

Jaarverslag 2023

Inhoud

Voorwoord	3
Verdieping	5
WML in vogelvlucht	13
Ons werk in 2023	18
2023 Financieel	32

Voorwoord

Onze toekomst in drinkwater als rode draad door dit jaarverslag

WML maakt het drinkwater van Limburg. De drinkwatervoorziening door WML is essentieel voor het gezond en welvarend houden van de provincie en daarom speelt WML een vitale rol in de Limburgse samenleving. Vanuit een wettelijke leveringsplicht zorgt WML iedere dag dat het drinkwater in Limburg van hoge kwaliteit en altijd beschikbaar is. Dat is een taak van publiek belang die aan ons is toevertrouwd.

Maar de drinkwatersector -en dus ook WML- heeft te maken met een veranderend speelveld, zoals directeur-bestuurder Joyce Nelissen en Vewin-voorzitter Pieter Litjens toelichten. Om ook in de toekomst te kunnen blijven voldoen aan onze zorgplicht, zet WML doelgerichte stappen. Wat er op dit vlak in 2023 is gerealiseerd, lichten we in dit verslag nader toe aan de hand van drie thema's: onze klanten, onze assets en data en de eigen organisatie.

Zo helpen we huishoudens en zakelijke klanten in drinkwaterbewustzijn vanuit ons programma Zuinig op water. Daarnaast is klanttevredenheid een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van onze bedrijfsvoering en die meten we dan ook periodiek.

Op het thema assets en data gaan we in op de bescherming van onze (grond)waterwingebieden nu en in de toekomst. Ook zette WML in 2023 stappen door waarde uit data te halen via ons datagedreven assetmanagement.

Als toekomstgerichte en wendbare organisatie stelt WML de eigen watermakers centraal. Veiligheid staat daarbij bovenaan. We werken binnen de operationele afdelingen op trede drie van de veiligheidsladder en zetten maatregelen en interne (gedrags-)campagnes in die bijdragen aan het realiseren van de gestelde veiligheidsregels. Kijkend naar de toekomst, dan zet WML in op duurzame inzetbaarheid en vitaliteit en op het werven van nieuwe watermakers via een aansprekende arbeidsmarktcampagne.

Verdieping

> Interview Joyce Nelissen: Blik op de toekomst

> Interview Pieter Litjens: Toenemende zorgen over
drinkwatervoorziening

Blik op de toekomst

Na jarenlange relatieve rust en een quasi vanzelfsprekendheid in kwaliteit en kwantiteit van drinkwaterproductie en -levering heeft de drinkwatersector, en dus ook WML, sinds vijf jaar meer dan ooit te maken met een uitdagende omgeving. WML-directeur Joyce Nelissen: 'WML zorgt voor een betrouwbare en continue drinkwaterlevering en levert daarmee een belangrijke bijdrage aan de volksgezondheid, het welzijn én de welvaart van heel Limburg. Voldoende en goed drinkwater uit de kraan, daar hebben inwoners en bedrijven in Limburg zich nooit zorgen over hoeven maken. Maar wie had ooit kunnen bedenken dat die vanzelfsprekendheid er misschien in de toekomst niet meer zou zijn? In een onderzoek naar de waterbeschikbaarheid tot 2030 concludeerde het RIVM dat de vraag naar drinkwater in Nederland in 2030 veel groter is dan in 2020. Dat komt onder andere doordat de economie dan is gegroeid, net als het aantal inwoners. Door klimaatverandering (warme zomers) is er meer drinkwater nodig maar is er minder beschikbaar. Indachtig onze kerntaak om nu en in de toekomst drinkwater toegankelijk te houden, blijven we ons sterk maken voor een betrouwbare en veilige Limburgse drinkwatervoorziening. En dat vergt veel investeringen en, meer dan ooit, een intensieve samenwerking met betrokken waterketenpartners, overheden en stakeholders. Steeds gebaseerd op een duidelijke lange termijn koers.'

Hoe kijk je terug op 2023?

‘Een jaar met andermaal veel dynamiek. De beschikbaarheid, benutbaarheid en kwaliteit van drinkwaterbronnen, grond- en oppervlaktewater en de financierbaarheid van noodzakelijke investeringen in drinkwaterinfrastructuur staan steeds meer onder druk. Als sector zijn we in 2023 nadrukkelijk landelijk bezig geweest om onze positie te bepalen en aandacht te vragen voor de problematiek in politiek en publieke opinie. Ik kan gerust stellen dat het gelukt is om de urgentie van de drinkwatervoorziening en leveringszekerheid te adresseren. De Inspectie Leefomgeving en Transport doet bijvoorbeeld via haar signaalbrief een dringend beroep op provincies om vanuit hun zorgplicht uit de Drinkwaterwet te zorgen voor noodzakelijke randvoorwaarden om de drinkwatervoorziening veilig te stellen. Maar het is wel zaak om woorden in daden om te zetten. WML heeft de Limburgse drinkwatervoorziening prima op orde. We kunnen aan onze leveringsplicht voldoen, mits de vergunningsruimte op orde blijft. Anders dan sommige andere landelijke drinkwaterbedrijven zijn er hier nog geen acute problemen. Om de leveringszekerheid te borgen kijken we altijd langjarig vooruit, dus verder dan 2030. Waarbij we rekening houden met uitdagingen ten aanzien van waterkwaliteit en -beschikbaarheid.’

Je noemt uitdagingen ten aanzien van waterbeschikbaarheid. Hoe vliegt WML die aan?

‘Indachtig de ambitie van het demissionaire kabinet dat in 2035 bedrijven en particulieren 20% minder drinkwater moeten verbruiken dan nu, zet WML in op waterbewustzijn en waterbesparing. Dat doen we via het programma Zuinig op Water, voornamelijk gericht op de huishoudelijke klant, een meerjarige campagne onder de noemer Rustig aan met de kraan. De vraagkant beïnvloeden is echter maar een deel van de oplossing en draagt niet fundamenteel bij aan het oplossen van het probleem van de totale waterbeschikbaarheid. Het vergroten van het aanbod is een systeemopgave die uiteindelijk duurzamer is maar ook noodzakelijk.

In breder perspectief is er een watertransitie nodig, een fundamentele verandering van watervraag- en aanbod én inrichting van het watersysteem. Dat vraagt onder andere om ruimtelijke aanpassingen zodat we meer en langer water kunnen vasthouden. Een complex vraagstuk gezien het beslag op de openbare ruimte door economische bedrijvigheid en woningbouw. Op Limburgse schaal is het belangrijk dat we betrokken zijn bij de invulling van het Limburgs Programma Landelijk Gebied en aan tafel zitten met alle waterpartners in Limburg. De lijntjes zijn wat dit betreft gelukkig kort.’

Eind 2023 stelt WML een tariefverhoging vast voor 2024. Wat is daar de reden van?

‘De eerdergenoemde toekomstige uitdagingen ten aanzien van waterkwaliteit en -beschikbaarheid brengen een aanzienlijke investeringsopgave met zich mee. Datzelfde geldt voor het up-to-date houden van onze assets, zoals productielocaties en drinkwaterinfrastructuur. Voor 2024 voorzien we een investeringsniveau van 46 miljoen euro, voornamelijk nodig voor renovaties en nieuwbouw van productielocaties, de wettelijk verplichte beveiliging daarvan, de sanering van het hoofdleiding-net en de aanleg van transportleidingen. Kijkend naar waterkwaliteit investeert WML daarnaast in onderzoeken die betrekking hebben op de zuivering van drinkwater, zoals de verwijdering van PFAS en nitraat. Waarbij we overigens nog steeds op het standpunt blijven dat wat niet in onze bronnen voor drinkwater komt, er ook niet uit gehaald hoeft te worden. De tariefverhoging is nodig vanwege het noodzakelijke stijgende investeringsvolume. Maar ook de voorziene inflatie en het duurder worden van materialen en uren hebben een rol gespeeld.’

Je betoogt dat de investeringsopgave aanzienlijk is. Kan WML die wel financieren?

