



eweging

PROVINCIERAAD VAN ANTWERPEN

Vergadering van 24 mei 2018

Toelichting

Bevoegd deputatielid: Luk Lemmens

Telefoon: 03 240 52 65

Agenda nr. 2/14

Provinciale initiatieven. Opdrachthoudende vereniging
PIDPA. Toelichting bij het beleid van de vereniging.
Kennisname.

20
april
2018

Verslag aan Algemene Vergadering

Vergadering van 18 juni 2018
punt 2

Verslag van de raad van bestuur over het jaar 2017.

Bijgevoegd vindt u de ontwerptekst van het jaarverslag van Pidpa over het werkingsjaar 2017.

Net als in de jaarverslagen van de voorbije jaren hebben wij de werkzaamheden van Pidpa in 2017 gecentraliseerd rond een aantal thema's die elk een bepaald aspect belichten van de werking en de werkzaamheden van Pidpa.

Dit jaarverslag wordt traditiegetrouw voorafgegaan door een voorwoord van de voorzitter. Nadien volgt het financieel jaarverslag.

Net zoals de voorbije jaren zal dit jaarverslag uitsluitend in een digitale versie beschikbaar zijn.

Jaarverslag Pidpa Werkingsjaar 2017

Inhoud

1	Voorwoord voorzitter	3
2	Zorg voor water	4
2.1	Natuurbeheer	4
2.2	Duurzaamheid	4
3	Infrastructuur	6
4	Drinkwater	7
4.1	WATERVERBRUIK	7
4.2	Labo	9
5	Afvalwater	10
6	Integraal water	11
6.1	Klantenbeheer	11
6.2	Integrale waterprijs	12
6.3	Afbetalingsmogelijkheden	13
6.4	Klachtenbeheer	14
7	Wereld van water	14
8	Water in de wereld	16
9	Water in beweging	17
9.1	Medewerkers	17
9.2	Maatschappelijk engagement	19
9.3	Kerncijfers	20
9.4	Vennoten	20
9.5	Organisatie	20
10	Financieel Verslag	20

1 Voorwoord voorzitter



Op 18 december 2017 nam ik de voorzittersshamer over van Eddy Huyghe. Een niet zo vanzelfsprekende opdracht wanneer je bedenkt dat Pidpa elke dag opnieuw een voedingsmiddel levert van topkwaliteit aan meer dan 541.000 klanten of meer dan 1.200.000 gebruikers en daarnaast in 35 gemeenten instaat voor een professioneel rioleringsbeheer.

Een grote verantwoordelijkheid die ik echter met een gerust hart opneem. Wat ik elke dag zie en ervaar is immers dat Pidpa een gezond bedrijf is met mooie toekomstperspectieven dat kan rekenen op bekwame en gemotiveerde medewerkers. Een bedrijf dat mee is geëvolueerd met de eisen en verwachtingen van onze klanten. Een bedrijf waar kwaliteit en duurzaamheid geen holle slogans zijn maar een bindende gedragscode in haar dagdagelijkse werking.

Op Pidpa kan je altijd rekenen, ook in moeilijke omstandigheden. Zo werd 2017 gekenmerkt door een droge winter en zomer EN een hittegolf tussen 18 en 22 juni. Tijdens de zomermaanden kwam de drinkwatervoorziening in Vlaanderen onder zware druk te staan.

Op 21 juni kondigde minister Schauvliege daarom een verbod aan op de verspilling van drinkwater, dat acht dagen zou duren. Ondanks het feit dat vanaf 5 juni het waterverbruik systematisch tot zeer hoge piekverbruiken van 40% meer dan het gemiddelde verbruik steeg, kwam de drinkwaterbevoorrading bij Pidpa nooit in het gedrang.

Pidpa 'scoorde' in 2017 ook op heel wat andere vlakken: dat kan u lezen in dit jaarverslag over het werkingsjaar 2017. Een overzicht van mooie resultaten naar efficiëntie, kwaliteit en klantvriendelijkheid. Pidpa is ondertussen immers meer dan 'een glaasje water'. Pidpa is uitgegroeid tot een full-option-waterbedrijf met oog voor haar klanten en vennoten. Bij Pidpa zit u goed!

2 Zorg voor water

Natuur en grondwaterwinning gaan vaak hand in hand. Immers, water dat in natuurgebieden de grond insijpelt is vaak van betere kwaliteit dan wanneer dit in woon-, industrie of landbouwgebied gebeurt.

2.1 Natuurbeheer

Pidpa neemt deel aan het Europese Interregionaal project Prowater, samen met de provincie Antwerpen, de Universiteit Antwerpen, Natuurpunt, het Agentschap voor Natuur en Bos en enkele buitenlandse partners. O.a. het ecologisch herstel van een ven dat Pidpa in 2016 aankocht in Grobbendonk, de uitbreiding en het herstel van de heide in Grobbendonk, de realisatie van het Elzenbroekbos in Oostmalle en het ecologisch inrichten van de irrigatievijvers te Scheps, Balen-Nete zijn hier opgenomen.

Het beheer van de voormalige slibbekkens te Essen wordt aan Natuurpunt toevertrouwd. In samenwerking met de provincie start Pidpa een ecologisch herstelproject op de Wamp in Oud-Turnhout op. Het project omvat o.a. het oplossen van 2 vismigratieknelpunten en de aanleg van een aantal oeverzones.

Vóór



na



In 2017 bekomt Pidpa nieuwe vergunningen voor Mol, Balen-Nete en het winterdebiet van Oostmalle. De milieueffectenrapporten (MERs) voor Grobbendonk, Herentals, Rijkevorsel, Herselt en Vorst worden goedgekeurd en de omgevingsvergunningen zijn eind 2017 ingediend. Het dossier van Kapellen is ingediend met een ontwerpMER. De MER van Oud-Turnhout is nog lopende en voor de winningen van Brasschaat en Hoogstraten is in 2017 een MER opgestart.

Medio 2017 keurt men de herafbakening van de beschermingszones van Balen-Kanaal goed.

In 2017 wordt de vegetatie verder gemonitord in Balen-Nete, Balen-Kanaal, Brecht, Oostmalle en Wuustwezel.

