



JAARVERSLAG 2019
ZICHTBAARHEID
EN LOKALE VERANKERING

fluvius.
Tot bij u



INHOUD

ZICHTBAARHEID EN LOKALE VERANKERING

Voorwoord

p. 4

Inhoud van de verslaggeving
p. 6

Fluvius System Operator
in een oogopslag
p. 8

Voorstelling van de Venootschap
p. 10

Cijfers
p. 15

Bestuurlijk verslag van de Raad van Bestuur

p. 16

Belangrijke gebeurtenissen na
afsluiting van het boekjaar 2019
p. 41

Activiteitenverslag

p. 42

Over dit activiteitenverslag
p. 43

We zetten onze medewerker centraal
p. 44

We zetten onze klant centraal
p. 50

We zorgen voor duurzame verbinding
p. 62

Financieel verslag
in afzonderlijk document

Link: www.fluvius.be/financieeljaarverslag2019

GRI-verwijzingstabel

p. 69

fluvius.

Tot bij u



A photograph of a modern building at night. The building's facade is dark, but the windows are lit from within, showing an interior with desks and chairs. On the upper part of the building, the word "fluvius." is written in a large, white, cursive font. The period at the end of the word is a small, glowing yellow dot. To the right of the building, a tall, slender light pole stands, with two glowing lights at the top. The sky is a deep, dark blue.

fluvius.

VOORWOORD



Beste lezer,

Op 7 februari 2019 leerde het grote publiek Fluvius kennen. Met een lanceringscampagne kwamen we tot bij de mensen in Vlaanderen. Sinds die dag zijn onze meteropnemers, werftoezichters en technici aan de slag met ons frisse, vloeiende logo op hun kledij. We sprongen en springen in het oog.

Maar in 2019 werkten we ook volop achter de schermen. We integreerden processen en IT-systemen, en bouwden aan een gemeenschappelijke cultuur binnen ons bedrijf. Die inspanningen moeten er voor zorgen dat we onze stakeholders een verbeterde dienstverlening bieden, tegen lagere kosten. Dat is onze ultieme ambitie. De oefening gaat nog een aantal jaar door.

Elke dag bouwen we aan een sterker bedrijf, om de rol op te nemen die de buitenwereld van ons verwacht: Fluvius als dé multi-utility beheerder van publieke netwerken op openbaar domein. Vanuit die positie moet Fluvius zijn schouders zetten onder een aantal uitdagingen op Europees, Belgisch en Vlaams niveau. Uitdagingen die impact hebben op het leven van iedereen in Vlaanderen.

Met slim netbeheer en de digitale meter maken we mee de energietransitie naar duurzame, lokaal geproduceerde energiebronnen mogelijk. We beperken het energieverbruik door de verleding van de openbare verlichting of de bouw van warmtenetten. De klimaatverandering dwingt ons om het rioolnet verder uit te bouwen, en actief aan hemelwaterbeheer te doen. Om in te spelen op de groeiende vraag naar veilig en betrouwbaar dataverkeer, versterken we ons kabelnet.

Grote ambities zijn het, die we dankzij onze schaalgrootte mogen en moeten uitspreken.

Maar Fluvius kan alleen vooruitgang boeken door lokaal actie te ondernemen. In onze steden en gemeenten moet het gebeuren. Fluvius staat dicht bij de lokale besturen, onze opdrachtgevers en aandeelhouders. Letterlijk en figuurlijk. Zowel op bestuurlijk als op operationeel vlak. Dankzij onze lokale aansturing en verankering, kan een stad of gemeente ons vlot aanspreken. Wij luisteren en vullen de lokale behoeften in, om in te spelen op de verwachtingen van inwoners en bedrijfsleven. Fluvius is er voor en door zijn aandeelhouders.

In dit jaarverslag vind je daar de eerste bewijzen van. De komende jaren gaan we samen verder op dit elan. We komen tot bij u. Ik ben ervan overtuigd dat we elkaar nog veel zullen inspireren.

Piet Buyse

Voorzitter Raad van Bestuur



Piet Buyse
Voorzitter Raad van Bestuur

INHOUD VAN DE VERSLAGGEVING

Overeenkomstig de wettelijke en statutaire bepalingen brengen we in dit jaarrapport verslag uit over de werking van Fluvius System Operator cv ('Fluvius') tijdens het voorbije boekjaar 2019.

Dit rapport is opgevat als een gecombineerd verslag waarin we het Activiteitenverslag, het Financieel Verslag en het rapport Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO-verslag) in één enkel rapport hebben samengebracht.

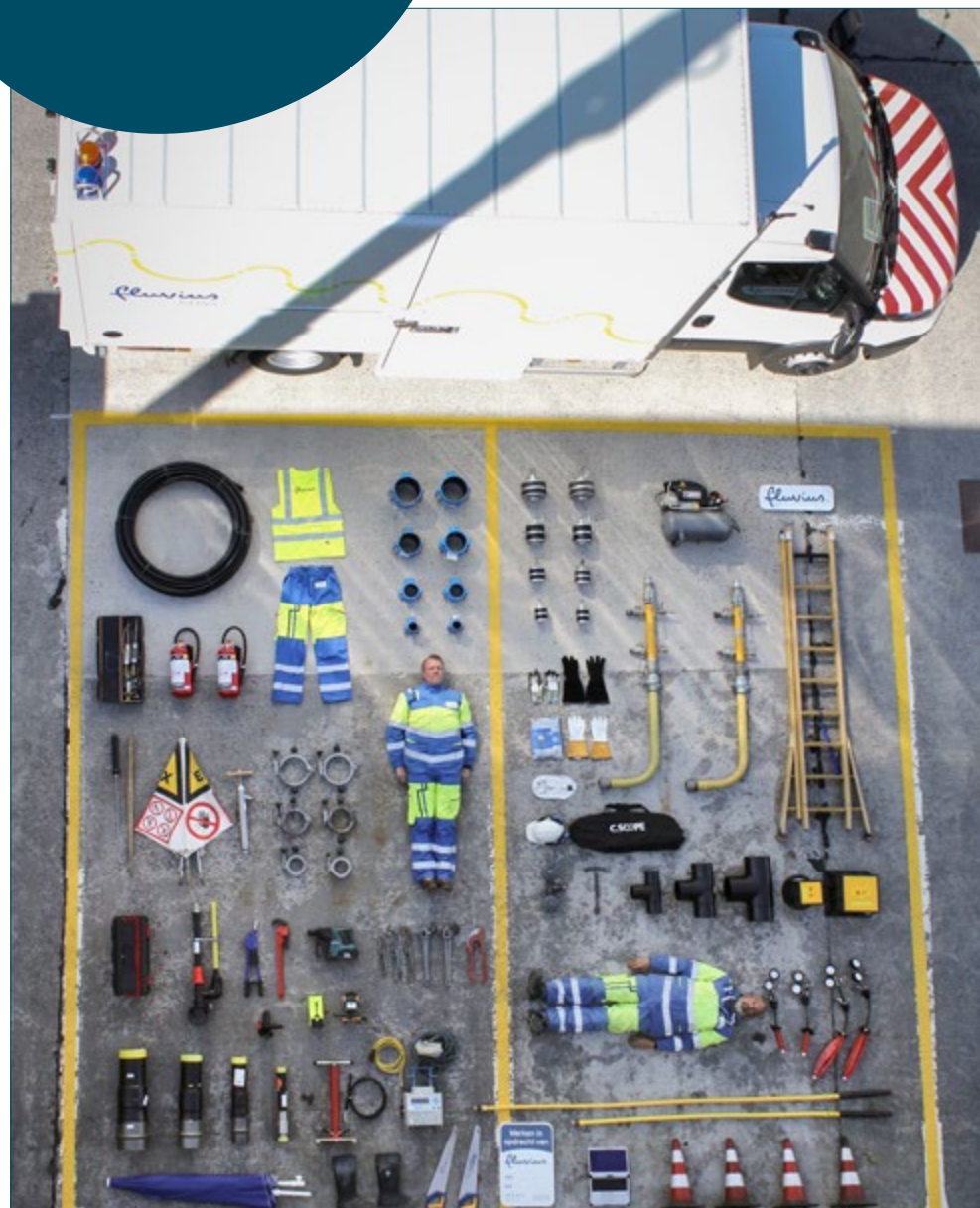
Voor de rapportering van de specifieke MVO-aspecten wordt in dit verslag gebruik gemaakt van de GRI-standaarden uitgevaardigd door het Global Reporting Initiative (GRI).

Hiermee komt Fluvius System Operator tegemoet aan de wettelijke verplichting voor grote Belgische ondernemingen om verslag uit te brengen over bepaalde niet-financiële elementen en aspecten van diversiteit (Wet van 3 september 2017 betreffende de bekendmaking van niet-financiële informatie en informatie inzake diversiteit door bepaalde grote vennootschappen en groepen). Fluvius System Operator is onderworpen aan de bepalingen van deze wet.

In het Financieel Verslag presenteren we de volgende documenten:

- de enkelvoudige jaarrekening over het boekjaar afgesloten op 31 december 2019. Deze jaarrekening werd opgesteld volgens de Belgische boekhoudnormen (BE-GAAP). Het gaat met name om de balans, de resultatenrekening met commentaar, de toelichting, de winst-verdeling en de sociale balans
- de geconsolideerde jaarrekening over het boekjaar 2019 van de Fluvius-groep, eveneens afgesloten op 31 december 2019, enerzijds opgesteld volgens de Belgische boekhoudnormen (BE-GAAP)
- en anderzijds volgens de International Financial Reporting Standards (IFRS)
- de verslagen van de commissaris over de jaarrekeningen 2019 in BE-GAAP en IFRS
- de verklaring van de personen die verantwoordelijk zijn voor de jaarrekeningen en het jaarverslag (artikel 12, §2 van het Koninklijk Besluit van 14 november 2007 betreffende de verplichtingen van emittenten van financiële instrumenten die zijn toegelaten tot de verhandeling op een gereguleerde markt).

“Dit jaarverslag is opgesteld in overeenstemming met de GRI Standaarden: core-optie”.



Werken aan duurzame ontwikkeling

In dit rapport leggen we ook verbanden met de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen (SDG's) van de Verenigde Naties. Dit zijn de doelstellingen die de wereld zich stelt richting 2030 om aan duurzame ontwikkeling te werken. De 17 hoofddoelstellingen en 169 subdoelstellingen vormen het belangrijkste internationale duurzaamheidskader voor de komende 15 jaar. Als bedrijf dat zoekt naar duurzame verbinding met de samenleving, stemt Fluvius zijn werking hier zo veel mogelijk op af.



FLUVIUS SYSTEM OPERATOR IN EEN OOGOPSLAG

Cijfers op 31/12/2019

Fluvius, tot bij u

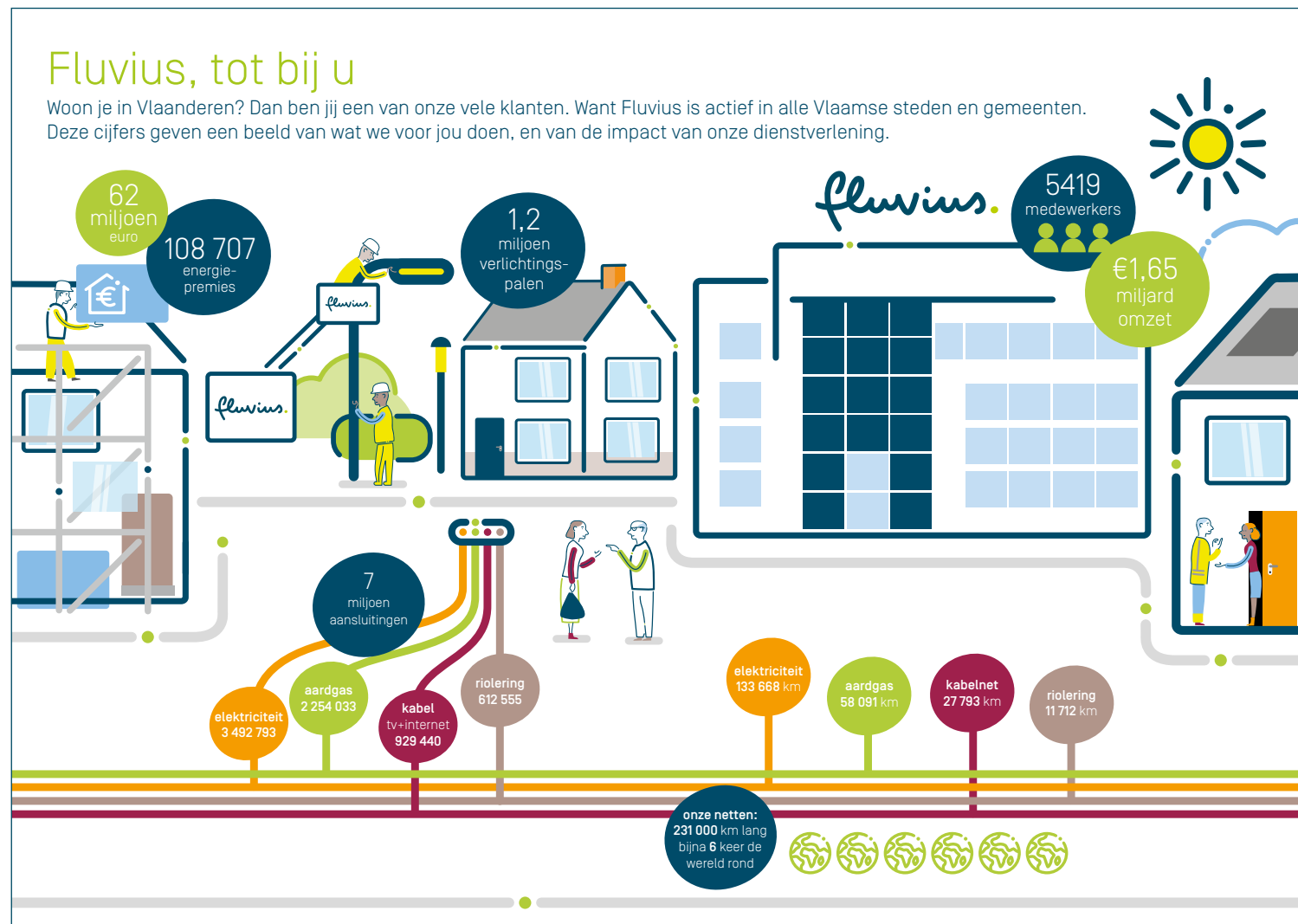
Fluvius System Operator cv (operationeel onder de naam 'Fluvius') is het Vlaamse multi-utility netbedrijf dat op 1 juli 2018 is ontstaan uit de fusie van Eandis System Operator cvba en Infrax cvba.

Fluvius is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van distributienetten voor elektriciteit, aardgas, riolering, kabeldistributie en warmte. De onderneming beheert ook het gemeentelijk openbare verlichtingspark in Vlaanderen.

In totaal staat Fluvius in voor meer dan 231 000 kilometer aan nutsleidingen en 7,3 miljoen aansluitingen. Fluvius is in alle 300 Vlaamse steden en gemeenten actief, zodat elke Vlaming kan rekenen op de professionele dienstverlening van onze 5 419 medewerkers.

Een onmisbare schakel

In de vrije energiemarkt vormt Fluvius de onmisbare schakel tussen de energieproducenten en transmissienetbeheerders (stroomopwaarts) en de energieleveranciers en eindverbruikers (stroomafwaarts).



In opdracht van de aandeelhouders, de opdrachthoudende verenigingen

Fluvius System Operator is de werkmaatschappij voor elf Vlaamse nutsbedrijven die allemaal de juridische vorm van een intergemeentelijke opdrachthoudende vereniging hebben:

Naam	Elektriciteit	Aardgas	Riolering	Kabel-TV
FLUVIUS ANTWERPEN	x	x	x	x
FLUVIUS LIMBURG	x	x	x	x
GASELWEST	x	x		
IMEWO	x	x		
INFRAX WEST ¹	x	x	x	x
INTERGEM	x	x		
IVEKA	x	x		
IVERLEK	x	x		
PBE	x			x
RIOBRA			x	
SIBELGAS	x	x		

Noot: de opdrachthoudende verenigingen voor de distributie van elektriciteit en gas zijn ook betrokken in de warmte-activiteit.

Fluvius werkt in opdracht van de in de tabel hierboven opgesomde intergemeentelijke nutsbedrijven. Zoals daarin aangegeven is het merendeel van deze opdrachthoudende verenigingen actief in de gereguleerde activiteit distributie van energie (elektriciteit en/of aardgas). Daardoor is een groot deel van de Fluvius-activiteiten onderworpen aan regulering door de bevoegde energieregulator VREG (voluit: de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt).

Ook de rioleringsactiviteit is onderworpen aan regulering op Vlaams niveau, met name door VMM (voluit: de Vlaamse Milieumaatschappij).

In de activiteit kabelinfrastructuur is er toezicht vanuit BIPT (voluit: het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie) en VRM (voluit: de Vlaamse Regulator voor de Media).

Fluvius werkt als exploitant voor zijn aandeelhouders/opdrachtgevers tegen kostprijs, zonder enige winstmarge op de uitgevoerde exploitatietaken. Fluvius rekent al zijn directe en indirecte kosten van exploitatie, investeringen en openbaredienstverplichtingen (personeel, aannemers, leveranciers, financieringskosten) maandelijks integraal door aan de aandeelhouders/opdrachtgevers. Vandaar dat de jaarrekening van de werkmaatschappij Fluvius System Operator sluit met een nulsaldo.

Fluvius System Operator is niet de eigenaar van de distributie-infrastructuur (netinfrastructuur, cabines, meetinstallaties, ...). De eigendom daarvan berust bij de verschillende opdrachthoudende verenigingen die de aandeelhouders van Fluvius zijn.

Ondersteund door drie dochterondernemingen

Om zijn taken uit voeren, rekent Fluvius System Operator ook op enkele dochter- en geassocieerde ondernemingen:

- De Stroomlijn cv: het klantencommunicatiecentrum dat de oproepen van onze eindklanten behandelt.
- Atrias cv: het federale clearing house-platform voor de energiesector in België.
- Synductis cv: coördinatie en synergie bij infrastructuurwerken van nutsbedrijven.

¹ Infrax West wijzigde met ingang vanaf 1 januari 2020 haar naam in 'Fluvius West'.

VOORSTELLING VAN DE VENNOOTSCHAP

Onze missie, visie, strategie en waarden

De **MISSIE, VISIE EN WAARDEN** van Fluvius geven ons bedrijf richting. We zullen ze concretiseren en laten leven in overleg met al onze medewerkers en met de buitenwereld.

ONZE MISSIE

'De samenleving duurzaam verbinden met onze multi-utility oplossingen'

- Fluvius verbindt de samenleving. Daarbij gaat het niet alleen om de fysieke verbinding die we maken via onze netten. We brengen ook mensen samen. Bovendien is Fluvius er voor iedereen.
- We verbinden op een 'duurzame' manier. We werken voor de lange termijn, en we willen meewerken aan een beter leefmilieu en klimaat. We zullen de samenleving ondersteunen met toekomstgerichte oplossingen, die ook op lange termijn comfort zullen geven.
- Fluvius zet in op een brede waaier aan nutsvoorzieningen ('multi-utility'). Omdat we geloven in de schaal- en synergievoordelen die dit oplevert. Voor alle partners en klanten van ons bedrijf.

ONZE VISIE

Fluvius wil samen met alle stakeholders groeien tot hét Vlaamse multi-utility bedrijf.

Fluvius wil dé werkmaatschappij worden voor de meeste nutssectoren in Vlaanderen. Wie in Vlaanderen aan nutsvoorzieningen denkt, moet allereerst aan Fluvius denken. Daarbij vertrekken we steevast vanuit de wereld om ons heen. We werken niet voor onszelf, maar voor alle klanten, steden, gemeenten, partners en leveranciers die zich om ons heen bewegen. Alleen met hun steun kunnen we groeien, door in te spelen op hun verwachtingen. En door uit te blinken in wat we doen, met een uitmuntende dienstverlening.

Alles wat we doen, doen we voor en mét de Vlaamse samenleving. We zoeken dus altijd het overleg en de samenwerking. Openheid en transparantie staan voor ons centraal.

