

Leren excelleren



Inhoudsopgave

Operational Excellence	2
Klanttevredenheid particuliere klant	6
MVO en WML	11
Strategisch drinkwaterplan	16
Klanttevredenheid in de zakelijke markt	19
Gezondheidsbewust personeelsbeleid	22
Sociaal beleid	23
Financieel verslag	25
– Directieverslag	26
– Kengetallen	31
– Jaarrekening	32
– Winst- en verliesrekening	34
– Kasstroomoverzicht	35
– Toelichting op de balans	36
– Accountantsverklaring	51
– Vaste aansluitingen	52
– Aandeelhouders/verdeling aandelen	53
– Productiegegevens pompstations en ingekocht water	54
Ondernemingsraad	55
Bezoldiging van bestuur	57
Corporate Governance & verslag RvC	58

“Operational Excellence gaat over het nemen van verantwoordelijkheid”

Gesprek met WML-directeur Ria Doedel

Solide én sprankelend – zo wil WML overkomen op particuliere en zakelijke afnemers. Voor sommigen staan de begrippen misschien op gespannen voet. Maar wie beseft dat het juist bij de drinkwatervoorziening gaat om een praktijk die van moment tot moment moet kloppen terwijl ook de zorg voor de lange termijn in orde moet zijn, begint die combinatie van beide te voelen. Solide in service, techniek en het verantwoord vervullen van de maatschappelijke functie. Sprankelend in de manier waarop het gebeurt. Dezelfde mix is ook speurbaar in de wijze waarop WML via het project Vento werkt aan Operational Excellence en de ambitie om alles in één keer goed te doen. Aan WML-directeur Ria Doedel – in functie sinds januari 2007 – de uitdaging om dit proces mee in goede banen te leiden.

Mei 2008 stelde WML vast vatbaar te zijn voor verbeteringen op bedrijfsonderdelen. Vanaf september 2009 worden de veranderingen naar verwachting doorgevoerd. Dat duidt op een degelijke voorbereiding...

“Uit analyses bleek dat we nog te veel een eilandencultuur zijn. Iedereen is zo toegewijd met zijn eigen taken bezig, dat de onderlinge afstemming in het geding raakt. Met als gevolg het risico van dubbele werkzaamheden, grotere foutkansen, meer reparaties en herhaling van taken. Je haalt dan qua eindproduct toch niet het onderste uit de kan. We trokken daaruit de conclusie dat we naar een meer procesgerichte organisatie moeten veranderen. Voor de drinkwatersector is dat vrij nieuw.”

Dus de eilandencultuur was de aanleiding voor Vento?

“Niet enkel en alleen. Ook ons systeem van *enterprise resource planning* (ERP) was aan vervanging toe. Een deugdelijk ERP is een randvoorwaarde om de buitendienstinformatisering (BDI) goed neer te zetten. Bij de toekomstige BDI moet je je

bijvoorbeeld voorstellen dat monteurs straks hun werkorders digitaal ontvangen en bij hun werk in het veld over actuele informatie beschikken. We besloten het natuurlijke moment van de noodzakelijke ERP-vernieuwing aan te grijpen om de hele bedrijfsvoering onder de loop te nemen.”

Daarmee komt Operational Excellence in beeld...

“Al sinds 2006 stond Operational Excellence voor de marketingstrategie waarmee WML het bereik in de zakelijke markt vergroot. Het routinematig leveren van een uitstekende kwaliteit drinkwater staat daarbij centraal. Tegelijk sijnpelde het besef door dat wat je extern predikt en levert ook intern moet kloppen. Waarmee de vraag actueel werd hoe wij als organisatie daadwerkelijk *alles in één keer goed* kunnen doen. Gegevens in één keer goed invoeren, storingen monitoren en die vertalen naar onderhoudsplanningen ter voorkoming van storingen. Kortom een beweging naar steeds meer preventief onderhoud ter vergroting van de betrouwbaarheid en ter besparing van tijd en geld. Tegelijk vragen zakelijke klanten steeds vaker om maatwerk. Ook daarop moeten de systemen zijn toegerust. Je kunt dus zeggen dat Operational Excellence – dat staat voor gemak, betrouwbaarheid en aanvaardbare kosten – de bril werd waarmee we naar de hele organisatie gingen kijken. Doel is nu dat we het via drie sporen in de bedrijfsvoering verankeren.”

De drie sporen van Vento...

“Precies. Vento is het programma waarmee we de BDI, de organisatie (het ‘O-spoor’) en ERP in samenhang met elkaar vormgeven. Vento betekent wind. In veel opzichten een frisse wind. Maar ook de lentewind die het begin markeert van planmatig excellent opereren.”

Wat is er te zeggen over de winst? De klanttevredenheid is met 97 procent al zeer hoog.

“Winst in termen van het voorkomen van doublures en fouten



Ria Doedel
Directeur, WML

Als monteurs en operators verbonden zijn via een betrouwbare buitendienst, leidt dat zeker tot gemakkelijker én plezieriger werken.

is moeilijk te kwantificeren. Maar als je de toekomstige situatie vergelijkt met wat we nu nog nodig hebben om een goede performance neer te leggen, zie je dat het met minder menskracht en dus goedkoper kan. Alles in één keer goed doen in combinatie met een betere ondersteuning, een logischere procesinrichting en het terugbrengen van de overhead, vraagt gewoon beduidend minder fte's. Zonder de systemen van straks moeten we nu nog een aanmerkelijk grotere inspanning leveren om hetzelfde resultaat te bereiken. Daarbij gaat het niet zozeer om het contact met klanten – het verwisselen van een meter of het repareren van een lek – maar om de voorbereiding en planning die daarbij komen kijken.”

Dus dat is wat je met 'business process redesign' kunt bereiken?

“Met een kleinere bezetting hetzelfde en wellicht nog betrouwbaarder product bieden. Daar niet voor kiezen, is geen optie. We zouden dan onze verantwoordelijkheid niet op de juiste manier nemen. Operational Excellence is niet alleen een keuze voor de manier waarop we het bedrijf inrichten, het geeft ook richting aan het nemen van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. De investeringen maken ons operationeel en financieel sterker.”

2008 stond in het teken van een analyse die in 2009 tot daden moet leiden?

“Klopt. Dat zelfonderzoek deden we zoveel mogelijk op de werkvloer. We gaven de medewerkers uitgangspunten mee en verzochten hen zo kritisch mogelijk naar de bedrijfsprocessen te kijken. In april lagen de resultaten op tafel. In mei hadden we zicht op de mogelijke verbeteringen.”

Wat kwam er zoal boven water?

“Er kwam bijvoorbeeld aan het licht dat we procedures niet overal op dezelfde manier volgen. Met eventuele nadelen voor de flexibiliteit van handelen en de herkenbaarheid naar buiten. Of met als effect dat het Klanten Contact Centrum (KCC) niet altijd over de meest actuele informatie beschikt. Daarnaast hebben we tientallen verschillende software-applicaties geteld. Dat willen we terugbrengen tot een handvol kernapplicaties. Deze geconstateerde wildgroei is overigens niet uniek. Elke organisatie die meegaat met de ICT-ontwikkelingen heeft er in meer of mindere mate mee te

maken. Dat wij hier relatief laat mee komen, kan ook weer voordelen hebben. We kunnen nu kiezen voor systemen die hun nut al in de praktijk hebben bewezen. Gerichte investeringen in een samenhangende aanpak – de drie sporen van Vento – zullen leiden tot significante besparingen en meer kwaliteit.”

Het werk wordt makkelijker?

“Als monteurs en operators verbonden zijn via een betrouwbare buitendienstinformatisering (BDI), leidt dat zeker tot gemakkelijker én plezieriger werken. Maar de aanstaande formatiereductie hakt er nu natuurlijk fors in. Dit is de eerste keer in onze geschiedenis dat zo iets gebeurt zonder volledige werkgelegenheidsgarantie. Uiteraard hebben we wél een degelijk sociaal plan klaarliggen.”

Critici beweren dat WML zich hiermee alsnog in de vitrine wil zetten voor een fusie...

“Of we nu fuseren – wat voorlopig niet aan de orde is – samenwerken of solistisch verdergaan: je moet als bedrijf gewoon fit aan de start verschijnen en ervoor zorgen dat je op een adequaat niveau functioneert.”



Veranderen gebeurt vaak vanuit een visie. Wat is de droom van WML?

“Er is een heldere toekomstvisie; de ingrepen waarvoor we nu staan zijn in dat licht te beoordelen. WML zal een solide bedrijf zijn dat voorziet in de basisbehoefte van betrouwbaar drinkwater. Een wendbaar en flexibel bedrijf waar ook jonge mensen graag werken. Tegelijk beseffen we dat drinkwater een soort onvanzelfsprekende vanzelfsprekendheid is. Grote aantallen mensen hebben er geen toegang toe. Ook de milieuproblematiek is niet los te zien van onze taak op de lange termijn. Juist een bedrijf als WML moet maatschappelijk verantwoord ondernemen hoog in het vaandel voeren. Vanuit de taak om Limburgse klanten van een constant hoogwaardig product te voorzien. En vanuit het besef dat die opgave niet los is te zien van wat zich in andere delen van de wereld afspeelt. Daarom oriënteren we ons voortdurend op klimaatverandering, demografische veranderingen, de vergrijzing, en bijvoorbeeld het mogelijke effect van het toenemende gebruik van moeilijk afbreekbare medicijnen op onze benodigde zuiveringstechnologieën.”

WML is preventief én pro-actief bezig...

“Samen met experts oriënteren we ons op toekomstige scenario's van waterzuivering en -opslag. Met een aandeel van veertig procent is oppervlaktewater voor ons een belangrijke bron. Als het langere tijd droog is, kan het water in de Maas, een regenrivier, zo laag komen te staan, dat het voor ons te vervuild is. In bepaalde klimaatscenario's neemt de kans daarop toe. Daarom onderzoeken hydrologen nu al de

Vento in het kort

De oorspronkelijke strategie voor de invoering van Operational Excellence was de weg van de geleidelijkheid. Eind 2007 bleek dat het op deze manier te lang zou duren. Toen is gekozen voor een intensievere totaalstrategie waarin alle processen binnen WML tegelijk onder de loep gaan en voor de invoering van een bedrijfsbreed ERP-systeem en buitendienstinformatisering. Dit programma kreeg de naam Vento. Met deze 'frisse wind' moet in 2010 het niveau van Operational Excellence bereikt zijn: gemak, betrouwbaarheid en aanvaardbare kosten. En dit is precies wat de noodzaak van Vento blootlegt. WML moet nú maatregelen nemen om de organisatie klaar te maken voor de toekomst. Een toekomst waarin we effectiever en efficiënter moeten presteren. Om onze twaalf doelstellingen te halen, op hoog niveau te blijven presteren in de landelijke vergelijking met onze collega-waterbedrijven én de financiële doelen van de tarievennota 2008-2012 te realiseren. Was 2007 nog een jaar van goede resultaten en ontbrak een externe urgentie, in de loop van 2008 stak die externe urgentie wel de kop op. Doen we niets, dan lopen de kosten te hoog op en hebben ze een negatief effect op het bedrijfsresultaat. Kortom: Vento is noodzaak om een uitstekend waterbedrijf te blijven.

mogelijkheden van ondergrondse wateropslag op plaatsen waar de bodem daarvoor een natuurlijke geschiktheid heeft. Ook dat hoort bij Operational Excellence: voorbereid zijn op de toekomst, weten wat er op je afkomt, weten wat de samenleving en de omstandigheden straks van je vragen om uitmuntend je werk te doen.”

Waar staat de organisatie over vijf jaar?

“Tegen die tijd is het palet van Vento succesvol ingevoerd, maken we pro-actiever gebruik van technologische innovaties, en zijn we in de Nederlandse drinkwatersector herkenbaar aanwezig. Ik hoop dat de medewerkers waarvan we afscheid moesten nemen op goede plekken terecht zijn gekomen. Het zou mooi zijn over vijf jaar vast te kunnen stellen dat het ons op al deze fronten voor de wind gaat. Niet zozeer met als hoofddoel het drinkwater tegen een paar euro minder aan te kunnen bieden. Maar vanuit die maatschappelijke verantwoordelijkheid die we solide én sprankelend gestalte geven.”

Klanttevredenheid als ultieme bedrijfsinzet

“Wij leven ons in in de persoon achter de klant.”

Belangrijke factor bij het meten van klanttevredenheid is hoe afnemers van je product benaderd worden als er klachten zijn. Oók als het bedrijf in kwestie een monopoliepositie bekleedt zoals WML in Limburg dat doet. Klanttevredenheid is immers meetbaar. En vooral belangrijk voor je imago en positie in de markt. “Bij ons moet de klant zich begrepen voelen.”

Het lijkt allemaal vanzelfsprekend. Je draait de kraan open en er komt helder, schoon water uit. De meeste mensen vinden het verder niet interessant waar dit water vandaan komt en welke processen van controles en zuiveringen hieraan voorafgaan. Voor veel afnemers beperkt het contact met WML zich tot de periodieke wissel van de watermeter of de jaarlijkse afrekening. Anders ligt dit bij storingen. Maar waarom de klant ook contact zoekt, WML wil dit correct laten verlopen. Want ondanks het feit dat WML in Limburg een monopoliepositie heeft op het gebied van watervoorziening van consumentenhuishoudens, vindt ze het van groot belang dat haar klanten tevreden zijn. Hoe meet je klanttevredenheid? Waarom is die zo belangrijk? En wat is dat eigenlijk, een tevreden klant?

Bert Bronts is directeur van marktonderzoeksbureau RenM|Matrix, gespecialiseerd in onderzoek voor dienstverlenende bedrijven. RenM|Matrix doet sinds 2003, in opdracht van WML, onderzoek naar klanttevredenheid. Zo ook in 2008. Daaruit bleek dat de klanten van WML tevredener zijn dan ooit. Liefst 97% toonde zich tevreden over kwaliteit, levering en service. Een stijging van 3% ten opzichte van 2007. Het percentage is een gewogen gemiddelde van de tevredenheid van klanten die ofwel gedurende de afgelopen drie maanden te maken hadden met het Klanten Contact Centrum, ofwel met een storing, onderhoud, meterverwisseling of aanleg van nieuwe leidingen. Ook werd de klanttevredenheid gemeten bij de grootste groep van afnemers van WML die in dezelfde periode niet of nauwelijks contact hadden. Al met al een fantastisch resultaat. WML is daarmee een heel



eind op weg naar de doelstelling 2010 van 98%. Het kan immers altijd beter.

Het creëren van tevreden klanten

Bronts: “Als we de uitkomsten van het onderzoek evalueren, dan blijkt dat naast constante kwaliteit van het water en correcte leveringen, de klantbenadering een doorslaggevende rol speelt: de wijze waarop WML reageert op klanten die bellen, schrijven of mailen of in persoonlijk contact komen met de monteur. Daarbij telt niet alleen de snelheid, maar



ook de vriendelijkheid en deskundigheid. Dat er daarnaast water van goede kwaliteit geleverd wordt, beschouwt men als vanzelfsprekend. De beleving van de klant ten aanzien van WML wordt bepaald door de manier waarop ze met haar klanten omgaat. Bijvoorbeeld over de manier waarop een reparatie of meterverwisseling wordt aangekondigd. Hoe worden de afspraken hiervoor gemaakt? Komt de monteur op tijd? Is hij deskundig, loopt hij niet met modderschoenen door de gang? Dat soort zaken bepaalt voor een belangrijk deel de tevredenheid.”

Het meten van klanttevredenheid

Met behulp van telefonische enquêtes worden vragen gesteld die toegespitst zijn op het karakter van het klantencontact. Elke situatie vraagt om een aangepaste benadering. Bij de mensen die de afgelopen periode geen contact hadden, worden meer algemene vragen gesteld. Bijvoorbeeld over de continuïteit van de levering, de kwaliteit van het water, de juistheid van de nota's en de telefonische bereikbaarheid. Er is eigenlijk maar één aspect waarover een substantiële groep zich minder tevreden toont. En dat is de mate waarin WML van zich laat horen. Naast betere communicatie over storingen en de hard- en zachtheid van het water, vormt dit aspect hét speerpunt van het communicatieplan 2009.

Imagoversterking van drinkwater

Concreet betekent dit dat diverse activiteiten zijn voorzien die een verdere bijdrage leveren aan het opvoeren van de klanttevredenheid. Zoals imagoversterking van het product

Het huis-aan-huis blad voor de particuliere klant is in 2008 compleet herzien, omgedoopt tot 'Heerlijk Water' en wordt beter gedistribueerd.

drinkwater naar de buitenwacht door meer accent te leggen op de beleving en meer opvallend en frequenter te communiceren. Daarbij refererend naar de oorsprong van de afzender: WML, Limburgs Drinkwater. Het huis-aan-huis blad voor de particuliere klant is in 2008 compleet herzien, omgedoopt tot 'Heerlijk Water' en wordt beter gedistribueerd. Daarnaast wil WML haar zichtbaarheid vergroten met haar aanwezigheid op Limburgse (sport)evenementen. Hier biedt ze gratis de ultieme dorstlesser aan: gezond Limburgs kraanwater. Daarnaast staat voor 2009 een nieuw relatie-magazine op stapel om de communicatie naar de zakelijke markt te verbeteren.

Definiëren van een tevreden klant

Conclusie: de tevredenheid van de klanten van WML stijgt elk jaar. Hoe definieer je nu een tevreden klant? Bronts: “Dat is heel exact vastgelegd. We stellen twee vragen: hoe tevreden bent u met de dienstverlening en wat is uw wenscijfer? Is het laatste een acht en het eerste een zes, dan is de volgende vraag: wat moet WML doen om van die zes een acht te maken? Daar kun je dan weer toekomstig beleid op loslaten. Een tevreden klant is een klant waarbij het rapport-

WML en Pieterman trainingen

“In de contacten met de WML'ers valt op dat mensen, van directie tot werkvloer, open staan voor nieuwe ideeën, zich kwetsbaar durven op te stellen en constructief zijn in hun aanpak tot verbetering.”



