

Jaarverslag 2018

Inhoud

Interview Ria Doedel	3
-----------------------------	----------

2018 in beeld	6
----------------------	----------

Werk aan de winkel

- Naar één flexibel netwerk
- Grote opknapbeurt De Lange Vlieter
- Krappe aannemersmarkt knelt
- WML blijkt een aantrekkelijke werkgever

Meer circulair

- Twee eigen windturbines
- Op weg naar klimaatneutraal
- BREEAM-certificaat voor twee kantoren
- Reststoffen in hoofdkantoor Apple en gezichtscrème

Innovatie

- Levende schoonmakers en een piekcampagne
- Druksensoren in het leidingnet
- Van papieren schetsen naar digitale kaart
- Gesloten waterkringloop in SUPERLOCAL

Samen voor water

- Open dag 'Beleef ons water
- Oefening nooddrinkwater
- Weer meer watertaps en waterwanden
- Aantal afsluitingen wegens wanbetalen blijft dalen
- Naar de waterfabriek tijdens de blauwe ticketdagen

Heet en droog

- Beregenen met WML
- Waterkwantiteit
- Grondwaterstand Roerdalslenk
- Overeenkomst terugdringen nitraatspoeling

Strategie 2019-2023	20
----------------------------	-----------

2018 financieel	21
------------------------	-----------

Interview met Ria Doedel

Bijzonder en succesvol jaar voor WML

Ria Doedel neemt in 2019 na twaalf jaar afscheid van WML. Het laatste volledige jaar als directeur was ‘succesvol maar ook bijzonder’. WML boekte vooruitgang op een aantal dossiers en draaide financieel goed. De medewerkerstevredenheid was hoog en de langetermijnstrategie van WML werd herijkt. Toch blijven er ook zorgelijke ontwikkelingen rond de kwaliteit van de drinkwaterbronnen. En na de uitzonderlijk droge zomer kwam de waterkwantiteit nadrukkelijker op de agenda. Ria Doedel kijkt nog één keer terug, zowel op 2018 als op haar carrière bij WML.

De waterkwantiteit als nieuw onderwerp; hoe verliep het jaar wat dat betreft voor WML?

‘De droogteperiode begon al vroeg in het jaar. Het heeft in totaal vier tot vijf maanden nauwelijks geregend. De drinkwatervoorziening bleef in die hele periode op orde, ook al leverden we gedurende langere periodes veel meer drinkwater dan normaal. Onze installaties konden dat prima aan en ook tijdens piekuren in de avonduren kon het leidingnet de afname goed aan. We hebben vrijwel overal de ruimte om op te schalen en in periodes van grote vraag extra grondwater op te pompen.’

Helemaal geen problemen dus?

‘Dat wil ik ook niet zeggen. We hadden een meer dan gemiddeld aantal lekkages in het net. Als er meer drinkwater wordt gevraagd, neemt de druk op de leidingen toe. Onze monteurs hadden het af en toe echt zwaar: in het hoogste tempo werken in de blakerende zon. Petje af daarom voor hun goede werk. Of de waterkwantiteit in de toekomst wel problemen gaat opleveren voor WML, valt moeilijk te voorspellen. De enige constante in het weer van de laatste jaren is dat het ieder jaar anders is. Dat onderstreept de juistheid van ons beleid om in onze installaties meer flexibiliteit in te bouwen. Zo kunnen we beter inspelen op het grillige weer, maar ook extra zuiveringsstappen toevoegen als dat op een locatie nodig is. Met meer flexibiliteit spelen we beter in op de klimaatverandering, maar bijvoorbeeld ook op regionale verschillen in de demografische ontwikkeling.’

Over klimaatverandering gesproken: WML wil in 2020 een klimaatneutrale organisatie zijn.

Ligt de organisatie op koers?

‘In 2018 kwam de plaatsing van twee eigen windturbines een stuk dichterbij. Daarmee kunnen we pakweg de helft van onze elektriciteitsbehoefte dekken. Dat is een grote stap in de goede richting. Ook met onze deelname in het project SUPERLOCAL in Kerkrade anticiperen we op de klimaatverandering. Met de extremere regenbuien van de laatste jaren is er veel aandacht voor hoe we overtollig water kunnen vasthouden.’

In SUPERLOCAL onderzoeken we, samen met Waterschapsbedrijf Limburg, de gemeente Kerkrade en corporatie HEEMwonen, de mogelijkheden van opvang van regenwater, zuivering en productie van drinkwater op locatie, in een wijk.'

Door de langdurige droogte lijkt het onderwerp van de kwaliteit van de drinkwaterbronnen wat op de achtergrond te raken.

'Bij WML zeker niet. We blijven continu om aandacht vragen voor de kwaliteit van onze bronnen. De druk op de ondergrond neemt toe, vooral door de energietransitie. De Drinkwaterwet verplicht bestuursorganen in Nederland om de drinkwatervoorziening als algemeen belang te beschermen. In de praktijk moeten we daar met z'n allen alert op blijven. In 2018 is de noodzaak daarvan gebleken. Zo kon tijdig worden voorkomen dat bij een nieuwbouwproject door de afsluitende kleilaag in de zogenoemde Venloschol werd geboord. Dat was des te belangrijker omdat het terrein verontreinigd was en het risico bestond op uitspoeling van verontreinigende stoffen naar het grondwater. Een ander voorbeeld is een onderzoek van het Staatstoezicht op de Mijnen naar bestaande geothermieprojecten. Bij haast al deze projecten was sprake van lekkage. Ik vind dat zorgwekkend. Handhaving van vergunningen bij dit soort projecten moet echt prioriteit krijgen.'

Hoe speelt WML op deze ontwikkelingen in?

'Naast onze al langer actieve omgevingsmanager hebben wij sinds 2018 bij onze afdeling Onderzoek en Advies meer capaciteit vrijgemaakt om omgevingsvergunningen te monitoren, om bedreigende ontwikkelingen op tijd te ontdekken. Het is cruciaal om tegenwoordig in een zo vroeg mogelijk stadium in actie te komen. Daarbij stellen we ons, samen met het Waterschap, in toenemende mate op als een deskundige partner voor gemeenten. Zij hebben, en dat kun je ze niet kwalijk nemen, nu eenmaal niet de kennis op drinkwatergebied die wij hebben.'

