

VERLENGINGSDOSSIER



Inhoud

Welkom 3

- Voorwoord 3

Wij zijn Pidpa 4

- Samen vormgeven 4
- Waterexpert sinds 1913 5

Pidpa vandaag en morgen 6

- Klimaatrobustheid 6
- Betaalbaar 13
- Veerkracht 15
- Duurzame transitie 23
- Digitale transformatie 28

Financieel 31

Water in beweging: de toekomst 32

Welkom

Beste vennoten,

U staat voor een belangrijke beslissing: de verlenging van Pidpa voor de komende 18 jaar. Wij willen alvast onze samenwerking graag verderzetten.

Om u daarbij te ondersteunen hebben we dit dossier opgemaakt. Het verhaalt wie we zijn, waar we vandaag staan en hoe we naar de toekomst kijken. Samen met u willen we koers zetten naar een toekomst waarin waterbeheer slimmer, duurzamer en veerkrachtiger is dan ooit.

Water vormt de kern van onze activiteiten. 24 uren per dag en 7 dagen per week zetten wij ons in om onze klanten steeds lekker, gezond, en betaalbaar drinkwater te leveren; het afvalwater af te voeren; hemelwater te infiltreren en regenwater te hergebruiken. Daarnaast faciliteren wij het hergebruik van water voor industrie en landbouw. Dit vertaalt zich in een sterk ecologisch, sociaal en maatschappelijk engagement naar onze klanten, vennoten en medewerkers. Om onze ambities waar te maken zetten we in op win-win-samenwerkingen met een breed scala aan partners, want samen zijn we sterker dan alleen.

Als waterbedrijf staan we midden in de samenleving. Wij weten dat ook u uitdagende doelstellingen heeft inzake waterbeheer en klimaat in uw stad of gemeente. We engageren ons om samen met u deze uitdagingen aan te gaan.

We investeren in de toekomst: onze en úw toekomst. Met een focus op klimaatrobustheid, betaalbaarheid en veerkracht willen we water vrijwaren voor volgende generaties. Zodat ook uw achterkleinkinderen kunnen genieten van de schoonheid van de natuur, het plezier van drinkbaar kraantjeswater en gezonde sanitaire voorzieningen, zo essentieel voor alle leven.

Duurzaamheid zit in ons DNA: we zetten volop in op een duurzame transitie naar een circulair waterbedrijf. Onze ambities zijn hoog. U mag erop vertrouwen dat we in de uitvoering ervan met de nodige realiteitszin te werk gaan. De technologische vooruitgang biedt alvast veel perspectieven om onze ambities te versnellen.

Samen met u kunnen we de toekomst wat blauwer maken. We kijken ernaar uit om deze reis samen met u te maken.



Eddy Troosters
directeur-generaal



Mieke Van den Brande
voorzitter

Wij zijn Pidpa

Samen vormgeven

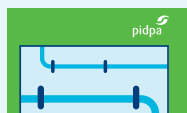
“Samen geven wij vorm aan de toekomst van onze natuurlijke rijkdom: water”, dat is de kern van onze identiteit.

- **Water, watervoorziening en waterbeheer** is en blijft de essentie.
- **Vorm geven** aan de toekomst doen we door bewust te reflecteren over hoe de toekomst van water eruit kan zien, te bepalen welke rol wij als bedrijf hier in wensen op te nemen en deze rol (pro-)actief in te vullen.
- Water is onze **natuurlijke rijkdom**, het is een essentiële bron van leven. We willen deze rijkdom beschermen en behouden door volop in te zetten op duurzaamheid.
- We geven vorm aan **de toekomst**, zowel in het vrijwaren van water voor toekomstige generaties als door het gebruik van toekomstbestendige ideeën, technologieën en middelen.
- We zijn ervan overtuigd dat we **samen** meer kunnen bereiken dan alleen. **Dat doen we graag samen met u.**

Waterexpert sinds 1913



23
waterwinningen



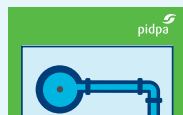
11
waterproductiecentra



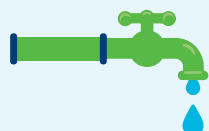
38
watertorens



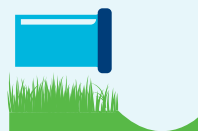
+232.000
straatkolken



22
pompstations
drinkwater



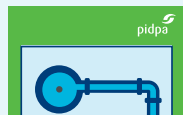
+13.000 km
waterleidingen



2.543 km
grachten



1.859
individuele
waterzuiverings-
installaties



554
pompstations
afvalwater



5.427 km
riolering



5
kleinschalige
waterzuiverings-
installaties

Oorspronkelijk opgericht met als doel de 'droge' gemeenten in de provincie Antwerpen te voorzien van een betrouwbare **watervoorziening**, leveren we sindsdien elke dag zuiver, kwaliteitsvol drinkwater aan al onze klanten, 24 uur op 24, aan een betaalbare prijs. Vandaag betekent dit dat we dagelijks zo'n 175 miljoen liter drinkwater leveren aan de meer dan 1.500.000 gebruikers van onze 64 gemeentevennoten. Meer dan 100 jaar ervaring maken van ons dé specialist op het gebied van grondwaterwinning, waterkwaliteit en drinkwaterproductie en -distributie.

Sinds 2005 zorgen we als **integraal waterbedrijf** voor drinkwater én voor de opvang en afvoer van uw regen- en afvalwater. Al 46 gemeentevennoten kozen voor een rioleringsformule op maat van hun specifieke noden. Deze integrale werking biedt synergievoordelen voor u als vennoot, voor uw burgers -onze klanten- en voor Pidpa. Met 20 jaar ervaring in regen- en afvalwaterbeheer mogen we ons een betrouwbare partner noemen in integraal waterbeheer.

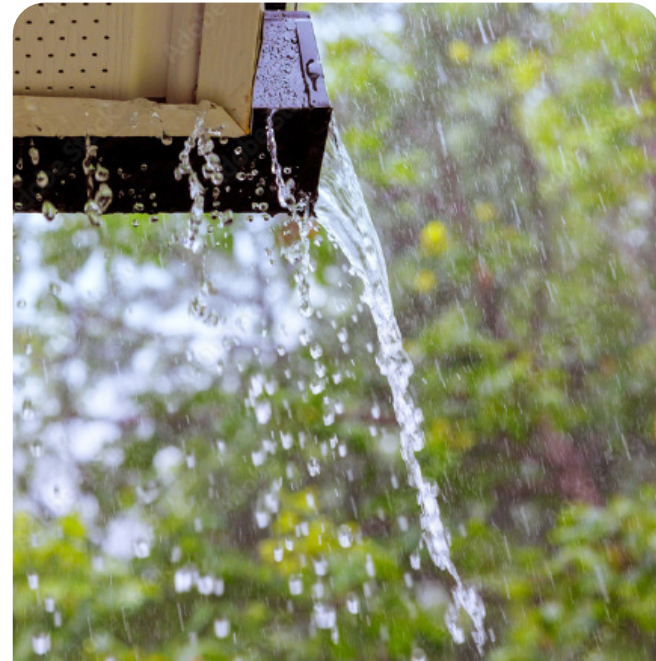
Met **circulair waterbeheer** maken we de waterkringloop nu rond. Stroomopwaarts zetten we in op biodiversiteit, natuur- en bronbescherming. Centraal streven we naar structureel hergebruik van regenwater. Stroomafwaarts staat een structureel hergebruik van afvalwater centraal. Doorheen de hele kringloop is er bijzondere aandacht voor energie-efficiëntie en voor het monitoren van pathogenen of vervuilende stoffen. Zo beschermen we het universele recht op water en sanitaire voorzieningen.

Pidpa vandaag en morgen

We zijn een financieel gezond bedrijf dat inspeelt op de huidige en toekomstige uitdagingen aan de hand van de pijlers: klimaatrobuust, betaalbaar, veerkracht, duurzame transitie en digitale transformatie.

Klimaatrobuust

De gevolgen van klimaatverandering worden steeds zichtbaarder en voelbaarder: langdurige droogteperiodes wisselen af met periodes van intense neerslag, met grote impact op onze leefomgeving en op de waterlagen. Een stabiele drinkwaterinfrastructuur, leveringszekerheid en hoogstaande kwaliteitsnormen vereisen bijkomende investeringen binnen een doordacht assetbeleid. Bronbescherming en diversifiëring van bronnen dringen zich dwingender op dan ooit. Circulair watergebruik, met hergebruik van hemel- en afvalwater, is essentieel.



| Doordacht assetmanagement

Onze centrale infrastructuur, zowel voor drinkwater als regen- en afvalwater, ontwikkelen we verder tot een klimaatrobuust systeem in samenwerking met de Vlaamse watersector. Een klimaatrobuuste centrale infrastructuur is noodzakelijk om de leveringszekerheid en een kwaliteitsvol product te kunnen garanderen. Dit vereist de nodige investeringen zoals aangepaste materialen of effectievere en efficiëntere technieken en systemen.

Een doorgedreven en innovatief assetmanagement biedt de nodige data en inzichten voor een efficiënt investeringsmodel waarin de kosten worden geoptimaliseerd. Zo kunnen bijvoorbeeld drinkwaterleidingen precies op tijd worden vervangen, d.w.z. met een maximale levensduur maar vóór problemen zich voordoen. Met een leidingnet van meer dan 13.000 km alleen al voor drinkwater, is dat een mooie stap vooruit.

De vernieuwing en optimalisatie van onze waterproductiecentra staat hoog op de agenda. In Essen werd een nieuw waterproductiecentrum gebouwd met compactere, ruimtebesparende installaties. Het productie- en distributieproces maakt geen gebruik van chemicaliën. Een energetisch efficiëntere opstelling van de hogedrukpompen en geavanceerde automatisering vergroten de bedrijfszekerheid.

De bouw van een nieuw productiecentrum in Oud-Turnhout is inmiddels gestart en zal gevolgd worden door de productiecentra in Herentals en Westerlo – waarmee niet minder dan de helft van onze productiecapaciteit volledig vernieuwd wordt.



In onze waterproductiecentra wordt maar liefst 97% van het opgepompte grondwater gezuiverd tot drinkwater. Slechts 0,4% van dit water wordt geloosd, de rest wordt geïnfiltreerd in de bodem via bezinkings- en infiltratiebekkens. We investeren in intelligente bufferbekkens die zorgen voor een maximale aanwending van het buffervolume en we zetten maximaal in op infiltratie.

Deze centrale infrastructuur wensen we aan te vullen met decentrale initiatieven die ingaan op de plaatselijke noden van onze klanten en gemeentes, zoals collectieve regenwaterrecuperatie of thermische energie uit drinkwater. Zo hebben we samen met de gemeente Vorselaar een centrale regenwateropvang aan het Marktplaatsplein opgezet, waarna het gerecupereerde water verdeeld wordt naar een nabijgelegen woon-, scholen- en kloostergemeenschap. In Herentals realiseerden we voor de lokale sporthal en de wielerschool van Sport Vlaanderen duurzame verwarming op basis van thermische energie uit drinkwater.

