

Water voor nu en later



Jaarverslag 2020



Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Wie we zijn en wat we doen	9
Profiel	9
De wereld om ons heen	11
Onze strategie	14
Ons waardecreatiemodel	16
Hoe we waarde creëren	19
Waarde voor onze klant	19
Doelen en resultaten	19
Leveringszekerheid tijdens piekmomenten	23
Ontwikkeling naar een digitaal waterbedrijf	26
Aandacht voor kwetsbare klanten	29
Waarde voor onze natuurlijke omgeving	33
Doelen en resultaten	33
Waterbewustzijn	39
Bevorderen gezonde bodem en ecosysteem	42
Waarde voor onze medewerkers	46
Doelen en resultaten	46
De samenstelling van Vitens	46
Recruitmentopgave en arbeidsmarktcampagne	49
Veilig werken	52
Duurzame inzetbaarheid	55
Waarde voor onze aandeelhouders	56
Doelen en resultaten	56
Ongewenst effect WACC-methodiek	58
Herbestemming industrieel vastgoed	59

Innovatie	62
Borgen van onze continuïteit	67
Continuïteit	67
Risicomanagement in het kort	68
Governance in het kort	73
Governance	75
Code	75
Organisatie en bestuur	75
Wet- en regelgeving	76
Maatschappelijke plichten	77
Risicomanagement	78
Risicohouding	78
Strategisch risicoprofiel 2020	78
Verklaring van directie	88
Verklaringen en verslagen	89
Verslag van de Raad van Commissarissen	89
Bestuursverklaring	97
Bericht ondernemingsraad	98
Assurancerapport van de onafhankelijke accountant	100
Overige informatie	104
Connectiviteitsmatrix	105
Stakeholdermanagement	110
Materialiteit	111
In gesprek met onze stakeholders	115
Dilemma's	119
Over dit verslag	121
Reikwijdte	121
Rapportagecriteria niet-financiële informatie	121
Begrippenlijst en rapportagedefinities	122

GRI-index	130
Financiële resultaten	135
Kerncijfers	135
Toelichting op de resultaten	136
Geconsolideerde resultaten	139
Geconsolideerde jaarrekening	141
Geconsolideerde winst- en verliesrekening en overzicht totaalresultaat	143
Geconsolideerd kasstroomoverzicht	145
Geconsolideerd mutatieoverzicht eigen vermogen	146
Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening	147
Toelichting op de geconsolideerde balans	160
Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening	174
Toelichting op het geconsolideerde kasstroomoverzicht	178
Overige toelichting op de geconsolideerde jaarrekening	179
Enkelvoudige jaarrekening	186
Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening	188
Overige gegevens	192
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	194
Overzicht uitstaande aandelen	204

Voorwoord

Door de coronacrisis en perioden met extreme warmte was 2020 een uitzonderlijk jaar – zeker nu deze samenvielen en elkaar versterkten. Desondanks hebben we de operatie goed draaiende gehouden. We toonden onze wendbaarheid als organisatie. Tegelijkertijd hebben we fundamentele stappen gezet voor de toekomst van ons bedrijf, waaronder de SAP-transformatie en het vaststellen van onze nieuwe strategie: *Elke druppel duurzaam*.

De coronacrisis heeft ook op Vitens haar weerslag, vooral organisatorisch. In maart moesten we razendsnel schakelen naar online thuiswerken, en tegelijkertijd onze operatie en klantenservice adequaat gaande houden. Daarnaast moesten we zorgen dat onze medewerkers in de buitendienst hun werk verantwoord konden blijven doen. Dat is buitengewoon goed gelukt, en dat vervult ons met trots. Maar het leverde wel de nodige zorg en dilemma's op: hoe beschermen we onze medewerkers en klanten tegen het virus en houden we tegelijkertijd de operatie gaande?

Gelukkig kwam de levering van drinkwater geen moment in gevaar. Slechts het uitvoeren van niet-urgente werkzaamheden, zoals het vervangen van watermeters, moesten we soms uitstellen. Onderhoudswerkzaamheden en bouwactiviteiten konden met de benodigde veiligheidsmaatregelen doorgaan. We hebben geprobeerd onze investeringen te versnellen, om daarmee een bijdrage te leveren aan de bouwsector.

We konden ons klantcontactcentrum – vanuit huis – draaiende houden. Vanwege het enorme belang van hygiëne en omdat de crisis ook kwetsbare kanten treft, hebben we dit jaar geen klanten afgesloten.

Opnieuw hitte en droogte

2020 was net als de twee voorgaande jaren erg droog, met name het voorjaar en augustus. Daarnaast brachten veel Nederlanders voorjaar en zomer thuis door vanwege de coronacrisis. Deze combinatie van factoren zorgde voor een hoog waterverbruik; op 7 augustus was dit zelfs hoger dan ooit. Door de ervaring van 2018 en 2019 waren we dit jaar beter voorbereid. We communiceerden pro-actiever naar klanten over zuinige omgang met water. Daarnaast konden we de hoge piekvraag goed opvangen. Door in een beperkt aantal gebieden tijdig over te gaan op preventieve, voor klanten beperkt waarneembare drukverlaging, konden we steeds in de vraag voorzien.

Wel moesten we vanwege de toegenomen vraag naar water dit jaar opnieuw op sommige plekken onze maandvergunningen overschrijden. In Gelderland en Utrecht, maar vooral in Twente. Met onze vergunningverleners zoeken we oplossingen om toekomstige overschrijdingen te vermijden. Daarbij willen we voorkomen dat onze grondwaterwinning in kwetsbare gebieden, zoals Oost-Nederland, onderwerp van discussie is door negatieve impact op de omgeving. We gaan graag daarom verder in dialoog met onder andere de provincies om samen te werken aan een structurele oplossing.

Strategie: Water voor nu en later

2020 was daarnaast het jaar waarin we onze nieuwe strategie voor 2030 vaststelden: *Elke druppel duurzaam*. Hiermee willen we de uitdagingen van nu én de toekomst het hoofd bieden, samen met onze partners. De grenzen van de manier waarop we met het watersysteem omgaan, komen door klimaatverandering en de toenemende watervraag in zicht. We moeten fundamentele systeemkeuzes maken. De winst van 2020 is dat die urgentie door alle spelers in het waterdomein wordt gevoeld.

De opgaven waar we voor staan, onderstrepen het belang van onze strategie *Elke druppel duurzaam*. Hiermee zorgen we nu voor voldoende en schoon drinkwater en stippelen we tegelijkertijd een pad uit voor een klimaatrobuust watersysteem in de toekomst. We moeten af van het paradigma dat de beschikbaarheid van water vanzelfsprekend is. In 2020 zetten we samen met onze partners de volgende stappen voor een toekomstbestendig watersysteem. Hierbij werken we vanuit het idee van de omgekeerde polder: we gaan van water afvoeren naar water vasthouden, met dezelfde intensieve samenwerking die de droogmaking van Nederland kenmerkte.

De complexiteit van de opgave en de hoeveelheid partijen die nodig is om de ambities te vertalen naar concrete initiatieven is hoog. We hebben actief geïnvesteerd in de benodigde samenwerking en aanpak. Met partijen zoeken we samen naar een eerlijke balans. Dat levert nieuwe dilemma's en fundamentele discussies op. Meer water vasthouden heeft immers gevolgen voor andere gebruikers, zoals de landbouw en natuur. Deze maatschappelijke en bestuurlijke context leidt ertoe dat tot dusver kleinere stappen zijn gezet dan wij wensen, maar wel stappen in de goede richting.

We ontwikkelen ook een andere relatie met onze klanten, waarbij we inzetten op bewustwording van de waarde van (drink)water. En daarmee op het gebruik van drinkwater. Ook in 2020 hebben we opnieuw sterk ingezet op waterbewustzijn. Niet als losse campagne, maar als structurele boodschap. Uit klantonderzoek kwam naar voren dat klanten bereid zijn hun gedrag aan te passen. Maar dat betekent niet dat we achterover kunnen leunen.

Ambitie 2030: *Elke druppel duurzaam*

Met onze ambitie *Elke druppel duurzaam* willen we in 2030 volledig klimaatneutraal en maximaal duurzaam zijn over de hele keten: van water winnen (bron) tot kraan (gebruik door onze klant). Daarvoor hebben we in 2020 mooie stappen gezet. Tegelijkertijd moeten we constateren dat we voor het tweede jaar op rij onze doelen op het gebied van duurzame energieopwekking niet hebben gehaald. In plaats van de gewenste 9 hebben we bijna 6 gigawattuur groene stroom opgewekt. Dat is met name te wijten aan de prioriteiten die we hebben gegeven aan de operationele opgave en de SAP-transformatie.

Financierbaarheid investeringen

In 2020 investeerden we voor ruim 160 miljoen euro, 17 miljoen meer dan in 2019. Naast reguliere vervangingsinvesteringen voor de leveringszekerheid hebben we geïnvesteerd in extra reservoircapaciteit om te kunnen inspelen op de piekvraag. Ook hebben we extra investeringen gedaan om te kunnen blijven voldoen aan de stijgende vraag. Daarnaast vraagt veiligheid, zowel fysiek als cyber-, steeds meer investeringen. Het financieel beleid laat ons in 2021 geen ruimte om dividend uit te keren over het resultaat van boekjaar 2020.

Voor het financieren van investeringen sloten we in 2020 een leningfaciliteit van 150 miljoen euro af met de Europese Investeringsbank (EIB). Om de toekomstige investeringen op een financieel gezonde wijze te kunnen blijven financieren, is het nodig dat de Weighted Average Cost of Capital (WACC)-systematiek fundamenteel wordt herzien. We doen een dringende oproep aan de minister van Infrastructuur en Waterstaat om in de methodiek meer rekening te houden met de toekomstige investeringen die nodig zijn om de continuïteit van de drinkwatervoorziening veilig te stellen.

Veerkracht en wendbaarheid

We zijn blij dat onze arbeidsmarktcampagne 'Ons water, jouw werk' uit 2019 in 2020 zijn vruchten heeft afgeworpen. Het is mooi om te zien dat mensen deel willen uitmaken van een organisatie met een belangrijke maatschappelijke rol. De aandacht rondom droogte en water heeft de waarde van een drinkwaterbedrijf nog eens extra onderstreept.

Tot slot willen we graag onze medewerkers bedanken voor de manier waarop zij in 2020 zijn omgegaan met alle beperkingen en veranderingen. Het laat zien hoeveel betrokkenheid en saamhorigheid er binnen Vitens is, waarbij we onze wendbaarheid en veerkracht hebben laten zien.

Die veerkracht en wendbaarheid hebben we nodig om in 2021 verder te kunnen bouwen aan onze missie *Elke druppel duurzaam*.

Jelle Hannema & Marike Bonhof





Wie we zijn en wat we doen

Profiel

Vitens levert drinkwater aan 5,8 miljoen klanten in de provincies Flevoland, Friesland, Gelderland, Utrecht en Overijssel en enkele gemeenten in Drenthe en Noord-Holland. Het levert drinkwater dat betrouwbaar en beschikbaar is. Voor nu en later.

De aandelen van Vitens zijn voor 100 procent in handen van lokale en regionale overheden.

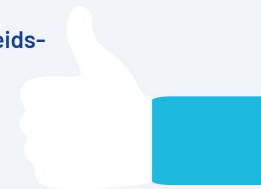
Onze kerntaak

De primaire taak van Vitens is om vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week betaalbaar drinkwater van hoge kwaliteit te leveren aan iedereen in het verzorgingsgebied. Dat is onze bron van bestaan.

2020

Kerncijfers en resultaten Vitens

Service tevredenheids-
index rapportcijfer
8,3



382,4
miljoen m³ drinkwater
geproduceerd

93
actieve productie-
bedrijven

107
waterwingebieden

363,1
miljoen m³ drinkwater
geleverd aan klanten

5,8
miljoen
klanten

1.443
medewerkers

Vitens

97
aandeel-
houders

Duurzaam
opgewekte
energie
5,6 GWh/j

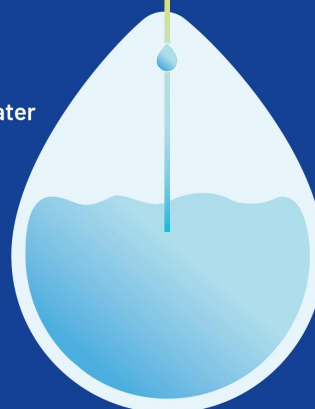
Werkgebied

Vitens



50.000
kilometer aan
waterleiding

Grondwater



6,4%
niet in rekening
gebracht (NIRG)



Drinkwateromzet
€ 353,7
miljoen

Resultaat na
belastingen
€ 23,9 miljoen

€

Solvabiliteit
29,4%



Leveringszekerheid
21:40
ondermaatse
leveringsminuten



De wereld om ons heen

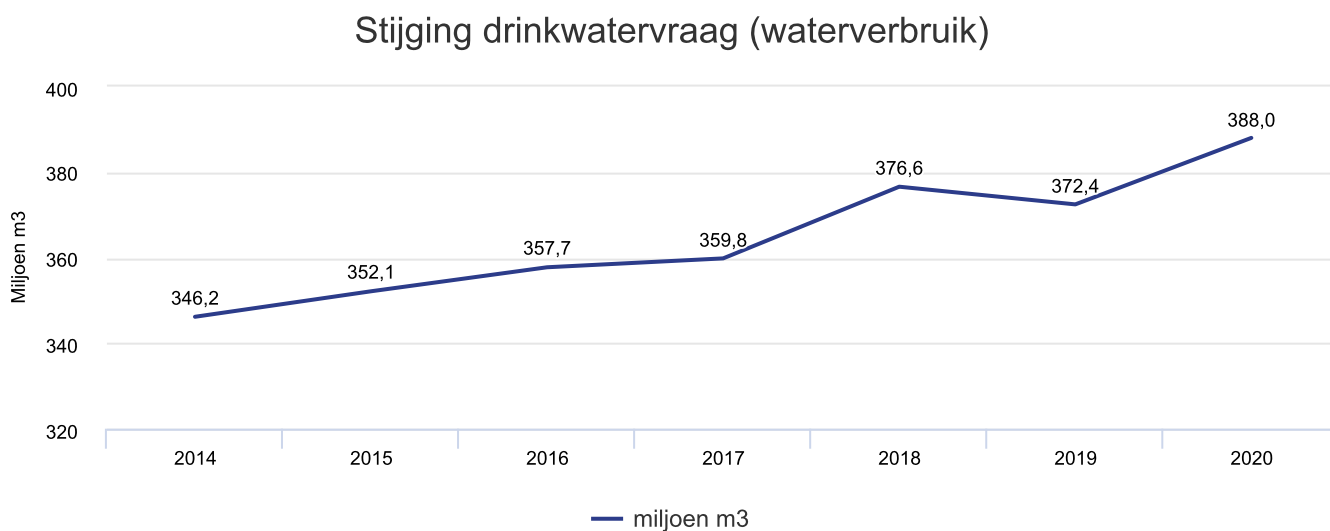
Droogte en een toenemende watervraag zorgen voor dringende vraagstukken op het gebied van vergunningen voor en de inpassing van drinkwaterwinning. Ook de drukker wordende ondergrond en steeds meer vervuilende stoffen die doordringen tot drinkwaterbronnen plaatsen ons voor uitdagingen. Daarnaast hadden in 2020 de stikstofproblematiek en de coronacrisis invloed op ons werk.

Drinkwatervraag blijft stijgen

In de afgelopen vijf jaar steeg de drinkwatervraag in het voorzieningsgebied van Vitens met 10 procent. Vooruitkijkend moeten we rekening houden met een stijging van de watervraag van 30 procent tot 2040 (*Global Economy*-scenario RIVM). We staan dus voor een grote uitdaging om ook in de toekomst 24/7 schoon en betrouwbaar water van topkwaliteit te leveren.

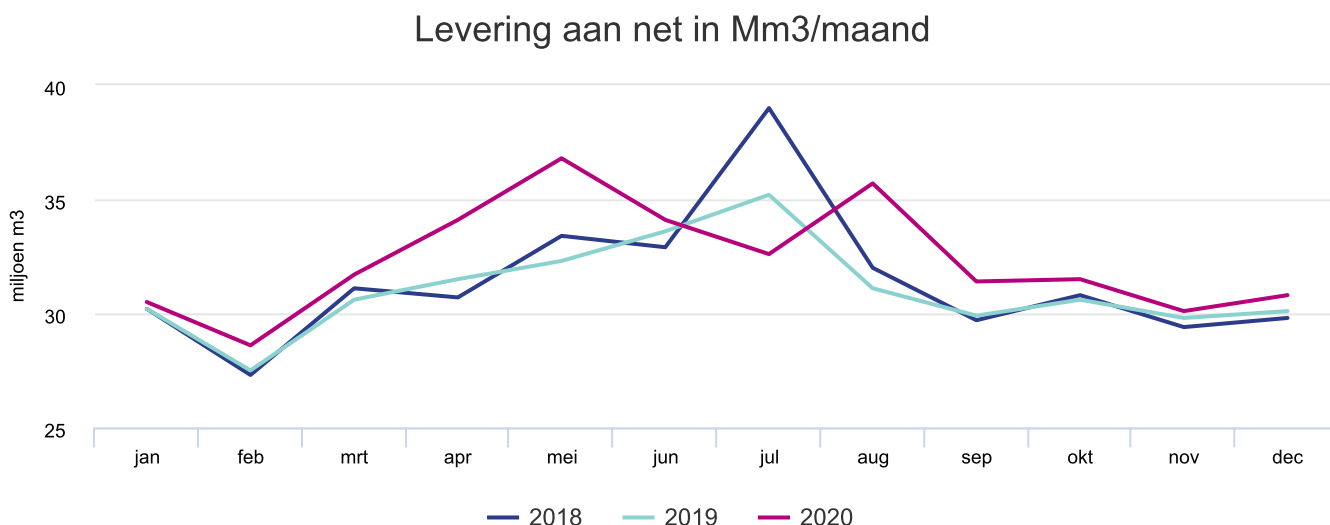
Klimaatverandering

De stijging in de watervraag komt voor een deel door klimaatveranderingen. Weersomstandigheden zoals extreem warme en droge zomers komen steeds vaker voor, en deze hebben ook effect op de (grond)watervoorraden.

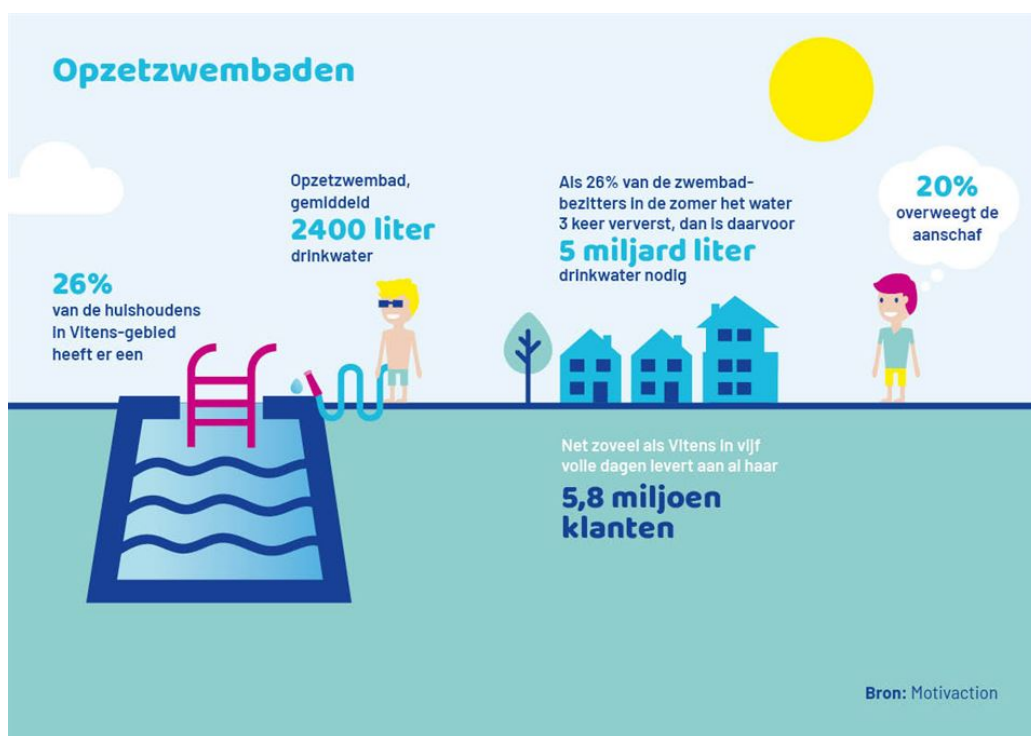


Piekverbruik door droogte en warmte

Net als voorgaande jaren was 2020 een droog jaar. Het droge voorjaar zorgde voor een groot neerslagtekort, dat tijdens de zomer verder opliep. Daarnaast waren er in 2020 warme periodes. In de onderstaande grafiek is te zien dat 2020 als het ware twee zomers kende: een in het voorjaar en een in augustus.



Als de temperatuur stijgt, stijgt het waterverbruik, en ontstaan er sterke vraagstijgingen in piekperiodes. Mensen sproeien vaker hun tuin, nemen een extra douche om af te koelen of laten hun opzetzwembad vollopen. De coronamaatregelen, die ervoor zorgden dat openbare zwembaden gesloten bleven en mensen niet massaal naar het strand mochten, droegen hier in 2020 verder aan bij.



Deze piekperiodes zorgen dat de druk op het (grond)watersysteem in delen van ons gebied simpelweg te groot wordt. We overschrijden lokaal winvergunningen – zoals in Twente en de Achterhoek – en bevinden ons in een spagaat om aan onze leveringsplicht te voldoen.

Vanwege de toenemende druk op het drinkwatersysteem, roepen we sinds enkele jaren onze klanten op om zuinig om te gaan met water. Dit waterbewustzijn kan bij een dreigend watertekort de piekbelasting afvlakken. Maar besparen en bewaren zijn niet voldoende om de stijgende vraag naar drinkwater op te vangen.

Hoe gaat Overijssel om met de droogte?

Overijssel is een van de droogste regio's van Nederland. Gedeputeerde Bert Boerman: "We hebben lang gedacht dat droogte een probleem van de toekomst was". [Lees hier het interview met Boerman en Jelle Hannema](#), directeur van Vitens.

Economische- en bevolkingsgroei

Ook groei van de economie en bevolking zijn van invloed op de watervraag. Volgens de [prognose van het CBS](#) wonen er in 2035 ongeveer 18,8 miljoen mensen in Nederland, ruim 1 miljoen meer dan nu. Hierbij zijn grote regionale verschillen zichtbaar, ook binnen het verzorgingsgebied van Vitens. In grote steden als Utrecht en Almere is de groei sterker. Aan de randen van Nederland krimpt de bevolking juist. Wel groeit in bijna elke regio het aantal huishoudens de komende decennia, omdat [steeds meer mensen alleen wonen](#).

Ondanks de krimp van de Nederlandse economie afgelopen jaar door de coronacrisis, nam het watergebruik in het Vitens-gebied in 2020 weer toe ten opzichte van voorgaande jaren (2020: 388 miljoen m³, 2019: 372,4 miljoen m³ en 2018: 376,6 m³), mede door de hierboven genoemde oorzaken, zoals warmte, droogte en thuis recreëren.

Steeds meer beslag op grond en bronnen

De belangrijkste bron van ons drinkwater is grondwater uit de bodem. Door de zoektocht naar hernieuwbare energiebronnen, zoals aardwarmte, en groeiende steden, leggen we in Nederland steeds meer beslag op de schaarse grond en zijn bronnen. Deze situatie is niet houdbaar voor de toekomst. We staan dan ook voor een grote opgave om de drinkwaterwinning opnieuw in te richten.

Stikstofregels zetten rem op bouwprojecten van Vitens

In 2019 oordeelde de Raad van State dat de stikstofdepositie in Natura 2000-gebieden verder omlaag moet. Goed nieuws voor de natuur in waterwingebieden, maar wat betekent de uitspraak voor de drinkwatervoorziening? Want verschillende bouwprojecten van Vitens kunnen nu niet worden uitgevoerd. [Lees meer](#).

Samenwerking met stakeholders

Ons uitgangspunt is dat het watersysteem en het drinkwatersysteem onderdeel zijn van de fysieke leefomgeving, die we ook gebruiken voor zaken als natuur, landbouw en wonen. Hierbij is het vaak zoeken naar de juiste balans. Als wij meer water willen vasthouden, heeft dat gevolgen voor andere gebruikers van het watersysteem, zoals de landbouw en de natuur. We werken graag mee aan een duurzaam Nederland waarin alle maatschappelijke functies naast elkaar kunnen bestaan. Daarom kiezen we voor een integrale benadering, waarbij we met andere gebruikers samenwerken aan oplossingen en de ontwikkeling van een klimaatbestendig watersysteem.

Onze strategie

Onze kerntaak en de vraagstukken in de wereld om ons heen vormen de basis voor onze strategie. 2020 was het laatste jaar van onze strategie voor 2018-2020: *Samen in beweging voor mens en leefomgeving*. Dit jaar stelden we onze nieuwe strategie vast voor de komende tien jaar: *Elke druppel duurzaam*. Een kantelpunt in onze historie, waarmee we van Vitens een ander bedrijf gaan maken.

2018-2020: Samen in beweging voor mens en leefomgeving

De strategie van de afgelopen drie jaren maakte ons wendbaar in een snel veranderende omgeving. Deze had vier hoofdthema's:

1. 24/7 betrouwbaar en betaalbaar drinkwater

Het winnen, produceren, distribueren en leveren van drinkwater blijft Vitens' primaire taak. Het doel is en blijft dat klanten kunnen vertrouwen op de leveringszekerheid van drinkwater, een optimale kwaliteit en een zo laag mogelijke prijs. We hebben ook in 2020 flink geïnvesteerd in leveringszekerheid en extra capaciteit tijdens piekmomenten.

2. Meer gemak voor de klant

We hebben de afgelopen jaren gewerkt aan het verder verhogen van de klanttevredenheid. Met projecten als Infra 2020 zetten we technologie in om proactief te sturen op de kwaliteit en kwantiteit van ons drinkwater. Zo sluiten onze diensten nog beter aan bij de wensen van de klant. Ook hebben we het afgelopen jaar het aansluitproces verbeterd. Klanten hebben in 2020 gelukkig weinig hinder ondervonden van de organisatorische aanpassingen wegens de coronacrisis.

3. Sterk in je werk

Om onze mensen op ieder moment op de juiste plek te krijgen, investeren we in onze medewerkers. We kijken hoe eenieder zijn of haar talenten en kwaliteiten verder kan ontwikkelen, terwijl we ook de ontwikkeling van Vitens als geheel in het oog houden. Hoewel we in maart snel moesten omschakelen naar online en thuis werken, bleek onze organisatie erg veerkrachtig en wendbaar. Behaalde resultaten zijn verhoogde (interne) mobiliteit, een verlaagde LTIF en minder ziekteverzuim.

4. Voldoende beschikbare schone bronnen

Door de droogte en hitte van de afgelopen zomers is naast de kwaliteit (schone bronnen), ook de kwantiteit (voldoende bronnen) een speerpunt geworden. We moeten daarom de grote zoetwatervoorzieningen zo goed mogelijk vasthouden, en verstandiger met ons zoete water omgaan. Hierbij past ook onze nieuwe ambitie: *Elke druppel duurzaam*.

Datagestuurd en mensgedreven

Binnen onze strategie werken we datagestuurd en mensgedreven. Door in te zetten op standaardisatie, data en digitalisering vergroten we onze wendbaarheid. We verzamelen bijvoorbeeld data met robots, drones en infraroodtechnologie om sluimerende lekkages in kaart te brengen. Op basis daarvan voeren we reparaties uit of grijpen we preventief in. Als we integraal datagestuurd water maken en leveren, hebben we beter inzicht in en overzicht van onze assets en processen en kunnen we ook onze klanten beter van dienst zijn en ze meer gemak bieden.

Onze aanpak hierbij is mensgedreven. Want juist het vakmanschap en de betrokkenheid van onze mensen zijn belangrijk om digitalisering te laten slagen. Dit lukt immers alleen met de inbreng van onze kennis van onze processen. Werkgeluk is een belangrijk thema. We hebben onze mensen hard nodig om te zorgen dat in de toekomst schoon drinkwater net zo vanzelfsprekend is als nu.

Nieuwe strategie voor 2030: *Elke druppel duurzaam*

Als we onze klanten ook in de toekomst drinkwater willen blijven leveren, moet er een hoop gebeuren. Onze ambitie is dan ook zo helder als het product dat we leveren: in 2030 is Vitens een duurzaam drinkwaterbedrijf, maatschappelijk verankerd en met een positieve impact op mens en natuur. Oftewel: *Elke druppel duurzaam in 2030*. Om die ambitie werkelijkheid te kunnen maken, moeten we verschillende keuzes maken. De belangrijkste keuzes om onze doelen voor 2030 te halen zijn:

1. Duurzaam watersysteem

Binnen tien jaar willen we water ten behoeve van drinkwater winnen in een duurzaam drinkwatersysteem. Met positieve impact op mens en natuur. Om dat te bereiken, werken we samen met provincies, waterschappen en andere drinkwaterbedrijven. Het nieuwe duurzame systeem zorgt ervoor dat we het zoete water beter kunnen vasthouden en benutten.

2. Duurzame bronnen

We streven met onze waterwinning naar een minimale – of zelfs positieve – impact op de natuur. Heeft een bron een (te hoge) negatieve impact op de omgeving of wordt de kwaliteit van de bron bedreigd? Dan gaan we op zoek naar een andere bron, zodat de duurzaamheid gewaarborgd blijft.

3. Duurzaam gebruik van drinkwater

Duurzaam omgaan met water begint voor veel klanten in huis. Om hen te helpen zuiniger met water om te gaan, starten we initiatieven als slimme watermeters, een proefproject met recyclesystemen en een webpagina met inspirerende verhalen en bespaartips.

Vitens wil verder verduurzamen (maar moet de klant mee krijgen)

Waterbedrijf Vitens presenteert een plan om in 2030 duurzaam te opereren. Of dat lukt, hangt vooral af van de klanten, schreef dagblad *Trouw*. [Lees het volledige artikel](#).

De vijf rollen van Vitens

Om de uitdagingen aan te kunnen gaan en onze ambitie voor 2030 waar te kunnen maken, hebben wij meer rollen te vervullen in de maatschappij dan alleen 'leverancier van drinkwater'. In 2030 zijn we daarom:

1. **Leverancier van betrouwbaar drinkwater in ons verzorgingsgebied**

We zijn en blijven experts in het winnen, zuiveren en distribueren van betrouwbaar drinkwater.

2. **Adviseur van duurzaam en veilig drinkwatergebruik**

We helpen gebruikers met de bewustwording en duurzaam gebruik van drinkwater.

3. **Kennishub voor de drinkwatersector in Nederland**

We investeren in de ontwikkeling en toepassing van kennis en kunde over drinkwater en delen deze.

4. **Actieve partner in de realisatie van een duurzaam Nederlands Watersysteem**

We werken actief samen om het hele watersysteem toekomstbestendig te maken.

5. **Kraamkamer voor kennis over én talent in drinkwater**

We zijn een broedplaats voor kennis en talent, die we steeds verder ontwikkelen.

Ons waardecreatiemodel

Vergelijkende cijfers bij het waardecreatiemodel	2020	2019
Aandeelhouders: gemeenten en provincies (aantal)	92 en 5	92 en 5
Aantal clusters met positief 'operationeel verschil'	2	N.b.
Aantal clusters met voldoende 'totale reserves'	1	N.b.
CO ₂ -uitstoot (kiloton)	154	N.b.
Distributienetwerk (in kilometers)	50.000	50.000
Grondwater bewerkt (in miljoen m ³)	391,3	376,5
Drinkwater geproduceerd (in miljoen m ³)	382,4	366,3
Kraanwater geleverd aan klanten (in miljoen m ³)	363,1	349,4
Drinkwateromzet (in miljoen €)	353,7	328,8
Duurzaam opgewekte energie (GWh)	5,6	4,7
Energieverbruik (GWh)	174	167
Huishoudens (in miljoen aantal)	2,6	2,6
Investeringen in onder- en bovengrond * (bruto**, in miljoen €)	143,3	132
Klanten in voorzieningsgebied (in miljoen aantal)	5,8	5,8
Medewerkers (aantal)	1.443	1.394
Ondermaatse leveringsminuten (OLM)	21:40	20:04
Productiebedrijven (aantal)	93	93
Servicetevredenheidsindex (rapportcijfer)	8,3	8,3
Solvabiliteit (%)	29,4%	29,2%
Veiligheid, Lost Time Injury Frequency (LTIF)	2,2	2,9
Verontreinigingsindex bronnen korte termijn, lange termijn	VI-KT 81, VI-LT 405	N.b.
Waterkwaliteitsindex (WKI)	0,017	0,0196
Waterwingebieden (in hectare)	2.638	2.642
Ziekteverzuim (%)	4,0%	5,1%

Met N.b. wordt in bovenstaande tabel aangegeven dat het vergelijkende cijfer voor 2019 niet is vastgesteld.

* De investeringen in onder- en bovengronds betreffen bruto 143,3 miljoen euro. Inclusief de overige investeringen ad bruto 20,3 miljoen euro, komt dit totaal op bruto 163,6 miljoen euro. De verantwoorde investeringen in de jaarrekening onder de immateriële- en materiële vaste activa betreffen 157,6 miljoen euro. Het verschil hiertussen ad 6,0 miljoen euro betreffen de 'Bijdragen reconstructies en hoofdleidingen' en 'Overige bijdragen'.

** Bruto investeringen betreffen de investeringen exclusief bijdragen.



input

We vertrouwen op
waardevolle middelen...

financieel

De aandeelhouders van Vitens zijn 92 gemeenten en vijf provincies. Vermogenspositie, opbrengsten, investeringen en kapitaal/leenverplichting staan beschreven in de jaarrekening. € 143,3 miljoen investeringen in onder- en bovengrondse activiteiten.

geproduceerd

Met 93 productiebedrijven hebben we in 2020 382,4 miljoen m³ drinkwater geproduceerd. Ook hebben we 5,6 miljoen m³ drinkwater ingekocht. We hebben een leidingnet van 50.000 km.

intellectueel

Vitens heeft in 2020 geïnvesteerd in innovatie, circulair ondernemen, robuuste koppeling van data en digitalisering van de dienstverlening.

menselijk

Met 1.443 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 174 GWh energie nodig. Deze komt van Europese windmolens. We beheren circa 2.638 hectare aan wingebieden op een duurzame manier.

businessmodel

...om met ons
businessmodel...



water

voor nu
en later

primaire taak

Onze primaire taak is het produceren, distribueren en leveren van topkwaliteit drinkwater aan onze klanten. We leveren aan 5,8 miljoen klanten en 2,6 miljoen huishoudens. Dit doen we met topkwaliteit dienstverlening. Veilig en integer werken heeft hierbij de hoogste prioriteit.

output

...te sturen op resultaten.

1

gemak voor onze klanten

363,1 miljoen m³ kraanwater geleverd
Service Tevredenheidsindex:
rapportcijfer 8,3



2

voldoende beschikbare en schone bronnen

Verontreinigingsindex bronnen
korte termijn 81, lange termijn 405
2 clusters met positief operationeel verschil
1 cluster met voldoende 'totale reserves'
5,6 Gwh duurzaam opgewekte energie
154 kiloton CO₂-uitstoot



3

medewerkers 'sterk in hun werk'

Veiligheid: 2,2 (LTIF)
Ziekteverzuim 4,0%



4

24/7 betaalbaar en betrouwbaar drinkwater

Waterkwaliteit: 0,017 (WKI)
Ondermaatse leveringsminuten
(OLM) 21:40



5

financieel gezond bedrijf

29,4% solvabiliteit
Drinkwateromzet: € 353,7 miljoen



waarde

Zo creëren we waarde
voor onze stakeholders
en omgeving...

klanten

Door 24/7 betaalbaar en betrouwbaar kraanwater te leveren aan klanten:

- Dragen we bij aan hun gezondheid
- Maken we hun leven comfortabeler

Door goede informatie en service op maat:

- Maken we het regelen van waterzaken zo makkelijk mogelijk
- Helpen we klanten hun leven te verduurzamen

omgeving

We minimaliseren onze impact door:

- Duurzame energie-opwek
- Duurzaam terreinbeheer
- Duurzaam inkoopbeleid

We hebben positieve impact door:

- Hergebruik van reststromen
- Samenwerkingen aan een circulaire economie

medewerkers

We dragen bij aan het welzijn van medewerkers door:

- Ontwikkelmogelijkheden
- Inkomen
- Goede balans werk-privé

aandeelhouders

Aandeelhouders kunnen erop rekenen dat we:

- Een constructieve partner zijn in de ruimtelijke ordening
- Bijdragen aan het welzijn van hun burgers
- Hen helpen bij hun grondwaterbeschermingstaken
- Dividend uitkeren als dat kan

impact

...en hebben we impact
op de samenleving.

sustainable development goals



Schoon drinkwater en goede sanitaire voorzieningen hebben onze primaire focus. (6.1, 6.3, 6.4, 6.5 en 6.6.)



We investeren in innovatie en een duurzame infrastructuur. (9.1 en 9.4.)



We dragen zorg voor duurzaam beheer en efficiënt gebruik van natuurlijke hulpbronnen. (12.2.)



We nemen dringend actie om klimaatverandering en haar impact te bestrijden. (13.2.)

Hoe we waarde creëren

Waarde voor onze klant

Doelen en resultaten

24/7 drinkwater van topkwaliteit uit de kraan met uitstekende service

Klanten kiezen niet voor een drinkwaterleverancier. Daarom voelen we ons er extra verantwoordelijk voor dat zij kunnen rekenen op betrouwbaar en betaalbaar water. Nu én later. En ook dat klanten hun waterzaken zo soepel en simpel mogelijk kunnen regelen.

Ons drinkwater is in topkwaliteit 24/7 beschikbaar voor 5,8 miljoen klanten. Een uitstekende waterkwaliteit heeft een hoge prioriteit vanwege de gezondheid, tevredenheid én het vertrouwen van onze klanten.

Gerelateerde thema's

Materiële thema's

- Leveringszekerheid van drinkwater
- Kwaliteit van drinkwater
- Klantgerichte dienstverlening

Bijdrage aan SDG's



Stakeholdergroepen

Klanten

Doelen en resultaten

	Iedereen kan 24/7 rekenen op drinkwater uit de kraan	Ondermaatse leveringsminuten (OLM) Doel: <14:00:00 Resultaat: 21:40:00 Resultaat 2019: 20:04:00 Aantal klanten dat lange tijd (> 4 uur) zonder water zit 41.344 klanten Resultaat 2019: 57.355 klanten
	Ons drinkwater is van topkwaliteit	Waterkwaliteitsindex (WKI) Doel: 0,020 Resultaat: 0,017 Resultaat 2019: 0,0196
	We willen klanten de uitstekende service bieden die ze verwachten	Service Tevredenheidsindex (STI) Doel: 7,8 Resultaat: 8,3 Resultaat 2019: 8,3

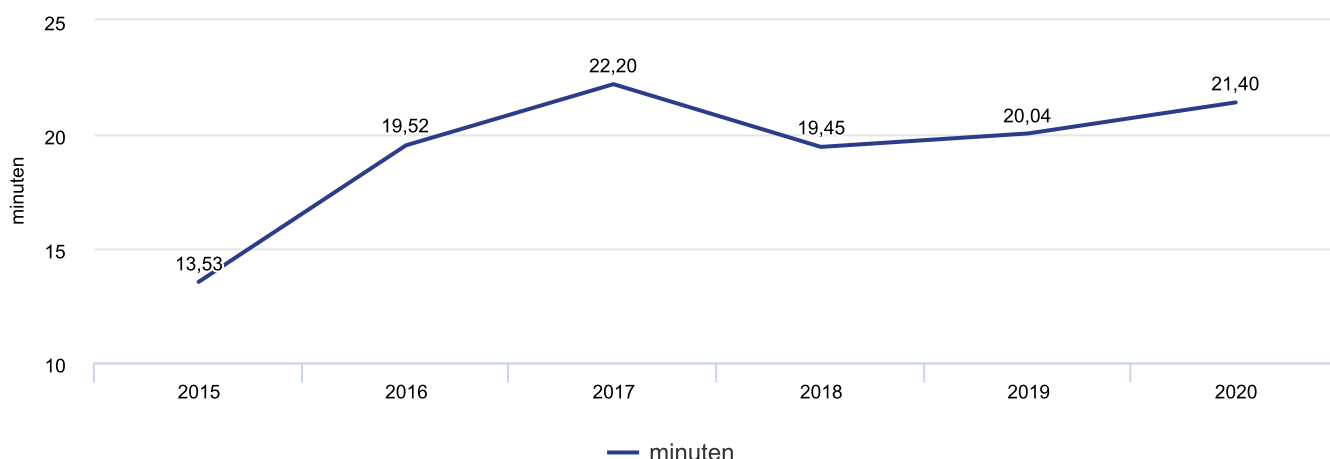
Leveringszekerheid van drinkwater

OLM hoger door vijf grote incidenten

Het aantal ondermaatse leveringsminuten (OLM) is een belangrijke KPI om de leveringszekerheid te bepalen. Dit is een jaarlijks gemiddelde van het aantal minuten dat klanten geen water hebben. Onze ambitieuze doelstelling is een OLM van 14 minuten.

In 2020 kwamen we uit op 21:40 minuten. Vijf grote incidenten waren hiervoor verantwoordelijk. Zo hadden we onder meer te maken met stroomuitval op productiebedrijf Fikkersdries in januari en was er in maart een lekke transportleiding in Oosterwolde-Drachten. Natuurlijk vinden wij het jammer dat wij door deze incidenten onze doelstelling niet hebben gehaald.

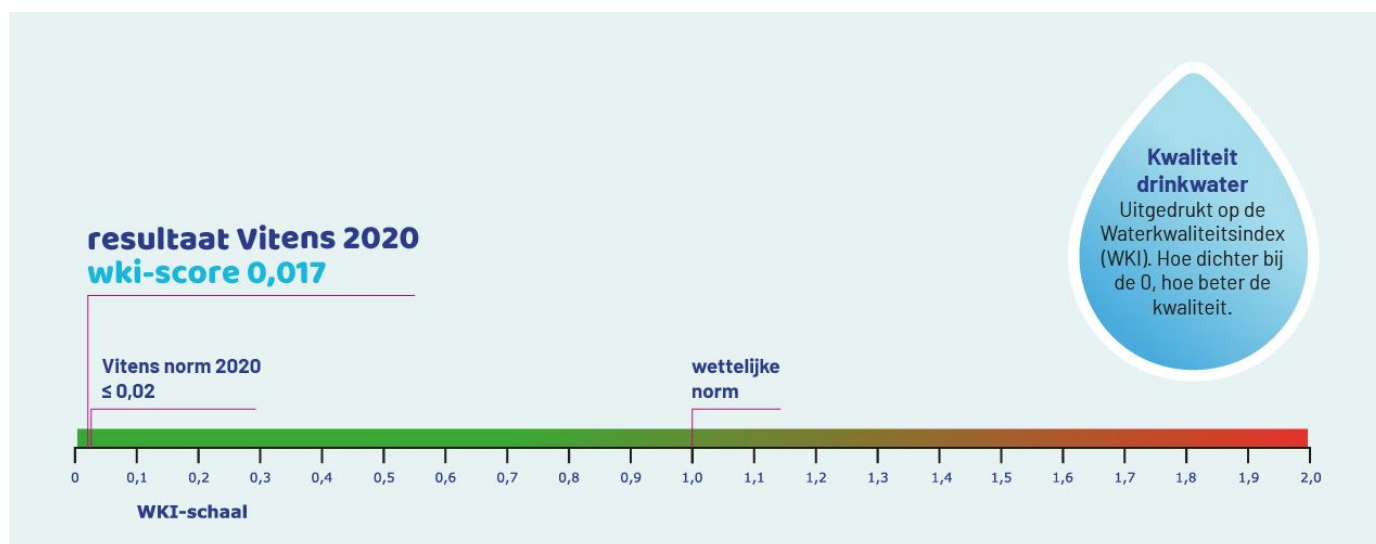
Ondermaatse Leveringsminuten (OLM)



Kwaliteit van drinkwater

Goede score Waterkwaliteitsindex

We borgen de kwaliteit van het drinkwater door gerichte zuiveringen, waarbij ons kwaliteitsbeleid op veel vlakken strenger is dan de wet voorschrijft. Na de zuivering is het belangrijk dat we de kwaliteit continu monitoren. De kwaliteit van drinkwater meten we met de Waterkwaliteitsindex (WKI), dat volgens een landelijke systematiek bij alle drinkwaterbedrijven wordt toegepast. De WKI is een verzamelcijfer van meerdere parameters. Hoe lager de score, hoe hoger de kwaliteit van het water. De wettelijke norm hiervoor is 1. Het jaar 2019 sloten we af met 0,0196 (2018: 0,026, 2017: 0,017). Met 0,017 deden we het in 2020 nóg beter.



De verbetering komt doordat er geen eenmalige overschrijdingen waren. In 2019 hadden we bijvoorbeeld één keer een legionellaoverschrijding, die vanwege gezondheidsfactoren zwaar meeweegt. In 2020 droeg ook een geslaagd project bij productiebedrijf Harderbroek positief bij, omdat het daar lukte de troebelheid van het water te verbeteren. De komende jaren zetten we in op meerdere onthardingsprojecten bij productiebedrijven.

Klantgerichte dienstverlening

Goed rapportcijfer voor servicetevredenheid

Bij klantreismetingen meten we hoe de klant onze service ervaart als hij in aanraking komt met Vitens. Denk aan het aanvragen van een nieuwe aansluiting of het doorgeven van de meterstand. Deze klantreismetingen vormen de basis van de Servicetevredenheidsindex (STI). De uitkomsten van de verschillende klantreizen worden bij elkaar opgeteld en gewogen. Dat betekent dat een klantreis zwaarder weegt wanneer die vaker doorlopen wordt. De STI wordt uitgedrukt in een rapportcijfer.

