

Passie voor  
duin en water

# Jaarverslag 2019



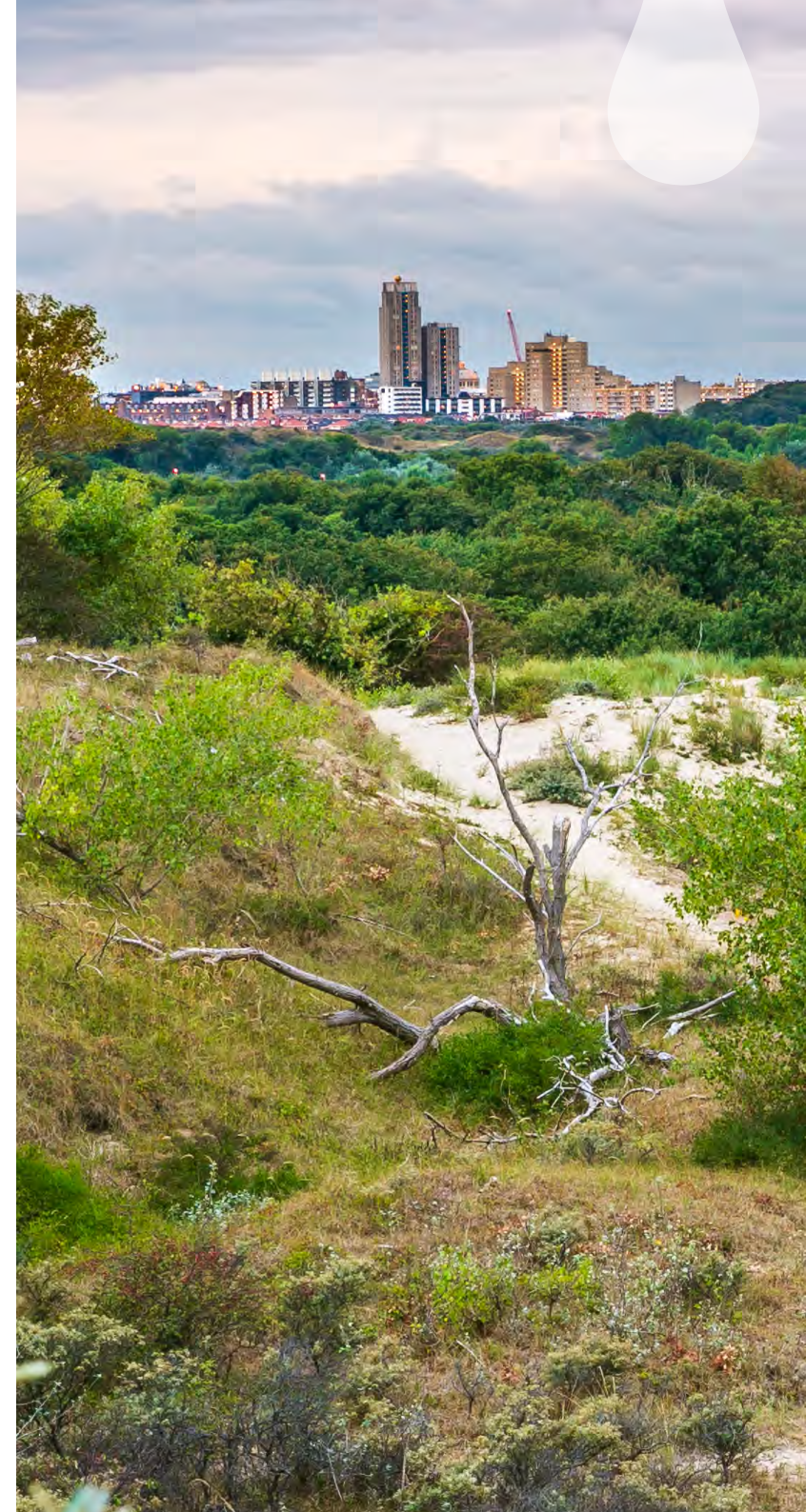
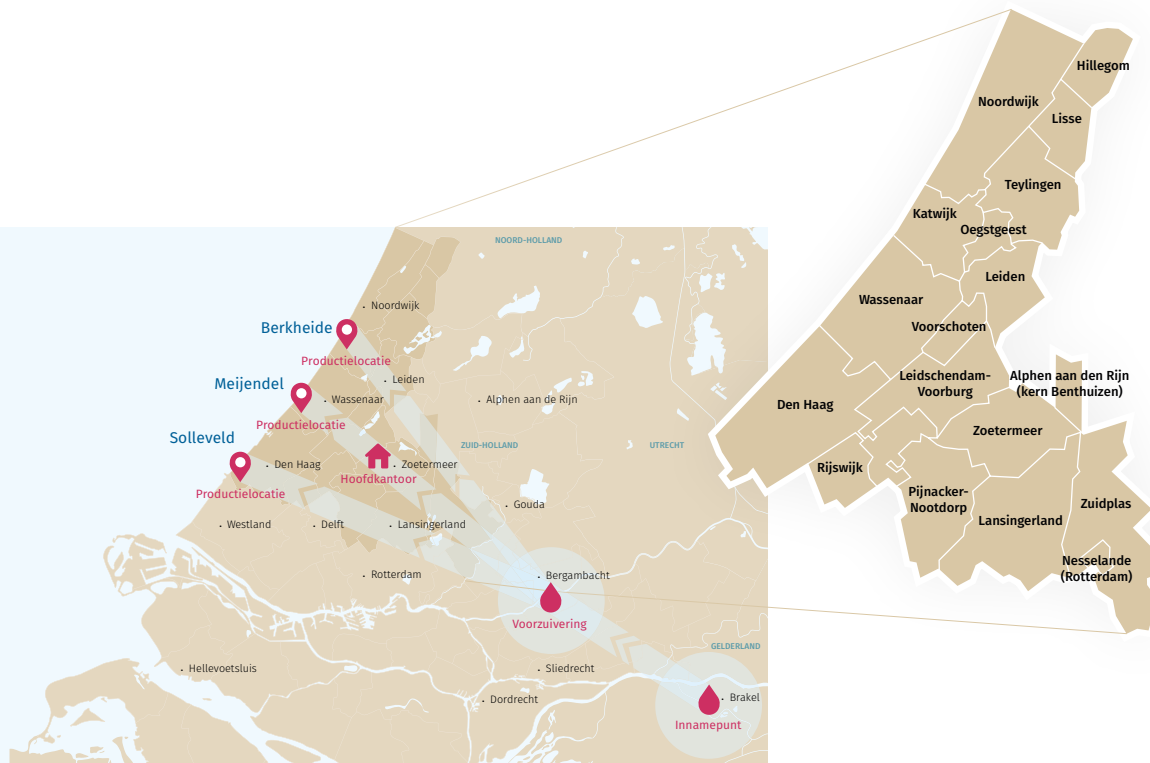
# In één oogopslag

## Profiel

Als drinkwaterbedrijf staat Dunea midden in de maatschappij. De ruim 1,3 miljoen mensen in het westelijk deel van Zuid-Holland vertrouwen op ons voor een van hun belangrijkste levensbehoeften: lekker en betrouwbaar drinkwater. Drinkwatervoorziening is een vitale sector. We spannen ons er op allerlei manieren voor in dat veilig drinkwater ook in de toekomst beschikbaar blijft.

Ook als duinbeheerder hebben wij een maatschappelijke taak. Onze duinen zijn, naast een cruciale schakel in de drinkwatervoorziening, voor veel randstadbewoners een onmisbare plek om te sporten, recreëren en elkaar te ontmoeten. De duinen zijn daarnaast een belangrijk natuurgebied, met een grote biodiversiteit. We beheren deze prachtige natuur en beschermen de drinkwaterwinning al ruim 145 jaar.

### Leveringsgebied





Inhoud



Passie  
voor  
duin en  
water





## Highlights 2019



### Kwetsbaar

De Maas is, vooral in tijden van droogte, te **kwetsbaar** voor verontreinigingen terwijl zeven miljoen mensen in Nederland en België water drinken uit deze rivier. Dunea heeft daar, samen met RIWA Maas, **publieke aandacht** voor gevraagd. Onze boodschap: er moeten snel internationale afspraken komen over de **verdeling** van het Maaswater, want als er te weinig water door de Maas stroomt, staat ook de kwaliteit van het water onder druk.



### Multibronnenprogramma

Om minder afhankelijk te worden van Maas en Lek verkennen we al enkele jaren aanvullende manieren om drinkwater te maken. In 2019 is het **multibronnenprogramma** goedgekeurd door onze aandeelhouders. De komende vijf jaar gaan uitwijzen welke combinatie van bronnen en **methodes van waterwinning** uiteindelijk de meeste toekomst heeft.

## De Groeiende Waarde van Water

De afgelopen twee jaar heeft Dunea samen met het Hoogheemraadschap van Rijnland verkend hoe het waterbedrijf van de toekomst eruit moet zien. Tijdens het in juni gehouden symposium **‘De Groeiende Waarde van Water’** deelden we onze bevindingen. De beweging die hieruit ontstaan is, gaat nu verder onder de naam Value4Water, waar hopelijk steeds meer partijen van binnen en buiten onze sector bij aanhaken.



### Infiltratie

Uit onderzoek is gebleken dat 20 jaar infiltratie van voorgezuiverd rivierwater **geen negatieve effecten** heeft op de vochtige duinvalleien in Meijndel. Er zijn zelfs bijzondere plantensoorten teruggekomen. De waterwinning in onze duingebieden biedt een extra bescherming voor de **biodiversiteit**, maar **stikstofdepositie** vormt een steeds grotere bedreiging. Dit onderwerp stond in 2019 veel in de belangstelling.



## WAVE

De in 2016 gestarte **organisatieverandering** is in 2019 afgerond. Het programma WAVE (Werken aan verbinding), waarmee procesgericht werken gefaseerd wordt ingevoerd, wordt in 2020 afgerond. Efficiënt samenwerken met de **klant** als uitgangspunt is daarmee beter in de organisatie geborgd.

## Duincampus

Het in 2019 ontwikkelde **educatiebeleid** heeft als doel het draagvlak en bewustzijn rond drinkwater en natuur te vergroten. In Meijndel, werd de Duincampus geopend, waar kinderen en hun ouders zelf aan de slag kunnen met opdrachten. Spelenderwijs leren zij over het belang van waterwinning en natuur.



## Dunea Warmte

In 2019 hebben aandeelhouders toestemming gegeven voor de oprichting van **Dunea Warmte**, waarmee we zelf een rol gaan spelen in de **energietransitie** door warmte en koude uit drinkwater of oppervlaktewater te halen als alternatieve bron van verwarming of koeling. Dit is niet alleen een maatschappelijke bijdrage, maar ook een **bescherming** van onze positie in de ondergrond.

## Digitaal veilig

De overheid ziet drinkwatervoorziening als een **vitale** sector. De (digitale) veiligheid van onze systemen, processen en mensen is daarom van cruciaal belang. Naast alle maatregelen en acties op dit gebied, is in 2019 een security awareness campagne gestart om medewerkers nog meer **bewust** te maken van risico's op het gebied van fysieke en digitale veiligheid.





# Missie, visie en strategie

## Missie

Onze klanten kunnen elke dag rekenen op natuurlijk goed drinkwater en op rust en ruimte in de Randstad. Dunea zorgt voor duin & water.

## Visie

Water en duinen dragen bij aan een goed leven. In een veranderende wereld werkt Dunea aan haar toekomstbestendigheid. Dat doen we samen met anderen. Luisterend naar onze omgeving, komen we op voor de belangen van onze klanten en verbeteren we onze dienstverlening continu.

## Strategie

Op langere termijn willen we een gezond en groeiend bedrijf zijn dat middenin de maatschappij staat. De strategie Koers 2020 focust daarom op vier accenten:

- We zijn er voor onze klanten: onderscheidend in dienstverlening en kwaliteit;
- We zijn duinbeheerder van wereldklasse;
- We strijden voor het drinkwaterbelang van de Lek en de Maas;
- We zijn beter voorbereid op de toekomst door verbreding producten & diensten.

## Kernwaarden

Betrokken, betrouwbaar, verfrissend en veerkrachtig.

## Waardecreatiemodel

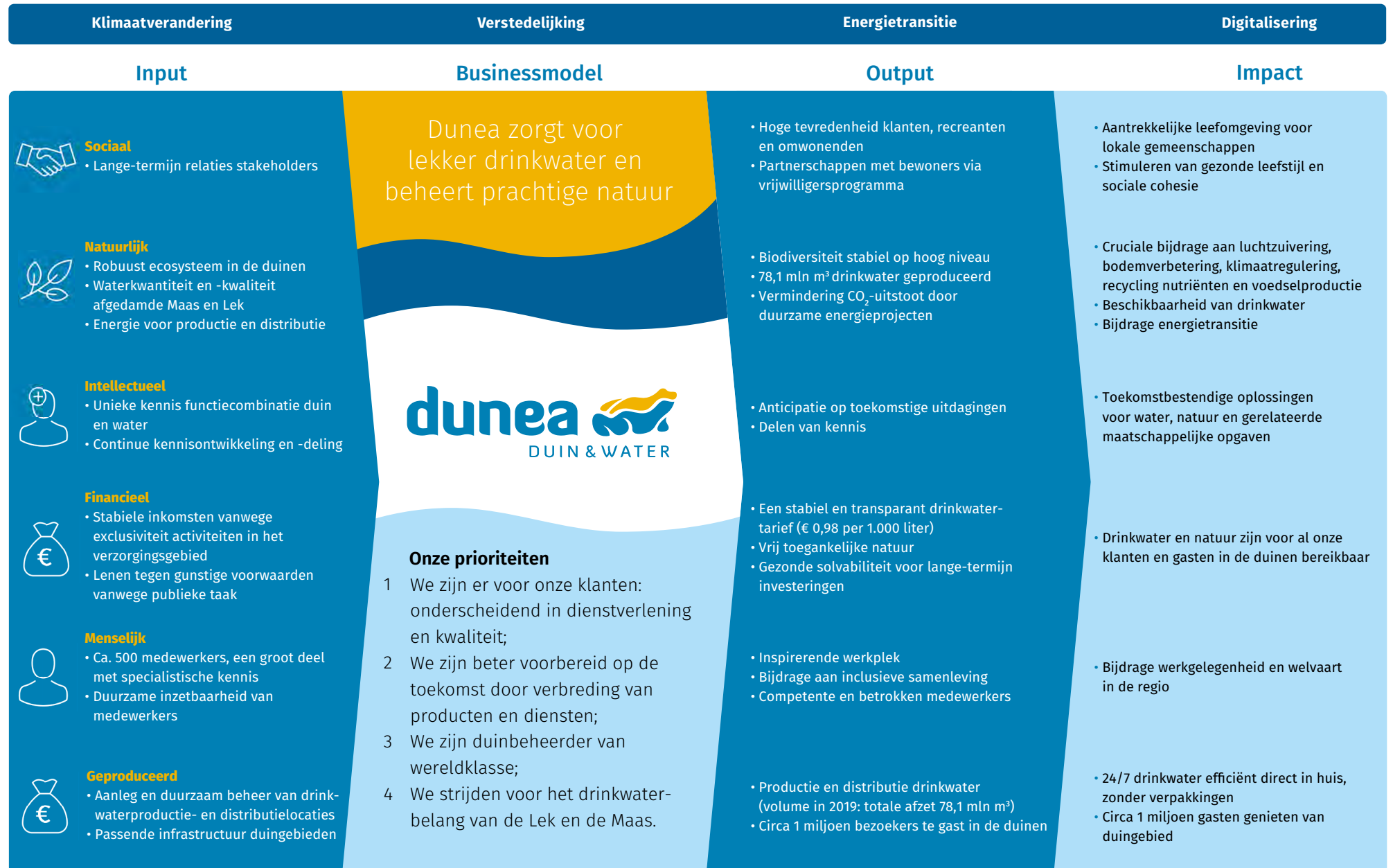
In 2018 werd voor het eerst een waardecreatiemodel opgesteld. Dit model maakt de relatie tussen Dunea en haar omgeving inzichtelijk en laat zien hoe Dunea waarde creëert voor haar stakeholders en voor de maatschappij als geheel. In het model wordt weergegeven welke kapitalen Dunea gebruikt als input voor haar businessmodel, welke output dat oplevert en wat voor impact dat heeft op de omgeving. Klimaatverandering, verstedelijking, energietransitie en digitalisering zijn belangrijke trends die elk onderdeel van het waardecreatiemodel beïnvloeden. In 2020 wordt de materialiteitsanalyse herzien in het kader van de ontwikkeling van de nieuwe strategie die volgt op de Koers 2020. Met de materialiteitsmatrix die voortkomt uit dit proces zal ook het waardecreatiemodel opnieuw onder de loep worden genomen.



- > Betrokken
- > Betrouwbaar
- > Verfrissend
- > Veerkrachtig



## Trends



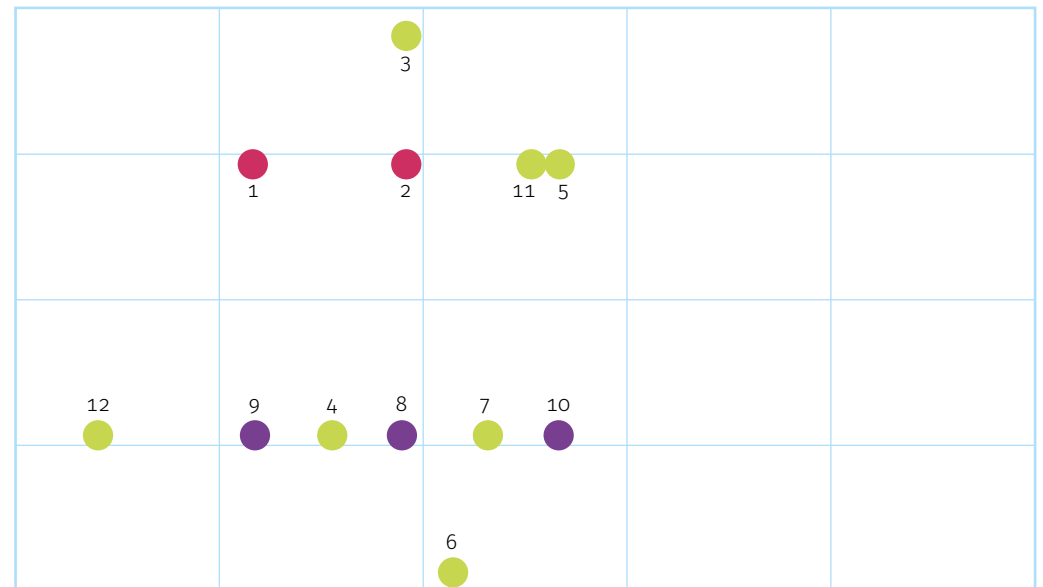


# Materialiteitsmatrix

## Proces

In 2019 is Dunea in het kader van de nieuwe strategische koers gestart met een uitgebreid proces voor de doorontwikkeling van de materialiteitsanalyse. Aan de hand van deskresearch is een longlist van onderwerpen opgesteld. Deze zijn met behulp van zes interne interviews verwerkt tot twintig prioriteiten. Middels een enquête zijn deze prioriteiten voorgelegd aan medewerkers en externe stakeholders. Aanvullend hebben vijf interviews met externe stakeholders plaatsgevonden voor nadere duiding. De spanningsvelden die hieruit voortkomen werden begin 2020 persoonlijk met klanten besproken in een drietal klantpanels. In het jaarverslag van 2020 presenteren we het resultaat van deze nieuwe analyse.

De hier opgenomen materialiteitsmatrix betreft de doelen voor een versnelling op het gebied van duurzaamheid. De verticale as laat zien welke thema's onze stakeholders het meest relevant vinden voor Dunea. De horizontale as geeft weer welke thema's volgens directie en management van Dunea de meeste impact hebben op duurzaamheid. De materiële thema's bevinden zich in het kwadrant rechtsboven.

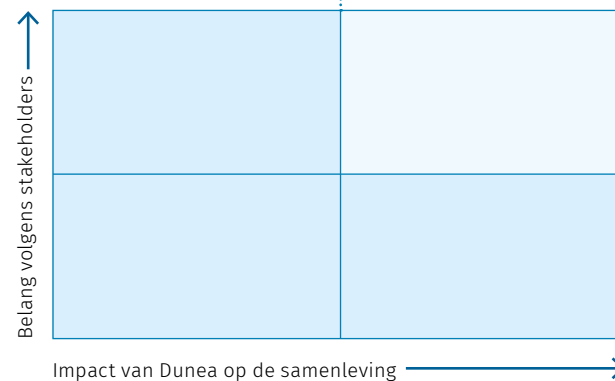


## Materiële thema's

1. excellente dienstverlening
2. innovatie
3. bescherming waterbron
4. bescherming duinen
5. eigen productie van duurzame energie
6. energiegebruik
7. wateronttrekking
8. diversiteit medewerkers
9. impact op lokale gemeenschappen
10. waterlevering en afsluitbeleid
11. biodiversiteit
12. klimaatadaptatie

Dunea heeft de volgende stakeholdersgroepen gedefinieerd:

- aandeelhoudende gemeenten
- provincies
- waterschappen
- klanten
- medewerkers
- belangrijke partners



- Ecologisch thema
- Economisch thema
- Sociaal thema



## Kerncijfers

	2019	2018	2017	2016	2015
<b>Financieel</b>					
Bedrijfsopbrengsten (x € 1.000)	140.716	144.111	148.256	147.948	143.463
Resultaat na belasting (x € 1.000)	8.533	15.651	11.974	8.820	9.239
Current ratio	0,139	0,103	0,112	0,145	0,147
Interest coverage ratio	2,590	3,924	2,383	1,824	1,182
Solvabiliteit (%)	39,5	38,1	35,6	33,6	32,0
Rentabiliteit totaal vermogen (%)	2,3	3,5	3,2	3,1	3,4
Investeringen (x € 1.000)	33.145	33.443	39.505	26.685	47.310
WACC (Weighted Average Cost of Capital) (%)	2,34	3,56	3,07	3,17	3,64
<b>Klanten</b>					
Aantal inwoners (x 1.000)	1.327	1.315	1.301	1.289	1.278
Aantal administratieve aansluitingen	639.756	632.000	633.919	628.663	616.217
Ondermaatse leveringsminuten	8,68	12,61	8,43	7,20	11,40
Integrale drinkwaterprijs per m <sup>3</sup> (€) zonder precario en Belasting op Leidingwater (BOL)	1,62	1,63	1,67	1,69	1,70
<b>Medewerkers</b>					
Aantal medewerkers	500	506	513	537	537
Ziekteverzuim (%)	4,9	6,6	3,8	3,7	3,7

	2019	2018	2017	2016	2015
<b>Waterproductie en -distributie</b>					
Ingenomen rivierwater (x 1.000 m <sup>3</sup> ) <sup>1</sup>	80.598	82.652	81.985	62.468	77.963
Geproduceerd drinkwater (x 1.000 m <sup>3</sup> )	80.438	81.474	79.862	79.042	78.068
Verkoop drinkwater in eigen voorzieningsgebied (x 1.000 m <sup>3</sup> )	73.570	74.374	73.190	72.894	72.862
Verkoop drinkwater in eigen voorzieningsgebied per administratieve aansluiting (x m <sup>3</sup> )	115	118	115	116	118
Lengte hoofdleidingnet (in km)	4.470	4.439	4.411	4.387	4.369
Lengte transportleidingnet (in km)	283	283	283	285	284
Aantal geplaatste watermeters	564.934	557.813	555.975	549.971	541.937
<b>Duinen</b>					
Duinterreinen in eigen beheer (ha)	2.428	2.250	2.250	2.250	2.250
Aantal bezoekers Bezoekerscentrum Meijendel	143.320	141.199	128.279	119.282	117.191

<sup>1</sup> Vanaf 2018 is het aantal ingenomen m<sup>3</sup> rivierwater opgenomen als het totaal van ingenomen water uit de afgedamde Maas en uit de Lek. Voorheen betrof dit alleen Maaswater.



# Kengetallen

Ingenomen rivierwater (x mln m<sup>3</sup>)

80,6

2018: 82,7

Aantal km<sup>1</sup>

4.470

2018: 4.439

Aantal ha

2.428

2018: 2.250

Aantal inwoners

1.326.756

2018: 1.315.306

Aantal aansluitingen

639.756

2018: 632.000

OLM<sup>2</sup>

8,68

2018: 12,61

Watertarief (€)

0,98

2018: 1,00

Gemiddeld aantal medewerkers (fte)

465

2018: 473

BRON

LEIDINGNET

DUIN

KLANT

DUNEA

<sup>1</sup> Aantal kilometers betreft het hoofdleidingnet.

<sup>2</sup> Ondermaatse leveringsminuten: gemiddeld aantal minuten per jaar dat klanten geen water hebben.

# Voorwoord

De waarde van water groeit. Trends en ontwikkelingen op het gebied van klimaatverandering, verstedelijking, energietransitie, digitalisering, bodemdaling, schaarste aan grondstoffen en circulaire economie gaan zowel op korte als lange(re) termijn invloed uitoefenen op de beschikbaarheid van veilig drinkwater in onze regio. Het voor de toekomst veiligstellen van de drinkwaterwinning was daarom de rode draad in 2019.

De Maas is, vooral in tijden van droogte, te kwetsbaar voor verontreinigingen terwijl zeven miljoen mensen in Nederland en België water drinken uit die rivier. Wij hebben daar, samen met RIWA Maas, veel publieke aandacht voor gevraagd. In periode van droogte voert de rivier de Maas weinig water af. Verontreinigingen worden niet of nauwelijks verdund en de stroom gaat heel traag. Verontreinigingen blijven zo langdurig aanwezig bij het innamepunt. Om het risico van langdurige innamestops te beperken, moeten er effectieve, internationale afspraken komen over de verdeling van het Maaswater. Ik ben blij dat we dit onderwerp zowel nationaal als internationaal op de publieke en politieke agenda hebben weten te krijgen.

Om minder afhankelijk te worden van Maas en Lek verkennen we al sinds 2015 aanvullende manieren om drinkwater te maken. In 2019 is het multibronnenprogramma goedgekeurd door de aandeelhouders en in 2020 gaan twee pilots van start. In de komende vijf jaar moet blijken welke combinatie van bronnen en methodes van waterwinning uiteindelijk de meeste toekomst heeft.

De afgelopen twee jaar hebben we samen met het Hoogheemraadschap van Rijnland verkend hoe het waterbedrijf van de toekomst eruit moet zien. In juni organiseerden we het symposium 'De Groeiende Waarde van Water'. Om onze bevindingen te delen, anderen op te roepen ook na te denken over de toekomst, en vooral om te gaan handelen. De beweging die hieruit is ontstaan gaat nu verder onder de naam Value4Water.

De dienstverlening naar klanten is naar een hoger niveau gebracht. Zo is voor waterklanten ons online klantportaal verbeterd en zijn nieuwe kanalen als chat en sms ontwikkeld. Nadat in 2018 de eerste fase van het programma Wave (Werken aan verbinding) was afgerond, stond 2019 in het teken van het verder inregelen en stabiliseren van het bijbehorende ERP-systeem en het werken aan de volgende fase. De eerste helft van 2020 gaan we daarmee live, opnieuw een niet geringe opgave. Zowel de klant als wijzelf gaan daarvan de vruchten plukken.

Het afgelopen jaar zijn in Meijndel verschillende projecten gestart om de faciliteiten voor recreanten te verbeteren. Zo wordt bezoekerscentrum De Tapuit heringericht, de vallei Meijndel geoptimaliseerd en worden de uitkijkpunten in het gebied vernieuwd. Ook is de nieuwe Duincampus geopend om kinderen en hun ouders meer te leren over de natuur en de relatie met waterwinning.

Natuur stond in 2019 flink in de belangstelling door het strengere stikstofbeleid. Ook wij zien de laatste jaren dat de natuur steeds meer onder druk komt te staan. Juist daarom willen we de duingebieden nog beter beschermen en versterken. In dit verband is het goed nieuws dat uit onderzoek is gebleken dat 20 jaar infiltratie van voorgezuiverd rivierwater geen negatieve effecten heeft op de vochtige duinvalleien in Meijndel, maar deze zelfs heeft verrijkt. Een van de manieren om de natuur beter te beschermen, is de samenwerking met partners binnen Nationaal Park Hollandse Duinen. Hiervoor vragen we in





## “ Ook in 2020 zal de groeiende waarde van water hoog op de agenda staan.

2020 de officiële status Nationaal Park (Nieuwe Stijl) aan, wat een bekroning van onze inspanning moet worden.

We willen zelf een rol gaan spelen in de energietransitie door warmte en koude uit drinkwater of oppervlaktewater te halen als alternatieve bron van verwarming of koeling. Dit is niet alleen een maatschappelijke bijdrage, maar ook een bescherming van onze positie in de ondergrond. Onze aandeelhouders hebben toestemming gegeven om Dunea Warmte op te richten.

Vergroting van het bewustzijn rondom fysieke en digitale veiligheid is erg belangrijk. Naast een bedrijfsbrede security awareness campagne rond informatiebeveiliging, vonden structureel locatiebezoeken plaats door mijzelf en andere managementteamleden, gericht op fysieke veiligheid.

Ook in 2020 zal de groeiende waarde van water hoog op de agenda staan. In de vorm van pilots en maatregelen in het kader van het multibronnenprogramma, maar ook door het genereren van meer aandacht voor de (afnemende) kwaliteit van onze huidige bronnen.

Educatie en bewustwording, zowel op water- als natuurgebied, zijn prioriteiten in het contact met onze klanten. Intern blijft fysieke en digitale veiligheid van essentieel belang. Tenslotte worden medio 2020 de nieuwe visie en koers van Dunea gepresenteerd waarin de versterking van natuur en water centraal staat. We staan voor mooie uitdagingen en als bedrijf zijn we er klaar voor om deze, samen met anderen, aan te gaan.

In het begin van 2020 heeft ook Dunea te maken gekregen met de strenge maatregelen rondom de COVID-19 uitbraak. Als Dunea zijn wij in staat om de vitale processen en daarmee de bedrijfsvoering te continueren en te organiseren rekening houdend met de maatregelen vanuit de overheid. Een groot deel van de medewerkers werkt vanuit huis en de medewerkers in de vitale processen blijven zorgen voor de levering van drinkwater, maar ook dat er voortgang blijft in de uitvoering van onze projecten. We zijn dan ook trots op alle werknemers en de wendbaarheid die we als Dunea tonen in deze tijden.

