



PIDPA

Jaarverslag 2024

INHOUDSTAFEL

1. Voorwoord	3
---------------------	----------

2. Pidpa in cijfers	5
----------------------------	----------

3. Dubbele materialiteit en IRO	7
--	----------

4. Milieu	11
------------------	-----------

4.1 Carbon footprint	13
4.2 Energie in balans	15
4.3 Zuiver water	17
4.4 Waterbronnen nu en in de toekomst	21
4.5 Versterken biodiversiteit	26
4.6 Duurzaam gebruik van grondstoffen en stimuleren van circulaire economie	28

5. Mensen	31
------------------	-----------

5.1 Het hart van ons bedrijf	33
5.2 Een eigen plaats in de waardeketen	38
5.3 Zorg voor de samenleving	40
5.4 Aandacht voor klanten	42

6. Goed/deugdelijk bestuur	46
-----------------------------------	-----------

6.1 Bedrijfscultuur	47
6.2 Risicobeheer	48
6.3 Beleidsondersteuning	49



VOORWOORD

BESTUUR

MENSEN

MILIEU

MATERIALITEIT

CIJFERS

VOORWOORD

2024 was, in navolging van 2023, ook een bijzonder nat jaar. Dit bracht voor Pidpa de nodige uitdagingen met zich mee. In een tijd waarin duurzaamheid, klimaatbestendigheid en digitale transformatie steeds nadrukkelijker op de maatschappelijke agenda staan, hebben wij ons met overtuiging ingezet om onze missie als integraal waterbedrijf waar te maken: het duurzaam beschikbaar stellen van water, vandaag en morgen, voor iedereen.

Onze kernopdracht – het garanderen van kwalitatief drinkwater en een betrouwbare rioleringsinfrastructuur – blijft stevig verankerd. Tegelijk zijn we in 2024 verdergegaan met het verbreden van onze rol: als partner voor lokale besturen, als innovatieve speler in waterbeheer en als bewuste organisatie die haar verantwoordelijkheid neemt voor mens, milieu en maatschappij.

We zijn trots op de stappen die we dit jaar gezet hebben: het verbeteren van onze operationele efficiëntie en het investeren in robuuste infrastructuur en digitale systemen. Onze partners en klanten stonden daarbij steeds centraal.

2024 was het laatste jaar van de vorige beleidsperiode waarbij we heel wat ambities hebben kunnen waarmaken. Samen zorgen we ervoor dat water blijft stromen – als bron van leven, verbinding en toekomst.

Eddy Troosters
CEO

Mieke Van den Brande
voorzitter





PIDPA IN CIJFERS



BESTUUR

MENSEN

MILIEU

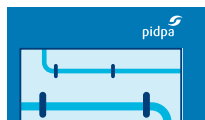
MATERIALITEIT

CIJFERS



23

waterwinningen



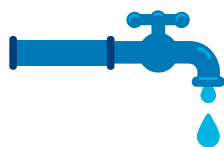
11

waterproductiecentra



37

watertorens



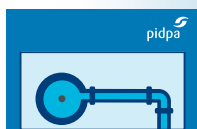
+13.000 km

waterleidingen



485.573

wateraansluitingen



23

pompstations
drinkwater



1.500.000

gebruikers



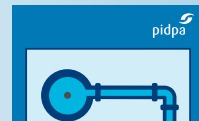
175 miljoen liter

drinkwater per dag



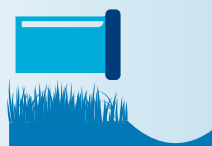
+234.000

straatkolken



611

pompstations
afvalwater



2.683 km

grachten



6

tijdelijke
waterzuiverings-
installaties



1.895

individuele
waterzuiverings-
installaties



6

kleinschalige
waterzuiverings-
installaties



5.687 km

riolering





DUBBELE MATERIALITEIT EN IRO

MATERIALITEIT

MILIEU

MENSEN

BESTUUR

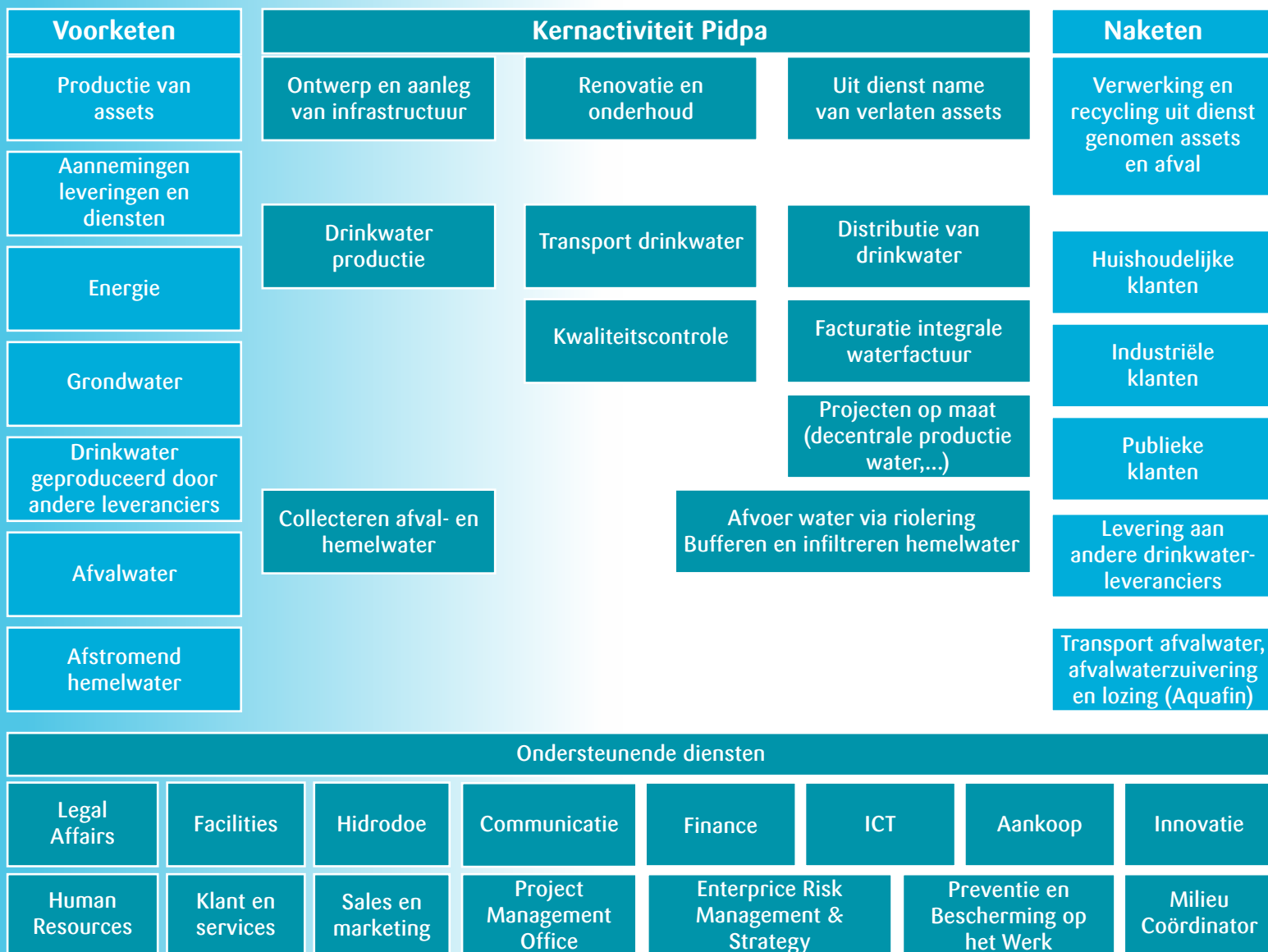
Bij Pidpa staan duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid centraal in de werking. Om weloverwogen strategische keuzes te maken, wordt het principe van de dubbele materialiteit gebruikt. Deze benadering stelt eenieder in staat om op een geïntegreerde manier te kijken naar de wederzijdse relatie tussen de organisatie en de wereld rondom deze organisatie.

Dubbele materialiteit betekent dat wordt nagegaan hoe externe duurzaamheidsfactoren – zoals klimaatverandering, wetgeving, schaarste aan grondstoffen of maatschappelijke verwachtingen – een impact kunnen hebben op de financiële en operationele prestaties (financiële materialiteit). Anderzijds wordt geanalyseerd hoe de eigen activiteiten, producten en diensten een effect hebben op mens, milieu en maatschappij (impactmaterialiteit).

Om deze dubbele blik concreet te vertalen naar beleid en actie, hanteert Pidpa de IRO-methodologie (Impact-Risico-Opportunitie-analyse). Deze systematische aanpak helpt om de thema's te identificeren die materieel zijn voor Pidpa én voor de stakeholders. Daarbij brengen we in kaart:

- de impact die Pidpa uitoefent op haar omgeving;
- de risico's die voortkomen uit externe duurzaamheidsontwikkelingen;
- de kansen die deze evoluties met zich meebrengen, zowel strategisch als operationeel.

Om deze materiële thema's goed te identificeren, moet je als organisatie kijken naar de volledige waardeketen – van grondstoffen tot eindgebruik en afvalverwerking. De waardeketen omvat alle schakels van de bedrijfsvoering, inclusief leveranciers, productie, distributie, klanten en zelfs end-of-life beheer van producten.



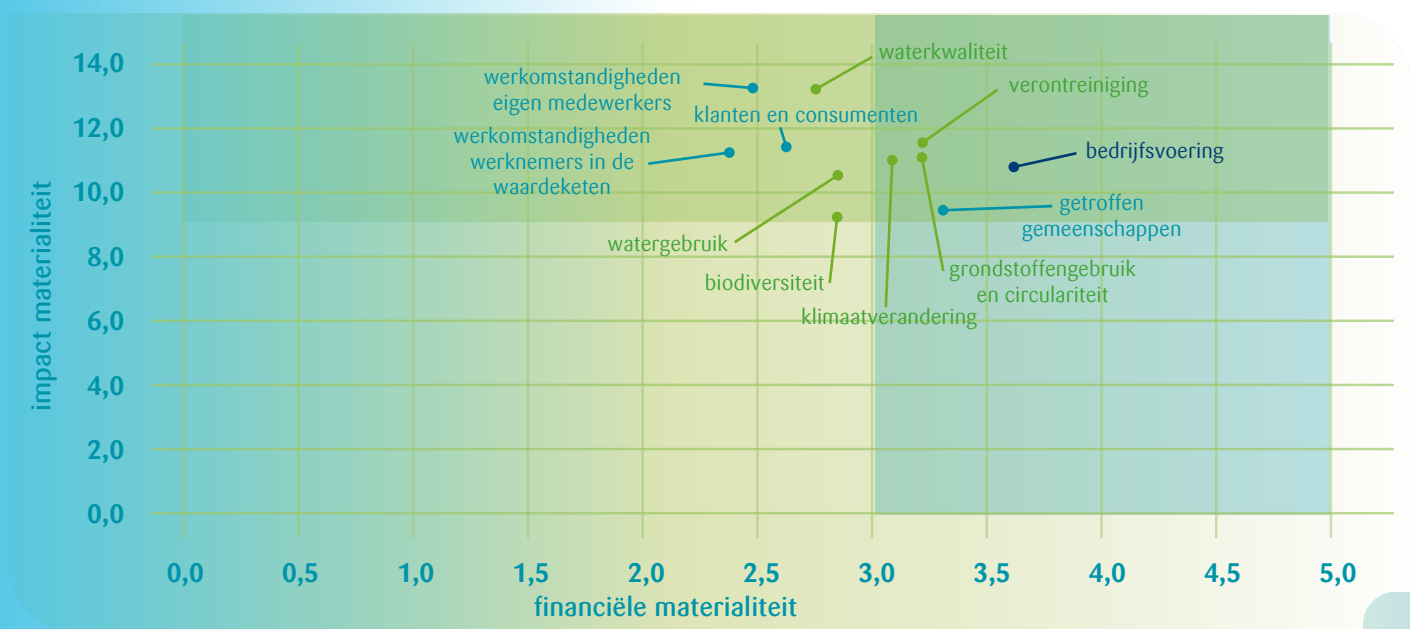
De inzichten uit de IRO-analyse vormen een belangrijke bouwsteen voor de strategische planning, risicobeheersing, duurzaamheidsverslaggeving en stakeholderdialog. Ze zorgen ervoor dat de organisatie wendbaar, toekomstgericht en maatschappelijk gegrond blijft opereren – met oog voor wat echt telt, vandaag én morgen.

In totaal werden 77 IRO's geïdentificeerd waarvan er 33 van materieel belang werden geacht. Over het algemeen resulteerde het dubbele materialiteitsproces in 11 duurzaamheidsonderwerpen van materieel belang voor Pidpa. Pidpa verankert deze materiële thema's in haar beleid en haar bedrijfsstrategie en zal via actieplannen de hieraan gekoppelde doelstellingen en ambities waarmaken.

Thema	Impact/risico/opportuniteit	Korte beschrijving
ENVIRONMENTAL		
Klimaatverandering	Impact negatief	Broeikasgasemissies komende van eigen activiteiten
	Impact negatief	Energieverbruik interne operationele activiteiten
	Risico	Effect van extreme weersomstandigheden op bouwsector en werven
Verontreiniging	Impact positief	Proper oppervlaktewater door afvoer vervuild water naar waterzuiveringsinstallaties
	Risico	Kostenstijging en vertraging door toenemende bodemverontreiniging
Waterkwaliteit	Impact positief	Waarborgen waterkwaliteit door strenge kwaliteitseisen bij productie, distributie en opslag
	Impact negatief	Overstorten riolering met negatieve impact voor gezondheid en milieu
Watergebruik	Impact negatief	Wateronttrekking ruwwater en impact op kwantiteit grondwater
	Impact negatief	Afvoeren grondwater via rioleringssysteem
	Impact positief	Bronbeschermingsmaatregelen
	Impact positief	Asset management door proactief controleren, herstellen en vervangen infrastructuur
Biodiversiteit	Impact negatief	Effect wateronttrekking op biodiversiteit en ecosystemen
Grondstoffengebruik en circulariteit	Impact positief	Circulaire (productie)processen om gebruik grondstoffen/chemicaliën te verminderen
	Risico	Prijsschommelingen op de grondstoffenmarkt
	Impact positief	Duurzaam aankoopbeleid

Thema	Impact/risico/opportuniteit	Korte beschrijving
SOCIAL		
Werkomstandigheden eigen medewerkers	Impact positief	Veiligheid garanderen door bevorderen veiligheidscultuur
	Impact negatief	Arbeidsongevallen bij Pidpa
	Impact positief	Stimuleren opleiding en ontwikkeling
	Impact positief	Duurzame tewerkstelling door in te zetten op welzijn en DEI (Diversiteit, gelijkheid en inclusie)
Werkomstandigheden werknemers in de waardeketen	Impact negatief	Werkomstandigheden en veiligheid in de waardeketen
	Impact negatief	Arbeidsongevallen in de waardeketen
	Impact positief	Gedragscode voor leveranciers
Getroffen gemeenschappen	Impact positief	Samenwerking met steden, gemeenten en nutsmaatschappijen
	Impact positief	Efficiënt managen van crisis- en noodsituaties
	Risico	Klachten over infrastructuurwerken
Klanten en consumenten	Impact positief	Toegang tot water verzekeren
	Impact positief	Rationeel watergebruik stimuleren en ondersteunen
	Impact negatief	Kostprijs en investeringen m.b.t. klimaatverandering en digitale transformatie
	Impact positief	Efficiëntie en innovatie m.b.t. financierbaarheid
GOVERNANCE		
Bedrijfsvoering	Impact positief	Deugdelijk bestuur en transparante communicatie
	Impact positief	Digitale transformatie
	Impact negatief	Gebruik van digitale technologieën en toename gevaren cybersecurity
	Opportuniteit	Ontwikkelingen op vlak van innovatie, technologie en data-analyse

De materialiteitsmatrix van Pidpa voor 2024 ziet er als volgt uit.





