

Jaarverslag 2022

Inhoud

Interview Joyce Nelissen	3
Verdieping	8
WML in vogelvlucht	16
Ons werk in 2022	21
2022 Financieel	31

Interview

Joyce Nelissen

Durf te kiezen

In 2022 kwam de toekomst van de drinkwatervoorziening in Nederland in het middelpunt van de belangstelling te staan, van zowel de politiek als de media. Sommige drinkwaterbedrijven kregen in de lange droge zomer leveringsproblemen. WML had deze niet, maar nam wel bijna drie maanden geen Maaswater meer in toen daarin een onbekende stof werd aangetroffen. Het toont volgens WML-directeur Joyce Nelissen aan dat de leveringszekerheid van onze drinkwatervoorziening in de toekomst niet meer vanzelfsprekend is. Om daar wat aan te doen, zijn volgens haar fundamentele keuzes nodig om de waterbeschikbaarheid en -kwaliteit te garanderen. Keuzes die door de bevoegde overheden en stakeholders gemaakt moeten worden, waarbij verschillende belangen zorgvuldig moeten worden afgewogen. De drinkwaterbedrijven zitten daarom aan tafel met stakeholders en werken gezamenlijk aan oplossingen, zo ook WML. 'We hebben een wettelijke leveringsplicht, maar om die te kunnen vervullen, zijn we mede afhankelijk van anderen. Die positie en alle uitdagingen maken dat samenwerking met betrokken waterketenpartners voor WML nog belangrijker wordt.' - aldus Joyce Nelissen.

Eerst een algemene terugblik; hoe kijk je terug naar 2022?

‘Het lijkt inmiddels ver weg, maar begin 2022 ging onze samenleving weer open na de corona-periode. Ook voor ons bedrijf begon daarmee een nieuwe periode, waarin we elkaar weer konden ontmoeten en het hybride werken werd geïmplementeerd. WML is de corona-periode heel goed doorgekomen en onze medewerkers hebben veel veerkracht getoond. Positief is ook dat we er in de loop van 2022 als gezamenlijke drinkwaterbedrijven in zijn geslaagd het drinkwaterbelang landelijk op de politieke kaart te zetten. De aanleiding is natuurlijk minder positief, namelijk dat de leveringszekerheid van onze drinkwatervoorziening op langere termijn onder druk staat. Dat komt door zowel de klimaatverandering als door de toenemende vraag naar drinkwater, door een stijgende bevolkingsgroei en groeiende economie.’

Als ik je zo hoor, zitten drinkwaterbedrijven in een dynamiek zoals nooit tevoren?

‘Dat klopt. Er lopen veel discussies tegelijkertijd in het land, met veel belangen, soms in elkaars verlengde en soms tegenovergesteld. In deze dynamiek is het juist belangrijk om het ontstaan en bestaan van onze sector niet uit het oog te verliezen. Wij leveren drinkwater aan de samenleving in het belang van de volksgezondheid, welzijn en welvaart van de gehele samenleving. Dat doen we als drinkwatersector al ruim 170 jaar op een betrouwbare en duurzame manier. Bij het vervullen van onze wettelijke leveringsplicht zijn we voor de invulling daarvan afhankelijk van de overheden: Rijk, provincies en waterschappen. Die hebben de zorgplicht om de openbare drinkwatervoorziening aan huishoudens en bedrijven te garanderen. We zijn dus gebaat bij maatregelen die de waterbeschikbaarheid, waterkwaliteit en daarmee leveringszekerheid bevorderen. Het feit dat drinkwaterbedrijven en overheden al jarenlang gezamenlijk optrekken, sterkt mij in de overtuiging dat we de steeds complexere puzzel van uitdagingen alleen gezamenlijk kunnen leggen, als we keuzes durven te maken.’

Welke concrete maatregelen worden genomen om de openbare drinkwatervoorziening veilig te stellen?

‘Minister Harbers en staatssecretaris Heijnen van Infrastructuur en Waterstaat hebben in november 2022 de brief “Water en Bodem sturend” naar de Tweede Kamer gestuurd. Daarin staat dat het behoud van voldoende, schoon water en een gezonde bodem sturend moeten zijn in de ruimtelijke ordening in Nederland. Dat vinden wij een heel goed uitgangspunt. De uitvoering daarvan is vooralsnog bij de provincies gelegd. Die moeten in hun gebiedsplannen voor het landelijk gebied echter nog veel meer belangen verenigen, zoals de energietransitie, het terugdringen van stikstof en het vinden van nieuwe woningbouwlocaties. WML werkt, zoals ook gedeputeerde Lia Roefs in dit jaarverslag vertelt, heel goed schouder aan schouder samen met de Provincie Limburg, en dat zal alleen maar meer worden bij het maken van de vertaalslag van het Nationaal Programma Landelijk Gebied voor Limburg.’

Waarom denk jij concreet als water en bodem sturend worden?

‘Dat we ons watersysteem fundamenteel veranderen. Wij hebben Nederland zo ingericht dat regenwater heel snel wordt afgevoerd naar de zee. Het zou veel beter zijn om meer regenwater vast te houden zodat het grondwaterpeil door infiltratie in de bodem na droge periodes weer wordt aangevuld. Dat is een structurele en duurzame oplossing voor de waterbeschikbaarheid op lange termijn. Er is regenwater genoeg, we moeten het beschikbaar maken voor het drinkwatersysteem. Voor een grotere waterberging moet je wel fundamentele ruimtelijke keuzes durven maken. Het helpt als het Rijk ruimtelijke ontwikkelingen daar laat plaatsvinden waar

de toekomstige drinkwatervoorziening niet in gevaar wordt gebracht. Door bijvoorbeeld woningen te bouwen waar het bijdraagt aan de ontwikkeling van de regio én de drinkwatervoorziening in diezelfde regio niet onder druk staat.'

Niet alleen de waterbeschikbaarheid, ook de kwaliteit van de drinkwaterbronnen staat onder druk. Welke strategie is daar het best?

'Daar is de drinkwatersector helder over. Zorg dat er zo weinig mogelijk vervuiling in het watersysteem komt. Wat er niet in zit, hoeven we er ook niet uit te halen. Het beschermen van waterbronnen dient als vertrekpunt. Ook daar hebben we de overheden nodig voor strengere normen en lozingsvergunningen. Nederland heeft in januari samen met vier andere Europese landen een voorstel bij het Europees Agentschap voor Chemische Stoffen (ECHA) ingediend om de productie, de verhandeling en het gebruik van PFAS te verbieden. De eerste horde op weg naar een totaalverbod is genomen, maar er volgen nog vele. Lukt het niet de verontreiniging met PFAS en andere stoffen terug te dringen, dan zullen de drinkwaterbedrijven en ook WML op enig moment moeten bekijken of de huidige zuiveringstechnieken nog wel toereikend blijven. Zo niet, dan moeten we onderzoeken en mogelijk investeren in nieuwe technieken, wat vereist dat we er voldoende financiële ruimte voor hebben.'

Is die ruimte er?

'Het is de drinkwatersector gelukt om bij het Rijk gedaan te krijgen dat de eerder aangekondigde verlaging van de WACC (een norm die een maximum stelt aan zowel de winst als de rentekosten van drinkwaterbedrijven – red.) niet doorgaat. Deze is nu weer wat verhoogd. Dat geeft ons wat meer financiële mogelijkheden om te investeren. Daar staat echter tegenover dat in 2022 de waterafzet is gedaald omdat mensen vanwege de hoge gasprijzen minder gingen douchen, waardoor onze inkomsten daalden. Intussen zijn de kosten van onder andere materialen en onze aannemers fors gestegen. De impact van deze economische ontwikkelingen worden op de voet gevolgd, ook in verband met het oog op onze tarieven. Betaalbaarheid en toegankelijkheid van drinkwater voor iedereen is een belangrijke waarde voor WML.'

Behalve de waterbeschikbaarheid vergroten kan ook gekeken worden naar de vraagkant. Hoe kan de drinkwatervraag dalen?

