

MVO JAARVERSLAG
2018
N.V. Juva

18



Inhoudsopgave

Introductie	3
Organisatie	5
Aandeelhouders, werkmaatschappijen en deelnemingen	5
Energietransitie	7
Samenvatting in cijfers	8
Samenwerken met stakeholders	8
Onze aanpak	10
Strategie	10
Toekomstscenario's	12
MVO binnen de eigen organisatie	16
Onze eigen footprint	16
Welzijn van medewerkers, klanten en omgeving	20
Onze medewerkers	20
Onze klanten	24
Onze omgeving	27
Duurzame energievoorzieningen	28
Trias Westland	28
ETP	28
Wonen zonder aardgas	29
Smart Grid Westland	30
Goed voor de regio	32
Betrouwbaarheid	32
Betaalbaarheid	32
Sponsoring	32
Dilemma's	33
Stakeholderonderzoek	34
Inleiding stakeholderonderzoek	34
Stakeholdergroepen	35
Methodologie	35
De thema's	36
Analyse	36
Resultaten	37
Samenvatting MVO doelstellingen	39
Begrippenlijst	42
GRI index	45

Introductie

N.V. Juva is zich bewust van de verantwoordelijkheid die de organisatie heeft voor mens, milieu en maatschappij. We realiseren ons dat we met het uitvoeren van onze werkzaamheden direct of indirect impact hebben op deze drie gebieden. In dit MVO-verslag leggen we verantwoording af over de wijze waarop wij daar in 2018 rekening mee hebben gehouden.

Rapportage

Dit jaarverslag geeft inzicht in de prestaties van N.V. Juva op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen over het kalenderjaar 2018. Bij het opstellen van de rapportage maken we gebruik van Global Reporting Initiative Standards richtlijn. We hebben de overstap gemaakt van de G4 richtlijn naar de Standards richtlijn. Toepassing van deze GRI-richtlijn maakt ons jaarverslag transparant en vergelijkbaar met MVO-verslagen van andere organisaties. Dit is een voorwaarde voor een beoordeling volgens de Transparantiebenchmark. Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) onderzoekt jaarlijks de inhoud en kwaliteit van maatschappelijke verslaggeving van ongeveer 500 grootste in Nederland actieve bedrijven. EZK rangschikt deze bedrijven in de Transparantiebenchmark.

De norm ISO 26000 is onze richtlijn bij de uitvoering van ons MVO-beleid. De CO²-footprint berekenen we op basis van de Greenhouse Gas Protocol (GHGP). Het GHGP kent drie scopes waarover de emissie van broeikasgassen zijn verdeeld. Onder scope 1 vallen de directe emissies (emissies van broeikasgassen die het directe gevolg zijn van onze kernactiviteiten). Scope 2 betreft de indirecte emissies (alle uitstoot van broeikasgassen bij het opwekken van elektriciteit voor het bedrijf door derden). En scope 3 bevat de ketenemissies (alle uitstoot van broeikasgassen bij derden die direct het gevolg zijn van activiteiten van het bedrijf). Scope 3 is optioneel en nemen wij niet mee in onze verslaglegging.

Voor onze prestaties op financieel gebied verwijzen wij naar het financieel jaarverslag 2018. Dit is een apart verslag. Dit MVO-verslag bevat de voor onze stakeholders materiële onderwerpen. In de bijlage leest u meer over het proces dat ten grondslag ligt aan de keuzes van onderwerpen in dit verslag.

Sturing en beheersing

De directie is eindverantwoordelijk voor het gevoerde MVO-beleid. Het management is verantwoordelijk voor de identificatie, uitvoering en evaluatie van het MVO-beleid over de onder hun eindverantwoordelijkheid uitgevoerde materiële onderwerpen. Een uitgebreide toelichting van de corporate governance structuur leest u terug in ons financieel jaarverslag 2018. Om de invloeden en prestaties op MVO-gebied inzichtelijk te maken en om beheers- en verbetermaatregelen te waarborgen, heeft N.V. Juva voor alle bedrijfsonderdelen een zorgsysteem ontwikkeld volgens ISO9001, ISO 14001 en VCA. Om onze risico's op het gebied van assetmanagement te beheersen, is het assetmanagementsysteem opgezet volgens de ISO 55001-norm. De rapportage verloopt via de jaarlijkse planning- en controlcyclus. De materiële onderwerpen rapporteren we periodiek aan het managementteam om te kunnen sturen op de resultaten. De processen van verzameling en validatie staan beschreven in ons kwaliteitshandboek. Deze processen worden jaarlijks gecontroleerd door ons intern auditteam en extern door certificerende instanties.

Wijzigingen

Er zijn geen wijzigingen in definities en meetmethoden op de gerapporteerde data ten opzichte van de vorige verslagperiode over 2017. Eveneens is er geen sprake van beperkingen bij het bepalen van de maatschappelijke informatie in dit verslag. In 2018 zijn er geen acquisities of desinvesteringen uitgevoerd.

Poeldijk, 22 mei 2019

De directie

F.P. Binnekamp

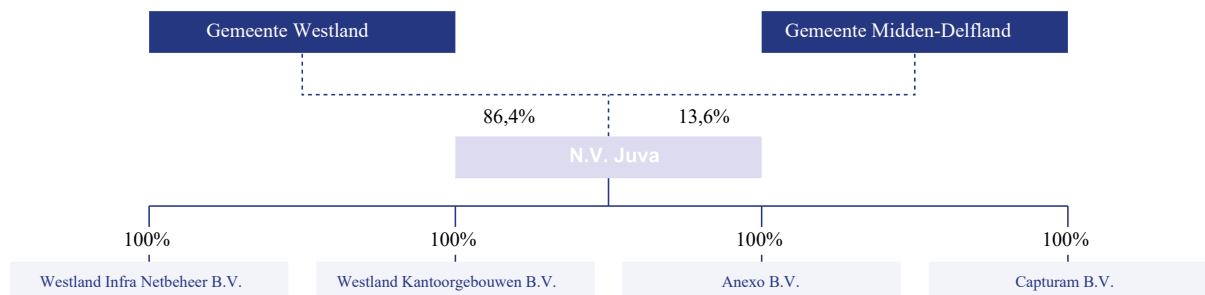
Organisatie

De vraag of het wel nodig is een duurzame energievoorziening te ontwikkelen, heeft inmiddels plaats gemaakt voor de vraag hoe we dat gaan doen. Ons ultieme doel is een efficiënte infrastructuur te creëren voor een duurzame energievoorziening. Waarbij vraag en aanbod optimaal op elkaar zijn afgestemd. Onze regionale netwerken voor gas, elektriciteit en in de toekomst warmte vormen hiervoor de solide basis. Veiligheid, betrouwbaarheid en betaalbaarheid zijn daarbij onze uitgangspunten.

Met deze uitdaging is het doel van Juva op de lange termijn helder. Een duurzame bedrijfsvoering zal de license to operate gaan vormen voor de glastuinbouw. Ons bestaansrecht is daarmee rechtstreeks gekoppeld aan het verduurzamingsvraagstuk en voor een deel aan het voortbestaan van de tuinbouw in de thuisregio.

Aandeelhouders, werkmaatschappijen en deelnemingen

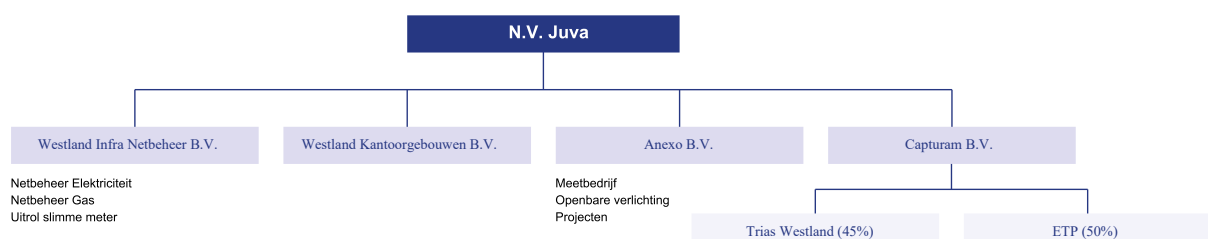
Juva werkt aan een integraal duurzaam energiesysteem dat ons verzorgingsgebied dekt. Daarnaast stellen we ondernemers in staat om hun energiesystemen slim en duurzaam in te zetten door stuurinformatie beschikbaar te maken. Onze werkmaatschappijen Westland Infra Netbeheer, Anexo B.V. en Capturam werken allen vanuit deze doelstellingen.



Aandeelhouder	Aantal aandelen	Belang
Gemeente Westland	1728	86,4%
Gemeente Midden-Delfland	272	13,6%

Naam	Belang
Westland Infra Netbeheer B.V.	100%
Westland Kantoorgebouwen B.V.	100%
Anexo B.V.	100%
Capturam B.V.	100%

Organisatiestructuur N.V. Juva



Werkmaatschappijen Juva werkgebieden



Onze werkmaatschappijen

Westland Infra Netbeheer is verantwoordelijk voor het transport van gas en elektriciteit in de regio. We leggen netwerken aan en verzorgen het onderhoud en beheer van het elektriciteit- en gasnetwerk in de regio's Westland, Midden-Delfland en een deel van de Botlek. Daarmee geven we iedereen onder gelijke voorwaarden toegang tot energie.

Anexo is een speler op de vrije markt. We leveren en onderhouden middenspanninginstallaties, meetinrichtingen, allocatiediensten en infrastructuur voor openbare verlichting door heel Nederland. Incidenteel doen we een project in het buitenland, maar Nederland is ons primaire werkveld.

Capturam profileert zich als aanjager in de verduurzaming van energievoorzieningen vooralsnog in de regio's Westland en Midden-Delfland. Dit doen we onder andere middels deelnemingen en samenwerkingsverbanden.

Uitdagingen

De in 2018 ingevoerde Wet VET beperkt onze speelruimte in de markt. Vooral voor Anexo en Capturam heeft de nieuwe wet een remmende werking op onze mogelijke rol. Tegelijk geeft de energietransitie ons nieuwe kansen om onze leidende rol in de regionale tuinbouw te versterken. We willen ons stevig positioneren als voorloper in duurzame energievoorziening. De eerste stappen hiertoe hebben we gezet. Vanuit het hele land wordt er met grote belangstelling gekeken naar de verbindende rol die wij spelen in de regio waar het gaat om de verduurzaming van energiesystemen.

Energietransitie

Het bouwen aan duurzame energiesystemen geeft ons bestaansrecht. De energietransitie geeft een extra impuls aan onze innovatieve kracht. Zo stimuleren we actief het gebruik van aardwarmte als duurzame energiebron. Daarmee dringen we het gebruik van fossiele brandstoffen terug, en reduceren we de uitstoot van CO², NOx en fijnstof. Dit is op meerdere vlakken tevens goed voor onze omgeving. Allereerst verbetert de luchtkwaliteit. Daarnaast versterken wij de regionale economie met onze voortrekkersrol in duurzame energievoorzieningen. Immers, de concurrentiepositie van de glastuinbouw wordt hierdoor steviger.

Samenvatting in cijfers

BEDRIJFSOPBRENGST

83,7 euro miljoen



89,2 euro miljoen in 2017

GROEPSRESULTAAT

13,3 euro miljoen



14,6 euro miljoen in 2017

AANSLUITINGEN GAS

54.554 aansluitingen



54.122 aansluitingen in 2017

AANSLUITINGEN ELEKTRICITEIT

60.887 aansluitingen



59.967 aansluitingen in 2017

LENGTE NETWERK GAS

1.031 km



1.014 km in 2017

LENGTE NETWERK ELEKTRICITEIT

2.787 km



2.766 km in 2017

UITVALSDUUR GAS

56 sec



60 sec in 2017

UITVALSDUUR ELEKTRICITEIT

11 min



9 min in 2017

NETVERLIES

2,5 %



2,4 % in 2017

KLANTTEVREDENHEID

7,9



7 in 2017

CO2-FOOTPRINT

2.317 kton



2.238 kton in 2017

PERSONEELSLEDEN

205 FTE



199 FTE in 2017

ZIEKTEVERZUIM

3,5 %



4,0 % in 2017

VEILIGHEIDSLINDEX

0 IF-cijfer



0 IF-cijfer in 2017

Samenwerken met stakeholders

Vanuit onze maatschappelijke rol als netwerkbedrijf vinden wij het belangrijk om met onze stakeholders in contact te staan. Periodiek brengen wij de belangen en verwachtingen van hen in kaart en gebruiken dit als basis voor ons MVO-beleid. Wij hebben een grote diversiteit aan stakeholders en met deze stakeholders hebben wij veel verschillende contactmomenten. Door middel van een stakeholderonderzoek, dat we dit jaar opnieuw uitgevoerd hebben, weten wij wat stakeholders van onze verwachten op het gebied van MVO. Daarbij in ogenschouw genomen dat de relevantie en importantie van de thema's per stakeholdersgroep of doelgroep verschilt.

Gedurende het jaar is er veel contact met stakeholders. Met name onze contacten met commissarissen, aandeelhouders, klanten en andere partijen in de regio en ook de open gesprekken die wij met deze partijen voeren, geeft ons een goed beeld wat stakeholders van ons verwachten.

Ook door onze sponsorbijdragen en aanwezigheid bij relevante activiteiten binnen onze regio staan we regelmatig in contact met onze stakeholders.



Onze aanpak

Strategie

Juva staat voor energiebeschikbaarheid voor nu en de toekomst. Daar dragen alle werkmaatschappijen op hun eigen manier aan bij. Voor de strategiebepaling hebben we in 2018 een tweetal omgevingsanalyses gemaakt. Hier hebben de werkmaatschappijen afzonderlijk hun toekomstscenario's op ontwikkeld en hun strategie op gebaseerd. De scenario's zijn verder uitgewerkt onder het kopje "Toekomstscenario's".

Ons ultieme doel is te komen tot infrastructuur voor een integraal duurzaam energiesysteem dat onze hele regio dekt. Waarbij vraag en aanbod optimaal op elkaar afgestemd zijn. Onze regionale netwerken voor gas, elektriciteit en warmte vormen hiervoor de solide basis. Veiligheid, betrouwbaarheid en betaalbaarheid zijn daarbij onze uitgangspunten.

