

Public Governance

Rapportering 2021



Public Governance: rapportering 2021

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



Leeswijzer

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

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

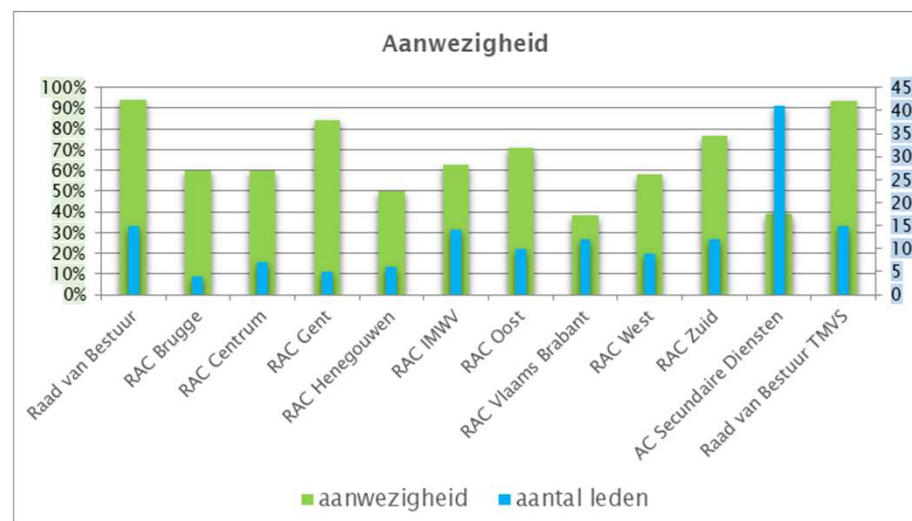
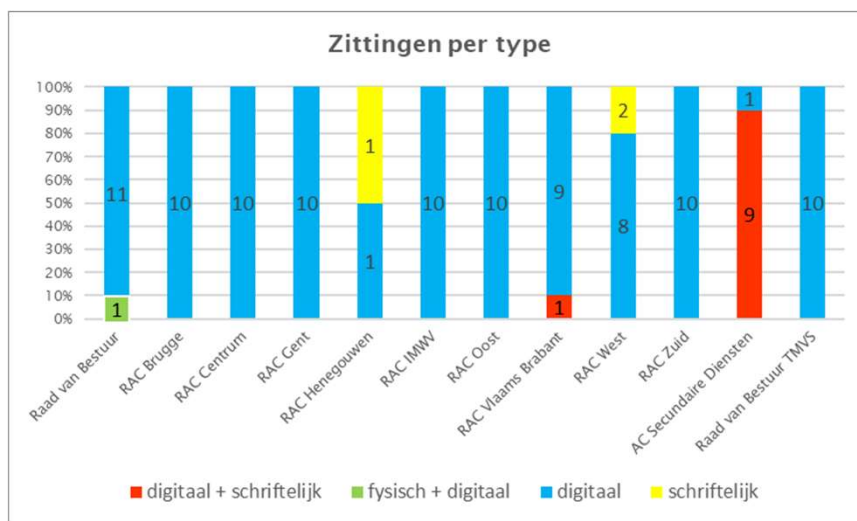
	cijfers neutraal stabiel
	cijfers neutraal dalend
	cijfers neutraal stijgend
	cijfers positief stabiel
	cijfers positief dalend
	cijfers positief stijgend
	cijfers negatief stabiel
	cijfers negatief dalend
	cijfers negatief stijgend
	cijfers negatief stabiel buiten streefcijfer
	cijfers negatief dalend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

