

# WATER BEWEEGT MENS EN NATUUR

  
pidpa  
water in beweging

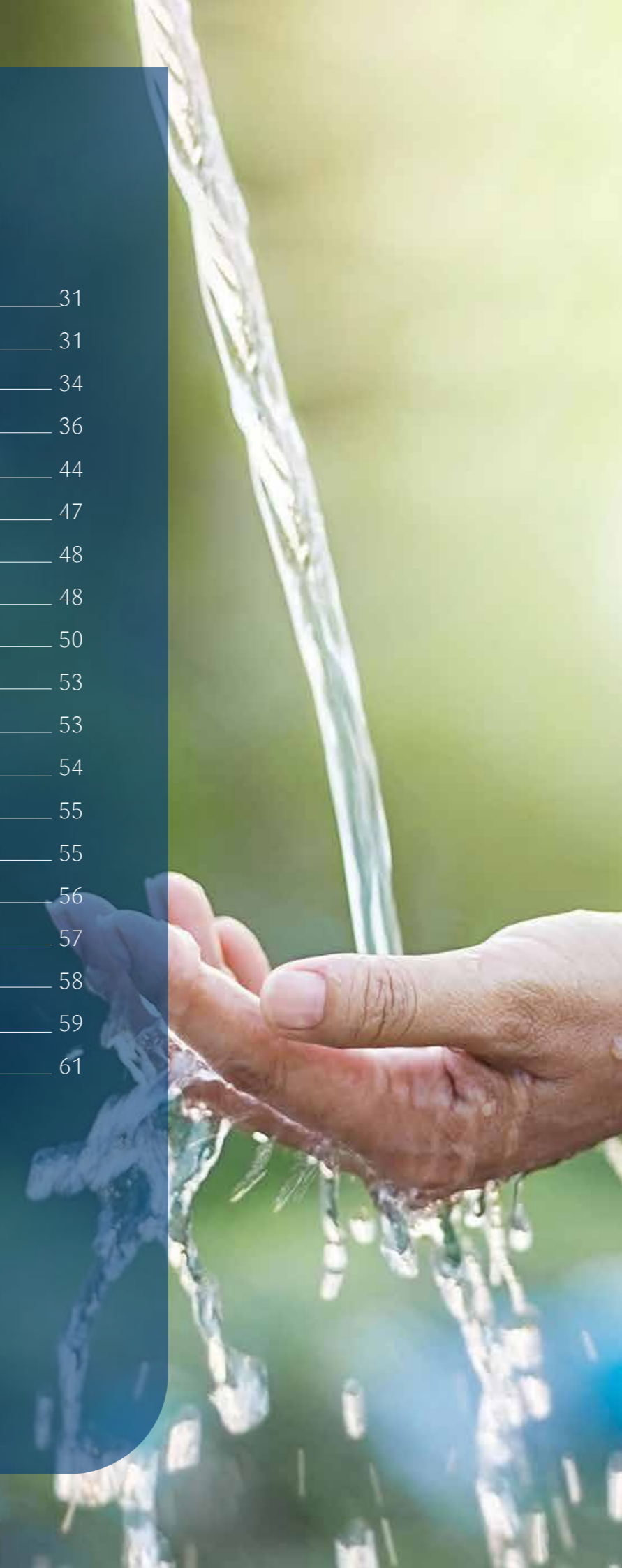
Geïntegreerd jaarverslag 2022

PIDPA  
1961

# INHOUD

• <b>Over dit jaarverslag</b> _____	<b>3</b>
• <b>Pidpa als bedrijf: zeker van water, vandaag en morgen</b> _____	<b>5</b>
• Met een missie _____	6
• Gefocused _____	6
• Kernwaarden van Pidpa _____	7
• De ideale partner in water _____	9
• Pidpa in cijfers _____	10
• De leiding in water _____	11
• Duurzaamheid als 'leitmotiv' _____	12
• <b>Financieel jaarverslag: gezond en ambitieus</b> _____	<b>14</b>
• Jaarrekening _____	15
• Omzet _____	15
• Integrale waterfactuur _____	16
• Resultaten per activiteit _____	16
• Resultatenverwerking _____	17
• Solvabiliteit _____	17
• Kapitaalstructuur _____	17
• Overname rioleringsinfrastructuur _____	18
• Risico's _____	19
• <b>Niet-financieel jaarverslag</b> _____	<b>21</b>
• Inleiding _____	22
• Materialiteitsanalyse _____	23
• Positionering _____	27
• Pidpa en water-link: samen voor een duurzaam en integraal waterbeheer _____	27
• Strategische samenwerking met Aquafin _____	28
• Stakeholdermanagement _____	29

• Duurzaamheid _____	31
• Een zorgzaam en aantrekkelijk werkgever _____	31
• Zorg voor natuur _____	34
• Milieuvriendelijk ondernemen _____	36
• Innovatie in de praktijk _____	44
• Zelf het goede voorbeeld geven _____	47
• Markt- en klantgerichtheid _____	48
• Een hart voor onze klanten _____	48
• Uniek Hidrodoe _____	50
• Een hart voor onze vennoten _____	53
• Ook in nood _____	53
• Een hart voor de samenleving _____	54
• Operationele excellentie _____	55
• Onderweg _____	55
• Zeker van water _____	56
• Oog voor kwaliteit _____	57
• Asset management _____	58
• Op zoek naar lekken _____	59
• Groeien met "bits and bytes" _____	61



# OVER DIT JAARVERSLAG

Dit geïntegreerde jaarverslag heeft betrekking op alle activiteiten van Pidpa tussen 1 januari 2022 en 31 december 2022. In bijlage wordt een uitgebreid financieel overzicht over dit werkingsjaar toegevoegd (jaarrekening, resultatenrekening, statistische cijfers per gemeente en verslag van de commissaris-revisor). Pidpa stelt zijn jaarrekening op in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel (Belgian GAAP).

Voor meer informatie over dit geïntegreerde jaarverslag 2022 kan u terecht bij Alain T'Syen, manager Communicatie en CSR ([alain.tsyen@pidpa.be](mailto:alain.tsyen@pidpa.be)).

Maatschappelijke zetel en exploitatiezetel  
Vierselse baan 5  
2280 Grobbendonk

Hoofdkantoor  
Desguinlei 246  
2018 Antwerpen

Hidrodoe  
Haanheuvel 7  
2200 Herentals

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.



## **MIEKE VAN DEN BRANDE** voorzitter Pidpa

Met dit geïntegreerd jaarverslag 2022 geeft Pidpa een belangrijk signaal dat 'duurzaamheid' steeds verder wordt verankerd in haar beleid en haar werkzaamheden. Daar waar vroeger immers afzonderlijk een jaarverslag, een duurzaamheidsverslag en een financieel jaarverslag werd gepubliceerd, krijgt dit alles nu zijn plaats in één geheel. Op deze manier zetten wij een stap vooruit om te voldoen aan de zogenaamde Corporate Sustainability Reporting Directive van de Europese Unie.

Dankzij dit vernieuwde jaarverslag krijgt u als lezer een goed beeld van de impact van Pidpa op mens en milieu. Als integraal waterbedrijf dragen wij immers niet alleen zorg voor een duurzaam beheer van de watercyclus, maar zijn wij ons ook sterk bewust van de grote maatschappelijke verantwoordelijkheid die wij dragen. Een verantwoordelijkheid die wij vast en zeker niet uit de weg gaan!

In 2022 was de watersector opnieuw in volle beweging. Ook wij werden geconfronteerd met nieuwe verwachtingen en nieuwe uitdagingen. Een bloemlezing van onze oplossingen op maat vindt u terug in dit jaarverslag. Het biedt u dan ook een mooie steekkaart van ons aanbod en ons engagement om –samen met onze medewerkers, klanten en vennoten- verder te bouwen aan een toekomstgericht en duurzaam waterbeheer.

Tot slot is en blijft Pidpa uw betrouwbare waterpartner. Klanten en vennoten kunnen elke dag opnieuw rekenen op ons engagement en de kwaliteit van onze producten en diensten. Een belofte die wij waarmaken, zeven dagen op zeven, 24 uur per dag. Voor onze medewerkers zijn wij een betrokken werkgever die de mens centraal stelt in al zijn bedrijfsprocessen.

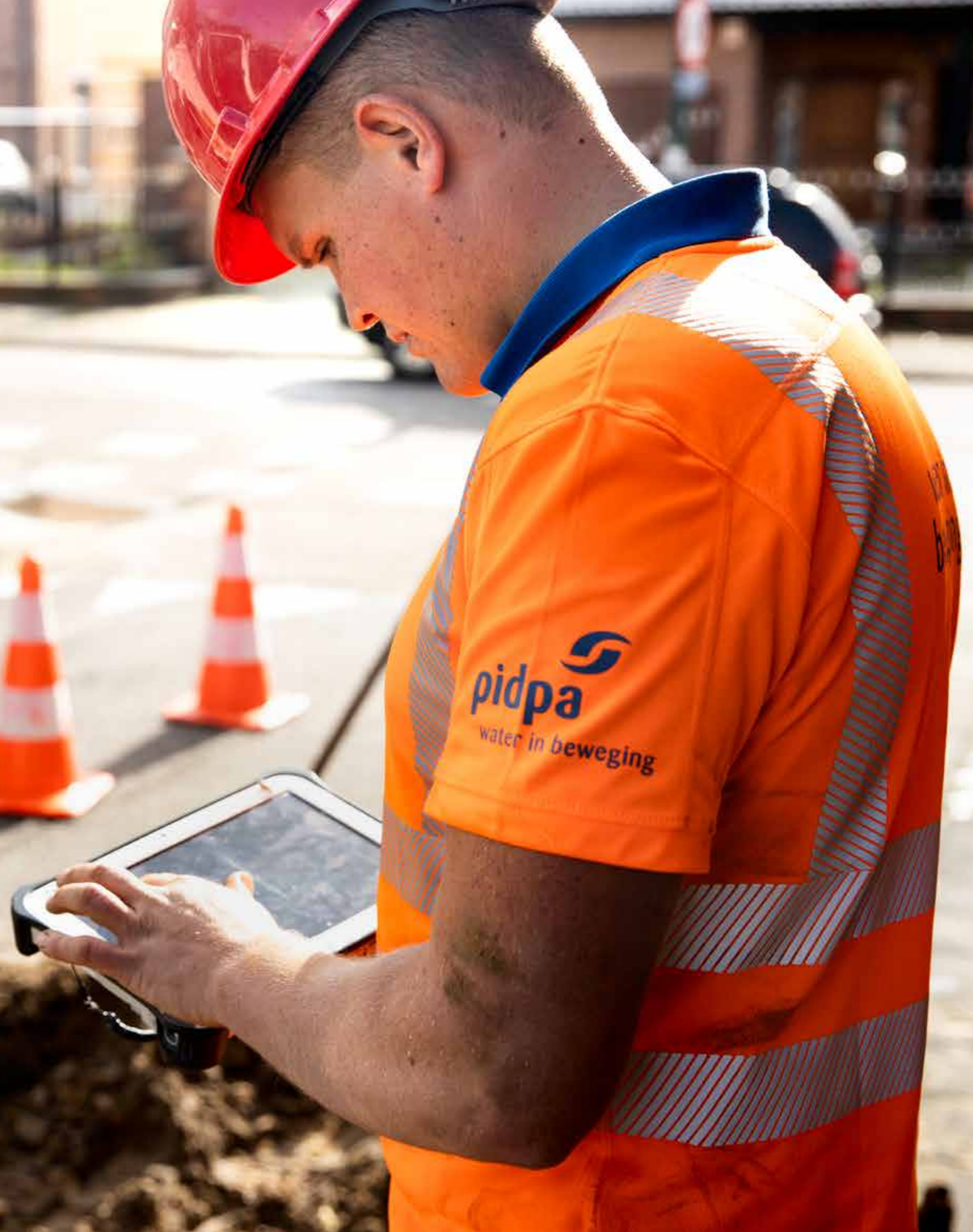
Ik wens u veel leesplezier.

**“Als integraal waterbedrijf dragen wij immers niet alleen zorg voor een duurzaam beheer van de watercyclus, maar zijn wij ons ook sterk bewust van de grote maatschappelijke verantwoordelijkheid die wij dragen.”**

Mieke Van den Brande, voorzitter

# PIDPA ALS BEDRIJF

ZEKER VAN WATER  
VANDAAG EN MORGEN



SAMEN GEVEN WIJ VORM AAN DE TOEKOMST  
VAN ONZE NATUURLIJKE RIJKDOM: WATER.

# Met een missie

- Zekerheid van water garanderen.
- Door het ontwikkelen en het uitdragen van expertise op vlak van duurzaam integraal waterbeheer in Vlaanderen en daarbuiten.
- Door te zorgen voor een stabiel integraal waterbeheer hetzij in eigen beheer, hetzij in partnership met anderen.
- Door een context van verbondenheid te creëren voor haar werknemers die willen bijdragen aan haar maatschappelijke intentie.

# Gefocused

## WAARDE

### VERTROUWEN

Een waarborg voor kwaliteit en innovatie in alle openheid.

### PEACE



“We verdienen het vertrouwen van onze klanten door de kwaliteit van onze producten en diensten.”

“Openheid is de basis voor de unieke relatie met medewerkers, klanten en vennoten.”

“We bouwen op de kennis, ervaring en ideeën van onze medewerkers.”

- Passie, vertrouwen, verbindend, puur en wendbaar.
- De waarden die Pidpa drijven. Dit zie je, voel je en beleef je elke dag.

# Kernwaarden van Pidpa

## WAARDE

### PASSIE

Gedreven door ons engagement als integraal waterbedrijf.

### PEOPLE



“We zijn een bedrijf met een hart voor onze vennoten, klanten en medewerkers.”

“Het engagement van onze medewerkers gaat verder dan ‘werken!’”

“Goesting!”



**WAARDE**

**VERBINDEND**

De kracht van  
SAMEN-werken.

**PARTNERSHIP**

“De kracht van ons bedrijf zit in de sterke verbondenheid met en tussen de medewerkers.”

“We zetten in op ‘samenwerken’ met partners.”

“We hebben een authentieke band met alle belanghebbenden.”



**WAARDE**

**PUUR**

“Geïnspireerd door eenvoud en duurzaamheid.”

**PLANET**



**WAARDE**

**WENDBAAR**

“Creatief, flexibel en veerkrachtig.”



**PROSPERITY**

“We verrassen met creatieve oplossingen voor de problemen van morgen.”

“We creëren een hedendaags werkkader voor onze medewerkers.”

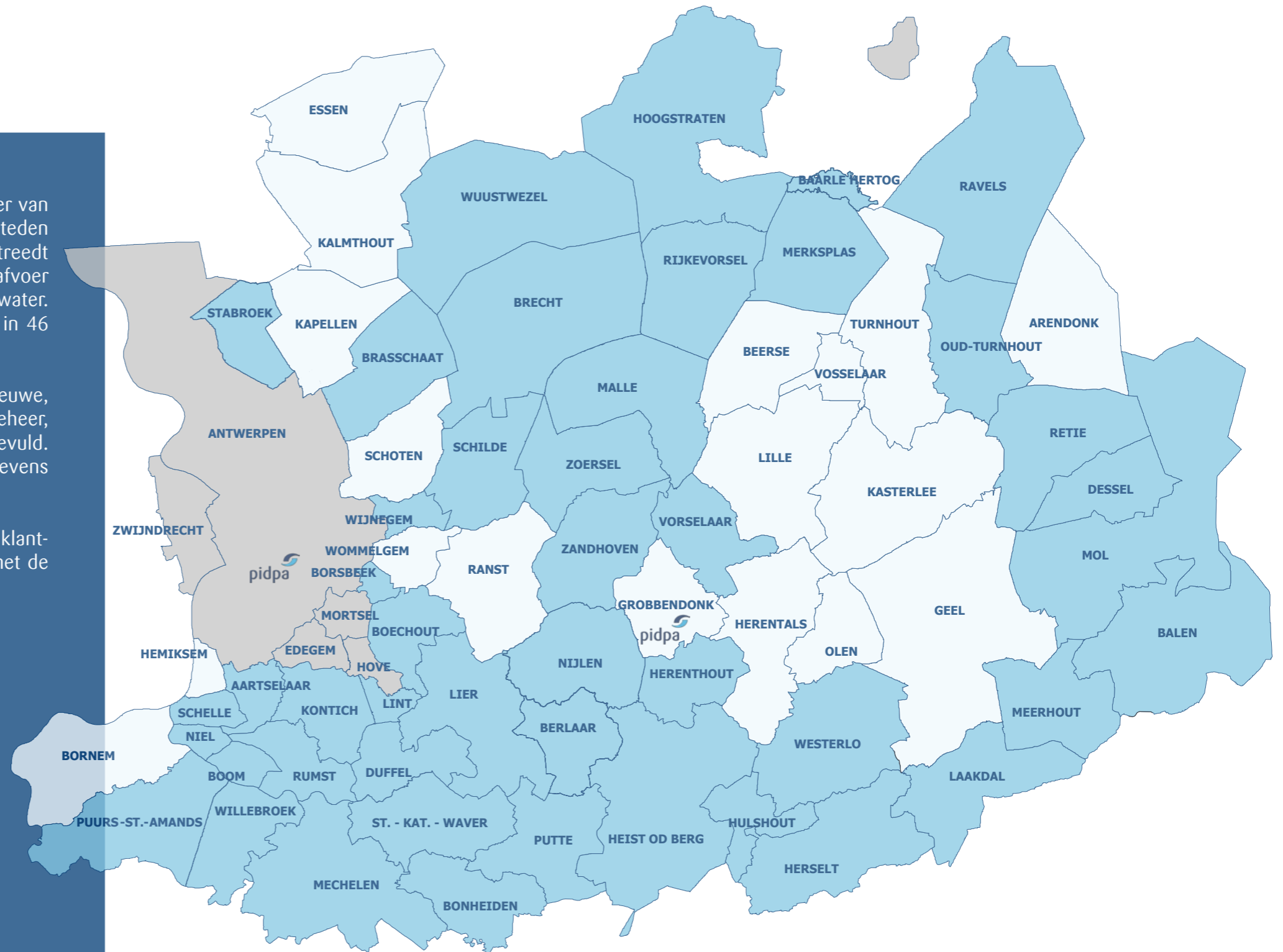
“Flexibiliteit in denken en handelen maakt ons sterker.”



-  Pidpa-kantoor
-  drinkwater
-  drinkwater & riolering/IBA

beslissingen per 01/01/2023

## Pidpa werkingsgebied

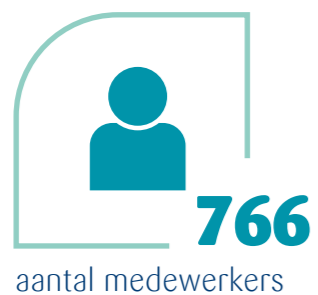


Al meer dan 100 jaar is Pidpa producent en leverancier van kraanwater voor meer dan 1.300.000 klanten in 64 steden en gemeenten uit de provincie Antwerpen. Sinds 2005 treedt Pidpa ook op als professioneel rioolbeheerder voor de afvoer van afval- en hemelwater en de infiltratie van hemelwater. Vandaag beheren wij het gemeentelijke rioleringsnet in 46 steden en gemeenten.

