

# *Een heldere kijk op* **WATER**



**pidpa**  
water in beweging

Geïntegreerd  
jaarsverslag  
2023

# Inhoud

## 3 Over dit jaarverslag

## 4 Voorwoord

## 5 Weg-wijs

6 Paspoort

8 Pidpa in cijfers

9 Samenwerken rond waterbeheer

9 Pidpa en Aquafin slaan de handen in elkaar

10 Synductis: samen voor minder hinder

10 Op zoek naar meer

11 Materialiteitsanalyse

## 14 Environment: innovatie in dienst van duurzaamheid en milieu

15 Inleiding

15 Een visie op innovatie

17 Water in de natuur

20 Water in een circulaire economie

20 Hergebruik van water

21 Afval- en reststoffen

23 Klimaat en energie

24 Carbon footprint

26 Milieuvriendelijk ondernemen

27 Een duurzaam aankoopbeleid

28 Focus op zekerheid

28 Leveringszekerheid

33 Zekerheid in afvoer

## 34 Social: voor mensen, door mensen

35 Inleiding

36 Geëngageerde en bekwame medewerkers

36 Paspoort

38 Ik zorg voor veiligheid

40 Meer dan klanten alleen

40 Paspoort

41 Investeren in dienstverlening

43 Maatschappelijke meerwaarde

43 Hidrodoe

44 Eigen initiatieven

45 Ambassadeur Maatwerkbedrijven

46 Pidpa inclusief

## 47 Governance: in goede handen

48 Inleiding

49 Structuur

50 Kampioen Duurzaamheid

51 Focus op kwaliteit

52 Steeds onderweg naar beter

53 Risico-beheersing



# Over dit *jaarverslag*



Dit jaarverslag geeft een overzicht van de activiteiten van Pidpa tussen 1 januari 2023 en 31 december 2023. Daarnaast krijgt u een uitgebreide financiële stand van zaken (jaarrekening, resultatenrekening, statistische cijfers per gemeente en verslag van de commissaris-revisor).

Pidpa stelt haar jaarrekening op in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel (Belgian GAAP).

Voor meer informatie over dit geïntegreerde jaarverslag 2023 kan u terecht bij Alain T'Syen, manager Communicatie en CSR ([alain.tsyen@pidpa.be](mailto:alain.tsyen@pidpa.be)).

**Maatschappelijke zetel  
en exploitatiezetel**

Vierselse baan 5  
2280 Grobbendonk

**Kantoor Antwerpen**

Desguinlei 246  
2018 Antwerpen

**Hidrodoe**

Haanheuvel 7  
2200 Herentals

Pidpa is een opdrachthoudende vereniging (decreet van 22 december 2017), ingeschreven in het register van de burgerlijke vennootschappen van Antwerpen onder nummer 82 met ondernemingsnummer 0204.908.936.

# Voorwoord



*Beste lezer,*

*Met dit geïntegreerd jaarverslag 2023 zet Pidpa opnieuw een stap richting een volwaardige duurzaamheidsrapportage, en dit conform de eisen vanuit de CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Het verhaal van 2023 wordt zo voor u in beeld gebracht via drie gebieden: Environment (milieu), Social (sociaal) en Governance (bestuur). Het is deze ESG-benadering die u een goed beeld geeft van de vele facetten, die Pidpa maken tot het bedrijf dat het vandaag is.*



Water is een écht natuurproduct. Een duurzaam integraal waterbeheer betekent dat de productie, de distributie, de opvang, de afvoer en het (her)gebruik van water gebeurt met respect voor mens en natuur. Maar er is meer, Pidpa integreert 'duurzaamheid' ook in haar manier van werken: van bij het aankoopproces tot het duurzaam beheer van de restproducten van haar productieproces. Wij zorgen niet alleen vandaag voor het water, maar bouwen aan een sterke basis zodat ook de toekomstige generaties kunnen blijven genieten van voldoende zuiver water.

Als integraal waterbedrijf stelt Pidpa op de eerste plaats haar klanten en vennoten centraal. Zij verwachten immers steeds, naast een continue levering, de allerbeste kwaliteit inzake onze producten en diensten. In steeds sneller wijzigende omstandigheden vraagt dit van ons onder meer een waterdicht beheer van onze infrastructuur en een innovatieve aanpak op het vlak van hergebruik van water.

Hiervoor willen wij de handen in elkaar slaan met partners die een toegevoegde waarde betekenen. Een mooi voorbeeld hiervan is onze samenwerking met Aquafin: twee partners die hun sterktes combineren om zo nog sneller en beter te kunnen beantwoorden aan de noden van een hedendaags waterbeheer. Op 19 juni 2023 ondertekenden Pidpa en Aquafin een samenwerkingsovereenkomst waarmee ze hun krachten bundelen voor de verdere uitbouw van een duurzaam en toekomstgericht rioolbeheer. De sterkte van de samenwerking zit in de complementariteit van de expertises van beide bedrijven. Onze vennoten krijgen zo de best mogelijke service en genieten van efficiëntievoordelen.

Ook de fusiegesprekken met water-link kaderen in deze zelfde optiek. De complementariteit van bronnen, het synergiepotentieel en het bundelen van kennis en competenties binnen de watersector betekenen immers een grote meerwaarde voor Vlaanderen. De fusiegesprekken zijn evenwel on-hold gezet. Pidpa is nog steeds overtuigd van de meerwaarde van een fusie, wanneer die gebeurt in wederzijds vertrouwen en met een gelijke behandeling van beide partners.

U zal het merken: 2023 was een boeiend jaar met tal van nieuwe uitdagingen, waarop Pidpa steeds een gepast antwoord heeft gevonden. Wij kijken dan ook vol vertrouwen uit naar de toekomst, wetende dat wij kunnen blijven beroep doen op onze gemotiveerde en competente medewerkers.

Eddy Troosters  
CEO

Mieke Van den Brande  
voorzitter



# *Weg-wijs*





# Pidpa in cijfers



**13.204km**  
drinkwaternet



**2.543km**  
grachtenstelsel



**5.427km**  
rioleringsnet

**232.288**  
kolken



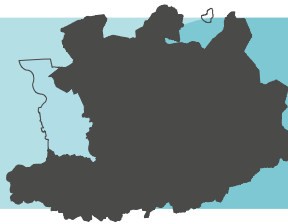
**5**  
kleinschalige  
waterzuiveringsinstallatie (KWZI)

**1.859**  
individuele behandeling  
van afvalwater (IBA)



werkingsgebied drinkwater

**64**  
gemeenten

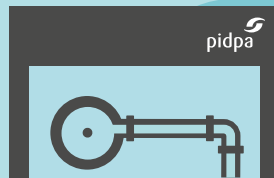


werkingsgebied riolering

**46**  
gemeenten

pompstations drinkwater

**22**

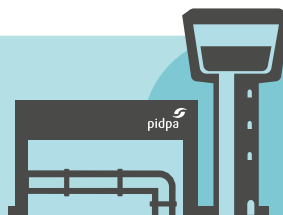


pompstations riolering

**554**

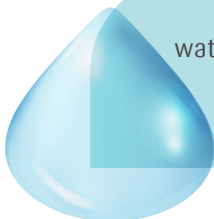
waterproductiecentra

**11**



watertorens in gebruik

**38**





## Samenwerken rond **waterbeheer**

*Pidpa is steeds op zoek naar projectmatige of structurele partners die met hun expertise een toegevoegde waarde leveren aan de werkzaamheden en dienstverlening naar klanten toe.*

### Pidpa en Aquafin slaan de handen in elkaar

Op 19 juni 2023 ondertekenden Pidpa en afvalwaterzuiveraar Aquafin een samenwerkingsovereenkomst waarmee ze hun krachten bundelen voor de verdere uitbouw van een duurzaam en toekomstgericht rioolbeheer in de steden en gemeenten. De sterkte van de samenwerking zit in de complementariteit van de expertises van beide bedrijven. Steden en gemeenten krijgen zo de best mogelijke service en genieten van economische efficiëntievoordelen.

Steden en gemeenten die kiezen voor een samenwerking met de tandem Pidpa/Aquafin worden alle zorgen rond hun rioolstelsel uit handen genomen. Doordat de projectplanning van gemeentelijke

en bovengemeentelijke investeringen voor de klantgemeenten van Pidpa/Aquafin in één hand zitten, worden investeringswerken bovendien efficiënter gepland, wat onder meer moet leiden tot een verdere optimalisatie van de ecologische resultaten, minder hinder voor de buurt en kostenbesparing voor de gemeente.

De samenwerkingsovereenkomst tussen Pidpa en Aquafin is tot stand gekomen na een intensief co-creatie-traject tussen beide bedrijven. Vier gemeenten (Stabroek, Merksplas, Lier en Nijlen) maken vandaag gebruik van deze gezamenlijke service. In de toekomst zal deze structurele samenwerkingsvorm voor rioolbeheer als voorkeur worden voorgedragen bij nieuwe aanvragen.

## Synductis: samen voor minder hinder

Minder hinder bij werken, dat is het doel van Synductis. Door de werkzaamheden op elkaar af te stemmen, zorgen Pidpa en andere nutsbedrijven (zoals Aquafin, Proximus en Fluvius) via Synductis voor minder hinder en een efficiëntere dienstverlening.

In 2023 werd ingezet op een verdere verbetering van de communicatie naar de betrokken bewoners. Inwoners, die een impact ondervinden van de werkzaamheden, worden nu nog sneller ingelicht over de stand van zaken en hebben nu meer duidelijkheid over wie te contacteren bij vragen of problemen. Zo werden onder meer de meldingskaarten en werfborden geoptimaliseerd.



## Op zoek naar meer

Ook in 2023 werden de fusiegesprekken tussen Pidpa en water-link verdergezet. Stilaan werd het nieuwe fusiebedrijf, dat de naam 'Adelta' zou dragen, voorbereid. Hierbij werden heel wat medewerkers van Pidpa en water-link ingezet om na te denken over de toekomstige structuur en processen.

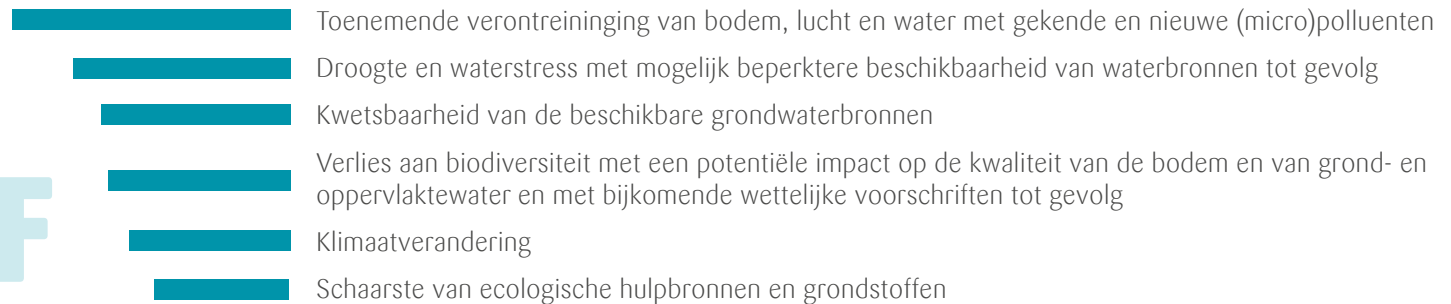
De vooropgesteld datum voor de start van het nieuwe fusiebedrijf van 1 januari 2024 werd evenwel niet gehaald en de fusiegesprekken staan voorlopig 'on hold'. Er dienen een aantal elementen verder uitgeklaard te worden, waarna de gesprekken opnieuw opgestart kunnen worden.

Pidpa is nog steeds overtuigd van de meerwaarde van een fusie, wanneer die gebeurt in wederzijds vertrouwen en met een gelijke behandeling van beide partners. Evenwel, ook zonder een fusie, blijft Pidpa 'solo' een betrouwbare partner voor haar medewerkers, klanten en vennoten met alle mogelijkheden om verder te bouwen aan een duurzaam waterbeheer. Fusie of niet, klanten en vennoten van Pidpa kunnen dus op hun twee oren (blijven) slapen.

## Materialiteitsanalyse

Dankzij een materialiteitsanalyse in 2022 en 2023 heeft Pidpa de duurzaamheidsonderwerpen, die van belang zijn voor haar en haar stakeholders, geïdentificeerd. Hierbij werd rekening gehouden met het principe van de 'dubbele materialiteit': de weging van de impact op het bedrijf en de impact van het bedrijf. Er werd gekeken naar de financiële gevolgen van de duurzaamheidsrisico's en kansen voor Pidpa (financiële materialiteit) en de potentiële impact – negatief of positief – die Pidpa heeft op mens en milieu (impact materialiteit).

