

# **PUBLIC GOVERNANCE**

Rapportering eerste semester 2020

## **Inleiding**

Zesmaandelijks wordt er gerapporteerd volgens een vast schema:

1. (On)verenigbaarheden
2. Bestuursorganen
3. Naleving wetgeving
  - 3.1. Productkwaliteit
  - 3.2. Overheidsopdrachten
  - 3.3. Milieuwetgeving
  - 3.4. Juridische opvolging
4. Betrouwbaarheid van de financiële informatie
5. Risicomanagement en auditwerkzaamheden
6. Klachtenmanagement
7. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Public Governance is volgens het vastgelegde schema binnen het bedrijf geëvolueerd van een spontaan initiatief – er bestaat hiertoe formeel geenszins een verplichting – naar een begrip in de bedrijfscultuur en de officiële rapportering.

Deze rapportering is geïmpacteerd door COVID-19. FARYS is actief gebleven binnen de mogelijkheden van de maatregelen. Ook de bestuursorganen zijn aangepast doorgegaan.

## **Noot**

Onder de merknaam FARYS worden de diensten aangeboden vanuit de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden TMVW ov en TMVS dv. Deze rapportering beslaat alle activiteiten van TMVW en TMVS.

## 1. (On)verenigbaarheden

### 1.1. Context

TMVW ov of uitgebreid Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor Watervoorziening is een intergemeentelijk samenwerkingsverband, een opdrachthoudende vereniging. TMVS dv is een dienstverlenend intergemeentelijk samenwerkingsverband. Beiden zijn onderworpen aan het Decreet over het Lokaal Bestuur (DLB) van 22 december 2017.

De wettelijke en decretale context vormt verder de basis voor de statuten, waarin de regels rond (on)verenigbaarheden, bevoegdheidsconflicten en belangenconflicten worden bepaald. Het Decreet over het Lokaal Bestuur (hierna DLB) is de basis. Dit decreet incorporeert het vroegere decreet met betrekking tot de Intergemeentelijke Samenwerking en voegt er een aantal bijkomende regels aan toe. Het decreet is van toepassing vanaf 1 januari 2019. De statuten van TMVW ov en TMVS dv werden hier formeel op aangepast in 2019 en goedgekeurd door de toezienende overheid.

Controle op de naleving van alle regels ter zake vraagt een continu management. Bij vaststelling van inbreuken worden deze gemeld aan de betrokken besturen die de gepaste actie nemen. Elke betrokkene neemt zijn of haar persoonlijke verantwoordelijkheid op om eventuele onverenigbaarheden of onjuistheden te melden.

De Code van Goed Bestuur, opgelegd door het Decreet Lokaal Bestuur, werd door alle bestuurders onderschreven bij hun aanstelling.

### 1.2. Rapportering

Er is geen onverenigbaarheid of onjuistheid genoteerd daar er bij de voordracht van kandidaten op een mogelijke onverenigbaarheid volgens de afgesproken procedure vanuit TMVW gereageerd werd met een schrijven naar de betrokken deelnemer, waarna de gepaste acties werden ondernomen.

De jaarlijkse aangifte aan de regeringscommissaris van aanwezigheid en bezoldiging van de mandatarissen werd uitgevoerd. De bezoldigingen worden tevens aan de gemeenten medegedeeld.

De Algemene Vergadering van 19 juni 2020 van TMVW ov stelde vier leden definitief aan in de diverse adviescomités. Er werden drie ontslagen genoteerd. In de raad van bestuur heeft 1 bestuurder zijn ontslag gegeven. De algemene vergadering is overgegaan tot de benoeming van een opvolger. De aldus benoemde bestuurder voltooit het mandaat van zijn voorganger. De Algemene Vergadering verliep via schriftelijke procedure omwille van COVID-19, conform de bepalingen van het Koninklijk Besluit nr.4 van 9 april 2020 en zoals bepaald op de website van de Vlaamse Minister van Binnenlandse Zaken. De deelnemers bezorgden ons de beslissingen van hun gemeenteraad of eigen bestuursorgaan. De aangeduide vertegenwoordigers hebben een stemformulier ingevuld, ondertekend en ons overgemaakt.

### 1.3. Planning 2020

De controle wordt bestendigd.

## 2. Bestuursorganen

### 2.1. Context

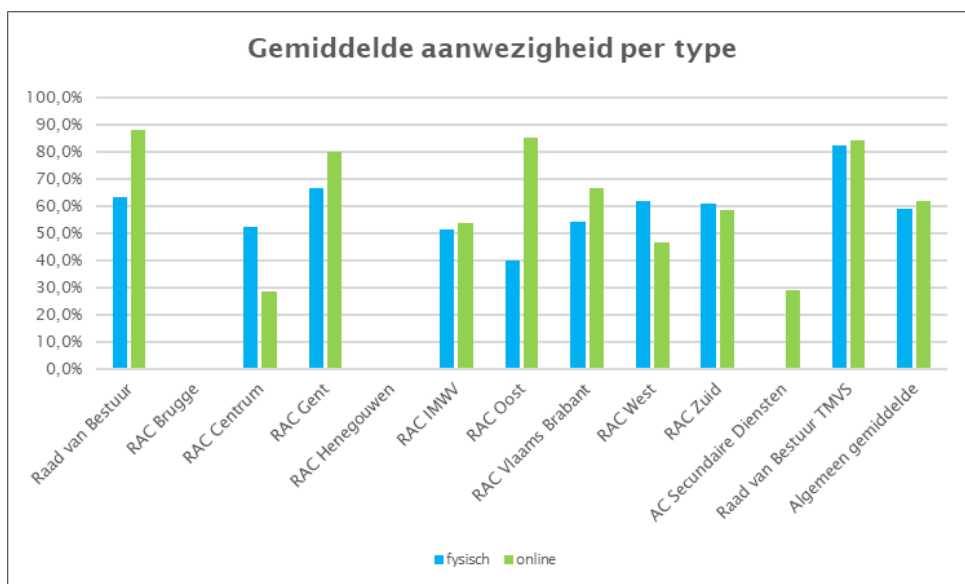
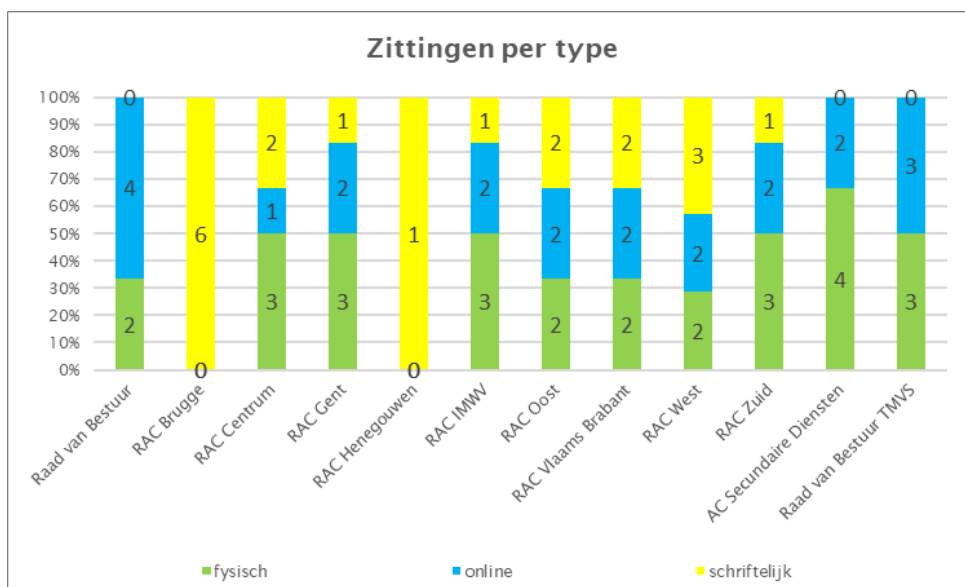
Voor alle bestuurs- en adviesorganen binnen TMVW en TMVS wordt alles geregeld volgens wettelijke en decretale bepalingen.

- de samenstelling
- het aanstellen van de leden, van de voorzitter en de ondervoorzitter(s)
- de bevoegdheden
- de samenroeping en de werking
- de vergoeding.

## 2.2. Rapportering

Het aantal zittingen, het aantal leden en het aanwezigheidspercentage per orgaan zijn maatgevend voor de raadpleging en de betrokkenheid van de deelnemers.

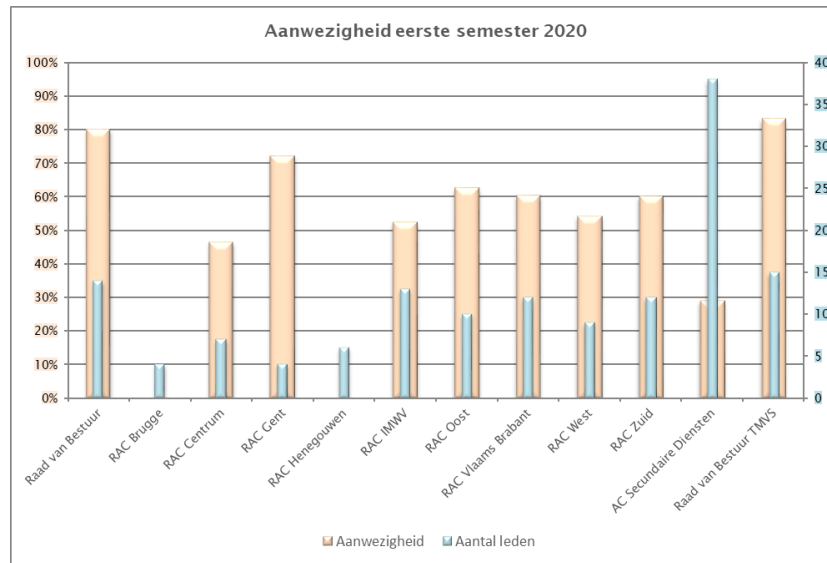
Het eerste semester van 2020 werd ten gevolge van de COVID-19-maatregelen gekenmerkt door een andere vorm van werking. De zittingen werden vanaf 16 maart schriftelijk of online via skype for business georganiseerd. Dat maakte een nauwe betrokkenheid van de bestuursorganen nog steeds mogelijk. Alle cijfers bevatten zowel de fysieke, schriftelijke als online zittingen. Een online of fysieke zitting die het quorum niet bereikt, wordt met een schriftelijke procedure aangevuld. Bij een schriftelijke procedure wordt het ontbreken van een antwoord binnen de 5 dagen als positief beschouwd. De grafiek geeft een opdeling van de zittingen per type.



De gemiddelde aanwezigheid van de fysieke en online vergadermomenten in het eerste semester 2020, berekend over alle organen, was 60 % bij een gemiddelde vergaderfrequentie van 5,6 zittingen. We stellen vast dat op de online zittingen een grotere aanwezigheid wordt genoteerd. Indien de schriftelijke procedures buiten beschouwing worden gelaten, is er een gemiddelde vergaderfrequentie van 3,8 zittingen.

De cijfers worden per maand berekend en vervolgens gemiddeld genomen over de betrokken periode omdat organen kunnen evolueren tijdens het jaar.

Het aantal leden in de grafiek is het aantal per 30 juni.



Enkel de leden van de raad van bestuur ontvangen presentiegelden.

### 2.3. Planning 2020

De organisatie van de zittingen wordt aangepast om een maximale betrokkenheid van de bestuurders te behouden. De organisatie van de vergaderingen zal maximaal worden afgestemd op de richtlijnen inzake COVID-19. De digitale vergaderingen zullen de standaard zijn, zeker tot einde 2020.

## 3. Naleving wetgeving

### 3.1. Productkwaliteit

#### 3.1.1. Context

De Europese regelgeving en de Vlaamse overheid bepalen de kwaliteitsbewaking van het leidingwater van de bron tot de levering aan de kraan bij de klant. De belangrijkste richtsnoeren zijn:

- het decreet betreffende water bestemd voor menselijke aanwending, goedgekeurd op 24 mei 2002
- het uitvoeringsbesluit betreffende de kwaliteit en levering van water bestemd voor menselijke consumptie van 13 december 2002 aangevuld met de wijzigingen van 15 september 2017 en 19 juli 2019
- het besluit van de Vlaamse Regering van 8 november 2013 over de nieuwe openbare dienstverplichtingen met betrekking tot risicobeheer, crisisbeheer en leveringszekerheid
- het Koninklijk Besluit ter bescherming van de volksgezondheid tegen radioactieve stoffen in voor menselijke consumptie bestemd water van 31 mei 2016, aangevuld met het uitvoeringsbesluit van het FANC<sup>1</sup> van 24 november 2016.

De wetgeving bepaalt de lijst van de te controleren parameters en waarden, de frequentie van de analyses op stalen genomen in de gemeenten en steden en de nieuw opgelegde risicobeoordeling van bron tot kraan uit te voeren door de waterbedrijven zelf.

De opgelegde controles zijn opgedeeld in een routinecontrole op een 18-tal parameters genaamd 'groep A-analyse' en een uitgebreid wateronderzoek groep 'B-analyse'. Alle kwaliteitscontroles worden door het TMWV-laboratorium uitgevoerd

<sup>1</sup> FANC: Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle

conform de ISO-norm 17025. Deze norm is geïntegreerd in het kwaliteitsmanagementsysteem van het laboratorium dat erkend is door de Vlaamse Overheid en geaccrediteerd door BELAC.