MILIEU

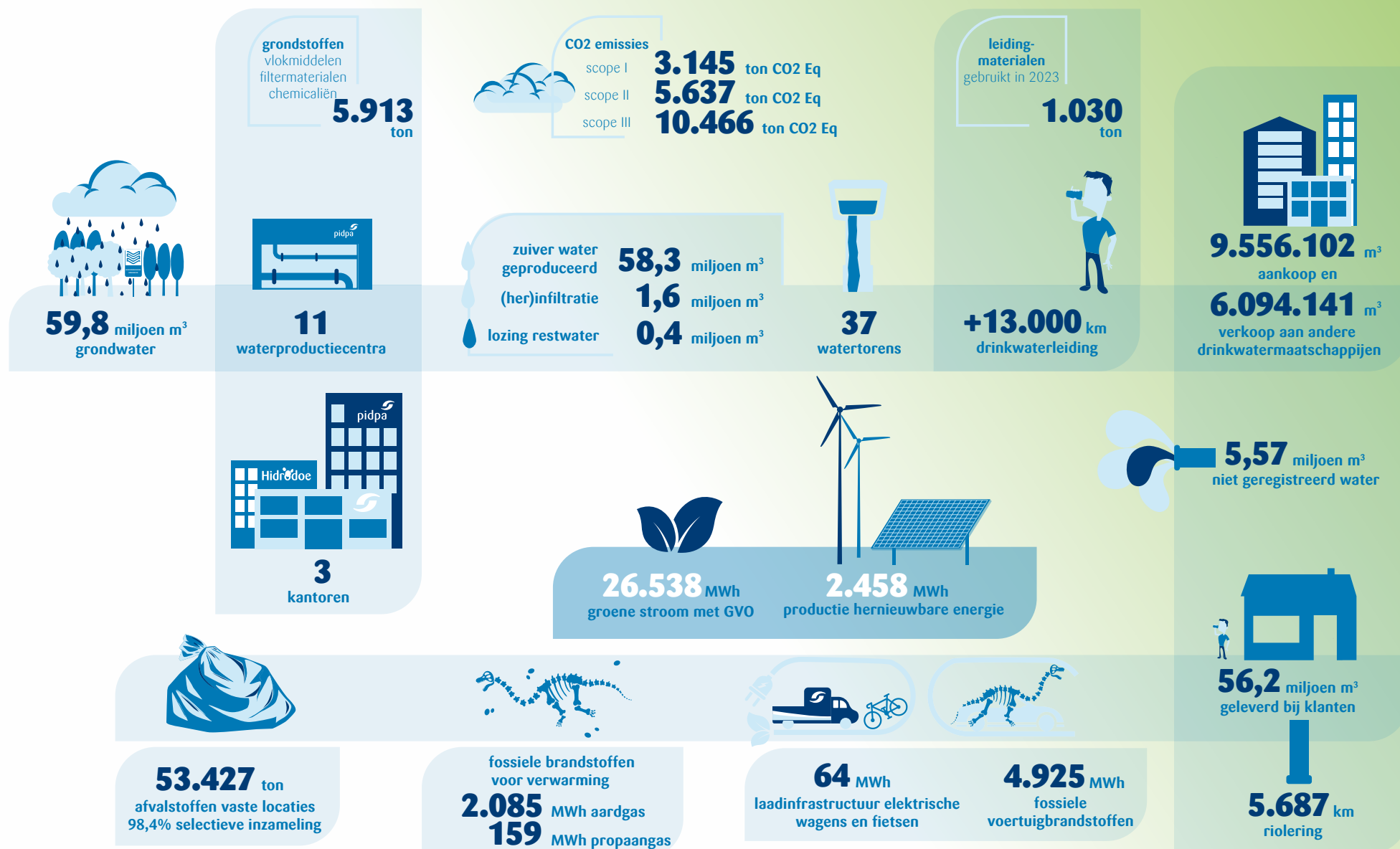
MENSEN

BESTUUR

Bij Pidpa staat de zorg voor het milieu centraal in alles wat ze doet. Als waterbedrijf is zij zich als geen ander bewust van de kwetsbaarheid en waarde van de natuurlijke hulpbronnen. Milieuvriendelijk ondernemen is dan ook geen bijzaak, maar een fundamentele pijler van haar werking.

Pidpa streeft ernaar haar ecologische voetafdruk zo klein mogelijk te houden door actief in te zetten op energie-efficiëntie, duurzame infrastructuur, circulair watergebruik en het beperken van emissies. Daarbij kijkt zij voortdurend hoe zij haar processen, materialen en keuzes kan verduurzamen – van bron tot klant.

Door milieubewuste innovatie en samenwerking bouwt Pidpa mee aan een veerkrachtige leefomgeving, vandaag én voor de generaties van morgen.



4.1 Carbon Footprint



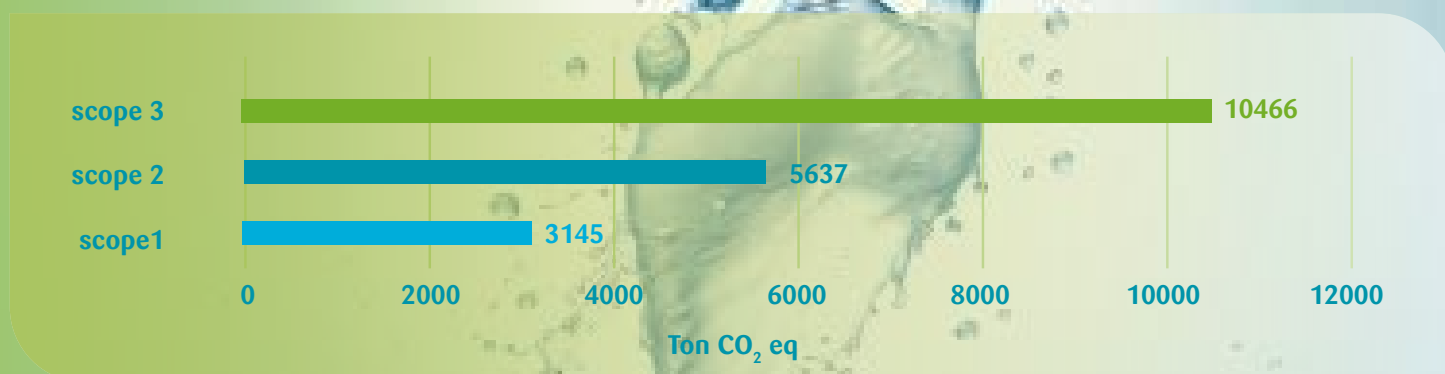
Als publieke wateractor neemt Pidpa haar verantwoordelijkheid op in de strijd tegen klimaatverandering. Een belangrijk instrument daarbij is het in kaart brengen van haar carbon footprint – de totale uitstoot van broeikasgassen die voortvloeit uit haar activiteiten, rechtstreeks én onrechtstreeks.

Door deze uitstoot systematisch te meten en te analyseren, wordt geduid waar de grootste klimaatinvloed ligt: van energieverbruik op de sites tot transport, infrastructuurwerken en indirecte emissies in de keten. Deze gegevens vormen de basis voor gerichte acties om de CO₂-uitstoot stap voor stap te verlagen, in lijn met de Europese klimaatdoelstellingen en de eigen duurzaamheidsambities. Het beheer van de carbon footprint is voor Pidpa dan ook geen eenmalige oefening, maar een continu verbeterproces dat verankerd is in haar klimaat- en energiebeleid.

Binnen de internationale context en de krijtlijnen uitgezet door de Europese, Belgische en Vlaamse overheden heeft Pidpa haar verantwoordelijkheid opgenomen en voor zichzelf klimaatambities vastgelegd en een CO₂ reductieplan opgemaakt. Haar klimaatdoelstellingen zijn enerzijds voldoende ambitieus zodat ze passen binnen het bredere maatschappelijke kader en anderzijds zijn ze volgens de huidige inschattingen ook technisch en financieel realiseerbaar.

Voor de berekening van haar Carbon Footprint hanteert Pidpa een berekeningsmodel dat ontwikkeld werd binnen KWR in opdracht van de Nederlandse drinkwaterbedrijven en dat binnen Aquaflanders (Koepel van Vlaamse Waterbedrijven) hertaald werd naar de Vlaamse context. Waar mogelijk wordt gewerkt met de Belgische CO₂ -emissiefactoren. Waar er geen Belgische emissiefactoren bestaan, wordt gebruik gemaakt van de Nederlandse emissiefactoren of van de Bilan Carbon emissiefactoren.

Carbon footprint 2024 - scope I, II, III



Scope I en II zijn volledig in kaart gebracht. In 2025 wordt samen met de Nederlandse waterbedrijven en KWR het berekeningsmodel aangepast om de materiële bijdragen aan scope III (> 1%) in kaart te brengen.

Sinds 2016 kon Pidpa haar totale Carbon Footprint verlagen met 23%. Eind 2022 heeft Pidpa haar klimaatambities aangescherpt. Tegen 2030 wil Pidpa haar carbon footprint met 55% CO₂ reduceren.

emissiebron (in Ton CO ₂ equivalenten)	bron CO₂- emissiefactor	2016	2023	2024	Δ vs 2023 (in %)	Δ vs 2016 (in %)
Scope 1					-5,5	-22,4
voertuigenpark	*	1790	1794	1608	-10,4	-10,2
CO ₂ emissie productieproces	**	1435	1032	984	-4,6	-31
verwarming (gas)	*	394	77	89	16,5	-77
CH ₄ emissie productieproces	**	146	150	150	0,2	3
noodgroepen (stookolie)	*	49	28	23	-19,3	-53
dienstverplaatsingen wagens personeel	*	214	226	270	19,4	26
verbruik werftoestellen	*	26	22	21	-2,0	-17
Scope 2					-1,4	-27,8
elektriciteit (aankoop) - met gemiddelde Vlaamse emissiefactor	*	7804	5718	5637	-1	-28
elektriciteit (aankoop) - met emissiefactor voor groene stroom met GVO	*	0	0	0		
Scope 3					6,6	-19,7
chemicaliën productie	**	2000	1652	1763	7	-12
aankoop drinkwater andere drinkwaterbedrijven	****	736	1845	2121	15	188
transport restproducten productie	*	138	209	177	-15	28
elektriciteit (zonnepanelen)	*	69	72	65	-9	-5
transport derden (chemicaliën)	*	42	47	54	16	30
vliegereizen	*	4	3	10	180	162
leidingen drinkwater	**	6927	3451	3451	0	-50
afvalstoffenverwerking	**	2580	2367	2668	13	3
woonwerk-verkeer	*	482	147	125	-15	-74
laden e-voertuigen (extern)	*	nb	2	3	38	nb
drukwerk uitbesteed (papier)	***	40	22	27	25	-31
papierverbruik	***	10	1	0	-91	-99
totaal kern		14.606	12.627	12.682	0	-13
totaal add-on		10.278	6.237	6.566	5	-36
totaal (inclusief fictieve bijdrage elektriciteit)		24.884	18.864	19.248	2	-23
totaal (met verrekening 0-emissie voor groene stroom met GVO)		17.081	13.146	13.611	4	-20

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

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

*** Bilan Carbon 2016

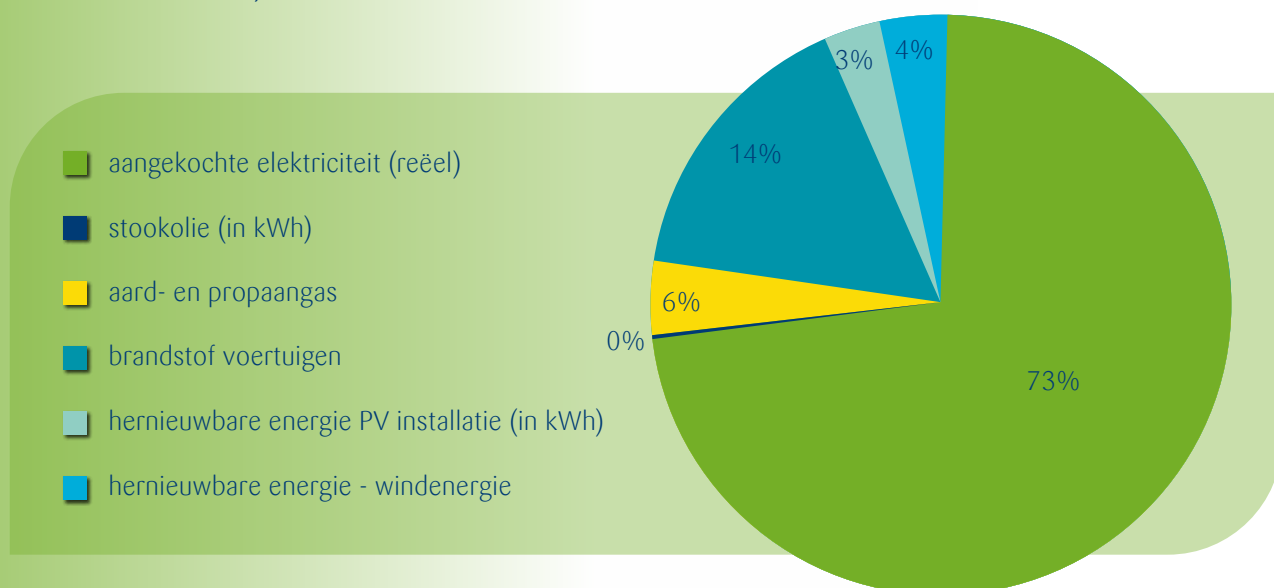
**** Gemiddelde CO2-emissiefactor Vlaamse drinkwaterbedrijven (Aquaflanders)



Primair energieverbruik per energiebron (in kWh)	2022	2023	2024
aard- en propaangas	1.595.343	1.498.061	2.243.679
elektriciteit aangekocht *	64.086.738	67.114.094	66.474.244
elektriciteit uit zonnepanelen	1.335.780	1.174.258	1.070.240
elektriciteit uit windmolens	885.367	1.271.959	1.387.883
voertuigbrandstof	5.743.931	5.518.273	4.950.055
totaal primair energieverbruik	73.647.158	76.576.643	76.126.101

* aangekochte elektriciteit met garanties van oorsprong

Inzake energiebeheer zet Pidpa in zowel op rationeel energiegebruik (energie-efficiëntie) als op de aanwending van duurzame energiebronnen. Het totale primaire energieverbruik (productie, distributie, administratieve en logistieke ondersteuning) daalde in 2024 met 0,59%.

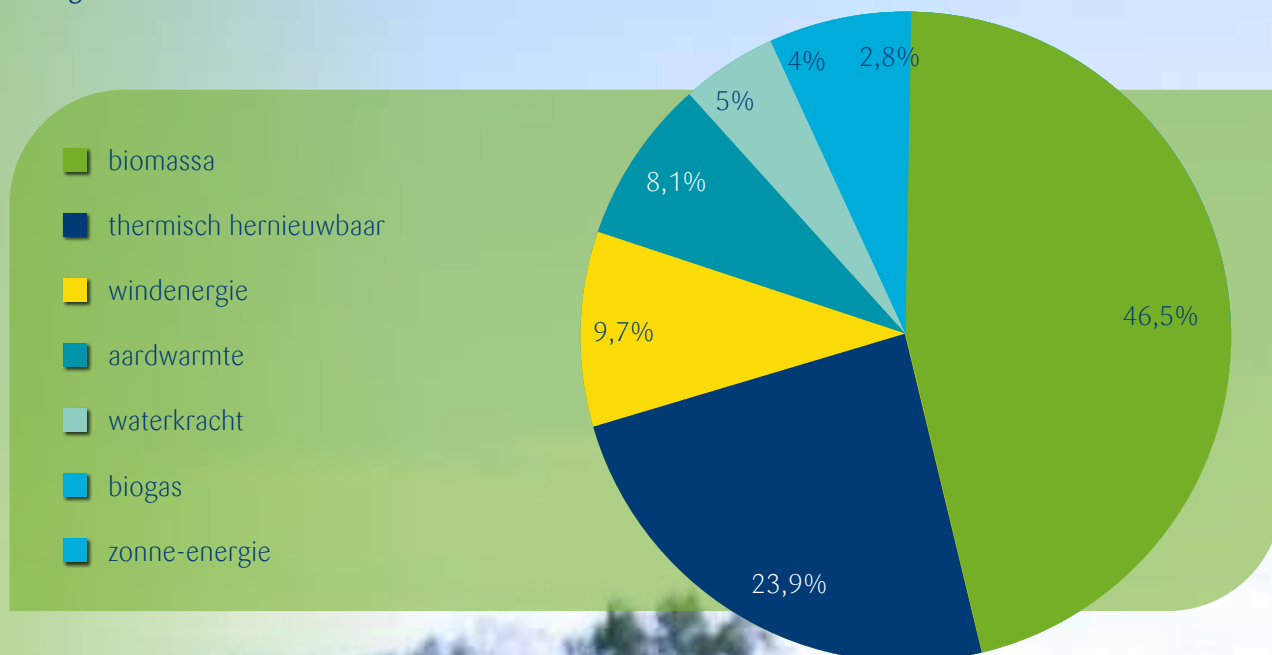


De zonnepanelen op de waterproductiecentra, het exploitatiecentrum Grobbendonk en het nieuwe opjaagstation Rumst wekten in 2024 ongeveer 1070 MWh op. De eigen energieproductie uit zonnepanelen daalde met 8,9% t.o.v. 2023 als gevolg van het sombere weer.

