

MVO

WML en Maatschappelijk
Verantwoord Ondernemen

Onze inspanningen,
resultaten en uitdagingen

Groene bedrijfsvoering
.....

Sociaal betrokken
.....

Goed en eerlijk zaken doen
.....

Gezondheid en welzijn
.....

Toekomstgericht
.....

14/15



MAATSCHAPPELIJK
VERANTWOORD
ONDERNEMEN ZIT
IN ONZE NATUUR

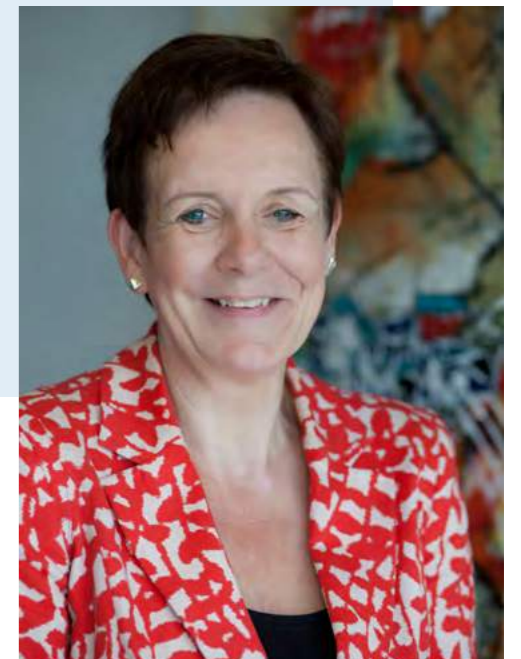
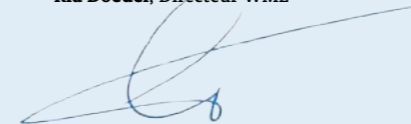
Voorwoord

Een goede drinkwatervoorziening is essentieel voor de volksgezondheid, het welzijn en de welvaart van onze samenleving. Zonder drinkwater is ons leven en alles wat daarbij hoort niet mogelijk. Als leverancier van betrouwbaar en schoon Limburgs drinkwater staat Waterleiding Maatschappij Limburg (WML) dan ook voor een maatschappelijk belang van de hoogste orde. Dat brengt een grote verantwoordelijkheid met zich mee, waaraan WML zo zorgvuldig mogelijk invulling geeft.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) is voor ons bedrijf geen speeltje of hobby, maar een vanzelfsprekende en noodzakelijke manier van werken die hoort bij onze functie midden in de samenleving. In deze publicatie laten wij zien hoe wij dat doen. Hoe wij maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen. U vindt het terug in alle geledingen van ons bedrijf. In onze missie, visie, kernwaarden en bedrijfsvoering. Maar ook in de overtuiging en passie waarmee onze medewerkers hun werk doen.

De maatschappij verandert en daarmee is ook maatschappelijk verantwoord ondernemen een continu proces. De lat ligt hoog en we zijn nooit klaar. Wij blijven werken aan MVO en de verantwoording daarover. U mag van ons op dit gebied niet anders dan een maximale inspanning en transparantie verwachten.

Ria Doedel, Directeur WML



INHOUDSOPGAVE

1. WML en haar omgeving
 - 1.1 Ons bedrijf
 - 1.2 Onze omgeving

2. WML en MVO in vijf thema's
 - 2.1 Groene bedrijfsvoering
 - 2.2 Sociaal Betrokken
 - 2.3 Goed en eerlijk zaken doen
 - 2.4 Gezondheid en welzijn
 - 2.5 Toekomstgericht

3. Samengevat: MVO bij WML in feiten en cijfers

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)

WML heeft de laatste jaren op het gebied van MVO al de nodige resultaten behaald. We streven naar een maximale transparantie en verantwoording, met de internationale richtlijn voor het implementeren van MVO in een organisatie - ISO26000 - als richtsnoer. De hierin beschreven thema's hebben we toegespitst op de drinkwatersector en specifieke situatie bij WML. Met deze publicatie wordt inzicht gegeven in onze inspanningen, resultaten en uitdagingen.



1. WML EN HAAR OMGEVING

1.1 ONS BEDRIJF

WML heeft het exclusieve recht en de wettelijke plicht om in de provincie Limburg de productie en distributie van drinkwater te verzorgen. Onze kerntaak is dan ook het duurzaam en doelmatig leveren van drinkwater van een uitstekende kwaliteit aan inwoners, bedrijven en (overheids) instellingen in Limburg, 24 uur per dag, met de juiste druk. Tot de kerntaak behoren ook het veiligstellen van de openbare watervoorziening en het beschermen van de Limburgse bronnen. Daarnaast verzorgt WML allerlei producten en diensten, van watertaps in de openbare ruimte en slimme meters tot proceswater voor de industrie.



Missie en bedrijfsdoelen

De missie van WML luidt: 'Heel Limburg kan op ons rekenen voor betrouwbaar drinkwater en waterdiensten op maat, nu en in de wereld van morgen.'

De missie bepaalt onze bedrijfsdoelen:

- We leveren nu en in de toekomst, 24 uur per dag en 7 dagen per week, betrouwbaar drinkwater aan inwoners, instellingen en bedrijven in Limburg.
- Onze klanten zijn tevreden over ons product, onze dienstverlening en prijs.
- We ondernemen met oog voor mens en milieu.

In onze bedrijfsvoering staat 'Operational excellence' centraal: door efficiëntie en gestroomlijnde processen wil WML uitblinken in betrouwbaarheid, gemak en lage kosten voor de klant.

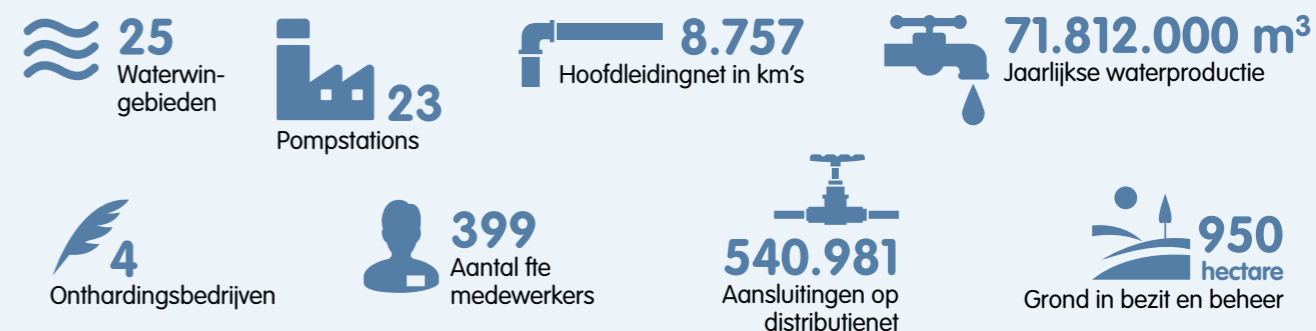
Kernwaarden

Kernwaarden zijn de waarden en overtuigingen van waaruit we handelen en ons gedragen. Dit is waar WML voor staat en hoe we willen werken:

- **Betrouwbaar.**
Dé centrale waarde in ons werk. We doen wat we beloven.
- **Vakmanschap.**
Onze watermakers combineren ervaring, kennis en eigenzinnigheid, drie kenmerken van echt vakmanschap.
- **Bevlogen.**
Bij WML werken medewerkers met passie voor water. Ze zijn toegewijd aan het product en sterk verbonden met het werk.

