

WML. Limburgs drink- water



WML. Zorgt voor water.

1

In Limburg is WML dé leverancier van drinkwater, een van onze eerste levensbehoeftes. We leveren 24 uur per dag en zeven dagen per week water aan iedereen. Van huishoudens tot agrariërs. Van midden- en kleinbedrijf tot grote industrie. Van brandweer tot ziekenhuizen. Altijd water van topkwaliteit. Met recht zeggen we dan ook: WML, Limburgs drinkwater.

We zijn trots op onze taak en daarbij doordrongen van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Daarom vervullen we een bredere rol dan drinkwaterleverancier alleen. We stellen de openbare watervoorziening veilig. Beschermen bronnen. Stimuleren duurzaam watergebruik. We zetten onze waterkennis en -kunde in om een betrouwbare partner te zijn voor onze klanten, aandeelhouders, medewerkers en de Limburgse samenleving. Onze klanten mogen van ons de beste producten, diensten en service verwachten. Tegen de laagst mogelijke kosten en met het grootst mogelijke gemak.



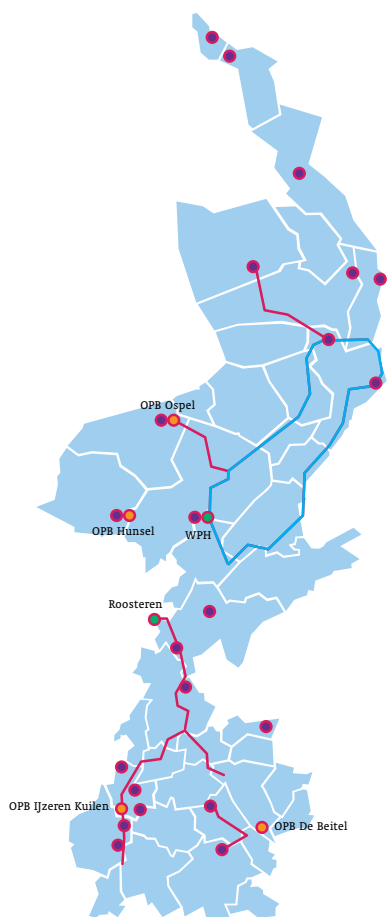
WML. Wint, zuivert en levert.

2

Van oudsher maken we in Limburg drinkwater van het lokale grondwater. Op 22 verschillende locaties pompen we dit water op. Na een relatief eenvoudige zuivering stroomt het uit de kraan. Ook het Maaswater is een belangrijke bron. In ons productiebedrijf in Heel maken we – met respect voor de natuur – op ingenieuze wijze fris, helder en gezond drinkwater uit ‘Moeder Maas’. Een kwart van het Limburgse drinkwater komt daar vandaan. In Roosteren maken we drinkwater via een Maaswater-oevergrondwaterwinning. En langs de Limburgse oostgrens kopen we op een aantal plekken water van onze Duitse burenen in.

Waar nodig, ontharden we het water. Met de vier onthardingsinstallaties in Heerlen, Maastricht, Hunsel en Ospel verwijderen we een deel van de kalk uit het water zodat het zachter wordt. Onze klanten hebben daardoor minder onderhoud aan hun apparaten die warm water leveren, van koffiezetapparaten tot grote installaties in ziekenhuizen.

Voor het transport van ons water hebben we een leidingnet van zo'n 8.500 kilometer lang. Een 'slagader' verbindt de productie-locaties met elkaar. Een ringleiding in Midden-Limburg zorgt voor grote leveringszekerheid. Via die slagader, ringleiding en een fijnmaziger net komt het drinkwater uiteindelijk op alle Limburgse adressen thuis.



Productielocaties en hoofdstructuur leidingnet

- Grondwaterpompstation/winplaats
- Onthardingsproductiebedrijf
- Waterproductiebedrijf Heel
- Hoofdslagader
- Ringleiding





WML. Doet meer.