In 2024 werd een PV-installatie geplaatst op het nieuwe opjaagstation Rumst, waarbij werd gekozen voor recycleerbare zonnepanelen. Daarnaast werd een raamcontract aanbesteed voor de uitrol van bijkomende PV-dak- en grondinstallaties en dit voor een totaal van 9.106 bijkomende kW-piek aan PV-installaties.

In 2022 nam Elicio op het waterproductiecentrum van Balen 2 windmolens in gebruik. De windmolens wekten in 2024 9.295 MWh aan hernieuwbare energie op. Hiervan gebruikte Pidpa zelf 1.388 MWh elektriciteit (15%) voor het waterproductiecentrum. De rest van de energie werd op het net geïnjecteerd.

Pidpa haalde op die manier in 2024 ongeveer 8,03% van haar eigen energiebehoefte uit duurzame energiebronnen op eigen terrein. De resterende elektriciteit wordt bij energieleveranciers aangekocht onder de vorm van 100% groene stroom met garanties van oorsprong. De grafiek geeft weer van welke hernieuwbare bronnen de aangekochte elektriciteit afkomstig is. Omdat de herkomst van groene energie pas rond augustus elk jaar wordt meegedeeld door de VREG/leverancier geven we in dit verslag de verdeling van 2023 weer.



Alle zonnepanelen en windturbines op de terreinen van Pidpa samen leverden in 2024 een hoeveelheid hernieuwbare energie op die overeenkomt met het energieverbruik van 3.962 gezinnen (berekend a.d.h.v. gemiddeld verbruik 3.500 kWh/jaar).

In Hidrodoe werd in 2023 een hydrothermische warmtepompinstallatie geplaatst. Deze warmtepomp onttrekt warmte- en koelingsenergie aan de reinwaterkelders van het nabijgelegen waterproductiecentrum. De installatie met TED (thermische energie uit drinkwater) verwarmt en koelt voortaan Hidrodoe. Dit heeft een positieve impact op de carbon footprint van Hidrodoe. Het verbruik van fossiele brandstof (aardgas) kan op de site tot haast 0 herleid worden. In 2024 werd slechts 27.871kwh aan aardgas verbruikt op deze site, terwijl dit in 2021 nog 612.840 kWh was. Dit is een belangrijke stap in het uitfaseren van het gebruik van fossiele brandstoffen bij Pidpa. De warmtepomp zelf wordt aangedreven op groene stroom. Ook de burens van Sport Vlaanderen maken sinds 2024 gebruik van thermische energie uit ons drinkwater voor de verwarming van de douches.



4.3.1 Drinkwaterkwaliteit

Als producent en leverancier van drinkwater staat de kwaliteit van dit eindproduct natuurlijk centraal in haar werking. Daarvoor voert zij dagdagelijks de nodige controles uit: in haar waterproductiecentra, onderweg naar de klant en natuurlijk bij de klanten thuis. Dat gebeurt in hoofdzaak door het eigen laboratorium dat door de Vlaamse overheid is erkend. Als eerste Vlaams milieulaboratorium, erkend in het vernieuwde erkenningssysteem van het Departement Omgeving, heeft het laboratorium ook in 2024 weer met glans de ringtesten, georganiseerd door de Vito, uitgevoerd. In 2024 ontving het Pidpa-laboratorium opnieuw de BELAC-accreditatie.

Conform de Vlaamse wetgeving met betrekking tot 'water bestemd voor menselijke consumptie', voerde Pidpa in 2024 1.719 eenvoudige bewakingscontroles (15 parameters + reeks van 14 metalen in het kader van het loodactieplan) uit en 66 volledige drinkwateraudits die elk bestaan uit de analyses van een 60-tal drinkwaterparameters. Bovendien werden er voor het eerst 17 gratis analyses uitgevoerd op het eigen grondwater van niet-aansluitbare klanten.

Het minimum aantal verplichte stalen werd opnieuw rechtstreeks bij de verbruiker genomen.

De stalen werden ruimtelijk gespreid over de 14 leveringsgebieden van Pidpa en de aantallen werden bepaald in functie van het totale waterverbruik per leveringsgebied. Elk jaar worden deze resultaten gerapporteerd aan de afdeling Operationeel Waterbeheer van VMM.

particulieren	772 controles en 66 audits
ziekenhuizen, scholen, rusthuizen en kinderdagverblijven	707 controles
andere publieke gebouwen en bedrijven	176 controles
niet-aansluitbare klanten	17 audits

In totaal heeft het Pidpa-laboratorium in 2024 meer dan 18.000 stalen genomen waarop 365.474 analyses zijn uitgevoerd, waarvan 297.940 scheikundig en 67.534 bacteriologisch.

Hierbij werden tevens screenings uitgevoerd op nieuwe stoffen vermeld in het Vlaams Drinkwaterbesluit van 20 januari 2023 waaronder o.a. perchloraat en bisfenol-A. Deze stoffen werden evenwel niet teruggevonden in onze Pidpa-waters. Ook de eerste screening op 1,2,4-triazool, een pesticide die veel media-aandacht kreeg in 2024, gaf positieve resultaten: alle waarden van onze drinkwaters waren kleiner dan 15 ng/l.





Tot slot deed Pidpa ook onderzoek naar de aanwezigheid van PFAS, een nieuw te meten groep van schadelijke polyfluor-verbindingen, in haar drinkwater. Het drinkwater bij Pidpa wordt geproduceerd vanuit diep grondwater en voldoet volledig aan de huidige geldende normen (100 ng/l voor de som van 20 specifieke PFAS en 500 ng/l voor de som van al de gemeten PFAS). Tevens voldoet dit drinkwater ook aan de strenge streefwaarde van 4 ng/l voor de som van 4 bekende PFAS (waaronder de meest besproken PFOA en PFOS) en dit gemeten aan de tapkraan bij de klant.

Daarnaast waarborgt Pidpa via systematische en preventieve spoelcampagnes de kwaliteit van het drinkwater tot bij de gebruiker thuis. Dit proces houdt in dat leidingen met een verhoogde stroomsnelheid worden doorgespoeld om eventuele afzettingen, zoals ijzer- of mangaanresten, los te maken en af te voeren. Dit zijn op zich geen schadelijke stoffen maar zij kunnen wel mogelijk een verkleuring van het water veroorzaken.

Wanneer een klant melding maakt van een probleem met de kwaliteit van het kraanwater, zoals verkleuring, een afwijkende geur of smaak, of troebelheid, onderneemt Pidpa meteen gerichte acties. De melding wordt eerst zorgvuldig geanalyseerd om na te gaan of er op dat moment reeds bekende werkzaamheden of storingen zijn die de klacht kunnen verklaren. Indien nodig wordt er een techniekter ter plaatse gestuurd om de situatie te beoordelen. Deze voert metingen uit en neemt eventueel waterstalen voor verder laboratoriumonderzoek.

Als blijkt dat het probleem veroorzaakt wordt door afzettingen of verstoringen in het leidingnet, wordt er overgegaan tot gerichte spoelacties om de leidingen grondig te reinigen. In sommige gevallen worden ook kleppen, afsluiters of andere netcomponenten nagekeken of hersteld. Tijdens het volledige proces wordt de klant op de hoogte gehouden van de vaststellingen en de maatregelen die genomen worden.

Bij herhaalde meldingen of systematische klachten in een bepaald gebied voert Pidpa bijkomende analyses uit. Indien nodig worden structurele maatregelen gepland, zoals netaanpassingen of de vervanging van oudere leidingen. Op die manier blijft Pidpa waken over de levering van betrouwbaar en gezond drinkwater voor al haar klanten.

Jaarlijks stelt VMM een rapport op met betrekking tot de kwaliteit van het drinkwater in Vlaanderen. Het rapport drinkwaterkwaliteit 2023 staat momenteel op de website van VMM (<https://vmm.vlaanderen.be/publicaties/kwaliteit-van-het-drinkwater-2023>).

4.3.2 Verontreiniging van lucht, water en bodem door eigen activiteiten



4.3.2.1 Lucht

De activiteiten van Pidpa vallen niet onder de Richtlijn Industriële Emissies (RIE). De vaste installaties hebben slechts een beperkte invloed op de luchtkwaliteit. Enkel in het kantoor in Antwerpen is een gasverwarmingsinstallatie aanwezig. De luchtmissies van deze installatie moeten om de vijf jaar worden gemeten.

In 2024 voerde een erkend deskundige een luchtmissiemeting uit. Uit het rapport blijkt dat de emissies voldoen aan de geldende normen van Vlarem.

Daarnaast zijn er enkel nog diffuse emissies als gevolg van de transportactiviteiten. Deze worden mee opgenomen in de berekening van de carbon footprint.



4.3.2.2 Water

Op de vaste vergunde locaties zoals de waterproductiecentra, de kantoren en de magazijnen worden beperkte volumes afvalwater geloosd.

Dankzij de goede kwaliteit (basismilieukwaliteitsnorm Vlarem) van het restwater van de waterproductiecentra infiltreert Pidpa dit water maximaal in de bodem via bezinkings- en infiltratiebekkens binnen de afpompingskegel rond de grondwaterwinningen.

% Hergebruik water op WPC

	opgepompt ruwwater (m ³)	infiltratie- water (m ³)	geloosd afval- water (m ³)	% drinkwater	% infiltratie	% lozing
2022	59.658.374	1.617.369	200.300	96,95%	2,71%	0,34%
2023	60.457.735	1.595.854	298.629	96,87%	2,64%	0,49%
2024	59.764.478	1.610.463	373.012	96,69%	2,69%	0,62%

Tijdens de laatste 3 jaar werd gemiddeld 97% van het opgepompte grondwater gezuiverd tot drinkbaar water en werd slechts gemiddeld 0,5% van het opgepompte water geloosd. Ruim 99% van het opgepompte water wordt rechtstreeks of onrechtstreeks (na herinfiltratie) omgezet in drinkbaar water (circulariteitsindex 99,38% bij de productie van water).

In het kantoor in Grobbendonk en in Hidrodoo wordt hemelwater gebruikt voor de spoeling van de toiletten. In 2025 zal in Hidrodoo voor de toiletspoelingen overgeschakeld worden van hemelwater op gezuiverd effluent van het sanitair afvalwater. Hiertoe werd een zuiveringsinstallatie (BluElephant® + Foscube®) geplaatst die het effluent van toiletten, keukens en spoelbakken zal opzuiveren tot spoelwater voor toiletten. Op die manier kunnen we het regenwater gebruiken voor druppelinfiltratie en filtratie op het eigen terrein (en in noodgevallen ook voor toiletspoeling). Momenteel is de zuiveringsinstallatie nog in opstart.

% Gebruik hemelwater op kantoren

	gebruik hemelwater	totaal water- verbruik (m ³)	% gebruik hemelwater
2022	503	8.438	5,9%
2023	593	9.714	6,1%
2024	587	6.802	8,6%

Jaarlijks brengt een extern erkend laboratorium de kwaliteit van het restwater in kaart tijdens driedaagse meetcampagnes. In functie van de kwaliteit en het debiet van de restwaters wordt een afvalwaterheffing betaald aan de Vlaamse overheid. De geloosde vuilvrachten zijn dermate klein dat in het integraal milieujarverslag dat jaarlijks wordt ingediend in het digitale loket van de Vlaamse overheid, geen deelregister waterremissies moet toegevoegd worden.

Daarnaast moet tegen 2027 een derde van de waterlopen in Vlaanderen in goede toestand zijn en moet voor de overige twee derde een grote stap vooruit zijn gezet. Door de aanleg van riolering op plaatsen waar afvalwater nu nog in het milieu terechtkomt, kan de hoeveelheid stikstof en fosfor fors worden teruggedrongen. De reductiedoelen en het gebiedsdekkend uitvoeringsplan leggen vast waar dit exact moet gebeuren. Voor het volledig werkingsgebied (46 gemeenten) van Pidpa-Riolering zullen de vooropgestelde reductiedoelen uit het stroomgebiedsbeheersplan generatie 3 behaald zijn tegen 31 december 2027.



4.3.2.3 Bodem

Verontreiniging van bodems heeft een directe negatieve impact op onze belangrijkste grondstof, grondwater. Pidpa neemt daarom bij haar bedrijfsvoering maatregelen om de verontreiniging van de bodem maximaal te voorkomen. Zo worden gevaarlijke stoffen opgeslagen in opvangbakken en in vloeistofdichte inkuipingen zodat binnen het waterwingebied 100% van de opgeslagen volumes gevaarlijke stoffen kunnen opgevangen worden wanneer zich een lek of een calamiteit zou voordoen. Daarnaast zijn alle lospunten voor gevaarlijke stoffen conform de Vlaamse regelgeving uitgerust met vloeistofdichte pistes. Het gebruik van chemicaliën in bulk werd de afgelopen jaren ook sterk afgebouwd. Zo werkt Pidpa als enige Vlaamse waterbedrijf zonder chemische desinfectie (chloorvrij).

Indien zich binnen de beschermingszones van de waterwingebieden toch een incident voordoet, bestaat hiervoor een spill- en meldingsprocedure waarmee het incident snel en efficiënt kan worden aangepakt.

De percelen, waar Vlareem-ingedeelde inrichtingen en activiteiten plaatsvinden die bij slecht beheer potentieel aanleiding kunnen geven tot bodemverontreiniging, worden periodiek onderworpen aan oriënterende bodemonderzoeken. Op dit moment heeft Pidpa geen percelen in eigendom waar nog een beschrijvend bodemonderzoek of een bodemsaneringsproject op moet uitgevoerd worden. Pidpa is daarmee volledig in regel met de strenge Vlaamse regelgeving.

