



Vitens

LAAT WATER VOOR JE WERKEN

Samen werken aan water

Jaarverslag 2018

Inhoud

Voorwoord	6
Wie we zijn en wat we doen	10
Wie we zijn	10
De wereld om ons heen	11
Wat we doen: Strategie 2018-2020	12
Ons waardecreatiemodel	14
Hoe we waarde creëren	17
Leveren van kwalitatief goed drinkwater	17
Stakeholders en onze rol in de keten	29
Toekomstbestendig	38
Onze impact	42
Borgen van onze continuïteit	45
Continuïteit	45
Risicomanagement	47
Governance	50
Assurancerapport van de onafhankelijke accountant	52
Assurancerapport bij de duurzaamheidsinformatie in het jaarverslag 2018	52
Governance	57
Code	57
Directie	57
Raad van Commissarissen	57
Commissie van Aandeelhouders	57
Wet- en regelgeving	58
Inspectie ILT	58

Verantwoordelijkheden	58
Privacy	58
Gedragcode, corruptie en omkoping	59
Mensenrechten	59
Milieu	59
Risicomanagement	61
Systeem integraal risicomanagement	61
Risicohouding	61
Strategisch risicoprofiel 2018	61
Topbedrijfsrisico's	62
Verklaring van directie	71
Bericht van de Raad van Commissarissen	73
Bestuursverklaring	81
Stakeholdermanagement	83
Inleiding	83
Materialiteit	84
In gesprek met onze stakeholders	87
Dilemma's	90
Connectiviteitsmatrix	92
Bericht ondernemingsraad	97
Over dit verslag	100
Reikwijdte	100
Rapportagecriteria niet-financiële informatie	101
Begrippenlijst en rapportagedefinities	101
GRI-index	104
Financiële resultaten	112

Kerncijfers	112
Toelichting op de resultaten	113
Geconsolideerde resultaten	116
Geconsolideerde jaarrekening	118
Geconsolideerde winst- en verliesrekening en overzicht totaalresultaat	120
Geconsolideerd kasstroomoverzicht	122
Geconsolideerd mutatieoverzicht eigen vermogen	123
Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening	124
Toelichting op de geconsolideerde balans	139
Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening	153
Toelichting op het geconsolideerde kasstroomoverzicht	158
Overige toelichting op de geconsolideerde jaarrekening	159
Enkelvoudige jaarrekening	168
Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening	170
Overige gegevens	175
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	176
Overzicht uitstaande aandelen	185



Voorwoord

Het was een jaar vol uitdagingen voor Vitens. Extreme weersomstandigheden met storm en kou in de winter en langdurige droogte in de zomer, een sterk stijgende vraag naar water door de aantrekkende economie en toenemende cyberdreigingen. En toch lukte het ons om drinkwater van topkwaliteit te leveren aan onze klanten. Tegelijkertijd slaagden we erin significante stappen te zetten om de continuïteit van ons bedrijf naar de toekomst toe veilig te stellen. We zijn trots op de passie en het vakmanschap van onze medewerkers en dat we dankzij hun 24/7 inzet in staat zijn geweest water te leveren aan onze klanten.

Samenwerking met stakeholders intensiveren

Het verhaal van 2018 gaat vooral over de langdurige droogte. Het maakte duidelijk wat we eigenlijk al jaren wisten: goed en genoeg drinkwater is niet vanzelfsprekend in Nederland. Zeker niet in het licht van de klimaatverandering. Het zo robuust ogende zoetwatersysteem als geheel is kwetsbaarder dan algemeen werd aangenomen. Dit betekent dat drinkwaterbedrijven, waterschappen, de rijksoverheid, provincies, gemeenten en alle andere belanghebbenden op het gebied van water samen op zoek moeten naar structurele oplossingen, zodat we over 100 jaar nog steeds over voldoende schone bronnen beschikken voor betrouwbaar en betaalbaar drinkwater. In 2018 hebben we hierin de eerste stappen gezet door onze samenwerking met onze stakeholders te intensiveren. Zo onderzoeken we samen met waterschappen hoe we meer water kunnen vasthouden voor een robuust en klimaatbestendig watersysteem. Ook willen we gezamenlijk gaan inzetten op waterbesparing.

Onze infrastructuur verbeteren

Natuurlijk kijken we ook naar onze eigen rol en naar onze infrastructuur. We merkten dat we op veel plekken door de extreme weersomstandigheden noodgedwongen op het randje opereerden. Daarom hebben we besloten om versneld te investeren in onze infrastructuur. We leggen meer reserves aan, breiden ons netwerk van winningen uit en zetten in op digitale oplossingen die ons netwerk en drinkwatervoorziening 'slimmer' maken. Dit maakt ons veerkrachtiger en flexibeler en beter in staat om in de toekomst met dit soort extremen om te gaan.

Intensiever samenwerken bij aanbestedingen

Daarnaast hebben we in 2018 door de aantrekkende economie ook flink moeten investeren in het aanleggen van nieuwe aansluitingen. Bij deze projecten stijgen de kosten en nemen de doorlooptijden toe. Enerzijds komt dit door krapte op de aannemersmarkt. Anderzijds kunnen we minder vaak de kosten delen met de gasleverancier. Daarom hebben we dit jaar stappen gezet om slimmer en transparanter aan te besteden en werken we intensiever samen met aannemers en de andere netbeheerders.

Investeren in beveiliging en integriteit

De maatschappelijke dreiging van cybercrime en terrorisme blijft toenemen. Daarom hebben we ook dit jaar weer geïnvesteerd in zowel de fysieke beveiliging van onze installaties als in cybersecurity. We doen ons best om verstoringen te voorkomen en hebben plannen klaarliggen mocht er ondanks alle voorzorgsmaatregelen toch iets misgaan. We verwachten dat de investeringen in beveiliging de komende jaren zullen blijven toenemen.

Onze aandacht gaat niet alleen uit naar buiten. We hebben in 2018 hard gewerkt om het onderwerp integriteit binnen Vitens op de kaart te zetten en bespreekbaar te maken. Dit lijkt zijn vruchten af te werpen: er zijn in 2018 zeven integriteitsmeldingen gedaan. In 2017 en de jaren ervoor waren dat er nul.

Bescherming van onze drinkwaterbronnen

Een ander risico voor onze bedrijfsvoering is milieuverontreiniging. Met name op het gebied van nitraat spelen we een actieve rol om de landbouw aan te sporen en te ondersteunen de emissie van deze voor onze grondwatervoorraden zeer schadelijke stof terug te brengen. De urgentie is hoog. Er zijn meer inspanningen nodig om de doelstellingen uit de Kaderrichtlijn Water te halen. Daarom ondersteunen we meerdere projecten waarbij het bedrijfsresultaat in de landbouw omhooggaat, terwijl de milieudruk afneemt. We investeren in deze ontwikkeling in de verwachting dat de landbouwsector deze goede voorbeelden op grote schaal zal toepassen. We monitoren actief om ervoor te zorgen dat deze gelden goed worden ingezet.

Prioriteit aan de continuïteit van onze bedrijfsvoering

Bij elkaar opgeteld komen we door deze ontwikkelingen uit op een structureel hoger investeringsbedrag. Dit betekent dat het rendement voor onze aandeelhouders onder druk komt te staan en dat onze klanten de komende jaren te maken krijgen met een lichte prijsstijging. We hebben niet de middelen en de capaciteit om alles meteen aan te pakken. Daarom geven we prioriteit aan investeringen die fundamenteel bijdragen aan de continuïteit van onze bedrijfsvoering. Zoals het aanleggen van nieuwe winningen en reserves, het standaardiseren van onze processen en het ‘slimmer’ maken van onze watervoorziening.

Processen optimaliseren

In Friesland hebben we een deel van ons netwerk al voorzien van sensoren en slimme meters. Hierdoor hebben we continu inzicht in wat er in ons netwerk gebeurt. Enerzijds helpt dit ons sneller verstoringen in ons netwerk op te sporen. Hierdoor kunnen we sneller ingrijpen en onze communicatie naar klanten verbeteren. Anderzijds levert het een schat aan data op waarmee we onze processen kunnen optimaliseren. In de loop van 2019 ronden we een plan af om de geleerde lessen toe te passen op de rest van ons netwerk. Die investeringen maken onze organisatie wendbaarder, flexibeler en tegelijkertijd robuuster. Het stelt ons in staat om in de nabije toekomst beter in te spelen op de veranderende omstandigheden die klimaatverandering, de energietransitie en de bevolkingsgroei met zich mee zullen brengen.

Investeren in onze mensen

Naast procesoptimalisatie in ons netwerk, zetten we grote stappen in de digitalisering van onze administratieve processen. Samen zorgen deze ontwikkelingen ervoor dat we straks nog efficiënter en effectiever kunnen werken. Dat is nodig ook, want door vergrijzing is het natuurlijk verloop hoog in onze organisatie. Daarom zetten we in op structurele aanwas van nieuwe mensen en interne mobiliteit in de organisatie. Op beide vlakken hebben we goede stappen gezet in 2018. We willen de kwaliteiten van onze medewerkers optimaal benutten, door ze het werk te laten doen waar ze goed in zijn op een manier en een plek die bij hen past.

24/7 betaalbaar en betrouwbaar drinkwater

Terugkijkend op het afgelopen jaar zijn we vooral trots dat we in een voor ons uitdagend jaar niet alleen hebben geleverd wat we onze klanten hebben beloofd, maar daarnaast ook de noodzakelijke stappen hebben kunnen zetten die onze continuïteit naar de toekomst toe waarborgen én waarde creëren.

Trots

Tot Slot. Vitens mag dan steeds meer een datagedreven bedrijf worden, maar aan de basis staan onze mensen. Zonder hen zou 24/7 betrouwbaar en betaalbaar drinkwater leveren niet mogelijk zijn. Vooral onze mensen in de operatie hebben in 2018 in storm, kou en hitte getrotseerd om de drinkwatervoorziening op peil te houden en de klanttevredenheid hoog. Een fantastische prestatie. Als directie zijn we dan ook ontzettend trots op ieder van onze bijna 1.400 medewerkers.

Jelle Hannema en Marike Bonhof

Directie Vitens

'Het verhaal van 2018 gaat vooral over de langdurige droogte. Het maakte duidelijk wat we eigenlijk al jaren wisten: goed en genoeg drinkwater is niet vanzelfsprekend in Nederland.'

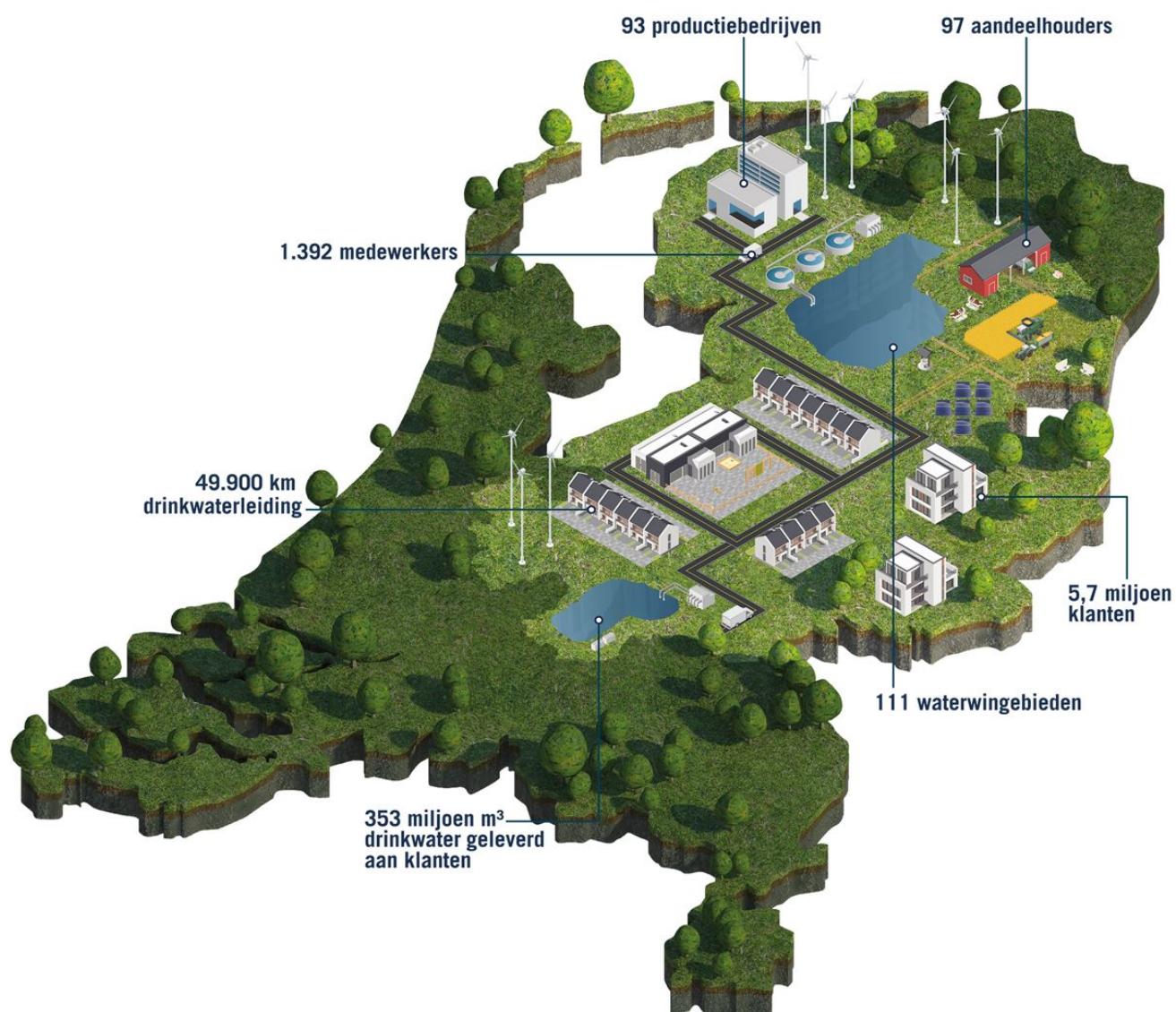




Wie we zijn en wat we doen

Wie we zijn

De primaire taak van Vitens is en blijft – nu en in de toekomst – om vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week betaalbaar drinkwater van hoge kwaliteit te leveren aan iedereen in ons verzorgingsgebied in Nederland. Dat is onze bron van bestaan en dat willen wij zo goed mogelijk doen: integer, duurzaam en circulair.



De wereld om ons heen

We winnen, zuiveren en leveren drinkwater voor maar liefst 5,7 miljoen klanten - en voor de generaties die na hen komen. Bij de toekomstige generaties liggen de grootste uitdagingen, maar ook de kansen. We identificeren zes grote ontwikkelingen die een impact hebben op onze drinkwatervoorziening. In 2018 is een aantal van deze ontwikkelingen in een stroomversnelling geraakt. Om de drinkwatervoorziening voor de toekomst te borgen, versnellen we daarom een aantal plannen uit onze langetermijnvisie watervoorziening:

1. Aantrekkende economie.
2. Bevolkingsgroei tot 2040.
3. Energietransitie.
4. Cyberdreiging.
5. Bodemverontreiniging.
6. Klimaatverandering.

1. Aantrekkende economie: meer aansluitingen en krapte op aannemersmarkt

Door de aantrekkende economie zien we twee belangrijke ontwikkelingen. Enerzijds is er een sterk stijgende vraag naar drinkwater bij zowel particulieren als zakelijke klanten. Dit betekent dat we meer moeten leveren en 25.000 nieuwe aansluitingen per jaar moeten realiseren. In totaal gaat het om 16,4 miljoen m³ extra drinkwater in 2021 ten opzichte van 2017.

Anderzijds merken we dat het realiseren van die aansluitingen een steeds grotere uitdaging wordt door krapte op de arbeidsmarkt en een overspannen aanbestedingsmarkt. Aannemers hebben het druk. De doorlooptijd van deze projecten loopt daarom op. Om toch zo snel mogelijk nieuwe aansluitingen op ons netwerk te realiseren, hebben we hernieuwde afspraken gemaakt met aannemers. Bovendien zoeken we nog meer de samenwerking met andere netbeheerders. Zo houden we de kosten beheersbaar en zorgen we voor een betere planning en afstemming van de werkzaamheden.

2. Bevolkingsgroei: investeren in netwerk en reserves

De meest recente nationale bevolkingsprognose van het Centraal Bureau voor de Statistiek voorziet een toename van de bevolking van Nederland van 6,5 procent in de periode 2018 tot 2040. In dat scenario komen er 1,1 miljoen mensen bij. Het maximale groeiscenario is zelfs drie keer hoger. Om die reden leggen we meer reserves aan, breiden we ons netwerk van winningen uit en vragen we om meer vergunningsruimte en zetten we in op digitale oplossingen die ons netwerk 'slimmer' maken. Dit maakt ons veerkrachtiger en flexibeler. Zo borgen we de continuïteit.

3. Energietransitie: risico's voor grondwatervoorziening mitigeren

Nederland zit in een versnelde zoektocht naar volledig duurzame energiebronnen zoals zonne- en windenergie. Ook de Nederlandse bodem wordt meegenomen in deze zoektocht met onderzoeken, proeven en pilots rondom (diepe) geothermie. Deze initiatieven hebben vaak een groen karakter, maar zijn niet zonder risico's voor onze grondwaterbronnen. Om die risico's te mitigeren, zoeken we actief de dialoog met relevante stakeholders en kijken we waar nodig ook naar bijvoorbeeld juridische middelen om onze bronnen te beschermen.

4. Cyberdreiging: investeren in beveiliging

De maatschappelijke dreiging van cybercrime en terrorisme blijft toenemen. Daarom hebben we ook dit jaar weer geïnvesteerd in zowel de fysieke beveiliging van onze installaties als in cybersecurity. We doen ons best om verstoringen te voorkomen en hebben plannen klaarliggen mocht er ondanks alle voorzorgsmaatregelen toch iets misgaan. We verwachten dat de investeringen in beveiliging de komende jaren zullen blijven toenemen.

5. Bodemverontreiniging: investeren in duurzame oplossingen

Met name nitraat is een direct gevaar voor onze grondwaterbronnen. Ondanks vele inspanningen van de overheid, natuurorganisaties en landbouworganisaties, is er nog steeds sprake van een te hoge emissie in de agrarische sector. Omdat dit een gevaar vormt voor onze continuïteit, steken we veel energie en geld in meerdere projecten waarbij het bedrijfsresultaat in de landbouw omhooggaat, terwijl de milieudruk afneemt. We zien onszelf als een aanjager. De agrarische sector is zelf verantwoordelijk.

6. Klimaatverandering: optimaal voorbereid op weersextremen

Een extreem koude winter, gevolgd door een extreem droge zomer. We verwachten dat de vaker voorkomende weersextremen een grote impact op onze bedrijfsvoering zullen hebben. In augustus was er zelfs een feitelijk watertekort. Meer dan ooit werd duidelijk hoe afhankelijk onze maatschappij is van water. Niet alleen de drinkwatervoorziening in ons verzorgingsgebied stond onder druk. Ook de natuur, landbouw en scheepvaart werden ernstig getroffen door de droogte. De drinkwatervraag was op momenten 140 procent. Vitens heeft dan ook proactief de druk soms verlaagd om iedereen voldoende water te blijven leveren en we zijn op enkele plekken over onze win-vergunning gegaan. De langdurige droogte was nu nog een uitzonderlijke gebeurtenis. Door klimaatverandering wordt de kans op dit soort weersextremen echter steeds groter. En zoals afgelopen jaar duidelijk is geworden, is het zo robuust ogende watersysteem in Nederland kwetsbaarder dan we dachten. En dat is een gevaar voor de continuïteit van onze bedrijfsvoering.

Onze verantwoordelijkheid nemen

We nemen zelf onze verantwoordelijkheid door onze operationele capaciteit te optimaliseren en bereiden aanpassingen van ons winsysteem voor die zorgen voor minder impact op de omgeving. Maar we kunnen het niet alleen. Goede samenwerking met andere partners in het watersysteem is essentieel. We werken intensief samen met provincies, waterschappen en het Rijk voor integrale oplossingen. Zo willen we voldoende strategische grondwatervorraden reserveren en waterschappen vragen meer water vast te houden voor een robuust en klimaatbestendig watersysteem. Ook kijken we naar mogelijkheden om tot waterbesparing te komen, zowel voor onze eigen bedrijfsvoering als extern door samen met partners te zoeken naar maatregelen om tot waterbesparing te komen. Daarnaast zijn we ons bewust van de impact op derden, zoals de schade die boeren ondervinden door grondwateronttrekking.

Wat we doen: Strategie 2018-2020

Om ook in de toekomst 24/7 betrouwbaar en betaalbaar drinkwater te kunnen blijven leveren, hebben we vorig jaar onze strategie 'Samen in beweging voor mens en leefomgeving' geformuleerd. Deze strategie is leidend voor wat we bij Vitens doen.

24/7 betrouwbaar en betaalbaar drinkwater

Vitens heeft een onwrikbare continuïteitsdoelstelling rond haar primaire taak: 'het winnen, produceren, distribueren en leveren van drinkwater'. Daarbij streeft Vitens ernaar dat haar klanten kunnen vertrouwen op de leveringszekerheid van drinkwater, een optimale kwaliteit en een zo laag mogelijke prijs. Deze continuïteitsdoelstelling is de brede en solide basis van ons bedrijf en daar doen we geen concessies aan.

Meer gemak voor de klant

Klanttevredenheid vinden we belangrijk bij Vitens. De komende jaren willen we in aanvulling daarop werken aan meer gemak voor de klant; een soepele manier om al je waterzaken te regelen. Dat doen we door een nieuw initiatief (Gemak voor de klant) dat de klantwensen rondom gemak gaat realiseren.

Sterk in je werk

Door de enorme veranderingen in de wereld om ons heen gaat de manier waarop we werken ingrijpend veranderen. Ook krijgen we te maken met een grote natuurlijke uitstroom van ervaren personeel. Daarom investeren we onder de noemer 'Vitenser sterk in je werk' in de ontwikkeling van onze mensen. Met als doel: op ieder moment de juiste mens op de juiste plek.

Voldoende beschikbare schone bronnen

Om voldoende drinkwater van topkwaliteit te leveren, zijn we afhankelijk van een robuust toekomstbestendig zoetwatersysteem. Alleen op die manier kunnen wij als drinkwaterbedrijf beschikken over voldoende schone grondwaterbronnen. Dit kunnen we niet alleen. Door de verwachte toename van weersextremen door klimaatverandering en de grote infrastructurele veranderingen die de energietransitie met zich meebrengt, is het besef gegroeid dat het zoetwatersysteem in Nederland een gedeelde verantwoordelijkheid is van alle gebruikers.

Zowel drinkwaterbedrijven, waterschappen, natuurorganisaties, provincies als de landbouw moeten de handen ineenslaan voor een duurzaam watersysteem. Dit betekent dat we de grote zoetwatervoorzieningen zo goed mogelijk vast moeten houden en dat we verstandiger met ons zoete water om moeten gaan. Denk hierbij aan maatregelen waarbij we zowel het water bewaren en beschermen, als maatregelen waarbij bedrijven en consumenten besparen op het gebruik van water. We willen naar een watersysteem waar de landbouw zijn voordeel mee doet, de continuïteit van het drinkwater gegarandeerd is én waar de natuur overeind van blijft staan.

Keuzes in de volgorde van uitvoering

De uitdagingen zijn groot. We kunnen niet alle noodzakelijke initiatieven in een keer uitvoeren. We maken daarom keuzes in de volgorde waarin we de activiteiten oppakken. Dit doen we vanwege beschikbare capaciteit en omdat, wanneer we ons concentreren op één ding tegelijk, we beter in staat zijn om slagkracht en snelheid te creëren. Een volgend initiatief is zo ook weer sneller aan de beurt.

Op naar datagestuurd water maken en leveren

Door eerst in te zetten op standaardisatie, data en digitalisering vergroten we onze wendbaarheid. We krijgen meer inzicht in problemen en – belangrijker – de oplossingen. We kunnen duurzamer en efficiënter werken, omdat we beter inzicht hebben in wanneer een leiding aan vervanging toe is of wanneer er een lek is en een leiding gerepareerd moet worden. Als we integraal datagestuurd water maken en leveren, hebben we beter inzicht en overzicht van onze assets en processen en kunnen we ook onze klanten beter van dienst zijn en ze meer gemak bieden.

Mensgedreven

Datagestuurd, dat klinkt alsof vooral computers en software aan de slag moeten. Maar juist het vakmanschap van onze mensen is belangrijk om dit te laten slagen. Digitalisering kan alleen met de inbreng van onze kennis van onze processen. We hebben onze mensen dus hard nodig om te zorgen dat in de toekomst schoon drinkwater net zo vanzelfsprekend is als nu.

Om dit mogelijk te maken, investeren we in de mobiliteit van onze mensen. We kijken samen hoe eenieder zijn of haar talenten en kwaliteiten verder kan ontwikkelen. Daarnaast werken we aan de ontwikkeling van Vitens als geheel. Onze ambitie is om een organisatie te zijn waarin we leren met én van elkaar, waarin we samen duidelijke afspraken maken en ons daaraan houden. Waarin, binnen logische grenzen, fouten maken mag en aanspreekbaar zijn de normaalste zaak van de wereld is.

Ons waardecreatiemodel

HET VERSCHIL DAT VITENS MAAKT

Financieel
De aandeelhouders van Vitens zijn 92 gemeenten en vijf provincies. Vermogenspositie, opbrengsten, investeringen en kapitaal/leenverplichting staan beschreven in de jaarrekening.

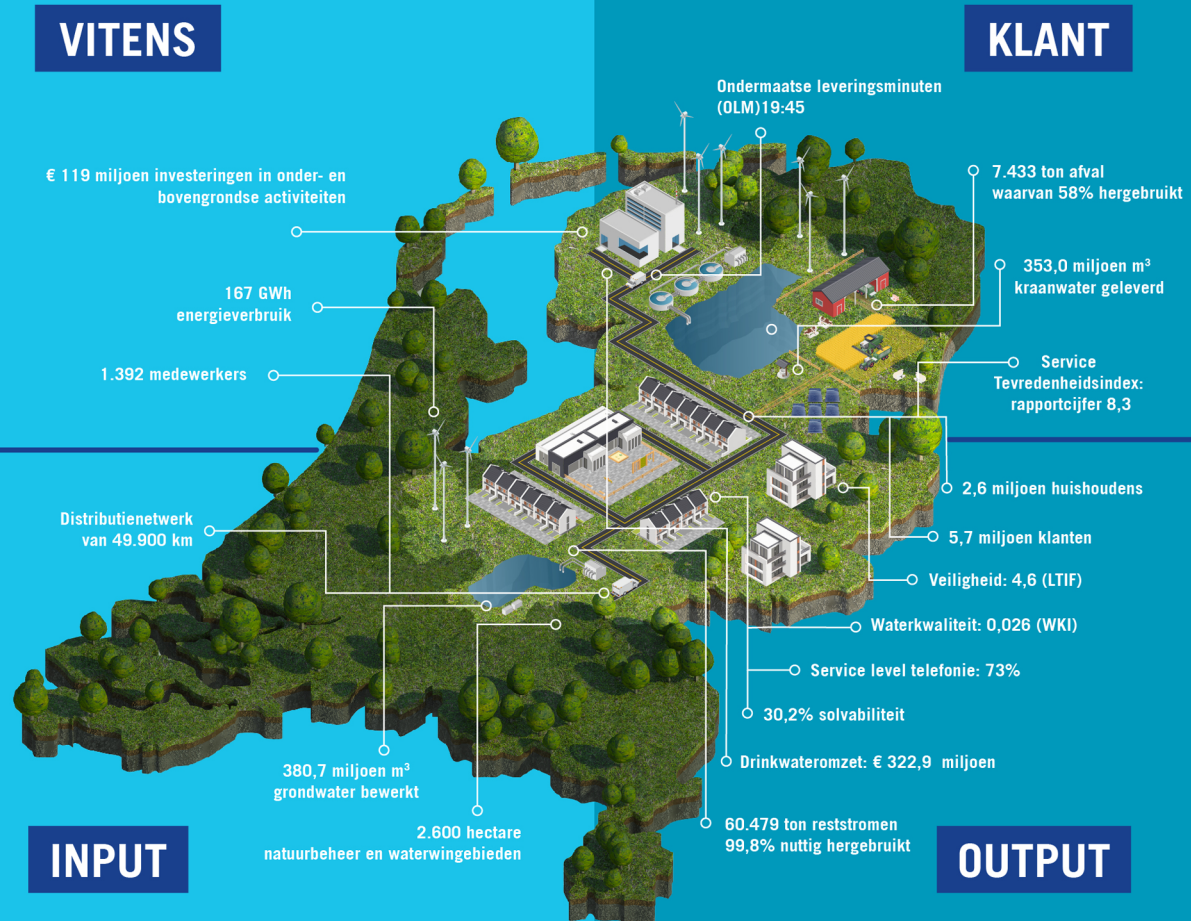
Geproduceerd
Met onze 93 productiebedrijven hebben we in 2018 370,4 miljoen m³ drinkwater geproduceerd.

Intellectueel
Vitens heeft in 2018 geïnvesteerd in innovatie, circulair ondernemen, robuuste koppeling van data en digitalisering van de dienstverlening.

Menselijk
Met 1.392 medewerkers hebben we een diverse organisatie waarin flexibel en veilig werken onze prioriteit heeft. Door outputsturing krijgen medewerkers meer verantwoordelijkheid.

Sociaal en relaties
We zijn maatschappelijk betrokken door middel van onze internationale activiteiten en educatieprogramma's. We werken samen en zoeken de dialoog met onze stakeholders om samen te kunnen optrekken in de bescherming van ons grondwater.

Natuurlijk
Voor onze bedrijfsvoering hebben we 167 GWh energie nodig. Deze komt van Nederlandse windmolens. We beheren circa 2.600 hectare aan wingebeden op een duurzame manier.



Primaire taak:
Het produceren, distribueren en leveren van topkwaliteit drinkwater aan onze klanten en de daarbij horende dienstverlening.

Financieel
We hebben een positieve economische impact door onze investeringen en salarissen. Bovendien hebben we de laagste netto operationele kosten in de Nederlandse watersector. We bieden de klant de laagste drinkwatertarieven.

Geproduceerd
Klanten kunnen rekenen op continue levering van topkwaliteit drinkwater en goede dienstverlening. Op steeds meer plekken zorgen we voor zacht water en we houden de tarieven zo laag mogelijk.

Intellectueel
Met innovatieprojecten hebben wij samenwerkingen en nieuwe technologieën gerealiseerd, zoals de heatmap en de human sensor. Onze restproducten weten we nuttig toe te passen.

Menselijk
Onze programma's op het vlak van veiligheid, duurzame inzetbaarheid en DNA hebben een impact op het lerend vermogen van de organisatie en de ontwikkeling van onze medewerkers.

Sociaal en relaties
Door onze samenwerkingen hebben we in Nederland resultaat bereikt op het gebied van bewustwording van onder andere kraanwaterpromotie en bescherming van onze bronnen. Onze internationale activiteiten dragen bij aan de levenskwaliteit van mensen in ontwikkelingslanden.

Natuurlijk
Met 99,8% hergebruik van onze reststromen en gestegen hergebruik van afvalstromen dragen we bij aan de circulaire economie en duurzaam terreinbeheer met oog voor lokale biodiversiteit.

Vergelijkende cijfers bij het waardecreatiemodel	2018	2017
Waterkwaliteitsindex (WKI)	0,026	0,017
Ondermaatse leveringsminuten (OLM)	19:45	22:20
Kraanwater geleverd (in miljoen m ³)	353,0	337,9
Drinkwater geproduceerd (in miljoen m ³)	370,4	354,0
Grondwater bewerkt (in miljoen m ³)	380,7	364,9
Solvabiliteit (%)	30,2%	30,9%
Drinkwateromzet (in miljoen €)	322,9	351,5
Investerings in onder- en bovengrond* (bruto**, in miljoen €)	119	101
Aandeelhouders: gemeenten en provincies (aantal)	92 en 5	93 en 5
Klanten (in miljoen aantal)	5,7	5,7
Huishoudens (in miljoen aantal)	2,6	2,6
Servicelevel telefonie (%)	73%	55%
Service Tevredenheidsindex (rapportcijfer)	8,3	N.v.t.
Medewerkers (aantal)	1.392	1.378
Veiligheid, Lost Time Injury Frequency (LTIF)	4,6	2,8
Productiebedrijven (aantal)	93	93
Waterwingebieden (in hectare)	2.600	3.300
Distributienetwerk (in kilometers)	49.900	49.600
Nuttig hergebruik van reststromen (%)	99,8%	99,9%
Reststromen (in ton)	60.479	69.165
Afval (in ton)	7.433	6.863
Hergebruikt afval (%)	58%	63%
Energieverbruik (GWh)	167	160

* De investeringen in onder- en bovengronds betreffen bruto 119 miljoen euro. Inclusief de overige investeringen ad bruto 11 miljoen euro, komt dit totaal op bruto 130 miljoen euro. De verantwoorde investeringen in de jaarrekening onder de immateriële- en materiële vaste activa betreffen 122 miljoen euro. Het verschil hiertussen ad 8 miljoen euro betreffen de 'Bijdragen reconstructies en hoofdleidingen' ad 5 miljoen euro en 'Overige bijdragen' ad 3 miljoen euro.

** Bruto investeringen betreft de investeringen exclusief bijdragen.

Vitens

IN UTRECHT
DRINK JE WATER
UIT LOKALE BRON



GROENÉKAN

DUIK IN
JOUW BRON OP
VITENS.NL

beyond



Hoe we waarde creëren

Leveren van kwalitatief goed drinkwater

Onze primaire opdracht is duidelijk: Vitens moet betrouwbaar en betaalbaar drinkwater leveren. Drinkwater is belangrijk voor een gezonde en economisch sterke samenleving. Vitens moet dus zorgen voor genoeg drinkwater van hoge kwaliteit. Voor nu, maar ook voor in de toekomst.

Hiermee begint onze taak bij het actief beschermen van onze grondwaterbronnen. Dit doen wij allereerst door lobby te voeren om drinkwatergebieden via wet- en regelgeving te beschermen tegen schadelijke invloeden. Hiervoor is een Public Affairs-team ingericht dat via een stuurgroep rapporteert aan de directie. Daarnaast beschermen we onze bronnen door het bewaken en verbeteren van biodiversiteit in onze wingebieden en door het hergebruiken van duurzame reststromen die vrijkomen tijdens het waterzuiveringsproces.

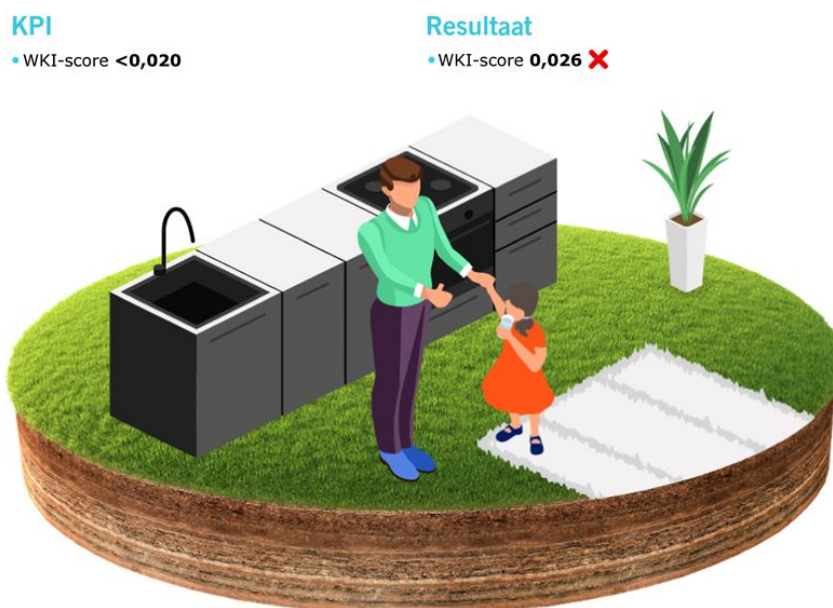
Vervolgens is het onze taak om de kwaliteit van het drinkwater te borgen door gerichte zuiveringen. We hanteren bij deze zuivering een kwaliteitsbeleid die op veel vlakken strenger is dan ons wettelijk is voorgeschreven. Na de zuivering is het belangrijk dat we de kwaliteit continu monitoren. Het monitoren van het drinkwater gebeurt door de afdeling Winning & Zuivering die het uitgaande water controleert. Daarnaast nemen monsternemers van ons laboratorium dagelijks watermonsters bij klanten thuis. Deze worden op kwaliteit getest in ons laboratorium zodat we bij afwijking snel tot actie kunnen overgaan. Uit ons kwaliteitsbeleid volgen Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI's) die per kwartaal worden gerapporteerd in het concernbrede dashboard. De eerstelijnsmanagers zijn verantwoordelijk voor de voortgang en resultaten hiervan en deze worden periodiek besproken met de directie.

Er zijn vijf thema's waar Vitens op meet en stuurt om ervoor te zorgen dat onze klanten ook in de toekomst kunnen blijven vertrouwen op betrouwbaar en betaalbaar drinkwater:

- De kwaliteit van ons drinkwater.
- Leveringszekerheid van drinkwater.
- Bescherming van grondwaterbronnen.
- Natuurbeheer en -behoud.
- Materiaalstromen.

Kwaliteit van drinkwater

Een uitstekende waterkwaliteit heeft een hoge prioriteit vanwege de gezondheid, beleving en tevredenheid van onze klanten.



Hogere WKI-score

Een belangrijke maat voor de kwaliteit van ons drinkwater is de Water Kwaliteitsindex (WKI). De WKI laat zien in welke mate water voldoet aan de wettelijke normen zoals bepaald in het Drinkwaterbesluit. Hoe lager de score op de éénpunts WKI-schaal, hoe hoger de kwaliteit van het water. Een score 0 is het hoogst haalbare en wij streven ernaar deze waarde zo dicht mogelijk te benaderen. Onze doelstelling is om een WKI van 0,020 te halen. In 2018 was onze WKI-score 0,026 (vergelijk: 2017: 0,017, 2016: 0,018).

De oorzaak van de hogere WKI-score dit jaar was een positieve legionella-meting in het productiebedrijf Fledite bij Zeewolde en op productiebedrijf Weerselo. Daarnaast zijn er enterococci aangetroffen op productiebedrijf Vlieland.

Meer ILT-meldingen

Een andere maat voor de waterkwaliteit is het aantal meldingen van overschrijdingen aan de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Dergelijke meldingen doen we op basis van de Drinkwaterwet. Onze doelstelling is om jaarlijks maximaal 40 ILT-meldingen te doen. In 2018 deden we 70 ILT-meldingen (vergelijk: 2017: 45, 2016: 50).

Dat het aantal ILT-meldingen dit jaar hoger uitvalt dan de doelstelling heeft meerdere oorzaken: verontreiniging bij werkzaamheden, gevolgen van koude winter en stormschade. De ILT-meldingen dit jaar hadden vooral betrekking op de bacteriën *E. coli* en Enterococci.

Nieuwe meetmethoden in gebruik

Voor de metingen op aanwezigheid van E.coli-bacteriën in drinkwater naar aanleiding van een onderhoud of reparatie aan ons leidingnet, maken we gebruik van kweekmethoden. Een nadeel van deze kweekmethode is dat er pas na zestien à achttien uur uitsluitsel kan worden gegeven over de eventuele aanwezigheid van E.coli. Mede daarom werken we sinds 2014 samen met andere drinkwaterbedrijven aan de ontwikkeling van een nieuwe en snellere meetmethode: de Real-Time PCR-methode (RT-PCR-methode). Die levert al na vier uur inzicht of er eventueel E.coli in het water aanwezig is. Sinds april 2018 is de Real-Time PCR-methode formeel voor een jaar wettelijk geaccepteerd door de Inspectie Leefomgeving en Transport. In 2018 is een aantal praktijkmonsters op deze nieuwe methode getest en geëvalueerd. Met ingang van 2019 is deze nieuwe methode ingezet op (spoed)monsters waarbij het belangrijk is om zo spoedig mogelijk vast te stellen of het drinkwater E. coli bevat. Daarnaast wordt er in 2019 door de drinkwaterlaboratoria gewerkt aan een uitbreiding van een RT-PCR-methode voor Enterococci.

Verder gaan we vanaf 2019 nieuwe meetmethoden routinematig toepassen voor het vaststellen van nieuwe bedreigingen van de kwaliteit van het drinkwater. Het gaat om een brede Non Target en Suspect screening, waarmee onbekende organische stoffen kunnen worden gedetecteerd. Dit helpt ons te antwoorden op de trend van nieuwe opkomende stoffen in het milieu en grondwater.

In 2018 is een nieuwe zuiveringsinstallatie in gebruik genomen op productiebedrijf Noardburgum.

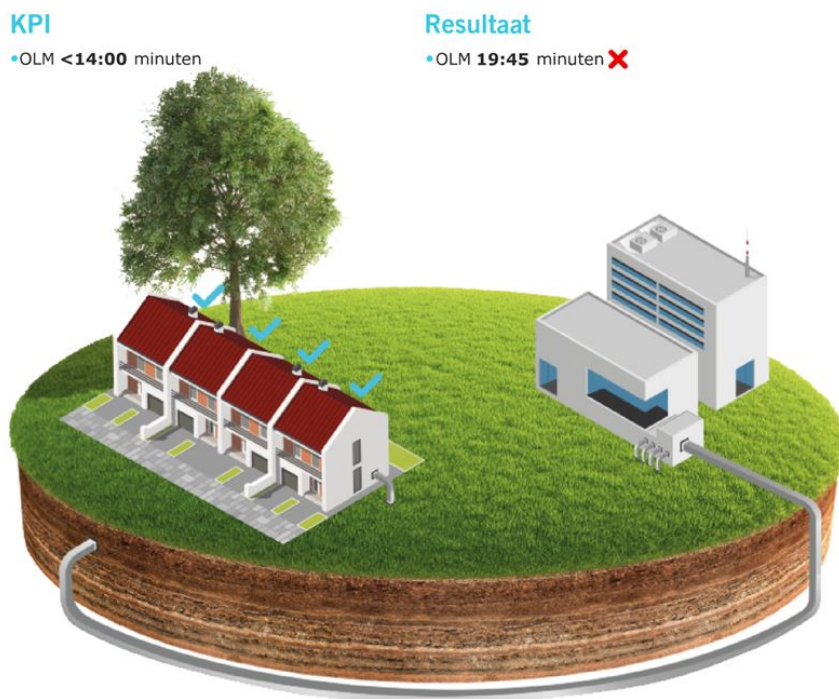
Investerings in ontharding

De mate van kalkafzetting heeft invloed op de waardering en beleving van de waterkwaliteit. Daarom investeren we in onthardingsinstallaties op een aantal productiebedrijven. In 2018 startte de bouw van onthardingsinstallaties op de locaties Sijmons en Goor-Herikerberg (verwachte oplevering Goor-Herikerberg in 2020 en Sijmons in 2021).

Verder bouwen we op het productiebedrijf Ceintuurbaan (Deventer) een membraanfiltratie. Dit om chloride uit het water te verwijderen. Het project is opgestart in 2018. De installatie is in 2021 operationeel. Daarnaast is in 2018 een nieuwe zuiveringsinstallatie in gebruik genomen op het productiebedrijf Noardburgum om extra capaciteit in Friesland te creëren.

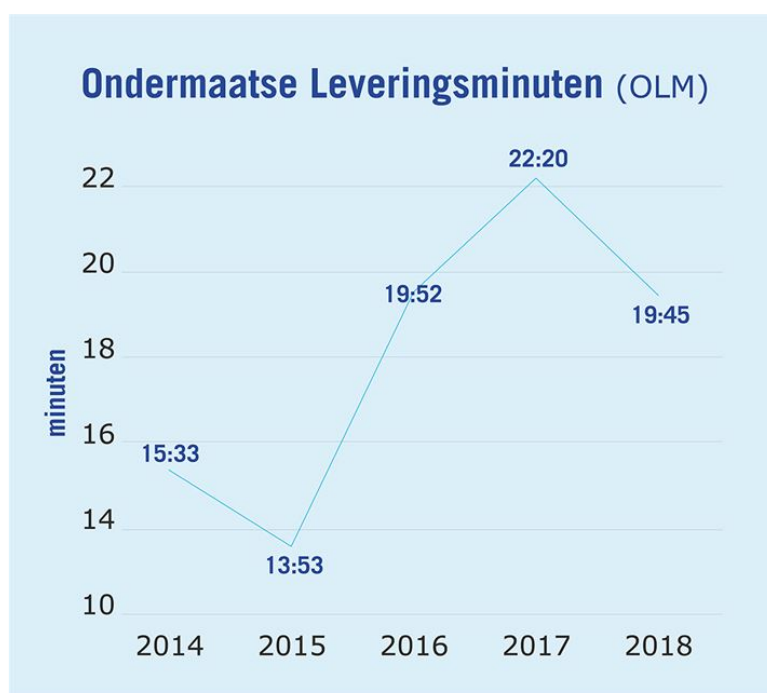
Leveringszekerheid van drinkwater

Water is een primaire levensbehoefte. Daarom moet de beschikbaarheid van topkwaliteit water 24/7 vanzelfsprekend zijn.



Minder ondermaatse leveringsminuten dan in 2017 en 2016

De belangrijkste KPI om de leveringszekerheid te bepalen, is het aantal ondermaatse leveringsminuten (OLM). Daarbij gaat het om het gemiddeld aantal minuten per jaar waarin onze klanten zonder water zitten. Onze doelstelling is een OLM van maximaal 14 minuten. De OLM bedroeg in 2018 19:45. (vergelijk 2017: 22:20, 2016: 19:52).



De OLM van 2018 was daarmee beter dan in de afgelopen twee jaar. Ondanks dat voldeden we nog niet aan onze ambitie. Een belangrijke reden daarvoor was de schade aan het net als gevolg van de zware storm in januari en een storing bij productiebedrijf Spannenburg eind december.

Drinkwatervraag op momenten 140 procent

De leveringszekerheid wordt beïnvloed door externe factoren. Dat hebben we in 2018 met een extreem droge en warme zomer aan den lijve ondervonden. In de zomermaanden was de drinkwatervraag op momenten 140 procent. Vitens heeft dan ook proactief de druk soms verlaagd om iedereen voldoende water te kunnen leveren.

In de zomermaanden hebben we de waterdruk voor sommige klanten in Friesland moeten verlagen. Daarom onderzoeken we in 2019 of we op sommige plekken grotere leidingen moeten aanleggen of een opjager moeten plaatsen die de waterdruk lokaal opvoert. Deze investeringen of maatregelen in het kader van regulier beheer en onderhoud worden, waar nodig, in 2019 of later uitgevoerd.

In de zomermaanden was de drinkwatervraag op momenten 140 procent.

Stijgende drinkwatervraag, hoger investeringsniveau

Op basis van strategische analyses verwachten we dat de jaarlijkse drinkwatervraag in 2021 in totaal 16,4 miljoen m³ hoger ligt dan in 2017 (plan 2021: 352,5 m³, werkelijk 2017 op basis van 99,4 procent gefactureerd: 336,1 m³). Om aan de stijgende vraag te voldoen, zijn investeringen nodig in de win- en distributiecapaciteit.



* Dit betreft het werkelijk verbruik over 2018, waarbij 43,9 procent van de levering aan klanten is gefactureerd. De cijfers voor 2019, 2020 en 2021 zijn afkomstig uit het jaarplan 2019-2021.

- In 2017 bedroegen de (ondergrondse, bovengrondse en overige) bruto investeringen 108 miljoen euro, in 2018 130 miljoen euro en in 2019 verwachten we ruim 150 miljoen euro te investeren.
- De droge zomer was aanleiding voor een extra analyse naar de win- en distributiecapaciteit. Daaruit bleek vooral een aantal knelpunten in Friesland, Overijssel en Gelderland.

Afsluiterbeleid geoptimaliseerd

Binnen het programma Effectief Assetmanagement startten we dit jaar met het optimaliseren van ons afsluiterbeleid. Dit met als doel het beperken van het aantal storingen. Op basis van een afweging tussen prestaties, kosten en risico's bepaalden we wat per afsluiter het meest optimale onderhoudsregime is. In het algemeen luidde de conclusie dat het onderhoud met ingang van 2019 wordt geïntensiveerd ten opzichte van voorgaande jaren. We bepaalden welke afsluiter in welk jaar hoe vaak moet worden onderhouden. Het aangevulde onderhoudsregime wordt met ingang van 2019 ingevoerd en de komende jaren verder geoptimaliseerd.

Bescherming grondwaterbronnen

Niet alleen nu, maar ook over honderd jaar moet iedereen toegang kunnen hebben tot schoon en betrouwbaar drinkwater. Bescherming van onze grondwaterbronnen behoort daarom tot onze belangrijkste taken. Daarbij staat het bevorderen van een gezonde bodem en een gezond ecosysteem in onze waterwingebieden centraal. Drinkwater wordt in het infiltratiegebied gefilterd door de bodem. Daarom beschouwen we de bodem als 'filter 0'.



Implementatie 'Controle over natuurlijke bronnen'

Om onze grondwaterbronnen goed te kunnen beschermen, is in 2017-2018 binnen het programma 'Controle over natuurlijk bronnen' een methodiek ontwikkeld om de kwalitatieve staat van onze winningen in kaart te brengen. Vanaf 2018 kunnen we daarom gericht werken aan het beschermen en zelfs verbeteren van de kwaliteit van onze bronnen. Vanwege het overgangsjaar hebben we in 2018 nog geen geschikte KPI geformuleerd waar we op kunnen meten en sturen. Wel hebben we meerdere initiatieven ontplooid die bijdragen aan de bescherming en het schoner maken van onze bronnen. Voor het jaarverslag over 2019 zullen we wel rapporteren aan de hand van een KPI.

Early Warning Model ontwikkeld

Samen met provincies en andere waterwinbedrijven ontwikkelden we in 2018 een Early Warning Monitoring-systeem. Dat analyseert het verspreidingspatroon van mogelijke verontreinigingen in het grondwater, zodat waterbeheerders en waterwinbedrijven vroegtijdig beleid kunnen ontwikkelen en maatregelen kunnen nemen om te voorkomen dat drinkwaterbronnen vervuilen. In 2019 starten we met de gezamenlijke implementatie van het monitoringsysteem.