[Wim Drossaert, directeur](#)

# Bestuursverslag

Wereldwijde trends hebben steeds meer invloed op de activiteiten van Dunea. Natuurlijk klimaatverandering, maar ook verstedelijking, energietransitie en digitalisering spelen een toenemende rol in de manier waarop Dunea haar werk nu en in de toekomst kan en moet doen. Toegang tot voldoende drinkwater en genieten van prachtige natuur in de duinen staan centraal, maar vragen voortdurend om aandacht. Daarnaast is de in 2016 gestarte reorganisatie vrijwel geheel afgerond. Hiermee hebben we een belangrijke stap gezet naar een efficiëntere manier van werken met de klant als uitgangspunt.

## Gang van zaken 2019

### Accent 1 – We zijn er voor onze klanten

Dunea wil toekomstbestendig zijn in een snel veranderende wereld. We komen op voor de belangen van onze klanten en verbeteren onze dienstverlening continu. We willen betrokken zijn bij onze klanten, weten wat zij willen en daarnaar handelen als betrouwbare partner.

### Goed imago

De bekendheid van Dunea is 10 jaar na de naamswijziging bijna terug op het niveau van de vorige naam, Duinwaterbedrijf Zuid-Holland. Maar wel met een significant betere score op spontane naamsbekendheid: 7 op de 10 weet Dunea te noemen als hun drinkwaterbedrijf. Uit het imago-onderzoek dat rond de jaarwisseling werd gehouden, blijkt ook dat Dunea vooral wordt gezien als betrouwbaar, deskundig en duurzaam. Klanten vinden het gemakkelijk om contact met ons te krijgen en hebben het gevoel dat ze goed worden geholpen.

### Klanttevredenheid

In 2019 is op grotere schaal klantonderzoek gedaan dan voorheen. Het cijfer voor algemene tevredenheid kwam uit op 7,3, maar we meten vooral ook het gemak danwel de moeite die klanten ervaren bij het doorlopen van zogenaamde 'klantreizen': wat ervaren zij tijdens de contacten met Dunea. Deze scores, samen met veel opmerkingen, klachten, suggesties en complimenten, zijn gebruikt om verbeteringen in de dienstverlening aan te brengen. Zo maakt bijna 80% van onze (potentiële) klanten inmiddels gebruik van de selfservice bij aanvragen en opzeggen.

De kwaliteit van het klantcontact toetsen we samen met Stichting ITO. De metingen geven gerichte verbeteringen in bijvoorbeeld de persoonlijke benadering en gesprekstechnische vaardigheden. De ervaringen met het chatkanaal zijn zowel voor ons als voor de klanten erg positief.

### WAVE naar laatste fase

Het project WAVE (Werken Aan Verbinding) heeft de afgelopen jaren in de hele organisatie gezorgd voor een nieuwe manier van werken. De ontwikkeling naar een procesgerichte organisatie, waarin we efficiënter samenwerken met de klant als uitgangspunt, was een intensief proces. Inmiddels beginnen onze klanten ook de resultaten te merken van de betere verbinding tussen de verschillende processen. 2019 stond in het teken van het verder inregelen en stabiliseren van de eerste fase van het nieuwe ERP-systeem Umax en het bouwen aan fase twee die in de eerste helft van 2020 live zal gaan. Dit betekent een betere verbinding tussen binnen en buiten omdat werkzaamheden als deurincasso en leegstandscontrole dan ook vanuit Umax worden gepland en uitgevoerd. Verder is een betere afstemming met aannemers en andere netbeheerders bij nieuwe aansluitingen mogelijk door het Digitaal Samenwerkingsplatform (DSP). Omdat niet alleen de klantgegevens maar ook werkzaamheden aan leidingen, beschikbaarheid van monteurs en materialen overzichtelijk in één systeem staan, kunnen we de klant beter van dienst zijn bij het beheren van leidingen. Tenslotte biedt Umax straks ook inzicht in het inplannen en rapporteren van inspecties.



### Vervangen loden leidingen

Uit metingen van het RIVM blijkt dat oude loden leidingen in huis zorgen voor meer dagelijkse blootstelling aan lood via het drinkwater dan gezond is. Voor zwangere vrouwen en jonge kinderen wordt zelfs aangeraden flessenwater te gebruiken. Eigenaren van gebouwen ouder dan 1960 moeten onderzoeken of er nog loden leidingen in zitten. Dunea heeft in het verleden vrijwel alle loden leidingen in haar distributienet gesaneerd, maar heeft geen zeggenschap achter de voordeur. We wijzen onze klanten daarom actief op mogelijke loden leidingen binnenshuis. (<https://youtu.be/1zoDcoSV5kY>).

### Pilot slimme watermeters

Dunea is bij een aantal grootverbruikers een pilot gestart met slimme watermeters. Dit is een 'kastje' dat op de bestaande watermeter wordt geplaatst en elke vijf minuten het waterverbruik doorgeeft aan Dunea. Dat biedt voordelen voor beide partijen. Doordat het waterverbruik nauwkeurig wordt gemonitord, kunnen eventuele afwij-

kingen zoals lekken, drukverlies en piekbelastingen vroegtijdig worden gesignaleerd en verholpen. De klant krijgt door de teruglevering van de verbruiksdata beter inzicht in zijn verbruik en kan daarmee zijn bedrijfsprocessen mogelijk verbeteren. Daarnaast wordt het op termijn mogelijk om op maandelijkse basis het werkelijke verbruik te factureren.

### Hulp bij betalingsachterstand

Als maatschappelijk betrokken organisatie is Dunea altijd terughoudend met het afsluiten van drinkwater. Wij vinden dat iedereen recht heeft op toegang tot drinkwater, maar ook dat iedereen voor drinkwater moet betalen. Daarom stimuleren wij klanten om contact met ons op te nemen als de drinkwaterrekening niet kan worden betaald. Met de gemeenten Den Haag, Zoetermeer, Rijswijk, Pijnacker-Nootdorp, Leidschendam, Voorburg en Leiden werken we samen om schuldenproblematiek van klanten in een vroeg stadium te voorkomen. In overleg is meestal een passende regeling te vinden. Er werden in 2019 7.127 betalingsregelingen getroffen (2018: 5.022).



### Steeds meer tapkranen

In de openbare ruimte worden steeds meer tapkranen in gebruik genomen. Zo zijn in samenwerking met de NS op een groot aantal treinstations in ons leveringsgebied (Den Haag Hollandspoor, Den Haag Laan van NOL, Den Haag Mariahoeve, Den Haag Moerwijk, Hillegom, Leiden Centraal, Nieuwerkerk aan de IJssel, Rijswijk, Voorburg, Voorhout) tapkranen geplaatst. Ook op de boulevard van Scheveningen zijn drie tapkranen geopend als herinnering aan het evenement Feest aan Zee.



### Dunea partner van de Nederlandse Veteranendag

*Dunea is sinds 2018 trotse partner van de Nederlandse Veteranendag (NLVD). We zorgden tijdens dit evenement voor fris drinkwater en alle genodigden ontvingen een speciaal ontworpen Veteranendag Dopper. Dunea was ook aanwezig met een stand op het Malieveld. Onze Dopper-verkoopactie voor Hulphond Nederland resulteerde in een prachtig bedrag van 10.000 euro voor het opleiden van hulphonden speciaal voor veteranen.*

## Accent 2 – Duinbeheerder van wereldklasse

In duinbeheer lopen we voorop en dat weten onze klanten. Hierdoor kunnen we rekenen op het sterke draagvlak dat we nodig hebben voor onze bedrijfsvoering en op begrip en steun voor ons natuurbeheer. Onze stakeholders en andere partijen kennen onze reputatie op het gebied van duinbeheer en vragen ons hierdoor om onze expertise in te zetten.

### Bescherming duingebieden

Er is het afgelopen jaar veel te doen geweest over de natuur. De stikstofproblematiek zorgde voor felle politieke en maatschappelijke discussies. Dunea heeft daar als beheerder van Natura2000 gebieden direct mee te maken. Ook wij zien de laatste jaren dat de natuur steeds meer onder druk komt te staan. Juist daarom willen we onze duingebieden nog beter beschermen.

### Nationaal Park Hollandse Duinen (NPHD)

In 2019 is uitvoering gegeven aan de samenwerkingsovereenkomst die tussen de stichting NPHD, Dunea, Staatsbosbeheer en de Provincie Zuid-Holland is afgesloten. Hiermee was het mogelijk een programmteam samen te stellen en te bouwen aan een uitvoeringsprogramma dat in 2020 moet leiden tot een statusaanvraag bij het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit voor een Nationaal Park nieuwe stijl. Belangrijke bouwstenen voor deze aanvraag zijn in gang gezet, zoals het opstellen van een Landschapsstrategie waarin de koers voor landschappelijke inrichting van het gehele gebied voor lange termijn (50 jaar) vormgegeven wordt, een duur-

zame governance en financiering, een communicatie- en marketingstrategie en een educatiestrategie. Dit doen we steeds samen met alle partners in het gebied: de 14 gemeenten, terreinbeheerders, marketingorganisaties, waterschappen en ngo's.

### Verbeteringen voor recreanten

Dunea heeft niet alleen waterklanten, maar ook veel bezoekers aan de duingebieden. In 2019 zijn meerdere projecten gestart om de faciliteiten voor recreanten in Meijndel te verbeteren, zoals de optimalisatie van de vallei Meijndel en het vernieuwen van de uitkijpunten in het gebied.

Bezoekerscentrum De Tapuit is ons visitekaartje, hier ontmoet onze klant Dunea. Wij werken momenteel aan een nieuw duurzaam ontwerp voor de inrichting van het bezoekerscentrum. Het wordt een plek waar onze bezoeker zich kan verwonderen over de duinen en nieuwsgierig wordt om het gebied, de natuur en ons bedrijf verder te ontdekken. In 2021 presenteren we de nieuwe inrichting.

### Educatieaanbod verbreed

In 2019 is een nieuw educatiebeleid ontwikkeld. Via educatie creëer je bewustzijn en draagvlak rondom duin en water. Daarnaast versterkt het ons imago en onze reputatie. Met het aanbieden van educatieve activiteiten legt Dunea een fundament bij haar klanten, bezoekers en omgeving, waardoor andere boodschappen van Dunea beter worden ontvangen. Dunea heeft in Meijndel de poorten van de Duincampus geopend; een plek waar kinderen en hun ouders zelf aan de slag kunnen met drie verschillende themaroutes. Door allerlei vragen en





opdrachten leren kinderen spelenderwijs over de geschiedenis en cultuurhistorie van Meijendel, over de waterwinning en over de natuur. De Duincampus is een mooie aanvulling op het huidige educatieaanbod van Dunea. <https://www.dunea.nl/duinen/duincampus>.

### Positieve effect op de natuur

Uit onderzoek is gebleken dat 20 jaar infiltratie van voorgezuiverd rivierwater geen negatieve effecten meer heeft op de vochtige duinvalleien in Meijendel. Er zijn zelfs bijzondere plantensoorten teruggekomen die soms al meer dan honderd jaar niet waren waargenomen. Waterwinning in onze duingebieden blijkt een extra bescherming te bieden voor de biodiversiteit.

### Accent 3 – Strijden voor het drinkwaterbelang van Lek en Maas

De bron van het drinkwater dat in westelijk Zuid-Holland uit de kraan komt, ligt op de grens van Noord-Brabant en Gelderland: de Afgedamde Maas bij Brakel met als tweede bron de Lek bij Bergambacht. Hoe schoner onze bron, hoe minder zuivering nodig is en hoe lager de uiteindelijke kosten van ons drinkwater. We werken samen met alle partijen met invloed op de Lek en de Maas die kunnen bijdragen aan een goede waterkwaliteit.

### Kwetsbare Maas

Samen met RIWA Maas heeft Dunea actief media-aandacht gezocht voor de zorgwekkende ontwikkeling dat de Maas, vooral in tijden van droogte, te kwetsbaar is voor verontreinigingen, terwijl er zeven miljoen mensen in Nederland en België water

drinken uit deze rivier. Er werd landelijk veel aandacht aan besteed. Onze boodschap was helder: er moeten snel effectieve, internationale afspraken komen over de verdeling van het Maaswater. De actie heeft dit onderwerp op de publieke en politieke agenda weten te krijgen – ook in internationaal verband. Het is hard nodig, want ook deze zomer was het waterpeil in de Maas soms extreem laag. Bij zulke lage waterstanden wordt het Maaswater te weinig verversd en worden verontreinigingen nauwelijks afgevoerd. Langdurige innamestops kunnen daarvan het gevolg zijn.

Om de waterkwaliteit van de Maas en het stroomgebied te verbeteren werken we ook samen met partners in de Schone Maaswaterketen.



Waterschappen, drinkwaterbedrijven en ministerie bundelen daarin hun kennis en expertise, gericht op microverontreinigingen die via afvalwaterstromen in het milieu terecht komen. De aanpak bevat de hele keten: van bron van de verontreiniging tot levering van drinkwater uit de kraan.

### Multibronnenprogramma goedgekeurd

We moeten zorgen voor minder afhankelijkheid van de Maas en de Lek. Door het ontbreken van effectieve (internationale afspraken over waterverdeling kan in tijden van droogte het water dat voor ons over blijft sterk verminderen. Hierdoor gaat ook de kwaliteit van het water achteruit. Onze 1,3 miljoen klanten in Zuid-Holland kunnen niet afhankelijk zijn van wat bovenstrooms gebeurt. Dat betekent nieuwe aanvullende manieren vinden om drinkwater te maken. Hiermee is eind 2015 al gestart, toen we voor de derde keer in korte tijd werden opgeschrikt door een enorme verontreiniging met als gevolg een lange innamestop van Maaswater.

In de zomer van 2019 hebben we de aandeelhouders en relevante stakeholders in een strategiebijeenkomst meegenomen in een reis door de tijd. Daarbij zijn bepaalde strategische keuzes uitgelicht die Dunea in haar 145-jarige bestaan heeft moeten maken om de drinkwaterwinning voor de toekomst veilig te stellen. Aan de hand van toenmalige vooruitzichten zijn destijds investeringen gedaan die nog renderen. In deze bijeenkomst is ook stilgestaan bij de klimaat-gedreven trends die we voorzien en waarom er weer een bepalende keuze van ons gevraagd wordt om ook in de toekomst drinkwater te kunnen garanderen.



Aandeelhouders en Raad van Commissarissen hebben in 2019 ingestemd met het uitvoeren van een multibronnenprogramma en de daarmee gepaard gaande investeringen.

Het multibronnenprogramma is een pakket van onderzoeken en maatregelen waardoor we op korte en lange termijn de waterbeschikbaarheid en kwaliteit waarborgen. Het bestaat uit vier projecten, waarvan twee pilots:

1. Pilot brak grondwater Meijndel: oppompen van brak water uit de ondergrond om zoet water te maken met behulp van een nieuwe technologie: reverse osmose;
2. Pilot Valkenburgse Meer: winning en voorzuivering van oppervlaktewater uit het Valkenburgse Meer voor infiltratie in de duinen, eveneens met membraanfiltratie;
3. Mengbedrijf: de Lek wordt een volwaardige bron en er ontstaat een mengbedrijf van water uit de Maas en de Lek;
4. Overbruggingsvermogen duingebieden: vergroting van de zoetwatervoorraad onder de duinen naar drie maanden. We starten in Berkheide.

#### Accent 4 – Beter voorbereid op de toekomst

Ook op langere termijn willen we een gezond en groeiend bedrijf zijn. Daarom stimuleren we innovaties en ontwikkelen we nieuwe producten en diensten die op termijn renderen. Dit doen we zowel voor huidige als voor nieuwe klanten.

#### Onderzoek en ontwikkeling

Dunea zet in op vraaggestuurd onderzoek. We willen met onderzoek zowel dagelijkse problemen oplossen als onszelf voorbereiden op de toekomst. Vraagstukken oppakken die uit de dagelijkse bedrijfsvoering komen, vergroot de kans dat de uitkomsten van onderzoek worden geïmplementeerd en versterkt onze expertfunctie als waterleverancier en natuurbeheerder. Onderzoek kan ook verbinden. Waar mogelijk zal Dunea samen met andere partijen onderzoeken uitvoeren, zoals in het bedrijfstakonderzoek, of gezamenlijk met de vier duinwaterbedrijven. Daarnaast loopt het eerdergenoemde multibronnenprogramma. In de komende vijf jaar moet duidelijk worden welke combinatie van bronnen en waterwinningsmethodes de meeste toekomst heeft.

#### Medicijnen uit water

Omdat de kwaliteit van rivierwater steeds meer en langdurig onder druk komt te staan, onderzoekt Dunea op grote schaal een extra zuiveringsstap: een in-huis ontwikkelde methode van geavanceerde oxidatie (project GOBAM) die onder andere medicijnresten uit het water verwijdert voordat het naar de duinen wordt gepompt. Dunea heeft in 2019 het effect van deze extra zuiveringsstap op de duinen onderzocht en zal hier in 2020 mee doorgaan. De eerste

“ Eric Van Can, procesmanager  
Projecten Installaties, Leidingen &

Natuur over multi-utility

Andere beheerders van gas-  
en elektriciteitsnetten zijn onze  
natuurlijke samenwerkingspartners  
want we liggen letterlijk in dezelfde  
sleuf, hebben dezelfde klanten en we  
maken gebruik van dezelfde schaarse  
technische arbeidscapaciteit.

resultaten zijn veelbelovend. Een grootschaliger inzet van deze technologie wordt opgepakt in de scenariostudies rondom de nieuwe bronnen.

#### Onderzoeksprogramma filtratie

In 2019 heeft Dunea samen met waterbedrijf Vitens een onderzoeksprogramma naar filtratie opgestart. De Nederlandse organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) heeft het onderzoeksbudget verdubbeld met subsidiegelden. Daardoor kunnen tien promovendi starten met onderzoek naar filtratie. Het Partnership heeft als doel kennis van werkingsmechanismen van zandfilters te vergroten om zo op hoge capaciteit, op een robuuste en (kosten)efficiënte manier drinkwater te produceren. Onze klassieke zuiveringsmethoden zijn essentieel in de Nederlandse manier van water maken: filtratie maakt het water stabiel voor distributie, waardoor wij zonder chloor in ons hele voorzieningsgebied uitstekend water kunnen leveren.



### De waarde van water groeit

Door de allesomvattende gevolgen van klimaatverandering, bevolkingsgroei, de opgave van de energietransitie en circulaire economie, de digitalisering en de komst van nieuwe spelers door de globalisering, gaat de inrichting van West-Nederland ingrijpend veranderen. Dunea heeft de afgelopen twee jaar, samen met het Hoogheemraadschap van Rijnland die toekomst verkend in het project Waterbedrijven van de toekomst. Dat heeft ons geleerd op een andere manier te kijken naar onszelf en de manier waarop we werken. Verbeteren alleen is niet meer genoeg: er zijn grootschalige vernieuwingen nodig. In juni vond het symposium 'De Groeiende Waarde van Water' plaats, waar we onze bevindingen met circa 400 bezoekers deelden en, ook via de media, het bewustzijn rond de groeiende waarde van water hebben vergroot. We kunnen de uitdagingen alleen aan als we samen werken aan onze leefomgeving. De beweging gaat nu verder onder de naam Value4Water, waar hopelijk steeds meer partijen van binnen en buiten onze sector bij aanhaken. Kijk op [www.value4water.nl](http://www.value4water.nl) voor alle informatie.

### Samen kom je verder

We zien een toenemende hoeveelheid ondergronds infra-werk door de energietransitie en de grote vraag naar nieuwbouwwoningen. Het wordt echter steeds moeilijker dit werk in goede samenspraak met de omgeving uit te voeren, terwijl tevens sprake is van een toenemende schaarste aan technische arbeidscapaciteit. Samen met Stedin en Liander zoeken we dan ook naar mogelijkheden om nog meer samen te werken in de uitvoering van infra-projecten. Doel is in de toekomst onze werkzaamheden

gezamenlijk te plannen, voor te bereiden en uit te laten voeren door dezelfde aannemers. Dit zal mogelijk leiden tot een andere vervangings- of saneringsopgave maar het zal ook veel minder overlast geven voor onze klanten. Door te werken vanuit dit multi-utility concept proberen we alles in één keer goed te doen.

### Groen licht voor oprichting Dunea Warmte

Op dit moment creëren klimaatveranderingen en de energietransitie een nieuwe dynamiek in ondergrondse infra-structuren. Dit biedt voor ons zowel bedreigingen als kansen. Bedreigingen zijn ruimtedruk op bestaande infra-structuur en een toename van de temperatuur in het leidingnet, met risico voor drinkwaterkwaliteit tot gevolg. De energietransitie is tegelijk ook een kans om ons drinkwaterleidingnet te beschermen, het drinkwater voldoende koel te houden in warme periodes en maatschappelijke kosten te beperken.

Door zelf warmte en koude uit drinkwater te halen, kunnen we dit gaan gebruiken als alternatieve bron voor verwarming of koeling van woningen en/of bedrijven. Deze aquathermie-oplossing valt niet onder de drinkwaterwet en zal daarom apart worden gezet van Dunea NV. De aandeelhouders van Dunea hebben eind 2019 toestemming gegeven voor de oprichting van een dochteronderneming waarin deze activiteiten worden ondergebracht.

### Nieuw concept voor bluswater

Samen met de Veiligheidsregio Hollands Midden, de drinkwaterbedrijven Oasen en PWN en alle gemeenten in Hollands Midden werken we intensief samen aan een



nieuw concept voor bluswater om de bluswatervoorziening voor de komende twintig jaar te garanderen. Ook met de overige veiligheidsregio's in ons leveringsgebied werken we nauw samen. Zo is in Rotterdam Rijnmond voor alle brandkranen in de gemeente Lansingerland een onderhoudscontract afgesloten. En in Veiligheidsregio Haaglanden is een onderhoudscontract afgesloten voor alle brandkranen die na 1 januari 2020 nog nodig zijn voor de brandbestrijding.

### Uitbreiden productiecapaciteit

Om op korte termijn de productiecapaciteit in Katwijk uit te breiden, heeft Dunea in oktober een omgevingsvergunning aangevraagd. Een onderdeel van de vergunningaanvraag is de sloop van veertien van de achttien barakken van het voormalige vliegveld Valkenburg. De vier resterende barakken willen we herbestemmen als onderdeel van de ontwikkeling van dit gebied. Daarbij wordt ook de natuur beter toegankelijk gemaakt voor het publiek.

### Duurzaam Dunea

Ook in 2019 heeft Dunea weer volop gewerkt aan de uitvoering van haar MVO-beleid. Dit beleid wordt geïntegreerd in de nieuwe strategische koers. In 2020 werkt Dunea CO<sub>2</sub>-neutraal, is ons energieverbruik gereduceerd (energiereductie van het gemiddeld verbruik van 2% per jaar) en wekken we 14% van ons verbruik zelf duurzaam op. Deze ambitie is gebaseerd op het nationale Klimaatakkoord. Hoewel op vele terreinen resultaten zijn en worden geboekt, zal deze ambitie in 2020 nog niet gerealiseerd worden.

“ Ook in 2019 heeft Dunea weer volop gewerkt aan de uitvoering van haar MVO-beleid dat wordt geïntegreerd in de nieuwe strategische koers.

Dunea's MVO-beleid heeft drie speerpunten. Allereerst blijven we investeren in gezond drinkwater, de biodiversiteit in de duingebieden en in schone energie. Het tweede speerpunt is duurzame innovatie; een duurzamer toekomst realiseren we niet zonder nieuwe methoden, technologie en materialen. Het versterken van lokale gemeenschappen is ons derde speerpunt; met onze publieke taak zijn we ons ervan bewust dat we een belangrijke nutsfunctie vervullen voor zeventien gemeenten in Zuid-Holland. Bij het uitvoeren van het MVO-beleid zoeken we continu de dialoog en samenwerking met onze klanten en partners.

We werken aan onze ambitie en speerpunten langs drie lijnen: besparen, vergroenen en compenseren. Hieronder volgt een selectie van de genomen maatregelen.

### Besparen

#### *Energiemonitor voor verdere besparing*

Om drinkwater te kunnen maken is veel elektriciteit nodig. Voor een beter inzicht in het elektriciteitsverbruik van ons productieproces zijn in 2019 tientallen elektriciteitsmeters geplaatst. Hiermee weten we straks veel beter of onze zuiveringsprocessen de hoogst mogelijk energie-efficiëntie halen. Dit doen we om onnodig elektriciteitsverbruik terug

te dringen. Nu het verbruik daadwerkelijk wordt gemeten, verwachten we in 2020 concrete besparingsvoorstellen te kunnen doen om onze ambitie, gemiddeld 2% besparing per jaar, invulling te kunnen gaan geven.

### *Circulariteit van reststromen*

Aquaminerals is een samenwerking tussen alle waterbedrijven en enkele waterschappen die zorgen voor collectieve verwerking en verduurzaming van onze reststromen. Via AquaMinerals zetten we in op hergebruik van onze afvalstromen en proberen we onze benodigde materialen en chemicaliën verder te vergroenen. Voor meer informatie [www.aquaminerals.com](http://www.aquaminerals.com).

### *Besparen in projecten*

Bij alle projecten rondom onze installaties, duinen en leidingen wegen we duurzaamheid mee. Door invoering van de zogenaamde Helko-techniek is bijvoorbeeld minder materiaal nodig. Relinen van bestaande leidingen in de duinen voorkomt veel grondverzet (minder CO<sub>2</sub>) en gebruik van nieuwe leidingen. Ook het eerder genoemde multi-utility concept zal gaan zorgen voor meer efficiency.

### Vergroenen

#### *Eigen opwek via zonne-energie op eigen terreinen*

Eigen energieopwekking door zonnepanelen op onze terreinen is een directe manier om lokaal schone energie op te wekken. In 2019 bouwde Dunea verder aan het zonnepark in Scheveningen: project Zonnepanelen 1.0. Het park van ruim 10.000 m<sup>2</sup> is naar verwachting medio 2020





gereed. Het zal dan in 3,5% van onze energiebehoefte voorzien en jaarlijks 1,6 GWh opbrengen.

In 2019 is ook gestart met het project zonnepanelen 2.0 voor de realisatie van zonnepanelen op andere locaties van Dunea. Eind december 2019 is subsidie toegekend voor de andere dakvlakken van de zandfilters op pompstation Scheveningen. Dunea heeft nog andere opties openstaan zoals Bergambacht, Bergschenhoek en Zoetermeer, maar wil ook kijken of er via Blauwe netten (samenwerkingsverband van alle Nederlandse drinkwaterbedrijven) wellicht een grotere slag in een keer geslagen kan worden.

#### *Wagenpark verduurzamen*

Monteursbussen, poolauto's, bestelwagens, terreinwagens: Dunea is met ruim 150 voertuigen zichtbaar aanwezig in haar omgeving. Hoewel het wagenpark verantwoordelijk is voor een klein deel van Dunea's CO<sub>2</sub>-uitstoot, is het juist vanwege deze zichtbaarheid belangrijk het goede voorbeeld te geven. Doelstelling is een geheel CO<sub>2</sub>-neutraal wagenpark in 2025. Vanwege de aanschaf van elektrische auto's heeft Dunea ook een laadinfrastructuur nodig, die naar verwachting voorjaar 2020 is gerealiseerd. Ook startte een pilot met volledig elektrische duinbuggy's en zijn tien e-bikes aangeschaft voor de duinwachters.

#### *Pakket kleine maatregelen*

Dunea werkt ook aan diverse kleine maatregelen die bewustzijn en verdere vergroening stimuleren. In 2018 zijn koffiebekertjes van gerecycled materiaal ingevoerd die circulair kunnen terugkomen als hygiënedoekjes. Dit vergroot het bewustzijn van onze medewerkers en verlaagt de CO<sub>2</sub>-voetafdruk. Door de inkoop van 750.000

bekers is 107 ton CO<sub>2</sub> gecompenseerd. Daarnaast is gestart met het recyclen van dienstkleding. De catering is in 2019 opnieuw aanbesteed, waarbij duurzaamheid fors is meegewogen.



#### *Blauwe netten*

Dunea neemt actief deel aan Blauwe Netten: het overkoepelend platform van alle tien drinkwaterbedrijven gericht op verduurzaming van de drinkwatersector, ondersteund door MVO Nederland. In 2019 is een roadmap opgesteld voor 2020-2022 hoe Blauwe Netten wil werken aan de versnelling van de transitie naar een duurzame drinkwatersector. Dit doet de coalitie door samenwerking met de ketenpartners.

#### *Nieuw beleid waterbesparing*

In september 2019 is nieuw beleid voor waterbesparing vastgesteld. Dit beleid richt zich op vier sporen:

- Bewustwording c.q. gedragsbeïnvloeding van de huishoudelijke consument
- Waterbesparing en samenwerking gericht op overige klanten en stakeholders
- Optimaliseren bedrijfsinterne waterhuishouding
- Volgen ontwikkelingen en trends op het gebied van huishoudwater, decentrale oplossingen, etcetera

#### **Compenseren**

##### *Inkoop groene elektriciteit*

In 2019 is 75% van de door Dunea gebruikte elektriciteit opgewekt door Zeeuwse windmolens. De overige elektriciteit komt van windmolens elders in Europa en Dunea heeft

circa 3% van het elektriciteitsverbruik zelf opgewekt middels zonne-energie.

#### *CO<sub>2</sub>-voetafdruk*

Een CO<sub>2</sub>-footprint wordt berekend over een heel jaar. De footprint laat een dalend verloop zien. Dit komt voornamelijk door jaarlijks een groter aandeel van Garanties van Oorsprong Hollandse Wind in de totale vergroening van ons elektriciteitsverbruik. De CO<sub>2</sub>-voetafdruk wordt berekend volgens NEN-EN-ISO 14064-1: 2012, het Greenhouse Gas Protocol en de SKAO CO<sub>2</sub> Prestatieladder.

#### **Aansluiting bij WBCSD**

Dunea heeft zich per 1 juli 2019 aangesloten bij de World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). We maken daarmee onderdeel uit van een wereldwijde organisatie van bijna 200 bedrijven die een leidende rol nemen op het gebied van duurzame innovaties ten behoeve van het versnellen van de transitie naar een duurzamere wereld. De kennis die dat ons brengt zal een positieve bijdrage leveren aan ons streven naar verdere verduurzaming.

