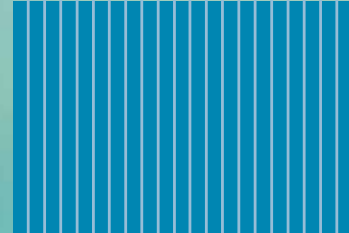


# NIEUWSGOLF

Zomereditie 2006



Voorwoord

Integrale waterzorg

Klantenservice: een werkwoord

IMWV en TMVW in uw gemeente

Actueel

Werken in zicht!

Fris de zomer in

Nuttige contacten





## VOORWOORD

Beste klant

Ons klantenbeheer is de voorbije maanden grondig gewijzigd. De samenwerking met Electrabel kon niet worden verdergezet, omdat de vrijmaking van de energiemarkt dit niet langer toeliet. Hierdoor diende uw waterbedrijf op zeer korte tijd een nieuw informaticaplatform uit te bouwen, nieuwe medewerkers aan te trekken en op te leiden en alle klantgegevens van Electrabel naar TMVW (Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor Watervoorziening) over te zetten.

Maar hier bleef het niet bij. In 2005 werd ook de eengemaakte waterfactuur ingevoerd. In de eerste plaats wordt de milieuheffing niet langer via een afzonderlijke heffing aangerekend, ze is opgenomen in de drinkwaterprijs. Meer algemeen betalen wij allemaal een saneringsbijdrage, omdat wij overal in Europa niet alleen water zouden verbruiken, maar ook de zuivering ervan mee zouden ondersteunen.

Het aanrekenen van de saneringsbijdrage via de waterprijs per kubieke meter kon niet onmiddellijk gebeuren omwille van de omschakeling van het klantenbeheer, die absoluut tegen 1 oktober 2005 moest gerealiseerd worden. Hierdoor werden de aanpassingen vertraagd en met terugwerkende kracht doorgevoerd. Dit gaf voor bepaalde klanten tijdelijk een onverwacht hoge factuur. Het feit dat TMVW de veranderingen herhaaldelijk uitgebreid heeft aangekondigd en toegelicht, de inhaalbeweging maximaal heeft gespreid en bovendien ruimte liet voor soepele vormen van betaling, kon jammer genoeg niet voorkomen dat sommige klanten toch onaangenaam verrast waren.

Ondertussen werden heel wat inspanningen geleverd om elke klant met vragen persoonlijk te antwoorden.

Wij houden eraan u uitdrukkelijk te bedanken voor uw begrip voor de ongemakken die de omschakeling van ons klantenbeheer de voorbije maanden met zich meebracht.

In deze Nieuwsgolf laten wij u kennis maken met de achtergrond van de saneringsbijdrage, bekijken we de dagelijkse praktijk van een duurzaam waterbeheer en maken we kennis met het onderdeel 'facturatie' van de Klantendiensten. Met de zomer in aantocht, laten we u ook graag watertanden bij enkele frisse waterideeën. Onze mobiele waterbar is er alvast één van.

Vriendelijke groet



L. Modderie  
algemeen directeur TMVW



D. Termont  
voorzitter TMVW



J. Delmulle  
voorzitter IMWW

# INTEGRALE WATERZORG

## ZUIVER WATER: EEN SCHAARS GOED

De voorbije decennia waren een beproeving voor de watervoorraden van onze planeet. De vervuiling van de oppervlaktewateren, verspilling van zuiver drinkwater en verdroging van de ondergrond hebben de waterbalans uit evenwicht gebracht. Onze waterreserves zijn sterk verminderd en de kwaliteit ervan is er op achteruitgegaan. Doordat we in het verleden al te nonchalant zijn omgesprongen met water is het vandaag vijf voor twaalf.

Om onze waterreserves beter te beschermen en veilig te stellen voor de toekomstige generaties, zijn we zowel op Europees niveau als in Vlaanderen geëvolueerd naar een 'integraal waterbeleid'. Dit richt zich op de blijvende kwaliteitsverbetering van het volledige watersysteem: oppervlaktewateren (beken, rivieren,...), de grondwatervoorraad, de oevers en bodems van waterlopen, de planten en dieren in en rond het water,...

Waarom een aanpak op Europees niveau?

Een waterloop stopt niet aan de grenzen van een land of regio. Denk aan de Schelde: deze ontspringt in Frankrijk, stroomt vervolgens door Wallonië en Vlaanderen en komt pas in Nederland in zee terecht. De situatie van Vlaamse oppervlaktewateren als de Schelde wordt dus mee bepaald door het waterbeleid van Frankrijk en Wallonië. Op zijn beurt heeft wat wij in Vlaanderen doen ook een impact op de toestand van de Nederlandse oppervlaktewateren. Daarom is een grensoverschrijdende aanpak absoluut noodzakelijk, willen we werken aan een duurzame oplossing voor het waterprobleem.

## DE HERNIEUWDE ROL VAN DE DRINKWATERBEDRIJVEN

TMVW was oorspronkelijk louter een drinkwaterbedrijf. Het werd in 1923 opgericht wegens een tekort aan bruikbare watervoorraden in de regio. Door de aanleg van een grote transportleiding werd water uit het Waalse gewest naar het werkingsgebied gebracht. Naast deze **toevoer van drinkwater** naar de gemeenten, vroegen sommigen ook de verdeling ervan tot bij de inwoners te verzorgen. Zo ontstond de **distributie** activiteit.

Sinds begin 2005 hebben we als drinkwatermaatschappij ook de opdracht om het door ons geleverde drinkwater na gebruik te **saneren of zuiveren**. Het afvalwater wordt ingezameld en via een uitgebreid stelsel van rioolbuizen naar zuiveringsstations<sup>1</sup> gebracht, waar het na grondige zuivering opnieuw in het oppervlaktewater terecht komt. Dat is de aanpak op grote schaal van de sanering. Daarnaast dient deze in bepaalde gevallen ook lokaal georganiseerd te worden: per woning<sup>2</sup> of groep van woningen<sup>3</sup>. U leest meer over waterzuivering op individuele schaal in het interview met één van onze klanten op pagina 6.