‘Drinkwaterbedrijven zijn kapitaalintensieve bedrijven met veel investeringen om de drinkwatervoorziening in stand te houden. Met de klimaatontwikkelingen erboven op hebben we extra investeringen te

plegen en daar hebben we financiële ruimte voor nodig. De mogelijkheden om meer inkomsten te genereren om deze investeringen te financieren, worden begrensd door de WACC-regelgeving (Weighted Average Cost of Capital; gewogen vermogenskostenvoet, -red.), die voortvloeit uit de Drinkwaterwet. De WACC is door de jaren heen gedaald qua percentage en houdt op dit moment onvoldoende rekening met de sterk gestegen investerings-behoefte en de steeds strengere eisen van banken. Binnen WML zien we als knelpunt een voortdurende focus op onze investeringsportefeuille. Aan de ene kant zien we een enorme toename aan investeringen om onze leveringszekerheid op orde te houden en aan de andere kant zien we dat de financierbaarheid, het vinden van financiering om die tot uitvoering te brengen, dat die onder druk staat. We doen daarom als drinkwatersector een oproep aan de minister om de door IenW voorgestelde verbeteringen van de WACC-regelgeving snel te implementeren. Een door de Tweede Kamer aan het begin van dit jaar aangenomen motie ondersteunt die oproep. Het is belangrijk dat er duidelijkheid komt hoe de drinkwaterbedrijven structureel gefinancierd kunnen worden voor de toekomst. Om de toekomstige uitdagingen aan te kunnen gaan hebben we in 2023 een financiering van € 100 miljoen aangetrokken van de Europese Investeringsbank, de EIB.

We gaan hiermee investeren in onze distributie infrastructuur en in productielocaties. Aan de distributiekant gaat het om de aanleg van nieuwe transportleidingen van Ospel naar Weert en in Zuid-Limburg van Terlinden naar Rivieren, de sanering van het leidingnet en de installatie van druksensoren in het net. Aan de productiekant gaat het om verbetering van de beluchting van ons waterbekken De Lange Vlieter en renovatie van drinkwaterreservoir Landgraaf. De EIB ziet de financiering als een investering in duurzaamheid en gezondheid, groei en veerkracht van de samenleving. Met het toekennen van deze lening erkent de bank dat WML een solide en financieel solide organisatie is. Daar ben ik trots op.'

Investeren in duurzaamheid is belangrijk. Wat heeft WML op dat vlak in 2023 gedaan?

'Aandacht voor en investeren in duurzaamheid is niet nieuw voor WML. We hebben wat dat betreft al een en ander bereikt. Denk bijvoorbeeld aan onze klimaatneutraliteit, de CO₂-reductie en het elektrificeren van het wagenpark. Een interessante ontwikkeling op dit vlak is de Corporate Sustainability Reporting Directive van de Europese Unie. De richtlijn staat centraal in de Green Deal en moet zorgen dat bedrijven straks met elkaar te vergelijken zijn op de meest relevante niet-financiële onderdelen. CSRD helpt onze duurzaamheidsinspanningen transparant en aantoonbaar te maken door ze te structureren, in samenhang te brengen met andere organisatieonderdelen en te vertalen naar onze dagelijkse werkzaamheden. In die zin zien we CSRD niet alleen als een verplichting vanuit Europa, maar ook als een kompas dat helpt bij het aanbrengen van richting in ons verdere duurzaam denken en handelen.'

Je gaf eerder aan dat de uitdagingen voor de toekomst vragen om een heldere lange termijnplanning en een duidelijke koers. Hoe hebben jullie dat vormgegeven?

'In deze tijden van grote veranderingen is het belangrijk om een goede en heldere koers uit te zetten. In 2023 hebben we onze missie, visie en doelstellingen voor de komende planperiode van vijf jaar opgesteld. Dit strategisch kompas geeft richting aan onze toekomst in drinkwater. Hierin staat de vraag centraal: Hoe kunnen we in een wereld die verandert, toch voldoende drinkwater van goede kwaliteit blijven produceren en leveren? De geplande koers is vertaald in een roadmap, met daarin de strategische activiteiten uitgezet in de tijd. Door die jaarlijks te herijken en zo nodig bij te sturen, blijven we als organisatie wendbaar en flexibel. De inhoud is mede tot stand gekomen door medewerkers zelf. Het was mooi en belangrijk om weer te ervaren hoe betrokken en bevlogen de WML'ers zijn. Ik ben tevreden met het resultaat en vooral de manier waarop we dit hebben gemaakt.'

WML en de drinkwatervoorziening bewegen zich in een dynamisch speelveld.

Wat heeft dat voor interne dynamiek met zich meegebracht?

'WML wil voldoende wendbaar en weerbaar zijn in een snel veranderende omgeving. Daarom kijken we steeds of de organisatie aansluit bij wat die omgeving van ons vraagt. Zo is in 2023 de sector Strategie & Infra ingericht, naast de sectoren Klant & Operatie en Bedrijfsondersteuning. Daarin hebben we de kracht gebundeld van de strategen, onderzoekers, omgevingsmanagers, hydrologen, procestechnologen, projectmanagers, engineers en geodata-specialisten. De kerntaak van deze sector is om de Limburgse drinkwatervoorziening voor de toekomstige generaties te borgen. Het betekent dat zij zich voornamelijk bezighouden met het vertalen van de diverse ontwikkelingen op de lange termijn planvorming van WML.

Als onderdeel van een top-vitale sector is WML zich terdege bewust van het belang van veiligheid en veilig werken. Ook wat dat betreft moeten en willen we ons aanpassen aan een veranderende omgeving. We hebben niet alleen te maken met een gewijzigd risicoprofiel voor drinkwaterbedrijven, maar ook met veranderende wetgeving. Daarnaast willen we aandacht blijven geven aan veiligheidsbewustzijn en veilig werken binnen WML. Het heeft ons doen besluiten de diverse disciplines op de domeinen fysieke beveiliging, informatiebeveiliging, veiligheid, crisismanagement en privacy samen te voegen in een nieuw team Integrale Veiligheid. Ook hier een bundeling van krachten en waar nog niet voorzien, het aantrekken van nieuwe specialisten. Waarmee we veiligheid heel duidelijk verankeren in de organisatie en zo goed mogelijk voorbereid kunnen zijn op mogelijke dreigingen en verstoringen.'

Er is veel gebeurd in 2023, wat zie je als je vooruitkijkt naar 2024?

'De interne organisatie blijft continu in beweging. Veilig werken en veiligheid zijn en blijven belangrijke thema's. We gaan aan de slag om nog meer afdelingen naar het gewenste niveau op de zogenoemde veiligheidscultuurladder te brengen. Ook gaan we verder met de WML Connect sessies, digitale kennis- en discussie-sessies waarin we voor WML belangrijke thema's en projecten behandelen. Het blijkt dat we daarmee in een behoefte voorzien, want de deelname en betrokkenheid van onze medewerkers is steeds groot. In 2024 gaan we meer werk maken van vitaliteit. De gemiddelde leeftijd van het personeelsbestand is relatief hoog, mede omdat mensen hier lang blijven werken. Natuurlijk kijken we bij de werving van nieuw personeel naar de mogelijkheden om te verjongen, maar we vinden vitaliteit en de verbinding met duurzame inzetbaarheid heel belangrijk. Als ik naar de externe ontwikkelingen kijk, dan zal de dynamiek aanhouden. Getuige daarvan zijn alleen al de regelmatige publicaties over de drinkwatervoorziening in de landelijke en regionale media. Tot op zekere hoogte sturen we daar natuurlijk ook zelf op aan. In een samenleving waarin er vele belangen leven, willen we ons al sector sterk maken voor het belang van een goede, betrouwbare en betaalbare drinkwatervoorziening.

De druk op bijvoorbeeld ruimte, grondstoffen, digitale ontwikkelingen, energie en landbouw, maar ook op watersystemen en drinkwater, zijn evident. Dat vraagt om integrale en vaak complexe keuzes. Wij maken ons daarbij sterk voor het duurzaam veiligstellen van het Limburgse drinkwatersysteem. Dat doen we niet alleen vanuit onze wettelijke leveringsplicht en zorgplicht, maar ook vanuit onze intrinsieke en diepgewortelde drive om publieke waarde te kunnen blijven garanderen: bijdragen aan de volksgezondheid, welzijn én welvaart van de inwoners van Limburg door drinkwater. Net zoals we al bijna 100 jaar doen. Vanuit historisch besef en traditie, maar met een scherp oog op de toekomst. Daar gaan we voor!'

Toenemende zorgen over drinkwatervoorziening

Vewin-voorzitter Pieter Litjens trekt aan de bel

In maart 2024 presenteerden Vewin, de vereniging van waterbedrijven in Nederland, en de Unie van Waterschappen het actieprogramma 'Water in actie'. Hierin roepen ze een nieuw kabinet op meer prioriteit te geven aan de drinkwatervoorziening in Nederland. Pieter Litjens, sinds 1 januari 2024 voorzitter van Vewin, legt uit waarom dit nodig is. Volgens hem staat zowel de waterbeschikbaarheid als de kwaliteit van de drinkwaterbronnen onder druk.