### 3.1.2. Rapportering

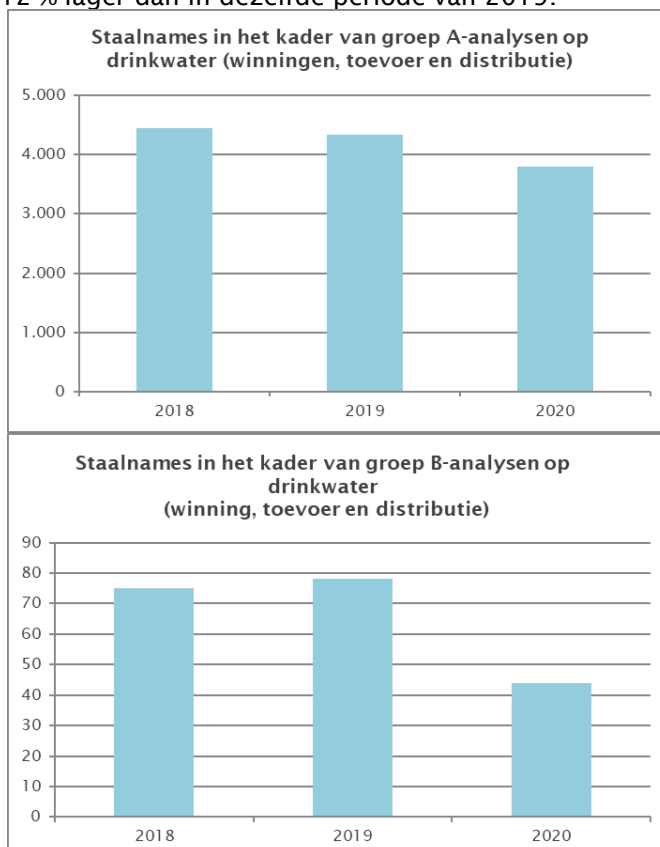
#### Laboratoriumactiviteiten

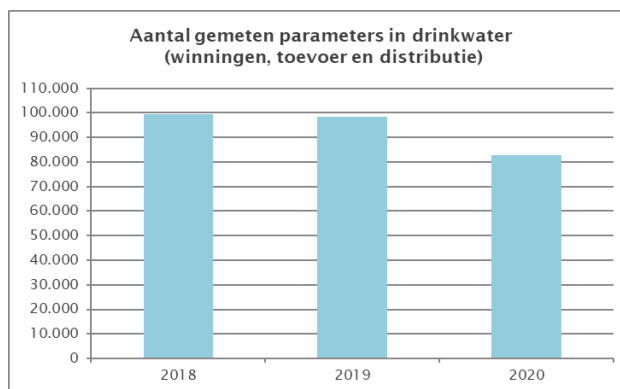
Het wettelijk **monitoringsprogramma** voor de controle van het leidingwater bevat zowel de geplande staalnames aan de kraan bij de klant, als alle stalen die genomen worden op de winningen (Beersel, Oudenaarde en Ronse) en op de toevoerinrichtingen (watertorens, -reservoirs). Dit maakt een integrale opvolging van de waterkwaliteit mogelijk.

De planning voor staalname in de eerste helft van 2020 kon niet volledig worden uitgevoerd zoals op 1 september 2019 is overgemaakt aan de Vlaamse overheid. Zowel door FARYS als door VMM zelf werden beperkende maatregelen opgelegd in het kader van de corona-crisis. Staalnames aan de kraan bij de gebruiker (privé en publiek) werden vanaf 16 maart 2020 opgeschort tot nader order.

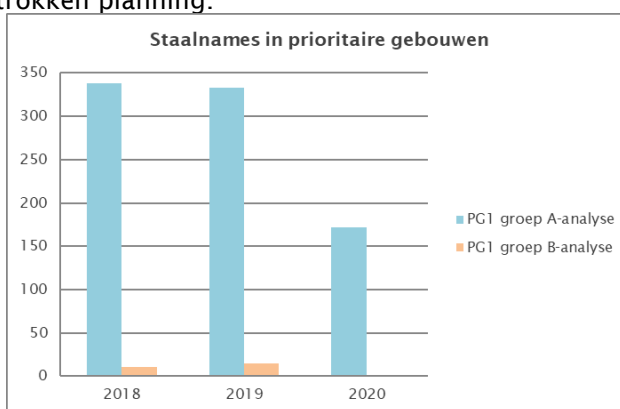
Er werd in de eerste helft van 2020 **voldaan** aan de in de drinkwaterwetgeving opgelegde eisen voor de gezondheidsgerelateerde parameters. In de gemeentelijke netten van TMVW werden 1.928 drinkwaterstalen genomen en dit voornamelijk op hydranten in plaats van op binneninstallaties. 38.945 parameters werden onderzocht. Hierin zijn zowel de wettelijk geplande controles als de ad hoc stalen op vraag van interne en externe klanten begrepen. Aanvullend werden er voor de standaardcontrole van het drinkwater in waterwinningen, watertorens en waterreservoirs 1.868 stalen genomen en 43.642 parameters geanalyseerd.

Het totaal aantal onderzochte drinkwaterstalen ligt ten gevolge van de coronamaatregelen 12 % lager dan in dezelfde periode van 2019.



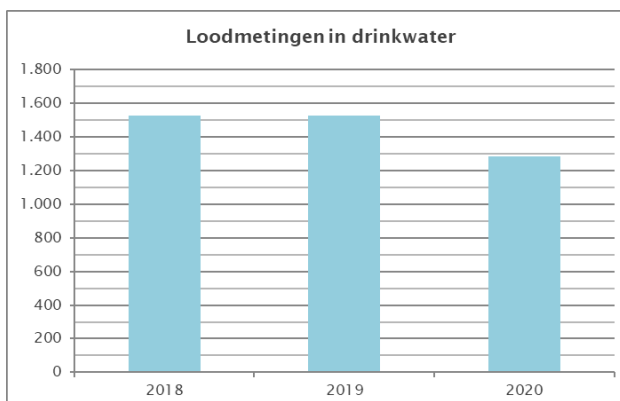


Het uitgangscijfer voor het totaal aantal watercontroles in prioritaire publieke gebouwen is overeenkomstig de opgelegde driejaarlijkse controle een derde van het totaal aantal installaties in het volledige distributiegebied. Het aantal onderzochte stalen is in het eerste semester van 2020 sterk gereduceerd wegens de opschorting van de betrokken planning.



Bij de maandelijkse radioactiviteitsmetingen in het geleverde drinkwater afkomstig van grondwater (Beersel, Oudenaarde, Ronse) en oppervlaktewater (Oostende) zijn geen afwijkingen vastgesteld ten opzichte van de opgelegde normen in het betrokken Koninklijk Besluit.

In het kader van de bescherming van de volksgezondheid vraagt de overheid blijvende aandacht voor de parameter lood. In het kader van loodpreventie bij gevoelige doelgroepen werden in de eerste helft van 2020 in totaal 3 screenings uitgevoerd, respectievelijk in 2 basisscholen en in 1 kinderopvang. In afspraak met de beheerders werden de binneninstallaties nagezien door de dienst Keuringen en werden er gedurende één dag op verschillende tijdstippen stalen genomen voor loodcontrole op het meest gebruikte tappunt voor consumptie. Er wordt aangetoond dat andere materialen dan lood (o.a. messing waarbij in het productieproces lood gebruikt wordt) ook de oorzaak kunnen zijn van verhoogde meetwaarden. Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid informeert het Departement Onderwijs en de gebruikers, en adviseert over de vaststellingen van de drinkwaterleverancier.



Op de toevoerinfrastructuur werd er in de eerste helft van 2020 één bevestigde overschrijding genoteerd voor de indicatorparameter colibacteriën in de watertoren van Sint-Niklaas. Voor deze beperkte afwijking werd de oorzaak niet achterhaald.

In het distributienet werden er lokaal bevestigde overschrijdingen genoteerd voor de comfortparameters colibacteriën en ijzer, alsook voor de gezondheidsgerelateerde parameters enterokokken en lood. Het aantal afwijkingen bedraagt <0,2 % ten opzichte van het totaal aantal onderzochte parameters.

- De comfortparameter ijzer vereiste vooral aandacht in Erpe-Mere, Gent, Damme, Ronse, Sint-Martens-Latem en Zelzate. Deze afwijkingen waren vermoedelijk te wijten aan druk- of stroomrichtingsveranderingen, ontoereikend spoelen op eindpunten in het distributienet of veroorzaakt door de binneninstallatie. De klant werd geïnformeerd over herstelmaatregelen, respectievelijk uit te voeren door het waterbedrijf of door de klant zelf.
- Er werden 10 afwijkingen genoteerd voor de comfortparameter colibacteriën, voornamelijk te wijten aan de staalname op hydranten in plaats van op binneninstallaties. Hiervoor werd een A-melding gemaakt bij VMM.
- Voor enterokokken werd 1 bevestigde afwijking genoteerd die betrekking had op een kwaliteitsvermindering aan een weinig gebruikte kraan nabij de meter.
- Verhoogde loodwaarden werden gemeten en bevestigd in binneninstallaties in Dendermonde en Ronse. TMVW onderneemt steeds actie door de vervanging van de loden aftakking of door gericht advies te verlenen aan de klant voor het aanpassen van de binneninstallatie. In deze concrete gevallen betrof het in hoofdzaak een afwijking afkomstig van andere materialen dan lood.

In de eerste helft van 2020 waren er geen calamiteiten die aanleiding gaven tot een crisismelding aan VMM en Agentschap Zorg en Gezondheid.

Voor bepaalde zogenaamde B2B<sup>2</sup>-klanten is water van strategisch belang in hun productieproces. Een dertigtal bedrijven wordt maandelijks geïnformeerd over de meest recente analyseresultaten in het betrokken leveringsgebied. De gemiddelde waterkwaliteit en de hardheid worden aan alle klanten ter beschikking gesteld via de website of door het beantwoorden van vragen via mail.

### **'Een watermerk met een keurmerk'**

De bestaande kwaliteitssystematiek op zich wordt door alle stakeholders aanvaard en bevestigd. De audits op staalanalyses, labo- en kwaliteitswerking bevestigen telkens de correcte en méér-dan-wettelijk-vereiste aanpak.



<sup>2</sup> B2B-klant: 'Business-to-Business klanten' zoals deelnemers, OCMW's, andere overheden, grootverbruikers, industriële klanten of bedrijven waar water een kritische factor in het proces en/of de dienstverlening is.



De leveringsgebieden werden in 2020 opnieuw ingedeeld. Oostende en Middelkerke vormen een nieuwe zone die sinds maart 2020 wordt gevoed met behandeld oppervlaktewater. De gemiddelde samenstelling van het drinkwater in de 8 deelgebieden wordt hierna opgenomen.

Parameter	Eenheid	Maximaal toelaatbare waarde volgens BVR <sup>(1)</sup> 13.12.2002 en aanvullingen	Gemiddelde waarde <sup>(2)</sup> per leveringsgebied <sup>(5)</sup>							
			1	2	3	4	5	6	7	8
1,2-dichloorethaan	µg/l	3,0	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5
Alkaliteit	m g/l HCO <sub>3</sub>	-	322	206	146	348	304	267	309	299
Aluminium	µg/l Al	200	<20	34	42	<20	<20	<20	<20	<20
Ammonium	m g/l NH <sub>4</sub>	0,50	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05
Antimoon	µg/l Sb	5,0	<2	<2	<2	<2	<2	<2	<2	<2
Arseen	µg/l As	10	<2	<2	<2	<2	<2	<2	<2	<2
Benzeen	µg/l	1,0	<0,3	<0,3	<0,3	<0,3	<0,3	<0,3	<0,3	<0,3
Benzo(a)pyreen	µg/l	0,01	<0,003	<0,003	<0,003	<0,003	<0,003	<0,003	<0,003	<0,003
Boor	m g/l B	1,0	0,07	0,04	0,03	0,20	0,04	0,03	0,05	0,03
Bromaat	µg/l	10	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1
Broomdichloormethaan	µg/l	60	0,7	0,6	3,1	0,7	1,3	0,8	0,8	1,2
Cadmium	µg/l Cd	5	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1
Calcium	m g/l Ca	270	115	66	57	119	132	110	109	94
Chloraat	µg/l ClO <sub>3</sub>	700	19	33	150	12	22	83	33	24
Chloride	m g/l Cl	250	32,0	44,9	50,0	33,0	33,5	34,4	35,4	30,3
Chloriet	µg/l ClO <sub>2</sub>	700	1,1	2,0	<1	<1	1,1	2,6	<1	1,6
Chroom	µg/l Cr	50	<2	<2	<2	<2	<2	<2	<2	<2
Clostridium perfringens	/100 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colibacteriën	/100 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyanide	µg/l CN	50	<6	<6	<6	<6	<6	<6	<6	<6
E. coli	/100 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enterokokken	/100 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fluoride	m g/l F	1,5	0,23	0,19	0,36	0,38	0,17	0,10	0,20	0,15
Fosfor	µg/l P	-	<65	<65	<65	<65	<65	<65	<65	<65
Geleidingsvermogen voor elektriciteit	µS/cm (20°C)	2100 en GAV <sup>(3)</sup>	681	493	431	788	749	668	693	539
Geur	-	GAV <sup>(3)</sup>	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV
Ijzer	µg/l Fe	200	<20	<20	<20	<20	23	<20	<20	<20
Kalium	m g/l K	-	4,7	4,2	4,7	9,8	3,0	1,9	3,1	2,7
Kleur	m g/l Pt/Co	20 en GAV <sup>(3)</sup>	<2,3	<2,3	<2,3	<2,3	<2,3	<2,3	<2,3	<2,3
Koper	m g/l Cu	2	0,02	0,09	0,01	<0,005	<0,005	0,04	0,02	0,01
Kwik	µg/l Hg	1	<0,2	<0,2	<0,2	<0,2	<0,2	<0,2	<0,2	<0,2
Lood	µg/l Pb	10	<1	<1	<1	<1	<1	<1	1,6	<1
Magnesium	m g/l Mg	50	14,9	7,6	6,3	25,4	16,8	12,8	15,0	9,9
Mangaan	µg/l Mn	50	<5	<5	<5	<5	<5	<5	<5	<5
Natrium	m g/l Na	200	24,2	45,0	35,0	26,4	22,1	20,4	19,4	22,0
Nikkel	µg/l Ni	20	<5	<5	<5	<5	<5	<5	<5	<5
Nitraat	m g/l NO <sub>3</sub>	50	14,2	11,1	11,0	7,6	11,6	31,2	15,3	9,8
Nitriet	m g/l NO <sub>2</sub>	0,1	<0,02	<0,02	<0,02	<0,02	<0,02	<0,02	<0,02	<0,02
Organische koolstof totaal (NPOC)	m g/l	-	1,1	1,4	2,4	1,1	0,9	1,0	0,9	1,1
Pesticiden totaal	µg/l	0,50	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)
Polycyclische aromatische koolwaterstoffen	µg/l	0,10	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)
Seleen	µg/l Se	10	<2	<2	<2	<2	<2	<2	<2	<2
Smaak	-	GAV <sup>(3)</sup>	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV
Som tetrahaloorethenen en trichloorethenen	µg/l	10	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)
Styreen	µg/l	20	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5
Sulfaat	m g/l SO <sub>4</sub>	250	96,4	76,6	50,4	94,0	100,6	55,0	69,4	91,2
Telling kolonies bij 22°C	/1 ml	GAV <sup>(3)</sup>	5	11	9	4	7	3	6	6
Temperatuur	°C	25	13,2	14,0	13,1	12,9	14,2	14,1	15,5	11,7
Totale Hardheid	°F	67,5	35	20	17	40	40	33	33	27
Trichlorobenzenen totaal	µg/l	20	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)
Trihalomethanen	µg/l	100	5,1	30,6	35,5	5,6	6,7	2,8	7,0	9,6
Troebeelingsgraad	-	GAV <sup>(3)</sup>	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV
Vinylchloride	µg/l	0,50	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5
Vrije Chloorresten	µg/l Cl	250	<60	<60	<60	<60	<60	<60	<60	<60
Waterstofionenconcentratie	pH	6,5-9,2	7,5	7,9	8,0	7,4	7,5	7,4	7,5	7,7
Xyleen	µg/l	500	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5
Zink	µg/l Zn	5000	24	24	22	12	15	46	31	20

