



Public Governance

Rapportering 1^{ste} semester 2024

RvB Farys – september 2024









Public Governance: rapportering 1^e semester 2024

- Rapportering met halfjaarlijkse periodiciteit
- Vast schema – spontaan
- Rapportering, inclusief een link naar de strategische doelstellingen en de SDG's:
 1. De water- en servicepartner zijn van gemeenten en van klanten (Partner)
 2. Voortrekker zijn van innovatie (Innovatie)
 3. Kernspeler zijn in de organisatie van het waterlandschap (Kernspeler)
 4. Tot de top behoren van performante dienstverleners in de (water)sector (Performant)
 5. Een financieel duurzaam bedrijf zijn (Financieel)
 6. Een aantrekkelijke werkgever zijn (Werkgever)
 7. Daadwerkelijk bijdragen tot de maatschappelijke en klimaatdoelstelling van de V.N. (SDG's)



Public Governance: Leeswijzer


titel uit vast schema	#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
	volg-nummer	Governance parameter	KPI	●	Actie	Strategische doelstelling	SDG
	v.nr.	Governance parameter	KPI	○		Partner	
	v.nr.	Governance parameter	KPI	●	Actie	Performant Kernspeler	
			KPI	●	Actie		
	v.nr.	Governance parameter	KPI	●			
	v.nr.	Governance parameter	KPI	●			

-  good corporate governance
-  corporate governance: aandacht vereist
-  corporate governance: neutraal
-  corporate governance: streefcijfer wordt niet gehaald