In 2023 viel er in Nederland aanzienlijk meer regen dan gemiddeld. Waarom is de waterbeschikbaarheid dan toch een probleem?

‘We zien dat de watervraag alsmaar groeit. Het aantal inwoners in ons land neemt toe, net als de economische bedrijvigheid. Ook de klimaatverandering speelt een belangrijke rol. Het wordt natter in de herfst en winter. In het landelijk watersysteem zijn we dan vooral bezig om de overvloed van water weg te krijgen zodat we droge voeten houden. De afgelopen jaren hebben we gezien dat de lentes en zomers heter en droger zijn. Ook zijn de waterstanden in de rivieren dan lager dan vroeger. Niet alleen door het gebrek aan regen, ook omdat er minder smeltwater komt uit de bergen. Daardoor neemt de concentratie aan vervuilende stoffen toe. Het wordt dan voor de drinkwaterbedrijven steeds lastiger om van oppervlaktewater schoon drinkwater te maken. Om aan de stijgende watervraag te voldoen, moeten de drinkwaterbedrijven vergunningsruimte hebben of krijgen om nieuwe bronnen aan te boren. Die ruimte krijgen we onvoldoende van de provincies.’

Hoe komt dat?

‘Provincies moeten ook de belangen van natuurbeheer en de landbouw in het oog houden. Steeds vaker worden zij, als ze een vergunning voor een nieuwe drinkwaterwinning willen verstrekken, geconfronteerd met bezwaarprocedures. Brabant Water is na een uitspraak van de rechter zelfs gedwongen om een bestaande productiefaciliteit substantieel terug te schroeven. Dit wil niet zeggen dat drinkwaterbedrijven geen oog zouden hebben voor andere belangen dan het drinkwaterbelang. Integendeel, wij zijn samen qua oppervlakte de vierde natuurbeheerder van Nederland. Maar wij zeggen wel dat we met de bestaande vergunningsruimte niet kunnen blijven voldoen aan de stijgende watervraag. We kunnen dat productietechnisch zeker aan, maar dan moeten we wel meer water kunnen winnen uit bestaande bronnen of nieuwe bronnen kunnen aanboren. Anders is het niet helemaal uit te sluiten dat in de nabije toekomst nieuwe woonwijken niet op het drinkwaternet kunnen worden aangesloten. Drinkwater is een primaire levensbehoefte. Vandaar onze oproep aan een nieuw kabinet om meer prioriteit te geven aan de drink-watervoorziening.’

Kan waterbesparing soelaas bieden?

‘Het huidige demissionaire kabinet heeft vastgelegd dat in 2035 bedrijven en particulieren 20% minder drinkwater moeten verbruiken dan nu. De drinkwatersector ondersteunt deze doelstelling. Een huishouden moet dan terug van 125 liter naar 100 liter per dag. Ik denk dat we nog heel wat stappen hebben te zetten voordat we dat bereiken. We zagen tijdens de energiecrisis na het begin van de oorlog in Oekraïne wel dat mensen minder gingen douchen, maar dat had niets te maken met een dreigend watertekort, maar alles met de stijgende energieprijzen. Het bewustzijn dat waterbesparing nodig is, is nog heel laag in ons land. Daar moeten we de komende jaren echt wat aan gaan doen. Maar met het verlagen van de vraag alleen gaan we het niet redden. Het is ook nodig om te kijken naar mogelijkheden om het aanbod te vergroten. Alleen zo kunnen we blijven voldoen aan onze leveringsplicht.’

Er is ook discussie over de vraag of grote bedrijven en organisaties nog wel automatisch een aansluiting op het drinkwaternet moeten krijgen. Is dat wellicht een oplossing?

‘Vewin denkt van niet. Sommige bedrijven hebben voor hun productieprocessen nu eenmaal drinkwaterkwaliteit nodig. Denk aan de voedingsmiddelenindustrie. En als je bedrijven gaat afsluiten van het net, moeten ze toch ergens hun water vandaan halen. Dat gebeurt dan waarschijnlijk via commerciële organisaties, maar die kloppen voor een vergunning bij dezelfde provincies aan. Ze moeten hun water dus uit dezelfde bronnen halen als de drinkwaterbedrijven. Het enige wat dan feitelijk verandert, is dat het probleem wordt verschoven naar anderen. En dat terwijl de drinkwaterbedrijven beschikken over

de infrastructuur en een sterk gereguleerde sector zijn, met toezicht. Het probleem verschuiven naar anderen schaadst volgens ons een doelmatig zoetwaterbeheer.'

Wat helpt wel om de waterbeschikbaarheid te bevorderen?

In de kamerbrief 'Water en bodem sturend' heeft de minister gezegd dat drinkwater, als het moet voor het veiligstellen van de leveringsplicht, op de korte termijn echt prioriteit moet krijgen. Daar merken we nog vrijwel niets van. Drinkwaterbedrijven en provincies stellen samen een actieprogramma op om deze woorden in daden om te zetten, maar het moet nog blijken of dit tot echte oplossingen gaat leiden. Wij kijken zeker ook naar de minister om zijn verantwoordelijkheid te pakken, andere overheden en ministeries aan te spreken op hun zorgplicht en zo nodig nationaal te voorzien in maatregelen of zelfs noodregelgeving.'

In het actieprogramma 'Water in actie' vragen drinkwaterbedrijven en waterschappen aan het nieuwe kabinet om de schouders te zetten onder de grote opgaven die een gezamenlijke verantwoordelijkheid vragen. Daarbij gaat het onder andere om de kwaliteit van de drinkwaterbronnen. Waarom?

'Ook die staat onder druk. De drinkwaterbedrijven treffen in de drinkwaterbronnen een toenemende concentratie van vervuiling aan, zowel in het oppervlaktewater als het grondwater. Problematisch zijn vooral nitraat, gewasbeschermingsmiddelen, medicijnresten en opkomende stoffen zoals PFAS. Niet alleen de drinkwaterbedrijven kampen hiermee, ook de waterschappen bij de zuivering van het rioolwater. Het vergt intensieve, dure en energieverwendende processen om die vervuiling uit het water te halen. Het blijft natuurlijk van de gekke dat we aan de voorkant allerlei vervuilende stoffen in het milieu brengen, om ze er vervolgens aan de achterkant bij de drinkwaterwinning en rioolwaterzuivering weer uit te moeten halen.'

Hoe voorkomen we dat?

'Door bescherming van de bronnen. Zorg ervoor dat die vervuilende stoffen er zo min mogelijk in komen. We roepen een nieuw kabinet daarom op zich hard te maken voor terugdringing van het gebruik van deze stoffen. En als dat onvoldoende is, moet het zich inzetten voor een verbod. Zo'n verbod is vooral nodig voor PFAS.'

Denkt u dat de oproep voor een hogere prioriteit voor de drinkwatervoorziening voldoende gehoor krijgt?

'Vewin is hierover het gesprek aangegaan met het Interprovinciaal Overleg (IPO), en dat overleg is hoopgevend. Het IPO onderschrijft de noodzaak van een hogere prioriteit voor de drinkwatervoorziening en van een transitie van ons watersysteem, waarbij we meer water vasthouden voor het de zee instroomt en onze drinkwaterbronnen beter beschermen. Voor wat betreft de landelijke overheid vertrouw ik erop dat iedereen zal inzien dat drinkwater een eerste levensbehoefte is, waaraan niet getornd mag worden. Dat besef zou niets te maken moeten hebben met je politieke kleur. En voor wat betreft de drinkwaterbedrijven zelf: die zijn er klaar voor om ook in de toekomst voldoende drinkwater van goede kwaliteit te blijven leveren. Aan ons zal het dus niet liggen.'