Integrale samenwerking centraal

Vanuit het belang van het beschermen van onze bronnen en het beperken van vervuilingsrisico's, streefden we er de afgelopen jaren naar om andere activiteiten (zoals landbouw) zo veel mogelijk uit te sluiten in onze winningsgebieden. In 2018 zijn we echter gestart met het verkennen van een alternatieve benadering. Die gaat uit van een integrale kijk. Daarbij bepalen we in samenwerking met stakeholders in een gebied, de meest optimale aanpak van het beheer, rekening houdend met aanwezige belangen in dat gebied en zodanig dat de belangen van stakeholders het beste tot hun recht komen.

Samenwerking met boeren

Voor continuïteit in de levering van drinkwater is het van het grootste belang dat we onze bronnen beschermen tegen verontreiniging door onder meer bestrijdingsmiddelen, medicijnresten en meststoffen zoals nitraat.

Dit jaar werkten we samen met boeren om de risico's op uitspoeling van onder meer nitraat naar het grondwater te beperken en tegelijkertijd het bedrijfsresultaat van landbouwbedrijven te vergroten. Concreet ging het om de programma's Boeren voor Drinkwater (in Overijssel) en Vruchtbare Kringloop (in de Achterhoek). De landbouwbedrijven verkennen en experimenteren onder meer met andere mestmethoden; Vitens ondersteunt hen met kennis, het leveren van kalkkorrels met korting voor een betere bodem en door het medefinancieren van onderzoek. De programma's worden in 2019 voortgezet. Daarnaast participeert Vitens ook in de bestuursovereenkomst Nitraat, met als doel om aan de Europese doelstellingen van de Kaderrichtlijn Water te voldoen.

Dit jaar werkten we samen met boeren om de risico's op uitspoeling van onder meer nitraat naar het grondwater te beperken.

Campagne 'Water uit Lokale Bron'

Dit jaar openden we twee pop-up Vitens Waterwinkels, in Utrecht en Leeuwarden. Dit als onderdeel van de campagne 'Water uit Lokale Bron'. Met de campagne en de tijdelijke winkels willen we onze klanten bewuster maken van de oorsprong van hun eigen kraanwater. Tweederde van de Nederlanders weet namelijk niet waar hun kraanwater vandaan komt. Beide winkels leidden tot goede gesprekken met onze klanten.

Natuurbeheer en -behoud

Vitens beheert 2.600 hectare terrein, waarvan een deel natuurgebied is. Een gezond ecosysteem is onmisbaar voor een goede bescherming van onze natuurlijke bronnen. Bovendien geeft drinkwater uit een natuurgebied klanten vertrouwen in de kwaliteit van ons product.

KPI

- Voldoen aan het hoogste niveau (Goud) van de Barometer Duurzaam Terreinbeheer

Resultaat

- We voldoen aan de Barometer Duurzaam Terreinbeheer (niveau Goud) ✓



Al onze terreinen worden ecologisch beheerd. Dat wil zeggen dat we de natuurwaarden in stand houden en waar mogelijk verbeteren, passend in het omringende landschap.

- Net als in 2016 en 2017, voldeden we ook dit jaar aan het hoogste niveau (Goud) van de Barometer Duurzaam Terreinbeheer: de maatstaf voor een duurzaam beheer van openbare ruimtes.
- In 2019 onderzoeken we of voldoen aan de Barometer Duurzaam Terreinbeheer ambitieus genoeg is.
- Uit de stakeholderconsultatie 2018 bleek dat onze stakeholders belang hechten aan duurzaam natuurbeheer.

Beheerplannen

Voor ieder waterwingebied wordt eens in de tien jaar de vegetatie gemonitord en het beheerplan geactualiseerd.

- In 2018 zijn elf beheerplannen opgesteld voor waterwingebieden waarvan de bestaande tienjarige beheerplannen afliepen.
- In 2018 hebben al onze terreinbeheerders een training gedaan in het toepassen van de Meetlat Biodiversiteit van IPC Groene Ruimte. Met ingang van 2019 kunnen zij daardoor gestructureerd rapporteren over de biodiversiteit van onze terreinen.

Natuurbeleid opgesteld

Dit jaar stelden we ons natuurbeleid op. Daarmee is het natuurbeleid vastgelegd zoals we dat al een aantal jaren in de praktijk brengen. Het natuurbeleid is erop gericht de natuurwaarden en biodiversiteit in onze waterwingebieden te behouden en verder te ontwikkelen. Dit is belangrijk voor het beschermen van onze grondwaterbronnen, maar ook vervullen we hier een andere maatschappelijke rol: onze waterwingebieden zijn vaak mooie natuurgebieden waar mensen graag wandelen en fietsen.

Het natuurbeleid geeft kaders voor vier rollen die Vitens heeft in relatie tot de natuur: Vitens als watermaker, als natuurincusief bouwer, als natuurbeheerder en Vitens als maatschappelijk partner.

Nieuwe inrichtingsprojecten uitgevoerd

In 2018 voerden we een aantal inrichtings- en natuurontwikkelingsprojecten uit, waaronder Hammerfliet en Soestduinen. In Hammerfliet is een project uitgevoerd waardoor spoelwater langer in het gebied wordt vastgehouden voordat het wordt afgevoerd naar het oppervlaktewater. Dit bevordert de bodemvochtigheid en de ontwikkelingskansen van natte vegetatie. In Soestduinen creëerden we een ecologische verbindingzone tussen ons eigen terrein en de terreinen van andere natuurbeheerders in de omgeving.

Kalkkorreltoepassing voor natuurherstel

In 2018 werkten we mee met het pilotproject van Staatsbosbeheer op de Sallandse Heuvelrug. Daarbij werden kalkkorrels die als restproduct vrijkomen bij onze waterwinning, uitgestrooid in de natuur. In 2019 worden deze projecten geëvalueerd en wordt bekeken of het uitstrooien van kalk positieve effecten heeft op de flora en fauna.


Kalkkorrels die als restproduct vrijkomen bij onze waterwinning werden uitgestrooid in de natuur.

Materiaalstromen

KPI

- **100%** nuttige toepassing van reststromen

Resultaat

- **99,8%** nuttige toepassing van reststromen 



Vitens is naast drinkwaterleverancier ook formeel een producent van grondstoffen. Daarbij gaat het om ijzerslib, humusstoffen en kalkkorrels die als restproducten vrijkomen bij de productie van drinkwater. In 2011 was de verwerking van restproducten nog een kostenpost van 1,7 miljoen euro, maar dat is inmiddels veranderd. In 2018 boekten we 73.000 euro winst met restproducten (vergelijk 2017: 52.000 euro).



Bijdrage aan een schone leefomgeving

We streven ernaar om duurzaam en circulair te ondernemen en zo bij te dragen aan een schone leefomgeving. Daarom willen we de stoffen die we aan de natuur onttrekken (water en reststoffen), volledig hergebruiken, opnieuw toepassen of terugbrengen in de natuur.

IJzerslib, humusstoffen en kalkkorrels die vrijkomen bij de waterproductie zijn in 2018 voor 99,8 procent nuttig hergebruikt (vergelijk 2017: 99,9 procent, 2016: 99,8 procent). We streven er de komende jaren naar om onze reststoffen in toenemende mate toe te passen in onze eigen wingebieden en zo de cirkel daadwerkelijk te sluiten.

Vitens is naast drinkwaterleverancier formeel ook een producent van grondstoffen.

Grondstoffen gebruikt voor bemesting en veevoeder

Dit jaar behaalden we, net als in 2017, het GMP+ certificaat (GMP staat voor Good Manufacturing Practices en is een certificering voor de levensmiddelenindustrie). Het certificaat onderstreept de kwaliteit van onze restproducten.

- In 2018 leverden we een deel van onze kalkkorrels aan Agrifirm voor toepassing als meststof in de landbouwsector.
- We optimaliseerden samen met Agrifirm de levering van kalkkorrels met als doel om te voldoen aan de eisen voor verwerking in de fabriek. Dat doel wordt vanaf 1 januari 2019 gerealiseerd, waardoor de kalk standaard bruikbaar is bij de productie van veevoeder (tot nu toe kan dat slechts in uitzonderlijke gevallen).
- In 2018 voerden we een positief verlopen pilot uit rond de toepassing van onze kalkkorrels als meststof in de fruitteelt. De pilot was een samenwerking met CropSolutions en de Centrale Adviesdienst voor de Fruitteelt. Vanaf 2019 is levering aan de fruitsector een feit.
- We verkochten 100 procent van onze humusstoffen aan het Duitse Humintech (vergelijk 2017: 100 procent).

Ingebruikname Reststoffen Informatie Systeem

We voerden de laatste verbeteringen in het Reststoffen Informatie Systeem (RIS) door en namen deze laatste versie in gebruik. Dat geeft informatie over onder meer transport en kwaliteit van reststromen. Sturing met RIS past in de strategische doelstelling van data-gedreven waterbedrijf. Op de productiebedrijven deden de procesoperators in 2018 een training over het managen van reststoffen. We ontwikkelden een nieuwe e-learningmodule over reststoffenmanagement, zodat het in 2019 logistiek handiger wordt om de training aan nieuwe procesoperators te geven.

Verkenning naar het productiebedrijf van de toekomst

In samenwerking met adviesbureau Metabolic voerden we een verkenning uit naar circulaire productiebedrijven. De uitkomsten van die verkenning zijn vastgelegd in een adviesrapport ('Circulair Spannenburg'). Dit rapport geeft inzichten voor het duurzaam inbedden van productiebedrijven in hun omgeving door het aangaan van samenwerkingen.

Stakeholders en onze rol in de keten

Onze klanten vertrouwen erop dat Vitens dagelijks drinkwater levert. Hiervoor zijn we als organisatie voor een groot deel afhankelijk van zowel interne als externe stakeholders. Als Vitens sturen we daarom actief op ons menselijk kapitaal door te werken aan duurzame inzetbaarheid. We hebben programma's en interne campagnes gericht op de bewustwording en het verbeteren van de gezondheid, veiligheid en het werkgeluk van onze medewerkers. Vitens formuleert jaarlijks doelstellingen waarna afdelingen zelf plannen maken om doelstellingen te realiseren, vaak ondersteund door afdeling Human Resources en afdeling Communicatie. De eerstelijnsmanagers van de betrokken afdelingen zijn eindverantwoordelijk voor de doelen en de voortgang. Over de voortgang wordt per kwartaal gerapporteerd in de Vitens-brede rapportage. Ook worden de uitkomsten besproken in het brede managementoverleg. Door deze aanpak hebben wij de ambitie om een groep medewerkers te creëren die in staat is sneller en adequater te reageren op verstoringen in de drinkwatervoorziening. Maar ook om de vraag en het aanbod naar drinkwater op korte en lange termijn te prognosticeren en hier, samen met externe stakeholders, op voor te sorteren.

Samenwerking tussen Vitens en haar omgeving is cruciaal. Grondwater, waar Vitens drinkwater van maakt, is immers gemeenschappelijk goed en zijn kwaliteit staat onder directe invloed van allerlei maatschappelijke ontwikkelingen en functies zoals landbouw en de energietransitie.

Voor het gemak voor de klant (straat hoeft maar één keer te worden opengebroken) en vanuit kosten oogpunt werken we intensief samen met regionale netbeheerders in de uitvoering van werken in de ondergrond. Ook strategisch werken we samen om de waarde van de infrastructuur voor de toekomst veilig te stellen. Dit doen we met partners in de stichting Next Generation Infrastructures.

Daarnaast verstrekken provincies onze winvergunningen. Vitens stuurt dan ook op haar relationeel kapitaal door actief stakeholdermanagement. We voeren veel stakeholderdialogen als onderdeel van onze reguliere taken, maar organiseren ook regelmatig op directieniveau dialogen met belangrijke stakeholders. Dit gebeurt bijvoorbeeld door algemene vergaderingen van aandeelhouders en informatie- en dialoog- bijeenkomsten over diverse onderwerpen. Team Omgevingsmanagement is onze regionale link op ambtelijk en bestuurlijk niveau als het gaat om onze operatie. Daarnaast wordt vanuit het team Public Affairs ingezet op stakeholdermanagement op het niveau van grotere maatschappelijk thema's die het belang van drinkwater raken, zoals de energietransitie. Het team Public Affairs rapporteert direct aan de Directie. Per kwartaal worden de prioritaire thema's en issues bepaald in het directieoverleg. Team Public Affairs bewaakt en evalueert zelf de voortgang van de verschillende trajecten en stemt iedere twee weken, en wanneer nodig, af met de directie. Directie speelt zelf ook een actieve rol in stakeholdermanagement.

Vitens kan alleen maar zorgen voor betaalbaar en betrouwbaar drinkwater dankzij (samenwerking met) stakeholders. Daarom meten en sturen we op drie thema's:

- Onze mensen.
- Dialoog en belangenbehartiging.
- Partnerships.

Onze mensen

KPI's

- Ziekteverzuim <4,4%
- Lost Time Injury Frequency (LTIF) 0

Resultaten

- Ziekteverzuim 4,7% ❌
- Lost Time Injury Frequency (LTIF) 4,6 ❌



Bij Vitens werken bijna 1.400 mensen. Het zijn betrokken en bevlogen medewerkers die bepalend zijn voor een goede werksfeer. Vitens maakt werk van hun gezondheid, betrokkenheid, veiligheid en ontwikkeling. Immers, werknemers die met plezier naar hun werk gaan, zijn productief op de werkvloer en minder vaak ziek. Sterk in je werk, noemen we dat.

Ruimte voor persoonlijke ontwikkeling

De datagestuurde organisatie die Vitens wil zijn, zorgt dat we in de toekomst meer kunnen doen met minder mensen. De uitdaging op korte termijn is om te zorgen dat medewerkers meegroeien met de veranderende werkzaamheden en nieuw benodigde kennis en competenties. Binnen onze strategische persoonsplanning geven we daarvoor de kans. Daarnaast profiteerden onze medewerkers in 2018 net als in voorgaande jaren van persoonlijke ontwikkelplannen met ruime opleidingsmogelijkheden en een eigen ontwikkelingsbudget. Dat geeft mensen tegelijkertijd ook de verantwoordelijkheid voor hun eigen loopbaan.

De uitdaging is te zorgen dat medewerkers meegroeien met de veranderende werkzaamheden en nieuw benodigde kennis en competenties.

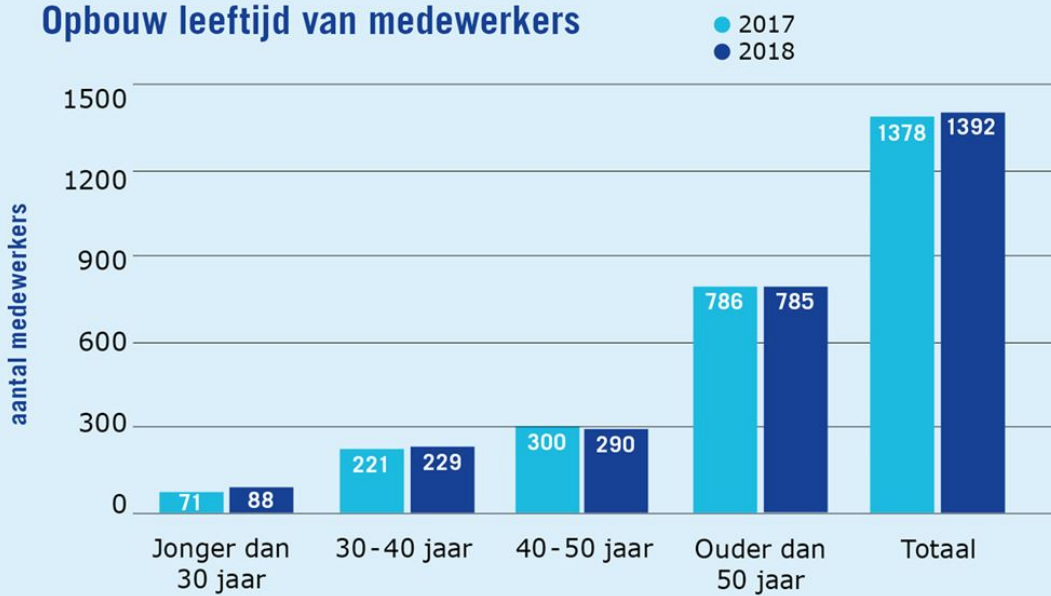
Ziekteverzuim bestrijden

Het ziekteverzuim is dalende, maar nog te hoog. Met 4,7 procent ligt het verzuim nog boven de doelstelling van 4,4 procent. Het verlagen van het verzuim was afgelopen jaar al een speerpunt voor Vitens en voor 2019 blijft dat zo. Met het nieuw ontworpen leiderschapsprogramma moeten managers in 2019 medewerkers actief faciliteren om te werken aan hun duurzame inzetbaarheid binnen Vitens. In combinatie met een verzuimregistratiesysteem en het vergroten van kennis van managers rondom ziekte- en arbeidsongeschiktheidswetgeving moet dat leiden tot een afname van het aantal zieke medewerkers.

Ziekteverzuim

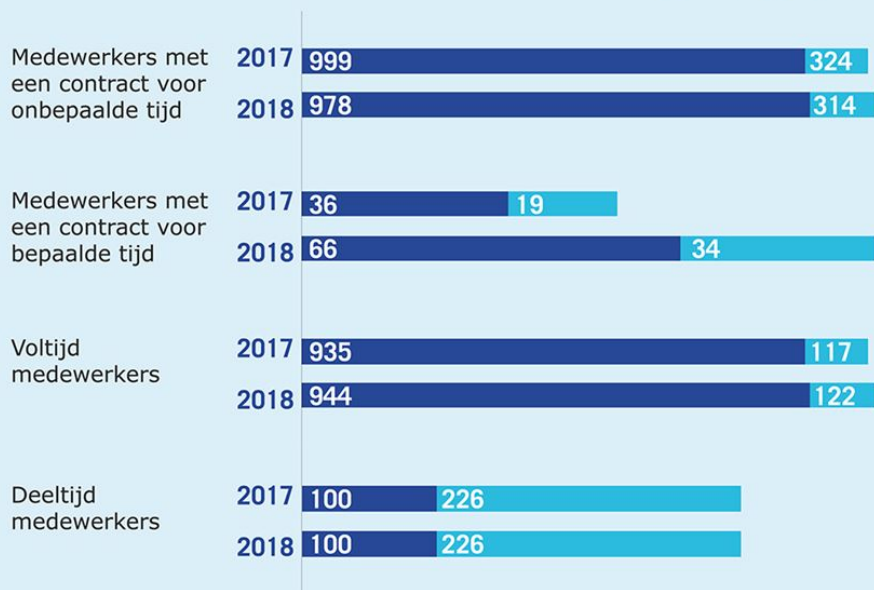


Opbouw leeftijd van medewerkers

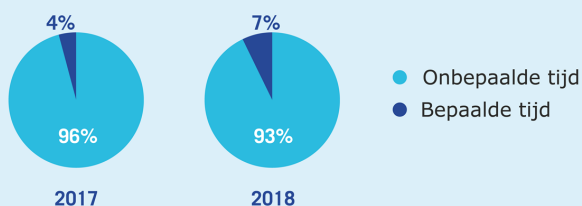


Samenstelling medewerkersbestand man/vrouw

● man ● vrouw



Samenstelling bepaalde/onbepaalde tijd



Samenstelling vol/deeltijdcontracten



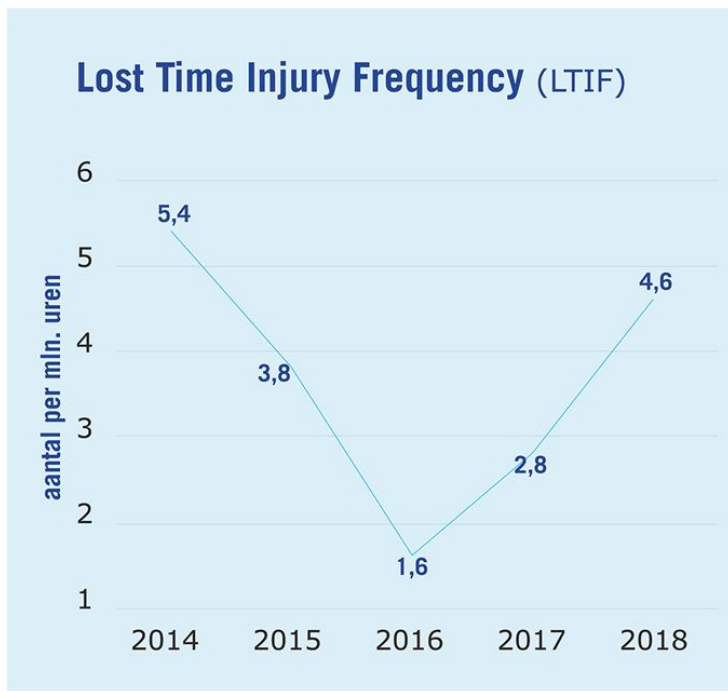
Vitens heeft 1.392 medewerkers in dienst, waarvan 1.390 medewerkers met een collectieve arbeidsovereenkomst (exclusief directie: 99,86 procent van het totaal). Dit betreft al onze medewerkers in Nederland.

Gezondheidsrisico's beperken

In de Gezondheidscheck nodigden we 1.372 medewerkers uit, een vragenlijst in te vullen over gezondheid en welzijn, met als doel inzicht te krijgen in de oorzaken van verzuim. We kregen 887 reacties. De algehele uitslag verbeterde ten opzichte van 2014 (de laatste keer dat we de check uitvoerden). Zo wordt er minder gerookt en gedronken. Minder positief is de toename van overgewicht (obesitas). Met de uitkomst gaan we in 2019 onder meer de sociaal-medische teams herinrichten om specifiek bijvoorbeeld obesitas of werkstress aan te pakken. Met meer gezonde voeding in het bedrijfsrestaurant en het gratis aanbieden van fruit moedigen we een gezonde levensstijl aan, zonder daarbij inbreuk te maken op de privacy van onze mensen.

Veilig werken

Onze Lost Time Injury Frequency (LTIF) is hoger dan in 2017: 4,6 in 2018 (12 van de 45 ongevallen resulteerden in verzuim) ten opzichte van 2,8 in 2017. De ongelukken in 2018 betreffen veelal val- en struikelongelukken. Daarom werken we in 2019 gestaag verder aan een betere veiligheidscultuur. Daarin spelen gesprekken tussen medewerker en manager een belangrijke rol. Dat geldt ook voor de veiligheidsambassadeurs die zich binnen Vitens door de gehele organisatie bewegen.



Integer werken

Binnen Vitens willen we op een eerlijke en integere manier werken. Mocht er zich een situatie voordoen waarbij er een vermoeden is van een ernstige misstand (zaken als overtreding van de wet, verspilling van overheidsgeld, manipulatie van informatie), dan hebben we daarvoor een regeling voor het melden ervan voor zowel medewerkers als externe stakeholders.

Arbeidsmarktbeleid versterken

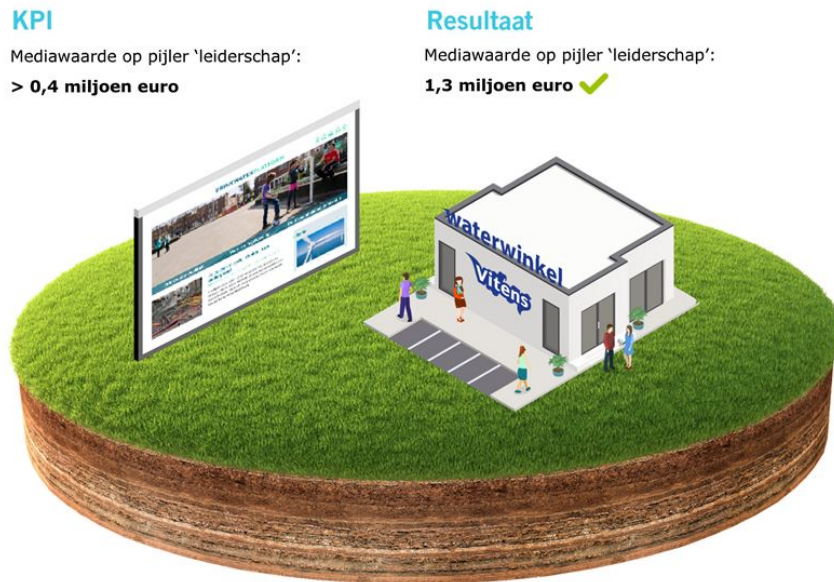
In 2018 profileerden we ons richting (potentiële) werknemers met ruime arbeidsvoorwaarden die medewerkers grotendeels zelf kunnen samenstellen, zoals de mogelijkheid tot kopen van extra vakantiedagen. Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt hebben we het arbeidsmarktbeleid toegesneden op de huidige markt. Mensen willen meer dan alleen een baan en bijbehorend salaris. Wat Vitens als werkgever bijzonder maakt en haar werknemers te bieden heeft, moeten we beter naar buiten communiceren. Om onze beloften waar te maken, focussen we daarnaast op 'onboarding'. Als je mensen goed laat landen binnen een organisatie, zijn ze sneller ingewerkt en voelen ze zich betrokken.

Krapte op de arbeidsmarkt

De tijd dat mensen in groten getale op onze vacatures afkwamen, is voorbij. Het aantrekken van de economie maakt het vinden van werknemers lastiger. Met name in technische functies heerst er krapte op de arbeidsmarkt. Dat was zo in 2018 en blijft vermoedelijk zo in 2019. We sturen ook aan op het aannemen van jonge monteurs, omdat veel oudere werknemers de pensioenleeftijd naderen. Door nu al vooruit te denken, kunnen we dat gat straks beter vullen.

Dialogo en belangenebehartiging

Kraanwater is populair in Nederland en dat willen we zo houden. Net als dat water voldoende beschikbaar is. Daarom zoekt Vitens actief de dialoog op met stakeholders en klanten om het belang van schoon en betaalbaar drinkwater op de agenda te krijgen en/of houden.



In gesprek met klanten

Onze ambitie was dat 20 procent van onze klanten zich in 2018 bewust was waar hun water vandaan komt. Met als achterliggend idee: als onze klanten weten dat hun kraanwater lokaal uit de grond komt, wordt het duidelijk dat ze zelf een rol hebben bij het zuiver houden van de bronnen. Bijvoorbeeld door geen medicijnresten via de gootsteen weg te spoelen.

Om dat te bereiken, startten we een publiekscampagne over drinkwater in de vorm van een pop-up store. In de 'Waterwinkel' konden mensen proeven van verschillende drinkwaterbronnen, met als boodschap dat het water van Vitens bijzonder is en dat we daar zuinig op moeten zijn. Beide winkels leidden tot goede gesprekken met onze klanten.

Als klanten weten dat hun kraanwater lokaal uit de grond komt, wordt duidelijk dat ze zelf een rol hebben bij het zuiver houden van de bronnen.

In gesprek met stakeholders

We gingen op diverse momenten in gesprek met onze stakeholders. In de Waterwinkel hielden we in september een debat met Ed Nijpels (voorzitter Klimaatakkoord) en lokale stakeholders over de energietransitie. Vitens staat achter de opgave om richting 2030 de CO₂-uitstoot in Nederland te halveren, maar maakt zich ook hard voor een schone ondergrond. Zo vinden we dat bijvoorbeeld drinkwatervoorraden en duurzame geothermieprojecten lastig samengaan op dezelfde plek. We staan open voor een dialoog met alle partijen, met schoon drinkwater als onze prioriteit.

In protest voor de klant

In oktober protesteerden we samen met de andere drinkwaterbedrijven in Nederland onder de titel 'De maat is vol' in een advertentie tegen de btw-verhoging op water. We waren het unaniem eens dat het watertarief voor consumenten vanaf 2019 niet voor ongeveer 30 procent uit belastingen kan bestaan. Deze campagne met de gehele watersector was ongebruikelijk, maar noodzakelijk in een uiterste poging de btw-verhoging tegen te houden. Politiek bracht het een discussie teweeg, maar onze zin kregen we niet. Desondanks blijft betaalbaarheid van water voor Vitens een belangrijk agendapunt.

Samenwerken om schulden vroeg te signaleren

In 2018 sloten we met gemeente Utrecht een convenant vroegsignalering af. In totaal hebben we inmiddels met zeventien gemeenten een dergelijk convenant. We werken met gemeenten binnen de convenanten samen aan het vroegtijdig signaleren van schulden. Drinkwater is een eerste levensbehoefte. En de drinkwaterrekening is vaak een van de laatste rekeningen die mensen niet meer kunnen betalen. Als het toch zo ver komt dan is er vaak meer aan de hand. Om deze mensen te kunnen helpen, is het vroegtijdig signaleren van schulden belangrijk en daar werkt Vitens graag aan mee.

Media-aandacht voor leiderschap

We wilden in 2018 met berichten over leiderschap in beeld zijn, met een mediawaarde van 0,4 miljoen euro. Dat haalden we ruimschoots met 1,3 miljoen euro (2017: 0,7 miljoen euro). Vooral de discussie rondom de precariobelasting in het eerste kwartaal en de droge zomer droegen bij aan de aanwezigheid van Vitens in veel (online) krantenartikelen en televisieprogramma's.

Geleerd van de droge zomer

Een belangrijke les rondom communicatie leerden we in de zomer tijdens de lange periode van droogte. We riepen klanten op het watergebruik te spreiden en zeiden later in samenspraak met de waterschappen niet te sproeien. Dat niet alle drinkwaterbedrijven tot waterbesparing opriepen, leidde tot een diffuus beeld bij de consument. De communicatie was versnipperd doordat de nationale en regionale boodschap niet altijd hetzelfde waren. In de toekomst wil Vitens dit oppakken met alle betrokken partijen voor een eenduidige communicatie richting de klant.

Beter in beeld bij stakeholders dankzij Drinkwaterplatform.nl

Om het belang van goed en genoeg drinkwater nog beter onder de aandacht te brengen, begon Vitens samen met negen andere drinkwaterbedrijven in Nederland en Vewin de site Drinkwaterplatform.nl: een redactioneel online platform waar de kwaliteit van drinkwater in Nederland centraal staat. Bij de lancering van de site in het najaar van 2017 hoopten we per maand ongeveer 1.000 mensen te bereiken. Eind 2018 bereikt de site gemiddeld 5.000 bezoekers per maand.

Partnerships

We willen een waterbedrijf met een datagestuurde drinkwatervoorziening zijn. Dat vereist ook kennis van buitenaf. We zijn niet alleen benieuwd hoe andere waterbedrijven het doen, maar hebben voor het uitvoeren van onze digitale strategie ook partnerships buiten de watersector nodig. En onze klanten, die ons stimuleren en helpen met hun inzichten.

KPI

Aantal partnerships voor
schone bron: **2**

Resultaat

Aantal partnerships voor
schone bron: **2** ✓



Samenwerking buiten de watersector

Om datagesturd water te maken en te leveren, heeft Vitens de hulp nodig van onder meer IT-, technologie- en adviesbedrijven. Daarom werkten we in 2018 samen met partijen buiten de watersector. Zo bracht een bedrijf in data ons de betekenis en werking van data bij. En een consultingbedrijf ondersteunde bij de uitwerking van een digitale datagedreven strategie.

Samenwerking binnen de watersector

Binnen de watersector ontstonden of continueerden we waardevolle – zelfs internationale – samenwerkingen. Met een Spaans en een Engels waterbedrijf deelden we kennis over de rol van data en digitalisering op het gebied van drinkwaterproductie, distributie en klant. We pakten dat alle drie anders aan en leren zo van elkaar. Deze kennisdeling helpt om de digitale koers van Vitens verder vorm te geven en investeringen te onderbouwen. In 2019 blijven deze samenwerkingen belangrijk om van Vitens een datagesturd bedrijf te maken.

Samenwerken doen we ook veel met de Vereniging van Waterbedrijven in Nederland (VEWIN). Deze samenwerking richt zich vooral op het zichtbaarder maken van het drinkwaterbelang in de politieke arena. En om het drinkwaterbelang stevig te verankeren in de besluitvorming in Den Haag en in Brussel. Het gaat hierbij om thema's als de Structuur Nota Ondergrond (STRONG), geothermie, de energietransitie en het behalen van de doelstellingen uit de kaderrichtlijn water.

Binnen de watersector ontstonden of continueerden we waardevolle – zelfs internationale – samenwerkingen.

Samenwerking met klanten en partners

Om tot oplossingen rondom een schone bodem en grondwater te komen, trad Vitens in maart toe tot een alliantie die oproept tot statiegeld op PET-flessen en blikjes. Deze doelstelling past goed bij onze positionering waarin we ons hard maken voor een schone leefomgeving. Eind 2018 startten we een project voor een oplossing voor loslopende honden in waterwingebieden. Door media te betrekken en de dialoog aan te gaan met omwonenden hopen we dat mensen zich bewust worden van de gevolgen van bijvoorbeeld hondenpoep voor de kwaliteit van drinkwater. Dit is een van de projecten waarmee we in 2019 verdergaan in samenwerking met klanten en andere partners.

Bijdrage aan duurzame en circulaire economie

Vitens wil graag bijdragen aan een duurzame en circulaire economie. Daarom willen we onze reststromen waar mogelijk hergebruiken. In 2018 startten we dankzij de samenwerking met een kennispartner in landbouw met de levering van kalkkorrels die vrijkomen bij de drinkwaterproductie.

Nationale Bodemhack

Eind november organiseerden we een Nationale Bodemhack in samenwerking met a.s.r. en de Rabobank. Het doel was om de kwaliteit van agrarische bodem- en watersystemen in Nederland in kaart te brengen en de kwaliteit van het beheer te monitoren. Een verbeterde bodem betekent schoner grondwater en dus kwalitatief beter drinkwater. Met een dynamische bodemindex als resultaat willen we hiermee bekijken hoe we op een andere manier met de ondergrond kunnen omgaan.

Toekomstbestendig

Het borgen van de drinkwatervoorziening naar de toekomst vraagt om innovatie. Zo vragen nieuwe stoffen in het milieu en grondwater om nieuwe inspectiemethoden en zuiveringstechnieken. Daarnaast investeren we in de innovatie van ons leidingnet om zo snel mogelijk op te kunnen treden bij afwijkingen of verstoringen. Tot slot vraagt onze centraal gestuurde watervoorziening om continue beschikbaarheid en betrouwbaarheid van data.

Innovatie wordt gestuurd vanuit onze Innovatie- en Onderzoeksagenda (I&O-agenda). Een innovatiecommissie onder leiding van een innovatiemanager geeft richting en inhoud aan de agenda en formuleert doelstellingen die ieder kwartaal in de Vitens-brede rapportage worden gerapporteerd. De innovatiemanager rapporteert aan de manager van Business Development. Binnen de I&O-agenda zijn acht onderzoeksthema's gedefinieerd die allemaal een thema-ambassadeur van een relevant (kern)proces, jaardoelen en een eigen projectstructuur hebben. De themagroepen rapporteren aan de innovatiecommissie. De thema's beslaan het hele proces van water maken: ze zijn erop gericht om onze grondwaterbronnen beter te kunnen beschermen, zuiverings- en monitoringstechnieken te verbeteren, de levering van ons drinkwater aan onze klanten te waarborgen en onze klanttevredenheid te vergroten.

Naast ons primaire proces innoveren we ook in de uniformering en optimalisering van de verschillende dataprocessen en -systemen die we gebruiken binnen Vitens. Hiervoor zijn verschillende programma's opgericht met ieder een eigen programmastructuur en -plan. Deze zijn multidisciplinair en overstijgen alle processen binnen Vitens. Ze worden geleid door programma-managers die rapporteren aan stuurgroepen en directie. Ze zijn erop gericht om de data van Vitens betrouwbaarder en beter beschikbaar te maken. Hierdoor kunnen we binnen Vitens efficiënter en beter (samen)werken.

Om al onze klanten in de toekomst te kunnen blijven voorzien van betrouwbaar en betaalbaar drinkwater én om onze dienstverlening nog verder te verbeteren, meten en sturen we op twee thema's:

- Innovatie.
- Datagestuurde processen.

Innovatie

Voor een steeds slimmere besturing van ons waterproces en de uitdagingen die daarbij komen kijken, zetten we stappen op de innovatieladder. We introduceren slimme watermeters, werken samen met onze medewerkers aan innoverende projecten en zetten beschikbare technologie in.

KPI

Aantal ontwikkelingen voortkomend uit het bedrijfsbrede innovatieproces geïmplementeerd binnen de bedrijfsvoering Vitens: > 2

Resultaat

Aantal ontwikkelingen voortkomend uit het bedrijfsbrede innovatieproces geïmplementeerd binnen de bedrijfsvoering Vitens: 3 ✓



Uitvoering innovatie- en onderzoeksagenda

In januari 2018 startte Vitens met de Innovatie- en Onderzoeksagenda (I&O-agenda), verdeeld over acht thema's: winnen, circulaire economie en maatschappij, integraal assetmanagement, hydroinformatics, distributie, veilig en gezond drinkwater, zuiveren en klant. De agenda is vraaggestuurd en richt zich op het oplossen van uitdagingen en implementaties in de organisatie die binnen vijf jaar bijdragen aan de strategie, wendbaarheid en veerkracht van Vitens. Voor het succes van de agenda is het van belang om onze behoefte te matchen met kennis van buitenaf.

Draagvlak via thema-ambassadeurs

Elk thema van de I&O-agenda heeft zijn eigen ambassadeur. De ambassadeur is projectmanager en specialist op het thema en onderhoudt een in- en extern netwerk. Vanuit elke afdeling binnen Vitens zijn mensen betrokken, zodat iedereen verantwoordelijkheid kan nemen voor innovatie. Er is ruimte om te experimenteren en fouten te maken, om samen tot de beste oplossingen te komen.

Resultaten van de I&O-agenda

We overtroffen onszelf op de geplande implementatie van twee projecten per jaar. De projecten rondom het automatisch aansturen van productiebedrijven, de levensduur van leidingen en een dataproject over het opsporen van lekken werden alle drie doorgevoerd binnen de organisatie. Ook overtroffen we onze ambitie om 70 procent van de geplande projecten binnen de I&O-agenda eind 2018 opgestart te hebben. Dat werd 91 procent.

Samenwerkingsovereenkomsten

Ook succesvol waren de samenwerkingsovereenkomsten en partnerships met externe partijen. We startten in 2018 onder meer een samenwerking met twee waterbedrijven in Europa en binnen de eigen landsgrenzen met kennisinstituut Deltares. In 2019 gaan we aan de slag met de meer dan vijftig opgestarte projecten. Een deel zal afvallen, maar ook afgerond of doorgezet worden richting implementatie. En dat leidt weer tot nieuwe vragen vanuit de organisatie als voeding voor 2020.

Slimme watermeters en virtual reality

Naast de I&O-agenda gebeurde er op innovatiegebied meer. Zo ronden we eind 2018 de voorbereidingen af van een pilotproject in Leeuwarden waarin we een wijk van slimme watermeters hebben voorzien. Met inzicht in particulier watergebruik kunnen we klantgedrag meten en mogelijk beïnvloeden. In 2019 plaatsen we de slimme meters. De eindresultaten van het onderzoek zijn over vier jaar bekend. Verder experimenteerden we met een virtual reality-model van een waterproductiebedrijf, waarmee je door het bedrijf kunt bewegen. Binnen Vitens ondersteunt dat onze procesoperatoren. Daarbuiten dient het als voorlichting voor consumenten, bijvoorbeeld in onze Waterwinkel (pop-up store). In 2019 breiden we het model uit met realtime data.

Er is ruimte om te experimenteren en fouten te maken, om samen tot de beste oplossingen te komen.

Datagestuurde processen

Voor een drinkwatervoorziening die zo veel mogelijk geautomatiseerd en datagesturd is, standaardiseren en stroomlijnen we onze processen. We zorgen voor continuïteit en betaalbaarheid, scheppen randvoorwaarden en leggen het fundament om een datagesturd waterbedrijf te worden.

Door de strategische herprioritering zijn de plannen op dit thema verspreid over een langere periode. Doordat er nog geen meetbare plannen in 2018 en 2019 worden uitgevoerd, is het nog niet mogelijk om een KPI te formuleren en te monitoren. In 2019 is het doel een business case op te stellen om deze daarna te implementeren. Op basis van deze business case zal een KPI worden geformuleerd.



Informatiebeveiliging naar hoger niveau

De afgelopen én komende jaren voeren we onze roadmap uit om cybersecurity naar een hoger niveau te tillen. Daarin hebben we in 2018 op het gebied van informatiebeveiliging grote stappen gezet, omdat jaarlijks het dreigingsbeeld voor een vitale infrastructuur toeneemt. Vooral de cybersecurity rondom onze productiebedrijven heeft onze aandacht. Vitens rondde de aanbesteding voor een security operations center af. Dit gaat vanuit een control room dag en nacht monitoren of we worden aangevallen. De komende jaren blijven we (technische) maatregelen nemen om Vitens nog steviger te wapenen tegen cybercriminaliteit. Ter vergroting van de bewustwording onder medewerkers stuurden we in 2018 ieder kwartaal phishingmails naar medewerkers.

SAP-transformatie

We gaan alle data waarmee we werken opslaan in de meest recente software van SAP. Het voordeel daarvan is dat alle processen binnen dezelfde tool worden verwerkt en medewerkers van Vitens zelf over de informatie beschikken om hun werk zelfstandig uit te voeren. Daartoe is er een programma opgezet om de bedrijfsprocessen van Vitens om te vormen naar processen die standaard al in SAP zitten en deze te implementeren. Door bij één standaard te blijven, krijgen we met minder inspanning een integraal beeld van onze klanten en assets. Daarmee worden we wendbaarder en weerbaarder in onze besturing.

Innovaties voor de klant

In 2018 verbeterden we onze website, zodat klanten nog beter digitaal zaken kunnen doen met Vitens. SAP vormt hiervoor het fundament. In 2018 hebben we chat en whatsapp geïntroduceerd voor onze klanten. Dit past goed bij de ambitie om klanttevredenheid te combineren met een hoge mate van digitalisering en automatisering.

De ambitie is klanttevredenheid combineren met hoge mate van digitalisering en automatisering.

Onze impact



Vitens, gezamenlijk met haar joint venture Vitens Evides International (VEI), draagt bij aan de Sustainable Development Goals (SDG's). Deze Global Goals zijn onderdeel van de Verenigde Naties 2030 Agenda voor Duurzame Ontwikkeling en vormen tot 2030 hét internationale kader van duurzame ontwikkeling. Net zoals voorgaande jaren hebben we de SDG's uitgelicht waar we in investeren. Deze sluiten aan op ons beleid en bij onze doelstellingen waarmee wij effect kunnen sorteren.

SDG	Bijdrage van Vitens (inclusief Vitens Evides International)	Link met materiële onderwerpen
	<p>Schoon drinkwater en goede sanitaire voorzieningen</p> <p>Dit doel heeft onze primaire focus en is onze kerntaak. In Nederland leveren wij vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week water van hoogwaardige kwaliteit tegen lage maatschappelijke kosten. Internationaal leveren wij, samen met onze partners, een bijdrage aan de beschikbaarheid van schoon drinkwater in ontwikkelingslanden (VEI). We zijn actief in twintig landen, met 46 projecten, verspreid over drie continenten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bescherming van grondwaterbronnen. • Kwaliteit van drinkwater. • Leveringszekerheid van drinkwater. • Partnerships. • Natuurbeheer en -behoud.
	<p>Innovatie en duurzame infrastructuur</p> <p>De infrastructuur voor water is een essentiële voorwaarde voor de welvaart en het welzijn van ons land. Per jaar investeren we ongeveer € 130 miljoen (bruto investeringen) in de vervanging en ontwikkeling van onze infrastructuur. Binnen het strategisch programma Infrastructuur van de toekomst worden de nieuwste methoden getest. Zoals in het project in Friesland, waar we innovaties voor een datagestuurde infrastructuur testen. Ook hebben we in 2018 met onze leveranciers van leidingmateriaal stappen gezet richting de circulaire economie. Zo hebben zij grondstoffenpaspoorten opgesteld om beter te weten welke materialen we in onze infrastructuur opnemen, ten einde circulaire innovaties te ondersteunen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leveringszekerheid van drinkwater. • Dialoog en belangenbehartiging. • Innovatie. • Materiaalstromen. • Datagestuurde processen.
	<p>Duurzame steden en leefomgeving</p> <p>Water is een primaire levensbehoefte, waardoor het een belangrijke factor is in een duurzame gemeenschap of stad. In Nederland zijn we actief met infrastructurele innovaties op dit gebied. In ons internationale werk zijn we actief in de snel urbaniserende gebieden zoals Nairobi en Bangladesh, om daar de woonomgeving en waterhuishouding in balans te krijgen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leveringszekerheid van drinkwater. • Dialoog en belangenbehartiging. • Innovatie. • Partnerships. • Natuurbeheer en -behoud. • Datagestuurde processen.
	<p>Verantwoorde consumptie en productie</p> <p>Vitens draagt zorg voor duurzaam beheer en efficiënt gebruik van natuurlijke hulpbronnen. Onze reststoffen, bijproducten die direct afkomstig zijn van het drinkwaterproces, worden bij voorkeur ingezet als een hoogwaardige grondstof. Wanneer een hoogwaardige inzet niet mogelijk is, krijgen de reststoffen een nuttige toepassing. Afvalstoffen proberen we zo veel mogelijk te beperken. Wanneer dat niet mogelijk is, wordt gekeken naar recycling of nuttige toepassing hiervan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materiaalstromen.
	<p>Herstel ecosystemen en behoud biodiversiteit</p> <p>Natuur en biodiversiteit is een belangrijke bescherming voor onze grondwaterbronnen. Onze terreinen worden conform de eisen aan het Certificaat Duurzaam Terreinbeheer beheerd. We hebben het milieukeurmerk Duurzaam terreinbeheer met niveau Goud behaald. We investeren actief in het verhogen van onze natuurwaarden en bescherming door natuurontwikkeling voor waterberging of -buffering.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bescherming van grondwaterbronnen. • Natuurbeheer en -behoud.
	<p>Partnerships voor de doelen</p> <p>Om onze primaire taak te kunnen uitvoeren, werken we nauw samen met verschillende partijen. Zo zijn we samen in beweging voor een schone leefomgeving. We werken daarbij ook samen met partijen die mogelijk anders belangen hebben maar eenzelfde zorg of ambitie. Zoals bijvoorbeeld in de bodemcoalitie met a.s.r. en Rabobank. De zorg om de bodem is wat ons verbindt, en dit draagt voor ons bij aan SDG 6 en SDG15. Ook internationaal werken we vaak samen met lokale waterbedrijven om onze projecten uit te voeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bescherming van grondwaterbronnen. • Natuurbeheer en -behoud. • Dialoog en belangenbehartiging. • Innovatie. • Partnerships.



Kraanwater komt uit de uit

WATER KENNIS

Water for life

Nederl

Borgen van onze continuïteit

Continuïteit

Kengetallen

Bedrijfsresultaat

Onze winst over 2018 bedroeg 13,0 miljoen euro. Dat is een aanzienlijke maar te verklaren winstdaling ten opzichte van de jaren ervoor (47,7 miljoen euro in 2017, 48,5 miljoen euro in 2016). Enerzijds heeft de winstafname te maken met het verlaagde drinkwatertarief. De prijs voor een m³ drinkwater lag in 2018 lager dan de voorgaande jaren: 0,96 euro per m³ in 2018 versus 1,04 euro in 2017 en 2016 (verklaring: zie Tarief).

Naast de lagere omzet door de tariefverlaging, waren ook de productiekosten in 2018 hoger dan de jaren ervoor. Dat was onder meer het gevolg van de langdurige droogte tijdens de zomer. Hierdoor steeg de drinkwatervraag en moesten we meer drinkwater produceren dan gebruikelijk. Daarnaast stegen de kosten van aannemerij en inleen als gevolg van krapte op markt.

Solvabiliteit

De solvabiliteit is de belangrijkste graadmeter voor de continuïteit van de organisatie. De solvabiliteit geeft op de balans de verhouding weer van het eigen vermogen ten opzichte van het totaal vermogen. Volgens de continuïteitsdoelstellingen in het Financieel beleid streeft Vitens naar een solvabiliteit van minimaal 30 procent. In 2018 bedroeg onze solvabiliteit 30,2 procent (2017: 30,9 procent), waarmee we hebben voldaan aan de doelstelling. Dit betekent dat we net als in 2017 ook over 2018 dividend kunnen uitkeren aan onze aandeelhouders.

Tarief

Als drinkwaterbedrijf streven we naar een betaalbaar drinkwatertarief voor onze klanten. Zoals aangegeven was het drinkwatertarief in 2018 8 eurocent lager dan de jaren ervoor, 0,96 euro per m³. Dit tarief is gebaseerd op het vastrechtstarief (tarief ongeacht verbruik) en het variabele tarief (tarief afhankelijk van gemiddeld gebruik huishouden). Bij een gemiddeld verbruik van 110 m³ bedroeg in 2018 het tarief per m³ 0,96 euro.

De tariefverlaging is het gevolg van de overwinstcompensatie uit 2016 en verlaging van het toegestane bedrijfsresultaat door de verlaging van de WACC (Weighted Average Cost of Capital). In de Drinkwaterwet is vastgelegd dat een drinkwaterbedrijf jaarlijks een maximaal percentage aan bedrijfsresultaat mag genereren. Dat percentage is afhankelijk van de vooraf vastgestelde gemiddelde kostenvoet (WACC), oftewel het gewenste rendement van het vreemd en eigen vermogen.

In 2016 en 2017 was de WACC door de minister bepaald op 4,2 procent, in 2018 en 2019 op 3,4 procent. Wanneer onze winst boven dat percentage uitkomt – zoals in 2016 –, berekenen we dat twee jaar later door in het drinkwatertarief. Aangezien we in 2018 geen overwinst hebben gerealiseerd (de WACC komt uit op 2,6 procent), zal het drinkwatertarief in 2020 naar verwachting stijgen. Dit is echter ook afhankelijk van kostenontwikkelingen in 2020.

Investeringsen

In 2018 hebben we voor in totaal 122,0 miljoen euro aan investeringen gerealiseerd. Dat bedrag ligt fors hoger dan de jaren ervoor (2017: 103,1 miljoen euro, 2016: 100,1 miljoen euro). Onze investeringen zijn hoofzakelijk gericht op leveringszekerheid, zodat we onze klanten nu en in de toekomst voldoende en schoon drinkwater kunnen leveren.

Reguliere investeringen

De investeringen uit 2018 betroffen deels reguliere investeringen. Zo hebben we vanwege een toenemende drinkwatervraag door economische ontwikkelingen en bevolkingsgroei geïnvesteerd in capaciteitsuitbreiding van ons waterleidingnet. Daarnaast hebben we een aantal lopende projecten afgerond, zoals de renovatie van winveld Nijverdal, saneringen en reconstructies van leidingen uitgevoerd en geïnvesteerd in procesautomatisering (End Of Life) en cybersecurity.

