

PUBLIC GOVERNANCE

Rapportering 2019

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.

Noot

FARYS verzorgt diensten in het publieke domein voor steden en gemeenten. FARYS is de overkoepelende naam voor de activiteiten van de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden van TMVW en TMVS en de activiteiten van CREAT CV. TMVW staat in voor de opdrachthoudende activiteiten: drinkwaterdistributie en -transport, zuivering en beheer van sportaccommodaties. TMVS staat in voor de dienstverlenende activiteiten voor de deelnemers in het kader van de ondersteuning van de aankoopactiviteiten via een webportaal met de naam CREAT. Ook de partners van CREAT CV doen beroep op dit portaal.

1. (On)verenigbaarheden

1.1. Context

De Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor Watervoorziening of afgekort TMVW ov is een intergemeentelijk samenwerkingsverband, een opdrachthoudende vereniging volgens het Decreet over het Lokaal Bestuur (hierna DLB). TMVS dv is een dienstverlenend intergemeentelijk samenwerkingsverband.

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 DLB is de basis. Dit decreet incorporeert het vroegere Decreet met betrekking tot de Intergemeentelijke Samenwerking (DIS) 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 in december 2017 reeds inzake aantal toegelaten bestuurders op afgestemd. De Buitengewone Algemene Vergadering van december 2019 heeft met unanieme goedkeuring alle verdere aanpassingen goedgekeurd. Deze uitgebreide statutenwijziging werd begeleid door kantoor Stibbe.

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.

1.2. Rapportering

De bestuursorganen werden vernieuwd tijdens de Buitengewone Algemene Vergadering van 20 maart 2019 (TMVS dv) en 22 maart 2019 (TMVW ov).

Vanaf 1 januari 2019 zijn enkele gemeenten die deelnemer zijn van TMVW ov en TMVS dv tot fusie overgegaan, m.n. Aalter (Aalter en Knesselare), Deinze (Deinze en Nevele), Kruisem (Kruishoutem en Zingem), Lievegem (Lovendegem, Waarschoot en Zomergem) en Puurs-Sint-Amands (Puurs en Sint-Amands). De noodzakelijke administratieve verwerking van deze fusies werd doorgevoerd.

Het DLB legt een code goed bestuur op. Als onderdeel van de uitwerking daarvan werd een Charter Deugdelijk Bestuur opgemaakt dat 10 principes bevat. Het Charter Deugdelijk Bestuur werd door de voorzitter overgemaakt aan de leden van de bestuursorganen, die het charter onderschreven hebben. Het werd in de Buitengewone Algemene Vergadering van december 2019 formeel door de deelnemers goedgekeurd.

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

De nog openstaande mandaten werden, op 2 na, in de loop van 2019 ingevuld en tijdens de Algemene Jaarvergadering van juni 2019 en de Buitengewone Algemene Vergadering van december 2019 definitief aangesteld. In het Adviescomité Secundaire Diensten van TMVW ov werden 2 mandatarissen vervangen en werd het mandaat van een nieuw toetredende deelnemer ingevuld. In de Regionale Adviescomités Domeindiensten vond er 1 vervanging plaats.

1.3. Planning 2020

De controle wordt bestendigd. De inwerkingtreding van het Decreet over het Lokaal Bestuur wordt verder opgevolgd en waar nodig worden de noodzakelijke aanpassingen aangebracht. De jaarlijkse aangifte aan de regeringscommissaris van aanwezigheid en bezoldiging van de mandatarissen dient te gebeuren.

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.

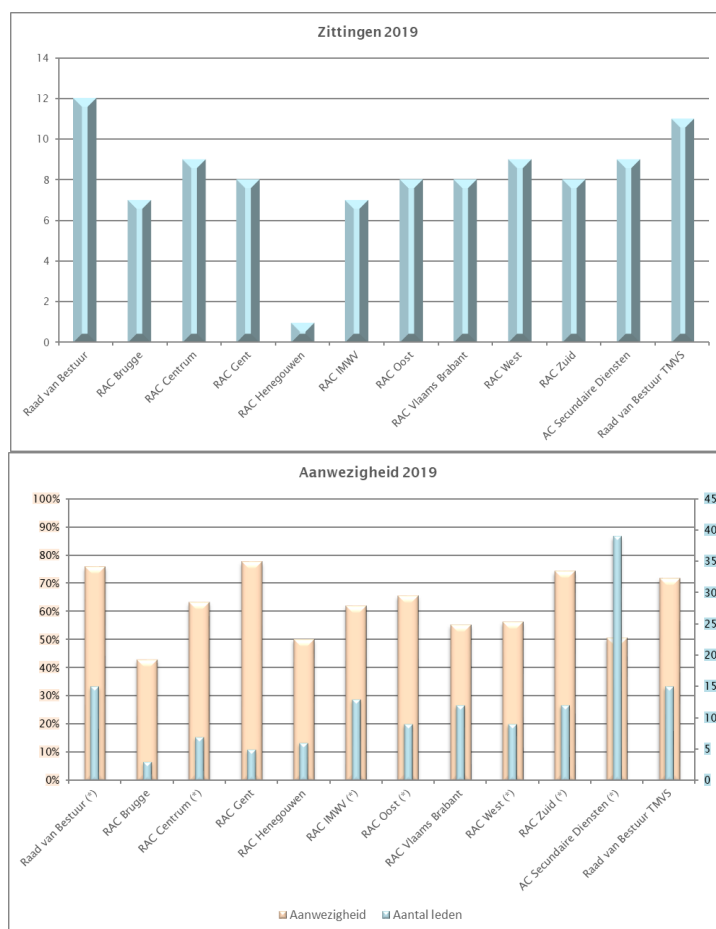
2.2. Rapportering

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

In 2019 was de gemiddelde aanwezigheid, berekend over alle organen, 62,1% bij een gemiddelde vergaderfrequentie van 8,1 zittingen. Indien in de adviescomités het quorum niet werd bereikt om geldig te kunnen beraadslagen, werd overgeschakeld op beraadslaging via schriftelijke procedure. In het najaar van 2019 werden er 10 schriftelijke procedures uitgevoerd of 23,8% van de beraadslagingen. Over geheel 2019 werd finaal 18,6% van de beraadslagingen schriftelijk uitgevoerd.

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 31 december. De schriftelijke procedures zijn niet in de grafieken/cijfers opgenomen.



(*) Het aantal leden wijzigde in de loop van het jaar.

De grafieken tonen alle bestuursorganen. Voor TMVW ov zijn dat:

- de Raad van Bestuur van 15 bestuurders die tijdens de Buitengewone Algemene Vergadering van maart 2019 aangeduid werden voor een periode van 6 jaar die loopt tot aan de eerste algemene vergadering volgend op de gemeenteraadsverkiezingen. De Raad van Bestuur kan aangevuld worden met één lid met raadgevende stem. De invulling van dat mandaat gebeurde op 12 september 2019.
- de Regionale Adviescomités Domeindiensten en het Adviescomité Secundaire Diensten, waarvan de meeste leden tijdens de Buitengewone Algemene Vergadering van maart 2019 aangeduid werden.

Voor TMVS dv is dat:

- de Raad van Bestuur van 15 bestuurders die tijdens de Buitengewone Algemene Vergadering van maart 2019 aangeduid werden voor een periode van 6 jaar die loopt tot aan de eerste algemene vergadering volgend op de gemeenteraadsverkiezingen.

Tijdens de Buitengewone Algemene Vergaderingen van TMVW ov van december 2019 werd het evaluatieverslag met betrekking tot de werking van de opdrachthoudende vereniging, het ondernemingsplan 2019 – 2025, de begroting 2020, de code van goed bestuur en de krijtlijnen organisatie uitzendarbeid, unaniem goedgekeurd.

De Buitengewone Algemene Vergadering van 10 december 2019 van TMVS dv keurde het evaluatieverslag met betrekking tot de werking van de dienstverlenende vereniging, het ondernemingsplan 2019 – 2025, de begroting 2020 en de code van goed bestuur unaniem goed.

2.3. Planning 2020

De bestaande aanpak wordt bevestigd.

3. Naleving wetgeving

3.1. Productkwaliteit

3.1.1. Context

De kwaliteitsbewaking van het leidingwater van de bron tot de levering aan de kraan bij de klant wordt bepaald door de Europese regelgeving en de Vlaamse overheid. 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
- 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 FANC¹ 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.

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 TMVW-laboratorium uitgevoerd 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.

¹ FANC: Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle

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 2019 werd uitgevoerd zoals op 1 september 2018 werd overgemaakt aan de Vlaamse overheid.

Er werd in 2019 **voldaan** aan de in de drinkwaterwetgeving opgelegde kwaliteitseisen. In de gemeentelijke netten van TMVW werden 4.837 drinkwaterstalen genomen en 96.450 parameters onderzocht. Hierin zijn zowel de wettelijk geplande controles opgenomen als de ad hoc stalen op vraag van interne en externe klanten. Aanvullend werden er voor de standaardcontrole van het drinkwater in waterwinningen, watertorens en waterreservoirs 3.830 stalen genomen en 90.346 parameters geanalyseerd.

