

Samen geven wij vorm  
aan de toekomst van  
onze natuurlijke rijkdom:  
**water.**

# Inhoud

Voorwoord	4
<b>People</b>	5
SDG 1 Water aan een toegankelijke prijs. Op weg naar een rationeel watergebruik.	6
SDG 2 Samenwerken met de landbouwsector.	10
SDG 3 Kwaliteit de klok rond. Verzekeren van kwalitatief kraanwater.	12
SDG 4 Water leren waarderen. Educatie en sensibilisering over water.	16
SDG 5 Over water en mensen.	20
<b>Planet</b>	23
SDG 6 Zeker van water. Leveringszekerheid in een integraal waterbeleid.	24
SDG 12 Circulaire (productie)processen.	26
SDG 13 Klimaatneutraal.	28
SDG 14 De watercyclus.	30
SDG 15 Duurzaam beheer van ecosystemen.	34

<b>Prosperity</b>	39
SDG 7 Hernieuwbare energie en energie-innovaties.	40
SDG 8 Ik zorg voor veiligheid.	44
SDG 9 Investing in morgen.	48
SDG 10 Water zonder drempels. Inclusieve tewerkstelling en ontwikkelingsprojecten.	52
SDG 11 Partner in water. Samenwerken met steden en gemeenten, op weg naar duurzaamheid.	56
<b>Peace</b>	61
SDG 16 Mee met de tijd. Deugdelijk bestuur en transparante communicatie.	62
<b>Partnership</b>	67
SDG 17 Aangaan van strategische partnerships.	68

# Voorwoord

In oktober 2020 ontving Pidpa het VOKA Charter Duurzaam Ondernemen en als één van de eerste bedrijven in de provincie Antwerpen ontving ze ook het Unitar charter SDG Pioneer. Een mooie bekroning voor alle inspanningen die Pidpa de afgelopen drie jaar heeft geleverd om rond elk van de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen te werken.

Voor Pidpa is 'duurzaamheid' immers geen trend of een modewoord. Duurzaamheid is voor Pidpa de enige mogelijke weg om haar bedrijfsdoelstellingen te blijven waarmaken. Pidpa is een bedrijf met een sterke verbondenheid met natuur en milieu. De basisgrondstof voor haar producten haalt Pidpa rechtstreeks uit de natuur en het merendeel van de diensten die Pidpa aanbiedt aan haar klanten is erop gericht om deze natuurlijke grondstof ook veilig te stellen voor de komende generaties.

Duurzaamheid zit niet alleen in haar manier van produceren. Duurzaamheid maakt deel uit van het hele denken en handelen van Pidpa. Hierbij wil Pidpa de rol opnemen van ambassadeur... naar haar vennoten, klanten en medewerkers. Niet met mooie woorden maar met daden en concrete realisaties.

Dit duurzaamheidsverslag laat zien hoe Pidpa in 2020 deze maatschappelijke opdracht heeft waargemaakt. Dit duurzaamheidsverslag laat zien dat in een moderne en efficiënte bedrijfsvoering 'duurzaamheid' niet kan en mag ontbreken!

Eddy Troosters  
CEO Pidpa

Mieke Van den Brande  
Voorzitter Pidpa

# PEOPLE



# PASSIE

gedreven door  
ons engagement als  
integraal waterbedrijf



# Water aan een toegankelijke prijs. Op weg naar een rationeel watergebruik.

Pidpa levert kraanwater aan meer dan 1.300.000 klanten: drinkwater van de beste kwaliteit en onmisbaar in heel wat huishoudelijke en industriële toepassingen. Dit kraanwater wordt aan huis geleverd, zonder onderbreking; 24 uur per dag, zeven dagen op zeven.

Voor Pidpa is en blijft het een prioriteit om haar klanten dit kraanwater te kunnen blijven aanbieden tegen de best mogelijke prijs. En met succes: ook in 2020 was Pidpa het waterbedrijf met de laagste drinkwaterprijs!

Desondanks ondervinden klanten soms problemen bij het betalen van hun waterfactuur, met als gevolg onbetaalde facturen of laattijdige/gedeeltelijke betalingen. In deze gevallen kan Pidpa evenwel heel wat faciliteiten aanbieden: betalingsuitstel, afbetalingsplannen of tegemoetkomingen, bijvoorbeeld bij een uitzonderlijk verbruik door een verborgen lek. Het afsluiten van de watertoevoer gebeurt slechts uitzonderlijk en dit telkens na een individuele beslissing van de Lokale Adviescommissie (LAC). In 2020 ontvingen 26.934 klanten om sociale redenen een korting van 80% op het vastrecht en de variabele bijdrage.

Voorkomen is echter beter dan genezen! Daarom informeert en sensibiliseert Pidpa voortdurend haar klanten over een verstandig gebruik van water. Dit gebeurt via verschillende eigen kanalen zoals [www.pidpa.be](http://www.pidpa.be), sociale media of via gerichte campagnes en acties. Zo werd in juni 2020, door de gemeente Brasschaat, een webinar rond deze thematiek georganiseerd. Ook binnen andere initiatieven, zoals [www.kraanwater.be](http://www.kraanwater.be) of acties en campagnes van Aquaflanders, vervult Pidpa een belangrijke ondersteunende rol.

Daarnaast promoot Pidpa bij haar klanten het instrument van de waterscan. Bij een waterscan komt een medewerker van Pidpa bij de klant thuis en bekijkt alle waterverbruik. Hij geeft advies of tips om dit waterverbruik te beperken. Voor bepaalde categorieën van klanten is deze waterscan gratis, bijvoorbeeld als beschermd klant of op voordracht van het OCMW of schuldbemiddelaar. In 2020 werden, ondanks de coronapandemie, toch 12 waterscans uitgevoerd.



Wie spreekt over informeren of sensibiliseren, denkt natuurlijk onmiddellijk aan Hidrodoe, het interactieve waterDOEcentrum van Pidpa in Herentals. In Hidrodoe leren bezoekers bewust(er) om te gaan met water. Al sinds haar opening in 2003 hanteert Hidrodoe lage inkomtprijzen, zodat de prijs van het inkomticket geen belemmering vormt voor een bezoek aan Hidrodoe en het krijgen van meer informatie.

Daarenboven genoten in 2020 169 personen van een supergunstig tarief voor mensen met financiële moeilijkheden via Iedereen Verdient Vakantie. Een mooi resultaat, zeker gelet op de beperkte opening van Hidrodoe in dat jaar. Zij ontvangen een korting van 65% op het normale tarief van de toegangstickets, mede dankzij de extra subsidie en steun van Toerisme Vlaanderen.

Hidrodoe nam ook deel aan de actie van 'Make Belgium Great Again – een cadeau voor elk kind'. Hier kon men een geschenk kopen voor kinderen in armoede. Een bezoek aan een museum of attractie (o.a. Hidrodoe) was één van de te schenken cadeaus.



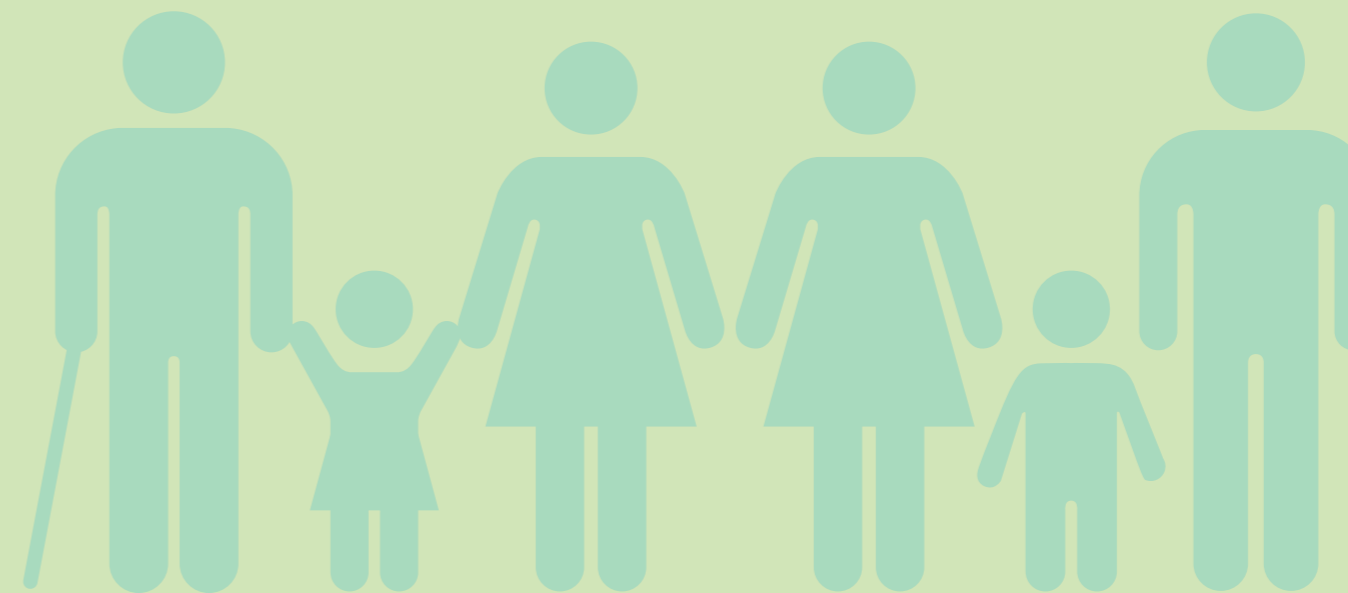


Laureaat  
Voka Charter  
Duurzaam  
Ondernemen  
2020

## Actie VOKA charter 2020

In 2020 startte Pidpa, samen met Farys en De Watergroep een onderzoek om na te gaan op welke manier de installatie van digitale watermeters het meest efficiënt zou kunnen gebeuren. Door het invoeren van de digitale watermeter hoopt men immers niet alleen verder te investeren in de bescherming van de drinkwaterkwaliteit en het verhogen van het comfort voor de klant, maar wil men ook het kraanwater als drinkwater promoten (aanvullend het sensibiliseren voor een verstandig watergebruik).

Men verwacht tegen einde 2030 2.500.000 watermeters te installeren. In de pilootfase 2021-2022 worden er 70.000 watermeters geplaatst. Fluvius, die ondertussen gestart is met de installatie van digitale elektriciteits- en gasmeters, vormt de ideale partner in dit project, waardoor met één bezoek aan de klant alle nutsvoorzieningen worden voorzien van digitale meters.



# Samenwerken met de landbouwsector.

2 GEEN HONGER



Als waterbedrijf heeft Pidpa oog voor alle maatschappelijke actoren om via samenwerking of synergiën te komen tot een wederzijdse toegevoegde waarde. Eén van deze partners is de land- en tuinbouw.

Een mooi voorbeeld hiervan zijn de inspanningen die Pidpa levert om – waar mogelijk - duurzame landbouwactiviteiten mogelijk te maken op haar eigendommen in waterwingebied. Via samenwerkingsovereenkomsten worden hiervoor de regels vastgelegd, onder meer rond het niet-gebruik van bestrijdingsmiddelen en het bemesten. Ondertussen zijn reeds meer dan 50 van dergelijke overeenkomsten afgesloten. Een duidelijke win-winsituatie waarbij nieuwe landbouwgebieden worden gecreëerd en de terreinen van Pidpa op een zorgzame manier worden onderhouden.

In 2020 kende Vlaanderen opnieuw periodes van langdurige droogte en warmte met grote gevolgen, niet alleen voor de natuur maar ook voor de landbouw. Na onderzoek en in goed overleg kwam Pidpa met een eenvoudige maar doeltreffende (gedeeltelijke) oplossing. In de waterproductiecentra van Balen, Essen, Grobbendonk, Herentals en Westerlo stelde Pidpa gratis spoelwater ter beschikking als irrigatiewater voor landbouwers.

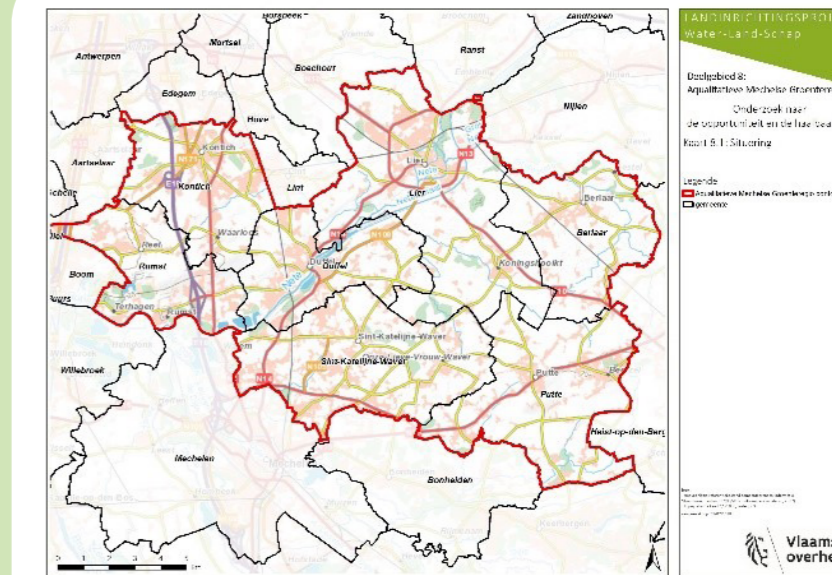
Een andere oplossing voor droogte en verdroging vormt een doordachte inrichting en beheer van de ruimtelijke ordening, waar hergebruik centraal staat. Via een samenwerking met o.a. het Regionaal Landschap, de Provinciale Ontwikkelingsmaatschappij Antwerpen (POM), de Dienst Integraal Waterbeleid en de dienst Landbouw van de provincie Antwerpen zijn ondertussen een aantal mooie voorbeeldossiers uitgewerkt met Pidpa als actieve partner. Hierbij wordt onder meer ingezet op uitwisselingsmogelijkheden van water tussen landbouwers, via de omvorming van klassieke drainages naar peilgestuurde drainage en het hergebruik van hemelwater dat wordt ingezameld via het gescheiden rioolstelsel.



