

DIE ER VOOR U ÉCHT TOEGEBORVEN
ZORGEN VAN U OVER ZODANIG
DIE ER VOOR U ÉCHT TOEGEBORVEN
ZORGEN VAN U OVER ZODANIG
DIE ER VOOR U ÉCHT TOEGEBORVEN
ZORGEN VAN U OVER ZODANIG



JAARVERSLAG TMVW 2017

JAARVERSLAG TMVW 2017

INHOUD

VOORZITTER AAN HET WOORD	5
1. TMVW IN CIJFERS	7
OPERATIONEEL	8
FINANCIEEL	10
2. FINANCIEEL PROFIEL	13
JAARREKENING	14
FINANCIERING	22
3. BEDRIJF	27
ONTSTAAN	28
MISSIE EN BEDRIJFSWAARDEN	28
WERKINGSGEBIED	32
TRANSITIE	42
4. BESTUUR EN MANAGEMENT	45
BESTUUR EN BEHEER	46
DEELNAMES	48
5. ACTIVITEITEN	53
DRINKWATER	54
SANERING VAN AFVALWATER	60
SPORT, RECREATIE EN FACILITAIR BEHEER	66
CREAT	69
INTERVIA	72
EXTRA SERVICELIJNEN	72
6. MEDEWERKERS	75
7. KLANTEN	81
8. DUURZAAM ONDERNEMEN	87
9. SOCIAAL ENGAGEMENT	91

VOORZITTER AAN HET WOORD

Geachte mevrouw, geachte heer

2017 was een belangrijk kanteljaar voor TMVW.

Net voor de jaarwisseling werd de transitie van onze intercommunale naar een intergemeentelijk samenwerkingsverband (ISV) goedgekeurd door de Buitengewone Algemene Vergadering van TMVW. Vervolgens keurde eind februari 2018 het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) zowel de statutenwijziging van TMVW als de oprichting van TMVS goed. Concreet werd hierdoor de activiteit Aanvullende Diensten afgesplitst van TMVW en ondergebracht onder een nieuwe dienstverlenende vereniging TMVS.

De aanpassing van de bestuursorganen werd ook goedgekeurd. De nieuwe Raad van Bestuur van TMVW telt maximum 15 bestuurders. Uit de Raad van Bestuur werd een Directiecomité samengesteld. Daarnaast zijn er Regionale Advies Comités waarin de deelnemers rechtstreeks vertegenwoordigd zijn.

Een belangrijke verwezenlijking waar wij heel fier op zijn, is de toetreding van zes Vlaams-Brabantse gemeenten Beersel, Drogenbos, Linkebeek, Machelen, Wemmel en Zaventem vanaf 1 januari 2018, maar operationeel vanaf 1 april 2018. De overgang op het terrein en in de klanteninteracties tussen 1 januari en 31 maart 2018 gebeurde vlot door een gericht overgangsproces. Wij verwelkomen met deze toetreding ook 31 nieuwe collega's, voormalige Vivaqua-medewerkers. Zij kwamen in april 2018 TMVW vervoegen in diverse diensten.

Wij vermelden nog graag enkele kleine en grote realisaties in 2017

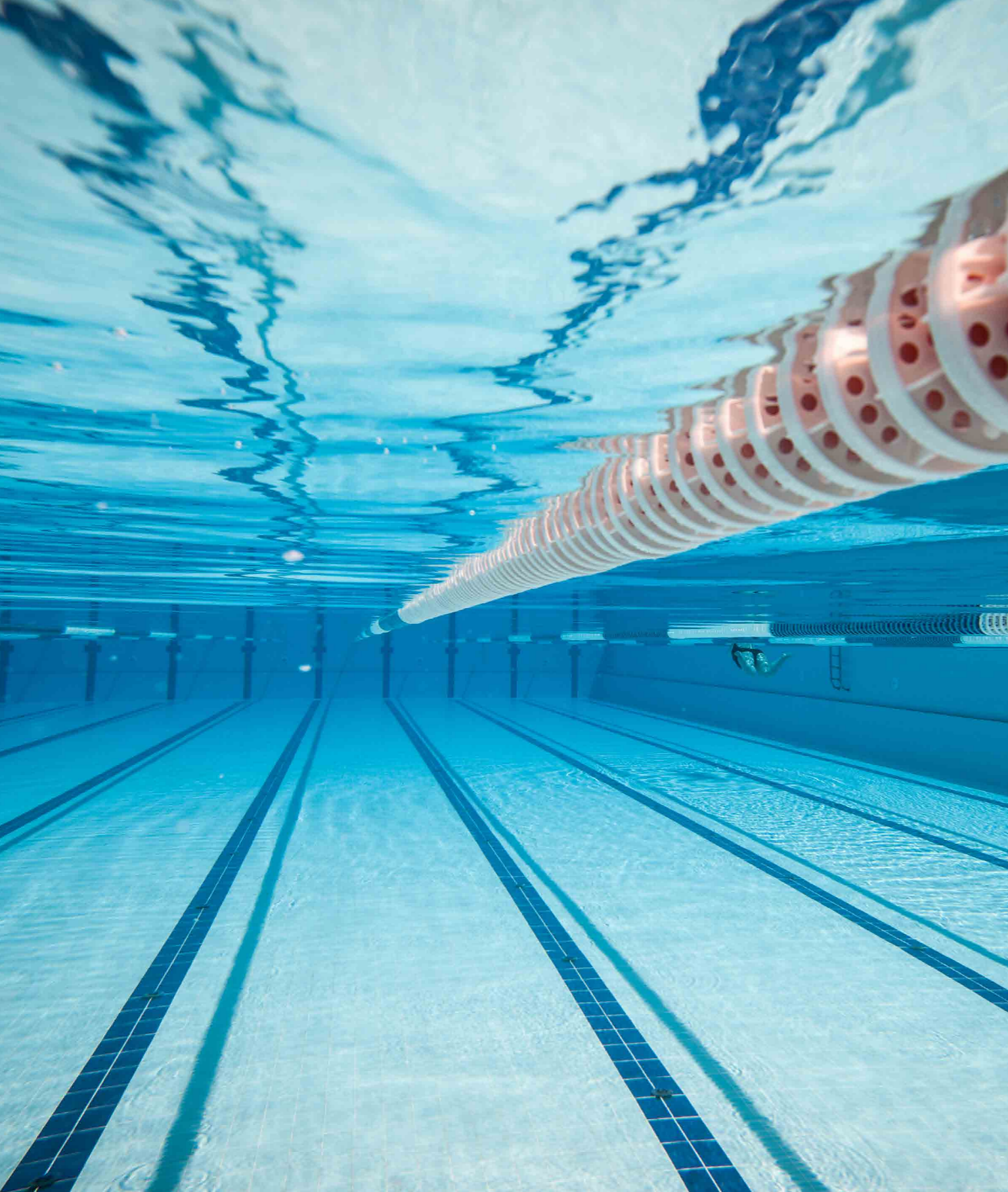
- 180 km bijkomende distributieleidingen
- 8 km nieuwe toevoerleiding dankzij AquaDuct
- Bijna 100 sportaccommodaties in ons beheer
- Enkele honderden partners dankzij de collega's van CREAT die een steeds diverser palet van producten en diensten aanbieden.

Wij richten graag een woord van dank aan onze vennoten, hun vertegenwoordigers, onze medewerkers, de vakorganisaties en onze externe partners. Van harte bedankt voor uw positieve bijdrage tot de goede resultaten van TMVW in 2017 en voor uw medewerking aan het slagen van de transitie. Samen maken wij van TMVW een bedrijf om fier op te zijn en zorgen wij ervoor dat wij een betrouwbare partner zijn en blijven voor onze vennoten en onze klanten.

Gent, 26 april 2018

Martine De Regge

voorzitter Raad van Bestuur TMVW



TMVW IN CIJFERS

OPERATIONEEL

FINANCIEEL

OPERATIONEEL

KLANTEN DRINKWATER

2015 **600.326**
 2016 **611.477**
 2017 **615.469**

HOEVEELHEDEN GELEVERD WATER (M³)

2015 **82.889.853**
 2016 **83.872.582**
 2017 **86.020.161**

INVESTERINGEN (M€)

2015 **122,1**
 2016 **116,5**
 2017 **183,1**

KLANTEN ZUIVERING

2015 **536.617**
 2016 **547.660**
 2017 **549.486**

AANTAL KM DISTRIBUTIELEIDING DRINKWATER

2015 **10.771**
 2016 **11.071**
 2017 **11.166**

AANTAL OPROEPEN

	2016	2017
Algemeen	109.216	116.500
Meterstanden	34.048	37.292
Facturatie	145.840	146.607
Verhuis	37.710	33.974
Defecten	45.039	43.222
B2B	1.602	1.548
TOTAAL	373.455	379.143

AANTAL MEDEWERKERS

2015 **784**
 2016 **801**
 2017 **848**

AANTAL KM TOEVOERLEIDING DRINKWATER

2015 **638**
 2016 **638**
 2017 **643**

AANKOOP EN PRODUCTIE (IN M³)

	2016	%	2017	%
Vivaqua	32.323.641	37,66	32.656.740	37,39
water-link ov	40.945.298	47,70	42.274.462	48,40
Evides	2.061.478	2,40	2.086.377	2,39
TMVW	10.365.539	12,08	10.161.960	11,63
De Watergroep	107.545	0,13	124.424	0,14
Diversen	35.548	0,04	43.320	0,05
TOTAAL	85.839.049	100,00	87.347.283	100,00

ZWEMBADEN IN BEHEER

2015 **24**
 2016 **23**
 2017 **23**

ANDERE SPORTINFRASTRUCTUUR IN BEHEER

2015 **54**
 2016 **65**
 2017 **76**

FINANCIIEEL

BALANSTOTAAL (M€)

2015	2 598,17
2016	2 638,66
2017	2 757,48

OMZET (M€)

2015	366,25
2016	383,66
2017	406,29

EBITDA (M€)¹

2015	100,79
2016	96,70
2017	112,50

EBIT (M€)²

2015	41,74
2016	40,40
2017	47,80

SOLVABILITEIT (%)³

2015	57
2016	57
2017	56

LIQUIDITEIT⁴

2015	1,07
2016	1,13
2017	0,80

INVESTERINGEN IN MATERIELE EN IMMATERIELE VASTE ACTIVA (M€)

	2016	2017
Toevoer	7,10	15,40
Distributie	24,10	38,90
Zuivering	62,20	80,20
Secundaire Diensten	14,00	33,40
Wegenis	5,00	10,80
Centrale Diensten	4,10	4,50
TOTAAL	116,50	183,10



1. 'Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization' of operationele winst vóór afschrijvingen en waardeverminderingen.

2. 'Earnings before interest and taxes' of operationele winst.

3. De solvabiliteit is de verhouding tussen het eigen vermogen en het totaal van de passiva.

4. De liquiditeitsratio is de verhouding van de korte termijn activa tegenover de korte termijn passiva.



FINANCIËEL PROFIEL

JAARREKENING

FINANCIERING

JAARREKENING

MAATSCHAPPELIJKE RESULTATENREKENING

(IN K€)	2017	2016
Bedrijfsopbrengsten	466 525	449 055
Omzet	406 289	383 665
Voorraad goederen in bewerking en gereed product en bestellingen in uitvoering: toename(afname) (+)/(-)	- 1 139	1 981
Geproduceerde vaste activa	29 230	25 594
Andere bedrijfsopbrengsten	31 959	37 331
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	186	484
Bedrijfskosten	416 573	409 365
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen	215 966	224 172
Diensten en diverse goederen	60 887	56 198
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	59 501	57 325
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	60 456	58 091
Waardeverminderingen op voorraden, op bestellingen in uitvoering en op handelsvorderingen: toevoegingen (terugnemingen) (+)/(-)	435	- 2 182
Voorzieningen voor risico's en kosten: toevoegingen (bestedingen en terugnemingen) (+)/(-)	584	- 40
Andere bedrijfskosten	14 714	15 405
Niet-recurrente bedrijfskosten	4 030	396
BEDRIJFSWINST	49 952	39 690
Financiële opbrengsten	4 323	4 233
Financiële kosten	35 331	31 332
WINST VAN HET BOEKJAAR, VOOR BELASTING	18 944	12 591
Belastingen op het resultaat	492	379
TE BESTEMMEN WINST VAN HET BOEKJAAR	18 452	12 212

MAATSCHAPPELIJKE BALANS

(IN K€)	2017	2016
Vaste activa		
Immateriële vaste activa	16 463	16 349
Materiële vaste activa	2 460 516	2 340 590
Financiële vaste activa	11 878	11 969
Vlottende activa		
Vorderingen op meer dan één jaar	-	-
Vorraden en bestellingen in uitvoering	10 424	11 614
Vorderingen op ten hoogste één jaar	134 933	134 649
Geldbeleggingen		
Liquide middelen	1 442	1 472
Overlopende rekeningen	121 828	122 020
TOTAAL VAN DE ACTIVA	2 757 485	2 638 663
Eigen vermogen	1 541 938	1 507 901
Voorzieningen	13 493	13 095
Schulden		
Schulden op meer dan één jaar	866 996	879 791
Schulden op ten hoogste één jaar	319 583	223 169
Overlopende rekeningen	15 475	14 707
TOTAAL VAN DE PASSIVA	2 757 485	2 638 663

TOELICHTING BIJ DE MAATSCHAPPELIJKE JAARREKENING

Bedrijfsopbrengsten

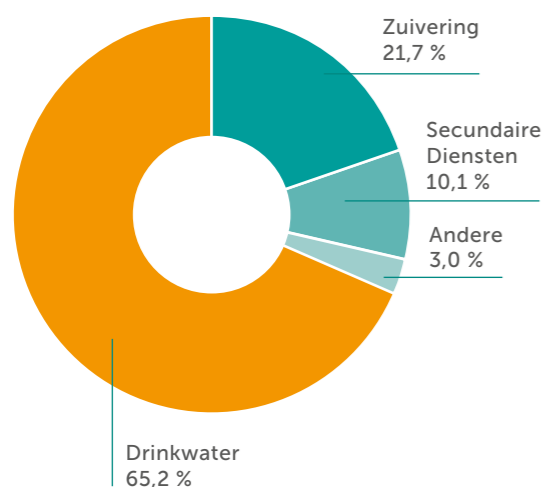
(IN K€)	2017	2016
Omzet	406 289	383 665
Voorraad goederen in bewerking en gereed product en bestellingen in uitvoering: toename/afname	- 1 139	1 981
Geproduceerde vaste activa	29 230	25 594
Andere bedrijfsopbrengsten	31 959	37 331
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	186	484
TOTAAL	466 525	449 055

De totale bedrijfsopbrengsten zijn ten opzichte van 2016 met k€ 17 470 gestegen tot k€ 466 525.

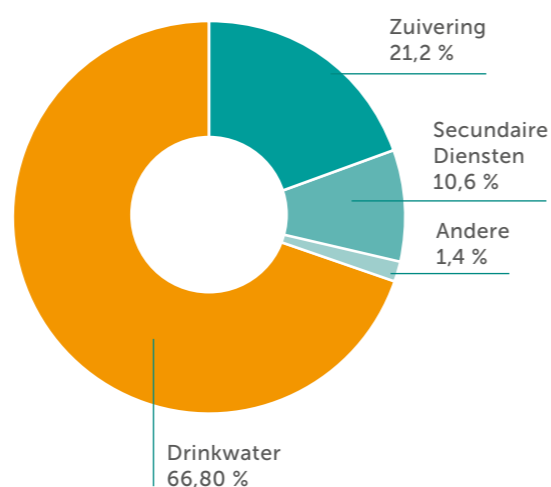
Nieuwe activiteiten in een groter werkingsgebied hebben, in combinatie met de tariefaanpassing van de drinkwatercomponent, een impact op de rubriek 'Omzet'. De rubriek 'Geproduceerde vaste activa' heeft betrekking op kosten gemaakt voor investeringen.

De rubriek 'Andere bedrijfsopbrengsten' omvat voornamelijk de werkingstoelage van het Minafonds in het kader van de bovengemeentelijke sanering.

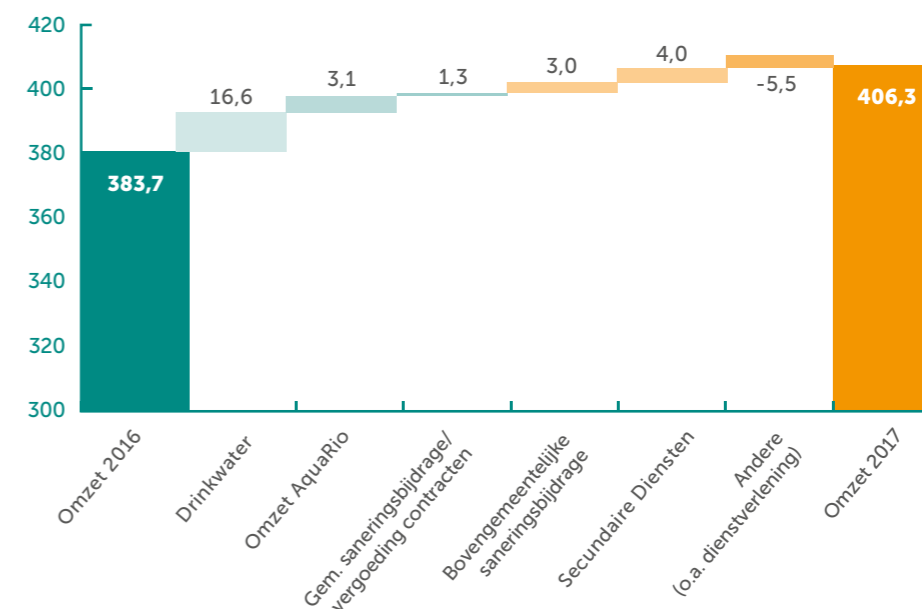
OMZET PER DIVISIE IN 2016



OMZET PER DIVISIE IN 2017



EVOLUTIE OMZET (M€)



Diensten en diverse goederen

(IN K€)	2017	2016
Huur, onderhoud en herstellingen, materialen	12 515	11 052
Aankopen elektriciteit, gas, water	6 811	6 734
Diverse andere aankopen (licenties, communicatie, administratie)	7 993	6 479
Diverse diensten en erelonen	16 959	16 103
Interimponeel en ter beschikking gestelde personen	13 132	12 767
Andere	3 477	3 063
TOTAAL	60 887	56 198

De 'Diensten en diverse goederen' stijgen met k€ 4 689 tegenover 2016 tot k€ 60 887. De kosten m.b.t. huur, onderhoud en herstellingen en materialen zijn toegenomen met k€ 1 463, in hoofdzaak toe te wijzen aan de uitbreiding binnen de divisie Secundaire Diensten.

Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen

(IN K€)	2017	2016
Bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen	40 886	39 546
Sociale zekerheidsbijdragen	7 491	7 126
Andere personeelskosten	1 852	1 791
Ouderdoms- en overlevingspensioenen	9 272	8 862
TOTAAL	59 501	57 325

De personeelskosten blijven ongeveer constant. Het gemiddeld aantal personeelsleden, berekend in voltijds equivalenten, bedroeg in 2017 788,6 t.o.v. 748,9 in 2016.

De stijging van de personeelskost van ca. 4% is enerzijds toe te schrijven aan een lichte verhoging van het aantal personeelsleden, anderzijds aan de evolutie ingevolge sociale programmatie en de overschrijving van de spilindex.

Financiële resultaten

(IN K€)	2017	2016
Opbrengsten uit financiële vaste activa	735	689
Opbrengsten uit vlottende activa	30	186
Andere financiële opbrengsten	3.559	3.359
FINANCIËLE OPBRENGSTEN	4.323	4.234
Kosten van schulden	31.264	30.262
Andere financiële kosten	1.127	1.070
Niet-recurrente financiële kosten	2.940	-
FINANCIËLE KOSTEN	35.331	31.332

De financiële **opbrengsten** werden hoofdzakelijk gerealiseerd via de rubriek 'Andere financiële opbrengsten'. Deze rubriek omvat in de eerste plaats de in resultaatneming van kapitaalsubsidies. De financiële **kosten** waren voornamelijk het gevolg van enerzijds de rente op opnames bij kredietinstellingen en de private plaatsingen bij institutionele beleggers en anderzijds de waardeverminderingen op de participatie in I.W.V.B. (waarvoor vroeger een voorziening reeds was aangelegd).

Materiële vaste activa

(IN K€)	TOTAAL
Aanschaffingswaarde op 31 december 2016	2 130 745
Aanschaffingen	179 829
Andere	- 16 424
Aanschaffingswaarde op 31 december 2017	2 294 150
Meerwaarden op 31 december 2016	659 011
Geboekt	-
Andere	- 2 703
Meerwaarden op 31 december 2017	656 307
Afschrijvingen en waardeverminderingen op 31 december 2016	449 165
Afschrijvingen	59 299
Andere	- 18 523
Afschrijvingen en waardeverminderingen op 31 december 2017	489 941
BOEKWAARDE MATERIËLE VASTE ACTIVA OP 31 DECEMBER 2017	2 460 516

Het balanstotaal stijgt voornamelijk door de investeringen in leidingenstelsels voor drinkwater en afvalwater en infrastructuur opgericht in het kader van de divisie Secundaire Diensten.

Voorraden

(IN K€)	2017	2016
Voorraden	4 919	4 769
Bestellingen in uitvoering	5 504	6 845
TOTAAL	10 424	11 614

Vorderingen op ten hoogste één jaar

(IN K€)	2017	2016
Handelsvorderingen	88 796	92 025
Overige vorderingen	46 137	42 624
TOTAAL	134 933	134 649

Eigen vermogen

(IN K€)	2017	2016
Kapitaal	579 080	574 165
Uitgiftepremies	23 235	23 151
Herwaarderingsmeerwaarden	609 464	619 303
Reserves	210 190	181 898
Kapitaalsubsidies	119 970	109 384
TOTAAL	1 541 938	1 507 901

De beschikbare reserves stijgen ingevolge de verwerking van de afgeschreven herwaarderingsmeerwaarde en de resultaatverwerking van het boekjaar 2017.

Voorzieningen

(IN K€)	2017	2016
Pensioenen en soortgelijke verplichtingen	1 092	439
Grote herstellings- en onderhoudswerken	3 015	350
Overige risico's en kosten	9 386	12 306
TOTAAL	13 493	13 095

De voorzieningen blijven in globo op hetzelfde niveau.

Schulden

SCHULDEN OP MEER DAN ÉÉN JAAR

(IN K€)	2017	2016
Kredietinstellingen	513 994	482 075
Overige leningen	274 500	314 500
Ontvangen vooruitbetalingen op bestellingen	-	-
Overige schulden	78 502	83 216
TOTAAL	866 996	879 791

De rubriek 'Overige schulden' omvat voornamelijk schulden ten opzichte van de vennoten als gevolg van diverse inbrengen.

SCHULDEN OP TEN HOOGSTE ÉÉN JAAR

(IN K€)	2017	2016
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen	73 266	32 775
Financiële schulden: kredietinstellingen	59 500	14 000
Financiële schulden: overige leningen	-	-
Handelsschulden	50 050	50 446
Ontvangen vooruitbetalingen op bestellingen	90 311	85 293
Schulden m.b.t. belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	9 229	8 056
Overige schulden	37 228	32 599
TOTAAL	319 583	223 169

FINANCIERING

Positionering

TMVW is in de eerste plaats een bedrijf met een belangrijk net van drinkwaterleidingen en rioleringen, waardoor drinkwater en afvalwater gevoerd worden.

Kenmerkend voor een bedrijf waar het drinkwater- en rioleringsnet belangrijk is, zijn de vereiste kapitaalsintensieve infrastructuur. Dit komt financieel tot uiting in de balans van TMVW. Het gewicht van de materiële vaste activa in de balans is typisch. Deze staan in voor ca. 90 % van de totale activa of meer dan € 2,4 miljard.

- Het gros van de materiële vaste activa heeft te maken met de wateractiviteiten: drinkwater- en rioleringsinfrastructuur. Concreet gaat het om leidingen, watertorens, reservoirs, huisaansluitingen, kortom netwerkinfrastructuur met een lange levensduur en dito afschrijvingstermijnen.
- De overige materiële investeringen worden gevormd door sportinfrastructuur, gebouwen en materieel.

De lange levensduur van de ingezette activa, gekoppeld aan het huidig gereguleerd kader op het vlak van de prijszetting, impliceert dat TMVW over belangrijke financiële middelen moet beschikken om dergelijke netwerken aan te leggen. De prijszetting van de levering van drinkwater dient immers gemotiveerd te worden aan de bevoegde regulator. De aangelegde netactiva worden met andere woorden op lange termijn doorgerekend aan de eindklant, dit impliceert dat de terugverdientermijn van de investering lang is.

Om haar financieringsbehoefte in te vullen, doet TMVW in eerste instantie een beroep op intern gegenereerde cash en in tweede instantie op vreemde middelen. Theoretisch bestaat ook de mogelijkheid om kapitaal op te vragen aan de aandeelhouders, met name via de uitgifte van aandelen. Dit is echter een piste waarvoor tot nu toe nog niet werd gekozen. Ten eerste is het niet nodig. Ten tweede is eigen vermogen duurder dan vreemd vermogen. Daarnaast laten de begrotingen van de vennoten van TMVW moeilijk toe om op repetitieve kapitaalsverhogingen in te schrijven. Bovendien zijn de verhandelbaarheid van de aandelen en de uitstapmogelijkheden eerder beperkt.

Schuldfinanciering

Voor het aantrekken van financiering volgt TMVW al een aantal jaren een tweesporenbeleid. Enerzijds worden er middelen aangetrokken via bankfinanciering en anderzijds via de uitgifte van effecten via het lopende MTN-programma ('Medium Term Note'). Op die manier reduceert TMVW haar afhankelijkheid van één bepaald kanaal en wordt de financiering gediversifieerd over verschillende financiële instellingen.

Om de financiering af te stemmen op de kenmerken van de activiteiten van TMVW is er een voorkeur voor **langlopende financiering**. Op die manier is er een spiegel tussen de levensduur (en de terugverdientermijn) van de activa en de looptijd van de lening. Voorgaande neemt uiteraard niet weg dat er ook gebruik wordt gemaakt van kortlopende kredieten om punctuele thesaurietekorten op te vangen. Dit gebeurt in de aanloop van de opname van een langlopend krediet, dat klassiek wordt opgenomen voor een groter bedrag.

In de praktijk wordt er voor de langlopende financiering vaak gekozen voor **vaste rentevoeten**. Deze staan actueel laag en bieden transparantie en visibiliteit naar de kostenontwikkeling. Dit laat vervolgens een stabiele en trendmatige prijszetting toe van de dienstverlening van TMVW.

Schuldenprofiel 2017

In boekjaar 2017 werd er op lange termijn € 57 miljoen aan financiering aangetrokken via bankleningen aan een vaste rentevoet op looptijden van 20 en 30 jaar.

De 'blootstelling' ten aanzien van korte termijnfinanciering blijft heel beperkt (2 % van het balanstotaal).

De financiële schulden ten aanzien van financiële instellingen per 31 december 2017 bedroegen € 913 miljoen. Daarvan is 70 % ingevuld via bankfinanciering en 30 % via institutionele beleggers (banken, verzekeringsinstellingen ...).

De institutionele beleggers beleggen zowel in kortlopend papier (zgn. 'commercial paper') als in langlopend papier van TMVW.

FINANCIËLE SCHULDEN OP KORTE TERMIJN

UITSTAAND SALDO 31/12/2017 IN K€

Commercial paper - 12 m.	-
Commercial paper - 6-12 m.	2 500
Commercial paper - <6 m.	57 000

TOTAAL OP 31/12/2017 59 500

UITSTAAND SALDO 31/12/2016 IN K€

Commercial paper - 12 m.	-
Commercial paper - 6-12 m.	12 000
Commercial paper - <6 m.	2 000

TOTAAL OP 31/12/2016 14 000

FINANCIËLE SCHULDEN OP LANGE TERMIJN

UITSTAAND SALDO 31/12/2017 IN K€

Banklening	579 074
MTN	274 500

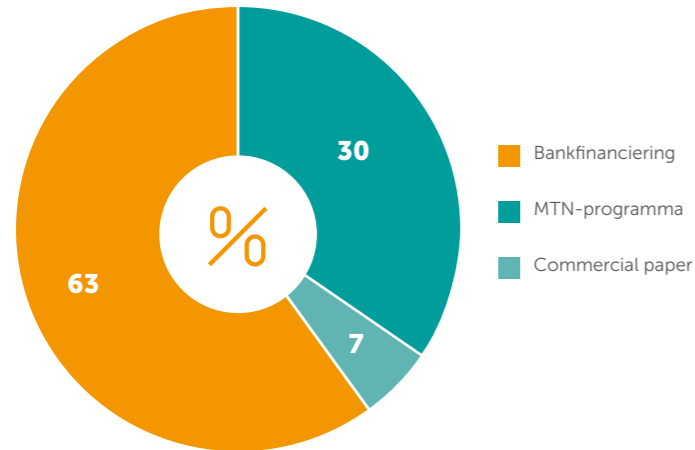
TOTAAL OP 31/12/2017 853 574

UITSTAAND SALDO 31/12/2016 IN K€

Banklening	544 441
MTN	274 500

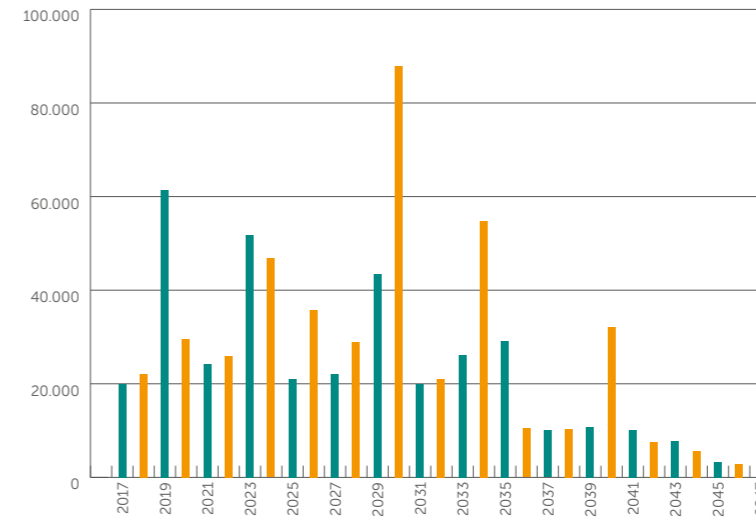
TOTAAL OP 31/12/2016 818 941

SAMENSTELLING FINANCIËLE SCHULD



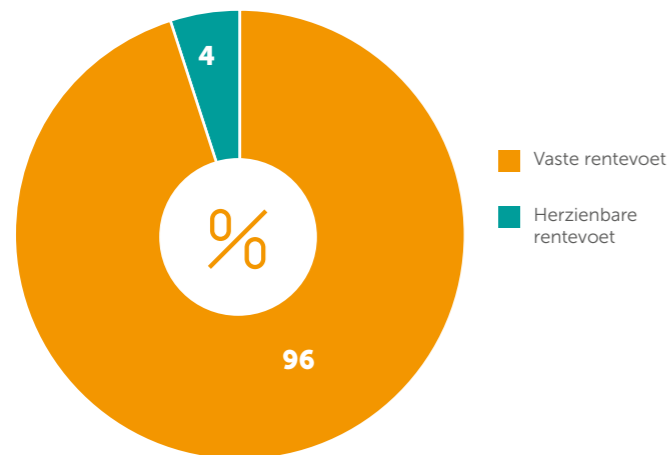
Het kortlopend papier is veelal op looptijden tot 12 maanden. De voorwaarden zijn zeer aantrekkelijk en het papier kan vlot geplaatst worden bij institutionele investeerders.

MATURITEITSPROFIEL SCHULDFINANCIERING



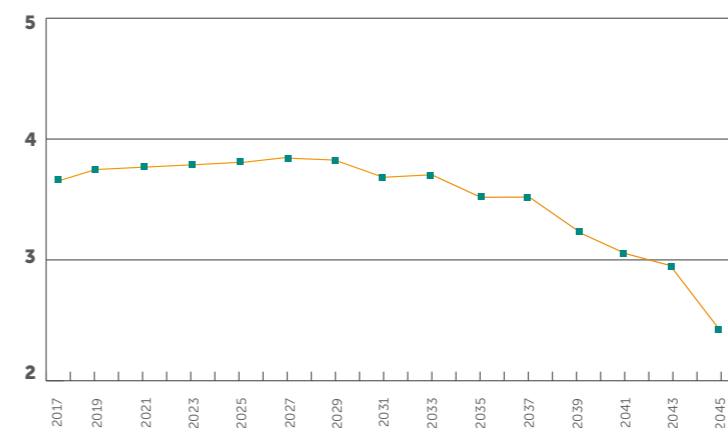
De looptijden waarop TMVW financieringen afsluit, zijn lang. Dit komt tot uiting in het maturiteitsprofiel. Door de diversificatie naar MTN-notes op lange termijn zijn er ook terugbetalingspieken in het profiel, aangezien deze leningen 'in bullet' worden terugbetaald.

INTRESTVOETEN UITSTAANDE FINANCIËLE SCHULD



TMVW doet voornamelijk een beroep op vreemd vermogen met een vaste rentevoet. Een kleine minderheid van de portefeuille heeft een herzienbare rentevoet (halfjaarlijks tot 5-jaarlijks herzienbaar).

GEWOGEN GEMIDDELD INTREST OP UITSTAANDE SCHULDEN (IN %)



De huidige gewogen rentevoet situeert zich iets onder de 4 % en is vrij stabiel naar de onmiddellijke toekomst. De goedkopere financiering van de laatste jaren gaat op termijn domineren.

Tenslotte dient opgemerkt dat TMVW zich tot nu steeds heeft gefinancierd zonder een beroep te doen op een waarborg van de vennoten. Bovendien werden activa noch in hypotheek noch in borg gegeven. De vennoten verliezen bijgevolg op geen enkele wijze hun grip op de inbreng en de latere aangroei van de activa.



BEDRIJF

ONTSTAAN

MISSIE EN BEDRIJFSWAARDEN

WERKINGSGBIED

TRANSITIE

ONTSTAAN

TMVW werd opgericht in 1923 onder de naam C.I.F. (Compagnie Intercommunale des Flandres) door de gemeenten Aalst, Blankenberge, Brugge, Dendermonde, Gent, Oostende, Sint-Gillis-Dendermonde, Sint-Niklaas en Wetteren om een tekort aan natuurlijke bronnen van drinkbaar water in de regio op te lossen. De dienstverlening beperkte zich toen tot de toevoer van drinkwater tot aan de gemeentelijke grenzen.