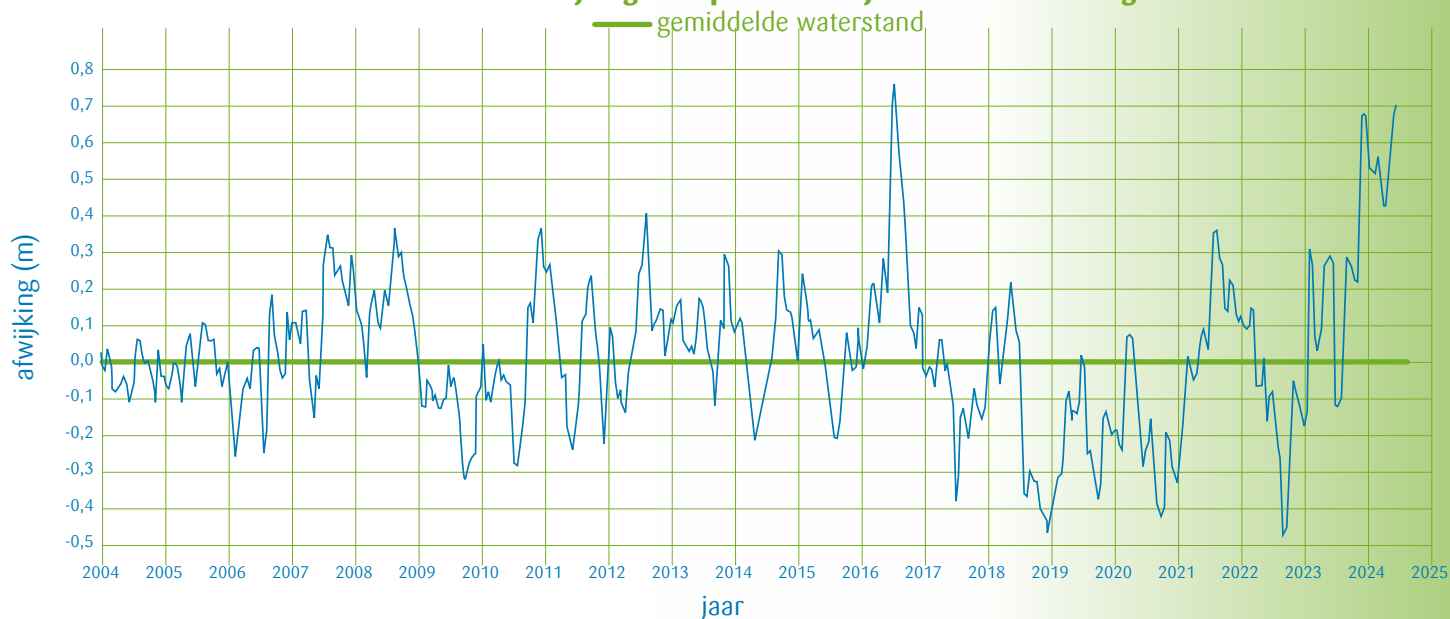




Pidpa zet zich actief in om grondwater – een kostbare natuurlijke hulpbron die zij gebruikt voor de productie van haar drinkwater – ook voor toekomstige generaties beschikbaar en toegankelijk te houden. In de provincie Antwerpen beschikt Pidpa over zo'n 1.000 peilputten die niet alleen de grondwaterstand meten, maar op bepaalde locaties ook de waterkwaliteit monitoren. Dankzij deze gegevens kan Pidpa snel én preventief ingrijpen waar nodig.

Voor Pidpa blijkt dat de grondwaterpeilen in zeer natte (vb. juni 2016 of voorjaar 2024) of zeer droge periodes (afgelopen zomers) ongeveer 50 centimeter kunnen afwijken in positieve/negatieve zin ten opzichte van het langjarig gemiddelde, en dit op basis van de voortdurende opvolging door Pidpa zelf. In zeer droge jaren staat het waterpeil dus ongeveer 50 cm lager op een pakket van 60 tot 200 m.

Evolutie afwijking voor periode van jaar over alle winningen



In het voorjaar van 2024 lagen de grondwaterstanden 70 cm boven het langjarig gemiddelde voor deze periode van het jaar. Dit is een historisch hoog niveau. Ook het stijgingspercentage sinds 2023 is opmerkelijk, en er is geen sprake van een dalende trend. Deze cijfers onderstrepen de sterke klimaatrobuustheid van het miocene watervoerende systeem waarin deze metingen plaatsvinden.

Vanzelfsprekend houdt Pidpa rekening met andere elementen zoals aanwezige natuur en/of landbouw in de directe omgeving van de grondwaterwinningen. Wanneer Pidpa op basis van een grondwaterpeilanalyse vaststelt dat het peil in één of meerdere winningen te laag staat met mogelijke negatieve effecten op de omgeving, worden – waar mogelijk – maatregelen genomen om die winning tijdelijk te beperken. Dit gebeurt met het oog op het voorkomen van schade aan natuur of landbouw.

Juist om die reden is het van essentieel belang dat Pidpa haar gespreide grondwaterwinningen met voldoende marge en reserve vergund houdt. Een ruimere vergunningscapaciteit laat toe om flexibel in te spelen op klimatologische schommelingen en voorkomt dat er tijdens kritieke droogteperiodes op enkele locaties moet worden doorgepompt bij gebrek aan alternatieven.

Innovatie speelt in dit alles een cruciale rol. Zo worden geavanceerde technologieën ingezet om de verticale en horizontale stromingen van het grondwater online en in realtime te registreren. Deze informatie is essentieel om de impact van vervuiling op grondwaterbronnen en het effect van infiltratiebekkens nauwgezet op te volgen. Ook intelligente bufferbekkens maken deel uit van deze aanpak. Zij optimaliseren het buffervolume, stimuleren infiltratie en beperken waterafvoer – zonder risico op wateroverlast.

Een belangrijk beleidsinstrument binnen een duurzaam bronnenbeheer zijn de hemelwater- en droogteplannen. Deze plannen bieden een ruimtelijke totaalvisie voor de infiltratie en vertraagde afvoer van hemelwater, vandaag én in de toekomst. Binnen de Blue Deal gelden ze bovendien als voorwaarde: gemeenten die na 2024 nog aanspraak willen maken op watergerelateerde subsidies, moeten over zo'n plan beschikken.

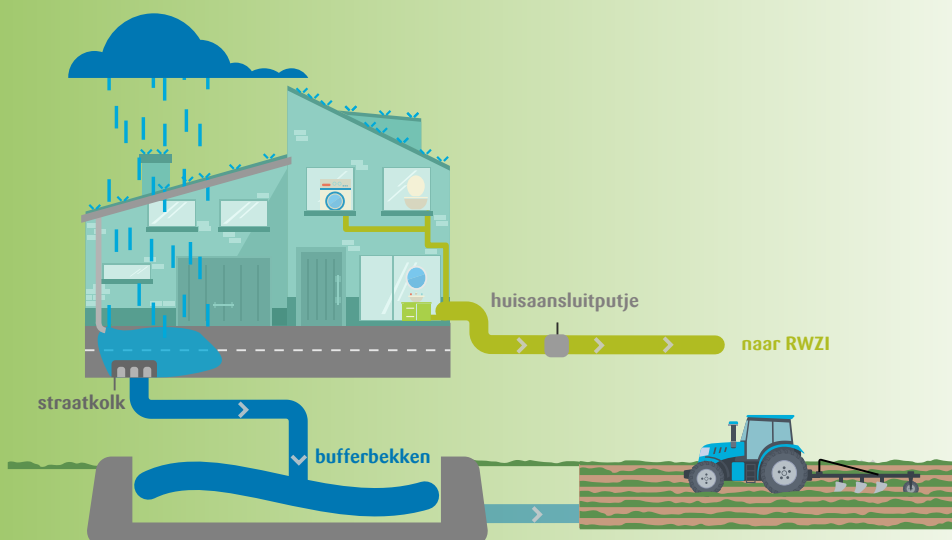


Pidpa kijkt ook verder. Er wordt gezocht naar alternatieve waterbronnen, niet alleen voor drinkwaterproductie, maar ook voor toepassingen waar water van mindere kwaliteit volstaat.

Zo onderzoekt Pidpa in de gemeente Mol of het water uit de 'Sibelco-putten' geschikt is als alternatieve bron voor drinkwater. Dit sluit naadloos aan bij het project Vlaanderen WaterProof, dat zich richt op het bestrijden van droogte en waterschaarste.

Een ander sterk voorbeeld is het project 'Slimme Straat' in Wiekevorst. Hier realiseert Pidpa binnen een nieuwe verkaveling een collectief hemelwater netwerk, waarmee alle woningen kunnen worden aangesloten op een gemeenschappelijke opvanginstallatie. Een gelijkaardig project loopt momenteel ook in Vorselaar. Op die manier wordt hemelwater lokaal hergebruikt en het verbruik van drinkwater aanzienlijk verlaagd.

Ook naar de landbouw worden in dit kader verschillende projecten opgestart. Zo bekijkt het 'RAINBnb-project' waar verzameld hemelwater op strategische punten via bufferbekkens tot aan de velden van landbouwers kan worden gebracht voor verder gebruik.



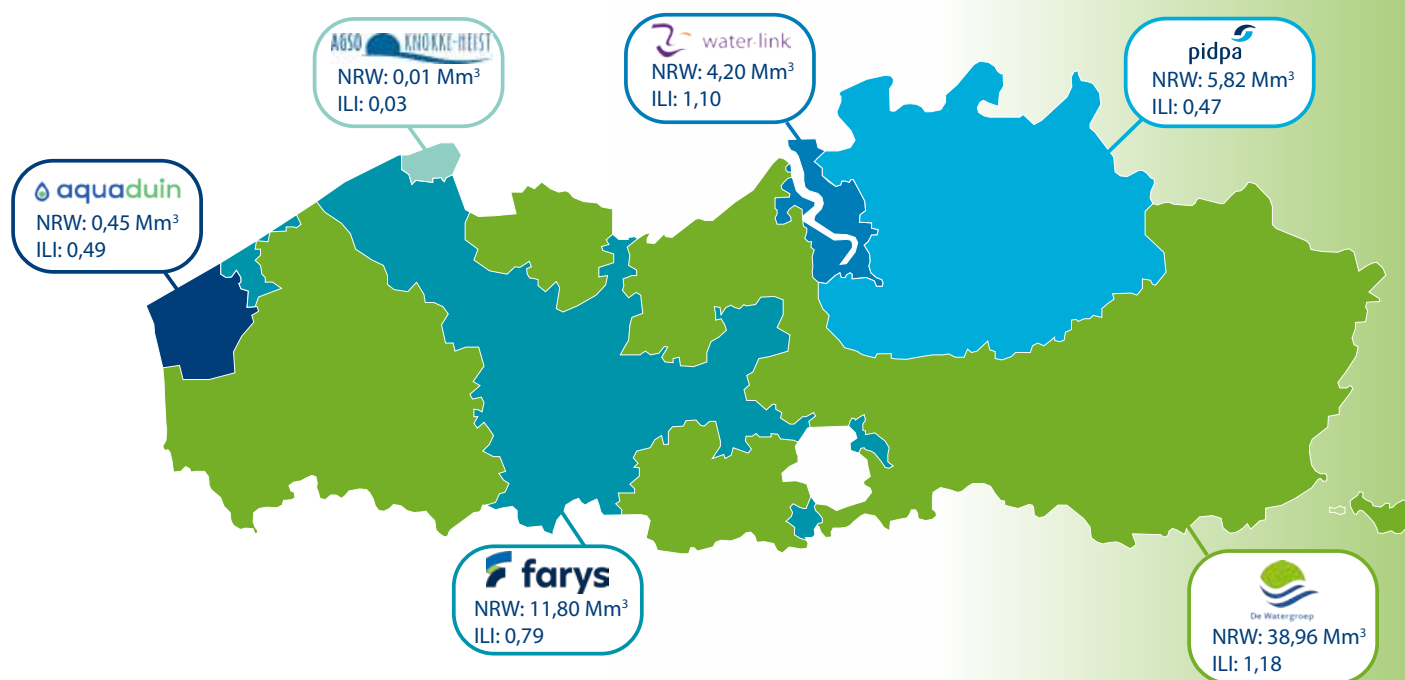
Elke dag voorziet Pidpa al haar klanten huishoudens, bedrijven en openbare besturen – van betrouwbaar, veilig en kwaliteitsvol drinkwater, 24 uur per dag, zeven dagen op zeven. Om die continuïteit te garanderen, werkt Pidpa niet alleen aan een duurzaam en toekomstgericht bronnenbeheer maar investeert zij voortdurend in een robuuste infrastructuur, slimme technologieën en een doordacht waterbeheer.

Pidpa beschikt over een fijnmazig en onderling verbonden leidingnet, zodat bij storingen of onderhoud het water via alternatieve routes kan worden aangevoerd. Aanvullend versterkt Pidpa haar centrale infrastructuur met decentrale infrastructuur, zoals hemelwaterrecuperatie, industriële waterrecuperatie of slimme waterbekkens.

Daarnaast wordt gebruik gemaakt van moderne technieken zoals digitale monitoring en automatische sturing om snel in te grijpen bij afwijkingen of incidenten. Een goed voorbeeld hiervan zijn de zogenaamde 'District Metered Areas': gebieden die afzonderlijk worden bemeterd en die het mogelijk maken om snel en efficiënt lekken op te sporen (en dus ook te herstellen). Ook het onderhoud en de vernieuwing van het netwerk worden proactief gepland en dit via een modern assetmanagement, zodat de kans op onderbrekingen zo klein mogelijk blijft.

In 2024 werd meer dan 150 kilometer drinkwaterleidingen vervangen, waardoor de vervangingsgraad van 1.14% werd gehaald.

Dankzij al deze inspanningen slaagt Pidpa erin om het aandeel Niet Geregistreerd Water (NRW)¹ tot een minimum te beperken. Hierdoor voldoet Pidpa aan de doelstellingen van de Blue Deal en blijft ze ruim onder de internationale referentiewaarden (ILI ~ 1)² die gelden als maatstaf voor goed netbeheer.



ILI en volume NRW in miljoen kubieke meter geraamd in 2023 voor 2024 per waterbedrijf.

uit nota NRW-actieplannen Vlaamse Waterbedrijven Aquaflanders

Voor het kalenderjaar 2023 werd bij Pidpa in het tariefplan een ILI vooropgesteld van 0,42. Begin 2023 werd de ILI geraamd op 0,47 die op basis van de exacte facturatiegegevens van eind 2024 bevestigd werd op 0,42.

Ook voor het kalenderjaar 2024 werd in het tariefplan een ILI van 0,42 vooropgesteld en wordt de ILI op basis van de huidige beschikbare gegevens geraamd op 0,46.

¹ het verschil tussen de hoeveelheid water die door Pidpa in het leidingnet wordt gepompt en de hoeveelheid water die door watermeters wordt geregistreerd. Dit verschil kan heel wat oorzaken hebben: water dat wordt gebruikt bij het spoelen van het leidingnet of door de brandweer, illegale afnames, schadegevallen, lekken en breuken ...

² de Infrastructure Leakage Index is de verhouding tussen de werkelijke jaarlijkse reële verliezen en de werkelijke onvermijdelijke verliezen.

Wat betreft de rioleringsinfrastructuur gunde Pidpa 48 projecten aan aannemers. Deze 48 projecten dragen allen bij tot duurzame blauw-groene inrichting van het openbaar domein. Zo zal het afvalwater van 1.769 inwoners bijkomend aangesloten worden op een rioolwaterzuiveringsinstallatie. Daarnaast telden we in 2024: 139 projecten in uitvoering, 175 in voorontwerp en 255 in ontwerp. Al deze projecten zullen in de komende jaren bijdragen aan het verhogen van de rioleringsgraad. Verder wordt ook het rendement van deze rioolwaterzuiveringsinstallaties verhoogd en de droogteproblematiek aangepakt door het regenwater in deze projectzones maximaal terug in de bodem te laten infiltreren.

In het kader van levenscyclusbeheer werd er in 2024 meer dan 120 kilometer riolering geïnspecteerd. Pidpa voert momenteel een inspectieprogramma uit voor de periode 2022–2027. Het doel is om tegen het einde van deze termijn een duidelijk beeld te krijgen van de staat van de belangrijkste leidingen binnen haar netwerk. Voor de opvolging van deze werkzaamheden heeft Pidpa een overzichtelijk dashboard ontwikkeld. Dit dashboard biedt een actuele stand van zaken en toont zowel de voortgang van de inspecties als de resultaten, opgedeeld per gemeente of voor het volledige werkingsgebied.



Daarnaast werkt Pidpa samen met Aquafin aan de opmaak van een maatregelenprogramma. Voor leidingen waarbij gebreken worden vastgesteld, zal een voorstel worden uitgewerkt voor herstel, renovatie, vervanging of monitoring. Op die manier zal er tegen eind 2027 een helder overzicht zijn van de noodzakelijke inspanningen om het bestaande rioelstelsel in goede staat te brengen en te behouden.



Naast de fysieke infrastructuur zorgt Pidpa ook voor de strategische spreiding van haar waterproductie. Door te werken met verschillende productiecentra en grondwaterwinningen, wordt het risico op tekorten geminimaliseerd, zelfs bij extreme weersomstandigheden of in crisissituaties.