Laureaat  
Voka Charter  
Duurzaam  
Ondernemen

## Actie VOKA charter 2020

Zo wordt in het pilotproject 'water-land-schap Aqualitieve Groenteregio' water van de overstromingsgevoelige Itterbeek in de winter gecapteerd, gezuiverd tot de kwaliteit die de tomatenteelt nodig heeft en opgeslagen met het oog op verdeling later aan een aantal tuinbouwers in Mechelen. Op die manier wordt vermeden dat hemelwaterreservoirs leegkomen en in de zomerpiek met leidingwater of met putwater uit boringen moeten worden aangevuld.





# Kwaliteit de klok rond. Verzekeren van kwalitatief kraanwater.

In 2020 ging Pidpa verder met de implementatie van haar nieuwe organisatiestructuur; dit met het oog op het faciliteren van haar verdere ontwikkeling als integraal waterbedrijf. Een nieuw organogram waarbij onder meer het aantal rapporteringsniveaus werd verminderd van 7 tot maximaal 5, nieuwe functies met nieuwe taken en opdrachten: 2020 was voor de Pidpa-medewerkers geen makkelijk jaar maar dankzij het engagement en de inzet van eenieder werden ondertussen belangrijke stappen gezet in dit proces.

**Een vlakke, wendbare organisatie  
waarbij empowerment centraal staat.**



Voor de invulling van de functies in de nieuwe organisatiestructuur werd maximaal ingezet op intern talent. Daarenboven werd ter ondersteuning van het verdere veranderingstraject een cultuurmeting met inspraakmomenten georganiseerd met als thema's: algemeen welbevinden, jobtevredenheid, leiderschap, veranderingsbereidheid, empowerment,... De resultaten en de conclusies van de cultuurmeting en de inspraakmomenten gaven aanleiding tot een actieplan op maat van de organisatie. De focus ligt op inspraak en communicatie en de nieuwe stijl van leidinggeven en dit alles met aandacht voor de huidige workload d.m.v. een gefaseerde aanpak.



Reeds jaren draagt Pidpa zorg voor het fysische en mentale welzijn van haar medewerkers. Zeker in 2020 –in deze bijzondere coronatijden- werd dit een prioriteit. Alle medewerkers werden nauwgezet opgevolgd en konden –wanneer nodig- rekenen op interne en externe vertrouwenspersonen. Daarnaast werden verschillende online initiatieven opgestart die de medewerkers (en hun bubbelgenoten) moesten aansporen tot 'bewegen' zoals yoga of muay thai boxing classes. Daarnaast werden de medewerkers veelvuldig geïnformeerd over de gevaren van 'thuiswerken' (en de remedies om dit te verhelpen) en werden o.a. wandelvergaderingen (teammeetings in kleine groep buiten) gestimuleerd. Tot slot namen 199 medewerkers en 171 bubbelgenoten deel aan de Corona Challenge waarbij meer dan 135.000 kilometer bij elkaar werd gewandeld, gefietst, gelopen,... . Goed voor de gezondheid maar ook voor 16 goede doelen want voor iedere kilometer leverde Pidpa een financiële bijdrage.

Daarenboven bleven natuurlijk ook de eerder genomen initiatieven rond onder meer het voorkomen van burn-outs verder lopen.





Pidpa levert een voedingsmiddel dat streng gecontroleerd wordt. Zo werden vorig jaar in totaal 14.530 stalen genomen en 296.950 analyses uitgevoerd. Daarnaast telden we 2.682 legionella-analyses en zijn 202 controlestalen op IBA's (Individuele Behandelingsinstallatie voor Afvalwater) genomen. In 2020 zijn wij ook gestart met de eerste analyses op irrigatiewater voor de landbouw tijdens lange droogteperiodes en op bemalingswater voor lokale irrigatieprojecten.

In 2020 voerde het eigen Pidpa-laboratorium hiervoor 1.204 eenvoudige bewakingscontroles (15 parameters en een reeks van 12 metalen) en 81 volledige drinkwateraudits (55 parameters) uit. Door de coronamaatregelen werden minder stalen genomen direct bij de gebruiker. Zij werden aangevuld met stalen uit watertorens en brandkranen.

#### Kwaliteit vertaalt zich ook in de beheersing van processen en procedures.

- Sinds 1996 wordt het Pidpa-laboratorium erkend voor de analyse van een brede waaier aan waterparameters in het domein van drink-, grond- en oppervlaktewater, dit conform het Besluit van de Vlaamse regering houdende reglementering inzake de kwaliteit en levering van water, bestemd voor menselijke consumptie (BVR 13 december 2002).
- Daarnaast werd het labo sinds 10 december 2002 geaccrediteerd volgens de EN ISO 17025:2017-norm voor een nog breder gamma analyseprocedures in verschillende vakgebieden.
- Voor de productie van drinkwater kan je bij Pidpa op twee oren slapen. Sinds 2004 is de drinkwaterproductie van Pidpa immers in het bezit van het ISO 9001-certificaat. Op 12 december 2012 kwam daar ook de levering van drinkwater bij. Het certificaat werd verlengd tot december 2021.
- Tot slot behaalde Pidpa in 2016 als eerste drinkwaterbedrijf in Vlaanderen het ISO 14001-certificaat. Het bewijs dat Pidpa duurzaamheid en milieu hoog in het vaandel draagt. Dat certificaat is geldig tot februari 2022.



Laureaat  
Voka Charter  
Duurzaam  
Ondernemen

## Actie VOKA charter 2020

Een mooi project was de optimalisatie van de databank 'gevaarlijke stoffen' bij Pidpa, in samenwerking met een externe partner. Hierbij kwamen volgende aandachtspunten aan bod: een overzichtelijke inventarisatie van chemische agentia, de opvolging van stoffen en mengsels op verschillende wetgevingen via ingebouwde screeningstools, het bewaken van de conformiteit met de Codex Welzijn - BOEK VI Chemische Agentia en de REACH- en CLP-wetgeving en dit alles voor zowel de gevaarlijke als de niet-gevaarlijke producten.







# Water leren waarderen. Educatie en sensibilisering over water.

Sinds haar start in 2003 is Hidrodoe uitgegroeid tot een kenniscentrum rond water, waar bezoekers op een interactieve manier water kunnen proeven en ervaren. Zij ondervinden 'aan den lijve' de waarde en het belang van water voor mens, dier en maatschappij.

Spijtig genoeg dwong COVID-19 Hidrodoe om 218 dagen verplicht te sluiten. Desondanks bezochten nog 16.998 personen Hidrodoe. Dankzij grote inspanningen om Hidrodoe corona-proof te maken, konden zij zonder zorgen genieten van de verschillende opstellingen. In het bijzijn van burgemeester Mien Van Olmen en schepen van Toerisme Stefan Verraedt werd Hidrodoe, na meer dan 3 maanden sluiting wegens COVID-19, op 5 juli feestelijk heropend. De eerste bezoekers die binnenwandelden ontvingen een mooi Hidrodoe-pakket.



De noodgedwongen sluiting van Hidrodoe door COVID-19 betekende echter niet dat de medewerkers van Hidrodoe hebben stilgezeten. Samen met Aquaflanders en de andere Vlaamse drinkwaterbedrijven werden voor de verschillende graden van het lager onderwijs educatieve pakketten ontwikkeld. Waar je ook woont in Vlaanderen... vanaf nu krijg je dezelfde informatie! Deze nieuwe pakketten werden voorgesteld in Hidrodoe door 'meester' Herman Verbruggen.



Daarnaast werden een aantal virtuele lessen uitgewerkt voor het lager onderwijs over onder meer de waterkringloop, de aggregatietoestanden en drijven & zinken. Filmpjes en werkblaadjes voor de leerlingen en lessuggesties voor de leerkrachten maakten deze pakketten compleet. Ook de kleuters werden niet vergeten tijdens de lockdown. Zij konden aan de slag met filmpjes over zeepbellen. Via een kamishibai verhaal konden zij ontdekken waar het water uit de kraan vandaan komt, met Spetter in de hoofdrol.

Geïnteresseerden vonden daarenboven online een reeks van waterproefjes. Op de website van Hidrodoe vond men boswandelingen terug die men gratis kon downloaden. Zo ontdekten gezinnen op een veilige manier hoe bomen de klimaatverandering tegengaan!



Ook Pidpa bleef in 2020 heel wat aandacht besteden aan de opleiding van de eigen medewerkers. Zo werden bijna 43.000 opleidingsuren gepresteerd, waarbij een belangrijke focus lag op 'veilig werken'.



Laureaat  
Voka Charter  
Duurzaam  
Ondernemen

## Actie VOKA charter 2020

Elk jaar werkt Hidrodoe rond een bepaald thema. In 2020 vonden jong en oud in Hidrodoe antwoorden op hun vragen rond klimaatverandering en water. Dit gebeurde uiteraard op de typische Hidrodoe-manier: met veel spel en interactie!



In ditzelfde thema konden bezoekers ook genieten van een wetenschapsshow. Tijdens de wetenschapsshow 'hoe heter, hoe beter' streden de leerlingen uit het basisonderwijs om de titel van beste kliMaat! Tegelijk leerden ze veel bij over de klimaatverandering en wat ze zelf kunnen doen voor een betere planeet. De zogenaamde prachtige prijzen die er te winnen waren, zoals een skireis naar een gesmolten gletsjer of een cruise op een uitgedroogd meer, waren door de klimaatverandering niets meer waard.

Leerlingen uit het secundair onderwijs, op bezoek in Hidrodoe, kregen de gelegenheid om een kahoot-quiz te spelen over klimaatverandering en water. Het doel van deze quiz was hen te laten beseffen dat klimaatverandering veroorzaakt wordt door de mens en veel negatieve gevolgen heeft. We laten hen begrijpen dat dit het moment is om actie te ondernemen.

In ditzelfde jaarthema werden ook twee nieuwe exhibits ontworpen.

## Over water en mensen.



Pidpa is een bedrijf VAN mensen en VOOR mensen.

Zowel de medewerkers als de klanten bekleden een centrale plaats in de bedrijfsvoering. Het woord 'SAMEN' in de bedrijfsmissie (Samen geven wij vorm aan de toekomst van onze natuurlijke rijkdom: water) verwijst zo onder meer naar de medewerkers en de klanten. Eén van de strategische doelstellingen van Pidpa is 'een context van verbondenheid creëren voor haar werknemers die willen bijdragen aan haar maatschappelijke intentie'. Tot slot verwijzen de bedrijfswaarden van Pidpa ook verschillende malen naar de relatie van Pidpa met haar medewerkers en klanten.

De zorg van Pidpa voor haar klanten vertaalt zich onder meer in haar producten (bijvoorbeeld op het vlak van kwaliteit en leveringszekerheid), de toegankelijkheid van deze producten (bijvoorbeeld tegemoetkomingen bij betalingsproblemen) als naar informatie en sensibilisering (bijvoorbeeld Hidrodoe). Praktische toepassingen zijn terug te vinden op verschillende plaatsen in dit duurzaamheidsverslag.

Net zoals de voorbije jaren blijft Pidpa inzetten op het welzijn en het goedvoelen van haar medewerkers binnen hun job en het bedrijf. Pidpa blijft verder investeren in het creëren van een goede balans tussen werk en privé door flexibele werkuren en de mogelijkheid van deeltijds werken. Tevens werd in het kader van de nieuwe organisatiestructuur o.a. prioriteit gemaakt van het goedvoelen van de medewerker in een bepaalde functie en de opmaak van een persoonlijk ontwikkelingsplan. Pidpa voorziet (vanzelfsprekend) in een genderneutraal loonbeleid en levert extra inspanningen naar zij die moeilijker toegang hebben tot de arbeidsmarkt (bijvoorbeeld laaggeschoolde jongeren).



Laureaat  
Voka Charter  
Duurzaam  
Ondernemen

## Actie VOKA charter 2020

Onder de noemer 'slimmer rekruteren' heeft Pidpa haar ganse rekruteringsproces geoptimaliseerd. Dit gebeurde onder meer door het verder verbeteren van alle contactmomenten in deze selectieprocedure, waardoor de kandidaat zich nog meer gerespecteerd voelt en waarbij Pidpa haar statuut van zorgzame werkgever in de praktijk bewijst, vanaf het allereerste contact.



Volgende initiatieven werden genomen: het gebruik van aantrekkelijkere en duidelijker vacatureteksten, na inschrijving in de selectie sneller contact met de kandidaat waarbij in hoofde van Pidpa 1 HR-aanspreekpunt wordt aangeduid voor de ganse procedure, een professionele maar aantrekkelijke communicatiestijl tijdens de ganse procedure, een flexibele inplanning van en een menselijke benadering tijdens het interview en vanzelfsprekend een snelle en duidelijke feedback na het selectiegesprek.

Een zelfde focus voorziet Pidpa ook bij de eigenlijke indiensttreding, met o.a. een finaal gesprek over de loonvoorwaarden, voldoende en duidelijke communicatie vóór de startdatum en natuurlijk een onthaaldag, ingepland op de eerste dag van de tewerkstelling waarbij de kandidaat alle nodige en nuttige informatie krijgt rond 'werken bij Pidpa'.

In het licht van deze vernieuwde selectieprocedure werd in 2020 ook een ontwerp van vernieuwd selectiereglement voorbereid. Hoofdlijnen hierbij zijn onder meer oog voor candidate and employee experience, het bevorderen van de interne mobiliteit, het versoepelen van de flexibiliteit ('diploma of gelijkwaardig door ervaring'), het vlotter kunnen aanwerven van interims en tijdelijke medewerkers en tot slot het voorzien van een aangepaste selectieproef, waardoor eventuele hinderpalen, verbonden aan een fysieke of mentale beperking, zoveel mogelijk worden weggewerkt.