Nieuwe inzichten

Tegelijkertijd dwingen toenemende weersextremen ons de laatste jaren tot meer investeringen die zijn gericht op het veiligstellen van toekomstige grondwatervoorraden. De langdurige droogte van 2018 heeft ons nieuwe inzichten gegeven in onze huidige productiecapaciteit en winvergunningen. De centrale vragen daarbij zijn of we voldoende drinkwater kunnen leveren tijdens langdurige droogte en piekmomenten en of we over voldoende reservecapaciteit beschikken.

Zoektocht aanvullende voorraden

Uit de verkenningsonderzoeken blijkt dat we in sommige deelgebieden momenteel over onvoldoende reserves beschikken om ook in de toekomst leveringszekerheid te garanderen. Daardoor zijn we genoodzaakt nog actiever te zoeken naar aanvullende voorraden. Enerzijds doen we dat door capaciteitsuitbreiding van bestaande winlocaties, anderzijds zoeken we in verschillende regio's naar nieuwe wingebieden. Het traject om die te vinden, vergunningen aan te vragen en de productielocatie te bouwen neemt meerdere jaren in beslag.

Toekomstige investeringen

Het investeringsniveau zal de komende jaren verder toenemen. Naast de reguliere capaciteitsuitbreiding (nieuwe productielocaties en aansluitingen) en lopende projecten, zetten we in 2019 in op het veiligstellen van toekomstige grondwatervoorraden. We continueren en breiden de waterinkoop bij Waterleiding Maatschappij Drenthe (WMD) uit en we continueren de SAP-transformatie.

Daarnaast gaan we kritischer kijken naar ons niet in rekening gebrachte verbruik (NIRG), waterverliezen door bijvoorbeeld lekkages, het schoonmaken van leidingsegmenten (spuien) of verbruik van de brandweer. Momenteel wordt 6 à 7 procent van het totaal te bewerken drinkwater niet in rekening gebracht. Ons streven is om dat percentage omlaag te brengen.

Risicomanagement

Risico's horen bij het besturen van een organisatie. Gezien de maatschappelijke functie als drinkwaterbedrijf is risicomanagement voor Vitens van groot belang. Het risicomanagement binnen onze organisatie heeft betrekking op twee niveaus:

- Strategisch niveau. Hierbij gaat het om het vaststellen, beheersen en mitigeren van risico's die van invloed zijn op onze strategische agenda's. Te weten: 24/7 leveren van betrouwbaar en betaalbaar drinkwater, voldoende beschikbare en schone bronnen, meer gemak voor de klant, en Vitenser sterk in het werk.
- Operationeel niveau. Dit heeft betrekking op risico's die samenhangen met de uitvoering van ons werk.

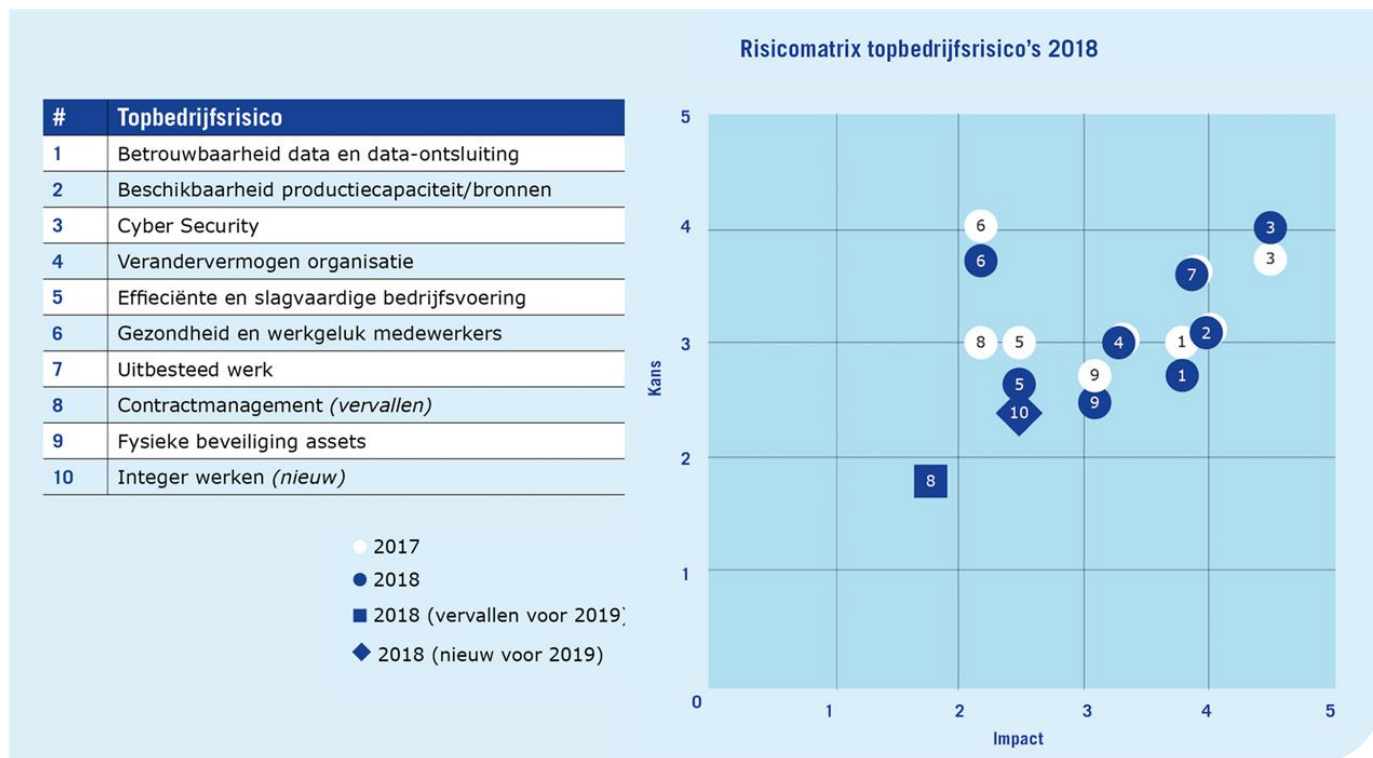
Driejaarlijkse strategische cyclus en jaarplanproces

Elke drie jaar herijken we onze bedrijfsstrategie. In het kader daarvan actualiseren we onze missie en visie, herdefiniëren we onze strategische doelstellingen, en stellen we de topbedrijfsrisico's vast. Dat is voor het laatst gebeurd in 2017. De strategie en de topbedrijfsrisico's zijn vastgelegd in de Vitens Strategie 2018-2020 ('Samen in beweging voor mens en leefomgeving').

Binnen deze driejaarlijkse cyclus is er het jaarplanproces. Daarin bepalen we jaarlijks of de geïdentificeerde topbedrijfsrisico's nog actueel zijn of bijstelling behoeven. Het jaarplan van 2018 bevat een aantal aanpassingen (zie hierna: risicomatrix 2018). Het jaarplan is vastgesteld door het eerstelijnsmanagement en de directie, en besproken in de Raad van Commissarissen. In het jaarplan is per topbedrijfsrisico een eerstelijnsmanager als risico-eigenaar aangewezen. De manager doet in de kwartaalrapportage verslag van de voortgang van de relevante verbetermaatregelen.

Geactualiseerde topbedrijfsrisico's en relatie met materiële thema's

De risicomatrix 2018 geeft het geactualiseerde overzicht van de topbedrijfsrisico's. De matrix geeft een inschatting van de kans dat een risico zich voordoet en de impact ervan op onze bedrijfsdoelstellingen en strategische agenda's. Bij de inschatting van kans en impact is rekening gehouden met reeds getroffen maatregelen.



De connectiviteitsmatrix (zie [Connectiviteitsmatrix](#)) geeft de relatie aan tussen de topbedrijfsrisico's en de materiële thema's van Vitens.

Investerings in cybersecurity en fysieke beveiliging van productiebedrijven

Dit jaar investeerden we in cybersecurity en in het verbeteren van de fysieke beveiliging van onze productiebedrijven.

- In 2018 namen we het initiatief voor het Security Operations Centre (SOC). Het centrum is in 2019 operationeel. Het SOC monitort de cybersecurity en neemt waar nodig maatregelen om risico's te beheersen. In het SOC werken gespecialiseerde Vitens-medewerkers samen met externe partijen.
- We investeerden in 2018 in de aanleg en vernieuwing van beschermende hekwerken bij onze productiebedrijven.

Accent op integer werken

Dit jaar identificeerden we 'Integer werken' als topbedrijfsrisico voor 2019. Vanwege het belang van het onderwerp, besteedden we er ook in 2018 op verschillende manieren aandacht aan.

- In 2018 startte de interne Werkgroep Integriteit. De werkgroep ontwikkelde een responsprocedure die de stappen beschrijft die gezet moeten worden bij een verdenking van fraude.
- Alle leidinggevenden namen deel aan een eendaagse integriteitsworkshop. Tijdens de workshop stond het dilemmaspel centraal. Doel daarvan was om integriteitsafwegingen en -dilemma's inzichtelijk en bespreekbaar te maken.

- Het dilemmaspel is in de loop van het jaar in de teams met alle medewerkers uitgevoerd. Ook is het dilemmaspel gespeeld tijdens de radenbijeenkomst (RvC, directie en ondernemingsraad).
- In 2018 zijn verder via verschillende frauderisicoworkshops de belangrijkste frauderisico's binnen Vitens geïnventariseerd en geanalyseerd. Voor een aantal risico's zal een plan van aanpak worden opgesteld om het frauderisico verder te mitigeren.
- In december 2018 deed Vitens mee aan de landelijke Week van de integriteit. Als onderdeel hiervan werd een (integriteits)stelling geplaatst op het intranet en gaf de directie aandacht aan dit onderwerp middels een blog.

Productiecapaciteit onder druk

In 2017 definieerden we 'beschikbaarheid productiecapaciteit en bronnen' als topbedrijfsrisico. De droge zomer van 2018 onderstreepte de actualiteit van dit thema. In een aantal regio's bleek de operationele drinkwaterreserve onvoldoende. Dit betekent dat we de komende jaren inzetten op uitbreiding van de productiecapaciteit (zie [Leveringszekerheid van drinkwater](#)).

Aandacht voor verandervermogen organisatie en strategisch personeelsmanagement

De gemiddelde leeftijd van Vitens-medewerkers is 49 jaar. We verwachten de komende drie jaar (2019-2021) een grote uitstroom van medewerkers vanwege het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. Dit onderstreept het belang van Strategische Personeelsplanning (SPP), zodat we in staat zijn actief te sturen en gerichte projecten in te zetten om de formatie kwantitatief en kwalitatief op orde te houden.

- Enerzijds is het van belang om de kennis van vertrekkende medewerkers te borgen.
- Anderzijds vraagt de ontwikkeling naar een data-gestuurd drinkwaterbedrijf om het investeren in en aantrekken van nieuwe kennis.

Actualisatie topbedrijfsrisico's 2019

We analyseerden dit jaar de topbedrijfsrisico's op basis van actuele ontwikkelingen. Voor 2019 zijn de volgende risico's vastgesteld:

1. Betrouwbaarheid data en data-ontsluiting.
2. Beschikbaarheid productiecapaciteit/bronnen.
3. Cybersecurity en fysieke beveiliging assets (samengevoegd).
4. Verandervermogen organisatie.
5. Efficiënte en slagvaardige bedrijfsvoering.
6. Gezondheid en werkgeluk medewerkers.
7. Uitbesteed werk.
8. Integer werken (nieuw).

Governance

Governance Code

Vitens vervult een maatschappelijke plicht. We vinden het daarom belangrijk om openheid van zaken te geven over de manier waarop wij werken. Daarom volgen wij de Nederlandse Corporate Governance Code. Deze geeft richtlijnen over goed en verantwoord bestuur. Zie voor verdere toelichting de paragraaf [Governance](#) verderop in dit jaarverslag.

Het dagelijks bestuur is in handen van de directie. Het toezicht op de directie en op de algemene gang van zaken ligt bij de Raad van Commissarissen. Deze kent twee commissies: de Auditcommissie en de Remuneratie- en Benoemingscommissie.

Vitens is in handen van publieke aandeelhouders die een Commissie van Aandeelhouders heeft benoemd. Deze komt ten minste twee keer per jaar bijeen en heeft een adviesfunctie voor de Algemene Vergadering van Aandeelhouders, de directie en de Raad van Commissarissen. Het gaat hierbij om onderwerpen die losstaan van de operatie, zoals benoeming en ontslag van bestuurders, het bezoldigingsbeleid van de directie en de Raad van Commissarissen en het tarief- en dividendbeleid.

Wet- en regelgeving

Om te kunnen voldoen aan het wettelijke kader, heeft Vitens een compliance officer die zich bezighoudt met twee vragen: voldoet Vitens aan relevante wet- en regelgeving? En: hoe richten we onze organisatie zo in dat we aan die regelgeving blijven voldoen? De compliance officer is de schakel tussen organisatie, externe partijen, directie en de Raad van Commissarissen op het gebied van toepassen van wet- en regelgeving. Een wet die in het bijzonder relevant is voor Vitens is de Drinkwaterwet. De Inspectie voor Leefomgeving en Transport (ILT) controleert namens de minister van Infrastructuur en Waterstaat of wij ons daaraan houden.

In lijn met de wettelijke verplichting vanuit het Drinkwaterbesluit is het kwaliteitsmanagementsysteem van Vitens gecertificeerd tegen NEN-EN-ISO 9001. Het kwaliteitsmanagementsysteem van Vitens is sinds 1 januari 2017 tegen de nieuwste ISO-normering voor kwaliteitsmanagement gecertificeerd: NEN-EN-ISO9001:2015. Ook het milieu- en arbomanagementsysteem zijn gecertificeerd volgens de meest recente normeringen. Zie meer informatie onder [Milieu](#). Via dialoog met toeleveranciers en voorwaarden in ons inkoopbeleid proberen we de [rechten van mensen](#) te handhaven en te versterken.

Naast deze zaken hebben we binnen Vitens een gedragscode waarin ethische beginselen zijn vastgelegd zoals integriteit, veiligheid, omgaan met onze klanten, met elkaar en onze omgeving.



Assurancerapport van de onafhankelijke accountant

Assurancerapport bij de duurzaamheidsinformatie in het jaarverslag 2018

Aan: De directie van Vitens N.V.

Onze conclusie

Op grond van onze werkzaamheden is ons niets gebleken op basis waarvan wij zouden moeten concluderen dat de duurzaamheidsinformatie opgenomen in het jaarverslag 2018 van Vitens N.V., niet in alle van materieel belang zijnde aspecten, een betrouwbare en toereikende weergave geeft van:

- het beleid en de bedrijfsvoering ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen; en
- de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied voor het jaar geëindigd op 31 december 2018

in overeenstemming met de Sustainability Reporting Standards van het Global Reporting Initiative (GRI) en de intern gehanteerde verslaggevingscriteria zoals toegelicht in de paragraaf 'verslaggevingscriteria'.

Wat we hebben beoordeeld

Wij hebben de duurzaamheidsinformatie opgenomen in het jaarverslag beoordeeld voor het jaar geëindigd op 31 december 2018, zoals opgenomen in de volgende secties in het jaarverslag (hierna: "de duurzaamheidsinformatie"):

- 'Kwaliteit van drinkwater' (pagina 18);
- 'Leveringszekerheid van drinkwater' (pagina 20);
- 'Bescherming grondwaterbronnen' (pagina 23);
- 'Natuurbeheer en -behoud' (pagina 25);
- 'Materiaalstromen' (pagina 27);
- 'Dialoog en belangenbehartiging' (pagina 34);
- 'Partnerships' (pagina 36);
- 'Innovatie' (pagina 39);
- 'Datagestuurde processen' (pagina 41);
- 'Stakeholdermanagement' (pagina 83 – 90);
- 'Connectiviteitsmatrix' (pagina 92 – 95);
- 'Rapportage criteria niet-financiële informatie' (pagina 101);
- 'GRI index' (pagina 104 – 110).

De duurzaamheidsinformatie omvat een weergave van het beleid en de bedrijfsvoering van Vitens N.V., Zwolle (hierna: "Vitens N.V. ") ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen en van de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied gedurende 2018.

De basis voor onze conclusie

Wij hebben onze beoordeling uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse Standaard 3810N 'Assuranceopdrachten inzake maatschappelijke verslagen' valt. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de beoordeling van de duurzaamheidsinformatie'.

Wij vinden dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is als basis voor onze conclusie.

Onafhankelijkheid en kwaliteitsbeheersing

Wij zijn onafhankelijk van Vitens N.V. zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij passen de Nadere Voorschriften Kwaliteitssystemen (NVKS) toe. Op grond daarvan beschikken wij over een samenhangend stelsel van kwaliteitsbeheersing, inclusief vastgelegde richtlijnen en procedures inzake de naleving van ethische voorschriften, professionele standaarden en andere relevante wet- en regelgeving.

Verslaggevingscriteria

De duurzaamheidsinformatie dient gelezen en begrepen te worden in de context van de verslaggevingscriteria. De directie van Vitens N.V. is verantwoordelijk voor het selecteren en toepassen van deze verslaggevingscriteria, rekening houdend met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving met betrekking tot verslaggeving.

De gehanteerde verslaggevingscriteria voor het opstellen van de duurzaamheidsinformatie zijn de Sustainability Reporting Standards van Global Reporting Initiative (GRI) en de intern gehanteerde verslaggevingscriteria, zoals toegelicht in sectie Rapportage criteria niet-financiële informatie op pagina 101 van het jaarverslag. Het ontbreken van gevestigde praktijken ter beoordeling en meting van niet-financiële informatie biedt de mogelijkheid verscheidene, acceptabele meettechnieken toe te passen. Hierdoor kan de vergelijkbaarheid tussen entiteiten en in de tijd beïnvloed worden.

Beperkingen in de reikwijdte van onze beoordeling

In de duurzaamheidsinformatie is toekomstgerichte informatie opgenomen zoals verwachtingen ten aanzien van ambities, strategie, plannen en ramingen en risico-inschattingen. Inherent aan toekomstgerichte informatie is dat de werkelijke uitkomsten in de toekomst waarschijnlijk zullen afwijken van deze verwachtingen door veranderingen in de veronderstellingen. De hieruit voortvloeiende afwijkingen kunnen van materieel belang zijn. Wij geven geen zekerheid bij de veronderstellingen en de haalbaarheid van toekomstgerichte informatie in de duurzaamheidsinformatie.

De verwijzingen naar externe bronnen of websites in de duurzaamheidsinformatie maken geen onderdeel uit van de duurzaamheidsinformatie die door ons is beoordeeld. Wij verstrekken derhalve geen zekerheid over deze informatie buiten het jaarverslag.

Verantwoordelijkheden voor de duurzaamheidsinformatie en de beoordeling

Verantwoordelijkheden van de directie

De directie van Vitens N.V. is verantwoordelijk voor het opstellen van de duurzaamheidsinformatie in overeenstemming met de verslaggevingscriteria zoals toegelicht in de paragraaf 'verslaggevingscriteria', inclusief het identificeren van de beoogde gebruikers, het bepalen van materiële onderwerpen en het toepasbaar zijn van de gehanteerde criteria voor de doelstellingen van de beoogde gebruikers. De door de directie gemaakte keuzes ten aanzien van de reikwijdte van de duurzaamheidsinformatie en het verslaggevingsbeleid zijn uiteengezet in 'Reikwijdte', pagina 100 van het jaarverslag. De directie is verantwoordelijk voor het bepalen of de toegepaste verslaggevingscriteria acceptabel zijn in deze situatie.

De directie is ook verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de directie noodzakelijk acht om het opmaken van de duurzaamheidsinformatie mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Onze verantwoordelijkheden voor de beoordeling van de duurzaamheidsinformatie

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een beoordelingsopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte assurance-informatie verkrijgen voor de door ons af te geven conclusie.

De werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid zijn gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van informatie en variëren in aard en timing van, en zijn geringer in omvang, dan die bij een controleopdracht gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. De mate van zekerheid die wordt verkregen bij beoordelingsopdrachten is daarom ook aanzienlijk lager dan de zekerheid die wordt verkregen bij controleopdrachten.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van de duurzaamheidsinformatie nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze beoordelingswerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op onze conclusie.

Uitgevoerde werkzaamheden

Wij hebben deze beoordeling professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse Standaard 3810N, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen.

Onze werkzaamheden bestonden onder andere uit:

- Het uitvoeren van een omgevingsanalyse en het verkrijgen van inzicht in de relevante maatschappelijke thema's en kwesties en de kenmerken van de entiteit.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte verslaggevingscriteria, de consistente toepassing hiervan en de toelichtingen die daarover in de duurzaamheidsinformatie staan. Dit omvat het evalueren van de uitkomsten van de dialoog met belanghebbenden en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie.
- Het verkrijgen van inzicht in de verslaggevingsprocessen die ten grondslag liggen aan de duurzaamheidsinformatie inclusief het op hoofdlijnen kennisnemen van de interne beheersing, voor zover relevant is voor onze beoordeling.

- Het identificeren van gebieden in de duurzaamheidsinformatie met een hoger risico op misleidende of onevenwichtige informatie of afwijkingen, van materieel belang als gevolg van fraude of fouten. Het op basis van deze risico-inschatting bepalen en uitvoeren van werkzaamheden gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van de duurzaamheidsinformatie. Deze werkzaamheden bestonden onder meer uit:
 - Het afnemen van interviews met het management (of relevante medewerkers) verantwoordelijk voor de duurzaamheidsstrategie en het -beleid en de -prestaties;
 - Het afnemen van interviews met relevante medewerkers verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie voor, het uitvoeren van interne controles op, en de consolidatie van gegevens in de duurzaamheidsinformatie;
 - Het verkrijgen van assurance-informatie dat de duurzaamheidsinformatie aansluit op de onderliggende administraties van de entiteit;
 - Het op basis van beperkte deelwaarnemingen beoordelen van relevante interne en externe documentatie;
 - Het analytisch evalueren van data en trends.
- Het evalueren van de consistentie van de duurzaamheidsinformatie met de overige informatie in het jaarverslag buiten de reikwijdte van onze beoordeling.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de duurzaamheidsinformatie.
- Het overwegen of de duurzaamheidsinformatie als geheel het beeld weergeeft in relatie tot het doel van de gehanteerde verslaggevingscriteria.

Amsterdam, 24 april 2019

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

A.L. Koops-Aukes RA



Code

Transparantie is een belangrijk uitgangspunt van Vitens en daarom wordt de Nederlandse Corporate Governance Code (de Code) gehanteerd die richtlijnen geeft over goed en verantwoord bestuur. Daarnaast geeft de Code een kader voor de relatie met belanghebbenden van de onderneming, zoals de aandeelhouders, werknemers, klanten, en de samenleving als geheel. Vitens heeft de best practice-bepalingen, voorzover deze toepasbaar zijn voor een drinkwaterbedrijf met publieke aandeelhouders, uit de Code geïmplementeerd in haar bedrijfsbesturing. Eén bepaling is niet overgenomen: de best practice-bepaling dat een bestuurder wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar en dat herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan plaatsvinden (2.2.1 van de Code). De huidige bestuurders zijn benoemd voor onbepaalde tijd. De jaarlijkse beoordeling van het functioneren, wat bij een negatieve beoordeling het ontslag tot gevolg kan hebben, wordt als voldoende beschouwd. De verschillende reglementen, en andere relevante documentatie, over de corporate governance van Vitens kunnen via Vitens.nl geraadpleegd worden.

Directie

Vitens N.V. (in dit verslag: Vitens) is een naamloze vennootschap die dagelijks wordt bestuurd door de directie. De directie bestond in 2018 uit twee personen. De samenstelling van de directie is te vinden onder [Bericht van de Raad van Commissarissen](#).

De Raad van Commissarissen draagt verantwoordelijkheid voor de bezoldigingsstructuur van de directie. De bezoldiging bestaat uit een basissalaris, pensioen, sociale lasten en overige onkostenvergoedingen en voldoet aan de vereisten van de Wet normering topinkomens (WNT en WNT2).

Raad van Commissarissen

Het toezicht op de directie en op de algemene gang van zaken bij Vitens ligt bij de Raad van Commissarissen (RvC). De leden worden benoemd door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA). In het reglement van de RvC is een bepaling opgenomen inzake de maximale zittingsduur van Commissarissen conform de best practice-bepaling 2.2.2 van de Code. De samenstelling van de Raad van Commissarissen is te vinden onder [Bericht van de Raad van Commissarissen](#).

Commissie van Aandeelhouders

Door de aandeelhoudersvergadering is een Commissie van Aandeelhouders benoemd. Deze commissie komt ten minste twee keer per jaar bijeen en heeft een adviesfunctie voor de AvA, de directie en de RvC. Het gaat hierbij om onderwerpen als benoeming en ontslag van bestuurders en toezichthouders van Vitens, het bezoldigingsbeleid van de directie en de RvC. Verder worden beleidsmatige onderwerpen behandeld zoals het tarief- en dividendbeleid.

Wet- en regelgeving

Ons land kent honderden wetten en duizenden onderliggende bepalingen. Om te kunnen voldoen aan dit wettelijke kader, heeft Vitens halverwege 2015 een verantwoordelijke aangesteld voor de procesbeheersing. Procesbeheersing concentreert zich in ons geval rond de volgende twee vragen: voldoet Vitens aan relevante wet- en regelgeving? En: hoe richten we onze organisatie zo in dat we aan die regelgeving blijven voldoen? De functie van compliance officer werd toebedeeld aan de manager van de afdeling Bestuurlijke & Juridische Ondersteuning. Deze vormt sinds 2015 de schakel tussen de organisatie, externe partijen, directie en RvC op het gebied van het toepassen van wet- en regelgeving.

Inspectie ILT

Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) controleert namens de minister van Infrastructuur en Waterstaat of Vitens zich houdt aan de Drinkwaterwet. Zo hebben we als drinkwaterbedrijf een meldingsplicht als er sprake is van een normoverschrijding van de drinkwaterkwaliteit. In 2018 hebben we 70 keer een melding moeten doen bij ILT (doelstelling Vitens: minder dan 40). 'Beïnvloedbaar' wil zeggen: daar waar Vitens verantwoordelijkheid draagt voor het ontstaan van de normoverschrijding. Die verantwoordelijkheid bestrijkt de productiebedrijven en het waterleidingnet tot aan de watermeter.

De verklaring van deze overschrijding wordt toegelicht onder 'Meer ILT-meldingen' in het hoofdstuk [Leveren van kwalitatief goed drinkwater](#).

Verantwoordelijkheden

De compliance officer heeft de taak inzicht te verschaffen in het voor Vitens relevante speelveld wat betreft wet- en regelgeving. Er is een operationele verantwoordelijkheid – ondergebracht bij het management – en een verantwoordelijkheid voor het vertalen van alle wet- en regelgeving naar de organisatie, die bij diverse interne specialisten ligt. Daarnaast zijn de verantwoordelijkheden op het vlak van procesbeheersing omschreven van de managers van de Vitensafdelingen, de directie, de RvC en de aandeelhouders.

Privacy

In mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in werking getreden. Vitens heeft hiervoor overkoepelend beleid vastgesteld en alle klantprocessen zijn aangepast zodat deze AVG-proof zijn. Daarnaast heeft er een uitgebreide inventarisatie plaatsgevonden bij alle afdelingen om te beoordelen in hoeverre de AVG impact heeft op de interne processen. Daar waar bedrijfsprocessen aangepast moesten worden, is dat gebeurd. Voor sommige procesaanpassingen is een langere doorlooptijd nodig, deze worden in 2019 afgerond.

Gedragscode, corruptie en omkoping

Ons beleid voor corruptie en omkoping is uiteengezet in onze Gedragscode. Binnen Vitens werken we volgens de gedragscode 'Zó doen we dat bij Vitens!'. Hierin zijn ethische beginselen vastgelegd zoals integriteit, veiligheid, omgaan met onze klanten, met elkaar en onze omgeving. Wij vinden het belangrijk dat de relaties die wij opbouwen met medewerkers, leveranciers, zakelijke partners en klanten zijn gebaseerd op vertrouwen en integriteit. We verwachten daarom dat onze leveranciers handelen in lijn met ons beleid. Onze Gedragscode voor leveranciers beschrijft de minimumnormen en -vereisten waaraan onze leveranciers moeten voldoen. Vitens ziet in dat situaties die voortkomen uit corruptie en omkoping schadelijk kunnen zijn voor onze reputatie en daarmee een risico vormen voor onze organisatie. Als een Vitensmedewerker of een leverancier inbreuk pleegt op de gedragscode, volgen wij een vastgestelde procedure om tot een oplossing te komen. Voor zover wij weten, hebben er zich in 2018 geen vormen van corruptie of omkoping voorgedaan bij Vitens.

Mensenrechten

Eerbied voor mensenrechten is belangrijk, omdat mensenrechten fundamentele maatschappelijke bouwstenen zijn waarop we vertrouwen. We vinden dat Vitens de verantwoordelijkheid heeft om mensenrechten te handhaven en te versterken. Vitens werkt samen met veel partijen van over de hele wereld. Dit brengt automatisch (indirecte) risico's met zich mee in relatie tot schending van mensenrechten. Voor de dagelijkse praktijk, bijvoorbeeld als blijkt dat een leverancier in strijd handelt met onze inkoopnormen (onder andere mensenrechtennormen), wordt de relatie met deze leverancier door ons beëindigd. Maar ook schending van mensenrechten door onze leveranciers brengt voor Vitens reputatierisico's met zich mee. Mede door onze constante dialoog met leveranciers en het controleren van onze leveranciers op de inkoopvoorwaarden proberen wij de risico's op het gebied van mensenrechten te beheersen en kwesties te voorkomen.

Milieu

Zorg voor het milieu ligt ten grondslag aan onze strategie en onze taak om grondwatervoorraden te beschermen. We volgen wet- en regelgeving, maar kijken ook naar manieren waarop we onze taken kunnen inzetten om onze positie ten opzichte van het milieu en de leefomgeving te versterken. Onze verantwoordelijkheden zijn geborgd in ons milieubeleid en in elke afdeling zijn milieuspecialisten verantwoordelijk om dit beleid uit te dragen. We volgen een milieumanagementsysteem dat ook gekoppeld is aan onze ISO-normeringen. Jaarlijks wordt gekeken naar de milieuaspecten en hoe deze worden gewogen in het milieuaspectenregister. Aan de hand van een aantal criteria is een aantal milieuaspecten als significant aangemerkt (gebruik van energie, emissie naar lucht (direct), emissie naar bodem en water, ontstaan van afvalstoffen). Deze criteria zijn conform Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen. De significante milieuaspecten zijn gerapporteerd aan de directie en opgenomen als aandachtsgebieden in de kadernotitie voor de jaarplannen en zullen in het milieumanagementsysteem met voorrang behandeld worden. Dit betekent overigens niet dat de overige aspecten geen aandacht krijgen. Op deze aspecten is het beheersysteem van toepassing, en indien noodzakelijk worden de benodigde acties uitgezet.



Risicomanagement

Systeem integraal risicomanagement

De manier waarop Vitens haar systeem van integraal risicomanagement heeft ingericht, wordt beschreven in het hoofdstuk Risicomanagement. Hier wordt ook stilgestaan bij de ontwikkelingen van risicomanagement in 2018 en de geplande verbeterinitiatieven van risicomanagement in 2019.

Risicohouding

Een belangrijk element in het beoordelen en afwegen van de risicomanagementstrategie van Vitens is de risicohouding. De risicohouding geeft een beeld van de mate waarin Vitens bereid is om risico's te lopen om haar organisatiedoelstellingen te realiseren. De directie heeft de risicohouding vastgesteld en vastgelegd in het beleid voor integraal risicomanagement. De risicohouding verbijzonderd naar risicocategorie is als volgt:

Risicocategorie	Risicohouding	Toelichting
Strategisch	Middel	Vitens is bereid om tot zekere hoogte risico's te aanvaarden om haar strategische ambities te realiseren. Vitens streeft daarbij naar een optimale balans tussen risico's en ambities voor de langere termijn.
Operationeel	Zeer laag tot laag	<p>Zeer laag: risico's ten aanzien van de veiligheid van onze medewerkers en leveringszekerheid van kwalitatief hoogwaardig drinkwater worden zo veel mogelijk vermeden.</p> <p>Laag: voor het effectief en efficiënt inzetten van middelen in onze bedrijfsprocessen werkt Vitens daarentegen met een marginaal hogere risicohouding. De bereidheid tot acceptatie van risico's is mede afhankelijk van de inspanning (tijd/kosten) die de risicospons met zich meebrengt.</p>
Financieel	Zeer laag tot laag	<p>Zeer laag: risico's ten aanzien van de uitgangspunten van het financieel beleid, zijnde continuïteit, tarieven en dividend worden zo veel mogelijk vermeden. Dit geldt ook voor de financiële ratio's zoals gesteld door de kredietgevers.</p> <p>Laag: voor wat betreft markt-, krediet- en liquiditeitsrisico's werkt Vitens met een marginaal hogere risicohouding.</p>
Financiële verslaggeving	Laag	Vitens accepteert geen risico's die kunnen leiden tot materiële fouten in de jaarrekening.
Compliance	Zeer laag	Vitens streeft ernaar te voldoen aan de wet- en regelgeving.

Strategisch risicoprofiel 2018

De door Vitens voor het verslagjaar 2018 onderkende topbedrijfsrisico's (zie Risicomanagement) worden hieronder nader toegelicht. De toelichting bevat onder meer een beschrijving van het risico alsmede de te verwachten en/of zich voorgedaan hebbende gevolgen ervan voor de continuïteit of het behalen van onze strategische doelen en agendapunten. Daarnaast geeft deze informatie over de risicobeheersing door vermelding van zowel de getroffen als de aanvullend te treffen beheersmaatregelen. Ook is een beschrijving opgenomen van onze inschatting van de trend in risicobeheersing.

Topbedrijfsrisico's

Risico 1: betrouwbaarheid data en data-ontsluiting

Strategische agenda

Voldoende beschikbare schone bronnen, Meer gemak voor de klant en 24/7 Betrouwbaar en betaalbaar drinkwater.

Risicobeschrijving en gevolgen

Het belang van data neemt alleen maar toe. Willen we goede besluiten kunnen nemen en onze strategische initiatieven realiseren, dan hebben we beschikbare en betrouwbare data nodig. We gaan inzetten op het vaststellen van de informatiebehoefte, het inrichten van processen om de benodigde data te genereren en een goede implementatie van deze processen waarbij het menselijke aspect ook wordt geborgd (formele en informele beheersing).

Risicobeheersing

- Met de SAP-transformatie als katalysator is in 2018 de focus gelegd op de benodigde informatiebehoefte naar de toekomst toe en is de kernstructuur (de asset structuurboom) herijkt en herzien.
- De samenwerking tussen datastewards van de afdeling Asset Management en de afdelingen Wining & Zuivering en Netbeheer & Levering is geoperationaliseerd. Leidend tot concrete verbeteracties waaronder het inrichten van het proces verbeteren datakwaliteit leidingdata en de start van het op orde brengen van de assetregistratie bovengronds ('binnen=buiten').
- Tevens is in 2018 een risicoanalyse uitgevoerd op de belangrijkste datastromen. Deze zal in het eerste kwartaal van 2019 worden besproken met directie om vervolgens aanvullende beheersmaatregelen te treffen.

Risico-ontwikkeling



Het risicoprofiel is verlaagd. Naast voorbereidende werkzaamheden ten aanzien van de SAP-transformatie is gewerkt aan dataverrijking en dataprocesverbetering. De effecten van de SAP-voorbereiding worden bij live-gang zichtbaar, waarbij het de verwachting is dat het risicoprofiel vervolgens verder naar beneden toe kan worden bijgesteld.

Risico 2: beschikbaarheid productiecapaciteit/bronnen

Strategische agenda

Voldoende beschikbare schone bronnen en 24/7 Betrouwbaar en betaalbaar drinkwater.

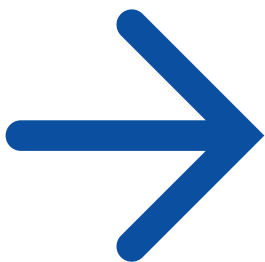
Risicobeschrijving en gevolgen

Beschikbaarheid van voldoende (schone) bronnen en productiecapaciteit is noodzakelijk om nu en in de toekomst voldoende drinkwater van gewenste kwaliteit te kunnen leveren. De vraag naar drinkwater neemt naar verwachting de komende jaren toe, daar moeten we tijdig onze win- en productiecapaciteit op afstemmen. Beschikbaarheid van voldoende schone bronnen is een potentieel knelpunt, omdat we afhankelijk zijn van onder andere provincies en waterschappen voor het verkrijgen van winvergunningen. Dit vraagt goede afstemming met deze bevoegde instanties om maatschappelijk draagvlak te verkrijgen voor de benodigde extra vergunningen. Daarvoor moeten we vraag en aanbod goed afstemmen tussen Vitens en de particuliere en (groot) zakelijke klanten, maar ook intern tussen de verschillende afdelingen. We willen meer inzicht in de beschikbare hoeveelheid en kwaliteit water en de vraagontwikkeling. Maar we werken ook aan sturing op afname door grootzakelijke klanten, tijdige en adequate bestuurlijke afspraken ten behoeve van wincapaciteit en het voorhanden hebben van noodscenario's.

Risicobeheersing

- In 2018 zijn veel werkzaamheden verricht om inzicht te verkrijgen in de huidige vergunnings- en productiecapaciteit in relatie tot de verwachte stijgende drinkwatervraag naar de toekomst toe.
- Het Strategisch Initiatief Reserves is uitgewerkt. Dit bevat een ontwerp van de benodigde bouwstenen die samen zorgen voor groei van de reserves tot de beleidsnorm.
- In 2018 is de Strategische Omgevingsmanagement (SOM) strategie ontwikkeld, om maatschappelijk draagvlak te creëren voor onze extra vraag naar vergunningen op korte en lange termijn.
- Er zijn in 2018 reeds concrete acties in gang gezet om de vergunde- en/of productiecapaciteit te vergroten.

Risico-ontwikkeling



Als gevolg van de extreem droge zomer in 2018 is sprake geweest van een tijdelijke overschrijding van de vergunde capaciteit in een aantal voorzieningsgebieden. Vitens is in gesprek met bevoegde instanties om gezamenlijk te werken aan een oplossing. In 2018 zijn veel acties gestart in het kader van het Strategisch Initiatief Reserves. Vanwege de doorlooptijd van vergunningsuitbreiding en de doorlooptijd van ontwikkeling van infra nemen de prestaties van de assets niet direct toe. Daarbij zien we ook de drinkwatervraag nog steeds stijgen. Het risicoprofiel is als gevolg daarvan gelijk gebleven.

Risico 3: cybersecurity

Strategische agenda

24/7 Betrouwbaar en betaalbaar drinkwater en Meer gemak voor de klant.

Risicobeschrijving en gevolgen

Het cybersecurity-risico is niet meer weg te denken uit de bedrijfsvoering. Onze systemen en gegevens moeten goed beschermd zijn tegen invloeden van buitenaf en binnenuit. De afhankelijkheid van ICT en data wordt steeds groter en de bescherming hiervan wordt steeds belangrijker. Denk bijvoorbeeld aan onderdelen van Vitens die rechtstreeks de klant raken (productie en levering van water, klantenservice), maar ook de personeelsgegevens bij HR.

Risicobeheersing

- In 2018 heeft Vitens de Security Organisatie verder geformaliseerd. Het informatiebeveiligingsbeleid is geactualiseerd en een Security Operations Center (SOC) is aanbesteed en gegund. In 2019 zal dit verder worden uitgerold over het netwerk.
- Daarnaast is in 2018 een extra Information Security Officer aangetrokken.
- Ook is een awareness-programma doorgevoerd waarbij door middel van gerichte acties cybersecurity-risico's onder de aandacht van medewerkers zijn gebracht.
- Via de cybersecurity roadmap zijn geplande acties voor 2018 uitgevoerd waaronder beveiliging van e-mailverkeer via Mobile Device-management alsmede Network Access Control.
- In 2018 heeft Vitens vastgesteld dat aanvullende technische en organisatorische maatregelen noodzakelijk zijn om aantoonbaar te maken dat onze beveiliging van de procesautomatisering in overeenstemming is met de door de Vereniging van waterbedrijven in Nederland (Vewin) opgestelde kaders.

Risico-ontwikkeling



Vitens heeft 2018 met name gebruikt om de risico's nog beter in beeld te krijgen. De conclusie is dat het huidige weerbaarheids/volwassenheidsniveau voor de kantoorautomatisering verder is verbeterd. Desondanks is gebleken dat Vitens voor de procesautomatisering nog niet zichtbaar voldoet aan haar zorgplicht. Bovendien geldt dat het dreigingsbeeld onveranderd hoog is. Speerpunt voor 2019 is dan ook met name gericht op de procesautomatisering.

Risico 4: verandervermogen organisatie

Strategische agenda

Vitenser sterk in je werk, 24/7 Betrouwbaar en betaalbaar drinkwater en Meer gemak voor de klant.

Risicobeschrijving en gevolgen

Het risico is aanwezig dat Vitens onvoldoende controle heeft over de personeelsplanning in de continu veranderende toekomst. De krapte op de arbeidsmarkt speelt daarin eveneens een belangrijke rol. Het risico heeft onder andere gevolgen voor de duurzame inzetbaarheid van Vitensers, onze managementstijl en het tijdig kunnen inspelen op (technologische) ontwikkelingen.

Risicobeheersing

- In 2018 is een stuurgroep Strategische Personeelsplanning (SPP) ingericht en is het als proces ingeregeld. Als onderdeel van de Strategische Personeelsplanning is in beeld gebracht welke opgave Vitens heeft met de huidige personeelsbezetting. Er vindt centrale rapportage en sturing plaats, waarbij per kwartaal kwantitatief wordt verantwoord en per jaar kwalitatief wordt verantwoord. Per afdeling wordt in de kwartaalrapportages structureel gerapporteerd.
- Ook is in 2018 gebleken dat het op bepaalde deelgebieden lastig is om (technisch) deskundig personeel aan Vitens te binden en te behouden. Dit wordt mede veroorzaakt door krapte op de arbeidsmarkt. Als gevolg hiervan is nieuw arbeidsmarktbeleid uitgewerkt. Lancering hiervan staat gepland voor het eerste kwartaal van 2019.
- Vitens heeft in 2018 een start gemaakt met het ontwikkelen van een leiderschapsprogramma. In 2019 zal hier verder invulling aan worden gegeven.

Risico-ontwikkeling



Vitens is van mening dat het risico eind 2018 gelijk is gebleven ten opzichte van de risico-inschatting eind 2017. Ondanks de intern getroffen maatregelen ten aanzien van meer inzicht en sturing in de personeelsplanning, is nog onvoldoende controle over de personeelsplanning als gevolg van krapte op de arbeidsmarkt. Hierdoor sluit de personeelssamenstelling nog onvoldoende aan bij externe ontwikkelingen en interne ambities. Wel is in 2018 meer inzicht verkregen in de wervingsopgave voor Vitens naar de toekomst toe.

Risico 5: efficiënte slagvaardige bedrijfsvoering

Strategische agenda

Vitens sterk in je werk, 24/7 Betrouwbaar en betaalbaar drinkwater en Meer gemak voor de klant.

Risicobeschrijving en gevolgen

Vitens beschikt mogelijk over een onvoldoende efficiënte en slagvaardige bedrijfsvoering, waardoor besluitvorming regelmatig lang duurt en als bureaucratisch kan worden ervaren. We streven veelal naar een zeer hoog kwaliteitsniveau en dan zijn we snel geneigd om een risicomijdende houding aan te nemen, terwijl dit wellicht niet altijd noodzakelijk is. Enerzijds willen we graag efficiënt werken, maar anderzijds willen we ook een lerende organisatie zijn waar je fouten mag maken. Dit kan zorgen voor onduidelijkheid bij collega's.

Risicobeheersing

- In 2018 heeft Vitens focus aangebracht op de strategische initiatieven en een keuze gemaakt in de volgorde. Daarnaast is de sturing op strategische initiatieven aangescherpt. Op het communicatieve vlak zijn medewerkers hierover geïnformeerd en dit is vervat in 'Samen in de stroomversnelling'. We concentreren ons op een paar dingen tegelijk. Zo creëren we meer slagkracht en snelheid.
- Met de SAP-transformatie beoordeelt Vitens of de bedrijfsprocessen van Vitens adequaat zijn ingericht. Hiermee is in 2018 een start gemaakt en dit zal de komende jaren een verder vervolg krijgen.
- Vitens experimenteert tevens met andere werkwijzen. Denk daarbij aan multidisciplinaire taskforces, pilots, Agile werken en Lean.
- Op managementniveau heeft Vitens in 2018 stilgestaan bij ons eigen leiderschap en onze eigen werkwijzen.

Risico-ontwikkeling



In 2018 heeft een herijking van de strategische initiatieven voor 2019 plaatsgevonden waarbij Vitens focus heeft aangebracht in het aantal initiatieven. Daarbij is bewust de keuze gemaakt om eerst te vertragen om zo gericht versnelling aan te brengen op de gekozen initiatieven: samen in de stroomversnelling.

Risico 6: gezondheid en werkgeluk medewerkers

Strategische agenda

Vitensers sterk in je werk.

Risicobeschrijving en gevolgen

Vitensers nemen onvoldoende verantwoordelijkheid om gezond en gelukkig te zijn en te blijven. Dit draagt bij aan een hoog ziekteverzuim en het heeft effect op de betrokkenheid en bevoegenheid van collega's.

Risicobeheersing

- Vitens heeft in 2018 een gezondheidscheck laten uitvoeren. De resultaten ervan laten Vitens-breed een positieve ontwikkeling zien ten opzichte van de vorige meting in 2014. Met name op het gebied van werkomstandigheden is nog ruimte voor verbetering.
- Naar aanleiding van de uitkomsten van de gezondheidscheck zijn twee maatregelen getroffen, waaronder het opstellen van een visie op duurzame inzetbaarheid. Daarnaast zijn er per afdeling verbetermaatregelen vanuit de uitkomsten van de gezondheidscheck opgesteld (en opgenomen in de jaarplancyclus).

Risico-ontwikkeling



Vitens is van mening dat per saldo sprake is van een lichte daling van het risico. Onderbouwing hiervoor vormen de uitkomsten van de gezondheidscheck en een daling van het ziekteverzuim in 2018 ten opzichte van vorig jaar (van 5,3 procent naar 4,7 procent). De komende jaren zal het risico echter onverminderd extra aandacht vragen. Het thema 'Het goede gesprek' is een element van het leiderschapsprogramma (gepland voor 2019); daarin zal duurzame inzetbaarheid een van de onderwerpen zijn. Verder is het de intentie om voor 2022 opnieuw een gezondheidscheck uit te voeren om vast te stellen in hoeverre de getroffen verbetermaatregelen het gewenste effect hebben gehad.

Risico 7: uitbesteed werk

Strategische agenda

24/7 Betrouwbaar en betaalbaar drinkwater.

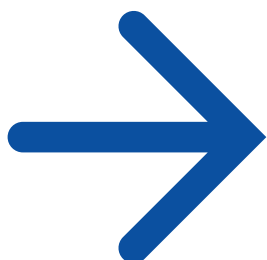
Risicobeschrijving en gevolgen

Het risico bestaat dat Vitens niet altijd voldoende regie en grip heeft op werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd. We hebben veel projecten die uitgevoerd moeten worden (vraag Vitens/Ontwerp & Aanleg), maar de aannemers kunnen qua aanbod onvoldoende personeel leveren. Dit is een landelijk probleem dat bij alle netbeheerders speelt en vraagt dan ook om een landelijke/bredere oplossing. Het risico wordt Vitens-breed aangepakt, omdat bij meerdere afdelingen dit risico zich mogelijk ook manifesteert. Daarnaast doet dit risico zich ook bij andere opdrachtgevers voor (niet zijnde netbeheerders) en bij andere disciplines zoals bouwkunde, werktuigbouwkunde, elektrotechniek en procesautomatisering. Ook bij dit risico geldt dat de krapte op de arbeidsmarkt een belangrijke rol speelt.

Risicobeheersing

- In 2018 is een uitgebreide oorzakenanalyse uitgevoerd en is een overzicht opgesteld met te treffen beheersmaatregelen (inclusief tijdsplanning).
- Op zowel het onderwerp beschikbaarheid technisch personeel als schaarste op de aannemersmarkt zijn in 2018 gerichte acties uitgevoerd. Voor specifieke deelgebieden is overeenstemming bereikt met (nieuwe) uitvoerende aannemers, waardoor voor die gebieden de continuïteit beter is gewaarborgd.

Risico-ontwikkeling



Het risicoprofiel blijft eind 2018 naar onze mening nagenoeg onveranderd ten opzichte van eind 2017. Op enkele vlakken is de continuïteit beter gewaarborgd. Vitens ziet dat bij aanbesteding van projecten minder partijen inschrijven en de inschrijving plaatsvindt tegen hogere prijzen, dit als gevolg van krapte op de aannemersmarkt. Er is een plan van aanpak opgesteld voor de te treffen beheersmaatregelen en dit wordt verder opgepakt in 2019.

Risico 8: contractmanagement

Strategische agenda

24/7 Betrouwbaar en betaalbaar drinkwater.

Risicobeschrijving en gevolgen

Het risico bestaat dat door ontoereikend contractmanagement met grootzakelijke klanten en leveranciers niet alle wederzijdse afspraken worden nagekomen, waardoor er bijvoorbeeld financiële claims kunnen worden ingediend. Het (vooraf) intern afstemmen van (de impact van) contractafspraken, het eenduidig vastleggen en het nakomen van contractafspraken vraagt om een goede samenwerking en een professionele houding/organisatie.

Risicobeheersing

- In 2018 heeft Vitens aandacht besteed aan het creëren van uniformiteit en draagvlak door het opstellen van kaders. Het Inkoopbeleid en Contract- en Leveranciersmanagementbeleid inclusief taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden is gecommuniceerd en wordt inmiddels gehanteerd.
- De contractmanagementprocessen zijn met contractmanagers besproken. De werkwijze en rolverdeling zijn hun bekend.
- Het contractmanagementproces is geactualiseerd en opgenomen in het kwaliteitshandboek Vitens.
- Viermaal per jaar organiseert de afdeling Inkoop een bijeenkomst voor de inkopers en contractmanagement om knelpunten en verbeterpunten in de contractmanagementprocessen te bespreken en daar waar nodig de processen aan te passen.

Risico-ontwikkeling



Vitens heeft in 2018 veel acties getroffen om het risico te beheersen. Naar onze mening is het risicoprofiel in 2018 zodoende verder afgenomen. Het managementteam heeft besloten om het risico voor 2019 ook niet meer als topbedrijfsrisico aan te merken.

Risico 9: fysieke beveiling assets

Strategische agenda

Voldoende beschikbare schone bronnen en 24/7 Betrouwbaar en betaalbaar drinkwater.

