



Public Governance

Rapportering 2024

RvB Farys – maart 2025



Public Governance: rapportering 2024

2

- Rapportering met halfjaarlijkse periodiciteit
- Vast schema – spontaan
- 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)



Public Governance: Leeswijzer

titel uit vast schema	#	Parameter	KPI	Evolutie	Strategische acties	SD	SDG
	volg-nummer	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



Public Governance: Management Summary

Vast schema	#	Thema	On Track	Management Summary
	1	(On)verenigbaarheden	●	hybride AV - conformiteit DLB / statuten (zowel fysiek als digitaal bijwonen is mogelijk)
	2	Bestuursorganen	●	gemiddeld 10,3 zittingen in 2024 per orgaan gemiddelde aanwezigheid digitaal 80,1% voor Raad van Bestuur en 48,8% voor Adviescomités (zonder volmachten)
	3	Naleving wetgeving Productkwaliteit	●	staalnames conform Vlaamse planning - conforme kwaliteit 2 crisismeldingen van calamiteiten - proactieve metingen en rapportering, o.a. PFAS - ondersteuning innovatieve projecten (ASR en waterproductiecentrum Aalst (Hofstade))
		Overheidsopdrachten	●	e-notification: > 153 contracten; 222,9 miljoen euro; 68 minicompetities 95,5 % bestellingen op contract - verdubbeling aantal klachten op te weinig geleverde of verkeerd geleverde stukken
		Milieuwetgeving	●	omgevingsvergunningen en opvolging - milieudministratie afgewerkt; deelname BBT-studie Klimaatactieplan duurzaam ondernemen ~ VCDO en certificaat SDG-Champion van VOKA
		Juridische opvolging	●	algemeen juridisch en operationeel Opvolging AVG incl. camerawetgeving
	4	Financiële informatie	●	budget: opmaak, opvolging en rapportering - budgettool voor budgethouder Green Finance Framework opgesteld wettelijke rapportering op schema inclusief opvolging financiële convenanten Verdere diversificatie van de financieringsbasis middels plaatsingen bij diverse banken en institutionele investeerders
	5	Risicomanagement en auditwerkzaamheden	●	Public Governance - KPI's - recurente en ad hoc audits - kwaliteitscontroles Opzet CSRD rapportering
	6	Klantenmanagement	●	Stijgende trend aantal klachten in alle categorieën, gegrondheid daalt, servicegaranties stabiel, kwaliteitscontrole na werken : 92,3% kwaliteitscontrole in sport: 94,2% - aantal telefonische klantcontacten licht gestegen → aangepaste SLA's - bereikbaarheid licht gestegen - gebruikers MyFarys stijgt → 90,6% automatisch verwerkt Meer digitale facturen/kanalen - online betalen - meer betalingen via domiciliëring - goede inningsrate
	7	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	●	gelijke kansen en diversiteitsbeleid - re-integratie stabiel - bijna 4/10 is vrouw - aantal elektrische bedrijfswagens blijft stijgen, aantal abonnementen openbaar vervoer stabiel - aantal bedrijfsfietsen stagneert licht 11.758,98 opleidingsuren of 11,5u gemiddeld per werknemer (daling) - 70 POP's - 18 protocols tijdens 8 BC

Public Governance: (On-)Verenigbaarheden

5

1. (On)verenigbaarheden	#	Parameter	KPI	On Track	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 + digitaal = hybride	 	Hybride wordt de norm	Performant	

