



Public Governance

Rapportering 2022

RvB Farys – 25/05/2023



Public Governance: rapportering 2022

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



Public Governance: Leeswijzer

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

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


	cijfers neutraal stabiel
	cijfers neutraal dalend
	cijfers neutraal stijgend
	cijfers positief stabiel
	cijfers positief dalend
	cijfers positief stijgend
	cijfers negatief stabiel
	cijfers negatief dalend
	cijfers negatief stijgend
	cijfers negatief stabiel buiten streefcijfer
	cijfers negatief dalend buiten streefcijfer
	cijfers negatief stijgend buiten streefcijfer

Public Governance: Management Summary

#	Thema	OnTrack	Management Summary
1	(On)verenigbaarheden	●	hybride AV - conformiteit DLB / statuten (zowel fysiek als digitaal bijwonen is mogelijk) Naamswijziging en aanpassing statuten aan Wetboek Vennootschappen en Verenigingen doorgevoerd
2	Bestuursorganen	●	gemiddeld 11,25 zittingen per orgaan met gemiddeld 66,6% aanwezigheid
3	Naleving wetgeving	●	staalnames conform Vlaamse planning - conforme kwaliteit
	Productkwaliteit	●	geen crisismeldingen van calamiteiten - proactieve metingen en rapportering, o.a. PFAS
	Overheidsopdrachten	●	e-notification: > 248 contracten; > 231 miljoen euro; 46 minicompetities - geen RvS 95% bestellingen op contract - weinig klachten op leveringen (stabiel)
	Milieuwetgeving	●	omgevingsvergunningen en opvolging - milieuadministratie afgewerkt; proactieve initiatie BBT-studie
	Juridische opvolging	●	duurzaam ondernemen ~ VCDO en certificaat SDG-Ambassador van Cifal algemeen juridisch en operationeel
4	Financiële informatie	●	budget: opmaak, opvolging en rapportering - aangepaste budgettool voor budgethouder wettelijke rapportering op schema inclusief opvolging financiële convenanten waaronder schuld solvabiliteit > 50% - schuld > 90% op lange termijn
5	Risicomanagement en auditwerkzaamheden	●	Public Governance - Klimaatrapportering - KPI's - recurrente en ad hoc audits - kwaliteitscontroles opvolging AVG incl. camerawetgeving vanaf 2023 overgeplaatst naar juridische dienst
6	Klantenmanagement	●	dalende klachten, ook gegronde dalen, minder servicegaranties, kwaliteitscontrole na werken : 92% kwaliteitscontrole in sport: 92% - minder telefoongesprekken → aangepaste SLA's - lagere behandelingstijd door eenduidige procedures - gebruikers MyFarys stijgt → 90% automatisch verwerkt meer digitale facturen/kanalen - online betalen - meer sepa's - goede inningsrate
7	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	●	gelijke kansen en diversiteitsbeleid - reïntegratie - 4/10 is vrouw - aantal bedrijfswagens stabiel, ook uitstoot stabiel, meer abonnementen openbaar vervoer - meer bedrijfsfietsen (vooral elektrisch) 15.196 opleidingsuren of 15u gemiddeld per persoon - 70 POP's - 11 protocols tijdens 6 BC - welzijn