- ① afvalwater
- ② rioolaansluiting
- ③ straatriolen
- ④ collectoren
- ⑤ RWZI: rioolwaterzuiveringsinstallatie
- ⑥ overstort
- ⑦ oppervlaktewater

<sup>1</sup> RWZI: rioolwaterzuiveringsinstallatie

<sup>2</sup> IBA: individuele behandelingsinstallatie voor afvalwater

<sup>3</sup> KWZI: kleinschalige waterzuiveringsinstallatie

Het zuiveringsproces brengt uiteraard grote kosten met zich mee. Europa stelt dat, in navolging van het principe 'de vervuiler betaalt', ook de burger een deel van deze kosten op zich moet nemen. Daarom wordt sinds 1 januari 2005 een financiële bijdrage voor de saneringsinspanningen verrekend in de prijs van het drinkwater.

U helpt het zuiveringsproces niet alleen financieel maar ook letterlijk een handje, door zo min mogelijk vervuilende stoffen in de riolering te brengen. Zo bevatten reinigingsmiddelen, verven, lijmen en oplosmiddelen vaak heel wat milieuverontreinigende stoffen. Er zijn van deze producten meestal milieuvriendelijker alternatieven op de markt. Wist u overigens dat de overdaad van geneesmiddelen en cosmetica ook een belasting vormen voor het milieu? Een milieuvriendelijk alternatief: breng restjes naar het containerpark.

TMVW en IMWV (Intercommunale Maatschappij voor Watervoorziening in Vlaanderen) zijn integrale waterbedrijven, dit wil zeggen dat zij activiteiten ontwikkelen in de volledige waterketen. Voor TMVW beperkt dit zich echter niet tot watervoorziening en -zuivering.

Zo worden diensten verzorgd op het niveau van de binneninstallaties van klanten en wordt ook niet-drinkbaar water aangeboden op maat van elke professionele en industriële toepassing. Ook inzake het beheer van zwembaden is TMVW actief.

De verschillende diensten door TMVW geleverd, worden gegroepeerd in servicelijnen:

**Aqua3**

drinkwaterlevering

**AquaRio**

saneringsactiviteit

**AquaDomo**

activiteiten op de binneninstallatie van klanten

**AquaS**  
Water op maat van het bedrijfsleven

water voor professionele en industriële toepassingen

**AquaFit**

zwembadbeheer

## SAMEN NAAR EEN DUURZAAM WATERBEHEER

Eén van de belangrijke principes van het integraal waterbeleid is dat water een schaars goed is - onze voorraad zuiver water is allerm minst onuitputtelijk. Het praktische gevolg is dat we er spaarzaam moeten mee omspringen en, voor zover mogelijk, bij voorkeur gebruik maken van water van laagwaardige kwaliteit - putwater of regenwater - voor toepassingen waarvoor geen drinkwaterkwaliteit nodig is.



De heer Peter Van der Meulen uit Oosterzele draagt duurzaamheid hoog in het vaandel. Reeds in 1997 begon hij met de bouw van een ecologisch huis in het landelijke Oosterzele. Het bouwen van een regenwaterput en een afvalwaterzuiverend rietveld waren hier een logisch onderdeel van. We gingen ter plaatse kijken naar dit voor die tijd toch wel revolutionaire experiment.

### ■ Wat bracht u ertoe om een ecologisch huis te bouwen?

"In de jaren '90 groeide mijn interesse voor alles wat kan bijdragen tot het ecologische evenwicht van onze planeet. Toen ik in '97 besloot een huis te bouwen, koos ik ervoor deze groene lijn door te trekken en mijn huis te bouwen op een manier en met materialen die ecologisch en economisch in evenwicht zijn. In de praktijk was dit niet altijd gemakkelijk. Een voorbeeld? Alle leidingen in het huis behalve de afvoer zijn in koper. Aangezien koper niet zo flexibel is, was het geen kinderspel om de leidingen te installeren."

### ■ Hebt u het huis zelf ontworpen?

"Hoewel ik me in het onderwerp kon verdiepen via lectuur en beurzen, was er 10 jaar geleden nog niet zoveel informatie over ecologisch bouwen te vinden. Het was toen allemaal nog relatief nieuw in Vlaanderen. Mede daardoor had ik nog niet voldoende kennis van de praktijk om een dergelijk project op poten te zetten. Ik heb dan ook beroep gedaan op de hulp van een architect die met kennis van zaken kon spreken. Uiteraard was ik van bij het begin actief betrokken bij de werken."

### ■ Bij het huis hoort een regenwaterput. Waarvoor wordt het regenwater gebruikt?

"De regenwaterput kan maar liefst 9.000 liter regenwater bevatten. Dit is deels zinvol door de extra grote dakoppervlakte. Het dak is namelijk geen gewoon zadeldak, maar is zo ontworpen dat het zoveel mogelijk regen kan opvangen. Wij gebruiken dan ook voor heel wat toepassingen regenwater: voor de wasmachine, het toilet en al het onderhoud in en rond het huis. Uiteraard gebruiken we voor de hygiëne, voeding en drinken geen regenwater, maar kraantjeswater."

### ■ Welke voordelen biedt deze regenwaterput?

"Regenwater gebruiken is puur natuur. Omdat we het water na gebruik bovendien zelf zuiveren in een rietveld, dragen we echt ons steentje bij voor het milieu. Daarnaast is ook de impact op onze waterfactuur niet onbelangrijk. Toilet en wasmachine verbruiken voor je het weet toch heel wat liters water. Als je dat verbruik kan opvangen met water dat zomaar uit de lucht komt vallen, is dat mooi meegenomen. Nog een laatste voordeel: waterontharders zijn voor ons overbodig, aangezien regenwater van nature zacht water is."

### ■ Welke kosten brengt een regenwaterput met zich mee?

“Eens de installatiekost achter de rug is, vallen de kosten heel goed mee. Ik reinig de twee filters die geur en fijne deeltjes tegenhouden één keer om de zes maanden. Af en toe moeten ze ook wel eens vervangen worden. Die filters zijn echter onontbeerlijk, wil je helder en geurloos water waar je de was mee kan doen. Het filterputje met onder meer lavastenen volstaat immers enkel om de grove deeltjes en bladeren tegen te houden. Doordat onze regenwaterput zo groot is, beschikken we steeds over voldoende regenwater en hoeven we voor toilet, wasmachine en de schoonmaak nooit beroep te doen op drinkwaterkwaliteit.”