Public Governance: Management Summary

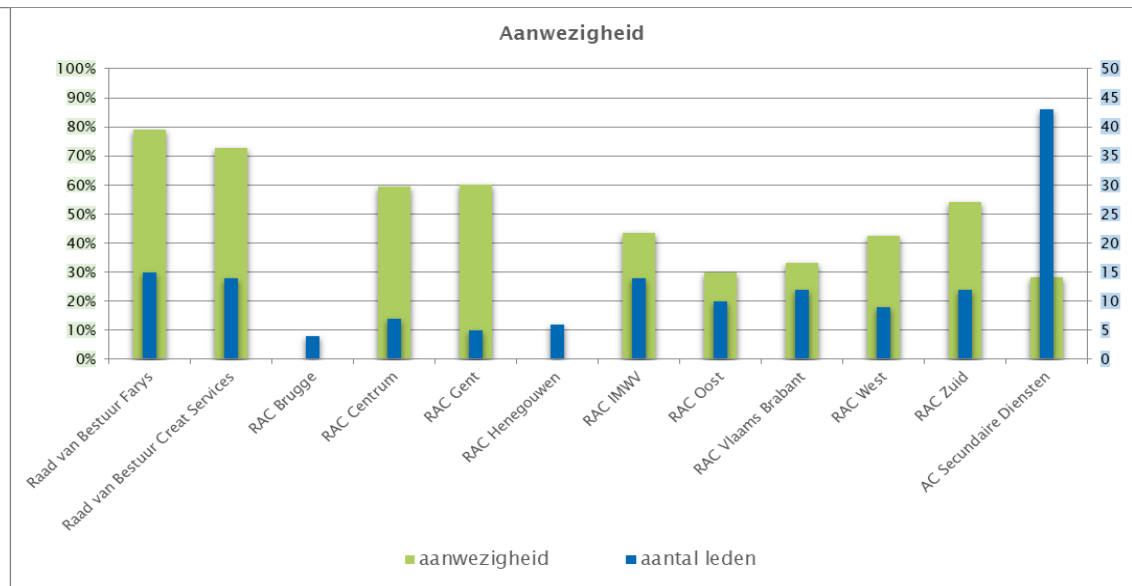
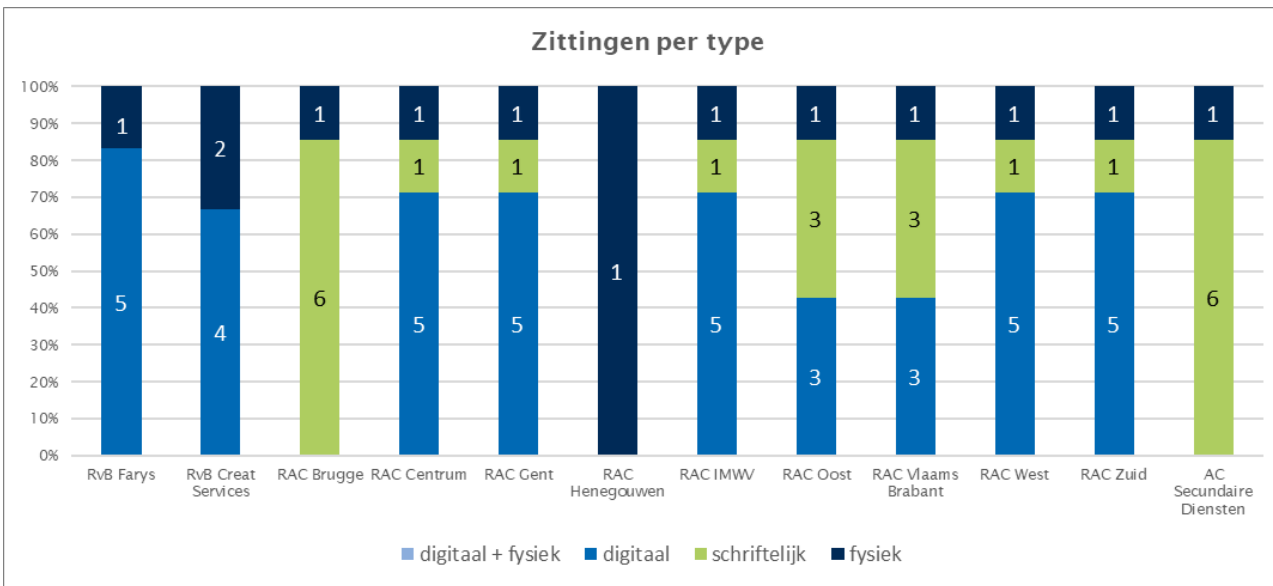
#	Thema	On Track	Management Summary
1	(On)verenigbaarheden	●	hybride AV - conformiteit DLB / statuten (zowel fysiek als digitaal bijwonen is mogelijk)
2	Bestuursorganen	●	gemiddeld 6,4 zittingen tijdens 1ste semester 2024 per orgaan gemiddelde aanwezigheid digitaal 81% voor Raad van Bestuur en 55,5% voor Adviescomités (zonder volmachten)
3	Naleving wetgeving Productkwaliteit	●	staalnames conform Vlaamse planning - conforme kwaliteit 2 crisismeldingen van calamiteiten - proactieve metingen en rapportering, o.a. PFAS - ondersteuning innovatieve projecten (ASR en drinkwaterwinning uit zout/brak water)
	Overheidsopdrachten	●	e-notification: > 89 contracten; 134,2 miljoen euro; 38 minicompetities 95 % bestellingen op contract - stijgend aantal klachten op leveringen of verkeerd geleverde stukken
	Milieuwetgeving	●	omgevingsvergunningen en opvolging - milieuadministratie afgewerkt; deelname BBT-studie duurzaam ondernemen ~ VCDO en certificaat SDG-Champion van VOKA
	Juridische opvolging	●	algemeen juridisch en operationeel
4	Financiële informatie	●	budget: opmaak, opvolging en rapportering - budgettool voor budgethouder Green Finance Framework opgesteld wettelijke rapportering op schema inclusief opvolging financiële convenanten Verdere diversificatie van de financieringsbasis middels plaatsingen bij institutionele investeerders
5	Risicomanagement en auditwerkzaamheden	●	Public Governance - Klimaatrapportering - voorbereiding CSRD - KPI's - recurrenente en ad hoc audits - kwaliteitscontroles Opvolging AVG incl. camerawetgeving toevertrouwd aan juridische dienst Rapportering KPI / Audit / Kwaliteitscontroles terzake werd overgeheveld naar Statutair Beheer & Governance
6	Klantenmanagement	●	Licht stijgende trend van aantal klachten, gegrondheid daalt, servicegaranties stabiel, kwaliteitscontrole na werken : 90,9% kwaliteitscontrole in sport: 93,7% - aantal telefonische klantcontacten stabiel → aangepaste SLA's - streven naar hogere bereikbaarheid - gebruikers MyFarys stijgt → 91% automatisch verwerkt meer digitale facturen/kanalen - online betalen - meer sepa's - goede inningsrate
7	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	●	gelijke kansen en diversiteitsbeleid - reïntegratie - bijna 4/10 is vrouw - aantal elektrische bedrijfswagens stijgt, meer abonnementen openbaar vervoer - meer bedrijfsfietsen (vooral elektrisch) 6.545,89 opleidingsuren of 6,4u gemiddeld per werknemer - 46 POP's - 9 protocols tijdens 5 BC - welzijn

Public Governance: (On-)Verenigbaarheden




1. (On)verenigbaarheden	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
	1.01	Conformiteit Wetgeving en statuten	DLB, statuten, Code Goed Bestuur, (on)verenigbaarheden, aangifte, ...	●	Blijvende opvolging	Performant	
1.02	Algemene Vergadering	Agenda positief Fysisch + digitaal = hybride	● ●	Hybride wordt de norm	Performant		

