



Duurzaamheidsrapport 2021



Zeker is duurzaam



Woord vooraf



Mensen maken duurzamer

Achter elke strategische insteek, elke realisatie, elk idee dat je zo zal lezen, elk initiatief, doel en cijfer gaat een medewerker van water-link schuil die zijn of haar schouders zet onder water duurzamer maken.

Dat was het eerste dat me trof toen ik de ruwe schets van dit eerste duurzaamheidsrapport las. Het mag dan ons eerste zijn, het engagement en de inspanning waarop het gebouwd is, leven al veel langer. Dat zie je aan de hoeveelheid aangeleverde data en initiatieven. En onze 'ambities', zoals dat zo mooi heet in deze context.

Dank je wel daarvoor, beste collega.

Wij weten maar al te goed dat duurzamer werken voor ons geen *nice to have is*: het is noodzaak, het is een deel van onze kern. Als we burgers en industrie zeker van water willen laten zijn, dan moeten we duurzaam werken. En duurzaam werken betekent: zekerheid inbouwen. Een bijzonder complexe opgave terwijl klimaatverandering zich volop laat voelen.

Het is typisch water-link om daarin met beide voeten op de grond te blijven. We laten ons niet meteen verleiden door hypes of straffe uitspraken, maar wegen opties telkens nauwgezet af. De ene keer gaan we voor

kortetermijnvoortgang, dan weer leggen we de basis voor impact die we pas veel later zullen realiseren. Ook dat zal je merken in de volgende hoofdstukken.

In dit rapport vind je de duurzaamheidsambities die we in 2020 met water-link vastlegden. Ze zijn het resultaat van een diepgaand strategisch traject. Ik nodig je samen met al onze medewerkers uit om hier onze resultaten van 2021 te ontdekken, en ook al mee vooruit te kijken: daar liggen heel wat belangrijke acties en doelen voor ons.

In vogelvlucht is onze duurzaamheidsstrategie gebouwd op 5 pijlers: de manieren waarop we leveringszekerheid inbouwen, veilig en gezond water produceren, zelf duurzamer werken, onze mensen betrokken en veerkrachtig houden, en nabije partner zijn voor al wie we van water voorzien. Over impact gesproken.

Concreet is 2021 voor mij het jaar waarin de leidingen van Pidpa en water-link elkaar vonden in de nieuwe Collector, een project dat helemaal in de doelstellingen van de Vlaamse Blue Deal past. Onze bijdrage aan de eerste groenstraten in Antwerpen mag er ook zijn. Net als de massale uitrol van de digitale meter bij al onze klanten, die zo veel mogelijk maakt, zoals efficiënter beheer en beter inzicht, spaarzamer gebruik. Maar deze drie projecten uitkiezen hier doet ons werk tekort en de weg die we samen afleggen.

In dit verslag zal je nog tal van manieren vinden waarop onze mensen water duurzamer maken, nu én straks. Laat het je vooral ook inspireren. Water is een uitdaging die van ons allen vraagt de platgetreden paden te verlaten.

Het Management van water-link

Inhoud

Woord vooraf	2
Over ons	5
Kerncijfers	5
Visie, ambitie en waarden	8
Onze waardeketen	11
Onze MVO-strategie	12
Van ambitie naar resultaat	12
Materialiteit	14
MVO-strategie	15
Pijler 1: Zeker van water	16
Pijler 2: Veilig en gezond voor mens en milieu	24
Pijler 3: Intern duurzamer	30
Pijler 4: Betrokken en veerkrachtig	38
Pijler 5: Nabije partner	43
Resultaat 2021 - Overzicht	49
GRI index	52

Over ons

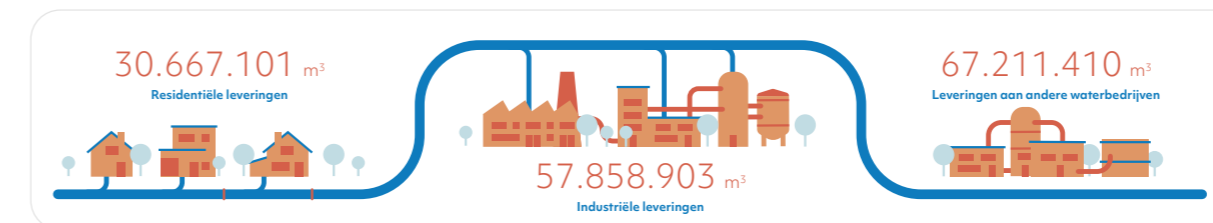
Kerncijfers

Water-link is de grootste producent van drinkwater in Vlaanderen en de leverancier van drinkwater in de regio Antwerpen. Als infrastructuur- en assetmanagementgedreven organisatie voor de regio Antwerpen creëren we op duurzame wijze waarde voor klanten, aandeelhouders en stakeholders met activiteiten en diensten op maat. Global asset management, klantgerichtheid, innovatie en technische prestaties zijn de sterktes.

Water-link produceert jaarlijks meer dan 150 miljoen m³ water.

Water-link is het integraal waterbedrijf van Antwerpen en 7 gemeenten in de stadsregio. Als grootste waterproducent in Vlaanderen bedient water-link 3 marktsegmenten: de residentiële markt, de industrie en andere waterbedrijven. De industrie in het Haven- en Industriegebied van Antwerpen rechteroever en linkeroever (Beveren en Zwijndrecht) neemt tot 41% van het watervolume af in diverse kwaliteiten.

Waterleveringen



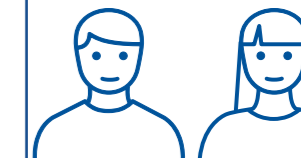
ONZE MEDEWERKERS

(cijfers eind 2021)

Aantal personen

518

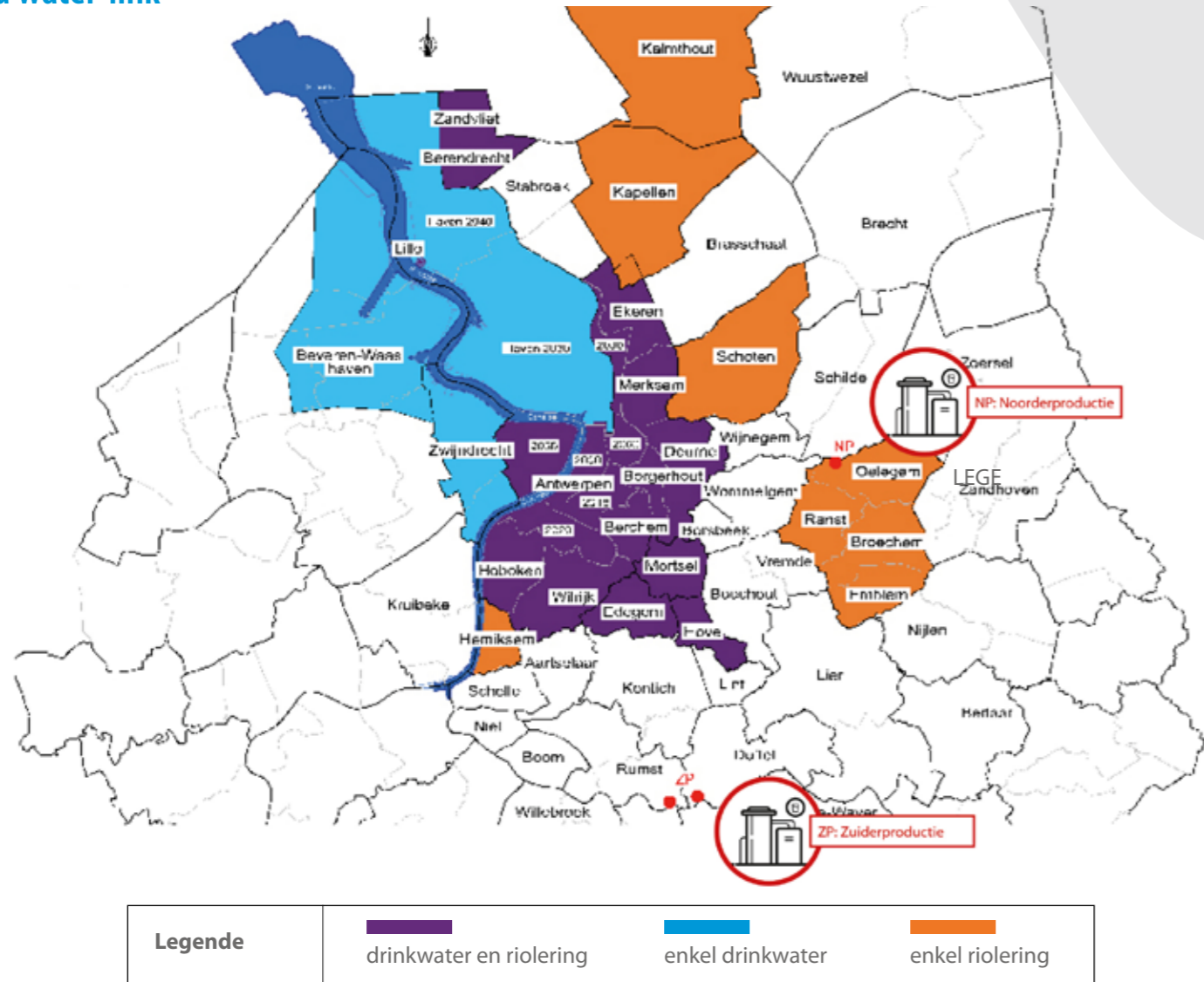
Vrouw-man-verhouding



410

108

Werkinggebied water-link



Water-link biedt die zekerheid door de productie, distributie en recycling van water. Water-link ontwikkelt kennis, deelt ze en werkt aan innovatieve oplossingen om iedereen en alles, altijd, veilig van water te voorzien. Zo wil water-link iedereen inspireren om de kracht van water écht te benutten.

Met een jaarlijkse productie van 150 mio m³ voorzien we 40% van Vlaanderen van water. Dat doen we in drie segmenten: residentiële, industrie in Antwerpen en Gent, en andere drinkwaterbedrijven.



Voor de industrie leveren we op maat: proceswater, deminwater en via lokale oplossingen. In ons residentiële segment zijn we ook actief op het vlak van drinkwater-distributie en rioleringsbeheer. Daar we bedienen we meer dan 200.000 klanten.



Visie, ambitie en waarden

Een wereld zonder water? Ondenikbaar. Water moet altijd beschikbaar zijn voor iedereen. Water-link wil daarvoor zorgen: als grootste producent van drinkwater in Vlaanderen en als grootste leverancier van drinkwater in de regio Antwerpen. Op duurzame wijze bieden we activiteiten en diensten op maat aan. Zo creëren we een meerwaarde voor klanten, aandeelhouders en stakeholders. Onze sterktes? Een uitgekiende assetmanagementaanpak, voortdurende innovatie, technische expertise en een gedreven klantgerichtheid.

Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen vormen al jaren de rode draad in onze werking. In 2020 hebben we onze ambities herbekeken en opnieuw vormgegeven met het oog op onze strategische doelstellingen: de implementatie van een holistische duurzaamheidsstrategie.

Water-link wil iedereen inspireren om de kracht van water écht te benutten. We willen de trendsetter, voorkeurspartner én voorkeurswerkgever zijn in het nieuwe waterlandschap.