(1) Besluit Vlaamse regering inzake de kwaliteit en levering van water, bestemd voor menselijke consumptie

(2) Gemiddelde waarde niet bestemd voor ionenbalans

(3) GAV: Geen abnormale verandering

(4) NA: Niet aantoonbaar

(5) 1: Vivaqua-Main vault  
2: Vivaqua-water-link-Evides-De Watergroep  
3: water-link  
4: Vivaqua-Ronse-Main vault  
5: Oudenaarde  
6: Beersel-Vivaqua  
7: De Watergroep  
8: Oostende WPC

### 3.1.3. Planning 2020

- Controleprogramma 2021 opstellen op basis van de sjablonen opgelegd door VMM en de bedrijfsgebonden risicoanalyse.
- Structurele opvolging van de drinkbaarheid conform de eisen van de drinkwaterwetgeving en inclusief de toepassing van de risicobeoordeling en de opgelegde maatregelen in het kader van COVID-19.
- Screening van niet genormeerde stoffen inclusief hormonen, farmaceutica en afbraakproducten van pesticiden in overeenstemming met de nieuwe VMM-watchlist, respectievelijk opgesteld voor grond- en oppervlaktewater.
- Laatste jaar van de eerste meetcyclus ter bescherming van de volksgezondheid tegen radioactieve stoffen in voor menselijke consumptie bestemd water.
- Aanvullende kwaliteitscontrole en inspectie uitgevoerd door Quality Control voor zover mogelijk in uitzonderlijke omstandigheden.

## 3.2. Overheidsopdrachten

### 3.2.1. Context

De aankoopdienst waakt erover dat alle aankopen door TMVW volgens de wetgeving overheidsopdrachten verlopen.

Binnen dit kader komen enerzijds contractuele relaties tot stand met de economisch meest voordelige, regelmatige inschrijver. Dit kan gaan over relatief langlopende raamovereenkomsten (4 jaar of langer), in andere gevallen enkel voor eenmalige projecten (bv. werken binnen de zuiveringsactiviteit).

Anderzijds worden ook alle 'losse bestellingen' (bestelling in functie van een occasionele behoefte en die beperkt is qua raming of tijd) opgevolgd via het ERP-systeem door de toepassing van een vrijgavestrategie.

Het wettelijk kader en interne afspraken worden geborgd door templates voor de diverse stappen in alle plaatsingsprocedures. Momenteel zijn er een 41-tal standaarddocumenten met handleiding beschikbaar binnen de aankoopdienst.

MVO wordt in de bestekken geborgd door het gunningscriterium 'maatregelen maatschappelijk verantwoord ondernemen' op te nemen, indien mogelijk. In functie van de specifieke opdracht kan het criterium per thema worden ingevoerd:

- productie en consumptie
- verpakkingsmaterialen
- transport
- energie
- welzijn en gelijkheid
- elektronische facturatie.

### 3.2.2. Rapportering

- De uitgevaardigde maatregelen naar aanleiding van COVID-19 hebben een grote impact gehad op de uitvoering van veel overheidsopdrachten, hoofdzakelijk voor werken. De analyse daarvan leidde tot de uitwerking en het opvolgen van een gestructureerde, TMVW-brede aanpak voor de behandeling van de vragen en eisen van de opdrachtnemers - in het kader van artikel 38/9 van het KB van 14 januari 2013 - (m.b.t. de herzieningsmogelijkheid van de overeenkomst wegens onvoorzienbare omstandigheden in hoofde van de opdrachtnemer wanneer het contractueel evenwicht wordt ontwricht in zijn nadeel).
- In het eerste semester van 2020 werden 42 opdrachten aangekondigd via e-notification. De andere opdrachten waren niet openbaar omwille van de beperkte raming, het innovatieve karakter van de opdracht of een uitzondering in de wetgeving. Deze prijsvragen werden gericht verstuurd naar firma's waarmee bv. reeds eerder positief werd samengewerkt, die hun gegevens en aanbod hebben overgemaakt voor opname in onze database of die na een marktverkenning werden weerhouden.

- Op de lopende raamovereenkomsten werden 10 minicompetities afgesloten in hoofdzaak voor glaswas.
- Er werden daarnaast 147 contracten afgesloten na plaatsingsprocedures voor een bedrag van 70 011 792 euro. De activiteiten inzake drink- en afvalwater vallen onder de wetgeving van toepassing op de speciale sectoren. Voor de plaatsingsprocedures in het kader van de aankoopcentrale, Sportbeheer en Facilitair Management dient de wetgeving voor de klassieke sectoren gevolgd te worden. De waarde van alle contracten gesloten onder de wetgeving van de klassieke sectoren bedraagt 31 miljoen euro en deze onder de speciale sectoren 39 miljoen euro.
- De plaatsingsprocedures kunnen verder worden opgesplitst naargelang het type van de opdracht: diensten, leveringen of werken.

<i>type opdracht</i>	<i>Diensten</i>	<i>Leveringen</i>	<i>Werken</i>
<b>waarde in euro</b>	19 561 836	13 369 839	37 080 117
<b># contracten</b>	81	18	48

- De raamovereenkomsten beheer technische installaties voor HVAC en/of zwembadwater werden vernieuwd onder diensten met een waarde van 8,75 miljoen euro verdeeld over 2 plaatsingsprocedures met elk 7 percelen (aparte contracten) over 5 jaar. Verdere afroep is mogelijk op basis van minicompetities per perceel. De andere grote raamovereenkomsten voor diensten werden afgesloten voor debiteurenbeheer (minnelijk en juridisch perceel) en landmeters (regionale percelen).
- Bij de leveringen is de raamovereenkomst levering van watermeters met 4 percelen vernieuwd voor een bedrag van 4 miljoen euro over 6 jaar. Samen met Fluvius, Sibelga, Ores en SWDE werd de raamovereenkomst levering van PE-buizen gegund op basis van een bijzondere volmacht door Fluvius. De waarde bedraagt 5 miljoen euro over 4 jaar en is eenmalig verlengbaar met 2 jaar.
- Voor wat betreft werken, werd de opdracht voor de bouw van een sportaccommodatie in Moerbeke-Waas toegewezen voor een bedrag van 3,9 miljoen euro. De raamovereenkomst wegherstel werd vernieuwd met een waarde van 2,6 miljoen euro (4 percelen) en een looptijd van 6 jaar.
- In het eerste semester van 2020 werden 46.821 bestellingen aan TMVW gefactureerd. Het totale factuurbedrag is 117,5 miljoen euro. Dit is exclusief de wateraankopen of andere uitzonderingen op de overheidsopdrachtenreglementering. Voorbeelden zijn: retributies, notariskosten, belastingen en heffingen. De bestellingen waren hoofdzakelijk afroepen op lopende contracten (91 %) voor een bedrag van 109 miljoen euro. De rest betrof een 4.400-tal losse bestellingen voor een gemiddeld bestelbedrag van 1 888 euro.
- Er werden 44 klachten geformuleerd in het kader van de materiaalleveringen, waarvan er nog 1 in behandeling was bij deze rapportering. Er werden geen klachten als onterecht beschouwd.  
Bij de afhandeling wordt de melder op de hoogte gebracht. De leverancier wordt, volgens de contractmodaliteiten, eventueel in gebreke gesteld en/of er wordt een boete opgelegd. De top 3 van de klachten is ongewijzigd en betrof:
  - leveringsdocumenten niet in orde 33 %
  - geleverde hoeveelheid klopt niet 31 %
  - foutief artikel geleverd 19 %
- Er werden 41 tevredenheidsattesten uitgeschreven op basis van een positieve en conforme uitvoering van een eenmalige opdracht of raamovereenkomst. De tevredenheidsattesten gebeuren op aanvraag en na een positief advies van de leidend ambtenaar, projectleider en dossierbeheerder.

### 3.2.3. Planning 2020

- De tweede fase project voor ondersteuning van de leidend ambtenaar.
- De aanpassingen van het bestelproces in SAP in functie van het bestelgemak, catalogus.

## 3.3. Milieuwetgeving

### 3.3.1. Context

Vanuit milieu-invalshoek situeren bedrijfsactiviteiten van TMVW zich op meerdere niveaus. Er zijn drie belangrijke gebieden te onderscheiden.

- Het eerste gebied is de drinkwaterproductie, -transport en zuivering. Hiervoor is specifieke regelgeving eigen aan de sector van toepassing en daarnaast ook algemene regelgeving waaraan alle bedrijven dienen te voldoen. De Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) oefent ter zake het ecologisch toezicht uit.
- In het tweede gebied bevinden zich de sportactiviteiten (o.a. uitbaten, renoveren en bouwen van zwembaden, sportcomplexen, buitenterreinen). Hier is TMVW voornamelijk onderworpen aan de Vlarem-wetgeving, het Decreet Algemene Bepalingen Milieubeleid, het Omgevingsvergunningsdecreet, Vlarembo en Vlarem.
- Het laatste gebied betreft het milieu- en duurzaamheidsbeleid van het bedrijf. Hiervoor zijn er geen wettelijke verplichtingen van toepassing. Aangezien TMVW zich als maatschappelijk verantwoord bedrijf profileert, neemt het meer dan 9 jaar op rij deel aan het milieu- en duurzaamheidscharter van VOKA Oost-Vlaanderen. Het wettelijke kader en beleid worden hierbij jaarlijks geëvalueerd door externe experts.

### 3.3.2. Rapportering

- In de eerste helft van 2020 werden twee vergunningdossiers van sportaccommodaties (S-Divisie) aangepast conform de situatie op het terrein. Acht andere dossiers zijn ingediend en in behandeling via het omgevingsloket. Het betreft nieuwe projecten, regularisaties en vernieuwingen van de omgevingsvergunningen.
- In alle sportaccommodaties in beheer van TMVW en in de eigen vestigingen werden de rondgangen tot en met midden maart volgens de planning verdergezet. Omwille van de COVID-19-maatregelen zijn de rondgangen toen gestopt en vanaf eind mei opnieuw hervat. De globale lijst met veiligheids- en milieuactiepunten werd geactualiseerd. Deze punten zijn voor de betrokken sportaccommodaties opgenomen in het Integraal Kwaliteitsplan. Daarenboven doet dit dienst als input voor de samenstelling van de exploitatie- en de procedurehandboeken die opgemaakt zijn per locatie. Daarin worden alle relevante documenten m.b.t. wettelijk verplichte stavingstukken opgenomen. Ook extra wettelijke verplichtingen in het kader van het kwaliteitslabel zijn hierin opgenomen.
- De waterheffingsaangiftes voor het jaar 2020 werden ingevuld voor alle sportaccommodaties in beheer van TMVW evenals voor de eigen vestigingen.
- Het jaarverslag van de milieucoördinator werd overgemaakt aan de betrokkenen en ondertekend.
- Een afvalstoffenregister op niveau TMVW wordt maandelijks bijgehouden en ter beschikking gesteld van de relevante gebruikers.
- De milieu-gerelateerde wetgeving wordt opgevolgd. De wijziging m.b.t. de definitieve draft van de BBT-studie inkuipingen werd intern gecommuniceerd met betrokken diensten. Daarnaast werd er door TMVW een aanvraag tot herziening van de BBT-zwembaden ingediend. Deze studie zal in 2021 starten met de uitgebreide meetcampagne rond afvalwater en in 2022 zal een nieuwe BBT opgesteld worden. Dit is om nieuwe inzichten en technologieën in Vlarem-wetgeving te integreren.