Om de grondwaterstand op te volgen zijn een aantal moeilijk bereikbare peilputten uitgerust met automatische loggers die het peil elke 6 uur registreren. In een 1.000-tal peilputten worden ongeveer 8.500 peilmetingen uitgevoerd. Een 150-tal peilputten worden bemonsterd zodat naast de grondwaterstand ook de grondwaterkwaliteit opgevolgd wordt.

2.2 Duurzaamheid

Inzake energiebeheer zet Pidpa in zowel op rationeel energiegebruik als op de aanwending van duurzame energiebronnen. Het totale primaire energieverbruik (productie, distributie en administratieve en logistieke ondersteuning) stijgt in 2017 met 2,33%. Deze stijging is grotendeels te wijten aan een toename van de productie van drinkwater in 2017.

De zonnepanelen op onze waterproductiecentra (WPC) en het exploitatiecentrum te Grobbendonk wekken in 2017 3% van onze eigen energiebehoefte op.



Over de laatste 3 jaar wordt gemiddeld 97,6 % van het opgepompte grondwater gezuiverd tot drinkbaar water en wordt slechts gemiddeld 0,64% van het opgepompte water geloosd. Ruim 99% van het opgepompte water zet Pidpa rechtstreeks of onrechtstreeks (na herinfiltratie) om in drinkbaar water.

In 2017 zet Pidpa 84% van de reststoffen van het productieproces in voor nuttige toepassingen. De overige 16% worden gestort.

Pidpa neemt in 2015 de beslissing om de bedrijfsvoering bij productie en distributie van drinkwater, bij het laboratorium en het educatieve waterdoecentrum Hidrodoe in overeenstemming te brengen met de ISO 14001 norm. In het kader van een ISO 14001 certificatie worden eind 2015 en begin 2016 de eerste externe audits met succes uitgevoerd door een externe auditor. In januari 2016 bekomt Pidpa als eerste drinkwaterbedrijf in Vlaanderen een ISO 14001 certificaat.

In 2017 worden met succes de externe opvolgingsaudits uitgevoerd. Pidpa voldoet aan de eisen van de ISO 14001 norm. In 2017 starten de voorbereidingen om over te stappen naar de nieuwe ISO 14001:2015 norm. In 2018 zal men in februari een transitieaudit uitvoeren waarna we in september een eerste certificeringsaudit conform de nieuwe norm zullen doorlopen.



In 2017 schrijft Pidpa zich in voor het bekomen van het VOKA Charter Duurzaam Ondernemen. Binnen de tijdspanne van één jaar (2017) moet Pidpa minstens 10 acties - gelinkt aan de 17 duurzaamheids-doelstellingen van de VN- opnememen. Begin 2018 zal Pidpa de verwezenlijkingen aantonen aan een team onafhankelijke deskundigen. Bij een positieve evaluatie ontvangt Pidpa het Charter duurzaam ondernemen. Het charter wordt telkens afgeleverd voor 1 jaar.

3 Infrastructuur

Pidpa gebruikt steeds minder chloor om het water te ontsmetten en kiest voor het inzetten van gecertificeerde lage druk UV-installaties als enige desinfectiestap. Eind 2017 werken 5 van de 11 WPC's chloorvrij (Mol, Oud-Turnhout, Merksplas, Balen en Grobbendonk). In de loop van 2018 wordt dit verder geïmplementeerd in de WPC's van Kapellen, Brasschaat, Hoogstraten en Herentals.

In 2017 gebeurt een grondige renovatie van de watertorens van Wommelgem, Nijlen, Kasterlee, Schilde en Kalmthout. Pidpa maakt van deze werken gebruik om via steigerdoeken aan de stellingen voorbijgangers te sensibiliseren rond kraantjeswater.

Pidpa heeft een leidingnet van meer dan 12.800 kilometer, dat elke dag wordt onderhouden, uitgebreid en waar nodig hersteld. In 2017 werd meer dan 157 kilometer (157.969 meter!) vernieuwd en verplaatst. Het leidingnet groeide aan met 54.063 meter.

In 2017 zijn 642 km leidingen gespoeld in het kader van systematische spoelprogramma's. Dankzij deze inspanningen verminderde over een periode van 5 jaar het aantal meldingen over een afwijkende drinkwaterkwaliteit met bijna 30 %. In 2013 kregen we nog 1.043 meldingen. In 2017 was dit gedaald tot 762.

Wanneer Pidpa werken uitvoert aan haar leidingnet, worden na afloop van deze werken stalen genomen om na te gaan of de waterkwaliteit nog steeds optimaal is. In 2017 werden voor 1.561 werken in het distributienet stalen gevraagd. Hiervan kon 83% van de betrokken leidingen na de eerste staalname opnieuw in dienst genomen worden. In 267 gevallen waren nog correctieve acties nodig. In totaal zijn in 2017 3.560 waterstalen onderzocht ter controle van de hygiënische kwaliteit bij werkzaamheden.

De waterleiding Oude Moervaart –De Groote Meer wordt effectief in gebruik genomen. Hiermee transporteert men water van de Oude Moervaart in Essen naar de Groote Meer in Nederland om daar het waterpeil in dit natuurgebied op peil te houden.

In Herselt bouwt Pidpa een nieuw opjaagstation. De inrichting en afwerking gebeuren in 2018.

Aan het kantoor Antwerpen wordt een oude loods afgebroken. Hij maakt plaats voor een grote parking met afsluitbare fietsenparking en enkele laadpunten voor elektrische wagens. Een scheidingsmuur doet dienst als canvas om het verhaal van Pidpa in beweging te vertellen.