'In dezelfde brief "Water en Bodem Sturend" wordt door minister Harbers als doel gesteld om in 2030 het drinkwatergebruik per persoon per dag terug te brengen van 125 liter naar 100 liter. Daartoe wordt een nationaal besparingsplan opgesteld. Door de drinkwaterbedrijven wordt dit als complementair ervaren aan de inspanningen die drinkwaterbedrijven en dus ook WML doen op gebied van waterbesparing. WML richt zich op een duurzame drinkwatervoorziening en dito marktbenadering. WML heeft een programma "Zuinig op Water" dat zich richt op huishoudens, bedrijven, de eigen bedrijfsvoering en het brede watersysteem. Er worden onder andere gerichte bewustwordingscampagnes ingezet door WML om het drinkwatergebruik op piekmomenten op een dag tijdens droge/hete zomers te beïnvloeden. Daarnaast adviseert WML bedrijven over alternatieve bronnen en hergebruik van water voor hun bedrijfsprocessen. Ook biedt WML Waterscans aan om het gebruik van drinkwater in productieprocessen te optimaliseren. Zo werken we mee aan het tot stand brengen van een duurzame waterbalans op lange termijn.'

Is dat voldoende?

'De vraagkant beïnvloeden is een deel van de oplossing, maar draagt niet fundamenteel bij aan het oplossen van het probleem van de totale waterbeschikbaarheid. Het vergroten van het aanbod is een systeemopgave die uiteindelijk duurzamer is maar ook noodzakelijk, gelet op alle maatschappelijke functies die gebruik (moeten) maken van grondwater en/of oppervlaktewater. Het is van belang dat de zorgplicht voor het veiligstellen van de drinkwatervoorziening daarbij een prominente plek krijgt voor de vitale rol van drinkwater in de samenleving.'

Overzicht houden op alle onttrekkingen, van oppervlaktewater of grondwater, is cruciaal. Hoe kunnen we een systeem in Limburg realiseren om alle functies te dienen? Inzicht krijgen en houden in de hoeveelheid onttrokken grondwater is belangrijk. De nieuwe meet- en registratieplicht helpt om inzicht te krijgen in de totaalvolumes aan onttrekkingen uit grondwater. Dit helpt om samen met alle partners in de regio te werken aan duurzaam waterbeheer.'

Er spelen vele belangen tegelijkertijd in de samenleving.

Hoe houd je dan de belangen van de drinkwatervoorziening onder de aandacht?

'De enige manier om dat te realiseren is door te onderkennen met elkaar dat er meervoudige uitdagingen zijn voor de samenleving die om integrale afwegingen vragen. Alleen door daar samen in op te trekken, ieder vanuit de eigen verantwoordelijkheid, mogelijkheden en met oog voor elkaars belangen kunnen duurzame oplossingen bedacht worden voor de huidige opgaven en duurzame consequenties. De bevoegde gezagen en drinkwaterbedrijven hebben respectievelijk een zorgplicht en daaruit afgeleide leverplicht in de openbare drinkwatervoorziening. Het belang van drinkwater staat daarbij voor niemand ter discussie.'

Welke bijzondere gebeurtenissen kende WML in 2022?

'Bijzonder was wel de lange innamestop van Maaswater vanwege het aantreffen van een tweetal onbekende stoffen. Het duurde bijna drie maanden voordat we wisten om welke stoffen het ging en waar deze vandaan kwamen. Het bleek gelukkig een onschadelijk natuurproduct afkomstig van algen. Het klimaat raakte ons hier feitelijk dubbel: door de droogte stond de Maas laag en werd het water minder verdund. De droogte zorgde bovendien voor omstandigheden - veel zon en stilstaand water - die tot algengroei leidden die zich vertaalde in onbekende stoffen in de Maas. Het laat zien dat de klimaateffecten steeds onvoorspelbaarder worden. Gelukkig hebben we met diepe grondwaterwinning een goede "back-up" wanneer we langere tijd geen Maaswater in kunnen nemen. Onze klanten kregen daardoor wel iets harder water uit de kraan, waar we de klanten proactief over hebben geïnformeerd, inclusief de voortgang van de innamestop. Onze klanten vonden het volstrekt logisch dat wij de zekerheid van betrouwbaar drinkwater boven alles stelden.'

En intern?

'In 2022 hebben we onder andere het thema "veiligheid" centraal gesteld. Met het bewust op de kaart zetten van dit thema hebben we toegewerkt naar het behalen van trede drie op de Veiligheidscultuurladder voor afdeling Aanleg Leidingen. We gaan dat in 2023 doorzetten voor alle afdelingen betrokken bij het primaire proces. We hebben verder geïnvesteerd in een arbeidsmarktcampagne in lijn met ons adagium: "Drinkwater. Gewoon bijzonder. Net als jij." Het is ons daarbij gelukt om in 2022 in een krappe arbeidsmarkt circa 90% van onze vacatures weer in te vullen. We blijken met onze maatschappelijke taak, prima arbeidsvoorwaarden en prettige werksfeer een goede werkgever te zijn voor nieuwe maar ook reeds werkende collega's bij WML. Want ook die verliezen we niet uit het oog!'

Als je naar 2023 vooruitkijkt, wat kunnen we daarvan verwachten?

'De ontwikkelingen op gebied van klimaat en vervuiling van water, en de daarmee gepaard gaande uitdagingen ten aanzien van waterbeschikbaarheid, waterkwaliteit en leveringszekerheid zullen niet minder worden. Dat is onderdeel van onze dagelijkse bedrijfsvoering. Intern blijft de veiligheid van onze medewerkers hoog op onze agenda staan, maar ook onze andere "assets" als drinkwaterassets, data en middelen staan centraal in 2023. Op regionaal niveau willen we samen met onze partners de Intentieverklaring Voldoende Zoetwater verder uitwerken in een convenant voor het grond- en oppervlaktewater. En op landelijk niveau zullen de drinkwaterbedrijven

de urgentie van de drinkwatervoorziening en leveringszekerheid blijven adresseren. Want onderwerpen zoals de leverings- en zorgplicht, het bewustzijn van drinkwatergebruik en de invulling van de brief "Water en Bodem Sturend" zullen ook in 2023 aandacht vragen.'

Om terug te komen op het door het Rijk aangekondigde nationaal plan waterbesparing en de ambitie om 20% water te besparen, wat vind je daarvan?

'Prima initiatief, waaraan de drinkwaterbedrijven zich via een inspanningsverplichting hebben gecommitteerd. Zoals te lezen elders in dit jaarverslag doen we daar ook al veel aan. WML heeft een programma "Zuinig op Water", waarmee we zowel de particuliere als zakelijke klanten op allerlei manieren stimuleren minder drinkwater te gebruiken. In 2023 zijn we een campagne "Rustig aan met de kraan" gestart. We besteden op die manier aandacht aan waterbesparing, en doen dat ook in ons eigen productieproces. De drinkwatersector voert verder een lobby om in het Bouwbesluit de mogelijkheid van waterbesparend bouwen in te voeren. Of het realistisch is om mede door onze inspanningen 20% te besparen, zal moeten blijken. Vooralsnog lijkt de watervraag alleen maar toe te nemen, door de economische en bevolkingsgroei. Ook in Limburg, waar we tot voor kort nog krimp verwachtten. Dat brengt me terug bij wat ik eerder zei. Het garanderen van de leveringszekerheid van de drinkwatervoorziening op lange termijn vraagt om gericht te sturen op de aanbodkant, door via een transitie van ons watersysteem structureel en duurzaam de waterbeschikbaarheid en -kwaliteit te verhogen c.q. te beschermen. Ingrijpen in de vraagzijde van drinkwater door in te zetten op bewustwording en besparingen is ook nodig en moeten we doen, maar de effecten daarvan zijn te onzeker om een robuuste oplossing te bieden voor de leveringszekerheid.' 'Het is de taak van alle overheden om de maatschappelijke belangen zorgvuldig af te wegen. WML heeft de wettelijke plicht om de samenleving zo goed mogelijk en duurzaam te voorzien van drinkwater. Hiervoor spannen we ons iedere dag 24/7 in en maken we keuzes die hieraan bijdragen. Daar durven wij voor te kiezen'.