Juriaan Vermolen

Trainer accountmanager, Pieterman Trainingen, Breda

Het behaalde resultaat, een klanttevredenheid van 97%, zou onmogelijk zijn geweest zonder de optimale inzet van alle betrokkenen. Wij hebben het gevoel dat zij het beste in zichzelf hebben bovengehaald.

cijfer gelijk is aan het wenscijfer én die WML minimaal rapportcijfer zeven geeft. Grote uitdaging voor de toekomst is om het hoge rapportcijfer vast te houden of zelfs te verhogen. De consument wordt immers steeds mondiger en stelt hogere eisen. Klanttevredenheid is een continu proces. Dat moet je blijven voeden. Daarom moet je medewerkers blijven prikkelen en bijscholen. Zij zijn het visitekaartje van het bedrijf, de mensen achter het water.”

Intensieve training

Aan de uitzonderlijk hoge score van 97% ligt een intensieve trainingsperiode ten grondslag. Eerder startte WML een trainingsprogramma met als belangrijkste focus: de kwaliteit van de communicatieve vaardigheden van medewerkers. Van management tot werkvloer. Immers, trainingprogramma's leiden alleen tot blijvende resultaten als die topdown gedragen worden. Een visie die gedeeld wordt door Pieterman Trainingen uit Breda. Juriaan Vermolen, trainer accountmanager van het bureau, kent alle ingrediënten van de succesvolle trainingen die aan WML-medewerkers zijn gegeven. Het uitgangspunt van Pieterman Trainingen is 'Practice what you preach'. Vermolen: “Je kunt mensen gemakkelijker overtuigen van een andere aanpak als je vanuit eigen ervaringen opereert. Je krijgt mensen eerder in beweging als je als trainer aan den lijve hebt ondervonden hoe het voelt om met ontevreden klanten om te gaan. Voorafgaand aan de trainingen hebben we gekeken naar de organisatie en de behoeftes. In deze fase vonden we de bevestiging dat WML de wensen van de klant centraal wil stellen en streeft naar een optimale klanttevredenheid. Wel bleek dat WML het moeilijk vond om de strategische visie te vertalen naar de praktijk: wat betekent dat nou voor Peter die maandagmorgen om 9 uur te maken krijgt met een klagende klant? Welk gedrag hoort daarbij? Hoe stuur je dat aan? Vervolgens zijn we per functie gaan bekijken wat dat optimale klantencontact inhoudt.”

De aanpak van de trainingen

“Klantencontact is mensenwerk. Dus kijken we naar de mens. Zijn identiteit, zijn kennis, zijn attitude. Aan welke schijf moet je draaien om een blijvend effect te verkrijgen dat na een aantal maanden nog steeds meetbaar is? Wil je medewerkers aanzetten tot een andere aanpak, dan moet je werkvormen inzetten die mensen bewust maken van de

WML wil de waterleverancier zijn waar de klant zich begrepen voelt. Waar echte aandacht is voor zijn vragen.

meerwaarde van de gedragsverandering. Voor de persoon zelf, de organisatie én voor de klant. We hebben drie groepen getraind: medewerkers van het KCC, monteurs en de binnendienst van *Operations*. Alhoewel de benadering bij de trainingen per groep verschilde, was het gezamenlijk uitgangspunt de beleving van de klant bij de contacten met medewerkers van WML. We hebben ze gevraagd naar hun persoonlijke visie over klanttevredenheid. Hoe zou je zelf als klant behandeld willen worden? Als je je daarvan bewust bent en je weet wat WML als organisatie ambieert, wat betekent dat voor jou? Door rollenspellen leerden we ze anders naar de dingen te kijken en te luisteren en zich in te leven in de situatie van de klant. Het behaalde resultaat, een klanttevredenheid van 97%, zou onmogelijk zijn geweest zonder de optimale inzet van alle betrokkenen. We hebben het gevoel dat zij het beste in zichzelf hebben bovengehaald.”

Openstaan voor verbetering

“In de contacten met de WML'ers valt me op dat mensen, van directie tot werkvloer, open staan voor nieuwe ideeën, zich kwetsbaar durven op te stellen en constructief zijn in hun aanpak tot verbetering,” vindt Juriaan Vermolen. “Ik zie een duidelijke gedragsverandering van de medewerkers bij

de benadering van klanten. Er wordt méér gekeken naar het totaalplaatje, de persoon achter de klacht. Er wordt onderling beter gecommuniceerd. Dát moeten we vasthouden. Samen met WML geloven we in het elkaar continu coachen en begeleiden, het uitwisselen van ideeën. Kennis en vaardigheden bij elkaar brengen is één. Mensen moeten ze ook daadwerkelijk toepassen. We hebben een aantal mensen opgeleid tot interne coach die de basisvaardigheden aan nieuwe medewerkers doorgeven. In mijn contacten met WML valt op dat zij het trainingstraject zeer serieus nemen. Dat ze de dingen in de praktijk daadwerkelijk oppakken. Zo houd je de nieuwe aanpak levend. Daarbij is het voor hen ook belangrijk om te weten dat WML zich niet wil profileren als de multinational of monopolist waar de klant slechts een nummer is. WML wil de waterleverancier zijn waar de klant zich begrepen voelt. Waar echte aandacht is voor zijn vragen. Een organisatie die zich inleeft in de persoon achter de klant. Daar ligt de focus. Dat is de rode draad.”

De allround maatschappijbewuste aanpak van WML

MVO als driedimensionale tool

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is meer dan als bedrijf hier en daar wat hulp bieden. De doelstellingen zijn driedimensionaal en interactief. En moeten zowel voor hulpvrager, hulpbieder én het milieu een meerwaarde opleveren. Het goed gevoel dat dat bij alle partijen uiteindelijk oplevert, komt dan vanzelf. Vandaar dat WML zowel kiest voor langdurige projecten, acute noodhulp en mooie milieuplannen.

Waterputten en toiletten voor de Masai

Putten met schoon drinkwater en sanitaire voorzieningen zijn van levensbelang voor het nomadenvolk Masai in Kenia. Met voorlichting en training helpt WML de Masai zelf hun watervoorziening op orde te krijgen en toiletten en washokken te bouwen.

Water is een schaars goed voor de Masai in Kajiado, het droge zuiden van Kenia. Vrouwen en kinderen lopen grote afstanden om water te halen. De mannen trekken rond met hun vee op zoek naar vruchtbare gronden en water voor de dieren. Ruim tien jaar geleden begonnen de hulporganisaties AMREF/Flying Doctors Maatschappij er met het herstellen van waterputten op 40 locaties. Dit heeft de watervoorziening en ook de gezondheid van 70.000 nomaden sterk verbeterd. Maar in de uitgestrekte savannen liggen nog vele dichtgeslibde en onbruikbare waterputten en ontbreekt het aan sanitaire voorzieningen. Het totale leefgebied van de Masai is door de hulporganisaties opgedeeld in zeven clusters. In elk cluster leeft een aantal stammen van de Masai. Op vraag van de Nederlandse Stichting Aqua for All – makelaar in waterprojecten – biedt WML hier vanaf 2007 ook actief hulp. WML ondertekende een contract voor vijf jaar om tot en met 2011 35.000 mensen in Zuid-Kenia aan duurzaam drinkwater te helpen.

Schone waterputten

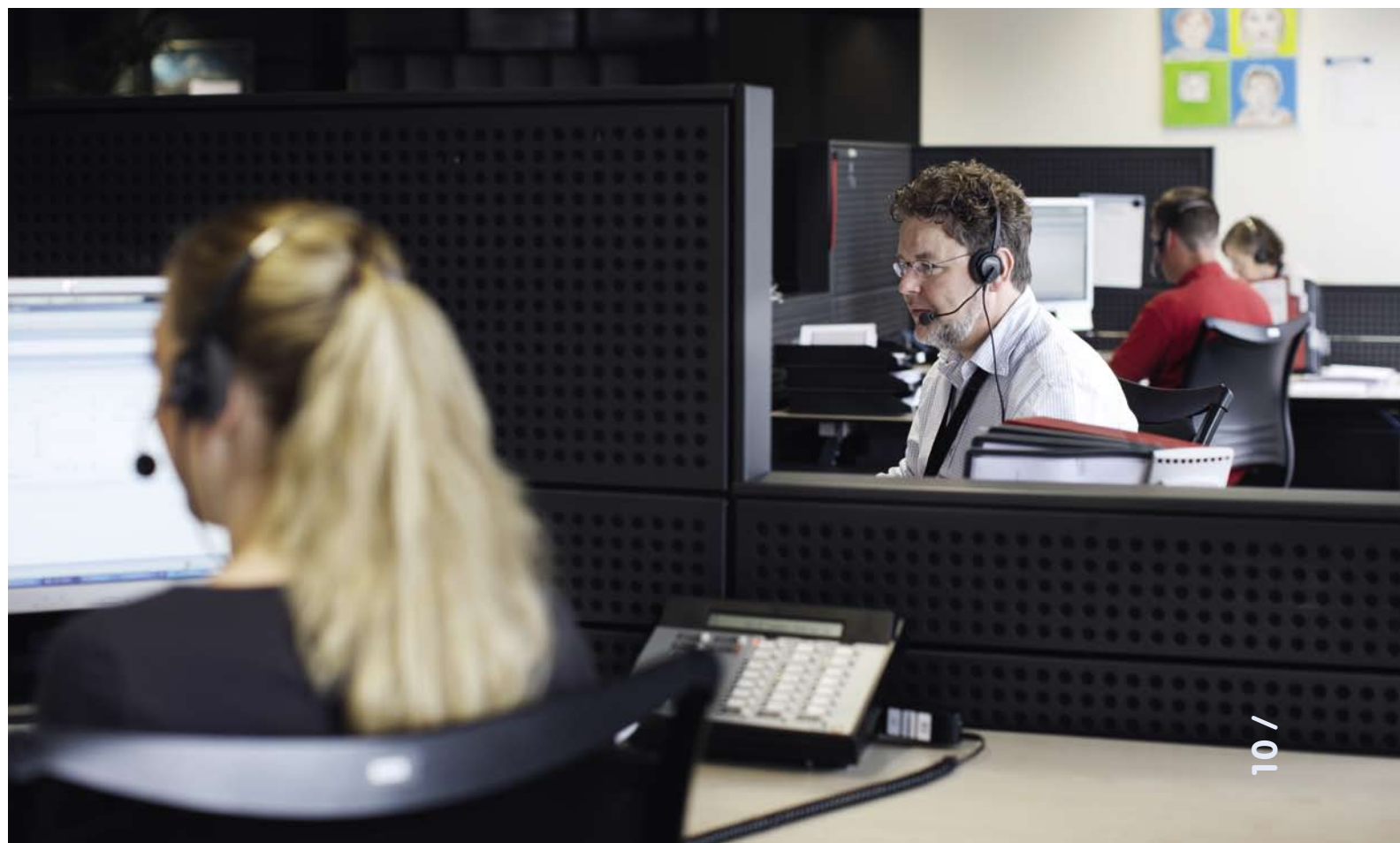
“Wij adviseren mensen van AMREF waar het grondwater zit, hoe ze het naar boven kunnen krijgen en trainen hen in het beheer van de kwaliteit van de waterbronnen,” zegt Frans van der Willigen, opdrachtgever namens het managementteam van WML. In Kenia heeft WML een paar missies uitgevoerd en is vertegenwoordigd door een projectleider en experts als een hydroloog en een waterkwaliteitsdeskundige. Zij leveren, in samenspraak met AMREF, de lokale bevolking de kennis over het schoonmaken van vastgelopen waterputten en reparaties of vervanging van buizen en pompen met een benzine- of dieselmotor. Eind 2011 moet de teller van het aantal weer in gebruik genomen waterputten op twintig staan. Daarnaast wordt met behulp van mobiele ultrasone apparatuur gespeurd naar nieuwe ondergrondse ‘waterpakketten’ die voor winning interessant zijn.

Schooltoiletten

Na de schoonmaak van twee waterputten in 2007, kwamen in 2008 nog eens drie aan de beurt. Met deze drie putten zijn circa 4000 mensen verzekerd van duurzaam water. Ook zijn twee drinkplaatsen aangelegd voor vee. “Vaak zie je dat oppervlaktewater verontreinigd is door uitwerpselen van vee,” vertelt Frans van der Willigen. “Dat leidt weer tot ziektes als mensen dit water drinken. Daarom is die scheiding tussen waterputten voor mensen en vee zo belangrijk. Mensen moeten dat leren.” Eind 2008 had AMREF 40 vrijwilligers van de Masai getraind in ziektepreventie, milieubehoud en het nemen van watermonsters. Ook zijn inmiddels acht scholen met 1400 kinderen voorzien van water en toiletten. Het opknappen van vier andere waterbronnen is nog in volle gang. Als dat werk klaar is, kunnen nog eens 6500 mensen van schoon water profiteren. “We liggen met onze planning goed op schema,” stelt Van der Willigen tevreden vast.

Minder gesjouw

Door het aanleggen van voldoende waterputten kunnen de nomaden langer op één plek verblijven. AMREF wil de afstand van waterbron tot woonplaats verkleinen tot één



Een leerproces dat mij en andere collega's die er zijn geweest, heeft verrijkt.

kilometer. “Daarom is het aanboren van nieuwe waterbronnen zo essentieel,” zegt Frans van der Willigen. “Als vrouwen en kinderen minder met water hoeven te sjouwen, houden ze meer tijd over voor een eigen leven en voor onderwijs. Leven bij een vaste waterbron stimuleert bovendien het zelf telen van gewassen.” Behalve met geld van WML worden de projecten van AMREF/Flying Doctors in Kenia gefinancierd met opbrengsten uit ‘Wandelen voor Water’. Dit is een landelijke sponsoractiviteit voor basisscholen in Nederland. WML zorgde in 2008 voor de werving van twee scholen hiervoor. Kinderen van groep 7 en 8 wandelden zes kilometer met zes liter drinkwater, de dagelijkse last voor veel kinderen in Kenia. De opbrengst van 5750 euro werd door Aqua for All verdubbeld. Voor de wandeling in 2009 is het aantal deelnemende Limburgse scholen gegroeid naar 23 en 850 leerlingen.

Noodhulp in Indonesië

Bij de tsunami van Kerstmis 2004 werd het Indonesische eiland Sumatra zwaar getroffen. Om bij te dragen aan het herstel van de waterinfrastructuur bundelde de Nederlandse watersector de krachten in de Stichting H₂O-partners. Monteurs van WML waren erbij op Sumatra.

Distributiemonteur Guus Lemmens uit Voerendaal zei meteen ‘ja’ toen SAB-SAS, de uitvoeringsorganisatie van H₂O-partners, hem in 2008 de kans bood te helpen bij het herstel van de watervoorziening op Sumatra. Twee jaar eerder zat Lemmens vier weken op Nias, een eilandje ten zuiden van Sumatra waar een combinatie van tsunami en aardbeving eveneens een verwoestend spoor had achtergelaten. Samen met WML-collega Frans Handels en ondersteund door

werklieden van de Indonesische waterleidingmaatschappij PDAM, monteerde Guus Lemmens op Nias een nieuwe hoofdvoeding voor de waterleiding tussen pompstation en woonwijk. Daardoor zagen 160 gezinnen eindelijk weer stromend water uit hun kraan lopen.

Dankbaarheid

“De ervaring op Nias,” vertelt Guus Lemmens, “was een combinatie van cultuurshock en bezinning, van avontuur en veel geïmproviseerd werken. De dankbaarheid en gastvrijheid van de bevolking waren enorm. Dat vergeet je nooit meer.” Hij hoefde zich dan ook geen twee keer te bedenken voor het aanbod om in de stad Meuleboh (20.000 inwoners) op Zuid-Sumatra herstelwerkzaamheden voor de drinkwatervoorziening uit te voeren. Twee andere WML-monteurs, Rob Huberts en Jan Basten, stapten met Guus Lemmens op het vliegtuig. Op Sumatra scheidden hun wegen zich. Huberts ging met een collega uit Noord-Holland voor blokrenovatie naar Banda Atjeh en Lemmens en Basten naar Meuleboh. Blokrenovatie is een internationaal beproefd systeem bij het opsporen van lekkages. Een wijk wordt als blok aangemerkt. De inkomende leiding in het blok krijgt een watermeter en afsluiter. Alle watermeters van de verbruikers in het blok worden gecontroleerd en zonodig vervangen en lekkages gerepareerd. Illegale aansluitingen worden afgesloten en opnieuw aangesloten via een meter. Ook worden lokale medewerkers getraind.

Improviseren

“We hebben er grote watermeters ingebouwd om lekverliezen in te dammen,” zegt Guus Lemmens. “Maar de aankomst in Meuleboh was een beetje om moedeloos van te worden. De douane wilde een container met gereedschap en ander materiaal niet doorlaten voordat twee keer invoerrechten betaald was. Om toch snel aan de slag te kunnen hebben we in winkeltjes zelf gereedschap bijeen gescharreld. Met de spullen van de lokale monteurs erbij konden we beginnen. Improviseren dus – net als op Nias – en niet raar opkijken als de volgende dag de grondwerkers niet komen opdagen om de sleuven te graven.” Van de container die bij de douane

Frans van der Willigen (vierde van links) samen met het AMREF team op locatie



WML en AMREF

“WML ondertekende een contract voor vijf jaar om tot en met 2011 35.000 mensen in Zuid-Kenia aan duurzaam drinkwater te helpen.”

Water for Life

WML heeft in 2008 besloten tot samenwerking met Vitens-Evides International (VEI). Deze samenwerking heeft als voordeel voor de klant dat ze op vrijwillige basis kunnen meedoen aan het klantenfonds ‘Water for Life’. Voor WML'ers biedt het ruimere kansen om uitgezonden te worden. Hiervoor hoopt WML in 2009 de opdracht te winnen voor een grootschalig waterproject in Malawi.