Leveringszekerheid betekent ook voorbereid zijn op de toekomst. Daarom houdt Pidpa rekening met de toenemende watervraag, de impact van klimaatverandering en de nood aan veerkrachtige systemen. Via samenwerking met overheden, wetenschappelijke instellingen en andere partners werkt Pidpa aan duurzame oplossingen om ook de komende generaties van water te kunnen blijven voorzien.

In dat kader wordt momenteel het waterproductiecentrum van Oud-Turnhout grondig vernieuwd, volgens dezelfde principes en inzichten die eerder met succes zijn toegepast in Essen.

Net zoals in Essen wordt het productiecentrum van Oud-Turnhout uitgerust met de nieuwste technologieën op vlak van waterbehandeling, energie-efficiëntie en procesautomatisering. Er wordt ingezet op een flexibel en schaalbaar ontwerp, waardoor de installatie niet alleen voldoet aan de huidige noden, maar ook klaar is voor toekomstige evoluties in watervraag en regelgeving.



Bij de vernieuwing ligt de focus niet alleen op technische optimalisatie, maar ook op duurzaamheid. Er wordt bijvoorbeeld gekeken naar hergebruik van spoelwater, het beperken van energieverbruik en het slim inzetten van digitale sturing en monitoring. Ook landschappelijke inpassing en aandacht voor de omgeving maken deel uit van het project.

Binnen Vlaanderen bestaan er vandaag diverse structurele samenwerkingen tussen waterbedrijven, onder meer via gezamenlijke investeringsprojecten, interconnecties, gegevensuitwisseling en afstemming van planningen. Pidpa speelt hierin een actieve rol, met onder andere de realisatie van koppelingen met buurbedrijven zoals De Watergroep en water-link. Ook op vlak van gezamenlijke visieontwikkeling rond strategische infrastructuur en waterbevoorrading is die samenwerking cruciaal.

Kortom, Pidpa neemt haar verantwoordelijkheid op om haar klanten elke dag opnieuw te kunnen garanderen: water van topkwaliteit, altijd en overal.



Biodiversiteit is voor Pidpa geen bijkomstigheid, maar een essentieel onderdeel van een duurzaam waterbeheer. Een rijke en diverse natuur draagt bij aan de natuurlijke filtering van regenwater, de veerkracht van ecosystemen en de kwaliteit van het bodemleven – allemaal factoren die rechtstreeks invloed hebben op de kwaliteit van het grondwater. Bovendien zorgt biodiversiteit ervoor dat ecosystemen stabiel zijn in tijden van stress, zoals bij droogte of vervuiling. De kwetsbaarheid van grondwaterwinningen maakt dat Pidpa proactief optreedt in de omgeving van haar bronnen. Gronden in de beschermingszone van de grondwaterwinning worden aangekocht om schadelijke invloeden van industriële of landbouw activiteiten of infrastructuurwerken tot een minimum te beperken. Door eigenaar te zijn van deze gronden, kan Pidpa controle uitoefenen op het gebruik en beheer ervan, en zo een buffer creëren tussen mogelijke vervuilsbronnen en het grondwater.

De gronden in eigendom zijn niet alleen functioneel voor waterbescherming, maar dragen ook bij aan de biodiversiteit en het landschap. Het merendeel van de gronden wordt op een natuurvriendelijke manier ingericht en beheerd, in samenwerking met lokale partners zoals het Agentschap Natuur en Bos, natuurverenigingen of gemeentebesturen. Zo ontstaan waardevolle groenzones die niet alleen het grondwater beschermen, maar ook ruimte bieden voor natuurontwikkeling en soms ook voor zachte recreatie.

De natuurgebieden onder beheer van Pidpa bestaan grotendeels uit bos. Sinds 2018 beschikken heel wat van deze bossen over het FSC®-label, wat een duurzaam beheer garandeert. Het betreft bossen in Balen, Brasschaat, Essen, Grobbendonk, Kapellen, Merksplas, Mol, Olen, Oostmalle, Poederlee en Westerlo.³

In 2008 werden voor vijftien locaties uitgebreide bosbeheerplannen opgesteld. Het ging om de sites in Balen-Kanaal, Brasschaat, Essen, Grobbendonk, Kapellen, Merksplas, Mol, Olen, Oostmalle, Oud-Turnhout, Poederlee, Schilde, Schoten, Turnhout en Westerlo. In 2024 zijn deze plannen omgezet naar natuurbeheerplannen. Voor een aantal locaties werd het beheer overgedragen aan het Agentschap voor Natuur en Bos (ANB) en Natuurpunt.

Een belangrijke uitdaging in en rond deze bossen is de bestrijding van invasieve exoten. Pidpa voert hiervoor al sinds 1999 beheersmaatregelen uit. Tot en met 2024 werd hier ongeveer 700.000 euro geïnvesteerd, wat neerkomt op een jaarlijks gemiddelde van 27.000 euro. Deze werken, net als het overige natuurbeheer, worden uitgevoerd door maatwerkbedrijven. De gebruikte bestrijdingsmethodes zijn doorheen de jaren geëvolueerd op basis van wetenschappelijk onderzoek en praktijkervaring van de maatwerkbedrijven. Daarnaast worden aanplantingen met een lage ecologische waarde, zoals laurierkers, systematisch vervangen door inheemse en ecologisch waardevolle soorten.

³ De codes van deze bossen zijn NC-FM/COC-064995- CK01 tot C-FM/COC-064995-CK15.

landgebruik Pidpa (in waterwingebieden)

natuurbeheer	417 ha
landbouw	247 ha
overige	62 ha
totaal	726 ha



Naast planten richt Pidpa zich ook op dierlijke exoten, zoals de Amerikaanse stierkikker. Pidpa werkt mee aan het LIFE 3n-stierkikkerproject, een samenwerking tussen Hogeschool PXL, Instituut voor Natuur en Bos Onderzoek, Agentschap Natuur en Bos en Natuurpunt. Hiervoor werden de bekkens van Pidpa in Westerlo en Balen opengesteld als studiegebied, waar al verschillende staalnames en vangacties plaatsvonden. Momenteel wordt binnen een proefproject van INBO ook geëxperimenteerd met de uitzetting van snoeken als natuurlijke predator. Daarnaast blijven maatwerkbedrijven stierkikkers vangen met behulp van fuiken, op initiatief van Pidpa.

Naast natuurbeheer door maatwerkbedrijven maakt Pidpa ook gebruik van schapen voor begrazing. Deze aanpak wordt toegepast op heidegebieden in Grobbendonk en Oud-Turnhout, rond bufferbekkens verspreid over de hele provincie Antwerpen, en recent zelfs onder geplaatste zonnepanelen.

Pidpa leverde in het verleden een bijdrage aan de ontwikkeling van het NICHE-model. Dit model simuleert welke vegetatietypes kunnen voorkomen onder bepaalde ecologische omstandigheden. In milieueffectrapporten (MER's) van Pidpa wordt het NICHE-model eveneens gebruikt om de impact van waterwinningen op de biodiversiteit in te schatten.

Sinds 2006 voert Pidpa vegetatiemonitoring uit. Jaarlijks wordt op zes locaties – Balen-Nete, Balen-Kanaal, Brecht, Oostmalle, Oud-Turnhout en Wuustwezel – de vegetatie geïnventariseerd en worden de grondwaterstanden opgevolgd. Daarnaast wordt om de twee jaar ook de kwaliteit van de bodem, het oppervlaktewater en het grondwater geëvalueerd. In Wuustwezel gebeurt bovendien ook monitoring van de avifauna.

Een mooi voorbeeld tot slot van de inspanningen die Pidpa levert in het licht van biodiversiteit is de plaatsing van een stuw op de Korte Hemelrijkse Heide loop met als doel waterconservering en duurzaam waterbeheer mogelijk te maken. Deze ingreep gebeurt met het oog op ondersteuning van het aanwezige weidevogelgebied. Weidevogels hebben tijdens de broedperiode natte weilanden nodig en met het plaatsen van een stuw kunnen we dit optimaliseren.

Daarnaast bezit Pidpa ook een aanzienlijke hoeveelheid landbouwgronden. Voor deze percelen worden gebruiksovereenkomsten afgesloten met landbouwers, onder duidelijke voorwaarden: er mag geen gebruik worden gemaakt van pesticiden, bemesting is beperkt toegestaan, en het scheuren van percelen is enkel mogelijk met voorafgaande toestemming van Pidpa.



Bij Pidpa staat duurzaamheid centraal in alles wat ze doet. Als waterbedrijf is zij zich sterk bewust van de waarde en schaarste van natuurlijke grondstoffen, en neemt zij haar verantwoordelijkheid om hiermee zorgvuldig en toekomstgericht om te gaan. Pidpa streeft naar een evenwicht tussen ecologische impact, economische haalbaarheid en maatschappelijke meerwaarde.

Een mooi voorbeeld hiervan is de recyclage van het restwater uit het productieproces van drinkwater. Pidpa infiltreert dit restwater zoveel mogelijk terug in de bodem. De afgelopen jaren 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.

Maar duurzaamheid gaat bij Pidpa verder dan een toekomstgericht gebruik en beheer van water alleen. Bij de aanleg, het beheer en het onderhoud van de infrastructuur maakt Pidpa doordachte keuzes in materialen en processen. Zij kiest steeds vaker voor gerecycleerde of herbruikbare materialen en evalueert systematisch de milieubelasting van de projecten. In aanbestedingen en werfbeheer houdt zij rekening met levensduur, energieverbruik, transportafstanden en circulariteit.

Ook binnen de eigen organisatie wordt circulair denken aangemoedigd. Pidpa hergebruikt materialen waar mogelijk, beperkt afvalstromen en zet in op energie-efficiëntie in onze gebouwen en installaties. Digitale toepassingen helpen om verbruik beter te monitoren en processen te optimaliseren.

Zo werd in 2024 in Hidrodoo een nieuwe waterzuiveringsinstallatie in gebruik genomen waar afvalwater wordt gezuiverd voor gebruik in de toiletten. Deze installatie maakt gebruik van een combinatie van een MBR BluElephant® + Foscube® (membraan bio reactor) en een Foscap installatie (captatie van fosfaten).



Pidpa is steeds op zoek naar toepassingen en afzetmarkten voor het hergebruik van de reststoffen van het productieproces. De biogassector is momenteel de belangrijkste afnemer. Zij gebruiken het drinkwaterslib van Pidpa om het schadelijke H₂S-gas, dat in een biogascentrale gevormd wordt, te neutraliseren. Dit voorkomt corrosie in de biogasinstallatie en geurhinder naar de omgeving.

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

In 2024 werd 93,5% van de reststoffen van het productieproces ingezet voor nuttige toepassingen. De overige 6,5% moest gestort worden.

afzetmarkt reststoffen drinkwaterproductie	aandeel (in %)		
	2022	2023	2024
biogas	91	88	90,8
bouwstof (na fysico-chemie)	2	5	1,9
bouwstof	<1	-	-
ontwatering en verbranding	-	-	-
afwerking externe stortplaats	2	2	0,1
foscube (fosfaatcaptaties)	4	5	0,7
stortplaats	4	5	6,5

Concreet betekent dit dat in 2024 ongeveer 15.750 ton inerte reststoffen van het productieproces werden afgevoerd. Dit is een daling van 15% t.o.v. 2023. Het volume afgevoerde reststoffen varieert over de jaren heen voornamelijk in functie van het aantal ruiming van bezinkingsbekkens en filters. Deze worden niet jaarlijks geruimd. Het slib dat verzameld wordt in de vaste droogbekkens, slibsilo's en mechanische slibverwerkingsinstallaties, wordt regelmatig afgevoerd en de afgevoerde volumes schommelen minder over de jaren heen. In 2024 werd er ook heel wat slib van waterproductiecentrum Herentals ter plaatse ingedroogd met een mobiele filterpers die het aantal vrachten slib sterk kon beperken op deze locatie.

afvoer volume in ton	2022	2023	2024
drinkwaterslib	17.476	17.562	15.225
filterzand	529	1008	426
totaal	18.005	18.570	15.651

De hoeveelheid ruimingsspecie, riool- en kolkenslib en bermmaaisel die Pidpa verzamelt bij het onderhoud van rioleringsstelsels en grachten, is sterk variabel doorheen de tijd. Deze fluctuatie hangt nauw samen met twee belangrijke factoren. Enerzijds speelt het aantal steden en gemeenten dat hun riool-, grachten- en bermbeheer aan Pidpa toevertrouwt een bepalende rol.

Naarmate meer lokale besturen ervoor kiezen om hun infrastructuurbeheer aan Pidpa uit te besteden, neemt ook het volume van ingezameld materiaal logischerwijs toe. Anderzijds heeft ook de mate van vervuiling – de zogenaamde vuilvracht – in het rioleringsstelsel een directe impact op het volume van de afgevoerde stoffen.

Het voorkomen van overmatige ophoping van slib en vuil vraagt dan ook om een goed uitgebalanceerde aanpak waarin preventief onderhoud centraal staat. Gemeenten spelen hierin een cruciale rol. Door regelmatig veegwagens in te zetten voor het reinigen van straten en pleinen, wordt voorkomen dat zand, bladeren en ander straatvuil via kolken en goten in het rioleringsnet terechtkomen.

Ook het tijdig en systematisch onderhoud van overstorten, koolwaterstofafscidders (KWS-afscidders), septische putten en andere onderdelen van het afwateringsstelsel draagt bij aan het beperken van de hoeveelheid afvalstoffen die opgevangen moeten worden tijdens ruimingswerken.

In 2023 werd een overeenkomst gesloten met de lokale intercommunales IGEAN, IVAREM en IOK die gemeentelijke bermmaaiselstromen lokaal inzamelen en vergisten in eigen vergistings- en composteerinstallaties. Bij één van de toepassingen gebeurt de vergisting van het maaisel met energierecuperatie; het biogas wordt gebruikt voor elektriciteits- en warmteproductie, de restfractie wordt gebruikt als bodemverbeteraar.

jaar	bermmaaisel	rioolkolkenslib	rioolslib	ruimingsspecie	eindtotaal
2018	3.969,480	3.544,870	3.037,480	17.781,720	28.333,550
2019	3.522,870	4.244,560	3.097,110	18.883,650	29.748,190
2020	4.589,580	4.011,206	3.567,899	15.730,520	27.899,205
2021	4.737,360	4.329,080	3.807,390	25.656,287	38.532,757
2022	5.784,540	3.867,994	3.723,022	19.970,587	33.383,333
2023	4.898,690	3.870,820	4.366,940	12.904,200*	25.787,200
2024	5.540,960	3.822,870	7.045,385	19.941,660	36.401,755

volume in ton



MENSEN



Pidpa zet zich elke dag in voor een duurzame en betrouwbare waterdienstverlening in de provincie Antwerpen. In alles wat ze doet, staat samenwerking centraal — met haar medewerkers, vennoten, klanten en de bredere maatschappij.

De medewerkers van Pidpa vormen de ruggengraat van de organisatie. Hun expertise en inzet zorgen ervoor dat elke dag opnieuw water van hoge kwaliteit geleverd kan worden en dat infrastructuur en natuur in evenwicht blijven. Pidpa hecht veel belang aan een veilige en stimulerende werkomgeving, waar ruimte is voor ontwikkeling, verantwoordelijkheid en onderlinge betrokkenheid.

Als intergemeentelijk samenwerkingsverband werkt Pidpa nauw samen met haar vennoten: de lokale besturen. Deze samenwerking is gebaseerd op wederzijds vertrouwen, transparantie en een gedeelde ambitie om te bouwen aan duurzame en toekomstgerichte oplossingen voor waterbeheer. De betrokkenheid van de gemeenten zorgt ervoor dat Pidpa verankerd is in het lokale weefsel en goed afgestemde diensten kan leveren.

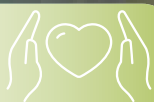
Ook in de relatie met klanten staat Pidpa voor nabijheid en betrouwbaarheid. Of het nu gaat om een particulier, een bedrijf of een openbare instelling, Pidpa streeft naar een klantgerichte aanpak met duidelijke communicatie, efficiënte oplossingen en toegankelijke dienstverlening. Klanten moeten kunnen rekenen op een partner die meedenkt en ondersteunt.