# NEGATIEF

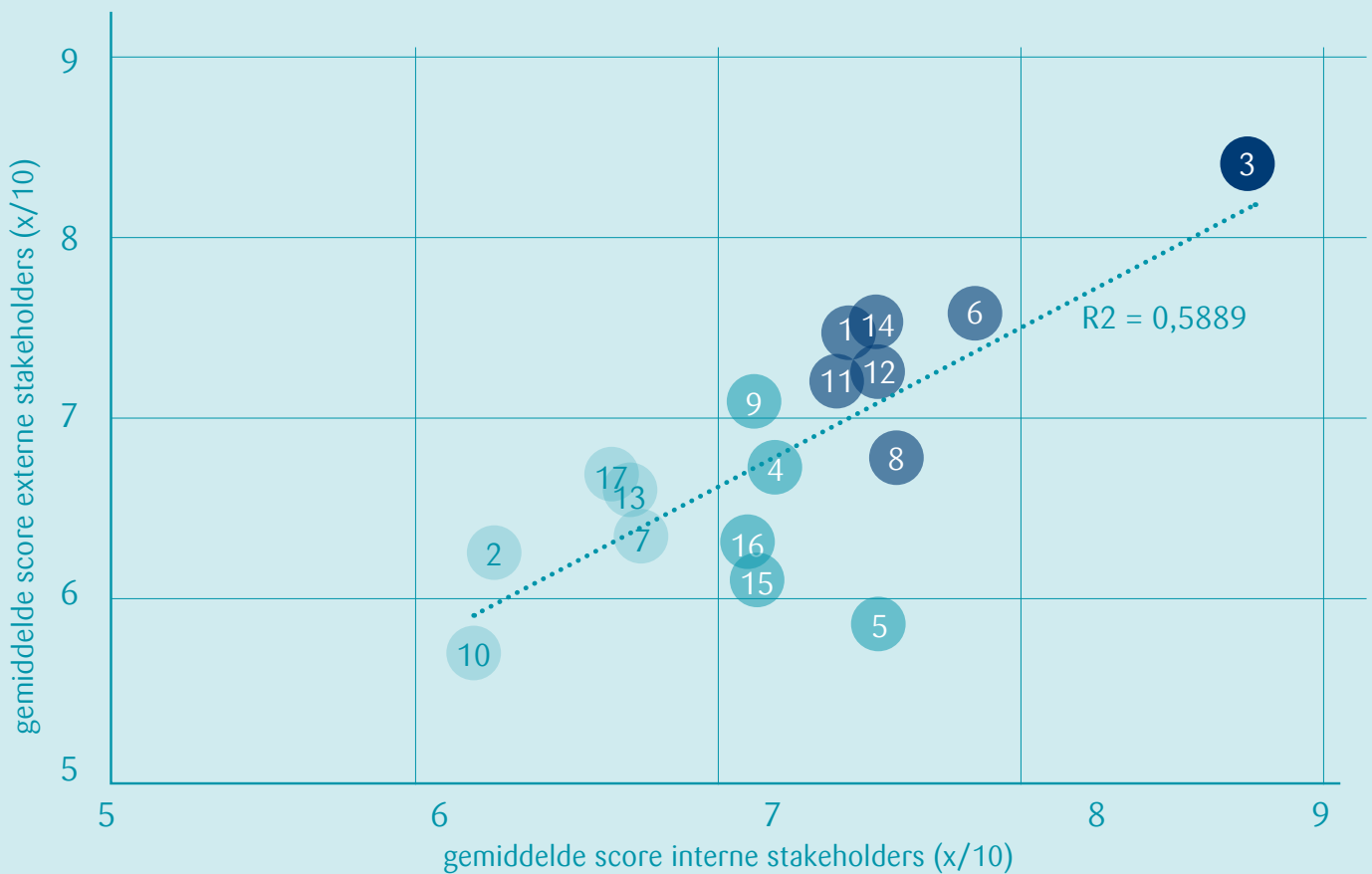


# POSITIEF



## Impact materialiteitsmatrix

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



- |  |  |
|--|--|
| <p>1 Toegang tot water verzekeren en rationeel watergebruik stimuleren en ondersteunen</p> <p>2 Problematiek van overmatige bemesting en het gebruik van pesticiden</p> <p>3 Verzekeren van lekker en gezond kraanwater van onberispelijke kwaliteit</p> <p>4 Educatie en sensibilisering over water en samenwerken met het onderwijs</p> <p>5 Inzetten op een gezinsvriendelijk en genderneutraal hr-beleid</p> <p>6 Waarborgen van de leveringszekerheid van water en inzetten op een integraal waterbeleid</p> <p>7 Inzetten op hernieuwbare energie en energie-innovaties</p> <p>8 Garanderen van een veilige en duurzame tewerkstelling voor alle medewerkers</p> | <p>9 Inzetten op technologische innovatie, onderzoek en asset management</p> <p>10 Inzetten op inclusieve tewerkstelling en ontwikkelingsprojecten</p> <p>11 Samenwerken met steden en gemeenten</p> <p>12 Circulaire (productie)processen</p> <p>13 Streven naar een klimaatneutrale organisatie en ondersteunen van maatregelen rond klimaatadaptatie</p> <p>14 Onderzoek naar een ontwikkeling van watersystemen en het voorkomen van verontreiniging</p> <p>15 Duurzaam beheren en bevorderen van ecosystemen (bedrijfsterreinen, bossen, natuurgebieden, ...)</p> <p>16 Inzetten op deugdelijk bestuur en transparante communicatie</p> <p>17 Aangaan van strategische partnerships</p> |
|--|--|












### IMPACT MATERIEEL



### FINANCIËEL MATERIEEL



Dit vertaalt zich in volgend overzicht.

<b>IMPACT</b>	<b>RISICO'S/OPPORTUNITEITEN</b>	<b>TOPIC</b>	<b>ESRS</b>	<b>SDG</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CO2-emissies bij de behandeling en distributie van water alsook bij het verzamelen van afvalwater</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Klimaatverandering</b></li> </ul>	Klimaatverandering	E1 Climate change	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verzekeren van <b>lekker en gezond kraanwater</b> van onberispelijke kwaliteit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Toenemende verontreiniging</b> van bodem, lucht en water met gekende en nieuwe (micro)polluenten</li> </ul>	Lekker, gezond en proper kraanwater	E2 Pollution	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderzoek naar en ontwikkeling van watersystemen en het voorkomen van <b>verontreiniging</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Europese en Vlaamse Wetgeving</b> (R/O)</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Waarborgen van de leveringszekerheid van water en inzetten op een integraal <b>waterbeleid</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwetsbaarheid van <b>beschikbare waterbronnen</b> door droogte en waterstress</li> </ul>	Integraal waterbeleid	E3 Water & Marine Resources	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Bescherming van de waterbronnen</b> met het oog op natuurbeheer en biodiversiteit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Biodiversiteitsverlies</b> met potentiële impact op de kwaliteit van de bodem en grond- en oppervlaktewater en met bijkomende wettelijke voorschriften tot gevolg en schaarste van ecologische hulpbronnen en grondstoffen</li> </ul>	Biodiversiteitsverlies	E4 Biodiversity	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Circulaire</b> (productie) processen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Circulair</b> watersysteem, alternatieve waterbronnen (O)</li> <li>Toeleveringsketen leveranciers (R/O)</li> </ul>	Circulaire productieprocessen	E5 Circular Economy	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Garanderen van een <b>veilige en duurzame tewerkstelling</b> voor alle medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeidsongevallen (R), tekort aan technische profielen (O)</li> </ul>	Werkomstandigheden eigen werknemers	S1 Own Workforce	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Garanderen van een <b>veilige en duurzame tewerkstelling</b> voor alle medewerkers in de waardeketen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeidsongevallen (R), tekort aan technische profielen (R), kluwen van onderaannemers (R)</li> </ul>	Werkomstandigheden werknemers in de waardeketen	S2 Workers in the value chain	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Toegang tot water</b> verzekeren en rationeel watergebruik stimuleren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piekverbruik vermijden (O), waterzekerheid waarborgen (O)</li> </ul>	Klantenrelaties	S4 Customers & end-users	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Samenwerken met steden en gemeenten (strategische partnerschappen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Strategische partnerschappen</b> met professionele partners.</li> <li>Werken met KMO's (R/O)</li> </ul>	Strategische partnerschappen	G1 Business conduct	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzetten op <b>technologische innovatie</b>, onderzoek en asset management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evoluties en ontwikkeling van <b>innovatie en technologie</b>.</li> <li>Ontwikkeling op het vlak van <b>digitalisering, multi-data-analyse en artificiële intelligentie</b></li> </ul>	Innovatie en technologie		

# *Environment*

Innovatie in dienst van  
duurzaamheid en milieu





## Inleiding

Water is een écht natuurproduct. Een duurzaam integraal waterbeheer heeft dan ook alleen maar effect wanneer de productie, de distributie, de opvang, de afvoer en het (her)gebruik van water gebeurt met respect voor milieu en natuur.

Pidpa, als integraal waterbedrijf, wordt meer en meer geconfronteerd met grote uitdagingen, onder meer door de gevolgen van de klimaatverandering. Binnen een duurzaam waterbeheer moet een nieuw evenwicht worden gezocht tussen de waterrijke en water-arme dagen. Opvang van water met een uitgekiend hergebruik en ondersteunende sensibilisering zijn hierbij de grootste troeven.

Grondwater, dat Pidpa gebruikt als basis voor haar kraanwater, is een kwetsbare natuurlijke grondstof. Binnen een toekomstgericht waterbeleid is het dan ook van het grootste belang om de kwaliteit en de kwantiteit van deze bron op te volgen en te beschermen.

Tot slot implementeert Pidpa het begrip 'duurzaamheid' ook in haar manier van werken: van bij het aankoopproces tot het duurzaam beheer van de restproducten van haar productieproces. 'Duurzaamheid' en 'respect voor het milieu' zijn voor Pidpa dan ook twee belangrijke leidmotieven.



## Een visie op innovatie

De strategische focus van Pidpa ligt op 'Duurzaam waterbeheer'. Daarbij wordt gekeken naar de innovatienoden ter ondersteuning van deze strategische focus, die samengevat worden in vier domeinen. Om deze vier focusdomeinen uit te werken, maakt Pidpa gebruik van drie ondersteunende bouwblokken. Waar de focusdomeinen richting geven aan de initiatieven en samenwerkingen binnen de innovatie, dragen de ondersteunende bouwblokken bij tot de ontwikkeling van tools en inzichten die een noodzakelijke component vormen binnen innovatie, vanuit een bedrijfsbrede benadering.

## DUURZAAM WATERBEHEER

1	2	3	4
<b>ARCHITECTUUR WATERLANDSCHAP</b>	<b>MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE</b>	<b>INFRASTRUCTUUR SERVICES</b>	<b>KWALITEIT-KWANTITEIT GARANTIE</b>
<b>ONTWERP VANUIT VISIE</b> Contextueel concept uitwerking vanuit specifieke visie waterbeheer	<b>DUURZAAMHEID IS BALANS</b> Inkanteling water in breder debat door adaptatie van innovaties	<b>COMMERCIEEL - PUBLIEK</b> Complexe infrastructuur opbouw vanuit integrale aanpak	<b>KWALITEIT VOOR ALLES</b> Voortouw in kwaliteits- en kwantiteitsgarantie vanuit centraal overzicht
<b>INNO FOCUS</b> Voorspelling kennis, communicatie	<b>INNO FOCUS</b> Duurzame technologie/ processen, integratie, aangrenzende sectoren	<b>INNO FOCUS</b> Financiering, beheer, integratie	<b>INNO FOCUS</b> Sensoren, kwaliteitsvalidatie, leveringszekerheid

### DATA MANAGEMENT

analyse - visualisatie - kennismanagement

### STAKEHOLDER MANAGEMENT

cultuur - marktgerichtheid - advies

### ASSET MANAGEMENT

integratie - risicobeheer - gebalanceerd patrimonium

#### Focusdomeinen

Het architectuur waterlandschap zet in op innovaties in voorspellingsmodellen, het uitdragen van technisch inzicht en marktgerichte communicatie, om verder te groeien in de rol van betrouwbare partner in duurzaam waterbeheer. De maatschappelijke integratie vervult een brugfunctie waar Pidpa de innovaties uit de bredere maatschappelijke context intern implementeert om zich te ontwikkelen en te versterken. Met het domein infrastructuur services zet Pidpa in op de opbouw en beheer van complexe infrastructuur, vanuit commercieel en publiek oogpunt. Ten slotte vertrekt de kwaliteit-kwantiteit garantie vanuit de ambitie om het voortouw te nemen in kwaliteit- en kwantiteitsmonitoring.

#### Ondersteunende bouwblokken

Data management legt de focus op het omzetten van data tot kennis, het is de katalysator voor innovatie. Stakeholder management richt zich op de uitbouw van sterke partnerships, intern en extern. Asset management is gericht op systeemintegratie en risicobeheer om de levenscycli van assets te ondersteunen en de levensduur te maximaliseren.

Pidpa kan ondertussen rekenen op een twintigtal innovatie-ambassadeurs: medewerkers die het innovatieproces binnen Pidpa willen trekken en ondersteunen.

In enkele workshops werden zij ondergedompeld in de wereld van innovatie waarbij drie pitches naar voren werden gebracht: 'Pidpa op de fiets' (mobiliteitsoplossingen), 'Rain Bnb' (Hoe kunnen we landbouwers helpen om meer hemelwater te capteren / infiltreren zodat het voortbestaan van de landbouw en het behoud van de grondwaterreserves gegarandeerd blijven?) en tot slot 'Competenties van de toekomst' (een onderzoek naar de benodigde competenties, vandaag en morgen).

## **Water in de natuur**

*Pidpa draagt zorg voor de natuur. Zij doet dat door aan actief natuurbeheer te doen en dit in samenwerking met verschillende partners.*

Het Hartjesven, gelegen in het Pidpa-bos in Grobbendonk, onderging in 2023 een heuse metamorfose. Het landschapsherstel kwam tot stand door een Ferrariskaart uit 1777 die onthulde dat het ven ooit de vorm van een hart had. Zo werd het ven, dat ondertussen een ovale vorm had gekregen, na het nodige bodemonderzoek weer hersteld naar een 'hartvorm'. Deze natuurinrichting draagt bij aan de opslag van regenwater en de vertraagde infiltratie van water in de grond. Ook het omvormen van naaldbos naar inheems loofbos met interne bosranden verhoogt de veerkracht tijdens droogteperiodes, en dat komt ook de waterkwaliteit en biodiversiteit ten goede. Het project gebeurde in samenwerking met het Agentschap voor Natuur en Bos.

In 2015 startte Pidpa een proefproject waarbij schapen zorgden voor het onderhoud van de bufferbekkens. In 2023 werden meer dan 80 bufferbekkens op deze manier onderhouden, in samenwerking met drie professionele herders: goed voor uiteindelijk ruim 15 hectare duurzaam natuurbeheer. In deze bufferbekkens beheert Pidpa nog verschillende andere ecologische projecten. Zo worden graskarpers uitgezet om de rietgroei in de buffers onder controle te houden, streekeigen bomen worden aangeplant op de buffers, terwijl door het plaatsen van bijenhôtels de biodiversiteit verder wordt gestimuleerd.

Bij de bouw van het nieuwe waterproductiecentrum in Oud-Turnhout diende een deel van het terrein te worden ontbost. Als compensatie heeft Natuurwerk vzw ruim 1,5 ha jonge eikenbomen aangeplant op de Pidpa-gronden in Balen.





Bij Pidpa gaan duurzaamheid, kwaliteit en milieu hand-in-hand. Een mooi voorbeeld hiervan is dat Pidpa haar carbon footprint blijft reduceren door o.a. het gebruik van grondstoffen (chemicaliën, energie, ...) te beperken. Zo wordt er tijdens de zuivering en distributie van kraanwater geen dosering van chloor meer toegepast. Zonder deze chloordosering is het mogelijk om meer te leren over de microbiologische gemeenschappen in het water van de waterproductiecentra en de leveringsgebieden. Biomonitoringstechnieken vullen de standaard bacteriologische analyses, die in het labo worden uitgevoerd, aanzienlijk aan, wat leidt tot procesoptimalisatie, het opzetten van een “early warning” systeem voor microbiologische veranderingen en een tool voor oorzaakanalyse bij afwijkende bacteriologische analyses in het labo. Hiervoor werd een Proof Of Concept (POC) uitgevoerd met twee types bio-monitoren op het waterproductiecentrum van Oud-Turnhout en het opjaagstation.

In 2023 werkte Pidpa verder op het proefproject in Puurs-Sint-Amands, waarbij 110 meter riolering werd aangelegd met buizen met diameter 250 millimeter uit zwavelbeton. Pidpa ging nog een stapje verder door het plaatsen van dezelfde buizen in Sint-Katelijne-Waver maar dan met diameter 500 millimeter. Het gebruik van buizen uit zwavelbeton heeft belangrijke voordelen. Niet alleen hebben ze een CO<sub>2</sub>-uitstoot, die 50 tot 80% lager ligt in vergelijking met andere courant gebruikte materialen, maar daarenboven zijn deze buizen makkelijk en oneindig recycleerbaar. Men kan hen oneindig hersmelten en herbruiken zonder waardeverlies. En niet in het minst wordt bij de productie van deze buizen geen water gebruikt, noch als grondstof, noch als proceswater.



In 2023 startte Pidpa met een project rond DTS (Distributed Temperature Sensing) in Niel: een primeur in België. Door de regenwaterriool wordt een soort glasvezelkabel getrokken, die om de 30 seconden een laserlicht stuurt. De mate waarin het laserlicht reflecteert is afhankelijk van de temperatuur en de omgeving van de kabel. Door de afwijkingen in reflectie vast te leggen, kan de locatie van de temperatuurverschillen worden bepaald. Waar regelmatig hogere temperaturen worden gemeten, wijst dit op afvalwater dat in de regenwaterriolering geloosd wordt. Nadien wordt bekeken welke aanpassingen aan de privériolering nodig zijn om deze vervuiling in de toekomst te vermijden. Dit regenwater wordt dan opnieuw zonder zorgen in de natuur geïnfiltreerd.