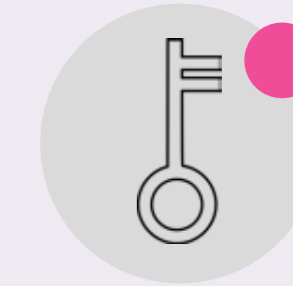


Onze waarden



VERTROUWEN

Aan **vertrouwen** moet je bouwen



INNOVATIE

Innovatie is de sleutel tot een duurzame toekomst



VERANTWOORDELIJKHEID

Zonder **verantwoordelijkheid** halen we geen doelen



GEDREVENHEID

Onze gedeelde goesting zorgt voor een **gedrevenheid**

Strategie

Water-link inspireert iedereen om de kracht van water écht te benutten. Dat doen we door voortdurend te innoveren, te investeren in slimme partnerships en te bouwen aan het team van de toekomst. Wil je meer weten over onze strategie? Bekijk dan ons jaarverslag via <https://water-link-jaarverslag.be/>



We innoveren door:

1. diensten rond circulair waterverbruik uit te bouwen
2. slimme monitoringsystemen op te zetten
3. als *onestopshop* een vlotte service te bieden



We investeren in slimme partnerships door:

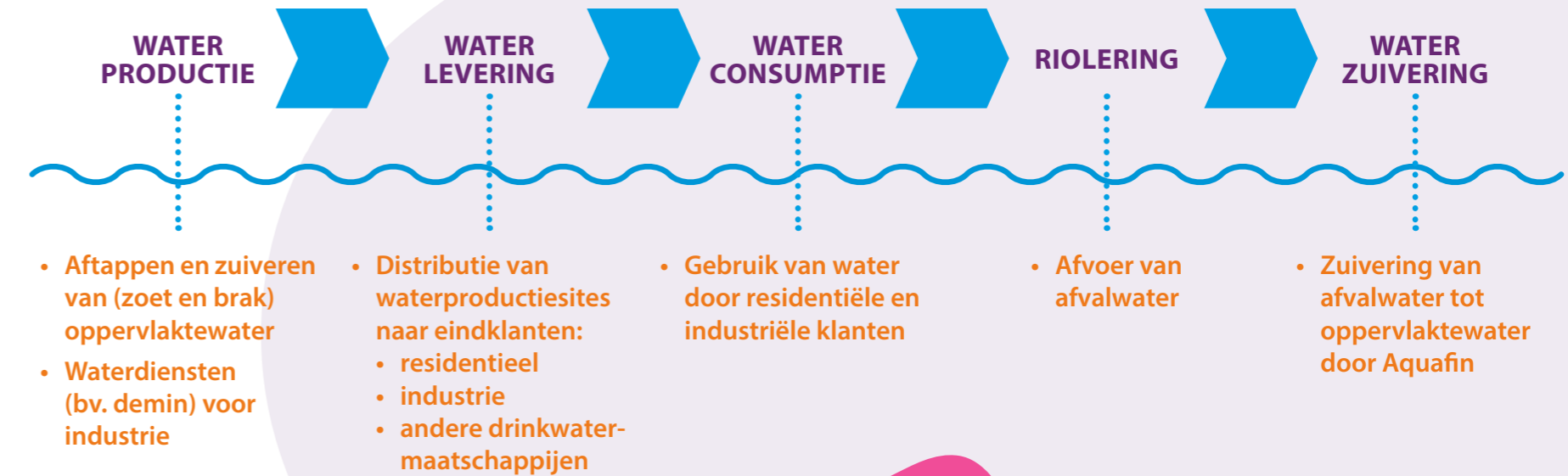
1. synergieën op te zetten om waardecreatie te vergroten
2. facilitator te worden voor aanbieders van innovatieve waterproducten
3. accelerator te worden voor start-ups die inzetten op duurzaamheid



We bouwen aan de toekomst door:

1. processen efficiënter te maken binnen de nieuwe structuur
2. onze teams te inspireren en te motiveren met peoplemanagers
3. de ontwikkeling van onze medewerkers te ondersteunen met opleiding en coaching

Onze waardeketen



Onze MVO-strategie



Onze MVO-strategie

Van ambitie naar resultaat

Het is cruciaal dat we onze duurzaamheidsstrategie in onze organisatie verankeren. De maatschappelijke uitdagingen vandaag zijn enorm en we dragen een grote verantwoordelijkheid om mensen en ondernemingen zeker van water te blijven voorzien.

Met onze nieuwe missie, visie en bedrijfsstrategie slaan we een nieuwe richting in. In 2020 hebben we beslist om een duurzaamheidsstrategie te ontwikkelen die bij onze bedrijfsstrategie aansluit.

Er liepen al heel wat acties maar zonder een kader of koepel. Terwijl de *drive* om onze duurzame aanpak te versterken duidelijk leefde.

Uit die strategische integratie zijn ambities en meetbare resultaten richting 2025 voortgekomen. Om die te halen hebben we een ontwikkelings- en implementatietraject ingezet. Dat bestaat uit verschillende stappen, waarbij directie, management en domein-experten zijn betrokken.

1. Ambitie en visie uittekenen

Een externe studie heeft onze maatschappelijke context en de uitdagingen van onze sector in kaart gebracht. Met rapporten van kennisorganisaties en ngo's zijn we tot 'materialiteit' gekomen: dat is een maatstaf die bepaalt of acties al dan niet significant zijn. Met management hebben we prioriteiten in die materialiteit bepaald. Die matrix bestaat uit 23 thema's en vind je op pagina 14.

2. Ambities ontwikkelen

Voor elk prioritair thema heeft management in workshops samen met de domein-experten concrete ambities geformuleerd. Het resultaat is een duurzaamheidsstrategie met 19 thema's die op 5 pijlers zijn gebouwd: telkens hebben we daaraan duidelijke doelstellingen en concrete acties gekoppeld.

3. Ambities valideren

Directie heeft onze duurzaamheidsstrategie en de ambities gevalideerd. Meteen het einde van het ontwikkelingsproces en het startschot voor implementatie.

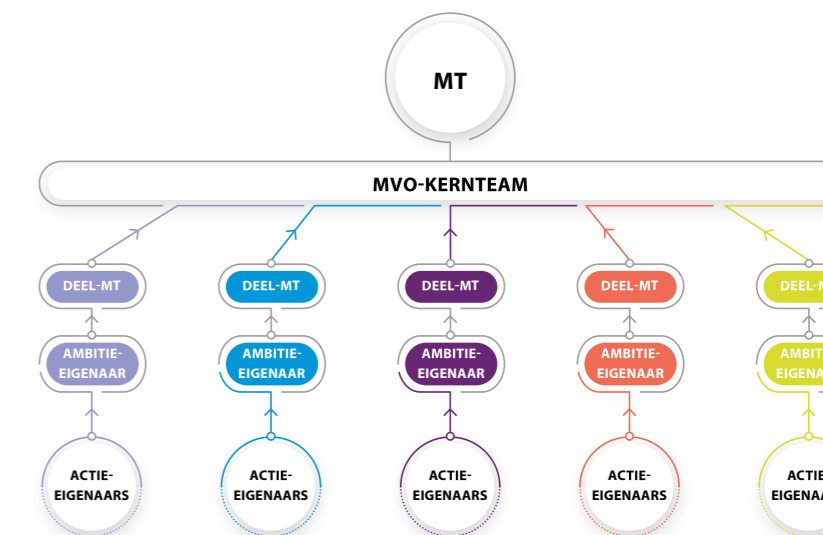
4. Duurzaamheidsstrategie implementeren

We kiezen er bewust voor om onze duurzaamheidsstrategie rechtstreeks in onze huidige werking te integreren. We hebben dus geen aparte teams of structuren opgezet.

Elke ambitie heeft één ambitie-eigenaar, die verantwoordelijk is voor het bereiken van het resultaat. Hij of zij heeft een coördinerende rol binnen het team van actie-eigenaars. Actie-eigenaars zijn experts, en iedereen die kan helpen om de ambitie uit te werken en te realiseren. Zo bouwen we in dat mensen en hun kennis met elke ambitie matchen.

De ambitie-eigenaars behoren tot één van de vijf deel-management teams (MT) die rapporteren aan het hoofd van hun eigen deel-MT. De deel-MT's rapporteren op hun beurt aan het MT (C-level).

Parallel hebben we een MVO-kernteam opgezet dat bestaat uit 2 personen. Dit team ondersteunt de ambitie-eigenaars en staat in directe communicatie met het MT.



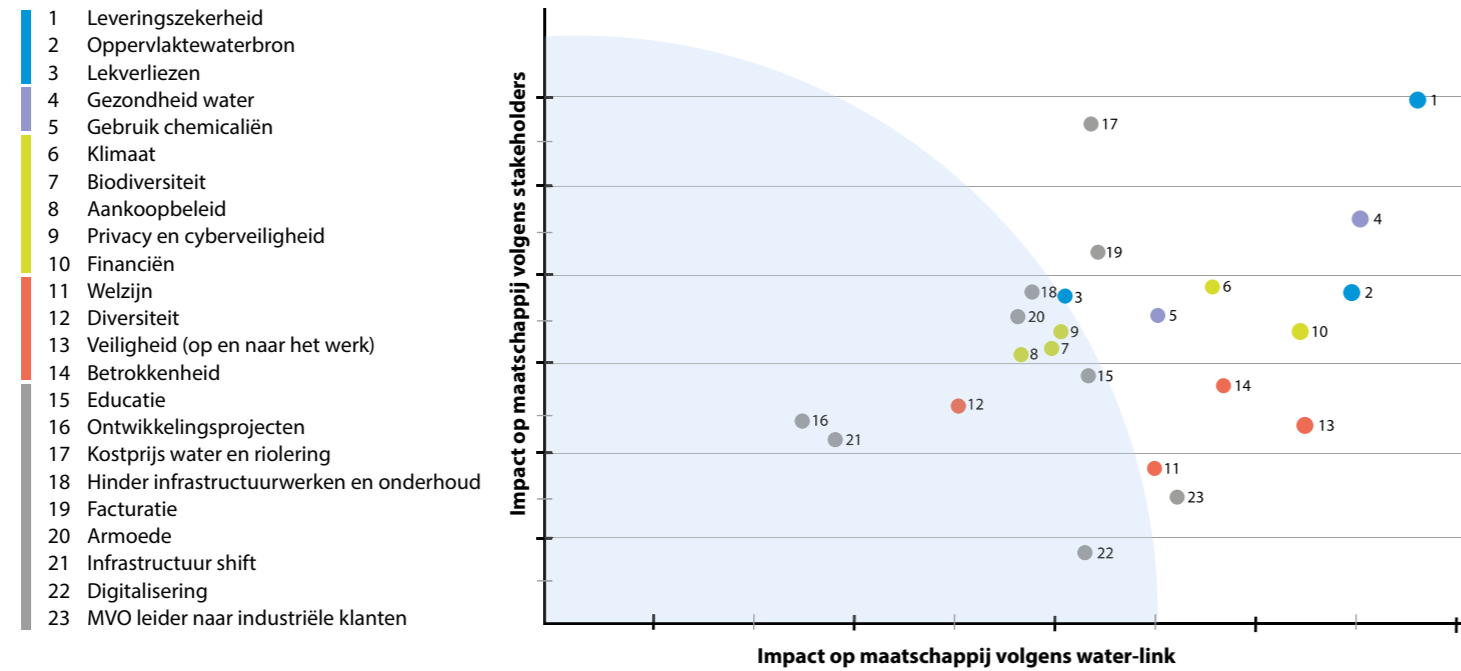
Onze MVO-strategie

Materialiteit

De materialiteitsmatrix met 23 relevante topics vormt de basis voor onze MVO-strategie. De horizontale as geeft de mate van impact op de topic volgens de activiteiten van water-link. Zowel de positieve als negatieve invloeden werden meegenomen in de scoring. De verticale as toont de mate van impact op de topic vanuit het perspectief van de externe stakeholders. De topics rechts boven krijgen in de strategie een hogere prioriteit.