WML: 150.000 euro per jaar voor duurzaam drinkwater

De millenniumdoelstellingen zijn afspraken tussen alle landen binnen de Verenigde Naties om binnen vijftien jaar mee te helpen aan een meer gelijke verdeling van welvaart en rijkdom. Het thema water speelt daarin een belangrijke rol. Wereldwijd hebben 1,2 miljard mensen gebrek aan betrouwbaar drinkwater en sanitaire voorzieningen. De Nederlandse regering streeft ernaar om met ontwikkelingsgeld 50 miljoen mensen in 2015 duurzaam toegang te bieden tot veilig drinkwater en sanitatie. De waterleidingbedrijven hebben bij uitstek de kennis, ervaring en ook de menskracht om de drinkwaterproblemen in de Derde Wereld aan te pakken. De bedrijven stellen hiervoor een bepaald percentage van hun jaaromzet beschikbaar. Vanzelfsprekend neemt ook WML als maatschappelijk ondernemer zijn verantwoordelijkheid. WML wil dat eind 2011 50.000 mensen verzekerd zijn van duurzaam drinkwater. Hiervoor trekt ze – naast het bieden van expertise en praktische hulp – per jaar 150.000 euro uit voor waterprojecten. Daarvan gaat – tussen 2007 en 2011 – jaarlijks 100.000 euro naar Kenia voor het aanleggen en opknappen van waterputten en sanitaire voorzieningen. De rest van het bedrag gaat naar uiteenlopende kleinere waterprojecten in andere ontwikkelingslanden. WML doneert zijn bijdrage aan de organisatie Aqua for All. Deze Nederlandse stichting voert zelf geen projecten uit maar fungeert als 'matchmaker' tussen de Nederlandse watersector en vele hulporganisaties. Het hulpbedrag dat Aqua for All van de watersector int, wordt door de minister van Ontwikkelings-samenwerking verdubbeld.

geparkeerd stond, hebben Guus en Jan niets meer gezien. "Je kunt daar maar beter relaxed onder blijven. Verder hebben Jan en ik het systeem dat wij hebben aangelegd ook voor de lokale monteurs op papier gezet."

Voldoening

Over de werknemers van PDAM die Guus Lemmens en Jan Basten de helpende hand toestaken, niets dan lof. "Ze waren zeer betrokken bij het werk en hongerig om te leren. Je kunt in vier weken natuurlijk maar een beperkte hoeveelheid werk verzetten, maar het resultaat geeft toch voldoening," zegt Guus Lemmens. Terugblikkend op zijn twee reizen naar Indonesië besluit hij: "Je ziet van nabij wat armoede is. Je rugzakje wordt gevuld met belevenissen. Een leerproces dat mij en andere collega's die er zijn geweest, heeft verrijkt."

CO₂-reductie maatregelen bijna voelbaar

De initiatieven van WML om in 2007, 2008 en 2009 haar CO₂-uitstoot te reduceren, zullen in 2010 en 2011 hun vruchten afwerpen. Het doel is om in vijf jaar tijd 5% minder uitstoot te realiseren. In 2008 heeft WML hiertoe diverse maatregelen genomen en specifieke energieprojecten geïnitieerd. Deze hangen direct samen met de bedrijfsvoering van WML. Een overzicht:

Vervoersmanagement

- Ten aanzien van het wagenpark is vanaf 1 juli 2008 de keuze van bedrijfsauto's beperkt tot auto's met een A-, B- of C-energielabel. Dit bewerkstelligt op termijn een substantiële reductie van CO₂-uitstoot.
- Tussen de drukst bezette vergaderlocaties – het hoofdkantoor in Maastricht en het Waterproductiebedrijf Heel (WPH) – is sinds eind 2008 een videoconferentie-voorziening operationeel. Via dit systeem kunnen medewerkers op afstand met elkaar vergaderen. Dit bespaart tijd, reiskilometers en dus CO₂-uitstoot.
- Alle distributiemonteurs hebben in de tweede helft van 2008 de cursus 'Het Nieuwe Rijden' gevolgd. Een opleiding die een nieuwe manier van rijden aanleert die vlot, zuinig en milieuvriendelijk is. De praktijkervaring bij andere bedrijven heeft uitgewezen dat meer dan 90% van de cursisten op termijn een besparing realiseert van gemiddeld 8 à 10%.
- Voor dienstreizen stimuleert WML het openbaar vervoer door het beschikbaar stellen van de gebruiksvriendelijke Mobilitycard. Deze kaart geldt als vervoersbewijs voor trein, taxi en OV-fiets. Het betekent geen besommeringen meer met kaartjes en declaraties. Ook hiermee beperkt WML CO₂-uitstoot.

Energierendementsverbetering

In 2008 is een haalbaarheidsonderzoek energiereductie lage druk (LD) pompen verricht. Hierbij kwam bij 21 van de 147 gemeten bronpompen een te laag energierendement naar voren. Drie hiervan – die van pompstation Bergen – zijn in 2008 al vernieuwd. De resterende achttien pompen worden in 2009 en 2010 vervangen.

Duurzame energie

WML heeft de afgelopen drie jaar voor 50% van de verbruikte elektriciteit groene energie gekocht. Deze aankoop heeft een beperkend effect op CO₂-uitstoot. Daarnaast onderzoekt WML ook de mogelijkheden van het zelf opwekken van duurzame energie. Waterproductiebedrijf Heel (WPH) kan een geschikte locatie zijn voor opwekking en benutting van duurzame energie door middel van zonnecellen. Medio 2009 zal meer bekend zijn over de technische en financiële haalbaarheid én de landschappelijke inpassing van 'Zonnecellenweide WPH'.

Maatschappelijk ondernemen in genen

Maatschappelijk ondernemen zit in de genen van WML. Voorop staat dat ze drinkwater levert tegen een zo laag mogelijke prijs. In dit kader vindt ze het vanzelfsprekend goodwill te tonen voor Limburg. Goodwill als tegenprestatie voor de ruimte die de overheid biedt voor infrastructurele voorzieningen en om veilig water te winnen. Dit geeft WML vorm door:

- Altijd rekening te houden met de meningen en gevoelens in de samenleving als ze grote objecten moet realiseren;
- Maatregelen te ondersteunen ter bescherming van de wingebieden. Zo werkt WML in het project Duurzaam Schoon Grondwater samen met landbouwers die hier gronden hebben. Met behulp van een pakket stimuleringsmaatregelen wordt ingezet op een duurzame verlaging van het stikstofoverschot en minder uitspoeling van bestrijdingsmiddelen;
- Sponsort ze op kleine schaal evenementen op lokaal en provinciaal niveau. Zoals 'Wandelen voor Water' en sportevenementen als 'Maastrichts Mooiste', het Nederlands Kampioenschap Triatlon in Stein, de Mergelland Marathon

en de Tourversie van de Amstel Gold Race. Voor dit soort happenings verzorgt WML de watervoorziening;

- Plaatst ze – samen met de Stichting Waterwijs – hippe waterkoelers op middelbare scholen. Hiermee bevordert WML onder scholieren het drinken van water, goed voor de concentratie en een belangrijk wapen in de strijd tegen overgewicht;
- En neemt ze een actieve rol bij infrastructurele ontwikkelingen. Bij grootschalige projecten zoals aanleg van rijkswegen, verbreding van de Maas en stadsontwikkelingen neemt WML haar verantwoordelijkheid door pro-actief mee te denken en te werken.

Daarnaast laat WML haar verantwoordelijkheid ook over de grenzen van Limburg strekken. Hiervoor heeft ze een duurzaamheidsvisie verwoord in twee van de twaalf bedrijfsdoelstellingen:

- Bijdragen aan welslagen van waterprojecten in de derde wereld.
- Reductie van 1% van de CO₂-uitstoot.



Waterzekerheid tot – en na – 2027

Flexibel blijven met strategisch drinkwaterplan

Ook WML kan er niet omheen: de maximum prognose leert dat de vraag naar (drink)water stijgt terwijl de beschikbaarheid ervan afneemt. En dus is een strategisch plan voor de komende jaren, zelfs tot 2027, noodzakelijk. Zo kiest WML voor extra grondwaterzuivering én de opslag van water in de grond om haar rol als exclusieve drinkwaterleverancier in Limburg te vervullen. Toch staat niet alles vast. “Strategisch Plan Drinkwatervoorziening Limburg (SPDL) legt ook onzekerheden bloot,” stelt Luc Palmen, procestechnoloog bij WML. “Het is zeker aanleiding tot verdere studie.”

Inwoners en bedrijven van Limburg op verantwoorde wijze van drinkwater voorzien, van goede kwaliteit, constante levering en tegen maatschappelijke aanvaardbare kosten. Dat is WML's belangrijkste opdracht. Daarom vindt WML het zo belangrijk te luisteren naar haar klanten en op wensen in te spelen. “Een voorbeeld is het onthardingsbeleid dat in 2010 wordt afgerond,” vertelt Palmen. “Dan heeft heel Limburg zachter water. Hard water is een comfortprobleem. Het is net zo gezond als zacht water, want calcium en magnesium zijn mineralen die ieder mens nodig heeft. Maar klanten vinden het vervelend als er in apparaten kalkaanslag ontstaat.”

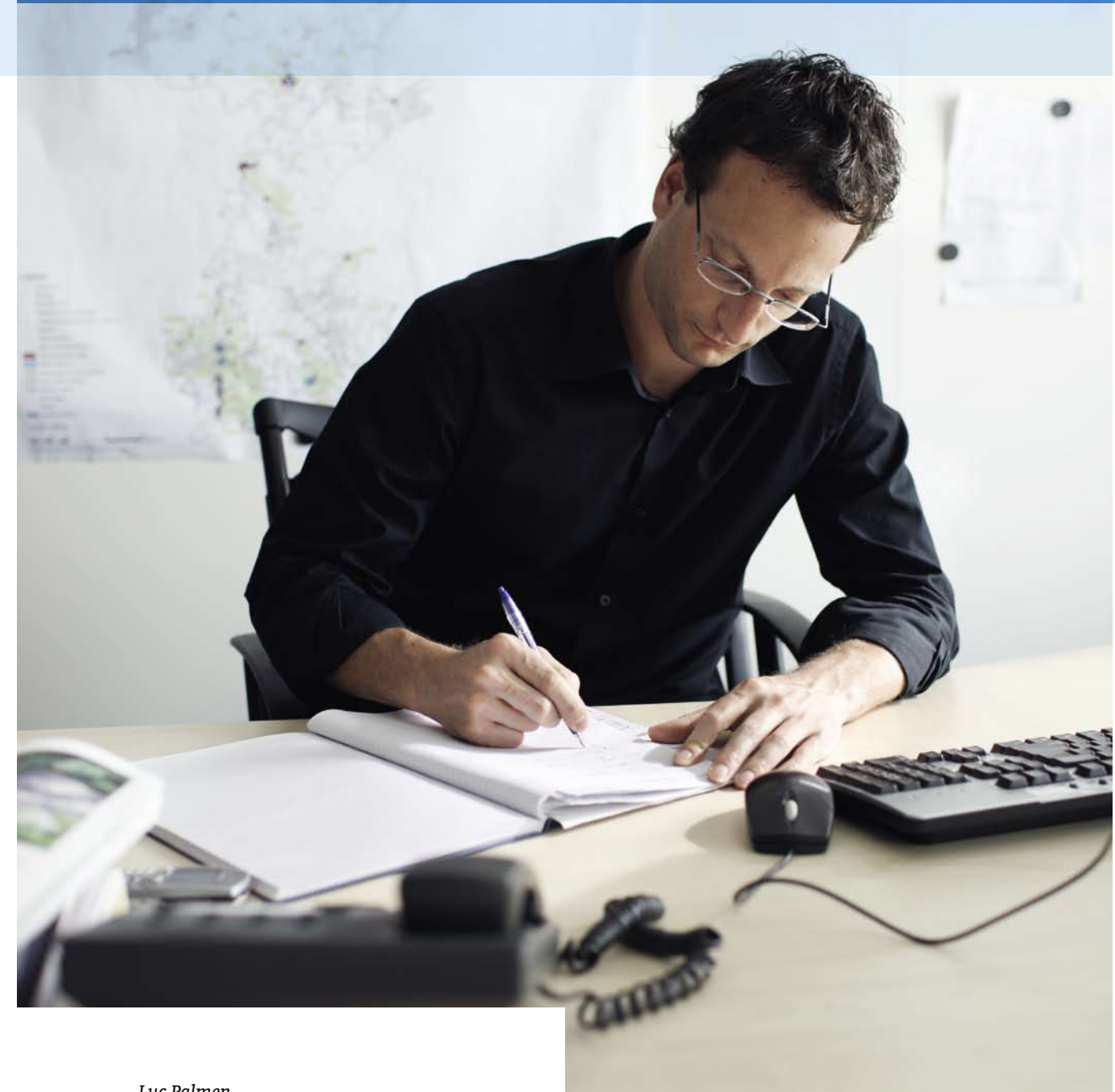
Ook de wet- en regelgeving en de lokale ontwikkelingen beïnvloeden de strategische keuzes van WML. En zijn soms een bron van onzekerheden. Een voorbeeld hiervan is Natura 2000, een netwerk van beschermde natuurgebieden in Nederland én Limburg die waterwinning kunnen bemoeilijken. De effecten van dit netwerk op de bestaande grondwatervoorzieningen zijn voornamelijk onduidelijk. Al deze elementen neemt WML mee in haar Strategisch Plan Drinkwatervoorziening Limburg (SPDL). “Voor dit plan hebben we in ieder geval dertien varianten afgezet tegenover onze wensen en eisen als organisatie,” licht Palmen toe. “De zakelijke industriële markt in Midden-Limburg zorgt voor een hoger drinkwaterverbruik en groeit het sterkst met name in de periode van 2007 tot 2015. Daar zullen we qua

strategie rekening mee moeten houden. Wij gaan daarom in deze voorbereidende fase uit van het hoogst genoemde waterverbruik in de prognoses. Dan spelen we op safe. Varianten zoals extra inkoop van drinkwater uit Duitsland of uitbreiding van het Waterproductiebedrijf in Heel (WPH) wegen we eveneens mee. Dit zijn echter investeringen die miljoenen kosten. Willen deze rendabel zijn, dan moeten we ze op grote schaal gebruiken en andere reeds bestaande drinkwatervoorzieningen sluiten. We zijn dan minder flexibel. Voordat we daadwerkelijk investeren, kijken we dus heel goed naar de daadwerkelijke ontwikkeling van de afzet. Daarom actualiseren we het drinkwaterplan elk jaar. Op die manier voorkomen we desinvestering. Voorbereiding in de vorm van studie, onderzoek en planning kost tijd en geld. Het is echter uiteindelijk goedkoper dan nu iets bouwen dat je niet geheel uitnut.”

Het Limburgse drinkwater bestaat momenteel voor 60 % uit grondwater en 40% uit oppervlaktewater. In principe blijft dat ook zo in de toekomst. Stijgt het drinkwaterverbruik meer dan nu wordt verwacht, dan kiest WML voor extra grondwaterzuivering. “De kwaliteit van het Maaswater verslechtert onder meer door lozingen van de industrie in Nederland en België in combinatie met de verandering van het klimaat. In droge zomers kunnen de concentraties dan hoog oplopen. Inname van Maaswater stopt hierdoor vaker en langer. We willen daarom gedurende zes maanden kunnen beschikken over alternatieve bronnen. Dan gebruiken we het water dat is opgeslagen in de spaarbekkens De Lange Vlieter en Boschmolenplas. We reserveren hiervoor de

Inwoners en bedrijven van Limburg op verantwoorde wijze van drinkwater voorzien, van goede kwaliteit, constante levering en tegen maatschappelijk aanvaardbare kosten. Dat is WML's belangrijkste opdracht.

“Met het strategisch drinkwaterplan zijn we goed voorbereid op de toekomst. We weten nu heel goed waarmee we bezig zijn en zijn realistisch.”



Luc Palmen
procestechnoloog, WML

Onze investeringen plannen we zo dat we ons niet volledig vastleggen. We blijven flexibel. Want de prognoses zijn ook gebaseerd op aannames, zoals de gevolgen van de klimaatverandering.

bestaande grondwaterwinning in Beegden en zetten speciaal voor dit doel diepe winputten in WPH in. Tevens studeren we in Heel op een tweede inname bron van oppervlaktewater als back-up. Daarnaast kiezen we voor Acquifer Storage and Recovery (ASR). Bij overschot in de drinkwaterproductie slaan we dan schoon drinkwater op in een ondergrondse opslagcapaciteit. In tijden van grote vraag pompen we dat weer op.”

Ook een hernieuwde oriëntatie op het gebied van onderhoud aan productiemiddelen is onderdeel van het drinkwaterplan. “Een analyse wees uit dat enig achterstallig onderhoud bestond op ’t gebied van winmiddelen, specifiek waterputten en enkele productie-installaties. Ook dit onderhoud heeft zijn weerslag op het investeringsprogramma van WML.”

“Met het strategisch drinkwaterplan zijn we goed voorbereid op de toekomst,” stelt Palmen. “We weten nu heel goed waarmee we bezig zijn en zijn realistisch. De markt is sterk aan veranderingen onderhevig. De krimp van de bevolking, economische ontwikkelingen waaronder het komen en gaan van bedrijven, technologische veranderingen zoals waterbesparende apparatuur... . Het zijn allemaal zaken die het waterverbruik direct beïnvloeden. Nieuwe prognoses grijpen we daarom aan om de verwachte afzet van drinkwaterconsumptie bij te stellen. Onze investeringen plannen we zo dat we ons niet volledig vastleggen. We blijven flexibel. Want de prognoses zijn ook gebaseerd op aannames, zoals de gevolgen van de klimaatverandering en de ontwikkeling van het hoofdelijk huishoudelijk gebruik. Dat zijn onzekerheden die nog verdere studie vergen.”

Natura 2000 in 2008

Natura 2000 leek WML in 2007 behoorlijk in de problemen te brengen. Deze Europese regelgeving om flora en fauna in stand te houden of te verbeteren, zou vergaande gevolgen voor WML kunnen hebben. Namelijk de sluiting van een aantal al decennia bestaande winningen. Bovendien vreesde WML dat de kosten van de sluiting voor haar rekening zouden komen. In 2008 bleek begrip te bestaan bij de Natura-partijen dat de bestaande winningen zoveel mogelijk open moesten blijven. Dit stemt WML een stuk geruster. Wel blijft WML op haar standpunt staan, dat als Natura 2000 kosten met zich meebrengt, WML hier niet voor wil opdraaien.

Klanttevredenheid in de zakelijke markt

Volledig waterbeheer en -onderhoud als meerwaarde

Bij de particuliere afnemers van WML wordt klanttevredenheid voor een belangrijk deel bepaald door een correcte klantbenadering. Hoe werkt dat in de zakelijke markt? In hoeverre onderscheidt deze zich van de consumentenmarkt? We vroegen het aan Stefan Meij, productmanager bij WML.