Met de ontwikkeling van duurzame energiesystemen willen we de tuinbouwsector steunen als economische motor van onze regio. En tegelijk steunen we de tuinbouw in zijn internationale voortrekkersrol. De Westlandse tuinbouw heeft een internationale betekenis, en daar zijn wij als bedrijf met de wortels in de tuinbouw trots op. Bovendien willen we met de ontwikkeling van duurzame energievoorzieningen het welzijn van de omgeving verbeteren in de vorm van een schoner milieu.

Ook willen we onze kennis van energiesystemen en metingen graag inzetten om het bedrijfsleven in staat te stellen slim om te gaan met energie en bewuste keuzes te kunnen maken die hun eigen duurzaamheidsdoelen ondersteunen.

Samenwerking

Samenwerking staat voorop in het proces naar een duurzame energietransitie. We stimuleren tuinbouwers actief om samen te werken met elkaar en met ons. Met succes, honderden tuinders hebben zich al verenigd in warmtecorporaties. Wij helpen de warmtecorporaties met de toepassing van duurzame energie binnen hun bedrijfsvoering. Wij gebruiken onze expertise in het distribueren en aansluiten van energie, samen met onze kennis van kostenefficiënt investeren, om tuinderscollectieven te ontzorgen in hun warmtekosten. De vorming van warmtecorporaties is een cruciale stap in de totstandkoming van een regionaal dekkend warmtesysteem. Maar ook onze participatie in Energie Transitie Partners (ETP) geeft de ontsluiting van aardwarmte als energiebron in de regio een stevige impuls.

Om samen te kunnen werken met allerlei partijen in onze omgeving, is ook intern aan onze cultuur gewerkt, waarbij samenwerken centraal staat. We zijn een aantal jaren geleden gestart met het project WI Work, dat in 2018 omgezet is naar We Are, wat het transitieproject beëindigd.

Onze omgangsvormen zijn gebaseerd op een aantal waarden, waarbij sociale veiligheid voor alle medewerkers geldt. Iedereen mag zich uitspreken over wat hij/ zij voelt of vindt, we spreken elkaar aan op resultaten en op houding en gedrag. Daarbij stellen we constructieve vragen bij onbekendheid van een specifiek onderwerp en stellen de hulpvraag om onze doelen te bereiken. Over de wijze hoe we tot deze afspraken zijn gekomen en hoe we ze 'levend' houden met elkaar, wordt omschreven als 'We Are'. Meer hierover is verderop in dit verslag te vinden onder het kopje "Onze medewerkers".

Aanjager voor aardwarmtenetwerk

Capturam fungeert als aanjager voor de ontsluiting van duurzame energiebronnen. En één van de doelen is de vorming van een regionaal dekkend warmtewerk. Primair richten we ons op de tuinders. Grootverbruikers zijn de eerst aangewezen klanten voor aardwarmte gezien de hoge warmtebehoefte. En door deze initiatieven te verbinden, ontstaat een warmtesysteem waar ook de woningbouw op aanhaakt. Met inwoners in ons verzorgingsgebied voeren we overleg tijdens bewonersbijeenkomsten. Door de in 2018 ingevoerde wet VET is de energietransitie in een stroomversnelling gekomen. Nieuwbouwhuizen worden steeds vaker gasloos gebouwd.

Maar warmte en elektriciteit zijn nog niet maatschappelijk breed geaccepteerd als goede vervangingen van aardgas. Onze uitdaging is om ook die bewoners warm te maken voor collectieve warmtevoorzieningen of een elektrisch alternatief. Dit in nauwe samenwerking met gemeenten, die de leidende rol hebben in de energietransitie.

Kwalitatieve voorsprong

Westland Infra Netbeheer draagt bij aan een duurzame regio bijvoorbeeld door de ontwikkeling van het project Smart Grid Westland (SGW). Met SGW bieden wij de mogelijkheid om de beschikbare capaciteit zo efficiënt mogelijk te benutten. Nu nog een pilotproject, in de toekomst een onmisbare bouwsteen.

Verder verwachten wij voor de toekomst een toename van de vraag naar elektriciteit. Daar zijn we uitstekend op voorbereid en we kennen vooralsnog geen capaciteitsproblemen. Tegelijk bereiden we ons voor op een dalende vraag naar gas. Dit betekent concreet dat we uitbreidingsinvesteringen temporiseren en ons met name richten op het in stand houden. Mogelijk zijn de netten in de toekomst inzetbaar voor het transport van andere soorten gas dan aardgas.

Met deze activiteiten tezamen willen wij onderscheidend zijn en ons positioneren als een kwalitatief hoogstaande netbeheerder, allereerst voor de glastuinbouw, maar zeker ook voor huishoudens. Onze overall resultaten zijn dan ook zeker onderscheidend te noemen. En onze klanten profiteren.

Westland Infra Netbeheer speelt echter geen rol in de transitie naar duurzame energie bij het aansluiten van warmtenetten in de regio. Dit loopt via Capturam, omdat de warmtemarkt niet is gereguleerd.

Meerwaarde in meedenken

Ook voor Anexo is duurzame energievoorziening een groeimarkt. Met name zon- en windenergie bieden groeikansen. Het meten en slim inzetten van energiedata voegt waarde toe aan de exploitatie van zon- en windparken. Maar ook het geven van gedetailleerd inzicht in het energiehuishouden voor bedrijven en ondernemers met een iets meer dan gemiddeld energieverbruik leidt tot het nemen van juiste keuzes en milieubesparende maatregelen. Daarnaast dragen we ook bij aan verduurzaming van openbare verlichting. Strategisch verschuift ons aandachtsveld van de techniek naar het bieden van inzicht en duurzame oplossingen met gebruik van slimme data.

Anexo helpt klanten op de zakelijke markt met advies, turn-key projecten, en beheer en onderhoudscontracten. Actief meedenken met onze klanten geeft ons meerwaarde.

Toekomstscenario's

In 2018 hebben we een doorkijkje gemaakt naar de toekomst. Daarvoor hebben we twee scenariostudies gedaan. Op basis daarvan hebben we een idee wat de 'energietransitie' concreet kan betekenen en ook welke rol we als netwerkgroep daarin kunnen of moeten nemen. Bij het schetsen van mogelijke situaties in 2050 hebben we ons de vraag gesteld: wat voor energiedragers kunnen we dan hebben en hebben we in de extreme scenario's een bestaansrecht? De 2e scenariostudie heeft een andere onderzoeksvraag, namelijk: welke rol kan het meetbedrijf spelen op basis van de ontwikkelingen binnen de energiebranche en welke waardecreatie nodig is voor de mogelijke toekomst?

Scenario's voor de energiedragers

De lange-termijn-prognoses voor de mogelijke energiedragers gaan we het komend jaar verder uitwerken tot meer gedetailleerdere scenario's voor 2030. In het onderzoek keken we naar 4 uiteenlopende scenario's. We waren met name op zoek naar de effecten voor onze organisatie in deze scenario's. We beschrijven ze hieronder in het kort.



De huidige situatie is duidelijk en overzichtelijk.

Links wordt de huidige situatie weergegeven. Daar zien we dat het gasverbruik op dit moment vele malen groter is dan het elektriciteitsverbruik. We hebben een gasnetwerk en een elektriciteitsnetwerk, warmte netten zijn in opkomst maar spelen nog geen substantiële rol in het aanbod.

Mogelijk scenario één: Alternatieve gassen, toename van warmte en elektriciteitsaanbod.

De netwerken blijven bestaan. Waarschijnlijk geen aardgas meer, maar misschien wel biogas, waterstofgas of nog iets heel anders. Daarnaast is er een groot warmtenet en een elektriciteitsnet dat veel groter is dan nu.

Mogelijk scenario twee: Gasnet faseert uit, warmtenet en elektriciteit nemen het over.

Er is geen netwerk meer voor gas. Er is een groot warmtenet. De omvang van dat net is echter gelimiteerd. Er is een maximale hoeveelheid warmte die we in onze regio kunnen opwekken, aangevuld met wat we aan restwarmte uit de Rotterdamse haven kunnen gebruiken. Daarom zal het elektriciteitsnet in dit scenario nog groter moeten zijn.

Mogelijk scenario drie: Glastuinbouw verlaat de regio, energievraag neemt af.

Er is dan geen glastuinbouw meer in de regio. Onze regio is verstedelijkt met veel woningbouw en een klein beetje industrie/distributie. Er is dan toch een groot netwerk nodig voor elektriciteit omdat veel nieuwe huizen ook zonnepanelen hebben.

Mogelijk scenario vier: Innovaties reduceren energievraag.

Energievraag van de glastuinbouw neemt substantieel af. Middels innovaties neemt de energievraag met 60% af. Innovaties die wij nu niet kunnen invullen met de kennis opgedaan in 2019. Het resultaat is dat er geen noodzaak is te zoeken naar een alternatief aanbod van energiedragers. Elektriciteit neemt toe en gas neemt af en er wordt niet geïnvesteerd in warmte.

Richtlijnen voor 2030

De scenario's zijn primair bedoeld om inzicht te geven in de impact op ons totale business model. De belangrijkste overall conclusie uit deze studies is dat een netbeheerder in alle scenario's bestaansrecht heeft. Het elektriciteitsnet groeit in alle gevallen en compenseert de afbouw van het aardgasnet. Dat wordt voor Westland Infra Netbeheer de komende jaren een belangrijke opgave en richting voor beleid.

Tegelijkertijd is de urgentie groot om de CO²-uitstoot te verminderen en in 2050 op 95% minder uitstoot uit te komen. Dat kan via een lineaire route (elk jaar een vast percentage minder), maar dan halen we in 2030 niet de norm die het klimaatakkoord gesteld heeft. Komend jaar zullen we onze ambities en scenario's voor 2030 daarom nader uitwerken. De Wageningen University & Research heeft daarvoor reeds verkenningen uitgevoerd.



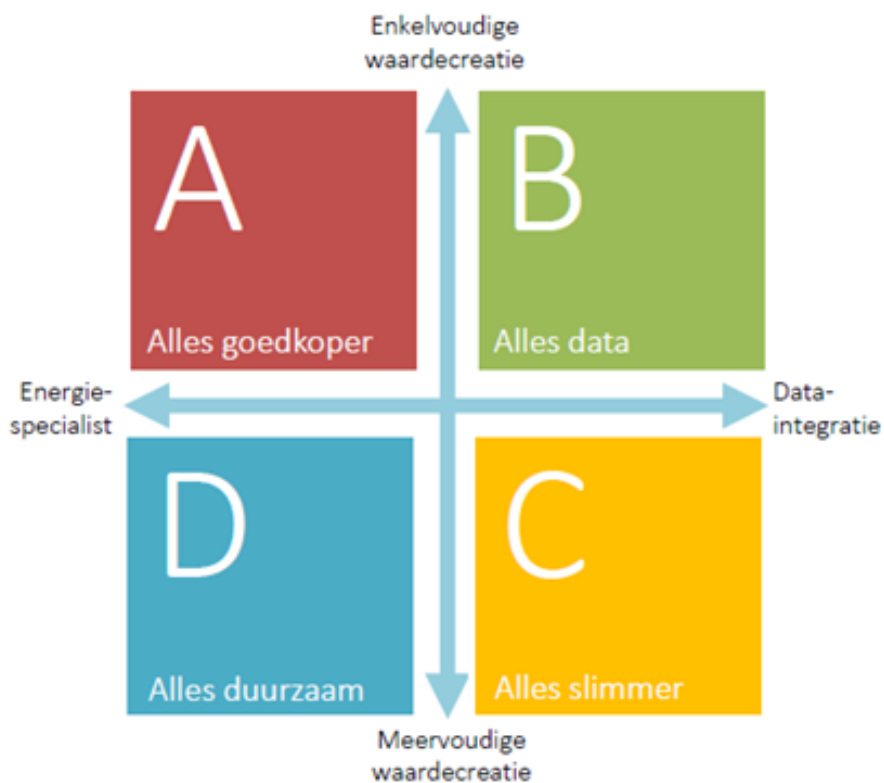
Impact van de scenario's op Capturam

Scenario's 1 en 2 zoals hierboven geschetst, betekenen voor Capturam een continuering en doorgroei van warmte. Maar Wet VET verbiedt ons tegelijkertijd om warmte te produceren en te leveren. Capturam richt zich daarom voor vervolgprojecten op het distribueren en aansluiten van warmte, in samenwerking met andere partijen. Ons ultieme doel is verdere verduurzaming van de energievoorziening in de regio.

De omringende Randstad breidt uit in de richting van het Westland. En uitbreidingsmogelijkheden voor tuinders in het Westland zijn er niet. Een deel van de glastuinbouw zal verdwijnen. Maar in dat geval blijft de noodzaak om als regionale speler samen met de gemeenten op te trekken in het aanjagen van de energietransitie voor bedrijven en bewoners in de regio. We zouden dan bijvoorbeeld potentieel warmte kunnen ontsluiten voor meer huishoudens. Dit onderstreept nog eens ons belang van een duurzame relatie met gemeenten Westland en Midden-Delfland.

Scenario's voor het meetbedrijf

Naast de centrale studie van Juva waarbij de focus voornamelijk ligt op de overkoepelende energiesystemen heeft er een verbijzondering plaatsgevonden voor de toekomst van Anexo. Voor Anexo zijn ook 4 toekomstscenario's uitgewerkt die zich meer richten op de ontwikkelingen die voor bedrijven relevant zijn binnen de energietransitie. Een kwadrant met twee assen vormt de grondslag daarvoor. De ene as beweegt zich tussen het genereren van eenvoudige en meervoudige waardecreatie, de andere as beweegt zich tussen Anexo als energiespecialist en Anexo als data-integrator.



Het model beschrijft de ontwikkelingen van de markt. Hoe ziet de energiemarkt er in 2035 uit en welke rol speelt data daarin? Scenario A was tot voor kort leidend. Energie gebaseerd op fossiele grondstoffen. Duurzaamheid is alleen van belang als er op korte termijn financieel voordeel te behalen valt. Veel bedrijven willen zo min mogelijk betalen voor energie gerelateerde zaken en zetten hun energiedata in om kosten te besparen.

We zien wel duidelijk ontwikkelingen richting de andere scenario's zoals B, met name bij bedrijven waarbij energiekosten een substantieel deel zijn van de kosten van de bedrijfsvoering. Het inzicht dat energiedata kan geven voor kostenbesparing, maar ook voor de lange termijn, kan het duurzaam ondernemen stimuleren. Data-integratie is hiervoor nodig. Dit stelt bedrijven in staat om processen te optimaliseren en te vereenvoudigen. Dit is voornamelijk nog een individueel proces.