3

Naast winnen, zuiveren en leveren kan en doet WML meer. We verzorgen ook allerlei aanvullende diensten. Bijvoorbeeld bluswatervoorzieningen, controle van brandkranen, onderhoud en beheer van leidingnetten in particulier bezit en het verstrekken van geografische informatie.

De industrie kan behoefte hebben aan een ander soort water dan drinkwater, bijvoorbeeld proceswater, koelwater of gedemineraliseerd water. Evilim Industriewater BV, een gezamenlijke dochter van WML en Evides Industriewater, speelt in op deze specifieke wensen. Evilim is er om bedrijven alle zorgen op het gebied van water uit handen te nemen. Of het nu gaat om de productie van proceswater, de zuivering van afvalwater of het hergebruik van gezuiverd afvalwater. Evilim biedt maatwerkoplossingen voor de Limburgse industrie.

Waterontzorging voor zakelijke klanten: van agrariërs tot industrie.



WML. Wil uitblinken.

4

Aan de basis van iedere organisatie staat de vraag: waartoe zijn wij op aarde, wat is onze missie? We hebben die als volgt geformuleerd:

‘In Limburg is WML de vanzelfsprekende leverancier van drinkwater én partner voor dienstverlening daaromheen.’

Geen mens, dier, plant of bedrijf kan zonder water. We zijn trots op de verantwoordelijkheid die we mogen dragen. De kernwaarden betrouwbaar, professioneel en

ondernemend vormen dan ook de ziel van onze organisatie.

Betrouwbaar staat voor ‘afpraak is afspraak’. We leveren altijd topkwaliteit. Onder de juiste druk. Met een hoge leveringszekerheid. Bij storingen herstellen we snel.

Professioneel staat voor onze gedrevenheid, vakkennis en het steeds beter willen presteren: van waterwinning tot klantenservice. We willen uitblinken in kwaliteit, in betrouwbaarheid, in klantengemak en in betaalbaarheid. WML houdt alle ontwikkelingen die daarvoor van belang zijn nauwlettend in het oog.

Ondernemend betekent dat we continu op zoek zijn naar nieuwe manieren om onze klanten nog beter te bedienen. En naar manieren waarop we ons bedrijf nog efficiënter kunnen voeren. We blijven creatief en flexibel zoeken naar nieuwe oplossingen en mogelijkheden. We doen dit beheerst zonder het nemen van te grote risico's. Zo'n 'beheerst

Gegevensinvoer op locatie via de nieuwste digitale technieken: betrouwbaar, professioneel en ondernemend.



B

M

ondernemerschap' hoort bij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid als authentiek nutsbedrijf. Vanuit die verantwoordelijkheid werken we samen met andere waterbeheerders. Bovendien delen we onze kennis en kunde in onderzoeksprojecten om in Limburg nieuwe waterontwikkelingen toe te passen.

We leggen de lat hoog. Hiervoor richten we ons bedrijf in als een geoliede machine. We maken gebruik van geavanceerde computersystemen. Werken bij WML betekent werken bij een maatschappelijk verantwoorde ondernemer 'avant la lettre', die uitgaat van zeer eigentijdse normen van bedrijfsvoering. We willen uitblinken in onze operatie. De drie pijlers volgens welke wij deze zogenaemde Operational Excellence strategie volgen zijn: betrouwbaarheid, gemak en lage kosten. Het water van WML kent een hoge leverbetrouwbaarheid en is constant van goede kwaliteit. Daarnaast moet onze klant een uitstekende standaardservice ervaren en is het gemakkelijk zakendoen met WML. En dat alles tegen aanvaardbare en stabiele kosten voor de klant waarvoor natuurlijk een kostenbewuste bedrijfsvoering noodzakelijk is.



Ondergrondse wateropslag voor tijden van schaarste: proeftuin Aquifer Storage & Recovery (ASR) in Herten.

Advies en aanpassing van drinkwaterinstallaties op industrieterrein Chemelot.

WML. Beschermt.