Na Wereldoorlog II steeg de behoefte aan drinkbaar water ook bij andere gemeenten. Steeds meer gemeenten deden een beroep op TMVW. Vanaf dan zorgde TMVW ook voor de distributie van het drinkwater tot bij de klanten thuis.

Vanaf 2005 evolueerde TMVW naar een integraal waterbedrijf en later naar een 'multiservice' bedrijf dat een uitgebreid pakket van diensten en producten aanbiedt aan vennoten, klanten en andere publieke spelers.

MISSIE EN BEDRIJFSWAARDEN

TMVW en FARYS delen dezelfde missie en waarden.

Missie

1. Focussen op klanten

Als publiek bedrijf houden wij de vinger aan de pols en screenen we permanent de markt waarbinnen we opereren. Om een kwalitatief en hoogstaande dienstverlening te bieden, willen wij weten wat onze klanten willen.

2. Slim investeren

Onze infrastructuur van drinkwater, riolen, sport en andere publieke voorzieningen moet lang meegaan. Een doordacht onderhoudsplan en een gebalanceerd investeringsplan staan hiervoor garant. Maar daarnaast moeten ook de juiste keuzes gemaakt, prioriteiten gesteld en voldoende middelen voorzien worden voor de terugbetaling van de investeringen.

3. De beste koop uit de markt halen

Wij sluiten met onze leveranciers zoveel mogelijk raamovereenkomsten af omdat dit de beste prijs-kwaliteitverhouding garandeert. Met deze aanpak kunnen we marktconforme prijzen en snelle service verzoenen. Dit is bijvoorbeeld het geval met minicompetities.

4. Snoeien in de kosten, maar niet inboeten op kwaliteit

Kwaliteit primeert altijd, maar schaal- en volume-effecten kunnen de stijgende kosten het hoofd bieden. Schaafeffecten komen tot stand als veel partijen hetzelfde willen. Een standaardaanbod is dan ideaal. Bij maatwerk speelt een ander mechanisme. Het leidt niet tot schaafeffecten, maar laat een belangrijke marktspeeler nog steeds toe om betere prijzen te onderhandelen, omdat het volume-effect speelt.

5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Maatschappelijk verantwoord ondernemen maakt deel uit van de bedrijfscultuur. Vooraf wordt wel afgetoetst of een actiepunten financieel haalbaar is.



DE MERKBELOFTE EN WAARDEN

De merkbelofte werd duidelijk vastgelegd zodat deelnemers, partners, klanten en medewerkers weten waar het bedrijf voor staat.

"FARYS ontzorgt. FARYS maakt dat u zich als klant zorgeloos kan richten op zaken die er voor u écht toe doen. Als publieke entrepreneur en vertrouwenspartner nemen we praktische beslommeringen van u over. Zodat u de handen vrij hebt. Handig, efficiënt en economisch verantwoord."

FARYS: brede service, minder zorgen."

De dienstverlening van **TMVW** steunt op een optimale mix van de basiscompetenties, expertise en klantvriendelijkheid van eigen medewerkers, externe partners en leveranciers.

Creatieve oplossingen vinden en klanten blijven verrassen is dé uitdaging.



ONZE WAARDEN



deskundig

FARYS en TMVW zijn deskundig

Deskundig zijn, begint met mensen die met de juiste vakkennis en expertise handelen volgens duidelijk omschreven werkprocessen. Flexibiliteit om steeds te zoeken naar de beste oplossing voor elke klant is het logisch vervolg.



betrokken

FARYS en TMVW zijn betrokken

Empathie door te luisteren naar klanten en hen niet als een nummer te behandelen is een tweede natuur van FARYS en TMVW. Behandel klanten zoals jezelf wil behandeld worden, is het credo.



open

FARYS en TMVW zijn open

Het bedrijf wil transparant communiceren en een open service bieden. Directe en duidelijke boodschappen, een transparant bestuur en respect voor de ander, daar draait het om.



baanbrekend

FARYS en TMVW zijn baanbrekend

De vinger aan de pols houden, oplossingsgericht denken vanuit wat klanten willen en openstaan voor nieuwe ideeën, zo willen TMVW en FARYS baanbrekend zijn.



klantgericht

FARYS en TMVW zijn klantgericht

Iedereen is klant bij TMVW en FARYS: particuliere klanten, gemeenten, profit en non-profit, overheid en bedrijven. De klant is de draaischijf waarrond alle producten en diensten samenkomen.

Voor elke klantenbehoefte hebben FARYS en TMVW de juiste oplossing. De brede productwaaier en het uitgebreide dienstenpakket staan hiervoor garant.

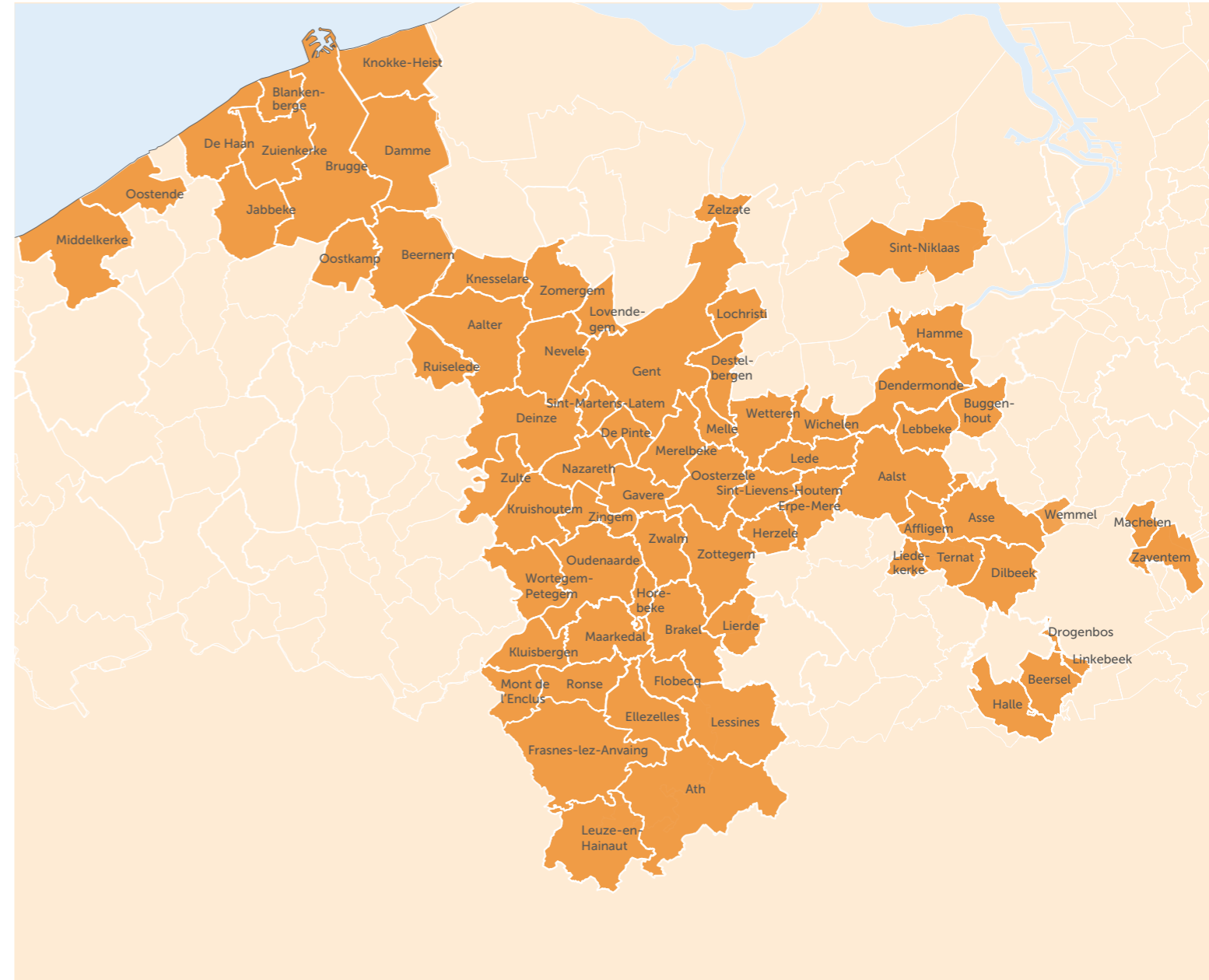
Omdat elk personeelslid zijn bijdrage levert tot de realisatie van de merkbelofte van FARYS, zijn deze basiswaarden sinds 2016 opgenomen in de bestaande evaluatiecriteria.

WERKINGSGBIED

WATER situatie 26 april 2018

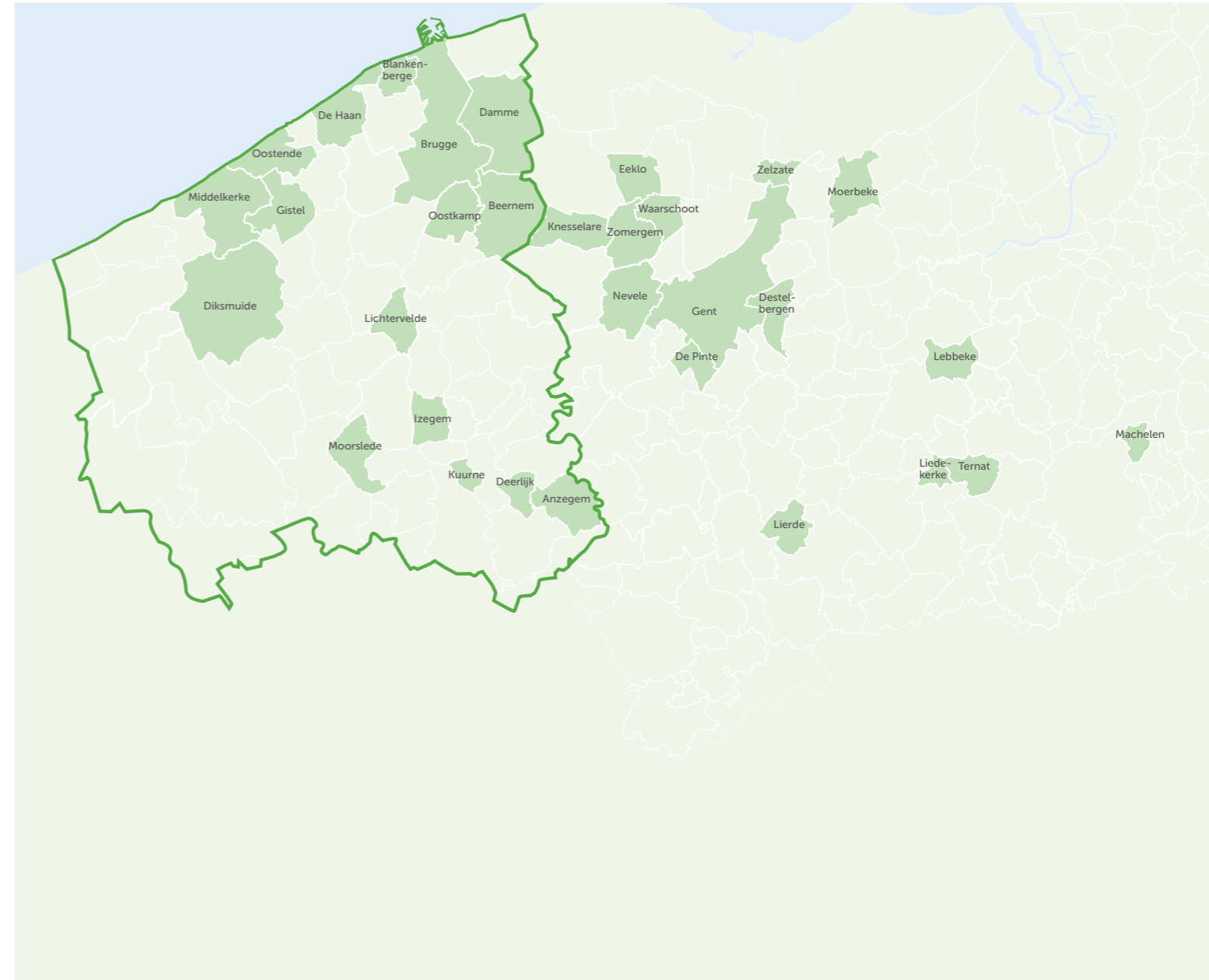
■ Toevoer
 ■ Distributie
 ■ Zuivering
 ■ Distributie via IMWW

Aalst	■ ■ ■	Linkebeek	■ ■ ■ ■
Aalter	■ ■ ■ ■	Liedekerke	■ ■ ■ ■ ■
Affligem	■ ■ ■ ■ ■	Lierde (gedeeltelijk)	■ ■ ■ ■ ■
Asse	■ ■ ■ ■ ■	Lochristi	■ ■ ■ ■
Ath (gedeeltelijk)	■ ■ ■ ■ ■	Lovendegem	■ ■ ■ ■ ■ ■
Beernem	■ ■ ■ ■ ■	Maarkedal	■ ■ ■ ■ ■
Beersel	■ ■ ■ ■ ■	Maatschappij van de Brugse Zeevaart - inrichtingen (MBZ)	■ ■ ■ ■ ■
Blankenberge	■ ■ ■ ■ ■ ■	Machelen	■ ■ ■ ■ ■
Brakel	■ ■ ■ ■ ■ ■	Melle	■ ■ ■ ■ ■
Brugge	■ ■ ■ ■ ■ ■	Merelbeke	■ ■ ■ ■ ■
Buggenhout	■ ■ ■ ■ ■ ■	Middelkerke	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
Damme	■ ■ ■ ■ ■ ■	Mont de l'Enclus	■ ■ ■ ■ ■
De Haan	■ ■ ■ ■ ■ ■	Nazareth	■ ■ ■ ■ ■
Deinze	■ ■ ■ ■ ■ ■	Nevele	■ ■ ■ ■ ■
Dendermonde	■ ■ ■ ■ ■ ■	Oostende Autonoom Gemeentelijk Havenbedrijf	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
De Pinte	■ ■ ■ ■ ■ ■	Oostende	■ ■ ■ ■ ■ ■
Destelbergen	■ ■ ■ ■ ■ ■	Oosterzele	■ ■ ■ ■ ■ ■
Dilbeek	■ ■ ■ ■ ■ ■	Oostkamp	■ ■ ■ ■ ■ ■
Drogenbos	■ ■ ■ ■ ■ ■	Oudenaarde	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
Ellezelles	■ ■ ■ ■ ■ ■	Ronse	■ ■ ■ ■ ■ ■
Erpe-Mere	■ ■ ■ ■ ■ ■	Ruiselede	■ ■ ■ ■ ■ ■
Flobecq	■ ■ ■ ■ ■ ■	Sint-Lievens-Houtem	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
Frasnes-lez-Avaing (gedeeltelijk)	■ ■ ■ ■ ■ ■	Sint-Martens-Latem	■ ■ ■ ■ ■ ■
Gavere	■ ■ ■ ■ ■ ■	Sint-Niklaas	■ ■ ■ ■ ■ ■
Gent	■ ■ ■ ■ ■ ■	Ternat (gedeeltelijk)	■ ■ ■ ■ ■ ■
Halle	■ ■ ■ ■ ■ ■	Wemmel	■ ■ ■ ■ ■ ■
Hamme	■ ■ ■ ■ ■ ■	Wetteren	■ ■ ■ ■ ■ ■
Havenbedrijf Gent	■ ■ ■ ■ ■ ■	Wichelen	■ ■ ■ ■ ■ ■
Herzele (gedeeltelijk)	■ ■ ■ ■ ■ ■	Wortegem-Petegem	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
Horebeke	■ ■ ■ ■ ■ ■	Zaventem	■ ■ ■ ■ ■ ■
Jabbeke (gedeeltelijk)	■ ■ ■ ■ ■ ■	Zelzate	■ ■ ■ ■ ■ ■
Kluisbergen	■ ■ ■ ■ ■ ■	Zingem	■ ■ ■ ■ ■ ■
Knesselare	■ ■ ■ ■ ■ ■	Zomergem	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
Knokke-Heist	■ ■ ■ ■ ■ ■	Zottegem	■ ■ ■ ■ ■ ■
Kruishoutem	■ ■ ■ ■ ■ ■	Zuierenkerke	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
Lebbeke	■ ■ ■ ■ ■ ■	Zulte	■ ■ ■ ■ ■ ■
Lede	■ ■ ■ ■ ■ ■	Zwalm	■ ■ ■ ■ ■ ■
Lessines (gedeeltelijk)	■ ■ ■ ■ ■ ■		
Leuze-en-Hainaut	■ ■ ■ ■ ■ ■		



SPORT situatie 26 april 2018

- Anzegem
- Beernem
- Blankenberge
- Brugge
- Damme
- De Haan
- De Pinte
- Deerlijk
- Destelbergen
- Diksmuide
- Eeklo
- Gent
- Gistel
- Izegem
- Knesselare
- Kuurne
- Lebbeke
- Lichtervelde
- Liedekerke
- Lierde
- Machelen
- Middelkerke
- Moerbeke
- Moorslede
- Nevele
- Oostende
- Oostkamp
- SOgent
- Ternat
- Waarschoot
- West-Vlaanderen (provincie →)
- Zelzate
- Zomergem