**PLANET**



**PUUR**

**geïnspireerd door  
eenvoud en  
duurzaamheid**

# Zeker van water.

6  
SCHOON WATER  
EN SANITAIR

## Leveringszekerheid in een integraal waterbeleid.

Pidpa is een integraal waterbedrijf. Kraanwater, grondwater, afvalwater, regenwater, hemelwater, grijs water, circulair water, industrieel water,... het hoort allemaal thuis bij Pidpa. Meer dan 100 jaar al is Pidpa trotse producent van kraanwater. Zij produceert en levert kraanwater in 64 steden en gemeenten, waar zo'n 1,3 miljoen klanten, huishoudelijk en industrieel, elke dag gebruikmaken van Pidpa-water. Daarnaast zorgt Pidpa voor een professioneel beheer van afval- en hemelwater in 40 gemeenten. In 2020 kozen Boechout, Duffel, Mechelen, Retie en Westerlo voor 1 van haar rioleringsoplossingen. Tot slot denkt, adviseert en werkt Pidpa mee aan oplossingen voor de waterproblemen van morgen.

In 2020 leverde Pidpa meer dan 63.425.000 m<sup>3</sup> drinkwater, een stijging van 2,84% t.o.v. 2019. Reden voor dit meerverbruik was o.a. de stijging van het huishoudelijk verbruik door de droge voorjaarsmaanden. En ondanks het feit dat de maanden juni, juli en augustus van 2020 tot de zeven warmste maanden behoren sinds het begin van de metingen, ondervond Pidpa, net als de vorige jaren, geen leveringsproblemen.

Om dit mogelijk te maken beschikt Pidpa over een indrukwekkende infrastructuur die zij voortdurend moet onderhouden en uitbreiden. Zo werd in 2020 136 kilometer van het 13.296 kilometer lange leidingnet vernieuwd.

Een ander belangrijk onderdeel zijn natuurlijk haar waterproductiecentra. In 2020 werd de laatste hand gelegd aan de bouw van het nieuwe waterproductiecentrum in Essen. Niet enkel de infrastructuur, maar ook het gehele grondwaterzuiveringsproces zijn een staaltje van duurzame watertechnologie. Mooi om te vermelden is dat hierdoor Pidpa vandaag het eerste Vlaamse drinkwaterbedrijf is dat op geen enkele productielocatie nog chloor doseert in het geproduceerde drinkwater.

In 2018 ondertekenden Pidpa en water-link een samenwerkingsovereenkomst om gezamenlijke investeringen uit te voeren in hun transportinfrastructuur, dit met het oog op het verder verbeteren van de leveringszekerheid. Hiertoe zal een belangrijke verbinding aangelegd worden (drinkwaterleiding met diameter 900) tussen de Noorder- en Zuiderproductie van water-link. In 2020 werden de voorbereidende studiewerkzaamheden voor deze verbinding verdergezet.

Binnen hetzelfde kader werden de werken voor de bouw van een opjaagstation in Schoten het voorbije jaar aangevat.

Aanvullend bouwde Pidpa in Mechelen-Zuid ter hoogte van de watertoren een nieuw pompstation waardoor extra waterleveringen van water-link aan De Watergroep mogelijk worden.

Pidpa pompt grondwater op uit 259 watervangputten. Om een goede werking van deze putten te blijven garanderen, startte Pidpa in Vorst, Herselt, Olen en Westerlo een renovatieprogramma op om de pompkamer met elektromechanische uitrusting en laagspanningskasten te vernieuwen.



Laureaat  
Voka Charter  
Duurzaam  
Ondernemen

## Actie VOKA charter 2020

Een belangrijk element binnen een integraal waterbeheer is het inzetten op circulaire processen, bijvoorbeeld door water te hergebruiken of ander water dan kraanwater te gebruiken voor toepassingen die hiervoor geschikt zijn.

Een mooi voorbeeld hiervan is het project dat in de gemeente Vorselaar wordt opgezet om regenwater centraal op te vangen en te verdelen naar o.a. een woon-, scholen- en kloostergemeenschap.



Onder het marktplein van Vorselaar wordt een regenopvang voorzien met een verdeelnet naar de omliggende gebruikers die van dit regenwater zullen gebruikmaken, o.a. voor de spoeling van toiletten. Niet alleen op het technische vlak is dit project vernieuwend; ook inzake business model geeft dit een nieuwe kijk op een circulair waterbeheer en -gebruik.



# Circulaire (productie)processen.

12 VERANTWOORDE  
CONSUMPTIE  
EN PRODUCTIE



Op verschillende waterproductiecentra (Herentals, Balen, Grobbendonk en Mol) werd het klassieke ontijzeringsproces met behulp van chemicaliën (kalk) vervangen door een biologisch-adsorptief ontijzeringsproces. Bij deze methode wordt er tot de helft minder drinkwaterslib geproduceerd en worden er gelijktijdig ook grote hoeveelheden kalk uitgespaard. Zo werd de productie van drinkwaterslib op deze waterproductiecentra met de helft verminderd.

Op het waterproductiecentrum te Balen werd een slibsilos geplaatst ter vervanging van de energievretende zeefbandpers. In deze silo kan het drinkwaterslib uitdrogen tot droge stofgehalten die het slib uitermate geschikt maken om het toe te passen in de biogasindustrie. Begin 2021 wordt deze installatie effectief in gebruik genomen.



Pidpa produceerde zelf in 2020 zo'n 51.700 ton aan reststoffen en afvalstoffen. Omdat heel wat van die afval- en reststoffen nog nuttig kunnen gebruikt worden in andere toepassingen, worden maar liefst 25 verschillende afval- en reststromen selectief ingezameld op 20 verschillende locaties verspreid over de provincie Antwerpen. Dit vraagt heel wat organisatie, coördinatie en logistieke opvolging.

Drinkwaterslib maakt met 40% het grootste deel uit van onze reststoffen. Andere belangrijke fracties zijn: ruimingsspecie van grachten (30%), riool- en rioolkolkenslib (15%) en bermmaaisel (9%).

In 2020 ging 96,2% van alle reststoffen naar een nuttige toepassing.



Laureaat  
Voka Charter  
Duurzaam  
Ondernemen

## Actie VOKA charter 2020

Het overgrote deel van de reststromen die vrijkomen tijdens het drinkwaterbereidingsproces worden nuttig toegepast. Zo werd in 2020 92% van de reststoffen van het productieproces rechtstreeks of onrechtstreeks toegepast als grondstof in andere productieprocessen:

- Het drinkwaterslib werd grotendeels afgevoerd naar biogascentrales waar het als toeslagstof voor procescontrole van de biogasreactor dient, ter vervanging van het meer agressieve en industrieel geproduceerde ijzerchloride. Het ijzerhoudende slib capteert er zwavel uit de vergistingsgassen. Op die manier wordt vermeden dat het zwavel vrijkomt als H<sub>2</sub>S, een sterk geurend gas dat de installaties zou kunnen corroderen en dat voor geurhinder in de buurt zou kunnen zorgen.
- Het filterzand kan – al dan niet na fysicochemische behandeling – ingezet worden als bouwstof ter vervanging van primair zand.

Om deze reststromen te kunnen vermarkten als grondstoffen heeft Pidpa een REACH-registratie uitgevoerd en de nodige grondstofverklaringen aangevraagd en bekomen van de OVAM. Hierdoor hebben de afnemers de garantie dat zij de reststromen als kwalitatieve grondstoffen in hun productieprocessen kunnen inzetten.

afzetmarkt reststoffen	aandeel (in %)		
	2018	2019	2020
biogas	79	85	90
bouwstof (na fysico-chemie)	2	4	<1
bouwstof	6	2	<1
fosfaatcaptatie RWZI (NL)	<1	-	-
fosfaatcaptatie sierteelt/glasteelt	-	<1	-
ontwatering en verbranding	<1	-	<1
stortplaats	12	9	8



# Klimaatneutraal.

13 KLIMAATACTIE



In 2020 stelde Pidpa haar klimaatambities op scherp en werkte ze een ambitieus klimaatplan 2020 – 2030 uit. Na goedkeuring van het klimaatplan door de raad van bestuur werd het klimaatplan vertaald in een roadmap die komende jaren in overleg en met de ondersteuning van heel wat medewerkers verder zal uitgerold worden.

In het klimaatplan ligt de focus steeds op 3 streefdoelen:

- Reduceren van broeikasgassen
- Investeren in hernieuwbare energie
- Verhogen van energie-efficiëntie.



Pidpa wil actief bijdragen tot de realisatie van de Vlaamse, Belgische en Europese klimaatdoelstellingen en stemde daarom haar targets zoveel mogelijk daarop af.

Op vaste tijdstippen wordt de voortgang in de uitrol van het klimaatplan alsook de effecten ervan op de carbon footprint gemonitord.

In de periode 2016-2019 kon Pidpa haar carbon footprint al reduceren met 8%.

Binnen de Vlaamse watersector heeft Pidpa ook de laagste carbon footprint. Dit is mede te danken aan het eenvoudige zuiveringsproces en de zuivere en gezonde grondwaterbronnen waarover ze beschikt.



Laureaat  
Voka Charter  
Duurzaam  
Ondernemen

## Actie VOKA charter 2020

Op basis van haar klimaatplan 2020 – 2030 heeft Pidpa strikte klimaatambities geformuleerd. Zo wil zij zo snel mogelijk maar uiterlijk tegen 2050 (doelstelling Europese Green Deal) klimaatneutraal zijn. Tegen 2030 moet de BKG-emissie verminderd zijn met 35% en dit conform de doelstelling van Vlaanderen.

Hiervoor heeft zij 17 CO2-reductiemaatregelen, 4 potentiële milderende maatregelen en 4 potentiële compensatiemaatregelen geformuleerd.

Onder de reductiemaatregelen wordt onder meer gedacht en gewerkt aan wind- en zonne-energieprojecten, energie-efficiënte kantoren en een duurzaam wagenparkbeheer. Een voorbeeld van een milderende maatregel is de actie om iedereen aan te zetten om 5% meer kraanwater te gebruiken (in plaats van flessenwater). Als compensatiemaatregelen wordt ingezet op het investeren in eigen bos en natuur of externe natuurprojecten en de aankoop van 100% groene energie met garantie van oorsprong.



# De watercyclus.

14

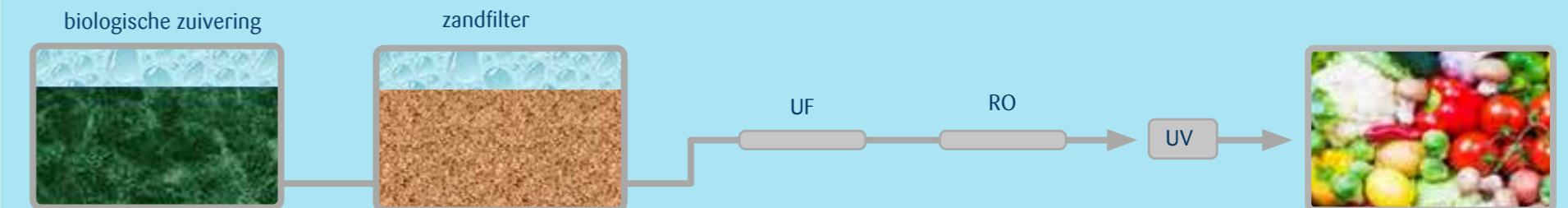
LEVEN IN  
HET WATER

Essentieel binnen een goed beheer van de watercyclus is een efficiënte opvang en behandeling van regen- en afvalwater. Op deze manier kan een evenwichtige aanvulling gebeuren van de waterbronnen waardoor een quasi-gesloten watersysteem ontstaat.



In ondertussen 40 gemeenten, waar Pidpa instaat voor deze opdrachten, beheert zij 4.187 kilometer rioleringen (273 kilometer meer dan in 2019), 1.928 kilometer grachten, 194.585 rioolkolken, 52 KWZI's (kleinschalige waterzuiveringsstations), 632 pompstations en bijna 1.500 IBA's (individuele behandelingsinstallaties voor afvalwater). In de 26 gemeenten, die gekozen hebben voor de HidroRio-formule 1, steeg de rioleringsgraad met 10%. In totaal werd hier bijna voor 179 miljoen euro geïnvesteerd.

Ook individueel zoekt Pidpa naar oplossingen. Zo werd, samen met o.a. Vito en een fruit- en groentebedrijf een project opgezet om afvalwater te zuiveren tot proceswater via een aantal vernieuwende technieken.