WML in vogelvlucht*

> VAN BRON TOT KLANT: PRODUCTIEMIDDELEN



> ONZE KLANTEN



> SOCIALE BETROKKENHEID



> ONZE ECONOMISCHE WAARDE



* Gegevens en cijfers over 2014

Speerpunten en visie op de toekomst

Vanuit onze missie en bedrijfsdoelen focussen we de komende jaren op drie speerpunten.

- **Robuust.**
Het veiligstellen van de Limburgse watervoorziening op lange termijn vraagt om een robuuste bedrijfsvoering en infrastructuur. WML wil hiervoor het assetmanagement op een hoger niveau brengen. Doel is een optimale balans tussen prestaties, kosten en risico's.

Sterk Merk.
Kraanwater is gezond, duurzaam en een voordelig alternatief voor frisdrank en bronwater uit de fles. WML zet daarom in op een sterker (drinkwater)merk. Limburgs kraanwater moet als alternatief nadrukkelijker in beeld komen.

Duurzaam.
We verankeren duurzaam denken en doen in de WML-werkprocessen en werken er hard aan om nog duurzamer om te gaan met onze omgeving en medewerkers.

1.2 ONZE OMGEVING

WML is zich bewust van haar omgeving. Dat is in feite de hele Limburgse samenleving. Iedereen in deze provincie is onze stakeholder. Meer concreet hebben we te maken met verschillende groepen stakeholders (belanghebbenden). Ook onze eigen rollen verschillen: we zijn leverancier, afnemer, werkgever, grondbezitter, maatschappelijke organisatie, zakenpartner, controleur, opdrachtgever van infrastructurele werken, terreinbeheerder etc. In al deze rollen komen we onze stakeholders tegen of werken we er mee samen. Samenwerking is voor WML een middel om het doel van de waterwinning en –distributie nog beter te waarborgen. De illustratie laat zien hoe wij en onze stakeholders staan in een dynamische omgeving.

WML EN STAKEHOLDERS - VAN BRON TOT TAP

• Aandeelhouders en Raad van Commissarissen (RvC)

- We zijn een maatschappelijke onderneming: Provincie Limburg en de Limburgse gemeenten zijn onze aandeelhouders. De RvC en aandeelhouders zien erop toe dat wij onze publieke taak goed en efficiënt uitvoeren. De burgers die zij vertegenwoordigen zijn tegelijkertijd onze klanten.

• Klanten: huishoudens, bedrijven en instellingen

- We leveren 24/7 drinkwater en aanverwante diensten tegen een aanvaardbaar tarief en voorzien in de behoefte van onze klanten: huishoudens, bedrijven en instellingen in Limburg.

wml

Limburgs drinkwater

• Medewerkers

- Onze medewerkers zijn de drijvende kracht van onze organisatie.
- WML zet zich in voor kwaliteitsverhoging, voor gezonde en duurzaam inzetbare medewerkers. We willen dat bereiken door een goed en veilig werkklimaat, gezonde arbeidsverhoudingen, een sociale bedrijfscultuur en ontwikkelmogelijkheden.

• Partners in de waterketen en -cyclus

- WML vormt samen met de Limburgse gemeenten, de Provincie Limburg, waterschappen Roer & Overmaas en Peel & Maasvallei en Waterschapsbedrijf Limburg de Limburgse waterketen. Samen zetten we ons in voor een zo goed mogelijke kwaliteit van ons watersysteem en maximale doelmatigheid.

2. WML EN MVO IN VIJF THEMA'S

2.1 GROENE BEDRIJFSVOERING

Activiteiten van een organisatie hebben altijd invloed op het milieu. WML volgt een integrale aanpak om de negatieve impact te verkleinen. Dat gebeurt onder meer door de toepassing van milieuvriendelijke technieken, duurzaam inkopen, bescherming van onze bronnen en het hergebruik van reststoffen. WML werkt toe naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2020.

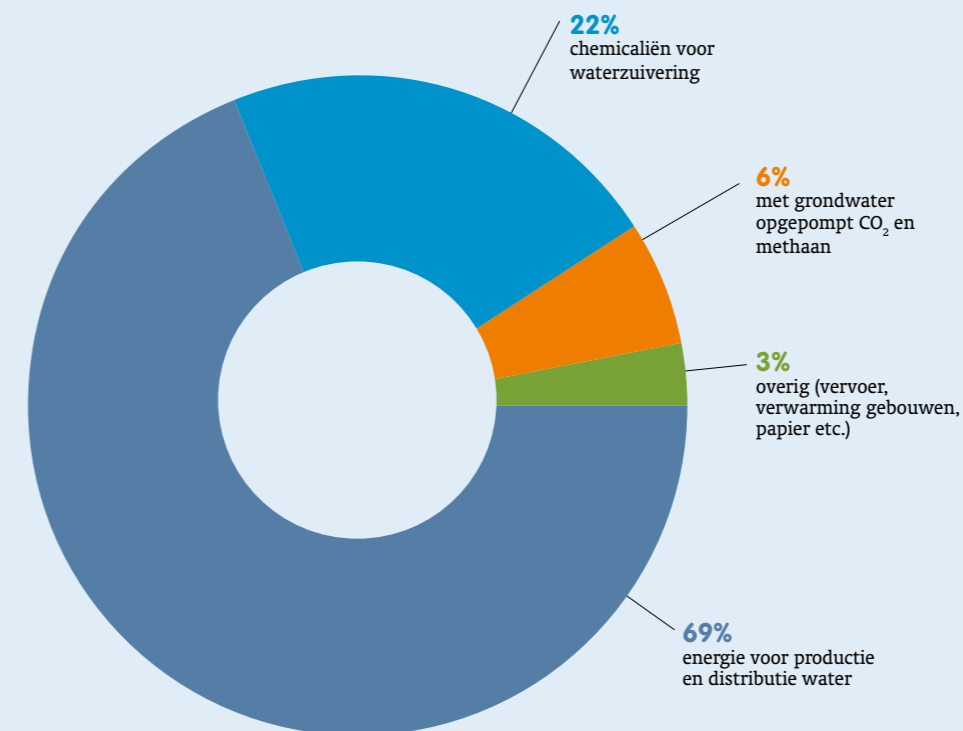


Reductie uitstoot CO₂ en klimaatneutraal werken

WML streeft naar een zo laag mogelijke CO₂-voetafdruk. Door sinds 2006 gericht ons elektriciteitsverbruik te verminderen, is de CO₂-uitstoot de laatste jaren al fors gereduceerd. De komende jaren willen we de uitstoot verder verminderen, met 10% ten opzichte van 2013. Om hier grip op te krijgen, hebben we in 2014 een CO₂-nulmeting uitgevoerd. We weten nu welke elementen in onze bedrijfsvoering hoeveel CO₂- uitstoten en waar dus de grootste klimaatwinst is te behalen.