Stefan Meij: “Het grootste verschil tussen consumentenmarkt en zakelijke markt is dat bedrijven in principe de keuze hebben om zelf voor hun watervoorziening te zorgen door zelf grondwater op te pompen. In de agrarische markt heeft meer dan 50% van de bedrijven een eigen grondwaterwinning. Ook bij de industrie zijn er nogal wat bedrijven die hiervoor kiezen. Een ontwikkeling die met name in de jaren negentig van de vorige eeuw is ingezet. Belangrijkste reden was het kostenaspect. Zeker voor bedrijven die een aanzienlijke hoeveelheid water gebruiken was het gunstiger om onder eigen beheer grondwater op te pompen. Daarbij namen ze alle bijkomende zorgen, zoals kwaliteitscontroles en verstopte filters, voor lief. Eén van de hoofddoelstellingen van WML is om met sterke argumenten een deel van de verloren omzet in dit marktsegment terug te halen.”

Hoe belangrijk is die zakelijke markt?

“Heel belangrijk. De zakelijke markt maakt weliswaar slechts één procent uit van ons totale klantenbestand, maar zorgt wel voor twintig procent van de omzet. Onze kostenstructuur bestaat vooral uit vaste kosten. We beschikken over meer dan 8000 kilometer leidingnet, verspreid door de hele provincie. Dus hoe méér klanten ons water afnemen – zodat we de kosten kunnen spreiden over een groter aantal klanten – hoe lager de tarieven. Ook voor de huishoudens die bij ons drinkwater afnemen. Het prijsinstrument is een belangrijke troef om ons aandeel in de zakelijke markt te verhogen. Water is een vechtmart, daar moet je goed beslagen ten ijs komen, je voorbereiden op je klant, inleven in zijn situatie. Onze accountmanager voor de agrarische sector bijvoorbeeld, is bekend met alle ins en outs. Heeft zich ingeleefd in de branche. Kent de doelgroep. Weet waar hij het over heeft. Daardoor is hij in staat om met een goed onderbouwd aanbod te komen.”

Welke meerwaarde biedt WML voor de zakelijke markt?

“Naast een gunstige prijs koopt de zakelijke afnemer ook gemak en betrouwbaarheid. De all-in service van WML moet



WML en Mark Tijssen

“Water voor varkens moet nu eenmaal van onbesproken kwaliteit zijn. Is het dat niet, merk ik het direct aan de productie: de varkens groeien dan minder snel.”



Mark Tijssen
Varkenshouder

key-accounts prikkelen om zaken met ons te doen. *All-in* betekent dat de klant zijn watervoorziening volledig uit handen kan geven aan WML. Zo is hij verzekerd van een constante kwaliteit en kwantiteit van de watervoorziening en onderhoud van het leidingnet. Naast een constante goede kwaliteit van het water zijn betrouwbare leveringen, aanvaardbare stabiele kosten en een efficiënte kostenbewuste bedrijfsvoering van essentieel belang voor onze afnemers. Klanten stellen steeds hogere eisen aan onze dienstverlening. Daarom is het belangrijk dat we blijven werken aan de doorontwikkeling van de organisatie. We noemen dat met een mooi woord, Operational Excellence: de bewuste keuze voor een efficiënte, gestroomlijnde en klantgerichte organisatie. Een slagvaardige organisatie die efficiënt en effectief werkt. Met als doel een twijfelende *key-account* definitief over de streep te trekken.”

En jullie belangrijkste troef?

“Belangrijkste WML-troef is de zogenaamde ‘Total cost of ownership’, de garantie dat de klant bij WML voor zijn watervoorziening een lager tarief betaalt, dan wanneer hij dit onder eigen beheer doet. Daarbij moet je kijken naar het totale kostenplaatje. Niet alleen naar de prijs van een kuub water, maar ook naar de risico's bij eigen winning, mocht er onverhoopt iets fout gaan. Voor specifieke behoeften van industriële klanten kunnen we bovendien onze dochter

Onze accountmanager voor de agrarische sector bijvoorbeeld, is bekend met alle ins en outs. Heeft zich ingeleefd in de branche. Kent de doelgroep. Weet waar hij het over heeft.

e-Water Group naar voren schuiven. e-Water Group is specialist op het gebied van ‘Total Water Management’, de volledige ontzorging van de zakelijke waterketen: van waterbehandeling tot afvalwaterbeheer. Door de beoogde fusie tussen e-Water Group en Evides Industriewater willen wij de slagkracht verder verhogen.”

Hoe tevreden zijn de zakelijke klanten van WML?

“We hebben in 2006 een klanttevredenheidsonderzoek gedaan. Die lag rond 85%. Iets lager dan bij de particuliere markt. Uiteraard streven wij onverminderd naar verbetering. Het inzetten van Operational Excellence is één van de tools die moet leiden tot meer tevreden (zakelijke) klanten. Naast het bieden van een gunstige prijsstelling is klantbenadering ook in dit segment een hot item. Daarbij vervult de accountmanager een sleutelrol. Hij doet de acquisitiesprekken bij klanten met een eigen winning. De zakelijke markt van waterafnemers is een no-nonsense markt. Je moet met heldere argumenten komen. Geen wollige verhalen, maar concreet en to the point. Dit is de prijs, dit is de service. Nakomen wat je belooft. Dat is de WML-manier om klanten voor lange termijn aan zich te binden. Het onderscheidt deze markt van de consumentenmarkt.”

Op welke manier?

“Om klanten verder aan WML te binden, bieden we naast kernproducten – levering van water en capaciteit, inclusief 24 uren basisservice – additionele diensten, zoals het beheer en onderhoud van leidingnetten op het bedrijf van de klant zelf. Bij Fresh Park Venlo bijvoorbeeld en bij verschillende zorginstellingen, ligt een leidingnet dat niet van ons is, maar waar wij onze diensten en expertise aanbieden en daarmee ongemak van de klant overnemen. Voorbeelden: de jaarlijkse controle van brandkranen, de afsluiters en de waterreservoirs, het spoelen van de leidingen, het verhelpen van lekkages enzovoort. Ook de Limburgse gemeentes nemen verschillende extra diensten af. Zo voert WML de periodieke controles uit voor meer dan de helft van de openbare brandkranen. De gemeentes en brandweer kunnen bovendien bij ons terecht voor het laten berekenen van de capaciteit van de openbare blusvoorziening, een belangrijk item in de rampenbestrijding. Uitgangspunt bij alle acties is klantbehoud en verhogen van de klanttevredenheid: de beste garantie voor een toekomstbestendige Limburgse drinkwatervoorziening.”

Gezondheidsbewust personeelsbeleid

Fittere levensstijl als inzet voor gezonder personeel

Een werkgever ziet zijn medewerkers graag fit blijven tijdens hun loopbaan. Daarom zou het voorkomen van ziekte en arbeidsongeschiktheid hoog op de agenda van elke werkgever moeten staan. Zeker als het personeelsbestand ouder en kwetsbaarder wordt. WML introduceerde om die reden gezondheidsmanagement als onderdeel van leeftijdsbewust personeelsbeleid. Medische check ups, beter eten en meer bewegen zijn de inzet.

Personeelsleden fit en gezond houden, is een logische keuze in tijden van vergrijzing. Ook voor WML. De cijfers leren immers dat over een aantal jaar driekwart van de WML'ers ouder dan 45 jaar is. Dit daagde WML in 2007 uit tot het ontwikkelen van een leeftijdsbewust personeelsbeleid. Een beleid met een flinke dosis gezondheidsmanagement om iedereen zo lang mogelijk aan boord te houden. In 2008 werd stevig doorgestapt op de ingeslagen weg. Aan werknemers de keuze of ze inhaken of niet, want uiteindelijk blijven zij zelf verantwoordelijk voor hun gezondheid. De werkgever geeft wél de hints en de handreikingen.

Zo kregen distributiemonteurs een jaar lang coaching aangeboden om een gezondere levensstijl te ontwikkelen. Eerder Periodiek Medisch Onderzoek (PMO) toonde aan dat een flink aantal monteurs hun eet- en leefpatroon zou moeten veranderen om langer fit te blijven. Tweederde van de monteurs heeft er voor gekozen zich te laten coachen.

In 2008 kregen 222 andere WML'ers de gelegenheid om aan een PMO deel te nemen. Ruim 77 procent greep de kans inzicht te krijgen in de gezondheid. Net zoals bij de monteurs gaf ook dit onderzoek reden tot zorg. Voor veel deelnemers was de uitkomst confronterend. Zeker omdat ze dachten gezond te leven. Maar de uitslagen over een te hoge bloeddruk, hoog cholesterolgehalte en overgewicht lieten een ander beeld zien.

Ook voedingsgewoonten werden bij het beleid betrokken. Zo ging het assortiment van het bedrijfsrestaurant onder de loep. Een diëtiste werd gevraagd kritisch naar het gezondheidsgehalte van het aanbod te kijken én verbeteringen door te voeren. Uit haar onderzoek bleek dat zo'n zestig procent van het aanbod gezond was. Aan het personeel om hiervoor te kiezen. De gezonde producten worden hiervoor aangewezen met het logo 'ik kies bewust'. Daarnaast konden WML'ers rekenen op voldoende aanbod van fruit en de meest gezonde dorstlesser: water!

Tot slot werd het personeel aangemoedigd om meer te bewegen. Vandaar dat WML in 2008 een contract afsloot met een fitnessketen die in heel Limburg mogelijkheden aanbiedt. Wie daar gaat sporten, doet dat voortaan tegen gunstige voorwaarden: lage prijsstelling én fiscaal voordeel. Achttien werknemers sporten inmiddels regelmatig in een fitnesscentrum. In 2009 volgen er naar verwachting meer.



Sociaal beleid

Ontwikkeling personeelsbestand 2008

Aantal medewerkers per 31-12-2007	456
Aantal medewerkers uit dienst	26
Aantal medewerkers in dienst	26
Aantal medewerkers per 31-12-2008	456
Groei ten opzichte van 2007	0,00%

Deze gegevens zijn exclusief medewerkers e-Water Group

Personeelsverloop

Instream (nieuwe medewerkers)	26
Doorstroom (verticaal/horizontaal/diagonaal)	17
Uitstroom (vertrokken medewerkers)	26

Leeftijden

Leeftijden	Mannen	Vrouwen	Totaal	Percentage
<25 jaar	0	2	2	0,4%
25-34 jaar	17	13	30	6,8%
35-44 jaar	118	40	158	34,5%
45-54 jaar	158	25	183	40,0%
55-59 jaar	52	5	57	12,7%
>60 jaar	25	1	26	5,7%
Totaal	370	86	456	100,0%

Vacatures

In 2008 waren er 52 vacatures:

Horizontale doorstroom	10
Verticale doorstroom	7
Vacatures ingevuld extern	26
Vacatures nog niet ingevuld	7
Lopende vacatures	2
Totaal	52

Diensttijd

Dienstjaren	Mannen	Vrouwen	Totaal	Percentage
<5 jaar	33	20	53	11,8%
6-10 jaar	18	11	29	6,6%
11-15 jaar	56	18	74	16,2%
16-20 jaar	113	23	136	29,7%
21-25 jaar	54	9	63	13,8%
26-30 jaar	55	3	58	12,7%
31-35 jaar	15	1	16	3,5%
36-40 jaar	18	1	19	4,1%
>40 jaar	8		8	1,7%
Totaal	370	86	456	100,0%

Verzuimgegevens

Verzuimpercentage 2008	3,89
Aantal ziekmeldingen	460
Gemiddelde duur	13,4

Deeltijders

Perc.DTW	Mannen	Vrouwen	Totaal
37,50%	0	1	1
40,00%	1	3	4
50,00%	2	13	15
52,50%	0	1	1
60,00%	2	5	7
65,00%	0	1	1
70,00%	1	7	8
80,00%	2	12	14
87,50%	0	1	1
90,00%	4	7	11
95,00%	0	1	1
Totaal	12	52	64

Jaarrekening

Aan de Raad van Commissarissen

Hierbij bieden wij u de jaarrekening 2008 ter goedkeuring aan. Tevens treft u hierbij het jaarverslag aan.

Maastricht, 24 juni 2009

H. Doedel, directeur

Aan de algemene vergadering van aandeelhouders

Hierbij leggen wij u de door onze Raad goedgekeurde jaarrekening 2008 ter vaststelling voor. Deze is door de directeur en de Raad van Commissarissen ondertekend. De jaarrekening is gecontroleerd door BDO CampsObers Audit & Assurance B.V. Hun verklaring is elders opgenomen.

Wij stellen voor het resultaat ad € 2.804.000 ten gunste van de algemene reserve te brengen. Wij adviseren u de vereiste goedkeuring aan de jaarrekening te hechten.

Maastricht, 24 juni 2009

Namens de Raad van Commissarissen

Mr. R.S.M.R. Offermanns, voorzitter

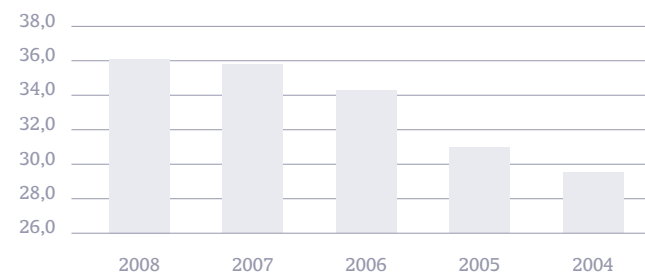
Th. J.L.A. Neijns, secretaris

Directieverslag 2008

Solvabiliteit

Aan het einde van het verslagjaar is de vermogenspositie als verhouding van het eigen vermogen en het totale vermogen 36,3%. De stijging van deze vermogenspositie ten opzichte van verslagjaar 2007 (35,9%) is het gevolg van het positieve resultaat 2008 ten bedrage van € 2,8 miljoen.

Solvabiliteit in %



Grafiek 1. De ontwikkeling van de solvabiliteit over de periode 2004-2008

De toevoeging van de positieve resultaten van de afgelopen jaren aan het eigen vermogen doen de solvabiliteit stijgen van 29,8% in 2004 tot de huidige 36,3%.

Tarieven

In 2008 is het autonome deel van het variabel tarief gelijk gebleven aan 2007. Per 1 januari 2008 bedroeg het variabele drinkwatertarief € 1,0886 per m³, exclusief BTW en exclusief belasting op leidingwater.

De waternota 2008 ten opzichte van 2007 voor Limburgse huishoudens met een gemiddeld verbruik van 105 m³ per jaar zag er als volgt uit:

Alle bedragen in €	2008	2007
Drinkwaterlevering	93,68	93,68
Aansluitpunt	35,00	35,00
Bijdrage openbare blusvoorziening	3,10	3,10
Subtotaal autonoom WML	131,78	131,78
Belastingen	36,48	35,76
Bijdrage wettelijke taak Controle & Inspectie	1,43	1,43
Totaal exclusief BTW	169,69	168,97
BTW 6%	10,17	10,13
Totaal factuurbedrag	179,86	179,10

Voor de zakelijke klant met een capaciteitsaansluiting bedroeg het tarief voor 2008 € 1,0486 per m³, exclusief BTW en exclusief belasting op leidingwater.

Resultaat

Het resultaat 2008 (€ 2,8 miljoen) bevat in tegenstelling tot het resultaat 2007 (€ 10,8 miljoen) geen eenmalige/incidentele posten die van invloed zijn op de hoogte van het resultaat. Na correctie van de incidentele posten 2007 is in onderstaand overzicht het herziene resultaat zichtbaar:

(Alle bedragen in miljoen €)	2008	2007
Resultaat volgens jaarrekening	2,8	10,8
Arbitrage metselwerk hoofdkantoor		0,4-
Arbitrage De Beitel		3,0-
	2,8	7,4

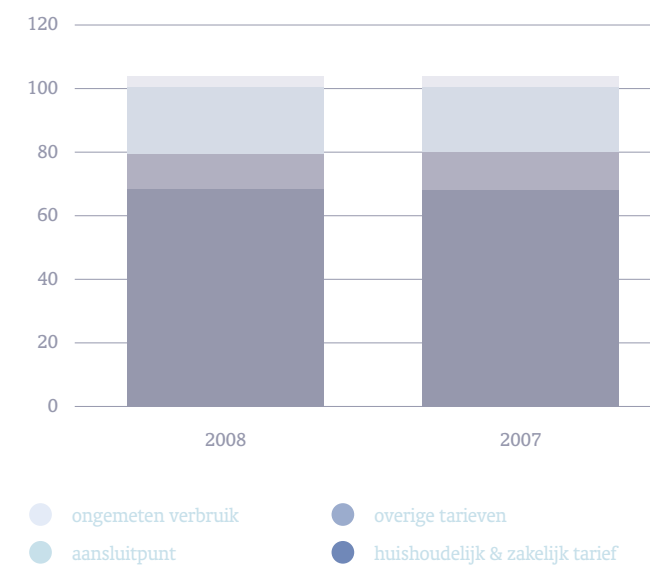
De afname van het resultaat 2008 vergeleken met het gecorrigeerde resultaat 2007 is voornamelijk toe te wijzen aan de stijging van de kosten.

Baten

De totale bedrijfsopbrengsten 2008 bedragen € 117,2 miljoen en stijgen met € 0,4 miljoen in vergelijking met 2007.

De netto omzet uit drinkwaterlevering en aansluitpuntopbrengsten daalt in 2008 met € 0,9 miljoen tot € 101,0 miljoen. Deze daling bestaat enerzijds uit een daling van de opbrengsten uit drinkwaterlevering (€ 1,2 miljoen) als gevolg van een lagere drinkwaterafzet (totaal 1,1 miljoen m³). Anderzijds stijgen de aansluitpunt opbrengsten (particulier en zakelijk) met name door het per saldo gestegen WML klantenaantal.