- De bijeenkomsten van het bedrijfsintern milieuteam werden verdergezet. Deze vormen een overlegplatform om milieuzorg binnen de onderneming te verspreiden. Sinds de oprichting vergaderde het milieuteam reeds 33 keer. Zowel operationele als beleidsondersteunende diensten zijn vertegenwoordigd in dit team.



Dankzij een constante focus op milieuzorg en duurzaamheid mocht TMVW op 25 juni 2020 voor de vierde keer het Voka Charter Duurzaam Ondernemen ontvangen, na 5 succesvolle Milieucharter-certificaten in de jaren vooraf. TMVW is erin geslaagd om gedurende drie jaar binnen elke SDG minimum één actie te realiseren. We hebben dus niet alleen het charter gehaald, we zijn ook een SDG-pionier!

De uitreiking was digitaal in de vorm van een webinar met een gastspreker van de cel innovatie van VITO. Als lid van de evaluatiecommissie was TMVW live aanwezig in de webinar. Het certificaat Duurzaam Ondernemen wordt toegekend aan bedrijven die resultaatgericht en continu optimaliserend aan duurzaam ondernemen werken.

Naast conformiteit aan de sociale-, de welzijns- en de milieuwetgeving wordt een jaarlijks actieplan door een onafhankelijk team van experts geëvalueerd ten opzichte van het universele kader van Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties. Deze doelstellingen werden door bijna 200 staats- en regeringsleiders in New York onderschreven en staan voor een grensverleggende ambitieuze agenda waar het bedrijfsleven een belangrijke rol in opneemt. De doelstellingen zijn in 5 P's ingedeeld, zijnde: Planet (planeet), People (mensen), Prosperity (welvaart), Peace (vrede) en Partnership (partnerschap).

Voor het kalenderjaar 2019 van het Voka Charter Duurzaam Ondernemen werden 30 acties in verschillende thema's uitgevoerd. De audit is op 12 mei digitaal doorgegaan. Een aantal voorbeelden van de acties zijn opgenomen in de afzonderlijke rapportering van het klimaatactieplan. De acties zijn dynamisch en gekoppeld aan de SDG's. Dit wordt door gans TMVW gedragen en in samenwerking uitgevoerd. Nieuwe medewerkers krijgen tijdens hun onthaaldag een specifieke opleiding rond duurzaamheid.

Duurzaamheid draait om het beschermen van onze leefomgeving voor de volgende generaties en om aandacht voor onze klanten, werknemers en aandeelhouders. Het is veel meer dan alleen een woord.

- TMVW engageert zich om jaarlijks een klimaatactieplan op te zetten en daarover jaarlijks te rapporteren. Het FARYS-klimaatactieplan maakt deel uit van de strategie. De realisatie ervan is gebaseerd op de uitwerking van strategische beleidsbeslissingen, dynamisch aangevuld met duurzame opportuniteiten die zich aanbieden. Het wordt opgebouwd rond strategische projecten en 5 thema's (energie, papieractie, mobiliteit, groen werken, CO<sub>2</sub>-nulmeting). Elk thema wordt apart uitgewerkt.
- Sinds begin 2020 volgt TMVW de verplichte milieucoördinatie op voor het nieuwe waterproductiecentrum te Oostende en DuCoop. Dit houdt in dat elk kwartaal de officieel aangestelde milieucoördinator een audit uitvoert met nadien het opstellen van een verslag. Uiterlijk tegen 1 april van het daarop volgende jaar dient ook een jaarverslag voor de betreffende locaties opgesteld te worden.
- De expertise van de milieudeskundigen van TMVW wordt ter beschikking gesteld van lokale overheden en andere partners om hen op vlak van o.a. wettelijke verplichtingen rond milieu zo goed mogelijk te ondersteunen. Zo werd het milieuluik van de omgevingsaanvraag voor de verbouwing van een gemeentelijk zwembad in Dendermonde mee opgemaakt.

### 3.3.3. Planning 2020

De actiepunten uit het goedgekeurde plan van aanpak omvatten o.a.:

- overname en/of actualisatie (hervergunning, uitbreiding en wijziging) van de milieuvergunningdossiers van de sportaccommodaties in beheer
- verder wegwerken van de geïdentificeerde veiligheids- en milieuactiepunten
- uitvoeren van de opvolgingsaudits inzake milieu, veiligheid en gezondheid
- verder uitbouwen van het milieubeleid, inclusief het verder implementeren van het FARYS-klimaatactieplan 2020
- voor de 5<sup>de</sup> keer deelnemen aan het VOKA Charter Duurzaam Ondernemen door middel van het indienen van een nieuw actieplan, uitwerken van de acties en goed scoren op de tussentijdse- en eindevaluatie. De acties zijn gekoppeld aan het realiseren van de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen of Sustainable Development Goal's (SDG's) van de Verenigde Naties. Dit strookt bovendien met ons beleid en het FARYS-klimaatactieplan
- opvolgen van de vigerende wetgeving
- opvolgen en deelname aan de BBT-studie AOX in afvalwater van zwembaden
- op basis van de CO<sub>2</sub>-nulmeting willen we de toekomstige doelstellingen vastleggen om de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van het bedrijf te verminderen.

## 3.4. Juridische opvolging

### 3.4.1. Context

Samenwerking met advocaten situeert zich op meerdere niveaus. Er zijn drie belangrijke vakgebieden te onderscheiden:

- juridisch advies in ruime zin, met daarmee gepaard gaande eventuele gerechtelijke procedures (inclusief contractuele geschillen en administratiefrechtelijke procedures aangaande vergunningsbetwistingen, overheidsopdrachten, ambtenarenrecht, e.d.)
- eigenlijke burgerrechtelijke procedures en het daarmee samengaande advies (inclusief buitencontractuele aansprakelijkheid)
- inning, met daarmee gepaard gaande gerechtelijke procedures en het daarmee samengaande advies.

Voor de aangehaalde domeinen werden langlopende raamovereenkomsten afgesloten. Doorgedreven kennis van de context en de bedrijfspolitiek enerzijds, confidentialiteit anderzijds motiveren hiertoe.

### 3.4.2. Rapportering

- Voor het eerste vakgebied, het algemeen juridisch advies en dito gerechtelijke dossiers, werden in het eerste semester van 2020 diverse adviezen gevraagd en opgeleverd, een aantal zijn nog lopende. Alsook werden advocaten aangesteld in enkele nieuwe, belangrijke dossiers m.b.t. contractuele verbintenissen, administratieve procedures om de belangen van TMVW adequaat te verdedigen.
- Er is voor een aantal operationele schadedossiers juridische bijstand in het kader van verschillende rechtszaken verleend. Voor wat betreft de burgerlijke aansprakelijkheidsdossiers wordt de dekking van de erelonen sinds 2010 voorzien binnen de polis B.A.. Met het oog op invordering en recuperatie van herstelkosten wordt de dekking van erelonen voorzien binnen de polis rechtsbijstand.
- Naar aanleiding van het hernieuwen van de raamovereenkomst voor het externe debiteurenbeheer werd op 2 maart 2020 een nieuwe juridische partner aangesteld. De juridische partner wordt in de laatste fases van diverse invorderingstrajecten (invordering waterfacturen en facturen voor werken, Sport en



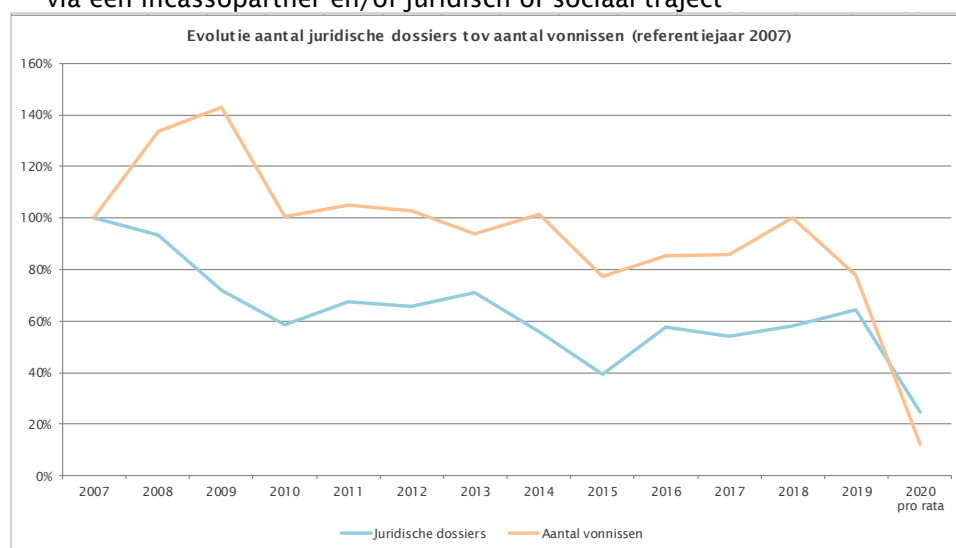
Aquadomo) ingeschakeld, startend bij de verzending van de aangetekende ingebrekestelling om bij verder uitblijven van betaling én ingeval er geen sociale indicatie is, over te gaan tot dagvaarding. Voor het informeren en sensibiliseren van debiteuren, het betekenen van dagvaardingen evenals vonnissen en het uitvoeren van vonnissen werkt men nauw samen met het door TMVW aangewezen centraliserend gerechtsdeurwaarderskantoor.

Van maart tot mei 2020 werd de samenwerking met de nieuwe partner voorbereid, gaande van opleiding rond de werking van FARYS klantendienst tot onder meer de opmaak van een aangetekende ingebrekestelling en dagvaarding. Begin mei werden de eerste dossiers ter dagvaarding aangeleverd en konden de eerste aangetekende ingebrekestellingen op briefpapier van de juridische partner uitgestuurd worden. FARYS verkoos om bij de start van de corona-periode het uitsturen van de aangetekende ingebrekestelling tijdelijk on hold te zetten.

De samenwerking met de oude juridische partner liep in februari 2020 ten einde, dit impliceert dat er nog vonnissen van deze dossiers binnen komen tot september 2020. In deze context werden er de eerste helft van 2020 met betrekking tot het debiteurenbeheer 600 dossiers doorgestuurd ter dagvaarding, waarvan er 390 werden betekend en 126 vonnissen werden bekomen. De oorspronkelijke som bedraagt bijna 839 003 euro. De deurwaarderskost bedroeg 22 237 euro. We kunnen stellen dat in de eerste helft van 2020, gezien 'opstart nieuwe juridische partner gepaard gaande met corona (geen betekeningen mogelijk/ geen zittingen), het aantal dossiers zeer laag ligt.

Daarenboven is de aanmaanketting verder geoptimaliseerd. Concreet:

- blijft de betaaltermijn 30 kalenderdagen
- wordt er drie dagen na de vervaldag van de factuur een betaalherinnering verstuurd per sms of mail aan de klanten waarvan we een gsm-nummer of mailadres ter beschikking hebben
- blijft de eerste herinnering kosteloos met dezelfde verzendbesturing als de factuur (per mail of per post), zoals door de klant aangegeven. Deze herinnering wordt 10 dagen na de vervaldag verstuurd (i.p.v. 18)
- blijft de niet-aangetekende ingebrekestelling de eerste aanmaanketting. Daarop wordt een administratieve kost van 10 euro aangevraagd. Deze ingebrekestelling wordt 25 dagen na vervaldag per post verstuurd
- verloopt bij het verder uitblijven van betaling de invordering van de klant via een incassopartner en/of juridisch of sociaal traject



	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 pro rata
Juridische dossiers	4.905	4.576	3.523	2.862	3.308	3.224	3.494	2.736	1.935	2.822	2.653	2.845	3.150	1.200
Aantal vonnissen	2.076	2.775	2.964	2.083	2.184	2.136	1.951	2.106	1.609	1.774	1.777	2.081	1.610	252
Juridische dossiers	100%	93%	72%	58%	67%	66%	71%	56%	39%	58%	54%	58%	64%	24%
Aantal vonnissen	100%	134%	143%	100%	105%	103%	94%	101%	78%	85%	86%	100%	78%	12%

### 3.4.3. Planning 2020

Voor invordering, algemeen juridisch advies en burgerrechtelijke dossiers wordt de bestaande werkwijze verder aangehouden. Verder wordt een bijkomende mogelijkheid opgezet om de due date reminder (mail die wordt verstuurd 3 dagen na de vervaldag van de factuur) te verzenden. Het zal ook mogelijk worden deze per sms te verzenden bij klanten waarvan we een gsm-nummer ter beschikking hebben.

## 4. Betrouwbaarheid van de financiële informatie

### 4.1 Context

- Als bedrijf is TMVW gehouden tot het volgen van de vennootschapswetgeving en de boekhoudwetgeving. De controle op de financiële rekeningen gebeurt twee maal per jaar door een bedrijfsrevisor.
- Het jaarbudget wordt opgebouwd per kostenplaats en vervolgens geïntegreerd via analytische rekeningen in de globale resultatenrekening, die wordt voorgelegd aan de diverse adviescomités en de raad van bestuur. Doorheen het jaar vindt driemaandelijks een budgetopvolging plaats waar, indien nodig, de nodige budgetherzieningen worden doorgevoerd.
- TMVW staat onder het economisch toezicht van de VMM.

