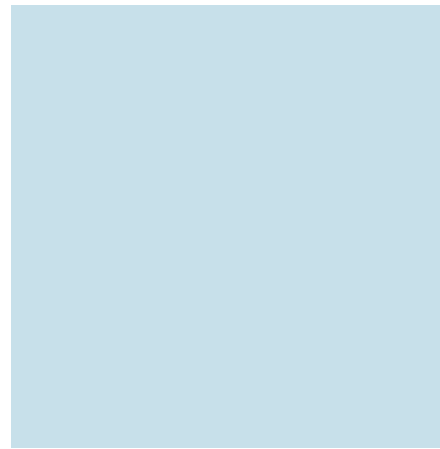
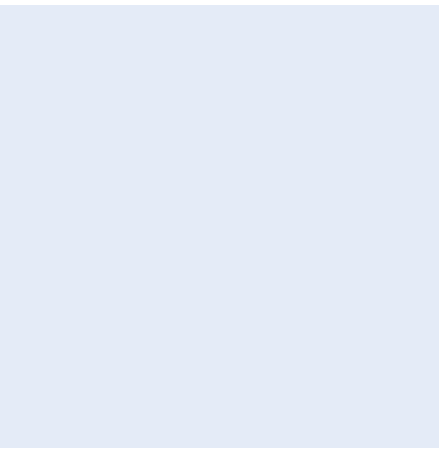


Zichtbaar op de goede weg

Jaarverslag 2009







Efficiënter binnen, zichtbaarder buiten	2
De frisse wind van Vento	6
Nieuwe mensen over werken bij WML	
Nieuwe stopcontacten voor de stekkers van de toekomst	8
WML in beeld	12
Korte berichten 1	
WML als maatschappelijk ondernemer	14
WML in beeld	18
Korte berichten 2	
Met SAP voorbereid op de toekomst	20
Vizier op de Maas	22
WML volgt medicijnresten op de voet	
WML in beeld	24
Korte berichten 3	
Sociaal beleid	25
De jaarrekening	27
Directieverslag	28
Kengetallen	31
Balans	32
Winst- en verliesrekening	34
Kasstroomoverzicht	35
Toelichting op de balans en de winst- en verliesrekening	36
Accountantsverklaring	51
Vaste aansluitingen	52
Aandeelhouders/verdeling aandelen	53
Productiegegevens pompstations en ingekocht water	54
Ondernemingsraad	55
Bezoldiging van bestuur	59
Corporate Governance & verslag RvC	60



Efficiënter binnen, zichtbaarder buiten

WML-directeur Ria Doedel kijkt terug en vooruit

2009 was een bewogen jaar voor WML. De organisatieverandering, één van de drie onderdelen van operatie Vento, werd volgens plan doorgevoerd. De klant merkte er niets van, getuige de blijvend hoge waarderingscijfers. Intussen zette WML een aantal opvallende stappen buiten de deur en kreeg de organisatie nieuwe energie. Directeur Ria Doedel blikt terug op een jaar waarin WML binnen efficiënter werd, en buiten zichtbaarder.

Eerst even recapituleren. Vento bestaat uit drie onderdelen: verandering van de organisatiestructuur, invoering van het nieuwe systeem van bedrijfsautomatisering

SAP en informatisering van de buitendienst. Waarom is dit nodig?

Vento moet WML voorbereiden op de ontwikkelingen die in de toekomst op ons afkomen. Daarnaast is het noodzakelijk dat wij bedrijfseconomisch goed blijven presteren. Om daarbij onze tarieven – ook op lange termijn - laag te houden, zijn aanpassingen nodig in onze manier van werken. Het voertuig voor de hele verandering was dat ons systeem van bedrijfsautomatisering moest worden vervangen. Als je dat doet, is het heel verstandig ook na te denken over hoe de bedrijfsprocessen zijn ingericht. Hoe doen we ons werk, welke knelpunten komen daarin voor en hoe kunnen we die oplossen? Daar is een nieuwe procesinrichting uitgekomen en die heeft aan de basis gestaan van de nieuwe organisatiestructuur. Zo zetten we een organisatie neer die flexibel kan

reageren op toekomstige ontwikkelingen, zonder dat de hele zaak opnieuw op de schop moet als er iets verandert.

Wat zijn die toekomstige ontwikkelingen?

De belangrijkste is dat we in Limburg te maken krijgen met de krimp van de bevolking. Het aantal huishoudens, en daarmee ook het aantal aansluitingen, zal door de verkleining van huishoudens de komende jaren nog licht blijven stijgen, al verschilt dat per regio. Het waterverbruik zal echter hoe dan ook afnemen omdat kleine huishoudens nu eenmaal minder water verbruiken. Bij de huidige tariefstructuur betekent dit dat onze inkomsten dalen, terwijl de vaste kosten gelijk blijven. We kunnen immers pas bij een grote afname van het verbruik overwegen een volledig pompstation te sluiten. We moeten daarom nadenken over een nieuwe tariefstructuur. Dat heeft eind 2009 geleid tot het besluit om in 2010 het vastrecht, dat in Limburg in vergelijking met elders erg laag was, stapsgewijs te verhogen en

het verbruikstarief iets te verlagen. Zo ontstaat een betere relatie tussen onze vaste kosten en vaste inkomsten. Voor de particuliere klant leidt dat op jaarbasis tot een verhoging van negen euro bij een gemiddeld jaarverbruik.

De vergrijzing heeft ook gevolgen voor het eigen personeelsbestand.

Klopt. WML is nu een sterk vergrijzde organisatie. Om een betere leeftijdsopbouw te bewerkstelligen, halen we gericht nieuwe mensen binnen. Daarbij is niet alleen het leeftijdsaspect van belang, maar ook een injectie met kennis en kwaliteit.

Welke gevolgen heeft de klimaatverandering voor WML?

Wij halen ons water op dit moment voor 30% uit het oppervlaktewater van de Maas. In veel klimaatscenario's zal de Maas meer periodes gaan kennen van een hele hoge afvoer van regenwater en langere periodes van een lage afvoer. Een heel onevenwichtige aanvoer van water dus. Dat leidt tot het specifieke probleem dat bij lage afvoer een te hoge concentratie vervuiling kan ontstaan. Als we dat water niet meer kunnen gebruiken, moeten we nadenken over manieren om in periodes van hoge afvoer meer water in te nemen dat na zuivering kan worden opgeslagen voor gebruik in periodes van droogte. We moeten dus aan voorraadvorming gaan doen. Aan de andere kant is het zaak dat

'De organisatie kreeg nieuwe energie.'

de overheid toeziet op het steeds verder verbeteren van de Maaswaterkwaliteit, zoals bepleit in de Kaderrichtlijn Water. Natuurlijk voelt WML ook de maatschappelijke verantwoordelijkheid om bij te dragen aan het beperken van de klimaatverandering. Wij zijn daarom op meerdere fronten bezig om te onderzoeken wat wij op dit gebied kunnen doen.

Terug naar Vento. Hoe verliep deze operatie in 2009?

Goed. We hebben alle organisatorische veranderingen precies volgens de voorgenomen planning ingevoerd. Dat functioneert nu allemaal, het moet in 2010 goed geborgd worden. Met Vento willen we immers ook de organisatiecultuur veranderen en dat is een proces dat jaren duurt. We moeten daar in ons dagelijks werk voortdurend aandacht aan blijven besteden. De voorbereidingen van de buitendienstinformatisering zijn eveneens volledig volgens planning verlopen. Straks kunnen de monteurs in de buitendienst op hun laptop alle relevante informatie vinden en zelf informatie doorgeven. Dat voeren we in nadat SAP, het nieuwe systeem van bedrijfsautomatisering, stabiel is. SAP is enigszins vertraagd door een onvoorziene omstandigheid. Het project ligt nu weer volledig op schema en gaat volgens plan op 17 mei 2010 de lucht in.

‘De klant heeft geen last van interne reorganisatie.’

Wat waren de concrete gevolgen van de organisatieverandering?

Ongeveer tweederde van de functies is niet gewijzigd. De mensen konden daar gewoon op hun plek blijven. Soms was er wel sprake van een formatiereductie en daarvoor is, rekening houdend met leeftijdscategorieën en aantal dienstjaren, verspreid vastgesteld wie boven-talig zou worden. Eenderde deel van de vroegere functies bestaat niet meer in de nieuwe organisatie of is sterk gewijzigd. De mensen die deze functies bekleedden, hebben opnieuw moeten solliciteren. Dit heeft uiteraard ook tot onrust en commotie onder medewerkers geleid. Alles bij elkaar heeft dit tot een significante

formatiereductie geleid. Daar hadden we al in mei 2008 een beeld van. Een definitief besluit is in maart 2009 gevallen, maar in de tussentijd hebben we al plekken vacant gehouden nadat mensen bijvoorbeeld met pensioen gingen of een andere baan vonden. Zo is er veel ruimte gecreëerd om mensen binnen de organisatie te herplaatsen. Uiteindelijk zijn er maar negentien mensen echt bovenformatief geworden. Die worden voor een deel via het Jobcenter begeleid naar ander werk.

WML heeft hiervoor een goed sociaal plan opgesteld. Worden mensen zo voldoende geprikkeld om ander werk te zoeken?

Ik geef toe dat we dat signaal wel krijgen van het Jobcenter. Mensen hebben een werkgelegenheidsgarantie tot 1 januari 2012, plus nog andere waarborgen en regelingen. Maar laten we gewoon eerlijk zijn: zo'n sociaal plan komt al onderhandelend tot stand en komt bovendien redelijk overeen met wat in de nutssector gebruikelijk is. Vergeleken met andere sectoren is het echter inderdaad heel goed.

Vento zal veel onrust hebben veroorzaakt. Tegelijkertijd moest WML in 2009 meer naar buiten. Heeft Vento dat niet doorkruist?

Nee, tot mijn grote vreugde niet. Dat risico zat er namelijk wel in. Het was de eerste keer in de geschiedenis van de organisatie dat er gereorganiseerd werd zonder een onbeperkte werkgelegenheidsgarantie tot aan het pensioen. Omdat WML veel kenmerken heeft van een familiebedrijf, heeft dat inderdaad tot onrust en heel begrijpelijke emoties geleid. Daarom hebben we de mensen die we niet meer konden plaatsen op een andere locatie bij het Jobcenter ondergebracht. De rest moest immers door. Terugkijkend heeft dat goed gewerkt. Toen iedereen wist waar hij of zij terecht zou komen, is er snel nieuwe energie ontstaan. Dankzij alle voorbereidingen en ondanks twee grote verhuizingen op 19 oktober en 28 december is de klanttevredenheid met 97% even hoog gebleven. We zijn er dus blijkbaar in geslaagd om de klant geen last te laten hebben van de interne reorganisatie. Daarnaast zijn in 2009 nieuwe activiteiten gestart, zoals onze deelname in het Mijwaterproject in Heerlen. We hebben een grote opdracht afgerond op het Chemelot-terrein. En we zijn begonnen met een aantal activiteiten

waardoor we zichtbaar in de samenleving actief waren. Op Pinkpop, het Oud Limburgs Schuttersfeest en bij de opening van het carnavalsseizoen hebben tientallen medewerkers van WML in hun vrije tijd een of meer dagdelen gratis water getapt voor de bezoekers. Dat was erg leuk om te doen en gaf nieuwe energie. Het was geen enkel probleem medewerkers daarvoor warm te krijgen. Dat zou niet zijn gebeurd als er in de organisatie een hele negatieve sfeer was geweest. Dan gaan mensen niet mooi weer staan spelen. De organisatie is dus goed blijven doorwerken.

Waar bent u vooral trots op in 2009?

Vooruit dit dus. Ik ben er heel erg trots op dat we met z'n allen tijdens de grote veranderingen goed als organisatie zijn blijven functioneren en dat de klant daarvan niets heeft gemerkt. Dat gebeurt bij reorganisaties van bedrijven bijna altijd wel, door bijvoorbeeld een terugval in de serviceverlening of langere wachttijden. Dat was bij WML niet het geval. Ik ben er ook trots op dat onze mensen er in de zware vorstperiode van begin 2009 in zijn geslaagd alle bevroren watermeters heel snel te vervangen. De organisatie blijkt dan heel snel flexibel te kunnen omschakelen naar wat op dat moment even het allerbelangrijkste is.

Wat is niet goed gegaan in 2009?

Eigenlijk niet zo veel. We hadden heel graag SAP op 1 januari willen brengen, maar dat is enkele maanden verschoven. Daardoor kunnen we een deel van de beoogde efficiencywinst pas later realiseren. In de reguliere bedrijfsvoering zijn er geen grote incidenten geweest met de waterlevering. En als ze er waren, zijn ze binnen de normen opgelost. In een lang weekend in het voorjaar kwamen er in Holset drie leidingbreuken na elkaar voor in hetzelfde stuk, in een gebied met twee grote horecagelegenheden die juist toen volbezet waren. Daar hebben we echt met tankwagens een noodwatervoorziening moeten organiseren. Vervelend, maar mensen reageren daar heel relaxed op en halen gewoon een emmer water.

‘WML is zichtbaar actief in de samenleving.’

Tot slot: WML heeft twaalf bedrijfsdoelen geformuleerd. Zijn die gehaald in 2009? De meeste hebben we inderdaad gehaald. Een belangrijke tegenvaller is het negatieve bedrijfsresultaat. Dit komt door aanpassing van de verslagleggingsregels én de voorziening ten behoeve van het sociaal plan. We zijn verplicht om voor alle uitgaven die in het slechtste geval nodig zijn voor alle mensen die bovenformatief raken, een voorziening te treffen in het jaar dat de verplichting ontstaat. Dat was dus in 2009. Verder zijn er wijzigingen gekomen in de internationale verslagleggingsregels. Die hebben we in 2009 voor het eerst toegepast en dat heeft een boekhoudkundig effect. Totaal leidt dat tot een incidenteel negatief resultaat. In 2010 zullen we opnieuw een positief resultaat boeken. Dan liggen we ook op financieel gebied weer volledig op koers. Bij de andere doelstellingen deden we dat in 2009 al.



De frisse wind van Vento

Nieuwe mensen over werken bij WML

WML vergriest en heeft behoefte aan jonge, nieuwe medewerkers. Zo kwamen er drie nieuwe mensen binnen op nieuwe functies. Alle drie afkomstig uit het bedrijfsleven, alle drie gewend aan resultaatgericht werken en de in bedrijven normale praktijk om te worden aangesproken en afgerekend op afspraken en gestelde doelen. Wat ze bij WML aan troffen? Een verrassend dynamisch bedrijf, waarin je als nieuweling snel wordt opgenomen en 'part of the team' wordt. Veel senioriteit, ervaring en kennis ook, met de grote uitdaging die straks over te dragen aan jonge opvolgers. En veel betrokkenheid bij het eerlijke product water, dat bij iedereen uit de kraan komt en ook door iedereen wordt geconsumeerd. Een rondje langs de velden met drie nieuwkomers, die bij WML met hun neus in de spannende boter vielen.



Guido van Willigenburg (30), bedrijfscontroller

:

“Bedrijfscontrol is een nieuwe afdeling bij WML. Voorheen had je alleen Corporate Control. Bedrijfscontrol is breder. Toen ik hier kwam werken, had ik nauwelijks een beeld van WML. Ik verwachtte een niet zo moderne organisatie, niet heel erg ambitieus of dynamisch. Het tegendeel is echter waar. Ik ervaar WML als een mega-ambitieuze en ontzettend dynamische organisatie. Er zijn weinig bedrijven die zulke radicale veranderingen als een nieuwe organisatiestructuur, SAP, de buitendienst-informatisering en straks ook nog de procesautomatisering zo strak achter elkaar plannen. Van de kantine tot de directiekamer worden processen anders ingericht. Er wordt anders gewerkt, anders gecommuniceerd. Als je dat allemaal vertaalt in de kleine detailactiviteiten die allemaal moeten worden gedaan, reken dan maar op dynamiek. Het is heel uitdagend om daar als bedrijfscontroller aan mee te bouwen. In mijn vorige baan als auditor bij een multinational was ik toch niet meer dan een paar ogen dat controleert. Bij WML kan ik zaken mee veranderen en verbeteren. Ik merk bij medewerkers van WML ook een grote betrokkenheid bij en fascinatie voor water. Hoe meer ik daarover nadenk, hoe meer ik me realiseer hoe bijzonder dit bedrijf is. Water komt bij iedereen in huis en wordt door iedereen geconsumeerd. Bij welk ander product gebeurt dat?”



