



# MVO

WML en Maatschappelijk  
Verantwoord Ondernemen  
2016-2017

**wml**  
Limburgs drinkwater



# MVO-rapportage 2016-2017

WML heeft het maatschappelijk verantwoord ondernemen hoog in het vaandel staan. Onze voornemens en inspanningen hebben wij uitgebreid beschreven in de [MVO-rapportage 2014-2015](#). Ze zijn onder te verdelen in vijf thema's: Groene bedrijfsvoering, Sociaal betrokken, Goed en Eerlijk zaken doen, Gezondheid en welzijn en Toekomstgericht.

Eens in de twee jaar rapporteren we over de voortgang. Ga voor de rapportage over 2016 en (deels) 2017 naar de volgende pagina en klik op de knoppen.





**Groene  
bedrijfsvoering**



**Sociaal  
betrokken**



**Goed en eerlijk  
zaken doen**



**Gezondheid  
en welzijn**



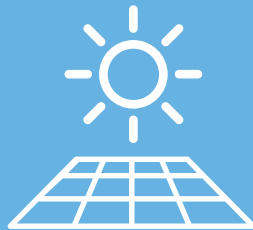
**Toekomstgericht**

# 1. Groene bedrijfsvoering

WML wil de impact van zijn activiteiten op het milieu minimaliseren. Daarvoor volgen we een aanpak op meerdere fronten, zoals de toepassing van milieuvriendelijke technieken, duurzaam inkopen, het gebruik van hernieuwbare energie, bescherming van onze bronnen en hergebruik van reststoffen en -stromen. WML werkt toe naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2020.

## Groene bedrijfsvoering -> Bereikte doelen

**100%  
groene  
stroom**



Elektriciteitsvoorziening van WML.

De totale uitstoot van CO<sub>2</sub> door WML daalde tussen 2013 en 2016 met 2,4%.

Verduurzaming kantoor Linne goed voor het behalen van het certificaat BREEAM@NL.



Verdere doorvoering afvalscheiding. Daardoor slonk de totale afvalberg op het WML-hoofdkantoor met 8%.

Succesvolle continuering van het project Duurzaam Schoon Grondwater, waarin met agrariërs wordt gewerkt aan de vermindering van de uitspoeling van stikstof en gewasbeschermingsmiddelen naar het grondwater.



De CO<sub>2</sub>-uitstoot van het wagenpark is in 2016 18% lager dan in 2014.

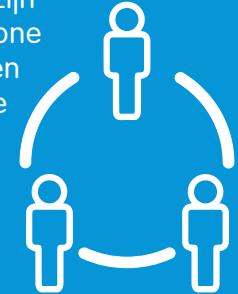


**39% lager  
energieverbruik**

Het energieverbruik op het hoofdkantoor is in 2016 39% lager dan in 2014.

WML participeert in diverse initiatieven gericht op het beschermen van de bronnen van de drinkwatervoorziening op lange termijn.

Nieuw in 2016 zijn het project Schone Maaswaterketen en de landelijke Delta-aanpak Waterkwaliteit en Zoetwater.



Ondertekening van een Energie Akkoord met de gemeente Maastricht.

De 850 hectare aan eigen gronden worden duurzaam beheerd. WML ontving hiervoor het hoogste certificaat (Goud).



## Groene bedrijfsvoering -> Toekomst



WML heeft zichzelf ten doel gesteld om in 2020 een klimaatneutrale bedrijfsvoering te hebben. Komende jaren zet WML stevig in op de opwek van duurzame energie en een verdere reductie van de CO<sub>2</sub>-uitstoot.



Deelname aan het project Super Local in Kerkrade. WML werkt samen met Waterschapsbedrijf Limburg, de corporatie Heemwonen en gemeente Kerkrade aan de conceptuele ontwikkeling van een gesloten waterkringloop in de wijk Bleijerheide.



Verder onderzoek naar de mogelijkheden van hergebruik van reststoffen en -stromen.



Deelname aan het BedrijfsTakOnderzoek WICE (Water In Circular Economy). Dit moet in 2018 starten.

## 2. Sociaal betrokken

WML wil er zijn voor mensen die het moeilijk hebben, hier en elders in de wereld. Klanten met betalingsproblemen sluiten wij niet zo maar af van drinkwater en we creëren binnen de eigen organisatie sociale werkplekken. In Afrika en Azië helpen wij lokale drinkwaterbedrijven bij het verbeteren van hun drinkwatervoorziening en bedrijfsvoering.