WML werkt toe naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2020. Dat gebeurt door een verdere beperking van het energieverbruik, vergroting van de eigen productie van duurzame energie, efficiënter gebruik van fossiele brandstoffen en afkoop van de resterende voetafdruk. Nieuwe initiatieven om te komen tot uitstootreductie worden gefinancierd uit een revolving fund. Dit wordt steeds gevuld met de kostenreducties die ontstaan door CO₂-reducerende maatregelen en de eigen opwekking van duurzame energie.

Klimaatvoetafdruk WML nulmeting (uitgevoerd in 2014, berekend over 2013)
CO₂ uitstoot: 36 kiloton



Doelen Klimaatvoetafdruk voor 2020:

- Reductieopgave 10%
- Klimaatneutraal

Reeds gerealiseerd:

- 100% groene stroom
- Zonnecellenweide WPH 85.000 kWh
- 11 ton extra CO₂ vermeden door betere afvalscheiding
- Hergebruik: 99,8% reststoffen uit productie

Ter indicatie: de totale klimaatvoetafdruk van WML (36 kiloton CO₂ uitstoot) komt overeen met de uitstoot van 8.000 personenauto's per jaar. De productie en levering van elke liter water zorgt voor een CO₂-uitstoot van 0,5 gram.

Hergebruik van reststoffen

WML werkt in de Reststoffenunie samen met de andere Nederlandse drinkwaterbedrijven aan duurzame en hoogwaardige toepassingen voor reststoffen die anders als afval op het stort zouden eindigen. Er zijn belangrijke resultaten geboekt bij met name het hergebruik van waterijzer (door biogasproducenten, rioolwaterzuiveringsinstallaties en huisvuilvergisters of in geluidswallen) en kalkkorrels (in glasfabrieken en de papierindustrie). Wij onderzoeken momenteel met collega-drinkwaterbedrijf Waternet of kalkkorrels kunnen worden hergebruikt als entmateriaal in het onthardingsproces, zodat de afvalstoffenkringloop daadwerkelijk sluit.

Door de inspanningen van de Reststoffenunie wordt inmiddels 99,8% van de reststoffen van de drinkwatersector hergebruikt.

“

WML heeft als eerste Nederlandse drinkwaterbedrijf de stap gezet om bij het bereidingsproces voor drinkwater rekening te houden met afzetmogelijkheden van de reststof. Daarmee demonstreert het waterbedrijf circulair denken en doen. WML produceert naast gezond kraanwater ook zuivere calciet of marmer als bijproduct van de ontharding van water. Het zuivere calciet kent vele hoogwaardige toepassingen van o.a. hoogwaardig papier, witglas en tapijttegels, maar ook als ingrediënt voor voedingsmiddelen voor mens en dier. Zowel in de zin van duurzaamheid als in financiële zin, zijn wij hier zeer enthousiast over.

”

Hay Koppers, directeur, Reststoffenunie Waterleidingbedrijven B.V.



Schone bronnen

WML werkt in meerdere (samenwerkings)projecten aan de bescherming van de kwaliteit van haar bronnen op korte en langere termijn, ook om uitbreiding met (kostbare) zuiveringsstappen in de toekomst te voorkomen. Twee derde van ons drinkwater wordt gewonnen uit grondwater, een derde uit oppervlaktewater.

De volgende projecten en activiteiten richten zich op de bescherming van het grondwater.

- In het project Duurzaam Schoon Grondwater (DSG) worden agrariërs via advies, begeleiding en financiële middelen gestimuleerd om de uitspoeling van nitraat en bestrijdingsmiddelen te verminderen.
- In het PESTiciden Onderzoek in de grondwaterbeschermingsgebieden in Limburg (PESTO) brengen de Provincie Limburg en WML in kaart hoe bestrijdingsmiddelen zich in de ondergrond gedragen. Zo kunnen maatregelen worden genomen om de verspreiding van verontreinigingen tegen te gaan.
- WML draagt bij aan het KWR onderzoek naar de mogelijke risico's van schaliegaswinning.
- Via duurzaam terreinbeheer zoekt WML naar manieren om de eigen grond en de waterwingebieden in Limburg zodanig te beheren dat de grondwaterkwaliteit wordt beschermd, de natuur zo veel mogelijk kansen krijgt en de bezoekers op een verantwoorde manier kunnen recreëren.

Om de kwaliteit van het oppervlaktewater te beschermen, werkt WML samen met Waterschapsbedrijf Limburg aan het beheersen en terugdringen van de concentraties aan medicijnresten. Op een hogere schaal werkt WML voor de bescherming van het Maaswater met andere Nederlandse en Belgische drinkwaterbedrijven samen in RIWA-Maas.

Duurzaam terreinbeheer

WML bezit zo'n 800 hectare eigen grond op circa zestig locaties. Voor het beheer daarvan behaalden wij in 2014 het hoogste certificaat (Goud) van de onafhankelijke Barometer Duurzaam Terreinbeheer van Stichting Milieukeur. Wij voldoen aan hoge eisen op het gebied van chemievrij beheer, gebruik van inrichtingsmaterialen, schoonmaak van verharde oppervlaktes, duurzaam inkopen en de vervuilingsgraad door zwerfafval.

Daarnaast startte WML een breder traject om het duurzaam terreinbeheer van alle waterwingebieden in Limburg ook op langere termijn te waarborgen. Voor al deze gebieden wordt onderzocht welke risico's er zijn voor de kwaliteit van de bronnen. Daarnaast wordt gekeken naar de kansen van een herinrichting voor bijvoorbeeld recreatie. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de andere belanghebbenden.

“

Natuur is grenzeloos. Natuurlijke processen houden niet op bij eigendomsgrenzen. Bij natuurbeheer is samenwerking met de burens dus van groot belang. Op diverse plaatsen grenzen terreinen van de WML aan natuurgebieden van Het Limburgs landschap. Beschermen van grondwater en beschermen van natuur horen bij elkaar. In goede samenwerking stemmen we het terreinbeheer op elkaar af zodat er optimaal resultaat gehaald wordt voor de natuur waar ook de mens van kan genieten.

”

G.W. P. Frenken, Directeur-Rentmeester,
Stichting het Limburgs Landschap

CO₂ - Prestatieladder in de praktijk

De Limburgse en Brabantse netwerkbedrijven Brabant Water, Enexis, Endinet en WML (samen Synfra) hebben het werk aan de ondergrondse infrastructuur vanaf 2014 voor vier jaar gezamenlijk aanbesteed. Dit biedt voordelen voor alle partijen: bewoners hebben minder vaak overlast van graafwerkzaamheden (de straat gaat maar één keer open), netwerkbeheerders zijn minder tijd en geld kwijt aan de voorbereiding van projecten en de aannemers wordt continuïteit in werk geboden. Er is ook afstemming met gemeenten als deze bijvoorbeeld een riolering willen leggen. Bij de aanbesteding heeft Synfra duurzame inkoopcriteria meegenomen. Daarbij is voor het eerst in de Nederlandse drinkwaterbranche ook de CO₂-Prestatieladder toegepast. De aannemers moesten aantonen in welke mate zij erin slagen de CO₂-uitstoot te verminderen, energie te besparen, efficiënt gebruik te maken van materialen en duurzame energie toe te passen.