WERKINGSGEBIED

TMVS⁵ situatie 26 april 2018

Deelnemers binnen TMVS

Steden en gemeenten

Aalter	Herenthout	Moorslede
Aarschot	Herzele	Nieuwpoort
Anzegem	Hoeilaart	Nijlen
Assenede	Hooglede	Ninove
Beersel	Hoogstraten	Oostende
Berlaar	Horebeke	Oostkamp
Blankenberge	Houthalen-Helchteren	Poperinge
Brakel	Houthulst	Rijkevorsel
Bredene	Hove	Roeselare
Brugge	Ichtegem	Ronse
Buggenhout	Ingelmunster	Ruiselede
Damme	Izegem	Scherpenheuvel-Zichem
De Haan	Jabbeke	Sint-Amands
De Panne	Knesselare	Sint-Katelijne-Waver
De Pinte	Koekelare	Sint-Lievens-Houtem
Deerlijk	Koksijde	Spiere-Helkijn
Dendermonde	Kortemark	Ternat
Destelbergen	Kortesseem	Tielt
Diksmuide	Kruibeke	Vleteren
Dilbeek	Kuurne	Vorselaar
Eeklo	Langemark-Poelkapelle	Waarschoot
Erpe-Mere	Lebbeke	Waasmunster
Gavere	Lede	Wachtebeke
Gent	Leuze-en-Hainaut	Wemmel
Geraardsbergen	Lichtervelde	Wetteren
Gingelom	Liedekerke	Wevelgem
Gistel	Lierde	Wingene
Grobbendonk	Lo-Reninge	Wortegem-Petegem
Haaltert	Lovendegem	Zedelgem
Halle	Maarkedal	Zelzate
Hamme	Machelen	Zomergem
Harelbeke	Melle	Zuienkerke
Heers	Merelbeke	Zwevegem
Heist-Op-Den-Berg	Meulebeke	
Hemiksem	Middelkerke	
	Moerbeke	

OCMW

Aalst OCMW	Bredene-De Haan Politiezone
Aarschot OCMW	Dendermonde AGB
Berlare OCMW	Dendermonde HVZ Oost
Blankenberge OCMW	Diksmuide Politiezone Polder
Boortmeerbeek OCMW	Gent Havenbedrijf nv
Bredene OCMW	Gent HVZ Centrum
Brugge OCMW	Geraardsbergen AGB
Destelbergen OCMW	Harelbeke Zorgbedrijf
Dilbeek OCMW	Houthalen-Helchteren AGB Masterplan
Gent OCMW	Koksijde HVZ Westhoek
Geraardsbergen OCMW	Lochristi Westlede IGS
Gistel OCMW	Lommel HVZ Noord-Limburg
Harelbeke OCMW	Merelbeke AGB
Herzele OCMW	Nijlen AGB
Houthalen-Helchteren OCMW	Oostende AG HAVEN (AGHO)
Lochristi OCMW	Oostende AGGB
Maarkedal OCMW	Oostende SVK Koepel Bredene Oostende
Machelen OCMW	Oostkamp HVZ 1 West-Vlaanderen
Menen OCMW	Oost-Vlaanderen Provincie
Merelbeke OCMW	Poperinge AGB De Kouter
Moorslede OCMW	Roeselare HVZ Midwest
Nazareth OCMW	Sint-Niklaas HVZ Waasland
Oostende OCMW	St-Truiden PZ St-Truid Gingelom Nieuwerkerk
Oudenaarde OCMW	TMVW
Poperinge OCMW	Wetteren AGB
Ronse OCMW	Wingene AGB
Scherpenheuvel-Zichem OCMW	Zottegem HVZ Vlaamse Ardennen
Waasmunster OCMW	
Wetteren OCMW	
Zedelgem OCMW	

Andere

Aalst HVZ Zuid-Oost
Bergen HVZ Hainaut-Centre
Brasschaat HVZ Rand

5. Eind december 2017 werd de divisie Aanvullende Diensten, die instaat voor de dienstverlening van CREAT, ondergebracht in TMVS.

TMVS⁵ situatie 26 april 2018

Deelnemers buiten TMVS

Onderwijs

Aalst ECOV Sscholengroep
Aalter Katholieke Scholen Zuid-Meetjesland
Baardegem VBS De Margriet
Berchem Syntra AB vzw
Beveren Vrije Basisscholen Kei vzw
Bocholt Katholiek Basisonderwijs vzw
Brugge De Kade vzw - Campus Het Anker
Brugge Scholengroep Impact
Brugge VCLB Noord-West-Vlaanderen
Brussel Europese School Ukkel
Buggenhout Capelderij vzw
Buggenhout VBS opstal
Deinze Leiepoort vzw
Dendermonde GVB Heha Heilig Hart
Deurne Kod vzw
Deurne VCLB De Wissel vzw
Diksmuide Scholengroep Westhoek
Dilbeek VBS Sint-Alena
Evergem Sint-Franciscus
Genk Qrios vzw
Gent Hogeschool
Gent Koga vzw
Grembergen Vlek-school
Haaltert Sint-Jozefinstituut vzw
Herent De Kraal vzw
Hoeilaart Vrije Sint-Clemensschool
Kortrijk CVO Miras vzw
Kruikebe KSAS vzw
Kruikebe Schoolcomité Sint-Joris vzw BAZ
Lebbeke VBS (VBO Dender-Noord)
Lebbeke VBS De Minnestraal
Lokeren Kabaolok
Maaseik-Kinrooi KASO
Mariakerke KISP vzw
Marke School Met De Bijbel De Ark

Mechelen Pasform vzw
Meldert Vrije Basisschool
Melle Kost Sint-Vincentiuschool
Melle KTA Tuinbouwschool
Mol Europese School
Neerijse VBS De Bolster
Neerpelt SKB vzw - Algemeen
Oudenaarde KSOO vzw
Oudenaarde VCLB Zuid-Oost-Vlaanderen vzw
Oud-Turnhout Koot vzw
Overijse Sint-Jozefsschool Eizer
Peer-Wijchmaal BUSO Sint-Elisabeth vzw
Ronse vzw Katholiek Onderwijs (VKORR)
Roosdaal Sint-Franciscus Scholen
Sint-Gillis-Waas Katholieke Scholen
Sint-Lambrechts-Woluwe Sint-Jozefsschool
Sint-Martens-Latem School Simonnet vzw
Sint-Niklaas Berkenboomscholen vzw
Sint-Niklaas Scholen Heilige Familie vzw
Sint-Niklaas Scholen O-L-V-P vzw
Sint-Niklaas Vrij CLB Waas en Dender
Stekene Parochie Scholen Heilig Kruis
Temse Katholieke Scholen Scheldekant
Tervuren Vrij Katholiek Onderwijs
Turnhout Instituut Van Heilig Graf vzw
Wieze VBS
Zedelgem WFIV vzw
Zelee Midden-Vlaanderen Syntra hoofdzetel
Zomergem Vrij Katholiek Onderwijs vzw
Zulte Katholieke Scholen Leie West VBS Zulte

Zorginstellingen

Bertem WZC Sint-Bernardus
Brakel Groep Sint-Franciscus vzw
Brasschaat Ronde vzw
Brugge Unie-K vzw

Buggenhout Blijddorp vzw
Drongen Sint-Regina's Godshuis vzw
Ekeren WZC Christine vzw
Ekeren WZC Sint-Vincentius
Erpe-Mere WZC Meredal vzw
Gent ZS - ZKJ
Hasselt ZS - ZKJ
Kampenhout Ons Tehuis Brabant vzw
Keerbergen Rozemarijn vzw
Kluisbergen Home Sint-Franciscus vzw
Kortrijk De Korenbloem vzw
Kortrijk Groep Zorg Heilige Familie
Kruishoutem Vijvens vzw Home Petrus
Maarkedal WZC Haagwinde
Maaseik DC Ter Engelen
Melle Karus
Melle WZC Kanunnik Triest vzw
Oostakker Zorg-Saam ZKJ vzw
Oostende Sint-Monica vzw
Oost-Vlaanderen Familiezorg
Oudenaarde WZC Heilig Hart
Roeselare Onze Kinderen
Roosdaal St-Franciscus MPC
Roosdaal Zonnelied vzw
Ruisselede Curando (OIV7W)
Tienen Huis In De Stad vzw
Wetteren WZC Sint-Jozef vzw
Wuustwezel Spectrum vzw
Zottegem De Bron vzw
Zottegem PC Sint-Franciscus-De Pelgrim
Zwalm Huize Roborst vzw

Ziekenhuizen

Aalst ASZ
Bouge Clinique Saint-Luc
Brugge-Oostende AZ Sint-Jan

Deurne AZ Monica vzw
Eeklo Psychiatrisch Centrum Sint-Jan vzw
Gent AZ Jan Palfijn
Hasselt Jessa Ziekenhuis vzw
Heusden-Zolder SF Ziekenhuis
Knokke-Blankenberge AZ Zeno
La Louvière Chu Tivoli
Lier Heilig-Hartziekenhuis
Mouscron Centre Hospitalier
Namen Chu UCL ASBL Site De Dinant
Oostduinkerke Kei
Oostende AZ Damiaan
Pittem Kliniek Sint-Jozef vzw
Roeselare AZ Delta
Sint-Niklaas APZ Sint-Lucia vzw
Sint-Niklaas AZ Nikolaas vzw
Turnhout AZ Turnhout vzw
Veurne AZ West
Zottegem AZ Sint-Elisabeth vzw

Andere

Aalst SHM Denderstreek
Antwerpen CAW
Antwerpen De Voorzorg Invest vzw
Antwerpen Instituut Tropische Geneeskunde
Antwerpen MUHKA (Museum Van Hedendaagse Kunst) vzw
Antwerpen Provincie Pleegzorg
Assenede - Evergem Politiezone
Belsele Netwerk Hieronymus
Brugge Concertgebouw vzw
Brugge Vlas vzw
Brugge Volkswelzijn vzw
Brugge Westtoer APB
Brussel Delcredere (Credendo Group)
Brussel Familiehulp vzw
Deinze Veilige Thuis - Huize Kattebeek



Denderleeuw SHM Dewaco-Werkerwelzijn
Deurne Levanto vzw
Dilbeek Vrije Tijd Cultuur En Samenleven
Evergem Polder Van Moervaart en Zuidlede
Genk In-Z vzw
Gent BVL Provinciaal
Gent CM Midden-Vlaanderen
Gent De Gentse Haard CVBA-SO
Gent Vertrouwenscentrum Kindermishandeling O-VI
Gent Woningent CVBA-SO
Geraardsbergen Beauprez vzw
Halle-Vilvoorde CAW
Jabbeke Politiezone Kouter
Kortrijk Bond Moyson West-Vlaanderen vzw
Mechelen De Stroomlijn
Mechelen Emmaüs vzw - Coördinatie
Oostende CC De Grote Post vzw
Oostende CM Oostende-Veurne-Diksmuide
Oostende De Gelukkige Haard
Oostende De Oostendse Haard
Oostende Poetspunt
Oostende De Oostendse SDV
Oostende Toerisme vzw
Oostende Woonwel
Poperinge Sowepo vzw
Roeselare Het Portaal vzw
Roeselare Inagro
Roeselare-Tielt CM
West-Vlaanderen Familiezorg
West-Vlaanderen Liberale Mutualiteit
Wetteren PZ Wetteren Laarne Wichelen
Zuid-West-Vlaanderen CM
West-Vlaanderen Liberale Mutualiteit
Wetteren PZ Wetteren Laarne Wichelen
Zuid-West-Vlaanderen CM

TRANSITIE

Met de term 'transitie' verwijzen we naar de overgangsfase waarin de **intercommunale TMVW (IC)** zich heeft aangepast aan het decreet intergemeentelijke samenwerking, geheel volgens de in april 2014 gesloten overeenkomst tussen gewesten m.b.t. de gewestgrensoverschrijdende intercommunales.

Het betreft de **organisatie** en de **werking** die conform het decreet op de intergemeentelijke samenwerking (DIS) werden opgezet.

De transitie is succesvol beëindigd met de goedkeuring van de statutenwijziging van TMVW en de oprichting van TMVS op 22 december 2017 en met de definitieve goedkeuring door het Agentschap Binnenlands Bestuur.

Toevoer drinkwater, Distributie drinkwater, Zuivering, Secundaire Diensten en Wegenis (uitdovend) ressorteren onder de **ISV TMVW ov (opdrachthoudend)**.

De Aanvullende Diensten werden ondergebracht in de **ISV TMVS dv (dienstverlenend)**.





BESTUUR EN MANAGEMENT

BESTUUR EN BEHEER

DEELNAMES

BESTUUR EN BEHEER

Betrokkenheid en beslissingsbevoegdheid staan bij TMVW centraal. In de diverse bestuursorganen zetelen mandatarissen die actief meewerken aan de vormgeving van het beleid. Daarnaast zijn de provincies, het Vlaamse Gewest en de andere deelnemers direct betrokken bij de werking van TMVW.

Inspraak statutair verankerd

Drie *essentiële kenmerken* zijn statutair verankerd:

- Alle deelnemers zijn vertegenwoordigd; geen enkele is dominant.
- De deelnemers zijn op directe wijze betrokken bij de activiteiten waaraan ze deelnemen. Ze hebben het laatste woord.
- De organisatiestructuur en de individuele budgetten zorgen ervoor dat positieve schaafeffecten niet leiden tot ongewenste kruissubsidiëring.

Bestuursorganen

De communicatie over de agenda's én de praktische organisatie van de vergaderingen voor de bestuursorganen gebeurt principieel digitaal, zowel intern als extern.

De bestuursleden krijgen via een persoonlijke login met paswoord toegang tot documentatie van het orgaan waarvan zij lid zijn. Telkens wordt per mail verwittigd wanneer een document beschikbaar is. Ook de betrokken personeelsleden krijgen een mail en kunnen op het intranet dezelfde documenten raadplegen en gebruiken.

Op de website worden informatie over de samenstelling van de organen en beknopte verslagen van de vergaderingen ter beschikking gesteld.

Notulen van vergaderingen worden telkens na goedkeuring aan alle secretariaten van de deelnemers (gemeenten en andere vennoten) overgemaakt.

Vennoten die vragen hebben, krijgen een antwoord op maat.

Raad van Bestuur⁶

Voorzitter	Martine DE REGGE Schepen
Bestuurders	Frank BRUGGEMAN Burgemeester Ivan DE CLERCK Burgemeester Frank DE MULDER (vanaf 22.12.2017) Wim DESLOOVERE Schepen (vanaf 22.12.2017) Jan FOULON Schepen Boudewijn LALOO Schepen Christophe PEETERS Schepen (vanaf 22.12.2017) Philip PIERINS Schepen Etienne SCHOUPPE Voorzitter gemeenteraad (vanaf 22.12.2017) Ilse UYTTERSROT Schepen Freddy VAN DE PUTTE Voorzitter gemeenteraad Philippe VERLEYEN Schepen (vanaf 22.12.2017) Filip WATTEEUW Schepen Lieven DEHANDSCHUTTER Burgemeester (tot 22.12.2017) Jan DE KEYSER Burgemeester (tot 22.12.2017) Denis DIERICK Burgemeester (tot 22.12.2017) Leen DIERICK Schepen (tot 22.12.2017) Stephanie D'HOSE Raadslid (tot 22.12.2017) Dirk DE FAUW Provincieraadslid (tot 22.12.2017) Guido DE PADT Burgemeester (tot 22.12.2017) Geert EEMAN Provincieraadslid (tot 22.12.2017) Pascal ENNAERT Raadslid (tot 22.12.2017) Martine GYSSELS Schepen (tot 22.12.2017) Renaat LANDUYT Burgemeester (tot 27.04.2017) Vincianne LEGROS Provincieraadslid (tot 22.12.2017) Mirella LIMPENS Raadslid (tot 22.12.2017) Dirk LODEWIJK Schepen (tot 22.12.2017) Dirk PIETERS Burgemeester (tot 22.12.2017) Chris MARYNS- AUTREVE Raadslid (tot 22.12.2017) Anne SCHIETTEKATTE Raadslid (tot 22.12.2017) Jurgen SOETENS Burgemeester (tot 22.12.2017) Sami SOUGUIR Raadslid (tot 22.12.2017) Resul TAPMAZ Schepen (tot 22.12.2017) Niels TAS Schepen (tot 22.12.2017) Daniël TERMONT Burgemeester (tot 01.07.2017) Jean VANDECASTEELE Schepen (tot 22.12.2017) Sofie VERMEERSCH Raadslid (tot 22.12.2017) Elke ZELDERLOO Provincieraadslid (tot 22.12.2017)
Waarnemers	Wim DESLOOVERE (tot 22.12.2017) Philippe VERLEYEN (tot 22.12.2017)
Secretaris	Catherine MEYVAERT

College van Commissarissen (tot 22.12.2017)

Voorzitter	Christophe PEETERS
Leden	Luc DECONINCK Franky DEMON Yves DESWAENE Hedwin DE CLERCQ Marc DE LAT Anja DE RIDDER Bruno MATTHYS Yves MIROIR Caroline VAN PETEGHEM Bertrand VRIJENS Koen VAN ELSSEN Frederik VANDENBOSSCHE Blijde VERCAMER
Commissaris	Figurad Bedrijfsrevisoren bvba, vertegenwoordigd door Tim VAN HULLEBUSCH (Lid IBR)