2018 was financieel een goed jaar voor WML. Hoe komt dat?

'We hebben door de hete zomer meer water afgezet, maar minstens zo belangrijk en meer structureel van aard is dat we in 2018 een laatste grote lening hebben kunnen herfinancieren tegen een veel lagere rente. Toen ik bij WML kwam, betaalden we per jaar achttien miljoen euro aan rente en aflossing. Nu ligt dat tussen zes en zeven miljoen. Daardoor hebben we in 2018 het vastrechttarief kunnen verlagen. De prijs van ons drinkwater voor huishoudens is de laatste 5 jaar licht gedaald en dat is goed voor de klant.'

Hoe verloopt de samenwerking in de waterketen?

'In de praktijk wordt er op veel fronten samengewerkt en dat is een goede ontwikkeling. We zetten deze lijn graag met alle partners voort. Ik ben ervan overtuigd dat de inhoudelijke samenwerking ons nader tot elkaar brengt en dat we daarmee vele voordelen behalen.

De mogelijkheden voor een verdere intensivering van de samenwerking en de manieren waarop die samenwerking vorm kan krijgen, worden op dit moment door de betrokken partijen onderzocht.'

Was 2018 ook een innovatief jaar?

'Vind ik wel, ja. We zijn bijvoorbeeld bezig geweest met de doorontwikkeling van virtual reality. Onze monteurs en operators kunnen straks met een VR-bril communiceren met collega's op het hoofdkantoor, die dan kunnen meekijken en advies geven. We participeren verder in de ontwikkeling van de 'Automatische Inspectie Robot'. We hebben nog geen goede techniek om leidingen met kleinere diameters te inspecteren. De robot is daar een oplossing voor. Hij levert straks informatie over de staat van de leidingen, maar mogelijk ook de kwaliteit van het water. Een veelbelovende ontwikkeling waar echter nog de nodige uitdagingen zijn te overwinnen.'

Komen we op je afscheid. Hoe heeft WML zich in de afgelopen twaalf jaar ontwikkeld?

'In de eerste jaren lag de focus op het versterken van de eigen organisatie. We maakten een reorganisatie door en stapten over op een nieuw ERP-systeem. Het duurt dan even voor de organisatie zijn cadans terugvindt.

In 2012 hadden we onze draai weer gevonden en vanaf toen zijn we actiever aan de slag gegaan met externe ontwikkelingen.'

En die lijken steeds ingewikkelder geworden.

‘Inderdaad. De drinkwatersector wordt geconfronteerd met nieuwe ontwikkelingen zoals de klimaatverandering en energietransitie. Een belangrijk verschil met zo’n tien jaar geleden is ook dat de verschillende belangen sterker worden geaccentueerd en verder uit elkaar kunnen komen te liggen. Juist dan zijn samenwerking en ‘open lijnen’ een minimum vereiste.’

Moet de drinkwatersector zich daar zorgen over maken?

‘Het vraagt in elk geval om een grotere alertheid op alle ontwikkelingen in de omgeving. Tegelijkertijd zie ik steeds weer dat als iedere partij zijn verantwoordelijkheid neemt en de wil heeft samen te werken, het mogelijk is de belangen bij elkaar te brengen. Een goed voorbeeld zijn de ontwikkelingen op het Chemelot-terrein. Enkele jaren geleden zorgde de lozing van pyrazool ervoor dat wij de inname van Maaswater als drinkwaterbron maandenlang moesten stoppen. Tegenwoordig wordt daar door Sitech, dat verantwoordelijk is voor de afvalwaterzuivering op Chemelot, beter op gelet. Het bedrijf heeft zelf, ook uit welbegrepen eigenbelang, maatregelen genomen om dit probleem op te lossen. Het kan ook bij scherper liggende belangen dus wel degelijk lukken om de drinkwaterbronnen te blijven beschermen.’

Hoe kijk je tot slot terug op twaalf jaar WML?

‘Met trots. We hebben samen veel bereikt. Bij ISO-audits krijgen we steeds het compliment dat onze visie altijd zo consequent is vertaald in onze manier van werken. Wat we ons op papier voornemen, doen we ook en blijven we evalueren en waar nodig bijstellen. Er staat dus een stevig fundament. Tegelijkertijd is er geen reden om tevreden achterover te leunen. WML moet kritisch blijven op het eigen functioneren. Het is zoals met een eigen huis. Dat blijft alleen goed in de verf zitten door regelmatig onderhoud te plegen. Het werk is met andere woorden nooit af.’

2018 in beeld

Werk aan de winkel >

Meer circulair >

Innovatie >

Samen voor water >

Heet en droog >

Werk aan de winkel

WML werkt voortdurend aan de verbetering van haar infrastructuur. Zo begonnen in 2018 de voorbereidingen voor de aanleg van de 'backbone', die alle productielocaties beter met elkaar gaat verbinden. Ook zorgde WML voor een flinke opknopbeurt van het grote voorraadbekken De Lange Vlieter. Bij al dat werk moet in toenemende mate rekening worden gehouden met krapte op de aannemersmarkt. WML zelf slaagt er intussen nog goed in om nieuwe medewerkers aan te trekken.

Naar één flexibel netwerk

WML is in 2018 begonnen met de voorbereidingen van de zogenaamde 'backbone'. De historisch gegroeide zes afzonderlijke regionale netwerken voor de drinkwatervoorziening worden door het verbinden van transportleidingen aaneengesmeed tot één netwerk. De 'backbone' verbindt alle productielocaties met elkaar, waardoor deze flexibeler kunnen worden ingezet. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld in noodgevallen in een bepaald deel van het netwerk andere productielocaties bijspringen. En dat vergroot de leveringszekerheid.

Bekijk [deze film](#) voor nadere uitleg over de backbone.

