

# Tariefplan 2023-2028

Toelichting AGSO Knokke-Heist

## Inhoud

|    |  |    |
|----|--|----|
| 1  | Voorstelling bedrijf.....                                | 2  |
| 2  | T200 Waterbalans (wateractiviteit) .....                 | 4  |
| 3  | T210 Typologie klanten drinkwateractiviteit .....        | 5  |
| 4  | T220 Overzicht netwerk: leidingen .....                  | 5  |
| 5  | T221 Overige activa .....                                | 6  |
| 6  | Voorstelling strategie en prestaties .....               | 6  |
| 7  | T230 Voltijdse equivalenten.....                         | 17 |
| 8  | T320 Kosten drinkwateractiviteit .....                   | 18 |
| 9  | T330 Opbrengsten drinkwateractiviteit (WJR).....         | 18 |
| 10 | T331 Detail omzet .....                                  | 18 |
| 11 | T332 Gefactureerd .....                                  | 18 |
| 12 | T333 Eenmalige tarieven .....                            | 18 |
| 13 | T340 Ratiogegevens .....                                 | 19 |
| 14 | T400 - Tariefpad drinkwater.....                         | 19 |
| 15 | T500 – Maximumtarieven .....                             | 19 |
| 16 | DETAIL – Gedetailleerde berekening maximumtarieven ..... | 20 |
| 17 | Algemene toelichting tariefplan.....                     | 20 |

# 1 Voorstelling bedrijf

1.1 Wat zijn, naast de drinkwater- en saneringsactiviteit, de 3 voornaamste activiteiten en diensten die door het waterbedrijf worden aangeboden?

- 1) Keuringen drinkwateraftakkingen en rioolaansluitingen
- 2) IBA-beheer
- 3) Staalnames en lekonderzoeken

1.2 Wat zijn de specifieke kenmerken die het waterbedrijf positioneren binnen de Vlaamse drinkwatersector?

- Dankzij haar kleinschaligheid kan AGSO soepel inspelen op de wensen van de klant en heerst er nog een sterke persoonlijke aanpak waarbij de klant centraal staat.
- Snelle reactietijd (<30 min) bij meldingen van lekken en/of storingen gezien de kleinschaligheid van het distributiegebied en de 24/24 wachtdienst van steeds 2 werkmannen die in het omgevingsgebied of net er buiten woonachtig zijn
- veiligstellen van de drinkwaterlevering in de gemeente Knokke-Heist door actief te zoeken naar alternatieven voor de grondwaterwinning (samenwerking met Farys in kader van de Strategische Drinkwaterbevoorrading Vlaanderen);
- Aandacht voor duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen door
  - duurzame inkoop en afvalverwerking
  - Samenwerking met partners (Synductis, Farys, Aquaduin)
  - uitrol slimme watermeters en digitalisering dienstverlening
  - vergroening van het stroomgebruik
  - nauwgezette monitoring van het lekverlies (AGSO heeft een ILI van 0,36 en scoort daarmee lager dan het streefcijfer van 0,50 zoals opgelegd in de Blue Deal)

1.3 Hoeveel gemeenten en welke oppervlakte bedient het waterbedrijf in Vlaanderen?

1 gemeente

56,96557 km<sup>2</sup>

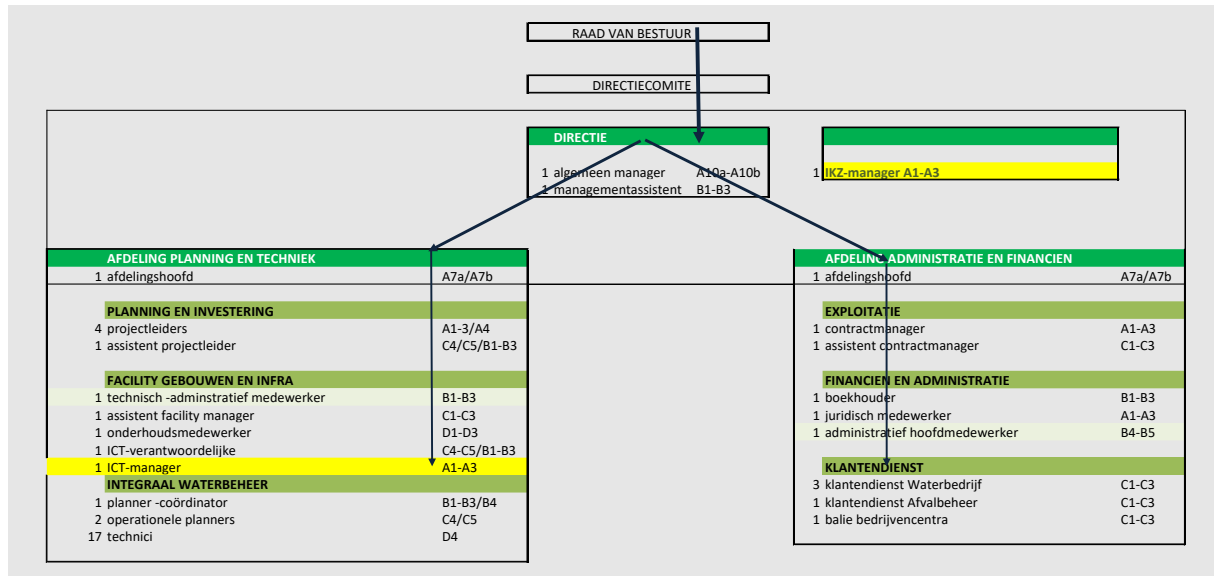
1.4 Hoe ziet de aandeelhoudersstructuur van het waterbedrijf eruit?

Er zijn geen aandeelhouders; de gemeente is 100% eigenaar van AGSO.

1.5 In welke andere ondernemingen participeert het waterbedrijf voor minstens 10%, met betrekking tot welke activiteit en voor hoeveel percent?

Niet van toepassing

## 1.6 Hoe ziet de structuur van het waterbedrijf eruit? (afbeelding organisatieschema invoegen)



De Algemene directie wordt geleid door de algemeen manager. De algemeen manager is verantwoordelijk voor de beleidsvoorbereiding, -uitvoering en -evaluatie. De algemeen manager is de verbindingspersoon tussen de beleidsorganen (Raad van Bestuur/directiecomité) en de afdelingen van AGSO Knokke-Heist enerzijds en tussen AGSO Knokke-Heist en de gemeente Knokke-Heist anderzijds. De verschillende afdelingen rapporteren rechtstreeks aan de algemeen manager.