Vast schema

#	Thema	OnTrack	Management Summary
1	(On)verenigbaarheden	●	videoconferencing met interactie - conformiteit DLB / statuten
2	Bestuursorganen	●	gemiddeld 9,5 zittingen per orgaan met gemiddeld 65,6% aanwezigheid --> betrokkenheid
3	Naleving wetgeving	●	staalnames conform Vlaamse planning - conforme kwaliteit
	Productkwaliteit	●	geen crisismeldingen van calamiteiten - proactieve metingen en rapportering, o.a. PFAS
	Overheidsopdrachten	●	e-notification: > 300 contracten; > 272 miljoen euro; 49 minicompetities - geen RvS 94% bestellingen op contract - weinig klachten op leveringen
	Milieuwetgeving	●	omgevingsvergunningen en opvolging - milieuadministratie afgewerkt; proactieve initiatie BBT-studie duurzaam ondernemen ~ VCDO en certificaat SDG-Pioneer van Cifal
	Juridische opvolging	●	algemeen juridisch en operationeel
4	Financiële informatie	●	budget: opmaak, opvolging en rapportering - aangepaste budgettool voor budgethouder wettelijke rapportering op schema inclusief opvolging financiële convenanten waaronder schuld solvabiliteit > 50% - schuld > 90% op lange termijn
5	Risicomanagement en auditwerkzaamheden	●	Public Governance - Klimaatrapportering - KPI's - recurrente en ad hoc audits - kwaliteitscontroles opvolging AVG incl. camerawetgeving
6	Klantenmanagement	●	dalende klachten, ook gegronde dalen, stabiele servicegaranties, kwaliteitscontrole na werken : 95% kwaliteitscontrole in sport: 93% - meer telefoongesprekken → SLA's hoog maar onder stress - langere behandelingstijd mede door sterk stijgende MyFarys → klanten regelen eenvoudige zaken zelf meer digitale facturen/kanalen - debiteurenbeheer onder controle → meer sepa's; goede inningsrate
7	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	●	gelijke kansen en diversiteitsbeleid - re-integratie - 4/10 is vrouw - aantal bedrijfswagens stabiel, ook uitstoot stabiel, meer abonnementen openbaar vervoer - meer bedrijfsfietsen (94% is elektrisch) 14.705 opleidingsuren of 15u gemiddeld per persoon - 93 POP's - 38 protocols tijdens 7 BC - welzijn

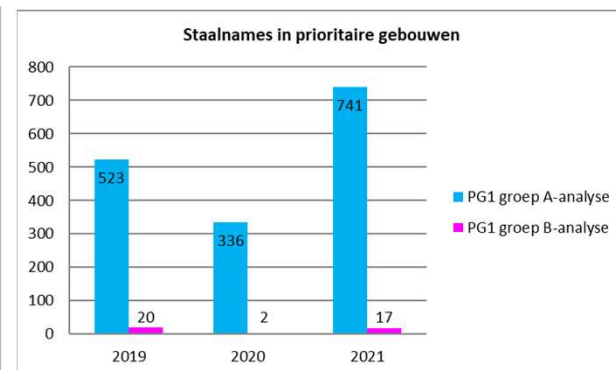
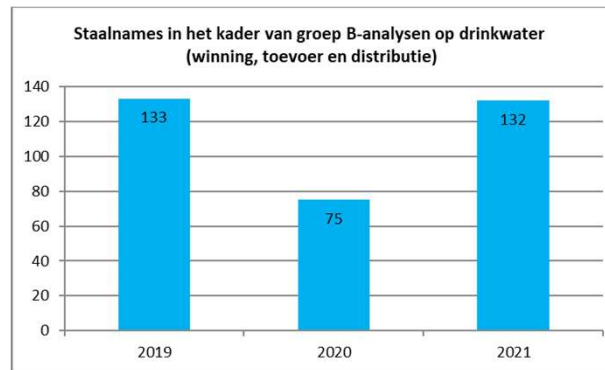
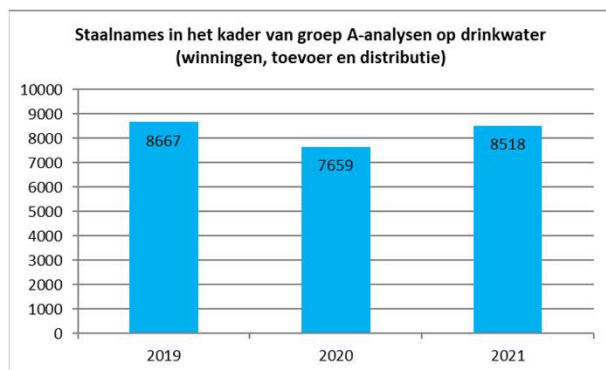
1. (On)verenigbaarheden	#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
	1.01	Conformiteit Wetgeving en statuten	DLB, statuten, Code Goed Bestuur, (on)verenigbaarheden, aangifte, ...	➡	Blijvende opvolging	Performant	
	1.02	Algemene Vergadering	Agenda positief Fysisch schriftelijk digitaal	➡ ➡	Digitaal: videoconferencing met interactie	Performant	