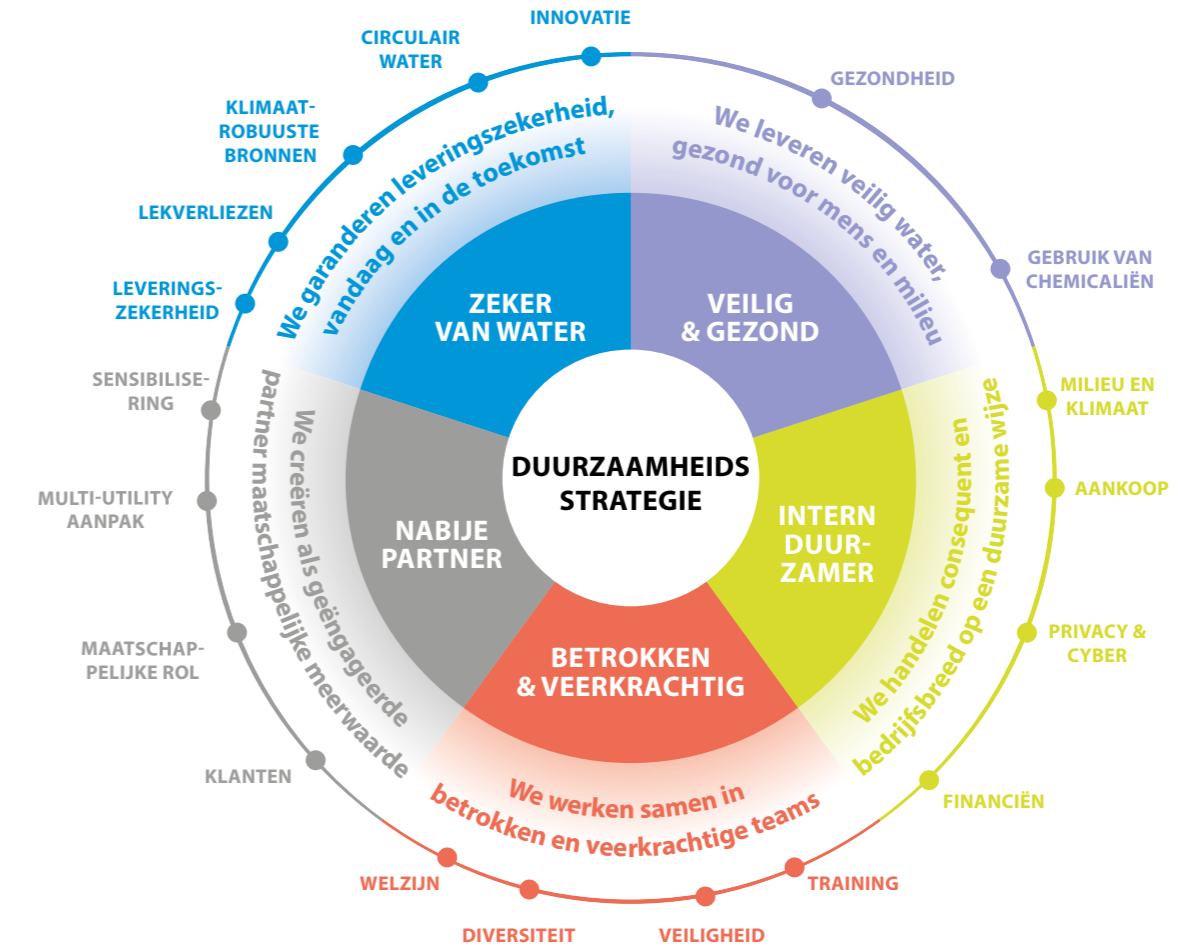
De benadering op de horizontale as vertrekt vanuit de eigen noden en impacts op de maatschappij. Dit werd aangevuld met een analyse op de Sustainable Development Goals (SDGs). Voor de verticale as hebben we een uitgebreide stakeholder mapping uitgevoerd om alle relevante stakeholders in kaart te brengen. Op die basis is de interne oefening gemaakt op vanuit hun perspectief de belangrijke impacts te bepalen.

Het resultaat is een matrix met prioritaire topics die vertaald is naar de MVO-strategie zoals die vandaag is voorgesteld.



MVO-strategie

Onze MVO-strategie bestaat uit 19 thema's verdeeld over 5 pijlers met bijbehorende ambities.



Pijler 1: Zeker van water

Burgers en industrie moeten zeker kunnen zijn van water. De maatschappelijke context waarin we water produceren is sterk veranderd, en blijft veranderen. De keuzes maken voor een duurzame toekomst liggen allang achter ons: het maatschappelijke bewustzijn is een feit.

Niet alleen vraagt industrie ons duidelijk naar zekere, klimaatrobuste oplossingen. Klimaatverandering daagt ons met langere perioden van droogte en toenemend verbruik uit om ons water op steeds meer duurzame manieren te produceren, én er zo spaarzaam mogelijk mee om te gaan.

*Zeker van water zijn, betekent duurzaam te werk gaan.
En duurzaam werken betekent zeker kunnen leveren, nu en straks.*

Dat raakt ons in de kern van onze opdracht, van bron tot bij klant, en in infrastructuur en innovatie.

Leveringszekerheid en NRW

NRW is Non-Revenu Water: water dat we produceren zonder dat we er inkomsten voor krijgen. De oorzaken? Verlies, lekken, meet-onnauwkeurigheden, water dat we zelf gebruiken om bijvoorbeeld leidingen te spoelen, water dat de brandweer nodig heeft, maar ook diefstal en fraude spelen hier.

Asset management draagt bij tot preventieve lekdetectie en herstel. Ons distributienet is dan ook een cruciale schakel in onze ambitie om verlies tot een minimum te beperken. Elk jaar vernieuwen we 50 kilometer van onze distributieleidingen, in 2021 was dit goed voor 2% van ons net. In 2021 hebben we verder de tunnels van onze aanvoerleidingen geïnspecteerd.

Dankzij DMA's kunnen lekspoorders hun tijd efficiënter inzetten in zones die er slechter aan toe zijn.

In 2020 en 2021 hebben we geïnvesteerd in betere apparatuur voor lekdetectie, onder meer met sensoren en drukbeheer. Met satelliettechnologie kunnen we tot 50% van ons net *sweepen* op onzichtbare lekken elk jaar in plaats van 10%: dit doen we sinds oktober 2020. Die *sweeps* willen we op regelmatige basis uitvoeren.

Via *District Metered Areas* (DMA) - groepjes, clusters van klanten die in afname en levering nauw worden opgevolgd - kunnen we lekverlies meteen oppikken en aanpakken, en analyseren. DMA's zijn een belangrijk hulpmiddel om onze lekspoorders hun tijd meer te laten investeren in zones die een grotere waarschijnlijkheid op lekken hebben. Daarmee startten we in 2018. Einde 2020 zijn er 3 DMA-zones actief van de 11 zones die we willen inrichten. In september 2022 zullen die allemaal volledig operationeel zijn.

Alle data uit deze DMA-zones worden verzameld en gevisualiseerd in onze AquaAdvanced software. Het gaat hier voornamelijk om debieten waaruit we per zone de balansen kunnen opmaken, maar ook drukmetingen, data van de digitale meters en kwaliteitsdata. Dit alles volgen we via deze software op, analyseren we en pakken we aan. Deze software maakt het ook mogelijk om nieuwe onzichtbare lekken sneller en efficiënter op te sporen.

Met een koppeling in AquaAdvanced tussen de DMA's en de gegevens van de digitale meters zien we vandaag snel waar er een te groot verschil tussen levering van water en afname is ontstaan.

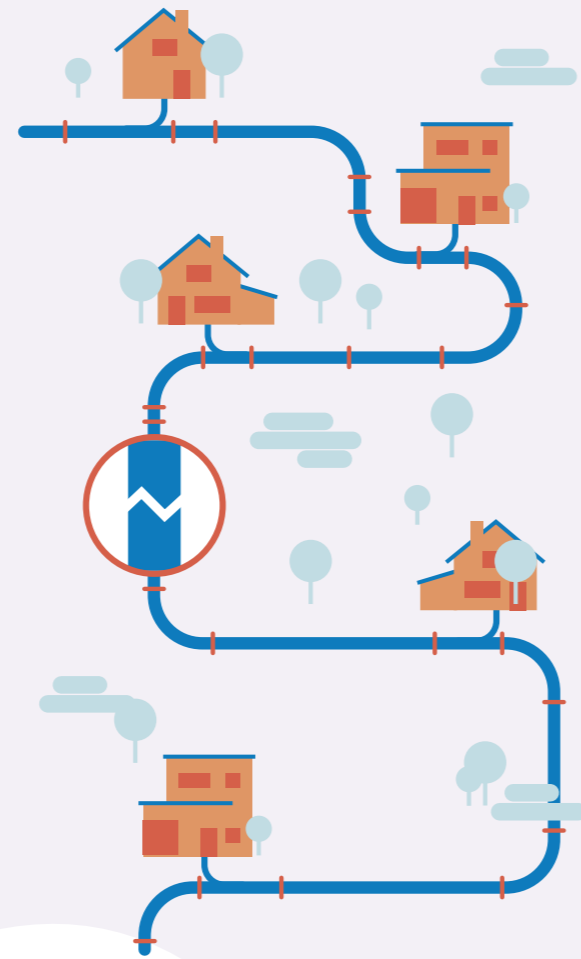
Jaarlijks evalueren we onze resultaten en sturen we bij. Deze inschatting en opvolging kan op basis van het NRW-model. Dankzij alle bovenstaande acties daalde het NRW in 2021 naar 5,32%: goed voor een reductie van 20% tegenover referentiejaar 2017.

Inspanningen op elkaar afstemmen

Sinds 2021 coördineert een interne *taskforce* al onze acties om het percentage NRW in bepaalde zones terug te dringen, samen met onze inspanningen om beter te voldoen aan de Infrastructure Leakage Index (ILI): een internationaal standaardgetal dat in meer dan 50 landen in gebruik is. Het geeft aan in hoeverre water écht economisch verloren gaat in een distributienetwerk.

In 2021 is de ILI van water-link 1,34. Dat is een daling van 30% tegenover 2017.

Naar 2025 bouwen we ons actieplan verder uit en gaan we na hoe we optimaal impact kunnen genereren. We brengen ons netwerk zo goed mogelijk in kaart om te kunnen focussen op lekgevoelige zones. Aan de ene kant via detectie, maar ook proactief door slim asset management.



Minder hinder

Bij geplande onderbrekingen en onderhoud coördineren we alle onderhoudstaken zo nauwgezet mogelijk om hinder te beperken. Dat we bij de werken zelf alles zo zuiver mogelijk herstellen om het water drinkbaar te houden, is vanzelfsprekend. Daar hebben we strakke procedures voor.

Als we moeten ingrijpen is de tijd tussen de melding en het afsluiten van de leiding de belangrijkste factor. Bij water-link is die al heel kort omdat wij een 24/7 permanentie hebben. Goede apparatuur is even cruciaal, want daarmee bepalen we nauwkeurig waar de lekken zijn om het onze onderhoudsploegen zo eenvoudig mogelijk te maken. Jaarlijks kopen we nieuw materiaal en blijven we mee met de beste technologie.

Ook met spoelwater gaan we spaarzamer om: via opleiding opgestart in 2019 hebben we onze mensen daarvoor de inzichten en tools aangereikt. Sinds 2020 loopt een e-learning cursus rond de drinkbaarheid van water om spoelverliezen na aanleg en herstel van leidingen te minimaliseren.

Ons nieuwe spoeltoestel is in gebruik sinds 2020. Daarmee optimaliseren we het spoelprogramma van netuiteinden, de spoelintervallen, en monitoren we troebelheid en debiet. Met aan jaarlijks onderhoudsprogramma volgen we onze netverbindingen nauwer op. Op basis van 2 jaren aan data kunnen we de impact evalueren. In 2022 komen we dus tot gegronde conclusies gebaseerd op data.

Fraude en onnauwkeurige metingen (NRW)

Fraude en diefstal pakken we aan met onze digitale meters. Die geven aan waar verbruik is zonder contract, zodat we kunnen ingrijpen.