Risicobeschrijving en gevolgen

Het risico is aanwezig dat door ontoereikende fysieke beveiling van productiebedrijven, het drinkwater moedwillig wordt verontreinigd en hierdoor de levering en/of kwaliteit van het drinkwater (langdurig) wordt verstoord. Beveiling van de bovengrondse assets is onderdeel van het programma Beveiling. Belangrijkste beheersmaatregel betreft hierin het realiseren van het vereiste beveiligingsniveau, zoals vastgesteld in het Vitens integraal securitybeleid. Vanuit het beleid is een vertaling gemaakt naar een functionele standaard met fysieke securitymaatregelen voor de beveiling van de Vitens productiebedrijven.

Risicobeheersing

- Vitens heeft in 2018 fysieke terreinafschermingen aangebracht voor die locaties waar nog geen hekwerk geplaatst was. In 2019 zal gestart worden met het aanpassen van de resterende locaties naar het gewenste security baseline-niveau.
- Het Securitymanagementsysteem (inclusief organisatie) is nader uitgewerkt en goedgekeurd door de directie. Uitrol ervan vindt plaats in 2019.
- Vanuit de campagne Veilig & Alert is gewerkt aan het vergroten van beveiligingsbewustzijn zoals het melden van security-incidenten, zichtbaar dragen van toegangspas en 'De Tien Gouden Regels Beveiling'. Plan uitvoeren om systematisch het beveiligingsbewustzijn te vergroten.

Risico-ontwikkeling



Het risiconiveau is in 2018 gedaald. De externe dreiging is onveranderd. Security Management Systeem (SMS) wordt geïmplementeerd en acties gericht op het vergroten van veiligheidsbewustzijn zijn uitgezet. In 2018 zijn reeds beheersmaatregelen getroffen om de productiebedrijven op het niveau van de security baseline te brengen. De menselijke factor ten aanzien van fysieke beveiling verdient nog verdere aandacht.

Verklaring van directie

De directie is verantwoordelijk voor de inrichting en effectiviteit van de interne risicobeheersings- en controlesystemen. Deze systemen hebben als doel om de meest relevante risico's voor onze organisatie te onderkennen en te beheersen. De directie is zich ervan bewust dat risicobeheersings- en controlesystemen geen absolute zekerheid kunnen bieden dat de bedrijfsdoelstellingen van Vitens worden gerealiseerd noch dat deze systemen onjuistheden van materieel belang, verlies, fraude en overtredingen van wetten en regels geheel kunnen voorkomen. Met inachtneming van voorstaande is de directie van mening dat in 2018:

- Het systeem van risicobeheersing en interne controle voor financiële verslaggeving een redelijke mate van zekerheid geeft dat de financiële verslaggeving geen onjuistheden van materieel belang bevat. Deze mening is mede gebaseerd op de uitkomsten van de in 2018 geactualiseerde risico-inventarisatie, het verhoogde volwassenheidsniveau en de verdere borging van het systeem van risicobeheersing in de lijnorganisatie.
- Het jaarverslag in voldoende mate inzicht geeft in de bestaande tekortkomingen in de opzet, bestaan en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen en de verbetermaatregelen die gepland zijn voor 2019.
- Het jaarverslag de materiële risico's en onzekerheden bevat die relevant zijn ter zake van de verwachting van de continuïteit van de vennootschap voor een periode van twaalf maanden na opstelling van het verslag en de rechtvaardiging dat het verslag is opgesteld op going concern-basis.



Bericht van de Raad van Commissarissen

Verantwoording

Als Raad van Commissarissen (RvC) houden wij toezicht op – en geven gevraagd en ongevraagd advies aan – de directie over de doelstellingen, de strategie en het beleid van Vitens. Tevens treden wij op als werkgever van de directie en onderhouden wij contacten met interne en externe stakeholders. In dit verslag leggen wij verantwoording af over de wijze waarop wij invulling hebben gegeven aan de uitvoering van onze taken en bevoegdheden in 2018.

In 2018 hebben we, in vergelijking met voorgaande jaren, meer extreme weersomstandigheden gehad. Een zeer zware storm in januari 2018 en zeker de maandenlang aanhoudende droogteperiode in de zomer betekende veel voor de operatie van Vitens om de leveringszekerheid te kunnen waarborgen. De RvC is verheugd over de wijze waarop Vitens met provincies, gemeenten, de collega – drinkwaterbedrijven en de Vewin heeft samengewerkt om de gevolgen voor de klanten zo veel mogelijk te beperken. De langdurige periode van droogte heeft natuurlijk ook voeding gegeven aan discussies over de continuïteit op langere termijn. De doelstelling om de klanten toch altijd over voldoende schoon drinkwater te laten beschikken, zal naar verwachting leiden tot een periode van structureel hogere investeringen door Vitens. Als RvC zullen wij daar uiteraard zorgvuldig toezicht op houden, zowel qua effectiviteit als qua financiële implicaties.

Realisatie bedrijfsplan

Ieder jaar stelt Vitens een integraal bedrijfsplan op. Hierin worden de strategische doelen en de continuïteitsdoelstelling, de primaire taak, vertaald naar concrete en meetbare operationele bedrijfsdoelstellingen. De RvC heeft geconcludeerd dat de kwartaalrapportages toereikende informatie bevatten om de voortgang van de realisatie van de bedrijfsdoelstellingen te monitoren. De specifieke bedrijfsdoelstellingen die Vitens zich in een jaar stelt, worden zo veel mogelijk in goed meetbare financiële en niet-financiële prestatie-indicatoren (KPI's) gedefinieerd en er wordt bijgestuurd als daar aanleiding toe is. In de vergadering van oktober is door de directie het integraal bedrijfsplan 2019 gepresenteerd en ter goedkeuring voorgelegd aan de RvC. Een plan dat een hoger investeringsniveau kent dan voorgaande jaren en een zware druk op de organisatie zal leggen door de SAP-transformatie. De RvC heeft de realiseerbaarheid van het bedrijfsplan kritisch getoetst en heeft de directie gevraagd om een strakkere monitoring op de voortgang van de realisatie van de strategische initiatieven. Met de toezegging van de directie hier adequaat op te sturen, heeft de RvC het integraal bedrijfsplan goedgekeurd.

Jaarrekening en dividendvoorstel

Dit jaarverslag bevat naast het verslag van de directie, de jaarrekening van Vitens die na controle van PwC is goedgekeurd door de RvC. De Raad stelt de Algemene Vergadering van Aandeelhouders voor om de jaarrekening 2018 zoals voorgelegd vast te stellen en de leden van de directie en de leden van de RvC kwijting te verlenen voor het, blijkens de jaarrekening en het verslag, door de directie gevoerde beleid en voor het door de RvC uitgeoefende toezicht.

Het netto resultaat over het boekjaar 2018 bedraagt 13,0 miljoen euro. De RvC stelt met de directie voor daarvan een bedrag van 7,8 miljoen euro, met het oog op onze solvabiliteitsdoelstelling, toe te voegen aan de reserves. Het deel dat ter beschikking komt van de aandeelhouders bedraagt 5,2 miljoen euro. We stellen voor dit bedrag als dividend over 2018 uit te keren, waarmee het dividend uitkomt op 0,90 euro per aandeel.

Samenstelling directie en Raad van Commissarissen

Diversiteit zien wij als een van de voorwaarden voor een goede taakvervulling door de directie en de RvC. Diversiteit heeft naast deskundigheid en achtergrond ook betrekking op aspecten zoals geslacht en leeftijd. De man-vrouwverdeling bij de directie is 50-50 en de RvC bestaat voor 67 procent uit vrouwen. Hiermee wordt voldaan aan de wettelijke vereiste van een evenwichtige verdeling van zetels (minimaal 30 procent mannen en minimaal 30 procent vrouwen) op grond van de Wet bestuur en toezicht. Bij de invulling van vacatures binnen de RvC en de directie wordt rekening gehouden met het belang van een evenwichtige samenstelling. In het verslagjaar hebben er geen wijzigingen plaatsgevonden in de directie, wel in de RvC. Met de aandeelhoudersvergadering van april 2018 verliep de tweede zittingstermijn van de heer De Man en hebben we na acht jaar afscheid moeten nemen van deze betrokken en collegiale commissaris. Per 1 september 2018 is mevrouw Setz onze nieuwe commissaris. Zij versterkt de Raad op de aandachtsgebieden ondernemerschap, bedrijfsvoering, digitalisering en klantprocessen. En in de aandeelhoudersvergadering van november 2018 is mevrouw Van Dijk als zesde lid aan de RvC toegevoegd. Haar deskundigheid richt zich op HRM, veranderingsmanagement, sociale verhoudingen en sociaal beleid. Zij zal het takenpakket van mevrouw Poulussen overnemen, die na de aandeelhoudersvergadering van juni 2019 stopt als commissaris bij Vitens. Zij is dan negen jaar commissaris geweest. Voor nieuwe commissarissen biedt Vitens een inwerkprogramma aan. Commissarissen krijgen dan een uitgebreide voorlichting over de governance-inrichting, de operationele processen en bedrijfsspecifieke financiële onderwerpen als WACC, drinkwatertarieven, treasury en toezicht. In de RvC-vergadering van oktober 2018 heeft mevrouw De Groot aangekondigd dat zij na afloop van haar eerste termijn (november 2019) stopt als commissaris bij Vitens. Zij vindt haar nieuwe functie als Chief Risk Officer bij een Nederlandse bank niet verenigbaar met het lidmaatschap van een RvC. De RvC heeft een opvolgingstraject in gang gezet. De samenstelling van de directie en RvC en de personalia van alle leden zijn onderaan dit hoofdstuk terug te vinden.

Onafhankelijkheid en tegenstrijdige belangen

De RvC is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, het bestuur en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen opereren. Dit hebben we vastgelegd in het reglement van de RvC. Naar het oordeel van de Raad is voldaan aan de eisen voor onafhankelijkheid, bedoeld in best practice bepalingen 2.1.7 tot en met 2.1.9 van de Corporate Governance Code. Nevenfuncties van de leden van de RvC worden gemeld aan de voorzitter van de RvC en vermeld in het jaarverslag. Geen van de RvC-leden heeft een nevenfunctie die conflicterend is met de functie van commissaris bij Vitens. Geen van de commissarissen heeft meer dan vijf commissariaten bij Nederlandse beursvennootschappen. Ook bekleedt geen van de commissarissen meer dan vijf 'zware' toezichthoudende functies als bedoeld in de Wet bestuur en toezicht. In 2018 zijn er geen materiële transacties geweest waarbij tegenstrijdige belangen van commissarissen hebben gespeeld.

Vergaderingen in 2018

Naast de bilaterale overleggen en de commissievergaderingen, heeft de RvC in de verslagperiode vijf keer plenair vergaderd. Bij alle vergaderingen was de voltallige directie aanwezig. Geen van de commissarissen is frequent afwezig geweest. De heren Staal en Rameau lieten zich respectievelijk tweemaal en eenmaal verontschuldigen. Gedurende het gehele jaar 2018 heeft de heer Nanninga, die vanuit de Stichting Blikverruimers een stageplaats is aangeboden, de vergaderingen van de RvC bijgewoond. De kwartaalvergaderingen waren gewijd aan de ontwikkelingen binnen Vitens. Daarbij werden onder andere de jaarcijfers en de kwartaalcijfers, het investeringsplan, het budget en de drinkwatertarieven voor 2019 behandeld. De vergadering waarin het geïntegreerde jaarverslag aan de orde kwam, werd tevens bijgewoond door de accountant. Buiten de vergaderingen om heeft de Raad een werkbezoek afgelegd bij het renovatieproject van productiebedrijf Goor-Herikerberg. Ook heeft de Raad gedurende het jaar (formeel en informeel) contact gehad met het eerstelijnsmanagement van Vitens. In de vergadering van januari werd de heer Schouten, directeur Vitens Evides International (VEI), uitgenodigd om de herijkte strategie van VEI te behandelen. En in de vergadering van juli heeft de Raad ingestemd met de aangepaste

portefeuilleverdeling van de directieleden. In de RvC-vergadering van oktober is uitgebreid gesproken over de SAP-transformatie en over de meetbaarheid en het ambitieniveau inzake de strategierealisatie. In de jaarlijkse Radenbijeenkomst (Ondernemingsraad, directie en RvC) is het onderwerp integriteit centraal gesteld en hebben we het op maat gesneden integriteitspel van Vitens gespeeld. Wij complimenteren de Ondernemingsraad voor de goede organisatie en invulling van deze middag.

Commissies in 2018

De RvC heeft de volgende twee permanente commissies: de Remuneratie- en Benoemingscommissie en de Auditcommissie. Deze commissies bereiden ieder binnen hun eigen taakgebied de besluitvorming van de RvC op dat gebied voor en adviseren de Raad. In de vergaderingen van de commissies vindt een verdieping van de onderwerpen plaats. De belangrijkste overwegingen en bevindingen van beide commissies worden daarna teruggekoppeld in de vergadering van de RvC, zodat zorgvuldige besluitvorming mogelijk is. Besluitvorming vindt plaats in de voltallige RvC-vergadering. De Remuneratie- en Benoemingscommissie bestaat uit mevrouw Poulussen (voorzitter) en de heer Staal en is in 2018 twee keer bijeengekomen. In 2018 heeft de commissie twee werving- en selectietrajecten afgerond ten behoeve van ontstane vacatures naar aanleiding van het vertrek van de heer De Man en het aangekondigde vertrek van mevrouw Poulussen. Er is binnen de commissie en de Raad aandacht besteed aan de moeizaam verlopende (branche) CAO-besprekingen en het potentiële effect ervan op de organisatie. En het belang van zorgvuldige communicatie naar alle partijen. Daarnaast is er aandacht besteed aan de cultuur van Vitens en het belang om de ‘mens/medewerker-onderwerpen’ voldoende aandacht te blijven geven, zoals Strategische Personeelsplanning, opvolgingsplanning, veiligheid, ziekteverzuim en het absorptievermogen van de organisatie. De commissie zag tot haar tevredenheid dat de directie in 2018 meer urgentie heeft gegeven aan het ontwikkelen en aanscherpen van leiderschap binnen de Vitens-organisatie. De commissie heeft in 2018 aandacht gevraagd voor de ‘zachte kant van transformatie’ met betrekking tot de SAP-transformatie. Dit heeft geleid tot een aanpassing in de samenstelling van het programmamanagement. Ten slotte heeft er regelmatig informeel overleg plaatsgevonden met de Ondernemingsraad.

De Auditcommissie bestond in 2018 uit mevrouw De Groot (voorzitter), de heer Rameau en de heer De Man. Na het vertrek van de heer De Man werd de zetel ingenomen door mevrouw Setz. In het begin van het 2018 heeft de commissie besloten dat zowel de externe als de interne auditor altijd volledig bij de vergadering aanwezig zijn. De commissie is in het verslagjaar drie keer bijeengekomen. Daarnaast heeft de voorzitter AC tweemaal, buiten de vergadering om, met externe auditor gesproken en tweemaal met interne auditor. De Auditcommissie boog zich, ter voorbereiding op de vergadering van de voltallige Raad, over de jaarcijfers en besprak het accountantsverslag en de managementletter. Daarnaast werden in de Auditcommissie het integraal bedrijfsplan 2019, het investeringsplan 2019-2023, het controleplan 2018, de topbedrijfsrisico's en de drinkwatertarieven 2019 behandeld. Tevens is er aandacht geweest voor voortgang in lopende grotere projecten. Bijzondere aandacht is gegaan naar het programma inzake de SAP-transformatie. Behandeling van dit project leidde tot aanscherping in de governance en de quality assurance-rol. De commissie zal in de komende jaren de voortgang van dit project nauwlettend volgen. In de maartvergadering is het reglement van de interne auditfunctie goedgekeurd. In het verlengde hiervan is, in overleg met de directie, besloten de rapportagelijijn van de interne auditfunctie te veranderen. Deze heeft nu een directe rapportagelijijn naar de directie.

De derde vergadering van de Auditcommissie stond in het teken van integriteit, compliance, fraudepreventie en informatiebeveiliging. In dezelfde vergadering is er een concept financieel beleid behandeld. In 2019 zal de Algemene Vergadering van Aandeelhouders hierover besluiten. In het verslagjaar heeft de Auditcommissie zowel de interne auditfunctie als de externe auditor geëvalueerd.

Permanente educatie en zelfevaluatie

In het kader van de permanente educatie, is de Raad bijgeschoold op het thema compliance, specifiek de Drinkwaterwet. Medio 2018 heeft de Raad een zelfevaluatie uitgevoerd. De conclusie is dat de RvC een redelijk uitdagend jaar achter de rug heeft, met een volledige wisseling van de wacht in de directie en het vertrek van de heer De Man en de komst van de dames Setz en Van Dijk. Dit heeft van alle leden, maar vooral de Remuneratie- en Benoemingscommissie, veel extra tijd geveerd. Voor wat betreft het eigen functioneren is er een hoge mate van overeenstemming over welke punten goed gaan en welke punten beter kunnen. De RvC is tevreden over de samenstelling en kwaliteit van de Raad (en haar voorzitter), de wijze waarop open en eerlijke discussies plaatsvinden en het nut van de voor- en nabesprekingen. De rollen als toezichthouder, adviseur en werkgever zijn goed geborgd en worden met zorg ingevuld. Als verbeterpunt is naar voren gekomen de terugkoppeling van de Remuneratie- en Benoemingscommissie aan de gehele Raad over de persoonlijke ontwikkeling van de directieleden. En dat de Raad meer kleur en diepgang in het RvC verslag van het jaarverslag wil aanbrengen. Ten slotte wil de RvC ook graag in gesprek met de directie hoe zij de RvC ervaart, wat er goed gaat en wat er naar hun mening beter kan in het functioneren van de RvC en de samenwerking tussen directie en RvC.

Aandeelhouders en Algemene Vergadering van Aandeelhouders

Naast de Algemene Vergadering van Aandeelhouders is door en uit de aandeelhoudersvergadering een Commissie van Aandeelhouders benoemd. De Commissie van Aandeelhouders (CvA) heeft een adviesfunctie voor de Algemene Vergadering van Aandeelhouders, de directie en de RvC. De CvA is in het verslagjaar tweemaal bijeen geweest. Aansluitend aan deze bijeenkomsten vond overleg plaats tussen de CvA, de voorzitter van de RvC en de voltallige directie. In de vergaderingen is gesproken over de jaarstukken 2017, het financieel beleid en de jaarplannen 2019. De CvA heeft over haar werkzaamheden gerapporteerd in de Aandeelhoudersvergaderingen van april en november 2018. De volledige samenstelling van de Commissie van Aandeelhouders is te vinden onderaan dit hoofdstuk.

In de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 20 april 2018 is gesproken over de jaarstukken 2017, is de jaarrekening 2017 vastgesteld en is kwijting verleend aan de directie en de RvC. En in dezelfde vergadering zijn mevrouw Poulussen en de heer Rameau herbenoemd voor een periode van respectievelijk één en vier jaar. In een schriftelijke procedure heeft de Algemene Vergadering van Aandeelhouders medio augustus de benoeming van Mevrouw Setz als commissaris van Vitens voor een periode van vier jaar goedgekeurd. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft in de novembervergadering het jaarplan 2019 besproken en het tariefvoorstel 2019 goedgekeurd. En in deze vergadering is mevrouw Van Dijk benoemd als commissaris van Vitens voor een periode van vier jaar.

Tot slot

Wij spreken onze waardering uit voor de inzet en toewijding van de directie, het management en van alle medewerkers voor de bedrijfsvoering en de behaalde resultaten over 2018. We zien met grote interesse en vol vertrouwen de resultaten voor 2019 tegemoet.

Zwolle, 24 april 2019

De Raad van Commissarissen

Samenstelling Raad van Commissarissen

De heer mr. B. (Boele) Staal (1947) - voorzitter

Nederlandse nationaliteit

- Benoemd per 16-05-2013 tot 2017, herbenoemd tot april 2021.
- Voormalig Commissaris van de Koningin in Utrecht, lid Eerste Kamer, voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Banken, lid dagelijks bestuur VNO, lid van de SER en lid van de Bankraad.
- Waarnemend Commissaris van de Koning in Overijssel tot juli 2018.
- Nevenfuncties:
 - Voorzitter Raad van Toezicht St. Antonius Ziekenhuis Nieuwegein.
 - Voorzitter Nationaal Comité Nederlandse Veteranendag.
 - Voorzitter Raad van Toezicht Revalidatie Centrum Rijndam.
 - Voorzitter branchevereniging Vebon.
 - Adviseur Helen Dowling Instituut.

De heer ir. C.J. (Kees Jan) Rameau MBA (1962) - vicevoorzitter

Nederlandse nationaliteit

- Benoemd per 24-04-2014 tot 2018, herbenoemd tot april 2022.
- Lid Raad van Bestuur (CSGO) Eneco Holding N.V..
- Nevenfuncties:
 - Bestuurslid KVGN (Koninklijke Vereniging van Gasfabrikanten in Nederland).
 - Lid Strategische Adviesraad TNO Energie.
 - Lid bestuur Stichting de Noordzee.
 - Lid bestuur Stichting Toekomstbeeld der Techniek.
 - Lid Raad van Commissarissen Lichtblick (Holding AG).
 - Lid bestuur Energie-Nederland.

Mevrouw drs. M.C.J. (Maaïke) Poulussen MSM (1962)

Nederlandse nationaliteit

- Benoemd per 17-06-2010 tot 2014, herbenoemd tot 1 mei 2019.
- Senior Affiliate Advisor @Aberkyn (co-founded by McKinsey & Company).
- Executive Coach & Consultant MaaïkePoulussen.com.
- Nevenfuncties:
 - Lid Raad van Commissarissen Sweco Nederland.
 - Lid Raad van Commissarissen TecqGroep, sinds januari 2019.

De heer ir. Th.A. (Tom) de Man (1948) (tot april 2018)

Nederlandse nationaliteit

- Benoemd per 17-06-2010 tot 2014, herbenoemd tot 2018.
- Nevenfuncties:
 - Ambassador of Wageningen University.
 - Lid Raad van Toezicht Eucord (een NGO actief met landbouwprojecten in Afrika).

Mevrouw drs. E.A. (Els) de Groot (1965)

Nederlandse nationaliteit

- Benoemd per 26-11-2015 tot november 2019.
- CRO Rabobank.
- Nevenfuncties:
 - Lid Raad van Commissarissen en voorzitter Audit Committee, Beter Bed Holding NV (tot december 2018).
 - Lid Raad van Commissarissen Hardt Global Mobility (tot oktober 2018).

Mevrouw drs. H. (Henriëtte) Setz MBA (1968)

Nederlandse nationaliteit

- Benoemd per augustus 2018 tot augustus 2022.
- Directeur Klant & Operations Menzis.

Mevrouw prof. dr. ir. G.M. (Gerda) van Dijk (1960)

Nederlandse nationaliteit

- Benoemd per 28-11-2018 tot november 2022.
- Directeur Zijlstra Center for Public Control, Governance & Leadership, Vrije Universiteit te Amsterdam.
- Hoogleraar 'Publiek Leiderschap', Vrije Universiteit, Amsterdam.
- Zelfstandig adviseur NOSCERE.
- Nevenfuncties:
 - Onafhankelijk Voorzitter 'Review Board' 'Pilot Lerend Evalueren', Ministerie VWS.
 - Voorzitter Wetenschappelijke Adviesraad NVTZ (Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders in de Zorg).
 - Lid RvT Summa College Eindhoven.
 - Vice-voorzitter van de Kwaliteitscommissie Waddenfonds.

Samenstelling Commissie van Aandeelhouders

- De heer **S. de Rouwe**, voorzitter (namens de provincie Friesland).
- De heer **E. Boerman**, vice-voorzitter (namens de provincie Overijssel).
- De heer **K. Sloots** (namens overige aandeelhouders Overijssel).
- De heer **J. Markink** (namens de provincie Gelderland).
- De heer **A. Baars** (namens overige aandeelhouders Gelderland).
- De heer **D. Straat** (namens de provincie Utrecht).
- Mevrouw **A. Klein** (namens de gemeente Utrecht).
- **Vacature** (namens overige aandeelhouders Utrecht).
- De heer **J. Lidders** (namens de gemeente Almere).

Samenstelling directie

De heer drs. J.J. Hannema (1961) - voorzitter

- **Achtergrond:**

Jelle Hannema studeerde tot 1985 Rechten, richting Juridische Bestuurswetenschappen, aan de Universiteit van Amsterdam. Na zijn opleiding ging hij aan de slag bij internationaal opererend advies- en ingenieursbureau DHV, inmiddels Royal HaskoningDHV. Binnen DHV vervulde hij verschillende functies, zoals strategisch consultant en senior-adviseur milieu, management en gebiedsontwikkeling. Hierna heeft Dhr. Hannema gedurende tien jaar diverse directiefuncties bekleed binnen DHV. Gedurende zijn werkperiode bij DHV was hij onder andere betrokken bij de wederopbouw van de door de vuurwerkcramp getroffen wijk Roombeek in Enschede. Op 1 januari 2014 startte hij in de functie van Manager Asset Management binnen Vitens.

- **Taken en verantwoordelijkheden binnen Vitens:**

Sinds 1 september 2017 is Jelle Hannema voorzitter van de directie van Vitens. Tot zijn portefeuille behoren Winning & Zuivering, Netbeheer & Levering, Laboratorium, Bestuurlijke & Juridische Ondersteuning, Business Development, Communicatie, Human Resources en Vitens Evides International.

- **Nevenfuncties:**

Auditcommissie en Raad van Toezicht Wetsus.
Bestuurslid Vewin.
Bestuurslid Water for Life.

Mevrouw drs. M. Bonhof (1974) - lid

- **Achtergrond:**

Marike Bonhof studeerde Bestuurskunde aan de universiteit Twente en Bedrijfseconomie aan de Erasmus Universiteit. Tussen 1997 en 2005 vervulde zij diverse functies bij het ministerie van Financiën en vervolgde haar carrière bij de gemeente Amsterdam waar ze opklom tot lid van de directie van het grondbedrijf met de portefeuille Financiën en Bedrijfsvoering. Na een tussenstap bij de gemeente Utrecht is ze sinds 2015 terug in Amsterdam als concerndirecteur Middelen en Control. In deze functie was ze eindverantwoordelijk voor de financiën en control van de gemeente Amsterdam. Ook concerninkoop en de aandeelhoudersrol voor circa twintig participaties, waaronder de Haven en het Afvalenergiebedrijf, vielen onder haar verantwoordelijkheid.

- **Taken en verantwoordelijkheden binnen Vitens:**

Sinds 1 september 2017 is Marike Bonhof directielid van Vitens. Tot haar portefeuille behoren Asset Management, Ontwerp & Aanleg, Finance & Control, ICT, Klant & Facturatie en Facilitair Management.

- **Nevenfuncties:**

Lid Raad van Toezicht Rivas Zorggroep.
Lid Raad van Toezicht Kunstlinie Almere Flevoland.
Bestuurslid NG Infra.

De heer ing. G. (Gert) van Beek MBA - secretaris van de vennootschap

- **Nevenfuncties:**

Voorzitter Stichting Sociaal Fonds Vitens.
Voorzitter kennisnetwerk NIVE bestuurssecretarissen semi publiek.



Bestuursverklaring

De directie van Vitens verklaart naar beste weten:

- Dat de jaarrekening 2018 een getrouw beeld geeft van de activa, de passiva, de financiële positie per 31 december 2018 en het resultaat over 2018 van Vitens en de gezamenlijk in de consolidatie opgenomen ondernemingen.
- Dat het jaarverslag een getrouw beeld geeft van de toestand op de balansdatum per 31 december 2018 en de gang van zaken gedurende het boekjaar bij Vitens.
- Dat in het jaarverslag de wezenlijke risico's zijn beschreven waarmee Vitens wordt geconfronteerd.

Zwolle, 24 april 2019

Jelle Hannema, voorzitter
MARIKE BONHOF, lid directie



Stakeholdermanagement

Inleiding

Vitens is verbonden met de maatschappij. Wij voorzien immers in een primaire levensbehoefte. Voor onze taak als betrouwbare waterleverancier zijn we direct afhankelijk van de bodem en de (leef)omgeving. Daarom zetten wij ons via diverse kanalen waar mogelijk in om deze te beschermen; wij zijn een discussie- en gesprekspartner in het politieke en maatschappelijke debat in kwesties rondom water en de drinkwatergebieden. Het feit dat klanten geen vrije keuze hebben in hun drinkwaterleverancier maakt dat wij ons extra verantwoordelijk voelen voor de kwaliteit van de dienstverlening en de klanttevredenheid.

We volgen maatschappelijke trends en ontwikkelingen op de voet en houden daar rekening mee in onze besluitvorming. Zij geven immers zowel direct als indirect vorm aan het speelveld waarin wij actief zijn en geven richting aan de strategie en de verwachting van stakeholders. Vanuit onze kennis en expertise signaleren wij het belang van sommige trends of ontwikkelingen, bijvoorbeeld rondom grondwaterkwaliteit. Maar uiteraard hebben wij ook te maken met algemene en bredere trends waarop wij moeten anticiperen en acteren, zoals digitalisering, klimaatverandering en terreurdreiging.

Daarnaast zijn inzichten en verwachtingen (die we verkrijgen door middel van stakeholderonderzoeken) van stakeholders rondom dienstverlening, bedrijfsvoering of onze maatschappelijke rol voor ons ook factoren waar wij ons rekenschap van geven.

Op basis van een eigen analyse en stakeholderonderzoeken heeft Vitens de volgende negen trends, ontwikkelingen en stakeholderverwachtingen geformuleerd:

1. De kwaliteit van drinkwaterbronnen wordt beïnvloed door externe factoren.
2. Klanten vinden betrouwbaar en kwalitatief goed drinkwater vanzelfsprekend.
3. Klanten verwachten een continue beschikbaarheid van water, en er is een toenemende noodzakelijkheid om de bedrijfsvoering te beschermen tegen (digitale) dreiging.
4. Klanten verwachten in toenemende mate een hoge klantgerichtheid. Hierbij hoort ook een verdere digitalisering van klantinteractie.
5. In de ondergrond komen steeds meer activiteiten, zoals opwekking van energie, als oplossing voor maatschappelijke opgaven. Daarom moet Vitens blijven waken voor de drinkwaterbelangen op korte en lange termijn.
6. De veiligheidscultuur is een belangrijk onderdeel van de gezondheid van medewerkers.
7. Als publiek bedrijf dienen we wetgeving en integriteit hoog in het vaandel te houden en we moeten hier transparant over zijn.
8. Kraanwater wordt steeds meer gekozen als een bijdrage aan een gezonde en duurzame levensstijl.
9. Een duurzame en circulaire bedrijfsvoering biedt kansen voor kostenbeheersing en innovaties.
Stakeholders verwachten dit dan ook in toenemende mate van ons.

Deze negen punten helpen ons bij het vormgeven van onze strategie. Het zijn thema's die via strategie verder worden uitgediept of die ons richting geven in onze communicatie-inspanningen naar stakeholders en klanten.

Materialiteit

Vitens rapporteert al enkele jaren conform de G4-richtlijnen. In 2018 (verslagjaar 2017) heeft Vitens de overstap gemaakt naar de recentere Global Reporting Initiative (GRI)-standaarden. Materialiteit is een belangrijk uitgangspunt van GRI en de toepassing van de GRI-standaarden vereist een gedetailleerde beschrijving van de materialiteitsbepaling en de materiële aspecten. In dit verslag rapporteren we over de materiële onderwerpen en laten we ten aanzien van de diepgang en afbakening van de rapportage leiden door de inzichten uit de materialiteitsanalyse. De reikwijdte voor elk materieel thema omvat de entiteiten waarover Vitens beslissende zeggenschap heeft. In 2018 hebben wij de materialiteitsanalyse geactualiseerd. Hiermee willen wij waarborgen dat de analyse een weerspiegeling is van de huidige omgeving waarin wij werken en dat het jaarverslag tegemoetkomt aan de informatiebehoeften van onze (externe) stakeholders.

Voor de actualisatie van de materialiteitsanalyse heeft Vitens zich laten ondersteunen door een externe partij. Deze partij heeft op basis van documentatie, maatschappelijke trends en sectorspecifieke trends een longlist aan onderwerpen samengesteld. Vervolgens is een shortlist opgesteld door de longlist via software te toetsen aan relevante trendrapporten van overheden en ministeries, aan de strategiedocumenten van Vitens en aan die van branchegenoten. Aan deze shortlist-onderwerpen is een definitie toegekend (voor de materiële onderwerpen is een definitielijst opgenomen). De shortlist is met behulp van een online survey voorgelegd aan een breder groep van stakeholders: overheid, leverancier, maatschappelijke organisaties, belangengroep, expert consultant, particuliere klant, aandeelhouders en branchegenoten. Onze interne stakeholders hebben dezelfde vragenlijst ingevuld. De resultaten van de enquête zijn besproken in de directievergadering, waarbij de directie de x-as van de materialiteitsmatrix heeft vastgesteld.

Wat opvalt ten opzichte van de afgelopen jaren is het ontbreken van materiële thema's in relatie tot onze klanten en de veiligheid van onze medewerkers. Vitens heeft een meerjarenstrategie waar de tevredenheid van klanten en het welzijn van onze medewerkers hoofdagenda's zijn. De afgelopen jaren heeft Vitens daar veel in geïnvesteerd en gerealiseerd. Voor 2018 gold dat er een strategische nadruk is gelegd op strategische thema's die de continuïteit van onze watervoorziening op korte en lange termijn moeten borgen. Deze focus heeft tot gevolg dat de interne waardering op de thema's klanten en veiligheid lager uitvalt.

#	Onderwerp
1	Bescherming waterbron
2	Kwaliteit van drinkwater
3	Leveringszekerheid van drinkwater
4	Dialogoog en belangenbehartiging
5	Partnerships
6	Innovatie
7	Natuurbeheer en -behoud
8	Materiaalstromen
9	Datagestuurde processen
10	Integer handelen
11	Emissiereductie
12	Energie
13	Wet- en regelgeving
14	Transparantie
15	Veilig Werken
16	Service en dienstverlening
17	Gezond Werken
18	Imago van drinkwater
19	Betrokken medewerkers
20	Opleiden en ontwikkelen
21	Proactief klantcontact
22	Financiële gezondheid
23	Inzetten voor ontwikkelingslanden
24	Betaalbaarheid van drinkwater



Definities materiële onderwerpen

Bescherming grondwaterbronnen: Om drinkwater van topkwaliteit te leveren, doen we er alles aan om onze grondwaterbronnen schoon te houden. Vitens beschermt tegen verontreiniging die in de keten terecht komt en behoedt de bronnen voor schade door bijvoorbeeld agrarische- en mijnbouwactiviteiten.

Kwaliteit van drinkwater: Uiteraard moeten onze klanten kunnen vertrouwen op veilig drinkwater. Vitens zet zich iedere dag in om de kwaliteit van het drinkwater te waarborgen. Op deze manier kunnen klanten vertrouwen op water van onberispelijke kwaliteit.

Leveringszekerheid van drinkwater: Bij Vitens willen wij betrouwbaar water aan onze klanten leveren. Dat betekent dat voor hen water 24/7 beschikbaar is. Daarom proberen wij het aantal storingen te minimaliseren en zo snel en efficiënt mogelijk te verhelpen met zo min mogelijk overlast voor onze klanten.

Dialogoog en belangenbehartiging: Bescherming van onze kwetsbare drinkwaterbronnen en het garanderen van een lage prijs is alleen mogelijk wanneer het onderwerp 'drinkwater' een plek heeft op de politieke agenda. Daarom laten we onze stem horen in Den Haag, in de regionale- en lokale politiek en in het maatschappelijk debat.

Partnerships: Samenwerking met strategische partners is belangrijk voor Vitens. Samenwerken draagt bij aan het oplossen van vraagstukken zoals het beschermen van onze bronnen. Daarnaast is samenwerking cruciaal voor het realiseren en versnellen van verandering.

Innovatie: Om ook in de toekomst schoon drinkwater te kunnen blijven leveren, focussen wij ons op innovatie en verbetering. Daarom werken we bijvoorbeeld via het programma Effectief Assetmanagement aan de inzet, het beheer en onderhoud van onze drinkwaterinfrastructuur.

Natuurbeheer en -behoud: Onze activiteiten vinden vaak plaats binnen natuurgebieden. Het beschermen van deze gebieden is een belangrijke taak voor Vitens. Hiermee creëren we waarde voor de maatschappij in de vorm van hoogwaardige recreatiegebieden en als leefgebied voor planten en dieren.

Materiaalstromen: Het duurzaam managen van al onze materiaalstromen. Dit zijn de materialen die we nodig hebben voor onze processen en de reststromen die hieruit voortvloeien.

Datagestuurde processen: Door meer gebruik te maken van data-gedreven systemen kunnen wij sneller inspelen op onder andere storingen. Ook kan het gebruik van data ons in staat stellen onze bedrijfsprocessen te optimaliseren.

In gesprek met onze stakeholders

Vitens is in gesprek met een breed palet aan stakeholders met uiteenlopende belangen. Deze gesprekken vinden plaats op alle niveaus binnen de organisatie en zijn onderdeel van ons dagelijks werk. De afdelingen Omgevingsmanagement en Communicatie geven actief invulling aan de stakeholderbelangen. De directie is direct betrokken bij consultatie met aandeelhouders en overheden (aandeelhoudersvergaderingen en bestuurlijk overleg op provinciaal en gemeentelijk niveau), medewerkers, belangengroeperingen en kennisinstellingen zoals Land- en Tuinbouw Organisatie Nederland (LTO), Verbond van Nederlandse Ondernemingen en het Nederlands Christelijk Werkgeversbond (VNO-NCW) en Vewin. In dergelijke gesprekken wordt stilgestaan bij onze strategie, doelstellingen en vooruitzichten. Op basis van onze materiële thema's en vanuit onze bestaande dialoogstructuur verkennen wij regelmatig of en welke stakeholders, organisaties of instellingen een additionele gesprekspartner voor Vitens kunnen zijn. In onderstaande tabel geven we een overzicht van stakeholders waar we in 2018 contact mee hadden en op welke manier. Ook opgenomen in deze tabel zijn de uitkomsten van deze dialogen. Voor 2019 en verder continueren we onze huidige dialoog en worden de plannen, de ambities en acties die hieruit voortvloeien opgepakt.

Stakeholder	Verwachtingen	Dialogo 2018	Plannen dialoog 2019 - verder
Medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> • Veilige werkomgeving. • Aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden. • Open communicatie. • Ontwikkelingsmogelijkheden. • Prettige werksfeer. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continu overleg tussen management en medewerkers en jaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprekken. • Bijeenkomsten en interne communicatie (intranet, Tafel van Vitens, personeelsblad BRON, teamoverleggen). • Trainingen en opleidingen. • Veiligheid en persoonlijke ontwikkeling. • Medezeggenschap en Centrale Ondernemingsraad. • Onderweg naar huis-gesprekken met directie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuering huidige dialoog. • Blijvende aandacht voor veiligheid en lerend vermogen van de organisatie. • Terugdringen ziekteverzuim. • Duurzame inzetbaarheid met behulp van programma's rondom DNA en Strategische Personeelsplanning. • Onderweg naar huis-gesprekken met directie. • Integriteitsgesprekken.

Stakeholder	Verwachtingen	Dialogoog 2018	Plannen dialoog 2019 - verder
Klanten: <ul style="list-style-type: none"> • Huishoudens. • Zakelijke klanten. • Klanten laboratorium. • Kwetsbare partijen, zoals ziekenhuizen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lage maatschappelijke prijs (tarieven). • Leveringszekerheid. • Hoge kwaliteit drinkwater. • Diensten- en kennisdeling. • Communicatie bij onderhoud en storing. • Klantvriendelijke en servicegerichte support. • Snelle en adequate klachtenafhandeling. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie over drinkwatertarieven, precario en btw-verhoging. • Communicatie via Facebook en Twitter. • Verbeterde communicatie over storingen via waterstoring.nl (inclusief WhatsApp). • Digitale nieuwsbrief. • Klantenpanel klanttevredenheid. • Relatiegesprekken zakelijke klanten. • Communicatie over Stichting Water for Life. • Meterwisselingen. • Campagnes rondom zacht water, water uit lokale bron en medicijnresten. • Vroege signalering en hulp voor klanten met betalingsproblemen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuering huidige dialoog. • Handhaven lage drinkwatertarieven. • Verbeterde dienstverlening via Internet Self Service. • Verder ontwikkelen customer journey. • Communicatie rondom zuinig omgaan met water.
Overheden: <ul style="list-style-type: none"> • Aandeelhouders (provincies en gemeenten). 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuïteit en leveringszekerheid. • Solvabiliteit. • Lange en korte termijn Return on Investment (ROI). • Duurzame regionale gebiedsontwikkeling. • Transparante verslaggeving. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bijeenkomsten met aandeelhouders en Raad van Commissarissen. • Jaarverslag. • Dividenduitkering 2017 en dividendvoorstel 2018. • Lage maatschappelijke kosten. • Voldoen aan wet- en regelgeving. • Overleg en/of uitvoering financiële structuren, zoals onder andere precarioheffing. • Gebiedsontwikkeling. • Vaststellen tarieven. • Commissie van Aandeelhouders. • Btw-verhoging. • Maatschappelijke ontwikkelingen zoals klimaatextremen, aantrekkende economie, krapte op de aannemersmarkt, verwachte stijging drinkwatervraag en de energietransitie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuering huidige dialoog. • Werkbezoek van enkele Provinciale Staten rondom langetermijnvisie drinkwatervoorziening. • Werkbezoek van prioritaire gemeenten. • Verder bespreken van maatschappelijke ontwikkelingen zoals klimaatextremen, aantrekkende economie, krapte op de aannemersmarkt, verwachte stijging drinkwatervraag en de energietransitie.
Overheden en bedrijven waar we mee samenwerken: <ul style="list-style-type: none"> • Regulerende overheden (ministeries). • Overige overheden en veiligheidsregio's. • Toezichthoudende overheden. • Partners in de 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuïteit en leveringszekerheid. • Ruimtelijke ordening. • Voldoen aan wet- en regelgeving. • Bodembescherming. • Veiligheid (brandweer). • Samenwerking op het gebied van infrastructuur van de toekomst. • Kennisuitwisseling en actief invulling geven aan duurzame initiatieven. 	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmatig contact met bestuurders en volksvertegenwoordigers op Europees, nationaal, provinciaal en lokaal niveau. • Bedrijfsbezoeken, presentaties, lokale communicatie. • Contact via brancheorganisaties zoals Vewin. • Overleg met gemeenten en bevoegd gezag over onder andere verdroging, biodiversiteit, duurzame gebiedsontwikkeling, waterkwaliteit, bronbescherming en wetgeving. • Bijdrage totstandkoming zesde Actieprogramma Nitraatrichtlijn. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuering huidige dialoog. • In samenwerking met partners werken aan de publiekscampagne over grondwaterbescherming. • Bijeenkomsten voor provincies en gemeenten over relevante thema's zoals de implementatie van de Nieuwe Omgevingswet.

Stakeholder	Verwachtingen	Dialogoog 2018	Plannen dialoog 2019 - verder
waterketen (netbeheerders, waterschappen, infrastructurele partners).		<ul style="list-style-type: none"> • Deelname aan activiteiten bij gemeenten. • Coalitievorming rondom gezamenlijke belangen, zoals Bodemcoalitie met a.s.r. en Rabobank. 	
Leveranciers.	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerkingsmogelijkheden. • Business- en productontwikkeling. 	<ul style="list-style-type: none"> • Open en continu overleg tussen inkoopverantwoordelijken en leveranciers. • Gesprekken over circulariteit in aanbestedingen (bijvoorbeeld inkoopbeleid duurzame materialen en grondstoffenpaspoort). 	<ul style="list-style-type: none"> • Continueren huidige dialoog.
Belangengroepen.	<ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan wetgeving en milieu-eisen. • Samenwerkingsmogelijkheden en gezamenlijke bescherming natuur, flora en fauna en schone leefomgeving. • Uitwisseling van kennis. • Samenwerking op gebied van infrastructuur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmatige afstemming en uitwisseling van ideeën voor onze projecten en dienstverlening. • Deelname aan Statiegeldalliantie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continueren huidige dialoog. • Positieve bijdrage leveren aan realiseren biodiversiteit. • Samenwerkingen aangaan in relatie tot schone leefomgeving.
Onderwijs en kennisinstituten: <ul style="list-style-type: none"> • Middelbaar beroepsonderwijs, hogescholen en universiteiten. • Scholieren basis- en voortgezet onderwijs. • Kiwa Water Research. • Wetsus. 	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking. • Kennisoverdracht. • Onderzoek binnen de watersector. • Stage- en onderzoeksmogelijkheden. • Trainingen en opleidingen. • Onderzoek en ontwikkeling. • Scholieren enthousiasmeren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Stages en afstudeerprojecten. • Traineeprogramma. • Samenwerking en onderzoek met andere waterbedrijven en Kiwa Water Research. • Deelname aan seminars. • Rondleidingen. • Kraanwaterdag. • Educatieve programma's en gastlessen via waterkennis.nl en introductie Kraanwaterdag. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continueren huidige dialoog. • Kennis-, Onderzoeks- en Innovatie-agenda. • Uitbreiding programma voor Kraanwaterscholen voor basisonderwijs. • Sectorsamenwerking met watereducatie.
Media.	<ul style="list-style-type: none"> • Up-to-date informatie over de activiteiten, standpunten en ambities van de onderneming. • Geven van interviews en reportages. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nationale, regionale en lokale media. • Publicaties in vakbladen. • Bijeenkomsten en rondleidingen op locaties. • Campagne 'De maat is vol' rondom btw-verhoging. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continueren huidige dialoog. • Sterkere positie in debat rondom bodembeheer en ondergrond en energietransitie.

Dilemma's

Vitens heeft te maken met een breed palet aan stakeholders. Het maken van keuzes en afwegingen als bedrijf en maatschappelijk partner brengt ook dilemma's met zich mee. Welke thema's hebben ons in 2018 beziggehouden en welke afwegingen maakten we?

Discussie over verhoging lage btw-tarief

In 2018 werd duidelijk dat het lage btw-tarief in 2019 verhoogd zou worden van 6 procent naar 9 procent. Hierdoor werd drinkwater duurder. Vitens is van mening dat drinkwater als primaire levensbehoefte zo min mogelijk belast moet zijn. Ook vindt Vitens dat de belastingdruk op kraanwater te hoog is. Volgens Vitens past dit niet bij het kabinetsbeleid gericht op stimulering van duurzaamheid en een gezonde leefstijl. Daarom heeft Vitens samen met andere drinkwaterbedrijven en branchevereniging Vewin via advertenties in kranten en op social media opgeroepen tot het uitsluiten van kraanwater in de belastingverhoging.

Leveringsplicht versus winvergunning

De zomer van 2018 was erg warm en droog. De watervraag was hierdoor veel hoger dan normaal. Om alle klanten van genoeg water te blijven voorzien, moest Vitens op sommige plaatsen meer water uit de grond winnen dan in de vergunningverstrekking was toegestaan. Toch heeft Vitens ervoor gekozen om de leveringsplicht in dit geval prioriteit te geven. Het Nationaal Hitteplan was actief in Nederland en goede beschikking over drinkwater mag dan absoluut niet ontbreken.




Afsluitbeleid




Vitens rekent voor haar klanten een kostendekkend tarief. Dat betekent dat als klanten hun rekening niet betalen, dat andere klanten opdraaien voor de kosten. Daarom is in de wet geregeld (Regeling afsluitbeleid kleinverbruikers drinkwater) dat als het in het uiterste geval nodig is, Vitens wanbetalers mag afsluiten van het water. Dat doen we niet graag. We weten als geen ander dat kraanwater een eerste levensbehoefte is. Daarom zet Vitens al een aantal jaren in op het afsluiten van vroegsignaleringsconvenanten om schuldenproblematiek te helpen voorkomen.



Connectiviteitsmatrix

Oorsprong van onze strategische richting				Hoe realiseren we de strategie?			Voor wie en hoe is dit uiteindelijk belangrijk?			
Nr.	Materiële thema's	Strategische agenda	Risico benoemd in de risico inventarisatie	Value drivers	Operationele KPI's	Target	Beoogde impact	SDG	Stakeholdergroepen	Resultaat
1	Bescherming grondwaterbronnen.	Voldoende beschikbare schone bronnen.	Beschikbaarheid productiecapaciteit/ (schone) bronnen.	We beschermen onze waterbronnen, vergroten ons inzicht in de ontwikkeling van waterkwaliteit, de beschikbare hoeveelheid én de watervraag, zodat we in de toekomst vraag en aanbod beter op elkaar kunnen afstemmen.	Kwalitatief.	N.v.t.	Nederlanders kunnen rekenen op betrouwbaar en betaalbaar drinkwater, nu en in de toekomst.	SDG 6 6.3 waterkwaliteit verbeteren door verontreiniging te beperken, onbewerkt afvalwater te halveren en recyclage verhoogd. SDG 12 12.2 Duurzaam beheer en efficiënt gebruik van natuurlijke hulpbronnen realiseren.	Klanten.	N.v.t.
2	Kwaliteit van drinkwater.	24/7 betrouwbaar en betaalbaar drinkwater.		We passen de juiste zuiverings- en onderzoeksmethoden toe.	Waterkwaliteitsindex (WKI).	WKI < 0,020	Vitensklanten kunnen blind vertrouwen op drinkwater van hoge kwaliteit.	SDG 6 6.1 universele en gelijke toegang tot veilig en betaalbaar drinkwater voor iedereen.	Klanten.	X 0,026

Oorsprong van onze strategische richting				Hoe realiseren we de strategie?			Voor wie en hoe is dit uiteindelijk belangrijk?			
Nr.	Materiële thema's	Strategische agenda	Risico benoemd in de risico inventarisatie	Value drivers	Operationele KPI's	Target	Beoogde impact	SDG	Stakeholdergroepen	Resultaat
3	Leveringszekerheid van drinkwater.	24/7 betrouwbaar en betaalbaar drinkwater.	Beschikbaarheid productiecapaciteit/ (schone) bronnen.	We investeren in onderhoud, vervanging en bescherming van productiebedrijven en leidingnet.	Ondermaatse Leveringsminuten (OLM).	< 14:00 minuten.	Klanten kunnen rekenen op continue levering van drinkwater.	SDG 6 6.1 universele en gelijke toegang tot veilig en betaalbaar drinkwater voor iedereen.	Klanten.	 19:45 minuten.
4	Dialogoog en belangenbehartiging.	Voldoende beschikbare schone bronnen.	Beschikbaarheid productiecapaciteit/ (schone) bronnen.	We voeren met de watersector, overheden en branchevereniging Vewin actief lobby om (grond)waterbronnen adequaat te beschermen.	Mediawaarde (pijler leiderschap).	> € 0,4 miljoen.	De politiek is zich bewust van de problematiek rond grondwaterbronnen en in wet- en regelgeving zijn de belangen van grondwaterbronnen goed verankerd.	SDG 11 11.a positieve verbanden stimuleren tussen landelijke gebieden door nationale en regionale ontwikkelingsplannen te versterken. SDG 17 17.17 openbare, publiek-private en maatschappelijke partnerschappen aanmoedigen.	Overheden (rijk/provincie/gemeenten). Maatschappij. Klanten.	 € 1,3 miljoen.
5	Partnerships.	Voldoende beschikbare schone bronnen.	Beschikbaarheid productiecapaciteit/ (schone) bronnen.	We zoeken voortdurend verrassende nieuwe win-win partnerships om bewustwording over water te vergroten en onze bronnen te beschermen.	Aantal partnerships voor schone bron.	≥ 2 partnerships.	Vitens heeft creatieve samenwerkingen die bijdragen aan voldoende en schone bronnen.	SDG 11 11.a positieve verbanden stimuleren tussen landelijke gebieden door nationale en regionale ontwikkelingsplannen te versterken. SDG 17 17.17 openbare, publiek-private en maatschappelijke partnerschappen aanmoedigen.	Samenwerkingspartners en maatschappij.	 2 partnerships.