### 4.2. Rapportering

- Het budget voor 2020 werd geactualiseerd.
- De nacalculatie van de AquaRio-budgetten werd uitgevoerd en aan elke Z-deelnemer gecommuniceerd. Op basis hiervan werden de budgetten geactualiseerd tot en met 2025.
- De vereffeningen van IMVW en I.W.V.B. werden in juni 2020 unaniem afgesloten en goedgekeurd door de respectievelijke algemene vergaderingen.
- De EIB (Europese Investeringsbank) volgt de financiële convenanten van TMVW op in het kader van een toegekende lening.
- De Dienst Voorafgaande Beslissingen in Fiscale Zaken (DVB) van de FOD Financiën heeft beslist dat TMVW een hernieuwing van haar ruling krijgt inzake onderworpenheid aan de rechtspersonenbelasting.
- Er werd beslist om de onbeschikbare reserves van TMVW, die 20 miljoen euro bedragen, vanaf boekjaar 2019 gradueel te storten aan het pensioenfonds van TMVW over een periode van 10 jaar. Daarenboven is beslist met betrekking tot het boekjaar 2019 de kosten inzake pensioenen te verhogen met 0,73 miljoen euro.
- Het bedrijfsmodel van de divisie Secundaire Diensten wordt verfijnd op het vlak van resultaatvorming en (auto)financiering. Dit is noodzakelijk rekening houdend met de zeer hoge groei van de divisie. De financiering wordt veralgemeend voor alle projecten met een financieringsverhouding 67% TMVW en 33%S-deelnemers.
- De overeengekomen rapporteringen werden aan de toezichthouder overgemaakt:
  - De driemaandelijke geaggregeerde rapporteringen aan de VMM m.b.t. de ontvangen bovengemeentelijke saneringsbijdragen en -vergoedingen per 31/03/2020 en 30/06/2020
  - Jaarlijkse geaggregeerde rapportering 2019 (Protocol Artikel 11. §2.3. Formulier jaarlijkse geaggregeerde rapportering m.b.t. gefactureerde/vrijgestelde/niet geïnde bedragen) per 31/01/2020
  - Jaarlijkse gemeentelijke rapportering (inkomstenluik) 2019: Protocol Artikel 11. §2.4. Formulier jaarlijkse geaggregeerde rapportering per gemeente per 31/01/2020
  - Het rapport aan de Regulator met betrekking tot het luik waterbalans 2019 werd per 31/03/2020 opgeleverd
  - De rapportering inzake de sociale statistieken over 2019 werd opgeleverd per 31/03/2020



- Tarieven per gemeente 2020 (Protocol: Artikel 11. §2.5. Rapportering tarieven gemeentelijke bijdragen/vergoeding) per 31/01/2020
- Waterboek 2019 (Protocol Artikel 10. §2.1. overdracht van alle facturatiegegevens – waterboek) per 31/01/2020
- De attestering van de geaggregeerde rapportering met de in het jaar gefactureerde bovengemeentelijke bijdrage / vergoeding en de gemeentelijke bijdrage / vergoeding werd opgeleverd na de goedkeuring van de cijfers door de Algemene Vergadering.
- De schuld van TMVW ten opzichte van kredietinstellingen per 30 juni 2020 bedraagt circa 1 147 miljoen euro. De schuld bestaat voor 91,3 % uit langetermijnschulden. Nog nooit werd een waarborg opgevraagd van TMVW zelf of van haar deelnemers hiervoor.
  - Op lange termijn is de schuld als volgt gediversifieerd:
    - 25,5 % of 267 miljoen euro is per 30 juni geplaatst via een MTN<sup>3</sup>-programma
    - de resterende behoefte op lange termijn werd via klassieke bankleningen enerzijds bij Belfius, KBC, BNP Paribas Fortis en ING en anderzijds via de Europese Investeringsbank gefinancierd.
  - De korte termijn financiële schuld bestaat:
    - voor 75,7 % uit thesauriebewijzen en
    - de rest uit leningen op langer dan een jaar die binnen het jaar vervallen.

#### 4.3. Planning 2020

- Het budget voor 2021 wordt opgemaakt en aan de bestuursorganen voorgelegd.
- Naast de voorziene driemaandelijks rapportering aan VMM m.b.t. de ontvangsten van de bovengemeentelijke saneringsbijdragen en –vergoedingen, de jaarlijkse geaggregeerde rapportering, de jaarlijkse gemeentelijke rapportering, de waterboeken, de tarieven per gemeenten, de rapportering inzake de sociale statistieken en de waterbalans wordt tevens de rapportering aan de economische toezichthouder van de uitgaven in het kader van de sanering voorzien (gemeentelijk rapporteringsinstrument).
- De ecologische rapportering zal aan VMM overgemaakt worden, inclusief de rapportering inzake de subsidieaanvragen.
- Een actualisatie van het tariefplan dient te worden bezorgd tegen eind september 2020 aan de Regulator.
- De toepassing van de financiering van de investeringen in de S-divisie zal ingaan voor de financiering van alle projecten gerealiseerd vanaf exploitatiejaar 2022 in overleg en afstemming met de algemeen directeur en de financieel directeur van elke S-deelnemer.

## 5. Risicomanagement en auditwerkzaamheden

### 5.1. Context

Inherent aan een kwaliteitsvolle bedrijfsvoering is het installeren van een transparant / duidelijk intern controlesysteem. Dit stelt een bedrijf in staat zijn werking verder te optimaliseren en te professionaliseren door de risico's te minimaliseren. Het intern controlesysteem dient operationeel opgevolgd te worden vanuit het integraal risicobeheer, gebaseerd op de strategische risico's van de beleidsplannen. De operationele risico's worden opgevolgd in het kader van de dynamische auditplanning.

Daartoe worden alle in kaart gebrachte operationele risico's op een dynamische manier opgevolgd en geëvalueerd, zowel operationeel als financieel. Dit leidt tot een aantal prioritaire risico's die in aanmerking komen voor een uitgebreidere operationele audit. De auditreflex is ondertussen vergroeid met de bedrijfscultuur en houdt mee de efficiëntie hoog.

<sup>3</sup> Het MTN-programma is een programma waarbij schuldpapier wordt uitgegeven waarop institutionele investeerders inschrijven. MTN staat voor multi-term-notes.

## 5.2. Rapportering

- Op een spontane wijze en zonder formele verplichting wordt er zesmaandelijks een inhoudelijke corporate governance rapportering voorgelegd aan de bestuursorganen onder de noemer **Public Governance**. Dit gebeurt steeds volgens een vast schema. Er is een afzonderlijke jaarrapportering van het klimaatactieplan.
- Klantentevredenheid is van groot belang voor het bedrijf. Daarom worden op continue basis steekproeven gedaan op orders die zijn aangemaakt naar aanleiding van klantenvragen of systematische metervervangingen. Er wordt steeds feedback gevraagd aan de operationeel verantwoordelijken. Op basis van een objectieve ja-nee vragenlijst wordt periodiek een analoge kwaliteitscontrole voorzien in de sportaccommodaties die uitgebaat worden met TMVW-personeel. Beide maken deel uit van de resultaatsafhankelijke verloning van het personeel. De controle in de sportaccommodaties ging niet door.
- Vanuit de kennis ‘meten is weten’ wordt er periodiek een cijfermatige managementrapportering ter beschikking gesteld via het intranet. Een reeks van actuele K(ey) P(restatie) I(ndicatoren) en kerncijfers wordt aangeboden en in een uitvoeringsdocument inhoudelijk beschreven. Het gaat van operationeel uitvoerende cijfers tot personeelsgerelateerde opvolging over strategisch gekoppelde kerncijfers, die met de nodige zorg worden verspreid.
- De operationele auditplanning wordt opgedeeld in meerdere thema’s. Enerzijds zijn er de permanente audits zoals de uitvoering van controletellingen in elk magazijn, waarvan het actieplan wordt opgevolgd. Daarnaast zijn er milieu-conformiteitsaudits uitgevoerd waarbij zowel de conformiteit met de milieuwetgeving als met de milieuvergunning wordt getest. Dit wordt hierboven in 3.3.2. gerapporteerd.
- Anderzijds werd een aantal ad hoc auditopdrachten (verder) uitgevoerd of opgestart waarbij aanbevelingen werden geformuleerd. Het betreft onder andere netrendement, wagenmagazijnen, zwevende meters, nazicht procedures De Stroomlijn, gebruik van tariefcodes, ... De optimalisatieoefening binnen de Domeindiensten wordt verder opgevolgd. De opdracht omvat een diepgaande analyse van Netexploitatie en Netinfrastructuur in Asse, en bij uitbreiding alle zones voor wat betreft bepaalde activiteiten. Audits die hieruit voortvloeien zijn tevens opgeleverd.
- Vanuit het luik methode worden een aantal ondersteunende taken opgenomen. Het betreft bijvoorbeeld opdrachten die voortkomen uit de deelname aan het Charter Duurzaam Ondernemen, terugmelden van uren op orders/projecten, facturatie van schadefacturen, opvolging van orders, projecten binnen TomorrowLab, terugvordering van de bedrijfsvoorheffing bij werken in onroerende staat, ... Er werd in diverse aankoopdossiers advies gegeven.
- In het kader van de activiteiten van de evaluatiecommissie van het Charter Duurzaam Ondernemen Oost-Vlaanderen, zijn 4 bedrijfsaudits uitgevoerd en is er mee beraadslaagd in de Commissie. Deze vergaderingen gingen deels fysiek door en deels digitaal.
- Inmiddels is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) sinds mei 2020 reeds twee jaar van kracht. In eerste instantie werden processen, procedures, handboeken, opvolgingsdocumenten, privacybeleid, verwerkersovereenkomsten en kennisgevingen uit- en bijgewerkt door de intern aangestelde DPO teneinde te voldoen aan de basisprincipes van de verwerking van persoonsgegevens uit de AVG. In het vervolgtraject bestaat het takenpakket van de DPO naast het verder opvolgen van de evolutie van de wetgeving, uit het gebruik en de toepassing van de aangereikte tools en uit het up-to-date houden van de bestaande documenten en de verschillende registers (o.a. verwerkingsactiviteiten). Het mogelijks melden van incidenten met persoonsgegevens aan de toezichthoudende autoriteit behoort tevens tot de activiteiten.
- Procedures inzake de conformering aan de gewijzigde camerawetgeving werden uitgewerkt alsook werden er handleidingen ter beschikking gesteld teneinde de nodige acties te kunnen ondernemen.
- Zowel voor interne vragen als voor klantvragen met betrekking tot AVG staat de DPO ter beschikking. Er wordt steeds binnen de door de wet aangegeven termijn een antwoord en/of advies geformuleerd. Deze worden bijgehouden in aparte overzichtstabellen. In de eerste 6 maand van 2020 werden een beperkt aantal cases inzake persoonsgegevens behandeld op klantniveau. Het ging over klachten inzake doorgifte

van persoonsgegevens, gebruik van verkeerd correspondentieadres, het melden van (mogelijks) misbruik/diefstal van persoonsgegevens door derden,... Ook werden interne adviezen inzake gebruik beeldmateriaal personeel, al dan niet doorgifte persoonsgegevens aan bepaalde instanties,... geformuleerd. Bij verschillende processen zoals het digitaliseren van verschillende documentstromen, de uitrol van digitale meters, ... werd advies en begeleiding voorzien voor de opmaak van bepaalde documenten m.b.t. AVG.

- Op sectorniveau is er de opvolging via de GDPR-werkgroep waar TMVW vanuit Audit en Methode de voorzitter levert.

### 5.3. Planning 2020

De voorlopige auditplanning, die op basis van actuele evoluties dynamisch bijgestuurd zal worden en afgestemd op de audit-resources, ziet er als volgt uit:

- Public Governance
- Periodieke publicatie van de kerncijfers en KPI's, met een bundeling op bedrijfsniveau
- De auditplanning aligneert zich op de strategie, en zal dynamisch worden bijgestuurd
- Ondersteunen van de nacalculatie en actualisatie van de tarieven van de technische prestaties
- Ad hoc acties, onder andere naar aanleiding van kerncijfers en KPI's met accent op datakwaliteit – orderverwerking zal de focus zijn
- Privacy-gerelateerde activiteiten in het kader van de AVG worden verder opgevolgd in samenwerking met het DPO-office
- De continue activiteiten zullen verder opgenomen worden. Het betreft kwaliteitscontroles inclusief het uitwerken van de verbetervoorstellen voor drinkwater, zuivering, sportaccommodaties, controletellingen van de magazijnen, ...
- De werkwijze van de kwaliteitscontroles na werken wordt geanalyseerd om van telefoon op e-mail over te stappen
- Opnemen van ad hoc operationele audits
- Opvolging aanbevelingen vorige audits
- Voortzetting IKZ-acties.

## 6. Klachtenmanagement

### 6.1. Context

Alle klantenvragen worden SLA<sup>4</sup>-gebonden afgehandeld. Leidt een klantenvraag toch tot een klacht, dan lost men deze in eerste lijn op bij Service en Verkoop. Wanneer dit niet onmiddellijk lukt of een intern 'conflict' de oplossing dreigt te vertragen, dan wordt de interne ombudsfunctie ingeschakeld. Deze zal op een onafhankelijke manier tot een definitieve oplossing trachten te komen. Een klant kan ook via de website zelf een klacht escaleren naar de ombudsfunctie.

Het Algemeen Waterverkoopreglement (AWVR), dat sinds 1 juli 2011 van kracht is (gewijzigd bij Besluit van de Vlaamse Regering van 6 december 2013 en van 5 februari 2016), heeft een hoofdstuk gewijd aan Klachtenbehandeling en rapportering. Bij de afhandeling van een eerstelijnsklacht vermeldt TMVW steeds waar de klant terecht kan indien de klant de klacht niet afdoende beantwoord vindt. De tweedelijnsklachten worden, afhankelijk van het onderwerp, opgenomen door de VMM en de Vlaamse Ombudsdienst. In het AWVR worden een aantal basisregels omschreven voor de behandeling van klachten en de rapportering ervan.