Daarnaast ontwikkelen onze klanten en vennoten nieuwe, eigentijdse behoeftes binnen een duurzaam waterbeheer, waarvan wordt verwacht dat zij op maat worden ingevuld. Pidpa biedt hiervoor innovatieve oplossingen aan die tevens bedrijfs- en markteconomisch zijn afgetoetst.

Kortom, Pidpa is een duurzame waterpartner die een klant- en marktgericht aanbod heeft aan de beste prijs en met de beste service.

# De ideale partner in water



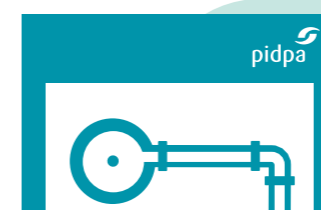
werkingsgebied drinkwater  
**64**  
gemeenten

werkingsgebied riolering  
**46**  
gemeenten



huishoudelijke klanten  
drinkwater  
**554.408**

industriële klanten  
drinkwater  
**33.094**



pompstations drinkwater  
**22**

pompstations riolering  
**491**



waterproductiecentra  
**11**

watertorens  
**42**

Een waterbedrijf als Pidpa omschrijven in cijfers geeft natuurlijk geen volledig beeld van wie we zijn of wat we doen. Het engagement van onze medewerkers, de kwaliteit van onze producten en diensten en natuurlijk ons groot hart voor klanten en vennoten vat je niet in eenheden of kilometers.

# Pidpa in cijfers

Kerncijfers 1 januari 2023



• De dagelijkse leiding van Pidpa is in handen van het managementteam.

• Eddy Troosters  
CEO

• Guido Slaets  
directeur infra

• Geert De Smedt  
directeur operaties

• Stefan Meys  
directeur financiën, aankoop, ICT, klant en services

• Christine Verboven  
directeur communicatie, Hidrodoe & facility

• Kirsten Caers  
directeur corporate affairs, HR & organisatie-ontwikkeling

# De leiding in water

## Pidpa heeft een raad van bestuur met 15 leden.

Mieke Van den Brande voorzitter	Bonheiden
Werner Hens	Balen
Sven Deckers	Brecht
Pieter Verhesen	Geel
Dirk Van Mechelen	Kapellen
Ward Kennes	Kasterlee
Tine Gielis	Laakdal
Liesbeth Bardyn	Stabroek
Fabienne Blavier	Mechelen
Kris Gebruers	Olen
Katusha Vervloesem	Rumst
Dirk Bauwens ondervoorzitter	Schilde
Kristof Sels	Sint-Katelijne-Waver
Savannah Van Dongen	Turnhout
Jenne Meyvis	Hemiksem

## Pidpa heeft een lid met raadgevende stem.

Kris Hapers	Sint-Katelijne-Waver
-------------	----------------------



- Pidpa ontving in 2021, als één van de eerste bedrijven in de provincie Antwerpen, het Unitar charter SDG Pioneer (uitgereikt door Cifal Flanders en de UN) omdat we 3 opeenvolgende jaren rond elk van de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen minstens 1 actie hadden gerealiseerd.
- In 2022 en 2023 zetten we de verdere transformatie naar een duurzaam bedrijf dat de SDG's implementeert in de bedrijfsvoering verder en gaan we voor een erkenning als SDG champion. Hiervoor werd een project ingediend om Hidrodoe maximaal circulair te maken (aandacht voor circulariteit inzake energie, water en materialen).

# Duurzaamheid als 'leitmotiv'

In 2022 kregen wij, na een grondige externe audit van onze bedrijfsprocessen, het ISO 14001-certificaat.

Op 30 januari 2023 ontving Hidrodoe voor de 12e opeenvolgende keer het Green Key certificaat – het belangrijkste internationaal duurzaamheidskeurmerk voor toeristische bedrijven die duurzaamheid in woord en daad omzetten.



## EDDY TROOSTERS CEO PIDPA

Het succes van Pidpa als integraal waterbedrijf ligt in het engagement van onze medewerkers, de flexibiliteit van onze organisatie en de durf om op zoek te gaan naar innovatieve oplossingen voor de waterproblemen van vandaag en morgen.

Stuk voor stuk zijn onze medewerkers specialisten in hun vakgebied en dankzij hun grote engagement leveren zij net dat stukje meer service dan men zou kunnen verwachten. Dat gebeurt vaak in moeilijke en barre omstandigheden, zoals het herstellen van een lek bij regenweer of vrieskoude, dag en nacht. Maar ze gaan door totdat iedereen weer kan genieten van ons water. Deze klantbetrokkenheid vinden we terug in alle diensten, in alle jobs. Waar en hoe je ook in contact komt met Pidpa, onze medewerkers staan voor je klaar.

Als modern bedrijf staat Pidpa midden in de wereld en moeten wij rekening houden met wat er om ons heen gebeurt. Ook in 2022 werden wij geconfronteerd met een aantal gebeurtenissen die een grote impact hadden op de werkzaamheden van Pidpa. Denken wij maar aan de oorlog in Oekraïne die naast al het menselijke leed en ellende ook gevolgen heeft op de prijzen van grondstoffen en goederen. Daarenboven worden de gevolgen van de klimaatopwarming jaar na jaar nog meer zicht- en voelbaar.

Dit alles heeft tot gevolg dat wij als bedrijf ons flexibel moeten kunnen inpassen in deze nieuwe markt- en bedrijfseconomische wetmatigheden, terwijl tezelfdertijd de verwachtingen op product- en dienstenniveau van onze klanten wijzigen. Aan ons om met de aanwezige kennis en ervaring van onze medewerkers te blijven zoeken naar innovatieve oplossingen binnen onze eigen bedrijfswerking en in antwoord op onze klanten.

**“Stuk voor stuk zijn onze medewerkers specialisten in hun vakgebied en dankzij hun grote engagement leveren zij net dat stukje meer service dan men zou verwachten.”**

Eddy Troosters, CEO

# FINANCIËEL JAARVERSLAG

GEZOND EN AMBITIEUS



## JAARREKENING

De jaarrekening van Pidpa over het boekjaar 2022 sluit af met een balanstotaal van 1.289.632.635,72 euro. De resultatenrekening sluit af met een positief resultaat van 12.744.160,19 euro.

De investeringen in infrastructuur bedroegen 127 miljoen euro. Naast investeringen in productie- en distributie-infrastructuur werd ook 59 miljoen euro geïnvesteerd in rioleringsinfrastructuur en 14,8 miljoen euro in ICT-projecten (waaronder vooral de implementatie van SAP S/4HANA).

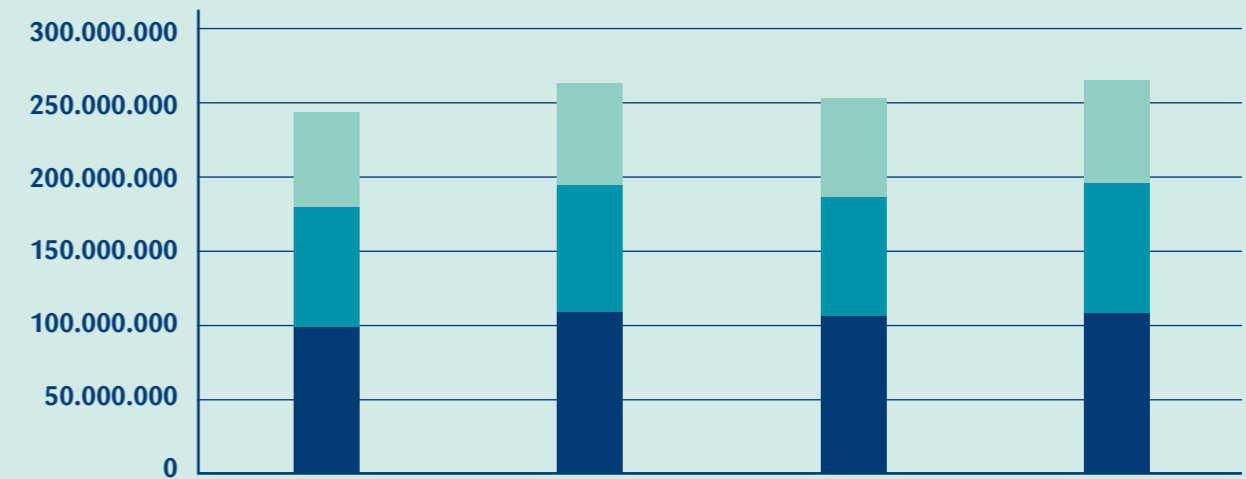
In 2022 trad één gemeente toe tot één van de rioleringsformules die door Pidpa worden aangeboden. Dit maakt dat per 31 december 2022 in totaal 43 gemeenten kozen voor een rioleringsoplossing van Pidpa. Vanaf 1 januari 2023 groeit dit aantal aan tot 46 gemeenten.



## OMZET

De totale omzet uit water bedraagt 265.586.047 euro, dit is een stijging ten opzichte van 2021 met 11.802.812 euro (4,65%). Deze toename is vooral een gevolg van de indexering van de toegepaste tarieven.

### Omzet in euro



	2019	2020	2021	2022
BGS	64.664.669	69.790.095	66.070.115	69.006.303
GS	79.770.490	86.552.532	79.937.635	87.620.844
DW	100.384.809	108.425.249	107.775.485	108.958.900

\*BGS (bovengemeentelijke sanering), GS (gemeentelijke sanering), DW (drinkwater)

De totale omzet inclusief aanrekening van werken en vergoedingen bedraagt 287.349.534 euro (+5,7% ten opzichte van 2021).

## INTEGRALE WATERFACTUUR

Het tarief voor kraanwater bevat een drinkwatercomponent en twee saneringscomponenten (afvoer en zuivering).

Voor de component drinkwater hebben de Vlaamse drinkwaterbedrijven in 2016 een tariefplan voor de periode 2017-2022 ingediend bij de WaterRegulator, de Vlaamse Milieumaatschappij. Het gebruik van dit tariefplan moet ervoor zorgen dat de klant een goed beeld krijgt van de evolutie van de drinkwatertarieven over 6 jaar. Ondanks de jaarlijkse indexering van de tarieven blijft Pidpa de laagste drinkwatertarieven in Vlaanderen hanteren.

toegepast tarief variabele prijs excl.BTW vanaf 1/1/2023	basis	comfort
<b>AGSO Knokke-Heist</b>	2,1031	4,2062
<b>De Watergroep</b>	2,2597	4,5194
<b>Farys</b>	2,5322	5,0644
<b>Aquaduin</b>	2,1254	4,2508
<b>Pidpa</b>	1,6289	3,2578
<b>Water-link</b>	1,6289	3,2578

Daar de huidige tarifaire periode afgelopen is, diende in 2022 in principe een nieuw tariefplan voorbereid en voorgelegd. Gelet op het integratietraject tussen Pidpa en water-link stemde de Waterregulator in met het uitstellen van deze oefening voor beide bedrijven. In de loop van 2023 zal dan het fusiebedrijf, of beide bedrijven afzonderlijk, een tariefplan opmaken voor de periode 2024-2029.

Voor de component 'zuivering' (bovengemeentelijke sanering) hebben de drinkwatermaatschappijen een contract afgesloten met Aquafin NV om aan hun saneringsverplichting ter zake te voldoen. De door Aquafin aangerekende kosten worden opgenomen onder Handelsgoederen. Omdat de bijdragen van de abonnees ontoereikend zijn om de kosten van de bovengemeentelijke sanering te dragen werd voorzien in een tussenkomst vanuit het Vlaamse Gewest. Deze is geboekt onder Andere Bedrijfsopbrengsten.

Voor de component 'afvoer' (gemeentelijke sanering) biedt Pidpa de formules HidroRio, HidroSan en HidroGem aan. Voor louter het IBA-beheer bestaat de formule HidrIBA. De betreffende werkingskosten staan opgedeeld onder de respectievelijke rubrieken van de Bedrijfskosten. Een gemeente kan ook beslissen om de sanering uit te voeren in eigen beheer of uit te besteden aan derden. In dat geval rekenen zij een transportvergoeding door aan Pidpa. Deze is opgenomen onder de rubriek Handelsgoederen.

## RESULTATEN PER ACTIVITEIT

Het algemeen exploitatieresultaat van 2022 vertoont een bonus van 12.744.160,19 euro en kan worden uitgesplitst als volgt:

De activiteiten HidroSan en HidrIBA zijn 'resultaat neutraal' omwille van het gehanteerde principe dat de gefactureerde bijdragen/tussenkomsten de kosten van de activiteiten per gemeente moeten dekken.

activiteit water	-4.968.631,62 euro
activiteit HidroRio	11.355.936,23 euro
activiteit HidroGem	6.356.855,58 euro
<b>winst van het boekjaar</b>	<b>12.744.160,19 euro</b>

Het negatieve resultaat binnen de activiteit Water voor het jaar 2022 is te verklaren door een dalend waterverbruik, gestegen personeelskosten door een aantal indexaanpassingen, de algemeen gestegen kosten en in het bijzonder de aannemers- en materiaalkosten en het wegvallen van de tussenkomst voor de werkingskosten van de bovengemeentelijke sanering.



## RESULTAATVERWERKING

Voorgesteld wordt om het nog te bestemmen resultaat per activiteit als volgt te verwerken:

Het verlies van de activiteit Water wordt aangezuiverd door een onttrekking aan de reserves. Hiertoe zal een deel van de onbeschikbare reserves beschikbaar worden gemaakt voor 1.471.700,67 euro. Het streekfonds, dat werd aangelegd naar aanleiding van de uittreding van de provincie Antwerpen uit Pidpa, zal worden aangesproken voor een bedrag van 645.770,48 euro.

De winst van de activiteit HidroRio wordt verdeeld volgens de vastgelegde verhouding: beschikbare reserves: 25% - onbeschikbare reserves: 75%.

De winst van de activiteit HidroGem wordt toegevoegd aan de beschikbare reserves.

te onttrekken aan de beschikbare reserves - activiteit water	-4.322.861,14 euro
te onttrekken aan de beschikbare reserves - Pidpafonds	-645.770,48 euro
toe te voegen aan de beschikbare reserves - activiteit HidroRio	2.838.984,06 euro
toe te voegen aan de onbeschikbare reserves - activiteit HidroRio	8.516.952,17 euro
toe te voegen aan de beschikbare reserves - activiteit HidroGem	6.356.855,58 euro

## SOLVABILITEIT

Pidpa behoudt blijvend een sterke solvabiliteit voor zowel drinkwater als riolering in een volatiele macro-omgeving. Voor het segment 'drinkwater' bedraagt de solvabiliteit 74% (eind 2021 77%). Voor de financiering van de hoge investeringsuitgaven in 2022 werd beroep gedaan op externe middelen. Binnen het compartiment 'HidroRio' bedraagt de solvabiliteit 55% (2021: 54%).

## KAPITAALSTRUCTUUR

Het totale kapitaal van Pidpa op 31 december 2022 bedraagt 175.797,50 euro.

activiteit water	99.997,50 euro
activiteit HidroRio	70.397,50 euro
activiteit HidroGem	5.377,50 euro
activiteit HidroSan/Hidrlba	25,00 euro



## OVERNAME RIOLERINGSINFRASTRUCTUUR

HidroRio en HidroGem zijn operationeel sinds respectievelijk 1 januari 2006 en 1 januari 2010. In uitvoering van de afgesloten overeenkomsten wordt de rioleringsinfrastructuur in het jaar van toetreding effectief overgedragen aan en in gebruik genomen door Pidpa.

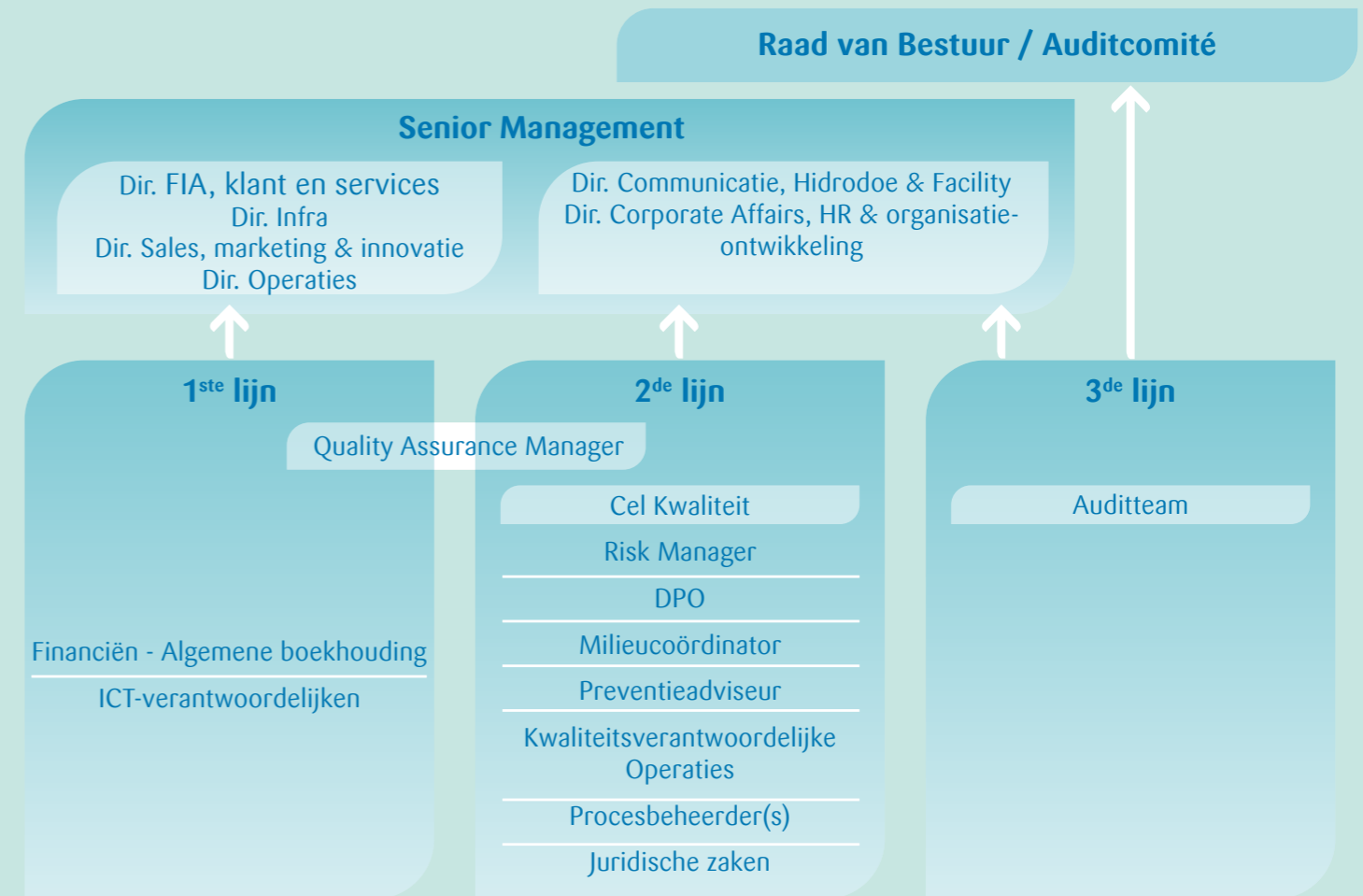
De overdracht wordt vergoed door drie componenten: een cashbetaling, het opnemen van een achtergestelde lening en een kleine fractie aandelen. Al deze elementen worden in het jaar van toetreding in de boekhouding verwerkt. Het is mogelijk dat de notariële akte van de kapitaalsverhoging per gemeente pas in een volgend kalenderjaar wordt verleden. Door het ontbreken van enkele materiële gegevens is het vaak niet meer mogelijk om deze akten in het jaar van toetreding effectief te finaliseren. Het opnemen van de kapitaalmutaties in het jaar van toetreding stemt overeen met de bedrijfseconomische realiteit.