WML in vogelvlucht

Klanten

562.933 Particuliere klanten



Elke Limburger gebruikt gemiddeld **129 liter drinkwater per dag**



Rapportcijfer dienstverlening

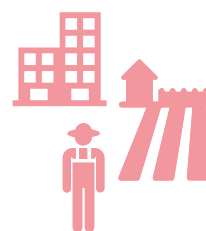


Volgens het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek

14.478

Zakelijke klanten

Een relatief kleine groep die zo'n 30% van het Limburgse drinkwater afneemt



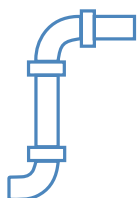
WML in vogelvlucht

Water maken en leveren



8.722 km leidingnet

Exclusief aansluitleidingen
(van hoofdleiding tot
de watermeter in huis)



89,6 km (hoofd)leiding vervangen

Afhankelijk van het materiaal, moet een leiding
na zo'n 70 tot 100 jaar worden vervangen

25 waterwingebieden

Verdeeld over de hele provincie,
letterlijk van Eijsden tot de Mookerhei



25 productielocaties



Waar drinkwater gemaakt of water bewerkt
wordt, waaronder grondwaterpompstations,
Maaswaterzuiveringen en onthardingsinstallaties

Limburgs drinkwater



Gemaakt van
grondwater



Gemaakt van
oppervlaktewater

10:93 ondermaatse leveringsminuten

Het aantal minuten dat een
klant gemiddeld in een heel jaar
zonder water heeft gezeten



34 innamestops Maaswater

Van minimaal 1 dag vanwege
een kwaliteitsissue met een
totaal van 115 dagen

WML in vogelvlucht

Maatschappelijk verantwoord



145 watertaps

Limburgs drinkwater beschikbaar
in de openbare ruimten

255

horecazaken schenken
'Slokje Limburg'



3.868
basisscholieren

bezoeken WML en maken
gebruik van: www.watermakers.nl

215 dagen

gingen WML-medewerkers
'op missie' naar drinkwater- en
sanitatieprojecten in onder andere
Kenia, Malawi en Zambia



WML in vogelvlucht

Organisatie



442 medewerkers
(415 fte)



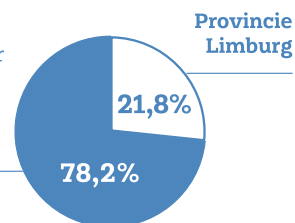
55 nieuwe
collega's
in 2023



32 aandeelhouders

De verdeling onder de gemeenten is naar rato van het aantal inwoners (en kan us fluctueren)

31 Limburgse gemeenten



0,72 fte
per 1.000
aansluitingen

WML in vogelvlucht

Financieel

Maandfactuur huishouden
bij een gemiddeld gebruik

€22,46 



Een huishouden
gebruikt gemiddeld
105 m³ drinkwater
per jaar

€121,4
miljoen

Omzet

Bedrijfsresultaat

€ 4,6
miljoen



Het positieve resultaat wordt ten gunste van de algemene reserve gebracht en draagt op die manier bij aan het realiseren van een gezonde financiële huishouding

Solvabiliteit



34,6%

Verhouding tussen eigen
vermogen (bezittingen) en
vreemd vermogen

Investeringen in
materiële vaste activa

€43,6
miljoen



Ons werk in 2023

- > Stimuleren bewust en verantwoord drinkwatergebruik
via Zuinig op Water
- > Publiekscampagne 'Rustig aan met de kraan' zet aan tot bewuster
omgaan met drinkwater
- > Waterscan helpt zakelijke klant bij waterbewustzijn en -besparing
- > Graadmeter voor kwaliteit bedrijfsvoering ook in 2023 op peil
- > Groeien in duurzaamheid met 'buitengewone prestatie'
op klimaatneutraliteit
- > Kwalitatieve én kwantitatieve bescherming van bronnen en
waterwingebieden essentieel
- > Meer waarde uit data met datagedreven assetmanagement
- > Lange termijn assetplan leidend in investeringen en
onderhoud fysieke infra
- > Watermakers centraal: veiligheid en veiligheidsbewustzijn
heeft de prioriteit
- > Succesvolle arbeidsmarktcampagne voor een toekomstgerichte
en wendbare organisatie
- > Investeren in medewerkers via duurzame inzetbaarheid

Stimuleren bewust en verantwoord drinkwatergebruik via Zuinig op Water

WML introduceerde in 2020 het programma Zuinig op Water. Doel is het stimuleren van een bewust en verantwoord drinkwatergebruik. Inmiddels, vier jaar later, is deze opgave actueler dan ooit. Ook landelijk groeit het bewustzijn dat de beschikbaarheid van voldoende drinkwater lang niet meer zo vanzelfsprekend is als vroeger. Eén van de antwoorden hierop is het verlagen van het drinkwaterverbruik. Volgens Tamar Pieffers, adviseur Strategie & Innovatie bij WML, laten de eerste ervaringen met het programma Zuinig op Water zien dat het bevorderen van waterbewustzijn en waterbesparing niet met een druk op de knop geregeld is. Een gestructureerde aanpak is nodig.

Zit het besef dat het drinkwaterverbruik omlaag moet inderdaad voldoende tussen de oren bij de verschillende betrokken partijen?

‘Op landelijk en bestuurlijk niveau zeker wel, ja. Het besef is gegroeid dat ons watersysteem anders moet worden ingericht. Demissionair minister Mark Harbers heeft de ambitie uitgesproken om het drinkwaterverbruik in Nederland in 2035 terug te brengen naar 100 liter per persoon per dag. Er is een Actieprogramma Beschikbaarheid drinkwaterbronnen 2023-2030, waarin het Rijk, de provincies en de Vewin bekijken met welke acties ze de drinkwatervoorziening op korte termijn kunnen veiligstellen. En het Bestuurlijk Overleg Water heeft in april 2024 nog het Nationale Plan van Aanpak Drinkwaterbesparing vastgesteld. WML werkt actief mee aan deze plannen. Met ons programma Zuinig op Water zijn we hier feitelijk al sinds 2020 mee bezig.’

Waar bestaat dat programma uit en heeft het al wat opgeleverd?

‘We stimuleren bewust en zuinig drinkwaterverbruik in vier domeinen: de huishoudelijke klant, de zakelijke klant, onze eigen bedrijfsprocessen en het Limburgse watersysteem. Drinkwater is een eerste levensbehoefte. Dat stelt grenzen aan wat je aan besparing kunt realiseren. Bovendien is drinkwaterbesparing landelijk een relatief nieuw thema voor klanten. We willen graag inzicht krijgen in de effectiviteit van bepaalde maatregelen. Met dit programma onderzoeken en testen we dat.’

Wat doet WML om het drinkwaterverbruik van de huishoudelijke klant terug te dringen?

‘In het voorjaar van 2023 zijn we de campagne ‘Rustig aan met de kraan’ gestart. Doel is de Limburgse bevolking bewust te maken van de hoeveelheid drinkwater die dagelijks gebruikt wordt met bijvoorbeeld douchen, en hoeveel er bespaard kan worden. Dat bewustzijn is er bij de meeste mensen nog niet. De drinkwaterbedrijven van Limburg (WML) en Noord-Holland (PWN), KWR Watercycle Research Institute en de voedingsmiddelensector zijn verder in 2023 een meerjarig onderzoek gestart met de Universiteit van Wageningen om op basis van alle bestaande literatuurstudies naar gedragsbeïnvloeding uit te vinden wat precies werkt. Binnen Zuinig op Water zijn proeven gedaan met bijvoorbeeld een Waterbespaar toolkit. Daarin zat onder andere een zandloper die je helpt om korter te douchen. De ervaringen daarmee leren dat mensen dit aanvankelijk leuk vinden, maar op een gegeven moment verdwijnt de interesse en vervalt menigeen in de oude gewoonten. Gedragsverandering is in algemene zin een traject van lange adem.’

De zakelijke klant, wat doen jullie daarvoor?

'Hier zetten we de Waterscan, maar ook de Slimme Meter in om klanten bewuster te maken van hun water-gebruik. Daarnaast hanteren we het principe van een duurzame marktorientatie. Daarbij kijken we per drinkwatervraag voor de groot-zakelijke markt of er voldoende water beschikbaar is voor de specifieke vraag of dat er andere bronnen of alternatieven mogelijk zijn om aan diezelfde vraag te kunnen voldoen. Er is in die markt echter sprake van een grote differentiatie; veel groot-zakelijke klanten, zoals voedingsmiddelen en farmaceutische industrie, hebben nu eenmaal drinkwaterkwaliteit nodig. Drinkwaterbesparing op de zakelijke markt vraagt dus bij uitstek om maatwerk.'

Derde domein in Zuinig op Water zijn de eigen bedrijfsprocessen. Zijn daar al resultaten geboekt?

'Zeker. Op onze productielocatie in Heel bereiken we een besparing van 300.000 m³ per jaar door spoelwater te hergebruiken. WML bekijkt nu of er meer locaties zijn waar we op een verantwoorde manier water kunnen hergebruiken en het watergebruik in ons eigen proces kunnen verminderen. Ook hier is sprake van maatwerk.'

Tot slot richt het programma zich op het Limburgse watersysteem. Met welke insteek?

'De insteek is om veel meer water vast te houden, in plaats van het zo snel mogelijk af te voeren richting zee. Hierbij werken we samen met alle betrokken stakeholders, van Waterschap Limburg, de gemeenten en de provincie tot bijvoorbeeld natuurorganisaties. Eind 2022 ondertekenden ruim dertig Limburgse partijen de Intentieverklaring Voldoende Zoetwater. Hierin draait het om meer water vasthouden, minder onttrekken en meer aanvullen. Dat vraagt om een transitie van het watersysteem, resulterend in een convenant in 2024.'