In de Bankstraat in Mechelen werd door Pidpa een bufferbekken aangelegd waardoor het overschot aan water nuttig kan worden ingezet op de nabijgelegen landbouwpercelen. Het bufferbekken werd uitgerust met een slim regelsysteem zodat het water optimaal gebruikt wordt. Eén van de grote uitdagingen is dat dit bemalingswater vaak hoge concentraties aan ijzer bevat: een veel voorkomend probleem door de ondergrond in de Kempen. Binnen dit project werd een Proof Of Concept opgezet waarbij gedurende een week begin augustus 2023 het bemalingswater over een strocontainer werd geleid om de ijzerconcentratie te verminderen. En met uitstekende resultaten: zelfs bij lage concentraties zorgden deze strocontainers voor een drastische daling (tot 90%!) van de ijzerconcentraties in het bemalingswater. Het bufferbekken werd op 22 oktober 2023 officieel geopend.



In de gemeente Mol onderzoekt Pidpa of het water uit de Put van Rauw kan gebruikt worden als een alternatieve waterbron. Daarom wordt een jaar lang – vanuit een waterzuiveringscontainer ter plaatse – nagegaan in welke mate Pidpa het water kan zuiveren tot drinkwater. Om het natuurgebied van de Put van Rauw en omgeving te sparen, koos Pidpa ervoor om de zuiveringscontainer verderop achter het talud van de actieve zandgroeve Blauwe kei te plaatsen. Dit onderzoek sluit aan bij de plannen van ‘Vlaanderen WaterProof’, een project dat de strijd aangaat tegen waterschaarste en droogte.

Tot slot is het project ‘Slimme Straat’ in Wiekevorst gestart. In samenwerking met B’rain voorziet Pidpa een collectieve hemelwateropvang binnen de verkaveling. Dit systeem maakt het mogelijk om een collectief hemelwaternetwerk te bouwen waarop alle woningen van de verkaveling kunnen aansluiten.



## ***Water in een circulaire economie***

### Hergebruik van water

Pidpa infiltreert het restwater van haar waterproductiecentra maximaal terug in de bodem en dit via bezinkings- en infiltratiebekkens binnen de afpompingskegel rond de grondwaterwinningen.

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

In het kantoor van Grobbendonk en in Hidrodoe wordt hemelwater gebruikt voor de spoeling van de toiletten (6,1% van het totale waterverbruik in 2023). Eind 2024 zal de toiletspoeling in Hidrodoe gebeuren via gezuiverd effluent van het sanitair afvalwater. Hiervoor wordt momenteel een bijkomende zuiveringsinstallatie geplaatst die het effluent van toiletten, keuken en spoelbakken zuivert tot spoelwater voor toiletten. Op die manier kan het regenwater gebruikt worden voor druppelinfiltratie en filtratie op het eigen terrein.

Ondertussen heeft Pidpa een aanzienlijke expertise opgebouwd rond het hergebruik van water bij onze klanten. Eddy Troosters, CEO van Pidpa, gaf hierover een gesmaakte toelichting op het Public Seminar of Aqua Publica Europea (European Association of Public Water Operators). Hij ging dieper in op de mogelijkheden en op de uitdagingen van de nieuwe Europese reglementering op het vlak van het hergebruik van water.






## Afval- en reststoffen

### Reststoffen drinkwaterproductie

De hoeveelheid reststoffen van de drinkwaterproductie dat wordt afgevoerd, is afhankelijk van het aantal ruiming van bezinkingsbekkens en filters, die immers niet elk jaar worden geruimd. Het slib in de vaste droogbekkens, slibsilo's en mechanische slibverwerkingsinstallaties wordt wel regelmatig afgevoerd en deze volumes schommelen dan ook minder over de jaren heen. In 2023 stijgt het totale volume lichtjes met 3%.



afvoervolume in ton	2021	2022	2023
drinkwaterslib	15.640	17.476	17.562
onthardingskorrels	7	0	0
filterzand	102	529	1008
<b>TOTAAL</b>	<b>15.749</b>	<b>18.005</b>	<b>18.570</b>

In 2023 werd 95,2% van de reststoffen van het productieproces ingezet voor nuttige toepassingen. De overige 4,8% werd gestort. Pidpa is immers voortdurend op zoek naar nieuwe toepassingen en afzetmarkten voor deze reststoffen. De biogassector is de belangrijkste afnemer, waarbij het ijzerhoudende drinkwaterslib wordt toegevoegd om het schadelijke H<sub>2</sub>S-gas, dat in een biogascentrale gevormd wordt, te neutraliseren. Dit voorkomt corrosie in de biogasinstallatie en voorkomt geurhinder naar de omgeving.

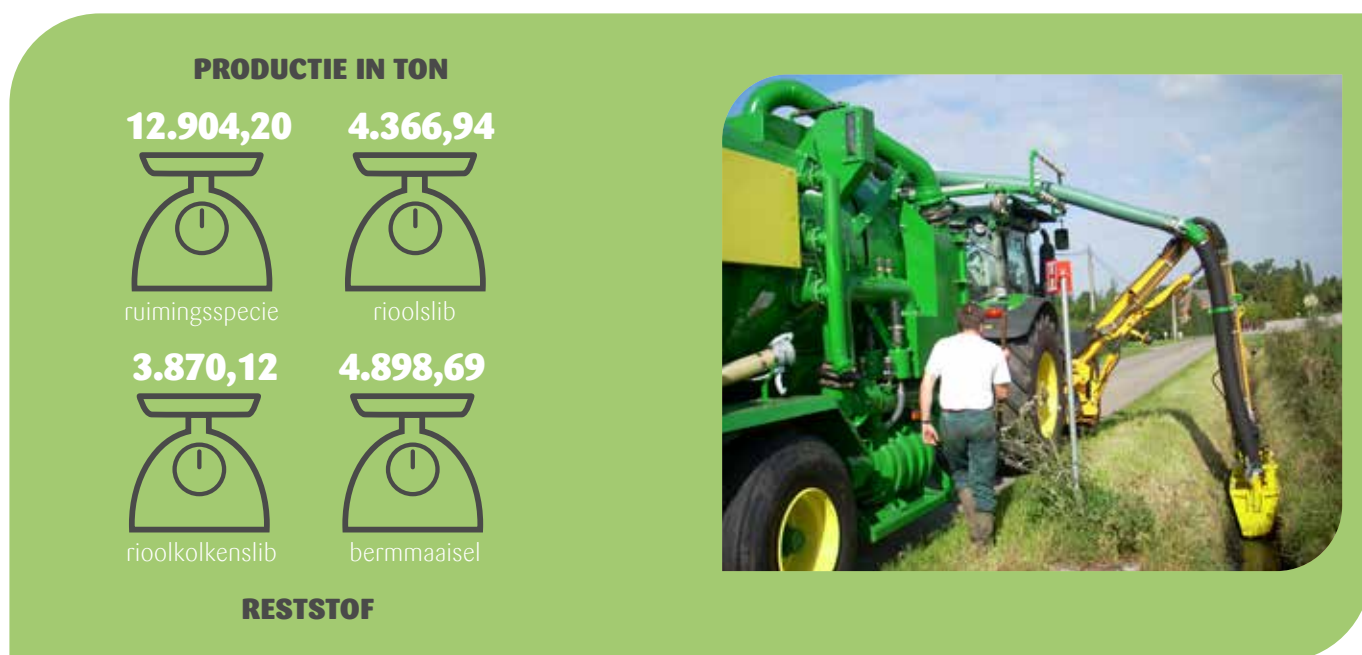
Sinds 2021 wordt een groot deel van het arseenhoudende drinkwaterslib ingezet als secundaire grondstof in een biogasvergistingsinstallatie voor slachtafval en als structuurmateriaal voor de afdek van een externe voormalige stortplaats voor baggerspecie. Zo werd de hoeveelheid slib, die nog moet gestort worden, ongeveer gehalveerd t.o.v. 2020.



## Afvalstoffen onderhoud rioleringsstelsel en grachten

De hoeveelheid ruimingsspecie, riool(kolken)slib en bermmaaisel, die Pidpa verzamelt bij het onderhoud van rioleringsstelsels en grachten, schommelt sterk in de tijd. Dit hangt immers af van enerzijds het aantal steden en gemeenten die zijn riool-, grachten- en bermbeheer aan Pidpa toevertrouwt en anderzijds van de vuilvracht die in de riolering terecht komt. Goed preventief onderhoud zoals het periodiek inzetten van veegwagens door de gemeentes, het onderhouden van overstorten, KWS-afsciederders, septische putten en een degelijk uitgebouwd gescheiden rioleringsnet, verminderen sterk dit volume.

In totaal beheert Pidpa meer dan 1.250 kilometer grachten die tweemaal per jaar gemaaid worden. In 2023 werd een samenwerking opgestart met de lokale afvalintercommunales IOK, Ivarem en Igean om dit bermmaaisel op een ecologisch en economisch meest voordelige manier te verwerken. Zo wordt dit maaisel nu o.a. gebruikt in de biovergisting. Daarenboven worden op deze manier 250 vrachten of 25.000 kilometer wegtransport uitgespaard.

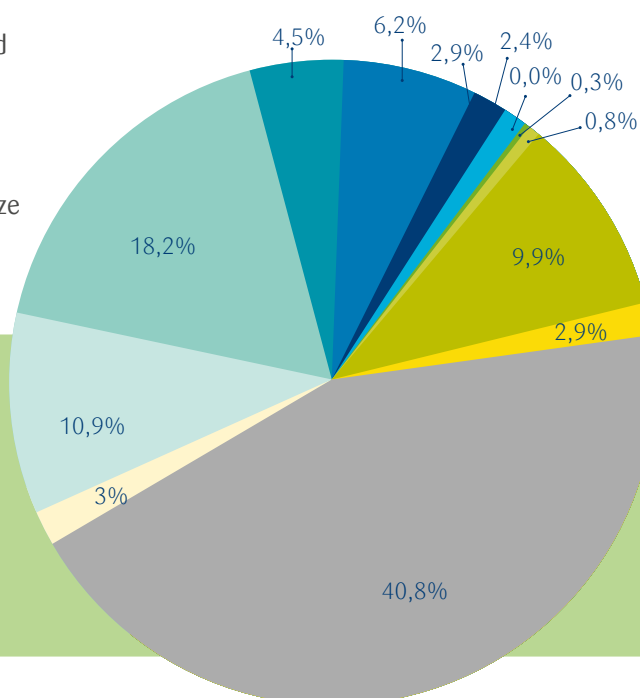













## Overige reststoffen

Op de diverse vaste locaties en werven van Pidpa werd ongeveer 2.900 ton overige reststoffen ingezameld.

Daarnaast worden nog diverse afvalstoffen (o.a. steenpuin, asfalt, beton, bodem en mengpuin) door onze ploegen op het terrein rechtstreeks afgevoerd naar de eindverwerkers (+/- 2000 ton).

## Verdeling gewicht afval

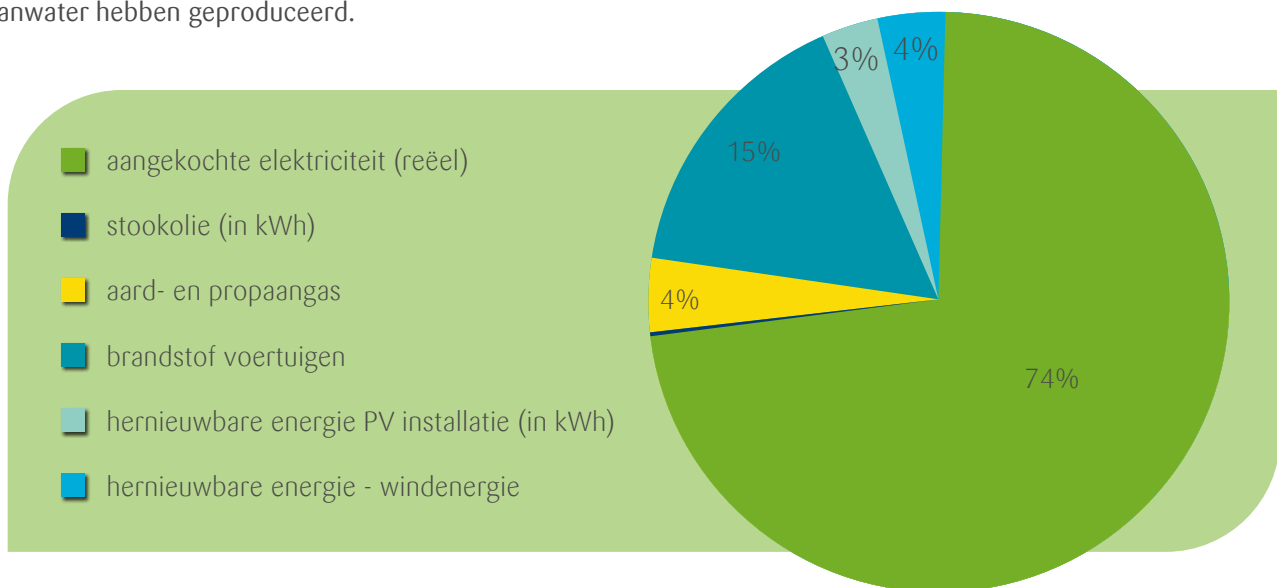


-  bouw- & sloopafval
-  groenafval
-  papier
-  verpakingsfolie
-  hout
-  glas
-  PMD
-  voedingsafval
-  restafval
-  gevaarlijk afval
-  asbestcement

## Klimaat en energie

Pidpa zet in op zowel rationeel energiegebruik (energie-efficiëntie) als op de aanwending van duurzame energiebronnen.

Het totale primaire energieverbruik (voor de productie en distributie van kraanwater en de administratieve en logistieke ondersteuning) steeg in 2023 met 3,98%. Vooral in de opjaagstations en watertorens en in mindere mate ook in de kantoren werd meer primaire energie verbruikt. Daarentegen werd een daling van het energieverbruik genoteerd op de waterproductiecentra, en dit ondanks het feit dat zij in 2023 1,41% meer kraanwater hebben geproduceerd.



De zonnepanelen op de waterproductiecentra en het exploitatiecentrum in Grobbendonk wekten in 2023 ongeveer 1.174 MWh op. In 2022 plaatste Elicio op het waterproductiecentrum in Balen twee windmolens. De windmolens wekten in 2023 11.215 MWh aan hernieuwbare energie op. Hiervan gebruikte Pidpa zelf 1.272 MWh elektriciteit (11,34%) voor het waterproductiecentrum. De rest van de energie werd op het net geïnjecteerd. In totaal leverden al deze zonnepanelen en windturbines samen een hoeveelheid hernieuwbare energie op die overeenkomt met het energieverbruik van 3.540 gezinnen (berekend a.d.h.v. gemiddeld verbruik 3.500 kWh/jaar). Pidpa haalde op die manier in 2023 ongeveer 7,99% van haar eigen energiebehoefte uit duurzame energiebronnen op eigen terrein. De resterende elektriciteit wordt bij energieleveranciers aangekocht onder de vorm van 100% groene stroom met garanties van oorsprong.

In Hidrodoe investeerde Pidpa in een hydrothermische warmtepompinstallatie (warmtepomp die warmte- en koelingsenergie onttrekt aan de reinwaterkelders van het nabijgelegen waterproductiecentrum – TED: thermische energie uit drinkwater). Deze installatie verwarmt en koelt voortaan het interactieve belevingscentrum Hidrodoe. Dit heeft een positieve impact op de carbon footprint van Hidrodoe. Het verbruik van fossiele brandstof (aardgas) kan op de site tot haast nul herleid worden. In 2023 werd ruim 94% minder aardgas verbruikt dan in 2021. Dit is een belangrijke stap in het uitfaseren van het gebruik van fossiele brandstoffen bij Pidpa. De warmtepomp zelf wordt aangedreven op groene stroom. In de nabije toekomst zullen ook de burens van Hidrodoe, Sport Vlaanderen, voor de verwarming van de douches gebruik maken van warmtepomptechnologie op onze reinwaterkelders. Een mooi staaltje van samenwerking en synergie.