### ■ Voor de zuivering van uw afvalwater doet u beroep op een rietveld. Vandaag is dit al relatief ingeburgerd, maar in '97 was dit wellicht geen evidentie?

“Inderdaad. Voor het rietveld heb ik beroep moeten doen op de diensten van een Nederlandse firma. Op het moment dat het rietveld geïnstalleerd werd, waren er bovendien nog niet de financiële ondersteuningsmaatregelen die je vandaag hebt. Ook het verkrijgen van vrijstelling van de milieuheffing<sup>4</sup> vroeg toen nog heel wat papierwerk. Gelukkig is er ondertussen heel wat veranderd. Het rietveld brengt bovendien geen onderhoudskosten met zich mee, af en toe onkruid wieden volstaat.”

### ■ Hoe werkt het rietveld?

“Eigenlijk is het geen klassiek rietveld maar een helofytenfilter, een diepe zandbak van 12 m<sup>2</sup> groot. Dit is ruim berekend, het veld is voorzien op de zuivering van het afvalwater van 6 volwassenes. Bovenop de verschillende zandlagen ligt een geperforeerde buis. Deze is aangesloten op een ondergronds opvangbekken, van waaruit tweemaal per dag de vloeibare massa van ons afvalwater wordt opgepompt en door de buis wordt gestuwd. De niet-vloeibare deeltjes blijven achter in een septische put. Bovenop de buis liggen keien en daarbovenop groeit riet. Vandaag tiert het riet nog niet echt welig, maar normaal gezien zal het met het zachtere weer wel snel groeien.

De bacteriën op en rond de wortels van het riet zetten, met behulp van zuurstof, de afvalstoffen in het afvalwater om in voedingsstoffen. Het gezuiverde water vloeit deels terug naar het opvangbekken en komt deels terecht in een vijver naast het rietveld. Vanuit de vijver loopt een overloop naar de gracht voor het overtollige water.”

### ■ Is het gezuiverde water geschikt voor hergebruik?

“Het gezuiverde water is bacteriologisch gezien niet voldoende zuiver om te hergebruiken. Bovendien biedt onze regenwaterput ruim voldoende regenwater voor gebruik in en rond het huis. Wel hebben zowel onze vissen als wijzelf ondervonden dat het voldoende proper is om in te zwemmen!”

*Het water komt na zuivering terecht in een vijver naast het rietveld. Peter Van der Meulen: “De vissen in mijn vijver zijn voor mij het levende bewijs dat mijn rietveld het afvalwater voldoende zuivert.”*



*Vandaag tiert het riet nog niet echt welig, maar normaal gezien zal het met het zachtere weer wel snel groeien.*





### Tip

Onze AquaRio-informatiefiches laten u kennismaken met enkele bronmaatregelen die u bij u thuis kan treffen. Het gaat over soms relatief kleine ingrepen die, op grote schaal toegepast, grote gevolgen kunnen hebben. U vindt de fiches op [www.tmvw.be](http://www.tmvw.be) onder de rubriek 'folders en brochures'. U kan ze natuurlijk ook aanvragen via ons telefonisch waterloket AquaFoon (078 35 35 99).

Volgende fiches zijn beschikbaar:

- Regenwater afkoppelen - Regenwater infiltreren - Regenwater gebruiken
- Riolaansluitingen - IBA's

## MINDER (DRINK)WATER IS OOK MINDER AFVALWATER

- Niets is zo verkwikkend als een snelle douche. Waarom niet uw badritueel eens wat vaker inruilen voor een kort douchemoment? U bent even fris en verbruikt een derde minder water. Wilt u hierop nog bezuinigen, dan kan u bovendien een spaardouchekop installeren. Een spaardouchekop verbruikt de helft van een gewone douchekop en geeft toch voldoende debiet om u comfortabel te kunnen wassen. Nog dit: ook door minder warm water te verbruiken werkt u mee aan een duurzaam energieverbruik. U kunt bij uw distributienetbeheerder van elektriciteit en gas terecht voor meer inlichtingen over milieuvriendelijke en energiezuinige systemen. Of surf eens naar [www.energiesparen.be](http://www.energiesparen.be)

- **Controleer uw waterverbruik**

### Stap 1

Elke druppel telt. Noteer daarom regelmatig (bijvoorbeeld maandelijks) uw meterstand en volg zo uw verbruik op. Bemerkt u plots een abnormale stijging, dan is er misschien wel ergens een kraan die lekt, een toilet dat blijft lopen of - erger nog - een lek op een onzichtbaar deel van uw binneninstallatie. Dit heeft natuurlijk gevolgen voor uw waterfactuur én voor het milieu: bij een druppelende kraan komen per dag al gauw 100 liter of tien volle emmers proper water ongebruikt in het riool terecht!

### Stap 2

Vermoedt u een lek, dan is het raadzaam om het nachtverbruik te controleren. Sluit voor het slapengaan alle kranen en noteer de meterstand. Laat ook de vaatwas of de waterverzachter die nacht niet werken. Spreek met uw huisgenoten af dat er gedurende de nacht geen kranen worden geopend en geen toiletten worden doorgespoeld. 's Morgens controleert u of de meterstand gewijzigd is. Let hierbij vooral op de cijfers na de komma.

### Stap 3

Om uitsluitel te krijgen over een eventueel lek, kan u uw watermeter gedurende vijf à tien minuten observeren. Zorg er wel voor dat er op dat moment nergens in huis water verbruikt wordt. Beweegt het telwerk, dan is er vermoedelijk ergens een verborgen lek.