**Sebastiaan Vliegen (28),
medewerker Strategie en Innovatie**

:

“Ik kende WML al langer. Wij hadden thuis een overbuurman die als onderhoudsmonteur voor WML werkte. Net als de bedrijfscontrollers bekleed ook ik één van de nieuwe functies die na Vento is ontstaan. Dat wil natuurlijk niet zeggen dat WML vroeger niet aan strategie en innovatie deed. Integendeel. Het bedrijf denkt al veel langer na over hoe je ook morgen en overmorgen goed water uit de kraan krijgt. Maar strategie en innovatie hebben nu wel een duidelijkere en centralere plek in de organisatie gekregen. Kort gezegd moeten wij de buitenwereld binnen brengen. Wat gebeurt er in de omgeving van WML en hoe kan het bedrijf daarop het best inspelen? De grootste uitdaging vind ik de vergrijzing, zowel extern als intern. Buiten betekent het: hoe minder poppetjes, hoe minder afnemers. Binnen leidt het tot de vraag hoe je verantwoord kunt omgaan met een verouderend personeelsbestand. Hoe krijg je voldoende vers bloed in de organisatie? Een grote opgave daarbij is hoe je de enorme kennis en ervaring bij de oudere medewerkers kunt borgen. Die is immers goud waard.”



**Victor Verboeket (41),
manager sector Bedrijfsondersteuning**

:

“Mijn arbeidsverleden speelt zich af in het bedrijfsleven, maar ik wilde graag overstappen naar de publieke sector. De fase waarin WML zich bevindt past goed bij mij. Verandermanagement loopt als een rode draad door mijn leven en ik ‘leef’ Operational Excellence. Wat me aanspreekt is dat WML veel meer kijkt naar de langere termijn en de kwaliteit van het product. Ze kan ook investeren in maatschappelijk relevante zaken zoals drinkwater in Malawi en zonnecellen in Heel. In het bedrijfsleven gaat het altijd om omzet en winstmaximalisatie. De drijfveer is altijd de winst voor de aandeelhouder. Dit betekent kortetermijndenken. Het risico bestaat dat de kwaliteit van het product hieronder lijdt en dat maatschappelijk relevante projecten niet aan bod komen. Zo niet dus bij WML. Als ik WML zou moeten typeren in drie trefwoorden? Mooi product. Gemotiveerde mensen én capabel.”

Nieuwe stopcontacten voor de stekkers van de toekomst

WML werkt samen

Intensief samenwerken. Met dit uitgangspunt voor ogen wierp WML de laatste jaren de blik steeds meer naar buiten, op zoek naar samenwerkingspartners. De insteek is pragmatisch en gericht op concrete activiteiten die WML beter voorbereiden op de toekomst en tevens efficiencywinst kunnen opleveren. Drie leden van het Managementteam belichten de resultaten in 2009: algemeen directeur Ria Doedel, manager Markt & Infra Harry Römgens en manager Klant & Operatie Jack Mommers.

We beginnen dicht bij huis. WML startte in 2009 een operationale samenwerking met het Waterschapsbedrijf Limburg (WBL), onder de noemer WATer (Working Apart Together). Waarom?

Ria Doedel: Dat heeft alles te maken met de toekomst. Door de samenwerking met WBL bereiden we ons voor op de uitdagingen die ontstaan door de klimaatverandering en nieuwe verontreinigingen door bijvoorbeeld medicijnresten. Als de bevolking ouder wordt, neemt het medicijngebruik toe. Resten daarvan komen in het oppervlaktewater terecht. Ergens in de cyclus moet je dan een hoogwaardigere zuivering gaan toepassen. Daarvoor moet je met een open

geest bekijken op welke plek in de keten dat het meest effectief kan: voordat het gezuiverde rioolwater wordt geloosd op het oppervlaktewater of nadat je het oppervlaktewater inneemt om er drinkwater van te maken. Het ligt voor de hand dat WML en WBL hierbij samenwerken. Datzelfde doen we vanaf 2010 ook bij het beheer van onze terreinen. En in de toekomst gaan we de procesautomatisering op elkaar afstemmen. Daarmee creëren we de randvoorwaarden om in de toekomst nog intensiever te gaan samenwerken. We maken als het ware een stopcontact dat geschikt is voor de stekker die er straks in moet.

WML gaat de procesautomatisering moderniseren. Waarom?

Jack Mommers: Omdat dit een logisch vervolg is op de standaardisering, uniformering en kostenbeheersing die zijn ingezet met de overgang naar een nieuw systeem van bedrijfsautomatisering. Procesautomatisering gaat over de automatisering van de productie en distributie van water, het hart van ons proces dus. We willen toe naar een centrale besturing, waarbij we op afstand alle locaties kunnen bedienen en inzien (zie het kader – red.). We kunnen daardoor ook het beheer centraler regelen, in plaats van op alle locaties fysiek aanwezig te moeten zijn.

WML werkt hierbij samen met WBL, in het project Procesautomatisering. Wat zijn de voordelen?

Jack Mommers: We hebben afgesproken samen voor hetzelfde systeem te kiezen. Daardoor kunnen we de daadwerkelijke invoering van het systeem in 2010 gezamenlijk op de markt brengen. Als grotere partij kunnen wij gezamenlijk meer gewicht in de schaal leggen en dat zou moeten leiden tot een beter aanbestedingsresultaat. Met de afstemming van het systeem leggen we bovendien een fundament voor een verdere samenwerking in de toekomst. Het wordt dan bijvoorbeeld mogelijk een gezamenlijke wacht- en storingsdienst in te richten. Dat is niet een duidelijk omschreven einddoel, maar het gebruik van hetzelfde systeem van procesautomatisering is daarvoor wel een noodzakelijke randvoorwaarde.

Ria Doedel: Zo'n gezamenlijke wacht- en storingsdienst kan een antwoord bieden op de vergrijzing van onze organisatie. Mensen hoeven boven een bepaalde leeftijd niet meer mee te draaien in een wacht- en storingsdienst, dus dan



kan het handig zijn met één dienst te werken. Dat kan ook aanleiding zijn om mensen tijdelijk bij elkaars organisatie te laten werken, zodat ze nieuwe ervaring opdoen.

‘Door samenwerking bundelen we kennis en ervaring.’

Een belangrijke stap in 2009 is ook de start van Evilim, de samenwerking met Evides om aan industriële klanten industriewater te leveren.

Harry Römgens: Klopt, al is Evilim als bv pas begin 2010 formeel opgericht. De oprichting heeft lang geduurd vanwege een onderzoek van de Nederlandse Mededingingsautoriteit. Toen de NMa medio 2009 akkoord ging, waren wij dan ook zeer verheugd. Evilim is een samenwerkingsverband met Evides Industriewater. WML was voorheen zelf op deze markt actief via de dochter e-Water Group. We constateerden dat de e-Water Group wel een goed resultaat boekte, maar te weinig nieuwe klanten binnen haalde. Het bedrijf had te weinig omvang om de klant voldoende van dienst te kunnen zijn. Door de samenwerking met Evides bundelen we de kennis en ervaring over bijvoorbeeld technologieën en contracten en worden we een interessantere partij voor de zakelijke markt.

Wat doet Evilim?

Harry Römgens: Evilim kan alles doen op het gebied van levering van industriewater en zuivering c.q. hergebruik van afvalwater. Het maakt daarbij niet uit of een bedrijf al klant is van WML. Evilim werkt ook voor bedrijven die zelf het water uit de grond halen. Wij bieden de klant een totaalproduct volgens de DBFO-formule: Design, Build, Finance and Operate. Daarmee kan Evilim de klant alles uit handen nemen. In het leveren van maatwerk kunnen we heel ver gaan. Evilim staat open voor iedere branche, van de papierindustrie tot een medicijnenfabrikant of dienstverlener. The sky is the limit.

Evilim is formeel opgericht begin 2010.

Futuro BV is in 2009 opgericht. Eveneens een voorbeeld van samenwerking.

Harry Römgens: Futuro is een samenwerkingsverband op ICT-gebied van vijf drinkwaterbedrijven waaronder WML. Futuro richt zich vooralsnog op twee zaken. De eerste is de invoering van een Customer Care & Billing-systeem bij drie van de vijf bedrijven, waarbij een vierde bedrijf later aanhaakt. WML doet hier niet aan mee omdat wij zo'n systeem al opnemen in ons nieuwe geïntegreerde SAP-landschap. We stellen wel aan de andere vier onze ervaring beschikbaar. Het tweede spoor van Futuro is het onderzoeken van nog andere mogelijkheden om op IT-gebied met elkaar samen te werken. Je kunt dan denken aan zaken als een documentmanagementsysteem, een GIS-systeem of de procesautomatisering. Voor WML is vooral dit tweede spoor heel interessant. Dan praat je over ontwikkelingen op de middellange en lange termijn, waarvoor Futuro een uitstekend vehikel is.

Tot slot is er het Aqualab. Ook dat kreeg in 2009 definitief vorm.

Ria Doedel: Aqualab is een uitbreiding van het Waterlab Zuid, waarin we al samenwerkten met Brabant Water. In Aqualab zijn ook de laboratoriumactiviteiten van Evides ondergebracht. De fusie is geëffectueerd in juli 2009 en zal leiden tot één organisatie voor alle laboratoriumactiviteiten in Zuid-Nederland op het gebied van analyse van drinkwatermonsters. Door de samenvoeging ontstaat een organisatie die robuust genoeg is voor de toekomst. De bestaande laboratoria waren te klein om de noodzakelijke investeringen in nieuwe technologie te kunnen dragen. We willen immers niet dat de hogere eisen op het gebied van bijvoorbeeld monsternames tot tariefstijgingen leiden. Voordeel van de nieuwe organisatie is bovendien dat ze interessanter wordt voor de zakelijke markt. En daar kunnen vervolgens ook WML of Evilim van profiteren.

Procesautomatisering bij WML

De modernisering van de procesautomatisering van WML is een ingrijpende en omvangrijke operatie die vanaf 2010 tot het jaar 2016 of 2017 doorloopt. De besturing van de productie- en distributielocaties bij WML gebeurt op dit moment al geautomatiseerd. Alle locaties draaien autonoom, maar de verschillende systemen en applicatiesoftware zijn niet gestandaardiseerd. Ook de bewaking en informatievoorziening vanuit de besturingssystemen naar de centrale wachthuis in de voormalige watertoren in Schimmert verloopt op diverse manieren. De nieuwe procesautomatisering moet van deze diversiteit aan technieken één mooi gestandaardiseerd uniform geheel maken. Daardoor wordt het mogelijk de besturingssystemen op de pompstations vanuit één centrale plek op afstand te bedienen, bewaken en beheren. Ook ontstaat er één betrouwbaar systeem van informatievoorziening vanuit de pompstations naar de centrale wachthuis. Dit maakt het veel gemakkelijker om de processen op de locaties nauwkeurig te volgen en analyseren (bijvoorbeeld veranderingen in het nitraatgehalte van het ingenomen water of een plotselinge stijging van het energieverbruik van een pomp). De procesautomatisering wordt in stappen vernieuwd en vergt een miljoeneninvestering. Behalve voor de techniek zijn er ook gevolgen voor de organisatie: betrokken medewerkers krijgen wellicht een gewijzigde functie en/of standplaats of moeten worden opgeleid in de nieuwe systemen en werkwijzen.



WML rukt uit voor bevroren watermeters

'Record aantal waterleidingen bevroren in Limburg'. Dat kopten de Limburgse media in de eerste week van januari 2009. In de nacht van dinsdag 6 op woensdag 7 januari vroom het in de provincie tussen de 16 en 23 graden. Diezelfde woensdag had WML om vier uur 's middags al 700 meldingen binnen van bevroren watermeters. De dagen daarna liep dat aantal nog op tot 1250. Voor WML reden alle hens aan dek te brengen. Er werden extra mensen ingezet en de monteurs werkten tot 's avonds door. Binnen pakweg een week waren alle klachten verholpen. Het leverde WML veel regionale en landelijke publiciteit op, maar daar ging het natuurlijk niet om. Het belangrijkste is dat WML er staat als de nood bij de klant hoog is. Een ongestoorde waterlevering zit duidelijk in de genen van het waterbedrijf.



Zachter water

Minder kalkaanslag in het koffiezetapparaat en de kopjes en glazen, maar ook minder onderhoud in de waterinstallaties. Zachter water heeft veel voordelen voor zowel de particuliere als de zakelijke klant. WML is daarom al jaren geleden begonnen met het ontharden van het water in heel Limburg. In 2009 zette ze met de ingebruikname van de onthardingsinstallatie in Hunsel de voorlaatste stap. De inwoners van de gemeente Leudal en een deel van de gemeente Weert kregen hierdoor vanaf 1 augustus zachter water. De laatste stap in het zachter maken van het Limburgs drinkwater volgt in 2010 met de installatie in Ospel. Dan stroomt ook bij de inwoners van Weert-Noord, Nederweert en Meijel zachter water uit de kraan.

De onthardingsinstallaties in Hunsel en Ospel bestaan uit zogenaamde 'pelletreactoren': smalle elf meter hoge stalen vaten waarin het water naar boven wordt gestuwd. In de reactoren zweeft een zandbed ('entzand'). Door aan het water onder in de reactor kalkhydraat toe te voegen, bindt de kalksteen zich aan de zandkorrels. Zodra deze 'pellets' een bepaalde grootte hebben, worden ze vervangen.

De bouw van de installaties in Hunsel en Ospel, kost samen ongeveer twaalf miljoen euro. Er ging een lange voorbereiding aan vooraf. In Hunsel kwam er een gigantische hijskraan aan te pas om de pelletreactoren door het dak van het bestaande pompstation te laten zakken. De ingebruikname van de installatie verliep geheel volgens de planning en gebeurde, ondanks de plaatsing in een bestaand gebouw, zonder onderbreking van de drinkwaterlevering.

WML in beeld

Een belangrijk signaal uit het klanttevredenheidsonderzoek: WML doet het goed, maar we zien jullie te weinig. Laat eens wat meer van je horen. WML trok zich deze boodschap aan en was in 2009 opvallend aanwezig in de Limburgse samenleving. Bewust niet door activiteiten of organisaties te sponsoren, maar door zelf gratis water te tappen op Pinkpop, het Oud Limburgs Schuttersfeest, de opening van het carnavalsseizoen en Limburgse sportevenementen. Zo geeft WML wat terug aan de samenleving en promoot het bedrijf en passant haar belangrijkste product: gezond kraanwater.

'Drink ook eens wat water, dan heb je niet zo'n kater.' Onder dat motto deelden WML-medewerkers op 11 november tijdens de opening van het carnavalssei-

zoen in Maastricht gratis water uit aan de feestgangers op het Vrijthof en op de Sint Servaasbrug. Bij de WML-stands klonk uit de luidsprekers de carnavalskraker 'Geef mich toch get water', speciaal gemaakt door Big Benny op de melodie van Sjeng Kraft.

Guerrilla

Het water tappen op de 11e van de 11e was al de derde zogenoemde guerilla-actie van WML in 2009. De eerste was die op Pinkpop tijdens het Pinksterweekend. WML legde op het Megaland-festivalterrein een speciale leiding aan waar gedurende drie dagen maar liefst 255.000 bekertjes Limburgs drinkwater werden getapt, goed voor 51.000 liter. Daarna was WML aanwezig op het Oud Limburgs Schuttersfeest in Neer. Een snikhete dag op zondag 5 juli. De leden

van de 159 schutterijen waren blij zich voor, tijdens en na de optocht te kunnen afkoelen met het WML-water. WML deelde verder nog water uit bij sportevenementen zoals de Powerman Venray, de toerversie van de Amstel Gold Race, Limburgs Mooiste, Maastrichts Mooiste en de Mergelland Marathon. Tussendoor zorgde WML voor een koel bekertje water tijdens het TechTop Congres in het MECC in Maastricht.

Waardering

Volgens de Dikke van Dale wordt een guerilla gevoerd door ongeregelde groepen van gewapend landvolk. Plotseling zijn ze er, en dan weer een tijdje niet. Zo doken de WML'ers in hun vrije tijd, gewapend met water, als ware guerillastrijders op in Limburg. Onverwacht, met veel lof en waardering bij het publiek en met veel plezier bij de vrijwilligers zelf. Goed voor de teambuilding, goed voor de samenleving.



WML als maatschappelijk ondernemer



WML maakt serieus werk van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). Twee van de twaalf bedrijfsdoelen gaan hierover. Zo wil WML de uitstoot van CO₂ in vijf jaar tijd met 5% reduceren en waterprojecten in de Derde Wereld uitvoeren. Voor deze projecten is een hulpbudget beschikbaar dat geleidelijk groeit tot maximaal een half procent van de omzet in 2013. Ook in 2009 zette WML weer een aantal concrete MVO-stappen. Zo ging WML samenwerken met Vitens-Evides International (VEI), waarbij medewerkers worden uitgezonden naar concrete waterprojecten in Malawi. En blijkt WML met het project Duurzaam Schoon Drinkwater op de goede weg te zitten. Een overzicht van de blikvangers.