Verdieping

> Ria Loefs: Samenwerking in Limburgse waterketen verloopt heel goed

> Willem van Pol: Drinkwatervoorziening Limburg: geen acuut probleem, maar krapte neemt toe

Samenwerking in Limburgse waterketen verloopt heel goed

De Provincie Limburg is een van de belangrijkste partners van WML bij het waarborgen van de waterbeschikbaarheid en -kwaliteit voor de Limburgse drinkwatervoorziening. De Provincie, tevens grootste aandeelhouder van WML, ziet toe op de bescherming van de grondwaterbeschermings- en waterwingebieden in Limburg. En ze verstrekt aan WML de vergunningen om voor het maken van drinkwater grondwater op te pompen. Gedeputeerde Lia Roefs kent aan het waterbelang in de strijd om de schaarse Limburgse ruimte een hoge prioriteit toe. Als het aan haar ligt, worden water en bodem daadwerkelijk sturend in de ruimtelijke ordening. Dat gebeurt in een goede samenwerking met de partners in de Limburgse waterketen, WML en het waterschap voorop.

Als we Roefs spreken, is het de dag voor de Provinciale Statenverkiezingen in maart. Het is dan al duidelijk dat zij niet zal terugkeren als gedeputeerde in het nieuwe provinciebestuur. Roefs heeft al een lange carrière in de politiek en het bestuur achter de rug. Zo was ze tussen 2011 en 2014 ook lid van Provinciale Staten in Limburg. Ze diende toen een motie in om op het provinciehuis voortaan kraanwater te schenken. Die motie werd aangenomen en zo staat er ruim tien jaar later nog steeds Limburgs drinkwater op haar bureau. Het moge duidelijk zijn dat ze het water van WML een warm hart toedraagt. Een goede aanleiding om daar eens wat dieper op in te gaan.

Hoe ervaart u de samenwerking met WML?

‘Die is heel goed. We delen de gedrevenheid voor de waterbeschikbaarheid en -kwaliteit in Limburg. We houden elkaar goed op de hoogte, delen kennis, zijn alert op de bedreigingen en pakken problemen samen aan. Een goed voorbeeld in 2022 was de samenwerking bij de bedreiging van de Maasplassen in het Belgische Kinrooi, vlak over de Nederlandse grens bij de gemeente Maasgouw. De Vlaamse regering wilde daar grote hoeveelheden grond in de plassen storten, die mogelijk was afgegraven bij de aanleg van de westelijke ringweg bij Antwerpen. De kans was heel groot dat die grond was vervuild met PFAS. Het dumpen daarvan vlak over de grens, in een open verbinding met de Maas, zou dus een groot gevaar betekenen voor de Maaswaterkwaliteit in Limburg. Het was mooi om te zien dat wij in no time een team bij elkaar hadden dat elke vrijdagochtend overleg voerde. Daarin zaten de Provincie, het Rijk, Rijkswaterstaat, gemeente en WML. Zo hebben we het storten van de grond samen kunnen tegenhouden. Ik wijs verder op de Intentieverklaring Voldoende Zoetwater, die in november 2022 is ondertekend door ruim dertig partijen. Daarin is afgesproken om gezamenlijk te gaan werken aan de droogteproblematiek en waterbeschikbaarheid.’

Een belangrijke stap hierin is ook het voornemen van het Rijk om water en bodem sturend te laten zijn in de ruimtelijke ordening. Hoe geeft de Provincie Limburg daar inhoud aan?

‘Dat doen we heel letterlijk. In ons gebiedsplan in het kader van het Nationaal Programma Landelijke Gebied nemen wij de eisen die aan het water- en bodemsysteem gesteld worden als vertrekpunt voor de ruimtelijke inrichting van een gebied. Water en bodem bepalen dus letterlijk waar welke activiteiten wel of niet zijn toegestaan. In de beekdalen bijvoorbeeld willen wij ruimte creëren voor het vasthouden van water en de uit- en afspoeling van verontreinigingen naar de beek voorkomen. Dit kan leiden tot beperkingen voor of het weren van bepaalde intensieve gebruiksfuncties. Daarbij houden wij nadrukkelijk ook rekening met de bescherming van het grondwater voor de drinkwatervoorziening in grondwaterbeschermings- en waterwingebieden en de gebieden waaronder de strategische grondwaterreserves voor de lange termijn liggen. Daarnaast is er veel aandacht voor de waterveiligheid door voldoende waterberging. Dat kan natuurlijk ook niet anders na de overstromingen van 2021. Waterberging dient bovendien drie doelen, niet alleen de veiligheid maar ook de bestrijding van droogte en het op peil houden van de grondwaterstanden.’

Is het nodig om het waterbergend vermogen in Limburg verder te vergroten?

‘Ja, zowel om droogte tegen te gaan als om de waterveiligheid te vergroten. We doen nu al heel veel. Door water langer vast te houden in het water- en bodemsysteem houden we meer voorraad voor droge periodes. Ook zorgt dat in natte periodes voor minder wateroverlast. Kanttekening daarbij is wel dat alleen met waterberging overstromingen zoals in 2021 niet zijn te voorkomen.

Uit onderzoek van Deltares is gebleken dat we, willen we de wateroverlast uit 2021 in de toekomst volledig voorkomen, nog 1400 voetbalvelden extra aan waterbuffers moeten aanleggen. Dat is niet haalbaar. Daarom kijken we ook naar ingrepen over de grens, om het water al op te vangen voor het de Nederlandse grens passeert. Het is niet ondenkbaar dat de betrokken overheden (Rijk, Provincie Limburg, Waterschap Limburg en alle Limburgse gemeenten), verenigd in het programma Waterveiligheid en Ruimte Limburg, daarin gaan investeren. Het is positief dat het Rijk die mogelijkheid ondersteunt. En gelukkig zien we ook dat de samenwerking met de partners over de grens verbetert.’

Om de drinkwatervoorziening op langere termijn te waarborgen, dringt de Nederlandse regering ook aan op waterbesparing. De bedoeling is 20% te besparen. Is dat realistisch?

‘Ik denk het wel. Kijk maar naar hoe het waterverbruik nu al daalt, omdat mensen vanwege de hoge gasprijzen minder lang douchen. En je zou het gebruik van regenwater voor toepassingen buitenshuis kunnen stimuleren, bijvoorbeeld voor het besproeien van de tuin. Verder onderzoekt WML innovatieve maatregelen zoals het lokaal zuiveren van regenwater tot drinkwater.’

Waterbesparing leidt wel tot een lagere omzet voor WML. Daar heeft u als grootste aandeelhouder toch ook mee te maken?

‘Vooropgesteld: voor ons is uitgangspunt dat de tarieven niet hoger mogen zijn dan voor een gezonde bedrijfsvoering van WML nodig. Uitkering van winst aan de aandeelhouders is niet aan de orde. En de drinkwatertarieven zijn nu dermate laag dat een beperkte verhoging me niet zo’n probleem lijkt.’

Al met al lijkt de drinkwatervoorziening in Limburg vooralsnog niet in gevaar.

‘Dat klopt, maar ik deel wel de zorgen van WML over de toekomst. Ook in het grondwater duiken stoffen op die er voorheen nog niet in zaten en die vaak ook nog niet genormeerd zijn. Daar zal van rijkswege meer normering voor moeten komen. Aan de waterbeschikbaarheid, het tegengaan van watertekorten, werken we goed samen met alle betrokken partijen. Wel moet bedacht worden dat in andere delen van Nederland, met een grotere bevolkingsgroei en een kleinere watervoorraad, de problematiek een andere is dan in Limburg. Daarom acht ik het niet helemaal ondenkbaar dat er in de toekomst wateruitwisseling moet gaan plaatsvinden tussen de drinkwaterbedrijven. Daar zijn dan overigens wel hele forse investeringen in de infrastructuur voor nodig.’