Tegelijk neemt Pidpa haar bredere verantwoordelijkheid in de maatschappij op. Via haar werking draagt ze bij aan de bescherming van waterbronnen, het herstel van natuur, het beperken van de impact van klimaatverandering en het versterken van de leefomgeving. Samen met scholen, kennisinstellingen, overheden en organisaties wordt gewerkt aan bewustmaking en innovatie, met oog op de generaties van morgen.

Pidpa wil op die manier meer zijn dan een nutsbedrijf: een betrouwbare en betrokken partner voor mens, bestuur en omgeving.



5.1 Het hart van ons bedrijf



Eigen medewerkers vormen het kloppende hart van elke organisatie. Hun kennis, vaardigheden en inzet bepalen het succes en de groei van een bedrijf. Gemotiveerde en betrokken medewerkers dragen bij aan innovatie, productiviteit en een sterke bedrijfscultuur. Door te investeren in hun ontwikkeling en welzijn, creëert een organisatie niet alleen een prettige werkomgeving, maar ook een duurzame basis voor toekomstig succes.

Pidpa erkent dan ook de cruciale rol van haar medewerkers bij het realiseren van de bedrijfsdoelen en zet zich volledig in om hen de best mogelijke werkomstandigheden te bieden met respect voor ieders individuele eigenheid.

5.1.1 Paspoort

Pidpa telt 768 medewerkers.

	mannen	vrouwen
voltijds	417	152
deeltijds	109	90
totaal	526	242

Pidpa telt een grote verscheidenheid aan profielen, zowel van administratieve als technische aard.



5.1.2 Investeren in medewerkers

In een snel evoluerende arbeidsmarkt is het voortdurend ontwikkelen van kennis en vaardigheden essentieel voor zowel werknemers als organisaties. Opleidingen spelen daarbij een cruciale rol. Ze stellen werknemers niet alleen in staat om mee te blijven met technologische en maatschappelijke veranderingen, maar verhogen ook hun motivatie, betrokkenheid en productiviteit. Voor werkgevers betekent investeren in opleiding niet alleen een sterkere concurrentiepositie, maar ook het aantrekken en behouden van talent. In deze context is levenslang leren meer dan ooit een noodzakelijke pijler binnen het personeelsbeleid van Pidpa geworden.

opleidingsuren in 2024

19.846

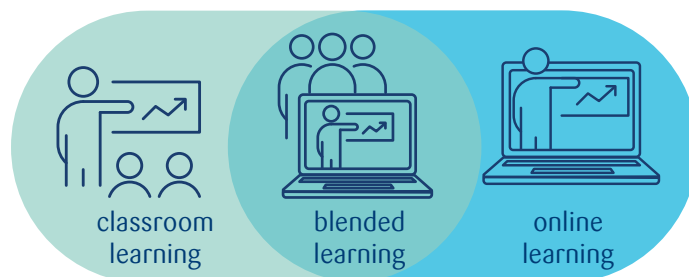
In 2020 werd gestart met het traject rond het versterken van de “ik zorg voor veiligheid” met het doel om actief te werken rond de elementen die bijdragen aan “veilig gedrag”.

Zo vond onder meer tijdens een managersvergadering een workshop plaats rond het thema “hoe veiligheid integreren in het team”. Na een stand van zaken over het veiligheidsbeleid van Pidpa en een toelichting op de taken en verantwoordelijkheden van iedereen met betrekking tot veiligheid en gezondheid op het werk, werden de managers actief betrokken bij het in kaart brengen van de sterktes en verbeterpunten van het huidige beleid. Op basis daarvan stelden zij voor hun eigen dienst een concreet actieplan op. De geselecteerde acties werden nadien opgenomen in het Jaaractieplan.

Naast externe firma's werd ook de dienst veiligheid en preventie in 2024 ingeschakeld bij veiligheidsopleidingen, zoals een toelichting bij de veiligheidscultuur van Pidpa” aan nieuwe medewerkers of na functiewijziging, een interne opleiding rond “het betreden van besloten ruimten” en het gebruik van draagbare multigasdetectors.

Net zoals de voorbije jaren bleef Pidpa in 2024 investeren in een positieve bedrijfscultuur, open voor innovatieve ideeën en verandering. Professionele en persoonlijke ontwikkeling gaan hierbij hand in hand.

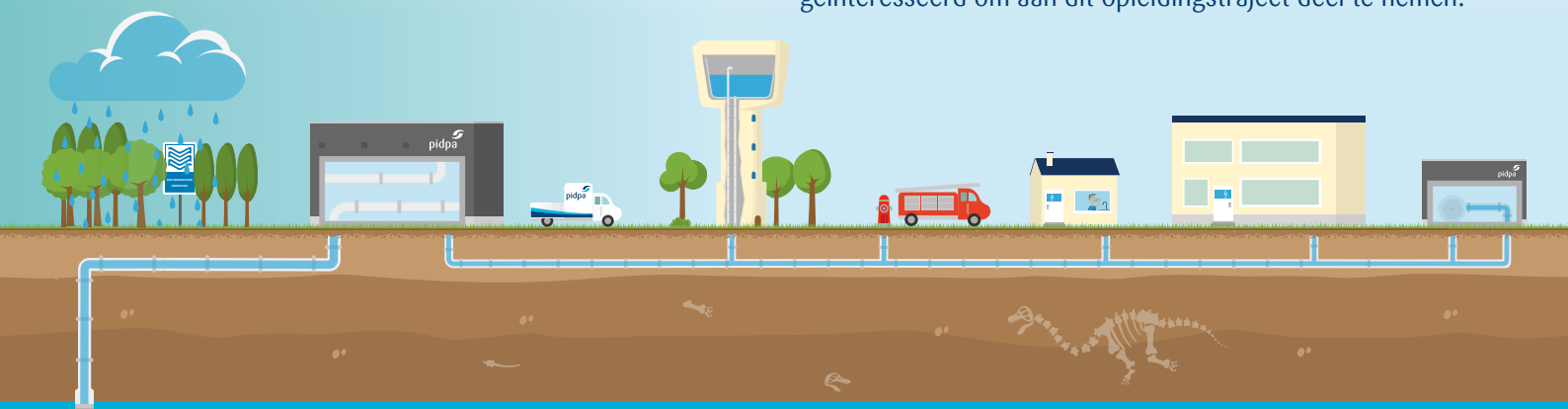
In 2023 was met de upgrade van de SAP-systemen tegelijk een nieuwe manier van leren binnen Pidpa geïntroduceerd: het zogenaamde ‘blended learning’. Medewerkers krijgen de kans om zelfstudie met e-learning en klassikale opleiding te combineren. Het gebruik van een zogenaamde ‘webassistent’ tijdens de job zorgt ervoor dat men de benodigde kennis op eigen tempo kan eigen maken. Om dit ‘blended learning’ nog beter binnen Pidpa te integreren, werd in juni 2024 het online leerplatform GoodHabitx geïntroduceerd. Een derde van de medewerkers heeft ondertussen al de weg gevonden naar deze trainingen.



Opleidingen worden effectief meer in teamverband gevolgd, waarbij ook het leiderschapstraject deels in teamverband wordt gegeven, om nieuwe leidinggevendenden met hun team te leren spreken, afspraken te maken en verwachtingen te duiden.

Pidpa stimuleert haar medewerkers om hun loopbaan actief in handen te nemen en hen voor te bereiden op de vele veranderingen die bezig zijn of opgestart zullen worden. In 2020 jaar werd daarom voor het eerst een “In company leadership traject” opgezet, een traject op maat van PIDPA om netwerken in de organisatie te verstevigen en thema's aan te halen die verankerd zijn in de strategische richting en het veranderingsproces. In oktober 2024 hebben 13 “change agents” het vijfde traject ‘PIDPA in ontwikkeling’, georganiseerd door de Antwerp Management School, met succes beëindigd.

Het onboardingtraject tot slot laat nieuwe medewerkers kennismaken met alle processen, gangbaar binnen Pidpa. Dit traject neemt ongeveer een jaar in beslag. Ondertussen zijn ook medewerkers, die al langer in dienst zijn, geïnteresseerd om aan dit opleidingstraject deel te nemen.



5.1.3 Ik zorg voor veiligheid

Als zorgzame werkgever beschouwt Pidpa het welzijn van haar medewerkers als een essentiële kernwaarde, wat zich heeft vertaald in haar Globaal Preventieplan Welzijn op het Werk dat in 2024 afliep. Een nieuw actieplan 2025 – 2029 is ondertussen gestart.

Om hier optimaal invulling aan te geven, identificeert en beheert Pidpa de risico's die inherent zijn aan haar activiteiten. Daarbij neemt zij proactieve maatregelen om zowel fysiek als mentaal letsel en gezondheidsschade te voorkomen, met volledige naleving van de geldende wet- en regelgeving.

Daartoe creëert Pidpa een werkomgeving waarin iedereen, binnen zijn of haar rol, verantwoordelijkheid neemt voor de eigen veiligheid en gezondheid én die van collega's.

Dit gebeurt door:

- veiligheid en gezondheid centraal te stellen in de planning, voorbereiding, uitvoering en afronding van werkzaamheden;
- gevaarlijke situaties, (bijna-) ongevallen en onveilige handelingen te melden en hier adequaat op te reageren;
- de geldende veiligheidsregels consequent toe te passen;
- elkaar actief te ondersteunen bij veilig werken en aandacht te houden voor gezondheid.

Pidpa streeft hiermee naar een veilige, gezonde en zorgzame werkomgeving voor iedereen.

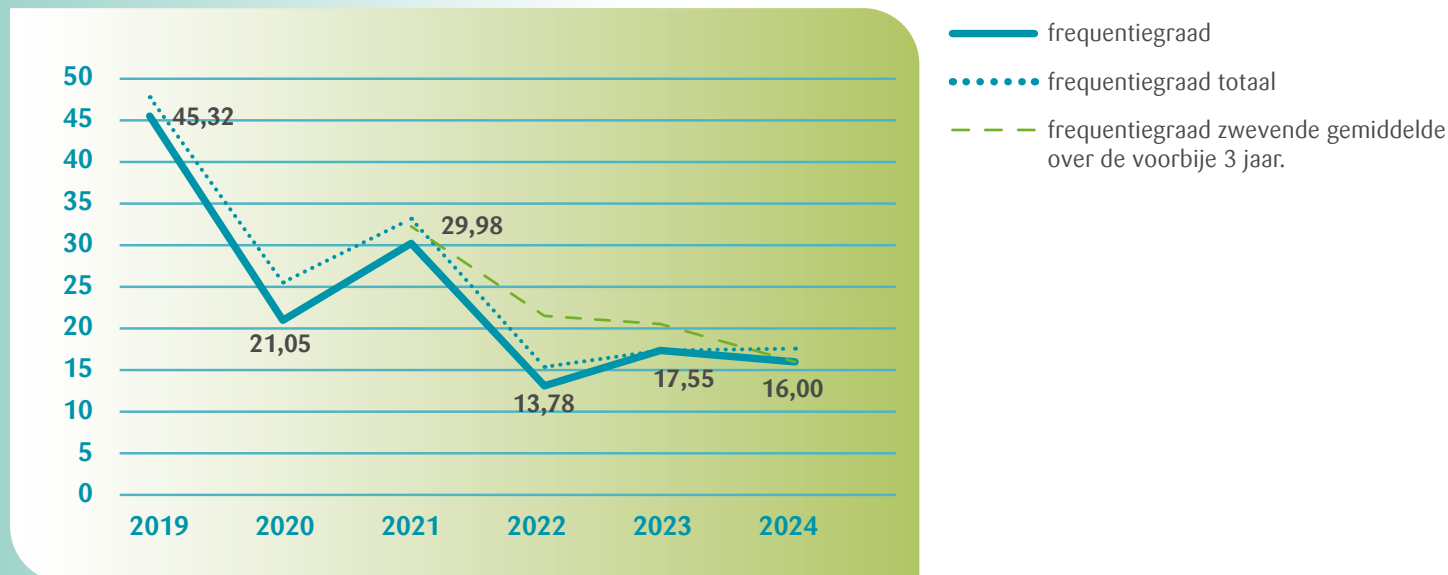
Pidpa voert grondige risicoanalyses uit om fysieke en mentale verwondingen en gezondheidsproblemen bij haar medewerkers te voorkomen. Pidpa heeft hiervoor haar dynamische risicobeheersysteem geüpdatet, waarbij methodologieën zoals SARIER© zijn geïntegreerd voor operationele risicoanalyse.

Daarnaast heeft Pidpa een chemische beoordelingsoefening uitgevoerd met behulp van de Chemical Assessment Tool van Consultes, waarbij ongeveer 600 chemische stoffen werden geïnventariseerd, geclassificeerd en geanalyseerd. Specifieke risicobeoordelingen werden uitgevoerd voor 380 chemicaliën binnen de laboratoriumomgeving van Pidpa. Pidpa zal ook medewerkers van andere afdelingen betrekken bij deze risicoanalyses van chemische stoffen die elders op de werkplek worden opgeslagen en gebruikt.

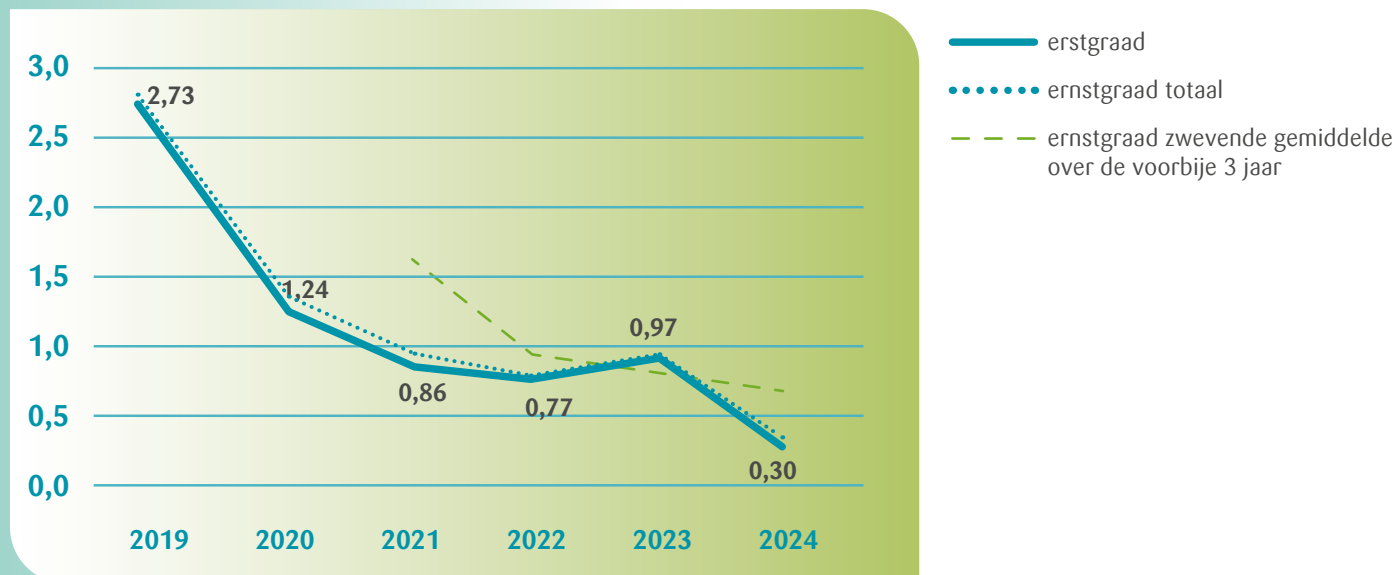


Pidpa analyseert de inspanningen die zij levert op het vlak van veiligheidsopleiding en dit aan de hand van drie elementen: de frequentiegraad, de werkelijke en de globale ernstgraad.

De **frequentiegraad** geeft een maat voor het aantal arbeidsongevallen die geleid hebben tot een tijdelijke arbeidsongeschiktheid van minimaal één dag en dit in vergelijking met de blootstelling aan de risico's.



De **werkelijke ernstgraad** geeft een beeld van de ernst van de arbeidsongevallen die zich hebben voorgedaan tijdens het betreffende jaar.