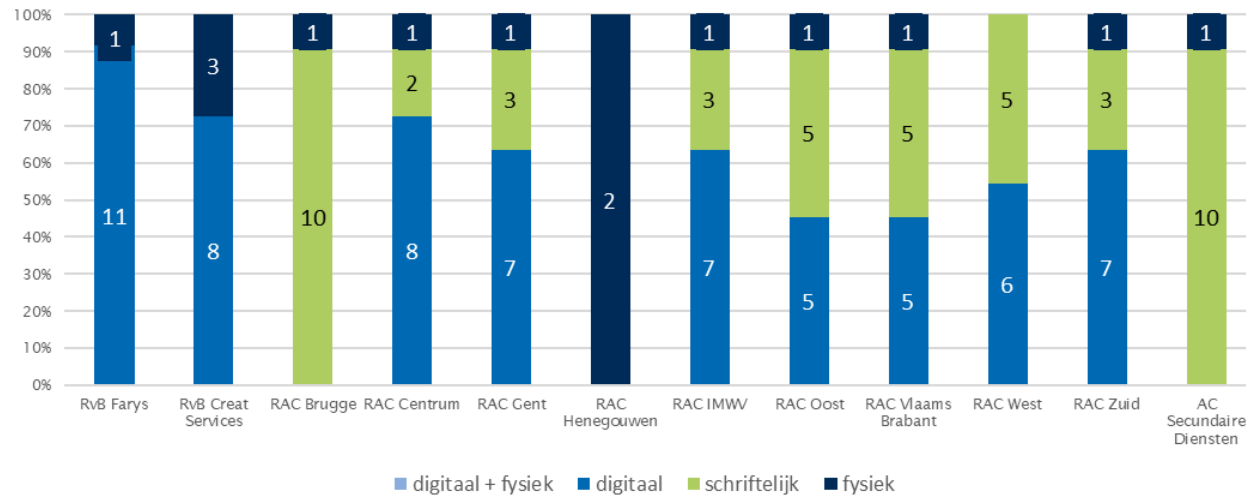
Public Governance: Bestuursorganen

6

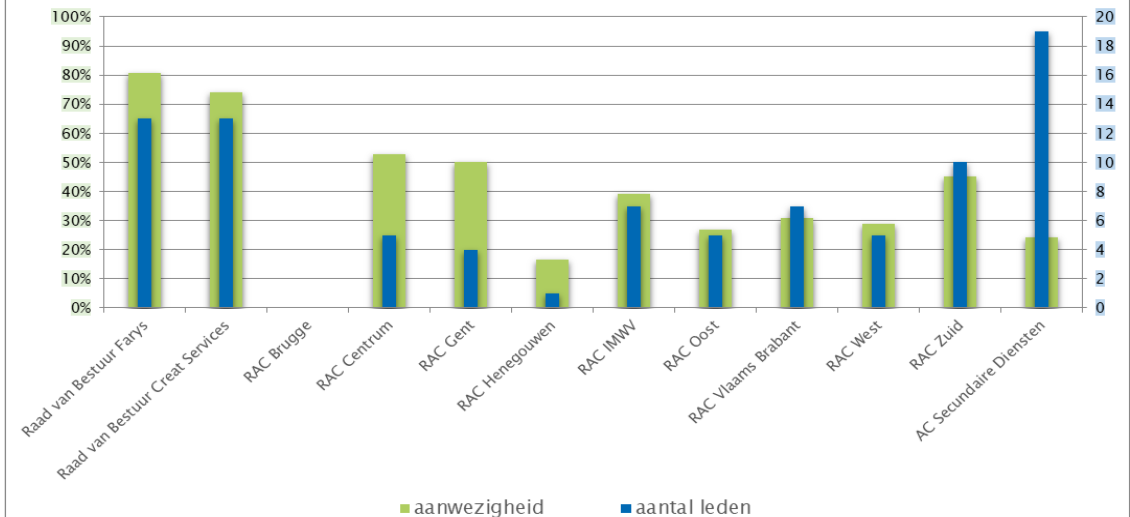
2. Bestuursorganen

#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
2.01	Aantal zittingen	Digitaal schriftelijk fysiek	●	Optimale afwisseling digitaal en fysiek	Performant	
2.02	Gemiddelde aanwezigheid	Digitaal Fysiek aantal leden	●	Digitaal = blijver ; Fysiek geoptimaliseerd	Performant	
2.03	Gemiddelde vergaderfrequentie	Zittingen incl. schriftelijke Zittingen excl. schriftelijke	● ●		Performant	