Tot slot: de strijd om de ruimte is ook in Limburg groot. Kan de Provincie in de belangenstrijd het drinkwaterbelang overeind houden?

‘Zoals al gezegd is voor ons water en bodem echt sturend. Dit nemen wij als uitgangspunt voor het leggen van de ruimtelijke puzzel en het gebiedsplan in het kader van het Nationaal Programma Landelijke Gebied. Deze aanpak moet natuurlijk straks wel worden goedgekeurd door Provinciale Staten. En mocht dat niet gebeuren, dan is er misschien toch instrumentarium van het Rijk nodig. Vooralsnog is dit echter niet aan de orde. En dat we daarbij te midden van een groot aantal belangen lastige keuzes moeten maken, daar ben ik niet van onder de indruk. Dat is nu eenmaal de essentie van ruimtelijke ordening.’

Drinkwatervoorziening Limburg: geen acuut probleem, maar krapte neemt toe

Vewin, de vereniging van drinkwaterbedrijven in Nederland, sloeg in 2022 alarm over de toekomstige drinkwatervoorziening in ons land. Deze staat steeds meer onder druk en is lang niet meer vanzelfsprekend. Bij een aantal bedrijven staat de leveringszekerheid in droge periodes nu al onder druk. In Limburg verwacht WML pas na 2030 problemen. Om die te voorkomen, werkt WML nu al aan uitbreiding van de productiecapaciteit. Willem van Pol, afdelingshoofd Onderzoek & Advies bij WML, legt uit hoe het zit. Oftewel: hoe is het in Limburg gesteld met de waterbeschikbaarheid, waterkwaliteit en leveringszekerheid van de drinkwatervoorziening, nu en in de nabije toekomst?

Ruimte in vergunningen

Eerst een geruststellend geluid. WML kende in 2022 op geen enkel moment leveringsproblemen. De leveringszekerheid van de drinkwatervoorziening kwam niet in gevaar. Daar komt bij dat WML nog niet al het grondwater oppompt dat ze van de provincie uit de bodem mag onttrekken. Er zit dus nog ruimte in de al verleende vergunningen. Voor een deel gaat het om strategische grondwaterreserves waarin nog geen winning plaatsvindt. Daar is dus nieuwe infrastructuur nodig om het water op te pompen. Infrastructuur die, zoals Van Pol benadrukt, in een vol land als Nederland niet zomaar is te realiseren.

Hoger verbruik

Weinig aan de hand dus? Dat toch zeker ook niet, aldus Van Pol. 'Er is meer aandacht nodig voor de waterbeschikbaarheid, zeker op de langere termijn. Het drinkwaterverbruik neemt nog steeds licht toe. Anders dan lang werd voorspeld, krimpt de bevolking in Limburg niet. Volgens de Woondeal met het Rijk komen er bovendien de komende jaren minimaal zo'n 27.000 woningen bij in de provincie. Daarbij blijft de economie naar verwachting groeien en nemen door de klimaatverandering de periodes met hitte en droogte toe, zowel in aantal als in lengte. In die periodes is het drinkwaterverbruik per definitie hoger en kunnen bronnen uitgeput raken. De krapte in de drinkwatervoorziening neemt door al deze factoren toe. Daarom denken we nu al na over hoe we ook na 2030 iedereen van voldoende drinkwater kunnen blijven voorzien.'

Onvoorspelbaarder

Onvoorspelbaarder

Meer ruimte in de drinkwatervoorziening op langere termijn is volgens Van Pol ook nodig omdat de kans op bijzondere situaties, waarin de leveringszekerheid wel onder druk kan komen te staan, in de komende jaren zal toenemen. 'De effecten van de klimaatverandering manifesteren zich vaker, sterker en onvoorspelbaarder. Dan kan een samenloop van omstandigheden ontstaan zoals een lange periode van droogte en hitte met als gevolg kwaliteitsproblemen in de Maas of problemen met het grondwaterpeil.'

Van Pol wijst op twee incidenten in 2022. Geen van beide zorgde voor leveringsproblemen, maar zijn wellicht wel voorbeelden van wat in de toekomst vaker kan gebeuren. Om te beginnen kon WML gedurende bijna drie maanden geen water innemen uit de Maas. 'We troffen twee onbekende stoffen aan, waarvan we dus ook de potentiële risico's voor de gezondheid niet kenden. Na lang onderzoek konden we uitsluiten dat het afkomstig was uit een lozing door de industrie. Het bleek een natuurlijke stof te zijn die algen produceren bij de bloei. Door de lage waterstand in de Maas vanwege de droogte was er op plekken met nauwelijks doorstroming sprake van overmatige groei en bloei van algen. In de toekomst verwachten we door de klimaatverandering vaker lage waterstanden in de Maas gedurende een langere periode. Dan neemt de kans op een te hoge concentratie van onbekende of ongewenste stoffen toe. We zien bijvoorbeeld nu al dat in de zomer de concentratie van verontreinigingen in het Maaswater toeneemt. Ze liggen nog steeds onder de normen, maar of dat zo blijft, is onzeker. Hoe dan ook neemt in de toekomst de kans op uitval van de inname van Maaswater toe, en daarmee ook de behoefte aan voldoende back-up.'

Verontreiniging van vroeger

Het tweede incident waar Van Pol naar verwijst, is dat er voor het eerst in lange tijd sprake was van een normoverschrijding bij een grondwaterbron. 'Dat hebben we voor het laatst zo'n vijftien jaar geleden meegemaakt. Er was in dit geval geen sprake van een gezondheidsrisico; we hoefden na melding van de overschrijding bij de ILT (Inspectie Leefomgeving en Transport - red.) de winning niet stil te leggen. Maar we moesten wel met actief kool een extra zuiveringsstap toevoegen. Het bleek te gaan om een afbraakproduct van een gewasbeschermingsmiddel uit de landbouw. Het middel wordt inmiddels niet meer toegepast maar heeft via uitspoeling nu - jaren later - het diepere grondwater bereikt. Ook dat kan in de toekomst vaker gaan gebeuren. Wat je nu in de hogere grondwaterlagen tegenkomt, is vele jaren geleden in de bodem terechtgekomen.'

PFAS

Zowel de kwaliteit van het oppervlaktewater van de Maas als die van het grondwater is dus kwetsbaar in Limburg. De grootste zorgen daarbij betreffen inmiddels de PFAS-verbindingen. WML treft ze zowel aan in de Maas als in het grondwater. De concentraties liggen nog onder de norm en gezondheidskundige grenswaarden, vertelt Van Pol. 'Maar de normering is in beweging. We weten nog heel veel niet over de schadelijkheid van die PFAS verbindingen. Als het inzicht daarin toeneemt, komen er wellicht scherpere normen en is extra zuivering nodig.'

Meer inzicht nodig

Minder acute zorgen zijn er in Limburg over de grondwaterstanden. De grondwaterstanden hebben zich in 2022 na het natte jaar 2021 redelijk hersteld. Daar komt bij dat WML relatief veel water oppompt uit diepere grondwaterlagen, op zo'n 150 tot 200 meter diep. Die worden op korte termijn minder snel beïnvloed door klimaatverandering of een gebrek aan regen, aldus Van Pol. 'Wat niet wegneemt dat er meer inzicht nodig is hoe de grondwaterstand zich ontwikkelt in een veranderend klimaat. Daarnaast is er meer aandacht nodig voor het aantal onttrekkingen uit het grondwater. We zijn niet de enige die dat doen; ook de landbouw en industrie onttrekken grondwater. Er is weinig overzicht en niet alle onttrekkingen in Nederland zijn geregistreerd. Best vreemd in een land waarin zo veel wordt vastgelegd. Dat inzicht zou namelijk helpen om de grondwaterstanden zo veel mogelijk op peil te houden. Anders ontstaan ook daar op langere termijn problemen.'