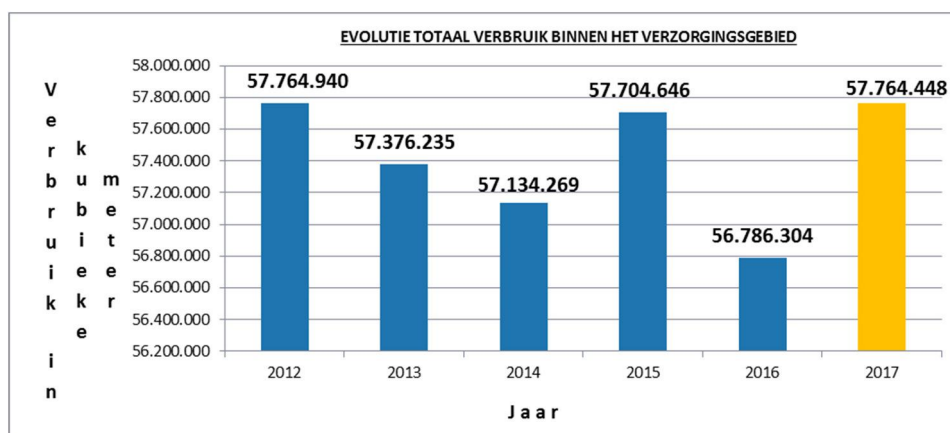


4 Drinkwater

4.1 Waterverbruik

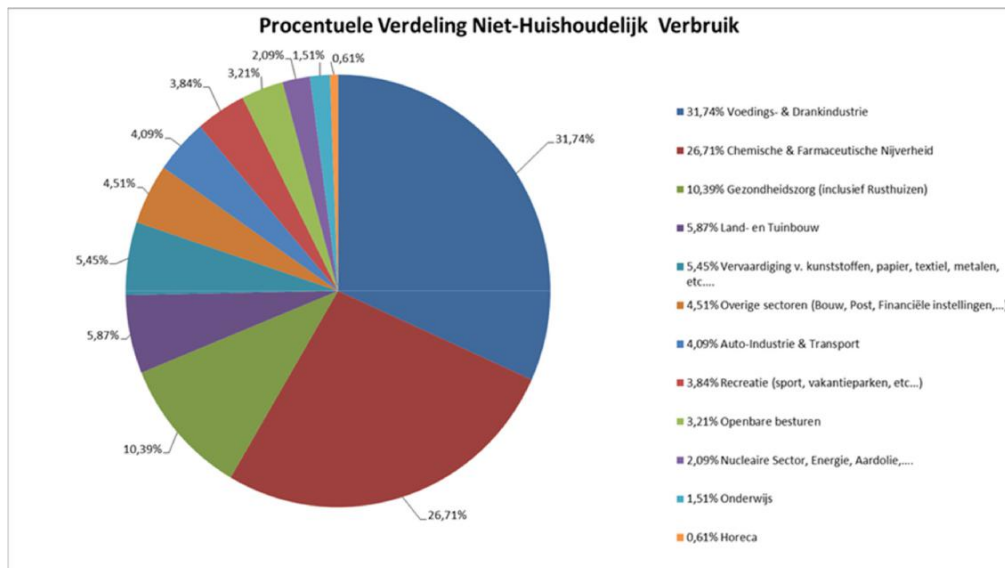
OVERZICHT WATERBALANS 2016 - 2017 in m ³						
	2016		2017		VERSCHIL	
	M ³	%	M ³	%	M ³	%
Rein water geleverd door eigen waterwinningen	61.445.118	95,36%	62.314.825	95,39%	869.707	1,42%
Gekocht van andere waterleidingbedrijven	2.990.667	4,64%	3.013.928	4,61%	23.261	0,78%
Beschikbaar voor levering aan eigen verzorgingsgebied en aan derden	64.435.785	100,00%	65.328.753	100,00%	892.968	1,39%
Levering voor huishoudelijk en industrieel verbruik en aquamobiel	56.786.304	97,84%	57.764.448	97,86%	978.144	1,72%
Totaal levering aan waterleidingbedrijven	1.252.818	2,16%	1.264.393	2,14%	11.575	0,92%
Totaal leveringen	58.039.122	100,00%	59.028.841	100,00%	989.719	1,71%
Niet in rekening gebracht water (niet door de watermeters aangetekend, spoelwater, verlies in de netten, leveringen voor brandbestrijding, enz.)	6.396.663		6.299.912		-96.751	-1,51%

Het totaal door de watermeters geregistreerd verbruik in ons verzorgingsgebied stijgt van 56.786.304 m³ in 2016 (reëel) naar 57.764.448 m³ in 2017 (raming), hetzij een globale toename van 978.144 m³ of +1,72% (2015-2016 : -1,59%).



Het huishoudelijk verbruik (het verbruik van de gezinnen als van de andere klanten dat door hen als van huishoudelijke aard omschreven wordt) bedraagt in 2017 40.483.771 m³, waarvan 5.218.358 m³ (12,89%) aangerekend wordt tegen comforttarief.

Het niet-huishoudelijk verbruik (KMO's, landbouw, nijverheid en een aantal grote openbare instellingen) voor 2017 bedraagt 17.066.396 m³; 4.704.336 m³ (27,56%) van dit totaalverbruik wordt aangerekend tegen het vlak tarief.



Naast het huishoudelijk en niet-huishoudelijk verbruik wordt ook het verbruik geteld van de aquamobieltes (voorheen standpijpen), het verbruik van schadegevallen en onrechtmatige afnames ("verloren gelopen water") en het verbruik van water op de waterproductiecentra: een totaal van 214.281 m³.

Aan Water-link levert Pidpa in 2017 1.018.621 m³ drinkwater; aan De Watergroep wordt 245.772 m³ geleverd.

