

Anders omgaan met water

2019 was een belangrijk jaar voor De Watergroep, een jaar waarin we ons bedrijf hebben omgevormd van een provinciaal aangestuurde naar een procesgerichte organisatie. Die evolutie was nodig om De Watergroep klaar te stomen voor de uitdagingen van de toekomst.

Eenzijds zet de **klimaatverandering** de watervoorziening onder druk. Klimaatmodellen voorspellen dat we steeds vaker lange periodes van droogte zullen krijgen, afgewisseld met korte periodes van hevige regenval. Onze oppervlakte- en grondwaterwinningen kampen nog steeds met lage waterstanden na drie extreem droge zomers. Eén natte winter maakt dat niet goed. Daarom streven we naar meer diversiteit in onze waterbronnen: niet alleen grond- en oppervlaktewater, maar ook hemelwater en hergebruik van afvalwater. We evolueren naar decentrale voorzieningsmodellen, waarbij we samenwerken met verschillende waterpartners en -bedrijven.

Anderzijds bieden nieuwe, **digitale technologieën** steeds meer kansen op het vlak van dienstverlening. Zo wordt het bijvoorbeeld mogelijk om op elk moment van de dag via onze website met online klantenzone informatie op te zoeken of een verhuizing te regelen. Klanten verwachten die dienstverlening ook van ons.

Om de nieuwe mogelijkheden maximaal te kunnen benutten, is het belangrijk dat de hele organisatie op **dezelfde lijn** zit. Vroeger had elke provinciale directie haar eigen aanpak. Binnen de nieuwe organisatiestructuur werkt iedereen volgens dezelfde klanten-, productie- en distributieprocessen. Ook ons businessmodel kreeg een grondige makeover. Als duurzaam drinkwaterbedrijf willen we **anders omgaan met water**: niet zomaar kubieke meters verkopen, maar klanten stimuleren om spaarzamer te zijn en water te hergebruiken.

Waar onze inspanningen rond duurzaam ondernemen vroeger gefragmenteerd waren, evolueren we nu naar een geïntegreerde benadering. Ons reorganisatietraject heeft veel inspanningen gevraagd van al onze medewerkers. Maar met een procesgerichte, flexibele organisatie kunnen we veel beter inspelen op nieuwe evoluties en maken we ons **sterk voor de toekomst**.