Zittingen per type

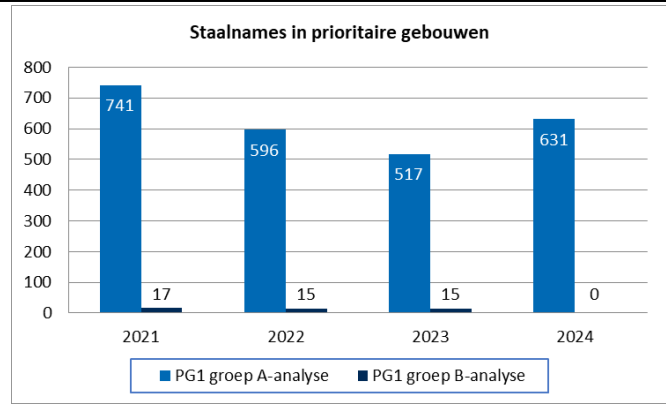
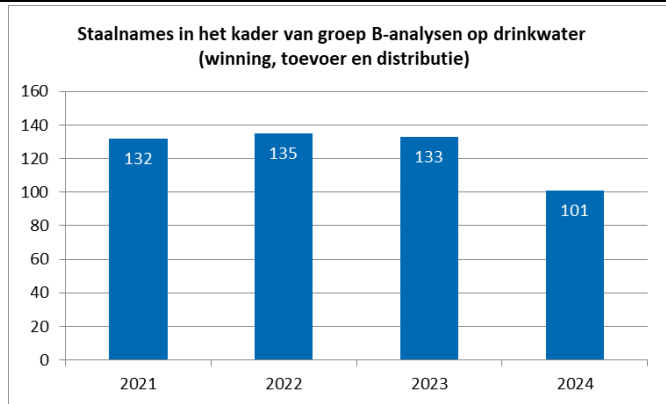
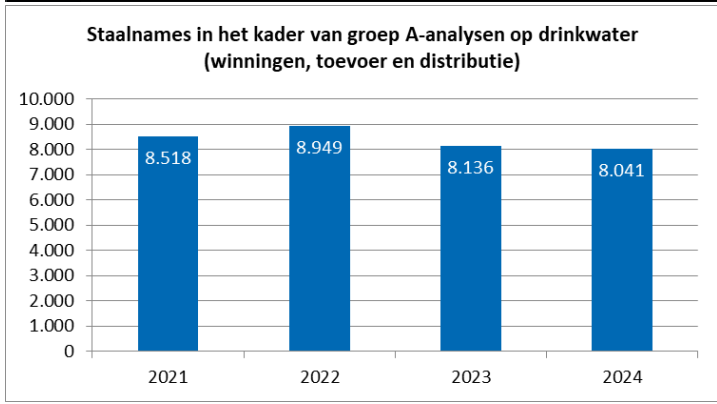


Aanwezigheid



Public Governance: Wetgeving - Productkwaliteit

3.1. Wetgeving - Productkwaliteit	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
	3.01	Staalnames en watercontroles	Conform Vlaamse planning Aantal stalen, parameters/analyses Prioritaire gebouwen		Monitoring van bron tot kraan Kwartaalplanning i.s.m. met interne diensten Opvolging planning om de 3 jaar enkel nog van toepassing op groep A-analysen	Partner Performant	 
	3.02	Kwaliteit	Kwaliteit conform Crisismelding n.a.v. calamiteiten		Conformering nieuwe wetgeving Pro-actieve bescherming via ea-beveiligingen en onderhoud infrastructuur	Performant Kernspeler	
	3.03	Loodpreventie	Loodmetingen		Project sanering aftakkingen en uitgebreide controles bij kinderen <12 jaar		
	3.04	Waterkwaliteit	Kwaliteitsbeoordeling		De kwaliteitsbeoordeling wordt steeds afgestemd op de huidige kwaliteitsinteracties in de sector, met de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) en het Departement Zorg en met een bredere maatschappelijke aanpak binnen het VOKA Charter Duurzaam Ondernemen		

