

Een jaar vol uitdagingen en kansen

De pandemie maakte van 2020 een bijzonder jaar. Het extreem droge en warme voorjaar vormde bovendien een extra uitdaging voor de drinkwatervoorziening. Snel inschattingen maken en kort op de bal spelen was essentieel. De digitalisering die we enkele jaren geleden hadden ingezet, kwam daarbij goed van pas: ze maakt ons **wendbaarder en veerkrachtiger**.

En veerkracht zullen we ook de komende jaren nodig hebben. De klimaatverandering heeft een enorme impact op de watervoorziening. De manier waarop we omgaan met water is ook veranderd: we gaan met z'n allen spaarzamer met water om, maar gebruiken het meer op de droge en hete momenten. Het toont het belang aan van een **klimaatrobuuste watervoorziening met een hoge piekcapaciteit**. Om die te bereiken, investeerden we de afgelopen jaren record-bedragen in de vernieuwing van het leidingnet en de renovatie en uitbreiding van onze waterproductiecentra. Tegelijk investeerden we in de bescherming van onze waterbronnen, het aanboren van alternatieve waterbronnen, het ontwikkelen van decentrale waterproductie en 'last but not least' in het opsporen en terugdringen van lekverliezen. Die inspanningen zullen we de komende jaren nog verder uitbouwen.

Binnen elk van die domeinen spelen **innovatie en samenwerking** een centrale rol. Slimme partnerschappen binnen de brede watersector versterken de activiteiten van elke partner en laten ons toe om onze grenzen te verleggen. Daarom slaan we graag de handen in elkaar met binnen- en buitenlandse partners en waterbedrijven en zijn we actief lid van verschillende werkgroepen, overlegorganen en branche-organisaties. Onze samenwerkingen verdienen dan ook een belangrijke plaats in ons activiteitenverslag (jaarverslag2020.dewatergroep.be).

Achter de schermen beweegt er dus heel wat waar onze klanten weinig van merken. Zij vinden het vanzelfsprekend dat er op elk moment helder water uit de kraan loopt. Een terechte verwachting. Toch moeten we ons nog meer bewust worden van de **waarde van water**. Het afgelopen jaar viel ons op dat die kentering is ingezet, er leeft meer bewustzijn over water, waterschaarste, klimaatverandering ... En da's een goede zaak, want bewustzijn is een belangrijk onderdeel van de systeemverandering die we beogen voor onze watervoorziening.



Hans Goossens
directeur-generaal De Watergroep



Brecht Vermeulen
voorzitter De Watergroep

Oog voor de klant



In 2020 bouwden we verder aan een bedrijfsvoering waarbij de klant centraal staat. Via 'customer journeys' keken we naar onze dienstverlening door de ogen van onze klanten. We peilden naar hun ervaringen via bevragingen. En met digitale facturen en formulieren maken we het hen nog gemakkelijker. Die digitalisering gaven we een duwtje in de rug via onze allereerste kortingsactie.

Watermakers

Meer dan 1.600 watermakers zorgen ervoor dat er vandaag én in de toekomst water uit de kraan komt. Hun veiligheid en welzijn stonden door de uitbraak van de coronacrisis meer dan ooit centraal. Werk, opleiding en sociale interactie organiseerden we zo veel mogelijk digitaal.



Ontdek meer over onze activiteiten in 2020 via
jaarverslag2020.dewatergroep.be



V.U. Jan Hammenecker / communicatie@dewatergroep.be

Een wendbaar en veerkrachtig waterbedrijf

Activiteitenverslag 2020



jaarverslag2020.dewatergroep.be



Drinkwater

De Watergroep is het grootste drinkwaterbedrijf in Vlaanderen en levert drinkwater aan meer dan 3,2 miljoen klanten. We zorgen voor duurzame en veilige drinkwaterinfrastructuur, zodat onze klanten op elk moment zeker zijn van kwaliteitsvol water. We binden ook volop de strijd aan met waterverlies en investeren continu in nieuwe technologie om de kwaliteit en veiligheid van ons drinkwater nog beter te monitoren.



+ 21 207
aftakkingen
in 2020



34 367 km
leidingen



3 277 704
inwoners in
verzorgingsgebied



177
Gemeenten

Samenwerking
tussen de afdelingen



Kwaliteitssysteem
& correct gedrag



Continue
verbetering



Klantcentrisch
denken en handelen

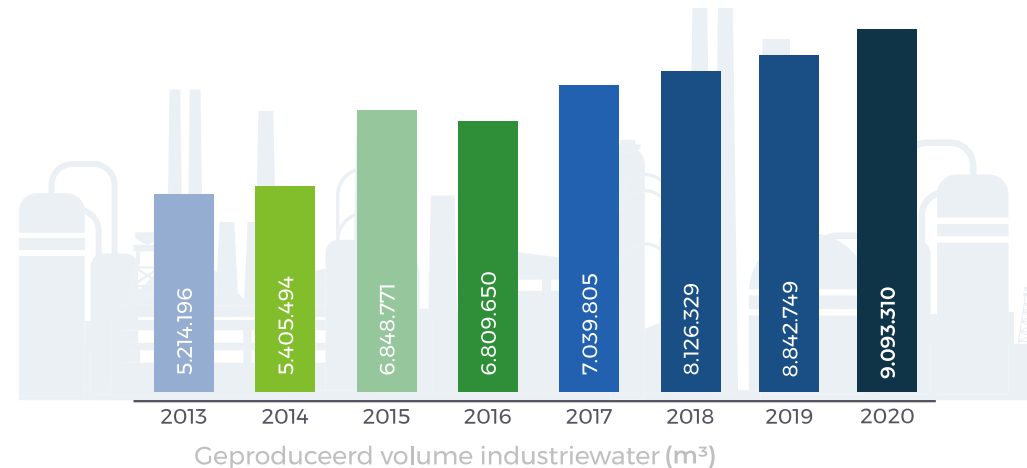


Met enthousiaste,
talentvolle medewerkers



Industriewater

De Watergroep leverde in 2020 ruim 9,1 miljoen m³ water op maat aan industriële klanten. De Watergroep selecteert op de locatie van haar industriële klanten een duurzame en geschikte waterbron (zoals rivierwater, regenwater of effluent van een industriële waterzuivering) en zet die om naar de gewenste eindkwaliteit.



Innovatief bedrijf

De toenemende waterschaarste, de evoluties op het vlak van digitalisatie ... ze plaatsen ons voor ongeziene uitdagingen, maar bieden ook mogelijkheden. De Watergroep zocht in 2020 actief mee naar toekomstbestendige antwoorden. Dat doen we samen met partners uit de private en publieke sector.



Decentraal
& circulair water



Energie uit water



Smart waterbedrijf
(Industrie 4.0)

Afvalwater



- Aantal nieuwe rioolaansluitingen +
- Meter riolen geruimd met cameraonderzoek
- Adviezen verleend aan steden en gemeenten
- Interventies op het rioleringsstelsel
- Nieuwe Riopact-vennoten

2019

↑ 1 948

↑ 109 292

↑ 787

↑ 2 271

↑ 2

2020

↑ 2 481

↑ 144 379

↑ 966

↑ 2 433

↑ 3

Klimaat & duurzaam ondernemen

De klimaatverandering zet ons drinkwatersysteem onder druk. Ook in 2020 werkten we aan maatregelen om met de toenemende waterschaarste om te gaan. Bescherming en diversificatie van onze waterbronnen staan daarin centraal. Onze titel van 'SDG Pioneer' is de kers op de taart, een mooi bewijs dat De Watergroep een duurzaam en klimaatvriendelijk bedrijf is.