## Carbon footprint

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

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

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

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



Sinds 2016 kon Pidpa haar totale carbon footprint verlagen met 25%. Voornamelijk in scope II en scope III evolueren de emissies in de goede richting. In scope I was dit onder meer het gevolg van de installatie van de warmtepomp (Thermische energie uit water – aquathermie) in Hidrodoe. De uitdaging hier is de decarbonisatie van de eigen bedrijfsprocessen, m.n. op het vlak van duurzame mobiliteit (het vermijden van verplaatsingen), de verduurzaming van het voertuigenpark (elektrificatie) en de verwarming van de kantoren (fossielvrij).

Eind 2022 heeft Pidpa haar klimaatambities verder aangescherpt. Concreet wil Pidpa investeren in klimaatmitigerende maatregelen (reductie CO<sub>2</sub> emissies) en inzetten op klimaatadaptatiemaatregelen (blauw-groene elementen). De vooropgestelde acties worden geclusterd in onderstaande roadmap:

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

<b>emissiebron</b> (in ton CO <sup>2</sup> equivalenten)	<b>bron CO<sup>2</sup>- emissiefactor</b>	<b>2016</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Δ vs 2022</b> (in %)	<b>Δ vs 2016</b> (in %)
<b>Scope 1</b>					<b>-23,5</b>	<b>-17,9</b>
voertuigenpark	*	1790	1830	1794	-2,0	0,2
CO <sup>2</sup> emissie productieproces	**	1435	1630	1032	-36,7	-28
verwarming (gas)	*	394	401	77	-80,9	-81
CH <sub>4</sub> emissie productieproces	**	146	193	150	-22,4	2
noodgroepen (stookolie)	*	49	32	28	-10,7	-42
dienstverplaatsingen wagens personeel	*	214	240	226	-5,7	6
verbruik werftoestellen	*	26	20	20	0,0	-21
<b>Scope 2</b>					<b>8,8</b>	<b>-26,7</b>
elektriciteit (aankoop) - met gemiddelde Vlaamse emissiefactor	*	7804	5255	5718	9	-27
elektriciteit (aankoop) - met emissiefactor voor groene stroom met GVO	*	0	0	0		
<b>Scope 3</b>					<b>-3,0</b>	<b>-27,0</b>
chemicaliën productie	**	2000	1358	1652	22	-17
watervisseling (aankoop - verkoop)	****	428	1076	687	-36	61
transport restproducten PRD	*	138	238	209	-12	51
elektriciteit (zonnepanelen)	*	69	73	72	-3	4
transport derden (chemicaliën)	*	42	39	47	21	12
vliegvluchten	*	4	6	3	-44	-6
leidingen drinkwater	**	6927	4075	4075	0	-41
afvalstoffenverwerking	**	2580	2564	2367	-8	-8
woonwerk-verkeer	*	482	110	147	33	-70
laden e-voertuigen (extern)	*	nb	2	2	-19	nb
drukwerk uitbesteed (papier)	***	40	24	22	-7	-45
papierverbruik	***	10	3	1	-70	-92
<b>totaal kern</b>		<b>14.298</b>	<b>12.130</b>	<b>11.468</b>	<b>-5</b>	<b>-20</b>
<b>totaal add-on</b>		<b>10.278</b>	<b>7038</b>	<b>6860</b>	<b>-3</b>	<b>-33</b>
<b>totaal (inclusief fictieve bijdrage elektriciteit)</b>		<b>24.576</b>	<b>19.168</b>	<b>18.328</b>	<b>-4</b>	<b>-25</b>
<b>totaal (met verrekening 0-emissie voor groene stroom met GVO)</b>		<b>16.773</b>	<b>13.913</b>	<b>12.610</b>	<b>-9</b>	<b>-25</b>

\* <https://www.co2emissiefactoren.be/factoren>

\*\* KWR - PCD11 (Nederlandse emissiefactoren en Evo-invent)

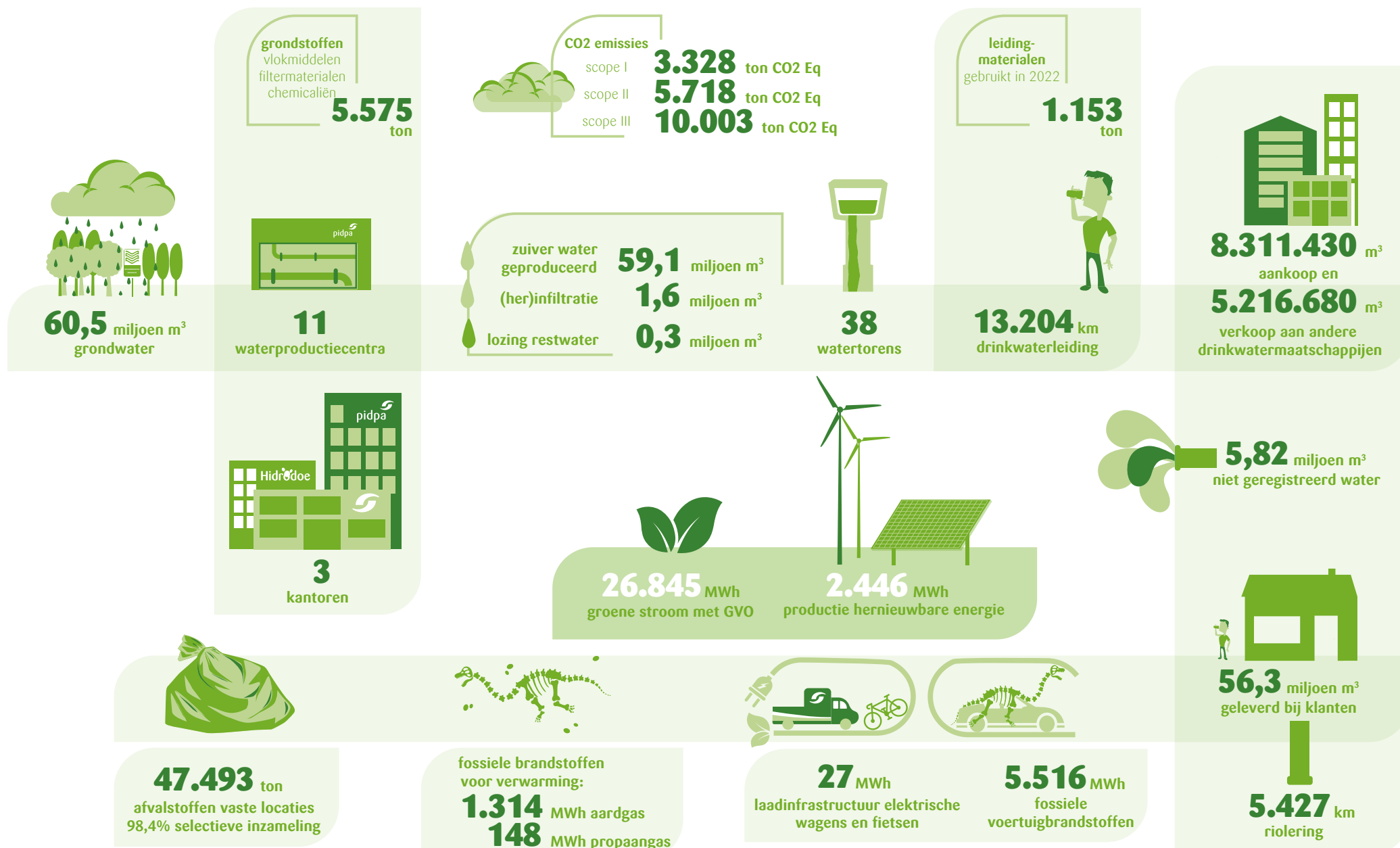
\*\*\* Bilan Carbon 2016

\*\*\*\* Gemiddelde CO<sub>2</sub>-emissiefactor Vlaamse drinkwaterbedrijven (Aquaflanders)



# Milieuvriendelijk ondernemen

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

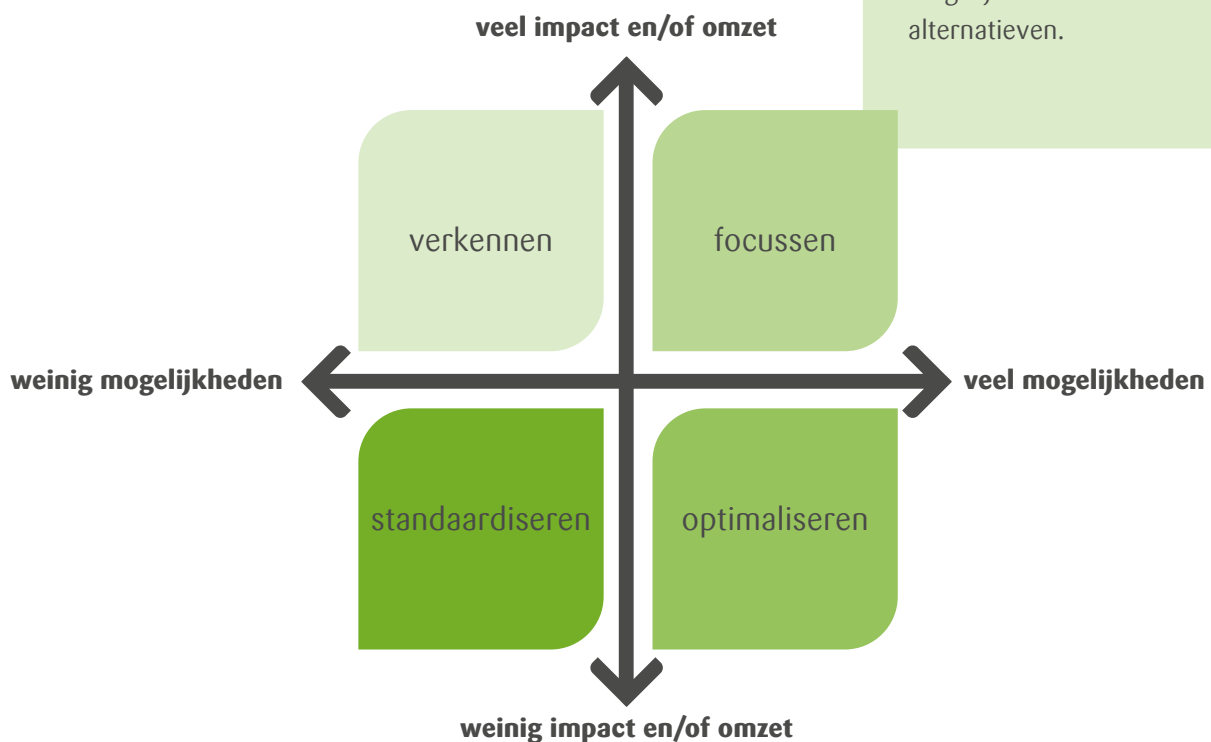


## Een duurzaam aankoopbeleid

In 2023 heeft Pidpa een aantal belangrijke stappen gezet in de ontwikkeling van een duurzaam aankoopbeleid door de ontwikkeling van een eigen duurzaamheidsstrategie en een bijhorende tool om de aankoopstrategie per dossier te bepalen.

Bij elke aanbesteding gebeurt een analyse op basis van de methodiek en wordt deze geplott in het duurzaamheidsmodel aan de hand van een aantal vastgelegde parameters. Hieraan wordt een ambitieniveau gekoppeld dat bepaalt hoe ambitieus de organisatie mag, kan en zal zijn, m.a.w. hoe ver het aankoopteam kan gaan met o.a. selectiecriteria, minimale eisen, technische bepalingen, gunningscriteria maar evenzeer uitvoeringsvoorwaarden. Bovendien duidt het ambitieniveau de inspanningen aan die gevraagd zullen worden van de organisatie zelf.

Het ontwikkelde duurzaamheidsmodel is geïnspireerd op de Kraljic Matrix, die werd verfijnd met aangepaste parameters die kijken naar de impact (financieel en duurzaam) en de mogelijkheden m.b.t. duurzame alternatieven.



Pidpa ontwikkelde hiertoe een gedragscode voor leveranciers die in 2023 reeds door 128 leveranciers werd onderschreven. Pidpa verwacht dat haar leveranciers de principes van duurzaamheid en MVO (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) naleven. Zo wil Pidpa hen aansporen om samen aan een duurzame, inclusieve economie met eerlijke werkomstandigheden te werken waarin het goed is om te leven. Dit doen zij onder meer door hun negatieve impact op biodiversiteit, klimaatverandering en waterschaarste te laten afnemen d.m.v. acties die het milieu tijdens de hele levenscyclus (van ontwerp, productie en gebruik tot end-of-life) beschermen. De 17 SDG's van de VN, of duurzaamheidsdoelstellingen vormen hierbij een houvast.

Tot slot is Pidpa lid van MVO Nederland, het grootste duurzame-bedrijvennetwerk van Europa met meer dan 2.000 partners. Onder begeleiding van MVO Nederland hebben de 10 Nederlandse drinkwaterbedrijven een coalitie gevormd onder de naam 'Blauwe Netten' die samenwerken om de verduurzaming van de drinkwatersector te versnellen. Ook Pidpa neemt aan deze werkzaamheden deel, onder meer in de werkgroepen rond CO2-beprijzing, waardecreatie, materialenpaspoort en duurzame alternatieven voor chemicaliën.