**Bij een lek doet u best beroep op de hulp van een vakman. Onze servicelijn AquaDomo helpt u graag op weg.**

- Vraag bij de aankoop van een wasmachine of vaatwas naar het waterverbruik. Sommige toestellen verbruiken een pak minder water dan andere. Laat uw machines maar werken als ze volledig gevuld zijn en beperk het wassen met voorwasprogramma's. Doe de afwas niet onder een lopende kraan, maar vul de spoelbak.
- Is uw toilet aan vervanging toe? Let dan bij de aankoop van een nieuw toilet op de aanwezigheid van een spaartoets. Zo wordt na een kleine boodschap niet steeds tien liter water de riolen ingejaagd. Hebt u een ouder toilet? Een verzwaarde plasticfles onderin het reservoir bespaart aardig wat water. Zorg er ook voor dat uw toilet niet lekt. Een toilet dat een halve liter water per minuut verliest, zorgt voor een verspilling van 720 liter water per dag, of 260.000 liter per jaar.
- Laat u tijdens het tandenpoetsen ook wel eens de kraan openstaan? Eén goede poetsbeurt brengt al gauw enkele liters water met zich mee. Denk eraan de kraan pas open te draaien bij het spoelen en gebruik liefst van al een bekertje. Er bestaan nu overigens ook kranen met sensoren, die enkel werken wanneer u uw handen eronder houdt.



## KLANTENSERVICE: EEN WERKWOORD

Vroeg of laat komt u in contact met onze Klantendiensten: wanneer u op het net wil aansluiten voor drinkwater en/of afvalwater bij een verhuis, of - in minder leuke omstandigheden - bij een probleem op uw binneninstallatie, een lek in de leidingen,... Uw eerste aanspreekpunt is ons telefonisch waterloket AquaFoon, maar u kan ook bij ons terecht via e-mail, website en/of per brief. U vindt onze contactgegevens achteraan in deze Nieuwsgolf.

Alle klantenvragen en -opdrachten die binnenkomen, worden opgevolgd en zo snel mogelijk opgelost. Geraken bepaalde zaken niet uitgeklaard, dan volgt onze interne ombudsdienst deze verder op.

### FACTURATIE

**Eén van de taken van de Klantendiensten is het voorbereiden en opvolgen van de facturatie aan klanten. De belangrijkste pijlers voor een goede facturatie zijn de jaarlijkse opname van de meterstand en een correct klantenbestand.**

Om uw drinkwater correct te kunnen factureren, baseren wij ons op de stand van uw watermeter. Deze wordt op geregelde basis bij u thuis opgenomen, maar onze medewerkers vinden 40% van de klanten niet thuis. Logisch, daar u overdag met andere dingen bezig bent. En 's avonds ... lijkt het ons niet wenselijk u te storen. Vandaar dat u ook op andere manieren uw meterstand kan doorgeven: telefonisch, via de website of door middel van een opnamekaartje dat u wordt toegestuurd. Diverse mogelijkheden die ons toelaten uw verbruik correct aan te rekenen. Wij hebben uw medewerking hiervoor nodig en waarderen die ook. Lukt dat niet, dan rest ons geen andere mogelijkheid dan uw verbruik te schatten op basis van vorige opnames.

Alle gegevens omtrent de klanten (ruim 500.000 voor TMVW en IMVW samen) worden met respect voor de privacy opgeslagen in een bestand. Het bijhouden van dit bestand is geen eenvoudige opdracht. Een voorbeeld: 5 tot 10% van de klanten verhuist jaarlijks. Dit ogenschijnlijk eenvoudige proces vereist telkens een eindafrekening (slofactuur) en het registreren van de nieuwe klant.

Jaarlijks krijgt u van ons normaal gezien drie tussentijdse facturen en één afrekeningsfactuur. Klanten die niet tijdig betalen, worden opgevolgd door het debiteurenbeheer: herinnering, ingebrekestelling tot invordering zijn aan de orde. Gelukkig kan in een aantal gevallen gespreide betaling een oplossing vormen. Wij trachten altijd begrip op te brengen voor uw specifieke situatie, maar de inning van de openstaande schuld is onvermijdelijk. Alleen op deze wijze blijft drinkwater immers voor iedereen betaalbaar.

*Dankzij onze sociale tarieven kunnen wij specifieke doelgroepen korting bieden op de aansluitingsvergoeding en vrijstelling van abonnementsgeld. Daarnaast heeft iedereen recht op 15 kubieke meter gratis drinkwater per gedomicilieerde.*

### Maak kennis met onze technisch-commercieel agenten

Op geregelde basis komen onze technisch-commercieel agenten bij u langs om uw meterstand op te nemen. Zij zullen duidelijk herkenbaar zijn dankzij hun uniform en handterminal. Bovendien kunnen zij zich steeds legitimeren aan de hand van hun badge. Geen overbodige luxe, aangezien er de laatste tijd opnieuw een toename is van het aantal valse controleurs en meteropnemers.

MeDis



## EEN VERHELDERENDE BLIK OP UW FACTUUR



### Twee soorten facturen

De jaarlijkse afrekeningsfactuur is gebaseerd op het werkelijk gedurende de voorbije periode verbruikte drinkwater. De verschillende verbruiksklassen worden in detail en per tariefperiode vermeld.

De driemaandelijke tussentijdse aanrekeningen<sup>5</sup> zijn voorschotten die voortgaan op uw verbruiksgegevens, aangewend bij de berekening van uw vorige afrekeningsfactuur. Daarom vermelden ze geen details.

### Eenheidstarieven

De eenheidstarieven zijn op 1 januari 2005 ingrijpend gewijzigd en op 1 oktober 2005 aangepast aan de levensduurte. Per kubieke meter betaalt u voor de drinkwaterlevering en voor de afvoer en zuivering van het water na gebruik (saneringsbijdrage). U betaalt echter geen milieuheffing meer aan de Vlaamse Milieumaatschappij.

Voor het basisverbruik betaalt u wel de saneringsbijdrage; de drinkwaterlevering zelf blijft gratis. Vandaar dat een korting wordt toegepast.

### Tariefstructuur

De abonnementsvergoeding is een jaarlijkse bijdrage per woongegelegenheid tot de vaste kosten.

Het waterverbruik wordt aangerekend in verschillende opeenvolgende verbruiksklassen. Naarmate u meer water verbruikt, komt u in een hogere verbruiksklasse terecht.

**Basisverbruik:** Elke gedomicilieerde op uw verbruiksadres heeft recht op 15 m<sup>3</sup>/jaar gratis levering. Voor deze kubieke meters dient wel saneringsbijdrage betaald te worden. Vandaar de extra lijn 'korting basisverbruik' op uw afrekeningsfactuur.