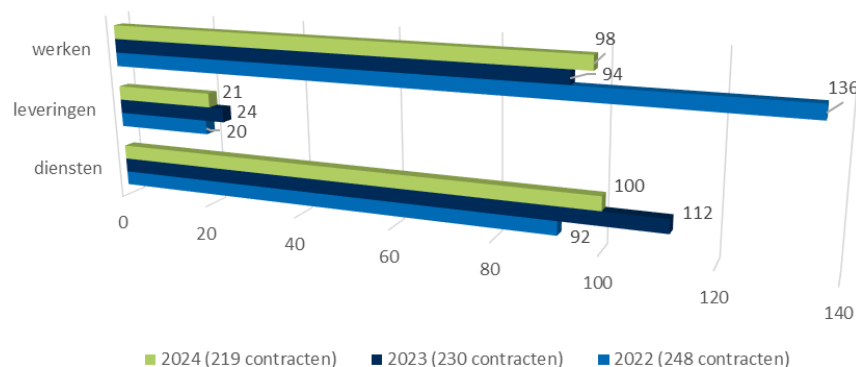


Public Governance: Wetgeving - Overheidsopdrachten

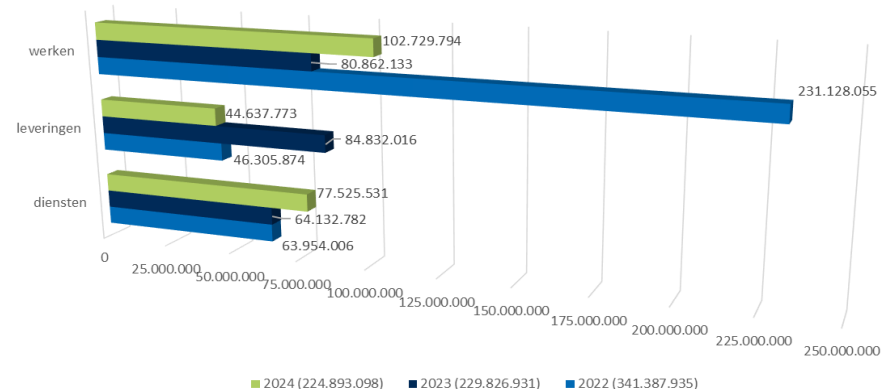
8

3.2. Wetgeving - Overheidsopdrachten	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
	3.2.01	Wetgeving overheidsopdrachten	E-notification	●	Diensten: verzekering, linnen onderhoud Leveringen: tankkaarten en laadpassen, vlees Werken: werken aan drinkwatertoevoerleidingen, systematische metervervanging	Performant	12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE
	3.2.02	Afgesloten contracten	Grafiek	●	Aantal en bedrag lager	Performant	
	3.2.03	Bestellingen	% bestellingen op contract (excl. wateraankopen en uitzonderingen)	●	Streefcijfer gehaald	Partner	8 EERLIJKE WERK EN SOCIALE GERECHTIGHEIDEN
	3.2.04	Beroepen en klachten	RvS en leveringen	●	Verdubbeling klachten op leveringen	Performant	

Aantal afgesloten contracten



Bedrag afgesloten contracten in euro



Public Governance: Milieuwetgeving

9

3.3. Wetgeving - Milieuwetgeving	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
	3.3.01	Omgevingsvergunningen	# ingediend # afgerond		Actieve opvolging looptijd en projectmatig	Partner	
	3.3.02	Rondgangen milieucoördinator	Wettelijke en andere		Planning op schema	Performant	
	3.3.03	Milieu-administratie en wetgeving	Voldoen en meewerken aan		Reactief administratie invullen proactief via BBT-studie	Performant	
	3.3.04	Duurzaam Ondernemen	Voka Charter Duurzaam Ondernemen Klimaatrapportering CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive		VCDO: 14de keer Duurzaamheidsambitie specificeren en rapporteren Stap naar toekomstige CSRD rapportering, dubbele materialiteitsanalyse afgewerkt, GAP-analyse afgewerkt	SDG's	

Public Governance: Juridische opvolging

3.4. Wetgeving - Juridische opvolging	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
	3.4.01	Algemeen juridisch	Advies en gerechtelijke dossiers	●		Partner	
	3.4.02	Operationele schadedossiers	Via rechtsbijstand	●		Performant	
	3.4.03	AVG--Algemene Verordening Gegevensbescherming	AVG-verplichtingen Camerabewaking Adviesverlening	● ● ●	Wettelijk Beeldverwerking Conform wet	Partner	

Public Governance: Financiële informatie

11

4. Financiële informatie	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
	4.01	Budgettering	Opmaak opvolging bijsturing		Actieve opvolging Tariefplan 2023-2028 in uitvoering	Financieel	
	4.02	Rapportering	Bestuursorganen Regulator Neerlegging jaarrekening Verslag van de revisor Financiële convenanten		O.a. opvolging schuld via solvabiliteit: stabiel op > 50% financieringsbasis werd verder gediversifieerd middels plaatsingen bij diverse banken en institutionele investeerders	Financieel	