De afdeling planning en techniek staat in voor de productie en zuivering en levering van het drinkwater, het beheer van alle grondwaterwinningen en de facility van gebouwen en infrastructuur. De afdeling administratie en financiën behartigt de klantenadministratie en onthaal, de boekhouding (facturatie, budgettering, debiteurenbeheer, treasurybeheer) en het contractbeheer. De afdelingsmanager administratie en financiën is eveneens verantwoordelijk voor de ondersteunende diensten zoals HR, communicatie en interne controle.

## 1.7 Welke beleids- en beslissingsorganen heeft het waterbedrijf en hoe verhouden ze zich tot elkaar?

### Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur beschikt over de volheid van bevoegdheid om alle noodzakelijke of nuttige handelingen te stellen om het maatschappelijk doel van AGSO Knokke-Heist te verwezenlijken. Hij is bevoegd voor alles wat niet uitdrukkelijk bij decreet, in de statuten of in de beheersovereenkomst aan de gemeenteraad is voorbehouden. Met betrekking tot de bevoegdheden die de Raad van Bestuur niet kan delegeren, kan ze het directiecomité wel belasten met het uitvoeren van de door de Raad van Bestuur genomen beslissingen.

De gemeenteraad van de gemeente Knokke-Heist benoemt de leden van de Raad van Bestuur van AGSO Knokke-Heist.

De Raad van Bestuur is samengesteld uit ten hoogste twaalf leden waarvan maximum twee derde van de leden van hetzelfde geslacht zijn. De meerderheid van de Raad van Bestuur bestaat uit leden van de gemeenteraad. Elke fractie is vertegenwoordigd in de Raad van Bestuur met dien verstande dat de fracties die vertegenwoordigd zijn in het College van burgemeester en schepenen minstens de helft

van de van de leden van de Raad van Bestuur uitmaken. Bijkomend zijn er 4 leden met raadgevende stem.

De leden van de Raad van Bestuur kiezen uit hun midden een voorzitter, die deel moet uitmaken van het College van burgemeester en schepenen van Knokke-Heist.

De bestuurders kunnen te allen tijde door de gemeenteraad worden ontslagen.

### **Directiecomité**

De Raad van Bestuur kan, binnen de hem door het gemeentedecreet opgelegde beperkingen, bevoegdheden, het dagelijks bestuur, de vertegenwoordiging met betrekking tot dat bestuur en de voorbereiding en uitvoering van zijn beslissingen toevertrouwen aan een directiecomité.

Zo is het dagelijks bestuur van AGSO opgedragen aan het directiecomité.

Het directiecomité is samengesteld uit de voorzitter van de Raad van Bestuur en maximum zeven leden van het directiecomité, die door de Raad van Bestuur worden aangesteld uit personeelsleden van AGSO Knokke-Heist of leidinggevende ambtenaren van de gemeente.

De beheersovereenkomst bepaalt de voorwaarden en modaliteiten tot het aanstellen van gemeentelijke ambtenaren als lid van het directiecomité.

De Raad van Bestuur benoemt en ontslaat de leden van het directiecomité.

1.8 Het activiteitenverslag is terug te vinden via volgende URL:

<http://www.agsoknokke-heist.be/stadsontwikkeling/bedrijfsinfo/jaarverslagen.aspx>

## 2 T200 Waterbalans (wateractiviteit)

### 2.1 Toelichting bij de evolutie van de waterbalans:

Het geleverd opbrengend drinkwater aan abonnees blijft stabiel. Enerzijds merken we een toename van het aantal wooneenheden en anderzijds heb je het zuiniger waterverbruik dat gestimuleerd wordt. Beiden zorgen ervoor dat het waterverbruik stabiel blijft. Uiteraard zijn hier jaarlijks schommelingen mogelijk wegens uitzonderlijke droogtes of juist natte periodes, maar in het tariefplan werd er uitgegaan van een stabiele levering zoals dit eveneens de voorgaande jaren ook in grote mate het geval steeds was.

### 2.2 Toelichting bij de evolutie van het NRW en de ILI:

De Infrastructure Leakage Index (ILI) voor 2021 bedraagt 0,36. Daarmee scoort AGSO lager dan het streefdoel van 0,50 zoals opgelegd in de Blue Deal.

Onze doelstelling is dit streefdoel blijvend aan te houden door in te zetten op lekdetectiesoftware, slimme meettechnologieën en dagelijkse monitoring van de DMA-zones.

### 2.3 Hoe voorziet het waterbedrijf in de bevoorradingszekerheid?

- Uitwerken van een visie en een plan in het kader van het LT-grondwaterbeleid, de vernieuwing van distributienetten
- Uitwerken van beheersinstrumenten voor het beperken van waterverlies
- Voorzien van voldoende grote waterreserves
- Onderzoek naar alternatieven voor de grondwaterwinning
- Opzet van strategische partnerships (TMVW, Aquaduin)

## 2.4 Welk beleid voert het waterbedrijf in de afweging tussen productie, inkoop en verkoop van drinkwater?

De grondwaterwinning is vergund voor 600.000 m<sup>3</sup>. Dit is ca. 24% van het afgenomen volume door eigen klanten. Alles daarboven wordt aangekocht bij TMVW. Voor deze aankoop is een leveringscontracten op lange termijn afgesloten waarbinnen de standaard te leveren of af te nemen volumes vastgelegd zijn. Deze volumes worden zo goed als mogelijk geleverd/afgenomen, rekening houdend met seizoenale variaties.

Er wordt geen drinkwater verkocht aan andere waterbedrijven. Het aangekochte en gewonnen drinkwater voorziet mee in de waterbehoefte van de gemeente Knokke-Heist.

## 3 T210 Typologie klanten drinkwateractiviteit

### 3.1 Toelichting bij de evolutie van de klanten:

Er is een licht stijgende tendens aangehouden wat betreft het aantal aangesloten HH abonnees dit op basis van de evoluties voorgaande jaren. Ook in het aantal aangesloten gedomicilieerden, zowel met als zonder sociaal tarief, werd deze tendens aangehouden.

## 4 T220 Overzicht netwerk: leidingen

### 4.1 Toelichting bij de evolutie van de lengte van het leidingnetwerk:

De doelstelling is om jaarlijks 4.000 lopende meter distributienet te vernieuwen (2.000 gietijzer en 2.000 pvc) bovenop de nieuw aan te leggen distributieleidingen in pvc die ingeschat zijn o.b.v. toekomstige wegeniswerken en verkavelingen. Dat is 1,16% van het totale leidingnet.

Daarnaast wordt eveneens in 2024 voorzien om 2.000 lopende meter cementleiding te vervangen.

### 4.2 Op welke basis worden leidingen toegewezen aan toevoer of distributie?

AGSO is voor de toelevering van drinkwater in de gemeente Knokke-Heist deels afhankelijk van toelevering door Farys. Vanuit het productiecentrum uit de grondwaterwinning onder de Golf loopt een eigen toevoerleiding naar de watertoren in Duinbergen. Beide sites kunnen elkaar ondersteunen voor drinkwaterbelevering in geval van calamiteiten. Het overige net wordt als distributienet beschouwd.

