

Jaarverslag 2023



water-link



Zo eenvoudig als water uit de kraan komt zo complex is onze opdracht.

Het is onze ambitie om mensen en technologie te laten samenwerken zodat onze klanten zeker zijn van water. Ontdek ons jaarverslag 2023.

Residentiële klanten, industrie en collega-watermaatschappijen vertrouwen er elke dag op dat water van de hoogste kwaliteit in optimale hoeveelheid beschikbaar is en blijft. Water-link draagt de verantwoordelijkheid voor 40% van de drinkwatervoorziening in Vlaanderen, een publieke opdracht waar we trots op zijn en die we met verantwoordelijkheid dragen.

Onze garantie op leveringszekerheid, aan een bijzonder gunstig tarief, staat als een paal boven water.

Zo eenvoudig als water uit de kraan komt, zo complex is onze opdracht. Achter de schermen zetten we volop in op mensen, technologie en duurzaamheid. We leggen ondergrondse waterbuffers aan die door metedata worden aangestuurd; maken Stad Antwerpen klimaatrobuust. Steeds meer zetten we in op datagedreven processen, via sensoren, via de digitale watermeter. We integreren live dashboarding in onze praktijk en maken de shift van reactief naar proactief werken.

Het is onze ambitie om mensen en technologie te laten samenwerken zodat onze klanten zeker zijn van water.

Wat we voor onze klanten deden, hoe we onze maatschappelijke rol invulden en waarmee we voor onze industriële klanten steeds beter deden, leest u in dit jaarverslag. In ons duurzaamheidsverslag duiden we hoe we dat vandaag én morgen doen met respect voor mens, milieu en maatschappij.

Veel ontdekkingsplezier.

André Gantman
Voorzitter water-link

Over water-link



Missie & Visie

Zeker van water. Mensen en bedrijven moeten altijd kunnen beschikken over de juiste hoeveelheid kwaliteitsvol drink- en industriewater. Als grootste waterproducent van Vlaanderen en grootste waterleverancier in de regio Antwerpen wil water-link daarvoor zorgen. Ook in de toekomst.



Om leveringszekerheid ook op lange termijn te garanderen, bieden we onze activiteiten en diensten op maat zo duurzaam mogelijk aan. **We creëren een blijvende meerwaarde voor klanten, aandeelhouders en stakeholders.**

Onze sterktes? Voortdurende innovatie, technische performantie en een gedreven klantgerichtheid. We zoeken partners buiten onze grenzen en laten ons inspireren door onze gedeelde ervaringen.

Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen vormen al jaren de rode draad van onze werking. Het is onze ambitie om met water-link uit te groeien tot de trendsetter, voorkeurspartner én voorkeurswerkgever van het veranderende waterlandschap.



“Vandaag checken bijna alle digitale meters, zo’n 200.000 stuks, twee keer per dag de meterstand: dat is een stroom van data die we binnenhalen. De manier waarop we bij water-link met die verandering zijn omgegaan, is om trots op te zijn.”

Nico Kanora, IT-manager

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.

We innoveren

- door diensten rond circulair waterverbruik uit te bouwen,
- door slimme monitoringsystemen op te zetten,
- door als *one stop shop* een vlotte service te bieden.

We investeren in slimme partnerships

- door synergieën op te zetten om waardecreatie te vergroten,
- door facilitator te worden voor aanbieders van innovatieve waterproducten,
- door en accelerator te worden voor start-ups die inzetten op duurzaamheid.

We bouwen aan de toekomst

- door processen efficiënter en *data driven* te maken binnen de nieuwe structuur,
- door onze teams te inspireren en te motiveren met peoplemanagers,
- en de ontwikkeling van onze medewerkers te ondersteunen met opleiding en coaching.

Onze kernwaarden

- Aan vertrouwen moet je bouwen.
- Innovatie is de sleutel tot een duurzame toekomst.
- Zonder verantwoordelijkheid halen we geen doelen.
- Onze gedeelde goesting zorgt voor gedrevenheid.

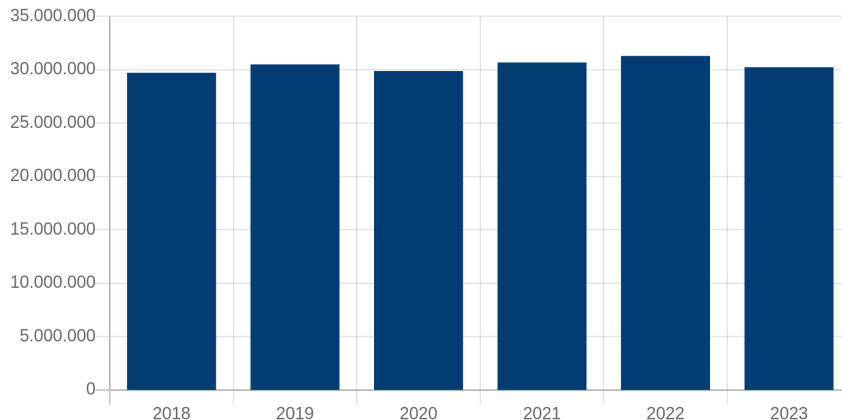
Onze activiteiten



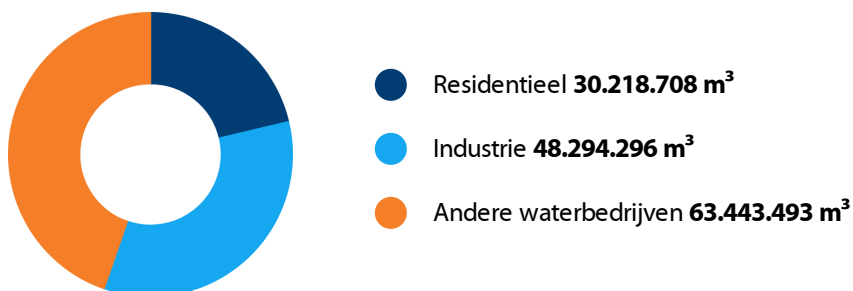
Drinkwater voor particulieren produceren, transporteren, distribueren en leveren

We leveren veilig en gezond water voor mens en milieu

Residentiële leveringen in m³



Drinkwater voor particulieren



Drinkwaterkwaliteit



“Kraanwater blijft de beste keuze, zegt wetenschap.”

Kwaliteitsklachten opvolgen

Het beheer van drinkwaterklachten is cruciaal in waterdistributie. Een efficiënt proces is essentieel, met heldere communicatie en nauwkeurige registratie. We streven daarom naar vlotte afhandeling van kwaliteitsklachten om het vertrouwen in ons drinkwater snel te herstellen.

Het onderzoek en de respons moeten grondig zijn en snel verlopen; informatie ter plekke verzamelen, watermonsteranalyse uitvoeren relevante documentatie raadplegen om de oorzaak te achterhalen. Dit beheer is van essentieel belang om de kwaliteit en betrouwbaarheid van de drinkwatervoorziening te waarborgen.

	2022	2023
Aantal kwaliteitsklachten	44	28
Aantal gegronde klachten*	4	7
Doorlooptijd afhandeling klacht in dagen	3	4

PFAS in drinkwater

Ons drinkwater wordt nauwgezet gecontroleerd en voldoet aan strenge regelgeving. In de Europese drinkwaterrichtlijn is een normwaarde opgenomen voor de 20 meest relevante individuele PFAS (PFAS-20): de som van deze PFAS-moleculen moet minder dan 100 nanogram per liter bedragen. Voorts stelde de Europese Autoriteit voor voedselveiligheid (EFSA) een toetsingswaarde voor van 4 ng/l voor de som van 4 PFAS moleculen (EFSA-4): PFOS, PFOA, PFNA en PFHxS.

Ook in 2023 **voldeed het drinkwater van water-link zowel aan de Europese drinkwaterrichtlijn (PFAS-20) als aan de kwaliteitseisen van de drinkwaterregulator m.b.t. EFSA-4.**

Klantenservice

Van Digitaal Naar Beter

In 2023 hebben we verder op het succes van de digitale watermeter kunnen bouwen. Zo hebben we **steeds minder minnelijke schikkingen vanwege onzichtbare lekken** moeten treffen.