2. Bestuursorganen	#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
	2.01	Aantal zittingen	Fysisch digitaal schriftelijk	→	Optimale afwisseling fysisch en digitaal	Performant	
	2.02	Gemiddelde aanwezigheid	Fysisch digitaal aantal leden	→	Digitaal = blijver	Performant	
	2.03	Gemiddelde vergaderfrequentie	Zittingen incl. schriftelijke Zittingen excl. schriftelijke	→		Performant	

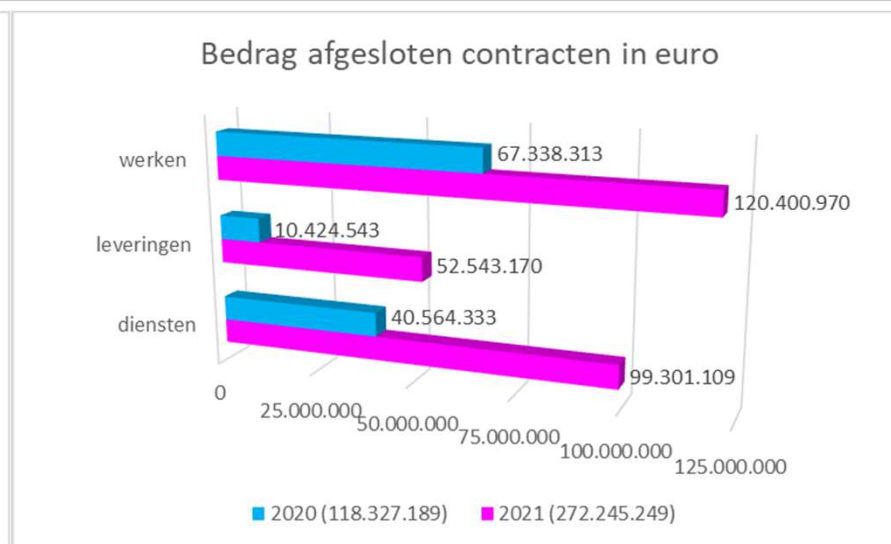
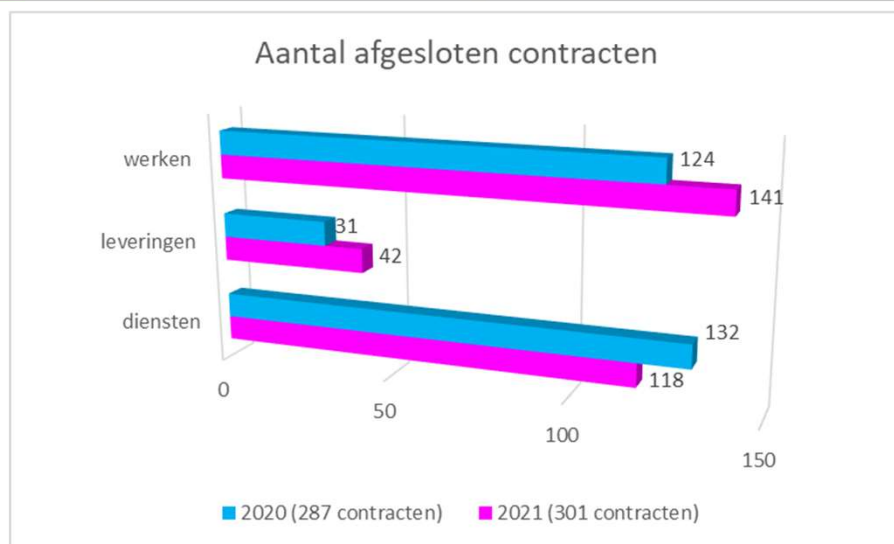