De scenario's C & D hebben beide een andere focus. Wordt het meer data-integratie vanuit een collectief systeem? Daarbij valt dan te denken aan smart-cities, slimme industrie en sector overschrijdende samenwerking tussen bedrijven met daarbij geïntegreerde collectieve dataplatformen waarbij gebruiksgemak het voornaamste overwegingskader is. Of komt de nadruk juist meer te liggen op decentrale systemen waarbij duurzaamheid het belangrijkste overweging kader wordt?

Impact van de scenario's op Anexo

Het is duidelijk dat de markt voor meterdiensten gaat veranderen. Duurzaamheid en data gaan daarin een steeds belangrijkere rol gaan spelen. Dit zijn goede inzichten die Anexo in staat stelt te kijken hoe zij toegevoegde kan creëren om klanten te helpen in hun doelstellingen. En daarmee een stevige positie kan innemen binnen de vrije markt van duurzame energie en meet- en regeltechnieken. Actief meedenken met onze klanten waar het gaat om duurzame oplossingen geeft ons meerwaarde.

Met de kennis van deze scenario's in combinatie met de wensen die klanten aan ons kenbaar maken, ontwikkelt Anexo zich naar een databedrijf met meervoudige waardecreatie binnen de kaders van de wetgeving. Een mooie uitdaging die in de komende jaren verder wordt uitgewerkt. Met een grote strategische klant zijn hiervoor al de eerste stappen gezet.

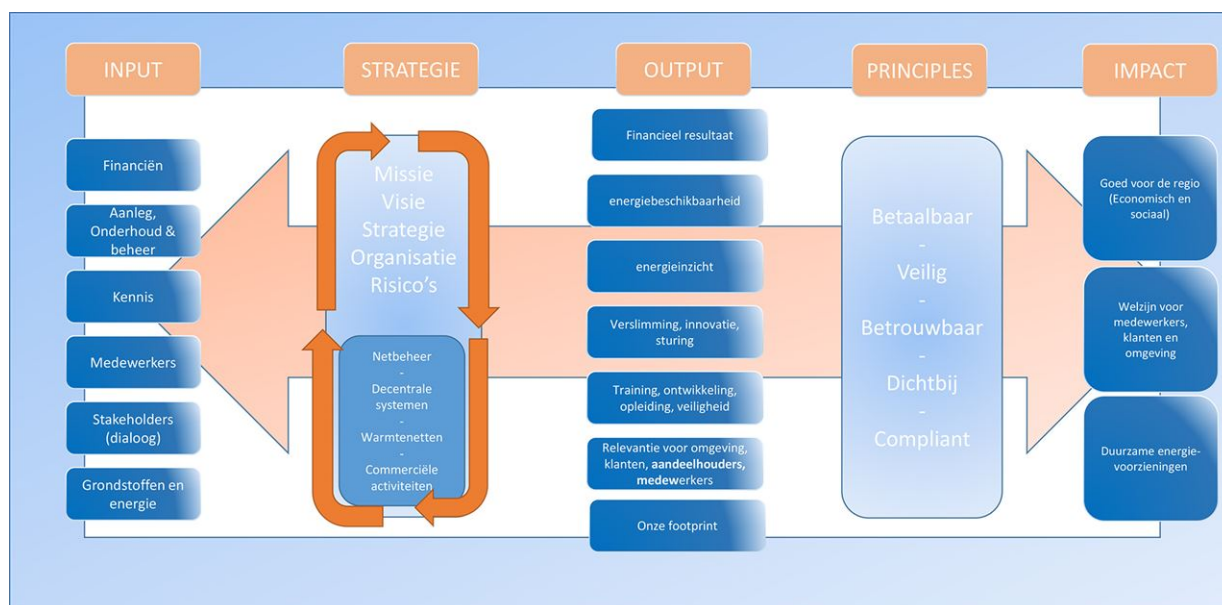
MVO binnen de eigen organisatie

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is een integraal onderdeel van onze identiteit. Het gaat over de manier waarop we omgaan met elkaar, het waarborgen van onze veiligheid en gezondheid, het investeren in duurzame energievoorzieningen, en zorg dragen voor onze regio en het milieu. Wij geloven dat al onze medewerkers individueel verschil kunnen maken. Daarom doen we een beroep op de verantwoordelijkheid van een ieder. Want maatschappelijk verantwoord ondernemen doen we samen. Transparantie is een kernwaarde in ons MVO-beleid. In alle openheid laten we zien wat we doen, en wat de effecten zijn van onze activiteiten op mens, milieu en maatschappij.

Drie duurzame pijlers

Ons MVO-beleid heeft drie pijlers:

- Duurzame energievoorzieningen
- Welzijn van medewerkers, klanten en omgeving
- Goed voor de regio



Onze eigen footprint

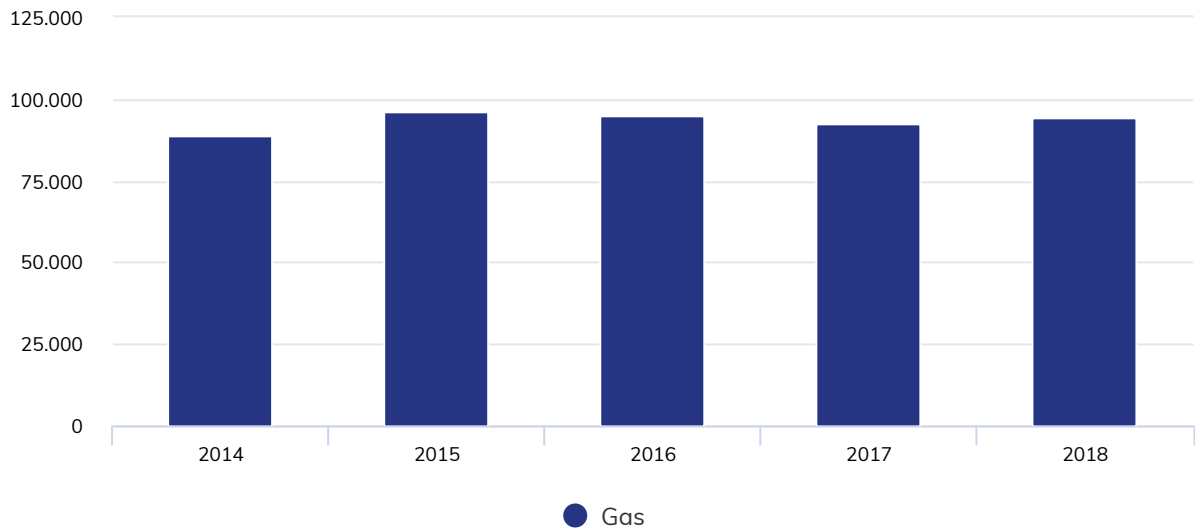
In 2017-2018 is ons kantoorpand in Poeldijk grondig verbouwd. We hebben nieuwe milieudoelstellingen geformuleerd voor onze eigen footprint. We hebben hoogwaardige technologie ingezet om maximaal energie te besparen. Ook is er gewerkt met duurzame materialen. Dit bespaart uiteraard kosten, maar ook het milieu.

We doen er alles aan om zoveel mogelijk duurzaamheidskeuzes te maken. Dit is niet alleen terug te vinden in ons kantoorpand, maar ook in ons inkoopbeleid en de keuze voor zowel leaseauto's als bedrijfsauto's. Steeds meer medewerkers kiezen bewust voor een elektrische auto. Dit draagt allemaal bij aan een kleinere footprint en daar zijn wij als organisatie trots op.

Ook is in 2018 gekozen voor een meer duurzaam menu in het bedrijfsrestaurant. Regelmatig worden er door onze cateraar 'mindfulness-weken' gepresenteerd waarbij wordt gekozen voor biologische voedingsmiddelen. Ook is het gebruik van vlees en frituur drastisch teruggedraaid.

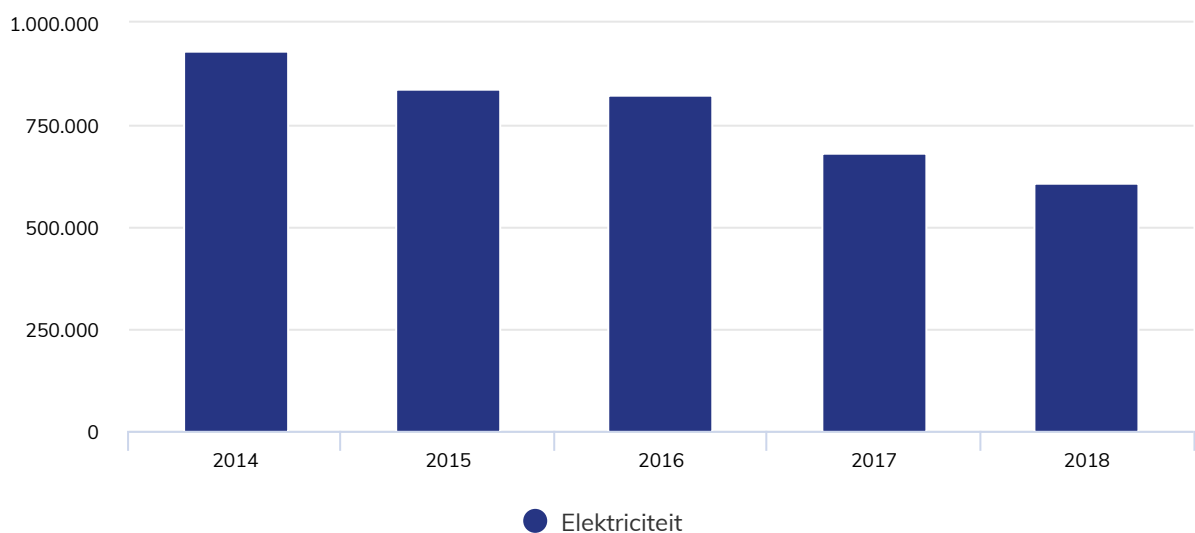
Gasverbruik

In 2018 steeg ons gasverbruik met een kleine 2% ten opzichte van 2017. Reden hiervoor is dat het klimaatsysteem na de verbouwing van ons kantoorpand in 2017 geoptimaliseerd moest worden op de feitelijke omgevingstemperaturen.



Elektriciteitsverbruik

In 2018 daalde ons elektriciteitsverbruik fors met 11% ten opzichte van 2017 als gevolg van een aantal energiebesparende maatregelen. In 2018 voorzagen we het hele kantoorpand, inclusief magazijnen van slimme ledverlichting. De verlichting gaat aan of uit met een automatisch detectiesysteem en de lichtsterkte reageert op de intensiteit van het binnenkomende buitenlicht. De zonwering gaat ook automatisch naar beneden, zodat we binnen minder hoeven te koelen. Het groeiende elektrische wagenpark voeden we met energie die we opwekken met zonnepanelen die we op de overkappingen van onze parkeerplaats hebben. In 2019 breiden we het aantal zonnepanelen uit tot meer dan 1.400.

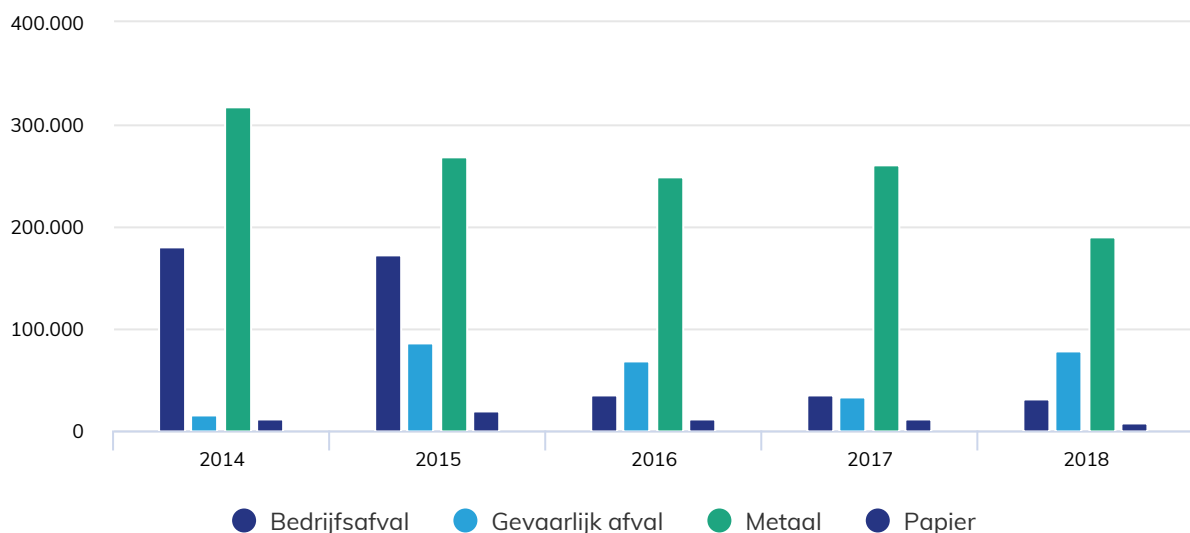


Scope 1	2018		2017		2016		2015		2014	
Methaanemissie aardgasnetwerk	1.362	58,7%	1.350	60,3%	1.409	8,4%	1.420	6,8%	2.762	13,0%
Brandstofverbruik	394	17,0%	399	17,8%	430	2,0%	412	2,6%	437	2,0%
Gasverbruik gebouwen	228	9,8%	186	8,3%	211	1,3%	230	1,1%	184	0,9%
SF6 emissie elektriciteitsnetwerk	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	1,1%	0	0,0%
Koelinstallaties	3	0,1	1	0,1%	0	0,0%	2	0,0%	0	0,0%
Totaal scope 1	1.987	85,8%	1.936	86,5%	2.050	12,3%	2.069	9,9%	3.383	15,9%

Scope 2	2018		2017		2016		2015		2014	
Netverliezen elektriciteitstransport	0	0,0%	0	0,0%	14.270	85,6%	18.547	88,3%	17.409	82,4%
Elektriciteitsverbruik gebouwen	330	14,2%	302	13,5%	359	2,1%	377	1,7%	357	1,7%
Totaal scope 2	330	14,2%	302	13,5%	14.629	87,7%	18.924	1,8%	17.766	84,1%
Totaal	2.317	100%	2.238	100%	16.679	100%	20.993	90,10%	21.149	100%