Voor 2020 was dat een 8,3 (2019: 8,3, 2018: 8,3).

Leveringszekerheid tijdens piekmomenten

Vitens wil dat klanten 24/7 kunnen vertrouwen op levering van hun drinkwater. Ook tijdens piekmomenten bij droogte en hitte.

Net als de voorgaande jaren was 2020 een droog jaar met warme periodes. Op warme dagen steeg het waterverbruik, en ontstonden er sterke vraagstijgingen in piekperiodes. Mensen sproeiden vaker hun tuin, namen een extra douche om af te koelen of lieten hun opzetzwembad vollopen. Dat mensen vanwege de coronacrisis meer thuis bleven, droeg hier nog eens aan bij.

Vitens' doel is en blijft dat klanten kunnen vertrouwen op de leveringszekerheid van drinkwater, een optimale kwaliteit en een zo laag mogelijke prijs. We hebben ook in 2020 extra geïnvesteerd in leveringszekerheid en extra capaciteit tijdens piekmomenten.



Productiebedrijf Spannenburg vanuit de lucht

Praktijkverhaal: extra capaciteit op productiebedrijf Spannenburg

Door uitbreiding van de zuivelindustrie nam de grootzakelijke watervraag in Friesland toe. Vitens besloot de capaciteit op productiebedrijf Spannenburg uit te breiden. Tijdens piekdagen in de zomer is de druk op dit productiebedrijf in het zuidwesten van Friesland enorm. Er was Vitens dus ook alles aan gelegen om de geplande uitbreiding van de drinkwaterproductie eerder dan gepland gereed te hebben, om de hele zomer op maximale capaciteit te draaien.

“Op Spannenburg kwamen de afgelopen zomer de grenzen van onze waterlevering in zicht”, vertelt Thomsy Jongepier, senior communicatieadviseur bij Vitens. “Ons streven was daarom om het al lopende uitbreidingsproject naar voren te halen. We wilden het vóór de zomer van 2020 afronden om de dagelijkse watervoorziening beter op orde te hebben voor deze regio. Die loopt van het zuidwesten van Friesland en delen van Leeuwarden tot aan Terschelling.”

Extra productiecapaciteit zo snel mogelijk in bedrijf nemen

“We kijken bij de uitbreiding van onze productiecapaciteit niet alleen naar piekperiodes”, zegt Dion van den Bersselaar, senior projectmanager bij Vitens. “In dit geval was er een toename in de grootzakelijke watervraag. Daarnaast kijken we naar factoren als woningbouw en bevolkingsgroei.” En toen kwam ook ineens nog de coronacrisis om de hoek kijken, waarin mensen niet alleen in groten getale thuisbleven, maar ook massaal in eigen land op vakantie gingen, onder meer naar recreatieregio Friesland. Dat ging gepaard met warme temperaturen.

Van den Bersselaar: “In dit soort situaties bekijken we of de dagelijkse capaciteit nog voldoet en of we maatregelen moeten nemen. Het bleek noodzakelijk om op Spannenburg de geplande extra productiecapaciteit van 2,5 miljoen m³ drinkwater zo snel mogelijk in bedrijf te nemen.”

‘Het lukte hier afgelopen zomer om na een warme dag de watervoorraden weer op tijd aan te vullen’

Project uitgevoerd in slechts twee jaar

De doorlooptijd van een uitbreidingsproject van deze grootte is doorgaans vier tot vijf jaar. De nieuwe locatie op Spannenburg ging in mei 2020 na twee jaar in productie. “Een halvering, maar wel met dezelfde zorgvuldigheid en kwaliteit als anders”, aldus Van den Bersselaar. “Het projectteam maakte dit mogelijk met hun welwillendheid. Collega’s van Vitens, maar ook externe partijen als aannemers en installateurs, leverden een enorme inspanning om op tijd klaar te zijn. En ook gemeenten en de provincie stonden achter de uitbreiding die onze Friese klanten van water kan blijven voorzien.”

Jongepier vult aan: “Ook goed relatiemanagement hielp mee, net als zogenoemde *soft skills*. Deze sociale vaardigheden heb je in een krappe markt als deze echt nodig om technische kennis effectief in te zetten.”

Watervoorraden na een warme dag weer op tijd aangevuld

Spannenburg is met een omvang van inmiddels 27,5 miljoen m³ drinkwater per jaar de grootste productielocatie van Vitens. Het lukte hier afgelopen zomer om na een warme dag de watervoorraden weer op tijd aan te vullen. “In Overijssel was dat lastiger”, zegt Van den Bersselaar. “Daar zagen we extremere pieken in watergebruik, die moeizamer in te halen waren. Daarom starten we daar nu een vergelijkbaar uitbreidingsproject.” Wat meespeelt, is dat in Friesland vergunningsruimte is om snel te kunnen uitbreiden. In Overijssel is die ruimte onvoldoende aanwezig, waardoor trajecten daar noodzakelijkerwijs langer duren.

Enerzijds aan vraag voldoen, anderzijds besparingswens

Als waterbedrijf willen we waar mogelijk de capaciteit van onze reservoirs uitbreiden, om onze klant drinkwater te blijven leveren tijdens pieken. “Maar extra waterproductie is een ander verhaal. Die vormt een belasting voor het watersysteem”, zegt Jongepier. “We hebben juist de wens om de drinkwatervraag te verminderen en het gebruik zo duurzaam mogelijk te krijgen.”

“Daarom is onze boodschap om te letten op wat je met drinkwater doet. We kunnen namelijk niet ongebreideld uitbreiden, want grondwater is niet oneindig beschikbaar. De uitdaging hoe we mensen op een watervriendelijke manier drinkwater laten gebruiken, is aan ons. Maar de verantwoordelijkheid om zuinig om te gaan met drinkwater is er ook een van onze klant.”

Ontwikkeling naar een digitaal waterbedrijf

Vitens wil met digitalisering en meer datagestuurde processen bijdragen aan betere kwaliteit en leveringszekerheid van drinkwater, en aan gemak in de dienstverlening. Zo zorgen we dat klanten op ons kunnen vertrouwen als het gaat om betrouwbaar en betaalbaar drinkwater, nu en later.

We digitaliseren op verschillende fronten. Zo ontwikkelen we computermodellen die onze onthardingsinstallaties op de juiste manier aansturen. Daarnaast kunnen we met nieuwe, zelflerende software onze waterdistributie afstemmen op de actuele vraag. Ook maken we onze watervoorziening stapsgewijs intelligent met het project Infra 2020, zodat we meer inzicht krijgen in het totale watersysteem en klanten proactief kunnen informeren bij eventuele kwaliteits- en kwantiteitsproblemen in de waterlevering. Verder testen we de waarde en werking van slimme watermeters.

Digitaliseren van alle klantprocessen

In 2019 is Vitens gestart met het opnieuw digitaliseren van alle klantprocessen (binnen de SAP-transformatie). We willen inzicht in alle communicatie die we met klanten gehad hebben. Daarmee zijn we vragen voor. Dat betekent minder én kortere telefoontjes bij het callcenter en een klant die weet dat hij in één keer goed geholpen wordt. In 2021 ronden we deze implementatie af.



Plaatsing van een slimme watermeter

Praktijkverhaal: de businesscase van slimme watermeters

In pilots test Vitens de waarde en werking van slimme watermeters. Deze geven volgens Business Development Manager Micha van Aken belangrijke inzichten in het waterverbruik en maken het doorgeven van de meterstanden een stuk efficiënter.

“Een slimme watermeter verzamelt via sensoren allerlei data”, legt Van Aken uit. “Uiteraard de watermeterstand, maar ook gegevens over de water- en omgevingstemperatuur. De meter stuurt deze informatie automatisch door naar Vitens, evenals alarmeringen over afwijkingen en mogelijke lekkages. Uiteindelijk is het de bedoeling dat ook klanten zelf hun waterverbruik dagelijks kunnen inzien via een drinkwatermonitor in een webportal. Die diensten onderzoeken we momenteel.”

Efficiënter proces en inzicht in waterverbruik

De slimme meters maken het opnemen van meterstanden en het factureren een stuk efficiënter, zowel voor de klant als voor Vitens. Daarnaast geven ze inzicht in het waterverbruik van klanten. “Door het toenemende waterverbruik en de enorme piekbelastingen de afgelopen zomers, is waterbewustzijn een stuk urgenter geworden en krijgen slimme meters extra aandacht”, zegt Van Aken. “Met een slimme watermeter en communicatietools zoals een webapp kunnen we een dialoog starten om duurzaam waterverbruik te stimuleren en piekverbruik in de zomer terug te dringen.”

‘Uiteraard gaan we zorgvuldig en volgens de regels met de klantgegevens om’

“Uiteraard gaan we zorgvuldig en volgens de regels met de klantgegevens om”, zegt Van Aken. “We krijgen de data versleuteld en geanonimiseerd. Voor een analyse van individuele klanten of persoonlijke terugkoppeling naar een gebruiker, hebben we expliciet toestemming nodig van de klant.”

Pilot met 1400 slimme meters in Leeuwarden

In 2014 begon Vitens met de eerste kleinschalige pilots, waarbij de focus vooral op technologie lag. Momenteel loopt de grootste pilot in Leeuwarden, het zogeheten Smart DMA-project (District Metered Area). Daarvoor installeerde Vitens in een representatieve woonwijk, Westeinde, 1400 slimme watermeters.

“Dankzij sensoren in de toevoerleidingen weten we precies hoeveel drinkwater de wijk ingaat en aan de hand van de slimme watermeters zien we hoeveel water huishoudens consumeren”, legt Van Aken uit. “Afwijkingen kunnen bijvoorbeeld duiden op lekkages, illegale afnames of gebruik van een brandkraan. Begin 2021 willen we een eerste groep deelnemers aan het Smart DMA-project toegang geven tot een eerste versie van het webportal dat inzicht geeft in hun waterverbruik.”

Naast het Smart DMA-project sloot Vitens, in samenwerking met Eneco, bij 200 huishoudens de bestaande watermeters aan op Toon, een slimme thermostaat. “Zo kunnen klanten inzichten in hun waterverbruik combineren met die van gas en stroom. Verder bekijken we de mogelijkheid om slimme watermeters uit te rollen bij mkb'ers en andere kleinzakelijke klanten.”

Adviezen voor waterbesparing dankzij de inzichten

Een essentiële vraag bij het Smart DMA-project is: leidt meer inzicht in verbruik en lekkages tot waterbesparing? Van Aken: “Op basis van de data uit de meter en de bijbehorende drinkwatermonitor kunnen we klanten straks via een webapp tips en adviezen geven voor waterbesparing. Of vragen om zuinige omgang met water tijdens piekmomenten. Daarnaast kunnen nauwkeurige inzichten in waterverbruik per wijk of periode helpen bij het gericht inrichten van campagnes. Op termijn kunnen we ook zien of campagnes daadwerkelijk aanslaan, bijvoorbeeld door het waterverbruik in een wijk voor en na een campagne te meten.”

‘Inzichten in waterverbruik per wijk of periode kunnen helpen bij het inrichten van campagnes’

Bij het Smart DMA-project in Leeuwarden ziet Vitens nu al dat zo'n 1,5 procent van de aansluitingen een lekkage heeft achter de meter, bijvoorbeeld door een kraan of toilet. “Wanneer de meter ziet dat een klant 24 uur lang geen enkel moment geen water verbruikt, ontvangen we een signaal dat er mogelijk een lekkage is. Die melding koppelen we vervolgens terug aan de klant. Dat gebeurt nu nog via een telefoontje. Een gemiddelde lekkage in het Smart DMA-project zorgt voor een waterverlies van 5 liter per uur. Als je dat doorrekent naar al onze aansluitingen (2,5 miljoen) gaat het om 1,7 miljoen kuub water per jaar. Behoorlijk waardevolle inzichten dus.”

Wegen de kosten op tegen de baten?

Technologisch is er veel mogelijk, het is nu zoeken naar het optimum voor zowel de klant als Vitens, aldus Van Aken. “Voor klanten moeten de meters vooral nuttig en gebruiksvriendelijk zijn. Met Vitens analyseren we nu hoe klanten de slimme watermeter willen gebruiken en onze diensten willen ontvangen.”

Daarnaast onderzoekt Vitens de betaalbaarheid. Het Smart DMA-project in Leeuwarden duurt nog een paar jaar en leidt tot een businesscase: wegen de kosten op tegen de baten? “Waterbesparing, minder lekkages en een efficiënter facturatieproces leveren belangrijke kostenvoordelen op, mogelijk dusdanig dat deze de hogere aanschafprijs van slimme meters kunnen compenseren.”

“Tegelijkertijd vragen we klanten of ze bereid zijn ervoor te betalen. Zo achterhalen we hoe serieus de vraag naar slimme meters bij klanten is. Als de businesscase positief blijkt, starten we mogelijk een nieuw Smart DMA-project of gaan we de slimme watermeter gefaseerd uitrollen in Vitens-gebied.”

Aandacht voor kwetsbare klanten

Vitens heeft speciale aandacht voor kwetsbare klanten. We voelen de verplichting om water ook voor deze groep betaalbaar te houden. Daarnaast stellen we onze facturen en brieven op in begrijpelijke taal.

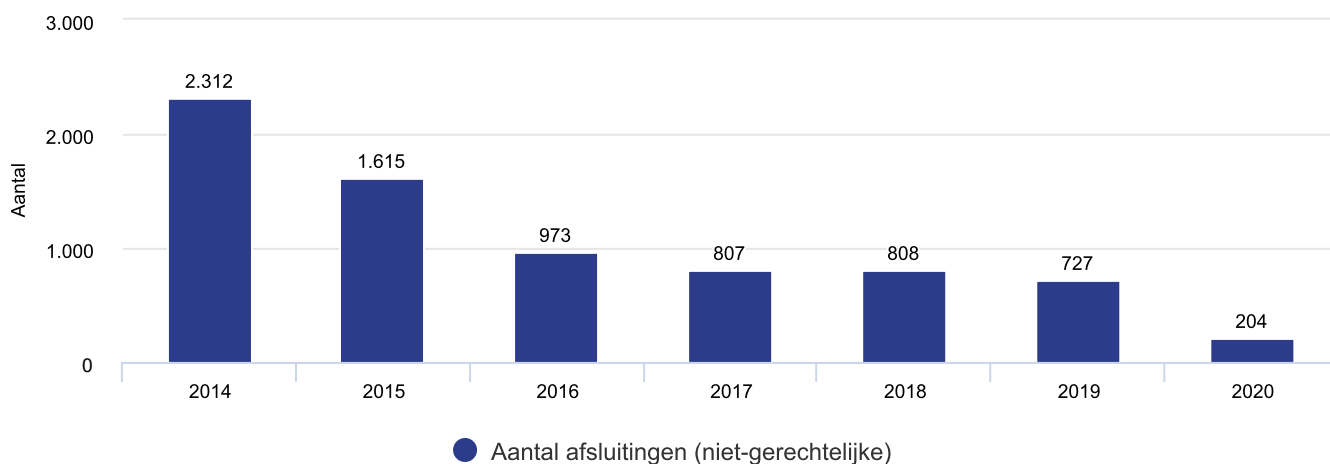
In 2016 zijn we gestart met het actief afsluiten van convenanten met gemeenten rondom vroegsignalering. Wanneer een klant een betaalachterstand heeft, delen we dat direct met een gemeente. Komt er van meerdere partijen een bericht, bijvoorbeeld ook de woningbouwcorporatie en ziektekostenverzekeraar, dan weet de gemeente dat er wat aan de hand is. De gemeente zoekt dan contact met de klant. Het idee hierachter is dat hoe eerder je mensen helpt, hoe minder groot de financiële problemen worden.

In 2020 hebben we 18 nieuwe convenanten gesloten met 24 gemeenten. Het totaal aan convenanten per 31 december 2020 is 33, voor 53 gemeenten.

Vitens voelt hierin de sociaal-maatschappelijke verplichting om water ook voor kwetsbare klanten betaalbaar te houden. Door een toename van contactmomenten met de klant en coulant betalingsmogelijkheden, doen we er alles aan om te zorgen dat we zo min mogelijk hoeven af te sluiten. Betere brieven, de inzet van verschillende kanalen en het fysieke bezoek dragen hieraan daadwerkelijk bij.

Vanaf 2014 hebben we ieder jaar een daling in het aantal afsluitingen kunnen realiseren: van 2.312 afsluitingen in 2014, naar 204 in 2020. Al moet daarbij opgemerkt worden dat we in 2020 sinds de start van de coronacrisis, vanaf half maart, sowieso geen klanten meer hebben afgesloten.

Aantal afsluitingen (niet-gerechtelijke)



Verder heeft Vewin op 10 november 2020 het Landelijk Convenant Vroegsignalering ondertekend, samen met andere branche- en gemeenteverenigingen. Deze landelijke standaard maakt het uitvoeren van vroegsignalering op een uniforme wijze voor gemeenten en vaste-lasten-partners toegankelijker.

Daarnaast is per 1 januari 2021 een wijziging ingegaan voor de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (WGS) voor gemeenten. Hierin staat dat wanneer de gemeente weet heeft van schulden bij inwoners, deze actief moet optreden en hulp aanbieden. De gemeente kan dit weten door eigen onderzoek, maar ook door (gedefinieerde) signalen, zoals betalingsachterstand bij huur, energie, zorg, drinkwater etc.

In november en december 2020 was het effect van het landelijk convenant en de voorziene wijziging van de WGS al merkbaar in een toename aan verzoeken tot samenwerking en ondertekening van convenanten. Deze trend zet waarschijnlijk door in 2021.

We merkten ook dat kwetsbare klanten doorgaans minder vaardig zijn in lezen. Daarom maakten we in 2019 onze facturen leesbaarder en begrijpelijker voor iedereen. In 2020 maakten we ook de klantbrieven begrijpelijker.



Lisette van Basten en Jeroen Zuiderbaan (bovenaan) van Vitens met klantpanel van Stichting ABC

Praktijkverhaal: ruim 11 procent minder klachten en vragen dankzij klantbrieven op taalniveau B1

Het afgelopen jaar herschreven we onze klantbrieven naar taalniveau B1, wat staat voor eenvoudig Nederlands. De overgrote meerderheid van de Nederlandse bevolking begrijpt teksten op taalniveau B1, ook mensen zonder (hoge) opleiding. Deze teksten bestaan uit makkelijke woorden en uit korte, eenvoudige en actieve zinnen. Vitensers Lisette van Basten, Jeroen Zuiderbaan en Erik Groters waren bij de B1-vertaalslag betrokken.

Van groot belang dat alle klanten berichten begrijpen

“Twee jaar geleden waren Lisette en ik op een B1-congres”, vertelt contentmanager Groters. “Er ging een wereld voor ons open. Nederland telt 2,5 miljoen laaggeletterden. Daar schrokken we van.”

Beleidsadviseur Van Basten vult aan: “Het was een eyeopener en een reden om onze klantbrieven kritisch onder de loep te nemen. Het is van groot belang voor onze klanten dat ze onze berichten goed begrijpen. We leveren drinkwater, een eerste levensbehoefte. Vanuit die maatschappelijke functie is het belangrijk dat het duidelijk is wat mensen moeten betalen of wat ze moeten doen als er bijvoorbeeld werkzaamheden zijn.”

Vitens redactieteam B1-opgeleid

We begonnen kleinschalig, met het herschrijven van de jaarafrekening. Communicatieadviseur en B1-coach Zuiderbaan: “Daarvan maakten we drie versies. Naast eenvoudig taalgebruik is voor B1 ook bijvoorbeeld regelafstand belangrijk, net als elke zin op een nieuwe regel beginnen. We vroegen om feedback bij onder meer ons klantpanel en onze klantenservicecollega's. Na de jaarafrekening herschreven we een aanmaning en een aantal bulkbrieven.”

Inmiddels is het hele Vitens redactieteam B1-opgeleid en alles wat zij schrijven is zo veel mogelijk B1. Ook medewerkers van de klantenservice kregen een training. “Daardoor is er nu meer bewustwording en begrip”, zegt Zuiderbaan. “Medewerkers aan de telefoon passen zich bijvoorbeeld ook aan wanneer een klant stottert.”

Meer mensen geven meterstand door sinds B1-slag

“Hoewel we onze communicatie in eerste instantie in het belang van onze klanten wilden verbeteren, worden we als organisatie ook beter begrepen”, zegt van Basten. “Met een heldere boodschap doen klanten wat wij van ze willen, bijvoorbeeld op tijd betalen. En ze hoeven niet te bellen met vragen. Sinds we met B1 bezig zijn, kregen we ruim 11 procent minder klachten en vragen over de periodeafrekening en jaarrekening in vergelijking met vorig jaar. Ook geven meer mensen hun meterstand door dankzij een mail die duidelijker is qua taal en kleurgebruik, en leesbaar is op alle schermformaten.”

Zuiderbaan meldt dat ook in de klanttevredenheid betere cijfers te zien zijn. “Vorig jaar gaf 22 procent aan dat de jaarafrekening als eerste verbeterd moest worden. Nu is dat nog maar 4,4 procent.”

Verplichte juridische termen met tegenzin in brieven

De brieven die de meeste moeite kostten, waren volgens Groters die voor het innen en betalen. "Sommige zaken moeten wettelijk gezien in een betalingsherinnering en aanmaning staan, zoals 'in verzuim zijn'. Daarom gebruiken we soms toch juridische termen, ook als die niet B1 zijn."

"Er ging wel wat discussie aan vooraf met juridische zaken en onze incassopartner", vervolgt hij. "We zijn ook verplicht om bij herinneringen en aanmaningen de consequenties te noemen, waardoor brieven langer worden dan we eigenlijk willen." En dat leverde weer andere dilemma's op, want ook vanwege druk- en verzendkosten moest alles bij voorkeur op één A4 passen. "Dat kun je een uitdaging noemen als ook grotere letters en tussenkopjes belangrijk zijn voor B1."

Einddoel is alle communicatie op B1

Van Basten, Zuiderbaan en Groters hebben de smaak te pakken. "We zijn zeker nog niet klaar", aldus Van Basten. "In het eerste kwartaal van 2021 passen we alle fysieke brieven met betrekking tot betalingen aan. Duidelijker en met een QR-code om fouten bij een betaling te voorkomen."

'Ook op de website en het intranet is nog een slag te maken'

Zuiderbaan zegt dat op de website en het intranet nog een slag te maken is. "Dat geldt ook voor een aantal brieven die ik per mail van een collega kreeg toegestuurd. De teksten daarvan stammen nog uit de vorige eeuw." Met de recent gemaakte Vitens-schrijfwijzer en B1-trainingen krijgen collega's handvatten om eenvoudig te schrijven, zodat ook ad hoc communicatie duidelijk is. "Het einddoel is om alle communicatie Vitensbreed op B1 te krijgen", besluit Groters.

Waarde voor onze natuurlijke omgeving

Doelen en resultaten

Water duurzaam winnen, met respect voor het watersysteem en in balans met de omgeving

Kraanwater is een natuurproduct. Hoe schoner onze omgeving, hoe minder wij het water hoeven te zuiveren. En hoe minder water wij hoeven op te pompen, des te kleiner de impact op onze omgeving. Daarom willen we water duurzaam winnen, met respect voor het watersysteem en in balans met de omgeving, om onze klanten nu én later te voorzien van goed en genoeg drinkwater.

Gerelateerde thema's

Materiële thema's

- Bescherming grondwaterbronnen
- Grondwater en waterschaarste
- Duurzame energie

Bijdrage aan SDG's



Stakeholdergroepen

Maatschappij, klanten, (lokale) overheden, agrarische sector, andere belanghebbenden in ruimtelijke ordening

Doelen en resultaten



We beschermen grondwaterbronnen tegen verontreiniging en uitstoot

Verontreinigingsindex
korte termijn, lange termijn
Doel: N.b.
Resultaat: VI-KT: 81, VI-LT 405
Resultaat 2019: N.b.



We dragen bij aan het voorkomen van waterschaarste en verdroging van grond- en oppervlaktewater

Aantal clusters met positief 'operationeel verschil'
Doel: 2
Resultaat: 2
Resultaat 2019: N.b.

Aantal clusters met voldoende 'totale reserves'
Doel: 4
Resultaat: 1
Resultaat 2019: N.b.



We verlagen onze CO₂-uitstoot

CO₂-uitstoot
Doel: N.b.
Resultaat: 154 kiloton
Resultaat 2019: N.b.



We verduurzamen ons energiegebruik volledig

Duurzaam opgewekte energie
Doel: 9 GWh
Resultaat: 5,6 GWh
Resultaat 2019: 4,7 GWh

Bescherming grondwaterbronnen

Het beschermen van onze grondwaterbronnen is een belangrijke strategische pijler voor Vitens. Grondwater is immers onze primaire grondstof. We willen hier dus zo veel mogelijk controle over hebben. Het beschermen van grondwaterbronnen is tegelijkertijd complex. Grondwater stroomt diep in de grond van ver weg over honderden jaren langzaam onze drinkwaterbronnen in. Bovengronds vinden er tegelijkertijd allerlei activiteiten (wonen, landbouw, industrie, et cetera) plaats die de kwaliteit van het grondwater beïnvloeden. Op deze activiteiten heeft Vitens weinig controle: het gaat immers over gronden waarover Vitens geen zeggenschap heeft.

Verontreinigingsindex

Dit jaar heeft Vitens een nieuwe kritieke prestatie-indicator (KPI) ontwikkeld waarmee we scherper willen gaan sturen op kwaliteit van de bronnen: de verontreinigingsindex. Deze KPI geeft een indicatie van de mate van verontreiniging van een waterbron door het verschil aan te geven tussen de huidige situatie en de streefwaarden. Hoe hoger de index, hoe hoger de verontreiniging. De index laat zien hoeveel van welke stoffen in het gewonnen water voorkomen. Hierbij zijn de stoffen in vier groepen verdeeld:

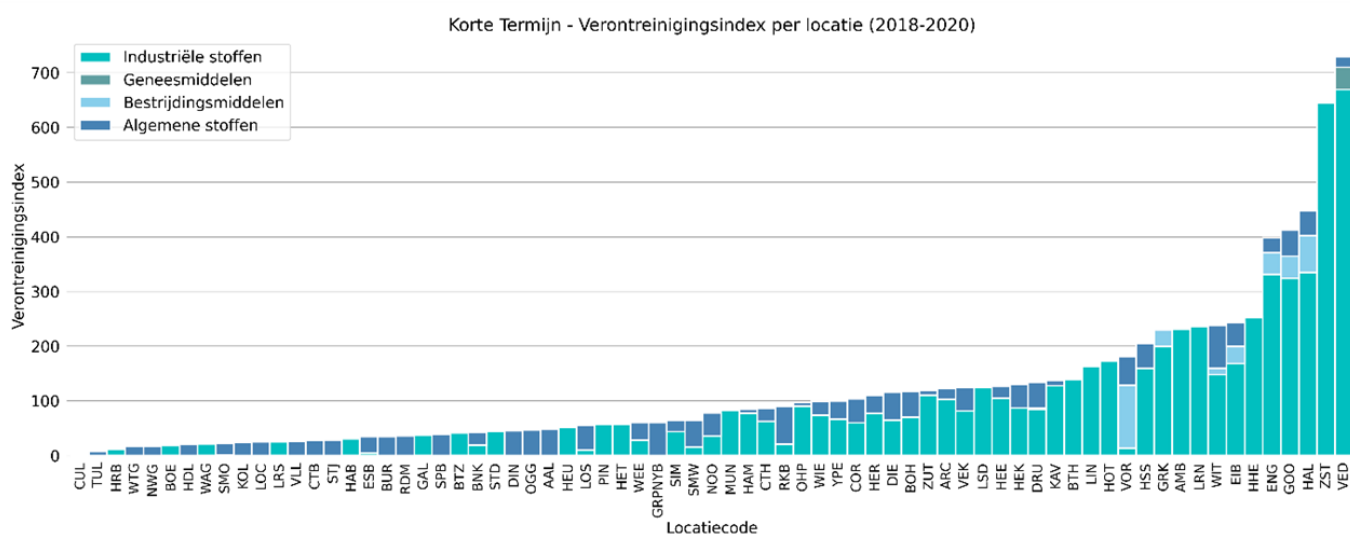
1. Macroparameters (nitraat, sulfaat, hardheid)
2. Bestrijdingsmiddelen
3. Geneesmiddelen
4. Industriële stoffen

Voor elke stof wordt bepaald of de gemeten waarde voldoet aan de streefwaarde voor de korte (2030) en lange (2050) termijn. Per winlocatie tellen we alle overschrijdingen op. Zo berekenen we twee verontreinigingsindices: een voor het meten van de kortetermijnambitie (VI-KT), en een voor de lange termijn (VI-LT).

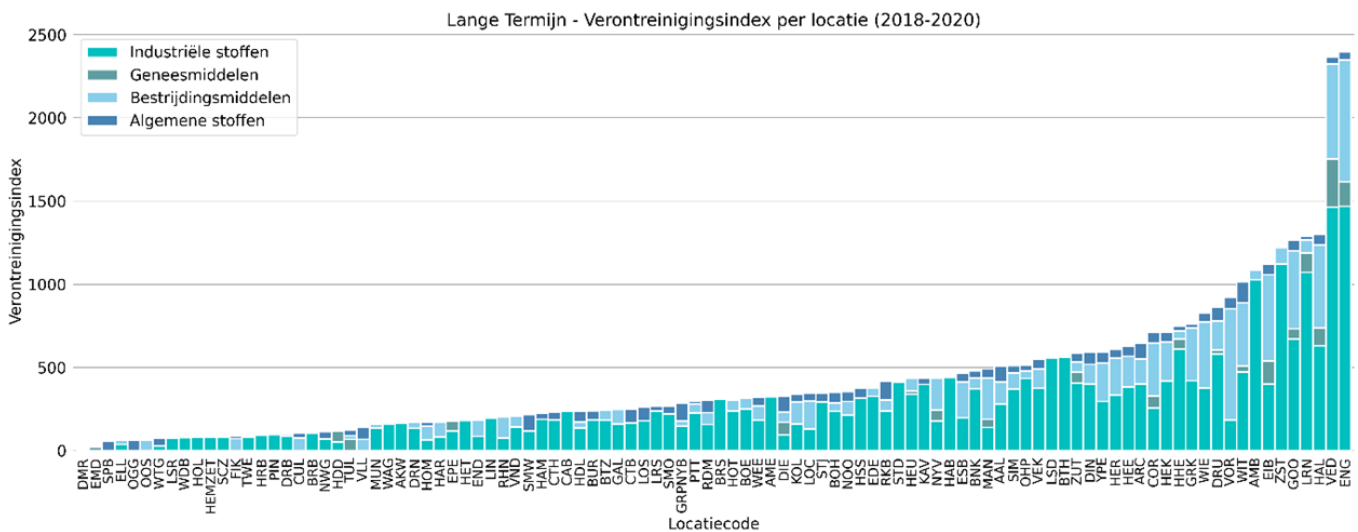
Verontreinigingen in grondwater worden door Vitens uit het water gezuiverd. Water uit de kraan is dus altijd veilig om te drinken. Maar Vitens wil de waterbronnen zo schoon mogelijk houden. Wat er niet in komt, hoeft er ook niet uitgehaald te worden. Zuiveren van water is kostbaar en kost veel energie. Daarom gebruiken we de verontreinigingsindex om te praten met onze stakeholders en andere belanghebbenden (waterschappen, landbouw, natuur) over het schoon maken en houden van waterbronnen. Ook is hij de basis voor bestuurlijke afspraken met overheden over grondwaterbescherming, via onder meer beleid, vergunningen en uitvoeringsprogramma's. Daarnaast biedt de index ons handvatten voor het eventueel inzetten van zwaardere zuiveringstechnieken.

Resultaat 2018 – 2020

In 2020 gebruikten we de verontreinigingsindex voor het eerst. De uitkomsten van de verontreinigingsindices betreffen dus een nul-meting, op basis waarvan de doelen worden bepaald. Hierbij hebben we gekeken naar de resultaten van metingen die zijn gedaan tussen 2018 en 2020. Het blijkt dat slechts een beperkt aantal winlocaties een grote bijdrage levert aan de VI-KT (korte termijn). Dit zijn de locaties met een sterke invloed van oppervlaktewater, historische bodemverontreinigingen maar ook enkele door landbouw beïnvloede locaties. De grafiek met VI-KT bevat 67 van de 103 winlocaties; de locaties zonder verontreinigingen (waarde 0) zijn niet opgenomen. Industriële stoffen leveren de grootste bijdrage aan de VI-KT.



De grafiek met VI-LT (lange termijn) bevat 97 van de 103 winlocaties; ook hier zijn de locaties zonder verontreinigingen (waarde 0) niet opgenomen. Opvallend is hier de grotere bijdrage van bestrijdingsmiddelen.



Grondwater en waterschaarste

Als drinkwaterbedrijf hebben we de taak om te zorgen voor voldoende vergunde wincapaciteit in ons distributiegebied. Vanuit financieel-, risico- en kwaliteitsoogpunt is het belangrijk dat we een effectieve reservehoeveelheid aan vergunningen en vergunningscapaciteit aanhouden. Zo kunnen we snel inspelen op onverwachte veranderingen in de watervraag.

Om beter inzicht te krijgen in onze reserves en deze te rapporteren, werken we met twee KPI's: 'Operationeel Verschil' en 'Totale Reserve'. We hebben ons voorzieningsgebied opgedeeld in tien clusters (deelgebieden); per cluster sturen en rapporteren we op deze KPI's. In onze projectenplanning werken we ernaartoe om per 2028 in alle tien clusters te voldoen aan deze KPI's.

'Operationeel verschil'

Het operationeel verschil is het verschil op jaarbasis tussen de noodzakelijke totale productiebehoefte en de beschikbare zuiveringscapaciteit. Er waren in 2020 twee clusters met een positief operationeel verschil. Dat betekent dat er twee clusters zijn met genoeg operationele reserve om te kunnen inspelen op onverwachte veranderingen in de watervraag.

Een negatief operationeel verschil betekent nog niet direct dat er te weinig water geleverd kan worden aan de klanten in deze clusters. Er wordt standaard een operationele reservecapaciteit van 10 procent (sectorbreed beleid) gehanteerd om onverwachte vraagstijging op te vangen. De acht clusters met negatief operationeel verschil kunnen dus nog voldoen aan de watervraag, maar moeten gebruikmaken van deze reservecapaciteit.

Om in de andere acht clusters ook tot een positief operationeel verschil te komen, zijn projecten gepland om de productiecapaciteit in de clusters te verhogen. In 2020 is er in totaal 6,6 miljoen m³ productiecapaciteit bijgekomen. Daarmee is het gestelde doel van 5,8 miljoen m³ per jaar overtroffen. Hier worden door Vitens dus goede stappen gezet.

'Totale Reserve'

De totale reserve is het verschil tussen de maximale productiecapaciteit en de productiebehoefte. In 2020 was er één cluster dat voldeed aan 'totale reserve op orde'.

De totale reserve bestaat uit operationele reservecapaciteit (productie) van 10 procent met daar bovenop nog eens 10 procent strategische reservecapaciteit (vergunningen). Dit is ook sectorbreed beleid. De 10 procent extra vergunningscapaciteit is de ruimte die nodig is om de operationele reserve binnen vijf jaar te kunnen aanvullen.

Om in de andere negen clusters ook tot genoeg 'totale reserve' te komen, hebben we naar extra vergunningscapaciteit gezocht. Daarbij stemmen we intensief af met de desbetreffende provincies en andere stakeholders. De urgentie om tot extra vergunningscapaciteit te komen is hoog: veel productielocaties benutten in 2020 95 tot 100 procent van hun vergunningsruimte.

In 2020 kwam er in totaal 2,7 miljoen m³ vergunningscapaciteit bij. Hiermee is het gestelde doel van 7,1 miljoen m³ per jaar niet gehaald. Dit verhoogt de opgave voor de komende jaren om extra vergunningscapaciteit te verkrijgen.

Met name door een aangepaste prognose van de watervraag is de druk om aan de KPI's 'Operationeel Verschil' en 'Totale Reserve' te voldoen groter geworden. Vitens zoekt in het kader van de nieuwe strategie *Elke druppel duurzaam* naar de meest duurzame winopties. Dit betekent dat enkele winningen vanwege hun effecten op de omgeving in de toekomst vervangen zullen worden. Om onze ambitie te kunnen waarmaken, is het daarom des te belangrijker samen met stakeholders in de regio tot duurzame alternatieven te komen.

Energie en klimaat

Vitens zet zich in voor een zo duurzaam mogelijke bedrijfsvoering. Hiermee willen we bijdragen aan de doelen die zijn gesteld in het landelijke Klimaatakkoord om de opwarming van de aarde tegen te gaan.

Verlagen CO₂-footprint

Met onze activiteiten hebben we een CO₂-voetafdruk. Bij drinkwaterproductie ontstaat vooral CO₂-uitstoot door energieverbruik, ontgassing van het ruwwater en door chemicaliënverbruik. Vitens wil haar bijdrage aan klimaatverandering verkleinen. Daarom zetten we steeds meer in op het verminderen van energieverbruik, het opwekken van hernieuwbare energie (voor eigen gebruik) en het afvangen van het methaan dat bij ons productieproces vrijkomt. Door dit methaan in te zetten als energie voor onze bedrijfsvoering reduceren we onze CO₂-uitstoot verder.

Methaan verdwijnt niet meer als broeikasgas in de lucht

Dankzij een innovatieve technologie kan Vitens methaan op een duurzame manier uit grondwater onttrekken en opslaan. Na twee geslaagde pilots neemt het drinkwaterbedrijf begin december de eerste langlopende demonstratie-installatie in gebruik op de productielocatie in Hammerfliet. [Lees meer over deze toepassing.](#)

CO₂-emissiereductie

Om transparanter te kunnen zijn over onze negatieve impact en de verbeteringen die we op dat vlak maken, ontwikkelden we een KPI voor onze CO₂-emissie(reductie). Deze is onderdeel van het energie- en emissiebeleid dat in 2020 is opgesteld.

In 2020 hebben we 154 kton CO₂-bruto-equivalenten uitgestoten. Het grootste deel van onze uitstoot, 94 kton CO₂-equivalenten (61 procent), valt onder 'Energieverbruik via energieleveranciers'. Hiervan hebben we 94 kton CO₂-equivalenten middels Garanties van Oorsprong Europese windenergie 'vergroend'. De netto uitstoot bedraagt daardoor 60 kton CO₂-equivalenten.

Verduurzaming eigen energieverbruik

In 2020 hebben we 174 gigawattuur energie verbruikt. Het overgrote deel daarvan is ingezet voor het oppompen van grondwater, en de zuivering en distributie van het drinkwater. Op de locaties waar we energie verbruiken, willen we de komende jaren zelf meer energie opwekken. Dat doen we hoofdzakelijk met methaanverbranding en gedeeltelijk met zonnepanelen.

Het doel was om eind in 2020 9 gigawattuur eigen energie op te wekken. In 2020 hebben we 5,6 gigawattuur energie duurzaam opgewekt, waarvan 4,2 gigawattuur via methaanverbranding. Daarmee is de KPI dus niet behaald. Dit is met name te wijten aan andere prioriteiten die zijn gesteld, onder meer rondom de operationele opgave waarbij we ons gefocust hebben op de warme zomer en het stijgende waterverbruik.

Wel hebben we in 2020 meer duurzame energie opgewekt dan in 2019. Dat komt met name door verbetering van methaanverbranding en meer zon-uren. In 2021 hopen we de duurzame energieopwekking verder te kunnen uitbreiden door op vijf locaties nieuwe installaties te realiseren.

Waterbewustzijn

Naast het beschermen van onze bronnen en onze taak als natuurbeheerder zetten we ook in op het beïnvloeden van de vraagkant. Want hoe lager de watervraag, hoe minder druk op onze grondwatervoorraden en op de natuur. Zeker met oog op de verwachte stijging van de watervraag is het beperken van het waterverbruik een belangrijke opgave.

In 2020 hebben we opnieuw sterk ingezet op waterbewustzijn. Niet als losse campagne, maar als structurele boodschap. We hebben de actualiteit rondom de droogte benut om ons brede verhaal over 'Water voor nu en later' naar buiten te brengen. We zijn met onze klanten in gesprek gegaan over hun rol. [Waar mogelijk bieden we handvatten](#), zoals voor waterbesparing, hergebruik van water, vergroenen van de tuin en omgang met afgedankte medicijnen. Uit klantonderzoek kwam naar voren dat onze klanten begrip hebben voor onze boodschap en dat er veel bereidheid is voor gedragsaanpassing.

Met onze nieuwe missie *Elke druppel duurzaam* gaan we vanaf 2021 nog meer inzetten op waterbewustzijn. We willen klanten en andere stakeholders helpen om zich bewust te worden van de werkelijke waarde van drinkwater, en het gebruik daarvan. En we willen hun handelingsperspectief bieden om water te besparen en zo de druk op het watersysteem samen te verminderen.



Nationale Kraanwaterdag basisschool De Windroos, Deventer

Praktijkverhaal Kraanwaterdag: vroeg beginnen met waterbewustzijn

Woensdag 23 september 2020 stond voor meer dan 200.000 kinderen in het teken van kraanwater, op de Nationale Kraanwaterdag. Dit jaar organiseerde Vitens het evenement voor het eerst samen met alle drinkwaterbedrijven. Naast meer waterbewustzijn bij kinderen zorgt de dag ook voor intensievere samenwerking in de drinkwatersector.

Kraanwaterdag 2020 was alweer de zesde editie van het evenement. Vitens begon er in 2015 mee om het drinken van kraanwater te stimuleren, vertelt projectleider Agnes van der Veen. "Inmiddels ligt de focus naast gezondheid ook op bewuste omgang met drinkwater en duurzaamheid. Doel is om kinderen te leren over de waarde van kraanwater: waar komt het vandaan? Waarom is kraanwater drinken goed voor je? En hoe gebruik je water op een slimme manier?"

Voor het eerst alle tien drinkwaterbedrijven

In totaal deden 7.400 basisschoolklassen mee. Bijna twee keer zoveel als in 2019, vooral doordat dit jaar voor het eerst alle drinkwaterbedrijven meededen met de organisatie. Van der Veen: "We kregen de laatste jaren steeds meer aanvragen van scholen buiten ons voorzieningsgebied. Daarom vroegen we andere drinkwaterbedrijven aan te haken, en er was veel belangstelling voor. Vorig jaar organiseerden we de dag voor het eerst met zes drinkwaterbedrijven en dit jaar met alle tien. Het heet nu dan ook de Nationale Kraanwaterdag."

Landelijke opening door minister Cora van Nieuwenhuizen

Minister van Infrastructuur en Waterstaat Cora van Nieuwenhuizen verzorgde de landelijke opening van de dag, op een basisschool in Schiedam. Vitens zelf was aanwezig bij basisschool de Windroos in Deventer. Van der Veen: "Onze CFO Marike Bonhof hield een toespraak over het belang van kraanwater drinken en slimmer omgaan met kraanwater. Daarna onthulde ze met de wethouder een kraanwatertappunt in de school, dat we samen met de gemeente Deventer beschikbaar hebben gesteld."

Quiz, vlog en proefjes

Vitens stelde voor de Kraanwaterdag een lespakket samen waar deelnemende scholen zelf invulling aan konden geven. "Er was een handleiding voor een kringgesprek, een vlog met de minister en een quiz over drinkwater. Op verschillende scholen verzorgden Vitens-medewerkers gastlessen. Ook waren er praktische activiteiten, zoals een knutselopdracht voor kleuters en een waterzuiveringsproef voor de bovenbouw. Met name de proefjes sloegen erg aan."

Beste waterbespaaridee

Ook was er een prijsvraag uitgeschreven onder de deelnemende scholen voor het beste waterbespaaridee van Nederland. De winnaar: groep 8A van basisschool De Aquarel in Zwolle. Docent Inger Jens: "We hebben een idee ingestuurd voor een buurtregenton. Met het opvangen regenwater kunnen buurtbewoners perkjes bewateren. Het concept hadden de kinderen helemaal zelf bedacht."

Als prijs mag de klas dit jaar op Wereldwaterdag (22 maart) op bezoek bij de minister om het idee te pitchen. "Superleuk natuurlijk voor de kinderen, het voelt als een echte prijs. Vitens is nu met de gemeente bezig om het idee in de wijk van onze school uit te rollen. Misschien staat er binnenkort wel een regenton op het schoolplein."

Brede boodschap, niet te zwaar

Hoewel droogte de afgelopen jaren een hot thema was in de drinkwatersector, kozen drinkwaterbedrijven er bewust voor om de uitdagingen rondom klimaatverandering niet de boventoon te laten voeren op Kraanwaterdag.

'Willen we het niet te zwaar maken, het moet vooral leuk zijn voor kinderen'

"De droogte is niet voor elk drinkwaterbedrijf een even urgente opgave", zegt Van der Veen. "We hielden de boodschap dan ook vrij breed, we willen op deze dag als sector met één mond spreken. Bovendien willen we de onderwerpen niet te zwaar maken, Kraanwaterdag moet vooral leuk zijn voor kinderen. En het moet een handelingsperspectief bieden aan leerlingen. Dus leren hoe je zelf slim om kunt gaan met kraanwater."

Les je dorst

Vitens greep de samenwerking rondom Kraanwaterdag aan om ook digitaal de krachten te bundelen in het onderwijs. Van der Veen: "Onze eigen educatiewebsite was sterk verouderd. Daarom hebben we ons met nog vijf drinkwaterbedrijven aangesloten bij het lesprogramma van Brabant Water, genaamd 'Les je dorst'. We zijn nu bezig met een landelijke website waar basisscholen lesmodules kunnen vinden op elk niveau over zowel nationale als regionale drinkwaterthema's. Dat we nu meer vanuit de sector in plaats van als individueel bedrijf communiceren, maakt het overzichtelijker voor de buitenwereld."