ONZE STRATEGIE

Fluvius heeft de ambitie om, samen met alle stakeholders, uit te groeien tot hét Vlaamse multi-utility bedrijf. Daarom willen we operationeel excellent zijn met het oog op waardecreatie voor al onze stakeholders. De focus ligt in eerste instantie op de realisatie van synergieën en de verbreding van ons aanbod.

ONZE WAARDEN

Onze waarden kwamen er op voorstel van onze medewerkers. Die waarden geven aan hoe we willen omgaan met elkaar en met iedereen die in contact komt met Fluvius:

- Sterker samen!
- Gedreven door vakmanschap
- Klant centraal
- Engagement
- Respect

Onze waardeproposities

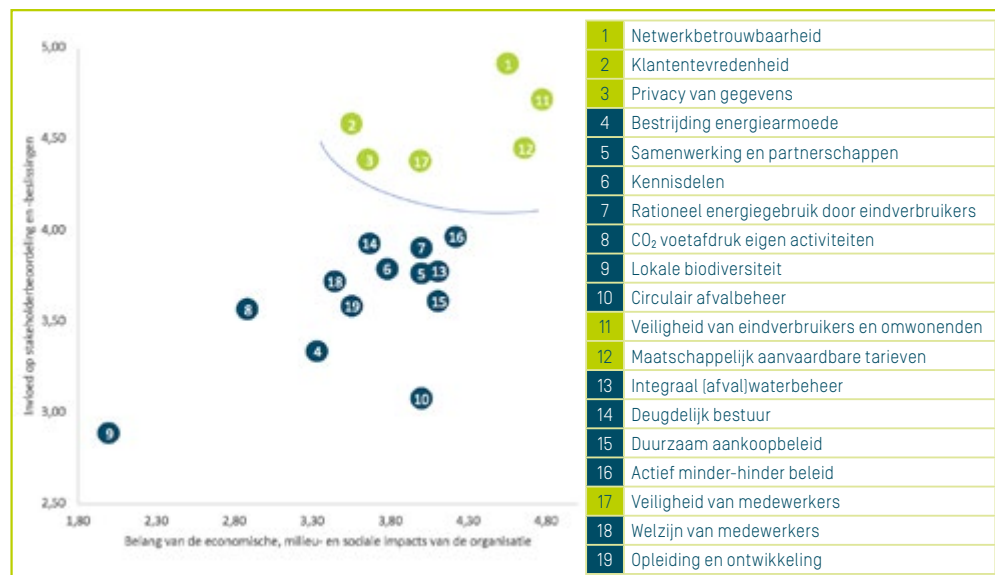
Onze waardeproposities vatten samen op welke domeinen Fluvius een meerwaarde wil creëren voor zijn stakeholders:

1. Systeembeheer van publieke multi-utilities
2. Onafhankelijk databeheer van de energiemarkt
3. Verduurzaming van de samenleving
4. Gewaarborgde energielevering voor iedereen

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Zeker voor een bedrijf als Fluvius, met uitsluitend publieke aandeelhouders, is Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen een onmisbaar instrument om deze missie concreet gestalte te geven.

Eind 2018 heeft Fluvius een materialiteitsanalyse met stakeholderbevraging afgewerkt. De resultaten ervan zijn in de volgende materialiteitsmatrix grafisch weergegeven:



De concrete engagementen die Fluvius opneemt voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) en duurzaamheid hebben we neergeschreven in een Charter. De Raad van Bestuur van Fluvius heeft dit Charter Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen goedgekeurd op 4 december 2019. U kan dit document raadplegen op <https://over.fluvius.be/sites/fluvius/files/2019-12/9010106-mvo-charter-2019.pdf>

In het Activiteitenverslag over 2019 vindt u tal van concrete voorbeelden van hoe Fluvius MVO en duurzaamheid in de praktijk omzet.

Een bondig overzicht van de 19 geïdentificeerde materiële thema's en hoe Fluvius ermee omgaat.

1. NETWERKBETROUWBAARHEID

De beschikbaarheid van de distributienetten is een belangrijke KPI in de operationele werking van Fluvius. Het investeringsbeleid wordt deels afgestemd op het behoud van een uitstekende netwerkbetrouwbaarheid. Met zijn huidige resultaten inzake netwerkbetrouwbaarheid (17 minuten en 47 seconden) scoort Fluvius bij de best-in-class in Europa.

**Leverings-
onbeschikbaarheid
2019**
**17 minuten
47 seconden**

2. KLANTENTEVREDENHEID

De meest recente onafhankelijke enquête naar de klantentevredenheid (2019) gaf een totaalscore van 85,7%.

**Klanten-
tevredenheid**
85,7%

Ook het klantencommunicatiecentrum De Stroomlijn monitort op permanente basis zijn klantentevredenheid.

3. PRIVACY VAN GEGEVENS

Fluvius streeft naar een optimale bescherming van de dataprivacy, o.a. door een strikte toepassing van de GDPR-regels en een gedegen informatiebeveiliging.

4. BESTRIJDING ENERGIEARMOEDE

Fluvius werkt nauw samen met de lokale OCMW's in de bestrijding van energiearmoede. De budgetmeter en informatieverstrekking aan de kwetsbare doelgroepen zijn de belangrijkste middelen die daarvoor worden ingezet. Er zijn specifieke openbare-dienstverplichtingen van toepassing op de energie-DNB's en hun werkmaatschappij Fluvius.

5. SAMENWERKING EN PARTNERSCHAPPEN

Fluvius kiest vanuit strategisch oogpunt voor samenwerkingsverbanden met derden (sectorgenoten, academische wereld, profit- en non-profitorganisaties ...) voor de realisatie van haar objectieven. Zie bijvoorbeeld hiervoor de rol die Fluvius nam in Atrias, Synductis, en tal van andere initiatieven. De jaarlijkse activiteitenverslagen gaan nader in op deze samenwerkingsverbanden.

6. KENNISDELEN

Vooraf in het kader van de transitie naar een koolstofarm energiesysteem wenst Fluvius zijn kennis te delen en samenwerkingsverbanden op te zetten.

7. RATIONEEL ENERGIEGEBRUIK DOOR EINDVERBRUIKERS

Fluvius besteedt veel aandacht aan de bewustmaking van de eindverbruikers over rationeel energiegebruik.

8. CO₂-VOETAFDRIJK VAN DE EIGEN ACTIVITEITEN

De reductie van de eigen CO₂-uitstoot staat centraal in het lange-termijn milieuplan 2015-2019, dat verlengd werd voor het jaar 2020. Objectief is een reductie met 20% in het jaar 2020 t.o.v. het referentiejaar 2008.

Doel:
CO₂-uitstoot
- 20%
in 2020
ten opzichte van
2008

9. LOKALE BIODIVERSITEIT

Fluvius schenkt aandacht aan de mogelijke impact van haar activiteiten, voornamelijk wat betreft openbare verlichting, op de lokale fauna. Waar opportuun worden impact-bepalende maatregelen overwogen en geïmplementeerd.

10. CIRCULAIR AFVALBEHEER

Fluvius onderschrijft ten volle de principes van circulair afvalbeheer en past die toe waar mogelijk. Zie MVO Charter. Voorbeelden van concrete acties in dit verband: de recycling van afgedankte werkkledij, de recuperatie van materialen uit gedemonteerde OV-armaturen.

11. VEILIGHEID VAN EINDVERBRUIKERS EN OMWONENDEN

In zijn operationele activiteiten geldt een absolute nultolerantie inzake ongevallen met de eigen producten elektriciteit en gas. Ook Synductis, waar Fluvius samenwerkt met andere Vlaamse nutsbedrijven, besteedt veel aandacht naar de veiligheid van werven, o.a. door aangepaste signalisatie en een gerichte communicatie naar de omgeving.

12. MAATSCHAPPELIJK AANVAARBARE TARIEVEN

Als werkmaatschappij voor tien distributienetbeheerders voor energie bepaalt de kostprijs van de activiteiten van Fluvius (endogene kosten) in belangrijke mate de uiteindelijke grid fee die ten laste gelegd wordt van de eindverbruikers. Door een doorgedreven efficiëntie in operationele activiteiten en organisatie wil Fluvius de eigen kosten maximaal drukken ten bate van zowel de eindverbruiker als de eigen aandeelhouder.



13. INTEGRAAL (AFVAL)WATERBEHEER

Als grootste rioolbeheerder in Vlaanderen schenkt Fluvius aandacht aan een optimale behandeling van (afval)water. Een mooi concreet voorbeeld hiervan zijn de integrale hemelwaterplannen die we samen met de lokale besturen voor een bepaalde regio uitwerken.

14. DEUGDELIJK BESTUUR

De principes voor deugdelijk bestuur bij Fluvius System Operator en, bij uitbreiding, bij de Fluvius Economische Groep zijn opgenomen in het Corporate Governance Charter.

15. DUURZAAM AANKOOPBELEID

Fluvius onderschrijft de principes van duurzaam aankoopbeleid, voor zover deze in overeenstemming zijn met de Wetgeving Overheidsopdrachten die het merendeel van de aankoopdossiers van Fluvius beheerst. De lastenboeken kunnen dan ook bepalingen over duurzaamheid bevatten.

16. ACTIEF MINDER-HINDER BELEID

Vanuit een streven naar synergie is dit onderdeel van ons operationele beleid deels toevertrouwd aan dochteronderneming Synductis.

17. VEILIGHEID VAN MEDEWERKERS

Zie ook item 11 in deze lijst. De onderneming trekt de nodige middelen (financieel, opleiding, communicatie) uit om het veiligheidsbewustzijn in de hele onderneming te activeren.

18. WELZIJN VAN MEDEWERKERS

Onder de noemer 'Great Place to Work' wil Fluvius een aantrekkelijke werkgever zijn die de nodige medewerkers kan aantrekken en behouden. De HR-diensten zetten diverse acties op die gericht zijn op ergonomie, gezondheid, psychisch welzijn (voorkomen van stress en burn-out) van de medewerkers. Grensoverschrijdend gedrag wordt op geen enkele manier getolereerd. We vertrekken vanuit de idee van 4 energiebatterijen: (1) fysiek, (2) mentaal, (3) sociaal en (4) zingevend.

19. OPLEIDING EN ONTWIKKELING

Fluvius zet in op goed opgeleide en competente medewerkers, zowel op het vlak van jobgerelateerde competenties als inzake persoonlijke ontwikkeling. Een uitgebreid aanbod aan opleidingsmogelijkheden staat ter beschikking van de medewerkers. Zie de sociale balans voor cijfermateriaal inzake opleiding/ontwikkeling.



Administratieve gegevens

- De vennootschap werd opgericht op 29 april 2002, onder de naam Electrabel Netmanagement Flanders nv. Later werd de naam gewijzigd in Electrabel Netten Vlaanderen nv. Op 30 maart 2006 werden de rechtsvorm en de naam van de vennootschap gewijzigd in Eandis cvba. Vanaf 1 januari 2016 kreeg de vennootschap de naam Eandis System Operator cvba.

Op 1 juli 2018 werd een fusie door overname gerealiseerd waarbij Eandis System Operator cvba sectorgeneoot Infracx cvba overnam. De naam van de aldus ontstane gefuseerde vennootschap werd vanaf diezelfde datum gewijzigd in Fluvius System Operator cvba.

- Rechtsvorm: coöperatieve vennootschap (cv) – sinds 1 januari 2020 ingevolge de herziening van de diverse rechtsvormen bepaald door het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen d.d. 23 maart 2019 (gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 4 april 2019)
- Zetel van de vennootschap: Brusselsesteenweg 199 in 9090 Melle

- Ondernemingsnummer 0477.445.084
- Btw-nummer BE 0477.445.084 - RPR Gent, afdeling Gent
- Website: www.fluvius.be
- Correspondentieadres:

Fluvius System Operator cv
Brusselsesteenweg 199
9090 Melle



Nuttige contacten

- Voor alle informatie en concrete acties in verband met meterstanden, premies, aansluitingen, opstelling van meters, investeringswerken, dienstverlening sociale leverancier, defecte straatlampen en nog veel meer kan je terecht op onze website www.fluvius.be.

Op onze website heb je ook de mogelijkheid om een vraag te stellen via een contactformulier of om een klacht te formuleren.

- Vind je onvoldoende antwoord via onze website dan kan je ons telefonisch contacteren via het algemeen nummer 078 35 35 34 op werkdagen 8-20 uur, op zaterdag 9-13 uur.
- Voor dringende oproepen met permanentie 24/7
 - Gasgeur 0800 65 0 65
 - Storingen en defecten 078 35 35 00
 - Spraak- en gehoorgestoorden kunnen een gasgeur, storingen en defecten melden via sms-co-debericht naar 0477 77 70 80.
- Defecte straatlampen kan je melden via www.straatlampen.be of in dringende gevallen ook via 0800 6 35 35 .
- Klachtencommissie Fluvius:
 - telefonisch bereikbaar op het gratis nummer 0800 60 001, op werkdagen van 8 tot 20 uur en op zaterdag van 9 tot 13 uur
 - schriftelijk via postbus 60, 9090 Melle.

CIJFERS

31 DECEMBER 2019

Noot:

Omwille van de totstandkoming van Fluvius System Operator als de fusiemaatschappij van Eandis System Operator en Infrac op 1 juli 2018 is een vergelijking van de cijfers 2019 met deze van 2018 niet altijd sluitend.

Fluvius	31/12/2019	31/12/2018
Financieel (geconsolideerde cijfers volgens Belgische boekhoudnormen)		
Balanstotaal (€)	5 155 796 287	4 749 181 721
Omzet (€)	1 653 391 316	1 637 245 192
Medewerkers		
Aantal personeelsleden Fluvius System Operator	4 616	3 928
• Kaderleden	960	820
• Niet-kaderleden	3 656	3 108
In voltijds equivalenten (VTE):	4 403,22	3 746,53
• Kaderleden	936,66	802,51
• Niet-kaderleden	3 466,56	2 944,02
Bijkomend aantal personeelsleden Fluvius Opdrachthoudende Vereniging		
• Aantal	803	1 392
• Voltijds equivalenten (VTE)	772,84	1 330,60
Totaal Fluvius		
• Aantal	5 419	5 320
• Voltijds equivalenten (VTE)	5 176,06	5 077,13

	31/12/2019	31/12/2018
Exploitatiecijfers (in opdracht van de distributienetbeheerders)		
Uitbating en Beheer netten		
Gerealiseerd investeringsbudget (bruto, in miljoen euro)	859,4	832,5
Aantal minuten/jaar/klant leveringsonbeschikbaarheid	17 min 47 sec	19 min 57 sec
Aardgas		
Aansluitingspunten	2 254 033	2 224 553
Lagedruknet (km)	47 991	47 241
Middendruknet (km)	11 100	10 034
Totale netlengte (km)	58 091	57 275
Elektriciteit		
Aansluitingspunten	3 492 793	3 468 917
Laagspanningsnet (km)	86 507	84 899
Middenspanningsnet (km)	47 161	46 700
Totale netlengte (km)	133 668	131 599
Lampen openbare verlichting en monumentenverlichting	1 165 665	1 164 249
Riolering		
Rioleringsnet (km)	11 712	10 034
Kabelnetinfrastructuur		
Aansluitingspunten	929 440	558 304
Kabelnet (km)	27 793	23 288
Sociale openbare dienstverplichtingen		
Actieve budgetmeters elektriciteit	39 142	41 044
Actieve budgetmeters aardgas	26 486	27 770
Oplaadpunten budgetmeterkaarten	minimum 1 / gemeente	minimum 1 / gemeente
Sociale klanten elektriciteit	79 757	80 596
Sociale klanten aardgas	58 217	58 893
Geïnstalleerde digitale meters	171 026	-
Klantencontacten		
Gemiddeld aantal bezoeken aan klantenkantoren per maand	8 706	12 282
Telefonische oproepen callcenter	1 738 251	1 299 063
Gemiddeld totaal aantal bezoekers website per maand	365 860*	771 592

*Cijfers 2018 versus 2019 zijn moeilijk te vergelijken wegens een gewijzigd cookiebeleid, waardoor voor 2019 niet alle bezoeken meer geregistreerd worden.



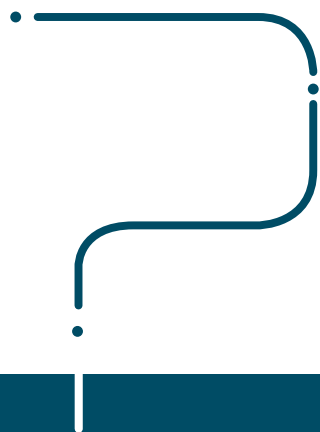


**BESTUURLIJK
VERSLAG**

Overeenkomstig de wettelijke en statutaire bepalingen brengt de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator cv ('Fluvius') verslag uit over de bestuurlijke activiteiten van de vennootschap gedurende het afgelopen boekjaar dat liep van 1 januari 2019 tot 31 december 2019.

Commerciële start van Fluvius op 7 februari 2019

Op 7 februari 2019 is Fluvius System Operator gestart met de commerciële lancering van zijn nieuwe merknaam 'Fluvius', het nieuwe logo, en bovenal met de geïntegreerde dienstverlening voor elke Vlaming. Deze lancering ging gepaard met een brede mediacampagne waarin het nieuwe merk 'Fluvius' als betrouwbaar en klantgericht gepositioneerd werd.



Surf naar **fluvius.be** of bel **0800 12345**

**Een nieuwe website.
Een nieuwe naam.**

Netbeheerders Eandis en Infrac bundelen de krachten en blijven bouwen aan één betrouwbaar energienet.

Kijk voor meer info op **fluvius.be**

fluvius.
Tot bij u

Integratie binnen Fluvius

In de loop van 2019 zijn verdere stappen gezet in de integratie van ex-Infrac en ex-Eandis. Op het vlak van het personeelsbeleid heeft de bedrijfsleiding met de vakorganisaties bindende afspraken vastgelegd die enerzijds rekening houden met de wettelijke beperkingen en mogelijkheden en anderzijds met de verworven rechten en plichten uit het verleden bij de beide ex-maatschappijen. Zo kwamen er afspraken in verband met de overgangsvoorwaarden, de werking van de Ondernemingsraad en het sociaal overleg, de 40-urenweek, functiewegingen enzovoorts.

Voorts boekte Fluvius het voorbije jaar belangrijke resultaten bij de eenmaking van processen en IT-systemen, waardoor aanzienlijke efficiëntieverbeteringen en kostenbesparingen behaald werden. De doelstelling blijft behouden om tegen 2022 jaarlijks weerkerende kostenbesparingen van 110 miljoen euro te realiseren.

Integratie van Integan

Als gevolg van een reorganisatie van de intergemeentelijke nutsbedrijven in de Antwerpse regio is op 1 april 2019 de opdrachthoudende vereniging 'Fluvius Antwerpen' ontstaan. Deze gefuseerde entiteit omvat de voormalige opdrachthoudende verenigingen Iveg, IMEA en Integan.

IMEA en Iveg behoorden reeds tot de Fluvius Economische Groep sinds de fusie van Eandis en Infrac op 1 juli 2018. Integan (voluit: Intercommunale voor Teledistributie van het Gewest Antwerpen) was tot 1 april 2019 een 'onafhankelijke' opdrachthoudende vereniging die in 14 gemeenten actief was in het beheer van kabeltelevisie-infrastructuur.

Omdat Fluvius System Operator als werkmaatschappij optreedt voor Fluvius Antwerpen, werd op 1 april 2019 het voltallige personeel van Integan overgenomen en geïntegreerd binnen Fluvius. Het ging om 105 personeelsleden (99,36 VTE's), waarvan 21 statutaire en 84 contractuele personeelsleden. De opdrachthoudende vereniging Integan hield op 1 april 2019, dit is op het ogenblik van de realisatie van de fusie tot Fluvius Antwerpen, van rechtswege op te bestaan.

Aandeelhouders- en groepsstructuur van Fluvius System Operator cv

Op 1 april 2019 vonden er twee belangrijke wijzigingen plaats in het aandeelhouderschap van Fluvius System Operator.

In de Antwerpse regio fuseerden drie opdrachthoudende verenigingen (Iveg, IMEA en Integan) tot de opdrachthoudende vereniging Fluvius Antwerpen. Zie ook hierboven bij het item 'Integratie van Integan'.