Minder belasting

Al met al heeft WML zoals gezegd geen acuut probleem in de drinkwatervoorziening, maar deze vraagt wel om meer aandacht. Daarom startte WML in 2020 het programma Zuinig op Water, waarin onder meer klanten worden geadviseerd over zuiniger gebruik. Ook het drinkwaterbedrijf zelf bespaart water door onder meer het spoelwater in de productielocatie in Heel te hergebruiken in de drinkwaterproductie. 'Bij onze partners, de provincie en het waterschap voorop, is er eveneens meer aandacht voor het watersysteem', vindt Van Pol. 'De gezamenlijke opgave is dan vooral om meer regenwater vast te houden, zodat dit niet afstroomt naar de zee, maar kan infiltreren in de bodem en zo het grondwater kan aanvullen.'

Van Pol besluit dat hij nu nog niet wakker ligt van de toekomstige drinkwatervoorziening in Limburg. 'Maar het houdt ons wel bezig. We mogen het voor nu goed hebben geregeld, maar moeten ons ook voorbereiden op de tijd die hierna komt. We mogen zeker niet achterover leunen, we moeten de ogen open houden voor effecten van klimaat en omgevingsontwikkelingen. De vraag is ook hoe we de drinkwatervoorziening betaalbaar kunnen houden. Uiteindelijk zal het totale watersysteem fundamenteel moeten veranderen, waarbij we er als hele maatschappij - door een lager verbruik en meer zuivering bij de bron - voor zorgen dat het minder wordt belast. Ervan uitgaan dat het systeem ons altijd wel zal redden, is namelijk niet meer aan de orde.'

WML in vogelvlucht

Klanten

554.623 Particuliere
klanten



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



Rapportcijfer dienstverlening



Volgens het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek

16.308

Zakelijke klanten



Een relatief kleine groep die
zo'n 28% van het Limburgse
drinkwater afneemt

WML in vogelvlucht

Water maken en leveren



Waterafzet

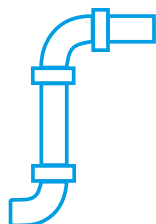
Afzet 0,5 miljoen m³ lager ten opzichte van 2021



72 m³
miljoen

8.764 km
leidingnet

Exclusief aansluitleidingen (van hoofdleiding tot de watermeter in huis)



79,1 km
(hoofd)leiding
vervangen

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

25 Waterwingebieden



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



23

Pompstations

Limburgs
drinkwater



Gemaakt van grondwater



Gemaakt van oppervlaktewater

11:87 Ondermaate leveringsminuten

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



38
Innamestops
Maaswater

Van minimaal 1 dag vanwege een kwaliteits-issue met een totaal van 206 dagen

WML in vogelvlucht

Maatschappelijk verantwoord



144 Watertaps

De groei zet door, ook veel NS-stations hebben inmiddels een watertap

255

Horecazaken schenken 'Slokje Limburg'



4.194

Basisscholieren

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



132 Dagen

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



WML in vogelvlucht

Organisatie



415 medewerkers
(391 fte)



46 nieuwe
collega's
in 2022

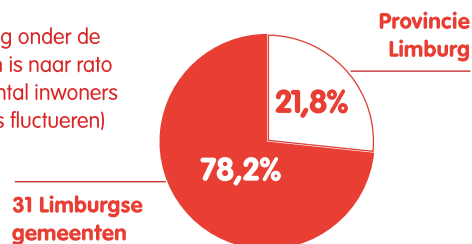


ziekteverzuim



32 aandeelhouders

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



0,68 fte per 1.000
aansluitingen

WML in vogelvlucht

Financieel

Maandfactuur huishouden
bij een gemiddeld gebruik

€20,74 



Een huishouden
gebruikt gemiddeld
105 m³ drinkwater
per jaar

€113,3
miljoen

Omzet

Stijging in omzet
voornamelijk door
verhoging van de
tarieven als onder-
deel van herijking
financieel beleid

Bedrijfsresultaat

€ 6,3
miljoen



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

Solvabiliteit

33,4%



Verhouding tussen eigen vermogen
(bezittingen) en vreemd vermogen

Investerings in materiële
vaste activa

€ 34,7
miljoen



Ons werk in 2022

- > Onbekende stof leidt tot lange innamestop Maaswater
- > Blauwe looper vraagt aandacht voor de toekomst van ons drinkwater
- > Intentieverklaring Voldoende Zoetwater
- > Water besparen in het eigen proces
- > Primeur in biologische methaanverwijdering
- > Materialenpaspoort voor circulaire leidingen
- > Testfase breekt aan voor SUPERLOCAL
- > Studenten uitdagen op waterinnovaties
- > Klanttevredenheid onverminderd hoog
- > In gesprek met zakelijke klanten
- > Weer zichtbaar op evenementen
- > Tarieven 2022-2023
- > Aandacht voor veiligheid
- > Zichtbaar op een krappe arbeidsmarkt
- > Kennis, kunde en geld voor een betere wereld

Onbekende stof leidt tot lange innamestop Maaswater

In juli 2022 trof WML een onbekende stof aan in de Maas. Het protocol schrijft op zo'n moment voor dat de inname van Maaswater in het voorraadbekken uit voorzorg tijdelijk wordt gestaakt. Want je wil geen enkel risico lopen door een potentieel gevaarlijke stof in je drinkwaterbron toe te laten. Zo'n innamestop komt met enige regelmaat voor. Meestal duurt deze maar enkele dagen; geen probleem voor de drinkwaterproductie omdat het bekken met een inhoud van zo'n 25 miljoen m³ water voldoende voorraad heeft.

Omdat het een hele puzzel was om de stof te identificeren, duurde de innamestop deze keer extreem lang, namelijk drie maanden. Omdat het waterpeil in het bekken niet te laag mag worden, schakelt WML in dit soort gevallen over op een daarvoor ter beschikking staande back-up, namelijk het gebruik van (diep) grondwater. De kwaliteit van het drinkwater blijft in zo'n geval onberispelijk, wel verandert de samenstelling enigszins. Het drinkwater is harder; klanten kunnen dit merken aan de mogelijke kalkaanslag op glaswerk, kranen of douchewanden en een laagje op de thee. WML heeft haar klanten in grote delen van Midden- en Noord-Limburg hierover geïnformeerd en op de hoogte gehouden van de stand van zaken. Het onderwerp stond ook nadrukkelijk in de aandacht van regionale en landelijke media.

Medio augustus kon WML de stof identificeren. Het ging om een natuurlijke stof, Neophytadiene (en later ook Heptadecaan), die door bepaalde algen en planten wordt aangemaakt. De omstandigheden in de zomer van 2022 waren ideaal voor de ontwikkeling van algen en daarmee de aanmaak van deze natuurlijke stof: warmte, voedingsstoffen, veel zonlicht en weinig waterafvoer met stilstaand water. Onderzoeksinstituut KWR bevestigde dat we ervan uit kunnen gaan dat de natuurlijke stof geen risico's oplevert voor de gezondheid. Door meer regen, lagere temperaturen en minder zonlicht namen de concentraties van deze stoffen in het Maaswater af tot normale waardes en kon de inname van Maaswater op 6 oktober weer worden hervat.

Blauwe loper vraagt aandacht voor de toekomst van ons drinkwater

In mei 2022 rolden WML, de negen andere drinkwaterbedrijven in Nederland én minister Mark Harbers van Infrastructuur en Waterstaat de [blauwe loper](#) uit om aandacht te vragen voor de toekomst van ons drinkwater. De drinkwaterbedrijven gaven met deze actie aan dat de vanzelfsprekendheid van voldoende goed drinkwater – nu en later – op het spel staat. In de woorden van voorzitter Peter van der Velden van de koepelorganisatie Vewin: "Goed en voldoende drinkwater lijkt zo normaal maar is niet meer vanzelfsprekend, het wordt tijd dat we daar meer bij stil staan. Natuurlijk moeten we bewust en zuinig omgaan met water. Maar we moeten ook zorgen dat drinkwaterbedrijven in staat worden gesteld om in te spelen op de toekomstige vraag. Het drinkwater van morgen vraagt vandaag actie."