Netto drinkwateromzet 2008 - 2007 (in miljoen €)

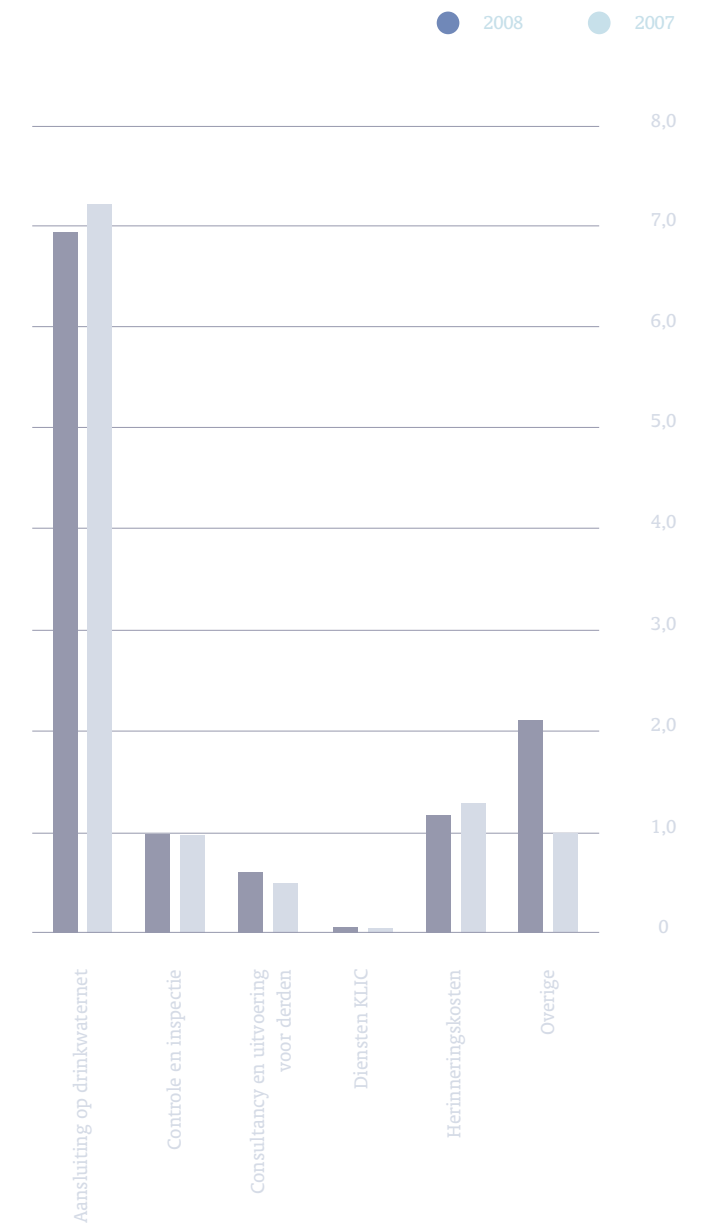


Grafiek 2. Een vergelijking van de netto drinkwateromzet van 2008 ten opzichte van 2007

De interne mensuren die besteed zijn aan investeringsprojecten leidden in 2008 tot een stijging van € 0,4 miljoen. Deze stijging is toe te schrijven aan het project VENTO / SAP / ERP waarvoor bedrijfsbreed resources zijn geclaimd om de voorbereidingen gerelateerd aan de beoogde SAP implementatie (als vervanging voor ons huidige ERP systeem BaaN) in gang te kunnen zetten.

De overige bedrijfsopbrengsten stijgen in 2008 ten opzichte van 2007 met € 0,9 miljoen. Enerzijds is een daling van de aansluitpuntopbrengsten zichtbaar van € 0,2 miljoen als gevolg van een lager aantal nieuwe aansluitingen. Anderzijds is er een stijging van € 1,0 miljoen in de overige opbrengstenrubriek zichtbaar als gevolg van enkele grote projecten met bijdragen van derden.

Overige opbrengsten 2008 - 2007 (in miljoen €)



Grafiek 3. De overige opbrengsten van 2008 en 2007 met elkaar vergeleken

Het resultaat deelnemingen neemt per saldo af met € 0,3 miljoen tot € 0,5 miljoen.

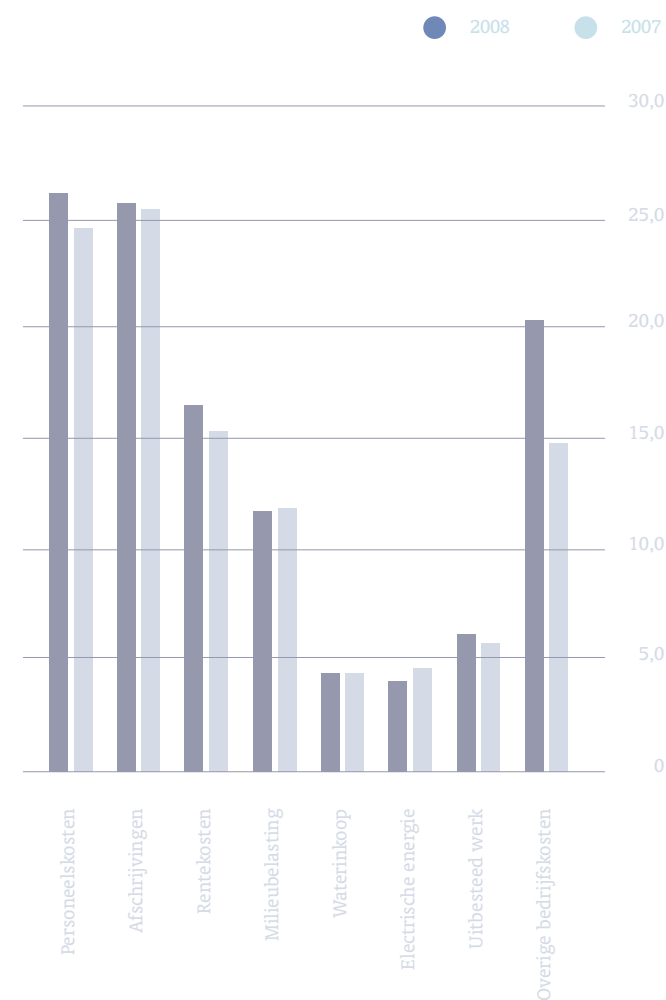
WML en Evides Industriewater B.V. hebben in 2008 een joint venture overeenkomst gesloten waarin zij een samenwerkingsverband aangaan en zich verplichten tot het oprichten van Evilim Industriewater B.V. Tevens verplichten zij zich tot het deelnemen in deze vennootschap ieder voor een aandeel van 50%. WML brengt de lopende projecten van de e-Water Group B.V. in. De Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMA) stelt een nader onderzoek in naar de oprichting van de joint venture Evilim Industriewater B.V. De NMA heeft besloten dat de

deelnemende entiteiten een vergunning moeten aanvragen. De regelgeving omtrent de vergunningaanvraag schrijft voor dat de transactie pas mag plaatsvinden na het moment dat de vergunning is afgegeven. Tot het tijdstip van de vergunning is geen resultaat op de inbreng van de projecten en goodwill gerealiseerd. Deze transactie is derhalve niet in de cijfers over het boekjaar 2008 verwerkt. Overigens vinden er ook geen gezamenlijke activiteiten plaats zolang de vergunning niet is ontvangen.

Lasten

De totale lasten (€ 114,9 miljoen) nemen toe met € 8,1 miljoen ten opzichte van boekjaar 2007.

Kosten 2008 - 2007 (in miljoen €)



Grafiek 4. De totale lasten van 2008 vergeleken met 2007

De totale personeelskosten bedragen in 2008 € 26,2 miljoen, een stijging van € 1,6 miljoen ten opzichte van 2007. Behoudens enkele incidentele posten is de voornaamste reden voor deze toename de loonstijging in 2008 als gevolg van wijzigingen in de WWb CAO.

De rentebaten nemen af met € 1,0 miljoen tengevolge van de in 2007 ontvangen wettelijke rente van de gewonnen arbitragezaken 'De Beitel' en 'Metselwerk hoofdkantoor'.

De afname van de milieubelasting is enerzijds het gevolg van minder gedistribueerde m³'s en anderzijds een ontvangen restitutie van grondwaterbelasting met betrekking tot voorgaande boekjaren (€ 0,2 miljoen).

De daling van de energiekosten (€ 0,5 miljoen) in 2008 ten opzichte van 2007 wordt voornamelijk verklaard door de lagere gemiddelde inkoopprijs. Daarnaast dalen de energiekosten ook als gevolg van de gedaalde hoeveelheid afgezet water (1,1 miljoen m³).

Het uitbesteed werk bedraagt € 6,1 miljoen en ligt hiermee € 0,3 miljoen hoger dan in 2007. Zowel de post aannemers leidingwerk (€ 0,1 miljoen) als de post overige aannemers (€ 0,2 miljoen) stijgen. Prijsstijgingen in de aannemerij zijn de voornaamste oorzaak voor de toename binnen deze kostenpost. De laboratoriumkosten alsmede de dienstverleningskosten klantenservice blijven vrijwel gelijk.

De overige bedrijfskosten nemen toe met € 5,6 miljoen. De toename wordt voor € 2,6 miljoen verklaard doordat in 2007 vergoedingen ontvangen zijn voor de arbitragezaken De Beitel en het hoofdkantoor. De kostenposten werken voor derden is € 1,0 miljoen hoger dan in 2007 doordat er een aantal grote projecten heeft plaatsgevonden. Verder is een stijging zichtbaar van contributies en abonnementen (€ 0,2 miljoen), materialen (€ 0,3 miljoen), telefoonkosten (€ 0,2 miljoen) en onderhoudsabonnementen (€ 0,1 miljoen).

Investeringen

Het investeringsniveau der materiële vaste activa in 2008 bedraagt € 32,0 miljoen. Dat is € 1,4 miljoen lager dan in 2007.

Financiering

In 2008 is € 81,8 miljoen aan langlopende leningen afgelost. Er zijn drie nieuwe langlopende leningen aangetrokken ter hoogte van totaal € 65,0 miljoen. Daarnaast heeft de financiering plaatsgevonden door middel van kasgeldleningen. Per ultimo bedraagt de totale vreemd vermogenspositie € 358,0 miljoen. Hiervan is 30% kortlopend en 70% langlopend gefinancierd. Het gemiddelde rentepercentage van de langlopende leningen is gedaald van 5,2% in 2007 naar 5,1% in 2008.

Toekomstverwachtingen

In 2006 heeft WML besloten om de principes van operational excellence te implementeren. Voor ICT betekent dit dat ICT primair moet bijdragen aan stabiliteit. Daarnaast is standaardisatie één van de kernbegrippen bij operational excellence. In 2006 is getoetst of het toenmalige applicatielandschap voldeed aan de eis. Op basis van de uitkomsten van deze studie heeft WML een aantal uitgangspunten geformuleerd, waaronder het kiezen voor standaardpakketten en het uitfasen van maatwerk. De benodigde activiteiten zijn opgenomen in de zogenaamde ICT roadmap, een meerjarenplanning gericht op het uitvoeren van de besluiten naar aanleiding van de applicatie architectuurstudie. Onderdeel van de voorgenomen activiteiten is het vervangen van het ERP-pakket. In het laatste kwartaal van 2007 is de voorbereiding van deze activiteit gestart.

De oorspronkelijke strategie voor de implementatie van operational excellence was de weg van de geleidelijkheid. Eind 2007 bleek dat het op deze manier te lang zou duren. Toen is gekozen voor een intensievere totaalstrategie waarin alle processen binnen WML tegelijk onder de loep gaan. In januari 2008 heeft de kick-off van het project Vento plaatsgevonden waarin de implementatie van een nieuw ERP pakket is gecombineerd met het opnieuw beschrijven van de werkprocessen waarbij efficiencyverbetering en optimalisatie van de processen wordt nagestreefd. De processen zijn niet vanuit de optiek van afdelingen of vakgroepen beschreven, maar vanuit klantoptiek (in- of externe klant): end-to-end, over bestaande afdelingen en vakgroepen heen. Processen wijken – op onderdelen – van de huidige processen af, want waar verbetering of efficiency mogelijk is in het belang van de klant of de bedrijfsvoering van WML, heeft WML die kansen niet laten liggen. De implementatie van de processen is – voor zover ondersteuning van SAP noodzakelijk is – voorzien voor 2009 en zullen op 1-1-2010 live gaan. In

2010 wordt buitendienst-informatisering (BDI) gefaseerd ingevoerd. Daarmee wordt de ondersteuning van de buitendienst fors verbeterd.

In 2009 zal er een integrale analyse plaatsvinden om te bezien of de ontwikkelingen binnen de nationale en internationale verslaggevingsgrondslagen aanleiding geven tot het aanpassen van de WML verslaggeving. Dit kan zijn uitwerking hebben op de ontwikkeling van de hoogte van de tarieven en kengetallen naar de toekomst toe.

WML en Brabant Water zitten samen in een stichting Waterlab Zuid (=WLZ) waarbij zij hun laboratoriumactiviteiten hebben ondergebracht. Er is een voornemen om de activiteiten van WLZ in 2009 te bundelen met Evides. De voorgenomen fusie van laboratorium activiteiten heeft een schaalvergroting tot gevolg die moet leiden tot een verbetering van de kwaliteit van het product en de dienstverlening en tot lagere kosten. Dit wordt onder meer bereikt door efficiëntievergroting, versterking van de innovatiekracht en verhoging van de bedrijfszekerheid.

In 2008 heeft WML samen met vier andere waterleidingbedrijven (PWN, DZH, WMD en WBGR) een intentie uitgesproken en vastgelegd met de strekking een langdurige samenwerking te willen onderzoeken en, indien profijtelijk, aan te willen gaan op ICT-gebied, met als eerste stap een samenwerking op het gebied van Customer Care en Billing (CCB). In 2009 moet dit leiden tot de oprichting van Futuro BV.

In 2008 hebben WML en het zuiveringsbedrijf van Waterschapsbedrijf Limburg de handen in elkaar geslagen voor een samenwerkingsverband op het vlak van een aantal operationele taken waaronder terreinonderhoud, procesautomatisering, grondzaken, activiteiten op het gebied van zonne-energie en enkele zaken op technisch vlak. In 2009 wordt deze samenwerking verder geconcretiseerd.

De 12 geformuleerde WML hoofddoelstellingen blijven onveranderd van kracht voor 2009 – 2013 en zijn:

Klant en Markt

- een ongewijzigd drinkwatertarief tot eind 2009 (met uitzondering van overheidswege opgelegde toeslagen) met vanaf 2010 een verhoging met maximaal inflatie
- het realiseren van 1% financiële omzetgroei per jaar voor WML gezamenlijk met eventuele dochters
- een externe klanttevredenheid van 98%

Financiële gezondheid

- het peil van de operationele kosten per aansluiting bij de top 3 van de sector
- het peil van de totale kosten per aansluiting ten minste op het gemiddelde van de sector
- de verhouding eigen vermogen/vreemd vermogen (solvabiliteit) ten minste op 35%

Werkomgeving medewerker

- medewerkers waarden WML met een rapportcijfer 7 (medewerkerstevredenheidsonderzoek)
- het ziekteverzuim is niet hoger dan 4%

Primair product

- geen normoverschrijding (kwaliteit is in overeenstemming met de wettelijke eisen)
- landelijk tot de top drie behorend wat betreft parameter 'Ondermaatse Leveringsminuten' (OLM)*

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

- intentie om waterprojecten in de derde wereld uit te voeren ter ondersteuning van de Europese Millenniumdoelstellingen
- reductie van de CO₂-uitstoot met 5% in vijf jaar tijd

* OLM betreft het aantal minuten dat een verbruiksadres gemiddeld per jaar geen drinkwater geleverd krijgt: dit houdt in dat een klant ofwel geen water geleverd krijgt (leveringsonderbreking) ofwel water geleverd krijgt onder onvoldoende (ondermaatse) druk of niet de vereiste drinkwaterkwaliteit (ondermaatse waterkwaliteit)

Kengetallen

	2008	2007	2006	2005	2004
Algemeen					
- Waterafzet x 1000 m ³	71.694	72.792	73.480	72.594	72.739
- Lengte hoofdleiding in km	8.634	8.587	8.516	8.691	8.601
- Aantal aansluitingen	529.136	525.048	520.712	516.783	513.106
- Gemiddeld aantal fte's per 1000 aansluitingen	0,78	0,81	0,82	0,83	0,85
Balanscijfers					
- Aanschafwaarde materiële vaste activa x € 1000	819.129	788.215	764.285	764.856	746.961
- Boekwaarde materiële vaste activa x € 1000	548.006	540.191	531.012	528.112	525.032
- Boekwaarde in % van de aanschafwaarde	67	68	69	69	70
- Boekwaarde per aansluiting in €	1.036	1.029	1.020	1.022	1.023
- Investerings x € 1000					
-materiële vaste activa	31.974	33.437	29.628	27.870	20.545
-immateriële vaste activa	-	-	-	3.728-	2.326
Resultaten					
- Wateropbrengsten x € 1000	100.948	101.887	107.113	108.023	108.624
- Overige opbrengsten x € 1000	16.217	14.856	16.941	13.310	13.837
- Afschrijvingen x € 1000					
-materiële vaste activa	24.041	23.824	23.418	24.024	23.299
-immateriële vaste activa	1.574	1.573	1.573	489	2.398
- Rente x € 1000	16.522	15.380	16.675	17.337	20.171
- Rentedragende schuld per aansluiting in €	590	608	613	657	668
- Personeelskosten x € 1000	26.218	24.626	20.878	25.575	24.880
- Milieubelasting x € 1000	11.687	11.945	11.905	11.771	11.540
- Overige kosten x € 1000	34.816	29.431	34.020	34.448	25.816
- Resultaat x € 1000	2.804	10.804	17.419	8.103	14.508
- Afschrijving in % van aanschafwaarde ¹	3,13	3,23	3,27	3,20	3,44
- Rente en afschrijving in € per aansluiting ¹	79,63	77,66	80,02	80,98	89,39
- Rentepercentage langlopende leningen	5,1	5,2	5,3	5,2	5,5
- Personeel in mensjaren	416	436	433	438	451
- Tariefwijziging in %	0,3	-4,6	0	-2,1	0,3
- Tarief per m ³ in € ²	1,421	1,416	1,513	1,485	1,517
- Solvabiliteit in %	36,3	35,9	34,3	31,1	29,8

¹ inclusief de immateriële vaste activa

² gemiddeld huishouden: verbruik van 105 m³ en vastrecht (excl. BTW en excl. BOL)

Winst- en verliesrekening

(alle tabellen x € 1.000)

	Referentie	2008	2007
Netto omzet	18	100.948	101.887
Geactiveerde productie voor het eigen bedrijf	19	4.209	3.770
Overige bedrijfsopbrengsten	20	12.008	11.086
Som der bedrijfsopbrengsten		117.165	116.743
Waterinkoop	21	4.280	4.308
Elektrische energie	22	4.004	4.510
Milieubelasting	23	11.687	11.945
Uitbesteed werk	24	6.077	5.795
Lonen en salarissen		21.568	20.257
Sociale lasten		1.638	1.484
Pensioenlasten		3.012	2.885
Afschrijvingen	25	25.615	25.398
Overige bedrijfskosten	26	20.455	14.817
Som der bedrijfslasten		98.336	91.399
Rentebaten		1.221	2.179
Rentelasten	27	17.743	17.559
		16.522	15.380
Aandeel resultaat deelnemingen	28	497	840
Resultaat		2.804	10.804

Kasstroomoverzicht

(alle tabellen x € 1.000)

	Referentie	2008	2007
Kasstroom uit operationele activiteiten			
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening		2.804	10.804
Afschrijvingen		25.615	25.397
Cashflow		28.419	36.201
Buitengewone baten en lasten			
Mutaties voorzieningen		899-	2.202-
Mutaties in werkkapitaal:			
- vorderingen		4.022	3.358
- voorraden		222-	153
- werken in uitvoering		470	255-
- kortlopende schulden		7.428	3.375-
		39.218	33.880
Kasstroom uit investeringsactiviteiten			
(Des)investeringen in materiële en financiële vaste activa		32.415-	33.851-
		6.802	29
Kasstroom uit financieringsactiviteiten			
Toename langlopende schulden		65.000	25.000
Aflossingen langlopende schulden		81.766-	28.018-
Mutatie kasgeld		10.000	3.000
		6.766-	18-
Mutatie geldmiddelen		37	12

Toelichting op de balans per 31 december 2008 en de winst- en verliesrekening over 2008

Algemene toelichting

Activiteiten
WML voorziet in de behoefte aan water in de provincie Limburg en aangrenzende gebieden. WML tracht dit te bereiken door het winnen, zuiveren, opslaan, inkopen, transporteren, distribueren en het leveren van water.

Grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Grondslagen van waardering en van bepaling van het resultaat

Algemeen
Activa en passiva worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt de waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. Toelichting op posten in de balans, winst- en verliesrekening en kasstroomoverzicht, zijn in de jaarrekening genummerd.

Immateriële vaste activa
De immateriële vaste activa betreffen de goodwill die, in het kader van de reorganisatie van de drinkwatervoorziening in Limburg, ten behoeve van de overname van de watertak van de Nutsbedrijven Maastricht is betaald. De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen de verkrijgingprijs onder aftrek van de afschrijvingen. De afschrijvingen geschieden lineair over de verwachte economische levensduur. Met op balansdatum verwachte bijzondere waardeverminderingen wordt rekening gehouden.

Materiële vaste activa
De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen aanschaffingsprijs plus bijkomende kosten verminderd met de daarop toegepaste lineaire afschrijvingen. De afschrijvingen worden bepaald rekening houdend met de gemiddelde levensduur per soort actief.

Afschrijvingen
Immateriële vaste activa en materiele vaste activa worden vanaf het moment van ingebruikneming afgeschreven over de verwachte economische levensduur van het actief. Over terreinen wordt niet afgeschreven.

Financiële vaste activa
• Deelnemingen waarop invloed van betekenis kan worden uitgeoefend, worden gewaardeerd tegen netto-vermogenswaarde. Invloed van betekenis wordt in ieder geval verondersteld aanwezig te zijn bij het kunnen uitbrengen van 20% of meer van de stemrechten.

• Deelnemingen waarin geen invloed van betekenis wordt uitgeoefend zijn gewaardeerd tegen historische kostprijs.

• Vorderingen op groepsmaatschappijen worden gewaardeerd op reële waarde, gewoonlijk de nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen.

• Derivaten worden gewaardeerd tegen historische kostprijs of lagere marktwaarde.

Voorraden
De voorraden worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijzen onder toepassing van de FIFO-methode ('first in, first out') of lagere opbrengstwaarde. De opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten.

De werken in uitvoering worden gewaardeerd tegen aanschaffingsprijs.

Vorderingen
Vorderingen worden opgenomen tegen de reële waarde van de tegenprestatie, gewoonlijk de nominale waarde.

Liquide middelen
Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden.

Voorzieningen
Voorziening 55+ en vervroegde uittreeders
WML heeft in 2000 het besluit genomen om eenmalig werknemers van 55 jaar en ouder de mogelijkheid te geven eerder te stoppen met werken. Deze eenmalige regeling gold voor de periode van 1 juli 2000 tot 1 juli 2001. Iedereen die in die periode 55 jaar of ouder is of werd, kon deelnemen aan de regeling. WML compenseert de loonderving en de pensioendotaties van deze groep medewerkers totdat zij de leeftijd van 65 jaar hebben bereikt. Gedurende de gehele periode van 1 juli 2000 tot 1 juli 2001 hebben de betreffende werknemers kunnen aangeven of ze al dan niet willen participeren in deze regeling. In de regeling voor vervroegde uittreeders worden de werknemers doorbetaald alsof zij nog bij WML in dienst zouden zijn. Dit betekent dat WML naast hun salaris ook

het werkgeversdeel van de pensioenregeling doorbetaalt. Daarnaast ontvangen zij op de einddatum van de regeling een eenmalige uitkering. De einddatum voor deelname aan de regeling ligt tussen de 60 en 65 jaar voor de deelnemers die nu nog een uitkering ontvangen.

De voorzieningen voor vervroegde uittreeders- en de 55+-regeling worden actuariael bepaald, waarbij gebruik is gemaakt van de sterftetafel, GBM/GBV 90-95 met een leeftijds-terugstelling van 2 jaar voor zowel de man als de vrouw. De gehanteerde rekenrente bedraagt 5,0 % (2007: 5,0%).

Voorziening jubilea
In 2006 is een voorziening gevormd voor toekomstige jubileumuitkeringen. Deze voorziening is actuariael berekend, op basis van een rekenrente van 5,4% (2007: 5,4%). Ook de voorziening jubilea is berekend conform RJ 271.

Overige activa en passiva
Voor zover niet anders aangegeven worden activa en passiva gewaardeerd op verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Indien dit nodig is, wordt een voorziening getroffen voor oninbare vorderingen.

Resultaatbepaling
Het resultaat wordt bepaald als verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar. De resultaten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd; verliezen reeds zodra zij voorzienbaar zijn.

Netto-omzet
De netto-omzet voor zover het waterleveringen betreft, wordt bepaald uitgaande van de afgeleverde hoeveelheid water en over de omzet geheven belastingen.

Kosten
De kosten worden bepaald op historische basis en toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben.

Personeelsbeloningen
Periodiek betaalbare beloningen
Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst- en verliesrekening.
Pensioenen
WML heeft een aantal toegezegd-pensioenregelingen. Onder een toegezegd-pensioenregeling wordt verstaan een regeling waarbij aan de werknemers een pensioen wordt toegezegd, waar de hoogte afhankelijk is van leeftijd, salaris en dienstjaren.

Toelichting op de balans

(alle tabellen x € 1.000)

Vaste activa

1 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa betreffen de goodwill die, in het kader van de reorganisatie van de drinkwaterbedrijven in Limburg, ten behoeve van de overname van de watertak van de Nutsbedrijven Maastricht is betaald. De verwachte economische levensduur van de goodwill bedraagt 10 jaar. Daarom vindt de afschrijving niet ineens plaats, maar ook over 10 jaren.

De immateriële vaste activa kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	Afschrijvings- percentage	Aanschaffings- prijs	Afschrijvingen	Boekwaarde
Nutsbedrijven Maastricht	10	15.736	11.016	4.720
Totaal 2008		15.736	11.016	4.720

Het verloop van de immateriële vaste activa in het verslagjaar is als volgt:

	Boekwaarde 1-1-2008	Investerings- prijs	Afschrijvingen	Boekwaarde 31-12-2008
Nutsbedrijven Maastricht	6.294	–	1.574	4.720
Totaal 2008	6.294	–	1.574	4.720
Totaal 2007	7.868	–	1.574	6.294

2 Materiële vaste activa

De materiële vaste activa kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	Afschrijvings- percentage	Aanschaffings- prijs (a)	Afschrijvingen	Boekwaarde (b)	(b) in % van (a)
Terreinen	0	18.293	–	18.293	100
Bedrijfsgebouwen	2	106.370	25.181	81.189	76
Machines en installaties	5	106.655	40.655	66.000	62
Hoofd- en aansluitleidingen	1,25/2,5/3,33	505.107	180.750	324.357	64
Watermeters	6,7	6.295	2.757	3.538	56
Andere vaste bedrijfsmiddelen	10/20/25/33,3	35.783	21.780	14.003	39
Onderhanden investeringsprojecten	0	40.626	–	40.626	100
		819.129	271.123	548.006	67

Het verloop van de materiële vaste activa in het verslagjaar is als volgt:

	Boekwaarde 1-1-2008	Investerings- prijs	Des- investeringen	Afschrijvingen	Boekwaarde 31-12-2008
Terreinen	18.268	101	76	–	18.293
Bedrijfsgebouwen	81.738	1.592	–	2.141	81.189
Machines en installaties	65.586	5.463	–	5.049	66.000
Hoofd- en aansluitleidingen	319.680	15.661	–	10.984	324.357
Watermeters	3.209	749	–	420	3.538
Andere vaste bedrijfsmiddelen	16.229	3.263	42	5.447	14.003
Onderhanden investeringsprojecten	35.481	5.145	–	–	40.626
Totaal 2008	540.191	31.974	118	24.041	548.006
Totaal 2007	531.012	33.437	434	23.824	540.191

De onderhanden zijnde investeringsprojecten bedragen € 40.626.000

De verdeling over de investeringstypen is als volgt:

	2008	2007
Terreinen	–	71
Bedrijfsgebouwen	2.778	2.877
Machines en installaties	18.372	13.662
Hoofd- en aansluitleidingen	11.559	11.398
Watermeters	93	268
Andere vaste bedrijfsmiddelen	7.824	7.205
Totaal	40.626	35.481

3 Financiële vaste activa

Een overzicht van het verloop van de financiële vaste activa is opgenomen in onderstaande opstelling:

	Boekwaarde 1-1-2008	Mutaties	Des- investeringen	Boekwaarde 31-12-2008
Deelnemingen				
KIWA	257	–	–	257
Reststoffenunie	25	–	–	25
GOB Heerlen	81	–	–	81
e-Water Group	2.317	497	–	2.814
Totaal	2.680	497	–	3.177
Vorderingen op deelnemingen				
Lening Reststoffenunie	10	–	–	10
Lening GOB	65	66	–	131
Totaal	75	66	–	141
Derivaten				
Interest cap	4	4	–	–
Totaal financiële vaste activa	2.759	559	–	3.318

De financiële vaste activa betreffen deelnemingen in de volgende maatschappijen:

	aandeel in kapitaal
KIWA, Rijswijk	7,0%
Reststoffenunie, Nieuwegein	8,0%
GOB Heerlen, Heerlen	10,0%
e-Water Group, Maastricht	100,0%

Deelnemingen

De mutatie in de deelnemingen betreft het resultaat over 2008 van e-Water Group.

Vorderingen op deelnemingen

De mutatie inzake de vorderingen op deelnemingen betreft een verhoging van de lening aan GOB.

Derivaten

Om te komen tot een meer gewenst renterisicoprofiel zijn interest rate swaps afgesloten. De marktwaarde van deze swaps bedraagt per 31 december 2008 - € 62.853.

Eind 2008 is een langlopende lening met een oorspronkelijke hoofdsom van € 81,5 miljoen euro vervallen. Om een mogelijk renterisico vanaf 2009 te vermijden zijn in totaal drie swap-transacties afgesloten, waarbij in totaal voor € 50 miljoen aan renterisico is afgedekt.

Bij deze swapconstructies betaalt WML rente tegen een vastgesteld rentepercentage (tussen 3,9% en 4,1%). Van de banken ontvangt WML rente tegen een variabel tarief (gebaseerd op 6-maands EURIBOR).

	looptijd	hoofdsom
Te betalen variabele rente	7 maart 2005 - 7 maart 2015	25.000
Te ontvangen variabele rente	31 december 2008 - 31 december 2019	15.000
Te ontvangen variabele rente	31 december 2008 - 29 december 2017	15.000
Te ontvangen variabele rente	31 december 2008 - 31 december 2018	20.000

Vlottende activa

4 Voorraden

De samenstelling van de voorraden is als volgt:

	2008	2007
Hoofdleidingen	832	821
Aansluitleidingen	891	571
Overige artikelen	392	470
Voorziening incurante voorraad	97	66
Totaal	2.018	1.796

5 Debiteuren

De debiteuren kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	2008	2007
Waterdebiteuren	5.327	8.576
Overige debiteuren	1.655	1.461
Dubieuze debiteuren	2.035	2.008
Totaal	4.947	8.029

6 Overige vorderingen

	2008	2007
Vooruitbetaalde kosten	900	1.333
Vordering op deelneming e-Water Group	94	197
Nog te ontvangen BTW	298	416
Diversen	526	812
Stand per 31-12-2008	1.818	2.758

De looptijd van de overige vorderingen is korter dan één jaar.

7 Liquide middelen

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de vennootschap.

Eigen vermogen

8 Gestort en opgevraagd kapitaal

Het maatschappelijk kapitaal van de vennootschap bedraagt € 2.269.000 verdeeld in 500 aandelen van € 4.538 nominaal. Geplaatst en volgestort zijn alle aandelen.

9 Algemene reserve

	2008	2007
Stand per 1-1	200.001	189.197
Resultaat boekjaar	2.804	10.804
Stand per 31-12	202.805	200.001

Vorzieningen

10 Vervroegde uittrekkers /55+

In de verslagjaren 2000 en 2001 zijn regelingen getroffen voor medewerkers om, onder bepaalde voorwaarden, het bedrijf vervroegd te verlaten. Hiervoor zijn voorzieningen opgenomen. Deze voorzieningen zijn actuariael berekend, op basis van een rekenrente van 5,0 % (2007: 5,0 %)

	Voorziening getroffen in 2000	Voorziening getroffen in 2001	Totaal
Stand per 1-1-2008	1.095	553	1.648
Afname van de voorziening	397-	368-	765-
Afname tgv exploitatie	63-	28	35-
Stand per 31-12-2008	635	213	848

Deze voorziening kan als langlopend worden aangemerkt.

11 Voorziening jubileumuitkeringen

In 2006 is een voorziening gevormd voor toekomstige jubileumuitkeringen. Deze voorziening is conform de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving actuariael berekend, op basis van een rekenrente van 5,4 % (2007: 5,4 %)

Deze voorziening kan als langlopend worden aangemerkt.

Stand per 1-1-2008	1.143
Afname van de voorziening	139-
Toename t.l.v. de exploitatie	145
Stand per 31-12- 2008	1.149

12 Voorziening slibafvoer spoelwater

Er was een voorziening gevormd voor de kosten van slibsanering.

Stand per 1-1-2008	106
Afname van de voorziening	106-
Stand per 31-12-2008	0

13 Voorziening putdemping diepe boringen

De voorziening betreft de eerste uitvoeringsfase van nog te verwachte saneringskosten van diepe boringen met als doel het instellen van een boringvrije zone in de Roerdalslenk en Venloschol.

Stand per 1-1-2008	166
Afname van de voorziening	0
Stand per 31-12-2008	166

Deze voorziening is tegen nominale waarde gewaardeerd en kan als langlopend worden aangemerkt.

Langlopende schulden

14 Langlopende schulden

De langlopende schulden betreffen onderhandse leningen.

Van de langlopende schulden kan de volgende rubricering naar rentevoet en aflossingsverplichting worden gegeven:

Rente in %	t/m 5e jaar	na 5 jaar	Totaal ultimo 2008	Totaal ultimo 2007
< 4	1.880	0	1.880	1.955
4-5	51.576	72.500	124.076	129.022
5-6	78.179	34.339	112.518	117.004
6-7	16.684	5.786	22.470	26.076
7-8	11.738	3.834	15.572	18.817
8-10	862	0	862	1.271
Totaal ultimo 2008	160.919	116.459	277.378	
Totaal ultimo 2007	189.387	104.757		294.144
In 2009 vervallende aflossingsverplichtingen belopen:			25.254	
In 2008 vervallende aflossingsverplichtingen belopen:				32.655
Langlopende leningen			252.124	261.488

Het kortlopend deel van de langlopende leningen is opgenomen onder de kortlopende schulden als zijnde aflossingsverplichting langlopende schulden.

Kortlopende schulden

15 Kasgeldleningen

Onder de kasgeldleningen zijn leningen begrepen met de volgende voorwaarden:

	looptijd in dagen	rente- percentage	hoofdsom
Lening 1	28	2,92	20.000
Lening 2	28	2,98	15.000
			35.000

16 Schulden aan groepsmaatschappijen

Deze schuld betreft een lening door e-Water Group aan WML verstrekt. Uit het oogpunt van treasury is dit de meest voordelige oplossing.

17 Overige schulden

De overige schulden betreffen:

	2008	2007
Rente	5.228	6.353
Salarissen (incl. vakantietoeslag)	1.162	1.159
Reservering vakantiedagen	2.119	1.911
Diversen	902	2.940
Stand per ultimo	9.411	12.363

Niet in balans opgenomen verplichtingen

Het bedrag van de op 31 december 2008 verrichte aanbestedingen en geplaatste bestellingen bedroeg € 13.386.000.

Daarnaast heeft WML nog een aantal claims op derden. De voornaamste claims betreffen:

Inzake project Siberië	700.000
Inzake verontreiniging MTBE bij Sabic	232.000

Pensioenvoorzieningen

De risico's die vanwege de bedrijfstak pensioenregeling nog bij de onderneming berusten, komen niet tot uitdrukking in een in de balans opgenomen voorziening.

Overige

In het verslagjaar heeft een transactie met betrekking tot een grond en onroerend goed verkoop plaatsgevonden door de vennootschap ten bedrage van circa € 115.000. Ter zake deze transactie bestaat ten tijde van het opmaken van de jaarrekening onvoldoende inzicht of zij op zakelijke gronden tot stand is gekomen. Ten einde dit vast te stellen is WML een onderzoek gestart. De mogelijke positieve gevolgen voor het resultaat en de vermogenspositie van de vennootschap, die naar aanleiding van dit onderzoek kunnen worden vastgesteld, zijn ten tijde van het opmaken van deze jaarrekening niet bekend en zullen (indien van toepassing) in een volgend verslagjaar worden verantwoord.