Het totaal aantal onderzochte drinkwaterstalen is vergelijkbaar met de aantallen van 2018 met een lichte stijging zowel voor groep A als voor groep B.

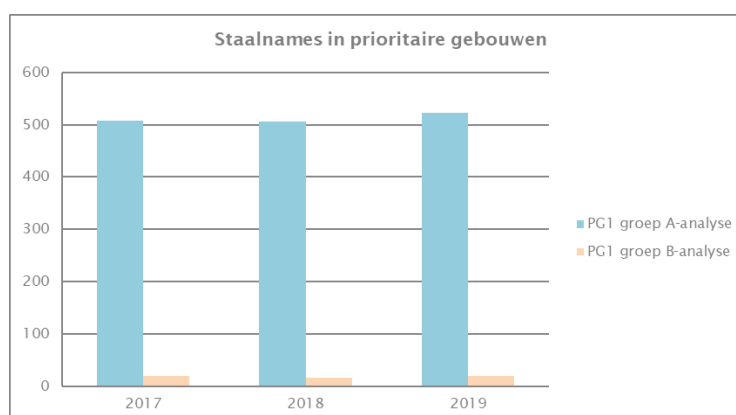


Bij de maandelijkse radioactiviteitsmetingen in het geleverde drinkwater afkomstig van grondwater zijn geen afwijkingen vastgesteld ten opzichte van de opgelegde normen in het betrokken Koninklijk Besluit.

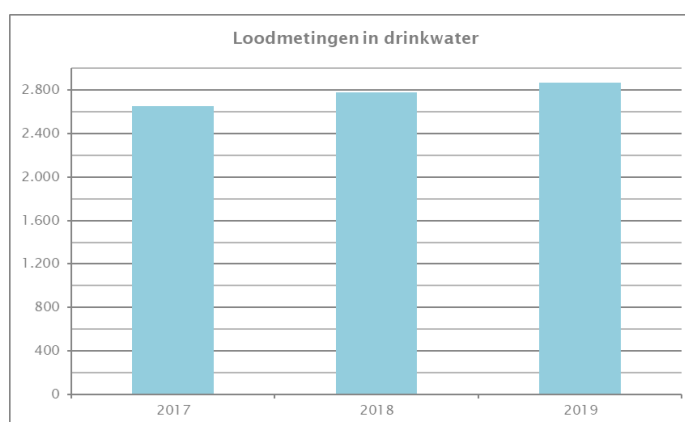
De 2-jaarlijkse screening naar asbest in netten waar de leidingen uit asbestcement bestaan, geeft aan dat deze stof niet aantoonbaar is in het geleverde drinkwater.

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. Dit komt overeen

met gemiddeld 500 adressen. Het totaal aantal onderzochte stalen is conform de planning uitgevoerd.



In het kader van de bescherming van de volksgezondheid vraagt de overheid blijvende aandacht voor de parameter lood. Mede omwille van de aandacht in de pers verliep het aantal loodmetingen afgelopen 3 jaar in stijgende lijn. In het kader van loodpreventie bij gevoelige doelgroepen werden in 2019 eveneens 19 screenings uitgevoerd waarvan 13 in basisscholen en 6 in locaties voor 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 werden er 5 bevestigde overschrijdingen genoteerd voor de indicatorparameters colibacteriën en ijzer meer bepaald in het reservoir van Beersel, De Haan, Zeebrugge, Middelkerke en Ronse. Het water aan de uitgang van de watertoren van Blankenberge en het reservoir van De Haan week 3 maal af in lage aantallen van de bacteriologische parameter enterokokken. Deze anomalieën werden met een bijkomende en tijdelijke plaatselijke desinfectie gecorrigeerd.

Als gevolg van een falende waterbehandeling op het geleverde drinkwater vanuit water-link werden respectievelijk in januari voor een muffe geur en in april voor colibacteriën afwijkingen genoteerd in het gehele betrokken leveringsgebied. Beide incidenten werden gemeld aan VMM maar waren geen bedreiging voor de volksgezondheid.

In het distributienet werden er lokaal bevestigde overschrijdingen genoteerd voor de comfortparameters colibacteriën, kleur 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 aandacht in Beersel, Blankenberge, Gent, Zelzate, Ronse, Horebeke en Kruisem, 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^[1].
- Afwijkingen voor de parameters colibacteriën en enterokokken respectievelijk in 16 en 7 gemeenten, hadden betrekking op een kwaliteitsvermindering in het distributienet, vermoedelijk in relatie met werken, beperkte doorstroming of lage verbruiken.
- Verhoogde loodwaarden werden gemeten en bevestigd in binneninstallaties in Beersel, Blankenberge, Gent, Maarkedal, Oudenaarde en Zottegem. 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 binneninstallatie die nog uit lood bestond.
- Er werden 3 crisismeldingen gemaakt aan VMM en Agentschap Zorg en Gezondheid met betrekking tot een niet conforme waterkwaliteit die een bedreiging voor de volksgezondheid zou kunnen betekenen. In alle gevallen werd het drinkwater verontreinigd door menging met water van vreemde oorsprong (Deinze, Koolkerke en Ruiselede). Voor de opvolging werd telkens het crisiscommunicatieplan van de Vlaamse overheid toegepast. Op die manier kon in samenspraak met alle betrokken actoren de communicatie goed verlopen teneinde de risico's voor de eindgebruikers zoveel mogelijk in te perken.

Voor bepaalde zogenaamde B2B²-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.



² 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 gemiddelde samenstelling van het drinkwater in de verschillende deelgebieden wordt hierna opgenomen.

Parameter	Eenheid	Maximaal toelaatbare waarde volgens BVR ⁽¹⁾ 13.12.2002 en aanvullingen	Gemiddelde waarde ⁽²⁾ per leveringsgebied ⁽³⁾							
			1	2	3	4	5	6	7	
1,2-dichloorethaan	µg/l	3,0	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	
Alkaliteit	mg/l HCO ₃	-	304	154	151	381	348	296	309	
Aluminium	µg/l Al	200	<10	31	39	<10	<10	<10	<10	
Ammonium	mg/l NH ₄	0,50	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05	<0,05	
Antimoon	µg/l Sb	5,0	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	
Arseen	µg/l As	10	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	
Benzeen	µg/l	1,0	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	
Benzo(a)pyreen	µg/l	0,01	<0,005	<0,005	<0,005	<0,005	<0,005	<0,005	<0,005	
Boor	mg/l B	1,0	0,03	0,03	0,03	0,20	0,03	0,03	0,05	
Bromaat	µg/l	10	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	
Broomdichloormethaan	µg/l	60	1,3	4,7	4,2	0,5	0,7	0,8	0,8	
Cadmium	µg/l Cd	5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	
Calcium	mg/l Ca	270	106	65	58	112	111	98	109	
Chloraat	µg/l ClO ₃	700	31	95	134	12	34	79	33	
Chloride	mg/l Cl	250	34,0	55,0	62,0	35,0	38,0	34,0	35,4	
Chloriet	µg/l ClO ₂	700	<1	2,0	<1	<1	<1	1,2	<1	
Chroom	µg/l Cr	50	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	
Clostridium perfringens	/100 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	
Colibacteriën	/100 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cyanide	µg/l CN	50	<6	<6	<6	<6	<6	<6	<6	
E. coli	/100 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	
Enterokokken	/100 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	
Fluoride	mg/l F	1,5	0,17	0,27	0,37	0,46	0,17	0,11	0,20	
Fosfor	µg/l P	-	<33	<33	<33	<33	<33	<33	<33	
Geleidingsvermogen voor elektriciteit	µS/cm (20°C)	2100 en GAV ⁽³⁾	671	554	527	775	705	613	693	
Geur	-	GAV ⁽³⁾	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	
Ijzer	µg/l Fe	200	12	21	16	11	13	10	10	
Kalium	mg/l K	-	2,9	4,9	4,9	12,8	3,3	2,1	3,1	
Kleur	mg/l Pt/Co	20 en GAV ⁽³⁾	<2,3	<2,3	<2,3	<2,3	<2,3	<2,3	<2,3	
Koper	mg/l Cu	2	0,02	0,01	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02	
Kwik	µg/l Hg	1	<0,2	<0,2	<0,2	<0,2	<0,2	<0,2	<0,2	
Lood	µg/l Pb	10	1,2	0,9	0,5	1,0	1,0	1,4	1,6	
Magnesium	mg/l Mg	50	13,8	7,1	7,5	22,6	14,2	11,5	15,0	
Mangaan	µg/l Mn	50	<2	<2	<2	<2	<2	<2	<2	
Natrium	mg/l Na	200	21,0	37,1	42,6	27,4	18,0	19,4	19,4	
Nikkel	µg/l Ni	20	<2	<2	<2	<2	<2	<2	<2	
Nitraat	mg/l NO ₃	50	13,9	9,9	9,1	8,2	12,5	24,7	15,3	
Nitriet	mg/l NO ₂	0,1	<0,02	<0,02	<0,02	<0,02	<0,02	<0,02	<0,02	
Organische koolstof totaal (NPOC)	mg/l	-	1,2	2,6	2,0	1,7	1,1	1,3	0,9	
Pesticiden totaal	µg/l	0,50	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)	
Seleen	µg/l Se	10	1,0	<1	<1	<1	<1	<1	<1	
Smaak	-	GAV ⁽³⁾	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	
Som tetrachlooretheen en trichlooretheen	µg/l	10	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	
Styreen	µg/l	20	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	
Sulfaat	mg/l SO ₄	250	92,0	65,0	69,1	94,0	103,7	64,7	69,4	
Telling kolonies bij 22°C	/l ml	GAV ⁽³⁾	10	14	8	7	14	8	6	
Temperatuur	°C	25	15,1	15,6	15,2	14,1	15,9	14,7	15,5	
Totale Hardheid	°F	67,5	32	20	17	37	34	29	33	
Trichlorobenzenen totaal	µg/l	20	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	NA(4)	
Trihalomethanen	µg/l	100	12,3	30,6	32,8	3,9	6,7	5,3	7,0	
Troebelingsgraad	-	GAV ⁽³⁾	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	GAV	
Vinylchloride	µg/l	0,50	<0,2	<0,2	<0,2	<0,2	<0,2	<0,2	<0,2	
Vrije Chloorresten	µg/l Cl	250	<60	<60	<60	<60	<60	<60	<60	
Waterstofionenconcentratie	pH	6,5-9,2	7,5	7,9	8,0	7,3	7,5	7,5	7,5	
Xyleen	µg/l	500	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	
Zink	µg/l Zn	5000	30	34	29	16	52	42	31	
(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-Mainvault										
2: Vivaqua-water-link-Evides-De Watergroep										
3: water-link										
4: Vivaqua-Ronse-Mainvault										
5: Oudenaarde										
6: Beersel-Vivaqua										
7: De Watergroep										