In de provincie Limburg versmolten ook op 1 april 2019 de opdrachthoudende verenigingen Inter-energa (distributienetbeheer elektriciteit en gas), Inter-media (kabelnetbeheer) en Inter-aqua (rioolbeheer) tot één enkele opdrachthoudende vereniging Fluvius Limburg.

De energieregulator VREG heeft Fluvius Antwerpen en Fluvius Limburg erkend als netbeheerders voor elektriciteit en aardgas bij beslissingen van 25 april 2019.

We vermelden voorts dat de opdrachthoudende vereniging PBE op 1 april 2019 een fusie is aangegaan met Intergas. Deze transactie heeft geen impact gehad op het aandeelhouderschap van Fluvius of het werkingsgebied.

De tabel hiernaast geeft een overzicht van de aandeelhoudersstructuur van Fluvius System Operator cv op 31 december 2019. Deze aandelenverdeling is gebaseerd op het criterium 'aantal EAN's' per aandeelhouder op 31 december 2016. De verhouding is in principe evolutief.

	stemgerechtigde aandelen	
	Aantal	% in Fluvius
Fluvius Antwerpen	4 489 304	17,33%
Fluvius Limburg	4 666 524	18,02%
Gaselwest	2 778 997	10,73%
Imewo	3 675 610	14,19%
Intergem	1 840 902	7,11%
Iveka	1 768 879	6,83%
Iverlek	3 486 875	13,46%
Sibelgas	497 124	1,92%
Infrac West	1 357 143	5,24%
PBE	945 183	3,65%
Riobra	394 394	1,52%
TOTAAL	25 900 935	100,00%

¹ EAN = European Article Number, één EAN stemt overeen met één aansluiting voor één nutsvoorziening.

Consolidatiekring

De consolidatiekring van de Fluvius-groep volgens de criteria van de Belgische boekhoudnormen voor het boekjaar 2019 is weergegeven in de volgende tabel. Fluvius System Operator is telkens de consoliderende vennootschap.

geconsolideerde vennootschap	consolidatiemethode	kapitaalparticipatie van Fluvius System Operator
De Stroomlijn cvba Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle	integrale consolidatie	62,17%
Atrias cvba Kanselarijstraat 17A, 1000 Brussel	vermogensmutatie	50,00%
Synductis cvba Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle	vermogensmutatie	33,28%

De kapitaalparticipatie van de consoliderende vennootschap Fluvius System Operator in De Stroomlijn is in vergelijking met eind 2018 gedaald van 64,03% naar 62,17% als gevolg van een kapitaalverhoging met 7 700 euro die de toetreding van de nieuwe, vierde vennoot De Watergroep moest mogelijk maken. De kapitaalverhoging bij De Stroomlijn werd volledig onderschreven door De Watergroep (77 nieuwe aandelen).

Voor de volledigheid vermelden we dat Synductis cv een participatie van 2,90% (eind 2018: 2,99%) in het kapitaal van De Stroomlijn cv aanhoudt.

De participaties van Fluvius System Operator in een aantal regionale bedrijventra worden niet geconsolideerd. De vennootschap kan er immers geen beslissende invloed uitoefenen op het beleid of heeft niet het recht om er een meerderheid van de bestuurders aan te duiden. Het gaat om participaties in de bedrijventra Kortrijk, Vlaamse Ardennen, Brugge, Gent, Oostende, Leuven, Tienen, Zennevallei en Waregem.

De participatie in het bedrijventra Roeselare werd in 2019 verkocht aan een derde partij.

Het bedrijventra Meetjesland werd in 2019 ontbonden; het overeenstemmend aandeel in de vereffening werd verkregen.

Fluvius System Operator heeft daarnaast nog een participatie van 4,35% in Duwolim, voluit Duurzaam Wonen Limburg. Ook dit is een niet-geconsolideerde participatie.

De moedervenootschap Fluvius System Operator heeft in de loop van 2019 geen aandelen van dochter- of geassocieerde vennootschappen verworven. Evenmin verwierven dochter- of geassocieerde vennootschappen aandelen in hun moedervenootschap.

Evolutie van de statuten van de onderneming

De statutenwijzigingen die de Buitengewone Algemene Aandeelhoudersvergadering van Fluvius System Operator had goedgekeurd op 7 december 2018, werden gepubliceerd in de Bijlagen tot het Belgisch Staatsblad op 24 april 2019. Deze wijzigingen betroffen onder meer bepalingen over de samenstelling en de bevoegdheden van de Raad van Bestuur, de vertegenwoordiging van de vennootschap en de activiteit databeheer.

Wijzigingen in het werkingsgebied

2019 bracht volgende wijzigingen in het werkingsgebied van Fluvius System Operator:

- vier Waalse gemeenten (Celles, Comines-Warneton, Ellezelles en Mont-de-l'Enclus) zijn per 31 december 2018 na een partiële splitsing uit de opdrachthoudende vereniging Gaselwest overgestapt naar de Waalse operator ORES Assets. Fluvius levert – op basis van een samenwerkingsovereenkomst met Ores – wel nog gedurende een beperkte periode diensten aan de bevolking van deze gemeenten;
- de West-Vlaamse gemeente Pittem heeft in 2019 beslist om voor rioolbeheer toe te treden tot de netbeheerder Fluvius West met ingang vanaf 1 januari 2020.

Btw-eenheid

De btw-eenheid 'Economische Groep Fluvius' omvat Fluvius System Operator cv en de geassocieerde ondernemingen De Stroomlijn en Synductis. Fluvius System Operator cv is de vertegenwoordiger voor deze btw-eenheid.

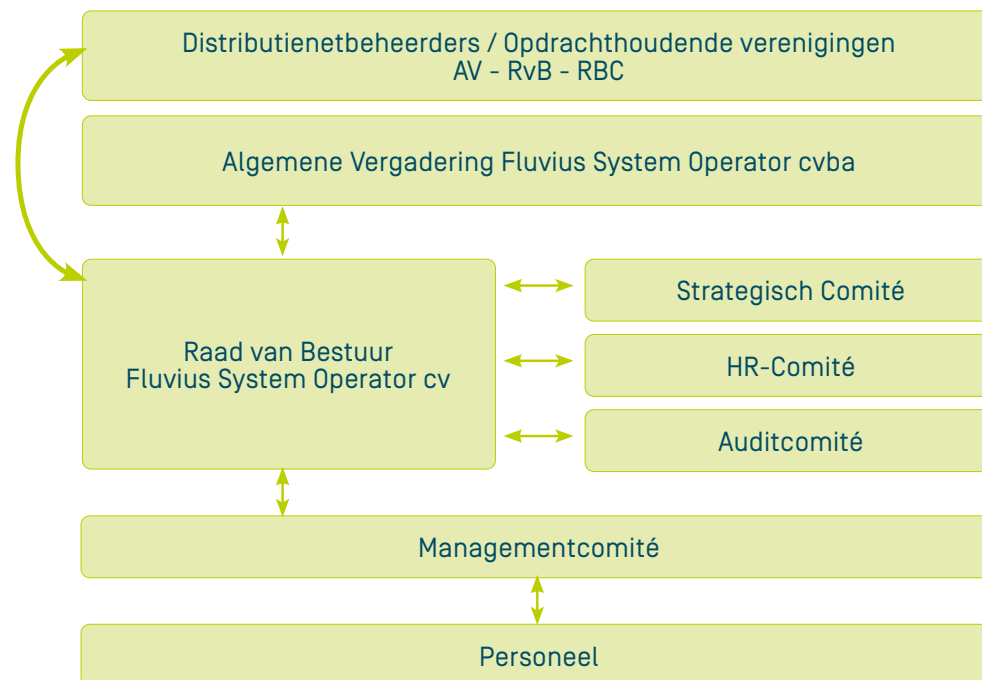
Cash pooling

Verschillende entiteiten uit de Fluvius Economische Groep nemen deel aan een systeem van cash pooling. In dit systeem worden thesaurieoverschotten en -tekorten op dagbasis onderling verrekend op één enkele gezamenlijke cashrekening bij de bank.

Dit systeem is voor de deelnemers globaal voordeliger dan wanneer ze elk aparte cashrekeningen zouden aanhouden. De deelnemers aan de cash pooling bij Fluvius zijn Fluvius System Operator zelf, de filialen De Stroomlijn en Synductis en de elf opdrachthoudende verenigingen/aandeelhouders.

Samenstelling van de bestuursorganen en het management

Dit is een overzicht van de verschillende bestuursorganen binnen de Fluvius Economische Groep en hoe zij onderling verbonden zijn:



RAAD VAN BESTUUR

De Raad van Bestuur van Fluvius System Operator heeft in 2019 twee verschillende samenstellingen gehad. Tot op de Algemene Aandeelhoudersvergadering van 28 maart 2019 was de 'oude' samenstelling van kracht. Op die Algemene Aandeelhoudersvergadering werd – in toepassing van de statuten en op voordracht van de aandeelhouders – overgegaan tot de benoeming van een volledig hersamengestelde Raad van Bestuur.

De namen van de twintig bestuurders die op 31 december 2019 lid waren van de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator, zijn in de tabel aangeduid met blauw gemarkeerde vakken.

De heer Nick Vandevelde treedt op als secretaris van de Raad van Bestuur.

De Voorzitter van de Raad van Bestuur heeft geen leidinggevende operationele verantwoordelijkheden binnen het bedrijf. Dit geldt eveneens voor de Ondervoorzitters en de leden van de Raad van Bestuur.

In de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator zetelen geen onafhankelijke bestuurders in de zin van artikel 526ter van het Wetboek van Vennootschappen.

Naam	Duur van het mandaat	Aantal bijgewoonde zittingen in 2019	Openbaar mandaat
Piet BUYSE, voorzitter	gans 2019	8	Dendermonde, burgemeester
Koen KENNIS, eerste ondervoorzitter	gans 2019	3	Antwerpen, schepen
Christophe PEETERS, tweede ondervoorzitter	gans 2019	4	Gent, gemeenteraadslid
Hans BONTE, derde ondervoorzitter	vanaf maart 2019	5	Vilvoorde, burgemeester
Bart BISSCHOPS	tot maart 2019	1	Dilsen-Stokkem, gemeenteraadslid
Jos CLAESSENS	tot maart 2019	3	Bocholt, schepen
Geert CLUCKERS	gans 2019	6	Diest, schepen
Lieven COBBAERT	vanaf maart 2019	4	Ichtegem, schepen
David COPPENS	gans 2019	3	Aalst, voorzitter gemeenteraad
Jan DALEMANS	vanaf maart 2019	5	Hechtel-Eksel, burgemeester
Charlotte DE BACKER	vanaf september 2019	2	Oostende, gemeenteraadslid
Jean-Pierre DE GROEF	tot maart 2019	3	Machelen, burgemeester
Christof DEJAEGER	gans 2019	5	Poperinge, burgemeester
Jan DESMETH	vanaf maart 2019	5	Sint-Pieters-Leeuw, schepen
Paul DIELS	tot maart 2019	3	Lille, burgemeester
Wim DRIES	gans 2019	7	Genk, burgemeester
Raf DRIESKENS	tot maart 2019	2	Neerpelt, burgemeester
Sabine FRIEDERICH	van maart tot 24 juli 2019	1	Oostende, gemeenteraadslid
Greet GEYPEN	gans 2019	8	Mechelen, schepen
Andries GRYFFROY	tot maart 2019	3	Vlaams parlamentslid, senator
Luc JANSSENS	tot maart 2019	2	Kapellen, schepen
Tom KERSEMANS	vanaf maart 2019	3	Lille, schepen
Lies LARIDON	gans 2019	8	Diksmuide, burgemeester
Luc MARTENS	tot maart 2019	2	Roeselare, gemeenteraadslid
Bert MEULEMANS	tot maart 2019	3	Boortmeerbeek, gemeenteraadslid
Nicky MARTENS	vanaf maart 2019	3	Tienen, gemeenteraadslid
Rita MOORS	vanaf maart 2019	4	Lummen, gemeenteraadslid
Willem-Frederik SCHILTZ	tot maart 2019	2	Vlaams parlamentslid
Paul TEERLINCK	tot maart 2019	1	Gent, ere-stadssecretaris
Louis TOBBACK	tot maart 2019	3	Leuven, burgemeester
Guy VAN DE PERRE	vanaf maart 2019	5	Kasterlee, schepen
Adinda VAN GERVEN	vanaf maart 2019	5	Brasschaat, schepen
Paul VERBEECK	tot maart 2019	3	Nijlen, burgemeester
Kristien VINGERHOETS	vanaf maart 2019	4	Hemiksem, schepen

Wijzigingen in de loop van 2019

Na de gemeenteraadsverkiezingen van oktober 2018 en de daarop volgende start van de gemeentelijke legislatuur 2019-2024 vanaf 1 januari 2019, zijn – zoals statutair voorzien – in de loop van het eerste kwartaal van 2019 alle mandaten in de opdrachthoudende verenigingen én hun werkmaatschappij Fluvius System Operator hernieuwd. Voor Fluvius System Operator gebeurde dit op een Buitengewone Algemene Aandeelhoudersvergadering op 28 maart 2019.

Om hun mandaat optimaal te kunnen invullen, kregen alle nieuwe bestuurders tijdens een studiedag een opleiding waarin diverse aspecten van zowel de energie- en distributiesector in het algemeen als Fluvius in het bijzonder aan bod kwamen.

Mevrouw Sabine Friederichs heeft met ingang van 24 juli 2019 ontslag genomen uit de Raad van Bestuur. Op voordracht van de opdrachthoudende vereniging Imewo heeft de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator van 25 september 2019 mevrouw Charlotte De Backer, gemeenteraadslid in de stad Oostende, met onmiddellijke ingang voorlopig benoemd als bestuurder ter vervanging van mevrouw Friederichs. De eerstvolgende Algemene Aandeelhoudersvergadering van Fluvius System Operator zal zich uitspreken over de definitieve benoeming van mevrouw De Backer.

Onafhankelijkheid gegarandeerd

Bij Fluvius System Operator geldt een strikte scheiding tussen de Raad van Bestuur en het management. Zo zijn de CEO en de andere leden van het Managementcomité géén lid van de Raad van Bestuur.

Alle mandaten van bestuurder – behoudens tussentijdse vervangingen – lopen in principe over een periode van zes jaar. De huidige legislatuur loopt van 2019 tot het eerste kwartaal van 2025. De mandaten van bestuurder zijn hernieuwbaar. Voor een correct begrip: deze regeling van zesjarige mandaten geldt niet voor het Managementcomité, dat is samengesteld uit personeelsleden van de onderneming. Hun aanduiding in het Managementcomité geldt voor onbepaalde duur.

Het artikel 523 van het Wetboek van Vennootschappen voorziet een specifieke procedure binnen de Raad van Bestuur in geval van een mogelijk rechtstreeks of onrechtstreeks belangenconflict van vermogensrechtelijke aard in hoofde van een bestuurder, dat strijdig is met een beslissing of een verrichting die behoort tot de bevoegdheid van de Raad van Bestuur van de onderneming. Deze wettelijke bepaling moest in 2019 niet worden toegepast.



AUDITCOMITÉ

Volgens artikel 25.B van de statuten heeft de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator een Auditcomité opgericht. De samenstelling hiervan op 31 december 2019 was als volgt:

Naam	Functie	Aantal bijgewoonde zittingen
Jan DESMETH	voorzitter	2
Lieven COBBAERT	lid	4
Lies LARIDON	lid	6
Kristien VINGERHOETS	lid	5

Het Auditcomité vergaderde 7 keer in de loop van 2019. De belangrijkste dossiers die het Auditcomité behandelde, zijn de financiële rapportering, het budget en de resultaten van de interne audits.

Het Auditcomité rapporteert over zijn bevindingen aan de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur heeft in 2019 zijn goedkeuring gegeven aan twee charters die rechtstreeks te maken hebben met audit: het Auditcomité Charter en het Charter Interne Audit. In deze documenten worden de opdrachten en verantwoordelijkheden van zowel de Dienst Interne Audit als het Auditcomité vastgelegd.

HR-COMITÉ

Zoals voorzien in de statuten (artikel 25.C) heeft de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator in zijn schoot ook een HR-Comité opgericht. De samenstelling ervan was op 31 december 2019 als volgt:

Naam	Functie	Aantal bijgewoonde zittingen
Greet GEYPEN	voorzitter	5
Piet BUYSE	lid	6
Rita MOORS	lid	5
Kristien VINGERHOETS	lid	5

Het HR-Comité heeft de statutaire opdracht om de ontwikkelingen in het HR-beleid van Fluvius System Operator op te volgen en er aanbevelingen over te geven aan de Raad van Bestuur. Het Comité kwam in de loop van 2019 7 keer samen (waarvan 1 keer via de schriftelijke procedure). Het besprak onder andere de integratie van het personeel van ex-Infrac, de benoemingen in het Managementcomité en het senior management, het mobiliteitsbeleid en het performantiemanagement.

Ook het HR-Comité rapporteert aan de Raad van Bestuur.

STRATEGISCH COMITÉ

Het Strategisch Comité zag er eind december 2019 als volgt uit:

Naam	Functie	Aantal bijgewoonde zittingen
Piet BUYSE	voorzitter	7
Hans BONTE	lid	5
David COPPENS	lid	4
Wim DRIES	lid	6
Koen KENNIS	lid	4
Christophe PEETERS	lid	6

De statuten van de onderneming bepalen dat de voorzitter van de Raad van Bestuur ambtshalve ook de voorzitter van het Strategisch Comité is (artikel 25.D van de statuten).

Het Strategisch Comité stippelt de algemene strategie uit voor Fluvius System Operator en de volledige Fluvius Economische Groep. Bijzondere aandacht gaat naar de relaties van de vennootschap met de overheid en de regulator, met de aandeelhouders en met de andere stakeholders binnen het distributienetbeheer in Vlaanderen.

In 2019 kwam het Strategisch Comité 7 keer samen. Het Strategisch Comité boog zich onder meer over het dossier van de digitale metering, fibre-to-the-home en Atrias. Terugkerende punten op de agenda van het Strategisch Comité zijn de algemene ontwikkelingen in de marktwerking, wetgeving en de bredere context voor de distributienetbeheerders en hun werkmaatschappij.

Het Strategisch Comité rapporteert aan de Raad van Bestuur.

Tot 1 april 2019 hebben de Raden van Bestuur van de voormalige ondernemingen Eandis System Operator en Infrax als adviescomités bij het Strategisch Comité van Fluvius gefungeerd, specifiek met betrekking tot de integratie Eandis/Infrax. Na die datum zijn deze adviescomités opgeheven.

UITVOEREND COMITÉ

Artikel 25.A van de Fluvius-statuten schrijft voor dat, wanneer de Raad van Bestuur niet volledig bestaat uit onafhankelijke bestuurders, de Raad van Bestuur in zijn schoot een Uitvoerend Comité opricht. De leden van het Uitvoerend Comité moeten allemaal onafhankelijke bestuurders zijn in de zin van het artikel 1.1.1. §2, 74° van het Vlaams Energiebesluit van 19 november 2010. Zij worden benoemd door de Raad van Bestuur onder zijn leden. Tot op heden heeft deze statutaire bepaling van artikel 25.A over het Uitvoerend Comité geen concrete uitwerking gekregen: alle bestuurders van de onderneming zijn immers niet-onafhankelijke bestuurders.



MANAGEMENTCOMITÉ

De dagelijkse leiding van Fluvius is toevertrouwd aan het Managementcomité. Zie ook artikel 26 van de statuten van de onderneming.

Op 28 maart 2019 heeft de Raad van Bestuur aanpassingen doorgevoerd aan de lijst van de leden die belast zijn met het dagelijks bestuur en de operationele leiding van de onderneming, dit is het Managementcomité. Met ingang van 1 mei 2019 werd het aantal leden van het Managementcomité teruggebracht van 17 tot 10.