Vast schema

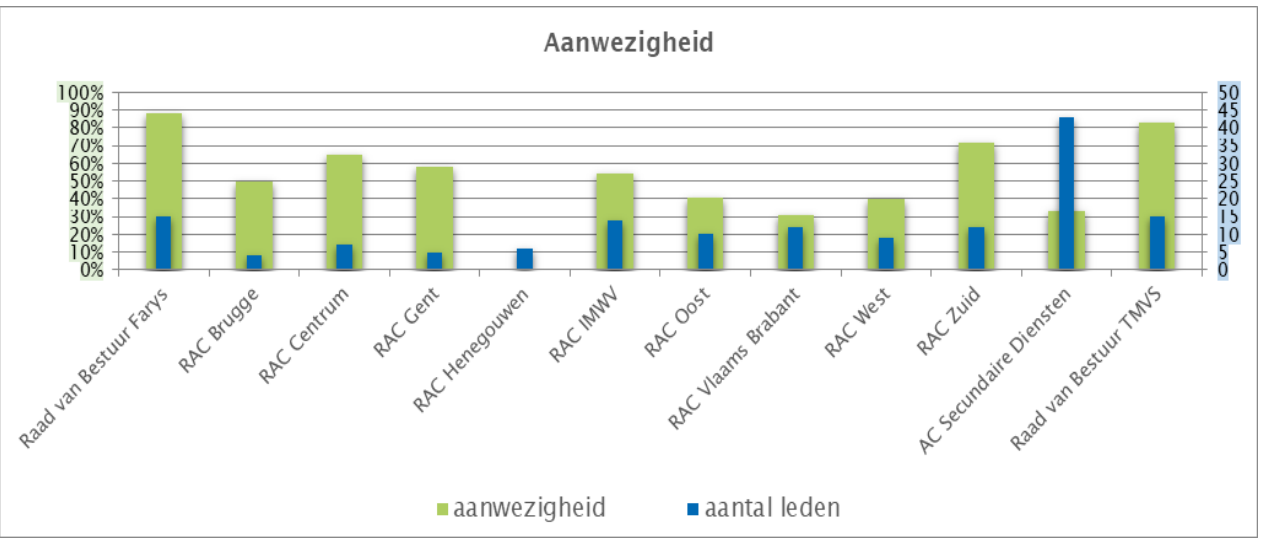
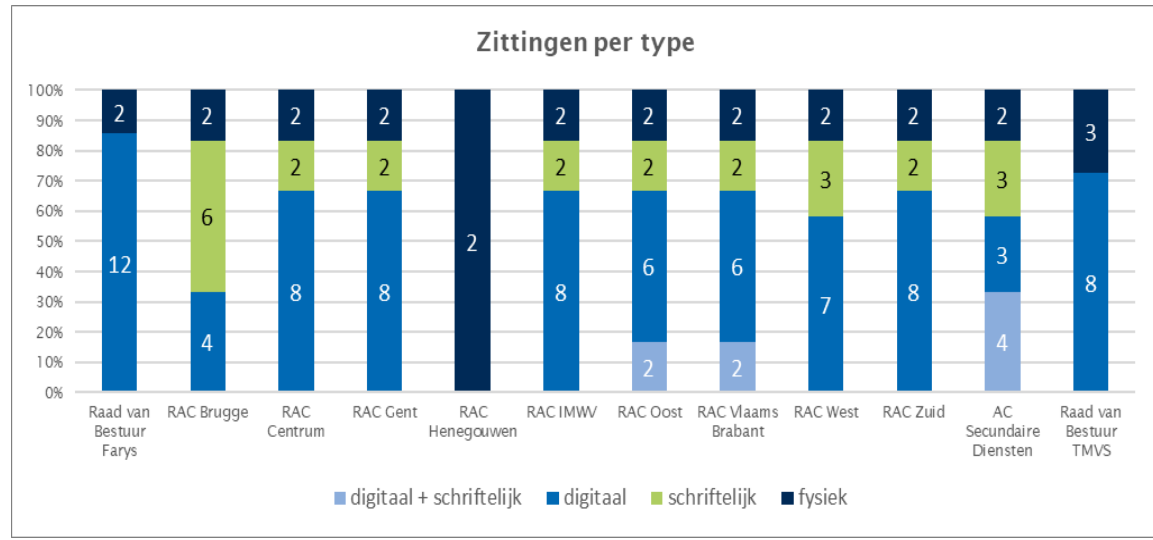
Public Governance: (On-)Verenigbaarheden

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

Public Governance: Bestuursorganen

2. Bestuursorganen

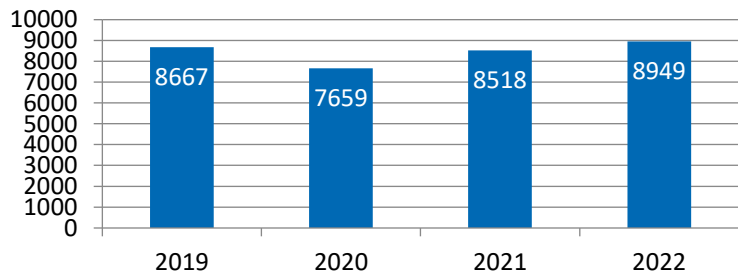
#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
2.01	Aantal zittingen	Digitaal schriftelijk fysiek	➡	Optimale afwisseling digitaal en fysiek	Performant	
2.02	Gemiddelde aanwezigheid	Digitaal Fysiek aantal leden	➡	Digitaal = blijver ; Fysiek geoptimaliseerd	Performant	
2.03	Gemiddelde vergaderfrequentie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