Water in Malawi

WML werkt met collega-waterbedrijven Vitens en Evides samen in Vitens Evides International (VEI). Zo leveren we een bijdrage aan het behalen van de millenniumdoelstellingen door de drinkwatervoorziening elders in de wereld te verbeteren. Dat gebeurt door kennis en ervaring over te dragen aan lokale drinkwaterbedrijven en te helpen bij het verbeteren van de dagelijkse bedrijfsvoering en het management. In 2009 kreeg WML van VEI onder andere de opdracht om - samen met ingenieursbureau DHV en de internationale gezondheidsorganisatie Simavi - de drinkwatervoorziening te verbeteren in twee steden in Malawi: de hoofdstad Lilongwe en de grootste stad Blantyre. Doel is de bestaande drinkwatervoorziening uit te breiden naar de 700.000 mensen in de armen delen van de steden. WML, DHV en Simavi werken in dit project nauw samen

met de plaatselijke Water Boards. Deze krijgen ondersteuning op het gebied van organisatie, financiën, planning, het voorkomen van lekverliezen, de modellering van netwerken, klantenadministratie, beheer en energiebesparing. Eind 2009 zijn de eerste WML-medewerkers naar Malawi uitgezonden. Zij wisselen elkaar af en blijven steeds een paar weken. Eén van de pioniers was distributiemonteur Jan Peuten, al 21 jaar werkzaam bij WML. In zijn weblog schreef hij: "Toen ik hier aankwam, was er veel achterdocht bij de collega's bij de Water Board: daar heb je weer zo'n blanke die ons komt zeggen hoe het moet. Maar na een paar dagen was dat weg. Ze merkten dat ik niet gekomen ben om het zoveelste dikke rapport te schrijven, maar omdat ik een vakbroeder ben."

Water in Kenia

WML zet zich sinds 2007 - samen met de Nederlandse Stichting Aqua for All en AMREF Flying Doctors - in voor het verbeteren van de drinkwatervoorziening voor het nomadenvolk van de Masaï in het Kajido-district in het droge zuiden van Kenia. Thuis in Limburg is WML nauw betrokken bij de jaarlijkse sponsorloop Wandelen voor Water. Op 25 maart 2009 liepen 850 kinderen in regen, hagel en wind zes kilometer door het Heuvelland, met op hun rug zes liter water. Dit symboliseert het feit dat een kind in een ontwikkelingsland elke dag diezelfde afstand moet lopen om zes liter water te halen voor de familie. De Limburgse kinderen uit de groepen 7 en 8 van 23 basisscholen haalden met hun wandeling € 17.500 op, een bedrag dat door Aqua for All is verdubbeld en ten goede komt aan het project in Kenia.

Duurzaam schoon grondwater

WML startte in 2007 het project Duurzaam Schoon Grondwater. Met het project, waaraan in 2009 125 agrariërs meededen, beoogt WML de uitspoeling van stikstof en bestrijdingsmiddelen in de bodem duurzaam te verlagen. Dit moet dan op termijn leiden tot een lager nitraat- en een lager bestrijdingsmiddelengehalte in het grondwater. Om dit te bewerkstelligen, neemt WML een aantal stimuleringsmaatregelen. Zo krijgen agrariërs gratis advies over hoe ze met minder kunstmest en minder bestrijdingsmiddelen toch op een economisch verantwoorde wijze goede gewassen kunnen telen. Daarnaast krijgen agrariërs een stimuleringspremie wanneer ze hun stikstofoverschot verlagen en daarmee weinig bestrijdingsmiddelen gebruiken dat ze onder een bepaalde norm blijven. In het project worden verder regelmatig bijeenkomsten georganiseerd waarbij agrariërs van elkaar kunnen leren. Zo heeft

in 2009 een aantal agrariërs geïnvesteerd in de toepassing van een GPS-systeem bij het uitrijden van mest.

WML heeft het project Duurzaam Schoon Grondwater in 2009 tussentijds positief geëvalueerd. Het aantal deelnemers bedroeg het beoogde aantal van 125 en het stikstofoverschot is significant afgenomen van 96 kg per hectare in 2007, naar 87 kg/ha in 2008 en naar 84 kg/ha in 2009. Deze cijfers zijn afkomstig uit de stikstofbalans van de deelnemende bedrijven. Het project loopt nog te kort om al de effecten op het grondwater zelf te kunnen onderzoeken.

WML wil in 2010 graag verder met het project. Doel is niet het aantal deelnemers te verhogen, maar de kennis bij de bestaande deelnemers verder te vergroten zodat deze zich als een olievlek kan verspreiden naar andere agrariërs. Om deze verdieping van het project mogelijk te maken, rekent WML op een bijdrage van overheidswege.

‘WML wil een voorbeeld zijn voor andere bedrijven in Limburg.’

Reductie CO₂-uitstoot bij WML

Maatregel	Bijdrage aan reductie CO ₂ -uitstoot in gr/m ³ eind 2009
Rendementsverbetering lage drukpompen	0,19
Vervoersmanagement	0,015
Zonnecellenweide WPH	
Drukverlaging ringleiding WPH	
Reguliere renovatie en optimalisatie- projecten met energiebesparing	6,84
Totale reductie	7,05

Reductie van CO₂-uitstoot

WML formuleerde enige jaren geleden het doel om in vijf jaar tijd, van 2007 tot en met 2011, de uitstoot van CO₂ met 5% te verlagen. Op 31 december 2009 is van deze doelstelling bijna tweederde gerealiseerd. In hoeveelheden uitgedrukt: de CO₂-uitstoot moet met 11 gram per kubieke meter water omlaag. Eind 2009 stond de teller op 7,05 gram. Vier projecten moeten de CO₂-reductiedoelstelling eind 2011 tot stand brengen.

- **Rendementsverbetering door de vervanging van lage drukpompen.**

Dit zijn de pompen waarmee WML water uit de grond oppompt. De pompen worden vervangen op de locaties waar dit voortvarend kan worden uitgevoerd, waar dus niet eerst nieuwe winputten moeten worden aangelegd.

- **Vervoersmanagement.**

Sinds juli 2008 kiest WML alleen nog voor bedrijfsauto's met een A-, B- of C-energielabel. Daarnaast hebben in 2008 en 2009 zo'n 70 distributiemonteurs en 150 medewerkers die in een persoonsgebonden bedrijfsauto rijden, de cursus Het Nieuwe Rijden gevolgd. Verder kunnen WML-medewerkers vanaf december 2008 de Mobility Card gebruiken, bedoeld om het reizen per trein te vergemakkelijken. Tot slot is vanaf november 2008 videoconferencing mogelijk tussen het hoofdkantoor in Maastricht en Waterproductiebedrijf Heel (WPH). Het gebruik hiervan bespaart tijd, geld en kilometers en dus CO₂-uitstoot.

- **Duurzame energie door zonnecellen.**

WML ontwikkelde in 2009 plannen om in Waterproductiebedrijf Heel zelf energie op te wekken door middel van zonnecellen. Ondanks dat WML in 2009 werd uitgeloot voor rijks subsidie voor dit project, heeft het Managementteam begin 2010 toch besloten om op de gebouwen en in de directe omgeving van Waterproductiebedrijf Heel (WPH) zonnepanelen aan te brengen. Met het project, dat wel subsidie van de Provincie Limburg ontvangt, wil WML een voorbeeld zijn voor andere bedrijven in Limburg.

- **Drukverlaging ringleiding WPH.**

Vanaf Waterproductiebedrijf Heel loopt een circa honderd kilometer lange ringleiding naar diverse voorzieningsgebieden in Limburg. Om de hoger gelegen voorzieningsgebieden te bereiken, moet over de hele ringleiding de druk relatief hoog worden opgevoerd. Door technische ingrepen kan de druk in de ringleiding worden verlaagd, waarmee een substantiële CO₂-reductie kan worden bereikt.

Uit de tabel blijkt dat het verlagen van de uitstoot van CO₂ bij WML veel weg heeft van 'sprokkelwerk'. Dit komt omdat het drinkwaterbedrijf, zeker in vergelijking met bedrijfsprocessen in andere sectoren, weinig CO₂ uitstoot. Er valt dus eigenlijk ook maar relatief weinig winst te halen. Niettemin is eind 2009 de verwachting dat, met een verwachte CO₂-reductie van ruim 14 gr/m³, WML haar strategische doelstelling eind 2011 haalt en zelfs overtreft.

Verwachte bijdrage aan
reductie CO₂-uitstoot in gr/m³
eind 2011

0,33

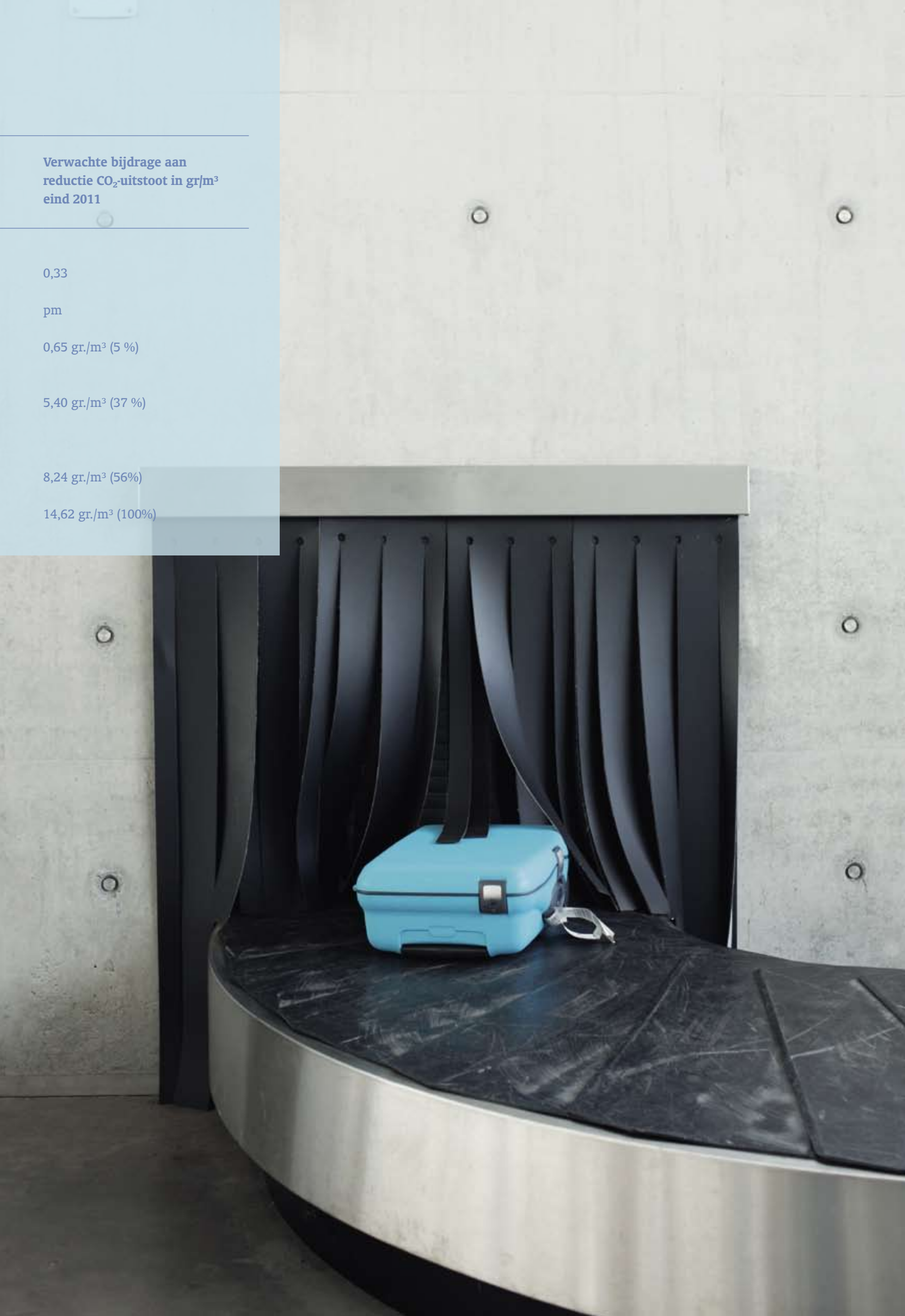
pm

0,65 gr./m³ (5 %)

5,40 gr./m³ (37 %)

8,24 gr./m³ (56%)

14,62 gr./m³ (100%)





Particulieren

De particuliere klanten van WML blijven in hoge mate tevreden over de dienstverlening van WML. Uit het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek, gehouden in december 2009, komt een hoge en stabiele klanttevredenheid naar voren van 97%, maar één procent lager dan het beoogde percentage van 98%. Het cijfer voor de klanttevredenheid is een gewogen gemiddelde van vijf klanttevredenheidspercentages (zie de tabel).

- Klanten waarmee in 2009 geen direct contact is geweest. Deze bleef 98%. WML dient wel aandacht te besteden aan haar imago. Zo hebben de klanten in het algemeen een wat negatiever beeld gekregen van het drinkwaterbedrijf. Men vindt WML trager, minder modern en minder persoonlijk dan in 2008. Wel vinden de klanten dat het bedrijf meer van zich laat horen.
- Klanten die contact hebben gehad met het Klanten Contact Centrum. Deze daalde licht met 1%. De tevredenheid over de manier waarop klachten worden afgehandeld, is niet altijd even hoog. Ook vinden deze klanten de hardheid van het water nog steeds te hoog.
- Klanten die te maken hadden met een storing, onderhoud of meterwisseling. De tevredenheid van klanten die te maken kregen met een meterwisseling, daalde licht. De andere twee percentages stegen. Bij alle drie de groepen nam het aantal klanten dat volledig tevreden was toe. Het belangrijkste verbeterpunt bij deze klanten is de communicatie. WML moet mensen beter op de hoogte houden van de vorderingen van het werk én op het moment van de werkzaamheden beter bereikbaar zijn. Aan WML de taak om met deze resultaten aan de slag te gaan. Zo neemt ze de

Klanttevredenheid hoog en stabiel

Klanttevredenheid WML 2009

	Klanttevredenheidspercentage en verschil t.o.v. 2008
Klanten die contact hadden met Klanten Contact Centrum	94 (-1)
Klanten die te maken hebben gehad met een storing	97 (+3)
Klanten die te maken hebben gehad met onderhoud	96 (+1)
Klanten die te maken hebben gehad met een meterwisseling	96 (-2)
Limburgse bevolking algemeen	98 (=)
Gewogen gemiddelde	97 (=)

procedures rond de klachtafhandeling onder de loep, om deze nog beter op de klant af te stemmen. Ook maakt WML meer werk van haar zichtbaarheid. Niet alleen via het klantenmagazine 'Heerlijk Water', maar ook door prominent aanwezig te zijn op typisch Limburgse evenementen als gratis waterleverancier. En geeft ze meer ruchtbaarheid aan die verfrissende aanwezigheid. Voor wat betreft de klachten over de hardheid van het water: zomer 2010 laat WML met trots weten dat ze vanaf dan heel Limburg van zacht water voorziet!

Zakelijke klanten

In april 2009 liet WML de klanttevredenheid onderzoeken van de zakelijke markt. Deze lag met 91% hoger dan de 85% uit

een eerder onderzoek in 2006. Een stijging dus met 6%, maar de klanttevredenheid is lager dan in de particuliere markt en dan het streefcijfer van 98%. Op basis van de gegevens en aanbevelingen uit het onderzoek van RenM | Matrix heeft WML de volgende actiepunten geformuleerd:

- verbeteren van de afrekeningen;
 - vergroten van de bereikbaarheid en verhogen van de reactiesnelheid op e-mails en brieven;
 - aanscherpen van de serviceniveaus voor de communicatie over werkzaamheden en storingen;
 - verder ontwikkelen van het inlevingsvermogen van de contactpersonen voor de zakelijke markt;
- Op de bovengenoemde punten heeft WML in 2009 acties ondernomen.

De natuur centraal

WML stelde in februari 2009 de nota Terreinbeheer 2009-2019 vast. Hierin staan de uitgangspunten voor het beheer van de 800 hectare grond van WML. Naast het belang van een optimale drinkwatervoorziening en bedrijfsvoering, speelt het streven naar natuurbehoud en –ontwikkeling een steeds belangrijkere rol.

De WML-gronden liggen verspreid over de 25 waterwingebieden in Limburg. Deze zijn onderverdeeld in verschillende zones. In het hart van het gebied, waar de pompstations of het waterproductiebedrijf liggen, staat alles in het teken van de drinkwatervoorziening en een optimale bedrijfsvoering. Deze terreinen zijn niet toegankelijk voor het publiek. Rondom de installaties heeft WML grotere gebieden verworven, waarin de inrichting en het beheer zijn afgestemd op een duurzame waterwinning. Hier staan natuurbehoud en –ontwikkeling en bescherming van het grondwater centraal.