Door onze proactieve aanpak via lekdetectie kunnen we **klanten tijdig informeren**. Komen er alsnog aanvragen binnen, dan worden die vaker toegekend omdat ze voldoen aan de wettelijke vereisten.

Daarnaast hebben we ons op **contractloze installaties** gefocust. Via de digitale meter zien we welke meters zonder gekende abonnee water verbruiken. Door samenwerking tussen de afdeling Producten en Diensten en Klantcontactcenter (KCC) hebben we deze abonnees geïdentificeerd. Zo hebben we dit cijfer in 2023 sterk kunnen reduceren.

Aanmaakjaar	2021	2022	2023
Totaal aantal aanvragen	372	236	173
Aantal aanvragen goedgekeurd	158	116	110

Klanttevredenheid

Ondanks de inzet van het Klant Contact Center (KCC) zagen we in 2023 een langere doorlooptijd voor klachten, die echter tegen het einde van jaar weer was weggewerkt. Dat zorgde voor een daling van onze **klanttevredenheid tot 70%**. We verwachten hier opnieuw een sprong omhoog te maken omdat we nog meer **op opleiding en coaching van onze medewerkers** hebben ingezet.

We spelen korter op de bal in de analyse van geschreven vragen van klanten waardoor we nu ook gerichter kunnen bijsturen en acties kunnen ondernemen. In 2022 deden we dit al voor de gesproken vragen, waardoor **we nu een constante bereikbaarheid hebben van meer dan 80%**.

Mijn water-link, het persoonlijke online dashboard voor klanten, werkt mee als een eerstelijns digitaal loket dat helpt bij meldingen van bijvoorbeeld een lek en inzicht geeft in meterstanden en facturatie.

70%

klanttevredenheid

80%

constante bereikbaarheid

Rapport opvolging klachten

We zien jaar na jaar dat het aantal klachten afneemt. Dat komt ook door de digitale meter, die ons de info geeft waarmee we klanten gerichter kunnen helpen. We vermijden zo ook verrassingen aan klantenzijde.

Door de digitale meter zijn we in staat om terugstroom van water op ons net te detecteren. We gaan na of die terugstroom een bedreiging voor de waterkwaliteit kan vormen. Indien nodig sturen we een keurder naar het betrokken adres. Die maakt een analyse en geeft aan de klant een bindend advies om de situatie te verbeteren. In sommige gevallen moeten we tot een tijdelijke afsluiting overgaan om ernstige vervuiling van ons net te voorkomen. Gevolg: minder kwaliteitsklachten.

Klachten	2021	2022	2023
Niet ontvankelijk	5	4	10
Niet gegrond	213	82	74
Gegrond	486	147	100

Distribueren en leveren

Investeren in het leidingnet

Water-link investeert op een gestructureerde wijze in haar leidingnet, zowel in uitbreidingen voor nieuw klantenbehoefte, nieuwe woonprojecten of vragen vanuit de bedrijfswereld, als in vernieuwingswerken voor het bestaande leidingnet.

De vernieuwingswerken worden aangestuurd door een asset-gedreven aanpak, die gebaseerd is op een methodologie die leeftijd, materiaal en incidentgeschiedenis combineert tot een risicoscore; deze score is een in de sector gehanteerde methode (SNAX) die als doelstelling heeft het juiste investeringsniveau te handhaven.

Zo wil water-link leveringszekerheid blijven garanderen, de kwaliteit van het geleverde water op hoog niveau houden en de lekverliezen zo veel mogelijk beperken.

Deze laatste worden vaak uitgedrukt als het volume Non-Revenue Water (NRW): het volume water dat geproduceerd wordt zonder dat er inkomsten tegenover staan. Het NRW is ook verwerkt in de International Leakage Index (ILI), die binnen water-link als KPI wordt opgevolgd.

Bij deze werken streeft water-link steeds het 'minder-hinder' principe voor de burger na; zo wordt meer dan 90% van de vernieuwingswerken in synergie met andere nutsmaatschappijen uitgevoerd.

Daarnaast is water-link bij grote infrastructuurwerken, zoals rioleringswerken of de Oosterweelwerken, verplicht om haar leidingen te verplaatsen. Dit leidt eveneens tot grote investeringen van meerdere miljoenen euro.

In totaal heeft water-link in 2023 59,74 kilometer aan nieuwe distributieleidingen (diameter 100-300 mm) en 1,69 kilometer aan nieuwe aanvoerleidingen (diameter +400 mm) aangelegd.



Afvalwater: riolen vernieuwen, onderhouden en herstellen

Bijdragen tot de zuivering van water

De rioleringsgraad in het werkingsgebied van water-link is zeer hoog – In Stad Antwerpen ongeveer 99,7%. We houden de infrastructuur op een kwalitatief peil om op een degelijke en veilige manier waterafvoer te garanderen. Zo staan we in voor een toekomstgerichte waterhuishouding.

Water-link bleef ook in 2023 opnieuw in de vernieuwing, uitbreiding en de renovatie van de rioleringsinfrastructuur investeren.

Daarbij is klimaatverandering een grote uitdaging voor de komende jaren. Steden als Antwerpen zijn kwetsbaar voor stortregens. Grote afvoerdebieten en verharding zorgen ervoor dat de huidige rioleringen veel water te slikken krijgen. Dat kan voor wateroverlast zorgen. **Daarom zetten we de laatste jaren intensief in op het ontwerp en de bouw van robuuste en klimaatresistente afvoersystemen, zoals ondergrondse waterbuffering in Stad Antwerpen.**



“Het is niet omdat je in de straat asfalt- of betonverharding ziet, dat we ondergronds water niet laten infiltreren.”

Lieven Lauwerys, Account Manager

Anderzijds werden ook veel nieuwe projecten opgestart, zowel in studiefase als in uitvoering. Dit betekent de komende jaren opnieuw een drukke periode op vlak van aanbesteden, bouwen en projecten opleveren.

Dit zal zich dan ook in het straatbeeld laten opmerken door tijdelijke omleidingen, veel werfverkeer, graafkranen en vrachtwagens die voor grondtransport worden ingezet. Ook daar maken we zoals altijd werk van minder hinder. Meer daarover in ons duurzaamheidsrapport.

Waterplannen stad Antwerpen

Stad Antwerpen klimaatrobuust houden betekent slim omgaan met droge en natte perioden. Dat is en blijft het kader voor onze plannen en werken, ook in 2023.

Met onze infrastructuurwerken scheiden we afvalwater van hemelwater, voeren we hemelwater af om overlast te voorkomen, laten we het maximaal infiltreren, maar bufferen we het evengoed ondergronds om bovengronds groen dat de straten opfleurt en afkoelt water te kunnen geven.

Er is niet één plan: we werken met de Stad, AG Vespa, Aquafin, Woonhaven en andere partners samen aan plannen. Een hemelwaterplan bevat welk type afwatering voor welk gebied het meeste geschikt is. Omdat de situatie in elke wijk verschilt, hebben die elk een wijkplan.

Omgaan met water in een stadsomgeving is een pittige evenwichtsoefening. Er komen weersstatistieken bij kijken, budgetten, stadsontwikkeling, grondwaterstand, wijken, geografie, droogte, technologie, data, coördinatie...

Infrastructuur & onderhoud

Het volledige werkingsgebied in beheer bij water-link is 2.352 km waarvan 1.469 km in Stad Antwerpen met de 9 districten. In 2023 hebben we in totaal 43 km nieuwe rioleringen aangelegd.

38

**miljoen euro
geïnvesteerd in vervanging
en uitbreiding**

412

**rioolaansluitingen
geplaatst**

130

km riolering geruimd

De Antwerpse stadslus

Einde mei 2023 startten de infrastructuurwerken aan de Antwerpse Stadslus. De Stadslus is een traject van bijna 2 kilometer in het historische centrum. Bij deze ingrijpende vernieuwingswerken worden zowel de riolering, de drinkwaterleidingen, de bestrating als de tram-infrastructuur volledig aangepakt in samenwerking met Aquafin en De Lijn, in opdracht van Stad Antwerpen.

