

PUBLIC GOVERNANCE

concept en context

Inleiding

TMVW ov of uitgebreid Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor Watervoorziening is een intergemeentelijk samenwerkingsverband, een opdrachthoudende vereniging. TMVS dv is een dienstverlenend intergemeentelijk samenwerkingsverband. Beiden zijn onderworpen aan het Decreet over het Lokaal Bestuur (hierna DLB) van 22 december 2017. De diensten vanuit de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden TMVW ov en TMVS dv worden aangeboden onder de merknaam FARYS. Deze rapportering beslaat alle activiteiten van TMVW en TMVS.

Er bestaat geen formele verplichting voor een public Governance Rapportering. Deze maakt deel uit van de bedrijfscultuur en de officiële rapportering.

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)

De Public Governance rapportering bestaat uit verschillende delen.

- Context

In een algemeen beschrijvende tekst wordt de context van het topic in het licht van deugdelijk bestuur geduid.
Het document wordt ter beschikking gesteld op de website en is onderstaand uitgeschreven.
- Rapportering

Een aantal indicatoren illustreren de conformiteit van het bestuur. Er wordt een link gemaakt naar de strategische doelstellingen en de SDG's. Specifieke acties kunnen meer uitgelicht worden.
Na goedkeuring op de bestuursorganen wordt dit tevens gepubliceerd op de website in het kader van openbaarheid van bestuur.

1. (On)verenigbaarheden

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

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

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

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

2. Bestuursorganen

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.

3. Naleving wetgeving

3.1 Productkwaliteit

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

- het decreet betreffende water bestemd voor menselijke aanwending, goedgekeurd op 24 mei 2002.
- het uitvoeringsbesluit betreffende de kwaliteit en levering van water bestemd voor menselijke consumptie van 13 december 2002 aangevuld met de wijzigingen van 15 september 2017 en 19 juli 2019.
- het besluit van de Vlaamse Regering van 8 november 2013 over de nieuwe openbare dienstverplichtingen met betrekking tot risicobeheer, crisisbeheer en leveringszekerheid.
- het Koninklijk Besluit ter bescherming van de volksgezondheid tegen radioactieve stoffen in voor menselijke consumptie bestemd water van 31 mei 2016, aangevuld met het uitvoeringsbesluit van het FANC¹ van 24 november 2016.
- herziene Europese drinkwaterrichtlijn, genaamd Richtlijn (EU) 2020/2184 van het Europees Parlement en de Raad van 16 december 2020 betreffende de kwaliteit van

¹ FANC: Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle

voor menselijke consumptie bestemd water is gepubliceerd op 23 december 2020 (conformiteit januari 2023).

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

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



'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. De actuele kwaliteitsbeoordeling wordt ook meer afgestemd op de huidige kwaliteitsinteracties in de sector, met de Vlaamse Milieumaatschappij en het Agentschap Zorg en Gezondheid enerzijds, en, anderzijds, met een bredere maatschappelijke aanpak binnen het VOKA Charter Duurzaam Ondernemen.



3.2 Overheidsopdrachten

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 om 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 50-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

3.3 Milieuwetgeving

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 al meer dan 9 jaar op rij deel aan het milieu- en duurzaamheidscharter van VOKA Oost-Vlaanderen. Het wettelijke kader en beleid worden hierbij jaarlijks geëvalueerd door externe experts.

3.4 Juridische opvolging

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 samengaan advies (inclusief buitencontractuele aansprakelijkheid).
- inning, met daarmee gepaard gaande gerechtelijke procedures en het daarmee samengaan advies.

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

4. Betrouwbaarheid van de financiële informatie

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

5. Risicomanagement en auditwerkzaamheden

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.

6. Klachtenmanagement

Alle klantenvragen worden SLA²-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, 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
- Jaarlijkse meterstand doorgeven en een overzicht van het verbruik raadplegen
- Domiciliëring aanvragen of stopzetten
- Zelf de evolutie van het verbruik opvolgen via een tool om meterstanden bij te houden
- Het openstaande saldo nakijken
- Een overname regelen (sinds midden januari 2021)

7. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) is ³ 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

² SLA of 'Service Level Agreement' is een overeenkomst tussen een dienstverlener en een klant over het minimaal aanvaardbare serviceniveau.

³ Definitie volgens www.mvovlaanderen.be.

klanten, personeel en investeerders toe, waarvan de impact zichtbaar wordt op lange termijn op de samenleving en het milieu.

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

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

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

