

VIVAnext

STRATEGISCH PLAN 2019-2024



We willen samen en vol trots een moderne openbare dienst belichamen, die actief openstaat voor de wereld en resoluut gericht is op de toekomst, die de focus legt op de behoeften van onze klanten en de maatschappij en die gaat voor de bescherming van het milieu.



VIVAQUA

VIVAnext



ONZE UITDAGINGEN

IN ONS BEDRIJF:

- Verontrustende financiële toestand
- Te logge structuur in hokjes
- Onevenwichtige leeftijds piramide
- Achterstand inzake digitalisering

IN ONZE OMGEVING:

- Opwarming van het klimaat
- Strengere controle van de watersector (Brugel)
- Veranderende verwachtingen van een gevarieerd klantenbestand
- Dalend vertrouwen in de openbare diensten



ONZE 6 AMBITIES



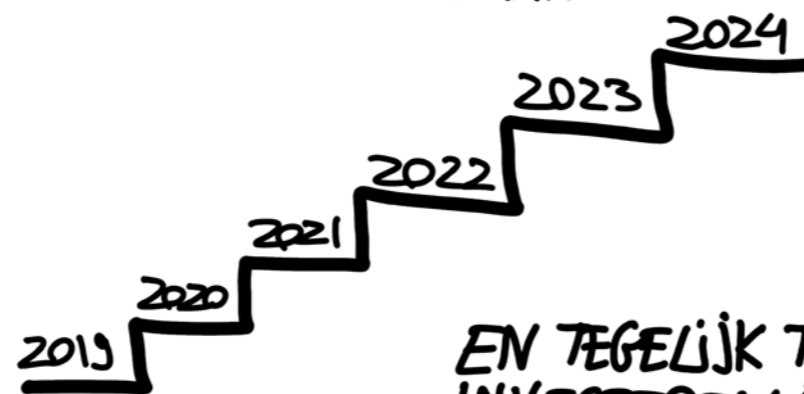
WE ZIJN ER KLAAR VOOR!

OM ONZE AMBITIES WAAR TE MAKEN!



TOUS ENSEMBLE !

DOOR STAP VOOR STAP VOORUIT TE GAAN



EN TEGELIJK TE INVESTEREN IN ONZE TRANSFORMATIE

- 1 Meer aandacht aan de verwachtingen van de klant besteden
- 2 Onze ecologische voetafdruk verkleinen
- 3 De bekendheid, erkenning en waardering van VIVAQUA als actor nog vergroten
- 4 Het beheer van onze infrastructuren verbeteren
- 5 Zich ervan vergewissen dat de juiste persoon met de juiste opleiding zich op het juiste moment op de juiste plaats bevindt
- 6 Zich ervan vergewissen dat elke uitgegeven euro goed wordt besteed en dat onze dienstverlening correct wordt vergoed

ONZE WAARDEN



1 Meer aandacht aan de verwachtingen van de klant besteden

- De antwoord- en interventietermijnen inkorten
- Meer verscheidenheid brengen in de voorgestelde communicatiekanalen (MyVivaqua.be, talen, ...)
- De juiste prijs voor ons product en onze diensten aanrekenen
- Ons systeem voor klachtenbeheer verbeteren

2 Onze ecologische voetafdruk verkleinen

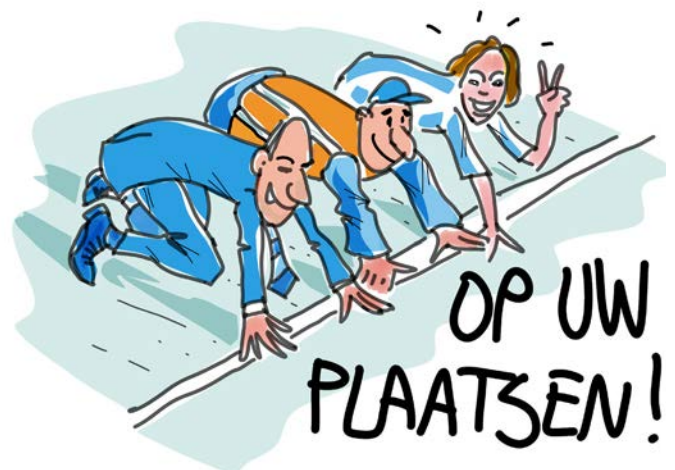
- De afval- en papierberg en het aantal verplaatsingen en voertuigen verminderen
- Onze energieafhankelijkheid verminderen door groene alternatieven te ontwikkelen

3 De bekendheid, erkenning en waardering van VIVAQUA als actor nog vergroten

- De essentiële diensten die we aan de bevolking verlenen in de verf zetten
- Open en transparant communiceren
- Een strikter en efficiënter beheer toepassen
- De tevredenheid van de klanten, omwonenden van werkterreinen, overheden, ... meten en verbeteren

4 Het beheer van onze infrastructuren verbeteren

- De uitgaven voor onderhoud en investering beter kalibreren
- De staat van ons volledig rioolnet kennen
- Het aantal lekken op onze netten verminderen
- Sneller reageren bij een incident of lek
- Smart metering aan de industriële en economische grootverbruikers voorstellen
- Zich voorbereiden op vaker voorkomende droogteperiodes



5 Zich ervan vergewissen dat de juiste persoon met de juiste opleiding zich op het juiste moment op de juiste plaats bevindt

- Een nieuw evaluatiesysteem op basis van doelstellingen invoeren
- De ploegen verjongen en de kennisoverdracht organiseren
- De opleidingsmogelijkheden uitbreiden
- De inzet en de motivatie verhogen
- De arbeidsomstandigheden verbeteren (IT, telewerk, ...)
- Een diversiteitsplan opmaken
- Het Statuut van het personeel vereenvoudigen en leesbaarder maken

6 Zich ervan vergewissen dat elke uitgegeven euro goed wordt besteed en dat onze dienstverlening correct wordt vergoed

- Onze uitgaven beheersen (digitalisering, vereenvoudiging van de processen, rationalisatie van de sites in het Brusselse Gewest, rationalisatie van de magazijnen, ...)
- Nieuwe inkomsten vinden (betere inning van facturen, juiste vergoeding of subsidiëring van de opdrachten voor derden, herziening van de tarieven en de algemene voorwaarden)