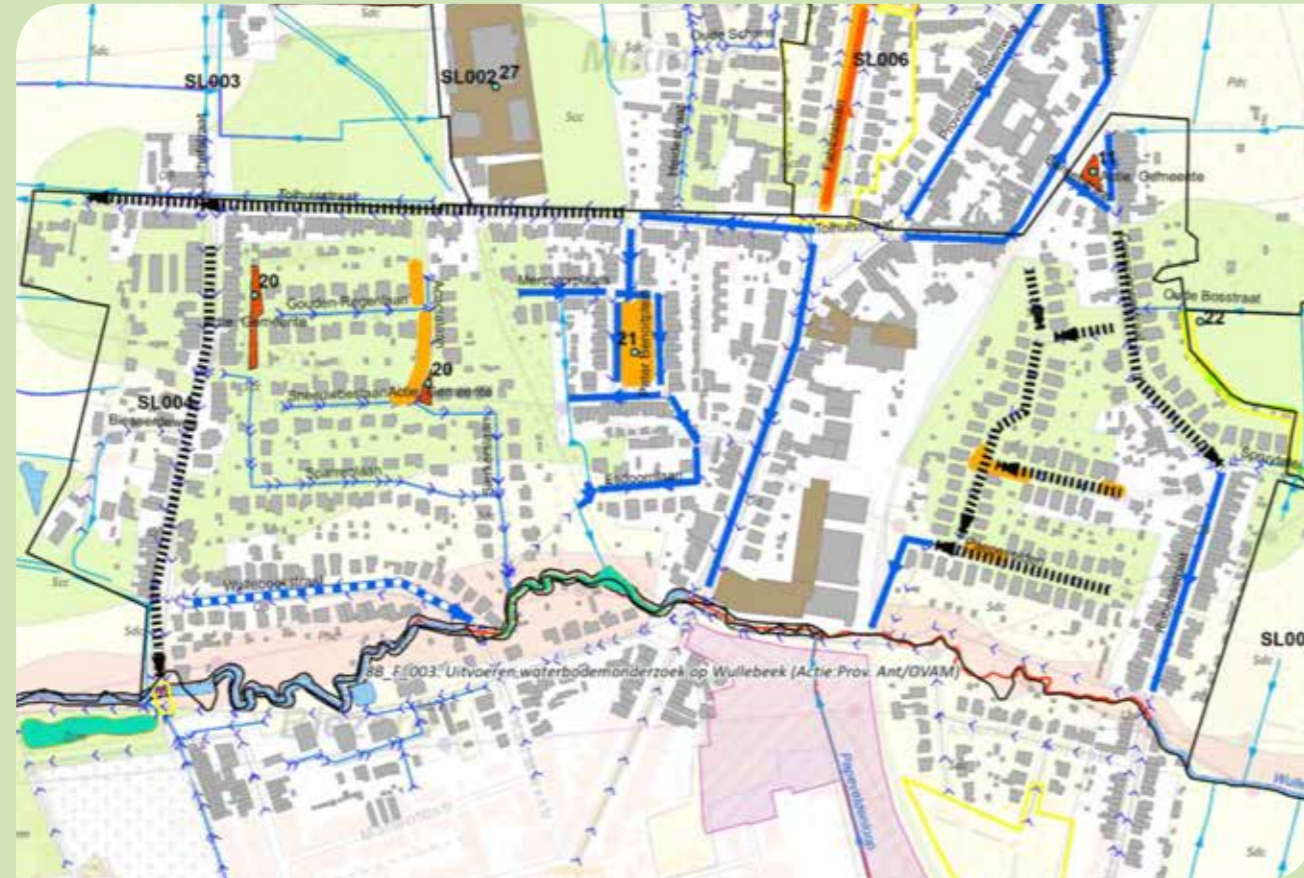






Laureaat  
Voka Charter  
Duurzaam  
Ondernemen

## Actie VOKA charter 2020



### Bodemkaart 2014 (bron: VLM) aangepast obv IT

#### Infiltratie geschiktheid

- Hoog
- Matig
- Laag
- Onbekend
- NOG - Overstroombaar vanuit waterloop (bron: VMM-A-GIV)

■ GT: Grachten van algemeen belang

### GT: Visie op hemelwaterafvoer

#### Type

- Afvoer (Prioritair karakter)
- Afvoer (of type te onderzoeken)

- Buffering
- Infiltratie

— GT: Visie op bestaande grachten

- Bovengrondse berging
- Bufferbekken
- Eco-corridor
- Ontharding
- Zone bufferlocatie
- GT: Potentie voor grachten en/of infiltreerbare berm

Eén van de belangrijkste instrumenten om te komen tot een goede gemeentelijke waterhuishouding is het gebruik van hemelwaterplannen. Deze hemelwaterplannen zorgen voor een integrale ruimtelijke visie over waar en hoe het hemelwater afkomstig van bestaande en geplande wegen, woningen en (on)verharde oppervlakken kan worden ter plaatse gehouden, geïnfiltreerd en vertraagd afgevoerd en waar ruimte voor water moet gecreëerd worden.

Voor 12 gemeenten heeft Pidpa reeds een basishemelwaterplan opgemaakt; voor 10 andere gemeenten zijn zij in opmaak. Pidpa is dan ook een expert op dit vlak. En dat is maar goed ook, want ook vanuit de Blue Deal, waarmee Vlaanderen via 70 concrete acties de droogteproblematiek wil aanpakken, winnen deze hemelwaterplannen aan belang.

Daarnaast zal de projectenwerkgroep CIW Hemelwater- en droogteplannen, waar Pidpa deel van uitmaakt, zorgen voor een bijsturing van de methodologie van het hemelwater- en droogteplan. Deze werkgroep ging van start in december 2020.



In deze context wordt ook werk gemaakt van de integratie van de zogenaamde watersysteemkaart, die moet zorgen voor o.a. het herstel van de hydrologische veerkracht en de ruimtelijke prioriteiten moet bepalen voor het herstel van infiltratie en retentie. Zij zal de locaties en maatregelen vastleggen met de grootste impact op grondwateraanvulling, het afvlakken van piekdebieten van de riolering en de waterlopen en de bescherming van de grondwateraanvoorraad.



# Duurzaam beheer van ecosystemen.

15

LEVEN OP  
HET LAND

Samen geven wij vorm aan de toekomst van onze natuurlijke rijkdom: water. De missie van Pidpa spreekt dan ook voor zichzelf. Een goed toekomstgericht beheer van de 'natuur' vormt een onontbeerlijke voorwaarde, niet alleen voor een blijvende goede werking van Pidpa maar ook en vooral voor de watervoorziening van de komende generaties. En deze zorg voor de natuur begint vandaag, met grote en kleine projecten maar allen gericht op een duurzame watertoekomst.

In 2020 bekam Pidpa een milieuvergunning voor een aantal kleinere dossiers en zijn meerdere grotere dossiers opgestart die in de loop van 2021 hun vergunning zullen bekomen. Voor de winningen van Balen-Kanaal, Brecht, Brasschaat, Olen, Oostmalle, Meerle, Westerlo, Poederlee en Gierle zijn de MER's (Milieueffectenrapporten) lopende.

Pidpa heeft in 2020 de vegetatie verder gemonitord in Balen-Nete, Balen-Kanaal, Brecht, Oostmalle, Oud-Turnhout en Wuustwezel. Een aantal peilputten, die de grondwaterstand in detail opvolgen, werden uitgerust met automatische loggers die het peil elke 6 uur registreren. Pidpa beschikt echter over meer dan 1.000 peilputten, verspreid over haar werkingsgebied. Daarop werden ongeveer 9.700 metingen uitgevoerd. Een aantal van deze peilputten volgen daarenboven ook de grondwaterkwaliteit op. Eind 2020 werd een lastenboek om de peilputten van het droogtenetwerk uit te rusten met telemetrie, uitgestuurd naar mogelijke leveranciers.

Zorgen voor de natuur doet Pidpa vaak samen met anderen. Zo voerde Natuurpunt het afgelopen jaar inrichtingswerken uit aan de voormalige slibbekkens in Essen om deze bekkens o.a. geschikt te maken als leefgebied voor een aantal moerasvogels zoals de blauwborst, de bruine kiekendief en de porseleinhoen. Een ander voorbeeld hiervan zijn de gesubsidieerde doelgroepmedewerkers (Groenjobs) van Natuurpunt, die in 2020 845 uur werken uitvoerden voor Pidpa in het kader van het bosbeheerplan.

Vaak neemt deze samenwerking ook internationale dimensies aan. Zo neemt Pidpa sinds 2018 deel aan het Europese Interregionaal project Prowater (o.a. samen met de provincie Antwerpen, de Universiteit Antwerpen en Natuurpunt). In 2020 werd in het licht van dit project schapenbegrazing ingezet voor de uitbreiding en het herstel van de heide in Grobbendonk. In Oostmalle werden de eerste plagwerken uitgevoerd om de ondergrond zo optimaal mogelijk te maken voor het aanplanten van het Elzenbroekbos. In Grobbendonk kocht Pidpa twee percelen aan die cruciaal zijn voor het herstellen van het Hartjesven (het vroegere Ferrarisven).

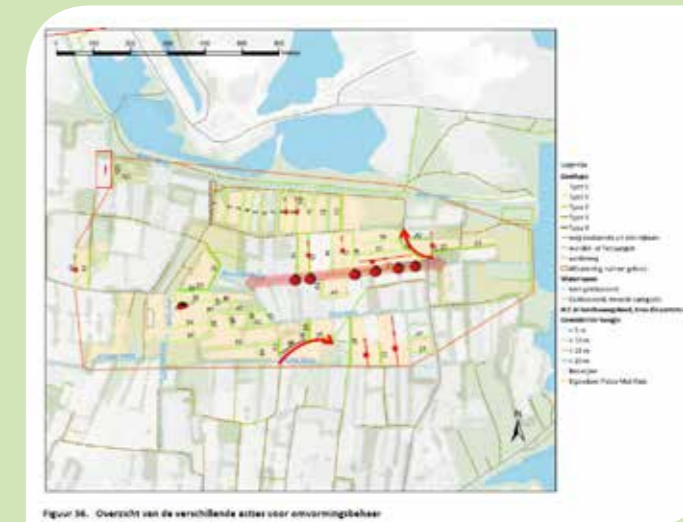
Tot slot nog iets heel bijzonders: zo voorziet Pidpa hotelfaciliteiten voor .... bijen en mezen. Nadat Pidpa op heel wat plaatsen al bijenhôtels had geplaatst, worden de 'hotelfaciliteiten' nu uitgebreid met 160 nestkasten voor verschillende soorten mezen, vooral koolmezen. Natuurvriendelijk maar ook handig: deze mezen zijn immers verzot op de eikenprocessierups.





## Actie VOKA charter 2020

Een duurzaam ecologisch beheer ligt ook aan de grondslag van het project rond de opmaak van het beheerplan van de houtkanten in het waterproductiecentrum in Mol. In het kleinschalig beemdenlandschap van Mol-Sluis ligt in de nabijheid van ons waterproductiecentrum 5,5 kilometer houtkant. Hiervoor werd een beheerplan opgemaakt met een duidelijke landschapsvisie en beheerlijnen met inschakeling van het Regionaal Landschap Kleine en Grote Nete. Doelstelling is het behouden van de bestaande houtkanten in het landschap, het herstellen van de houtkanten waar mogelijk en deze houtkanten (laten) beheren zodat erfgoedwaarden en ecologische functies ten volle worden beschermd en benut.



Figuur 36. Overzicht van de verschillende acties voor omvormingsbeheer

### OVERZICHT OMVORMINGSBEHEER

Behalve het nodige exotenbeheer en de gewenste afrastering (zie beheerfiches) wordt volgend omvormingsbeheer ingepand (zie ook figuur 36 en de individuele beheerfiches):

-  Een houtkant(en)/rij die te goed al volledig dient heraanplant te worden.
  -  Hier/jaarplant van nieuwe/lang verdweene houtkanten.
  -  Aanplant/ontwikkeling van ankerbomen om een as van permanente hoge kruinen te creëren doorheen het gebied (zie ook beheerfiche ecologie).
  -  Hanteren van een kortere cyclus bij (houtkant 34) ter versterking van de visuele buffer en het beperken van blad- en takval in de zuiveringsbekkens.
  -  Accentueren van en bewaren van zichtassen vanaf de wandelpaden. Dit gebeurt door ontwikkeling/aanplant van ankerbomen, in combinatie met korte kapcyclus van resterende stoven (houtkant 38 - 5) - 54). Aan de overkant van de wandelweg kan optioneel een nieuwe bomenrij aangelegd worden (zie beheerfiche houtkant 54). Lange houtkant 26 staan er meerdere stoven; deze worden in een extra lange kapcyclus beheerd om het doorzicht te behouden. Gaten (die opgevuld zijn met bramen) worden niet heraanplant.
  -  Naast de zeer omvangrijke bakhoutstoven staan kniprijpe populieren (op natuurg perceel). Deze populieren dienen idealiter gerooid te worden zodat het beheer van de stoven hervat kan worden.
- Hier en der dinnen kleine gaten in de houtkant opgevuld te worden. Deze ingrepen worden in de beheerfiches vermeld.



## PROSPERITY



**WENDBAAR**

**creatief, flexibel  
en veerkrachtig**

# Hernieuwbare energie en energie-innovaties.

7 BETAALBARE EN  
DUURZAME  
ENERGIE



Pidpa heeft PV-installaties (zonnepanelen) op 7 waterproductiecentra geplaatst. In 2020 werd de werking van deze installaties geoptimaliseerd in samenwerking met een externe partner. Deze ingreep resulteerde in een meeropbrengst aan hernieuwbare energie van 13,39 %. De totale opbrengst uit zonnepanelen bedroeg 1.118.000 kWh wat overeenkomt met het gemiddeld energieverbruik van ruim 300 gezinnen.

Naast het nieuwe waterproductiecentrum in Essen zullen ook op andere nieuwe gebouwen zonnepanelen worden geplaatst. Waar dit niet mogelijk is, zal de installatie van groendaken en warmtepompen worden onderzocht op hun haalbaarheid en hun efficiëntie.

Daarnaast koopt Pidpa de resterende elektriciteit, die ze niet zelf kan opwekken op eigen terrein, systematisch aan bij haar energieleverancier als 100% groene stroom met garanties van oorsprong.

Eind 2020 werden er op de 4 kantoren van Pidpa door een extern energiedeskundige actuele energieprestatiecertificaten opgemaakt. Deze geven een beeld van het specifieke energieverbruik per m<sup>2</sup> kantooroppervlakte.

De energieprestatiecertificaten werden op een zichtbare plaats in het kantoor uitgehangen. In 2021 zal een energiedeskundige een bijkomende energieaudit uitvoeren met als doel het zoeken van energiebesparende maatregelen en investeringen die ervoor moeten zorgen dat de kantoren tegen 2030 minstens 20% energie-efficiënter worden.



In 2020 werd in het kantoor te Antwerpen de klassieke TL-verlichting vervangen door duurzame LED-verlichting. Een aanzienlijke investering aangezien dit gebouw 11 verdiepingen telt en in niet-coronatijden aan meer dan 250 werknemers plaats biedt. Bewust werd gekozen voor verlichting die ook 100% recyclebaar is zodat ook de materiaalstroom hier gesloten kan worden. Uiteraard heeft de nieuwe verlichting ook een positief effect op het comfort en welzijn van de mensen.