Oorsprong van onze strategische richting				Hoe realiseren we de strategie?			Voor wie en hoe is dit uiteindelijk belangrijk?			
Nr.	Materiële thema's	Strategische agenda	Risico benoemd in de risico inventarisatie	Value drivers	Operationele KPI's	Target	Beoogde impact	SDG	Stakeholdergroepen	Resultaat
6	Innovatie.	Voldoende beschikbare schone bronnen. Meer gemak voor de klant. 24/7 betrouwbaar en betaalbaar drinkwater.	Betrouwbaarheid data en data-ontsluiting. Beschikbaarheid productiecapaciteit/ (schone) bronnen. Efficiënte en slagvaardige bedrijfsvoering.	We focussen ons op innovatie en verbetering, zodat we inzet, onderhoud en beheer van de infrastructuur voor drinkwater in de toekomst kunnen blijven optimaliseren.	Aantal ontwikkelingen voortkomend uit het bedrijfsbrede innovatieproces geïmplementeerd binnen de bedrijfsvoering van Vitens.	≥ 2 ontwikkelingen.	Vitens-kliënten kunnen blind vertrouwen op continue levering van drinkwater van hoge kwaliteit met op maat afgestemde service en dienstverlening.	SDG 9 9.4 infrastructuur moderniseren en industrieën aanpassen om hen duurzamer te maken met focus op doeltreffend gebruik van grondstoffen.	Klanten en samenwerkingspartners.	 3 ontwikkelingen.
7	Natuurbeheer en -behoud.	Voldoende beschikbare schone bronnen.	Beschikbaarheid productiecapaciteit/ (schone) bronnen.	We beschermen onze natuurgebieden, zodat we waarde creëren voor de maatschappij in de vorm van hoogwaardige recreatiegebieden, we leefgebied creëren voor planten en dieren en onze bronnen beschermen.	Certificaat goud barometer duurzaam terreinbeheer.	100%	Vitens creëert hoogwaardige recreatie- en leefgebieden voor maatschappij, planten en dieren en beschermt haar bronnen.	SDG 6 6.6 bescherming en herstellen van op water gebaseerde ecosystemen.	Klanten en maatschappij.	 100%
8	Materiaalstromen.	Voldoende beschikbare schone bronnen.		We proberen de negatieve impact van de drinkwaterwinning te minimaliseren door de kringloop van afval- en reststoffen te sluiten.	% nuttige toepassing reststromen.	100%	De productie en levering van drinkwater heeft zo min mogelijk negatieve gevolgen voor het milieu.	SDG 12 12.5 afvalproductie beperken via preventie, vermindering, recyclage en hergebruik.	Klanten. Maatschappij. Samenwerkingspartners.	 99,8%

Oorsprong van onze strategische richting				Hoe realiseren we de strategie?			Voor wie en hoe is dit uiteindelijk belangrijk?			
Nr.	Materiële thema's	Strategische agenda	Risico benoemd in de risico inventarisatie	Value drivers	Operationele KPI's	Target	Beoogde impact	SDG	Stakeholdergroepen	Resultaat
9	Datagestuurde processen.	24/7 betrouwbaar en betaalbaar drinkwater. Meer gemak voor de klant.	Betrouwbaarheid data en data-ontsluiting. Cybersecurity. Efficiënte slagvaardige bedrijfsvoering. Verandervermogen organisatie.	We richten processen in om (strategisch) benodigde data betrouwbaar en veilig te generen, beheren en optimaliseren.	Kwalitatief.	N.v.t.	Vitens kan de juiste strategische beslissingen maken op basis van complete en betrouwbare data.		Klanten.	N.v.t.



Bericht ondernemingsraad

In maart is een nieuwe ondernemingsraad gekozen. Er viel echt wat te kiezen, want er waren 22 kandidaten voor de vijftien zetels. De belangstelling was groot, 846 van de 1.569 kiesgerechtigde medewerkers (54 procent) brachten hun stem uit. Tien nieuwe leden werden verwelkomd, vijf leden zijn herkozen. In een eerste zittingsjaar is het belangrijk zorg te dragen voor naadloze overdracht van kennis en dossiers. Maar ook om direct een eigen visie te ontwikkelen en speerpunten te bepalen. Om te zorgen voor een gezonde balans tussen kritisch zijn en actief meedenken. Door zijn samenstelling vormt de ondernemingsraad een goede afspiegeling van alle medewerkers en is de ondernemingsraad in staat om binnen het spanningsveld van bedrijfsbelang en belangen van medewerkers te opereren. Hierbij is het van belang te luisteren naar zo veel mogelijk collega's binnen ons bedrijf. In 2018 is aandacht geweest voor de teamontwikkeling binnen de ondernemingsraad.

Duurzame inzetbaarheid

Voor de ondernemingsraad blijft duurzame inzetbaarheid van medewerkers een speerpunt. Onze uitdaging is ervoor te zorgen dat continu wordt geïnvesteerd in de mensen die werken aan ons product. Dit alles is beschreven in het PanORama 2018-2021. De contactpersonen vanuit de ondernemingsraad verzorgen de verbinding met de collega's en de leidinggevenden.

Dialogoog

Luisteren naar elkaar en verbinden met elkaar geldt ook voor de relatie tussen directie en ondernemingsraad. Luisteren, een open gesprek en respect van beide kanten zijn woorden die de dialoog typeren. In 2018 heeft de ondernemingsraad de directie regelmatig geadviseerd over organisatorische aanpassingen, ook als deze niet onder de wet op de ondernemingsraden vielen. In veel gevallen is dit advies door de directie overgenomen. Een van de belangrijkste adviezen van de ondernemingsraad aan de directie betrof het Programma SAP-transformatie (het omzetten van de huidige ERP-systemen naar SAP S/4 HANA).

Instemming

In 2018 is een aantal onderwerpen behandeld waarvoor instemming van de ondernemingsraad noodzakelijk was. Er is onder andere instemming verleend voor het bekrachtigen van de rol van de preventiemedewerker binnen de organisatie, het uitvoeren van een gezondheidscheck, diverse aanpassingen van het privacyreglement (toevoegen verzuimregistratie en opleidingsadministratie) en de HR-protocollen. De ondernemingsraad heeft niet ingestemd met een aantal consignatieroosters.

Jaarlijkse Radenbijeenkomst

Eén keer per jaar wordt op initiatief van de ondernemingsraad een zogenoemde Radenbijeenkomst gehouden waarbij ondernemingsraad, Raad van Commissarissen en directie spreken over actuele thema's. Op 30 augustus 2018 werd door de ondernemingsraad samen met directie en Raad van Commissarissen het Dilemmaspel over integriteit gespeeld. Om met elkaar te discussiëren en van elkaar te leren. Want integer werken willen we allemaal, maar het is nog geen vanzelfsprekendheid. Ook was er regelmatig overleg tussen het dagelijks bestuur van de ondernemingsraad en de op voordracht van de medezeggenschap benoemde commissaris, mevrouw drs. M. Poulussen. In de afgelopen maanden is door de ondernemingsraad in nauwe samenwerking met de Raad van Commissarissen gezocht naar een opvolger voor mevrouw Poulussen. Inmiddels is mevrouw prof. dr. ir. Gerda van Dijk door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders benoemd als nieuw lid van de Raad van Commissarissen. Ook in 2019 verwachten we de goede samenwerking met directie en Raad van Commissarissen te kunnen voortzetten.

Samenstelling ondernemingsraad

Hans Teunisse – voorzitter

Stef van Beusekom – vicevoorzitter

Bas de Gier – lid dagelijks bestuur

Jenny Schreuder – ambtelijk secretaris

Bas van Harten

Ronald Haverkamp

Marlies Hillebrand

Marieke Hoekstra

Hasret Karaca

Raymond Klein Gunnewiek

Carolien Koopman

Massius Linnebank

Reijer Roelofsen

John Saelmans

Carlie Verhoef

Marvin van Wijnen



Over dit verslag

Reikwijdte

Wij rapporteren in ons jaarverslag over onze financiële en strategische prestaties. Wij maken hierin een ontwikkeling door. Elk jaar trachten wij onszelf te verbeteren en brengen we onze data en systemen verder op orde. Vitens publiceert het jaarverslag alleen online. Sinds 2015 is het mogelijk om een print- en milieuvriendelijke PDF van het jaarverslag te downloaden. Dit bestand bevat geen foto's, maar enkel tekst en belangrijke grafieken en infographics in zwart-wit.

De verslaggevingsperiode van het jaarverslag 2018 is van 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018. Het verslag wordt na goedkeuring van de accountant verstuurd naar de aandeelhouders en gepubliceerd op 12 juni 2019.

Voor de financiële prestaties verwijzen we naar de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening (zie [Geconsolideerde jaarrekening](#)). Voor de niet-financiële prestaties rapporteert Vitens over de entiteiten waarover zij de beslissende zeggenschap heeft. Dit zijn Vitens NV, Watermanagement B.V. en Industriewater B.V.. Enkele initiatieven die gerelateerd zijn aan de betrokkenheid van Vitens worden wel gerapporteerd en waar nodig wordt dit toegelicht. Vitens Evides International (VEI) brengt een eigen jaarverslag uit en wordt niet geconsolideerd in deze jaarrekening. In 2018 zijn er geen grote acquisities of desinvesteringen gedaan.

De definities en verslaggevingsgrondslagen zijn ongewijzigd ten opzichte van vorig jaar, tenzij anders toegelicht. Kwantitatieve informatie vergelijken we waar mogelijk met vergelijkende cijfers van voorgaande jaren. De meeste KPI's worden per kwartaal besproken met de betrokken afdelingen en vervolgens gerapporteerd aan de directie. De data hebben betrekking op de prestaties van Vitens zelf en niet op die van onze klanten en ketenpartners. In dit geïntegreerde verslag hebben we, waar mogelijk, data uitgedrukt in financiële en niet-financiële gegevens.

Elk jaar hebben we meer vertrouwen in de betrouwbaarheid van de gerapporteerde data. Toch erkennen we, ondanks het toepassen van interne en externe assurance, dat we dit niet met honderd procent zekerheid kunnen garanderen. We hebben zo goed als mogelijk geprobeerd om de onzekerheden die horen bij kwalitatieve onderzoeken of bij kwantitatieve berekeningen te beperken. Met behulp van de feedback van onze accountant worden we elk jaar beter in het rapporteren van niet-financiële informatie.

Rapportagecriteria niet-financiële informatie

Vitens rapporteert sinds 2017 volgens de nieuwe GRI Sustainability Reporting Standards, ook wel GRI-standaarden genoemd. De GRI-standaarden zijn wereldwijd de meest geaccepteerde richtlijnen voor het opstellen van niet-financiële jaarverslagen. De duurzaamheidsinformatie in het jaarverslag 2018 rapporteren we op basis van de Core-optie van de GRI-standaarden en interne rapportagecriteria.

Conform de vereisten van de GRI-standaarden is de inhoud van het verslag bepaald door een materialiteitsanalyse. Materialiteit is een belangrijk uitgangspunt van GRI en de toepassing van de GRI-standaarden vereist een gedetailleerde beschrijving van de materialiteitbepaling en de materiële aspecten. In 2018 heeft Vitens besloten om de materialiteitsanalyse te actualiseren. Hiermee wil Vitens waarborgen dat de analyse een weerspiegeling is van de huidige omgeving waarin Vitens opereert en dat het jaarverslag tegemoetkomt aan de informatiebehoeften van (externe) stakeholders.

Dit jaarverslag bevat zowel kwalitatieve als kwantitatieve informatie. De kwantitatieve informatie is waar mogelijk ontleend aan systemen van Vitens waarop al interne controlemaatregelen van kracht zijn. De verzameling en onderbouwing van deze niet-financiële data is onder verantwoordelijkheid gebracht van de afdeling Finance & Control. Voor de kwalitatieve informatie is aangesloten bij de hoofdthema's, zoals geduid in de strategie van Vitens. De informatie over deze onderwerpen is aangeleverd en onderbouwd door de desbetreffende verantwoordelijken in de organisatie.

Begrippenlijst en rapportagedefinities

In dit overzicht wordt een vereenvoudigde toelichting gegeven bij de gebruikte (vak) termen uit dit jaarverslag.

Aantal gevaarlijke situaties gemeld: het aantal gemelde incidenten omvat niet voorziene, ongewilde en plotselinge gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen, die geleid heeft of had kunnen leiden tot letsel of ziekte en/of schade aan (verlies van) materiaal/materieel of reputatie.

Aantal ontwikkelingen voortkomend uit het bedrijfsbrede innovatieproces geïmplementeerd binnen de bedrijfsvoering van Vitens: het aantal ontwikkelingen (producten of diensten) voortkomend uit het bedrijfsbrede innovatieproces die in 2018 geïmplementeerd zijn in (een van) de kernafdelingen van Vitens.

Aantal partnerships voor schone bron: het aantal partnerships dat is aangegaan in 2018 ten behoeve van het realiseren van de strategie van Vitens 'Samen in beweging voor mens en leefomgeving'.

Aantal meldingen ILT: het aantal beïnvloedbare meldingen aan Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) met overschrijdingen van de waterkwaliteit per jaar.

Afsluiter: punt in hoofdleiding of transportleiding waarmee gedeelten van de leiding drukloos kunnen worden gemaakt ten behoeve van monitoren of reparatiewerkzaamheden. Monitoren is het inspecteren van de binnenkant van de leidingen op ijzer- en mangaanafzetting. Hiertoe worden kleine stukjes leiding gespuid en wordt het water gecontroleerd. Indien er ernstige afzetting wordt geconstateerd, dan zal men de leiding spuien.

Afsluiterbeleid: beleid op basis van afweging tussen prestaties, kosten en risico's waarmee bepaald wordt wat per afsluiter het meest optimale onderhoudsplan is (frequentie en jaar van onderhoud per afsluiter).

Certificaat goud barometer duurzaam terreinbeheer: een geldig certificaat voor beheer van terreinen volgens de Barometer Duurzaam Terreinbeheer, niveau goud.

CO₂: koolstofdioxide. Dit komt voornamelijk vrij bij de verbranding van fossiele brandstoffen, zoals aardgas en steenkool, en draagt bij aan de versterking van het broeikaseffect. We rapporteren conform het Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) voor rapportage-emissies. Scope 2-emissies (ingekochte energie) zijn volledig vergoed door certificaten.

Commissie van Aandeelhouders: deze commissie heeft een adviesfunctie voor de Algemene Vergadering van Aandeelhouders, de directie en de Raad van Commissarissen (RvC).

Corporate governance: de verhoudingen tussen directie, Raad van Commissarissen (RvC) en de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Uitgangspunten van corporate governance zijn goed ondernemerschap (integer en transparant handelen door het bestuur) en goed toezicht hierop (inclusief de verantwoording daarover).

Datagestuurde organisatie: organisatie die gestuurd wordt door bedrijfskritische data, voor ondersteuning bij snelle en intelligente besluitvorming.

(Drinkwater-/grondwater)bronnen: grondwatervoorraden die worden gebruikt voor drinkwaterwinning.

Global Reporting Initiative (GRI): mondiale organisatie voor richtlijnen met betrekking tot duurzaamheidsverslaggeving.

Innovatie- en onderzoeksagenda: een agenda met activiteiten op gebied van innovatie en onderzoek die we inzetten om bij te dragen aan de realisatie van onze strategische doelen.

Intelligente watervoorziening: de uitrusting van een waterleidingnet met sensoren, zodat kwalitatieve en kwantitatieve gegevens over de watervoorziening online verzameld kunnen worden.

Lekverliezen: verlies van drinkwater dat ontstaat door het niet functioneren van leidingen en productiebedrijven (technisch) of door fouten in de registratie van het waterverbruik (administratief).

Lost Time Injury Frequency (LTIF): aantal ongevallen met meer dan één dag verzuim maal een miljoen, gedeeld door het aantal gewerkte uren.

m³: een kubieke meter (duizend liter) water. Het gemiddeld waterverbruik voor de modelklant is 110 kubieke meter per jaar.

Materialstromen: materialen die nodig zijn voor onze processen en de restproducten die hieruit voortvloeien.

Materialiteit: de mate waarin interne en externe belanghebbenden een onderwerp of thema relevant vinden.

Mediawaarde op pijler Leiderschap: het totaal van de advertentiewaarde van nieuwsberichten waarbij Vitens gevraagd en ongevraagd commentaar geeft op een onderwerp of situatie die niet de bedrijfsvoering van Vitens betreft. Onder leiderschap wordt verstaan: wanneer Vitens commentaar geeft op een algemeen onderwerp of een bepaalde situatie die niet de bedrijfsvoering van Vitens betreft.

Niet In Rekening Gebracht (NIRG): water dat wel gedistribueerd is, maar niet is afgerekend met een eindgebruiker, bijvoorbeeld door een leidingbreuk. Dit noemen we ook wel economisch lekverlies.

Ondermaatse leveringsminuten (OLM): het aantal minuten dat een inwoner uit ons voorzieningsgebied het afgelopen jaar gemiddeld zonder water heeft gezeten.

Ontharding: het tijdens de zuivering gedeeltelijk verwijderen van kalk die van nature in het water zit.

Programma Controle over onze Natuurlijke Bronnen: het programma Controle over onze Natuurlijke Bronnen is gericht op het verkrijgen van meer regie op het veiligstellen van onze waterwingebieden. Hiertoe zijn onze waterwingebieden beoordeeld op toekomstbestendigheid.

SAP-transformatie: nieuwe SAP-systemen (SAP S/4HANA) die helpen bij de realisatie van de Vitens strategie door direct bij te dragen aan de strategische doelen 24/7 betrouwbaar en betaalbaar drinkwater, Sterk in je werk en Meer gemak voor de klant. Het programma heeft een positief effect op de meeste strategische bedrijfsrisico's. Doelen zijn onder andere het ondersteunen van efficiënte bedrijfsprocessen, het bieden van integrale informatie over assets en onze klanten, realtime inzicht en response en een moderne gebruikerservaring.

Stakeholders: individuen en groepen die op een of andere wijze een belang hebben bij Vitens, zoals medewerkers, aandeelhouders, klanten, financiers, leveranciers en overheden.

Storing: het tijdelijk niet functioneren van de drinkwatervoorziening als gevolg van een defect aan het leidingnet, productiebedrijf of procesautomatisering.

Waterkwaliteitsindex (WKI): deze index laat zien in welke mate water voldoet aan de wettelijke normen zoals bepaald in het Drinkwaterbesluit.

Waterwingebieden: gebieden waaruit actief (oever) grondwater wordt gewonnen voor de productie van drinkwater.

(Water)winput: een put waardoor (oever) grondwater met behulp van een pomp aan de bodem onttrokken wordt.

% nuttige toepassing reststromen en totaal aantal ton reststromen: de hoeveelheid reststoffen in Kg/Ton die na ontstaan weer ingezet kunnen worden als grondstof, hulpstof of secundaire bouwstof (reststoffen die niet worden verbrand of gestort). Reststoffen zijn de stoffen die direct vrijkomen bij het zuiverings- en onthardingsproces van drinkwater (Humvi, kalkkorrels en vast en vloeibaar waterijzer). De posten voor afval- en reststromen zijn niet aan elkaar gerelateerd. De reststromen van Vitens worden voor 100% hergebruikt en zijn opgenomen in een separate boekhouding.

Winningsgebieden: gebieden waaruit grondwater wordt gewonnen voor de productie van drinkwater.

GRI-index

GRI Content Index - In overeenstemming met de GRI-standaarden: Core-optie

GRI Code	Indicator	Toelichting	Verwijzing (hoofdstuk)
GRI 102: Algemene indicatoren			
1. Organisatieprofiel			
102-1	Naam van de organisatie.	Profiel Vitens.	Wie we zijn
102-2	Voornaamste merken, producten en/ of diensten.	Profiel Vitens.	Wie we zijn
102-3	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie.	Oude Veerweg 1, 8019 BE Zwolle.	
102-4	Het aantal landen waar de organisatie actief is.	Profiel Vitens.	Wie we zijn
102-5	Eigendomsstructuur en rechtsvorm.	Corporate governance.	Governance
102-6	Afzetmarkten.	Corporate governance i. Vitens levert drinkwater in alle gemeenten in de provincies Friesland, Gelderland, Overijssel, Utrecht (behalve Vianen) en Flevoland. Ook levert Vitens water in de gemeenten Hilversum en Wijdemerem (Loosdrecht, Breukeleveen), Bodegraven-Reeuwijk (Bodegraven), Nieuwkoop, Giessenlanden (Arkel), Meppel (Nijeveen) en de gemeente Westerveld (Havelte, Darp, Havelterberg, Uffelte, Diever, Wapserveen, Vledder, Frederiksoord, Nijensleek, Wilhelminaoord, Vledderveen DR, Doldersum, Boschoord, Zorgvlied, Wateren); ii. sectoren bediend; alle sectoren in ons voorzieningsgebied iii. soorten klanten en begunstigen: particuliere en zakelijke klanten in ons voorzieningsgebied.	Wie we zijn en Governance
102-7	Omvang van de verslaggevende organisatie.	Profiel Vitens, kerncijfertabel en Financiële resultaten.	Wie we zijn, kerncijfers en financiële resultaten
102-8	Samenstelling medewerkersbestand.	De cijfers hebben betrekking op de Vitensmedewerkers, en niet op de supervised workers, zoals zzp'ers, stagiairs of werkervaringsplaatsen. Over deze cijfers kunnen wij nog niet rapporteren omdat deze niet gemeten worden. De gegevens van Vitensmedewerkers worden geregistreerd in SAP HR.	Onze mensen
102-9	Omschrijving van de keten van de organisatie.	Waardecreatiemodel.	Ons waardecreatiemodel

GRI Code	Indicator	Toelichting	Verwijzing (hoofdstuk)
102-10	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode.	Er hebben geen aanzienlijke wijzigingen qua omvang, structuur, eigendom of toeleveringsketen van de organisatie plaatsgevonden.	Reikwijdte
102-11	Uitleg over de toepassing van het voorzorgsprincipe door de verslaggevende organisatie.	Vitens past het voorzorgsprincipe toe op haar niet-financiële risico's. Deze risico's en de beheersing daarvan staan beschreven in de paragraaf risicomanagement.	Risicomanagement
102-12	Extern ontwikkelde economische, aan milieu gerelateerde en sociale handvesten, principes die door de organisatie worden onderschreven.	Global Reporting Initiative; ISO-normeringen voor veiligheid, kwaliteit, milieu, risicomanagement; Milieukeurmerk Duurzaam Terreinbeheer, GMP+.	Natuurbeheer en -behoud, Over dit verslag, en Risicomanagement
102-13	Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en (inter)nationale belangenorganisaties.	Brancheorganisatie: Vewin, WWb. Kennisinstellingen/verenigingen: Kiwa Water Research, Wetsus, Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen Nederland, Next Generation Infrastructure.	Websites van desbetreffende verenigingen en Vitens.nl
2. Strategie			
102-14	Verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie.	Voorwoord.	Voorwoord
3. Ethiek en integriteit			
102-16	Beschrijving van de door de organisatie gehanteerde waarden, principes, standaarden en gedragsnormen, zoals een gedragscode.	Corporate governance en risicomanagement.	Governance en Risicomanagement
4. Bestuursstructuur			
102-18	De bestuursstructuur van de organisatie.	Corporate governance.	Wie we zijn, Risicomanagement en Governance
5. Overleg met belanghebbenden			
102-40	Lijst van groepen belanghebbenden.	Stakeholderdialoog tabel.	Stakeholderdialoogtabel
102-41	Werknemers onder een collectieve arbeidsovereenkomst.		Stakeholders en onze rol in de keten
102-42	Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden.	De selectie van stakeholders vindt plaats op basis van een inschatting van het wederzijdse belang van de belanghebbenden en Vitens.	Stakeholdermanagement
102-43	Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken.	Stakeholder dialoog tabel geeft aan op welke manier de belanghebbenden worden betrokken. De frequentie wisselt per groep of dialoogstructuur en wordt – waar relevant – in de tabel genoemd. Voor het opstellen van het jaarverslag is een apart engagementproces toegepast.	Stakeholderdialoogtabel

GRI Code	Indicator	Toelichting	Verwijzing (hoofdstuk)
102-44	Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken die uit het overleg met belanghebbenden naar voren zijn gekomen.	Stakeholderdialogoog tabel.	Stakeholderdialogoogtabel
6. Verslaggevingsprofiel			
102-45	Overzicht van alle ondernemingen die in de geconsolideerde jaarrekening zijn opgenomen en die niet onder dit verslag vallen.	Vastlegging en reikwijdte.	Reikwijdte (over dit verslag)
102-46	Proces voor het bepalen van de inhoud en specifieke afbakening van het verslag en hierbij gehanteerde uitgangspunten.	Materialiteitsmatrix.	Materialiteit (stakeholdermanagement)
102-47	Materiële onderwerpen die tijdens het proces ter bepaling van de inhoud van het verslag zijn vastgesteld.	Voor de materiële onderwerpen waar de beschikbare GRI KPI's onvoldoende werden geacht hebben we onze eigen KPI vermeld. Deze KPI's worden grotendeels per kwartaal gerapporteerd en gebruikt voor sturing.	Stakeholdermanagement
102-48	Gevolgen van een eventuele herformulering van informatie die in een eerder verslag is verstrekt en de redenen voor deze herformulering.	In 2018 is een nieuwe strategische focus gestart en zijn de stakeholderbehoefes herijkt. Hierdoor zijn andere materiële indicatoren geselecteerd.	De wereld om ons heen en Stakeholdermanagement
102-49	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslaggevingsperiodes ten aanzien van reikwijdte en afbakening.	2018 is het eerste jaar van onze nieuwe 3-jarige strategie. In 2018 is een nieuwe focus gevolgd, gericht op herijkte stakeholderbehoefes. Vandaar dat de materiële onderwerpen zijn gewijzigd ten opzichte van 2017 jaarverslag. Er zijn echter geen significante veranderingen gerelateerd aan de organisatie.	Wat we doen: Strategie 2018-2020, In gesprek met onze stakeholders, Over dit verslag en Materialiteit
102-50	Verslaggevingsperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft.	Dit verslag heeft betrekking op de periode 1 januari 2018 - 31 december 2018.	Over dit verslag
102-51	Datum van het meest recente vorige verslag.	Jaarverslag 2017, gepubliceerd in april 2018.	Over dit verslag
102-52	Verslaggevingscyclus.	Jaarlijks.	Over dit verslag
102-53	Contactpersoon voor vragen over het verslag of de inhoud daarvan.	communicatie@vitens.nl.	Over dit verslag
102-54	GRI-toepassingsniveau.	Toepassingsniveau CORE. We hebben separaat 'MORE' rapportages toegevoegd.	Rapportagecriteria niet-financiële informatie
102-55	GRI Content Index.	Toepassingsniveau CORE.	Rapportagecriteria niet-financiële informatie
102-56	Beleid met betrekking tot assurance.	Corporate governance, reikwijdte en rapportagecriteria niet-financiële informatie.	Over dit verslag, Risicomanagement en Governance
GRI 103: Managementaanpak			

GRI Code	Indicator	Toelichting	Verwijzing (hoofdstuk)
103-1/2/3	Managementaanpak.	De materiële onderwerpen worden toegelicht in Over dit verslag. De managementaanpak wordt toegelicht in de inleidende tekst van leveren van kwalitatief goed drinkwater, stakeholders en onze rol in de keten en toekomstbestendig.	Stakeholdermanagement
Materiële indicatoren die Vitens rapporteert volgens GRI			
Natuurbeheer en -behoud			
DMA		Onze manier van werken: Managementaanpak op materiële thema's.	Leveren van kwalitatief goed drinkwater (inleiding)
304-1	Locaties in natuurgebieden.		Natuurbeheer en -behoud
303-2	Gebieden die onder invloed staan van onttrekking van water.		Bescherming grondwaterbronnen
304-3	Beschermde of herstelde gebieden of habitats.	We beschermen onze grondwaterbronnen en bevorderen een gezonde bodem en een gezond ecosysteem.	Bescherming grondwaterbronnen
SDG 15	Leven op het land.	We passen de meetlat biodiversiteit toe en rapporteren over de biodiversiteit van onze natuurgebieden.	Natuurbeheer en -behoud
Materiële indicatoren die Vitens rapporteert, die gedeeltelijk of niet met GRI overeenkomen			
Bescherming grondwaterbronnen			
DMA		Onze manier van werken: Managementaanpak op materiële thema's.	Leveren van kwalitatief goed drinkwater (inleiding)
In-house KPI	Geen KPI gedefinieerd.	Vanwege het overgangsjaar hebben we in 2018 nog geen geschikte KPI geformuleerd waar we op kunnen meten en sturen. Wel hebben we meerde initiatieven ontplooid die bijdragen aan de bescherming en het schoner maken van onze bronnen. Voor het jaarverslag over 2019 zullen we wel rapporteren aan de hand van een KPI.	Bescherming grondwaterbronnen
Kwaliteit van drinkwater			
DMA		Onze manier van werken: Managementaanpak op materiële thema's.	Leveren van kwalitatief goed drinkwater (inleiding)
In-house KPI	Waterkwaliteitsindex (WKI).	Binnen de GRI-indicatoren is er geen indicator die op effectieve wijze de geambieerde kwaliteit weergeeft. GRI-indicatoren 301, 302 en 305 en 301-3 zijn gericht op milieueffecten en niet op kwaliteit. GRI-indicatoren 417-1 en 417-2 zijn indicatoren gericht op de informatievoorziening van producten waarmee we het onderwerp niet inhoudelijk of kwalitatief kunnen onderbouwen. De WKI is een extern gedefinieerde monitoringsmethode die past binnen de Drinkwaterwet en is daarmee uitstekend voor deze ambitie.	Kwaliteit van drinkwater
Leveringszekerheid van drinkwater			

GRI Code	Indicator	Toelichting	Verwijzing (hoofdstuk)
DMA		Onze manier van werken: Managementaanpak op materiële thema's.	Leveren van kwalitatief goed drinkwater (inleiding)
In-house KPI	Ondermaatse leveringsminuten (OLM).	Binnen de GRI-indicatoren is er geen indicator die op effectieve wijze de geambieerde kwaliteit weergeeft. GRI-indicatoren 301, 302 en 305 en 301-3 zijn gericht op milieueffecten en niet op kwaliteit. GRI-indicatoren 417-1 en 417-2 zijn indicatoren gericht op de informatievoorziening van producten waarmee we het onderwerp niet inhoudelijk of kwalitatief kunnen onderbouwen. OLM is een extern gedefinieerde monitoringsmethode die past binnen de Drinkwaterwet en is daarmee uitstekend voor deze ambitie. Om voldoende transparantie te geven over deze indicator hebben we ook gekozen voor de KPI waarmee we de meest negatieve/ ongewenste situatie voor de organisatie kunnen duiden.	Leveringszekerheid van drinkwater
SDG 6	Schoon water en sanitatie.		Leveren van kwalitatief goed drinkwater
Dialogo en belangenbehartiging			
DMA		Onze manier van werken: Managementaanpak op materiële thema's.	Stakeholders en onze rol in de keten (inleiding)
In-house KPI	Mediawaarde op pijler Leiderschap.	De GRI heeft geen indicatoren die op dit niveau de juiste kwalitatieve en kwantitatieve invulling geven aan de mate waarin Vitens het politieke en maatschappelijke belang van drinkwater op een hoger niveau brengt. We hebben besloten dit te meten met een indicator die aangeeft hoe vaak en op welke wijze wij worden gezien in de media op het gebied van leiderschap.	Dialogo en belangenbehartiging
Partnerships			
DMA		Onze manier van werken: Managementaanpak op materiële thema's.	Stakeholders en onze rol in de keten (inleiding)
In-house KPI	Aantal partnerships voor schone bron.	Vitens werkt samen met partners en klanten om samen te zorgen voor een schone leefomgeving en behoud van schone bronnen. Vitens geeft met deze KPI invulling aan het aantal samenwerkingspartners gericht op het behoud en bevorderen van schone bronnen.	Partnerships
SDG 17	Partnerships om doelstellingen te bereiken.		Partnerships
Innovatie			
DMA		Onze manier van werken: Managementaanpak op materiële thema's.	Toekomstbestendig (inleiding)

GRI Code	Indicator	Toelichting	Verwijzing (hoofdstuk)
In-house KPI	Aantal ontwikkelingen voortkomend uit het bedrijfsbrede innovatieproces geïmplementeerd binnen de bedrijfsvoering Vitens.	Het aantal ontwikkelingen voortkomend uit het innovatieproces geeft duiding over de mate waarin Vitens innoverende projecten uitvoert voor slimmere besturing van en beter inzicht in onze processen, zodat we duurzamer en efficiënter kunnen werken en in staat zijn tot een betere dienstverlening richting onze klanten.	Innovatie
SDG 9	Industrie, innovatie en infrastructuur.		Innovatie
Materiaalstromen			
DMA		Onze manier van werken: Managementaanpak op materiële thema's.	Leveren van kwalitatief goed drinkwater (inleiding)
In-house KPI	% nuttige toepassing reststromen.	Vitens wil duurzaam en circulair ondernemen en streeft ernaar om de stoffen die we aan de natuur onttrekken volledig her te gebruiken, opnieuw toe te passen of terug te brengen in de natuur. M.a.w. Vitens wil met de KPI een 100 procent nuttige toepassing van onze reststromen bereiken.	Materiaalstromen
SDG 12	Verantwoorde consumptie en productie.	Vitens wil de afvalproductie beperken via preventie, vermindering, recyclage en hergebruik.	Materiaalstromen
Datagestuurde processen			
DMA		Onze manier van werken: Managementaanpak op materiële thema's.	Toekomstbestendig (inleiding)
In-house KPI	Geen KPI gedefinieerd.	In 2018 is Vitens gestart met de implementatie van een nieuw geautomatiseerd systeem, zodat onze drinkwatervoorziening zo veel mogelijk geautomatiseerd en datagestuurd is en waarbij we onze processen standaardiseren en stroomlijnen in een systeem. Zo kunnen we in de toekomst snel en datagedreven innovaties doorvoeren.	Datagestuurde processen
SDG 9	Industrie, innovatie en infrastructuur.		Datagestuurde processen
Niet-Materiële indicatoren die Vitens wel rapporteert volgens GRI.			
Over onze medewerkers			
DMA		Onze manier van werken: Managementaanpak op materiële thema's.	Stakeholders en onze rol in de keten (inleiding)
403-2	Type en aantal ongevallen.	In het jaarverslag wordt alleen gerapporteerd over de LTIF, het ziekteverzuim en, in geval deze zich voordoen, werkgerelateerde sterfgevallen van Vitensmedewerkers in Nederland. De ODR, LDR en AR zijn indicatoren die wij niet rapporteren, maar wel meten. Deze cijfers zijn bij ons op te vragen. Omdat onze werkzaamheden in Nederland uitgevoerd worden, is het niet relevant om te rapporteren over ongevallen die plaatsvinden in	Onze mensen, bij tekst over veilig werken

GRI Code	Indicator	Toelichting	Verwijzing (hoofdstuk)
		andere landen. We rapporteren in het jaarverslag niet de LTIF van onderaannemers. Deze wordt wel met het management besproken. Voor de LTIF wordt niet gerapporteerd over geslacht vanwege non-discriminatie.	
405-1	Diversiteit.	Samenstelling medewerkersbestand naar geslacht en soort arbeidscontract (onbepaald/ bepaalde tijd, voltoid/deeltijd).	Onze mensen (visuals)
Economische prestatie			
201-1	Economische bijdrage.		Financiële resultaten (kerncijfers)
Energy			
302-1	Energieconsumptie.	Waardecreatiemodel.	Ons waardecreatiemodel



Financiële resultaten

Kerncijfers

		2018	2017	2016	2015	2014
Klanten						
Aantal aansluitingen per 31 december (x 1.000)	aantal	2.596	2.571	2.550	2.531	2.497
Gemiddelde drinkwaterprijs per m ³ kleinverbruik	€	0,96	1,04	1,04	1,09	1,09
Verbruik per aansluiting kleinverbruik	m ³	112	109	110	110	109
Personeel						
Aantal medewerkers in vaste dienst per 31 december	aantal	1.392	1.378	1.399	1.383	1.403
Ondernemingsresultaten						
Omzet	mIn €	361,0	385,8	384,3	390,7	388,9
Drinkwateromzet	mIn €	322,9	351,5	349,4	356,9	353,8
Bedrijfsresultaat voor afschrijvingen (Ebitda)	mIn €	135,9	172,0	176,2	186,1	180,7
Bedrijfsresultaat (Ebit)	mIn €	45,3	82,0	82,7	93,3	77,6
Resultaat toe te rekenen aan aandeelhouders Vitens N.V.	mIn €	13,0	47,7	48,5	55,4	42,1
Winstmarge	%	3,6	12,4	12,6	14,2	10,8
Rentedekking	getal	4,2	5,1	5,1	4,9	5,1
Eigen vermogen	mIn €	533,0	533,7	489,1	471,7	421,2
Totaal vermogen	mIn €	1.766,5	1.728,1	1.738,3	1.714,4	1.713,7
Totaal rentedragende schulden	mIn €	936,0	920,4	976,7	992,6	1.027,6
Investerings	mIn €	122,0	103,1	100,1	102,3	106,8
Solvabiliteit	%	30,2	30,9	28,1	27,5	24,6
Weighted Average Cost of Capital (WACC)	%	2,6	4,7	4,8	5,1	4,6
Materiële vaste activa per aansluiting	€	658	654	656	661	666
Kosten per aansluiting ¹						
Operationele kosten	€	-	76	74	74	72
Belastingen	€	-	5	3	3	2
Afschrijvingen	€	-	35	36	36	40
Financieringslasten	€	-	13	14	14	15
Resultaat	€	-	19	19	19	15
Vermogenskosten	€	-	31	33	33	30
Totale kosten	€	-	147	146	146	144
Niet-financieel						
Productie en inkoop, exclusief engros	mIn m ³	376,6	359,8	357,7	352,1	346,2
Levering aan klanten	mIn m ³	353,0	336,1	336,7	330	325,1
Niet in rekening gebracht (NIRG)	%	6,3	6,6	5,9	6,3	6,1
Aantal actieve productiebedrijven	aantal	93	93	93	96	96

1. Berekend volgens Vewin-Benchmarkdefinities. Benchmarkgegevens over 2018 zijn in september 2019 beschikbaar.

Toelichting op de resultaten

Financieel Beleid

Het financieel beleid, goedgekeurd op de Aandeelhoudersvergadering van 24 november 2016, doet recht aan wet- en regelgeving (*compliance*), aan het belang van de klant en aandeelhouders en dient uitdagend, doch realistisch te zijn voor Vitens. Het belang van continuïteit staat in het financieel beleid bovenaan.

Continuïteit

De continuïteitsdoelstelling is als volgt geformuleerd: de solvabiliteit is vastgesteld op een eigen vermogen minimaal gelijk aan 30% van het balanstotaal en de omvang van de rentedragende schulden is gelijk of lager dan het voorgaande jaar.

Tarieven

Vitens streeft naar lage drinkwatertarieven, onder voorwaarde dat aan de continuïteitsdoelstelling wordt voldaan. Uitgangspunt hierbij is een bedrijfsresultaat (Ebit) dat jaarlijks wordt begroot op het niveau van het vastgestelde maximaal toegestane WACC-percentage (*Weighted Average Cost of Capital*).

Dividend

Vitens wil haar aandeelhouders een redelijk rendement geven over het ingebrachte vermogen:

- Het dividend wordt gerelateerd aan het nettoresultaat.
- Het bedrag aan dividend dat wordt uitgekeerd bedraagt minimaal 40% en maximaal 75% van het nettoresultaat. Relevant hierbij is de benodigde toevoeging aan de reserves om de continuïteit van de onderneming te waarborgen (ten behoeve van investeringen in vaste activa of het versterken van de solvabiliteit).
- Jaarlijks wordt, binnen deze kaders, een dividendvoorstel ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen (RvC) en voor finale instemming aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Dit dividendvoorstel houdt rekening met de specifieke financiële omstandigheden van de onderneming.

Naar aanleiding van het jaarplanproces 2019, waarin voor de aankomende jaren een stijgend niveau aan investeringen noodzakelijk is om 24/7 drinkwater te kunnen leveren nu en in de toekomst, heeft ook een herijking plaatsgevonden van het huidige financieel beleid. De voorgestelde wijzigingen zijn besproken met RvC en in de Commissie van Aandeelhouders (CvA). Definitieve besluitvorming vindt plaats in de loop van 2019.

Compliance

Binnen de drinkwatersector is sprake van een toenemende regulering, overeenkomstig maatschappelijke ontwikkelingen, op het gebied van transparantie. Transparantie gaat over openheid, verantwoording afleggen en toegankelijkheid.

In de Drinkwaterwet zijn, met ingang van 2011, belangrijke financiële kaders opgenomen voor tariefbeheersing en solvabiliteit. Zo is een maximum gesteld aan de vermogenskosten die door drinkwaterbedrijven aan de klant in rekening mogen worden gebracht (tariefbeheersing) en is een maximum gesteld aan het toegestane aandeel van het eigen vermogen in het totale vermogen (solvabiliteit). De minister stelt tweejaarlijks vóór 1 november beide financiële kaders vast voor de daaropvolgende twee kalenderjaren. Voor 2018 en 2019 is de gewogen gemiddelde kostenvoet vastgesteld op 3,4% (2016 en 2017: 4,2%) en een maximale toegestane solvabiliteit van 70%. Over 2018 is de gerealiseerde gemiddelde kostenvoet voor Vitens lager uitgekomen dan de vastgestelde norm. De solvabiliteit is ultimo 2018 uitgekomen op 30,2% (2017: 30,9%).

Een ander aspect met betrekking tot tariefbeheersing betreft de transparantie van tarieven. In 2018 is door Vitens het bedrijfsverslag 2017 aangeleverd. Daarnaast is eind 2018 door Vitens de onderbouwing van de tarieven 2019 aan de toezichthouder Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) en Autoriteit Consument en Markt (ACM) aangeleverd. Hierin is verdere invulling gegeven aan het kostprijmodel wat inzicht biedt in toewijzing van kosten en onderliggende producten en diensten.

In december 2018 heeft de minister aan de Tweede Kamer laten weten positief te oordelen over de totstandkoming van de drinkwatertarieven 2018 en de bedrijfsverslagen 2017; een belangrijke mijlpaal voor Vitens en de drinkwatersector. Vitens heeft groot vertrouwen dat dit ook zo zal zijn voor de tarieven 2019.

De drinkwaterbedrijven zijn onder aanvoering van Vewin in 1997 gestart met een vrijwillige benchmark. Daarin vergelijken de drinkwaterbedrijven de onderlinge prestaties op het gebied van milieu, waterkwaliteit, dienstverlening en financiën. In de nieuwe Drinkwaterwet is deze vorm van prestatievergelijking eens in de drie jaar verplicht gesteld. In 2020 zal de verplichte benchmark plaatsvinden over het jaar 2019. In 2018 heeft de (vrijwillige) benchmark plaatsgevonden over het jaar 2017. Vitens is met een bedrag van € 147 per aansluiting (sectorgemiddelde: € 176) het betaalbaarste drinkwaterbedrijf van Nederland. Wat betreft de operationele kosten is Vitens al jaren koploper met in 2017 € 76 per aansluiting (sectorgemiddelde: € 101).

Vanaf 1 januari 2016 is Vitens belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting, waar voorheen overheidsbedrijven slechts belastingplichtig waren in een uitzonderingssituatie. NV's zoals Vitens worden op basis van de wet geacht met hun gehele vermogen een onderneming te drijven.

Eind 2016 is door Vewin met de Belastingdienst een vaststellingsovereenkomst gesloten waarin de uitgangspunten van de vennootschapsbelastingplicht overheidsbedrijven voor de drinkwatersector zijn opgenomen. In 2018 is Vitens in overleg geweest met de Belastingdienst over specifieke invulling van deze vennootschapsbelastingplicht en is de eerste aangifte voor 2016 ingediend. Over 2018 is de belastingdruk op nihil gesteld.

Tarieven

Als gevolg van permanente focus op het optimaliseren van de interne processen en gebruikmakend van aanwezige synergie- en schaalvoordelen is Vitens de afgelopen jaren in staat geweest om de drinkwatertarieven gelijk te houden en in 2018 zelfs te verlagen. Op basis van het meerjarenplan 2019-2021 heeft Vitens haar vastrechtstarieven voor 2019 verlaagd en haar verbruikstarieven voor 2019 verhoogd. Voor een gemiddelde huishouding met 100 m³ verbruik geldt dat de jaarnota niet zal stijgen. Hierbij is de verwachting dat Vitens kan voldoen aan de maximale gewogen gemiddelde kostenvoet (WACC) van 3,4% over 2019.

Investeringsen

Over 2018 is voor een bedrag van € 122,0 miljoen (2017: € 103,1 miljoen) aan investeringen gerealiseerd, exclusief bijdragen derden. Belangrijke projecten die in 2018 afgerond zijn betreffen de projecten op Productiebedrijf Wierden/winveld Dennenkamp, de renovatie van winveld Nijverdal en de capaciteitsuitbreiding NoardBurgum. Daarnaast is op een groot aantal locaties het End Of Life (EOL) proces automatisering besturing afgerond. In 2018 heeft Vitens fors geïnvesteerd in het waterleidingnet. Er zijn veel hoofd- en aansluitleidingen gesaneerd en, dankzij de economische groei, veel nieuwe aanleg en aansluitingen gerealiseerd. De investeringen in reconstructieprojecten, verleggingen vanwege werkzaamheden vanuit de gemeente (of andere overheden), waren aanzienlijk.

Voor 2019 is de verwachting dat het investeringsniveau boven dat van 2018 zal gaan uitstijgen. In 2019 gaat Vitens aanzienlijk investeren in het waterleidingnet. Vitens gaat water inkopen bij Waterleiding Maatschappij Drenthe (WMD) waarmee een investering in een transportleiding gemoeid is. Daarnaast gaat Vitens combisaneringen uitvoeren met netwerkbedrijven, waarbij gas- en drinkwaterleiding gelijktijdig worden vervangen. In 2019 start de bouw van nieuwe productielocatie Sijmons, renovatie productielocatie Weerseloseweg/Enschede, nieuwe spoelwaterverwerking Amersfoortseweg en nieuwe reinwaterkelders in Putten. De vervanging van filterstraten op Productiebedrijf Engelse Werk wordt gecontinueerd in 2019.

In 2018 heeft Vitens een bedrag van € 69,5 miljoen afgelost op bestaande leningen en is voor € 75 miljoen aan nieuwe leningen aangetrokken. Het negatieve saldo op de rekening-courant-positie is gestegen met € 9,8 miljoen naar € 46,8 miljoen (2017: € 37,0 miljoen). Het totaal aan rentedragende verplichtingen (liquide middelen, achtergestelde geldleningen, uitstaande leningen en kortlopende rentedragende verplichtingen) is in 2018 gestegen met € 15,3 miljoen naar € 935,7 miljoen (2017: € 920,4 miljoen).

Treasury

Vitens heeft ultimo 2018 een leningenportefeuille van € 851,1 miljoen (2017: € 833,1 miljoen) (exclusief achtergestelde leningen). Bij de gewone bedrijfsuitoefening wordt gebruikgemaakt van renteswaps (financiële instrumenten) om renterisico's door (grote) mutaties in de rente op de variabele leningenportefeuille te voorkomen. Deze instrumenten worden niet gebruikt voor speculatieve of handelsdoeleinden.

Geconsolideerde resultaten

Vitens heeft haar tarieven in 2018 verlaagd en de bedrijfskosten zijn toegenomen, hierdoor is het resultaat na belastingen ten opzichte van 2017 € 34,7 miljoen lager uitgekomen op € 13,0 miljoen (2017: € 47,7 miljoen).

De prijs voor drinkwater is voor de klant (consument) in 2018 (€ 0,57 per m³ en € 43 vastrecht) verlaagd ten opzichte van 2017 (€ 0,63 per m³ en € 45 vastrecht). De tarieven van belasting op leidingwater zijn in 2018 licht gestegen. Een aantal gemeenten heft precario op ondergrondse leidingen. Deze heffing wordt, via Vitens, in rekening gebracht bij de klanten in de betreffende gemeenten.

Vitens wil als publieke onderneming een bijdrage leveren aan het verlagen van de maatschappelijke kosten. Onze unieke positie als drinkwaterbedrijf met een natuurlijk monopolie brengt de verantwoordelijkheid met zich mee om het geld van klanten en publieke aandeelhouders op een verantwoorde wijze te besteden.

Omzet

Het waterverbruik over 2018 (353,0 miljoen m³) is voornamelijk als gevolg van een warme en droge zomer aanzienlijk gestegen ten opzichte van 2017 (336,1 miljoen m³). Het gemiddelde verbruik per aansluiting kleinverbruik is gestegen naar 112 m³ (2017: 109 m³). De drinkwateromzet is € 28,6 miljoen lager uitgekomen op € 322,9 miljoen (2017: € 351,5 miljoen) voornamelijk als gevolg van verlaging van de tarieven.

De afgifte aan het net over 2018 is uitgekomen op het niveau van 376,6 miljoen m³ (2017: 359,8 miljoen m³). Het 'Niet In Rekening Gebracht' percentage (NIRG) komt daarmee voorlopig uit op 6,3% en is daarmee lager dan het definitieve NIRG-percentage over 2017 (6,6%).