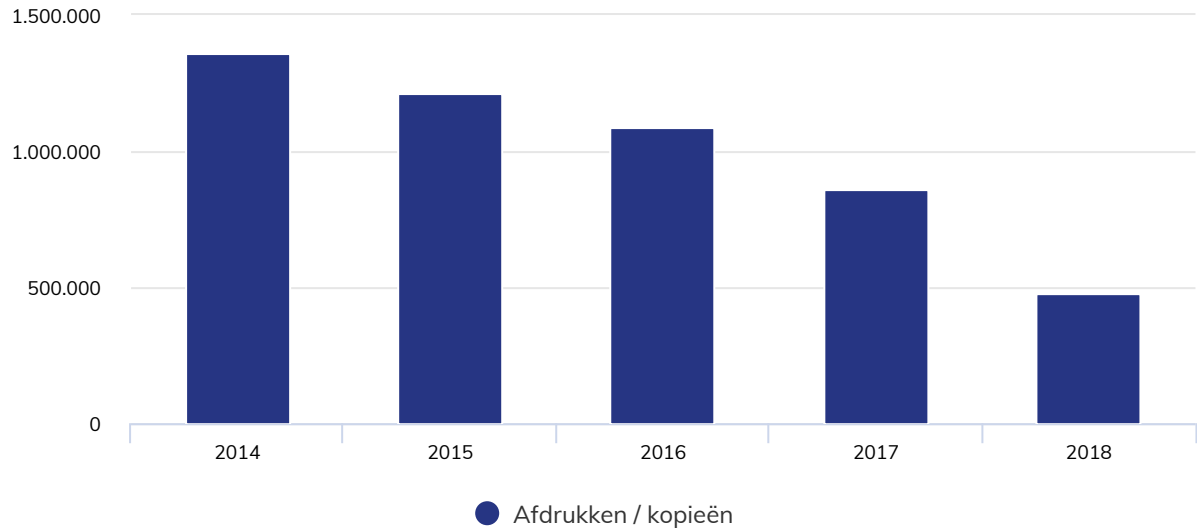
Afvalstromen

Ook in 2018 spanden we ons in om afvalmateriaal binnen ons bedrijfspand nog beter te scheiden en her te gebruiken. Daarnaast droegen in 2018 nieuwe initiatieven bij aan een milieuvriendelijk beheer van afvalstromen, zoals het scheiden van asfalt, puin en hout. Afspraken met leveranciers over het nog verder verminderen van verpakkingsmateriaal stonden ook weer op de agenda. We gaan door met een milieuvriendelijk beheer van onze afvalstromen en verbeteren waar we kunnen.



Papierverbruik

Door het steeds verder digitaliseren van onze systemen daalde het papierverbruik in 2018 fors ten opzichte van 2017. Ook het toegenomen MVO-bewustzijn bij medewerkers speelde een belangrijke rol bij de afname. In 2018 maakten we 380.149 minder kopieën dan in 2017. Naast de belangrijke milieuwinst, maakt de toegenomen digitalisering processen efficiënter en bespaarden we bijvoorbeeld op kastruimte. We werken stapsgewijs aan een papierloze organisatie.



Brandstofverbruik

We verminderen ons brandstofverbruik door de aanschaf van energiezuinige en elektrische (bedrijfs)auto's. In 2018 nam ons elektrische wagenpark toe met vier volledig elektrische bedrijfsauto's. In 2026 willen we dat ons complete wagenpark op duurzaam opgewekte elektriciteit rijdt. Voor de uitstraling van onze organisatie die middenin de samenleving staat en bijdraagt aan de energietransitie, is dit duurzame beleid belangrijk. Wij krijgen positieve reacties van onze klanten. In 2018 werkten we aan verdere uitbreiding van onze laadinfrastructuur voor verdere verduurzaming van ons wagenpark. Zo hebben we 9 extra laadpalen met dubbele aansluitingen geplaatst, gevoed door zonnepanelen die we op overkappingen van het parkeerterrein plaatsten.

Duurzaam inkopen

Onze focus op duurzaamheid geldt ook voor de inkoop van materialen en diensten. Wij stellen scherpe eisen aan onze leveranciers op het gebied van veiligheid, milieu en sociale impact. In 2018 werkten we dit via diverse pilots verder uit en passen we de opgedane ervaringen in de praktijk toe.

Welzijn van medewerkers, klanten en omgeving

Onze medewerkers

MVO is onderdeel van onze kernactiviteiten en raakt daarmee iedereen die binnen Juva werkt. Onze medewerkers zijn zich bewust van wat MVO voor ons betekent en wat een ieder kan bijdragen.

Doelen zijn concreet, meetbaar en herkenbaar.

Juva is een informele organisatie in een boeiende, veranderende omgeving. Elk van onze drie werkmaatschappijen levert een belangrijke bijdrage aan het creëren van een leefbare en duurzame samenleving. Onze medewerkers hebben hier met hun eigen handelen een belangrijk rol in. Daarom spelen opleiding en persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers een belangrijke rol in onze bedrijfsvoering.

Werkgelegenheid

Met een personele bezetting van 205 FTE behoren we bij de grote werkgevers in de regio. De afgelopen jaren nam het aantal medewerkers toe, vooral bij de afdelingen Meterdiensten en ICT. Dat heeft te maken met de invoering van de slimme meter, uitbreiding van onze meetdiensten en verdere digitalisering. We hebben doorlopend behoefte aan goede vakmensen. Die zijn op een krappe arbeidsmarkt steeds moeilijker te vinden. Toch zien we kans om met creatieve en doelgerichte middelen en acties nieuwe medewerkers aan ons te binden.

Jaar	2018	2017	2016	2015	2014
Fte	205	199	195	189	191
Medewerkers	211	204	209	200	200
Man/vrouw	169 / 42	163 / 41	171 / 38		

Ook werkt de verduurzaming van het energiesysteem wat intrinsiek gemotiveerde mensen trekt aanstekelijk. In 2018 maakten we een mooie stap door anders naar medewerkersprofielen te kijken. Door gericht op competenties en kwaliteiten te focussen, trekken we mensen aan die niet direct de juiste studieachtergrond hebben, maar wel goed in het bedrijf passen. Die leiden we intern op. De eerste positieve resultaten zijn al zichtbaar. Daarnaast plaatsen we onze vacatures heel gericht, werken we nauw samen met diverse onderwijsinstellingen en staan we op beurzen van alle hoge scholen in de omgeving.

Soort verloop	Verloop 2018
Instroom	9,4%
Doorstroom	5,7%
Uitstroom	5,2%

Van WI work naar WE are

De afgelopen jaren zijn we leuker, slimmer en meer gaan samenwerken. Met het project WI work veranderde onze manier van samenwerken, maar ook onze informatievoorziening, inrichting van de fysieke werkplek, organisatiestructuur en managementstijl. De 'verbouwing' is klaar. Onze manier van leidinggeven wordt steeds minder hiërarchisch. Zelf verantwoordelijkheid nemen, creatief zijn en oplossingsgericht handelen, staan centraal. Met een in 2019 opgestart leiderschapsprogramma wordt hier nog verder vorm aan gegeven.

Persoonsgebonden budget

Iedere medewerker beschikt over een jaarlijks budget van € 500 voor persoonlijke ontwikkeling. Dit bedrag kunnen zij naar eigen wens inzetten voor activiteiten op het vlak van kennis en vaardigheden, beweging en voeding, en ontspanning.

Besteding van persoonlijk budget	Aantal aanvragen
Kennis en vaardigheden	7
Ontspanning	11
Beweging en voeding	61

Nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers laten we graag snel kennismaken met ons bedrijf. Periodiek nemen we ze mee op excursie. In onze proeftuin maken nieuwe collega's kennis met onze manier van werken en onze klanten. In 2018 voegden we het onderdeel 'speeddating' toe. Daarbij maken de nieuwe medewerkers in korte tijd kennis met een grote groep collega's uit de organisatie. Dit leidt tot een breder inzicht en in veel gevallen tot vervolgspraken om door te praten. De positieve reacties maken duidelijk dat deze toevoeging succesvol is.

Verzuimbeleid

Duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers is belangrijk voor de vitaliteit van onze organisatie. Daarom helpen we medewerkers bij hun fysieke en mentale fitheid. Dit doen we onder meer door een actief verzuimbeleid en een persoonsgebonden budget. Ons actief verzuimbeleid kenmerkt zich door een persoonlijk contact tussen leidinggevende en medewerker. Deze directe betrokkenheid wordt gewaardeerd. In 2018 bedroeg het verzuimpercentage 3,5%, tegenover 4,0% in 2017.

Jaar	2018	2017	2016	2015
Verzuimpercentage	3,5%	4,0%	3,2%	2,7%

Ontwikkelen van talent (PIT en HortiHeroes)

Het ontwikkelen van talent is onmisbaar voor de toekomst van ons bedrijf. *Professionals in Transitie (PIT)* speelt hierin een belangrijke rol. Met dit programma bieden we jonge instromers en starters met enkele jaren werkervaring een tweejarig leerprogramma. Naast vakinhoudelijke kennis richten we ons op persoonlijke ontwikkeling. Onder persoonlijke begeleiding van een teamleider werken ze aan het oplossen van vragen binnen onze organisatie.

In 2018 introduceerden we de mogelijkheid dat de talenten zelf een op te lossen vraagstuk aan mogen dragen. Met PIT maken we ons bedrijf aantrekkelijker om te werken. We bieden de ruimte aan medewerkers die iets willen toevoegen. In onze relatief kleinschalige organisatie zijn de functies breder, kunnen we meer diversiteit in taken bieden en daarmee ook de mogelijkheid om zichtbaarder te zijn.

Wij zijn ook een van de partners van *HortiHeroes*. HortiHeroes is een regionaal initiatief waarbij jong talent een trainingsprogramma volgt in ondernemend denken en start-up innovatievaardigheden krijgt aangeboden. Hierbij is samenwerken met externe partijen een belangrijk onderdeel en is met name kennisdelen een belangrijke succesfactor. In 2018 kregen twee van onze talenten toegang tot deze inspirerende community van diverse start-ups en bedrijven. Zo dragen we bij aan co-creatie, kruisbestuiving, oplossingen en business cases met een positieve impact op voeding, duurzaamheid en gezondheid.

Stages en leerwerkplekken

Wij investeren volop in leerling-monteurs en stagairs. In 2018 vulden we 16 stageplaatsen in voor vmbo-, mbo-, hbo- en wo-leerlingen. Daarnaast doorliepen 5 leerlingen een BBL-traject; ze gaan één dag per week naar school en werken vier dagen bij ons. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de organisatie Werk en Vakmanschap. Om dichterbij de leerlingen te staan, stelden we nieuwe praktijk- en werkplekbegeleiders aan. Met ons stage- en leerwerkplekbeleid dienen we een belangrijk eigen doel op zoek naar goed gekwalificeerd personeel, maar ook een bredere maatschappelijke functie door jonge mensen een kans op werk te bieden.

Stages 2018	Aantal
BBL leerlingen	5
Stageplaatsen	16

In 2018 deden we ook mee aan Westland On Stage voor de vmbo-leerlingen van vier Westlandse ISW locaties (Lage Woerd, Hoogeland, Sweelincklaan, Irenestraat) en drie Lentiz locaties (Flora college, Dalton Mavo en Het Groene Lyceum). Dit initiatief biedt ons een mooie kans om leerlingen al in een vroeg stadium kennis te laten maken met techniek en ons bedrijf. Dat doen ze bijvoorbeeld in onze Proeftuin.

Proeftuin

Leerling-monteurs trainen veel voordat ze daadwerkelijk als monteur aan de slag gaan. Dit gebeurt vooral in onze speciaal ingerichte Proeftuin. Alle apparaten en installaties waarmee een monteur te maken kan krijgen, zijn hier beschikbaar. Vanaf 2018 gebruiken we de Proeftuin ook om onze eigen mensen op te leiden. Dit gebeurde voorheen buiten het bedrijf. Daarnaast kunnen we hier examineren, rondleidingen geven en nieuwe onderdelen testen. De Proeftuin is ook beschikbaar voor iedereen die zoekt naar een trainingslocatie met het verhogen van de veiligheid als doel. Zo dragen we actief bij aan de veiligheid buiten onze eigen omgeving.

Opleiding	Aantal deelnemers	Slagings-percentage
VCA	15	100%
VIAG	39	100%
BEI	56	95%
BHV	6	100%
Intense	10	100%
Logistiek	2	100%
Verkeer	3	100%
Totaal	131	99,3%

EFBQ

Sinds 2016 maakt Juva onderdeel uit van een selecte groep van 100 Nederlandse bedrijven bij de European Foundation for Business Qualification (EFBQ). Dit samenwerkingsverband bevordert, toetst en kwalificeert anticiperend en strategisch ondernemerschap in een netwerk van bedrijven die van elkaar willen leren.

Onze klanten

Onze klanten staan centraal in onze dienstverlening. Wij geloven in de kracht van persoonlijk contact. Zo kunnen we onze dienstverlening nog beter afstemmen op de wensen van de klant. In 2018 werkten we hier op verschillende manieren aan.

Proactieve klantbenadering

De klant wordt mondiger, kijkt kritisch naar onze prestaties en schroomt niet om vragen te stellen. Dat is een maatschappelijke trend die wij zeker toejuichen, sterker nog: ook wij zijn er onderdeel van. Het vraagt wel continu aandacht om klanten tevreden te houden of te stellen. Klantbeleving staat daarom steeds centraler in onze bedrijfsvoering. Wat zijn de wensen van de klant en hoe kunnen we die zo goed mogelijk invullen? Binnen Juva heeft de speciale campagne WI Work tot 2018 mede gezorgd dat het onderdeel van ons DNA is om deze vragen te stellen. We richten onze systemen en processen daar goed op in. Daar hoort ook bij dat we vooral luisteren naar onze klanten en pro-actief communiceren met diverse klantgroepen.

In 2018 zijn we steeds pro-actiever geworden in onze omgevingsmanagement. Een voorbeeld hiervan is dat we in een vroeg stadium overleg hebben gepleegd met woningcorporaties en andere instanties die bezig zijn met renovatie van hun woningvoorraad. Door vroegtijdig aan te haken bij deze ontwikkelingen kunnen we met onze nauwkeurig afstemmen en komen we gezamenlijk tot betere keuzes, bijvoorbeeld het plaatsen van de slimme meter of het voorbereiden van woningen op een gasvrije toekomst. Een ander voorbeeld is het informeren van scholen over aanstaande werkzaamheden, zodat zij kunnen kijken naar alternatieve routes voor scholieren. Met deze vorm van omgevingsmanagement maken we inzichtelijk wat we gaan doen en voor wie dit gevolgen heeft. Onze stakeholders waarderen onze proactieve opstelling.