Jeugd is de toekomst

Van der Veen is erg trots dat de Kraanwaterdag in een paar jaar is uitgegroeid tot landelijk evenement. "Het is leuk om te zien hoeveel enthousiasme er is bij scholen en dat zelfs de minister hier tijd voor vrijmaakt. Sommige scholen hebben nu ook zelf een vaste kraanwaterdag in de week ingevoerd. Het is ontzettend belangrijk om vroeg te beginnen met bewustwording, de jeugd is de toekomst. Als kinderen weten waar kraanwater vandaan komt en hoe ze daar zorgvuldig mee kunnen omgaan, wordt het later vanzelfsprekend om een regenton in de tuin te plaatsen of de kraan uit te zetten tijdens het tandenpoetsen."

Bevorderen gezonde bodem en ecosysteem

Een schone omgeving voorkomt verontreinigingen in onze grondwatervoorraden. Als drinkwaterbedrijf beheren we ongeveer 2.600 hectare natuur. Het bevorderen van een gezonde bodem en een gezond ecosysteem in onze waterwingebieden staan daarbij centraal.

We zorgen dat de negatieve effecten van onze activiteiten zo veel mogelijk beperkt blijven en voegen waar het kan waarde toe aan de natuur, bijvoorbeeld met het creëren van meer biodiversiteit en ruimte voor verschillende diersoorten. Met optimale inrichting van alle terreinen proberen we bestaande natuurwaarden en biodiversiteit te behouden en waar mogelijk te vergroten.

Met betrekking tot natuur onderscheiden we bij Vitens vier rollen:

1. Natuurbeheerder: vergroten van natuurwaarde en biodiversiteit in de terreinen die we in beheer hebben
2. Watermaker: water winnen met zo min mogelijk impact op de omgeving
3. Maatschappelijk partner: samenwerken met stakeholders en omwonenden om geschikte functiecombinaties te creëren en draagvlak voor de winning te behouden
4. Natuurinclusief bouwer: toevoegen van waarde voor natuur met onze bouwprojecten

Bestuurlijke samenwerkingen voor een robuuster watersysteem

Door de klimaatverandering krijgen we te maken met steeds extremer weer. Lange periodes van hitte en droogte, gevolgd door heftige regenbuien, komen vaker voor en zorgen voor problemen in onze woonomgeving, in de natuur, bij de landbouw en voor de grondwatervoorraad. Deze problemen vragen om een robuuster watersysteem. Daarom werkt Vitens aan bestuurlijke agenda's zoals 'Aanpak droogte Achterhoek' en de Blauwe Agenda voor de Utrechtse Heuvelrug.

In de Achterhoek werkt Vitens samen met Waterschap Rijn en IJssel, tien gemeenten, natuurorganisaties, LTO-Noord en provincie Gelderland. Met deze partijen zijn we aan de slag in 'fieldlabs' en ontwikkelen we een langetermijnvisie voor het hele gebied. Ook gaan we meer kennis uitwisselen en intensiever samenwerken. Op deze manier willen we er samen voor zorgen dat de Achterhoek beter bestand is tegen onvoorspelbare weeromstandigheden

Net als de Achterhoek moet de Heuvelrug in Utrecht beter bestand raken tegen de invloeden van droogte aan de ene kant en wateroverlast aan de andere kant. Onder de naam Blauwe Agenda heeft de provincie Utrecht samen met Vitens, Waterschap Vallei en Veluwe, Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden, gemeenten, het Nationaal Park Utrechtse Heuvelrug, terreinbeherende organisaties, particuliere eigenaren en natuurorganisaties afspraken gemaakt om problemen door watertekort én wateroverlast aan te pakken. Een voorbeeld hiervan is het slimmer opvangen van regenwater en dit langer vast te houden in de bodem, zodat het later bruikbaar is tijdens momenten van droogte.

Praktijkverhaal: een landschapcocktail van natuur, landbouw en waterwinning in Diepenveen

Kruidenrijke akkerranden, zoomvegetatie aan de bosrand, poelen voor amfibieën en natte natuur. Dankzij een nauwe samenwerking tussen Vitens en agrariër Jan Menkveld gaan landbouw en natuurontwikkeling in het waterwingebied in Diepenveen hand in hand.



Akkerrand, aangelegd door Menkveld

Diepenveen biedt met een akker, weidegrond en bos een mooie variatie aan landbouw en natuurschoon. Vitens heeft het gebied ter grootte van ruim 40 hectare volledig in eigendom, maar laat een deel van het beheer over aan anderen, zegt Rob Elfring, terreinbeheerder in waterwingebieden in Overijssel en Friesland.

“Ons beleid is om zo veel mogelijk grasland in wingebieden te verpachten aan agrariërs. Dat doen we als compensatie voor het ontnemen van grond aan de maatschappij voor onze activiteiten. Daarnaast bespaart het ons beheer- en onderhoudskosten. Voorwaarde is wel dat de grond niet wordt bemest met drijf- of kunstmest en dat er geen bestrijdingsmiddelen gebruikt worden.”

Biologisch boerenbedrijf

In waterwingebied Diepenveen verpacht Vitens circa 13 hectare aan agrariër Jan Menkveld, die samen met z'n vader Herman het biologische boerenbedrijf 'Hoeve de Kuiperij' runt.

“We zijn in 2000 volledig biologisch geworden”, vertelt hij. “Vanwege risico’s voor het milieu en de gezondheid hadden we geen goed gevoel meer bij het gebruik van bestrijdingsmiddelen en kunstmest. Het meeste land dat we van Vitens pachten, is weidegrond. Een deel hiervan wordt een groot gedeelte van het jaar begraasd door koeien. Een ander deel hooien en maaïen we twee keer en wordt nog een aantal weken extensief begraasd.”

Aanleg akkerranden

In 2013 intensiverden Menkveld en Vitens hun samenwerking, zegt Elfring. “We kwamen elkaar tegen op een bijeenkomst over groen ondernemerschap. Menkveld vertelde over zijn plannen rondom uitbreiding van biodiversiteit in het waterwingebied. Dat sprak ons enorm aan. Het sluit aan bij de visie van Vitens op het gebied van natuurbeheer.”

“We zijn toen om tafel gegaan om te kijken hoe we hem konden ondersteunen. Tegelijkertijd wilden we zijn plannen afstemmen met onze activiteiten rondom waterwinning. Op sommige percelen moet er voldoende ruimte overblijven voor bijvoorbeeld onze monteurs om het technisch beheer te kunnen uitvoeren.”

Akkerranden, zoomvegetatie en poeltjes

In 2014 begon Menkveld met de aanleg van akkerranden. Een variatie van vegetatie moest vlinders, insecten en vogels aantrekken. Verder heeft hij aan de bosrand de afrastering tien meter naar binnen gezet.

‘We hebben poelen gegraven voor amfibieën, zoals kamsalamanders, padden en kikkers’

Menkveld: “Op die strook hebben we ruimte gemaakt voor ontwikkeling van zoomvegetatie, zoals hoog gras en struikgewas. Hierdoor verloopt de overgang van grasland naar bos geleidelijk. Verder hebben we vijf poelen gegraven voor amfibieën, zoals kamsalamanders, padden en kikkers. De poelen fungeren als stapsteen en bieden ruimte voor voortplanting. Op de akker vindt biologische teelt plaats. Het eerste jaar hebben wij hier eenmalig mais verbouwd. Onlangs hebben we winterrogge ingezaaid die we volgend jaar kunnen oogsten.”

Dilemma's en belangen

Hoewel de samenwerking goed verloopt, zorgt de combinatie tussen landbouw en natuur soms voor dilemma's, zegt Elfring. “Onlangs wilde Menkveld een rijtje overhangende beuken opsnoeien. Die zorgden namelijk voor schaduw en beperkten de doorgang. Maar opsnoeien van beuken kan de bomen aantasten door bijvoorbeeld zonnebrand.”

“Uiteindelijk hebben we in goed overleg besloten om de beuken niet te snoeien. De eventueel misgelopen grasopbrengst kunnen we dan weer compenseren met een lagere pachtprijs. Ook in andere wingebieden hebben we soms te maken met schurende belangen. Agrariërs willen weleens eerder beginnen met maaïen dan is toegestaan, bijvoorbeeld als er regen op komst is. Maar dat kan gevaar opleveren voor broedende vogels. Daar moeten we dan over in gesprek.”

Compensatie voor agrariër

Voor zijn activiteiten rondom agrarisch natuurbeheer (ANLB) ontvangt Menkveld een subsidie van de provincie Overijssel. "Doordat je bij agrarisch natuurbeheer extensiever met de grond omgaat, is de gewasopbrengst lager. Met subsidie vanuit het agrarisch natuurbeheer wordt dit voor een groot deel gecompenseerd."

"Daarnaast maken we kosten voor het onderhoud binnen onze perceelsgrenzen. De vegetatie aan de perceelranden moeten we af en toe terugsnoeien. Enerzijds om het te verjongen, anderzijds om het in toom te houden. Wij leggen onze onderhoud- en beheerplannen telkens voor aan Vitens, zodat ze weten waar we mee bezig zijn. De natuurontwikkeling gaan we de komende jaren gezamenlijk monitoren."

Samenwerking steeds belangrijker

Een gezamenlijke aanpak zoals in Diepenveen wordt steeds belangrijker, onder meer vanwege de toenemende droogte, zegt coördinator Waterwingebieden bij Vitens Shelitha van Hunen. "Met maatregelen zoals het beter vasthouden van water en natuurontwikkeling maken we de terreinen veerkrachtig voor de toekomst."

'Een natuurrijk gebied heeft een belangrijke maatschappelijke functie'

"Biodiversiteit is een goede graadmeter voor de kwaliteit van de natuur en bodem. Daar hebben de landbouw en waterwinning ook weer baat bij. Daarnaast heeft een natuurrijk gebied een belangrijke maatschappelijke functie. Er is recreatief medegebruik: mensen kunnen er wandelen, fietsen en van het landschap, de planten en dieren genieten. En het gebied heeft een educatieve functie. Zo staat er bijvoorbeeld een educatieve grondwatermeter."

"Op die manier zien mensen wat we doen, hoe en vooral: waarom. En als ze zien dat hun kraanwater uit een schone omgeving komt, geeft dat vertrouwen in de kwaliteit van ons product."

Voorbeeld voor andere wingebieden

De 'landschapscocktail' in Diepenveen is volgens Van Hunen een goed voorbeeld voor andere waterwingebieden.

"Dit soort samenwerking op het gebied van natuurinclusieve landbouw zien we graag op meer plekken terugkomen. Al is het geen simpele invuloefening van dit moet hier en dat willen we daar. Per gebied moeten we analyseren waar de uitdagingen liggen en kijken hoe we die met onze partners kunnen omzetten in concrete maatregelen."

"In Diepenveen is dat gelukt dankzij een agrariër die zelf al erg vooruitstrevend is als het gaat om natuurbeheer. De kunst is om ook wat minder vooruitstrevende boeren mee te krijgen in ons verhaal, zonder belerend te worden."

Waarde voor onze medewerkers

Doelen en resultaten

Een innovatieve, maatschappelijk betrokken werkgever voor ambitieuze mensen

Binnen Vitens dragen 1.443 mensen bij aan de missie 'water voor nu en later'. Betrokken en gedreven collega's, die hun werk met veel passie doen. Zij maken Vitens sterk en zijn het hart van de organisatie.

Vitens biedt medewerkers de kans bij een innovatieve organisatie hun talenten te ontplooien, zich te ontwikkelen en bij te dragen aan een maatschappelijke taak. We besteden veel aandacht aan flexibel, veilig en gezond werken, integer handelen, aan betrokken medewerkers en opleiden en ontwikkelen.

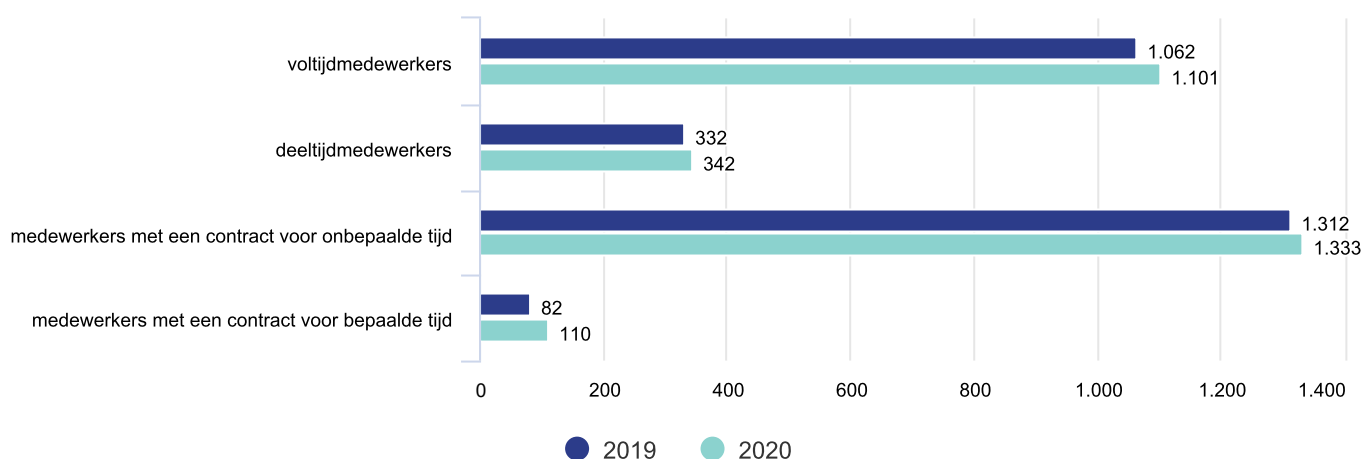
Hoewel het geen materieel thema is, staan we toch stil bij een aantal resultaten op het gebied van onze medewerkers. Dit doen we omdat we de waarde die we creëren voor onze medewerkers belangrijk vinden. Wij kijken naar:

- De samenstelling van het medewerkersbestand van Vitens
- De recruitmentopgave en arbeidsmarktcampagne
- Veilig werken
- Duurzame inzetbaarheid

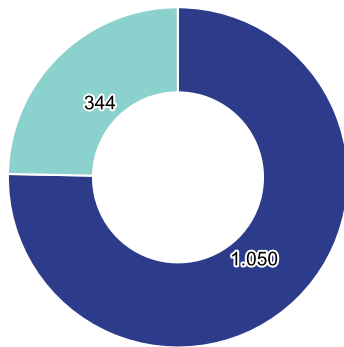
De samenstelling van Vitens

Vitens heeft 1.443 medewerkers in dienst, waarvan 1.441 medewerkers met een collectieve arbeidsovereenkomst (exclusief directie: 99,86 procent van het totaal). Al onze medewerkers werken in Nederland.

Samenstelling medewerkersbestand

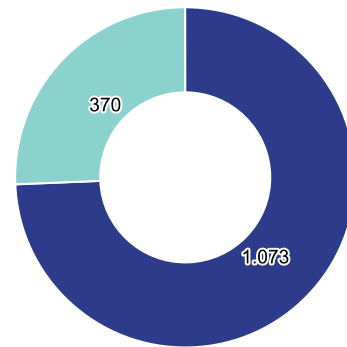


2019



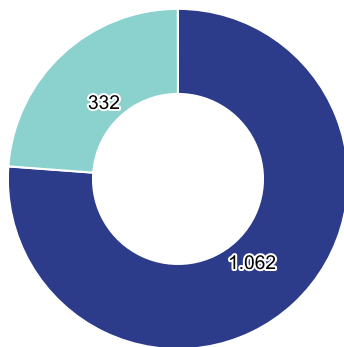
● Mannen ● Vrouwen

2020



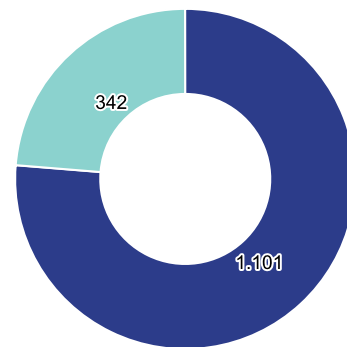
● Mannen ● Vrouwen

2019



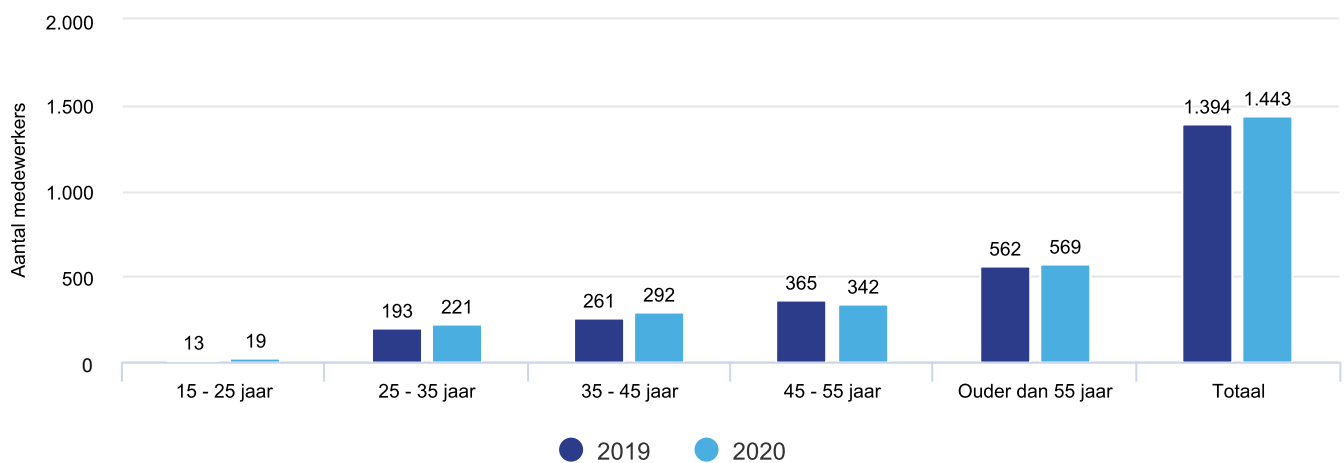
● voltijd ● deeltijd

2020



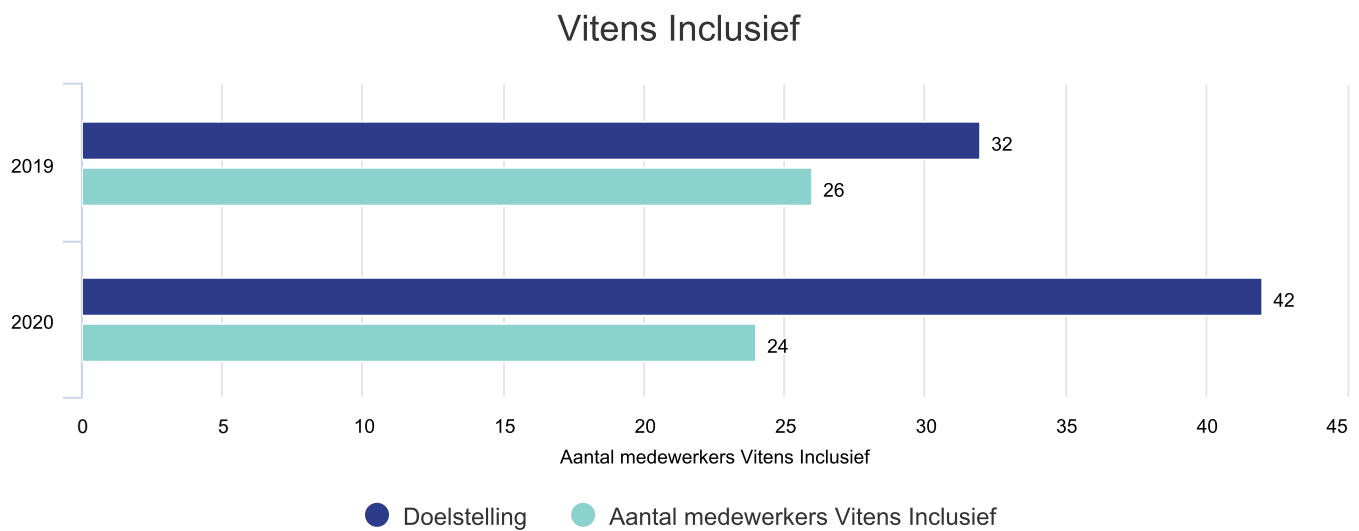
● voltijd ● deeltijd

Opbouw leeftijd van medewerkers



Vitens Inclusief

Vitens gaat voor goed werkgeverschap. Hieronder valt ook inclusief werkgeverschap: het in dienst nemen én houden van mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Voor 2020 hebben we onze doelstelling voor het aantal Vitens Inclusief-banen niet bereikt. De coronacrisis vroeg veel inspanningen van onze medewerkers en maakte het moeilijk om 'Vitens Inclusievers' Vitensbreed in alle gevallen goed te begeleiden.



Recruitmentopgave en arbeidsmarktcampagne

Door krapte op de arbeidsmarkt is het een uitdaging voor Vitens om openstaande vacatures in te vullen. Daarom zijn we in 2019 gestart met een arbeidsmarktcampagne. Deze werpt zijn vruchten af.

We staan voor een forse recruitmentopgave. Veel medewerkers gaan de komende jaren met pensioen, naar verwachting bijna 500 medewerkers tot 2030. Tegelijkertijd vragen de extra investeringen die Vitens moet doen – vanwege onder meer de toenemende watervraag, klimaatverandering en cybersecurity – om meer werk.

Om meer sollicitanten te trekken, zijn we in 2019 gestart met een arbeidsmarktcampagne: *Ons water, jouw werk*. Hierbij benadrukken we vooral de maatschappelijke rol van Vitens. De arbeidsmarktcampagne heeft in 2020 zijn vruchten afgeworpen: we hebben meer dan 200 vacatures vervuld.



Stagiair Jesse Frissel en senior projectleider hoofdleidingen Taco Kok

Praktijkverhaal recruitment: 'Er is meer doorstroom dan vroeger, daar spelen we op in'

Vitens heeft de laatste jaren meer vacatures te vervullen. Medewerkers gaan met pensioen en ook het werk verandert. Want door de transitie van ambacht naar data krijgen we er andere rollen bij. Daarom zette de afdeling HR een nieuwe recruitmentafdeling én een arbeidsmarktcampagne op. Met succes: we vervulden meer vacatures dan elk ander jaar.

Hank Kuit was jarenlang manager HR bij Vitens. In 2020 kreeg hij de mooie kans om het team corporate recruitment te gaan opzetten en inrichten. "Het was tijd onze recruitmentprocessen te centraliseren. Met een team van eigen recruiters kunnen we het veel professioneler aanpakken. En dat was nodig. Er is gewoon meer mobiliteit, mensen werken niet meer veertig jaar lang bij één organisatie in dezelfde functie. Soms is het mogelijk om door te groeien, maar soms is het ook tijd om verder te kijken, buiten Vitens."

Campagne *Ons Water, jouw werk*

Naast de nieuwe afdeling recruitment begon Vitens in 2019 al met de arbeidsmarktcampagne *Ons water, jouw werk*. "Doel is om ons als werkgever te profileren bij een brede groep mensen", zegt Kuit. "We moeten in beeld komen via bijvoorbeeld social media en andere websites. Door te laten zien wat het werken bij Vitens inhoudt en met welke interessante vraagstukken wij dagelijks bezig zijn, kan ons publiek zelf een bewuste keuze maken of Vitens voor hen een aantrekkelijke werkgever is. Vitens is namelijk niet meer de enige partij die een selectie maakt. Ook de kandidaat wordt steeds kritischer als het gaat om de keuze voor een werkgever. Daarom is het belang om zichtbaar te zijn ook zo groot." De campagne richt zich specifiek op drie doelgroepen, namelijk ICT & Data, mbo-techniek en hoogopgeleiden.

'Steeds meer collega's zijn ambassadeur van werken bij Vitens'

In 2020 werden de resultaten van deze campagne langzaam zichtbaar. "Tijdens een online wervingsdag in oktober hebben we bijvoorbeeld 21 nieuwe procescontrollers en technologen voor afdeling Winning en Zuiveren kunnen aannemen. Ook zijn steeds meer collega's ambassadeur van werken bij Vitens. Ze vertellen vol trots aan anderen wat ze doen." Om dat extra te stimuleren is er een beloning van 1000 euro netto voor het aandragen van een nieuwe collega.

Maatschappelijk relevant werk

Vitens heeft een goede reputatie opgebouwd als werkgever. "We hebben technisch inhoudelijk werk te bieden, en denken mee over thema's als verduurzaming. Onze missie voor 2030 is dan ook *Elke druppel duurzaam*. Het is mooi om te zien dat mensen onderdeel willen uitmaken van een organisatie met een belangrijke maatschappelijke rol, en bij willen dragen aan deze missie."

'We staan voor veel maatschappelijke uitdagingen, dat maakt ons aantrekkelijker op de arbeidsmarkt'

Kuit is er trots op dat deze nieuwe afdeling een succes is. "Het werkt gewoon zoals het zou moeten. Met veel enthousiasme hebben we dit jaar een enorme berg vacatures vervuld. Ook konden we het management, de afdeling HR en de secretariaten ontlasten, in een jaar waarin zij met veel nieuwe uitdagingen te maken kregen."

Uitdagingen voor de toekomst

Nu de basis op orde is, denken Kuit en zijn team na over de volgende stappen. Zo willen ze bijvoorbeeld graag de tijd tussen solliciteren en contract tekenen verkorten. "Het liefst heb je het binnen een maand geregeld na sluiten van de vacature, want anders loop je het risico dat iemand een andere baan heeft gevonden. Kandidaten zijn onder de indruk van snelheid en doortastendheid van Vitens."

Verder zullen ze zich komend jaar richten op de verdere ontwikkeling en aanscherping van de strategische personeelsplanning. "Dat wil eigenlijk zeggen dat we ons meer bezighouden met de ontwikkeling van medewerkers richting bepaalde functies. Een mooi voorbeeld is de functie van omgevingsmanager. Daar is in Nederland een tekort aan. Dus kijken we of onze omgevingsmanagers intern ook andere collega's op kunnen leiden."

Feiten & cijfers

- 221 vacatures zijn er dit jaar succesvol ingevuld, waarvan 76 interne doorstroom
 - 1.000 euro netto is de bonus voor het aandragen van een nieuwe collega
 - 21 nieuwe collega's bij Winnen en Zuiveren dankzij de wervingsdag
 - 1.443 medewerkers heeft Vitens in totaal
 - 15 tot 20 jaar werkt de gemiddelde medewerker bij Vitens
-

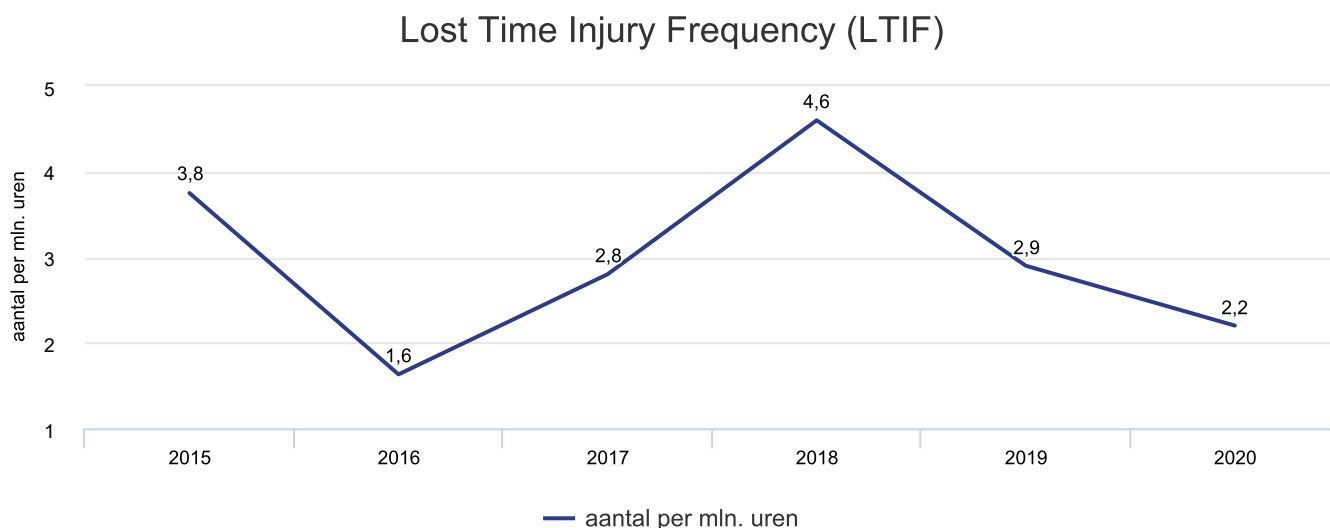
Veilig werken

Veilig werken heeft onze volle aandacht. Daarbij gaat het om een veilige werkomgeving voor onze medewerkers, in termen van fysieke veiligheid, arbo en milieu, maar ook om een sociaal veilig werkklimaat. Daarnaast beveiligen we Vitens tegen dreigingen van buitenaf.

Een veilige werkomgeving

Door de blijvende aandacht voor veiligheid merken we dat er steeds vaker melding wordt gemaakt van onveilige situaties. Een goede ontwikkeling. In 2020 zijn er, dankzij deze meldingen, bijna 150 gevaarlijke situaties veiliger gemaakt. Onze Lost Time Injury Frequency (LTIF) is gedaald, van 2,9 in 2019 naar 2,2 in 2020. Dat wil zeggen dat er per 1 miljoen gewerkte uren 2,2 ongevallen met verzuim zijn ontstaan.

We zetten ons komend jaar in om dit cijfer verder omlaag te krijgen, onder andere door blijvend te werken aan onze veiligheidscultuur. Daarbij spelen de veiligheidsadviseurs uit het team Veiligheid & Gezondheid en ons management een belangrijke rol. Verder zijn al onze medewerkers verantwoordelijk voor veiligheid op de werkvloer.



Integer werken

Binnen Vitens vinden we ook een sociaal veilig werkklimaat belangrijk. We besteden sinds een aantal jaren extra aandacht aan integriteit: we willen op een eerlijke en integere manier werken. Is er een vermoeden van een ernstig misstand? Dan hebben we een regeling voor het melden hiervan, voor zowel medewerkers als externe stakeholders.

In 2019 deden we onderzoek naar hoe medewerkers integriteit ervaren en naar hoe we dit kunnen versterken. De resultaten zijn in 2020 besproken met de managers. Daarnaast brachten we het bestaan en de rol van vertrouwenspersonen breed onder de aandacht en hebben we een e-learning gemaakt voor alle medewerkers. Het aantal integriteitsmeldingen is gedaald. Dit maakt ons duidelijk dat we aanhoudend via dialoog aan onze integriteitscultuur moeten en zullen werken.

Praktijkverhaal Vitens Veilig Week: 'Zo maken we veiligheid toch een beetje leuk'

Van cyber security tot fysieke beveiliging, en van een schoon milieu tot privacy. Medewerkers spelen een grote rol in het beschermen van Vitens tegen verschillende dreigingen van buitenaf. Daarom organiseerden we in oktober voor de tweede keer de *Vitens Veilig Week*.



ICT Servicedesk, helemaal links: teammanager Martin Bronsvoot

Aandacht vragen voor veiligheid, is volgens Martin Bronsvoot, teammanager ICT Servicedesk, niet makkelijk. "Veiligheid is niet sexy. Het is zoets als je administratie of verzekeringen regelen. Je hebt er geen zin in, maar het moet gewoon." Veiligheid is een van de speerpunten uit het jaarplan van Vitens. En dat is niet voor niets. Veilig werken is belangrijk voor iedereen, zowel op kantoor als buiten.

Risico's aan de orde van de dag

Bronsvoot was nauw betrokken bij de organisatie van de *Vitens Veilig Week*, die Vitensers bewuster moet maken van het thema. "Vitens heeft een belangrijke maatschappelijke en vitale functie, en het gedrag van onze medewerkers kan echt gevaar opleveren", legt hij uit. "Dat klinkt misschien heftig, maar het is tegenwoordig aan de orde van de dag. Je hoeft bijvoorbeeld maar één keer je wachtwoord op een verkeerde plek in te vullen, en indringers kunnen data verzamelen of zelfs een hele infrastructuur platleggen."

'Vitens heeft een maatschappelijke en vitale functie. Veilig werken móét'

"We willen iedereen bewust maken van wat je kunt doen om veilig te werken, en vooral ook wat je niet moet doen. Om het onderwerp wat aantrekkelijker te maken, kozen we voor één week met allerlei leuke digitale activiteiten, presentaties en games."

Activiteiten dit keer volledig online

Het programma van de *Vitens Veilig Week* was in 2020 in verband met corona volledig online. De kick-off en de presentatie door een professionele hacker trokken de meeste deelnemers. Maar ook de online escape room werd door veel teams opgelost.

Bronsvort: "Ik ben er trots op dat we in korte tijd met veel enthousiasme een mooi digitaal programma voor alle afdelingen hebben neergezet. Het voordeel aan online is dat nu echt alle collega's mee konden doen. En de content blijft beschikbaar. Daarnaast hebben we het onderwerp veiligheid weer verder op de kaart gezet. Het is sinds kort bijvoorbeeld ook opgenomen in het inwerkprogramma."

Ook door het jaar heen op de proef gesteld

Naast de *Vitens Veilig Week* worden medewerkers door het jaar heen vaker op de proef gesteld. Bijvoorbeeld met phishing mails in opdracht van Vitens, waar ze dus niet op moeten klikken. Bronsvort: "Hier geldt weer: niemand zit te wachten op nog meer mails. Maar als je erop klikt, krijgen hackers mogelijk wel vrij spel."

Daarnaast is er de 'gele kaarten-actie', waarbij een collega je een gele kaart kan geven als je bijvoorbeeld je computer niet vergrendelt. "Iemand hoeft maar even in je computer te kunnen om ons rekeningnummer te veranderen in zijn eigen rekeningnummer."

Tot slot stuurt Vitens regelmatig *mystery guests* op pad om te checken of de veiligheidsregels worden nageleefd. "Onze medewerkers zijn enthousiast en behulpzaam. Maar zomaar de deur voor iemand openhouden of een korte rondleiding geven op een productielocatie kan niet. Dat is heel goed bedoeld, maar toch niet handig. Je laat ook geen onbekenden zomaar je huis binnen."

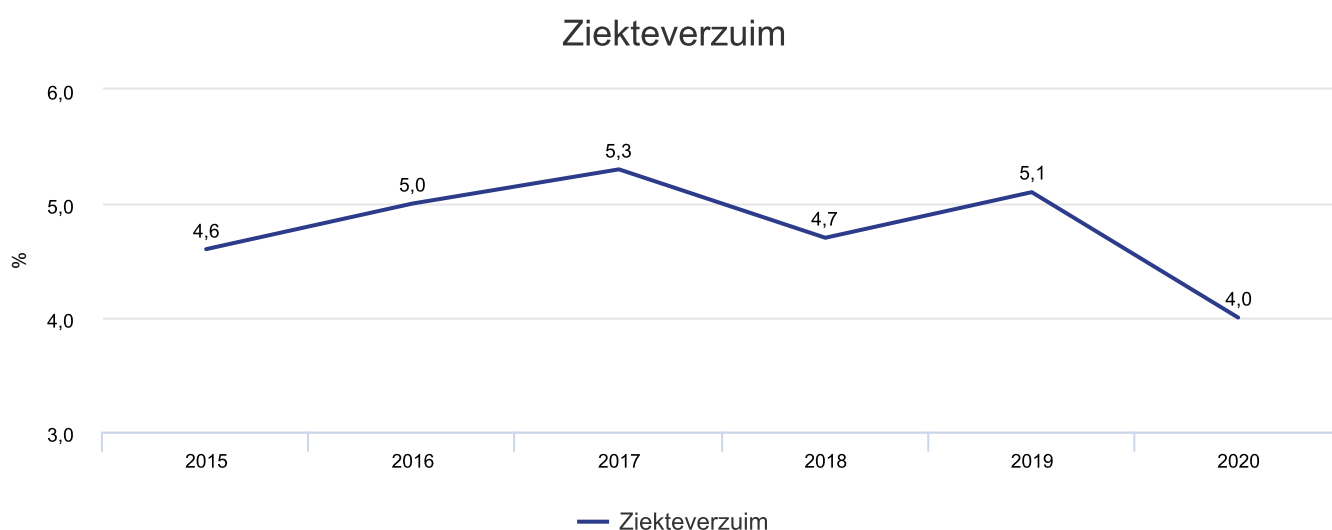
De Vitens Veilig Week in cijfers:

- Ruim 500 deelnemers aan de live events en presentaties
 - Ruim 700 deelnemers aan de games
 - Ruim 300 collega's lazen de interviews en blogs op intranet
 - Ruim 475 medewerkers luisterden de speciale afleveringen van Vitens Radio
-

Duurzame inzetbaarheid

Onder het motto *Sterk in je Werk* zet Vitens in op wendbare en duurzaam inzetbare medewerkers. Daarbij is er aandacht voor gezondheid en persoonlijke ontwikkeling.

Het ziekteverzuim is afgelopen jaar gedaald, van 5,1 procent in 2019 naar 4,0 procent in 2020. Daarmee halen we de KPI uit het jaarplan: gelijk aan of lager dan 5,0 procent. Mede doordat een grote groep medewerkers ouder is dan 50 jaar, was langdurig verzuim lange tijd een aandachtspunt. Leidinggevendenden hebben daarom veel aandacht besteed aan duurzame inzetbaarheid en gezondheid en dit werpt nu zijn vruchten af.



Persoonlijke ontwikkelplannen

Wendbaarheid is een belangrijk thema. We moeten zorgen dat we mee kunnen bewegen met veranderingen. Onze strategische personeelsplanning voorziet daarin. Zowel medewerkers als leidinggevendenden worden begeleid. Daarnaast profiteerden onze medewerkers in 2020 net als vorige jaren van persoonlijke ontwikkelplannen met ruime opleidingsmogelijkheden en een eigen employabilitybudget. Dat geeft mensen tegelijkertijd ook de verantwoordelijkheid voor hun eigen loopbaan en duurzame inzetbaarheid.

Waarde voor onze aandeelhouders

Doelen en resultaten

Een betrouwbare, betaalbare en rendabele drinkwatervoorziening

Vitens heeft een unieke relatie met haar aandeelhouders: 92 gemeenten en 5 provincies. Deze hebben een financieel belang, maar de provincies verstrekken ook onze waterwinvergunningen. Daarnaast zijn ze vaak ook klant van Vitens en dragen ze verantwoordelijkheid voor de gezondheid van hun burgers. Daarom is wat we doen ook voor onze aandeelhouders van belang.

Gerelateerde thema's

Materieel thema

- Financiële gezondheid

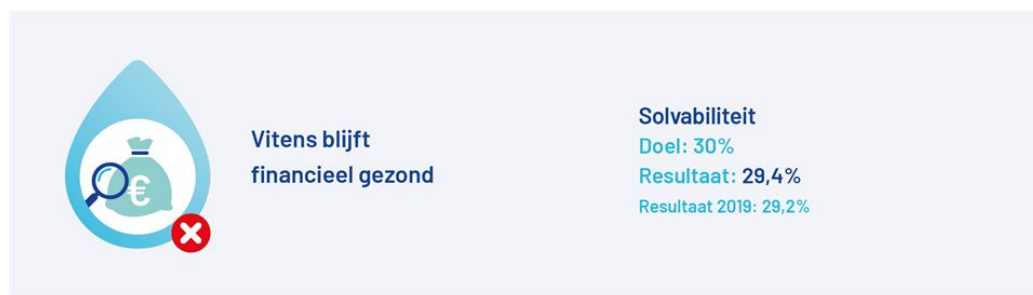
Bijdrage aan SDG's



Stakeholdergroepen

Aandeelhouders en klanten

Doelen en resultaten



Financiële gezondheid

We staan voor een stevige opgave. Dat komt deels door groei van de waterafzet, impact van klimaatverandering en de noodzaak tot het versterken van waterreserves. Onze solvabiliteit en bankratio's staan onder druk. Enerzijds komt dit door verhoogde investeringen. In 2020 hebben we voor ruim €160 miljoen aan bruto investeringen gedaan, circa €17 miljoen meer dan in 2019. Anderzijds komt dit door de lage WACC (voor 2020 en 2021: 2,75 procent).

Geen uitkering dividend door lage solvabiliteit

Door de lage WACC en het voor de komende jaren verhoogde investeringsniveau (40 tot 60 procent meer) staat de financierbaarheid van Vitens onder druk. Dit heeft impact op de solvabiliteit (streven financieel beleid: minimaal 30 procent en op termijn groeien naar 35 procent) en de bankratio's, met name de debt ratio.

Het hernieuwde financieel beleid stelt dat bij een solvabiliteit lager dan 30 procent Vitens in beginsel geen dividend gaat uitkeren. De solvabiliteit per 31 december 2020 bedraagt 29,4 procent (2019: 29,2 procent). Dit betekent dat Vitens in beginsel geen dividend zal uitkeren over het resultaat 2020. Met onze aandeelhouders zijn we voortdurend in gesprek over de onderliggende oorzaken en ontwikkelingen en de relevante handelingsperspectieven.

Ongewenst effect WACC-methodiek

Vitens staat de komende jaren voor een enorme investeringsopgave. Toenemende droogte, groeiend watergebruik en thema's als cyberveiligheid hebben hun impact op de infrastructuur. Bij de financiering daarvan wordt Vitens echter beperkt door het huidige systeem van winstregulering, de zogeheten WACC.

Vitens kan de benodigde investeringen op twee manieren financieren: met leningen of uit eigen vermogen. Te veel lenen brengt onze solvabiliteit en daarmee onze financiële gezondheid in gevaar. Tegelijkertijd zijn de mogelijkheden voor financiering van investeringen uit eigen vermogen beperkt. Dat komt door het huidige systeem van winstregulering.

In de Drinkwaterwet staat namelijk dat een drinkwaterbedrijf jaarlijks een maximaal percentage aan bedrijfsresultaat mag genereren. Dat percentage is afhankelijk van de vooraf vastgestelde gemiddelde kostenvoet *weighted average cost of capital* (WACC), oftewel het gewogen rendement op het vreemd en eigen vermogen.

Verlaging WACC vormt risico voor financierbaarheid

De WACC wordt elke twee jaar vastgelegd en is voor 2020-2021 bepaald op 2,75 procent. Een significante verlaging ten opzichte van de jaren ervoor (2018 en 2019: 3,4 procent, 2016 en 2017: 4,2 procent). Dit komt mede door de lage rente op de kapitaalmarkt: een van de variabelen die de WACC bepaalt.

Een lage WACC vormt een risico voor de financierbaarheid van Vitens, juist in een situatie waarin grote en extra investeringen noodzakelijk zijn.

Lobby voor een investeringsbestendige systematiek

In 2020 hebben we met andere drinkwaterbedrijven en provincies gelobbyd bij het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en de Tweede Kamer voor een betere invulling van de WACC. Dit heeft onder meer geleid tot een breed aangenomen motie die de minister oproept om in gesprek te gaan over de problematiek.

De huidige WACC-systematiek voorziet niet in de investeringsruimte die nodig is om de uitdagingen het hoofd te bieden waar we als sector voor staan, zoals het klimaat, onze vervangingsopgave en stijgend watergebruik.

Een dringende oproep aan de minister

"De lage WACC zorgt ervoor dat we ofwel geen investeringen kunnen doen ofwel meer moeten lenen", zegt Marike Bonhof, CFO en directielid van Vitens. "Het eerste is geen optie: we blijven altijd de leveringszekerheid van drinkwater garanderen. Het tweede is hoogst onwenselijk, omdat onze financiële gezondheid dan in gevaar komt." Bonhof deed een dringende oproep aan de minister van Infrastructuur en Waterstaat om de methodiek nog eens grondig te bestuderen. [Lees het hele interview.](#)

Herbestemming industrieel vastgoed

Praktijkverhaal verkoop industrieel vastgoed: een waardig tweede leven

Een restaurant in een watertoren, een winkel in een voormalige reinwaterkelder, een woning in een oud pomphuisje. Verschillende vastgoedobjecten van Vitens krijgen door de verkoop een mooi tweede leven. Projectleiders Vastgoed Nina Mulder en Jakob Schothans zorgen samen met de koper voor een duurzame en waardige herbestemming.



Watertoren in Franeker die eind 2018 is verkocht

Jaarlijks zet Vitens een aantal vastgoedobjecten in de verkoop. In 2020 waren dat er vijf. Daarbij gaat het om gebouwen of installaties die geen rol meer spelen in het traject ‘van bron tot kraan’, zegt Jakob Schothans. “Denk aan reinwaterkelders, pompgebouwen en watertorens die door efficiëntere bedrijfsvoering of verplaatsing van activiteiten overbodig zijn geworden.”

“Daarnaast bezitten we de nodige woningen, afkomstig uit de tijd dat er nog verschillende waterleidingmaatschappijen actief waren in het Vitens-gebied. Deze woningen werden vroeger vlak bij een productielocatie geplaatst, zodat medewerkers bij een storing snel ter plekke konden zijn.”

Soms toch sloop

Momenteel heeft Vitens ongeveer zeventig objecten die geen onderdeel meer uitmaken van de waterproductie. Niet alles is geschikt voor de verkoop, zegt Nina Mulder. "Sommige objecten moeten we slopen, vooral bouwwerken in waterwingebieden. Daar willen we zo veel mogelijk grond in eigen bezit houden om verontreiniging te voorkomen. Wanneer we een perceel verkopen, hebben we minder controle. Bij objecten die aan de rand van een waterwingebied liggen, wordt in overleg met de andere afdelingen binnen Vitens onderzocht of deze buiten het waterwingebied kunnen worden geplaatst, zodat we ze kunnen verkopen. Slopen komt overigens niet heel vaak voor, per jaar gaat het gemiddeld om twee objecten."

Idee gaat boven prijs

Bij de verkoop van vastgoed gaat Vitens niet voor de hoogste prijs, maar voor het beste plan, benadrukt Schothans. "Het belangrijkste is dat de herbestemming past binnen de ruimtelijke omgeving en een duurzaam karakter heeft. De verkoop is dan ook een zorgvuldig proces, waar we de gemeente nauw bij betrekken."