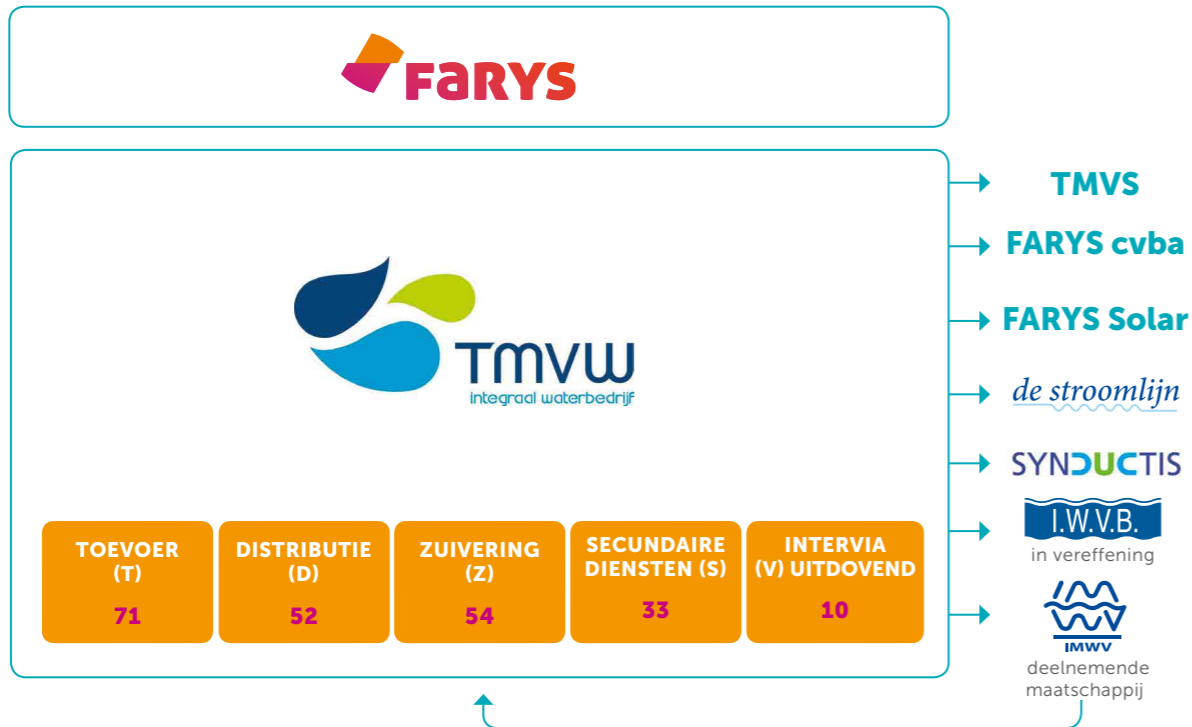
Directie - en managementteam⁷

Algemeen directeur	Marleen PORTO-CARRERO
Directeurs	Tom DEVOS Anouk DEVRIESE Ann FAUCONNIER Dirk VERBEELEN
Leden	Paul BALLINCKX Marleen DIERICKX Jo EECKHOUT Marc FLOOR Wim JACOBS Frederick LESSENS Catherine MEYVAERT Wim OLIVIÉ (tot 28.02.2017) Inge OPREEL Bruno PESSENDORFFER Hilde VAN BELLEGHEM Patrick VAN DEN HAUTE Martin WOLLAERT

6. Situatie 26 april 2017

7. Het directieteam werkt onder de eindverantwoordelijkheid van de algemeen directeur. De algemeen directeur, de directeurs en de heer Paul Ballinckx maken er deel van uit.

DEELNAMES⁸



TMVW 2018

- Toevoer (T) en distributie (D) van drinkwater
- Zuivering afvalwater (Z)
- Secundaire Diensten (beheer van sportinfrastructuur) (S)
- Beheer van wegenis (V) (uitdovend)

TMVW

TMVW is opdrachthoudende vereniging waaronder ressorteren: toevoer en distributie van drinkwater, zuivering, wegenis (uitdovend) en Secundaire Diensten.

TMVS

In december 2017 werd de divisie Aanvullende Diensten die instond voor de dienstverlening van CREAT, ondergebracht in TMVS, een dienstverlenende intergemeentelijke samenwerking. Door de oprichting van TMVS blijft de dienstverlening CREAT gewaarborgd.

FARYS cvba

FARYS werd eind 2014 opgericht. Aan de geïnteresseerde publieke instellingen, die geen plaats vinden binnen de context van het decreet op de intergemeentelijke samenwerking (DIS), maar wel als gemeenschappelijk kenmerk hebben dat hun werking o.m. bepaald wordt door de wetgeving overheidsopdrachten, wordt aangeboden rechtstreeks te participeren in FARYS cvba. Intussen traden circa 130 publieke deelnemers toe tot FARYS.

FARYS Solar

FARYS Solar beheert een zonnepanelenpark met een maximumcapaciteit van 3,85 MWp verdeeld over 69 sites. De winst over het boekjaar 2017 bedraagt circa € 203 000. Het uit te keren dividend wordt vastgelegd op € 66 960.

Synductis

SYNDUCTIS verenigt verschillende nutsbedrijven die werken uitvoeren in de ondergrond. Door infrastructuurwerken zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen en samen aan te pakken, wordt de hinder op het openbaar domein en voor de klanten beperkt.

Synductis heeft volgende partners:

- Eandis
- TMVW
- I.W.V.B. (Intercommunale voor Waterbedeling in Vlaams-Brabant) - in vereffening
- IWVA (Intercommunale Waterleidingsmaatschappij Veurne-Ambacht)
- Proximus
- De Watergroep (enkel voor planningscoördinatie)
- Pidpa
- Aquafin

TMVW is medeoprichter en partner van het eerste uur omdat het logisch is dat infrastructuurwerken van verschillende nutsbedrijven op het openbaar domein zoveel mogelijk in synergie worden uitgevoerd.

De Stroomlijn

De Stroomlijn is het klantencontactcentrum waarin naast EANDIS onder andere ook TMVW participeert. De medewerkers die voor TMVW werken, staan in voor het eerste contact met de klanten. In 2017 kwamen 379.143 oproepen binnen bij de Stroomlijn. 98 % van deze oproepen werd binnen de 13 seconden beantwoord. Gemiddeld duurt een oproep 340 seconden.

8. Situatie 26 april 2018

TMVW is beheerende maatschappij in de Vlaams-Brabantse drinkwaterdistributeur I.W.V.B. (Intercommunale voor Waterbedeling in Vlaams-Brabant) en neemt er verantwoordelijkheid op voor beheer, exploitatie, investeringen en financiering. Tot voor kort verzorgde I.W.V.B. de drinkwaterdistributie in een deel van de rand rond Brussel, in 13 gemeenten: Beersel, Dilbeek, Drogenbos, Grimbergen, Halle, Kortenberg, Machelen, Merchtem, Sint-Genesius-Rode, Sint-Pieters-Leeuw, Tervuren, Wemmel en Zaventem. I.W.V.B. werd eind november 2017 in vroegtijdige ontbinding geplaatst. De vrijgekomen gemeenten van I.W.V.B. en Vivaqua hebben in de loop van 2017 een nieuwe operator gekozen voor het onderhoud en de investeringen van hun drinkwater- en afvalwaternet en voor het klantenbeheer. De dienstverlening van de nieuwe operatoren ging van start vanaf 1 januari 2018.

Volgende vennoten kozen voor TMVW (met ingang van 1 januari 2018)

- Beersel (drinkwater, voor afvalwater is het vertrouwen in TMVW herbevestigd)
- Drogenbos (drinkwater en afvalwater)
- Linkebeek (drinkwater en afvalwater)
- Machelen (drinkwater, voor afvalwater is het vertrouwen in TMVW herbevestigd)
- Wemmel (drinkwater en afvalwater)
- Zaventem (drinkwater en afvalwater)
- Dilbeek heeft voor afvalwater zijn vertrouwen in TMVW herbevestigd
- Halle heeft voor afvalwater zijn vertrouwen in TMVW herbevestigd.



TMVW participeert in IMWV (Intercommunale Maatschappij voor Watervoorziening in Vlaanderen). IMWV is een opdrachthoudende vereniging en is als distributievenoot toegetreden tot TMVW. Dit betekent dat werken op het terrein voor IMWV op dezelfde manier gebeuren als voor TMVW. Alle deelnemers van IMWV zijn toevoervennoot bij TMVW.

Deelnemers

Aalter, Damme, Deinze, Gavere, Jabbeke, Kluisbergen, Lochristi, Lovendegem, Middelkerke, Nevele, Oudenaarde, Sint-Lievens-Houtem, Wetteren, Wortegem-Petegem, Zomergem en Zuienkerke.





ACTIVITEITEN

DRINKWATER

SANERING VAN AFVALWATER

SPORT, RECREATIE EN FACILITAIR BEHEER

CREAT

INTERVIA

EXTRA SERVICELIJNEN

DRINKWATER

De ontstaansreden van TMVW is drinkwater produceren, kopen en vervoeren tot aan de distributienetten van de gemeenten en steden (toevoer) en de verdeling ervan tot bij de eindklanten (distributie). Om elke dag kwaliteitsvol drinkwater uit de kraan te doen stromen, investeert TMVW continu in een performant drinkwaternetwerk.

DRINKWATER IN CIJFERS

	2016	2017
aantal drinkwaterklanten	611.477	615.469
aantal nieuwe drinkwateraansluitingen	4.161	4.445
km toevoernet	638	643
km distributienet	11.071	11.166
investeringen (miljoen euro)	31,2	54,3
verkocht drinkwater (miljoen m ³)	83,9	86
aantal onderzoeken waterkwaliteit	10.454	10.103
omzet (miljoen euro)	231,3	252,3

Aankoop en productie

TMVW koopt voornamelijk drinkwater. Het meeste water wordt aangekocht bij water-link ov, het Brusselse Vivaqua en het Nederlandse Evides. Een klein deel van het verdeelde drinkwater komt uit eigen producties in Henegouwen, Oudenaarde en Beersel.

AANKOOP- EN PRODUCTIEPRIJS (€/M³)

	2016	2017
Vivaqua	0,81	0,83
water-link ov	0,41	0,42
Evides	0,52	0,48
TMVW	0,43	0,45
GEWOGEN GEMIDDELDE	0,57	0,58

AANKOOP EN PRODUCTIE (IN M³)

	2016	%	2017	%
Vivaqua	32.323.641	37,66	32.656.740	37,39
water-link ov	40.945.298	47,70	42.274.462	48,40
Evides	2.061.478	2,40	2.086.377	2,39
TMVW	10.365.539	12,08	10.161.960	11,63
De Watergroep	107.545	0,13	124.424	0,14
Diversen	35.548	0,04	43.320	0,05
TOTAAL	85.839.049	100	87.347.283	100

De aankoop en productie van drinkwater steeg in 2017 met 1,76 % ten opzichte van 2016. De stijging situeerde zich voornamelijk in de periode april tot juni waarin de neerslaghoeveelheid ruim lager dan gemiddeld was.

Duurzame netten nu en morgen

TMVW wil haar leidingen performant houden en investeert daarom op grote schaal in haar drinkwaterinfrastructuur. Verstandig omspringen met de beschikbare financiële middelen, betekent leidingen die nog in goede staat zijn zo lang mogelijk operationeel houden.

In 2017 werd 31,2 miljoen euro geïnvesteerd in transport- en distributieinfrastructuur, de laatste 10 jaar was dit in totaal ruim 390 miljoen euro. Nieuwe leidingen werden aangelegd en daarnaast ont dubbeld, verplaatst of vernieuwd.

Netdatabeheer en drinkwatermodellering

Het drinkwaternet van TMVW is volledig gedigitaliseerd in een geografisch informatiesysteem (GIS) met exacte lokalisatiegegevens van de leidingen, data over de toestand van het net en nieuwe projecten.

De netgegevens worden gebruikt om drinkwatermodellen op te stellen. Zo kan o.a. voorspeld worden waar investeringen het meest efficiënt zijn, hoe het drinkwaternet zal reageren in verschillende omstandigheden, wat het effect zal zijn van geplande netaanpassingen en waar er knelpunten zijn.

Met drie belangrijke parameters - de druk aan de hoofdwatermeter (aan het begin van het distributienet), verbruiksgegevens van klanten en de toestand van het net - kan voorspeld worden hoe het net zal reageren in normale omstandigheden, bij extreme omstandigheden en bij een bezoedeling.

De netten van zone Asse, Ronse en Gent zijn al gemodelleerd. Zone Brugge zal tegen eind 2018 afgewerkt zijn.

Investeren in waterkwaliteit

Het laboratorium past het Vlaams drinkwaterbesluit toe en bewaakt de kwaliteit van het drinkwater van bron tot kraan. Het is hiervoor erkend door de Vlaamse overheid en geaccrediteerd door BELAC.



9



10

Omdat het geleverde drinkwater moet voldoen aan strenge kwaliteitseisen werden in 2017 meer dan 6.000 stalen onderzocht:

- Waterwinningen in Wallonië, Ronse, Oudenaarde en Beersel
- Watertorens en reservoirs
- Controle aan de tapkraan bij de klanten
- Gerichte dienstverlening bij klachten, normoverschrijdingen en calamiteiten
- Controle na werken, bij lekopsporing.

Ook in 2017 werd de screening van niet-genormeerde stoffen zoals asbest, medicijnen en hormonen uitgevoerd in samenwerking met internationale specialisten. Voor alle onderzochte productcategorieën werd 'geen aanwezigheid' gedetecteerd met uitzondering van radiocontraststoffen in drinkwater afkomstig van behandeld oppervlaktewater. Deze stoffen zijn echter door hun aard geen echte farmaceutica. Als dusdanig hebben zij dan ook weinig of geen relevantie.

In toepassing van het nieuw Federaal besluit voor de monitoring van radioactiviteit in drinkwater werd in 2017 met goed gevolg een meetprogramma opgestart. De resultaten voldoen ruim aan de opgelegde normen.

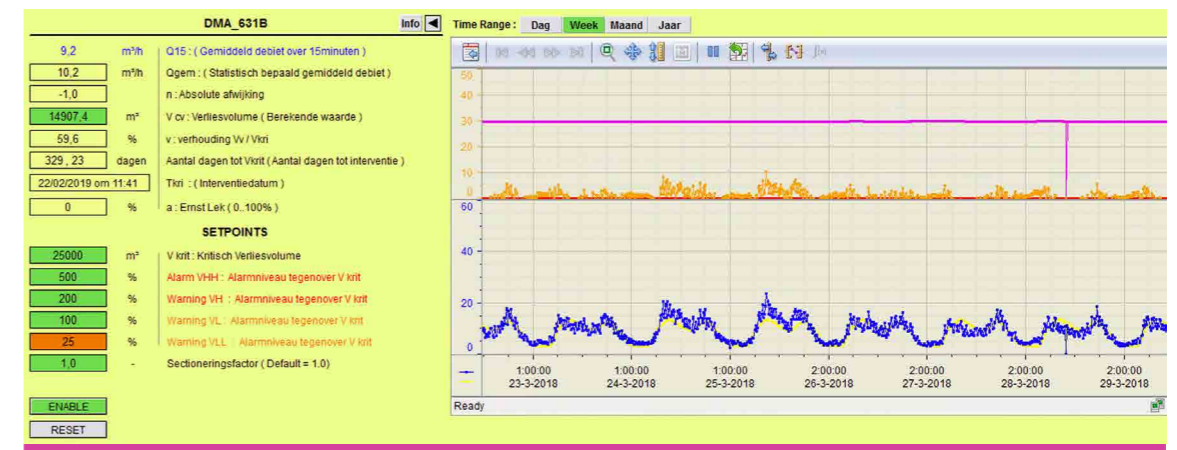
Alle meetgegevens van het laboratorium worden ter beschikking gesteld van de waterklanten en van de Vlaamse toezichthouder. De gemiddelde waarden van de wettelijk te onderzoeken parameters kunnen per gemeente geraadpleegd worden via www.farys.be.

Beter netrendement dankzij District Metered Areas (DMA)

Het drinkwaternetwerk van TMVW telt meer dan 11.000 km leidingen. In zo'n groot net is het onvermijdelijk dat drinkwater verloren gaat. Lekopsporing is dan ook een belangrijke oefening.

In 2013 werd gestart met het opdelen van het distributienet in kleinere zones of DMA's van 500 tot 3.000 aansluitingen. De uitrol hiervan gaat onverminderd verder.

In elke zone wordt de in- en uitstroom permanent gemeten. Het verbruik wordt vergeleken met een statistisch verbruik, waardoor lekken en lekvolumes beter in kaart kunnen worden gebracht en tijdig kan ingegrepen worden.



9. Belgische Accreditatie-instelling

10. Besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van het Vlaams Reglement inzake erkenning m.b.t. het leefmilieu.

Aquaduct

Op 18 december 2015 tekenden TMVW, De Watergroep en water-link ov een overeenkomst met werknaam Aquaduct om de onderlinge levering van drinkwater uit te breiden en te verbeteren. Het doel is om Vlaanderen minder afhankelijk te maken van andere regio's voor drinkwater en om de leveringszekerheid van drinkwater te versterken. Dit alles met een positieve financiële impact voor de partners.



Strategie

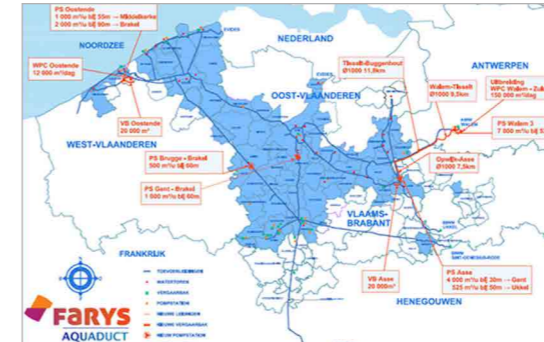
Investerings in de transportinfrastructuur¹¹ zorgen ervoor dat er een geïntegreerd waternetwerk ontstaat. De bestaande waterproductiecentra (WPC) van water-link ov (Oelegem en Walem) en De Watergroep (Kluizen) en de opslaginfrastructuur kunnen zo optimaal ingezet worden.