Bij het terreinbeheer past WML in elk gebied een specifieke aanpak toe. In de natuurgebieden doet WML in beginsel niet aan actief beheer. Hier kunnen

de natuurlijke processen van flora en fauna ongestoord hun gang gaan. Voor de landbouwgronden gelden andere criteria. WML wil hier, onder meer via het project Duurzaam Schoon Grondwater, het grondwater beschermen tegen de instroom van nitraat en bestrijdingsmiddelen. Met de agrariërs worden daarom strikte afspraken gemaakt over onder meer bemesting.

Samenwerking

WML werkt met ingang van 2010 bij het beheer van haar terreinen samen met het Waterschapsbedrijf Limburg (WBL). In 2009 is dit voorbereid door het terreinbeheer van de 800 ha. van WML en 60 ha. van WBL gezamenlijk aan te besteden. Bij de uitvoering van het beheer staan de eigen beleidsfilosofieën van de bedrijven centraal. Wel hebben WML en WBL in 2009 veel kennis en ervaring uitgewisseld om het ecologisch natuurbeheer nog scherper te kunnen invullen.



Fris, zuiver, heerlijk water

Klanttevredenheid staat hoog op de agenda van WML. Mede naar aanleiding van de signalen uit het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek paste de Limburgse drinkwatermaker in 2009 haar communicatie-uitingen aan. De slogan ‘Water, vanzelfsprekend’ werd vervangen door ‘Limburgs drinkwater’, de huisstijl onderging een opfrisbeurt en het corporate publicatieprogramma

werd vernieuwd. Op die manier wil WML met een sterk, eigen gezicht naar buiten treden. Onbekend maakt immers onbeminde.

In juni verscheen de eerste editie van Zuiver, gericht op relaties, zakelijke klanten en de aandeelhouders. Zuiver verschijnt in het voor- en najaar. Voor de interne communicatie nam WML na tien jaar afscheid van haar personeelsblad Kuub. Kuub werd Fris, dat vier keer per jaar verschijnt. Voor de particuliere klant introduceerde WML het halfjaarlijkse huis-aan-huis magazine Heerlijk Water. Met Heerlijk Water, Fris en Zuiver heeft WML een op elkaar afgestemd pakket publicaties. De drie zijn door de eenheid in uitstraling en inhoud onlosmakelijk met elkaar verbonden.



Met SAP voorbereid op de toekomst

'2009 was een bewogen jaar voor WML, zo begonnen we dit jaarverslag. Niet in de laatste plaats door de voorbereiding en invoering van een nieuw Enterprise Resource Planning (ERP) – systeem, de 'backbone' voor alle ondersteunende processen. Samen met een organisatieverandering en de invoering van buitendienstinformatisering vormt de uitrol van SAP, de merknaam die welhaast synoniem is voor ERP-systemen, de eerdergenoemde operatie Vento. Een belangrijk project voor WML. De optimalisatie van de processen en de daarbij behorende efficiencyverbetering, geheel in lijn met de strategische keuze voor Operational Excellence, bereikt WML mede met behulp van het op basis van de WML-processen ingerichte SAP - systeem. Met de keuze voor dit systeem, ter vervanging van verschillende huidige bedrijfsadministratieve systemen, legt WML een stabiele basis voor de toekomst.

'Veel aandacht voor het opleiden van de gebruikers.'

In het eerste kwartaal van 2009 stelt de projectorganisatie de blauwdruk vast. Daarbij wordt uitgebreid ingegaan op de vertaling van de processen naar de inrichting van de SAP-functionaliteiten voor WML, waaronder financiën, logistiek, personeel, onderhoud, projecten, verkoop, CRM en managementinformatie. Aanvang juni 2009 ligt er een gevalideerde blauwdruk voor. Op basis daarvan kan de realisatie aan het eind van diezelfde maand van start. Terwijl in september en oktober de integratietests plaatsvinden, gaat parallel de voorbereiding van het opleidingsstuk van start. Een belangrijke rol is daarin weggelegd voor de zogenoemde key-users, een belangrijke groep toekomstige gebruikers van SAP. WML neemt het projectmanagement over van haar externe implementatiepartner. Van december tot maart 2010 wordt het systeem verder afgerond en vindt de acceptatietest plaats. Er is in het project veel aandacht voor het opleiden van de gebruikers. Iedere WML-medewerker volgt in maart/april een basistraining en, afhankelijk van zijn/haar functie, één of meer verdiepingmodules. In april worden verder de laatste voorbereidingen voor de 'go-live' in mei uitgevoerd.

SAP is niet alleen een randvoorwaarde om de buitendienstinformatisering goed

neer te kunnen zetten, het is vooral een systeem dat WML helpt om excellent te kunnen opereren en daarmee voorbereid te zijn op de toekomst.

Op het moment dat dit jaarverslag verschijnt, is SAP inmiddels 'in de lucht': op 17 mei is het systeem officieel live gegaan.





Vizier op de Maas

WML volgt medicijnresten op de voet

In de Nederlandse rivieren komen steeds vaker resten voor van geneesmiddelen. Dat zal met de vergrijzing in de toekomst alleen maar toenemen. De concentraties liggen nog steeds ver onder de norm en vormen geen bedreiging voor de volksgezondheid. Maar er is toch alle reden de ontwikkelingen op de voet te volgen. De drinkwaterbedrijven pleiten daarbij voor een aanpak bij de bron.

Pijnstillers, bètablokkers, cholesterolverlagers, röntgencontrastmiddelen, middelen tegen epilepsie; ze komen allemaal steeds meer voor in rivierwater dat wordt gebruikt als drinkwaterbron. De pijnstiller die we slikken tegen de hoofdpijn, de medicijnen die in ziekenhuizen en verpleeg- en verzorgingshuizen worden verstrekt, uiteindelijk komen resten hiervan allemaal via de urine en ontlasting in het afvalwater terecht. Met de bestaande technieken van rioolwaterzuiveringsinstallaties zijn niet alle geneesmiddelenresten tegen te houden. Sommige medicijnen zijn

slecht afbreekbaar en 'zwemmen' alsnog naar drinkwaterbronnen als de Maas. De hoeveelheden zijn echter nog minimaal en de effecten op de volksgezondheid vooral alsnog verwaarloosbaar. Dat concludeerde eerder het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) op basis van een onderzoek. Maar om deze ontwikkeling op de voet te volgen, gaat RIWA-Maas in 2010 de aanwezigheid van medicijnresten in de Maas opnieuw meten. RIWA-Maas is een internationaal samenwerkingsverband van WML en zeven andere drinkwaterbedrijven die 'Moeder Maas' als bron gebruiken.

Aanpak bij de bron

De gegevens die het onderzoek in 2010 opleveren, worden vergeleken met die uit een eerder onderzoek van RIWA-Maas uit 2008. Uit dit onderzoek bleek dat met name het anti-epilepticum carbamazepine, de röntgencontrastmiddelen iohexol en iomeprol, de hart- en vaatmiddelen sotalol en metoprolol alsmede de pijnstillers diclofenac en ibuprofen het vaakst in de Maas werden aangetroffen. Naast resten van het antidepressivum prozac, het vrouwenhormoon oestrogeen en vijftien andere stoffen, werden ook metaalhoudende contrastmiddelen die ziekenhuizen gebruiken bij het maken van röntgenfoto's aangetroffen. Een toename ligt voor de hand, zeker met het oog op de vergrijzing. Wat betekent dat het steeds meer geld zal kosten om de resten van medicijnen uit het water te halen. Hetzij bij de zuivering van het afvalwater, hetzij bij de bereiding van het drinkwater. Vooral de concentraties van bètablokkers en pijnstillers, die moeilijk afbreekbaar zijn, nemen naar verwachting toe. WML pleit daarom al jaren, samen met de andere drinkwaterbedrijven, voor een aanpak bij de bron. Geschat wordt dat pakweg de helft van de medicijnresten in het afvalwater afkomstig is uit woonhuizen en de rest uit het zorgcircuit. Consumenten moeten zich bewust worden van het feit dat ze geen ongebruikte geneesmiddelen door het toilet moeten spoelen. Zieken-, verpleeg- en verzorgingshuizen zouden urine gescheiden in moeten zamelen. Een vroege aanpak voorkomt hogere kosten later, en daarmee de noodzaak van tariefstijgingen voor drinkwater.

In het drinkwater dat WML maakt uit Maaswater, zijn tot nog toe geen medicijnresten aangetoond.

Zelf aan de slag tegen legionella

In 2009 hebben de drinkwaterbedrijven in Nederland gezamenlijk een model ontwikkeld voor een doe-het-zelf risicoanalyse en beheersplan voor de preventie van legionellabesmetting. Dit model, gratis te downloaden van de website van WML, levert veel eigenaren van kleine collectieve leidingwaterinstallaties een forse kostenbesparing op.

De legionellabacterie gedijt in stilstaand water met een temperatuur tussen de 25 en 55 °C. Besmetting kan leiden tot de veteranenziekte, die zich op vele manieren kan uiten, variërend van een lichte griep tot een ernstige longontsteking. In een enkel geval leidt besmetting tot de dood. Reden waarom het Waterleidingbesluit sinds 2004 eigenaren van bepaalde collectieve leidingwaterinstallaties verplicht om voor het voorkomen van legionella een risicoanalyse en beheersplan op te stellen. Het gaat dan specifiek om de 'prioritaire groepen': ziekenhuizen, zorginstellingen, verpleeghuizen, hotels, pensions, bungalowparken, bed & breakfastgelegenheden, asielzoekers-

centra, gevangenissen, politiecellen, zwembaden, sauna's, kampeerterrinen, chauffeurscafés en jachthavens. De drinkwaterbedrijven, waaronder WML, zien toe op de naleving van deze wettelijke plicht en inspecteren de installaties op vastgestelde tijden.

Geen hoge kosten meer

Voorals eigenaren van kleine collectieve installaties staan vaak voor het probleem dat ze voor het opstellen van een risicoanalyse en beheersplan een extern bureau moeten inschakelen, wat relatief hoge kosten met zich mee kan brengen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een minicamping, een pension, een bed & breakfast maar ook aan een eengezinswoning gehuurd door een AWBZ-zorgverlenende

instelling. Met het in 2009 ontwikkelde gratis model kunnen de eigenaren zelf op een relatief eenvoudige wijze een risicoanalyse maken en een beheersplan opstellen en uitvoeren. In het modelplan staan bijvoorbeeld zaken als het goed spoelen van weinig gebruikte tappunten, het opnemen van de watertemperatuur op diverse plekken en het twee keer per jaar nemen van watermonsters. Ook niet-prioritaire eigenaren van bijvoorbeeld sportaccommodaties, kunnen hiermee hun voordeel doen.

In het nieuwe Drinkwaterbesluit dat volgens plan ingaat op 1 januari 2011 wordt overigens de plicht opgenomen om beheersplannen te laten opstellen door gecertificeerde bedrijven. De drinkwaterbedrijven spannen zich in om te voorkomen dat eigenaren van kleine installaties hierdoor opnieuw op kosten worden gejaagd.



Ontwikkeling personeelsbestand 2009

Aantal medewerkers per 31-12-2008	456
Aantal medewerkers uit dienst	27
Aantal medewerkers in dienst	14
Aantal medewerkers per 31-12-2009	443
Afname ten opzichte van 2008	2,85%

Deze gegevens zijn exclusief medewerkers e-Water Group

Personeelsverloop

Instroom	(nieuwe medewerkers)	14
Doorstroom	(verticaal/horizontaal/diagonaal)	65
Uitstroom	(vertrokken medewerkers)	27

Leeftijden

Leeftijden	Mannen	Vrouwen	Totaal	Percentage
<25 jaar	1	0	1	0,2%
25-34 jaar	16	14	30	6,8%
35-44 jaar	103	39	142	32,1%
45-54 jaar	150	26	176	39,7%
55-59 jaar	55	8	63	14,2%
>60 jaar	30	1	31	7,0%
Totaal	355	88	443	100,0%

Diensttijd

Dienstjaren	Mannen	Vrouwen	Totaal	Percentage
<5 jaar	33	20	53	12,0%
6-10 jaar	12	11	23	5,2%
11-15 jaar	46	15	61	13,8%
16-20 jaar	108	19	127	28,7%
21-25 jaar	63	15	78	17,6%
26-30 jaar	49	5	54	12,2%
31-35 jaar	22	2	24	5,4%
36-40 jaar	17	1	18	4,1%
>40 jaar	5	0	5	1,1%
Totaal	355	88	443	100,0%

Verzuimgegevens

Verzuimpercentage 2009	4,52
Aantal ziekmeldingen	548
Gemiddelde duur	12,74

Vacatures

In 2009 waren er 107 vacatures:

Horizontale doorstroom	19
Verticale doorstroom	46
Vacatures ingevuld extern	14
Vacatures nog niet ingevuld	11
Lopende vacatures	17
	107

Deeltijders

Perc. DTW	Mannen	Vrouwen	Totaal
37,50%	0	1	1
40,00%	1	3	4
50,00%	1	13	14
52,50%	0	1	1
60,00%	2	5	7
65,00%	0	1	1
70,00%	1	8	9
80,00%	0	12	12
87,50%	0	1	1
90,00%	5	6	11
95,00%	0	1	1
Totaal	10	52	62

Aan de Raad van Commissarissen

Hierbij bieden wij u de jaarrekening 2009 ter goedkeuring aan. Tevens treft u hierbij het jaarverslag aan.

Maastricht, 23 juni 2010

H. Doedel, directeur

Aan de algemene vergadering van aandeelhouders

Hierbij leggen wij u de door onze Raad goedgekeurde jaarrekening 2009 ter vaststelling voor. Deze is door de directeur en de Raad van Commissarissen ondertekend. De jaarrekening is gecontroleerd door BDO Audit & Assurance B.V. Hun verklaring is elders opgenomen.

Wij stellen voor het negatieve resultaat ad € 11.340.000 – ten laste van de algemene reserve te brengen.

Wij adviseren u de vereiste goedkeuring aan de jaarrekening te hechten.

Maastricht, 23 juni 2010

Namens de Raad van Commissarissen

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

Th. J.L.A. Neijns, secretaris

Stelselwijziging verslaglegging

Teneinde de voorliggende financiële gegevens adequaat te kunnen interpreteren is het van belang om de doorgevoerde stelselwijziging ten aanzien van de verwerking van bijdragen van derden inzake de aanleg van hoofd en aansluitleidingen nader toe te lichten. Deze stelselwijziging geldt met ingang van boekjaar 2009.

Vanaf boekjaar 2009 worden de bijdragen van derden die WML ontvangt als vergoeding voor de aanleg van hoofd- en aansluitleidingen in mindering gebracht op de onder materiële vaste activa verantwoorde uitgaven inzake de aanleg van deze leidingen. Als gevolg hiervan is enerzijds de boekwaarde van de materiële vaste activa en anderzijds aan passiva zijde de algemene reserve per 1 januari 2009 verlaagd met € 47,7 miljoen. De boekwaarde in de vergelijkende 2008 cijfers is verlaagd met € 45,5 miljoen.

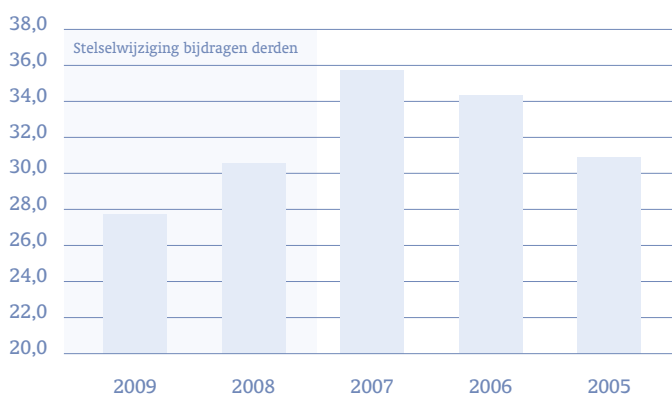
De invloed van deze stelselwijziging op het resultaat van boekjaar 2009 bedraagt - € 1,7 miljoen (in 2008 - € 2,6 miljoen).

Solvabiliteit

De solvabiliteit geeft de verhouding weer tussen het eigen vermogen en het totale vermogen. Bovenstaand toegelichte stelselwijziging heeft uiteraard invloed gehad op de uiteindelijk gerapporteerde solvabiliteitspositie van 27,8% in 2009. Als gevolg van de stelselwijziging daalt de solvabiliteit met circa 6%. Vergeleken met het genormaliseerde solvabiliteitspercentage in 2008 (30,7%) is er een daling van 2,9% zichtbaar. Het negatieve resultaat 2009 van € 11,3 miljoen ligt hieraan ten grondslag.