## Focus op zekerheid

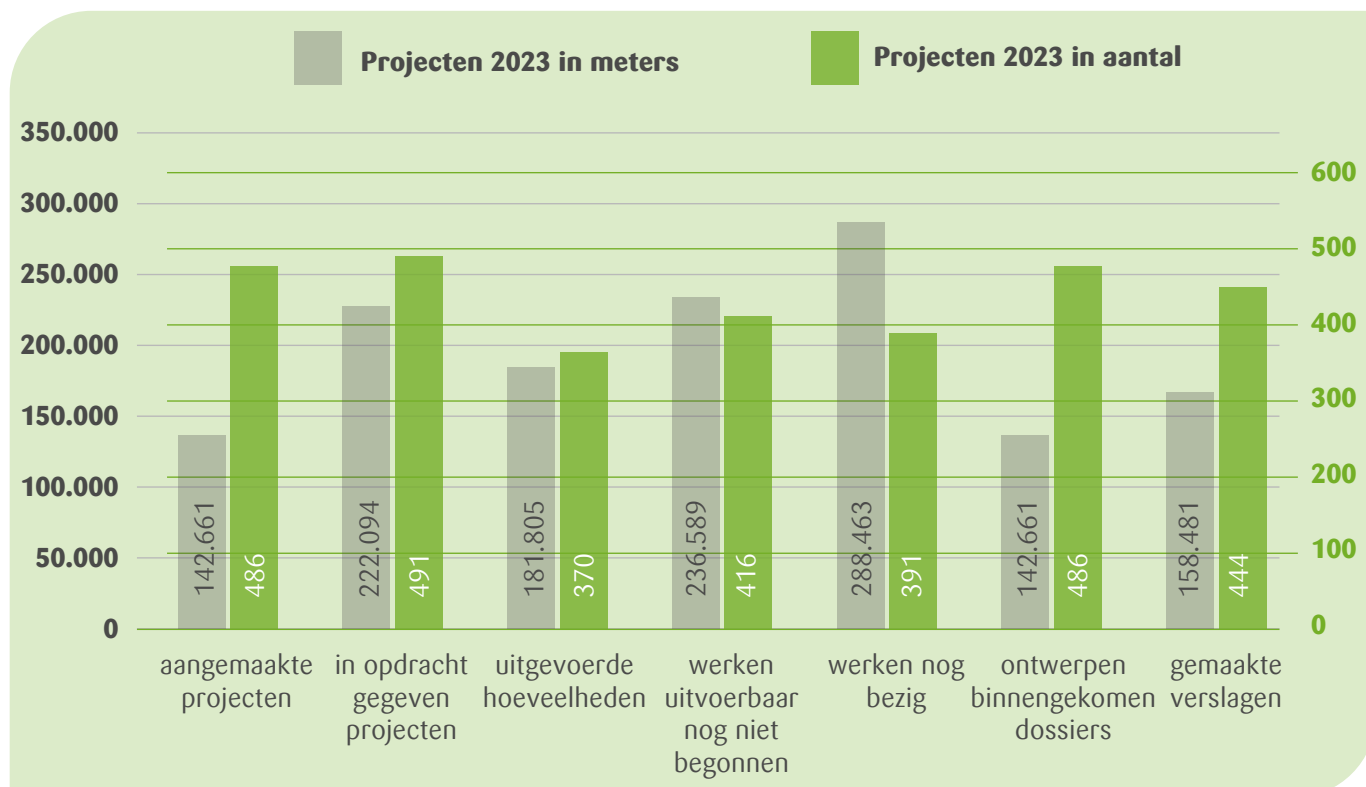
Zowel bij de drinkwatervoorziening (productie en distributie) als in haar rol van rioolbeheerder kunnen de klanten van Pidpa op hun twee oren slapen. Voortdurend blijft Pidpa investeren in een toekomstgerichte werking.

### Leveringszekerheid

Pidpa staat voor de productie en levering van kraanwater, 24 uur op 24, zeven dagen op zeven. Kraanwater is immers een levensnoodzakelijk voedingsmiddel en een onmisbare grondstof. Daarom investeert Pidpa elke dag opnieuw in haar distributie- en productie-infrastructuur: verbeteren, vernieuwen en waar nodig extra voorzien.

Op het vlak van drinkwaterleidingen werd in 2023 voor 39,7 miljoen euro besteld, waarvan 17,2 miljoen euro in Pidpa-raamcontracten en 22,5 miljoen euro in Synductis-contracten. In dezelfde periode werd voor 27,3 miljoen euro gevorderd door aannemers (17,9 miljoen euro in Pidpa-raamcontracten en 9,4 miljoen euro in Synductis-contracten).

370 projecten werden uitgevoerd (meer dan 181 kilometer) en 391 projecten zijn nog in uitvoering voor bijna 289 kilometer.



Cruciaal in de optiek van leveringszekerheid is het proactief vervangen van drinkwaterleidingen, die een groot risico vormen op lekken of breuken of met een hoge gevolgschade (bijvoorbeeld oudere leidingen in drukke wegen en die veel en kritische abonnees van water voorzien). In 2023 slaagde Pidpa er opnieuw in om het streefdoel van 150 kilometer risicovolle leidingen preventief te vervangen en dit voor een groot deel in synergie met andere nutsmaatschappijen en tijdens weg- en rioleringswerken. Dit alles gebeurde voor een totaal bedrag van 20,8 miljoen euro.

Basis is hierbij vanzelfsprekend een modern assetmanagement. Sinds de eerste maturiteitsstudie in 2019 is Pidpa ondertussen bijna twee niveaus gestegen: van 'aware' naar 'developing' en op weg naar 'competent' begin 2024.

In 2023 herstelde Pidpa 1.495 lekken in haar distributienet. Daarnaast is Pidpa al enkele jaren bezig met het opdelen van haar leidingstelsel die afzonderlijk worden bemeterd (in vaktermen worden dit DMA's genoemd of 'District Metered Areas'). Bij Pidpa zijn dit bijvoorbeeld één of meerdere gemeenten. Doel is om de hoeveelheid water, die in het net wordt gestuurd, te vergelijken met het uiteindelijke verbruik bij de klanten. Bij verschillen tussen beiden gaat men op zoek naar de oorzaak zoals water dat wordt gebruikt door de brandweer, water om de leidingen te spoelen, schadegevallen of illegale afnames. Maar ook lekken kunnen een reden zijn voor het verlies van dit water.

Daarom implementeert Pidpa op elke DMA een structurele monitoring met focus op lekdetectie. De lekdetectiesoftware van Hydroware analyseert de datastromen en zal a.d.h.v. alarmering en prioritisering de lekzoekactiviteiten optimaliseren. Eind 2023 waren reeds 30 van de 87 voorziene DMA-zones in dienst en onmiddellijk met een mooi resultaat: 29 verborgen lekken werden op deze manier preventief gevonden.

Met Finexpo exportsteun organiseerden Hydroscaan en haar Vietnamese klant Hawacom een kennisdelend seminarie over Belgische lekdetectietechnologie en terreinmetingen in Hanoi. Christophe Poels, als vertegenwoordiger van Pidpa en Aquaflanders, boeide de aanwezigen met een Best Practices over het verkleinen van lekzoekzones in drinkwaternetwerken.





Bijkomend ontving het team Lekdetectie in 2023 582 lekmeldingen (meldingen van klanten, eigen ploegen en voorbijgangers die 'natte' plekken opmerkten). Na onderzoek werden op basis van deze meldingen nog 169 lekken gelokaliseerd.

Op het vlak van het zogenaamde 'NRW' (niet-geregistreerd water) en 'ILI (Infrastructure Leakage Index) sluit Pidpa voor het derde jaar op rij af met uitstekende resultaten. Dit niet-geregistreerd water is het verschil tussen de hoeveelheid water die door Pidpa in het leidingnet wordt gepompt en de hoeveelheid water die door watermeters wordt geregistreerd. Dit verschil kan heel wat verschillende oorzaken hebben. Bij de berekening van de Infrastructure Leakage Index worden de werkelijke jaarlijkse verliezen vergeleken met de onvermijdelijke jaarlijkse verliezen en dit rekening houdend met de karakteristieken van het netwerk.

In 2023 bedroeg het NRW 9,37% en de ILI 0,47%. Pidpa behoort hiermee tot de beste leerlingen van de klas die de doelstellingen van de Blue Deal halen met een NRW <10% en een ILI <0,50.



In 2023 werd verder gewerkt aan de bouw van het nieuwe waterproductiecentrum in Oud-Turnhout, dat de bestaande infrastructuur, gelegen aan de Kinschotsebaan, zal vervangen. De nieuwste grondwaterzuiveringstechnieken zullen worden ondergebracht in één compact, modern gebouw, daar waar nu de bestaande installaties verspreid zijn over verschillende gebouwen. Deze werken zullen duren tot 2025.



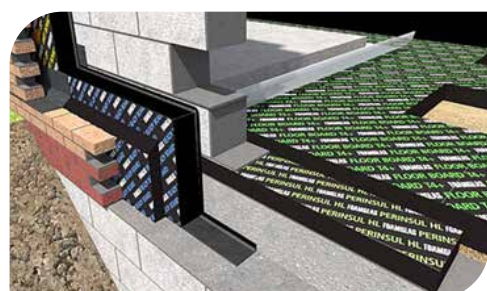
Eerder opende Pidpa haar nieuwe waterproductiecentrum in Essen met tal van innovatieve toepassingen op het vlak van duurzaamheid (geen chemicaliëngebruik in het zuiveringsproces en desinfectie met UV-licht ter vervanging van chloor), energetisch efficiënt en met doorgedreven automatisering om de bedrijfszekerheid te maximaliseren. Stuk voor stuk voordelen die men eveneens zal terugvinden in het nieuwe waterproductiecentrum van Oud-Turnhout. Het nieuwe gebouw in Oud-Turnhout wordt geplaatst naast de bestaande installatie. Zo kan het huidige waterproductiecentrum in werking blijven tot de nieuwe waterzuivering wordt opgestart.

Niet alleen de ontwerpen en de infrastructuur van de gebouwen zijn vernieuwend; ook de materialen die worden gebruikt zijn duurzaam.

Zo werd onder meer bij de bouw van het nieuwe waterproductiecentrum in Oud-Turnhout een proefproject opgestart rond het gebruik van Carbstone (dragend- en invulmetselwerk, geproduceerd zonder cement, CO<sub>2</sub> negatief en circulair gemaakt).



Een andere innovatieve toepassing is het gebruik van circulair Foamglas voor wand-, vloer- en dakisolatie dat zal worden gebruikt bij o.a. de bouw van dienstgebouwen. Dit product vervangt de klassieke isolatie met PUR die schadelijke componenten kan bevatten.



Het meerjarenproject: 'Veilig, duurzaam en lekker kraanwater zonder (chloor)desinfectie' werd daarenboven genomineerd voor de **Trends Impact Awards 2023 in de categorie Ecologie**. Met deze Trends Impact Awards zet Trends, samen met founding partner PWC en met de steun van Antwerp Management School, duurzame projecten van grote en kleine bedrijven in de schijnwerpers.

In juli 2023 werd het **nieuwe opjaagstation van Rumst** in gebruik genomen. Dit is een nieuwe belangrijke stap op weg naar het volledig chloorvrij werken en een extra troef op het vlak van leveringszekerheid door de aanwezigheid van een vaste noodstroomgroep die onmiddellijk overneemt bij spanningsuitval.

Ook in het **waterproductiecentrum in Kapellen** gebeurden **grondige renovatiewerken** met onder meer het plaatsen van nieuwe pompen, nieuw leidingwerk en een nieuwe UV-installatie.

In het waterproductiecentrum van **Grobbendonk**, dat zorgt voor de drinkwatervoorziening van Mechelen, Rumst, Ranst, Lier, Nijlen, Duffel, Katelijne en Lint, startte in februari 2023 de bouw van een **nieuw hoge-druk-gebouw met twee nieuwe reinwaterkelders**. Voor deze werkzaamheden diende één van de twee persleidingen te worden verplaatst. Normaal verpompt dit waterproductiecentrum 36.000 m<sup>3</sup> of 36 miljoen liter per dag, waarbij de debieten schommelen tussen 1.000 m<sup>3</sup>/u 's nachts en 1800 m<sup>3</sup>/u in piekmomenten tegen 4 bar. Door deze werken was de capaciteit beperkt tot 18.000 m<sup>3</sup>/dag tegen 4,7 bar. Dankzij een uitstekende samenwerking van alle diensten gebeurde dit alles zonder hinder voor de klanten.

Tot slot werd een studie uitgevoerd rond leveringszekerheid met onder meer een gedetailleerde simulatie van de mogelijke gevolgen, zowel bij piek- als bij gemiddelde vraag, naar onze klanten wanneer een van onze kritieke grondwatervergunningen zou wegvallen. Dit soort van studies moet helpen bij het **zoeken naar een duurzaam evenwicht tussen natuurbeheer en grondwaterwinning**.

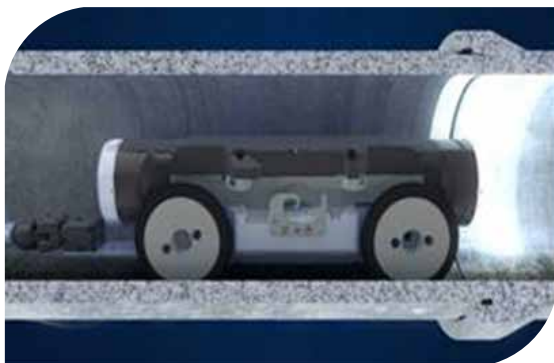




## Zekerheid in afvoer

Zorgen voor een efficiënte en duurzame afvoer van hemel- en afvalwater is niet alleen bedoeld om mogelijke overlast te vermijden, maar is ook een belangrijk element binnen een duurzaam beheer van de watervoorraden.

Voor de periode 2022 tot eind 2027 werd door Pidpa met een inspectieprogramma van de rioleringen gestart, dat beantwoordt aan de verplichtingen uit de conceptnota aan de Vlaamse Regering en rekening houdt met het overleg in de Vlariowerkgroep 7, in samenspraak met de Vlaamse Milieumaatschappij. Ondertussen werden reeds meer dan 625 kilometer leidingen onderzocht. Hierbij wordt gebruik gemaakt van zowel rijdende inspecties als van controles vanuit de put.



Samen met Aquafin zet Pidpa ook stappen in de opmaak van het maatregelenprogramma. Voor deze leidingen waar gebreken worden vastgesteld, zal een herstel, renovatie, vervanging of bewaking worden voorgesteld. De methodiek wordt nog verder afgestemd met de inzichten en beschikbare budgetten. Eind 2027 zal op deze manier een goed beeld bestaan van de inspanningen die nodig zijn om het bestaande rioolstelsel in goede conditie te brengen of te houden.

Daarnaast dient voor het werkingsgebied van Pidpa-riolering tegen 31 december 2027 44.679 inwonerequivalenten extra te worden aangesloten op de zuiveringsinfrastructuur. Onder inwonerequivalent wordt verstaan de gemiddelde hoeveelheid afvalwater die één persoon per dag produceert. Hiervoor wordt een waarde van 150 liter per inwoner per dag aangenomen.

Deze verplichting vloeit voort uit de zogenaamde reductiedoelstellingen die zijn vastgelegd in de stroomgebiedsbeheersplannen 2022 – 2027. Op 31 december 2023 was reeds 43% (of 19.326 inwonerequivalenten) hiervan aangesloten; een stijging met bijna 10% t.o.v. 2022.

In 2023 werden 68 rioleringsprojecten gegund voor meer dan 151 miljoen euro (waarvan bijna 78 miljoen euro ten laste van Pidpa). Al deze projecten dragen bij tot duurzame blauw-groene inrichting van het openbaar domein door onder meer het verhogen van het rendement van de rioolwaterzuiveringsinstallaties en het zorgen voor een maximale infiltratie van het regenwater in de bodem van deze projectzones.



# ***Social***

Voor mensen,  
door mensen.



water in beweging





## ***Inleiding***

Als integraal waterbedrijf is de impact van de werking van Pidpa op de samenleving groot. Gezinnen, industrie, landbouw en natuur plukken allemaal de vruchten van het toekomstgericht en duurzaam waterbeheer van Pidpa. Al deze partijen verwachten, naast kwaliteitsvolle producten en een dito dienstverlening, vooral een visie en een plan om dit voedingsmiddel en deze grondstof veilig te stellen voor de komende generaties.

Dit is alleen maar mogelijk dankzij geëngageerde en bekwame Pidpa-medewerkers. Zij zorgen voor een waterdichte drinkwatervoorziening en een efficiënte opvang en afvoer van regen- en afvalwater.

Pidpa wil meer zijn dan een integraal waterbedrijf. Zij wil haar steentje bijdragen aan de verdere uitbouw van de samenleving, op basis van haar bijzondere plaats en functie. Ook wanneer 'water' niet het onderwerp is, beschikt Pidpa over heel wat troeven die zij ten dienste wil stellen van de maatschappij.

# Geëngageerde en bekwame medewerkers

## Paspoort

In 2023 telde Pidpa 766 medewerkers, waarvan 524 mannen en 242 vrouwen. Pidpa kan hierbij rekenen op een gevarieerd medewerkerspotentieel van alle leeftijden.