Grote opknopbeurt De Lange Vlieter

WML heeft in 2018 gewerkt aan de verbetering van haar voorraadbekken De Lange Vlieter in Midden-Limburg. In dit bekken verzamelt WML water uit de Maas, vóór het wordt gezuiverd tot drinkwater. De Lange Vlieter bestaat uit twee delen, gescheiden door een wand. Het Maaswater komt eerst in het acht hectare grote analysebekken, waar de eerste controle plaatsvindt. Als het water van voldoende kwaliteit is, stroomt het door naar het hoofdbekken van ruim 120 hectare. Daar blijft het één à twee jaar voordat het wordt opgepompt, verder gezuiverd en bereid tot drinkwater.

WML plaatste een 'flocculator' in het analysebekken zodat hier een eerste zuivering kan plaatsvinden. Daarnaast verving WML de scheidingswand tussen de twee bekkens door een flexibel scherm met een oppervlak van twee voetbalvelden.

Krappe aannemersmarkt knelt

WML heeft ongeveer driekwart van het werk aan het leidingnetwerk ondergebracht bij Synfra. Dit samenwerkingsverband van netwerkbedrijven in Zuid-Nederland slaagt er ook in de huidige krappe aannemersmarkt in om nieuwe aansluitingen op tijd te realiseren. Toch zijn er ook knelpunten. Wim Langewouters, operationeel manager bij Synfra, legt uit waarom.

De netwerkbedrijven voor energie, drinkwater, glasvezel en kabel in Limburg en Brabant (waaronder WML) werken sinds 2001 in Synfraverband samen bij de aanbesteding van het werk aan de leiding- en kabelnetwerken in de ondergrond. Hierdoor kunnen werkzaamheden worden gecombineerd. Zo hoeft de grond minder vaak open, vermindert de overlast voor omwonenden en worden kosten bespaard. Met de meest recente aanbesteding in 2013 heeft Synfra voor de dertien gebieden waarin de twee provincies zijn onderverdeeld nieuwe contracten afgesloten met in totaal negen aannemers (sommige aannemers bedienen twee gebieden). De contracten zijn voor onbepaalde tijd maar worden om de vier jaar geëvalueerd. Daarbij valt altijd één aannemer af om, conform de Europese regels, ook nieuwe marktpartijen een kans te bieden.

Stabiele omzet

Wim Langewouters vertelt waarom Synfra met contracten voor onbepaalde tijd werkt. 'Zo bieden we aannemers continuïteit en kunnen we ze beter aan ons binden. Omgekeerd verwachten we van hen dat ze bereid zijn mee te denken over en te investeren in de verbetering van de processen en nieuwe werkwijzen. We hebben er daarbij bewust voor gekozen om in de crisistijd de hoeveelheid opdrachten op hetzelfde niveau te houden. Er zijn daardoor geen aannemers omgevallen en ze hebben ook minder hoeven in te leveren op hun capaciteit.'

Dit laatste wil niet zeggen dat er dan in de huidige hoogconjunctuur geen knelpunten zijn, aldus Langewouters. 'Er is veel meer werk in de markt. Aannemers zoeken uiteraard naar opdrachten die het hoogste rendement opleveren. Synfra heeft daarom de vergoedingen voor de aannemers op het aansluitproces substantieel moeten verhogen. Het werk wordt dus duurder.'

Andere prioriteiten

In de voortgang van werkzaamheden zijn er nog geen grote problemen, al is het soms met 'hangen en wurgen', erkent Langewouters. 'Wij geven nu prioriteit aan wat wij klantgedreven werk noemen: werk dat nodig is om bijvoorbeeld nieuwe aansluitingen voor woningen en bedrijven tot stand te brengen of de aanleg van nieuwe wegen of rotondes mogelijk te maken. Daarna volgen investeringen in netwerken die vanwege bepaalde risico's op korte termijn moeten worden vervangen. Overige vervangingsinvesteringen, die minder urgent zijn - in ons jargon het eigen gedreven werk - schuiven op in de tijd. In crisistijden werken we juist omgekeerd. Er is dan aanzienlijk minder klantgedreven werk. We compenseren dat met meer eigen gedreven werk. Zo bieden wij de continuïteit die aannemers nodig hebben voor een goede bedrijfsvoering.'

Betrouwbaar blijven

Synfra steekt daarnaast met de aangesloten netwerkbedrijven en gemeenten nu veel energie in goede planningsaanpak. Langewouters: 'We proberen vroeg in het jaar de werkzaamheden onderling goed af te stemmen, zodat we de aannemers een strakke jaarplanning kunnen bieden met zo weinig mogelijk kans op verstoringen. Ook dat bevordert de continuïteit in het werk. Zo blijven we een aantrekkelijke en betrouwbare opdrachtgever en dat is in deze krappe markt van cruciaal belang.'

WML blijkt een aantrekkelijke werkgever

De Limburgse arbeidsmarkt wordt voor een aantal functies steeds krappere en nieuwe WML-collega's zijn in het woud van mediakanalen niet altijd makkelijk te vinden. Heeft WML daar last van? Nauwelijks, zo bleek ook in 2018. WML slaagt er nog steeds in nieuwe medewerkers aan te trekken, zowel jonge millennials als de generatie daarboven. Daardoor begint de gemiddelde leeftijd van het WML-personeel zich te stabiliseren, nadat deze de afgelopen jaren alsmaar steeg.

HRM-adviseur Sven Kok legt uit hoe dat komt. 'Bij WML heeft twee jaar geleden het project Duurzaam Doorwerken gelopen. Medewerkers van boven de zestig kregen de mogelijkheid parttime te gaan werken. De vrijgevallen ruimte wordt gebruikt om jongeren aan te nemen. Zeer ervaren en jonge monteurs worden daarbij aan elkaar gekoppeld; een soort meester-gezelsysteem dus. De jongeren leren het ambachtelijke handwerk van de ouderen. Maar omgekeerd kunnen de ouderen leren van hoe gemakkelijk jongeren digitale middelen inzetten. Zo werken we en passant aan wat wij in onze nieuwe Missie Visie Doelstellingen de 'kracht van de medewerker' of 'medewerker van de toekomst' noemen. Het is van belang dat onze mensen adaptief vermogen ontwikkelen om mee te gaan met de steeds snellere veranderingen in de wereld om hen heen. Denk daarbij alleen al aan de voortgaande digitalisering en automatisering en de invloed daarvan op hun dagelijkse werk.'