3.1.3. Planning 2020

- Rapportering waterkwaliteit 2019 op basis van de sjablonen opgelegd door VMM.
- Structurele opvolging van de drinkbaarheid aan de kraan in de in 2020 acht nieuw ingedeelde leveringsgebieden conform de eisen van de drinkwaterwetgeving en inclusief de toepassing van de risicobeoordeling.
- 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.
- Ondersteuning voor de indienststelling van het drinkwaterproductiecentrum in Oostende.
- Verdere opvolging loodactieplan VMM-water in verband met de screening van binneninstallaties op lood in publieke gebouwen waar kinderen tot 12 jaar verblijven.
- Uitbreiding loodcontroles in scholen in toepassing van de kraanwatercampagne opgestart door AquaFlanders.
- 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.

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 34-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

Plaatsingsprocedures

- In 2019 werden 139 opdrachten aangekondigd door TMVW 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 28 minicompetities afgesloten in hoofdzaak voor afvalverwerking, groenonderhoud en schoonmaak.
- Er werden daarnaast 274 contracten afgesloten na plaatsingsprocedures voor een bedrag van 166 688 819 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 22,7 miljoen euro en deze onder de speciale sectoren 144 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>
<i>waarde in euro</i>	23 243 523	21 203 404	122 241 892
<i># contracten</i>	109	32	133

- De raamovereenkomst kolkenruimen (TMVW ov) werd vernieuwd onder diensten met een waarde van 9,2 miljoen euro verdeeld over 40 percelen (aparte contracten) over 4 jaar. De raamovereenkomst voor het installeren van IBA's (individuele behandelingsinstallaties voor afvalwater - 3 percelen) werd toegewezen voor een waarde van 9,9 miljoen euro over een looptijd van 6 jaar. Alsook de raamovereenkomst schoonmaakopdrachten voor een waarde van 5 miljoen euro (verdere afroep na minicompetities) en een looptijd van 4 jaar.
- Bij de leveringen is de raamovereenkomst levering van voedingswaren (Creat) vernieuwd voor een bedrag van 4,4 miljoen euro over 4 jaar en deze voor de levering gietijzer materialen voor drinkwatertoepassingen (TMVW ov) over 8 percelen met een totale waarde van 6,1 miljoen euro over 4 jaar.
- Voor wat betreft werken, werd de raamovereenkomst distributiewerken vernieuwd met een waarde van 40,5 miljoen euro (4 percelen) en een looptijd van 3 jaar, 2 maal verlengbaar met 1 jaar. Ook de raamovereenkomst rioolaansluitingen werd vernieuwd met een waarde van 6,8 miljoen euro (2 percelen) en een looptijd van 5 jaar, 2 maal verlengbaar met 1 jaar.

Bestellingen

- In 2019 werden 47.988 bestellingen aan TMVW gefactureerd. Het totaal factuurbedrag is 234 miljoen euro. Dit is exclusief bestellingen en facturen in het kader van Creat en exclusief de wateraankopen of andere uitzonderingen op de overheidsopdrachtenreglementering. Voorbeelden zijn: retributies, notariskosten, belastingen en heffingen. De bestellingen waren hoofdzakelijk afroepen op lopende contracten (90%) voor een bedrag van 233,6 miljoen euro. De rest betrof een 6.500-tal losse bestellingen voor een gemiddeld bestelbedrag van 4 200 euro.
- Er werden 121 klachten geformuleerd in het kader van de materiaalleveringen, waarvan er nog 8 in behandeling waren 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 32%
 - geleverde hoeveelheid klopt niet 30%
 - foutief artikel geleverd 20%
- Er werden 65 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

- Tweede fase project voor templates en ondersteuning van de leidend ambtenaar
- Voorzien en toepassen van herhalingsopdrachten (via de bestektemplates) voor werken of diensten indien opportuun
- Aankopen van software
 - voor opmaak en beheer modeldocumenten en -bestekken
 - voor planning en masterdata plaatsingsprocedures.

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 Vlarew-wetgeving, het Decreet Algemene Bepalingen Milieubeleid, het Omgevingsvergunningsdecreet, Vlarebo en Vlarema.
- 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 8 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 2019 werden 9 vergunningsdossiers van sportaccommodaties (S-Divisie) in orde gesteld. Het betreft nieuwe projecten, regularisaties en vernieuwingen van de milieuvergunningen. Daarnaast werden 3 omgevingsvergunningen voor diepteboorings in het kader van bescherming van de waterleidingen aangevraagd.
- In alle sportaccommodaties in beheer van TMVW en in de eigen vestigingen werden de rondgangen volgens de planning verdergezet. 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 2019 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. In maart en april werd tevens het Integraal Milieujaarverslag (afvalstoffenrapportage) aan OVAM overgemaakt, naast de waterrapportering van de grondwaterwinningen.
- Een afvalstoffenregister op niveau TMVW wordt maandelijks bijgehouden en ter beschikking gesteld van de relevante gebruikers. Er is tevens een nieuwe

afvalophaler aangesteld. De aanbestedingsprocedure, overdracht en opstart zijn vanuit de dienst audit en methode i.s.m. de aankoopdienst in goede banen geleid. Er zijn enkele optimalisaties m.b.t. ophalingsfrequenties en afvalfracties doorgevoerd.

- De milieugerelateerde wetgeving wordt opgevolgd. Zo is de noodzakelijke communicatie gedaan en actie ondernomen om onder andere de sortering van de nieuwe verplichte afvalfracties binnen de vernieuwde Vlarema-wetgeving in te voeren. De wijziging m.b.t. de definitieve draft van de BBT-studie inkuipingen werd intern gecommuniceerd met de betrokken diensten. Daarnaast werd er door TMVW een aanvraag tot herziening van de BBT-zwembaden ingediend. Dit is om nieuwe inzichten en technologieën in Vlarema-wetgeving te integreren. De Vlarema-trein werd intern opgevolgd.
- 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 32 keer. Zowel operationele als beleidsondersteunende diensten zijn vertegenwoordigd in dit team.



Dankzij een constante focus op milieuzorg en duurzaamheid mocht TMVW op 19 juni 2019 voor de tweede keer het Voka Charter Duurzaam Ondernemen ontvangen, na 5 succesvolle Milieucharter-certificaten in de jaren vooraf. De uitreiking ging door in de kantoren van TMVW ov waar 46 bedrijven hun certificaat mochten komen in ontvangst nemen. 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 werd in het voorjaar van 2019 uitgevoerd. Een aantal voorbeelden daarvan zijn opgenomen in de afzonderlijke rapportering van het klimaatactieplan. De acties zijn dynamisch en gekoppeld aan de SDG's. Dit wordt door gans TMVW megedragen 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, CO₂-nulmeting). Elk thema wordt apart uitgewerkt.