'De verkoop is een zorgvuldig proces, waar we de gemeente nauw bij betrekken'

"Hoewel we zelf bepalen aan wie we iets verkopen, bieden we een object meestal eerst aan bij de gemeente. Als die niet geïnteresseerd is in aankoop, zetten we het op Funda en onze website. Geïnteresseerden kunnen dan een plan met bieding insturen, van particulieren tot projectontwikkelaars. Het plan mag in hoofdlijnen worden uitgewerkt. Wij beoordelen dat op verschillende criteria zoals ruimtelijke inpassing in de omgeving, duurzaamheid en innovatie. Die factoren wegen zwaarder dan de hoogte van het bod."

Waarde voor Vitens en omgeving

Het meedenken over herbestemming past in Vitens' duurzaamheidsstrategie *Elke druppel duurzaam*, zegt Schothans. "We voelen ons niet alleen verantwoordelijk voor onze huidige huisvesting, maar ook voor wat er daarna mee gebeurt. Als drinkwaterbedrijf dragen we zorg voor de maatschappij en onze omgeving."

Al biedt de verkoop natuurlijk ook financiële voordelen, vult Mulder aan. "De opbrengsten kunnen we gebruiken voor het financieren van investeringen. In het verleden gaven we nog weleens geld mee als we een object van de hand deden. Die tijden zijn veranderd. Er is veel belangstelling voor oud vastgoed, dat willen we benutten."

Ruimtelijke inpassing en historische binding

In 2020 verkocht Vitens onder meer een pompstation in Soest, een reinwaterkelder in Kloosterhaar en een voormalig pompgebouw met twee reinwaterkelders in Goutum. Schothans: "Het pompgebouw en de achtergelegen reinwaterkelders hebben we verkocht aan een architecte. Zij wil daar graag haar kantoor vestigen en daarbij het karakter van het pand en perceel zo veel mogelijk in tact laten. Daarnaast wil ze de reinwaterkelders op termijn een nieuwe functie geven, als tentoonstellingsruimte en cursusruimte. En ze wilde het perceel gebruiken om het door haar ontworpen straatmeubilair te testen en tentoon te stellen. Vanwege de uitstekende ruimtelijke inpassing hebben we voor haar idee gekozen, ondanks dat ze niet het hoogste bod had."

Veel creativiteit en inspiratie

Mulder merkt dat de plannen steeds creatiever worden, bijvoorbeeld bij de inrichting van reinwaterkelders. “De koper in Kloosterhaar gaat de kelder openbreken en er oude landbouwmachines in stallen. Hij maakt er dus een soort museum van. Nog mooier vind ik de herbestemming van de reinwaterkelder in Munnekeburen. Daarin is nu een buurtwinkel gevestigd voor streekproducten. Sommige kelders zijn zelfs omgebouwd tot woningen.”

‘Vooraf denk ik weleens: hoe ga je dat doen? Maar het resultaat is vaak prachtig’

“Vooraf denk ik weleens: hoe ga je dat doen? Maar het resultaat is vaak prachtig. Dat geldt ook voor watertorens waar nu hotels, restaurants of appartementen in zijn gevestigd. Met de toename van het aantal voorbeelden groeit ook de inspiratie.”

Nog meer vastgoed benutten

Mulder is trots dat ze met Vitens kan bijdragen aan een waardevolle herbestemming van vastgoed. “Bij sommige objecten hoor je mensen zeggen: ‘Gooi het toch plat’. Maar er is altijd wel een creatieveling die er wat mee kan. Het is ontzettend leuk om mee te denken en betrokken te zijn bij het hele proces. Het is een mooi en duurzaam idee dat ons erfgoed blijft voortbestaan.”

Schothans: “Ik vind dat we vanuit Vitens soms zelfs nog iets meer aan de voorkant mogen sturen. Sommige objecten zijn al deels gesloopt of ontdaan van onderdelen voordat ze aan onze afdeling worden overgedragen. Dat is onnodig, we zouden het vastgoed nog beter kunnen benutten dan we nu al doen.”

Innovatie

Door in te zetten op innovatie, vergroten we de wendbaarheid van Vitens en borgen we de continuïteit.

Onze Innovatie- en Onderzoeksagenda (I&O-agenda) 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. Het doel is om jaarlijks twee projecten te implementeren. In 2020 realiseerden we er zes (2019: zes). Naast onze eigen I&O-agenda hielden we ons in 2020 ook binnen KWR – een kennisinstituut voor drinkwaterbedrijven – bezig met onderzoeksvragen.

Daarnaast onderzochten we, samen met de Wageningen Universiteit en een bureau gelieerd aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, welke ontwikkelingen en trends grote impact hebben op Vitens. Bijvoorbeeld jarenlange droogte, demografische ontwikkelingen (krimp én groei) en burgers die in toenemende mate zelfstandig drinkwater winnen. Als we weten wát ons vak op de langere termijn kan beïnvloeden, kunnen we voor grote investeringen weloverwogen beslissingen nemen.



Schets Panorama Waterland

Praktijkverhaal Panorama Waterland: nooit meer watergebrek dankzij eeuwige bron

Een waterparadijs voor mens, natuur en milieu. Met dat vergezicht ontstond drie jaar geleden het project Panorama Waterland, zegt Jip Welkers, Business Development Manager bij Vitens. “Met oog op de toenemende watervraag en klimaatverandering zochten we naar een concept om voor de toekomst voldoende schoon water veilig te stellen.”

Vitens wilde out-of-the-box nadenken over drinkwaterwinning en bedacht een ‘eeuwige bron’: een gebied waarin water leidend is. En waar dankzij een eeuwige bron naast waterwinning óók genoeg ruimte is voor andere functies, zoals landbouw, natuur en recreatie. “We willen hier de waterkoek – het beschikbare zoetwater – vergroten.”

Geschied voor hoger gelegen gebieden

Het concept kreeg met hulp van een hydroloog, ecooloog en landschapsarchitecten handen en voeten. Welkers: “Om het uit de utopiesfeer te halen, zochten we een locatie waar we het ontwerp konden toepassen. We kozen voor de Sallandse Heuvelrug, een waterwinning met schone bronnen.”

Dit gebied is tegelijkertijd kwetsbaar. Vanwege de hoge ligging is het voor wateraanvoer grotendeels afhankelijk van neerslag. “Net als andere hooggelegen gebieden, zoals de Veluwe, Utrechtse Heuvelrug en Nijmeegse stuwwal. Het concept van de eeuwige bron is vooral bedoeld voor dit soort ‘ruggen’.”

Water vasthouden en een sluitende kringloop

Van alle neerslag op de Sallandse Heuvelrug infiltreert nu slechts 10 procent in de bodem. De rest verdampt (60 procent) of stroomt weg (30 procent), zegt Welkers: “De hoeveelheid water die afstroomt, willen we terugbrengen naar nul. Dat kan bijvoorbeeld met de aanleg van wadi’s op de hellingen en een vaart om het gebied heen. Infiltratievennen moeten zorgen voor extra sponswerking. Zo ontstaat een hydrologisch eiland waar het hele jaar water aanwezig is.”

‘Zo ontstaat een hydrologisch eiland, waar het hele jaar water aanwezig is’

Vitens wil daarnaast een sluitende kringloop creëren. Reststoffen die vrijkomen bij grondwaterzuivering, zoals ijzer, kalk en humuszuren, kunnen worden benut door andere functies in het gebied, zoals landbouw en natuur.

Waarde voor landbouw, natuur en maatschappij

De verschillende gebruikers profiteren van Panorama Waterland, benadrukt Welkers. “Met een eeuwige bron hebben agrariërs jaarrond irrigatiewater. Ook is het aan boord houden van water belangrijk voor de natuur. We zagen de laatste jaren hoe schadelijk droogte kan zijn voor flora en fauna. En met de aanleg van een vaart en fietspaden creëren we meer ruimte voor recreatie. Panorama Waterland heeft dus een belangrijke maatschappelijke waarde.”

Daarnaast vergroot Vitens met het vasthouden van water de wincapaciteit op de Sallandse Heuvelrug aanzienlijk, zegt Anky Spanjers, projectmanager waterwinning. “In potentie is daar veertig miljoen kuub per jaar beschikbaar, nu is dat nog acht miljoen kuub. Daarmee kunnen we mogelijk winningen in andere kwetsbare gebieden sluiten. Tegelijkertijd maken we het watersysteem en daarmee onze waterwinning robuuster.”

Keuzes en maatwerk

De herinrichting van een gebied vraagt om de nodige aanpassingen, erkent Spanjers. “Om functies duurzaam te combineren, moeten we keuzes maken. Voor het schoonhouden van onze bronnen moeten we de bodem bijvoorbeeld zo min mogelijk belasten. Dat betekent dat er ruimte is voor vormen van landbouw die hun bedrijfsvoering daarop hebben ingericht, zoals precisielandbouw en extensieve landbouw.”

‘Voor het schoonhouden van onze bronnen moeten we de bodem zo min mogelijk belasten’

“Ook is niet elk type natuur geschikt voor waterrijk gebied en wordt gedacht aan het vervangen van naaldbos door loofbos of heide om verdamping te verminderen. De exacte maatregelen verschillen per gebied.”

Neutrale partij als kartrekker

Volgens Spanjers zoekt Vitens nog welke rol het wil spelen bij het uitrollen van Panorama Waterland. “We zijn nu aanjager, maar hebben als drinkwaterbedrijf natuurlijk ook belangen. Om het draagvlak zo groot mogelijk te houden, is het wenselijk dat een neutrale partij de kar gaat trekken, vanuit een integraal perspectief. Zoals een provincie of waterschap. Zeker als we straks met individuele partijen moeten samenwerken, zoals agrariërs, grondeigenaren en omwonenden.”

Aanhaken bij gebiedsprocessen

Daarnaast wil Vitens aanhaken bij lopende gebiedsprocessen. Spanjers: “Het is niet de bedoeling dat wij een plan ontwikkelen en aan anderen opdringen. We willen de ontwikkeling samen met partners uitvoeren en combineren met andere ruimtelijke opgaven.”

“We hebben ons afgelopen jaar dan ook aangesloten bij het Nationale Park Nieuwe Stijl Sallandse Heuvelrug en Twents Reggedal, om te onderzoeken hoe we Panorama Waterland in en met dit gebied kunnen verwezenlijken. In andere gebieden kijken we met gebiedspartijen waar we mogelijk al onderdelen van het concept kunnen uitrollen, zoals het aanleggen van wadi's. Het volledig implementeren van Panorama Waterland kan nog jaren duren.”

EO Wijersprijz: nooit meer watergebrek

Panorama Waterland won in 2020 de EO Wijersprijz, een landelijke prijs voor innovatieve ideeën in de ruimtelijke omgeving. De jury roemde met name het perspectief ‘nooit meer watergebrek’, verwijzend naar het naoorlogse motto ‘nooit meer honger’.

Welkers: “Ik ben enorm trots op deze prijs. Verder durven denken dan onze kerntaken wordt gewaardeerd. Voor ons was dat best spannend. We hopen hiermee andere partijen te inspireren om ook met een meer open houding naar oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken te kijken.”



Borgen van onze continuïteit

Continuïteit

Kengetallen

Netto resultaat

Ondanks de investeringen die veel van ons vragen, maken we op korte termijn winst. De winst bedroeg over 2020 € 23,9 miljoen en is hoger dan de winst over 2019 (€ 11,1 miljoen). Het verschil is te verklaren doordat we de tarieven in 2019 moesten verlagen vanwege overschrijding van de WACC in 2017. De prijs voor een kuub (m³) drinkwater lag in 2020 met € 1,00 per m³ iets hoger dan in 2019 en 2018 (€ 0,96 per m³).

Het waterverbruik over 2020 is als gevolg van droge periodes, thuiswerken en thuis recreëren flink gestegen ten opzichte van 2019: van 349,4 naar 363,1 miljoen m³.

Solvabiliteit

De solvabiliteit is een belangrijke 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 2020 bedroeg onze solvabiliteit 29,4 procent (2019: 29,2 procent), waarmee we niet hebben voldaan aan de doelstelling. Het hernieuwde financieel beleid stelt dat bij een solvabiliteit lager dan 30 procent Vitens in beginsel geen dividend uitkeert. Dit betekent dan ook dat Vitens over het resultaat van 2020 aan haar aandeelhouders zal voorstellen in principe geen dividend uit te keren.

Tarief

Als drinkwaterbedrijf streven we naar een betaalbaar drinkwatertarief voor onze klanten. Het drinkwatertarief is in 2020 licht gestegen ten opzichte van 2019 en 2018 (€ 0,96 per m³). Het 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 2020 het tarief € 1,00 per m³, exclusief belastingen.

Investerings

Vitens staat de komende jaren voor een enorme investeringsopgave. Toenemende droogte, groeiend watergebruik, vervangingsinvesteringen en thema's als cyberveiligheid hebben hun impact op de infrastructuur. In 2020 hebben we voor in totaal € 163,6 miljoen aan investeringen gerealiseerd. Dat bedrag ligt hoger dan vorig jaar en fors hoger dan de jaren ervoor (2019: € 146,4 miljoen, 2018: € 129,5 miljoen euro, 2016 en 2017: circa € 100 miljoen). Onze investeringen zijn hoofdzakelijk gericht op leveringszekerheid, zodat we onze klanten nu en in de toekomst voldoende en schoon drinkwater kunnen leveren.

Investerings

De investeringen uit 2020 betroffen grotendeels investeringen voor uitbreiding en vervanging van onze infrastructuur. Zo hebben we vanwege een toenemende drinkwatervraag door economische ontwikkelingen en bevolkingsgroei geïnvesteerd in capaciteitsuitbreiding van ons waterleidingnet en leidingen vervangen. Ook hebben we saneringen en reconstructies van leidingen uitgevoerd en geïnvesteerd in veiligheid, cybersecurity en de SAP-transformatie.

Investerings bovengronds, ondergronds en overig



Risicomanagement in het kort

Gezien de maatschappelijke functie van een drinkwaterbedrijf is risicomanagement voor Vitens van groot belang. Bij Vitens onderscheiden we drie niveaus waarop we risicomanagement toepassen:

- **Bedrijfswaarden:** De bedrijfswaarden geven aan waar Vitens in de kern voor staat. Hieronder vallen een leveringsbetrouwbare drinkwatervoorziening, tarifiering, een veilige en gezonde werkomgeving, duurzaamheid & milieu en tevreden stakeholders. *Termijn: lang, > 3 jaar*
- **Strategisch:** 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. *Termijn: middellang, 1 tot 3 jaar*
- **Operationeel:** Dit heeft betrekking op risico's die samenhangen met de dagelijkse uitvoering van ons werk. *Termijn: kort, < 1 jaar*

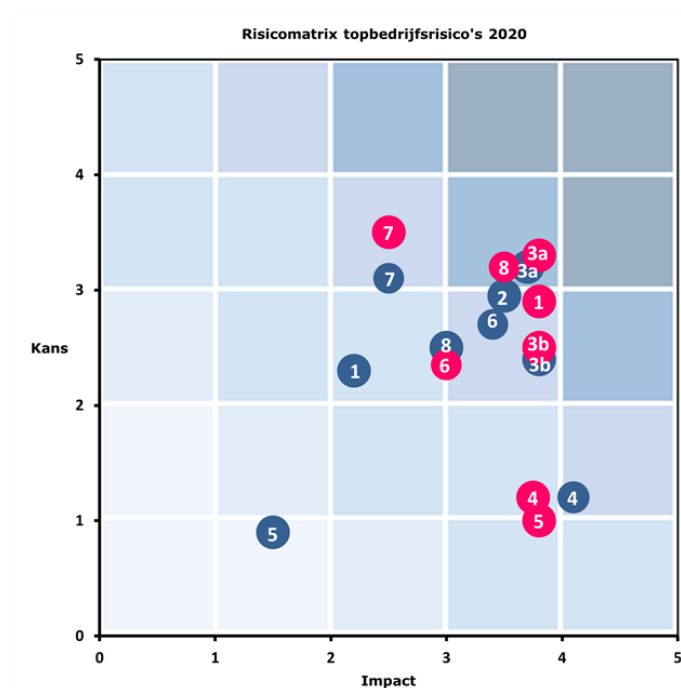
Topbedrijfsrisico's onderdeel van strategie en planning-en-control-cyclus

De strategie is vastgelegd in de Vitens Strategie 2018-2020 'Samen in beweging voor mens en leefomgeving'. De topbedrijfsrisico's maken integraal onderdeel uit van deze strategie. Jaarlijks actualiseren wij onze strategie en daarmee de topbedrijfsrisico's. Met de in 2020 opgestelde nieuwe Vitens Strategie 2030 zijn dan ook de topbedrijfsrisico's geactualiseerd. De bewaking van de ontwikkeling van onze topbedrijfsrisico's gedurende het jaar maakt verder onderdeel uit van de reguliere planning-en-control-cyclus.

In de jaarplannen staan de concreet te treffen verbeteracties opgenomen. Via de kwartaalrapportage wordt over de status en voortgang van deze acties gerapporteerd en per risico een inschatting gemaakt van de ontwikkeling. Voor de nieuwe strategie 2030 maakt Vitens gebruik van de 3458-methode. Dit met als doel om toekomstbestendig te worden en te blijven. De strategie wordt daarbij gezien als een doorlopend, integraal en dynamisch proces. Dat heeft ook gevolgen voor de reguliere planning-en-control-cyclus. We gaan kortcyclisch werken. Daarmee vertaal je langetermijndoelen steeds meer naar prioriteiten en acties voor de komende 3 maanden, 4 weken, 5 dagen en 8 uur. De bewaking van de ontwikkeling van de topbedrijfsrisico's maakt onderdeel uit van de vernieuwde planning-en-control-cyclus en zal dus in hetzelfde ritme mee gaan draaien.

Ontwikkeling topbedrijfsrisico's in 2020 en relatie met onze materiële thema's

De risicomatrix 2020 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.



2020 (blauw)

2019 (roze)

NB. Risico 2 is onveranderd gebleven ten opzichte van 2019.

1. Betrouwbaarheid data en data-ontsluiting
2. Beschikbaarheid productiecapaciteit/bronnen
3. a. Cybersecurity
b. Fysieke beveiliging assets
4. Verandervermogen organisatie
5. Efficiënte en slagvaardige bedrijfsvoering
6. Uitbesteed werk
7. Integer werken
8. Drukke in de ondergrond

Toelichting topbedrijfsrisico's

ad 2. Stevige uitbreiding productiecapaciteit en toekomstbestendige infrastructuur

Er komen ontwikkelingen samen die vragen om actie en investeringen om de drinkwatervoorziening naar de toekomst veilig te stellen. Allereerst neemt de vraag naar drinkwater de komende jaren flink toe. Vitens moet dus haar productiecapaciteit stevig uitbreiden. Een verhoogde watervraag betekent ook dat we meer (schone) bronnen van drinkwater nodig hebben om de toekomstige vraag het hoofd te kunnen bieden. Hierin is Vitens afhankelijk van onder andere provincies en waterschappen voor het verkrijgen van winvergunningen. Als laatste ondervindt ook Vitens de gevolgen van klimaatverandering door onder andere de verdroging in sommige gebieden. Dit gaat om locaties waar de beschikbaarheid onder druk staat.

Om ervoor te zorgen dat er nu en in de toekomst voldoende drinkwater is, werkt Vitens middels een vijfsporen-aanpak:

1. Via spoor 1 werken we aan de operationele knelpunten. Deze zijn in 2020 voor een groot deel opgelost. We hebben de knelpunten in kaart gebracht en beheersmaatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat we voorbereid zijn op de komende zomer.
2. Spoor 2 gaat over het verminderen van het piekverbruik en gemiddeld waterverbruik. In 2020 is inzicht verkregen en planvorming opgezet op het gebied van waterbesparing. Hiervoor zijn campagnes georganiseerd op waterbesparing en zijn plannen gemaakt voor innovatieve methoden om water te besparen.
3. Spoor 3 richt zich op het in orde krijgen van onze vergunningen en reserves voor 2028. De afgelopen jaren zijn hiervoor in de infrastructuurplannen bouwstenen ontwikkeld. Ook is er intensief bestuurlijk overleg in diverse provincies.
4. Binnen spoor 4 werken we aan een toekomstbestendige infrastructuur, omdat de afgelopen jaren gebleken is dat een aantal winningen niet toekomstbestendig is door verdroging. We hebben daarom een nieuwe langetermijnvisie voor de komende dertig jaar opgesteld en als vervolg daarop onderzoek gedaan naar locaties waar toekomstbestendig oppervlakte-/ grondwater aanwezig is. Zodat we winningen die te veel verdroging veroorzaken op termijn kunnen ontzien.
5. Als laatste werken we via spoor 5 aan het toekomstbestendig maken van het watersysteem. Hiervoor hebben we het concept *Panorama Waterland* ontwikkeld, dat we samen met stakeholders hebben uitgewerkt en dat in twee gebieden wordt gerealiseerd.

Het risicoprofiel is stabiel. De impact van klimaatverandering door de aanhoudende droogte wordt groter en het verkrijgen van vergunningen bemoeilijkt door de stikstofproblematiek. Daartegenover staat dat het gevoel van urgentie bij onder andere provincie en waterschappen inmiddels gedeeld is en wij intern de versnelling hebben ingezet om op zowel de korte, middellange als lange termijn de risico's op problemen in continuïteit van de drinkwatervoorziening te beperken.

ad 3a. Meer bewustzijn cybersecurity en verdere beveiliging

Vitens voorziet in een primaire levensbehoefte voor miljoenen klanten. Zowel onze systemen als gegevens moeten goed beschermd zijn tegen invloeden van buitenaf en binnenuit. Cybersecurity speelt dan ook een cruciale rol en is bijna niet meer weg te denken als topbedrijfsrisico.

In 2020 is veel aandacht uitgegaan naar het vergroten van het bewustzijn rondom cybersecurity onder medewerkers. Daarnaast zijn alle systemen en netwerken op onze locaties verder beveiligd, hebben we een Security Operational Center (SOC) ingericht om bedreigingen vroegtijdig te detecteren en hebben we vijf nieuwe security-experts op de technische afdelingen aangesteld om snel en goed te kunnen reageren op incidenten en kwetsbaarheden die aan het licht komen.

Het risicoprofiel is licht gedaald. De digitale dreiging is onverminderd en permanent, maar de weerbaarheid van Vitens tegen de cybersecurity-dreigingen is toegenomen. Dit komt door een programmatische aanpak gericht op verbeteringen op het vlak van mens, proces en technologie.

ad 5. Een lerende organisatie met een grotere slagvaardigheid

De urgentie rondom het klimaat en de implicaties voor het watersysteem vragen om een wendbaar, efficiënt en slagvaardig Vitens. We hebben de neiging om ons als waterbedrijf risicomijdend op te stellen. Op zichzelf logisch, want veiligheid en voorzichtigheid zijn aan de orde van de dag. Tegelijkertijd vraagt deze tijd meer dan ooit om ook een lerende organisatie te zijn waar fouten gemaakt mogen worden.

Als antwoord op de uitdagingen waar we voor staan hebben we in 2020 onze nieuwe strategie *Elke druppel duurzaam* opgesteld. Hierin zitten duidelijke maatschappelijke ambities en doelen opgenomen. De nieuwe strategie gaan we realiseren aan de hand van een kortcyclische clustergerstuurde manier van werken. Hierdoor kunnen we sneller afstemmen en bijsturen. Daarnaast zijn in 2020 de processen in de organisatie verder vereenvoudigd door de start van de implementatie van SAP S/4 HANA en hebben we een 'routekaart efficiëntie' gemaakt waarin alle verschillende activiteiten (en de kosten hiervan) beter inzichtelijk zijn. Ook dit helpt bij een grotere slagvaardigheid van Vitens.

Door deze ontwikkelingen is het risicoprofiel aanzienlijk gedaald. In 2021 is 'efficiënte en slagvaardige bedrijfsvoering' dan ook geen topbedrijfsrisico meer. Dit neemt niet weg dat dit onderwerp in 2021 aandacht zal houden.

ad 6. Beter voorspellen uitbesteed werk en meer gecertificeerde aannemers

Werk uitbesteden in de huidige markt is een grote uitdaging. Vitens heeft veel projecten waarvoor aannemers nodig zijn, maar de aannemers kunnen onvoldoende personeel leveren. Dit is een landelijk probleem dat bij alle netbeheerders speelt en vraagt dan ook om een landelijke/bredere oplossing. Het jaar 2020 vormde een extra uitdaging door alle beperkende coronamaatregelen.

In 2020 hebben we onder andere gewerkt aan het vergroten van de voorspelbaarheid van de uitvoeringsplanning van ondergrondse projecten zodat aannemers eerder en beter de benodigde capaciteit kunnen regelen. Ook hebben we, bijvoorbeeld door marktverkenningen en pilots met potentiële aannemers, ervoor gezorgd dat er meer gecertificeerde aannemers zijn die in de toekomst verticale boringen kunnen uitvoeren voor de uitbreiding van onze wincapaciteit. Afsluitend hebben we in 2020 een Corona Contract Advies Team opgericht om de (mogelijke) consequenties van de coronacrisis proactief te managen en te verkleinen. Door de coronacrisis zijn enkel urgente werkzaamheden uitgevoerd. Werkzaamheden zoals meterverwisselingen hebben we dus niet uitgevoerd.

Ondanks onze inspanningen is het risicoprofiel gestegen ten opzichte van 2019. De belangrijkste reden hiervoor is de stijging van het verwachte waterverbruik. Hierdoor moet Vitens extra investeren in de infrastructuur, wat leidt tot een hogere vraag naar uitbesteed werk (aannemerij).

Geactualiseerde topbedrijfsrisico's 2021

Voor 2021 zijn de volgende risico's vastgesteld:

1. Toekomstbestendige infrastructuur
2. Cybersecurity
3. Fraude
4. Financierbaarheid
5. Drukke in de ondergrond
6. Adaptief vermogen
7. Controle over onze natuurlijke bronnen

Governance in het kort

Governancecode

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 los staan 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.



Governance

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, voor zover 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](https://www.vitens.nl) geraadpleegd worden.

Organisatie en bestuur

Directie

Vitens N.V. (in dit verslag: Vitens) is een naamloze vennootschap die dagelijks wordt bestuurd door de directie. De directie bestond in 2020 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? Sinds 1 september 2019 is een Compliance & Privacy Officer aangesteld die coördinerende rol heeft met betrekking tot compliance. De Compliance & Privacy Officer vormt 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 2020 hebben we 67 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 meeste meldingen zijn terug te voeren op de aanpak van spuien en desinfectie (hygiënisch werken).

Verantwoordelijkheden

De Compliance & Privacy 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 omdat deze gekoppeld zijn aan de herinrichting van het SAP-systeem.

Maatschappelijke plichten

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 medewerker of een leverancier inbreuk pleegt op de Gedragscode, volgen wij een vastgestelde procedure om tot een oplossing te komen. Er zijn in 2020 geen vormen van corruptie of omkoping geconstateerd 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 de grote operationele afdelingen zijn milieuspecialisten verantwoordelijk om dit beleid uit te voeren. We volgen een milieumanagementsysteem dat gecertificeerd is volgens ISO 14001. 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 in overeenstemming met 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

Risicohouding

Systeem integraal risicomanagement

De manier waarop Vitens haar systeem voor integraal risicomanagement heeft ingericht, is beschreven in het hoofdstuk [Risicomanagement](#). Daarin zijn ook de ontwikkelingen van risicomanagement in 2020 beschreven en de geplande verbeterinitiatieven van risicomanagement voor 2021.

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 op de langere termijn.
Operationeel	Zeer laag tot laag	Zeer laag: risico's ten aanzien van de veiligheid van onze medewerkers en leveringszekerheid van kwalitatief hoogwaardig drinkwater worden zo veel mogelijk vermeden.
		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 risicorespons met zich meebrengt.
Financieel	Zeer laag tot laag	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.
		Laag: voor wat betreft markt-, krediet- en liquiditeitsrisico's werkt Vitens met een marginaal hogere risicohouding.
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 2020

De door Vitens voor het verslagjaar 2020 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 doelstellingen 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

- Tijdens de huidige deelmigratie van SAP S/4 HANA is de datakwaliteit van onze data die door onze werkprocessen lopen toegenomen, doordat Vitens voorafgaand aan deze migratie diep in haar data is gedoken en kwaliteitsverbeteringen heeft aangebracht. Een voorbeeld hiervan zijn de assetdata waarbij door de datakwaliteitsverbetering nu '1 waarheid' is in de database van SAP. In 2020 is hierdoor de datakwaliteit verbeterd en Vitens zal dit in de rest van de deelmigraties in 2021 voortzetten. Hierbij is een basis gelegd voor eenmalige opslag en meervoudig gebruik van data, waarin data vanuit verschillende systemen is samengevoegd in één plek in SAP en is dubbel geregistreerde data opgeschoond en is eventueel missende data toegevoegd.
- In 2020 is een start gemaakt met veertien concrete verbeterinitiatieven, die zijn vastgesteld in de Roadmap datamanagement. Deze hebben als doel de datakwaliteit binnen Vitens te verbeteren. Zo zijn bij onze afdeling N&L in de geografische data een groot aantal data-verbeteracties doorgevoerd waardoor de ondergrondse fysieke situatie voor Vitens binnen nog beter te analyseren is.
- Een van de belangrijkste verbeterinitiatieven is de door de directie vastgestelde rolorganisatie Datamanagement, en de opvolgende implementatie binnen de verschillende afdelingen van Vitens. Deze implementatie van de rollen data-eigenaar, datamanager en databeheerder binnen de afdelingen van Vitens heeft er concreet voor gezorgd dat in de hele keten data is aangevuld en verbeterd en dat deze datakwaliteitsverbetering ook is geborgd naar de toekomst omdat hiermee de basis voor de datamanagement-organisatie staat.
- De datamanagement-(rol)organisatie wordt door middel van training en maandelijkse overleggen aangespoord om continu bezig te zijn met zijn met data-verbeterinitiatieven. De Datastewards die vanuit datamanagement de afdelingen begeleiden op verbeteren van datakwaliteit, zorgen dat deze verbeterinitiatieven worden gelinkt aan processen en ICT. Hierdoor worden niet alleen de data verbeterd, maar ook geborgd in onze processen en systemen die het maken van drinkwater ondersteunen.

Risico-ontwikkeling



Het risicoprofiel is gedaald, zowel op gebied van kans als impact. Dat wil zeggen dat de kans en impact op onbetrouwbare data is verminderd. De huidige SAP-migratie, die in 2021 verdergaat, is mede een aanjager geweest om voorafgaand aan de verschillende deelmigraties verbeterinitiatieven door te voeren op de data en dus de datakwaliteit op afdelingsniveau te verhogen. Deze verbeterinitiatieven zijn deels onder begeleiding van een datasteward opgepakt, die ervoor zorgt dat deze data ook geborgd wordt in onze processen en systemen. Datamanagement heeft daarnaast in 2020 een stevige en prominente basis gekregen binnen de Vitens organisatie, door het vaststellen en implementeren van een datamanagement-organisatie en de daarbij geïmplementeerde data-verbeterinitiatieven.

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

Om te zorgen dat er voldoende productiecapaciteit is, werkt Vitens gedurende het jaar met vijf sporen. Elk kwartaal is voor de vijf sporen een rapportage gemaakt, waarin de voortgang van de activiteiten wordt gevolgd en beheersmaatregelen worden benoemd als er afwijkingen zijn.

- We hebben de actuele technische en organisatorische knelpunten in de drinkwatervoorziening in kaart gebracht en beheersmaatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat we voorbereid zijn op de komende zomer (spoor 1). De knelpunten zijn hierbij grotendeels opgelost in 2020.
- Spoor 2 gaat over het verminderen van het piekverbruik en gemiddeld waterverbruik. In 2020 is inzicht verkregen en planvorming opgezet op het gebied van waterbesparing. Hiervoor zijn campagnes georganiseerd op waterbesparing en zijn plannen gemaakt voor innovatieve methoden om water te besparen.
- De afgelopen jaren is een aantal onttrekkingsvergunningen overschreden. Daarom zijn in de infrastructuurplannen bouwstenen ontwikkeld om de vergunning inclusief reserves binnen nu en 2028 op orde te krijgen (spoor 3). Hier wordt op gestuurd en ieder kwartaal over gerapporteerd aan de directie.

- Binnen spoor 4 werken we aan een toekomstbestendige infrastructuur, omdat de afgelopen jaren gebleken is dat een aantal winningen niet toekomstbestendig is (verdroging). We hebben hiervoor de langetermijnvisie voor de komende dertig jaar aangescherpt en als vervolg daarop onderzoek gedaan naar locaties waar toekomstbestendig oppervlakte-/ grondwater aanwezig is. Zodat we winningen die te veel verdroging veroorzaken op termijn kunnen ontzien.
- Het huidige watersysteem is onvoldoende toekomstigbestendig gebleken (spoor 5). Vitens werkt samen met verantwoordelijke overheden om het watersysteem toekomstig bestendig te maken met onder andere het concept Panorama Waterland, wat in twee gebieden wordt uitgewerkt.

Risico-ontwikkeling



Het risicoprofiel is stabiel. De impact van klimaatverandering door de aanhoudende droogte wordt groter. Daarnaast wordt het verkrijgen van vergunningen bemoeilijkt door de stikstofproblematiek. Tegelijkertijd geldt voor dit risico dat het gevoel van urgentie bij onder andere provincie en waterschappen inmiddels gedeeld is. Dat helpt de oplossingen en omgevingsprocessen die noodzakelijk zijn om onze opgave te realiseren. Intern hebben we op een aantal kritische reservebouwstenen de versnelling ingezet als gevolg van de gestegen prognose. Tevens versnellen we op een aantal langetermijnontwikkelingen, zoals de ontwikkeling van de strategische harten IJsselvallei en Midden Nederland. Daarnaast is op basis van een zogenoemde performance test in de operatie ook inzichtelijk welke maatregelen er op kortere termijn (voor de volgende warme en droge zomer) nodig zijn om risico's in de levering van drinkwater te beperken.

Risico 3: Cybersecurity en fysieke beveiliging assets

Risico 3.a: 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

- Het bewustzijn rondom cybersecurity van medewerkers is verhoogd door meerdere initiatieven, waaronder: het versturen van phishing mails naar alle medewerkers alsmede het organiseren van een online cybersecurity game en de *Vitens Veilig Week*.
- Alle systemen en netwerken op de locaties zijn in 2020 verder technisch beveiligd. Daardoor is de weerbaarheid toegenomen voor cybersecurity-dreigingen.
- Binnen Vitens is een Security Operational Center (SOC) actief. Het SOC voert security monitoring activiteiten uit om bedreigingen tijdig te kunnen detecteren.
- De interne Security Organisatie is verstevigd door het aanstellen van vijf nieuwe security-experts op de technische afdelingen om passende opvolging te kunnen geven aan de gedetecteerde cybersecurity-incidenten en -kwetsbaarheden.
- Een onafhankelijke, externe partij heeft geconstateerd dat Vitens voldoet aan de gestelde norm voor de beveiliging van procesautomatisering vanuit de Vewin.

Risico-ontwikkeling



Het risicoprofiel is licht gedaald. Vitens is onderdeel van de vitale infrastructuur en een doelwit voor cybercriminelen en statelijke actoren. De digitale dreiging is onverminderd en permanent. De mal-/ ransomware en digitale aanvallen van statelijke actoren met als doel spionage, beïnvloeding, verstoring en sabotage vormen de grootste dreiging. De weerbaarheid van Vitens tegen de cybersecurity-dreigingen is toegenomen. Middels een programmatische aanpak is een inhaalslag bewerkstelligd en zijn verbeteringen doorgevoerd op het gebied van mens, proces en technologie.

Risico 3.b: Fysieke beveiliging 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 beveiliging van productielocaties het drinkwater moedwillig wordt verontreinigd en hierdoor de levering en/of kwaliteit van het drinkwater (langdurig) wordt verstoord. Beveiliging van de bovengrondse assets is onderdeel van het programma Beveiliging. De belangrijkste beheersmaatregel betreft hierin het op niveau brengen van de productielocaties conform de security baseline.

Risicobeheersing

- Alle relevante locaties zijn conform beleid voorzien van fysieke terreinafscheiding. Dit is niet alleen een juridische afscheiding, maar ook de eerste barrière voor indringers in het totale beveiligingsconcept.
- Daarnaast zijn de kaderstellende softwareplatformen (SMS en CMS) geïnstalleerd, die op afstand bedienen en beheren van het centrale beveiligingssysteem mogelijk maken. De volgende stap is om in alle gebouwen de vereiste bouwkundige en elektronische maatregelen te treffen, waarmee de locaties het vereiste beveiligingsniveau krijgen
- De eerste twee locaties in Friesland zijn omgebouwd en aangesloten op het SMS. De resterende locaties binnen het voorzieningsgebied worden in de periode tot en met 2023 omgebouwd naar het vereiste beveiligingsniveau.
- Verschillende actie zijn uitgevoerd om het bewustzijn rondom security te verhogen. Dit door de inzet van *mystery guests* op verschillende locaties en aandacht voor fysieke beveiliging tijdens de *Vitens Veilig Week*.

Risico-ontwikkeling



Het risicoprofiel is gelijk gebleven. De externe dreiging is dit jaar onveranderd gebleven. Gedurende 2020 zijn de eerste productielocaties beveiligd conform het vereiste Vitens-beveiligingsniveau. Tussen 2021 en 2023 worden alle productielocaties omgebouwd naar het vereiste beveiligingsniveau. Er zijn diverse initiatieven gestart om het bewustzijn rondom security bij de medewerkers te verhogen, waarbij de menselijke factor ten aanzien van fysieke beveiliging blijvend aandacht verdient.

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. Dat heeft onder andere gevolgen voor de duurzame inzetbaarheid van Vitensers, onze managementstijl en het tijdig kunnen inspelen op (technologische) ontwikkelingen. Belangrijke beheersmaatregelen voor dit risico rollen we uit met behulp van strategische personeelsplanning (SPP) en een adequate afdeling recruitment die in de wervingsbehoefte kan voorzien.

Risicobeheersing

- Strategische personeelsplanning (SPP) wordt doorlopend toegepast en is geborgd binnen alle afdelingen. Vanaf 2020 kunnen leidinggevenden door middel van een dashboard beter sturen op voortgang en kijken of hun formatie nog past bij de doelen.
- In 2020 is het ontwikkelportaal doorontwikkeld. Dit maakt het in de toekomst gemakkelijker om te kijken naar doorstroommogelijkheden en om met elkaar het gesprek aan te gaan over waar talenten liggen. Dit zal verder uitgerold worden in 2021.
- Een nieuwe recruitmentafdeling is opgezet om meer vacatures snel en goed in te kunnen vullen.
- Het leiderschapsprogramma, dat onder begeleiding van een externe partij wordt uitgevoerd, is voor een groot deel opgevolgd door alle leidinggevenden binnen de organisatie.
- De arbeidsmarktcampagne *Ons water, jouw werk* is verder geprofessionaliseerd. Dit zorgt voor sterkere positionering van de naam Vitens in de arbeidsmarkt.
- Vanuit het crisis-/regieteam voor de coronacrisis is door middel van peilstokmetingen veel aandacht voor de psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Specifiek hierop gerichte hulpmiddelen wordt aangeboden aan leidinggevenden. Er is een speciale intranetpagina ingericht die doorlopende informatie hierover verstrekt.

Risico-ontwikkeling



Het risicoprofiel is licht gestegen. Het risico achten we als licht gestegen gezien de schaarste op de markt in het licht van specifieke doelgroepen die Vitens nodig heeft. Vitens staat met een duurzame strategie steeds beter bekend in de arbeidsmarkt. Er heerst nog krapte op de arbeidsmarkt, maar we weten meer talent naar onze organisatie te trekken. Zo zijn er afgelopen jaar veel nieuwe medewerkers aangenomen. Dankzij de vorming van de nieuwe afdeling recruitment is het proces verbeterd rondom de invulling van vacatures. Het risico achten wij ook licht gestegen vanwege het langdurig voornamelijk digitaal werken in het kader van de coronamaatregelen. De coronacrisis die medio maart losbarstte, laat zien dat een extern risico (kans) aanwezig blijft. Het heeft een groot beroep gedaan op ons verandervermogen. En daar zijn we tot nu toe goed in geslaagd door gerichte communicatie, het bieden van diverse oplossingen vooral met betrekking tot de psychosociale component en door het snel uitleveren van ondersteunende middelen zoals laptops en bureaustoelen.

Risico 5: Efficiënte en slagvaardige bedrijfsvoering

Strategische agenda

Vitenser 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. Dit kunnen we verbeteren door bijvoorbeeld 'agile' te werken in projecten en bij besluitvorming, normeren van doorlooptijden (doorbreken van patronen, ook bij projecten) en verlaging van het budget.

Risicobeheersing

- In 2020 is de nieuwe strategie *Elke druppel duurzaam* opgesteld. De nieuwe strategie zal vanaf 2021 worden gerealiseerd.
- Een extern bureau heeft het afgelopen jaar de bedrijfsvoering binnen Vitens beoordeeld. Met een 'routekaart efficiëntie' zijn alle verschillende activiteiten (en de kosten hiervan) beter inzichtelijk. We hebben nu duidelijk in beeld waar we het geld aan besteden en welke verbetermogelijkheden voor efficiëntie er zijn.
- We hebben onze manier van werken op diverse onderdelen aangepast. Hierbij werken we sinds eind 2020 kortcyclisch in clusters aan strategierealisatie, en hanteren we de 3458-methodiek. Dit zorgt voor een betere afstemming en meer efficiëntie en slagvaardigheid doordat resultaten directer worden gevolgd en bijsturen sneller mogelijk is.
- In 2020 zijn belangrijke stappen gezet in de implementatie van SAP S/4 HANA. Daardoor zijn de processen in de organisatie vereenvoudigd. En dat zorgt voor een grotere slagvaardigheid.
- In 2020 is een taakstelling opgelegd ten aanzien van het efficiënter werken in 2021.

Risico-ontwikkeling



Het risicoprofiel is gedaald. Het risico om niet effectief en slagvaardig te zijn blijft aanwezig, echter zijn er acties in gang gezet om efficiënter en slagvaardiger te worden. Dankzij de nieuwe manier van werken wordt er effectiever gewerkt. En de uitrol van SAP zorgt voor eenvoudigere processen en een grotere slagvaardigheid. Dit alles heeft ervoor gezorgd dat 'efficiënte en slagvaardige bedrijfsvoering' in 2021 geen topbedrijfsrisico meer is.

De reactie van Vitens op de COVID-19-maatregelen is een voorbeeld van een slagvaardige bedrijfsvoering.

Risico 6: 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 onvoldoende personeel leveren (aanbod). Dit is een landelijk probleem dat bij alle netbeheerders speelt en vraagt dan ook om een landelijke/bredere oplossing.

Risicobeheersing

- In 2020 is hard gewerkt aan het vergroten van de voorspelbaarheid van met name ondergrondse projecten. Verschillende tools, zowel voor intern- als extern-gedreven werk, worden gebruikt om inzicht te verschaffen aan onder andere de aannemers over de workload die zij kunnen verwachten. Het doel hiervan is dat de aannemers hierop kunnen inspelen en de benodigde capaciteit kunnen borgen.
- Op het gebied van verticaal boren zijn goede stappen gezet om het aantal gecontracteerde aannemers te vergroten, bijvoorbeeld met marktverkenningen en pilots met potentiële aannemers. In 2021 zal dit verder worden afgerond en hiermee worden de huidige capaciteitsproblemen gemitigeerd.
- Voor het vervangen van onze asbest-cementleidingen in de provincie Utrecht zijn in samenwerking met Stedin vier contracten uitgegeven om in de komende zeven jaar voor bijna 130 kilometer aan waterleidingen te saneren. Dankzij voorspellingen zijn de aannemers goed in staat de capaciteit voor de komende jaren in te plannen en te garanderen. Dit geeft ons zekerheid omtrent de maakbaarheid van het betreffende werk.
- In het afgelopen jaar is er een Corona Contract Advies Team opgericht, om de (mogelijke) consequenties van de coronacrisis proactief te managen en verkleinen. De consequenties blijken tot op heden beperkt te zijn: er is sprake van enige vertraging in de uitvoering van een aantal met name bovengrondse projecten.

Risico-ontwikkeling



Het risicoprofiel is gestegen. Ondanks de effecten van de getroffen maatregelen (zowel intern als extern) is het risicoprofiel licht gestegen ten opzichte van 2019. De belangrijkste reden hiervoor is de stijging van het verwachte waterverbruik, waardoor extra geïnvesteerd moet worden in de infrastructuur en wat leidt tot een hogere vraag naar uitbesteed werk (aannemerij). Dit inzicht is verkregen in de tweede helft van 2020. Door deze ontwikkeling wordt het risico in 2021 herijkt en er zullen aanvullende beheersmaatregelen worden getroffen op het gewijzigde risico.

Risico 7: Integer werken

Strategische agenda

Vitensers sterk in je werk.

Risicobeschrijving en gevolgen

Vitens streeft ernaar om een integere organisatie te zijn en te blijven. Integriteit is echter geen vanzelfsprekendheid. Het verdient continu onderhoud en aandacht, mede doordat de interne en externe context hierin een belangrijke rol speelt en deze aan verandering onderhevig is. Door de publieke opinie, overheid, toezichthouders en onafhankelijke accountants is de maatschappelijke relevantie rondom onderwerpen zoals integriteit en fraude de laatste jaren fors toegenomen. In het streven om integriteit een vanzelfsprekendheid te laten zijn, wil Vitens meer aandacht besteden aan een tweetal belangrijke pijlers. Enerzijds betreft het de pijler met mensgerichte aspecten, zoals verantwoordelijkheid, bewustwording, normen en waarden alsmede houding en gedrag. Deze pijler richt zich op de zogenaamde *soft controls*. En anderzijds betreft het de pijler met harde, zakelijke aspecten van onze bedrijfsvoering, zoals vastgelegd in regelgeving en procedures; de zogenaamde *hard controls*.