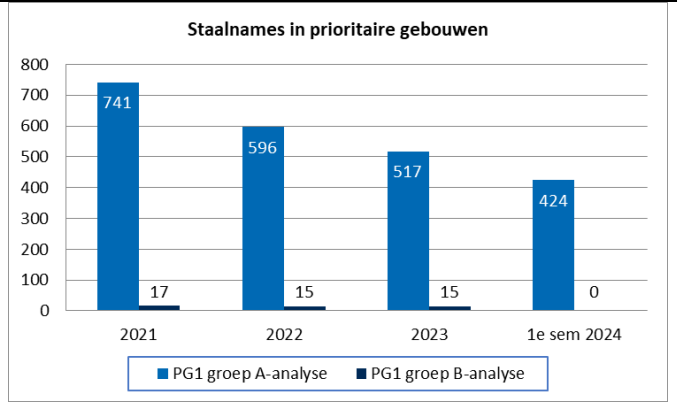
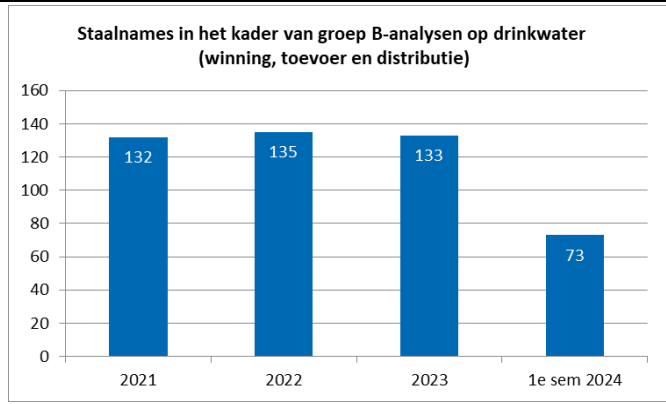
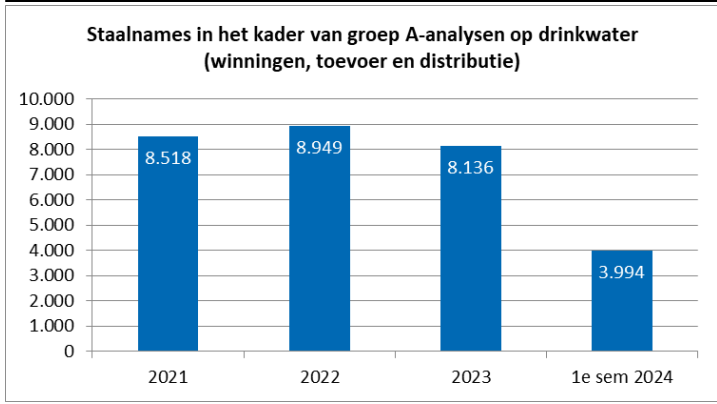
Public Governance: Bestuursorganen

2. Bestuursorganen	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
	2.01	Aantal zittingen	Digitaal schriftelijk fysiek	●	Optimale afwisseling digitaal en fysiek	Performant	
	2.02	Gemiddelde aanwezigheid	Digitaal Fysiek aantal leden	●	Digitaal = blijver ; Fysiek geoptimaliseerd	Performant	
	2.03	Gemiddelde vergaderfrequentie	Zittingen incl. schriftelijke Zittingen excl. schriftelijke	● ●		Performant	



Public Governance: Wetgeving - Productkwaliteit

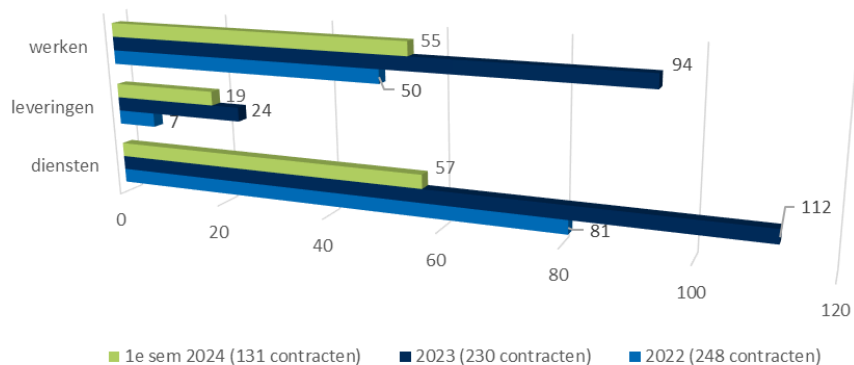
3.1. Wetgeving - Productkwaliteit	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
	3.01	Staalnames en watercontroles	Conform Vlaamse planning Aantal stalen, parameters/analyses Prioritaire gebouwen	● ● ●	Monitoring van bron tot kraan Kwartaalplanning i.s.m. met interne diensten Opvolging planning om de 3 jaar	Partner Performant	 
	3.02	Kwaliteit	Kwaliteit conform Crismelding n.a.v. calamiteiten	●	Conformering nieuwe wetgeving Pro-actieve bescherming via ea-beveiligingen	Performant Kernspeler	
	3.03	Loodpreventie	Loodmetingen	●	Project sanering aftakkingen en uitgebreide controles bij kinderen <12 jaar		
	3.04	Waterkwaliteit	Kwaliteitsbeoordeling	●	De kwaliteitsbeoordeling wordt steeds afgestemd op de huidige kwaliteitsinteracties in de sector, met de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) en het Departement Zorg en met een bredere maatschappelijke aanpak binnen het VOKA Charter Duurzaam Ondernemen		