Duurzaam inkopen

Duurzaam inkopen begint bij WML met het terugbrengen van het aantal in te kopen materialen. Dit gebeurt in het project Logistiek Concept, dat zich richt op efficiënter werken, vermindering van de materialenstromen en verkleining van de voorraden.

Bij de aanschaf van diensten of goederen weegt WML naast de kwaliteit en prijs ook de invloed op het (sociale) milieu. Door duurzaam in te kopen, zetten wij onze toeleveranciers aan tot duurzamer handelen. WML is hierbij als bedrijf in de 'speciale sector' onderhevig aan de Aanbestedingswet. WML gaat vanaf 2015 100% duurzaam inkopen. Daarvoor worden bij alle aanbestedingen boven € 50.000 de duurzaamheidseisen uit het programma 'Duurzaam Inkopen' van Agentschap NL gehanteerd.

Duurzaam werken

Een groene bedrijfsvoering vraagt ook om een verantwoord gebruik van de gebouwen, vervoermiddelen en kantormaterialen. Hiervoor heeft WML inmiddels al een scala van maatregelen ingevoerd, van afvalscheiding tot zuinig papiergebruik, leasen van (half)elektrische personenauto's, inkoop van diverse artikelen volgens het cradle-to-cradle principe en het zoveel mogelijk gebruiken van duurzame gecertificeerde producten in het bedrijfsrestaurant. Zo is WML gestart met een onderzoek naar BREEAM (In Use) certificering om de duurzaamheidsprestaties van de gebouwen te verbeteren en maatregelen te onderzoeken waarbij rekening gehouden wordt met duurzame oplossingen.

2.2 SOCIAAL BETROKKEN

WML is sociaal betrokken. Wij willen er zijn voor mensen die het moeilijk hebben, hier en elders in de wereld.

Klanten met betalingsproblemen sluiten wij niet zomaar af van drinkwater en aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bieden wij sociale werkplekken. In Afrika en Azië helpen wij lokale waterbedrijven bij het verbeteren van hun drinkwatervoorziening en bedrijfsvoering, zodat ook de mensen daar toegang krijgen tot betrouwbaar drinkwater.



Educatie en voorlichting

Vanuit onze maatschappelijke rol informeren we klanten graag over wat we doen en waarom de drinkwatervoorziening zo belangrijk is. Op onze website en in het blad Heerlijk Water geven we tips om water te besparen en benadrukken we de gezonde en duurzame eigenschappen van kraanwater.

Ook verstrekken we jaarlijks voor ruim 4.000 Limburgse kinderen uit groep 7 een lespakket over drinkwater, om hen bewust te maken van het feit dat schoon drinkwater niet overal ter wereld vanzelfsprekend is. Daarnaast gaan de kinderen op excursie naar onze 'waterfabriek' in Heel, om te zien hoe van Maaswater drinkwater wordt gemaakt.

Verder organiseert WML samen met Amref Flying Doctors het jaarlijkse evenement Wandelen voor Water, een initiatief van stichting Aqua for All. Kinderen uit groep 7 en 8 laten zich sponsoren om zes kilometer te lopen met zes liter water als bagage. Zo halen ze geld op voor drinkwaterprojecten in Afrika en Azië en ervaren ze wat hun leeftijdsgenoten in andere landen dagelijks doen om toegang te krijgen tot betrouwbaar water.

“ De excursie naar de WML Waterfabriek is goed voor de algemene ontwikkeling van kinderen. Hier leren ze waar het drinkwater vandaan komt. ”

Bas Blanken, Leerkracht groep 7, Basisschool de Tovertuin

Zorgvuldig debiteurenbeheer

WML gaat zorgvuldig om met debiteuren. Met een uitvoerig incassobeleid proberen we afsluiting van de drinkwatervoorziening te voorkomen. Wij helpen klanten die niet kunnen betalen op diverse manieren en reiken gedurende het hele incassotraject mogelijkheden aan om over drinkwater te blijven beschikken. Ook informeren we de gemeente over mogelijke financiële problemen bij haar burgers en wijzen we klanten op de mogelijkheid van schuldhulpverlening.

WML neemt deel aan een convenant met de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, de NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet). Wanneer iemand zich meldt bij schuldhulpverlening zal het betreffende drinkwaterbedrijf de incasso opschorten. Hiervoor is een termijn afgesproken van maximaal elf maanden, waarin schuldhulpverlening met de consument zoekt naar een oplossing voor zijn schulden.

Goed drinkwater in ontwikkelingslanden

Ongeveer 1 miljard mensen hebben geen toegang tot schoon en veilig drinkwater en 2,4 miljard mensen kunnen geen gebruik maken van sanitaire voorzieningen. De gevolgen hiervan zijn ingrijpend.

Schoon drinkwater zorgt voor een betere gezondheid. Als mensen minder vaak ziek zijn, kunnen ze beter investeren in hun maatschappelijke positie door te werken of naar school te gaan.

WML is een logische partner om hierbij te helpen. In samenwerking met Vitens Evides International (VEI) ondersteunen wij zeven lokale drinkwaterbedrijven in Afrika en Azië. Wij helpen het management bij het verbeteren van de bedrijfsvoering,

reduceren van lekverliezen, verhogen van inkomsten en opleiden van personeel. Doel is steeds onze kennis zodanig over te dragen dat de lokale bevolking zélf na ons vertrek de drinkwatervoorzieningen in stand kan houden.

Drinkwaterbedrijven mogen maximaal 1% van hun omzet besteden aan projecten in ontwikkelingslanden. Onze aandeelhouders hebben besloten dat WML hier maximaal een half procent voor uittrekt. Daarnaast zamelen we geld in voor de stichting 'Water for Life'. Hiermee haalden we in 2014 bijvoorbeeld tijdens Pinkpop €10.000 op. Water for Life maakt geen kosten; het geld wordt volledig ingezet in de projecten van VEI.



“ Aan de hand van kennisoverdracht en interactie met WML heeft KWSC kunnen profiteren op operationeel en management vlak met name door effectieve communicatie, verslaglegging en rapportages en door effectieve uitvoering van operationele werkzaamheden.