De overname van de rioleringsinfrastructuur van de gemeenten die zijn toegetreden tot HidroRio of HidroGem wijzigt de balansstructuur ten opzichte van het voorgaande jaar. In het activagedeelte van de balans geldt dit voor de rubriek: Materiële vaste activa – installaties, machines en uitrusting. In het passivagedeelte wijzigt de rubriek Kapitaal ten gevolge van de nieuwe uitgifte van aandelen. Als gevolg van de bijdrage aan de reserveopbouw door nieuwe HidroRio-toetreders wijzigt de rubriek Uitgiftepremies. De achtergestelde lening is opgenomen onder de rubriek Schulden op meer dan één jaar.

## RISICO'S

In 2020 is beslist om de maturiteit van de assurance functies te verhogen door de invoering van de 3LoD-structuur. Het 'Three Lines of Defence'-model vertegenwoordigt 3 lijnen waaraan verschillende rollen en verantwoordelijkheden gekoppeld zijn in het kader van risicobeheer: het lijnmanagement (primair verantwoordelijk) vormt de eerste lijn, de zekerheidsverstrekken functies (ondersteunend) vormen de tweede lijn en Interne Audit (onafhankelijk) de derde lijn. In 2021 & 2022 kreeg de uitwerking meer vorm, dit zal worden verdergezet in 2023.

In samenspraak met de raad van bestuur werd bepaald welke risico's bewaakt zullen worden vanuit de 3e lijn en dit op basis van een strategische risico-analyse. De finaliteit van deze analyse gaf Pidpa een overzicht van de huidige risico's waarmee de organisatie wordt geconfronteerd en hieraan gekoppeld een formeel intern audit plan waarin de risico's geordend zijn volgens prioriteit (impact en waarschijnlijkheid van het risico).



In de afgelopen periode werden volgend thema's geauditeerd: Cyber Security Framework Assessment, de beveiliging van de waterproductiesites en de kantoren, de overname van rioolnetten, de bronnen, Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (IDPBW), change management, innovatie, en asset management (investeringen). Volgende thema's komen in de loop van 2023 nog aan bod: communicatie, HR en Disaster Recovery Plan. Per auditopdracht worden actieplannen opgesteld. De uitvoering ervan is de verantwoordelijkheid van de lijnverantwoordelijken; de opvolging gebeurt door de auditcoördinator en wordt periodiek gerapporteerd aan de raad van bestuur.

De investeringen van Pidpa worden steeds beoordeeld in going concern en hun uiteindelijke duurzaamheid. De afschrijvingen zijn hierop gesteund en worden niet in functie van de looptijd van een vergunning bepaald. De theoretische mogelijkheid van niet-verlenging van een vergunning kan onmogelijk ingecalculeerd worden. Omwille van het groot aantal klanten is het debiteurenkredietrisico beperkt. Gelet op de mogelijkheid dat ingevolge de hoge inflatie een groter aantal facturen onbetaald blijft, wordt de evolutie van het openstaand debiteurensaldo van nabij bewaakt.

Gedurende de afgelopen periode werd ook Pidpa geconfronteerd met een aantal gebeurtenissen die een impact hadden op de resultaten en de cashflow. Naast de corona-pandemie had ook de energie- en materiaalcrisis een aanzienlijke impact op de inflatie in Europa met verhoogde loonkosten en hogere materiaal-, aannemers- en energieprijzen als gevolg. Daarnaast stelden wij een dalend gebruikspatroon vast bij onze klanten. Deze combinatie maakte dat de resultaten lager zijn dan verwacht en de uitgaven cashflowmatig hoger dan voorzien.

Dit wil echter niet zeggen dat de impact van deze economische context momenteel bedreigend is voor Pidpa. Een studie over de financiële gezondheid en draagkracht van Pidpa in het licht van de hogere investeringsdruk laat duidelijk blijken dat Pidpa een bijzonder gezonde balans heeft en houdt. Daarenboven –volgens deze studie- beschikt Pidpa over voldoende veerkracht om bovenvermelde impact op te vangen, terwijl voldoende ruimte blijft om vreemd vermogen op te nemen.

**“Pidpa is en blijft financieel gezond met voldoende ruimte om verder te groeien.”**



# NIET-FINANCIËEL JAARVERSLAG



“Een flexibele organisatie die op zoek gaat naar innovatieve oplossingen, dat is waarvoor Pidpa vandaag staat. Dat vraagt een sterke organisatie met een groot engagement van de medewerkers. “

Ann Celis, HR expert

Pidpa wil verder groeien tot een duurzame waterpartner door een klant- en marktgericht aanbod aan de beste prijs en met de beste service. Om dit waar te maken werden in het beleidsplan 2019 – 2024 een aantal strategische thema's vooropgesteld die dienen als leidraad voor onze werking en onze verdere ontwikkeling.

# Inleiding

Onderstaande thema's maken de structuur van dit niet-financieel jaarverslag 2022, in combinatie en in relatie met de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen, die reeds lang deel uitmaken van ons DNA.

- de positionering van Pidpa, met name als integraal waterbedrijf in een veranderend landschap desgevallend via andere structuren en strategische partnerships, als professioneel partner voor onze gemeenten in waterbeheer
- duurzaamheid, met Pidpa als zorgzame en aantrekkelijke werkgever en door maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen
- markt- en klantgerichtheid, door verder te groeien als integraal waterbedrijf en het aanbieden van een excellente klantenservice
- en tot slot operationele excellentie, door het creëren van waarde met de beste producten en diensten, de transitie naar een slimme onderneming in een risico-beheerste bedrijfsvoering.

De realisatie en voortgang van deze doelstellingen worden opgevolgd via strategische KPI's. Via het performance dashboard wordt de evolutie van deze doelen op korte en lange termijn meetbaar en concreet gemaakt. De opvolging gebeurt op kwartaalbasis door het managementteam. Waar voorhanden worden deze KPI's ingepast in de toelichting.

- In 2022 werd bij Pidpa een eerste aanzet gegeven tot het uitvoeren van een materialiteitsanalyse, waarmee men onderzoekt welke onderwerpen belangrijk zijn voor een organisatie binnen het kader van duurzaamheid.
- Een goede materialiteitsanalyse houdt rekening met de visie van de organisatie zelf en van haar stakeholders. Een materialiteitsanalyse levert de nodige strategische informatie op die een organisatie toelaat zich te focussen op de zaken die er toe doen binnen het kader van een duurzame ontwikkeling.

# Materialiteits-analyse

In de materialiteitsanalyse die bij Pidpa werd uitgevoerd in 2022 en in 2023 werd afgerond, wordt rekening gehouden met het principe van de 'dubbele materialiteit'. Zo wordt de impact op het bedrijf en de impact van het bedrijf gewogen. Financiële materialiteit verwijst naar de financiële implicaties van de duurzaamheidsrisico's en kansen voor Pidpa. Impact materialiteit betreft de potentiële impact – negatief of positief – die Pidpa heeft op mens en milieu.

In een stakeholdersurvey, gevolgd door een aantal panelgesprekken en een diepte-interview met de Vlaamse Milieumaatschappij kwamen in grote lijnen volgende bevindingen naar boven:

“WELKE SDG'S ZIJN VOLGENS JOU BELANGRIJK OM TOT EEN DUURZAME SAMENLEVING TE KOMEN?”

Volgens 358 respondenten zijn dit:



SDG 6 - Verzeker toegang tot duurzaam beheer van water en sanitatie voor iedereen.



SDG 7 - Verzeker toegang tot betaalbare, betrouwbare, duurzame en moderne energie voor iedereen.



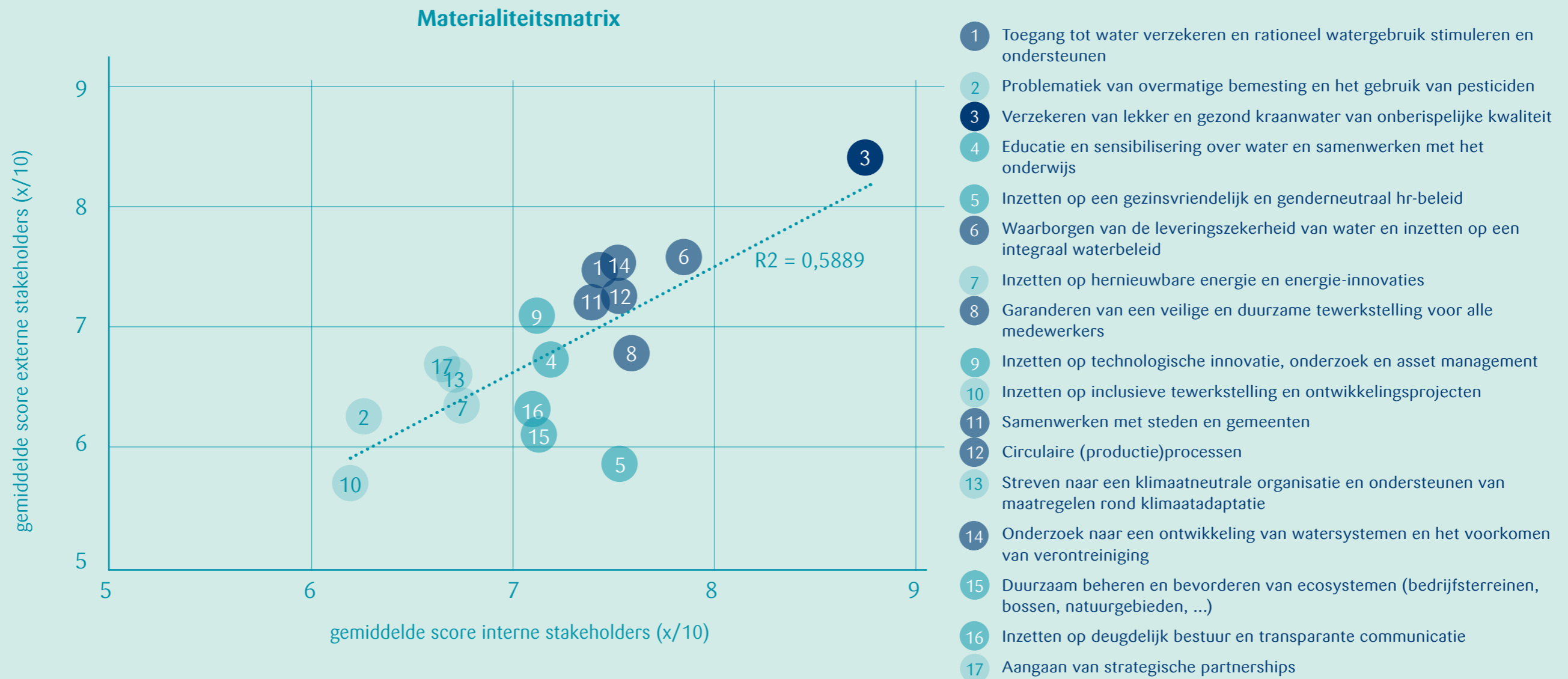
SDG 13 - Neem dringend actie om klimaatverandering en haar impact te bestrijden.



SDG 15 - Bescherm, herstel en bevorder het duurzaam gebruik van ecosystemen, beheer bossen duurzaam, bestrijd woestijnvorming en landdegradatie en draai het terug en roep het verlies aan biodiversiteit een halt toe.

### Impact materialiteitsmatrix.

Welke thema's vinden de interne en externe stakeholders belangrijk en hoe positioneren ze zich ten opzichte van elkaar? De interne stakeholders bestaan uit medewerkers van Pidpa; de externe stakeholders zijn alle andere deelnemers van de stakeholderbevraging.





De hoogst gescoorde materiële-impact-thema's (of de thema's waarop Pidpa de grootste impact kan hebben volgens de stakeholders) worden hieronder weergegeven.



**SDG 3: Verzekeren van lekker en gezond kraanwater van onberispelijke kwaliteit**

Strengere kwaliteitseisen toepassen bij de productie en distributie van drinkwater (chloorvrije productie). Uitgebreide screening van de waterkwaliteit. Kwaliteitsborging van de bedrijfsprocessen (ISO 9001, 14001 en 17025).

**SDG 6: Waarborgen van de leveringszekerheid van water en inzetten op een integraal waterbeleid**

Maatregelen om de continue levering van drinkwater te verzekeren. Maximaal onderling connecteren van de verschillende waterproductiecentra zodat het ene waterproductiecentrum het andere kan ondersteunen in geval van noodsituaties. Maximaal connecteren van onze waterproductie op die van andere waterbedrijven zodat zij elkaar onderling kunnen ondersteunen. Inzetten op data-analyse en voorspellingsmodellen om de drinkwaterproductie optimaal af te stemmen op de vraag. Inzetten op bronbeschermingsmaatregelen (o.a. infiltratieprojecten, waterbuffering, gerichte ontharding van verharde oppervlakte). Aanbod van water gerelateerde oplossingen voor specifieke toepassingen.



**SDG 12: Circulaire (productie)processen**

Reductie van de hoeveelheid toevoegstoffen (chemicaliën) bij de bereiding van drinkwater en keuze voor duurzame CO<sub>2</sub>-arme zuiveringsmethodes. Maximaal gebruik van de reststoffen van het productieproces als grondstof. Duurzaam aankoopbeleid.



**SDG 11: Samenwerken met steden en gemeenten**

Openstellen van hemelwater- en droogteplannen, waterkaarten, waterrisico-analyses, ... voor steden en gemeenten. Minder hinder door werken in synergie en transparante communicatie met omwonenden.



“OP WELKE THEMA'S SCOORT PIDPA HET BESTE VOLGENS JOU?”

Volgens 358 respondenten zijn dit:



Thema 3 - Verzekeren van lekker en gezond kraanwater van onberispelijke kwaliteit.



Thema 6 - Waarborgen van de leveringszekerheid van water en inzetten op een integraal waterbeleid.



Thema 11 - Samenwerken met steden en gemeenten.

Naast de impact van Pidpa op mens en bedrijf, is het ook interessant om te kijken naar de impact van mens en planeet op Pidpa: de financiële materialiteit. Thema's die hierbij aan bod komen zijn o.a. het risico van toenemende verontreiniging van bodem, lucht en water met gekende en nieuwe (micro)polluenten, droogte en waterstress, de kwetsbaarheid van beschikbare grondwaterbronnen, verlies van biodiversiteit, klimaatverandering en schaarste van ecologische hulpbronnen en grondstoffen.

“DUURZAAMHEID IS VOOR PIDPA MEER DAN EEN MODEWOORD. HET ZIT IN ONS DNA. HET BEPAALT ONZE MANIER VAN DENKEN EN WERKEN.”

### Maatschappelijke uitdagingen en geschatte invloed op Pidpa



Deze thema's werden na de dubbele materialiteitsanalyse weerhouden als materiële thema's, ofwel thema's die ertoe doen. Hierop wil Pidpa de komende jaren dan ook sterk inzetten en willen we ook onze stakeholders betrekken en informeren.





## PIDPA EN WATER-LINK samen voor een duurzaam en integraal waterbeheer

Om een afdoend antwoord te kunnen blijven bieden op de water-uitdagingen van morgen, slaan Pidpa en water-link de handen in elkaar. Een partnership met heel wat verschillende facetten.

Zo sloten beide bedrijven in 2018 een samenwerkingsovereenkomst af voor een periode van 50 jaar waarbij 42 miljoen euro wordt geïnvesteerd in het versterken van elkaars drinkwaterinfrastructuur. In 2022 werd voor de nieuwe verbinding tussen de productiecentra in Viersel en Walem een vergunningsaanvraag voorbereid.

Daarnaast beslisten beide raden van bestuur in juni 2020 om de krachten te bundelen in een gezamenlijk labo. Het afgelopen jaar kreeg het business plan een finale update en werden op operationeel vlak een aantal afspraken gemaakt. Zo voert Pidpa analyses uit voor water-link (o.a. legionella) en omgekeerd (bijvoorbeeld PFAS). Er gebeurde een uitwisseling van personeel: een medewerker van Pidpa werkt aan een gezamenlijk kwaliteitshandboek en vult tijdelijk de functie in van kwaliteitsverantwoordelijke bij water-link. Een specialist van water-link versterkt ondertussen de afdeling 'microbiologie' bij Pidpa. Na diverse workshops werd tot slot het voorontwerp van het gebouw afgewerkt. De volgende stap nu is de uitgifte van het aanbestedingsdossier.

Exponent van dit partnership tussen Pidpa en water-link zijn natuurlijk de lopende fusiegesprekken. In 2022 werd verder onderzoek verricht naar de meest geschikte vorm van het toekomstige fusiebedrijf en dat op juridisch, fiscaal en organisatorisch vlak. Verschillende scenario's werden onderzocht. De resultaten hiervan worden in de loop van 2023 aan de vennoten van beide bedrijven voorgelegd in de vorm van een fusiedossier.

- Pidpa wil een professioneel waterpartner zijn voor haar klanten en vennoten. Onontbeerlijk hierbij is een open communicatie, van en naar deze stakeholders. Daarnaast, om nog beter te kunnen beantwoorden aan de vragen van haar klanten en vennoten, is Pidpa voortdurend op zoek naar partners die hierbij een toegevoegde waarde kunnen leveren.

# Positionering



## STRATEGISCHE SAMENWERKING MET AQUAFIN

In december 2022 keurden de raden van bestuur van Pidpa en Aquafin een strategische samenwerking goed.

Aquafin bekleedt een unieke positie binnen het Vlaamse waterlandschap en heeft unieke ervaring in de sector van het (boven)gemeentelijk rioleringsbeheer. Met betrekking tot het gemeentelijk rioleringsbeheer heeft Aquafin ondertussen immers al heel wat ervaring en knowhow opgebouwd aangezien zij actief is in ruim 100 steden en gemeenten over heel Vlaanderen. Daarbij verzorgt zij een risico-gebaseerd asset management om het rioolstelsel gezond te houden. Er is dus naast een unieke veldkennis, met gedegen praktijkervaring, een unieke synergie mogelijk inzake dienstverlening met Pidpa.

Tot slot heeft Aquafin een doorgedreven kennis en inzicht in de hydraulische werking van het (bovengemeentelijke) rioleringsstelsel, wat vanzelfsprekend een belangrijke meerwaarde uitmaakt in het kader van de hydraulische werking van het totale rioleringsnet.

In het voorjaar 2023 zal aan deze samenwerking een concrete invulling worden gegeven.



## STAKEHOLDERMANAGEMENT

“ALS INTEGRAAL WATERBEDRIJF STAAT PIDPA NIET ALLEEN IN DE WERELD. WIJ GAAN DAN OOK VOORTDUREND OP ZOEK NAAR PARTNERS DIE EEN MEERWAARDE KUNNEN BETEKENEN VOOR ONZE WERKING EN HET BEHALEN VAN ONZE DOELSTELLINGEN.”