Mieke Van Hootegem
voorzitter raad van bestuur

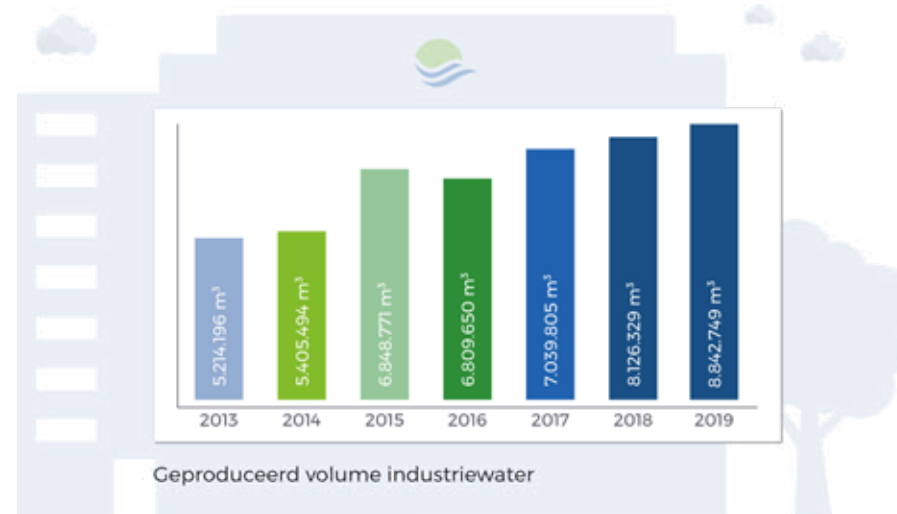


Ontdek ons activiteitenverslag 2019
op jaarverslag2019.dewatergroep.be



Industriewater

Steeds meer bedrijven, zoals Agristo, Milcobel, DuPont ... doen een beroep op De Watergroep om hun drinkwaterverbruik te rationaliseren. Bij ons kunnen ze terecht voor **'water op maat'**. Vanuit onze expertise selecteren we op de locatie van de klant een geschikte en duurzame waterbron, zoals rivierwater, regenwater of effluent van een industriële waterzuivering. Dat water zetten we om naar de gewenste eindkwaliteit.



jaarverslag2019.dewatergroep.be



De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.

Klaar voor de toekomst

Activiteitenverslag 2019



De Watergroep

Drinkwater

Als grootste waterbedrijf in Vlaanderen levert De Watergroep drinkwater aan 3,3 miljoen klanten. Dat water beschermen we van bron tot kraan, zodat we op **elk moment kwaliteitsvol drinkwater** kunnen leveren. In 2019 investeerden we onder meer in zachter water en bonden we de strijd aan met waterverliezen.



1.451.429
aftakkingen



34.226 km
leidingen



3.265.106
klanten



179.835.810
volume beschikbaar
drinkwater (m³)

Gemiddeld waterverbruik in Vlaanderen daalt licht



Klimaat & duurzaam ondernemen



Actieplan
tegen droogte



Bronnen
beschermen



Klimaatvriendelijke
en duurzame
bedrijfsvoering



VOKA Charter
Duurzaam
Ondernemen
behaald

Innovatief bedrijf



De Watergroep staat voor belangrijke uitdagingen. Zo leidt de klimaatverandering steeds vaker tot waterschaarste in droge maanden. Ook de toenemende digitalisering brengt uitdagingen mee. De directie Innovatie **zoekt nieuwe, toekomstbestendige oplossingen**. Denk maar aan onze projecten rond Internet of Water, het proefproject digitale meetsystemen, projecten rond hergebruik van water ...

Oog voor de klant

Klantcentrisch denken en handelen in al onze bedrijfsprocessen: dat is het nieuwe visitekaartje van De Watergroep. In 2019 bouwden we verder aan een bedrijfsvoering waarbij de **klant centraal** staat, onder meer met onderzoeken rond klanttevredenheid en de overgang naar één virtueel klantencontactcenter. De klant centraal, dat betekende in 2019 inzetten op digitalisering via onze eerste kortingsactie, een chatbot als hulp bij verhuizen, oog voor de klant via talloze onderzoeken ...



Investeren in mensen

Met meer dan 1.500 **watermakers** streeft De Watergroep elke dag naar 'water op maat voor de generatie van morgen'. In 2019 volgden onze mensen een record-aantal uren opleiding om het reorganisatietraject Meander tot een goed einde te brengen. We focusten ook op duurzaamheid en digitalisering en besteedden extra aandacht aan veilig werken: **veiligheid eerst!**



710

Medewerkers
volgden minstens
één opleiding



14 uur

Gemiddelde tijd besteed
aan opleidingen per
medewerker



19 uur

Gemiddelde tijd voor
extra opleidingen in het
kader van Meander

Afvalwater

Riopact, een samenwerkingsverband tussen De Watergroep en Aquafin, biedt lokale besturen een **volledig beheerpakket** aan op het vlak van **rioleringen**. In 2019 traden twee nieuwe Riopact-vennoten toe: Sint-Gillis-Waas en Scherpenheuvel-Zichem. De nieuwe Riopact-website (www.riopact.be) zal de verdere uitbreiding ondersteunen.



1.948

Aantal nieuwe
rioolaansluitingen



109.292

Riolen geruimd
na cameraonderzoek



787

Adviezen verleend
aan steden en
gemeenten



2.271

Interventies
uitgevoerd