De regionale uitdagingen waren in datzelfde voorjaar onderwerp van gesprek tijdens drie [dialoogtafels](#), online discussiebijeenkomsten met verschillende stakeholders van binnen en buiten de regio over de uitdagingen die zij tegenkomen in de praktijk. Tijdens de Dialoogtafel Zuid gingen Joyce Nelissen(WML), Rob van Dongen (Brabant Water) en Annette Ottolini (Evides) met stakeholders zoals Rijkswaterstaat in gesprek over innovaties binnen de drinkwatersector, de Maas die als drinkwaterbron onder druk staat en de zoet-

waterbeschikbaarheid. Hierbij werd ook aandacht besteed aan de gezamenlijke bouwstenen voor succes en enkele mooie voorbeelden en pilots.

In september 2022 sloeg de drinkwatersector alarm over de productiecapaciteit. Uit [onderzoek van Vewin](#) blijkt dat alle drinkwaterbedrijven vanwege bevolkingsgroei, economische groei en regionale stedelijke uitbreidingen al voor 2030 meer productiecapaciteit nodig hebben. Bij drie van de tien bedrijven is zelfs per direct meer productiecapaciteit noodzakelijk.

Concreet moet er volgens het onderzoek meer werk worden gemaakt van het tijdig aanwijzen, beschikbaar maken en beschermen van nieuwe (waaronder alternatieve) bronnen voor drinkwater. Drinkwaterbedrijven moeten ruimte krijgen die bronnen ook daadwerkelijk te benutten. Daarnaast moet de kwaliteit van bestaande drinkwaterbronnen beter worden beschermd. De drinkwater-bedrijven willen ook meer ruimte bij de vergunningverlening om water te winnen en om deze vergunningen ook daadwerkelijk en volledig te kunnen gebruiken. Tenslotte is meer ruimte nodig voor de financiering van investeringen in nieuwe productie-, zuiverings- en distributiecapaciteit.

Intentieverklaring Voldoende Zoetwater

Om de leveringszekerheid in de Limburgse drinkwatervoorziening te kunnen borgen, kijkt WML continu naar de actuele en toekomstige uitdagingen op het gebied van waterbeschikbaarheid en waterkwaliteit. Het aanpakken hiervan kan WML echter niet alleen. Daarvoor is de samenwerking nodig met allerlei partijen: regionaal, landelijk en in het geval van Maaswater zelfs internationaal.

In november 2022 stuurden minister Harbers en staatssecretaris Heijnen van Infrastructuur en Waterstaat de brief 'Water en Bodem sturend' naar de Tweede Kamer. Daarin staat dat het behoud van voldoende en schoon water en een gezonde bodem sturend moeten worden in de ruimtelijke ordening. De uitvoering hiervan is vooralsnog bij de provincies belegd.

Provincie Limburg is een van de ruim dertig partijen, waaronder WML, die in dezelfde maand de Intentieverklaring Voldoende Zoetwater ondertekenden. Alle partijen in de Intentieverklaring erkennen de urgentie om actie te ondernemen bij de aanpak van droogte. Want droogte kan schade veroorzaken aan alle waterafhankelijke functies, zoals drinkwatervoorziening, industrie, landbouw, natuur en ecologie, scheepvaart en recreatie.

De betrokken partijen gaan concreet aan de slag langs twee sporen. Aan de ene kant worden de mogelijkheden onderzocht om het water, dat in de winter overvloedig valt en via de Maas wordt aangevoerd, langer vast te houden in de bodem en de beken, zodat daarvan in droge zomers gebruik kan worden gemaakt. Aan de andere kant kijken we naar mogelijkheden om te besparen op het waterverbruik door consumenten, industrie en landbouw en om water te hergebruiken. Op die manier proberen we een evenwicht tot stand te brengen tussen het aanbod van en de vraag naar zoetwater.

Water besparen in het eigen proces

In de zoektocht naar mogelijkheden om water te besparen kijkt WML ook nadrukkelijk naar haar eigen processen. Voor het spoelen van de filters in de productielocaties worden bijvoorbeeld substantiële hoeveelheden schoon drinkwater gebruikt. In onze grootste locatie vangen we het spoelwater van de zand- en actief koolfilters op in een vuil-spoelwaterkelder, waarna het gefilterd wordt door middel van 'ultrafiltratie'. Dit is een membraantechniek waarmee deeltjes en bacteriën worden tegengehouden in het concentraat. Het concentraat, minder dan 5%, voeren we af naar slibsilos. Het schone water, 'permeaat' genoemd, kan dan voor meer dan 95% worden hergebruikt.

Nieuw is dat we het permeaat opwerken tot drinkwater door het nu direct aan het begin van het zuiveringsproces in te brengen. Dit proces levert niet alleen een waterbesparing op van zo'n 250.000 m³ per jaar, het betekent ook een besparing in energie en chemicaliën. De verkenning naar het spoelwaterhergebruik van de ultrafiltratie als drinkwater won eerder de jaarlijkse duurzaamheidsprijs van WML.

Primeur in biologische methaanverwijdering

Nadat in 2017 al het distributiegebouw van het nieuwe pompstation Breehei in gebruik was genomen, ging medio 2020 de nieuwe modulaire en hybride zuivering in bedrijf. Modulair omdat de zuivering makkelijk kan worden uitgebreid of zelfs verplaatst. Hybride omdat er twee verschillende zuiveringstechnieken worden gebruikt, een unieke methode in Nederland.

Ook uniek en een primeur in Nederland is de biologische methaanverwijdering die in Breehei wordt toegepast. Methaan zit van nature in meerdere of mindere mate in het grondwater. In een traditionele zuivering wordt dit broeikasgas door beluchting vrijgemaakt en in de open lucht 'geblazen'. Methaan wordt in de atmosfeer omgezet, hoofdzakelijk in CO₂. Dit omzetten kost jaren en het broeikas effect van methaan is sterker dan dat van CO₂. Gezien over een periode van twintig jaar is het liefst 86 keer schadelijker.

Reden voor WML om een experiment op te zetten waarbij de effecten van de traditionele methode vergeleken konden worden met een nieuwe methode, waarbij bacteriën in het 'droog-nat filter'* methaan voor een groot gedeelte omzetten in het minder schadelijke CO₂. Onderzoek in samenwerking met KWR Water Research toonde aan dat deze nieuwe methode geen gevaar oplevert voor de bacteriologische betrouwbaarheid van drinkwater. Daarmee is de weg vrij om de biologische methaanverwijdering definitief toe te passen. Er is interesse van andere waterbedrijven in Nederland om deze methode ook te gaan toepassen.

* Er functioneren vijf 'filterstraten' in Breehei. Vier daarvan werken volgens het BOT-Nat-Nat principe. Het opgepompte grondwater passeert achtereenvolgens een Beluchtings Ontgassings Toren, een nat (het filtermateriaal staat geheel onder water) voorfilter en een nat nafilter. In de vijfde filterstraat wordt een andere methode toegepast: het water gaat hierin direct naar een droog (het zandfilter staat niet geheel onder water) voorfilter en daarna naar een nat nafilter.

Materialenpaspoort voor circulaire leidingen

WML heeft zich in 2022 gecommitteerd aan de landelijke afspraak om te gaan werken met een digitaal materialenpaspoort voor haar drinkwaterleidingen. In het paspoort wordt vastgelegd uit welke materialen en grondstoffen een leiding bestaat. De intentie is er om straks ook vast te leggen waar de leiding zich bevindt en wanneer die beschikbaar komt voor hoogwaardig hergebruik. Feit is dat WML nu wil registreren om straks, aan het einde van de levensduur, duurzaam te kunnen ontzorgen. De afspraak is tot stand gekomen door nauwe samenwerking binnen het netwerk 'Blauwe Netten', een initiatief van MVO Nederland.