Athanasius K. Mwaba, Managing Director Kafubu Water and Sewerage Company Limited (KWSC)

”

Sociale werkplekken

WML besteedt een deel van de bedrijfsvoering, het onderhoud en de facilitaire ondersteuning uit aan derden. Hierbij willen we nadrukkelijk ook een bijdrage leveren aan het creëren van kansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Wat mensen wel kunnen, vinden wij interessanter dan wat ze niet kunnen. Dit uit zich onder andere in:

- de uitvoering van schilderwerkzaamheden door werknemers in dienst van de sociale werkplaats;
- de beoordeling van aanbiedingen op een aanbesteding op social return. Het streven is om 5% van de aanbestedingssom te besteden aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- de bezorging van de bedrijfspost door MTB business post, een bedrijf met jarenlange ervaring met het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

2.3 GOED EN EERLIJK ZAKEN DOEN



“

Duurzaamheid is de kern van al onze activiteiten. Het creëren van duurzaamheid gaat verder dan alleen onze eigen activiteiten. Omdat wij slechts één schakel zijn in een grote keten werken we met alle partijen in de totale keten samen aan hetzelfde duurzaamheid doel. WML-dochter Evilim, als onze industriewater leverancier voor een vestiging in Heerlen, is een van onze partners welke aangetoond heeft nadrukkelijk aan duurzaamheid te werken. Hetgeen volledig in lijn is met wat DSM van zijn leveranciers vraagt.

”

Leon Gubbels, Auditing & Quality Assurance engineer, DSM Dyneema

Dat een maatschappelijke onderneming als WML haar zaken goed en eerlijk ter hand neemt, is geen punt van discussie. Wij vinden dat de lat op dit gebied extra hoog moet liggen. Daarom stellen wij hoge eisen aan de omgang met onze stakeholders, klanten, medewerkers en (financiële) middelen. Sleutelwoorden zijn integriteit, transparantie, verantwoording en respect voor de wet.

Goed bestuur

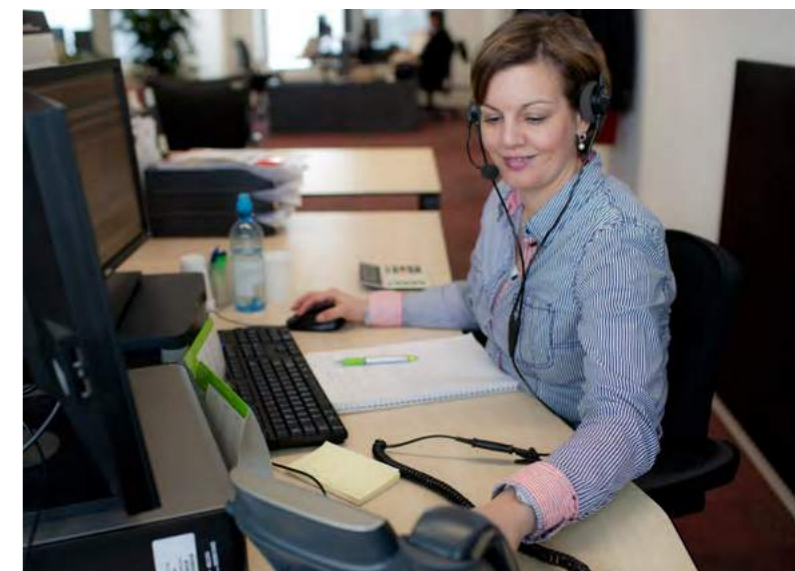
WML is onderworpen aan de wet- en regelgeving in onder andere de Drinkwaterwet, het Drinkwaterbesluit, de Europese Kaderrichtlijn Water, de Wet milieubeheer en de Arbeidsomstandighedenwet. In 2013 heeft de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) een compliance audit uitgevoerd in het kader van de Drinkwaterwet. Doel was vast te stellen hoe de Nederlandse drinkwaterbedrijven de naleving van de Drinkwaterwet in hun processen hebben geborgd. De uitkomst was positief. WML heeft vervolgens als eerste en enige drinkwaterbedrijf een convenant afgesloten met ILT.

Een belangrijk onderdeel van governance bij WML is het toezicht door de Raad van Commissarissen. De Raad heeft zijn functioneren en handelen vastgelegd in een reglement dat is afgestemd op de Drinkwaterwet en andere wettelijke ontwikkelingen, zoals de Wet Bestuur en Toezicht. Daarnaast hanteert WML sinds 2005 vrijwillig de Nederlandse Corporate Governance Code.

Transparant werken

We vinden het logisch dat mensen willen weten hoe wij zorg dragen voor één van hun eerste levensbehoeften. Daarom streven we naar een transparante bedrijfsvoering. We waarderen de kritische blik van buiten en doen hier ons voordeel mee. WML legt rekenschap af over haar functioneren via:

- het jaarverslag en de financiële jaarrekening met volledige transparantie in tariefstelling;
- Compliance audits van ILT om aan te tonen dat WML voldoet aan de Drinkwaterwet;
- certificering van ons kwaliteitsmanagementsysteem op grond van ISO 9001;
- deelname aan de nationale en internationale benchmark voor drinkwaterbedrijven.



In control zijn

WML besteedt al jaren veel aandacht aan het in control zijn. Om een betrouwbare drinkwatervoorziening te garanderen en efficiënt en kostenbewust om te gaan met onze bedrijfsmiddelen is het noodzakelijk de diverse bedrijfsprocessen en risico's daarin zo goed mogelijk te beheersen. Keuringsinstantie KIWA oordeelde in 2013 bij de audit voor het behoud van het ISO9001-certificaat dat WML hier goed in slaagt. De effectiviteit van het managementsysteem ligt op een hoog niveau en er is sprake van een gesloten cyclus van Plan Do Check Act. WML zet haar inspanningen op dit gebied voort en wil over 2015 een in control statement afgeven, een verklaring die de kwaliteit en robuustheid van de bedrijfsvoering bevestigt.

In het in control zijn van WML is een belangrijke rol weggelegd voor de Kwaliteitscontroleplannen (KCP's). Een KCP is een checklist om te bepalen of er bij een specifiek proces wordt voldaan aan regels en afspraken en of de risico's zijn beheerst. Medewerkers gebruiken een KCP in eerste instantie voor hun eigen werk. Hun bevindingen worden daarna getoetst door een collega. Zo houden medewerkers elkaar scherp en leren ze over en van elkaars werkzaamheden.

Benchmark drinkwaterbedrijven

WML neemt al sinds de start in 1997 deel aan de periodieke, door branchevereniging Vewin georganiseerde benchmark voor drinkwaterbedrijven 'Water in zicht'. Hierin wordt gerapporteerd over drinkwaterkwaliteit, financiën en efficiency, dienstverlening en milieu. In 2011 is in de Drinkwaterwet opgenomen dat de voorheen vrijwillige benchmark voortaan (deels) verplicht is en eens in de drie jaar moet worden uitgevoerd. Met de benchmark krijgen de stakeholders en deelnemende drinkwaterbedrijven inzicht in de prestaties van de sector als geheel en de drinkwaterbedrijven afzonderlijk. Zo komen verschillen naar boven en kunnen bedrijven van elkaar leren. Dit heeft geleid tot grote sectorbrede efficiencyverbeteringen. Ook is de brancheorganisatie kartrekker van de internationale benchmark om best practices op Europese schaal toe te passen.