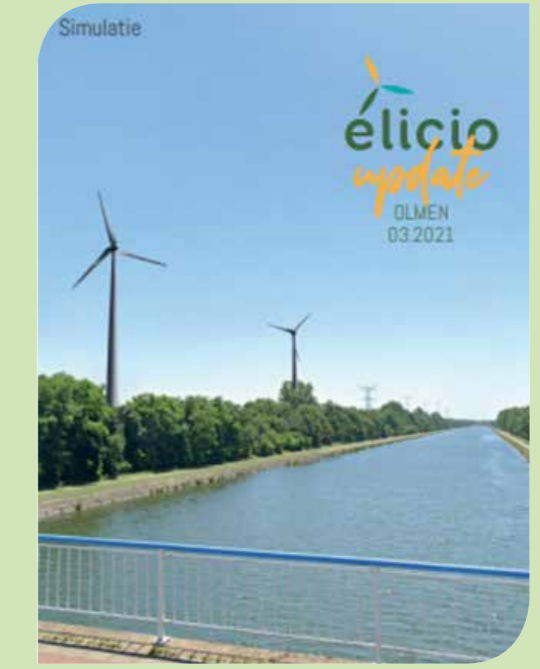


In Hidrodoo werd reeds onderzoek en studiewerk opgestart naar de toepassingsmogelijkheden van warmtepompen ter vervanging van de elektrische klimatisatie en verwarming op basis van fossiele brandstoffen. De thermische energie, nodig om Hidrodoo grotendeels te koelen en te verwarmen, zal nu met een warmtepompsysteem onttrokken worden aan een groot drinkwaterreservoir op het nabijgelegen waterproductiecentrum in Herentals.



## Actie VOKA charter 2020

In 2016 ontvouwde Pidpa haar plannen om windmolenparken uit te bouwen op verschillende van haar waterproductiecentra. Intussen zit één van deze dossiers te Balen in een finale fase en kan kortelings gestart worden met de bouw.



Het windenergieproject komt aan het kanaal Kwaadmechelen-Dessel, bij het waterproductiecentrum van Pidpa in Balen. Het gaat over 2 Enercon windturbines met een vermogen van 2,35 megawatt. Deze turbines kunnen met hun gezamenlijk vermogen van 4,7 megawatt meer dan 3.000 gezinnen van groene energie voorzien. Pidpa wordt de grootste afnemer.

Voorlopig wordt geraamd dat deze windmolens in werking worden gesteld in maart 2022.

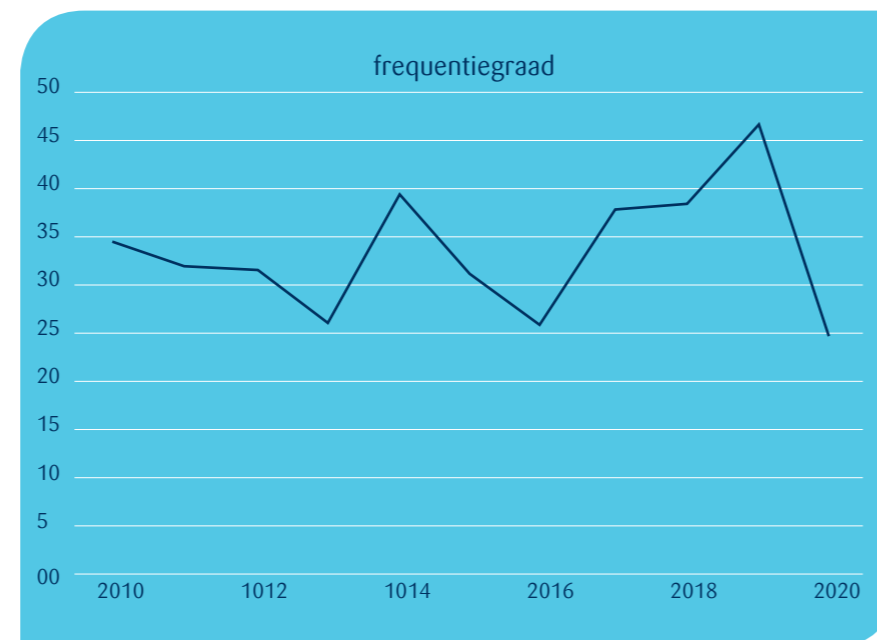
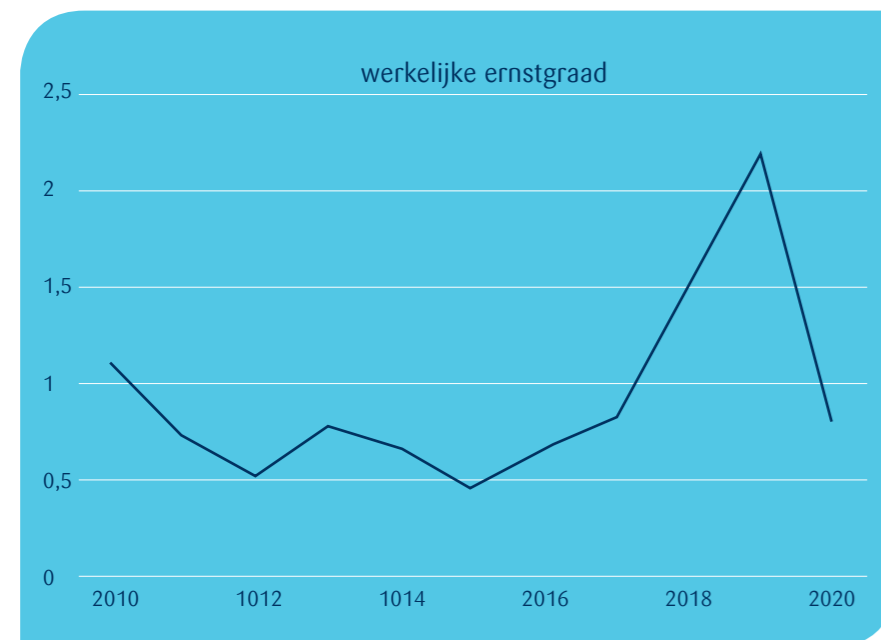
# Ik zorg voor veiligheid.

8 WAARDIG WERK  
EN ECONOMISCHE  
GROEI

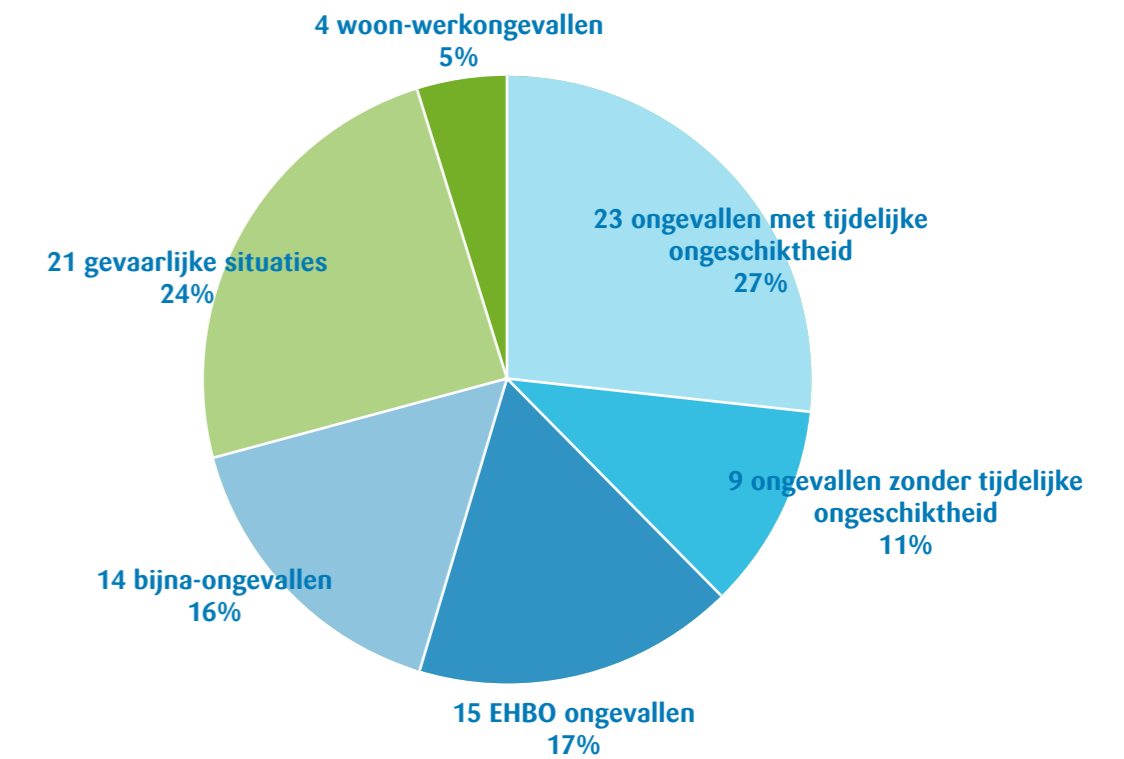


Ook in 2020 stond 'veiligheid' hoog op de agenda. Met de campagne 'ik zorg voor veiligheid' werd iedereen gewezen op mogelijke gevaren: thuis, op het werk en onderweg van en naar het werk. En met mooie resultaten: zo daalde bijvoorbeeld het aantal arbeidsongevallen met tijdelijke arbeidsongeschiktheid met bijna 46% t.o.v. 2019.

Ook de werkelijke ernstgraad (een maat voor het aantal werkelijk verloren kalenderdagen dat in verhouding wordt gebracht ten opzichte van het aantal arbeidsuren) en de frequentiegraad (een maat voor het aantal arbeidsongevallen die geleid hebben tot een tijdelijke arbeidsongeschiktheid en wordt afgezet t.o.v. het aantal arbeidsuren) gaven mooie resultaten.



Een strenge monitoring zorgt ervoor dat er snel kan worden ingegrepen bij situaties die mogelijk een probleem kunnen vormen voor de veiligheid. Dat het gevaar overal schuilt, blijkt uit volgend overzicht.



2020 betekende natuurlijk ook werken tijdens een COVID-19-pandemie. Om zowel de continuïteit van de dienstverlening als de veiligheid van klanten en medewerkers te verzekeren werd een COVID-19-kernteam samengesteld dat instond voor de coördinatie van de werking en de werkzaamheden. Dit kernteam bracht op de eerste plaats de kritieke punten in beeld en zorgde, samen met heel wat medewerkers, voor gepaste oplossingen, bijvoorbeeld door het aanleggen van noodvoorraden van materialen. Daarnaast adviseerde zij alle noodzakelijke maatregelen om de gezondheid van medewerkers en klanten niet in gevaar te brengen. Dit gebeurde onder meer door het aankopen van voldoende ontsmettingsproducten, persoonlijke beschermingsmiddelen en het uitwerken van werkinstructies. Deze aanpak bewees zijn nut want op geen enkel moment kwam onze dienstverlening in het gedrang. Daarenboven bleef het aantal besmettingen van medewerkers beperkt.





Ik help de anderen om veilig te werken.



Ik meld incidenten en risico's.



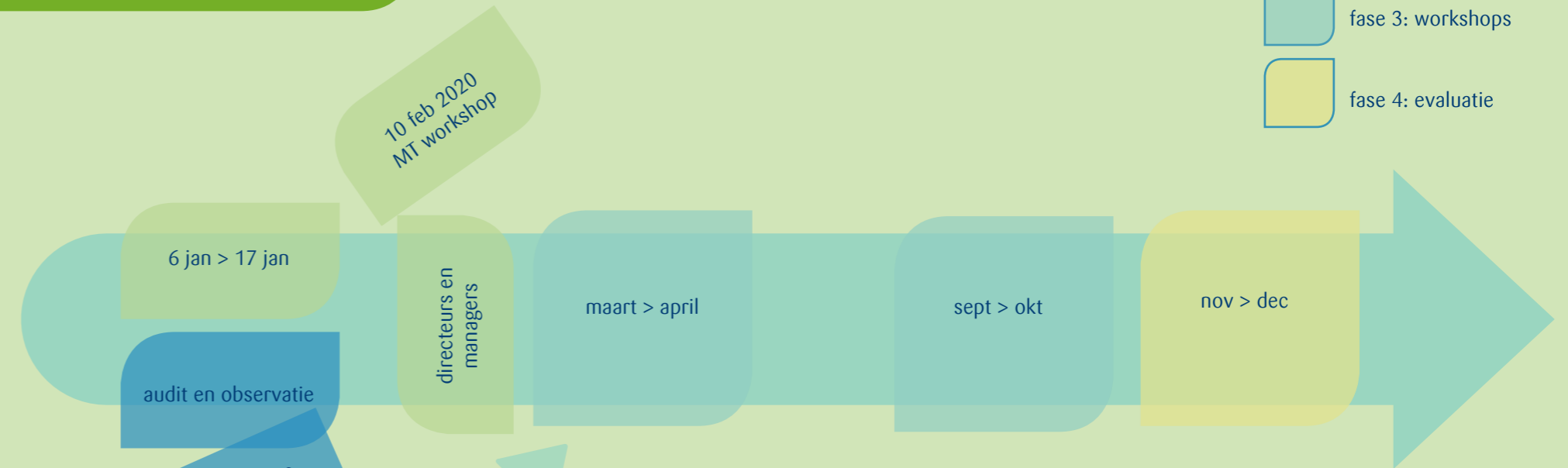
Ik pas de veiligheidsregels toe.



## Actie VOKA charter 2020

In 2019 werd bij Pidpa een veiligheidscultuurtraject opgestart.