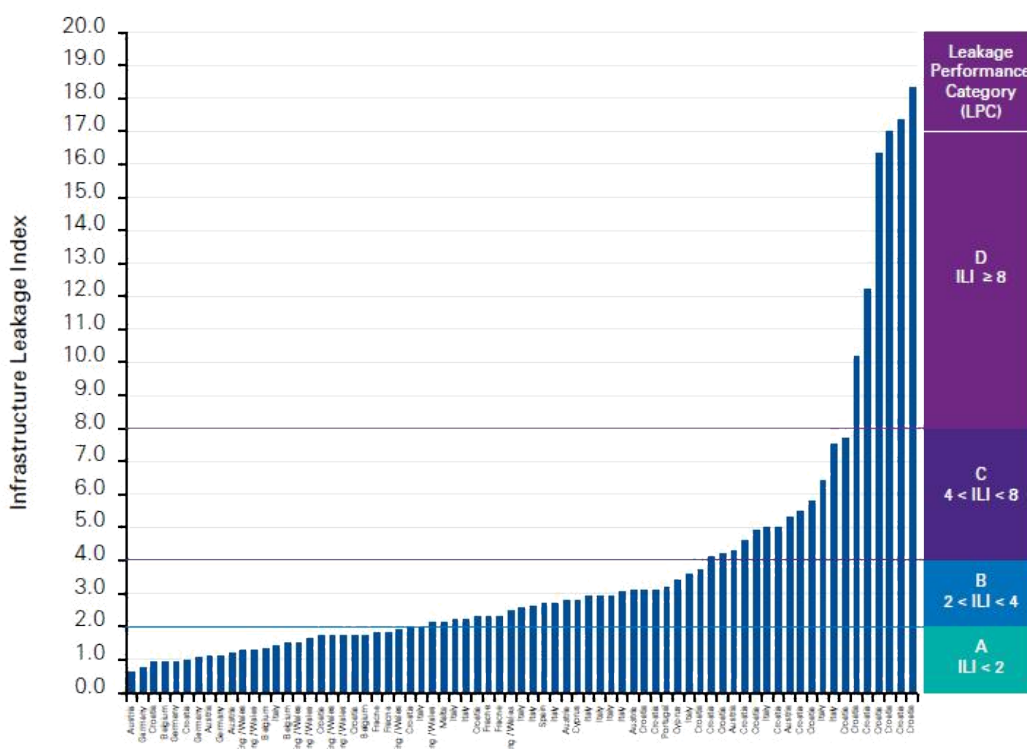
Tot slot ligt het niet-in-rekening-gebracht waterverbruik (NRW) in 2017 96.751 m³ lager dan in 2016. Dit waterverlies wordt opgedeeld in:

- schijnbare waterverliezen, zijnde niet toegelaten verbruiken zoals illegale waterafname of onnauwkeurige bemetingen
- toegelaten, niet-gefactureerd, verbruik (het spoelen van leidingen en bluswerken)
- het werkelijke waterverlies door lekken in toevoer- en distributieleidingen, in reservoirs en op aftakkingen tot aan de watermeter.

Het niet-in-rekening-gebracht waterverbruik wordt ook wel voorgesteld door de Infrastructure Leakage Index (ILI), ontwikkeld door de International Water Association (IWA). Deze index geeft de verhouding weer tussen de werkelijke jaarlijkse verliezen en de onvermijdelijke jaarlijkse verliezen.

De indicator wordt geobjectiveerd door rekening te houden met de karakteristieken van het net, zoals de lengte van de leidingen en de druk aan de huisaansluitingen. Aan de hand van deze objectieve en internationaal aanvaarde indicator, kan men tevens de prestaties van de drinkwatermaatschappijen vergelijken met deze in andere gewesten en landen.

ILIs for 71 Water Utilities in 12 European High Income Countries, circa 2012: data set at 28 Feb 2014



Een ILI van 1 betekent dat de werkelijke verliezen gelijk zijn aan de onvermijdelijke verliezen. Internationaal wordt een ILI-score lager dan 2 als goed geëvalueerd voor hoge inkomenslanden. Hieruit blijkt dat Pidpa (ILI van 0.59) zeer goed scoort, wat te danken is aan de continue opvolging en verbetering van het distributienet (investeringen, preventief & curatief onderhoud, modellering, ...).

4.2 Labo

In 2017 zijn door het eigen Pidpa-laboratorium 16.247 stalen genomen. Dit betekent een stijging van 5% t.o.v. 2016. Deze toename is vooral te wijten aan onderzoeksprojecten binnen de productie- en distributiediensten met extra bacteriologische en metaanalyses tot gevolg.

1.331 eenvoudige bewakingscontroles (controle van 14 parameters en reeks van 11 metalen i.k.v.h. loodactieplan) en 106 volledige drinkwateraudits (analyse van 55 drinkwaterparameters) worden uitgevoerd bij onze klanten.

	Controles	Analyses
Particulieren	709	62
Ziekenhuizen, scholen, rusthuizen en kinderdagverblijven	440	29
Andere publieke gebouwen en bedrijven	182	15

In het kader van Hidrocontrol neemt Pidpa 688 stalen met een brede waaier aan parameters en voert 2.143 legionella-analyses uit. 207 stalen voor IBA-controle worden genomen door de afdeling 'riolering'.

	Aantal legionella-analyses
2006	753
2007	663
2008	1144
2009	1217
2010	1450
2011	1879
2012	2028
2013	2257
2014	2342
2015	2353
2016	2468
2017	2143 (503 werden uitbesteed)

Wat betreft het aantal analyses, kent 2017 een kleine terugval.

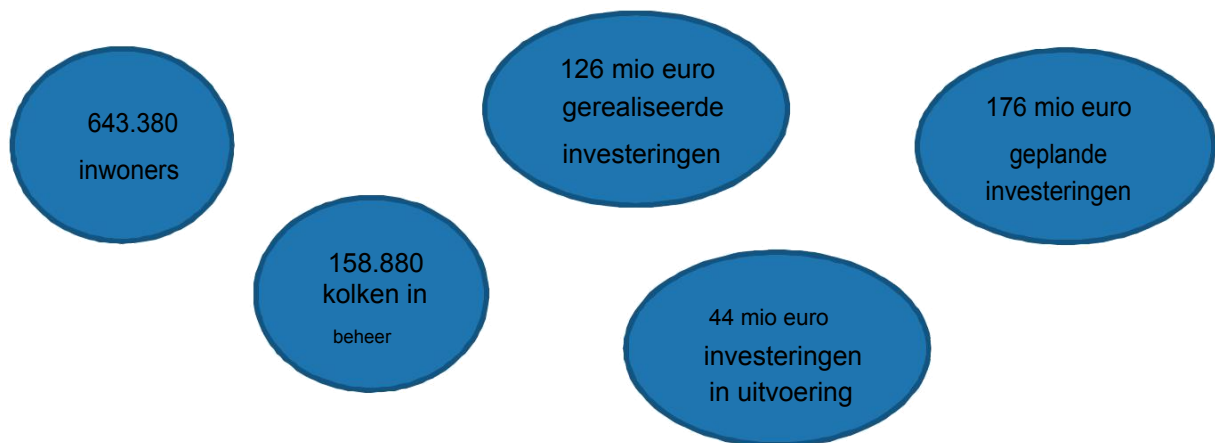
jaar	Aantal analyses
2000	176.183
2001	151.091
2002	167.392
2003	191.838
2004	204.287
2005	222.190
2006	238.044
2007	254.427
2008	259.100
2009	252.089
2010	270.188
2011	287.135
2012	305.069
2013	282.625
2014	292.181
2015	293.108
2016	312.935
2017	287.948

Tot slot zijn in opdracht van het FANC 43 controles uitgevoerd in 2017 op de aanwezigheid van radioactieve stoffen: alle onderzochte Pidpa-water voldoen aan de radioactiviteitsnormen.