Extra transport- en opslagcapaciteit

TMVW investeert in een eigen WPC in Oostende en verhoogt de afname vanuit WPC Walem en WPC Kluizen.

In Oostende zal water vanuit het kanaal Brugge-Oostende met membraantechnieken en remineralisatie gezuiverd worden tot drinkwater. In 2017 werd de omgevingsvergunning voor het WPC bekomen en werd de aanbesteding voor de waterbehandeling gelanceerd. De site werd ondertussen klaargemaakt voor de werken. Inmiddels is de aanbesteding voor de behandelingsinstallatie afgerond en wordt de detailengineering opgestart.

In Asse, Merelbeke en Oostende komen extra reservoirs en pompstations zodat vanuit Gent en Brugge water naar Brakel kan gepompt worden.



Luchtfoto werken Asse

Om de afname vanuit het WPC Walem te verhogen, wordt tussen Walem en Asse een nieuwe leiding aangelegd. Tussen Buggenhout en Opwijk was reeds een dubbele leiding aanwezig. De rest van het traject is opgedeeld in drie deelprojecten:

- Walem-Tisselt
- Tisselt-Buggenhout
- Opwijk-Asse

De leidingen Walem-Tisselt en Opwijk-Asse zijn intussen in dienst genomen. De aanleg van de leiding Tisselt-Buggenhout is opgestart.

water-link ov bouwde voor dit project een nieuwe waterfabriek in Walem.

De Watergroep vernieuwde zijn waterproductiecentrum in Kluizen en zorgde voor een versterkte toevoer van water vanuit WPC Oelegem richting Oost-Vlaanderen.

De geraamde investeringen van 81,2 miljoen euro zullen terugverdiend worden dankzij een lagere aankoop- en productiekost.

Stand van zaken april 2018

- Leiding Walem-Tisselt (9,5 km): in dienst
- Leiding Opwijk-Asse (7,5 km): in dienst
- Leiding Tisselt-Buggenhout (11,8 km): in uitvoering
- Reservoir Asse: in uitvoering
- Pompstation Asse: in uitvoering
- Waterproductiecentrum Oostende: opmaak detailontwerp

11. Leidingen, vergaarbakken, pompstations

SANERING VAN AFVALWATER

SANERING IN CIJFERS

	2016	2017
aantal klanten zuivering	547.660	549.486
aantal nieuwe rioolaansluitingen	1.541	1.492
aantal kolkenreinigingen	600.000	600.000
aantal IBA's in beheer	1.351	1.638
omzet (miljoen euro)	76,8	79,9

Sinds 2005 is TMVW decretaal verantwoordelijk om het verbruikte drinkwater te saneren. TMVW int de saneringsbijdragen van de klanten en helpt gemeenten bij de uitbouw van een efficiënt rioleringsnetwerk. Daarom vertrouwen steden en gemeenten het beheer van onder andere de lokale inzamel- en transportinfrastructuur (riolering) toe aan TMVW.

Elke deelnemer kiest uit een breed pakket: dagelijkse exploitatie van rioleringsstelsels en lokale zuiveringsinstallaties, ontwerp en realisatie van investeringen, financiering, klantenbeheer.

Het saneringsbeleid van TMVW is planmatig opgebouwd rond drie pijlers, de zogenaamde RioVisie: investering, onderhoud en opbouw van kennis. Dit laat toe om een meerjarenplanning met begroting op te maken.

Zowel planning, budgettering als uitvoering van de rioleringsprojecten en exploitatie van de infrastructuur gebeuren in nauw overleg met de technische diensten van de vennoten.

RioVisie 2017

In 2007 werd voor elke Z-vennoot een RioVisie uitgeschreven. Dit actieplan met een operationele en financiële simulatie ambieert om een substantiële bijdrage te leveren tot de realisatie van de Europese doelstellingen. Het voorontwerp van zoneringsplan diende hierbij als basis.

In 2017 werd een stand van zaken van de realisaties in de periode 2005-2017 opgemaakt. Voor elke vennoot werd ook opgelijst wat de uitdagingen nog zijn volgens het Gemeentelijk Uitvoeringsplan (GUP).

Zuiveringsgraad gehaald

De gezamenlijke ambitie van de zuiveringsvennoten was om tegen 2015 een gewogen gemiddelde zuiveringsgraad van 80 % te halen. De doelstelling werd ruimschoots gehaald en eind 2017 staat de teller al op 85,03 %. Het unieke concept van AquaRio, gestoeld op realistische budgetten die jaarlijks geactualiseerd worden, maakte dit mogelijk.

IBA's

Het aantal IBA's dat TMVW beheert, is gestegen van 75 naar 1.638. Het gaat om IBA's die particulieren zelf plaatsen en waarvan TMVW het beheer heeft overgenomen, IBA's die werden geplaatst in het kader van het Gemeentelijk Uitvoeringsplan (GUP) en IBA's die werden opgelegd door een bouwvergunning.

Investeren in saneringsinfrastructuur

Blijven investeren in de saneringsinfrastructuur is noodzakelijk.

Eind 2017 had TMVW al 634 miljoen euro geïnvesteerd in uitbreidings- en renovatieprojecten. Voor de periode 2018-2023 werd nog eens een budget van 329 miljoen euro gereserveerd (exclusief de middelen voorbehouden voor exploitatie). Op deze manier kan ook in de toekomst op hoog niveau verder geïnvesteerd worden.

In het kader van de samenwerking met SYNDUCTIS stemt TMVW langetermijnplannen af met de andere partners. Optimale coördinatie bij de uitvoering van de werken, betere communicatie en minder hinder voor de betrokkenen is de doelstelling.

Investeren in onderhoud

Eigen personeel en externe aannemers onderhouden de zuiveringsinfrastructuur. Het aanbod van TMVW voor onderhoud is breed: ruimen van kolken, riolen en waterlopen en uitvoeren van interventies.

Performante riolen en goed onderhouden waterlopen en grachtenstelsels staan borg voor een optimaal saneringsresultaat. Aanslibbing of andere afvoerknelpunten moeten dus snel opgespoord worden.

Investeren in kennistools

Riooldatabank

Voor 47 Z-vennoten heeft TMVW de saneringsinfrastructuur volledig of gedeeltelijk geïnventariseerd. Dit biedt heel wat troeven want exacte kennis van de ligging, diepte en diameter van de riolering is nuttig voor:

- aanvragen voor huisaansluitingen
- planaanvragen
- hydraulische simulaties bij verkavelingsaanvragen of wateroverlastproblemen
- inzicht in hellingen, tegenhellingen en stroomrichtingen
- het proactief opmaken van ruimingsprogramma's om wateroverlast te voorkomen door zicht op de aanslibbingsgraad in de riolen
- inzicht in de structurele toestand van bestaande putten en leidingen om plaatselijke herstellingswerken uit te voeren en de levensduur van de riolen te verlengen
- exploitatieopdrachten, zoals het ruimen van riolen en CCTV-inspecties.

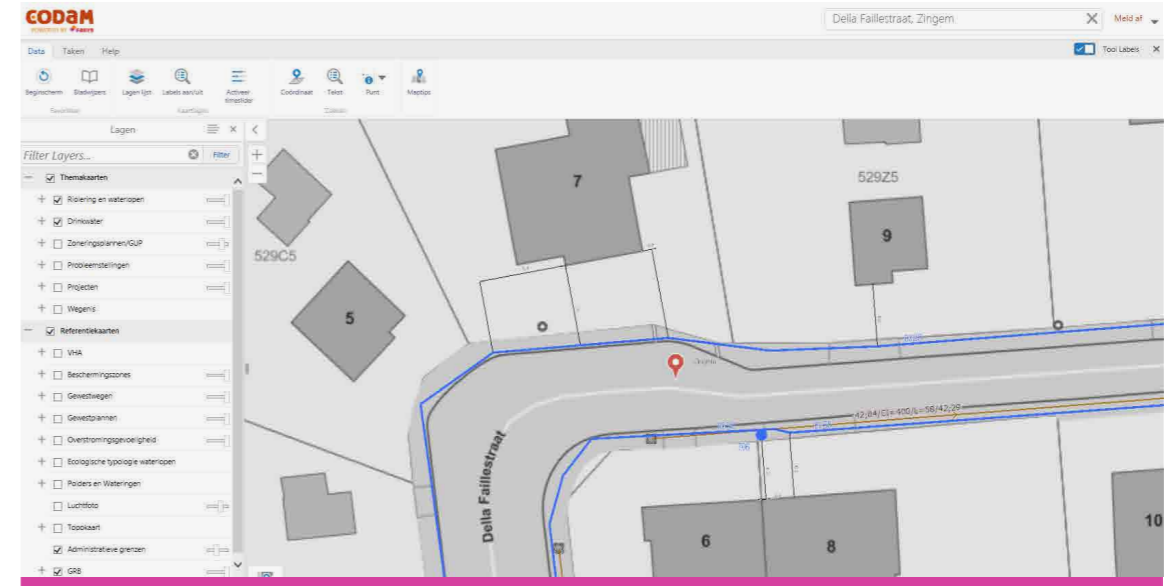
Waterlopendatabank

De riooldatabank wordt verder aangevuld met gegevens over de waterlopen. Hierbij ligt de focus op waterlopen van derde categorie, niet-geklasseerde waterlopen, baangrachten en waterlopen/grachten die in interactie staan met het rioolstelsel.

Met behulp van de waterlopendatabank kan het beheer en onderhoud van waterlopen op een efficiënte manier gebeuren:

- kennis van de ligging van waterlopen (beheerder, connectiviteit, afwateringszin)
- planning van het onderhoud van waterlopen (toegankelijkheid)
- toestandsanalyse en planning van het onderhoud van constructies op de waterloop (periodiek onderhoud)
- kennis van interactie met het rioleringsstelsel (uitlaten, overstorten, lozingspunten, instromen, opstuwing)
- evaluatie van de afvoerfunctie van de waterloop (slib, obstructies)

Via de Codam-viewer (www.codam.be) worden de riooldata ter beschikking gesteld van de vennoten en medewerkers van TMVW. Deze webtoepassing laat toe om de ligging van de riolering en de geïnventariseerde attributen op een snelle en gebruiksvriendelijke manier te raadplegen. Bovendien kunnen er verschillende bijkomende lagen met extra informatie zoals GUP, zoneringsplan, luchtfoto's, gewestplannen en waterlopen gevisualiseerd worden. De Codam-viewer is consulteerbaar op PC en tablet.



Operationeel rioolmodel

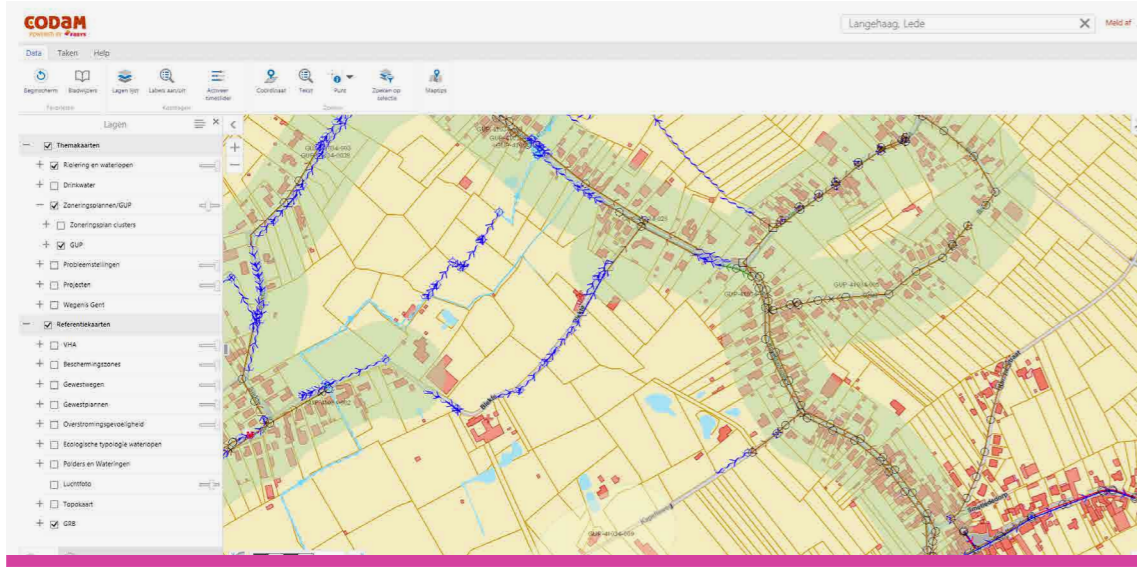
Met een rioolmodel worden hydraulische en ecologische knelpunten opgespoord, geanalyseerd en weggewerkt. Het model wordt ook gebruikt voor de opmaak en het hydraulisch nazicht van nieuwe rioleringsontwerpen zodat de rioolleidingen en infiltratie-buffervoorzieningen correct gedimensioneerd kunnen worden.

Structureel model

Met een structureel model worden bouwfysische problemen van de saneringsinfrastructuur in kaart gebracht en preventief aangepakt. Door onderhoud en/of plaatselijke herstellingen, kan de infrastructuur in optimale toestand gebracht of gehouden worden en de levensduur verlengd worden. Met de output van het structureel model wordt ook het meerjareninvesteringsprogramma aangestuurd.

Hemelwaterplan

Een hemelwaterplan geeft een integrale ruimtelijke visie over waar en hoe het hemelwater afkomstig van wegenis, woningen en (on)verharde oppervlakte kan worden geïnfilteerd, gebufferd en afgevoerd.



Bij het opmaken van een hemelwaterplan is overleg met alle betrokken partijen binnen de gemeente (technische dienst, dienst leefmilieu, ruimtelijke ordening, openbare werken...) en erbuiten (waterloopbeheerders en gemeenten) cruciaal.

Minder hinder bij geplande en ongeplande werken

Sinds 1 maart 2016 worden klanten via verschillende kanalen persoonlijk verwittigd van Geplande en Ongeplande Werken (GOW).

Ook gemeenten-vennoten worden via hun lokale contactpersonen sneller en gericht geïnformeerd wanneer er werken zijn op hun grondgebied.

Klanten en vennoten zien op werken.farys.be in één oogopslag of er werken in hun buurt zijn, of ze hinder veroorzaken en welke voorzorgsmaatregelen moeten genomen worden. Alle lopende werken die meer dan één dag in beslag nemen, worden vermeld.

Daarnaast zorgt een speciale procedure ervoor dat snel in alternatief drinkwater wordt voorzien, telkens als er langer dan acht uur geen water uit de kraan komt of als er een bevoeding is. Hiervoor worden meerdere kanalen ingezet. Naast de klassieke brieven wordt proactief gecommuniceerd via sms, e-mail en website.

Zo kan permanent de evolutie van de werken worden opgevolgd via onze website "<https://werken.farys.be/werken>"

WERKEN
MEER OVER ONZE WERKEN
NAAR WWW.FARYS.BE
NAAR VENNOTENPORTAAL

Werk zonder effect op de waterlevering
Werk met effect op de waterlevering

Zoek je straat of gemeente: Zoek

Kaart
Satelliet

Geplande werken Gent - DOM-061/16/039-D

📅 Begindatum werken	20-03-2017		
📅 Einddatum werken	15-04-2017	📍 Locatie	Groenevalleiaan - Ernde Were
🚰 Effect op de waterlevering	wateronderbreking		
📅 Begindatum	22-03-2017		
📅 Einddatum	22-03-2017		
	tussen 08u00 en 16u00		

SPORT, RECREATIE EN FACILITAIR BEHEER

De divisie Secundaire Diensten werd op vraag van de vennoten opgericht om met minder financiële middelen toch een kwaliteitsvol sportaanbod te helpen uitbouwen dat rekening houdt met het lokale sportbeleid.

TMVW helpt gemeenten, steden en publieke spelers met het beheer van zwembaden en sportinfrastructuur en zorgt voor:

- screening en audit
- beheer van gebouwen en installaties: keuringen, brandveiligheid, onderhoud, kleine herstellingen ...
- opvolgen van milieuwetgeving, vergunningen en kwaliteit
- optimaal inzetten van mensen en middelen
- investering in renovatie en nieuwbouw, inclusief financiering.

SPORT IN CIJFERS

	2016	2017
zwembaden in beheer	23	23
andere sportinfrastructuur in beheer	65	76
vennoten	32	33
investeringen (miljoen euro)	14	33,4
omzet (miljoen euro)	35,9	39,9

Om de sporters in optimale omstandigheden te ontvangen, worden de gebouwen, terreinen en het materiaal conform de wetgeving onderhouden. Kostenbeheersing en het efficiënt inzetten van materiaal en diensten blijven daarbij een logische invalshoek. Elk project is uniek en vertrekt vanuit de behoefte van de betrokken partner.

Autonomie van de partner

TMVW ondersteunt publieke spelers maar respecteert hun autonomie. Zo blijven vennoten verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het sportbeleidsplan. TMVW werkt hier indirect aan mee door sportaccommodaties te beheren en ter beschikking te stellen van gebruikers.

Partners kiezen zelf waarvoor zij TMVW inschakelen: voor een volledig pakket of voor een kleinere opdracht. Belangrijke beslissingen worden bovendien pas uitgevoerd na expliciet akkoord van de betrokken partner en het Adviescomité Secundaire Diensten. De persoonlijke accountmanager die elke vennoot krijgt, brengt eerst de behoeften van de vennoot in kaart, volgt de realisaties op en bewaakt het budget.