Idealiter zou de waterkringloop zoveel mogelijk gesloten moeten zijn.

Krijgt dat ook aandacht bij WML?

'We onderzoeken, samen met partners, de mogelijkheden daarvoor in het project SUPERLOCAL in Kerkrade, een gebiedsontwikkeling waarin een circulaire waterkringloop centraal staat. WML onderzoekt hierin het maken van drinkwater uit regenwater door middel van lokale zuivering. We monitoren dat project zorgvuldig. Cruciaal is immers dat het drinkwater bij het gebruik van aanvullende bronnen dezelfde betrouwbare hoge kwaliteit heeft als regulier drinkwater. De drinkwaterbedrijven zijn ooit in het leven geroepen om met schoon drinkwater de volksgezondheid te dienen. Dat mag uiteraard nooit in gevaar komen.'

Publiekscampagne 'Rustig aan met de kraan' zet aan tot bewuster omgaan met drinkwater

WML lanceerde in juni 2023 de publiekscampagne 'Rustig aan met de kraan'. Deze sluit aan op de landelijke ontwikkelingen op gebied van klimaatverandering, vervuiling en een stijgende vraag naar drinkwater en de bijbehorende noodzaak om bewust(er) om te gaan met drinkwater. Deze campagne sorteert ook voor op de ambitie van het kabinet om het drinkwatergebruik in 2035 met 20% terug te brengen. Uit een evaluatie over het eerste half jaar blijkt dat de campagne een goed bereik heeft onder de Limburgse bevolking.

'Rustig aan met de kraan' bestrijkt een groot aantal media, van een aparte campagnewebsite tot tv, radio, online en gedrukte media. Doel is het op een laagdrempelige manier in werking stellen van een drietrapsraket. Eerst de kennis en het bewustzijn vergroten over het huidige drinkwaterverbruik (waarvoor en wanneer). Dan het in beweging brengen van de houding met betrekking tot het eigen verbruik en interesse kweken voor wat je daaraan kunt doen. En tot slot het veranderen van het gedrag: het bewuster omgaan met drinkwater en mogelijk besparen. Hiervoor reikt WML de Limburgse bevolking diverse tips aan, die meteen iets zeggen over het waterverbruik. Bijvoorbeeld: 'Door twee minuten korter te douchen, bespaar je 16 liter drinkwater per keer'.

Verdiepen

Na een nulmeting bij de start van de campagne liet WML na een half jaar een eerste meting uitvoeren van de effecten van de campagne. Daaruit bleek onder andere dat één op de vijf Limburgers de campagne en minstens één tip heeft onthouden. De campagne blijft vooral hangen bij de doelgroep die al intrinsiek gemotiveerd is om water te besparen. En de meeste winst op waterbesparing lijkt te kunnen worden behaald bij mensen jonger dan 30 jaar.

De effecten in 2023 geven voldoende aanleiding om de campagne in 2024 voort te zetten. Doel is het bereik verder te vergroten, zodat meer mensen straks minstens één tip onthouden. Mensen die al wel zijn bereikt, worden vastgehouden door middel van verdieping in de campagne. Zodat zij meer tips gaan onthouden en meer drinkwater besparen. Het moet gewoon leuk zijn/worden om aan drinkwaterbesparing te doen.

WML zet de campagne 'Rustig aan met de kraan' ook in de eigen organisatie in. Want de watermakers geven zelf natuurlijk graag het goede voorbeeld.

Waterscan helpt zakelijke klant bij waterbewustzijn en -besparing

WML voert al enige jaren het programma Zuinig op Water. Hierbij richt zij zich op vier domeinen: huishoudelijke klant, zakelijke klant, interne WML-processen en het watersysteem in Limburg. Doel van de domeinen klant is het stimuleren van bewust drinkwatergebruik. Hiervoor zet WML onder meer de Waterscan in bij groot-zakelijke klanten, een analyse van de waterstromen en advies aan de klant over de mogelijkheden het drinkwaterverbruik te verlagen. Volgens Nicole Kesselaer, productmanager bij WML, helpt de Waterscan om het waterbewustzijn te vergroten.

‘Het besef dat drinkwater niet oneindig beschikbaar is, neemt duidelijk toe’, vertelt Nicole. ‘Er zijn inmiddels provincies in Nederland waar je als nieuwe zakelijke klant niet zomaar een aansluiting op het drinkwaternet krijgt. Daar dreigt namelijk al een drinkwatertekort. In Limburg is dit nog niet aan de orde, maar we zetten ons uiteraard in om te kijken waar zakelijke klanten zuiniger op drinkwater kunnen zijn.’

Reduce, recycle, re-use

Een Waterscan geeft inzicht in de omvang en kwaliteit van de waterstromen in een bedrijf of organisatie. Hoeveel water gaat er in (drink-, grond-, oppervlakte- en/of hemelwater), hoe wordt dat gebruikt in welke processen en hoeveel afvalwater gaat er in welke kwaliteit weer uit? Dit wordt weergegeven in een processchema. Hiervoor vult de klant eerst een vragenlijst in, waarna ter plekke alle waterstromen worden bekeken en wordt gecheckt of de uitstroom overeenkomt met de instroom. ‘Alleen die exercitie kan al leiden tot een groter bewustzijn over het waterverbruik’, aldus Nicole. ‘Het kan voor de klant aanleiding zijn meer watermeters te plaatsen om zo een beter inzicht te krijgen in de waterstromen. De scan kan ook aan het licht brengen dat de uitstroom in het schema niet gelijk is aan de instroom. Dat wijst erop dat de waterstromen niet goed genoeg in beeld zijn.’

Na de analyse volgt een advies over de mogelijkheden om het drinkwaterverbruik te verminderen of anders om te gaan met het water. Het draait daarbij om reduce, recycle en/of re-use. Nicole: ‘Zakelijke klanten hebben geleerd om geen water te verspillen. Hergebruik biedt daarentegen vaak nog wel mogelijkheden. Het kan dan zowel gaan om water dat je, al dan niet na een bewerking, opnieuw inzet in je organisatie, als om het opvangen of gebruiken van hemelwater. Bij hergebruik van dit zogeheten proceswater kun je bijvoorbeeld denken aan het schoonspuiten van je vrachtwagens of kratten. Daarvoor zou je ook hemelwater kunnen gebruiken. Zeker als je een hal hebt met een groot dakoppervlak, kun je veel water opvangen. Hemelwater is, zo lang het niet op de grond komt, ook relatief zuiver.’

Voordeel

Nicole wijst op een champignonverwerkingsbedrijf waar de Waterscan uitwees dat een deel van het spoelwater na een kleine bewerking kon worden hergebruikt. ‘Op jaarbasis kan dat een significante besparing van drinkwater opleveren. We moeten allemaal bewuster omgaan met drinkwater, willen we in de toekomst voldoende drinkwater hebben voor iedereen. Een Waterscan is een mooie manier om het waterbewustzijn bij groot zakelijke klanten te vergroten.’

Graadmeter voor kwaliteit bedrijfsvoering ook in 2023 op peil

De algemene tevredenheid van de WML-klienten bleef in 2023 met een rapportcijfer van 7,8 mooi op peil. Brigitte Sterken-Hendricks, teamleider Klantenservice bij WML, geeft duiding aan de waarderingscijfers van enkele processen die klienten beoordelen in het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek en legt uit welk vervolg WML hieraan geeft.

WML onderzoekt de klanttevredenheid structureel met als doel om blijvend te kunnen verbeteren. Daarvoor bevrage het bedrijf jaarlijks klienten die in het laatste kwartaal om wat voor reden dan ook contact hebben gehad met het drinkwaterbedrijf.

Kritischer

Met uitzondering van de processen 'storingen' en 'klachtayandeling' daalden de rapportcijfers in 2023 een fractie. Maar dalingen in de waarderingscijfers met 0,1 of 0,2 zijn niet direct reden tot zorg, aldus Brigitte. 'De waardering kan dan nog steeds overeenkomen met onze doelstelling. En de klient wordt in het algemeen kritischer en mondiger; hij raakt sneller geïrriteerd en verwacht meer van WML. Ook zijn er steeds meer klienten die de Nederlandse taal niet spreken. We communiceren wel in het Duits, Frans en Engels, maar het aantal mensen dat ook die talen niet spreekt, neemt toe. Deze klienten helpen we met een vertaaltool op de website.'