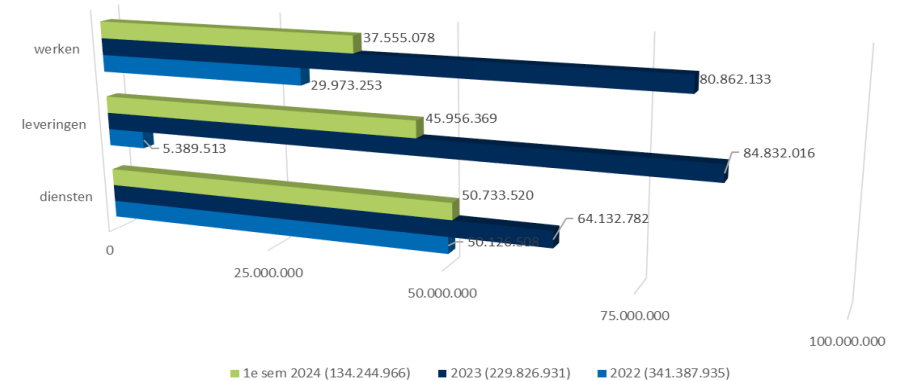
Public Governance: Wetgeving - Overheidsopdrachten

3.2. Wetgeving - Overheidsopdrachten	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
	3.2.01	Wetgeving overheidsopdrachten	E-notification	●	Diensten: verzekering, linnen onderhoud Leveringen: tankkaarten en laadpassen, vlees	Performant	12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE
	3.2.02	Afgesloten contracten	Grafiek	●	Aantal en bedrag lager	Performant	
	3.2.03	Bestellingen	% bestellingen op contract (excl. wateraankopen en uitzonderingen)	●	Streefcijfer gehaald	Partner	8 LEIDEN NIET ENERGETISCH GROEI
	3.2.04	Beroepen en klachten	RvS en leveringen	●	Meer klachten op leveringen	Performant	





Aantal afgesloten contracten



Bedrag afgesloten contracten in euro





Public Governance: Milieuwetgeving

3.3. Wetgeving - Milieuwetgeving	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
	3.3.01	Omgevingsvergunningen	# ingediend # afgerond	●	Actieve opvolging looptijd en projectmatig	Partner	
	3.3.02	Rondgangen milieucoördinator	Wettelijke en andere	●	Planning op schema	Performant	
	3.3.03	Milieu-administratie en wetgeving	Voldoen en meewerken aan	●	Reactief administratie invullen proactief via BBT-studie	Performant	
	3.3.04	Duurzaam Ondernemen	Voka Charter Duurzaam Ondernemen Certificaat Unitar	● ● ●	Milieucharter: 5 keer VCDO: 9 keer SDG-Champion in 2024 2024: partner Cifal Streven naar SDG-Ambassador voor 2025	SDG's SDG's SDG's	

Public Governance: Juridische opvolging



3.4. Wetgeving - Juridische opvolging	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
	3.4.01	Algemeen juridisch	Advies en gerechtelijke dossiers			Partner	
	3.4.02	Operationele schadedossiers	Via rechtsbijstand			Performant	

Public Governance: Financiële informatie

4. Financiële informatie	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
	4.01	Budgettering	Opmaak opvolging bijsturing	● ●	Actieve opvolging Tariefplan 2023-2028 in uitvoering	Financieel	
4.02	Rapportering	Bestuursorganen Regulator Neerlegging jaarrekening Verslag van de revisor Financiële convenanten	● ● ● ●	O.a. opvolging schuld via solvabiliteit: stabiel op > 50% financieringsbasis werd verder gediversifieerd middels plaatsingen bij institutionele investeerders	Financieel		