Toelichting op de winst- en verliesrekening

(alle tabellen x € 1.000)

18 Netto-omzet

De netto-omzet voor zover het waterleveringen betreft, is bepaald uitgaande van de afgeleverde hoeveelheid water en kan als volgt worden gespecificeerd:

2008			2007		
Gemeten verbruik					
m ³	tarief in euro	euro	m ³	tarief in euro	euro
60.119.637	1,0886	65.446	61.271.315	1,084	66.426
11.574.130	overige tarieven	11.350	11.520.541	overige tarieven	11.641
71.693.767		76.796	72.791.856		78.067
Vergoedingen inzake gemeten verbruik:					
Vastrechten		18.295			18.149
Vastrechten capaciteitstarief		2.416			2.336
Huur standpijpen en overige		147			143
		20.858			20.628
Vergoedingen inzake ongemeten verbruik:					
Vergoeding brandkranen		2.758			2.702
Overige vergoedingen		536			490
		3.294			3.192
Totaal netto-omzet		100.948			101.887

19 Geactiveerde productie voor het eigen bedrijf

Dit betreffen toegerekende kosten aan in eigen beheer vervaardigde waterwinnings- en distributiemiddelen, welke zijn verantwoord onder materiële vaste activa

	2008	2007
Personeelskosten	4.209	3.770

20 Overige bedrijfsopbrengsten

De overige bedrijfsopbrengsten zijn als volgt samengesteld:

	2008	2007
Aansluitingen op drinkwaternet	7.019	7.241
Controle en inspectie	989	1.008
Uitvoering voor derden	630	475
Diensten KLIC	58	62
Herinneringskosten	1.200	1.311
Overige	2.112	989
	12.008	11.086

21 Waterinkoop

	2008	2007
x € 1.000	4.280	4.308
x 1.000 m ³	5.139	5.311
Kosten per m ³ in centen	83,28	81,11

22 Elektrische energie

De kosten van elektrische energie zijn gedaald met € 506.000 enerzijds als gevolg van een daling van de energieprijzen en anderzijds door een daling van het productievolume.

	2008	2007
x € 1.000	4.004	4.510

23 Milieubelasting

In het verslagjaar bedroeg de heffing € 11.687.000, zijnde € 0,1883 per m³. In 2007 bedroeg deze heffing € 11.945.000.

24 Uitbesteed werk

	2008	2007
Aannemers leidingwerk	1.533	1.418
Overige aannemers	2.388	2.213
Laboratorium	1.592	1.598
Dienstverlening klantenservice	564	566
	6.077	5.795

25 Afschrijvingen

De afschrijvingen zijn als volgt samengesteld:

	2008	2007
Immateriële vaste activa	1.574	1.574
Bedrijfsgebouwen	2.141	2.907
Machines en installaties	5.049	4.684
Hoofd- en aansluitleidingen	10.984	10.698
Watermeters	420	399
Andere vaste bedrijfsmiddelen	5.447	5.136
	25.615	25.398

26 Overige bedrijfskosten

De overige bedrijfskosten stijgen ten opzichte van boekjaar 2007 met € 5.638.000. Deze stijging is onder andere toe te wijzen aan een toegekende schadevergoeding ad € 2.606.000, welke in 2007 als een bate onder de overige bedrijfskosten zijn verantwoord. Daarnaast nemen de kosten toe inzake werken voor derden met € 1.003.000.

Als gevolg van gewijzigde verslaggevingsregels op het gebied van activeerbaarheid van onderzoekskosten binnen projecten is in 2008 € 716.000 in de exploitatie onder de overige bedrijfskosten verantwoord.

De overige kosten hebben betrekking op:

	2008	2007
Overige diensten en leveringen	2.596	159-
Ingehuurd personeel	3.018	2.237
Materialen	2.655	2.326
Onderhoudsabonnementen	2.077	1.957
Uitzendkrachten	2.083	2.154
Werken voor derden	1.582	579
Autokosten	1.223	1.167
Overige kostensoorten	5.221	4.556
	20.455	14.817

27 Rente

De rente is als volgt samengesteld:

	2008	2007
Betaalde rente:		
Langlopende leningen	15.146	14.941
Kasgeldleningen	1.231	1.282
Rekening-courant banken	171	85
Diversen	1.195	1.251
	17.743	17.559
Ontvangen rente:		
Rekening-courant banken	55	38
Uitstaande leningen	1.100	1.104
Diversen	66	1.037
	1.221	2.179
Rente ten laste van exploitatie:	16.522	15.380

28 Opbrengst uit deelnemingen

Het resultaat van e-Water Group van 2008 bedraagt € 496.603.

Personeel

Het aantal personeelsleden, allen werkzaam binnen Nederland, per 31-12-2008, verdeeld naar sector bedraagt:

	2008	2007
Directie, Corporate Control, OR	8	10
Marketing, Verkoop en Service	48	52
Operations	210	209
Ontwikkeling en engineering	93	94
Bedrijfsondersteuning	92	83
Vervroegde uittrekers	5	8
	456	456

Accountantskosten

De honoraria voor de accountantsorganisatie belast met de controle van de jaarrekening bedragen:

	2008	2007
Controle van de jaarrekening	51	31
	51	31

Beloning directie en Raad van Commissarissen

Het door de Raad van Commissarissen vastgestelde totale vaste jaarinkomen (incl. CAO-loonontwikkeling) van de directeur bedroeg in 2008 € 141.067.

De vergoeding aan de Raad van Commissarissen bedroeg over 2008 € 52.261 (2007: 44.665).

De bezoldiging van de individuele leden van de Raad van Commissarissen bedraagt:

drs. B.J.M. Bettinger	6.149
M.L.H. Depondt-Olivers	6.149
mr. M.F.C. Gilissen	6.149
Th.J.L.A. Neijns	6.149
Mr. R.S.M.R. Offermanns	9.218
F.J.A.M. Pistorius RA	6.149
drs. M. Pit	6.149
Prof. dr. F.A.M. Stroink	6.149
	52.261

Vennootschapsbelasting

Ingevolge artikel 2, lid 3 en 7 van de Wet op de Vennootschapsbelasting 1969 is de onderneming niet onderworpen aan de heffingen van deze wet.

Vastgesteld door de Raad van Commissarissen op 11 mei 2009.

w.g. de directeur	H. Doedel
w.g. RvC	drs. B.J.M. Bettinger M.L.H. Depondt-Olivers mr. M.F.C. Gilissen Th.J.L.A. Neijns Mr. R.S.M.R. Offermanns F.J.A.M. Pistorius RA drs. M. Pit prof. dr. F.A.M. Stroink

Accountantsverklaring

Aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van N.V. Waterleiding Maatschappij Limburg

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit verslag op de pagina's 25 tot en met 51 opgenomen jaarrekening 2008 van N.V. Waterleiding Maatschappij Limburg te Maastricht bestaande uit de balans per 31 december 2008 en de winst- en verliesrekening over 2008 met de toelichting gecontroleerd.

Verantwoordelijkheid van de directie

De directie van de vennootschap is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer: het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem relevant voor het opmaken van en getrouw weergeven in de jaarrekening van vermogen en resultaat, zodanig dat deze geen afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten bevat, het kiezen en toepassen van aanvaardbare grondslagen voor financiële verslaggeving en het maken van schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Dienovereenkomstig zijn wij verplicht te voldoen aan de voor ons geldende gedragsnormen en zijn wij gehouden onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De keuze van de uit te voeren werkzaamheden is afhankelijk van de professionele oordeelsvorming van de accountant, waaronder begrepen zijn beoordeling van de risico's van afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten. In die beoordeling neemt de accountant in aanmerking het voor het opmaken van en getrouw weergeven in de jaarrekening van vermogen en resultaat relevante interne beheersingssysteem, teneinde een verantwoorde keuze te kunnen maken van de controle-werkzaamheden die onder de gegeven omstandigheden

adequaat zijn maar die niet tot doel hebben een oordeel te geven over de effectiviteit van het interne beheersingssysteem van de vennootschap. Tevens omvat een controle onder meer een evaluatie van de aanvaardbaarheid van de toegepaste grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van schattingen die de directie van de vennootschap heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van N.V. Waterleiding Maatschappij Limburg per 31 december 2008 en van het resultaat over 2008 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Verklaring betreffende andere wettelijke voorschriften en/of voorschriften van regelgevende instanties

Op grond van de wettelijke verplichting ingevolge artikel 2:393 lid 5 onder f BW melden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in artikel 2:391 lid 4 BW.

Maastricht-Airport, 28 mei 2009

BDO CampsObers Audit & Assurance B.V.

drs. M.M.G. Mans RA

Vaste aansluitingen

Overzicht per genoemde gemeente van het aantal vaste aansluitingen (woningen, flats, scholen, bedrijven, weilanden, grootverbruikers enzovoorts) per 31 december 2008

Gemeente	Totaal 2007	langs ¹⁾ hoofdleiding	niet langs ¹⁾ hoofdleiding	Totaal 2008
Arcen en Velden	3.792	2	6	3.831
Beek	7.565		2	7.664
Beesel	6.024	2	1	6.102
Bergen	5.590			5.627
Brunssum	14.912			14.898
Echt-Susteren	14.453	3	13	14.615
Eijsden	4.872			4.875
Gennep	7.068	7	6	7.154
Gulpen-Wittem	6.644		3	6.687
Heerlen	46.879			47.228
Helden	8.114		1	8.246
Horst aan de Maas	12.087	8	5	12.354
Kerkrade	24.735		2	24.921
Kessel	1.825		2	1.839
Landgraaf	18.330	1	2	18.407
Leudal	15.724	3	8	15.847
Maasbree	5.324		3	5.378
Maasgouw	10.717	5	6	10.738
Maastricht	59.471	1	1	60.148
Margraten	5.767		1	5.819
Meerlo-Wanssum	3.201	7	2	3.239
Meerssen	8.736	2	2	8.734
Meijel	2.431			2.442
Mook en Middelaar	3.551	3	2	3.554
Nederweert	6.992		2	7.102
Nuth	7.043		1	7.093
Onderbanken	3.722		1	3.724
Roerdalen	9.370	4	6	9.501
Roermond	26.570	6		26.926
Schinnen	5.891	1		5.961
Sevenum	3.115	4		3.180
Simpelveld	5.077			5.065
Sittard-Geleen	46.560	1	5	46.841
Stein	11.674	2		11.712
Vaals	4.875	2	5	4.956
Valkenburg aan de Geul	7.935			8.015
Venlo	43.943	10	7	43.944
Venray	16.581	11	1	16.704
Voerendaal	5.742		1	5.737
Weert	22.126	1	1	22.308
Buiten Voorzieningsgebied	20			20
	525.048			529.136

¹⁾Langs hoofdleiding en niet langs hoofdleiding zijn percelen die niet zijn aangesloten op het waterleidingnet.

Aandeelhouders

Op 31 december 2008

Nominale waarde per aandeel: € 4.538

Gemeente	Aantal geplaatste aandelen
Arcen en Velden	3
Beek	6
Beesel	5
Bergen	5
Brunssum	10
Echt-Susteren	11
Eijsden	4
Gennep	6
Gulpen-Wittem	5
Heerlen	32
Helden	7
Horst aan de Maas	10
Kerkrade	17
Kessel	1
Landgraaf	14
Leudal	12
Maasbree	4
Maasgouw	9
Maastricht	42
Margraten	5
Meerlo-Wanssum	3
Meerssen	7
Meijel	2
Mook en Middelaar	3
Nederweert	5
Nuth	6
Onderbanken	3
Roerdalen	8
Roermond	18
Schinnen	5
Sevenum	2
Simpelveld	4
Sittard-Geleen	33
Stein	9
Vaals	4
Valkenburg aan de Geul	6
Venlo	31
Venray	13
Voerendaal	4
Weert	17
Totaal	391
Provincie Limburg	109
Totaal generaal	500

Productiegegevens pompstations en ingekocht water

(in m³)

Pompstations	Gewonnen water	Spoelwater	Uitgave/ Inname	Infiltratie water	Gedistribueerd water
Asselt	844.864	14.250	0	0	830.614
Beegden	1.535.102	88.046	1.627.671	0	3.074.727
Beesel	0	0	1.198.332	0	1.198.332
Bergen	612.127	44.531	0	61.521	506.075
Borgharen	184.995	3.739	0	0	181.256
Breehei	1.839.411	127.209	1.185.120	0	2.897.322
Caberg	308.443	4.419	0	0	304.024
Californië	804.715	47.561	333.739	0	1.090.893
Craubeek	1.775.613	200	-1.775.413	0	0
De Tombe	2.860.395	0	-2.860.395	0	0
Geulle	1.799.348	7	-1.799.341	0	0
Grubbenvorst	2.353.227	166.840	0	0	2.186.387
Hanik	2.144.445	49.061	0	0	2.095.384
Heer	3.142.551	2	-3.142.549	0	0
Helden	0	0	2.464.684	0	2.464.684
Herkenbosch	0	0	0	0	0
Herten	632.241	186.954	2.753.594	0	3.198.881
Hoogveld	1.629.253	51.525	1.038.258	0	2.615.986
Hunsel	2.102.087	193.330	0	0	1.908.757
Ospel	1.902.419	62.928	1.397.540	0	3.237.031
Pey	3.147.640	137.489	0	0	3.010.151
Plasmolen	923.207	16.119	0	0	907.088
Roodborn	4.613.665	750	-4.583.962	28.953	0
Roosteren	6.459.364	101.692	-6.357.672	0	0
Schinveld	3.994.473	86.960	0	0	3.907.513
Susteren	4.959.650	140.900	5.319.414	0	10.138.164
Venlo	2.978.578	93.545	2.873.319	0	5.758.352
Waterval	1.115.730	40.619	-1.075.111	0	0
IJzeren Kuilen	3.567.189	0	-3.567.189	0	0
Heel	14.821.837	328.543	-13.833.999	0	659.295
OPB IJzeren Kuilen	0	219.898	12.444.585	0	12.224.687
OPB De Beitel	0	27.434	6.359.375	0	6.331.941
Totaal	73.052.569	2.234.551	0	90.474	70.727.544
Waterinkoop					
Enwor GmbH					5.090.452
Overigen					48.424
					5.138.876
					75.866.420

Ondernemingsraad 2008

Vento

2008 was een bewogen jaar voor WML en dus ook voor de Ondernemingsraad. Een jaar dat in het teken stond van Vento. Wij kijken hier met gemengde gevoelens op terug. Vento begon eind 2007 als een project ter vervanging van het huidige Baan-systeem met daaraan gekoppeld de buiten-dienstautomatisering. Tegelijkertijd werd een aantal andere applicaties uitgefaseerd. De efficiencyverbetering die hiermee bereikt werd, zou beperkte gevolgen hebben voor de formatie. In het voorjaar werd echter duidelijk dat er een brede reorganisatie binnen WML zou gebeuren. Op 26 mei werden de MT-besluiten gepresenteerd. We waren verrast door de forse omvang van de voorgestelde formatiereductie met 73 fte.

In ons advies hebben we gevraagd wat het nut en de noodzaak was van een dergelijke ingrijpende operatie. Er leek geen financiële noodzaak: de tarieven zijn vanaf 2002 niet meer gestegen. In 2007 is zelfs een tariefsverlaging van € 0,10/m³ doorgevoerd. De klanttevredenheid is met 97% hoger dan ooit. Naast het ontbreken van nut en noodzaak was er ook een gebrek aan herkenbaarheid in de haalbaarheid van de plannen. Daar waar de afgelopen jaren het teamconcept is ingevoerd met als doel om maximaal de taken binnen het eigen team te kunnen uitvoeren, wordt één van de nieuwe leidende principes dat van centralisatie van taken. Ook de onderbouwing van de formatiereductie was ons niet helder. De getallen waren gebaseerd op een eerste inschatting waarvan de diepgang beperkt was. Als OR hebben we negatief geadviseerd over het organisatievoorstel.

Als vervolg op het advies is door de bestuurder voorgesteld om eerst het gehele onderzoek in samenhang af te ronden en dan besluiten te nemen. In februari 2009 volgt dan een nieuwe integrale adviesaanvraag. Deze onderzoeken zijn in september van start gegaan. Als OR zijn we bij deze onderzoeken betrokken en laten ons hierbij ondersteunen door de externe deskundigheid van AEF.

In het najaar zijn ook de gesprekken tussen directie en vakbonden in het kader van een sociaal plan weer opgepakt. Dit heeft vlak voor het einde van het jaar geleid tot een onderhandelaarsakkoord. Hiermee is voor de medewerkers die bovenformatief worden, in ieder geval duidelijkheid ontstaan over de gevolgen van Vento.

OR verkiezingen

In 2008 liep de reguliere zittingsperiode af. Twee OR-leden gaven aan zich niet meer kandidaat te stellen. Eveneens werd een tijdperk afgesloten met het afscheid van onze secretaris Twajn Weijenberg. Dit bracht met zich mee dat we moesten nadenken over een nieuwe invulling van het secretariaat. Twajn vervulde deze functie immers fulltime bij WML. We besloten om het takenpakket van de ambtelijk secretaris uit te breiden. Deze functionaris vormt dan de constante factor voor de raad.

Ondanks de reorganisatie van formaat bij WML, is de bereidheid om zich als kandidaat OR-lid aan te melden, laag. Welgeteld één nieuwe kandidaat heeft zich aangemeld. We betreuren deze geringe animo. Het is namelijk een unieke kans om actief betrokken te worden bij de meningsvorming binnen WML. Bovendien kom je als OR-lid in aanraking met een scala van interessante onderwerpen en bestaat de mogelijkheid om cursussen te volgen.

Samenstelling van de ondernemingsraad

De Ondernemingsraad bestond in 2008 uit het dagelijks bestuur: Leon Konings (voorzitter), Guill Delsing (vice-voorzitter), Twajn Weijenberg (secretaris), Hans Eijkelhardt (vice-secretaris) en Vivian Stollman (ambtelijk secretaris). De OR-leden waren John Rouleaux, Hans Broeren, Harry Bergmans, Guy Fey, Peter Weijers, Jack Senden en Ron Marx.

Per 1 december 2008 is een nieuwe zittingstermijn ingegaan. We hebben afscheid genomen van Guill Delsing, Twajn Weijenberg en Vivian Stollman (ambtelijk secretaris). De OR heeft Marcel Wijnhoven verwelkomd als nieuw OR-lid. Peggy Welzen bekleedt de functie van ambtelijk secretaris.