De overige omzet is in 2018 met € 3,8 miljoen gestegen naar € 38,1 miljoen (2017: € 34,3 miljoen).

Bedrijfskosten

Het saldo van de bedrijfskosten is ten opzichte van 2018 gestegen met € 11,9 miljoen naar € 315,7 miljoen (2017: € 303,8 miljoen). Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door een stijging van de kosten uitbesteed werk en inhuur personeel van € 9,8 miljoen, een stijging van de grond- en hulpstoffen van € 1,8 miljoen en een stijging van de belastingen van € 2,1 miljoen. Daartegenover dalen de personeelskosten met € 3,8 miljoen.

Afschrijvingen

De afschrijvingen zijn in 2018 gestegen naar € 90,6 miljoen (2017: € 90,0 miljoen). Naast de reguliere afschrijvingen heeft Vitens € 0,5 miljoen aan (positieve) reële-waardemutaties (2017: € 0,8 miljoen negatief) en € 1,2 miljoen (2017: nihil) aan desinvesteringen verantwoord. De reële-waarde mutaties (€ 0,5 miljoen) hebben betrekking op de herwaardering van kantoorgebouwen. De desinvesteringen (€ 1,2 miljoen) hebben voornamelijk betrekking op afboekingen van bedrijfsgebouwen, kantoren, leidingen en andere vaste middelen.

Bedrijfsresultaat

Het bedrijfsresultaat over 2018 bedraagt € 45,3 miljoen (2017: € 82,0 miljoen).

Financiële baten en lasten

De financiële baten en lasten zijn in 2018 gedaald naar € 32,6 miljoen (2017: € 34,2 miljoen). Dit wordt veroorzaakt door de lage marktrente en daling van de gemiddelde rentedragende verplichtingen in 2018. Vitens heeft in 2018 voor € 75 miljoen aan nieuwe leningen aangetrokken. De renteniveaus zijn voor 74% (2017: 75%) van het vreemd vermogen gefixeerd voor meerdere jaren. Dit geeft stabiliteit in de rentekosten over de jaren en vermindert de invloed van schommelingen in de marktrente.

Resultaat toe te rekenen aan aandeelhouders

Het nettoresultaat toe te rekenen aan aandeelhouders van Vitens bedraagt in 2018 € 13,0 miljoen (2017: € 47,7 miljoen).

Eigen vermogen

Het eigen vermogen daalt in 2018 met € 0,7 miljoen naar € 533,0 miljoen. De daling wordt veroorzaakt door het in 2017 uitgekeerd dividend over boekjaar 2017 (-/- € 19,1 miljoen). Anderzijds een stijging van het eigen vermogen door toevoeging van het resultaat 2018 (€ 13,0 miljoen) en een stijging van de afdekkingsreserve als gevolg van een positieve waardeontwikkeling van de derivaten (€ 5,5 miljoen).

De afdekkingsreserve voor ongerealiseerde aanpassingen in de reële waarde van financiële instrumenten als gevolg van toepassing van *cashflow hedge accounting* stijgt in 2018 als gevolg van een lagere marktrente met € 5,5 miljoen naar een negatieve waarde van € 76,5 miljoen (2017: € 82,0 miljoen).

De solvabiliteit (eigen vermogen) komt per 31 december 2018 uit op 30,2% (2017: 30,9%) en ligt daarmee boven de doelstelling van 30% zoals geformuleerd in het financieel beleid.

Na vaststelling van het voorstel voor winstbestemming zal over 2018 € 7,8 miljoen worden toegevoegd aan de reserves en een gewoon dividend van € 5,2 miljoen worden uitgekeerd, na behandeling van het dividendbesluit in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Kasstroom/ financiering

De kasstroom uit operationele activiteiten is € 122,4 miljoen (2017: € 166,4 miljoen) en is toereikend geweest om de investeringsactiviteiten (inclusief bijdragen derden) van € 119,6 miljoen (2017: € 92,0 miljoen) te financieren. In 2018 is voor € 69,5 miljoen op bestaande leningen afgelost (2017: € 45,0 miljoen) en is voor € 75 miljoen aan nieuwe leningen aangetrokken. Het saldo rekening-courant stijgt ultimo 2018 met € 9,8 miljoen naar € 46,8 miljoen. Per saldo stijgen de rentedragende schulden (inclusief liquide middelen) in 2018 met € 15,3 miljoen naar € 935,7 miljoen per 31 december 2018.

Geconsolideerde jaarrekening

Geconsolideerde balans per 31 december

Activa

	In miljoenen euro's		31/12/2018		31/12/2017
	Vaste activa				
[1]	Immateriële vaste activa	4,0		-	
[2]	Materiële vaste activa	1.708,7		1.682,1	
[3]	Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	5,6		5,4	
[4]	Overige financiële activa	0,5		1,5	
			1.718,8		1.689,0
	Vlottende activa				
[5]	Handels- en overige vorderingen	47,2		39,1	
	Liquide middelen	0,3		0,1	
[6]	Vaste activa aangehouden voor verkoop	0,2		-	
			47,7		39,2
	Totaal activa		1.766,5		1.728,2

Passiva

	In miljoenen euro's		31/12/2018		31/12/2017
[7]	Eigen vermogen				
	Aandelenkapitaal	5,8		5,8	
	Agioreserve	147,2		147,2	
	Afdekkingsreserve	-76,5		-82,0	
	Overige reserves	443,6		415,0	
	Resultaat boekjaar	13,0		47,7	
			533,0		533,7
	Verplichtingen				
	Langlopende verplichtingen				
[8]	Egalisatierekening bijdragen van derden	86,2		73,0	
[9]	Achtergestelde geldleningen	25,2		37,8	
[10]	Langlopende geldleningen	794,8		776,1	
[11]	Derivaten	75,6		82,0	
[12]	Voorzieningen personeelsbeloningen	2,8		4,2	
[13]	Overige voorzieningen	4,5		2,7	
			989,1		975,8
[14]	Kortlopende verplichtingen				
	Handelsschulden en overige te betalen posten	144,0		130,1	
	Belastingverplichtingen	15,7		13,9	
	Rentedragende verplichtingen	47,1		37,1	
	Korte termijn personeelsbeloningen	30,9		30,4	
	Overlopende passiva	6,7		7,2	
			244,4		218,7
	Totaal passiva		1.766,5		1.728,2

Noten in de linkermarge van tabellen verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde balans en verder.

Geconsolideerde winst- en verliesrekening en overzicht totaalresultaat

Geconsolideerde winst- en verliesrekening

	In miljoenen euro's		2018		2017
[16]	Drinkwateromzet	322,9		351,5	
[17]	Overige omzet	38,1		34,3	
	Totaal bedrijfsopbrengsten uit doorlopende bedrijfsactiviteiten		361,0		385,8
	Bedrijfskosten				
[18]	Kosten uitbesteed werk en inhuur personeel	43,1		33,3	
	Grondwaterbelastingen en -heffingen	5,2		5,1	
[19]	Overige kosten	96,1		90,9	
[20]	Personeelskosten	80,7		84,5	
[21]	Afschrijvingen, reële-waardemutaties en bijzondere waardevermindering van (im)materiële vaste activa	90,6		90,0	
	Totaal bedrijfskosten		315,7		303,8
	Bedrijfsresultaat		45,3		82,0
[22]	Financiële lasten	-32,6		-34,2	
[23]	Aandeel in resultaat in geassocieerde deelnemingen en joint ventures	0,2		0,1	
			-32,4		-34,1
	Resultaat voor belastingen		12,9		47,9
[24]	Belastingen		0,1		-0,2
	Resultaat na belastingen		13,0		47,7
	Waarvan:				
	Resultaat toe te rekenen aan aandeelhouders van Vitens		13,0		47,7

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

	In miljoenen euro's		2018	2017
	Resultaat na belastingen		13,0	47,7
	Aanpassingen voor:			
[22]	Financiële lasten	32,6		34,2
[21]	Afschrijvingen, reële-waardemutaties, en bijzondere waardevermindering van materiële vaste activa	89,3		89,5
[8]	Amortisatie egalisatierekening bijdragen van derden	-2,7		-2,3
[8]	Ontvangsten egalisatierekening bijdragen van derden	15,9		13,5
[12,13]	Dotatie voorzieningen	7,4		1,0
[4]	Overige mutaties financiële vaste activa	-0,2		-0,1
			142,3	135,8
	Veranderingen in werkkapitaal:			
[6]	Handels- en overige vorderingen	-8,1		11,8
	Handelsschulden en overlopende passiva	9,9		9,1
			1,8	20,9
[12,13]	Onttrekkingen voorzieningen		-2,0	-3,0
[25]	Kasstroom uit operationele bedrijfsactiviteiten		155,1	201,4
	Betaalde rente		-32,7	-35,0
	Kasstroom uit operationele activiteiten		122,4	166,4
[1,2,22]	Investeringsactiviteiten			
[1,2,22]	Investeringen in (im)materiële vaste activa	-120,6		-101,8
[2,21]	Desinvesteringen	1,2		3,0
[6]	Mutatie activa voor verkoop	-0,2		6,8
	Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-119,6	-92,0
[10]	Opgenomen langlopende geldleningen	75,0		-
[10]	Aflossingen langlopende geldleningen	-57,0		-32,4
[9]	Aflossingen achtergestelde geldleningen	-12,5		-12,6
[4]	Ontvangen aflossingen op leningen	1,0		1,3
[7]	Betaald dividend	-19,1		-19,4
[25]	Kasstroom uit financieringsactiviteiten		-12,6	-63,1
	Nettokasstroom		-9,8	11,3
	Liquide middelen en rentedragende verplichtingen per 1 januari		-37,0	-48,3
	Liquide middelen en rentedragende verplichtingen per 31 december		-46,8	-37,0
	Mutatie liquide middelen en rentedragende verplichtingen		-9,8	11,3

Geconsolideerd mutatieoverzicht eigen vermogen

In miljoenen euro's	Aandelen- kapitaal	Agioreserve gewoon kapitaal	Afdekkings- reserve ¹	Overige reserves ¹	Resultaat boekjaar	Eigen vermogen toe te rekenen aan aandeelhouders van Vitens
Per 1 januari 2017	5,8	147,2	-98,3	385,9	48,5	489,1
Resultaat boekjaar 2017	-	-	-	-	47,7	47,7
Overig totaal resultaat 2017	-	-	16,3	-	-	16,3
Totaal resultaat 2017	-	-	16,3	-	47,7	64,0
Bestemming resultaat 2016	-	-	-	48,5	-48,5	-
Dividenduitkering gewone aandelen	-	-	-	-19,4	-	-19,4
Per 31 december 2017	5,8	147,2	-82,0	415,0	47,7	533,7
Resultaat boekjaar 2018	-	-	-	-	13,0	13,0
Overig totaal resultaat 2018	-	-	5,5	-	-	5,5
Totaal resultaat 2018	-	-	5,5	-	13,0	18,5
Bestemming resultaat 2017	-	-	-	47,7	-47,7	-
Dividenduitkering gewone aandelen	-	-	-	-19,1	-	-19,1
Per 31 december 2018	5,8	147,2	-76,5	443,6	13,0	533,0

1. Het saldo van de afdekkingsreserve en de overige reserves is vrij uitkeerbaar.

Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening

Algemeen

Vitens is een naamloze vennootschap die statutair gevestigd is in Zwolle (KvK 050.69.581), kantoorhoudende te Oude Veerweg 1, 8019 BE Zwolle, en waarvan de aandelen worden gehouden door gemeenten en provincies in haar verzorgingsgebied. De belangrijkste activiteiten van Vitens zijn het oppompen van grondwater, het zuiveringsproces hiervan en de distributie van drinkwater. Deze jaarrekening 2018 is op 24 april 2019 ondertekend door de directie en door de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen zal de jaarrekening ter vaststelling voorleggen aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op 12 juni 2019.

IFRS

De jaarrekening van Vitens is opgesteld op basis van de International Financial Reporting Standards (IFRS), zoals aanvaard door de Europese Unie (EU). IFRS omvat zowel de IFRS-standaarden als de International Accounting Standards die door de International Accounting Standards Board (IASB) zijn uitgebracht, en de interpretaties van IFRS- en IAS-standaarden, uitgebracht door het International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC), respectievelijk het Standing Interpretations Committee (SIC).

De belangrijkste grondslagen voor waardering en resultaatbepaling die zijn gehanteerd bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening worden hierna beschreven. Het historische kostenprincipe wordt gehanteerd. In afwijking hiervan geldt dat bepaalde activa en verplichtingen, met name dienstwoningen, kantoorgebouwen, vaste activa aangehouden voor verkoop en derivaten, tegen reële waarde worden gewaardeerd. Tenzij anders vermeld, zijn deze waarderingsgrondslagen consistent toegepast voor alle boekjaren die in deze jaarrekening zijn opgenomen. De jaarrekening is gepresenteerd in miljoenen euro's (functionele en presentatie valuta) en afgerond naar het dichtstbijzijnde getal.

Nieuwe en gewijzigde IFRS-standaarden

De International Accounting Standards Board (IASB) en de International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC) hebben in 2018 nieuwe standaarden en interpretaties uitgebracht en wijzigingen doorgevoerd in bestaande standaarden. Een aantal hiervan is ook van toepassing voor Vitens, namelijk IFRS 9, IFRS 15 en IFRS 16.

De nieuwe standaarden IFRS 9 en IFRS 15 zijn effectief vanaf boekjaren die beginnen na 1 januari 2018 en zijn toegepast bij het opstellen van deze geconsolideerde jaarrekening. De nieuwe standaard IFRS 16 zal met ingang van 1 januari 2019 worden toegepast. Genoemde standaarden en interpretaties zullen een impact hebben op de geconsolideerde jaarrekening van Vitens. De (verwachte) impact van deze nieuwe standaarden wordt hierna toegelicht.

IFRS 9

In juli 2014 heeft de IASB de complete versie van IFRS 9 'Financial Instruments' gepubliceerd. In deze finale versie zijn de verschillende onderdelen van het IASB-project ter vervanging van IAS 39 samengebracht. Dit omvat de opname en de waardering, de impairment en de eventuele hedge accounting van financiële instrumenten. Hiermee wordt hoofdzakelijk de uitgangspunten van IAS 39 vervangen. IFRS 9 is van toepassing vanaf 1 januari 2018.

Voor Vitens leidt IFRS 9 met name tot gewijzigde grondslagen voor de verwerking van de (overige) financiële activa en de verwerking van de voorziening op handels- en overige vorderingen. Voor Vitens betekent dit dat de financiële activa tegen (geamortiseerde) kostprijs worden gewaardeerd. De gewijzigde standaard leidt niet tot wijzigingen in de opname en verwerking van financiële verplichtingen.

De financiële activa worden geclassificeerd als activa die na eerste opname worden gewaardeerd op basis van zowel het bedrijfsmodel van de entiteit voor het beheer van de financiële activa als de eigenschappen van de contractuele kasstromen van het financiële actief tegen:

- geamortiseerde kostprijs;
- reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de overige onderdelen van het totaalresultaat, danwel;
- reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in winst of verlies.

De te verwachten kredietverliezen voor handels- en overige vorderingen zijn gebaseerd op basis van ervaringscijfers welke Vitens in de loop van tijd heeft opgebouwd. Daarbij is tevens rekening gehouden met toekomstige economische ontwikkelingen welke impact kunnen hebben op de handels- en overige vorderingen van Vitens.

Vitens maakt gedurende het boekjaar 2018 gebruik van cashflow hedge accounting. De invoering van IFRS 9 heeft geen financiële impact op de verwerking van cashflow hedge gedurende 2018. Echter heeft Vitens in 2018 haar hedge-documentatie herzien en aangepast naar de standaarden van IFRS 9.

De impact van IFRS 9 voor Vitens komt erop neer dat de hedge-documentatie van Vitens is herzien en dat de uitgangspunten van de voorziening voor handels- en overige vorderingen is herzien. Dit heeft ertoe geleid dat de voorzieningspercentages zijn aangepast in 2018 ten opzichte van 2017. De financiële impact in 2018 op het resultaat en eigen vermogen is < € 0,1 miljoen.

IFRS 15

IFRS 15 vervangt per 1 januari 2018 de standaarden IAS 11 'Construction Contracts' en IAS 18 'Revenue Recognition'. In essentie komt IFRS 15 erop neer dat de contracten met klanten worden ontleed naar de te leveren prestaties. De opname van daaraan verbonden rechten en verplichtingen en de opbrengstverantwoording worden daarbij afgeleid van de te bepalen transactieprestaties van die prestaties.

Het uitgangspunt van IFRS 15 is: de opbrengsten dienen verantwoord te worden op basis van overdacht van goederen en diensten aan klanten. Het bedrag dient een weergave te zijn van de vergoeding waarop men verwacht recht te hebben in ruil voor de goederen en diensten die zijn overeengekomen om te gaan leveren. Daartoe dient onder IFRS 15 een vijftal stappen te worden doorlopen:

1. het identificeren van het contract;
2. het identificeren van de afzonderlijke leveringsverplichtingen;
3. het vaststellen van de transactieprijs;
4. het alloceren van de transactieprijs aan de leveringsverplichtingen;
5. het opnemen van de opbrengst als de leveringsverplichting wordt voldaan.

De opbrengsten van Vitens worden gebaseerd op de prestatieverplichtingen in het contract met de klant. De opbrengst wordt verantwoord op het moment dat de control van een product of dienst wordt overgedragen. De vernieuwde IFRS 15-richtlijn is door Vitens prospectief toegepast vanaf het boekjaar 2018.

IFRS 15 kent uitgebreide toelichtingsvereisten, waaronder segmentatie van de opbrengsten van contracten met klanten. Vitens heeft ervoor gekozen om de segmentatie conform voorgaande jaren te hanteren, namelijk:

- omzet uit hoofde van levering van goederen en diensten welke gerelateerd is aan de kernactiviteiten van Vitens;
- overige omzet betreft omzet welke niet direct gerelateerd is aan de kernactiviteiten van Vitens.

De impact van de eerste toepassing van IFRS 15 is voor Vitens nihil.

IFRS 16

Op 13 januari 2016 heeft de IASB de nieuwe standaard voor leases gepubliceerd. In 2018 heeft Vitens een inventarisatie uitgevoerd van de impact van invoering van IFRS 16. Deze inventarisatie is inmiddels zodanig gevorderd dat duidelijk is hoe Vitens dit organisatorisch en systeemtechnisch gaat vormgeven.

Vitens zal IFRS 16 per 1 januari 2019 implementeren op basis van *modified retrospective approach*. Dit betekent dat voor de bestaande leasecontracten waarbij Vitens huurder is per 1 januari 2019 het verschil in de financiële vastlegging tussen financial lease en operational lease vervalst. Nieuwe leasecontracten worden vanaf 1 januari 2019 behandeld volgens IFRS 16. Het gevolg voor Vitens als huurder is dat rechten en verplichtingen uit hoofde van operationele leases op de balans zullen worden opgenomen. Belangrijk uitgangspunt is dat Vitens gebruikersrecht heeft over het geleasede of gehuurde object. Met uitzondering van low-value-assets (waarde van het actief is kleiner dan \$ 5.000) en short-lease-assets (looptijd van leasecontract is kleiner dan 12 maanden) welke rechtstreeks worden verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

Bij het bepalen van de contante waarde van het actief zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Contractuele looptijd van het leaseobject indien groter dan 1 jaar;
- Waarde van het leaseobject indien groter dan \$ 5.000;
- Gehanteerde disconteringsvoet voor het contant maken van de leaseverplichting betreft WACC percentage 2018 (3,4%) met uitzondering van het wagenpark. Hiervoor zijn opgegeven percentages gehanteerd welke zijn verstrekt door de leasemaatschappij;
- Kosten voor service en onderhoud zijn niet meegenomen voor het contant maken van de leaseverplichting.

Als gevolg hiervan is op moment van invoering sprake van initiële balansverlenging en is het gevolg effect- verschuiving tussen afschrijvingskosten en de leasekosten, waardoor er in de winst-en-verliesrekening sprake is van verschuiving van operationele kosten naar afschrijvingen en financiële lasten. Voor 2019 verwacht Vitens als gevolg van invoering van IFRS 16 een impact op de balans van € 14,2 miljoen aan op te nemen activa waar het gebruiksrecht over heeft. De verwachte impact op het resultaat/ eigen vermogen 2019 betreft € 0,2 miljoen negatief als gevolg van verschuiving van operationele kosten (€ 4,4 miljoen) naar afschrijvingen (€ 4,3 miljoen) en rentelasten (€ 0,3 miljoen). Voor het kasstroomoverzicht over 2019 betekent IFRS 16 een toename van de operationele kasstroom met circa € 4,0 miljoen en daling van de financieringskasstroom met circa € 3,8 miljoen.

De voorlopige financiële impact van IFRS 16 voor Vitens is als volgt ingeschat:

In miljoenen euro's	Verplichting (NUBBV)	Contante waarde (right of use assets)	Short-lease-assets (< 1 jaar)	Low-value-assets	Impact afschrijvingen (2019)	Impact rente (2019)
Wagenpark	11,9	7,4	-	-	2,5	0,1
Gebouwen	7,0	5,4	0,6	-	1,7	0,2
Overige	2,4	1,4	-	0,5	0,1	-
Totaal	21,3	14,2	0,6	0,5	4,3	0,3

Het verschil tussen de hierboven opgenomen verplichting (NUBBV) en noot [15] Niet in de balans opgenomen verplichtingen opgenomen verplichting wordt veroorzaakt doordat in bovenstaande tabel geen rekening is gehouden met prijsindexatie.

Grondslagen voor de consolidatie

In de geconsolideerde jaarrekening staan de financiële gegevens van Vitens en haar groepsmaatschappijen, waarin Vitens direct of indirect een beslissende invloed uitoefent op het zakelijke en financiële beleid. De activa, passiva en de resultaten van deze groepsmaatschappijen worden volledig in de consolidatie opgenomen. In het geval dat het belang in de geconsolideerde vennootschap minder dan 100% bedraagt, wordt een aandeel van derden in het eigen vermogen en in het resultaat opgenomen. De resultaten van de groepsmaatschappijen die in de loop van het boekjaar zijn verworven of afgestoten, worden in de geconsolideerde winst- en verliesrekening opgenomen vanaf de datum van toetreding tot de groep respectievelijk tot de datum van afstoting. De grondslagen voor de balans en resultaatbepaling, alsmede het boekjaar, van de groepsmaatschappijen zijn overeenkomstig aan die van Vitens. Belangen in geassocieerde deelnemingen en joint ventures worden niet betrokken in de consolidatie.

Intercompany-transacties, balansposten en ongerealiseerde winsten op transacties tussen groepsmaatschappijen worden geëlimineerd.

Vergelijking met voorgaand boekjaar

De waarderingsgrondslagen en methode voor het bepalen van het resultaat zijn ongewijzigd ten opzichte van voorgaand boekjaar. De vergelijkende cijfers over boekjaar 2017 zijn in de jaarrekening op één punt aangepast.

In 2018 heeft in de jaarrekening een her-classificatie plaatsgevonden van de mogelijke vergoeding voor droogteschades in onttrekkingsgebieden rondom een aantal productielocaties. Deze voorziening werd tot en met boekjaar 2017 behandeld als kortlopend.

De voorziening is voor boekjaar 2018 gesplitst in een langlopend en een kortlopend deel. Deze presentatie sluit beter aan bij de looptijd van afhandeling van de individuele dossiers. Het langlopende deel is weergegeven onder de overige voorzieningen en het kortlopende deel onder handelsschulden en overige te betalen posten. De vergelijkende cijfers over boekjaar 2017 zijn hierop aangepast.

Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Immateriële vaste activa

De post immateriële vast activa is onderverdeeld in de volgende categorieën:

- software, ontwikkelingskosten en licenties;
- werk in uitvoering.

De investeringen in software, ontwikkelingskosten en licenties gedurende het boekjaar worden gewaardeerd tegen de aanschaffingsprijs. Onder aanschaffingsprijs wordt verstaan de verkrijgingsprijs, hetzij de vervaardigingsprijs, hetzij waardering op reële waarde in de situatie van overgenomen vennootschappen. De kostprijs van zelfvervaardigde immatereel actief bestaat uit directe kosten van vervaardiging en toeslagen voor indirecte productiekosten. De kosten van zelfvervaardigde immatereel actief in de ontwikkelingsfase worden geactiveerd en de kosten met betrekking tot onderzoeksfase worden verantwoord in de winst en verliesrekening.

Immateriële vaste activa worden afgeschreven op basis van de lineaire methode over de verwachte gebruiksduur, indien de gebruikersduur bepaalbaar is. Indien het een immatereel actief zonder bepaalbare gebruikersduur betreft, vindt er geen afschrijving plaats. Jaarlijks zal voor immateriële vaste activa zonder bepaalbare gebruikersduur en welke nog niet in gebruik is een impairment beoordeling plaatsvinden. De afschrijving start op moment van ingebruikname van de betreffende activa.

De gebruiksduren van immateriële vaste activa zijn als volgt:

- software, ontwikkelingskosten en licenties 3-5 jaar;
- werken in uitvoering worden niet afgeschreven.

Materiële vaste activa

De post materiële vaste activa is onderverdeeld in de volgende categorieën:

- bedrijfsgebouwen, terreinvoorzieningen en terreinen;
- kantoorgebouwen;
- dienstwoningen;
- machines en installaties;
- leidingen;
- andere vaste bedrijfsmiddelen;
- werken in uitvoering;
- grond- en hulpstoffen (voorraden).

Bedrijfsgebouwen en terreinen, machines en installaties, leidingen en andere vaste bedrijfsmiddelen worden gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs of de vervaardigingsprijs. Als eerste waardering bij toepassingen van IFRS (2006) heeft waardering tegen reële waarde plaatsgevonden. Deze reële waarde wordt verondersteld als *deemed cost* waarbij afschrijvingen jaarlijks in mindering worden gebracht.

Kantoorgebouwen worden gewaardeerd volgens de reële waardemethode in overeenstemming met IAS 16.31. Correcties voor een lagere reële waarde van de kantoorgebouwen worden in eerste instantie in mindering gebracht op een positieve herwaarderingsreserve en het meerdere wordt rechtstreeks ten laste van de winst-en-verliesrekening verantwoord. Aanpassingen naar een hogere waardering van de kantoorgebouwen worden voor zover zij een aanpassing zijn op in eerdere jaren verantwoorde afwaarderingen ten gunste van de winst-en-verliesrekening verantwoord; de resterende aanpassing van de herwaardering wordt verantwoord in een herwaarderingsreserve. Taxaties van kantoorgebouwen vinden periodiek plaats.

Dienstwoningen zijn woningen die staan op waterwingebieden van Vitens en worden verhuurd tegen marktconforme huurprijzen aan (ex-)Vitenswerknemers. Vitens merkt deze woningen aan als materieel vast actief in overeenstemming met IAS 16, waarbij waardering plaatsvindt tegen reële waarde en mutaties in het eigen vermogen worden verantwoord (herwaarderingsreserve). De reële waarde wordt onder andere afgeleid van de WOZ-waarde. Voor de ongerealiseerde waardewijzigingen wordt een herwaarderingsreserve gevormd.

Investeringsgedurende het boekjaar worden gewaardeerd tegen de aanschaffingsprijs verminderd met eventueel verkregen subsidies en overige bijdragen. Onder aanschaffingsprijs wordt verstaan de verkrijgingsprijs, hetzij de vervaardigingsprijs, hetzij waardering op reële waarde in de situatie van overgenomen vennootschappen. De kostprijs van zelfvervaardigde activa bestaat uit directe kosten van vervaardiging en toeslagen voor indirecte productiekosten.

Materiële vaste activa worden afgeschreven op basis van de lineaire methode over de verwachte gebruiksduur van de verschillende componenten waaruit het betrokken actief bestaat. De afschrijving start op moment van ingebruikname van de betreffende activa.

In de overige machines en installaties zitten tevens filtermaterialen, membranen en watermeters.

De gebruiksduren van de componenten waaruit de activacategorieën bestaan, zijn als volgt opgebouwd:

- bedrijfsgebouwen 40 jaar, terreinvoorzieningen 15 jaar en terreinen (grond) worden niet afgeschreven;
- kantoorgebouwen en dienstwoningen 40 jaar;
- productielocaties civieltechnisch 40 jaar, elektrotechnisch en werktuigbouwkundig 15 jaar;
- overige machines en installaties 5-15 jaar;
- leidingen: hoofdleidingen 50 jaar en aansluitleidingen $33^{1/3}$ jaar;
- andere vaste bedrijfsmiddelen 3-5 jaar;
- werken in uitvoering worden niet afgeschreven;
- grond- en hulpstoffen (voorraden) worden niet afgeschreven.

De verwachte gebruiksduur, de restwaarde en afschrijvingsmethoden worden jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast. Winsten of verliezen bij afstoting worden bepaald aan de hand van de opbrengsten en de op moment van afstoting geldende boekwaarde.

Toerekening van rentekosten vindt plaats in overeenstemming met IAS 23 aan projecten in aanbouw. Rentekosten worden toegerekend aan projecten die gestart zijn na 1 januari 2009 met een verwachte looptijd langer dan 12 maanden en een verwacht investeringsbedrag groter dan € 1 miljoen. Toerekening van rentekosten vindt plaats op basis van de gewogen gemiddelde rente over de rentedragende schulden (2018: 3,50%; 2017: 3,50%).

De voorraden zijn gewaardeerd tegen historische kostprijs (of lagere realiseerbare waarde) onder aftrek van een voorziening voor incourantheid.

Bijzondere waardeverminderingen vaste activa

Indien omstandigheden hiertoe aanleiding geven, wordt vastgesteld of sprake is van bijzondere waardevermindering van materiële vaste activa. Indien dergelijke aanwijzingen bestaan, wordt een schatting gemaakt van de realiseerbare waarde van deze activa. Voor de activa is de realiseerbare waarde gelijk aan de hoogste van de reële waarde minus verkoopkosten of de bedrijfswaarde. De bedrijfswaarde wordt bepaald op basis van de contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen.

Het bedrag van de afwaardering wordt ten laste gebracht van de winst-en-verliesrekening en zichtbaar in noot [21] afschrijvingen. Nadat een verlies wegens bijzondere waardevermindering is verwerkt, wordt de jaarlijkse afschrijving aangepast aan de herziene boekwaarde verminderd met de restwaarde.

Indien het bedrag van de afwaardering groter is dan de boekwaarde van het actief, moet worden bezien of een voorziening op basis van verplichtingen moet worden gevormd.

Geassocieerde deelnemingen en joint ventures

Geassocieerde deelnemingen zijn die entiteiten waar Vitens, direct of indirect, invloed van betekenis uitoefent op het financiële en operationele beleid, maar waar het geen beslissende zeggenschap over heeft. Over het algemeen is hier sprake van als Vitens tussen de 20% en 50% van de stemrechten kan uitoefenen. Geassocieerde deelnemingen worden bij verwerving gewaardeerd tegen kostprijs (zijnde de reële waarde) en vanaf dat moment worden waardemutaties van de geassocieerde deelnemingen direct opgenomen in de winst-en-verliesrekening (equity methode).

Joint ventures zijn overeenkomsten waarbij Vitens, tezamen met een of meerdere partijen, activiteiten uitvoert waarbij alle partijen gezamenlijk de zeggenschap uitoefenen. Investerings in geassocieerde deelnemingen waarop Vitens invloed van betekenis uitoefent en belangen in joint ventures worden gewaardeerd volgens de equity methode. De boekwaarde van de geassocieerde deelneming of de joint venture omvat de goodwill die bij de overname is betaald en het aandeel van Vitens in de wijzigingen in het eigen vermogen van de geassocieerde deelnemingen, respectievelijk joint venture na het moment van overname.

Overige financiële activa

De overige financiële activa betreffen verstrekte leningen en vorderingen en zijn gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs verminderd met eventuele bijzondere waardeverminderingen.

Derivaten

Bij de gewone bedrijfsuitoefening wordt gebruikgemaakt van derivaten (financiële instrumenten) om renterisico's te beperken. Het doel van dit beheer is de invloed van veranderingen in rentetarieven op de resultaten te beperken. Rentederivaten worden gebruikt om de leningenportefeuille te sturen op het gewenste risicoprofiel en worden niet gebruikt voor speculatieve of handelsdoeleinden. Deze rentederivaten worden gewaardeerd tegen reële waarde vanaf het moment dat het contract is afgesloten (*trade date*). De reële waarde is een resultante van de ontwikkelingen van de marktrente en de vastgestelde rente van het onderliggende derivaat. Veranderingen in de reële waarde van derivaten worden standaard verantwoord in de winst-en-verliesrekening. De afgesloten rentederivaten worden aangemerkt als hedge-instrumenten.

Vitens hanteert onderstaande waarderingshiërarchie:

- niveau 1: genoteerde (niet-aangepaste) koersen op actieve markten voor identieke activa of verplichtingen;
- niveau 2: overige methoden waarbij alle variabelen een significant effect op de verwerkte reële waarde hebben en direct of indirect waarneembaar zijn;
- niveau 3: methoden waarbij variabelen worden gehanteerd die een significant effect hebben op de verwerkte reële waarde, doch niet zijn gebaseerd op waarneembare marktgegevens.

De derivaten zijn in de waarderingshiërarchie gewaardeerd op de niveau-2-methode, waarbij variabelen met een significant effect op de verwerkte reële waarde direct of indirect waarneembaar zijn. Vitens hanteert een netto contante waardeberekening, rekening houdend met kredietrisico. Relevante variabelen die van toepassing zijn voor waardering derivaten betreffen (i) contante waarden van rentebetalingen en (ii) geprognosticeerde rentecurves.

Door toepassing van rentederivaten wordt een vaste *cash outflow* gerealiseerd. Vitens betaalt vastrentend op het derivaat, terwijl de betaalde kortetermijnrente op roll-over-leningen wordt betaald uit de ontvangst van de korte rente op het derivaat. Een hedge wordt geacht effectief te zijn indien, vanaf het begin en gedurende de looptijd van de hedge-relatie, verwacht wordt dat veranderingen van de cashflows van het gehedgde item vrijwel volledig worden afgedekt door veranderingen in de cashflows van het hedge-instrument. Is dit het geval, dan worden de schommelingen in de reële waarde van de derivaten ten gunste/ten laste van de afdekkingsreserve (eigen vermogen) verantwoord (hedge accounting). Indien het derivaat zich niet langer kwalificeert als hedge-instrument worden de schommelingen in de reële waarde ten gunste/ten laste van de winst- en verliesrekening gebracht.

Bijzondere waardeverminderingen financiële vaste activa

Voor financiële instrumenten beoordeelt de vennootschap op iedere balansdatum of er objectieve aanwijzingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen van een financieel actief of een groep van financiële activa. Bij objectieve aanwijzingen voor bijzondere waardeverminderingen bepaalt de vennootschap de omvang van het verlies uit hoofde van de bijzondere waardeverminderingen, en verwerkt dit direct in de winst-en-verliesrekening.

Bij financiële activa die gewaardeerd zijn tegen geamortiseerde kostprijs wordt de omvang van de bijzondere waardevermindering bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de best mogelijke schatting van de toekomstige kasstromen, contant gemaakt tegen de effectieve rentevoet van het financiële actief zoals die is bepaald bij de eerste verwerking van het instrument. Het waardeverminderverslies dat daarvoor opgenomen was, dient te worden teruggenomen indien de afname van de waardevermindering verband houdt met een objectieve gebeurtenis na afboeking. De terugname wordt beperkt tot maximaal het bedrag dat nodig is om het actief te waarderen op de geamortiseerde kostprijs op het moment van de terugname, als geen sprake geweest zou zijn van een bijzondere waardevermindering. Het teruggenomen verlies wordt verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

Waarderingen tegen reële waarde

Vitens hanteert onderstaande waarderingshiërarchie voor het bepalen van de reële waarde:

- niveau 1: genoteerde (niet-aangepaste) koersen op actieve markten voor identieke activa of verplichtingen;
- niveau 2: overige methoden waarbij alle variabelen een significant effect hebben op de verwerkte reële waarde en direct of indirect waarneembaar zijn;
- niveau 3: methoden waarbij variabelen worden gehanteerd die een significant effect hebben op de verwerkte reële waarde, doch niet zijn gebaseerd op waarneembare marktgegevens.

In onderstaande tabel zijn de financiële activa en verplichtingen opgenomen die worden gewaardeerd tegen reële waarde. Zie voor de toelichting van kantoorgebouwen en dienstwoningen die worden gewaardeerd tegen reële waarde de toelichting bij de grondslag 'materiële vaste activa'. De toelichting bij derivaten die worden gewaardeerd tegen reële waarde staat bij de grondslag van 'Derivaten'.

Waarderingen tegen reële waarde per 31-12-2018	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Totaal
In miljoenen euro's				
Activa				
Kantoorgebouwen	-	17,5	-	17,5
Dienstwoningen	-	-	5,3	5,3
Totaal activa	-	17,5	5,3	22,8
Passiva				
Derivaten	-	76,5	-	76,5
Totaal passiva	-	76,5	-	76,5

Waarderingen tegen reële waarde per 31-12-2017	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Totaal
In miljoenen euro's				
Activa				
Kantoorgebouwen	-	17,9	-	17,9
Dienstwoningen	-	-	5,1	5,1
Totaal activa	-	17,9	5,1	23,0
Passiva				
Derivaten	-	82,0	-	82,0
Totaal passiva	-	82,0	-	82,0

Handels- en overige vorderingen

Handels- en overige vorderingen worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs onder aftrek van een waardecorrectie in verband met mogelijke oninbaarheid. Saldering en presentatie van handels- en overige vorderingen op en ontvangen voorschotten van gebruikers vindt plaats op basis van afrekgroepen: een groeperingsmethodiek van klanten op basis van in de tijd gespreide meteropnames ter bepaling van het te factureren waterverbruik. Handels- en overige vorderingen worden niet langer opgenomen als de gelden zijn ontvangen of als oninbaarheid is vastgesteld.

Vaste activa aangehouden voor verkoop

Vaste activa die worden aangehouden voor verkoop, alsmede verplichtingen die daaraan zijn toe te wijzen, worden separaat getoond op de balans. Activa worden als zodanig aangemerkt indien Vitens zich heeft gecommitteerd het betrokken actief te verkopen, het verkoopproces in gang is gezet en de vermoedelijke verkoop binnen een jaar is gerealiseerd. Op deze activa wordt niet meer afgeschreven en vindt afwaardering plaats naar reële waarde, verminderd met de verwachte verkoopkosten indien deze waarde lager is dan de boekwaarde.

Liquide middelen

De post liquide middelen bestaat uit banktegoeden en contanten en wordt gewaardeerd tegen reële waarde, hetgeen overeenkomt met de nominale waarde. Schulden aan bankinstellingen worden verantwoord onder de rentedragende verplichtingen.

Egalisatierekening bijdragen van derden

De egalisatierekening bijdragen van derden wordt overeenkomstig IFRS 15 gewaardeerd tegen de van derden ontvangen bijdragen in aanleg van aansluitleidingen verminderd met amortisaties. De amortisatie van de egalisatierekening vindt plaats in 33^{1/3} jaar en is gelijk gesteld aan de afschrijvingstermijn van de investeringen in aansluitleidingen. De jaarlijkse amortisatie wordt verantwoord onder de overige omzet.

Rentedragende verplichtingen

De rentedragende verplichtingen zijn bij opname gewaardeerd tegen reële waarde onder aftrek van transactiekosten. Vervolgens vindt waardering plaats tegen geamortiseerde kostprijs met behulp van de effectieve rentemethode. De binnen een jaar vervallende aflossingsverplichtingen van de langlopende verplichtingen worden gepresenteerd onder de kortlopende verplichtingen.

Voorzieningen personeelsbeloningen

De reorganisatievoorziening is gevormd ter dekking van de verplichtingen uit het sociaal plan. De kosten die voortvloeien uit het sociaal plan worden voornamelijk veroorzaakt door de kosten die gemoeid zijn met herplaatsing van boventallige medewerkers. De berekening is gebaseerd op het aantal boventalligen met daarbij totale loonkosten, een reële benadering van de (gemiddelde) leeftijd en de te verwachten begeleidingsperiode.

De jubileumvoorziening is gevormd ten behoeve van toekomstige jubileumuitkeringen en is actuariael berekend. Hierbij is rekening gehouden met de overlevingstabel 2012 voor mannen en vrouwen, toekomstig personeelsverloop en salarisstijgingen.

De voorzieningen personeelsbeloningen zijn contant gemaakt tegen een nominale rekenrente van 3,50% (2017: 3,50%). Het kortlopend deel van de voorziening personeelsbeloningen wordt verantwoord onder de kortlopende verplichtingen.

Overige voorzieningen

Genoemde voorzieningen worden gevormd indien:

- per balansdatum een juridisch afdwingbare en/of feitelijke verplichting bestaat die voortvloeit uit gebeurtenissen vóór de balansdatum;
- het aannemelijk is dat een uitstroom van middelen zal plaatsvinden om de verplichting af te wikkelen;
- een betrouwbare schatting kan worden gemaakt van de verplichting;
- de voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de uitgaven die naar verwachting nodig zijn, tenzij het effect van de tijds waarde van geld significant is. In dat geval wordt de voorziening gewaardeerd tegen contante waarde;
- het kortlopend deel van de overige voorzieningen wordt verantwoord onder de kortlopende verplichtingen.

Collectieve regelingen

Vitens kent een Pensioen- en Flexibele Uittredingsregeling voor huidige en voormalige werknemers. De pensioenen zijn ondergebracht bij Stichting Pensioenfonds ABP en de Flexibele Uittreding bij Stichting Flexibel Uittreden Nutsbedrijven en is daarmee indirect ondergebracht bij het Pensioenfonds ABP. Het betreffen collectieve regelingen waarbij meerdere werkgevers zijn aangesloten en zijn in wezen toegezegd-pensioenregelingen, waarbij de pensioenuitkering gebaseerd is op de lengte van het dienstverband en het gemiddeld salaris van de werknemer gedurende dit dienstverband.

De pensioenregelingen kunnen worden aangemerkt als multi-employer-funds. IAS 19 verlangt dat bepaalde informatie inzake toegezegd-pensioenregelingen wordt toegelicht in de jaarrekening. Met name het saldo van de met de regeling samenhangende activa en passiva dient in de balans te worden opgenomen als een vordering of verplichting. Beide pensioenfonds hebben aangegeven dat zij niet in staat zijn om aan de deelnemende ondernemingen de informatie te verschaffen die noodzakelijk is inzake toegezegd-pensioenregelingen. Daarom worden beide regelingen behandeld als toegezegde-bijdragen-regelingen en worden de verschuldigde pensioenpremies over het boekjaar als pensioenlasten in het resultaat verantwoord. De verwachte pensioenlasten voor 2019 bedragen € 10,1 miljoen (2018: werkelijk € 10,0 miljoen).

De beleidsdekkingsgraad van het ABP bedraagt ultimo 31 december 2018 103,8% (31 december 2017: 101,5%). Het ABP kan door de huidige financiële situatie de (opgebouwde) pensioenen in 2019 niet verhogen. Een verlaging van de pensioenen is in 2019 ook niet aan de orde. De totale premie voor ouderdoms- en nabestaandenpensioen komt bij ABP per 1 januari 2019 uit op 24,9% (2018: 22,9%).

Kortlopende verplichtingen

De kortlopende verplichtingen worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Een kortlopende verplichting wordt opgenomen in de balans zodra Vitens contractpartij is en/of een concrete dienst of levering van goederen heeft plaatsgevonden.

Leaseovereenkomsten

Door Vitens zijn operationele leaseovereenkomsten aangegaan voor een groot deel van het wagenpark. De risico's en voordelen die verband houden met het eigendom van de betrokken activa zijn niet overgedragen aan de lessee. Als gevolg hiervan worden betalingen uit hoofde van deze leaseovereenkomsten op tijdsevenredige basis verwerkt als last in het resultaat. Vanaf boekjaar 2019 zullen de leaseovereenkomsten worden verwerkt volgens IFRS 16.

Drinkwateromzet

De drinkwateromzet bestaat uit de vastrechtvergoeding en de vergoeding voor levering van drinkwater. De verantwoording van de drinkwateropbrengsten wordt gebaseerd op de totaal aan derden geleverde hoeveelheid water. De omzetgegevens worden verkregen uit metingen bij klanten en, voor wat betreft het nog niet afgerekend deel, uit schattingen op basis van ervaringscijfers. Over de drinkwateromzet geheven omzetbelasting en belasting op leidingwater worden niet in de omzet begrepen. De drinkwateromzet wordt genomen op het moment dat de voordelen van eigendom zijn overgedragen op de koper.

Overige omzet

Onder de overige omzet worden opbrengsten verantwoord die niet direct gerelateerd zijn aan de kernactiviteiten. De overige omzet bestaat onder meer uit de volgende posten:

- Opbrengsten verhuizingen/nieuwe aansluitingen en incasso. Bij verhuizingen/nieuwe aansluitingen brengt Vitens een bedrag in rekening ter dekking van de administratieve werkzaamheden;
- Opbrengst brandkranen heeft betrekking op een eenmalige bijdrage en een jaarlijkse terugkerende vergoeding ten behoeve van het onderhoud;
- Opbrengst werk voor derden betreft diverse activiteiten die Vitens verricht voor derden;
- Opbrengst huur en pacht heeft betrekking op huuropbrengsten van kantoorgebouwen en dienstwoningen (aanwezig op gronden waarop productielocaties zijn gevestigd of winning plaatsvindt). Daarnaast opbrengsten voor het verpachten van gronden;
- Meeliftvergoedingen betreffen vergoedingen van met name gemeenten voor het meeliften op de rekening van Vitens voor verontreinigingsheffingen/ingezetenenomslag en rioolheffingen;
- Opbrengsten analyses en advisering hebben betrekking op verrichte analyses vanuit het laboratorium van Vitens voor derden;
- Opbrengsten dienstverlening aan derden betreffen verrichte front – en backofficewerkzaamheden voor een ander drinkwaterbedrijf;
- Amortisatie bijdragen van derden betreft bijdragen voor aanleg aansluitleidingen. De amortisatie van de egalisatierekening vindt plaats in 33^{1/3} jaar;
- Opbrengsten huurvergoeding standpijpen betreft de verhuur van standpijpen aan derden;
- Opbrengsten reststoffen heeft betrekking op de verkoop van reststoffen welke ontstaan als gevolg van het waterzuiveringsproces;
- De activiteiten uit overige opbrengsten worden als opbrengst verantwoord voor zover levering van goederen en diensten heeft plaatsgevonden en zover de prestaties zijn geleverd. De overige opbrengsten betreffen onder andere dienstverlening aan Vitens- Evides International B.V. en overige incidentele opbrengsten.

Kosten uitbesteed werk en inhuur personeel

Dit zijn kosten die Vitens maakt ten behoeve van haar exploitatie en betreffen uitbesteed werk en inhuur personeel van derden. Deze kosten worden toegerekend aan de periode waarop ze betrekking hebben.

Grondwaterbelastingen en -heffingen

Dit zijn kosten die Vitens maakt ten behoeve van haar exploitatie en betreffen belastingen die verbonden zijn aan het onttrekken van grondwater. Deze kosten worden toegerekend aan de periode waarop ze betrekking hebben.

Overige kosten

Dit zijn kosten die Vitens maakt ten behoeve van haar exploitatie en bestaan onder meer uit grond- en hulpstoffen, elektra, autokosten, automatiseringskosten, facilitaire kosten en overige kosten. Deze kosten worden toegerekend aan de periode waarop ze betrekking hebben.

Geactiveerde productie

De geactiveerde productie voor het eigen bedrijf betreft directe personeelskosten en indirecte overige kosten die zijn gemaakt ten dienste van de vervaardiging van materiële vaste activa welke betrekking hebben op infrastructurele werken van de onderneming. Deze geactiveerde productie wordt in mindering gebracht op de personeelskosten en de overige kosten.

Financiële baten

De financiële baten bestaan uit interestbaten op financiële activa, zijnde leningen, berekend op basis van de effectieve-interestmethode en worden toegerekend aan de periode waarop ze betrekking hebben.

Financiële lasten

De interestlasten hebben betrekking op rentedragende verplichtingen, berekend op basis van de effectieve-interestmethode en worden toegerekend aan de periode waarop ze betrekking hebben. De rentedragende verplichtingen omvatten vastrentende leningen, achtergestelde leningen, roll-over-leningen, rentederivaten en rekening-courant. Daarnaast bevatten ze een vrijval van het verschil tussen de reële waarde en nominale waarde van de leningenportefeuille van overgenomen partijen, oprentingskosten voorzieningen en overige kosten van financiering zoals bereidstellingsprovisies, garanties en bankkosten.

Aandeel in resultaat in geassocieerde deelnemingen en joint ventures

Betreft het resultaat in geassocieerde deelnemingen en joint ventures.

Belastingen

Vanaf 1 januari 2016 zijn Nederlandse publiekrechtelijke rechtspersonen belastingplichtig. NV's zoals Vitens worden op basis van de wet geacht met hun hele vermogen een onderneming te drijven. Activiteiten welke Vitens verricht vanuit de Drinkwaterwet, zoals het leveren van drinkwater, zijn vrijgesteld voor de vennootschapsbelasting.

Veronderstellingen, schattingen en aannames in de jaarrekening

Het opstellen van een jaarrekening brengt met zich mee dat gebruik wordt gemaakt van aannames, veronderstellingen en schattingen die zijn gebaseerd op ervaringen uit het verleden en op factoren die naar het oordeel van het management aanvaardbaar zijn, gegeven de specifieke omstandigheden. Deze aannames, veronderstellingen en schattingen zijn van invloed op de waardering en presentatie van de gerapporteerde activa en verplichtingen alsmede op het resultaat over het boekjaar. De werkelijke uitkomsten kunnen afwijken van de gehanteerde schattingen en veronderstellingen. Hieronder gaan we in op de genoemde posten.

Voorziening personeelsbeloningen

De genoemde voorzieningen zijn bepaald op basis van veronderstellingen omtrent toekomstige ontwikkelingen van bijvoorbeeld salarissen, sociale wetgeving, verloop personeel en statistisch onderbouwde aannames ten aanzien van overleving. Dit complex van aannames in samenhang met de gehanteerde disconteringsvoeten leidt tot geringe invloed op de waardering van de voorzieningen en de resultaten.

Overige voorzieningen

De overige voorzieningen hebben betrekking op mogelijke vergoeding voor droogteschades in onttrekkingsgebieden rondom een aantal productielocaties, voorziening mogelijke onjuiste tariefberekening voor vastrecht aan een deel van onze klanten en voor een aantal juridische geschillen en lopende huurverplichtingen. De voorzieningen zijn bepaald op basis van de best mogelijke inschattingen van het management waartegen de verplichtingen kunnen worden afgewikkeld.