Public Governance: Risicomanagement & auditwerkzaamheden

5. Risicomanagement en auditwerkzaamheden

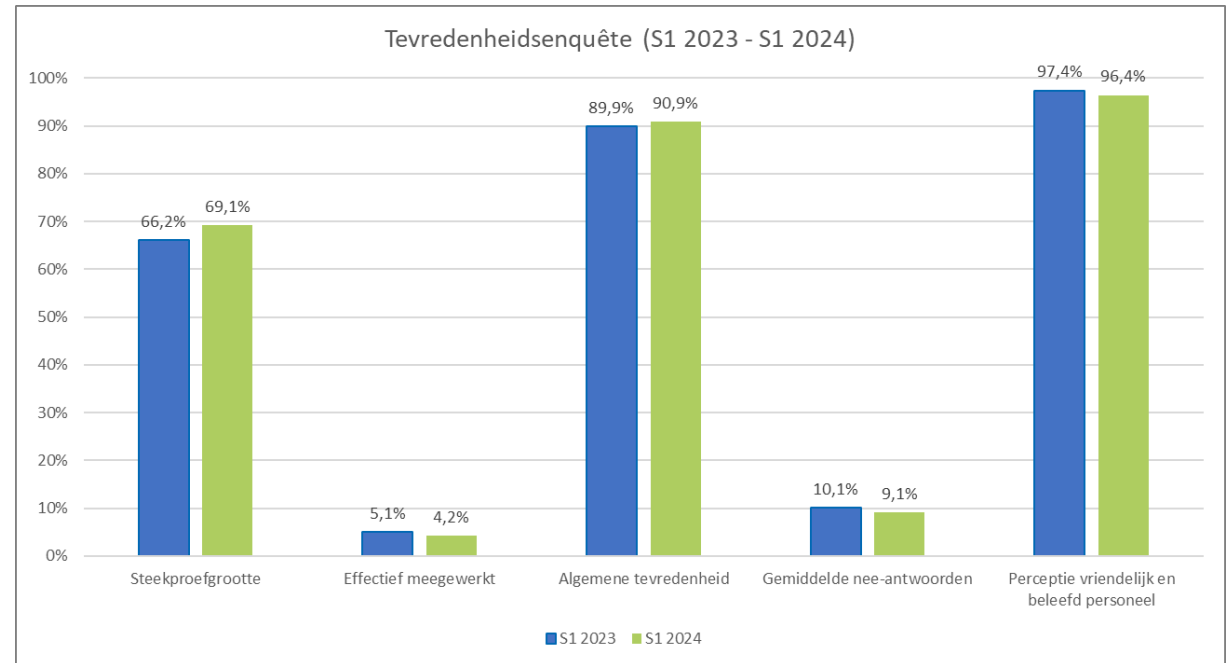
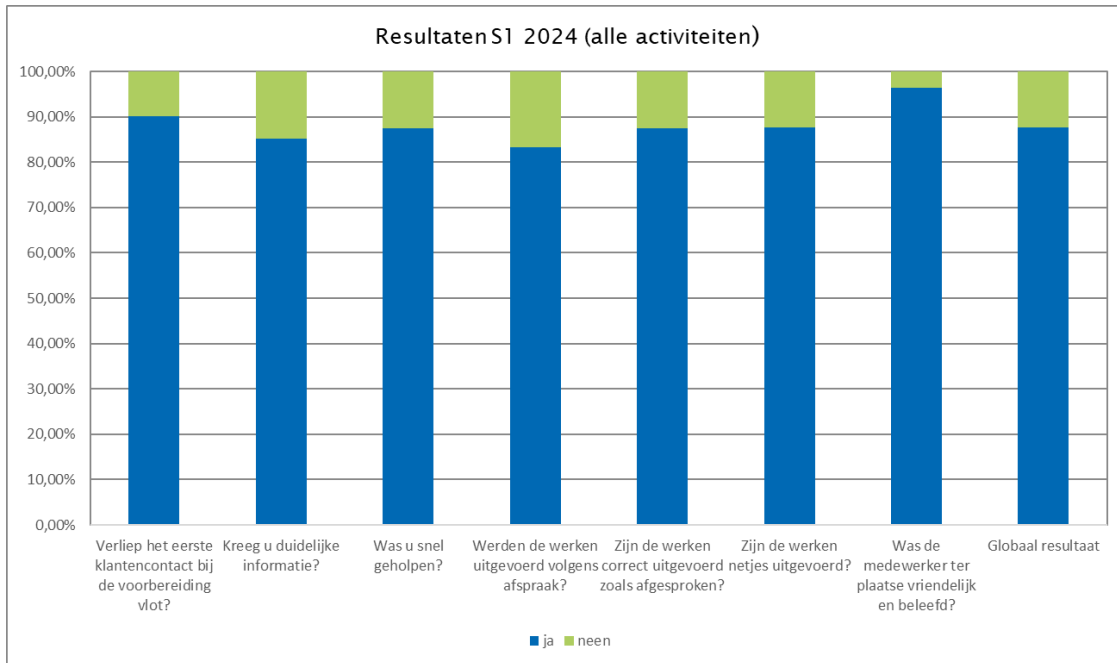
#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
5.01	Corporate rapportering	Public Governance Klimaatrapportering	● ●	Spontane rapportering Duurzaamheidsambities specificeren en rapporteren Stap naar toekomstige CSRD rapportering, dubbele materialiteitsanalyse afgewerkt	Partner SDG's	
5.02	KPI's incl. beleidsondersteuning	Conform strategie	●	Realisatie operationele doelstellingen	Performant	
5.03	Auditopdrachten	Permanent en ad hoc	●	Auditplanning ad hoc ondersteuning	Performant	
5.04	AVG~Algemene Verordening Gegevensbescherming	AVG-verplichtingen Camerabewaking Adviesverlening	● ● ●	Wettelijk Beeldverwerking Conform wet	Partner	