De samenstelling van het Managementcomité van Fluvius System Operator op 31 december 2019 was als volgt:

Naam	Functie
Frank VANBRABANT	CEO
Raf BELLERS	directeur Supply Chain
Tom CEUPPENS	directeur Klantendienst
Guy COSYNS	directeur Databeheer
Wim DEN ROOVER	directeur Netuitbating
Jean Pierre HOLLEVOET	directeur Netbeheer
David TERMONT	CFO, directeur Financieel beheer & ICT
Nick VANDEVELDE	directeur Secretariaat-Generaal
Ilse VAN BELLE	directeur HR & Communicatie
Filip VAN ROMPAEY	directeur Strategie

De CEO woont de zittingen van de Raad van Bestuur ambtshalve bij, evenwel zonder stemrecht.

De andere leden van het Managementcomité kunnen de zittingen van de Raad van Bestuur bijwonen indien dit opportuun is omwille van de behandelde agendapunten, maar ook zij hebben geen stemrecht in de Raad van Bestuur. Het Managementcomité vergadert in principe wekelijks, met uitzondering van een aantal vakantieperiodes.

Vanaf 2020 zal er binnen Fluvius een zogeheten 'Strategic Board' worden opgezet als een discussie- en beslissingsplatform waar strategische opties en posities kunnen worden overlegd. De Strategic Board vervangt een aantal versnipperde interne comités. Fluvius zet deze stap om de vinger aan de pols te kunnen houden binnen een snel wijzigende context en zo nodig flexibel en met gepaste snelheid beleidsbeslissingen te kunnen nemen.



Genderdiversiteit in de bestuurs- en managementorganen [situatie op 31 december 2019]

Naam	Totaal	Man	Vrouw
Raad van Bestuur	20	13	7
Auditcomité	4	2	2
HR-Comité	4	1	3
Strategisch Comité	6	6	0
Managementcomité	10	9	1

Bij het senior management van Fluvius zijn er 36 mannen en 5 vrouwen.

Beleid inzake diversiteit

De verloning binnen de onderneming is volledig en uitsluitend afhankelijk van de functie die de medewerkers uitoefenen. Hun geslacht speelt daarin geen enkele rol. Het tweejaarlijks loonkloofrapport van Fluvius (gedateerd 30 april 2019) bevat een gedetailleerde analyse van de bezoldigungsstructuur die de onderneming hanteerde in 2017-2018. Dit rapport wordt opgesteld in toepassing van de wet van 22 april 2012 ter bestrijding van de loonkloof tussen mannen en vrouwen en het wordt verplicht door de Ondernemingsraad besproken. Die Ondernemingsraad oordeelt dan op basis van de resultaten in het loonkloofrapport of er acties moeten worden ondernomen voor genderneutrale verloning. De Ondernemingsraad van Fluvius System Operator heeft na een uitvoerige bespreking van het vermelde loonkloofrapport geoordeeld dat er geen bijkomende acties vereist waren: inzake aanwervingen, promoties en dergelijke hanteert Fluvius immers een strikte gelijkheid tussen kandidaten, ongeacht hun geslacht, afkomst, overtuiging, ...

Voor de leden van de bestuursorganen (Raad van Bestuur, Auditcomité, HR-Comité, Strategisch Comité) gelden er statutair vastgelegde regels, die erop neerkomen dat de aandeelhouders volledig autonoom en onafhankelijk van elkaar kandidaten voordragen voor de Raad van Bestuur.

In de samenstelling van de Raad van Bestuur werd vanaf de hersamenstelling eind maart 2019 de regel van "minstens één derde van de leden is van het andere geslacht dan de overige leden" gerespecteerd.



Verklaring inzake deugdelijk bestuur

Fluvius System Operator streeft ernaar de principes van deugdelijk bestuur in de praktijk te brengen. De Belgische Corporate Governance-codes voor beursgenoteerde en niet-beursgenoteerde ondernemingen zijn de maatstaf voor de kwaliteit van deugdelijk bestuur. Ze vormen de basis voor het eigen Corporate Governance Charter van Fluvius System Operator. Net zoals beide codes gaat ook ons eigen Charter uit van een evenwicht tussen ondernemerschap en controle, en tussen prestaties en conformiteit.

Het Corporate Governance Charter is ook opgesteld met het oog op de bepalingen die de wet- en decreetgevers opleggen om een correcte werking van de energiemarkt te garanderen. Die bepalingen spitsen zich in eerste instantie toe op de verhouding tussen de netwerkbeheerders en de netwerkgebruikers. Die regels moeten garanderen dat alle netwerkgebruikers een niet-discriminerende toegang hebben tot het netwerk van gas en elektriciteit.

Op een aantal punten moet het Corporate Charter van Fluvius afwijken van de algemene Belgische charters. Dit is hoofdzakelijk een gevolg van de specifieke wet- en regelgeving die van toepassing is op Fluvius als werkmaatschappij voor beheerders van distributienetwerken voor gas, elektriciteit en andere nutsvoorzieningen. Dergelijke afwijkingen worden ook verklaard door de aandeelhoudersstructuur van de vennootschap, met name de elf oprachthoudende verenigingen die op hun beurt allemaal enkel openbare lokale besturen als aandeelhouder hebben.

De Raad van Bestuur van de vennootschap legt het Corporate Governance Charter van Fluvius vast.

De Raad van Bestuur, het Auditcomité, het HR-Comité en het Managementcomité hebben aandacht voor mogelijke toepassingsproblemen met betrekking tot het Charter. Indien nodig nemen ze maatregelen om die problemen te corrigeren. De concrete invulling van het Charter en de naleving ervan berusten zowel bij de bestuurders, het management als het personeel van Fluvius.

Het Ethisch Charter, ons ethisch kompas

Het Ethisch Charter van Fluvius beschrijft hoe ethisch moet worden gehandeld binnen de professionele context van Fluvius en zijn aandeelhouders. Het reikt in die zin aan onze medewerkers een ethisch kompas aan om morele kwesties te benaderen, complexe situaties correct in te schatten, de juiste beslissingen te nemen en passend te handelen. Zo vormt het een houvast om onze basiswaarden in de praktijk om te zetten en ethisch correcte beslissingen te nemen.

Het Ethisch Charter formuleert duidelijke richtlijnen inzake anti-corruptie en het voorkomen van omkoping door de eigen medewerkers.

Al onze medewerkers kunnen zich ook tot hun leidinggevenden richten voor advies over ethische kwesties.

Naar aanleiding van de fusie van de beide vroeger werkmaatschappijen tot Fluvius zal het vroegere Ethisch Charter van Eandis worden herwerkt tot een Fluvius Ethisch Charter. Tot nader order blijven de bepalingen van het Eandis Ethisch Charter gelden.

Advies en meldingen in verband met ethiek

Fluvius heeft een duidelijke procedure voor meldingen van onethisch gedrag. Iedere medewerker kan mogelijke of vermoedelijke inbreuken op het Ethisch Charter of externe regels melden bij de Deontologische Cel.

Deze instantie staat borg voor de strikt vertrouwelijke behandeling van elke melding of klacht. De Deontologische Cel is samengesteld uit specialisten van verschillende afdelingen van ons bedrijf en wordt voorgezeten door het afdelingshoofd Juridisch Beheer. Bij een concrete melding start de Deontologische Cel een grondig onderzoek naar de feiten. Als de melding terecht blijkt, dan wordt het dossier met een concreet advies overgemaakt aan de directie Personeelsbeheer, voor het gepaste gevolg [sancties, ...].

In de loop van 2019 heeft de Deontologische Cel geen enkele melding ontvangen van een mogelijke inbreuk op de ethische regels.

Beleid inzake mensenrechten

Een actief mensenrechtenbeleid wordt voor Fluvius minder materieel ingeschat, gelet op het feit dat het eigen werkingsgebied beperkt is tot het Vlaams Gewest en dat bovendien het merendeel van de activiteiten uitgeoefend wordt binnen een strikt wetgevend en gereguleerd kader.

Wat betreft de mensenrechtenaspecten voor de aangewende materialen voorzien de aankoopprocedures en lastenboeken van Fluvius in een aantal maatregelen die misbruiken, zoals bijvoorbeeld bij de productie van materialen in lageloonlanden, moeten voorkomen. Zo moeten kandidaat-leveranciers een verklaring op erewoord indienen.

Fluvius zelf voert geen actieve controles uit in buitenlandse productievestigingen.



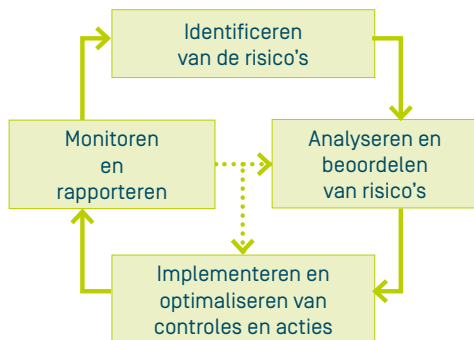
Beleid inzake risico's en risicobeheersing

Elk bedrijf wordt geconfronteerd met een aantal onzekerheden en risico's. Fluvius pakt de potentiële risico's op een gestructureerde manier aan voor alle beleidsaspecten en dit via de methodiek van het 'integraal risicobeheer'. Permanente opvolging en diverse procedures moeten helpen om de onzekerheden en risico's maximaal te beheersen.

De risico's worden ingeschaald in vijf categorieën: [1] strategische risico's, [2] bedrijfsrisico's, [3] generieke bedrijfsrisico's, [4] operationele risico's en [5] generieke operationele risico's. We behouden enkel de risico's die relevant zijn voor één of meer bedrijfsprocessen.

De lijst met risico's wordt jaarlijks geactualiseerd. Aanpassingen aan risico's of hun inschaling kunnen op elk ogenblik worden doorgevoerd indien daarvoor aanwijzingen zijn. De rapportering over de risico's aan het Managementcomité en het Auditcomité gebeurt op kwartaalbasis; indien nodig volgt er ook een ad hoc rapportering.

Risico's inschatten en aanpakken



De methodiek van het risicobeheer omvat vier stappen:

- identificatie van risico's
- analyse en beoordeling volgens impact en waarschijnlijkheid
- implementatie en optimalisatie van controles en acties
- monitoring en rapportering.

Voor de beoordeling of scoring van de strategische risico's hanteert Fluvius een eenvoudige kleurenschaal:

- groen: er is geen gevaar voor de strategische doelstellingen – geen actie nodig
- geel: het gaat om een risico dat de realisatie van de strategie kan afremmen – vergt aandacht en acties op onderliggende risico's
- oranje: dit zijn hinderende risico's – actie op korte termijn is noodzakelijk
- rood: men beoordeelt het risico als bedreigend voor de realisatie van de strategische doelstellingen – er is onmiddellijk nood aan een gecoördineerde actie.

Ook voor de beoordeling van de geïdentificeerde operationele risico's wordt dezelfde methodiek gehanteerd. Strategische risico's worden gevalideerd door de Raad van Bestuur, bedrijfsrisico's door het Managementcomité en operationele risico's door de bevoegde bedrijfsproces-eigenaar. De interne auditdiensten auditeren stelselmatig en op regelmatige basis alle bedrijfsprocessen – waaronder de financiële processen – op mogelijke risico's. Elke aanbeveling krijgt een score mee die de prioriteit voor remediëring bepaalt.

De interne audit bij Fluvius System Operator werkt volgens de internationaal gangbare IIA-standaarden. IIA staat voor 'Institute of Internal Auditors'. Deze werkwijze en certificering garandeert een hoge mate van professionele aanpak van de interne auditwerkzaamheden.

Fluvius beschikt voorts over formele procedures die zullen gelden in geval van een nood-situatie of ramp; ze beschrijven opdrachten, verantwoordelijkheden en procedures voor reactie op de nood-situatie en het herstel van de normale werking van de onderneming. Bij nood-situaties komt een kernteam op managementniveau samen om de nodige werkzaamheden te coördineren. Het bestaat uit vier complementaire basisdocumenten:

- [1] een Crisis Management Plan, met daarin ook een communicatieplan
- [2] noodplannen
- [3] een Disaster Recovery Plan en
- [4] bedrijfscontinuïteitsplannen.

Aandacht voor de beveiliging van bedrijfsinformatie

Een specifieke dienst Informatiebeveiliging coördineert de werkzaamheden om de IT-systemen te beveiligen en de risico's zo beperkt mogelijk te houden. De onderneming voorziet ook in opleidingen over dit thema.

In 2019 heeft Fluvius een aangepast reglement 'Informatiebeveiliging' ingevoerd. Dit reglement geeft de medewerkers duidelijke bindende richtlijnen over een correcte omgang met bedrijfsgegevens. Een flyer vat de belangrijkste punten uit dit reglement samen. Het reglement over informatiebeveiliging is ook gekoppeld aan het Arbeidsreglement.

Hou Fluvius ook digitaal veilig #houhetpluis

1 Onveilig gedrag of verdachte situatie?

Cyber security is het werk van iedereen. Jij maakt het verschil. Doe geen veronderstellingen en grijp in!

2 Incident, gevaar of bijna-ongeluk?

Meld incidenten en gevaarlijke situaties altijd bij ICT-hulplijn op 81.4700. Hier leren we van!

3 Wachtwoorden en pincodes?

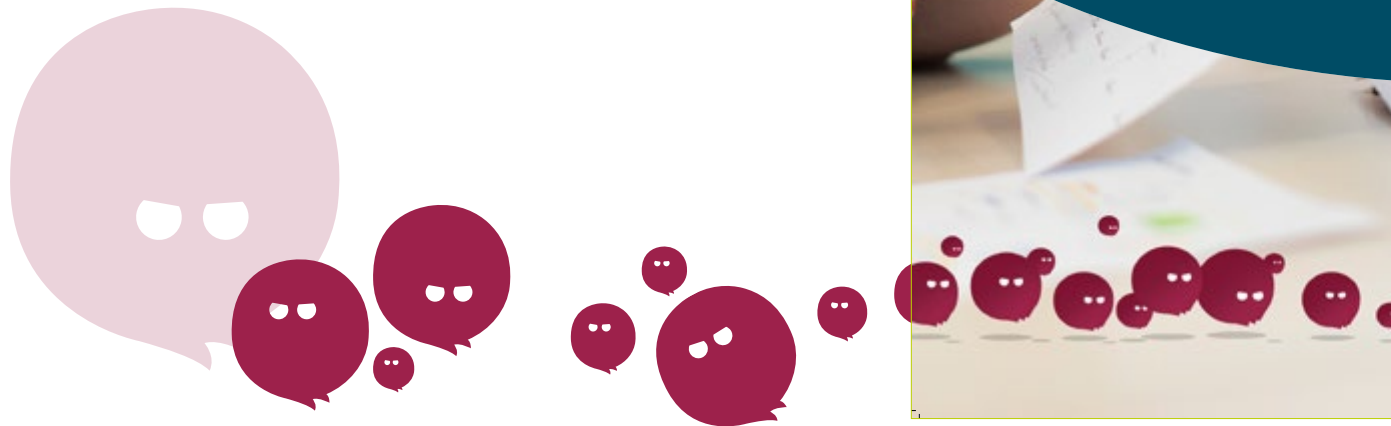
Gebruik een sterk wachtwoord / pincode, wijzig deze regelmatig en geef ze nooit uit handen.

4 Software, laptop, tablet, telefoon, usb, harde schijf?

Verbind apparatuur nooit zo maar met het OT-domein.

5 OT-gerelateerde informatie delen?

Alleen als het echt noodzakelijk is en altijd op een veilige manier.



Financiële risico's

De Raad van Bestuur heeft de volgende financiële risico's geïdentificeerd:

Prijrisico

Fluvius System Operator rekent als werkmaatschappij al zijn kosten m.b.t. de operationele activiteiten in zijn werkingsgebied – integraal en zonder enige winstmarge – door aan zijn aandeelhouders/opdrachtgevers, met name de elf opdrachthoudende verenigingen. Deze laatste zijn zelf voor hun inkomsten onderworpen aan een reguleringsstelsel of aan wettelijk of contractueel vastgelegde regelingen.

- Voor elektriciteit en gas bepaalt de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) de tariefinkomsten van de DNB's. Er is dus geen wezenlijk prijrisico voor deze entiteiten uit de Fluvius Economische Groep, behoudens het eventuele risico verbonden aan het verwerpen van bepaalde kosten.
- De inkomsten van de opdrachthoudende verenigingen die rioleringstaken uitoefenen, spruiten voort uit de toepasselijke wetgeving, met name het Vlaams Drinkwaterdecreet van 18 juli 2003 (gecoördineerd op 15 juni 2018). Investeringskosten in deze activiteit worden gedragen door de Vlaamse Milieumaatschappij en de gemeentebesturen.

- Voor de kabelactiviteit, ten slotte, gelden diverse contractuele afspraken met de firma Telenet, die commerciële diensten aanbiedt via het kabelnet dat eigendom is van de desbetreffende opdrachthoudende verenigingen.

Ook de geconsolideerde ondernemingen waarin Fluvius System Operator een kapitaalparticipatie heeft (dit zijn De Stroomlijn, Atrias, Synductis), werken op dezelfde manier. Zij rekenen elk het relevante deel van hun kosten door aan Fluvius, die deze kosten vervolgens integreert in de eigen totale werkingskosten voor doorrekening aan de opdrachthoudende verenigingen.

Liquiditeitsrisico

De financiële diensten van Fluvius System Operator volgen de liquiditeitspositie van de Fluvius Economische Groep dagelijks op. De cashpooling tussen Fluvius System Operator, de verschillende opdrachthoudende verenigingen, De Stroomlijn en Synductis is daarbij een belangrijk instrument.

De vennootschap beschikt over een aantal financieringsinstrumenten op korte termijn. Het gaat meer bepaald om een cashfaciliteit ('straight loan facilities'), een wentelkrediet en een programma voor uitgiftes van thesauriebewijzen ('commercial paper'). De eerste twee instrumenten zijn gecommiteerde faciliteiten, het thesauriebewijzenprogramma is op niet-gecommiteerde basis.

Fluvius is ervan overtuigd dat deze financieringsmiddelen op korte termijn toereikend zijn om het aanwezige liquiditeitsrisico adequaat op te vangen.

Kredietrisico

Het kredietrisico omvat het risico dat de ene partij bij een financieel instrument haar verplichtingen niet zal nakomen, waardoor bij de andere partij een financieel verlies kan ontstaan. Het maximale kredietrisico is de balanswaarde van elk financieel actief.

Fluvius System Operator – als rechtsopvolger van Eandis en Infrac – is in het kader van zijn exploitatie-opdracht ten bate van de opdrachthoudende verenigingen sinds enkele jaren actief als emittent van diverse schuldinstrumenten. In het verleden hebben zowel Eandis System Operator als Infrac obligatieleningen uitgeschreven. Dit paste volledig in een politiek van diversificatie wat betreft de aard van de instrumenten, de tegenpartijen, instrumenten met of zonder kapitaalaflossingen enzovoorts.

Ook bankleningen vormen een wezenlijk deel van de financiering van de Fluvius Economische Groep. Deze leningen worden evenwel rechtstreeks opgenomen door de opdrachthoudende verenigingen en vormen dus voor Fluvius System Operator (en bij uitbreiding de Fluvius-groep) geen financieel risico.

Fluvius beheert het maturiteitsprofiel op actieve wijze om de nodige herfinancieringen maximaal in de tijd te kunnen spreiden. Voor meer details over de voor het kredietrisico relevante bedragen, zie de financiële rekeningen.

Incassorisico

Het incassorisico is bij Fluvius System Operator eerder beperkt, aangezien de vennootschap quasi al zijn inkomsten genereert uit de doorrekening van de kostprijs van zijn operationele activiteiten aan zijn opdrachtgevers, met name de elf opdrachthoudende verenigingen, die ook de aandeelhouders van de onderneming zijn.

Valutarisico

Alle gereguleerde en niet-gereguleerde inkomsten van Fluvius System Operator en van de ondernemingen die zij opneemt in de consolidatiekring, zijn uitgedrukt in euro. Ook alle uitstaande schuldinstrumenten, van welke aard ook, zijn in euro. Hierdoor is de Fluvius-groep niet blootgesteld aan wezenlijke valutarisico's.

Juridische geschillen

Het Hof van Beroep in Antwerpen had op 17 december 2017 een vordering tot schadevergoeding vanwege telecomoperator Proximus ongegrond verklaard. Deze vordering had betrekking op afspraken die de toenmalige zuivere kabelintercommunales (uit de voormalige Infrac-groep) en Interkabel hadden gemaakt met telecomoperator Telenet.