Public Governance: Risicomanagement & auditwerkzaamheden

12

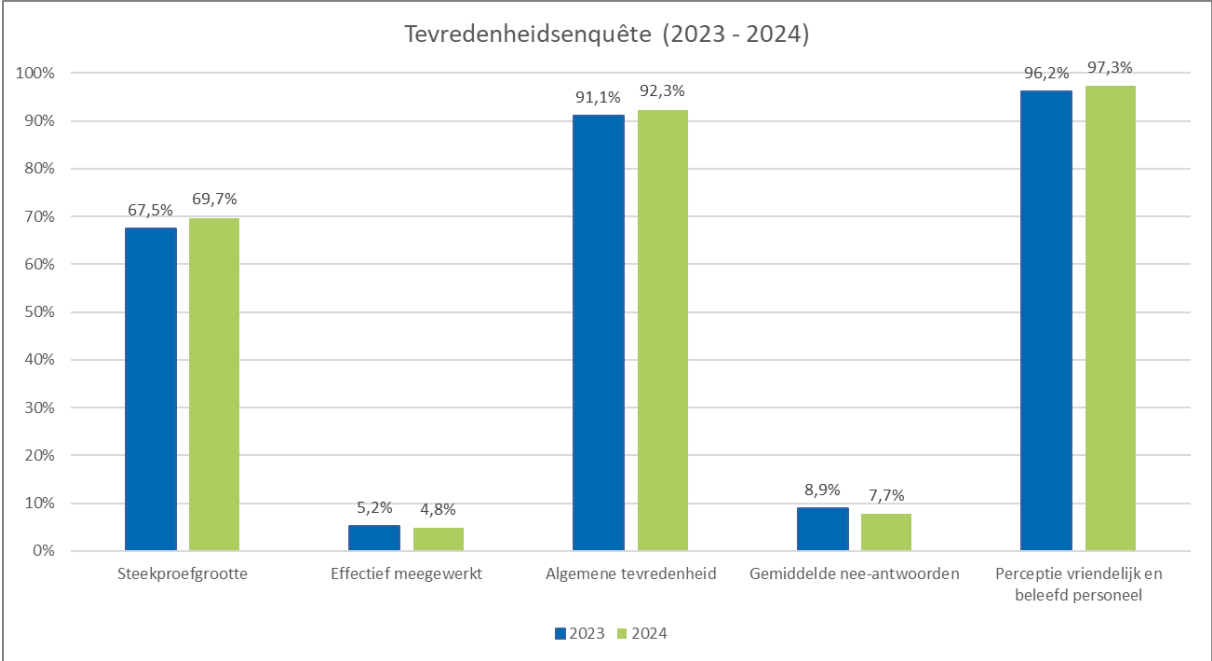
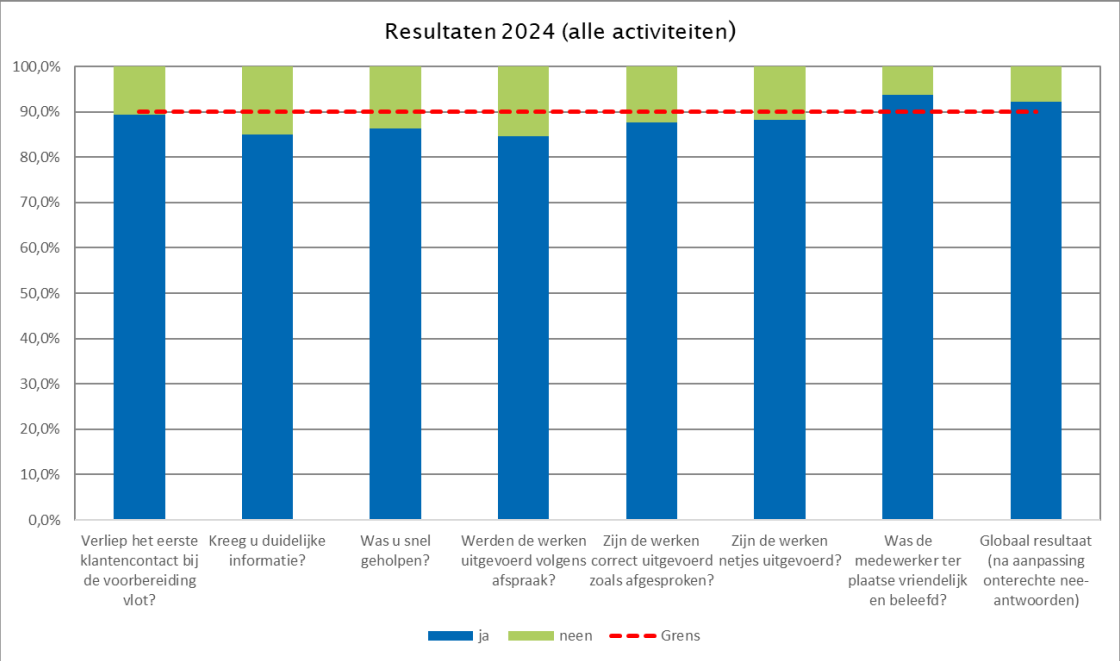
5. Risicomanagement en auditwerkzaamheden	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
	5.01	Corporate rapportering	Public Governance CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive	 	Spontane rapportering Stap naar toekomstige CSRD rapportering, dubbele materialiteitsanalyse afgewerkt GAP-analyse afgewerkt	Partner SDG's	
	5.02	KPI's incl. beleidsondersteuning	Conform strategie		Realisatie operationele doelstellingen	Performant	
	5.03	Auditopdrachten	Permanent en ad hoc		Auditplanning ad hoc ondersteuning	Performant	