Een taskforce pakt sinds 2021 op meetonnauwkeurigheden aan. Die taskforce bespreekt elke maand de balansen en spoort afwijkingen op. Zo hebben we ondertussen drie meters op netverbindingen vernieuwd. Via onze digitale meters krijgen we nu op maandelijkse basis een beeld van bepaalde verbruiken in plaats van jaarlijks. Zo kunnen we sneller ingrijpen.



Via opleiding en investering in de beste technologie gaan we spaarzamer om met spoelwater.

	2017	2018	2019	2020	2021
ILY	1,94	1,66	0,79	1,38	1,34
% NRW	6,8	6,2	4,2	5,5	5,3

Ons NRW daalde in 2021 naar 5,3%: een vermindering van 22% tegenover 2017.

Circulair water

Onze industriële klanten zijn vragende partij naar een duurzame producent van water. Wij haken graag in op die dynamiek, want ook voor ons betekent duurzame productie leveringszekerheid.

We zoeken actief mee naar opportuniteiten om industriële waterstromen te hergebruiken. We voeren bij klanten en prospecten waterscans uit die alle mogelijkheden voor on site hergebruik in kaart brengen. We hebben daarvoor de mensen, de kennis en de technologie in huis. In 2021 werden 12 theoretische waterscans uitgevoerd of gereviseerd en 5 praktische waterscans.

We voeren bij klanten en prospecten waterscans uit die alle mogelijkheden voor on site hergebruik in kaart brengen.

In 2022 willen we waterscans omzetten in bindende offertes. Daarop engineeren we de eerste installaties en gaan we over tot realisatie om die eerste in 2025 bij klanten te laten draaien.



Klimaatrobuuste bronnen

Water kent geen grenzen. En net zoals de Blue Deal dat omschrijft, vragen klimaatrobuuste bronnen om structurele samenwerking in Vlaanderen met collega's uit grensgebieden. Samen slim investeringen coördineren is de sleutel, en dat is een echte evenwichtsoefening.

Om de impact van klimaatverandering op onze bronnen voor te blijven, hebben we een actieplan gedefinieerd met een stapsgewijze aanpak. Kerngedachte: industriewater produceren voor de industrie, en drinkwater voor de bevolking.

In 2021 beschikken we over 0,5 m³ per seconde drinkbaar water uit klimaatrobuuste bronnen. Onze ambitie is om tegen 2030 1,5 m³ per seconde drinkbaar water uit klimaatrobuuste bronnen beschikbaar te hebben.

In 2021 was de connectie tussen Pidpa en water-link een feit: de productiecentra Noord en Grobbendonk zijn via de nieuwe collector verbonden. Zo kunnen beide bronnen – grondwater en zoet oppervlaktewater – elkaar versterken wanneer nodig. Onderzoek, bevraging en vergunning naar een bijkomende, versterkende doorverbinding Viersel-Walem lopen ook vandaag: die noord-zuidverbinding zou in 2024 een feit kunnen zijn.

Tegen 2030 willen we 1,5 m³ per seconde drinkbaar water uit klimaatrobuuste bronnen voorhanden hebben.





In Oelegem zou in 2028 een nieuw spaarbekken operationeel kunnen zijn. Het meerjarenplan is een feit, en studies en overleg met diverse overheden lopen.

In project Waterkracht, een samenwerking met Aquafin, Ekopak en PMV leveren we tegen 2025 20 miljard liter circulair koelwater per jaar voor Antwerpse havenbedrijven. Dat is het equivalent van het waterverbruik van meer dan 600.000 inwoners. De bron is het gezuiverde afvalwater van Antwerpse gezinnen.

WATER KRACHT

Innovatie

Innovatie is cruciaal om te anticiperen op maatschappelijke verschuivingen, en onze dienstverlening te blijven verbeteren. Alleen: op welke domeinen zetten we in?

Klimaatverandering, natuurlijk, maar digitalisering, en veranderende vragen van klanten, overheden en maatschappij spelen. Ook ons zakelijk model bekijken we in een nieuw licht, en breder, stellen we de vraag hoe we de kern van onze sector kunnen helpen innoveren.

Onze eerste stap: opzet en focus helder definiëren. Waar leggen we onze prioriteit? We zetten een cel op rond innovatie, die een innovatieve cultuur wil realiseren en voor de praktische omkadering zal instaan.

Stappen die we vandaag hebben gezet: een innovatie-thesis met duidelijk doel en opzet uitschrijven. Processen om onze innovatieteams te faciliteren staan in de steigers.

Ons kader staat, het aanwervingsproces voor een Innovatiemanager is in januari 2022 gestart. Hij of zij zal onze Cel Innovatie aansturen, om onze cultuur te stimuleren via onder meer inspiratie sessies en challenges, onze projecten te omkaderen, bijvoorbeeld vanuit *design thinking*, en ons netwerk uit te bouwen om ook vernieuwend samen te werken met de andere nutsvoorzieningen, overheden en andere spelers in ons veld. In 2022 ontwikkelen we verder de concrete ambitie richting 2025.

Ons aanwervingsproces voor een Innovatiemanager is gestart.



Pijler 2: Veilig en gezond voor mens en milieu

Water speelt een cruciale rol in de gezondheid en het welzijn van mensen elke dag. Mensen kiezen niet voor hun drinkwaterleverancier. De kwaliteit van ons drinkwater is dus een kwestie van vertrouwen. Dat verdien je met elk glas dat wordt gedronken. Komt daarbij dat steeds meer stoffen in onze leefomgeving de druk op onze bronnen verhogen.

We realiseren al een goede kwaliteit, maar het blijft onze ambitie om steeds opnieuw te verbeteren. Concreet: we willen altijd ruim beter doen dan de drinkwaternorm, streven een continue verbetering van de drinkwaterkwaliteit na en beperken de impact van onze productie op mens en milieu.

Dat blijft een evenwichtsoefening tussen efficiëntie en veiligheid, met bijzondere aandacht voor de chemicaliën die we nodig hebben.

De kwaliteit van ons drinkwater is een kwestie van vertrouwen.



Pijler 2: Veilig en gezond voor mens en milieu

Waterbron

We hanteren normen op drie vlakken: onze ruwwaterbron, productie en distributie. Hier werken we met een lijst van aandachtsparements die voor veiligheid en kwaliteit van tel zijn. Ons engagement: jaarlijks onderzoeken we minstens twee topics en kwaliteitsparameters en starten bijbehorende acties op, voor distributie, productie en onze ruwwaterbron.

Onze ruwwaterbron is het Albert- en Netekanaal, en in het verlengde hiervan de Maas. Om te anticiperen op verontreinigingen zetten we volop in op strakke kwaliteitsopvolging. Die wordt versterkt door onze Europese samenwerking rond duurzaamheid, AquaSpice, en onze geavanceerde bewaking bij de waterinname.

Onze bronnen worden bij inname al strak gecontroleerd op een geavanceerde manier.

Productie

Met een uitgebreide kwaliteitsopvolging doorheen de zuivering zorgen we ervoor dat het risico zo laag mogelijk blijft. Dit gebeurt op basis van staalnameprogramma en online meetapparatuur.

Met nieuwe acties en investeringen gaan we om met nieuwe stoffen die onze aandacht vereisen. PFAS is daar een goed voorbeeld van. Daarvan hebben we alle historische resultaten aan de Vlaamse Milieu Maatschappij (VMM) gecommuniceerd. Proactief stellen we een lijst op van aandachtsparements, en gaan we na hoe we bepaalde concentraties kunnen terugdringen. Die zijn onderbouwd door een massa data, die we verzamelen aan onze bron, uit productie en uit distributie. Hieruit volgen een grondige analyse, acties, onderzoek en projecten.



Pijler 2: Veilig en gezond voor mens en milieu



26

Distributie

Als normoverschrijdingen al zeldzaam zijn, dan situeren die van de afgelopen 5 jaar zich vooral op het vlak van distributie. Bij elke overschrijding doet ons labo een onderzoek volgens de wettelijke procedure. Vaak ligt de oorzaak in de binnen-installatie van de klant, waarop we een inspectie laten uitvoeren en advies volgt.

Het is belangrijk dat we de normoverschrijdingen goed in kaart brengen. Waar situeren die zich juist, en komt het door factoren die we in de hand hebben of niet, zoals de kwaliteit van leidingen op het punt van levering? Een meetprogramma van ons labo brengt dat in kaart.

Onderzoek loopt en onze procedure rond normoverschrijdingen aan distributiezijde wordt op punt gezet om in 2022 klaar te staan. Dan kunnen we duidelijk rapporteren. Vandaag is onze dataset echter nog niet volledig: daarmee bedoelen we een complete oorzaakanalyse bij de klant. Daarop richten we ons onderzoek in 2022, met nauwkeurige inspecties die de situatie in kaart brengen.

In 2022 brengen we met nauwkeurige inspecties in kaart waar normen in distributie worden overschreden. Zo weten we duidelijk welke hefboomen we zelf in handen hebben.



27

Hogere kwaliteit van water op duurzame manier

Maar hoe méét je waterkwaliteit? Hoe maak je die tastbaar? Daarvoor hebben we een nieuwe Index naar Nederlands model in gebruik genomen: onze Waterkwaliteitsindex (WKI). Dat is het getal waarop we nog sterker willen inzetten.

De WKI is een verzamelcijfer van meerdere parameters die we wegen tegenover de norm. Hoe lager die index, hoe hoger de kwaliteit die we produceren op een duurzame en veilige manier. Dat is een ambitieuze zet. De WKI is complex en sterk afhankelijk van heel wat variabelen.

Inzetten op een complex gegeven als de Waterkwaliteitsindex met veel variabelen is een ambitieuze zet op het vlak van gezondheid en duurzaamheid.

Hoe die WKI te interpreteren? Vergelijken met Vlaanderen kan niet, want de WKI wordt niet op Vlaams niveau gehanteerd. Dus gebruiken we de WKI vandaag om verschillen tussen onze productielijnen te identificeren, om die allemaal op het hetzelfde hoge niveau te krijgen.

Dankzij de Index hebben we beter inzicht in de oorzaken van productieverschillen, en daaruit kunnen we operationeel leren. We berekenen de WKI ook per pompstation, voor onze distributie, dus. De installatie in de stations is net gebeurd, en we ontwikkelen momenteel de software om tot nauwgezette monitoring te komen.

Stellen we alvast vast: sinds 2017 daalt onze WKI, wat een goed teken is. Want: hoe lager de Index, hoe hoger de kwaliteit van water dat we produceren op een duurzame en veilige manier.



Gebruik van chemicaliën continu optimaliseren

Chemicaliën waaronder chloor nemen 31% van de totale CO₂-footprint van onze drinkwaterproductie in 2021 voor zich. Dat is 6.200 ton CO₂ of 40 gram CO₂ per m³ geproduceerd drinkwater.

Daarnaast is Induss I, onze grootste industriële waterproductiesite, ook een grootverbruiker van chemicaliën. In 2021 waren die hier goed voor 3.780 ton CO₂ of 467 gram CO₂/m³ geproduceerd gedemineraliseerd water (deminwater).

Onze ambitie hier is duidelijk: we willen de impact van chemicaliën in onze drink- en deminwaterproductie verlagen, met onze totale CO₂-footprint als graadmeter - zonder compromissen te maken op veiligheid, kwaliteit of efficiëntie.

We willen de impact van chemicaliën in onze drink- en deminwaterproductie verlagen, met onze totale CO₂-footprint als graadmeter.

Ons huidige chemicaliënverbruik is zowel in drink- als deminwater vandaag al het resultaat van jarenlang onderzoek en ervaring. De 'gemakkelijke' winsten zijn reeds gemaakt, 'laaghangend' fruit is niet meer aanwezig.

