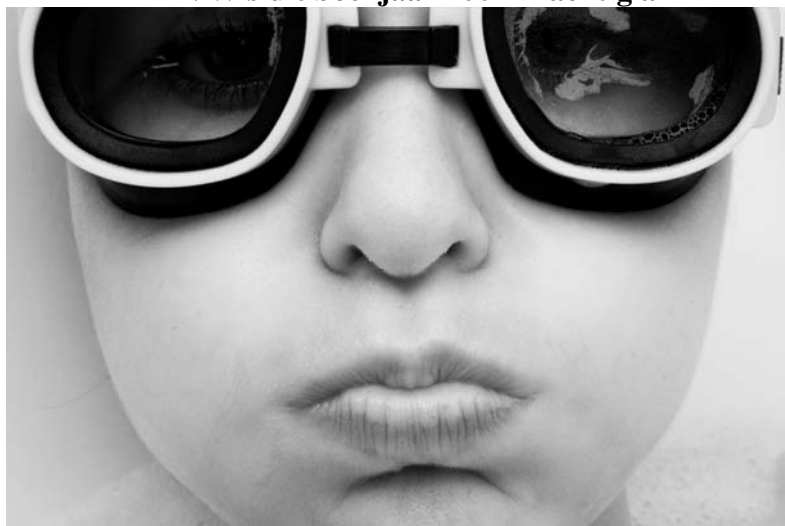


TMVW Integraal Waterbedrijf
Persconferentie naar aanleiding van de Algemene Vergadering
20 juni 2008

TMVW sluit boekjaar 2007 krachtig af



De 'TMVW-groep', actief in 79 steden en gemeenten, kan 2007 afsluiten met sterke resultaten. TMVW realiseerde in 2007 een omzet van 217 miljoen euro, een stijging van 3,19 %. Het balanstotaal steeg tot ruim 776 miljoen euro. Vooral investeringen in net- en bedrijfsinfrastructuur liggen hier aan de basis. Een cashflow van bijna 35 miljoen euro en een solvabiliteit van 45 % bevestigen dat TMVW een solide financiële partner is. Bovendien bewijst de verdere daling van de kost per klant (duikt onder de grens van 20 euro) dat het bedrijf kostefficiëntie duidelijk als doelstelling stelt en ter zake resultaten boekt.

TMVW neemt ook expliciet haar verantwoordelijkheid op voor de drinkwatervoorziening in de toekomst: 21 miljoen gerealiseerde investeringen in het net in 2007, samen met 27 miljoen geplande investeringen voor 2008, maken dit engagement sterk.

Ook voor haar klanten die het financieel moeilijker hebben, trekt TMVW extra geld uit. Een sociaal budget van bijna 6 miljoen euro is getuige van het uitgesproken sociale profiel van het bedrijf.

	2006	2007
2007 in cijfers		
Balanstotaal (in miljoen €)	652,90	776,60
Omzet (in miljoen €)	210,17	217,09
Cashflow (in miljoen €)	29,63	34,79
Hoeveelheden geleverd water (in m ³)	85.602.061	84.815.362
Aantal klanten distributie	507.202	522.911
Aantal klanten zuivering	388.934	405.524
Personeelsbezetting	584	612

Drinkwatervoorziening garanderen blijft basisdevies

Kwaliteitsdrinkwater leveren, blijft een kerntaak van TMVW. Een permanente opvolging van 60 parameters garandeert dit. TMVW investeert ook in de drinkwatervoorziening van morgen. Een nieuw waterbehandelingsstation in Mainvault dat op 27 juni 2008 operationeel is en de aanleg van een nieuwe toevoerleiding tussen Opwijk en Buggenhout illustreren dit devies.

Duidelijke visie op sanering

De 48 zuiveringsvennoten van TMVW krijgen actieve ondersteuning. Het RioVisie-concept verzekert een realistische uitvoering van de zoneringsplannen. Doelstelling hierbij is tegen 2015 in een gebied van 1 miljoen inwoners een zuiveringsgraad van 80 % te bereiken. Daarom wordt voor elke zuiveringsvennoot in kaart gebracht hoe de zuiveringsgraad progressief kan opgetrokken worden, met oog voor wat operationeel en financieel haalbaar is. Hierbij is er zowel aandacht voor de instandhouding en verdere uitbouw van de rioolinfrastructuur als voor de exploitatie van het net.

Naast actieve ondersteuning kunnen zuiveringsvennoten van TMVW ook rekenen op financiële ondersteuning. Het project RioFIN voorziet een budget van 80 miljoen euro per jaar om de vooropgestelde zuiveringsgraad te halen tegen 2015.

Tevreden klanten

Klanten kennen TMVW, de wachttijden aan het telefonisch klantenloket zijn aanvaardbaar, de telefoonoperatoren zijn vriendelijk en geven een duidelijk en afdoend antwoord op de vragen. De facturen van het bedrijf zijn duidelijk en klanten vinden MobiDis - het nieuwe mobiele klantenkantoor - een goed initiatief. Dit is kort samengevat het verdict van een klantenonderzoek dat TMVW in samenwerking met de Arteveldehogeschool Gent recent uitvoerde bij een representatieve groep klanten.

TMVW 'gebotteld'

Uit hetzelfde marktonderzoek blijkt ook dat slechts een derde van de klanten leidingwater gebruikt als drinkwater. De rest drinkt

flessenwater puur uit gewoonte. Leidingwater promoten als drinkwater bij haar klanten blijft daarom een absolute prioriteit voor TMVW.

Een belangrijke reden om geen kraantjeswater te drinken is het feit dat het niet kan worden meegenomen op verplaatsing. Om mensen te motiveren om water van de kraan te drinken, is er dus duidelijk nood aan een mobiele variant van kraantjeswater.

TMVW is dan ook actief op zoek naar een partner die het door TMVW gebottelde drinkwater verpakt op de markt brengt. Een dubbele boodschap zal de marketing errond ondersteunen: enerzijds 'thuis kan u rechtstreeks van de kraan drinken' en anderzijds 'met elke slok door TMVW gebotteld water steunt u op directe wijze waterprojecten in de ontwikkelingslanden'.

Persoonlijke opvolging klachten

TMVW gaat er prat op om klachten systematisch en persoonlijk te behandelen. Een gestructureerde klachtenprocedure met een ingebouwd escalatiepad voorkomt dat bepaalde problemen aanslepen. Aanvullend zorgen kwaliteitskaartjes ervoor dat kort op de bal kan gespeeld worden. Dit dubbel opvolgingsstelsel garandeert dat acute problemen snel aan het licht komen en structurele tekortkomingen kunnen bijgestuurd worden.

TMVW als sociale leverancier

Klanten die het moeilijk hebben kunnen rekenen op de steun van TMVW. Vrijstelling van het abonnementsgeld, de bovengemeentelijke en gemeentelijke saneringsbijdrage en een goedkopere wateraansluiting zijn tegemoetkomingen waar sociale klanten van kunnen genieten. Circa 5 % van de klanten kunnen hierdoor elk jaar rekenen op 15.000 liter echt gratis drinkwater per gedomicilieerde.

In 2007 trok TMVW 4,3 miljoen euro uit voor haar sociaal beleid. Voor 2008 wordt 5,9 miljoen voorzien.

Contact:

Departement Marketing en Communicatie
09 240 03 50 - 0476 635 756