**Comfortverbruik:** Per gedomicilieerde op uw verbruiksadres betaalt u 20 m<sup>3</sup> (dus van 16 tot 35 m<sup>3</sup>) aan het tarief van het comfortverbruik. Stel: er zijn twee gedomicilieerden, dan betaalt u de eerste 30 m<sup>3</sup> als basisverbruik, de volgende 40 m<sup>3</sup> (van 31 tot 70 m<sup>3</sup>) aan het tarief van comfortverbruik.

**Forfait:** Deze klasse kan u zien als een extraatje voor vast waterverbruik, dat niet direct afhankelijk is van het aantal gedomicilieerden op uw aansluiting. Per aansluiting met gedomicilieerden wordt 15 m<sup>3</sup> van het verbruik (van 71 tot 85 m<sup>3</sup> in het voorbeeld) betaald aan het tarief van forfait.

**Oververbruik:** dit is het verbruik tot 500 m<sup>3</sup> per aansluiting, bovenop het basis- en comfortverbruik en het forfait. Hier zetten wij u graag aan tot zuinigheid.

Wij voegen voortaan bij elke afrekeningsfactuur een bijlage die een verhelderend blik biedt op onze tarieven. Hierdoor hebt u bij elke rubriek op uw factuur het eenheidstarief en de nodige uitleg bij de hand. U kan deze informatie ook terugvinden op de website [www.tmvw.be](http://www.tmvw.be)

<sup>5</sup> Voor private klanten met een domiciliëeringsopdracht versturen wij in principe geen document bij de aanrekening van tussentijdse bedragen. Op de jaarlijks toegestuurde afrekeningsfactuur worden wel telkens de in de toekomst aan te rekenen tussentijdse bedragen aangekondigd. Professionele klanten met een domiciliëeringsopdracht kunnen op eenvoudige aanvraag een kopie van hun tussentijdse aanrekening bekomen.

## ACTUEEL



### Onderbreking drinkwatervoorziening

Om onze klanten ook in de toekomst een kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen aanbieden, voeren wij regelmatig werken uit op ons leidingennet. Af en toe zijn we ook verplicht om de watervoorziening tijdelijk te onderbreken. Om de ongemakken die deze onderbreking met zich meebrengt zoveel mogelijk te beperken, doen we er steeds alles aan om de betrokken klanten tijdig te verwittigen. Dit laat hen toe een voldoende watervoorraad aan te leggen en alle kranen en huishoudelijke apparaten die aangesloten zijn op het waternet, af te sluiten.

Voortaan kondigen wij onderbrekingen in de drinkwatervoorziening aan met behulp van opvallende deurhangers. Ze vermelden duidelijk waar en wanneer de geplande werken plaatsvinden. Onvoorziene lekken of problemen op ons leidingennet kunnen we natuurlijk niet op voorhand aankondigen... al doen we er ook in die omstandigheden alles aan om de betrokken klanten zo snel als mogelijk op de hoogte te brengen.



### Verhuur standpijpen aan particulieren en aannemers

Standpijpen laten toe water te leveren wanneer nog geen aansluiting beschikbaar is. Het gebruik van standpijpen is dus soms noodzakelijk, maar wordt toch best zoveel mogelijk vermeden. Standpijpen geraken zoek, vragen aanzienlijke administratieve inspanningen voor opvolging en geven geregeld aanleiding tot oneigenlijk gebruik. TMVW tracht de verdeling van standpijpen dan ook te ontraden; een werfaansluiting bijvoorbeeld is een praktisch alternatief.

Als een standpijp toch noodzakelijk is, wordt getracht het evenwicht te vinden tussen praktische haalbaarheid voor de klant en duidelijke opvolging door TMVW. De nieuwe tarieven zijn interessanter voor de klanten, maar tegelijk strenger voor wie de standpijp niet tijdig terug inlevert. Met ingang van 1 juli 2006 wordt op het moment van terbeschikkingstelling een waarborg van 445 euro gevraagd. Bij het terugbrengen wordt een administratieve kost van 50 euro aangerekend; de huurprijs bedraagt 1 euro per dag. De waarborg wordt terugbetaald, eventueel verminderd met de herstellkosten indien de standpijp defect is. Indien de standpijp na één jaar niet werd teruggebracht of ingeleverd voor meteropname, wordt de waarborg ingehouden.

## IMWV EN TMVW IN UW GEMEENTE

TMVW is een intercommunale, IMWV een intergemeentelijk samenwerkingsverband. In beide gevallen betekent dit dat gemeenten en steden samen een dienstverlening organiseren, in dit geval watervoorziening.

Een gemeente of stad kan voor één of meerdere activiteiten toetreden of - anders gesteld - vennoot worden. In onderstaande tabellen vindt u de activiteiten waarvoor uw gemeente samenwerkt met TMVW.



### Legende

**toevoer<sup>6</sup>:**  
produceert of koopt drinkwater en transporteert het tot aan de gemeentelijke grenzen

**distributie:**  
verdeelt drinkwater aan de klanten en beheert het distributienet

**zuivering:**  
verzekert het beheer van de gemeentelijke zuiveringsinfrastructuur

**secundaire diensten:**  
verleent service inzake watergerelateerde activiteiten zoals zwembadbeheer

TMVW-vennoot	toevoer	distributie	zuivering	secundaire diensten
Aalst	✓	✓		
Affligem	✓	✓	✓	
Asse	✓	✓	✓	
Beernem	✓	✓		
Beersel	✓		✓	
Blankenberge	✓	✓	✓	✓
Brakel	✓	✓	✓	
Brugge	✓	✓		
Buggenhout	✓	✓	✓	
De Haan	✓	✓	✓	✓
De Pinte	✓	✓	✓	
Dendermonde	✓	✓		
Destelbergen	✓	✓	✓	
Dilbeek			✓	
Erpe-Mere	✓	✓	✓	
Gent	✓	✓	✓	✓
Halle			✓	
Hamme	✓	✓		
Herzele	✓	✓		
Horebeke	✓	✓	✓	
Knesselare	✓	✓	✓	
Knokke	✓			
Kruishoutem	✓	✓	✓	
Lebbeke	✓	✓	✓	
Lede	✓	✓	✓	
Liedekerke	✓	✓	✓	✓
Lierde	✓	✓	✓	
Maarkedal	✓	✓	✓	
Machelen			✓	
Melle	✓	✓	✓	
Merelbeke	✓	✓		
Middelkerke	✓	✓	✓	
Nazareth	✓	✓	✓	
Oostende	✓	✓	✓	
Oosterzele	✓	✓	✓	
Oostkamp	✓	✓		
Opwijk	✓	✓	✓	
Ronse	✓	✓	✓	
Ruiselede	✓	✓	✓	
Sint-Martens-Latem	✓	✓	✓	
Sint-Niklaas	✓			
Ternat	✓	✓	✓	
Wichelen	✓	✓	✓	
Zelzate	✓	✓	✓	✓
Zingem	✓	✓	✓	
Zottegem	✓	✓		
Zulte	✓	✓	✓	
Zwalm	✓	✓	✓	