Communicatie

De waardering voor het proces 'betalingsprocedure' daalde in 2023 met een half punt naar 6,8. Brigitte: 'De waardering daarvan is al jaren vrij stabiel; alleen 2022 liet een eenmalige uitschieter naar boven zien. Met een 6,8 voldoen we nog steeds aan onze doelstelling.' De waardering bij de processen 'verhuizen' en 'aanleg en saneren van leidingen' is een ander verhaal. Die daalden respectievelijk van 8,4 naar 7,7 en van 6,7 naar 6,2. 'Daar duiken we dieper in, waarbij de vrije antwoorden van klienten in het onderzoek ons veel informatie geven', aldus Brigitte. 'Bij verhuizen loopt het proces van doorgeven op onze website niet vlekkeloos. We werken al aan een combinatie van betere informatievoorziening en een aanpassing van de functionaliteit op de website.'

Bij de aanleg en het saneren van leidingen blijken klienten de communicatie vanuit WML onvoldoende te vinden. 'Dit gaat om werkzaamheden die vaak weken of maanden duren', vertelt Brigitte. 'Klienten worden daarover van tevoren uitgebreid geïnformeerd, maar de informatievoorziening over de voortgang en afronding schiet vervolgens tekort. We gaan dit proces op het punt van communicatie nader bekijken. Er zijn hier zeker verbeteringen mogelijk.'

'Over de hele linie zijn we zeker niet ontevreden met de tevredenheidsscores van klienten', concludeert Brigitte. 'De algemene waardering is met 7,8 mooi op peil gebleven. En daar zijn we heel blij mee.'

Groeien in duurzaamheid met 'buitengewone prestatie' op klimaatneutraliteit

WML heeft in 2023 voor het tweede opeenvolgende jaar het certificaat verworven voor klimaatneutraliteit. Certificeerder Climate Neutral Group constateerde in de audit geen afwijkingen van de norm of verwachting. Sterker nog: WML leverde een 'buitengewone prestatie' door boven verwachting te presteren en meer CO₂ te reduceren dan gepland. Dat maakt van WML een 'good performer' in het Climate Neutral Certification Programme.

WML startte al in 2015 een programma om klimaatneutraal te worden. Het drinkwaterbedrijf nam daarvoor de afgelopen jaren tal van maatregelen, van klein (zoals het gebruik van recyclebare beertjes bij sponsor-evenementen en een cateraar met een grotendeels duurzaam aanbod) tot groot (onder meer de aanleg van zonnepanelen op zo veel mogelijk locaties en de ingebruikname van vier windturbines om de eigen energiebehoefte te dekken).

Maar met het behalen van een certificaat stoppen de inspanningen ten gunste van het klimaat uiteraard niet. Zo nam WML in 2023 als pilotproject voor het eerst een volledig elektrische monteursbus in gebruik. De actieradius van 300 km is voor de monteur ruim voldoende om alle onderhoudsklussen in het werkgebied te kunnen bereiken. De bedrijfswagen heeft ook zonnepanelen om onderweg de laptop, smartphone en accugereedschappen te kunnen opladen. De eerste ervaringen met de wagen zijn positief. De elektrische bedrijfswagen past in de nieuwe mobiliteitsregeling die in 2023 werd voorbereid en per 1 februari 2024 in werking is getreden. Doel hiervan is om gaandeweg binnen vier tot vijf jaar het volledige wagenpark van WML te elektrificeren. Daarmee wordt een nieuwe stap gezet naar volledige klimaatneutraliteit.

Kwalitatieve en kwantitatieve bescherming van bronnen en waterwingebieden essentieel

Op grond van de Drinkwaterwet rust op overheden een wettelijke zorgplicht voor de duurzame veiligstelling van de openbare drinkwatervoorziening, die bij de uitoefening van hun bevoegdheden geldt als een dwingende reden van groot openbaar belang. Op grond van diezelfde wet dragen de drinkwaterbedrijven de zorgplicht voor een voldoende en duurzame uitvoering van de openbare drinkwatervoorziening. Vanuit die plicht voelt WML een zware verantwoordelijkheid om haar bronnen voor het maken van drinkwater te beschermen. Beschermen om te blijven, als het ware.

Het beschermen van bronnen had in de drinkwatersector totnogtoe vooral een associatie met kwaliteit. Anno nu wordt het ook steeds meer een kwantitatief vraagstuk. De vraag of we nog wel genoeg water ter beschikking hebben om drinkwater van te maken heeft immers alles met bronnen te maken. Om gesteld te staan voor de drinkwatervragen van nu en in de toekomst hanteert WML een wendbare bronnenstrategie. Dat wil zeggen inzetten op het behouden, uitbreiden en verplaatsen van bronnen. Maar ook het doen van onderzoek naar alternatieve bronnen.

Bescherming van de bronnen op kwantitatief vlak geeft WML ook vorm door het in de bedrijfsvoering gebruikte water, waar dat mogelijk is, weer terug te brengen in het watersysteem. Zodat dit water uiteindelijk weer als bron voor drinkwater gebruikt kan worden. Een voorbeeld daarvan is het via vloeivelden in de bodem infiltreren van geklaard spoelwater. Feitelijk het kwantitatief aanvullen van het watersysteem met aandacht voor kwaliteit.

Verder zet WML in op strategische grondverwerving in met name de waterwingebieden om zodanig de bronnen, maar ook de infrastructuur optimaal te kunnen beschermen. De eigen terreinen beheert WML duurzaam, waarbij het drinkwaterbedrijf gecertificeerd wil blijven op het hoogste niveau van de Barometer Duurzaam Terreinbeheer, zijnde Goud. En in algemene zin blijft circulariteit een belangrijk uitgangspunt. De reststoffen uit het primaire proces, zoals kalkkorrels en 'waterijzer', worden voor 99% hergebruikt in andere processen.

In een tijdsgewricht waarin allerlei omgevingsontwikkelingen zich opstapelen, is het kwalitatief en kwantitatief beschermen van bronnen een complexe opgave. De sector, en dus ook WML, heeft wat dat betreft te maken met onder andere klimaatverandering, krimp en vergrijzing, ontwikkelingen in de landbouw, de energietransitie, de komst van de Omgevingswet, maar ook beleidsontwikkelingen zoals het Nationaal Programma Landelijk Gebied en Water en Bodem Sturend. WML pakt haar verantwoordelijkheid door het effect van de ontwikkelingen op de Limburgse drinkwatervoorziening inzichtelijk te maken en te zorgen dat haar belangen meegenomen worden aan de landelijke en provinciale bestuursstafels.

Meer waarde uit data met datagedreven assetmanagement

Van alle drinkwaterbedrijven in Nederland saneert WML relatief het meeste aantal kilometers aan hoofdleidingen per jaar. Het gebruik van data speelt een grote rol in het bepalen van welke leidingen wanneer worden vervangen. Richard Peerboom, adviseur drinkwatervoorziening en voorzitter van het saneringsteam bij WML, legt uit waarom WML in het datagedreven saneren mee vooroploopt in Nederland.

Hoeveel kilometers aan hoofdleidingen saneert WML per jaar?

‘Wij streven er naar jaarlijks 1,25% van het hoofdleidingennet te saneren. Dat komt neer op grofweg 100 kilometer, waarvoor circa 90 kilometer worden teruggelegd. Om het werk beheersbaar te houden - zowel financieel als qua menskracht - en om de aannemers die het moeten uitvoeren aan ons te binden door hen continuïteit te bieden, is het streven om elk jaar ongeveer hetzelfde aantal kilometers te laten saneren. Dat spoort echter niet helemaal met de levensduur van het leidingnet. Veel hoofdleidingen zijn aangelegd na de Tweede Wereldoorlog en bereiken allemaal op ongeveer hetzelfde moment het einde van hun levensduur. Je zou dan strikt genomen ook een piek in het saneren krijgen, de in de drinkwaterwereld bekende saneringsbult. Die bult proberen we voor te zijn en af te vlakken. Tegelijkertijd willen we leidingen niet te vroeg saneren, omdat je dan onnodig kosten maakt. Maar we willen ze ook niet te laat saneren, omdat er dan problemen kunnen ontstaan in de drinkwaterlevering.’

Hoe bepalen jullie het juiste moment van saneren?