#### **Dunea Internationaal**

Eén druppel water kan een vijver in beweging brengen. Eén helpende hand maakt een wereld van verschil. Vanuit deze gedachte zetten wij onze Hollandse waterkennis in over de grens. Samen met onze partners helpen we mensen in onder andere Mozambique en Kenia aan schoon drinkwater en betere leefomstandigheden. Want water uit de kraan hoort voor iedereen normaal te zijn.



“ In april 2019 werd in Kendu Bay, Kenia een verbeterde drinkwaterzuivering en leidingnet in gebruik genomen.

#### **Waterzuivering in Kenia**

WaterWorX is een programma van de Nederlandse drinkwaterbedrijven, met steun van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Het heeft als doel om tot en met 2030 tien miljoen mensen in ontwikkelingslanden toegang te geven tot schoon water en sanitaire voorzieningen. In het kader van WaterWorX werkt Dunea in de provincie Homa Bay in Kenia samen met het lokale waterbedrijf HomaWasco en Amref Health Africa. Belangrijk aspect van het project is het overdragen van kennis en ervaring op de werkvloer: technische knowhow, maar ook expertise op het gebied van belangrijke bedrijfsprocessen als financiën, personeelszaken en communicatie. Het doel is uiteindelijk

een goed functionerend waterbedrijf dat water levert aan iedereen en zichzelf ook financieel kan bedruipen.

Het project is gestart in 2018 en heeft een looptijd van 12 jaar. Er zijn inmiddels tastbare resultaten geboekt. Zo werd in april 2019 in de plaats Kendu Bay een verbeterde drinkwaterzuivering en leidingnet in gebruik genomen, waardoor lokale gemeenschappen toegang kregen tot drinkwater. In november verscheen de midterm review, een onafhankelijke evaluatie in opdracht van WaterWorX en het Ministerie van Buitenlandse Zaken om de doelstellingen en resultaten van de in 2017 gestarte projecten te toetsen en aanbevelingen te doen voor de



volgende twee jaar. Het project in HomaBay scoort op alle punten goed, gemiddeld een 4 op een schaal van 1–5.

### Inhambane in Mozambique

In Inhambane is water als bron voor drinkwater en gewas-  
senirrigatie schaars. Samen met Wetterskip Fryslân en drie  
lokale partijen helpen we het lokale waterschap de water-  
voorraad zo efficiënt mogelijk te beheren en te ontsluiten.  
De bron, gelegen in de duinen, heeft veel overeenkomsten  
met ons eigen waterwingebied.

### Albanië

In 2017 startte Dunea samen met het Hoogheemraadschap  
van Delfland een project met het drinkwaterbedrijf van  
Tirana. Dunea's rol was te helpen bij het terugdringen van  
de hoeveelheid niet in rekening gebracht water. Dit project  
leverde in 2018 goede resultaten maar is voortijdig beëin-  
digd omdat een verdere verdieping van onze inbreng niet  
paste in de planning als gevolg van een gewijzigde stra-  
tegie ter plaatse.

### Medewerkers en organisatie

#### Dunea in transitie

In de zomer van 2019 is het traject van de in 2016 gestarte  
organisatiewijzigingen – waarin Dunea in opvolgende fasen  
is getransformeerd naar een procesgerichte organisatie -  
afgerond. De grootste wijzigingen in 2019 werden doorge-  
voerd binnen het proces Beheren Installaties Leidingen en  
Natuur. Een andere wijze van inrichting, alsmede de  
effecten van het programma Wave en de daarmee gepaard  
gaande implementatie van het ERP-systeem, hebben ook  
in 2019 op diverse plekken tot boventaligheid geleid.

Op deze reorganisaties was het Sociaal Plan Dunea Duin en  
Water 2017-2019 van toepassing. De financiële afwikkeling  
van de reorganisatie zal doorlopen tot en met 2024.

De transitie vraagt veel van onze collega's. Er wordt  
verwacht dat steeds meer vanuit de totale keten wordt  
gedacht, de samenwerking daarin wordt opgezocht en met  
nieuwe systemen en applicaties wordt gewerkt. Een derge-  
lijke verandering vraagt voldoende tijd en ondersteuning,  
naast het besef dat veranderingen ook in de toekomst  
continu aan de orde van de dag zullen zijn.

Eind 2019 zijn voorbereidingen getroffen om vanaf 2020  
medewerkers te bevragen over hun werkbeleving via een  
medewerkersonderzoek. Dunea vindt het daarbij essen-  
tieel dat haar medewerkers vervolgens ook handvatten  
krijgen aangereikt om zelf met verbetermogelijkheden aan  
de slag te gaan.

#### In-, door- en uitstroom

De reorganisaties in de periode 2017–2019, alsmede de  
initiatieven zoals de bijdrage van Dunea aan de energie-  
transitie en het onderzoek naar nieuwe bronnen, leidden  
in 2019 ook tot nieuwe en gewijzigde functies en daarmee  
tot ruime mogelijkheden voor doorstroom en instroom.

Ook merkte Dunea de effecten van een arbeidsmarkt  
waarin op veel gebieden de vraag het aanbod overstijgt.  
Het natuurlijk verloop is in 2019 verder gestegen. In totaal  
zijn in 2019 circa 70 vacatures ingevuld. Daarvan zijn  
30 vacatures vervuld door collega's die binnen Dunea  
doorstroomden, door leerlingen (BBL) die na hun studie



zijn ingestroomd bij Dunea en door uitzendkrachten of  
medewerkers die eerder als externen aan Dunea  
verbonden waren. De overige 40 vacatures werden vervuld  
met nieuwe instroom.

In een krappere arbeidsmarkt heeft de propositie 'duin en  
water' haar kracht bewezen; over het algemeen lukte het  
relatief snel vacatures in te vullen. Om de arbeidsmarkt  
blijvend goed te kunnen benaderen zijn recruitmentpro-  
cessen in 2019 geprofessionaliseerd en is geïnvesteerd in  
het aantrekken van een corporate recruiter.

Om in de toekomst in onze behoefte aan voldoende,  
gekwalficeerd personeel te blijven voldoen, is in 2019 veel  
aandacht besteed aan strategische personeelsplanning  
(SPP). Het doel van strategische personeelsplanning is om  
zowel op (deel)proces niveau als op bedrijfsniveau inzicht  
te hebben in de gap tussen beschikbare en benodigde  
capaciteit (zowel kwantitatief als kwalitatief), en dit  
verschil door middel van tijdige interventies te minimali-



“ Met behulp van gamification worden medewerkers bewust gemaakt van de risico's op het gebied van cyber security.

seren. SPP wordt voor de komende jaren een vast HR instrument.

In 2019 waren op meerdere plekken binnen Dunea in totaal 10 collega's met een afstand tot de arbeidsmarkt werkzaam, voor het overgrote deel vanuit de samenwerking met de Haeghe Groep (vanaf 1 januari 2020 onderdeel van Den Haag Werkt). De werkzaamheden zijn daarbij divers: van het technisch tekenen van aansluitleidingen tot aan de distributie van de materialen naar onze leidingmonteurs, en van het onderhoud van kantoorapparatuur tot aan het legen van de vuilnisbakken in onze duingebieden en het bestrijden van uitheemse soorten.

### Verhogen inzetbaarheid

In 2019 is – net als in eerdere jaren – ruim aandacht gegeven aan ontwikkeling van medewerkers. Een groot deel van hen heeft aan de eigen inzetbaarheid gewerkt, onder meer via interne detacheringen, EVC-trajecten en incompany trajecten. Een groep medewerkers is tot Lean

Green Belt opgeleid door middel van opleidingstrajecten. Ontwikkeling en inzetbaarheid is een vast onderdeel van de in 2019 vernieuwde beoordelings- en ontwikkelingscyclus, waarin naast het vastleggen van resultaatafspraken ook veel aandacht is voor ontwikkelingsafspraken.

Er is een start gemaakt met het vergroten van het bewustzijn rondom fysieke veiligheid. Het arbobeleid is geactualiseerd, locatiebezoeken door directie gericht op veiligheid vinden structureel plaats en het belang van het melden van veiligheidsincidenten wordt herhaaldelijk gecommuniceerd. Samen veilig werken aan goed drinkwater is van essentieel belang. In het kader van informatiebeveiliging werd een security awareness campagne gelanceerd die doorloopt in 2020. Met behulp van gamification worden medewerkers bewust gemaakt van de risico's op het gebied van cyber security.

Het ziekteverzuim liet een duidelijk dalende trend zien ten opzichte van 2018 en lag in 2019 circa 2% lager. Daar waar

Dunea in 2018 een hoger gemiddeld ziekteverzuimcijfer ten opzichte van de watersector liet zien, lag dit in 2019 weer onder het gemiddelde van de sector. De ziekmeldingsfrequentie lag net als in eerdere jaren onder de norm. Het met name lange verzuim uit 2018 resulteerde in 2019 helaas wel tot een hogere instroom in de WIA (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen).

### CAO

In 2019 zijn de onderhandelingen door de werkgeversorganisatie WWb met de vakbonden over een nieuwe CAO hervat. In 2018 waren deze na een lang en moeizaam onderhandelingsproces gestaakt. Dit overleg heeft geleid tot een eenjarige CAO met ingang van 1 januari 2020. In 2019 is een eenzijdige loonsverhoging van 2,5% toegepast en zijn de regelingen zoals vastgelegd in de CAO Waterbedrijven 2015–2017 onverkort voortgezet.



## Financiële ontwikkelingen

### Algemeen

Dunea gaat uit van het beginsel dat er evenwicht moet zijn tussen de opbrengsten en de kosten. In de Drinkwaterwet is ervoor gekozen de tariefstelling op een indirecte wijze te normeren. Deze wettelijke norm is de maximale toegelaten gemiddelde vermogenskosten, ofwel de zogenaamde WACC (weighted average cost of capital). Deze WACC wordt voor twee jaar vastgesteld door de minister van Infrastructuur en Milieu. Voor 2018 en 2019 is deze vastgesteld op 3,4% (inclusief 1% voor buitenlandactiviteiten) en voor 2020 en 2021 op 2,75%.

De verwachting is dat de WACC voor 2019 zal uitkomen op 2,3%, wat onder de gestelde norm van 3,4% ligt. De definitieve WACC wordt vastgesteld middels het Bedrijfsverslag dat voor 1 oktober 2020 aan het Ministerie van Infrastructuur & Milieu wordt gerapporteerd. Om te kunnen voldoen aan de convenanten opgenomen in de voorwaarden van de externe financiering geldt dat er een minimale winst gemaakt moet worden om de interestlasten te kunnen afdekken en ook een minimum solvabiliteit van 30%. In 2019 is de interest coverage ratio 2,6 (2018: 3,9), waarmee de convenantvoorwaarden ruimschoots behaald zijn. De solvabiliteit (procentuele verhouding tussen eigen vermogen en het balanstotaal) is ultimo 2019 uitgekomen op 39,5% (2018: 38,1%).

### Resultaat

Het resultaat na belasting over 2019 komt uit op € 8,5 miljoen (2018: € 15,7 miljoen). Daarmee is het resultaat met € 7,2 miljoen gedaald. De daling in het resultaat is met name veroorzaakt door lagere wateropbrengsten en tege-

lijkertijd zijn met name de kosten van bedrijfsvoering gestegen.

### Bedrijfsopbrengsten

De bedrijfsopbrengsten bestaan voor 96,3% uit wateropbrengsten (2018: 96,0%). De opbrengsten zijn gedaald met € 3,4 miljoen ten opzichte van 2018 tot een totaal van € 140,7 miljoen (2018: € 144,1 miljoen). Het tarief voor m<sup>3</sup> verbruik is gedaald met 2 cent (zie ontwikkeling drinkwatertarief) en dit heeft geresulteerd in een afname van de drinkwateropbrengsten met € 1,5 miljoen. In aanvulling daarop zijn de drinkwateropbrengsten lager doordat in 2019 1,2 miljoen m<sup>3</sup> minder drinkwater is geleverd dan in 2018 door de langdurige droogte in dat jaar. Door het terugdringen van het NIRG (niet in rekening gebracht gebruik) wordt dit effect deels gecompenseerd. De opbrengsten in 2019 van de verkopen van water aan andere drinkwaterbedrijven is circa € 1 miljoen lager door de langdurige droogte in 2018.

### Bedrijfslasten

De bedrijfslasten zijn gestegen met € 3,4 miljoen ten opzichte van 2018 tot een totaal van € 127,1 miljoen (2018: € 123,7 miljoen). Dit wordt onder andere veroorzaakt door € 1,0 miljoen hogere kosten in 2019 voor de verdere implementatie van het nieuwe ERP-systeem. Na de livegang, begin 2018, van het standaard ERP (klantprocessen, projecten, financiën en logistiek) is in 2019 gewerkt aan de integratie van een ander deel van de organisatie (buitendienst, leidingen en bijbehorende logistiek) in het ERP. De verwachting is dat in 2020 dit tweede deel van de implementatie live zal gaan.







Daarnaast zijn de energiekosten € 1,3 miljoen hoger als gevolg van een stijgende prijs en extra aanschaf wind Garantie van Oorsprong Certificaten (GVO's). Verder zijn in 2019 de afschrijvingskosten € 1,7 miljoen hoger ten opzichte van 2018, met name door het gereedmelden en volledig jaar afschrijvingen van een aantal specifieke projecten, waaronder GOBAM. De waterinkopen van water van andere waterbedrijven zijn gedaald met circa € 1,1 miljoen in lijn met de opbrengsten vanuit de verkopen aan andere drinkwaterbedrijven. Door de stelselwijziging voorziening groot onderhoud is er geen dotatie geweest in de voorziening van € 1,6 miljoen. De uitgaven voor groot onderhoud worden vanaf 2019 geactiveerd als onderdeel van de activa. In 2019 zijn de kosten voor bijzondere waardeverminderingen en desinvesteringen vaste activa € 1,5 miljoen lager dan in 2018. Dit komt doordat in 2018 een bijzondere waardevermindering is verwerkt voor gebouwen die niet dienstbaar zijn aan het proces. In 2019 is deze bijzondere waardevermindering deels teruggedraaid. Na het afsluiten van een nieuwe CAO voor 2020 kon in 2019 de voorziening van € 0,5 miljoen vrijvallen die was gevormd voor eventuele afspraken die met terugwerkende kracht konden gelden. In 2018 was dit € 1,0 miljoen voor vrijval reorganisatievoorziening. Tot slot is de inhuur € 1,7 miljoen hoger dan in 2018 door aanvullende inhuur voor het tweede deel van de implementatie van het nieuwe ERP systeem, professionalisering en tijdelijk inhuur op open vacatures en ziekteverzuim.

### Drinkwatertarieven 2019

In 2019 is de tariefstructuur niet gewijzigd. Voor de levering van drinkwater betaalt de klant een vastrecht waarvan de

hoogte is gebaseerd op de leveringscapaciteit van het verbruiksadres van de klant en voor het drinkwaterverbruik betaalt de klant een uniform variabel tarief. Vanaf 2018 is het principe "kostendekkend" voor de tarieven doorgevoerd en is het tarief voor drinkwater en de vastrecht tarieven opgebouwd volgens de 'kostprijs-plus methode': kostprijs + een (winst)marge voor de verbetering van onder andere de solvabiliteit en de gewenste verhouding vaste en variabele drinkwaterinkomsten. Voor het vastrecht is de marge voor 2019 vastgesteld op 10% (2018 18%) en voor het tarief voor drinkwater op 7% (2018 5%). Voor de overige tarieven opgenomen in de tarievenregeling is de opbouw in lijn met vorig jaar met een marge van 10% (2018 10%).

De (winst)marge van het vastrecht is hoger omdat Dunea ernaar streeft 40% van de drinkwateropbrengsten te baseren op vaste inkomsten (vastrecht: tarief leveringscapaciteit) en 60% op de variabele inkomsten (drinkwater: m<sup>3</sup>-tarief). Hiermee zijn de inkomsten uit vast en variabel beter in lijn met de kosten die moeten worden gedekt. Dunea is een kapitaalsintensief bedrijf dat veel vaste kosten heeft om de infrastructuur van zowel de productie als de distributie te onderhouden. Er wordt jaarlijks een meerjaren investeringsplan opgesteld met als onderdeel de investeringen voor infrastructuur om de kwaliteit en leveringszekerheid van het drinkwater te kunnen blijven waarborgen. Om dat mogelijk te maken is een blijvend gezonde inkomstenstructuur noodzakelijk. In lijn met dit beleid is de marge (verschil tussen kostprijs en tarief) opgenomen in het vastrecht tarief, hoger dan de marge in het variabel tarief. Het margebeleid is afhankelijk van de ontwikkeling in de verhouding vastrecht en variabele





omzet van 40:60, de ontwikkeling van de solvabiliteit, de toekomstige investeringen en de toegestane WACC. Dunea streeft naar stabiele tarieven, waardoor de hoogte van de marges van jaar tot jaar kunnen fluctueren. In 2019 is het laagste vastrecht (QN 1,5) dat voor meer dan 95% van onze klanten geldt, is verhoogd van € 59,21 naar € 59,47 en het variabel tarief is met € 0,02 verlaagd van € 1,00 naar € 0,98. (Tarievenregeling 2019: <https://www.dunea.nl/klantenservice/tarieven>)

#### Toezicht drinkwatertarieven

De drinkwatertarieven moeten op transparante wijze tot stand komen, non-discriminatoir zijn en de relevante kosten voor drinkwatertaken dekken volgens de wettelijke kaders zoals opgenomen in de Drinkwaterwet, het Drinkwaterbesluit en de Drinkwaterregeling. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is belast met het toezicht op de naleving van het wettelijk kader. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) is de wettelijk adviseur van de ILT en adviseert de ILT over de totstandkoming van de drinkwatertarieven. Voor de drinkwatertarieven 2019 heeft de ILT op basis van het adviesrapport van de ACM geconcludeerd dat Dunea bij de totstandkoming van de drinkwatertarieven 2019 handelt overeenkomstig het wettelijk kader.

#### Investeringen

In 2019 is voor nieuwe investeringen in materiële vaste activa € 39,1 miljoen uitgegeven en komt hiermee € 0,5 miljoen lager uit dan in 2018. Daarnaast is voor € 40,6 miljoen aan projecten gereedgekomen en geactiveerd.

“ In 2020 en de jaren daarna zal het onderzoek naar nieuwe vormen van waterwinning bovenaan de agenda staan.

De post Werken in uitvoering is ultimo 2019 op € 33,2 miljoen uitgekomen en is ten opzichte van ultimo 2018 met € 1,6 miljoen gedaald.

#### Financiering

De procentuele verhouding tussen eigen vermogen en het balanstotaal (solvabiliteit) is ultimo 2019 uitgekomen op 39,5% (2018: 38,1%) en de current ratio op 0,139 (2018: 0,103). De solvabiliteit is ten opzichte van 2018 verbeterd. De verwachting is dat deze ratio verder zal stijgen, ondanks een verwachte stijging in het investeringsniveau en een lager begroot nettoresultaat voor 2020 vergeleken met 2019. Als de investeringen en het nettoresultaat zich de komende jaren ontwikkelen zoals begroot, stijgt de genoemde procentuele verhouding verder waardoor Dunea zich goed kan voorbereiden op het aantrekken van rentedragend vreemd vermogen in combinatie met het investeringsplan voor onze multi-bronnenstrategie tot 2040. Voor de huidige financiering wordt gebruikgemaakt van de financiering van een aantal Nederlandse banken en de Europese Investeringsbank (EIB). In 2019 is 1 nieuwe vaste geldlening afgesloten bij de EIB (€ 70 miljoen). Met dit bedrag zijn schulden in de rekening courant afgelost en gebruikt voor reguliere en eindaflossing van lopende leningen. De netto schuld is per saldo gedaald met circa € 0,4 miljoen.



## Vooruitzichten

### Uitvoering multibronnenprogramma

In 2020 en de jaren daarna zal het onderzoek naar nieuwe vormen van waterwinning bovenaan de agenda staan. Parallel aan deze pilots en maatregelen voeren we de productiecapaciteit in Berkheide op.

### Dunea Warmte van start

Zoals eerder gemeld, hebben aandeelhouders toestemming gegeven voor de oprichting van een dochteronderneming waarin de nieuwe warmte-activiteiten worden ondergebracht. In 2020 gaan we hiermee aan de slag, onder andere in de Mall of the Netherlands in Leidschendam en mogelijk in de nieuwe wijk Valkenburg in Katwijk. Daarnaast hebben we projectkansen in Zoetermeer, Den Haag, Rijswijk en Lansingerland, maar we zullen zeer selectief zijn in wat we gaan oppakken. Met de oprichting van Dunea Warmte leveren we een bijdrage aan de energietransitie en creëren we waarde voor onze omgeving.

### Multi-utility samenwerking

Dunea opereert in een stedelijke en sterk veranderende omgeving. Hierin hebben de verschillende netbeheerders vergelijkbare belangen. Eén van de grote ergernissen van klanten is de opengebroken straat, zeker als dat meerdere keren kort achter elkaar gebeurt. In 2019 sloot Dunea een samenwerkingsovereenkomst met Stedin en Liander om zoveel mogelijk werkzaamheden samen uit te voeren om overlast voor de omgeving te verminderen en efficiëntie te vergroten. De komende jaren willen we deze samenwerking ook met andere beheerders van gas –en elektriciteitsnetten gaan vormgeven.

### Verduurzaming drinkwatersector

Samen met onze collega-drinkwaterbedrijven, verenigd in het overkoepelend platform Blauwe Netten, gaan we uitvoering geven aan de roadmap 2020–2022, gericht op versnelling van de transitie naar een duurzame drinkwatersector.

### Uitvoeren waterbesparingsbeleid

Met behulp van verschillende communicatiekanalen gaan we de huishoudelijke consument bewustmaken van waterbesparingsmogelijkheden. Verder staan maatregelen op het programma om onze interne waterhuishouding te optimaliseren.

### Inzetten op educatie

Hoe meer mensen bekend zijn met de relatie tussen natuur en waterwinning, des te meer draagvlak er ook is voor waterwinning. Daar investeren we dan ook in. We gaan het komende jaar meer inzetten op educatie, zowel op water- als natuurgebied. Om nu en in de toekomst goed voor de duinen en de waterwinning te kunnen zorgen, is het belangrijk dat Dunea aan de slag is én blijft met het doorgeven van haar passie voor duin, water, milieu en gezondheid.

### Laatste fase Werken aan Verbinding

In de eerste helft van 2020 gaat de tweede fase van het ERP-systeem live dat ten grondslag ligt aan het programma Wave, opnieuw een grote uitdaging voor de organisatie. Nadat de implementatie van deze fase is afgerond, naar verwachting eind 2020, kan Wave worden afgesloten,





omdat werken aan verbinding dan in het dagelijks werk is ingebed.

### Ontwikkeling drinkwatertarief

Het integrale drinkwatertarief voor een gemiddeld huishouden exclusief de toeslag op het vastrecht voor de precarioheffing, Belasting op Leidingwater (BOL) en BTW, laat vanaf 2015 een daling zien van € 1,70 naar € 1,62 per m<sup>3</sup> in 2019. In 2020 blijft het laagste tarief vastrecht gelijk aan 2019 (€ 59,47), evenals het variabel tarief (€ 0,98). Per saldo blijft voor 2020 het integrale drinkwatertarief gelijk aan € 1,62 per m<sup>3</sup>. (Tarievenregeling 2020: <https://www.dunea.nl/klantenservice/tarieven>).

Het antwoord op de vraag of de drinkwatertarieven van Dunea ook voor 2020 voldoen aan het wettelijk kader, is nog niet bekend. Het onderzoek door de ILT in samenwerking met de ACM loopt nog. In de tweede helft van 2020 wordt de uitslag bekend.

### Investeringen

Het investeringsniveau voor de periode 2020–2024 komt uit op circa € 218 miljoen. De investeringen bestaan uit de uitgaven van de investeringen voor installaties (programma waterkwaliteit en programma vervanging), het programma distributie (hoofdleidingen, aansluitleidingen en transportleidingen), investeringen in MVO en innovatie, investeringen in natuur, klant en omgeving en onderzoek en pilots voor de verkenning van nieuwe bronnen. Voor de multi-bronnenstrategie is € 22 miljoen aan investeringen benodigd voor de periode 2020–2024. Deze investeringen bestaan uit de ontwikkelkosten voor de pilots rondom brakwaterwinning, de vergroting van de

buffercapaciteit, het mengbedrijf en het Valkenburgse meer.

### Financiering

De verbetering van de solvabiliteit blijft noodzakelijk om voor te bereiden op de toekomstige financiering van de eerdergenoemde hoge investeringen voor de multi-bronnenstrategie waarvoor Dunea de komende jaren komt te staan. De forse stijging van het investeringsniveau betekent ook een stijging van het balanstotaal. Het financiële beleid en het daaruit afgeleide tarievenbeleid voor de komende jaren is erop gericht de solvabiliteit jaarlijks met gemiddeld 1% te laten groeien tot minimaal 40%. Voor 2020 is behoefte aan een additionele financiering van circa € 57 miljoen voor herfinanciering van aflopende leningen en lopende investeringen. Voor deze financiering kan gebruik worden gemaakt van een aantal Nederlandse banken en van de Europese Investeringsbank. Een permanent aandachtspunt is de ontwikkeling van de rente. Na het lage renteniveau van de afgelopen jaren is de verwachting van de banken dat 2020 de rente op een laag niveau zal blijven met een lichte kans op stijging. Ook voor de jaren erna verwacht men geen grote stijgingen hoewel dit afhankelijk is van de staat van de economie en eventueel ingrijpende maatregelen van de ECB of overheden. Wij volgen de renteontwikkeling op de voet om hierop tijdig te kunnen anticiperen.

### Medewerkers

In 2020 zal de tweede fase van implementatie van het ERP systeem plaatsvinden in verschillende onderdelen van onze organisatie. Dit betekent dat veel medewerkers

moeten leren werken met nieuwe systemen en devices. We investeren in opleiding en begeleiding om deze transitie zo soepel mogelijk te laten verlopen.

De krapte op de arbeidsmarkt zal naar verwachting leiden tot natuurlijk verloop en het aantrekken van nieuwe collega's. We bouwen daarom verder aan ons werkgeversmerk en zetten mede in op het netwerk van Dunea medewerkers om nieuwe collega's te werven. De initiatieven op het gebied van samenwerking met partners, energie en het multibronnenprogramma leiden er tevens toe dat nieuwe werkzaamheden, functies en ontwikkelmogelijkheden ontstaan. We verwachten dat het personeelsbestand in 2020 licht zal stijgen gezien deze initiatieven.

### Nieuwe koers

De huidige strategische Koers 2020 eindigt medio 2020. Sinds september 2019 wordt gewerkt aan een nieuwe koers, die in juni 2020 zal worden gepresenteerd. Dunea gaat steeds meer een bijdrage leveren aan een duurzame samenleving, onder andere met het verduurzamen van onze eigen processen door het energieverbruik te vergroenen, ons wagenpark CO<sub>2</sub> vrij te maken en de catering te verduurzamen. Maar er zijn veel meer ontwikkelingen gaande op MVO-gebied, zoals elders te lezen is in dit jaarverslag, met name in het hoofdstuk Duurzaam Dunea. Onze MVO-doelen worden geïntegreerd in de nieuwe koers. In die koers gaan we onze kern van water en natuur verder versterken, om van daaruit meerwaarde te creëren voor onze omgeving.

“ Sinds september 2019 wordt gewerkt aan een nieuwe koers, die in juni 2020 zal worden gepresenteerd. Dunea gaat steeds meer een bijdrage leveren aan een duurzame samenleving.

### Impact COVID-19

Als gevolg van de COVID-19 uitbraak in 2020 heeft Dunea, in lijn met de adviezen van het RIVM, verschillende maatregelen genomen om in continuïteit te kunnen zorgen voor veilig drinkwater voor onze klanten en een veilige werkomgeving voor onze medewerkers. Wij hebben het mogelijke effect geanalyseerd voor omzet, debiteuren, projecten, financiering en cashflow. Het effect op omzet is vooralsnog gering. Het risico op waardering van debiteuren is aanwezig, maar de financiële omvang hiervan zal later in het jaar moeten blijken. Enkele projecten zijn vertraagd, maar de verwachting is dat deze gedurende 2020 ingehaald kunnen worden. Op de financiering en cashflow zijn vooralsnog geen materiële effecten zichtbaar. Wij zien vooralsnog geen andere significante risico's die een materieel effect kunnen hebben op de continuïteit van de bedrijfsvoering.

### Governance

#### Corporate governance

Zoals reeds in voorgaande jaarverslagen is bericht heeft Dunea de Corporate Governance Code (de Code), die in december 2016 is herzien, vrijwillig als norm gehanteerd. De Code brengt mee dat Nederlandse beursvennootschappen geacht worden verantwoording af te leggen over de naleving van de herziene Code in het bestuursverslag. Dunea is weliswaar geen beursgenoteerde organisatie, maar kiest ervoor de Code op vrijwillige basis toe te passen.

Dunea heeft hiervoor gekozen omdat zij, gelet op de aard van de organisatie en de plek die Dunea inneemt in het maatschappelijk speelveld, streeft naar een transparante en integere bedrijfsvoering door het dagelijks bestuur en goed toezicht door haar Raad van Commissarissen. De Code biedt hiertoe ankerpunten en richtsnoeren waarvoor Dunea zich bij haar dagelijkse bedrijfsvoering en de bijbehorende processen kan laten leiden. Uiteraard gelden deze principes ook voor de activiteiten die Dunea via de Stichting Nationaal Park Hollandse Duinen op het gebied van beheer van het duingebied en via een nog op te richten dochterorganisatie op het gebied van warmtelevering uitoefent.

#### Algemeen

In de Code staan begrippen als transparantie en integriteit centraal. De Code en het daaruit voortvloeiende strategisch omgevingsmanagement biedt voorts een kader voor de wijze waarop Dunea omgaat en in contact treedt met haar belanghebbenden zoals klanten en aandeelhoudende

gemeenten, maar ook in breder opzicht voor de gehele omgeving waarin Dunea een rol speelt. De directie en de Raad van Commissarissen zijn bij de besluitvorming verantwoordelijk voor de afweging van de voor Dunea relevante belangen. De continuïteit van Dunea als drinkwaterbedrijf staat hierbij voorop.