-  fase 1: opstart
-  fase 2: cultuurmeting
-  fase 3: workshops
-  fase 4: evaluatie



Via een aantal workshops dachten o.a. leden van het managementteam, diensthoofden en arbeiders na over de veiligheidscultuur bij Pidpa en hoe deze vorm kon worden gegeven. Dit leidde onder meer tot het project 'Ik zorg voor veiligheid'. Het motto van deze veiligheidscode was vierledig: 'Ik focus op veiligheid', 'Ik meld gevaarlijke situaties en (bijna) incidenten', 'Ik pas de veiligheidsregels toe' en 'Ik help anderen'.

Vanzelfsprekend worden deze inspanningen ook volgend jaar verdergezet.



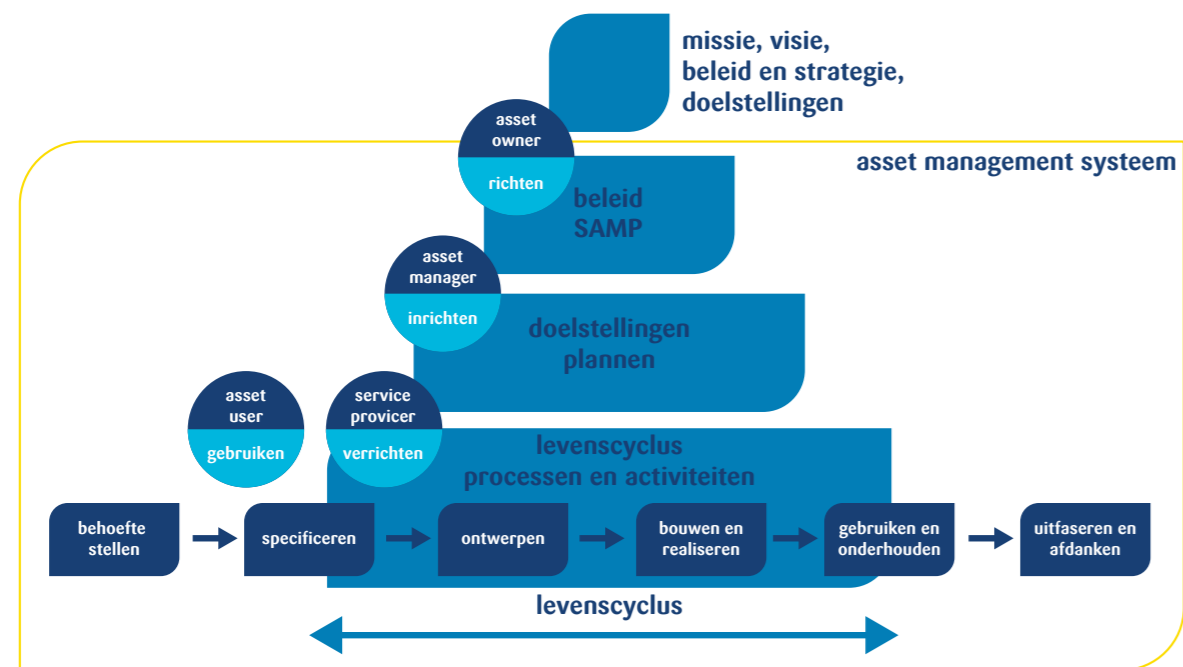
# Investeren in morgen.

9 INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR



Als duurzaam integraal waterbedrijf wil Pidpa vandaag oplossingen bieden voor de waterproblemen van morgen. Dat vraagt de nodige creativiteit en flexibiliteit in denken en handelen. Dit vraagt 'herdenken' en 'vooruitdenken'.

Een mooi voorbeeld hiervan is het strategische project 'asset management' dat binnen Pidpa werd opgestart. "Asset management" is een Engelse term en betekent dat we alle bedrijfsmiddelen voor Pidpa (bijvoorbeeld alle bronnen, productiecentra, waterleidingen, rioleringen,...) die nodig zijn om onze opdracht als integraal waterbedrijf voor onze gemeente en klanten te vervullen, efficiënt beheren.



Met dit project wil Pidpa een totaalbeeld krijgen van al haar activiteiten samen, eerder dan een individueel beeld van elke afzonderlijk. Tezelfdertijd wordt getracht een evaluatie te maken van kosten en opbrengsten over de ganse levensduur (van ontwerp, bouw, onderhoud tot afbraak). Via een goed asset management krijgt men een realistisch beeld van de toestand van de verschillende assets. Wanneer dit wordt toegepast, bijvoorbeeld op het leidingnet, zal dit leiden tot een proactieve vervanging van leidingen die in een mindere staat verkeren. Of anders gezegd: beter lekken voorkomen dan herstellen.

Een andere toepassing is de creatie van het EY CogniStreamer-platform. Samen met Aquafin en De Watergroep nodigt Pidpa iedereen (bedrijven, kennisinstellingen, de onderwijssector, start-ups, non-profit organisaties, sectorgenoten, ...) uit om na te denken over de toekomst van water. Dit gebeurt aan de hand van 'challenges', zoals "Hoe kunnen we (preventief en kostenefficiënt) decentrale, circulaire watersystemen beheren, monitoren en onderhouden?" en "Wat zijn de drempels om collectieve systemen voor duurzaam, circulair (regen)waterbeheer op te zetten en te beheren?".



maak deel uit van de oplossing



bouw mee aan de toekomst van water

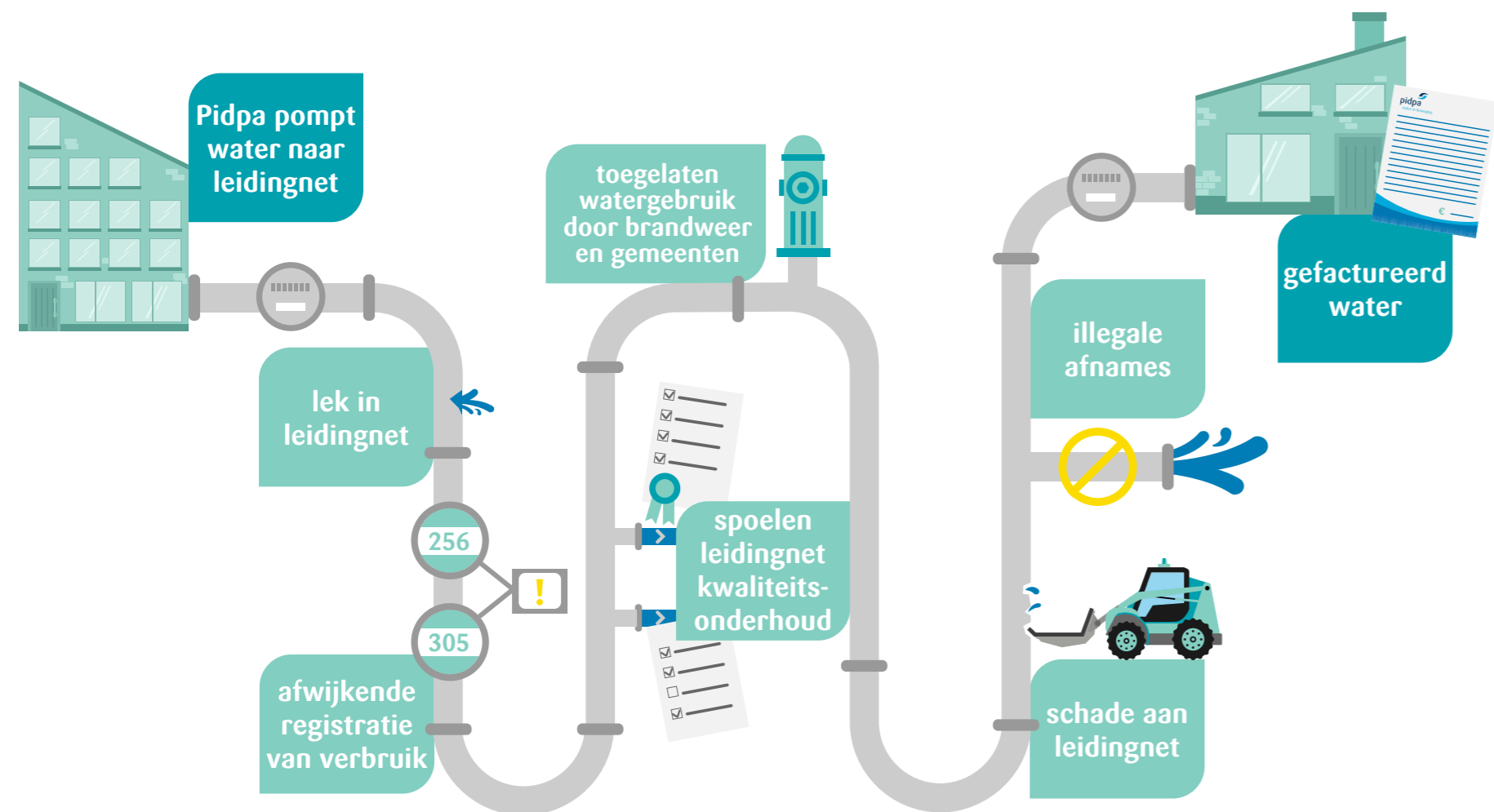
zet uw kennis en skills in om stappen te zetten in de grote wateruitdaging



valoriseer uw product

toekomst van water - lokaal circulair water

## NRW of niet geregistreerd water.



Laureaat  
Voka Charter  
Duurzaam  
Ondernemen  
2020

## Actie VOKA charter 2020

Voor waterbedrijven is het verminderen van het Niet Geregistreerd Water (NRW of Non Revenue Water) een belangrijk aandachtspunt. Dit 'niet geregistreerd water' is geproduceerd drinkwater dat verloren gaat voordat het de klant bereikt. Deze verliezen kunnen te maken hebben met o.a. lekkages, diefstal, spoelwater bij onderhoud van de leidingen, onnauwkeurige watermeters of inaccuraat registraties.

Het wordt onder meer weergegeven via de ILI of de Infrastructure Leak Index. Deze index geeft de verhouding weer tussen de werkelijke jaarlijkse verliezen en de onvermijdelijke jaarlijkse verliezen, waarbij rekening wordt gehouden met de lengte van de hoofdleiding, het aantal huisaansluitingen en de gemiddelde druk van de leiding.

Alhoewel Pidpa –ook in 2020- tot de besten van Vlaanderen hoort, heeft zij nog heel wat ambitie om deze hoeveelheid 'niet geregistreerd water' nog verder te verminderen.

Hiervoor zal Pidpa een aantal aangepaste bestaande en innovatieve technieken aanwenden. Dit gebeurt onder meer door de uitbouw van accurate en adequate meetnetten (DMA of District Metered Areas met real-time volume- en drukmeting en data-analyse), het uitbreiden van haar lekzoekcapaciteit, door het tijdig en kwaliteitsvol vervangen van leidingen in een mindere staat, een uitgebalanceerd drukbeheer en een goede opvolging van het verbruik en de registratie hiervan (bijvoorbeeld via de installatie van digitale watermeters).



# Water zonder drempels. Inclusieve tewerkstelling en ontwikkelingsprojecten.

10 ONGELUKKHEID  
VERMINDEREN

In Vlaanderen kan (gelukkig maar) iedereen genieten van gezond en lekker drinkwater, 24 uur per dag – zeven dagen op zeven. Maar dat is natuurlijk niet overal zo.

Daarom dat Pidpa via HidroPlus jaarlijks ontwikkelingsprojecten steunt die werken rond drinkwatervoorziening en riolering. Sinds haar start in 2009 heeft Pidpa op deze manier al meer dan 800.000 euro financiële steun uitgereikt.

Voor de editie 2020 ontvingen 34 projecten een totaalbedrag van 106.706,25 EUR.

Een mooi voorbeeld is het Manjuwa Water Supply Project in Nepal. In Temal is na een aardbeving de belangrijkste oude bron drooggevallen. Sindsdien is men dus genoodzaakt om af te dalen naar de bergbeekjes in de vallei om daar water te halen. Er is een hoogteverschil van 300 meter. Dit gebrek aan vlot bereikbaar drinkwater maakte dat al enkele gezinnen de dorpen verlieten. Dit project zal water oppompen uit de vallei naar opslagtanks op de bergrug. Vanuit de tanks worden de woningen via gravitatie van water voorzien. Er worden 214 wateraftapplaatsen (openbaar en in woningen) voorzien. Dit project, dat ook gesteund wordt door Oud-Turnhout, ontving 5.000 euro.



Een ander voorbeeld is het Zaba Kina-project in Congo, ondersteund door de stad Geel en de gemeenten Mol en Oud-Turnhout. Dit project beoogt het installeren en gebruik van 5 nieuwe waterputten i.p.v. de nu bestaande vervuilde waterbronnen om zo drinkbaar water binnen wandelafstand beschikbaar te maken voor de dorpingen van NZONDI, KISIMBI, ISANGILA, SEKE LOLI en SIKAYELE. Een sanitair blok met 4 toiletten, verbonden aan een lagere school in NZONDI (in opbouw), moet de hygiëne van de schoolkinderen en onderwijzers garanderen. Dit project kon rekenen op een HidroPlus-bijdrage van 5.000 euro.



In al deze dossiers wordt extra aandacht besteed aan enerzijds het informeren en sensibiliseren van de lokale bevolking en het stimuleren van de zelfredzaamheid van de gebruikers zelf.

Iets heel anders maar zeker het vermelden waard was het initiatief van Hidrodoe, het interactieve waterDOEcentrum van Pidpa die, samen met Toerisme voor Autisme en Toerisme Provincie Antwerpen, een stappenplan ontwikkelde waardoor kinderen met autisme beter en meer aangepast kunnen genieten van hun bezoek.