Dergelijke initiatieven passen perfect in de ambities van de Blue Deal en in de hemelwater- en droogteplannen opgelegd door de Vlaamse Overheid. Vanaf 2025 is een goed uitgewerkt hemelwater- en droogteplan een voorwaarde om als lokaal bestuur te kunnen genieten van watergerelateerde subsidies. Door samen te werken met onze vennoten aan deze plannen, creëren we ruimte voor water en groen, verminderen we het risico op wateroverlast en versterken we de klimaatadaptatie van steden en gemeenten. Deze inspanningen hebben niet alleen een positief effect op lokale ecosystemen, maar zorgen ook voor een veerkrachtiger en duurzamer watersysteem.

Samen met onze gemeentevennoten en partners realiseren we graag nieuwe initiatieven die bijdragen aan onze gezamenlijke klimaatambities, zoals in Vorselaar of Herentals. Ontzorgen en ondersteunen van de gemeentevennoten doen we ook met kleinere initiatieven zoals het aanbod van lokale ontharding via een aankoopcentrale.

locale ontharding Bonheiden



Inzake rioleringsinfrastructuur zorgt het inspectie-programma -waarmee we tegen 2027 de toestand van de belangrijkste afvalwaterleidingen in kaart zullen hebben- ervoor dat we ook voor riolering een data-gedreven beslissingsmodel kunnen hanteren.

Om rioleringswerkzaamheden en -resultaten op te volgen werd een dashboard ontwikkeld. Zo zien we precies wat de toestand van de werken is in uw gemeente.

De samenwerking met partner Aquafin inzake investeringen, asset management en het levenscyclus-beheer van rioleringen levert een belangrijke bijdrage aan een klimaatrobuuste infrastructuur. We zetten hiermee de stap naar meer samenwerking bij de verdere uitbouw en exploitatie van het rioleringsstelsel en een geïntegreerd rioolbeheer in Vlaanderen.

Met een gezamenlijk maatregelenprogramma wordt bijvoorbeeld ingezet op het beheren en mitigeren van het bestaande rioolstelsel. Zo dragen we niet enkel bij tot een klimaatrobuuste omgeving, maar kunnen we ook onze gemeentes maximaal ontzorgen en gaan we bewust en efficiënt om met kosten en investeringen.



|| Kwaliteitsvol water

Kwaliteitsvol water gaat over meer dan kraanwater van een genormeerde drinkwaterkwaliteit. Om drinkwater veilig te stellen voor de volgende generaties, moet er geïnvesteerd worden in de waterkwaliteit van de volledige waterkringloop én in de kwaliteit van onze bodem.

Bodems herbergen tot een derde van alle organismen op onze planeet en fungeren als het fundament voor planten, die er water en voedingsstoffen uithalen. Deze biodiversiteit speelt een sleutelrol in het behoud van gezonde bodems, die op hun beurt essentieel zijn voor het grondwater.

De bodem fungeert als buffer tussen wat bovengronds gebeurt en het diepe grondwater waaruit Pidpa drinkwater oppompt. Bodems dragen bij aan zowel de kwaliteit als de kwantiteit van onze grondwatervoorraden. Verharding van de bodem door menselijke activiteiten, zoals bebouwing en zware machines, vermindert de aanvulling van zoet water in onze watervoerende lagen. Tegelijk kunnen meststoffen, pesticiden en andere verontreinigende stoffen in de bodem doorsijpelen en de waterkwaliteit aantasten.

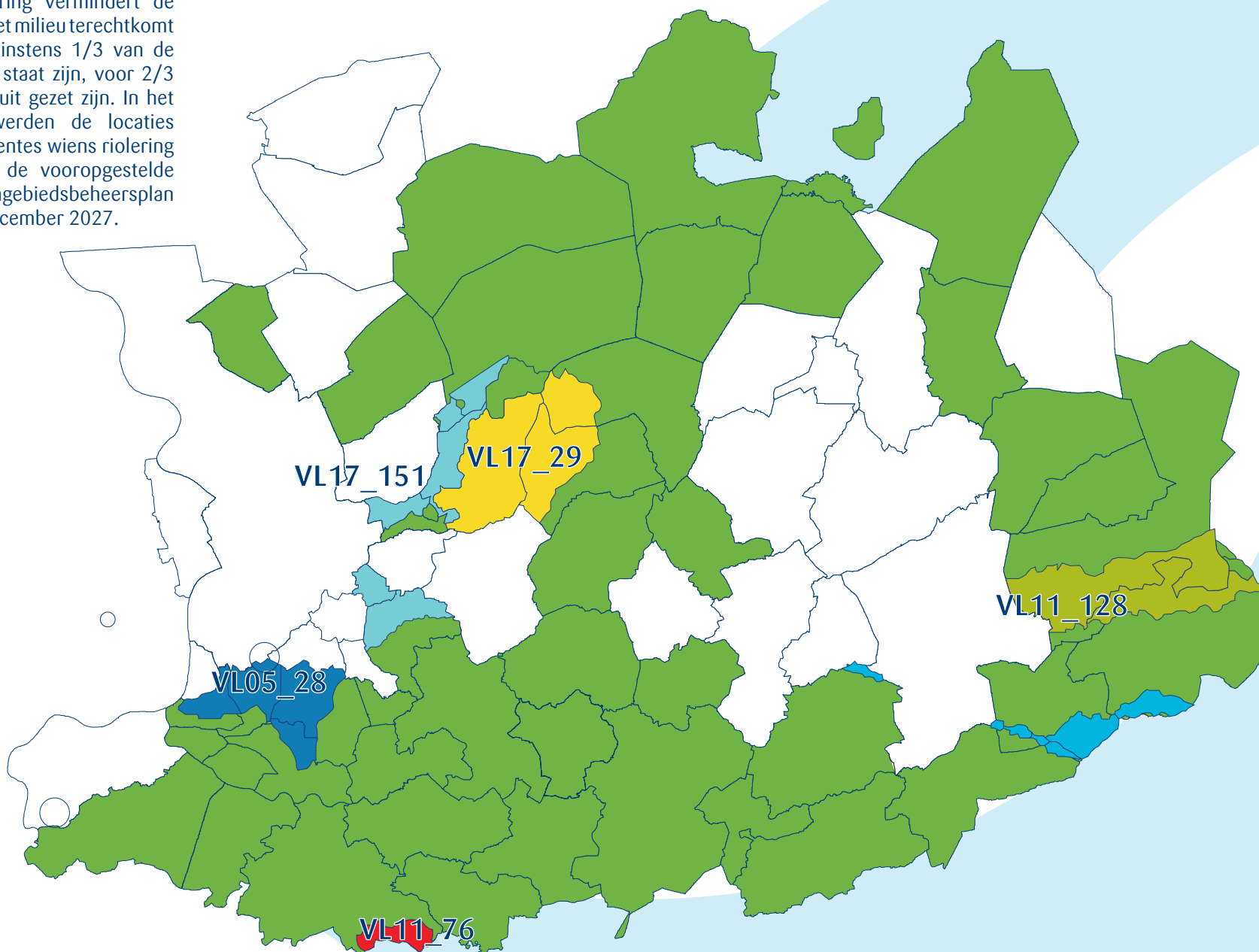
Monitoren van zowel de grondwaterstand als de waterkwaliteit van de ondergrondse waterlagen doen we met een 1.000-tal peilputten. Dit wordt aangevuld met periodieke bodemonderzoeken. Door gebruik te maken van innovatieve technologie, zoals het registreren van verticale en horizontale grondwaterstromingen in real time, kunnen we de impact van de infiltratiebekkens opvolgen. Ook bij een eventuele verontreiniging kunnen we zo precies de impact opvolgen en preventief ingrijpen.

Rond onze winningen en vaste installaties zetten we in op de ontwikkeling van biodiversiteit. Zo vervangt schapenbegrazing op veel plekken traditionele maaiwerken. In het veengebied De Zegge in Geel werd een helofytenfilter ontwikkeld. Dit is een moerasfilter om afvalwater te zuiveren tot een kwaliteit die onschadelijk is voor het milieu. Daarnaast zijn wij ook betrokken bij het uitvoeren van gerichte terreinacties binnen de Laakvallei, uitgevoerd door Natuurpunt op onze eigendommen – om enkele initiatieven te noemen.

De bossen rond onze winningen, ruim 280 hectare, worden beheerd door Pidpa, Agentschap voor Natuur en Bos en Natuurpunt. Onze grootste bosdomeinen, Grobbendonk en Oud-Turnhout, zijn open voor het publiek en maken deel uit van het wandelknooppuntennetwerk. Deze bossen spelen een cruciale rol in het waarborgen van gezonde waterbronnen en het beschermen van de biodiversiteit.



De aanleg van (gescheiden) riolering vermindert de hoeveelheid stikstof en fosfor die in het milieu terecht komt. Wettelijk moet tegen 2027 minstens 1/3 van de waterlopen in Vlaanderen in goede staat zijn, voor 2/3 moet minstens een grote stap vooruit gezet zijn. In het gebiedsdekkend uitvoeringsplan werden de locaties exact vastgelegd. Voor alle 46 gemeentes wiens riolering door Pidpa wordt beheerd zullen de vooropgestelde reductiedoelen uit het stroomgebiedsbeheersplan generatie 3 behaald zijn tegen 31 december 2027.



Legende

- Waterlichaam waarvan doelstelling 2027 100% wordt behaald tegen 31/12/2027

De gezondheid van onze gebruikers is voor ons van levensbelang. De kwaliteit van ons drinkwater wordt bewaakt in elke stap van ons productie- en distributieproces. Dagelijks nemen we stalen die worden onderzocht in ons eigen geaccrediteerd laboratorium (ISO 17025). Deze stalen worden genomen in de verschillende waterproductiecentra, het distributienet, in openbare gebouwen, bij klanten thuis, waar nodig na werken, lekken of breuken en op vraag of na melding bij mogelijke problemen.

Ons drinkwater voldoet volledig aan de normen uit het drinkwaterbesluit; deze dagelijkse bewakingscontroles bewijzen dat. Op regelmatige basis voeren we een volledige drinkwateraudit uit waarin we nog een stap verder gaan door én fijnmaziger én bijkomende stoffen te meten. In samenwerking met de Vlaamse watersector volgen we de ontwikkelingen in de waterkwaliteit, zoals pathogenen of per- en polyfluoralkylstoffen (PFAS), op de voet.

Grondwater is en blijft de basis voor ons drinkwater. Daarnaast onderzoeken we alternatieve bronnen, zowel als bron voor drinkwater, als om aan te wenden in toepassingen waar een andere waterkwaliteit kan volstaan. In Mol onderzoeken we zo samen met de provincie, de gemeente, VITO en Sibelco of het opwellend grondwater in de klimaatplassen gebruikt kan worden als alternatieve bron voor drinkwater. Dit initiatief sluit aan bij de plannen van 'Vlaanderen WaterProof', een project dat de strijd aangaat tegen waterschaarste en droogte.