Dunea streeft er voorts naar om open en actief te communiceren met haar belanghebbenden. Deze houding is in lijn met de achterliggende gedachte van de Code. Daarbij past een transparante opstelling ten aanzien van de waarden en normen van de organisatie en de interne regelgeving die de naleving moet borgen en het uitdragen van deze waarden en normen naar onze externe stakeholders. Deze transparante opstelling blijkt uit het feit dat Dunea sinds dit jaar alle daartoe relevante documenten, zoals de reglementen van de Raad van Commissarissen, de Gedragscode en de Klokkeluidersregeling op haar website heeft geplaatst

Tevens heeft Dunea de principes en best practices uit de Code overgenomen, voor zover deze op haar van toepassing (kunnen) zijn. Hiermee is voor zover mogelijk aansluiting gezocht bij de Code. De reikwijdte van de adaptatie van de Code binnen Dunea wordt periodiek gemonitord. Echter, na een grondige analyse die jaarlijks opnieuw wordt uitgevoerd, heeft Dunea geoordeeld dat diverse bepalingen uit de Code, met name die primair gericht zijn op beursvennootschappen met vrij verhandelbare aandelen, zich niet dan wel niet integraal lenen voor toepassing op een drinkwaterbedrijf met een wettelijke verplichting tot het hebben van aandeelhouders in de publieke sector.



Daarnaast heeft Dunea er weloverwogen voor gekozen een aantal principes en best practices uit de Code niet op haar van toepassing te verklaren. Het gaat daarbij om de volgende aspecten.

#### *a) Benoemingsduur bestuurder*

Uit de Code volgt dat een bestuurder voor ten hoogste vier jaar wordt benoemd, met de mogelijkheid om telkens voor ten hoogste vier jaar te worden herbenoemd. Dunea heeft ervoor gekozen hiervan af te wijken. Reden hiervoor is dat de Raad van Commissarissen het een onwenselijke gang van zaken vindt als de benoemingsperiode van de bestuurders bij voorbaat wordt vastgelegd. De Raad van Commissarissen wenst in dat opzicht meer vrijheid en wil zich bij haar keuze laten leiden door de omstandigheden van het moment en de visie die zij daarbij voor ogen heeft.

De huidige bestuurder van Dunea is bij aanvang voor de duur van vijf jaar aangesteld. Met deze termijn sluit Dunea aan bij de cycli van de door Dunea te behalen lange termijn doelstellingen (koersdoelen), die ook telkens een horizon van vijf jaar kennen. Gelet op de continuïteit en verantwoordelijkheid acht de Raad van Commissarissen het van groot belang dat de bestuurder zelf de door hem ingezette koersdoelen binnen zijn benoemingstermijn tot een einde kan brengen.

Tot nader order zal een afweging of wellicht heroverweging van de benoemingsduur van de bestuurder dan ook verder achterwege blijven. Zodra het aantrekken van een nieuwe bestuurder dan wel het verlengen van de bestaande benoemingstermijn van de huidige bestuurder aan de orde is, zal dit punt weer worden geagendeerd.

#### *b) Remuneratierapport en separaat beloningsbeleid*

Dunea heeft ervoor gekozen een Remuneratiecommissie in te stellen, waarbij tevens de selectie- en benoemingsbevoegdheden zijn belegd die doorgaans aan een selectie- en benoemingscommissie zijn toebedeeld. In het afgelopen jaar is geen remuneratierapport opgesteld conform de eisen uit de Code.

Dunea is aangesloten bij de kaders van de Wet Normering Bezoldigingen Topfunctionarissen Publieke en Semi-publieke Sector (WNT). Deze wet is ook op de directies van drinkwaterbedrijven van toepassing. Deze wettelijke regeling brengt mee dat het vaststellen van een nader beloningsbeleid achterwege kan blijven, aangezien Dunea gehouden is om de wettelijke regeling te volgen. De Raad van Commissarissen heeft echter gemeend om toch zoveel mogelijk recht te doen aan de bepalingen in de Code en heeft daarom besloten, mede gelet op de benoeming van nieuwe commissarissen in de toekomst, om de Remuneratiecommissie ook te laten toezien op de handhaving van de WNT en het verdere beloningsbeleid binnen Dunea.

#### **Diversiteit**

Een vereiste uit de Code met betrekking tot de samenstelling van het bestuur en de Raad van Commissarissen betreft het zoveel als mogelijk stimuleren van de diversiteit van zowel het managementteam als de Raad van Commissarissen. Concreet betekent dit binnen Dunea zowel een evenwichtige verdeling van mannen en vrouwen binnen het bestuur en de Raad van Commissarissen, als een evenwichtige samenstelling van de voor de

vennootschap relevante aspecten van diversiteit, zoals, leeftijd, geslacht en achtergrond inzake opleiding en beroepservaring. Dunea beschouwt deze evenwichtige verdeling als een element van selectiecriteria bij de toekomstige (her)benoeming van nieuwe leden van het bestuur en de Raad van Commissarissen en deze selectiecriteria zijn onder andere vastgelegd in het reglement en de profielschets van de Raad van Commissarissen. Er is binnen Dunea bij zowel het managementteam als de Raad van Commissarissen sprake van een evenwichtige verdeling.

#### **Wet Bestuur en toezicht**

Ieder jaar monitort en rapporteert Dunea in haar jaarverslag over corporate governance en de wijze waarop daar invulling aan is gegeven. Zij doet dit aan de hand van de controles door de AO/IC adviseur, de Compliance Officer en het jaarlijkse auditplan dat door een team van interne auditors wordt uitgevoerd. Een volledig onafhankelijke/ externe auditafdeling zoals in de Code wordt beschreven heeft Dunea bewust niet ingericht, dit zou voor een organisatie met de omvang van Dunea te ver voeren. Naast de reeds benoemde interne controles wordt deze rol met name door de externe accountant ingevuld. Essentiële wijzigingen in de corporate governancestructuur, zoals bijvoorbeeld de oprichting van een dochter ten behoeve van warmtelevering, worden geagendeerd voor de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

#### **Ontwikkelingen in 2019**

Mevrouw Van der Heem-Wagemakers heeft gedurende zes jaar (een eerste termijn van vier jaar, gevolgd door een herbenoeming per 1 juli 2017 voor de duur van twee jaar) de functie van (vertrouwens)commissaris bij Dunea



vervuld. De laatste benoemingstermijn is per 1 juli 2019 ten einde gekomen. Mevrouw Van der Heem-Wagemakers was niet meer herkiesbaar.

Conform de voorgeschreven procedure (en gelet op het bepaalde in artikel 10.2 en 10.3 van de statuten) heeft de Raad een nieuwe commissaris voorgedragen voor benoeming aan de algemene vergadering van aandeelhouders d.d. 13 juni 2019. De aandeelhouders hebben ter vergadering ingestemd met de benoeming van mevrouw P.M. Zorko als commissaris van Dunea met ingang van 1 juli 2019. Voor het functioneren van de directie en de RvC in 2019 verwijzen wij naar bericht van de Raad van Commissarissen op pagina 42.

### In control verklaring

De directie is verantwoordelijk voor de inrichting en effectiviteit van de systemen voor risicobeheersing en interne controle. De directie verklaart dat:

- het jaarverslag in voldoende mate inzicht geeft in tekortkomingen en in de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen. Inhoudelijk verwijzen we hiervoor naar de paragrafen inzake Risicomanagement en Compliance en Integriteit;
- voornoemde systemen een redelijke mate van zekerheid geven dat de financiële verslaggeving geen onjuistheden van materieel belang bevat;
- het naar de huidige stand van zaken gerechtvaardigd is dat de financiële verslaggeving is opgesteld op going concern basis;
- in het jaarverslag de materiële risico's en onzekerheden zijn vermeld 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. Inhoudelijk verwijzen we hiervoor naar het stuk inzake risicomanagement.

### Risicomanagement

Het lopen van risico's is inherent aan het voeren van een onderneming. Bij het uitvoeren van een risicoanalyse wordt in kaart gebracht welke risico's invloed kunnen hebben op het realiseren van de doelen van een organisatie. Voor de opzet en verslaggeving van risicomanagement heeft Dunea aansluiting gezocht bij het COSO Enterprise Risk management Integrated Framework (COSO-ERM). Dit heeft geleid tot aanpassing in de toegepaste denkwijze en de gehanteerde methodiek in 2019.

### Risicoanalyse proces

Het risicoanalyse proces omvat de volgende stappen. Allereerst worden naar aanleiding van risicoanalyses de meest relevante risico's voor Dunea geïdentificeerd op basis van kans en impact (bruto risico's). Vervolgens wordt naar de aanwezigheid en effectiviteit van bestaande beheersmaatregelen van de individuele risico's gekeken en in welke mate deze maatregelen de aanwezige risico's verminderen (bepalen netto risico's), alsmede de ontwikkeling van het risico. Op basis van de ontwikkeling van het risico en de mate waarin Dunea het risico kan beïnvloeden, wordt de risicotolerantie van de relevante risico's bepaald. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een kader waarbij de impact van een risico kan worden bepaald en of deze binnen of buiten de tolerantie van Dunea valt. Tenslotte wordt de gewenste risicorespons vastgesteld: op welke



wijze wil Dunea met het betrokken risico omgaan, waarbij vier manieren van respons mogelijk zijn: accepteren, vermijden, verminderen of delen/overdragen (met derden het risico verleggen). Acties die hieruit voortvloeien worden gemonitord op voortgang van implementatie, onder andere door periodiek de risicoanalyse te updaten (tweemaal per jaar).

### Risicoprofiel

Conform het COSO model zijn de risico's ingedeeld in vier categorieën: strategische risico's, operationele risico's, financiële risico's en compliance risico's. De belangrijkste bruto risico's die in 2019 binnen Dunea van iedere categorie zijn geïdentificeerd worden hierna kort toegelicht, inclusief de risicotolerantie die Dunea heeft ten opzichte van deze risico's. Naar aanleiding van de opnieuw uitgevoerde bedrijfsbrede risicoanalyse in 2019 zijn ten opzichte van het risico overzicht uit 2018 een aantal risico's afgevoerd danwel aangepast. Enerzijds worden vanwege aangescherpte processen in 2018 en 2019 een aantal risico's inmiddels adequaat beheerst en is het bruto risico gedaald. Hierbij kan gedacht worden aan het tariefrisico, het incassorisico en de financiële (verslaggevings)risico's, op deze vlakken zijn de processen van deze risico's behoorlijk aangescherpt. Anderzijds zijn enkele risico's na nadere overweging in een andere COSO categorie ondergebracht of zijn nieuw opgevoerd als gevolg van ontwikkelingen in 2019. Voorbeelden zijn risico's met betrekking tot de impact van niet-drinkwater gerelateerde activiteiten en de ruimtelijke druk op de infrastructuur. Deze herijking heeft plaatsvonden conform het beschreven risicomangementsysteem.

Risico	Maatregelen	Risicotolerantie <sup>1</sup>
<b>Strategische risico's</b>		
Leveringszekerheid onder druk vanwege capaciteitsproblemen bronnen als gevolg van klimaatverandering en een toenemende vraag	Multibronnenprogramma in volle gang	Nihil/laag
Tegenstrijdige belangen tussen kortetermijn- en langetermijnvisie aandeelhouders en Dunea	Creëren bewustwording over publieke belang drinkwatervoorziening bij aandeelhouders	Laag
Kwaliteitseffecten drinkwater door verontreiniging bron door nieuwe, onbekende, opkomende stoffen	Creëren bewustwording bij vergunningverleners, en stakeholders; uitbreiding zuiveringsproces; bemonsteringsprogramma	Nihil/laag
Leveringszekerheid onder druk van problematiek (steeds drukkere) ruimtelijke infrastructuur	Strategie omgevingsmanagement bodem + infra, veiligstellen zakelijk rechten	Laag
Risico negatieve impact nieuwe producten & diensten op drinkwatertaak	Strikte scheiding tussen wettelijke en niet-drinkwater activiteiten, beoordeling governance Risicocommissie; deskundig personeel	Laag
<b>Operationele risico's</b>		
Overstromingsrisico pompstation Bergambacht	Multibronnenprogramma; draaiboek bij overstroming; strategisch omgevingsmanagement veiligheid en crisismanagement	Laag
Ongeautoriseerde/ongewenste toegang tot systemen en data van Dunea	Creëren bewustwording en testen op security issues; preventieve maatregelen (technisch, autorisaties, screening), general IT controls functiescheiding en wijzigingsbeheer	Laag
Onvoldoende gekwalificeerd personeel en kennisverlies organisatie	Eerder werven om overdracht kennis mogelijk te maken; investeren in uitbreiden kennis personeel; strategische personeelsplanning	Laag
Leveringszekerheid onder druk door uitval kritische (IT) systemen	Beheren van assets met meerjarenplan; Beveiligings- en crisismanagement; redundante systemen.	Nihil/laag

Risico	Maatregelen	Risicotolerantie <sup>1</sup>
<b>Financiële en financiële verslaggevingsrisico's</b>		
Versnelde afschrijving activa door ruimtelijke ontwikkelingen/gedwongen verleggingen	Creëren bewustwording over publieke belang drinkwatervoorziening bij stakeholders; multi utility samenwerking beheer; veiligstellen zakelijke rechten Dunea	Gemiddeld
<b>Compliance risico's</b>		
non-compliance (nieuwe/veranderende) wet- en regelgeving	Monitoring; beïnvloeding/afstemming in Vewin <sup>2</sup> verband, beoordeling Risicocommissie nieuwe projecten	Laag
Aangaan (buitenlandse) samenwerkingsovereenkomsten	Screening tegenpartijen en gedragscode medewerkers; lokale juridische ondersteuning; beoordeling projecten door Risicocommissie	Gemiddeld
Fraude/belangenverstremming/corruptie door te ruime bevoegdheden/ onvoldoende controls	Voldoende functiescheiding; interne beheersingssysteem; klokkenluidersregeling; awareness Gedragscode	Nihil/laag

<sup>1</sup> De risicotolerantie geeft uitdrukking aan de impact die Dunea bereid is aan te gaan in relatie tot het betreffende risico.

<sup>2</sup> Vewin staat voluit voor Vereniging van Waterbedrijven in Nederland. Vewin behartigt de belangen van haar leden, de tien Nederlandse waterbedrijven, in Den Haag en Brussel. Het gaat hierbij voornamelijk om wet- en regelgeving, maar ook voorstellen en ideeën met betrekking tot de watervoorziening.

Dunea heeft in 2019 naar de mogelijke impact van de Brexit gekeken en maatregelen getroffen. Op dit vlak worden geen grote risico's gezien. Dunea acht het risico ten aanzien van haar financiële positie beperkt, waaronder koersrisico's, liquiditeitsrisico's, valutarisico's, renterisico's en onzekerheden in de mogelijkheden om financiering aan te trekken. Voor een verdere toelichting op het rente-, liquiditeit, - en kredietrisico verwijzen wij naar pagina 68 in de jaarrekening.

### Risico's en onzekerheden COVID-19

Als het gevolg van de COVID-19 uitbraak zijn er geen materiële additionele strategische, operationele of compliance risico's gesignaleerd. Wel hebben we de mogelijke financiële risico's geanalyseerd voor omzet, debiteuren, projecten, financiering en cashflow. Het effect op omzet is vooralsnog gering. Het risico op waardering van debiteuren is aanwezig, maar de financiële omvang hiervan zal later in het jaar moeten blijken. Enkele projecten en het aanleggen

van nieuwe aansluitingen zijn vertraagd, maar de verwachting is dat deze gedurende 2020 ingehaald kunnen worden. Op de financiering en cashflow zijn vooralsnog geen materiële effecten zichtbaar. Wij zien vooralsnog geen andere risico's die een significant effect kunnen hebben op Dunea als geheel.

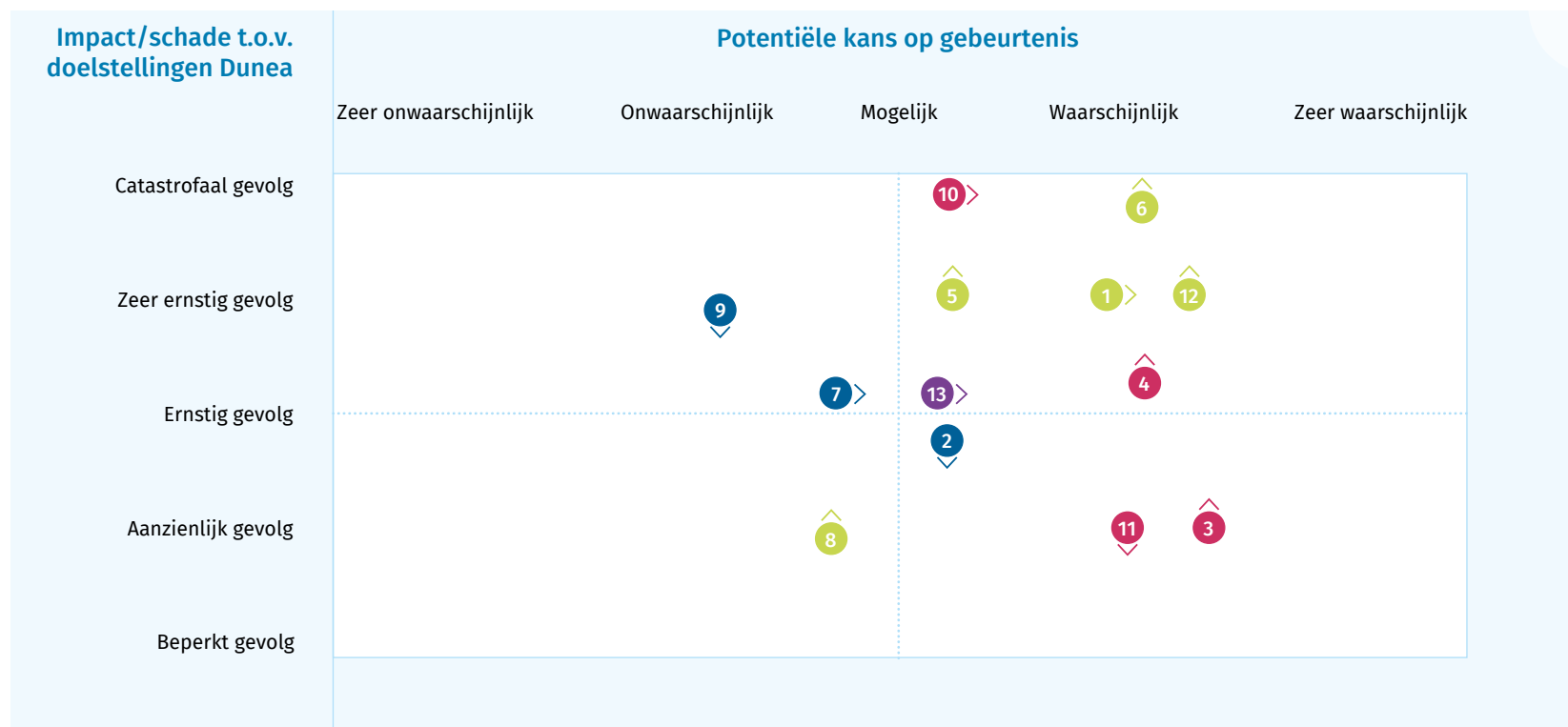
### Risicomanagementsysteem

Risicomangement is een vast onderdeel van de planning & control cyclus, waarbij specifiek aandacht wordt besteed aan de risico's waarvan de impact voor het treffen van de preventieve maatregelen als kritiek moet worden beschouwd. Alle risico's worden opgenomen in het risicoregister. Ook wordt op hoofdlijnen vermeld welke maatregelen zijn getroffen en wat de impact is van het overgebleven risico. Dit register wordt tweemaal per jaar herijkt. Op basis van het monitoren van de ontwikkelingen in de markt en op basis van genomen beslissingen worden nieuwe risico's in beeld gebracht en bestaande risico's bijgesteld in het register. Het register is opgedeeld in twee categorieën risico's, de zogenaamde bedrijfsrisico's alsmede de operationele risico's. Bedrijfsrisico's zijn de risico's die een gevaar vormen voor het bereiken van de doelstellingen en de continuïteit van de bedrijfsvoering binnen Dunea vanwege hun disruptieve karakter en het daarom verdienen om apart uitgelicht en besproken te worden. De bedrijfsrisico's zijn hiertoe opgenomen in een risicomatrix om zodoende de verhouding, de impact en de ontwikkeling van deze risico's ten opzichte van elkaar inzichtelijk te maken. De laatste versie van deze risicomatrix is hieronder opgenomen.



## Risicomatrix<sup>1</sup>

- Strategisch
- Operationeel
- Financieel
- Compliance
- ⤴ Risico gestegen
- ⤵ Risico gedaald
- ⤶ Risico gelijk gebleven



### Strategische risico's

1. Tegenstrijdige belangen tussen kortetermijn- en langetermijnvisie aandeelhouders en Dunea
5. Kwaliteitseffecten door verontreiniging van de bron door nieuwe, onbekende, opkomende stoffen
6. Leveringszekerheid onder druk door capaciteitsproblemen bronnen als gevolg van klimaatverandering en toenemende vraag
8. Nieuwe producten en diensten (niet-drinkwater activiteiten)
12. Leveringszekerheid onder druk van problematiek ruimtelijke (hoofd)infrastructuur

### Operationele risico's

3. Voldoende gekwalificeerd personeel en kennisverlies organisatie
4. Leveringszekerheid die onder druk komt te staan door uitval kritische (IT) systemen (PA)
10. Overstromingsrisico PS Bergambacht
11. Onvoldoende beheersing Dunea processen

### Compliance risico's

2. Non-compliance (nieuwe/veranderende) wet- en regelgeving
7. Fraude/belangenverstremgeling/corruptie/diefstal
9. Aangaan (buitenlandse) samenwerkingsovereenkomsten

### Financiële risico's

13. Versnelde afschrijving/stijging vervangingskosten activa door ruimtelijke ontwikkelingen/gedwongen verleggingen

<sup>1</sup> De vermelde risico's zijn netto-risico's.

Eenmaal per jaar worden de strategie en de risico's die aan het bedrijf zijn verbonden besproken met de Raad van Commissarissen en de Algemene Vergadering. In de overlegstructuur van het management en de Raad van Commissarissen maakt het risicomanagement in ieder geval twee keer per jaar deel uit van de agenda.

De risicobeheersings- en controlesystemen hebben in het verslagjaar naar behoren gewerkt. Er zijn ten aanzien van deze systemen en de werking daarvan geen tekortkomingen geconstateerd die niet al in beeld waren en waarvoor reeds maatregelen worden getroffen. Gedurende 2019 zijn aanvullende interne maatregelen getroffen om het risico op onjuistheden in het ERP systeem tot een acceptabel laag niveau te krijgen. Met deze aanvullende maatregelen is de interne beheersing op een aanvaardbaar niveau.

### Cyber security

Informatiebeveiliging is een belangrijk onderwerp voor Dunea. Onze bedrijfsprocessen zijn voor een groot deel gedigitaliseerd, waardoor we in grote mate afhankelijk zijn van onze IT. Op het gebied van informatiebeveiliging nemen we maatregelen om onze bedrijfsinformatie te beschermen. Daarbij maken we onderscheid tussen procesautomatisering en kantoorautomatisering. Voor beide hebben we verschillende maatregelen genomen. We hebben een informatiebeveiligingsbeleid en een roadmap om vorm te geven aan de Informatiebeveiliging en een ingerichte IB-organisatie. Daardoor is aandacht voor informatiebeveiliging onderdeel van de dagelijkse operatie.

Met het nemen van enkel maatregelen rondom informatiebeveiliging zijn we er nog niet, want beveiliging is mensenwerk. Alle medewerkers van Dunea zijn verantwoordelijk voor een veilige (digitale) werkomgeving. Een belangrijk middel om medewerkers bewust te maken van deze noodzaak is communicatie. Medewerkers moeten weten wat er speelt op het gebied van informatiebeveiliging. Dit vergt voortdurend aandacht, want het tempo waarin ontwikkelingen elkaar opvolgen is hoog. In 2019 zijn we gestart met een nieuw awareness programma waarmee we een aantal doelen willen bereiken:

- het informeren van de medewerkers. We leggen uit waarom informatiebeveiliging belangrijk is;
- actualiteit en ontwikkelingen op het vlak van informatiebeveiliging bij de medewerkers onder de aandacht brengen;
- het schetsen van scenario's; medewerkers worden zich daardoor bewust van risico's en realiseren zich dat risicovolle handelingen die zij uitvoeren, gevolgen kunnen hebben voor de hele organisatie.

Een belangrijk middel om deze doelen te bereiken is een online platform waar medewerkers geïnformeerd worden over de basisonderwerpen, maar ook de actualiteiten. De effectiviteit hiervan meten we door de resultaten te meten van phishing mails die we in de organisatie versturen. Tot slot gaan we ook de dialoog aan met de medewerkers. Door het gesprek – het beantwoorden van vragen, het uitleggen van regels en het ophalen van input – voelt men zich gehoord en creëren we draagvlak. Het nieuwe awareness programma werkt. Zo komen er bij de ServiceDesk meer meldingen binnen van verdachte

“ Integriteit staat bij Dunea, in meerdere opzichten, hoog in het vaandel.

e-mails. Dit betekent dat mensen alerter en kritischer zijn op de berichten die ze binnen krijgen.

### Compliance en Integriteit

#### Integriteit

Integriteit staat bij Dunea, in meerdere opzichten, hoog in het vaandel. Integriteit is immers essentieel voor de klantrelatie. Om integer handelen te bevorderen wordt gewenst gedrag nadrukkelijk gestimuleerd. Wij denken hierbij aan transparantie in keuzes die we maken en de verantwoording die wij daarover afleggen. Dit geldt zowel naar onze klanten toe (extern), als voor ons eigen functioneren binnen de organisatie (intern). Hoe de organisatie en haar medewerkers met elkaar omgaan en wat zij van elkaar mogen verwachten, is beschreven in de gedragscode van Dunea: de Deal van Dunea. De kernwaarden van Dunea zijn betrokken, betrouwbaar, verfrissend en veerkrachtig.

Medewerkers van Dunea geven elkaar feedback en zijn zich doorlopend bewust van de vraag of de belangen van onze klanten, maar ook die van andere stakeholders op verantwoorde wijze worden gewogen en gediend. Ten aanzien van het functioneren binnen de organisatie zijn de uitgangspunten voor gewenst gedrag voor zowel werkgever als werknemer, en hiermee ook het voorkomen van ongewenst gedrag zoals fraude, belangenverstremming of andere gedragingen die de grenzen van (zakelijke) omgangs-



vormen ongewenst overschrijden, onderwerp van aandacht in de werkoverleggen die plaatsvinden. Ook zijn dit vaste aandachtspunten in onze beoordeling- en beloningscyclus. Eventuele incidenten, misstanden of gerezen vragen bij medewerkers kunnen worden gemeld bij de door Dunea aangestelde vertrouwenspersonen of bij de Compliance Officer. Dergelijke incidenten of misstanden worden grondig geanalyseerd om de kern van het probleem naar boven te krijgen en indien nodig passende maatregelen te nemen. Om richting de medewerkers van Dunea meer duidelijkheid en bewustzijn te creëren omtrent het belang van melden van incidenten, de wijze waarop meldingen gedaan kunnen worden en de zorgvuldige wijze waarop met meldingen wordt omgegaan, is in 2019 de klokkenluidersregeling herijkt en opnieuw uitgerold binnen Dunea. Hierbij is ook meer aandacht besteed aan de bescherming van de (rechts)positie van de medewerker die de melding doet.

### Wet Normering Topinkomens

Dunea conformeert zich wat haar beloningsbeleid met betrekking tot haar bestuurders en toezichthouders betreft aan de Wet Normering Topinkomens. Het vigerende beloningsbeleid is tevens geagendeerd in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. De daadwerkelijk toegekende bezoldigingen worden gecontroleerd conform de daarvoor bestaande controles en de verantwoording daarover is opgenomen in de jaarrekening.

### Compliance op wet- en regelgeving

In eerdere jaarverslagen is het belang dat Dunea hecht aan compliance aangegeven. In 2016 stelde Dunea als een van de eerste drinkwaterbedrijven in Nederland een

Compliance Officer aan. De voornaamste doelstelling van de Compliance Officer is het bevorderen van integer handelen binnen en buiten Dunea en zorgen dat in lijn met wet- en regelgeving, gedragscodes en beleid wordt gehandeld. Dit betreft handelen door de organisatie, haar individuele medewerkers, maar ook door derde partijen die in opdracht of in naam van Dunea handelen, zowel intern als ten opzichte van haar externe stakeholders. Uiteraard is dit niet een doelstelling die de Compliance Officer alleen kan realiseren. Hiervoor is binnen de gehele organisatie bewustwording van (compliance)risico's en (het belang van) beheersmaatregelen die dergelijke risico's mitigeren van belang. De doelstellingen, taak en bevoegdheden van de Compliance Officer zijn in 2019 vastgelegd in het Compliance Charter en het Compliance programma.

Om de compliance risico's binnen Dunea nog beter in beeld te brengen is in 2019 door de Compliance Officer allereerst het risicoregister in samenspraak met Directie, de Raad van Commissarissen, het managementteam, de domein- en procesmanagers en een aantal sleutelfunctionarissen herijkt. Het geactualiseerde risicoregister betrof de eerste stap bij het verder vormgeven van de jaarlijkse compliance cyclus. De uitkomsten van de analyse zijn, naast de bevindingen van de accountant en de uitgevoerde Interne audits en bevindingen vanuit de AO/IC functionaris, leidend geweest voor een groot deel van de werkzaamheden in 2019.

Specifieke activiteiten van Compliance in 2019 betroffen het aanpassen en updaten van de Regeling melden incidenten en misstanden (Klokkenluidersregeling), het vorm-





geven van een compliance register waarin de compliance-meldingen alsmede de analyse en afhandeling van de meldingen worden vastgelegd, het opzetten van een complianceprogramma en jaarplan 2020 inclusief monitoringsplan en het opstellen van periodieke compliance- en risicorapportage ten behoeve van de directie en de Raad van Commissarissen. Voor de inrichting van het documentmanagementssysteem in Office 365 (Dunea zal in 2020 qua Document Management Systeem migreren van Livelink naar Office 365) heeft Compliance de inrichting ondersteund door middel van een bewaartermijntabel waarin een onderscheid is gemaakt naar de verschillende soorten documenten die binnen Dunea worden bewaard en waaraan een standaard bewaartermijn voor deze categorieën documenten is gekoppeld. Tevens is de Compliance Officer nauw betrokken bij de werkgroep vernieuwing toezicht ILT op de drinkwaterbranche (zie verdere toelichting bij ILT).