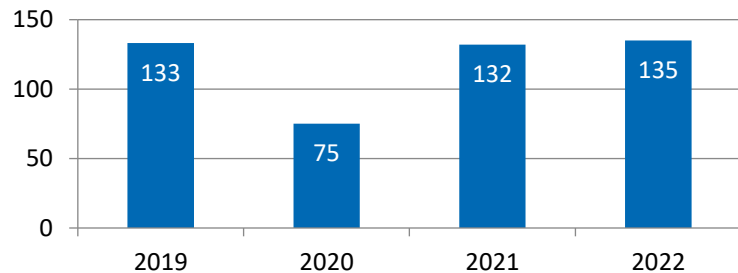
Public Governance: Wetgeving - Productkwaliteit

3.1. Wetgeving - Productkwaliteit	#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG	
	3.01	Staalnames en watercontroles	Conform Vlaamse planning		Staalnamelocatie aangepast	Partner	Performant	
			Aantal stalen, parameters/analyses		Evolutie coronamaatregelen en wetgeving			
			Prioritaire gebouwen		Wetgeving veeleisender: inhaalbeweging gedaan			
	3.02	Kwaliteit	Kwaliteit conform		Pro-actieve conformering nieuwe wetgeving met sector	Performant	Kernspeler	
Crisismelding n.a.v. calamiteiten			Pro-actieve bescherming via ea-beveiligingen					
3.03	Loodpreventie	Loodmetingen		Project sanering aftakkingen				
3.04	Waterkeurmerk	Quality control label		Label tot 31.12.2023	Performant			

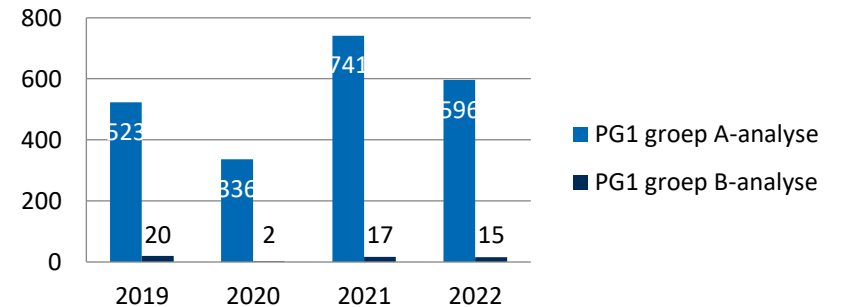
Staalnames in het kader van groep A-analysen op drinkwater (winningen, toevoer en distributie)



Staalnames in het kader van groep B-analysen op drinkwater (winning, toevoer en distributie)



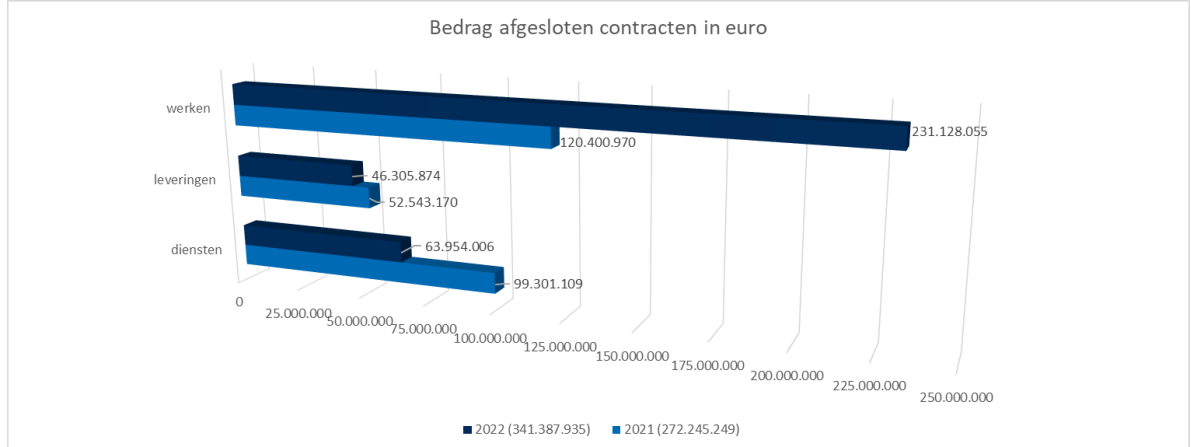
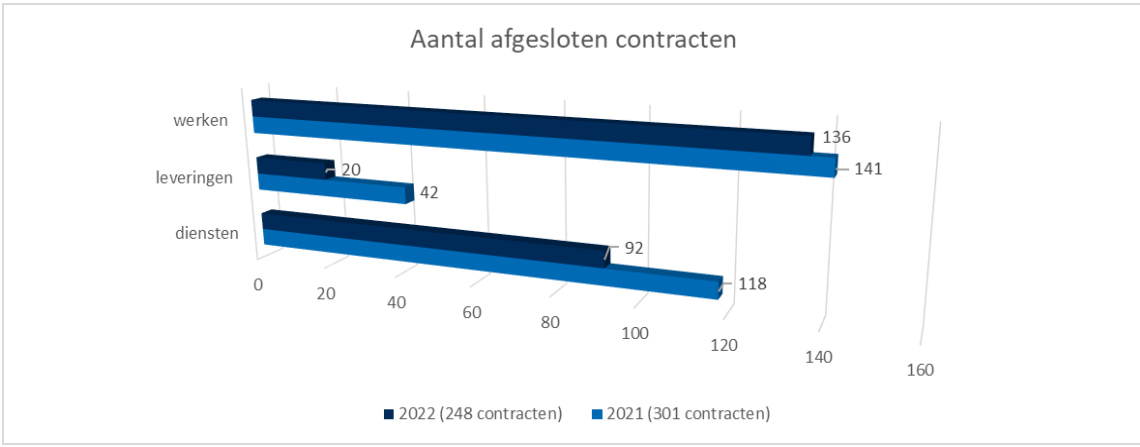
Staalnames in prioritaire gebouwen