De toegevoegde waarde van de medewerkers is het resultaat van een flinke dosis engagement, ervaring en kennis. Deze kennis wordt onderhouden en aangevuld door opleidingen. In 2023 werden 19.858 uren opleiding gegeven. Medewerkers van Pidpa kregen de gelegenheid om zich verder te ontwikkelen via zelfstudie met e-learning, via toolboxes, klassikale opleidingen en door het deelnemen aan online cursussen.

	aantal uren	aantal dagen
welzijn	691	92
veiligheid	8.192	1.092
individuele opleidingen	3.207	428
functie-gebonden	7.768	1.036



Voorbeelden hiervan zijn onder meer het interne opleidingstraject, in samenwerking met VDAB, waar een aantal techniekers omgeschoold werden tot elektrotechniekers en zo de kans kregen om intern door te groeien binnen de organisatie. Een andere focus lag op het vernieuwd leiderschap en empowerment, waarbij ook niet-leidinggevenden de gelegenheid kregen om hiermee kennis te maken.

Daarnaast heeft Pidpa in 2023 tal van initiatieven genomen rond het welzijn en de gezondheid van haar medewerkers, zoals deelnames aan de Run for Nature en de 10 miles in Antwerpen, Tournée Minerale en een beachvolley-tornooi in Mechelen.

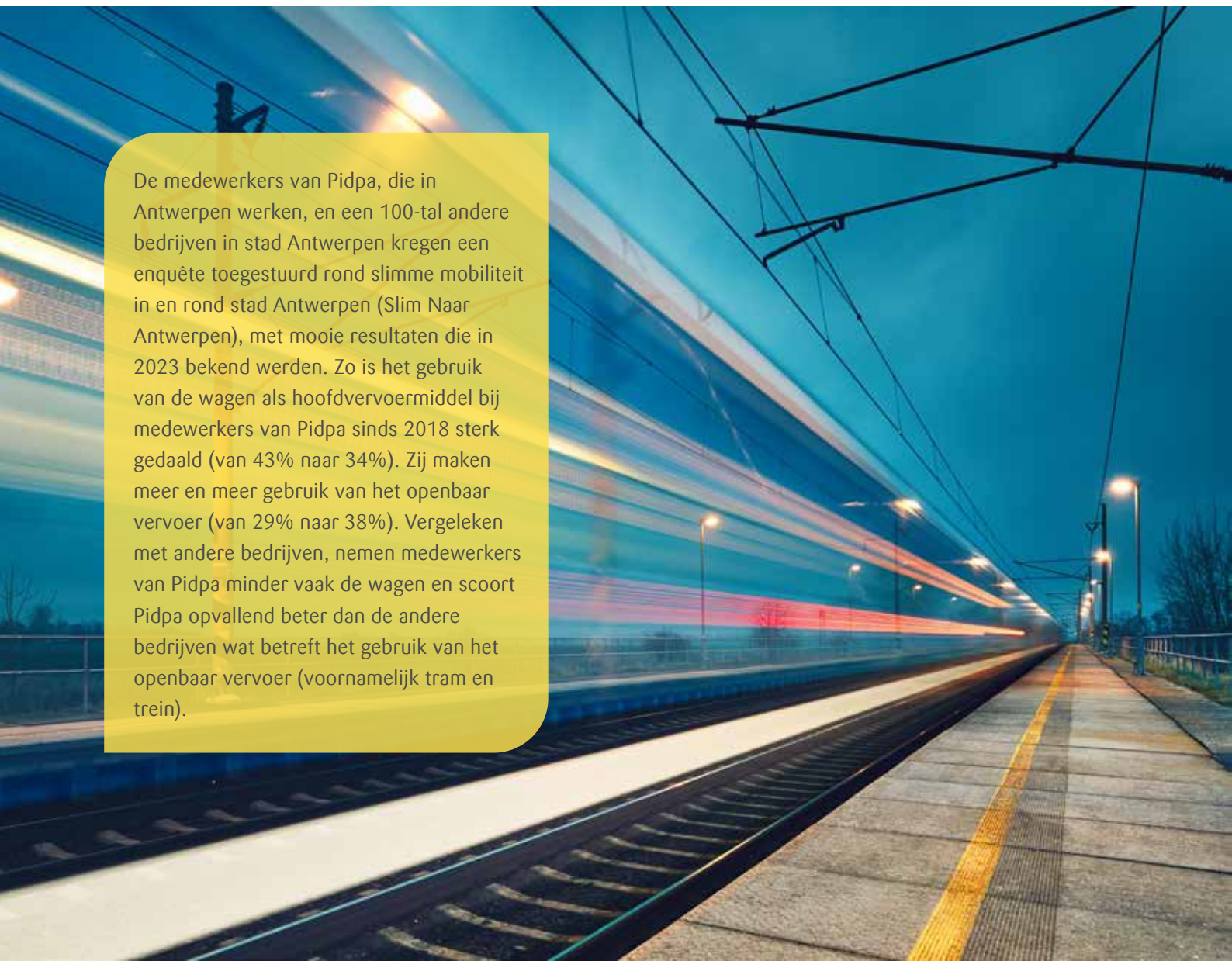
Een volledig onboarding-traject voor nieuwe medewerkers werd uitgewerkt met o.a. een onthaaldag op het kantoor in Grobbendonk met bezoek aan het nabijgelegen waterproductiecentrum.



Tijdens de week van 12 juni 2023 werd tevens een opleidingsweek georganiseerd voor 380 medewerkers van de directies 'Infra' en 'Operaties' met tal van workshops. Aansluitend konden ook de medewerkers van andere directies genieten van een hapje en een drankje: een ideaal moment om elkaar nog eens terug te zien.



De medewerkers van Pidpa, die in Antwerpen werken, en een 100-tal andere bedrijven in stad Antwerpen kregen een enquête toegestuurd rond slimme mobiliteit in en rond stad Antwerpen (Slim Naar Antwerpen), met mooie resultaten die in 2023 bekend werden. Zo is het gebruik van de wagen als hoofdvervoermiddel bij medewerkers van Pidpa sinds 2018 sterk gedaald (van 43% naar 34%). Zij maken meer en meer gebruik van het openbaar vervoer (van 29% naar 38%). Vergeleken met andere bedrijven, nemen medewerkers van Pidpa minder vaak de wagen en scoort Pidpa opvallend beter dan de andere bedrijven wat betreft het gebruik van het openbaar vervoer (voornamelijk tram en trein).

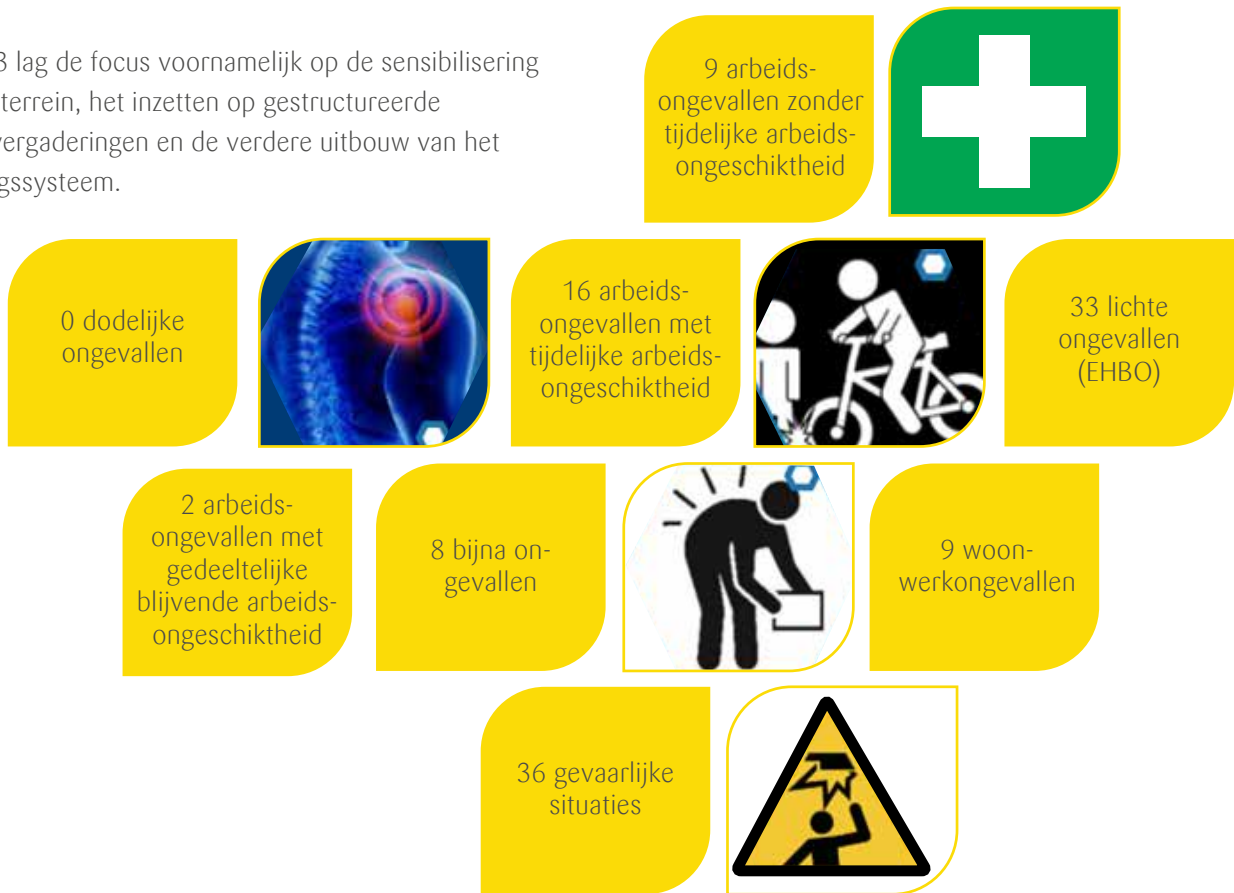




# Ik zorg voor veiligheid

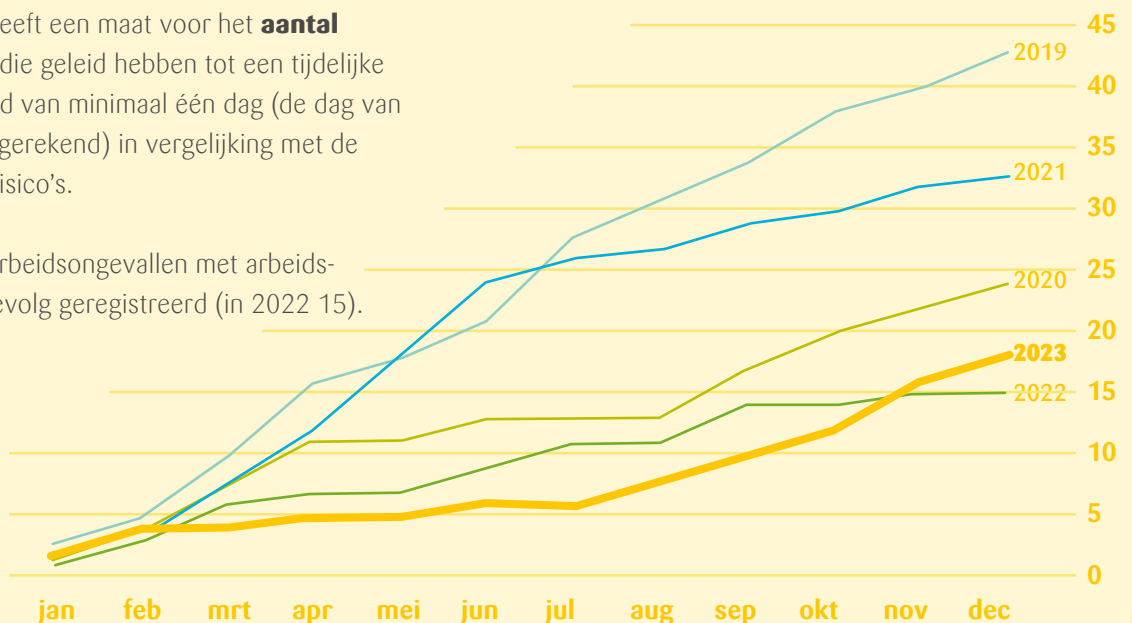
Het welzijn van alle medewerkers staat voorop in de beleidsverklaring 'Ik zorg voor veiligheid'. Pidpa inventariseert de risico's, eigen aan de activiteiten, en neemt alle nodige maatregelen om letsels en gezondheidsschade, zowel fysisch als mentaal, te voorkomen. Hierbij speelt de inbreng van en de interactie tussen de medewerkers een grote rol.

In 2023 lag de focus voornamelijk op de sensibilisering op het terrein, het inzetten op gestructureerde dienstvergaderingen en de verdere uitbouw van het meldingssysteem.

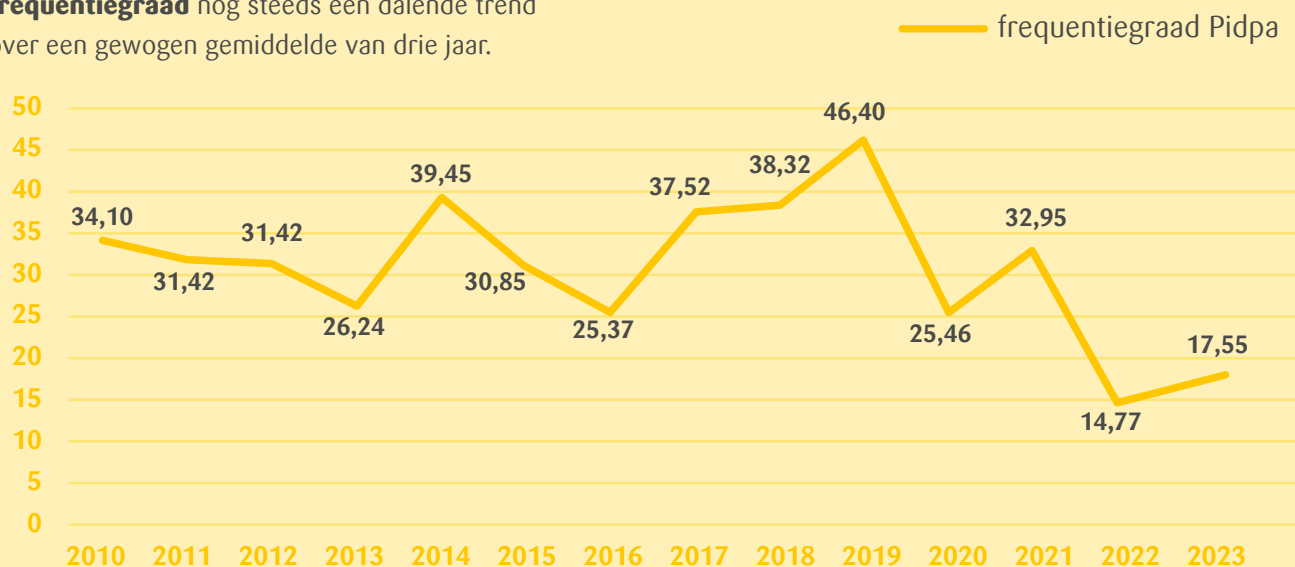


De frequentiegraad geeft een maat voor het **aantal arbeidsongevallen** die geleid hebben tot een tijdelijke arbeidsongeschiktheid van minimaal één dag (de dag van het ongeval niet meegerekend) in vergelijking met de blootstelling aan de risico's.