Eind juni 2019 heeft Proximus dan een verzoek tot verbreking van het arrest van het Antwerpse Hof van Beroep ingediend bij het Hof van Cassatie. Daarop hebben de opdrachthoudende verenigingen met kabelactiviteit uit de Fluvius Economische Groep en Interkabel hun conclusies ingediend bij het Hof van Cassatie. Ook Telenet heeft inmiddels deze stap gezet.

Een uitspraak in cassatie wordt niet verwacht vóór begin 2021.

De Correctionele Rechtbank van Turnhout heeft Eandis vrijgesproken voor een gasexplosie met dodelijke afloop op 23 november 2015.

De Correctionele Rechtbank van Gent had het vroegere Eandis in april 2017 in eerste aanleg veroordeeld voor een arbeidsongeval in 2015 waarbij een eigen medewerker betrokken was. Tegen deze beslissing had Eandis beroep aangetekend. Het Hof van Beroep heeft de eerdere uitspraak van de Correctionele Rechtbank echter bevestigd. Fluvius onderneemt de nodige acties om zich aan de beslissing te conformeren. Alleszins is Fluvius in overeenstemming met de arbeidsinspectie.



Belangrijkste evoluties bij de ondernemingen waarin Fluvius System Operator participeert

De Stroomlijn

De Stroomlijn is het klantencommunicatiecentrum voor Fluvius en TMVW/Farys. De aandeelhouders van De Stroomlijn zijn Fluvius System Operator (64%), TMVW/Farys (33%) en Synductis (3%).

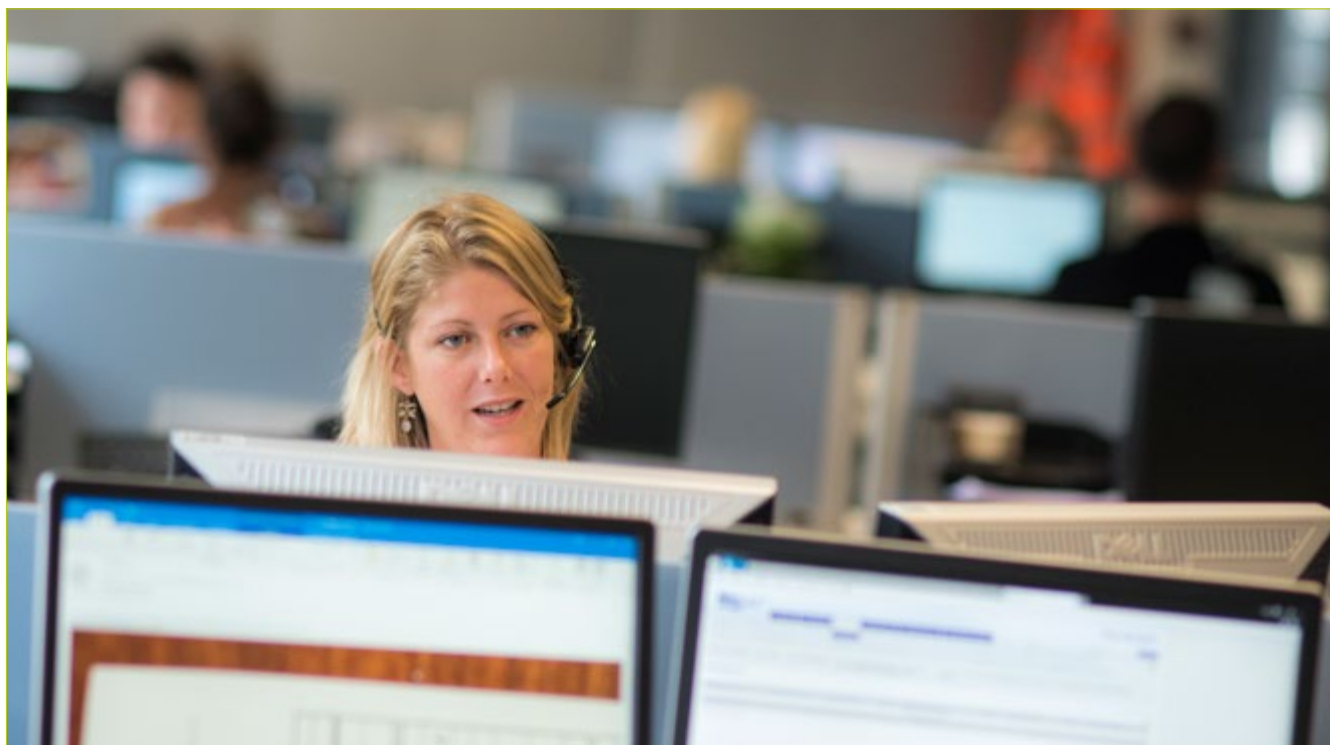
De rekeningen van De Stroomlijn worden integraal geconsolideerd met deze van Fluvius System Operator.

Bij de fusie tot Fluvius System Operator was beslist dat De Stroomlijn zou worden ingezet als het contactcenter voor het hele werkingsgebied en alle klanten van Fluvius. Vanaf begin 2019 opereert De Stroomlijn effectief als het klan-

tencommunicatiecentrum voor heel Fluvius, inclusief het vroegere Infrac-terwerkingsgebied.

Eind 2019 telde De Stroomlijn 301,50 voltijds equivalente medewerkers. Zij zijn tewerkgesteld in vier vestigingen: Mechelen, Ieper, Ledeborg-Gent en Hasselt. De site in Hasselt werd begin 2019 in dienst genomen.

De Stroomlijn realiseerde in 2019 een totaalomzet van 17,0 miljoen euro (2018: 14,1 miljoen euro). Het balanstotaal per 31 december 2019 bedroeg 4,7 miljoen euro (eind 2018: 4,6 miljoen euro).



Atrias

Atrias staat in voor de creatie van een gemeenschappelijk data-uitwisselingsplatform voor gegevensuitwisseling tussen alle actoren op de Belgische energiemarkt, maar ook voor het beheer, het onderhoud en de exploitatie daarvan. Atrias moet alle aparte datasystemen bij de Belgische distributienetbeheerders vervangen en centraliseren in één enkel, federaal georganiseerd systeem. Dit moet het fundament vormen voor een vlot functionerende vrije energiemarkt in België.

Alle Belgische distributienetoperatoren voor elektriciteit/gas zijn aandeelhouder bij Atrias: Fluvius System Operator (50%), Ores Assets (16,67%), Sibelga (16,67%), Resa (15,05%), AIEG (0,54%), AIESH (0,54%) en Réseau d'Énergie de Wavre (0,54%).

Reeds tijdens de voorbereidende werkzaamheden en de implementatie van het systeem in 2018 werd een aantal tekortkomingen vastgesteld. Dit leidde tot de opstart van een procedure van geschillenbeslechting met de externe projectpartner Accenture. Uiteindelijk werd na onderhandelingen een vernieuwde samenwerking Atrias/Accenture afgesproken. De nieuwe implementatiedatum werd vastgelegd op september 2021.

Eind 2019 telde Atrias 24 werknemers (23,50 voltijds equivalenten).

Voor consolidatiedoeleinden geldt Atrias als een geassocieerde deelneming. Atrias wordt geconsolideerd met Fluvius System Operator op basis van vermogensmutatie.

Synductis

Synductis bevordert de synergie bij werken op het openbaar domein en geeft gestalte aan een actief minderhinderbeleid.

Fluvius System Operator heeft in Synductis een participatie van 758 aandelen op een totaal van 1.860. De overige aandeelhouders van Synductis zijn TMVW/Farys, IWVA, IWVB, Proximus en Pidpa. Daarnaast is er een nauwe samenwerking met Aquafin en de Vlaamse Administratie Wegen en Verkeer (AWV) op basis van onderlinge samenwerkingsovereenkomsten.

In 2019 werden statutenwijzigingen goedgekeurd, waardoor de sector 'planningscoördinatie' geschrapt werd. Hierdoor werden ook de aandelen B geschrapt en was Aquafin niet langer venoot.

Pidpa is toegetreden voor de activiteit 'uitvoeringscoördinatie'. IWVB bevindt zich momenteel in een procedure van vereffening (nog niet gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad). Synductis kan zich pas conformeren aan dit nieuwe feit van zodra de IWVB-vereffening formeel voltooid is.

Het businessplan voor Synductis vertrekt vanuit de idee van kwalitatieve dienstverlening aan de klant (lokaal bestuur, inwoners, handelaars, bedrijven). De uitbouw van een performant ICT-platform moet daartoe bijdragen.

Synductis werkt niet met eigen personeel. De deelnemende nutsbedrijven stellen hun eigen medewerkers ter beschikking van Synductis in functie van de noodzaak en de projecten die zich aandienen.

Synductis boekte in het boekjaar 2019 een omzet van 1,7 miljoen euro, dit is 24,6% hoger dan de omzet over 2018 die afgerond 1,3 miljoen euro bedroeg.

Synductis wordt als onderneming met een deelnemingsverhouding geconsolideerd volgens de methode van vermogensmutatie.

Controle door de commissaris en diens remuneratie

Het revisorenkantoor Ernst & Young Bedrijfsrevisoren (EY) treedt op als commissaris van de vennootschap. Tot 23 mei 2019 was de heer Paul Eelen, bedrijfsrevisor, de vaste vertegenwoordiger van EY. Op verzoek van EY heeft de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator op 23 mei 2019 kennis genomen van de vervanging van de heer Eelen als vast vertegenwoordiger door de heer Marnix Van Dooren, bedrijfsrevisor.

Het mandaat van EY loopt tot de Jaarvergadering van 2020. Dit mandaat voor EY geldt ook voor de IFRS-rapportering.

De vergoeding voor de controlewerkzaamheden van de commissaris bedraagt op jaarbasis 74.011 euro. In 2019 ontving de commissaris geen bedragen voor eventuele supplementaire controlewerkzaamheden buiten zijn opdracht ('one-to-one regel').

De commissaris heeft over het boekjaar 2019 zowel een controle uitgevoerd op de financiële verslaggeving (zie het Financieel Verslag) als een zogenaamde compliance check op de niet-financiële en diversiteitsinformatie die Fluvius krachtens de wet van 3 september 2017 verplicht moet opnemen in de jaarverslaggeving.

EY Bedrijfsrevisoren verklaarde op 20 maart 2019 formeel aan het Auditcomité dat zij onafhankelijk zijn in de uitvoering van hun commissarismandaat. Eenzelfde verklaring van onafhankelijkheid werd afgelegd ten aanzien van de Algemene Aandeelhoudersvergadering op 23 mei 2019.

Fluvius System Operator heeft het revisorenkantoor BDO belast met de attestering van het cashmanagement, evenals de waardering van de Regulatory Asset Base (RAB) en de slopingen. Dit mandaat voor BDO loopt principieel af eind 2019.



Korte bespreking van de financiële resultaten

Voor een correcte interpretatie van de financiële resultaten moet men rekening houden met de impact op de rekeningen van de fusie door overneming op 1 juli 2018.

Voor de cijfers met betrekking tot het boekjaar 2018 volgens de Belgische boekhoudregels (BE-GAAP) gold retroactiviteit voor de impact van de fusie tot 1 januari 2018, zodat die gerapporteerde cijfers het volledige jaar voor de fusievennootschap betreffen. De BE-GAAP cijfers voor 2019 slaan uiteraard ook op een volledig jaar als gefuseerde onderneming. Een vergelijking 2018/2019 op gelijke basis is dus mogelijk.

Voor de rapportering volgens de internationale IFRS-standaard gelden andere regels. Voor het eerste semester van het boekjaar 2018 (1 januari tot en met 30 juni)

hebben de cijfers enkel betrekking op ex-Eandis System Operator, de cijfers voor het tweede semester 2018 (1 juli tot en met 31 december) slaan op de fusievennootschap Fluvius System Operator. Voor het boekjaar 2019 stelt zich uiteraard geen probleem: deze cijfers betreffen Fluvius System Operator voor het volledige jaar. Dit betekent evenwel dat een vergelijking 2018/2019 in IFRS-cijfers niet op dezelfde basis gebeurt.

De beknopte bespreking van balans en resultatenrekening hierna is gebaseerd op de geconsolideerde BE-GAAP jaarcijfers voor de Fluvius-groep, dit is Fluvius System Operator cv als consoliderende entiteit samen met zijn geconsolideerde entiteiten Atrias, De Stroomlijn en Synductis.

Balans

Het balanstotaal bedraagt 5 155,8 miljoen euro (31/12/2018: 4 749,2 miljoen euro). Aan de activazijde bestaat het balanstotaal uit 9,2 miljoen euro aan vaste activa en 146,6 miljoen euro aan vlottende activa.

Op de passivazijde bedraagt het eigen vermogen van de onderneming 1,5 miljoen euro, de belangen van derden 100 400 euro, voorzieningen en uitgestelde belastingen bedragen 258,5 miljoen euro en de schulden totaliseren 4 895,7 miljoen euro. De schulden splitsen zich uit in 3 821,1 miljoen euro aan langlopende schulden en 1 020,3 miljoen euro aan kortlopende schuld.

Resultatenrekening

Fluvius System Operator realiseerde over 2019 een omzet van 1 653,4 miljoen euro (2018: 1 637,2 miljoen euro). De bedrijfsopbrengsten kwamen uit op een totaalbedrag van 1 685,9 miljoen euro met 1 673,4 miljoen euro aan bedrijfskosten. Dit resulteerde in een bedrijfswinst van 12,5 miljoen euro.

De financiële opbrengsten voor 2019 bedroegen 124,9 miljoen euro, terwijl er financiële kosten ten belope van 128,6 miljoen euro geboekt werden.

Er werden in het boekjaar 2019 geen uitzonderlijke kosten of opbrengsten geboekt.

De winst voor belastingen bedroeg 8,7 miljoen euro; de winst na belastingen komt – zoals steeds – uit op nul als gevolg van de werking aan kostprijs.

Investeringen in 2019

De bruto investeringen, uitgevoerd door Fluvius, bedroegen in 2019 859,4 miljoen euro. Ten opzichte van de investeringen in 2018 noteren we een stijging met 2%. Dit totaal investeringsbedrag splitst zich uit in 493,3 miljoen euro voor elektriciteit, 183,2 miljoen euro voor gas, 75,9 miljoen euro voor de rioolactiviteit, 51,8 miljoen euro voor kabeltv-infrastructuur en 55,2 miljoen euro voor andere investeringen zoals de warmteactiviteit, voertuigen, Atrias, en ICT.



Financiering van Fluvius System Operator

Fluvius System Operator is een vennootschap die een beroep heeft gedaan op het publieke spaarwezen. De relevante wet- en regelgeving is dan ook van toepassing. Derhalve werkt Fluvius conform de regels inzake markt-misbruik.

De opdrachthoudende verenigingen/aandeelhouders staan borg voor de obligaties en aanverwante schuld-instrumenten die Eandis System Operator en Infrac in het verleden hebben uitgegeven. Deze schuldinstrumenten zijn genoteerd op de volgende beurzen:

- Beurs van Luxemburg – gereguleerde markt
- Euronext Brussel – gereguleerde markt
- Euronext Growth Brussel – niet-gereguleerde markt
- Open Market Frankfurt ('Freiverkehr') – niet-gereguleerde markt

In 2019 heeft Fluvius geen nieuwe uitgiftes gedaan onder het bestaande Euro Medium Term Note-programma (EMTN) voor de uitgifte van internationaal geplaatste obligaties. Er werden evenmin stand-alone plaatsingen uitgevoerd.

In 2019 heeft Fluvius System Operator geen nieuwe transacties uitgevoerd met afgeleide producten ('derivaten').

De vennootschap vertoont in zijn jaarrekeningen, zowel enkelvoudig als geconsolideerd, geen overgedragen verliezen.

Evolutie van de rating van Fluvius System Operator

Fluvius System Operator heeft twee corporate ratings, namelijk bij Moody's Investors Service ('Moody's') en bij Creditreform Rating AG ('Creditreform').

De Moody's rating bleef het ganse jaar 2019 op A3. Wel heeft het ratingbureau Moody's op 25 juli 2019 de vooruitzichten van deze rating van positief naar stabiel herzien. Deze beslissing was voornamelijk ingegeven door de tariefdalingen die de regulator VREG heeft opgelegd, de verwachte groei van de investeringsuitgaven en het relatief hoge dividend dat aan de aandeelhouders van de opdrachthoudende verenigingen wordt uitgekeerd.

De rating bij Creditreform is sinds 5 oktober 2018 en gedurende gans 2019 ongewijzigd gebleven op A+ met stabiele vooruitzichten.

Bijkantoren

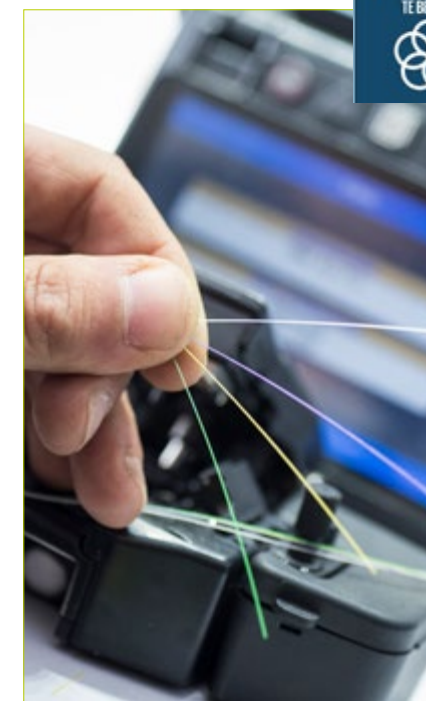
Fluvius heeft geen bijkantoren.

Beleid inzake onderzoek & ontwikkeling

Fluvius is één van de 25 validatie-knooppunten van de Energy Web Chain (EWC). EWC is 's werelds grootste blockchainnetwerk voor energie met meer dan 100 deelnemers. De focus van EWC ligt op het faciliteren en versnellen van de energietransitie. Fluvius bouwt voortaan mee aan het netwerk door het ter beschikking stellen van infrastructuur om berichten in het netwerk te verwerken, maar ook door mee bouwstenen uit te tekenen. Deze actieve deelname van Fluvius aan EWC getuigt van de manier waarop de onderneming technologische evoluties nauwgezet opvolgt en actief ondersteunt waar dit veelbelovende perspectieven biedt voor de energiesector.

Fluvius is een deelnemer aan Internet of Energy ('IO.Energy'). Dit project draait om een real-time, open en neutraal communicatieplatform dat prosumenten koppelt aan lokale of centrale energiemarkten. Het initiatief kadert in de noodzakelijke flexibiliteit voor het energiesysteem van morgen dat gekenmerkt zal zijn door decentrale, intermitterende productie. Een eerste projectfase van IO.E werd in juni 2019 afgesloten met de selectie uit 60 voorstellen van acht ideeën die nu verder zullen worden getest op hun relevantie en toegevoegde

waarde voor de eindverbruikers. Pas bij een geslaagde testfase zal een idee op grote schaal getest worden. Mogelijks zal één of meer van deze ideeën uitgroeien tot reële producten of diensten met het potentieel om het energielandschap van morgen drastisch te veranderen. De geselecteerde ideeën hebben onder meer betrekking op het energiepotentieel van commercieel vastgoed, een 'plug-and-play' smart energy home, energy communities, enz.



Andere beleidselementen

Databeheer

Databeheer omvat het verzamelen, beheren, verwerken, beveiligen, en bewaren van meetgegevens op de toegangspunten tot het distributienet voor gas en elektriciteit, het beheer van het toegangsregister, de uitwisseling van data tussen marktpartijen, het faciliteren van innovaties, enzovoorts. De Vlaamse decreetgever heeft deze opdracht toevertrouwd aan de werkmaatschappij, in het verlengde van de andere deeltaken van het distributienet-beheer. Het databeheer wordt uitgeoefend in volle onafhankelijkheid van de activiteit en de rekeningen van het databeheer ten opzichte van de andere activiteiten die aan Fluvius werden opgelegd.