5 Afvalwater

In 2017 breidt het werkingsgebied van Pidpa verder uit met de gemeente Puurs (Hidrlba). Pidpa is sinds 1 januari 2018 – op het vlak van rioleringsoplossingen – actief in 23 HidroRio-, 6 HidroSan-, 3 HidroGem- en 3 Hidrlba-gemeenten.¹

¹Zonder rekening te houden met overgang van de gemeente Schilde van Hidrlba naar HidroSan op 1 januari 2018.



Pidpa beheert op 31 december 2017:

In eigen beheer en/of eigendom	2012	2013	2014	2015	2016	2017
rioleringsnet in km	2.352	2.574	3.087	3.233	3.279	3.327
grachtenstelsel in km	1.373	1.526	1.713	1.801	1.809	1826
KWZI's	8	8	11	26	41	53
IBA's	399	550	722	811	877	955
pompstations	199	281	334	354	393	473

De Vlaamse overheid legt, via de gebiedsdekkende uitvoeringsplannen, doelen op voor het plaatsen van IBA's (individuele behandeling afvalwater). In 2017 worden 78 IBA's geplaatst. Reeds in de maand mei - ruim voor de limietdatum van 31 december - voldoet Pidpa aan de minimale doelstelling voor IBA's met prioriteit 1. Ook het aantal te plaatsen IBA's met prioriteit 2 (tegen 31 december 2021) zit ruim op schema.

Pidpa staat voor een vlotte en correcte communicatie. Zo zijn de gebiedsingenieurs van Pidpa-riolering in 2017 aanwezig op 45 informatieavonden over o.m. IBA's, investeringsprojecten en het afkoppelen van hemelwater op privédomein.

In 2017 worden 2 proefprojecten rond hemelwaterplannen volledig afgerond. Pidpa zal voor al haar rioleringsgemeenten instaan voor de uitwerking van hemelwaterplannen.

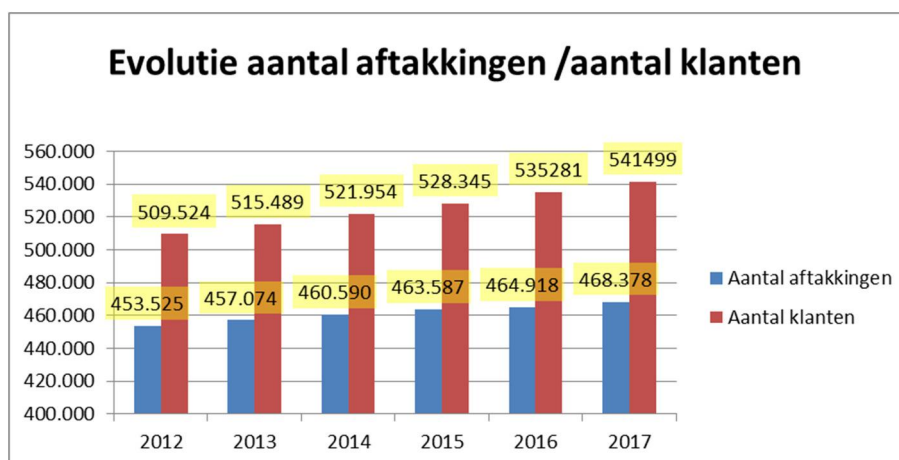
AWIS (een volwaardig afvalwaterinformatiesysteem dat moet zorgen voor een vereenvoudigde en betere dienstverlening en efficiëntere samenwerking met alle actoren) wordt in de loop van 2017 voor alle rioleringsgemeenten uitgerold. Gemeenten die het rioolbeheer nog in eigen handen hebben, kunnen voor de invulling van AWIS ook bij Pidpa terecht. Duffel, Puurs, Schilde en Retie maken daar reeds gebruik van.

6 Integraal water

6.1 Klantenbeheer

In 2017 groeit het aantal aftakkingen van 464.918 einde 2016 naar 468.378 einde 2017, wat een stijging betekent van 3.460 eenheden of 0,74%. Het aantal klantencontracten (klanten met drinkwateraansluiting,

exclusief eigen waterwinners) klimt van 535.281 einde 2016 naar 541.499 einde 2017, wat een aangroei betekent van 6.218 klanten of 1,16%.



6.2 Integrale waterprijs

De klant betaalt via de integrale waterfactuur voor zowel de productie en levering van drinkwater als voor de afvoer en de zuivering ervan. Een integrale waterfactuur bevat dus een drinkwatercomponent, een component 'afvoer' en een component 'zuivering'.

Vanaf 1 januari 2016 wijzigde de berekening van de integrale waterfactuur voor elke abonnee. Er werd door de Vlaamse Regering gekozen voor de invoering van een nieuwe tariefstructuur, uniform voor gans Vlaanderen en uniform voor alle componenten van de integrale waterfactuur.

Vanaf 1 januari 2017 worden voor de drinkwatercomponent de geïndexeerde tarieven van het goedgekeurd tariefplan 2017 – 2022 toegepast.

De tarieven van de drinkwatercomponent zijn uniform over het verzorgingsgebied van Pidpa. Het tarief van de gemeentelijke saneringscomponent (afvoer) verschilt van gemeente tot gemeente. Het tarief van de zuiveringscomponent (bovengemeentelijke saneringscomponent) is hetzelfde voor gans Vlaanderen.