6

Project Duurzaam Schoon Grondwater: samen met agrariërs in grondwaterbeschermingsgebieden ervoor zorgen dat geen meststoffen en gewasbeschermingsmiddelen in het grondwater terecht komen.

Aanpak bij de bron: gezamenlijke lobby voor een schone Maas.

Er moet veel werk worden verzet om betrouwbaar drinkwater te leveren. Om het grondwater te beschermen, werken we intensief samen met landbouwers die grond hebben in grondwaterbeschermingsgebieden. Daarmee voorkomen we zoveel mogelijk dat meststoffen en gewasbeschermingsmiddelen in het grondwater terecht komen. En daarmee geven we ook invulling aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Want grondwaterbescherming is in feite geen taak van WML, het is echter wel in ons aller belang dat de kwaliteit van grondwater zo goed als mogelijk is. Nú en in de toekomst.

In het oppervlaktewater van de Maas komen, weliswaar minimaal, resten van geneesmiddelen voor. Metingen in het verleden toonden aan dat er geen medicijnresten in het drinkwater voorkomen. Toch zijn we constant alert. Samen met zeven andere Nederlandse en Belgische drinkwaterbedrijven die aangewezen zijn op 'Moeder Maas' als bron, onderzoeken we de kwaliteit van het rivierwater. Onder regie van RIWA-Maas voeren we een lobby voor een aanpak bij de bron: zoveel mogelijk voorkómen dat schadelijke resten in de rivier kunnen stromen.





u

WML. Spaart het milieu.

7



We werken al energiezuinig. Maar het kan nog beter door onze CO₂-uitstoot nog verder te beperken. We kopen niet alleen groene energie in, maar gaan vanaf 2011 ook zelf zonne-energie opwekken. Met het plaatsen van zonnepanelen op en rond Waterproductiebedrijf Heel kunnen we nog milieuvriendelijker produceren. Ook investeren we in projecten waarbij we de druk in de leidingen zo aanpassen dat er nergens druk, en dus energie, verloren gaat. Samen met Waterschapsbedrijf Limburg bekijken we hoe we in de totale waterketen tot verdere energiebesparingen kunnen komen.



WML. Is solidair.

8



Zeker in armere landen heerst een groot gebrek aan goed en gezond drinkwater. We vinden het vanzelfsprekend om onze kennis en kunde op watergebied beschikbaar te stellen tot ver buiten onze provinciegrenzen. Bij voorkeur in langdurige projecten. Zoals in Zuid-Kenia waar we samen met Amref Flying Doctors het nomadenvolk Masai helpen om haar watervoorziening op orde te krijgen. We werken samen met collega-bedrijven Vitens en Evides aan drinkwaterprojecten in Malawi, één van de armste landen ter wereld. In de hoofdstad en in de grootste stad van het land zetten onze mensen zich in om de watervoorziening te verbeteren. Via het klantenfonds Water for Life kunnen onze klanten op vrijwillige basis bijdragen aan het mogelijk maken van deze bijzondere projecten.

Herstel van circa veertig waterputten voor de Masai in Kenia in samenwerking met Amref Flying Doctors.

Advies en praktische hulp bij het verbeteren van de drinkwaterinstallaties in Blantyre/Malawi.

S



WML. Geeft voorlichting.

9

Water is kostbaar. Te waardevol om te verspillen. Ook in Limburg, waar het als vanzelfsprekend uit de kraan stroomt. We rekenen het tot onze verantwoordelijkheid om het publiek voor te lichten over verstandig gebruik. Dat doen we via onze website www.wml.nl en het halfjaarlijkse klantenmagazine *Heerlijk Water*.

Maar dat doen we ook via het belangrijkste kapitaal van Limburg: de Limburgse jeugd. We nemen de groepen zeven en acht van Limburgse basisscholen in onze speciale waterbus mee op reis naar ons Watercentrum in Heel. Via een op maat gesneden programma en een voorbereiding in de klas maken we ze deelgenoot van de wereld achter de vanzelfsprekende beschikbaarheid van betrouwbaar kraanwater. We hopen daarmee een kiem te leggen voor bewustwording van het belang van zo'n primaire levensbehoefte als water, lokaal maar ook internationaal.