Waardering van materiële vaste activa

Bij de bepaling van de boekwaarde van materiële vaste activa wordt gebruikgemaakt van schattingen van afschrijvingstermijnen die zijn afgeleid van verwachtingen omtrent de technische en economische levensduur van de onderliggende activa. Als gevolg van veranderingen in de toekomst op het gebied van technologische ontwikkelingen of in het gebruik van de activa kunnen veranderingen ontstaan in de levensduur van de activa en deze kunnen dan aanleiding geven tot bijzondere waardevermindering. Een stijging/daling van 10% op de afschrijvingen (afschrijvingspercentages) leidt tot hogere/ lagere afschrijvingen van circa € 9,0 miljoen.

Indien omstandigheden hiertoe aanleiding geven, wordt vastgesteld of sprake is van bijzondere waardevermindering van materiële vaste activa. Indien dergelijke aanwijzingen bestaan, wordt een schatting gemaakt van de realiseerbare waarde van deze activa. Voor de activa is de realiseerbare waarde gelijk aan de hoogste van de reële waarde minus verkoopkosten of de bedrijfswaarde. De bedrijfswaarde wordt bepaald op basis van de contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen. Een verhoging/verlaging van de materiële vaste activa van 1% leidt tot een herwaardering/afwaardering van circa € 17,1 miljoen op de materiële vaste activa.

Debiteuren

Vitens beoordeelt periodiek de volwaardigheid van vorderingen op basis van ervaringscijfers van het betaalgedrag uit het verleden. Eventuele waardeverminderingen worden in mindering gebracht op het debiteurensaldo. Vitens hanteert onderstaande voorzieningspercentages voor haar openstaande waterdebiteuren intern en extern (overgedragen aan een incassobureau):

Ouderdomscategorie	% debiteuren intern bij Vitens	% debiteuren bij incassobureau
- openstaande handelsdebiteuren 0-30 dagen	1%	0%
- openstaande handelsdebiteuren 31-60 dagen	2%	0%
- openstaande handelsdebiteuren 61-90 dagen	5%	0%
- openstaande handelsdebiteuren 91-180 dagen	15%	25%
- openstaande handelsdebiteuren 181-365 dagen	35%	50%
- openstaande handelsdebiteuren > 365 dagen	60%	75%

Voor het saldo openstaande administratiekosten van de klant voorziet Vitens voor interen debiteuren 44% en voor debiteuren bij incassobureau 36%.

De voorziening niet-water-gelden wordt statisch bepaald. Per jaareinde beoordeelt Vitens individueel de oninbaarheid van het openstaand debiteurensaldo.

Reële waardebepaling financiële instrumenten

Afgeleide financiële instrumenten zijn in de balans tegen reële waarde verantwoord.

Voor overige financiële instrumenten, waaronder verkregen en uitgegeven leningen, is de reële waarde opgenomen in de toelichting bij de jaarrekening.

Omzetverantwoording

De verantwoording van de drinkwateropbrengsten wordt gebaseerd op het totaal aan derden geleverde hoeveelheid water (belasting op leidingwater behoort niet tot de omzet). Vitens hanteert een systematiek van omzetbepaling waarbij het werkelijk gemeten verbruik wordt toegerekend aan maanden/jaren conform de volgende drie stappen:

1. De werkelijk gefactureerde hoeveelheden $m^3/omzet$.
Per klant wordt het werkelijk aantal gefactureerde $m^3/omzet$ toegerekend aan de kalenderjaren. In 2018 is 43,9% van de levering aan klanten in 2018 gefactureerd.
2. De nog te factureren hoeveelheden $m^3/omzet$ tot en met einde van het kalenderjaar (jaarprognose).
Voor de periode in het boekjaar waarover de klanten nog geen afrekening hebben ontvangen, wordt een schatting gemaakt op basis van historische meterstanden in relatie tot de actuele drinkwaterafgifte. Een hogere/lagere inschatting van de nog af te rekenen omzet van 1% leidt tot een hogere/lagere netto-omzet van circa € 1,9 miljoen. Onder noot [28] staat een nadere toelichting op betreffende afloop balansposten omzet uit voorgaande jaren en het werkelijk vastgestelde 'Niet In Rekening Gebracht' (NIRG) in procenten.
3. Totaal verbandcontrole tussen klantgegevens SAP IS-U en drinkwaterafgiftecijfers. Ter controle worden de klantgegevens gelegd naast de waterbalansen (afgiftecijfers productielocaties). Mutaties worden geanalyseerd evenals de ontwikkeling van het NIRG.

Grondslagen voor het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode, waarbij voor de herleiding van de mutatie in geldmiddelen wordt uitgegaan van het resultaat na belastingen volgens de winst- en verliesrekening. Het in het kasstroomoverzicht gehanteerde begrip geldmiddelen betreft de rentedragende verplichtingen (= bankinstellingen) zoals in de balans gehanteerd.

Toelichting op de geconsolideerde balans

[1] Immateriële vaste activa

In miljoenen euro's	Software, ontwikkelingskosten en licenties	Werk in uitvoering	Totaal
Stand per 31 december 2017			
Aanschafwaarde	-	-	-
Cumulatieve afschrijvingen, bijzondere waardeverminderingen en reële-waardemutaties	-	-	-
Boekwaarde per 31 december 2017	-	-	-
Mutaties 2018			
Investeringen	-	3,2	3,2
Overheveling vanuit immateriële vaste activa	-	1,2	1,2
Ingebruikname werken in uitvoering	-	-	-
Desinvesteringen	-	-0,4	-0,4
Afschrijvingen	-	-	-
Totaal	-	4,0	4,0
Stand per 31 december 2018			
Aanschafwaarde	-	4,0	4,0
Cumulatieve afschrijvingen, bijzondere waardeverminderingen en reële-waardemutaties	-	-	-
Boekwaarde per 31 december 2018	-	4,0	4,0

De investeringen in immateriële vaste activa 2018 hebben betrekking op herimplementatie van ERP-software en uniformering functionele standaarden procesautomatisering.

[2] Materiële vaste activa

In miljoenen euro's	Bedrijfsgebouwen en terreinen	Kantoorgebouwen	Dienstwoningen	Machines en installaties	Leidingen	Andere vaste middelen	Werken in uitvoering	Totaal
Stand per 1 januari 2017								
Aanschafwaarde	595,9	29,1	7,3	627,2	2.262,5	157,0	26,1	3.705,1
Cumulatieve afschrijvingen, bijzondere waardeverminderingen en reële-waardemutaties	-279,8	-7,6	-2,4	-466,0	-1.144,4	-138,3	-	-2.038,5
Boekwaarde per 1 januari 2017	316,1	21,5	4,9	161,2	1.118,1	18,7	26,1	1.666,6
Mutaties 2017								
Bijzondere waardevermindering	-	-	-	-	-	-	-0,2	-0,2
Reële waarde mutaties	-0,2	-0,8	0,2	-	-	-	-	-0,8
Investerings	-2,0	-	-	1,4	71,8	-	31,9	103,1
Ingebruikname werken in uitvoering	4,4	0,0	-	15,5	1,9	4,6	-26,4	-
Desinvesteringen	-0,3	-2,0	-	0,0	-0,1	-	-	-2,4
Afschrijvingen	-11,7	-0,7	-	-23,7	-46,6	-6,4	-	-89,1
Totaal	-9,8	-3,5	0,2	-6,8	27,0	-1,8	5,3	10,6
Stand per 31 december 2017								
Aanschafwaarde	594,1	25,5	7,3	639,7	2.335,9	162,3	31,4	3.796,2
Cumulatieve afschrijvingen, bijzondere waardeverminderingen en reële-waardemutaties	-287,8	-7,6	-2,2	-485,3	-1.190,8	-145,3	-	-2.119,0
Boekwaarde per 31 december 2017	306,3	17,9	5,1	154,4	1.145,1	17,0	31,4	1.677,2
Mutaties 2018								
Bijzondere waardevermindering	-	-	-	-	-	-	-	-
Reële waarde mutaties	-0,2	0,5	0,2	-	-	-	-	0,5
Investerings	1,7	-0,1	-	-0,2	74,8	-0,1	42,7	118,8
Ingebruikname werken in uitvoering	2,5	-	-	10,6	2,2	2,7	-18,0	-
Overheveling immateriële vaste activa	0,0	-	-	0,0	0,0	0,0	-1,2	-1,2
Geclassificeerd als activa aangehouden voor verkoop	-0,1	-	-	-	-	-	-	-0,1
Desinvesteringen	-0,2	-0,1	-	-	-0,4	-0,1	-	-0,8
Afschrijvingen	-11,5	-0,7	-	-23,4	-47,6	-6,7	-	-89,9
Totaal	-7,8	-0,4	0,2	-13,0	29,0	-4,2	23,5	27,3
Stand per 31 december 2018								
Aanschafwaarde	597,9	25,0	7,3	650,1	2.412,3	164,5	54,9	3.912,0
Cumulatieve afschrijvingen, bijzondere waardeverminderingen en reële-waardemutaties	-299,4	-7,5	-2,0	-508,7	-1.238,1	-151,7	-	-2.207,4
Boekwaarde per 31 december 2018	298,5	17,5	5,3	141,4	1.174,2	12,8	54,9	1.704,6

In miljoenen euro's	2018	2017
Bedrijfsgebouwen en terreinen	298,5	306,3
Kantoorgebouwen	17,5	17,9
Dienstwoningen	5,3	5,1
Machines en installaties	141,4	154,4
Leidingen	1.174,2	1.145,1
Andere vaste middelen	12,8	17,0
Werken in uitvoering	54,9	31,4
Subtotaal materiële vaste activa	1.704,6	1.677,2
Grond- en hulpstoffen (voorraden)	4,1	4,9
Totaal materiële vaste activa	1.708,7	1.682,1

Toerekening van de rentekosten (IAS 23) vindt plaats op basis van de gewogen gemiddelde rente over de rentedragende schulden (2018: 3,50%; 2017: 3,50%) voor projecten die zijn gestart na 1 januari 2009, waarin minimaal € 1 miljoen is geïnvesteerd en die een looptijd hebben langer dan 12 maanden. In 2018 is € 0,6 miljoen (2017: € 0,3 miljoen) aan rentekosten toegerekend aan projecten in aanbouw.

In 2018 heeft een reële-waardemutatie plaatsgevonden van € 0,5 miljoen (2017: € 0,8 miljoen). Hiervan heeft € 0,3 miljoen positief betrekking op kantoorgebouwen en gronden (2017: € 1,0 miljoen negatief) en € 0,2 miljoen positief (2017: € 0,2 miljoen) op dienstwoningen. De reële waarde van de dienstwoningen wordt onder andere afgeleid van de WOZ-waarde.

Onder de desinvesteringen 2018 zijn de afboekingen op bedrijfsgebouwen, kantoren, leidingen en andere vaste middelen verantwoord.

[3] Geassocieerde deelnemingen en joint ventures

Hieronder staat een overzicht van de groepsmaatschappijen, geassocieerde deelnemingen en joint ventures.

Per 31 december 2018	Plaats	Belang (in %)
Groepsmaatschappijen (geconsolideerd)		
Vitens Watermanagement B.V.	Zwolle	99,9
Vitens Industriewater B.V.	Leeuwarden	100
Geassocieerde deelnemingen (niet geconsolideerd)		
AquaMinerals B.V.	Rijswijk	25,6
KWH Water B.V.	Nieuwegein	26,4
Joint ventures (niet geconsolideerd)		
Vitens-Evides International B.V.	Zwolle	50
Facturatie B.V.	Utrecht	50

In miljoenen euro's	Geassocieerde deelnemingen		Joint ventures		Totaal	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Boekwaarde per 1 januari	2,7	2,7	2,7	2,6	5,4	5,3
Mutaties						
Aandeel in resultaat	0,2	-	-	0,1	0,2	0,1
Ontvangen van deelnemingen	-	-	-	-	-	-
Totaal mutaties	0,2	-	-	0,1	0,2	0,1
Boekwaarde per 31 december	2,9	2,7	2,7	2,7	5,6	5,4

Financiële gegevens geassocieerde deelnemingen en joint ventures

In miljoenen euro's	Activa	Verplichtingen	Omzet	Winst/Verlies	% Belang	Aandeel in netto-activa
2017						
Vitens Evides International B.V.	12,1	10,5	17,5	-	50,0%	0,8
AquaMinerals B.V.	2,9	2,0	7,2	0,1	25,6%	0,2
KWH Water B.V.	35,1	21,7	21,4	0,5	26,4%	3,5
Facturatie B.V. (2018)	8,1	4,3	1,1	-	50,0%	1,9

Van de bovengenoemde geassocieerde deelnemingen en joint ventures is geen jaarrekening 2018 beschikbaar vóór publicatie van het Vitens jaarverslag 2018. Het verwachte resultaat 2018 van de geassocieerde deelnemingen en joint ventures is wel meegenomen. De genoemde bedragen in bovenstaande tabel hebben betrekking op het geheel van de entiteiten.

[4] Overige financiële activa

In miljoenen euro's	2018	2017
Boekwaarde per 1 januari	1,5	2,8
Mutaties		
Ontvangen aflossingen op leningen	-1,0	-1,3
Totaal mutaties	-1,0	-1,3
Boekwaarde per 31 december	0,5	1,5

Ultimo boekjaar bedragen de overige financiële activa € 0,5 miljoen (2017: € 1,5 miljoen), deze hebben betrekking op verstrekte leningen. Hiervan heeft € 0,4 miljoen (2017: € 1,4 miljoen) betrekking op financiering van het wagenpark, waarvan € 0,4 miljoen (2017: € 1,3 miljoen) in de vorm van een lening aan de leasemaatschappij. De looptijd van deze verstrekte lening bedraagt maximaal vijf jaar. Het kortlopende deel van deze lening bedraagt circa € 0,4 miljoen.

[5] Handels- en overige vorderingen

In miljoenen euro's		2018	2017
Handelsdebiteuren	30,2	27,5	
Waardevermindering van debiteuren	-1,0	-1,1	
Meelifters	0,3	0,4	
Nettohandelsvorderingen		29,5	26,8
Belastingen en premies sociale verzekeringen		3,5	1,1
Vooruitgefactureerde bedragen door derden		-	0,1
Overlopende activa		14,2	11,1
Totaal		47,2	39,1

Het saldo van de handelsdebiteuren betreft waterdebiteuren in de zakelijke en consumentenmarkt € 17,1 miljoen (2017: € 17,7 miljoen) en overige niet-waterdebiteuren € 12,6 miljoen (2017: € 9,8 miljoen). De reële waarde van de debiteuren is gelijk aan de boekwaarde.

Ultimo boekjaar bedragen de waardeverminderingen van debiteuren € 0,5 miljoen (2017: € 1,1 miljoen). De last in de winst-en-verliesrekening over 2018 is nihil (2017: € 0,5 miljoen) als gevolg van toepassing van nieuwe regelgeving (IFRS 9).

Hieronder een verloopoverzicht van de debiteurenvoorzieningen.

In miljoenen euro's	2018	2017
Stand per 1 januari	1,1	1,5
Mutaties		
Dotaties	0,5	0,5
Onttrekkingen	-0,6	-0,9
Totaal mutaties	-0,1	-0,4
Stand per 31 december	1,0	1,1

Hieronder een overzicht van de openstaande handelsdebiteuren naar ouderdom. Dit is inclusief de nog niet gekoppelde ontvangsten van € 0,1 miljoen (2017: € 0,2 miljoen) en exclusief de vorderingen op meelifters voor een bedrag van € 0,3 miljoen (2017: € 0,4 miljoen), aangezien Vitens hierover geen debiteurenrisico loopt.

In het saldo van de handelsdebiteuren per 31 december 2018 zitten geen individuele vorderingen, welke niet reeds zijn voorzien, die bij oninbaarheid een materiele impact hebben op het resultaat van Vitens. In de debiteuren zijn geen vorderingen opgenomen welke uit hoofde van het *expected credit loss model* niet als openstaande vordering geclassificeerd kunnen worden (IFRS 9).

Waterdebiteuren

In miljoenen euro's	0 - 90 dagen	91 -180 dagen	181 - 365 dagen	> 365 dagen	Totaal
2018	15,9	0,6	0,5	0,6	17,6
2018 (incl. waardevermindering)	15,7	0,3	0,4	0,4	16,8
2017	16,0	0,7	0,5	0,5	17,7
2017 (incl. waardevermindering)	16,0	0,5	0,2	0,1	16,8

Niet-waterdebiteuren

In miljoenen euro's	0 - 90 dagen	91 -180 dagen	181 - 365 dagen	> 365 dagen	Totaal
2018	11,6	0,3	0,1	0,5	12,5
2018 (incl. waardevermindering)	11,6	0,3	-	0,4	12,3
2017	8,9	0,3	0,1	0,5	9,8
2017 (incl. waardevermindering)	8,9	0,3	0,1	0,3	9,6

[6] Vaste activa aangehouden voor verkoop

In miljoenen euro's	2018	2017
Boekwaarde per 1 januari	-	6,8
Mutaties		
Activa geclassificeerd als verkoop	0,2	-
Verkoop van activa	-	-6,8
Totaal mutaties	0,2	-6,8
Stand per 31 december	0,2	-

De vaste activa aangehouden voor verkoop bestaat uit de verkoop van een watertoren welke wordt verkocht in 2019.

[7] Eigen vermogen

Maatschappelijk kapitaal	Gewone aandelen		
	Aantal uitgegeven aandelen	Aandelen in portefeuille bij Vitens	Totaal
Stand per 31 december 2017	5.777.247	-	5.777.247
Stand per 31 december 2018	5.777.247	-	5.777.247

Maatschappelijk kapitaal

Het maatschappelijk kapitaal van de vennootschap bedraagt € 18.000.000, verdeeld in 18.000.000 gewone aandelen van nominaal € 1 per aandeel.

Geconsolideerd mutatieoverzicht eigen vermogen

Het maatschappelijk kapitaal van de vennootschap bedraagt € 18.000.000, verdeeld in 18.000.000 gewone aandelen van nominaal € 1 per aandeel. Hiervan zijn ultimo 2018 5.777.247 aandelen geplaatst en volgestort.

De agioreserve betreft een reserve als gevolg van de oprichting van Vitens in 2001. Per geplaatst aandeel (4.475.439) bedroeg dit € 9 per aandeel (in totaal € 40,3 miljoen). In 2006 zijn als gevolg van de fusie 1.887.685 aandelen uitgegeven en per aandeel is € 52,80 toegevoegd aan de agioreserve (totaal van € 99,7 miljoen). In 2006 en 2007 is via een drietal tranches de aandelen van Nuon N.V. ingekocht (totaal aandelen 1.615.655). Hiervan zijn in 2006 619.223 aandelen en in 2007 175.000 aandelen ingetrokken. Per aandeel is € 9 in mindering gebracht op de agioreserve (totaal € 7,1 miljoen). In 2007 is een deel van de aandelen door Nuon N.V. verkocht aan gemeenten en provincies (totaal aandelen 274.935). In 2011 heeft Vitens 208.346 aandelen uitgegeven en per aandeel is € 69 toegevoegd aan de agioreserve (totaal van € 14,4 miljoen).

De overige reserves betreft een reserve als gevolg van gecumuleerde ingehouden winsten.

Winstbestemming

De directie stelt de aandeelhouders voor het resultaat na belastingen als volgt te bestemmen (goedgekeurd door de Raad van Commissarissen op 24 april 2019): betaling van dividend op gewone aandelen ad € 5,2 miljoen en het restant ad € 7,8 miljoen toevoegen aan de overige reserves. Dit is conform het dividendbeleid.

[8] Egalisatierekening bijdragen van derden

In miljoenen euro's	2018	2017
Stand per 1 januari	73,0	61,8
Ontvangen bijdragen in aanleg	15,9	13,5
Amortisatie ten gunste van winst- en verliesrekening	-2,7	-2,3
Stand per 31 december	86,2	73,0

Vitens past IFRS 15 (Revenue from Contracts with Customers) toe voor de bijdragen die Vitens ontvangt van derden voor de aanleg van aansluitleidingen.

De amortisatietermijn bedraagt 33^{1/3} jaar en is gelijkgesteld aan de afschrijvingstermijn van de investeringen in aansluitleidingen.

[9] Achtergestelde geldleningen

In miljoenen euro's		2018		2017
Stand per 1 januari		37,8		50,3
Aflossingsverplichting boekjaar	12,5		12,6	
		50,3		62,9
Mutaties				
Aflossingen	-12,5		-12,6	
		37,8		50,3
Aflossingsverplichting volgend boekjaar	-12,6		-12,5	
Stand per 31 december		25,2		37,8

Aflossing van de achtergestelde geldleningen vindt plaats in vijftien jaarlijkse termijnen met een mogelijkheid tot opschorting indien in het boekjaar de solvabiliteit lager is dan 25%. Rente wordt vergoed over het niet-afgeloste deel van de hoofdsom. Dit percentage komt overeen met het gemiddelde rentepercentage over 10-jaars Nederlandse staatsleningen over de vijf voorafgaande kalenderjaren, vermeerderd met honderd basispunten (1%) en bedroeg over 2018 1,92% (2017: 2,12%). De geldleningen zijn achtergesteld ten opzichte van de andere schuldverplichtingen. De reële waarden van de achtergestelde geldleningen staan onder noot [29].

[10] Langlopende geldleningen

In miljoenen euro's		2018		2017
Stand per 1 januari		776,1		833,1
Aflossingsverplichting boekjaar	57,0		32,4	
		833,1		865,5
Mutaties				
Nieuwe leningen	75,0		-	
Aflossingen	-57,0		-32,4	
		851,1		833,1
Aflossingsverplichting volgend boekjaar	-56,3		-57,0	
Stand per 31 december		794,8		776,1

De langlopende verplichtingen hebben betrekking op onderhandse- en roll-over-leningen. Op één onderhandse lening is in totaal voor € 6,8 miljoen (2017: € 7,4 miljoen) aan garanties verstrekt door 46 gemeentelijke aandeelhouders. De reële waarden van de langlopende verplichtingen staan onder noot [29].

In 2018 is voor € 75 miljoen aan nieuwe leningen aangetrokken (2017: geen).

Type langlopende geldleningen	Langlopend deel		Kortlopend deel		
	In miljoenen euro's	2018	2017	2018	2017
Roll-over-leningen		356,4	383,6	27,3	2,3
Onderhandse leningen		438,4	392,5	29,0	54,7
Totaal		794,8	776,1	56,3	57,0

De rente over de roll-over-leningen wordt telkens tussen 1-maands en 12-maands Euribor gefixeerd en schommelt afhankelijk van de ontwikkelingen op de kapitaalmarkt.

Overige informatie over langlopende- en achtergestelde geldleningen

In miljoenen euro's	2018	2017
Gemiddelde rentevoet in %	3,50%	3,50%
Totaal per 31 december	888,9	883,4
Aflossingen < 1 jaar	68,9	69,5
Aflossingen > 1 jaar en < 5 jaar	255,2	244,7
Aflossingen > 5 jaar	564,8	569,2

Aangaande de bovengenoemde leningenportefeuille zijn geen zekerheden afgegeven (pandrecht, hypotheekrecht, zekerheidseigendom en dergelijke).

[11] Derivaten

Per 31 december 2018 hield Vitens de onderstaande tegen reële waarde opgenomen financiële instrumenten.

In miljoenen euro's	2018	2017
Financiële instrumenten per 1 januari	82,0	98,3
Waardemutatie derivaten door gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	-5,5	-16,3
Financiële instrumenten per 31 december	76,5	82,0
Korte termijn financiële instrumenten (< 1 jaar)	0,9	-
Lange termijn financiële instrumenten (>1 jaar)	75,6	82,0

De marktwaarde van de derivaten wordt gevormd door ongerealiseerde aanpassingen in de reële waarde als gevolg van wijzigingen in de rentecurves. Concreet betekent dit dat de te betalen rente op de derivaten hoger is dan de huidige marktrente waardoor een negatieve waarde in 2018 van € 76,5 miljoen (2017: € 82,0 miljoen negatief) ontstaat. De reden voor het afsluiten van deze derivaten is het tegengaan van renterisico's door grote mutaties in de marktrente. De betreffende negatieve waarde zal niet direct door Vitens worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening omdat de hedge als effectief wordt gekwalificeerd.

Ultimo 2018 heeft Vitens acht rentederivaten met een hoofdsom van € 295,0 miljoen (2017: acht rentederivaten € 295,0 miljoen) waarbij de variabele rente op de roll-over-leningen wordt gefixeerd gedurende één tot dertig jaar. De reële waarde van deze rentederivaten bedraagt ultimo 2018 negatief € 76,5 miljoen (2017: negatief € 82,0 miljoen). Van de hiervoor genoemde derivaten heeft Vitens twee rentederivaten (2018: € 18,9 miljoen; 2017: € 18,4 miljoen) met een resterende looptijd van 24 jaar en 25 jaar (beide met een hoofdsom van € 25 miljoen), met een breakclause (voor beide partijen) na iedere tien jaar. Voor beide derivaten is het kredietrisico (CVA/DVA), dat wordt meegenomen in de waardering, bepaald tot aan de breakclause en niet over de gehele looptijd.

Met één partij heeft Vitens derivaten afgesloten, waarbij een bijstorting kan plaatsvinden boven een bepaalde negatieve marktwaarde (threshold). Vitens heeft hierbij één derivaat afgesloten met een hoofdsom van € 25 miljoen. De negatieve marktwaarde per 31 december 2018 bedraagt € 8,0 miljoen (2017 een negatieve marktwaarde van € 7,7 miljoen; de threshold bedraagt € 20 miljoen). Een eventuele daling van de rentecurve ten opzichte van 31 december 2018 van honderd basispunten (1%) heeft een negatief effect van € 6,8 miljoen op de waarde van het derivaat. Een eventuele stijging van de rentecurve ten opzichte van 31 december 2018 van honderd basispunten (1%) heeft een positief effect van € 5,4 miljoen op de waarde van het derivaat.

[12] Voorzieningen personeelsbeloningen

Verloopoverzicht inzake personeelsbeloningen	Reorganisatie-voorziening	Jubileum-voorziening	Totaal
In miljoenen euro's			
Stand per 1 januari 2017	4,3	1,7	6,0
Dotatie	0,7	0,3	1,0
Rentedotatie	0,2	0,1	0,3
Vrijval	-	-	-
Onttrekkingen	-1,4	-0,5	-1,9
Stand per 31 december 2017	3,8	1,6	5,4
Dotatie	-	0,1	0,1
Rentedotatie	0,1	-	0,1
Vrijval	-0,7	-	-0,7
Onttrekkingen	-0,8	-0,4	-1,2
Stand per 31 december 2018	2,4	1,3	3,7
Kortetermijnverplichtingen personeelsbeloningen	0,6	0,3	0,9
Langetermijnverplichtingen personeelsbeloningen	1,8	1,0	2,8

Langlopend deel voorzieningen personeelsbeloningen		
In miljoenen euro's	2018	2017
Reorganisatievoorzieningen	1,8	2,9
Jubileumvoorziening	1,0	1,3
Totaal langlopend deel voorzieningen personeelsbeloningen	2,8	4,2

Van het langlopende deel van de voorzieningen personeelsbeloningen heeft € 2,3 miljoen (2017: € 3,4 miljoen) betrekking op verwachte uitgaven tussen een en vijf jaar en € 0,5 miljoen (2017: € 0,8 miljoen) heeft betrekking op verwachte uitgaven na vijf jaar. Het kortlopend deel van de voorzieningen personeelsbeloningen wordt verantwoord onder de kortlopende verplichtingen, zie noot [14].

Kortlopend deel personeelsbeloningen		
In miljoenen euro's	2018	2017
Reorganisatievoorzieningen	0,6	0,9
Jubileumvoorziening	0,3	0,3
Gereserveerd vakantiegeld en niet opgenomen verlof	10,2	9,5
Af te dragen pensioenpremie	1,2	1,1
Overige korte termijn personeelsbeloningen	18,6	18,6
Totaal kortlopend deel personeelsbeloningen	30,9	30,4

Reorganisatievoorzieningen

De reorganisatievoorzieningen gelden ter dekking van de verplichtingen uit de nog geldende sociale plannen. De berekening is gebaseerd op het aantal boventallige medewerkers met daarbij totale loonkosten per werknemer, een reële benadering van het aantal dienstjaren en de (gemiddelde) leeftijd.

De uitkeringstromen zijn contant gemaakt tegen een rekenrente van 3,50% (2017: 3,50%). Er is geen rekening gehouden met sterfte. Ultimo 2018 resteert een bedrag van € 2,4 miljoen (2017: € 3,8 miljoen).

Jubileumvoorziening

Hieronder zijn de belangrijkste uitgangspunten weergegeven die bij de bepaling van de jubileumvoorziening zijn gebruikt.

Veronderstellingen	2018	2017
Overlevingstabel/ sterftetabel	overlevingstabel 2012	overlevingstabel 2012
Disconteringsvoet	3,50%	3,50%
Verwachte salarisstijgingen	1,50%	1,50%

[13] Overige voorzieningen

In miljoenen euro's	2018	2017
Stand per 1 januari	4,7	5,0
Mutaties		
Dotatie	8,4	0,9
Rentedotatie	1,0	0,3
Vrijval	-0,4	-0,4
Onttrekkingen	-0,8	-1,1
Totaal mutaties	8,2	-0,3
Stand per 31 december	12,9	4,7
Kortlopend deel overige voorzieningen	8,4	2,0
Langlopend deel overige voorzieningen	4,5	2,7
Totaal	12,9	4,7

De overige voorzieningen hebben betrekking op mogelijke vergoeding voor droogteschades in onttrekkingsgebieden rondom een aantal productielocaties, voorziening mogelijke onjuiste tariefberekening voor vastrecht aan een deel van onze klanten, voor een aantal juridische geschillen en lopende huurverplichtingen die voortvloeien uit de bedrijfsvoering. Voor zover noodzakelijk geacht zijn hiervoor voorzieningen getroffen zoals vermeld in bovenstaand verloopoverzicht.

[14] Kortlopende verplichtingen

In miljoenen euro's	2018	2017
Handelsschulden en overige te betalen posten	66,3	52,3
Aflossingsverplichtingen over langlopende verplichtingen	68,9	69,5
Belastingverplichtingen	15,7	13,9
Rentedragende verplichtingen (=bankinstellingen)	47,1	37,1
Korte termijn personeelsbeloningen	30,9	30,4
Nog te ontvangen facturen	8,8	8,3
Overlopende passiva	6,7	7,2
Totaal	244,4	218,7

Handelsschulden en overige te betalen posten, belastingverplichtingen, korte termijn personeelsbeloningen, nog te ontvangen facturen en overlopende passiva zijn niet-rentedragende verplichtingen. De reële waarde van de genoemde posten is gezien de korte doorlooptijd overeenkomstig de nominale waarde. Handelsschulden en belastingverplichtingen worden in principe binnen een termijn van 30 dagen betaalbaar gesteld. De belastingverplichtingen bestaan uit af te dragen grond- en leidingwaterbelasting € 12,0 miljoen (2017: € 10,2 miljoen), af te dragen loonbelasting en premies sociale verzekeringen € 3,6 miljoen (2017: € 3,5 miljoen) en af te dragen vennootschapsbelasting € 0,2 miljoen (2017: € 0,2 miljoen).

De kortlopende rentedragende verplichtingen, ultimo 2018 € 115,7 miljoen (2017: € 106,5 miljoen), bestaan naast de aflossingsverplichtingen van de langlopende verplichtingen € 68,9 miljoen (2017: € 69,5 miljoen) uit rentedragende verplichtingen bij bankinstellingen € 47,1 miljoen (2017: € 37,1 miljoen). De rentedragende verplichtingen hebben betrekking op rekening-courantkrediet. Over dit bedrag wordt een variabele rente betaald. Deze is gebaseerd op 1-maands Euribor inclusief een overeengekomen opslagpercentage.

De post korte termijn personeelsbeloningen bedraagt aan het eind van 2018 € 30,9 miljoen (2017: € 30,4 miljoen) en betreft alle verplichtingen aan het personeel zoals kortlopend deel van de reorganisatievoorzieningen en de jubileumvoorziening, af te dragen pensioenpremie, reservering te betalen WW, reservering voor langdurig zieken en te betalen vakantiedagen/-geld.

[15] Niet in de balans opgenomen verplichtingen

Leaseverplichtingen

Verplichtingen uit hoofde van operational leases	31/12/2018	31/12/2017
In miljoenen euro's		
Binnen een jaar	4,2	4,0
Tussen 1 en 5 jaar	8,2	6,5
Meer dan 5 jaar	1,4	1,3

Genoemde verplichtingen zijn uit hoofde van operationele leases van bedrijfsauto's.

Huurverplichtingen

Verplichtingen uit hoofde van huur	31/12/2018	31/12/2017
In miljoenen euro's		
Binnen een jaar	2,8	2,9
Tussen 1 en 5 jaar	4,3	5,9
Meer dan 5 jaar	0,7	1,1

Genoemde verplichtingen zijn uit hoofde van huurcontracten van kantoorgebouwen, inventaris, parkeerplaatsen en steunpunten.

Energieverplichtingen

Verplichtingen uit hoofde van energiecontracten	31/12/2018	31/12/2017
In miljoenen euro's		
Binnen een jaar	7,3	6,1
Tussen 1 en 5 jaar	7,5	3,6
Meer dan 5 jaar	-	-

Genoemde verplichtingen zijn uit hoofde van energiecontracten voor de productiebedrijven.

Inkoop waterverplichtingen

Verplichtingen uit hoofde van inkoop water	31/12/2018	31/12/2017
In miljoenen euro's		
Binnen een jaar	3,3	3,5
Tussen 1 en 5 jaar	11,4	8,7
Meer dan 5 jaar	63,5	8,2

Genoemde verplichtingen zijn uit hoofde van inkoop van water voor een periode tot 43 jaar.

Verplichtingen uit hoofde van Drinkwaterwet (WACC)

In de Drinkwaterwet zijn belangrijke financiële kaders opgenomen voor tariefbeheersing en solvabiliteit. Zo is een maximum gesteld aan de vermogenskosten die door de drinkwaterbedrijven in rekening mogen worden gebracht (WACC). Vitens heeft in 2018 een voorlopige WACC gerealiseerd die gelijk is aan de toegestane WACC (2017 overschrijding: € 16,2 miljoen). De gerealiseerde overwinst uit 2017 wordt in 2019 teruggegeven aan de klant door verlaging van de drinkwatertarieven. De definitieve WACC wordt vastgesteld middels het Bedrijfsverslag dat voor 1 oktober 2019 aan het ministerie van Infrastructuur & Waterstaat wordt gerapporteerd. Per 31 december 2018 heeft Vitens een verplichting van € 16,2 miljoen (2017: € 27,5 miljoen).

In miljoenen euro's	31/12/2018	31/12/2017
2016	-	11,3
2017	16,2	16,2
2018	-	-
Totaal	16,2	27,5

Voorwaardelijke verplichtingen

Vitens vormt samen met Vitens Watermanagement B.V. een fiscale eenheid voor de heffing van omzetbelasting; elk der vennootschappen is volgens de standaardvoorwaarden hoofdelijk aansprakelijk voor te betalen belasting van alle bij de fiscale eenheid betrokken vennootschappen.

Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening

[16] Drinkwateromzet

In miljoenen euro's	2018	2017
Levering van drinkwater	196,4	208,7
Vastrechtvergoeding	126,5	142,8
Totaal	322,9	351,5

De jaarnota voor een gemiddelde klant (kleinverbruik) is in 2018 gedaald naar € 106 (exclusief belastingen) ten opzichte van 2017 (€ 114 exclusief belastingen).

Het bedrag van de voorziening voor mogelijke onjuiste tariefberekening voor vastrecht is in mindering gebracht op de omzet vastrechtvergoeding 2018.

[17] Overige omzet

In miljoenen euro's	2018	2017
Opbrengsten verhuizing en incasso	2,1	2,4
Opbrengsten brandkranen en sprinklers	8,3	7,4
Opbrengsten werk voor derden	0,8	0,6
Opbrengsten huur en pacht	0,6	1,2
Meeliftvergoedingen	0,2	0,2
Opbrengsten analyses en advisering	3,5	3,8
Opbrengsten dienstverlening aan derden	6,8	5,4
Amortisatie egalisatierekening	2,7	2,3
Opbrengsten aansluitingen	5,0	4,7
Opbrengsten huurvergoeding standpijpen	0,8	0,7
Opbrengsten reststoffen	1,2	1,2
Overige opbrengsten	6,1	4,4
Totaal	38,1	34,3

Onder de overige omzet worden opbrengsten verantwoord die niet direct gerelateerd zijn aan de kernactiviteiten. De overige omzet bestaat onder meer uit de volgende posten:

- Opbrengsten verhuizingen/nieuwe aansluitingen en incasso. Bij verhuizingen/nieuwe aansluitingen brengt Vitens een bedrag in rekening ter dekking van de administratieve werkzaamheden;
- Opbrengst brandkranen heeft betrekking op een eenmalige bijdrage en een jaarlijkse terugkerende vergoeding ten behoeve van het onderhoud;
- Opbrengst werk voor derden betreft diverse activiteiten die Vitens verricht voor derden;
- Opbrengst huur en pacht heeft betrekking op huuropbrengsten van kantoorgebouwen en dienstwoningen (aanwezig op gronden waarop productielocaties zijn gevestigd of winning plaatsvindt). Daarnaast opbrengsten voor het verpachten van gronden;
- Meeliftvergoedingen betreffen vergoedingen van met name gemeenten voor het meeliften op de rekening van Vitens voor verontreinigingsheffingen/ingezetenenomslag en rioolheffingen;
- Opbrengsten analyses en advisering hebben betrekking op verrichte analyses vanuit het laboratorium van Vitens voor derden;
- Opbrengsten dienstverlening aan derden betreft verrichte front- en backofficewerkzaamheden voor een ander drinkwaterbedrijf;
- Amortisatie bijdragen van derden. Betreffen bijdragen voor aanleg aansluitleidingen. De amortisatie van de egalisatierekening vindt plaats in 33^{1/3} jaar;
- Opbrengsten huurvergoeding standpijpen betreft de verhuur van standpijpen aan derden;
- Opbrengsten reststoffen heeft betrekking op de verkoop van reststoffen welke ontstaan als gevolg van het waterzuiveringsproces;
- De activiteiten uit overige opbrengsten worden als opbrengst verantwoord voor zover levering van goederen en diensten heeft plaatsgevonden en zover de prestaties zijn geleverd. De overige opbrengsten betreffen onder andere dienstverlening aan Vitens- Evides International B.V. en overige incidentele opbrengsten.

Bedrijfskosten

[18] Kosten uitbesteed werk en inhuur personeel

In miljoenen euro's	2018	2017
Uitbesteed werk	24,3	22,2
Ingehuurd personeel van derden	18,8	11,1
Totaal	43,1	33,3

[19] Overige kosten

In miljoenen euro's	2018	2017
Grond- en hulpstoffen	12,7	10,9
Overige personeelskosten	6,1	5,5
Water inkopen	4,0	3,7
Elektra	11,3	11,1
Autokosten	6,7	6,9
Automatiseringskosten	16,8	15,6
Telecomkosten	1,7	2,0
Facilitaire kosten	21,2	20,9
Belastingen, uitkeringen en verzekeringen	8,5	6,4
Amoveringskosten	2,1	2,2
Overige kosten	8,8	9,3
Af: geactiveerde productie eigen bedrijf indirecte kosten	-3,9	-3,6
Totaal	96,1	90,9

De overige personeelskosten hebben voor een belangrijk deel betrekking op reis- en verblijfkosten en opleidingskosten.

De autokosten betreffen leasekosten voor het wagenpark, brandstof en overige autokosten. De leasekosten over 2018 bedragen € 4,8 miljoen (2017: € 4,9 miljoen).

De facilitaire kosten hebben voor een belangrijk deel betrekking op huurkosten kantoorgebouwen en onderhoud van installaties, kantoorgebouwen en terreinen. De kosten voor onderhoud aan installaties, gebouwen en terreinen over 2018 bedragen € 15,8 miljoen (2017: € 15,4 miljoen). De huurkosten van kantoorgebouwen en machines over 2018 bedragen € 2,5 miljoen (2017: € 2,3 miljoen).

Onder de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf worden de eigen bedrijfskosten opgenomen ten dienste van de vervaardiging van materiële vaste activa die betrekking hebben op infrastructurele werken (productiebedrijven en leidingwerk) van de onderneming. Dit betreft naast personeelskosten diverse overige kosten en deze bedragen over 2018 € 3,9 miljoen (2017: € 3,6 miljoen).

[20] Personeelskosten

In miljoenen euro's	2018	2017
Salarissen	74,7	75,1
Sociale lasten	8,9	9,3
Afgedragen premies aan collectieve regelingen die als toegezegde-bijdragenregeling worden behandeld	10,0	9,4
Af: geactiveerde productie eigen bedrijf personeelskosten	-12,3	-10,3
	81,3	83,5
Reorganisatievoorzieningen	-0,7	0,7
Jubileumvoorziening	0,1	0,3
Totaal	80,7	84,5

Onder de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf worden de eigen bedrijfskosten opgenomen ten dienste van de vervaardiging van materiële vaste activa welke betrekking hebben op infrastructurele werken (productiebedrijven en leidingwerk) van de onderneming. Dit betreft voornamelijk directe personeelskosten en bedraagt over 2018 € 12,3 miljoen (2017: € 10,3 miljoen). De personeelskosten voor reorganisaties en jubilea volgen hieronder.

In miljoenen euro's	Reorganisatie-voorziening	Jubileum-voorziening	Totaal 2018	Totaal 2017
Dotatie voorzieningen	-	0,1	0,1	1,0
Vrijval voorzieningen	-0,7	-	-0,7	-
Totaal	-0,7	0,1	-0,6	1,0

Aantal werknemers	2018	2017
Aantal medewerkers in vaste dienst per 31 december	1.392	1.378
Aantal FTE in vaste dienst per 31 december	1.308	1.293

[21] Afschrijvingen, reële-waardemutaties en bijzondere waardeverminderingen van (im)materiële vaste activa

In miljoenen euro's	2018	2017
Afschrijvingen	89,9	89,1
Afschrijvingskosten vanuit Facturatie B.V.	0,5	0,5
Boekresultaat verkoop activa	-0,5	-0,6
Desinvesteringen	1,2	-
Bijzondere waardeverminderingen	-	0,2
Reële waarde mutaties	-0,5	0,8
Totaal	90,6	90,0

[22] Financiële lasten

In miljoenen euro's	2018	2017
Rentekosten bullet en lineaire geldleningen	18,7	20,3
Rentekosten derivaten	12,9	12,9
Rentekosten roll-over-geldleningen	-0,4	-0,4
Rentekosten achtergestelde geldleningen	0,8	1,2
Rentedotatie voorzieningen	1,2	0,5
Overige financiële lasten	-	-
Rentekosten doorbelast aan investeringsprojecten (IAS 23)	-0,6	-0,3
Totaal	32,6	34,2

[23] Aandeel in resultaat in geassocieerde deelnemingen en joint ventures

In miljoenen euro's	2018	2017
Resultaat geassocieerde deelnemingen en joint ventures	0,2	0,1

[24] Belastingen

Vitens is vanaf 1 januari 2016 belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting. Activiteiten welke Vitens verricht vanuit de Drinkwaterwet, zoals het leveren van drinkwater, zijn vrijgesteld voor de vennootschapsbelasting.

De belasting over het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening bedraagt nihil (2017: € 0,2 miljoen). De aansluiting met het effectieve belastingtarief is als volgt:

In miljoenen euro's	2018	2017
Resultaat voor belastingen	12,9	47,9
Onbelaste activiteiten	13,4	47,1
Belastbaar resultaat	-0,5	0,8
Vennootschapsbelasting	-0,1	0,2

De vennootschapsbelasting is berekend op basis van het geldende belastingtarief in Nederland (25%). De effectieve belastingdruk over het resultaat voor de vennootschapsbelasting bedraagt 0%.

Dividendbelasting

Over de betaalde dividenduitkering wordt door Vitens dividendbelasting ingehouden en afgedragen.

Toelichting op het geconsolideerde kasstroomoverzicht

[25] Kasstroom uit operationele activiteiten

De kasstroom uit operationele activiteiten bedroeg € 122,4 miljoen (2017: € 166,4 miljoen) en is evenals 2017 toereikend om de investeringsactiviteiten van € 119,6 miljoen (2017: € 92,0 miljoen) te financieren. De kasstroom uit operationele activiteiten is € 44,0 miljoen lager dan in 2017 wat voornamelijk wordt veroorzaakt door de daling van het resultaat in 2018 met € 35,3 miljoen, dotatie voorzieningen met € 6,8 miljoen en afname van het netto werkkapitaal.

[25] Kasstroom uit investeringsactiviteiten

De kasstroom uit investeringsactiviteiten stijgt met € 27,6 miljoen (2018: € 119,6 miljoen; 2017: € 92,0 miljoen) door een stijging van het investeringsvolume met € 18,4 miljoen. Daarnaast daalt de mutatie activa voor verkoop met € 7,0 miljoen.

[25] Kasstroom uit financieringsactiviteiten

Het surplus aan kasstroom uit operationele activiteiten en kasstroom uit investeringsactiviteiten daalt met € 71,6 miljoen (2018: € 2,8 miljoen; 2017: € 74,4 miljoen) en is niet toereikend voor het uitbetalen van dividend (€ 19,1 miljoen) en de daling van de langlopende leningen (aflossing € 69,5 miljoen). Hierom zijn in 2018 nieuwe leningen aangegaan ter grootte van € 75 miljoen.

Over boekjaar 2018 is sprake van een nettokasstroom van € 9,8 miljoen negatief waardoor de rentedragende verplichtingen toenemen met hetzelfde bedrag.

Overige toelichting op de geconsolideerde jaarrekening

[26] Dividend

In 2018 heeft de aandeelhoudersvergadering ingestemd met de voorgestelde winstbestemming over het resultaat 2017. Als gevolg hiervan heeft in juni 2018 betaling plaatsgevonden van het dividend en is het restant toegevoegd aan de overige reserves.

in miljoenen euro's	2018	2017
Dividend boekjaar 2016	-	19,4
Dividend boekjaar 2017	19,1	-
Aantal gerechtigde gewone aandelen	5.777.247	5.777.247
Dividend per aandeel (in euro's)	3,30	3,36

De directie stelt de aandeelhouders voor om dividend over het resultaat 2018 op gewone aandelen ad € 5,2 miljoen uit te betalen in 2019 (goedgekeurd door de Raad van Commissarissen op 24 april 2019). Op een totaal van 5.777.247 gerechtigde aandelen betekent dit een dividend van € 0,90 per aandeel.

[27] Verbonden partijen

De aandelen van Vitens worden gehouden door aandeelhouders uit de publieke sector (provincies en gemeenten). Vitens heeft belangen in geassocieerde deelnemingen en joint ventures, waarin ze ofwel invloed van betekenis heeft, maar geen beslissende zeggenschap, ofwel gezamenlijke zeggenschap uitoefent in bedrijfsvoering en financieel beleid. Transacties met deze partijen worden uitgevoerd op *arm's length* basis.

Vitens Evides International B.V.

In 2018 is door de aandeelhouders Vitens (50%) en Evides N.V. (50%) gezamenlijk een bedrag van € 3,8 miljoen (2017: € 3,8 miljoen) gestort als bijdrage in de ontwikkelingsactiviteiten van Vitens Evides International B.V. Daarnaast is door Vitens in 2018 een bedrag van € 1,1 miljoen (2017: € 1,0 miljoen) gefactureerd. Dit betreft uren van Vitens medewerkers die hebben deelgenomen aan projecten van Vitens Evides International B.V. en kosten als gevolg van afgesloten *service level agreements*.

Facturatie B.V.

Jaarlijks worden door Facturatie B.V. de afschrijvingskosten doorbelast aan de aandeelhouders Vitens (50%) en Evides N.V. (50%). De afschrijvingskosten voor Vitens bedragen in 2018 € 0,5 miljoen (2017: € 0,5 miljoen). Ultimo 2018 staat bij Vitens nog een bedrag van € 0,2 miljoen (2017: € 0,2 miljoen) op de balans voor door te belasten afschrijvingskosten.

Hieronder een overzicht van de andere verbonden partijen.

Verbonden partij	Vestigingsplaats	Belang (in %)
AquaMinerals B.V.	Rijswijk	25,6
KWH Water B.V.	Nieuwegein	26,4

Ultimo boekjaar bedragen de vorderingen en schulden van verbonden partijen:

In miljoenen euro's	2018	2017
Vorderingen op verbonden partijen	5,2	3,7
Schulden aan verbonden partijen	0,1	0,3

[28] Waterbalans

In miljoenen m ³	2018	2017
Totaal te bewerken water	380,7	364,9
Productieverliezen	-10,3	-10,9
Totaal geproduceerd reinwater	370,4	354,0
Inkoop reinwater	6,2	5,8
Productie en inkoop	376,6	359,8
Verkoop reinwater buiten voorzieningsgebied	-	-
Afgeleverd in voorzieningsgebied	376,6	359,8
Distributieverliezen en meetverschillen	-23,6	-23,7
Levering aan klanten	353,0	336,1
'Niet In Rekening Gebracht' (NIRG) in %	6,3%	6,6%

Het werkelijk NIRG over 2017 (na facturering van 99,4% van levering aan klanten) is hoger uitgekomen dan gerapporteerd in de jaarrekening 2017 (6,6% vs. 6,1%). Het totaal ingeschatte waterverbruik en vastrecht per ultimo 2017 dat in 2018 zou worden gefactureerd is 0,3% te hoog geweest ten opzichte van de werkelijke facturatie (€ 207,7 miljoen op een totaal van € 208,2 miljoen). Het NIRG over 2018 (43,9% van de levering aan klanten is gefactureerd) is berekend op 6,3%.

Resultaat op afloop balansposten en effect NIRG	2018	2017	2016	2015	2014
Resultaat op afloop balansposten omzet voorgaande jaren (in miljoenen euro's)	-0,8	0,2	-0,5	-0,7	-1,0
Gerapporteerd NIRG in jaarrekening	6,3%	6,1%	5,7%	6,1%	5,9%
Werkelijk NIRG		6,6%	5,9%	6,3%	6,0%

[29] Financieel risicomanagement

Beheersing van kapitaal

In 2016 is het financieel beleid aangescherpt. In het financieel beleid van Vitens is als doelstelling ten aanzien van de solvabiliteit het volgende geformuleerd: 'Een eigen vermogen minimaal gelijk aan 30% van het balanstotaal' (dit was 25%). Deze primaire doelstelling staat centraal bij de beheersing van de financiële risico's. Ultimo 2018 bedraagt de solvabiliteit 30,2% (2017: 30,9%).