Integer handelen

Integer handelen zit in de genen van WML en haar medewerkers. We besteden veel aandacht aan het scheppen van goede voorwaarden hiervoor. Nieuwe medewerkers worden zorgvuldig gescreend op hun arbeidsverleden. Ook zijn ze verplicht de WML-gedragscode te ondertekenen.

WML past voor autorisaties het 'need-to-know' en 'need-to-use' principe toe. Ook is bij kritieke processen het 4-ogen principe van toepassing: er kijkt dan altijd iemand mee.

Luisteren naar de consument

WML werkt voor de klant en klanttevredenheid is dan ook een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van onze bedrijfsvoering. We meten deze jaarlijks. Al jaren lang is zo'n 95% van onze klanten tevreden; ze geven WML een rapportcijfer van gemiddeld 7,5. Ondanks deze goede cijfers blijven we werken aan verbetering. We maken het voor de klant eenvoudiger zaken online te regelen, zoals het melden van storingen, vinden van informatie en regelen van de wateraansluiting. Daarnaast heeft WML een telefonisch goed bereikbare klantenservice.

Voor een nog beter inzicht in de behoeften van onze klanten kent WML sinds 2013 een online klantenpanel, waarop duizend particuliere klanten drie á vier maal per jaar meedenken met WML. Ook is er een zakelijke-klantenpanel met enkele tientallen klanten.

Slimme bemetering

We zijn ook onze zakelijke klanten graag van dienst en helpen hen om zorgvuldig en duurzaam om te gaan met ons product. Met de Slimme Meter krijgen zij inzicht in hun waterverbruik. Zo kunnen zij kritisch kijken naar het watergebruik in hun bedrijfsprocessen en dit verder optimaliseren. De Slimme Meter kan op afstand worden uitgelezen, zodat er geen fysieke meteropname hoeft plaats te vinden.

WML heeft oog voor de gezondheid en het welzijn van haar klanten en medewerkers. Wij bewaken de kwaliteit van ons drinkwater en hebben daarbij extra aandacht voor kwetsbare klanten. We bieden gratis drinkwater aan in de openbare ruimte en bij evenementen. Verder komen we graag tegemoet aan de behoefte van de klant aan zacht drinkwater en werken we aan gezondheidsprogramma's voor onze medewerkers.

2.4 GEZONDHEID EN WELZIJN

Drinkwater van hoge kwaliteit

Om zeker te zijn van een goede kwaliteit controleert WML het drinkwater periodiek op 64 parameters, conform strikte normen uit de Drinkwaterwet. Wij voeren deze controles uit in het gehele traject, van drinkwaterbron tot tap. Zo weten we zeker dat ons water voldoet aan de eisen, die overigens strenger zijn dan de Europese normen voor flessenwater. De kwaliteit van het drinkwater staat bij WML altijd voorop; onze bedrijfscultuur is er mee doordrongen.

Drinkwater in de openbare ruimte en tijdens evenementen

Het drinkwater van WML is gezond en lekker, voldoet aan strenge eisen en wordt lokaal geproduceerd, met een veel lagere milieubelasting dan bijvoorbeeld flessenwater. Om de bewustwording hiervan te vergroten en als service aan de Limburgse burgers en gasten heeft WML sinds 2012, in samenwerking met gemeenten en bedrijven, op diverse locaties in Limburg ruim 25 watertappunten geplaatst. Mensen kunnen hier gratis hun dorst lessen met kraanwater van WML.

Daarnaast sponsoren wij jaarlijks een beperkt aantal Limburgse sport- en culturele evenementen, waaronder Pinkpop. Dit doen wij niet met financiële ondersteuning maar in natura: onze vrijwilligers bieden de bezoekers gratis kraanwater aan. Tijdens de evenementen vragen wij tevens aandacht voor het initiatief Water for Life.

“

Voldoende drinken is belangrijk voor de gezondheid en als je drinkt kun je het slimst fris en zuiver water drinken. Als dat goede drinkwater niet in flessen maar via een tappunt bij de gebruiker komt is dat ook nog eens milieuvriendelijk. Het openbare watertappunt bij de hoofdingang van Maastricht UMC+ past helemaal in onze ambities van gezondheidsbevordering waarbij we rekening houden met het milieu. Dat het tappunt gewaardeerd wordt blijkt uit het veelvuldige gebruik door zowel bezoekers als medewerkers. Een grote groep vult er de hervulbare drinkflessen. Het watertappunt wordt al de 'dorpspomp van het Maastricht UMC+' genoemd.

Denis Florack, directeur facilitair bedrijf, Maastricht UMC+

”



WML voor de kwetsbare klant

Sommige van onze klanten zijn kwetsbaar voor verontreinigingen in het water, zoals nierpatiënten die thuisdialyse toepassen. WML werkt samen met dialysecentra om patiënten te waarschuwen wanneer het risico bestaat op tijdelijke kwaliteitsschommelingen door werkzaamheden aan onze leidingen. Zodra deze worden gepland, bekijken we met dialyse-experts of in het gebied kwetsbare klanten wonen en welke maatregelen nodig zijn. Het gaat dan met name om de vraag of de dialyse thuis kan plaatsvinden of in een ziekenhuis moet gebeuren.



Zacht drinkwater

Onze klanten hebben in het verleden regelmatig aangegeven behoefte te hebben aan zachter drinkwater. WML heeft daarom geïnvesteerd in het ontharden van het drinkwater en optimaliseren van het onthardingsproces. Dit heeft veel geld en energie gekost, maar het levert onze klanten veel op. Apparaten die water verwarmen, gaan langer mee, het water voelt prettiger bij het douchen en voor het wassen van kleren zijn minder wasmiddelen nodig. Ook zakelijke klanten profiteren omdat het water voor het gebruik in kwetsbare apparaten niet meer extra onthard hoeft te worden. Door deze voordelen worden de investeringen in ontharding op maatschappelijk niveau meer dan terugverdiend.



Vitale medewerkers

WML onderzoekt de mogelijkheden van vitaliteits- en gezondheidsprogramma's die aansluiten op de behoeften van onze medewerkers. We willen bestaande initiatieven zoals het aanbieden van gezondheidstips, voordelige sportabonnementen en fruit op de werkvloer verenigen in een structureel gezondheidsprogramma. Zo stimuleren we dat medewerkers productief, gemotiveerd en gezond willen en blijven werken. Dat is goed voor henzelf, maar ook voor de continuïteit van ons bedrijf.

Veiligheid

Drinkwaterbedrijven behoren tot de vitale sector. Bij grootschalige uitval van de levering van betrouwbaar drinkwater kan maatschappelijke ontwrichting ontstaan. Daarom werkt WML structureel aan het optimaliseren van haar crisisorganisatie en maakt WML onderdeel uit van de Veiligheidsregio's in Limburg, waarin wordt samengewerkt aan rampenbestrijding en crisisbeheersing.