Fibre-to-the-home (FttH)

Fluvius besliste in 2018 om vijf pilotprojecten voor de uitrol van glasvezel-tot-in-de-woning (fibre-to-the-home, ook wel FttH) op te zetten. De vijf uitgekozen testgebieden waren gelegen in Genk, Gent, Poperinge, Diksmuide en Antwerpen, elk met een gedifferentieerde aanpak. In totaal zijn in de vijf projectgebieden ongeveer 15 000 woningen betrokken.

Dit project ging onder de naam 'Fluvius Glasvezel' van start in het voorjaar van 2019 met de uitrol in zes Genkse wijken voor ongeveer 4 500 woningen. De andere testgebieden volgden in de loop van 2019 en 2020.

Voor deze pilotprojecten had Fluvius een budget van 30 miljoen euro uitgetrokken.

Bij een gunstige evaluatie van de pilotprojecten kan in een volgende fase een opschaling naar een groter volume van aansluitingen op Fluvius Glasvezel overwogen worden.

Dankzij de FttH-technologie realiseert Fluvius supersnelle internetverbindingen door middel van een aantal centrale stopcontacten. Van daaruit loopt een glasvezelkabel naar de huizen in de buurt. Telecomoperatoren kunnen dan hun eigen infrastructuur aansluiten op deze stopcontacten en langs die weg commerciële diensten aanbieden aan de eindklant. Op termijn moet dit de ontwikkeling van innovatieve diensten voor de burger, bedrijven, onderwijs en overheden mogelijk maken. Fluvius zal zelf geen diensten aanbieden op dit nieuwe FttH-net.

Fluvius heeft een zogenaamde Fibre-to-the-Site overeenkomst gesloten met Orange Belgium. Fluvius engageert zich hierin om de verbinding aan te leggen tussen de antennesites en de POP-locaties van Orange met het glasvezelnetwerk van Fluvius. Ook het onderhoud van deze infrastructuur neemt Fluvius op zich.

Algemene Verordening Gegevensbescherming - GDPR

Fluvius valt onder het toepassingsgebied van de GDPR. De onderneming heeft de nodige maatregelen genomen om op een correcte manier om te gaan met data en de privacy van betrokkenen conform de vereisten van de GDPR-regels.

Eén van deze maatregelen is de aanduiding van een 'data protection officer' (DPO). Ook hebben we de verantwoordelijkheden voor de toepassing van GDPR binnen de verschillende geledingen van de onderneming duidelijk toegewezen en afgebakend. We vermelden nog dat Fluvius opleidingen over GDPR aanbiedt aan die medewerkers die direct bij GDPR-aspecten betrokken zijn. Met Atrias werd in het kader van GDPR een verwerkersovereenkomst gesloten voor wat betreft de specifieke activiteiten die Atrias uitvoert voor Fluvius.

Aanvullende en nieuwe diensten en producten

Fluvius heeft de ambitie om een aantal nieuwe diensten en producten ontwikkelen voor zover die nauw aansluiten bij de huidige kernactiviteiten.

- **Fluvius Duurzame Gebouwen:** een totaal pakket van energiediensten (prefinanciering, studie, uitvoering en energiemonitoring) om de energie-efficiëntie van de gemeentelijke gebouwen te bevorderen.
- **+Punt:** voor ondersteuning van lokale besturen die palen van de openbare verlichting ter beschikking willen stellen aan derden.
- **Netten voor derden:** voor het beheer van privénetten.
- **Consulting:** leveren van advies over het beheer van privénetten.
- **Fluvius net:** aanbod aan lokale besturen van netwerkdiensten over het kabeltelevisienet voor datacommunicatie tussen gebouwen, vaste en mobiele telefonie, en breedband internet.
- **Fluvius Center:** datacentra voor gemeenten en andere lokale besturen.
- **Fluvius GIS:** ter beschikking stellen van een geo-informatiesysteem (data, expertise, hard- en software) waarmee lokale besturen grondige geografische analyses van hun openbaar domein kunnen uitvoeren in het kader van de ruimtelijke ordening.
- **Fluvius Maps**
- **Fluvius Wifi:** publieke Wifi.
- **Fluvius Duurzame Mobiliteit:** aanbod van CNG- en elektrische voertuigen.
- **Fluvius glasvezel:** de verhuur van vrije capaciteit op het glasvezelnet van Fluvius.

In het kader van het kerntakendebat zal worden bekeken in welke mate Fluvius deze activiteiten verder zal ontplooiën in de toekomst.

Samenwerkingsverbanden

Vanuit zijn strategische beleidskeuze om structurele partnerschappen aan te gaan, heeft Fluvius in 2019 de volgende samenwerkingen opgestart:



- **met VVSG:** op basis van een kaderovereenkomst tussen beide partijen wordt op structurele basis samengewerkt om bij te dragen aan de energietransitie, slimme steden, open data en slimme toepassingen, optimaal water- en rioolbeheer en de verdere uitbouw van allerlei nutsvoorzieningen.
- **met Vlintert en VVSG:** het doel is om de lokale besturen te ondersteunen in hun opdrachten; mogelijke toepassingsgebieden zijn energiehuisen, openbare verlichting, de burgemeestersconvenanten, de inrichting van het openbaar domein enzovoort.
- **met ORES:** Fluvius werkt samen met haar Waalse tegenhanger ORES rond de digitale meterketting. ORES zal het zelfde type digitale meter plaatsen als Fluvius.
- **met VEA en VITO:** Fluvius zal data aanleveren aan VEA/VITO voor de opmaak van een warmtekaart voor Vlaanderen.
- **het Citizen Science Project:** Fluvius participeert aan het onderzoeksproject over bevoorradingszekerheid voor en door de burger, samen met BBL, Eiya Consult en Energyville-VITO; de rol van Fluvius situeert zich op het vlak van de digitale meter.

Participaties in Publi-T en Publigas

Negen opdrachthoudende verenigingen uit de Fluvius-groep hebben een participatie in de publieke holding Publi-T. Vijf opdrachthoudende verenigingen hebben daarenboven ook een participatie in Publigas. Publi-T is referentieaandeelhouder in de transmissienetbeheerder Elia; Publigas is meerderheidsaandeelhouder van gasvervoeronderneming Fluxys.

Het dagelijks beheer van de participaties in Publi-T en Publigas is toevertrouwd aan de financiële diensten van Fluvius System Operator, als onderdeel van de algemene exploitatieopdracht die Fluvius uitoefent voor rekening van zijn opdrachthoudende verenigingen/aandeelhouders.

In 2019 is Elia overgegaan tot een kapitaalverhoging van 435 miljoen euro. De instanties van Publi-T hebben beslist proportioneel mee in te tekenen op deze kapitaalverhoging voor een totaal bedrag van 195,11 miljoen euro, waarvan 165 miljoen wordt gefinancierd met een eigen kapitaalverhoging. Voor de negen betrokken opdrachthoudende verenigingen uit de Fluvius Economische Groep ging het daarbij om een bedrag van 79,3 miljoen euro.

Remuneratieverslag

In toepassing van artikel 100, § 1, 6°/3 van het Wetboek van Vennootschappen wordt hierna de informatie opgenomen met betrekking tot de remuneratie van de leden van de Raad van Bestuur van de vennootschap. We nemen ook de informatie op met betrekking tot de remuneratie voor de leden van het Managementcomité.

Raad van Bestuur

In 2019 kwam de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator 8 keer samen.

De remuneratie van de bestuurders van de vennootschap is gebaseerd op een presentiegeld ('zitpenning') van 213,32 euro per effectief bijgewoonde zitting. Dit bedrag is gebaseerd op de hoogste vergoeding die aan gemeenteraadsliden kan worden uitgekeerd.

De reisvergoeding voor de bestuurders voor hun verplaatsingen naar en van de plaats van de vergaderingen van de Raad van Bestuur (en andere bestuursorganen) bedroeg voor de eerste jaarhelft van 2019 35 eurocent per km. Vanaf 1 juli 2019 werd dit bedrag verhoogd naar 36 eurocent per km.

In de tabel hierna worden voor iedere persoon die in de loop van 2019 het mandaat van bestuurder van Fluvius System Operator bekleed heeft, de uitgekeerde bedragen van presentiegelden en verplaatsingsvergoedingen opgenomen met betrekking tot het kalenderjaar 2019. Tevens worden voor deze personen de bedragen uitgekeerd in de loop van 2018 vermeld, indien van toepassing



Remuneratie 2018/2019

Naam	2018			2019		
	Zitpenning	Reis- vergoeding	TOTAAL	Zitpenning	Reis- vergoeding	TOTAAL
BISSCHOPS Bart*	3 356,56	194,60	3 551,16	1 269,96	194,60	1 464,56
BONTE Hans	-	-	-	2 133,20	127,68	2 260,88
BUYSE Piet	2 927,96	409,50	3 337,46	4 266,40	459,90	4 726,30
CLAESSENS Jos*	4 402,26	851,85	5 254,11	1 696,60	504,00	2 200,60
CLUCKERS Geert	5 657,10	776,55	6 433,65	2 336,56	485,78	2 822,34
COBBAERT Lieven	-	-	-	1 279,92	534,20	1 814,12
COPPENS David	836,56	81,90	918,46	1 493,24	171,84	1 665,08
DALEMANS Jan	-	-	-	1 066,60	348,40	1 415,00
DE BACKER Charlotte***	-	-	-	426,64	162,72	589,36
DE GROEF Jean-Pierre*	1 882,26	154,70	2 036,96	1 066,60	80,50	1 147,10
DEJAEGHER Christof	1 045,70	459,20	1 504,90	1 066,60	519,04	1 585,64
DESMETH Jan	-	-	-	1 279,92	69,64	1 349,56
DIELS Paul*	2 718,82	882,00	3 600,82	1 279,92	441,00	1 720,92
DRIES Wim	5 657,10	324,80	5 981,90	4 896,40	0,00	4 896,40
DRIESKENS Raf*	4 611,40	939,34	5 550,74	1 483,28	389,20	1 872,48
FRIEDERICHS Sabine**	-	-	-	426,64	200,20	626,84
GEYPEN Greet	2 509,68	292,60	2 802,28	2 986,48	340,20	3 326,68
GRYFFROY Andries*	4 193,12	292,08	4 485,20	1 696,60	210,00	1 906,60
JANSSENS Luc*	1 463,98	357,00	1 820,98	1 066,60	297,50	1 364,10
KENNIS Koen	1 463,98	239,40	1 703,38	2 133,20	374,76	2 507,96
KERSEMANS Tom	-	-	-	639,96	208,20	848,16
LARIDON Lies	5 657,10	793,25	6 450,35	4 256,44	1 373,20	5 629,64
MARTENS Luc*	1 254,84	514,50	1 769,34	1 279,92	411,60	1 691,52
MARTENS Nicky	-	-	-	639,96	114,00	753,96
MEULEMANS Bert*	5 657,10	367,03	6 024,13	2 549,88	205,80	2 755,68
MOORS Rita	-	-	-	1 706,56	423,90	2 130,46
PEETERS Christophe	836,56	212,80	1 049,36	2 133,20	374,08	2 507,28
SCHILTZ Willem-Frederik*	4 820,54	324,99	5 154,53	1 483,28	119,70	1 602,98
TEERLINCK Paul*	3 346,24	638,40	3 984,64	853,28	212,80	1 066,08
TOBBACK Louis*	1 882,26	224,00	2 106,26	1 493,24	140,00	1 633,24
VAN DE PERRE Guy	-	-	-	1 066,60	359,08	1 425,68
VAN GERVEN Adinda	-	-	-	1 066,60	248,72	1 315,32
VERBEECK Paul*	5 238,82	666,32	5 905,14	2 123,24	416,50	2 539,74
VINGERHOETS Kristien	-	-	-	1 493,24	199,00	1 692,24
TOTAAL	71 419,94	9 996,81	81 425,75	58 136,76	10 717,74	68 854,50

Noot 1: de personen gemarkeerd met * in de tabel waren bestuurder van de vennootschap tot op de Algemene Aandeelhoudersvergadering van 28 maart 2019

Noot 2: de bestuurder gemarkeerd met ** in de tabel was bestuurder in de periode maart 2019 tot juli 2019

Noot 3: de bestuurder gemarkeerd met *** was bestuurder van de vennootschap vanaf 25 september 2019

Noot 4: de bestuurders waarvoor geen bedragen zijn opgegeven met betrekking tot 2018, waren in dat jaar geen bestuurder van de vennootschap Fluvius System Operator, of van de voormalige vennootschappen Infracvba of Eandis System Operator cvba.

Voor een correcte interpretatie van deze tabel, gelieve rekening te houden met volgende opmerkingen:

- de totalen per mandataris zijn bruto belastbare bedragen
- de opgegeven bedragen zijn de totale bedragen die aan een bestuurder werden uitgekeerd, inclusief de bedragen waarop zij desgevallend recht hebben vanuit hun bijkomende mandaten in het Auditcomité, het HR-Comité en/of het Strategisch Comité
- enkel voor de bestuurders van ex-Infrac bevat het opgegeven bedrag aan zitpenningen ook een maandelijks forfaitaire vergoeding voor gans 2018 en voor de periode januari-maart 2019. Vanaf april 2019 werd deze vergoeding niet meer toegekend.

Buiten de hierboven vermelde bedragen werden er tijdens en met betrekking tot de boekjaren 2018 en 2019 geen bijkomende voordelen toegekend of uitbetaald aan de bestuurders, noch in speciën, noch in natura.



Managementcomité

De gezamenlijke bruto loonkost over 2019 voor de leden van het Managementcomité bedroeg 4 479 039,37 euro. Deze bruto loonkost bestaat uit drie componenten: (a) de basisjaarwedde, zijnde het bruto loon inclusief vakantiegeld en de eindejaarspremie maar zonder afhouding van bedrijfsvoorheffing en RSZ-bijdragen, (b) het prestatieafhankelijk, variabel deel van de verloning en (c) de patronale pensioenlast. De vergelijkbare bruto loonkost voor 2018 bedroeg 3 968 431,16 euro.

Let wel: de bedragen voor 2018 en 2019 slaan op een verschillend aantal leden van het Managementcomité.

Voor de basiswedde baseert de onderneming zich op de internationaal erkende Hay-methodiek en deze is marktconform in de Belgische context. De verloning van de leden van het Managementcomité wordt elk jaar gevalideerd door de aandeelhouders in de bevoegde bestuursorganen.

Het variabel deel van de verloning voor de leden van het Managementcomité is gekoppeld aan de score die de onderneming behaalt op een aantal nauwkeurig gekozen bedrijfsindicatoren. Deze indicatoren worden opgesteld en gevalideerd door het HR-Comité dat ook de behaalde scores en daaraan gekoppelde remuneratie voor de leden van het Managementcomité evalueert.

De onderneming wil op die manier het langetermijnperspectief in het beleid versterken en de betrokken managers voor een langere periode aan het bedrijf binden, wat de continuïteit in het beleid moet bevorderen.

Omwille van de privacy van de betrokkenen communiceert de vennootschap niet over de prestaties van de individuele leden van het Managementcomité en bijgevolg over hun deels daaraan gekoppelde verloning.

Sommige van de hierboven vermelde bedrijfsindicatoren hebben een directe link met duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen:

- de mate van samenwerking met de lokale besturen voor energiediensten (energiebesparing en energie-efficiëntie)
- de externe klantentevredenheid
- het aantal tweedelijnsklachten
- ongevallenstatistieken (frequentie- en ernstgraad, aantal fluidumongevallen)
- de ecologische voetafdruk
- het opleidingspercentage
- het ziekteverzuim.



BELANGRIJKE GEBEURTENISSEN NA AFSLUITING VAN HET BOEKJAAR 2019

1

Op 1 januari 2020 hebben vier gemeenten uit de provincie Antwerpen (Malle, Ranst, Wommelgem en Zoersel) zich uit de DNB Iveka teruggetrokken en zich aangesloten bij de DNB Fluvius Antwerpen.

Naar aanleiding van deze overstap werd het deelnemerschap binnen de werkmaatschappij Fluvius System Operator herbekeken, wat leidde tot een beperkte verschuiving van het aandeelhouderschap van de twee betrokken DNB's.

2

Op 22 januari 2020 heeft de Raad van Bestuur zijn goedkeuring gegeven aan de strategische keuze voor Fluvius wat betreft zijn kerntaken: 'Fluvius wil de multi-utility beheerder zijn van (publieke) netwerken op het openbaar domein, om zo maximale synergie te bereiken', en dit in vier sectoren:

- energie (elektriciteit, gas en warmte)
- openbare verlichting (straat- en pleinverlichting, monumentverlichting, light-as-a-service)
- water (drinkwater en/of riolering, als er zich regionaal opportuniteiten voordoen)
- telecom (fibre, FTTH/5G, kabel, ...) met de bedoeling hier samenwerkingsverbanden met de telecomoperatoren voor op te zetten.

Daar hoort ook het opzetten en beheren van de dataplatformen die direct verbonden zijn met de verschillende nutsvoorzieningen bij.

Daarnaast voert Fluvius de opgelegde openbare-dienstverplichtingen uit en zal Fluvius ter ondersteuning van de lokale besturen verder de ESCO/EDLB-dienst aanbieden om de energiebesparingen in gemeentelijke gebouwen mee te helpen realiseren.

3

Op 3 september 2019 deed zich een gasexplosie voor te Wilrijk, Ridderveld. Hierbij wordt één dodelijk slachtoffer betreurd. Het gerechtelijk onderzoek in dit dossier is lopende.

4

De uitbraak van het coronavirus in het begin van 2020 en de resultaten van de maatregelen die genomen werden om dit virus in te dijken kunnen een impact hebben op onze financiële prestaties in 2020 en de waardering van bepaalde activa- en passivabestanddelen. Bijgevolg bestaat de mogelijkheid dat we materiële aanpassingen zullen moeten aanbrengen in onze rekeningen over 2020 indien bepaalde activa-elementen negatief beïnvloed worden, zoals bijvoorbeeld de pensioenactiva of de reële waarde van de strategische participaties in Publi-T en Publigas. Op basis van de feiten zoals die op de datum van vandaag gekend zijn, hebben we geen kennis over een financiële impact op de jaarrekening over 2019.

de Raad van Bestuur,

Brussel, 25 maart 2020





**ACTIVITEITEN-
VERSLAG**

In dit onderdeel gaan we kort in op een aantal opvallende projecten, cijfers en resultaten uit 2019. Ze ondersteunden drie grote doelstellingen die onze werking richting geven.

1

WE ZETTEN ONZE MEDEWERKERS CENTRAAL



We werken aan een bedrijf waar het vandaag en morgen fijn werken is voor iedereen die bij ons aan boord is.

2

WE ZETTEN ONZE KLANTEN CENTRAAL



We spannen ons in om al wie een beroep doet op Fluvius een service te bieden die vlot inspeelt op zijn of haar behoeften en verwachtingen. Daarbij denken we aan onze aandeelhouders (de steden en gemeenten in Vlaanderen), maar ook aan de ongeveer 6,5 miljoen Vlamingen die op een of andere manier op ons vertrouwen.

3

WE ZORGEN VOOR VERBINDING



Fluvius is stevig verankerd in de Vlaamse samenleving. We spannen ons in om zorgzaam en maatschappelijk verantwoord om te gaan met onze omgeving. Daarbij denken we aan het milieu en aan een brede groep stakeholders die op een of andere manier bij onze werking betrokken is, van aannemers tot het onderwijs.



**WE ZETTEN ONZE
MEDEWERKER
CENTRAAL**



Fluvius wil een goede werkgever zijn. Voor de medewerkers van vandaag, maar ook voor die van morgen. Op termijn willen we evolueren naar een Great Place to Work (GPTW). Dit internationale label is er voor bedrijven waar collega's plezier hebben in hun werk en kameraadschappelijk omgaan met elkaar. Wie voor Fluvius werkt, moet daar bovendien trots op zijn. In de eerste plaats trots op jezelf, op je job, maar ook op het team met wie je werkt. Dat kan alleen als er vertrouwen is. Vertrouwen in elkaar, maar ook in het management van het bedrijf.

In oktober 2019 peilden we bij onze collega's in welke mate ze Fluvius als een Great Place to Work ervaren. De eindscore van 61 procent stemt ons hoopvol, maar we zijn er nog niet. Voor we onszelf een Great Place to Work mogen noemen, moeten we minimum 70 procent halen. Dankzij deze bevraging, die geldt als benchmark, kunnen we gerichte actiepunten opstellen en verder timmeren aan de weg naar een GPTW.