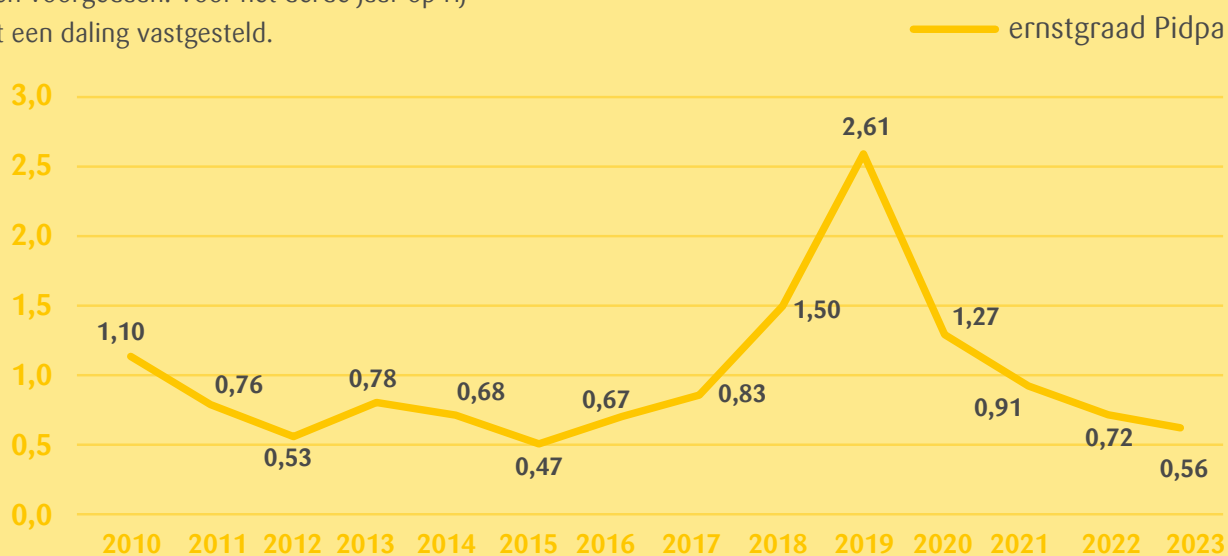
In 2023 werden 18 arbeidsongevallen met arbeidsongeschiktheid tot gevolg geregistreerd (in 2022 15).



Evenwel vertonen de resultaten van de **frequentiegraad** nog steeds een dalende trend over een gewogen gemiddelde van drie jaar.



De werkelijke **ernstgraad** geeft een beeld van de ernst van de arbeidsongevallen die zich hebben voorgedaan. Voor het derde jaar op rij wordt een daling vastgesteld.



In 2023 werd het dynamisch risicobeheerssysteem geupdated door o.a. het samenbrengen van de bestaande risicoanalyses. Met deze integratie-oefening werden risico's gekoppeld aan functies, locaties en activiteiten en ontstaat er een organisatiebreed beeld van alle operationele risico's zowel naar ongevallen, beroepsziektes als psychosociale belasting.

Tot slot blijft Pidpa inzetten op veiligheidsopleidingen: in 2023 8.192 uren, onder meer rond 'het betreden van besloten ruimtes' en 'het gebruik van draagbare multigasdetectors'. Daarenboven werd het gehanteerde systeem van de toolboxes en de veiligheidsinstructiekaarten verder geoptimaliseerd.

## Meer dan klanten alleen

Het klink misschien cliché, maar voor Pidpa zijn klanten meer dan louter gebruikers die een factuur betalen. Voor Pidpa zijn zij op de eerste plaats partners die meedenken en meewerken aan een toekomstgericht watergebruik en -beheer. Pidpa levert dan ook heel wat inspanningen om haar klanten te informeren, te sensibiliseren en te ondersteunen waar nodig.

### Paspoort

In totaal werd 56,5 miljoen m<sup>3</sup> kraanwater verbruikt (een daling van 3,71% t.o.v. 2022). 72,35% hiervan was bestemd voor huishoudelijk gebruik (40,8 miljoen m<sup>3</sup>); 27,65% voor industrieel verbruik (15,6 miljoen m<sup>3</sup>).

In 2023 werden 2,2 miljoen facturen opgemaakt, waarvan 32% digitaal.

huishoudelijke klanten	559.648
industriële klanten	33.611
<b>totaal</b>	<b>593.259</b>

#### Gebruikte kanalen voor facturatie

post	68%
email	21%
Doccle	10%
Mercurius	1%



pidpa  
water in beweging

Pidpa heeft oog voor al haar klanten, ook voor zij die het financieel moeilijk hebben. In 2023 werd 7.497 keer uitstel van betaling verleend en werden meer dan 14.000 afbetalingsplannen opgemaakt. Op deze manier doet Pidpa het nodige zodat iedereen kan blijven genieten van kraanwater.

## Investeren in dienstverlening

### **S/4HANA**

Om zich aan te passen aan de veranderende context, namelijk de verbreding van operationele efficiëntie naar innovatie, heeft Pidpa de afgelopen periode een versnelde digitale transformatie ondergaan. Eén van de voornaamste doelen was de harmonisatie, optimalisatie en standaardisatie van bedrijfsprocessen. Een cruciale vereiste was de integratie van diverse cloudcomponenten met eigen IT-infrastructuur. Dit heeft geleid tot de ontwikkeling van een flexibel, volledig geïntegreerd en sterk geautomatiseerd systeem. Tijdens dit project heeft Pidpa ook de kans gegrepen om digitale watermeters te implementeren.

Dit project ontving de Gold Best of Customer Success Award 2023 van SAP in de categorie 'Business Transformation'. Voor het sectorproject 'digitale watermeters' viel Pidpa in de prijzen in de categorie 'Digital Pioneer'. In maart 2023 kwam een delegatie van Singapore Power en Cap Gemini Zuidoost-Azië naar Pidpa om van deze case te leren voor hun eigen implementatie. Tot slot werd dit project ook voorgesteld op het SAP International Congres for Utilities op 19 en 20 april 2023 in Bazel (Zwitserland).



## Digitale watermeter

Pidpa werkt samen met haar collega-waterbedrijven Farys en De Watergroep om tegen eind 2030 zo'n 2,8 miljoen digitale watermeters te installeren bij hun klanten. Ze doen dat gezamenlijk met nutsbedrijf Fluvius, dat ook de digitale gas- en elektriciteitsmeters plaatst. Door de meters samen te plaatsen, moet de uitrol vlotter verlopen, en moet er maar één installateur bij de klanten langsgaan. Eind 2023 stond de teller bij Pidpa al op 47.000 geïnstalleerde digitale watermeters.

Dankzij de digitale watermeter hoeven klanten hun meterstand niet meer door te geven, kunnen ze hun waterverbruik veel beter opvolgen en krijgen ze hun factuur automatisch op basis van het werkelijke waterverbruik. Daarenboven maken digitale watermeters het makkelijker om lekken sneller op te sporen, aangezien men het werkelijk waterverbruik quasi onmiddellijk kan opvolgen.

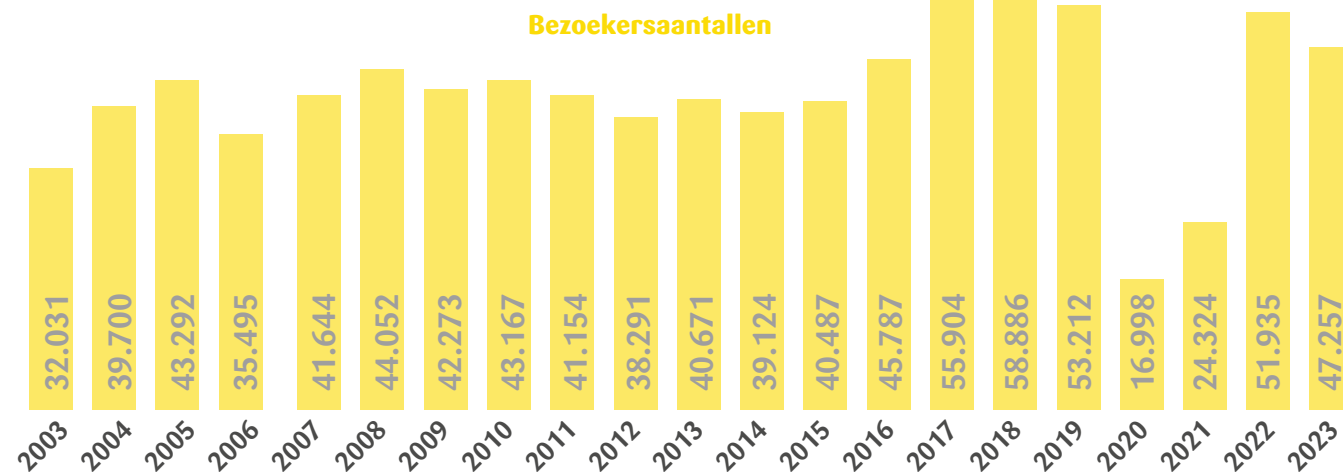
Naar de toekomst toe zullen deze meters nog heel wat bijkomende mogelijkheden kunnen bieden die het gebruiksgemak van onze klanten verder zal verhogen en onze dienstverlening zal uitbreiden. Zo zullen meldingen en alarmen gebruikers helpen bij een goed beheer van hun waterinstallaties. Ook Pidpa zal dankzij deze digitale watermeters haar leidingnetten verder kunnen optimaliseren. Deze ontwikkelingen worden vandaag voorbereid.



# Maatschappelijke meerwaarde

## Hidrodoe

In 2023 kwamen 47.257 bezoekers naar Hidrodoe (een daling van 9% t.o.v. 2022). Deze daling was ondermeer het gevolg van de slechtere weersomstandigheden tijdens de zomermaanden. 16.788 personen kwamen in het kader van een schoolbezoek.

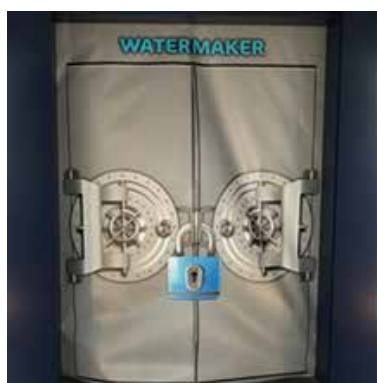


In 2023 vierde Hidrodoe haar twintigste verjaardag met een speciaal jaarthema, inclusief een verjaardagslied en activiteiten die 20 jaar Hidrodoe in de kijker zetten. Zo konden bezoekers in de krokus- en kerstvakantie kennis maken met 'Hartje Winter', met o.a. een winterwandeling in het Peertsbos en een winterkermis in Hidrodoe. Tijdens de paas- en herfstvakantie ontdekten zij het 'Bioluminescentie Spektakel'. In de zomervakantie opende Hidrodoe haar zeepbellenkeuken en konden kinderen deelnemen aan de Schattenjacht van Vlieg.

Op 6 mei 2023 werd op de Grote Markt van Herentals het wereldrecord 'kraantjeswater drinken' gevestigd. 922 deelnemers dronken hiervoor simultaan een glaasje Pidpa kraanwater.

Op 26 april 2023 werd een feest voor 20 jaar Hidrodoe georganiseerd in aanwezigheid van gedeputeerde Mireille Colson en Pidpa voorzitter Mieke Van den Brande.

Hidrodoe bleef ook in 2023 investeren in vernieuwing van haar aanbod. Tal van nieuwe exhibits (o.a. de VR-beleving: Diep in de oceaan) en acties (onder meer rond de toegankelijkheid van personen met een beperking) werden voorgesteld. De renovatie van de Blauwe Watertuin startte in de herfst. Een nieuwe tentoonstellingsruimte (Watermaker) opende haar deuren.



## Eigen initiatieven

### HidroPlus

Met HidroPlus steunt Pidpa daarnaast projecten in ontwikkelingslanden die werken aan een duurzaam integraal waterbeheer. Na verloop van één jaar moet de betrokken organisatie een rapport voorleggen van wat zij met de steun hebben gerealiseerd. Op deze manier draagt Pidpa haar missie uit, ook buiten haar werkingsgebied.

In 2023 werden 29 projecten financieel ondersteund voor een totaal bedrag van 95.000 euro in Benin, Bolivia, Congo, Ecuador, El Salvador, Haïti, Irak, Kameroen, Kenya, Madagaskar, Mali, Nicaragua, Niger, Noord-Ghana, Oeganda, Senegal, Tanzania, Venezuela en Zuid-Oost Azië. Ondertussen ontdekken meer en meer verenigingen en gemeenten dit unieke Pidpa-aanbod.



### Drink'bar

Met de Drink'bar laat Pidpa bezoekers van evenementen kraanwater ontdekken als de ideale dorstlesser. Het kraanwater wordt daarbij gratis aangeboden.

In 2023 werd de Drink'bar 44 keer ingezet in Brasschaat, Balen, Bornem, Duffel, Essen, Grobbendonk, Heist-op-den-Berg, Herentals, Herselt, Kalmthout, Kapellen, Kontich, Lier, Mechelen, Mol, Nijlen, Puurs-Sint-Amands, Schoten, Willebroek, Wiekevorst en Wijnegem. Het karakter van de events waarvoor de Drinkbar werd ingezet was veelal sportief (Autoloze Sportdag in Herentals, Scholenloop ...) maar ook cultureel-entertainend (ATV vertelling Essen ...). Bijzonder was de aanwezigheid van de Drink'bar tijdens de Dodentocht in Bornem waar Pidpa nog extra acht bijkomende tappunten voorzag voor alle deelnemers en toeschouwers. In totaal konden zo bijna 239.150 bezoekers genieten van deze extra dienstverlening van Pidpa.

### G-Sport

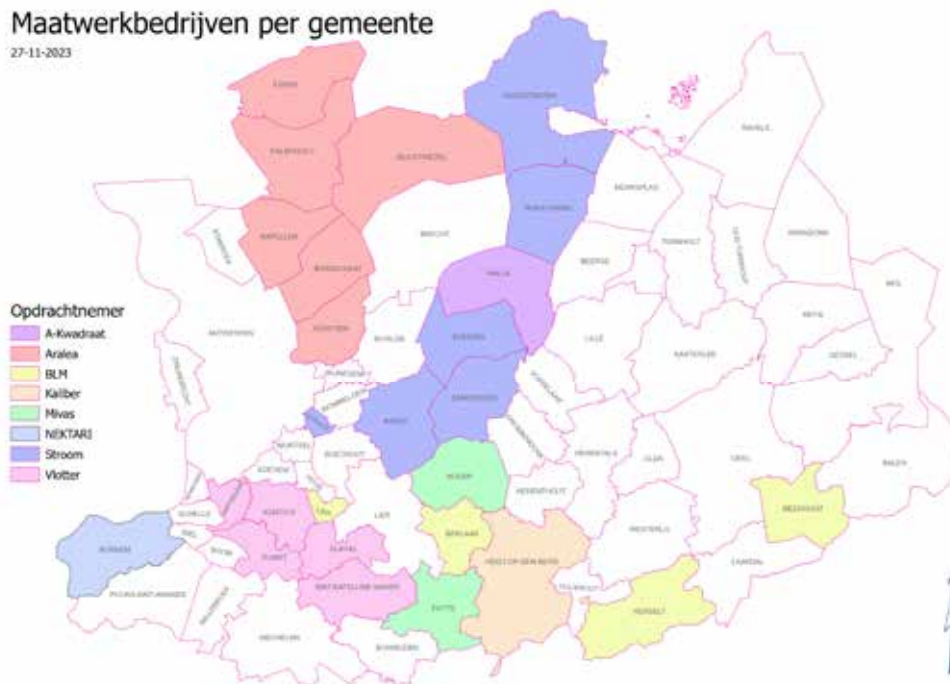
Een mooi voorbeeld van de bredere rol, die Pidpa in de samenleving wil opnemen, is haar financiële steun aan G-Sport-events in haar werkingsgebied. In 2023 werden 20 events ondersteund voor een totaal bedrag van 9.000 euro uit Arendonk, Balen, Bonheiden, Brasschaat, Essen, Gierle, Koningshooikt, Kontich, Malle, Meerhout, Rumst en Schelle. Hierbij kwamen een groot aantal verschillende sporten aan bod: schaatsen, wielrennen, bowling, atletiek, voetbal, boccia, curling, ponyrijden, jogging, omnisport, biljart en badminton.