De laatste jaren zijn er in de markt echter grote stappen gezet met slimme, data-gedreven modellen en processturingen. Gecombineerd met een nieuwe generatie betere online kwaliteitsmetingen opent dit nieuwe mogelijkheden naar het 'intelligent sturen' van chemiedoseringen. Dat is geen kwestie meer van 'laaghangend' fruit plukken. Op die trend willen we mee inzetten.

Voor drinkwater zetten we in 2022 in op verder onderzoek van beschikbare data en betere richtlijnen voor onze procesoperatoren. Verder wordt de huidige operationele en kwalitatieve situatie vastgelegd voor de ruwwaterbron, de productielijnen en het distributienet. Onze ambitie streeft een kritisch minimum van chloorgebruik na in productie en distributie.

Chloor kan niet zomaar worden weggelaten. Onze ambitie streeft een kritisch minimum van chloorgebruik na in productie en distributie. We maken telkens de evenwichtsoefening tussen de optimalisatie van chloorgebruik en het behoud van veilig drinkwater.

Richting 2025 evalueren we opnieuw de chemicaliën zelf, bekijken we de werking van digitalisering en het intelligent aansturen van doseringen op basis van data en gaan we na of productie naar de zuinigste lijnen kan verschuiven.

Wat deminwater betreft, verlagen we in 2022 de marges op chemicaliënverbruik zonder de stabiliteit van onze productie in het gedrang te brengen. We verfijnen het neutralisatieproces van het afvalwater om overdoseringen te vermijden. Op één deminproductielijn loopt een pilootproject voor automatische, intelligente sturing van productie en chemiedosering. Als dit succesvol blijkt, rollen we dit verder uit op de 3 andere productielijnen in 2023. Tot in 2025 volgen we deze acties op, en ook in de jaren erna.

Op één deminproductielijn loopt een pilootproject voor automatische, intelligente sturing van productie en chemiedosering.



Pijler 3: Intern duurzamer

We zijn ons ook zeer bewust van de impact die we via ons aankoopbeleid en investeringen kunnen hebben.



Pijler 3: Intern duurzamer

Duurzaamheid zit ook aan onze binnenzijde. Natuurlijk. We zijn ons zeer bewust van onze voetafdruk, op het vlak van CO₂, maar even goed van de maatschappelijke koerswijzigingen die we via aankoopbeleid en investeringen kunnen beïnvloeden. We sloten al een groene lening af voor twee duurzame projecten, en ons investeringsbeleid wordt bewust gradueel groener.

Bij die zorg komt ook veiligheid kijken, en de bewaking van onze IT-systemen en infrastructuur. Op dat vlak halen we volgens de benchmark in de watersector al een geavanceerd niveau, maar voor de cruciale rol die water speelt in onze samenleving willen we ook daarin steeds beter doen om tegen 2025 ISO 27001 te halen.

Bosgebied en natuur in Vlaanderen zijn kostbaar. Daarom besteden we het beheer van onze groengebieden uit aan NatuurPunt en Agentschap Natuur & Bos, zodat de fauna en flora er maximaal tot haar recht kan komen: een mindset die we ons eigen willen maken bij de aanleg van nieuwe sites straks.

Milieu en klimaat: CO₂-voetafdruk aanpakken

Tegen 2025 willen we op het vlak van drinkwaterproductie onze CO₂-voetafdruk met 25% verminderen. Benchmark is de afdruk van 2018. De berekening gebeurt conform het Green House Gas protocol.

Onze voetafdruk bestaat uit de uitstoot van ons voertuigenpark; brandstofverbruik (gasolie) voor verwarming, pompen en noodgroepen; aardgas voor verwarming; aangekochte elektriciteit; transport van chemicaliën en drinkwaterslib; vliegtuigreizen en gebruikte chemicaliën.

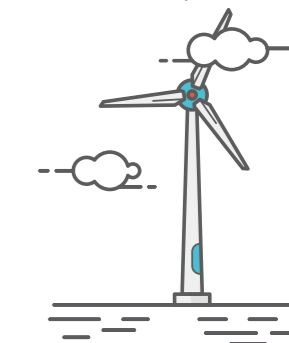
In 2020 vormde dat samen 25.000 ton CO₂-equivalenten voor productie van 150 miljoen m³ drinkwater. Een daling met 5% tegenover 2018, die ook is gelinkt aan de hoeveelheid water die we produceerden. In 2021 vormde dat 20.000 ton CO₂-equivalent voor de productie van 157 miljoen m³.

Met deze acties mikken we op onze targets in 2025: fossiele brandstoffen afbouwen door zelf elektriciteit op te wekken en onze vloot te vergroenen; de impact van chemicaliën verminderen door onze processen te optimaliseren en intern te sensibiliseren; onze gebouwen op lange termijn te verduurzamen.

Sinds 2018 zijn we actief in Carbon Footprint van AquaFlanders. Op twee productieterreinen willen we telkens drie windturbines installeren. Daar lopen 2 vergunningsdossiers.

Dit reductieplan willen we in 2022 afronden zodat we vanaf 2023 tot systematische acties binnen dat nieuwe plan kunnen overgaan.

De vergunningsdossiers voor windmolens op onze productieterreinen lopen.



Pijler 3: Intern duurzamer

KLIMAATACTIEPLAN

STAP I CARBON FOOTPRINT

- Baseline van de broeikasgasemissies
- Uitgevoerd door water-link in 2021

STAP II SCIENCE-BASED TARGETS (SBTi EN NET-ZERO)

- SBTi: Emissiereductie traject in lijn met het Parijsakkoord (1,5° pad) tegen 2030
- Net-Zero: Langetermijndoel om de uitstoot van broeikasgassen tegen 2050 te elimineren

Baseline en targets

STAP III KLIMAATACTIES

- **Klimaatateliers:** workshops met vertegenwoordigers van water-link om de klimaatacties op maat te definiëren voor de verschillende emissieposten (energie, chemicalieën, transport, mobiliteit...) vanuit de eigen bedrijfskennis
- **Klimaatimpact:** doorrekening van de emissiereductie van de gedefinieerde acties op basis van Bilan Carbone® of KWR en aftoetsen science-based targets
- **Prioriteringsmatrix:** van de klimaatacties op basis van het emissiereductiepotentieel en de kost/effort van implementatie

Gedragen klimaatacties

STAP IV KLIMAATACTIEPLAN

- **Klimaatplan:** langetermijnklimaattraject volgens de mini-ISO aanpak (Plan Do Check Act) of OGSM, met geselecteerde klimaatacties uit het klimaatatelier
- **Doelstelling:** broeikasemissie reductie volgens het SBTi-pad
- **Aanpak:** het klimaatactieplan is geen 'lange tekst', wel een bruikbare tool met intentieverklaring, acties en targets

Strategisch klimaatplan

Bossen en groen patrimonium floreren

We hebben 105 hectare bosgronden en natuurgebied, onder meer rond onze productiecentra en spaarbekkens. We zijn ons zeer bewust van de nood aan bosgebied in Vlaanderen en de ambitie van de overheid daar, en besteden daarom in een samenwerkingsovereenkomst het beheer uit aan Natuurpunt (15 hectare in Broechem) en Agentschap Natuur & Bos (52 hectare in Zuid, 38 hectare in Berendrecht).

We investeren bewust in die groene expertise. Natuurpunt staat in voor onderhoud en adviseert ons over de ingrepen en werkzaamheden om het gebied te laten floreren. Zo heeft het al exoten in fauna en flora bestreden om de natuurlijke habitat van onze gebieden te herstellen.

Het beheer van 105 hectare bosgronden en natuurgebied besteden we uit aan Natuurpunt en Natuur & Bos.

Als we een nieuwe productiesite zouden bouwen en een nieuw spaarbekken in gebruik zouden nemen, bouwen we ook op hun kennis om de natuur daar maximaal tot haar recht te laten komen. Dat is een instelling die we ons eigen moeten maken: die kans grijpen moet een natuurlijke reflex worden.

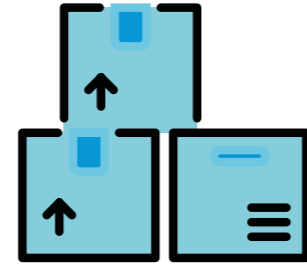


Aankoop: ethische, duurzame ketting

Aankoop en onze logistieke ketting zijn domeinen waarin duurzamer werken en samenwerken dagelijks kan worden gerealiseerd. In de keuze voor leveranciers en producten kunnen we belangrijke sociale en economische keuzen maken die in lijn liggen met onze waarden: vertrouwen, duurzaamheid, gedrevenheid en verantwoordelijkheid.

Zo hanteren we sinds 2017 een ethische gedragscode die onze partners en leveranciers, hun dochterondernemingen en onderaannemers moeten omarmen en toepassen. Die code is gebaseerd op de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en alle geldende arbeidswetten. Maar ook hun zakelijke activiteiten zelf en respect voor milieu brengen we mee in rekening.

We hanteren duurzame principes in onze ketting: van gunningscriteria tot de levering aan ons.



In ons aankoopbeleid passen we duurzame principes toe; die komen terecht in onze selectie, gunningscriteria, prijsaanvragen, bestekken, lastenboeken en bestellingen. Daarbij brengen we naast prijs de levenscyclus van producten in rekening, hoe ze worden geproduceerd, hoe ze tot bij ons geraken, met welke regelmaat, en met welke voetafdruk dat gebeurt.

Daarin zetten we ook na 2021 verdere stappen om meer vat op de hele ketting te krijgen. Via dialoog en samenwerking met leveranciers, maar ook met onze technische teams. De basis voor een systematische toepassing moet er in 2022 liggen, met beter zicht waarop we het meeste impact kunnen hebben. MVO en duurzaamheid moeten ook als thema terechtkomen op de agenda van onze wekelijkse Materiaalcomité, waar we aankoopbeleid en materialen stroomlijnen.

Maar dit blijft een evenwichtsoefening: we hebben niet altijd de keuze uit een pak leveranciers en producten die aan onze normen voldoen; de ketting van aankoop is complex. Minder leveringen betekenen bijvoorbeeld ook: meer opslagruimte nodig. Audits bij leveranciers zijn een optie, maar ook die hebben impact op budget en tijdbesteding.

Cyberveiligheid en privacy

Water is cruciaal voor onze samenleving, dus waken we als geen ander over de veiligheid, zekerheid en privacy van onze IT-infrastructuur, systemen en data. We implementeren *security best practices* en willen tegen 2025 de ISO-standaard voor informatiebeveiliging, ISO 27001, behalen, waarvoor het project NIS van start is gegaan.

Sinds 2019 verhogen we de veiligheid van onze systemen. We hebben een zekerder login-systeem geïnstalleerd, dat MFA- en risico-gebaseerd is. We werken samen met ethische hackers, en investeren in *security awareness* training voor al onze werknemers. Dat allemaal onder leiding van onze Chief Information Security Officer (CISO).

In december 2021 behaalden we een Bitsight score van 800. Die score is een externe, objectieve beoordeling van hoe we onze veiligheidsprocessen en beveiligingsmaatregelen beheersen. Dat is het Advanced niveau volgens Bitsight, wat je haalt vanaf 740. De meeste nutsbedrijven scoren tussen 650 en 770.

We blijven inzetten op Advanced én hoger om bij de koplopers van de nutsbedrijven te behoren.



Op IT-veiligheid scoren we Advanced volgens Bitsight: beter dan de meeste nutsbedrijven.

Financiën

Bij duurzame projecten hoort een ondubbelzinnig duurzame financiering. Daarin willen we zo consequent mogelijk te werk gaan. Het is onze ambitie om die regel de komende jaren voor al onze projecten te implementeren.

Zo werd bijvoorbeeld in 2018 een Green Loan afgesloten waarmee we hoofdzakelijk het project van de uitrol van de digitale meters hebben gefinancierd. Het groene karakter van onze financieringsmix laten we beoordelen door een onafhankelijk adviesbureau: ISS-oekom. Onze financieringsbehoeften op lange termijn worden opgevolgd vanuit *controlling*.