### 4.3 Volgens welke hypothesen en/of methode gebeurde de toewijzing van de huidige infrastructuur leidingen aan de periode?

De drijfveren achter de geplande evoluties in productie-, toevoer-, en distributie infrastructuur zijn onder meer verhoging van de kwaliteits- en comfortparameters, het minimaliseren van lekverliezen en innovaties (slimme meters, debietmeting in net).

De investerings- en onderhoudsbeslissingen in het distributienet worden geprioriteerd volgens de levensduur van het net en het aantal breuken en/of lekken met voorrang voor gewoon gietijzer en asbest-cement

#### 4.4 Volgens welke hypothesen en/of methode werd het materiaal voor de prognoses bepaald?

Er wordt voorrang gegeven aan het vervangen van leidingen in gietijzer en asbest-cement door PVC leidingen.

Daarnaast worden nieuwe leidingen allemaal in PVC aangelegd.

Waarom PVC? De kunststofleidingen bewijzen al jaren hun duurzaamheid en functionaliteit: ze zijn eenvoudig in verwerking en installatie. Ze behoeven een lage onderhoudsgraad, zijn bestand tegen veel externe invloeden (geen corrosie, bestand tegen chemicaliën,...) en hebben een lange levensduur. Omwille van deze eigenschappen dragen ze bij aan een circulaire economie.

## 5 T221 Overige activa

### 5.1 Toelichting bij de evolutie van de infrastructuur:

Jaarlijks wordt voorzien om 4.000 analoge watermeters door slimme watermeters te vervangen. Dit project loopt, alles als goed gaat, af in 2026 waardoor het vervangingsritme vanaf 2027 terug herleid wordt tot een vervanging van 200 meters per jaar.

Daarnaast wordt voorzien om jaarlijks 800 nieuwe watermeters bij te plaatsen in het distributienet dat naar analogie met de trend van voorgaande jaren.

Voor wat betreft de uitbreiding van het aantal aftakkingen werd eenzelfde trend aangehouden als voorgaande jaren en werd voorzien in een uitbreiding van 100 aftakkingen per jaar en een vervangingsritme van 75 aftakkingen per jaar.

## 6 Voorstelling strategie en prestaties

### 6.1 Welke externe uitdagingen zijn prioritair van belang voor het waterbedrijf en waarom?

#### Sector:

- Het behoud van het huidig hoge kwaliteitsniveau van het drinkwater rekening houdende met de **kwetsbaarheid van de ruwwaterbronnen** en de verontreinigingen die opduiken (PFAS,...);
- De **klimaatverandering** zet de watervoorziening onder druk. Zo zijn er wel dalende jaarverbruiken per huishouden, maar geen daling van het piekverbruik tijdens de langere droge periodes;
- Verhoging van de **service aan de klanten**. De klant wenst zacht water, gedetailleerde informatie over zijn verbruik, soepele contactname met zijn waterleverancier, snelle meldingen en remediëring bij storingen of leidingbreuken, minder hinder bij werken, etc. Ook Europa legt bijkomende eisen op betreffende de informatieverstrekking naar de klant en meer bepaald over de kwaliteit van het water, de prijs per liter en per m<sup>3</sup>, de jaarlijkse tendens van het verbruik en een vergelijking met een gemiddeld verbruik voor een huishouden;
- Er is een wereldwijde tendens om systemen te hacken. Dit vergt extra investeringen in **cybersecurity**, zowel voor klantenplatformen als voor OT-platformen;
- **Stijgende prijzen** van onder meer energie, chemicaliën, loonkosten en aannemerskosten zorgen voor verhoogde uitgaves. Daarbij wordt gewaakt over de betaalbaarheid van de waterfactuur en het onder controle houden van de schuldgraad.

### Specifiek voor AGSO Knokke-Heist

- Het **restrictief vergunningenbeleid** maakt het bekomen van een (her)vergunning voor de grondwaterwinning niet makkelijker;
- De **groeïende rapporteringslast**, bevragingen en bijkomende taken zowel op het vlak van drinkwater als sanering, noopt AGSO tot meer samenwerking, efficiëntere aanwending van middelen en extra aanwerving van personeel;
- **Piekverbruiken** tijdens de vakantieperiodes wegens **toerisme aan de kust** zorgen ervoor dat AGSO voldoende grote reserves dient aan te leggen en voorziet in de continue monitoring van de verschillende drukzones in het bedieningsgebied.

### 6.2 Wat zijn de belangrijkste interne uitdagingen voor het waterbedrijf en waarom?

- Behoud van het huidige lage niveau van niet-geregistreerd verbruik (NRW) en ILI: **de reductie van het NRW tot een minimum** heeft als gevolg dat de bedrijfsmiddelen efficiënter ingezet worden;
- **Behoud aantrekkelijke tariefzetting**: de lage prijs voor water met een correcte dienstverlening;
- Bepaalde profielen (vb. IT-manager) zijn moeilijk aan te werven gezien de **schaarste op de arbeidsmarkt** (war on talent). AGSO zet daarom in op employer branding om zich zo te profileren als een duurzame, innovatieve en dynamische werkgever.

*Welke strategie en doelstellingen worden gehanteerd om de voornoemde uitdagingen aan te pakken? Welke reguliere en strategische middelen worden daarvoor ingezet? Vertaal hieronder deze uitdagingen naar de doelstellingen en investeringen van het waterbedrijf verdeeld naar reguliere en strategische prestaties*

- Het behoud van het huidig hoge kwaliteitsniveau van het drinkwater rekening houdende met de kwetsbaarheid van de ruwwaterbronnen en de verontreinigingen die opduiken (PFAS,...)

#### **Strategische doelstelling: Leveringszekerheid van drinkwater garanderen**

- Beleidsdoelstelling: drinkwaterbronnen diversifiëren, optimaliseren en beschermen
  - uitwerken van een visie en een plan in het kader van het LT-grondwaterbeleid (vergunningen, beschermingszones, monitoring, etc.), de vernieuwing van distributienetten
  - Uitwerken van beheersinstrumenten voor het beperken van waterverlies

#### **Strategische doelstelling: uitstekende kwaliteit in producten en diensten bieden aan onze klanten**

- Beleidsdoelstelling: Streven naar een optimale waarborging van de kwaliteit van de drinkwatervoorziening
  - Afname en monitoring van waterstaalnames, keuringen
  - Actualisering water safety plans

#### **Strategische doelstelling: Verzekeren van een robuust waterbeheersings- en rioleringsstelsel hetzij in eigen beheer, hetzij in partnership met anderen**

- Beleidsdoelstelling: inzetten op het aanvullen van de grondwatertafel
  - Maximaal inzetten op infiltratie van regenwater zodoende de kwantiteit en de kwaliteit van het zoet duingrondwater op peil gehouden en/of aangevuld wordt.