Op 30 juni 2023 werd in het Provinciaal Sport- en Recreatiecentrum De Nekker een natuurlijke waterspeeltuin geopend. Deze speeltuin met waterattracties was het resultaat van een samenwerking tussen Pidpa en de Provincie Antwerpen (Pidpafonds).

## Ambassadeur Maatwerkbedrijven.

In oktober 2023 benoemde de Groep Maatwerk, de koepel die de Vlaamse maatwerkbedrijven vertegenwoordigt, Pidpa tot 'Ambassadeur van het jaar': meteen de allereerste keer dat een opdrachthoudende vereniging (intercommunale) die eer te beurt valt.

Een maatwerkbedrijf stelt mensen tewerk die door een arbeidshandicap moeilijker een job vinden in het reguliere arbeidscircuit. Het belangrijkste kenmerk van een maatwerkbedrijf is dat de focus ligt op de capaciteiten van de medewerker en de begeleiding wordt aangepast aan de individuele noden van elke werknemer. Het is een inclusieve benadering van tewerkstelling, waarbij de nadruk ligt op wat mensen wél kunnen, eerder dan op hun beperkingen.



Maatwerkbedrijven voeren diverse taken voor Pidpa uit, gaande van het groenonderhoud aan onze gebouwen, het onderhoud van grachten, tot het onderhoud van hydranten. Voor dit onderhoud van brandkranen heeft Pidpa plaatselijke maatwerkbedrijven aangeschreven, opgeleid en begeleid, om op deze manier de gemeenten te ontzorgen. 26 gemeenten hebben dit werk in 2023 uitgegeven aan Pidpa: Aartselaar, Berlaar, Bornem, Borsbeek, Brasschaat, Duffel, Essen, Heist-op-den-Berg, Herselt, Hoogstraten, Kalmthout, Kapellen, Kontich, Lint, Malle, Meerhout, Nijlen, Putte, Ranst, Rijkevorsel, Rumst, Schoten, Sint-Katelijne-Waver, Wuustwezel, Zandhoven en Zoersel.







## ***Pidpa inclusief***

Na de ondertekening in 2022 van het Digital Inclusion Charter heeft Pidpa in 2023 verschillende initiatieven genomen om de digitale toegankelijkheid van haar kanalen te verbeteren. De verdere ontwikkeling van haar websites ([www.pidpa.be](http://www.pidpa.be) en [www.hidrodoe.be](http://www.hidrodoe.be)) en haar klantenportaal ([mijn.pidpa.be](http://mijn.pidpa.be)) gebeuren met respect voor de WGAC-normen terwijl hierop een controle gebeurt door Anysurfer.

Daarnaast vond een gebruikersonderzoek plaats dat een aantal aanbevelingen en adviezen heeft opgeleverd omtrent o.a. gebruikersgemak en efficiëntie.

# *Governance* in goede handen





## ***Inleiding***

Als duurzaam waterbedrijf wil Pidpa 'vorm geven aan de toekomst van de natuurlijke rijkdom: water.'

In het verlengde van deze missie wil zij als voornaamste beweegreden de zekerheid van water garanderen, vandaag EN morgen. Zij doet hiervoor beroep op haar eigen expertise en zorgt zo voor een stabiel integraal waterbeheer. Haar grootste troef zijn de eigen werknemers die op deze manier meebouwen aan een duurzame samenleving.

Dit alles wil zij tot slot verwezenlijken in samenwerking met haar klanten, vennoten en medewerkers. Daarenboven blijft Pidpa steeds op zoek naar partners, wanneer deze een toegevoegde waarde kunnen betekenen.

Pidpa is een 'waarde-vol' bedrijf, waar een bedrijfseconomische aansturing wordt verrijkt door het hanteren van een aantal kernwaarden die verbonden zijn met de vijf P's in het kader van de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (SDG's):

Een waarborg voor kwaliteit en innovatie in alle openheid:

VERTROUWEN - PEACE

Gedreven door het engagement als integraal waterbedrijf:

PASSIE - PEOPLE

De kracht van samen-werken:

VERBINDEND - PARTNERSHIP

Geïnspireerd door eenvoud en duurzaamheid:

PUUR - PLANET

Creatief, flexibel en veerkrachtig:

WENDBAAR - PROSPERITY



## **Structuur**

De algemene vergadering komt twee keer per jaar samen (juni en december) en is samengesteld uit vertegenwoordigers van alle deelnemende steden en gemeenten.

### **De raad van bestuur vergadert doorgaans 10 keer per jaar onder het voorzitterschap van Mieke Van den Brande en telt 15 leden:**

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

De raad van bestuur handelt volgens de code van goed bestuur zoals goedgekeurd op de algemene vergadering van 17 december 2021.

### **Bijkomend is er één lid met raadgevende stem:**

- Kris Hapers uit Sint-Katelijne-Waver.

### **De dagelijkse leiding van Pidpa is op 31 december 2023 in handen van het managementteam:**

- Eddy Troosters, CEO
- Guido Slaets, directeur infra
- Stefan Meys, directeur financiën, aankoop, ICT, klant en services
- Christine Verboven, directeur communicatie, Hidrodoe & facility
- Kirsten Caers, directeur corporate affairs, HR & organisatie-ontwikkeling.

Het managementteam volgt elk kwartaal de doelstellingen op volgens de KPI's, waarbij een performance dashboard de korte- en langetermijnevolutie concreet meetbaar maakt.





## Kampioen Duurzaamheid

Duurzaamheid zit bij Pidpa verankerd in haar werking, haar producten en haar dienstverlening. In 2021 ontving Pidpa als één van de eerste bedrijven in de provincie Antwerpen het Unitar charter SDG Pioneer. In 2023 werd zij beloond met het Unitar charter SDG Champion. Hiervoor werd een project ingediend om Hidrodoe, het educatieve science center van Pidpa, maximaal circulair te maken (aandacht voor circulariteit inzake energie, water en materialen).



Op 29 januari 2024 ontving Hidrodoe voor de 13e opeenvolgende keer het Green Key certificaat – het belangrijkste internationaal duurzaamheidskeurmerk voor toeristische bedrijven. Met het behalen van het “Green Key” certificaat engageert Hidrodoe zich om de exploitatie van het centrum op een duurzame manier uit te voeren.



## Focus op kwaliteit

### Pidpa staat voor kwaliteit van haar producten en dienstverlening.

Kraanwater is een voedingsmiddel, waarvan de kwaliteit voortdurend wordt gecontroleerd. Dat gebeurt van bij de productie tot aan de kraan. In 2023 werd zo 1.700 eenvoudige bewakingscontroles (15 parameters en een reeks van 14 metalen in het kader van het loodactieplan) uitgevoerd. Daarenboven werden 104 volledige drinkwateraudits uitgevoerd die elk bestaan uit de analyses van een 60-tal drinkwaterparameters.

particulieren

**876**  
controles

**62**  
audits

ziekenhuizen, scholen, rusthuizen,  
kinderdagverblijven

**543**  
controles

**30**  
audits

andere publieke gebouwen en bedrijven

**199**  
controles

**14**  
audits

TOTAAL

**1.518**  
controles

**106**  
audits

In totaal nam het eigen erkende laboratorium van Pidpa 18.007 stalen waarop in totaal 343.784 parameters werden uitgevoerd (68.882 bacteriologisch en 274.902 scheikundig). Specifiek voor 2023 werden 242 stalen genomen waarop 42 PFAS-analyses zijn uitgevoerd en gebeurde een screening (zonder resultaat) op andere nieuwe stoffen zoals perchloraat en bisfenol-A.

Daarnaast werd in het kader van het legionella-onderzoek 752 stalen genomen waarop 3.970 legionella-analyses werden uitgevoerd. Bijna de helft van deze analyses gebeurde via de PCR-techniek (een DNA-techniek waarbij niet alleen ongewenste bacteriën op een snelle manier kunnen worden opgespoord, maar ook kan worden gekeken naar de volledige microbiële populatie via 'next generation sequencing'). Door tevens gebruik te maken van 'flowcytometrie' (een techniek waarbij het aantal bacteriën geteld en gescoord wordt op vlak van diversiteit), krijgt Pidpa op een vernieuwende manier inzicht in de oorsprong, kwaliteit en biostabiliteit van het drinkwater. Ook in 2023 werden hiervoor verder specifieke testen opgezet.



Een goede kwaliteit van het kraanwater is natuurlijk ook afhankelijk van de binneninstallatie van de klant zelf. In 2023 werden 8.455 keuringen uitgevoerd van deze binneninstallaties. 4.754 controles gebeurden bij installaties voor tweedecircuitwater.

Pidpa-kraanwater, van topkwaliteit en ook lekker! Het beste bewijs was de welverdiende plaats van de 'Kempische blauwe' in de top-vijf voor de verkiezing van hét Product van de Kempen, een initiatief van Made in.

## Steeds onderweg naar beter

Voortdurend is Pidpa in de weer om haar werking te optimaliseren. Rode draad hierbij is de feedback die wordt ontvangen van de eigen medewerkers, de klanten en vennoten.

In 2023 werden bij Pidpa in totaal 1.269 klachten geregistreerd, waarvan er 418 ontvankelijk en gegrond waren. 124 klachten waren niet-ontvankelijk.

Totaal aantal klachten in 2023					
	niet-ontvankelijk aantal (%)	ontvankelijk gegrond aantal (%)	ontvankelijk ongegrond aantal (%)	niet toegewezen aantal (%)	totaal
drinkwater	120 (10%)	356 (29,8%)	711 (59,5%)	7 (0,6%)	<b>1194</b>
openbaar	4 (5,3%)	62 (82,6%)	9 (12%)	-	<b>75</b>
<b>totaal</b>	<b>124 (9,8%)</b>	<b>418 (32,9%)</b>	<b>720 (56,7%)</b>	<b>7 (0,6%)</b>	<b>1269</b>

### Totaal aantal klachten in 2023

De termijnen voor behandeling van deze klachten, zoals voorzien in het Algemeen Waterverkoopreglement, werden voor 78.9% van de drinkwaterklachten gerespecteerd (dit is een daling van 10.6% t.o.v. 2022). Reden voor deze daling was de achterstand bij het verwerken van tickets door de upgrade van onze informaticasystemen. De termijnen voor de klachten omtrent de afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk werden voor 94.7% gerespecteerd, zoals ook het geval was in 2022.

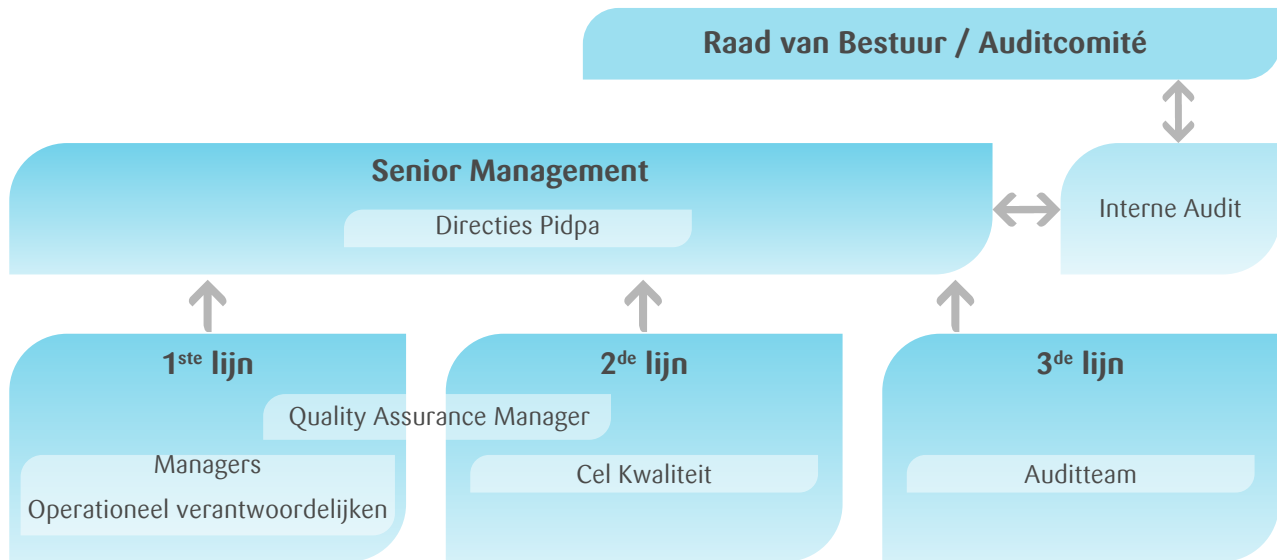
Medewerkers, klanten, burgers en alle andere betrokken partijen kunnen daarenboven vermoedens van onregelmatigheden melden aan Pidpa en/of de Vlaamse Ombudsdienst, dit op basis van de zogenaamde 'klokkenluidersregeling'. Deze meldingen worden onderzocht en de beslissing wordt aan de melder teruggekoppeld. Op deze manier zorgt Pidpa voor alle openheid in haar werking en geeft alle betrokken partijen een stem in haar streven naar voortdurende verbetering.



## Risico-beheersing

In 2020 werd beslist om bij Pidpa de 3LoDstructuur in te voeren. Dit 'Three Lines of Defence'-model bepaalt drie lijnen met verschillende rollen en verantwoordelijkheden in het kader van risicobeheer: het lijnmanagement (primair verantwoordelijk) vormt de eerste lijn, de zekerheidsverstreckende functies (ondersteunend) vormen de tweede lijn en interne audit (onafhankelijk) de derde lijn.

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



In 2023 werden twee interne audits uitgevoerd in verband met communicatie en HR.

Bij de omzetting van de NIS regelgeving in de Belgische wetgeving werd de drinkwatersector immers toegevoegd als essentiële dienstverlener. Gezien de komst van een nieuwe Europese richtlijn rond kritieke infrastructuur (Richtlijn (EU) 2022/2557) zal zowel drinkwater als afvalwater onder de wetgeving voor kritieke infrastructuur vallen. Tegen 17 juli 2026 dienen de landen criteria te bepalen om de kritieke infrastructuur voor deze sectoren aan te wijzen. De aangeduide kritieke infrastructuren hebben verscheidene verplichtingen te vervullen (aanduiden SPOC, risico analyse, opstellen weerbaarheidsplan, oefeningen en meldingsplicht voor incidenten).

Daarnaast implementeert het nationaal weerbaarheidsplan (BNRP) de nationale veiligheidsstrategie. Het BNRP bestaat uit tien strategische objectieven waaronder SO4 "Food & Water". De FOD Economie werd door de Nationale Veiligheidsraad aangeduid om de werkzaamheden van o.a. het weerbaarheidscomité SO4 "Food & water" te coördineren. In beide gevallen zal Pidpa haar medewerking verlenen.



pidpa   
pa