Dat doen we onder andere door werk te maken van onze interne cultuur (leiderschap en waardenbeleving), door steevast in te zetten op veiligheid, en door het welzijn van onze collega's te vergroten.



Fluvius wil een goede werkgever zijn



#allemaalfluvius

Een van dé projecten die ons op weg moeten helpen naar een GPTW, is het traject #allemaalfluvius.

#allemaalfluvius bestaat uit twee grote clusters:

1 Werken aan vertrouwen, cultuur en gedeeld leiderschap

Deze cluster omvat alle projecten die vorm geven aan onze interne werking: onze nieuwe waarden, de introductie van de lean/agile methodologie en het uittekenen van een vlakke organisatiestructuur.

Daarnaast zetten we sterk in op gedeeld leiderschap. Eenvoudig gezegd houdt dit in dat de beslissingen zo veel mogelijk genomen worden door de mensen die het werk uitvoeren. Dat zorgt voor een win/win: medewerkers krijgen vertrouwen, inspraak en autonomie. Dat ownership vergroot hun betrokkenheid en werkplezier. Klanten worden daardoor sneller en beter geholpen, los van een al te hiërarchische proceswerking.

Deze keuze vraagt om een fundamentele mentaliteitswijziging, zowel bij leidinggevenden als bij medewerkers. Er loopt een intensief opleidingstraject, dat alle medewerkers betreft en kennis laat maken met de nieuwe manier van werken.

2 Inzetbaar zijn en blijven in een flexibele organisatie

Een flexibel inzetbare medewerker heeft nood aan drie zaken. Hij of zij moet kunnen werken (fitheid), willen werken (motivatie) en beschikken over de juiste competenties om inzetbaar te zijn en te blijven.

In een snelveranderende professionele omgeving, moeten we voortdurend mee evolveren en onszelf blijven bijscholen. Daarom zetten we volop in op de ontwikkeling van de juiste competenties van onze medewerkers, bijvoorbeeld via onze eigen Fluvius Academy, een intern opleidingscentrum. In 2019 organiseerde Fluvius voor zijn eigen personeel 16 300 opleidingsdagen. 4 970 medewerkers volgden ten minste één opleiding. Voor het personeel van onze aannemers voorzag Fluvius 3 130 opleidingsdagen. 1 375 van hen volgden minstens één opleiding.

Naast het klassikale opleidingsaanbod publiceerden we in 2019 meerdere e-learningen. Ondertussen biedt Fluvius medewerkers 55 opleidingen via e-learning aan.

Gloednieuw HR-systeem: SUCCESSFACTORS

Om flexibel inzetbaar te zijn, moet je je loopbaan zelf in handen nemen. Om medewerkers daarbij te helpen, ontwikkelden we in 2019 SuccessFactors. Het is een flexibel en innovatief HR-softwarepakket dat bestaat uit verschillende modules.

SuccessFactors integreert verschillende systemen en stemt processen beter op elkaar af. Dit leidt tot een vereenvoudiging in het 'systeemlandschap'. En dat werkt voor iedereen een stuk makkelijker en efficiënter.

Elke Fluvius-medewerker beheert zelf zijn persoonlijke gegevens in SuccessFactors. En met de module 'Rekrutering' stelt de tool een nagelnieuwe job-site ter beschikking. Solliciteren verloopt nu een pak makkelijker omdat het systeem al een aantal gegevens zelf voor je bijhoudt en invult.



#allemaalfluvius

Veiligheid

Bij Fluvius is veiligheid een absolute topprioriteit. Binnen een cultuur van gedeeld leiderschap betekent dit dat iedereen verantwoordelijkheid opneemt voor zijn eigen veiligheid, maar ook voor die van collega's en van derden.

Veilig werken begint met de opvolging van de veiligheidsvoorschriften zoals die beschreven staan in onze processen. Maar daar stopt het niet. Elke Fluvius-medewerker moet mee denken, bijkomende veiligheidsmaatregelen nemen of zelf beslissen om de opdracht niet uit te voeren als ze niet op een veilige manier kan gebeuren. Deze werkwijze noemen we het STOP-principe.

Een cruciaal element van het principe is dat collega's elkaar, maar ook derden 'aanspreken' op onveilig gedrag. Hiervoor is onderling vertrouwen noodzakelijk. Via lunch&learn-sessies en opleidingen maken we onze medewerkers vertrouwd met dit aanspreekgedrag.

We betrekken ook de preventieadviseurs van onze aannemers in ons veiligheidsbeleid via een jaarlijkse veiligheidsdag. Op dit netwerkevent behandelen we actuele thema's op een interactieve manier via workshops.

Arbeidsongevallen

De belangrijkste parameters voor arbeidsongevallen zijn de ernst- en de frequentiegraad. 2019 was geen goed jaar.

Aantal	2015	2016	2017	2018	2019	Gemiddelde 2015-2019
arbeidsongevallen	66	86	76	88	128	79,4
arbeidsongevallen met werkverlet	19	35	28	31	64	27,4
dagen werkverlet	537	767	670	576	1199	605,4



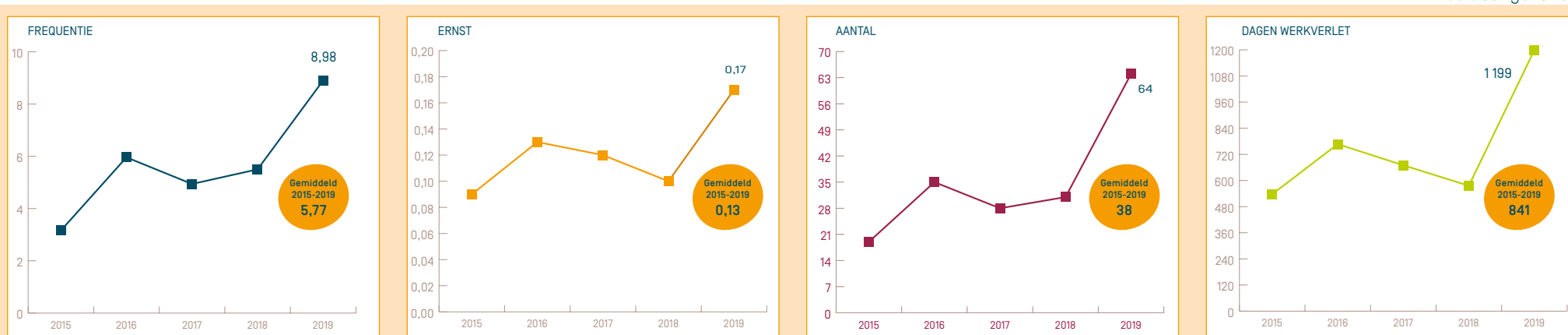
De grafiek hierna toont de evolutie van de parameters over een langere periode.

In 2019 halen we een frequentiegraad (Fg) van 8,98. Dit cijfer stemt overeen met 64 arbeidsongevallen met werkverlet. Met de Ernstgraad (Eg) klokken we af op 0,17. Dit komt overeen met 1199 dagen werkverlet. En hoewel onze doelstelling is om 0 fluïdumongevallen te halen, hadden we er 4 in 2019.

We halen onze doelstellingen om met de Fg onder de 4,5 te blijven, en met de Eg onder de 0,09 dus niet.

Ongeveer één op de drie ongevallen is te wijten aan vallen, struikelen en uitglijden. Het aantal verletdagen naar aanleiding van deze ongevallen bedraagt ongeveer 50 procent van het totaal. Via het vaste teamoverleg komen we maandelijks op dit thema terug bij al onze medewerkers.

Arbeidsongevallen



Fluïdumongevallen

Een fluïdumongeval is een ongeval met één van onze basisproducten elektriciteit en aardgas. Onze ambitie is elk jaar duidelijk, want we tolereren geen dergelijke ongevallen. In 2019 waren er 4 fluïdumongevallen.

Aantal	2015	2016	2017	2018	2019	Gemiddelde 2015-2019
eigen personeel	1	2	1	2	4	2
aannemers	2	2	1	1	6	2,4
totaal	3	4	2	3	10	2,2

Welzijn

Fluvius mikt op tevreden medewerkers die zich goed in hun vel voelen. We hebben veel aandacht voor het welzijn en vinden het belangrijk dat iedereen zijn energiepeil in balans houdt.

Om de verdeling van menselijke energie voor te stellen, gebruiken we de metafoor van de vier batterijen:

- De fysieke batterij
- De mentale batterij
- De sociale batterij
- De zingevende batterij

Medewerkers met stress, familiale problemen of gezondheidsproblemen kunnen bij één van onze sociaal assistentes terecht. Maar Fluvius gelooft ook sterk in preventie.



magazine Fluvius - nr. 3

Welzijnsmagazine

september 2019

Iedereen is 'one of US'

Boordevol tips om aan de slag te gaan met jouw welzijn!

Pakkende getuigenissen van collega's

fluvius.

Zingeving

Mentaal

Emotioneel

Fysiek

Via deze drie structurele initiatieven streven we naar gezondheid en geluk voor elke Fluvius-collega:

Samenwerking met EnergyLab

Medewerkers kunnen bij Fluvius gratis conditietesten en healthscans laten uitvoeren. Doorheen het jaar lanceren we samen met partner EnergyLab ook specifieke gezondheidscampagnes die onze medewerkers aanzetten tot gezonder eten en meer bewegen.

Welzijnsmagazine: energie in de brievenbus

Elke Fluvius-medewerker kreeg dit jaar opnieuw het Welzijnsmagazine in de bus. Het zit boordevol praktische tips over hoe je zelf je energie kan sturen. De persoonlijke verhalen van collega's die vandaag al voor hun eigen welzijn of dat van anderen zorgen, zijn een inspiratiebron.

Welzijnschecks via Intranet

Om het onderwerp onder de aandacht te houden, sturen we maandelijks een Welzijnscheck naar de collega's. Daarmee willen we hen informeren en inspireren om zorg te dragen voor hun welzijn. We focussen telkens op een onderdeel van één van de vier energiebatterijen. Bijvoorbeeld 'motivatie', een ingrediënt van de Zingevende batterij.

In de kijker: De Warmlopers

Elk jaar gaan 20 collega's de uitdaging aan om hun levensstijl op fysiek vlak over een andere boeg te gooien. Zeven maanden intense begeleiding met maar één doel voor ogen: in oktober de 15 kilometer Dwars door Hasselt uit te lopen.





**WE ZETTEN
ONZE KLANT
CENTRAAL**



In elke situatie, bij elke vraag of bij elk werk onze klanten op de eerste plaats zetten. Dat betekent een snel antwoord of een vlugge uitvoering, met zo weinig mogelijk wachttijd en hinder. Dicht bij onze klanten staan dus.

Klantentevredenheid: pijnpunten blootleggen om beter te doen

Over alle processen heen daalde de klantentevredenheid naar 85,7 procent (t.o.v. 87,7 procent in 2018). Het proces 'Storingsbeheer' heeft samen met 'Metering' het hoogste aantal 'delighted' klanten. De processen 'Premieaanvragen' en 'Budgetmeter' hebben allebei een zeer hoog aantal ontevreden klanten.

CSAT jaarresultaat	
Proces	2019
1. Premie-aanvragen	82%
2. Storingsbeheer	86%
3. Budgetmeter	74%
4. Aansluitingen	89%
5. Studie & aanleg	92%
6. Metering	93%
7. Lokale Productie	84%
TOTAAL	85,7%

Customer Satisfaction Code (CSAT)

Bijkomende indicatoren

De Net Promotor Score (NPS) is een belangrijke indicator voor klanttevredenheid. Ze geeft aan in welke mate een klant je bedrijf zou aanbevelen aan anderen. Scores kunnen tussen -100 en + 100 liggen. Hoe hoger de score, hoe beter.

Conclusie:

'Storingsbeheer' en 'Metering' scoren hier het best en hebben bijgevolg het hoogste aantal 'promotors'. 'Budgetmeter' en 'Lokale productie' scoren negatief.

NPS jaarresultaat	
Proces	2019
1. Premie-aanvragen	11
2. Storingsbeheer	46
3. Budgetmeter	-13
4. Aansluitingen	25
5. Studie & aanleg	0
6. Metering	39
7. Lokale Productie	-6
TOTAAL	15

De Customer Effort Score (CES) geeft aan welke ervaring de klant had tijdens zijn 'klantreis'. Het geeft aan in hoeverre de klant zich voor zijn gevoel heeft moeten inspannen om een actie te voltooien in relatie tot de voordelen die bij deze actie komen kijken. Scores kunnen tussen -100 en + 100 liggen. Hoe hoger de score, hoe beter.

Conclusie:

'Metering' is het proces waarbij de customer effort score significant hoger is dan alle andere processen. Klanten hebben m.a.w. het gevoel dat ze weinig moeite moeten doen.

De processen 'Premieaanvragen', 'Budgetmeter' en 'Lokale productie' zijn processen waar de klanten vinden dat ze relatief veel moeite moeten doen.

Company effort score jaarresultaat	
Proces	2019
1. Premie-aanvragen	-2
2. Storingsbeheer	47
3. Budgetmeter	-9
4. Aansluitingen	23
5. Studie & aanleg	6
6. Metering	12
7. Lokale Productie	-28
TOTAAL	7

De Company Effort Score (CoEs) is een indicator die aangeeft in hoeverre de klant van oordeel is dat het bedrijf zich ingespannen heeft om hem te helpen. Scores kunnen tussen -100 en + 100 liggen. Hoe hoger de score, hoe beter.

Conclusie:

'Storingsbeheer' is het proces waarbij de Company Effort Score significant hoger is dan bij de andere processen. Klanten hebben met andere woorden het gevoel dat Fluvius veel moeite deed.



Omgaan met klachten

In 2019 ontving Fluvius 17 773 eerstelijnsklachten, tegenover 21 682 een jaar eerder. Een daling met 18%. We zien vooral een sterke daling binnen de domeinen Energieleveringen en Premies. Er waren 2 225 tweedelijnsklachten. In 2018 waren dat er 1 772.

Aantal	2016	2017	2018	2019
eerstelijns	18 796	21 535	21 882	17 773
tweedelijns	1 809	2 036	1 772	2 225
TOTAAL	20 605	23 571	23 634	19 998

Proefproject in de kijker: klanten helpen via sociale media

De klant centraal zetten betekent ook dat we hen op hun digitale wenken bedienen. Studies van onderzoeksbureau Gartner wijzen uit dat tegen 2022 nog slechts tien procent van alle klantencontacten telefonisch zal verlopen.

Daarom lanceerde onze dienst REG-beleid en Premies een uniek proefproject. Klanten kunnen nu via 'direct messaging' onze hulp inroepen als ze een premie, kortingsbonnen of BENO-pas aanvragen. Dit systeem heeft veel voordelen voor de klant, maar ook voor ons. De eerste resultaten zijn veelbelovend en medewerkers én klanten reageren enthousiast. Laat 'premiebeheer' nu net een proces zijn dat het in het klantentevredenheidsonderzoek niet zo goed deed. Hier pakken we dus meteen de koe bij de horens. In de toekomst worden ook andere Fluvius-diensten én De Stroomlijn klaargestoomd voor deze nieuwe digitale vormen van communicatie. De uiteindelijke doelstelling is onze klanten 'ontzorgen'.

De reacties van de klanten spreken boekdelen:

Super ! Bedankt !
Mercie voor alle moeite die je deed, ik apprecieer het enorm
Mvg Jelle
Oct 1 2019 - 9:11 AM

Super, dankjewel voor de enorm snelle reactie. Nog een heel fijne dag.
Sep 9 2019 - 9:38 AM

Oh bedankt. Ik had btw bedrag ingegeven ipv bedrag inclusief btw.
Wat een snelle service. Bedankt!!!
Gr Ann
Oct 1 2019 - 8:05 AM

Wat een service! 👍😊
Sep 26 2019 - 11:44 AM

TOP deze manier is makkelijk om te communiceren in tegenstelling. Tot twee jaar terug als ik mijn premies aanvraag 👍👍
Sep 30 2019 - 12:49 PM

Super, bedankt voor de hulp. 🙏👍
Sep 27 2019 - 10:48 AM



Netwerken beheren

Fluvius is een netbedrijf. We leggen publieke netten aan voor elektriciteit, aardgas, openbare verlichting, riolering, kabeltelevisie, telecom en warmte. We geven klanten toegang tot die publieke netten. En we verzorgen dag en nacht de dienstverlening rond onze nutsvoorzieningen, op een veilige manier. Betrouwbaarheid en betaalbaarheid zijn daarbij onze focuspunten.

Netbetrouwbaarheid

Door onderbrekingen op laagspanning en op middenspanning werd een Fluvius-laagspanningsklant in 2019 geconfronteerd met een leveringsonbeschikbaarheid op onze distributienetten voor elektriciteit van 17 minuten en 47 seconden.

Daling netkosten

De inkomsten uit de distributienettarieven elektriciteit zullen in 2020 globaal gezien met 83 miljoen euro dalen en die uit aardgas met 14 miljoen euro. Voor gezinnen dalen de distributienettarieven voor elektriciteit het derde jaar op rij, mede door de efficiëntieprikkels die de VREG Fluvius heeft opgelegd. Die 'efficiëntieprikkels' kunnen we toeschrijven aan ons predictief assetmanagement.

Een gezin zal in 2020 gemiddeld 31 euro minder aan distributienettarieven voor elektriciteit en 10 euro minder aan distributienettarieven voor aardgas betalen.

Ook het prosumentarief gaat gemiddeld met 5 procent omlaag. Ook bedrijven zien in 2020 de distributienettarieven verder dalen. Een KMO met een standaardverbruik betaalt gemiddeld 369 euro minder aan distributienettarieven voor elektriciteit en 31 euro minder aan distributienettarieven voor aardgas. Voor grotere bedrijven op middenspanning dalen de elektriciteitsdistributienettarieven gemiddeld met 5 procent.

Net als de afnametarieven dalen ook de injectietarieven. De gemiddelde daling voor de injectieklanten aangesloten op middenspanning bedraagt ruim 5 procent.

Lokale productie in stijgende lijn

Fluvius is op geen enkele manier verantwoordelijk voor de productie van elektriciteit. Toch spelen we een cruciale rol in de omschakeling van het Vlaamse elektriciteitsstelsel naar meer duurzame, koolstofarme energie. We zorgen namelijk voor de aansluiting van decentrale (= lokale), vaak hernieuwbare energiebronnen. En we distribueren de opgewekte elektriciteit via onze netten.

Het lokaal geïnstalleerde vermogen op onze netten neemt stelselmatig toe. Zonnepanelen en windturbines maken het overgrote deel van de hernieuwbare energie op onze netten uit.

geïnstalleerd decentraal vermogen	%		kW	
	2019	2018	2019	2018
zonnepanelen ≤ 10 kW	34,5%	33,5%	1 876 371	1 651 537
zonnepanelen > 10 kW	21,6%	22,1%	1 174 674	1 091 769
WKK	15,7%	15,1%	853 258	743 932
windturbines	20,6%	21,3%	1 123 046	1 050 836
bio-WKK	3,9%	4,0%	212 946	196 876
biomassa	1,6%	1,8%	89 722	89 537
andere	2,1%	2,2%	114 908	107 363
	100%	100%	5 445 038	4 931 849

Enkele opvallende netwerkprojecten

Aardgas: biomethaan in Merksplas



Fossiele brandstoffen worden afgebouwd en zullen op termijn volledig verdwijnen. Fluvius heeft een wijdverspreid en kwalitatief hoogstaand aardgasnet en wil dit in de toekomst ten dienste stellen van alternatieve en groenere energiebronnen. Bijvoorbeeld waterstof of biogas. In dat kader liep er in 2019 een proefproject met biomethaan in Merksplas.

Biomethaan is één van de mogelijkheden om onze aardgasvoorziening te vergroenen. Daarnaast worden ook heel wat andere pistes onderzocht, zoals waterstof. Op dit moment is Merksplas de enige locatie waar biomethaan wordt geproduceerd en in het distributienet geïnjecteerd. We werken hiervoor samen met Intercommunale IOK uit Merksplas en energiebedrijf EBEM. De installatie is intussen al een jaar actief en draait continu. We hebben veel knowhow opgedaan met betrekking tot de technische installatie en hoe we de gaskwaliteit moeten monitoren om kwalitatief biomethaan te krijgen. Bij Fluvius zijn we er klaar voor om nieuwe projecten op ons net toe te laten.