Huishoudelijke klanten tarieven 2017				
	Vastrecht		Variabele prijs	
	Aanrekening	Korting per gedomiciëerde (max. 5 per wooneenheid)	Aanrekening basis (1)	Aanrekening comfort
	€/jaar	€/jaar	€/m ³	€/m ³
Drinkwatercomponent	50	10	1,2276	2,4552
Zuiveringscomponent	20	4	0,9474	1,8948
Afvoercomponent	30	6		
(1) Aanrekening tegen basistarief: 30 m ³ per wooneenheid + 30 m ³ per gedomiciëerde				

Ook op de afvoercomponent wordt sinds 2016 een basis- en een comforttarief aan de huishoudelijke klant aangerekend. Het basistarief wordt individueel door elk gemeentebestuur bepaald. Het comforttarief bedraagt het dubbele bedraagt van het basistarief.

Het tarief van de gemeentelijke saneringsbijdrage is echter beperkt tot maximaal 1,4 x het tarief van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage (BGS). Het basistarief varieert zo in 2017 van € 0,2 per m³ tot € 1,3264 per m³ afhankelijk van de gemeente.

NIET-HUISHOUDELIJKE KLANTEN TARIEVEN 2017					
	Vastrecht		Variabele prijs		
	Aanrekening	Korting per gedomicilieerde (max. 5 per wooneenheid)	Aanrekening vlak	Aanrekening degressief (1)	Aanrekening degressief (2)
	€/ jaar	€/ jaar	€/ m ³	€/ m ³	€/ m ³
Drinkwatercomponent	50	10	1,3709	1,0917	1,0153
Zuiveringscomponent	20	4	1,0734	1,0734	1,0734
Afvoercomponent	30	6			

(1) Op de drinkwatercomponent wordt een degressief tarief toegepast bij verbruiken > 500 m³ tot 100.000 m³
(2) De grootste verbruikers hebben nog een extra korting op het verbruiksgedeelte > 100.000 m³

Voor de afvoercomponent wordt door de individuele gemeentebesturen een vlak tarief bepaald voor de niet-huishoudelijke klanten. Dit tarief varieert van € 0,4 per m³ tot € 1,5028 per m³ afhankelijk van de gemeente. Het gemiddelde tarief voor 2017 komt uit op € 1,3389 per m. . Sinds de nieuwe tariefstructuur kunnen gemeentebesturen ook beslissen om een nog voordeliger, door de gemeente zelf te bepalen tarief toe te passen voor grote klanten, dit op het verbruiksgedeelte boven de 6.000 m³ op jaarbasis. 3 gemeenten hebben deze extra tegemoetkoming toegepast in 2017 (Geel, Beerse en Vosselaar).

6.3 Afbetalingsmogelijkheden

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Klanten zonder ondernemingsnummer	476.012	483.601	489.471	495.017	501.405	505.095
- Waarvan vrijstellingsgerechtigde klanten			23.955	23.821	25.361	26.180
- Waarvan beschermde klanten				1.930	1.879	1.898
Klanten met ondernemingsnummer	33.512	38.673	39.995	41.089	43.017	43.137

Deze totalen zijn inclusief eigen waterwinners.

Het aantal vrijstellingsgerechtigde klanten groeit verder aan. Dit zijn o.a. klanten met een gewaarborgd inkomen voor bejaarden, een leefloon of een inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap. Zij genieten van een sociale korting van 80% op de integrale waterfactuur en de voordelen van een beschermde klant.

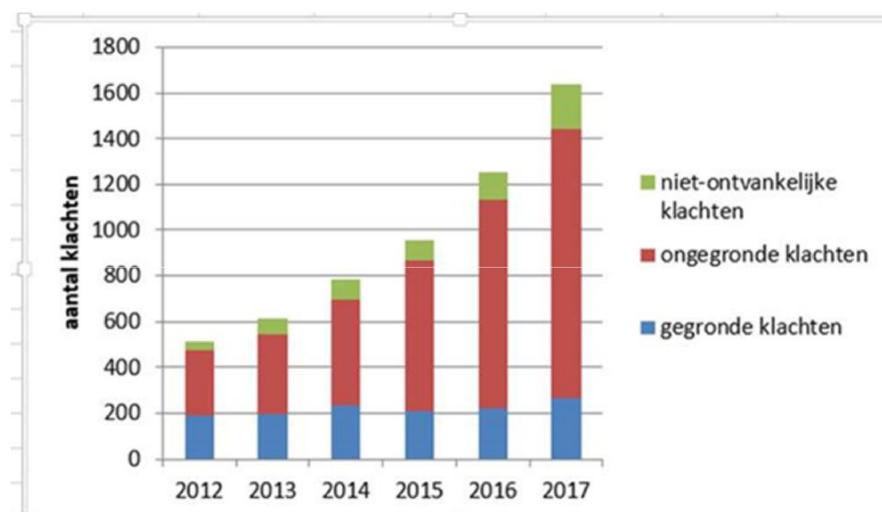
Beschermde klanten zijn vooral gezinnen met een kind met een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66%. Zij genieten van een aantal voordelen zoals een afbetalingsplan op maat, een maandelijks betaling waterverbruik, kosteloze aanmaningen en ingebrekestelling en een gratis waterscan. Bij deze waterscan komt een medewerker van Pidpa bij de klant thuis om samen te bekijken hoe men duurzaam kan omgaan met water.

In 2017 gebeuren 16 waterscans.

Het aantal uitstellen van betaling daalt lichtjes: van 24.990 naar 23.944. Het aantal afbetalingsplannen stijgt verder (in 2016 14.905; in 2017 15.915).

6.4 Klachtenbeheer

In 2017 registreert Pidpa 1.639 klachten, waarvan 269 ontvankelijk en gegrond. 200 klachten zijn niet-ontvankelijk.



1.405 ontvankelijke klachten hebben betrekking op drinkwater: hiervan zijn 238 klachten gegrond; 1.167 klachten zijn ongegrond. Er worden 200 niet-ontvankelijke drinkwaterklachten geregistreerd. De meest voorkomende onderwerpen zijn facturatie, betalingen en overnames.

34 ontvankelijke klachten zijn afkomstig van inwoners uit de 34 gemeenten waar Pidpa actief is als rioolbeheerder: 31 klachten zijn gegrond; 3 klachten ongegrond. Er zijn geen niet-ontvankelijke klachten.