**Strategische doelstelling: een optimaal doelstellingen-, proces-en risicomanagement**

- Beleidsdoelstelling: Efficiënt managen en beheersen van processen en risico's
  - Opzet van een kwaliteitsmanagementsysteem om de continue kwaliteit van de diensten en producten te garanderen. Hierbij wordt tevens gestreefd naar het behalen van de ISO27001, ISO14001 en ISO9001 norm
  - Uitzetten van duidelijke en meetbare doelstellingen
  - Uitvoeren van jaarlijkse interne audits
- Dalende jaarverbruiken maar geen daling van het piekverbruik tijdens de langere droge periodes (Klimaatveranderingen)

**Strategische doelstelling: Leveringszekerheid van drinkwater garanderen**

- Beleidsdoelstelling: drinkwaterbronnen diversifiëren, optimaliseren en beschermen
  - Uitwerken van een visie en een plan in het kader van het LT-grondwaterbeleid, de vernieuwing van distributienetten
  - Voorzien van voldoende grote reserves
- Beleidsdoelstelling: Beperken van de lekverliezen in het net
  - Uitwerken van beheersinstrumenten voor het beperken van waterverlies

**Strategische doelstelling: efficiënt en effectief communiceren met stakeholders**

- Beleidsdoelstelling: communicatie afgestemd op de doelgroep en de actualiteit
  - Bewustwordingsproces rond vrijwillige beperkingen tijdens piekperiodes
- Verhoging van de service aan de klanten. De klant wenst zacht water, gedetailleerde informatie over zijn verbruik, soepele contactname met zijn waterleverancier, snelle meldingen en remediering bij storingen of leidingbreuken, minder hinder bij werken, etc. Ook Europa legt bijkomende informatieverstrekking aan de klant op.

**Strategische doelstelling: uitstekende kwaliteit in producten en diensten bieden aan onze klanten**

- Doelstelling: garanderen van een efficiënte en klantvriendelijke dienstverlening
  - Het klantenportaal uitbreiden tot een geïntegreerd serviceportaal
  - Verhogen van de leesbaarheid van de drinkwaterfactuur
  - Communicatie zo veel als mogelijk via digitale kanalen laten verlopen
- Behoud van het huidige lage NRW en ILI

**Strategische doelstelling: Leveringszekerheid van drinkwater garanderen**

- Beleidsdoelstelling: Drinkwaterstructuur in goede staat houden
  - Continue monitoring van de verschillende drukzones in het bedieningsgebied
- Beleidsdoelstelling: Beperken van de lekverliezen in het net
  - Actieve opsporing van significante (lokale) afwijkingen tussen het in het net gepompte volume en het aangerekende volume
  - Uitwerken van beheersinstrumenten voor het beperken van waterverlies
- De groeiende rapporteringslast, bevragingen en bijkomende opdrachten/taken zowel op het vlak van drinkwater als sanering



**Strategische doelstelling: efficiënt en effectief communiceren met stakeholders**

- Beleidsdoelstelling: het gebruik van data optimaliseren binnen de grenzen van beleid en regelgeving
  - Opzet datawarehouse

**Strategische doelstelling: Verzekeren van een robuust waterbeheersings- en rioleringsstelsel hetzij in eigen beheer, hetzij in partnership met anderen**

- Beleidsdoelstelling: opzet van strategische partnerships
  - Samenwerking bevorderen waar nuttig en nodig: Shared services via AquaFlanders, Synductis, Farys en Aquaduin
- Door de inflatie lopen de loonkosten op, stijgen de energieprijzen en de prijzen van materialen waardoor de uitgaven van het waterbedrijf veel groter worden maar de inkomsten achter blijven

**Strategische doelstelling: een gezond en duurzaam financieel beleid**

- Beleidsdoelstelling: De financiële duurzaamheid van AGSO garanderen
  - Nauwgezette monitoring en bijsturing van het financieel beleid
  - Opzet van een duurzaam en kostenbewust aankoopbeleid
- Beleidsdoelstelling: Zorgen voor een efficiënt debiteurenbeheer
  - Digitalisering van de herinneringsbrieven
  - Opzet online betalingsmogelijkheden (POM)

## 6.3 T223 Reguliere prestaties

### 6.3.1 Op welke manier voorziet het waterbedrijf in een duurzame financiering van de aanwezige drinkwaterinfrastructuur?

Eenzijds door de investeringen te heroriënteren naar meer duurzame technologieën zoals digitale watermeters, toepassing van groene energie.

Anderzijds door steeds nauwer en slimmer samen te werken met netbeheerders en andere partners zodoende (onderhouds-) werkzaamheden kostenefficiënt uitgevoerd kunnen worden (recente toetreding tot Synductis, samenwerkingsovereenkomst met Farys).

### 6.3.2 Welke aanpak hanteert het waterbedrijf voor het duurzaam beheer van de aanwezige drinkwaterinfrastructuur?

- *Hoe komt het waterbedrijf tot een evenwicht tussen prestaties, kosten en risico?*
  - ✓ *Jaarlijks koopt AGSO verschillende producten en diensten variërend van leidingmaterialen tot de studie voor een alternatieve drinkwaterproductie. Hierbij zoekt ze naar samenwerking en groepsaankopen*
  - ✓ *Het opzetten van een asset management systeem voor het optimaal onderhouden van de assets binnen acceptabele risico's en tegen aanvaardbare kosten, gemeten over de gehele levensduur van de assets.*
- *Waarmee worden beslissingen onderbouwd en geprioriteerd?*
  - ✓ *De investerings- en onderhoudsbeslissingen in het distributienet worden geprioriteerd volgens de levensduur van het net en het aantal breuken en/of lekken met voorrang voor gewoon gietijzer en asbest-cement*
- *Welke verbeteringen aan de betreffende aanpak zijn gepland tijdens de tarifaire periode?*
  - ✓ *Digitalisering en databeheer: de opzet van een performant datawarehouse: exponentiële toename van beschikbaarheid van data op een optimale manier analyseren, beheren en toepassen.*
  - ✓ *We richten ons verder op het slim automatiseren van onze processen met snelle, veilige Cloud-oplossingen.*
  - ✓ *Voor het bereiken van de doelstellingen zijn gemotiveerde en vaardige medewerkers nodig. We voorzien in opleiding tot meer proces- en projectmatig werken en een goed trainingsaanbod op vlak van automatisatie.*

### 6.3.3 Geef voor iedere asset waarbij derden een tussenkomst betalen aan wie ze zijn, waarom ze een tussenkomst betalen en verduidelijk hoe het bedrag samengesteld is.