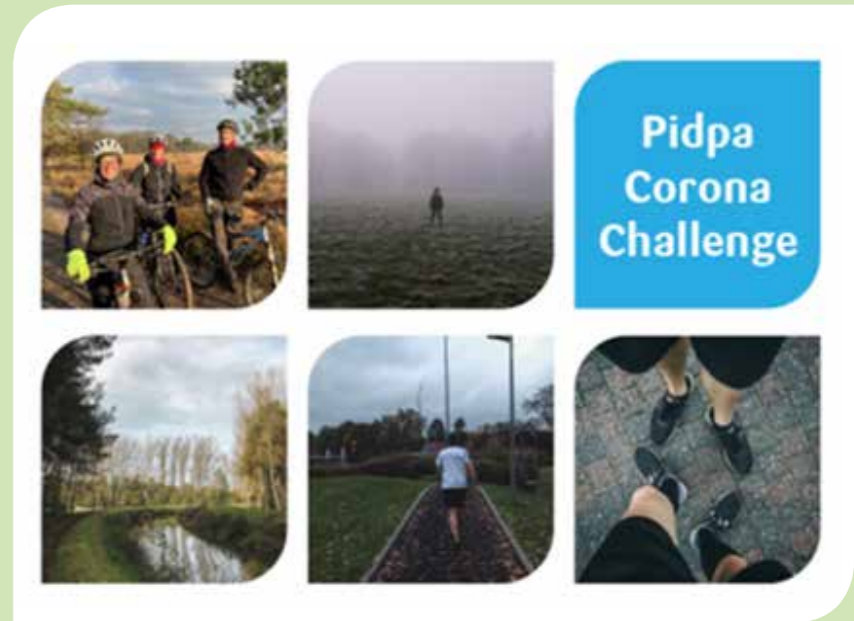
goede doelen	bijdrage medewerkers	bijdrage Pidpa
Sahaya	1685	750
Clap and act	225	100
Verhalenweverij	50	100
Rode Kruis	40	100
Bollé Bollé Tanzania	75	100
SOS kinderdorpen	95	100
Broederlijk delen	70	100
Rainbow4kids	50	100
Plan international	30	100
Kinderarmoedefonds	150	100
Kom op tegen kanker	50	100
VZW Valkenisse	50	100
Artsen zonder grenzen	240	100
Charcot-stichting	100	100
G-sport	-	1000
Join For Water	-	1000



## Actie VOKA charter 2020

In 2020 organiseerde Pidpa twee Corona Challenges. Op deze manier stimuleerde zij haar medewerkers om te bewegen, ook in deze coronatijden. 199 medewerkers en 171 bubbelgenoten namen hieraan deel, waarbij meer dan 135.000 kilometer bij elkaar werd gewandeld, gefietst, gelopen,...

Aan 16 goede doelen, die deels door de deelnemers zelf werden aangebracht, werd zowel door de deelnemers als door Pidpa een symbolisch sponsorbedrag gestort.



## Partner in water.

# Samenwerken met steden en gemeenten, op weg naar duurzaamheid.

11 DUURZAME  
STEDEN EN  
GEMEENSCHAPPEN

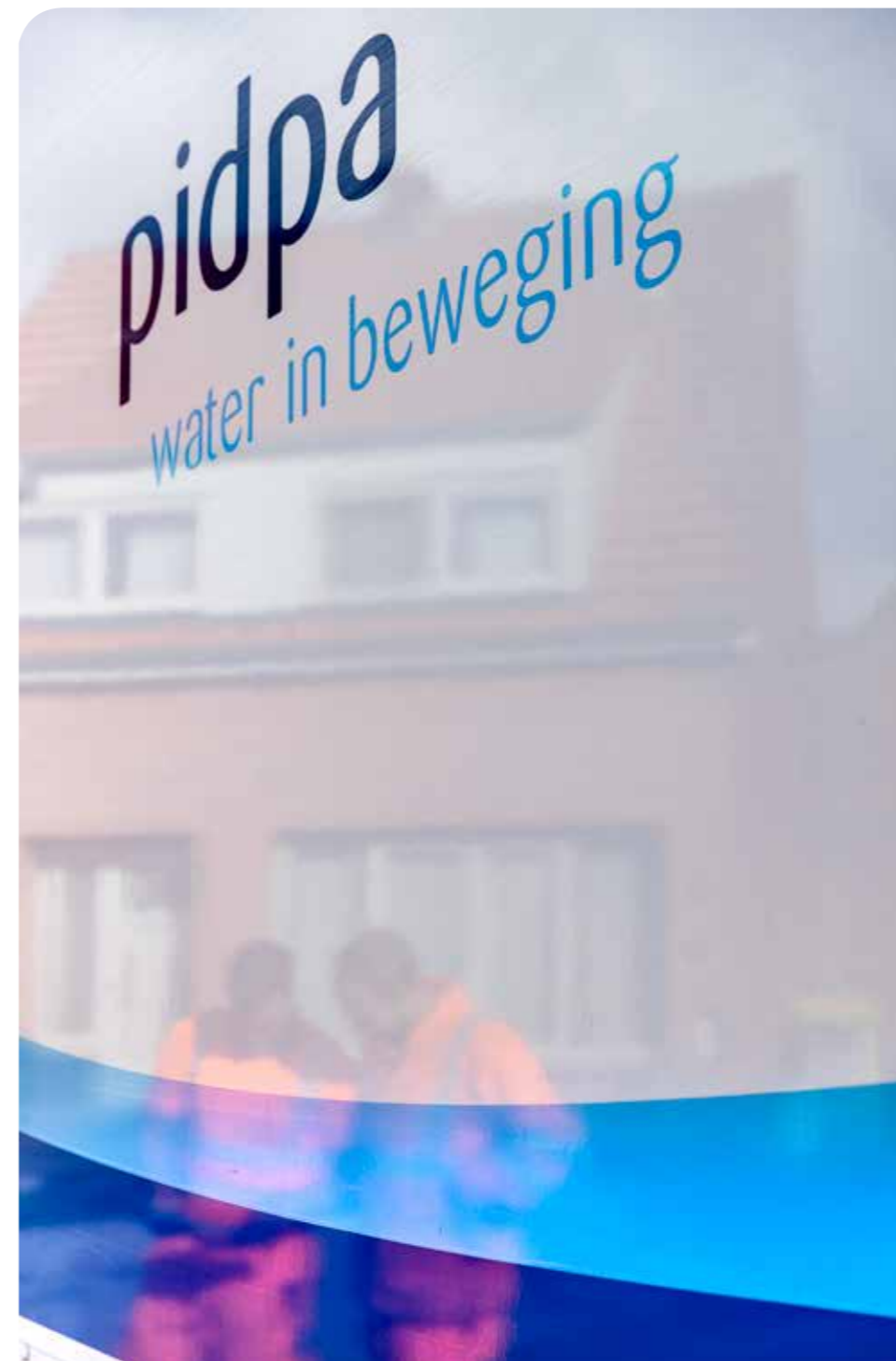


Sinds haar start heeft Pidpa een unieke relatie met haar aandeelhouders: de 64 steden en gemeenten uit de provincie Antwerpen waar Pidpa actief is. Dankzij het wederzijds respect en op basis van de ervaring van de voorbije jaren werd de basis gelegd van een duurzame en constructieve samenwerking.

Voor Pidpa is het van groot belang om haar gemeentelijke partners voldoende en tijdig te informeren, zowel over de huidige gang van zaken als over haar toekomstplannen. Dit gebeurt vanzelfsprekend tweemaal per jaar op de algemene vergadering, waarbij enerzijds wordt teruggekeken naar het voorbije jaar (vergadering van juni) en wordt vooruitgekeken naar het volgende jaar (december-vergadering).

Daarnaast zijn er nog tal van officiële en officieuze contactmomenten. Enerzijds werden in 2020 een tweetal (online) informatievergaderingen gehouden waarbij de algemene beleidslijnen van Pidpa werden toegelicht. Dit werd dan aangevuld met specifieke (online) toelichtingsvergaderingen rond bepaalde dossiers of werkzaamheden. Vanzelfsprekend werd, afhankelijk van de onderwerpen, een andere doelgroep hiervoor uitgenodigd. De relatiebeheerders van Pidpa houden op regelmatige basis overleg met de betrokken diensten van de steden en gemeenten over lopende of geplande werken en bieden een luisterend oor voor hun noden en problemen. Aan Pidpa om dan hiervoor de juiste oplossing te vinden.

Tot slot werd in 2020 gestart met het ontwerp en de voorbereiding van een online infoplatform, specifiek voor gemeenten. Dit platform zal alle nodige en noodzakelijke informatie bundelen en maakt snelle en gerichte communicatie mogelijk. Dit platform werd mede vorm gegeven door enkele vrijwilligers vanuit de gemeentelijke diensten, die de uiteindelijke gebruiker zullen worden. Op basis van een uitgewerkt autorisatiesysteem zal kunnen bepaald worden wie welke informatie kan en mag zien.





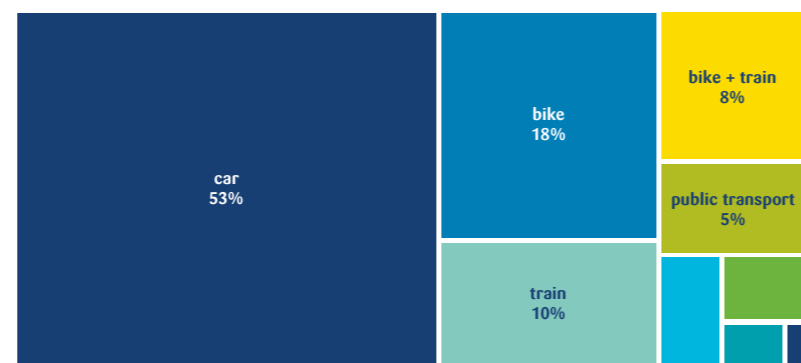
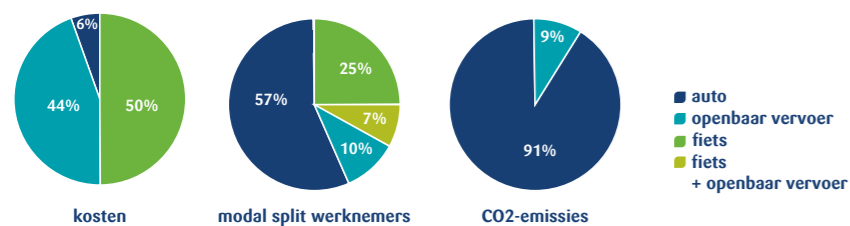
## Actie VOKA charter 2020

Wanneer wordt gesproken over duurzame steden en gemeenschappen, dan is mobiliteit of beter gezegd het mobiliteitsprobleem een belangrijk aandachtspunt. Met het oog op een duurzame bedrijfsvoering is dan ook mobiliteit een belangrijk werkpunt.

In het kader van het Pidpa-klimaatplan 2020 – 2030 werd een mobiliteitsstudie georganiseerd voor onze kantoren in Antwerpen, Grobbendonk en Herentals. In eerste instantie werd het mobiliteitsprofiel van Pidpa bepaald. Dit gaf onder meer volgende indicaties.

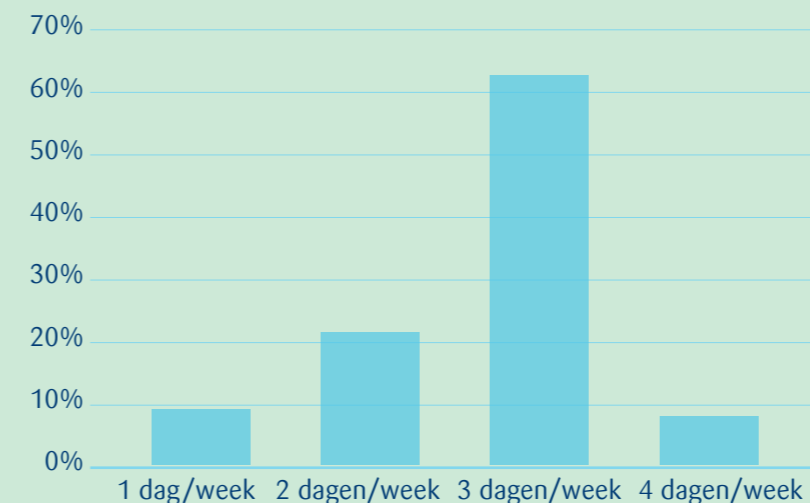
Vervolgens werd een bevraging gedaan bij de werknemers met betrekking tot o.a. hun verplaatsingsgedrag tijdens zomer en winter, de invloedsfactoren bij hun keuze van transportwijze en een eventueel draagvlak voor thuiswerk, flexplekken en een cafetariaplan (flexibele verloning). Maatregelen die medewerkers kunnen overtuigen om de auto te laten staan zijn in orde van belangrijkheid: meer flexibele werkplekken kort bij de woonplaats, bijkomende en betere fietsvoorzieningen en tot slot elektrische poolwagens en fietsen.

**woonwerkverkeer (quantitatief)**  
inclusief 282 autogebruikers (~57%)  
gemiddelde reis: 31 min & 24 km enkele rit

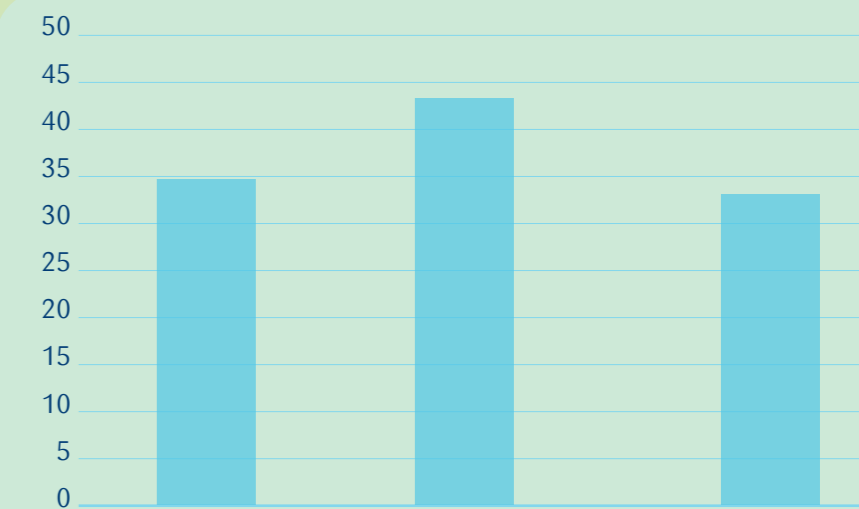


Figuur 7: modal split Antwerpen

Draagvlak van aantal thuiswerkdagen



Een belangrijke vaststelling is dat meer dan 40% van de dienstverplaatsingen kunnen vervangen worden door een online vergadering.



dienstverplaatsingen naar werven van Pidpa of in kader van nazicht, keuring en controle ter plaatse

niet werf-gebonden dienstverplaatsingen naar andere vaste Pidpa locaties (kantoren, waterproductiecentra, watertorens, ...) voor bv. vergaderingen/overleg

dienstverplaatsingen naar derden (bv. opleidingen, andere watermaatschappijen, klanten, ...)