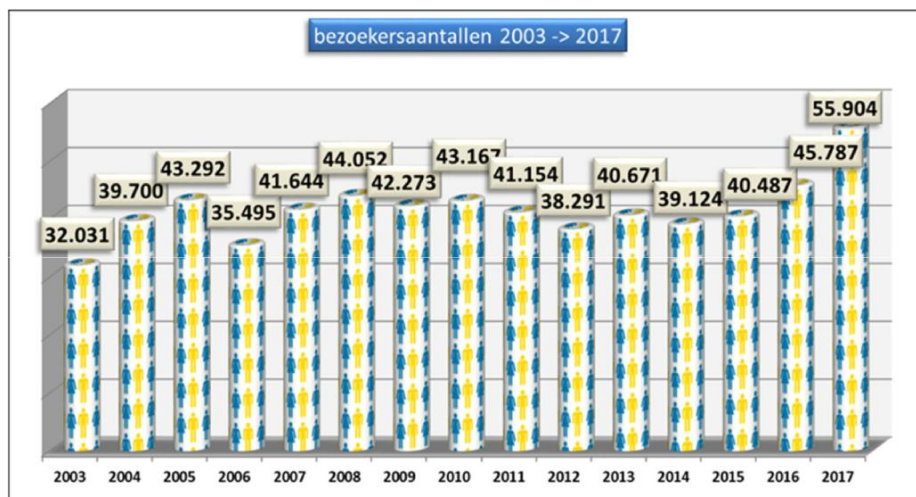
De ontvangen klachten worden volgens het Algemeen Waterverkoopreglement gestructureerd aangepakt, opgevolgd en gerapporteerd. Op een klacht volgt steeds een gepaste actie of maatregel vanwege Pidpa.

7 Wereld van water

Op 18 januari 2017 ontvangt Hidrodoe van Toerisme Vlaanderen de award van meest familievriendelijk toeristisch product. De start van een recordjaar!



In totaal bezoeken 55.904 mensen Hidrodoe, wat 22% meer is dan in 2016. En dat is uiteraard het beste jaarresultaat sinds de opening van Hidrodoe. De stijgende bezoekersaantallen – van zowel schoolkinderen als bezoekers tijdens weekends en vakantieperiodes- hebben natuurlijk ook een positief effect op de inkomsten van het Watercafé en de Waterwinkel.



51% van onze bezoekers brengen in 2017 in groep een bezoek aan Hidrodoe. 88% van alle groepen zijn scholen.

In 2017 ontvangt Hidrodoe voor het zesde jaar op rij het Groene Sleutelcertificaat. De Groene Sleutel is een internationaal keurmerk voor milieuvriendelijke toeristische bedrijven. Met het behalen van de Groene Sleutel engageert het bedrijf zich om op een duurzame manier te werk te gaan. Er wordt zorgvuldig omgesprongen met water, energie en afval, zonder toe te geven op vlak van comfort.



Het aanbod van Hidrodoe wordt verder uitgebreid. Vanaf nu zijn ook kleuters welkom met een programma op maat. Een nieuw speeltoestel wordt geplaatst. In 2017 starten de voorbereidingen voor een nieuwe demoruimte. Onze bezoekers kunnen nu op verschillende plaatsen in Hidrodoe terecht voor meer informatie door de plaatsing van infoschermen met een uitgebreide database.

8 Water in de wereld

Met HidroPLUS ondersteunt Pidpa financieel ontwikkelingsprojecten rond water en afvalwater. Begin 2017 vielen 26 projecten in de prijzen.

Hieronder projecten die mede ondersteund werden door Sint-Katelijne-Waver, Retie, Provincie Antwerpen, Duffel, Vosselaar, Ranst, Mol, Brasschaat, Essen, Rumst, Schoten, Mechelen en Heist-op-den-Berg.

De projecten situeerden zich op heel wat verschillende locaties: Benin, Burkina Faso, Kenia, Burundi, Bolivia, Cambodja, Mali, Haïti, El Salvador, Oeganda, Kameroen, Sri Lanka, Togo, Tanzania, Gambia, Niger, Madagascar, India en Ghana.



9 Water in beweging

9.1 Medewerkers

In 2017 ligt op het vlak van personeel en HR een sterke focus op

- verdere, efficiëntie-verhogende automatisering: interne efficiëntieverhoging door enerzijds linking met het tijdsregistratiesysteem waardoor onze medewerkers ten velde via de tablets sneller en eenduidig op de hoogte zijn van geleverde prestaties en recuperatiemogelijkheden en anderzijds via connectie met onze ERP voor dagelijks registratie van uitgevoerde taken (uren en materiaal)
- loopbaanbegeleiding en vorming, waarbij in 2017 onder andere een focus wordt gelegd op het (h)erkennen van burn-out
- acties rond mobiliteit (Slim naar Antwerpen) met mogelijkheid tot testen van elektrische fietsen, verhoging fietsvergoeding, telethuiswerk, verruiming glijtijden, ...)
- invoering - naast structureel telethuiswerk – van occasioneel telethuiswerk voor functies waarbij dit mogelijk werd geacht.

Op 31 december 2017 telt Pidpa 701 medewerkers. Hiervan werkt 28% deeltijds.