#### **Realisatie van aftakkingen**

De klant betaalt voor het realiseren van zijn huisaansluitingen. In het tarief is begrepen de tijdelijke aftakking, plaatsing en bijplaatsing van de watermeterinstallatie, de ééntapsinstallatie, verzegeling van de voorlopige installatie en het - na voorlegging van het keuringsattest voor de binneninstallatie – wegnemen van de ééntapsinstallatie en de definitieve goedkeuring van de watermeterinstallatie.

Volgende tarieven zijn van toepassing:

#### Aftakkingen met een watermeter met diameter van 15 of 20:

Bij individuele of gelijktijdige aansluiting tot en met 5 wooneenheden (appartementbouw):

- € 1.130 per wooneenheid.

Bij gelijktijdige aansluiting van meer dan 5 wooneenheden:

- t.e.m. 5 wooneenheden: € 1.130 per wooneenheid;
- vanaf 6<sup>de</sup> wooneenheid: € 640 per wooneenheid.

#### Aftakkingen met een watermeter met diameter 40:

Per aftakking:

- tot het plaatsen van een watermeterinstallatie diameter 40 op een collector of aftakking pe 50: € 1.700

#### Andere aftakkingen:

Aftakkingen op het drinkwaternet worden uitgevoerd na het voorleggen van een door de klant goed te keuren offerte op basis van de door hem verstrekte gegevens. Deze offerte heeft een minimumbedrag gelijk aan het bedrag bij een gelijktijdige aansluiting van 5 wooneenheden.

#### **Realisatie van een verkaveling (distributieleiding, aftakking, brandkranen,...)**

De verkavelaar koopt hiervoor het materiaal aan bij het waterbedrijf.

De prijzen zijn tot stand gekomen na een kostprijsberekening op verkavelingsprojecten. De kostprijs bestaat uit materiaalkosten en kosten voor de opvolging van het dossier/werken.

#### 6.3.4 Hoe vertaalt het waterbedrijf de uitdagingen en het duurzaam beheer van de drinkwaterinfrastructuur naar de reguliere, dagdagelijkse doelstellingen die ze zich stelt?

De grote uitdaging van de komende jaren is de drinkwatervoorziening klimaat robuust maken. Om dit te realiseren, zet AGSO de komende jaren sterk in op:

- Veilig stellen van de drinkwaterlevering in de gemeente Knokke-Heist door actief te zoeken naar alternatieven voor de grondwaterwinning (samenwerking met Farys in kader van de Strategische Drinkwaterbevoorrading Vlaanderen (zie SD002);
- Aandacht voor duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen door:
  - o Duurzame inkoop en afvalverwerking
  - o Samenwerking met partners (Synductis, Farys, Aquaduin)
  - o Uitrol slimme watermeters en digitalisering dienstverlening (zie SD002)
  - o Vergroening van het stroomgebruik
  - o Nauwgezette monitoring van het lekverlies door het uitwerken van beheersinstrumenten voor het beperken van waterverlies (SD002)
  - o Het opzetten van een asset management systeem voor het optimaal onderhouden van de assets binnen acceptabele risico's en tegen aanvaardbare kosten, gemeten over de gehele levensduur van de assets.
  - o De uitrol van een kwaliteitszorg managementsysteem: in 2022 werd een intern kwaliteitszorgmanager aangeworven. Het in kaart brengen van alle processen moet een eerste stap zijn om te kunnen voorzien in een verbeterd inzicht in de werking, maar ook de wendbaarheid van de organisatie

## 6.4 T224 Strategische prestaties

### 6.4.1 Hoe vertaalt het waterbedrijf de uitdagingen naar strategische doelstellingen?

Uit de doorlichting die in 2021 door Audit Vlaanderen bij AGSO werd uitgevoerd, kwamen een aantal werkpunten naar boven die AGSO de komende jaren structureel wenst aan te pakken.

Eén van deze optimalisaties betreft het meer in detail definiëren van strategische doelstellingen en risico's om deze vervolgens jaarlijks te evalueren, rapporteren en bij te sturen.

De opvolging van de strategische doelstellingen gebeurt via de performantie-indicatoren, die per kwartaal zullen worden gerapporteerd aan het directiecomité.

#### 6.4.2 Overzicht strategische doelstellingen

| Referentie doelstelling | Strategische doelstelling                    | KPI                      | Berekening KPI   | Referenties gekoppelde investeringen |
|-------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------------------|
| SD001                   | Een gezond en duurzaam financieel beleid     | Kost per herinnering     | Totale kost uitsturing herinneringen/aantal uitgestuurde herinneringsbrieven   | INV001                               |
| SD002                   | Een gezond en duurzaam financieel beleid     | Collection effectiveness | $\frac{\begin{array}{l} \text{€ openstaand saldo begin periode} + \text{€ gefactureerd bedrag} \\ - \text{€ openstaand saldo einde periode} \end{array}}{\begin{array}{l} \text{€ openstaand saldo begin periode} + \text{€ gefactureerd bedrag} \\ - \text{openstaand saldo niet vervallen einde periode} \end{array}}$ | INV002                               |
| SD003                   | Leveringszekerheid van drinkwater garanderen | Aantal lekken            | Aantal lekken  | INV003, INV004, INV005, INV006       |
| SD004                   | Leveringszekerheid van drinkwater garanderen | ILI                      | Werkelijke lekverliezen (CARL)/Onvermijdelijke verliezen (UARL)  | INV003, INV004, INV005, INV006       |

#### 6.4.3 Toelichting strategische doelstelling 'Een gezond en duurzaam financieel beleid'

AGSO streeft ernaar om een zo hoog mogelijke inningsgraad te hebben van het debiteurenproces en dit tegen een zo laag mogelijke kost.

Deze doelstelling wordt bereikt via de uitvoering van het project digitalisering van de herinneringsbrieven en het aanbieden van online betalingsmogelijkheden.

#### 6.4.4 Toelichting strategische doelstelling 'Leveringszekerheid van drinkwater garanderen'

Water is een schaars goed geworden in Vlaanderen. Het is dus belangrijk de watervoorraden optimaal te benutten en zo weinig mogelijk water verloren te laten gaan.

Dit doet AGSO enerzijds door te investeren in haar drinkwaternet en het vervangen van oude leidingen (INV004). Om het vervangings-en onderhoudsbeleid van het leidingnet efficiënter te laten verlopen, zal AGSO een asset management systeem opzetten voor het optimaal onderhouden van de assets binnen acceptabele risico's en tegen aanvaardbare kosten, gemeten over de gehele levensduur van de assets.