Public Governance: Klantenmanagement

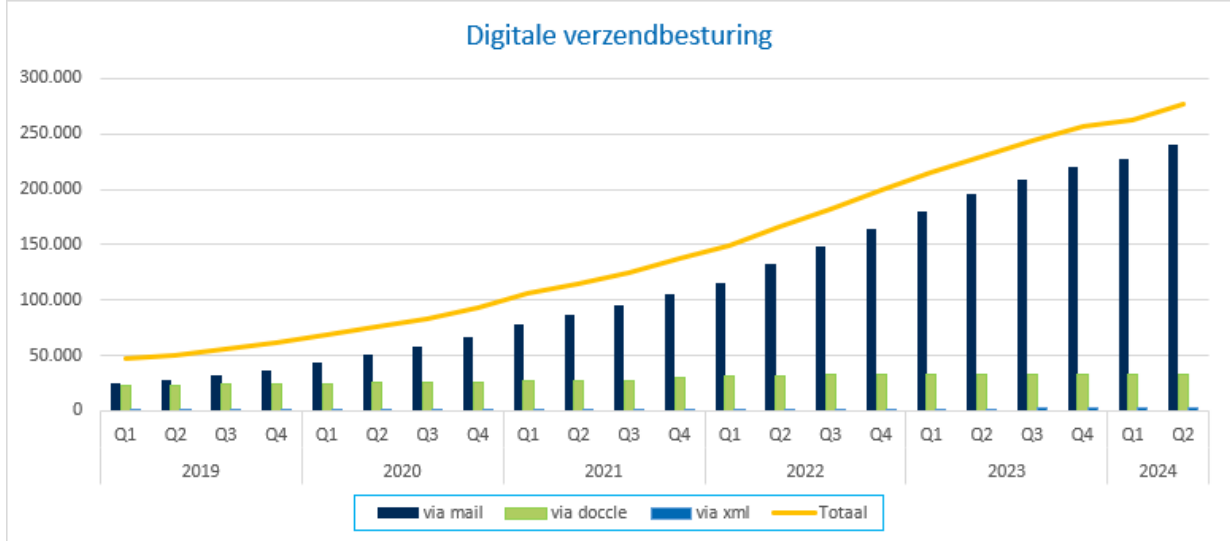
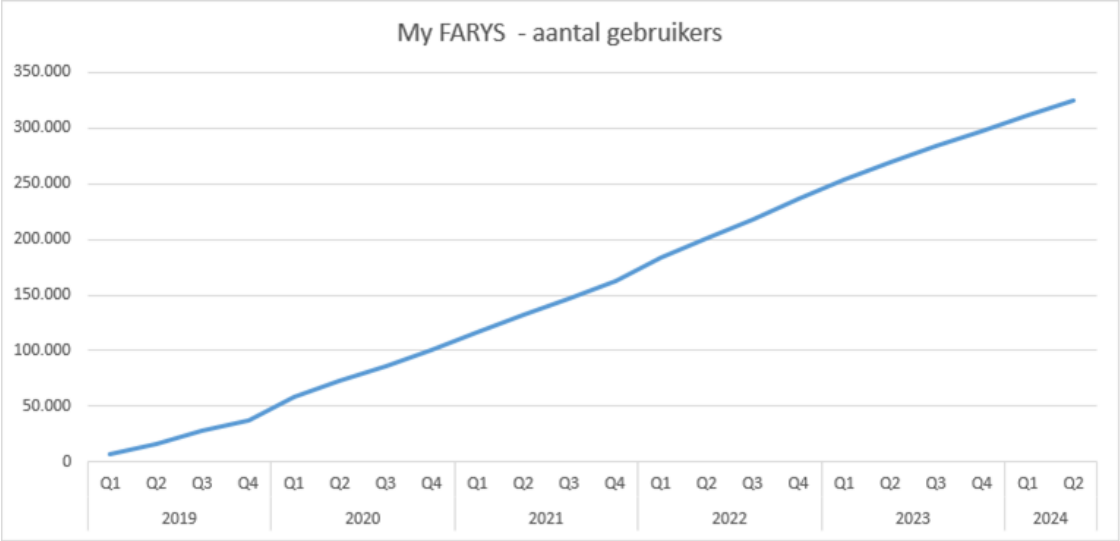
6. Klantenmanagement