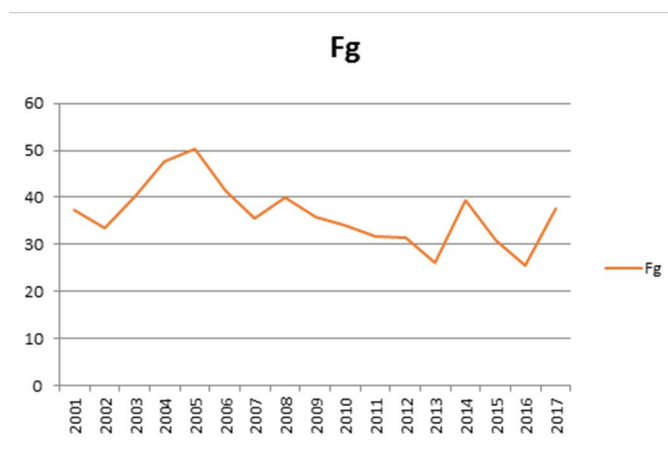
Soort Contract	2013	2014	2015	2016	2017
Statutair	519	531	546	563	593
Contract onbepaalde duur	149	132	105	93	94
Contract bepaalde duur	23	23	26	21	24
Totaal	691	686	677	677	701

	Mannen	Vrouwen
2013	499	192
2014	500	186
2015	496	181
2016	496	181
2017	512	189

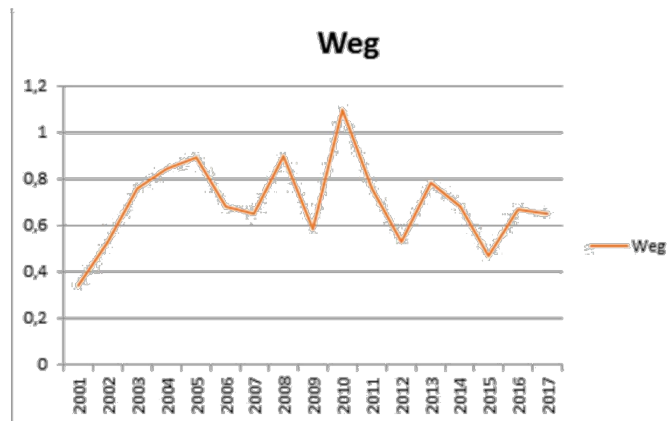
Pidpa draagt zorg voor de gezondheid van haar medewerkers. Ook in 2017 vertaalt zich dat in een groot aantal acties die een gezonde levensstijl moeten promoten. Voorbeelden hiervan zijn het inrichten van yoga-lessen, een rookstopprogramma, deelname aan Tournée Minérale en acties die beweging bevorderen (bijvoorbeeld het nemen van de trap i.p.v. de lift).



De frequentiegraad 2017 (index aantal arbeidsongevallen met minstens één dag arbeidsongeschiktheid) is merkkelijk hoger dan die van 2016.



De letsels blijven relatief beperkt waardoor de ernstgraad (index aantal dagen werkongeschiktheid door arbeidsongevallen) op het gemiddelde van de afgelopen 5 jaar blijft. Drie ongevallen hebben een lange werkongeschiktheid (meer dan 2 maanden) tot gevolg.



Er gebeuren 9 ongevallen op weg van en naar het werk. Met uitzondering van één ongeval (breuk), zijn de letsels beperkt.

Pidpa werkt voortdurend aan verbeterpunten op het vlak van welzijn en aan het sensibiliseren van medewerkers tot veilig werken, onder meer via:

- diverse opleidingen en bijscholingen zoals : manueel tillen van lasten, opleiding elektriciteit BA4 / BA5, blusoefeningen voor interventieploegen en labo, EHBO, bedienaars risicovolle machines (graafmachine, heftruck, autolaadkraan), burn-out herkennen
- uitvoeren van beveiligingsmaatregelen voor bijzondere werkzaamheden zoals valbeveiliging op trappen en bordessen in watertorens, beveiliging bij werkzaamheden op platte daken, verbeteringen vrachtwagens
- de opstart van een projectgroep "gezondheids promotie"
- het opzetten van een systeem om risico's en bijna-ongevallen te melden.

9.2 Maatschappelijk engagement

Pidpa staat midden in de maatschappij en dat bewijst zij ook. Conform de slogan 'water in beweging' wil Pidpa haar bijdrage leveren om iedereen in beweging te zetten. In 2017 lanceert het G-sportfonds, in samenwerking met Pidpa, het 'Pidpa G-wegcriterium': zeven wielervedstrijden waarbij wielrenners met een handicap hun sportieve uitdaging aangaan.



Volgende wedstrijden maken deel uit van het criterium: 'Tom Says Thanks' in Mol op 29 april 2017, 'Arendonk Fietst' op 30 april 2017, Wielervedstrijd Kasterlee op 18 juni 2017, Wielervedstrijd in Kontich op 9 juli 2017,

Wielervedstrijd Geel op 14 juli 2017, 'Herentals Fietst' op 27 juli 2017 en de Deryn Antwerpen op 2 augustus 2017, telkens voor heren en dames.

9.3 Kerncijfers

	2017	2016	2015	2014	2013
Balanstotaal in kEUR	1.026.221	1.008.678	560.342	527.804	530.567
Omzet in kEUR	244.340	226.346	224.595	199.043	200.777
Bedrijfsresultaat (EBIT) in kEUR	-48.233	5.562	10.497	8.382	3.379
Financieel resultaat in kEUR	4.046	2.843	3.312	1.613	3.853
Winst/verlies in kEUR	-44.187	8.405	13.810	9.995	7.232
Niet kaskosten/opbrengsten in kEUR	108.002	41.399	33.504	34.747	34.829
Cash flow in kEUR	63.815	49.804	47.314	44.742	42.061
Solvabiliteit in %	66,4%	71,4%	48,1%	47,4%	43,3%
Liquiditeit	1,41	1,40	1,44	1,58	1,39
Investerings in (im)materiële vaste activa in kEUR	66.530	55.035	53.395	41.964	41.629
- productie	4.654	7.309	4.894	3.534	2.246
- distributie	29.420	21.427	22.252	17.712	16.281
- riolering	30.628	22.933	19.424	17.844	18.816
- overige	1.829	3.366	6.825	2.874	4.286
Tijdens het jaar ontvangen kapitaalsubsidies in kEUR	7.337	7.513	3.202	10.590	6.373
Mutatie externe financiering in kEUR	-11.804	-1.202	-670	-12.523	9.637

9.4 Vennoten

Hier wordt later lijst toegevoegd met vennoten en kapitaal in euro.

9.5 Organisatie

Hier wordt later lijst toegevoegd van samenstelling van het directiecomité, raad van bestuur en managementteam.

10 Financieel Verslag

Hier worden later door directie FIA volgende elementen toegevoegd:

- [Publicatiebalans](#)
- [Jaarverslag](#)
- [Verslag commissaris](#)
- [Statistische cijfers per gemeente](#)
- [Resultatenrekening per activiteit](#)