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 5de 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 eindvaluatie. 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 CO₂-nulmeting willen we toekomstige acties vastleggen om de CO₂-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:

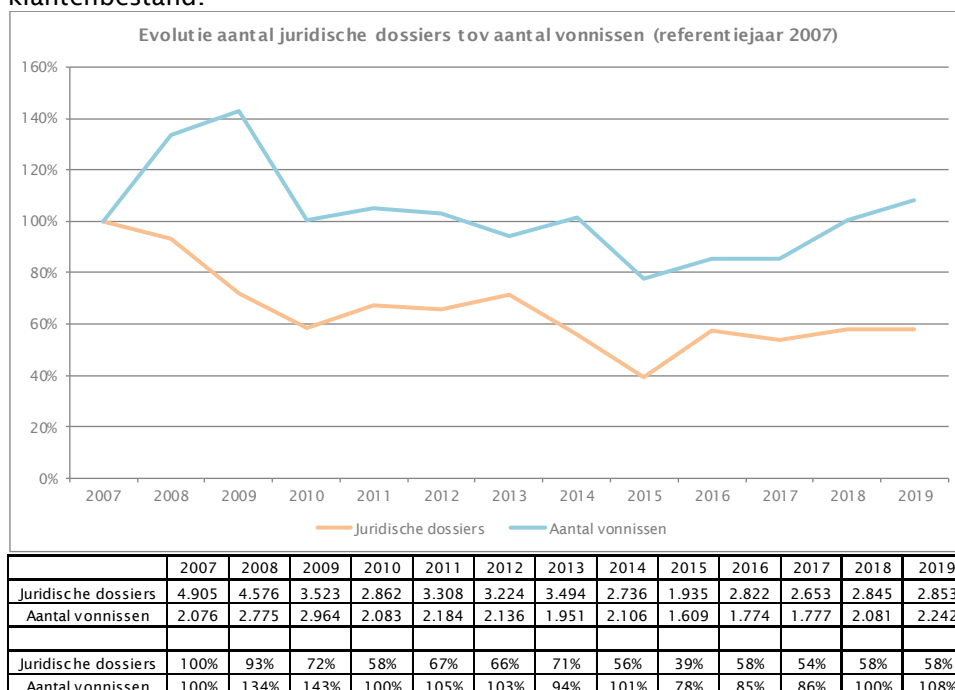
- juridisch advies in ruime zin, met daarmee gepaard gaande eventuele gerechtelijke procedures (inclusief contractuele geschillen en administratiefrechtelijke procedures aangaande vergunningsbetwistingen, overheidsopdrachten, ambtenarenrecht, e.d.)
- eigenlijke burgerrechtelijke procedures en het daarmee 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 2019 diverse adviezen gevraagd en opgeleverd, een aantal zijn nog lopende. Specifiek gaat het hier voornamelijk over belangrijke dossiers m.b.t. contractuele verbintenissen en/of procedures.

- Er is voor een aantal operationele schadedossiers juridische bijstand in het kader van verschillende rechtszaken verleend. Een deel van de erelonen wordt teruggevorderd bij de door de rechtbank geduide of te duiden aansprakelijke partijen. Voor wat betreft de burgerlijke aansprakelijkheidsdossiers wordt de dekking van de erelonen sinds 2010 voorzien binnen de polis B.A. en/of Rechtsbijstand. Er werd voor schade aan derden zonder tussenkomst van de verzekeraar ook in 2019 beroep gedaan op juridische bijstand.
- In 2019 werden met betrekking tot het debiteurenbeheer 2.853 dossiers doorgestuurd ter dagvaarding en 2.242 vonnissen bekomen. De oorspronkelijke som bedraagt bijna 3,8 miljoen euro. Voor de dossiers waarvoor reeds een vonnis is gevelde, werd exclusief deurwaarderskosten 408 702 euro aangerekend. De deurwaarderskost bedroeg 429 284 euro. De trend van het aantal juridische dossiers is dalend in de referentieperiode. Er wordt steeds naar gestreefd de inning maximaal minnelijk te laten verlopen. De stijging van de afgelopen jaren staat in verhouding met de evolutie van het klantenbestand.



3.4.3. Planning 2020

Voor algemeen juridisch advies en burgerrechtelijke dossiers wordt de bestaande werkwijze verder aangehouden. Voor invordering worden nieuwe raamcontracten voorzien.

4. Betrouwbaarheid van de financiële informatie

4.1 Context

- Als bedrijf zijn TMVW en TMVS gehouden tot het volgen van de vennootschapswetgeving en de boekhoudwetgeving. De controle op de financiële rekeningen gebeurt twee maal per jaar door een bedrijfsrevisor voor TMVW in het kader van de informatieverbreiding aan de obligatiehouders en eenmaal per jaar voor TMVS.
- Het jaarbudget wordt opgebouwd per kostenplaats en vervolgens geïntegreerd via analytische rekeningen in de globale resultatenrekening, wat 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 2019 werd geactualiseerd en het budget voor 2020 werd voorgelegd aan de Raad van Bestuur van oktober 2019 en goedgekeurd.
- De vereffening van I.W.V.B. wordt verder begeleid vanuit het College van Vereffenaars.
- De banken volgen de financiële convenanten van TMVW op in het kader van de toegekende leningen.
- Er gebeurde een overdracht van een algemeenheid van de opdrachthoudende vereniging Interbad. De steden Brugge en Damme gaven de opdracht aan TMVW in het licht van de einddatum van Interbad de exploitatie van het zwembad binnen de S-divisie van TMVW op te nemen per 1 juli.
- 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 31/03/2019, 30/06/2019, 30/09/2019 en 31/12/2019
 - Jaarlijkse geaggregeerde rapportering 2018 (Protocol Artikel 11. §2.3. Formulier jaarlijkse geaggregeerde rapportering m.b.t. gefactureerde/vrijgestelde/niet geïnde bedragen) per 31/01/2019
 - Jaarlijkse gemeentelijke rapportering (inkomstenluik) 2018: Protocol Artikel 11. §2.4. Formulier jaarlijkse geaggregeerde rapportering per gemeente per 31/01/2019
 - Het rapport aan de Regulator met betrekking tot het luik waterbalans 2018 werd per 31/03/2019 opgeleverd
 - De rapportering inzake de sociale statistieken over 2018 werd opgeleverd per 31/03/2019
 - Tarieven per gemeente 2019 (Protocol: Artikel 11. §2.5. Rapportering tarieven gemeentelijke bijdragen/vergoeding) per 31/01/2019
 - Waterboek 2018 (Protocol Artikel 10. §2.1. overdracht van alle facturatiegegevens – waterboek) per 31/01/2019
 - Bijlage XII “Uitwisselingsprotocol creditnota en debetnota naar aanleiding van afrekening bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage/vergoeding” werd per 31/01/2019 overgemaakt
 - 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 rapportering aan de economische toezichthouder van de uitgaven in het kader van de sanering (gemeentelijk rapporteringsinstrument) werd in juli 2019 overgemaakt
 - De overeengekomen actualisatie van het tariefplan over 2018 werd aan de Regulator in oktober 2019 bezorgd.
- De schuld van TMVW ten opzichte van kredietinstellingen per 31 december 2019 bedraagt circa 1 112 miljoen euro. De schuld bestaat voor 88,1% uit langetermijnschulden. Er werden nog geen waarborgen gevraagd aan de gemeentelijke deelnemers.

- Op lange termijn is de schuld als volgt gediversifieerd:
 - 27,2% of 267 miljoen euro is per 30 december geplaatst via een MTN³-programma
 - de resterende behoefte op lange termijn werd via leningen bij Belfius, KBC, BNP Paribas Fortis, ING en de Europese Investeringsbank gefinancierd.
- De korte termijn financiële schuld bestaat:
 - voor 74,1% uit thesauriebewijzen en
 - de rest uit leningen op langer dan een jaar die binnen het jaar vervallen.

4.3. Planning 2020

- Het budget voor 2020 wordt opgevolgd.
- Naast de voorziene driemaandelijksse 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 richting Regulator dient te worden bezorgd tegen eind september 2020 aan de Regulator.

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.

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 uitgevoerd in de sportaccommodaties die uitgebaat worden met personeel dat op de payroll van TMVW staat. Beide maken deel uit van de resultaatsafhankelijke verloning van het personeel.
- 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(indicatoren) wordt aangeboden en in een

³ Het MTN-programma is een programma waarbij schuld papier wordt uitgegeven waarop institutionele investeerders inschrijven. MTN staat voor multi-term-notes.

uitvoeringsdocument inhoudelijk beschreven. Gelijktijdig werd een geheel aan kerncijfers uitgewerkt en opgesteld die veel breder gaan dan de KPI rapportering. Dit is nog in ontwikkeling en werd al een aantal keer geactualiseerd in zijn huidige vorm. Het gaat van operationeel uitvoerende cijfers tot personeelsgerelateerde opvolging, die met de nodige zorg worden verspreid. Voor Productie en Transport werd een opvolgingstool opgezet die de opvolging van lekken op de transportleidingen mogelijk maakt.