Dorpspomp

Ruimte vrijmaken voor nieuwe medewerkers is één, ze daadwerkelijk aantrekken is twee. Dat lukt goed bij WML. 'Veel mensen vinden ons een aantrekkelijke werkgever. WML biedt een stabiele werkomgeving, is maatschappelijk betrokken en iedereen heeft elke dag kakelvers en helder drinkwater nodig! Ons bedrijf straalt ook ambitie uit en biedt aan medewerkers mogelijkheden zich te ontwikkelen. Ook zijn we met ons drinkwater steeds duidelijker aanwezig in de Limburgse samenleving. Met al deze zaken ruilen we ons nogal grijze imago uit het verleden in voor dat van een duurzaam, kennisintensieve organisatie op het gebied van drinkwater. Er is dus voldoende animo om bij ons te komen werken. Opvallend daarbij is dat vacatures of stageplekken ook veelvuldig mond-tot-mond worden gedeeld. Naast alle activiteiten op sociale media blijven ook de gesprekken aan de dorpspomp dus ook in 2018 belangrijk.'

Meer circulair

Duurzaamheid staat bij WML hoog in het vaandel. Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid proberen we daarbij een stap verder te gaan dan het wettelijk minimum en wat gebruikelijk is bij vergelijkbare organisaties. Ook in 2018 werden op duurzaamheidsgebied goede resultaten bereikt.

Twee eigen windturbines

Op 3 juli verleende de gemeenteraad van Nederweert de vergunning voor de bouw van vier windturbines in Ospeldijk. Twee daarvan worden in gebruik genomen door WML, die daarmee een grote stap zet op weg naar een klimaatneutrale organisatie.

WML werkt bij de bouw van Windpark Ospeldijk nauw samen met de lokale energiecoöperaties Newecoop en Zuidenwind, die de overige twee windturbines gaan exploiteren. In deze coöperaties kunnen omwonenden mee-investeren in het project en ook delen in de opbrengst ervan. Nu begin 2019 de SDE-subsidie is toegekend, kan de bouw van de windturbines worden aanbesteed. Volgens plan gaan ze eind 2020 draaien.

Op weg naar klimaatneutraal

WML wil in 2020 een klimaatneutrale organisatie zijn. Lukt dat? Hoogstwaarschijnlijk wel, al zullen er altijd compenserende maatregelen nodig zijn. Erwin de Bruin, adviseur Strategie & Innovatie bij WML, legt uit waarom.

WML hanteert bij het klimaatneutraal worden het principe van de 'trias energetica': eerst streven naar reductie van de CO₂-uitstoot, vervolgens zelf duurzame energie opwekken, en als laatste stap duurzame energie inkopen en de resterende uitstoot afkopen met certificaten. Met de twee windturbines in Ospeldijk zet WML alvast een grote stap bij het zelf opwekken van duurzame energie. De windturbines zijn namelijk goed voor circa de helft van de totale elektriciteitsbehoefte voor de productie en distributie van drinkwater in Limburg. Om ook de andere helft zelf op te wekken, kan WML gebruik maken van zon, wind en/of (heel beperkt) waterkracht via de drukverschillen in het leidingnet. De mogelijkheden daarvoor worden verder onderzocht.

De elektriciteitsbehoefte van WML is goed voor circa 70% van de CO₂-uitstoot van WML. De resterende 30% is volgens Erwin de Bruin niet, moeilijk of alleen met dure technieken weg te nemen. 'Het zal bijvoorbeeld langer dan tot 2020 duren voor ons hele wagenpark volledig emissievrij is. Daarnaast gebruiken wij chemicaliën, zoals

actief kool bij de zuivering, die bij de productie ervan een CO₂-uitstoot veroorzaken. En bij het oppompen van grondwater komen ook lage concentraties van CO₂ en methaangas mee, die vervolgens in de lucht vervliegen. Methaan is een 25 keer zo sterk broeikas als CO₂. Er zijn technieken om dit gas in CO₂ om te zetten, maar die zijn zeer duur.'

Conclusie is dat er altijd een restuitstoot blijft die WML elders moet compenseren door bijvoorbeeld CO₂-rechten te kopen, besluit De Bruin. 'Maar we blijven zoeken naar manieren om de restuitstoot te minimaliseren en zo effectief mogelijke compenserende maatregelen te nemen. Wordt vervolgd dus.'

BREEAM-certificaat voor twee kantoren

Op 23 augustus ontving WML voor twee kantoren een BREEAM-certificaat. Het hoofdkantoor kreeg het certificaat 'Very Good' (drie sterren), het kantoor in Linne het certificaat 'Good' (twee sterren). BREEAM is een internationaal leidend duurzaamheidscertificaat voor bestaande kantoorgebouwen. WML is het eerste drinkwaterbedrijf in Nederland dat het certificaat heeft behaald voor een bestaand kantoorgebouw. In Limburg staan slechts vier gebouwen met een score 'Good' of hoger. Twee daarvan zijn dus van WML.

De hoge scores zijn onder meer te danken aan maatregelen als LED-verlichting binnen en buiten, oplaadpalen voor elektrische auto's, zonnepanelen, een infiltratiegeul rond het hoofdkantoor, een olieafscheider in Linne en voorzieningen voor fietsers en invaliden.

Reststoffen in hoofdkantoor Apple en gezichtscrème

Bij de productie van drinkwater komen reststoffen vrij. WML streeft met de andere drinkwaterbedrijven in Nederland naar een zo hoogwaardig mogelijk hergebruik daarvan. Dat gebeurt via de gezamenlijke onderneming Aqua Minerals BV. Dit bedrijf zoekt hoogwaardige toepassingen voor de reststoffen, brengt vraag en aanbod bij elkaar en regelt het transport tussen de productielocaties en de afnemer(s). Op deze manier lukt het WML inmiddels om 99% van haar reststoffen om te zetten in een primaire grondstof voor diverse toepassingen.