Klantenservice

Sinds 1 september 2018 zijn bij Westland Infra Netbeheer de teams met veel klantcontact, Voorlichting en planning slimme meter en Klantendesk, samengevoegd. Dit om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren en klanten beter en sneller te informeren over de projectstatus. De medewerkers van de klantenservice blijven eigenaar van de klantvraag tot en met het geven van het antwoord.

En ook bij Anexo zijn de teams met klantcontact samengevoegd tot één team. Er is een aantal onnodige schakels die de telefonische bereikbaarheid in de weg stonden, uit het proces gehaald.

Voor beide werkmaatschappijen heeft dit geleid tot een sterke verbetering van de telefonische bereikbaarheid en daarvan afgeleid de klanttevredenheid op dit punt.

Klanttevredenheid

Wij willen graag weten hoe klanten onze dienstverlening ervaren. Daarom monitoren we regelmatig de klanttevredenheid. In 2018 waardeerden de klanten van Anexo onze dienstverlening met gemiddeld een 7,7. Tijdens het meten van de waardering vroegen we klanten wat ze waarderen en wat we kunnen verbeteren. Dat leverde een top- en een tiplijst op.

Top

1. Tevreden over uitvoering (afspraak, verwachting, op tijd, netjes)
2. Prettig contact met monteur
3. Snelheid en duidelijkheid offerte

Tip

1. Betere communicatie rond het inplannen/wijzigen van een afspraak
2. Meer communicatie en terugkoppeling gedurende het hele traject
3. Beloftes nakomen

De klanten van Westland Infra Netbeheer waardeerden ons in 2018 met een 8. We hebben beter inzicht in de mening van de klant door het gebruik van nieuwe vragenlijsten per productstroom. Dit levert een gedetailleerder inzicht op, waarmee we efficiënt en snel verbeterlagen kunnen doorvoeren. Ons doel is om onze klanten nog pro-actiever te bedienen. Het portal van de slimme meter waar klanten alle benodigde informatie vinden en zelf een afspraak kunnen maken of wijzigingen, dient hierbij als voorbeeld. Met het makkelijk, snel en toegankelijk delen van informatie voorkomen we veel vragen en stellen we de behoefte van de klant nog centraler. De inrichting van portals van onze diverse productgroepen voor plaatsing, wijziging en verwijdering moet eind 2019 gereed zijn.

Slimme meter

In ons werkgebied voorzien we 50.000 huishoudens van een slimme meter. Daarmee vervangen we de traditionele meter. Dit traject loopt tot medio 2020. In 2017 kregen we veel vragen over onder meer de veiligheid van het draadloos verzenden van digitale data. Voor ons extra aanleiding om ook in 2018 onze klanten nog beter te informeren. Allereerst met uitgebreide informatie op onze website, maar ook door onze klanten actief op te zoeken. We willen helder communiceren over onze dienstverlening en de betrouwbaarheid van de slimme meter.

Ook in 2018 plaatsten we een knalrode pipowagen in wijken waar we meters gingen vervangen, gericht op het informeren van vooral oudere bewoners. Zij kregen uitleg over de 'wissel' en konden direct vragen stellen aan onze deskundige medewerkers. Veel bewoners wisten ons te vinden en waardeerden onze aanpak. Op een speciale portal van onze website kunnen klanten voor het plaatsen van de slimme meter zelf een afspraak maken of wijzigen. Ook voor deze klantgerichte aanpak is waardering, zo blijkt uit een onderzoek van onderzoeksbureau KCM.



Klachten

In 2018 ontvingen we 63 klachten en 76 schademeldingen, tegenover respectievelijk 46 en 65 in 2017. Zoals klanten van ons mogen verwachten, handelden we alle klachten af binnen tien werkdagen. Dat is de vastgestelde termijn volgens onze klachtenprocedure.

Veiligheid van data

We willen altijd een betrouwbaar product leveren. Veiligheid van data maakt daar een wezenlijk onderdeel van uit. We werken vanuit een informatiebeveiligingsbeleid, vastgesteld door de directie. Hierin staan duidelijke regels ter bescherming van data. Onze ICT-afdeling ontwikkelt technische verdedigingen tegen bedreigingen en waakt over de streng beveiligde portals waarvan onze klanten gebruikmaken. Daarnaast is bewustwording bij de medewerkers belangrijk. Met een speciaal awareness-programma besteden we daar veel aandacht aan, met ieder kwartaal een ander thema. In 2018 hielden we bijvoorbeeld een cyberoefening en deden we een test met phishing-e-mails.

Onze stakeholders verlangen nadrukkelijk van ons dat we zorgvuldig omgaan met data. Op onze website staat een privacy statement waarin we precies aangeven wat we met onze ter beschikking gestelde gegevens doen en hoe we ze beschermen. Daarnaast voert een externe partij ieder jaar een audit uit op de veiligheid van onze systemen. In 2018 werkten we aan de aanbevelingen uit de laatste audit. In ons risicomanagementteam bespreken we tweewekelijks mogelijke nieuwe risico's en te treffen voorzorgsmaatregelen.

Op 25 mei 2018 werd de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van kracht. Net als in 2017 zijn we ook in 2018 druk geweest met het aanpassen van systemen en procedures aan deze nieuwe regelgeving. Alle medewerkers kregen een training over het belang van gegevensbescherming. Een belangrijke stap was ook het formeel aanstellen van Functionaris Gegevensbescherming die toezicht houdt op de privacybescherming binnen Juva.

Onze omgeving

Training en awareness

Risicovolle werkzaamheden horen bij ons vak. Veiligheid gaat daarbij boven alles. Veiligheidstraining van medewerkers is daarom een speerpunt voor Juva. We toetsen risico-inzicht, communicatie, leiderschap en samenwerking in de dagelijkse praktijk. In 2018 hebben we onze veiligheidsprocedures enorm verbeterd met de introductie van een nieuw veiligheidsmanagementsysteem. En hebben we de Risico Inventarisatie & Evaluatie herzien. We hebben veiligheidsprocedures gedetailleerd beschreven, van veiligheidsplan tot op medewerker niveau. Ons nieuwe systeem is geaudit. De externe toezichthouder die de audit uitvoerde, heeft ons gecompimenteerd met de hoogstaande kwaliteit van het systeem. Een steun in de rug voor ons scherpe veiligheidsbeleid.

Verkeersveiligheid

Veel van onze werkzaamheden voeren wij uit langs de kant van de weg. Aanrijdgevaar is het grootste risico voor onze medewerkers en aannemers. Daarom zorgen wij voor een goede wegafzetting. Wegbeheerders stellen ook strenge eisen aan veiligheid.

Geen alcohol

Binnen Juva hebben we het beleid dat gebruik van alcohol in ons gehele kantoorpand niet alleen tijdens kantoortijd niet toegestaan is, maar ook tijdens feesten en evenementen. Alcoholgebruik vergroot nou eenmaal de kans op onveiligheid. Medewerkers met alcohol op verliezen scherpste. En dat willen we niet. In het belang van de veiligheid van onszelf, onze omgeving en onze klanten. Deze maatregel blijkt goed in het tijdsbeeld te passen, veel medewerkers vinden dit een logische stap.

Duurzame energievoorzieningen

Trias Westland

Aardwarmte is een uitstekende bron van duurzame energie. Diep in de aarde van het Westland zit veel warmte. En op de aarde daarboven staan veel kassen. Het is een logische stap om kassen te gaan verwarmen met aardwarmte. Capturam participeert als één van de de initiatiefnemers in Trias Westland, met als doel het aanboren van aardwarmte in de Triaslaag. Maar liefst 49 tuinders sloten zich aan. Trias Westland deed een succesvolle boring, de Triaslaag bleek echter ongeschikt voor winning van aardwarmte. De zandlaag was onvoldoende waterdoorlatend. Maar op 2,7 km diepte bleek de zandlaag juist bijzonder geschikt voor warmtewinning.

Aanleg distributiewerk

In 2018 heeft Trias Westland twee putten geboord, één voor injectie, en een andere voor productie. De productiviteit van de aanwezige aardwarmte bleek uitstekend, zeker ook in vergelijking met andere aardwarmtegebieden in Nederland. De bouw van het distributienetwerk ging in 2018 van start, en zal doorgaan in 2019. Rond mei 2019 kunnen de eerste tuinders profiteren van aardwarmte. Trias Westland koos voor duurzame schachtbekleding in de boorputten. Het opgepompte water is extreem zout, metalen buizen corroderen daardoor snel. Het gebruik van een kunststof GRE binnenbekleding verlengt de levensduur van de buizen aanzienlijk.

Ruimte voor de toekomst

Tuinders tonen zich enthousiast over de ontwikkelingen na de eerste boringen. Een tweede boring van Trias Westland staat gepland. Trias Westland is gebaat bij een zo groot mogelijk aantal afnemers van aardwarmte. Immers, de kosten van de aanleg van het distributienetwerk zijn relatief hoog. Zeker in vergelijking met bijvoorbeeld aardgas waar slechts een enkele leiding voor nodig is. Trias Westland streeft naar ruimte om te groeien in de hoofdleidingen voor het netwerk. De leidingen vormen de basis van een te vormen regio-dekkend-warmtenet. Daardoor kunnen in de toekomst naast tuinders ook bedrijven en de gebouwde omgeving in het gehele Westland profiteren van aardwarmte als duurzame energiebron. Met meerdere operationele warmtebronnen kan er een om het regionetwerk gevormd worden.

ETP

Energie Transitie Partners (ETP) is een krachtenbundeling van Capturam en HVC, in samenwerking met de gemeente Westland en de provincie Zuid-Holland, opgericht in 2016. Met ETP willen we onze opgedane kennis op het gebied van regelgeving, financiering, risico's, subsidiering, en organisatie effectiever inzetten. Ons primaire doel is het versnellen van de ontwikkeling van een betaalbaar duurzaam warmtesysteem. Aardwarmte heeft onze eerste focus, maar we onderzoeken ook andere vormen van warmtewinning, zoals biomassa en restwarmte, en koppelingen met andere netwerken.

Haalbaarheidsonderzoek

ETP heeft een aanjaagfunctie. We stimuleren coöperatievorming onder tuinders. In 2018 heeft ETP in samenwerking met LTO glaskracht 3 tuindersgroepen verenigd in coöperaties. Verder zijn we actief in gesprek met de collectieven over hun warmtevraag en de technische ondersteuning die ze daarbij nodig hebben. Sommige collectieven bouwen (gedeeltelijk) zelf aansluitingen, anderen besteden de techniek gedeeltelijk of geheel aan ons uit. Ons ultieme doel is een volledig dekkend warmtenet dat het gehele Westland bestrijkt. In 2018 hebben we in nauwe samenwerking met de glastuinders en LTO glaskracht een haalbaarheidsonderzoek laten uitvoeren. Daarbij hebben we gekeken naar governance, techniek en financierbaarheid.

Tuinders versus bewoners

Op papier hebben we de structuur voor een duurzame energievoorziening in de toekomst uitgetekend. Nu de praktijk. De steun onder glastuinders is groot. Als de hoofdinfrastructuur voor tuinders eenmaal functioneert, gaan we, in samenspraak met gemeenten, ook alle bewoners proberen te bereiken. Sommige bewoners staan nu nog wat gereserveerd tegenover een aardgasloze gebouwde omgeving. Voor ons de uitdaging om ook deze groep mee te krijgen in de transitie.



Wonen zonder aardgas

Westland Infra Netbeheer en ETP waren al in 2017 actief bezig met het zo goed mogelijk voorbereiden van de regio op een aardgasvrije toekomst. Samen met gemeente Westland en bouwpartijen is een overeenkomst afgesloten waarbij nieuwbouwhuizen voortaan zonder aardgasaansluiting opgeleverd worden. In 2018 kwam de energietransitie in een stroomversnelling. In januari werd Groningen wederom opgeschrikt door aardbevingen. Minister Wiebes stuurde naar aanleiding hiervan een kamerbrief. In april werd een nieuwe wet aangenomen die stelt dat per 1 juli 2018 alle nieuwbouwplannen aardgasvrij moet zijn.

Nieuwbouwproject op aardwarmte

De uitvoering van de energietransitie ligt voor een belangrijk deel bij de gemeenten. De gemeente Westland pakt haar verantwoordelijkheid en voert actief gesprekken met bewoners, bedrijven en glastuinders. Juva is een belangrijke sparringpartner voor de gemeente Westland. Westland Infra Netbeheer staat daarbij garant voor de levering van elektriciteit. En met ETP zijn we actief in het aanbieden van warmte als alternatief voor aardgas. Een eerste succes is het getekende akkoord voor het eerste nieuwbouwproject op aardwarmte.

Smart Grid Westland

De jaren voorafgaand aan 2018 hebben we plannen ontwikkeld voor de ontwikkeling van Smart Grid Westland (SGW). Dit om tuinders tegemoet te komen in hun behoefte van het gebruik van het elektriciteitsnet en het voorkomen van hoge kosten die ze gewend zijn te maken als gevolg van piekbelasting in energieverbruik. Immers, tuinders zijn wettelijk verplicht om een hoog gecontracteerd vermogen af te sluiten op grond van incidentele verbruikspieken. Met SGW bieden we tuinders gunstige tarieven op het moment dat wij aangeven dat er vrije transportruimte beschikbaar is. Dit geeft hen financieel voordeel, maakt innovaties zoals power to heat haalbaar en vermindert de inzet van WKK op momenten dat er geen warmtevraag is. Daardoor geeft het vermindering van CO²-uitstoot. Maar de Tarieencode stond de invoering van SGW wettelijk in de weg. In januari 2018 hebben we bij ACM officieel ontheffing aangevraagd om een pilot met SGW te mogen starten.

Startklaar

In september 2018 kregen we van ACM een ontwerpbesluit. Dat was tevens de start voor een overlegtraject met ACM, gevolgd door een consultatietraject met inspraakprocedure. De uitkomst van de consultatie hebben wij niet passief afgewacht. Wij zijn meteen begonnen met het technisch bouwen van de benodigde installaties voor SGW, in de wetenschap dat we een goede kans maakten om de ontheffing te verkrijgen. Al tijdens de consultatieprocedure waren we operationeel startklaar. Ook meerdere tuinders hadden zich toen al operationeel voorbereid op een mogelijke start van SGW. Samen met de tuinders wachtten we met spanning op groen licht van ACM.