Daarnaast heeft Compliance een trekkende rol vervuld bij het opzetten van de Risicocommissie, de commissie die in het leven is geroepen ter beoordeling van de juridische, operationele, financiële en compliance risico's van nieuwe initiatieven en projecten binnen Dunea. Eén van de nieuwe activiteiten die Dunea in 2020 wil gaan ontplooiën is de levering van warmte via aquathermie uit drinkwater. Aangezien zowel de drinkwatertaak als de warmterol strikt gereguleerd zijn en vanwege wettelijke verplichtingen strikt gescheiden moeten blijven is compliance nadrukkelijk betrokken geweest bij de besluitvorming omtrent de voorgenomen inrichting van deze activiteiten. Tevens is compliance nauw betrokken geweest bij de voorbereiding

van het besluitvormingstraject richting de Raad van Commissarissen, de Algemene Vergadering van Aandeelhouders en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat inzake de benodigde statutenwijziging van Dunea en de oprichting van een dochtermaatschappij voor de warmteactiviteiten.

De volgende monitoringsactiviteiten op compliancegebied hebben in 2019 plaatsgevonden:

- check aan de hand van de Corporate Governance Code op de bestaande governance binnen Dunea;
- toetsing van de opzet en werking van de inkoopprocedures;
- overall compliance aan de AVG;
- de controle op declaraties en mogelijke conflicterende nevenfuncties van de directie en de leden van de Raad van Commissarissen en eventuele transacties met verbonden partijen.

Met name de werking van de inkoopprocedures verdient hier nog een aparte vermelding. In 2019 is het inkoopbeleid vastgesteld. Het doel van het inkoopbeleid is onder andere de inkoopvolwassenheid van de organisatie op korte termijn te verhogen door de inzet van klantgerichte inkoopprocessen zonder afbreuk te doen aan het voldoen aan de aanbestedingswet- en regelgeving. Na invoering van het nieuwe inkoopbeleid is inzicht verkregen in de totale contractuitgaven en de aanwezige afwijkingen op de aanbestedingsregelgeving binnen Dunea. De lopende contractuele verplichtingen zijn in kaart gebracht en daar waar afwijkingen ten opzichte van het nieuwe inkoopbeleid zijn geconstateerd, worden zogenoemde afwijkingennotities geschreven. De gevallen die niet compliant zijn aan de Aanbestedingswet, zijn opgenomen in de inkoopkalender



en dienen (opnieuw) te worden aanbesteed conform de geldende wet- en regelgeving. In 2020 zal ook dit proces opnieuw onderdeel zijn van monitoring en review ter verdere aanscherping van het beleid en/of procedures om zo te borgen dat de aanbestedingen zo snel en volledig mogelijk in lijn zijn met wet- en regelgeving.

Ten slotte behoorde in 2019 ook het geven van gevraagd en ongevraagd advies, bijvoorbeeld op het gebied van aanbestedings-, arbo-, en privacywetgeving, tot de uitgevoerde werkzaamheden van de Compliance Officer.

In 2020 zullen de compliance activiteiten zich onder andere richten op het opstellen van een Management Autorisatie Matrix met betrekking tot de interne besluitvorming, een overkoepelend archief- en retentiebeleid voor de verdere inrichting van Office 365 en het verder ondersteunen/begeleiden van de inrichting van de warmteactiviteiten, ook ten behoeve van de vergunningaanvraag ten behoeve van warmtelevering. Tevens zal in samenwerking met AO/IC een frauderisicoanalyse worden uitgevoerd ter weging van zowel de externe als interne fraude risico's binnen Dunea en zal de Gedragscode (de Deal) van Dunea tegen het licht worden gehouden en, indien dat noodzakelijk blijkt, worden verduidelijkt en opnieuw onder de aandacht worden gebracht.

### **Toezicht door ILT**

De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) is aangewezen als toezichthouder op de naleving van de regels voor drinkwatervoorziening in Nederland. Als één van de tien drinkwaterbedrijven in Nederland is Dunea onderhevig aan het toezicht door de ILT. Jaarlijks toetst de ILT de tarifiering van Dunea van het drinkwater aan de richtlijnen van

de Drinkwaterwet en beoordeelt eenmaal per drie jaar de brede benchmark waarin naast efficiency ook leveringszekerheid, de kwaliteit van het drinkwater en het milieu onderdeel uitmaken. Deze staat op de planning voor 2020. Voor het toetsen van de tarifiering van het drinkwater wordt de ILT geadviseerd door de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Ook in 2019 heeft deze toets weer plaatsgevonden waarbij de toezichthouder oordeelde dat de drinkwatertarieven van Dunea op een transparante en kostengebaseerde wijze tot stand zijn gekomen en zijn gepresenteerd en daarmee voldoen aan de richtlijnen van de Drinkwaterwet. Tevens is zowel uit de toetsing van de ACM als uit de smalle benchmark over 2018 naar voren gekomen dat Dunea een verbetering van de kostenefficiëntie heeft doorgevoerd en als gevolg daarvan goedkoper is geworden in haar aansluittarieven ten opzichte van voorgaande jaren.

Eind 2018 heeft Dunea samen met Vitens op verzoek van de toezichthouder een presentatie gegeven over de wijze waarop in lijn met de Corporate Governance Code invulling wordt gegeven aan de governance binnen Dunea. Tevens zijn de uitdagingen voor de komende jaren met betrekking tot het realiseren van de doelstellingen van Dunea, en breder de drinkwatersector, met de toezichthouder gedeeld. Daarbij is tevens besproken welke ondersteunende rol de toezichthouder hierin voor de drinkwaterbedrijven zou kunnen vervullen. Als gevolg daarvan is binnen Vewin verband een werkgroep vernieuwing toezicht door de ILT op de drinkwaterbranche gestart, waarin namens de branche een drietal drinkwaterbedrijven waaronder Dunea samen met de toezichthouder nadenken hoe effectief

toezicht op de drinkwaterbranche er in de toekomst uit zou kunnen zien. Hierbij is de verwachting dat het toezicht zich meer gaat toespitsen op de opzet, bestaan en werking van de governance binnen de drinkwaterbedrijven.

### **Kwaliteits- en procesmanagement Ontwikkelingen Kwaliteits-, proces- & datamanagement**

Dunea heeft haar bedrijfsprocessen vastgelegd in een kwaliteitsmanagementsysteem om de betrouwbaarheid en continuïteit van haar producten en diensten te sturen. Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt jaarlijks beoordeeld door KIWA ten behoeve van ISO 9001 en ISO 14001 certificering. Voor continue verbetering worden onder andere interne audits, procesverbetering (Lean Management) en datakwaliteitsverbetering ingezet.

### **KIWA-certificering ISO 9001 en 14001**

Ook in 2019 heeft de jaarlijkse audit van de KIWA weer plaatsgevonden en heeft hercertificering plaatsgevonden van onze managementsystemen voor kwaliteit en milieu. In een meerdaags bezoek hebben twee auditors van KIWA een steekproef uit onze processen getoetst aan de normen van ISO 9001 voor kwaliteitsmanagement en ISO 14001 voor milieumanagement.

Bij de audit is geen enkele tekortkoming geconstateerd en er zijn zeven opvallend positieve punten geconstateerd. Ook kreeg Dunea een compliment over onze transparantie tijdens de audit, het enthousiasme van de auditees en de continue verbetering die ze terugzien. Verdere verbetering blijft altijd mogelijk en daartoe hebben de auditors dan



## “ Terreinbeheer wordt uitgevoerd zonder toepassing van gewasbeschermingsmiddelen en kunstmeststoffen.

ook een viertal suggesties gedaan. Hiermee is Dunea aan de slag gegaan.

### Interne Audits en continue verbetering

In 2019 is Dunea gestart met de integratie en professionalisering van Kwaliteits-, Proces- en Datamanagement. Hiermee geeft Dunea invulling aan haar ambitie om meer integraal te gaan sturen op datagedreven processen. Er is onder andere een Manager Kwaliteit-, Proces- & Datamanagement gestart, de rol 'datasteward' is geïntroduceerd en er wordt actiever gestuurd op Lean Management procesverbetering. Ook de interne audits zijn gemoderniseerd. De afgelopen jaren waren de audits vooral gericht op het toetsen van de naleving van de bedrijfsprocessen en werkafspraken. De audits hebben nu meer diepgang en richten zich niet alleen op 'werking', maar ook of 'in opzet' risico's en verbeterpotentieel beheerst worden. In 2019 waren er audits op het inkoop- en aanbestedingsproces en op het klachtenproces. Daarnaast zijn vanuit procesverbetering de processen materiaalstroom hoofdleidingen, meter-to-cash, energie-beheer en aansluitleidingen opgepakt.

### Barometer Duurzaam Terreinbeheer niveau Goud

Dunea heeft al sinds 2007 het Milieukeur Barometer Duurzaam Terreinbeheer niveau Goud voor het beheer van alle terreinen. Met dit certificaat borgen we de werkzaamheden voor het terreinbeheer. De insteek hierbij is om het

milieu zo weinig mogelijk te belasten. Het beheer wordt dan ook uitgevoerd zonder toepassing van gewasbeschermingsmiddelen en kunstmeststoffen en met gebruik van duurzame materialen zoals hout met het FSC-keurmerk en straatstenen met Milieukeur.

Ook dit jaar is de certificerende instantie KIWA op bezoek geweest om onze werkzaamheden te toetsen aan de eisen van de stichting Milieukeur. Hierbij worden alle ingekochte materialen getoetst en wordt ook nagegaan of ingehuurd hoveniers zich bewust zijn van ons milieukeurmerk en hiernaar handelen. Hoewel op het gebied van inkoop van materialen in eerste instantie een aantal bevindingen waren, heeft Dunea daarop een aantal beheersmaatregelen getroffen waarna het certificaat voor een jaar verlengd is.

### Activiteiten AO/IC

In 2019 is binnen Finance & Control het cluster AO/IC gevormd, waarvan de functionaris AO/IC onderdeel is. De primaire focus van AO/IC is de interne beheersing van Dunea omtrent de financiële verslaggevingsprocessen. Dunea heeft een risico-control matrix waarin een set aan controlemaatregelen zijn beschreven. In 2019 is verdere voortgang geboekt in het implementeren en daarnaast aantoonbaar vastleggen van uitgevoerde controlemaatregelen. Verder is een implementatieplan opgesteld om de General IT Controls van Dunea te beschrijven en implementeren. In 2019 is onder andere specifieke aandacht geweest voor het verbeteren van controlemaatregelen in het Change Management proces en het Identity en Access Management Proces ten aanzien van UMAX.

### Algemene vergadering

In overeenstemming met het bepaalde in artikel 6, lid 1 van de statuten van Dunea N.V. hielden per 31 december 2019 de onderstaande gemeenten de hieronder vermelde aantallen aandelen. De aandelen hebben elk een nominale waarde van € 5,- en geven op grond van het bepaalde in artikel 14, lid 8 van de statuten van de vennootschap recht op het uitbrengen van één stem per aandeel. De Algemene Vergadering kwam tijdens het verslagjaar bijeen op 13 juni en 21 november 2019.

De aandelenverdeling per 31 december 2019 was als volgt:

Gemeenten	Aantal aandelen
Alphen aan den Rijn	11.027
Den Haag	1.562.309
Hillegom	66.171
Katwijk	200.327
Lansingerland	186.584
Leiden	383.881
Leidschendam-Voorburg	231.593
Lisse	70.521
Noordwijk	130.955
Oegstgeest	73.286
Pijnacker-Nootdorp	163.460
Rijswijk	158.403
Teylingen	112.044
Voorschoten	78.585
Wassenaar	80.883
Zoetermeer	387.302
Zuidplas	102.669
Totaal	4.000.000

## Personalia directie en Raad van Commissarissen

### Directie



#### De heer drs. W.M.E. Drossaert (1967)

**Nationaliteit:** Nederlandse

**Functie:** Algemeen directeur

**Datum in dienst:** 1 september 2015

**Relevante nevenfuncties:** Bestuurder

Stichting Nationaal Park Hollandse

Duinen, Voorzitter Werkgeversvereniging Waterbedrijven, Bestuur Netherlands Water Partnership, Voorzitter RIWA Maas, Algemeen bestuur VNO-NCW, Auditor ITK Hoger Onderwijs

### Raad van Commissarissen



#### Jhr. mr. J.P. Backer (1953)

**Nationaliteit:** Nederlandse

**Functie:** Voorzitter

**Eerste benoeming:** 2017

**Lopende termijn:** tot en met juni 2021

**Beroep:** Zelfstandig adviseur juridische en

publiek/private vraagstukken Roodhoorn Consultants B.V.

**Relevante nevenfuncties:** Lid bestuur Stichting Luchtman

(Koninklijke Brill N.V.), Voorzitter Raad van Toezicht Maag

Lever Darm Stichting, Lid Raad van Toezicht Stichting

Voortgezet Onderwijs Haaglanden, Lid bestuur Stichting

Fundatie Notelaers, Lid Eerste Kamer der Staten Generaal



#### De heer G.J. Doornbos (1948)

**Nationaliteit:** Nederlandse

**Functie:** Deskundige water(keten) beheer, voorzitter Remuneratiecommissie

**Eerste benoeming:** 2017

**Lopende termijn:** tot en met juni 2021

**Beroep:** Adviseur

**Relevante nevenfuncties:** Voorzitter Stichting Veldleeuwrik,

Voorzitter Gebiedscoöperatie Buytenland van Rhoon,

Voorzitter Waterkwaliteitstafels Ministerie Infrastructuur

en Waterstaat, Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Brak,

Waarnemend dijkgraaf Hollandse Delta (interim)



#### De heer drs. L.A.S. van der Ploeg RA RC EMFC (1970)

**Nationaliteit:** Nederlandse

**Functie:** Vice-voorzitter en voorzitter

Auditcommissie, deskundige financieel-economische zaken

**Eerste benoeming:** 2014

**Lopende termijn:** tot en met juni 2022

**Beroep:** CFO VolkerWessels Bouw- en Vastgoed-ontwikkeling B.V.

**Relevante nevenfuncties:** Voorzitter Raad van Commissarissen

Haag Wonen; Voorzitter Raad van Commissarissen NSI NV;

Lid Curatorium van Erasmus School of Accounting &

Assurance; Lid Permanente Educatie Commissie/Vereniging

Toezichthouders Woningcorporaties



#### Mevrouw P.M. Zorko (1964)

**Nationaliteit:** Nederlandse

**Functie:** Vertrouwenscommissaris, deskundige automatisering, digitalisering en robotisering

**Eerste benoeming:** 2019

**Lopende termijn:** tot en met juni 2023

**Beroep:** Plaatsvervangend Nationaal Coördinator Terrorisbestrijding en Veiligheid en directeur cybersecurity.

**Relevante nevenfuncties:** geen



**Mevrouw ir. A. van der Rest (1953)**

**Nationaliteit:** Nederlandse

**Functie:** Deskundige energie en natuur-beheer

**Eerste benoeming:** 2018

**Lopende termijn:** tot en met juni 2022

**Beroep:** Voormalig manager Veiligheid Gezondheid en Milieu bij Shell Nederland B.V.

**Relevante nevenfuncties:** Voorzitter bestuur CE Delft; Voorzitter Commissie Milieu, Verduurzaming en Energie VNO, Penningmeester IVN Den Haag

Zoetermeer, 15 mei 2020

**Directie**

Wim Drossaert



**Mw. mr. D. van der Heem-Wagemakers (1947)**

**Nationaliteit:** Nederlandse

**Functie:** Vertrouwenscommissaris

**Eerste benoeming:** 2013

**Lopende termijn:** tot en met juni 2019

**Beroep:** Tot september 2012 officier van Justitie, eerder vakbondsbestuurder

**Relevante nevenfuncties:** Lid Raad van Commissarissen HTM, Lid Raad van Commissarissen HES International B.V., Lid Raad van Commissarissen RTV Rijnmond



# Bericht van de Raad van Commissarissen aan de aandeelhouders

De Raad van Commissarissen heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van de directie en op de algemene gang van zaken in de vennootschap. De Raad van Commissarissen staat de directie met raad ter zijde en richt zich daarbij naar het belang van de vennootschap en de onderneming. Conform artikel 16 van de statuten van de vennootschap bieden wij u hierbij het door de directie opgestelde jaarbericht van Dunea aan, met daarin opgenomen de jaarrekening over het boekjaar 2019.

De jaarrekening 2019 en het verslag van het door de directie gevoerde beleid zijn in de vergadering van 13 mei 2020 aan de Raad van Commissarissen voorgelegd. De jaarrekening is gecontroleerd door PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. en van een goedkeurende verklaring voorzien. Deze verklaring is te vinden op pagina 80. Wij hebben de jaarrekening in aanwezigheid van de directie en de accountant besproken.

## Resultaat 2019

Het nettoresultaat is in 2019 uitgekomen op € 8,5 miljoen en komt hiermee € 7,2 miljoen lager uit dan het nettoresultaat over 2018 (€ 15,7 miljoen). Het nettoresultaat is met name lager uitgevallen door lagere wateropbrengsten en tegelijkertijd zijn met name de kosten van de bedrijfsvoering gestegen.

Het positieve nettoresultaat past binnen het financiële beleid voor de versterking van de financiële positie van Dunea, meer specifiek ten aanzien van de solvabiliteit. Dunea ziet zich in de nabije toekomst gesteld voor uitdagende keuzes waarbij een zorgvuldig afwegingsproces geboden is. De keuzes die gemaakt moeten worden hebben betrekking op toekomstbestendige investeringen waarbij onze kerntaak onverminderd centraal blijft staan: onze klanten op dagelijkse basis blijven voorzien van lekker en betrouwbaar drinkwater. De toename van de bevolking in ons verzorgingsgebied en de energietransitie spelen bij deze afweging een nadrukkelijke rol. Gelet op deze investe-

ringen en de financiële impact daarvan wordt het positieve resultaat aan de reserves toegevoegd.

Naast de toekomstige ontwikkelingen waar Dunea rekening mee houdt bij de te maken keuzes, benadrukt de Raad het belang van handhaving van het tarievenbeleid. Het streven blijft om de tarieven waar mogelijk gelijk te houden of zelfs te laten dalen. Beide aspecten zijn een invulling van de wijze waarop Dunea zorgdraagt voor kostenefficiëntie op financieel gebied (voor onze klanten) op de lange termijn.

## Vaststellen winstbestemmingsvoorstel en decharge

Wij stellen u voor de jaarrekening en het daarin opgenomen voorstel tot winstbestemming in de op 18 juni 2020 te houden Algemene Vergadering van Aandeelhouders vast te stellen.

Tevens stellen wij u voor in deze vergadering voor het jaar 2019 decharge te verlenen aan de directie voor het gevoerde beleid en aan de leden van de Raad van Commissarissen voor het uitgeoefende toezicht.

## Samenstelling Raad van Commissarissen 2019

Bij aanvang van het kalenderjaar 2019 bestond de Raad van Commissarissen uit de volgende leden:

- dhr. jhr.mr. J.P. Backer (voorzitter)
- mw. mr. D.A.T. van der Heem-Wagemakers

- mw. ir. A. van der Rest
- dhr. G.J. Doornbos
- dhr. drs. L.A.S. van der Ploeg RA RC EMFC (plaatsvervangend voorzitter)

De termijn waarvoor mevrouw Van der Heem–Wagemakers was benoemd is ten einde gekomen op 1 juli 2019; mevrouw Van der Heem–Wagemakers was niet beschikbaar voor een herbenoeming. De Raad dankt mevrouw Wagemakers–Van der Heem voor haar jarenlange betrokkenheid, inzet en het door haar uitgeoefende toezicht en wenst haar verder veel succes op haar toekomstige pad.

In overleg met de Ondernemingsraad heeft de Remuneratiecommissie het proces begeleid aangaande de werving en selectie van een nieuwe commissaris. De Raad meent dat met mevrouw Zorko een geschikte opvolgster is gevonden. In de vergadering van aandeelhouders van 13 juni 2019 hebben de aandeelhouders ermee ingestemd om conform voorstel van de Raad van Commissarissen mevrouw P.M. Zorko met ingang van 1 juli 2019 als nieuwe (werknemers)commissaris te benoemen met als aandachtsgebieden automatisering, digitalisering en robotisering.

De Raad is hiermee compleet en geëquipeerd voor de toekomstige uitdagingen. Wij verwijzen u naar pagina 40 (Personalia Directie en Raad van Commissarissen) voor een toelichting op de personalia van de leden van de Raad van Commissarissen in het jaar 2019 alsmede een overzicht van de relevante nevenfuncties.

Naar het oordeel van de Raad is met de samenstelling van de Raad van Commissarissen gedurende het gehele jaar 2019 voldaan aan de eisen die aan de onafhankelijkheid van de Raad en haar individuele leden is gesteld, zoals bedoeld in de artikelen 2.1.7 tot en met 2.1.9. van de Corporate Governance Code.

### Werkzaamheden van de Raad

In het verslagjaar zijn essentiële reguliere besluiten genomen over de goedkeuring van het jaarverslag inclusief de jaarrekening 2019, de begroting 2020, de meerjarenbegroting 2020-2024, het investeringsplan 2020-2024, het financieringsplan 2020 en de Tarievenregeling 2020.

### Vergaderingen en bijeenkomsten van de Raad Frequentie en opkomst

De Raad is in 2019 in totaal negen keer bijeengekomen. Zes vergaderingen waren, in aanwezigheid van de directie, besluitvormend van aard; hiervan heeft één vergadering telefonisch plaatsgevonden. Bij laatstgenoemde vergadering zijn alle commissarissen in de gelegenheid geweest om hun zienswijze kenbaar te maken. Bij de overige vijf besluitvormende vergaderingen was vier keer sprake van voltalligheid; bij één vergadering waren twee commissarissen met kennisgeving verhinderd en hebben de commissarissen vooraf bij de voorzitter hun zienswijze kenbaar gemaakt ten aanzien van de geagendeerde onderwerpen.

Voorts is de Raad nog voor een drietal informele vergaderingen bijeengekomen om zich te laten informeren over de ontwikkelingen binnen Dunea. Bij twee van deze bijeen-

komsten was sprake van voltalligheid van de Raad. Bij de derde bijeenkomst waren twee commissarissen niet in de gelegenheid om deel te nemen en zijn de betreffende commissarissen in een later stadium over de ontwikkelingen geïnformeerd.

### Aandachtspunten

Hieronder worden eerst de highlights van de extra – niet besluitvormende – bijeenkomsten geschetst, daarna wordt nog ingegaan op een aantal (overige) onderwerpen ten aanzien waarvan de Raad haar toezichthoudende rol heeft vervuld.

In maart 2019 is de Raad in voltalligheid bijeengewees in het kader van een informatieve strategiesessie waarbij de Raad is geïnformeerd over de mogelijkheden omtrent de multibronnenstrategie, de wijze waarop Dunea een rol kan spelen in de energietransitie en het symposium Waterbedrijven van de Toekomst dat in samenwerking met het Hoogheemraadschap van Rijnland in juni 2019 is georganiseerd. De Raad is verheugd om te kunnen melden dat het symposium (met als titel ‘De groeiende waarde van water’) druk is bezocht en door de aanwezigen positief is ontvangen.

Een volgende bijeenkomst in mei 2019 stond in het teken van het informeren van de Raad over de rol die Dunea zou kunnen spelen op het gebied van aquathermie in algemene zin, en meer specifiek met betrekking tot mogelijkheden op het terrein van warmte/koudelevering bij de nieuw te realiseren woonwijk op de voormalige vliegbasis Valkenburg. Voorafgaand aan deze bijeenkomst heeft de Raad vanuit

“ De Raad erkent dat van Dunea een bijdrage kan worden verwacht bij de energietransitie.

de organisatie een brede notitie ontvangen waarin is ingegaan op de achtergronden, ontwikkelingen en toekomstige mogelijkheden van een integraal waterconcept ten behoeve van de nieuwe woonwijk. De Raad erkent dat van Dunea een bijdrage kan worden verwacht bij de energietransitie. De Raad heeft meegegeven om de verwachtingen goed te managen, goed te letten op de uitvoerbaarheid en beheersbaarheid van de projecten (en heeft hiervoor enkele keuzecriteria aangereikt) en de mate van passendheid binnen de ambities van Dunea en uiteraard de verenigbaarheid van deze nieuwe activiteiten met de kerncompetenties van de bestaande bedrijfsvoering.

In vervolg op deze bijeenkomst en ter voorbereiding op de besluitvormende algemene vergadering van aandeelhouders van 21 november 2019, hebben vier van de vijf leden van de Raad een strategiebijeenkomst bezocht die op 15 juli is georganiseerd in Scheveningen. Bij deze bijeenkomst heeft Dunea haar aandeelhoudende gemeenten uitgenodigd en een inhoudelijk programma aangeboden. Uitleg is gegeven waarom Dunea een strategische keuze wil maken om meerdere bronnen en technieken van waterproductie te ontwikkelen ten einde de leveringszekerheid ook in de toekomst te kunnen borgen (multibronnenstrategie). Daarnaast zijn de aandeelhouders meegenomen in de ontwikkelingen in het kader van de energietransitie en de mogelijke rol die Dunea, middels haar eigen natuurlijke bronnen, hierbij kan spelen. De Raad spreekt haar waardering uit voor diegenen die deze interessante dag mogelijk hebben gemaakt en is verheugd te zien dat de aandeelhouders betrokkenheid tonen.





In september hebben drie leden van de Raad een bezoek gebracht aan de productielocatie te Katwijk en aansluitend aan voormalige vliegbasis Valkenburg. De productielocatie Katwijk wordt voorzien van een upgrade, gelet op de verwachte toename van de vraag naar drinkwater.

Ter plekke heeft de Raad zich kunnen vergewissen van de stand van zaken rondom de te ontwikkelen woonwijk en de mogelijkheden inzake aquathermie en de mogelijke betrokkenheid hierbij van Dunea.

Naast de onderwerpen met aanzienlijke impact en die ook de relatie met onze omgeving, in de brede zin van het woord, betreffen, heeft de Raad uiteraard ook oog gehad voor de processen binnen de organisatie. In de reguliere vergaderingen is de Raad geïnformeerd over de gang van zaken onder andere op het gebied van HRM (ziekteverzuim, reorganisatie en strategische personeelsplanning) en de implementatie van het nieuwe ERP systeem Umax. Ook is de Raad geïnformeerd door de Compliance officer over de stand van zaken met betrekking tot compliance binnen de organisatie, waarover meer elders in het jaarverslag. Tevens heeft de Raad met genoeg kennis genomen van de uitkomsten van het door Dunea periodiek onder haar stakeholders uitgevoerde imago-onderzoek.

De stikstofdiscussie die in 2019 nadrukkelijk aan de orde is geweest heeft nog niet tot het stilleggen van projecten geleid, maar wel tot vertraging. De Raad volgt ook deze ontwikkeling op de voet.

Tevens heeft de Raad in 2019 stilgestaan bij het afscheid van de heer Melsen, die in 2019 met pensioen is gegaan.

De Raad dankt de heer Melsen voor zijn jarenlange inzet, ondersteuning en expertise in zijn hoedanigheid als vennootschapssecretaris en Hoofd afdeling Finance & Control.

### Toekomstige investeringen: multibronnen en vergroting buffercapaciteit

Zoals uit het bovenstaande al blijkt was een voornaam punt van aandacht in 2019 de multibronnenstrategie. Echter, niet alleen moet worden nagedacht over de vraag of, en zo ja welke, andere bronnen kunnen worden gerealiseerd, maar ook op welke manier de aanwezige buffercapaciteit kan worden uitgebreid. De Raad acht uitbreiding van deze capaciteit wenselijk, zodat in geval van calamiteiten Dunea gedurende een aantal maanden de ongestoorde drinkwatervoorziening binnen haar verzorgingsgebied kan waarborgen. Beide investeringen hebben ook een aanzienlijke financiële impact, dus raadzaamheid is geboden bij het maken van een keuze.

### Wijziging van de statuten, oprichten warmtedochter

Reeds in 2018 is met de Raad gesproken over de rol van Dunea bij de energietransitie en de overige klimaatopgaven. In november 2019 heeft in de vergadering van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders, volgend op eerdere (positieve) besluitvorming dienaangaande binnen de Raad, instemming plaatsgevonden ten aanzien van een wijziging van de statuten van Dunea. De wijziging had betrekking op een verruiming van de statutaire doelstelling opdat in de toekomst ook warmteactiviteiten ontplooid kunnen worden. Na consultatie van de adviseurs van onze aandeelhouders is een aanvullende wijziging

voorgesteld en overgenomen in de statuten. De aanvulling is verwoord middels de toevoeging van het woord “geconsolideerd(e)” ten aanzien van de statutaire bepalingen die betrekking hebben op de begrotingsstukken. Hiermee is tegemoet gekomen aan eventuele punten van zorg van de aandeelhouders ten aanzien van de governance met betrekking tot een (mogelijke) toekomstige dochtervennootschap.

De Raad spreekt haar waardering uit voor alle medewerkers die betrokken zijn geweest bij de voorbereidingen in het kader van deze besluitvorming. De Raad is van mening dat het in een vroegtijdig stadium informeren van en overleg voeren met haar stakeholders heeft bijgedragen aan de positieve houding die de aandeelhoudende gemeenten in grote meerderheid ter vergadering in november dienaangaande hebben tentoongespreid.

Een wijziging van de statuten was een eerste noodzakelijke stap om op termijn te kunnen komen tot de volgende stap: het oprichten van een dochtervennootschap die zich volledig toelegt op de warmteactiviteiten. Uiteraard geschiedt een en ander waar nodig in nauw overleg met het Ministerie van Economische Zaken en de toezichthouder ILT. De Raad heeft er vertrouwen in dat zich interessante projecten voor zullen doen waarbij Dunea een rol kan spelen. Verkennende gesprekken die met geïnteresseerde aandeelhouders hebben plaatsgevonden versterken in dat opzicht het positieve gevoel van de Raad.

Samenvattend stemt de Raad in met de verbreding van de statutaire doelstelling, doch houdt nadrukkelijk oog voor

het waarborgen van de belangen van onze drinkwaterklanten. Deze kerntaak staat buiten kijf. De Raad ziet er stringent op toe dat deze belangen niet in het gedrang komen.

### Tarievenregeling 2020

De 'kostprijs-plus methode' die sinds 2017 wordt gehanteerd wordt onverminderd toegepast. Dunea blijft hiermee voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving waarin is opgenomen dat tarieven kostendekkend, transparant en niet discriminerend mogen zijn.