In onderstaande grafiek zijn de jaren 2005 t/m 2007 niet genormaliseerd met betrekking tot de bovengenoemde stelselwijziging.

Solvabiliteit in %



Grafiek 1. De ontwikkeling van de solvabiliteit over de periode 2005-2009

Tarieven

In 2009 is het autonome deel van het variabel tarief gelijk gebleven aan 2008. Per 1 januari 2009 bedroeg het variabele drinkwatertarief € 1,0922 per m³, exclusief BTW en belasting op leidingwater.

De waternota 2009 ten opzichte van 2008 voor Limburgse huishoudens met een gemiddeld verbruik van 105 m³ per jaar zag er als volgt uit:

Alle bedragen in €	2009	2008
Drinkwaterlevering	93,68	93,68
Aansluitpunt	35,00	35,00
Bijdrage openbare blusvoorziening	3,10	3,10
Subtotaal autonoom WML	131,78	131,78
Subtotaal autonoom WML/m ³	1,26	1,26
Belastingen	37,17	36,48
Bijdrage wettelijke taak Controle & Inspectie	1,67	1,43
Totaal exclusief BTW	170,62	169,69
BTW 6%	10,24	10,17
Totaal factuurbedrag	180,86	179,86

Voor de zakelijke klant met een capaciteitsaansluiting bedroeg het tarief voor 2009 € 1,0522 per m³ exclusief BTW en belasting op leidingwater.

Resultaat

Het resultaat 2009 (€ -11,3 miljoen) bevat ten opzichte van het genormaliseerde resultaat 2008 (€ 0,2 miljoen) een aantal eenmalige/incidentele posten die van invloed zijn op de hoogte van het resultaat. Na correctie van de incidentele posten in 2009 wordt in onderstaand overzicht het genormaliseerde resultaat zichtbaar:

Alle bedragen in miljoen €	2009	2008
Resultaat volgens jaarrekening	1,67-	2,77
Stelselwijziging opbrengst bijdragen derden	1,67-	2,59-
Resultaat volgens jaarrekening	11,34-	0,18
Reorganisatievoorziening	8,04	
Toename onderzoekskosten in investeringen	1,15	
Bijzondere waardevermindering slib	1,28	
Dotatie voorziening dubieuze debiteuren	0,50	
Overige correcties	0,25	
Oprichting Evilim incl. verkoop e-Water Group bv	1,06-	
Genormaliseerd resultaat	1,18-	0,18

De afname van het genormaliseerde resultaat 2009 vergeleken met 2008 is voornamelijk toe te wijzen aan de stijging van de uiteenlopende bedrijfslasten, welke later in dit directieverslag nader worden toegelicht.

De totale bedrijfsopbrengsten 2009 bedragen € 111,8 miljoen en dalen met € 0,6 miljoen in vergelijking met 2008. Deze omzet bestaat uit een drietal componenten: de netto-omzet uit drinkwaterlevering (€ 101,0 miljoen), de geactiveerde productie (€ 4,0 miljoen) en de overige bedrijfsopbrengsten (€ 6,7 miljoen).

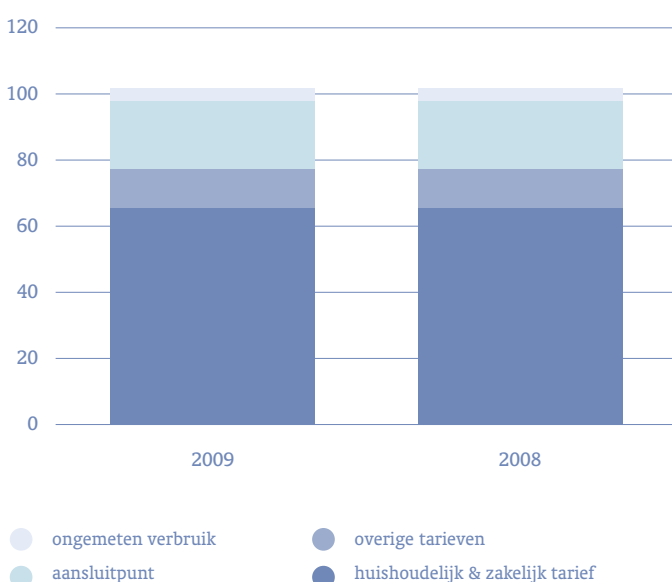
De netto-omzet uit drinkwaterlevering (incl. aansluitpuntopbrengsten) is in 2009 nagenoeg gelijk gebleven aan 2008. Zie onderstaande grafiek 2.

De interne manuren die besteed zijn aan investeringsprojecten (de zogenaamde geactiveerde productie) zijn in 2009 vrijwel gelijk aan 2008, een afwijking van slechts € 0,2 miljoen.

De overige bedrijfsopbrengsten dalen in 2009 ten opzichte van 2008 met € 0,5 miljoen naar € 6,7 miljoen (-7,3%). In 2009 zijn er ruim € 400k minder herinneringsopbrengsten. Dit als gevolg van een succesvolle automatische incasso-actie in 2008. Bovendien is er in 2008 een eenmalig groot project afgerond (DSM typicals) waardoor de resterende opbrengsten in 2009 lager uitkomen. Zie onderstaande grafiek 3.

Het resultaat van deelneming e-Water Group B.V. stijgt in 2009 ten opzichte van 2008 met € 0,6 miljoen tot € 1,1 miljoen (+ 114,9%). € 1,3 miljoen is het directe resultaatteffect van de opgerichte joint venture Evilim. De overige € - 252k is het gevolg van een resultaatverrekening met Evides betreffende het boekjaar 2008 en 2009.

Netto drinkwaterromzet 2009 - 2008 (in miljoen €)



Grafiek 2. Een vergelijking van de netto drinkwaterromzet van 2009 ten opzichte van 2008

Lasten

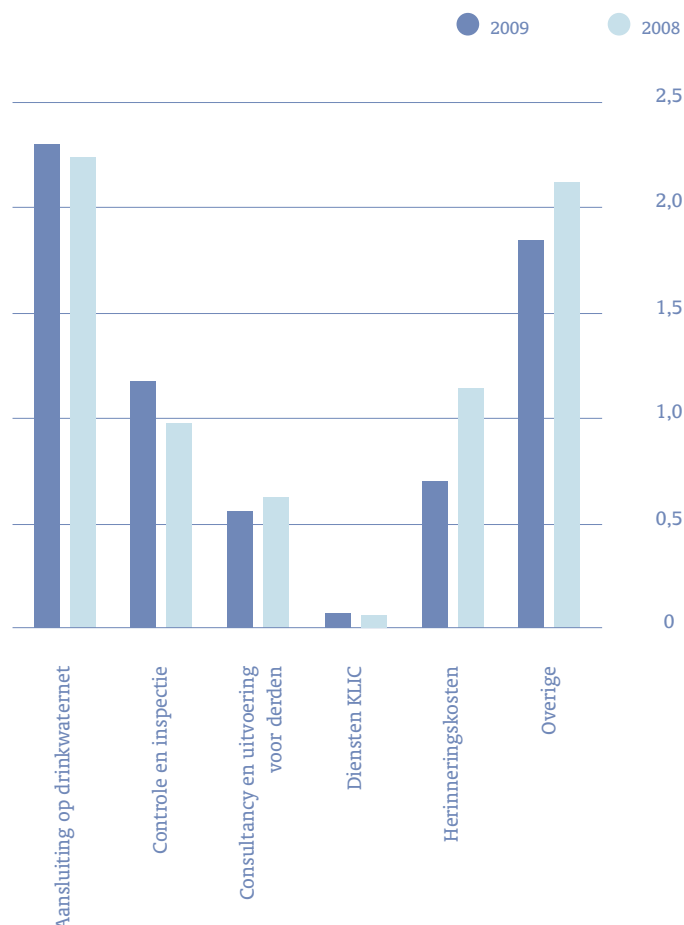
De totale bedrijfslasten (€ 124,2 miljoen) nemen toe met € 11,5 miljoen (+10,2%) ten opzichte van boekjaar 2008. Een specificatie van deze bedrijfslasten naar de onderliggende kostensoorten staat in grafiek 4 weergegeven.

De totale personeelskosten bedragen in 2009 € 34,3 miljoen, een stijging van € 8,1 miljoen ten opzichte van 2008 (+ 30,8%). De voornaamste reden voor deze stijging betreft de € 7,7 miljoen kosten ter vorming van de reorganisatievoorziening Vento.

De afschrijvingen op de immateriële en materiële vaste activa bedragen in 2009 € 24,7 miljoen ten opzichte van € 23,5 miljoen in 2008. In deze post is het effect van de eerdergenoemde stelselwijziging verwerkt. Daarnaast is ook een bijzondere waardevermindering inzake het slibvrij maken van waterbekkenoevers/bodems van enkele productiestations ten bedrage van € 1,3 miljoen verantwoord. De werkelijke economische levensduur van dit slibvrij maken van oever en bodem is korter gebleken dan de oorspronkelijk ingeschatte levensduur hetgeen tot de genoemde bijzondere waardevermindering heeft geleid.

De rentelasten nemen ten opzichte van verslagjaar 2008 met € 1,6 miljoen af met name als gevolg van de ontwikkelingen op de kapitaalmarkt alsmede de gekozen WML financieringsmix met gunstig afgesloten korte termijn kasgeldleningen.

Overige opbrengsten 2009 - 2008 (in miljoen €)



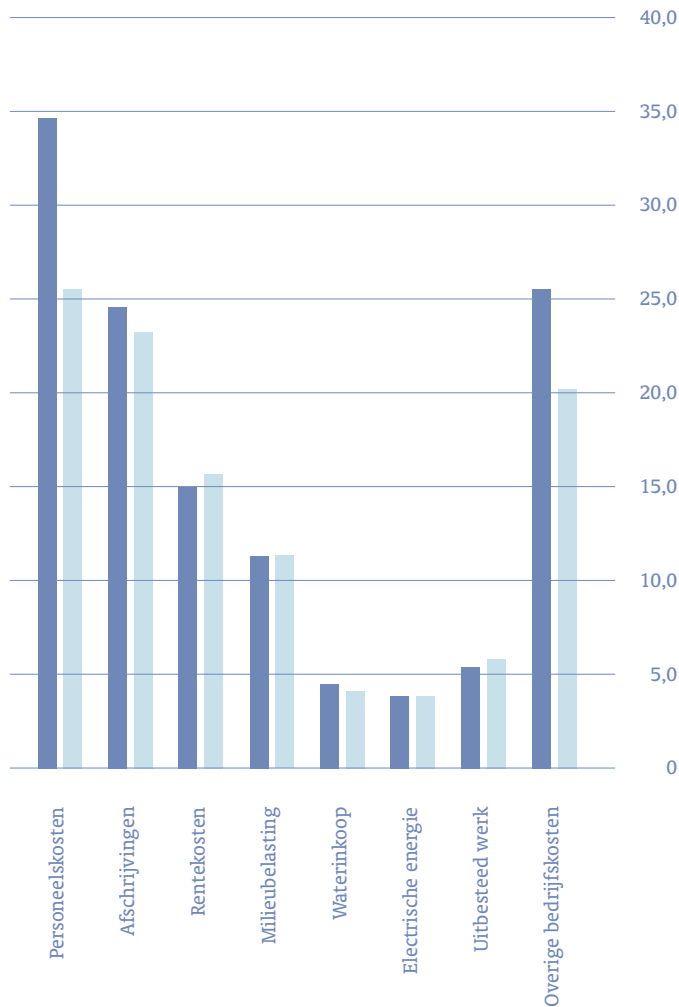
Grafiek 3. De overige opbrengsten van 2009 en 2008 met elkaar vergeleken

Daarnaast leiden ook de afgesloten interest rate swaps tot een positieve bijdrage aan de te betalen rentekosten.

De afgedragen milieubelasting bedraagt in 2009 € 11,7 miljoen, een stijging van € 46k opzichte van 2008 (+ 0,4%). Dit is het gevolg van o.a.:

- Een stijging van het milieubelastingtarief (+ € 232k);
- Een lager volume aan gewonnen water (- € 80k);
- Een hoger infiltratievolume bij waterproductiebedrijf Heel (- € 386k);
- Een eenmalige restitutie die in 2008 heeft plaatsgevonden (+ € 203k);
- Overige effecten in 2009 (+ € 77k).

Kosten 2009 - 2008



Grafiek 4. De totale bedrijfslasten van 2009 vergeleken met 2008

De kosten gerelateerd aan de inkoop van Duits water bedragen in 2009 € 4,5 miljoen hetgeen € 187k hoger is in vergelijking met voorgaand boekjaar (+ 4,4%). Het bijbehorende inkoopvolume in 2009 bedraagt 5,24 miljoen m³ oftewel gemiddeld € 0,85 per ingekochte m³ tegenover 5,14 miljoen m³ ingekocht water in 2008 met een gemiddelde prijs van € 0,83 per ingekochte m³.

De energiekosten bedragen in 2009 € 4,0 miljoen en liggen € 41k lager dan in boekjaar 2008 (- 1%). Deze daling is te verklaren door een lager volume aan gewonnen water (- 0,4 miljoen m³) met als logisch gevolg een lager energieverbruik.

Het uitbesteed werk bedraagt € 5,4 miljoen en is € 695k lager dan in 2008 (- 11,4%). Deze daling is met name toe te schrijven aan de post overige aannemers (€ -255k) en de laboratoriumkosten (€ -293k). De daling van de post overige aannemers wordt voor € 190k verklaard door lagere exploitatie projectkosten (in 2008 nog sluiting PS Caberg en Borgharen). De lagere laboratoriumkosten worden voor € 240k veroorzaakt door een eenmalige vergoeding vanuit Evides gerelateerd aan de oprichting van de joint venture Aqualab Zuid.

De som van de overige bedrijfslasten is in 2009 € 24,7 miljoen tegenover een bedrag in 2008 van € 20,5 miljoen. Dit betekent afgerond een stijging van € 4,2 miljoen (+ 20,5%). De belangrijkste oorzaken van deze toename zijn:

- Als gevolg van het veranderingsprogramma Vento zijn de kosten voor wat betreft inhuur van tijdelijk personeel en advies ruim € 1,6 miljoen hoger dan in 2008;
- De kostenpost schadevergoedingen is € 0,5 miljoen hoger dan vorig jaar. In 2008 hebben wij voor het laatst een compensatie aan het resultaat toegevoegd gerelateerd aan de gedwongen sluiting van pompstation Tegelen ter waarde van € 497k;
- Overige kosten zijn in 2009 € 3,7 miljoen hoger dan in 2008. De belangrijkste redenen voor deze afwijkingen zijn:
 - › 2,3 miljoen hogere exploitatiekosten van diverse projecten (waaronder Vento en Procesautomatisering) inclusief de onder het resultaat aangehaalde toename van € 1,1 miljoen kosten onderzoek die voorheen geactiveerd werden;
 - › 0,5 miljoen door hogere dotatie dubieuze debiteuren in 2009;
 - › 0,7 miljoen diverse correcties (o.a. € 0,3 miljoen resultaat e-Water Group)

Investeringen

Het investeringsniveau van de materiële vaste activa in 2009 bedraagt € 35,1 miljoen; een toename van 9,7% (€ 32,0 miljoen in 2008).

Financiering

In 2009 is er € 25,3 miljoen aan langlopende leningen afgelost. Er zijn een drietal nieuwe langlopende leningen aangetrokken ter hoogte van totaal € 35 miljoen. Daarnaast heeft er financiering plaatsgevonden door middel van korte termijn kasgeldleningen. Per ultimo 2009 bedraagt de vreemd vermogenspositie € 348,0 miljoen. Hiervan is 27% kortlopend en 73% langlopend gefinancierd. Het gemiddelde rentepercentage van de langlopende leningen is gedaald van 5,1% in 2008 naar 4,6% in 2009.