‘Dat doen we met behulp van data. Van veel oude leidingen ontbreekt een goede uitgebreide registratie. Je kent dan bijvoorbeeld wel het materiaal, maar niet de fabrikant en samenstelling. Je weet dus ook niet welke onderscheidende kenmerken en dus kwaliteit die leidingen hebben. Bovendien bevinden ze zich in de ondergrond waardoor je ze niet kunt bekijken om te zien wanneer ze aan vervanging toe zijn. We moeten het daarom doen met modellen die het juiste moment van saneren zo goed mogelijk voorspellen. In 2014 zijn we daarmee begonnen. We breiden de modellen, het aantal data dat we daarin gebruiken en het analyseren nog steeds uit. We zien data als een welkome extra collega.’

Welke data gebruiken jullie?

‘We gebruiken nu twee modellen voor de hoofdleidingen. In het eerste model rolt uit data als leeftijd, toegepast materiaal, de druk in de leiding en het aantal aansluitingen automatisch een theoretisch jaar van vervanging. Dat wordt verder verfijnd in het tweede model, waarin het aantal geregistreerde lekkages automatisch het toekomstig verloop van de storingsfrequentie voorspelt. Dat helpt om preciezer te bepalen welke leidingen in welk jaar moeten worden vervangen, namelijk vlak voordat ze volgens het model meer lekkages gaan krijgen. Helemaal waterdicht is dat model overigens niet. We hebben soms te maken met lekkageproblemen die we niet hadden verwacht. Vaak heeft dat te maken met de bedrijfsvoering en werkzaamheden van derden in de ondergrond. Dit soort incidenten valt moeilijk of niet te voorkomen.’

Door te saneren vlak voordat een toename van storingen is voorspeld, zou het aantal lekkages van hoofdleidingen langzaam moeten afnemen. Is dat zo?

'Nee, dat blijft voorlopig redelijk stabiel. Maar dat is feitelijk ook al winst. Gezien de aankomende saneringsbult zou je namelijk verwachten dat het aantal lekkages jaarlijks toeneemt, maar dat is dus niet zo.'

WML stemt werkzaamheden ook zo veel mogelijk af op die van gemeenten aan bijvoorbeeld de riolering en van Enexis aan met name gasleidingen.

'Klopt. Dat doen we niet alleen om de overlast voor bewoners zoveel als mogelijk te beperken, maar ook omdat we weten dat graafwerkzaamheden risico's opleveren voor onze leidingen. Als het dan om leidingen gaat waarvan we weten dat die al behoorlijk storingsgevoelig worden, kan dat aanleiding zijn om het saneren te versnellen. Als grens hanteren we maximaal tien jaar vóór de theoretische vervangingsdatum. Overigens registreren wij vrijwel alle werkzaamheden die gemeenten laten uitvoeren in de ondergrond. En we houden bij in welke gevallen dat leidt tot lekkages in onze leidingen. De hoeveelheid data die wij daar langzaam mee verzamelen, helpt ons om in de toekomst onze saneringen nog beter af te stemmen op die van gemeenten. In die registratie van gemeentelijke projecten is WML redelijk uniek in Nederland. Al met al wordt momenteel in grofweg een derde van de gevallen het saneringsmoment afgestemd op andere graafwerkzaamheden. Een derde bestaat uit leidingen die echt slecht zijn; het resterende derde deel bestaat uit saneringen waarmee we inspelen op de saneringsbult en kunnen zorgen voor een jaarlijks stabiele stroom van werk.'

Jullie werken nog steeds aan uitbreiding van jullie datamodellen.

Wat staat er op dit moment op het programma?

'Dat zijn drie dingen, die alle drie nog vrij uniek zijn in Nederland. Ten eerste willen we ook de waterkwaliteit een plek geven in de modellen. Behalve een toename van het aantal lekkages kan ook een verslechtering van de waterkwaliteit aanleiding zijn een leiding te saneren. Tweede uitbreiding is dat we de streefstructuur van ons hoofdleidingnet, die we tien jaar geleden hebben bepaald, willen automatiseren. De streefstructuur wordt dan automatisch elk jaar aangepast op basis van allerlei ontwikkelingen en prognoses waarvan we de data in een model hebben gestopt. Die streefstructuur bepaalt vervolgens in hoge mate hoe we een bepaalde sanering precies uitvoeren. Derde uitbreiding is dat we bekijken of en hoe we ook de vervanging van transportleidingen en aansluitleidingen in een model kunnen stoppen. Tot dusver had dat weinig prioriteit bij ons en de andere drinkwaterbedrijven. Vanwege de omvang van deze werkzaamheden en de kosten ervan is het belangrijk er toch aandacht aan te schenken.'

Verwacht je dat WML met dit datagedreven assetmanagement ooit alle storingen zal kunnen voorkomen?

'Dat is een utopie. Er kan altijd iets misgaan in de bedrijfsvoering of bij graafwerkzaamheden van andere partijen. Maar feit is wel dat we gaandeweg steeds beter het juiste moment van saneren kunnen bepalen. En doordat we nu jaarlijks ongeveer even veel saneren, komen in de verre toekomst de leidingen mooi verspreid door de tijd aan het eind van hun levensduur. Dat maakt het theoretisch minder ingewikkeld om het saneringswerk te plannen. Zo ver is het echter nog lang niet. Ons werk is voorlopig nog niet klaar. Sterker nog: ik heb het gevoel dat we eigenlijk nooit dichterbij de eindstreep raken. Er komen namelijk steeds nieuwe mogelijkheden waarmee we het nog beter en slimmer kunnen doen.'

Lange termijn assetplan leidend in investeringen en onderhoud fysieke infra

Een Lange Termijn Asset Plan (LTAP) geeft assetbeheerders inzicht in de kosten voor het in stand houden van de assets over een langere termijn. En het geeft een helder beeld van de investeringen in assets die nodig zijn om de toekomstige uitdagingen aan te kunnen. Om in te kunnen spelen op de voortdurende verandering in vraag, aanbod en kwaliteit van het Limburgse water hanteert WML een 'clusteroptimalisatie'-strategie. De infrastructuur in elk van de zes Limburgse clusters -een cluster bestaat uit twee of meer pompstations die met elkaar verbonden zijn- wordt zo ingericht dat die altijd kan inspelen op veranderingen. De optimalisatie houdt in dat de vraagstukken ten aanzien van kwaliteit, beschikbaarheid, afzet en leveringszekerheid waar mogelijk lokaal binnen het cluster worden opgelost en dat clusters met elkaar verbonden worden waar het moet. Ter illustratie licht WML twee praktijkvoorbeelden uit.

Nieuwbouw pompstation Grubbenvorst

Al sinds jaar en dag pompt WML in de buurt van Lottum grondwater op, om daar drinkwater van te maken voor 35.000 inwoners van (gedeeltes van) Venray, Bergen en Horst aan de Maas. Het gaat jaarlijks om zo'n 3 miljard liter, dat wordt gewonnen in een waterwingebied van circa 23 voetbalvelden groot. Het pompstation aan de Broekhuizerweg in Lottum heet, bijzonder genoeg, Grubbenvorst en het wordt in de komende jaren volledig vernieuwd. Een omvangrijke klus die WML eind 2028 hoopt af te ronden.

De winning in Grubbenvorst is een belangrijke schakel in de Limburgse drinkwatervoorziening. WML heeft op die plek te maken met een aantal uitdagingen, zoals de verzilting van het grondwater en het feit dat het bestaande gebouw verouderd en niet meer geschikt is voor de plannen die er voor locatie Grubbenvorst zijn. Ook moet de winning aangepast worden zodat WML de winvergunning helemaal kan benutten en daarmee ook in de toekomst aan de vraag van klanten kan voldoen.

Tijdens de nieuwbouw moeten de productie en levering van drinkwater vanuit locatie Grubbenvorst uiteraard gewoon doorgaan. Dat maakt dat alles in fases en goed doordacht uitgevoerd moet worden. Er komt niet alleen een nieuw gebouw, maar ook een zestal nieuwe winputten, een nieuwe spoelwater-vijver, drinkwateropslag én een vernieuwde zuivering. Die laatste wordt modulair, wat betekent dat ze in de toekomst sneller aangepast kan worden als de omstandigheden erom vragen. Voorbereid op de toekomst, dus.

Aanleg extra transportleiding tussen pompstation Ospel en de stad Weert

Een nieuwe watertransportleiding gaat een extra verbinding vormen tussen het pompstation in Ospel met het hoofdleidingnet in Weert. Die is enerzijds nodig omdat de transportcapaciteit van de bestaande leiding niet voldoende is. Anderzijds is een extra transportleiding nodig om te kunnen blijven voldoen aan de WML-norm met betrekking tot 100% leveringszekerheid.