Een mooie toepassing hiervan vinden we terug in ‘Synductis’, dat als doel heeft dat nuts- en infrastructuurbedrijven hun werken beter op elkaar afstemmen en zo zorgen voor minder hinder en een snellere, goedkopere dienstverlening. Dankzij deze samenwerking, waarin Pidpa een voortrekkersrol speelt, werd een gemeenschappelijke aanbesteding voor de aanleg van nutswerken uitgewerkt. Voortaan worden nutswerken in de straat uitgevoerd door slechts 1 aannemer die instaat voor de aanleg van zowel de water-, gas-, elektriciteits- en telecomleidingen, inclusief het overkoppelen van de klanten op deze nieuwe netten. Daarnaast werd gezamenlijk een milieulastenboek ‘grondverzet’ opgesteld met concrete afspraken voor alle partijen.



Samenwerking staat ook centraal in het project rond de installatie van digitale watermeters. Tegen 2030 moet Pidpa, net als de hele watersector in Vlaanderen, alle analoge watermeters vervangen door digitale watermeters. De invoering van de digitale watermeters verloopt in twee fases waarvan de pilootfase, gestart in mei 2022, afgerond wordt en de massa-uitrol start vanaf 2023 tot 2030. Ondertussen zijn reeds meer dan 7.000 digitale watermeters geïnstalleerd. Hiervoor werken Pidpa, Farys en de Watergroep samen met Fluvius.

Ook in 2022 namen medewerkers van Pidpa deel aan vergaderingen van Aquaflanders, Belgaqua, Aqua Publica Europea en Eureau, waar zij hebben bijgedragen tot een nationaal en/of internationaal duurzaam waterbeleid.

Pidpa is ook lid van H2050 WaterArena, een initiatief van Vlakwa. Vanuit deze WaterArena zal Pidpa mee het systemisch denken over water op de kaart zetten.

“STAKEHOLDERS ZIJN VOOR PIDPA NIET BEPERKT TOT DE WATERSECTOR.”

Zo werd een strategisch partnership met VOKA afgesloten, dat onder meer leidde tot de publicatie van vier artikels in het tijdschrift ‘Ondernemers’. Binnen het VOKA-charter ‘Duurzaam Ondernemen’ was Pidpa een strategische partner, waardoor wij o.a. deelnamen aan een aantal inspiratiesessies rond de integratie van de SDG’s in de bedrijfsvoering, aan het ‘lerend netwerk SDG’ en het ‘lerende netwerk duurzaam ondernemen’.

In juni was Pidpa gastheer voor de 12de Ngin Leadershipcircle op ons nieuwe waterproductiecentrum in Essen. Het is een initiatief dat bedrijven zoals Pidpa samenbrengt om kennis te delen over het beheren van assets (infrastructuren en leidingen).



Voor de vierde keer op rij ontving Pidpa een politicus 'op VOKA-zomerstage'. Dit jaar was er een match gevonden met Sofie Joosen, Vlaams volksvertegenwoordiger en burgemeester van Duffel. De ontmoeting vond plaats op 24 augustus in Herentals, waar eerst werd kennism gemaakt met Hidrodoe.

Nadien volgde een rondleiding in het waterproductiecentrum van Herentals en volgde ze het productieproces waar -geruisloos- vlotjes de inhoud van 13 olympische zwembaden dagelijks wordt gezuiverd en verpompt. In de namiddag werd ingezoomd op de Pidpa-aanpak van de infrastructuurwerken: planning, opvolging en communicatie aan de burgers en gemeenten werden toegelicht. Tot slot volgde in de thuisgemeente Duffel een werkbezoek.



Ook met andere sectoren onderhoudt Pidpa een bijzondere band. De gebiedscoalitie Mechelse Groenteregio ontwikkelde zo samen met Duffel, Kontich, Rumst, Sint-Katelijne-Waver, Lier en Putte kaarten die aantonen waar en in welke mate land -en tuinbouwers water nodig hebben. Zo wordt duidelijk welke gebieden extra kwetsbaar zijn in droge periodes. Op basis hiervan zijn waterkansenkaarten gemaakt, die aantonen waar er opportuniteiten liggen om droogte en overlast aan te pakken.

In 2019 vond de gebiedscoalitie zo meer dan 20 potentiële oplossingen in de zes betrokken gemeenten. Vier van deze initiatieven worden momenteel verder uitgewerkt tot demonstratieprojecten in de gemeenten Putte, Kontich, Rumst en Sint-Katelijne-Waver. Pidpa neemt deze waterkansenkaarten mee in de ontwikkeling van hemelwaterplannen. Overtollig regenwater dat op het dak van een bedrijf terechtkomt, kan in principe naar het bassin van een nabijgelegen tomatenkweker geleid worden. Bij het uitwisselen van wateroverschotten moet de waterkwaliteit altijd gegarandeerd blijven. Het hoge detailniveau van de kaarten laat toe heel gericht te bekijken waar de tuinbouwsector geholpen zou kunnen worden.

Deze waterkansenkaarten zijn een eerste belangrijke stap om de brug te slaan tussen de diverse stakeholders op het terrein om vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen en wateroverlast en droogte te bestrijden. Ze verlagen de drempel naar nieuwe maatregelen voor een duurzaam beheer van kostbaar water.

“ALS ZORGZAME WERKGEVER ERKENT PIDPA HET WELZIJN VAN ALLE MEDEWERKERS ALS ESSENTIËLE WAARDE.”



invulling  
vacatures  
binnen 3,5 maand

## EEN ZORGZAAM EN AANTREKKELIJK WERKGEVER

Op 31 december 2022 kon Pidpa rekenen op 766 medewerkers. In 2022 werden 81 van de 95 vacatures ingevuld binnen de 3,5 maand. Dit betekent dat deze vacatures ingevuld zijn geraakt in één ronde (zonder verlenging van de publicatietermijn of andere acties). Alhoewel dit resultaat mede afhankelijk was van de gezochte profielen, toont dit ook aan dat Pidpa nog steeds als een aantrekkelijke werkgever wordt beschouwd.

Eind 2022 liep de vorige CAO af. In goed overleg met de vakorganisaties werd een nieuwe CAO succesvol afgesloten.

In 2022 werden in totaal 21.020 uren opleidingen georganiseerd, zowel online als fysiek. Daarnaast werd gestart met een intern opleidingstraject waarbij techniekers de kans kregen om zich om te scholen tot elektrotechniekers; zo geven we groeikansen aan interne medewerkers en vinden we een oplossing voor de invulling van een knelpuntvacature van elektrotechniker. Anderzijds werd aandacht besteed aan ‘empowerment’ en ‘omgaan met stress’.

Aan de dienst HR werd een welzijnsmedewerker toegevoegd waardoor nu extra kan worden ingezet op het uitwerken van een overkoepelend welzijnsbeleid.

Het cafetariaplan kende opnieuw een stijgend succes: in 2022 tekenden extra 29 medewerkers in op het cafetariaplan, zodat vandaag 180 collega’s van deze voordelen gebruik maken.

- Het thema ‘duurzaamheid’ vertaalt zich bij Pidpa in haar rol als zorgzame en aantrekkelijke werkgever, haar zorg voor de natuur en haar focus op milieuvriendelijk ondernemen. Duurzaamheid bij Pidpa is dan ook geen modewoord maar een werkwoord.
- De verduurzaming van ons aankoopproces is hiervan een exponent. Sinds begin 2022 wordt getracht het ‘duurzaam aankopen’ te vertalen in de gunningscriteria. Vandaag gebeurt dit nog ad hoc (van aanbesteding tot aanbesteding) maar in 2023 zal een duurzaamheidskader hiervoor worden opgemaakt. Tot slot publiceerden wij in september 2022 de gedragscode voor leveranciers, waarbij de nadruk ligt op ‘ethiek, integriteit en eerlijkheid’, ‘een duurzame en inclusieve economie met eerlijke werkomstandigheden’ en ‘de bescherming van het milieu’.

# Duurzaamheid

Om hier maximaal invulling aan te geven inventariseert Pidpa de risico’s eigen aan de activiteiten en neemt maatregelen om letsels en gezondheidsschade, zowel fysisch als mentaal, te voorkomen. Pidpa creëert daarenboven een context waarbij iedereen, vanuit zijn/haar rol, zorg draagt voor de eigen veiligheid en gezondheid en die van zijn/haar collega door:

- de focus te leggen op veiligheid en gezondheid in de planning, voorbereiding, uitvoering en nazorg van het werk;
- gevaarlijke situaties en handelingen, bijna-ongevallen en ongevallen te melden en gepast te reageren;
- de veiligheidsregels toe te passen;
- en elkaar te helpen om veilig te werken en aandacht te hebben voor de gezondheid.



Sinds de introductie van het Globaal Preventieplan in 2019 tekent zich een positieve evolutie af op het vlak van de frequentiegraad, de ernstgraad en het aantal ongevallen. Dit Globaal Preventieplan vormt een mooie mix van opleidingen, sensibiliseringsacties en concrete acties op de werkvloer en dit onder het motto

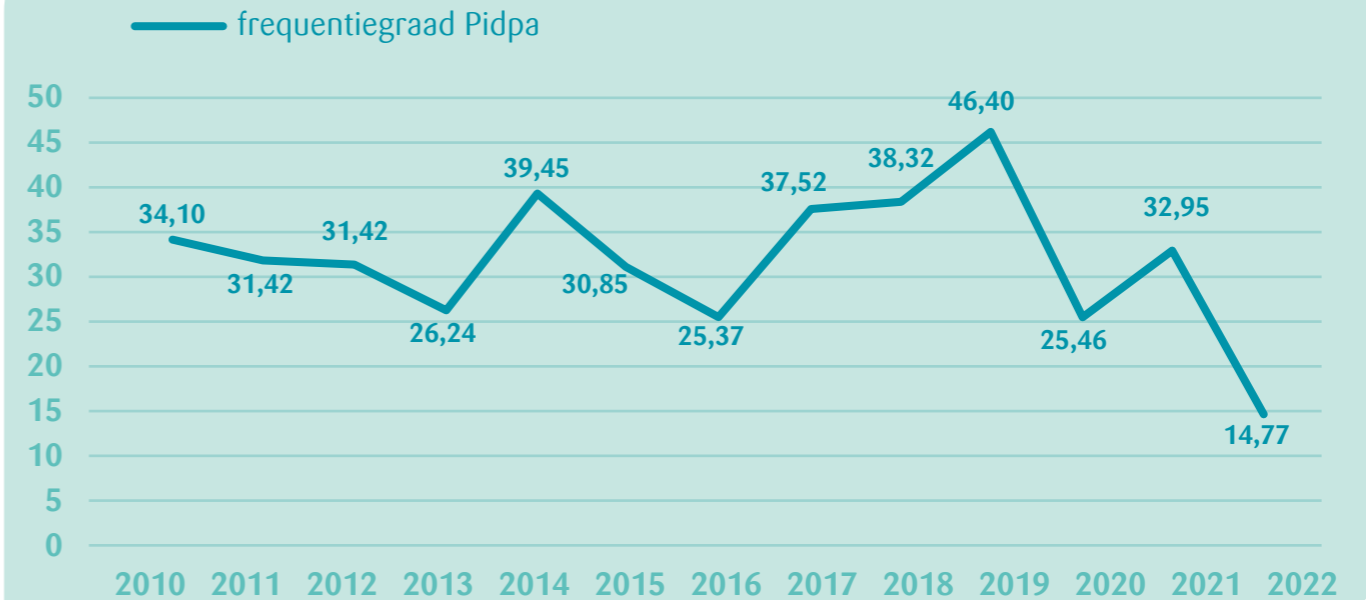
“IK ZORG VOOR VEILIGHEID”

In 2022 werden onder meer opleidingen gegeven rond het gebruik van draagbare multigasdetectors, het betreden van besloten ruimten en de signalisatie van wegenwerken. Daarnaast gebeurden 26 individuele coachingtrajecten voor leidinggevenden.



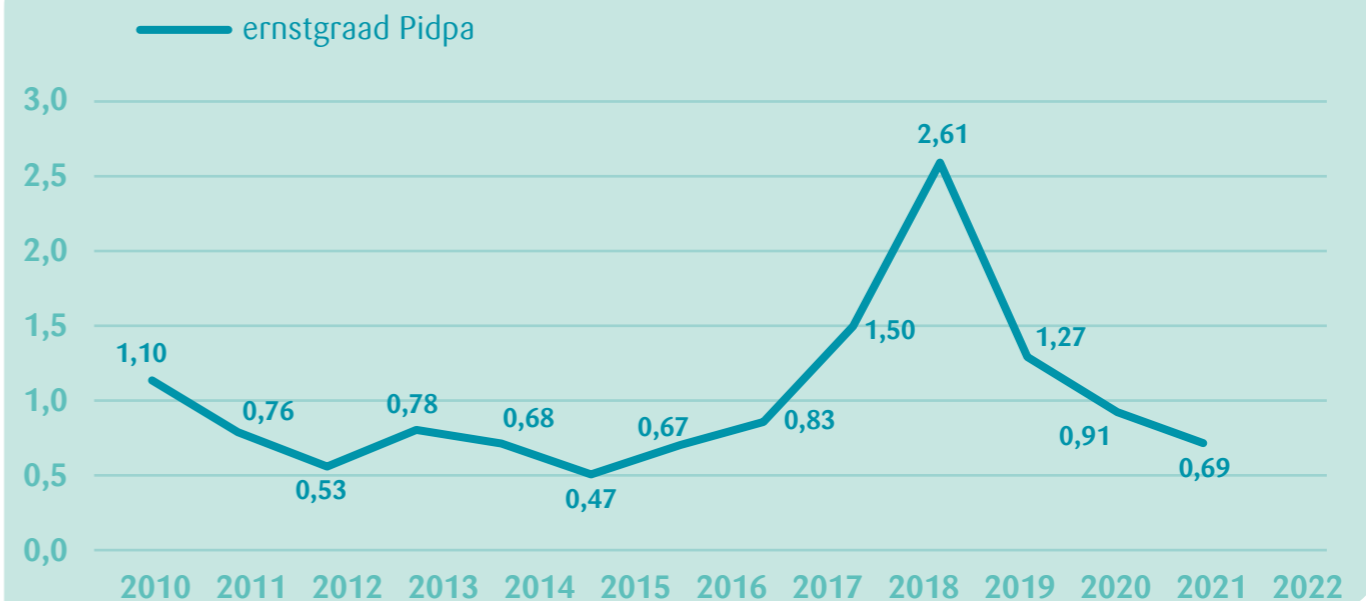
De frequentiegraad is een maat voor het aantal arbeidsongevallen die geleid hebben tot een tijdelijke arbeidsongeschiktheid en wordt afgezet t.o.v. het aantal arbeidsuren.

### Frequentiegraad Pidpa



De ernstgraad is een maat voor het aantal werkelijk verloren kalenderdagen dat in verhouding wordt gebracht t.o.v. het aantal arbeidsuren.

### Ernstgraad Pidpa





In 2022 werden –met het oog op een actieplan om mentale overbelasting tegen te gaan- tijdens 12 focusgroepsgesprekken gepeild naar risico's en oplossingen bij een 100-tal medewerkers. De resultaten hiervan werden verwerkt in het jaaractieplan voor 2023.

Een ander aandachtspunt was de kwalitatieve re-integratie van langdurig afweziggen door o.a. de betrokkenheid van de betrokken medewerkers te verhogen, het herstelproces van nabij op te volgen en de nodige preventie voor een mogelijk herval te voorzien.



Gedurende het jaar konden medewerkers via zogenaamde 'inspiratiesessies' kennismaken met wat Pidpa aan innovatie te bieden heeft. Zo konden zij o.a. kennismaken met sessies rond de biologische stabiliteit van water, telemetrie, Samotics predictive maintenance van pompinstallaties op onze waterproductiecentra, de circulariteit van materialen, circulair water bij grote klanten, het effectief inzetten op LinkedIn, digitale watermeters en het hybride watermodel.

Tot slot werd in september 2022 het gerenoveerde kantoorgebouw in Grobbendonk opnieuw in dienst genomen na een grondige herinrichting. Hierbij werd aandacht besteed aan onder meer de sfeer, het hybride werken, geluiddempende maatregelen en ergonomische vereisten.



## ZORG VOOR NATUUR

“ZORG DRAGEN VOOR DE NATUUR, DAT IS NIET ALLEEN DENKEN AAN VANDAAG MAAR OOK VOORUITKIJKEN NAAR MORGEN.”

Als integraal waterbedrijf dragen wij een grote verantwoordelijkheid naar de komende generaties toe. Ook zij moeten kunnen blijven genieten van voldoende, zuiver water!

Om waterschaarste en droogte aan te pakken, startte de Vlaamse Regering met het Blue Deal-programma dat via meer dan 70 acties de strijd tegen waterschaarste en droogte aangaat. Vlaanderen WaterProof is hierbij een van de trajecten dat in goede banen wordt geleid door de Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek. Pidpa heeft in samenwerking met de provincie Antwerpen en Sibelco onderzocht hoe een positieve aanwending kan gebeuren van het overloopwater van de zandwinningsputten van Sibelco te Mol. Het is de bedoeling de daaruit resulterende bijkomende capaciteit via de collector langs het Albertkanaal te transporteren naar het westelijk deel van de provincie Antwerpen.



Het voormalig militair vliegveld van Malle is sinds 14 juni 2022 in handen van het Agentschap voor Natuur en Bos (170 hectare) en Pidpa (42 hectare). Het vliegveld van Malle geniet een internationale bescherming als Natura 2000-gebied. In de toekomst zal het natuurbeheer hier verder versterkt worden. Daarnaast wordt ingezet op het ontharden van een groot deel van de nu overbodige verhardingen. Er wordt ook onderzocht welke niet gebruikte gebouwen plaats kunnen ruimen voor natuur.

Ook in 2022 werkte Pidpa actief verder mee aan het Europese Interregionaal project Prowater samen met de provincie Antwerpen, de Universiteit Antwerpen en Natuurpunt, waarbij onder meer een project in Grobbendonk (heide- en venherstel) en Oostmalle (creëren van Elzenbroekbos).

Pidpa heeft in de provincie Antwerpen een 1.000-tal peilputten die de diepte van de grondwaterstand en op een aantal plaatsen de kwaliteit van het grondwater meten. Die meetgegevens lezen onze medewerkers momenteel ter plaatse af. In 2022 werden er een 200-tal peilputten geautomatiseerd, zodat de peilmetingen dagelijks beschikbaar zijn. Dit betekent niet alleen dat we sneller over de gegevens beschikken, maar ook minder verplaatsingen moeten gebeuren.

Daarnaast onderzoekt Pidpa de mogelijkheden van een innovatieve technologie die zowel de verticale als de horizontale grondwaterstromingen online en realtime registreren. Dit is onder meer van belang bij het opvolgen van de impact van verontreiniging op de grondwaterbronnen en van de impact en het effect van infiltratiebekkens. Een eerste proef, samen met iFLUX, werd opgestart op het monostort in Merksplas.