<sup>6</sup> TMVW verzorgt ook de toevoer van drinkwater voor volgende gemeenten in het Waalse gewest: Ath, Ellezelles, Flobecq, Frasnes-lez-Anvaing, Lessines, Leuze-en-Hainaut, Mont de L'Enclus.



TMVW is de vaste partner van IMWV, in het jargon: TMVW is deelnemende maatschappij in IMWV. Maar IMWV is ook distributievenoot van TMVW. In de praktijk betekent dit dat 'werken op het terrein' voor klanten van IMWV en TMVW op dezelfde manier gebeuren. Volgende gemeenten vormen samen IMWV. Er wordt telkens aangegeven voor welke activiteit zij samenwerken met TMVW.

IMWV-venoot	toevoer	distributie	zuivering	secundaire diensten
Aalter	💧	💧		
Damme	💧	💧		
Deinze	💧	💧	💧	
Gavere	💧	💧	💧	
Jabbeke	💧	💧		
Kluisbergen	💧	💧	💧	
Lochristi	💧	💧		
Lovendegem	💧	💧	💧	
Middelkerke	💧	💧	💧	
Nevele	💧	💧	💧	
Oudenaarde	💧	💧		
Sint-Lievens-Houtem	💧	💧	💧	
Wetteren	💧	💧		
Wortegem-Petegem	💧	💧	💧	
Zomergem	💧	💧	💧	💧
Zuienkerke	💧	💧	💧	



### Toezicht op behoorlijk bestuur

Op de activiteiten van TMVW en IMWV wordt vanuit diverse invalshoeken toezicht uitgeoefend.

- De Vlaamse regering gaat na of de regelgeving inzake de samenwerking tussen gemeenten gerespecteerd wordt. Een college van commissarissen en een bedrijfsrevisor staan er garant voor dat de bedrijven financieel gezond beheerd worden.
- De saneringsactiviteit wordt opgevolgd door de economische en ecologische toezichthouders. Beide vallen onder de bevoegdheid van de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM).
- De toegepaste prijzen worden toegestaan door de Minister van Economie.
- Tenslotte zorgen gebruikersverenigingen en ombudsmannen en -vrouwen ervoor dat er aan de klanten voldoende kwaliteit wordt geboden.

## WERKEN IN ZICHT!



- 1 Begin augustus 2005 kwam de watertoren van Assen in de stellingen te staan voor een grondige opknapbeurt. In een eerste fase werd de buitengevel grondig aangepakt.

Zowel de betonnen steunpilaren en de kuip bovenin de toren als de bakstenen muur werden eerst gezandstraald en gereinigd.

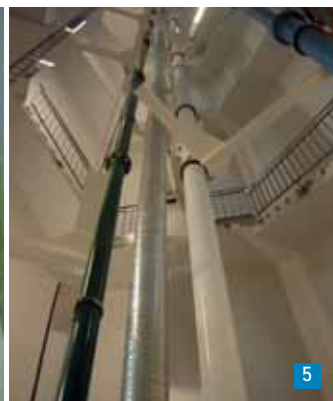
- 2 Betononderzoek bracht uitsluitel: waren er op bepaalde plaatsen roestvlekken en klonk de buitenmuur hol, dan was er lokaal hoogstwaarschijnlijk sprake van betonrot. Betonrot wordt veroorzaakt door het roesten van de bewapeningsstaven in het beton, waardoor het beton gaat scheuren en afschilferen. Indien dit proces niet gestopt wordt, komen op termijn grotere stukken beton los.

Gelukkig was er een duurzame oplossing voorhanden: de muur werd plaatselijk uitgekapt en zowel het beton als de aangetaste staaf werden met een beschermende laag bedekt. Vervolgens werd het ontstane gat weer mooi opgevuld.



- 3 In september 2005 werden de toren en het ondergrondse reservoir eraast buiten dienst gesteld. Een voorlopig pompstation stond vanaf dat moment in voor de waterdistributie en bood voldoende waterdruk voor de Assenaars.

Eind oktober was men klaar met de betonrenovatie. De strenge winter riep jammer genoeg een halt toe aan de buitenwerken vooraleer deze volledig klaar waren. Gelukkig was er ook binnenin nog genoeg te doen!



- 4 De binnenmuren waren volledig aangetast door het vocht. Ze werden eerst volledig gezandstraald en vervolgens onderworpen aan een betononderzoek. Stelde men betonrot vast, dan werd dit eveneens grondig aangepakt.

- 5 De kelder werd opgebroken en zowel de waterleidingen - 40 meter hoog - als de pompinstallaties werden volledig vernieuwd.

Elektriciteit, leidingen, ramen, trappen, deuren... alles werd grondig aangepakt. Rond de trap werd een leuning geïnstalleerd voor de veiligheid van toekomstige bezoekers.

Het ondergrondse reservoir naast de toren was eigenlijk nog in goede staat; een grondige reiniging volstond dan ook.

**6** Half maart 2006 kon ook buiten terug de draad worden opgenomen. De kuip bovenop de toren werd hersteld en behandeld tegen betonrot. Het terras kreeg een nieuwe, schuin aflopende betonlaag met daarbovenop tegels 'op pootjes', voor een betere afwatering bij regenweer.