Doel van Blauwe Netten is om in de toekomst alle 100.000 kilometer leidingen die in de Nederlandse bodem liggen volledig circulair te laten zijn. Inzicht in de kwaliteit van reststromen, én het moment en de locatie waarop deze beschikbaar komen, zijn onmisbaar om hoogwaardig hergebruik mogelijk te maken. In Blauwe Netten werken alle Nederlandse drinkwaterbedrijven samen om de sector te verduurzamen. Dat gebeurt op het gebied van energie, chemie, materialen en inkopen.

Testfase breekt aan voor SUPERLOCAL

Sinds maart 2022 zijn alle woningen en appartementen in de nieuwe circulaire woonwijk uit het project [SUPERLOCAL](#) bewoond. In dit project werken WML, de gemeente Kerkrade, woningcorporatie HEEMwonen en Waterschapsbedrijf Limburg (WBL) aan onder meer een innovatieve waterkringloop. Het regenwater wordt in de wijk zelf opgevangen in twee ondergrondse buffers van elk 125 m³. WML onderzoekt of dit na lokale zuivering kan worden gebruikt als drinkwater. WBL zuivert het grijze afvalwater van de douche, wastafel, vaatwasser en wasmachine ter plekke in een rietfilter. De bedoeling is te onderzoeken of dit in de wijk zelf kan worden hergebruikt. De gemeente voert het zwarte afvalwater van de waterbesparende toiletten via vacuümriolering af naar een vergistingsinstallatie op het terrein. Er wordt energie mee opgewekt en WBL kijkt of er grondstoffen uit zijn te winnen.

In 2022 zijn de inrichting van het gebied en de aanleg van de hemelwaterafvoer afgerond. Voor WML is nu de testfase aangebroken. Gedurende 2,5 à 3 jaar gaat WML onder andere de kwaliteit van het aangeboden hemelwater vanaf daken en het verharde oppervlak onderzoeken, alsmede hoe de zuivering werkt en welk effect een discontinu aanbod van water heeft op de zuivering. Daarnaast wordt bijvoorbeeld ook het effect onderzocht van het lokaal bufferen van drinkwater op het integrale drinkwatersysteem van WML. Je zou bijvoorbeeld tijdens laagverbruik 's nachts een drinkwaterbuffer in de wijk kunnen vullen. En op die manier in periodes van hoog verbruik overbelasting van de zuiveringen en de daarbij behorende buffers op piekmomenten kunnen voorkomen.

Studenten uitdagen op waterinnovaties

De Water Innovation Challenge is een gezamenlijk initiatief van Waterschap Limburg, Waterschapsbedrijf Limburg en WML. In deze innovatiewedstrijd worden studenten van het MBO, HBO en WO uitgedaagd om samen met de waterpartijen ervoor te zorgen dat er in Limburg adequaat water beschikbaar is en blijft in de toekomst, voor alles en iedereen.

De ideeën worden samen met experts uit de waterketen uitgewerkt. Dat gebeurt in een fysieke kick-off, via een online dashboard en een 'hackaton'. De beste teams strijden tegen elkaar in de finale en de winnaars gaan ervandoor met mooie prijzen. Daarnaast is de finale het startpunt voor een eventuele doorontwikkeling door de studenten en de waterketen.

De prijswinnende ideeën in de Challenge van 2022:

- **Verbindingsprijs**
Van Looswater naar Oogstwater door studenten van HAS Hogeschool.
Het idee: Maak een poel op land van boeren om water van verschillende herkomsten op te vangen en bewerken.
- **Waterketenprijs**
Babylon 2.0 door studenten van Zuyd Hogeschool Maastricht.
Het idee: Het watergebruik in kantoorgebouwen optimaliseren en mensen die er werken meer waterbewust maken.
- **Eurekaprijs**
Activated Carbon Beds door studenten van TU Eindhoven.
Het idee: Verwijderen van PFAS en medicijnresten via Actief Kool Bedden.

Klanttevredenheid onverminderd hoog

In het jaarlijkse onderzoek naar de klanttevredenheid kwam het samenvattende algemene rapportcijfer van klanten voor de dienstverlening van WML andermaal uit op een mooie 7,9. Behalve de totale dienstverlening lieten we ook de tevredenheid onderzoeken over specifieke processen zoals storingen, het doorgeven en verwerken van verhuizingen, het vervangen van de watermeter, het aanleggen en saneren van waterleidingen, de betalingsprocedure en ook de klachtafhandeling. Allemaal met als doel zichtbaar te maken hoe we processen verder kunnen verbeteren.

In 2022 steeg het rapportcijfer bij drie processen tot boven de doelstelling, namelijk bij meteropname/jaarafrekening, verhuizen en betalingsprocedure. Bij drie processen daalde het cijfer echter. Het verwisselen van de watermeter scoorde iets lager dan in 2021, maar bleef nog steeds boven de doelstelling die WML zichzelf gesteld heeft. Bij het aanleggen en saneren van leidingen en bij de klachtafhandeling is er echter nog huiswerk te doen.

Hoofd Klantenservice Myrko Webers: "Alhoewel we in absolute zin relatief weinig klachten krijgen, blijft de afhandeling daarvan wel een zorgenkindje. We zijn wel bezig met verbeteringen in het proces [zoals het inrichten van een geautomatiseerde flow-red.], maar moeten vooral ook gaan werken aan het managen van verwachtingen. We kunnen bijvoorbeeld niet tot op de minuut aangeven hoelang het duurt voordat een storing is opgelost. En we gaan onze incassoprocedure niet aanpassen alleen omdat een klant het er niet

mee eens is. Dat laat onverlet dat we kritisch zijn op onze eigen mindset. Ga eens op de stoel van de klant zitten en vraag je af hoe je het zelf geregeld zou willen hebben. Dat hebben we bijvoorbeeld gedaan in een proef met het proactief en dus ongeraagd informeren van klanten over de voortgang in het oplossen van een storing. Dat werd hoog gewaardeerd. Dat gaan we nu verder uitwerken voor het hele proces. Zo blijven we continu werken aan onze klanttevredenheid.”

In gesprek met zakelijke klanten

Onder de noemer WML WaterSprak gaat WML Zakelijk met enige regelmaat themagericht in gesprek met haar zakelijke klanten uit een bepaalde sector. Doel is kennisdeling en het beter leren kennen van de wensen en behoeften van zakelijke klanten. Ook willen we horen wat er bij hen speelt op watergebied.

Eerder hielden we WaterSprak-bijeenkomsten voor de zorg en de industrie. Tijdens de zorg-bijeenkomst gingen we onder andere met Maastricht UMC+, Zuyderland, VieCuri, Proteion en Envida in gesprek over medicijnresten in het water, het belang van schone bronnen, de temperatuur van het water, leveringszekerheid, duurzaamheid en onze campagne Zuinig op water.

Tijdens de bijeenkomst ‘Water in de industrie’ ontvingen we zeventien verschillende bedrijven met een verbruik van meer dan 10.000 m³ per jaar. We spraken onder meer over het belang van onze bronnen, bedreigingen zoals opkomende vervuilende stoffen, de temperatuur van het water, leveringszekerheid, duurzaamheid, de WML-waterscans en Zuinig op water.

De WaterSprak-bijeenkomsten worden ervaren als inspirerende sessies die waardevolle wederzijdse inzichten opleveren. Alle reden om ze in de toekomst voort te zetten. ‘Aangenaam zaken doen’, noemen we dat bij WML.

Weer zichtbaar op evenementen

“Het mag weer en het kan weer.” Een veelgehoorde uitspraak na de ban op evenementen in de coronajaren 2020 en 2021. In 2022 kon WML weer invulling geven aan de vaste waarde als verzorger van drinkwater voor een geselecteerd aantal evenementen, festivals en initiatieven die een bewezen maatschappelijke meerwaarde hebben voor de inwoners van Limburg. Zo kwamen onze klanten Limburgs drinkwater tegen bij de volgende evenementen:

Venloop in Venlo (11-15 mei)

Tijdens een uitzonderlijk warme editie van de Venloop laafde WML de dorst van alle wandelaars en hardlopers die meededen aan een van de grootste hardloopevenementen van Nederland. Ook leverden we een educatieve bijdrage aan de drukbezochte kindermiddag in het Venlose Julianapark.