Risicobeheersing

- In 2020 is het *Meerjarenplan Integriteit 2018-2020* afgerond. Dat wil zeggen dat de projectmatige aanpak rondom het onderwerp is afgesloten en dit met ingang van 2021 onderdeel wordt van de reguliere bedrijfsvoering.
- Een e-learning ethiek is ontwikkeld. Alle medewerkers hebben via intranet een e-learning ethiek aangeboden gekregen. Deze is gericht op zowel theorie als gedrag, en moet medewerkers aanzetten om na te denken over integriteit.
- Het elkaar aanspreken op gedrag (aanspreekbaarheid) maakt onderdeel uit van het leiderschapsprogramma van Vitens. Dit programma is in 2019 opgestart en zal begin 2021 worden afgerond.
- Eind 2019 is een integriteitsonderzoek (nulmeting) uitgevoerd naar de mate van integer gedrag binnen Vitens. De resultaten van het integriteitsonderzoek zijn door de hele organisatie besproken in 2020.
- Vanuit de frauderisicoanalyse 2020 blijkt dat het risicoprofiel binnen Vitens licht is gedaald.

Risico-ontwikkeling



Het risicoprofiel is licht gedaald. Het afgelopen jaar is er aandacht besteed aan integriteit en vooruitgang geboekt dankzij verschillende initiatieven tegen fraude. Vanuit de frauderisicoanalyse 2020 blijkt dat het risicoprofiel is gedaald. Anderzijds hebben externe ontwikkelingen invloed gehad op integriteit. Door COVID-19 moesten medewerkers thuis werken. Vooral van de medewerkers die dit niet gewend waren, vraagt dat meer dan normaal.

In vervelende gevallen kan er ook misbruik van gemaakt worden. Aan de andere kant brengt het ook een stuk betrokkenheid en saamhorigheid. We blijven aandacht schenken aan integer werken, met als doel om het meer zichtbaarheid te geven. We willen graag dat Vitensers elkaar (durven) aanspreken op integriteit.

Risico 8: Drukke in de ondergrond

Strategische agenda

Voldoende beschikbare schone bronnen

Risicobeschrijving en gevolgen

De ondergrond wordt in toenemende mate gebruikt voor andere opgaven (energie/warmte, opslag). Dit brengt risico's met zich mee voor de grondwaterkwaliteit van drinkwaterbronnen. Vanwege de nog onbekende en moeilijk te beheersen risico's pleit Vitens voor functiescheiding: geen aardwarmte (geothermie en bodemenergie) in gebieden bestemd voor drinkwater. Voor de beheersing van het risico is het met name van belang dat primair de overheden de drinkwaterbelangen borgen in wet- en regelgeving en in hun beleid. Bij onvoldoende resultaten kan dit leiden tot:

- Acceptatie van een lager beschermingsniveau door het niet langer kunnen handhaven van functiescheiding (toename van risico's)
- Gedwongen acceptatie van lagere kwaliteit van bronnen (aanvullende zuivering noodzakelijk)
- Verlaten van bestaande locaties of het niet kunnen ontwikkelen van Aanvullende Strategische Voorraden (ASV) (gedwongen worden naar inzet van oppervlaktewater als bron)

De risico's verschillen in aard en urgentie: van bestuurlijke drang tot acute problemen met kwaliteit.

Risicobeheersing

- Vitens heeft vanaf 2017 samen met provincies gewerkt aan drinkwaterstrategieën voor 2040/2050, een proces om te komen tot aanwijzing van Aanvullende Strategische Voorraden (ASV's) en actualisatie van het grondwaterbeschermingsbeleid. Dit moet bijdragen aan het borgen van de drinkwatervoorziening (ook bij extreme ontwikkeling van de drinkwatervraag (+30 procent)) en de realisatie van de energietransitie.
- Provincies en drinkwaterbedrijven hebben het grondwaterbeschermingsbeleid herijkt en bouwstenen ontwikkeld om het grondwaterbeschermingsbeleid te actualiseren en te versterken. Voor ASV-gebieden is een afwegingskader opgesteld om te komen tot een goede bescherming met een verantwoorde ruimteclaim zonder andere belangen onnodig te belemmeren.
- De geothermiesector ontwikkelt sterk en heeft in 2020 een industriestandaard opgesteld. Vitens is door de geothermiebranche hierbij betrokken en heeft met de andere drinkwaterbedrijven een reactie gegeven op de industriestandaard. Vitens heeft aandacht gevraagd voor het putontwerp, de verwerking van testwater en de monitoring van de grondwaterkwaliteit rond geothermieputten.
- Intern is een nieuwe analyse gedaan om de impact van bodemenergiesystemen (BES) op de grondwater kwaliteit te bepalen. Het aantal BES stijgt sterk. De impact op de grondwaterkwaliteit van de bronnen voor drinkwater kan groot zijn door onzorgvuldige aanleg, lekkage en niet ontmantelen van oude systemen. Vitens pleit voor een betere en centrale registratie en meer toezicht op de aanleg van BES. In 2020 is een plan ontwikkeld om meer aandacht te vragen van overheden en andere partijen voor de risico's van BES voor de grondwaterkwaliteit en op te roepen tot betere registratie en VTH. De acties worden in 2021 opgestart.
- Vitens houdt actief contact met belangrijke partijen op het gebied van drukte in de ondergrond. Zo hebben we overleg met landelijke en regionale overheden, de geothermiebranche en initiatiefnemers van geothermieprojecten.

Risico-ontwikkeling



Het risicoprofiel is gedaald. De daling van het risico hangt samen met het vaststellen van drinkwaterstrategieën met Aanvullende Strategische Voorraden (ASV's) in de meeste provincies binnen het voorzieningsgebied van Vitens in 2020. Met deze belangrijke mijlpaal zijn de ASV's als toekomstige bronnen voor drinkwater vastgesteld. In 2021 wordt dit proces afgerond met het vastleggen van de ASV's en het bijbehorende beschermingsbeleid in de provinciale Omgevingsvisies en -verordeningen. Provincies en drinkwaterbedrijven hebben in 2020 samengewerkt aan bouwstenen om het grondwaterbeschermingsbeleid te versterken. Dit zal – naar verwachting – in 2021 leiden tot aanscherping van het grondwaterbeschermingsbeleid door de provincies.

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 2020:

- Het systeem van risicobeheersing en interne controle voor financiële en niet-financiële verslaggeving een redelijke mate van zekerheid geeft dat de verslaggeving geen onjuistheden van materieel belang bevat. Deze mening is mede gebaseerd op de uitkomsten van de in 2020 geactualiseerde risico-inventarisaties (als onderdeel van het programma SAP & Transformatie) en de periodieke reguliere controles van de afdeling Finance & Control;
- 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 komend jaar;
- 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.

Verklaringen en verslagen

Verslag van de Raad van Commissarissen

Als Raad van Commissarissen (RvC) houden wij toezicht op het formuleren en realiseren van de doelstellingen, de strategie, de langetermijnwaardecreatie, het beleid van de directie, de interne beheersing en het risicomanagement, alsmede de algemene gang van zaken bij Vitens. Daarnaast staan wij de directie bij met gevraagd en ongevraagd advies. Ook 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 het uitgeoefende toezicht in het afgelopen jaar en komen de belangrijkste onderwerpen aan de orde waarbij de RvC betrokken is geweest.

Strategie en realisatie bedrijfsplan

De RvC houdt toezicht op de wijze waarop de directie aan waardecreatie op lange termijn invulling geeft. In onze vergaderingen worden daarom op regelmatige basis de strategie, de uitvoering en voortgang van de invulling van de strategie en de daarmee samenhangende voornaamste risico's besproken. Vooral in de strategische personeelsplanning, het investeringsplan en de langetermijnvisie op de infrastructuur (de LTV) komt de waardecreatie tot uiting. Wij hebben gedurende het verslagjaar met regelmaat met de directie gesproken en gediscussieerd over de strategische pijlers en hebben geconstateerd dat belangrijke voortgang is gerealiseerd. En in 2020 zijn we op meerdere momenten met de directie in gesprek geweest over de hernieuwde strategische koers van Vitens. Een strategie geënt op de Sustainable Development Goals, waarin het duurzame karakter van Vitens wordt benadrukt zonder de klantgerichtheid uit het oog te verliezen. Verder heeft de RvC aandacht besteed aan de financierbaarheid op middellange termijn van al deze ontwikkelingen en de toenemende investeringsvraag in het bijzonder.

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 doelstellingen. 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 2020 is door de directie het integraal bedrijfsplan 2021 gepresenteerd en vervolgens goedgekeurd door de RvC. Een plan waarin de eerste contouren van de herijkte strategie zichtbaar worden en waarin de stijgende lijn van het investeringsniveau zichtbaar is. En een bedrijfsplan waarin duidelijk wordt dat de ombouw van alle processen, als gevolg van de SAP-transformatie, enorme inspanning en veerkracht zal vragen van alle medewerkers.

Financiële verslaglegging

De RvC heeft in aanwezigheid van de onafhankelijke accountant, PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., het jaarverslag en de jaarrekening 2019 uitvoerig besproken, inclusief het begeleidende accountantsrapport. Gedurende 2020 heeft de directie kwartaalrapportages aan de RvC verstrekt waarin de actuele financiële resultaten zijn opgenomen, die zijn afgezet tegen het budget voor 2020, de jaarverwachting 2020 en de resultaten van 2019. Onderwerpen die hierbij onder meer aan de orde kwamen, waren de ontwikkeling van de kosten, de oplopende investeringen, de financieringsbehoefte en de financiële ratio's. Ten behoeve van al deze onderwerpen verrichtte de Auditcommissie (AC) van de RvC intensief voorwerk. De RvC heeft geconcludeerd dat de kwartaalrapportages toereikende informatie bevatten om de voortgang van de realisatie van de bedrijfsdoelstellingen te monitoren.

Jaarrekening en dividendvoorstel

Dit jaarverslag bevat naast het verslag van de directie, de jaarrekening van Vitens die na controle van PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. is goedgekeurd door de RvC. De Raad stelt de Algemene Vergadering van Aandeelhouders voor om de jaarrekening 2020 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 nettoresultaat over het boekjaar 2020 bedraagt € 23,9 miljoen. De RvC stelt met de directie voor het volledige bedrag, met het oog op onze solvabiliteitsdoelstelling, toe te voegen aan de reserves.

Samenstelling directie

In 2020 is de samenstelling van de directie niet gewijzigd. De directie bestaat uit Jelle Hannema en Marike Bonhof.

Raad van commissarissen: samenstelling, onafhankelijkheid en diversiteit.

Samenstelling en onafhankelijkheid

De samenstelling van de Raad van Commissarissen is in 2020 gewijzigd. In 2020 is Han Noten toegetreden tot de Raad van Commissarissen. De samenstelling van de RvC is ultimo 2020:

Naam	Functie	Jaar van eerste benoeming	Jaar van herbenoeming	Aftredend
Boele Staal	voorzitter	2013	2017	2021 (niet hernoembaar *)
Kees Jan Rameau	vicevoorzitter	2014	2018	2022 (niet hernoembaar *)
Henriëtte Setz	lid	2018	n.v.t.	2022 (hernoembaar)
Gerda van Dijk	lid	2018	n.v.t.	2023 (hernoembaar)
Mark van Lieshout	lid	2019	n.v.t.	2023 (hernoembaar)
Han Noten	lid	2020	n.v.t.	2024 (hernoembaar)

* = Het uitgangspunt voor de benoemingstermijn is twee termijnen van vier jaar. Verlenging is mogelijk met twee nieuwe termijnen van twee jaar, mits gemotiveerd in het verslag van de Raad van Commissarissen.

Alle commissarissen zijn onafhankelijk in de zin van *best practice*-bepalingen 2.1.7, 2.1.8 en 2.1.9 van de Nederlandse Corporate Governance Code.

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.

Nevenfuncties van de leden van de RvC worden vooraf gemeld aan 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. Daarnaast bekleedt geen van de commissarissen meer dan vijf commissariaten bij Nederlandse beursvennootschappen of andere grote N.V.'s, B.V.'s en stichtingen, waarbij een voorzitterschap dubbel telt. Het aantal en de aard van de nevenfuncties van iedere commissaris zijn zodanig dat een goede taakvervulling is gewaarborgd.

Diversiteit

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. Bij benoemingen streeft de Raad naar een gebalanceerde man-vrouwverhouding in zowel de directie als de RvC: een streefgetal van tenminste 30 procent vrouwen en tenminste 30 procent mannen. Ultimo 2020 was de man-vrouw verhouding bij de directie 50-50 en bij de Raad van Commissarissen 66,6-33,3. Het streefpercentage is daarmee behaald.

Geen tegenstrijdig belang

In 2020 hebben zich geen transacties voorgedaan waarbij potentiële tegenstrijdige belangen spelen die van materiële betekenis zijn voor de vennootschap en/of de betreffende bestuurders, commissarissen, aandeelhouders en/of de externe onafhankelijke accountant.

Permanente educatie en zelfevaluatie

In het kader van de permanente educatie heeft de RvC zich laten informeren over digitalisering, cybersecurity en de innovatie-ontwikkelingen bij de afdeling Business Development.

De RvC heeft in het najaar van 2020 een evaluatie uitgevoerd over het eigen functioneren, het functioneren van de afzonderlijke commissies van de RvC en dat van de individuele commissarissen. Dit werd begeleid door een extern deskundige. De eindbespreking van de evaluatie is door de beperkingen van de coronamaatregelen verschoven naar een later moment.

Vergaderingen in 2020

Naast de bilaterale overleggen heeft de RvC in de verslagperiode vijf keer plenair vergaderd. De RvC vergadert het eerste halfuur van elke reguliere vergadering in besloten kring. Overige deelnemers aan de RvC-vergaderingen zijn de leden van de directie en op uitnodiging de externe accountant en managementleden. De RvC kent twee commissies, een Auditcommissie (AC) en de Remuneratie- en Benoemingscommissie (RBC). De AC heeft in 2020 driemaal vergaderd en de RBC heeft één vergadering gehouden. Onderstaand een overzicht van de aanwezigheid van de individuele commissarissen.

Naam	RvC	AC	RBC
Boele Staal	100%		100%
Kees Jan Rameau	100%	100%	
Henriëtte Setz	100%	100%	
Gerda van Dijk	100%		100%
Mark van Lieshout	100%	100%	
Han Noten	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Vergaderingen RvC

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 2021 behandeld. De vergadering waarin het geïntegreerde jaarverslag aan de orde kwam, werd tevens bijgewoond door de externe accountant. Naast de vijf reguliere vergaderingen is de RvC een dag bijeengekomen die geheel in het teken stond van de strategische herijking van Vitens. Een moment waarin de RvC alle tijd had om samen met de directie terug te kijken op de huidige periode en vooruit te kijken naar de toekomstige strategische periode.

Buiten de vergaderingen om heeft de Raad een werkbezoek afgelegd in het productiebedrijf Spannenburg te Tjerkgaast. Hierbij zijn de coronamaatregelen strikt nageleefd. Normaliter sluiten we zo'n bezoek af met een informeel samenzijn met het topmanagement van Vitens maar door de coronamaatregelen kon dit helaas niet doorgaan.

In de jaarlijkse Radenbijeenkomst (Ondernemingsraad, directie en RvC) was het onderwerp 'een toekomstbestendig Vitens', dit naar aanleiding van de hernieuwde strategie. Wij complimenteren de Ondernemingsraad voor de goede organisatie en invulling van deze middag.

Overige onderwerpen die uitvoerig in de RvC zijn behandeld:

- De transformatie van ons Enterprise Resource Planningssysteem, SAP 4 HANA.
- De strategie en realisaties van VEI, ons samenwerkingsverband ten behoeve van internationale ontwikkeling
- Integer werken bij Vitens
- Ontwikkelingen rondom droogte, hittegolf en piekverbruik drinkwater
- De langetermijnvisie op de infrastructuur (LTV).

Commissievergaderingen

De RvC heeft de volgende twee permanente commissies: de Remuneratie- en Benoemingscommissie (RBC) en de Auditcommissie (AC). 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.

Vergaderingen RBC

De RBC bestaat uit Gerda van Dijk (voorzitter) en Boele Staal. De RBC is in 2020 eenmaal bijeengekomen. In deze vergadering is aandacht besteed aan de HR-agenda, de strategische personeelsplanning, de vlootschouw en het ziekteverzuim. In 2020 heeft de commissie een werving- en selectietraject afgerond ten behoeve van de opvolging van de voorzitter RvC wiens termijn met de AvA van mei 2021 afloopt. Ten slotte heeft er regelmatig informeel overleg plaatsgevonden met de Ondernemingsraad.

Vergaderingen AC

De AC bestaat uit Mark van Lieshout (voorzitter), Kees-Jan Rameau en Henriëtte Setz. De commissie is in het verslagjaar drie keer bijeengekomen. Daarnaast heeft de voorzitter AC, buiten de vergadering om, contact onderhouden met de externe accountant en de interne auditfunctie. De AC 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 AC-vergadering het integraal bedrijfsplan 2021, het investeringsplan 2021-2030, het controleplan 2020, de topbedrijfsrisico's en de interne beheersing en de drinkwatertarieven 2021 behandeld. De toenemende investeringen en de financierbaarheid daarvan op langere termijn zijn regelmatig aan de orde geweest. We zien dat, als er niet ingegrepen wordt, er door de huidige WACC-systematiek problemen gaan ontstaan voor de financiering van de toekomstige investeringen. Ook is er aandacht geweest voor voortgang in lopende grotere projecten waaronder de SAP-transformatie.

De derde vergadering van de Auditcommissie stond in het teken van informatiebeveiliging. We hebben met de directie en de manager ICT gesproken over de verdergaande digitalisering en de daaraan gekoppelde cyberdreiging en risico's van digitale aanvallen op de infrastructuur. In dezelfde vergadering is ook gesproken over AVG, compliance en de herinrichting van het control framework. Hiervoor wordt het zogenaamde *Three Lines of Defence*-model gehanteerd en de organisatie gaat in 2021 starten met het inrichten ervan.

In het verslagjaar heeft de Auditcommissie zowel de interne auditfunctie als de externe accountant, PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., geëvalueerd. Ten slotte heeft de AC regie gevoerd over en deelgenomen aan het traject om een nieuwe onafhankelijke accountant te zoeken. Dit heeft middels een Europese aanbesteding plaatsgevonden, aan het einde van dit traject is PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. gekozen als onafhankelijke accountant. Aangezien PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. ook de huidige onafhankelijke accountant is, werd het controleteam van PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. geheel vernieuwd. In de AvA van 22 juni is de nieuwe onafhankelijke accountant formeel benoemd.

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 bijeengewees. 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 2019, dividendontwikkelingen, de jaarplannen 2021 en de WACC. De CvA heeft over haar werkzaamheden gerapporteerd in de Aandeelhoudersvergaderingen van juni en november 2020. De volledige samenstelling van de Commissie van Aandeelhouders is te vinden op pagina 95.

In de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 22 juni 2020 is gesproken over de jaarstukken 2019, is de jaarrekening 2019 vastgesteld en is kwijting verleend aan de directie en de RvC. Ook is er een statutenwijziging geweest waardoor het nu ook mogelijk is om een hybride AvA te organiseren. Een hybride AvA is een vergadering waar de deelnemers zowel fysiek als digitaal aan kunnen deelnemen. En vanwege corona is de vergadering van november ook meteen een hybride vergadering geworden. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft in de novembervergadering het jaarplan 2021 besproken en het tariefvoorstel 2021 goedgekeurd. En in dezelfde vergadering is de heer Noten als commissaris benoemd voor een periode van vier jaar.

Woord van waardering

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 2020. En ook voor de wijze waarop Vitens, ondanks alle beperkingen van de coronapandemie, nadrukkelijk de verbinding zoekt met haar klanten en overige stakeholders. Daarnaast is de RvC content met de wijze waarop de directie van Vitens en de aandeelhouders, vertegenwoordigd door de CvA, hun handen ineen hebben geslagen om gezamenlijk de WACC-problematiek te adresseren in politiek Den Haag.

We zien met grote interesse en vol vertrouwen de resultaten voor 2021 tegemoet.

Zwolle, 15 maart 2021

De Raad van Commissarissen:

- Boele Staal (voorzitter)
- Kees Jan Rameau
- Henriëtte Setz
- Gerda van Dijk
- Mark van Lieshout
- Han Noten

Samenstelling Raad van Commissarissen

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

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
- Nevenfuncties:
 - Voorzitter Raad van Toezicht Revalidatie Centrum Rijndam
 - Voorzitter branchevereniging Federatie Veilig Nederland

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

Nederlandse nationaliteit

- Benoemd per 24-04-2014 tot 2018, herbenoemd tot april 2022
- Lid Raad van Bestuur (CSGO) Eneco Groep N.V.
- Nevenfuncties:
 - Lid Raad van Toezicht Stichting de Noordzee
 - Lid Algemeen Bestuur Stichting Toekomstbeeld der Techniek
 - Lid Raad van Commissarissen Lichtblick SE
 - Lid bestuur Energie-Nederland
 - Lid bestuur Groen Gas Nederland

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

Nederlandse nationaliteit

- Benoemd per augustus 2018 tot augustus 2022
- Directeur Operations Essent

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:
 - Lid Monitoring Commissie Code Pensioenfondsen
 - Lid Raad voor Dieraangelegenheden
 - Voorzitter Wetenschappelijke Adviesraad NVTZ (Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders in de Zorg)
 - Onafhankelijk Voorzitter 'Review Board' 'Pilot Lerend Evalueren', Ministerie VWS

De heer drs. M.R. (Mark) van Lieshout (1963)

Nederlandse nationaliteit

- Benoemd per 12-6-2020 tot april 2023
- CFO HES International B.V.

De heer drs. H.C.P. (Han) Noten (1958)

Nederlandse nationaliteit

- Benoemd per 26-11-2020 tot november 2024
- Nevenfuncties:
 - Voorzitter Ambulancezorg Nederland (AZN)
 - Voorzitter Koninklijke Nederlandse Bouwkeramische Industrie (KNB)
 - Voorzitter RvT Pensioenfonds PGB
 - Voorzitter Raad van Commissarissen Espria (tot eind 2020)
 - Voorzitter Drents Museum (tot eind 2020)

Samenstelling Commissie van Aandeelhouders

- De heer S. de Rouwe, voorzitter (namens de provincie Friesland)
- De heer E. van Hijum, vicevoorzitter (namens de provincie Overijssel)
- De heer K. Sloots (namens overige aandeelhouders Overijssel)
- De heer J. Markink (namens de provincie Gelderland)

- De heer A. Baars, tot en met oktober 2020 (namens overige aandeelhouders Gelderland)
- De heer K. Bonsen, vanaf oktober 2020 (namens overige aandeelhouders Gelderland)
- De heer R. Strijk (namens de provincie Utrecht)
- Mevrouw A. Klein (namens de gemeente Utrecht)
- Mevrouw A. Vlam (namens overige aandeelhouders Utrecht)
- De heer J. Lindenberg (namens de gemeente Almere)

Samenstelling Directie

De heer drs. J.J. (Jelle) Hannema – voorzitter

Nevenfuncties:

Lid Raad van Toezicht Wetsus

Bestuurslid Netherlands Water Partnership (NWP)

Bestuurslid VEWIN

Bestuurslid Water for Life

Mevrouw drs. M. (Marika) Bonhof – lid

Nevenfuncties:

Lid Raad van Commissarissen Waarborgfonds Eigen Woningen (Nationale Hypotheekgarantie)

Voorzitter toetsingscommissie Woningbouwimpuls (vanaf 1 juli 2020)

Bestuurslid NG Infra

Lid Raad van Toezicht Rivas Zorggroep (tot 1 oktober 2020)

Secretaris van de vennootschap

De heer ing. G. (Gert) van Beek MBA

Nevenfuncties:

Voorzitter Stichting Sociaal Fonds Vitens

Voorzitter kennisnetwerk NIVE bestuurssecretarissen semi publiek

Samenstelling Ondernemingsraad Vitens

- Hans Teunisse – voorzitter
- Stef van Beusekom – vicevoorzitter
- Bas de Gier – lid dagelijks bestuur
- Bas van Harten
- Ronald Haverkamp
- Marlies Hillebrand
- Marieke Hoekstra
- Hasret Karaca
- Raymond Klein Gunnewiek
- Carolien Koopman
- Massius Linnebank
- Reijer Roelofsen
- Reinier Nogarede

- Carlie Verhoef
- Marvin van Wijnen (tot mei 2020)
- Harry Duiven (vanaf 26 mei 2020)

Ambtelijk secretaris: Jenny Schreuder

Bestuursverklaring

De directie van Vitens verklaart naar beste weten:

- Dat de jaarrekening 2020 een getrouw beeld geeft van de activa, de passiva, de financiële positie per 31 december 2020 en het resultaat over 2020 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 2020 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, 15 maart 2021

Jelle Hannema, voorzitter

Marike Bonhof, lid directie

Bericht ondernemingsraad

In 2020 is hard gewerkt is aan de afronding en presentatie van de nieuwe strategie van Vitens: *Elke druppel duurzaam*. De ondernemingsraad is hier op verschillende manieren bij betrokken geweest. Als toehoorder in het strategieteam, tijdens workshops over nadere invulling van de uitwerking en tijdens speciale overlegbijeenkomsten waarin de strategie door de directie uitgebreid is toegelicht en de ondernemingsraad in de gelegenheid is gesteld uitgebreid vragen te stellen of te reflecteren. De ondernemingsraad steunt de nieuwe strategie en is blij dat continu wordt geïnvesteerd in de mens achter het product drinkwater.

Maar meer nog heeft 2020 voor de ondernemingsraad in het teken gestaan van de coronacrisis en de zorg voor gezondheid en veiligheid van de Vitensers. Direct na de eerste uitbraak en afkondiging van de lockdown door de regering moest iedereen vanuit huis werken. Ook voor de buitendienst werden strenge protocollen afgesproken. De directie is continu op zoek naar passende maatregelen. Er moest snel geschakeld worden en gezocht naar welke maatregelen nu het beste passen en draagvlak kennen bij de medewerkers. Dit betekent ook een rol voor de ondernemingsraad. Op verzoek van de ondernemingsraad zijn er afspraken gemaakt dat er regelmatig overleg is tussen directie, dagelijks bestuur ondernemingsraad en voorzitter Corona Regie Team. Dat zorgde voor de noodzakelijke en snelle besluitvorming. Zo heeft de ondernemingsraad praktische consequenties aangegeven en bijgedragen aan (creatieve) oplossingen. De ondernemingsraad heeft tevens meegelopen tijdens veiligheidsrondes door kantoren toen die weer gedeeltelijk open mochten. Later in het verslagjaar heeft de ondernemingsraad het initiatiefvoorstel Thuiswerkregeling en Thuiswerkvergoeding ingediend. Besluitvorming hierover moet nog plaatsvinden.

Organisatorische aanpassingen

In 2020 heeft de ondernemingsraad de directie regelmatig geadviseerd over organisatorische aanpassingen, ook als die niet onder de wet op de ondernemingsraden vielen. Het betrof onder andere advies over het uitvoeren van Stroom 2 van de SAP Transformatie, over een nieuwe kredietfaciliteit die Vitens wilde afsluiten met de Europese Investeringsbank, over de organisatieaanpassing van O&A Project support en Bedrijfsbureau en over het verplaatsen van de werkzaamheden in Arnhem naar een ander kantoor.

Er is in 2020 een aantal onderwerpen behandeld waarvoor instemming van de ondernemingsraad noodzakelijk was. Onder andere is instemming verleend op de vaststelling van de ambassadeursregeling en is ingestemd met een tijdelijke regeling voor de arbeidsomstandigheden gedurende de coronacrisis (zorgdragen voor een optimale werkplek thuis en aandacht besteden aan de psychosociale arbeidsbelasting). Ook is door de ondernemingsraad ingestemd met een gemeenschappelijk protocol van de drinkwatersector, zodat veilig doorgewerkt kan worden met inachtneming van de 'anderhalve meter-samenleving'. Verder heeft de ondernemingsraad ingestemd met aanpassingen aan het Privacyreglement, met de benoeming van twee medewerkers in de rol van preventiemedewerker en met de consignatieroosters voor 2021.

Ondernemingsraad zoekt verbinding

Nog meer dan in voorgaande jaren zorgen de contactpersonen (twee per afdeling) vanuit de ondernemingsraad voor de verbinding met de collega's en de leidinggevenden. Door zijn samenstelling vormt de ondernemingsraad een goede afspiegeling van alle medewerkers bij Vitens. Hierdoor zijn wij in staat om binnen het spanningsveld van bedrijfsbelang en belangen van medewerkers te opereren. Het is hierbij van belang te luisteren naar zo veel mogelijk collega's binnen ons bedrijf en te zorgen voor een gezonde balans tussen kritisch zijn en actief meedenken. Een goed voorbeeld hiervan was hoe de ondernemingsraad een beeld probeerde te krijgen hoe medewerkers aan kijken tegen het nieuwe mobiliteitsbeleid van Vitens, dat ter instemming aan de ondernemingsraad is voorgelegd. De ondernemingsraad organiseerde met succes twee keer een Webinar met ruim 760 live deelnemers en meer dan 400 reacties. Besluitvorming over het mobiliteitsbeleid is doorgeschoven naar begin 2021.

Overleggen en bijeenkomsten

De ondernemingsraad is gebaat bij een optimale relatie met de directie, waarbij het belangrijk is om goed te luisteren naar elkaar, het aangaan van open gesprekken en wederzijds respect. Als vervolg op de 'hei-sessie' van 2019 werden dit jaar twee 'benen op tafel'-bijeenkomsten georganiseerd. Hierin stond enerzijds de onderlinge samenwerking centraal en anderzijds werd gesproken over de nieuwe manier van werken bij het realiseren van de nieuwe strategie.

Er is regelmatig overleg tussen het dagelijks bestuur van de ondernemingsraad en de op voordracht van de medezeggenschap benoemde commissaris, mevrouw prof. dr. ir. Gerda van Dijk. In 2021 verwachten we de goede samenwerking met haar voort te zetten. 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. In september stond de toekomstbestendigheid van Vitens centraal. Drie thema's vormden de basis voor de inspirerende gesprekken en een geslaagde bijeenkomst: 'droogte', 'flexibiliteit van de organisatie' en 'medewerkers, klanten en stakeholders'.

Assurancerapport van de onafhankelijke accountant

Aan: de Algemene Vergadering en de Raad van Commissarissen van Vitens N.V.

Assurancerapport bij de duurzaamheidsinformatie 2020

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 2020 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 duurzaamheid; en
- de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied voor het jaar geëindigd op 31 december 2020,

in overeenstemming met de Sustainability Reporting Standards van het Global Reporting Initiative (GRI) en de aanvullend 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 2020, zoals opgenomen in de volgende secties in het jaarverslag (hierna: "de duurzaamheidsinformatie"):

- Voorwoord;
- Wie we zijn en wat we doen;
- Hoe we waarde creëren;
- Overige informatie.

De duurzaamheidsinformatie omvat een weergave van het beleid en de bedrijfsvoering van Vitens N.V., Zwolle (hierna: "Vitens N.V.") ten aanzien van duurzaamheid en van de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied gedurende 2020.

De basis voor onze conclusie

Wij hebben onze beoordeling uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 3810N 'Assuranceopdrachten inzake maatschappelijke verslagen'. Deze beoordeling is gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid. 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 aanvullend gehanteerde verslaggevingscriteria, zoals toegelicht in paragraaf 'Over dit verslag' in sectie 'Overige informatie' 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 onderling 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. 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 en de Raad van Commissarissen

De directie van Vitens N.V. is verantwoordelijk voor het opstellen van betrouwbare en toereikende duurzaamheidsinformatie in overeenstemming met de verslaggevingscriteria zoals toegelicht in de paragraaf 'verslaggevingscriteria', inclusief het identificeren van de beoogde gebruikers en het bepalen van materiële onderwerpen. De door de directie gemaakte keuzes ten aanzien van de reikwijdte van de duurzaamheidsinformatie en het verslaggevingsbeleid zijn uiteengezet in paragraaf 'Over dit verslag' in sectie 'Overige informatie' van het jaarverslag.

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

De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het rapportageproces van de vennootschap ten aanzien van de duurzaamheidsinformatie.

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.

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 (en/of relevante medewerkers) verantwoordelijk voor de (duurzaamheids)strategie 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 bepalen van de aard en omvang van de uit te voeren beoordelingswerkzaamheden voor de groepsonderdelen en locaties. Bepalend hierbij zijn de aard, omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen, locaties of de activiteiten;
 - 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 aansluiten van de relevante financiële informatie met de jaarrekening.

- 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.

Wij communiceren met de Raad van Commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de beoordeling en over de significante bevindingen die uit onze beoordeling naar voren zijn gekomen.

Zwolle, 15 maart 2021

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

drs. F.S. van der Ploeg RA



Overige informatie

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 en (schone) bronnen	We beschermen onze waterbronnen en vergroten ons inzicht in de ontwikkeling van de kwaliteit van ons grondwater.	Verontreinigingsindex bronnen korte termijn, lange termijn (VI)	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 te verhogen. 6.5 Het geïntegreerde beheer van de waterhulpbronnen implementeren op alle niveaus, ook via gerichte grensoverschrijdende samenwerking. 6.6 Bescherming en herstellen van op water gebaseerde ecosystemen. SDG 12 12.2 Duurzaam beheer en efficiënt gebruik van natuurlijke hulpbronnen realiseren.	Klanten, (lokale) overheden, agrarische sector, andere belanghebbenden in ruimtelijke ordening	VI korte termijn 81, VI lange termijn 405

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
2	Kwaliteit van drinkwater	24/7 betrouwbaar en betaalbaar drinkwater		We passen de juiste zuiverings- en onderzoeksmethoden toe.	Waterkwaliteitsindex (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. 6.3 De waterkwaliteit verbeteren door verontreiniging te beperken, de lozing van gevaarlijke chemicaliën en materialen een halt toe te roepen en de uitstoot ervan tot een minimum te beperken waarbij ook het aandeel van onbehandeld afvalwater wordt gehalveerd en recyclage en veilige hergebruik wereldwijd aanzienlijk worden verhoogd.	Klanten	0,017
3	Leveringszekerheid van drinkwater	24/7 betrouwbaar en betaalbaar drinkwater	Beschikbaarheid productiecapaciteit en (schone) bronnen	We investeren in onderhoud, vervanging en bescherming van productiebedrijven en leidingnet.	Ondermaatse Leveringsminuten (OLM)	≤ 14 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	21:40

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
4	Grondwater en waterschaarste	Voldoende beschikbare schone bronnen	Beschikbaarheid productiecapaciteit en (schone) bronnen	We anticiperen op een groei of daling van de watervraag op korte en lange termijn en passen onze operatie, strategie en onze (strategische) reserves hierop aan.	Aantal clusters met positief 'Operationeel verschil'	≥2 clusters	Nederland kan Vitens vertrouwen dat wij ons inzetten voor een goede balans tussen enerzijds een stijgende watervraag en anderszijds de beschikbaarheid van voldoende bronnen en de impact van waterwinning (bijvoorbeeld ruimtebeslag, verdroging).	SDG 6 6.4 In aanzienlijke mate de efficiëntie van het watergebruik verhogen in alle sectoren en het duurzaam winnen en verschaffen van zoetwater garanderen om een antwoord te bieden op de waterschaarste en om het aantal mensen dat af te rekenen heeft met waterschaarste, aanzienlijk te verminderen. SDG 12 12.2 Duurzaam beheer en efficiënt gebruik van natuurlijke hulpbronnen realiseren. SDG 13 13.2 Maatregelen inzake klimaatverandering integreren in nationale beleidslijnen, strategieën en planning.	Maatschappij, klanten	2 clusters met positief 'Operationeel verschil'
					Aantal clusters met voldoende 'Operationele reserves'	≥ 4 clusters				1 clusters met voldoende 'Totale reserves'

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
5	Klantgerichte dienstverlening	Meer gemak voor de klant		We investeren in diensten en communicatie die de waterzaken van onze klanten duidelijker en eenvoudiger maken.	Service Tevredenheidsindex (STI)	7,8	Vitens-klanten worden snel en goed geholpen en hebben een hoge waardering voor de dienstverlening van Vitens.		Klanten	8,3
6	Duurzame energie	Voldoende beschikbare schone bronnen	Beschikbaarheid productiecapaciteit en (schone) bronnen	We investeren in het verduurzamen van ons energieverbruik.	CO ₂ -uitstoot Duurzaam opgewekte energie	N.v.t. 9 GWh	Vitens reduceert zichtbaar haar voetafdruk.	SDG 9 9.4 De infrastructuur moderniseren en industrieën aanpassen om hen duurzaam te maken, waarbij de focus ligt op een grotere doeltreffendheid bij het gebruik van hulpbronnen en van schonere en milieuvriendelijke technologieën en industriële processen, waarbij alle landen de nodige actie ondernemen volgens hun eigen respectieve mogelijkheden.	Maatschappij	CO ₂ -emissies: 154 kton Duurzaam opgewekte energie: 5,6 GWh

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
7	Financiële gezondheid	24/7 betrouwbaar en betaalbaar drinkwater		We hanteren een financieel beleid met continuïteit als uitgangspunt.	Solvabiliteit	≥ 30%	Vitens is een financieel gezond bedrijf met een goede balans tussen de prijs van drinkwater, de solvabiliteit en het rendement voor aandeelhouders.	SDG 9 9.1 Ontwikkelen van kwalitatieve, betrouwbare, duurzame en veerkrachtige infrastructuur, met inbegrip van regionale en grensoverschrijdende infrastructuur, ter ondersteuning van de economische ontwikkeling en het menselijk welzijn, met klemtoon op een betaalbare en billijke toegang voor iedereen.	Aandeelhouders, klanten	29,4%

Stakeholdermanagement

Vitens is nauw verbonden met de maatschappij. Onze primaire opdracht is immers bijdragen aan de volksgezondheid door het continu leveren van betrouwbaar en betaalbaar drinkwater. Omdat wij drinkwater van grondwater maken zijn we voor onze taak direct afhankelijk van voldoende beschikbaarheid en kwaliteit van grondwater. Klimaatverandering (droogte), maar ook intensiever bodemgebruik voor andere maatschappelijke functies als landbouw, natuur en energie zijn hierop van invloed. Daarom zetten wij in op vroegtijdige samenwerking en zijn we een proactieve gesprekspartner in het politieke en maatschappelijke debat in kwesties rondom waterkwaliteit en waterbeschikbaarheid. 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 en waterbeschikbaarheid. Maar uiteraard hebben wij ook te maken met algemene en bredere trends waarop wij moeten anticiperen en acteren, zoals digitalisering, klimaatverandering en (cyber)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 tien trends, ontwikkelingen en stakeholderverwachtingen geformuleerd:

1. De kwaliteit van drinkwaterbronnen wordt beïnvloed door externe factoren.
2. Klimaatverandering is van invloed op de beschikbaarheid van voldoende grondwater van goede kwaliteit. Partijen in de waterketen worden zich steeds meer bewust van de urgentie om het watersysteem in Nederland te verduurzamen,
3. Klanten vinden betrouwbaar en kwalitatief goed drinkwater vanzelfsprekend.
4. Klanten verwachten een continue beschikbaarheid van water, en er is een toenemende noodzakelijkheid om de bedrijfsvoering te beschermen tegen (digitale) dreiging.
5. Klanten verwachten in toenemende mate een hoge klantgerichtheid en service. Hierbij hoort bijvoorbeeld steun en advies in het maken van duurzame keuzes, maar ook een verdere digitalisering van klantinteractie.
6. 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.
7. De veiligheidscultuur is een belangrijk onderdeel van de gezondheid van medewerkers.
8. Als publiek bedrijf dienen we wetgeving en integriteit hoog in het vaandel te houden en we moeten hier transparant over zijn.
9. Kraanwater wordt steeds meer gekozen als een bijdrage aan een gezonde en duurzame levensstijl.
10. Een duurzame en circulaire bedrijfsvoering biedt kansen voor kostenbeheersing en innovaties. Stakeholders verwachten dit dan ook in toenemende mate van ons.

Deze tien 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 conform de 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 laten we ons, ten aanzien van de diepgang en afbakening, voornamelijk leiden door de inzichten uit de materialiteitsanalyse. Ze zijn echter niet de leidraad voor de opbouw en (hoofdstuk)indeling van ons verslag. In plaats daarvan bouwen we het verslag op aan de hand van vier waardecreatie-paragrafen. Binnen deze paragrafen leggen we verbinding met de materiële thema's.

Vitens gebruikt haar materialiteitsbepaling niet alleen voor haar verslaglegging, maar ook in haar jaarcyclus. Inzichten uit de materialiteitsanalyse gebruiken we om onze jaarplannen richting te geven. Door vervolgens dezelfde materialiteitsanalyse te gebruiken om terug te blikken op dat jaar sluiten we de cirkel: via de materialiteitsanalyse brengen we verwachtingen en prioriteiten van onze stakeholders in kaart, via de jaarplannen maken we hier strategie op en meten en sturen we, en uiteindelijk laten we via ons jaarverslag zien hoe we gepresteerd hebben en leggen we verantwoording af. Door deze manier van werken zijn we maximaal transparant.

Een nadeel van deze manier van werken zit in de actualiteit van de materialiteitsanalyse die we gebruiken voor ons verslag. Vitens doet ieder jaar een materialiteitsanalyse. Dat betekent dat we altijd de een-na-laatste materialiteitsanalyse gebruiken voor ons jaarverslag. Immers, de meest actuele analyse vormt de input voor de jaarplannen van het daaropvolgende jaar en gebruiken we daarna pas om terug te kijken op dat jaar. Om onze stakeholders toch een inkijk te geven in de meest actuele materialiteitsanalyse, sommen we de grootste wijzigingen op en lichten we deze kort toe.

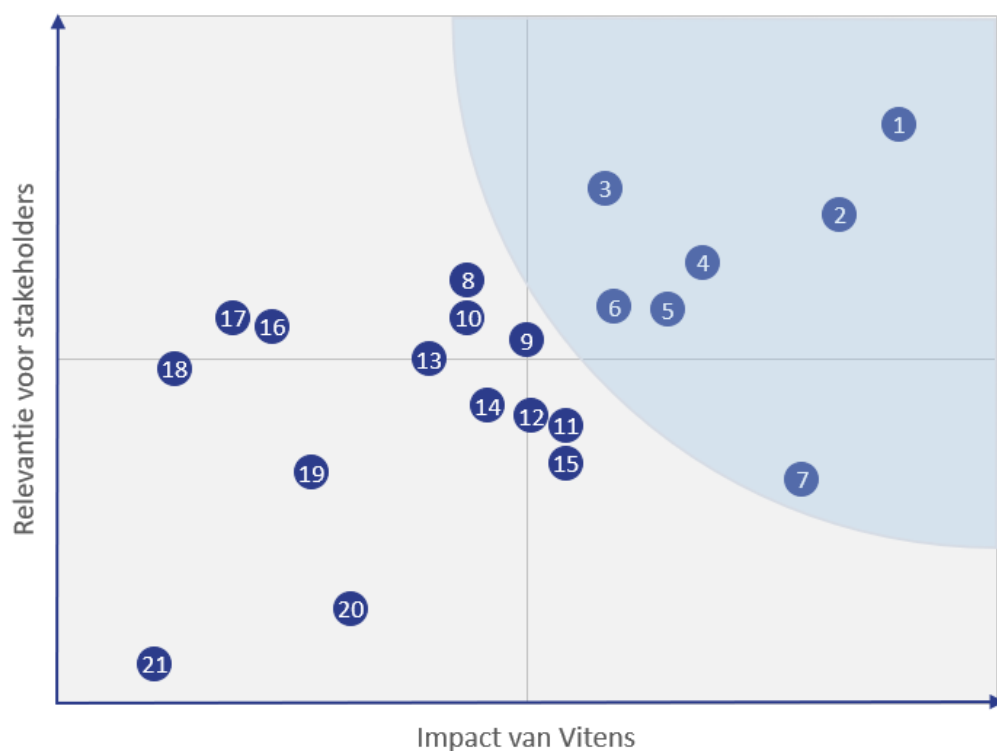
De materialiteitsanalyse voor dit verslag

In 2019 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 (Sustainalize). Samen met Sustainalize heeft Vitens in 2018 een uitgebreid bureauonderzoek uitgevoerd om tot een shortlist van 24 relevante onderwerpen te komen. Deze shortlist vormde het uitgangspunt voor de actualisering van de shortlist voor 2019. De onderwerpen en definities van deze shortlist zijn bijgewerkt op basis van expert judgement van Sustainalize en opmerkingen van stakeholders die in de analyse van 2018 geconsulteerd zijn. De geactualiseerde lijst aan relevante onderwerpen is vervolgens in een interne sessie voorgelegd, aangescherpt op formulering en vastgesteld.

De shortlist is vervolgens met behulp van een online survey voorgelegd aan een brede 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 het mto (management team overleg) en de directievergadering, waarbij de directie de x-as van de materialiteitsmatrix heeft vastgesteld.

Wat opvalt ten opzichte van het afgelopen jaar is allereerst de 'terugkeer' van materiële thema's in relatie tot duurzaamheid en de dienstverlening naar onze klanten. 2018 was een jaar waarin Vitens focus legde op strategische thema's die de continuïteit van onze watervoorziening op korte en lange termijn moesten borgen. Hier is in korte tijd een goede basis gelegd, waardoor in 2019 (en verder) meer extern georiënteerde thema's hoger zijn gewaardeerd. Een tweede opvallende zaak is de hoge waardering van 'Financiële gezondheid'. Dit komt doordat de uitdagingen waar Vitens voor staat een flinke financiële impact hebben op onder andere ons investeringsprogramma voor de komende jaren. Om deze reden hecht Vitens er veel waarde aan uitgebreid verslag te doen rondom dit thema. Wat verder opvalt is dat de medewerkers niet als materieel thema zijn aangemerkt. In het jaarverslag zijn de belangrijkste thema's onder 'Waarde voor onze medewerkers' toegelicht. Ter voorbereiding op de volgende materialiteitsanalyse wordt dit specifiek onder de aandacht gebracht.