Water-link vernieuwt de volledige hoofdriolering en de huisaansluitingen. Waar voldoende ruimte is, wordt een **gescheiden riolering** aangelegd. Met poreuze betonbuizen kan **regenwater infiltreren**. We voorzien ook **nieuwe aansluitingen voor het afval- en regenwater** voor afvoer bij grotere regenbuien op de gemetste ruien, de oude stadsgrachten. De totale investering bedraagt ongeveer 20 miljoen euro waarvan water-link 7,5 miljoen euro voor rioleringswerken draagt. In 2025 zouden de werken afgerond zijn.

Ingebruikname Royerssluis

Sinds september 2023 **beschermt het Vijzelgemaal Royerssluis en het pompstation Mexicostraat de Antwerpse binnenstad en enkele buurddistricten tegen wateroverlast**. De nieuwe installatie die we in samenwerking met Aquafin realiseerden, kan 8.000 liter regenwater en 500 liter afvalwater per seconde verwerken.

Het vijzelgemaal regelt met vier gigantische (Archimedes) schroeven het transport van regenwater, dat via de ruien vanuit de binnenstad en enkele randgebieden wordt aangevoerd en naar de Schelde moet. Er is ook een bypass voorzien die regenwater gravitair naar de Schelde voert wanneer die op een laag waterpeil staat. Omdat het water dan niet moet worden opgevijseld, besparen we energie. De bypass is een grote betonnen koker van ongeveer 450 meter, die dankzij de ruime afmetingen van 4 bij 2,5 m (B x H) volledig toegankelijk is.

Het nieuwe afvalwaterpompstation aan de Mexicostraat zal het afvalwater vanuit de binnenstad richting de waterzuivering van Antwerpen Zuid verpompen.

Masterplan Lillo: gescheiden rioleringsstelsel

Samen met de stad Antwerpen voorzag water-link i.s.m. Aquafin alle straten in het fort van Lillo van een gescheiden riolering. Die sluit aan op een nieuwe kleinschalige waterzuiveringsinstallatie (KWZI). De werken om het Scheldedorpje in zijn historische vorm te herstellen, waren eind 2023 klaar.

Naast het **gescheiden rioleringsstelsel, heeft water-link ook voorzien dat regenwater** grotendeels via wadi's en poreuze voegen tussen de kasseiverharding **kan infiltreren**.

Gezien het historische karakter van Lillo werden de rioleringswerken met archeologisch onderzoek gecombineerd. Op deze manier werden bij onze ingreep de aanwezige archeologische vondsten in kaart gebracht. Daarmee kunnen we de geschiedenis en evolutie van Fort Lillo achterhalen. De totale investeringskost bedraagt ongeveer 1,9 miljoen euro waarvan water-link circa 1,2 miljoen euro voor de rioleringswerken draagt.

Groenblauw in Berchem

In september 2023 zijn district Berchem en water-link i.s.m. Aquafin van start gegaan met de heraanleg van de Kanunnik Peetersstraat, Wapenhaghestraat en een deel van de Florent Bauduinstraat.

We zetten bovengronds volop in op een **groenere en verkeersveiliger woonomgeving**, en op een **sterke ontharding van de straat**.

Het regenwater van de resterende nieuwe straatverharding verzamelen we in centrale wadi's waar het **maximaal kan infiltreren** naar de ondergrond. Enkel bij zeer hevige regenbuien voeren we regenwater af. Daarvoor is een aansluiting op de Brilschansvijver voorzien. Bovendien vervangen we de oude, gemengde riolering door een **gescheiden riolering** en vernieuwen we de drinkwateraanvoerleiding.

De totale lengte van de riolering die we vernieuwen is 1 km en water-link draagt hiervoor circa 2,8 miljoen euro van de totale investering van 4 miljoen euro.

In de randgemeenten

In Mortsel, Edegem, Hemiksem, Kapellen, Ranst, Schoten, Kalmthout en Hove zijn we in nauwe samenwerking met de gemeenten verantwoordelijk voor het beheer en het onderhoud van de rioleringen. We investeren de saneringsbijdrage om rioleringen aan te leggen en te vernieuwen: daaraan besteedden we 11 miljoen euro in 2023.

Daarnaast hebben we met de gemeenten de hemelwater- en droogteplannen ontwikkeld. Die waren tegen einde 2023 klaar. Vanuit het strategisch asset management plan hebben we ook topkritische rioleringen gelocaliseerd, die we ten laatste in 2024 met camera-inspectie zullen controleren.

Investerings

Inspectie leidingnet

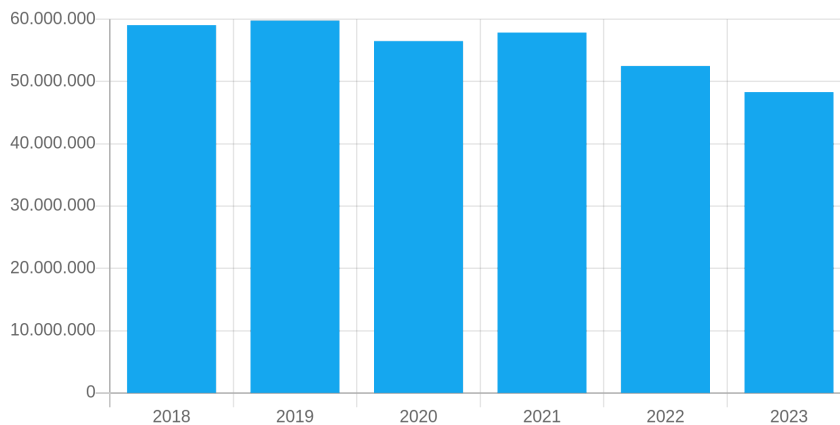
2023 was globaal een zeer druk jaar voor de rioleringsactiviteiten. Er werden door water-link zelf of in samenwerking met partners zoals Stad Antwerpen, AG Vespa, Agentschap Wegen en Verkeer en De Lijn veel nieuwe infrastructuur- en rioleringsprojecten geïnitieerd en gerealiseerd. Het totaalbedrag dat werd aanbesteed ten laste van water-link bedroeg ongeveer 70 miljoen euro.



Industriewater produceren, transporteren en leveren

We garanderen leveringszekerheid, vandaag en morgen

Industriële leveringen in m³



Drinkwater voor particulieren



- Residentieel **30.218.708 m³**
- Industrie **48.294.296 m³**
- Andere waterbedrijven **63.443.493 m³**

Visieplan industrie

Het waterlandschap binnen de industrie is stelselmatig aan het veranderen. De industrie wenst haar proceswaterbehoeften te verminderen. De omslag naar circulaire oplossingen is ingezet en zal zich waarschijnlijk verderzetten. Leveringszekerheid en competitiviteit blijven cruciale aandachtspunten.

Het belang van water zal in de toekomst toenemen en mee bepalen of grote industrie nog levensvatbaar blijft in Vlaanderen. Het veranderende landschap zorgt voor nieuwe opportuniteiten, zowel op vlak van samenwerking tussen bedrijven als binnen de ontwikkeling van nieuwe diensten. Commerciële modellen die zuiver gebaseerd zijn op volumeverkoop daarentegen, komen onder druk wanneer bedrijven stelselmatig hun watervraag gaan afbouwen.

Water-link zelf bevindt zich ook in een verandering. Voor de industriële klanten is het behandeld water een cruciale bron in de productieprocessen, zoals koel- of stoomtoepassingen.



Vlaamse
overheid



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU



Circulair koelwaterproject Antwerpen

Met het koelwaterproject in Antwerpen introduceert water-link een nieuw, circulair product, wat de positie van water-link versterkt en een duurzaam alternatief biedt voor de industrie. Met het koelwaterproject zal water-link het afvalwater recycleren en opwaarderen tot koelwater voor bedrijven in de Antwerpse haven. Het is een circulair verhaal waarbij het voorgezuiverde afvalwater van 600.000 Antwerpenaren uit zuiveringsstations van Aquafin gebruikt wordt als nieuwe ruwwaterbron voor industriewater. Daarmee vrijwaren we het Albertkanaal, onze zoetwaterbron voor drinkwater, en zetten we een eerste, belangrijke stap naar circulair water voor de industrie.