Public Governance: Wetgeving - Overheidsopdrachten

3.2. Wetgeving - Overheidsopdrachten


#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
3.2.01	Wetgeving overheidsopdrachten	E-notification	↘	Diensten: telecom, hvac Leveringen: kantoormeubilair, onderhoudsproducten Werken: sport Blankenberge, Beernem	Performant	12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE
3.2.02	Afgesloten contracten	Grafiek	↘	Aantal lager en bedrag hoger	Performant	
3.2.03	Bestellingen	% bestellingen op contract (excl. wateraankopen en uitzonderingen)	↗	Streefcijfer gehaald	Partner	8 EERLIJK WERK EN ERGOENOMISCHE GROEI
3.2.04	Beroepen en klachten	RvS en leveringen	↘	Minder klachten op leveringen 1 dossier met procedure raad van state	Performant	





Public Governance: Milieuwetgeving

3.3. Wetgeving - Milieuwetgeving	#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
	3.3.01	Omgevingsvergunningen	# ingediend # afgerond		Actieve opvolging looptijd en projectmatig	Partner	
	3.3.02	Rondgangen milieucoördinator	Wettelijke en andere		Planning op schema	Performant	
	3.3.03	Milieu-administratie en wetgeving	Voldoen en meewerken aan		Reactief administratie invullen proactief via BBT-studie	Performant	
	3.3.04	Duurzaam Ondernemen	Voka Charter Duurzaam Ondernemen Certificaat Unitar	 	Milieucharter: 5 keer VCDO: 5 keer SDG-Ambassador sinds 2022 2022: partner Cifal	SDG's SDG's	

Public Governance: Juridische opvolging

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

Public Governance: Financiële informatie

4. Financiële informatie	#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
	4.01	Budgettering	Opmaak opvolging bijsturing	→	Actieve opvolging	Financieel	
	4.02	Rapportering	Bestuursorganen Regulator neerlegging jaarrekening Verslag van de revisor Financiële convenanten	→ → → →	O.a. opvolging schuld via solvabiliteit: stabiel op > 50%	Financieel	