De twee belangrijkste restproducten zijn waterijzer en calcië korrels. Waterijzer wordt vooral gebruikt in rioolwaterzuiveringsinstallaties. Calcië korrels kennen meerdere toepassingen en in 2018 kwamen er twee bijzondere bij. De korrels van WML zijn afkomstig uit de onthardingsinstallaties IJzeren Kuilen en De Beitel. Ze zijn uitzonderlijk wit en van een hoge en zuivere kwaliteit. Daardoor kunnen ze worden toegepast in de glazen puien van het 'Spaceship', het nieuwe en 260.000 m² grote hoofdkantoor van Apple in Californië. Het hierbij gebruikte diamantglas heeft een grote helderheid. Een tweede nieuwe toepassing is die in gezichtscrème. De Circular Face Scrub van het merk Naïf bevat als grondstof de calcië korrels van onder meer WML. Andere producenten gebruiken hiervoor vaak microplastics. Deze worden in de rioolwaterzuivering niet of nauwelijks verwijderd en komen daardoor direct in het milieu terecht.

Uitgangspunt voor WML bij het hergebruik van reststoffen is niet het behalen van een zo hoog mogelijke winst. Doel is het vinden van zo hoogwaardig mogelijke toepassingen, om zo bij te dragen aan het terugdringen van de winning van primaire grondstoffen. Goede ontwikkeling in dit verband was ook dat de calcië korrels van WML in 2018 een zogenaamd GMP+-certificaat behaalden. Dat opent de weg naar toepassing in diervoeding.

Innovatie

2018 was een innovatief jaar voor WML. In februari presenteerden studenten hun inzendingen voor de Water Innovation Challenge. Relevant voor WML waren de ideeën voor de ‘avondspits’ en reststoffen. Daarnaast gingen de voorbereidingen door van het project SUPERLOCAL. Partners in de waterketen gaan hierin ervaring opdoen met het gebruik van regenwater als drinkwaterbron. Ook nam WML initiatieven om meer waarde te halen uit data. Het bedrijf begon met de vectorisatie van aansluitschetsen en plaatste druksensoren in het leidingnet van het verzorgingsgebied Ospel.

Levende schoonmakers en een piekcampagne

WML en Waterschapsbedrijf Limburg (WBL) openden eind 2017 de Water Innovation Challenge. Hierin werden studenten uitgedaagd om met innovatieve ideeën te komen voor onder meer de thema's reststoffen en ‘avondspits’.

In totaal kwam maar liefst 55 innovatieve ideeën voor de ‘drinkwateronderwerpen’ binnen. Een jury van WML en WBL maakte hieruit een keuze. Het beste idee voor het verwijderen van verontreinigingen uit water was om deze verder te reduceren door het inzetten van een ‘voorzuivering’ met biofilters op basis van schimmels. Renee Janssen, Kelly Krauth en Eva Schonck van HAS Hogeschool stelden voor om deze schimmels samen met houtsnippers en stro in een jutezak te stoppen en in de waterstroom te plaatsen.

In een stage-opdracht na de innovation challenge deed Kelly Krauth onderzoek naar de meest geschikte schimmels voor de zuivering. Daarnaast toonde ze op laboratoriumschaal aan dat deze schimmels in voldoende mate kunnen groeien en dat ze daadwerkelijk verontreinigingen kunnen afbreken. Nader onderzoek is nodig naar de toepasbaarheid ‘in het groot’.

Prijswinnaar bij de avondspits was Melanie Kersten van Maastricht University. Omdat volgens haar vrijwel niemand beseft dat de avondpiek in de drinkwaterafname tijdens hete dagen voor problemen kan zorgen, stelt zij een publiekscampagne voor. Deze moet dan gericht zijn op een specifieke regio en in een periode waar de kans op problemen reëel is. Mensen worden zo op het juiste moment geconfronteerd met de gevolgen van hun hogere waterafname en dat biedt de grootste kans om hun gedrag te veranderen. Het campagnevoorstel van Melanie Kersten krijgt in 2019 invulling met een pilot die klaarligt voor een hitteperiode.

Druksensoren in het leidingnet

WML heeft in 2018 op drie punten in het leidingnet van het verzorgingsgebied van pompstation Ospel druksensoren geplaatst. Deze geven elke seconde de actuele waterdruk door. Doel hiervan is een betere aansturing van de pompen in Ospel. Voorheen gebeurde dat op basis van een wiskundig model: om ook op het verste en het hoogste punt voldoende druk te realiseren, moest het water met een druk tussen 3 en 4,5 bar het pompstation uit. Om op alle eventualiteiten voorbereid te zijn, zoals een tijdelijke en plotselinge hoge waterafname door een industriële grootverbruiker of bij een brand, werd daarbij altijd een extra hoge druk aangehouden.

Met de druksensoren kan WML de werkelijke druk in de leidingen voortdurend monitoren. Dat maakt het mogelijk de druk steeds op het juiste niveau te houden. Over de hele linie hoeven de pompen dan minder hard te draaien. Een kosten- en energiebesparing die bijdraagt aan het terugdringen van de CO₂-uitstoot.

De resultaten zijn zodanig positief dat WML in 2019 zeven sensoren bijplaatst die met grotere intervallen de drukgegevens doorgeven. Deze 'lichtere' sensoren zijn vooral bedoeld om nauwkeuriger de locatie van een lekkage te kunnen bepalen. Nog een voordeel van de druksensoren is dat er beter inzicht kan ontstaan in de oorzaak van bepaalde lekkages, bijvoorbeeld bij een heel plotseling drukverschil door het te snel dichtdraaien van een brandkraan. Zo'n drukverschil vergroot het risico op lekkages.

De druksensoren in het verzorgingsgebied van Ospel zijn een pilot. Afhankelijk van de evaluatie eind 2019, vindt een verdere uitrol plaats.

Van papieren schetsen naar digitale kaart

WML is in 2018 gestart met een project voor de volledige vectorisatie van de aansluitleidingen. Alle oude schetsen en tekeningen met de ligging van aansluitleidingen naar bijvoorbeeld huizen worden daarbij omgezet in lijntjes op een digitale kaart. Door op de lijntjes te klikken, komt de onderliggende informatie beschikbaar over bijvoorbeeld diameter, bouwjaar en materiaal van de leiding. Deze data worden daardoor beter toegankelijk en bruikbaar in de bedrijfsvoering van WML.