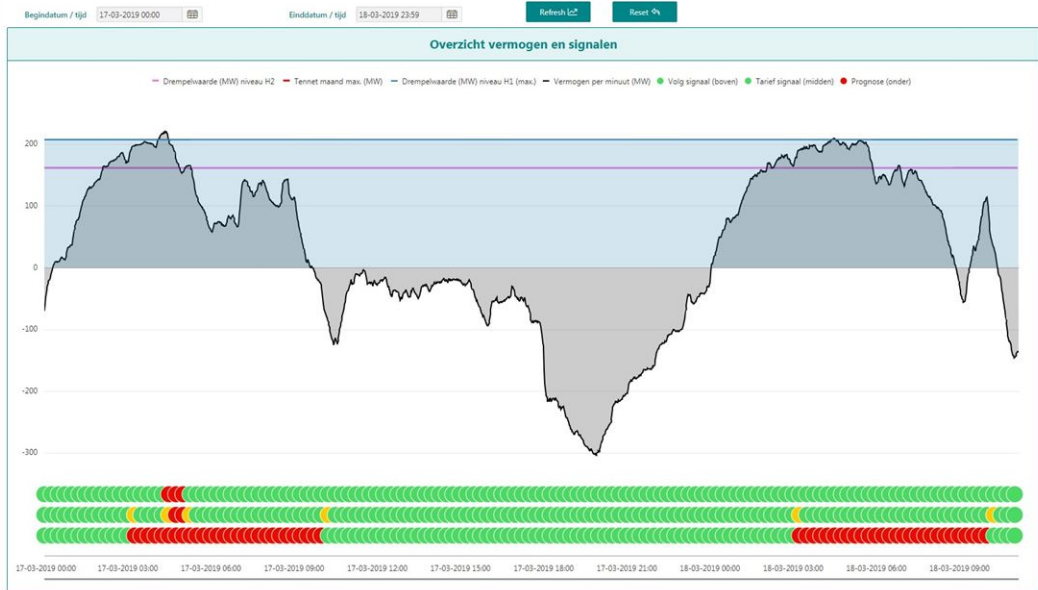
Ontheffing

In december 2018 kregen we de ontheffing. Dankzij onze voorbereidingen konden we direct van start. We begonnen de 1^e fase met 25 klanten. Aanmelden was op intekening. Het animo was overweldigend groot, maar liefst 110 klanten wilden meedoen. Een notaris selecteerde de eerste 25. Voor fase 2, die in de loop van 2019 van start gaat, schalen we het aantal participerende klanten op naar 100.

Optimalisatie energiebehoefte en -invulling

SGW geeft ons niet noemenswaardig meer tariefopbrengsten. Wat we winnen, is sturing op het gedrag van de klant. Immers, het systeem stimuleert klanten tot gedragsverandering ten aanzien van energieverbruik. De data die we nu verzamelen zijn van onschatbare waarde voor de strategievoering van ons bedrijf. In de toekomst kunnen wij naar verwachting beter dan nu het verband zien tussen de elasticiteit van prijsprikkels in relatie tot de actie van de klant. Dat maakt onze bedrijfsprocessen beter stuurbaar.

- Vermogen en signalen
- Vrije ruimte
- Deelnemer vermogen en signalen
- Totaal flexvermogen



Goed voor de regio

Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid is een kernwaarde voor Westland Infra Netbeheer. We staan pal voor een betrouwbare energielevering in onze regio. Onze inspanningen vertalen zich in lage uitvalcijfers. In 2018 had een huishouden in de regio Westland en Midden-Delfland gemiddeld 11 minuten geen stroom (2017: 9 minuten). Daarmee scoren we beter dan het landelijk gemiddelde.

Automatische storingsverklipper

Het kan altijd beter. Daarom werken we voortdurend aan een nog veiliger, slimmer, duurzamer en betrouwbaarder netwerk. In 2016 hebben we een storingomleidingssysteem aangebracht in een aantal middenspanningstations. Dit systeem leidt bij een stroomstoring het stroomtransport naar een ander middenspanningstation. In 2017 zijn we verder gaan innoveren. We zijn begonnen met het aanbrengen van een systeem waarbij een automatische storingsverklipper een signaal geeft wanneer de stroom uitvalt, dit in samenwerking met Stedin. In 2018 hebben we dit systeem verder uitgerold. Daarmee is ons netwerk nog slimmer geworden. Met succes, onze monteurs verhelpen storingsproblemen sneller dan voorheen.

Openheid en transparantie

Zitten onze klanten onverhoopt toch langere tijd zonder stroom of gas? Dan betalen wij hen een compensatie, volgens de daarvoor geldende wettelijke regels. Ook daarin tonen we ons betrouwbaar. Openheid en transparantie vinden we heel belangrijk, zeker ook waar het gaat om veiligheid en betrouwbaarheid. Daarom scoren we uitstekend op de transparantiebenchmark.

Uitgekeerde compensatievergoeding	2018	2017	2016
Elektriciteit	€ 17.015	€ 35.010	€ 17.675
Gas	4.270	€ 7.435	€ 1.400
Totaal	€ 21.285	€ 42.445	€ 19.075

Betaalbaarheid

De tarieven voor energielevering in Nederland zijn gereguleerd. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) houdt toezicht op het werk van de netbeheerder. Ook houdt ACM in de gaten of bedrijven en consumenten een eerlijke prijs betalen voor het transport van gas en elektriciteit, en voor de aansluiting op het netwerk. ACM stelt daarbij een omzetgrens en maximale tarieven vast. Daaraan is Westland Infra Netbeheer als netbeheerder gebonden. Als netbeheerders worden we tegenover elkaar gebenchmarkt. De klant profiteert, deze betaalt niet meer dan strikt noodzakelijk.

Sponsoring

Ook door sponsoring maken we direct contact met onze klanten en onze regio. We vinden het nuttig om lokale initiatieven te ondersteunen. Zeker wanneer deze activiteiten in het verlengde liggen van onze visie en missie. Duurzame en regionale activiteiten hebben onze voorkeur. Daarnaast ondersteunen we graag maatschappelijke initiatieven waarbij onze medewerkers zijn betrokken.

In 2018 was dat bijvoorbeeld sponsoring van het Westlands sinterklaasfeest, het Westlandse Koor Vereniging Musica en Stichting No Limits sports met aandacht voor sporten voor gehandicapte kinderen.

Ook voorzien we onze medewerkers van fiets- of hardloopteekleding om een gezonde leefstijl te bevorderen. En hebben we de Wateringse Profonde voorzien van elektriciteit.

Jaarlijks ondersteunen we de regionale publiekstrekkingen Varend Corso en Kom in de Kas Westland en organiseren we het MKB Energiek Ontbijt voor het MKB Westland in ons eigen kantoorpand. We zijn partner van Tomatoworld en World Horti Center. En we sponsoren de Voedselbank met voedselpakketten en steunen Make a Wish door de wens van een ziek kind (uit het Westland) uit te laten komen.

Dilemma's

Bij het onderhouden, verduurzamen en veiliger maken van ons netwerk worden we steeds weer geplaatst voor lastige keuzes. Zo werken we hard aan de ontwikkeling van een regionaal dekkend warmtenetwerk. Maar de grote vraag is op welk moment we marktwerking moeten toelaten op het netwerk. Wanneer geven we andere partijen de ruimte om warmte te leveren op ons netwerk? Dat is een dilemma. Immers, onze investeerders willen een gerede zekerheid dat ze hun hoge investeringen gaan terugverdienen binnen een termijn van pakweg 15 jaar. Als oplossing zien we het invoeren van marktwerking op termijn. We werken aan de ontwikkeling van een model hiervoor.

Aardwarmte versus restwarmte

Een kritieke factor daarbij is hoe we restwarmte gaan gebruiken de komende jaren. Stel dat restwarmte prioriteit gaat krijgen, dan gaat dat ten koste van aardwarmte. En stel dat restwarmte goedkoper gaat worden dan aardwarmte. Gaan onze klanten in dat geval voor de laagste prijs of kiezen ze voor duurzaamheid? Met geothermie investeren we bewust in duurzaamheid, we willen aardwarmte de kans geven om te gaan vliegen. Maar het is de vraag of de klant net als wij keuzes maakt op grond van een langetermijnvisie, of kiest voor kostenreductie op korte termijn. Daarbij is de tuinbouw aan zet. Maar ook politieke keuzes bepalen het succes van aardwarmte. Als aardgas duurder wordt, zal het gebruik van aardwarmte als duurzame energiebron toenemen. Wij zien het belang van een prijsverhoging van aardgas of een CO₂-toeslag. En dat is weer een dilemma op zich. Het raakt de vitaliteit van de tuinbouw en daarmee ons bestaansrecht.

Flexibiliteit en risicominimalisering

Om grote risico's te vermijden, hebben we het warmtenetwerk van onderaf opgebouwd met participerende klanten. Kleinschalig in de basis, met een beperkt aantal partijen, maar opbouwend tot een regionaal systeem. Zo behouden we de flexibiliteit om in te spelen op veranderingen in de markt en onvoorziene politieke keuzes.

Stakeholderonderzoek

Inleiding stakeholderonderzoek

Vanuit onze maatschappelijke rol als netwerkbedrijf vinden wij het belangrijk om met onze stakeholders in contact te staan. Gedurende het jaar is er veel contact met hun. Met name onze contacten met commissarissen, aandeelhouders, klanten en andere partijen in de regio en ook de open gesprekken die wij met deze partijen voeren geeft ons een goed beeld wat stakeholders van ons verwachten.

Periodiek brengen wij de belangen en verwachtingen van hen in kaart en gebruiken dit als basis voor ons MVO-beleid. Wij hebben een grote diversiteit aan stakeholders en met deze stakeholders hebben wij veel verschillende contactmomenten. Middels dit stakeholderonderzoek weten wij wat stakeholders van onze verwachten op het gebied van MVO. Daarbij in ogenschouw genomen dat de relevantie van de thema's per stakeholdersgroep of doelgroep verschilt.

Dit jaar was ons stakeholderonderzoek aan een update toe. We hebben besloten het nieuwe stakeholderonderzoek in twee fasen uit te voeren waarvan we de eerste fase in 2018 hebben doorlopen. In de eerste fase hebben wij per stakeholdersgroep de interne vertegenwoordigers van deze (externe) stakeholder gevraagd de prioriteiten aan te geven die voor de stakeholders gelden. Een aantal stakeholders hebben wij rechtstreeks gevraagd dit aan te vullen. De resultaten van deze eerste fase zijn opgenomen in dit MVO-verslag. De tweede fase, welke uitgevoerd gaat worden in 2019/2020, is gebaseerd op deze resultaten en krijgt dan een verdiepingsslag. We hebben hiervoor gekozen omdat er in 2018 een wijziging geweest is in de organisatie- en managementstructuur. Het komende jaar worden ook de managementsystemen daarop aangepast.

Stakeholdergroepen

Stakeholders	Bespreekpunten	Communicatievorm	Frequentie
Medewerkers	Informeren	Werkoverleg	1x per maand
	Betrekken	Functioneringsgesprek	1x per jaar
		Intranet	Dagelijks
		Toolbox	1x per maand
		MVO-enquete	1x per 2 jaar
		Personeelsbijeenkomsten	1x per kwartaal
Aandeelhouders		Team stand-ups	1x per week
	Verantwoorden	AVA	1x per jaar
	Informeren	Jaarverslag	1x per jaar
	Betrekken	MVO-enquete	1x per 2 jaar
RvC	Verantwoorden	Overleg directie	5 tot 6x per jaar
	Informeren	Overleg MT	1x per jaar
	Betrekken	Overleg OR	1x per jaar
Leveranciers	Relatiebeheer	Website	Dagelijks
	Samenwerking	Gesprekken	Periodiek
	Informeren	RFI/ RFP	Periodiek
	Compliance	Leveranciersbeoordeling	1x per jaar
		MVO-enquete	1x per 2 jaar
Marktpartijen	Informeren	Website	Dagelijks
	Privacy & Security	Berichtenverkeer	Dagelijks
Overheden	Informeren	Website	Dagelijks
	Vergunningen	Jaarverslag	1x per jaar
		MVO-enquete	1x per 5 jaar
Toezichthouder	Informeren	Website	Dagelijks
	Verantwoorden	Jaarverslag	1x per jaar
		KCD	1x per 2 jaar
		Inspecties	Periodiek
		Informatieverzoeken	Periodiek
Energiesector	Samenwerking	Werkgroepen	Periodiek
	Kennisuitwisseling	Ledenraad	Periodiek
Maatschappelijke organisaties	Samenwerking	Website	Dagelijks
	Betrekken	Jaarverslag	1x per jaar
		Gesprekken	Periodiek
klanten	Informeren	Website	Dagelijks
	Betrekken	Nieuwsbrief	1x per kwartaal
	Relatiebeheer	Portal	Dagelijks
	Dienstverlening	Social Media	Dagelijks
	Samenwerking	Klanttevredenheid	Periodiek
		Bezoeken	Periodiek
		MVO-enquete	1x per 2 jaar

Methodologie

Voor de eerste fase van het stakeholderonderzoek bestond de vragenlijst uit een aantal open vragen.

Deze vragen hebben betrekking op de wijze waarop de stakeholders vinden dat Juva haar maatschappelijke rol als deels publiek bedrijf vervult en welke verbeterpunten men daar ziet. Deze vragenlijst is uitgezet bij een aantal interne vertegenwoordigers van de externe stakeholders en bij een groep stakeholders zelf, waaronder de commissarissen.

Vervolgens is gevraagd om een 30 tal stellingen verdeeld over 7 thema's te prioriteren. In eerste instantie de stellingen binnen dit thema, vervolgens de thema's ten opzichte van elkaar.

Bij de toepassing van de thema's hebben we alvast een doorkijkje genomen naar de Sustainable Development Goals, waar we in 2019 verder op willen inzetten.