Limburgs Mooiste wielerevenement in Heerlen (10 en 11 juni)

Ook nu weer kon de organisatie van een van Limburgs grootste recreatieve fietsevenementen vertrouwen op de drinkwatervoorziening onderweg, op het festivalterrein en op de speciale camping.

Pinkpop in Landgraaf (17-19 juni)

De 2022-editie van 's werelds langstlopende jaarlijkse popfestival gaat de boeken in als warmste editie ooit. De belangstelling voor Limburgs drinkwater was zo groot dat de capaciteit al na de eerste festivaldag moest worden uitgebreid. Om invulling te geven aan onze gezamenlijke duurzaamheidsopdracht bood WML tijdens het festival in plaats van single-use plastic drinkbekertjes speciale hervulbare drinkzakjes te koop aan. De opbrengst hiervan ging naar Water for Life. Vanwege de massale toeloop leverden de drinkzakjes een recordopbrengst op van maar liefst € 127.225,93. Genoeg om schoon en veilig drinkwater mogelijk te maken voor 7.068 mensen in Afrika.

Kinjer-OLS en Oud Limburgs Schuttersfeest (28 juni en 3 juli)

WML verzorgde verfrissend en betrouwbaar drinkwater tijdens het Kinjer OLS en 'De Oude Limburger' tijdens het defilé en de schutterswedstrijden.

Inkom Maastricht (22 en 24 augustus)

De belangstelling voor Limburgs drinkwater was ook groot onder de nieuwe studenten van Universiteit Maastricht tijdens de jaarlijkse 'Inkom'. En misschien bevinden zich onder de studenten wel potentiële toekomstige watermakers.

Tarieven 2022-2023

Een gemiddeld huishouden (met een watergebruik van 105 m³ per jaar) betaalde in 2022 voor een heel jaar drinkwater van WML € 230,50. In 2023 wordt dat € 247,04 (verbruik inclusief vastrecht, voorlopige belastingen en toeslagen). Dat is circa € 1,36 per maand en € 16,36 per jaar meer dan in 2022.

De tarieven zijn verhoogd omdat ook WML te maken heeft met stijgende inflatie en stijgende prijzen van energie, materialen en grondstoffen. Tegelijkertijd moet WML blijven investeren in de vervanging en uitbreiding van productievoorzieningen en leidingen om de leveringszekerheid van betrouwbaar drinkwater in de toekomst te kunnen blijven garanderen.

Aandacht voor veiligheid

De drinkwatervoorziening maakt deel uit van een vitale sector, die van levensbelang is voor de samenleving. Veiligheid krijgt bij WML dan ook grote aandacht. Het gaat dan niet alleen om het beveiligen van onze productielocaties, maar ook om het beschermen van onze mensen en digitale processen (cybersecurity en data). In 2022 startte WML een programma om het gezamenlijk bewustzijn en handelen ten aanzien van veiligheid te vergroten.

Veilig werken hangt onlosmakelijk vast aan veiligheidsbewustzijn. Daarom gaven we onder de noemer VIK (Veilige IK) structurele aandacht aan het melden, bespreken en leren van incidenten en onveilige situaties. Het uiteindelijke doel is het verminderen van incidenten. Daarvoor hanteren we de 'Veiligheidsladder'. WML wil hierop voor de hele organisatie niveau 3 behalen; de afdeling Aanleg Leidingen kreeg daarbij prioriteit.

Het programma wierp aan het eind van 2022 zijn eerste vruchten af: het saneren, wijzigen en aanleggen van hoofd- en dienstleidingen werd door KIWA gecertificeerd op trede 3 volgens de eisen in het Certificatieschema Safety Culture Ladder. In 2023 is het aan de afdelingen Distributie, Onderhoud & Inspectie en Productie om in de voetsporen te treden van hun collega's van Aanleg Leidingen.

Zichtbaar op een krappe arbeidsmarkt

Aantrekkelijk zijn en blijven als werkgever op een krappe arbeidsmarkt is nog een hele uitdaging. De afdelingen HRM en Communicatie van WML hebben daarom in 2022 hard gewerkt aan de voorbereiding van een arbeidsmarktcampagne. Onderdeel daarvan zijn een speciale [werkenbijwml-website](#), testimonials van eigen medewerkers en een campagne via sociale media. De aftrap vond plaats op de nieuwjaarsreceptie aan de start van 2023.

In de campagne staan echte medewerkers van WML, de Limburgse watermakers, centraal. Zij vertellen waarom ze bij WML zijn komen werken en waarom ze dat blijven doen. De rode draad in hun verhaal is dat ze:

- veel waarde hechten aan het soort organisatie dat WML is;
- graag willen werken bij een organisatie die een hoge maatschappelijke relevantie heeft, waarmee ze van betekenis kunnen zijn;
- daarbij vooral zichzelf mogen zijn.

Vandaar de slogan 'Word watermaker, breng jezelf mee'. Met als ondertitel 'Drinkwater. Gewoon bijzonder. Net als jij.'

Kennis, kunde en geld voor een betere wereld

Wereldwijd hebben 884 miljoen mensen nog steeds geen toegang tot drinkbaar water terwijl 2,4 miljard mensen geen toegang hebben tot sanitaire voorzieningen. Vanuit maatschappelijke betrokkenheid wil WML een bijdrage leveren aan het realiseren van de zesde millenniumdoelstelling van de Verenigde Naties (Sustainable Development Goal 6: 'Verzeker toegang tot duurzaam beheer van water en sanitatie voor iedereen'). We doen dat door geld in te zamelen voor het waterfonds Water for Life, waarmee VEI (Vitens Evides International) drinkwater- en sanitatieprojecten uit kan voeren. En we doen dat door onze eigen experts uit te zenden naar de projecten van VEI, waarbij via lange termijn partnerschappen kennis en kunde gedeeld wordt met waterbedrijven in lage inkomenslanden. Zo gingen in 2022 vijf WML-experts in totaal 132 dagen 'op missie' naar projecten in Kenia, Malawi, Zambia en de Filipijnse stad Cagayan de Oro.

WML's productmanager Nicole Kesselaer werd via het programma WaterWorX als 'commercial short term expert' uitgezonden naar Zambia en Malawi. Ze vertelt over haar ervaringen: 'Uitgangspunt bij de VEI-projecten is dat we altijd samen met de medewerkers van het lokale drinkwaterbedrijf bekijken hoe we zaken kunnen verbeteren. In Zambia lag de focus op commerciële dashboards. Het verhogen van de omzet is cruciaal voor de waterbedrijven en door inzicht te geven in de data kan er nu beter en gericht actie ondernomen worden. In Malawi ging het vooral om het reduceren van zogenoemd non revenue water. Water dat geproduceerd wordt, maar waar geen inkomsten voor binnen komen. Het kan dan gaan om lekkages en illegale aansluitingen, maar ook om klanten die niet in het systeem zitten of watermeters die niet werken. Het uiteindelijke doel is het vergroten van de omzet waardoor het bedrijf meer kan investeren. Ik vind het een voorrecht dat ik via WML een klein steentje bij kan dragen aan het verbeteren van de leefomstandigheden elders in de wereld.'

2022 financieel

Financieel verslag 2022

WML legt over de bedrijfsvoering, de financiën en het gevoerde beleid formeel verantwoording af in het Financieel verslag 2022. Naast de vennootschappelijke en geconsolideerde jaarrekening bevat het Financieel verslag onder meer ook een directieverslag, de accountantsverklaring, een verantwoording met betrekking tot de corporate governance, het verslag van de Raad van Commissarissen en zijn commissies en een aantal cijfermatige bijlagen.

[Download Financieel verslag 2022](#)