Daarnaast besteedt WML aandacht aan de bescherming van het leefmilieu en aan de veiligheid van onze drinkwatermakers. Ons team Kwaliteit Arbo en Milieu vertaalt verplichtingen vanuit de arbo- en milieuwetgeving naar de praktijk van WML. Het team bewaakt of we voldoen aan die verplichtingen en helpt medewerkers met de uitvoering. Zo weten onze procesoperators hoe ze om moeten gaan met gevaarlijke stoffen, plaatsen onze distributiemonteurs verkeersafzettingen, zodat ze veilig kunnen werken langs de wegen en zorgen medewerkers van team Onderhoud voor de periodieke keuringen en het onderhoud van de arbeidsmiddelen.



2.5 TOEKOMSTGERICHT

Een bedrijf dat verantwoord omgaat met haar maatschappelijke middelen kijkt verder dan de dag van vandaag. WML wil ook op lange termijn Limburg blijven voorzien van schoon en betrouwbaar drinkwater. Daarom denken we nu al na over hoe we onze middelen in de toekomst efficiënt kunnen blijven inzetten, afgestemd op de externe ontwikkelingen die op ons afkomen. We werken samen met andere partijen in de Limburgse waterketen en de andere drinkwaterbedrijven in Nederland om nieuwe oplossingen te bedenken voor de uitdagingen van morgen. We zetten slimme technieken in en zoeken naar manieren om de kennis in onze organisatie te borgen en medewerkers een uitdagende werkplek te blijven bieden.

Inspelen op externe ontwikkelingen

WML opereert in een omgeving die voortdurend verandert. We besteden daarom veel aandacht aan externe ontwikkelingen – van demografische ontwikkelingen en klimaatverandering tot technologische ontwikkelingen, mogelijke verontreinigingen van onze bronnen en trends in de behoeften van klanten en medewerkers – en analyseren welke gevolgen deze kunnen hebben voor onze bedrijfsmiddelen (assets). Hoe kunnen we deze zo effectief mogelijk blijven inzetten om de betrouwbaarheid van de drinkwatervoorziening ook in de toekomst te garanderen? Het gaat hierbij om belangrijke, strategische afwegingen met betrekking tot het vervangen, onderhouden en saneren van onze bezittingen en middelen.

In STAP 14 (Strategisch en Tactisch Assets Plan en het Programma Sanering Infra) maken we hiervoor goed onderbouwde keuzes. Door het assetmanagement naar een hoger niveau te tillen optimaliseren we de balans tussen prestaties, kosten en risico's van onze bedrijfsmiddelen.

Zorgdragen voor continuïteit

Net als de andere Nederlandse drinkwaterbedrijven wordt ook WML geconfronteerd met de 'saneringsbult'. Van onze circa 9.000 kilometer aan drinkwaterleiding is een groot deel in ongeveer dezelfde periode aangelegd. Dat leidt de komende jaren tot een piek in de vervangingsbehoefte. Wanneer en hoe moeten de leidingen precies worden vervangen? En hoe houden we daarbij de drinkwaterlevering aan de klant op het huidige hoge niveau? WML heeft hiervoor het Programma Saneringen Infra (PSI) opgezet.

Dit zorgt er de komende jaren voor dat WML bij de aanpak van de saneringsbult goed in control is. Kern van het PSI is dat het werk aan de sanering goed wordt verdeeld en de noodzakelijke investeringen efficiënt worden ingezet, door deze af te stemmen op de voor de lange termijn gewenste leidingstructuur. Zo ontstaat een toekomstbestendig net dat weer decennia mee kan.

Gebruik maken van slimme technieken

Door onze processen te optimaliseren, kunnen we de kosten, de milieubelasting en het energieverbruik verlagen en meer halen uit de inzet van onze medewerkers. Een goed voorbeeld is ons langjarig traject van de procesautomatisering. Door het proces te standaardiseren, automatiseren en centraal aan te sturen kunnen installaties op afstand worden bediend. Het Programma Procesautomatisering is in 2016 voltooid.

Daarnaast wil WML de mogelijkheden vergroten voor medewerkers om ook buiten kantoor te werken, op zelf gekozen momenten. Ook hier speelt de inzet van ICT een cruciale rol.

Krachten bundelen in de Limburgse waterketen

De partijen in de Limburgse waterketen (gemeenten, waterschappen, Waterschapsbedrijf, provincie en WML) werken samen om de waterkwaliteit te verbeteren, kennis te delen, de maatschappelijke kosten te verlagen en de kwetsbaarheid van de afzonderlijke partijen te reduceren. In 2020 willen de partijen een structurele kostenbesparing realiseren van 10% ten opzichte van 2010. WML draagt aan de samenwerking bij door middel van databeheer, grondwatermeetnetten, duurzame onkruidbestrijding en communicatie.

Daarnaast werkt WML samen met WBL aan terreinbeheer, proces automatisering en op het gebied van Elektrotechniek (ET) door middel van het inrichten van een flexibele ET-schil.



Samenwerking drinkwaterbedrijven

De Nederlandse drinkwaterbedrijven doen in het BedrijfsTak Onderzoek (BTO) samen onderzoek naar de mogelijkheden de drinkwatervoorziening nog gezonder, duurzamer, efficiënter en vooruitstrevender te maken, met zorg voor natuur en milieu. Het Watercycle Research Instituut (KWR) zet de wetenschappelijke antwoorden uit de onderzoeken om in praktische oplossingen die de bedrijven in hun dagelijkse werk kunnen toepassen.

Tien medewerkers van WML nemen als 'ambassadeur' deel aan uiteenlopende themagroepen en bijbehorende onderzoekprogramma's binnen het BTO.



Duurzame inzetbaarheid medewerkers

WML gaat duurzaam om met haar medewerkers. Flexibiliteit, digitalisering en langer doorwerken zijn ontwikkelingen waar we niet aan ontkomen. Medewerkers moeten in staat worden gesteld mee te kunnen gaan met deze veranderingen. We hechten ook een groot belang aan het behoud van de in vele jaren opgedane kennis en ervaring in onze organisatie. Daarvoor is het noodzakelijk te investeren in opleiding, persoonlijke ontwikkeling, kennisoverdracht en nieuwe uitdagingen. Zo blijven medewerkers fris, productief, gemotiveerd en up-to-date.

WML onderzoekt de mogelijkheden van een 'WML Academy'. Via de Academy wordt de kennis van medewerkers gedeeld, uitgebreid en ontwikkeld. De Academy moet een broedplaats worden waar medewerkers van elkaar leren en op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen in hun vakgebied.

“ Binnen het WML traineeprogramma krijg je als trainee volop mogelijkheden aangeboden om jezelf te blijven ontwikkelen, zowel op algemene vaardigheden en persoonlijke ontwikkeling, als ook met betrekking tot vakspecifieke kennis. Dit is een combinatie die een goede basis vormt voor mijn carrière. Niet alleen de trainees zijn overigens bezig met ontwikkeling, om mij heen zie ik collega's die naast hun dagelijkse werkzaamheden volop bezig zijn met het ontwikkelen van hun kennis en kunde door opleidingen te volgen.