3.1. Wetgeving - Productkwaliteit

#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
3.01	Staalnames en watercontroles	Conform Vlaamse planning Aantal stalen, parameters analyses Prioritaire gebouwen	→ → →	Staalnamelocatie aangepast Evolutie coronamaatregelen en wetgeving Wetgeving veeleisender: inhaalbeweging gedaan	Partner Performant	17 PARTNERSCHAP OM DOELSTELLINGEN TE BEREIKEN 11 DUURZAME STEDE EN INNOVATIEVE INFRASTRUCTUUR
3.02	Kwaliteit	Kwaliteit conform Crisismelding n.a.v. calamiteiten	→	Pro-actieve conformering nieuwe wetgeving met sector Pro-actieve bescherming via ea-beveiligingen	Performant Kernspeler	9 INDUSTRIË, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR
3.03	Loodpreventie	Loodmetingen	→	Project sanering aftakkingen		
3.04	Waterkeurmerk	Quality control label	→	Label tot 30.11.2022	Performant	



3.2. Wetgeving - Overheidsopdrachten	#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
	3.2.01	Wetgeving overheidsopdrachten	E-notification	➡	Diensten: telecom, hvac Leveringen: kantoormeubilair, onderhoudsproducten Werken: sport Blankenberge, Beernem	Performant	12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE
	3.2.02	Afgesloten contracten	Grafiek	➡	Aantal en bedrag hoger	Performant	
	3.2.03	Bestellingen	% bestellingen op contract (excl. wateraankopen en uitzonderingen)	➡	Streefcijfer gehaald	Partner	8 LEERLEN WERK EEN ECONOMISCHE ORDE
	3.2.04	Beroepen en klachten	RvS en leveringen	➡	Geen Raad van State en minder klachten op leveringen	Performant	



3.3. Wetgeving - Milieuwetgeving	#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
	3.3.01	Omgevingsvergunningen	# ingediend # afgerond	➡	Actieve opvolging looptijd en projectmatig	Partner	8
	3.3.02	Rondgangen milieucoördinator	Wettelijke en andere	➡	Planning op schema	Performant	9
	3.3.03	Milieu-administratie en wetgeving	Voldoen en meewerken aan	➡	Reactief administratie invullen proactief via BBT-studie	Performant	17
	3.3.04	Duurzaam Ondernemen	Voka Charter Duurzaam Ondernemen Certificaat Unitar	➡ ➡	Milieucharter: 5 keer VCDO: 5 keer SDG-pionier sinds 2020 2021: partner Cifal	SDG's SDG's	4

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

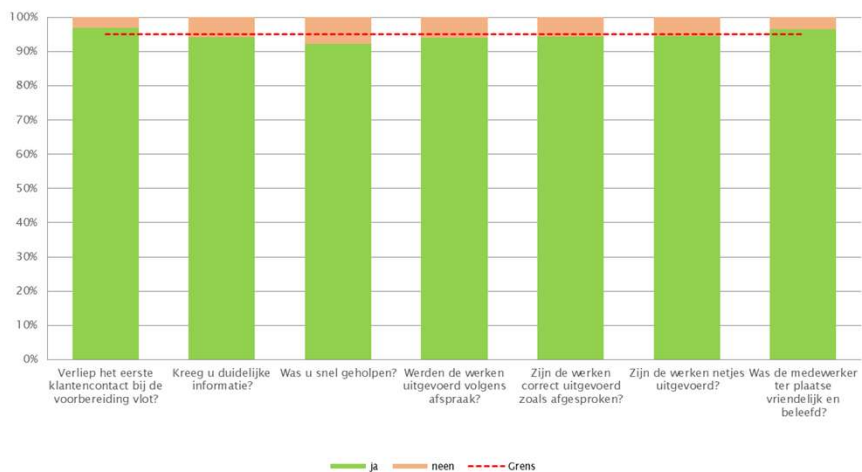
4. Financiële informatie	#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
	4.01	Budgettering	Opmaak opvolging bijsturing	➡	Nieuwe budgettool in gebruik --> actievare opvolging	Financieel	16 VRIJHEID VAN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN
	4.02	Rapportering	Bestuursorganen Regulator neerlegging balans Verslag van de revisor Financiële convenanten EIB	➡ ➡ ➡ ➡	O.a. opvolging schuld via solvabiliteit: stabiel op > 50%	Financieel	17 PARTNERSCHAP OM DOELSTELLINGEN TE ACHTERNA