Met de waterbus naar WML's voorlichtingcentrum in Heel: basisscholieren ontdekken de wereld achter de kraan.

Alle inwoners van Limburg ontvangen twee maal per jaar het gratis magazine *Heerlijk Water*.



WML. Enthousiasmeert en motiveert.

10



Water uit de kraan is dé beste dorstlesser. In het dagelijkse leven én bij de beoefening van sport. We promoten graag het belang van bewegen en het drinken van water voor een goede gezondheid. Water uit de kraan is ook nog eens vele malen goedkoper dan flessenwater. Ook vanuit ecologisch oogpunt gezien. Het zijn belangrijke feiten die we graag bekend maken. Op grote Limburgse publieksevenementen en de grotere Limburgse sportevenementen trakteren we bezoekers en deelnemers op gratis rondjes water. Pinkpop, het Oud Limburgs Schuttersfeest, Limburgs Mooiste, Maastrichts Mooiste, de 'elfde van de elfde'. We zijn erbij.

Gratis drinkwater tijdens de driedaagse muziekhappening Pinkpop in Landgraaf.

Gratis helder en fris drinkwater voor de deelnemers aan de tourversie van de Amstel Gold Race.

R





WML. Is geworteld in Limburg.

11



Uit de put op het erf of in de dorpskern. Dat was in Limburg de realiteit totdat de gemeenten eind negentiende eeuw startten met de aanleg van waterleidingen. In 1925 besloten de Provincie Limburg en zestien gemeenten de Waterleidingmaatschappij voor Zuid-Limburg op te richten. In 1940 volgde de Waterleidingmaatschappij voor Noord- en Midden-Limburg. In 1973 gaan die twee samen in N.V. Waterleiding Maatschappij Limburg. Sinds die tijd treden alle zelfstandige (gemeentelijke) waterbedrijven toe. Zo ontstaat in 2002 het WML van nu. Een moderne betrokken drinkwaterleverancier met stevige Limburgse wortels.

WML. Kijkt vooruit.

12



Water is van levensbelang. Niet alleen nu maar altijd, ook straks. We houden daarom alle toekomstige ontwikkelingen zoals klimaatverandering, de toename van chemische stoffen in ons oppervlaktewater en grondwater, de vergrijzing en ontgroening van de bevolking, de krimpende maakindustrie en nieuwe ideeën over duurzame steden en -huizenbouw nauwlettend in de gaten. Een fascinerende uitdaging die een beroep doet op onze kennis en kunde én onze inventiviteit en creativiteit aanspreekt. Een uitdaging waaraan steeds hetzelfde doel ten grondslag ligt: Limburg kan op ons blijven rekenen als dé drinkwaterleverancier.

W



WML. Is een goed werkgever.

13



WML wielerteam op het plateau van Schimmert passeert de monumentale watertoren.

Veel aandacht voor persoonlijke ontwikkeling via trainingen en opleidingen.

Wie zou niet graag werken bij een vooruitstrevend bedrijf, dat een product maakt waar niemand zonder kan? WML heeft een grote maatschappelijke betekenis. We zijn ambitieus. Leggen de lat hoog. Onze bedrijfsvoering is heel modern. WML'ers vormen een interessante mix van mensen voor wie water geen enkel geheim heeft en instromers die met een frisse blik naar waterzaken kijken. Alle WML'ers mogen rekenen op een hoogstaand personeelsbeleid met veel aandacht voor persoonlijke ontwikkeling. En natuurlijk op een marktconform loon en goede secundaire arbeidsvoorwaarden.



WML. Werkt samen.