- 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. Er is een optimalisatieoefening opgestart binnen de Domeindiensten. De opdracht omvat een diepgaande analyse van Netexploitatie en Netinfrastructuur in Asse. 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. Het actualiseren van de tarieven technische prestaties en de rapportering ervan aan de toezichthoudende overheid werd ondersteund.
- Anderzijds werden een aantal ad hoc auditopdrachten uitgevoerd of opgestart waarbij aanbevelingen werden geformuleerd. Het betreft onder andere het ondersteunen van het project netrendement (datakwaliteit van de koppeling van klanten aan hoofdwatertellers of DMA's en een uitgebreide analyse van de zwevende meters), een audit van de toegang tot data van bestuursorganen naar aanleiding van de invoering van het DLB en de vernieuwde bestuursorganen, het verderzetten van een audit op de exploitatieorders, opmaken van een facturatiemethodiek voor schadegevallen, ...
- Vanuit Audit en Methode, het luik methode, worden een aantal ondersteunende taken opgenomen. Het betreft bijvoorbeeld meewerken aan een nieuwe bedrijfsbrochure voor de nieuwkomers bij de deelnemers na de verkiezingen, opdrachten die voortkomen uit de deelname aan het Charter Duurzaam Ondernemen, ... Er werd in diverse aankoopdossiers advies gegeven. De contracten van de afvalophaling en groenonderhoud zijn opgestart zowel binnen het bedrijf als bij Creat klanten.
- In het kader van de activiteiten van de valuatiecommissie van het Charter Duurzaam Ondernemen Oost-Vlaanderen, zijn 4 bedrijfsaudits uitgevoerd en is er mee beraadslaagd in de Commissie.
- In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) worden de bestaande processen, procedures, handboeken, opvolgingsdocumenten, privacybeleid, verwerkersovereenkomsten en kennisgevingen teneinde te voldoen aan de basisprincipes van de verwerking van persoonsgegevens uit de AVG regelmatig geëvalueerd, in vraag gesteld en up-to-date gehouden. Naast deze opdracht behoren ook volgende items tot het takenpakket van de intern aangestelde DPO: het verder opvolgen van de evolutie van de wetgeving, het gebruik en de toepassing van de aangereikte tools, het aanreiken van adviezen over diverse uiteenlopende dossiers, het aanvullen van de verschillende registers/overzichtstabellen (o.a. verwerkingsactiviteiten).
- Binnen TMVW ov zijn de principes van AVG reeds goed ingeburgerd en vinden ze de weg naar de DPO. 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 2019 werden een beperkt aantal cases inzake persoonsgegevens behandeld op klantniveau. Het ging over het niet kunnen delen van persoonlijke informatie aan derden, het al dan niet kunnen ingaan op de vraag om voornaam te verwijderen en niet te gebruiken in verdere communicatie, tot het melden van (mogelijks) misbruik/diefstal van persoonsgegevens door derden. Ook werden interne adviezen voor o.a. de arbeidsgeneeskundige dienst en de op HRM beschikbare documenten, de opdrachtdocumenten bij aankoopprocedures,... geformuleerd.
- Inzake incidenten met persoonsgegevens wordt technische bijstand verleend aan de desbetreffende dienst en/of verwerker, en worden ook de meldingen aan de toezichthoudende autoriteit binnen de gestelde termijn doorgegeven en verder opgevolgd.

- De uitrol van de procedure inzake de conformering aan de gewijzigde camerawetgeving werd opgestart.
- 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 implementatie van de camerawetgeving wordt opgevolgd
- 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 SLA⁴-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 en 24 mei 2019), 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
- Bedrag of periodiciteit van de tussentijdse facturen wijzigen
- De facturen van de voorbije 3 jaar raadplegen

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

- 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 openstaand saldo nakijken
- Etc.

Eind december 2019 had My FARYS meer dan 42.000 gebruikers, die samen bijna 48.000 acties uitvoerden op My FARYS. De top 5 van de uitgevoerde acties zijn ten opzichte van juni 2019 niet gewijzigd:

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 toevoegen of wijzigen van het rekeningnummer voor terugbetaling
5. Het doorgeven van de meterstand.

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 in 2019 met 1.324 bijna identiek aan het aantal in 2018 (1.321). Er waren ongeveer 670.000 klanten. Het eerste semester was echter merkbaar drukker dan vorig jaar (726 klachten t.o.v. 683 in 2018, stijging van 6,30%), terwijl het tweede semester dan weer kalmer was (598 klachten t.o.v. 638 in 2018, een daling van 6,27%).

De hoofdoorzaak voor de daling van het aantal klachten in het tweede semester van 2019 is de aangepaste aanmaanstrategie, waarbij een eerste herinnering kosteloos wordt verzonden.

De verhouding tussen gegronde en ongegronde klachten is 50% terecht en 50% onterecht, wat een lichte stijging in het aantal gegronde klachten betekent. De opdeling per categorie is als volgt:

▪ de kwaliteit van het geleverde drinkwater	69 klachten of 5%
▪ gezinskorting/gedomicilieerden (i.p.v. 15m ³ gratis)	32 klachten of 2%
▪ het aangerekende waterverbruik	113 klachten of 8%
▪ andere facturatie dan vorige twee punten	107 klachten of 8%
▪ wateronderbreking	181 klachten of 14%
▪ weg- en voetpadherstel	64 klachten of 5%
▪ sanering	35 klachten of 3%
▪ sociale vrijstelling	26 klachten of 2%
▪ communicatie/klantgerichtheid	146 klachten of 11%
▪ technische zaken	36 klachten of 3%
▪ andere redenen	515 klachten of 39%

Ruim 75% van de klachten 'andere redenen' zijn aan een vijftal redenen te wijten. De top 5 van de klachten is gelijkaardig voor zowel gegronde als voor ongegronde klachten.

De meest opvallende klacht heeft betrekking op het aanrekenen van een administratieve kost. Dit betrof ruim 31%.

Het gedrag van medewerkers/aannemers en daarmee gepaard gaande, onvoldoende uitvoering/uitvoering van werken niet zoals afgesproken is de tweede grootste "andere klacht" met 20%.

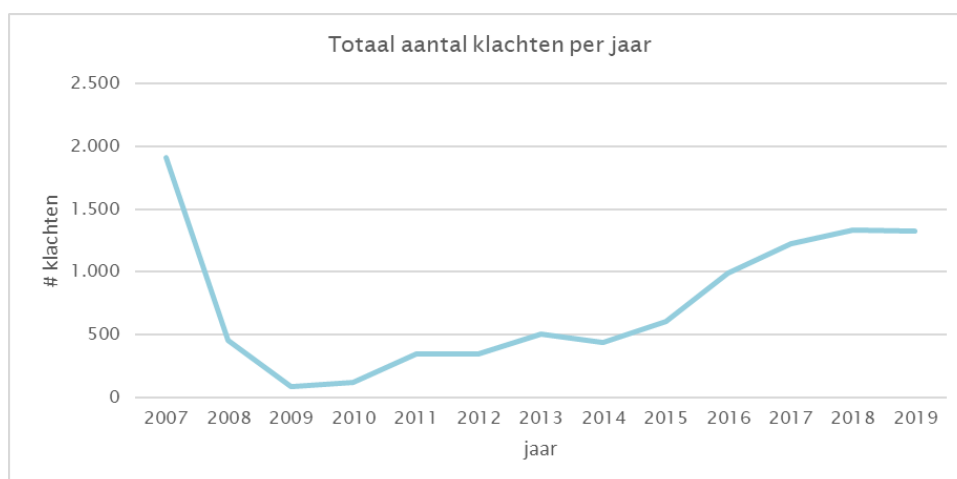
Schade na werken volgt als derde grootste "andere klacht" met 12%.

Een dikke 8% van de “andere klachten” kon in de verhuisprocedure of afhandeling van een overname (zowel bij FARYS als bij de klant) terug gevonden worden.

Een klacht over de aanrekening van vastrecht sluit de top 5 met een aandeel van 4%.

De overige klachten zijn kleinere aantallen die te herleiden zijn tot uitblijvende terugbetalingen, betwistingen van de beslissing in het kader van een dossier bij het solidariteitsfonds, ontevreden met het bedrag van/de jaarlijkse automatische herziening van de tussentijdse facturen...