Verantwoord watergebruik

Zelf geven we het goede voorbeeld inzake verantwoord watergebruik. In het beperken van lekverliezen zijn we bij de beste van de klas op Europees niveau. Lekverlies wordt gemeten als niet-geregistreerd water, ofwel het verschil tussen de hoeveelheid die in het leidingnet wordt gepompt en de hoeveelheid water die door de watermeters wordt geregistreerd. Dit verschil kan heel wat oorzaken hebben: water gebruikt voor het spoelen van het net of door de brandweer, illegale afnames, schadegevallen, lekken en breuken,...

Door het niet-geregistreerd verbruik zo laag mogelijk te houden, beperken we niet enkel het waterverlies, maar vermijden we ook overlast voor klanten (onderbreking van de watertoevoer) en omwonenden (werkzaamheden).

Vanuit onze maatschappelijke opdracht investeren we in voorlichting en in het aansporen van onze klanten en partners tot een duurzaam consumptiepatroon. Wintercampagnes om de watermeter tegen vorst te beschermen en lekken te voorkomen of zomercampagnes om bewust te kiezen voor regenwater en rationeel om te gaan met drinkwater engageren de brede bevolking.

Een verantwoord watergebruik houdt ook het inzetten van de juiste waterkwaliteit voor de juiste toepassing in. In het project 'Slimme Straat' in Wiekevorst slaat Pidpa de handen in elkaar met partner B-Rain om een eerste publiek hemelwaternetwerk uit te bouwen. Met dit centraal opvangsysteem wordt het regenwater optimaal beheerd. Waar er normaal 35 opvangputten nodig waren, bouwden we één collectieve verzamelstraat en een pompstation om het regenwater te herverdelen onder de 33 huishoudens.



hemelwaternetwerk Wiekevorst

Betaalbaar

Water is essentieel voor alle leven. Elke cel in ons lichaam bestaat voor ongeveer 2/3^e uit water, in totaal zo'n 65% van ons gewicht. Water is essentieel voor het functioneren van spieren, hersenen, huid, bloedplasma en botten. Zorgen dat iedereen toegang heeft tot water én dit water betaalbaar houden, is dan ook van vitaal belang.

| Sociale ondersteuning en bereikbaarheid

Midden in de samenleving staan betekent aandacht hebben voor alle burgers, dus ook de kwetsbare groepen. Hiervoor werken we nauw samen met onze vennoten. Dankzij de band met OCMW's kunnen we betalingsproblemen vroegtijdig opsporen en werken we samen aan oplossingen zoals flexibele betalingsplannen of budgetbeheer. Deze samenwerking weerspiegelt onze inzet voor maatschappelijke verantwoordelijkheid en inclusie.

We vinden het belangrijk dat elke klant ons kan bereiken. We zetten bewust in op het optimaliseren van de toegang en het gebruik van onze website en mijnPidpa voor iedereen, o.a. door contrast en leesbaarheid aan te passen. Daarnaast is ons telefonisch contactcenter elke werkdag bereikbaar van 8 tot 17 uur, via een gratis telefoonnummer. Omdat het soms gewoon makkelijker is om even te bellen. Onze wachtdiensten zijn zelfs 24 uur per dag en zeven dagen per week telefonisch bereikbaar.



Efficiëntieverbetering en kostenoptimalisatie

De toegang tot water voor iedereen betaalbaar houden is enkel mogelijk als financieel gezond bedrijf. De evolutie in de noden van de maatschappij en de impact van klimaatverandering vereisen belangrijke investeringen, terwijl de inkomsten uit de verkoop van water dalen.

We kunnen bogen op een goede financiële basis om deze uitdagingen het hoofd te bieden. Daar leest u alles over in het luik 'Financieel', verder in dit dossier.

Continue efficiëntieverbetering en kostenoptimalisatie zorgen voor een gezonde bedrijfsvoering. We maken daarbij volop gebruik van de mogelijkheden van de technologische vooruitgang.

Intern worden de bedrijfsveranderingsprocessen gestroomlijnd via business process management (BPM), portfolio- en projectmanagement office (PMO) en innovatie.

Business process management (BPM) biedt een systematische aanpak om bedrijfsprocessen te analyseren, te optimaliseren en te beheren. Het doel is om een kritische blik te werpen op de complexiteit van processen en kansen voor vereenvoudiging, automatisering, uniformisering en toekomstgerichte verbeteringen te identificeren, in lijn met de strategische doelstellingen en procesinnovatie. Hiermee leveren we een essentiële bijdrage aan efficiëntieverhoging in onze bedrijfsvoering, kwaliteitsverbetering en een hogere klantentevredenheid.

Portfolio- en projectmanagement office (PMO) begeleidt zowel de opmaak van een portfolio aan strategische projecten dat maximaal bijdraagt aan de realisatie van de bedrijfsdoelstellingen, als de implementatie van deze strategische projecten met minimale inspanning en maximaal resultaat.

Door het projectportfolio op bedrijfsniveau te bekijken, kunnen we een bewuste keuze maken die rekening houdt met de onderlinge afhankelijkheden en synergiën, met de kosten en investeringen versus de meerwaarde, met de benodigde interne personeelsinspanningen en met de veranderingsimpact op de organisatie. De projecten worden bekeken in één geheel met andere veranderingsprocessen als procesverbeteringen en innovaties.

De centrale begeleiding van de projectuitvoering zorgt voor efficiëntiewinst en kostenoptimalisatie door het aanbieden van bewezen methodieken en het ondersteunen van projectleiders en -medewerkers.

Innovatie bundelt en begeleidt de innovatieve studies, proefprojecten en pilootprojecten die in ons bedrijf worden opgezet. Deze initiatieven onderzoeken nieuwe mogelijkheden en verruimen de blik van onze medewerkers. Innovatieprojecten vormen als het ware het voorportaal voor de duurzame transitie en digitale transformatie



Veerkracht

Panta rhei, alles stroomt – de Griekse filosoof Heraclitus wist het al.

We vinden het belangrijk dat we ons als bedrijf flexibel kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden. De uitdagingen zijn uiteenlopend, denk aan de verwachtingen van onze klanten en partners, klimaatuitdagingen, technologische evoluties, wetgeving, politieke evoluties,... Dit vraagt een wendbare organisatie, met teams en processen die inspelen op uitdagingen en er zelfs sterker door worden.



Risicobeheersing en herstelplanning

Als waterbedrijf willen we water, essentiële bron van leven, ten allen tijde toegankelijk houden voor onze klanten. Deze maatschappelijke verantwoordelijkheid maakt ons scherp bewust van de noodzaak van risicobeheersing en herstelplanning.

Een uniforme en gestructureerde identificatie van strategische, tactische en procesrisico's, aangevuld met een beheersplan, staat dan ook al jaren klaar. Mede dankzij deze proactieve planning kon de werking en dienstverlening tijdens de Covid-19 pandemie gewaarborgd blijven.

Met het Three Lines of Defence (3LoD) model schakelen we een versnelling hoger. 3LoD biedt een helder kader en methodiek waarbinnen risico's geïnventariseerd en toegewezen worden. Door de verantwoordelijkheid voor het managen en intern beheersen van risico's binnen de organisatie decentraal toe te wijzen verhoogt 3LoD het risicobewustzijn binnen ons bedrijf en draagt zo bij aan een risicocultuur.

Een intern auditplan, geformaliseerd door de Raad van Bestuur, vormt het sluitstuk van de risicobeheersing. De risico's worden volgens prioriteit door een externe auditor gereviseerd, waarna de aanbevelingen worden beoordeeld en geïmplementeerd. De beveiliging van onze bedrijfssystemen en infrastructuur hebben vanzelfsprekend de hoogste prioriteit.

De focus op de beveiliging van onze bedrijfssystemen sluit aan bij de implementatie van de NIS1- en de NIS2-wet, waarbij de drinkwater- en afvalwatersector zijn toegevoegd als essentiële dienstverlener. We werken hard om het ISO 27001-certificaat, de ISO-standaard voor informatiebeveiliging, te behalen, waarmee onze acties m.b.t. informatiebeveiliging gecertificeerd zullen zijn.

De focus op onze kritieke infrastructuur past in de doelstelling SO4 'Voeding en water' uit het nationale weerbaarheidsplan.

De uitwerking van business continuity management (BCM) brengt zowel de strategische risico's voor de continuïteit van ons bedrijf in kaart, als de maatregelen die genomen moeten worden in een noodsituatie om de continuïteit te garanderen en een snel herstel te bevorderen. Dit om onze klanten en onze vennoten in een noodsituatie adequaat en snel van water, zo essentieel voor ons voortbestaan, te kunnen blijven voorzien.

|| Verhogen van bewustwording en betrokkenheid

Van oudsher vormen gemeenschappen zich rond water. De rivier bracht mensen samen, zorgde voor leven, mogelijkheden en welvaart. Nog steeds is water de kern van onze gemeenschappen, al staan we er niet zo bij stil.

Daar ligt voor ons een belangrijke rol als circulair waterbedrijf: het verhogen van de bewustwording en betrokkenheid bij water. We reiken actief uit naar de hele gemeenschap, in het bijzonder naar onze vennoten, klanten en partners, om samen in te zetten op onze natuurlijke rijkdom, water.

Bewustwording en betrokkenheid begint bij onszelf. We zetten dan ook actief in op het informeren van onze eigen collega's over de vele initiatieven die doorheen de organisatie worden genomen. Dit doen we o.a. door inspiratiesessies, waar innovatieve ideeën worden toegelicht door de collega's, door informatiesessies zoals een toelichting over het duurzaamheidsrapport of sensibilisering rond selectieve inzameling van bedrijfsafval, door interne netwerking, door een breed scala aan vormingen intern en extern en door onze interne online gemeenschap Debron.

Innovatieve ideeën, ervaring en kennis over nieuwe duurzame technieken delen we ook graag breder. Zo vergroten we het draagvlak en de veerkracht op ruime schaal. We nemen deel aan beurzen en evenementen, zoals het Wereld Water Congres (in 2024 georganiseerd in Toronto) waar we een lezing gaven rond desinfectievrij drinkwater, duurzame infrastructuur en bedrijfsvoering.

Lokaal zetten we in op het ervaren van water. Bij de opening van ons waterproductiecentrum in Essen hebben we de deuren even wagenwijd open gezet, zodat ieder zelf het productieproces kon komen ervaren. Onze mobiele waterbar, de Drink'Bar, is te vinden op evenementen in uw gemeente. Niks zo lekker als een fris glas water, vers van de kraan, na een inspanning of op een warme dag!