Maastricht,

H. Doedel

Kengetallen

	2009	2008	2007	2006	2005
Algemeen					
Waterafzet x 1000 m ³	71.587	71.694	72.792	73.480	72.594
Langte hoofdleiding in km	8.670	8.634	8.587	8.516	8.691
Aantal aansluitingen	531.748	529.136	525.048	520.712	516.783
Gemiddeld aantal fte's per 1000 aansluitingen	0,79	0,78	0,81	0,82	0,83
Balanscijfers					
Aanschafwaarde materiële vaste activa x € 1000	780.013	771.445	788.215	764.285	764.856
Boekwaarde materiële vaste activa x € 1000	513.597	502.472	540.191	531.012	528.112
Boekwaarde in % van de aanschafwaarde	66	65	68	69	69
Boekwaarde per aansluiting in €	966	950	1.029	1.020	1.022
Investerings x € 1000					
- materiële vaste activa	35.074	31.974	33.437	29.628	27.870
- immateriële vaste activa		-	-	-	3.728-
Resultaten					
Wateropbrengsten x € 1000	101.049	100.948	101.887	107.113	108.023
Overige opbrengsten x € 1000	10.738	11.479	14.856	16.941	13.310
Afschrijvingen x € 1000					
- materiële vaste activa	23.125	21.891	23.824	23.418	24.024
- immateriële vaste activa	1.574	1.574	1.573	1.573	489
Rente x € 1000	14.952	16.522	15.380	16.675	17.337
Rentedragende schuld per aansluiting in €	634	590	608	613	657
Personeelskosten x € 1000	34.289	26.218	24.626	20.878	25.575
Milieubelasting x € 1000	11.733	11.687	11.945	11.905	11.771
Overige kosten x € 1000	38.522	34.816	29.431	34.020	34.448
Resultaat x € 1000	11.340-	216	10.804	17.419	8.103
Afschrijving in % van aanschafwaarde ¹	3,10	2,98	3,23	3,27	3,2
Rente en afschrijving in € per aansluiting ¹	74,57	75,57	77,66	80,02	80,98
Rentepercentage langlopende leningen	4,6	5,1	5,2	5,3	5,2
Personeel in mensjaren	423	416	436	433	438
Tariefwijziging in %	0,3	0,3	-4,6	0	-2,1
Tarief per m ³ in € ²	1,424	1,421	1,416	1,513	1,485
Solvabiliteit in %	27,8	30,7	35,9	34,3	31,1

Bedragen aangepast aan de stelselwijziging

Bedragen niet aangepast aan de stelselwijziging

¹ inclusief de immateriële vaste activa

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

Balans per 31 december (voor voorstel resultaatsbestemming)

Alle tabellen x € 1.000

Activa

	Referentie	2009	2008
Vaste activa			
Immateriële vaste activa			
Goodwill	1	3.146	4.720
Materiële vaste activa			
Bedrijfsgebouwen en terreinen	2	95.729	99.482
Machines en installaties		74.170	66.000
Hoofd- en aansluitleidingen		279.268	278.823
Watermeters		3.627	3.538
Andere vaste bedrijfsmiddelen		12.622	14.003
Materiële vaste activa in uitvoering		48.181	40.626
		513.597	502.472
Financiële vaste activa			
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	3	4.227	3.177
Vorderingen op groepsmaatschappijen		206	141
		4.433	3.318
		521.176	510.510
Vlottende activa			
Voorraden			
Voorraden	4	2.047	2.018
Werken in uitvoering		699	342
		2.746	2.360
Vorderingen			
Debiteuren	5	5.057	4.947
Overige vorderingen	6	4.422	1.818
		9.479	6.765
Liquide middelen			
	7	21	54
		12.246	9.179
		533.422	519.689

Passiva

	Referentie	2009	2008
Eigen vermogen			
Gestort en opgevraagd kapitaal	8	2.269	2.269
Algemene reserve	9	157.271	157.055
Resultaat lopend boekjaar		11.340-	216
		148.200	159.540
Voorzieningen			
Vervroegde uittreders / 55+	10	291	848
Voorziening jubilea	11	1.022	1.149
Voorziening reorganisatie	12	8.044	-
Putdemping diepe boringen	13	166	166
		9.523	2.163
Langlopende schulden	14	253.634	252.124
Kortlopende schulden			
Aflossingsverplichting langlopende schulden		33.490	25.254
Kasgeldleningen	15	50.000	35.000
Kredietinstellingen		10.865	18.771
Vooruit ontvangen op waterleveringen		2.352	2.176
Leveranciers en handelskredieten		9.546	10.345
Schulden aan groepsmaatschappijen	16	1.815	1.900
Belastingen en premies sociale verzekeringen		3.974	3.005
Overige schulden	17	10.023	9.411
		122.065	105.862
		533.422	519.689

Winst- en verliesrekening

(alle tabellen x € 1.000)

	Referentie	2009	2008
Netto-omzet	18	101.049	100.948
Geactiveerde productie voor het eigen bedrijf	19	4.001	4.209
Overige bedrijfsopbrengsten	20	6.737	7.270
Som der bedrijfsopbrengsten		111.787	112.427
Waterinkoop	21	4.467	4.280
Elektrische energie	22	3.963	4.004
Milieubelasting	23	11.733	11.687
Uitbesteed werk	24	5.382	6.077
Lonen en salarissen	25	29.334	21.568
Sociale lasten		1.995	1.638
Pensioenlasten		2.960	3.012
Afschrijvingen	26	24.699	23.465
Overige bedrijfskosten	27	24.710	20.455
Som der bedrijfslasten		109.243	96.186
Rentebaten	28	2.163	1.221
Rentelasten	28	17.115	17.743
		14.952	16.522
Aandeel resultaat deelnemingen	29	1.068	497
Resultaat		11.340	216

Kasstroomoverzicht

(alle tabellen x € 1.000)

	2009	2008
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	11.340-	216
Afschrijvingen	24.699	23.465
Cashflow	13.359	23.681
Mutaties voorzieningen	7.360	899-
Mutaties in werkkapitaal:		
vorderingen	2.714-	4.022
voorraden	29-	222-
werken in uitvoering	357-	470
kortlopende schulden	7.033-	7.428
	10.586	34.480
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
(Des)investeringen in materiële en financiële vaste activa	35.365-	27.677-
	24.779-	6.803
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Toename langlopende schulden	35.000	65.000
Aflossingen langlopende schulden	25.254-	81.766-
Mutatie kasgeld	15.000	10.000
	24.746	6.766-
Mutatie geldmiddelen	33-	37

Toelichting op de balans per 31 December 2009 en de winst- en verliesrekening over 2009

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.

Stelselwijziging

Vanaf boekjaar 2009 worden de bijdragen van derden die WML ontvangt als vergoeding voor de aanleg van hoofd- en dienstleidingen in mindering gebracht op de onder de materiële vaste activa verantwoorde kosten terzake de aanleg van deze leidingen. Voor boekjaar 2009 werden deze bijdragen rechtstreeks ten gunste van het resultaat verantwoord in het jaar van aanleg. De stelselwijziging is doorgevoerd ten einde een betere toerekening van kosten en opbrengsten aan verschillende boekjaren te realiseren.

Deze stelselwijziging is met terugwerkende kracht verwerkt in het vermogen per 1 januari 2009. Als gevolg hiervan is het eigen vermogen per voorgenoemde datum verlaagd met € 47.684.000. De vermogensmutatie in 2008 bedroeg € 45.534.000. De invloed van deze stelselwijziging op het resultaat in het boekjaar bedraagt negatief € 1.629.000 (2008: negatief € 2.588.000). De vergelijkende cijfers zijn dienovereenkomstig aangepast.

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 verkrijgingsprijs onder

afrek van de afschrijvingen. De afschrijvingen geschieden lineair over de verwachte economische levensduur. Met op balansdatum verwachte bijzondere waardeverminderingen wordt rekening gehouden.

Materiële vaste activa

In het boekjaar is een stelselwijziging doorgevoerd ten aanzien van de verwerking van bijdragen van derden terzake de aanleg van hoofd- en dienstleidingen. Vanaf boekjaar 2009 worden de bijdragen van derden die WML ontvangt als vergoeding voor de aanleg van hoofd- en dienstleidingen in mindering gebracht op de onder materiële vaste activa verantwoorde uitgaven terzake de aanleg van deze leidingen. Als gevolg hiervan is de boekwaarde van de materiële vaste activa per 1 januari 2009 verlaagd met € 47.684.000. De boekwaarde in de vergelijkende cijfers is verlaagd met € 45.534.000. 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.

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.

Eigen Vermogen

Als gevolg van de stelselwijziging zoals uiteengezet onder de grondslagen voor financiële verslaggeving, is het eigen

vermogen per 1 januari 2009 verlaagd met € 47.684.000. De vermogensmutatie in 2008 bedroeg € 45.534.000.

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 pensioen-dotaties 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 59 en 65 jaar voor de deelnemers die nu nog een uitkering ontvangen. De voorzieningen voor vervroegde uittreeders- en de 55+-regeling worden actuariëel bepaald, waarbij gebruik is gemaakt van de sterftetafel, GBM/GBV 90-95 met een leeftijdsterugstelling van 2 jaar voor zowel de man als de vrouw. De gehanteerde rekenrente bedraagt 3,0 % (2008: 5,0%).

Voorziening jubilea

In 2006 is een voorziening gevormd voor toekomstige jubileum-uitkeringen. Deze voorziening is actuariëel berekend, op basis van een rekenrente van 4,5% (2008: 5,4%). Ook de voorziening jubilea is berekend conform RJ 271. De berekening van de voorziening is gebaseerd op de nieuwe regeling jubileumuitkeringen.

Voorziening reorganisatie

De voorziening betreft nog te verwachten kosten in verband met de reorganisatie uit 2009. Deze kosten zijn gebaseerd op het sociaal plan Vento. Deze voorziening is opgenomen tegen contante waarde onder toepassing van een rekenrente van 3,4%.

Overige activa en passiva

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

Resultaatbepaling

Het resultaat wordt bepaald als verschil tussen de opbrengst-waarde 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. WML is aangesloten bij Stichting Pensioenfonds APG (kortweg: APG), het bedrijfstakpensioenfonds voor overheid en onderwijs. APG is een bedrijfstakpensioenfonds met een toegezegde pensioenregeling, zowel voor de verplicht als voor de vrijwillig aangesloten werkgevers. Kenmerkend voor een bedrijfstakpensioenfonds, ook voor APG, is de onderlinge solidariteit, tot uiting komend in doorsnee premies, risicoverevening en hoge uittree-drempels.

Premies worden geheven ongeacht de bestandskenmerken van de huidige en voormalige werknemers van de aangesloten werkgevers. Hun leeftijd, geslacht, burgerlijke staat en gezondheid zijn niet bepalend voor de af te dragen premie. Daarvoor zijn immers de bestandskenmerken van alle bij APG aangesloten deelnemers bepalend, zowel die van de actieven als die van de slapers en de gepensioneerden. Ook het beleggingsbeleid van APG is afgestemd op het totaal van de pensioenverplichtingen aan alle deelnemers.

Beleggingen en verplichtingen van APG, en daarmee overschotten en/of tekorten, zijn dan ook niet op betrouwbare wijze toerekenbaar aan de individuele aangesloten werkgevers. Overigens kan WML geen enkel recht doen gelden op een deel van de overschotten van APG, zoals APG richting WML geen directe verhaalsmogelijkheden heeft ingeval van tekorten. Daartoe kan APG slechts voor alle aangesloten werkgevers premiemaatregelen en/of voor alle deelnemers indexatiemaatregelen treffen.

Om deze reden worden door WML conform RJ 271 de pensioen-kosten verantwoord als ware sprake van een toegezegde bijdrage regeling. Dit betekent dat de over het boekjaar verschuldigde premies als kosten worden verantwoord.

Afschrijvingen

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

GRONDSLAGEN VOOR HET KASSTROOM-OVERZICHT

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

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 overgenomen waterleidingbedrijven 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	12.590	3.146
Totaal 2009		15.736	12.590	3.146

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

	Boekwaarde 1-1-2009	Investerings	Afschrijvingen	Boekwaarde 31-12-2009
Nutsbedrijven Maastricht	4.720	-	1.574	3.146
Totaal 2009	4.720	-	1.574	3.146
Totaal 2008	6.294	-	1.574	4.720

2 Materiële vaste activa

De materiële vaste activa kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	Afschrijvings- percentage	Aanschaf- fingsprijs (a)	Afschrij- vingen	Boekwaarde (b)	(b) in % van (a)
Terreinen	0	17.469	-	17.469	100
Bedrijfsgebouwen	2	105.226	26.966	78.260	74
Machines en installaties	5	117.382	43.212	74.170	63
Hoofd- en aansluitleidingen	1,25/2,5/3,33	451.934	172.666	279.268	62
Watermeters	6,7	6.645	3.018	3.627	55
Andere vaste bedrijfsmiddelen	10/20/25/33,3	33.176	20.554	12.622	38
Onderhanden investeringsprojecten	0	48.181		48.181	100
		780.013	266.416	513.597	66

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

	Boek- waarde 1-1-09	Inves- teringen	Reclas- sificatie	Desinves- teringen	Afschrij- vingen	Desinv. Afschrij- ving	Boek- waarde 31-12-09
Terreinen	18.293	-		824	-	-	17.469
Bedrijfsgebouwen	81.189	341	1.127-	359	2.143	359	78.260
Machines en installaties	66.000	13.628	1.127	4.030	6.585	4.030	74.170
Hoofd- en aansluitleidingen	278.823	9.206		16.929	8.761	16.929	279.268
Watermeters	3.538	593		242	504	242	3.627
Andere vaste bedrijfsmiddelen	14.003	3.751		6.358	5.132	6.358	12.622
Onderhanden investeringsprojecten	40.626	7.555					48.181
Totaal 2009	502.472	35.074	-	28.742	23.125	27.918	513.597
Totaal 2008	497.245	27.236	0	118	21.891	-	502.472

De onderhanden zijnde investeringsprojecten bedragen € 48.181.000
De verdeling over de investeringstypen is als volgt:

	2009	2008	2009 t.o.v. 2008
Terreinen	23	-	23
Bedrijfsgebouwen	11.137	2.778	8.359
Machines en installaties	9.100	18.372	9.272-
Hoofd- en aansluitleidingen	14.934	11.559	3.375
Watermeters	5	93	88-
Andere vaste bedrijfsmiddelen	12.982	7.824	5.158
Totaal	48.181	40.626	7.555

Stelselwijziging

In het boekjaar is een stelselwijziging doorgevoerd ten aanzien van de verwerking van bijdragen van derden terzake de aanleg van hoofd- en aansluitleidingen. Vanaf boekjaar 2009 worden de bijdragen van derden die WML ontvangt als vergoeding voor de aanleg van hoofd- en dienstleidingen, in mindering gebracht op de onder materiële vaste activa verantwoorde uitgaven terzake de aanleg van deze leidingen. Als gevolg hiervan is de boekwaarde van de materiële vaste activa per 1 januari 2009 verlaagd met € 47.684.000. De boekwaarde in de vergelijkende cijfers is verlaagd met € 45.534.000.

3 Financiële vaste activa

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

	Boek- waarde 1-1-2009	Mutaties	Desinves- teringen	Boek- waarde 31-12-2009
Deelnemingen				
KIWA	257	-	-	257
Reststoffenunie	25	-	-	25
GOB Heerlen	81	81-	-	-
e-Water Group	2.814	733	-	3.547
Aqualab Zuid	-	398	-	398
Totaal	3.177	1.050	-	4.227
Vorderingen op deelnemingen				
Lening Reststoffenunie	10	-	-	10
Lening GOB	131	65	-	196
Totaal	141	65	-	206
Totaal financiële vaste activa	3.318	1.115	-	4.433

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%
Aqualab Zuid, Werkendam	17,5%
e-Water Group, Maastricht	100,0%

Deelnemingen

De mutatie in de deelnemingen betreft het resultaat van e-Water Group, de afboeking van aandelen GOB en de oprichting van Aqualab Zuid.

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 intrest rate swaps afgesloten. De marktwaarde van deze swaps bedraagt per 31 december 2009 -€ 1.253.130. Deze swap-contracten zijn te kwalificeren als cash-flow hedge instrumenten en zijn conform de van toepassing zijnde verslaggevingsgrondslagen off balance verwerkt

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

Bij deze swap-constructies betaalt WML rente tegen een vastgestelde 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

Flottende activa

4 Voorraden

De samenstelling van de voorraden is als volgt:

	2009	2008
Hoofdleidingen	933	832
Aansluitleidingen	969	891
Overige artikelen	399	392
Voorziening incurante voorraad	254-	97-
	2.047	2.018

5 Debiteuren

De debiteuren kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	2009	2008
Waterdebiteuren	6.541	5.327
Overige debiteuren	961	1.655
Dubieuze debiteuren	2.445-	2.035-
	5.057	4.947

6 Overige vorderingen

	2009	2008
Vooruitbetaalde kosten	970	900
Vordering op deelneming e-Water Group	46	94
Nog te ontvangen BTW	1.251	298
Diversen	2.155	526
	4.422	1.818

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

	2009	2008
Stand per 01-01	157.271	157.055
Resultaat boekjaar	11.340-	216
Stand per 31-12	145.931	157.271

Stelselwijziging

Als gevolg van de stelselwijziging zoals uiteengezet onder de grondslagen voor financiële verslaggeving is het eigen vermogen per 1 januari 2009 verlaagd met € 47.684.000. De vermogensmutatie in 2008 bedroeg € 45.534.000.