Daarnaast zet AGSO in op de actieve opsporing van significante (lokale) afwijkingen tussen het in het net gepompte volume en het aangerekende volume om zo lekverliezen te beperken en wordt er tevens ingezet op het uitwerken van beheersinstrumenten voor het beperken van waterverlies door onder meer de plaatsing van lekpenen (INV005) en de uitrol slimme watermeters (INV003).

Tot slot zijn er ook investeringen nodig om de watervoorziening klimaatbestendig te maken. Dit gaat van bronbescherming, renovatie van de bestaande winning (INV006), tot het verzekeren van de levering van water door het aanleggen van grotere reserves en het inzetten op alternatieve bronnen.

### 6.5 Investeringsprogramma's

#### 6.5.1 Op welke manier stelt het waterbedrijf de investeringsprogramma's op?

Voor nieuwe investeringen van grote omvang worden financiële haalbaarheidsstudies opgemaakt.

Daarbij speelt het verhogen van de algemene bedrijfszekerheid mee als een element in de afweging.

Als eerste prioriteit worden de optimalisaties met de bestaande assets verder uitgewerkt. Hierbinnen wordt in kaart gebracht wat het realistisch technisch potentieel is, welke bottlenecks er met minimale effort kunnen worden weggewerkt, wat de impact op de bedrijfsvoering is en hoe de optimalisaties operationeel kunnen worden beheerd.

In een volgende fase beschouwen we de investeringen van grotere omvang en op langere termijn. Deze investeringen bevatten o.a. projecten waarvoor we dan ook op zoek gaan naar samenwerkingsverbanden.

## 6.5.2 Overzicht investeringsprogramma's

| Referentie investeringsprogramma | Omschrijving                              | KPI                             | Berekening KPI  | Totaal budget    | Volledige periode | Referenties gekoppelde doelstelling |
|----------------------------------|---|---------------------------------|---|------------------|-------------------|-------------------------------------|
| INV001                           | Digitalisering herinneringen              | % digitale herinneringen        | $\frac{\# \text{Digitaal uitgestuurde herinneringen}}{\# \text{totaal uitgestuurde herinneringen}}$       | 2000             | 2023-2027         | SD001                               |
| INV002                           | Digitale betalingsmogelijkheden via POM   | % digitale betalingen via POM   | $\frac{\text{Geïnd bedrag factuur via digitale betalingen POM}}{\text{totaal geïnde bedrag facturaties}}$ | 55.440           | 2023-2028         | SD002                               |
| INV003                           | Uitrol slimme watermeters                 | % geplaatste slimme watermeters | $\frac{\# \text{Slimme meters}}{\# \text{analoge meters}}$  | 2.000.000        | 2023-2026         | SD003/SD004                         |
| INV004                           | Onderhoud leidingnetwerk                  | Vervangingsritme %              | $\frac{\# \text{ km vervangen leidingen}}{\text{totale lengte van het leidingnet}}$                       | 648.000 per jaar | 2023-...          | SD003/SD004                         |
| INV005                           | Plaatsing lekpenen                        | Aantal lekken                   | Aantal lekken   | 7.500            | 2022-2024         | SD003/SD004                         |
| INV006                           | Investeringsprogramma productie en opslag | investeringsuitgaven            |   | 470.000          | 2023-2028         | SD003/SD004                         |

AGSO wenst volop in te zetten op een verhoogde dienstverlening aan de klant en digitalisering. Hierin kaderen onder andere het project 'digitalisering herinneringen', 'digitale betalingsmogelijkheden' en de 'uitrol van slimme watermeters'

### 6.5.3 Toelichting Digitalisering herinneringen

Uit de benchmark facturatie tussen de Vlaamse drinkwaterbedrijven is gebleken dat de kostprijs voor een uitgestuurde factuur bij AGSO tamelijk hoog lag in vergelijking met de andere waterbedrijven. Reden hiervoor is dat nog steeds vele klanten de factuur op papier ontvingen.

Om deze kostprijs te drukken is AGSO in 2021 volledig overgeschakeld op digitale facturatie en konden klanten uitschrijven indien ze dit niet wensten. In 2022 werd vervolgens ook de eerste kosteloze herinnering volledig digitaal gemaakt. In 2021 werd hiervoor een minimale aanpassing in het softwareprogramma gedaan. Er worden geen bijkomende investeringen meer verwacht.

Bedoeling is om de komende jaren volop in te zetten op het verzamelen van mailadressen die nog ontbreken zodoende alle klanten de overschakeling kunnen maken.

### 6.5.4 Toelichting Digitale betalingsmogelijkheden via POM

Om het klanten eenvoudiger te maken om de drinkwaterfactuur te betalen, is AGSO op zoek gegaan naar een partner om het online betalen mogelijk te maken via een link in de mail of via het scannen van een QR-code op de factuur.

Op deze manier hoopt AGSO dat klanten eenvoudiger hun weg vinden om te betalen en dat dit de inningsgraad van het debiteurenproces ten goede komt.

### 6.5.5 Toelichting uitrol slimme watermeters

Water is een schaars goed geworden in Vlaanderen. Het is belangrijk de watervoorraden optimaal te benutten en zo weinig mogelijk water verloren te laten gaan. De uitrol van de digitale watermeters zorgt voor een verhoogd bewustzijn bij de klant over hun waterverbruik en zorgt er bovendien voor dat lekken sneller opgespoord kunnen worden door de alarmen die digitale meter genereert. Dit leidt dan weer tot een reductie van het aantal lekken en bijgevolg ook een beter beheer van NRW.

Voor de digitalisering van het meterpark zijn diverse investeringen voorzien. Ten eerste dienen de watermeters vervangen te worden. Een digitale meter kost duurder dan een analoge meter. AGSO neemt de kosten hiervoor voor eigen rekening en rekent deze niet door aan de klant. Enkel bij nieuwe aftakkingen wordt de kostprijs van de digitale meter in rekening gebracht. Daarnaast wordt geïnvesteerd in het e-loket waar de klant zijn dagelijks verbruik kan monitoren en in de sms-dienst die klanten verwittigt bij een abnormaal verbruik.

### 6.5.6 Toelichting onderhoud leidingnetwerk

AGSO zet in op het optimaal onderhouden van de assets binnen acceptabele risico's en tegen aanvaardbare kosten, gemeten over de gehele levensduur van de assets. Er wordt voorzien om jaarlijks 1,16% van het leidingnet te vervangen. AGSO doet dit steeds in synergie met de wegeniswerken van de gemeente en de rioleringswerken en tracht daarbij ook maximaal in synergie met andere nutsbeheerders te werken. Getuige hiervan is o.a. het lidmaatschap van AGSO bij Synductis.