In Hidrodoo, ons wetenschappelijk doe-centrum, ervaren bezoekers via experimenten en doe-opstellingen de waarde van water. In de recent geopende Watertuin in Hidrodoo kan je vb. ontdekken wat je persoonlijke watervoetafdruk is, en hoe je hier bewust mee kan omgaan. Hidrodoo behaalde overigens voor de 12de keer op rij het Green Key ecolabel en is daarmee ook voortrekker in milieuvriendelijk en duurzaam toerisme.

De zichtbaarheid verhogen doen we door te vertellen over onze initiatieven. We zijn actief op sociale media zoals Instagram, Facebook, LinkedIn en YouTube. Daar nemen we o.a. met virtuele tours onze online bezoekers mee door het productieproces in onze nieuwe productiecentra. [Www.pidpa.be](http://www.pidpa.be) bundelt de informatie voor klanten, vennoten, partners en leveranciers. In de bijsluiter bij onze facturen sensibiliseren we rond specifieke omstandigheden zoals droogte en vorst. We werken samen met zowel de communicatieteams van onze vennoten als met de algemene en plaatselijke correspondenten en de vakpers om onze boodschap van bewustwording en betrokkenheid te verspreiden.

||| Veerkracht over de grenzen heen

Toegang tot water is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Met HidroPlus ondersteunen we al meer dan tien jaar projecten die duurzame drinkwatervoorziening, hygiëne en waterbeheer realiseren in ontwikkelingslanden, projecten die ook door de gemeentes zelf worden onderschreven en financieel ondersteund. Samen met gepassioneerde individuen en verenigingen maken we wereldwijd impact.

Eén zo'n project is Nema Belgium. Nema plaatst een duurzame waterinstallatie in Sare Pateh, Gambia, een regio die lijdt onder ernstige waterschaarste. Door het boren van een 70 meter diepe waterput, uitgerust met een door zonne-energie aangedreven pomp, zal een volledig dorp van 550 inwoners én hun veestapel voorzien worden van veilig drinkwater.

||| Beleidsvorming

Als adviseur en gesprekspartner geven we het beleid rond water mee vorm, alleen of samen met de andere waterbedrijven in overkoepelende verenigingen. Pidpa is een actieve deelnemer aan het overkoepelend platform van de Vlaamse watersector, Aquaflanders, aan de Coördinatiecommissie Integraal Waterbeleid, aan Eureau en aan Aqua Publica Europea. Naast sensibilisering zetten we via deze platformen actief in op beleidsvoorbereiding en -ondersteuning.





Onze kracht ligt in partnerschappen en sector-overschrijdende samenwerking. Samen met vennoten, overheden, industrie, landbouw, leveranciers en klanten creëren we synergiën die onze gezamenlijke doelstellingen onderschrijven en schaalvoordelen bieden. Pidpa zet in op co-creatie en het benutten van collectieve kennis – want samen kunnen we meer dan alleen. Samenwerking en partnerschappen worden opgezet in alle facetten van onze bedrijfsvoering.

Onze belangrijkste partners zijn onze vennoten. De kracht van het partnerschap met onze gemeenten ligt in de inspraak van elke gemeente, waar we rekening houden met hun noden en verwachtingen. We ondersteunen onze vennoten in hun duurzaamheidsambities. We behouden het contact met onze vennoten via verschillende kanalen en niveaus, van de algemene vergadering tot de relatiebeheerder die aan elke gemeente werd toegekend.

Als circulair waterbedrijf bieden we onze gemeentes samenwerking op het vlak van drinkwater, afvalwater en regenwater. Van productie, over infiltratie tot hergebruik kunnen zij bij ons terecht. Als partners zorgen we er samen voor dat water betaalbaar en toegankelijk blijft voor iedereen. We ontzorgen onze gemeentes met een aanbod aan bijkomende dienstverlening zoals legionella-analyses en -beheersplannen, watertappunten, onderhoud van grachten, brandkraanonderhoud of een aankoopcentrale voor lokale ontharding.

Samen met de Vlaamse Milieumaatschappij werken de Vlaamse waterbedrijven aan een strategisch plan waterbevoorrading. Hierin worden de voornaamste investeringen opgenomen om de leveringszekerheid van drinkwater in Vlaanderen te garanderen.

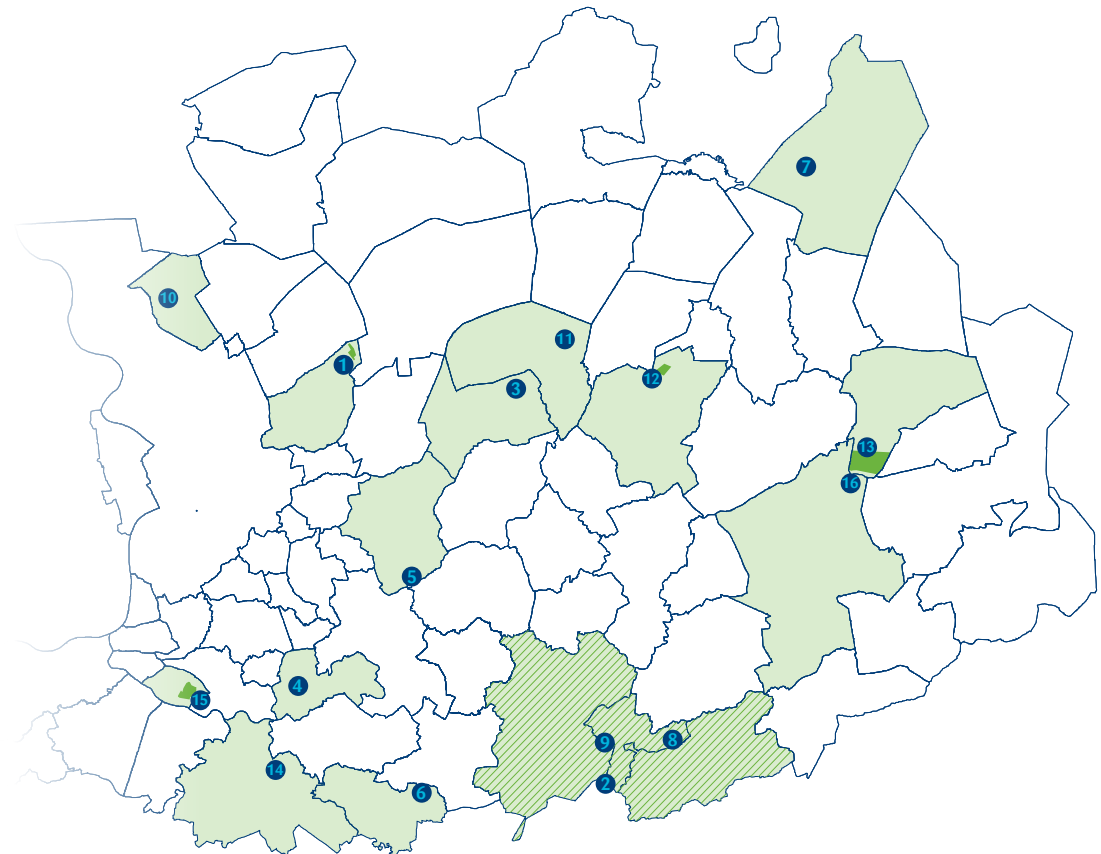
Met het Pidpa Streekfonds financieren we samen met de provincie Antwerpen heel wat projecten van de provincie of lokale besturen rond het hergebruik van water of de efficiënte infiltratie van regenwater in de ondergrond. Eén van die projecten is de recente opstart van klimaatpark De Zwaan in de natte overstromingsgevoelige grasvlakte naast de E10-plas in Schoten. Dit klimaatpark zal de nabijgelegen wegenis en omliggende woningen beter beschermen tegen wateroverlast en een aantrekkelijke en veilige leefomgeving creëren voor o.a. de otter.

Legende

-  Impact Project op omgeving
-  betrokken Groendomein
-  betrokken gemeente

LOCATIES

1. Landschapspark De Zwaan, Schoten
2. Opwaardering hydraulisch model Steenkensbeek-Herseltseloop
3. Openlegging Krekelenloop Turfstraat, Zoersel
4. Optimalisatie Notmeirloop-Wouwendonkse loop: hydraulische studie, Duffel
5. Openlegging Dorpbeek, Emblem
6. Stuw Ottersbeek, Bonheiden
7. Openlegging Geeneindeloop, Ravels
8. Renovatie van de parkvijver op het kasteeldomein Hof ter Borght, Hulshout
9. Aantakking Herseltseloop op Oude Molenbeek naar historisch model, Heist-op-den-Berg
10. PITO Stabroek: Regenwateropvang en herbruik voor serreteelt, Stabroek
11. PVM Malle: Regenwaterherbruik en infiltratie, Malle
12. Lilse Bergen: grijswaterrecuperatie, regenwaterrecuperatie en –infiltratie & optimalisatie waterverbruik, Lille
13. Prinsenspark: Waterbeheersing, vernatting en infiltratie, Retie
14. PTS Mechelen: Waterbuffering, Mechelen
15. De Schorre: Uitbreiding grijswaternetwerk (deel 2), Boom
16. Hooibeekhoeve: Waterbeheersing, Geel





Met het oog op 'minder hinder' neemt Pidpa een actieve rol op binnen Synductis. Een goede coördinatie van de werkzaamheden op openbaar domein met andere nutsbedrijven als Aquafin, Proximus en Fluvius leidt tot minder hinder voor buurt en burgers en een efficiënter verloop van de werken. Gezamenlijke aanbestedingen van o.a. leidingen leveren synergievoordeel op voor alle betrokken partijen op.

Met partner Aquafin nemen we het beheer van het rioolstelsel op ons voor steden en gemeenten. Door gemeentelijke en bovengemeentelijke investeringsplannen te integreren ontstaat een efficiëntere projectplanning met als resultaat betere ecologische resultaten, minder hinder voor de buurt en kostenbesparingen voor gemeenten.

Voor de uitrol van de digitale watermeter tegen 2030 werkt Pidpa nauw samen met Farys en De Watergroep, o.a. door het opzetten van een zelfde communicatietechnologie en samenaankoop van meters, met de bijbehorende synergievoordelen. In de gezamenlijke 'Cloud for Water' worden grote hoeveelheden data van digitale watermeters en sensoren in een ruim gebied effectief en efficiënt verwerkt. Voor de plaatsing werken we o.a. samen met Fluvius. Waar Fluvius een digitale energiemeter plaatst, wordt tegelijk ook een digitale watermeter geplaatst. Door deze gezamenlijke aanpak verloopt de uitrol efficiënter en ondervinden klanten minder hinder, omdat er slechts één installateur hoeft langs te komen.

Met Natuurpunt en het Agentschap voor Natuur en Bos (ANB) werken we samen aan het natuurbeheer van onze terreinen, zoals de 280 ha bos rondom onze winningen. We werken ook met hen samen in innovatieve projecten zoals het Water-land-schap in de Vlietvallei.