Duurzaam beleggingsbeleid (IBP water-link)

We zijn ons zeer bewust van de maatschappelijke verschuivingen die vandaag door klimaatverandering plaatsvinden en de rol die kapitaal speelt om duurzame, toekomstzekere keuzen te maken. Daarom hebben we de voorbije jaren een duurzaam beleggingsbeleid uitgewerkt dat we geleidelijk implementeren.

Als Instelling voor Bedrijfspensioenvoorziening (IBP water-link) willen we al onze deelnemers nu en straks een goed pensioen bieden in een leefbare wereld. Bedrijven die duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen zijn voor ons beter in staat om op lange termijn rendement te behalen. Daarom houden we elke beleggingsbeslissing rekening met rendement, risico en kosten, maar ook met de prestaties op het gebied van duurzaamheid.

Het kader voor ons investeringsbeleid is, logisch, het Environmental, Social & Governance-kader (ESG). We zoeken naar een evenwicht tussen financieel-economische resultaten, transparantie, sociale belangen en milieu-impact zonder de balans te verliezen. De screening van de ondernemingen in kwestie gebeurt op verschillende manieren. We checken op de UN Global Compact Principes, tien principes rond onder meer mensenrechten, arbeidsrechten, anti-corruptie en leefmilieu, ESG-integratie, dialoog & engagement, en het stembeleid.

Onze beleggingen gebeuren hoofdzakelijk via fondsen, Instellingen voor Collectieve Belegging (ICB's), die door externe partijen worden beheerd. Bij de selectie van deze fondsen gaan we na of het duurzaam beleggingsbeleid in lijn is met onze visie en doelstellingen.

In 2020 hebben we de transitie naar een meer duurzame portefeuille ingezet, die we stapsgewijs zullen spreiden over meerdere jaren: van aandelenfondsen, bedrijfsobligatiefondsen, overheidsobligaties van ontwikkelde en opkomende landen naar beursgenoteerde vastgoedfondsen, direct vastgoed en alternatieve activa.

We rollen stapsgewijs ons duurzame beleggingsbeleid uit op basis van het ESG-kader.



Pijler 4: Betrokken en veerkrachtig

Water-link is zo duurzaam, geëngageerd en veerkrachtig als haar medewerkers. Dat is gebleken tijdens corona, en ook daarna. Die uitzonderlijke situatie zette heel wat uitdagingen op scherp en vroeg méér van onze mensen.

Om de overstap van thuiswerk naar hybride werken en, vandaag, telewerken, duurzaam te maken zetten we in op vier speerpunten: training, veiligheid, diversiteit en welzijn. Kennis en vaardigheden worden bijgetankt tijdens training of opleidingen: die zijn beschikbaar voor àl onze medewerkers. We gaan ondubbelzinnig voor werknemers die zo divers zijn als onze samenleving.

Rode draad doorheen onze aanpak? Welzijn en welbevinden. Teams met mensen die zich goed voelen, werken beter samen, en werken beter, staan veerkrachtiger in hun opdracht. En dat is cruciaal voor onze organisatie in een wereld van water die ons zal blijven uitdagen.

*Rode draad doorheen onze aanpak?
Welzijn en welbevinden.*



Pijler 4: Betrokken en veerkrachtig

Training: het recht om te groeien

Medewerkers hebben recht op opleiding en water-link zet hier dan ook sterk op in. Voor iedere medewerker is het opleidingsaanbod dan ook toegankelijk.

Medewerkers die hun kennis en vaardigheden uitbreiden en verbreden, daar heeft iedereen baat bij. Want wie zich verder ontplooit, verdiept zich in zijn interesses en wordt duurzaam inzetbaar in onze organisatie.

Ons streefdoel: een team van duurzaam inzetbare medewerkers. Medewerkers die we op lange termijn kunnen inzetten, binnen de hele organisatie, op een manier die echt bij hen past.

In 2021 organiseerden we 91 unieke opleidingen en 2 groeitrajecten. In totaal volgden 518 medewerkers 92.430 uur en 25 minuten opleiding, goed voor een gemiddelde van 18,2 uur training per medewerker per jaar.

*Onze mensen volgden elk gemiddeld 18,2 uur
training per jaar.*

Nog beter worden in wat we doen

In 2022 willen we die tendens verder zetten. Er blijft aandacht voor de groeitrajecten. Via zulke trajecten geven we medewerkers die intern van rol veranderen de kans om verder te groeien en zich *on the job* in te werken. Daarnaast zullen we extra veiligheidstrainingen organiseren en interne kennisdeling stimuleren, door initiatieven als *train-the-trainer* te ondersteunen: we leren onze mensen, die bepaalde kennis in huis hebben, hoe ze opleidingen moeten geven, zodat we meer interne opleidingen hebben.

Samen met de leidinggevenden bekijken we minstens één keer per jaar welke behoeften het team en de individuele teamleden hebben, zodat we gericht opleidingen kunnen aanbieden. Dit helpt ons ook om de jaarlijkse water-link-academie aantrekkelijk te houden. Vorig jaar werkten we rond 'soft skills' zoals doelgericht communiceren en samenwerken. In 2022 gaan we verder werken rond een aantal Office-toepassingen, waarbij we ook eigen mensen de training willen laten geven.



2.663

Aantal gevolgde opleidingsuren

Pijler 4: Betrokken en veerkrachtig

Veiligheid: zero ongevallen op het werk

De ideale werkplek is ook een veilige werkplek. Om onze medewerkers optimaal te beschermen, volgen we de veiligheid op de werkvloer op vier niveaus op: technisch, organisatorisch, menselijk en holistisch.

De aard van onze organisatie zorgt ervoor dat we steeds op alle vlakken tegelijk moeten inzetten. In 2022 wordt via het traject veiligheidscultuur extra aandacht besteed aan de menselijke kant.

Eén actieplan, vijf thema's

In 2021 noteerden we 26 ongevallen op het werk, waarvan 18 ongevallen met werkverlet. Onze ambitie tegen 2025: het totaal aantal ongevallen met 50% terugdringen en het aantal ongevallen met werkverlet tot 0 reduceren.

Om ons doel te bereiken, stelden we een concreet actieplan op. In 2022 zullen de volgende vijf thema's aan bod komen:

1. Traject veiligheidscultuur, in samenwerking met preventie
2. De veiligheid in het magazijn verbeteren (ergonomie, inrichting...)
3. Opleiding teamleiders en opmaak procedure uitvoeren taak risicoanalyses*
4. LOTO-procedure uitbreiden met hangsloten
5. Verdere opleiding eerste interventieploegen

*Teamleiders inventariseren met hun team voor risicovolle werken de risico's. Ze evalueren die samen zodat ze in de voorbereiding de nodige acties kunnen ondernemen.

** Volgens OSHA zijn lockout/tagout-protocollen (LOTO) 'specifieke praktijken en procedures om werknemers te beschermen tegen het onverwacht inschakelen of opstarten van machines en apparatuur, of het vrijkomen van gevaarlijke energie tijdens service- of onderhoudsactiviteiten.

Zo veel mogelijk kansen geven

Water-link werkt bewust in projectmatige structuren: uiteenlopende profielen van verschillende afdelingen werken bewust samen in diverse projectteams. In die verscheidenheid kan iedereen zijn of haar kunde en talenten ten volle benutten. En alleen zo krijgt iedereen kansen om horizontaal, verticaal of zelfs diagonaal stappen te zetten.

We zetten in op inclusiviteit door professionele opportuniteiten voor onze medewerkers te creëren op basis van hun talent en vaardigheden en op basis van hun bijdragen aan het resultaat. In 2021 werden 52 medewerkers vrijgemaakt voor projecten, 2 groeitrajecten met engineeringprofielen werden gerealiseerd. 20 mensen sloegen een nieuwe weg in dankzij interne mobiliteit. Met Kompas, onze PMO-tool, en onze HR-tool SuccessFactors volgen we dit verder op.

Welzijn: individuele behoeften

Welzijn is de sleutel tot veerkracht.

Wie zich goed voelt, werkt efficiënter. Het verhogen van de mentale weerbaarheid van onze medewerkers, staat dan ook hoog op onze prioriteitenlijst. De werkvloer moet niet alleen fysiek maar ook mentaal een veilige plek zijn, een plek waar iedereen zich thuis voelt.

Om het mentale welbevinden van onze medewerkers op peil te houden, zorgen we regelmatig voor kleine attenties. Een nieuwjaarsreceptie, bijvoorbeeld, of iets kleins voor feestdagen als Sinterklaas of Pasen.

Iedereen heeft andere behoeften. Daarom werken we met een flexplan. Daarmee kunnen onze medewerkers hun loonpakket deels personaliseren. Een fiets leasen, IT- of bureaumateriaal leasen of een Velo-abonnement behoren tot de mogelijkheden.

We laten uiteenlopende profielen samenwerken in projecten zodat ze hun talent ten volle kunnen benutten.



Via opleiding versterken we de veerkracht van onze mensen.

Veerkracht

Veerkrachtige medewerkers zetten door, relativeren beter en houden het hoofd koel in stressvolle situaties. Veerkracht verhoogt de prestaties, coaching verhoogt veerkracht.

Tijdens onze jaarlijkse Summerschool kunnen medewerkers vrijblijvend een aantal interne en externe opleidingen volgen. In 2021 lag de focus op soft skills, met sessies rond feedback geven, doelgericht communiceren, functioneren in een organisatie in beweging en samenwerken met anderen. In 2022 willen we ons aanbod verbreden met sessies rond hard skills.

Daarnaast zullen we extra inzetten op efficiënt werken. Zowel individueel als in groep. In overleg met de leidinggevenden bekijken we de behoeften van onze medewerkers. Op basis daarvan bepalen we het aanbod. Sessies rond time & priority management, stress op het werk en focus en structuur staan alvast op de agenda.

Ook individuele coaching behoort tot de mogelijkheden. Dit bekijken we met de leidinggevende, zodat een gepast traject kan uitgewerkt worden. Ook kunnen teams specifieke coaching krijgen.

Het leiderschapstraject Socrates dat we in 2021 hebben opgestart, zetten we in 2022 verder. Met dit traject willen we het leiderschap van al onze leidinggevenden verrijken, op het vlak van communicatie en samenwerken bijvoorbeeld. In 2022 breiden we het traject uit naar experts en organiseren we een terugkeermoment voor de leidinggevenden. Wie behoefte heeft aan een intervisiemoment, kan dat steeds aanvragen.

Pijler 4: Betrokken en veerkrachtig

Pijler 5: Nabije partner

Voor onze residentiële klanten komt water elke dag uit de kraan, en verder staan ze niet echt stil bij wie erachter zit, wat prima is. Maar wanneer ze hulp nodig hebben krijgen we met water-link wel een stem en een gezicht. Dan willen we er met de best mogelijke dienstverlening staan.

Maar ook proactief willen we beter helpen: met online dienstverlening en digitale watermeters bijvoorbeeld, en waterscans. Die zetten we ook in voor industriële klanten om on-site hergebruik te realiseren.


Met systematische, brede sensibilisering vanuit de sector moedigen we mensen aan spaarzamer en slimmer met water om te gaan. Gemeenten staan we bij met hemelwaterplannen, en aangepaste ontwerpen voor riolering en straatontwerp.


Water is kostbaar, en als leverancier kunnen we en moeten we dichterbij de mensen en ondernemingen staan die ons elke dag vertrouwen, om hen nog beter te helpen en samen te werken.

We willen moeten we dichterbij de mensen en ondernemingen staan die ons elke dag vertrouwen.