Hoofd afdeling geodatabasebeheer Fons Daemen en projectmanager Allart van Viersen leggen uit dat de oude tekeningen van de leidingen zeer verschillend van aard zijn. 'WML is ontstaan uit tal van kleinere bedrijfjes, meestal gemeentelijke nutsbedrijven, die allerlei waardes niet op dezelfde manier opschreven. Ook de nauwkeurigheid bij vastleggen destijds was niet altijd even groot. En dan kan daarna ook nog de bebouwing zijn veranderd omdat mensen iets hebben aangebouwd, verbouwd of afgebroken.'

WML pakt de vectorisatie zodanig aan dat alle onnauwkeurigheden en fouten zo veel mogelijk worden weggenomen. In vijftien maanden worden maar liefst 370.000 tekeningen verwerkt, maximaal zo'n 30.000 per maand. Dat de hoofdleidingen van WML al in de negentiger jaren zijn gevectoriseerd, helpt om de nauwkeurigheid van de informatie te verhogen. Als de tekenaars met de digitale lijntjes niet precies op de hoofdleiding uitkomen, weten ze dat de data niet kloppen. Indien nodig zoeken WML-medewerkers dan uit wat er precies aan de hand is en voeren waar nodig correcties door.

Volgens Daemen en Van Viersen is hier sprake van een megaoperatie die WML veel oplevert. Zoals Daemen tegen zijn jongere collega zegt: that's one small step for Van Viersen, one giant leap for WML. 'De data-analisten van WML weten straks precies welke aansluitleidingen waar in de grond liggen, hoe oud ze zijn en uit welke materialen ze bestaan. Dit helpt hen om kostbare saneringen efficiënter te plannen, met minder graafschades.' Volgens plan wordt het project in 2020 afgerond.

Gesloten waterkringloop in SUPERLOCAL

Woningcorporatie HEEMwonen, de gemeente Kerkrade, WML en Waterschapsbedrijf Limburg (WBL) hebben in 2018 verder gewerkt aan hun innovatieve project SUPERLOCAL. Vier oude galerijflats met samen 400 woningen in de wijk Bleijerheide in Kerkrade-Oost worden hierin vervangen door zo'n 125 sociale huurwoningen en 20 vrije sectorwoningen. In SUPERLOCAL draait alles om hergebruik en duurzaamheid, onder meer via een gesloten waterkringloop. Regenwater wordt in de wijk zelf opgevangen en gezuiverd tot drinkwater. WML onderzoekt hiervoor de mogelijkheden van een lokale zuiveringsinstallatie, met daarachter een kleine reinwaterkelder om een drinkwatervoorraad aan te houden. WBL bekijkt of de afvalwaterstromen uit de wijk na zuivering op locatie herbruikbaar zijn: het grijswater als water om mee te wassen, het zwartwater als grondstof voor vergisting tot biogas. Ook komen er in de woningen waterbesparende maatregelen.

In november 2018 won SUPERLOCAL de Waterinnovatieprijs van de Unie van Waterschappen. In februari 2019 volgde de Nederlandse Bouwprijs in de categorie Bouwmaterialen en –systemen. Voor de gesloten waterkringloop kwam er een Europese subsidie los van € 2,5 miljoen uit het LIFE Climate Action-programma. SUPERLOCAL kreeg eind 2017 al een Europese UIA-subsidie van € 5 miljoen.

In 2019 worden in de wijk de eerste drie woningen gebouwd met hergebruik van sloopmateriaal. Volgens plan wordt de gesloten waterkringloop medio 2020 opgeleverd.

Bekijk [hier](#) de film over de samenwerking binnen SUPERLOCAL.

Samen voor water

Voor WML is samenwerking met haar klanten en partners noodzakelijk om haar doelen te bereiken. We gaan daarom op verschillende manieren de verbinding met hen aan. Het mes snijdt aan twee kanten: partners in de waterketen, bedrijven en instellingen en klanten helpen mee aan de drinkwatervoorziening van vandaag en (over)morgen. En andersom: door samenwerking helpt WML anderen met hun werk op het terrein van bijvoorbeeld gezondheid, welzijn en duurzaamheid.

Open dag 'Beleef ons water'

Hoe zuiver je rioolwater? Wat mag wel en niet door de wc? Op zondag 29 oktober kregen bezoekers op deze en andere vragen een antwoord tijdens de open dag van het Waterschap Limburg en het Waterschapsbedrijf Limburg. WML was erbij op drie van de vijf locaties van 'Beleef ons water'. We deelden gratis drinkwater uit en medewerkers legden uit hoe drinkwater wordt gemaakt van de bron tot de tap. Ook konden bezoekers zelf aan de slag met het aansluiten van een waterleiding of zuiveren van het grondwater.

De deelname aan de open dag van het Waterschap past in het streven van WML de samenwerking in de watersector te vergroten. Ook konden bezoekers zo ervaren dat de drinkwatervoorziening en rioolwaterzuivering deel uitmaken van dezelfde waterketen.

Oefening nooddrinkwater

Stel er is een noodsituatie of incident met de waterkwaliteit en de drinkwatervoorziening moet langer dan 24 uur worden uitgeschakeld. Wat moet er dan gebeuren? In zo'n geval zijn drie partijen aan zet:

- de gemeente heeft de taak nooddrinkwater uit te delen;
- het drinkwaterbedrijf heeft dit water in opslag en regelt het transport naar het uitdeelpunt;
- de Veiligheidsregio coördineert dit hele proces.

Op donderdag 13 december hielden de gemeente Venlo, Veiligheidsregio Limburg-Noord en WML een oefening met een dergelijke noodsituatie. Na een alarm van de Veiligheidsregio kwam er een uitgiftepunt van nooddrinkwater op het Oranjeplein in Belfeld, dat speciaal hiervoor was afgezet. WML vervoerde met een tankwagen 15.000 liter van de drukvermeerderingsinstallatie in Beesel naar het Oranjeplein. Met het water werd een al eerder op het plein geplaatste waterzak gevuld en daar werd een tappunt op aangesloten. Vervolgens: tappen maar! Dat deden onder meer zo'n tachtig basisschoolleerlingen en enkele tientallen inwoners van Belfeld. De leerlingen van basisschool Kom.Mijn hadden in de voorafgaande weken al lessen gehad over kraanwater en een bezoek gebracht aan de Waterfabriek in Heel.