Public Governance: Risicomanagement & auditwerkzaamheden

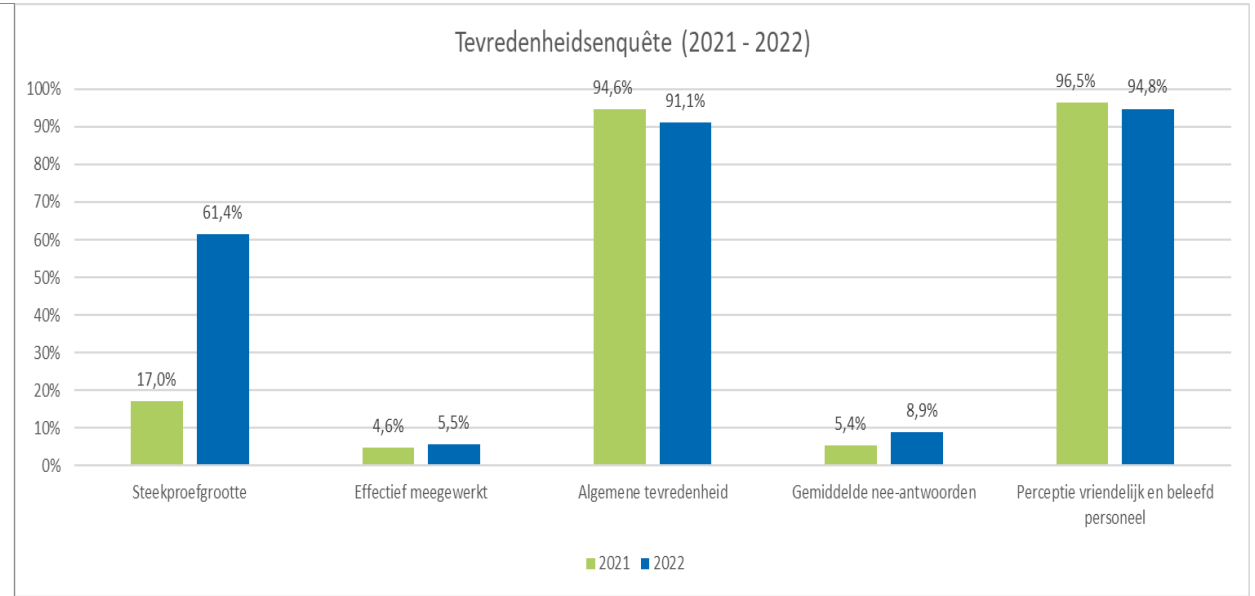
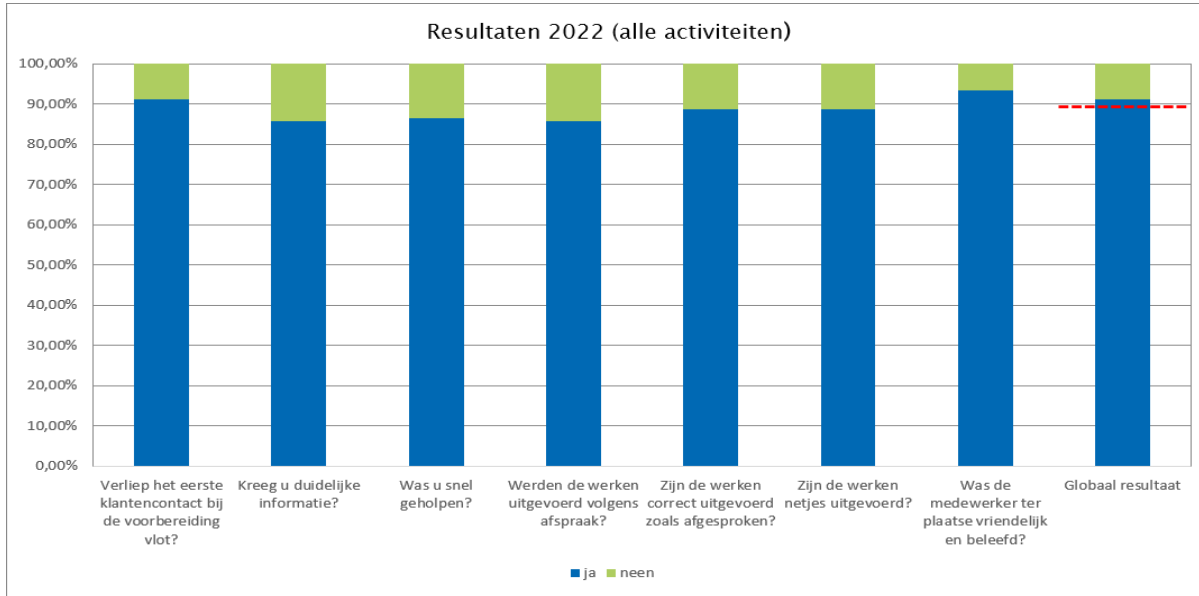
#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG	
5. Risicomanagement en auditwerkzaamheden	5.01	Corporate rapportering	Public Governance Klimaatrapportering	→ →	Spontane rapportering Duurzaamheidsambities specificeren en rapporteren	Partner SDG's	16 VRIJHEID EN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN
	5.02	KPI's incl. beleidsondersteuning	Conform strategie	→	Realisatie operationele doelstellingen	Performant	17 PARTNERSCHAP OM DOELSTELLINGEN TE BEEREN
	5.03	Auditopdrachten	Permanent en ad hoc	→	Auditplanning ad hoc ondersteuning	Performant	
	5.04	AVG~Algemene Verordening Gegevensbescherming	AVG-verplichtingen Camerabewaking Adviesverlening	→ → →	Wettelijk Beeldverwerking Conform wet	Partner	