5. Risicomanagement en auditwerkzaamheden	#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
	5.01	Corporate rapportering	Public Governance Klimaatrapportering	→ →	Spontane rapportering Duurzaamheidsambities specificeren en rapporteren	Partner SDG's	16 VEERTE VEILIGHEID EN STERKE INSTITUTEN ONRECHT
	5.02	KPI's incl. beleidsondersteuning	Conform strategie	→	Realisatie operationele doelstellingen	Performant	17 PARTNERSCHAPPEN DOELSTELLINGEN TE BEREIKEN
	5.03	Auditopdrachten	Permanent en ad hoc	↗	Auditplanning ad hoc ondersteuning	Performant	
	5.04	AVG~Algemene Verordening Gegevensbescherming	AVG-verplichtingen Camerabewaking Adviesverlening	→ → →	Wettelijk Beeldverwerking Pragmatisch conform	Partner	

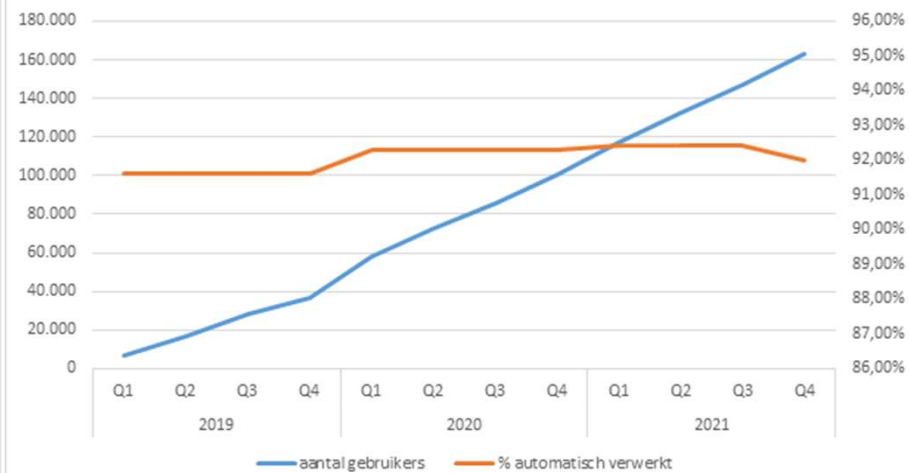
6. Klantenmanagement

#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties / redenen	SD	SDG
6.01	Klachten volgens AWVR	Totaal aantal klachten Gegrondeheid (abs)	↗ ↗		Performant	16. VRIJHEID VAN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN
6.02	Ombudsfunctie	Aantal dossiers Gegrondeheid (abs)	↗ ↗	Aanpassing AWVR pro-actieve aanpak trend	Partner	
6.03	Servicegaranties	Klachten Minder Hinder	→	Klantgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening	Partner	16. VRIJHEID VAN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN