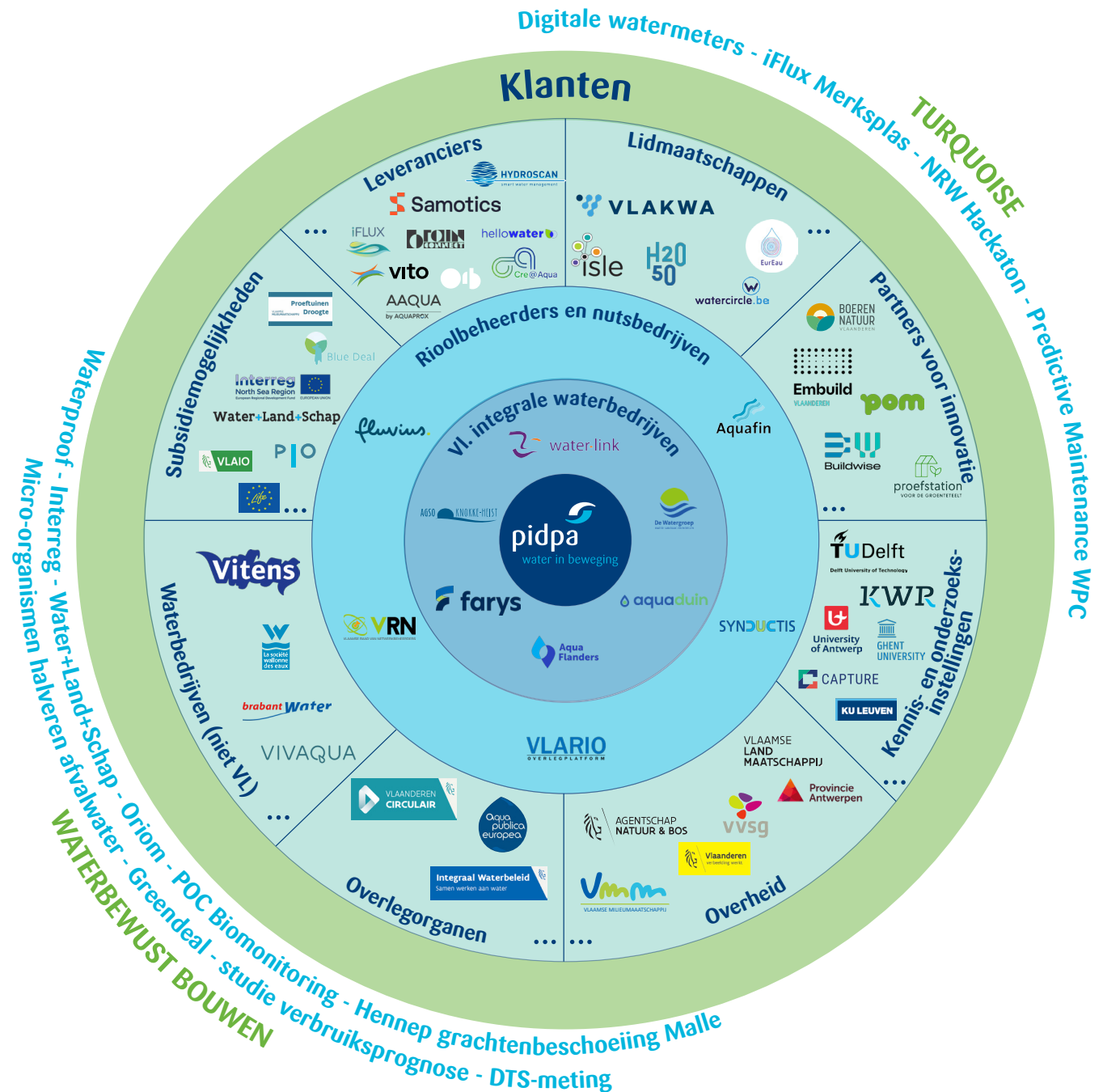
Lokale maatwerkbedrijven schakelen we in voor o.a. het groenbeheer van de eigen locaties en voor extra ondersteuning in de eigen dienstverlening naar gemeenten toe. Zo staan maatwerkbedrijven in voor het maaien van bermen, het onderhoud van grachten en brandkranen waarvoor Pidpa de volledige opvolging in handen neemt. Maatwerkbedrijven bieden jobs aan mensen die door een fysieke of psychische beperking moeilijk een plek (terug)vinden op de arbeidsmarkt. Door deze samenwerking kunnen we sneller inspelen op de behoeften van de gemeenten, nemen we hun zorgen op een kwaliteitsvolle manier uit handen en dragen we bij aan de inclusie en veerkracht van de gemeenschap. In oktober 2023 werd Pidpa door de Groep Maatwerk, de koepel van Vlaamse maatwerkbedrijven, uitgeroepen tot 'Ambassadeur van het Jaar'.

Onze zakelijke klanten bieden we een ruim product- en dienstenportfolio aan met advies op maat, data op maat en water op maat. Dit gaat van het in kaart brengen van de waterhuishouding of opstellen van een legionellabeheersplan, tot het bouwen en beheren van een waterzuiveringsinstallatie op maat van de klant. Bij Kaneka in Oevel en bij Umicore in Olen bouwden we bijvoorbeeld een dubbele filtratie, waar we via het gebruik van biologisch adsorptieve ontijzing grondwater behandelen tot proceswater.

We werken nauw samen met gemeentes, bedrijven en leveranciers in het opzetten van initiatieven rond circulair water en het (her)gebruik van alternatief water. We gaan actief op zoek naar nieuwe partnerschappen, onder meer door aanwezigheid op Aquarama Fair Trade.

Voorbeelden van samenwerking zijn de installaties voor regenwaterrecuperatie in Vorselaar en Wiekevorst. In samenwerking met Lquisens bieden we onze gemeentes de mogelijkheid om, in afwachting van riolering, geactiveerde micro-organismen in te zetten in een periodieke dosering in de afvoer van woningen en in lokale grachten. Dit zorgt voor een betere werking van septische putten, minder geurhinder, minder vorming van slib en een betere waterkwaliteit in de beken.

We werken nauw samen met kennis- en onderzoeksinstituten zoals de Vlaamse universiteiten of VITO, leveranciers zoals Samotics of Hydroscan, steden en gemeentes, overheden en andere waterbedrijven in het onderzoek naar nieuwe, innovatieve technologieën en infrastructuur.



Met de UGent en andere waterbedrijven ondersteunen we bijvoorbeeld het onderzoek van Biostable. Dit onderzoek wil de beïnvloedende factoren begrijpen en de ongewenste veranderingen definiëren om zo te streven naar een biostabiel drinkwater zonder negatieve kwaliteitsveranderingen.

Samen met 9 partners uit Vlaanderen, Nederland en UK werken we aan het project Interreg PROWATER. Dit staat voor 'protecting and restoring raw water sources through actions at the landscape scale'. Doel is het herstellen van de natuurlijke waterbronnen in het landschap om zo beter gewapend te zijn tegen droogtes en extreme neerslag. De volgende jaren zullen er verschillende voorbeeldprojecten in Vlaanderen, Nederland en Engeland op het terrein uitgevoerd en aan het publiek getoond worden. Voorbeelden van zulke 'ecosysteem gebaseerde adaptatiemaatregelen' zijn het omvormen van bossen en de natuurlijke opvang van water in de ondergrond verbeteren.



Menselijk kapitaal



Pidpa is één van de grootste drinkwaterbedrijven in Vlaanderen. Onze ambities maken we waar samen met onze 760 medewerkers. Logisch dus dat we hen maximaal ondersteunen in hun welzijn, veiligheid en competenties.



We investeren in een positieve bedrijfscultuur, open voor innovatieve ideeën en verandering. Professionele en persoonlijke ontwikkeling gaan hierbij hand in hand. We bieden een brede waaier aan vormingsmogelijkheden, van informeel leren, over mentorschap, coaching en netwerken, tot formele vormingen. En dit in de vorm van zowel klassikale als online opleidingen. We investeren in nieuwe technieken zoals video en online cursussen om elk type student en elke generatie passende handvaten te kunnen aanreiken.



Naast (verplichte) jobinhoudelijke opleidingen zoals cybersecurity of veilig werken in besloten ruimtes, bieden we een ruime selectie optionele vormingen aan zoals veranderingsmanagement, stressbestendigheid, timemanagement of fietsvaardigheid.



Een onderbouwd competentie management helpt om talenten gericht te ontwikkelen en ondersteunt medewerkers in het groeien naar nieuwe, uitdagende functies of rollen. Cross-departementale samenwerkingen, ongeacht het hiërarchisch niveau, versterken een open, positieve bedrijfscultuur.



We ondersteunen onze leidinggevendenden om een open, veilige omgeving te creëren waarin ze samen met de medewerkers de veerkracht en competenties van hun teams kunnen verhogen. Door eigen medewerkers om te scholen, bieden we – naast groeikansen - eveneens een antwoord op de schaarste op de arbeidsmarkt.



Met de implementatie van de 'Ik zorg voor veiligheid'-code wordt een veilige werkomgeving bij Pidpa gewaarborgd. Dankzij onze Stop-Werken-Autoriteit (SWA) benadering moedigen we medewerkers aan om elkaar aan te spreken en werkzaamheden te staken bij ernstig en direct gevaar, ter bescherming van ieders veiligheid en gezondheid. Dit draagt o.a. bij aan de veiligheid op onze werven. We stimuleren medewerkers om incidenten of gevaarlijke situaties te melden via managers, Preventie en Bescherming op het Werk (PBW) of via ons intranet Debron, om lessen te trekken en toekomstige risico's te verminderen.



Deze investeringen in onze veiligheidscultuur resulteerden in een dalend aantal en een dalende ernstgraad van de arbeidsongevallen.



Met 760 medewerkers, waarvan het merendeel ook inwoner is van onze provincie, zijn we een belangrijke werkgever in de provincie Antwerpen. Samenwerking met hogescholen en universiteiten zorgt ervoor dat potentiële werknemers ons kennen voor ze op de arbeidsmarkt stappen. Zo zijn we o.a. een samenwerking gestart met Vito Hoogstraten. Leerlingen sanitair krijgen bij Pidpa de kans om de waterkeuring in praktijk te ervaren en in de vingers te krijgen.



Stages en bedrijfsbezoeken tonen ons als voorkeurwerkgever aan kandidaat-werknemers. We zetten actief in op employer branding om de juiste, competente profielen aan te trekken voor ons bedrijf.



Als circulair bedrijf dragen we ook zorg voor de werknemers van onze partners en leveranciers. We kiezen partners die dezelfde duurzaamheidsdoelen voorstaan en dragen actief bij aan hun welzijn en veiligheid, o.a. door een duurzaam aankoopbeleid of opleidingen. Zo geven we bijvoorbeeld het brandweerkorps van Brasschaat de mogelijkheid om een oefening te houden op het waterproductiecentrum in Brasschaat. Gedurende drie sessies in augustus oefenen ze de evacuatie van een collega uit een onthardingsinstallatie (buiten gebruik), die vijf meter diep is.