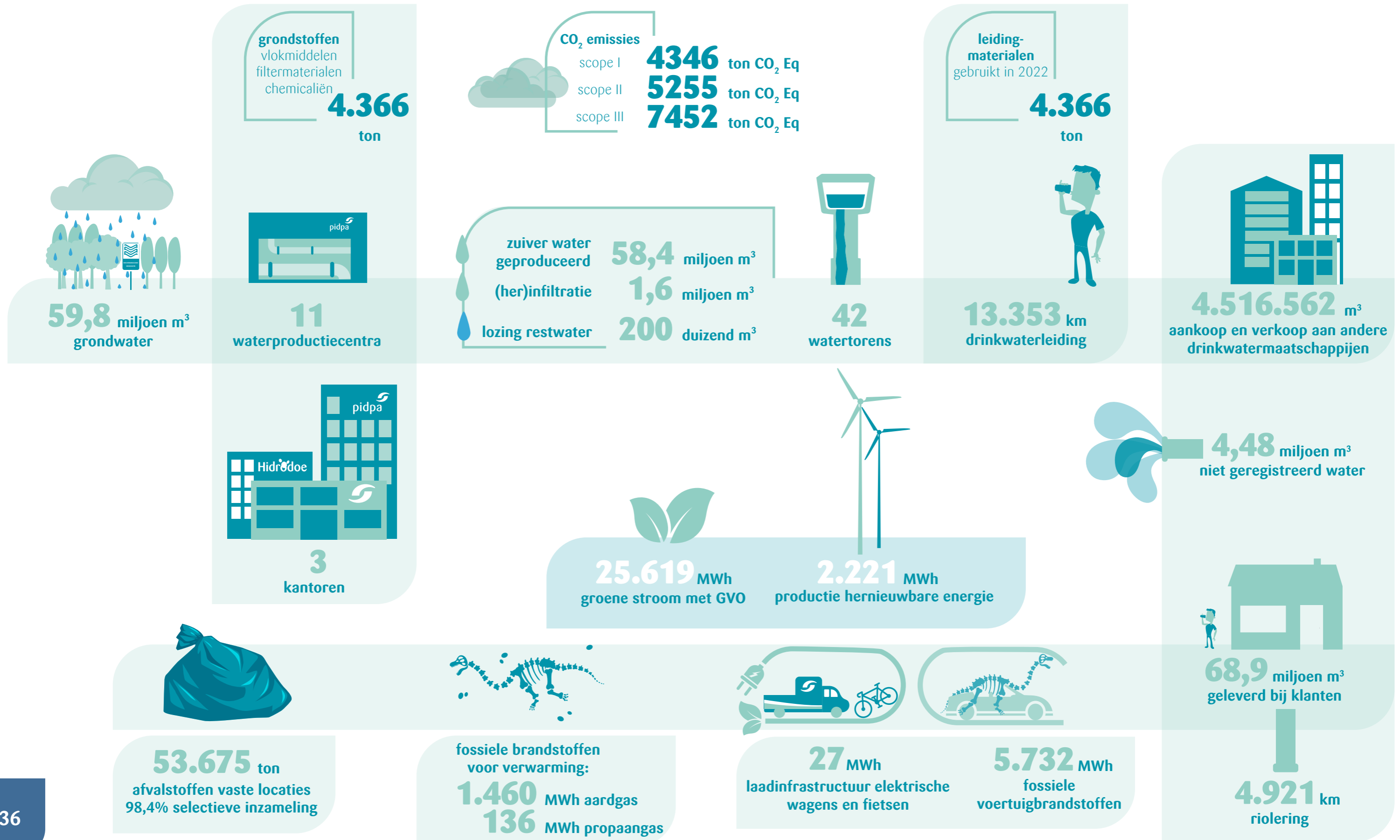
In Heist-op-den-Berg bouwt Pidpa twee bestaande bufferbekkens om tot intelligente bufferbekkens, m.a.w. gebeurt er een optimalisatie van de bekken met het oog op het maximaal aanwenden van het buffervolume, het maximaal inzetten op infiltratie en het beperken van de doorvoer zonder gevaar voor wateroverlast.

Tot slot werd eind 2022 de tweede oproep voorbereid voor het indienen van projecten bij het 'Streekfonds'. Daar waar lokale besturen heel wat mooie initiatieven hebben genomen of nemen rond het hergebruik van water of de efficiënte infiltratie van regenwater in de ondergrond, wil Pidpa, samen met de provincie Antwerpen, deze projecten financieel ondersteunen. Dit gebeurt via het 'Streekfonds'. Deze tweede oproep geldt voor projecten die in de periode 2023 tot 2026 worden uitgevoerd.



## MILIEUVRIENDELIJK ONDERNEMEN

Voor Pidpa begint duurzaamheid in de eigen werking. Dat vertaalt zich onder meer in onze manier van omgaan met energie, water en onze afval- of reststoffen.



## Energie

Onze bedrijfsprocessen en activiteiten vragen heel wat energie. Het aandeel 'zelf opgewekte hernieuwbare energie' is vooralsnog vrij laag. Er ligt echter een plan klaar om dit aandeel op te trekken tot 25 à 30% van onze totale energievoorziening. Hiervoor mikken we voornamelijk op een gevoelige uitbreiding van het aantal zonnepanelen op diverse locaties.

De belangrijkste bron van energievoorziening is momenteel aangekochte groene stroom van het net met garanties van oorsprong. Ongeveer 21% van onze energie halen we momenteel nog uit fossiele brandstoffen:

- 5% aard-/propaangas voor verwarming van gebouwen
- 16% voertuigbrandstof (diesel/benzine)

Een belangrijke doelstelling is om onze energievoorziening maximaal te decarboniseren.

Voor de verwarming van onze kantoren gaan we voor een overschakeling van gasverwarming op alternatieve verwarmingsbronnen (stedelijk warmtenet, warmtepomptechnologie, hydrothermie).

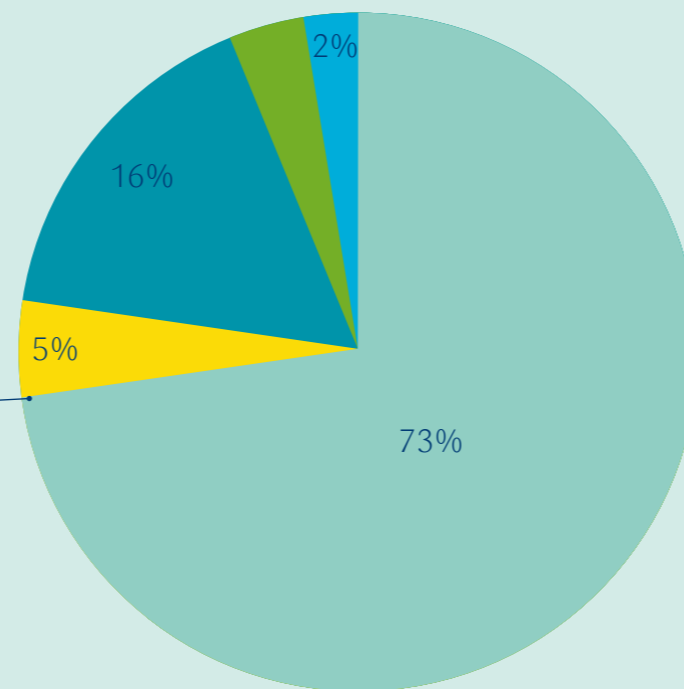
Voor ons voertuigenpark gaan we op korte termijn voor verdere elektrificatie van een deel van het voertuigenpark en installatie van bijhorende laadinfrastructuur. In afwachting van een echte doorbraak van de toepassingsmogelijkheden van waterstof voor vrachtvervoer, zullen onze vrachtwagens voorlopig nog wel een tijd fossiele brandstoffen nodig hebben. We blijven hier de ontwikkelingen in de markt wel op de voet volgen.

---

“INZAKE ENERGIEBEHEER ZET PIDPA IN ZOWEL OP RATIONEEL ENERGIEGEBRUIK ALS OP DE AANWENDING VAN DUURZAME ENERGIEBRONNEN.”

---

- hernieuwbare energie - windenergie; **885.367 kWh**
- hernieuwbare energie PV installatie (in kWh)
- brandstof voertuigen; **5.743.931 kWh**
- aard- en propaangas; **1.595.343 kWh**
- stookolie (in kWh); **0 kWh**
- aangekochte elektriciteit (reëel); **25.634.695 kWh**



Het totale primaire energieverbruik (productie, distributie, administratieve en logistieke ondersteuning) daalde in 2022 met 2,58%. Voornamelijk in onze opjaagstations, watertorens en waterproductiecentra werd minder energie verbruikt. In 2022 werd er minder grondwater opgepompt voor de productie van drinkwater, wat voor een deel verklaart waarom ook het energieverbruik gedaald is. Daarnaast werpen ook andere energiebesparende maatregelen zoals gerichte drukverlagingen op het distributienet en de strijd tegen lekverliezen hun vruchten af.





De zonnepanelen op onze waterproductiecentra en het exploitatiecentrum te Grobbendonk wekten in 2022 ongeveer 1.336 MWh op (stijging met 18%). Daarnaast plaatste Elicio twee windmolens op de terreinen van ons waterproductiecentrum te Balen en in maart 2022 werden deze in dienst genomen. Deze windmolens wekten in 2022 6.450 MWh aan hernieuwbare energie op. Hiervan gebruikte Pidpa zelf 885 MWh elektriciteit (13,7%) voor het waterproductiecentrum. De rest van de energie werd op het net geïnjecteerd.

Op vlak van energie streeft Pidpa naar de implementatie van innovatieve technieken. Zo investeerde Pidpa in Hidrodoe in een hydrothermische warmtepompinstallatie (warmtepomp die warmte- en koelingsenergie onttrekt aan de reinwaterkelders van het nabijgelegen waterproductiecentrum). Deze installatie verwarmt en koelt voortaan het interactieve belevingscentrum Hidrodoe.

Dit heeft een positieve impact op de carbon footprint van Hidrodoe. Het verbruik van de fossiele brandstof aardgas kan op de site tot haast 0 herleid worden. De warmtepomp zelf wordt aangedreven op groene stroom. In de nabije toekomst zullen ook de burens van Sport Vlaanderen voor de verwarming van de douches gebruik maken van warmtepomptechnologie op onze reinwaterkelders. Een mooi staaltje van samenwerking en synergie.





## Water

Over de laatste 3 jaar werd gemiddeld 97% van het opgepompte grondwater gezuiverd tot drinkbaar water en werd er slechts gemiddeld 0,4% van het opgepompte water geloosd. Ruim 99% van het opgepompte water wordt rechtstreeks of onrechtstreeks (na herinfiltratie) omgezet in drinkbaar water.

Restwaterstromen van de drinkwaterproductie worden maximaal geïnfiltreerd zodat er slechts een zeer beperkt volume afvalwater moet geloosd worden.

---

“AAN ONZE KLANTEN GEVEN WIJ  
HET GOEDE VOORBEELD.”

---

In onze kantoren in Grobbendonk en in Hidrodoe gebruiken we hemelwater voor de spoeling van de toiletten.

**“Als integraal waterbedrijf hebben wij een belangrijke voorbeeldfunctie te vervullen bij de duurzame en toekomstgerichte uitbouw van onze watersystemen.”**

David Geysen, procestechnoloog



## Afval- en reststoffen productieproces

Tijdens 2022 werden er ongeveer 18.000 ton inerte reststoffen van ons productieproces afgevoerd. Dit is een stijging met zo'n 14% t.o.v. het voorgaande jaar. Het volume afgevoerde reststoffen varieert over de jaren heen o.a. in functie van het aantal ruiming van bezinkingsbekkens en filters. Deze worden immers niet jaarlijks geruimd.

“IN 2022 WERD 96% VAN ONZE RESTSTOFFEN VAN HET PRODUCTIEPROCES INGEZET VOOR NUTTIGE TOEPASSINGEN.”

De overige 4% moest gestort worden.

## afzetmarkt reststoffen

	aandeel (in%)		
	2020	2021	2022
biogas	90	90	91
bouwstof (na fysico-chemie)	<1	<1	2
bouwstof	<1	<1	<1
ontwatering en verbranding	<1	-	-
afwerking externe stortplaats	-	3	2
stortplaats	8	6	4

## Reststof rioleringsactiviteiten

Pidpa is voortdurend op zoek naar nieuwe toepassingen en afzetmarkten voor onze reststoffen. De biogassector is onze belangrijkste afnemer. Zij voegen ons drinkwaterslib toe aan hun productieproces om het schadelijke H<sub>2</sub>S-gas, dat in een biogascentrale gevormd wordt, te neutraliseren met ons ijzerhoudend drinkwaterslib. Dit voorkomt corrosie in de biogasininstallatie 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 die diende afgedicht te worden. Hierdoor moest er in 2022 19% minder drinkwaterslib afgevoerd worden naar onze stortplaats.

Pidpa heeft in 2022 een samenwerking opgezet waarbij de IOCS korrels (Iron Oxide Coated Sands), reststoffen van de waterproductie, ingezet worden in de nazuivering bij kleinschalige afvalwaterzuiveringsinstallaties om nog aanwezige fosfaten vergaand te verwijderen.

Naast deze reststoffen uit onze drinkwaterproductie ontstaan er ook aanzienlijke volumes reststoffen bij onderhoudswerken aan grachten en riolen waarbij groenafval wordt herbruikt bij de productie van biogas.



## PRODUCTIE IN TON

19.970,59



ruimingsspecie

3.723,02



rioolslib

3.867,99



rioolkolkslib

5.784,54



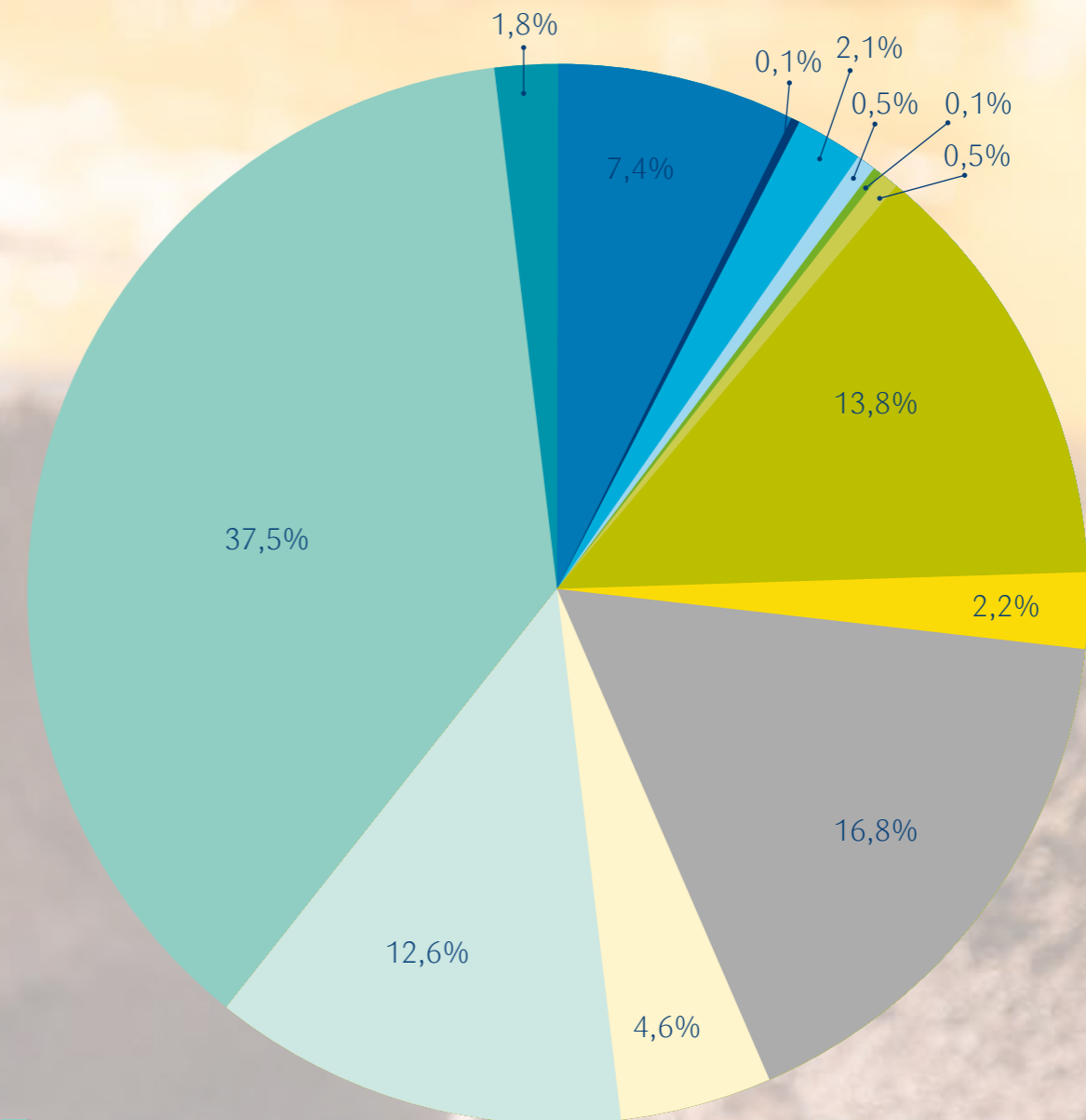
bermmaaisel

RESTSTOF



Naast deze beide categorieën worden natuurlijk nog heel wat andere afvalstoffen gegenereerd. Zij worden maximaal selectief ingezameld, gerecycleerd of gebruikt in een nuttige toepassing.

### Verdeling gewicht afval



- bouw- & sloofafval
- groenafval
- papier
- verpakkingsfolie
- hout
- glas
- PMD
- voedingsafval
- restafval
- gevaarlijk afval
- asbestcement
- recycleerbare harde kunststoffen
- schroot

## CARBON FOOTPRINT

Om de impact van Pidpa op het klimaat in kaart te brengen, monitoren we sinds 2016 de carbon footprint van onze bedrijfsprocessen. We hanteren daarvoor een berekeningsmodel dat ontwikkeld werd binnen KWR (Water Research Institute) in opdracht van de Nederlandse drinkwaterbedrijven en dat binnen Aquaflanders (Koepel van Vlaamse Waterbedrijven) vertaald werd naar onze Vlaamse context. Waar mogelijk wordt gewerkt met CO<sub>2</sub>-emissiefactoren die van toepassing zijn in Vlaanderen. Waar er geen eigen emissiefactoren bestaan, wordt gebruik gemaakt van de Nederlandse of Bilan Carbon emissiefactoren.

Scope I omvat de emissies die een rechtstreeks gevolg zijn van onze eigen bedrijfsprocessen. Het betreft hier typische emissies ten gevolge van verbrandingsprocessen voor verwarmings- en transportdoeleinden, maar ook rechtstreekse emissies van CO<sub>2</sub> en CH<sub>4</sub> (methaan) tijdens het drinkwaterbereidingsproces.

In scope II worden de emissies meegenomen die gelinkt zijn aan de afname van elektriciteit van het openbare distributienet. Pidpa koopt 100% groene stroom aan met garanties van oorsprong. Conform het Green House Gas Protocol mag dan als emissiefactor 0 kg CO<sub>2</sub> equivalenten/kWh genomen worden, maar in de tabel hieronder wordt enerzijds een berekening gemaakt met de gemiddelde emissiefactor voor Belgische stroom van het net en anderzijds een berekening met de emissiefactor voor groene stroom. Op deze manier zijn ook de inspanningen op het vlak van elektriciteitsbesparing zichtbaar.