6.04	Kwaliteitscontroles	Grafiek na werken Sportaccommodaties	→ →	Normale ritme na corona hernomen	Performant	16. VRIJHEID VAN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN
6.05	Telefonische klantencontacten	Oproepen SLA Bereikbaarheid SLA Antwoordsnelheid SLA Behandelingstijd	↗ ↗ ↗ ↗	Corona-effect op werken, drukte op verhuizen Verdere groei My FARYS-gebruikers & -toepassingen		16. VRIJHEID VAN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN
6.06	Digitalisering van het klantenbeheer	Grafiek: My Farys Grafiek: Digitale facturatie Website: webformulieren	→ → →	gerichte mailings Verdere groei My FARYS gebruiksgesichte selfservice Promocampagne via win-actie Digidigrowd gericht Digitale gestructureerde klantvraag	Performant	13. KLIMAATACHT
6.07	Debiteurenbeheer	Actieve SEPA-mandaten Betaling voor herinnering LAC of juridische invordering	→ → →	SEPA-mandaat via My FARYS Due date reminder 3 dagen na vervaldag per mail/ sms	Financieel	1. GEEN ARMEDEN

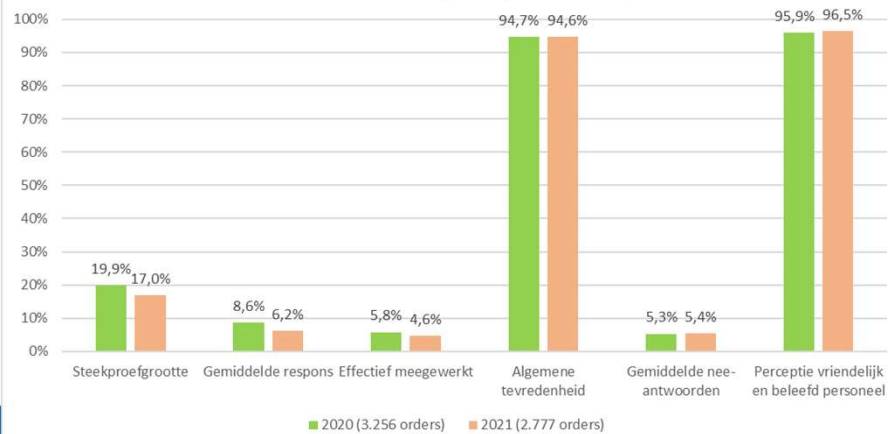
Resultaten 2021 (alle activiteiten)



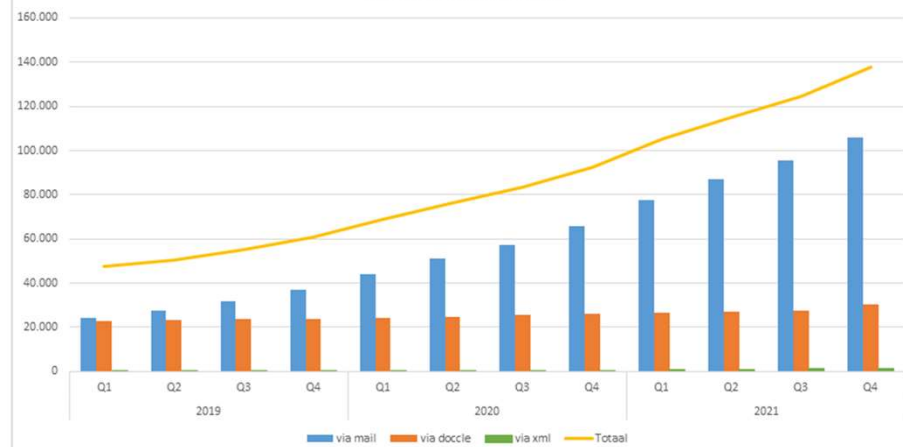
My FARYS



Tevredenheidsenquête (2020 - 2021)