Duurzame transitie

Vanuit onze maatschappelijke en ecologische verantwoordelijkheid willen we de overstap maken naar zowel circulair waterbeheer als een circulaire bedrijfsvoering. Het is onze verantwoordelijkheid om proactieve maatregelen te nemen om de klimaatimpact te verminderen en onze activiteiten veerkrachtig te maken tegen de veranderingen die op ons afkomen.

Met circulair waterbeheer richten we ons op het beheer van de volledige watercirkel, met een maximaal behoud van de waarde van water. Waterzuivering, hergebruik en energie-efficiëntie staan centraal.

Als circulair waterbedrijf zijn we bewust bezig met zowel de impact van de omgeving op ons bedrijf, als onze impact op onze leefomgeving. Beiden willen we zo circulair en duurzaam mogelijk inrichten. We denken na over het gebruik én hergebruik van onze grondstoffen en materialen. We dragen zorg voor onze medewerkers en hebben oog voor de werkomstandigheden van collega's in de hele waardenketen.

De activiteiten beschreven onder klimaatrobuust en veerkracht dragen bij aan de duurzame transitie.



Reductie van CO₂-uitstoot

Sinds 2016 heeft Pidpa de carbon footprint van haar bedrijfsprocessen met 25% verminderd.

emissiebron (in ton CO ₂ equivalenten)	bron CO₂- emissiefactor	2016	2022	2023	Δ vs 2022 (in %)	Δ vs 2016 (in %)
Scope 1					-23,5	-17,9
voertuigenpark	*	1790	1830	1794	-2,0	0,2
CO ₂ emissie productieproces	**	1435	1630	1032	-36,7	-28
verwarming (gas)	*	394	401	77	-80,9	-81
CH ₄ emissie productieproces	**	146	193	150	-22,4	2
noodgroepen (stookolie)	*	49	32	28	-10,7	-42
dienstverplaatsingen wagens personeel	*	214	240	226	-5,7	6
verbruik werftoestellen	*	26	20	20	0,0	-21
Scope 2					8,8	-26,7
elektriciteit (aankoop) - met gemiddelde Vlaamse emissiefactor	*	7804	5255	5718	9	-27
elektriciteit (aankoop) - met emissiefactor voor groene stroom met GVO	*	0	0	0		
Scope 3					-3,0	-27,0
chemicaliën productie	**	2000	1358	1652	22	-17
wateruitwisseling (aankoop - verkoop)	****	428	1076	687	-36	61
transport restproducten PRD	*	138	238	209	-12	51
elektriciteit (zonnepanelen)	*	69	73	72	-3	4
transport derden (chemicaliën)	*	42	39	47	21	12
vliegereizen	*	4	6	3	-44	-6
leidingen drinkwater	**	6927	4075	4075	0	-41
afvalstoffenverwerking	**	2580	2564	2367	-8	-8
woonwerk-verkeer	*	482	110	147	33	-70
laden e-voertuigen (extern)	*	nb	2	2	-19	nb
drukwerk uitbesteed (papier)	***	40	24	22	-7	-45
papierverbruik	***	10	3	1	-70	-92
totaal kern		14.298	12.130	11.468	-5	-20
totaal add-on		10.278	7038	6860	-3	-33
totaal (inclusief fictieve bijdrage elektriciteit)		24.576	19.168	18.328	-4	-25
totaal (met verrekening 0-emissie voor groene stroom met GVO)		16.773	13.913	12.610	-9	-25

* <https://www.co2emissiefactoren.be/factoren>

** KWR - PCD11 (Nederlandse emissiefactoren en Evo-invent)

*** Bilan Carbon 2016

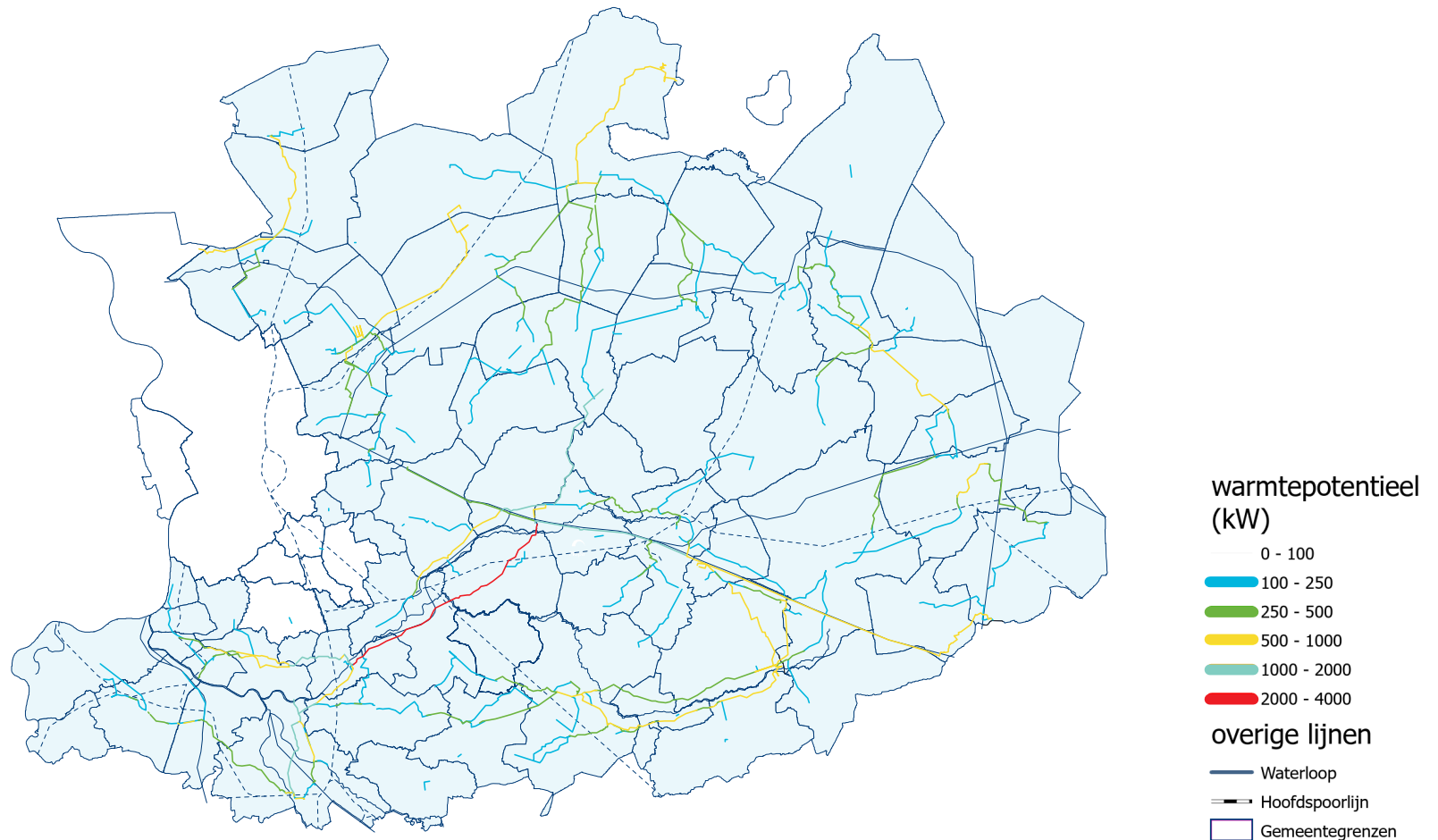
**** Gemiddelde CO₂-emissiefactor Vlaamse drinkwaterbedrijven (Aquaflanders)

|| Energie-efficiëntie en hernieuwbare energie

74% van ons totale energieverbruik bestaat uit aangekochte groene energie, 7% van ons totale energieverbruik wordt geleverd door onze eigen duurzame energiebronnen zoals zonne- en windenergie. We investeren volop in bijkomende zonnepanelen, een investering die zichzelf op langere termijn zowel financieel als in ecologische waarde terugverdient.

Beperken van de exploitatiekosten van onze infrastructuur doen we o.a. door de waterdruk in ons leidingnet slim af te stemmen op de noden en door het aantal watertorens te beperken tot wat strikt noodzakelijk is.

In Hidrodoo installerden we een hydrothermische warmtepompinstallatie: een warmtepomp die warmte- en koelingsenergie onttrekt aan de reinwaterkelders van het nabijgelegen waterproductiecentrum. Deze toepassing, thermische energie uit drinkwater (TED), alsook riothermie, willen we verder uitrollen. Hiervoor werd een potentieelkaart opgemaakt en werden de nodige contacten gelegd, o.a. met de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden voor streekontwikkeling. De komende jaren zullen we verschillende pilootprojecten opzetten. De ervaring die we daarmee opbouwen zal ons toelaten om het businessmodel rond TED en riothermie verder vorm te geven.



III Infiltratie en hergebruik van water

Pidpa infiltreert het restwater van de drinkwaterproductie maximaal terug in de bodem. Dit gebeurt via bezinkings- en infiltratiebekkens binnen de afpompingskegel rond onze grondwaterwinningen. Zo kan het restwater na infiltratie en aanvulling van de grondwaterlagen terug in productie gebracht worden.

De afgelopen drie jaar werd gemiddeld 97% van het opgepompte grondwater gezuiverd tot drinkwater en slechts 0,4% geloosd. Meer dan 99% van het opgepompte water wordt (direct of na herinfiltratie) omgezet in drinkwater.

In onze kantoren te Grobbendonk gebruiken we hemelwater voor de spoeling van de toiletten. In Hidrodoo worden de toiletten gespoeld met gezuiverd effluent van ons sanitair afvalwater. D.m.v. een bijkomende zuiveringsinstallatie, de Blue Elephants zichtbaar in de achtertuin van Hidrodoo en Foscube, wordt het effluent van toiletten en de spoelbakken in de keuken gezuiverd tot spoelwater voor toiletten. Het regenwater wordt in Hidrodoo gebruikt voor druppelinfiltratie en filtratie op het eigen terrein. Zo ontwikkelen we Hidrodoo als voorbeeld voor circulair waterbeheer.

III Hergebruik van afval- en reststoffen

Pidpa geeft bedrijfsafvalstoffen een tweede leven. Ruim 95% van de belangrijkste reststromen, drinkwaterslib en filterzand worden hergebruikt. Slechts 4,8% wordt gestort.

We zijn voortdurend op zoek naar nieuwe toepassingen en afzetmarkten voor onze reststoffen. De biogassector is onze belangrijkste afnemer. Zij voegen ons drinkwaterslib toe aan hun productieproces om het schadelijke H₂S-gas dat in een biogascentrale gevormd wordt te neutraliseren met ons ijzerhoudend drinkwaterslib. Dit voorkomt corrosie in de biogasinstallatie en voorkomt geurhinder naar de omgeving.