De oefening in Belfeld was een succes. Alle partijen speelden goed in op de noodsituatie en de taken werden goed verdeeld. De normale drinkwatervoorziening via de kraan bleef tijdens de oefening uiteraard gewoon in tact.

Weer meer watertaps en waterwanden

20 nieuwe Watertaps in Limburg, 84 Waterwanden bij provinciale evenementen en ruim 5.000 gratis bidons voor kinderen die de Waterfabriek in Heel bezochten. Ook in 2018 hebben WML en provincie Limburg weer voortvarend invulling gegeven aan hun in december 2016 gesloten convenant om het drinken van kraanwater in Limburg te stimuleren. Er staan verspreid over de provincie inmiddels 80 WML-Watertaps. Passanten kunnen er gratis een flesje vullen met kraanwater; een duurzaam en gezond alternatief van frisdrank. Waterwanden worden inmiddels geïnstalleerd op meer dan 30 evenementen, van Pinkpop tot 'Zweit veur Leid'. Ook hier kunnen bezoekers gratis water tappen.

Aantal afsluitingen wegens wanbetalen blijft dalen

In 2018 is in Limburg het aantal afsluitingen van de drinkwatervoorziening wegens wanbetaling opnieuw gedaald. Nadat in 2014 825 huishoudens werden afgesloten, waren dat er in 2018 nog 190. De daling heeft een aantal oorzaken. Om te beginnen de betere economische omstandigheden; daardoor zijn er minder huishoudens met betalingsproblemen. Daarnaast voerde WML enige jaren geleden een nieuwe incassoprocedure in. Sinds 2016 zijn er eigen WML-incasseerders die persoonlijk langsgaan bij klanten met een betalingsachterstand. Derde reden is dat WML sinds 2018 met alle Limburgse gemeenten een convenant heeft over het tegengaan van afsluitingen. Daarin is afgesproken dat WML bij een niet betaalde rekening, na eerst zelf een aantal stappen te hebben doorlopen, contact opneemt met de gemeente. Tot slot hebben ook tal van kleine verbeteringen in bijvoorbeeld de communicatie met klanten bijgedragen aan het verder terugdringen van het aantal afsluitingen.

In 2018 trad de aangepaste 'Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater' in werking. Deze borgt een zorgvuldige procedure bij het afsluiten van de drinkwatervoorziening. Drinkwaterbedrijven zijn nu verplicht om afsluitingen te melden aan de gemeente. WML voldeed hier al aan met het convenant met de Limburgse gemeenten. Daarin is immers opgenomen dat problemen al worden gemeld vóór (de dreiging van) afsluiting.

De eveneens in 2018 ingevoerde Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is een obstakel voor het verder uitwerken van de 'vroegsignalering' van betalingsproblemen. Het kabinet presenteerde daarom medio februari 2019 een concept-wetsvoorstel om ook onder de AVG onderling gegevens te kunnen uitwisselen. Doel hiervan is om door vroegsignalering de opeenstapeling van schulden te voorkomen.

Naar de waterfabriek tijdens de blauwe ticketdagen

Een kijkje in de keuken waar je normaal niet mag komen. Dat kon tijdens de Blauwe Ticket Dagen van WML. Op dinsdag 1 en donderdag 3 mei stelde WML de Waterfabriek in Heel twee keer twee uur open voor een selecte groep bezoekers. (Groot)ouders en (klein)kinderen die een blauw ticket wisten te bemachtigen, kregen een speciale VIP-behandeling. Ze volgden de iPad-tour door het Watercentrum, deden waterproefjes samen met WML-medewerkers en leerden via Augmented Reality hoe drinkwater wordt gemaakt.

De Blauwe Ticket Dagen waren gratis en kenden een overweldigende belangstelling. De tickets waren in een paar dagen vergeven. Ook Waterschapsbedrijf Limburg was aanwezig met een bijzondere toiletjuffrouw die bezoekers iets leerde over het zuiveren van rioolwater.

Heet en droog

De zomer in 2018 was heet en droog. Toch kwam de drinkwaterlevering door WML geen seconde in gevaar. Meer agrariërs dan ooit deden een beroep op WML voor een beregeningsaansluiting. Tegelijk kwam vooral door het dalend grondwaterpeil het onderwerp waterkwantiteit nadrukkelijker op de agenda. Eind 2018 startte een onderzoek naar de dalende grondwaterstanden in de Roerdalslenk. Intussen bleef er aandacht voor de kwaliteit van de drinkwaterbronnen. WML, provincie Limburg en de Limburgse Land- en Tuinbouwbond (LLTB) sloten een overeenkomst om de nitraatuitspoeling naar het grondwater terug te dringen.

Beregenen met WML

WML biedt aan agrariërs de mogelijkheid om een aansluiting voor een beregeningsinstallatie aan te leggen. In 2018 maakten 58 agrariërs hier gebruik van, 26 met een vaste aansluiting, 32 met tijdelijke standpijpen. Dit was meer dan ooit tevoren. De afdeling Markt van WML werd naar eigen zeggen bij vlagen 'gek gebeld' door boeren die dringend water nodig hadden om hun gewassen te redden. De centrale wacht van WML hield daarbij altijd in de gaten dat de beregening niet leidde tot drukproblemen in het leidingnet. Zo bleef de drinkwaterlevering aan de particuliere klanten gewaarborgd.

Beregenen past in een verantwoorde en gezonde voedselproductie. Hoe beter de landbouwgewassen kunnen doorgroeien, hoe meer voedingsstoffen ze opnemen en hoe minder nitraat er uitspoelt naar het grondwater. Zo draagt beregenen bij aan de bescherming van onze drinkwaterbronnen.

Waterkwantiteit

De kwaliteit van de drinkwaterbronnen staat al jaren hoog op de agenda in de drinkwatersector. Dat bleef zo in 2018, ook al hadden we het geluk dat de extreem lage waterstanden van de Maas dit jaar niet tot meer verontreinigingen of innamestops leidden dan in andere jaren. Dat is onder meer te danken aan een grotere zorgvuldigheid bij het lozen op de Maas vanaf industrieterrein Chemelot. In voorgaande jaren kwamen hier soms hoge concentraties pyrazool en melamine vandaan.