In het verleden zijn er in delen van het voorzieningsgebied Weert geregeld drukkachten ontstaan doordat de transportcapaciteit van de bestaande enkelvoudige leiding niet voldoende is. En dan vooral

in warme zomerse periodes met een hoge drinkwaterafname. Na verplaatsing van de winning van de stad Weert naar pompstation Ospel is de leidinginfrastructuur destijds niet aangepast. Met de aanleg van een tweede leiding zorgt WML ervoor dat het drinkwater beter op druk blijft én zorgen we voor meer zekerheid. Als één van transportleidingen uitvalt, dan gaat de levering door via de andere leiding.

De tracékeuze voor de nieuw te leggen leiding is nauwkeurig afgestemd met de betrokken gemeentes Nederweert en Weert. Daarbij is uiteraard gekeken naar zaken als grondgebruik en - eigendom, het voorkomen van overlast voor mens en milieu, kosten en technische belemmeringen. Bijzonder is dat het west-tracé gecombineerd wordt met een nieuwe hoogwaardige fietsroute. De ontwerpfase voor dat tracé is begin 2024 afgerond. De uitvoeringswerkzaamheden voor tracé oost zijn in september 2023 gestart aan de zijde van pompstation Ospel. WML hoopt het project in het voorjaar van 2025 af te ronden.

Watermakers centraal: veiligheid en veiligheidsbewustzijn heeft de prioriteit

WML heeft ook in 2023 veel aandacht besteed aan veiligheid en veilig werken. Op 1 januari werd een nieuw team opgericht waarin alle mensen en disciplines die zich hiermee bezighouden met elkaar samenwerken. Intussen werd de interne campagne Vik, gericht op het verankeren van veilig werken in de houding en het gedrag op de werkvloer, voortgezet. Eind 2023 bereikten vier afdelingen tijdens een audit door KIWA trede 3 op de veiligheidscultuurladder. Een mooi resultaat dat WML de komende jaren verder wil uitbouwen.

Vik, een speelse afkorting van Veilige ik, spreekt medewerkers van WML aan om op de werkvloer meer aandacht te besteden aan veiligheid en veilig werken. De belangrijkste veiligheidsregel: bij WML werken we veilig, of we werken niet.

Naast de campagne Vik leverde het nieuwe team Integrale Veiligheid in 2023 meer inspanningen om veilig werken bij WML te bevorderen. Op verschillende locaties werd een risico-inventarisatie en - evaluatie uitgevoerd. Samen met medewerkers werd gesproken over de belangrijkste risico's op de afdelingen en werkplekken. Het team organiseerde verder onder meer informatiesessies en workshops, optimaliseerde en promootte de Veiligheidsapp en paste waar nodig procedures en werkinstructies aan.

In november 2023 wierp dit bij de veiligheidsinspectie door KIWA vruchten af. De vier afdelingen Aanleg Leidingen, Productie, Distributie en Onderhoud & Inspectie bereikten daarin trede 3 van de veiligheids-cultuurladder. Dat wil zeggen dat in deze afdelingen, zo oordeelde KIWA, veiligheidsregels belangrijk worden gevonden. WML gaat door op de ingeslagen weg en wil ook andere afdelingen naar minimaal trede 3 brengen.

Succesvolle arbeidsmarktcampagne voor een toekomstgerichte en wendbare organisatie

WML heeft begin 2023 een nieuwe arbeidsmarktcampagne opgezet die veel succes had. In een krappe arbeidsmarkt lukte het om alle 55 vacatures in te vullen. Mede dankzij een arbeidsmarktcampagne, waarin persoonlijke verhalen van WML-medewerkers centraal staan.

‘Word watermaker, breng jezelf mee’. Dat is de slogan waar het allemaal om draait in de arbeidsmarktcampagne van WML. ‘Daarmee willen we uitdragen dat WML een maatschappelijke organisatie is die een bijzonder product maakt’, aldus Hanny Kremer, HR-adviseur. ‘En dat als je hier komt werken, je dus van maatschappelijke betekenis bent. Tegelijkertijd ben je als individu net zo bijzonder als drinkwater. Elke medewerker brengt vanuit de hobby’s in zijn of haar vrije tijd iets van zichzelf mee in het werk van WML. Want achter die hobby zit een passie of expertise die ook tot uitdrukking komt in het werk.’

Ambassadeurs

Vanuit deze gedachte spelen in de campagne zes ambassadeurs een centrale rol. Zij werken alle bij WML, in verschillende posities. Op werkenbijwml.nl, de nieuwe website die voor de campagne is gemaakt, vertellen ze in tekst en video hun persoonlijke verhalen. Over hun bijzondere hobby, over wat ze doen bij WML en hoe het een het ander versterkt. Er zit een motorrijder bij, een ijshockeyer, een trainer van voetbalkeepers, een voorzitter van een fanfare, een zeer actief lid van een carnavalsvereniging en iemand die met haar broer in een rolstoel op hoog niveau aan rolstoeldansen doet en daar in wedstrijden veel succes mee heeft.

Hanny vertelt dat deze insteek veel aandacht trok. ‘WML is natuurlijk ook een unieke organisatie met een goede naamsbekendheid in de regio, die als monopolist een mooi product maakt. Sollicitanten voelen zich daardoor aangesproken. Daarbij hanteert WML ook goede arbeidsvoorwaarden.’

Diversiteit

Onder de nieuwe campagne lukte het om vorig jaar alle 55 vacatures in te vullen. Het ging om een grote diversiteit aan functies, van distributiemonteurs tot engineers, projectmanagers en operators tot een communicatieadviseur, HR-adviseur en hoofd van de afdeling Klant. Ook qua leeftijd was de diversiteit groot. ‘De gemiddelde leeftijd van het personeelsbestand bij WML is relatief hoog, mede omdat mensen er lang blijven werken’, aldus Hanny. ‘Door de campagne zijn we erin geslaagd te werken aan de verjonging van de organisatie. Tegelijkertijd werken we ook continu aan het vergroten van de doorstroombmogelijkheden voor het personeel. Zo houden we de aanwezige kennis in het bedrijf beter vast. En als medewerkers zich binnen WML kunnen ontwikkelen, blijven ze enthousiast en gemotiveerd.’

Investeren in medewerkers via duurzame inzetbaarheid

Het aantrekken van voldoende en goed gekwalificeerd personeel is één. Maar hou hou je je medewerkers vast en hoe blijven ze optimaal inzetbaar? WML hecht grote waarde aan het sturen op en bevorderen van duurzame inzetbaarheid. Onder regie van de adviseur duurzame inzetbaarheid investeert WML via de drie pijlers vakmanschap, vitaliteit en veranderkracht in haar grootste kapitaal: de medewerker.

Duurzame inzetbaarheid is een belangrijke component in WML's strategisch personeelsmanagement. Vakmanschap staat daarbij op nummer één. Dat gaat niet alleen om het opdoen van de laatste inzichten op het eigen werkgebied, maar meer in brede zin om het creëren van een motiverende en stimulerende omgeving, waarbij de medewerkers de ruimte hebben om vanuit hun eigen motivatie en kwaliteiten te werken aan de actuele vraagstukken. Dat kan alleen als je als organisatie vertrouwt op ieders verantwoordelijkheidsgevoel en ruimte geeft voor eigenaarschap. Daarbij past voortzetting van de al eerder ingezette lijn van hard naar soft controls.

Vitale organisatie

Een vitale organisatie is een organisatie waar medewerkers mentaal, fysiek en emotioneel fit zijn voor de job, waar talenten optimaal benut worden en iedereen met plezier aan het werk blijft. Naast het structurele aanbod zoals periodieke medische onderzoeken, een thuiswerkregeling, workshops gericht op vitaliteit, een ABP-pensioencafé, Mydrives Analyses en ondersteuning bij mentale klachten zijn er in 2023 nieuwe initiatieven voorbereid zoals het organiseren van een vitaliteitsweek, het aanbieden van stoelmassages, beschikbaar stellen van een ergotherapeut voor de buitendienst en ook een anoniem online platform voor mentale klachten. De medewerker heeft de regie over de eigen duurzame inzetbaarheid, maar met deze initiatieven en het op gang houden van de dialoog faciliteert WML in het vitaal, veerkrachtig en wendbaar houden van haar medewerkers.

2023 financieel

WML legt over de bedrijfsvoering, de financiën en het gevoerde beleid formeel verantwoording af in het Financieel verslag 2023. Naast de vennootschappelijke en geconsolideerde jaarrekening bevat het Financieel verslag onder meer ook een directieverslag, de accountantsverklaring, een verantwoording met betrekking tot de corporate governance, het verslag van de Raad van Commissarissen en zijn commissies en een aantal cijfermatige bijlagen.

[Download Financieel verslag 2023](#)