Behandelde aanvragen en initiatieven

De Ondernemingsraad heeft in 2008 elf maal vergaderd. Met de bestuurder vonden tien overlegvergaderingen plaats.

De instemmingsvragen betroffen:

- Bedrijfsfitness
- Beeldscherm Veiligheidsbril
- Invaliditeits Pensioen Aanvulling Plan (IPAP)
- Verlenging regeling Levensloop
- Plan van aanpak Arbo RI&E 2007
- Periodiek Medisch Onderzoek (PMO)
- Screening

- Variabel belonen
- Verplichte vrije dagen

Behandelde adviesaanvragen:

- Voorgenomen fusie waterleidinglaboratoria
- Milieubeleid 2007-2011
- Vento

Behandelde initiatiefvoorstellen:

- Mobiliteit
- IPAP

Commissie Arbo & Milieu

De commissie Arbo & Milieu bestond in 2008 uit de OR-leden Harry Bergmans, Hans Eijkelhardt, Ron Marx, John Rouleaux en Jack Senden én collega's van de afdeling Advies en Beleid: Sylvia van Nijnatten-Franssen, Gie van Alphen (Arbo) en Jan Kragt (Milieu). De commissie komt eenmaal per maand bij elkaar. In 2008 kwamen onder andere de volgende onderwerpen aan bod:

Periodiek Medisch Onderzoek (PMO): tien functies vormden de basis voor een vooronderzoek. In september 2008 werd dit uitgebreid tot 180 personen. Een coachingstraject voor distributiemonteurs komt in gang om bevindingen en aanbevelingen uit het PMO te effectueren.

Gezondheidsmanagement: de bedrijfsregeling beeldschermbril is afgehandeld. De workshop Werken met Plezier werd geëvalueerd, hierover heerst een positief gevoel. Gestart werd met fruitverstrekking binnen ons bedrijf, wat in de smaak viel. De afdeling Advies & Beleid verzorgde een training 'Beeldschermwerk' en 'Fysieke belasting'.

Rookbeleid: met ingang van 2008 werd gestart met het ontmoedigen van het roken. De rookfaciliteiten werden verplaatst van binnen naar buiten.

Vervoersmanagement: de distributiemonteurs hebben de cursus het nieuwe rijden gevolgd. Doel hiervan is het reduceren van de CO₂ uitstoot. In het kader van Buiten Dienst Informatisering (BDI) wordt de inrichting van de bedrijfsauto's aangepast.

Commissie Personeelsbeleid

De commissie Personeelsbeleid bestond in 2008 uit:

Jo Goofers, Guill Delsing, Guy Fey, Leon Konings, Peter Weijers, Guido Dautzenberg, Jolande Pletzers, Jessie

Haessen-Partouns en Vivian Stollman/Peggy Welzen (secretariële ondersteuning). Eenmaal per maand vergadert de commissie. In 2008 zijn onder andere de volgende onderwerpen besproken:

Invaliditeits Pensioen Aanvulling Plan (IPAP): de commissie heeft verschillende mogelijkheden bekeken voor het verrekenen van de werkgeversbijdrage. Gekozen is voor de optie dat medewerkers deze bijdrage één keer per jaar via het salaris uitgekeerd krijgen.

Screening: de commissie heeft haar bezwaren aangegeven aan de OR, die dit op haar beurt kenbaar heeft gemaakt aan de bestuurder. Dit heeft ertoe geleid dat er geen verplichte Bureau Krediet Registratie (BKR)-toets is voor interne sollicitanten. Bovendien komt de verificatie dienstplicht te vervallen.

Regeling Bedrijfsfitness: de regeling is besproken in de commissie en op- en aanmerkingen zijn aangegeven. Medewerkers kunnen op dit moment provinciebreed sporten bij aangewezen sportscholen. Door nieuwe fiscale mogelijkheden kan dit tegen een aantrekkelijke prijs.

Thuiswerken/flexibele werktijden: de commissie is gestart met het onderzoeken van mogelijkheden tot thuiswerken en een verdere flexibilisering van werktijden.

Regeling mobiliteit: door de invoering van het nieuwe loongebouw zal de interne mobiliteit naar verwachting afnemen. Een overstap naar een gelijkwaardige of lager gewaardeerde functie is financieel niet aantrekkelijk. De OR vond dat een dergelijke overstap niet moest worden gedemotiveerd. Daarom hebben we een initiatiefvoorstel ingediend om de interne mobiliteit te bevorderen. De directie onderschreef het belang van mobiliteitsbevordering. Het initiatiefvoorstel leidde in 2008 tot een positieve besluitvorming.

De Ondernemingsraad

Bezoldiging van bestuur

Bezoldigingsbeleid en Bezoldiging Statutair Bestuur WML

De structuurregeling van boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) stelt dat de Structuur-NV een beleid op het terrein van bezoldiging van het bestuur heeft en dat dit beleid wordt vastgesteld door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA). De bezoldiging zelf wordt vastgesteld door de Raad van Commissarissen (RvC) binnen de kaders van het vastgestelde beleid.

Het 'Beleid tot Bezoldiging van het Statutaire Bestuur van N.V. Waterleiding Maatschappij Limburg (WML)', dat op 25 januari 2006 door de aandeelhouders is vastgesteld, is gebaseerd op de maatschappelijke conformiteit, het bedrijfstak- en risicoprofiel, het bedrijfsprofiel (omzet/balanstotaal, diversiteit producten en diensten, aantal werknemers) en de korte en lange termijn bedrijfsstrategie. Het salaris van de statutaire bestuurder, de algemeen directeur, volgt de loonontwikkeling van de Werkgeversvereniging Waterbedrijven (WWB)-CAO.

Op basis van het bezoldigingsbeleid kan het totale vaste jaarinkomen van de algemeen directeur (incl. vakantietoeslag, vaste maandelijkse onkostenvergoeding en eindejaarsuitkering) per 1 juni 2008 maximaal € 150.867 bedragen. De Raad van Commissarissen heeft eind 2008 vastgesteld dat, gelet op de bedrijfsgrootte van WML binnen de watersector in Nederland, het door de AvA vastgestelde maximum evenwichtig binnen de grenzen van de "Kabinetslijn inzake normering van topinkomens in de semipublieke sector" ligt. Op basis van de kabinetslijn geldt voor bestuurders van waterleidingbedrijven in 2008 een salarismaximum van € 176.008. Het door de Raad van Commissarissen vastgestelde totale vaste jaarinkomen van de directeur bedroeg in 2008 € 141.067.

In bijzondere omstandigheden kan door de raad van commissarissen additioneel een resultaat- c.q. performance afhankelijke prestatiebeloning van maximaal 15% van het totale vaste jaarinkomen aan de algemeen directeur worden toegekend. De vennootschapsdoelen die in dit kader voor beloning in aanmerking kunnen komen, worden vooraf door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders vastgesteld. Deze variabele beloningsregeling is tot dusver nog niet toegepast.

Bezoldiging Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen doet een voorstel over de vergoeding van de voorzitter en de overige leden van de Raad aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. De vergoeding is niet afhankelijk van de resultaten. De jaarlijkse vergoeding van de voorzitter bedraagt € 9.218. De vergoeding van de overige leden bedraagt € 6.149. Naast de vergoeding ontvangen alle leden van de Raad jaarlijks een vaste belaste onkostenvergoeding van € 1.815. Aan geen van de leden zijn leningen of voorschotten verstrekt, noch werden garanties te hunnen behoeve afgegeven. Een overzicht van de bezoldiging van de individuele leden van de Raad van Commissarissen over 2008 wordt gegeven op pagina 50.

Corporate Governance & verslag RvC

Corporate Governance

Met het “Reglement houdende principes en best practices voor de Raad van Commissarissen van de N.V. Waterleiding Maatschappij Limburg”, hanteert de Raad van Commissarissen sinds 27 april 2005 de Nederlandse Corporate Governance Code. Goed ondernemingsbestuur, structureel toezicht hierop en transparante verantwoording hierover zijn voor de raad leidraad van zijn handelen. In november 2007 heeft de Raad van Commissarissen zijn reglement herzien en in overeenstemming gebracht met de statutenwijziging van WML van 17 juli 2006. Het gewijzigd reglement, dat in december 2007 is besproken in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders, kent twee substantiële wijzigingen ten opzichte van het oorspronkelijk reglement van 27 april 2005:

- Het vaststellen van de jaarrekening en het bezoldigingsbeleid voor de directie door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders in plaats van de Raad van Commissarissen.
- Het beperken van de totale zittingstermijn van commissarissen tot maximaal acht in plaats van twaalf jaar.

In het reglement zijn nagenoeg alle bepalingen van de Corporate Governance Code opgenomen die gelden voor de Raad van Commissarissen. Om eerst enkele jaren ervaring op te doen met de reikwijdte en impact van Corporate Governance voor de raad, zijn de bepalingen die gelden voor het bestuur (II.1, II.3.1 en II.3.3) en de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (IV.1) nog buiten toepassing gelaten. Dit geldt ook voor de bepalingen die voor een niet beursgenoteerde onderneming als WML niet gelden: II.2 en III.7.1 t/m III.7.3 (opties als beloningscomponent), IV.2 (certificering aandelen), IV.3 (koersgevoelige informatie), IV.4 (institutionele beleggers) en V.3 (interne accountant).

Via het ‘Verslag van de Raad van Commissarissen en zijn commissies’, dat in het jaarverslag van WML wordt gepubliceerd, legt de Raad van Commissarissen verantwoording af over de corporate governance structuur aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Verslag van de Raad van Commissarissen en zijn commissies

Algemeen

De Raad van Commissarissen heeft als permanente sub-commissies de Auditcommissie, de Selectie- en Benoemingscommissie en de Bezoldigingscommissie. Voor elk van de commissies is er een reglement. De leden van de Raad en zijn commissies zijn allen onafhankelijk in de zin van de Corporate Governance Code. Voor de samenstelling van de Raad wordt een profielschets gehanteerd op basis waarvan een goede spreiding van expertise en ervaring wordt geborgd.

Samenstelling van de Raad

De Raad van Commissarissen bestaat uit acht personen. Deze worden door de Algemene vergadering van Aandeelhouders benoemd. Twee personen worden benoemd op voordracht van de Provincie Limburg, vier personen zijn afkomstig uit de kring van de Limburgse gemeenten en twee personen uit andere kringen. Deze laatsten worden benoemd op basis van het wettelijk ‘versterkt aanbevelingsrecht’ van de Ondernemingsraad.

Van de vier commissarissen afkomstig uit de kring van de Limburgse gemeenten zijn twee commissarissen gemeentelijke bestuurders (burgemeester of wethouder). De andere twee commissarissen zijn ‘gemeentelijke buitencommissarissen’. Dit wil zeggen dat deze personen geen gemeentelijke bestuurder zijn, maar wel kennis van en ervaring met de gemeentelijke overheid, bestuurlijke vraagstukken en verhoudingen en de ‘publieke zaak’ hebben. De verhouding tussen de gemeentelijke bestuurders en de gemeentelijke buitencommissarissen is derhalve in balans.

Met de benoeming per 1 januari 2008 van heer F.J.A.M. Pistorius RA, is de Raad van Commissarissen met een nieuw lid versterkt. Per 1 juli 2008 is de Th.J.L.A. Neijns voor een nieuwe periode van vier jaar als commissaris herbenoemd.

Het rooster van benoeming/afreden van de leden van de Raad van Commissarissen is per 1-1-2009 als volgt.

Naam	Benoeming maand-jaar	Laatstelijk herbenoemd	Jaar van aftreden 2009	2010	2011	2012
Th.J.L.A. (Thei) Neijns <i>Secretaris RvC</i>	7-2004	7-2008				●
M.L.H. (Mirjam) Depondt-Olivers <i>Plaatsvervangend voorzitter RvC</i>	7-2005		●			
Prof. dr. F.A.M. (Frits) Stroink*	7-2006			●		
Mr. R.S.M.R (Ricardo) Offermanns <i>Voorzitter RvC</i>	7-2006			●		
Mr. M.F.C. (Maurice) Gilissen	1-2007				●	
Drs. M. (Meine) Pit* <i>Plaatsvervangend secretaris RvC</i>	1-2007				●	
Drs. B.J.M. (Ben) Bettinger	7-2007				●	
F.J.A.M. (Frans) Pistorius RA	1-2008					●

*De heer Stroink en de heer Pit zijn op basis van het versterkte recht van aanbeveling van de Ondernemingsraad als commissaris benoemd.

Werkzaamheden van de Raad

De Raad kwam officieel vijf keer bijeen om met de directie een breed scala van onderwerpen te bespreken. Besproken zijn onder meer vennootschapszaken zoals het bedrijfsprofiel van WML, het toezicht op deelnemingen van WML, het voornemen om met Evides en Brabant Water een nieuwe vennootschap op te richten voor de uitvoering van laboratoriumwerkzaamheden, de waardebeoordeling van e-Water Group in de met Evides op te richten joint venture ‘Evilim’, de positie van de Raad van Commissarissen in relatie tot de Ondernemingsraad en het buitenlandbeleid van WML. Andere onderwerpen op de agenda van de raad waren de evaluatie van de tariefdifferentiatie in de zakelijke watermarkt

over 2007, de evaluatie van het Convenant Schuldhulpverlening, de Aanvullende Voorwaarden Zakelijke Diensten WML, de resultaten van de in 2007 uitgevoerde Arbo Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E), de resultaten van de VEWIN benchmark 2007 en de voordracht tot herbenoeming van de heer Neijns als commissaris.

Ook de jaarlijks terugkerende zaken zijn uiteraard onderwerp van beraadslaging in de raad geweest. Het betreft de jaarstukken 2007, de Halfjaarrapportage 2008 en de managementletter van de accountant over de interimcontrole 2008, de WML-Meerjarennota 2009-2013, het Treasury Jaarplan 2008 en 2009, de verantwoording van het directie-



budget 2007 en vaststelling van het budget voor 2009, de voortgang van de actiepunten uit de eind 2004 uitgevoerde Algemene Risico Inventarisatie WML en de voortgang van de actiepunten uit de VEWIN benchmark 2006.

Werkbezoek RvC

Begin 2008 heeft de Raad van Commissarissen, samen met de directie, een werkbezoek aan twee collega-waterbedrijven gebracht. Aan Waternet, dat voor Amsterdam en omstreken zowel de drinkwatervoorziening als de riolering en de afvalwaterzuivering verzorgt. En aan Evides Waterbedrijf, dat behalve drinkwater in zuidelijk Zuid-Holland, de provincie Zeeland en het westelijk deel van Noord-Brabant, ook industriewater aan grote bedrijven in haar voorzieningsgebied levert en daarnaast de zuivering van het afvalwater van Schiphol en de regio Den Haag verzorgt. Het werkbezoek heeft de raad waardevolle inzichten verschaft in twee strategische modaliteiten over de volle breedte van de watersector. Inzichten die de komende jaren ook een bijdrage kunnen leveren aan de toekomstoriëntatie van WML.

RvC-Auditcommissie

De auditcommissie heeft in 2008 vier keer vergaderd. De eerste vergadering, begin mei, was gewijd aan de jaarstukken en het accountantsverslag over 2007, het Treasury Jaarplan 2008, de verantwoording van het directiebudget 2007 en de Algemene Risico Inventarisatie WML. In de tweede vergadering, medio september, heeft de auditcommissie ingezoomd op enkele specifieke thema's. Een vergelijkend overzicht tussen de waterleidingbedrijven in Nederland van de methodiek van afschrijvingen op leidingen en de definitie van solvabiliteit in relatie tot de bijdragen door derden zijn in dit kader besproken. Ook de Halfjaarrapportage 2008 en de bedrijfsvoeringsstrategie in relatie tot de meerjarennota 2009-2013 waren onderwerp van de vergadering. Zoals gebruikelijk stond de (derde) vergadering medio oktober in het teken van de Meerjarennota (2009-2013). Ook zijn in deze vergadering de managementletter van de accountant over de interimcontrole 2008 en het directiebudget 2009 behandeld. De laatste auditcommissievergadering van het jaar, begin december, stond geheel in het teken van het Treasury

Van links naar rechts, achter:

mr. M.F.C. Gilissen, mr. R.S.M.R Offermanns, F.J.A.M. Pistorius RA, M.L.H. Depondt-Olivers, prof. dr. F.A.M. Stroink.

Voor:

drs. M. Pit, Th.J.L.A. Neijns, drs. B.J.M. Bettinger.

Jaarplan 2009. Alle adviezen die de auditcommissie aan de Raad van Commissarissen heeft uitgebracht zijn door de Raad overgenomen. Eind 2008 bestond de auditcommissie uit de volgende leden: de heer drs. B.J.M. Bettinger (voorzitter), de heer prof. dr. F.A.M. Stroink en de heer F.J.A.M. Pistorius RA.

RvC-Selectie- en Benoemingscommissie

De selectie- en benoemingscommissie uit de Raad van Commissarissen is in 2008 twee keer bijeen geweest. De commissie heeft met de directeur een functioneringsgesprek en een beoordelingsgesprek gehouden. De resultaten van deze gesprekken zijn gerapporteerd aan de RvC bezoldigingscommissie en aan de Raad van Commissarissen. De selectie- en benoemingscommissie bestond eind 2008 uit drie leden: de heer mr. R.S.M.R Offermanns (voorzitter), mevrouw M. Depondt-Olivers en de heer Th.J.L.A. Neijns.

RvC-Bezoldigingscommissie

De bezoldigingscommissie heeft in 2008 één keer vergaderd, over de bezoldiging van de directeur in 2009. Binnen de kaders van het door de aandeelhouders vastgestelde bezoldigingsbeleid voor het statutair bestuur van WML, is door Raad van Commissarissen de bezoldiging van de directeur voor 2009 vastgesteld. De bezoldigingscommissie bestond eind 2008 uit drie leden: de heer Th.J.L.A. Neijns (voorzitter), de heer mr. M.F.C. Gilissen en de heer drs. M. Pit.

Colofon

Het jaarverslag 2008 is een uitgave van
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

Ontwerp en productie
Zuiderlicht

Fotografie
Mark Kuipers, Bert Janssen (*pag 15*)

Druk
Andi Druk

Realisatie
Afdeling Communicatie Marketing en Verkoop, WML

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