#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties / redenen	SD	SDG
6.01	Klachten volgens AWVR	Totaal aantal klachten		Impact regenweer op wegherstel, drinkwaterkwaliteit en communicatie hieromtrent, niet nagekomen afspraken en lekkages bij uitrol digitale meter	Performant	
		Gegrondeheid (abs)		Beperkte daling		
6.02	Ombudsfunctie	Aantal dossiers Gegrondeheid (abs)	nvt nvt	De ombudsfunctie werd stopgezet Farys voorziet in onafhankelijke tweedelijnsbehandeling	Partner	
6.03	Servicegaranties	Klachten Minder Hinder		Klantgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening	Partner	
6.04	Kwaliteitscontroles	Grafiek na werken Sportaccommodaties	 	Normale ritme	Performant	
6.05	Telefonische klantencontacten	Oproepen SLA Bereikbaarheid SLA Antwoordsnelheid Behandelingstijd SLA CSAT	 	Meer behandelde oproepen door betere bereikbaarheid SLA wordt bijna gehaald - groei fully skilled medewerkers SLA wordt gehaald - groei fully skilled medewerkers Lichte stijging tgv personeelsverloop Klanten zijn tevreden van de operator/ procedure	Performant	
6.06	Digitalisering van het klantenbeheer	Grafiek: MyFarys Grafiek: Digitale facturatie Website: webformulieren	 	Gerichte mailings/ digitale watermeter Verdere groei MyFarys + flexibele verzendbesturing Flexibele verzendbesturing + winactie Ga digitaal! Overname - focus MyFarys, VHD via webformulier	Performant	
6.07	Debiteurenbeheer	Actieve SEPA-mandaten Betaling voor herinnering LAC of juridische invordering	 	SEPA-mandaat via MyFarys POM by Payconiq Schuldenwet B2C	Financieel	