Dit samenwerkingsproject kadert binnen de Blue Deal, het actieplan waarmee de Vlaamse regering de strijd aangaat tegen droogte en waterschaarste. Het bevat meer dan 70 acties en 400 projecten. Met de Blue Deal slaat Vlaanderen de weg in van minder verharding, meer vernatting en maximaal circulair watergebruik.

Afvalwater hergebruiken in Gent

Ook in de haven van Gent ontwikkelt water-link circulaire oplossingen rond het Rodenhuizedok in samenwerking met bestaande industriële klanten.

Het gezuiverd bedrijfsafvalwater verder worden opgewerkt en opnieuw in de productieprocessen worden ingezet. Hierdoor verlaagt de druk op het oppervlaktewater in het Kanaal Gent-Terneuzen.

Industriële klantenbasis uitbreiden

Binnen de veranderende industriële context heeft water-link de ambitie om zijn leiderspositie te behouden en versterken. Een heldere strategie, gekoppeld aan een duidelijk plan van aanpak, moet de richting en prioriteiten voor het industrieel segment duidelijk maken. De leveringszekerheid voor industrie via installaties voor behandeld water is van cruciaal belang.

Deze beweging zorgt er ook voor dat bijkomende klanten besluiten om mee aan te koppelen. Zo voorziet de waterbehandelingsinstallatie Induss I een aantal (petro)chemische bedrijven in de haven van Antwerpen van gedemineraliseerd water met complete outsourcing. Van bron tot levering, met back-up, monitoring en administratie inbegrepen.

Bayer Agriculture besloot in 2022 om mee in zee te gaan. Het zal als nieuwe klant op het gedemineraliseerde waterleidingnetwerk langs de Scheldelaan aangesloten worden om hoogkwalitatief water van Induss I af te nemen.

Industriële waterlevering	
miljoen m ³ levering behandeld water aan de industrie	11,1
Beschikbaarheid installaties	
Induss I	100%
Induss II	99,91%
Induss III	99,90%
Induss V	100%
Induss VI	100%
Induss VII	99,90%
m ³ volume bulkwater	14047

Leveringsovereenkomsten

Covestro – Envalior

Voor het chemiebedrijf Covestro zullen we vanaf 01/01/2025 deminwater en proceswater leveren. In een eerste fase doen we dit in samenwerking met buurbedrijf Envalior. Om in een tweede fase een nieuwe deminwaterfabriek te bouwen op deze site, op basis van verhoogde deminwater afnames langs de Scheldelaan. Met deze nieuwe samenwerkingsovereenkomsten zullen we de deminwatercluster van water-link in de Antwerpse haven verder uitgebouwen en versterken.

Vanaf midden 2026 zullen we ook de mogelijkheden hebben om circulair koelwater te leveren aan Covestro.

Frans Tijsmanstunnel

Onder de Frans Tijsmanstunnel ligt een leiding DN900, een strategisch belangrijke aanvoerleiding voor water-link. Via deze leiding voorzien we onze klanten aan de Scheldelaan en op Linkeroever van drinkwater.

Door de jarenlange insijpeling van water met strooizout raakte de aanvoerleiding sterk aangetast. **Pal onder het wegdek van de Tijsmanstunnel maken de moeilijke toegang en tal van kabels en leidingen in de koker van deze werken een project 'buiten categorie'!**

Om veiligheid en leveringszekerheid op elk moment te garanderen, bereidden alle betrokken afdelingen – Operations, bijgestaan door Legal, Aankoop en Preventie – de werken tot in de puntjes voor. Daarvoor werkten ze nauw samen met partners zoals o.a. Agentschap Wegen en Verkeer.

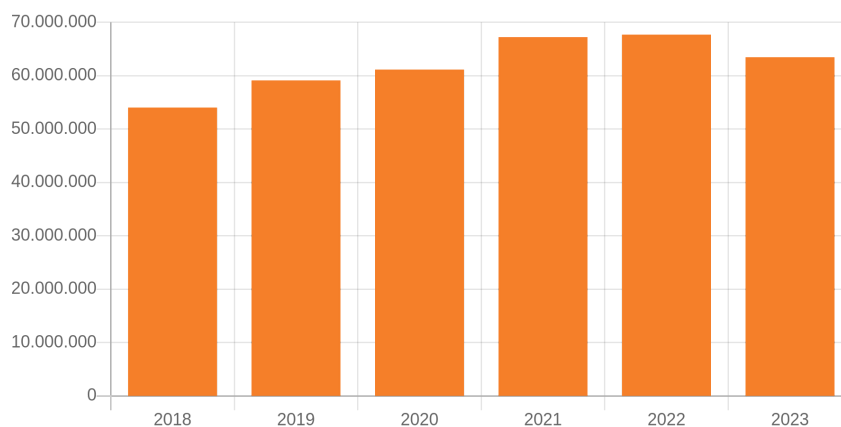
Op basis van de data en inzichten die we in 2022 verzamelden, konden we in het voorjaar van 2023 een bypassleiding aanleggen en de huidige DN900 buiten dienst stellen. In 2024 werkt het team van aanvoerleidingen samen met de dienst aankoop verder om later dit jaar te kunnen starten aan de definitieve herstellingen.



Drinkwater voor waterbedrijven produceren en transporteren

We garanderen leveringszekerheid, vandaag en morgen

Leveringen aan andere watermaatschappijen in m³



Drinkwater voor particulieren



- Residentieel **30.218.708 m³**
- Industrie **48.294.296 m³**
- Andere waterbedrijven **63.443.493 m³**

Partnerships & samenwerking

Aanvoerleiding Viersel-Walem in samenwerking met Pidpa

Water-link bekijkt samen met Pidpa de investering in een nieuwe verbindingsleiding (DN900) tussen reinwaterkelder 2 van de zuiderproductie in Duffel-Walem en de collector naast het Albertkanaal in Viersel. **Op die manier versterken we het drinkwaternet.**

De nieuwe leiding zal op vijf plaatsen aan een bestaande watertoevoerleiding van Pidpa (DN650) worden gekoppeld. Bovendien zal ze in staat zijn om dagelijks 90.000 m³ drinkwater van onze productie in Oelegem naar die in Walem te transporteren.

Zowel Pidpa als water-link zullen in staat zijn om de leiding te voeden, waardoor we elkaar in de toekomst beter kunnen ondersteunen.

In 2022 vond het openbaar onderzoek van het gewestelijk ruimtelijk uitvoeringsplan (GRUP) plaats. In 2023 werd het GRUP goedgekeurd.

Balancing model en werkgroep impactstudie

In 2023 werkten de drinkwaterbedrijven samen aan een **update van het Strategisch Plan voor de Waterbevoorrading in Vlaanderen**. Nu klimaatverandering voelbaar wordt, is goed samenwerken en slim investeren in klimaatrobuuste oplossingen de weg vooruit. Water-link staat in voor 40% van de drinkwaterproductie in Vlaanderen: onze rol hierin is aanzienlijk.

Samen met de andere drinkwaterbedrijven identificeerden we **“no regret” investeringen** waarbij we de brede impact van die projecten niet uit het oog verloren.

Voor dat laatste ontwikkelden we een **eerste versie van de Impactwijzer**: die evalueert de brede impact van onze investeringen op 6 domeinen:

- kost
- klimaat
- natuur
- bronbescherming en –diversificatie
- leveringszekerheid
- andere watergebruikers

Met de impactwijzer waken we er als drinkwaterbedrijven over dat we projecten realiseren die niet enkel de drinkwatersector vooruithelpen, maar ook bijdragen aan een **sterk, globaal watersysteem voor Vlaanderen**.

In 2024 bekijkt een **panel van experts** het projectenportfolio van de drinkwaterbedrijven. Als sector verwelkomen we inhoudelijke discussie en bijkomende inzichten. Alleen zo kunnen we samen een weerbaar waterlandschap in Vlaanderen vormgeven.