Public Governance: Klantenmanagement

6. Klantenmanagement	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties / redenen	SD	SDG
	6.01	Klachten volgens AWVR	Totaal aantal klachten		Impact regenweer op wegherstel, drinkwaterkwaliteit en communicatie hieromtrent, niet nagekomen afspraken en technische problemen bij uitrol digitale meter + meer klantvragen nav brief continu verbruik	Performant	
			Gegrontheid (abs)		Beperkte daling		
	6.02	Ombudsfunctie	Aantal dossiers Gegrontheid (abs)	nvt nvt	De ombudsfunctie werd stopgezet Farys voorziet in onafhankelijke tweedelijsbehandeling	Partner	
	6.03	Servicegaranties	Klachten Minder Hinder		Klantgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening	Partner	
	6.04	Kwaliteitscontroles	Grafiek na werken Sportaccommodaties	 	Normale ritme	Performant	
	6.05	Telefonische klantencontacten	Oproepen SLA Bereikbaarheid SLA Antwoordsnelheid Behandelingstijd SLA CSAT	 	Meer behandelde oproepen via goede bereikbaarheid SLA wordt bijna gehaald - groei oproepen SLA wordt bijna gehaald - groei fully skilled medewerkers Lichte stijging tgv personeelsverloop en moeilijker klantvragen Klanten zijn tevreden van de operator/ procedure	Performant	
	6.06	Digitalisering van het klantenbeheer	Grafiek: MyFarys Grafiek: Digitale facturatie Website: webformulieren (alle) Webformulieren actie vereist	 	Gerichte mailings/ meer digitale watermeters Verdere groei MyFarys + actie overzetten klant met een gevalideerd mailadres + najaar 2024 stopzetting nieuwe doccle klanten Klanten vinden weg via webformulier naar MyFarys Focus MyFarys, DIY overnames stijgen + digitale factuur	Performant	
	6.07	Debiteurenbeheer	Actieve domiciliëringen Betaling voor herinnering LAC of juridische invordering	 	Domiciliëringsoopdracht via MyFarys POM by Payconiq Schuldenwet B2C	Financieel	