**7** Half mei waren de renovatiewerken grotendeels afgewerkt.

Vanaf half juli zal de watertoren opnieuw volledig operationeel zijn en kan het voorlopige pompstation gedemonteerd worden. In de kelder van de toren komen twee nieuwe pompgroepen. Ook de automatisering wordt grondig gewijzigd. Zo wordt naast de ingangsdebietmeter ook een uitgangsdebietmeter geplaatst, zodat een betere controle van de verbruiken mogelijk wordt.



## DE WATERTOREN VAN ASSE

**Bouwjaar:** De watertoren van Asse werd gebouwd in 1975.

**Ligging:** De toren ligt in de Boekfoslaan, vlakbij het centrum van Asse. Hij loopt dus letterlijk in de kijker.

**Hoogte:** Hoewel de toren zelf slechts 43 m meet, bevindt hij zich als enige van onze watertorens op een grotere hoogte dan het waterreservoir van de BIWM<sup>7</sup> in Ukkel. Hierdoor kan het reservoir deze toren niet via natuurlijke druk, volgens het principe van de communicerende vaten, bevoorraden<sup>8</sup>. Drie drukverhogingspompen vormen hier de oplossing en geven het water voldoende druk mee om naar de bovenkuip van de watertoren te stromen. Van daaruit kan probleemloos het lageregelegen Asse bevoorrad worden.

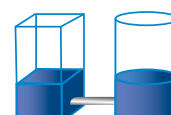
Indien er zich storingen op het toevoernet voordoen, of om bij grote verbruiken - bijvoorbeeld door een brand - een extra reserve te hebben, wordt een watervoorraad opgespaard in het grondreservoir en door twee pompen naar de kuip gepompt.

**Inhoud:** De kuip bovenin de watertoren bevat 1.000 m<sup>3</sup>, het ondergrondse waterreservoir naast de toren maar liefst 1.350 m<sup>3</sup>.



<sup>7</sup> De Brusselse Intercommunale Watermaatschappij (BIWM) is één van onze grote waterleveranciers.

<sup>8</sup> Volgens het principe van de communicerende vaten wil vloeistof in vaten of buizen die met elkaar in verbinding staan (en dus 'communiceren') overal even hoog gaan staan. Bijgevolg bevat het water dat vanuit hoger gelegen waterproductie en -winningsgebieden komt voldoende druk om de lageregelegen watertorens te bevoorraden. Deze watertorens voorzien op hun beurt het lageregelegen distributiegebied van drinkwater, al zorgt een pomp af en toe voor extra druk, bijvoorbeeld voor de hoogste verdiepingen van appartementsgebouwen.



## GEPLANDE WERKEN

Wij maken er werk van om stap voor stap ons watertorenpatrimonium te renoveren. Belangrijkste drijfveren hierbij zijn functionaliteit en veiligheid. Met andere woorden... we willen onze klanten op elk moment van 100% zuiver drinkwater kunnen voorzien, ook in momenten van piekverbruik. En bezoekers moeten de torens natuurlijk op een veilige manier kunnen betreden. Dat de watertorens na renovatie opnieuw ware 'waterkastelen'<sup>9</sup> zijn, is mooi meegenomen!

### Op korte termijn zijn volgende projecten gepland:

- In mei 2006 is de renovatie van de watertoren in de Gentse Maïstraat opgestart. Het einde van de werken is voorzien voor maart 2007.
- In de watertoren van Zeebrugge wordt momenteel de binnenzijde gerenoveerd. Deze werken zullen tegen eind 2006 afgerond zijn.
- Begin 2007 wordt gestart met de renovatie van de watertoren in de Gentse Scheeplosserstraat.



### (Zomerse) pieken in het waterverbruik

Wanneer wij tijdens de warme zomer met zijn allen onder de douche springen of de tuin besproeien, ontstaat er plots een uitzonderlijk piekverbruik. Maar ook gedurende het jaar wordt er op bepaalde piekmomenten, vooral 's morgens en 's avonds, meer water verbruikt.

Dergelijke schommelingen moeten door het net kunnen opgevangen worden. Watertorens en reservoirs zorgen voor een beperkte buffering, maar in de eerste plaats moet de productiecapaciteit natuurlijk beschikbaar zijn, dus wordt er een reserve in stand-by gehouden.

<sup>9</sup> In het Frans spreekt men van 'des châteaux d'eau', waterkastelen dus.

## FRIS DE ZOMER IN

### ZOMERSE WATERBAR

Ook deze zomer is onze rijdende waterbar aanwezig op tal van (sportieve) evenementen. Bedoeling is om kraantjeswater bij kinderen en volwassenen te promoten als een gezonde en logische dorstlesser.

Ontdek hier de evenementen in uw buurt waarop wij in elk geval aanwezig zijn. Afspraak aan de waterbar, voor een verfrissende beker kraantjeswater!



Zaterdag 1 juli	Play-Day@Zelzate
Zondag 2 juli	Guldensporenmarathon - Brugge
Vrijdag 7 juli	Avondjogging - Zevergem
Vrijdag 7 juli	Bruulconcerten - Ronse
Woensdag 12 juli	Bloso-zomerpromotour
Zaterdag 19 augustus	Marmottenrun Feesten Sint-Jozef - Brugge
Zondag 20 augustus	35e Mars der Vlaamse Ardennen - Ronse
Zaterdag 26 augustus	Kermisjogging - JC Erwetegem
Zaterdag 2 september	De Gordel - Oudenaarde
Zondag 3 september	Postiljon Wandelclub - Merelbeke
Zaterdag 16 september	Dwars door Sint-Kruis
Zondag 17 september	Belgisch Kampioenschap Duathlon - Ronse
Donderdag 21 tot zaterdag 23 september	Wuitensmarsen - Hamme
Zondag 24 september	Sportcarrousel - Dendermonde

### Onze zomeragenda is wellicht nog niet volledig.

Wilt u op de hoogte blijven van de plannen van de waterbar? Houd de rubriek 'Nieuws' op onze website in het oog.



Volgende gemeenten doen beroep op ons voor het beheer van hun zwembaden. Graag laten wij u kennismaken met hun zomerse zwemactiviteiten.

In het **Noordzeepad** van **Blankenberge** zijn er de hele zomer lang zwemlessen, dit telkens in 10 lessen die lopen over twee weken. Inschrijven kan in het zwembad.