Het totaal aantal geregistreerde klachten per jaar verloopt als volgt:

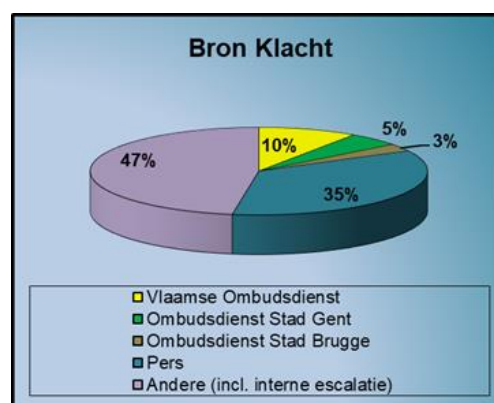


TMWV kiest er bewust voor om geen individuele klantvragen te beantwoorden via kanalen als Facebook en Twitter. Als er dan toch klanten zijn die via deze weg vragen stellen worden ze naar het correcte kanaal geleid, waar hen meer duiding en info gegeven wordt. Deze vragen worden net als de reguliere klantvragen behandeld via het FIFO⁵-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 2019 werd 97% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

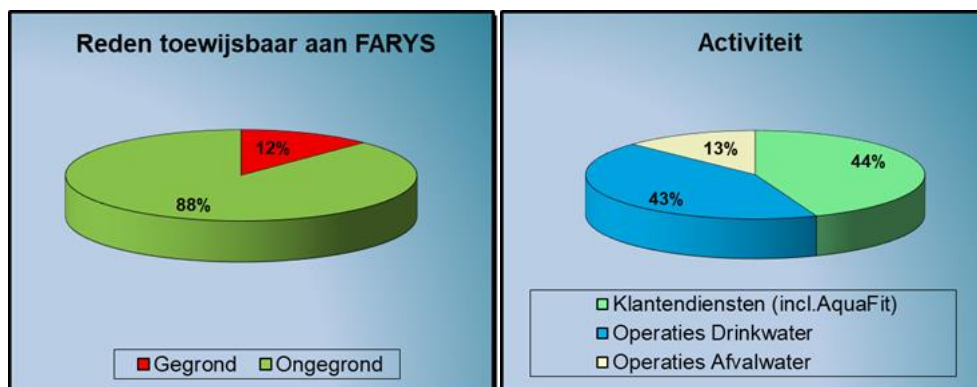
6.2.2. Dossiers via de ombudsfunctie

De ombudsfunctie behandelde in 2019 in totaal 179 dossiers. Dit is een derde minder dan in 2018 (260 dossiers). De dalende trend sinds 2016 zet zich door en werd in 2019 versterkt. Dit enerzijds door een lager aantal klachten met betrekking tot de toepassing van het Algemeen Waterverkoopreglement. Anderzijds, door een meer proactieve interactie tussen de ombudsfunctie met de eerstelijnsbehandeling van klachten (Klantendiensten/Schrijfcél). Het belangrijkste meldingskanaal blijft het rechtstreeks contact en interne escalatie.



⁵ FIFO: First In First Out.

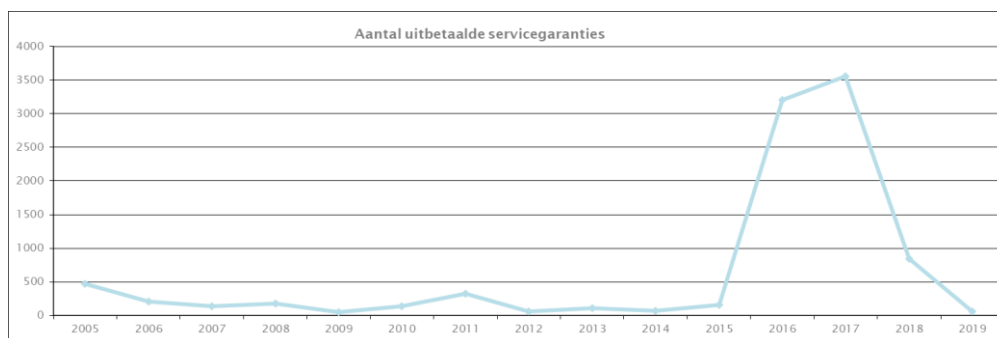
Het percentage gegronde klachten (de oorzaak van de klacht is te wijten aan een tekortkoming in de werking van FARYS[TMVW]) bleef in 2019 gelijk met het vorig jaar op 12% (22 dossiers).



Onder invloed van een, voor de klant, gunstiger AWVR daalde het aantal ombudsdossiers met betrekking tot facturatie en administratie beduidend. Dit leidt tot een quasi gelijke verhouding tussen de activiteiten Klantendiensten (79 dossiers – 44%) en Operaties Drinkwater (77 dossiers – 43%). In 2018 lag deze nog respectievelijk op 47% (122 dossiers) en 35% (90 dossiers). Het aantal ombudsdossiers over Operaties Afvalwater daalde van 48 in 2018 naar 23.

6.2.3. Servicegaranties

Het aantal uitbetaalde servicegaranties kent een zeer grote daling. Enerzijds is er een veel kleiner aantal 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. In geheel 2019 ontvingen 695 klanten een servicegarantie voor *Minder Hinder*. Anderzijds zijn er ook voor klachten minder uitgekeerde servicegaranties. Er waren minder situaties in de klachten waarbij een servicegarantie diende uitgekeerd te worden enerzijds en minder gegronde klachten anderzijds.



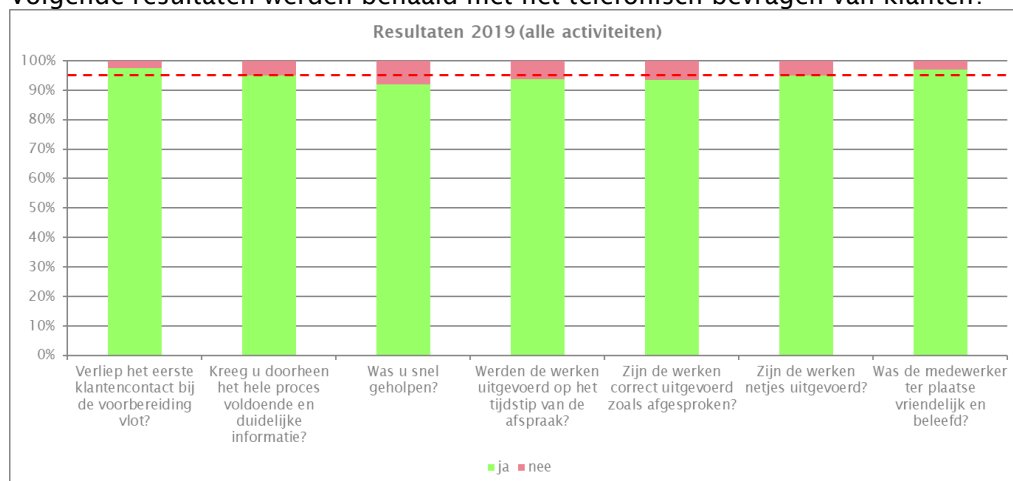
6.2.4. Kwaliteitscontrole na uitvoering werken

Er werden effectief 2.591 controles uitgevoerd, op een steekproefgrootte van 19,9%. De gemiddelde respons is 10,5%, waarbij 4,3% ook effectief meewerkt aan de enquête.

- Er worden 7 vragen gesteld waarop men 'ja', 'nee' of 'niet van toepassing' kan op 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 94,7%. Dit cijfer bevat enkel relevante antwoorden. Een relevant antwoord is een klant die op de vragen kan antwoorden. Een klant die voor 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 96%. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een klant op de vraag 'werden de werken uitgevoerd volgens afspraak' nee antwoord maar er ook expliciet bij vermeld dat hij wel tevreden is omdat TMVW tijdig heeft verwittigd en in overleg een nieuwe afspraak heeft gemaakt.
- Bij vijf van de zeven vragen ligt het aantal nee-antwoorden boven de 5%, namelijk 'Kreeg u doorheen het hele proces voldoende en duidelijke informatie?' met 5,1%, 'Was u snel geholpen?' met 8%, 'Werden de werken uitgevoerd op het tijdstip van de afspraak?' met 6,3%, 'Zijn de werken correct uitgevoerd zoals afgesproken?' met 6,6% en tenslotte 'Zijn de werken netjes uitgevoerd?' beide met 5,1%. De twee andere vragen hadden respectievelijk maar 2,4% en 3,1% nee-antwoorden.
- Het gemiddelde van alle nee-antwoorden bedraagt nu 5,3%, wat een lichte daling is ten opzichte van vorig jaar.
- De perceptie van vriendelijk en beleefd personeel is op 96,9% 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 2019 werden er terug kwaliteitscontroles uitgevoerd in de sportaccommodaties. Concreet werden er 3 controles in elke vestiging onaangekondigd uitgevoerd

gedurende het jaar. Het gemiddelde resultaat van de kwaliteitscontroles in 2019 bedraagt 92%, waarmee het streefcijfer van 90% gehaald wordt.

Het streefcijfer van 90% wordt voor alle personeelsleden van het volledige bedrijf gehonoreerd via de resultaatsafhankelijke verloning. Deze wordt toegekend op basis van bedrijfs-KPI's die binnen het project Stimulus worden afgesproken. Vanaf 2017 maakt het resultaat van de kwaliteitscontrole van de sport voor 20% deel uit van de KPI klantentevredenheid die verder voor 60% gebaseerd is op de kwaliteitscontrole na werken en voor 20% op de doorlooptijd van de afhandeling van alle klachten binnen de wettelijke termijn. Er is voor sport een positief resultaat van 92% waarbij de doelstelling aldus werd gehaald. Dit resultaat ligt terug iets hoger dan in 2018. De reden hiervoor is terug te vinden in het feit dat personeelsleden in verschillende accommodaties zowel bestaande alsook nieuwe problematieken, grondiger en sneller proberen aan te pakken.