Het drinkwatertarief is voor 2020 vastgesteld op € 0,98 waarmee het tarief gelijk is gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar. Mede gelet op de toekomstige investeringen waar Dunea zich voor gesteld ziet, zou een eventuele verlaging van het tarief nu ook niet geheel opportuun zijn geweest. In het nieuwe tarief is overigens de overschrijding van de WACC-grens waarvan in 2018 sprake was verdisconteerd en is hiermee een bedrag als het ware aan onze klanten teruggegeven. De impact van dit bedrag op het nieuwe tarief was echter van geringe aard.

Voor 2020 wordt een lichte toename van de vastrechtinkomsten verwacht, met name door een verwachte toename van het aantal aansluitingen. Eveneens wordt een lichte toename van de opbrengsten uit de waterverkoop verwacht. Een punt van aandacht in 2020 blijft het waterverbruik waar geen (directe) inkomsten tegenover staan (het zogeheten Niet In Rekening Gebracht Verbruik), dit heeft een negatief effect op het uiteindelijke saldo van

baten en lasten. Uiteraard blijft het streven om dit cijfer zo laag mogelijk te krijgen.

### Barakken Katwijk

Reeds gedurende langere periode is Dunea in overleg geweest met de gemeente Katwijk ten aanzien van de uitbreiding van het waterwingebied. In dit gebied is ook nog een aantal barakken aanwezig. Van de zijde van de monumentenverenigingen is een lobby op gang gekomen om alle barakken te behouden. In oktober 2019 heeft Dunea een aanvraag voor een sloopvergunning ingediend, waarbij een scenario is genoemd waarin 4 van de 18 barakken behouden kunnen worden. Ten tijde van het schrijven van dit jaarbericht is de sloopvergunning door de gemeente Katwijk afgegeven. De Raad is blij dat na een jarenlang traject er nu een besluit is genomen en Dunea (verder) kan blijven werken aan de vervulling van haar kerntaken, het zorgdragen voor de dagelijkse levering - en de daaraan voorafgaande winning - van lekker en betrouwbaar drinkwater.

### Erfpacht gronden Staatsbosbeheer

Dunea heeft een stuk grond in Berkheide in langdurende erfpacht verkregen van Staatsbosbeheer. Door deze extra grondruimte ontstaan meer mogelijkheden voor de drinkwaterwinning.

### Update Reglement Raad van Commissarissen

Eind 2019 heeft de Raad een update van haar Reglement vastgesteld, dat geheel up to date is en in lijn is met de vigerende versie van de Nederlandse Corporate Governance Code. Deze Code heeft Dunea op zichzelf van

toepassing verklaard. De datum van inwerkingtreding van het nieuwe Reglement is vastgesteld op 1 januari 2020 en het Reglement is, zoals de Code voorschrijft, geplaatst op de website van Dunea.

### Zelfevaluatie

De Raad is in 2019 eenmaal bijeengekomen buiten aanwezigheid van de directie. Hierbij is gesproken over het functioneren van de directie en heeft de Raad, zoals ook de Code Corporate Governance voorschrijft, een zelfevaluatie uitgevoerd. Dit betreft het functioneren van de Raad, de Auditcommissie, de Remuneratiecommissie alsmede het functioneren van de individuele leden van de Raad. De zelfevaluatie heeft geen significante nieuwe inzichten of verbeterpunten opgeleverd ten aanzien van de wijze waarop de Raad, haar commissies en/of haar individuele leden haar toezichthoudende taken hebben vervuld.

De Raad is tevreden met de wijze waarop de directie uitvoering heeft gegeven aan de dagelijkse leiding over de vennootschap en spreekt voorts haar waardering uit voor de wijze waarop de directie de Raad heeft betrokken bij en geïnformeerd over de keuzes van de directie. Deze wijze van informatievoorziening heeft de Raad goed gefaciliteerd bij de uitoefening haar toezichthoudende taak.

### Vergaderingen Auditcommissie

De Auditcommissie adviseert de Raad bij het uitvoeren van de verantwoordelijkheden op het terrein van toezicht. De Auditcommissie bespreekt en ziet toe op het proces van financiële verslaggeving, het systeem van interne beheersing en de beheersing van risico's zoals het toezicht op de

naleving van de relevante wet- en regelgeving en de werking van gedragscodes en het controleproces. De Auditcommissie wordt jaarlijks tweemaal geïnformeerd over de risico's, die tevens worden gedeeld met de Raad en de Algemene vergadering van aandeelhouders.

Vanuit de Raad hebben de heer drs. L.A.S. van der Ploeg (voorzitter) en mevrouw mr. D.A.T. van der Heem-Wagemakers gedurende de eerste zes maanden van 2019 zitting gehad in de Auditcommissie. Na de benoeming van mevrouw P.M. Zorko tot commissarissen is de Auditcommissie uitgebreid en bestaat deze commissie per 1 juli 2019 naast haar voorzitter uit de commissarissen mevrouw ir. Van der Rest en mevrouw Zorko.

De Auditcommissie is in 2019 vier keer bijeengekomen, hierbij was alle keren sprake van voltalligheid. De verslagen van de vergaderingen van de Auditcommissie zijn geagendeerd en besproken in de vergaderingen van de Raad.

In de Auditcommissie zijn onder meer de bevindingen van de externe accountant over het jaar 2018 besproken. Onder meer aandacht is geweest voor de wijze waarop Dunea rapporteert over de mate waarin wordt voldaan aan de bepalingen van de Nederlandse Corporate Governance Code. Ook zijn er goede stappen gezet aangaande de wijze waarop het risicomanagement is ingebed. Op dit punt zijn enkele aanscherpingen doorgevoerd waardoor risico's nog beter inzichtelijk zijn gemaakt en het risicomanagement naar een hoger niveau is gebracht. Er is nog ruimte voor verbetering op het gebied van de rollen en rechten in het

systeem UMAX alsmede de wijze waarop aanbestedingen worden georganiseerd. De Auditcommissie zal hier in 2020, voor zover nodig, aandacht voor houden.

De compliance officer heeft zijn jaarplan en rapportage in de Auditcommissie toegelicht. De aanwezigheid van een compliance officer heeft al tot merkbaar resultaat geleid, zo blijkt onder meer uit de hoeveelheid meldingen die in 2019 zijn binnengekomen. Binnen de organisatie zijn meer medewerkers bewust gemaakt van compliance en weten ook veel medewerkers de weg naar de compliance officer te vinden voor overleg over mogelijke compliance-risico's bij bepaalde werkzaamheden en/of typen dienstverlening. De Auditcommissie waardeert deze toename van het bewustzijn en blijft oog houden voor de mogelijke risico's.

De Auditcommissie heeft aandacht gehad voor het waardecreatiemodel en de bijbehorende materialiteitsmatrix, dit onderdeel is in een latere vergadering van de Raad nogmaals aan bod gekomen. Tevens heeft de Auditcommissie aanvullingen aangedragen in het kader van een update van het Treasurystatuut. Deze update is in het eerste kwartaal van 2019 gerealiseerd. De Auditcommissie heeft de begroting voor 2020 alsmede de meerjarenbegroting 2020-2024 qua financiën met een positief advies aan de Raad voorgelegd.

De Auditcommissie merkt nogmaals op dat middels de informatievoorziening door de Auditcommissie aan de Raad, waarin onder meer de management letters worden besproken, de inbedding van AO-IC in de organisatie, de aanwezigheid van de compliance officer alsmede de

controle van en rapportage over bevindingen door een externe accountant, Dunea afdoende op de hoogte is van de processen die binnen de organisatie spelen. Dit brengt mee dat de aanwijzing van een internal audit functie naar het oordeel van de Raad niet nodig is, nu reeds via voornoemde rollen en actoren voldoende toezicht kan worden uitgeoefend op de processen.

### Remuneratiecommissie

De Remuneratiecommissie heeft onder meer als taak het werven en selecteren van leden van de Raad en statutaire directie, alsmede het te hanteren bezoldigingsbeleid voor de Raad en de directie. De Remuneratiecommissie is in 2019 twee keer in voltalligheid bijeen geweest. In de Remuneratiecommissie hadden in het jaar 2019 zitting de heer Doornbos (voorzitter), mevrouw ir. Van der Rest en de heer mr. Backer.

Aangezien in 2019 de termijn waarvoor één van de leden van de Raad is benoemd afliep en dit lid niet herkiesbaar was, heeft de Remuneratiecommissie in samenwerking met de Ondernemingsraad de profielschets voor de nieuw te werven commissaris opgesteld. De Remuneratiecommissie heeft in afstemming met de Ondernemingsraad een extern bureau in de arm genomen om Dunea te ondersteunen bij het proces van werving en selectie. De nieuwe commissaris is benoemd per 1 juli 2019.

Voorts heeft de Remuneratiecommissie gesproken over het functioneren van de directie, dit zowel in een vergadering zonder en in aanwezigheid van de directie.



De Remuneratiecommissie meent dat de directie tot volle tevredenheid functioneert.

### Overleg met de Ondernemingsraad

De Raad treedt tweemaal per jaar in overleg met de Ondernemingsraad in aanwezigheid van de directie, welk overleg een informeel karakter heeft. De Raad blijft op deze manier betrokken bij de (personele) ontwikkelingen binnen Dunea en kan zich tevens vergewissen van de impact die bepaalde (en soms ingrijpende) processen en besluitvormingen hebben op het personeel alsmede de voorwaarden en (soms moeilijke) omstandigheden waarbinnen de mensen die bij Dunea betrokken zijn hun werkzaamheden moeten uitvoeren. De gevolgen van de reorganisatie, de implementatie van UMAX en Wave alsmede het ziekteverzuim zijn enkele van de onderwerpen die hierbij aan de orde zijn geweest.

De Raad is de Ondernemingsraad erkentelijk voor deze manier van informatiedeling en waardeert deze vorm van samenwerking die naar de mening van de Raad in een positieve en stimulerende sfeer verloopt.

### Vooruitblik 2020

#### Ontwikkelen nieuwe koers 2020 – 2025

Eens per vijf jaar worden nieuwe koersdoelen vastgesteld. De Raad blijft betrokken bij het ontwikkelen van de koersdoelen en het toezicht op realisatie van deze doelen. De koersdoelen zijn onderwerp geweest in de vergaderingen van de Raad. Interessant is om te zien op welke wijze Dunea het begrip duurzaam(heid) op wenst te vatten en op welke wijze daar uitvoering aan kan worden gegeven.

De eerste aanzet tot de nieuwe koersdoelen is in het laatste kwartaal van 2019 gegeven, de verder uitwerking hiervan vindt in het eerste kwartaal van 2020 plaats.

#### Investerings in aquathermie

Onze aandeelhouders hebben enthousiast op de plannen gereageerd, (nieuwe) warmteprojecten gloren aan de horizon. Het daadwerkelijk oprichten van een warmte-dochtervennootschap is een logische vervolgstap. In 2020 zal de dochter Dunea Warmte BV worden opgericht conform het besluit van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van november 2019. Het benodigde kapitaal zal ter besluitvorming komen in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van juni 2020.

De Raad is nauw betrokken bij de besluitvorming omtrent dit onderwerp. Hierbij kan zij putten uit ‘lessons learned’ van de eerdere ervaringen bij collega drinkwaterbedrijven en andere (markt)partijen en hiermee de mogelijke knelpunten al in een vroegtijdig stadium kunnen benoemen en adresseren. Maar, het zij nogmaals gezegd, de kerntaak zal nimmer in gedrang komen.

#### Investerings in multibronnenprogramma

De Raad is voornemens nauw betrokken te blijven bij de onderzoeken en haalbaarheidsstudies die Dunea gaat uitvoeren in het kader van de goedgekeurde multibronnenstrategie. De Raad heeft er vertrouwen in dat in de loop van 2020 veel duidelijk zal worden ten aanzien van de haalbaarheid van de extra bronnen. De Raad kijkt er naar uit dit met haar aandeelhouders te kunnen delen.

### COVID-19

We zijn inmiddels al weer enige tijd onderweg in 2020 en het zal u niet ontgaan zijn dat na de balansdatum de wereld is geconfronteerd met de uitbraak van het COVID-19 virus. De Raad volgt ook deze ontwikkeling op de voet.

De Raad heeft geconstateerd dat de impact van het COVID-19 virus tot op heden geen impact op de bedrijfsvoeringsprocessen van Dunea heeft gehad, in die zin dat de continuïteit van Dunea tot op heden niet in geding is geweest. De Raad heeft gezien dat Dunea op zo veel mogelijk fronten heeft geacteerd in lijn met de van overheidswege uitgevaardigde maatregelen. Een compliment voor al diegenen die ondanks deze moeilijke en ongebruikelijke omstandigheden er voor hebben gezorgd dat de continuïteit niet in geding is geweest.

Zoetermeer, 15 mei 2020

[Raad van Commissarissen](#)

[Joris Backer, voorzitter](#)

# Passie voor duin en water

Jaarrekening 2019



# Balans per 31 december 2019

Na bestemming van het resultaat; bedragen x € 1.000

	31 december 2019	31 december 2018
<b>Activa</b>		
<b>Vaste activa</b>		
<b>Materiële vaste activa 1</b>		
Gebouwen en terreinen	56.339	54.885
Machines en installaties	477.283	471.979
Andere vaste bedrijfsmiddelen	2.080	1.917
Werken in uitvoering	33.245	34.848
Niet aan de bedrijfsuitoefening dienstbaar	2.051	1.813
	<b>570.998</b>	<b>565.442</b>
<b>Financiële vaste activa 2</b>		
Deelnemingen	2.619	2.445
Overige vorderingen	186	230
	<b>2.805</b>	<b>2.675</b>

	31 december 2019	31 december 2018
<b>Vlottende activa</b>		
<b>Voorraden 3</b>		
Voorraden materialen	1.164	782
	<b>1.164</b>	<b>782</b>
<b>Onderhanden projecten 4</b>		
Onderhanden projecten	64	396
	<b>64</b>	<b>396</b>
<b>Vorderingen 5</b>		
Debiteuren	6.457	7.048
Belastingen	214	802
Overige vorderingen	62	60
Overlopende activa	4.663	2.249
	<b>11.396</b>	<b>10.159</b>
<b>Liquide middelen 6</b>	<b>8</b>	<b>20</b>
<b>Totaal</b>	<b>586.435</b>	<b>579.474</b>



# Balans per 31 december 2019

Na bestemming van het resultaat; bedragen x € 1.000

	31 december 2019	31 december 2018		31 december 2019	31 december 2018
<b>Passiva</b>					
<b>Eigen vermogen</b>					
Geplaatst kapitaal 7	20.000	20.000	Leningen	52.333	14.667
Agioreserve 8	3.097	3.097	Schulden aan kredietinstellingen	9.718	65.459
Wettelijke reserve 9	578	0	Schulden aan leveranciers	6.283	9.058
Overige reserve 10	207.821	197.826	Belastingen en premies sociale verzekeringen	3.485	3.751
	231.496	220.923	Schulden ter zake van pensioenen	454	405
<b>Vreemd vermogen</b>					
Voorzieningen 11	5.598	10.238	Vooruitontvangen waterverbruik	3.450	2.234
<b>Langlopende schulden 12</b>					
Leningen	187.333	169.666	Overige schulden	552	54
Egalisatierekening bijdragen van derden	69.612	66.430	Overlopende passiva	14.547	14.880
Vooruitontvangen bedragen	1.574	1.709		90.822	110.508
	258.519	237.805			
<b>Totaal</b>					
				586.435	579.474

# Winst- en verliesrekening over 2019

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
<b>Bedrijfsopbrengsten 14</b>		
Wateropbrengsten	135.491	138.395
Opbrengsten van werken voor derden	3.108	4.084
Overige bedrijfsopbrengsten	2.117	1.632
<b>Som der bedrijfsopbrengsten</b>	<b>140.716</b>	144.111
<b>Bedrijfslasten 15</b>		
Kosten van grond- en hulpstoffen	3.158	2.986
Waterinkoop	2.008	3.116
Energiekosten	3.952	2.650
Kosten uitbesteed werk	9.590	12.353
Precario gemeenten	12.304	12.224
Lonen en salarissen	23.691	23.572
Sociale lasten	7.661	7.159
Afschrijving vaste activa (Terugname) Bijzondere waardeverminderingen en desinvesteringen vaste activa	-296	1.223
Overige bedrijfskosten	34.009	29.043
<b>Som der bedrijfslasten</b>	<b>127.112</b>	123.695
<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>13.604</b>	20.416

	2019	2018
<b>Financiële baten en lasten 16</b>		
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	7	9
Rentelasten en soortgelijke lasten	-5.252	-5.202
<b>Resultaat deelnemingen 2</b>		
Resultaten uit deelnemingen	174	428
<b>Financieel resultaat</b>	<b>-5.071</b>	-4.765
Resultaat voor belasting	8.533	15.651
Vennootschapsbelasting 16	0	0
<b>Resultaat na belasting</b>	<b>8.533</b>	15.651

# Totaaloverzicht resultaat over 2019

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Resultaat na belastingen	8.533	15.651
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	0	0
<b>Totaalresultaat van de rechtspersoon</b>	<b>8.533</b>	<b>15.651</b>



# Kasstroomoverzicht over 2019

Opgesteld volgens de indirecte methode; bedragen x € 1.000

	2019	2018
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>		
Bedrijfsresultaat	13.604	20.416
Aanpassing voor:		
Afschrijvingen en amortisatie 15 G	31.035	29.369
Bijzondere waardeverminderingen en desinvesteringen materiële vaste activa 1	-296	1.223
Mutatie voorziening dubieuze debiteuren 14 H	250	436
Mutatie overige voorzieningen 10	-2.600	-1.717
Mutatie vooruitvangen bedragen 11	-135	-135
	28.254	29.176
Veranderingen in werkkapitaal:		
Mutatie voorraden 3	-382	35
Mutatie onderhanden projecten 4	332	-38
Mutatie kortlopende vorderingen 12	-1.486	579
Mutatie operationele schulden 12	-1.393	-12.599
Mutatie werkkapitaal	-2.929	-12.023
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	38.929	37.569
Betaalde interest 15	-5.464	-5.452
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>33.465</b>	<b>32.117</b>

	2019	2018
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>		
Investeringen materiële vaste activa 1	-39.061	-39.625
Ontvangen bijdragen 11	5.916	6.182
Overige mutaties materiële activa 1	32	3.194
Investeringen financiële vaste activa 2	0	156
Aflossingen financiële vaste activa 2	44	29
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>-33.069</b>	<b>-30.064</b>
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>		
Nieuwe langlopende leningen 11	70.000	0
Betaalde aflossingen 11	-14.667	-14.667
Nieuwe kortlopende leningen 12	0	0
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>55.333</b>	<b>-14.667</b>
<b>Stand kort krediet en liquide middelen 1 januari 12</b>	<b>-65.439</b>	<b>-52.825</b>
Mutatie kort krediet en liquide middelen 31 december	55.729	-12.614
<b>Stand kort krediet en liquide middelen 31 december</b>	<b>-9.710</b>	<b>-65.439</b>

# Toelichting

## Algemeen

Dunea N.V. is statutair en feitelijk gevestigd te Zoetermeer aan het Plein van de Verenigde Naties 11, 2719 EG te Zoetermeer en geregistreerd onder inschrijvingsnummer 27122974 bij de Kamer van Koophandel.

## Activiteiten

De activiteiten van Dunea bestaan voornamelijk uit:

- het voorzien in de behoefte aan drink- en industriewater binnen het distributiegebied, evenals drinkwater en gros en industriewater buiten het distributiegebied;
- het verantwoord beheren van de natuur in de aan Dunea toevertrouwde duingebieden: Solleveld, Meijendel en Berkheide.

## Grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening

### Algemeen

De jaarrekening is opgesteld volgens de bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving. Bij de waardering van activa en passiva is de continuïteitsveronderstelling toegepast. Voor toelichting op de ontwikkelingen in 2020 als gevolg van COVID-19 verwijzen wij naar 'Gebeurtenissen na balansdatum'.

In de balans, de winst-en-verliesrekening en het kasstroomoverzicht zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting.

### Stelselwijzigingen

In het boekjaar is een stelselwijziging met betrekking tot de verwerking van de kosten van groot onderhoud doorgevoerd. Dunea is tot deze stelselwijziging overgegaan, omdat het een verduidelijking betreft in de reguliere bedrijfsvoering. Door deze wijziging is beter inzicht in wanneer groot onderhoud wordt uitgevoerd en de omvang hiervan, doordat de kosten beter worden toegerekend aan de periode.

Tot en met 31 december 2018 zijn kosten van groot onderhoud verwerkt via een groot onderhoudsvoorziening. Vanaf 1 januari 2019 zijn kosten van groot onderhoud verwerkt in

de boekwaarde van materiële vaste activa ('componentenbenadering'). In overeenstemming met RJ-Uiting 2019-14 is deze stelselwijziging retrospectief vanaf het huidige boekjaar verwerkt. De vrijval van de voorziening groot onderhoud is rechtstreeks verwerkt ten gunste van het eigen vermogen. Hierdoor is het eigen vermogen op 1 januari 2019 € 2.040.000 hoger en zijn de voorzieningen op 1 januari 2019 € 2.040.000 lager.

Vanaf het huidige boekjaar wordt het verrichte groot onderhoud in de boekwaarde van het actief verwerkt en wordt de componentenbenadering toegepast. De componentenbenadering wordt niet met terugwerkende kracht toegepast voor reeds vóór de stelselwijziging verwerkte activa. Bij het uitvoeren van groot onderhoud wordt de boekwaarde van het vervangen bestanddeel gedesinvesteerd, ook al zijn de componenten voorheen niet afzonderlijk onderkend als bestanddeel van het betreffende actief. Indien de bepaling van de boekwaarde van het vervangen bestanddeel praktisch niet uitvoerbaar is, wordt de kostprijs van de vervanging als aanwijzing gebruikt.

Als gevolg van deze stelselwijziging zijn de materiële vaste activa per balansdatum € 466.000 hoger. Het resultaat voor het boekjaar is € 1.398.000 hoger.

### Waardering

Activa en verplichtingen worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs.

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

### Schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt de leiding van Dunea zich verschillende oordelen en schattingen die essentieel kunnen zijn

# Toelichting

voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

## Benaming

In de winst- en verliesrekening zijn benamingen toegepast die in de bedrijfstak gebruikelijk zijn.

## Weergave bedragen

De in de toelichting vermelde bedragen zijn, tenzij anders vermeld, in duizenden euro's.

## Consolidatie

In de consolidatie worden de financiële gegevens opgenomen van Dunea N.V. samen met haar groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft. Groepsmaatschappijen zijn rechtspersonen waarin Dunea N.V. direct of indirect overheersende zeggenschap kan uitoefenen doordat zij beschikt over de meerderheid van de stemrechten of op enige andere wijze de financiële en operationele activiteiten kan beheersen. Hierbij wordt tevens rekening gehouden met potentiële stemrechten die direct kunnen worden uitgeoefend op balansdatum.

Stichting Nationaal Park Hollandse Duinen is opgericht in 2018. Dunea N.V. is enig bestuurder van de stichting. De stichting is in materiële zin van te verwaarlozen betekenis waardoor consolidatie achterwege is gebleven op grond van artikel 2:407 lid 1 BW.

## Operationele leasing

Bij de vennootschap kunnen er leasecontracten bestaan waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet bij de vennootschap ligt. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de winst- en verliesrekening over de looptijd van het contract.

## Financiële instrumenten

Onder financiële instrumenten worden zowel primaire financiële instrumenten (zoals vorderingen en schulden), als afgeleide financiële instrumenten (derivaten) verstaan. In de toelichting op de afzonderlijke posten van de balans wordt de reële waarde van het betreffende instrument toegelicht als die afwijkt van de boekwaarde. Indien het financiële instrument niet in de balans is opgenomen wordt de informatie over de reële waarde gegeven in de toelichting op de langlopende schulden.

### Primaire financiële instrumenten

Voor de grondslagen van primaire financiële instrumenten wordt verwezen naar de behandeling per balanspost onder de 'Grondslagen voor de waardering van activa en passiva'.

### Afgeleide financiële instrumenten

Dunea heeft geen afgeleide financiële instrumenten.

## Verbonden partijen

Voor de identificatie van verbonden partijen wordt aangesloten bij de definitie uit de RJ. Dunea onderkent onder andere de volgende verbonden partijen: aandeelhouders, deelnemingen, directie en commissarissen. Transacties met verbonden partijen van betekenis en die niet onder normale marktomstandigheden plaatsvinden, worden toegelicht in de jaarrekening.

## Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

### Materiële vaste activa

Materiële vaste activa worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de kostprijs. De kostprijs bestaat uit de verkrijgings- of vervaardigingsprijs en overige kosten om het actief op zijn plaats en in de staat te krijgen die noodzakelijk is voor het beoogde gebruik. Na eerste verwerking worden materiële vaste activa gewaardeerd tegen kostprijs vermindert met cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve bijzondere waardeverminderingverliezen.



# Toelichting

De vervaardigingsprijs omvat de aanschaffingskosten van gebruikte grond- en hulpstoffen en overige kosten welke rechtstreeks aan de vervaardiging kunnen worden toegerekend, waaronder bouwrente. De bouwrente wordt berekend over het gemiddeld geïnvesteerde bedrag tot het moment van ingebruikname.

De bijdragen die Dunea van derden ontvangen voor het aan- en/of verleggen van aansluit- en hoofdleidingen, worden verantwoord bij de langlopende schulden, onder de post Egalisatierekening bijdragen van derden. Deze bijdragen vallen vrij gedurende de economische levensduur van deze activa. Bijdragen die ontvangen worden van derden voor het aan- en/of verleggen van transportleidingen worden in mindering gebracht op de kostprijs van het actief.

De jaarlijkse afschrijvingen op de materiële vaste activa bedragen een vast percentage van de kostprijs. Dit percentage is gebaseerd op de verwachte economische levensduur van de activa. Op investeringen wordt afgeschreven vanaf het moment dat deze in gebruik zijn genomen. Met een restwaarde wordt geen rekening gehouden. Op terreinen wordt niet afgeschreven.

Voor de wijze van vaststelling of voor vaste activa sprake is van een bijzondere waardevermindering, wordt verwezen naar betreffende paragraaf.

Kosten voor groot onderhoud worden in de boekwaarde van het materieel vaste actief verwerkt ("componentenbenadering").

Boekwinsten en -verliezen uit de verkoop van materiële vaste activa zijn begrepen onder de 'Overige bedrijfsopbrengsten'.

Alle materiële vaste activa zijn zowel economisch als juridisch eigendom van Dunea.

## Financiële vaste activa (deelnemingen)

Deelnemingen waarin door Dunea invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, worden gewaardeerd op de nettovermogenswaarde. De netto-

vermogenswaarde van de deelneming wordt bepaald op basis van de grondslagen zoals Dunea deze in de eigen jaarrekening toepast. Wanneer 20% of meer van de stemrechten uitgebracht kan worden, wordt ervan uitgegaan dat er invloed van betekenis is.

Wanneer de waardering van een deelneming volgens de vermogensmutatiemethode nihil is geworden, wordt de methode niet langer toegepast en blijft de deelneming – bij ongewijzigde omstandigheden – op nihil gewaardeerd. Wanneer Dunea geheel of ten dele instaat voor de schulden van de deelneming respectievelijk een feitelijke verplichting heeft de deelneming (voor haar aandeel) tot betaling van haar schulden in staat te stellen, wordt voor het aandeel in eventuele verdere verliezen van de deelneming een voorziening gevormd. Deze voorziening wordt aan de creditzijde van de balans wordt opgenomen.

Dunea houdt bij de waardering van deelnemingen volgens de vermogensmutatiemethode rekening met een wettelijke reserve. De wettelijke reserve wordt gevormd ter hoogte van het aandeel van Dunea in de resultaten en rechtstreekse vermogensvermeerderingen van de deelneming sinds de eerste waardering van de deelneming op nettovermogenswaarde. De reserve wordt verlaagd met dividend waarop Dunea recht heeft verkregen, rechtstreekse vermogensverminderingen en uitkeringen waarvan door Dunea onbeperkt ontvangst kan worden bewerkstelligd.

De deelnemingen waarin Dunea geen invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid uitoefent, worden gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs of lagere marktwaarde.

De langlopende vorderingen op deelnemingen en de overige vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. De reële waarde en geamortiseerde kostprijs zijn gelijk aan de nominale waarde. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht.

## Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

Op iedere balansdatum wordt beoordeeld of er externe dan wel interne indicaties zijn dat een actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. De realiseerbare

# Toelichting

waarde van het actief wordt geschat wanneer zich een indicatie voordoet dat een actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. De realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde. Indien de realiseerbare waarde van een actief lager is dan de boekwaarde, wordt de boekwaarde verlaagd tot de realiseerbare waarde. Deze verlaging is een bijzonder waardeverminderingverlies. Dit verlies wordt direct als last verantwoord in de winst-en-verliesrekening. Een bijzonder waardeverminderingverlies wordt gepresenteerd onder de overige waardeveranderingen van vaste activa in de winst-en-verliesrekening.

De opbrengstwaarde is het bedrag waartegen een actief maximaal kan worden verkocht, onder aftrek van nog te maken kosten. De opbrengstwaarde wordt bepaald aan de hand van een verkoopovereenkomst of wordt op basis van een marktprijs bepaald op een liquide (actieve) markt, te corrigeren voor nog te maken kosten.

De bedrijfswaarde is de contante waarde van de aan een actief of samenstel van activa toe te rekenen geschatte toekomstige kasstromen die kunnen worden verkregen met de uitoefening van het bedrijf.

Een bijzonder waardeverminderingverlies wordt uitsluitend teruggenomen indien er een wijziging in de gehanteerde schattingen bij het bepalen van de realiseerbare waarde heeft plaatsgevonden sinds de verantwoording van het laatste bijzondere waardeverminderingverlies. 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. De terugname van een bijzonder waardeverminderingverlies wordt direct als bate in de winst-en-verliesrekening verantwoord.

## Voorraden

De voorraden materialen zijn vrijwel geheel bestemd voor de aanleg, het onderhoud en de vernieuwing van materiële vaste activa. Voorraden worden gewaardeerd tegen kostprijs of lagere opbrengstwaarde. De kostprijs is de verkrijgings- of vervaardigingsprijs vermeerderd met overige direct toerekenbare kosten om de voorraden op hun huidige plaats en in hun

huidige staat te brengen. De voorraad wordt gewaardeerd volgens FIFO-methode ('first in, first out'). De lagere opbrengstwaarde is het bedrag waartegen een actief maximaal kan worden verkocht, onder aftrek van nog te maken kosten. De beoordeling of sprake is van een lagere opbrengstwaarde vindt op individuele basis plaats. Voor het verschil tussen kostprijs en lagere opbrengstwaarde wordt een voorziening gevormd. De afwaardering wordt in het resultaat verwerkt.