De thema's

- Arbeidsomstandigheden en volwaardig werk
- Mensenrechten
- Betrokkenheid en ontwikkeling van de gemeenschap
- Consumentenaangelegenheden
- Zorg en betrokkenheid voor de omgeving en reductie van de vervuiling
- Eerlijk zaken doen
- Milieu, grondstoffen, energie en emissies

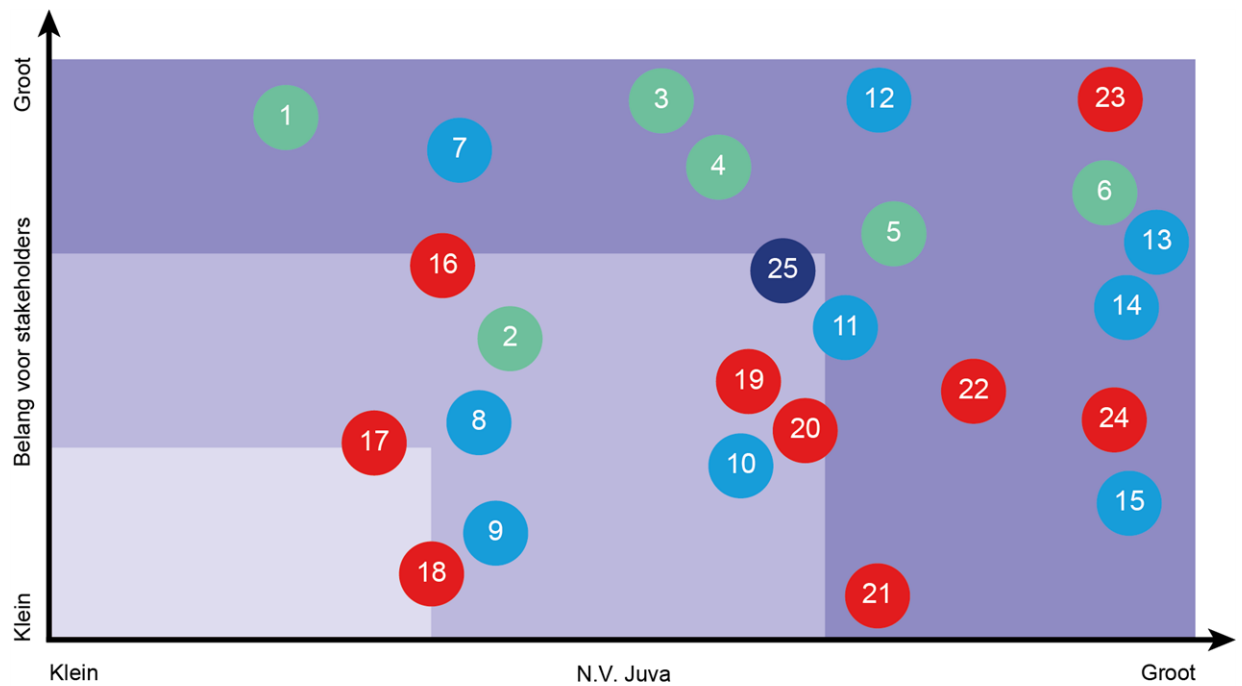
Analyse

We hebben de stakeholders gecategoriseerd en zijn uitgegaan van de belangen van de totale organisatie (dus niet per werkmaatschappij uitgesplitst).

Daarbij hebben we als uitgangspunten gehanteerd:

- Hoe breder gedragen, hoe meer legitiem de claim
- Hoe groter de impact op de bedrijfsactiviteit of rol van de stakeholder, hoe groter het belang
- Hoe groter de invloed op Juva, hoe groter het belang
- Hoe groter de kans op een eventuele confrontatie met de stakeholder, hoe groter het belang

Resultaten



Goed voor de regio (groen)

1. Bijdrage aan het economisch systeem
2. Publiek beleid
3. Positieve bijdrage aan de lokale economie en bedrijvigheid
4. Bijdragen gemeenschap
5. Werkgelegenheid
6. Concurrentiebelemmerend gedrag

Welzijn (licht blauw)

7. Inclusief handelen
8. Diversiteit en kansen
9. Vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandeling
10. Privacy van klanten
11. Opleiding, onderwijs, aard en organisatie van het werk
12. Gezondheid en veiligheid van consumenten
13. Informatie over producten en diensten en instructie bij storing of uitval

14. Gezondheid en veiligheid voor mens en omgeving

15. Goed werkgeverschap

Energie (rood)

16. Transport
17. Biodiversiteit
18. Waterbesparing
19. Uitstoot afvalwater en afvalstoffen
20. Grondstoffen recycleren
21. Afval
22. Energiebesparing
23. Strategie en beheer
24. Alternatieve bronnen

Algemeen (donker blauw)

25. Naleving voor alle thema's

Materialiteit op hoofdlijnen

De onderwerpen die het hoogst scoren bij alle stakeholdergroepen binnen de 7 genoemde thema's zijn:

- Gezondheid en veiligheid voor de omgeving en werknemers zijn twee belangrijke thema's
- Daarnaast waarde creëren en een bijdrage leveren voor de (lokale) economie
- Transparantie middels communicatie
- Voldoen aan wetgeving
- Inclusiviteit (Verbod op discriminatie)

‘Zorg en bewustzijn voor de omgeving’ scoort hoog binnen de context van onze activiteiten als netwerkgroep. Bij dit thema gaat het erom dat milieuaspecten continu onderdeel zijn van ons overwegingskader. Dit met name in relatie tot de uitstoot van broeikaseffecten, reductie van afval, lozingen op water/bodem. Ook de naleving (met eventueel toezicht daarop) wordt voor alle aspecten belangrijk gevonden. Doen wat je belooft!

Meer in detail zijn gezondheid, veiligheid voor de omgeving en werknemers belangrijke thema’s voor onze bedrijfsvoering en ook voor de bevolking binnen de regio.

Het respecteren van mensenrechten wordt meer in algemene zin belangrijk gevonden. Het wordt ook wel als een vanzelfsprekendheid gezien. En minder relevant is actieve beleidsvorming binnen de normen van de community waarin wij opereren en het land waarin wij leven. Toch vindt men wel dat integer handelen, respect hebben voor de rechten en plichten van mensen en medewerkers binnen de context van de bedrijfsvoering en ook binnen onze community en in Nederland een belangrijk aspect zijn.

Specifiek voor de maatschappelijke rol die wij hebben binnen de energietransitie wordt zowel door de stakeholders als door onszelf het belang van alternatieve bronnen en bewust omgaan met uitstoot hoog geacht.

Vertaald naar onze eigen pijlers voor MVO: Goed voor de regio, Welzijn medewerkers en omgeving en Ontwikkeling van duurzame energiesystemen zien we dat er een redelijke gelijkwaardige balans is tussen de verschillende thema’s.

Samenvatting MVO doelstellingen

MVO pijlers:	Beleid	Jaarplan 2018	Actie	Resultaat 2018
Welzijn van haar medewerkers, klanten en omgeving	Veiligheid	100% geslaagd voor gedragstraining (InTense)	Training nieuwe medewerkers	100% geslaagd deelnemers Intense
			Evaluatie hercertificering	Evaluatie hercertificering is verplaatst naar 2019
	Veiligheid	IF cijfer < 7	Huidig beleid voortzetten	IF cijfer is 0
	Duurzame inzetbaarheid	Meer dan 51% van de medewerkers maakt gebruik van het duurzaam inzetbaarheidsbudget (bij ongewijzigd cao beleid)	Bewust maken van medewerkers van mogelijkheid DI-Budget in functioneringsgesprekken, werkoverleg en informatie via intranet	In 2018 heeft 57% gebruik gemaakt van het DI budget.
				Er is actief gewerkt aan het bewust maken van het DI-Budget als item in functioneringsgesprekken en intranet
	MVO	Meer dan 50% van de medewerkers kent twee of meer MVO doelen van N.V. Juva	Bewust maken van medewerkers van de activiteiten en doelen op het gebied van MVO o.a. door PIT groep, MVO plan verspreiden en onderwerp levend houden	Er heeft een presentatie plaatsgevonden door de PIT groep over MVO er is regelmatig aandacht geweest voor MVO doelen via interne mediakanalen. Effect is beperkt.
	Verzuim	Maximaal 3,75% ziekteverzuim	Monitoren van werkdruk en bijsturen waar mogelijk: invoer o.a. door portfoliomanagement	Het ziekteverzuimcijfer over 2018 is 3,52%
			inzet casemanagement	Portfoliomanagement is geïmplementeerd waardoor prioriteiten duidelijker zijn afgestemd.
				Casemanagement wordt effectief ingezet voor de bewustwording.
				De werkdruk is onderzocht onder medewerkers en naar aanleiding daarvan wordt bewuster zijn de vergadervormen aangepast.
	Klanttevredenheid	Klanttevredenheid: $\geq 7,3$	Klant centraal stellen als integraal onderdeel van processen d.m.v. keten gestuurd werken. Aandacht voor goede bereikbaarheid en opvolging klantklachten. Verbeteringen doorvoeren in organisatie.	De gemiddelde klanttevredenheid van Juva is 7,9.
	Welzijn	Stimuleren van gezonde leefstijl	Gezond assortiment in het bedrijfsrestaurant.	Implementatie van programma's Daily essentials, Mindfulness gericht op stimulering gezond eten. Stopzetten van frituurbereid eten.
Goed voor de regio	Sponsoring	Voedselbank Westland, Make a wish lokaal, Varend Corso, Kom in de kas, Tomatoworld, en anderen		Alle initiatieven zijn gesponsord

	Lokaal werven	Naamsbekendheid in het Westland e.o. vergroten: werkgelegenheid bieden in de regio en door minder woon-werkverkeer het milieu minder belasten	Arbeidsmarktcommunicatie middels 'werken bij Juva' website.	De 'werken bij Juva website' is aangepast en biedt helderheid over de structuur en opzet van business units binnen de holding.
	Profilering horti,- en technieksector	Bijdragen aan HortiHeroes. Tot stand komen van bedrijfsoverstijgende ontwikkelingen waar het Westland van kan profiteren	Deelname medewerkers	Twee medewerkers van Juva hebben in 2018 bijgedragen aan het HortiHeroes platform en hebben hun deelname afgesloten met een presentatie aan het MT. Het succes van deelname wordt in 2019 geprolongerd.
	Profilering horti,- en technieksector	Techniek vak promoten op scholen	Deelname aan stage- en banenmarkten. Excursies voor technische scholen aanbieden.	Juva heeft in 2019 deelgenomen aan stagemarkten op hogescholen en een techniek colleges verzorgd. Ook klassen ontvangen voor college in onze proeftuin.
	Werkgelegenheid	Bieden van minimaal zes stage,- of afstudeerplaatsen	Contact houden met TU, hogescholen en MBO's	Juva heeft meer dan 6 stageplaatsen aangeboden in 2018
	Werkgelegenheid	Door groei van Anexo meer werkgelegenheid creëren	Langetermijn doel (Meerjarenplan 2018-2022)	Instroom en doorstroom zijn toegenomen in 2018
	Samenwerking	Proactief opsporen van energiefraude	Samenwerken met Stedin	Samenwerking met Stedin loopt naar tevredenheid. Aantallen zijn nog onbekend.
	Lokaal	Inkopen bij lokale leveranciers/ aannemers	Indien mogelijk en compliant i.v.m. aanbestedingswet	Groenvoorziening Demontage slimme meters door sociale werkplaats Schilderen kantoorpand
Duurzame energievoorzieningen	Partnerships met stakeholders	Ontwikkelen handelsplatform voor optimale inzet duurzame bronnen	Propositie aanpassen aan behoeften	Smart Grid Westland E-web GEO ingezet bij Trias Westland om vanaf 2019 een warmtehandelsplatform te exploiteren voor GTB Onderzoek afgerond in regio dat inzicht geeft hoe verschillende energierechten slim ingezet/gecombineerd kunnen worden om de energievraag zo goedkoop mogelijk in te vullen
	Partnerships met stakeholders		In samenwerking met o.a. de warmte alliantie politieke ondersteuning voor Westlands Warmtesysteem realiseren	Warmte Systeem Westland is het breed systeem voor/ door de hele regio. LTO is zelfbenoemd initiator en Gemeente Westland pakt penvoerder schap
	Partnerships met stakeholders		Opstarten van vier projecten die bijdragen aan Energiesystemen Westland	1) Aardgasvrij woon werk gebied Westerhonnk 2) Geothermie project Polanen 3) Onderzoeksproject de Poel – smart Grid 4) Oprichting 2 Warmte Coöperaties
	Decentrale netten	Aanvang pilot Smart Grid Westland	Draagvlak ontwikkelen	De pilot van SGW is gestart en verloopt voorspoedig
	Slimme meters	Ca. 9000 slimme meters aanbieden bij consumenten		In totaal zijn minder dan 9000 meters aangeboden
	CO ₂ Footprint	Afwegen duurzame materiaalkeuzes	Inkoopbeleid	LED-verlichting

				Hardware leverancier retour materiaal
				CWS biologisch katoen
				Gerecycled materiaal toiletrolhouder en
				Handdoekautomaten

Begrippenlijst

BEI

Norm voor de Bedrijfsvoering van Elektrische Installaties. Het waarborgen van een uniforme regelgeving op het gebied van veilige bedrijfsvoering in de elektriciteitsvoorzieningsystemen van de netbeheerders. Alle netbeheerders en alle aannemers die werken in die elektriciteitsvoorzieningsystemen moeten zich aan deze regels houden.

CO₂-footprint

De CO₂-footprint is een meting van alle broeikasgassen, dit wordt vertaald naar een CO₂-equivalent en krijgt als waarde ton, kg en gram.

Energieakkoord

In september 2013 afgesloten akkoord tussen meer dan 40 organisaties. Uitvoering van de afspraken moet resulteren in een betaalbare en schone energievoorziening, werkgelegenheid en kansen voor Nederland in de schone technologiemarkten.

Energietransitie

Aanduiding voor de verandering van de energievoorziening van centrale opwekking vanuit fossiele energiebronnen naar decentrale opwekking vanuit duurzame energiebronnen.

Green deal

Een overeenkomst tussen Rijksoverheid en bedrijven, waarin een gezamenlijke inspanning op het gebied van duurzaamheid is overeengekomen.

Greenhouse Gas Protocol

Het Greenhouse Gas Protocol (GHGP) Initiative werd in 1998 gelanceerd met de dubbele doelstelling om een internationale standaard te ontwikkelen voor de verantwoording en de verslaggeving i.v.m. de uitstoot van broeikasgassen door bedrijven en om deze standaard zo breed mogelijk te verspreiden.

GRI

Global Reporting Initiative. Een wereldwijde standaard voor jaarverslaglegging met betrekking tot duurzaamheid.