6.2.6. Telefonische klantencontacten

In 2019 ontving De Stroomlijn 337.843 telefonische oproepen. Dit is bijna 11% lager dan het niveau van 2018 en is het 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 14 seconden. Deze 14 seconden worden bereikt door 82% van de oproepen sneller te beantwoorden dan 20 seconden. Dit is een beter resultaat dan 2018 en de behaalde succesniveaus halen ruimschoots de vooropgestelde normen, zijnde 96% bereikbaarheid en 80% van de oproepen binnen 20 seconden beantwoorden.

In 2019 bedroeg de gemiddelde behandelingstijd van een oproep 349 seconden (348 seconden in 2018). Dit blijft dus stabiel.

6.2.7. 'Schriftelijke' klantencontacten

De klant kan via brief, webformulier of My FARYS schriftelijk met FARYS communiceren. In gans 2019 werden meer dan 483.610 schriftelijke klantvragen ontvangen en verwerkt. Het betrof concreet 346.872 webformulieren klantenwerken, 89.029 vragen die op papier of per e-mail bij de klantendiensten binnenkwamen en 47.709 acties via My FARYS.

6.3. Planning 2020

- Klanten bij het eerste klantencontact juist en volledig informeren, is een blijvend objectief
- De aanpassingen in het Algemeen Waterverkoopreglement (AWVR - in voege op 1/1/2020) uitwerken. Het betreft o.a. procedure verhuis, peildatum toekenning aantal gedomicilieerden, LAC-werking, keuringen, invoering van debietsbegrenzing,...
- Een verdere uitbreiding van My FARYS met de functionaliteit om een overname online te regelen
- De aanmaانبrieven herwerken en deze op een nog duidelijker leesniveau brengen voor alle klanten.

7. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

7.1. Context

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) is⁶ **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.

⁶ Definitie volgens www.mvovlaanderen.be.

TMVW vertaalt dit in het 5^{de} speerpunt van zijn strategie. “Wij ondernemen maatschappelijk verantwoord - Wij passen maatschappelijk verantwoord ondernemen in de praktijk toe, ook al is dit niet altijd gemakkelijk. Wij evalueren telkens de haalbaarheid van actiepunten en zijn niet blind voor het prijskaartje van de inspanningen.” 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.



7.2. Rapportering Personeel

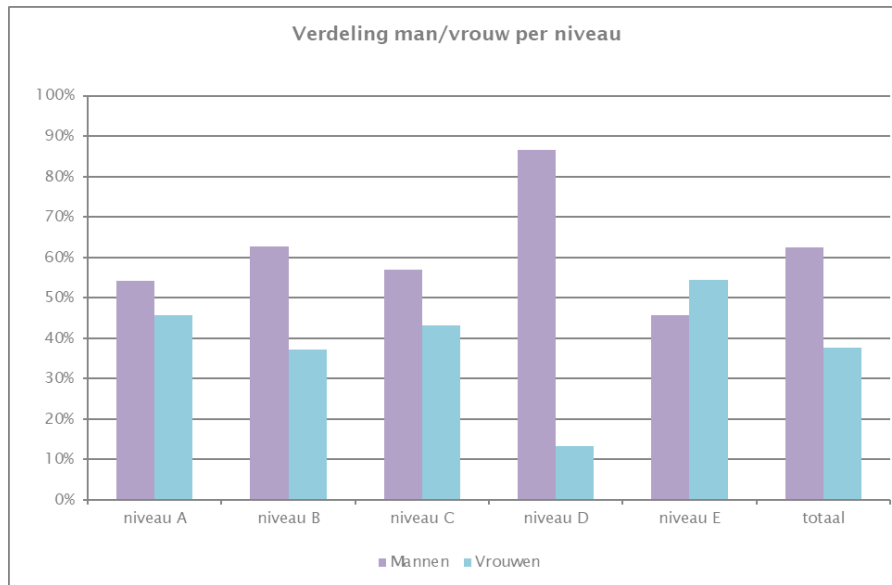
Gelijkekansen- en diversiteitsbeleid

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.

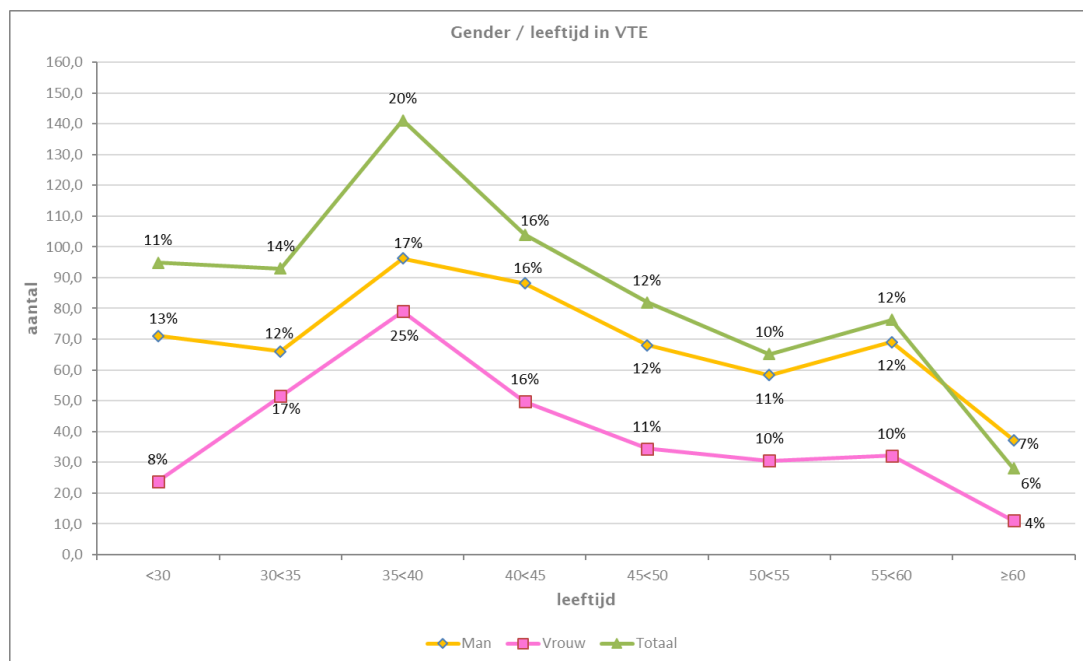
Bovenstaand wordt sinds 2016 geaccentueerd door bij de publicatie van elke vacature in het selectieprofiel volgend citaat op te nemen: 'De kracht van onze dienstverlening is de diversiteit en deskundigheid van onze teams. TMVW focust op kwaliteiten en competenties van medewerkers ongeacht leeftijd, geslacht,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

Op datzelfde ogenblik noteerde de interne dienst 20 medewerkers die na een langdurige ziekte re-integreren of 2,1% 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 december 2019, net als de diversiteit op leeftijdsniveau.



Personeel - Mobiliteit

Eind december 2019 waren 214 bedrijfswagens in gebruik en 7 in bestelling. Van deze 7 bedrijfswagens in bestelling zijn er 5 ter vervanging van een bestaand voertuig wegens contracteinde. TMVW stimuleert een 'groen' wagenpark. In het aanbod van bedrijfswagens zijn voornamelijk wagens met een lage CO₂-uitstoot opgenomen. De gemiddelde CO₂-uitstoot van die 214 wagens bedraagt 110,46 gram.

TMVW bestelde en betaalde in 2019 voor 149 medewerkers het trein- of busabonnement via het systeem van "derde betaler" voor een totaalbedrag van 86 193 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. In 2019 werden 409 tickets aangekocht voor een totaalbedrag van 9 066 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 opnieuw 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 december 2019 waren 104 individueel toegewezen bedrijfsfietsen in gebruik, 3 elektrische fietsen waren in bestelling. Er worden 29 stadsfietsen en 7 elektrische fietsen ingezet als poolfiets. De poolfietsen worden ingezet bij de sportaccommodaties (waarvan 3 op de Blaarmeersen) en de diverse sites te Gent, Zwijnaarde, Ronse, Brugge en Asse. Om de duurzame mobiliteit verder te stimuleren, is de pool van fietsen uitgebreid met 1 elektrische fiets per site. De invoering hiervan is gebeurd in het najaar van 2019.