Leveringsovereenkomsten

Extra leveringen aan De Watergroep in Zemst

Vanaf 2024 levert water-link aan De Watergroep 4 miljoen m³ — of gemiddeld 11.000 m³ per dag — drinkwater op jaarbasis aan het afleverpunt In Zemst. Dat komt uit het waterproductiecentrum Walem ten noorden van Mechelen, waarbij water-link zich verbindt om een bijkomende leiding en pompstation te plaatsen die tot 20.000 m³ per dag kan leveren. Zo is De Watergroep ook in droge zomers zeker van water.

Kennis opbouwen om met droogte om te gaan

De zomer van 2022 bracht droge maanden met zich mee. Ondanks de druk op het Albertkanaal en de Maas kwam de levering van drinkwater nooit in de problemen. Meer nog, op basis van onze praktijkervaring dat jaar konden we **in 2023 stappen vooruitzetten om ons nog weerbaarder te maken**.

Concreet implementeerden we drie acties:

1. We verfijnen de sensordata vanuit het Aquaspice-project

in samenwerking met VITO om ons model van het Albertkanaal te verfijnen. Zo kunnen we in de toekomst de toestand van het kanaal zowel kwalitatief als kwantitatief, nauwkeuriger opvolgen. Daardoor kunnen we straks samen met De Vlaamse Waterweg betere operationele beslissingen in tijden van droogte nemen.

2. We implementeerden een droogtedashboard met live data

over de status van onze zoetwaterbron, productie en levering. Dit dashboard verzamelt alle noodzakelijke informatie om snel en duidelijk een inschatting te maken van de impact van de droogte op onze werking. Het laat onze operationele teams snel schakelen, en we nemen data-gedreven beslissingen.

3. De KUL maakte een update van de studie van de langetermijnimpact

van klimaatverandering op de Maas en het Albertkanaal op basis van de inzichten en sensordata uit de zomer van 2022. De studie bevestigt dat de impact op het kanaal significant zal zijn, maar bevestigt ook dat, volgens de huidige klimatologische inzichten, we met de realisatie van het koelwaterproject en het nieuwe spaarbekken voldoende weerbaar zullen zijn om de gevolgen op te vangen.

Stap voor stap komen we dichterbij een klimaatrobuuste drinkwatervoorziening.



“Feit is dat we ons watersysteem met alle betrokkenen samen beheren: de Vlaamse Waterweg, Port of Antwerp-Bruges en water-link. Met data onderbouwen we ons overleg, beleid en onze besluitvorming, en stemmen we onze noden op elkaar af.”

Sven Kempeneers, Procestchnoloog Exploitatie

Onze strategie in de praktijk



Onze strategie in de praktijk

Innoveren, verduurzamen, beter met data werken, investeren in slimme partnerships

Bouwen aan het team van de toekomst. Ontdek hoe onze strategie elke dag werkt

Voortdurend verbeteren

Naast onze projecten verbeteren we stapsgewijs ook **onze interne processen**. We doen dat op een risico- en procesgedreven manier.

Robotic Process Automation (RPA)

Met Robotic Process Automation (RPA) laten we een digitale robot repetitieve taken uitvoeren. Deze virtuele assistent **neemt duidelijke, eenvoudige en repetitieve processen op zich waardoor onze teams meer tijd voor kerntaken krijgen. Zo draagt hij ook bij tot medewerkerstevredenheid.**



“Een robot die repetitieve taken overneemt: het is één van de vele gezichten van digitalisering bij water-link.”

Kathleen Van Houtte, Manager backoffice

In de eerste fase zetten we hem in bij Facturatie & Inning, waar hij onder meer cases sorteert en de handling op zich neemt van de afbetaalplannen die wij opstellen en invoeren.

Sinds de tweede fase, maart 2023, neemt hij ook taken bij ons klantencenter op, zoals de gegevens uit het bevolkingsregister verwerken die na de jaarlijkse upload niet konden worden toegewezen. Hij sorteert ook inkomende klantenmails en checkt e-mails die niet aankomen.

Standpijpen voor veilig tijdelijk water

Met het project “Veilig Tijdelijk Water” zijn eigen medewerkers verantwoordelijk voor de installatie van standpijpen. Dankzij de integratie met het SAP-systeem hebben we niet alleen **kostenbesparingen gerealiseerd maar ook het proces efficiënter gemaakt.**

We kunnen nu elke fase van het proces nauwkeurig opvolgen. Dat is een goede basis om onze processen in de toekomst verder te optimaliseren.

Beter met data

Onze datastrategie is sinds enkele jaren op twee pijlers gebouwd:

- **Ons databeheer verbeteren**
Met steeds meer kwalitatieve data werken
- **Ons gebruik van die data optimaliseren**
Onze rapportering verder aanscherpen.

Binnen databeheer streven we naar een betere datakwaliteit in onze systemen. Daarom zijn we gestart met een interdepartementele samenwerking, die we de datadomeinwerking noemen. In deze datadomeinen brengen we issues in kaart en bekijken we hoe we deze kunnen oplossen, en belangrijker, kunnen voorkomen. Dit leidt tot **betere processen, betere werkinstructies** en vaak ook tot aanpassingen in onze systemen.

In 2022 zijn we gestart met de datadomeinen 'assets', 'aansluitingen' en 'klant'. In 2024 bekijken we of we een gelijkaardige interdepartementele samenwerking kunnen opzetten rond materialen.



“We hebben ons platform echter ‘open’ opgezet: we kunnen nieuwe data zoals locatie- en landgegevens binnenhalen en die koppelen aan onze watermeterdata. Dat verdiept onze inzichten, en daarmee zetten we dan weer stappen vooruit.”

Hans Smeuninx, Asset manager

Binnen datagebruik streven we naar een betere rapportering en een betere beschikbaarheid van data. We willen een Selfservice Business Intelligence (BI) organisatie worden, waarin rapportenbouwers van de business zelf hun rapporten kunnen opstellen.

In 2023 werd het project rond Historische Procesdata gerealiseerd. Hierbij werden alle data van onze procescontrolesystemen (SCADA) in ons Data Integratie Platform (DIP) ingebracht. **Vanuit dit DIP is deze data bewerken veel gemakkelijker en kunnen we op een snelle manier rapportering in Power BI voorzien.** In de toekomst willen we ons DIP uitbreiden zodat data uit verschillende systemen gemakkelijk in rapporten kan worden gecombineerd. Bovendien maakt ons platform een vlottere uitwisseling van data tussen systemen mogelijk.

Artificiële Intelligentie (AI) zet grote stappen in een hoog tempo, en water-link mag deze sneltrein niet missen. We bekijken welke cases interessant kunnen zijn en hoe we hierrond relevante kennis kunnen verwerven. Ons dynamische dataplatform moet de mogelijkheid geven om AI-modellen efficiënt en trefzeker te voeden.

Bouw Intelligent Control Center bijna voltooid

Op dit moment bouwen we een state-of-the-art controlecentrum in Walem. Ultramodern, en volledig in lijn met onze duurzame principes.

Het Intelligent Control Center (ICC) wordt niet alleen energieneutraal, maar ook volledig fossielvrij. Door de controle van onze productie en distributie daar te centraliseren, zal water-link een pak efficiënter en groener werken.

In februari 2022 gingen de bouwwerken van start. Onze IT-teams doen er alles aan om de noodzakelijke apparatuur tijdig te leveren, zodat het ICC verder kan worden uitgerust met de nieuwste technologieën. Eind 2023 ronden we de bouwwerken af en is het tijd voor de inrichting. Midden 2024 plannen we de effectieve verhuizing. De plechtige opening van het ICC, dat plaats zal bieden aan 65 medewerkers, is gepland voor 2 oktober 2024.

Investeren in slimme partnerships

Projecten Labo en Blue Stream

In juni 2020 beslisten de raden van bestuur van Pidpa en water-link om de krachten te bundelen in een gezamenlijk labo. In 2023 werd er verder gewerkt aan de realisatie van dit gezamenlijk labo. De personeelsuitwisseling, gestart in 2022, werd doorgezet. **Hierdoor realiseren we nu al een win-situatie op vlak van kennisdeling en samenwerking.**

Daarnaast werden de voorbereidingen getroffen voor de opzet van een uniform kwaliteitsbeheersysteem, een cruciaal onderdeel voor de werking van een geaccrediteerd en erkend drinkwaterlaboratorium. In kader van de toekomstige accreditatie van het gemeenschappelijk labo zijn eveneens de gesprekken met BELAC, de Belgische Accreditatie-instelling, in het najaar 2023 opgestart.