Inschrijvingsgeld voor de lessen: 50 euro

Inlichtingen: 050 41 56 34

Zwembad **Heuvelkouter** in **Liedekerke** voorziet deze zomer elke namiddag tussen 14 en 16 uur speciaal voor de jeugd waterbanden, matten en ander spelmateriaal.

Verder is er van 17 tot 21 juli een omnisportzwemkamp, met zweminitiatie voor jonge zwemmers van 6 tot 14 jaar. Inschrijven kan in het zwembad.

Inschrijvingsgeld voor de lessen: 35 euro

Inlichtingen: 053 66 05 73

Het **Wielingenbad** in **Wenduine** wordt elke zomer met plezier bezocht door heel wat zwemgrage toeristen. Voor de jonge zwemmertjes is er een opblaasbare speelstructuur op woensdag- en zaterdagmiddag tussen 14 en 17 uur en op zondagvoormiddag tussen 10 en 12 uur. Er is ook een kinderbad met onder meer een glijbaan.

Inlichtingen: 050 41 46 43

De zomer is voor het zwembad in het **Sportcomplex EuroHal** van **Zelzate** een eerder kalme periode. Er wordt van de gelegenheid gebruik gemaakt om tussen 17 juli en 15 augustus onder meer de nodige onderhoudswerken te doen. Vanaf september staat de kalender van het zwembad weer barstensvol sportieve activiteiten.

Inlichtingen: 09 345 74 22



In **Sportcentrum Den Boer te Zomergem** kunnen kinderen van drie tot zes de eerste veertien dagen van juli leren zwemmen, dit in de periodes 3 tot 7 juli en 10 tot 14 juli. Ook de meer ervaren waterratten tussen zes en zeven jaar kunnen er terecht.

Inschrijvingsgeld voor de lessen: 35 euro en 30 euro vanaf het tweede gezinslid

Inlichtingen: 09 372 83 73

Van 18 tot en met 26 november vindt overal in Vlaanderen de Vlaamse Zwemweek plaats.

Binnenkort vindt u meer informatie over de activiteiten van bovenstaande zwembaden op onze website [www.tmvw.be](http://www.tmvw.be). Houd (het logo van) AquaFit in het oog.

## VERFRISSENDE WATERVERSNAPERINGEN

Water drinken is het hele jaar door belangrijk voor de vochtbalans van ons lichaam. Maar in de zomer verliest ons lichaam extra veel vocht en is het verstandig om voldoende te drinken nog vóór we dorst krijgen. We geven u graag het recept van enkele fruitige dorstlessers mee.

### Gezonde waterijsjes

U hebt nodig: 1 dl (vers) vruchtensap of -siroop, 3 dl kraantjeswater, vormpjes voor het maken van waterijsjes.

Zo maakt u het: Meng het sap en het kraantjeswater, giet het mengsel in de vormpjes en zet deze in de diepvries. Na ongeveer vier uur hebt u frisse waterijsjes. Maak een extra fruitige variant met gemixte aardbeien of frambozen.

### Verfrissende ijsthee

Zet uw lievelingsthee, laat afkoelen en voeg ijsblokjes, schijfjes citroen of limoen en eventueel wat suiker toe.

### Tropische vruchtencocktail

Voor vier cocktails hebt u nodig: 1 meloen, 3 dl rozebottelsiroop, 3 dl passievruchtensiroop, fris kraantjeswater, ijsblokjes, muntblaadjes.

Zo maakt u het: Snijd de meloen in twee, schil hem en verwijder de zaadjes. Snijd het vruchtvlees in niet al te grote blokjes en schik het in de glazen. Houd eventueel wat meloen als garnituur. Verdeel de siroop over de glazen en vul verder aan met gekoeld kraantjeswater en ijsblokjes. Versieren doet u met muntblaadjes en een satéprikker met meloenbolletjes.

In plaats van rozebottel- of passievruchtensiroop kan u natuurlijk ook andere vruchtensiroopen gebruiken.

### Pompelpassie

Voor vier cocktails hebt u nodig: 2 roze pompelmoezen, 4 dl passievruchtensap, 4 dl fris kraantjeswater, ijsblokjes.

Zo maakt u het: Pers de pompelmoezen en voeg het passievruchtensap toe. Verdeel dit fruitige mengsel over de glazen en leng aan met kraantjeswater en ijsblokjes.

## DRINKWATERFONTEINTJES OP SCHOOL

Door het subsidiëren van drinkwaterfonteinen in basisscholen helpen we graag mee aan de bewustmaking dat kraantjeswater een gezonde dorstlessers is. Met dit initiatief wordt bovendien de grote afvalberg van brikken en blikken drastisch ingeperkt.

Scholen in ons werkingsgebied die graag beroep doen op een subsidie bij de aankoop van een drinkwaterfontein kunnen terecht op het telefonisch waterloket AquaFoon voor praktische inlichtingen: 078 35 35 99.

## Nuttige contacten

**AquaFoon** Voor al uw watervragen

Defectnummer water  
078 35 35 88

- Melden van defecten en storingen inzake de waterketen.

Algemeen waternummer  
078 35 35 99

- Verhuizing melden
- Vragen inzake aansluiting
- Algemene vragen over onze dienstverlening
- Algemene informatie over water
- Vragen over uw factuur, vragen over onze tarieven
- Vragen over de meteropname
- Informatie over kortingen en subsidies.

MeDis

0800 90 211

- Op dit nummer kan u jaarlijks uw meterstanden doorgeven. Het is een automatisch nummer dat enkel toelaat meterstanden elektronisch door te geven.
- Op dit nummer kan u geen vragen stellen.

Het defectnummer water en MeDis zijn 7 dagen op 7, 24 uur op 24 bereikbaar. Op de overige nummers van AquaFoon kan u terecht alle werkdagen van 8.00 tot 20.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 13.00 uur. U kan ook een mail sturen naar [info@tmvw.be](mailto:info@tmvw.be) of een brief naar TMVW - Divisie Klantendiensten, Stropkaai 14 te 9000 Gent. Voor algemene informatie over onze dienstverlening kan u terecht op [www.tmvw.be](http://www.tmvw.be)