Aanvullend is het belangrijk dat meer dan 80% van de slachtoffers van arbeidsongevallen het werk hervatten binnen de maand. Bij 35% van de ongevallen wordt het werk hervat binnen de week.

Tot slot werden in 2024 algemene veiligheids- en gezondheidseisen voor aannemers vastgelegd, die stelselmatig onderdeel worden van nieuwe aanbestedingen. Zij zijn ook van toepassing op derde partijen die op sites van Pidpa werken, maar niet noodzakelijk in opdracht van Pidpa.

5.1.4 Wel-zijn

Pidpa zet volop in op welzijn op het werk waarbij wordt gewerkt rond het “ABC-model” (Autonomie - Verbondenheid - Competentie). Zij wil dat haar medewerkers zich goed voelen op het werk: dat ze zich mentaal en fysiek goed voelen, zich aanvaard voelen, hun job goed kunnen doen en dat ze zich goed voelen bij en tussen de collega's.

Wanneer medewerkers met vragen zitten of problemen ervaren, waarvoor zij niet onmiddellijk terecht kunnen bij hun leidinggevende, vinden deze medewerkers gehoor bij enkele vertrouwenspersonen die door Pidpa werden aangesteld. Een constante in deze interventies is dat het merendeel handelt over psychosociale belasting en men vooral nood heeft aan onthaal en advies. Tot slot vormt, naast de interne vertrouwenspersonen, de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk een tweede vangnet.

Pidpa blijft verder inzetten op het voorbereiden en begeleiden van werknemers na een langdurige afwezigheid en het uitwerken van een geoptimaliseerde systematiek voor aangepast werk.



5.2 Een eigen plaats in de waardeketen



Het iteratieve betrokkenheidsproces van stakeholders bij Pidpa bestaat uit verschillende fasen die gericht zijn op het verbeteren van de betrokkenheid en samenwerking met belanghebbenden. Een belangrijk onderdeel van dit proces is het in kaart brengen van de waardeketen, waarbij alle relevante partijen en hun interacties binnen de keten worden geïdentificeerd en geanalyseerd. Daarnaast worden er gap-analyses uitgevoerd om eventuele tekortkomingen of verbeterpunten in de huidige betrokkenheidsstrategieën te identificeren. Deze analyses helpen bij het verfijnen van de aanpak en het optimaliseren van de communicatie en samenwerking met stakeholders, waardoor een continue verbetering en aanpassing aan veranderende omstandigheden mogelijk wordt gemaakt.

5.2.1 Partners

In dit kader is Pidpa voortdurend op zoek naar partners die een toegevoegde waarde kunnen leveren in haar werkzaamheden.

Een mooi voorbeeld hiervan is de actieve rol die Pidpa opneemt binnen Synductis. Dit zorgt immers voor een goede coördinatie van de werkzaamheden op het openbaar domein met andere nutsbedrijven zoals Aquafin, Proximus en Fluvius en leidt tot minder hinder voor buurt en burgers en een efficiënter verloop van de werken. Gezamenlijke aanbestedingen van o.a. leidingen leveren daarnaast synergievoordeel op voor alle betrokken partijen.

De samenwerking met Aquafin zorgt voor een integratie van de gemeentelijke en bovengemeentelijke investeringsplannen met als gevolg een efficiëntere projectplanning, betere ecologische resultaten, minder hinder voor de buurt en kostenbesparingen voor de gemeenten.

Voor de uitrol van de digitale watermeter tegen 2030 werkt Pidpa 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 werkt Pidpa 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 werkt Pidpa niet alleen samen aan het natuurbeheer van haar terreinen, maar wordt ook de gezamenlijke kennis en ervaring gedeeld in innovatieve projecten zoals het Waterland-schap in de Vlietvallei.

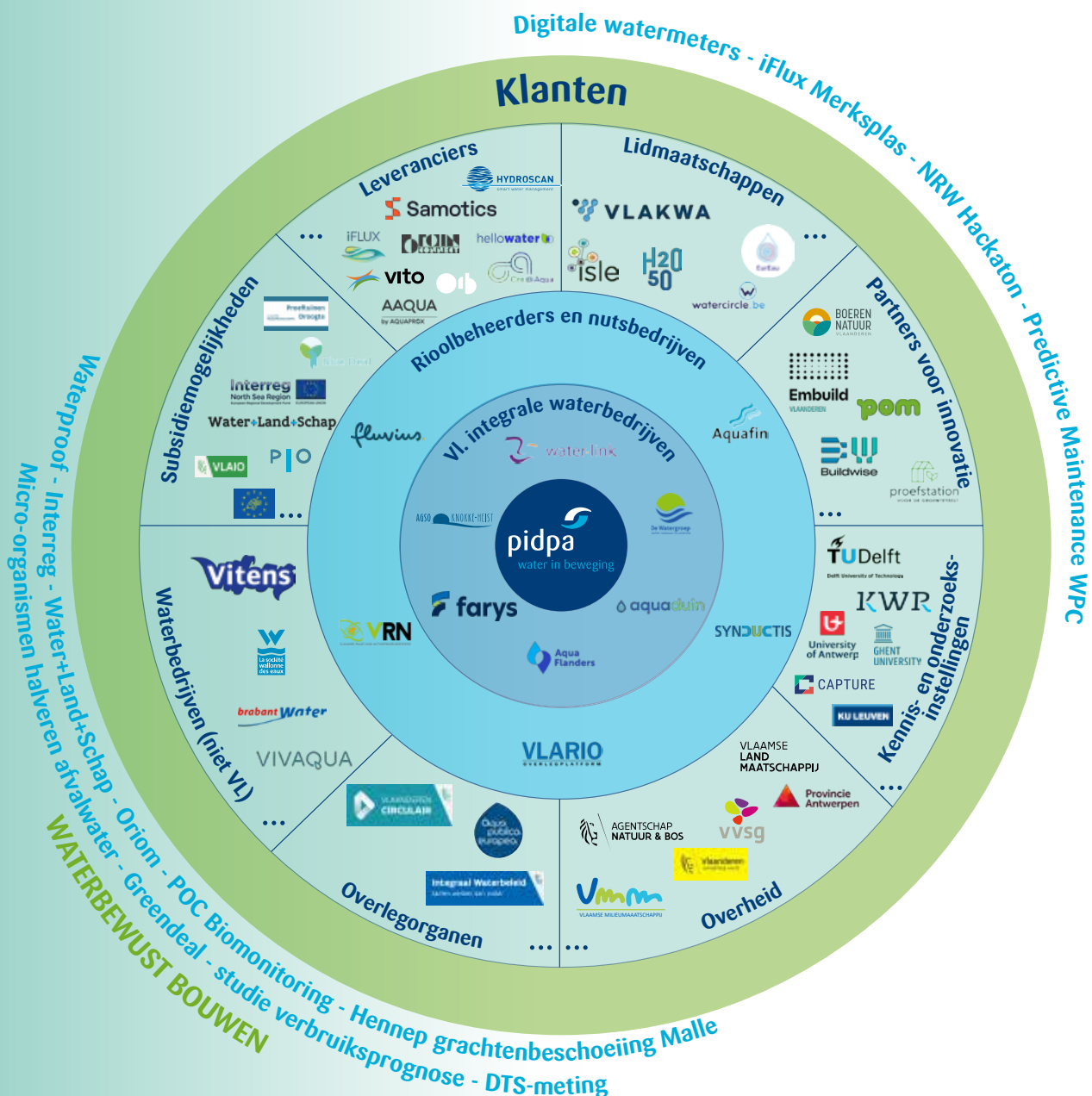


Lokale maatwerkbedrijven worden ingeschakeld voor o.a. het groenbeheer van de eigen locaties en voor extra ondersteuning in de eigen dienstverlening naar gemeenten toe. Zo staan maatwerkbedrijven in voor het maaien van bermen, het onderhoud van grachten en brandkranen waarvoor Pidpa de volledige opvolging 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 kan Pidpa sneller inspelen op de behoeften van de gemeenten, worden hun zorgen op een kwaliteitsvolle manier uit handen genomen en draagt Pidpa bij aan de inclusie en veerkracht van de gemeenschap.

Pidpa werkt daarnaast nauw samen met kennis- en onderzoeksinstituten zoals de Vlaamse universiteiten of VITO, leveranciers zoals Samotics of Hydrosan, steden en gemeenten, overheden en andere waterbedrijven in het onderzoek naar nieuwe, innovatieve technologieën en infrastructuur.

Met de UGent en andere waterbedrijven ondersteunt Pidpa bijvoorbeeld het onderzoek van Biostable. Dit onderzoek wil de beïnvloedende factoren begrijpen en de ongewenste veranderingen definiëren om te komen tot een biostabiel drinkwater zonder negatieve kwaliteitsveranderingen.

Samen met 9 partners uit Vlaanderen, Nederland en het Verenigd Koninkrijk werkt Pidpa ook binnen 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.





Pidpa vervult een essentiële maatschappelijke rol als waterbedrijf in Vlaanderen. Dagelijks zorgt zij voor de productie, distributie en zuivering van drinkwater voor meer dan een miljoen mensen. Als publieke onderneming staat ze midden in de samenleving en draagt bij aan de gezondheid, het welzijn en de leefkwaliteit van haar klanten.

De opdracht van Pidpa reikt verder dan waterlevering alleen. Zij zet zich in voor een duurzaam waterbeheer, de bescherming van de natuurlijke bronnen en het ondersteunen van klimaatadaptieve oplossingen. In samenwerking met lokale besturen, overheden en burgers werkt Pidpa aan een toekomstbestendige watervoorziening, met oog voor mens, milieu en maatschappij. Pidpa staat voor betrouwbaarheid, duurzaamheid en betrokkenheid – waarden die haar verbinden met de samenleving waarin ze actief is.

Onder de noemer 'Hidroplus' ondersteunt Pidpa financieel projecten rond 'water' in ontwikkelingslanden. Verenigingen uit het werkingsgebied van Pidpa kunnen hiervoor jaarlijks voorstellen indienen. In 2024 ontvingen 39 projecten samen 109.391 euro. Naar goede gewoonte was er ook dit jaar een grote verscheidenheid aan projecten (drinkwater, afvalwater, waterbeheer,...) en locaties (19 verschillende landen). Criteria om te kunnen genieten van deze financiële ondersteuning zijn onder meer het duurzame karakter van de voorgestelde oplossingen en de deelname en zelfredzaamheid van de lokale bevolking in de projecten.

Bij Pidpa geloven we sterk in het belang van inclusie, verbondenheid en gelijke kansen voor iedereen. Daarom zetten we ons actief in voor de ondersteuning van G-sport-events, waar sporters met een beperking hun talenten kunnen tonen en beleven.

Onze steun aan deze initiatieven gaat verder dan sponsoring: het is een bewuste keuze om bij te dragen aan een samenleving waarin iedereen, ongeacht fysieke of mentale beperkingen, de kans krijgt om te groeien, te bewegen en te schitteren. G-sport weerspiegelt waarden die ook voor Pidpa centraal staan: doorzettingsvermogen, respect en samenhang.

In 2024 ondersteunde Pidpa op deze manier 14 events.



Een ander mooi voorbeeld dat de maatschappelijke betrokkenheid van Pidpa weerspiegelt, is natuurlijk Hidrodoe in Herentals. Dit speelt een cruciale rol in het sensibiliseren van jong en oud over het belang van water. Op een speelse, educatieve en laagdrempelige manier leren bezoekers alles over de waterkringloop, duurzaam watergebruik en de rol van water in ons dagelijks leven.

Door wetenschap tastbaar te maken en bewustwording te koppelen aan beleving, draagt Hidrodoe bij aan een grotere waardering voor water als kostbare hulpbron. Zo inspireert het centrum duizenden bezoekers per jaar om bewust en zorgzaam met water om te gaan — vandaag en in de toekomst.

Meer dan 47.000 personen ontdekten in 2024 de wondere wereld van water. Daarnaast nam Hidrodoe deel aan verschillende externe events.



5.4 Aandacht voor klanten



Pidpa streeft ernaar om een betrouwbare en toegankelijke partner te zijn voor al haar klanten – zowel particulieren, bedrijven als overheden. Elke dag levert Pidpa kwaliteitsvol drinkwater en zorgt ze voor een vlotte afvoer en verwerking van afvalwater. Daarbij staan klantgerichtheid, duidelijkheid en service centraal.

Door in te zetten op transparante communicatie, snelle hulp bij vragen of problemen en een continue verbetering van haar dienstverlening, wil Pidpa het vertrouwen van haar klanten dag na dag versterken.

5.4.1 Paspoort

Op 31 december 2024 telde Pidpa 599.635 klanten. Meer dan 1.500.000 personen genoten elke dag van Pidpa kraanwater.



565.821

**huishoudelijk
verbruik**



33.814

**industrieel
verbruik**

Pidpa luistert naar de noden van haar klanten en biedt oplossingen op maat, ondersteund door moderne technologie en gebruiksvriendelijke digitale toepassingen.

Een mooi voorbeeld hiervan is de digitale watermeter waardoor klanten niet langer zelf hun meterstand hoeven door te geven. Ze kunnen hun waterverbruik nauwkeurig en in real time opvolgen, en ontvangen hun factuur op basis van het werkelijke verbruik. Bovendien helpt de digitale meter om sneller lekken op te sporen, doordat afwijkingen in het verbruik vrijwel onmiddellijk zichtbaar zijn. Zo draagt de digitale watermeter bij aan meer comfort, transparantie en waterbewustzijn.

In de toekomst zullen digitale watermeters nog extra mogelijkheden bieden die het gebruiksgemak voor klanten verder verhogen en de dienstverlening van Pidpa uitbreiden. Zo zullen meldingen en alarmen klanten ondersteunen bij het efficiënt beheren van hun waterinstallaties. Ook Pidpa zelf zal via deze technologie haar leidingnetten nog beter kunnen opvolgen en optimaliseren.

Eind december waren reeds meer dan 107.000 digitale watermeters bij Pidpa geïnstalleerd.



5.4.2 Hoog in kwaliteit, voor een juiste prijs

Openbare drinkwatervoorziening vraagt degelijke transparante goedgekeurde planning en plannen zodat de levering van voldoende kwaliteitsvol drinkwater gegarandeerd kan blijven tegen een verantwoorde kostprijs. In Vlaanderen moeten drinkwaterbedrijven daarom verplicht een tariefplan opstellen dat de evolutie van hun tarieven over zes jaar vastlegt. Pidpa's laatste tariefplan liep van 2017 tot 2022. Voor 2023 en 2024 stemde de Waterregulator in met uitstel, vanwege de toen lopende fusiegesprekken met water-link. Voor de periode 2025-2030 heeft Pidpa in 2024 een nieuw tariefplan voorgelegd aan de Waterregulator.

Dit tariefplan geeft een onderbouwing van de tarieven voor de productie en levering van drinkwater voor de periode 2025 tot 2030. Het plan omvat niet de kosten voor de afvoer en zuivering van afvalwater (de gemeentelijke en bovengemeentelijke saneringsbijdrage), die ook op de waterfactuur worden vermeld.

Hoewel Pidpa een financieel gezonde organisatie is met ruimte voor groei, zijn er factoren die deze tariefsaanpassing noodzakelijk maakten. Zo is het drinkwaterverbruik in Vlaanderen gestabiliseerd dankzij de initiatieven van de Vlaamse Regering en de drinkwaterbedrijven, die duurzaam en verstandig watergebruik bevorderen. Daarnaast zijn de operationele kosten de afgelopen jaren aanzienlijk gestegen door prijsstijgingen van aannemers, energie en materialen. Pidpa blijft investeren om de infrastructuur klimaatrobuuster te maken, wat nodig is voor leveringszekerheid in tijden van klimaatverandering. Dit omvat brondiversificatie, uitrusting van waterproductiecentra met de nieuwste technologieën, investeringen in het leidingnet en verdere digitalisering, zoals de invoering van digitale watermeters. Innovatie staat hierbij centraal.

Ondanks de goedgekeurde tariefverhoging blijven de tarieven van Pidpa tot de laagste binnen de sector behoren. Pidpa blijft zich inzetten voor de best mogelijke tarieven, waarbij rekening wordt gehouden met de noodzakelijke kosten en investeringen om een betrouwbare en hoogwaardige drinkwatervoorziening te garanderen.