Klantencontacten

 105.811
Verwerkte documenten

 76.984
Beantwoorde oproepen

Pijler 5: Nabije partner

Klant: slimme meter, blijde klant

Met onze digitale meter hebben we in de residentiële markt van ons land écht pionierswerk geleverd. En kijk waar we vandaag staan: 98% van onze klanten zijn reeds aangesloten. Digitale meters helpen ons lekken op te sporen, en geven onze klanten inzicht in hun verbruik. Meterstanden hoeven ook niet meer manueel ingegeven, een zorg minder voor onze klanten.

Voorwaarde is wél dat we ze vaak en regelmatig vanop afstand kunnen inlezen. De verantwoordelijkheid daar ligt bij onze concessiehouder. Door gedegen rapportage en hecht partnerschap willen we onze targets halen.

In 2022 worden minstens 99% van onze meters maandelijks digitaal uitgelezen.



Online facturatie

E-facturatie -facturatie via mail, Doccle of Peppol- maakt gebruiksvriendelijker, efficiënter, klantgerichter want toegankelijker en ook ecologischer. In 2021 zijn we er met een digitale push in geslaagd het percentage contracten met digitale verzending van 40% naar 55% te verhogen.

We onderzoeken in 2022 of een e-facturatiegraad van 75% haalbaar is, maar mikken alvast op 60%. Verder evalueren we ook onze *push*-aanpak daar.

In 2021 ontvangen dankzij een digitale push meer dan 1 op 2 van onze abonnees hun factuur digitaal.



Klantgerichter werken

Met een vernieuwde focus mikken we sinds 2019 op hogere klanttevredenheid bij burgers en gezinnen. We willen zowel reactief als proactief te werk gaan om hogere service levels en kwaliteit te behalen. Ons fysieke loket is gesloten, en dat laat ons toe in te zetten op de performantie van al onze andere kanalen: telefonische helpdesk, E-loket en online dienstverlening, met de automatisering van een aantal processen.

In ons klantencontactcenter nemen we een betere telefoniecentrale in dienst. Via tweelijnsondersteuning gaan we voor hogere verwerkingssnelheid en specialisatie. Tevredenheidsmonitoring staat in de steigers.

Bijkomende concrete acties: maandelijks kwaliteitsmeting en kennistests voor onze medewerkers. We voorzien filmpjes die onze factuur duiden, verbeteren de zelfbediening online, en automatiseren processen rond alarmen van de digitale meter. Verder meten we de impact van onze meters op ons facturatieproces en de methodieken die we hanteren.

In 2021 hebben we de methode bepaald waarmee we tevredenheid meten. In 2022 komen we op basis daarvan tot een eerste score.

Wateroverlast vóór blijven

Op periodes van intense droogte volgt steeds vaker hevige regenval. Een aangepast, scherper ontwerp van ons rioleringsstelsel is een stuk van de puzzel, maar betere infiltratie van hemelwater is even belangrijk. Met andere woorden: zowel het ontwerp boven als onder de grond moeten we aanpassen.

De twee tuinstraten die we in Antwerpen mee aanlegden zijn daar een goed voorbeeld van. Hemelwater- en droogteplannen voor gemeenten ook. We identificeren knelpunten, stellen verbeteringen voor, waarvan we al een deel hebben gerealiseerd.

De meetbare acties waarop we inzetten zijn het aantal steden en gemeenten met een hemelwater- en droogteplan: vanaf 2022 gaan we elk jaar voor 1 tot 2 actieplannen meer. In 2025 willen we 5% van onze rioleringsprojecten realiseren als tuinstraat. En al in 2022 werken we verder voorstellen ter verbetering uit voor resterende knelpunten met potentiële wateroverlast.

Een tuinstraat is dé manier om boven en onder grond droogte en wateroverlast voor te blijven.

Minder hinder dankzij *multi-utility* aanpak

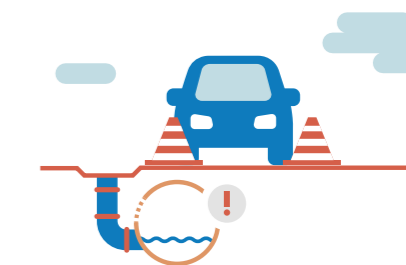
Bij infrastructuurwerken zijn we natuurlijk wel plots zichtbaar in de straat, in de gemeente. Het is altijd onze ambitie geweest om die hinder en de maatschappelijke kosten zo min mogelijk te houden. Sleutel daar is nauw samenwerken met alle nutsmaatschappijen en leveranciers die bij de werken betrokken zijn: dat noemen we de *multi-utility* aanpak.

Sowieso moeten we geplande werken melden in een centraal systeem, GIPOD. Zo hebben alle betrokken partijen de kans om mee in de werf te stappen. Verdere coördinatie gebeurt in opvolgvergaderingen.

In 2021 hebben we 75% van onze werken in *multi-utility* gerealiseerd. Richting 2025 is het onze ambitie om ook huisaansluitingen op die manier te realiseren. We gaan na of we die kunnen coördineren met andere nutsmaatschappijen, of te combineren met sleufwerken.

42 keer

Straat afgesloten voor het verkeer



111

Spontane breuken en lekken op de distributieleiding

Om de hinder bij werken te minimaliseren, is coördinatie met andere spelers cruciaal.

Sensibilisering is geen luxe

In het kader van de Blue Deal willen we mensen zo veel mogelijk sensibiliseren om spaarzaam met water om te gaan. Met onze waterscans helpen we mensen aan inzicht in hoe ze minder water kunnen verbruiken. De scan is er ook voor mensen die om financiële redenen hun waterkost willen drukken. Klanten krijgen een rapport met concrete tips. Het is onze ambitie om systematisch over onze scans te rapporteren en onszelf aantallen als doelstelling te zetten.

Breder zet we ook vanuit de hele sector via AquaFlanders in op sensibilisering bij de bevolking. Gedragsverandering vraagt systematische herhaling van de boodschap, en méér dan louter informeren, net daarom is samenwerking belangrijk. We voerden in 2019 campagne met Tom Waes en Natalia als kraanwaterambassadeurs. Op social media lopen *always* on tips en inzichten, op tal van contactmomenten met klanten zoals beurzen, scholen en events bieden we inzicht en oplossingen.

De kern blijft: kraanwater drinken en rationeel watergebruik zouden een evidentie moeten worden in onze regio, waar waterstress hoog is.

WATERF*#?
0,88 euro per dag?



Resultaat 2021 – Overzicht

Pijler 1 ZEKER VAN WATER		Nr	Thema	Ambitie 2025	KPI	Resultaat 2021
We garanderen leveringszekerheid, vandaag en in de toekomst	1	LEVERINGSZEKERHEID	“ Het aantal ongeplande leveringsonderbrekingen daalt met 20%. ”	Aantal vernieuwde meters distributieleiding per jaar KPI in ontwikkeling in 2022	* Ieder jaar vernieuwen we ongeveer 50 kilometer van onze distributieleidingen. * Beschikbaar vanaf 2022	
	2	LEKVERLIEZEN	“ 20% minder niet-geregistreerd waterverbruik. ”	Infrastructuur lek index (ILI) % lekverlies (NRW)	* 2020: 1,38 (29% reductie t.o.v. 2017) * 2020: 5,5 (19% reductie t.o.v. 2017)	
	3	CIRCULAIR WATER	“ Maximaal inzetten op opportuniteiten om industriële waterstromen te hergebruiken. ”	Aantal uitgevoerde of gereviseerde theoretische Waterscans Aantal uitgevoerde praktische Waterscans en bindende offertes	* 12 * 5	
	4	KLIMAATROBUUSTE BRONNEN	“ In 2021 wordt het onderzoek afgerond en een keuze gemaakt over de aanpak inzake klimaat robuuste bronnen. ”	n.v.t.	* Het onderzoek werd afgerond in 2021. Er lopen verschillende projecten die het behalen van de ambitie van 1 m ³ per seconde mogelijk maken richting 2024-2025. De ambitie is uitgebreid naar 1,5 m ³ in 2030.	
	4	KLIMAATROBUUSTE BRONNEN	“ Er zal minstens 1,5 m ³ /seconde drinkwater beschikbaar zijn uit klimaatrobuuste waterbronnen in 2030. ”	# m ³ per seconde drinkbaar water uit klimaatrobuuste bronnen	* 0,5 m ³	
	5	INNOVATIE	“ We implementeren een omkadering die innovatie stimuleert en de integratie van innovatieve projecten binnen de bedrijfsvoering faciliteert. ”	KPI in ontwikkeling in 2022 op basis van een nieuwe ambitie	* Aanwerving Innovatie Manager opgestart in 2022	

Pijler 2 VEILIG & GEZOND		Nr	Thema	Ambitie 2025	KPI	Resultaat 2021
We leveren veilig water, gezond voor mens en milieu	1	GEZONDHEID	“We doen altijd ruim beter dan de drinkwaternorm en streven een continue verbetering van de drinkwaterkwaliteit na.”	Aantal normoverschrijdingen bij productie uitgangen Aantal normoverschrijdingen in het distributienet Gewogen gemiddelde Waterkwaliteitsindex (WKI)	<ul style="list-style-type: none"> 0 normoverschrijdingen Beschikbaar vanaf 2022 dalende trend van WKI sinds 2017 dus een continue verbetering van drinkwaterkwaliteit 	
	2	GEBRUIK VAN CHEMICALIËN	“We streven de optimale balans na om zo efficiënt mogelijk, veilige en effectieve chemicaliën in te zetten, rekening houdend met de klimaatimpact en reststromen valorisatie. De noodzakelijke overmaat aan chemicaliën voor deminwaterproductie laten dalen met 25% tegenover 2021 tot 26%.”	Deminwater: % noodzakelijke overmaat aan chemicaliën voor deminwaterproductie Drinkwater: KPI in ontwikkeling in 2022	<ul style="list-style-type: none"> In 2021 was voor Deminwater de noodzakelijke overmaat aan chemicaliën 35%. Vanaf 2022 is een eerste reductie cijfer beschikbaar. 	
	3	GEBRUIK VAN CHEMICALIËN	“We reduceren het gebruik van natriumhypochloriet tot het kritische minimum.”	KPI in ontwikkeling in 2022	<ul style="list-style-type: none"> Beschikbaar vanaf 2022 	

Pijler 3 INTERN DUURZAMER		Nr	Thema	Ambitie 2025	KPI	Resultaat 2021
We handelen consequent en bedrijfsbreed op een duurzame wijze	1	MILIEU EN KLIMAAT	“Transparant communiceren over de relevante milieu-impacts.”	Aantal dossiers waarbij milieudienst vroeg betrokken is bij aankopen en projecten Aantal milieuklachten gerigstreerd bij milieudienst	<ul style="list-style-type: none"> 2020: 60 Dossiers 2021: 0 klachten 	
			“25% reductie van de CO ₂ voetafdruk (Scope 1, 2 en 3) tegen 2025, t.o.v. 2018.”	% reductie in carbon footprint	<ul style="list-style-type: none"> Totale carbon footprint 2020: 24.638 ton CO₂e Tegenover het referentiejaar 2018 heeft water-link reeds een daling gerealiseerd van 4,97%. 	
	2	AANKOOP	“Op onze eigen terreinen zetten we maximaal in op natuur of duurzaam terreinenbeheer.”	KPI in ontwikkeling in 2022	<ul style="list-style-type: none"> Structurele samenwerking met Natuurpunt voor het beheer van eigen terreinen 	
			“We onderzoeken hoe circulaire en duurzame aankopen geïmplementeerd kunnen worden en leggen in 2022 de ambitie vast.”	KPI in ontwikkeling in 2022 op basis van de nieuwe ambitie	<ul style="list-style-type: none"> Ethische gedragscode voor leveranciers met integratie van duurzaamheidsaspecten (ethisch, veiligheid, sociaal en milieu) 	
3	PRIVACY & CYBER	“We beschermen onze digitale processen adequaat. We willen de hoogste beoordeling 'Advanced' (>740) bereiken en om bij de koplopers van de nutsbedrijven te behoren.”	Bitsight score: externe en objectieve beoordeling hoe een organisatie de security processen en beveiligingsmaatregelen onder controle heeft.	<ul style="list-style-type: none"> 800 		
4	FINANCIËN	“Externe financiering voor duurzame investeringsprojecten gebeurt via duurzame financiering.”	KPI te bepalen in 2022	<ul style="list-style-type: none"> Beschikbaar vanaf 2022 		
		“We integreren duurzaamheidscriteria in de investeringen van het pensioenfonds. Water-link kiest voor een gebalanceerde benadering, waarbij ongeveer 50% van het universum overblijft na de ESG filter.”	KPI te bepalen in 2022	<ul style="list-style-type: none"> Beschikbaar vanaf 2022 		