Screening en exploitatie

TMVW kan zowel ingeschakeld worden voor onderhoud, kleine herstellingen, volledige renovatie/nieuwbouw of exploitatie van de infrastructuur. De afgelopen jaren bouwde TMVW in al deze domeinen een ruime ervaring op.

Optimalisatie

TMVW screent de sportaccommodaties en de gebouwen die zij beheert op efficiëntie om de exploitatie te optimaliseren. De uitdaging is het vermijden van overbodige kosten en een optimale inzet van materiaal en personeel. Het optimalisatieproces verloopt conform de wetgeving en in nauw overleg met bestuur en personeel van de vennoten. Voor elke accommodatie wordt een procedure- en exploitatiehandboek opgemaakt.

Accommodaties met een meerwaarde

TMVW laat de sportaccommodaties die zij beheert, keuren op kwaliteit door het onafhankelijke instituut Quality Control. Na een positieve audit wordt een extern keurmerk afgeleverd.



Dit label kan behaald worden als het personeel van de accommodatie zich integrale kwaliteitszorg eigen maakt op het vlak van infrastructuur, bezoekers en omgeving. Deze accommodaties voldoen niet alleen aan de wettelijke vereisten eigen aan gebouwenbeheer, ze scoren ook goed op veiligheid, hygiëne en klantvriendelijkheid van het personeel.



Recente realisaties

Sportinvesteringen

- **Machelen:** afbraak oud stadion Bosveld en vervanging door nieuw gebouw met kleedkamers, cafetaria's, tribune, burelen, aanleg van kunstgrasvelden en vernieuwing omgeving
- **Diegem:** renovatie van toplaag van kunstgrasveld jeugdcomplex
- **Lebbeke:** aanleg van buitenterreinen, tribune en veldinrichting
- **Beernem:** atletiekpiste en polyvalente zaal
- **Izegem:** wijk- en sportlokaal
- **Gent:** kunstgrasveld Neptunus
- **Kuurne:** bouw van 4 voetbalkleedkamers
- **Oostkamp:** renovatie kleedkamers sporthal
- **Oostende:** aanleg cricketveld

Facility management

- **Blankenberge:** technisch onderhoud van de Pier, Casino, bibliotheek en museum 'Belle Epoque'
- **Blankenberge:** inrichting Casino
- **Oostende:** kinderdagverblijf De Driewieler
- **TMVW:** verhuis van netexploitatie en magazijn domeindiensten naar site in Zwijnaarde

Toetreding nieuwe vennoten

- **Gent:** recreatiedomein Blaarmeersen en buitenterreinen
- **Oostende:** sportsite De Schorre

Sportexpertise in PPS

- **Temse**
- **Mol**

Kwaliteitslabel uitmuntend behaald door:

- **Diksmuide:** sporthal De Pluimen
- **Gent:** sporthallen Tolhuis, Hekers, Keiskant, Bourgoyen, zwembad Van Eyck
- **De Haan:** zwembad Wielingenbad en sporthal Haneveld
- **Liedekerke :** zwembad Heuvelkouter

CREAT

327 KLANTEN: GEMEENTEN, STEDEN, ZIEKENHUIZEN

GEMIDDELD 5 CONTRACTEN PER PARTNER

26 MILJOEN EURO OMZET

80-TAL RAAMOVEREENKOMSTEN

MEER DAN 100 LEVERANCIERS



Door zijn snelle groei bouwde de aankoopdienst van TMVW heel wat ervaring op met aankoopprocessen en met de selectie van de beste aannemers, dienstverleners en leveranciers uit de markt. Tegelijk kwam de vraag van gemeenten om taken die de gemeentegrenzen overschrijden te ondersteunen. Vraag en aanbod ontmoetten elkaar.

Complexe dossiers overnemen

CREAT biedt lokale overheden en andere klanten, die gebonden zijn door dezelfde wetgeving overheidsopdrachten, producten en diensten aan tegen scherpe prijzen. Het professionele aankoopteam van CREAT onderhandelt de beste prijzen op de markt en neemt werk uit handen van haar partners.

Uitgebreide catalogus

De huidige portfolio bevat een 80-tal raamovereenkomsten met meer dan 100 leveranciers in uiteenlopende domeinen: kantooruitrusting, mobiliteit, personeel, wegbeheer, facility management, care, recreatie, onderwijs ... En het aanbod blijft groeien.

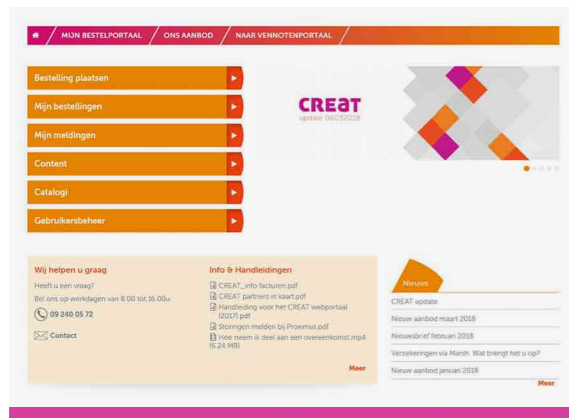
Bijstand tegen kostende prijs

De standaardproducten of -diensten worden verkocht aan vaste prijzen waarin de schaal- en volume-effecten zijn verwerkt. Maatwerk wordt aangeboden aan uurtarief, volgens het profiel van de medewerkers die worden ingezet.

Klanten betalen een beheerskost die afhankelijk is van de complexiteit van de opdracht, de nazorg en de verwachte omzet in globo en per deelnemer.

Bestelportaal

Op het bestelplatform van CREAT staat het volledig overzicht van alle aangeboden raamovereenkomsten. Klanten kunnen online bestellingen plaatsen: ofwel rechtstreeks op de webshop van CREAT ofwel via de webshops van de leveranciers. Alle contracten, bestellingen en facturen zijn gebundeld onder een uniek klantnummer wat een transparante opvolging van budget en facturen mogelijk maakt.



Extra service

Naast dit standaardaanbod, biedt CREAT ook oplossingen op maat. In de loop van 2017 werden volgende dossiers opgestart voor vennoten van TMVW:

- Opmeting bebouwd perceel
- Sondering
- Aanleg kunstgrasveld en wielerpiste
- Bouw ondergrondse parking
- Bouw hoogspanningscabine
- Uitbreiding woonzorgcentrum
- Oprissingswerken woonzorgcentrum
- Advies doorhangende plafonds en herstellingswerken
- Inventarisatie HVAC en/of technische installatie
- Vervangen bestaande verwarming in het kader van energieoptimalisatie
- Installatie lift
- Aankoop meubilair: zowel vrijstaand als inbouw
- Bruginspectie
- Studie wegenis
- Uitbreiding grondwaterwinning en drinkwaterproductie.

Een greep uit het vernieuwde aanbod

- Kantoorbenodigdheden en papierwaren
- Kantoormeubilair
- Koffie- en waterautomaten
- Poetsmachines, schoonmaakproducten, hygiënische containers, zwerfvuilstofzuigers
- Zorg: anti-decubitussystemen (alternerende matrassen)
- Bedrijfs- en beschermingskledij, kledij voor brandweer: leasing en onderhoud
- Brandbestrijdingsmiddelen: aankoop en onderhoud
- Bedrijfswagens: leasing
- Vogel- en ongediertebestrijding
- Huur plotters

Transitie naar TMVS

Eind december 2017 werd de divisie Aanvullende Diensten, die instaat voor de dienstverlening van CREAT, ondergebracht in TMVS. Dit wil zeggen dat de A-vennoten van TMVW omgezet werden naar deelnemers in TMVS. De dienstverlening via CREAT blijft op die manier gewaarborgd en klanten kunnen blijven rekenen op de service die ze gewend zijn.



INTERVIA

Geplande werken aan de water- en rioolinfrastructuur worden vaker dan vroeger uitgesteld omdat er onvoldoende middelen zijn voor de noodzakelijke begeleidende wegenwerken. Om dit te ondersteunen zat wegbeheer in het dienstenpakket van TMVW.

Conform de statuten van TMVW krijgt de wegenisactiviteit 'InterVia' een uitdagend karakter. Uittreding uit de divisie 'Wegenis' verloopt geleidelijk en in overleg met de betrokken vennoot.

EXTRA SERVICELIJNEN

Als drinkwaterbedrijf is TMVW enkel verantwoordelijk voor de kwaliteit van het geleverde product aan het tappunt. Maar omdat duurzaam en zuinig omgaan met water ook een maatschappelijk engagement is, biedt TMVW een extra aanbod na de watermeter via Aquadomo en Reni.

Aquadomo

Aquadomo werd opgericht in 2001 voor legionellapreventie en stond mee aan de wieg van de legionellawetgeving in 2002. Een adequate beheersmethode verlaagt immers aanzienlijk de kans op een legionellabesmetting.

Aquadomo werkt ook actief mee aan de Best Beschikbare Technieken (BBT) voor drinkwaterkwaliteit. Deze werden in de loop van 2017 grondig herzien. In 2016 werd een addendum opgesteld bij dezelfde BBT. Op basis hiervan werd in maart een praktische opleiding ingericht door Aquadomo voor 70 klanten uit de zorgsector.

In 2017 werden 2.700 staalnames en analyses uitgevoerd waarbij 600 besmettingen werden vastgesteld. Aquadomo maakte 165 beheersplannen op. De focus wordt echter meer en meer gelegd op advies en hulp bij besmettingen, zowel op korte termijn als structureel.

Aquadomo staat ook garant voor kwaliteit en efficiëntie in de totale waterhuishouding en voor duurzaam waterbeheer. Het is een ervaren partner voor wateroplossingen op maat in bedrijven zoals het recupereren van afval- of regenwater en de optimalisatie van waterstromen. Continue research naar de meest efficiënte methode om industrieel afvalwater te behandelen, zodat het kan hergebruikt of geloosd worden, garandeert dit.

Reni

Omdat consumenten bewuster omgaan met regenwater en de gewestelijke stedenbouwkundige verordening (GSV) voor regenwater strenger is geworden, wordt hergebruik van hemelwater gestimuleerd.

Reni richt zich vooral op particuliere ver- of herbouwers die duurzaam hergebruik hoog op de prioriteitenlijst hebben staan. Maar ook bedrijven (B2B) vinden de weg naar Reni. De Reni website werd daarom aangepast met een aparte toegang per doelgroep. Particulieren en professionals (bedrijven, architecten en voorschrijvers) krijgen op deze manier sneller toegang tot de juiste info en de belangrijkste topics.

De online pakketzoeker voor regenwaterrecuperatie op www.reni.be werd uitgebreid met nieuwe Z (+) beton pakketten. Hiermee spelen we in op grotere waterafvoerende oppervlaktes en ook op de laatste aanpassingen van de GSV. Het resultaat is maar liefst 527 verschillende combinaties met minimum een reservoir, filter en pomp.

reni regenwater recuperatie experts

OVER RENI PARTICULIER PROFESSIONAL PRODUCTEN CONTACT

Temperatuur 22°C
Kans op regen 69%

BESPAAR TOT 58% OP JE WATERFACTUUR

RENI IN HET KORT
Regenwater is een goedkoop alternatief voor leidingwater en biedt heel wat voordelen. Reni helpt u om uw regenwater optimaal te gebruiken. De Reni regenwaterputten zijn totaaloplossingen voor het duurzaam hergebruik van regenwater. Via onze unieke applicatie kunt u zelf eenvoudig uw eigen regenput samenstellen en een systeem op maat bestellen in onze webshop.

De Reni regenwaterinstallatie is een complete oplossing met filter, pomp en tank. Het is een voorgemonteerd systeem, gebruiksvriendelijk en makkelijk in onderhoud. Vang regenwater op in een regenput en gebruik het zoveel mogelijk als alternatief voor leidingwater bij toepassingen zoals toilet doorspoelen, de auto reinigen, kleding wassen, de tuin besproeien, de vloer dweilen of de stoep reinigen. Zo bespaart u tot 58 % op uw drinkwaterfactuur.

WELKE REGENWATER INSTALLATIE PAST BIJ U?

KLIK HIER



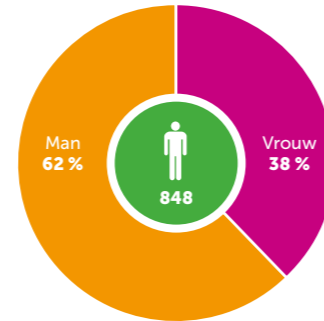
MEDEWERKERS

KERNCIJFERS

848 MEDEWERKERS

528 MANNEN, 320 VROUWEN

15,84 UREN VORMING PER MEDEWERKER



In 17 jaar tijd groeide het aantal personeelsleden van 345 naar 848: een stijging van 145 %. De verbreding van het serviceaanbod en de profilering als dynamische werkgever spelen hierbij duidelijk een rol.

Nieuw sportpersoneel

Sinds 1 januari 2017 is de Blaarmeersen met sportinfrastructuur (met uitzondering van de regionale sportinfrastructuur) ingebracht bij TMVW.

De exploitatie van de Blaarmeersen heeft onder meer een personeelsmatig aspect. Statutaire personeelsleden werden door de stad Gent ter beschikking gesteld. Contractuele personeelsleden werd een arbeidsovereenkomst aangeboden volgens de wettelijke bepalingen en de TMVW-voorwaarden.

Om de nieuwe collega's op te nemen in het groter geheel zijn verschillende individuele en globale informatiemomenten georganiseerd. Er is bijzondere aandacht besteed aan alle personele aspecten van de overgang van de stad Gent naar TMVW. Hiervoor is een nauwe samenwerking met de personeelsdienst en de sportdienst van stad Gent opgezet.

Digitale HR-processen

Om de interne dienstverlening te verbeteren is gestart met het digitaliseren van de HR-processen. Sinds medio 2017 kan een pilootgroep verlofaanvragen, de terugbetaling van onkosten en de fietsvergoeding digitaal regelen.

Vacaturewebsite

In het eerste deel van 2017 is een nieuwe vacaturewebsite gebouwd. Solliciteren, zowel spontaan als gericht kan sinds het najaar van 2017 volledig online. Ook de verwerking van de sollicitaties gebeurt voortaan digitaal.

REDDER (m/v/x) GEZOCHT



Diploma Hoger Redder en recent bijscholingsattest?
Wil jij ons team versterken in de Gentse zwembaden en de Blaarmeersen?

Leuke bijverdienste • Zeer flexibele uren • Mooi loon



Word jij onze nieuwe collega?

Buizenfitter (Asse en Zaventem)
Je voert onderhoudswerken uit aan het drinkwaternet

Adjunct werkleider (Zaventem)
Je organiseert het werk van je collega's en coördineert het onderhoud van het drinkwaternet

Account- en projectmanager (Asse)
Je bent het aanspreekpunt voor vennoten en coördineert hun goedgekeurde projecten voor alle werken rond de uitbouw en exploitatie van drinkwaterinfrastructuur, riolering en wegenis op openbaar domein

Werken bij FARYS is:

- kiezen voor afwisselend werk in eigen streek
- meebouwen aan de kernactiviteit van ons bedrijf: gezond en lekker drinkwater leveren

Meer info
www.farys.be/jobs



Jij leidt drinkwater graag in goede buizen?

Uit de kraan komt een gezonde, goedkope drank, de meest milieuvriendelijke die er is: water. Vanzelfsprekend? Ja. Maar er gaat heel wat werk aan vooraf.

Zin om in BRUGGE als PROJECTCOÖRDINATOR jouw steentje bij te dragen?

Samen met je collega's sta je in voor de aanleg van drinkwaterleidingen, riolering en wegenis. Jij bent specifiek betrokken bij de aanleg van het drinkwaternet: het vernieuwen van leidingen in het kader van wegeniswerken, het vervangen van verouderde materialen of netuitbreidingen in nieuwe verkavelingen. Je volgt deze projecten op van A tot Z: je maakt het ontwerp, legt de materialen vast, stuurt de aannemer aan en volgt de werken op tot en met de oplevering. Je coördineert een 40-tal dossiers en werkt daarvoor nauw samen met andere nutsmaatschappijen.

Wij bieden je een uitdagende en afwisselende job in Brugge waarbij je de specialist wordt op vlak van drinkwaterinfrastructuur. Je kan jouw communicatie- en coördinerende vaardigheden helemaal uitleven in onze technische projecten.

Schiet nu in actie
www.farys.be/jobs

Functieprofielen flexibel inzetten

Bij TMVW werken mensen met heel uiteenlopende functieprofielen: buizenfitters, redders, technici, projectcoördinatoren, aankopers, projectleiders en administratieve medewerkers.

Het zo rendabel mogelijk inzetten van de beschikbare capaciteit blijft een absolute prioriteit. Interne mobiliteit maakt het mogelijk om medewerkers in overleg flexibel in te zetten. Dit leidt tot een win-winsituatie voor beide partijen en voor de klanten. Het bedrijf kan blijven groeien als interpublieke servicedienst en medewerkers krijgen de kans om zich verder te ontplooiën.

Coaching en vorming

TMVW investeert in de zelfontplooiing van haar medewerkers. Bij indiensttreding zorgt een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) ervoor dat nieuwe medewerkers wegwijs worden gemaakt in hun job.