In scope III zitten emissies die indirect worden uitgestoten in upstream- of downstream-processen gelinkt aan onze activiteiten. Op vele van deze processen hebben we slechts indirect een impact (bv. door medewerkers te stimuleren om minder snel de wagen te gebruiken voor woon-werk-verplaatsingen of door duurzame aanbestedingen van contracten met aannemers/leveranciers).

"Emissiebron (in Ton CO <sub>2</sub> equivalenten)"	2016	2021	2022	Δ vs 2021 (in %)	Δ vs 2016 (in %)
<b>Scope 1</b>	<b>4053</b>	<b>4031</b>	<b>4346</b>	<b>7,8</b>	<b>2,2</b>
Voertuigenpark	1790	1838	1830	0	2
CO2 emissie productieproces	1435	1268	1630	29	14
Verwarming (gas)	394	492	401	-18	2
CH4 emissie productieproces	146	152	193	27	32
Noodgroepen (stookolie)	49	39	32	-20	-35
Dienstverplaatsingen wagens personeel	214	214	240	12	12
Verbruik werftoestellen	26	28	20	-27	-21
<b>Scope 2</b>	<b>7804</b>	<b>5508</b>	<b>5255</b>	<b>-4,6</b>	<b>-32,7</b>
Elektriciteit (aankoop) - met gemiddelde Vlaamse emissiefactor	7804	5508	5255	-5	-33
Elektriciteit (aankoop) - met emissiefactor voor groene stroom met GVO	0	0	0		
<b>Scope 3</b>	<b>12719</b>	<b>7576</b>	<b>7452</b>	<b>-1,6</b>	<b>-41,4</b>
Chemicaliën productie	2000	1557	1358	-13	-32
Wateruitwisseling (aankoop - verkoop)	428	983	1076	9	152
Transport restproducten PRD	138	159	238	49	72
Elektriciteit (zonnepanelen)	69	62	73	18	6
Transport derden (chemicaliën)	42	39	39	-1	-8
Vliegreizen	4	0	6	2131	67
Leidingen drinkwater	6927	1961	1961	0	-72
Afvalstoffenverwerking	2580	2717	2564	-6	-1
Woonwerkverkeer	482	74	110	48	-77
Laden e-voertuigen (extern)	nb	0,46	2	397	nb
Drukwerk uitbesteed (papier)	40	20	24	15	-40
Papierverbruik	10	2	3	31	-73
<b>Totaal Kern</b>	<b>14298</b>	<b>12098</b>	<b>12130</b>	<b>0</b>	<b>-15</b>
<b>Totaal Add-on</b>	<b>10278</b>	<b>5018</b>	<b>4924</b>	<b>-2</b>	<b>-52</b>
<b>Totaal (inclusief fictieve bijdrage elektriciteit)</b>	<b>24576</b>	<b>17116</b>	<b>17054</b>	<b>0</b>	<b>-31</b>
<b>Totaal (met verrekening 0-emissie voor groene stroom met GVO)</b>	<b>16773</b>	<b>11607</b>	<b>11799</b>	<b>2</b>	<b>-30</b>

De carbon footprint blijft een modelmatige benadering van de totale broeikasgasemissies. Voornamelijk in scope III is het niet evident om de volledige emissies upstream en downstream in kaart te brengen. Hier leggen we focus op de emissiebronnen die al in kaart konden gebracht worden.

Sinds 2016 kon Pidpa de totale carbon footprint verlagen met 31%. Voornamelijk in scope II en scope III evolueren de emissies in de goede richting. In scope I moeten we de komende jaren effectief meer dan een tandje bijsteken. De uitdaging hier is de decarbonisatie van onze eigen bedrijfsprocessen, m.n. op het vlak van duurzame mobiliteit (het vermijden van verplaatsingen), de verduurzaming van het voertuigenpark (elektrificatie) en de verwarming van onze kantoren (fossielvrij).

Eind 2022 heeft Pidpa haar klimaatambities verder aangescherpt.

---

“TEGEN 2030 WIL PIDPA HAAR CARBON FOOTPRINT  
MET 55% CO<sub>2</sub> REDUCEREN.”

---

We hebben dus nog een hele weg af te leggen om deze ambitieuze doelstelling waar te maken.

Hiertoe werden de afgelopen jaren reeds de hoofdlijnen van een klimaat- en energieplan uitgeschreven. Concreet wil Pidpa in de eerste plaats investeren in klimaat-mitigerende maatregelen (reductie CO<sub>2</sub> emissies) en daarnaast wil Pidpa ook inzetten op klimaatadaptatiemaatregelen (blauw-groene elementen). Pas in laatste instantie, wanneer andere middelen uitgeput zijn, overwegen we compensatiemaatregelen voor de CO<sub>2</sub> emissies die we niet kunnen vermijden.

De vooropgestelde acties worden geclusterd in onderstaande roadmap:

- hernieuwbare energie
- verduurzaming productieproces
- verduurzaming kantoren
- verduurzaming distributieproces
- verduurzaming aankoop- en investeringsbeleid
- verduurzaming mobiliteit en transport
- verduurzaming afval- en reststoffenbeleid
- verduurzaming patrimonium
- compensatiemaatregelen
- milderende maatregelen

Aan een aantal van deze pakketten werd al concreet vorm gegeven; een aantal andere moeten in 2023 nog verder vorm krijgen. In het duurzaamheidsverslag staan hier en daar al enkele van de acties vermeld die we rond klimaatmitigatie aan het uitwerken zijn. Zo werden in 2022 bestellingen geplaatst voor 15 personenvoertuigen en 10 kleine bestelwagens. We verwachten de leveringen hiervan pas in de tweede helft van 2023. We lanceerden ook de start voor plaatsing van laadinfrastructuur in onze waterproductiecentra, dat in 2023 wordt voorzien.

## DUURZAME MATERIALEN

---

“ALS DUURZAAM WATERBEDRIJF INVESTEERT PIDPA OOK IN ONDERZOEK  
NAAR HET GEBRUIK VAN MATERIALEN MET EEN KLEINERE MILIEU-IMPACT.”

---

Zo startte Pidpa in 2022 met een proefproject rond het gebruik van buizen uit zwavelbeton. Het gebruik van buizen uit zwavelbeton heeft dan ook heel wat voordelen. Zij veroorzaken 50 tot 80% minder CO<sub>2</sub>-uitstoot in vergelijking met andere courant gebruikte materialen. Bijzonder is daarenboven dat men dit zwavelbeton oneindig kan hersmelten en hergebruiken zonder waardeverlies. Tot slot wordt bij de productie van deze 100% circulaire buizen geen water gebruikt, noch als grondstof, noch als proceswater. Dit proefproject betreft de aanleg van circa 110 meter riolering in Puurs-Sint-Amunds voor de afvoer van afvalwater van een 10-tal woningen. De eerstvolgende periode zal Pidpa de bedrijfszekerheid van deze buizen evalueren, onder meer door regelmatige controles met o.a. camera-inspectie.

In Malle werd een proefproject opgestart waarbij gebruik wordt gemaakt van een biodegradeerbare grachtbeschoeiing. Deze beschoeiing heeft als doel om gedurende maximum drie jaar het profiel van de gracht te verstevigen; nadien zal deze beschoeiing op natuurlijke wijze degraderen waarna er een natuurlijke talud overblijft. Zo hebben we na enkele jaren -als de grond zich heeft kunnen stabiliseren- toch een natuurlijke gracht zonder betuing, waar infiltratie maximaal mogelijk is.





## INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Bij het zoeken naar duurzame oplossingen voor waterproblemen, waarmee onze klanten en vennoten worden geconfronteerd, maakt Pidpa gebruik van het 3R-principe: Reduce (verminderen van watergebruik), Reuse (hergebruik van water) en Recycle (recycleren van water).



Dit leidt dan o.m. tot het optimaliseren van de bedrijfsprocessen op het vlak van watergebruik op basis van de resultaten van een wateraudit; het zuiveren van het afvalwater, afkomstig uit de verschillende productieprocessen tot proceswater (water geschikt voor toepassingen die geen drinkwaterkwaliteit vereisen) of opnieuw tot drinkwaterkwaliteit en de recuperatie van hemelwater. Vanzelfsprekend kan dit alles niet losgekoppeld worden van de nood aan bedrijfszekerheid en de gezondheids- en veiligheidsvereisten die gelden binnen elk productieproces. Daarom voorziet Pidpa bij voorkeur dan ook steeds minimaal een aansluiting op haar leidingnet als back-up-oplossing. Daarenboven vereisen heel wat productieprocessen het gebruik van water met drinkwaterkwaliteit; een kwaliteit die niet steeds (omwille van praktische of financiële redenen) door recyclage kan verkregen worden.

Om een beter inzicht te krijgen in zowel de vraag als het aanbod rond (afval)water naar de B2B-klanten werd door Pidpa een studie uitbesteed, waarbij gefocust werd op drie kerngebieden: proceswater, collectief hemelwater en circulariteit van water. Aan de hand van hun eigen database, bijkomend (online) onderzoek bij verschillende internationale 'peers' van Pidpa en enkele diepte-interviews werd het potentieel van diverse industrieën en sectoren in onze regio in kaart gebracht. Ook het mogelijke dienstenaanbod werd hierbij geplot naar het aantal actieve aanbieders en het belang voor de B2B-klant.

“ALGEMEEN KAN GESTELD WORDEN DAT VOOR PIDPA DE STERKTE QUA DIENSTVERLENING KAN GELINKT WORDEN AAN DE NOOD AAN OPLOSSINGEN OP MAAT EN ALGEMENE ONDERSTEUNING BIJ DE WATERHUISHOUDING.”



Zo werd in de gemeente Vorselaar een project opgestart waar regenwater centraal wordt opgevangen om nadien te verdelen naar een nabijgelegen woon-, scholen- en kloostergemeenschap. Onder het marktplein werd in 2022 een centrale hemelwateropvang gebouwd. Binnenkort zullen de omliggende gebruikers via een verdeelnet dit water kunnen gebruiken, o.a. voor de spoeling van toiletten. Op deze manier wordt het hemelwater lokaal hergebruikt en wordt drinkwater uitgespaard.



Een soortgelijk project werd ook opgezet in Wiekevorst waar het de bedoeling is op een verkaveling het water van de daken in een collectief hemelwatercircuit te verdelen over 35 woningen voor gebruik in toilet, wasmachine en tuin. Ondertussen loopt o.a. het onderzoek hoe de verschillende nutsleidingen, inclusief een tweede circuitleiding kunnen geplaatst worden. Dit project wordt uitgevoerd samen met een netwerk van experts die in co-creatie een antwoord bieden op één vraag: hoe bouwen we vandaag de klimaatrobuuste buurten van morgen. Ook in 2022 werd in de gemeente Brasschaat voor een cluster van locaties de mogelijke hemelwateroogst in kaart gebracht en onderzocht hoe dit hemelwater voor hergebruik in aanmerking zou kunnen komen.

Een andere toepassing van dit 3R-principe kreeg vorm bij de ondertekening van een letter of intent tussen Greenyard en Pidpa voor de installatie van een nieuw waterzuiveringssysteem op hun site in Sint-Katelijne-Waver. Die installatie zal het jaarlijkse gebruik van vers water voor het reinigen en spoelen van groenten en fruit bij Greenyard Fresh Belgium met 75% verminderen. Het verwerkingswater zal via de installatie worden gezuiverd en gerecupereerd. Het zuiveringssysteem werkt op basis van een innovatieve biologische behandeling die gebruik maakt van gegranuleerd actief slib, gevolgd door een zandfilter, ultrafiltratie en omgekeerde osmose met mogelijk een laatste stap van ultravioletbehandeling. In wezen gaat het om een hoogtechnologisch filtratiesysteem dat het hergebruik van proceswater op een energie-efficiënte manier mogelijk zal maken - waardoor een veilig en duurzaam jaarlijks hergebruik van ongeveer 105.000 m<sup>3</sup> spoelwater wordt gegarandeerd. Het water zal na het proces kwalitatief gelijk zijn aan drinkwater, wat essentieel is voor de voedselverwerking. De resterende 35.000 m<sup>3</sup> zal afkomstig zijn van grondwaterwinning ter plaatse.

In Vlaanderen bestaan er nog steeds plaatsen waar nog geen rioleringsnet is aangelegd of waar de aanleg van rioleringen niet mogelijk is. Zo belandt vervuild water spijtig genoeg nog in de natuur. Om in deze situaties een duurzame oplossing te kunnen bieden startte Pidpa een proefproject op in Bonheiden. Doel was om door het periodiek toevoegen van geactiveerde micro-organismen in de afvoer van woningen en in lokale grachten, de werking van de septische putten te verbeteren met minder geurhinder en minder vorming van slib tot gevolg. Na grondige evaluatie werden de resultaten van dit projectproject éénduidig als positief ervaren. Pidpa heeft ondertussen deze innovatieve oplossing opgenomen in haar aanbod.





“Oplossingen aanbieden op maat van de klant. Dat vraagt heel wat kennis en ervaring. En daarvoor zit je bij Pidpa goed!”

“TOT SLOT IS HET GEBRUIK VAN EEN HEMELWATER- EN DROOGTEPLAN ÉÉN VAN DE BELANGRIJKSTE INSTRUMENTEN OM TE KOMEN TOT EEN GOEDE GEMEENTELIJKE WATERHUISHOUDING.”

Deze hemelwaterplannen zorgen voor een integrale ruimtelijke visie over waar en hoe het hemelwater afkomstig van bestaande en geplande wegenissen, woningen en (on)verharde oppervlakken kan worden ter plaatse gehouden, geïnfiltreerd en vertraagd afgevoerd en waar ruimte voor water moet gecreëerd worden. In de Blue Deal wordt dan ook expliciet vermeld dat een gemeente na 2024 enkel nog toegang zal hebben tot watergerelateerde subsidies wanneer zij beschikt over een voldoende ambitieus hemelwater- en droogteplan. Pidpa heeft op dit vlak ondertussen al heel wat kennis en expertise opgebouwd. Dat bewijzen de resultaten. Zo heeft Pidpa al 34 basishemelwaterplannen aangevat en worden er kortelings nog 12 opgestart.



## ZELF HET GOEDE VOORBEELD GEVEN

Een duurzame wereld begint bij jezelf. Een motto die het bedrijfsbeleid en de -werking mooi omschrijft.

---

“IN HAAR EIGEN WERKZAAMHEDEN HEEFT PIDPA IMMERS EEN VOORTDURENDE DUURZAAMHEIDSTOETS INGEBOUWD DIE VAAK KAN DIENEN ALS VOORBEELD VOOR DERDEN EN KLANTEN.”

---

Zo stellen wij water, opgepompt door droogzuiging op werven, ter beschikking van omwonenden en mogen landbouwers het restwater van het eigen productieproces van kraanwater gebruiken voor irrigatie-doeleinden.

Samen met Aquafin zetten wij een project op met als doel het maximaliseren van het circulair waterbeheer in Hidrodoe. Dit zal onder meer gebeuren door het hergebruik (na desinfectie en glasfiltratie) van water in het buitencircuit. Daarnaast wordt de bestaande IBA vervangen door een meer performante zuiveringstrein die het gemengd huishoudelijk afvalwater opzuivert tot spoelwater voor de toiletten. Het hemelwater dat nu gebruikt wordt voor de toiletspoeling zal ingezet worden voor druppelinfiltratie (planten). Het overtollige regenwater wordt geïnfiltreerd op het nabijgelegen waterproductiecentrum.

De grote glaswanden in Hidrodoe, die de bezoeker een unieke kijk op de omliggende natuur geven, zorgen voor een bijzondere uitdaging op het vlak van koeling en verwarming. Toen de bestaande koel- en verwarmingsinstallatie aan vervanging toe was, ging Pidpa voor een duurzame oplossing: hydrothermie. Op de reinwaterkelder van het nabijgelegen waterproductiecentrum, een groot waterreservoir met een constante temperatuur van ongeveer 12° C, werd een warmtepomp geïnstalleerd die in de zomer zorgt voor koeling en in de winter zorgt voor verwarming van de gebouwen van Hidrodoe.

---

“EEN ENERGETISCH EFFICIËNTE OPLOSSING MET MOGELIJKE TOEPASSINGEN IN GROTERE PROJECTEN.”

---

Ook bij toekomstige belangrijke infrastructuurwerken, zoals het omvormen van het kantoor in Antwerpen tot een watercampus en de bouw van het ‘labo Blue Gate’ zal, naast de gebruikelijke pragmatische en praktische vereisten, ook de nodige aandacht besteed worden aan duurzaamheidseisen, zoals mobiliteit, ontharding, klimaatneutraliteit,...

Pidpa is voortdurend op zoek naar natuurvriendelijke alternatieven, zoals het gebruik van schapen die op een vijftigtal bekkens in de provincie Antwerpen grazen en zo een duurzame oplossing bieden voor het mechanisch maaien. Of het plaatsen van bijenkasten in Hidrodoe en kantoor Grobbendonk: meer dan 200.000 inwoners die zorgen voor een milieuvriendelijk natuurbeheer.





- Als integraal waterbedrijf houden we niet alleen de vinger aan de pols bij wat de markt verwacht, maar proberen wij hierop ook pro-actief in te spelen. Op deze manier werken wij vandaag aan de oplossingen voor de waterproblemen van morgen.
- Basis is natuurlijk een constructieve relatie tussen Pidpa en haar vennoten en klanten, gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Dat vertrouwen moeten wij elke dag verdienen door het bieden van uitstekende producten en diensten, zonder onderbreking.
- Tot slot kan en wil Pidpa vanuit haar specifieke rol haar verantwoordelijkheid opnemen tegenover de maatschappij waarvan zij deel uitmaakt. Wij zien het als onze taak om, naast onze producten en diensten, ook een meer algemene toegevoegde waarde te zijn voor de samenleving.

# Markt- en klant- gerichtheid

## EEN HART VOOR ONZE KLANTEN

Op 31 december 2022 telde Pidpa 587.502 klanten, waarvan 554.408 huishoudelijke gebruikers. Dit is in vergelijking met 2021 een kleine stijging van bijna 1,5%.

Pidpa optimaliseert voortdurend haar bereikbaarheid en de efficiëntie van haar communicatiekanalen. Zo kunnen klanten al jaren terecht op de gratis klantenservicelijn (voor noodgevallen 24 uur per dag, zeven dagen op zeven). Ook vragen via mail en brief komen terecht bij onze gespecialiseerde medewerkers. In 2022 werden zo 446.317 klantencontacten genoteerd. Op het vlak van klanttevredenheid scoorde de telefonische dienstverlening het best (83% algemene tevredenheid) en dit tegenover de schriftelijke klantbehandeling (69%).

Daarnaast kunnen klanten steeds terecht op het klantenportaal (mijnPidpa) dat in 2022 verder werd uitgebouwd en verbeterd. Dit online platform laat onze klanten toe om hun klantzaken zelf af te handelen, wanneer zij dit maar wensen.