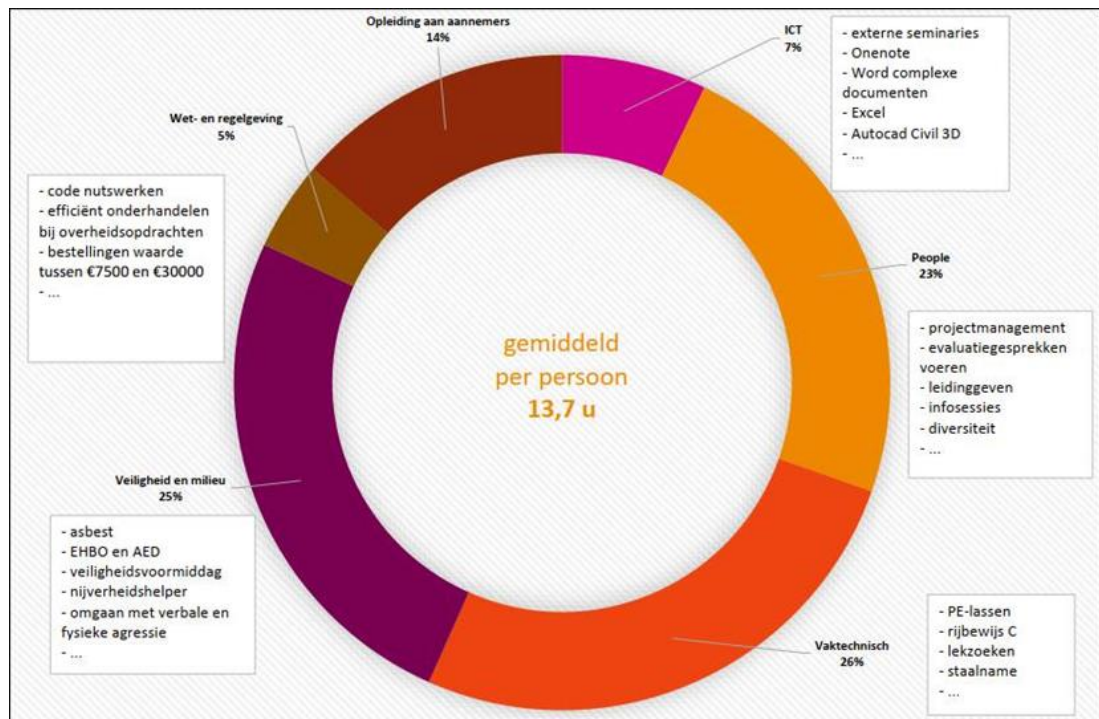
Voor meteropnemers zijn er plooi-fietsen voorzien om zich makkelijker en sneller in stedelijk gebied te verplaatsen.

In het eerste semester van 2019 werd de mobiscan afgewerkt. Dit is een mobiliteitsanalyse die het woon-werkverkeer van alle medewerkers in kaart brengt. Algemeen kan gesteld worden dat 35% van de medewerkers zich dagelijks op een milieuvriendelijke manier van en naar het werk verplaatst. Er is een algemene actie uit voortgevloeid waardoor de verschillende mogelijkheden van milieuvriendelijk woon-werkverkeer voortaan optimaal kunnen gecombineerd worden.

Personeel - Vorming

Algemeen

In 2019 werden 14.698,94 opleidingsuren georganiseerd, waarvan 12.682,94 voor eigen medewerkers. Dit komt neer op gemiddeld 13,7 u opleiding per medewerker. Er is een beperkte kostprijs aan externe vormingsleveranciers omwille van de vele vormingen met interne TMVW docenten. In het totaalbedrag zijn 2.016 uren opleiding aan aannemers inbegrepen. Het betreft de opleiding 'aanleg drinkwaterleidingen' en 'aftakking kleine diameters'.



Er werden 1.051 uren ICT-opleidingen georganiseerd.

- 20% van deze opleidingsuren betreft extern gevolgde opleidingen en seminars door ICT-collega's: Excel-programmeren met VBA, TIA Portal Programmeren, OpenText, ...

- Opleidingen als OneNote, SAP, Sharepoint introductie, Word Complexe documenten, Outlook en Excel werden, net als andere jaren, ook in 2019 gesmaakt.
- 6 collega's bekwaamden zich in Autocad Civil 3D.

Er werden 3.415,25 uren 'People' opleidingen geregistreerd.

- Dit betreft opleidingen die zich focussen op persoonlijke vaardigheden zoals algemene introductie FARYS, leidinggeven, projectmanagement, evaluatiegesprekken voeren, ...
- De medewerkers van Klantendiensten kregen, via een één op één coaching, tools op maat aangereikt voor het voeren van een klantgericht telefoongesprek. Deze coaching werd zeer positief ervaren en is goed voor 175 uren maatopleiding.
- Collega's werkzaam in de sportaccommodaties kregen tijdens een opleiding rond diversiteit meer informatie over het omgaan met genderverschillen, met mensen met een beperking, met ethische verschillen, ..., samen betreft het 240 opleidingsuren.
- De algemeen directeur gaf in het najaar van 2019 aan alle personeelsleden een toelichting rond de strategische nota '2019-2025 – samen werken aan de toekomst'. Hiertoe werden 8 infosessies georganiseerd, goed voor 1.024 uren.

Vaktechnische opleidingen zijn goed voor 3.861,19 uren.

- Naar jaarlijkse gewoonte werden onze technische collega's opgeleid of bijgeschoold in PE-lassen (200 uren), wegherstel (81 uren), verreiker (48 uren), staalname (66 uren), lekzoeken (40 uren), hef- en reachtruck (110 uren), autolaadkraan (32 uren), ...
- 22 collega's uit Asse volgden de vervolgopleiding Frans, na de taalcoaching uit 2018, die sterk werd geapprecieerd.
- 12 collega's behaalden in 2019 het rijbewijs C.
- 13 van onze redders werden opgeleid tot bootredder en/of redder openwater.

Op het vlak van Veiligheid en Milieu werd 3.712,25 uren opgeleid.

- Asbestopleidingen representeren 232 uren.
- De opleidingen 'brand blussen' en 'brandbestrijdingsdienst' werden door 14 collega's gevolgd, goed voor 144 uren.
- De opleidingen EHBO en gebruik AED representeren 120 uren.
- Nijverheidshelpers werden eveneens opgeleid en bijgeschoold in 2019 (384 uren).
- Vorming organiseerde samen met Preventie een 'Veiligheidsvoormiddag' voor alle buizenfitters, brigadier-buizenfitters, adjunct-werkleiders en werkleiders (870 uren). Topics die daarbij aan bod kwamen: asbest, elektriciteit en water, gebruik PBM's, werken met gevaarlijke stoffen.
- De opleiding werfsignalisatie was in 2019 goed voor 196 uren.
- De technische bezoekers, keurders, meteropnemers en centrale toezichters volgden een opleiding VCA (282 uren).
- Alle personeelsleden van de sportaccommodaties hebben een workshop gevolgd omtrent gendergelijkheid en het herkennen en omgaan met grensoverschrijdend gedrag. Er werd hen aangeleerd hoe om te gaan met verbale en fysieke agressie (553 uren)

Op het vlak van Wetgeving en Reglementering werden 643,25 uren opleiding georganiseerd.

- Het grootste aandeel van deze opleidingsuren zien we bij de opleiding Code Nutswerken (255,5 uren).
- De divisie Aankoop zorgde voor een opleiding 'Efficiënt onderhandelen bij overheidsopdrachten' voor haar medewerkers (208 uren).
- Collega's die verantwoordelijk zijn voor het plaatsen van bestellingen buiten contract (waarde tussen € 7 500 en € 30 000) kregen hierrond een praktische toelichting van Aankoop met daarbij de terbeschikkingstelling van modeldocumenten (45,5 uren).

46 nieuwe personeelsleden kregen een 'Persoonlijk opleidingsplan (POP)' om hen wegwijs te maken in hun job.

Alle nieuwe personeelsleden worden specifiek onthaald op een onthaaldag en krijgen algemene introductiedagen over de core business van TMVW.

Eind 2019 waren er van deze 46 nieuwe collega's nog 41 in dienst.

Het digitaal vormingsaanbod en de administratie inzake vorming verloopt thans via Succesfactors.

Personeel - diversen

Stad Brugge en Stad Damme zijn toegetreden tot de S-Divisie. Twee zwembaden zijn vanaf 1 juli 2019 door FARYS|TMVW geëxploiteerd. In het eerste deel van 2019 is de overname van het personeel van het zwembad Interbad voorbereid. Het personeel van het zwembad Jan Guilini is door de Stad Brugge ter beschikking gesteld van FARYS|TMVW. Overige vacatures zijn contractueel ingevuld. Het betreft in totaal 19 personeelsleden, waarvan 3 ter beschikking gesteld door de Stad Brugge.

Het verbeteren van HR-processen en de administratieve verwerking ervan via een verdergaande digitalisering blijft op de agenda staan. In 2019 is gerealiseerd:

- Aanpassing van het proces inzake verwerking van verkeersboetes
- Digitalisering van de verwerking van loopbaanonderbrekings- en zorgkredietaanvragen.

Er wordt gewerkt aan bijkomende rapportagemogelijkheden op de vacaturewebsite om een beeld te krijgen op o.m. de geografische spreiding van de instroom van kandidaten. De vacaturewebsite is gemoderniseerd.

Sociaal Overleg en Welzijn

In 2019 zijn er 24 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): 39 keer. Er was steeds een vast agendapunt milieu op elk BaOC
- Coördinatie Comité: 6 keer.

7.3. Planning 2020

- Het verbeteren van HR-processen en de administratieve verwerking ervan via een verdergaande digitalisering blijft op de agenda staan.
- Het digitaal personeelsdossier wordt performanter gemaakt via de tools Xecm en OpenText.
- Ondersteunen optimalisatieproject Zones.
- Opstart van het zwembad Anzegem / Deerlijk, Aquande.