Materialiteitsmatrix en definities



Onderwerp

- 1 **Kwaliteit van drinkwater**
- 2 **Leveringszekerheid van drinkwater**
- 3 **Bescherming grondwaterbronnen**
- 4 **Grondwater en waterschaarste**
- 5 **Duurzame energie**
- 6 **Klantgerichte dienstverlening**
- 7 **Financiële gezondheid**
- 8 Partnerships
- 9 Integer handelen
- 10 Innovatie
- 11 Opleiden en ontwikkelen

Onderwerp

- 12 Datagestuurde processen
- 13 Veilig werken
- 14 Dialoog en belangenbehartiging
- 15 Betrokken medewerkers
- 16 Duurzame materiaalstromen
- 17 Stimuleren verantwoord watergebruik
- 18 Natuurbeheer en -behoud
- 19 Gezond werken
- 20 Betaalbaarheid van drinkwater
- 21 Inzetten voor ontwikkelingslanden

Definities van materiële onderwerpen

1 Kwaliteit van drinkwater

Vitens zet zich iedere dag in om de kwaliteit van het drinkwater veilig te stellen. Op deze manier kunnen klanten vertrouwen op water van topkwaliteit.

2 Leveringszekerheid van drinkwater

Bij Vitens willen wij betrouwbaar water aan onze klanten leveren. Daarom proberen wij het aantal storingen zo laag mogelijk te houden. Als er toch een storing is, willen we deze zo snel mogelijk oplossen met zo min mogelijk overlast voor onze klanten.

3 Bescherming grondwaterbronnen

Vitens beschermt grondwaterbronnen tegen verontreiniging en uitstoot door bijvoorbeeld agrarische- en mijnbouwactiviteiten.

4 Grondwater en waterschaarste

Vitens draagt bij aan het voorkomen van verdroging van het grond- en oppervlaktewater. Dit wordt een steeds groter probleem door de gevolgen van klimaatverandering.

5 Duurzame energie

Vitens verduurzaamt haar eigen energieverbruik volledig door energie te besparen en door inzet van hernieuwbare energie van windmolens, zonnepanelen en installaties bij waterkrachtcentrales om de CO₂-footprint te verlagen.

6 Klantgerichte dienstverlening

Vitens wil klanten de uitstekende service bieden die ze verwachten. Dit doen we door proactief klantcontact te onderhouden en via verschillende kanalen een snelle, goede en vriendelijke service te bieden.

7 Financiële gezondheid

Vitens blijft financieel gezond door een hoge solvabiliteit en een gezonde leningportefeuille. Door een passend dividendbeleid krijgen aandeelhouders een eerlijk rendement op hun investering en houden we voldoende reserves.

De materialiteitsanalyse voor het volgende verslag

Vitens heeft in 2020 opnieuw haar materialiteitsanalyse geactualiseerd. We hebben hiervoor als basis de shortlist gebruikt die tot stand is gekomen na uitgebreid bureauonderzoek (door Sustainalize) in 2018. De onderwerpen en definities van de 2020 shortlist zijn bijgewerkt op basis van expert judgement van Sustainalize en opmerkingen van stakeholders die in de analyse van 2019 geconsulteerd zijn. Daarnaast is onderzoek uitgevoerd om te verzekeren dat alle belangrijke, actuele thema's opgenomen zijn in de shortlist. Hiervoor zijn interne documenten van Vitens, rapporten van peers, trendrapporten en duurzaamheidsrichtlijnen zoals Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Transparency Benchmark, Dow Jones Sustainability Index (DJSI) en de SDGs geanalyseerd.

De wijzigingen in de materiële thema's van 2020 ten opzichte van 2019 zijn relatief klein. 'Klantgerichte dienstverlening' en 'duurzame energie' komen als materiële thema's te vervallen. De 'betrokkenheid van medewerkers', 'innovatie' en '(cyber)security' worden juist aan de lijst van materiële thema's toegevoegd. Al deze thema's maken deel uit van een groep onderwerpen die ieder jaar dicht op elkaar eindigen in de scores van de materialiteitsanalyse. Het zijn onderwerpen die altijd actueel zijn en waar Vitens in haar bedrijfsvoering altijd op inzet. De toevoeging van 'betrokkenheid van medewerkers' en

'innovatie' verklaren we door de extra nadruk die hierop ligt als gevolg van de strategieverandering die in 2021 start. In dit jaarverslag wordt in het hoofdstuk Waarde voor onze aandeelhouders uitvoerig ingegaan op [innovatie](#) en de belangrijkste thema's voor onze medewerkers staan in het hoofdstuk [Waarde voor onze medewerkers](#). Voor '(cyber)security' geldt dat dit onderwerp in het licht van corona en massaal thuiswerken (vanaf niet Vitens-eigen netwerken) relevanter is dan ooit. Dit jaar is (cyber)security aangewezen als een van onze [topbedrijfsrisico's](#).

In gesprek met onze stakeholders

Vitens is voortdurend 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 dagelijkse 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 2020 contact mee hadden en op welke manier. Voor 2021 en verder continueren we onze huidige dialoog en worden de plannen, de ambities en acties die hieruit voortvloeien opgepakt.

Stakeholdertabel

Stakeholder	Verwachtingen	Dialoog 2020	Plannen dialoog 2021 - verder
Medewerkers:			
	Veilige werkomgeving	Overleg tussen management en medewerkers en jaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprekken	Continuering huidige dialoog
	Aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden	Bijeenkomsten en interne communicatie (intranet, Tafel van Vitens, personeelsblad BRON, teamoverleggen)	Blijvende aandacht voor veiligheid en lerend vermogen van de organisatie
	Open communicatie	Duurzame inzetbaarheid met behulp van programma's rondom DNA en Strategische Personeelsplanning	Terugdringen ziekteverzuim
	Ontwikkelings- mogelijkheden	Trainingen en opleidingen	Activatie nieuwe strategie
	Prettige werksfeer	Veiligheid en persoonlijke ontwikkeling	
	Integer handelen	Medezeggenschap en Centrale Ondernemingsraad	
		Bewust omgaan met water	
		Strategiecommunicatie en activatie: <i>Elke druppel duurzaam</i>	
		Coronagerelateerde informatie	
Klanten:			
	Lage maatschappelijke prijs (tarieven)	Communicatie over drinkwatertarieven, precario en btw-verhoging	Continuering huidige dialoog
Huishoudens	Leveringszekerheid	Communicatie via Facebook en Twitter	Communicatie rondom zuinig omgaan met water en watervriendelijk wonen
Zakelijke klanten	Hoge kwaliteit drinkwater	Verbeterde communicatie over storingen via waterstoring.nl (inclusief WhatsApp)	Invulling geven aan verbeterpunten i.r.t. customer journeys
Klanten laboratorium	Diensten- en kennisdeling	Digitale nieuwsbrief	
Kwetsbare partijen, zoals ziekenhuizen	Communicatie bij onderhoud en storing	Klantenpanel voor toetsen van problemen en oplossingen	
		Relatiegesprekken zakelijke klanten	

Stakeholder	Verwachtingen	Dialogo 2020	Plannen dialoog 2021 - verder
	Klantvriendelijke en servicegerichte support	Begrijpelijker communiceren met klanten	
	Snelle en adequate klachtenafhandeling	Meterwisselingen	
	Tips over waterbesparing en watervriendelijk wonen	Vroege signalering en hulp voor klanten met betalingsproblemen	
		Communicatie over bewust omgaan met water en watervriendelijk wonen	
		Coronagerelateerde informatie	
Overheden:			
	Uitvoering wettelijk taak - Continuïteit en leveringszekerheid	Bijeenkomsten met aandeelhouders en Raad van Commissarissen	Continuering huidige dialoog
Aandeelhouders (provincies en gemeenten)	Continuïteit van de onderneming - financieel beleid	Jaarverslag	Verder bespreken van maatschappelijke ontwikkelingen zoals klimaatextremen, aantrekkende economie, krapte op de aannemersmarkt, verwachte stijging drinkwatervraag en de energietransitie
	Lange en korte termijn Return on Investment (ROI)	WACC-problematiek i.r.t. investeringen en dividenduitkering	In gesprek over klimaatbestendig winconcept
	Duurzame regionale gebiedsontwikkeling	Nieuwe strategie	
	Transparante verslaggeving	Lage maatschappelijke kosten	
	Inspanning op waterbesparing	Voldoen aan wet- en regelgeving	
	Bevorderen gezonde bodem en ecosysteem	Overleg en/of uitvoering financiële structuren, zoals onder andere precarioheffing	
		Gebiedsontwikkeling	
		Vaststellen tarieven	
		Commissie van Aandeelhouders	
		Maatschappelijke ontwikkelingen zoals klimaatextremen, aantrekkende economie, krapte op de aannemersmarkt, verwachte stijging drinkwatervraag en de energietransitie	
		In gesprek over klimaatbestendig winconcept	
		Coronagerelateerde informatie	
Overheden en bedrijven waar we mee samenwerken:			
	Continuïteit en leveringszekerheid	Contact met bestuurders en volksvertegenwoordigers op Europees, nationaal, provinciaal en lokaal niveau	Continuering huidige dialoog
Regulerende overheden (ministeries)	Ruimtelijke ordening	Bedrijfsbezoeken, presentaties, lokale communicatie	In samenwerking met partners werken aan het zuiniger omgaan met water
Overige overheden en veiligheidsregio's	Voldoen aan wet- en regelgeving	Contact via brancheorganisaties zoals Vewin	Meetbaar maken van impact Vitens

Stakeholder	Verwachtingen	Dialoog 2020	Plannen dialoog 2021 - verder
Toezichthoudende overheden	Bodembescherming	Bijeenkomsten voor provincies en gemeenten over relevante thema's zoals de implementatie van de Nieuwe Omgevingswet	In samenwerking met partners de maatschappelijke functies in de ruimtelijke ordening organiseren
Partners in water ecosysteem (provincies, waterschappen, gemeenten)	Veiligheid (brandweer)	Overleg met gemeenten en bevoegd gezag over onder andere verdroging, biodiversiteit, duurzame gebiedsontwikkeling, waterkwaliteit, bronbescherming en wetgeving	Landelijke kaders: beleidsnota Drinkwater, Deltaprogramma, waterbesparing, WACC-regulering, Ondergrond, Omgevingswet etc.
Partners is fysieke leefomgeving (provincies, gemeenten, LTO, TBO's)	Samenwerking op het gebied van infrastructuur van de toekomst	Bijdrage totstandkoming zesde Actieprogramma Nitraatrichtlijn.	
Partners in de ondergrond waterketen (netbeheerders, waterschappen, infrastructurele partners)	Kennisuitwisseling en actief invulling geven aan duurzame initiatieven	Deelname aan activiteiten bij gemeenten	
Belangenorganisaties (VNO-NCW, ..)		Coalitievorming rondom gezamenlijke belangen, zoals Bodemcoalitie met a.s.r. en Rabobank	
		Geothermie-initiatieven	
		Deelname landelijke versnellingstafels	
Leveranciers:			
	Samenwerkings-mogelijkheden	Overleg tussen inkoopverantwoordelijken en leveranciers	Continuering huidige dialoog
	Business- en productontwikkeling	Gesprekken over circulariteit in aanbestedingen (bijvoorbeeld inkoopbeleid duurzame materialen en grondstoffenpaspoort)	
Belangengroepen:			
	Voldoen aan wetgeving en milieu-eisen	Afstemming en uitwisseling van ideeën voor onze projecten en dienstverlening	Continuering huidige dialoog
	Samenwerkings-mogelijkheden en gezamenlijke bescherming natuur, flora en fauna en schone leefomgeving	Positieve bijdrage leveren aan realiseren biodiversiteit	
	Uitwisseling van kennis	Samenwerkingen aangaan met agrarische sector in relatie tot schone leefomgeving en bodem	
	Samenwerking op gebied van infrastructuur	Coronagerelateerde informatie	
Onderwijs en kennisinstituten:			
	Samenwerking	Stages en afstudeerprojecten	Continuering huidige dialoog
Middelbaar beroepsonderwijs, hogescholen en universiteiten	Kennisoverdracht	Traineeprogramma	
Scholieren basis- en voortgezet onderwijs	Onderzoek binnen de watersector	Samenwerking en onderzoek met andere waterbedrijven	
Kiwa Water Research	Stage- en onderzoeksmogelijkheden	Gesprekken hernieuwde toetreding Bedrijfstakonderzoek Drinkwater	
Wetsus	Trainingen en opleidingen	Deelname aan seminars	

Stakeholder	Verwachtingen	Dialogoog 2020	Plannen dialogoog 2021 - verder
	Onderzoek en ontwikkeling	Rondleidingen	
	Scholieren enthousiasmeren	Kraanwaterdag	
		Educatieve programma's en gastlessen via waterkennis.nl en introductie Kraanwaterdag	
		Kennis-, Onderzoeks- en Innovatie-agenda	
		Sectorsamenwerking met watereducatie	
Media:			
	Up-to-date informatie over de activiteiten, standpunten en ambities van de onderneming	Nationale, regionale en lokale media	Continuering huidige dialogoog
	Geven van interviews en reportages	Publicaties in vakbladen	Klimaatbestendig winconcept
		Bijeenkomsten en rondleidingen op locaties	Waterbesparing en watervriendelijk wonen
		Sterkere positie in debat rondom duurzaam watersysteem	
		Zuinig omgaan met water en watervriendelijk wonen	
		Precario	
		Droogte en piekbelasting tijdens hitte	

Dilemma's

Continuïteit tijdens coronabeperkingen

Continuïteit van drinkwater mag nooit in gevaar komen. Maar de veiligheid van onze medewerkers en klanten ook niet. Toch ontstond op dat vlak door de coronamaatregelen een spanningsveld. We werken in projecten veel samen met aannemers en collega's van andere infrabedrijven. Daarbij komen onze collega's veel bij klanten in huis voor werkzaamheden, bijvoorbeeld voor het verwisselen van de watermeter. Uiteindelijk hebben we in goede afstemming besloten om niet-urgente werkzaamheden achter de voordeur op te schorten. Voor het werk dat wel doorging hebben we alle veiligheids- en voorzorgsmaatregelen genomen.

Leveringsplicht versus winvergunning

De zomer van 2020 was net als in 2018 erg warm en droog. Bovendien zagen we door een erg warm voorjaar een 'extra' zomerpiek. 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 een goede beschikking over drinkwater mag dan absoluut niet ontbreken.

Waterbesparing in een waterrijk land

Hoe benadruk je het belang van water besparen en watervriendelijk wonen in een land waarin altijd wordt gezegd dat er genoeg water is en waar we zelfs 'vechten' tegen een teveel aan water? Daarbij kan en wil Vitens geen waterpolitie zijn: water is een eerste levensbehoefte en biedt daarnaast comfort. Hierover moeten mensen ook kunnen beschikken als ze dat willen. Om die reden heeft Vitens ervoor gekozen om mensen bewuster te maken van hun watergebruik en ze te helpen duurzamere keuzes te maken.

Continuïteit versus waterdruk

Net als in 2018 en 2019 zagen we in 2020 langdurig warme en droge perioden waarin de vraag naar water extreem hoog was. Op sommige plekken in ons verzorgingsgebied was de watervraag op momenten hoger dan wat we konden leveren. Daar waren we op voorbereid. We hebben in deze gebieden mensen opgeroepen om extra spaarzaam te zijn tijdens piekuren. Maar ook hebben we de waterdruk wat teruggeschroefd. Zo hebben we voorkomen dat er op plekken geen water meer uit de kraan kwam. Een wat lagere druk betekent soms net wat minder comfort, maar continuïteit staat voor Vitens altijd voorop.

Drukke in ondergrond

De ondergrond in Nederland wordt steeds meer en intensiever gebruikt. Niet alleen drinkwaterwinning en landbouw, maar ook energie (aardwarmte) zoekt haar heil steeds meer in de (diepe) bodem. Aardwarmte heeft een duurzaam imago, maar brengt grote risico's mee voor drinkwaterwinning. Deze kennis ontbreekt soms bij ambtelijk en bestuurlijk Nederland. Vitens wil haar bronnen beschermen en risico's duidelijk en publiekelijk kenbaar maken. Tegelijkertijd is Vitens niet tegen aardwarmte en willen we die indruk ook niet wekken. We werken juist graag mee aan een duurzaam Nederland waarin alle maatschappelijke functies naast elkaar kunnen bestaan. Daarom zetten ze zo veel mogelijk in op voorkantsturing. Dat betekent dat we heel vroeg in het proces van ruimtelijke ordening samen met partijen om tafel gaan om de verschillende functies op een goede manier samen te laten gaan zodat ze zo min mogelijk conflicteren. Op deze manier willen we een alarmistisch geluid zo veel mogelijk voorkomen.

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 sluit Vitens niet achteloos mensen af. Er zijn veel momenten van (persoonlijk) contact voordat we tot afsluiting overgaan. Daarbij zet Vitens al een aantal jaren in op het afsluiten van vroegsignaleringsconvenanten met gemeenten om schuldenproblematiek te helpen voorkomen.

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. Het meest recente vorige verslag betreft het jaarverslag over boekjaar 2019 en dit is gepubliceerd op 22 april 2020.

De verslaggevingsperiode van het jaarverslag 2020 is van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020. Het verslag wordt na goedkeuring van de onafhankelijke accountant verstuurd naar de aandeelhouders en is gepubliceerd op 25 mei 2021.

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 2020 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 onafhankelijke accountant worden we elk jaar beter in het rapporteren van niet-financiële informatie.

Contact voor vragen over het verslag of de inhoud daarvan: communicatie@vitens.nl

Rapportagecriteria niet-financiële informatie

Vitens rapporteert sinds 2017 in overeenstemming met 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 2020 rapporteren we op basis van de Core-optie van de GRI-standaarden en interne rapportagecriteria.

Volgens 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 materialiteitsbepaling en de materiële aspecten. Voor dit verslag hebben we gebruikgemaakt van de materialiteitsanalyse uit 2019. Dit is de meest actuele analyse die als input heeft gediend voor de jaarplannen 2020 en gebruikt is om terug te kijken op dat jaar. Via de materialiteitsanalyse brengen we verwachtingen en prioriteiten van onze stakeholders in kaart, via de jaarplannen maken we hier strategie op en meten en sturen we en leggen we verantwoording af. Door deze manier van werken zijn we maximaal transparant.

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 gedefinieerd 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 clusters met positief 'operationeel verschil':

Definitie: Het operationeel verschil is gedefinieerd als het verschil op jaarbasis tussen de noodzakelijke totale productiebehoefte en de beschikbare zuiveringscapaciteit, uitgedrukt in procenten ten opzichte van de noodzakelijke totale productiebehoefte. Voor deze KPI wordt het operationeel verschil gebruikt zoals dat is geprognostiseerd voor het jaar na het lopende jaar.

Meetmethode: De indicator wordt als volgt berekend:

1. De noodzakelijke totale productiebehoefte wordt berekend door de geprognostiseerde drinkwaterafgifte te vermeerderen met het distributieverlies. Dit getal wordt met 10 procent verhoogd in verband met onverwachte vraagontwikkeling*. De geprognostiseerde drinkwaterafgifte wordt per onderdeel berekend, namelijk de onderdelen grootzakelijk, agrarisch en huishoudelijk.

Na correctie voor engros leveringen levert dit de noodzakelijke totale productiebehoefte op.

2. De beschikbare zuiveringscapaciteit wordt bepaald door de bruto vergunningscapaciteit te corrigeren voor kwalitatieve en kwantitatieve vergunningsbeperkingen, inzetbaarheidsbeperkingen op de zuiveringslocaties en de productieverliezen.

Verantwoordelijkheden en rapportage: De manager Asset Management rapporteert over de voortgang en de resultaten en deze worden periodiek besproken met de directie. Het aantal clusters met positief 'operationeel verschil' dat in het jaarverslag wordt gerapporteerd, betreft de situatie per 1 januari 2020 en is dus gebaseerd op projecten die in kalenderjaar 2019 gerealiseerd zijn. Oftewel als in een cluster een bouwsteen gerealiseerd is in 2019, zorgt dit project ervoor dat het cluster qua operationeel verschil in 2020 op orde komt.

Aantal clusters met voldoende 'totale reserves':

Definitie: De totale reserve is gedefinieerd als het verschil op jaarbasis tussen de maximale productiecapaciteit en de productiebehoefte en is gelijk aan de som van het operationeel verschil en de niet-operationele Reserve, uitgedrukt in procenten t.o.v. de noodzakelijke totale productiebehoefte.

De niet-operationele reserve is gedefinieerd als het verschil op jaarbasis tussen de nominale vergunningscapaciteit en de noodzakelijke totale productiebehoefte, uitgedrukt in procenten ten opzichte van de noodzakelijke totale productiebehoefte. Voor deze KPI wordt het verschil gebruikt zoals dat is geprognostiseerd voor het jaar na het lopende jaar.

Meetmethode: De indicator wordt als volgt berekend:

1. De noodzakelijke totale productiebehoefte wordt berekend door de geprognostiseerde drinkwaterafgifte te vermeerderen met het distributieverlies. Dit getal wordt met 10 procent verhoogd in verband met onverwachte vraagontwikkeling*. De geprognostiseerde drinkwaterafgifte wordt per onderdeel berekend, namelijk de onderdelen grootzakelijk, agrarisch en huishoudelijk.

Na correctie voor engros leveringen levert dit de noodzakelijke totale productiebehoefte op.

2. De maximale productiecapaciteit wordt bepaald door de bruto vergunningscapaciteit te corrigeren voor niet-inzetbare, voorwaardelijke beperkingen en het productieverlies.

De maximale productiecapaciteit minus de productiebehoefte levert de totale reserve op.

Verantwoordelijkheden en rapportage: De manager Asset Management rapporteert over de voortgang en de resultaten en deze worden periodiek besproken met de directie. Het aantal clusters met voldoende 'totale reserves' dat in het jaarverslag wordt gerapporteerd betreft de situatie per 1 januari 2020 en is dus gebaseerd op projecten die in kalenderjaar 2019 gerealiseerd zijn. Oftewel als in een cluster een project gerealiseerd is in 2019, zorgt dit project ervoor dat het cluster qua operationeel verschil in 2020 op orde komt.

**De onverwachte vraagontwikkeling is bedoeld om een onverwachte stijging van de vraag op te vangen. Deze kan zich voordoen ten gevolge van (A) langdurig verhoogde levering door extreem weer; (B) risico's op afwijking in prognose en (C) risico's op uitval van beschikbare zuiveringscapaciteit door calamiteiten. Deze 10 procent verhoging ligt in lijn met het reservebeleid en is in lijn met landelijke uitgangspunten (VEWIN).*

Bij grootzakelijke klanten is de prognose bepaald op basis van de realisatie inclusief relevante individuele ontwikkelingen vanuit het team Relatiemanagement.

Voor agrarische klanten is de prognose bepaald op basis van realisatie en geïndexeerde verwachtingen gebaseerd op uitkomsten van onderzoek naar de ontwikkeling in de melkveehouderij.

Voor huishoudelijke klanten is de prognose bepaald op basis van realisatie van het huishoudelijk verbruik inclusief ontwikkeling van de bevolkingsaantallen.

Aantal gevaarlijke situaties gemeld: het aantal gemelde incidenten omvat niet-voorzien, 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 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).

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 vergoend door certificaten.

CO₂-uitstoot:

Definitie: De hoeveelheid uitgestoten broeikasgasemissies veroorzaakt door de bedrijfsvoering van Vitens.

Meetmethode: CO₂-uitstoot Vitens (in kton CO₂eq) = de som van de uitgestoten broeikasgassen door Vitens in het rapportagejaar (berekend m.b.v. de methode uit de PCD-11).

Broeikasgasemissies worden voor het rapportagejaar vastgesteld op basis van de activiteiten van Vitens in dat jaar met emissies in scope 1, 2 en 3. De activiteitendata (bijv. kWh verbruikte stroom) worden vermenigvuldigd met emissiefactoren (bijvoorbeeld kg CO₂eq/kWh). De uitstoten ten gevolge van de activiteiten in scope 1, 2 en 3 worden uitgedrukt in een massa CO₂-equivalenten (CO₂eq) en gesommeerd tot een totaal voor Vitens. Deze methode is generiek voor Nederlandse drinkwaterbedrijven beschreven in de Praktijkcode Code Drinkwater (PCD-11) "Berekening CO₂-voetafdruk drinkwaterbedrijven" van KWR. Vitens kiest ervoor om de bruto CO₂eq-uitstoot te rapporteren: compensatiemaatregelen ten behoeve van uitstootreductie (zoals aangekochte Certificaten voor Garantie Van Oorsprong) worden niet meegerekend. Overigens wordt de uitstoot in scope 2 (uitstoot veroorzaakt bij het opwekken van ingekochte elektriciteit) wel gecompenseerd door middel van het inkopen van Garanties Van Oorsprong. Vitens onderhoudt een procesbeschrijving voor het opstellen van de KPI CO₂-uitstoot Vitens met daarin een beschrijving waarin de PCD-11 methode specifiek wordt beschreven voor Vitens.

Verantwoordelijkheden en rapportage: De manager Asset Management rapporteert jaarlijks over de CO₂-emissies in de afdelingsrapportage.

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.

Duurzaam opgewekte energie:

Definitie: Duurzaam opgewekte energie in GWh/j (wind, zon, biomassa, waterkracht, methaanafvang). Onder duurzaam wordt verstaan: hernieuwbare energie zoals omschreven als Renewable Energy in GRI-302 en energie die wordt opgewekt door de verwerking van restproducten ten einde een lagere CO₂-eq-uitstoot te bewerkstelligen (met name van toepassing voor methaanverwerking).

Binnen Vitens worden de volgende vormen van energie opgewekt: zonne-energie (zowel lease als eigendom), energie uit methaanverbranding en waterkracht uit de PAT (Pump as Turbine).

Meetmethode: De totale opgewekte duurzame energie wordt als volgt berekend: som van de metingen per duurzame energie producerende installatie per locatie (in kWh). Deze energiemetingen vinden per locatie plaats door middel van een energiemeter. Data wordt automatisch of handmatig (afhankelijk van het type meter) geregistreerd in Osisoft-PI. Met behulp van tags wordt data opgehaald, gesommeerd en gecommuniceerd.

Verantwoordelijkheden en rapportage: De ambitie van Vitens is om in 2020 9 GWh/j duurzame energie op te wekken. De manager Winning & Zuivering rapporteert per kwartaal over de voortgang van de cumulatief opgewekte energie voor dat kalenderjaar. Het energie- en emissiebeleid is vastgesteld (inclusief afspraken over rapportering en sturing).

Filtratie: zuivering van water. Voorbeeld is zandfiltratie: zuivering van water wordt verkregen door het 'poreuze' karakter van een zandlaag waarmee in water aanwezige deeltjes worden afgevangen.

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

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.

Meetmethode: Aantal ongevallen (verzuim > 1 dag) maal 1.000.000 uren delen door de arbeidsuren (verminderd met de ziekte-uren).

Verantwoordelijkheden en rapportage: De teammanager Veiligheid & Gezondheid rapporteert maandelijks de Veiligheid en Gezondheid ongevallenrapportage. Elk kwartaal volgt nog een kwartaalrapportage Veiligheid en Gezondheid. De LTIF is ook opgenomen in de HR-rapportage en wordt per kwartaal besproken met de directie.

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

Materiaalstromen: 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.

Methaanverbranding: energie die vrijkomt door verbranding van methaan, een kleurloos, ontvlambaar gas.

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):

Definitie: Het aantal minuten dat een inwoner uit ons voorzieningsgebied het afgelopen jaar geen water geleverd krijgt.

Meetmethode: De berekening van de OLM is als volgt:

- Van elke onderbreking wordt het aantal onderbrekingsminuten vastgesteld door de duur van de onderbreking te vermenigvuldigen met het aantal getroffen verbruiksadressen.
- De OLM is de som van al deze onderbrekingsminuten gedeeld door het totaal aantal verbruiksadressen in het voorzieningsgebied.
- In de maandelijkse rapportages wordt dit getal nog geëxtrapoleerd naar een geheel jaar door het te delen door het aantal dagen in de rapportageperiode en vervolgens te vermenigvuldigen met 365,25.

Verantwoordelijkheden en rapportage: De manager Asset Management rapporteert maandelijks over de OLM in de (concernbrede) managementrapportage. Een keer per kwartaal worden de uitkomsten besproken in het kwartaalgesprek met de Directie. Deze uitkomsten worden als input meegenomen in het investeringsplan, opdat het aantal storingen en onderbrekingen afneemt.

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

Ruwwaterkwaliteit: kwaliteit van water voordat het gebruikt of behandeld wordt.

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.

Service Tevredenheids Index (STI):

Definitie: Het gewogen gemiddelde van de klanttevredenheid over de dienstverlening van Vitens, gemeten onder Vitens-klanten die een klantreis hebben doorlopen. In totaal zijn er negen klantreizen (aansluiting aanvragen, klant worden, meterstand doorgeven, betalen, gegevens wijzigen, werkzaamheden aan de waterleiding (gepland onderhoud), werkzaamheden aan de waterleiding (aanleg hoofdleiding), onverwachte afwijking waterlevering, beëindiging overeenkomst) die onder de STI vallen en per klantreis is er (vanaf juli 2020) elke maand een meting. Rapportage is elk half jaar.

Meetmethode: Per klantreis is ieder half jaar een specifieke meting en worden 5.000 willekeurige klanten per klantreis uitgenodigd. Buiten scope zijn de grootzakelijke klanten (contacten via afdeling Relatiemanagement).

Na afronding van een klantreis wordt de klant via de e-mail uitgenodigd om online het onderzoek in te vullen.

Alle metingen bij elkaar worden gewogen om te komen tot een totaalcijfer en dat noemen we de Service Tevredenheids Index.

Berekening: Servicetevredenheid reis A x (aantal klanten reis A / totaal klantinteracties) + Servicetevredenheid reis B x (aantal klanten reis B / totaal klantinteracties) + Servicetevredenheid reis C x (aantal klanten reis C / totaal klantinteracties) et cetera.

Er wordt tevens een meting gehouden onder een controlegroep die niet op basis van een klantinteractie is geselecteerd, dit is een relationele meting met betrekking tot de algehele klantervaring bij de dienstverlening van Vitens.

Verantwoordelijkheden en rapportage: De manager Klant & Facturatie rapporteert twee keer per jaar over de uitkomsten en bespreekt deze met de directie. De uitkomsten worden besproken in het managementteam van Klant & Facturatie, waarbij eventuele verbeteracties worden vastgesteld. Deze verbeteracties worden getoetst door het klantpanel, voordat deze definitief worden doorgevoerd.

Solvabiliteit:

Definitie: De solvabiliteit geeft de mate aan waarin Vitens in staat is om aan de verplichtingen (schulden) te voldoen.

Meetmethode: De solvabiliteit wordt berekend door het eigen vermogen exclusief achtergestelde leningen te delen door het balanstotaal en de uitkomst uit te drukken in een percentage. Het percentage wordt per einde maand vastgesteld cumulatief over de verslagperiode per jaar. 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. De solvabiliteit is vastgesteld op een eigen vermogen minimaal gelijk aan 30 procent van het balanstotaal en de omvang van de rentedragende schulden is gelijk of lager dan het voorgaande jaar.

Verantwoordelijkheden en rapportage: De solvabiliteit wordt maandelijks gerapporteerd door afdeling Finance & Control in de managementrapportage en wordt per kwartaal besproken met de Directie. De Directie rapporteert aan de RvC en Auditcommissie, waaruit waar nodig actie volgt.

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.

Verontreinigingsindex bronnen:

Definitie: Index die de kwaliteit van onze bronnen meet om zo inzichtelijk te maken hoe Vitens haar bronnen beter kan beschermen. De KPI Verontreinigingsindex bronnen zal worden gebruikt voor de communicatie met stakeholders over verontreinigingen die de kwaliteit van onze bronnen bedreigen, en voor het bepalen van het handelingsperspectief van Vitens.

Om inzicht te genereren in de kwaliteit van onze bronnen, deze te duiden en een beeld te krijgen bij de ruimte voor beïnvloeding, wordt de werkelijke ruwwaterkwaliteit vergeleken met de door ons gewenste ruwwaterkwaliteit (bronwaarden). Op die manier ontstaat een beeld waar aandachtspunten (overschrijdingen t.o.v. bronwaarden) aanwezig zijn.

De wens was om alle aandachtspunten om te zetten tot 1 indicatiecijfer (een index), vergelijkbaar van jaar tot jaar, met de mogelijkheid tot verdiepende analyses. Dit geïnspireerd op de Zuiveringsopgaveindex van RIWA.

Meetmethode:

Op basis van de volgende drie inputs wordt d.m.v. een Python-script de verontreinigingsindex bronnen berekend:

Input 1) De eerste input is een lijst met vastgestelde bronwaarden. Toelichting: Voor elke stof die een waterbron kan verontreinigen (bijvoorbeeld bestrijdingsmiddelen of medicijnresten) en waarvoor aan de bron (voor zuivering) maatregelen kunnen worden genomen om verontreiniging tegen te gaan, zijn zogenoemde bronwaarden vastgesteld. Een bronwaarde is een doelstelling/streefwaarde van Vitens voor de aanwezigheid van een bepaalde stof. Per stof zijn steeds twee bronwaarden vastgesteld: één voor de relatief korte (2030) en één voor de lange termijn (2050). Zie de vastgestelde lijst met bronwaarden.

Input 2) De tweede input is een vastgestelde lijst met winningen en ruwwatermonsterpunten die ten grondslag liggen aan de KPI. Toelichting: daarmee is vastgesteld op basis van welke ruwwatermonsterpunten per winning input 3 wordt gecreëerd en de verontreinigingsindex bronnen berekend wordt (waarvan het gemiddelde leidt tot de Vitens-brede verontreinigingsindex).

Input 3) De laatste input zijn de kwaliteitsdataruwwater van de afgelopen drie jaar, gemeten via de ruwwatermonsterpunten zoals beschreven bij input 2 en vastgelegd in Lims. Toelichting: Kwaliteitsdata van het ruwwater worden verkregen d.m.v. bemonstering en analyse met een minimale frequentie van 1 x per jaar. Via het jaarlijkse Meetprogramma Waterkwaliteit wordt die bemonstering aangestuurd.

De berekening gebeurt analoog aan de RIWA-zuiveringsopgave-index. De gemeten kwaliteitsdataruwwater per winning wordt afgezet tegen de bronwaarden. Voor elke stof wordt zo bepaald of de gemeten waarde (op basis van de maxwaarde over drie jaar) voldoet aan de bronwaarde of niet (overschrijding). Deze resultaten worden per stof vertaald naar een schaal van 0 tot en met 100, waarbij 0 betekent dat er geen overschrijding is (voldoet aan bronwaarde) en 100 de hoogste mate van overschrijding betreft. De scores van alle stoffen worden bij elkaar opgeteld en vormen de verontreinigingsindices voor de winningen.

Om de Vitens verontreinigingsindex bronnen te berekenen, wordt de gemiddelde verontreinigingsindex van alle winningen berekend: één voor de korte en één voor de lange termijn.

Verantwoordelijkheden en rapportage:

De KPI wordt jaarlijks berekend per 1 december en hierover wordt jaarlijks gerapporteerd. Voor de KPI en totstandkoming daarvan is de manager AM eindverantwoordelijk. De specialist hydrologie is gedelegeerd verantwoordelijk voor de totstandkoming van de KPI.

Waterkwaliteitsindex (WKI):

Definitie: Deze index laat zien in welke mate het drinkwater voldoet aan de wettelijke normen zoals bepaald in het Drinkwaterbesluit.

Meetmethode: De WKI bestaat uit gezondheidsparameters (acuut en niet acuut), bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters. De WKI wordt berekend op basis van het prestatieprotocol 2020. Voor de berekening wordt het Excel-bestand van de benchmark gebruikt. De geaggregeerde WKI volgt uit een berekening op basis van wegingsfactoren voor zowel de normbepaling als de werkelijkheid. De wegingsfactoren zijn als volgt bepaald: gezondheidskundig parameters acuut 4 keer, gezondheidskundig parameters niet acuut 2 keer, bedrijfstechnische parameters 1 keer en klantgerichte parameters 3 keer.

De index wordt uitgedrukt per afgeleverd m³ drinkwater.

Verantwoordelijkheden en rapportage: Het is 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 afwijkingen snel tot actie kunnen overgaan. Uit ons kwaliteitsbeleid volgen Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI's) die per kwartaal worden gerapporteerd in het concernbrede dashboard. De WKI wordt per kwartaal gerapporteerd door afdeling Winning & Zuivering in de managementrapportage 'Waterkwaliteit' en in de concernbrede managementrapportage en besproken met de Directie. De in het jaarverslag gerapporteerde WKI over 2020 betreft het cijfer over het vierde kwartaal van 2020.

Waterwingebieden: gebieden waaruit actief (oever) grondwater wordt gewonnen voor de productie van drinkwater. Basis voor het aantal wingebieden vormt een geodatabase (vigerende gebieden provincie), in beheer bij afdeling Asset Management, waarbij de volgende kenmerken gelden:

- Vitens is rechthebbende;
- Het gebied is opgenomen in de winvergunning;
- Er zijn winmiddelen (winputten) in het waterwingebied aanwezig;
- Het waterwingebied heeft de status 'niet vervallen'.

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

Winningen: gebieden waaruit grondwater wordt gewonnen voor de productie van drinkwater. Zie ook de definitie van waterwingebieden.

Ziekteverzuim:

Definitie: Het ziekteverzuim geeft aan welk deel van de werktijd in een bepaalde aaneengesloten periode verloren is gegaan wegens ongeschiktheid om te werken als gevolg van ziekte. Het geeft een aanwijzing van de omvang van het ziekteverzuim in relatie tot de arbeidscapaciteit.

Meetmethode: Het verzuim uitgedrukt in percentage wordt berekend door het product van de ziektedagen in de periode en het arbeidsongeschiktheids-percentage te delen door het aantal dagen in de periode (12-maands inclusief langdurige ziekten/ exclusief zwangerschap). Berekening is conform de standaard berekening van het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA) in het SAP-systeem ingebouwd.

Verantwoordelijkheden en rapportage: Het ziekteverzuimpercentage wordt maandelijks gerapporteerd door de afdeling Human Resources in de managementrapportage en wordt per kwartaal besproken met de Directie.

GRI-index

GRI Code	Indicator	Toelichting	Verwijzing
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 in het kort
		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 Wijdmeren (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 begunstigden: particuliere en zakelijke klanten in ons voorzieningsgebied	Wie we zijn, Governance in het kort
102-6	Afzetmarkten		
102-7	Omvang van de verslaggevende organisatie	Profiel Vitens, kerncijfertabel en Financiële resultaten	Wie we zijn, Kerncijfers en Financiële resultaten
102-8	Samenstelling medewerkersbestand	Onze mensen	Waarde voor onze medewerkers
102-9	Omschrijving van de keten van de organisatie	Waardecreatiemodel	Ons waardecreatiemodel
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

GRI Code	Indicator	Toelichting	Verwijzing
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; duurzaam terreinbeheer	Beschermen en verbeteren kwaliteit grondwaterbronnen, Energie en klimaat, Risicomanagement, Governance in het kort en Over dit verslag
102-13	Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en (inter)nationale belangenorganisaties	Brancheorganisatie: Vewin, WWb Kennisinstellingen/verenigingen: Kiwa Water Research, Wetsus, Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen Nederland, NextGenerationInfra	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 in het kort en Risicomanagement
4. Bestuursstructuur			
102-18	De bestuursstructuur van de organisatie	Corporate governance	Wie we zijn, Risicomanagement en Governance in het kort
5. Overleg met belanghebbenden			
102-40	Lijst van groepen belanghebbenden	Stakeholdertabel	Stakeholderdialoogtabel
102-41	Werknemers onder een collectieve arbeidsovereenkomst		Waarde voor onze medewerkers
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	Stakeholdertabel 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
102-44	Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken die uit het overleg met belanghebbenden naar voren zijn gekomen	Stakeholdertabel	Stakeholderdialoogtabel
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
102-46	Proces voor het bepalen van de inhoud en specifieke afbakening van het verslag en hierbij gehanteerde uitgangspunten	Materialiteitsmatrix	Materialiteit (stakeholdermanagement)

GRI Code	Indicator	Toelichting	Verwijzing
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	2020 is het laatste jaar van de huidige strategieperiode 2018-2020. Voor de materiële indicatoren wordt gebruikgemaakt van de materialiteitsanalyse uit 2019, zoals gerapporteerd in het jaarverslag van 2019	Onze strategie en Stakeholdermanagement
102-49	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslaggevingsperiodes ten aanzien van reikwijdte en afbakening	Er zijn echter geen significante veranderingen gerelateerd aan de organisatie	Onze strategie, Stakeholdermanagement, Over dit verslag en Materialiteit
102-50	Verslaggevingsperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft	Dit verslag heeft betrekking op de periode 1 januari 2020 - 31 december 2020	Over dit verslag
102-51	Datum van het meest recente vorige verslag	Jaarverslag 2019, gepubliceerd in april 2020	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 en GRI-index
102-56	Beleid met betrekking tot assurance	Corporate governance, reikwijdte en rapportagecriteria niet-financiële informatie	Reikwijdte, Risicomanagement, Governance in het kort, Assurancerapport bij de duurzaamheidsinformatie 2020 en Verslag van de Raad van Commissarissen
GRI 103: Managementaanpak			
103-1/2/3	Managementaanpak	De materiële onderwerpen worden toegelicht in Stakeholdermanagement. De managementaanpak wordt toegelicht in het waardecreatiemodel, de connectiviteitsmatrix en de begrippenlijst en rapportagedefinities	Stakeholdermanagement, Ons waardecreatiemodel, Connectiviteitsmatrix, Begrippenlijst en rapportagedefinities
Materiële indicatoren die Vitens rapporteert volgens GRI			
Financiële gezondheid			
DMA		Managementaanpak in de begrippenlijst en rapportagedefinities	Begrippenlijst en rapportagedefinities
201-1	Rendement uit een financieel gezond bedrijf	Vitens is een financieel gezond bedrijf met een goede balans tussen de prijs van drinkwater, de solvabiliteit en het rendement voor aandeelhouders	Waarde voor onze aandeelhouders, Financiële resultaten
Materiële indicatoren die Vitens rapporteert, die gedeeltelijk of niet met GRI overeenkomen			
Bescherming grondwaterbronnen			
DMA		Managementaanpak in de begrippenlijst en rapportagedefinities	Begrippenlijst en rapportagedefinities

GRI Code	Indicator	Toelichting	Verwijzing
In-house KPI	Verontreinigingsindex bronnen (VI)	Binnen de GRI-indicatoren is geen indicator gericht op beschermingsmaatregelen. De indicator die wij hebben gekozen is additioneel op de GRI-indicator 303-2. Met de KPI verontreinigingsindex bronnen wil Vitens scherper gaan sturen op de kwaliteit van de bronnen met als ideaal een schone bron	Beschermen en verbeteren kwaliteit grondwaterbronnen
Kwaliteit van drinkwater			
DMA		Managementaanpak in de begrippenlijst en rapportagedefinities	Begrippenlijst en rapportagedefinities
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	Verbeterde drinkwaterkwaliteit
Leveringszekerheid van drinkwater			
DMA		Managementaanpak in de begrippenlijst en rapportagedefinities	Begrippenlijst en rapportagedefinities
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	Begrippenlijst en rapportagedefinities
SDG 6	Schoon water en sanitair		Verbeterde drinkwaterkwaliteit en leveringszekerheid van drinkwater
Duurzame energie			
DMA		Managementaanpak in de begrippenlijst en rapportagedefinities	Begrippenlijst en rapportagedefinities
302-1	Energie	Vitens monitort het energieverbruik en zoekt naar mogelijkheden om duurzame energie op te wekken en hiermee de broeikasgassen te beperken	Energie en klimaat
305-1 en 305-2	CO ₂ -uitstoot (in kton CO ₂ eq)	Vitens streeft naar een zo laag mogelijke CO ₂ -footprint. In het jaarverslag over 2020 wordt gerapporteerd over de KPI CO ₂ -emissies	Energie en klimaat, Begrippenlijst en rapportagedefinities

GRI Code	Indicator	Toelichting	Verwijzing
SDG 9	Industrie, innovatie en infrastructuur	Vitens streeft naar het beperken van de hoeveelheid relevante broeikasgasemissies	Energie en klimaat, Begrippenlijst en rapportagedefinities
Grondwater en waterschaarste			
DMA		Managementaanpak in de begrippenlijst en rapportagedefinities	Begrippenlijst en rapportagedefinities
In-house KPI	Aantal clusters met positief 'Operationeel verschil' en Aantal clusters met voldoende 'Totale reserves'	GRI 303 is van toepassing op deze in-house KPI. Echter, is er geen GRI-indicator die de beschikbaarheid van grondwater in bronnen aangeeft. Daarom wordt er gerapporteerd over het aantal clusters, waaruit blijkt dat Vitens zich inzet voor een goede balans van watervraag en beschikbaarheid van voldoende schone bronnen	Beschermen en verbeteren kwaliteit grondwaterbronnen
SDG 6	Schoon water en sanitair		Beschermen en verbeteren kwaliteit grondwaterbronnen
SDG 12	Verantwoorde consumptie en productie		Beschermen en verbeteren kwaliteit grondwaterbronnen
Klantgerichte dienstverlening			
DMA		Managementaanpak in de begrippenlijst en rapportagedefinities	Begrippenlijst en rapportagedefinities
102-43 & 102-44	Resultaten en conclusies klanttevredenheidsonderzoek	Vitens streeft naar het goed en snel helpen van klanten. De dienstverlening wordt ieder half jaar gemeten middels de KPI Service Tevredenheids Index (STI)	Klantgerichte dienstverlening
Niet-Materiële indicatoren die Vitens wel rapporteert volgens GRI			
Over onze medewerkers			
403-9	Lost Time Injury Frequency (LTIF)	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 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	Waarde voor onze medewerkers

Financiële resultaten

Kerncijfers

		2020	2019	2018	2017	2016
Klanten						
Aantal aansluitingen per 31 december (x 1.000)	aantal	2.644	2.622	2.596	2.571	2.550
Gemiddelde drinkwaterprijs per m ³ kleinverbruik	€	1,00	0,96	0,96	1,04	1,04
Verbruik per aansluiting kleinverbruik	m ³	110	107	112	109	110
Personeel						
Aantal medewerkers in vaste dienst per 31 december	aantal	1.443	1.394	1.392	1.378	1.399
Ondernemingsresultaten						
Omzet	mln €	390,4	364,9	361,0	385,8	384,3
Drinkwateromzet	mln €	353,7	328,8	322,9	351,5	349,4
Bedrijfsresultaat voor afschrijvingen (Ebitda)	mln €	153,5	137,5	135,9	172,0	176,2
Bedrijfsresultaat (Ebit)	mln €	52,1	41,4	45,3	82,0	82,7
Resultaat toe te rekenen aan aandeelhouders Vitens N.V.	mln €	23,9	11,1	13,0	47,7	48,5
Winstmarge	%	6,1	3,0	3,6	12,4	12,6
Rentedekking	getal	5,4	4,5	4,2	5,1	5,1
Eigen vermogen	mln €	557,1	533,3	533,0	533,7	489,1
Totaal vermogen	mln €	1.897,2	1.826,3	1.766,5	1.728,1	1.738,3
Totaal rentedragende schulden	mln €	996,3	953,7	935,7	920,4	976,7
Investeringen	mln €	157,6	143,4	122,0	103,1	100,1
Solvabiliteit	%	29,4	29,2	30,2	30,9	28,1
Weighted Average Cost of Capital (WACC)	%	2,9	3,3	3,3	5,0	4,7
(Im)materiële vaste activa per aansluiting	€	690	673	658	654	656
Kosten per aansluiting ¹						
Operationele kosten	€	80	76	80	76	74
Belastingen	€	3	3	4	5	3
Afschrijvingen	€	38	36	35	35	36
Financieringslasten	€	11	11	13	13	14
Resultaat	€	10	5	5	19	19
Vermogenskosten	€	20	16	18	31	33
Totale kosten	€	142	131	137	147	146
Niet-financieel						
Productie en inkoop, exclusief engros	mln m ³	388,0	372,4	376,6	359,8	357,7
Levering aan klanten	mln m ³	363,1	349,4	352,3	336,1	336,7
Niet in rekening gebracht (NIRG)	%	6,4	6,2	6,5	6,6	5,9
Aantal actieve productiebedrijven	aantal	93	93	93	93	93

1. Berekend volgens Vewin-Benchmarkdefinities. Opgenomen benchmarkgegevens over 2020 betreft voorlopige cijfers, definitieve cijfers komen in september 2021 beschikbaar.