Pijler 4 BETROKKEN & VEERKRACHTIG		Nr	Thema	Ambitie 2025	KPI	Resultaat 2021
We werken samen in betrokken en veerkrachtige teams	1	TRAINING	“We streven naar een duurzame inzetbaarheid van de medewerker in de organisatie.”	# uur training/pp/per jaar totaal georganiseerde opleidingen/jaar gespendeerd budget aan opleidingen/jaar	<ul style="list-style-type: none"> 18,2 uur 91 unieke opleidingen € 364.245 	
	2	VEILIGHEID	“50% minder ongevallen tegenover 2017 in 2025. We streven naar 0 ongevallen met werkverlet tegen 2025.”	# ongevallen op de werkvloer # ongevallen op de werkvloer met werkverlet	<ul style="list-style-type: none"> 26 (t.o.v. 17 in 2017) 8 (t.o.v. 7 in 2017) 	
	3	INCLUSIVITEIT	“We creëren professionele opportuniteiten voor onze medewerkers op basis van hun talent en vaardigheden en op basis van hun bijdrage aan het resultaat.”	# projecten waar medewerkers voor vrijgemaakt worden in gemengde teams # groeitrajecten per jaar # interne mobiliteit	<ul style="list-style-type: none"> 52 2 trajecten waren lopende of zijn opgestart in 2021 20 (inclusief selecties van contracten bepaalde naar onbepaalde duur) 	
	4	WELZIJN	“We streven naar het verhogen van de mentale weerbaarheid in de organisatie.”	# initiatieven dat de organisatie neemt met het oog op het verhogen van de mentale weerbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> Versillende initiatieven ondanks covid situatie: Summerschool feedback, Flexplan, Sinterklaasattentie, Nieuwjaarsbox, RAPSy 	

Pijler 5 NABIJE PARTNER		Nr	Thema	Ambitie 2025	KPI	Resultaat 2021
We creëren als geëngageerde partner maatschappelijke meerwaarde	1	KLANTEN	“Gecumuleerd percentage 4 en 5 score op enquête klanttevredenheid na contact met Water-link is 75% in 2025.”	Gecumuleerd % 4 & 5 score op enquête klanttevredenheid	<ul style="list-style-type: none"> 66% 	
			“Minstens 99% van de watermeters worden vanaf 2022 maandelijks digitaal uitgelezen.”	% van de watermeters maandelijks digitaal uitgelezen	<ul style="list-style-type: none"> 98,23% 	
	2	MAATSCHAPPELIJKE ROL	“We bereiken een e-facturatie graad van 75%.”	% contracten met digitale verzendbesturing (per mail/Peppol/Doccle)	<ul style="list-style-type: none"> 56% 	
			“We creëren draagvlak voor het noodzakelijke innovatie -en investeringsbeleid.”	KPI in ontwikkeling in 2022 op basis van de ambitie	<ul style="list-style-type: none"> Aanwerving Innovatie Manager opgestart 	
3	MULTI-UTILITY AANPAK	“We realiseren een daling van de hinder van infrastructuurwerken en de maatschappelijke kosten door een gedreven samenwerking met alle relevante nutsmaatschappijen.”	% projecten uitgevoerd in multi-utility samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> 90% 		
4	SENSIBILISERING	“We bieden waterscans aan ivm rationeel watergebruik.” “We werken in de sector samen rond sensibilisering rationeel watergebruik en het drinken van kraanwater.”	# waterscans # activaties van uitgevoerde campagnes	<ul style="list-style-type: none"> 10 water f*ck campagne, gericht op de besparing bij het drinken van kraanwater t.o.v. flessenwater, Waterkompas, Kraanwater 		

GRI STANDARD REFERENTIETABEL

General Disclosures 2016

GRI CODE	Beschrijving	Pagina/antwoord
GRI 102: General Disclosures 2016		
1. PROFIEL VAN DE ORGANISATIE		
102-1	Naam van de organisatie	4
102-2	Voornaamste activiteiten, merken, producten ...	4
102-3	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie	4
102-4	Het aantal landen waar de organisatie actief is (met relevantie voor de duurzaamheidskwesties)	5
102-5	Eigendomsstructuur en rechtsvorm	niet van toepassing
102-6	Afzetmarkten	5
102-7	Omvang organisatie	4
102-8	Medewerkers	4
102-9	Beschrijving van de toeleveringsketen	9
102-10	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode wat betreft organisatie en toeleveringsketen	49
102-11	Beschrijving hoe het voorzorgsprincipe wordt gehanteerd	49
102-12	Externe initiatieven	niet van toepassing
102-13	Lidmaatschap van verenigingen	niet van toepassing
2. STRATEGIE		
102-14	Verklaring van senior management	2
3. ETHIEK & INTEGRITEIT		
102-16	Waarden, missie- of beginselverklaring, principes en standaarden, gedragscodes	7

GRI STANDARD REFERENTIETABEL

GRI CODE	Beschrijving	Pagina/antwoord
4. BESTUUR		
102-18	Bestuursstructuur	11
5. BETROKKENHEID STAKEHOLDERS		
102-40	Lijst van relevante groepen belanghebbenden	Niet van toepassing
102-41	Collectieve arbeidsovereenkomst (CAO)	Niet van toepassing
102-42	Basis voor inventarisatie en selectie van stakeholders	Niet van toepassing
102-43	Benadering van het betrekken van belanghebbenden	Niet van toepassing
102-44	Voornaamste feedback van belanghebbenden en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd	Niet van toepassing
6. RAPPORTERING PRAKTIJK		
102-45	Afbakening van het rapport, operationele structuur	49
102-46	Beschrijving proces voor bepalen inhoud van het rapport en toepassing verslaggevingsprincipes	14
102-47	Lijst van materiële thema's	15
102-48	Omzettingen van informatie die in eerdere rapporten zijn gegeven	49
102-49	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes	49
102-50	Verslagperiode	49
102-51	Datum van het meest recente verslag	49
102-52	Verslaggevingscyclus	49
102-53	Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud ervan	49
102-54	Claims van de verslaggeving in overeenstemming met de GRI-normen	49
102-55	GRI Referentietabel	52-56
102-56	Externe verificatie	niet van toepassing

GRI STANDARD REFERENTIETABEL

GRI Specific Disclosures 2016

Thema	GRI Code	Beschrijving	Pagina
PIJLER 1: ZEKER VAN WATER		GRI 103: Management aanpak: 103-1, 103-2, 103-3	
Leveringszekerheid	303-1	Interacties met water als gedeelde hulpbron	17 - 18
Lekverliezen	303-1	Interacties met water als gedeelde hulpbron	19
Circulair water	303-1	Interacties met water als gedeelde hulpbron	20
Klimaatrobuuste bronnen	303-1	Interacties met water als gedeelde hulpbron	21 - 22
Innovatie	303-1	Interacties met water als gedeelde hulpbron	23
PIJLER 2: VEILIG EN GEZOND		GRI 103: Management aanpak: 103-1, 103-2, 103-3	
Gezondheid	416-1		24 - 27
Gebruik van chemicaliën	301	Materialen	28 - 29
	303-1	Interacties met water als gedeelde hulpbron	
PIJLER 3: INTERN DUURZAMER		GRI 103: Management aanpak: 103-1, 103-2, 103-3	
Milieu en klimaat	417-1	Vereisten voor product- en service-informatie en etikettering	30 - 33
	305-5	Vermindering van de uitstoot van broeikasgassen	
	304-1	Operationele locaties die eigendom zijn, worden gehuurd, beheerd in of grenzen aan beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden	
Aankoop	204	Aankoop praktijken	34
Privacy & cyber	418	Klantprivacy	35
Financiën	Geen		36 - 37
	201-3	Toegezegd-pensioenregelingen en andere pensioenregelingen	

GRI STANDARD REFERENTIETABEL

Thema	GRI Code	Beschrijving	Pagina
PIJLER 4: BETROKKEN EN VEERKRACHTIG		GRI 103: Management aanpak: 103-1, 103-2, 103-3	
Training	404-1	Gemiddeld aantal uren opleiding per jaar per medewerker	
Veiligheid	403-9	Werkgerelateerde ongevallen	
Inclusiviteit	401-1	Nieuwe werknemers aangenomen en personeelsverloop	
Welzijn	403-6	Bevordering van de gezondheid van werknemers	
PIJLER 2: VEILIG EN GEZOND		GRI 103: Management aanpak: 103-1, 103-2, 103-3	
Klanten	Geen		
	Geen		
	Geen		
Maatschappelijke rol	413-1	Operaties met betrokkenheid van de lokale gemeenschap, impact beoordelingen en ontwikkelingsprogramma's	
	413-1	Operaties met betrokkenheid van de lokale gemeenschap, impact beoordelingen en ontwikkelingsprogramma's	
Multi-utility aanpak	413-1	Operaties met betrokkenheid van de lokale gemeenschap, impact beoordelingen en ontwikkelingsprogramma's	
Sensibilisering	417	Marketing and Labeling	
	417	Marketing and Labeling	

OVER DIT VERSLAG

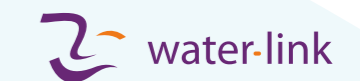
Naam van de organisatie	Water-link opdrachthoudende vereniging
Hoofdkantoor en locatie van de activiteiten	De activiteiten van water-link gebeuren in België
Eigendomsstructuur	https://water-link.be/over-water-link
Voorzorgsprincipe	Water-link past het voorzorgsprincipe toe in al haar activiteiten en handelt steeds als 'goede huisvader'.
Scope	De scope van dit rapport heeft betrekking op alle activiteiten van water-link.
Basis voor de rapporteringsinhoud	De inhoud van dit duurzaamheidsrapport is vastgelegd op basis van de materialiteittoefening zoals aangegeven in de GRI Standards 2016. De wijze waarop de implementatie is gebeurd volgens de rapporteringsprincipes wordt specifiek toegelicht onder het hoofdstuk Materialiteit en MVO strategie.
Rapporteringscyclus	Dit is het eerste rapport van water-link en dus zijn er geen wijzigingen ten opzichte van vorige rapporteringsperiode. De periodiciteit is jaarlijks.
Rapporteringsperiode	Publicatiejaar 2022 met rapportering over het jaar 2021
Contactgegevens	Voor vragen i.v.m. dit duurzaamheidsrapport kan u terecht bij communicatie@waterlink.be
SDG integratie	Er werd rekening gehouden met de SDGs in de rapportering en strategie ontwikkeling
GRI Accordance	Dit duurzaamheidsrapport houdt rekening met de GRI Standards 2016 en is opgesteld op basis van de optie: Core. Dit is geen 'Accordance' claim.
Externe verificatie	Dit rapport heeft geen externe verificatie gezien dit het eerste rapport is van water-link.

Vragen over ons verslag of MVO-beleid?



Water-link

Mechelsesteenweg 66
B-2018 Antwerpen
communicatie@water-link.be



Zeker is duurzaam Duurzaamheidsrapport 2021

