

# PUBLIC GOVERNANCE

concept en context

# Inleiding

Farys is een intergemeentelijk samenwerkingsverband, een opdrachthoudende vereniging. Creat Services dv is een dienstverlenend intergemeentelijk samenwerkingsverband. Beide zijn onderworpen aan het Decreet over het Lokaal Bestuur (hierna DLB) van 22 december 2017. De diensten vanuit het intergemeentelijk samenwerkingsverband Farys ov worden aangeboden onder de merknaam Farys. De diensten vanuit het intergemeentelijk samenwerkingsverband Creat Services dv worden aangeboden onder de merknaam CREAT.

Deze rapportering beslaat alle activiteiten van Farys en Creat services.

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

Jaarlijks 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 Klantenmanagement
- 7 Duurzaam Ondernemen (DO)

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

Farys ov is een intergemeentelijk samenwerkingsverband, een opdrachthoudende vereniging. Creat Services dv is een dienstverlenend intergemeentelijk samenwerkingsverband. Beide 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 Farys ov en Creat Services dv werden hier formeel aan aangepast in 2019 en goedgekeurd door de toeziende overheid.

In de loop van 2022 werd het DLB o.a. aangepast ingevolge de invoering van het nieuwe Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen (hierna WVV).

Per 16 december 2022 werd eerst en vooral een naamswijziging van TMVW (of Tussengemeentelijke Maatschappij voor Watervoorziening) naar Farys goedgekeurd. Alsook werd in dezelfde buitengewone algemene vergadering een statutenwijziging goedgekeurd waarbij de aanpassing aan het DLB en alzo WVV gerealiseerd werden. Per 12 december 2023 werd een naamswijziging van TMVS naar Creat Services goedgekeurd.

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/te verhelpen.

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 Farys en Creat Services wordt alles geregeld volgens wettelijke en decretale bepalingen:

- de samenstelling
- het aanstellen van de leden, van de voorzitter en eventueel 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 van 24 mei 2002
- de Europese drinkwaterrichtlijn 2020/2184 betreffende de kwaliteit van voor menselijke consumptie bestemd water van 23 december 2020.
- het uitvoeringsbesluit van de Vlaamse Regering over de kwaliteit, kwantiteit en levering van water bestemd voor menselijke consumptie van 20 januari 2023
- 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 FANC (Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle) van 24 november 2016.

De wetgeving voorziet in een lijst van minimaal te controleren parameters en waarden en de frequentie van de analyses op stalen genomen bij klanten in de verschillende leveringsgebieden. Voor het overige wordt de monitoring vastgelegd op basis van een risico-gebaseerde benadering door de waterbedrijven zelf, die van toepassing is op de levering, behandeling, opslag en distributie van water.

De monitoring is opgedeeld in een routinecontrole 'groep A-analyse' op een 18-tal parameters en een uitgebreid wateronderzoek 'groep B-analyse'. Alle kwaliteitscontroles worden door het Farys-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.



Jaarlijks wordt het controleprogramma van de waterkwaliteit voorgelegd en goedgekeurd door de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM). De periodieke audits uitgevoerd door VITO en BELAC op staalanalyses, labo- en kwaliteitswerking bevestigen de juistheid ervan. De kwaliteitsbeoordeling wordt ook afgestemd op de actuele kwaliteitsinteracties in de sector, met de VMM en het Vlaams Departement Zorg en via een bredere maatschappelijke aanpak binnen het VOKA Charter Duurzaam Ondernemen.

## 3.2 Overheidsopdrachten

De aankoopdienst waakt erover dat alle aankopen door Farys 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 90-tal standaarddocumenten met handleiding beschikbaar binnen de aankoopdienst.

DO wordt in de bestekken geborgd waar mogelijk als minimale eis en/of door het gunningscriterium 'maatregelen duurzaam 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 Farys 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 Farys 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 Farys zich als maatschappelijk verantwoord bedrijf profileert, neemt het al meer dan 12 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 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.

## 4. Betrouwbaarheid van de financiële informatie

- Als bedrijf is Farys gehouden tot het volgen van de vennootschapswetgeving en de boekhoudwetgeving. De controle op de financiële rekeningen gebeurt tweemaal 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
- FARYS staat onder het economisch toezicht van de VMM (ic de WaterRegulator).

## 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. Deze taken worden sinds 2023 verder opgenomen door het Team Governance.

## 6. Klantenmanagement

Alle klantenvragen worden SLA<sup>1</sup> -gebonden afgehandeld. Leidt een klantenvraag toch tot een klacht, dan lost men deze in eerste lijn op bij Klantendiensten. Sinds juni 2024 wordt de ombudsfunctie niet langer door een specifieke titularis uitgevoerd. Farys blijft wel voorzien in de mogelijkheid tot een interne escalatie of tweedelijsbehandeling van een eerder behandelde klacht. Farys verzekert daarbij een onderzoek onafhankelijk van de eerdere behandeling van de zaak in kwestie.

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, 24 mei 2019 en 20 januari 2023), heeft een hoofdstuk gewijd aan Klachtenbehandeling en rapportering. Bij de afhandeling van een eerstelijnsklacht vermeldt Farys 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 MyFARYS 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:

- Aanpassen van de verzendwijze (mail/ post) per documentsoort (factuur, aanmaning of meterbrief)
- 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
- Zijn factuur online betalen
- Verbruiken van de digitale meter aflezen (sinds december 2022)
- MyFarys = Nederlands, Frans (faciliteitengemeenten) en Engels

---

<sup>1</sup> SLA of 'Service Level Agreement' is een overeenkomst tussen een dienstverlener en een klant over het minimaal aanvaardbare serviceniveau.

## 7. Duurzaam Ondernemen (DO)

Duurzaam ondernemen (DO) is<sup>2</sup> 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.

Farys 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 Farys aan een duurzame en efficiënte toekomst.

Een concrete praktijkvertaling realiseert Farys 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.



<sup>2</sup> Definitie volgens [www.mvovlaanderen.be](http://www.mvovlaanderen.be).