De klant heeft meerdere kanalen via dewelke kan gecommuniceerd worden met FARYS. Het kanaal heeft een invloed op de klantvragen. Na de introductie aan medewerkers van FARYS en De Stroomlijn werd op 11 maart 2019 het online klantenportaal My FARYS gelanceerd bij het grote publiek. Via dit online portaal kan de meerderheid van onze klanten zijn klantgegevens raadplegen en diverse klantzaken zelf aanpassen of regelen:

- Aanpassing van de verzendwijze van de facturen

<sup>4</sup> SLA of 'Service Level Agreement' is een overeenkomst tussen een dienstverlener en een klant over het minimaal aanvaardbare serviceniveau.

- Bedrag of periodiciteit van de tussentijdse facturen wijzigen
- De facturen van de voorbije 3 jaar raadplegen
- Jaarlijkse meterstand doorgeven en een overzicht van het verbruik raadplegen
- Domiciliëring aanvragen of stopzetten
- Zelf de evolutie van het verbruik opvolgen via een tool om meterstanden bij te houden
- Het openstaande saldo nakijken.

Eind juni 2020 had My FARYS meer dan 72.000 gebruikers, die samen bijna 94.000 acties uitvoerden op My FARYS. De top 5 van de uitgevoerde acties zijn:

1. Het aanpassen van de verzendbesturing van post naar digitale factuur
2. Het aanpassen van het bedrag van de tussentijdse factuur
3. Het aanvragen van een domiciliëring
4. Het doorgeven van de meterstand
5. Het toevoegen of wijzigen van het rekeningnummer voor terugbetaling.

## 6.2. Rapportering

### 6.2.1. Klachten volgens het Algemeen Waterverkoopreglement

De rapportering is afgestemd op het Waterverkoopreglement. In de categorie 'andere redenen' is binnen TMVW een verdere verfijning aangebracht door een uitbreiding van de categorieën.

Het aantal klachten is 22 % lager dan in het eerste semester van 2019. Er waren 561 klachten op bijna 700.000 klanten. Deze daling wordt door meerdere aspecten veroorzaakt:

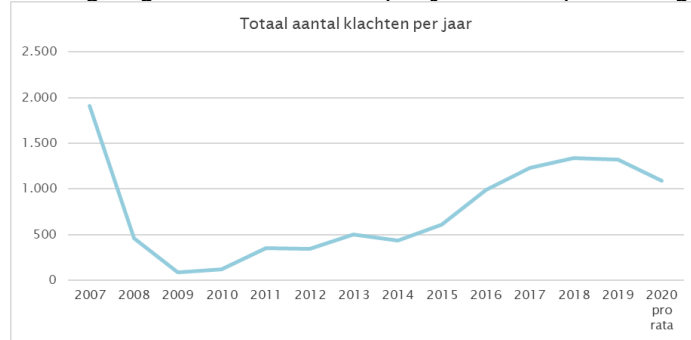
- een aantal werken werden ten gevolge van corona tijdelijk on hold gezet
- sinds 1/7/2019 hebben alle klanten een langere betaaltermijn (30 kalenderdagen) en wordt er geen kost meer aangerekend bij het verzenden van de eerste herinnering.

De verhouding tussen terechte en onterechte klachten is 49 % terecht en 51 % onterecht, wat stabiel is ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. De opdeling per categorie is als volgt:

▪ de kwaliteit van het geleverde drinkwater	17 klachten of 3,1 %
▪ gezinskorting / gedomicilieerden	22 klachten of 4 %
▪ het aangerekende waterverbruik	49 klachten of 9 %
▪ andere facturatie dan vorige twee punten	51 klachten of 9,3 %
▪ wateronderbreking	65 klachten of 11,9 %
▪ weg- en voetpadherstel	22 klachten of 4 %
▪ sanering	17 klachten of 3,1 %
▪ sociale vrijstelling	7 klachten of 1,3 %
▪ communicatie/klantgerichtheid	51 klachten of 9,3 %
▪ technische zaken	8 klachten of 1,5 %
▪ andere redenen	237 klachten of 43,4 %

In vergelijking met de eerste helft van 2019 is er in de eerste twee kwartalen van 2020 geen topic binnen de "andere klachten" dat sterk uitsteekt. Opvallend is wel dat het aandeel van de klachten over administratieve kosten sterk gedaald is (15% tegenover 44% in 2019). Terugkerende onderwerpen zijn opmerkingen over het personeel, de overname van de waterlevering, schade na of door werken en klachten met betrekking tot de overname van de waterlevering. De overige klachten zijn kleinere aantallen die te herleiden zijn tot terugbetalingen, het verloop van een systematische metervervanging, de betwisting van het besluit in een dossier bij het solidariteitsfonds en een aantal klachten waarbij in een procedure iets fout ging, ...

Het totaal aantal geregistreerde klachten per jaar verloopt als volgt:

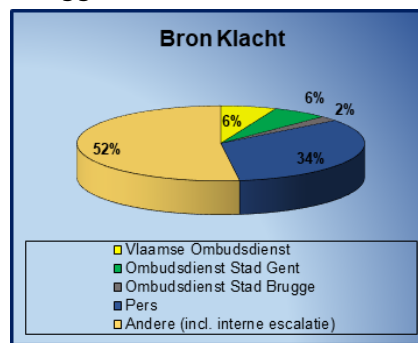


TMWV kiest er bewust voor om geen individuele klantvragen te beantwoorden via kanalen als *Facebook en Twitter*. Als er dan toch klanten zijn die via deze weg vragen stellen, worden ze naar het correcte kanaal geleid, waar hen meer duiding en info gegeven wordt. Deze vragen worden net als de reguliere klantvragen behandeld via het FIFO<sup>5</sup>-principe. Op de website kan de klant duidelijk kiezen tussen een vraag stellen of een klacht aanmaken. Op die manier wordt gegarandeerd dat de klant duidelijk wordt geïnformeerd, er een vlottere doorlooptijd is van zijn dossier. Het geheel resulteert in een ruimere en betere rapportage.

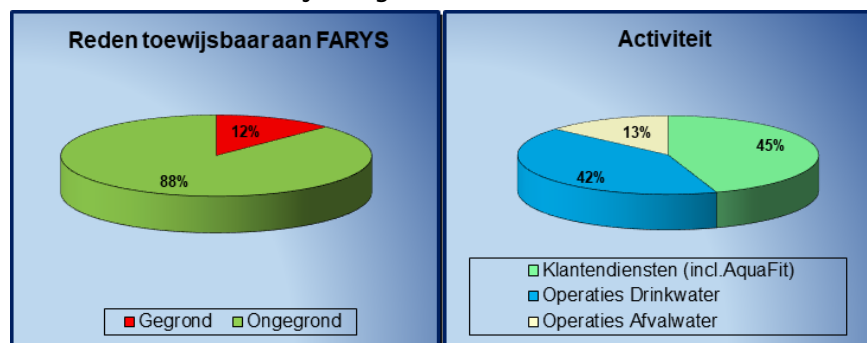
In het Stimulus-traject van 2017 wordt de doorlooptijd van de afhandeling van klachten (cf. AWVR) meegenomen. Er wordt gestreefd om 90 % van alle klachten binnen de wettelijke termijn af te handelen. In het eerste semester van 2020 werd 97,62 % van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

#### 6.2.2. Dossiers via de ombudsfunctie

De ombudsfunctie behandelde in de eerste helft van dit jaar 96 dossiers. Ten opzichte van de 109 dossiers in dezelfde periode van 2019 is dit 12 % minder. Het aandeel dossiers aangebracht via de formele Ombudsdiensten blijft dalen, voornamelijk door een halvering van de klachten via de Vlaamse Ombudsdienst en de Ombudsdienst van stad Brugge.



Met 12 gegronde klachten (de oorzaak van de klacht is te wijten aan een tekortkoming in de werking van FARYS|TMWV) ligt de verhouding ervan iets hoger dan vorige jaar (12 % tegenover 9 % (10 gegronde klachten)). Hier zit geen specifiek patroon achter. Het aantal blijft laag.

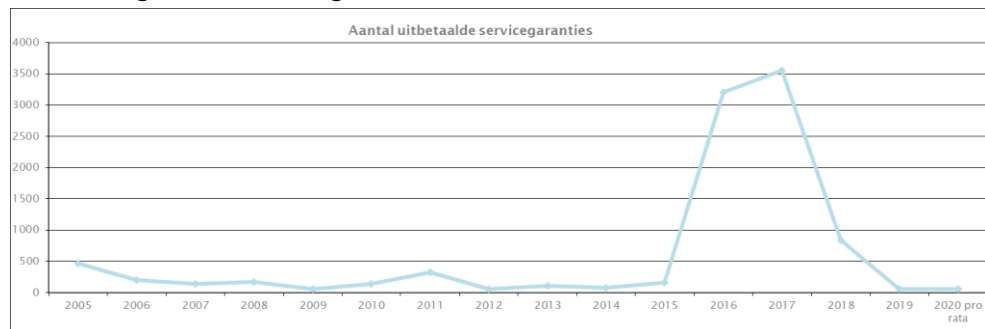


<sup>5</sup> FIFO: First In First Out.

De onderlinge verhouding tussen de betrokken activiteiten bij de ombudsdossiers blijft, grosso modo, gelijk. Dit met weliswaar een licht afnemend gewicht voor het aantal dossiers met betrekking tot Klantendiensten (van 51 % naar 45 %).

### 6.2.3. Servicegaranties

Het aantal uitbetaalde servicegaranties kent een verdere daling. Enerzijds zijn er geen proactief uitgekeerde servicegaranties bij grote investeringswerken met hinder tot gevolg. De klanten worden op voorhand per brief geïnformeerd over de uit te voeren werken, een eventuele wateronderbreking en de planning van de werken. Dit gaat gepaard met de uitbetaling van een servicegarantie van 50 euro per klant. Deze servicegaranties voor *Minder Hinder* dienden niet te worden uitgekeerd in de eerste helft van 2020. Anderzijds zijn er ook voor klachten minder uitgekeerde servicegaranties. Er waren minder situaties in de klachten waarbij een servicegarantie diende te worden uitgekeerd. De servicegarantie is in principe 25 euro maar werd in 11 gevallen verhoogd naar 50 euro.

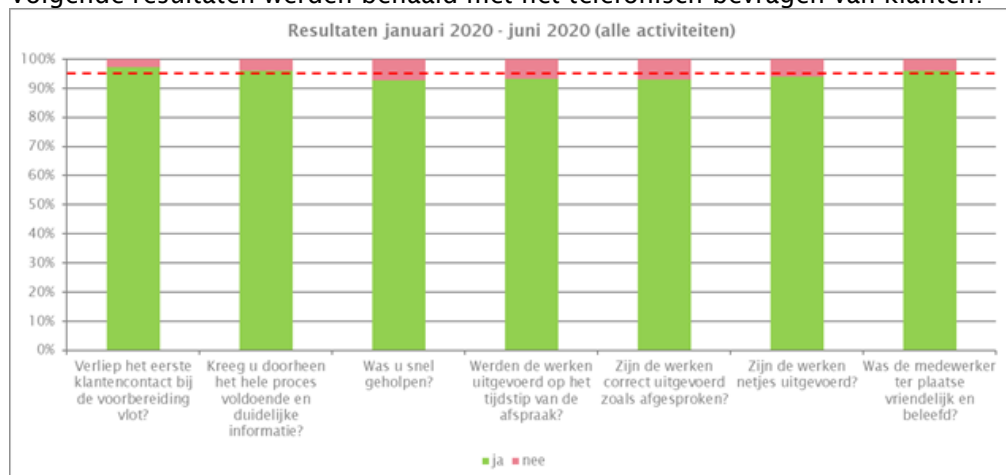


### 6.2.4. Kwaliteitscontrole na uitvoering werken

Er werden effectief 1.436 controles uitgevoerd, op een steekproefgrootte van 19,5 %. De gemiddelde respons is 8,8 %, waarbij 5,3 % ook effectief meewerkt aan de enquêteering.

- Er worden 7 vragen gesteld waarop men 'ja', 'nee' of 'niet van toepassing' kan antwoorden. Elke vraag wordt per Infragebied geëvalueerd, punctueel en in de tijd. Door dit aan elk Infragebied over te maken en actieplannen te vragen kan kruisbestuiving de tevredenheid omhoog duwen
- De doelstelling per vraag is een totaal resultaat van alle 'ja'-antwoorden van minimum 90 %
- Het totaal van alle 'nee'-antwoorden per vraag mag maximum 5 % bedragen
- Wanneer er meer dan 5 % 'nee'-antwoorden zijn, wordt op basis van concrete gevallen analyse en actie gevraagd aan de betrokken dienst. Deze formuleert een actieplan binnen de 10 werkdagen. Bij de volgende rapportering wordt de effectiviteit van de acties terug bekeken. Dit moet minder dan 5 % negatief zijn of althans volgens het actieplan evolueren.