Public Governance: Grafiek van kwaliteitscontrole na werken



Public Governance: Grafiek MyFarys - digitale verzendbesturing

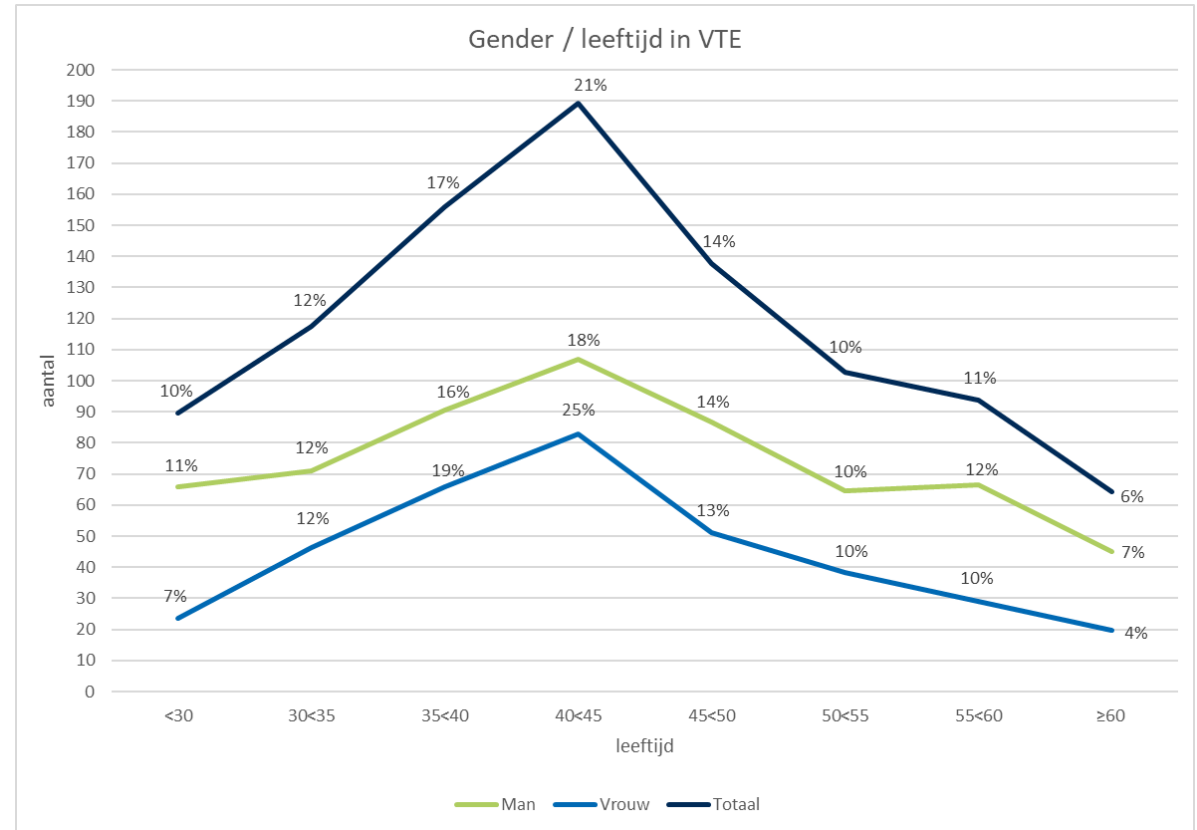
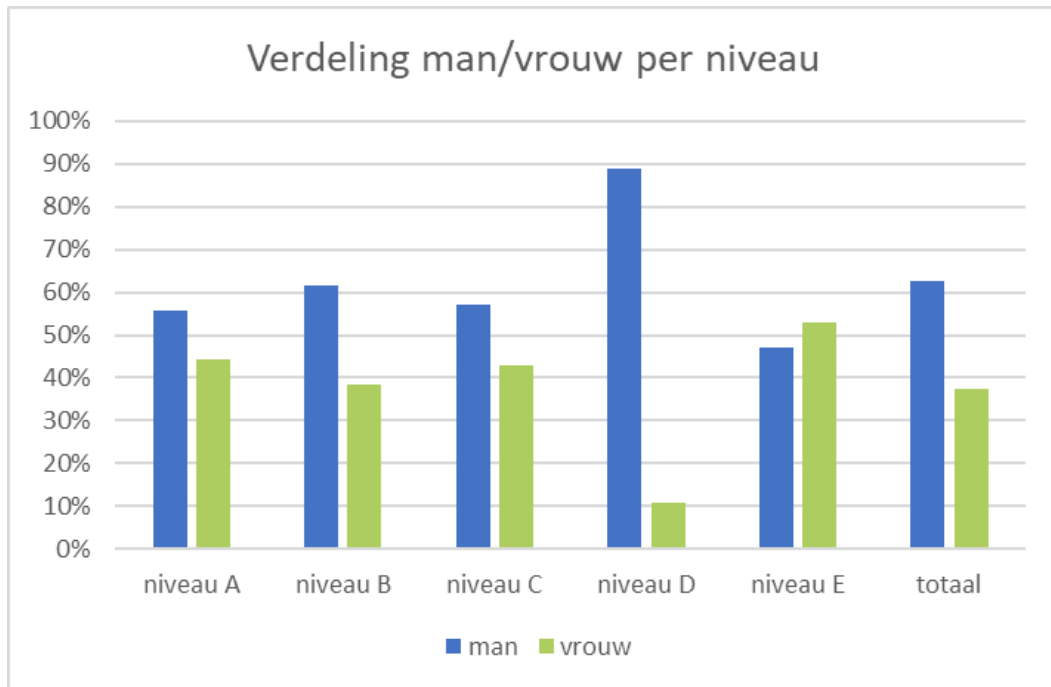


Public Governance: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

7. Duurzaam Ondernemen (DO)

#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
7.01	Gelijkekansen en diversiteitsbeleid	Aandacht in personeelsbeleid		Diversiteitsbeleid start bij aanwervingscampagnes Groot aanbod van vacatures, incl. employer branding	Werkgever	
7.02	Re-integratie van medewerkers	Evolutie van het aantal		Van de 27 re-integreerders in 2023 zijn er op 01/01/2024 5 uit re-integratie voltijds terug aan het werk of werken deeltijds via een structureel verlofstelsel. 5 zijn opnieuw voltijds ziek. In totaal eerste semester 2024: 18 re-integreerders (17 uit 2023 + 1 nieuwe)	Werkgever	
7.03	Genderevenwicht	Verdeling man vrouw		Grafieken	Werkgever	
7.04	Mobiliteit	Bedrijfswagens Gemiddelde CO2-uitstoot per wagen Openbaar vervoer Bedrijfsfietsen		116 ICE wagens en 131 elektrische wagens uitdovend nav elektrificatie wagenpark 176 bedrijfsfietsen en 33 poolfietsen in omloop	Werkgever SDG's Werkgever	
7.05	Vorming	Totaal uren opleiding		Digitaal leren - e-learning - grafiek	Werkgever	
7.06	Sociaal Overleg en Welzijn	Aantal protocollen Syndicale werkgroepen Bijzonder Comit�es Basisoverlegcomit�e		Cybersecurity en vertrouwelijkheidsverklaring Interne arbeidsmarkt: verhoogde interne groeikansen Mobiiteit: verruiming van duurzame verplaatsingsmogelijkheden	Partner Werkgever	

Public Governance: Grafieken genderevenwicht



Public Governance: Grafiek vorming