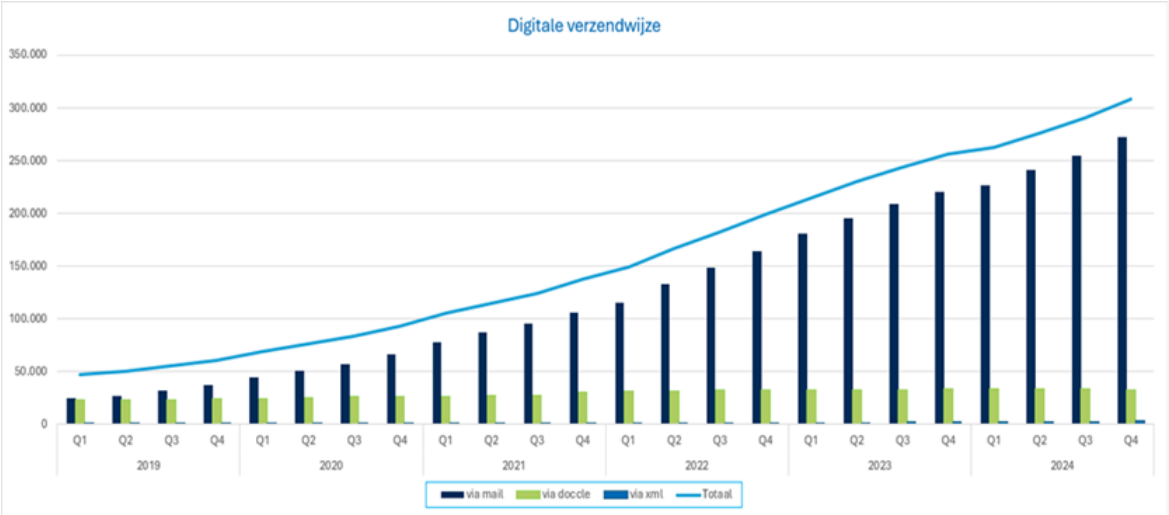
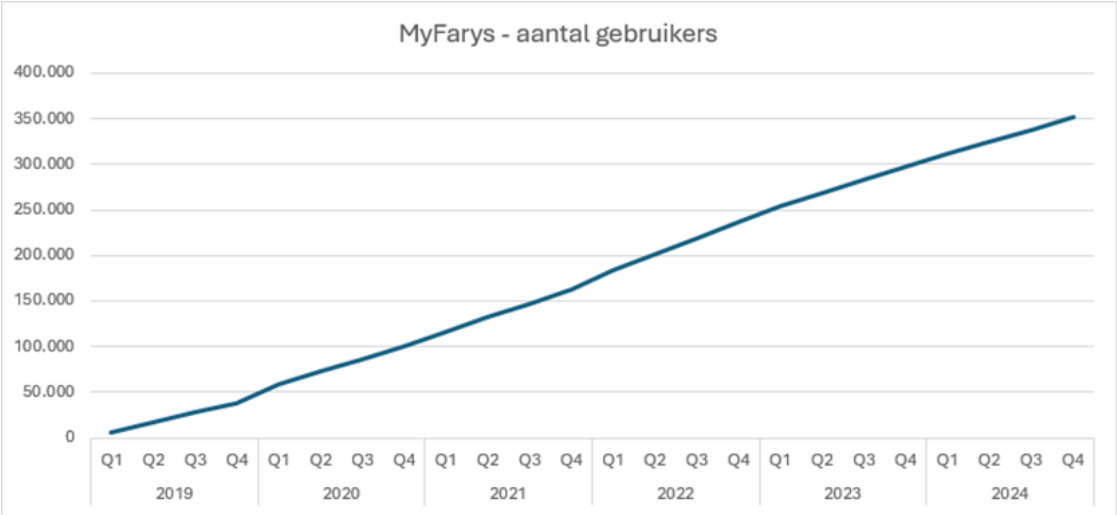