Volgende resultaten werden behaald met het telefonisch bevragen van klanten:





Er kan hieruit besloten worden:

- De algemene tevredenheid bedraagt gemiddeld 94,5 %. Dit cijfer bevat enkel relevante antwoorden. Een relevant antwoord is een klant die op de vragen kan antwoorden. Een klant die op bepaalde vragen geen antwoord heeft, wordt voor die vraag of vragen niet in het resultaat opgenomen. Een voorbeeld is een klant die tijdens de uitvoering van de werken niet thuis was, maar wel zijn/haar partner. Een ander voorbeeld is een klant die een lek op het openbaar domein heeft gemeld. Die klant zal ook niet op alle vragen relevant kunnen antwoorden.
- Alle 'nee'-antwoorden worden maandelijks geanalyseerd en waar nodig verder opgenomen met de klant. Na analyse is de tevredenheid ruim 94,9 %. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een klant op de vraag 'Werden de werken uitgevoerd volgens afspraak' nee antwoordt maar er ook expliciet bij vermeldt dat hij wel tevreden is omdat TMVW tijdig heeft verwittigd en in overleg een nieuwe afspraak heeft gemaakt.
- Bij vier van de zeven vragen ligt het aantal nee-antwoorden boven de 5 %, namelijk 'Was u snel geholpen?' met 7,4 %, 'Werden de werken uitgevoerd op het tijdstip van de afspraak?' met 6,8 %, 'Zijn de werken correct uitgevoerd zoals afgesproken?' met 6,9 % en tenslotte 'Zijn de werken netjes uitgevoerd?' met 6,1 %. De drie andere vragen hadden respectievelijk maar 2,9 %, 4 % en 4,1 % 'nee'-antwoorden.
- Het gemiddelde van alle 'nee'-antwoorden bedraagt nu 5,47 %, wat een lichte daling is ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar.
- De perceptie van vriendelijk en beleefd personeel is op 95,9 % uitgekomen.
- Er werden geen tevredenheidskaartjes teruggestuurd door de klanten en een beperkt aantal reacties via de website geformuleerd. Deze reacties hadden telkens betrekking op een actueel probleem dat diende opgelost te worden, niet als beoordeling achteraf op een uitgevoerd werk.
- De verbeterpunten waaraan op basis van de analyse van Interne Audit dient gewerkt te worden, worden aan de betrokken diensten overgemaakt voor actie.

#### 6.2.5. Kwaliteitscontrole in sportaccommodaties

In normale omstandigheden worden er in het voorjaar twee onaangekondigde controles uitgevoerd in onze sportaccommodaties. Helaas zorgde COVID-19 ervoor dat alle sportaccommodaties vanaf half maart werden gesloten, net in de periode waar de controles normaal gezien worden opgestart. Hierdoor werden er in het eerste semester van 2020 geen kwaliteitscontroles uitgevoerd in onze sportaccommodaties.

Op 8 juni 2020 mochten de sportaccommodaties terug hun deuren openen, de zwembaden pas op 1 juli 2020. Bij de opening van de sporthallen mochten de kleedkamers en douches echter nog niet in gebruik genomen worden. De periode van de sluiting werd wel gebruikt door de personeelsleden om alles grondig schoon te maken en kleine herstellingswerken uit te voeren. Door deze omstandigheden werd geopteerd om één cyclus van controles in het najaar te laten doorgaan, waardoor 2 controles zullen worden uitgevoerd in plaats van de gebruikelijke 3 per jaar. De eerste controle staat ingepland vanaf half augustus.

#### 6.2.6. Telefonische klantencontacten

In de eerste 6 maanden van 2020 ontving De Stroomlijn 163.813 telefonische oproepen. Dit is ruim 8 % lager dan het niveau van 2019 en is het verdere gevolg van de uitrol van My FARYS naar de klanten sinds 11 maart 2019. De gemiddelde bereikbaarheid die gerealiseerd werd, is 98 % bij een gemiddelde antwoordsnelheid van 15 seconden. Deze 15 seconden worden bereikt door 80 % van de oproepen sneller te beantwoorden dan 20 seconden. De behaalde succesniveaus halen de vooropgestelde normen, zijnde 96 % bereikbaarheid en 80 % van de oproepen binnen 20 seconden beantwoorden.

In de eerste helft van 2020 bedroeg de gemiddelde behandelingstijd van een oproep 353 seconden (349 seconden in 2019). Dit blijft dus stabiel.

Ten gevolge van de corona-crisis koos FARYS ervoor om de openingsuren van De Stroomlijn voor algemene klantvragen tijdelijk aan te passen naar 8u-16u30 op

weekdagen. We merken dat de klant ons vlot kan blijven bereiken in dit tijdsvenster.

#### 6.2.7. 'Schriftelijke' klantencontacten

De klant kan via brief, webformulier of My FARYS schriftelijk met FARYS communiceren. Het eerste semester van 2020 werden 223.087 schriftelijke klantvragen ontvangen en verwerkt. Tijdens de eerste CORONA-golf (maart - mei 2020) werd beperkt verhuist, dit was duidelijk te merken bij de instroom van overnamedocumenten in de eerste helft van 2020.

#### 6.3. Planning 2020

- Klanten bij het eerste klantencontact juist en volledig informeren, is een blijvend objectief

## 7. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

### 7.1. Context

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) is<sup>6</sup> een **continu verbeteringsproces** (op een procesmatige manier) waarbij ondernemingen vrijwillig op systematische wijze economische, milieu- en sociale overwegingen op een geïntegreerde manier in de gehele bedrijfsvoering opnemen, waarbij overleg met de stakeholders, of de belanghebbenden van de onderneming deel uitmaakt van dit proces. Het verantwoordt op bedrijfsniveau het ethisch handelen naar klanten, personeel en investeerders toe waarvan de impact zichtbaar wordt op lange termijn op de samenleving en het milieu.

TMVW vertaalt zijn ambitie in de vernieuwde missie naar aanleiding van de strategie 2019-2025. Het bouwt voort op de ingeslagen weg van de afgelopen jaren en benadrukt duurzaam ondernemen als een strategische prioriteit. Zo bouwt TMVW aan een duurzame en efficiënte toekomst.

Een concrete praktijkvertaling realiseert TMVW in zijn duurzaamheidsverklaring. Deze is gebaseerd op de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties. Deze duurzame ontwikkelingsdoelstellingen zijn bepaald in een resolutie die in werking is getreden op 1 januari 2016. Deze bevat 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen die tegen 2030 dienen te worden gehaald. Elke doelstelling bevat een aantal subdoelstellingen. De 3 basis-P's die aanwezig waren, zijnde People, Planet en Profit, worden uitgebreid naar 5 P's. De 2 extra dimensies zijn Peace (Vrede) en Partnership (Partnerschap).

Alle aspecten m.b.t. de duurzaamheidsrapportering, op het personeelsbeleid na, worden vanaf dit verslag in een afzonderlijke rapportering opgenomen die geënt is op het klimaatactieplan.



<sup>6</sup> Definitie volgens [www.mvovlaanderen.be](http://www.mvovlaanderen.be).



## 7.2. Rapportering Personeel

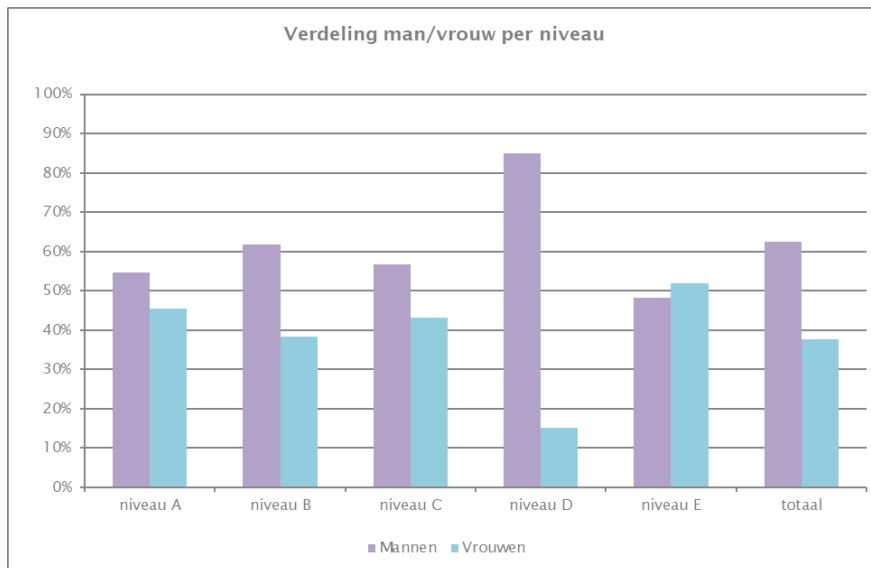
### Gelijkekansen- en diversiteitsbeleid

Het personeelsbeleid houdt rekening met maatschappelijke diversiteit, dit is terug te vinden in verschillende aspecten van het personeelsbeleid. Het situeert zich zowel op het vlak van aanwerving en selectie, vorming, loopbaanbegeleiding, verloning, verplaatsingen als op het vlak van tijdelijke tewerkstellingen.

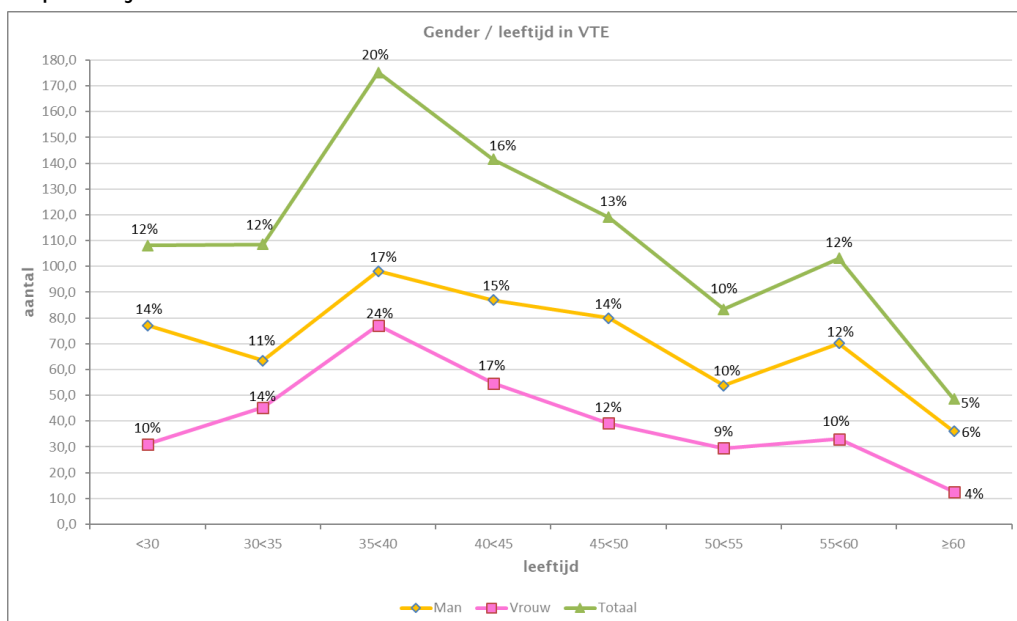
Bovenstaand wordt sinds 2016 geaccentueerd door bij de publicatie van elke vacature in het selectieprofiel volgend citaat op te nemen: 'De kracht van onze dienstverlening is de diversiteit en deskundigheid van onze teams. TMVW focust op kwaliteiten en competenties van medewerkers ongeacht leeftijd, geslacht, handicap, seksuele geaardheid of afkomst.' Op die manier worden er reële kansen gecreëerd voor de verschillende kansgroepen.

Eind juni 2020 noteerde de interne dienst 14 medewerkers die na een langdurige ziekte re-integreren of 1,4 % van het personeelsbestand. De medewerkers die na een langdurige ziekte deels (~ deeltijds of lichter/ander werk) willen hervatten, wordt een aangepaste job aangeboden waardoor deze terug actief zijn.

De evolutie van de verdeling mannelijke en vrouwelijke medewerkers per niveau:



Onderstaande grafiek illustreert het genderevenwicht eind juni 2020, net als de diversiteit op leeftijdsniveau:



## **Personeel - Mobiliteit**

Eind juni 2020 waren 222 bedrijfswagens in gebruik en 15 in bestelling. Van deze 15 bedrijfswagens in bestelling zijn er 9 ter vervanging van een bestaand voertuig wegens contracteinde. TMVW stimuleert een 'groen' wagenpark. In het aanbod van bedrijfswagens zijn voornamelijk wagens met een lage CO<sub>2</sub>-uitstoot opgenomen. De gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot van die 222 wagens bedraagt 110,39 gram wat een stabiel gegeven is.

TMVW bestelde en betaalde in het eerste semester van 2020 voor 86 medewerkers het trein- of busabonnement via het systeem van "derde betaler" voor een totaalbedrag van 47 668 euro.

Ook voor occasionele dienstverplaatsingen wordt het "derde betaler" principe gehanteerd en aangemoedigd door over te stappen naar "ticketloos reizen". Het vervoersbewijs wordt gekoppeld aan de elektronische identiteitskaart van de medewerker. Tot en met 30 juni 2020 werden 92 tickets aangekocht voor een totaalbedrag van 2 083 euro.

Personeelsleden die minstens 70 % van de woon-werkverplaatsingen met een fiets willen doen, kunnen een bedrijfsfiets krijgen. Hiertoe wordt samengewerkt met een leasepartner. Deze raamovereenkomst betreft het leveren, onderhouden en verzekeren van bedrijfsfietsen. In het contract is een leaseperiode van 3 jaar opgenomen, pechhulp en een keuze tussen stadsfiets dames/heren en elektrische fiets dames/heren.

Eind juni 2020 waren 102 individueel toegewezen bedrijfsfietsen in gebruik. 32 fietsen waren in bestelling, waarvan 12 ter vervanging van een bestaande fiets wegens contracteinde. Er worden 29 stadsfietsen en 7 elektrische fietsen ingezet als poolfiets bij de sportaccommodaties (waarvan 3 op de Blaarmeersen) en de diverse sites te Gent, Zwijnaarde, Ronse, Brugge en Asse.