Nieuw in 2018 was wel dat naast de waterkwaliteit ook de waterkwantiteit nadrukkelijker op de agenda kwam. De lange, hete en droge zomer leidde in vrijwel geheel Limburg tot een neerslagtekort van ruim 300 mm. Dit leverde bij WML geen problemen op met de drinkwaterlevering. WML bleef overal in de provincie drinkwater leveren van de vertrouwde kwaliteit, ook tijdens de piekuren op hete zomeravonden. Wel riep het drinkwaterbedrijf klanten op om het watergebruik meer te spreiden over de dag. Ook stemde WML de communicatie in de droogteperiode af met provincie, waterschap, brandweer en politie. En er waren meer lekkages doordat de grotere piekafnames in de avonduren tot grotere drukverschillen leidden.

Ook drinkwaterbedrijven elders in Nederland buigen zich over de waterkwantiteit. Zo start Brabant Water in 2019 samen met de provincie met een Deltaplan Waterbesparing. De inzet daarbij is om de verwachte groei van het watergebruik terug te dringen.

WML volgt de ontwikkelingen op de voet en gaat in 2019 aan de slag met de kwantiteitsvraag: wat doet de klimaatverandering met het watergebruik en onze voorraden? En welke mogelijkheden zijn er voor waterbesparing en brengt dat ook risico's met zich mee? In 2019 moet ook blijken of het neerslagtekort uit 2018 blijft doorwerken op de grondwaterstanden in Limburg.

Grondwaterstand Roerdalslenk

De provincie Limburg startte eind 2018 samen met aangrenzende regio's in Vlaanderen en Duitsland een onderzoek naar de grondwaterstand in de Roerdalslenk. Sinds 2010 is deze aan het dalen, na jaren stabiel te zijn gebleven. Het onderzoek richt zich op de oorzaken van de daling. Vervolgens zal blijken of en waar maatregelen (zoals minder onttrekking) nodig zijn.

De Roerdalslenk is een geologisch bijzonder gebied van zo'n 150 bij 25 kilometer in Duitsland, Vlaanderen en Nederland. Het Nederlandse deel ligt grofweg tussen Sittard, Roermond en Eindhoven en is goed voor ongeveer een kwart van het Limburgse drinkwater. WML pompt hier jaarlijks 19 miljard liter naar boven. Het grondwater is van een uitstekende kwaliteit en wordt aan de bovenkant beschermd door moeilijk doordringbare kleilagen. Om de beschermende werking van die kleilagen te behouden, gelden er strenge regels en relatief veel verboden op het gebied van boringen en grondverzet.

Overeenkomst terugdringen nitraatspoeling

Vrijdag 7 december 2018 tekenden de provincie Limburg, de LLTB en WML een overeenkomst om in de periode 2019-2022 vier jaar lang samen de nitraatuitspoeling in grondwaterbeschermingsgebieden terug te dringen. Daarmee geven ze invulling aan de landelijke bestuursovereenkomst voor de uitvoering van het Zesde actieprogramma Nitraatrichtlijn. Daarin staat dat in grondwaterbeschermingsgebieden extra inzet nodig is om de kwaliteit van het grondwater te beschermen. In Limburg is daarvoor € 1,8 miljoen beschikbaar. Hiermee wordt onder meer advies gegeven aan boeren over hoe zij kunnen bijdragen aan een lagere nitraatuitspoeling.

De gezamenlijke aanpak bouwt voort op het al langer lopende en succesvolle programma Duurzaam Schoon Grondwater (DSG). Daarin werkt WML samen met agrariërs in Zuid-Limburg aan het verlagen van de uitspoeling van stikstof en gewasbeschermingsmiddelen. Advies op maat aan landbouwers is één van de hoekstenen van het project.

Strategie 2019-2023

WML buigt zich eens in de vier jaar over haar Missie, Visie en Doelstellingen. Dat is ook gebeurd in 2018. In het MVD 2019-2023, getiteld 'Samen werken aan een robuust en duurzaam WML', laat WML zien waar het bedrijf voor staat en wat de komende jaren bij het water maken extra aandacht krijgt. Drie speerpunten staan centraal: Robuust, Samen en Duurzaam.

Robuust staat voor de wens het aanpassingsvermogen van onze solide bedrijfsvoering en organisatie te vergroten. Ook gaan we ons nog meer inspannen om de kwaliteit van onze drinkwaterbronnen te beschermen. Samen verwijst naar de overtuiging van WML dat samenwerking noodzakelijk is om aan veranderende klantwensen te voldoen en een optimaal functionerende waterketen te realiseren.

Duurzaam slaat op de ontwikkeling van WML van een Operationeel Excellent naar een Maatschappelijk Excellent bedrijf. WML verankert duurzaam denken en doen in haar werkprocessen en vergroot haar maatschappelijke impact.

Lees [hier](#) het complete MVD.

Bekijk ook [de film](#) over het MVD.

2018 financieel

De bedrijfsvoering van WML was in 2018 wederom financieel gezond en stabiel. Dit maakte het mogelijk om in 2019 het vastrechtstarief (voor de aansluitingen) te verlagen en het verbruikstarief (voor het afgenomen drinkwater in m³'s) niet te hoeven corrigeren voor de inflatie. Dat de totale drinkwaterrekening van de klant in 2019 toch een fractie hoger is dan in 2018, komt door de verhoging van de BTW van 6% naar 9%.

Financieel verslag 2018

WML legt over de bedrijfsvoering, de financiën en het gevoerde beleid formeel verantwoording af in het Financieel verslag 2018. Klik [hier](#) voor een blik in de cijfermatige wereld achter uw kraan.

Voor een korte toelichting op de financiële ontwikkeling van WML in de laatste tien jaar klikt u [hier](#). U vindt hier informatie over de ontwikkeling van de tarieven (vast en variabel), het bedrijfsresultaat en de solvabiliteit. Ook kunt u zien hoe het drinkwatertarief van WML zich verhoudt tot dat van de andere negen drinkwaterbedrijven in Nederland.