Vitens heeft in haar treasury statuut opgenomen dat het renterisico niet groter mag zijn dan 25% van de totale vreemdvermogenpositie. Het renterisico is de som van de renteherzieningen (inclusief rente-instrumenten) en hetgeen nodig is aan nieuwe financiering (schuldvernieuwing) in enig jaar.

Vitens heeft met diverse kredietgevers kredietarrangementen afgesloten. In deze arrangementen worden door de kredietgevers voorwaarden (financiële ratio's) gesteld waaraan Vitens moet voldoen.

In oktober 2017 is de WACC voor de jaren 2018 en 2019 vastgesteld op 3,4%. Voor deze jaren blijft het maximum aan toegestane solvabiliteit op 70%.

Vitens heeft in 2018 voldaan aan de financiële ratio's van haar kredietgevers met uitzondering van de Interest Coverage-ratio. Hiervoor heeft Vitens een schriftelijk bevestiging van de bank ontvangen waarin staat dat sprake is van een tijdelijke situatie en waarin de dergelijke situatie wordt gedoogd.

Vitens heeft in 2018 een voorlopige WACC behaald van 2,6%. De definitieve WACC wordt vastgesteld middels het Bedrijfsverslag dat voor 1 oktober 2019 aan het ministerie van Infrastructuur & Waterstaat wordt gerapporteerd. De behaalde WACC is onder de gestelde norm van 3,4%. Als gevolg van 'de overwinst 2016' heeft Vitens in lijn met de Drinkwaterwet € 11,3 miljoen gecorrigeerd op het maximaal te behalen bedrijfsresultaat 2018. Hierdoor daalt de gestelde norm voor 2018 van 3,4% naar circa 2,6%.

Financiële ratio's	Streefwaarden	2018	2017	2016	2015	2014
Solvabiliteit (eigen vermogen/totaal vermogen)	> 20%	30,2	30,9	28,1	27,5	24,6
Solvabiliteit (garantievermogen/totaal vermogen)	> 25%	32,3	33,8	31,8	31,9	29,7
Leverage ratio	> 7%	11,4	16,6	12,4	13,8	11,8
Interest Coverage ratio (Ebit/(rentelasten en -baten + uitbetaald dividend huidig boekjaar))	> 1,0	0,87	1,53	1,46	1,70	1,52
Debt ratio (Rentendragende verplichtingen (exclusief de achtergestelde leningen)/Ebitda)	< 7,0	6,6	5,1	5,2	4,9	5,2
Weighted Average Cost of Capital (WACC) ²	< 3,4%	2,6%	4,8%	4,8%	5,1%	4,6%

1. De streefwaarden betreffen de door de kredietgevers gestelde voorwaarden voor de diverse kredietarrangementen.
2. De streefwaarde wordt een keer per twee jaar vastgesteld, en is voor de jaren 2018 en 2019 vastgesteld op 3,4% (voor de jaren 2016 en 2017: 4,2%; voor de jaren 2014 en 2015: 4,8%).

Berekeningswijze financiële ratio's en gebruikte afkortingen

- **Solvabiliteit (eigen vermogen):** eigen vermogen x 100% gedeeld door het balanstotaal;
- **Solvabiliteit (garantievermogen):** (eigen vermogen + achtergestelde leningen) x 100% gedeeld door het balanstotaal;
- **Leverage:** netto operationele kasstroom gedeeld door rentendragende schulden (inclusief de achtergestelde leningen);
- **Ebit:** bedrijfsresultaat plus resultaat joint ventures en geassocieerde deelnemingen;
- **Ebitda:** EBIT plus afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen;
- **WACC:** bedrijfsresultaat plus bijdrage buitenlandse activiteiten ten behoeve van bevordering van een goede drinkwatervoorziening gedeeld door het gemiddelde balanstotaal.

Financiële risico's worden binnen Vitens beheerst door de treasurycommissie die onder toezicht staat van de directie. Belangrijke doelstellingen uit het treasurybeleid zijn het waarborgen van een blijvende toegang tot de kapitaalmarkt, het beheersen van financiële risico's, het realiseren van zo laag mogelijke kosten en het zekerstellen van voldoende liquiditeit.

Vitens is onderhevig aan de volgende financiële risico's: marktrisico (inclusief prijsrisico, valutarisico en interestrisico), kredietrisico en liquiditeitsrisico.

Marktrisico

(i) Prijsrisico

Onder prijsrisico wordt verstaan: het risico van waardemutaties als gevolg van veranderingen in marktprijzen.

Reële waarde van financiële activa en verplichtingen In miljoenen euro's	Boekwaarde		Reële waarde	
	2018	2017	2018	2017
Activa				
Handels- en overige vorderingen	47,2	39,0	47,2	39,0
Langlopende financiële activa	0,5	1,5	0,4	1,3
Vooruitgefactureerde bedragen	-	0,1	-	0,1
Verplichtingen				
Achtergestelde geldleningen	37,8	50,3	38,3	51,3
Langlopende geldleningen	851,1	833,1	928,6	937,7
Handelsschulden en overige te betalen posten	66,3	52,3	66,3	52,3
Nog te ontvangen facturen	8,8	8,3	8,8	8,3
Rentedragende verplichtingen	47,1	37,1	47,1	37,1
Kortlopende overige financiële verplichtingen	53,3	51,5	53,3	51,5

In bovenstaande tabel staan de reële waarden van de financiële activa en verplichtingen. De derivaten zijn hierin niet vermeld aangezien deze tegen reële waarde op de balans worden verantwoord.

De reële waarden van de financiële activa en verplichtingen zijn als volgt bepaald:

1. Handels- en overige vorderingen en vooruitgefactureerde bedragen: gezien de korte doorlooptijd van deze vorderingen is de reële waarde overeenkomstig de boekwaarde;
2. Langlopende financiële activa: deze post betreft een verstrekte lening ten behoeve van financiering van het wagenpark en hypothecaire leningen aan (oud-) werknemers. De reële waarden hiervan zijn bepaald door het contant maken van de toekomstige kasstromen;
3. Achtergestelde en langlopende geldleningen: de reële waarden hiervan zijn bepaald door het contant maken van de toekomstige kasstromen tegen de voor Vitens van toepassing zijnde yield rentecurve per 31 december;
4. Handelsschulden en overige te betalen posten, nog te ontvangen facturen, rentedragende verplichtingen en kortlopende overige financiële verplichtingen: de reële waarde van de genoemde posten is gezien de korte doorlooptijd overeenkomstig de boekwaarde;
5. Rentedragende verplichtingen: de reële waarde van de rentedragende verplichtingen is overeenkomstig de boekwaarde.

(ii) Valutarisico

Dit betreft het risico dat de waarde van een financieel instrument verandert als gevolg van fluctuaties van valutakoersen. Vitens Evides International B.V. is een joint venture van Vitens en Evides N.V. en voert projecten uit in ontwikkelingslanden met als doel verbetering van de watervoorziening. Vitens Evides International B.V. alsook haar dochtermaatschappijen/deelnemingen hanteren de euro als functionele valuta. Eventuele koersverschillen worden per transactie berekend en ten gunste/ ten laste gebracht van de winst-en-verliesrekening. Vitens loopt zelf geen valutarisico over haar activiteiten omdat alle bedrijfsactiviteiten plaatsvinden binnen Nederland.

(iii) Interestrisko

In het kader van de normale bedrijfsuitoefening maakt Vitens gebruik van derivaten (*interest rate swaps*) om renterisico's te beperken. Het doel van dit beheer is de invloed van veranderingen in rentetarieven op de resultaten te beperken. Derivaten worden gebruikt om de leningenportefeuille te sturen op het gewenste risicoprofiel. Deze instrumenten worden niet gebruikt voor speculatieve of handelsdoeleinden. Vitens heeft in het treasury statuut opgenomen dat maximaal over 25% van het totaal vreemd vermogen (exclusief achtergestelde geldleningen) renterisico mag worden gelopen. Ultimo 2018 kwam het aldus berekende renterisico uit op 26,3% (2017: 24,6%).

Hiermee is niet voldaan aan de gestelde norm. Dit is voornamelijk het gevolg van het verwachte investeringsniveau in 2019. In 2019 verwacht Vitens weer te voldoen aan de grens van 25%. Het renterisico is voor een klein deel van de leningenportefeuille onderhevig aan renteschommelingen en de invloed op de rentelasten is beperkt.

Een eventuele stijging/daling van de kortetermijnrente (driemaands Euribor) van honderd basispunten (1%) betekent voor Vitens een stijging/daling van de rentekosten van € 1,4 miljoen op jaarbasis (2017: € 1,3 miljoen). De stijging/daling heeft betrekking op de roll-over-leningen die niet zijn afgedekt door middel van derivaten en het saldo over de rekening-courant.

Een eventuele daling van de rentecurve ten opzichte van 31 december 2018 van honderd basispunten (1%) heeft een negatief effect van € 29,3 miljoen op de waarde van de derivaten. Een eventuele stijging van de rentecurve ten opzichte van 31 december 2018 van honderd basispunten (1%) heeft een positief effect van € 26,1 miljoen op de waarde van de derivaten. Een negatief of positief effect op de waarde van de derivaten resulteert in mutaties in het eigen vermogen.

De rentederivaten zijn gerelateerd aan roll-over-leningen die op termijn aflopen. Voor een hoofdsom van € 295,0 miljoen is de looptijd (tot 2027) van de rentederivaten gelijk aan de looptijd van de roll-over-leningen. Voor een hoofdsom van € 50 miljoen is de looptijd (€ 25 miljoen tot 2042 en € 25 miljoen tot 2043) niet gelijk aan de roll-over-lening. Gezien de aard van de bedrijfsactiviteiten acht Vitens het waarschijnlijk dat ook voor de periode na het aflopen van de huidige roll-over-leningen een financieringsbehoefte zal bestaan en ingevuld zal worden die minimaal gelijk is aan de hoofdsom en looptijd van de gerelateerde rentederivaten.

Onderstaande tabel toont de vervaldatum of, indien eerder, de contractuele renteherzieningsdatum van de leningenportefeuille op 31 december 2018. Dit geeft inzicht in de mate waarin Vitens wordt blootgesteld aan wijzigingen in de hoogte van rentepercentages voor financiële verplichtingen.

Interest risico	Effectief rentepercentage	< 6 maanden	> 6 < 12 maanden	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
In miljoenen euro's						
Per 31 december 2017						
Achtergestelde geldleningen	2,16%	-	12,5	37,8	-	50,3
Bullet en lineaire geldleningen	4,28%	0,7	54,0	148,0	245,2	447,9
Roll-over-geldleningen (gekoppeld met 'interest rate swaps', waardoor vastrentende leningen ontstaan)	4,23%	-	-	50,0	245,0	295,0
Roll-over-geldleningen	0,00%	-	2,3	9,1	79,5	90,9
Banken (rekening-courant)	eenmaands Euribor	37,0	-	-	-	37,0
Totaal aan financiële verplichtingen		37,7	68,8	244,9	569,7	921,1
Per 31 december 2018						
Achtergestelde geldleningen	1,95%	-	12,6	25,2	-	37,8
Bullet en lineaire geldleningen	4,11%	0,3	28,7	121,1	318,0	468,1
Roll-over-geldleningen (gekoppeld met 'interest rate swaps', waardoor vastrentende leningen ontstaan)	4,21%	-	25,0	100,0	170,0	295,0
Roll-over-geldleningen	0,00%	-	2,3	9,1	77,2	88,6
Banken (rekening-courant)	eenmaands Euribor	47,1	-	-	-	47,1
Totaal aan financiële verplichtingen		47,4	68,6	255,4	565,2	936,6

Kredietrisico

Vitens is onderhevig aan debiteurenrisico's in het geval dat klanten niet kunnen voldoen aan hun verplichtingen. Ultimo 2018 bedraagt het debiteurensaldo waarover dit risico wordt gelopen € 30,2 miljoen (2017: € 27,5 miljoen), zie noot [5].

De overige kortlopende vorderingen € 18,0 miljoen (2017: € 12,7 miljoen) bestaan uit vorderingen op meelifters € 0,3 miljoen (2017: € 0,4 miljoen), belastingen en premies sociale verzekeringen € 3,5 miljoen (2017: € 1,1 miljoen), vooruitbetaalde kosten nihil (2017: € 0,1 miljoen) en nog te ontvangen opbrengsten € 14,2 miljoen (2017: € 11,1 miljoen). Op de vorderingen van meelifters en van de belastingen en sociale premies loopt Vitens geen kredietrisico. Vitens heeft geen significante concentraties van kredietrisico.

Liquiditeitsrisico

Het liquiditeitsrisico bestaat uit het risico dat Vitens niet of niet tijdig aan financiële middelen kan komen om te voldoen aan haar verplichtingen. Om dit risico te minimaliseren, beoordeelt Vitens regelmatig de verwachte en potentiële kasstromen over een tijdshorizon van meerdere jaren. Tevens wordt jaarlijks een gedetailleerde liquiditeitsprognose opgesteld om eventuele schommelingen in de liquiditeitsbehoefte tijdig te kunnen onderkennen en eventueel gepaste actie te ondernemen.

Per 31 december 2018 beschikt Vitens over een rekening-courantfaciliteit tot een bedrag van € 65 miljoen, een kasgeldfaciliteit tot een bedrag van € 55 miljoen (hiervan betreft € 25 miljoen een ongecommitteerde faciliteit), een langlopende kredietfaciliteit van € 65 miljoen (faciliteit van € 300 miljoen, waarvan € 235 miljoen is afgeroepen in de periode 2006-2018) en een langlopende kredietfaciliteit van € 50 miljoen (faciliteit van € 150 miljoen, waarvan € 100 miljoen is afgeroepen in de periode 2016-2018).

De contractueel overeengekomen (niet gediscoteerde) betalingen op financiële verplichtingen worden weergegeven in de onderstaande tabel.

Liquiditeitsrisico	< 1 jaar	> 1 < 5 jaar	> 5 jaar
In miljoenen euro's			
Langlopende financiële verplichtingen berekenen incl. rente			
Achtergestelde geldleningen	13,1	25,6	-
Bullet en lineaire geldleningen	46,3	172,9	400,6
Roll-over-leningen	27,6	117,6	252,1
Derivaten	12,2	38,6	29,7
Langlopende overige financiële verplichtingen	17,5	29,7	80,9
Totaal langlopende financiële verplichtingen	116,7	384,4	763,3
Kortlopende financiële verplichtingen			
Handelsschulden en overige te betalen posten	66,3	-	-
Nog te ontvangen facturen	8,8	-	-
Rentedragende verplichtingen	47,1	-	-
Kortlopende overige financiële verplichtingen	53,3	-	-
Totaal kortlopende financiële verplichtingen	175,5	-	-
Totaal langlopende en kortlopende financiële verplichtingen	292,2	384,4	763,3

Vitens loopt ook liquiditeitsrisico inzake bijstortingsverplichtingen uit hoofde van negatieve marktwaarde van derivaten. Per 31 december 2018 heeft Vitens geen bijstortingen hoeven te verrichten.

Met een partij heeft Vitens een derivaat afgesloten, waarbij een bijstorting kan plaatsvinden boven een bepaalde negatieve marktwaarde (de treshold). Vitens heeft hierbij één derivaat afgesloten met een waarde van € 25 miljoen. De negatieve marktwaarde per 31 december 2018 bedraagt € 8,0 miljoen (2017: € 7,7 miljoen; treshold bedraagt € 20 miljoen). Een eventuele daling van de rentecurve ten opzichte van 31 december 2018 van honderd basispunten (1%) heeft een negatief effect van € 6,8 miljoen op de waarde van het derivaat. Een eventuele stijging van de rentecurve ten opzichte van 31 december 2018 van honderd basispunten (1%) heeft een positief effect van € 5,4 miljoen op de waarde van het derivaat.

[30] Saldering van financiële activa en financiële verplichtingen

Ultimo 2017 en 2018 heeft Vitens geen financiële activa en financiële verplichtingen gesaldeerd in de balans opgenomen. Eveneens is geen sprake van voorwaardelijke rechten tot saldering die zouden kunnen leiden tot gesaldeerde afwikkeling van financiële activa en financiële verplichtingen.

[31] Gebeurtenissen na balansdatum

Na balansdatum hebben zich geen gebeurtenissen voorgedaan.

Enkelvoudige jaarrekening

Enkelvoudige balans per 31 december

Activa

	In miljoenen euro's		31/12/2018		31/12/2017
	Vaste activa				
	Immateriële vaste activa	4,0		-	
	Materiële vaste activa	1.708,7		1.682,1	
[32]	Investerings in dochterondernemingen	1,1		1,1	
[32]	Investerings in geassocieerde deelnemingen en joint ventures	5,6		5,4	
	Overige financiële vaste activa	0,5		1,5	
			1.719,9		1.690,1
	Vlottende activa				
[33]	Handels- en overige vorderingen		47,3		39,2
	Liquide middelen		0,3		0,1
	Vaste activa aangehouden voor verkoop		0,2		-
	Totaal activa		1.767,7		1.729,4

Passiva

	In miljoenen euro's		31/12/2018		31/12/2017
[34]	Eigen vermogen				
	Aandelenkapitaal	5,8		5,8	
	Agioreserve	147,2		147,2	
	Herwaarderingsreserve derivaten	-76,5		-82,0	
	Herwaarderingsreserve IFRS-transitie	22,9		25,5	
	Overige reserves	420,7		389,5	
	Resultaat boekjaar	13,0		47,7	
			533,0		533,7
	Verplichtingen				
	Voorzieningen				
[35]	Voorzieningen personeelsbeloningen	2,8		4,2	
[36]	Overige voorzieningen	4,5		2,7	
			7,3		6,9
	Langlopende verplichtingen				
	Egalisatierekening bijdragen van derden	86,2		73,0	
	Rentedragende verplichtingen	820,0		813,9	
	Derivaten	75,6		82,0	
			981,8		968,9
[37]	Kortlopende verplichtingen		245,6		219,9
	Totaal Passiva		1.767,7		1.729,4

Enkelvoudige winst-en-verliesrekening

In miljoenen euro's		2018		2017
Eigen resultaat (excl. deelnemingen) na belastingen	12,8		47,6	
Resultaat deelnemingen na belastingen	0,2		0,1	
Netto resultaat		13,0		47,7

Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening

Waarderingsgrondslagen voor de enkelvoudige jaarrekening

De enkelvoudige jaarrekening van Vitens is opgesteld volgens de bepalingen Titel 9 Boek 2 BW met uitzondering van de grondslagen van waardering en resultaatbepaling zoals onderstaand toegelicht.

De gebruikte waarderingsgrondslagen zijn grotendeels dezelfde als die gebruikt worden voor de geconsolideerde jaarrekening volgens de bepalingen van artikel 362 lid 8 Titel 9 Boek 2 BW, waarbij investeringen in dochtermaatschappijen worden verantwoord tegen de nettovermogenswaarde van de activa volgens de equity methode. De enkelvoudige winst-en-verliesrekening van Vitens is op grond van artikel 402 Titel 9 Boek 2 BW op vereenvoudigde wijze opgesteld. Vitens hanteert als grondslagen voor waardering en resultaatbepaling de International Financial Reporting Standards (IFRS) zoals aanvaard binnen de Europese Unie. Voor de grondslagen wordt verwezen naar de 'Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling van de geconsolideerde jaarrekening'.

De balansposten kantoorgebouwen, dienstwoningen, vaste activa aangehouden voor verkoop en derivaten worden gewaardeerd tegen reële waarde. Als gevolg van de toepassing van Titel 9 Boek 2 BW wordt voor het effect van reële-waardemutaties op het vermogen een herwaarderingsreserve gevormd. Voor de overige toelichtingen wordt verwezen naar de geconsolideerde jaarrekening.

[32] Investerings in deelnemingen

In miljoenen euro's	Investerings in dochtermaatschappijen	Investerings in geassocieerde deelnemingen en joint ventures	Totaal
Boekwaarde per 1 januari 2017	1,1	5,3	6,4
Mutaties 2017			
Aandeel in resultaat	-	0,1	0,1
Resultaat boekjaar	-	-	-
Totaal mutaties	-	0,1	0,1
Boekwaarde per 31 december 2017	1,1	5,4	6,5
Mutaties 2018			
Aandeel in resultaat	-	0,2	0,2
Resultaat boekjaar	-	-	-
Totaal mutaties	-	0,2	0,2
Boekwaarde per 31 december 2018	1,1	5,6	6,7

Deelnemingen in dochtermaatschappijen worden gewaardeerd tegen nettovermogenswaarde, die is bepaald op basis van IFRS-grondslagen zoals toegepast in de geconsolideerde jaarrekening.

[33] Handels- en overige vorderingen

In miljoenen euro's		2018		2017
Handelsdebiteuren	30,2		27,5	
Waardevermindering van debiteuren	-1,0		-1,1	
Meelifters	0,3		0,4	
Nettohandelsvorderingen		29,5		26,8
Belastingen en premies sociale verzekeringen		3,5		1,1
Vooruitgefactureerde bedragen		-		0,1
Vorderingen op groepsmaatschappijen		0,1		0,1
Overlopende activa		14,2		11,1
Totaal		47,3		39,2

[34] Eigen vermogen

In miljoenen euro's	2018	2017
Stand per 1 januari	533,7	489,1
Mutaties		
Resultaat boekjaar	13,0	47,7
Mutatie herwaarderingsreserve derivaten	5,5	16,3
Mutatie herwaarderingsreserve IFRS-transitie	-2,5	-2,5
Mutatie algemene reserve	2,5	2,5
Dividenduitkering gewone aandelen	-19,1	-19,4
Totaal mutaties	-0,7	44,6
Stand per 31 december	533,0	533,7

De herwaarderingsreserve derivaten betreft de negatieve marktwaarde derivaten van € 76,5 miljoen (2017: € 82,0 miljoen), zie noot [11].

De herwaarderingsreserve IFRS-transitie is gevormd voor de waardevermeerdering in 2006 op transport- en hoofdleidingen en ruwwater- en terreinleidingen op productielocaties. Voor de transport- en hoofdleidingen is uitgegaan van een gewogen gemiddelde ouderdom (of investeringsjaar) van 1977 waardoor deze herwaardering in de komende 8 jaar zal aflopen naar nihil. Voor de ruwwater- en terreinleidingen op productielocaties is uitgegaan van een gewogen gemiddelde ouderdom (of investeringsjaar) van 1996 waardoor deze herwaardering in de komende 17 jaar zal aflopen naar nihil.

Voor een overige toelichting op het eigen vermogen wordt verwezen naar de geconsolideerde jaarrekening, zie noot [7].

[35] Voorzieningen personeelsbeloningen

Voor het mutatieoverzicht van de voorzieningen personeelsbeloningen wordt verwezen naar de geconsolideerde jaarrekening, zie noot [12].

[36] Overige voorzieningen

Voor het mutatieoverzicht van de overige voorzieningen wordt verwezen naar de geconsolideerde jaarrekening, zie noot [13].

[37] Kortlopende verplichtingen

In miljoenen euro's	2018	2017
Handelsschulden en overige te betalen posten	66,2	51,5
Aflossingsverplichtingen over langlopende verplichtingen	68,9	69,5
Belastingverplichtingen	15,7	13,9
Rentedragende verplichtingen	48,3	38,3
Korte termijn personeelsbeloningen	31,0	30,3
Nog te ontvangen facturen	8,8	8,3
Overlopende passiva	6,7	8,1
Totaal	245,6	219,9

[38] Bezoldiging directie en commissarissen

Op grond van artikel 1.3, eerste lid, onderdeel d Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT van 15 november 2012) is Vitens gehouden bij de samenstelling van onderstaande verantwoording rekening te houden met de verplichtingen zoals gesteld in de wet.

Bezoldiging directie

De managementverantwoordelijkheid van Vitens ligt bij de directie. De Raad van Commissarissen draagt verantwoordelijkheid voor de bezoldigungsstructuur van de directie. De bezoldiging bestaat uit een basissalaris, pensioen, sociale lasten en overige onkostenvergoedingen (representatievergoeding en werkgeverspremies zoals ZVW en WIA) en voldoet aan de vereisten van de Wet normering topinkomens (WNT en WNT2). De opsplitsing wordt hieronder vermeld.

Naam	Beloning (WNT)	Belastbare vaste en variabele onkostenvergoedingen (WNT)	Voorzieningen ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn (WNT)	Totale bezoldiging 2018 WNT	Totale bezoldiging norm 2018 WNT	Overige bezoldigingscomponenten (geen onderdeel WNT)	Totale bezoldiging 2018	Beloning (WNT) 2017	Voorzieningen ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn (WNT) 2017	Totale bezoldiging 2017 WNT	Totale bezoldiging 2017
drs. J.J. Hannema (Voorzitter) ¹	169.840	-	19.160	189.000	189.000	9.574	198.574	54.729	5.768	60.497	63.826
drs. M. Bonhof (lid directie) ²	160.071	-	19.013	179.084	189.000	9.918	189.002	52.333	6.012	58.345	61.438
Totaal	329.911	-	38.173	368.084		19.492	387.576	107.062	11.780	118.842	125.264

1. Voorzitter directie: In 2018 fulltime dienstverband 365 dagen (2017: 122 dagen; fulltime dienstverband).

2. Lid directie: In 2018 fulltime dienstverband 365 dagen (2017: 122 dagen; fulltime dienstverband).

Bezoldigingsbeleid directie

De Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft ter vergadering van 30 april 2015 ingestemd met het vernieuwde 'bezoldigingsbeleid directie'. Dit bezoldigingsbeleid is in lijn met de bepalingen uit de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (de WNT). Per 1 januari 2015 is sprake van aanpassing van de WNT in verband met de verlaging van het wettelijke bezoldigingsmaximum van 130% naar 100% van de bezoldiging van een minister (Wet verlaging bezoldigingsmaximum, WNT2). De bezoldiging van de huidige directie past binnen de geldende regeling WNT2. Aan de directieleden zijn geen leningen, voorschotten en garanties verstrekt.

Bezoldiging commissarissen

De bezoldiging van de leden van de Raad van Commissarissen bestaat uit vacatiegeld.

Bezoldiging topfunctionarissen en gewezen topfunctionarissen - zonder dienstbetrekking (in euro's).

Naam	Totale bezoldiging 2018 WNT	Totale bezoldiging norm 2018 WNT	Totale bezoldiging 2018	Totale bezoldiging 2017	In functie 2018 (in dagen)
mr. B. Staal ¹	28.050	28.350	28.050	27.150	1/1 - 31/12 (365)
ir. C.J. Rameau MBA ²	18.700	18.900	18.700	17.900	1/1 - 31/12 (365)
ir.T.A. de Man ²	5.696	5.696	5.696	17.900	1/1 - 20/4 (110)
drs. M.C.J. Poulussen MSM ²	18.700	18.900	18.700	17.900	1/1 - 31/12 (365)
drs. E.A. de Groot ²	18.700	18.900	18.700	17.900	1/1 - 31/12 (365)
drs H. Setz MBA ²	6.233	6.317	6.233	-	1/9 - 31/12 (122)
prof. dr. ir. G. van Dijk ²	1.558	1.605	1.558	-	1/12 - 31/12 (31)
Totaal	97.637		97.637	98.750	

1. Voorzitter RvC.

2. Lid RvC.

Het bezoldigingsbeleid Raad van Commissarissen is aangepast aan de per 1 januari 2013 in werking getreden Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector' (WNT) en de per 1 januari 2015 in werking getreden WNT2. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft ter vergadering van 30 april 2015 ingestemd met het vernieuwde bezoldigingsbeleid RvC.

[39] Accountantskosten

Overeenkomstig artikel 2:382a BW wordt in deze noot een toelichting gegeven op de accountantskosten die betrekking hebben op de ontvangen diensten van de accountantsorganisatie in 2018. Deze bestaan uit de controle van de jaarrekening € 251 duizend (2017: € 212 duizend) en voor andere controlewerkzaamheden € 9 duizend (2017: € 22 duizend).

Zwolle, 24 april 2019

Raad van Commissarissen

mr. B. Staal (voorzitter)
ir. C.J. Rameau (vicevoorzitter)
drs. M.C.J. Poulussen MSM
drs. E.A. de Groot
drs. H. Setz MBA
prof. dr. ir. G. van Dijk

Directie

drs. J.J. Hannema
drs. M. Bonhof

Overige gegevens

Winstbestemming

De statutaire bepalingen ten aanzien van de winstbestemming luiden als volgt:

34.1

Het dividendbeleid wordt vastgesteld, en kan worden gewijzigd, bij besluit van de directie dat is goedgekeurd door de Raad van Commissarissen en de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Met inachtneming van het aldus goedgekeurde dividendbeleid wordt jaarlijks door de directie, onder goedkeuring van de Raad van Commissarissen, vastgesteld welk deel van de winst wordt gereserveerd en welk deel wordt uitgekeerd.

34.2

Uitkering van winst geschiedt na de vaststelling van de jaarrekening waaruit blijkt dat zij geoorloofd is.

34.3

De algemene vergadering kan op voorstel van de directie dat is goedgekeurd door de Raad van Commissarissen besluiten tot uitkering van interim-dividend en tot uitkeringen ten laste van een reserve van de vennootschap.

34.4

Uitkeringen op aandelen kunnen slechts plaats hebben tot ten hoogste het bedrag van het uitkeerbare eigen vermogen en, indien het een tussentijdse uitkering betreft, aan deze vereiste is voldaan blijktens een tussentijdse vermogensopstelling als bedoeld in artikel 2:105 lid 4 van het BW. De vennootschap legt de vermogensopstelling ten kantore van het Handelsregister neer binnen acht dagen na de dag waarop het besluit tot uitkering wordt bekendgemaakt.

34.5

De vordering van een aandeelhouder tot een uitkering op aandelen verjaart door een tijdsverloop van vijf jaren. De directie stelt de aandeelhouders voor het resultaat na belastingen als volgt te bestemmen (goedgekeurd door de Raad van Commissarissen op 24 april): betaling van dividend op gewone aandelen ad € 5,2 miljoen en het restant ad € 7,8 miljoen toevoegen aan de overige reserves. Dit is conform het dividendbeleid.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Verklaring over de jaarrekening 2018

Aan: de algemene vergadering en de raad van commissarissen van Vitens N.V.

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Vitens N.V. een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de vennootschap en de groep op 31 december 2018 en van het resultaat en de kasstromen over 2018 in overeenstemming met International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie (EU-IFRS) en met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW) en de bepalingen bij en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT).

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2018 van Vitens N.V. te Zwolle ('de vennootschap') gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde jaarrekening van Vitens N.V. samen met haar dochtermaatschappijen ('de groep') en de enkelvoudige jaarrekening.

De geconsolideerde jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde balans per 31 december 2018;
- de volgende overzichten over 2018: de geconsolideerde winst-en-verliesrekening, het geconsolideerde overzicht van totaalresultaat, het geconsolideerde mutatieoverzicht eigen vermogen en het geconsolideerde kasstroomoverzicht; en
- de toelichting met een overzicht van de belangrijke grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

De enkelvoudige jaarrekening bestaat uit:

- de enkelvoudige balans per 31 december 2018;
- de enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2018; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is EU-IFRS en de relevante bepalingen uit Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen bij en krachtens de WNT.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en de Regeling Controleprotocol WNT 2018 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

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

Onafhankelijkheid

Wij zijn onafhankelijk van Vitens N.V. zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Onze controleaanpak

Samenvatting en context

Vitens N.V. is een drinkwaterbedrijf waarvan de belangrijkste activiteiten bestaan uit het oppompen van grondwater, het zuiveringsproces hiervan en de distributie van drinkwater. De groep bestaat uit verschillende groepsonderdelen en daarom hebben wij de reikwijdte en aanpak van de groepscontrole overwogen zoals uiteengezet in de sectie 'De reikwijdte van onze groepscontrole'. We hebben in het bijzonder aandacht besteed aan de gebieden die gerelateerd zijn aan de specifieke bedrijfsactiviteiten van de vennootschap.

Wij ontwerpen onze controle-aanpak door het bepalen van materialiteit en het identificeren en inschatten van het risico van materiële afwijkingen in de jaarrekening. Wij besteden bijzondere aandacht aan die gebieden waar de directie subjectieve schattingen heeft gemaakt, bijvoorbeeld bij significante schattingen waarbij veronderstellingen over toekomstige gebeurtenissen worden gemaakt die inherent onzeker zijn zoals de veronderstellingen bij de waardering van de materiële vaste activa, derivaten, debiteuren, voorzieningen en de verantwoording van de netto-omzet als gevolg van over het jaar gespreide meteropnames en afrekeningen.

De groep is in belangrijke mate afhankelijk van de IT-infrastructuur voor de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten. Wij hebben de betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking getoetst, voor zover van belang voor onze controlewerkzaamheden van de jaarrekening 2018. Hierbij hebben we interne IT-specialisten betrokken, waarbij we onder meer gebruik hebben gemaakt van data-analyses ten aanzien van transacties.

In de paragraaf 'Veronderstellingen, schattingen en aannames in de jaarrekening' startend op pagina 136 van de jaarrekening heeft Vitens N.V. de schattingsposten en de belangrijkste bronnen van schattingsonzekerheid uiteengezet. Vanwege de significante schattingsonzekerheid verbonden aan de opbrengstverantwoording van de drinkwateropbrengsten hebben wij deze aangemerkt als kernpunt zoals uiteengezet in de sectie 'De kernpunten van onze controle'.

Naast eerder genoemd kernpunt in onze controle hebben wij tevens aandacht besteed aan het bedrijfsresultaat in verhouding van tot de in de drinkwaterwet opgenomen maximale WACC van 3,4% (maximale vermogenskostenvoet voor drinkwaterbedrijven) in het boekjaar 2018. In geval van overschrijding van de maximale WACC dient Vitens op grond van de Drinkwaterwet zorg te dragen dat de overschrijding richting consumenten wordt gecompenseerd in de tariefstelling voor het daaropvolgende kalenderjaar. Op basis van de voorlopig berekende WACC van 2,6% in 2018 en overschrijding van het jaar 2016 van € 11,3 miljoen die verwerkt was in de tariefstelling 2018 heeft Vitens over 2018 de gehele gerealiseerde overwinst van 2016 gecompenseerd. Op grond van de overwinst gerealiseerd in 2017 heeft Vitens de toekomstige voorwaardelijke verplichting om circa € 16,2 miljoen te compenseren in de tariefstelling van 2019. De hoogte van de

definitieve WACC en de toekomstige voorwaardelijke verplichting zal worden vastgesteld aan de hand van het Bedrijfsverslag 2018 dat voor 1 oktober 2019 aan het Ministerie van I&M dient te worden gerapporteerd. De resterende toekomstige voorwaardelijke verplichting van € 16,2 miljoen is conform de regelgeving van IFRS terecht niet als verplichting verwerkt in de jaarrekening over 2018. De toelichting met betrekking tot de overschrijding van de WACC is opgenomen in de noten 15 en 29 in de jaarrekening.

Bij onze controle besteden wij aandacht aan het risico van het doorbreken van de interne beheersingsmaatregelen door de directie waaronder het evalueren van risico's op materiële afwijkingen als gevolg van fraude op basis van een analyse van mogelijke belangen van de directie.

Wij hebben ervoor gezorgd dat het controleteam over voldoende specialistische kennis en expertise beschikt die nodig is voor de controle van een drinkwaterbedrijf. Wij hebben tevens specialisten op het gebied van IT en financiële instrumenten in ons team opgenomen. Alle werkzaamheden bij de groepsonderdelen zijn door hetzelfde controleteam uitgevoerd.

De hoofdlijnen van onze aanpak waren als volgt:

Materialiteit

- Materialiteit: € 4,6 miljoen, gebaseerd op 1,5% van de totale kosten.

Reikwijdte van de controle

- We hebben de controlewerkzaamheden geheel uitgevoerd op het hoofdkantoor van de groep in Zwolle, waarbij de controle vanuit geconsolideerd perspectief is ingericht.

Kernpunten

- Opbrengstverantwoording drinkwateropbrengsten



Materialiteit

De reikwijdte van onze controle wordt beïnvloed door het toepassen van materialiteit. Het begrip 'materieel' wordt toegelicht in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij bepalen, op basis van ons professionele oordeel, kwantitatieve grenzen voor materialiteit waaronder de materialiteit voor de jaarrekening als geheel, zoals uiteengezet in onderstaande tabel. Deze grenzen, als ook de kwalitatieve overwegingen daarbij, helpen ons om de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden voor de individuele posten en toelichtingen in de jaarrekening te bepalen en om het effect van onderkende afwijkingen, zowel individueel als gezamenlijk, op de jaarrekening als geheel alsmede op ons oordeel, te evalueren.

Materialiteit voor de groep Hoe is de materialiteit bepaald De overwegingen voor de gekozen benchmark

€ 4,6 miljoen (2017: € 4,6 miljoen).

1,5% van de totale kosten.

We hebben deze, algemeen geaccepteerde, benchmark toegepast op basis van onze analyse van de gemeenschappelijke informatiebehoefte van gebruikers van de jaarrekening. Op basis daarvan zijn wij van mening dat de totale kosten een belangrijk kengetal is voor de financiële prestaties van de vennootschap.

Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan de raad tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de € 230.000 (2017: € 230.000) rapporteren alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

De reikwijdte van onze groepscontrole

Vitens N.V. staat aan het hoofd van een groep van entiteiten. De financiële informatie van deze groep is opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van Vitens N.V.

Van belang hierbij is dat de activiteiten van de groep volledig in Nederland plaatsvinden en dat binnen de groep de bedrijfsprocessen en interne beheersingsmaatregelen centraal zijn ingeregeld en worden gehanteerd.

Onze controle is uitgevoerd door één centraal team en is ingericht vanuit een geconsolideerd perspectief, waarbij de groep administratief door ons als één geheel is gezien. Dat betekent dat wij alle voor de geconsolideerde jaarrekening van materieel belang zijnde transactiestromen en financiële posities in de reikwijdte van onze controle hebben betrokken. De consolidatie van de groep en de toelichtingen in de jaarrekening zijn door ons gecontroleerd.

Middels bovengenoemde werkzaamheden hebben wij voldoende en geschikte controle-informatie verkregen met betrekking tot de financiële informatie van de groep om een oordeel te geven over de geconsolideerde jaarrekening.

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens de controle van de jaarrekening. Wij hebben de raad van commissarissen op de hoogte gebracht van de kernpunten. De kernpunten vormen geen volledige weergave van alle risico's en punten die wij tijdens onze controle hebben geïdentificeerd en hebben besproken. Wij hebben in deze paragraaf de kernpunten beschreven met daarbij een samenvatting van de op deze punten door ons uitgevoerde werkzaamheden.

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot deze kernpunten bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen en observaties ten aanzien van individuele kernpunten moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten of over specifieke elementen van de jaarrekening.

Kernpunten

Opbrengstverantwoording drinkwateropbrengsten

De toelichtingen met betrekking tot de

opbrengstverantwoording zijn opgenomen in de paragraaf 'Veronderstellingen, schattingen en aannames in de jaarrekening' op pagina 138, noot 16 en 28 in de jaarrekening.

De netto-omzet uit hoofde van de levering van drinkwater bedraagt per 31 december 2018 € 322,4 miljoen en vormt daarmee een significante post in geconsolideerde winst- en verliesrekening (89% van totale bedrijfsopbrengsten).

De opbrengstverantwoording van de drinkwateropbrengsten is gebaseerd op het totaal aan derden geleverde hoeveelheid drinkwater (in m³). Als gevolg van het grote aantal klanten (5,7 miljoen) vinden meteropnames (met name voor consumenten en klein zakelijke klanten) gespreid over het jaar plaats en vindt daardoor de (afreken)facturatie ook gespreid over het jaar plaats.

Voor alle actieve aansluitingen wordt het werkelijk aantal gefactureerde m³ water toegerekend aan de kalenderjaren. In 2018 is 43,9% van de levering aan klanten in 2018 gefactureerd aan de hand van een eindafrekening. Voor de periode in het boekjaar waarover de klanten nog geen afrekening hebben ontvangen wordt op basis van historische meterstanden in relatie tot de actuele reinwaterafgifte een schatting gemaakt (omzetsimulatie) voor de periode tussen de laatste eindafrekening en balansdatum. Dit betekent dat per 31 december 2018 € 181 miljoen (56,1%) van de levering aan klanten gebaseerd is op een simulatie van de omzet.

Gegeven deze schatting en de inherente mate van schattingsonzekerheid die daaraan is verbonden gecombineerd met de significantie van het bedrag van de geschatte drinkwateropbrengsten ten opzichte van de totale drinkwateropbrengsten over 2018 beschouwen wij dit als een kernpunt in onze controle.

Onze controlewerkzaamheden en observaties

Wij hebben controlewerkzaamheden uitgevoerd op de verantwoorde drinkwateropbrengsten, met specifieke aandacht voor de totale reinwaterafgifte, de volledigheid van de actieve aansluitingen, het NIRG (Niet In Rekening Gebracht in %), de kwaliteit van de omzetschatting en het facturatieproces.

Wij hebben de interne beheersmaatregelen van Vitens omtrent de omzetsimulatie en facturatie in opzet, bestaan en, daar waar mogelijk, de effectieve werking getoetst. Wij hebben IT-specialisten ingeschakeld ter validatie van de geautomatiseerde controles in het IT-systeem dat gebruikt wordt voor de facturatie.

De volledigheid van de reinwaterafgifte (aantal m³ water op basis waarvan de omzetsimulatie is uitgevoerd) hebben wij gecontroleerd aan de hand van de primaire registraties van de afdeling 'Centrale Water Verdeling' per productielocatie in het verzorgingsgebied van Vitens. Hierbij hebben wij de betrouwbare totstandkoming van de reinwaterafgifte beoordeeld aan de hand van controlerapporten van flowmeters en de omrekenfactor gecontroleerd. Daarnaast hebben wij een verbandscontrole uitgevoerd op het aantal flowmeters opgenomen in de totstandkoming van de totale reinwaterafgifte en het aantal werkelijke flowmeters op uitgaande leidingen per productielocatie.

Wij hebben controlewerkzaamheden uitgevoerd op de volledigheid van het aantal actieve aansluitingen in de klantadministratie en hebben vastgesteld dat alle actieve aansluitingen in de omzetsimulatie zijn betrokken door middel van een aansluiting tussen de klantadministratie en de klantgegevens zoals meegenomen in de omzetschatting.

Het NIRG zoals toegelicht in noot 28, Waterbalans, hebben wij gebenchmarkt ten opzichte van het NIRG in voorgaande jaren en die binnen de drinkwatersector in Nederland. Daarnaast hebben wij de impactanalyse van Vitens ten aanzien van de fluctuatie in het NIRG beoordeeld.

Tot slot hebben wij de toelichtingen in de jaarrekening beoordeeld.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2018 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- Voorwoord (pagina 6 - 8);
- Wie we zijn en wat we doen (pagina 10 - 15);
- Hoe we waarde creëren (pagina 17 - 43);
- Borgen van onze continuïteit (pagina 45 - 50);
- Governance (pagina 57 - 59);
- Risicomanagement (pagina 61 - 71);
- Bericht van de Raad van Commissarissen (pagina 73 - 79);
- Bestuursverklaring (pagina 81);
- Stakeholdersmanagement (pagina 83 - 90);
- Connectiviteitsmatrix (pagina 92 - 95);
- Over dit verslag (pagina 100 - 103);
- Financiële resultaten: de paragrafen kerncijfers, toelichting op de resultaten en de geconsolideerde resultaten (pagina 112 - 117);
- De overige gegevens (pagina 175);
- Het overzicht uitstaande aandelen (pagina 185).

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het verslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Verklaring betreffende overige door wet- en regelgeving gestelde vereisten

Onze benoeming

Wij zijn op 12 december 2012 benoemd als externe accountant van Vitens N.V. door de raad van commissarissen volgend een besluit van de algemene vergadering op 12 december 2012 dat jaarlijks is herbevestigd door de aandeelhouders. Wij zijn nu voor een onafgebroken periode van 6 jaar accountant van de vennootschap.

Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van de directie en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

De directie is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met EU-IFRS en met Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen bij en krachtens de WNT; en voor
- een zodanige interne beheersing die de directie noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie afwegen of de vennootschap in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemde verslaggevingsstelsels moet de directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directie het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Ons controleoordeel beoogt een redelijke mate van zekerheid te geven dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Amsterdam, 24 april 2019

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

A.L. Koops-Aukes RA

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2018 van Vitens N.V.

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de Regeling Controleprotocol WNT 2018, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze doelstelling is om een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de jaarrekening vrij van materiële afwijkingen als gevolg van fouten of fraude is. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Ook op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen bepaald om te waarborgen dat we voldoende controlewerkzaamheden verrichten om in staat te zijn een oordeel te geven over de jaarrekening als geheel. Bepalend hierbij zijn de geografische structuur van de groep, de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten, de bedrijfsprocessen en interne beheersingsmaatregelen en de bedrijfstak waarin de vennootschap opereert. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Wij bepalen de kernpunten van onze controle van de jaarrekening vanuit alle zaken die wij met de raad van commissarissen hebben besproken. Wij beschrijven deze zaken in onze controleverklaring, tenzij dit is verboden door wet- of regelgeving of in buitengewoon zeldzame omstandigheden wanneer het niet vermelden in het belang is van het maatschappelijk verkeer.

Overzicht uitstaande aandelen

Nr.	Aandeelhouder	Gewone aandelen	Percentage
1	Provincie Overijssel	774.096	13,399%
2	Provincie Friesland	755.043	13,069%
3	Provincie Gelderland	387.231	6,703%
4	Gemeente Almere	366.175	6,338%
5	Provincie Utrecht	285.896	4,949%
6	Gemeente Utrecht	285.896	4,949%
7	Gemeente Amersfoort	131.691	2,279%
8	Gemeente Dronten	98.457	1,704%
9	Gemeente Lelystad	98.457	1,704%
10	Gemeente Zeewolde	98.457	1,704%
11	Gemeente Hilversum	89.569	1,550%
12	Gemeente Hof van Twente	66.713	1,155%
13	Gemeente Hardenberg	63.007	1,091%
14	Gemeente Nieuwegein	61.246	1,060%
15	Gemeente Steenwijkerland	60.227	1,042%
16	Gemeente Zeist	60.035	1,039%
17	Gemeente Doetinchem	58.752	1,017%
18	Gemeente Stichtse Vecht	58.097	1,006%
19	Gemeente Veenendaal	56.404	0,976%
20	Gemeente Kampen	50.961	0,882%
21	Gemeente Zutphen	50.739	0,878%
22	Gemeente Zwolle	46.329	0,802%
23	Gemeente Woerden	45.042	0,780%
24	Gemeente Soest	44.542	0,771%
25	Gemeente Tiel	42.728	0,740%
26	Gemeente De Bilt	41.879	0,725%
27	Gemeente Raalte	41.696	0,722%
28	Gemeente Rijssen-Holten	41.696	0,722%
29	Gemeente De Ronde Venen	40.426	0,700%
30	Gemeente Wijchen	40.058	0,693%
31	Gemeente Oude IJsselstreek	40.057	0,693%
32	Gemeente Houten	38.490	0,666%
33	Gemeente Zwartewaterland	38.453	0,666%
34	Gemeente Meppel	37.526	0,650%
35	Gemeente Lingewaard	37.387	0,647%
36	Gemeente Utrechtse Heuvelrug	36.554	0,633%
37	Gemeente Dalfsen	34.746	0,601%
38	Gemeente Epe	34.717	0,601%
39	Gemeente Nijkerk	34.717	0,601%
40	Gemeente Overbetuwe	34.717	0,601%
41	Gemeente West Betuwe	34.717	0,601%
42	Gemeente Zevenaar	34.717	0,601%
43	Gemeente Montferland	34.716	0,601%
44	Gemeente Noordoostpolder	32.430	0,561%
45	Gemeente Winterswijk	32.046	0,555%
46	Gemeente Lochem	32.045	0,555%
47	Gemeente IJsselstein	31.228	0,541%
48	Gemeente Culemborg	26.705	0,462%
49	Gemeente Duiven	26.705	0,462%
50	Gemeente Westerveld	25.944	0,449%
51	Gemeente Leusden	25.902	0,448%
52	Gemeente Borne	25.480	0,441%
53	Gemeente Baarn	24.207	0,419%
54	Gemeente Beuningen	24.035	0,416%
55	Gemeente Buren	24.035	0,416%

Nr.	Aandeelhouder	Gewone aandelen	Percentage
56	Gemeente Ermelo	24.035	0,416%
57	Gemeente Nunspeet	24.035	0,416%
58	Gemeente Zaltbommel	24.035	0,416%
59	Gemeente Berkelland	24.034	0,416%
60	Gemeente Ommen	23.164	0,401%
61	Gemeente Wierden	23.164	0,401%
62	Gemeente Brummen	21.364	0,370%
63	Gemeente Maasdriel	21.364	0,370%
64	Gemeente Voorst	21.364	0,370%
65	Gemeente Bronckhorst	21.362	0,370%
66	Gemeente Wijk bij Duurstede	20.818	0,360%
67	Gemeente Aalten	18.693	0,324%
68	Gemeente Elburg	18.693	0,324%
69	Gemeente Oost Gelre	18.693	0,324%
70	Gemeente Oldebroek	18.693	0,324%
71	Gemeente Putten	18.693	0,324%
72	Gemeente West Maas en Waal	18.693	0,324%
73	Gemeente Staphorst	18.531	0,321%
74	Gemeente Rhenen	16.461	0,285%
75	Gemeente Bunschoten	16.219	0,281%
76	Gemeente Urk	16.215	0,281%
77	Gemeente Druuten	16.023	0,277%
78	Gemeente Heerde	16.023	0,277%
79	Gemeente Heumen	16.023	0,277%
80	Gemeente Neder- Betuwe	16.023	0,277%
81	Gemeente Westervoort	16.023	0,277%
82	Gemeente Berg en Dal	13.352	0,231%
83	Gemeente Bunnik	13.314	0,230%
84	Gemeente Montfoort	11.861	0,205%
85	Gemeente Lopik	11.619	0,201%
86	Gemeente Doesburg	10.682	0,185%
87	Gemeente Hattern	10.682	0,185%
88	Gemeente Woudenberg	9.683	0,168%
89	Gemeente Oudewater	9.199	0,159%
90	Gemeente Wijdmeren	8.956	0,155%
91	Gemeente Eemnes	7.988	0,138%
92	Gemeente Scherpenzeel	7.746	0,134%
93	Gemeente Renswoude	4.389	0,076%
94	Provincie Flevoland	4.316	0,075%
95	Gemeente Sudwest Fryslan	1.000	0,017%
96	Gemeente Tytsjerksteradiel	200	0,003%
97	Gemeente Apeldoorn	1	0,000%
	Totaal	5.777.247	100,00%