Toelichting op de resultaten

Financieel Beleid

Het financieel beleid, goedgekeurd op de Aandeelhoudersvergadering van juni 2019, 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 35% van het balanstotaal. Daarnaast wil Vitens blijvend compliant zijn aan de gestelde financiële ratio's zoals door kredietverstrekkers zijn opgelegd.

Tarieven

Vitens streeft naar zo laag mogelijke 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*) minus de bepaalde afslag, die varieert tussen 0 - 0,5%. Voor 2020 is ingezet op de maximale WACC.

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 maximaal 50% van het nettoresultaat. Randvoorwaardelijk hierbij is de continuïteitsdoelstelling. Bij een solvabiliteit < 30% wordt in beginsel geen dividend uitgekeerd;
- 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.

Compliance

Binnen de drinkwatersector is de afgelopen jaren sprake geweest 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 2020 en 2021 is de gewogen gemiddelde kostenvoet vastgesteld op 2,75% (2018 en 2019: 3,4%) en een maximale toegestane solvabiliteit van 70%. Over 2020 is de gerealiseerde gemiddelde kostenvoet voor Vitens hoger uitgekomen dan de vastgestelde norm. De solvabiliteit is ultimo 2020 uitgekomen op 29,4% (2019: 29,2%).

Een ander aspect met betrekking tot tariefbeheersing betreft de transparantie van tarieven. In 2020 is door Vitens het bedrijfsverslag 2019 aangeleverd. In december 2020 heeft de minister aan de Tweede Kamer laten weten positief te oordelen over de totstandkoming van de drinkwatertarieven 2020 en de bedrijfsverslagen 2019.

Daarnaast is eind 2020 door Vitens de onderbouwing van de tarieven 2021 aan de toezichthouder Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) en Autoriteit Consument en Markt (ACM) aangeleverd. De beoordeling van de totstandkoming van de drinkwatertarieven wordt uitgevoerd door het ILT.

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 heeft de (verplichte) benchmark plaatsgevonden over het jaar 2019. Vitens is met een bedrag van € 131 per aansluiting (sectorgemiddelde: € 165) het betaalbaarste drinkwaterbedrijf van Nederland. Wat betreft de operationele kosten heeft Vitens al jaren de laagste kosten in de drinkwatersector, dit was in 2019 € 76 per aansluiting (sectorgemiddelde: € 102).

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 nagenoeg gelijk te houden. Op basis van het meerjarenplan 2021-2023 heeft Vitens haar vastrechtstarieven 2021 voor de consument gelijk gehouden en haar verbruikstarieven 2021 voor de consument verhoogd. Hierbij is uitgegaan van de maximale WACC van 2,75% voor 2021.

Investerings

Over 2020 is voor een bedrag van € 157,6 miljoen (2019: € 143,4 miljoen) aan investeringen gerealiseerd, exclusief bijdragen derden. De maatregelen en beperkingen met betrekking tot COVID-19 hebben niet tot grote vertragingen in de voortgang van investeringsprojecten geleid. Het verwisselen van watermeters is hierop een uitzondering. Bij deze projecten is het “Werken achter de deur” het afgelopen jaar sterk beperkt, waardoor de planning is bijgesteld.

Evenals in voorgaande jaren heeft Vitens in 2020 fors geïnvesteerd in het waterleidingnet. In 2020 zijn veel hoofd- en aansluitleidingen gesaneerd en zijn veel nieuwe hoofd- en aansluitleidingen gerealiseerd. Ook is grote voortgang geboekt in het saneren van loden aansluitleidingen. De investeringen in reconstructieprojecten, verleggingen vanwege werkzaamheden vanuit de gemeente (of andere overheden), zijn in het afgelopen jaar toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Hierbij moet worden opgemerkt dat door de stikstofproblematiek grote reconstructieprojecten vertraging hebben opgelopen. Het betreft onder andere de aanpassingen van de Noordelijke Ringweg van Utrecht, A27/Rijnsweerd en A28/Hoevelaken.

Het afgelopen jaar zijn meerdere projecten afgerond en in gebruik genomen, te weten: de renovatie van productielocatie Weerseloseweg/Enschede, de tijdelijke capaciteitsuitbreiding op productielocatie Spannenburg, de 2^e filterstraat en diepwaterfiltratie op productielocatie Engelse Werk. In 2020 is een start gemaakt om de productiecapaciteit verder uit te breiden, waarbij de eerste projecten in 2021 en 2022 zullen worden opgeleverd.

Voor 2021 verwacht Vitens een verdere groei van zowel het ondergrondse als het bovengrondse investeringsniveau. Zo zal het nieuwe winveld in Espelo in gebruik worden genomen en zullen de nieuwe reservoirs op de locaties Putten en Wageningse Berg worden opgeleverd. De vervanging van filterstraten op productielocatie Engelse Werk wordt gecontinueerd en de realisatie van de nieuwe productielocatie Sijmons zal in 2021 doorgang vinden om naar verwachting in 2022 opgeleverd te worden. Ook wordt gewerkt aan de voorbereiding van de nieuwbouw van de Productielocatie Noardburgum. Op meerdere locaties binnen het werkgebied worden projecten uitgevoerd voor het aanleggen van meerdere nieuwe transportleidingen. Daarnaast wordt de uitvoering van combisaneringen, waarbij Vitens samen met netwerkbedrijven gelijktijdig gas- en drinkwaterleidingen vervangt, voortgezet.

Treasury

Vitens heeft ultimo 2020 een leningenportefeuille (exclusief achtergestelde leningen) van € 951,7 miljoen (2019: € 919,8 miljoen). 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.

In 2020 heeft Vitens een bedrag van € 50,7 miljoen afgelost op bestaande leningen en is voor € 70 miljoen aan nieuwe leningen aangetrokken. Het negatieve saldo op de rekening-courant-positie is gestegen met € 23,3 miljoen naar € 32,0 miljoen (2019: € 8,7 miljoen). Het totaal aan rentedragende verplichtingen (liquide middelen, achtergestelde geldleningen, uitstaande leningen en kortlopende rentedragende verplichtingen) is in 2020 gestegen met € 42,6 miljoen naar € 996,3 miljoen (2019: € 953,7 miljoen).

Geconsolideerde resultaten

Vitens heeft haar tarieven in 2020 licht laten stijgen, de drinkwateromzet is gestegen, de bedrijfskosten zijn toegenomen en de financiële lasten zijn gedaald. De maximale WACC 2020 is bij de tarieven als uitgangspunt gehanteerd. Het resultaat na belastingen is ten opzichte van 2019 hoger uitgekomen op € 23,9 miljoen (2019: € 11,1 miljoen).

De prijs voor drinkwater is voor de klant (consument) in 2020 (€ 0,62 per m³ en € 42 vastrecht) licht gestegen ten opzichte van 2019 (€ 0,58 per m³ en € 42 vastrecht). De tarieven van belasting op leidingwater zijn in 2020 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.

Omzet

Het waterverbruik over 2020 (363,1 miljoen m³) is gestegen ten opzichte van 2019 (349,4 miljoen m³). Het gemiddelde verbruik per aansluiting kleinverbruik is gestegen naar 110 m³ (2019: 107 m³). De drinkwateromzet is € 24,9 miljoen hoger uitgekomen op € 353,7 miljoen (2019: € 328,8 miljoen) voornamelijk als gevolg van tariefstijging en hoger afgerekend verbruik.

De afgifte aan het drinkwaternet over 2020 is uitgekomen op het niveau van 388,0 miljoen m³ (2019: 372,4 miljoen m³). Het 'Niet In Rekening Gebracht' percentage (NIRG) komt daarmee voorlopig uit op 6,4% en is daarmee hoger dan het definitieve NIRG-percentage over 2019 (6,2%).

De overige omzet is in 2020 met € 0,6 miljoen gestegen naar € 36,7 miljoen (2019: € 36,1 miljoen).

Bedrijfskosten

Het saldo van de bedrijfskosten 2020 is ten opzichte van 2019 gestegen met € 14,8 miljoen naar € 338,3 miljoen (2019: € 323,5 miljoen).

De stijging van de bedrijfskosten wordt voornamelijk verklaard door een stijging van de kosten uitbesteed werk en inhuur personeel van € 4,5 miljoen, een stijging van de personeelskosten met € 2,8 miljoen, een stijging van kosten voor elektra met € 2,9 miljoen als gevolg van een hogere drinkwaterafzet, een stijging van de facilitaire kosten met € 1,3 miljoen en een stijging van de afschrijvingen met € 5,3 miljoen. Daartegenover dalen de kosten van de overige personeelskosten met € 1,4 miljoen.

Afschrijvingen

De afschrijvingen zijn in 2020 gestegen naar € 101,4 miljoen (2019: € 96,1 miljoen). Naast de reguliere afschrijvingen heeft Vitens € 0,1 miljoen aan (positieve) reële-waardemutaties (2019: € 0,3 miljoen positief) en € 2,8 miljoen (2019: € 1,2 miljoen) aan desinvesteringen verantwoord. De reële-waarde mutaties (€ 0,1 miljoen) hebben betrekking op de herwaardering van kantoren. De desinvesteringen (€ 2,8 miljoen) zijn het gevolg van een opschoning van onze activa-administratie en hebben voornamelijk betrekking op afboekingen van bedrijfsgebouwen, leidingen en andere vaste middelen.

Bedrijfsresultaat

Het bedrijfsresultaat over 2020 bedraagt € 52,1 miljoen (2019: € 41,4 miljoen).

Financiële baten en lasten

De financiële baten en lasten zijn in 2020 gedaald naar € 28,3 miljoen (2019: € 30,3 miljoen). Dit wordt veroorzaakt door de lage marktrente. Vitens heeft in 2020 voor € 70 miljoen aan nieuwe leningen aangetrokken. De renteniveaus zijn voor 79% (2019: 84%) 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 2020 € 23,9 miljoen (2019: € 11,1 miljoen).

Eigen vermogen

Het eigen vermogen stijgt in 2020 met € 23,8 miljoen naar € 557,1 miljoen. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de toevoeging van het resultaat 2020 (€ 23,9 miljoen). Anderzijds een daling van het eigen vermogen door een daling van de afdekkingsreserve als gevolg van een negatieve waardeontwikkeling van de derivaten (€ 0,1 miljoen).

De afdekkingsreserve voor ongerealiseerde aanpassingen in de reële waarde van financiële instrumenten als gevolg van toepassing van *cashflow hedge accounting* daalt licht 2020 als gevolg van een lagere marktrente met € 0,1 miljoen naar een negatieve waarde van € 82,3 miljoen (2019: € 82,2 miljoen).

De solvabiliteit (eigen vermogen) komt per 31 december 2020 uit op 29,4% (2019: 29,2%) en ligt daarmee onder de doelstelling van 35% zoals geformuleerd in het financieel beleid.

Na vaststelling van het voorstel voor winstbestemming zal over 2020 € 23,9 miljoen worden toegevoegd aan de reserves en geen dividend worden uitgekeerd, na behandeling van het dividendbesluit in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Kasstroom/ Financiering

De kasstroom uit operationele activiteiten € 120,4 miljoen (2019: € 132,6 miljoen) is niet toereikend geweest om de investeringsactiviteiten (inclusief bijdragen derden) van € 157,8 miljoen (2019: € 140,6 miljoen) te financieren. In 2020 is voor € 50,7 miljoen op bestaande leningen afgelost (2019: € 68,9 miljoen) en is voor € 70,0 miljoen (2019: € 125 miljoen) aan nieuwe leningen aangetrokken. Het saldo rekening-courant daalt ultimo 2020 met € 23,3 miljoen naar € 32,0 miljoen negatief. Per saldo stijgen de rentedragende schulden (inclusief liquide middelen) in 2020 met € 42,6 miljoen naar € 996,3 miljoen per 31 december 2020.

Geconsolideerde jaarrekening

Geconsolideerde balans per 31 december

Activa

	In miljoenen euro's		31-12-2020		31-12-2019
	Vaste activa				
[1]	Immateriële vaste activa	31,1		18,4	
[2]	Materiële vaste activa	1.792,6		1.745,3	
[3]	Activa met gebruiksrecht	17,3		13,8	
[4]	Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	5,7		5,6	
[5]	Overige financiële activa	0,2		0,1	
			1.846,9		1.783,2
	Vlottende activa				
[6]	Handels- en overige vorderingen	50,3		43,1	
			50,3		43,1
	Totaal activa		1.897,2		1.826,3

Passiva

	In miljoenen euro's		31-12-2020		31-12-2019
[7]	Eigen vermogen				
	Aandelenkapitaal	5,8		5,8	
	Agioreserve	147,2		147,2	
	Afdekkingsreserve	-82,3		-82,2	
	Overige reserves	462,5		451,4	
	Resultaat boekjaar	23,9		11,1	
			557,1		533,3
	Verplichtingen				
	Langlopende verplichtingen				
[8]	Egalisatierekening bijdragen van derden	111,4		97,0	
[9]	Achtergestelde geldleningen	-		12,6	
[10]	Langlopende geldleningen	895,4		881,7	
[11]	Derivaten	47,7		82,2	
[12]	Voorzieningen personeelsbeloningen	1,3		1,8	
[13]	Overige voorzieningen	1,0		2,8	
[14]	Leaseverplichtingen	10,3		8,8	
			1.067,1		1.086,9
[15]	Kortlopende verplichtingen				
	Handelsschulden en overige te betalen posten	184,7		142,0	
	Belastingverplichtingen	16,0		14,0	
	Rentedragende verplichtingen	32,0		8,7	
	Korte termijn personeelsbeloningen	33,9		32,7	
	Overlopende passiva	6,4		8,7	
			273,0		206,1
	Totaal passiva		1.897,2		1.826,3

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		2020		2019
[17]	Drinkwateromzet	353,7		328,8	
[18]	Overige omzet	36,7		36,1	
	Totaal bedrijfsopbrengsten uit doorlopende bedrijfsactiviteiten		390,4		364,9
	Bedrijfskosten				
[19]	Kosten uitbesteed werk en inhuur personeel	-48,3		-43,8	
	Grondwaterbelastingen en -heffingen	-5,4		-5,3	
[20]	Overige kosten	-94,4		-92,3	
[21]	Personeelskosten	-88,8		-86,0	
[22]	Afschrijvingen, reële-waardemutaties en bijzondere waardevermindering van (im)materiële vaste activa	-101,4		-96,1	
	Totaal bedrijfskosten		-338,3		-323,5
	Bedrijfsresultaat		52,1		41,4
[23]	Financiële baten en lasten	-28,3		-30,3	
[24]	Aandeel in resultaat in geassocieerde deelnemingen en joint ventures	0,1		-	
			-28,2		-30,3
	Resultaat voor belastingen		23,9		11,1
[25]	Belastingen		-		-
	Resultaat na belastingen		23,9		11,1
	Waarvan:				
	Resultaat toe te rekenen aan aandeelhouders van Vitens		23,9		11,1

Geconsolideerd overzicht totaalresultaat

In miljoenen euro's	2020	2019
Resultaat na belastingen	23,9	11,1
Mutatie in effectief dekkende rentederivaten	-0,1	-5,7
Totaalresultaat	23,8	5,4
Waarvan:		
Resultaat toe te rekenen aan aandeelhouders van Vitens	23,8	5,4

Het is niet de verwachting dat de mutaties in effectief dekkende rentederivaten in de toekomst zullen worden geherclassificeerd naar de winst-en-verliesrekening. Noten in de linkermarge van tabellen verwijzen naar de [toelichting op de geconsolideerde winst-en-verliesrekening](#) en verder.

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

	In miljoenen euro's		2020		2019
	Resultaat na belastingen		23,9		11,1
	Aanpassingen voor:				
[23]	Financiële lasten	28,3		30,3	
[22]	Afschrijvingen, reële-waardemutaties, en bijzondere waardevermindering van materiële vaste activa	91,8		87,2	
[22]	Afschrijvingen, reële-waardemutaties, en bijzondere waardevermindering van immateriële vaste activa	5,5		3,8	
[8]	Amortisatie egalisatierekening bijdragen van derden	-3,7		-3,2	
[8]	Ontvangsten egalisatierekening bijdragen van derden	18,6		17,5	
[3]	Afschrijvingen lease	5,2		4,9	
[12,13]	Dotatie voorzieningen	-0,3		3,6	
[4]	Overige mutaties financiële vaste activa	-0,1		-	
			145,3		144,1
	Veranderingen in werkkapitaal:				
[6]	Handels- en overige vorderingen	-7,2		4,1	
	Handelsschulden en overlopende passiva	-7,7		14,3	
			-14,9		18,4
[12,13]	Onttrekkingen voorzieningen		-5,0		-9,5
[26]	Kasstroom uit operationele bedrijfsactiviteiten		149,3		164,1
	Betaalde rente		-28,9		-31,5
	Kasstroom uit operationele activiteiten		120,4		132,6
[1,2,22]	Investeringsactiviteiten				
[1,2,22]	Investeringen in (im)materiële vaste activa	-158,3		-142,1	
[2,22]	Desinvesteringen	0,5		1,3	
	Mutatie activa voor verkoop	-		0,2	
[26]	Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-157,8		-140,6
[10]	Opgenomen langlopende geldleningen	70,0		125,0	
[10]	Aflossingen langlopende geldleningen	-38,1		-56,3	
[9]	Aflossingen achtergestelde geldleningen	-12,6		-12,6	
[3]	Aflossingen leaseverplichtingen	-5,1		-5,2	
[4]	Ontvangen aflossingen op leningen	-0,1		0,4	
[7]	Betaald dividend	-		-5,2	
[26]	Kasstroom uit financieringsactiviteiten		14,1		46,1
	Nettokasstroom		-23,3		38,1
	Liquide middelen en kortlopende rentedragende verplichtingen per 1 januari		-8,7		-46,8
	Liquide middelen en kortlopende rentedragende verplichtingen per 31 december		-32,0		-8,7
	Mutatie liquide middelen en kortlopende rentedragende verplichtingen		-23,3		38,1

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 2019	5,8	147,2	-76,5	443,6	13,0	533,1
Resultaat boekjaar 2019	-	-	-	-	11,1	11,1
Overig totaal resultaat 2019	-	-	-5,7	-	-	-5,7
Totaal resultaat 2019	-	-	-5,7	-	11,1	5,4
Bestemming resultaat 2018	-	-	-	13,0	-13,0	-
Dividenduitkering gewone aandelen	-	-	-	-5,2	-	-5,2
Per 31 december 2019	5,8	147,2	-82,2	451,4	11,1	533,3
Resultaat boekjaar 2020	-	-	-	-	23,9	23,9
Overig totaal resultaat 2020	-	-	-0,1	-	-	-0,1
Totaal resultaat 2020	-	-	-0,1	-	23,9	23,8
Bestemming resultaat 2019	-	-	-	11,1	-11,1	-
Dividenduitkering gewone aandelen	-	-	-	-	-	-
Per 31 december 2020	5,8	147,2	-82,3	462,5	23,9	557,1

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 2020 is op 15 maart 2021 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 25 mei 2021.

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 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

In de IFRS-standaarden zijn geen wijzigingen die een materiële impact hebben op Vitens en worden om die reden niet nader toegelicht.

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 vergelijkende cijfers over boekjaar 2019 zijn niet gewijzigd.

Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

De waarderingsgrondslagen en methode voor het bepalen van het resultaat zijn ongewijzigd ten opzichte van voorgaand boekjaar, met inachtneming van wijzigingen in standaarden en interpretaties die met ingang van 1 januari 2020 van kracht zijn.

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 immaterieel actief bestaat uit directe kosten van vervaardiging en toeslagen voor indirecte productiekosten. De kosten van zelfvervaardigde immaterieel 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 gebruiksduur bepaalbaar is. Indien het een immaterieel actief zonder bepaalbare gebruiksduur betreft, vindt er geen afschrijving plaats. Jaarlijks zal voor immateriële vaste activa zonder bepaalbare gebruiksduur 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 3-7 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 van de laatst ontvangen WOZ-beschikking. 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; 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 (2020: 3,0%; 2019: 3,30%).

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 [22] 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.

Activa met gebruiksrecht

Activa met gebruiksrecht wordt gewaardeerd tegen kostprijs. Deze kostprijs bestaat uit het bedrag van de eerste waardering van de contante leaseverplichting en de gemaakte initiële directe kosten verminderd met afschrijvingen gedurende het boekjaar. Het afschrijvingsregime van activa met gebruiksrecht wordt bepaald op basis van de looptijd van het contract.

Bij de bepaling van de leaseverplichtingen en de gebruiksrechten op 1 januari 2020 is het WACC-percentage 2020 (2,75%) gehanteerd als disconteringsvoet voor het contant maken van de leaseverplichting met uitzondering van de leaseverplichtingen waarvan de rentepercentages bekend zijn.

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 waardeverminderingsverlies 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 31-12-2020	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Totaal
In miljoenen euro's				
Activa				
Kantoorgebouwen	-	17,0	-	17,0
Dienstwoningen	-	-	5,3	5,3
Totaal activa	-	17,0	5,3	22,3
Passiva				
Derivaten	-	82,3	-	82,3
Totaal passiva	-	82,3	-	82,3

Waarderingen tegen reële waarde per 31-12-2019	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	-	82,2	-	82,2
Totaal passiva	-	82,2	-	82,2

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 afrekengroepen: 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.

Liquide middelen

De post liquide middelen bestaat uit banktegoeden en contanten en wordt gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, 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 gelijkgesteld aan de afschrijvingstermijn van de investeringen in aansluitleidingen. De jaarlijkse amortisatie wordt verantwoord onder de overige omzet. Het kortlopend deel van de egalisatierekening bijdragen van derden wordt verantwoord onder de kortlopende verplichtingen.

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 actuarieel 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 3,0% (2019: 3,30%).

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 tijdswaarde 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.

Leaseverplichtingen

Bij de bepaling van de leaseverplichtingen en de gebruiksrechten op 1 januari 2020 is het WACC-percentage 2020 (2,75%) gehanteerd als disconteringsvoet voor het contant maken van de leaseverplichting met uitzondering van de leaseverplichtingen waarvan de rentepercentages bekend zijn.

De leaseverplichtingen worden na eerste opname gewaardeerd door de boekwaarde te verhogen om de rente op de leaseverplichting weer te geven en te verminderen om de verrichte leasebetalingen weer te geven.

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 het 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 2021 bedragen € 11,9 miljoen (2020: werkelijk € 11,7 miljoen).

De beleidsdekkingsgraad van het ABP bedraagt ultimo 31 december 2020 87,6% (31 december 2019: 95,8%). Het ABP hoeft de pensioenen dit jaar niet te verlagen. In een eerste berekening komt de dekkingsgraad op 31 december 2020 boven de kritische ondergrens uit. De totale premie voor ouderdoms- en nabestaandenpensioen komt bij ABP per 1 januari 2021 uit op 25,9% (2020: 24,9%).

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.

Lease- en huurovereenkomsten

Door Vitens zijn lease- en huurovereenkomst aangegaan voor het wagenpark en de huur van diverse panden en bedrijfsgebouwen. De lease- en huurovereenkomsten zijn 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 en dienstverlening aan VEI B.V.;
- 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.

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, inleen 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. Daarnaast bestaan de financiële baten uit toerekening van rentekosten aan projecten in aanbouw in overeenstemming met IAS 23.

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 (im)materiële vaste activa

Bij de bepaling van de boekwaarde van (im)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 miljoen.

Indien omstandigheden hiertoe aanleiding geven, wordt vastgesteld of sprake is van bijzondere waardevermindering van (im)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 (im)materiële vaste activa van 1% leidt tot een herwaardering/afwaardering van circa € 18,2 miljoen op de (im)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%	20%
- openstaande handelsdebiteuren 31-60 dagen	2%	20%
- openstaande handelsdebiteuren 61-90 dagen	5%	20%
- openstaande handelsdebiteuren 91-180 dagen	14%	27%
- openstaande handelsdebiteuren 181-365 dagen	39%	41%
- openstaande handelsdebiteuren > 365 dagen	100%	65%

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 2020 is 44,9% van de levering aan klanten in 2020 gefactureerd.

2. De nog te factureren hoeveelheden m³/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 € 1,2 miljoen. Onder noot [29] 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 zoals in de balans gehanteerd.



Toelichting op de geconsolideerde balans

[1] Immateriële vaste activa

In miljoenen euro's	Software, ontwikkelingskosten en licenties	Werken in uitvoering	Totaal
Stand per 1 januari 2019			
Aanschafwaarde	-	4,0	4,0
Cumulatieve afschrijvingen, bijzondere waardeverminderingen en reële-waardemutaties	-	-	-
Boekwaarde per 1 januari 2019	-	4,0	4,0
Mutaties 2019			
Investerings	-	7,0	7,0
Overheveling vanuit materiële vaste activa	90,9	5,8	96,7
Overheveling cumulatieve afschrijvingen materiële vaste activa	-85,5	-	-85,5
Ingebruikname werken in uitvoering	9,9	-9,9	-
Desinvesteringen	-	-	-
Afschrijvingen	-3,8	-	-3,8
Totaal	11,5	2,9	14,4
Stand per 31 december 2019			
Aanschafwaarde	100,8	6,9	107,7
Cumulatieve afschrijvingen, bijzondere waardeverminderingen en reële-waardemutaties	-89,3	-	-89,3
Boekwaarde per 31 december 2019	11,5	6,9	18,4
Mutaties 2020			
Investerings	-	14,0	14,0
Overheveling aanschafwaarde materiële vaste activa	-	-	-
Overheveling naar materiële vaste activa	-0,6	4,8	4,2
Ingebruikname werken in uitvoering	3,8	-3,8	-
Desinvesteringen	-	-1,6	-1,6
Afschrijvingen	-3,9	-	-3,9
Desinvestering cumulatieve aanschafwaarde	-42,7	-	-42,7
Desinvestering afschrijvingen, bijzondere waardeverminderingen en reële-waardemutaties	42,7	-	42,7
Totaal	-0,7	13,4	12,7
Stand per 31 december 2020			
Aanschafwaarde	61,2	20,3	81,5
Cumulatieve afschrijvingen, bijzondere waardeverminderingen en reële-waardemutaties	-50,4	-	-50,4
Boekwaarde per 31 december 2020	10,8	20,3	31,1

De investeringen in immateriële vaste activa 2020 hebben betrekking op software, ontwikkelingskosten en licenties.

In de werken in uitvoering is onder de desinvesteringen 2020 een afboeking van € 1,6 miljoen verantwoord en heeft betrekking op de 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 2019								
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 1 januari 2019	298,5	17,5	5,3	141,4	1.174,2	12,8	54,9	1.704,6
Mutaties 2019								
Bijzondere waardevermindering	-	-	-	-	-	-	-0,1	-0,1
Reële waarde mutaties	-	-	0,3	-	-	-	-	0,3
Investerings	1,2	-	-	-0,5	73,8	-	61,9	136,4
Ingebruikname werken in uitvoering	6,0	0,4	-	16,3	7,6	2,3	-32,6	-
Overheveling	-	0,2	-0,2	-	-	-	-	-
Overheveling aanschafwaarde immateriële vaste activa	-	-	-	-	-	-90,9	-5,8	-96,7
Overheveling cumulatieve afschrijvingen immateriële vaste activa	-	-	-	-	-	85,5	-	85,5
Desinvesteringen	-0,8	-	-0,1	-	-	-	-	-0,9
Afschrijvingen	-11,4	-0,7	-	-22,9	-48,8	-3,8	-	-87,5
Totaal	-5,0	-0,1	-	-7,1	32,6	-6,9	23,4	37,0
Stand per 31 december 2019								
Aanschafwaarde	598,2	26,2	7,3	665,8	2.493,7	75,9	78,3	3.945,4
Cumulatieve afschrijvingen, bijzondere waardeverminderingen en reële-waardemutaties	-304,7	-8,7	-2,0	-531,6	-1.286,9	-70,0	-	-2.203,9
Boekwaarde per 31 december 2019	293,5	17,5	5,3	134,2	1.206,8	5,9	78,3	1.741,5
Mutaties 2020								
Reële waarde mutaties	-	0,1	-	-	-	-	-	0,1
Investerings	1,6	-	-	0,2	81,1	-	60,7	143,6
Ingebruikname werken in uitvoering	20,5	-	-	40,0	16,4	1,9	-78,8	-
Overheveling aanschafwaarde (im)materiële vaste activa	-0,1	0,1	-	-	-	-	-4,8	-4,8
Desinvestering cumulatieve aanschafwaarde	-25,6	-	-	-53,8	-5,3	-52,2	-	-136,9
Desinvestering afschrijvingen, bijzondere waardeverminderingen en reële-waardemutaties	25,6	-	-	53,8	5,3	52,2	-	136,9
Desinvesteringen	-2,1	-	-	-0,2	-0,3	-	-	-2,6
Afschrijvingen	-11,8	-0,7	-	-23,0	-50,5	-3,2	-	-89,2
Totaal	8,1	-0,5	-	17,0	46,7	-1,3	-22,9	47,0
Stand per 31 december 2020								
Aanschafwaarde	597,1	26,4	7,3	652,0	2.585,5	25,6	55,4	3.949,2
Cumulatieve afschrijvingen, bijzondere waardeverminderingen en reële-waardemutaties	-295,5	-9,4	-2,0	-500,8	-1.332,0	-21,0	-	-2.160,7
Boekwaarde per 31 december 2020	301,6	17,0	5,3	151,2	1.253,5	4,6	55,4	1.788,5

In miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
Bedrijfsgebouwen en terreinen	301,6	293,5
Kantoorgebouwen	17,0	17,5
Dienstwoningen	5,3	5,3
Machines en installaties	151,2	134,2
Leidingen	1.253,5	1.206,8
Andere vaste middelen	4,6	5,9
Werken in uitvoering	55,4	78,3
Subtotaal materiële vaste activa	1.788,5	1.741,5
Grond- en hulpstoffen (voorraden)	4,1	3,8
Totaal materiële vaste activa	1.792,6	1.745,3

Toerekening van de rentekosten (IAS 23) vindt plaats op basis van de gewogen gemiddelde rente over de rentedragende schulden (2020: 3,0%; 2019: 3,30%) 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 2020 is € 1,0 miljoen (2019: € 1,0 miljoen) aan rentekosten toegerekend aan projecten in aanbouw.

In 2020 heeft een reële-waardemutatie plaatsgevonden van € 0,1 miljoen en heeft betrekking op herwaardering kantoorgebouwen (2019: € 0,3 miljoen herwaardering dienstwoningen).

Onder de desinvesteringen 2020 zijn afboekingen op bedrijfsgebouwen, machines en installaties en leidingen verantwoord.

[3] Activa met gebruiksrecht

In miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
Gebouwen	2,7	3,7
Wagenpark	8,3	7,6
Datalijnen	5,0	1,1
Overige	1,3	1,4
Totaal activa met gebruiksrecht	17,3	13,8

Door Vitens zijn lease- en huurovereenkomst aangegaan voor het wagenpark en de huur van diverse panden en bedrijfsgebouwen. Vanaf boekjaar 2019 zijn de lease- en huurovereenkomsten verwerkt volgens IFRS 16. In voorgaande jaren waren deze verplichten opgenomen onder de niet uit de balans blijvende verplichtingen. De korte termijn lease- en huurovereenkomsten (< 1 jaar) / lage waarde lease- en huurovereenkomsten (< € 5.000,-) zijn onder de NUBBV huurverplichtingen opgenomen, zie noot [16].

In onderstaand tabel is het verloopoverzicht 2020 van de lease- en huurovereenkomsten voor zowel het gebruiksrecht als leaseverplichting opgenomen.

In miljoenen euro's	Gebruiksrecht	Leaseverplichting
Stand per 1 januari 2020	13,8	13,4
Nieuw en/of gewijzigde leasecontracten	6,3	6,3
Bijkomende kosten	2,4	-
Afschrijvingen	-5,2	-
Aflossing leaseverplichting	-	-5,1
Interest	-	0,3
Stand per 31 december 2020	17,3	14,9

[4] Geassocieerde deelnemingen en joint ventures

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

Per 31 december 2020	Plaats	Belang (in %)
Groepsmaatschappijen (geconsolideerd)		
Vitens Watermanagement B.V.	Zwolle	99,9
Vitens Industrierwater B.V.	Leeuwarden	100
Geassocieerde deelnemingen (niet geconsolideerd)		
AquaMinerals B.V.	Rijswijk	22,8
KWH Water B.V.	Nieuwegein	26,4
Joint ventures (niet geconsolideerd)		
VEI B.V.	Zwolle	50
Facturatie B.V.	Utrecht	50

	Geassocieerde deelnemingen		Joint ventures		Totaal	
In miljoenen euro's	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Boekwaarde per 1 januari	2,9	2,9	2,7	2,7	5,6	5,6
Mutaties						
Aandeel in resultaat	0,1	-	-	-	0,1	-
Ontvangen van deelnemingen	-	-	-	-	-	-
Totaal mutaties	0,1	-	-	-	0,1	-
Boekwaarde per 31 december	3,0	2,9	2,7	2,7	5,7	5,6

Financiële gegevens geassocieerde deelnemingen en joint ventures

In miljoenen euro's	Activa	Verplichtingen	Omzet	Winst/Verlies	% Belang	Aandeel in netto-activa
2019						
VEI B.V.	12,6	11,0	22,4	-	50,0%	0,8
AquaMinerals B.V.	4,8	3,5	11,1	0,1	22,8%	0,3
KWH Water B.V.	29,3	15,6	25,0	0,1	26,4%	2,7
Facturatie B.V. (2020)	9,9	6,0	1,0	-	50,0%	1,9

Van de bovengenoemde geassocieerde deelnemingen en joint ventures is geen jaarrekening 2020 beschikbaar vóór publicatie van het Vitens jaarverslag 2020. Het verwachte resultaat 2020 van de geassocieerde deelnemingen en joint ventures is wel meegenomen. De genoemde bedragen in bovenstaande tabel hebben betrekking op het geheel van de entiteiten.

[5] Overige financiële activa

In miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
Boekwaarde per 1 januari	0,1	0,5
Mutaties		
Ontvangen aflossingen op leningen	-	-0,4
Overige mutaties	0,1	-
Totaal mutaties	0,1	-0,4
Boekwaarde per 31 december	0,2	0,1

Ultimo boekjaar bedragen de overige financiële activa € 0,2 miljoen (2019: € 0,1 miljoen), deze hebben betrekking op verstrekte leningen.

[6] Handels- en overige vorderingen

In miljoenen euro's		31-12-2020		31-12-2019
Handelsdebiteuren	36,8		31,0	
Waardevermindering van debiteuren	-2,3		-1,3	
Meelifters	0,3		0,4	
Nettohandelsvorderingen		34,8		30,1
Belastingen en premies sociale verzekeringen		2,4		0,5
Overlopende activa		13,1		12,5
Totaal		50,3		43,1

Het saldo van de handelsdebiteuren betreft waterdebiteuren in de zakelijke en consumentenmarkt € 27,1 miljoen (2019: € 18,9 miljoen) en overige niet-waterdebiteuren € 9,7 miljoen (2019: € 12,1 miljoen). De reële waarde van de debiteuren is gelijk aan de boekwaarde.

Ultimo boekjaar bedragen de waardeverminderingen van debiteuren € 2,3 miljoen (2019: € 1,3 miljoen). De last in de winst-en-verliesrekening over 2020 is € 1,5 miljoen (2019: € 0,7 miljoen).

Hieronder een verloopoverzicht van de debiteurenvoorzieningen.

In miljoenen euro's	2020	2019
Stand per 1 januari	1,3	1,0
Mutaties		
Dotaties	1,5	0,7
Onttrekkingen	-0,5	-0,4
Totaal mutaties	1,0	0,3
Stand per 31 december	2,3	1,3

Hieronder een overzicht van de openstaande handelsdebiteuren naar ouderdom. Dit is inclusief de nog niet gekoppelde ontvangsten van € 0,1 miljoen (2019: nihil) en exclusief de vorderingen op meelifters voor een bedrag van € 0,3 miljoen (2019: € 0,4 miljoen), aangezien Vitens hierover geen debiteurenrisico loopt.

In het saldo van de handelsdebiteuren per 31 december 2020 zitten geen individuele vorderingen, welke niet reeds zijn voorzien, die bij oninbaarheid een materiële impact hebben op het resultaat van Vitens. In de voorziening is rekening gehouden met toekomstige economische ontwikkelingen welke impact kunnen hebben op de handels- en overige vorderingen. 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
2020	24,7	0,7	0,7	1,0	27,1
2020 (incl. waardevermindering)	24,4	0,6	0,3	0,0	25,3
2019	16,7	0,8	0,7	0,7	18,9
2019 (incl. waardevermindering)	16,6	0,8	0,5	0,1	18,0

Niet-waterdebiteuren

In miljoenen euro's	0 - 90 dagen	91 - 180 dagen	181 - 365 dagen	> 365 dagen	Totaal
2020	9,0	0,2	0,5	0,5	10,2
2020 (incl. waardevermindering)	9,0	0,2	0,3	0,2	9,7
2019	8,1	3,0	0,3	0,7	12,1
2019 (incl. waardevermindering)	8,1	3,0	0,3	0,3	11,7

[7] Eigen vermogen

Maatschappelijk kapitaal	Gewone aandelen		
Aantal aandelen	Aantal uitgegeven aandelen	Aandelen in portefeuille bij Vitens	Totaal
Stand per 31 december 2019	5.777.247	-	5.777.247
Stand per 31 december 2020	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 2020 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 15 maart 2021): geen uitkering van dividend en het resultaat ad € 23,9 miljoen toevoegen aan de overige reserves. Dit is conform het financieel beleid.

[8] Egalisatierekening bijdragen van derden

In miljoenen euro's	2020	2019
Stand per 1 januari	100,5	86,2
Ontvangen bijdragen in aanleg	18,6	17,5
Amortisatie ten gunste van winst- en verliesrekening	-3,7	-3,2
Stand per 31 december	115,4	100,5
Kortlopend deel egalisatierekening	4,0	3,5
Langlopend deel egalisatierekening	111,4	97,0
Totaal	115,4	100,5

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.

Het kortlopend deel van de egalisatierekening bijdragen van derden wordt verantwoord onder de kortlopende verplichtingen, zie noot [15].

[9] Achtergestelde geldleningen

In miljoenen euro's		2020		2019
Stand per 1 januari		12,6		25,2
Aflossingsverplichting boekjaar	12,6		12,6	
		25,2		37,8
Mutaties				
Aflossingen	-12,6		-12,6	
		12,6		25,2
Aflossingsverplichting volgend boekjaar	-12,6		-12,6	
Stand per 31 december		-		12,6

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 2020 1,40% (2019: 1,55%). De geldleningen zijn achtergesteld ten opzichte van de andere schuldverplichtingen. De reële waarden van de achtergestelde geldleningen staan onder noot [30].

[10] Langlopende geldleningen

In miljoenen euro's		2020		2019
Stand per 1 januari		881,7		794,8
Aflossingsverplichting boekjaar	38,1		56,3	
		919,8		851,1
Mutaties				
Nieuwe leningen	70,0		125,0	
Aflossingen	-38,1		-56,3	
		951,7		919,8
Aflossingsverplichting volgend boekjaar	-56,3		-38,1	
Stand per 31 december		895,4		881,7

De langlopende verplichtingen hebben betrekking op onderhandse- en roll-over-leningen. In 2020 is de onderhandse lening waarvoor garanties zijn verstrekt, afgelost (€ 6,8 miljoen). De reële waarden van de langlopende verplichtingen staan onder noot [30].

In 2020 is voor € 70,0 miljoen aan nieuwe leningen aangetrokken (2019: € 125,0 miljoen).

Type langlopende geldleningen	Langlopend deel		Kortlopend deel	
In miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2020	31-12-2019
Roll-over-leningen	356,8	329,1	2,3	2,3
Onderhandse leningen	538,6	552,6	54,0	35,8
Totaal	895,4	881,7	56,3	38,1

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	2020	2019
Gemiddelde rentevoet in %	3,00%	3,30%
Totaal per 31 december	964,3	945,7
Aflossingen < 1 jaar	68,9	50,7
Aflossingen > 1 jaar en < 5 jaar	267,8	257,0
Aflossingen > 5 jaar	627,6	638,0

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

[11] Derivaten

Per 31 december 2020 hield Vitens de onderstaande tegen reële waarde opgenomen financiële instrumenten.

In miljoenen euro's	2020	2019
Financiële instrumenten per 1 januari	82,2	76,5
Waardemutatie derivaten door gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	0,1	5,7
Financiële instrumenten per 31 december	82,3	82,2
Korte termijn financiële instrumenten (< 1 jaar)	34,6	-
Lange termijn financiële instrumenten (>1 jaar)	47,7	82,2

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 2020 van € 82,3 miljoen (2019: € 82,2 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 2020 heeft Vitens zeven rentederivaten met een hoofdsom van € 270,0 miljoen (2019: zeven rentederivaten € 270,0 miljoen) waarbij de variabele rente op de roll-over-leningen wordt gefixeerd gedurende één tot 22 jaar. De reële waarde van deze rentederivaten bedraagt ultimo 2020 negatief € 82,3 miljoen (2019: negatief € 82,2 miljoen). Van de hiervoor genoemde derivaten heeft Vitens twee rentederivaten (2020: € 34,6 miljoen; 2019: € 28,0 miljoen) met een resterende looptijd van 21 jaar en 22 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. Aangezien de eerste breakclause in 2021 plaatsvindt, is de waardering voor deze derivaten verantwoord onder de kortlopende schulden.

Met één partij heeft Vitens één derivaat 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 2020 bedraagt € 16,0 miljoen (2019 een negatieve marktwaarde van € 12,5 miljoen; de *threshold* bedraagt € 20 miljoen). Een eventuele daling van de rentecurve ten opzichte van 31 december 2020 van honderd basispunten (1%) heeft een negatief effect van € 8,3 miljoen op de waarde van het derivaat. Een eventuele stijging van de rentecurve ten opzichte van 31 december 2020 van honderd basispunten (1%) heeft een positief effect van € 6,7 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 2019	2,4	1,3	3,7
Dotatie	-	0,3	0,3
Rentedotatie	0,1	-	0,1
Vrijval	-0,4	-	-0,4
Onttrekkingen	-0,7	-0,4	-1,1
Stand per 31 december 2019	1,4	1,2	2,6
Dotatie	-	0,1	0,1
Rentedotatie	-	0,1	0,1
Vrijval	-	-	-
Onttrekkingen	-0,5	-0,3	-0,8
Stand per 31 december 2020	0,9	1,1	2,0
Kortetermijnverplichtingen personeelsbeloningen	0,4	0,3	0,7
Langetermijnverplichtingen personeelsbeloningen	0,5	0,8	1,3

Langlopend deel voorzieningen personeelsbeloningen		
In miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
Reorganisatievoorzieningen	0,5	0,9
Jubileumvoorziening	0,8	0,9
Totaal langlopend deel voorzieningen personeelsbeloningen	1,3	1,8

Van het langlopende deel van de voorzieningen personeelsbeloningen heeft € 1,0 miljoen (2019: € 1,5 miljoen) betrekking op verwachte uitgaven tussen één en vijf jaar en heeft € 0,3 miljoen (2019: € 0,3 miljoen) betrekking op verwachte uitgaven na vijf jaar. Het kortlopend deel van de voorzieningen personeelsbeloningen wordt verantwoord onder de kortlopende verplichtingen, zie noot [15].