Digitale verzendbesturing



Kwaliteitscontrole na werken

As is	To be
Maandelijks – telefonisch via De Stroomlijn Exploitatieopdrachten en klantenwerken die in de vorige maand zijn afgesloten Steekproef: 1.000 klanten Gemiddelde steekproefgrootte: 17% Respons: 6,2%	Maandelijks – via e-mail gepersonaliseerd Exploitatieopdrachten en klantenwerken die in de vorige maand zijn afgesloten (uitbreidbaar) Steekproef ~> elke klant waarvan we een e-mailadres hebben ~> vermoedelijk meer Te verwachten respons ~> ander publiek ~> ander cijfer ~> ander streefcijfer nodig binnen Stimulus

Kwaliteitscontrole na werken (2)

Indien deze mail niet leesbaar is, [klik hier](#)

Beste klant

Onlangs hebben wij werken uitgevoerd in uw buurt of bij u thuis. Om onze dienstverlening in de toekomst nog te verbeteren, horen we graag hoe deze werken zijn verlopen. Dit neemt slechts 2 minuten van uw tijd in.

Vul nu onze online enquête in

Wist u trouwens dat FARYS een [online klantenportaal](#) heeft waar u eenvoudig verschillende klantzaken kan regelen?

Hoe kan u zich registreren?
Ga naar [My FARYS](#) en maak snel een account aan. Hou hiervoor uw klantnummer en contractrekeningnummer bij de hand. U vindt deze gegevens op de eerste pagina van uw factuur.

Met vriendelijke groeten



Deze e-mail werd automatisch gegenereerd, het is niet mogelijk hierop te antwoorden.

[Uitschrijven](#)

 MENU | MY FARYS | ZOEKEN

Home > Tevredenheidsenquête na werken

Tevredenheidsenquête na werken

Velden met een * zijn verplicht in te vullen.

1 **Communicatie** — 2 Werken — 3 Tevredenheid — 4 Bevestiging

Omschrijving van de werken

Bijplaatsen watermeter

1. Verliep het eerste klantencontact bij de voorbereiding vlot? *

☐ Ja

☐ Ik weet het niet: ik had niet het eerste contact

☐ Nee, het telefonisch contact met de medewerker verliep niet vlot

☐ Nee, het persoonlijk contact verliep niet vlot

☐ Nee, het contact via e-mail verliep niet vlot

☐ Nee, het webformulier was niet duidelijk genoeg

☐ Nee, er is een andere reden:

Wil je nog iets zeggen over dat eerste klantencontact?

2. Kreeg je doorheen het hele proces voldoende en duidelijke informatie? *

7. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
7.01	Gelijkekansen en diversiteitsbeleid	Aandacht in personeelsbeleid	➔	Diversiteitsbeleid start bij aanwervingscampagnes Groot aanbod van vacatures, incl. employer branding	Werkgever	10 ONGELIJKHEID VERMINDEREN
7.02	Re-integratie van medewerkers	Evolutie van het aantal	➔	Traditie	Werkgever	3 GOEDE BEZIGENHEID EN WELZIJN
7.03	Genderevenwicht	Verdeling man vrouw	➔	Grafieken	Werkgever	5 GENDER-BELANGHEID
7.04	Mobiliteit	Bedrijfswagens	➔		Werkgever	
		Gemiddelde CO2-uitstoot per wagen	➔	Beperkte stijging (1gram)	SDG's	13 KLIMAATACHT
		Openbaar vervoer	➔	Coronamaatregelen	Werkgever	
		Bedrijfsfietsen	➔			
7.05	Vorming	Totaal uren opleiding	➔	Digitaal leren - e-learning - grafiek	Werkgever	4 KWALITEITSONDERWIJS
7.06	Sociaal Overleg en Welzijn	Aantal protocollen	➔	Structureel thuiswerk en uitgebreid geboorteverlof	Partner	16 VRIJHEID, VERLIJDEN EN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN
		Syndicale werkgroepen	➔	Welzijnsfilmpjes voor medewerkers: evenwicht bij thuiswerk, bedankingsfilm, dank u doos		
		Bijzonder Comités	➔			
		Basisoverlegcomit��	➔	Welzijn medewerkers = prioriteit	Werkgever	