Ook werd er verder werk gemaakt van het vergelijken en op elkaar afstemmen van de operationele werking, van documentbeheer tot de analyse-werking. **Om de integratie van de twee labo's te faciliteren, werd in september 2023 een nieuwe labomanager aangeworven.**

Bovenop de operationele integratie, werd in 2023 hard gewerkt aan de vereisten van één labogebouw. De verschillende mogelijkheden worden verder in kaart gebracht.

In 2023 werd intensief verder gewerkt aan de fusie met Pidpa. Er werd hard gewerkt om einde 2023 als één klaar te zijn. Tot we, niet zo heel ver van de deadline 1 januari 2024, van Pidpa vernamen dat ze de pauzeknop induwden.

Blue app

In 2023 werd er verder gewerkt aan de samenwerking met de Universiteit Antwerpen. Twee labomedewerkers van UA Antwerpen werden begeleid en opgeleid door onze collega's. In parallel werkten we samen verder aan het uitwerken van het businessplan voor Blue App labo van Universiteit Antwerpen.

De conclusie van dit businessplan is echter dat het project op de korte en lange termijn niet financieel rendabel is. Daarom werd er begin 2024 besloten om deze samenwerking niet verder uit te werken.

Water-link en Universiteit Antwerpen geloven echter beiden sterk in de kracht van een wederzijdse samenwerking. Zo werd er rond PFAS reeds een klein onderzoeksproject gelanceerd in 2023. In 2024 onderzoeken we beide hoe we in de toekomst sterker kunnen samenwerken op verschillende domeinen, waaronder duurzaamheid, digitalisatie en waterkwaliteit.

Samenwerkingsovereenkomst Vlaamse Waterweg

De Vlaamse Waterweg (DVW), beheerder van onze bron het Albertkanaal, is een belangrijke partner voor water-link. In periodes van droogte werken we operationeel nauw samen en stemmen onze teams frequent met elkaar af.

Om het belang van onze dynamiek te bekrachtigen en die breder te structureren, **werkten we in 2023 een samenwerkingsovereenkomst** uit. Formeel ondertekend in februari 2024 bevat die niet alleen concrete operationele afspraken voor periodes van droogte. Ze vat ook onze intentie om samen te werken aan **de algemene leveringszekerheid en klimaatadaptatie van het Albertkanaal**, de belangrijkste zoetwaterbron in Vlaanderen.

Bouwen aan het team van de toekomst

Water-link is voortdurend in beweging. Om de organisatie klaar te maken voor de toekomst, is het nodig mee te bewegen. **Als organisatie met een ingenieurs-DNA werken we, ten eerste, steeds meer data-gedreven.** Dat vraagt niet alleen om nieuwe systemen, maar ook om aangepaste vaardigheden. We begeleiden onze mensen voortdurend in deze transitie, zodat zij vandaag én morgen een impactvolle rol kunnen blijven uitoefenen.

Met de organisatie verandert ook het leiderschap. Lijnmanagers hebben, zeker in een organisatie in voortdurende verandering, een voorbeeldfunctie. Het is aan hen om het beste uit hun teams te halen, zich te omringen met verschillende competenties en zich voortdurend te laten uitdagen door nieuwe inzichten. Dat kan enkel in een context van vertrouwen. **Mensgericht leidinggeven met ruimte voor transparantie en inspirerende duidelijkheid, daar zetten we op in, zonder de technische competenties uit het oog te verliezen.**

We koesteren ook onze experts. Zij zijn degenen die hun probleemoplossend vermogen ten dienste stellen van de uitdagingen die op ons pad liggen. Voor hen stippelen we aparte trajecten uit, waarbij veel aandacht is voor continu leren en werken in gemengde teams waarin meerdere disciplines samenwerken.

495

medewerkers

(234 contractuelen, 261 statutairen)

298

opleidingen in 2023

21,29 opleidingen per medewerker

28

arbeidsongevallen

(incl. 7 bij woon-werkverkeer)

waarvan 13 ongevallen met werkverlet op de werkvloer

Talentontwikkeling en training

Bij water-link investeren we in de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Talentontwikkeling en training behoren dan ook tot de speerpunten van ons HR-beleid. Ook in 2023 boden we onze medewerkers een divers opleidingspakket aan, dat bestond uit on the job trainingen, externe cursussen en online opleidingen via onze eigen platformen.

Leiderschapstraject Socrates

Leiderschap gaat erom dat je krachtgericht te werk gaat en jouw werknemers aantoont dat ze meer kunnen dan ze denken. **Om de leidinggevende binnen water-link te ondersteunen in hun persoonlijke groei en die van hun team, startte het programma 'Socrates' drie jaar geleden.**

Leiderschap ontwikkelen is een kwestie van lange termijn. Het Socrates-programma startte in 2021. Aan de hand van zes modules werd leiderschap uitgewerkt. In 2022 werden follow-up sessies en intervisies georganiseerd. In 2023 zet water-link dit verder met 3 leadership pitstops, die elk drie delen hebben: intervisie, lunch & learn en individuele mentoring.

Bewust van cybersecurity

Cyberaanvallen vormen een reëel risico voor bedrijven wereldwijd. Als organisatie streven we ernaar om ons hiertegen te beschermen met beveiligingsmaatregelen en door voortdurende bewustwording in de vorm van opleidingen. Aangezien ook water-link het doelwit kan zijn van cybercriminaliteit, spannen we ons maximaal in om onze organisatie hiertegen te beschermen.

Om water-link te beschermen tegen cyberaanvallen, hebben we de afgelopen jaren sterk geïnvesteerd in de beveiliging van onze IT-systemen. **Deze inspanningen zijn beloond: volgens een onafhankelijke evaluatie behoort water-link tot de koplopers op het gebied van IT-beveiliging binnen zowel de publieke als commerciële nutsbedrijven.** Dit is een prestatie waar we als organisatie bijzonder trots op zijn.

Veiligheidscultuur

In 2023 werkten we met verschillende teams verder aan onze veiligheidscultuur. Voor alle teams staat veiligheid nu periodiek op de agenda. In 2023 zijn de standaard veiligheidsopleidingen zorgvuldig herzien. Ook werd aandacht besteed aan veiligheidsaspecten bij werken op hoogte, waaronder het gebruik van ladders, stellingen, valbeveiliging, schaarlift en hoogwerker, en EHBO-trainingen. Zo garanderen we dat we altijd aan de vereiste veiligheidsnormen voldoen.

Startschot Welzijnsmaand 2023: Denk veilig, werk veilig

In oktober 2023 lanceerde water-link opnieuw de veiligheidsmaand met een focus op gezond en veilig werken. Het aanbod omvatte workshops en trainingen zoals het controleren van fysieke gezondheid, EHBO en reanimatietechnieken.

Onderwerpen varieerden van defensief rijden tot ergonomie in het laboratorium. Deelnemers konden zich inschrijven voor verschillende workshops en trainingen die aansluiten bij hun functie.

Tijdens de welzijnsdagen woonden meer dan 300 van onze medewerkers ook veiligheidsopleidingen op maat van hun functie en afdeling bij. Die vervingen de traditionele, algemenere veiligheidsdagen. Management was steeds aanwezig om het belang van veilig werken te benadrukken. De opleiding op maat werd in samenspraak met de leidinggevende ingepland.

Onderwerpen die aan bod kwamen:

- signalisatie op de openbare weg plaatsen
- flensmontage
- veilig met een heftruck werken
- defensief rijden
- ergonomie
- AED-toestel gebruiken

Er was ook aandacht voor de **algemene fysieke gezondheid van onze medewerkers.** In een sessie met een health coach kregen collega's zicht op hun fysieke fitheid. Een persoonlijk rapport koppelde resultaten aan gezondheidsadvies op maat.

Onthaaldagen en waterklasdagen

In 2023 werd de #waterklas2023 geboren, met maar liefst 94 medewerkers. Onthaalmomenten zijn belangrijk voor een organisatie. Als nieuwe medewerker krijg je op deze manier een unieke blik achter de schermen en kan je je collega's beter leren kennen.