Klanten ontvangen daarnaast allerhande nuttige informatie over Pidpa in het algemeen en haar werking langs heel wat verschillende kanalen: een bijsluiter bij de factuur per kwartaal, via onze website en natuurlijk onze sociale-media-kanalen op Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn. Via deze laatste kanalen werden in 2022 550 berichten verspreid.

In totaal verschenen bijna 900 artikelen in allerlei publicaties (kranten, gespecialiseerde tijdschriften) terwijl onze klanten ook via regionale en nationale TV en radio informatie ontvingen. Tot slot werden een 15-tal videos en animatiefilmpjes aangemaakt die onze klanten verder wegwijs maken.







Op 16 juni 2022 ondertekende Pidpa het Digital Inclusion Charter, samen met een dertigtal andere bedrijven. Daarmee zetten ze hun engagement om digitale inclusie in België te promoten, kracht bij. Het charter faciliteert de uitbouw van een netwerk rond digitale inclusie en draagt bovendien bij tot een grotere bewustwording van de digitale kloof. In de eigen werking doet Pidpa haar uiterste best om de toegang tot onze diensten zo laagdrempelig mogelijk te laten verlopen. Zo zal in 2023 een analyse gebeuren van de web-platformen [www.pidpa.be](http://www.pidpa.be) en [mijn.pidpa.be](http://mijn.pidpa.be). Daarnaast zal de blijvende verhoogde aandacht voor toegankelijk geschreven teksten onze platformen verder verbeteren en leesbaar maken voor een brede groep van gebruikers.



Via onze Drink'bar kunnen klanten op allerlei events genieten van een gratis glaasje kraanwater: een unieke gelegenheid om jong en oud te laten kennismaken met deze goedkope, heerlijke en gezonde dorstlesser. In 2022 werd de Drink'bar 33 keer ingezet, onder meer op organisaties van scholen en gemeenten. Eind 2022 nam de Drink'bar zo nog deel aan de Warmste Week in Mechelen.

Tot slot laat Pidpa haar klanten ook een kijkje nemen achter de schermen. Zo werden in 2022 de deuren geopend van het nieuwe waterproductiecentrum in Essen. Niet alleen konden klanten zo kennis maken met hoe Pidpa haar drinkwater maakt uit grondwater via de meest moderne technieken, maar werd hen ook een goed beeld gegeven van de verschillende werkzaamheden en diensten van Pidpa die werken aan een toekomstgericht waterbeheer. Meer dan 2.500 bezoekers genoten van deze unieke gelegenheid.



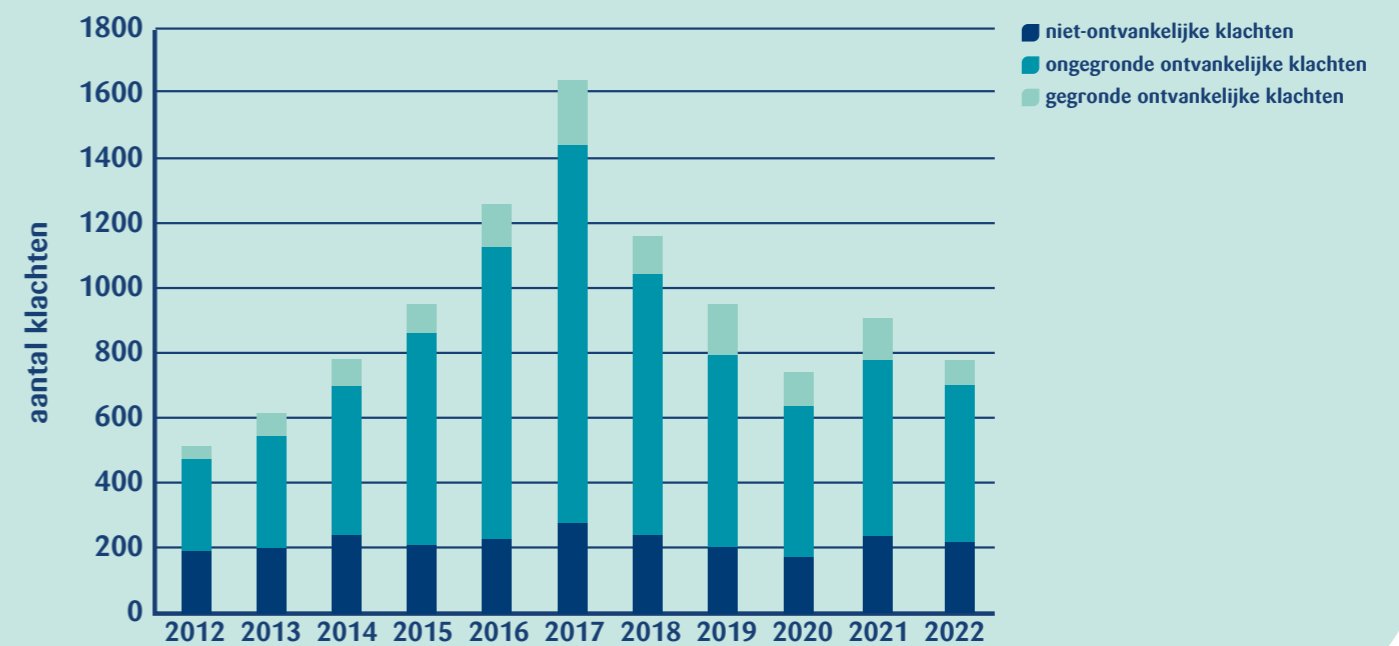
Voor onze klanten die het moeilijk hebben in onze samenleving hanteren wij een aantal kortingen en compensaties om sociale redenen en dit conform het Algemeen Waterverkoopreglement. Wanneer dit niet voldoende is, zoekt Pidpa, samen met haar klanten en de lokale adviescommissies, naar oplossingen bij betalingsproblemen. In 2022 werden 3.784 dossiers samen met deze adviescommissies besproken (3.230 in 2021).

In 2022 werden iets meer dan 17.000 uitstel van betaling verleend aan klanten. Bijna 19.000 afbetalingsplannen werden opgemaakt.

Daarnaast biedt Pidpa waterscans aan waarbij wordt nagegaan op welke manier het waterverbruik kan worden verminderd. Deze waterscans zijn in bepaalde omstandigheden gratis (3 in 2022).

Tot slot ontving Pidpa in 2022 780 klachten waarvan 213 ontvankelijk en gegrond.

Evolutie aantal klachten 2012 - 2022

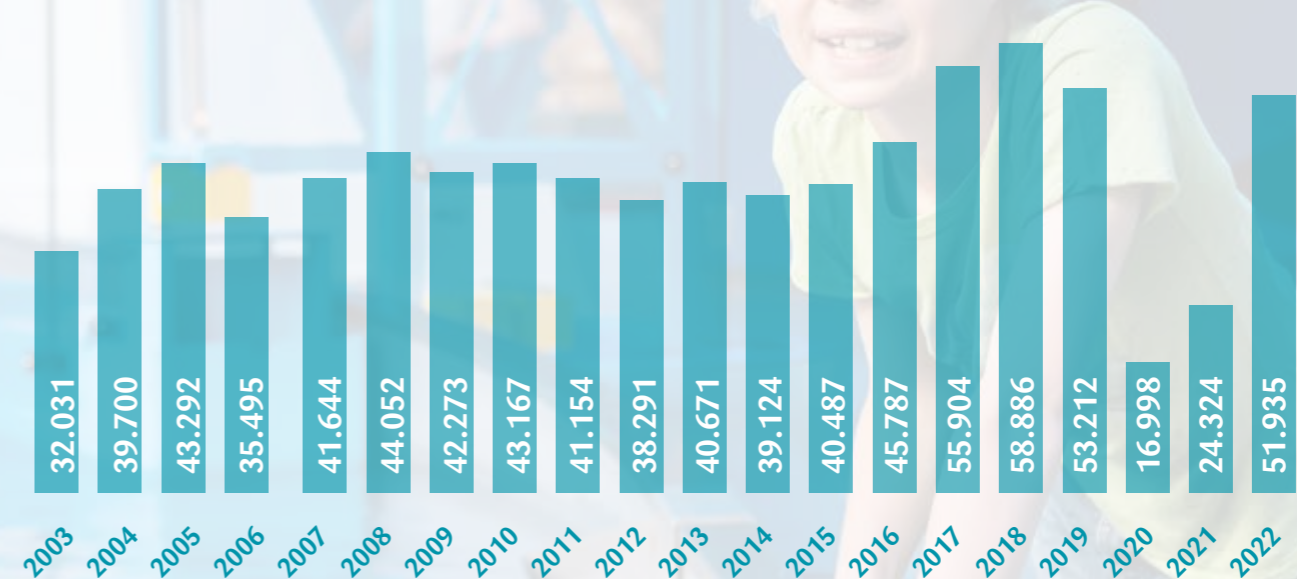


## UNIEK HIDRODOE

Voor Pidpa is Hidrodoe, ons interactieve waterDOEcentrum in Herentals, een heel bijzonder en heel efficiënt klantenkanaal. Hoe kan je jong en oud immers beter sensibiliseren dan door hen het belang en de waarde van water op een interactieve manier te laten ervaren. Een succesrecept dat in 2023 haar twintigste verjaardag viert!

Ook in 2022 kon Hidrodoe opnieuw rekenen op hoge bezoekersaantallen na de corona pandemie.

Bezoekersaantallen 2003 - 2022





Door tal van acties ontdekken onze bezoekers alle aspecten van water in de wereld. Jaarthema was 'onzichtbaar water'. Water is immers overal om ons heen, al kan je dat water niet altijd zien... Een jaar lang werd jong en oud ondergedompeld in de geheimen van het onzichtbaar water: water in de grond, water in allerlei producten, water in ons lichaam, water in de wereld... .

De collega's van Pidpa namen we mee op een inspiratiesessie over customer journey en inclusiviteit. We toonden hoe we bij Hidrodoe alle ontwikkelingen doorvoeren vanuit de bril van de bezoekers en hoe ruim we het thema 'inclusiviteit' benaderen.

---

"HIDRODOE WIL VOOR IEDEREEN TOEGANKELIJK ZIJN."

---

In samenwerking met Aquaflanders en de andere Vlaamse waterbedrijven werden voor de basisschool 'Op stap'-brochures gemaakt, die leerkrachten kunnen gebruiken om hun bezoek aan Hidrodoe voor te bereiden, de leerlingen tijdens het bezoek op verkenning te laten gaan en na bezoek een nabespreking te organiseren in de klas. Er zijn versies beschikbaar voor de verschillende graden van het lager onderwijs. Ook voor de kleuterklassen werden pakketten ontwikkeld.

In opdracht van VLAIO en in samenwerking met Natuur en Wetenschap en Thomas More zijn we gestart met het project STEM-Neteland. Hiervoor werden workshops ontwikkeld, die vallen onder één van volgende transitieprioriteiten: digitalisering, circulaire economie, energie en klimaat. Ook Hidrodoe ontwikkelde hiervoor een eigen workshop. Een tweede workshop voor STEM Neteland rond telemetrie is in ontwikkeling.

**"Pidpa is zeker en vast geen traditioneel waterbedrijf. Zij blijft voortdurend verrassen met innovatieve ideeën, waarbij inspiratie wordt gezocht buiten de eigen comfortzone. Hiervan is Hidrodoe een mooie exponent. "**

Bente De Laat, edutainer Hidrodoe



Na 17 jaar was de Watermaker aan vernieuwing toe. De oude tentoonstelling werd afgebroken en zoveel mogelijk oude exhibits werden gerecupereerd. Geen gewone recyclage van de grondstoffen, maar echt hergebruik 'as is' én aangepast aan het doelpubliek. We spreken dus niet enkel over duurzaamheid, maar passen het ook toe in onze verbouwingen. In de vernieuwde Watermaker vindt men nu een mix van filmpjes en interactieve installaties waar bezoekers spelenderwijs ontdekken hoe belangrijk kraanwater is: van bron tot kraan.

---

“HIDRODOE WAS ALS ENIGE EN EERSTE BELGISCHE MUSEUM GENOMINEERD VOOR DE INTERNATIONALE CHILDREN IN MUSEUMS AWARD 2022.”

---

Een mooie internationale erkenning voor het unieke karakter en de karakteristieke manier van werken van Hidrodoe. Bij de Sustainable Family Awards in de categorie Uitstap/Activiteit, eindigden we op een derde plaats.



## EEN HART VOOR ONZE VENNOTEN

De voorbije jaren werd door Pidpa sterk ingezet op het verder optimaliseren van de communicatie met haar vennoten. Zo onderging het bedrijf in 2020 een grondige reorganisatie met als doel het meer toegankelijk maken van directies, departementen en diensten voor klanten en vennoten. Communicatielijnen werden ingekort. De werking van de relatiebeheerders werd herbekeken zodat vennoten vandaag elk maar één contactpersoon hebben voor alle drinkwater- en rioleringsactiviteiten op hun grondgebied.

Een extranet voor vennoten werd opgezet waardoor gemeenten nu snel een goed zicht hebben op o.a. werken, projecten en investeringen die lopen of worden voorbereid.

Net als vroeger werden voor vennoten talrijke infomomenten georganiseerd (infovergaderingen, algemene vergaderingen in juni en december) en bleven zij op de hoogte van het reilen en zeilen bij Pidpa in 2022 via o.a. 6 nieuwsbrieven. Hierbij dient aangestipt dat sinds corona digitale vergaderingen werden afgewisseld met fysieke bijeenkomsten.

Ook informeerde Pidpa via artikels in de verschillende gemeentebladen en de sociale media van de gemeenten, met duidelijke communicatie naar gemeenten en alle inwoners. Zo werden o.a. artikels verspreid rond beschermingszones, tips om bevrozing van watermeters te voorkomen, tips rond verstandig watergebruik,.... Ook werden klanten via de gemeentebladen en -website geïnformeerd rond frauduleuze praktijken 'in naam van Pidpa'.

Pidpa treedt voor haar vennoten ook op als aankoopcentrale. Zo werd aan hen een aanbod geformuleerd voor het nazicht en de controle van hydranten op publiek domein. Op deze manier wilden wij, na de hervorming van de brandweer, hen ontzorgen en dit in samenwerking met maatwerkbedrijven. Ondertussen maken reeds meer dan 26 vennoten hiervan gebruik. Momenteel wordt de werking en het opzet geëvalueerd om tegen eind 2023 een vernieuwde aanbesteding in de markt te plaatsen. Daarnaast wil Pidpa steden en gemeenten ook ondersteunen bij de ontharding van de publieke ruimte. Na een bevraging bij onze vennoten werd het bestaande bestek eind 2022 herwerkt en zal in 2023 opnieuw in de markt worden geplaatst.



**“Wij houden de vinger aan de pols. Op deze manier zijn wij echt betrokken bij wat er reilt en zeilt bij onze vennoten.”**

Kris Guinier, manager infrastructuur wegen uitvoering west

## OOK IN NOOD

Op 19 september 2022 werd bij een controle een bacteriologische verontreiniging vastgesteld in enkele straten in Hemiksem. Een dag later werd aan alle klanten van Hemiksem gevraagd om uit voorzorg hun drinkwater te koken vóór gebruik.

Onmiddellijk startte Pidpa met het zoeken naar een mogelijke oorzaak van de verontreiniging en het spoelen en testen van het plaatselijke leidingnet. Voortdurend werden, in nauw overleg met o.a. de Vlaamse Milieumaatschappij, de gemeente en de noodambtenaar, de klanten geïnformeerd over de laatste stand van zaken. Pidpa voorzag ook een waterbedeling aan huis en op een centrale verdeelplaats.

Op 23 september tenslotte beslisten de Vlaamse Milieumaatschappij en het Agentschap Zorg en Gezondheid, op basis van de resultaten van de laatste staalnames, om het leidingnet van Hemiksem terug vrij te geven, m.a.w konden de inwoners van Hemiksem terug hun kraanwater gebruiken voor alle toepassingen en dit zonder koken.

Na afloop werd voor alle inwoners van Hemiksem een tegemoetkoming voorzien als compensatie voor de hinder.

Een andere spectaculaire breuk in een toevoerleiding gebeurde op 22 november aan de watertoren van Borsbeek. Tijdens graafwerken werd onze toevoerleiding geraakt waardoor 1 miljoen liter water op straat terecht kwam. Ook hier geraakte het euvel door onze ploegen snel hersteld.



## EEN HART VOOR DE SAMENLEVING

Via HidroPlus ondersteunt Pidpa financieel ontwikkelingsprojecten rond water en sanitatie en meer algemeen rond een integraal waterbeheer. In 2022 ontvingen 29 projecten in totaal bijna 80.000 euro. De aanvragen waren afkomstig van 17 gemeenten uit ons werkingsgebied en hadden betrekking op activiteiten in o.a. Niger, Kameroen, Brazilië, Irak, India en Benin.



Daarnaast draagt Pidpa haar steentje bij aan G-Sport-organisaties die ondersteund worden door gemeenten in haar werkingsgebied. In 2022 werd voor 13 organisaties een financiële ondersteuning voorzien in 11 gemeenten, met een grote verscheidenheid aan beoefende sporten zoals voetbal, veldrijden, duiken en netbal.

In mei had Pidpa voor het dossier groenbeheer een nieuw contract afgesloten. Hiervoor werd in het kader van 'Maatschappelijk verantwoord ondernemen' het marktonderzoek meer georiënteerd richting maatwerkbedrijven. Dit zijn de voormalige beschutte en sociale werkplaatsen waar mensen worden tewerkgesteld die niet in het reguliere arbeidscircuit terecht kunnen. Met succes! Maar liefst 4 van de 10 percelen zijn uiteindelijk gegund aan maatwerkbedrijven.



In oktober kleurde de watertoren van Willebroek roze. Daarmee wou de gemeente, met de hulp van Pidpa, inzetten op de sensibilisering rond borstkanker en alle lotgenoten een hart onder de riem steken.

Ook de watertoren van Herentals vormde het decor voor een bijzondere gebeurtenis. Deze watertoren was in mei één van de hoofdlocaties van Stormloop waarbij kunstenaar Caroline Coolen de binnenzijde van de watertoren omtoverde tot een berglandschap. Voor het werk "Brecon Beacons" baseerde zij zich op een aquarel uit haar schetsboek van haar reis naar Wales.

Tijdens de Warmathon in Mechelen op donderdag 22 december, tekende Pidpa present met de Drink'bar. Onze boodschap? Dat je voor nog geen 4 euro per jaar elke dag kraanwater kan drinken! En de Warmathonlopers en -wandelaars, die vonden het kraanwater nog lekker ook!



Een bijzonder initiatief werd opgestart in de gemeenten Aartselaar, Boom, Hemiksem en Niel waar wandelaars bij een aantal horecazaken en winkels gratis een glas kraanwater kunnen krijgen. 'Gratis Water' is een idee van Vlotter, intergemeentelijk uitgewerkt met de steun van Eerstelijnszone RupeLaar en de betrokken gemeenten. Het idee achter het initiatief is vooral om ouderen en zwakkeren die in beweging zijn ten allen tijden een glaasje gratis water te kunnen aanbieden wanneer zij het even nodig hebben. Pidpa ondersteunt dit initiatief door de deelnemende handelaars gratis glazen aan te bieden. Ondertussen werd deze actie uitgebreid tot gans Vlaanderen.