## Sociaal betrokken -> Bereikte doelen

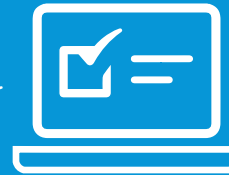
### Aantal afsluitingen: 0,17% → 0,10%

Het jaarlijkse aantal afsluitingen van drinkwater daalt van 0,17% in 2014 naar 0,10% in 2016. WML heeft met 30 van de 33 gemeenten in Limburg een convenant gesloten om hulp te bieden aan klanten die betalingsproblemen hebben. Sinds 2016 zet WML eigen incasseerders in om afsluitingen zo veel mogelijk te voorkomen.



WML koppelt aan de 'waterontzorging' op evenementen, fondsenwerving voor *Water for Life*. Deze organisatie zet zich in voor schoon water en sanitaire voorzieningen op plekken in de wereld waar dat nog niet vanzelfsprekend is.

Introductie van 'Watermakers van Limburg', een gratis online lespakket voor de groepen 7 en 8 van de basisschool. Nieuw ten opzichte van het vorige pakket is de aandacht voor gezondheid en duurzaamheid.



WML heeft de in onbruik geraakte watertoren in Schimmert verkocht



aan een ondernemer die garant staat voor een duurzame herbestemming.

Ondersteuning op locatie van zeven lokale drinkwaterorganisaties in Afrika en Azië.



Vernieuwing van het watercentrum in het Waterproductiebedrijf in Heel (WPH), dat primair wordt gebruikt voor schoolexcursies.

WML creëert werkplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.



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.





## Sociaal betrokken -> Toekomst



Voortzetting van, en uitbreiding van de capaciteit voor, de schoolexcursies in WPH. Tot nu toe komen hier jaarlijks zo'n 4.000 schoolkinderen op waterexcursie.



Uitvoering van de regeling Duurzaam Doorwerken. Doel hiervan: opvang van de vergrijzing, ouderen vitaal langer laten doorwerken, het bewerkstelligen van de verjonging binnen de organisatie en borging van kennisoverdracht.



Duurzame voortzetting van de internationale samenwerking, samen met vijf andere Nederlandse drinkwaterbedrijven.



## 3. Goed en eerlijk zaken doen

Op het gebied van integriteit, transparantie, verantwoording en respect voor de wet legt WML de lat hoog. Daarom stellen wij hoge eisen aan het omgaan met onze stakeholders, klanten, medewerkers, leveranciers, toezichthouders en (financiële) middelen.

## Goed en eerlijk zaken doen -> Bereikte doelen

WML heeft zich aangesloten bij het initiatief *Betaalme.nu*. Daarmee maken grotere bedrijven in Nederland zich sterk voor snelle



betaling van leveranciers in het midden- en kleinbedrijf.

Deelname aan de prestatievergelijking (benchmark) van de drinkwaterbedrijven, conform het door het ministerie van Infrastructuur en Milieu vastgestelde protocol.



Goede beoordeling in 2015 en 2016 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*.

Verbeterde communicatie aan klanten over en rond storingen in de waterlevering.



Bewaking van de integriteit door strenge screening van nieuwe medewerkers, autorisatiebeheer en toepassing van het vier ogen-principe bij gevoelige bedrijfsprocessen.

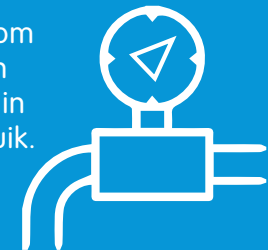


**2016**

Klanttevredenheid bij WML gestegen naar 96%.

Er zijn (online) klantenpanels voor zowel de particuliere als zakelijke klanten.

Plaatsing van Slimme Meters om zakelijke klanten inzicht te geven in hun waterverbruik.



## Goed en eerlijk zaken doen -> Toekomst



WML voert in 2017 een pilot uit om klanten te betrekken bij het onderzoeken van de kwaliteit van het kraanwater.



Aanscherpen van de klanttevredenheidsonderzoeken: meer kortcyclische onderzoeken en meer datakoppelingen leiden tot betere inzichten en tot snellere verbeteringen van de 'klantprocessen'.



Introductie in 2017 van Mijn WML. Via deze portal kunnen klanten zelf een aantal waterzaken regelen en inzicht krijgen in het eigen waterverbruik.

## 4. Gezondheid en welzijn

WML heeft oog voor de gezondheid en het welzijn van zijn klanten en medewerkers. Wij bieden voorzieningen voor drinkwater in de openbare ruimte en bij evenementen. Ook komen we graag tegemoet aan de behoefte van de klant aan zacht drinkwater en werken we aan gezondheidsprogramma's voor onze medewerkers.

## Gezondheid en welzijn -> Bereikte doelen

WML werkt sinds 2015 in meerdere Limburgse gemeenten mee aan activiteiten in het kader van JOGG (Jongeren Op Gezond Gewicht).



Start in 2015 van een algemene campagne om het drinken van kraanwater te stimuleren.