### 6.5.7 Toelichting plaatsing lekpenningen

Met een ILI cijfer van 0.5 scoort AGSO zeer goed op vlak van verhinderen van verlies van niet geregistreerd water. Om deze doelstelling te behouden voorziet AGSO geen grote investeringen, doch



vlot uitvoerbare, gestandaardiseerde acties die dagdagelijks tot het takenpakket van de techniekers behoren.

AGSO zal elke ploeg technisch operatoren uitrusten met een akoestische lekpen. De technisch operatoren worden opgeleid om hiermee op een efficiënte manier om te gaan.

De lekpenen worden gebruikt telkens een actie plaats heeft bij een klant. Aldus sporen we ook op straatniveau de eventuele lekken in het leidingnet op.

Dit wordt gecombineerd met het zoeken naar lekken op gebiedsniveau (DMA), wat reeds gebeurt door onze vaste lekdetectiemedewerker.

#### 6.5.8 Toelichting investeringsprogramma productie en opslag

Voor de exploitatie van de waterwinning onder de Golf is een vernieuwing van de omgevingsvergunning in de komende tariefperiode nodig. Samen met de opstart van de nodige studies hiervoor, zal het drinkwaterproductiecentrum aan een technische audit onderworpen worden.

Hierbij zal vooral gepeild worden naar:

- Betere performantie door verdere automatisering
- Verminderen van het energieverbruik, verlagen van de Co2-voetafdruk
- Digitalisering van de processen voor een meer efficiënte bewaking

De oplevering van de studies is gepland in 2023, de daaruit volgende verbeteracties zullen in een tijdspad tot eind 2026 tot uitvoering gebracht worden.

## 7 T230 Voltijdse equivalenten

### 7.1 Toelichting bij de evolutie van de VTE:

Van 2021 → 2022: + 0,5 VTE: dit betreft de aanwerving van een integrale kwaliteitszorgmanager die 0,5 VTE op drinkwateractiviteit wordt toegewezen

2022 → 2023: + 1 VTE. Er komt een extra voltijdse administratieve kracht bij die technische ondersteuning zal bieden bij de keuringen, staalnames, onderhoud infrastructuur en de opvolging ervan. Er gaat echter ook een technisch operator uit dienst die niet vervangen wordt. Daarnaast wordt er een voltijds IT-manager in dienst genomen die zal instaan voor het datawarehouse en de verdere uitwerking van het ERP-pakket.

### 7.2 Voor welke bedrijfsprocessen zet het waterbedrijf doorgaans onderaannemers in?

Voor volgende processen wordt gebruik gemaakt van aannemers of externe studiebureaus: aanleg leidingen, veiligheidscoördinatie, graafwerken bij herstel van lekken, definitief herstel van bestrating, softwarebijstand, etc.

### 7.3 Hoe maakt het waterbedrijf de keuze tussen inzet van eigen personeel of inzet van onderaanneming?

Dit gebeurt op basis van de afweging van de al dan niet beschikbaarheid van inhouse expertise betreffende de materie en de belasting ervan op het personeel.

## 8 T320 Kosten drinkwateractiviteit

### 8.1 Toelichting bij de evolutie van de kosten voor de drinkwateractiviteit:

De prijsstijgingen van 2022 (materialen, grondstoffen en chemicaliën, aannemers, loonindex ...) worden integraal in het tariefplan meegenomen. De te verwachten inflatie vanaf 2023 werd niet opgenomen in het tariefplan. Deze zal worden opgevangen door de jaarlijkse gereglementeerde indexatie van de tarieven.

De uitvoering van het ambitieuze investeringsprogramma resulteert in een verhoogd investeringsritme wat op zijn beurt een hogere afschrijvingslast genereert in de tarifaire periode.

### 8.2 Toelichting bij de evolutie van de inningskosten voor de integrale factuur.

We verwachten globaal bekeken een stijging van de inningskosten gerelateerd aan de integrale waterfactuur tot 2024, daarna gevolgd door een neerwaartse trend t.e.m. 2028.

De verwachte toename van de minwaarden op niet gerealiseerde handelsvorderingen zijn het gevolg van de tariefverhoging.

## 9 T330 Opbrengsten drinkwateractiviteit (WJR)

### 9.1 Toelichting bij de evolutie van de opbrengsten voor de drinkwateractiviteit:

We gaan voor de tarifaire periode uit van een stabiele waterverkoop. De stijging in de omzet vloeit voornamelijk voort uit de tariefverhoging die beoogd wordt.

## 10 T331 Detail omzet

### 10.1 Toelichting bij de omzet:

We verwachten jaarlijks een lichte stijging van het aantal abonnees wat zich ook toont in de inkomsten uit het vast recht.

De grootste stijging in de omzet is door de tariefstijging te verklaren.

### 10.2 Uitvoerige onderbouwing afwijkende tarieven voor HH en NHH-abonnees.

In de vlakke tariefstructuur geldt vanaf 1000 m<sup>3</sup> een afwijkend tarief.

De vlakke tariefstructuur is van toepassing zodra het water niet hoofdzakelijk voor huishoudelijk verbruik wordt gebruikt. Dit betreft dus leveringsadressen waar geen wooneenheden zijn of adressen waar er wel één of meer wooneenheden zijn, maar de klant aangeeft het water grotendeels niet voor het huishoudelijk verbruik te gebruiken en de klant over een ondernemingsnummer beschikt.

## 11 T332 Gefactureerd

### 11.1 Toelichting bij eventueel verschil tussen omzet T331 en de gefactureerde bedragen:

Het verschil tussen de omzet en de gefactureerde bedragen wordt veroorzaakt door de werking met voorschotten en de toepassing van geraamde verbruiken van het boekjaar.

## 12 T333 Eenmalige tarieven

### 12.1 Toelichting bij de evolutie van de opbrengsten uit eenmalige tarieven.

Voor de tarifaire periode 2023-2028 worden er geen ingrijpende wijzigingen verwacht.

## 12.2 Hoe verhouden de opbrengsten uit eenmalige diensten zich tot de rapportering van de gerapporteerde omzet?

Onder welke opbrengstenpost vinden we de betrokken opbrengsten terug en hoe kunnen beide bedragen met elkaar in verband gebracht worden?

De tussenkomsten van derden in de financiering van materiële vaste activa zijn niet opgenomen in de gerapporteerde omzet, maar zijn terug te vinden in de balans op de overlopende rekening van het actief. De afschrijvingen worden vervolgens in opbrengst genomen en zijn terug te vinden bij de diverse bedrijfsopbrengsten.