## ONDERWEG

Om haar taken te kunnen vervullen, beschikt Pidpa over heel wat infrastructuur die dagelijks moet worden onderhouden, vernieuwd of uitgebreid.

In 2022 werden er 141 kilometer drinkwaterleidingen vervangen. Het drinkwaternet zelf werd met 25,7 kilometer uitgebreid. In 2022 werden in totaal 179 kilometer drinkwaterleidingen aangelegd. Onze medewerkers maakten 4.360 nieuwe drinkwateraansluitingen. Bijkomend werden 498 aansluitingen voor drinkwater aangepast op vraag van de klant en 1.154 drinkwateraansluitingen werden op vraag van de klant afgekoppeld.

Pidpa droeg in 2022 voor haar rioleringsactiviteiten zorg over 4.921 kilometer riolering, ongeveer 100 kilometer meer dan in 2021. Daarnaast onderhielden we 2.355 kilometer grachten in eigen beheer. In totaal telde Pidpa 209.894 kolken, die elk twee ruimingen kregen in 2022. Daarbovenop beheerden we 148 kleinschalige waterzuiveringsstations, 491 pompstations en 331 drukrioleringen. Ook het aantal individuele zuiveringsstations steeg in 2022 naar 1.666. Tot slot realiseerde Pidpa 2.014 nieuwe huisaansluitingen en reageerde op 3.709 onderhoudsmeldingen.

- Onze klanten moeten op ons kunnen rekenen, elke dag opnieuw. Dat vraagt een pro-actieve aanpak op het vlak van onze infrastructuur en een toekomstgerichte visie voor onze manier van werken.

# Operationele excellentie





## ZEKER VAN WATER

Pidpa produceert drinkwater uit grondwater en levert dit drinkwater aan meer dan 1,3 miljoen gebruikers. Dit water komt bij de klanten uit de kraan, 24 uur per dag, zeven dagen op zeven en is steeds van onberispelijke kwaliteit. Hiervoor beschikt Pidpa over heel wat infrastructuur die voortdurend moet worden onderhouden, vernieuwd en waar nodig uitgebreid. Telkens gaat zij hiervoor op zoek naar innovatieve maar tegelijkertijd duurzame en bedrijfszekere oplossingen, zoals het nieuwe waterproductiecentrum in Essen.

Ondertussen werden de eerste stappen gezet om het waterproductiecentrum in Oud-Turnhout te vernieuwen. De nieuwste grondwaterzuiveringstechnieken zullen worden ondergebracht in 1 compact, modern gebouw, daar waar nu de bestaande installaties verspreid zijn over verschillende gebouwen. Het nieuwe gebouw in Oud-Turnhout wordt geplaatst naast de bestaande installatie. Zo kan het huidige waterproductiecentrum in werking blijven tot de nieuwe waterzuivering wordt opgestart. Na aanvang van de voorbereidingswerken eind 2021 werd in 2022 gestart met de effectieve bouw van het nieuwe waterproductiecentrum. Deze werken zullen duren tot 2025.

Op 11 locaties in de provincie Antwerpen zuivert Pidpa grondwater tot drinkwater. Nadien brengt zij dit drinkwater via een uitgebreid leidingnet van meer dan 13.000 kilometer, 41 watertorens en 22 pompstations tot bij de klanten thuis.

Bij Pidpa zetten wij ons in om de leveringszekerheid 24/7 te garanderen: storingen in het drinkwaternet willen we zo snel mogelijk oplossen en breuken en lekken tot een minimum beperken. In 2022 hebben gespecialiseerde medewerkers 1.796 lekken snel en vakkundig hersteld. Vaak zijn deze lekken het gevolg van werkzaamheden door derden. In 2022 werden zo 959 schadegevallen genoteerd.

Tot slot is het belangrijk aan te stippen dat –zoals tijdens de voorbije zomers- ook in 2022 de drinkwaterbevoorrading door Pidpa nooit in het gedrang is gekomen.

**“Voor klanten en vennoten is het een geruststelling dat zij steeds op Pidpa kunnen rekenen. Onze teams staan voor hen klaar, elke dag, 24 uur op 24.”**

Bart Goetschalckx, projectleider uitvoering



## OOG VOOR KWALITEIT

Pidpa controleert haar kraanwater elke dag opnieuw. Dat doen wij in onze productie-eenheden, onderweg naar de klant en bij de gebruikers thuis.

Het eigen Pidpa-laboratorium heeft in 2022 1.518 eenvoudige bewakingscontroles (15 parameters + reeks van 12 metalen in het kader van het loodactieplan) en 106 volledige drinkwateraudits (analyse van 55 drinkwaterparameters) uitgevoerd. Deze controles worden opgelegd door de geldende drinkwaterwetgeving en de resultaten worden gerapporteerd aan de Vlaamse Milieumaatschappij.



**“Kraanwater is een voedingsmiddel dat moet voldoen aan strenge kwaliteitseisen. Daar zorgen wij voor!”**

Jenne Wauters, labomedewerker

## Overzicht analyses

particulieren

**876**  
controles

**62**  
audits

ziekenhuizen, scholen, rusthuizen,  
kinderdagverblijven

**543**  
controles

**30**  
audits

andere publieke gebouwen en bedrijven

**199**  
controles

**14**  
audits

TOTAAL

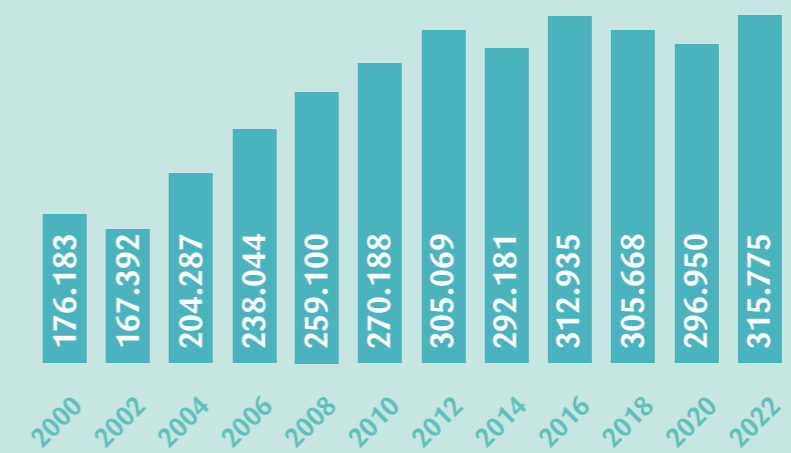
**1.518**  
controles

**106**  
audits

In totaal heeft ons laboratorium in 2022 16.180 stalen genomen waarop 315.775 parameters werden uitgevoerd.

Naast interne Pidpa-controles werden ook een groot aantal stalen genomen voor externe klanten, onder meer 646 stalen met een brede waaier aan parameters, 2.998 legionella-analyses en 193 stalen voor de controle van individuele zuiveringsinstallaties. Tot slot werden in 2022 de analyses verdergezet op irrigatiewater voor de landbouw tijdens lange droogteperiodes en op bemalingswater voor lokale irrigatieprojecten.

## Aantal analyses 2000 - 2022



De stijging van het aantal analyses is onder meer het gevolg van het gebruik van nieuwe, innovatieve technieken. Een mooi voorbeeld hiervan is het gebruik van de PCR-test, waarbij deze DNA-techniek op een snelle manier ongewenste bacteriën opspoorde. Hierin kadert dan ook het biostabiliteitsonderzoek dat Pidpa uitvoert in samenwerking met de Universiteit Gent. Zo werden in 2022 specifieke testen opgezet die moeten nagaan welke van onze waters potentieel vatbaar zijn voor nagroei in het net.

Tot slot heeft ons laboratorium, ook in 2022, weer met glans de ringtesten, georganiseerd door de Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek, uitgevoerd.

## ASSET MANAGEMENT

“MET HET OOG OP HET GROEIEN NAAR EEN INTEGRAAL WATERBEDRIJF WERD GEKOZEN VOOR EEN CENTRAAL ASSETBELEID, DAT ERVOOR MOET ZORGEN DAT ALLE ASSETGEDREVEN ACTIVITEITEN VAN BRON TOT EN MET HET AFVOEREN VAN WATER GECOÖRDINEERD WORDEN BEHEERD.”

Wij zetten hierbij in op KPI's die een cultuur van continue verbetering op gang kunnen brengen.

Pidpa engageert zich om het huidige investeringsritme van het leidingnetwerk en de langetermijnvervangings-investeringen aan te houden. We bewaken of de vervanging en de uitbreiding van het drinkwaternet en rioleringsnet en de vernieuwing van onze (productie)infrastructuur volgens planning gebeuren. Waar mogelijk wordt dit benaderd vanuit de operationele uitvoering. Daarnaast vergelijken we de reële financiële uitgaven met de geplande uitgaven voor de investeringen in respectievelijk leidingen en infrastructuur.

Pidpa stelt een jaarlijkse vervanging van 150 kilometer drinkwaternet voorop. Het voorbije jaar werd 17,8% meer aan leidingwerken uitgevoerd dan in 2021. Het aantal kilometer riolen in Pidpa-beheer is toegenomen met 2,2% exclusief de nieuwe toetredingen van gemeenten.

De huidige rioleringsgraad bedraagt 84%, dit is een status quo ten opzichte van 2021. Dit is het gevolg van enkele toetredingen van gemeenten in de loop van 2022. De doelstelling is om eind 2030 een rioleringsgraad van 90% te behalen.

In het kader van Asset Management is het belangrijk dat we op de werf zo correct en accuraat mogelijk registeren wat we op welke locatie in de ondergrond installeren, en op welke manier de onderdelen geconnecteerd zijn. Een proces dat tot voor kort grotendeels door collega's manueel werd opgemeten en synoptisch geschetst op papier, waarna gegevens door andere collega's in GIS verwerkt werden. Dankzij de roll-out van 6 nieuwe GPS configuraties die rechtstreeks gekoppeld zijn aan onze GIS omgeving, gebeurt dit in de toekomst echter nagenoeg automatisch.

Sinds 2020 werken het Vlaams Gewest, de riooloperatoren en de gemeenten samen om een betrouwbaar zicht te krijgen op de toestand waarin de riolen zich bevinden. Hiervoor werd een uitgebreid plan van aanpak uitgewerkt. Onlangs verstreek een belangrijke mijlpaal. Tegen einde 2022 werd immers – met het oog op een verdere opname in het subsidieprogramma – een dubbele voorwaarde gesteld, namelijk een volledige riolinventaris opgeladen in AWIS riolinventaris met dekkingsgraad van minimum 90% en het aanleveren van risicokaarten en inspectieprogramma's. Aan beide voorwaarden werd door Pidpa voor haar steden en gemeenten voldaan of kreeg zij gemotiveerd uitstel voor recente toetreders.

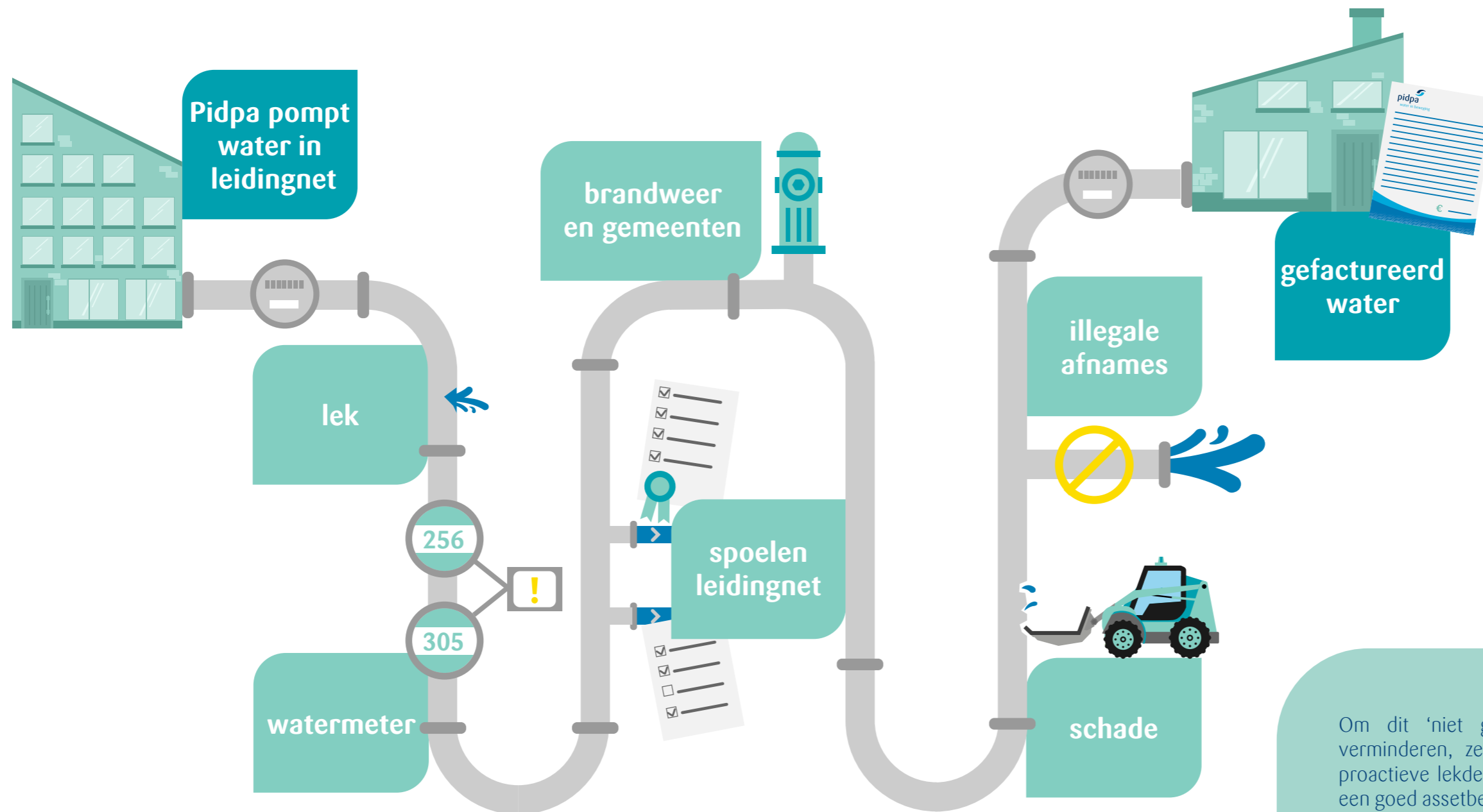
Aanvullend kan nog worden vermeld dat de in het verleden uitgevoerde inspecties verwerkt en geanalyseerd werden zodat nu reeds de toestand van meer dan 300 kilometer riolering is vastgelegd. Daarnaast zijn de inspectiefirma's ook al gestart met de uitvoering van de inspectieplannen (en het eventueel voorafgaand ruimen van de leiding) in een drietal gemeentes. Tot slot is een onderzoek gestart naar speciale technieken voor moeilijk te inspecteren leidingen.

## OP ZOEK NAAR LEKKEN

Als modern waterbedrijf is het van belang dat, naast de productie van kraanwater, ook de levering op een zo duurzaam mogelijk manier gebeurt. Dit wordt treffend geïllustreerd door de aandacht die Pidpa besteedt aan het terugdringen van het zogenaamde 'niet geregistreerde water'.

Dit niet geregistreerd water is 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.

# non-revenue water (NRW)



Om dit 'niet geregistreerd water' verder te verminderen, zet Pidpa onder meer in op een proactieve lekdetectie met snelle hersteltijden en een goed assetbeheer. Naast het vergroten van het bestaande lekzoekteam en het verhogen van de lekzoekactiviteiten, worden verschillende nieuwe technieken uitgetest. Zo doen wij onderzoek naar lekdetectie via satelliettechnologie en het gebruik van Artificial Intelligence.

In 2020 is Pidpa tevens gestart met de opmaak van District Metered Areas. Dit zijn afgescheiden gebieden die apart worden bemeterd en die online worden gemonitord. Deze manier van werken laat Pidpa toe om sneller lekken te ontdekken en die ook sneller te kunnen herstellen. Ondertussen is 26% van deze DMA-zones in werking gesteld.

Al deze inspanningen hebben geleid tot mooie resultaten. Zo behoort Pidpa al jaren bij de top van waterbedrijven met het laagste niet geregistreerd water en nog steeds verbeteren de cijfers. In het kader van de blue deal wordt het behalen van een 'infrastructure leakage index' kleiner of gelijk aan 0,5 tegen 2025 vooropgezet.

waterbedrijf	ILI								
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021*	2022
AGSO Knokke-Heist	0,75	0,79	0,51	0,46	0,56**	0,63	0,54	0,36	
Aquaduin	0,72	0,74	0,72	0,51	0,47	0,44	0,49	0,34	
De Watergroep	1,41	1,58	1,48	1,60	1,65	1,60	1,71	1,50	
Farys	1,01	0,99	1,08	1,16	1,21	1,11	1,07	0,93	
Pidpa	0,60	0,56	0,61	0,59	0,63	0,60	0,60**	0,44	0,39
Waterlink	2,20	2,14	1,49	1,92	1,66	0,79	1,38	1,34	

\* mogelijke bijstelling bij de volgende rapportering op basis van een volledige facturatieperiode  
 \*\* aanpassing t.o.v. vorige rapportering

**“Dagelijks levert Pidpa meer dan 171 miljoen liter water ... en toch telt voor ons elke druppel!”**

Tom De Swaef, medewerker distributienet





## GROEIEN MET “BITS AND BYTES”

“EEN STERKE ORGANISATIE HEEFT NOOD AAN GOEDE SYSTEMEN.”

Ook het afgelopen jaar heeft Pidpa sterk geïnvesteerd in de verdere ontwikkeling van haar ICT-toepassingen.

Pidpa heeft haar SAP-systeem geupgraded om te komen tot een gestandaardiseerd en modern platform met minimaal onderhoud in IT operaties en met heel wat nieuwe mogelijkheden voor de eigen medewerkers en de klanten. Zo werden o.a. de mogelijkheden van ons online klantenportaal verder uitgebreid.

Daarnaast werd gestart met de ontwikkeling van een Cloud for Water. Dit co-innovatie-project houdt de ontwikkeling in van een uniek platform die de veelheid aan informatie (en technologie), afkomstig van digitale meters en sensoren, effectief en efficiënt verwerkt richting facturen, verhoogde klantenservice en mogelijk een nieuw aanbod van diensten die hieruit kunnen voortvloeien.

Een laatste voorbeeld is het gebruik van hydraulische modelleringsstudies rond rioleringen binnen een integraal waterbeleid. Een hydraulisch of hydrodynamisch model is een vereenvoudigde wiskundige beschrijving van de hydraulische processen in een bepaalde geografische en geometrische context. I.c. gaat het hier over het modelleren van waterstromen in stedelijke watersystemen die variëren in tijd en onder invloed van variabele hydraulische belastingen zoals neerslag. Deze modellen worden dan gebruikt als onderbouwing van zowel de beleidsontwikkeling, de planvorming als het operationeel beheer van de rioleringsnetten. Ondertussen werd reeds 2/3 van het werkingsgebied van Pidpa op deze manier in kaart gebracht. Het overige deel zal, samen met Aquafin, in een versneld tempo worden aangepakt.