## Onderhanden projecten

Onderhanden projecten zijn projecten die overeengekomen zijn met een derde.

De projecten hebben betrekking op de constructie van een actief of combinatie van activa in opdracht van derden. Dunea verkrijgt niet het economisch eigendom over het actief. Wanneer dat wel het geval is, is sprake van werken in uitvoering onder de materiële vaste activa.

De onderhanden projecten worden gewaardeerd tegen de gerealiseerde projectkosten verminderd met de ontvangen bijdragen. De projectkosten omvatten de direct op het project betrekking hebbende kosten, de kosten die toerekenbaar zijn aan projectactiviteiten en andere kosten die contractueel aan de opdrachtgever kunnen worden toegerekend.

## Vorderingen

De vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De reële waarde en geamortiseerde kostprijs zijn gelijk aan de nominale waarde. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen, waarbij vorderingen die langer open staan dan twee jaar minimaal voorzien worden.

## Liquide middelen

De liquide middelen zijn gewaardeerd tegen de nominale waarde en staan, voor zover niet anders vermeld, ter vrije beschikking van de vennootschap.

# Toelichting

## Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichting per balansdatum af te wikkelen, tenzij anders vermeld.

Met ingang van 1 januari 2019 is een stelselwijziging verwerkt waardoor de voorziening groot onderhoud ten gunste van het eigen vermogen is vrijgevallen. De kosten van groot onderhoud zijn vanaf dat moment verwerkt in de boekwaarde van het materieel vaste actief waarop het groot onderhoud betrekking heeft.

## Schulden

Schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs.

Onder de langlopende schulden neemt Dunea de schulden en vooruit ontvangen bedragen met een resterende looptijd van meer dan één jaar op.

De Egalisatierekening bijdragen van derden is opgenomen onder de langlopende schulden. Deze post wordt gewaardeerd tegen de van derden ontvangen bijdragen voor het aan- en/of verleggen van aansluit- en hoofdleidingen, verminderd met de cumulatieve amortisatie. De amortisatietermijn van de egalisatierekening is gelijkgesteld aan de afschrijvingstermijn van de investeringen in aansluit- en hoofdleidingen. De amortisatie wordt verantwoord onder de afschrijvingen.

Onder de vooruitontvangen bedragen is een afkoopsom met betrekking tot het Convenant Pilot Zandmotor opgenomen. De afkoopsom is een vooruitontvangen bedrag dat in 20 jaar vrijvalt. Daarmee is de afkoopsom ultimo 2036 volledig vrijgevallen. Deze post valt over de looptijd in de exploitatie vrij in Lonen en salarissen en Kosten uitbesteed werk.

Het verschil tussen de netto contante waarde en de nominale waarde van de oorspronkelijke inschatting van de kosten is verantwoord als voorziening.

Onder de kortlopende schulden worden de schulden opgenomen die binnen een termijn van één jaar vervallen. Hieronder vallen onder meer de aflossingen op langlopende leningen die binnen één jaar vervallen.

## Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

### Algemeen

De opbrengsten worden verantwoord wanneer deze zijn gerealiseerd. De kosten worden bepaald op basis van historische kostprijs en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. Voorzienbare verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het boekjaar worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

### Bedrijfsresultaat

Het bedrijfsresultaat berekent Dunea als het verschil tussen de som van de bedrijfsopbrengsten en de som van de bedrijfslasten.

### Bedrijfsopbrengsten

De bedrijfsopbrengsten bestaan uit:

- Wateropbrengsten;
- Opbrengsten van werken voor derden;
- Overige bedrijfsopbrengsten.

De wateropbrengsten betreft de opbrengst van waterverbruik, vastrecht, bijdrage voor precarioheffing, verkoop en gros (levering aan andere waterbedrijven) en overige wateropbrengsten. De wateropbrengsten zijn exclusief omzetbelasting en belasting op leidingwater. Per balansdatum vindt een raming plaats van de nog te factureren wateropbrengsten met betrekking tot het verslagjaar. Deze geraamde opbrengsten worden verwerkt in het verslagjaar. Het verschil tussen de geraamde opbrengsten en de gefactuurde opbrengsten wordt verwerkt in het volgende verslagjaar.



# Toelichting

De opbrengsten van werken voor derden bestaan uit uitgevoerde werkzaamheden in opdracht van derden waaronder onderhoudswerkzaamheden aan brandkranen en rioolbeheer.

De overige opbrengsten bestaan onder andere uit huur- en pacht opbrengsten, subsidie-opbrengsten (exploitatie subsidies) en opbrengsten uit verkoop van vaste activa.

Exploitatie subsidies worden ten gunste van de winst-en-verliesrekening verantwoord in hetzelfde jaar als waarin de gesubsidieerde bestedingen zijn verantwoord, de gederfde opbrengsten blijken, dan wel het exploitatietekort zich heeft voorgedaan.

## Bedrijfslasten

De bedrijfslasten bestaan uit:

- Kostprijs van de omzet;
- Lonen, salarissen en sociale lasten;
- Afschrijving vaste activa;
- Bijzondere waardeverminderingen en desinvesteringen vaste activa;
- Overige bedrijfskosten.

De kostprijs van de omzet bestaat uit kosten van grond- en hulpstoffen, inkoop en gros (levering door andere waterbedrijven), energiekosten, kosten van uitbesteed werk en precario gemeenten. Dit zijn kosten die direct verband houden met:

- Het produceren en distribueren van het water;
- Het in stand houden van de materiële vaste activa ten behoeve van het waterproces;
- Het onderhouden van de natuurgebieden.

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden volgens de CAO-WWB en bedrijfsregelingen van Dunea verwerkt in de winst- en verliesrekening. Op de lonen, salarissen en sociale lasten wordt een aanpassing toegepast voor het acti-

veren van uren van medewerkers die werken aan investeringsprojecten welke na afronding op de balans geactiveerd zijn en waarover wordt afgeschreven.

De pensioenregeling wordt gefinancierd door afdrachten aan het pensioenfonds ABP. De pensioenverplichtingen worden gewaardeerd volgens de 'verplichting aan de pensioenuitvoerder benadering'. In deze benadering wordt de aan de pensioenuitvoerder te betalen premie als last in de winst- en verliesrekening verantwoord.

Aan de hand van de uitvoeringsovereenkomst wordt beoordeeld of, en zo ja welke verplichtingen naast de betaling van de jaarlijks aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie op balansdatum bestaan. Deze additionele verplichtingen, waaronder eventuele verplichtingen uit herstelplannen van de pensioenuitvoerder, leiden tot lasten voor Dunea en worden in de balans opgenomen in een voorziening. Ultimo 2019 waren er geen pensioenvorderingen en -verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie.

## Financiële baten en lasten

Rentebaten en -lasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva.

Dunea berekent bouwrente over het gemiddeld geïnvesteerde bedrag tot het moment van ingebruikname van het materieel vast actief. De geactiveerde bouwrente wordt in mindering gebracht op de verantwoorde financiële lasten.

## Resultaat deelnemingen

De resultaat deelnemingen betreft het resultaat uit deelnemingen waarin Dunea invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid heeft en dividenden van deelnemingen waarin Dunea geen invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid heeft.

# Toelichting

## Belastingen

De belasting over het resultaat wordt berekend over belastbaar resultaat. Voor compensabele verliezen wordt een actieve belastinglatentie gevormd, voor zover het waarschijnlijk is dat deze verliezen verrekenbaar zijn met toekomstige fiscale winsten.

## Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen en kort krediet, met uitzondering van deposito's met een looptijd langer dan drie maanden. Het kort-krediet wordt gebruikt voor het reguliere betalingsverkeer binnen Dunea waarbij het saldo gedurende het jaar ook fluctueert tussen een positief en een negatief saldo.

Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest, ontvangen dividenden en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

# Toelichting op de balans per 31 december 2019

Bedragen x € 1.000, tenzij anders vermeld.

## Vaste activa

### 1 Materiële vaste activa

De samenstelling van de materiële vaste activa en het overzicht van de mutaties in 2019

zijn als volgt:

	Totaal	Gebouwen en terreinen	Machines en installaties	Andere vaste bedrijfsmiddelen	Werken in uitvoering	Niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar
Aanschafwaarde per ultimo 2018	1.320.354	99.021	1.177.170	5.534	34.848	3.781
Cumulatieve afschrijvingen, waardeverminderingen e.d.	-754.912	-44.136	-705.191	-3.617	0	-1.968
<b>Boekwaarde per 31 december 2018</b>	<b>565.442</b>	<b>54.885</b>	<b>471.979</b>	<b>1.917</b>	<b>34.848</b>	<b>1.813</b>
Investeringsen	39.061	0	0	0	39.061	0
Activeringen	0	3.528	36.443	659	-40.630	0
Afschrijvingen	-33.769	-2.014	-30.796	-859	0	-100
Desinvesteringen vaste activa	-41	-36	0	-5	0	0
(Terugname) bijzondere waardevermindering vaste activa	337	0	0	0	0	337
Overige mutaties	-32	-24	-343	368	-34	1
<b>Boekwaarde per 31 december 2019</b>	<b>570.998</b>	<b>56.339</b>	<b>477.283</b>	<b>2.080</b>	<b>33.245</b>	<b>2.051</b>
Aanschafwaarde	1.359.083	102.336	1.213.613	6.108	33.245	3.781
Gecumuleerde afschrijvingen, waardeverminderingen e.d.	-788.085	-45.997	-736.330	-4.028	0	-1.730
<b>Boekwaarde per 31 december 2019</b>	<b>570.998</b>	<b>56.339</b>	<b>477.283</b>	<b>2.080</b>	<b>33.245</b>	<b>2.051</b>
<b>Afschrijvingspercentages</b>		3%-20%	2%-20%	5%-33%	n.v.t.	3%-5%

Op terreinen wordt niet afgeschreven.



# Toelichting op de balans per 31 december 2019

De samenstelling van de boekwaarde van werken in uitvoering per 31 december 2019 is (in €):

Gebouwen en terreinen	1,7 miljoen
Machines en installaties	31,4 miljoen
Andere vaste bedrijfsmiddelen	0,1 miljoen
	<b>33,2 miljoen</b>

Onderverdeeld naar investeringsprojecten (in €):

Leidingnet	18,1 miljoen
Katwijk programma multidisciplinair	4,6 miljoen
Katwijk programma procesautomatisering	4,5 miljoen
Proceswater duurzaam en veilig	2,9 miljoen
Frequentieomvormers Bergambacht en Zoetermeer	1,3 miljoen
Diversen	1,8 miljoen
	<b>33,2 miljoen</b>

In 2018 is als gevolg van het waarderen van diverse panden voor fiscale doeleinden, waaruit bleek dat de bedrijfseconomische boekwaarde hoger was dan de verkoopwaarde van de activa, een bijzondere waardevermindering verwerkt. In april 2019 zijn taxaties van de marktwaarde zijn uitgevoerd en is de schatting van de verkoopwaarde gewijzigd.

Deze wijziging heeft impact op de uitgangspunten die gehanteerd zijn bij het bepalen van de bijzondere waardevermindering. Deze impact is per activa-object bepaald en heeft geleid tot een terugname van bijzondere waardeverminderingen voor € 0,5 miljoen en een additionele bijzondere waardevermindering van € 0,2 miljoen.

In 2019 zijn de rijplaten als aparte categorie opgenomen onder de andere vaste bedrijfsmiddelen. Dit heeft geresulteerd in een verschuiving tussen de activacategorieën aangezien, aangezien de rijplaten in verschillende categorieën waren geactiveerd. Deze correctie is opgenomen onder de overige mutaties en bedraagt € 368k.

In de post activeringen is circa € 0,5 miljoen bouwrente begrepen betreffende afgeronde en reeds geactiveerde investeringen. In de post investeringen is voor een totaalbedrag van € 0,4 miljoen aan bouwrente tegen een rentepercentage van 3,15% opgenomen met betrekking tot werken in uitvoering.

De aangegane verplichtingen voor de werken in uitvoering waren per 31 december 2019 € 14,8 miljoen.

## 2 Financiële vaste activa

De samenstelling van de financiële vaste activa en het overzicht van de mutaties in 2019 zijn als volgt:

	Deelnemingen	Overige vorderingen	Totaal
<b>Boekwaarde per 31 december 2018</b>	2.445	230	2.675
Mutaties:			
Leningen u/g	0	-16	-16
Resultaat deelnemingen	174	0	174
Hypothecaire aflossingen	0	-28	-28
<b>Boekwaarde per 31 december 2019</b>	<b>2.619</b>	<b>186</b>	<b>2.805</b>

### Deelnemingen

	Mutatie resultaat deelneming 2019	Percentage 2019	Percentage 2018	Statutaire zetel
Aquaminerals	0	4,88%	4,88%	Nieuwegein
Water Fund Holland BV	0	26,95%	26,95%	Nieuwegein
KWH BV	0	6,71%	6,71%	Nieuwegein
Stichting NPHD	0	100,00%	100,00%	's-Gravenhage
Het Waterlaboratorium NV	174	30,00%	30,00%	Haarlem
	<b>174</b>			

# Toelichting op de balans per 31 december 2019

Stichting Nationaal Park Hollandse Duinen is opgericht in 2018. Dunea N.V. is enig bestuurder van de stichting. De stichting is in materiële zin van te verwaarlozen betekenis waardoor consolidatie achterwege is gebleven op grond van artikel 2:407 lid 1 BW.

## Overige vorderingen

De samenstelling van de overige vorderingen is als volgt:

	31-12-2019	31-12-2018
Leningen u/g aan personeel onder hypothecair verband	130	158
Leningen u/g overig	56	72
<b>Totaal overige vorderingen</b>	<b>186</b>	<b>230</b>

Het af te lossen deel van de hypothecaire leningen in 2020 bedraagt € 28k (2019: € 29k) en is opgenomen onder de overige kortlopende vorderingen.

Het af te lossen deel van de leningen u/g overig in 2020 bedraagt € 16k (2019: € 18k) en is opgenomen onder de overige kortlopende vorderingen.

Een overzicht van de leningen ultimo 2019 met een looptijd van één jaar en langer, gegroepeerd naar de resterende looptijd:

	< 10 jaar	10-20 jaar	Totaal
Leningen u/g aan personeel onder hypothecair verband	130	0	130
Leningen u/g overig	56	0	56
<b>Totaal overige vorderingen</b>	<b>186</b>	<b>0</b>	<b>186</b>

Het gemiddelde rentepercentage voor leningen u/g onder hypothecair verband bedraagt 1,81% (2018: 2,01%). De hypothecaire leningen hebben een rentevaste periode van vijf jaar. De rente wordt per uitgegeven hypothecaire lening elke vijf jaar herzien als de marktrente lager is dan de verschuldigde rente.

De overige leningen bestaan uit twee leningen met een vast rentepercentage van 4,5%. Op één van deze leningen met een (oorspronkelijke) looptijd van 10 jaar is een pandrecht gevestigd.

## Vlottende activa

### 3 Voorraden

	31-12-2019	31-12-2018
Voorraden	1.164	782
<b>Totaal voorraden</b>	<b>1.164</b>	<b>782</b>

Op de voorraden is geen voorziening voor incourantheid gevormd.

### 4 Onderhanden projecten

De onderhanden projecten zijn werkzaamheden waarvoor een bijdrage van derden wordt ontvangen en waarbij geen materieel vast actief wordt vervaardigd. De onderhanden projecten bestaan voor € 0,6 miljoen uit projecten met een positief saldo en voor € 0,5 miljoen uit projecten met een negatief saldo.

	31-12-2019	31-12-2018
Onderhanden projecten kosten	1.399	1.005
Ontvangen bijdragen onderhanden projecten	-1.335	-609
<b>Totaal onderhanden projecten</b>	<b>64</b>	<b>396</b>

# Toelichting op de balans per 31 december 2019

## 5 Vorderingen

De vorderingen bestaan uit:

	31-12-2019	31-12-2018
Debiteuren	6.457	7.048
Belastingen	214	802
Overige vorderingen	62	60
Overlopende activa	4.663	2.249
<b>Totaal vorderingen</b>	<b>11.396</b>	<b>10.159</b>

In de jaarrekening 2018 was de post Debiteuren opgesplitst in waterdebiteuren en debiteuren wegens uitgevoerde werkzaamheden. Vanaf de jaarrekening 2019 worden de debiteuren niet meer opgesplitst.

Voor debiteuren is een voorziening opgenomen van € 1,3 miljoen (2018 = € 1,0 miljoen). In 2019 is € 0,4 miljoen aan deze voorziening toegevoegd en € 0,1 miljoen ten laste van deze voorziening gebracht.

In het saldo debiteuren is € 0,3 miljoen (2018: € 0,5 miljoen) opgenomen aan transacties met verbonden partijen. Het betreft hier in het geheel openstaande saldi met aandeelhouders van Dunea. Deze transacties met verbonden partijen zijn onder normale marktvoorwaarden aangegaan en vallen onder de regulier bedrijfsuitoefening van Dunea.

Het totaal van de kortlopende vorderingen heeft een resterende looptijd korter dan 1 jaar.

## 6 Liquide middelen

Deze post is als volgt samengesteld:

	31-12-2019	31-12-2018
Kas	8	20
<b>Totaal liquide middelen</b>	<b>8</b>	<b>20</b>

Het totaal van liquide middelen bestaat uit een deel kasgeld en het saldo van verschillende bankrekeningen. De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de vennootschap.

## Eigen vermogen

### 7 Geplaatst kapitaal

Het geplaatste en gestorte deel van het maatschappelijk kapitaal bestaat uit vier miljoen gewone aandelen en is per ultimo 2019 in handen van zeventien gemeenten.

Deze gemeenten vormen het voorzieningsgebied van Dunea. Voor de verdeling van de gewone aandelen naar gemeenten wordt verwezen naar [pagina 39](#) van het jaarverslag.

De nominale waarde van een gewoon aandeel bedraagt € 5,-.

### Geplaatst en gestort kapitaal

	2019	2018
<b>Stand 1 januari</b>	<b>20.000</b>	20.000
Mutaties geplaatst en gestort kapitaal	0	0
<b>Stand 31 december</b>	<b>20.000</b>	20.000



# Toelichting op de balans per 31 december 2019

## 8 Agioreserve

Het verloop van de agioreserve is als volgt:

Agioreserve	2019	2018
Stand 1 januari	3.097	3.097
Mutaties agioreserve	0	0
<b>Stand 31 december</b>	<b>3.097</b>	<b>3.097</b>

De agioreserve is in 1990 gevormd bij de oprichting van Duinwaterbedrijf Zuid-Holland (in 2009 is de naam gewijzigd in Dunea). Na overname in 1995 van EWR (Energie en Watervoorziening Rijnland) alsmede de waardewijziging per aandeel van fl. 10,00 naar € 5,00 in 2000, is de agioreserve tot het huidig saldo gemuteerd.

## 9 Wettelijke reserve

De wettelijke reserve betreft alleen een wettelijke reserve op deelnemingen.

Het verloop van de wettelijke reserve is als volgt:

Wettelijke reserve	2019	2018
Stand 1 januari	0	0
Mutaties wettelijke reserve	578	0
<b>Stand 31 december</b>	<b>578</b>	<b>0</b>

De wettelijke reserve op deelnemingen is gevormd voor de positieve resultaten van deelnemingen waarover Dunea geen overheersende zeggenschap heeft, maar wel invloed van betekenis. In het verleden is deze wettelijke reserve ten onrechte niet gevormd. Deze aanpassing wordt niet gezien als een materiële aanpassing en derhalve zijn de vergelijkende cijfers niet aangepast.

## 10 Overige reserve

De overige reserve bestaat uit de algemene reserve en overige reserves die door de directie met goedkeuring van de Aandeelhoudersvergadering en de Raad van Commissarissen zijn gevormd.

Het verloop van de overige reserve is als volgt:

Overige reserve	Algemene reserve	Reserve warmte-activiteiten	2019	2018
Stand 1 januari	197.826	0	<b>197.826</b>	182.175
Stelselwijziging 2019	2.040	0	<b>2.040</b>	0
<b>Stand 1 januari na stelselwijziging 2019</b>	<b>199.866</b>	<b>0</b>	<b>199.866</b>	<b>182.175</b>
Resultaat bestemming	133	8.400	<b>8.533</b>	15.651
Overige mutaties	-578	0	<b>-578</b>	0
<b>Stand 31 december</b>	<b>199.421</b>	<b>8.400</b>	<b>207.821</b>	<b>197.826</b>

De stelselwijziging is toegelicht onder 'Grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening'. De overige mutaties bestaat uit de mutatie van de wettelijke reserve op deelnemingen. De reserve warmte-activiteiten is gevormd ter financiering van het startkapitaal van Dunea Warmte B.V.

In artikel 17 van de statuten van de vennootschap is bepaald dat aan de aandeelhouders geen uitkeringen ten laste van de winst of de reserves mogen geschieden.

## Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2018

De jaarrekening is vastgesteld in de Algemene Vergadering, gehouden op 13 juni 2019. De algemene vergadering van aandeelhouders stemde tevens in met het voorstel om het resultaat over 2018 toe te voegen aan de algemene reserve.

# Toelichting op de balans per 31 december 2019

## Voorstel voor bestemming van het resultaat over het boekjaar 2019

De directie stelt met goedkeuring van de Raad van Commissarissen voor om van het resultaat over 2019 van € 8.533k als volgt te bestemmen:

- Dotatie ad € 8.400k aan de Reserve warmte-activiteiten;
- Dotatie ad € 133k aan de Algemene reserve.

Het voorstel is in het eigen vermogen op de balans verwerkt.

## 11 Voorzieningen

Dit betreft voorzieningen voor:

	Stand per 31-12-2018	Stelselwijziging	Stand per 01-01-2019	Onttrekking	Vrijval	Dotatie	Stand per 31-12-2019
Amoveringskosten	3.317	0	3.317	1.186	0	398	2.529
Groot onderhoud productiegebouwen	2.040	-2.040	0	0	0	0	0
Voorziening beheer, natuur en drinkwatergebied	577	0	577	0	0	0	577
Personeelsbeloningen	430	0	430	142	4	25	309
Herstructurering	3.874	0	3.874	1.304	602	215	2.183
<b>Totaal voorzieningen</b>	<b>10.238</b>	<b>-2.040</b>	<b>8.198</b>	<b>2.632</b>	<b>606</b>	<b>638</b>	<b>5.598</b>

Het kortlopend deel van de voorzieningen is € 2,5 miljoen.

De voorziening voor amoveringskosten is gevormd voor het saneren van asfaltpaden en -wegen in het duin- en waterwingebied ter bescherming van de drinkwaterwinning in het gebied en voor de sloopkosten van gebouwen en productiemiddelen die niet meer in gebruik zijn. In 2019 is er voortgang geweest bij de uitvoering van geplande werkzaamheden met als resultaat een onttrekking van € 1,2 miljoen. De dotatie van € 0,4 miljoen betreft met name prijsstijgingen.

Tot en met 31 december 2018 zijn kosten van groot onderhoud verwerkt via een onderhoudsvoorziening. Vanaf 1 januari 2019 zijn kosten van groot onderhoud verwerkt in de boekwaarde van materiële vaste activa ('componentenbenadering'). De stelselwijziging is toegelicht onder 'Grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening'.

De voorziening beheer, natuur en drinkwatergebied betreft de natuurvoorziening pilot Zandmotor. De voorziening is bepaald als het verschil tussen de netto contante waarde en de nominale waarde van de oorspronkelijke inschatting van de kosten. De afkoopsom is bepaald op basis van de inschatting van de kosten voor het beheer en onderhoud van de Zandmotor en is als vooruit ontvangen bedrag opgenomen onder de langlopende schulden op de balans.

# Toelichting op de balans per 31 december 2019

De voorziening personeelsbeloningen is ter dekking van toekomstige vergoedingen op grond van de overgangsregeling van de cao voor zowel jubilea vanaf 1 januari 2016 als ontslagvergoedingen voor de jaren 2017 tot en met 2020. De voorziening voor personeelsbeloningen is tegen contante waarde opgenomen.

De voorziening voor herstructurering bestaat voor € 2,0 miljoen uit de geschatte kosten die voortvloeien uit de aanspraken van medewerkers op de aan het sociaal plan verbonden kosten van individuele ontslagregelingen.

## 12 Langlopende schulden

### Totaaloverzicht langlopende schulden

	Leningen	Egalisatie-rekening bijdragen derden	Vooruit-ontvangen bedragen	Totaal
<b>Stand 1 januari jaarbericht 2019</b>	<b>169.666</b>	<b>66.430</b>	<b>1.709</b>	<b>237.805</b>
Af: Overgebracht naar kortlopende schulden	-52.333	0	0	-52.333
Bij: Ontvangen bijdragen van derden	0	5.916	0	5.916
Af: Vrijval naar resultaat	0	-2.734	-135	-2.869
Bij: Nieuwe langlopende leningen	70.000	0	0	70.000
<b>Stand 31 december</b>	<b>187.333</b>	<b>69.612</b>	<b>1.574</b>	<b>258.519</b>

In 2019 is een nieuwe langlopende lening van € 70 miljoen afgesloten met een looptijd van vijftien jaar tegen een rentepercentage van 0,495%.

Voor een aantal langlopende leningen zijn voorwaarden opgenomen over de hoogte van de solvabiliteit en de verhouding netto schuldpositie tot de operationele cashflow. Dunea voldoet aan deze voorwaarden met een solvabiliteit van 39,5% ten opzichte van een minimumnorm van 30,0% (2018 = 38,1%) en een verhouding netto schuldpositie tot de operationele cashflow van 6,0 ten opzichte van een maximumnorm van 8,0 (2018 = 5,1).

Een overzicht van de leningen ultimo 2019 met een looptijd van één jaar en langer, gegroepeerd naar de resterende looptijd en het huidige percentage:

Percentages lopende leningen	1-5 jaar	6-10 jaar	>10 jaar	Totaal
<1,0%	0	35.000	69.000	<b>104.000</b>
<4,0%	0	0	23.333	<b>23.333</b>
<4,5%	0	0	60.000	<b>60.000</b>
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>35.000</b>	<b>152.333</b>	<b>187.333</b>

### Financiële instrumenten

#### Renterisico

Het belangrijkste financiële risico waaraan Dunea onderhevig is, betreft het renterisico. Het financiële beleid is erop gericht om op de korte termijn de effecten van renteschommelingen op het resultaat te beperken en om op lange termijn de markttrentes te volgen. Dunea maakt geen gebruik van financiële derivaten zoals interest rate swaps om de financiële risico's die verbonden zijn aan bedrijfsactiviteiten te beheersen.

#### Liquiditeitsrisico

Dunea stuurt onder andere op de convenanten die door de financiers van Dunea worden geëist. Hiermee blijft Dunea toegang houden tot de vermogensmarkt. Tevens wordt continu een liquiditeitsplanning van twaalf maanden vooruit aangehouden waarbij eventuele risico's direct worden opgelost. Daarnaast wordt in de kredieten een interne buffer aangehouden waardoor Dunea te allen tijde aan haar betalingsverplichtingen kan voldoen.

#### Kredietsrisico

Verkoop van water vindt plaats op basis van een betaaltermijn van drie weken. Als afnemers niet binnen deze gestelde termijn hebben betaald, dan treedt de procedure volgens de tarievenregeling van Dunea in werking. De tarievenregeling is beschikbaar op de website van Dunea.

# Toelichting op de balans per 31 december 2019

## 13 Kortlopende schulden

De kortlopende schulden bestaan uit:

	31-12-2019	31-12-2018
Leningen	52.333	14.667
Schulden aan kredietinstellingen	9.718	65.459
Schulden aan leveranciers	6.283	9.058
Belastingen en premies sociale verzekeringen	3.485	3.751
Schulden ter zake van pensioenen	454	405
Vooruitontvangen waterverbruik	3.450	2.234
Overige schulden	552	54
Overlopende passiva	14.547	14.880
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	<b>90.822</b>	<b>110.508</b>

Voor rekening-courantkredieten zijn bij de banken overeenkomsten gesloten voor een bedrag van € 90 miljoen. Het rentepercentage voor rekening-courantkredieten is 1-maand Euribor met vaste opslag. Dit percentage kan dagelijks wijzigen. Voor de rekening-courantkredieten is een voorwaarde opgenomen over de hoogte van de Interest coverage ratio. Dunea voldoet aan deze voorwaarde met een Interest coverage ratio van 2,590 ten opzichte van een minimumnorm van 1,000 (2018 = 3,924).

In het saldo schulden aan leveranciers (crediteurensaldo) is € 0,6 miljoen (2018: € 0,8 miljoen) opgenomen aan transacties met verbonden partijen. Het saldo bestaat voor 53% (2018: 65%) uit transacties met deelnemingen van Dunea.

De belasting en premies sociale verzekeringen bestaan uit af te dragen grond- en leidingwaterbelasting € 2,4 miljoen (2018: € 2,4 miljoen) en af te dragen loonbelasting € 1,1 miljoen (2018: € 1,4 miljoen).

De overlopende passiva betreffen vooral nog te betalen rente van geldleningen, kosten van geleverde goederen en diensten, nog te betalen precario en de reservering voor vakantiedagen van het personeel van Dunea.

Het totaal van de kortlopende schulden heeft een resterende looptijd korter dan één jaar.

### Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

De niet uit de balans blijkende rechten komen uit op € 0,5 miljoen (2018 = € 0,5 miljoen) en betreffen de pachtopbrengsten van het pannekoekhuis en de kiosk.

Dit bedrag kan als volgt worden onderverdeeld:

- Voor 2020 € 0,1 miljoen
- Voor 2021-2024 € 0,4 miljoen
- Vanaf 2025 nihil

De pachtovereenkomsten hebben verschillende looptijden.

De niet uit de balans blijkende verplichtingen komen uit op € 9,5 miljoen (2018 = € 13,8 miljoen) en betreffen de huren van de kantoorgebouwen in Zoetermeer (operational lease) en de lopende onderhoudscontracten en licentieovereenkomsten.

Dit bedrag kan als volgt worden onderverdeeld:

- Voor 2020 € 3,0 miljoen
- Voor 2021-2024 € 5,5 miljoen
- Vanaf 2025 € 1,0 miljoen



## Toelichting op de balans per 31 december 2019

De huurovereenkomsten hebben verschillende looptijden. Per ultimo 2019 bedragen de verplichtingen € 4,7 miljoen, waarvan € 1,4 miljoen betrekking heeft op 2020. In 2019 is € 1,4 miljoen verantwoord in de winst- en verliesrekening met betrekking tot huurkosten als gevolg van deze huurovereenkomsten. Voor de huur van de kantoorgebouwen zijn bankgaranties afgegeven voor in totaal € 0,4 miljoen. Deze garantie is begin 2019 herzien.