Sinds 2021 wordt ook een groot deel van het arseenhoudend drinkwaterslib ingezet als secundaire grondstof in een biogas-vergistingsinstallatie voor slachtafval en als structuurmateriaal in de afdek van een externe voormalige stortplaats.

Afvalstoffen van onderhoud van het rioleringsstelsel en grachten worden hergebruikt, zoals bermmaaisel voor biovergisting. Goed preventief onderhoud zoals het periodiek inzetten van veegwagens, het onderhouden van overstorten, KWS-afsciders, septische putten en een degelijk uitgebouwd gescheiden rioleringsnet dragen bij aan afvalvermindering.



Ethisch aankoopbeleid en gedragscode voor leveranciers

Om de transitie te maken naar een waardengericht inkoopmodel binnen de ambities van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) hebben onze aankoopmedewerkers zowel een ethisch aankoopbeleid als een gedragscode voor leveranciers ontwikkeld. Beiden dragen bij tot een duurzame transitie door de keuze te stimuleren voor leveranciers die net als wij duurzame standaarden nastreven.

Zowel bij de vernieuwing en nieuwbouw van gebouwen, als bij straatwerkzaamheden, leggen we de focus op duurzame materialen. Zo zijn er bijvoorbeeld proefprojecten in Puurs-Sint-Amands en Sint-Katelijne-Waver, waar rioleringsbuizen van zwavelbeton worden gebruikt, die heel wat voordelen hebben tegenover andere materialen. Deze buizen zijn duurzaam geproduceerd, zonder water, en 100% recycleerbaar.

Goed bestuur

Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid is stevig verankerd in onze bedrijfsvoering. Door een correcte naleving van wet- en regelgeving, door ons risicobeheersplan, met een bedrijfscontinuïteit- en herstelplanning (zie eerder) en door een transparante rapportering borgen we deze verantwoordelijkheid. Veiligheid en welzijn zijn speerpunten in onze organisatie (zie eerder). We investeren in data-gedreven besluitvorming en gebruiken de nieuwe technologieën om flexibel in te kunnen spelen op uitdagingen. Klantgerichtheid is ons handelskenmerk.

Onze focus op duurzame transitie mag blijken uit het Unitar Charter Sustainable Development Goals (SDG) Champion dat we in 2023 ontvingen voor onze inzet op elk van de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen.

Vanaf 2025 verplicht de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) alle grote Europese ondernemingen om een duurzaamheidsrapport te publiceren rond drie domeinen: milieu (Environment), sociaal (Social) en goed bestuur (Governance). Ze omvat zowel een terugblik op het afgelopen jaar met behulp van prestatie-indicatoren, als een vooruitblik met beleidsplannen, roadmaps, doelstellingen en actie- en transitieplannen.

Het uitgangspunt van het duurzaamheidsrapport is de dubbele materialiteitsanalyse. Hierbij wordt het bedrijf bekeken vanuit 2 invalshoeken: de impact op het bedrijf (de financiële materialiteit) en de impact van het bedrijf op mens en milieu (de impact materialiteit). Deze dubbele materialiteitsanalyse hebben we afgerond. Daarnaast werd ook de waardenketen van ons bedrijf in kaart gebracht. In onze jaarverslagen namen we al de eerste stappen naar de integratie van jaarverslag en duurzaamheidsrapport.

Digitale transformatie

Slimme technologieën en innovatieve oplossingen zijn een belangrijke versneller in de bewuste, continue optimalisatie van onze eigen processen, producten en dienstverlening. We staan voor continue verbetering om beter aan te sluiten op de klantbehoeftes, een hogere klantwaarde te creëren, de veiligheid en duurzaamheid te verbeteren en efficiëntie en effectiviteit te verhogen. Bij alles wat we doen denken we na of het niet beter, slimmer of sneller kan.

Zo worden slimme meters, data-analyse en IoT-oplossingen ingezet om waterverbruik efficiënt te beheren, onze centrale infrastructuren te monitoren en waterverlies te minimaliseren, wat bijdraagt aan de klimaatrobuustheid van ons centraal watersysteem.

Slimme meters

Conform het besluit van de Vlaamse Overheid zal tegen 2030 voor elke klant een digitale watermeter beschikbaar zijn. De digitalisering van de watermeter heeft een aantal belangrijke voordelen voor onze klanten. In de eerste plaats meer comfort: de watermeterstand wordt automatisch doorgegeven, bij een overname is de watermeterstand gekend op datum van de verhuis en de klant kan het waterverbruik zelf vlot opvolgen, wat ook het opsporen van lekken eenvoudiger en sneller maakt. Daarnaast is een digitale watermeter duurzamer door een snellere lekdetectie en door het uitsparen van een verplaatsing van een techniek, omdat de meterstand op afstand uitgelezen kan worden.

In de toekomst zullen deze meters nog extra mogelijkheden bieden die het gebruiksgemak voor klanten verder verhogen en de dienstverlening uitbreiden. Dit omvat onder andere meldingen en alarmen die klanten ondersteunen in het beheer van hun waterinstallaties.



Slimme infrastructuur

Met slimme meters maken we ook onze infrastructuur slimmer. In samenwerking met Aquaflanders en VLAIO wordt een proeftuin opgezet in Arendonk. Door het strategisch plaatsen van digitale watermeters op het eigen leidingnet kan een sectie binnen een stad of gemeente worden afgebakend, de DMA of 'district metered area'. In elke DMA worden de in- en uitstroom permanent gemeten. Met de verkregen gegevens kan slim gezocht worden naar o.a. lekken. Zo kunnen lekzoekploegen efficiënter ingezet worden en kan het lekverlies verder beperkt worden.

Ons geografisch informatiesysteem (GIS), waarin de leidingnetgegevens van het drinkwater- en rioleringsnet beheerd worden, is inmiddels al jaren een veelgebruikt instrument voor onze vennoten en partners. Via het GeoLink-platform hebben zij toegang tot de ligging en opbouw van de leidingnetten, de status van de toestellen en de geplande en uitgevoerde werken. Deze informatie werd tot voor kort manueel ingetekend.

Met een rechtstreekse GPS-registratie in de GeoDatabase kunnen we de assetregistratie nu volledig digitaal afhandelen. De gegevens zijn daarmee binnen een dag beschikbaar voor as-built-verwerking. Zo verhogen we de kwaliteit van de data, kunnen we sneller werken en daarmee tijd en kosten besparen. In de toekomst zullen we de automatisatie en verwerking van GPS-opmetingen verder uitbreiden.

Slimme infrastructuur betekent inzetten op predictief onderhoud. Het doel van predictief onderhoud is om gegevens over de toestand van de activa, zoals pompen of leidingen, te verzamelen en te analyseren om te kunnen voorspellen wanneer storingen kunnen optreden. Dit stelt onderhoudsteams in staat om de infrastructuur te monitoren om te zoeken naar omstandigheden die kunnen duiden op een storing, zodat onderhoud kan worden uitgevoerd om deze te voorkomen. Samen met Samotics zetten we hierin de eerste stappen.

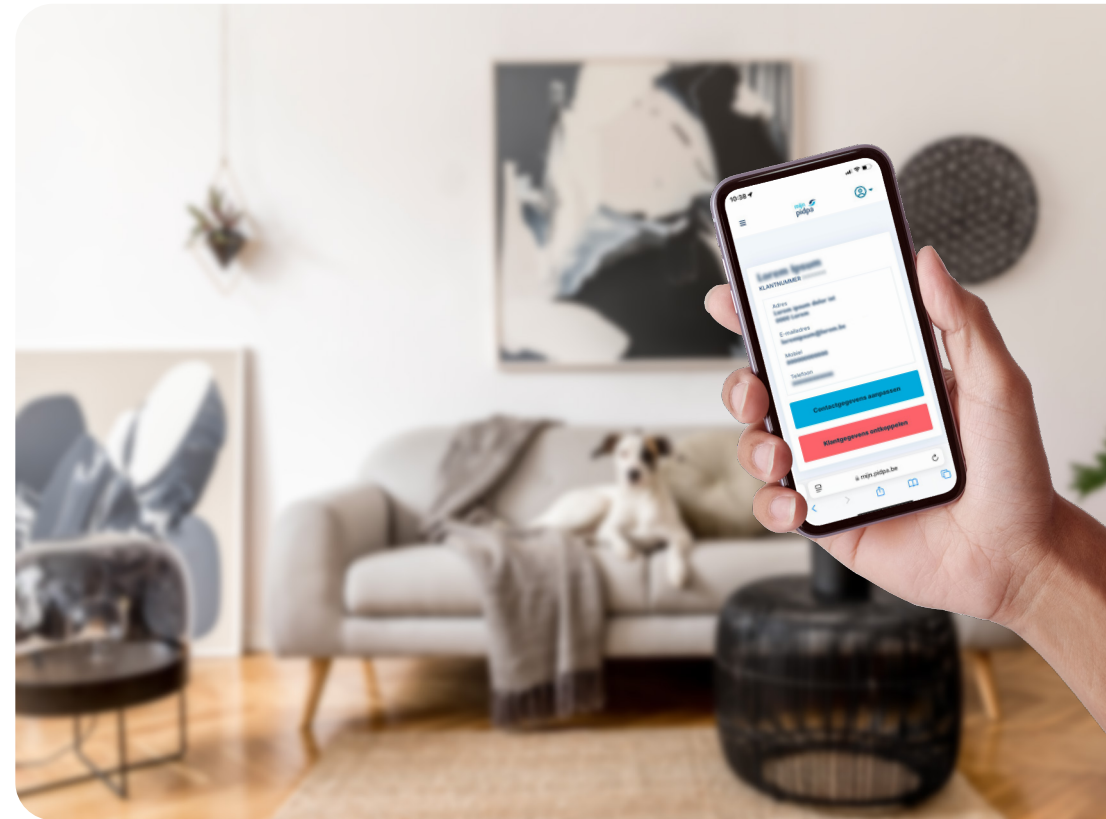
Slimme communicatie

Met de opkomst van smartphones en sociale media is het steeds makkelijker geworden om in contact te komen, ongeacht geografische afstanden. Dit merken we aan het aantal klantencontacten dat ons contactcentrum dagelijks beantwoordt. Met onze webservice mijnPidpa zorgen we ervoor dat onze klanten op elk gewenst moment zelf hun betalingen kunnen afhandelen, verbruiksgegevens opvragen of contactgegevens wijzigen.

Om onze klanten nog beter te helpen en onze dienstverlening te stroomlijnen, hebben we een succesvolle transitie gemaakt naar een nieuw SAP-platform dat de nieuwste technologie op dat gebied bevat. Zo kunnen we snel en veilig inspelen op de nieuwe functionaliteiten die SAP ontwikkelt. Een volwaardig klantenbeheersysteem zorgt ervoor dat ons contactcenter een volledig zicht heeft op alle klantgegevens. Een geïntegreerde mobiele toepassing geeft onze buitenmedewerkers de nodige informatie, zorgt voor een efficiënte planning en voor de geautomatiseerde opvolging van interventies.