Maar ook tijdens hun loopbaan worden medewerkers van dichtbij gevolgd en krijgen ze gerichte opleidingen die zijn aangepast aan hun behoeften. In 2017 werd een brede waaier aan opleidingen georganiseerd, in totaal goed voor 10.679,48 uren vorming. Per medewerker werd in 2017 gemiddeld 15,84 uur opleiding gegeven.

Voor de opleidingen wordt zoveel mogelijk eigen personeel als docent ingeschakeld. Externe vormingspartners worden beperkt en gericht ingezet. Technische kennis van medewerkers die het bedrijf verlaten, wordt gevaloriseerd en in stand gehouden dankzij een kennisborgingssysteem.

Syndicaal overleg

In 2017 zijn er 37 protocols afgesloten. Tijdens 9 Syndicale Werkgroepen en 7 Bijzondere Comités werden deze voorbereid.

Verder hebben de volgende vergaderingen plaatsgevonden:

- Basisoverlegcomité (overleg op niveau vestiging): 34 keer. Er was steeds een vast agendapunt milieu op elk Comité en de milieucoördinator was aanwezig om onmiddellijk te kunnen reageren op vragen of opmerkingen.
- Tussenoverlegcomité: 1 keer
- Coördinatiecomité: 7 keer

COACHING EN VORMING

Wet- en regelgeving

12% 148 deelnemers

Rol leidend ambtenaar
S8250
Wetgeving overheidsopdrachten

Opleiding aan externen (aannemers)

42 deelnemers **4%**

AFKD
Mobiel werken

Infosessies

16% 195 deelnemers

EHBO
Brandbestrijding
Redder

Onthaal

63 deelnemers **5%**

Vaktechnisch

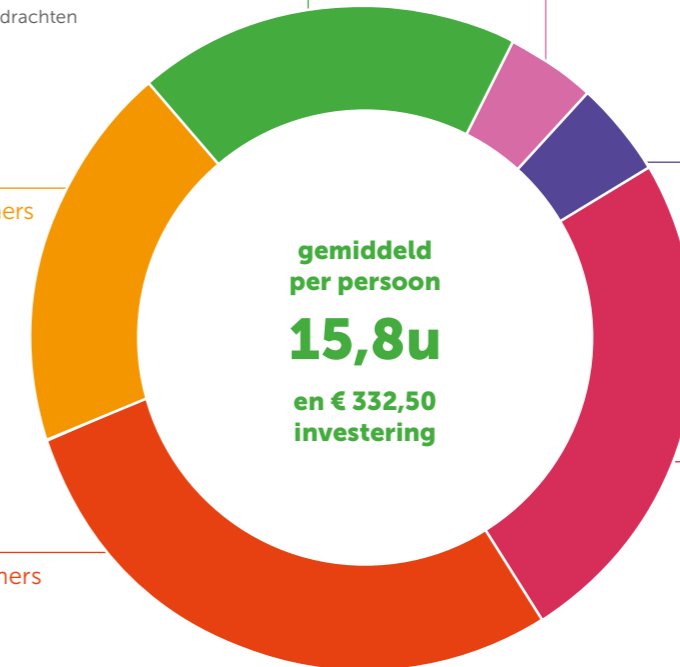
34% 390 deelnemers

Asbest
PE-lassen
Autolaadkraan
Lekbeheer
Wegherstel
Werfsignalisatie
Rijbewijs

ICT

348 deelnemers **29%**

SAP
Office
SharePoint





KLANTEN

KLANTEN

TMVW functioneert als een publiek bedrijf in de private sector en biedt producten en diensten aan vanuit reële klantenbehoeften: meer online regelen, maar ook nood aan persoonlijk contact.

Nog meer digitaal

Omdat klanten 24/24 informatie opzoeken via verschillende kanalen (telefoon, smartphone, pc en tablet) zorgt TMVW voor een vlot toegankelijke en up-to-date website waarin de klant de nodige informatie kan terugvinden én zijn klantvraag kan stellen.

De komende jaren wordt dit digitale pad verder ontwikkeld: routinematige taken worden geautomatiseerd (e-loket) en klanten kunnen nog meer zaken zelf regelen.

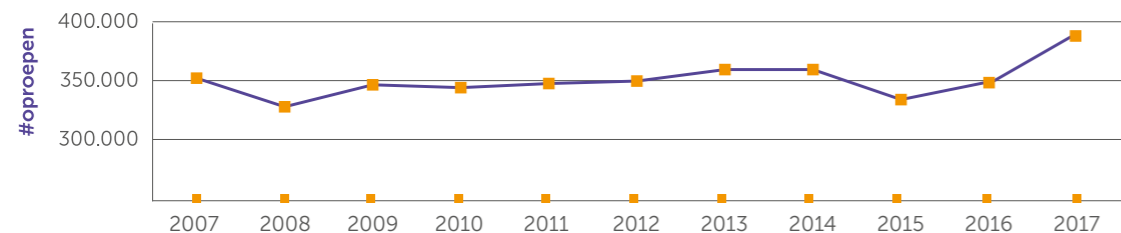
Klantencontactcenter blijft belangrijk

Het callcenter blijft een belangrijk kanaal waar klanten bij bekwame medewerkers terecht kunnen voor een persoonlijke behandeling van het klantendossier.

Klantenreactie via het webformulier

Beste mensen van TMVW, ik wil toch graag laten weten dat ik vandaag positief verrast ben geweest over de klantenservice die ik van jullie heb gekregen. Ik belde jullie vanmorgen omdat ik geen water meer had na de werken hier in de straat gisteren. Nadat ik had gesproken met iemand van de klantendienst, kreeg ik een uur later telefoon dat er al mensen aan mijn deur stonden om alles na te kijken en op te lossen. Bedankt voor de snelle service. Mag ik erop vertrouwen dat jullie mijn complimenten overbrengen naar de mensen die tot bij mij zijn gekomen? De klantvriendelijkheid en service van hen was echt super! Bedankt, een tevreden klant.

AANTAL INKOMENDE OPROEPEN DE STROOMLIJN



Klantenservice in de praktijk

Snel antwoorden

Klanten krijgen professioneel getrainde medewerkers aan de telefoon, die meedenken met hen. Luistervaardigheid, betrokkenheid en probleemoplossend handelen, staan centraal.

98 % van het totaal aantal inkomende telefoonoproepen wordt effectief beantwoord binnen gemiddeld 13 seconden. Dit is een responstijd die ruim beter is dan de norm van de sector. In 2017 steeg het aantal oproepen met 2 %.

Het stijgend aantal vragen in 2017 kan verklaard worden door:

BIJKOMENDE DIENSTVERLENING:

- klantvragen over GOW (communicatie Geplande en Ongeplande Werken)
- klantvragen in het kader van de toetreding van de nieuwe gemeenten (Beersel, Drogenbos, Machelen, Linkebeek, Wemmel en Zaventem)

GEOPTIMALISEERDE DIENSTVERLENING:

Het doorwijzen van de meterstand kan enkel nog via de website (onder meer via QR-code) of het 0800-nummer, waardoor de doorlooptijd tussen het ontvangen van de meterstand en het versturen van de factuur opvallend verkort wordt.

Dossiers snel verwerken

62 % van de schriftelijke klantenvragen via contact-formulier op de website, verhuisdocumenten of brieven wordt door de Stroomlijn (de 'front office') binnen de 4 werkdagen afgewerkt.

De overige dossiers zijn complexere klantenvragen, waarvoor bijvoorbeeld bijkomende informatie (meterstand, klantgegevens, akkoord ...) of een plaatsbezoek nodig zijn. Deze dossiers worden binnen de 11 werkdagen in de eigen, 'back office' behandeld door gespecialiseerde dossierbeheerders. In vergelijking met 2016 was er een lichte verbetering in de doorlooptijden.

Klantgerichtheid

Medewerkers van het klantencontactcentrum zijn professioneel getraind om problemen op te lossen en te luisteren naar klanten. In 2017 werd gefocust op het beantwoorden van telefonische oproepen volgens 'Service Level Agreements' (SLA) evenals het tijdig verwerken van schriftelijke klantenvragen.

Duidelijkere factuur

In november 2017 werd de lay-out van de factuur vernieuwd: meer kleur, meer ruimte voor informatieve boodschappen en een betalingsblok in plaats van een klassiek overschrijvingsformulier. Dit zorgt voor meer duidelijkheid.

Debiteurenbeheer

De bedoeling is dat facturen zo snel mogelijk betaald worden om de opbouw van schulden te vermijden. Door het aanbieden van verschillende betaalmogelijkheden (via domiciliëring en online via Doccle) stimuleert TMVW een correcte betaling. Sinds oktober 2017 kunnen klanten er ook voor kiezen om hun factuur via e-mail te ontvangen.

	IN VOEGE SINDS	KLANTEN	%
Betaling per domiciliëring	okt 2005	230.638	34,75%
Doccle	sept 2014	18.535	2,79%
Factuur via e-mail	okt 2017	5.283	0,80%

Klanten voor wie de factuur (drinkwater, sanering of werken) moeilijk te betalen is, kunnen een gratis afbetalingsplan aanvragen. TMVW heeft 648.138 klanten, voor dit klantenbestand werden in 2017 8.743 afbetalingsplannen in 2017 toegestaan. Een gemiddeld afbetalingsplan loopt 10 maanden en per schijf wordt 83 euro afbetaald.

Digitale factuur

Klanten die graag hun factuur digitaal ontvangen, kunnen dit sinds oktober 2017 aanvragen. www.farys.be/digitale-factuur

Op korte termijn krijgen klanten die hun factuur digitaal ontvangen, maar niet betaald hebben op de vervaldag, een gratis betalingsherinnering via e-mail.



Extra zorg voor klanten die het financieel moeilijk hebben

De toegang tot drinkwater is een universeel recht. Daarom geeft TMVW al jaren een aanzienlijke korting aan sociale klanten, nog voor dit door de Vlaamse overheid werd opgelegd via de sociale openbare dienstverplichtingen begin 2014.

Met de invoering van de uniforme tariefstructuur, werd het sociaal tarief van alle drinkwatermaatschappijen gelijkgezet. TMVW heeft 35.870 klanten die door het sociaal tarief een korting van 80 % krijgen op de drinkwaterfactuur. Sociale en beschermde klanten genieten ook van een aantal openbare diensten: vrijstelling van aanmaankosten, gratis waterscan, meteropname op aanvraag en elke maand een tussentijdse factuur.

Klachtenafhandeling met SLA's

In het Algemeen Waterverkoopreglement (AWVR) is de wettelijke termijn vastgelegd waarbinnen de exploitant een klacht moet behandelen. In 2017 werd 92 % van de klachten binnen deze wettelijke termijn behandeld.

Snel wegherstel na werken

In 2017 werd het wegherstel bij 84 % van de werken binnen de vijf dagen afgerond.



**DUURZAAM
ONDERNEMEN**

DUURZAAM ONDERNEMEN

TMVW hecht als publiek bedrijf veel belang aan een doorgedreven MVO-beleid (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) maar wil ook goede bedrijfsresultaten voorleggen. In de dagelijkse bedrijfsvoering besteedt TMVW veel aandacht aan sociale, economische en milieufactoren. Waar het kan, wordt MVO toegepast als het financieel haalbaar is.

Sinds 2012 stelt TMVW een milieubeleidsverklaring op die de milieuvisie en de doelstellingen van TMVW vertaalt naar de verschillende stakeholders.

Sinds 2016 neemt TMVW ook deel aan het **Charter Duurzaam Ondernemen** van VOKA Oost-Vlaanderen, dat gericht is op continue verbetering van de prestaties met een focus op milieu, sociale en economische thema's. Dit charter werd vertaald in een duurzaamheidsverklaring.

In juni 2017 behaalde TMVW voor het eerst het Charter Duurzaam Ondernemen.

MVO extra in de verf in bedrijfsstrategie 2017-2019

TMVW zal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen verder uitbouwen tot Duurzaam Ondernemen. Dit werd beslist in de nieuwe strategie voor de periode 2017-2019. De duurzaamheidsverklaring van TMVW is hiervan het resultaat.

Naast milieuacties, wordt vanaf nu ook breder ingezet op de diverse domeinen van de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen (SDG's of Sustainable Development Goals) van de Verenigde Naties (VN). Deze geven een duidelijk beeld van de doelstellingen die de wereld zich tegen 2030 stelt.

Actief milieuteam

Het milieuteam van TMVW maakt elk jaar een actieplan rond een vijftal thema's: energieboekhouding, papier, mobiliteit, groen werken en CO2 nulmeting.

Via het traject van het Voka Charter Duurzaam Ondernemen, dat gebaseerd is op de SDG's van de VN, worden de acties ter goedkeuring voorgelegd.

Een onderneming die drie opeenvolgende jaren kan aantonen dat actie werd gevoerd voor elke SDG krijgt het United Nations Institute for Training and Research (UNITAR)-certificaat.



Acties in 2017

Inzameling oude gsm's en laptops

Om zowel de circulaire economie als de biodiversiteit te bevorderen, zamelde TMVW oude gsm's en laptops in. Met de inzameling kon TMVW 119 bomen schenken voor de nationale boomplantdag op 26 november.

Inzameling oud ICT-materiaal

TMVW verzamelde ook oud ICT-materiaal en schonk de opbrengst aan Cliniclowns.

Nog meer sorteren

In oktober 2017 werden in de administratieve gebouwen op de site in Gent nieuwe sorteereilanden gezet om het sorteergedrag te bevorderen en de milieu-impact van het bedrijf te verkleinen. De afvalbakken zijn vervaardigd uit recycleerbaar materiaal en er is een extra fractie voorzien voor voedselresten.

Verder wordt nu ook het (handdoek)papier in de toiletten als papier ingezameld, zodat het kan gerecycleerd worden. Een kleinere restafvalfractie is het resultaat van deze ingrepen.

Personeel sensibiliseren om kraantjeswater te drinken

Intern werd ook een actie georganiseerd om medewerkers aan te moedigen om kraantjeswater met of zonder bubbels te drinken. In dit kader werden toestellen om thuis spuitwater te maken aan een speciale prijs aangeboden.

Bij TMVW zijn alle processen op alle niveaus doordrongen van duurzaam denken:

- Het duurzaamheids criterium is een selectie- en/of gunningscriterium in de aankoopbestekken
- In sporthallen wordt LED-verlichting gebruikt
- Actief lekmanagement laat toe netverliezen gericht aan te pakken
- Linnen en bedrijfskledij moeten voldoen aan de milieu- en sociale wetgeving
- Poetsfirma's moeten biologisch afbreekbare producten gebruiken, die onschadelijk zijn voor mens, materialen en milieu
- PVC-leidingen worden vervangen door PE, dat beter bestand is tegen lekken en beter is voor het milieu
- Alle kantoren worden milieuvriendelijk verwarmd
- Het personeel wordt aangemoedigd tot milieuvriendelijk woon-werkverkeer
- Het personeel rijdt in milieuvriendelijke bedrijfswagens.



**SOCIAAL
ENGAGEMENT**

SOCIAAL ENGAGEMENT

Waterproblematiek in het Zuiden

De waterproblematiek in het Zuiden laat TMVW niet onverschillig. Voor ruim een miljard mensen is drinkbaar kraantjeswater immers een verre droom. De Verenigde Naties blijven daarom ijveren om meer mensen in het Zuiden toegang te geven tot drinkbaar water.

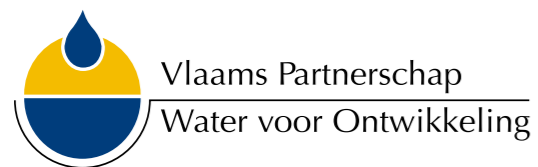
In 2017 stapte TMVW samen met enkele andere Vlaamse partners in een nieuw project van de ngo PROTOS in het Afrikaanse land Mali. Dit in het kader van het Vlaams Partnerschap Water voor Ontwikkeling, dat de Vlaamse overheid in belangrijke mate cofinanciert.

Het project dat loopt over vier jaar, zorgt voor de consolidatie en uitbouw van de basisinfrastructuur voor publieke drinkwatervoorziening in enkele districten van de hoofdstad Bamako. Het resultaat: een betere drinkwatervoorziening voor 90.000 bewoners en voor het eerst toegang tot drinkwater voor 12.000 mensen.

TMVW voorziet jaarlijks een bescheiden budget om kleinschalige waterprojecten in het Zuiden te ondersteunen. Het gaat hier om projecten die, mits een kleine financiële ondersteuning, daadwerkelijk een duurzame toegang tot drinkbaar water kunnen verzekeren.

Via de financiering van een pompinstallatie kon in 2017 de watervoorziening van een opvangcentrum voor HIV-weeskinderen in de Zuid-Afrikaanse provincie Mpumalanga verzekerd worden. Dit zorgde niet alleen voor drinkwater, maar het versterkte vooral ook de draagkracht van het opvoedingsproject in de regio.

Dit project van de Vlaamse VZW HOPE FLANDERS werd aangebracht via een TMVW-medewerker, die zelf ter plaatse een waterpomp installeerde.



CONTACT

Stropstraat 1, 9000 Gent

T 09 240 02 11

F 09 222 91 11

www.farys.be

Algemeen waternummer

T 078 35 35 99

Defectnummer water

T 078 35 35 88

VU: Marleen Porto-Carrero – p/a TMVW Stropstraat 1, 9000 Gent

Concept en realisatie: Total Identity Antwerpen – www.totalidentity.be

GEDRUKT OP MILIEUVRIENDELIJK PAPIER.

De jaarrekening is beschikbaar op aanvraag, digitaal of op papier.

TMVW volgt spontaan de regels inzake 'corporate governance'.

De jaarrapportering vindt u op de website.