**PEACE**



**VERTROUWEN**

**een waarborg voor  
kwaliteit en innovatie  
in alle openheid**

# Mee met de tijd. Deugdelijk bestuur en transparante communicatie.



Klanten en vennoten verwachten van Pidpa kwaliteitsvolle producten en een kwaliteitsvolle dienstverlening. Een belofte die Pidpa ondertussen al meer dan 100 jaar waarmaakt, elke dag opnieuw. De tevredenheid van de vennoten en klanten spoort Pidpa dan ook aan om zichzelf steeds opnieuw uit te vinden, om zichzelf steeds opnieuw te verbeteren.

De afgelopen periode heeft Pidpa sterk geïnvesteerd in haar communicatie naar klanten en vennoten. Op deze manier voelen deze doelgroepen zich meer betrokken bij wat Pidpa doet en geeft een open communicatie meer vertrouwen in wat Pidpa doet. Voortdurend werkt Pidpa eraan om deze communicatie te verbeteren, zowel inhoudelijk als naar vorm.

Bij werken worden de omwonenden op de hoogte gehouden van de voortgang en de verdere planning (door individuele communicatie of via bewonersvergaderingen). Pidpa houdt daarenboven zoveel als mogelijk rekening met suggesties en aandachtspunten die door de betrokkenen worden geformuleerd.

Vennoten en klanten worden onmiddellijk verwittigd wanneer zich een probleem (bijvoorbeeld een lek of een breuk) voordoet. Indien nodig (bij onder meer een wateronderbreking) voorziet Pidpa een alternatieve waterbevoorrading (door het plaatsen van een aquamobiel in de onmiddellijke omgeving). Tot slot werkt Pidpa steeds aan een onmiddellijke oplossing, dag en nacht. Hiervoor kan zij beroep doen op een 24 op 24 wachtdienst.

Via website, bijsluiters bij de facturen, sociale media (LinkedIn, Twitter, facebook en Instagram), en natuurlijk de persberichten worden vennoten en klanten op de hoogte gehouden van wat er reilt en zeilt bij Pidpa, van het gevoerde beleid en de gemaakte plannen.

**Pidpa**  
24 maart om 09:08

We blijven zo veel mogelijk van thuis 🏠 werken, om onszelf en onze collega's te beschermen. Moeten we toch op verplaatsing werken? Dan zorgen we voor elkaar!

#wijzorgenvoorelkaar #waterinbeweging

## Afspraak gepland? Wij zorgen voor elkaar!

**Jij zorgt voor...**

**Tijdens de werken...**

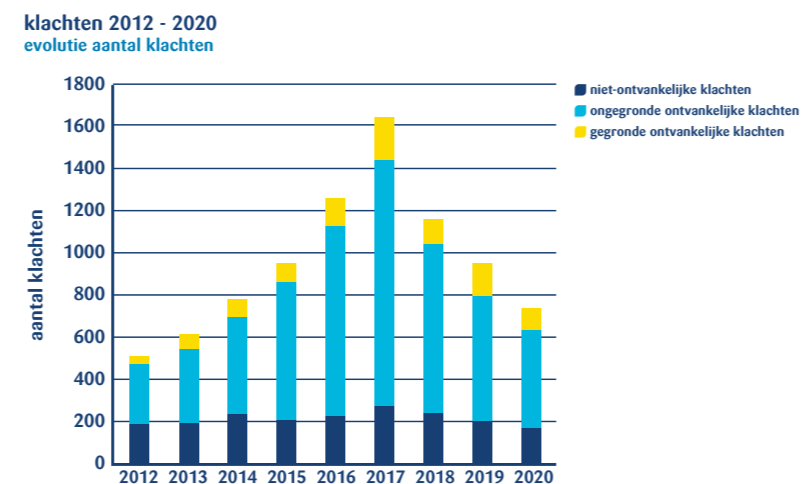
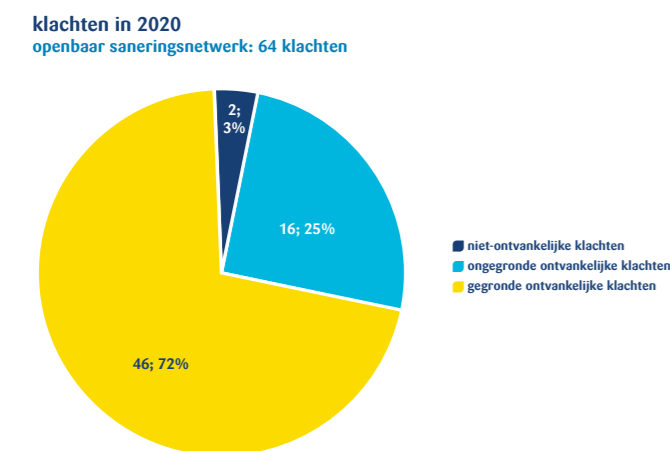
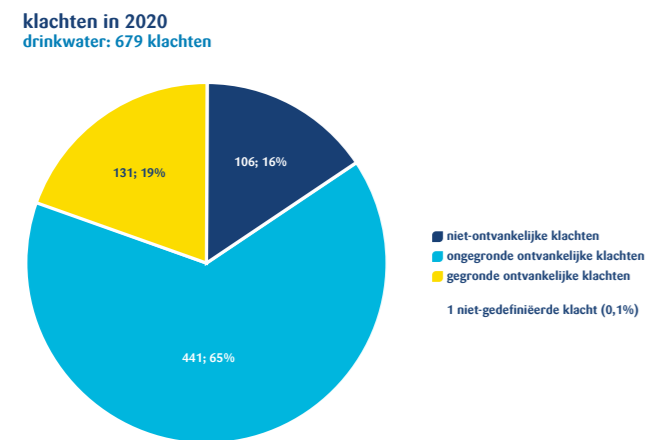
**Samen...**

**Meer info op pidpa.be**



Vanzelfsprekend wil Pidpa ook in meer gespecialiseerde media en op professionele fora haar rol spelen. Zo lichtte Pidpa haar visie toe over droogte en een duurzaam watergebruik in de Kempen op het platform 'Kempen2030'. Een ander mooi voorbeeld was het artikel in H2O waarvan twee Pidpa-medewerkers optraden als co-auteur. In deze bedrage werd verder ingegaan op de waarde van de 'contactgroep drinkwatertechnologen' die een mooi platform biedt voor kennisuitwisseling en netwerking met drinkwatertechnologen van collega-drinkwaterbedrijven (uit Nederland en Vlaanderen).

Pidpa volgt nauwgezet het aantal klachten op; een belangrijke indicator van hoe de klanten de werking van Pidpa percipiëren. Positief is om vast te stellen dat het aantal klachten jaar na jaar vermindert!



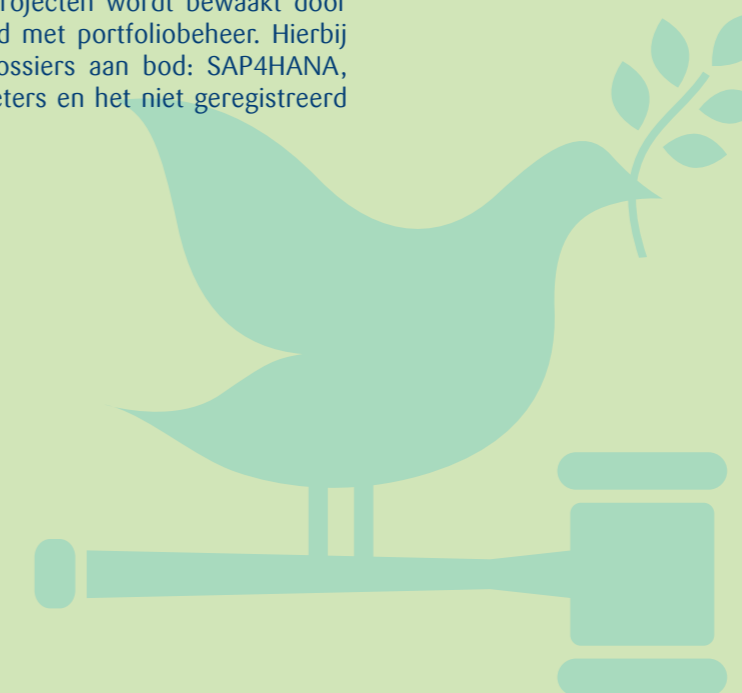
Laureaat  
Voka Charter  
Duurzaam  
Ondernemen

## Actie VOKA charter 2020

De ambitie van Pidpa is duidelijk: verder groeien als een integraal waterbedrijf. Dit is alleen maar mogelijk dankzij een moderne bedrijfsvoering waarbij strategische, tactische en procesrisico's worden aangepakt. Hierover waakt bij Pidpa een 'Interne Audit' die op basis van een Intern Auditplan over 3 jaar 21 bedrijfsrisico's van nabij opvolgt.

Daarnaast werden in 2020 de strategische KPI's (kritieke prestatie indicator) opnieuw gedefinieerd.

Om het beleidsplan 2019 - 2024 te kunnen uitvoeren, waren heel wat acties en projecten nodig. De voortgang van deze projecten wordt bewaakt door een bedrijfsbreed projectmanagement uitgerold met portfolio-beheer. Hierbij kwamen onder meer volgende strategische dossiers aan bod: SAP4HANA, leveringszekerheid, Synductis, digitale watermeters en het niet geregistreerd water (NRW).





## PARTNERSHIP



**VERBINDEND**

**de kracht van  
SAMEN-werken**

# Aangaan van strategische partnerships.

17 PARTNERSCHAP OM DOELSTELLINGEN TE BEREIKEN



Eén van de strategische doelstellingen van Pidpa is het aangaan van partnerships wanneer deze een toegevoegde waarde kunnen betekenen voor haar werking. Zo werden door Pidpa partnerships afgesloten met natuurverenigingen rond een duurzaam natuurbeheer van haar gronden. Een ander voorbeeld is de samenwerking met water-link en De Watergroep om de leveringszekerheid van elkaar te versterken. In september 2020 ontvingen labo's van een aantal waterbedrijven (waaronder Pidpa) de Mülheim Water Award 2020. Deze prijs bekroonde hun werk aan een nieuwe molecuulair-biologische techniek (RT-PCR) als snelle E. coli-test in drinkwater, die zes keer sneller resultaten oplevert.

Vanzelfsprekend moet hier ook Synductis worden vermeld, een samenwerkingsverband tussen verschillende nuts- en infrastructuurbedrijven. Via Synductis stemmen zij hun werkzaamheden op elkaar af en beperken zij zo de hinder voor omwonenden en voor alle gebruikers van de straat of het plein.

In juni 2020 werd door de raden van bestuur van Pidpa en water-link de principiële beslissing genomen om de labo's van beide bedrijven te laten versmelten tot één gemeenschappelijk labo in een nieuw gebouw op de site Blue Gate Antwerp. Dit labo zal een referentie worden op het vlak van (drink)wateranalyses, snelle bepalingen, toegepast onderzoek en kwaliteit. Het moet een ambitieus labo voor praktijk en toegepast onderzoek worden, dat slim, doeltreffend en marktgericht werkt, zowel voor de eigen organisaties als voor klanten. Volgens de planning zal dit nieuwe gebouw de tweede helft van 2024 in gebruik worden genomen.



Tot slot besliste de raad van bestuur van Pidpa, op basis van de door KPMG uitgevoerde studie betreffende de synergiën, op 8 juli 2020 om een integratie met water-link en een samenwerking met Aquafin verder te laten onderzoeken. De eerste stappen hiervoor werden in de tweede helft van 2020 gezet.



Laureaat  
Voka Charter  
Duurzaam  
Ondernemen

## Actie VOKA charter 2020

Van elkaar kunnen leren: dat was de doelstelling van het initiatief van VOKA bij het opzetten van een 'lerend netwerk' rond SDG's. Deelnemers uit verschillende sectoren zochten samen, onder begeleiding van de Thomas More-hogeschool, naar nieuwe en aangepaste methodieken. Twee sessies vonden ondertussen plaats: een eerste sessie met betrekking tot de SWOT-methodiek (SDG) en een tweede sessie rond het Business Model Canvas en Sustenuto SDG-excel impactanalyse (+ prioriteringstool).



Dit soort van 'samen nadenken' zorgt ervoor dat door een georganiseerde uitwisseling van kennis en ervaring, de bestaande kennis van alle deelnemers wordt vergroot.

Gelet op de positieve feedback rond dit 'lerend netwerk' organiseerde Pidpa ook intern 1 sessie in verband met de SWOT-methodiek. 10 medewerkers namen hieraan deel en vormden een multidisciplinair team. Zij waren onder meer afkomstig uit de diensten HR, Innovatie, Marketing, Hidrodoe, Integraal waterbeheer, Operaties, Infrastructuur, PBW, Kwaliteit en Milieuzorg.

Pidpa was ook aanwezig bij andere netwerkmomenten zoals het 'lerend netwerk VMx - milieucoördinatoren', de inspiratiesessie van VOKA rond duurzaam ondernemen en de Stuurgroep leefmilieu van VOKA.



pidpa 

[www.pidpa.be](http://www.pidpa.be)