De dag startte met een ontbijt met management, daarop volgden sitebezoeken, rondleidingen, een veiligheidssessie, een wandeling. **Op die manier start nieuw talent op de best mogelijke manier in de netwerkorganisatie die we aan het worden zijn.**

MT on Tour

In een bedrijfscultuur waar verbinding centraal staat, is communicatie van cruciaal belang. Het management van water-link nam ook dit jaar de tijd om medewerkers op een interactieve manier te informeren: MT on Tour.

Tijdens deze bijeenkomsten werd stilgestaan bij de resultaten van de organisatie en werd er vooruitgeblikt naar de toekomst, met onderwerpen zoals ons antwoord op de droogteproblematiek, de veiligheidscultuur, de competitie in de haven van Antwerpen en de samenwerking met Pidpa.

Butterfly

Bij water-link is de stem van elke medewerker cruciaal. Zij vormen de kern van onze organisatie. Via de Butterfly methode krijgen we waardevolle inzichten in wat er leeft bij onze medewerkers.

Achter de schermen is er gewerkt aan de ontwikkeling van Butterfly, een online bevragingstool. Met het juiste soort vragen kunnen we snel relevantie informatie verzamelen. Alle gegevens blijven uiteraard anoniem.

Het HR-team en leidinggevendenden ontvangen op regelmatige basis een overzicht van de resultaten, waardoor ze gericht actie kunnen ondernemen en kunnen inspelen op specifieke behoeften of bepaalde problemen kunnen bespreken binnen hun teams.

In 2023 hebben we ons ingezet om alle leidinggevende en medewerkers aan te moedigen om actief gebruik te maken van deze tool.

Partnership met Enactus, Digital Youth en Youthstart

We zetten ons graag in om drempels voor jonge mensen naar ondernemen en digitale vaardigheden te verlagen. In 2023 zetten we onze acties met Enactus en Digital Youth door.

In februari '23 organiseerde water-link een inspirerende workshop met Enactus studenten, gericht op sociaal ondernemen. Dit initiatief werd opgestart omdat water-link aan de maatschappelijke uitdagingen van nu wil werken.

Studenten van het 3de jaar Applied Computer Science van de Karel De Grote Hogeschool namen deel aan diverse workshops van Enactus over sociaal ondernemen, waarbij water-link medewerkers de sessie leidden. De studenten kregen coaching en praktijkgetuigenissen, wat hen veel inspiratie gaf.

Tijdens de workshop werden de studenten uitgedaagd om vier gerelateerde waterproblemen aan te pakken. Een van de groepen koos voor "het aanmoedigen van het drinken van kraantjeswater".

Het uitgewerkte concept werd gepresenteerd, gevolgd door feedback van een panel van ervaren sociaal ondernemers en experts. Deze feedback heeft hen geholpen bij de verdere ontwikkeling van hun ideeën.

Digital for Youth nodigt organisaties uit om bij te dragen aan een duurzame toekomst door oude IT-hardware te doneren. Wij vanuit water-link maken al een paar jaar deel uit van dit project. In oktober 2023 lieten we oude servers voor hergebruik ophalen. **We verlengen de levensduur van elektronica, verminderen afval, besparen kosten en helpen mee de digitale kloof te dichten voor kinderen en jongeren in ons land tussen 6 en 25 jaar.**

In 2023 vond er geen certificatie-uitreiking plaats, maar de samenwerking met Youthstart werd wel voortgezet.

Familiedag

Water-link organiseerde een familiedag op zondag 26 maart tijdens de 3de editie van de Vlaamse Waterdagen. **Tijdens deze dag openden water-link de deuren voor het grote publiek, alsook voor onze eigen medewerkers en hun gezinnen.**

Bezoekers maakten een mooie wandeling langs het spaarbekken Eekhoven en konden een kijkje nemen in een zuiveringseenheid waar dagelijks 150.000 kubieke meter duurzaam drinkwater werd geproduceerd. We gaven onze collega's meer inzicht in het zuiveringsproces terwijl de kinderen genoten van leuke activiteiten. Het was een gezellige dag voor het hele gezin.

Terugblik op de inspirerende sessie Platformisatie

Water-link, samen met KPMG en Vlerick Business School, organiseerde een inspirerende sessie over platformisatie. Deze sessie richtte zich op het opzetten van het Digitaal Informatie Platform (DIP) van water-link als een serviceplatform. **Deelnemers, inclusief leidinggevenden en experts, bespraken concrete voorbeelden en brainstormden over het opzetten van het platform.**

Het programma omvatte discussies over digitale platformen, praktische samenwerking en het presenteren van nieuwe concepten. **Platformisatie stimuleert innovatie en ondernemerschap**, en water-link wil vooroplopen in deze ontwikkeling binnen de watersector. De sessie was een eerste stap in het onderzoek naar de mogelijkheden van het DIP en zal worden opgevolgd.

Elektrificatie wagens

Vanaf 2023 neemt de fiscale aftrekbaarheid van fossiele brandstoffen jaar na jaar af, terwijl vanaf 2026 een fiscaalvriendelijk regime alleen nog van toepassing zal zijn op emissievrije bedrijfswagens (EV).

De huidige aanpak van water-link m.b.t. operationele leasing bereikt zijn grenzen, wat resulteert in uitdagingen voor medewerkers en werkgevers als gevolg van onder andere het Voordeel van Alle Aard (VAA) en de afnemende fiscale aftrekbaarheid.

Water-link streeft naar een leidende rol op het gebied van duurzaamheid en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). **Het doel is om water-link voor te bereiden op de volledige elektrificatie van bedrijfswagens: daarom zijn we gestart is met de uitrol van een volledig elektrisch (bedrijfs)wagenpark.**

Hierbij komt transparante communicatie kijken en een duidelijke beleidspolicy om medewerkers te informeren over de mogelijkheden en beperkingen.

Flexplan

Het afgelopen jaar hebben we een opmerkelijke trend opgemerkt onder onze medewerkers: een groeiende interesse in het aanschaffen van fietsen. **Niet alleen hebben meer mensen ervoor gekozen om fietsen aan te schaffen als onderdeel van ons Flexplan, maar velen hebben ook besloten om na het einde van hun leaseperiode hun fiets te behouden en zelfs een tweede aan te schaffen.**

Enkele van onze medewerkers deelden hun ervaring met ons: "Dankzij het Flexplan van water-link heb ik mijn nieuwe fiets kunnen kopen. Ik geniet er enorm van, en veiligheid is altijd mijn eerste prioriteit."

Deze trend laat niet alleen zien dat onze werknemers waarde hechten aan een gezonde levensstijl en milieuvriendelijk vervoer, maar ook dat ons Flexplan hen de mogelijkheid biedt om keuzes te maken die bij hun levensstijl passen.

We zijn verheugd om bij te dragen aan het welzijn van onze medewerkers en om hen te ondersteunen bij het nemen van beslissingen die zowel persoonlijk als professioneel zinvol zijn.

Aanwervingen onderhoudsmedewerkers

Water-Link zoekt naar gemotiveerde onderhoudsmedewerkers voor diverse productiesites en werken aan het leidingnetwerk. Gezien de uitdagingen op de huidige arbeidsmarkt, waar technici vinden een grote uitdaging is, realiseren we ons dat ze niet allemaal actief zijn op dezelfde sociale mediaplatformen. Daarom stemmen we onze rekruteringscampagne hierop af door een dynamische employer branding video te maken.

In deze video willen we collega's in de schijnwerpers plaatsen via testimonials en de functie van onderhoudsmedewerkers aantrekkelijk maken. Het doel was om een korte, boeiende video te creëren die een positieve sfeer uitstraalt en kijkers aanmoedigt om zich kandidaat te stellen.

De rekruteringscampagne heeft zich verspreid over verschillende kanalen, zoals VDAB, Indeed, etc... en begint een eigen dynamiek te ontwikkelen. **Er is een toename van het aantal kandidaten voor deze functie.**



Duurzaam ondernemen

Duurzaam werken betekent leveringszekerheid kunnen bieden -en omgekeerd

In ons Rapport Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) duiden we onze ambities, strategie en acties op het vlak van duurzaamheid.