Een aftakking wordt als een asset beschouwd. De aangerekende kosten aan de abonnee voor een drinkwateraftakking worden dan ook in mindering gebracht van de omzet en geboekt op de overlopende rekening van het actief.

De inkomsten uit de ingebrekestelling, de afsluiting of begrenzing van de waterlevering, opvolging tegensprekelijke overname,... worden gezien als een recuperatie van gemaakte kosten en zijn terug te vinden onder de opbrengsten van de verstrekte diensten en éénmalige diensten.

## 13 T340 Ratiogegevens

### 13.1 Toelichting [onderwerp]

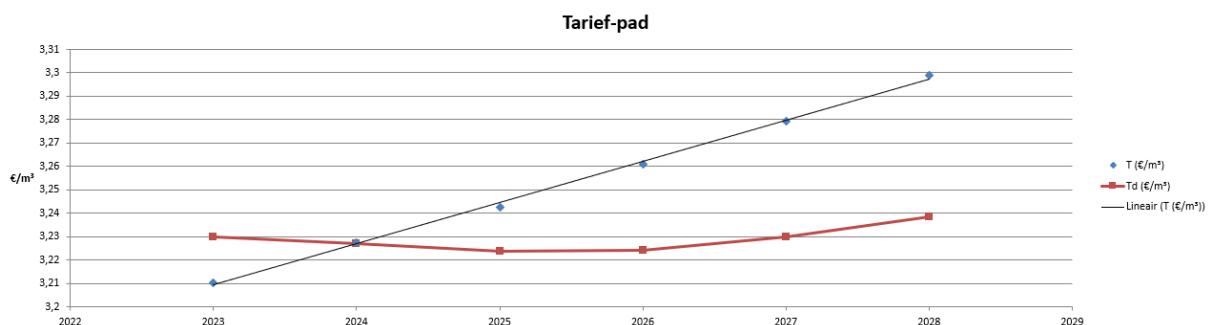
Niet alle gevraagde gegevens zijn rechtstreeks beschikbaar voor de afdeling drinkwater waardoor er voor een aantal balansgegevens gewerkt werd met een verdeelsleutel.

## 14 T400 - Tariefpad drinkwater

### 14.1 Motivering indien afwijking van bepaling Td via lineaire trend T:

Het bestuur heeft beslist om de tarieven gedurende telkens 3 jaar vast te houden en niet de trendlijn daarbij te volgen. Het vaste tarief is gelijk aan het gemiddelde tarief over de 3 jaren.

Het algemeen tariefpad vind je hieronder:



## 15 T500 – Maximumtarieven

### 15.1 Toelichting

Om het tariefpad en de bijhorende maximumtarieven te bepalen, werd uitgegaan van een daling van de winstverwachting naar 500.000 euro tot einde uitrol slimme watermeter 2026.

De tarieven werden bovendien telkens vastgezet voor 3 jaar.

## Maximumtarieven variabele prijs drinkwatercomponent

### Resultaten

|  |        |
|--|--------|
| In regelgeving vastgelegd                            |        |
| standaard vastrecht                                  | = 50 € |
| standaard korting per persoon                        | = 10 € |
| sociaal vastrecht                                    | = 20%  |
| sociaal korting per persoon                          | = 20%  |
| verhouding comfort-tarief / basis-tarief hh abonnees | = 2    |

| Berekening tarief variabele prijs NHH < 500 m <sup>3</sup> | formule                              | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   | 2025   | 2026   | 2027   | 2028   |
|--|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Vlak tarief NHH (€/m <sup>3</sup> )                        | obv trend en evolutie van parameters | 2,2464 | 2,2464 | 2,2506 | 2,2529 | 2,2536 | 2,2539 | 2,2890 | 2,3315 |

| Berekening tarieven progressief variabele prijs | formule                              | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   | 2025   | 2026   | 2027   | 2028   |
|---|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Basistarief HH (€/m <sup>3</sup> )              | obv trend en evolutie van parameters | 1,6591 | 1,6591 | 1,8674 | 1,8674 | 1,8674 | 1,8707 | 1,8707 | 1,8707 |
| Comforttarief HH (€/m <sup>3</sup> )            | obv trend en evolutie van parameters | 3,3182 | 3,3182 | 3,7348 | 3,7348 | 3,7348 | 3,7414 | 3,7414 | 3,7414 |

## 16 DETAIL – Gedetailleerde berekening maximumtarieven

## 17 Algemene toelichting tariefplan

Omdat we als openbaar drinkwaterbedrijf heel wat wettelijke verplichtingen hebben (waaronder overheidsopdrachten), dekken we bij toekomstige investeringen bepaalde informatie af zodat potentiële dienstverleners geen informatie hebben die hen kan toelaten hogere offertes te bezorgen dan wat marktconform is. Zo vermijden we onredelijke prijsstijgingen in de toekomst. De wettelijke basis voor deze niet-openbaarmaking ligt in artikel II.35 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018. Beroep tegen deze niet-openbaarmaking kun je indienen via e-mail: [info@agsoknokke-heist.be](mailto:info@agsoknokke-heist.be). We engageren ons om elk beroep zorgvuldig te overwegen en te beantwoorden.

### 17.1 Toelichting kostenefficiëntie

De belangrijkste besparingen en efficiëntiewinsten verwerkt in het plan zijn de volgende:

- Samenwerking tussen Farys en AGSO: Met het waterbedrijf Farys bestaat reeds een lange samenwerking voor de toelevering van drinkwater. Op 22 februari 2022 werd een overeenkomst ondertekend om ook voor andere activiteiten nauwer samen te werken en zo gezamenlijk de uitdagingen door onder meer de klimaatevolutie aan te gaan. AGSO Knokke-Heist zal voortaan beroep doen op de expertise van FARYS in het beheer en uitbating van drinkwaterinfrastructuur en -netten.
- Digitale watermeters: het project kadert in de verdere digitalisering en moet bijdragen tot een hogere efficiëntie en minder lekverliezen zowel privé als op het openbaar net. Deze baten zullen echter pas echt zichtbaar worden als het volledige project is uitgerold.

### 17.2 Welke initiatieven neemt het waterbedrijf om de integrale factuur betaalbaar te houden?

Om de factuur voor de klanten betaalbaar te houden, werd de winstverwachting verlaagd naar 500.000 euro tot einde uitrol slimme watermeters 2026.

### 17.3 Toelichting hoofdlijnen doorheen het tariefplan:

Enerzijds voorziet AGSO in het tariefplan toenemende operationele kosten en afschrijvingen door de inflatie en het hoger investeringsniveau. Deze effecten leiden tot een stijging van de drinkwatertarieven. Anderzijds zet AGSO zich onverminderd in om verdere efficiency van haar processen en effectieve inzet van medewerkers en middelen te realiseren.