Public Governance: Klantenmanagement

6. Klantenmanagement

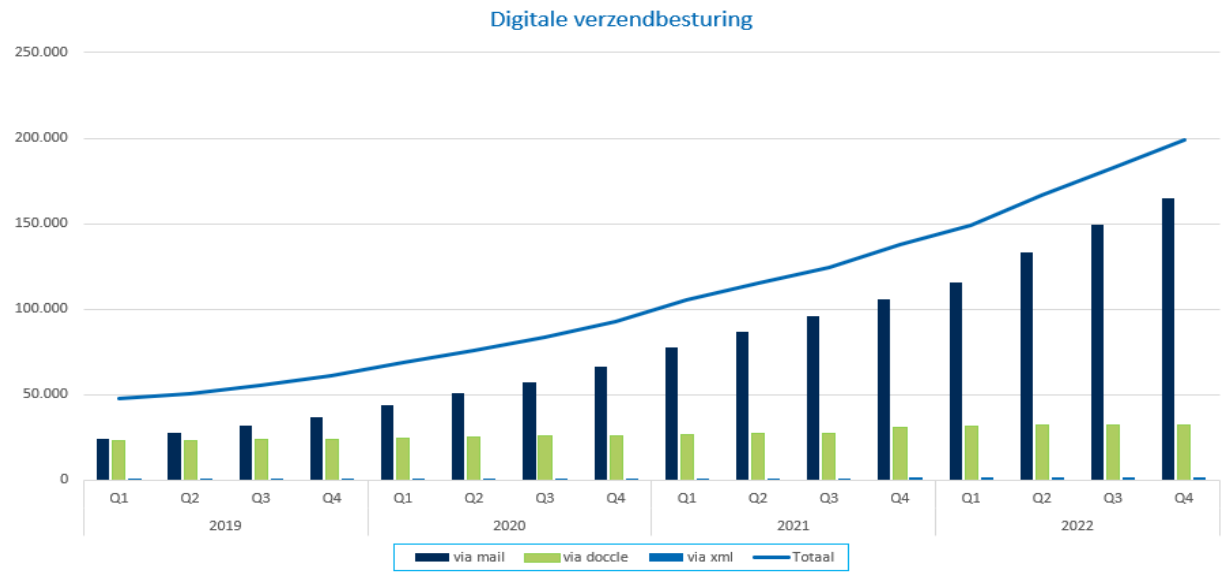
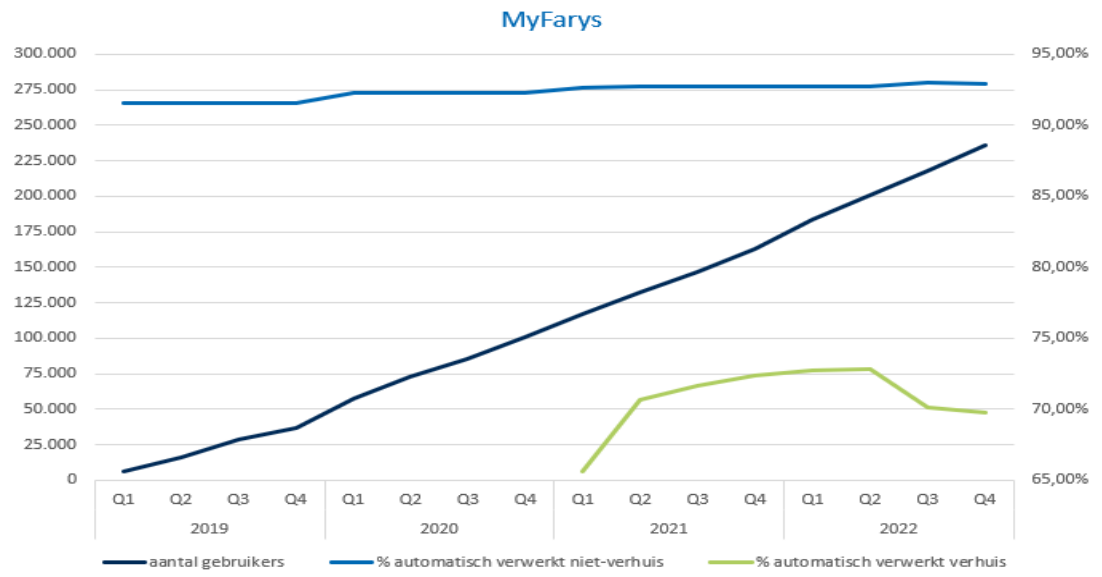
#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties / redenen	SD	SDG
6.01	Klachten volgens AWR	Totaal aantal klachten Gegrondeid (abs)			Performant	16 VREDE, VEILIGHEID EN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN
6.02	Ombudsfunctie	Aantal dossiers Gegrondeid (abs)			Partner	
6.03	Servicegaranties	Klachten Minder Hinder		Klantgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening	Partner	16 VREDE, VEILIGHEID EN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN
6.04	Kwaliteitscontroles	Grafiek na werken Sportaccommodaties		Normale ritme na corona hernomen	Performant	16 VREDE, VEILIGHEID EN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN
6.05	Telefonische klantencontacten	Oproepen SLA Bereikbaarheid SLA Antwoordsnelheid SLA Behandelingstijd		Corona-effect op werken, drukte op verhuizen Verdere groei MyFarys-gebruikers & -toepassingen		16 VREDE, VEILIGHEID EN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN
6.06	Digitalisering van het klantenbeheer	Grafiek: MyFarys Grafiek: Digitale facturatie Website: webformulieren		Gerichte mailings Verdere groei MyFarys gebruiksgerichte selfservice Promocampagne via win-actie Digidigcrowd gericht Digitale gestructureerde klantvraag	Performant	13 KLIMAATACHT
6.07	Debiteurenbeheer	Actieve SEPA-mandaten Betaling voor herinnering LAC of juridische invordering		SEPA-mandaat via MyFarys Due date reminder 3 dagen na vervalddag per mail/ sms	Financieel	1 GEEN ARMOEDE