We rapporteren volgens internationale standaarden en delen in alle transparantie concrete data en resultaten, van uitstoot en personeelsbeleid tot financiering. Onze MVO-strategie is duidelijk gebouwd op 5 pijlers die doorheen onze hele werking lopen:

1. Zeker van water

vandaag en morgen leveringszekerheid bieden

2. Veilig en gezond voor mens en milieu

Veilig water leveren in balans met mens en milieu

3. Intern duurzamer

onze eigen werking systematisch verduurzamen

4. Betrokken en veerkrachtig

krachtige medewerkers, sterk water-link

5. Nabije partner

voor alle partijen waarmee en waarvoor we werken

MVO is niet de verantwoordelijkheid van één persoon of afdeling. Tal van experten in onze héle organisatie dragen elke dag bij aan de realisatie van onze duurzame ambities. Daarvoor zijn speciale teams opgericht met ambitie-eigenaars.

Elke ambitie heeft één ambitie-eigenaar, die verantwoordelijk is voor het resultaat. Hij of zij heeft een coördinerende rol binnen het team van actie-eigenaars. Actie-eigenaars zijn experten, 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.

Inzet link naar Duurzaamheidsrapport

Onze duurzaamheidsstrategie in de praktijk:

van Minder Hinder en Cyberveiligheid tot onze CO₂-afdruk verlagen:

Kerncijfers

Personeel	2021	2022	2023
Aantal medewerkers	518	511	495
Aantal aanwervingen	35	36	29

Tarieven	2021	2022	2023
HH basistarief (per m ³)	1,4212	1,4616	1,6289
HH comforttarief (per m ³)	2,8424	2,9232	3,2578
NHH vlak tarief (per m ³)	1,5802	1,5936	1,7486

HH is huishoudelijk, NHH is niet huishoudelijk.

Het basistarief geldt voor het basisverbruik. Dat is 30 m² per wooneenheid en plus 30 m² per gedomicilieerde per jaar. Comforttarief geldt voor al het water meer verbruikt dan het basisverbruik.

Klanten	2021	2022	2023
Inwoners bediende gebied	616.515	617.735	629.335
Drinkwaterklanten	198.405	202.117	207.023
Watersaneringsklanten	240.581	244.293	249.199
Nieuwe rioolaansluitingen	227	301	412
Drinkwateraansluitingen	430	485	487

Waterleveringen	2021	2022	2023
Totaal geproduceerd volume (in m ³)	157.060.315	151.895.632	142.219.434
Gemiddelde dagvolume (in m ³)	430.527	408.941	383.114
Hoogste dagvolume (in m ³)	501.803	500.262	494.673
Residentiële leveringen (in m ³)	30.667.101	31.278.566	30.218.708
Industriële leveringen (in m ³)	57.858.903	52.483.006	48.294.296
Leveringen aan andere waterbedrijven:			
Pidpa, De Watergroep, TMVW en Evides (in m ³)	67.211.410	67.677.775	63.443.493
Totaal gefactureerd volume	155.737.414	151.439.347	141.956.497
Lengte leidingennet in km	2.324	2.289	2.293
Lengte rioleringsnet in km	2.280	2.309	2.352

In pers en media

Water-link neemt deel aan de Vlaamse Waterdagen

18 tot 24 maart

Water-link opende haar deuren voor een blik achter de schermen met geleide rondleidingen langs het spaarbekken Eekhoven en de zuiveringseenheid Walem. Ondanks het slechte weer einde maart lokte dat veel bezoekers: 120 bezoekers, 94 nieuwe collega's en 40 ondernemers (VOKA) in totaal.



Openingsfeest Jan Olieslagersstraat Deurne

5 mei

District Deurne opent tijdens een bewonersfeest in samenwerking met water-link en Aquafin de nieuw aangelegde tuinstraat.



Openingsfeest fase 2 Gedempte Zuiderdokken

23 juni

In aanwezigheid van Antwerps Schepen voor haven, stadsontwikkeling, ruimtelijke ordening en patrimonium Annick De Ridder werd de tweede fase van de ontwikkeling van de Gedempte Zuiderdokken gevierd. Fase 2 is een mijlpaal in dit project, een groot openingsfeest volgt in 2024 wanneer het park helemaal af is.



Openingsfeest Louisalei Hoboken



8 augustus

Openingsfeest met buurt en bewoners om de volledige make-over van de Louisalei in Hoboken te vieren, waarbij zowel de riolering als de wegeninfrastructuur werden vernieuwd.

Ingebruikname vijzelgemaal Royerssluis en pompstation Mexicostraat



8 september

Het nieuwe vijzelgemaal en het pompstation aan de Mexicostraat zijn een belangrijke schakel in het voorkomen van wateroverlast in Stad Antwerpen. Met een transportcapaciteit van 8.000 liter zorgen ze voor efficiënt afvoeren van regen- en afvalwater vanuit de binnenstad naar de Schelde en de waterzuivering van Antwerpen Zuid.

Bekendmaking naam en logo fusiebedrijf Pidpa en Water-link



13 september

Op 13 september werd de naam van het nieuwe, geplande fusiebedrijf feestelijk onthuld. Zuhail Demir, Vlaams minister van Justitie, Handhaving, Omgeving, Energie en Toerisme, benadrukte door haar aanwezigheid het belang hiervan.

Asset Performance Awards



25 oktober

Water-link stond op 25 oktober op het podium bij de Asset Performance Awards van Bemas in Antwerpen. Die prijs bekroonde dit jaar projecten die inzetten op digitale transformatie en verbetering van onderhoud en beheer van assets. Met de digitale watermeter en het project Van Digitaal naar Beter haalden we de shortlist maar wonnen we geen goud.

Publica Awards



23 november

Water-link wint brons in de Publica Awards met de digitale watermeter en het project Van Digitaal naar Beter. Met een nominatie in de categorie Technologie erkent deze award uitmuntende publieke projecten en initiatieven die de norm stellen voor duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Het bestuur

Raad van bestuur

André Gantman (voorzitter)

Robert Voorhamme (ondervoorzitter)

Babette Dehaen

Hicham El Mzairh

Joost Goris

Patrick Paredaens

Gerda Lambrecht

Koen Laenens

Danielle Meirsman

Tjerk Sekeris

Lieve Voets

Monique Mahieu

Samuel Markowitz

Jan van der Vloet

Ann Van Damme

Sven Vlietinck

Management

Koen De Schutter (ad interim vanaf 26/10/2022)

Ann Vylders

Revisor

Grant Thornton Bedrijfsrevisoren, vertegenwoordigd door Stefaan De Coninck.

Downloads

Jaarrekening 2022

[Jaarrekening 2022](#)

[Jaarverslag RvB 2022](#)

[Verslag commissaris revisor](#)

Archief

[Jaarverslag 2022](#)

[Jaarverslag 2021](#)

[Jaarverslag 2020](#)

[Jaarverslag 2019](#)

[Jaarverslag 2018](#)

[Jaarverslag 2017](#)

[Jaarverslag 2016](#)

[Jaarverslag 2015](#)

[Jaarverslag 2014](#)

[Jaarverslag 2013](#)

[Jaarverslag 2012](#)

[Jaarverslag 2011](#)

Annual report 2022

[Annual report 2021](#)

[Annual report 2020](#)

[Annual Report 2019](#)

[Annual Report 2018](#)

[Annual Report 2017](#)

Annual Report 2016

[Annual Report 2015](#)

[Annual Report 2014](#)

[Annual Report 2013](#)

[Annual Report 2012](#)

[Annual Report 2011](#)

Contacteer ons

Algemene informatie

Water-link

Ondernemingsnummer: 0204.923.881

Rechtsvorm: opdrachthoudende vereniging

Labo: erkend en geaccrediteerd volgens EN 17025

Hoofdkantoor

Mechelsesteenweg 66

2018 Antwerpen

Voor al uw vragen

[Ga naar onze website](#)

Of bel: 078 35 35 09

(op werkdagen doorlopend open van 8 tot 16 uur)

Voor dringende interventies

Bel 03 244 05 44 *(permanent bereikbaar)*