Voorzieningen

10 Vervroegde uittreeders /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 actuarieel berekend, op basis van een rekenrente van 3,0% (2008: 5,0%)

	Voorziening getroffen in 2000	Voorziening getroffen in 2001	2009 Totaal
Stand per 1-1-2009	635	213	848
Afname van de voorziening	303-	187-	490-
Afname tgv exploitatie	71-	4	67-
Stand per 31-12-2009	261	30	291

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 4,5 % (2008: 5,4 %). De berekening van de voorziening is gebaseerd op de nieuwe regeling jubileumuitkeringen.

Stand per 1-1-2009	1.149
Afname van de voorziening	140-
Dotatie t.l.v. de exploitatie	13
Stand per 31-12-2009	1.022

Deze voorziening kan als langlopend worden aangemerkt.

12 Voorziening reorganisatie

De voorziening betreft nog te verwachten kosten in verband met de reorganisatie. Deze kosten zijn gebaseerd op het sociaal plan Vento.

Stand per 1-1-2009	0
Toename van de voorziening	8.044
Stand per 31-12-2009	8.044

Deze voorziening is opgenomen tegen contante waarde onder toepassing van een rekenrente van 3,4%

13 Voorziening putdemping diepe boringen

Deze voorziening is gevormd voor de eerste uitvoeringsfase van nog te verwachte saneringskosten van diepe boringen met als doel het instellen van een boringvrije zone in de Venloschol.

Stand per 1-1-2009	166
Afname van de voorziening	0
Stand per 31-12-2009	166

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 2009	Totaal ultimo 2008
< 4	51.703	-	51.703	1.880
4-5	21.576	85.000	106.576	124.076
5-6	77.876	18.885	96.761	112.518
6-7	15.359	3.687	19.046	22.470
7-8	10.588	1.997	12.585	15.572
8-10	453	-	453	862
Totaal ultimo 2009	177.555	109.569	287.124	
Totaal ultimo 2008	160.919	116.459		277.378
In 2010 vervallende aflossingsverplichtingen belopen:			33.490	
In 2009 vervallende aflossingsverplichtingen belopen:				25.254
Langlopende leningen			253.634	252.124

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

De vermelde percentages betreffen de bruto rentepercentages. Hierbij is geen rekening gehouden met de effecten van de afgesloten swap-contracten.

Kortlopende schulden

15 Kasgeldleningen

Onder de kasgeldleningen zijn leningen begrepen met de volgende voorwaarden:

	looptijd in dagen	rentepercentage	hoofdsom
Lening 1	49	1,01	15.000
Lening 2	31	1,34	35.000
			50.000

16 Schulden aan groepsmaatschappijen

Deze schuld betreft met name 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:

	2009	2008
Rente	4.423	5.228
Salarissen (incl. vakantietoeslag)	1.189	1.162
Reservering vakantiedagen	2.196	2.119
Diversen	2.215	902
Stand ultimo	10.023	9.411

Niet in balans opgenomen verplichtingen

Het bedrag van de op 31 december 2009 verrichte aanbestedingen en geplaatste bestellingen bedroeg € 14.452.964

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

Inzake verontreiniging MTBE bij Sabic	€ 233.000
---------------------------------------	-----------

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 2008 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:

2009			2008		
Gemeten verbruik					
m ³	tarief in euro	euro	m ³	tarief in euro	euro
59.595.244	1,092	65.090	60.119.637	1,089	65.446
11.991.847	overige tarieven	11.557	11.574.130	overige tarieven	11.350
71.587.091		76.647	71.693.767		76.796

Vergoedingen inzake gemeten verbruik:

Vastrechten	18.376	18.295
Vastrechten capaciteitstarief	2.439	2.416
Huur standpijpen en overige	157	147
	20.972	20.858

Vergoedingen inzake ongemeten verbruik:

Vergoeding brandkranen	2.807	2.758
Overige vergoedingen	623	536
	3.430	3.294

Totaal netto-omzet **101.049** **100.948**

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.

	2009	2008
Personeelskosten	4.001	4.209

20 Overige bedrijfsopbrengsten

De overige bedrijfsopbrengsten zijn als volgt samengesteld:

	2009	2008
Aansluitingen op drinkwaternet	2.308	2.281
Controle en inspectie	1.266	989
Uitvoering voor derden	599	630
Diensten KLIC	66	58
Herinneringskosten	765	1.200
Overige	1.733	2.112
	6.737	7.270

21 Waterinkoop

	2009	2008
x € 1.000	4.467	4.280
x 1.000 m ³	5.239	5.139
Kosten per m ³ in centen	85,27	83,28

22 Elektrische energie

	2009	2008
x € 1.000	3.963	4.004

23 Milieubelasting

In het verslagjaar bedroeg de heffing € 11.733.000, zijnde € 0,1915 per m³. In 2008 bedroeg deze heffing € 11.687.000.

24 Uitbesteed werk

	2009	2008
Aannemers leidingwerk	1.391	1.533
Overige aannemers	2.135	2.388
Laboratorium	1.299	1.592
Dienstverlening klantenservice	557	564
	5.382	6.077

25 Lonen en salarissen

De dotatie aan de reorganisatievoorziening bedraagt in het boekjaar € 8.044.000. Hiervan is € 7.746.000 verantwoord onder de lonen en salarissen. Het restant ad € 298.000 betreffende de begeleidingskosten zijn verantwoord onder de overige bedrijfskosten.

26 Afschrijvingen

De afschrijvingen zijn als volgt samengesteld:

	2009	2008
Immateriële vaste activa	1.574	1.574
Bedrijfsgebouwen	2.143	2.141
Machines en installaties	6.585	5.049
Hoofd- en aansluitleidingen	8.761	8.834
Watermeters	504	420
Andere vaste bedrijfsmiddelen	5.132	5.447
	24.699	23.465

27 Overige bedrijfskosten

De overige kosten hebben betrekking op:

	2009	2008
Ingehuurd personeel / Uitzendkrachten	6.736	5.101
Materialen	3.039	2.655
Onderhoudsabonnementen	2.248	2.077
Werken voor derden	1.027	1.582
Autokosten	1.124	1.223
Overige kostensoorten	5.406	5.221
Overige diensten en leveringen	5.130	2.596
	24.710	20.455

28 Rente

De rente is als volgt samengesteld:

	2009	2008
Betaalde rente:		
Langlopende leningen	13.606	15.146
Kasgeldleningen	685	1.231
Rekening-courant banken	331	171
Diversen	2.493	1.195
	17.115	17.743
Ontvangen rente:		
Rekening-courant banken	3	55
Uitstaande leningen	2.116	1.100
Diversen	44	66
	2.163	1.221
Rente ten laste van exploitatie:	14.952	16.522

29 Opbrengst uit deelnemingen

Onder de opbrengst uit deelnemingen zijn de navolgende posten opgenomen:

Resultaat 2009 regulier	9.000
Resultaat op inbreng projecten e-Water Group	2.624.000
Nog te realiseren resultaat buiten de groep inzake inbreng projecten e-Water Group	-1.312.000
Toerekening resultaat 2008 en 2009 aan Evilim industriewater BV n.a.v. inbreng projecten	-253.000

Personeel

Het aantal personeelsleden, allen werkzaam binnen Nederland, per 31-12-2009 verdeeld naar sector bedraagt:

	2009	2008
Directie, Corporate Control, OR en Jobcenter	25	8
Marketing, Verkoop en Service	47	48
Operations	202	210
Ontwikkeling en engineering	100	93
Bedrijfsondersteuning	67	92
Vervroegde uittreeders	2	5
	443	456

Accountantskosten

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

	2009	2008
Controle van de jaarrekening	50	51
	50	51

Beloning directie en Raad van Commissarissen

Het door de Raad van Commissarissen vastgestelde totale vaste jaarinkomen (incl. CAO-loonontwikkeling) van de directeur bedroeg in 2009 € 146.172 en bedraagt in 2010 € 150.604.

De vergoeding aan de Raad van Commissarissen bedraagt over 2009 € 52.890 (2008: € 52.261).

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

drs. B.J.M. Bettinger	6.223
M.L.H. Depondt-Olivers	6.223
mr. M.F.C. Gilissen	6.223
Th.J.L.A. Neijns	6.223
mr. R.S.M.R. Offermanns	9.329
F.J.A.M. Pistorius RA	6.223
drs. M. Pit	6.223
prof. dr. F.A.M. Stroink	6.223

52.890

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 12 mei 2010

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
E.J.A.M. Pistorius RA
drs. M. Pit
prof. dr. F.A.M. Stroink

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

Accountantsverklaring

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit rapport op de pagina's 27 tot en met 51 opgenomen jaarrekening 2009 van N.V. Waterleiding Maatschappij Limburg te Maastricht bestaande uit de balans per 31 december 2009 en de winst-en-verliesrekening over 2009 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 controlewerkzaamheden 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 entiteit. 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 2009 en van het resultaat over 2009 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, 9 juni 2010

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

Drs. M.M.G. Mans RA

Vaste aansluitingen

Overzicht per genoemde gemeente van het aantal vaste aansluitingen
(woningen, flats, scholen, bedrijven, weilanden, grootverbruikers enz.) per 31 december 2009

Gemeente	Totaal 2008	langs ¹⁾ hoofdleiding	niet langs ¹⁾ hoofdleiding	Totaal 2009
Arcen en Velden	3.831		6	3.831
Beek	7.664		2	7.694
Beesel	6.102	2		6.133
Bergen	5.627			5.634
Brunssum	14.898			14.869
Echt-Susteren	14.615	3	13	14.735
Eijsden	4.875			4.961
Gennep	7.154	7	5	7.261
Gulpen-Wittem	6.687		3	6.708
Heerlen	47.228			47.052
Helden	8.246		1	8.393
Horst aan de Maas	12.354	7	5	12.395
Kerkrade	24.921		2	24.879
Kessel	1.839		2	1.847
Landgraaf	18.407	1	2	18.418
Leudal	15.847	3	7	15.938
Maasbree	5.378		3	5.409
Maasgouw	10.738	5	5	10.754
Maastricht	60.148	1	1	60.560
Margraten	5.819		1	5.846
Meerlo-Wanssum	3.239	6	2	3.274
Meerssen	8.734	2	2	8.720
Meijel	2.442			2.445
Mook en Middelaar	3.554	3	2	3.587
Nederweert	7.102		2	7.161
Nuth	7.093		1	7.133
Onderbanken	3.724		1	3.720
Roerdalen	9.501	4	6	9.545
Roermond	26.926	6		27.535
Schinnen	5.961	1		5.976
Sevenum	3.180	3		3.190
Simpelveld	5.065			5.083
Sittard-Geleen	46.841	1	5	46.950
Stein	11.712	2		11.681
Vaals	4.956	2	5	5.013
Valkenburg aan de Geul	8.015			8.066
Venlo	43.944	9	7	44.042
Venray	16.704	11	1	17.042
Voerendaal	5.737		1	5.688
Weert	22.308	1	1	22.560
Buiten Voorzieningsgebied	20			20

529.136

531.748

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

Aandeelhouders

op 31 december 2009

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	195.908	3.454	0	-	192.454
Beegden	1.560.367	81.876	1.589.501	-	3.067.992
Beesel	-	-	1.244.179	-	1.244.179
Bergen	663.014	42.962	0	32.960	587.092
Borgharen	-	-	0	-	0
Breehei	1.963.897	140.679	1.329.782	-	3.153.000
Caberg	-	-	0	-	0
Californië	818.534	49.616	276.717	-	1.045.635
Craubeek	1.829.058	300	-1.828.758	-	0
De Tombe	2.696.326	150	-2.696.176	-	0
Geulle	1.685.580	4	-1.685.576	-	0
Grubbenvorst	2.437.026	241.187	0	-	2.195.839
Hanik	2.024.497	48.359	0	-	1.976.138
Heer	3.623.587	1	-3.623.586	-	0
Helden	-	-	2.490.256	-	2.490.256
Herkenbosch	-	-	0	-	0
Herten	140.260	27.282	3.556.957	-	3.669.935
Hoogveld	1.234.220	41.021	1.187.990	-	2.381.189
Hunsel	2.406.003	285.883	0	-	2.120.120
Ospel	1.673.930	56.380	1.628.728	-	3.246.278
Pey	2.924.899	95.340	0	-	2.829.559
Plasmolen	931.783	24.737	0	-	907.046
Roodborn	4.503.275	-	-4.498.990	4.285	0
Roosteren	6.823.323	75.850	-6.747.473	-	0
Schinveld	3.971.290	87.183	0	-	3.884.107
Susteren	4.587.916	109.962	5.559.483	-	10.037.437
Venlo	3.127.495	84.844	3.111.300	-	6.153.951
Waterval	1.435.085	45.553	-1.389.532	-	0
Ijzeren Kuilen	3.469.496	-	-3.469.496	-	0
Heel	15.899.211	474.266	-15.227.420	-	197.525
OPB ijzeren kuilen	-	-	12.864.366	-	12.825.801
OPB de beitel	-	-	6.327.748	-	6.309.164
Totaal	72.625.980	2.016.889	0	37.245	70.514.697
Waterinkoop					
Enwor GmbH					5.185.731
Overigen					53.107
					5.238.838
					75.753.535

Ondernemingsraad 2009

Het jaar 2009 was voor WML een bewogen jaar en dat gold zeker ook voor de ondernemingsraad (OR). Hoe heeft de ondernemingsraad het afgelopen jaar gefunctioneerd? En op welke wijze heeft de OR haar achterban hierover geïnformeerd? Het zijn twee vragen waarop we hier graag het antwoord geven.

Veel aandacht was er voor de adviesaanvraag van het project Vento. De aandacht voor dat project vonden wij terecht. De werkzaamheden die in dat kader plaats hebben gevonden, liepen als een rode draad door het jaar 2009. Eind 2008 en begin 2009 zijn er verschillende onderzoeken gedaan. De OR was ook betrokken bij deze onderzoeken. Op organisatorisch en financieel gebied kregen we hierbij ondersteuning van de externe deskundigen van AEF. Op juridisch gebied stond mr. J. Hermes ons bij. Eind februari ontving de OR de nieuwe adviesaanvraag Vento.

Formatiereductie

We waren verrast door het feit dat de besluiten zouden leiden tot een forse formatiereductie. In de adviesaanvraag zag de OR namelijk onvoldoende onderbouwing voor nut en noodzaak van de plannen.

Mede door dit feit vonden we het in eerste instantie noodzakelijk om een negatief advies af te geven. Vooral het behoud van de werkgelegenheid was voor ons van eminent belang. Toch zagen we steeds mogelijkheden om de noodzakelijke dialoog aan te gaan. Dat was ook nodig, omdat de hele besluitvorming een moeilijk en intensief traject vormde. Diverse klankbordsessies en interviews met medewerkers zijn hierin meegewogen. Ook is er veelvuldig overleg geweest met externe partijen voor juridische en organisatorische ondersteuning.

'De OR heeft het belang van behoud van werkgelegenheid steeds voorop gesteld.'

Werkgelegenheid

De OR heeft het belang van behoud van werkgelegenheid steeds voorop gesteld, meer dan de inhoud van de adviesaanvraag. Uiteindelijk zijn er aanvullende afspraken met de bestuurder gemaakt. Deze afspraken zijn in een convenant

vastgelegd. Hierin is onder meer vastgelegd dat er een verruimde werkgelegenheidsgarantie voor medewerkers tot 55 jaar komt die geen kansen hebben op de arbeidsmarkt. Ook zijn er afspraken gemaakt over uitgestelde onderdelen van de implementatie van Vento.

Daarnaast zijn er aanvullende afspraken gemaakt voor extra reiskostenvergoedingen. Het betreft die groep medewerkers die vanwege hun standplaatswijziging als gevolg van Vento de afstand van hun woon-werkverkeer boven de 20 kilometer ziet uitkomen. De hele ondernemingsraad was uiteraard emotioneel betrokken bij de verstrekkende gevolgen voor WML-medewerkers. De OR had er dan ook regelmatig moeite mee om de emoties te scheiden van de ratio.

De huidige voorzitter van de ondernemingsraad, Guy Feij, zegt daar het volgende over:

'In tijden van crisis is het soms nodig dat er ingrepen volgen in bedrijven. Maar waarom dat bij WML zo rigoureu-

moest, dat was voor de OR onbegrijpelijk. Daarom zijn we al in vroegtijdig stadium gestart met het inwinnen van de benodigde adviezen. Cruciaal voor ons was natuurlijk het behoud van de werkgelegenheid. En omdat wij niet overtuigd waren van de bedrijfseconomische redenen die ten grondslag zouden liggen aan de formatiereductie, vonden wij het inkrimpen van banen onacceptabel. Daar werden harde noten over gekraakt. Of we uiteindelijk bereikt hebben wat we wilden, blijft vooralsnog onzeker omdat het proces nog niet is afgerond. Ook in 2010 staat er veel te gebeuren. Op dit moment (half april – red.) staan we voor de implementatie van het nieuwe bedrijfssysteem SAP. De invoering van dit systeem is erg ingrijpend en de effecten hiervan zullen zeker nog tot het eind van het jaar op alle afdelingen merkbaar zijn. Daarna zal nog veel op zijn plaats moeten vallen. De OR had al in een vroeg stadium de sociale gevolgen in kaart willen brengen. Wat betekenen de voorgestelde maatre-





gelen voor de werkgelegenheid? Voor de functie-inhoud van de medewerkers? En wat zijn de gevolgen voor de arbeidsomstandigheden en de arbeidsvoorwaarden? De antwoorden op al deze vragen moesten terug te vinden zijn in een degelijk sociaal plan.