Daarnaast is er per ultimo 2019 een bedrag van € 4,8 miljoen aan lopende verplichtingen in verband met onderhoudscontracten, waarvan € 1,6 miljoen betrekking heeft op 2020.

Op 12 juli 2019 is Dunea een aanvullende samenwerkingsovereenkomst aangegaan met Staatsbosbeheer, als gevolg waarvan Dunea van Staatsbosbeheer een erfpacht verkrijgt voor circa 83 hectare voor de duur van 99 jaar. Tegelijkertijd verkrijgt Staatsbosbeheer van Dunea een erfpacht voor circa 7 hectare grond voor de duur van 99 jaar. De gesaldeerde vergoeding die Dunea aan Staatsbosbeheer verschuldigd is, is € 1,5 miljoen en is in 2020 voldaan. De akte voor vestiging en afstand van erfpacht is op 16 januari 2020 bij de notaris gepasseerd.

# Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2019

Bedragen x € 1.000, tenzij anders vermeld.

## 14 Bedrijfsopbrengsten

De bedrijfsopbrengsten zijn in Nederland gegenereerd.

### A Wateropbrengsten

	2019	2018
Waterverkoop eigen voorzieningsgebied	71.861	73.548
Vastrecht	44.232	44.071
Bijdrage voor precarioheffing	13.063	13.114
Andere waterbedrijven (verkoop en gros)	4.831	5.919
Overige wateropbrengsten	1.504	1.743
<b>Totaal wateropbrengsten</b>	<b>135.491</b>	<b>138.395</b>

### Verkoop eigen voorzieningsgebied (x 1.000 m<sup>3</sup>)

	2019	2018
Afzet	78.133	79.375
Niet in rekening gebracht verbruik (NIRG)	-4.563	-5.001
<b>Totaal verkoop eigen voorzieningsgebied</b>	<b>73.570</b>	<b>74.374</b>

In de waterverkoop eigen voorzieningsgebied is het effect van de jaarlijkse ramingen nog te factureren verbruik en niet in rekening gebracht verbruik opgenomen voor € 0,2 miljoen negatief (2018: € 1,0 miljoen negatief).

### Verkoop en gros (euro's)

	2019	2018
Verkoop en gros	4.831	5.919

### Verkocht aan (x 1.000 m<sup>3</sup>)

	2019	2018
Evides	1.222	2.210
Oasen	3.489	3.597
Overig	88	142
<b>Totaal verkoop en gros</b>	<b>4.799</b>	<b>5.949</b>

### B Opbrengsten van werken voor derden

	2019	2018
Opbrengsten van werken voor derden	3.108	4.084
<b>Totaal opbrengsten werken voor derden</b>	<b>3.108</b>	<b>4.084</b>

Dunea doet op aanvraag werken voor derde partijen. Voor 2019 heeft dit met name betrekking op opbrengsten voor de aanleg van aansluitleidingen en bijdragen voor brandkranen.

### C Overige bedrijfsopbrengsten

	2019	2018
Overige bedrijfsopbrengsten	2.117	1.632
<b>Totaal overige bedrijfsopbrengsten</b>	<b>2.117</b>	<b>1.632</b>

Onder de overige bedrijfsopbrengsten zijn onder andere begrepen:

- De huur- en pacht opbrengsten (2019 = € 0,3 miljoen; 2018 = € 0,3 miljoen);
- De subsidie-opbrengsten (2019 = € 1,4 miljoen; 2018 = € 0,8 miljoen);
- De opbrengst uit verkoop van vaste activa (2019 = € 0,1 miljoen; 2018 = € 0,1 miljoen).

# Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2019

## 15 Bedrijfslasten

### A Kosten van grond- en hulpstoffen

	2019	2018
Chemicaliën en filtermateriaal	2.717	2.581
Grondwaterbelasting	281	273
Afvoer slib en overig afval	160	132
<b>Totaal grond- en hulpstoffen</b>	<b>3.158</b>	<b>2.986</b>

### B Waterinkoop

	2019	2018
Inkoop en gros (euro's)	2.008	3.116

### Ingekocht van (x 1.000 m<sup>3</sup>)

	2019	2018
Evides	1.292	2.363
Waternet	1.111	1.346
<b>Totaal inkoop en gros</b>	<b>2.403</b>	<b>3.709</b>

### C Energiekosten

	2019	2018
Electriciteitskosten	3.846	2.534
Kosten voor gasverbruik	95	104
Overige energiekosten	11	12
<b>Totaal energiekosten</b>	<b>3.952</b>	<b>2.650</b>

### D Kosten uitbesteed werk

	2019	2018
Kosten uitbesteed werk en materiaalverbruik waterproces	8.432	9.827
Kosten uitbesteed werk en materiaalverbruik natuurproces	1.158	2.526
<b>Totaal kosten uitbesteed werk en materialen</b>	<b>9.590</b>	<b>12.353</b>

De kosten betreffen door derden verrichte werkzaamheden en geleverde materialen voor zover deze in directe relatie staan tot de hoofdprocessen van Dunea. De hoofdprocessen zijn:

- Het waterproces, zijnde winning, transport, infiltratie, zuivering, distributie en verkoop van water;
- Het natuurbeheerproces.

# Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2019

E Precario gemeenten	2019	2018
Alphen aan den Rijn (kern Benthuizen)	40	40
Den Haag	4.324	4.229
Hillegom	261	386
Katwijk	791	782
Lansingerland	201	201
Leiden	1.735	1.692
Leidschendam-Voorburg	166	167
Lisse	562	560
Noordwijk	1.228	1.214
Oegstgeest	433	420
Pijnacker-Nootdorp	0	0
Rotterdam (Nesselande)	32	34
Rijswijk	253	257
Teylingen	851	835
Voorschoten	242	240
Wassenaar	522	520
Zoetermeer	255	254
Zuidplas	408	393
<b>Totaal precariorechten</b>	<b>12.304</b>	<b>12.224</b>

De post gemeentelijke precariobelasting betreft vergoedingen die de gemeenten in het voorzieningsgebied van Dunea in rekening brengen waardoor Dunea het recht heeft om de gemeentegrond voor het leidingnet te gebruiken. De precariobelasting is gering gestegen ten opzichte van 2018 door een toename van administratieve aansluitingen en leidingen in gemeentegrond. De afname voor gemeente Hillegom is een gevolg van het verminderen van de precarioheffing in aanloop naar de afschaffing na 2021.

F Lonen, salarissen en sociale lasten	2019	2018
Lonen en salarissen	27.371	26.806
Pensioenlasten	4.039	3.564
Overige sociale lasten	3.622	3.595
<b>Lonen, salarissen en sociale lasten voor correctie geactiveerde productie</b>	<b>35.032</b>	<b>33.965</b>
Geactiveerde productie	-3.680	-3.234
<b>Totaal lonen, salarissen en sociale lasten</b>	<b>31.352</b>	<b>30.731</b>

Het aantal fte ultimo jaar is, met name als gevolg van de reorganisatie, in de loop van 2019 afgenomen van 471 ultimo 2018 naar 465 ultimo 2019.

Uren die interne medewerkers besteden aan investeringsprojecten worden geactiveerd en zijn in bovenstaande tabel zichtbaar als 'Geactiveerde productie'.

## Pensioenlasten

De regeling wordt onder het Nederlandse pensioenstelsel gefinancierd door afdrachten aan het pensioenfonds ABP. Deelname aan het pensioenfonds ABP is verplicht gesteld in de CAO Waterbedrijven waaronder Dunea N.V. valt. De opbouw van de pensioenaanspraken wordt steeds in het betreffende kalenderjaar gefinancierd door middel van (ten minste) kostendeekkende premiebetalingen. De pensioenregeling is een middelloonregeling met voorwaardelijke toeslagverlening voor zowel actieve als inactieve deelnemers (slapers en gepensioneerden). De toeslagverlening is afhankelijk van het beleggingsrendement.

De jaarlijkse opbouw van de pensioenaanspraken bedraagt in 2019 24,9% van het pensioengevend salaris dat is gebaseerd op het brutoloon minus een franchise (ad € 13.800,-). Het maximum pensioengevend salaris is voor 2019 gemaximeerd op € 107.593,-. De jaarlijkse premie die voor rekening komt van de werkgever bedraagt 17,43% van het pensioengevend salaris. Daarnaast is de werkgever premieplichtig voor de inkoop van het voorwaardelijke pensioen. De premie van dit voorwaardelijk pensioen is 2,6% en komt volledig voor rekening van de werkgever. De hoogte van de premie wordt jaarlijks



# Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2019

vastgesteld door het bestuur van het bedrijfstakpensioenfonds op basis van de dekkingsgraad en verwachte rendementen.

De beleidsdekkingsgraad van het ABP bedraagt per 31 december 2019 95,8% volgens opgave van het fonds (2018: 103,8%). Op basis van het uitvoeringsreglement heeft Dunea bij een tekort in het fonds geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen anders dan door hogere toekomstige premies.

Gemiddeld aantal personeelsleden in fte's	2019	2018
Directie en stafdiensten	18	14
Divisie Duin & Water	258	272
Divisie Klant & Bedrijfsondersteuning	189	187
<b>Totaal gemiddeld aantal personeelsleden in fte's</b>	<b>465</b>	<b>473</b>

Van de hierboven vermelde medewerkers zijn er geen medewerkers in het buitenland werkzaam (2018: nihil).

Onder Directie en stafdiensten is over 2018 ook het gemiddeld aantal fte's opgenomen ten behoeve van Marketing en Communicatie. In 2019 vallen onder de stafdiensten Marketing & Communicatie, Strategie, Ontwikkeling en Juridische Zaken.

## WNT-verantwoording 2019 Dunea N.V.

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi-publieke sector (WNT) ingegaan. Deze verantwoording is opgesteld op basis van de volgende op Dunea N.V. van toepassing zijnde regelgeving:

Het bezoldigingsmaximum in 2019 voor Dunea N.V. is € 194.000,-. Dit geldt naar rato van de duur en/of omvang van het dienstverband.

## Specificatie van de bezoldiging van de bestuurders (bedragen x € 1,-)

Naam functionaris	Dhr drs. W.M.E. Drossaert
Functiegegevens	Algemeen directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0
Dienstbetrekking	ja
Individueel WNT-maximum	€ 194.000

## Bezoldiging 2019

Beloning plus belastbare vergoedingen	€ 172.620
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 21.364
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>€ 193.984</b>
Toepasselijk WNT-maximum	€ 194.000
Motivering overschrijding	N.v.t.

## Bezoldiging 2018

Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0
Dienstbetrekking	ja
Beloning plus belastbare vergoedingen	€ 169.542
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 19.447
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>€ 188.989</b>
Toepasselijk WNT-maximum	€ 189.000
Motivering overschrijding	N.v.t.

Het individuele WNT-maximum voor de leden van de Raad van Commissarissen bedraagt voor de voorzitter 15% en voor de overige leden 10% van het bezoldigingsmaximum, berekend naar rato van de duur van het dienstverband.

# Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2019

Specificatie van de bezoldiging van de Raad van Commissarissen (bedragen x € 1,-)

	Dhr Jhr. mr. J.P. Backer	Dhr G.J. Doornbos	Mw mr. D. van der Heem-Wagemakers		Dhr drs. L.A.S. van der Ploeg RA RC EMFC	Mw Ir. A. van der Rest	Mw P.M. Zorko
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	Functiegegevens	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-30/6	Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1-31/12	1/1-31/12	1/7-31/12
<b>Bezoldiging</b>				<b>Bezoldiging</b>			
Totale bezoldiging	14.800	12.300	6.150	Totale bezoldiging	12.300	12.300	6.150
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	29.100	19.400	9.620	Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	19.400	19.400	9.780
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<b>Gegevens 2018</b>				<b>Gegevens 2018</b>			
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	Functiegegevens	Lid	Lid	N.v.t.
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12	Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1-31/12	1/7-31/12	N.v.t.
<b>Bezoldiging</b>				<b>Bezoldiging</b>			
Totale bezoldiging	14.400	12.000	12.000	Totale bezoldiging	12.000	6.000	N.v.t.
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	28.350	18.900	18.900	Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	18.900	9.528	N.v.t.

# Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2019

## G Afschrijving vaste activa, (terugname) bijzondere waardeverminderingen en desinvesteringen vaste activa

	2019	2018
Gebouwen en terreinen	2.014	1.978
Machines, installaties inclusief leidingen	30.796	29.010
Overige vaste bedrijfsmiddelen	859	855
Niet aan productieproces dienstbaar	100	112
<b>Totaal afschrijvingskosten exclusief amortisatie</b>	<b>33.769</b>	<b>31.955</b>
Amortisatie egalisatierekening bijdragen van derden	-2.734	-2.586
<b>Totaal afschrijvingskosten</b>	<b>31.035</b>	<b>29.369</b>
Desinvesteringen vaste activa	41	32
(Terugname) bijzondere waardeverminderingen vaste activa	-337	1.191
<b>Totaal desinvesteringen vaste activa en (terugname) bijzondere waardevermindering vaste activa</b>	<b>-296</b>	<b>1.223</b>

## H Overige bedrijfskosten

	2019	2018
Overige personeelskosten	7.132	5.426
Mobiliteitskosten	746	744
Erfpachten en zakelijke rechten	35	35
Huisvestingskosten	2.916	2.532
Belastingen, verzekeringen en bankkosten	1.130	1.125
Communicatiekosten en portiekosten	7.813	7.255
Contributies, donaties en abonnementen	1.458	1.254
Kantoor- en laboratoriumkosten	3.563	3.071
Inhuur deskundigen en automatiseringskosten	6.869	5.808
Afschrijving dubieuze debiteuren	798	655
Diverse bedrijfskosten	1.549	1.138
<b>Totaal overige bedrijfskosten</b>	<b>34.009</b>	<b>29.043</b>

Onder de overige personeelskosten zijn tevens de kosten opgenomen van inhuur naar aanleiding van de implementatie van het ERP-systeem.

In Inhuur deskundigen en automatiseringskosten alsmede communicatiekosten en portokosten zijn ook incidentele kosten voor de implementatie van het ERP-systeem opgenomen.

In de afschrijving dubieuze debiteuren is voor € 0,3 miljoen aan mutatie op de voorziening voor dubieuze debiteuren opgenomen. Het restant betreft afschrijving op oninbare voorde-  
ringen.

De diverse bedrijfskosten betreffen met name buitenlandactiviteiten.

In onderstaand overzicht zijn, conform artikel 2:382A BW, opgenomen de ten laste van Dunea gebrachte accountantshonoraria:

Bedragen x € 1,-	2019	2018
Controle van de jaarrekening	222.500	150.216
Andere controlewerkzaamheden	38.603	11.000
Fiscale advisering	0	0
Andere niet-controlediensten	0	10.460
Tot accountantnetwerk behorende onderdelen	0	0
<b>Totaal accountantshonoraria</b>	<b>261.103</b>	<b>171.676</b>

De genoemde honoraria zijn gebaseerd op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening over het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft, ongeacht of de werkzaamheden door de externe accountant en de accountantsorganisatie reeds gedurende dat boekjaar zijn verricht.

De jaarrekening 2019 is gecontroleerd door PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

# Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2019

## 16 Financiële baten en lasten

### Rentebaten en soortgelijke opbrengsten

De rentebaten en soortgelijke opbrengsten zijn voor 2019 € 7k (2018: € 9k). De rentebaten betreffen ontvangen rente op verstrekte (hypothecaire) leningen.

Rentelasten en soortgelijke lasten	2019	2018
Rente overige langlopende leningen o/g	5.686	6.016
Overige rentelasten waaronder kortlopende leningen	64	61
Geactiveerde bouwrente op investeringsprojecten	-498	-875
<b>Totaal rentelasten</b>	<b>5.252</b>	<b>5.202</b>

Het gemiddelde rentepercentage van de leningenportefeuille bedraagt 2,43% (2018: 3,15%).

De gehanteerde rentevoet voor de geactiveerde bouwrente aan investeringsprojecten bedraagt 3,15% (2018: 3,15%).

## 17 Vennootschapsbelasting

Vanaf 2016 is Dunea vennootschapsbelastingplichtig.

	2019
Resultaat vóór belastingen	8.533
Verschil tussen commerciële en fiscale waardering materiële vaste activa	-287
Verschil tussen commerciële en fiscale waardering financiële vaste activa en langlopende schulden	2.722
	10.968
Vrijgestelde voordelen overheidsondernemingen	-10.982
Deelnemingsvrijstelling	-174
<b>Fiscaal resultaat</b>	<b>-188</b>
Effectief belastingtarief	0,0%
Toepasselijk belastingtarief	25,0%

Er zijn compensabele verliezen ten bedrage van € 0,9 miljoen (2018: € 1,0 miljoen) die niet zijn opgenomen als latente belastingvordering aangezien het niet waarschijnlijk is dat toekomstige fiscale winst beschikbaar komt ter compensatie hiervan. In onderstaande overzicht per 31 december 2019 is aangegeven in welk jaar de verliezen zijn ontstaan en in welk jaar deze verlopen.

Boekjaar	Compensabel verlies	Verrekenbaar t/m
2016	166.524	2025
2017	495.573	2026
2018	-	2027
2019	188.073	2025
<b>Totaal compensabele verliezen</b>	<b>850.170</b>	

## Gebeurtenissen na balansdatum

Als gevolg van de COVID-19 uitbraak in 2020 heeft Dunea, in lijn met de adviezen van het RIVM, verschillende maatregelen genomen om in continuïteit te kunnen zorgen voor veilig drinkwater voor onze klanten en een veilige werkomgeving voor onze medewerkers. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen vitale processen, die essentieel zijn voor de levering van veilig drinkwater, en de niet-vitale, ondersteunende, processen. Genomen maatregelen betreffen bijvoorbeeld thuiswerken waar dat mogelijk is, het sluiten van het bezoekerscentrum 'De Tapuit' en het uitstellen van niet-noodzakelijke werkzaamheden bij klanten. Omdat hygiëne van essentieel belang is, is aan klanten die tijdelijk afgesloten zijn van drinkwater, de mogelijkheid geboden om de drinkwaterlevering weer aan te sluiten.



# Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2019

Wij kunnen op dit moment redelijkerwijs de toekomstige effecten van COVID-19 niet goed inschatten. Ondanks de onzekerheden is op dit moment de financiële impact van COVID-19 op onze bedrijfsvoering gering. Er is geen aanleiding voor twijfels omtrent de continuïteit van de bedrijfsvoering. De impact van COVID-19 op de waterafzet, waardering van de debiteuren en de voortgang van de lopende projecten wordt blijvend gemonitord.

Zoetermeer, 15 mei 2020

## Raad van Commissarissen

Jhr. mr. J.P. Backer (voorzitter)

G.J. Doornbos

drs. L.A.S. van der Ploeg RA RC EMFC

Ir. A. van der Rest

P.M. Zorko

## Directie

drs. W.M.E. Drossaert

# Overige gegevens

## Statutaire regeling betreffende de bestemming van het resultaat

In artikel 17 van de statuten staat het volgende opgenomen betreffende de resultaatbestemming:

1. Voor zover het eigen vermogen van de vennootschap kleiner is dan het bedrag van het gestorte en opgevraagde deel van het kapitaal, vermeerderd met de reserves die krachtens de wet moeten worden aangehouden, wordt de winst bestemd ter delging van tekorten en ter vorming van door de wet voorgeschreven reserves.
2. Voor zover het eigen vermogen van de vennootschap groter is dan het bedrag van het gestorte en opgevraagde deel van het kapitaal, vermeerderd met de reserves die krachtens de wet moeten worden aangehouden, wordt de winst aan de algemene reserve toegevoegd, tenzij de Raad van Commissarissen op voorstel van de directie besluit deze winst geheel of gedeeltelijk anderszins te reserveren.
3. Aan aandeelhouders kunnen geen uitkeringen ten laste van de winst of de reserves van de vennootschap geschieden.

# Overige gegevens

## Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

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

### Verklaring over de jaarrekening 2019

#### Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Dunea N.V. ('de vennootschap') een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de vennootschap op 31 december 2019 en van het resultaat over 2019 in overeenstemming 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 2019 van Dunea N.V. te Zoetermeer gecontroleerd.

De jaarrekening bestaat uit:

- de balans per 31 december 2019;
- de winst-en verliesrekening over 2019; en
- de toelichting met de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de 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 2019 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 Dunea 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).

#### Benadrukking van de onzekerheid in verband met de effecten van het coronavirus (COVID-19)

Wij wijzen op de toelichting in de sectie 'Gebeurtenissen na balansdatum' van de jaarrekening waarin de directie de mogelijke invloed en gevolgen van het coronavirus (COVID-19) op de vennootschap en op de omgeving waarin de vennootschap opereert alsmede de genomen en geplande maatregelen om met deze gebeurtenissen en omstandigheden om te gaan heeft beschreven. In deze toelichting is ook beschreven dat er nog steeds onzekerheden bestaan en dat het daarom op dit moment redelijkerwijs niet goed mogelijk is om de toekomstige effecten in te schatten. Ons oordeel is niet aangepast met betrekking tot de aangelegenheid.

#### Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2019 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

#### Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

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

- In één oogopslag
- Voorwoord
- Bestuursverslag;

# Overige gegevens

- Bericht van de Raad van Commissarissen
- Overige gegevens;
- Begrippen- en definitielijst.

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 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 het genoemde verslaggevingsstelsel moet de directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuï-

teitsveronderstelling, 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 gereede 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.

Rotterdam, 15 mei 2020

### PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

origineel getekend door drs. A.A. Meijer RA



# Overige gegevens

## Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2019 van Dunea 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 2019, 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 gereede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om

aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven.

- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

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.

# Begrippen- en definitielijst

<b>Aantal administratieve aansluitingen</b>	Het totaal aantal verbruiksadressen waaraan Dunea rechtstreeks of door tussenkomst van een derde partij drinkwater levert en waaraan Dunea vastrecht in rekening brengt.
<b>Aantal bezoekers Bezoekerscentrum Meijndel</b>	Het geregistreerde aantal bezoekers in het Bezoekerscentrum Meijndel (de Tapuit).
<b>Aantal geplaatste watermeters</b>	Het totaal aantal geplaatste (aanwezige) watermeters in panden in het voorzieningsgebied van Dunea.
<b>Aantal inwoners (x 1.000)</b>	Het meest actuele totaal aantal inwoners dat ultimo jaar in het voorzieningsgebied van Dunea woont volgens CBS Statline.
<b>Aantal medewerkers</b>	Het aantal medewerkers ultimo jaar met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde en onbepaalde tijd met uitzondering van stagiaires.
<b>Aantal technische aansluitingen</b>	Het totaal aantal aansluitingen voor drinkwaterlevering vanaf het transport- en hoofdleidingnet naar een pand in het voorzieningsgebied van Dunea.
<b>Afgeleverd voorgezuiverd rivierwater (x mln m<sup>3</sup>)</b>	Het aantal m <sup>3</sup> voorgezuiverd rivierwater dat in de waterwingebieden wordt geïnfiltreerd.
<b>Afzet (x 1.000 m<sup>3</sup>)</b>	Het totaal aantal m <sup>3</sup> drinkwater dat in het leidingnet is gepompt en in het eigen voorzieningsgebied is afgeleverd.
<b>Bouwrente (%)</b>	De verwachte rente op de langlopende leningen ten opzichte van de verwachte gemiddelde langlopende leningportefeuille, die aan projecten in de Werken in uitvoering worden toegerekend alvorens deze worden geactiveerd.
<b>Cashflowratio</b>	De mate waarin de kasstroom kan voorzien in de verplichtingen op lange termijn. Dit wordt berekend als de verhouding tussen de cashflow (resultaat na belasting en afschrijving) en het totale vreemd vermogen.

<b>Current ratio</b>	De mate waarin aan verplichtingen op de korte termijn kan worden voldaan. Dit wordt berekend door de som van de vlottende activa te delen op de vlottende passiva.
<b>Drinkwaterprijs per 1.000 liter (€)</b>	De berekende prijs voor het variabele drinkwatertarief per m <sup>3</sup> .
<b>Duinterreinen in eigen beheer (ha)</b>	Het aantal hectare duinterreinen dat Dunea in eigen beheer heeft. Hierbij zijn duinterreinen waarop productielocaties aanwezig zijn, buiten beschouwing gelaten.
<b>Eigen energie-opwekking</b>	Het aantal kWh stroom opgewekt door eigen zonnepanelen ten opzichte van het totaal kWh ingekochte stroom.
<b>EVC-Traject</b>	EVC staat voor Erkenning van eerder Verworven Competenties. Dit betekent dat wat een persoon heeft geleerd op school, op werk of privé wordt beoordeeld en erkend. EVC maakt zichtbaar welke kennis, inzichten en ervaringen een persoon heeft opgedaan. Het resultaat wordt vastgelegd in een Ervaringscertificaat. Met het certificaat toont een persoon zijn kennis en kunde aan.
<b>Gemiddeld aantal medewerkers (fte's)</b>	Het gemiddelde aantal medewerkers (fte's) is berekend door de som van het aantal fte, behorende bij medewerkers met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde en onbepaalde tijd, per laatste dag van de maand te delen door 12. Medewerkers met een stage- of opleidingscontract (BBL, BOL) zijn buiten beschouwing gelaten.
<b>Gemiddeld rentepercentage (langlopende leningen) (%)</b>	De rente op de langlopende leningen ten opzichte van de gemiddelde langlopende leningportefeuille.
<b>Geproduceerd drinkwater</b>	Het aantal m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater.
<b>Ingenomen rivierwater (x mln m<sup>3</sup>)</b>	Het aantal m <sup>3</sup> ingenomen rivierwater.

# Begrippen- en definitielijst

## **Integrale drinkwaterprijs per m<sup>3</sup>**

De integrale prijs die een gemiddelde klant (in omvang en verbruik) voor een m<sup>3</sup> drinkwater betaalt, zonder opslag voor precarioheffing en Belasting op Leidingwater en exclusief btw.

## **Interest coverage ratio**

De mate waarin het bedrijfsresultaat toereikend is om de rentelasten te kunnen dragen. Dit wordt berekend door de rentelasten te delen op het bedrijfsresultaat.

## **Interne financieringsratio**

Het aandeel van de kasstroom dat is besteed aan investeringen. Dit wordt berekend door het netto-geïnvesteed bedrag (geïnvesteed bedrag gecorrigeerd voor ontvangen bijdragen) te delen op de casflow (resultaat na belasting en afschrijving).

## **Lengte hoofdleidingnet (in km)**

De lengte van het hoofdleidingnet per balansdatum (in km). Leidingen die buiten bedrijf zijn, zijn buiten beschouwing gelaten.

## **Lengte transportleidingnet (in km)**

De lengte van het transportleidingnet per balansdatum (in km). Leidingen die buiten bedrijf zijn, zijn buiten beschouwing gelaten.

## **Niet in rekening gebracht verbruik (x 1.000 m<sup>3</sup>)**

Het verschil tussen het totaal aantal m<sup>3</sup> dat in het leidingnet is gepompt en afgeleverd is in het eigen voorzieningsgebied en het totaal aantal m<sup>3</sup> dat aan klanten in rekening kan worden gebracht. Dit betreft niet gefactureerd verbruik zoals lek- en spuiverliezen, bluswater, eigen gebruik voor het schoonmaken van leidingen, tijdelijke niet bemeterde aansluitingen en meetverschillen dat niet in rekening kan worden gebracht.

## **Ondermaatse leveringsminuten**

Het aantal minuten onderbreking van de levering van water per administratieve aansluiting per jaar. Wanneer geen exacte registratie plaatsvindt van de tijdsduur van de onderbreking, is per type onderbreking het gemiddeld aantal minuten van ondermaatse levering gedefinieerd.

## **Rentabiliteit totaal vermogen (%)**

De mate waarin het behaalde bedrijfsresultaat in verhouding staat tot het totale vermogen dat de organisatie aanhoudt om haar activiteiten te kunnen doen. Dit wordt berekend als de verhouding van het bedrijfsresultaat ten opzichte van het balanstotaal.

## **Solvabiliteit (%)**

De mate waarin aan de verplichtingen op de lange termijn kan worden voldaan. Dit wordt berekend door het eigen vermogen te delen op het totale vermogen, beide inclusief toevoeging van het in het jaar behaalde resultaat na belasting aan de algemene reserve.

## **Verkoop in eigen voorzieningsgebied (x 1.000 m<sup>3</sup>)**

Het totaal aantal m<sup>3</sup> afgeleverd drinkwater dat in eigen voorzieningsgebied aan klanten in rekening wordt gebracht ten behoeve van huishoudelijk verbruik, de kleinzakelijke en de grootzakelijke markt.

## **Verkoop drinkwater in eigen voorzieningsgebied (x 1.000 m<sup>3</sup>) per administratieve aansluiting**

Het gemiddelde aantal m<sup>3</sup> drinkwater in eigen voorzieningsgebied dat in rekening is gebracht bij de klanten per administratieve aansluiting.

## **WACC (Weighted Average Cost of Capital)**

De gewogen gemiddelde kosten van het vermogen met betrekking tot drinkwateractiviteiten. De berekening is de som van het resultaat voor belastingen exclusief de resultaten uit deelnemingen ten opzichte van het gemiddelde balanstotaal met betrekking tot drinkwateractiviteiten.

## **Ziekteverzuim (%)**

Het percentage ziekteverzuim is berekend door het totaal aantal verzuimde dagen (excl. zwangerschapsverlof) te delen door het totaal beschikbare aantal dagen, rekeninghoudend met een deeltijdfactor. Medewerkers met een stage- of opleidingscontract (BBL, BOL) zijn buiten beschouwing gelaten.

## Dunea

Plein van de Verenigde Naties 11,

2719 EG Zoetermeer

Postadres:

Postbus 756

2700 AT Zoetermeer

Telefoon: (088) 347 50 00

[www.dunea.nl](http://www.dunea.nl)

## De Tapuit, bezoekerscentrum Dunea

Meijendelseweg 40, 2243 GN Wassenaar

Telefoon: (088) 347 48 49

Uitgave © 2020

Dunea N.V., Zoetermeer

## Concept & realisatie

Domani B.V.

## Fotografie

Dunea Beeldbank



Passie voor  
duin en water