Jaarlijks schenkt WML op een aantal Limburgse evenementen gratis kraanwater. In 2015 is hiervoor een nieuwe voorziening geïntroduceerd: de Waterwand. Het aantal uitgereikte bekertjes kraanwater bedraagt jaarlijks enkele honderdduizenden.



Convenant afgesloten met de provincie Limburg om het drinken van kraanwater te stimuleren op plekken die passen in de provinciale Sociale Agenda 2025.



Vanaf 2016 loopt er een specifieke campagne gericht op de horeca. Meer dan 300 ondernemers in die branche nemen hier inmiddels aan deel.

### Drinkwater tappunten: van 23 naar 42

Het aantal openbare drinkwatertappunten (de WML Watertap) is van 23 eind 2014 gestegen naar 42 eind 2016.

Overleg met dialysecentra over mogelijke kwaliteitsschommelingen in het drinkwater als gevolg van werkzaamheden, ter bescherming van mensen die thuisdialyse toepassen.



## Gezondheid en welzijn -> Toekomst



Stimuleren van kraanwater als dorstlesser op scholen en sportverenigingen, onder meer met de 'watertap voor binnen'.



Uitvoeren convenant met provincie: in 2017 en 2018 onder meer het plaatsen van tien nieuwe Watertaps en van WML-Waterwanden bij maximaal vijftig provinciale evenementen.



Uitbreiding van deelname aan samenwerkingsverbanden, gericht op gezondheid.

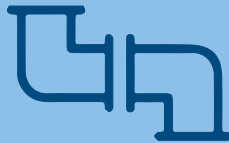
## 5. Toekomstgericht

WML wil ook op lange termijn Limburg blijven voorzien van schoon en betrouwbaar drinkwater. Daarom denken we continu na over hoe we onze middelen efficiënt kunnen blijven inzetten, afgestemd op toekomstige externe ontwikkelingen. Samen met onze partners in de waterketen werken we aan nieuwe oplossingen voor de uitdagingen van morgen.

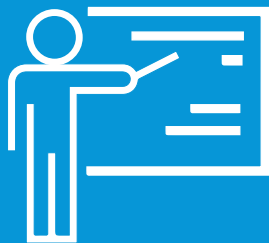


## Toekomstgericht-> Bereikte doelen

Het tempo van saneren van verouderde leidingen is op het niveau dat nodig is om de infrastructuur goed verspreid door de tijd te kunnen vernieuwen.

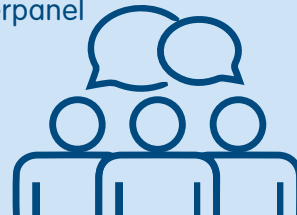


Om de kennis in de organisatie te behouden en starters op de arbeidsmarkt kansen te geven, heeft WML in 2014 en 2016 twee trainee-programma's aangeboden, respectievelijk voor HBO-ers en MBO-ers.

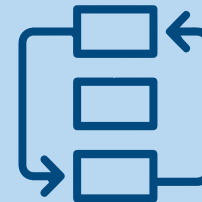


In 2016 heeft WML een eerste proef gedaan met 'modulaire' zuivering met een flexibel inzetbare zuiverings-eenheid. Een in de drinkwaterbranche innovatief concept waarbij de zuiveringscapaciteit makkelijk kan worden aangepast aan de behoefte.

WML is in 2016 toegetreden tot het Waterpanel Noord.



Afronding van de procesautomatisering in 2016. De aansturing van de WML-installaties is daarmee volledig geautomatiseerd, gestandaardiseerd en gevirtualiseerd.



Deelname (in 2015 en 2016) aan onderzoeken voor de duurzame herinrichting van twee waterwin-gebieden (Roodborn en Susteren).



## Toekomstgericht-> Toekomst



Verdere transformatie van de leidinginfrastructuur naar een vertakt en wijkgericht net, waarbij het drinkwater via één 'afslag' de wijk binnenkomt. Dit is goedkoper en levert schoner drinkwater op.



Behalen certificering assetmanagement. WML kiest ervoor om het gehele assetmanagement systeem volgens de NEN-ISO55.001 norm in te richten, de internationale norm voor professioneel assetmanagement.



WML zet zich samen met de partners in de Limburgse waterketen in voor meer innovatiekracht en efficiency door intensievere samenwerking.



Deelname aan vervolgstappen en uitvoering van de duurzame herinrichting van waterwingebieden in Roodborn en Susteren.



[www.wml.nl/mvo](http://www.wml.nl/mvo)

**NV Waterleiding Maatschappij Limburg (WML)**

Limburglaan 25, 6229 GA Maastricht

Postbus 1060, 6201 BB Maastricht

T 043 880 80 88, [info@wml.nl](mailto:info@wml.nl)