## **Personeel - Vorming**

### Algemeen

In het eerste semester van 2020 werden in totaal 4.445,75 uren opleiding georganiseerd. Dit komt neer op gemiddeld 4,8 u opleiding per medewerker. Dit is een stuk lager in vergelijking tot dezelfde periode vorig jaar (6.235,26 opleidingsuren). Omwille van COVID-19 werden alle klassikale opleidingen vanaf 16 maart 2020 geannuleerd. Er is een beperkte kostprijs aan externe vormingsleveranciers omwille van de vele vormingen met interne TMVW docenten.

Digitaal leren is sinds 16 maart 2020 en tot nader order de norm binnen FARYS. Opleidingen worden als regel via skype, webinars of online georganiseerd.

Klassikale opleidingen met een beperkt aantal deelnemers (maximaal 6 deelnemers + de docent) kunnen uitzonderlijk wel georganiseerd worden in een ruime vergaderzaal waar voldoende afstand kan gegarandeerd worden.

Er werden 610,5 uren ICT-opleidingen georganiseerd.

- 58 % van de ICT-opleidingsuren betreft een kennismaking met het document management systeem xECM. De belangrijkste handelingen (het consulteren en bewaren van documenten) werden aangeleerd.
- Opleidingen als OneNote, SAP, Sharepoint introductie, Excel, ... stonden naar goede gewoonte ook nu op de vormingsagenda.
- Aangezien digitaal leren de norm werd, lieten 10 collega's zich opleiden om zelf een interactieve workshop te kunnen verzorgen via MS Teams.
- Vorming werkte eveneens een e-learning uit om collega's/interne docenten tips en tricks te geven voor het geven van een webinar. Geïnteresseerden kunnen dit volgens eigen agenda volgen.

We registreerden 1.050,75 uren 'People' opleidingen.

- Dit betreft opleidingen die zich focussen op persoonlijke vaardigheden: algemene introductie FARYS, onthaaldag, projectmanagement, communicatie, ...
- Collega's werkzaam in de sportaccommodaties krijgen in 2020 een opleiding klantgericht handelen en communiceren. Eind juni 2020 werden reeds 63 personen opgeleid. Deze opleiding loopt verder in het 2de semester van 2020.

- Aan nieuwe collega's binnen de sportaccommodaties wordt een workshop aangeboden die tot doel heeft hen een houvast te bieden om op een begripvolle, maar tegelijk rationele en consequente manier te reageren op lichamelijk en seksueel grensoverschrijdend gedrag binnen hun werkomgeving. De nieuwe collega's van het zwembad Aquandé volgden in het voorjaar 2020 deze workshop.
- Alle brigadier-buizenfitters kregen eind 2019 de kans zich in te schrijven voor een opleidingstraject dat hen helpt zich voor te bereiden op de functie van adjunct-werkleider. Dit aanbod was vrij. Het traject diende gevolgd te worden buiten de werkuren, in eigen tijd. We telden 22 enthousiaste deelnemers. Tijdens het eerste semester van 2020 kwamen de sessies rond leidinggeven, klantgerichtheid en informatieanalyse aan bod.

Vaktechnische opleidingen zijn goed voor 1.398,25 uren.

- 45 collega's van Klantendiensten volgden een taalopleiding Frans, goed voor 802 uren.
- Onze 40 redders kregen een specifieke bijscholing m.b.t. COVID-19.
- 87 personen doorliepen een opleidingstraject rond tekenopdrachten en synoptiek.
- Naar jaarlijkse gewoonte werden de nodige opleidingen en bijscholingen georganiseerd in PE-lassen, lekzoeken, hef- en reachtruck, rolbrug, autolaadkraan, ...

Op het vlak van Veiligheid werd 760,25 uren opgeleid.

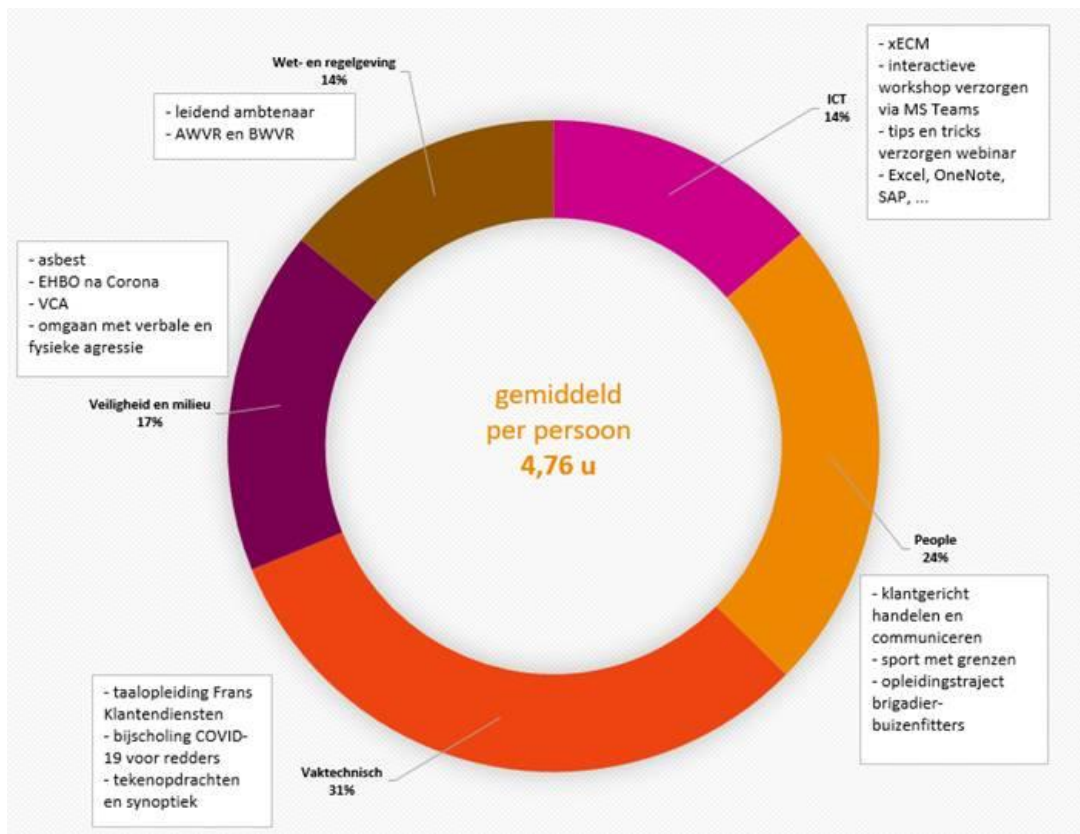
- Asbestopleidingen representeerden dit voorjaar 32 uren.
- De opleidingen 'brand blussen' en 'brandbestrijdingsdienst' werden door 10 collega's gevolgd, goed voor 49 uren.
- 28 collega's volgden een workshop 'EHBO na corona'.
- Nijverheidshelpers werden eveneens opgeleid en bijgeschoold (80 uren).
- De opleiding VCA was goed voor 180 uren. Doelstelling was de deelnemers te sensibiliseren, een veilig gedrag te stimuleren en een onveilig gedrag af te remmen.

Op het vlak van Wetgeving en reglementering werden 626 uren opleiding georganiseerd.

- Medewerkers die voor TMVW geregeld als leidend ambtenaar optreden, kregen een eerste globale opleidingssessie hierrond in het najaar 2019. De taken, bevoegdheden en aansprakelijkheid kwamen toen aan bod. Begin 2020 werden detailsessies georganiseerd, met als doel de thematische fiches en het gebruik van de bijhorende modeldocumenten toe te lichten. Deze sessies waren goed voor 383 uren opleiding.
- 30 collega's van Domeindiensten, Klantendiensten en Klantenwerken werden wegwijsgemaakt in het AWVR en BWVR. 27 anderen kregen een update m.b.t. de wijzigingen die zijn doorgevoerd aan deze reglementen in 2019 en 2020. Samen is dit goed voor 130,5 uren opleiding.

Nieuwe personeelsleden krijgen een 'Persoonlijk opleidingsplan (POP)' om hen wegwijsgemaakt te maken in hun job.

- In het eerste semester van 2020 verwelkomden we 34 nieuwe collega's.
- 30 van hen ontvingen een POP. Voor de 4 andere nieuwkomers is de POP - in samenspraak met hun dienstchef - in opmaak.
- Eind juni 2020 zijn er van deze 34 nieuwe collega's nog 33 in dienst.
- Alle nieuwe personeelsleden worden specifiek onthaald op een onthaaldag en krijgen algemene introductiedagen over de core business van ons bedrijf.



### Personeel - diversen

Teneinde de gewenste profielen aan te trekken en de vacatures duurzaam in te vullen is de begrenzing van het aantal jaren nuttige beroepservaring dat bij indiensttreding in rekening kan worden gebracht, weggefallen.

De genomen beslissingen inzake organisatiestructuur van de zones, n.a.v. het optimalisatieproject zones, zijn verder uitgewerkt. Van de in het organigram voorziene functies zijn een aantal functies ingevuld, hetzij via interne heroriëntering, hetzij via een examenprocedure.

Door de corona-maatregelen is het 'thuiswerk in bijzondere omstandigheden - COVID-19' ingevoerd.

Ter bestrijding van het corona-virus zijn de nodige maatregelen genomen in overleg met de arbeidsarts, de dienst preventie en de vakorganisaties. De communicatie van de maatregelen verliep via opeenvolgende digitale dienstnota's. Waar nodig werd onmiddellijk bijgestuurd.

Verschillende HR-processen en -dienstverlening werden door de corona-maatregelen anders georganiseerd.

- Examens  
De examens gingen grotendeels door, zij het onder een heel andere vorm. Dankzij onze ruime beheerraadzaal konden de schriftelijke examens in huis plaatsvinden, met respect voor de social distance. De begeleiding door het selectiekantoor gebeurde vanop afstand, met MS Teams. Ook de mondelinge examens legden de kandidaten grotendeels via MS Teams af, in één van onze vergaderzaaltjes. HRM zorgde, samen met ICT, voor de praktische organisatie en begeleiding.
- Werving en selectie (selecties, campagnes, ...)  
Werving en selectie reorganiseerde zich en geeft de eersterondegesprekken met kandidaten vorm door middel van een Skype-interview. De tweederondegesprekken gaan face-to-face door, waarbij gebruik gemaakt wordt van een grotere vergaderzaal zodat de social distancing gegarandeerd kan worden. Op die manier werden verschillende

vacatures ingevuld. Er werd een digitale campagne gelanceerd voor de aanwerving van een aantal buizenfitters in samenwerking met de dienst communicatie en netexploitatie Brugge.

- **Onthaal van nieuwe collega's**

In volle lockdown werd het "klassieke" onthaal in groep vervangen door een individueel onthaal dat zich vooral beperkte tot het hoogst noodzakelijke en een ICT-technische opstart. We bleven en blijven de nieuwe collega's - die zich van thuis trachten in te werken - opvolgen. Van zodra de maatregelen het toelieten, is er terug een persoonlijk onthaal zoals in niet-corona-tijden, weliswaar rekening houdend met de anderhalve-meter-regel.

Voor de nieuwe personeelsleden van het zwembad Aquandé te Vichte ging het onthaal via Skype door. De groep in Vichte stond in contact met de sprekers op de onthaaldag die digitaal interactief werd georganiseerd. Op die manier werd een nieuwe groep personeelsleden verwelkomd en geïntroduceerd in het groter geheel van FARYS.

### **Sociaal Overleg en Welzijn**

In de eerste helft van 2020 zijn er 32 protocols afgesloten. Tijdens 6 Syndicale Werkgroepen en 6 Bijzondere Comités werden deze voorbereid.

Verder hebben de volgende vergaderingen plaatsgevonden:

- Basis Overleg Comité (overleg op niveau vestiging): 13 keer.
- De corona-maatregelen zorgden vanaf maart 2020 voor een andere manier van vergaderen. Er werd digitaal zitting gehouden hetzij via Skype for Business hetzij via Microsoft Teams.
- In overleg met de vakorganisaties werd het volgende overeengekomen wat de organisatie van de BaOC's betreft:
  - De fysieke BaOC's werden verdaagd tot september 2020
  - In de tussentijd kunnen de vrijgestelden agendapunten aanbrengen indien zij deze dringend achten of kunnen er agendapunten zijn die een tussentijds BaOC noodzakelijk maken (bv. een zwaar arbeidsongeval). Zowel vakorganisaties als bestuur kunnen bijgevolg bij hoogdringendheid een BaOC samenroepen. In dit geval zullen de delegaties van de vakorganisaties zich beperken tot 1 persoon, in de meeste gevallen zal dat de vrijgestelde zijn. De vergadering kan in dit geval via Skype georganiseerd worden.
  - Een regulier BaOC kan in september reeds gepland worden. Laat de situatie op dat ogenblik het niet mogelijk op de reguliere manier te vergaderen, gezien de coronamaatregelen, dan bepalen we verder gezamenlijk hoe er vergaderd wordt, eventueel worden de delegaties dan beperkt in aantal personen.

### *7.3. Planning 2020*

- Het vernieuwen van HR-databeheerssystemen is aangevat en wordt verder gezet:
  - Employee Central
  - Digitalisering inkomende post
- Het verbeteren van HR-processen en de administratieve verwerking ervan via een verdergaande digitalisering blijft op de agenda staan. Meer specifiek gaat het over het opzetten van kwalificaties binnen Vorming - Succesfactors teneinde de informatie te ontsluiten voor de planning van de werken in de zones.
- Het concept 'van thuis uit vertrekken' en 'standaard- en urgentieteams' voor de werking van de ploegen in de zones is uitgeschreven en wordt omgezet in een concrete toepassing.
- In het najaar volgt nog voor de technische medewerkers de opleiding m.b.t. de noodzakelijke technische kennis.