Public Governance: Grafiek van kwaliteitscontrole na werken





Public Governance: Grafiek MyFarys - digitale verzendbesturing



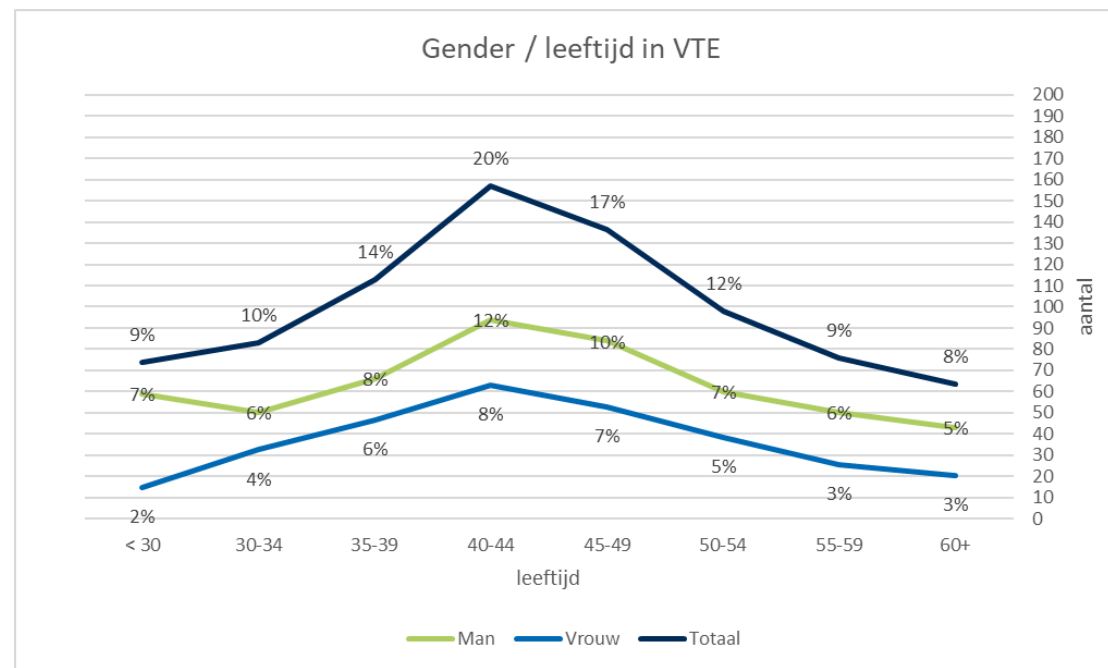
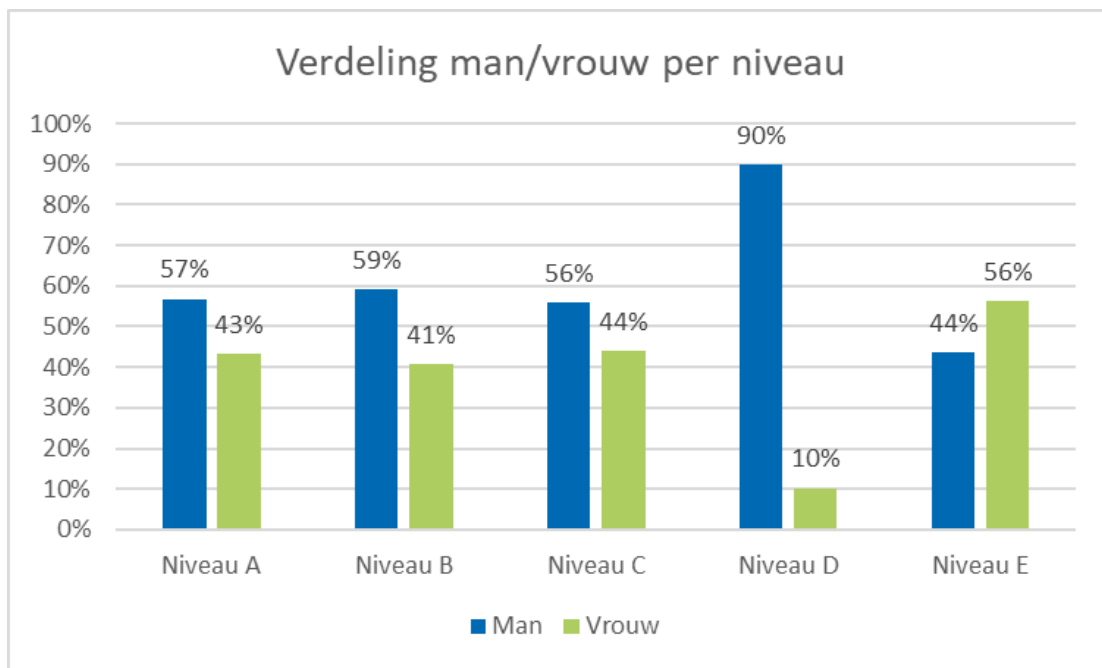
Public Governance: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

16

7. Duurzaam Ondernemen (DO)	#	Parameter	KPI	On Track	Strategische acties	SD	SDG
	7.01	Gelijkekansen en diversiteitsbeleid	Aandacht in personeelsbeleid	 	Diversiteitsbeleid start bij aanwervingscampagnes Groot aanbod van vacatures, incl. employer branding	Werkgever	
	7.02	Re-integratie van medewerkers	Evolutie van het aantal		Het aantal re-integreerders na langdurige ziekte is licht gedaald t.o.v. 2023	Werkgever	
	7.03	Genderevenwicht	Verdeling man vrouw		Grafieken	Werkgever	
	7.04	Mobiliteit	Bedrijfswagens Gemiddelde CO2-uitstoot per wagen Openbaar vervoer Bedrijfsfietsen	   	90 ICE wagens en 168 elektrische wagens uitdovend nav elektrificatie wagenpark 176 bedrijfsfietsen en 32 poolfietsen in omloop	Werkgever SDG's Werkgever	
	7.05	Vorming	Totaal uren opleiding		Digitaal leren - e-learning - grafiek	Werkgever	
	7.06	Sociaal Overleg en Welzijn	Aantal protocollen Syndicale werkgroepen Bijzonder Comités Basisoverlegcomit��	   	Aanvullend pensioenplan gerealiseerd en in voege vanaf 1 januari 2025 Mobiiteit: verruiming van duurzame verplaatsingsmogelijkheden Mobiliteit: actualisering bedrijfswagenreglementen	Partner Werkgever	

Public Governance: Grafieken genderevenwicht

17



Public Governance: Grafiek vorming