Bram Nijenhuis, trainee, Waterleiding Maatschappij Limburg

”



3. SAMENGEVAT:

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN BIJ WML IN FEITEN EN CIJFERS

Uit voorgaande hoofdstukken blijkt dat maatschappelijk verantwoord ondernemen voor WML een noodzakelijke en vanzelfsprekende manier van werken is, die past bij onze plek midden in de Limburgse samenleving. Als wij de lat hoog leggen, stelt dat ook hoge eisen aan onze bewijsvoering. Wat heeft WML tot nu toe bereikt en wat willen wij in de toekomst bereiken? Aan het slot van deze publicatie een overzicht van de bereikte resultaten en van onze ambities.

Groene bedrijfsvoering

Al bereikt:

- de elektriciteitsvoorziening bestaat voor 100% uit groene stroom;
- in 2013 is 24,4% meer afval gescheiden dan in 2011;
- 99,8% van de reststoffen uit de productie wordt hergebruikt;
- WML heeft op de productielocatie in Heel een weide met zonnepanelen. De jaarlijkse productie bedraagt 85.000 kWh;
- de laatste vijf jaar is de CO₂-uitstoot fors gereduceerd;
- (participatie in) diverse projecten om de kwaliteit van het grond- en oppervlaktewater op korte en langere termijn te beschermen;
- hoogste certificaat (Goud) voor het duurzaam beheer van de eigen gronden behaald;
- gezamenlijke aanbesteding door de Limburgse en Brabantse netwerkbedrijven van alle werkzaamheden in de ondergrondse infrastructuur in de komende vier jaar, met gebruikmaking van de CO₂-Prestatieladder;
- voor nieuw in te zetten personenauto's geldt een grens voor de maximale CO₂-uitstoot;
- WML stelt (elektrische) bedrijfsfietsen beschikbaar en stimuleert het gebruik van het openbaar vervoer met OV-kaarten;
- invoering digitale facturering bespaart circa 1 miljoen A4'tjes per jaar.

Toekomst:

- WML wil toe naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2020, onder meer door een verdere reductie van de CO₂-uitstoot met 10%;
- WML onderzoekt samen met stakeholders de mogelijkheden om waterwingebieden duurzaam te herinrichten;
- WML blijft initiatieven en projecten starten om de kwaliteit van het grond- en oppervlaktewater op korte en lange termijn te beschermen;
- WML koopt vanaf 2015 100% duurzaam in;
- verdere mogelijkheden voor eigen opwek van energie worden onderzocht.

Sociaal betrokken

Al bereikt:

- zorgvuldig debiteurenbeleid om afsluiting van de drinkwatervoorziening zo veel mogelijk te voorkomen;
- ondersteuning op locatie van zeven lokale drinkwaterorganisaties in Afrika en Azië, waaronder Vietnam, Kenia, Ethiopie, Malawi en Zambia;
- aandacht voor het creëren van sociale werkplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- ruim vierduizend Limburgse kinderen uit groep 7 van de basisschool krijgen jaarlijks een lespakket over drinkwater en een excursie naar het productiebedrijf in Heel;
- in het jaarlijkse evenement Wandelen voor Water laten kinderen uit de groepen 7 en 8 zich sponsoren om zes kilometer te lopen met zes liter water als bagage. De opbrengst is bestemd voor drinkwaterprojecten in Afrika en Azië.

Toekomst:

- het watercentrum in Heel wordt geactualiseerd, zodat de educatieve functie geborgd blijft.

Goed en eerlijk zaken doen

Al bereikt:

- WML heeft als eerste en enige drinkwaterbedrijf een convenant afgesloten met ILT;
- deelname aan de prestatievergelijking (benchmark) van de drinkwaterbedrijven in overeenkomst met Vewin en conform het door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu vastgestelde protocol;
- goede beoordeling in 2013 en 2014 bij de hercertificering voor ISO9001: de effectiviteit van het managementsysteem van WML is hoog en er is een gesloten cyclus van Plan Do Check Act;
- bewaking van de integriteit door strenge screening van nieuwe medewerkers, autorisatiebeheer en toepassing van het vier ogen-principe bij gevoelige bedrijfsprocessen;
- hoge tevredenheid (> 90%) bij de klanten van WML;
- invoering van (online) klantenpanels voor zowel de particuliere als zakelijke klanten;
- plaatsing van circa honderd Slimme Meters om zakelijke klanten inzicht te geven in hun waterverbruik.

Toekomst:

- WML wil over 2015 een in control statement afgeven voor de gehele bedrijfsvoering;
- vergroting van de mogelijkheden voor klanten om zaken online te regelen;
- in 2015 wordt door besparing van kosten het tarief voor drinkwater verlaagd. Het autonome drinkwatertarief daalt met € 0,05 van € 0,75 naar € 0,70 per m³ (1.000 liter), een verlaging van 6,7%.

Gezondheid en welzijn

Al bereikt:

- de permanente controle van het drinkwater conform de eisen uit de Drinkwaterwet;
- plaatsing van zo'n 25 drinkwatertappunten in de openbare ruimte, waar passanten gratis water kunnen drinken;
- jaarlijks schenkt WML tijdens zeven Limburgse evenementen honderdduizenden gratis bekertjes kraanwater;
- overleg met dialysecentra over mogelijke kwaliteitsschommelingen in het drinkwater als gevolg van werkzaamheden, ter bescherming van mensen die thuisdialyse toepassen;
- in heel Limburg wordt drinkwater waar nodig onthard.

Toekomst:

- WML zet zich in voor de plaatsing van meer drinkwatertappunten en het gebruik van kraanwater tijdens evenementen en in de horeca.

Toekomstgericht

Al bereikt:

- in de procesautomatisering wordt de aansturing van de installaties van WML geautomatiseerd en gestandaardiseerd. Dit traject wordt in 2016 afgerond;
- de Limburgse partijen in de waterketen, waaronder WML, horen in Nederland bij de koplopers op het gebied van samenwerking;
- deelname aan het op toekomstige oplossingen gerichte BedrijfsTakOnderzoek.

Toekomst:

- in het plan STAP 14 bereiken we een optimale balans tussen de prestaties, kosten en risico's van onze bedrijfsmiddelen en –processen, volledig afgestemd op de te verwachten externe ontwikkelingen;
- met het Programma Saneringen Infra krijgen we de aanpak van de saneringsbult (waarbij een groot deel van de leidingen in een relatief korte tijd moet worden vervangen) onder controle;
- vergroten van de mogelijkheden voor medewerkers om buiten kantoor te werken;
- ontwikkeling van de WML Academy om de bestaande kennis in de organisatie te delen, uit te breiden en door te ontwikkelen.



wml
Limburgs drinkwater

NV Waterleidingmaatschappij Limburg (WML)
Limburglaan 25
6229 GA Maastricht
Postbus 1060
6201 BB Maastricht

Telefoon 043 880 80 88
Fax 043 880 80 00

info@wml.nl

www.wml.nl