Belangrijk bij het opstellen van het sociaal plan vonden wij het feit dat het geschreven moet zijn op de specifieke situatie van het bedrijf onder de huidige omstandigheden. Dat betekent dat er sprake moet zijn van maatwerk. Om dit maatwerk te kunnen leveren, was het nodig dat er intensief contact was tussen directie, OR en de vakbonden. In deze contacten is veelvuldig sprake geweest van de uitwisseling van informatie en het uitspreken van de opvattingen van de partijen. Ik denk dat we daarin een prima resultaat hebben geboekt.'

Het Vento-traject had rechtstreeks gevolgen voor een viertal OR-leden. Enkele leden werden vanwege het vervallen van hun functie potentieel bovenforma-

tief en waren dus niet meer zeker van hun baan.

In nauw overleg met de vakbonden is er hard gewerkt om een goed sociaal plan op te stellen.

Het gehele Vento-traject is nog niet ten einde. Het onderzoek naar het logistieke concept en de detachering versus overplaatsing naar Aqualab vinden in 2010 plaats. Bovendien zullen diverse evaluatiemomenten de komende jaren uitwijzen wat Vento uiteindelijk zal opleveren.

Samenstelling van de Ondernemingsraad

De ondernemingsraad bestond begin 2009 uit het dagelijks bestuur: Leon Konings (voorzitter), Guy Feij (vice-voorzitter), Hans Eijkelhardt (secretaris), Peter Weijers (vice-secretaris) en Peggy Welzen (ambtelijk secretaris). De OR-leden waren John Rouleaux, Ron Marx, Harry Bergmans, Hans Broeren, Jack Senden en Marcel Wijnhoven.

Enkele OR-leden hebben aangegeven dat

De huidige Ondernemingsraad met op de voorgrond: Oliviera Jennekens en Jessie Haesen.

Van links naar rechts achteraan: Jack Senden, Marcel Lenssen, Marcel Wijnhoven, Guy Feij (voorzitter), Hans Eijkelhardt en Pedro Huits

In het midden: Raymond Vliegen, Guus Lemmens en Hans Broeren.

Peter Weijers ontbreekt op de foto.

ze het bedrijf verlaten of dat zij wilden terugtreden. Om ervoor te zorgen dat de OR weer voltallig is, vonden er in de week van 18 januari 2010 tussentijdse verkiezingen plaats. De resterende zittingstermijn is dan bijna 2 jaar. Per medio oktober is Pedro Huits benoemd tot ambtelijk secretaris.

Behandelde aanvragen en initiatieven

Behandelde instemmingsaanvragen:

- Klokkenluidersregeling
- Variabel belonen
- Rookbeleid
- Regeling Bedrijfskleding: De OR heeft bij het MT een voorstel ingediend om de bedrijfsregeling Bedrijfskleding aan te passen. De kledingcommissie heeft het pakket geactualiseerd.
- Interne overlegstructuur
- Aanpassing dagvenster consignatie ten behoeve van monsternamen
- Huisvesting: De OR en Directie zijn het eens geworden over alle verhuisplannen die uit Vento volgen. Onderwerp van gesprek was de bedrijfsregeling voor woon-werkverkeer. Dit naar aanleiding van de reistijden die veranderen voor medewerkers met een nieuwe standplaats als gevolg van Vento.
- Vaststelling openingstijden kantoren

Behandelde adviesaanvragen:

- Vento
- Onderzoek logistiek concept (dit is nog in behandeling)

Behandelde initiatiefvoorstellen:

- Memo telewerken: De toekomstige ondertunneling in Maastricht, het sluiten van de WML-regiokantoren en de landelijke trend met betrekking tot telewerken, zijn factoren die de noodzaak van telewerken ook bij WML rechtvaardigen. De OR heeft daarom een initiatiefvoorstel telewerken ingediend. De bestuurder is akkoord met de verdere uitwerking van het plan. Door de tijdsdruk bij HR verschuift de uitwerking van het voorstel naar het derde kwartaal van 2010.
- Aanpassing autoregeling

Om tot een snellere besluitvorming te komen, heeft de OR ook in 2009 gewerkt met enkele commissies. Deze commissies verrichtten voorbereidende werkzaamheden om zowel OR als MT vroegtijdig te informeren. Onderstaande commissies maakten hiervan in 2009 deel uit.

Commissie Personeelsbeleid

De commissie Personeelsbeleid bestond in 2009 uit Jo Goofers, Leon Konings, Guy Feij, Peter Weijers, Patricia van der Poel, Jolande Pletzers, Jessie Haesen en Peggy Welzen (secretariële ondersteuning). De commissie vergadert eenmaal per maand.

Commissie Arbo en Milieu

De commissie Arbo en Milieu bestond in 2009 uit de OR-leden Harry Bergmans, Hans Eijkelhardt, Jack Senden, Marcel Wijnhoven en collega's van de afdeling Advies en Beleid: Sylvia van Nijnatten en Gie van Alphen. De commissie heeft in 2009 in totaal acht maal vergaderd.

Teamdagen OR op 4 en 5 juni 2009

Tijdens de teamdagen heeft de OR haar eigen functioneren geëvalueerd. Ook zijn er enkele verbeterpunten geformuleerd in de vorm van actiemaatregelen. Daarnaast is er een werkplan opgesteld met mogelijke onderwerpen en is aangegeven welke prioriteiten deze onderwerpen hebben. Tenslotte zijn er leerpunten benoemd naar aanleiding van de behandeling van de WOR en de analyse van de wijze waarop OR en bestuurder met WOR-verplichtingen en -procedures omgaan.

Communicatie

De OR heeft zich steeds de vraag gesteld hoe de communicatie met de achterban moet verlopen. Zeker in roerige tijden wil de OR het belang van goede communicatie niet onderschatten. De OR vindt een goed contact met de achterban belangrijk, maar ook communicatie met bestuurder en sectormanagers is van onschatbare waarde. Om dit te concretiseren, hield de OR zeepkistsessies, bezochten OR-leden werkoverleggen en waren er informele overleggen met bestuurder, sectormanagers en voordrachtscommissarissen.

De informatie was te lezen op het intranet en via de informatiebulletins op de publicatieborden. Voor medewerkers die niet in de gelegenheid zijn om intranet te raadplegen, hebben we naar een passende oplossing gezocht. Voor hen is de informatie ook op alle regiokantoren beschikbaar zodat niemand verstoken hoeft te blijven van informatie.

Ondernemingsraad WML, 15 april 2010

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. vakantie- toeslag, vaste maandelijkse onkostenvergoeding en eindejaarsuitkering) per 1 augustus 2009 maximaal € 153.096 bedragen. Het door de Raad van Commissarissen vastgestelde totale vaste jaarinkomen van de directeur bedroeg in 2009 € 146.172.

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 € 9.329. De vergoeding van de overige leden bedraagt € 6.223. Naast de vergoeding ontvangen alle leden van de Raad jaarlijks een vaste belaste onkostenvergoeding van € 1.815,12. 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 2009 wordt gegeven op pagina 49.

De Raad van Commissarissen hecht grote waarde aan helder en transparant ondernemingsbestuur, waarin de belangen van alle stakeholders van WML tot hun recht komen. Daarom handelt WML sinds 2005 de Nederlandse Corporate Governance Code en heeft de Raad van Commissarissen de spelregels van zijn eigen functioneren en handelen vastgelegd in het "Reglement houdende principes en best practices voor de Raad van Commissarissen van de N.V. Waterleiding Maatschappij Limburg".

In het reglement zijn nagenoeg alle bepalingen van de Corporate Governance Code die gelden voor de Raad van Commissarissen opgenomen. Om eerst enkele jaren ervaring op te doen met het werken volgens de Corporate Governance Code, zijn de bepalingen die gelden voor het bestuur (II.1, II.3.1 en II.3.3) en voor 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).

De Raad van Commissarissen heeft in 2009 o.m. uitgebreid stil gestaan bij zijn eigen functioneren. Ook heeft de Raad in nauwe samenwerking met de directie gericht aandacht besteed aan de risicobeheersings- en controlesystemen en de procuratieregeling van WML. Over deze en zijn andere werkzaamheden legt de Raad, in het navolgende 'Verslag van de Raad van Commissarissen en zijn commissies', verantwoording af aan de Algemene vergadering van Aandeelhouders.

Verslag van de Raad van Commissarissen en zijn commissies

Algemeen

De Raad van Commissarissen heeft als permanente subcommissies: 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 daarmee in balans.

Werkzaamheden van de Raad

De raad kwam in 2009 officieel zeven keer bijeen om met de directie diverse onderwerpen te bespreken. Besproken zijn o.m. de deelneming van WML in de met Brabant Water en Evides (Rotterdam/Zeeland) opgerichte nieuwe vennootschap 'Aqualab Zuid BV' voor de uitvoering van laboratoriumwerkzaamheden. Ook de deelneming van WML in het ICT-samenwerkingsverband 'Futuro BV', met de waterbedrijven PWN (Noord-Holland), Dunea (Zuid-Holland), WMD (Drenthe) en WG (Groningen), is uitvoerig in de Raad aan de orde geweest. Beide deelnemingen zijn op 24 juni 2009 door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders goedgekeurd.

Daarnaast zijn de jaarlijks terugkerende zaken onderwerp van beraadslaging in de Raad geweest.

Het betreft onder andere de jaarstukken en het accountantsverslag 2008, de

tussenrapportage januari-mei 2009, de Managementletter interimcontrole 2009 van de accountant, het WML-auditplan 2009, de verantwoording van het directiebudget 2008 en vaststelling van het budget voor 2010 en de Meerjarennota 2010-2014.

Andere onderwerpen op de agenda van de Raad waren het bedrijfsprogramma 'Vento', de herijking van de richtlijnen voor de jaarverslaglegging en de consequenties hiervan voor de tariefontwikkeling, het vastrecht, de evaluatie 2008 van de waterverkoop in de zakelijke watermarkt, de resultaten van de VEWIN-benchmark 2008, de waarneming bij afwezigheid van de directeur, de Regeling Klokkenluiders WML en de voordracht tot herbenoeming van mevr. Depondt als commissaris.

De Raad van Commissarissen heeft in 2009 uitvoerig en expliciet stil gestaan bij zijn eigen functioneren. Dit op

Per 1 juli 2009 is mevr. M.L.H. (Mirjam) Depondt-Olivers voor een tweede en tevens laatste periode van vier jaar als commissaris herbenoemd.

Het rooster van benoeming/afreden van de leden van de Raad van Commissarissen is per 31-12-2009 als volgt.

Naam	Benoeming maand-jaar	Laatstelijk herbenoemd	Jaar van afreden			
			2010	2011	2012	2013
Th.J.L.A. (Thei) Neijnsens Gemeentelijke commissaris	7-2004	7-2008			•	
M. (Mirjam) Depondt-Olivers Gemeentelijke buitencommissaris	7-2005	7-2009				•
prof. dr. F.A.M. (Frits) Stroink Commissaris op aanbeveling OR	7-2006		•			
mr. R.S.M.R (Ricardo) Offermanns Gemeentelijke commissaris	7-2006		•			
mr. M.F.C. (Maurice) Gilissen Commissaris op voordracht Provincie	1-2007			•		
drs. M. (Meine) Pit Commissaris op aanbeveling OR	1-2007			•		
drs. B. (Ben) Bettinger Gemeentelijke buitencommissaris	7-2007			•		
F.J.A.M. (Frans) Pistorius RA Commissaris op voordracht Provincie	1-2008				•	



basis van een zelfevaluatie volgens de methodiek van het Nationaal Register Commissarissen en Toezichthouders. Met betrekking tot het adviseren van de directie is uit de evaluatie gebleken dat de Raad een grotere bijdrage kan leveren in de fase van beleidsvoorbereiding. Dit voorkomt dat er te weinig tijd in de besluitvormende vergaderingen is om alle ins en outs goed door te spreken en te wegen. Daarnaast komen thema's als tarifiering, financiële parameters en de maatschappelijke positionering van WML regelmatig terug in andere discussies.

Geconcludeerd is dat het wenselijk is om belangrijke onderwerpen te bespreken in aparte themabijeenkomsten om daarmee de beleidsvoorbereiding en de uiteindelijke besluitvorming te versterken. Een jaarplanning van de themabijeenkomsten in 2010 is inmiddels vastgesteld.

Ter versterking van de toezichthoudende rol van de Raad van Commissarissen zal in samenspraak met de directie een 'RvC-dashboard' van prestatie-indicatoren/kengetallen worden vastgesteld. Hierdoor ontstaat een uniform toezichtskader toegesneden op de taak van de Raad van Commissarissen en in balans met de rol en positie van de directie.

In het kader van de nieuw vastgestelde WML-organisatiestructuur hebben de Raad van Commissarissen en directie ook bijzondere aandacht besteed aan de inrichting van de risicobeheersings- en controlesystemen. Getoetst is of het pakket bestaande interne WML-beheersingsmaatregelen voldoet aan de gangbare criteria. Dit heeft geleid tot een verbeterd control framework binnen WML, waarin het aspect toezicht op de naleving van procedures en richtlijnen is versterkt en er door middel van audits een intensievere monitoring plaatsvindt. Vanuit het control framework is tevens een kwaliteitsslag gemaakt naar een geactualiseerde en geoptimaliseerde procuratieregeling van WML.

RvC Auditcommissie

De auditcommissie heeft in 2008 vijf keer vergaderd. De eerste vergadering was gewijd aan het adviseren van de Raad van Commissarissen over de deelnemingen van WML in Aqualab Zuid en Futuro en de verantwoording van het directiebudget 2008.

In de tweede vergadering stonden de jaarstukken en het accountantsverslag 2008 centraal evenals de herijking van de richtlijnen voor de jaarverslaglegging, het vastrecht, de optimalisatie van de financiering in het kader van het treasurybeleid, de evaluatie verkoop 2008 en de nieuwe opzet van de risicomanagementrapportage in het kader van de Algemene Risico Inventarisatie WML. In de derde vergadering van de RvC-auditcommissie stonden geagendeerd: de inrichting van de risicobeheersings- en controlesystemen in de nieuwe WML-organisatiestructuur, het financieel verslag januari t/m mei 2009 en de evaluatie van het functioneren van de externe accountant.

De vierde vergadering stond in het teken van de Meerjarennota 2010-2014 en het directiebudget 2010.

In de laatste auditcommissievergadering van 2009 zijn de procuratieregeling van WML, de Managementletter interimcontrole 2009, het WML-auditplan 2009, het Treasury Statuut WML en de VEWIN-benchmark 2008 behandeld.

Alle adviezen die de auditcommissie aan de Raad van Commissarissen heeft uitgebracht zijn door de Raad overgenomen. Eind 2009 bestond de auditcommissie uit de heer drs. B. 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 heeft begin 2009, in overleg met de directeur, criteria en prestatie-afspraken opgesteld op basis waarvan de RvC, na afloop van het jaar, de reguliere beoordeling van de directeur vaststelt. Tevens heeft de selectie- en benoemingscommissie de RvC positief geadviseerd over de herbenoeming van mevr. Depondt-Olivers tot commissaris. Omdat mevr. Depondt-Olivers zelf lid van de selectie- en benoemingscommissie is, heeft zij aan de beraadslaging in de commissie over haar herbenoeming niet deelgenomen.

De selectie- en benoemingscommissie bestond eind 2009 uit 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 is in 2009 niet bijeen geweest. Dit omdat de RvC selectie- en benoemingscommissie pas begin 2010 aan de RvC bezoldigingscommissie adviseert over de beoordeling van de directeur op basis van prestatieafspraken voor 2009.

De bezoldigingscommissie bestond eind 2009 uit de heer Th.J.L.A. Neijns (voorzitter), de heer mr. M.F.C. Gilissen en de heer drs. M. Pit.

Colofon

Het jaarverslag 2009 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

Redactie

John Custers, Zuiderlicht

Ontwerp en productie

Zuiderlicht

Fotografie

Mark Kuipers,
Bert Janssen

Druk

Andi Druk

Realisatie en eindredactie

Afdeling Markt, WML