ISO 9001

ISO 9001 is de internationaal geaccepteerde standaard voor Kwaliteitsmanagementsystemen. ISO 9001 geeft de eisen weer voor een kwaliteitsmanagementsysteem die door een organisatie gebruikt kunnen worden om klanttevredenheid te verhogen.

ISO 14001

NEN-EN-ISO 14001 specificeert de eisen voor een milieumanagementsysteem die een organisatie in staat stellen beleid en doelstellingen te ontwikkelen en te implementeren, rekening houdend met wettelijke en andere eisen die de organisatie onderschrijft en met informatie over belangrijke milieuaspecten.

ISO 26000

ISO 26000, de internationale richtlijn voor MVO (Maatschappelijke Verantwoordelijkheid van Organisaties) biedt ondersteuning voor implementatie van MVO. ISO 26000 biedt internationaal overeengekomen definities, principes en kernthema's op het terrein van MVO. Daarnaast geeft ze richtlijnen voor implementatie van maatschappelijke verantwoordelijkheid.

ISO 55001

ISO 55001 beschrijft de eisen voor een assetmanagementsysteem en kan worden gebruikt als basis voor certificatie.

IF-cijfer

Injury frequency: aantal ongevallen met verzuim maal 1.000.000 gedeeld door aantal arbeidsuren.

Materialiteit

Dit zijn de onderwerpen en indicatoren die een beeld geven van de significante economische, milieugerelateerde en sociale gevolgen die de organisatie teweegbrengt, of die aanzienlijke invloed uitoefenen op de beoordelingen en besluiten van belanghebbenden.

MVO

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) is een vorm van ondernemen gericht op economische prestaties (profit), met respect voor de sociale kant (people), binnen de ecologische randvoorwaarden (planet).

Netverlies

Netverlies bestaat voor de netbeheerder uit twee componenten: de technische netverliezen en de administratieve netverliezen. Het technische netverlies is de energie die verloren gaat tijdens het transport van de elektriciteit. Het verschil tussen het berekende technische verlies en het totale netverlies wordt het administratieve netverlies genoemd.

NOx

NOx ontstaat tijdens het verbranden van fossiele brandstoffen uit de stikstof (N) die met de verbrandingslucht wordt toegevoerd.

Smart grid

Een energienetwerk dat met behulp van ICT vraag en aanbod optimaal kan afstemmen.

Social return

Social return betekent het maken van een afspraak in aanbestedingen om mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie aan werkervaring te helpen.

Stakeholder

Een persoon of organisatie die invloed ondervindt (positief of negatief) of zelf invloed kan uitoefenen op een organisatie.

Transparantiebenchmark

De transparantiebenchmark is een jaarlijks onderzoek naar de inhoud en kwaliteit van maatschappelijke verslaggeving bij Nederlandse ondernemingen.

VCA

VCA staat voor Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers en is in het leven geroepen om de veiligheid op de werkplek te vergroten.

VIAG

Veiligheidsinstructie aardgas. Het waarborgen van een uniforme regelgeving op het gebied van veilige bedrijfsvoering in de gasvoorzieningsystemen van de netbeheerders. Alle netbeheerders en alle aannemers die werken in die gasvoorzieningsystemen moeten zich aan deze regels houden.

GRI index

Dit rapport is samengesteld op basis van de eisen uit de Global Reporting Initiative (GRI) Standard rapportagerichtlijnen.

GRI Code	Indicator	Vereisten	Toelichting
GRI 102: Algemene indicatoren, 2016			
1. Organisatieprofiel			
102-1	Naam van de organisatie.	Naam van de organisatie.	Introductie
102-2	Voornaamste merken, producten en/ of diensten	a. Een beschrijving van de activiteiten van de organisatie. b. Primaire merken, producten en services, inclusief uitleg van producten of services die op bepaalde markten zijn verboden	Aandeelhouders, werkmaatschappijen en deelnemingen
102-3	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie.	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie.	Nieuweweg 1, 2685 ZG Poeldijk
102-4	Het aantal landen waar de organisatie actief is.	a. Het aantal landen waar de organisatie actief is en de namen van landen waar het belangrijke activiteiten heeft en / of relevant is voor de onderwerpen die in het rapport worden behandeld.	Aandeelhouders, werkmaatschappijen en deelnemingen
102-5	Eigendomsstructuur en rechtsvorm.	Eigendomsstructuur en rechtsvorm.	Aandeelhouders, werkmaatschappijen en deelnemingen
102-6	Afzetmarkten.	a. Afzetmarkten, waaronder: i. geografische locaties waar producten en diensten worden aangeboden; ii. sectoren bediend; en iii. soorten klanten en begunstigen.	Aandeelhouders, werkmaatschappijen en deelnemingen
102-7	Omvang van de verslaggevende organisatie.	a. Schaal van de rapporterende organisatie, inclusief: i. Totaal aantal werknemers; ii. Totaal aantal operaties; iii. netto-omzet (voor een particuliere organisatie) of netto-inkomsten (voor een organisatie in de publieke sector); iv. totale kapitalisatie (voor een particuliere sector), met een uitsplitsing naar schulden en eigen vermogen; en v. hoeveelheid geleverde producten of diensten.	Samenvatting in cijfers

102-8	Samenstelling medewerkersbestand.	De rapporterende organisatie rapporteert de volgende informatie: a. Totaal aantal werknemers per arbeidsovereenkomst (permanent en tijdelijk), naar geslacht. b. Totaal aantal werknemers per arbeidsovereenkomst (permanent en tijdelijk), per regio. c. Totaal aantal werknemers naar type werk (voltijds en deeltijds), naar geslacht. d. Of een belangrijk deel van de activiteiten van de organisatie wordt uitgevoerd door werknemers die geen werknemers zijn. Indien van toepassing, een beschrijving van de aard en omvang van het werk dat wordt uitgevoerd door werknemers die geen werknemer zijn. e. Alle significante variaties in de cijfers die worden vermeld in de toelichtingen 102-8-a, 102-8-b en 102-8-c (zoals seizoensvariaties in de toerisme- of landbouwindustrie). f. Een uitleg over hoe de gegevens zijn verzameld, inclusief gemaakte veronderstellingen.	Overzicht betreft het aantal medewerkers dat werkzaam is voor Juva N.V. maar is niet uitgesplitst naar regio of type werk.
102-9	Omschrijving van de keten van de organisatie.	a. Een beschrijving van de toeleveringsketen van de organisatie, inclusief de belangrijkste elementen ervan, die betrekking hebben op de activiteiten van de organisatie, primaire merken, producten en diensten.	volgt in 2019
102-10	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode.	a. Aanzienlijke veranderingen in de omvang, structuur, eigendom of toeleveringsketen van de organisatie, waaronder: i. Veranderingen in de locatie van, of wijzigingen in, bewerkingen, inclusief faciliteitsopeningen, sluitingen en uitbreidingen; ii. Veranderingen in de structuur van het aandelenkapitaal en andere activiteiten voor kapitaalvorming, onderhoud en wijziging (voor organisaties in de particuliere sector); iii. Veranderingen in de locatie van leveranciers, de structuur van de toeleveringsketen of relaties met leveranciers, inclusief selectie en beëindiging.	Aandeelhouders, werkmaatschappijen en deelnemingen
102-11	Uitleg over de toepassing van het voorzorgsprincipe door de verslaggevende organisatie.	a. Of en hoe de rapporterende organisatie het voorzorgsprincipe of de voorzorgmethode toepast.	Risicomanagement
102-12	Extern ontwikkelde economische, aan milieu gerelateerde en sociale handvesten, principes die door de organisatie worden onderschreven.	a. Lijst van extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de rapporterende organisatie onderschrijft of die zij onderschrijft.	Introductie

102-13	Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en (inter)nationale belangenorganisaties.	a. Een lijst van de belangrijkste lidmaatschappen van het bedrijfsleven of andere verenigingen, en nationale of internationale belangenorganisaties.	Netbeheer Nederland, WenB, Nedu, EDSN
2. Strategie			
102-14	Verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie.	a. Een verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de rapporterende organisatie (zoals CEO, voorzitter of vergelijkbare leidinggevende functie) over de relevantie van duurzaamheid voor de organisatie en haar strategie voor het aanpakken van duurzaamheid.	Introductie
3. Ethiek en integriteit			
102-16	Beschrijving van de door de organisatie gehanteerde waarden, principes, standaarden en gedragsnormen, zoals een gedragscode.	a. Een beschrijving van de waarden, principes, normen en gedragsnormen van de rapporterende organisatie.	Strategie en We Are
4. Bestuursstructuur			
102-18	De bestuursstructuur van de organisatie.	a. Governancestructuur van de rapporterende organisatie, inclusief commissies van het hoogste bestuurslichaam. b. Commissies die verantwoordelijk zijn voor de besluitvorming over economische, milieu- en sociale onderwerpen.	Sturing en beheersing
5. Overleg met belanghebbenden			
102-40	Lijst van groepen belanghebbenden	a. Een lijst van groepen belanghebbenden die zijn ingeschakeld door de rapporterende organisatie.	Bijlage: Stakeholderonderzoek
102-41	Werknemers onder een collectieve arbeidsovereenkomst.	a. Percentage van het totale personeel dat onder collectieve arbeidsovereenkomsten valt.	niet opgenomen in het verslag
102-42	Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden.	a. De basis voor het identificeren en selecteren van belanghebbenden met wie ze zich kunnen bezighouden.	Bijlage: Stakeholderonderzoek
102-43	Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken.	a. De benadering van de organisatie van de betrokkenheid van belanghebbenden, inclusief de frequentie van betrokkenheid per type en per stakeholdergroep en een indicatie of een van de engagementen specifiek is ondernomen als onderdeel van het proces voor het voorbereiden van het rapport.	Bijlage: Stakeholderonderzoek

102-44	Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken die uit het overleg met belanghebbenden naar voren zijn gekomen.	Belangrijke onderwerpen en zorgen die naar voren zijn gebracht door het betrekken van belanghebbenden, waaronder: a. hoe de organisatie heeft gereageerd op die hoofdonderwerpen en -zorgen, ook via haar rapport; en ii. de groepen belanghebbenden die elk van de belangrijkste onderwerpen en zorgen aan de orde hebben gesteld.	Bijlage: Stakeholderonderzoek
6. Verslaggevingsprofiel			
102-45	Overzicht van alle ondernemingen die in de geconsolideerde jaarrekening zijn opgenomen en die niet onder dit verslag vallen.	a. Een lijst van alle entiteiten die zijn opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de rapporterende organisatie of gelijkwaardige documenten. b. Of een entiteit die is opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de rapporterende organisatie of gelijkwaardige documenten niet wordt behandeld in het rapport.	Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening (financieel jaarverslag)
102-46	Proces voor het bepalen van de inhoud en specifieke afbakening van het verslag en hierbij gehanteerde uitgangspunten.	a. Een uitleg van het proces voor het definiëren van de inhoud van het rapport en de topic boundaries. b. Een uitleg over hoe de rapporterende organisatie de rapportageprincipes heeft geïmplementeerd voor het definiëren van de inhoud van het rapport.	Rapportage
102-47	Materiële onderwerpen die tijdens het proces ter bepaling van de inhoud van het verslag zijn vastgesteld.	a. Een lijst met belangrijke onderwerpen die tijdens het proces zijn geïdentificeerd voor het definiëren van de inhoud van het rapport.	Bijlage: Stakeholderonderzoek
102-48	Gevolgen van een eventuele herformulering van informatie die in een eerder verslag is verstrekt en de redenen voor deze herformulering.	a. Het effect van eventuele herformuleringen van informatie in eerdere rapporten en de redenen voor dergelijke herzieningen.	Wijzigingen
102-49	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslaggevingsperiodes ten aanzien van reikwijdte en afbakening.	a. Aanzienlijke wijzigingen ten opzichte van voorgaande rapportageperiodes in de lijst met materiële onderwerpen en onderwerpsgrenzen.	Wijzigingen
102-50	Verslaggevingsperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft.	a. Rapportageperiode voor verstrekte informatie.	Dit verslag heeft betrekking op de periode 1 januari 2018 - 31 december 2018.

102-51	Datum van het meest recente vorige verslag.	a. Indien van toepassing, de datum van het meest recente vorige rapport.	Jaarverslag 2017, gepubliceerd op 20 juni 2018.
102-52	Verslaggevingscyclus.	a. Verslaggevingscyclus.	Jaarlijks.
102-53	Contactpersoon voor vragen over het verslag of de inhoud daarvan.	a. Het contactpunt voor vragen over het rapport of de inhoud ervan.	info@juva.nl
102-54	GRI-toepassingsniveau	a. De claim van de organisatie als deze een rapport heeft opgesteld in overeenstemming met de GRI-normen, hetzij: i. 'Dit rapport is opgesteld in overeenstemming met de GRI-normen: core'; of ii. 'Dit rapport is opgesteld in overeenstemming met de GRI-normen: comprehensive optie'.	Toepassingsniveau CORE
102-55	GRI Content Index	a. De GRI-Content Index die elk van de gebruikte GRI-standaarden specificiert en een lijst bevat van alle toelichtingen die in het rapport zijn opgenomen. b. Voor elke openbaarmaking omvat de inhoudsindex: i. het nummer van de openbaarmaking (openbaarstellingen gedekt door de GRI-normen); ii. de paginanummer (s) of URL ('s) waar de informatie kan worden gevonden, hetzij in het rapport, hetzij in een ander gepubliceerd materiaal; en iii. indien van toepassing, en waar toegestaan, de reden (en) voor weglating wanneer een vereiste openbaarmaking niet kan worden gedaan.	GRI-index
102-56	Beleid met betrekking tot assurance.	a. Een beschrijving van het beleid van de organisatie en de huidige praktijk met betrekking tot extern zoeken verzekering voor het rapport. b. Als het rapport extern is geverifieerd: i. Een verwijzing naar het externe assurancerapport, verklaringen of meningen. Indien niet opgenomen in het assurancerapport bij het duurzaamheidsverslag, een beschrijving van wat al dan niet is verzekerd en op welke basis, inclusief de gehanteerde betrouwbaarheidsstandaarden, het verkregen betrouwbaarheidsniveau en eventuele beperkingen van het garantieproces; ii. De relatie tussen de organisatie en de assurance-provider; iii. Of en hoe het hoogste bestuurslichaam of hogere leidinggevenden betrokken zijn bij externe assurance van het duurzaamheidsverslag van de organisatie.	Alleen het financieel jaarverslag wordt beoordeeld door een accountant