5.4.3 Zorg dragen voor....

Pidpa staat door haar producten en haar dienstverlening midden in de samenleving en heeft aandacht voor al haar klanten, dus ook de kwetsbare groepen. Daarvoor hanteert zij al jaren tarieven die behoren tot de laagste in Vlaanderen. Daarenboven kan zij, dankzij haar nauwe samenwerking met o.a. de betrokken OCMW's, in heel wat gevallen preventief optreden en betalingsproblemen vroegtijdig opsporen. Daarnaast biedt Pidpa deze kwetsbare klanten tal van oplossingen aan zoals flexibele betalingsplannen of budgetbeheer.

Pidpa ondertekende in 2022 het Charter voor Digitale Inclusie, waarmee het zich inzet voor het bevorderen van digitale toegankelijkheid en inclusie. In de afgelopen periode heeft Pidpa o.a. haar websites en klantenportaal verbeterd om op deze manier te voldoen aan de WGAC-normen, wat de toegankelijkheid voor gebruikers met verschillende behoeften en capaciteiten verder versterkt.

Klanten van Pidpa kunnen voor het oplossen van hun problemen en het vinden van antwoorden op hun vragen gebruik maken van verschillende kanalen.

Op het webportaal 'mijnPidpa' biedt Pidpa tal van services aan zodat klanten zelfstandig en efficiënt hun waterdiensten kunnen beheren. Dit portaal werd in 2024 grondig herwerkt

en uitgebreid. Vandaag is dit klantenportaal bijzonder gebruiksvriendelijk en 24/7 toegankelijk waardoor klanten op elk gewenst moment hun waterzaken kunnen regelen.

Daarnaast kunnen klanten steeds terecht op de website van Pidpa (www.pidpa.be) waar zij alle nodige informatie vinden omtrent Pidpa, haar werkzaamheden en specifiek gemeente-gebonden info rond werkzaamheden in de gemeente, de samenstelling van het water, tarieven, enzovoort.

Een andere mogelijkheid is het telefonisch contactcenter dat elke werkdag bereikbaar is van 8 tot 17 uur via een gratis telefoonnummer. Ook in 2024 werd verder geïnvesteerd in het verbeteren van de kwaliteit van de gesprekken en het verminderen van de wachttijden.

Aanvullend worden o.a. bijsluiters bij de facturen, sociale media, brochures en dergelijke gebruikt om klanten en vennoten van alle nodige info te kunnen voorzien.

Tot slot zijn de wachtdiensten van Pidpa 24 uur per dag en zeven dagen per week telefonisch bereikbaar voor dringende problemen, waarbij de doelstelling blijft om deze bijna onmiddellijk op te lossen, bijvoorbeeld bij lekken en breuken.

5.4.4 Luisteren naar...

Voortdurend is Pidpa in de weer om haar werking te optimaliseren. Rode draad hierbij is de feedback die wordt ontvangen van de eigen medewerkers, de klanten en vennoten.

In 2024 werden bij Pidpa in totaal 1.104 klachten van klanten geregistreerd, waarvan er 364 ontvankelijk en gegrond waren. 121 klachten waren niet-ontvankelijk.

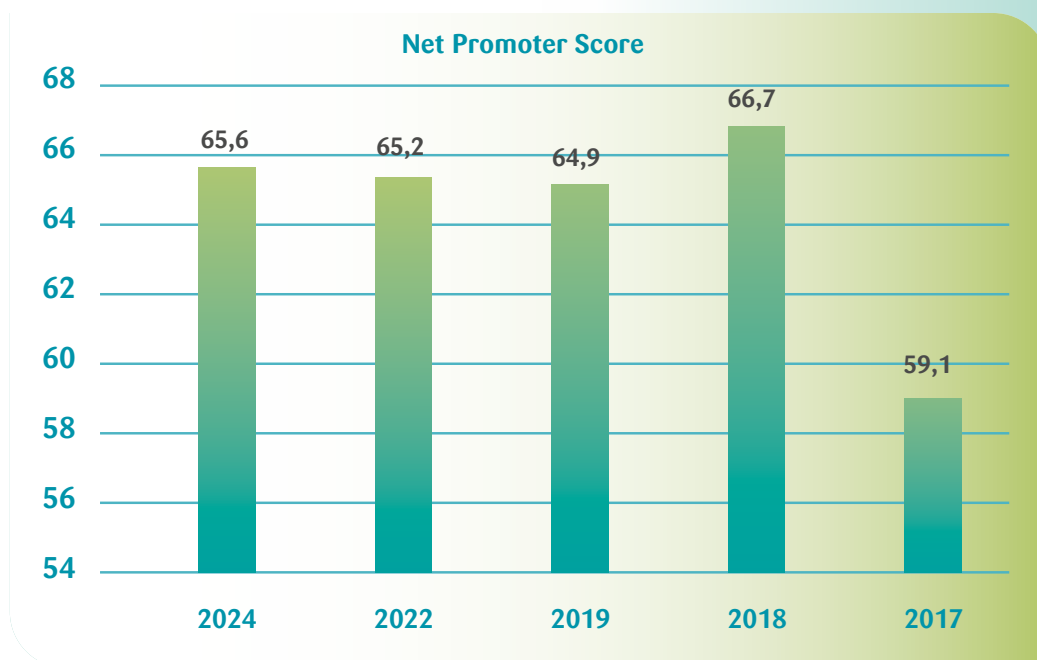
De termijnen voor behandeling van deze klachten, zoals voorzien in het Algemeen Waterverkoopreglement, werden voor 84.4% van de drinkwaterklachten gerespecteerd. De termijnen voor de klachten omtrent de afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk werden voor 98.1% gerespecteerd.

Totaal aantal klachten in 2024

	niet-ontvankelijk aantal (%)	ontvankelijk gegrond aantal (%)	ontvankelijk ongegronnd aantal (%)	totaal
drinkwater	113 (10,8%)	332 (31,6%)	606 (57,7%)	1051
openbaar saneringsnetwerk	8 (15,1%)	32 (60,4%)	13 (24,5%)	53
totaal	121 (11,0%)	364 (33,0%)	619 (56,0%)	1104

Gebaseerd op de klokkenluidersrichtlijn 2019/1937 van het Europees Parlement en het Bestuursdecreet voorziet Pidpa een procedure waar men als aandeelhouder, aannemer, leverancier of (ex-)werknemer onregelmatigheden (bijvoorbeeld fraude of corruptie) kan melden. De 'melder' krijgt hierbij alle bescherming. Op deze manier zorgt Pidpa voor alle openheid in haar werking en geeft alle betrokken partijen een stem in haar streven naar voortdurende verbetering.

Pidpa houdt tevens de vinger aan de pols door middel van o.a. klantenquêtes bij uitvoering van werken, waarbij hoog werd gescoord op de 'klantvriendelijkheid' en de 'bekwaamheid' van de medewerkers ter plaatse. Op basis van deze jaarlijkse resultaten gebeurt een bijsturing van o.a. de manier van werken en de gerelateerde processen.



GOED/DEUGDELIJK BESTUUR

Vanuit haar maatschappelijke en ecologische verantwoordelijkheid wil Pidpa de overstap maken naar zowel circulair waterbeheer als een circulaire bedrijfsvoering. Pidpa is een financieel gezond bedrijf dat inspeelt op de huidige en toekomstige uitdagingen aan de hand van de pijlers: klimaatrobust, betaalbaar, veerkracht, duurzame transitie en digitale transformatie. Ze ziet het als haar verantwoordelijkheid om proactieve maatregelen te nemen om de klimaatimpact te verminderen en haar activiteiten veerkrachtig te maken tegen alle mogelijke veranderingen.

Met circulair waterbeheer richt Pidpa zich op het beheer van de volledige watercirkel, met een maximaal behoud van de waarde van water. Waterzuivering, hergebruik en energie-efficiëntie staan hierbij centraal.

Als circulair waterbedrijf is Pidpa bewust bezig met zowel de impact van de omgeving op het bedrijf, als haar impact op de leefomgeving. Beiden wil Pidpa zo circulair en duurzaam mogelijk inrichten waarbij o.a. wordt nagedacht over het gebruik én hergebruik van grondstoffen en materialen en zorg wordt gedragen voor de medewerkers in de hele waardenketen.

6.1 Bedrijfscultuur



Pidpa hanteert zowel intern als extern normen en waarden die moeten bijdragen tot een objectieve en kwalitatieve werking.

Zo implementeerde Pidpa een Governance Charter om individuele bestuurders te ondersteunen in hun rol. Dit charter omvat principes zoals het handhaven van hoge integriteitsnormen en het bevorderen van constructieve relaties met belanghebbenden.

Pidpa introduceerde in september 2022 een gedragscode voor leveranciers. Zij maakt integraal onderdeel uit van Pidpa's inkoopprocessen en richt zich op het integreren van maatschappelijke thema's zoals klimaatverandering, afvalbeheer, energie en hulpbronnenkwesties. Door deze thema's te integreren, streeft Pidpa ernaar om haar leveranciers te betrekken bij het bevorderen van duurzame en verantwoorde praktijken binnen de toeleveringsketen.

Bij Pidpa vormt de aankoopstrategie een krachtige hefboom om bij te dragen aan een duurzamere samenleving. Door bewust te kiezen voor leveranciers, producten en diensten die voldoen aan sociale, ecologische en economische duurzaamheidscriteria, versterken we onze rol als maatschappelijk verantwoorde organisatie. Onze duurzame aankoopstrategie richt zich niet alleen op het beperken van de negatieve impact, maar ook op het actief stimuleren van innovatie, circulariteit en samenwerking binnen de keten. Zo maken we als publieke wateractor weloverwogen keuzes die zowel vandaag als in de toekomst bijdragen aan een leefbare en veerkrachtige samenleving.

Duurzaamheid zit sterk verankerd in de werking, de producten en de dienstverlening van Pidpa. Dit werd bekroond door de ontvangst van het Unitar charter SDG Pionier. Pidpa voltooide drie jaar op rij minstens één actie rond elk van de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen en werd hiervoor beloond door het Unitar charter SDG Champion. Jaarlijks evalueert een jury het actieplan Charter Duurzaam Ondernemen. Ook in 2024 werd dit traject met succes afgerond.

Voor de veertiende keer op rij ontving Hidrodoe in januari 2025 het Green Key certificaat – het belangrijkste internationaal duurzaamheidskeurmerk voor toeristische bedrijven. Dit certificaat valoriseert de vele inspanningen van Hidrodoe om op een duurzame manier de exploitatie van Hidrodoe uit te voeren.





Als waterbedrijf draagt Pidpa de maatschappelijke verantwoordelijkheid om water – een essentiële levensbron – steeds toegankelijk te houden voor haar klanten. Deze verantwoordelijkheid maakt eenieder bijzonder bewust van het belang van risicobeheersing en herstelplanning.

Al jaren wordt een uniforme en gestructureerde aanpak gehanteerd voor het identificeren van strategische, tactische en operationele risico's, aangevuld met beheersplannen. Dankzij deze proactieve voorbereiding kon Pidpa o.a. ook tijdens de Covid-19-pandemie haar werking en dienstverlening ononderbroken voortzetten.

Met de invoering van het Three Lines of Defence-model (3LoD) wordt een volgende stap gezet in de verdere versterking van het risicobeheer. Dit model biedt een helder kader en methodiek voor het identificeren, toewijzen en opvolgen van risico's. Door het risicobeheer decentraal binnen de organisatie te verankeren, versterkt 3LoD het risicobewustzijn en ondersteunt het de ontwikkeling van een sterke risicocultuur.

Als sluitstuk van dit raamwerk is er het interne auditplan, formeel goedgekeurd door de Raad van Bestuur. Externe auditoren herzien periodiek de belangrijkste risico's op basis van prioriteit. Op basis hiervan werden de nodige acties verder uitgerold en afgewerkt.

De beveiliging van haar bedrijfsinfrastructuur en IT-systemen blijft vanzelfsprekend een absolute topprioriteit. Deze focus sluit nauw aan bij de implementatie van de NIS1- en NIS2-wetgeving, waarin de drinkwater- en afvalwatersector erkend worden als essentiële dienstverleners. In dit kader behaalde Pidpa het ISO 27001-certificaat, dé internationale standaard voor informatiebeveiliging. Hiermee werden de inspanningen op het vlak van informatiebeveiliging formeel gecertificeerd.

Deze aandacht voor kritieke infrastructuur sluit bovendien aan bij de doelstellingen van het nationale weerbaarheidsplan, en meer specifiek bij SO4 'Voeding en water'.

Daarnaast wordt intensief gewerkt aan een robuust business continuity management (BCM)-systeem. Dit stelt ons in staat om strategische risico's voor de continuïteit van de werking in kaart te brengen én voorziet in concrete maatregelen om in noodsituaties snel te kunnen schakelen. Het doel: klanten en vennoten ook in crisistijden blijven voorzien van water – een levensnoodzakelijke voorziening.





Als toonaangevend waterbedrijf draagt Pidpa actief bij aan de ontwikkeling en uitvoering van het Vlaamse waterbeleid. Haar expertise en praktijkervaring vormen een waardevolle aanvulling op de beleidsvoorbereiding en -implementatie.

In nauwe samenwerking met overheden en andere stakeholders ondersteunen we initiatieven rond duurzaam watergebruik, klimaatadaptatie, waterveiligheid en de bescherming van onze waterbronnen.

Pidpa neemt daarbij een verbindende rol op, waarbij we onze operationele kennis inzetten om beleidsdoelstellingen te vertalen naar haalbare en toekomstgerichte oplossingen op het terrein.

Pidpa is een actieve deelnemer aan het overkoepelend platform van de Vlaamse watersector, Aquaflanders, en via Aquaflanders aan de Coördinatiecommissie Integraal Waterbeleid, aan Eureau en aan Aqua Publica Europea.

Pidpa onderschrijft tevens de grote uitdagingen die de watersector wachten in de toekomst en wil met haar kennis en ervaring blijven meezoeken naar innovatieve en toekomstgerichte oplossingen.



Dit jaarverslag geeft een overzicht van de activiteiten van Pidpa tussen 1 januari 2024 en 31 december 2024. Daarnaast krijgt u in een afzonderlijk document een uitgebreide financiële stand van zaken (jaarrekening, resultatenrekening, statistische cijfers per gemeente en verslag van de commissaris-revisor). Pidpa stelt haar jaarrekening op in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel (Belgian GAAP).

Dit jaarverslag is opgesteld met inachtneming van een aantal basisvereisten uit de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Het betreft echter nog geen volledig CSRD-conform verslag. De CSRD legt strengere verplichtingen op rond transparantie over duurzaamheid en vereist dat organisaties rapporteren over milieu-, sociale en governance-aspecten (ESG). Door reeds te rapporteren volgens de kernprincipes van deze richtlijn, biedt dit verslag inzicht in de impact, risico's en kansen op het vlak van duurzaamheid, in overeenstemming met de Europese regelgeving.

Belangrijke kanttekening evenwel is dat onlangs op Europees niveau werd beslist om de verplichte CSRD-rapportering met 2 jaar uit te stellen en in die periode te bekijken of het toepassingsgebied van de CSRD richtlijn moet ingeperkt worden tot bedrijven met meer dan 1000 VTE personeel. Daarnaast wordt de CSRD ook inhoudelijk onder de loep genomen en wordt bekeken waar de tekst en de rapporteringsverplichtingen kunnen vereenvoudigd en deels ook kunnen geschrapt worden.

Voor meer informatie over dit geïntegreerde jaarverslag 2024 kan u terecht bij Alain T'Syen, manager Communicatie en CSR (alain.tsyen@pidpa.be).

Pidpa is een opdrachthoudende vereniging (decreet van 22 december 2017), ingeschreven in het register van de burgerlijke vennootschappen van Antwerpen onder nummer 82 met ondernemingsnummer 0204.908.936.

**Maatschappelijke zetel
en exploitatiezetel**

Vierselse baan 5
2280 Grobbendonk

Kantoor Antwerpen

Desguinlei 246
2018 Antwerpen

Hidrodoe

Haanheuvel 7
2200 Herentals