Public Governance: Grafiek van kwaliteitscontrole na werken





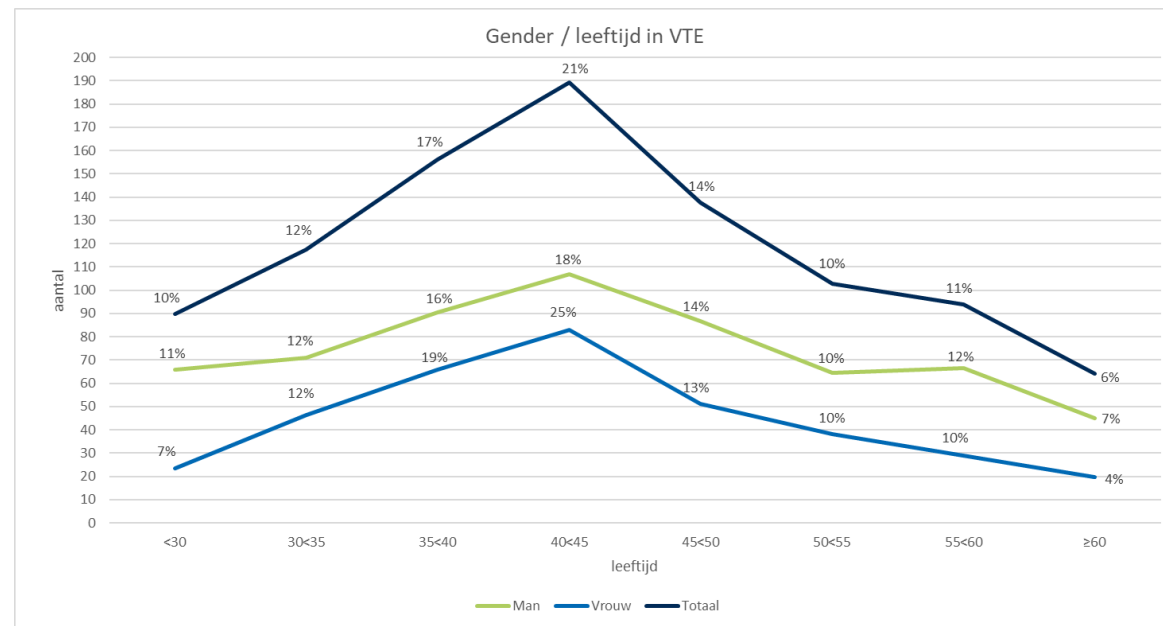
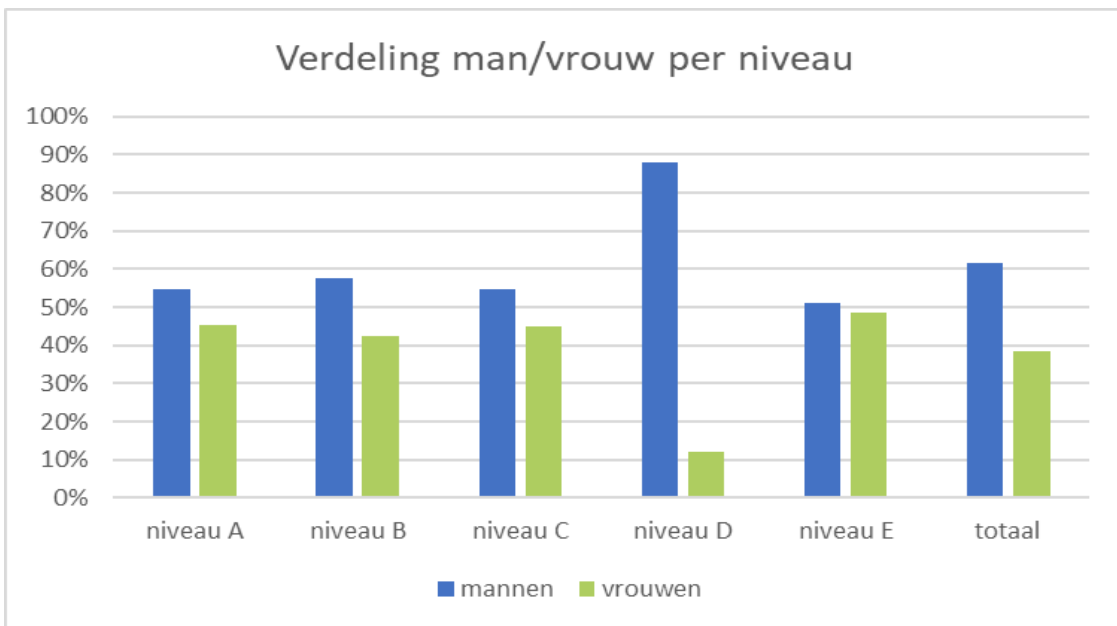
Public Governance: Grafiek MyFARYS - digitale verzendbesturing



Public Governance: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

7. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
	7.01	Gelijkekansen en diversiteitsbeleid	Aandacht in personeelsbeleid	→	Diversiteitsbeleid start bij aanwervingcampagnes Groot aanbod van vacatures, incl. employer branding	Werkgever	10 ONGELIJKHEID VERMOEDEN
	7.02	Re-integratie van medewerkers	Evolutie van het aantal	↓	Traditie	Werkgever	3 GOEDE WERKGEHEID EN WERKZAMEN
	7.03	Genderevenwicht	Verdeling man vrouw	→	Grafieken	Werkgever	5 GENDER-EGALITEIT
	7.04	Mobiliteit	Bedrijfswagens	→	Bepaalde stijging (1 gram) Coronamaatregelen	Werkgever	13 KLIMAATACIE
			Gemiddelde CO2-uitstoot per wagen	→		SDG's	
			Openbaar vervoer Bedrijfsfietsen	→		Werkgever	
	7.05	Vorming	Totaal uren opleiding	→	Digitaal leren - e-learning - grafiek	Werkgever	4 KWALITEITSONDERWIJS
	7.06	Sociaal Overleg en Welzijn	Aantal protocollen	↓	Structureel thuiswerk en uitgebreid geboorteverlof Welzijnsfilmjes voor medewerkers: evenwicht bij thuiswerk, bedankingsfilm, dank u doos Welzijn medewerkers = prioriteit	Partner	16 VRIJDE, VERHOUDEN EN STEERKE PUBLIEKE DIENSTEN
Syndicale werkgroepen			Werkgever				
Bijzonder Comitès			Werkgever				
Basisoverlegcomité			Werkgever				

Public Governance: Grafieken genderevenwicht



Public Governance: Grafiek vorming