Voor de zakelijke communicatie werden afzonderlijke platforms ontwikkeld op maat van de samenwerking. Dit vergemakkelijkt zowel de informatiedoorstroming, de uitwisseling van documenten als externe interacties. Er werd een afzonderlijk extranet ontwikkeld voor onze gemeentevennoten, voor de uitwisseling met de lokale adviescommissies (LAC) en OCMW's, voor onze aannemers, voor onze leveranciers, voor projectteams,...

Ook intern wordt ingezet op digitale tools zoals videoconferentie, samenwerkingsplatformen of projectportalen. Dit resulteert in een hogere productiviteit en kostenefficiëntie.



Artificiële intelligentie (AI)

Wie spreekt over digitale transformatie kan niet rond het gebruik van AI heen. Als één van de eerste waterbedrijven hebben we enkele projecten met AI gelanceerd. Deze projecten maken gebruik van bewezen technologie, die we voor de eerste keer inzetten op watergerelateerde domeinen, m.n.

- het slim inlezen en geautomatiseerd verwerken van handgeschreven verhuisdocumenten
- automatisch genereren van een afrekeningsmeetstaat op basis van AI beeldherkenning en GIS data
- slimme beeldherkenning om de staat van de werfvoorbereiding bij nieuwe aansluitingen te beoordelen
- slimme beeldherkenning om de plaatsingswerken van de digitale watermeter te controleren en bij te sturen



In de toekomst willen we AI op de eerste plaats gebruiken voor de verdere optimalisering van onze interne werking en processen, met als doel het verbeteren van het gebruiksgemak, efficiëntieverbetering van de processen en kostenoptimalisatie. Tegelijk wensen we AI prioritair in te zetten op toekomstgericht assetbeheer, met focus op leveringszekerheid en duurzame transitie.

Daarnaast zullen we AI aanwenden om op maat gemaakte klantoplossingen te creëren die inspelen op de specifieke behoeftes en verwachtingen van onze klanten.

Tenslotte zullen we AI gebruiken voor het ontwikkelen van nieuwe, waardevolle producten en diensten die bijdragen aan de evolutie van het waterbeheer en de tevredenheid van onze klanten.

Een opleidings- en veranderingstraject binnen de organisatie zal ervoor zorgen dat onze medewerkers van bij aanvang mee zijn met het gebruik en de risico's van AI.

Financieel

We zijn een financieel gezond bedrijf, met voldoende financiële ruimte om succesvol te evolueren in een uitdagende toekomst. De uitdagingen zijn nochtans groot: klimaatadaptatie, geopolitieke trends, energietransitie,.. én tegelijkertijd het garanderen van de betaalbaarheid van water op lange termijn.

Naast investeringen in onze infrastructuur, om de leveringszekerheid te verzekeren en het leidingnet in goede conditie te houden, worden ook heel wat middelen geïnvesteerd in het actueel houden van onze bedrijfstoeepassingen zoals de implementatie van een nieuw SAP-platform of de mobiele toepassing voor onze medewerkers in de buitendiensten. Ook de verplichte uitrol van digitale meters tegen 2030 werd opgenomen in het investeringspakket.

Het aandeel aan investeringen in rioleringsprojecten neemt stelselmatig toe. Verwacht wordt dat het aandeel van de investeringen in rioleringsprojecten, dat tot en met 2022 minder dan 50% van het totale investeringsvolume uitmaakte, zal stijgen tot ca. 50% in 2024 en meer dan 55% in 2025. De meeste rioleringsprojecten, waarin geïnvesteerd wordt, komen in aanmerking voor gewestsubsidies.

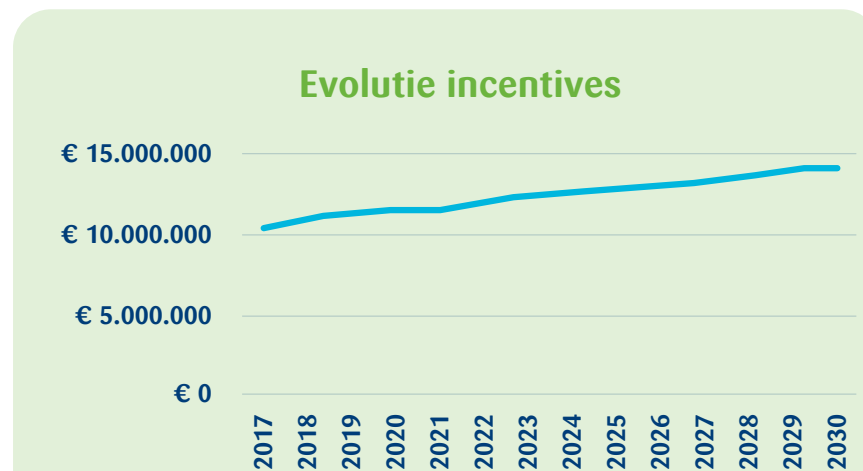
Dit maakt dat de investeringen stegen van ca.77 miljoen EUR in 2019 tot bijna 168 miljoen EUR in 2023. Voor 2024 werd het investeringsniveau begroot op ruim 156 miljoen EUR en voor 2025 op ruim 158 miljoen EUR.

De omzet nam toe van ca. 262 miljoen EUR in 2019 tot ruim 300 miljoen EUR in 2023.

Lange termijnprognoses tonen echter aan dat na 2030 de investeringsdruk afneemt en de vraag naar vreemd vermogen ook gestaag afneemt. Dit heeft als gevolg dat we na een intensieve vraag naar vreemd vermogen terechtkomen in een periode waarbij het zelf financierend vermogen volstaat om, naast de investeringen, in een afbouw van het vreemd vermogen te voorzien.

Op basis van deze gegevens en rekening houdend met het eigen vermogen van Pidpa, hebben we einde 2025 nog steeds een solvabiliteit van 56% wat in vergelijking met de markt en de algemene standaarden een goed resultaat blijft.

De incentives voor onze vennoten, voor diensten geleverd aan Pidpa zoals klantenonthaal, communicatie en onderhoud van brandkranen, zijn steeds in stijgende lijn geweest, deze evolutie wordt ook de komende periode verdergezet.



Water in beweging: de toekomst

We geven vorm aan de toekomst van water: hieronder vindt u onze visie op de komende 20 jaar. Waar zullen we dan staan?

Uiteraard is deze visie niet in steen gebeiteld. Net zoals een rivier alles vormgeeft wat op haar pad komt, zal ook onze visie verder scherp gesteld worden door de loop van het water en onze waterpartners. We kijken ernaar uit om de toekomst van water samen met u vorm te geven.

- In 2045 zijn we fier op het uitgebouwde circulair waterbeheer en zijn we stevig op weg naar een circulaire bedrijfsvoering.

Water wordt gewaarborgd als essentiële bron van leven: Pidpa zorgt voor het leveren en afvoeren van water én draagt bij aan het herstel en de versterking van natuurlijke watersystemen, zodat deze de impact van klimaatverandering kunnen opvangen en de biodiversiteit kunnen ondersteunen.

Ons klimaatrobuust centraal systeem wordt aangevuld met lokale watersystemen, waarbij waterzuivering, hergebruik en energie-efficiëntie centraal staan. Zo spelen we in op de maatschappelijke noden.

Binnen onze bedrijfsvoering streven we maximaal naar circulariteit. Zero-waste processen, hernieuwbare energiebronnen en energie-efficiëntie helpen om onze ecologische voetafdruk te verkleinen. We zetten in op het hergebruik van grondstoffen, onderdelen en producten en maken geleidelijk de overstap naar groene mobiliteit. Het welzijn en de veiligheid van onze medewerkers staan voorop; we kiezen partners die dezelfde duurzaamheidsnormen hanteren.

- In 2045 zijn we koploper in duurzame transitie binnen de Vlaamse watersector. Duurzaamheid zit in ons DNA. We zetten water in als katalysator voor brede maatschappelijke doelstellingen:

- katalysator voor ecologische veerkracht
We richten ons op het waarborgen van waterzekerheid, klimaatresistentie en biodiversiteit, zodat toekomstige generaties kunnen blijven genieten van kwalitatieve levensomstandigheden. Circulair water- en bedrijfsbeheer draagt bij aan de ecologische veerkracht.
- katalysator voor economische veerkracht

Water blijft, als essentiële bron van leven, betaalbaar voor iedereen. In onze kernactiviteiten zijn efficiëntieverbetering en kostenoptimalisatie de norm. In de activiteiten die we ontplooiën met onze vennoten, klanten en partners staat de sociale welvaart voorop. We zijn steeds op zoek naar een win-win relatie. We behouden de balans tussen publieke dienstverlening, ecologische verantwoordelijkheid en financiële gezondheid.

Goed bestuur waarborgt een efficiënte en verantwoorde bedrijfsvoering. Integriteit en hoogstaande ethische normen, zoals transparantie en klantgerichtheid, kenmerken onze handelswijze en rapportering.

- katalysator voor sociale veerkracht

Water blijft, als essentiële bron van leven, toegankelijk voor iedereen. Water is essentieel voor de gezondheid van mens en leefomgeving. We dragen de kwaliteit van drink-, hemel- en afvalwater hoog in het vaandel. Dit betekent niet enkel de bescherming van water, maar ook kwaliteitsbewaking, verantwoorde consumptie en voorlichting.

We moedigen onze medewerkers, vennoten, klanten en partners aan om bij te dragen aan een gezonde, milieubewuste gemeenschap. We staan voor een inclusief beleid met aandacht voor zowel het individu als de gemeenschap.

Dit maakt Pidpa een voorkeur-werkgever waar toekomstige generaties graag bijdragen aan een gedragen toekomst.

- In 2045 is Pidpa een erkende en gekende partner binnen de geprefereerde business-ecosystemen.

Als ecosysteempartner vormen we de verbindende factor tussen verschillende stakeholders. Pidpa is gekend als professionele en betrouwbare partner. We werken nauw samen met onze vennoten, overheden, industrieën, gemeenschappen en leveranciers om bij te dragen aan onze gezamenlijke duurzaamheidsdoelstellingen. Samen met onze partners creëren we synergiën die zowel financieel gezond als ecologisch verantwoord zijn.

- In 2045 kijkt de Vlaamse watersector naar ons als het over digitale transformatie gaat.

De voorbije periode hebben we de digitale omslag gemaakt en als pionier binnen de Vlaamse watersector slimme technologieën in onze werking en activiteiten geïncorporeerd. De afgelegde weg heeft ons, als bedrijf en als mens, klaargestoomd om vol vertrouwen de volgende periode van technologische uitdagingen tegemoet te gaan.

Bent u benieuwd hoe we dit willen bereiken? We leggen het graag in juni aan u voor in ons nieuw beleidsplan. Want:

**Samen geven wij vorm
aan de toekomst van onze natuurlijke rijkdom:
water**