Kortlopend deel personeelsbeloningen		
In miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
Reorganisatievoorzieningen	0,4	0,5
Jubileumvoorziening	0,3	0,3
Gereserveerd vakantiegeld en niet opgenomen verlof	12,4	10,9
Af te dragen pensioenpremie	1,3	1,3
Overige korte termijn personeelsbeloningen	19,5	19,7
Totaal kortlopend deel personeelsbeloningen	33,9	32,7

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 3,0% (2019: 3,30%). Er is geen rekening gehouden met sterfte. Ultimo 2020 resteert een bedrag van € 0,9 miljoen (2019: € 1,4 miljoen).

Jubileumvoorziening

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

Veronderstellingen	2020	2019
Overlevingstabel/ sterftetabel	overlevingstabel 2012	overlevingstabel 2012
Disconteringsvoet	3,00%	3,30%
Verwachte salarisstijgingen	2,00%	2,50%

[13] Overige voorzieningen

In miljoenen euro's	2020	2019
Stand per 1 januari	8,5	12,9
Mutaties		
Dotatie	0,9	4,3
Rentedotatie	-	0,3
Vrijval	-1,5	-0,6
Onttrekkingen	-4,2	-8,4
Reclassificatie	0,2	-
Totaal mutaties	-4,6	-4,4
Stand per 31 december	3,9	8,5
Kortlopend deel overige voorzieningen	2,9	5,7
Langlopend deel overige voorzieningen	1,0	2,8
Totaal	3,9	8,5

De overige voorzieningen hebben betrekking op mogelijke vergoeding voor droogteschades in onttrekkingsgebieden rondom een aantal productielocaties, niet afgedragen bedragen aan derden over de periode 2015-2019, reservering voor langdurig zieken en voor een aantal juridische geschillen die voortvloeien uit de bedrijfsvoering. In de onttrekkingen is een bedrag opgenomen van € 0,7 miljoen inzake een suppletie aan derden. Deze is opgenomen onder de kortlopende schulden (noot 15). De verwachting is dat de voorziening niet afgedragen bedragen aan derden in 2021 wordt afgewikkeld.

Voor zover noodzakelijk geacht zijn voorzieningen getroffen zoals vermeld in bovenstaand verloopoverzicht.

[14] Leaseverplichtingen

In miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
Gebouwen	2,8	3,7
Wagenpark	8,4	7,7
Datalijnen	2,4	0,6
Overige	1,3	1,4
Totaal leaseverplichtingen	14,9	13,4
Kortlopend deel leaseverplichtingen	4,6	4,6
Langlopend deel leaseverplichtingen	10,3	8,8
Totaal	14,9	13,4

Door Vitens zijn lease- en huurovereenkomst aangegaan voor het wagenpark en de huur van diverse panden en bedrijfsgebouwen. De lease- en huurovereenkomsten zijn verwerkt volgens IFRS 16. In voorgaande jaren waren deze verplichten opgenomen onder de niet uit de balans blijvende verplichtingen.

In onderstaand tabel is het verloopoverzicht van de lease- en huuroverkomsten voor zowel het gebruiksrecht als leaseverplichting opgenomen.

In miljoenen euro's	Gebruiksrecht	Leaseverplichting
Stand per 1 januari 2020	13,8	13,4
Nieuw en/of gewijzigde leasecontracten	6,3	6,3
Bijkomende kosten	2,4	-
Afschrijvingen	-5,2	-
Aflossing leaseverplichting	-	-5,1
Interest	-	0,3
Stand per 31 december 2020	17,3	14,9

[15] Kortlopende verplichtingen

In miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
Handelsschulden en overige te betalen posten	67,5	75,5
Kortlopend deel derivaten	34,6	-
Aflossingsverplichtingen over langlopende verplichtingen	68,9	50,7
Aflossingsverplichtingen over leaseverplichtingen	4,6	4,6
Belastingverplichtingen	16,0	14,0
Rentedragende verplichtingen	32,0	8,7
Korte termijn personeelsbeloningen	33,9	32,7
Nog te ontvangen facturen	9,1	11,2
Overlopende passiva	6,4	8,7
Totaal	273,0	206,1

Handelsschulden en overige te betalen posten, belastingverplichtingen, kortetermijnpersoneelsbeloningen, 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 € 12,4 miljoen (2019: € 10,6 miljoen), af te dragen loonbelasting en premies sociale verzekeringen € 3,6 miljoen (2019: € 3,4 miljoen) en af te dragen vennootschapsbelasting nihil (2019: nihil).

De kortlopende rentedragende verplichtingen, ultimo 2020 € 100,8 miljoen (2019: € 59,4 miljoen), bestaan naast de aflossingsverplichtingen van de langlopende verplichtingen € 68,9 miljoen (2019: € 50,7 miljoen) en kortlopend deel derivaten € 34,6 miljoen (2019: nihil) uit rentedragende verplichtingen bij bankinstellingen € 32,0 miljoen (2019: € 8,7 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 kortetermijnpersoneelsbeloningen bedraagt aan het eind van 2020 € 33,9 miljoen (2019: € 32,7 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 en te betalen vakantiedagen/-geld.

[16] Niet in de balans opgenomen verplichtingen

Leaseverplichtingen

Verplichtingen uit hoofde van operational leases		
In miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
Binnen een jaar	2,4	2,5
Tussen 1 en 5 jaar	4,0	4,7
Meer dan 5 jaar	-	-

Genoemde verplichtingen zijn uit hoofde van non-lease componenten (service en onderhoud) van bedrijfsauto's. De verplichtingen voor gebruiksrecht van bedrijfsauto's zijn conform IFRS 16 opgenomen in de jaarrekening van Vitens.

Huurverplichtingen

Verplichtingen uit hoofde van huur		
In miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
Binnen een jaar	0,9	0,7
Tussen 1 en 5 jaar	3,7	0,9
Meer dan 5 jaar	0,6	1,1

Genoemde verplichtingen zijn uit hoofde van huurcontracten van kantoorgebouwen, inventaris, parkeerplaatsen en steunpunten. Voor de huurcontracten waar IFRS 16 van toepassing op is zijn slechts in de huurverplichting de servicekosten opgenomen.

Energieverplichtingen

Verplichtingen uit hoofde van energiecontracten		
In miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
Binnen een jaar	7,8	8,4
Tussen 1 en 5 jaar	12,8	11,9
Meer dan 5 jaar	-	-

Genoemde verplichtingen zijn uit hoofde van energiecontracten voor de productiebedrijven.

Inkoop waterverplichtingen

Verplichtingen uit hoofde van inkoop water		
In miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
Binnen een jaar	2,7	2,5
Tussen 1 en 5 jaar	13,4	12,5
Meer dan 5 jaar	55,4	66,6

Genoemde verplichtingen zijn uit hoofde van inkoop van water voor een periode tot 41 jaar.

Financieringsverplichtingen

Vitens heeft per jaareinde een nieuwe financiering afgesloten van € 25,0 miljoen. De lening zal op 6 januari 2021 door de bank aan Vitens worden verstrekt.

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 2020 een voorlopige WACC gerealiseerd die hoger is dan de toegestane WACC (2019: geen overschrijding). De definitieve WACC wordt vastgesteld middels het Bedrijfsverslag dat voor 1 oktober 2021 aan het ministerie van Infrastructuur & Waterstaat wordt gerapporteerd. Per 31 december 2020 heeft Vitens een verplichting van € 3,3 miljoen (2019: geen verplichting).

Verplichtingen uit hoofde van Drinkwaterwet		
In miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
2018	-	-
2019	-	-
2020	3,3	-
Totaal	3,3	-

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

[17] Drinkwateromzet

In miljoenen euro's	2020	2019
Levering van drinkwater	221,8	200,8
Vastrechtvergoeding	131,9	128,0
Totaal	353,7	328,8

De jaarnota voor een gemiddelde klant (kleinverbruik) is in 2020 gestegen naar € 110 (exclusief belastingen) ten opzichte van 2019 (€ 106 exclusief belastingen).

[18] Overige omzet

In miljoenen euro's	2020	2019
Opbrengsten verhuizing en incasso	1,6	2,0
Opbrengsten brandkranen en sprinklers	7,3	7,6
Opbrengsten werk voor derden	0,9	0,8
Opbrengsten huur en pacht	0,8	0,9
Meeliftvergoedingen	0,2	0,1
Opbrengsten analyses en advisering	3,7	3,7
Opbrengsten dienstverlening aan derden	8,0	8,0
Amortisatie egalisatierekening	3,7	3,2
Opbrengsten aansluitingen	6,2	5,0
Opbrengsten huurvergoeding standpijpen	0,7	0,8
Opbrengsten reststoffen	1,2	1,5
Overige opbrengsten	2,4	2,5
Totaal	36,7	36,1

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 en dienstverlening aan VEI B.V.;
- 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.

Bedrijfskosten

[19] Kosten uitbesteed werk en inhuur personeel

In miljoenen euro's	2020	2019
Uitbesteed werk	27,0	24,4
Ingehuurd personeel van derden	26,0	24,0
Af: geactiveerde productie eigen bedrijf indirecte kosten	-4,7	-4,6
Totaal	48,3	43,8

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 onder andere inleen en bedraagt over 2020 € 4,7 miljoen (2019: € 4,6 miljoen).

[20] Overige kosten

In miljoenen euro's	2020	2019
Grond- en hulpstoffen	13,2	12,8
Overige personeelskosten	4,1	5,5
Water inkopen	3,2	3,8
Elektra	14,1	12,2
Autokosten	4,2	4,3
Automatiseringskosten	17,9	18,1
Telecomkosten	1,8	1,8
Facilitaire kosten	21,1	18,8
Belastingen, uitkeringen en verzekeringen	6,9	6,9
Amoveringskosten	3,1	2,8
Overige kosten	9,2	9,5
Af: geactiveerde productie eigen bedrijf indirecte kosten	-4,4	-4,2
Totaal	94,4	92,3

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

De autokosten betreffen servicekosten voor het wagenpark, brandstof en overige autokosten. De servicekosten over 2020 bedragen € 2,5 miljoen (2019: € 2,2 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 2020 bedragen € 17,0 miljoen (2019: € 14,3 miljoen). De huurkosten van kantoorgebouwen en machines over 2020 bedragen € 0,9 miljoen (2019: € 0,9 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 en inleen de diverse overige kosten en deze bedragen over 2020 € 4,4 miljoen (2019: € 4,2 miljoen).

[21] Personeelskosten

In miljoenen euro's	2020	2019
Salarissen	81,8	77,7
Sociale lasten	8,4	9,7
Afgedragen premies aan collectieve regelingen die als toegezegde-bijdragenregeling worden behandeld	11,7	11,1
Af: geactiveerde productie eigen bedrijf personeelskosten	-13,1	-12,4
	88,8	86,1
Reorganisatievoorzieningen	-0,1	-0,4
Jubileumvoorziening	0,1	0,3
Totaal	88,8	86,0

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 2020 € 13,1 miljoen (2019: € 12,4 miljoen). De personeelskosten voor reorganisaties en jubilea volgen hieronder.

In miljoenen euro's	Reorganisatie-voorziening	Jubileum-voorziening	Totaal 2020	Totaal 2019
Dotatie voorzieningen	-	0,1	0,1	0,3
Vrijval voorzieningen	-0,1	-	-0,1	0,4
Totaal	-0,1	0,1	-	0,7

Aantal werknemers	2020	2019
Aantal medewerkers in vaste dienst per 31 december	1.443	1.394
Aantal FTE in vaste dienst per 31 december	1.358	1.310

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

In miljoenen euro's	2020	2019
Afschrijvingen materiële vaste activa	89,2	87,5
Afschrijvingen immateriële vaste activa	3,9	3,8
Afschrijvingskosten vanuit Facturatie B.V.	0,5	0,5
Boekresultaat verkoop activa	-0,3	-1,3
Desinvesteringen	2,8	1,0
Afschrijvingen IFRS 16	5,2	4,9
Bijzondere waardeverminderingen	-	-
Reële waarde mutaties	0,1	-0,3
Totaal	101,4	96,1

[23] Financiële baten en lasten

In miljoenen euro's	2020	2019
Rentekosten bullet en lineaire geldleningen	16,9	17,6
Rentekosten derivaten	12,3	12,9
Rentekosten roll-over-geldleningen	-0,6	-0,4
Rentekosten achtergestelde geldleningen	0,3	0,5
Rentedotatie voorzieningen	0,1	0,4
Rentekosten lease	0,3	0,3
Rentekosten doorbelast aan investeringsprojecten (IAS 23)	-1,0	-1,0
Totaal	28,3	30,3

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

In miljoenen euro's	2020	2019
Resultaat geassocieerde deelnemingen en joint ventures	0,1	-

[25] Belastingen

Vitens is 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 (2019: nihil). De aansluiting met het effectieve belastingtarief is als volgt:

In miljoenen euro's	2020	2019
Resultaat voor belastingen	23,9	11,1
Onbelaste activiteiten	23,2	11,4
Belastbaar resultaat	-0,3	-0,3
Vennootschapsbelasting	-	-

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

[26] Kasstroom uit operationele, investerings- en financieringsactiviteiten

De kasstroom uit operationele activiteiten bedroeg € 120,4 miljoen (2019: € 132,6 miljoen) en is niet toereikend om de investeringsactiviteiten van € 157,8 miljoen (2019: € 140,6 miljoen) te financieren. De kasstroom uit operationele bedrijfsactiviteiten is € 14,8 miljoen lager dan in 2019 wat voornamelijk wordt veroorzaakt door toename van het netto werkkapitaal. De kasstroom uit investeringsactiviteiten stijgt met € 17,2 miljoen (2020: € 157,8 miljoen; 2019: € 140,6 miljoen) door een stijging van het investeringsvolume.

Het tekort aan kasstroom uit operationele activiteiten en kasstroom uit investeringsactiviteiten neemt verder toe € 29,4 miljoen (2020: -/- € 37,4 miljoen; 2019: -/- € 8,0 miljoen) en is in combinatie met de solvabiliteitsdoelstelling niet toerekend om dividend uit te keren.

Over boekjaar 2020 is sprake van een nettokasstroom van € 23,3 miljoen positief waardoor de rentedragende verplichtingen toenemen met hetzelfde bedrag.

Overige toelichting op de geconsolideerde jaarrekening

[27] Dividend

In 2020 heeft de aandeelhoudersvergadering ingestemd met de voorgestelde winstbestemming over het resultaat 2019. Als gevolg hiervan is het resultaat toegevoegd aan de overige reserves en is geen dividend uitgekeerd.

in miljoenen euro's	2020	2019
Dividend boekjaar 2018	-	5,2
Dividend boekjaar 2019	-	-
Aantal gerechtigde gewone aandelen	5.777.247	5.777.247
Dividend per aandeel (in euro's)	-	0,90

De directie stelt de aandeelhouders voor om geen dividend over het resultaat 2020 op gewone aandelen uit te betalen in 2021 (goedgekeurd door de Raad van Commissarissen op 15 maart 2021).

[28] 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.

VEI B.V.

In 2020 is door de aandeelhouders Vitens (50%) en Evides N.V. (50%) gezamenlijk een bedrag van € 4,0 miljoen (2019: € 3,8 miljoen) gestort als bijdrage in de ontwikkelingsactiviteiten van VEI B.V. Daarnaast is door Vitens in 2020 een bedrag van € 0,8 miljoen (2019: € 1,2 miljoen) gefactureerd. Dit betreft uren van Vitens medewerkers die hebben deelgenomen aan projecten van VEI 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 2020 € 0,5 miljoen (2019: € 0,5 miljoen). Ultimo 2020 staat bij Vitens nog een bedrag van € 0,1 miljoen (2019: € 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	22,8
KWH Water B.V.	Nieuwegein	26,4

Ultimo boekjaar bedragen de vorderingen en schulden van verbonden partijen:

In miljoenen euro's	2020	2019
Vorderingen op verbonden partijen	5,7	4,7
Schulden aan verbonden partijen	1,1	0,4

[29] Waterbalans

In miljoenen m ³	2020	2019
Totaal te bewerken water	391,3	376,5
Productieverliezen	-8,9	-10,2
Totaal geproduceerd reinwater	382,4	366,3
Inkoop reinwater	5,6	6,1
Productie en inkoop	388,0	372,4
Verkoop reinwater buiten voorzieningsgebied	-	-
Afgeleverd in voorzieningsgebied	388,0	372,4
Distributieverliezen en meetverschillen	-24,9	-23,0
Levering aan klanten	363,1	349,4
'Niet In Rekening Gebracht' (NIRG) in %	6,4%	6,2%

Het werkelijk NIRG over 2019 (na facturering van 99,5% van levering aan klanten) is hoger uitgekomen dan gerapporteerd in de jaarrekening 2019 (6,2% vs. 5,9%). Het totaal ingeschatte waterverbruik en vastrecht per ultimo 2019 dat in 2020 zou worden gefactureerd is 0,3% te hoog geweest ten opzichte van de werkelijke facturatie (€ 109,0 miljoen op een totaal van € 109,7 miljoen). Het NIRG over 2020 (44,9% van de levering aan klanten is gefactureerd) is berekend op 6,4%.

Resultaat op afloop balanspost verbruik en effect NIRG	2020	2019	2018	2017	2016
Resultaat op afloop balanspost omzet verbruik voorgaand jaar (in miljoenen euro's)	-0,7	-0,5	-1,1	-0,6	-1,0
Gerapporteerd NIRG in jaarrekening	6,4%	5,9%	6,3%	6,1%	5,7%
Werkelijk NIRG		6,2%	6,5%	6,6%	5,9%

[30] Financieel risicomanagement

Beheersing van kapitaal

Het financieel beleid, goedgekeurd op de Aandeelhoudersvergadering van juni 2019, 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. De continuïteitsdoelstelling is als volgt geformuleerd: De solvabiliteit is vastgesteld op een eigen vermogen minimaal gelijk aan 35% van het balanstotaal. Deze primaire doelstelling staat centraal bij de beheersing van de financiële risico's. Ultimo 2020 bedraagt de solvabiliteit 29,4% (2019: 29,2%).

Vitens heeft in haar treasurystatuut 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 2019 is de WACC voor de jaren 2020 en 2021 vastgesteld op 2,75%. Voor deze jaren blijft het maximum aan toegestane solvabiliteit op 70%. Voor de jaren 2018 en 2019 was de WACC vastgesteld op 3,4%.

Vitens heeft in 2020 voldaan aan de financiële ratio's van haar kredietgevers.

Vitens heeft in 2020 een voorlopige WACC behaald van 2,92%. De definitieve WACC wordt vastgesteld middels het Bedrijfsverslag dat voor 1 oktober 2021 aan het ministerie van Infrastructuur & Waterstaat wordt gerapporteerd. De behaalde WACC is boven de gestelde norm van 2,75% en dient aan de klant teruggeven te worden door verlaging van de drinkwatertarieven in 2022.

Financiële ratio's	Streefwaarden ¹	2020	2019	2018	2017	2016
Solvabiliteit (eigen vermogen/totaal vermogen)	> 20%	29,4	29,2	30,2	30,9	28,1
Solvabiliteit (garantievermogen/totaal vermogen)	> 25%	30,0	30,6	32,3	33,8	31,8
Leverage ratio	> 7%	11,9	13,9	13,1	16,6	12,4
Interest Coverage ratio (Ebit/(rentelasten en -baten + uitbetaald dividend huidig boekjaar))	> 1,0	1,84	1,17	0,87	1,53	1,46
Debt ratio (Rentedragende verplichtingen (exclusief de achtergestelde leningen)/Ebitda)	< 7,0	6,4	6,8	6,6	5,1	5,2
Weighted Average Cost of Capital (WACC) ²	< 2,75%	2,9%	3,3%	3,3%	5,0%	4,7%

1. De streefwaarden betreffen de door de kredietgevers gestelde voorwaarden voor de diverse kredietarrangementen.
2. De WACC wordt één keer per twee jaar vastgesteld, en is voor de jaren 2020 en 2021 vastgesteld op 2,75% (voor de jaren 2018 en 2019: 3,4%).

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 rentedragende schulden (inclusief de achtergestelde leningen);
- **Ebit:** bedrijfsresultaat plus resultaat joint ventures en geassocieerde deelnemingen;
- **Ebitda:** ebit plus afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen;
- **WACC:** bedrijfsresultaat drinkwateractiviteiten plus eventuele tariefcompensatie gedeeld door het gemiddelde balanstotaal drinkwateractiviteiten.

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	Boekwaarde		Reële waarde	
In miljoenen euro's	2020	2019	2020	2019
Activa				
Handels- en overige vorderingen	50,3	43,1	50,3	43,1
Langlopende financiële activa	0,2	0,1	-	-
Verplichtingen				
Achtergestelde geldleningen	12,6	25,2	12,7	25,5
Langlopende geldleningen	951,7	919,8	1.097,4	1.024,3
Handelsschulden en overige te betalen posten	67,5	75,5	67,5	75,5
Nog te ontvangen facturen	9,1	11,2	9,1	11,2
Rentedragende verplichtingen	32,0	8,7	32,0	8,7
Kortlopende overige financiële verplichtingen	56,3	55,4	56,3	55,4

In bovenstaande tabel staan de reële waarden van de financiële activa en verplichtingen. De reële waarde waarderingen van de leningen betreffen level-2-waarderingen. 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. VEI 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. VEI B.V. hanteert 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) Interestrisico

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 treasurystatuut opgenomen dat maximaal over 25% van het totaal vreemd vermogen (exclusief achtergestelde geldleningen) renterisico mag worden gelopen. Ultimo 2020 kwam het aldus berekende renterisico uit op 21,1% (2019: 17,6%). 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 € 1,2 miljoen op jaarbasis (2019: € 0,7 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 2020 van honderd basispunten (1%) heeft een negatief effect van € 27,0 miljoen op de waarde van de derivaten. Een eventuele stijging van de rentecurve ten opzichte van 31 december 2020 van honderd basispunten (1%) heeft een positief effect van € 22,3 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 € 220,0 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 zeer 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 2020. 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 2019						
Achtergestelde geldleningen	1,58%	-	12,6	12,6	-	25,2
Bullet en lineaire geldleningen	3,53%	7,1	28,7	85,0	467,6	588,4
Roll-over-geldleningen (gekoppeld met 'interest rate swaps', waardoor vastrentende leningen ontstaan)	4,26%	-	-	150,0	120,0	270,0
Roll-over-geldleningen	0,06%	-	2,3	9,1	50,0	61,4
Banken (rekening-courant)	eenmaands Euribor	8,7	-	-	-	8,7
Leaseverplichtingen	0,0-3,4%	2,3	2,3	7,4	1,4	13,4
Totaal aan financiële verplichtingen		18,1	45,9	264,1	639,0	967,1
Per 31 december 2020						
Achtergestelde geldleningen	1,42%	-	12,6	-	-	12,6
Bullet en lineaire geldleningen	2,89%	25,3	28,8	31,0	507,6	592,7
Roll-over-geldleningen (gekoppeld met 'interest rate swaps', waardoor vastrentende leningen ontstaan)	4,31%	-	-	200,0	70,0	270,0
Roll-over-geldleningen	-0,03%	-	2,3	36,8	50,0	89,1
Banken (rekening-courant)	eenmaands Euribor	32,0	-	-	-	32,0
Leaseverplichtingen	0,0-3,0%	2,3	2,3	9,2	1,1	14,9
Totaal aan financiële verplichtingen		59,6	46,0	277,0	628,7	1.011,3

Kredietrisico

Vitens is onderhevig aan risico's in het geval dat klanten niet kunnen voldoen aan hun verplichtingen. Ultimo 2020 bedraagt het debiteurensaldo waarover dit risico wordt gelopen € 36, miljoen (2019: € 31,0 miljoen), zie noot [6]. Daarnaast wordt risico gelopen over het saldo aan financiële vaste activa € 0,2 miljoen (€ 0,1 miljoen) en liquide middelen (2020: nihil; 2019: nihil).

De overige kortlopende vorderingen € 15,8 miljoen (2019: € 13,4 miljoen) bestaan uit vorderingen op meelifters € 0,3 miljoen (2019: € 0,4 miljoen), belastingen en premies sociale verzekeringen € 2,4 miljoen (2019: € 0,5 miljoen), vooruitbetaalde kosten € 6,0 miljoen (2019: € 4,1 miljoen) en nog te ontvangen opbrengsten € 7,1 miljoen (2019: € 8,4 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 2020 beschikt Vitens over een rekening-courantfaciliteit tot een bedrag van € 65 miljoen, een kasgeldfaciliteit tot een bedrag van € 55 miljoen (betreft twee ongecommitteerde faciliteiten) en een nieuwe langlopende kredietfaciliteit van € 150 miljoen.

De contractueel overeengekomen (niet gedisconteerde) 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	12,7	-	-
Bullet en lineaire geldleningen	68,1	80,8	585,0
Roll-over-leningen	1,6	235,1	119,3
Derivaten	12,2	37,4	32,1
Leaseverplichtingen	4,6	9,2	1,1
Langlopende overige financiële verplichtingen	16,5	47,3	111,4
Totaal langlopende financiële verplichtingen	115,7	409,8	848,9
Kortlopende financiële verplichtingen			
Handelsschulden en overige te betalen posten	67,5	-	-
Nog te ontvangen facturen	9,1	-	-
Rentedragende verplichtingen	32,0	-	-
Kortlopende overige financiële verplichtingen	56,3	-	-
Totaal kortlopende financiële verplichtingen	164,9	-	-
Totaal langlopende en kortlopende financiële verplichtingen	280,6	409,8	848,9

Vitens loopt ook liquiditeitsrisico inzake bijstortingsverplichtingen uit hoofde van negatieve marktwaarde van derivaten. Per 31 december 2020 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 threshold). Vitens heeft hierbij een derivaat afgesloten met een waarde van € 25 miljoen. De negatieve marktwaarde per 31 december 2020 bedraagt € 16,0 miljoen (2019: € 12,5 miljoen; threshold bedraagt € 20 miljoen). Een eventuele daling van de rentecurve ten opzichte van 31 december 2020 van honderd basispunten (1%) heeft een negatief effect van € 8,3 miljoen op de waarde van het derivaat. Een eventuele stijging van de rentecurve ten opzichte van 31 december 2020 van honderd basispunten (1%) heeft een positief effect van € 6,7 miljoen op de waarde van het derivaat.

[31] Saldering van financiële activa en financiële verplichtingen

Ultimo 2019 en 2020 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.

[32] Gebeurtenissen na balansdatum

Na balansdatum hebben zich geen noemenswaardige gebeurtenissen voorgedaan welke invloed hebben op de jaarrekening 2020.

Enkelvoudige jaarrekening

Enkelvoudige balans per 31 december

Activa

	In miljoenen euro's		31-12-2020		31-12-2019
	Vaste activa				
	Immateriële vaste activa	31,1		18,4	
	Materiële vaste activa	1.792,6		1.745,3	
	Activa met gebruiksrecht	17,3		13,8	
[33]	Investerings in dochterondernemingen	-		1,1	
[33]	Investerings in geassocieerde deelnemingen en joint ventures	5,7		5,6	
	Overige financiële vaste activa	0,2		0,1	
			1.846,9		1.784,3
	Vlottende activa				
[34]	Handels- en overige vorderingen		50,3		43,2
	Totaal activa		1.897,2		1.827,5

Passiva

	In miljoenen euro's		31-12-2020		31-12-2019
[35]	Eigen vermogen				
	Aandelenkapitaal	5,8		5,8	
	Agioreserve	147,2		147,2	
	Herwaarderingsreserve derivaten	-82,3		-82,2	
	Herwaarderingsreserve IFRS-transitie	17,7		20,3	
	Overige reserves	444,8		431,0	
	Resultaat boekjaar	23,9		11,1	
			557,1		533,2
	Verplichtingen				
	Voorzieningen				
[36]	Voorzieningen personeelsbeloningen	1,3		1,8	
[37]	Overige voorzieningen	1,0		2,8	
			2,3		4,6
	Langlopende verplichtingen				
	Egalisatierekening bijdragen van derden	111,4		97,0	
	Rentedragende verplichtingen	895,4		894,3	
	Leaseverplichtingen	10,3		8,8	
	Derivaten	47,7		82,2	
			1.064,8		1.082,3
[38]	Kortlopende verplichtingen		273,0		207,4
	Totaal Passiva		1.897,2		1.827,5

Enkelvoudige winst-en-verliesrekening

In miljoenen euro's		2020		2019
Eigen resultaat (excl. deelnemingen) na belastingen	23,8		11,1	
Resultaat deelnemingen na belastingen	0,1		-	
Netto resultaat		23,9		11,1

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 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](#).

[33] Investerings in deelnemingen

In miljoenen euro's	Investerings in dochtermaatschappijen	Investerings in geassocieerde deelnemingen en joint ventures	Totaal
Boekwaarde per 1 januari 2019	1,1	5,6	6,7
Mutaties 2019			
Aandeel in resultaat	-	-	-
Resultaat boekjaar	-	-	-
Totaal mutaties	-	-	-
Boekwaarde per 31 december 2019	1,1	5,6	6,7
Mutaties 2020			
Aandeel in resultaat	-	0,1	0,1
Overige mutaties	-1,1	-	-1,1
Totaal mutaties	-1,1	0,1	-1,0
Boekwaarde per 31 december 2020	-	5,7	5,7

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

[34] Handels- en overige vorderingen

In miljoenen euro's		31-12-2020		31-12-2019
Handelsdebiteuren	36,8		31,0	
Waardevermindering van debiteuren	-2,3		-1,3	
Meelifters	0,3		0,4	
Nettohandelsvorderingen		34,8		30,1
Belastingen en premies sociale verzekeringen		2,4		0,5
Vorderingen op groepsmaatschappijen		-		0,1
Overlopende activa		13,1		12,5
Totaal		50,3		43,2

[35] Eigen vermogen

In miljoenen euro's	2020	2019
Stand per 1 januari	533,2	533,0
Mutaties		
Resultaat boekjaar	23,9	11,1
Mutatie herwaarderingsreserve derivaten	-0,1	-5,7
Mutatie herwaarderingsreserve IFRS-transitie	-2,5	-2,5
Mutatie algemene reserve	2,5	2,5
Dividenduitkering gewone aandelen	-	-5,2
Totaal mutaties	23,9	0,2
Stand per 31 december	557,1	533,2

De herwaarderingsreserve derivaten betreft de negatieve marktwaarde derivaten van € 82,3 miljoen (2019: € 82,2 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 16 jaar zal aflopen naar nihil.

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

[36] Voorzieningen personeelsbeloningen

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

[37] Overige voorzieningen

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

[38] Kortlopende verplichtingen

In miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
Handelsschulden en overige te betalen posten	67,5	75,6
Kortlopend deel derivaten	34,6	-
Aflossingsverplichtingen over langlopende verplichtingen	68,9	50,7
Aflossingsverplichtingen over leaseverplichtingen	4,6	4,6
Belastingverplichtingen	16,0	14,0
Rentedragende verplichtingen	32,0	9,9
Korte termijn personeelsbeloningen	33,9	32,7
Nog te ontvangen facturen	9,1	11,2
Overlopende passiva	6,4	8,7
Totaal	273,0	207,4

[39] 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 bezoldigingsstructuur 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 2020 WNT	Totale bezoldiging norm 2020 WNT	Overige bezoldigingscomponenten (geen onderdeel WNT)	Totale bezoldiging 2020	Beloning (WNT) 2019	Voorzieningen ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn (WNT) 2019	Totale bezoldiging 2019 WNT	Totale bezoldiging 2019
drs. J.J. Hannema (voorzitter) ¹	178.608	-	22.392	201.000	201.000	8.564	209.564	173.017	20.983	194.000	202.396
drs. M. Bonhof (lid directie) ²	178.601	-	22.399	201.000	201.000	8.564	209.564	172.779	21.221	194.000	202.396
Totaal	357.209	-	44.791	402.000	402.000	17.128	419.128	345.796	42.204	388.000	404.792

1. Voorzitter directie: In 2020 fulltime dienstverband 366 dagen (2019: 365 dagen; fulltime dienstverband).

2. Lid directie: In 2020 fulltime dienstverband 366 dagen (2019: 365 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 2020 WNT	Totale bezoldiging norm 2020 WNT	Totale bezoldiging 2020	Totale bezoldiging 2019	In functie 2020 (in dagen)
mr. B. Staal ¹	30.150	30.150	30.150	29.100	1/1 – 31/12 (366)
ir. C.J. Rameau MBA ²	20.100	20.100	20.100	19.400	1/1 – 31/12 (366)
drs. H. Setz MBA ²	20.100	20.100	20.100	19.400	1/1 – 31/12 (366)
prof. dr. ir. G. van Dijk ²	20.100	20.100	20.100	19.400	1/1 – 31/12 (366)
drs. M.R. van Lieshout ²	20.100	20.100	20.100	10.736	1/1 – 31/12 (366)
drs. H.C.P. Noten ²	1.675	1.703	1.675	-	1/12 – 31/12 (31)
drs. M.C.J. Poulussen MSM ²	-	-	-	8.664	-
drs. E.A. de Groot ²	-	-	-	8.664	-
Totaal	112.225	112.253	112.225	115.364	

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.

[40] 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 2020. Deze bestaan uit de controle van de jaarrekening € 295 duizend (2019: € 270 duizend) en voor andere controlewerkzaamheden € 8 duizend (2019: € 25 duizend).

Zwolle, 15 maart 2021

Raad van Commissarissen

mr. B. Staal (voorzitter)

ir. C.J. Rameau (vicevoorzitter)

drs. M.R. van Lieshout

drs. H. Setz MBA

prof. dr. ir. G. van Dijk

drs. H.C.P. Noten

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 blijkens 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 15 maart): geen uitkering van dividend op gewone aandelen en het resultaat ad € 23,9 miljoen toevoegen aan de overige reserves. Dit is conform het dividendbeleid.



Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Verklaring over de jaarrekening 2020

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. ('de vennootschap') een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de vennootschap en de groep (de vennootschap samen met haar dochtermaatschappijen) op 31 december 2020 en van het resultaat en de kasstromen over 2020 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 2020 van Vitens N.V. te Zwolle gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde jaarrekening van de groep en de enkelvoudige jaarrekening.

De geconsolideerde jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2020;
- de volgende overzichten over 2020: de geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening, het geconsolideerd overzicht totaalresultaat, het geconsolideerde mutatieoverzicht eigen vermogen en het geconsolideerde kasstroomoverzicht; en
- de toelichting met de belangrijke grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de geconsolideerde jaarrekening is EU-IFRS, de relevante bepalingen uit Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen bij en krachtens de WNT en het stelsel dat is gebruikt voor het opmaken van de enkelvoudige jaarrekening is 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 2020 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 controleaanpak 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 2020. 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 156 van de jaarrekening heeft Vitens N.V. de schattingsposten en de belangrijkste bronnen van schattingonzekerheid uiteengezet. Vanwege de significante schattingonzekerheid verbonden aan de opbrengstverantwoording van de drinkwateropbrengsten hebben wij deze aangemerkt als kernpunt zoals uiteengezet in de sectie 'De kernpunten van onze controle'.

Naast eerdergenoemd kernpunt in onze controle hebben wij tevens aandacht besteed aan het bedrijfsresultaat in verhouding van tot de in de Drinkwaterwet opgenomen maximale WACC van 2,75% (maximale vermogenskostenvoet voor drinkwaterbedrijven) in het boekjaar 2020. In geval van overschrijding van de maximale WACC dient Vitens op grond van de Drinkwaterwet ervoor zorg te dragen dat de overschrijding richting consumenten wordt gecompenseerd in de tariefstelling van het kalenderjaar volgend op de vaststelling van de definitieve WACC. Op basis van de voorlopige berekening bedraagt de WACC voor 2020 2,9%. De hoogte van de definitieve WACC en de toekomstige voorwaardelijke verplichting zal worden vastgesteld aan de hand van het Bedrijfsverslag 2020 dat voor 1 oktober 2021 aan het ministerie van I&M dient te worden gerapporteerd. De toelichting met betrekking tot de WACC is opgenomen in de noten 16 en 30 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 controleaanpak waren als volgt:

Materialiteit

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

Reikwijdte van de controle

- We hebben de controlewerkzaamheden grotendeels virtueel uitgevoerd en waar nodig 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, evenals 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 en op ons oordeel, te evalueren.

Materialiteit voor de groep	€ 5,1 miljoen (2019: € 4,8 miljoen).
Hoe is de materialiteit bepaald	Wij bepalen de materialiteit op basis van ons professionele oordeel. Als basis voor deze oordeelsvorming gebruikten we 1,5% van de totale kosten.
De overwegingen voor de gekozen benchmark	We hebben deze, algemeen geaccepteerde, benchmark toegepast op basis van onze analyse van de gemeenschappelijke informatiebehoeften 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 tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de € 254.000 (2019: € 240.000) aan hen rapporteren evenals 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.

Door middel van 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.

Onze focus op het risico op fraude en niet-naleving van wet- en regelgeving

Onze doelstellingen

De doelstellingen van onze audit zijn:

Met betrekking tot fraude:

- het identificeren en inschatten van de risico's op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude;
- het verkrijgen van voldoende en geschikte controle-informatie over de ingeschatte risico's op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude door middel van het opzetten en implementeren van geschikte manieren om op die risico's in te spelen; en
- het op passende wijze inspelen op fraude of vermoede fraude die tijdens de controle is geïdentificeerd.

Met betrekking tot de naleving van wet- en regelgeving:

- het identificeren en inschatten van de risico's op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van niet-naleving van wet- en regelgeving; en
- het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid dat de financiële overzichten als geheel vrij zijn van afwijkingen van materieel belang die het gevolg zijn van fraude of van fouten, rekening houdend met het van toepassing zijnde wet- en regelgevingskader.

De primaire verantwoordelijkheid voor de preventie en detectie van fraude of niet-naleving van wet- en regelgeving ligt bij de directie onder het toezicht van de Raad van Commissarissen. Wij verwijzen naar de pagina's 85, 86 van het jaarverslag, waar de directie haar bevindingen inzake de frauderisicoanalyse heeft opgenomen.

Onze risicoanalyse

Als onderdeel van ons proces van het identificeren van frauderisico's, evalueren wij frauderisicofactoren met betrekking tot frauduleuze financiële verslaggeving, het oneigenlijk toe-eigenen van activa en omkoping en corruptie. Wij, samen met onze forensische specialisten, hebben de frauderisicofactoren geëvalueerd om te overwegen of deze factoren een indicatie vormen voor de aanwezigheid van het risico op afwijkingen van materieel belang die het gevolg zijn van fraude.

Daarnaast hebben wij controlewerkzaamheden uitgevoerd om een algemeen inzicht te verwerven in het wet- en regelgevingskader dat van toepassing is op de vennootschap waarbij wij bepalingen hebben geïdentificeerd van wet- en regelgeving die gewoonlijk wordt geacht van directe invloed te zijn op de vaststelling van bedragen en in de financiële overzichten opgenomen toelichtingen die van materieel belang zijn.

Bij al onze controles besteden wij aandacht aan het risico van het doorbreken van de interne beheersingsmaatregelen door het management waaronder het evalueren van risico's op mogelijke afwijkingen als gevolg van fraude op basis van een analyse van mogelijke belangen van het management. Wij verwijzen naar het kernpunt van de controle, opbrengstverantwoording drinkwateropbrengsten, die een voorbeeld is van onze controleaanpak gericht op onderdelen waar er een hoger risico is geïdentificeerd door schattingen waar het management significante oordeelsvormingen en veronderstellingen hanteert.

Onze controlewerkzaamheden op de geïdentificeerde risico's

Wij hebben de volgende controlewerkzaamheden uitgevoerd om in te spelen op de geïdentificeerde risico's:

- Wij hebben de opzet, implementatie en, indien van toepassing, effectieve werking van de interne beheersingsmaatregelen die het frauderisico mitigeren getest.
- Wij hebben data-analyse uitgevoerd op hoger risico journaalboekingen en hebben de belangrijkste oordeelsvormingen en veronderstellingen geëvalueerd voor een mogelijke tendentie door Vitens N.V., inclusief retrospectieve beoordelingen met betrekking tot significante schattingen van voorgaand boekjaar. Waar wij voorbeelden van onverwachte journaalboekingen of overige risico's hebben geïdentificeerd, hebben wij additionele controlewerkzaamheden uitgevoerd om ieder risico te adresseren. Deze werkzaamheden bevatten ook het testen van transacties door middel van bronbescheiden.
- Evalueren van aangelegenheden die zijn gerapporteerd door middel van de (groeps-) klokkenluider- en klachtenprocedure, inclusief de manier waarop de directie heeft ingespeeld op zulke aangelegenheden.
- Wij hebben elementen van onvoorspelbaarheid ingebouwd in onze controlewerkzaamheden.
- Wij hebben de uitkomsten van overige controlewerkzaamheden overwogen en geëvalueerd of geconstateerde afwijkingen een aanwijzing vormen voor fraude. Indien een dergelijke aanwijzing bestond, hebben wij de frauderisicoanalyse opnieuw geëvalueerd en de impact bepaald op onze geplande controlewerkzaamheden.
- We hebben controle-informatie verkregen omtrent het naleven van de bepalingen van die wet- en regelgeving die gewoonlijk wordt geacht van directe invloed te zijn op de vaststelling van bedragen en in de financiële overzichten opgenomen toelichtingen die van materieel belang zijn. Voor wat betreft overige wet- en regelgeving die geen directe invloed heeft op de vaststelling van de bedragen en toelichtingen in de financiële overzichten hebben wij de directie en de Raad van Commissarissen gevraagd of de entiteit dergelijke wet- en regelgeving naleeft.

Geïdentificeerde (indicaties van) fraude

Gedurende onze controle hebben wij geen (indicaties van) fraude geïdentificeerd.

Geïdentificeerde (indicaties van) niet-naleving van wet- en regelgeving

Gedurende onze controle hebben wij geen (indicaties van) niet-naleving van wet- en regelgeving geïdentificeerd.

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	Onze controlewerkzaamheden en observaties
Opbrengstverantwoording drinkwateropbrengsten <i>De toelichtingen met betrekking tot de opbrengstverantwoording zijn opgenomen in de paragraaf 'Veronderstellingen, schattingen en aannames in de jaarrekening' op pagina 156, noot 17 en 29 in de jaarrekening.</i>	Wij hebben controlewerkzaamheden uitgevoerd op de verantwoorde drinkwateropbrengsten, met specifieke aandacht voor de totale reinwaterafgifte, de juistheid en volledigheid van de actieve aansluitingen, de juistheid van de gehanteerde tarieven, het NIRG (Niet In Rekening Gebracht in %), de kwaliteit van de omzetschatting en het facturatieproces.
De netto-omzet uit hoofde van de levering van drinkwater bedraagt per 31 december 2020 € 353,7 miljoen en vormt daarmee een significante post in de geconsolideerde winst-en-verliesrekening (91% van totale bedrijfsopbrengsten).	Wij hebben de interne beheersingsmaatregelen 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 opbrengstverantwoording van de drinkwateropbrengsten is gebaseerd op de totaal aan derden geleverde hoeveelheid drinkwater (in m³). Als gevolg van het grote aantal klanten (5,8 miljoen) vinden meteropnames (met name voor consumenten en kleine zakelijke klanten) gespreid over het jaar plaats en vindt daardoor de (afreken)facturatie ook gespreid over het jaar plaats.	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 aansluiting naar de bronregistratie, waarbij het aantal flowmeters opgenomen in de totstandkoming van de totale reinwaterafgifte en het aantal werkelijke flowmeters op uitgaande leidingen per productielocatie is aangesloten.
Voor alle actieve aansluitingen wordt het werkelijk aantal gefactureerde m³ water toegerekend aan de kalenderjaren. In 2020 is 44,9% van de levering aan klanten 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 2020 € 19,9 miljoen (55,1%) van de levering aan klanten gebaseerd is op een simulatie van de omzet.	Wij hebben controlewerkzaamheden uitgevoerd op de juistheid en 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.
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 2020, beschouwen wij dit als een kernpunt in onze controle.	De juistheid van de tarieven hebben wij gecontroleerd door deze aan te sluiten met de door de aandeelhouders goedgekeurde tarieven. Daarnaast hebben wij een analyse uitgevoerd, waarbij we een verbandscontrole hebben opgesteld tussen het totaal aantal aansluitingen, het vastrecht en waterverbruik per aansluiting, het gehanteerde tarief en de verantwoorde omzet.
	Het NIRG zoals toegelicht in noot 29, 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 gecontroleerd.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2020 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen n en o, 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 5 tot en met 7;
- 'Wie we zijn en wat we doen', pagina 9 tot en met 18;
- 'Hoe we waarde creëren', pagina 19 tot en met 65;
- 'Borgen van onze continuïteit', pagina 67 tot en met 73;
- 'Governance', pagina 75 tot en met 77;
- 'Risicomanagement', pagina 78 tot en met 88;
- 'Verslag van de Raad van Commissarissen', pagina 89 tot en met 97;
- 'Bestuursverklaring', pagina 97;
- 'Stakeholdersmanagement', pagina 110 tot en met 120;
- 'Financiële resultaten', pagina 135 tot en met 140;
- 'De overige gegevens', pagina 192;
- 'Het overzicht uitstaande aandelen', pagina 204 tot en met 205.

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 bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

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.

Onze doelstellingen zijn een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of van fouten en een controleverklaring uit te brengen waarin ons oordeel is opgenomen. 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 van materieel belang 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.

Zwolle, 15 maart 2021

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

drs. F.S. van der Ploeg RA

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2020 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 2020, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. 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 gerede 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%

Nr.	Aandeelhouder	Gewone aandelen	Percentage
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%
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 Druten	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 Hattem	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 Súdwest Fryslân	1.000	0,017%
96	Gemeente Tytsjerksteradiel	200	0,003%
97	Gemeente Apeldoorn	1	0,000%
	Totaal	5.777.247	100,00%