14

Meerdere organisaties zijn samen verantwoordelijk voor de volledige waterketen van drinkwatervoorziening, waterafvoer en afvalwaterzuivering. Zo produceren en distribueren wij het drinkwater. Zorgen de gemeenten voor de inzameling en het transport van rioolwater. En zuiveren de twee Limburgse waterschappen Roer en Overmaas en Peel en Maasvallei het afvalwater via hun beider Water-

schapsbedrijf Limburg (WBL). De waterketen onttrekt water aan het watersysteem – grondwater en oppervlaktewater – en levert het gezuiverd weer terug. Wij willen onze kennis en kunde inzetten om de watercyclus nog beter te organiseren. Samen met de andere partners. Om samen te zorgen dat we het beste water blijven leveren, tegen het grootste gemak en de laagste prijs.



WML en Evilim Industriewater staan samen voor waterontzorging op maat voor de Limburgse industrie.

Waterproductiebedrijf Heel: van Maaswater naar betrouwbaar drinkwater.





WML. Volgt de wet.

15



Water heeft zijn eigen wet: de Drinkwaterwet. Deze beschermt de volksgezondheid met regels over productie, distributie, leveringszekerheid, kwaliteit, milieu en doelmatigheid. We werken uiteraard volgens deze wet en gaan graag een stap verder als de klant daarom vraagt. Onze klanten zijn immers het belangrijkste voor ons dagelijks functioneren.

WML. Is er voor u.

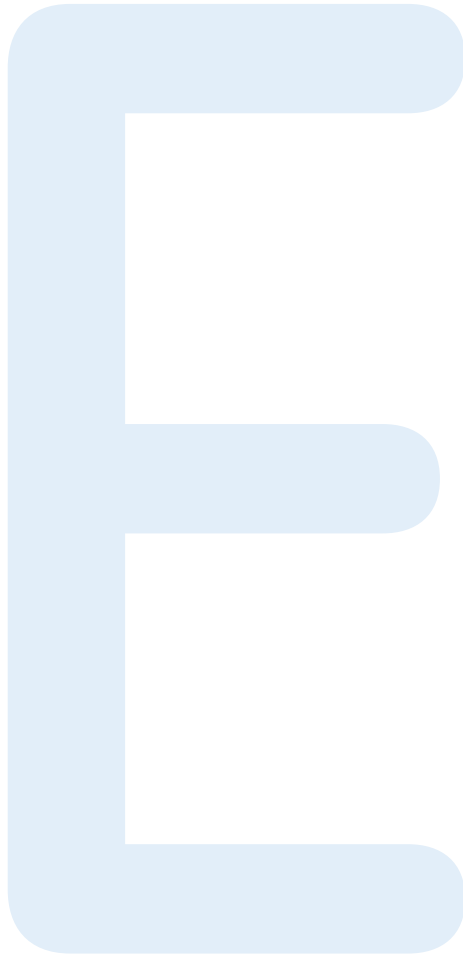
16

Wie in Limburg woont en werkt, is automatisch aangewezen op WML als waterleverancier. Deze exclusiviteit verplicht ons om al onze klanten – van vandaag én morgen – naar beste kunnen te bedienen. We willen op alle fronten uitblinken in betrouwbaarheid, gemak en betaalbaarheid. Daarom hechten wij veel waarde aan vlotte en vakkundige service bij bijvoorbeeld verhuizingen of metervervangings en aan een correct, snel en vriendelijk antwoord op vragen. En mocht er eens een storing zijn, dan lossen onze monteurs dit direct en gedegen op. Onze klanten mogen ons op onze dienstverlening afrekenen. Dat kan zelfs letterlijk, via concrete serviceafspraken. Komen we deze afspraken niet na,

dan mag de klant rekenen op een tegemoetkoming van 25 euro voor het ondervonden ongemak. We onderzoeken elk jaar hoe tevreden onze klanten over ons zijn. Hiermee constateren we al jaren een stijgende lijn in de klanttevredenheid. Daarnaast mogen onze klanten zich goed vertegenwoordigd voelen door de Provincie Limburg en alle Limburgse gemeenten. Samen zijn zij eigenaar van WML en zien ze er op toe dat we onze watertaken zo efficiënt én klantgericht mogelijk uitvoeren.



A



WML. Welkom.

18

NV Waterleiding Maatschappij
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

R