Riolering: hemelwaterplan in Lichtervelde

Het klimaat verandert en we moeten ons aanpassen aan die wijzigende omstandigheden. In de toekomst krijgen we te maken met langere periodes van droogte. Maar we krijgen ook intensere neerslag. Via 'hemelwaterplannen' op maat van elke gemeente speelt Fluvius hierop in. De plannen geven weer hoe je hemelwater kan hergebruiken en infiltreren. Via zo'n hemelwaterplan kwam in 2019 onder meer de gemeente Lichtervelde te weten hoe ze het best omgaan met langere periodes van droogte. Via Youtube kun je de reportage van Z-Energy bekijken.



Openbare Verlichting

VVSG, Fluvius en Agoria gaan voor volledige verleding openbare verlichting

Tijdens de Klimaatdag van de VVSG op 3 mei in Oostende ondertekenden de VVSG, Fluvius en technologiefederatie Agoria een intentieverklaring waarin hun ambities rond de volledige verleding van de openbare verlichting in Vlaanderen werden vastgelegd. De drie partners willen alle 1,2 miljoen verlichtingspunten tegen uiterlijk 2030 van slimme led-technologie voorzien.

Dat is uiteraard een investering, maar kan de steden en gemeenten jaarlijks 54 miljoen euro op het energieverbruik en 44 000 ton aan CO₂ helpen besparen. Op dit moment is slechts 8 procent van de gemeentelijke openbare verlichting al led. Met de intentieverklaring wordt onder meer een projectgroep opgericht waarin de drie partijen samen met de steden en gemeenten naar oplossingen voor concrete problemen zoeken en waarin goede praktijkvoorbeelden met elkaar en de lokale overheden kunnen worden uitgewisseld.

Doel:
1,2 miljoen
verlichtingspunten
tegen uiterlijk 2030
van slimme
led-technologie
voorzien

Licht-als-een-dienst: versnelde investeringen in ledombouw

Eind 2019 waren 240 steden en gemeenten officieel ingestapt op ons aanbod 'Licht-als-een-dienst'. De meeste andere steden en gemeenten waren toen ook al bezig met de voorbereiding op die toetreding.

Op de Veurnse Suikersite startte Fluvius, de stad Veurne en WVI een proefproject met dynamische verlichting. Via het proefproject willen we de impact van openbare verlichting op de plaatselijke fauna onderzoeken. Dat loopt via een proefopstelling in de Brikkerijstraat, die dwars doorheen het natuurgebied Suikerwater loopt. Een slimme camera onderzoekt er in de volgende maanden welke sensor geschikt is om een fietser of voetganger te onderscheiden van een watervogel, konijn of andere fauna.

Fluvius, de stad Mechelen en de gemeente Bonheiden experimenteren sinds december 2019 met geconnecteerde openbare verlichting langs de N15. Dat is het resultaat van een co-creatief traject binnen het project Nachtraven. Daarin gaven jongeren tussen de 16 en de 26 jaar aan dat veilig op stap gaan gepaard gaat met goede openbare verlichting. De energiezuinige, slimme ledlampen werken zelflerend en houden rekening met de fuifkalender van De Loods en De Club.

Over een traject van 2,2 km langs de N15 op het grondgebied Bonheiden en Mechelen heeft Fluvius de afgelopen weken de slimme ledlampen geïnstalleerd. De verlichting zal werken als een volgverlichting, zoals nu al aanwezig langs de Vrouwvliet en in de Schoutetstraat in Mechelen.



Databeheer

Fluvius beheert heel wat gegevens over energie. Daarbij horen verbruiksgegevens van gezinnen en bedrijven, maar ook enorm veel bijbehorende data, zoals adressen, technische info, verhuisinfo en de energiecontracten van elke klant. Fluvius zorgt ervoor dat elke energieleverancier tijdig correcte informatie krijgt om een eindafrekening te maken. Het is een belangrijke taak achter de schermen, cruciaal om de energiemarkt te laten werken.

De digitale meter: cruciaal voor energietransitie

De invoering van digitale meters is cruciaal in het kader van de energietransitie en omdat de huidige mechanische meters binnenkort niet meer worden geproduceerd. Digitale meters bieden elke klant zeer concrete basisfuncties, zoals meteropname en diensten op afstand en meer informatie over het energieverbruik in een gebouw of woning.

Daarnaast biedt de digitale elektriciteitsmeter twee gebruikerspoorten waar klanten zelf 'slimme' toestellen aan kunnen koppelen om hun energieverbruik in detail te raadplegen of om sommige elektrische apparaten, zoals slimme wasmachines of elektrische wagens, aan te sturen. Op die manier kunnen klanten zelf aan het stuur komen van hun verbruik en injectie.

Op 31 oktober 2019 had Fluvius al 111 680 digitale gas- en elektriciteitsmeters in Vlaanderen geïnstalleerd. Het aantal geweigerde meters blijft minder dan 1 procent.

In functie van de algemene uitrol van de digitale meter organiseerden we 2040 extra opleidingsdagen voor 2 520 cursisten.



2040 extra
opleidingsdagen
voor
2 520 cursisten



Duurzaamheid voor mobiliteit en gebouwen

Fluvius wil zijn expertise ten dienste stellen van de maatschappij. In samenwerking met een grote groep partners werken we aan een duurzame wereld.

We gebruiken onze kennis en middelen als hefboom om de natuurlijke resources van onze planeet (water, energie ...) verstandig te gebruiken. We willen meer hernieuwbare energie creëren, de CO₂-uitstoot in Vlaanderen verminderen en de verbruikte kWh tot een minimum beperken. Als facilitator zetten we onze kennis maximaal in en werken we samen met andere partijen.

BENOveren: hulp voor duurzame investeringen

- Ook 2019 stond in het teken van BENOveren (beter renoveren). Bedoeling is om meer in te zetten op totaalrenovatie en drempels weg te nemen door begeleiding aan te bieden bij collectieve renovatie.
- Wie energiezuinige investeringen doet, kan hiervoor een premie aanvragen bij Fluvius. In 2019 werden 108 707 premies uitbetaald, voor een totaalbedrag van ongeveer 62 miljoen euro.

Als investeerders in woningen drie of meer maatregelen combineren in een totaalrenovatie, komen zij sinds 2017 in aanmerking voor extra totaalrenovatiebonussen, bovenop de premies. Mensen die de begeleiding van een renovatie als een drempel ervaren, kunnen sinds 2017 instappen in een Burenpremie-project. De Burenpremie is een ondersteuning voor renovatie van woningen. Renoveer samen met minstens 9 anderen binnen je gemeente en je krijgt de begeleiding van een professionele BENOveratiecoach. Deze coach neemt je heel wat werk uit handen. De coach geeft renovatie-advies, helpt je de juiste volgorde van maatregelen te bepalen, vergelijkt de offertes voor je, geeft advies bij de uitvoering en vraagt alle premies voor je aan. Fluvius vergoedt deze BENOveratiecoach voor zijn werk via de Burenpremie.

Fluvius verzorgt ook de opleiding van BENOveratiecoaches. Intussen zijn in elke Vlaamse gemeente erkende en opgeleide BENOveratiecoaches actief.



BENOveren, hoe doe je dat?

- 1 Bekijk het van bovenaf**
Wat je doet de meeste moeite is een woning, omdat het van het dak? De buitenmuren is dus een logische eerste stap in je BENOveratieplan. Een huis dat kan je dus ook van de binnen- en buitenkant aanpak, voor een paar toegevoegde kosten de buitenkant de voorkeur.
- 2 Pak je muren aan**
De buitenmuren van je huis zijn de de de de de de grootste deel van de warmteverlies. Je buitenmuren renoveren kan je 20% van je energiekosten besparen. Het is belangrijk om te kiezen voor een goede maatregel, voor elk van deze technieken kan je een BENOveratiepremie aanvragen.
- 3 Sluit ramen en deuren**
Zijn je ramen ouder dan 10 jaar? Dan is de kans groot dat de een grote impact heeft op je energiekosten. De lange termijn is enkel hoogprestatieglas goed genoeg. Let meteen ook meteen op de afdichting van de ramen.
- 4 Zet je warme voetjes op de vloer**
Dan heb je een goed geïsoleerde vloer kan je je thermische isolatie een goede vloer hebben. Besluit je voor een vloer of vloerisolatie, dan is isolatie van onder de vloer de beste oplossing. Over welke? Dan zijn er twee mogelijkheden. Ofwel isolatie in vloer draagvlak en vloerisolatie. Ofwel isolatie in de vloer en vloerisolatie en vloerisolatie. Het is belangrijk om te kiezen voor een goede maatregel, voor elk van deze technieken kan je een BENOveratiepremie aanvragen.
- 5 Vergeet de technieken niet**
Wil je energiezuiniger nog verder renoveren? Denk dan ook eens na de technieken van je woning.
Verwarming en warm water
Kies voor een energiezuinige verwarmingssysteem zoals:
 - Zonnepanelen
 - Verwarmingssysteem op basis van hernieuwbare energie
 - De verwarming
 - Houtpelletsverwarming
 - De centrale verwarmingssysteem met een lokale verwarming van max. 100 m²
 - Aansluiting op een afzuigventilator**Ventilatie**
Denk ook na over de ventilatie van je woning. Het is belangrijk om te kiezen voor een goede maatregel, voor elk van deze technieken kan je een BENOveratiepremie aanvragen.
 - Een ventilator met afzuigventilator
 - Een ventilator met afzuigventilator
 - Een ventilator met afzuigventilator
 - Een ventilator met afzuigventilator
 - Een ventilator met afzuigventilator**Verlichting en elektriciteit**
Denk ook na over de verlichting en elektriciteit van je woning.
 - Hetgebruik van elektrische apparaten en de verlichting
 - Hetgebruik van elektrische apparaten en de verlichting
 - Hetgebruik van elektrische apparaten en de verlichting
 - Hetgebruik van elektrische apparaten en de verlichting
 - Hetgebruik van elektrische apparaten en de verlichting

fluvius.

Energieprestatiecontract voor Stad Gent

Gent profileert zich in Vlaanderen meer en meer als energiebewuste stad. Voor de energiezuinige renovatie van 12 schoolgebouwen én het Museum voor Schone Kunsten, deed het een beroep op ons. Fluvius becijferde een energiezorgplan en begeleidde de stad bij het sluiten van een energieprestatiecontract of een EPC. Deze overeenkomst zal ervoor zorgen dat op 15 jaar tijd de energiekosten met 16,3 % dalen. Ook het klimaat vaart er wel bij, want de CO₂-uitstoot van het Gentse patrimonium vermindert jaarlijks met 536 ton. Dat is het equivalent van een bos van 83 voetbalvelden groot.

EPC maakt investering 'budgetneutraal'

Waar studie, implementatie en onderhoud van dergelijke grootschalige projecten traditioneel door verschillende partijen gebeuren, is bij een energieprestatiecontract slechts één Energy Service Company of ESCO verantwoordelijk voor al die fases. In dit geval de tijdelijke handelsvereniging (THV) SieSpie. De geplande energiebesparing wordt vooraf contractueel vastgelegd. Het gaat hier om een 'budgetneutraal' energieplan, want de totale besparing op 15 jaar volstaat om de investering van 5 miljoen euro te financieren.



Fluvius ondersteunt

Fluvius ondersteunde de stad van begin tot eind. Het zorgde voor de onderhandelingen en de opmaak van het lastenboek tot en met de gunning van SieSpie als ESCO. Fluvius zal ook gedurende de volledige looptijd van het contract jaarlijks meten en controleren of de vooropgestelde besparingen gehaald worden.

Gegarandeerde besparing

De stad stelde geen harde doelstellingen voorop, behalve de budgetneutraliteit van het hele concept. In het contract zit een besparingsgarantie van 15 jaar ingebouwd. Wordt die niet behaald, dan betaalt de ESCO het verschil terug aan de stad. Zijn de resultaten beter dan vooropgesteld, dan wordt de meeropbrengst gelijk verdeeld tussen de stad en de ESCO. Omdat de ESCO ook 15 jaar instaat voor opvolging en onderhoud, bespaart Stad Gent ook op de eigen onderhoudskosten.

Looptijd 16 jaar

Het volledige EPC loopt over 16 jaar en begint in 2020. Alle verbouwings- en aanpassingswerken in de 12 Gentse scholen en in het MSK starten en eindigen in het eerste jaar, ook wel het bouwjaar genoemd. Dit heeft als voordeel dat de implementaties al vanaf het tweede jaar renderen. En dit voor 15 jaar lang.

Duurzame cijfers

In 2019 vonden 1 400 unieke gebruikers de weg naar ons energiemanagementplatform E-lyse. We verstrekten meer dan 500 energie-adviezen. Onze opgeleverde projecten waren samen goed voor een CO₂-reductie van 5 700 ton.

Energie-armoede bestrijden

Als onderdeel van de 'sociale openbaardienstverplichtingen' die de overheid Fluvius oplegt, vangen we klanten op die door hun commerciële leverancier opgezegd of 'gedropt' werden. We proberen die brede dienstverlening voortdurend te versterken, zodat klanten schuldenvrij blijven of worden. Ze kunnen dan opnieuw een contract sluiten bij een commerciële leverancier.

Maar we gaan ook verder. Fluvius wil armoede in het algemeen, en energiearmoede in het bijzonder, actief terugdringen. Vanuit onze expertise kunnen we een bijdrage leveren. Die uitdaging gaan we aan in samenspel met een grote groep partners.

Ook bij kwetsbare doelgroepen zetten we in op energie-efficiëntie: enerzijds door werk te maken van energiebewust gedrag, anderzijds door energiebewuste investeringen aan te moedigen.

In 2019 werden 21 455 energiescans uitgevoerd, waarbij gezinnen uit de kwetsbare doelgroep concrete tips krijgen over de manier waarop ze hun energiekosten kunnen verminderen. Bij zo'n scan wordt ook meteen een pakket kleine energiebesparende maatregelen geïnstalleerd (led-lamp, spaardouchekop, tochtstrips ...).

We moedigen de beschermde doelgroep ook aan om te investeren in energiezuinige toestellen. In 2019 werden 4 643 kortingsbonnen aangevraagd t.w.v. €150. Die zijn beschikbaar bij de aankoop van een energiezuinige koelkast of wasmachine.

Project in de kijker: ASSIST

In september startten 25 Fluvius-medewerkers vrijwillig als Huishoudelijk Energie Adviseur (HEA). Ze maken deel uit van ASSIST, een project met als doel energie-armoede verminderen. Eén van de streefdoelen is om via huisbezoeken bij 750 kwetsbare personen de energiefactuur met 7 procent te doen dalen. DE HEA's doen een energiescan van de woning en nemen de energiefactuur onder de loep. Als de bewoners geen sociaal tarief hebben, dan nemen ze samen de V-test af. ASSIST is een project van de Europese Commissie. De deelnemende landen zijn België, Italië, Spanje, Groot-Brittannië, Polen en Finland. Samen bestrijden ze energie-armoede door kwetsbare consumenten te begeleiden. Na afloop van het project willen de deelnemers met hun resultaten wegen op het Europese beleid.



Doel:
bij 750 kwetsbare
personen de energie-
factuur met 7 procent
doen dalen



Digitale budgetmeter

In 2019 stonden er 8 450 geactiveerde digitale budgetmeters bij 5 476 verschillende klanten.

75 procent van de betalingen van de geactiveerde digitale budgetmeters gebeurt online via mijndigitalebudgetmeter.be (webportaal). Deze klanten betalen dus van thuis uit en hoeven zich niet meer te verplaatsen naar een klantenkantoor of oplaadpunt.



In 2019 stonden er 8 450 geactiveerde digitale budgetmeters bij 5 476 verschillende klanten

Inleefsessies OCMW

Zowel in het voorjaar als in het najaar organiseerde Fluvius op 6 locaties in Vlaanderen inleefsessies voor de OCMW's in Vlaanderen. Op deze events konden maatschappelijk werkers van het OCMW demosesies volgen over de digitale budgetmeter en het bijhorende betaalplatform. Ook aanwezig: LAC-voorzitters, Samenlevingsopbouw, Ombudsman Energie en vertegenwoordigers van het Vlaams Energie Agentschap (VEA). De sessies in het voorjaar en het najaar haalden samen 1 200 deelnemers.





**WE ZORGEN
VOOR DUURZAME
VERBINDING**



In de vorige hoofdstukken gingen we in op de inspanningen van Fluvius om medewerkers en klanten goed te ondersteunen. Belangrijke uitdagingen, maar we kijken ook breder. We kunnen ook een grote rol van betekenis spelen voor de Vlaamse maatschappij in het algemeen en een aantal specifieke stakeholders in het bijzonder. Maatschappelijk verantwoord ondernemen zit sterk verweven in onze bedrijfsvoering. Dankzij onze keuze voor ecologie, duurzaamheid en samenwerking tonen we ons zorgzaam voor onze leefomgeving.

Omggaan met milieu-incidenten

Onze milieudienst ontving in 2019 drie incidentmeldingen. Er waren 16 milieuklachten, als volgt verdeeld:

Lichthinder	6
Geurhinder	2
Straling	3
Geluidshinder	5



Electric First: gericht kiezen voor duurzame mobiliteit

Sinds 2019 voert Fluvius een Electric First- beleid voor zijn dienstvoertuigen. Afgelopen jaar vervingen we 276 diesel- en benzinevoertuigen door full electric of CNG-voertuigen.

Fluvius vervangt de komende 10 jaar zo'n 800 dienstvoertuigen en kiest daarbij telkens voor het groenste beschikbare alternatief. Als er een 100 procent elektrisch model op de markt is dat op vlak van rijbereik of laadvermogen geschikt is voor de job, dan is elektrisch voor Fluvius de eerste keuze. Vandaag zijn dat vooral personenwagens en kleine bestelwagens.

In specifieke gevallen, zoals voor grotere bestelwagens, is CNG voorlopig het geschiktere alternatief. Vooral voor wie meer kilometers rijdt of zwaar materiaal mee heeft. De keuze voor 'zo groen mogelijk' en 'maximaal elektrisch' betekent bij Fluvius op termijn een besparing van meer dan 1 miljoen liter diesel per jaar.

Aantal duurzame dienstvoertuigen bij Fluvius

Aandrijving	2016	2017	2018	2019
CNG	46	74	175	246
Elektriciteit	16	27	61	61
Plug-in hybride	44	62	116	206

Green deal: ecologische keuzes voor onze bedrijfsvoering

Twee jaar geleden hield het partnerschap Vlaanderen Circulair 'Green Deal' boven de doopvont en maakte daarmee een vrijwillige overeenkomst tussen (privé)partners en de Vlaamse overheid mogelijk om samen een groen project te starten. Daarbij worden milieudoelen nagestreefd die hand in hand gaan met een goede bedrijfsvoering.

Een Green Deal is een inspanningsverbintenis, waarbij alle partijen zich engageren om te doen wat binnen hun mogelijkheden ligt om het project te realiseren. De doorlooptijd is idealiter niet langer dan drie à vier jaar. Door de samenwerking van onze Milieudienst, de dienst Afvalbeheer en de dienst Aankoop in één projectteam, sloot Fluvius zich aan bij de Green Deals over verschillende onderwerpen. We lichten er hier twee uit.

Green Deal Circulaire T-shirts

Nieuwe bedrijfskledij voor Fluvius betekent dat we de kledij van de vroegere bedrijven niet langer gebruiken. We zamelen ze in, om ze duurzaam te verwerken. Een gedeelte van die kledij bestaat uit T-shirts en polo's, gemaakt uit een hoogwaardige vezel. Die recycleren we tot een 'circulair T-shirt'. We vervezelen die T-shirts en polo's volledig, dat betekent dat we ze tot in de kleinste vezel 'versnipperen'. Van die vezels laten we opnieuw garen maken, waarvan we dan een gloednieuw Fluvius T-shirt maken. Hoe dat er zal uitzien? We gaan hoe dan ook voor ecodesign. Dat betekent dat we het zo ecologisch mogelijk zullen vormgeven, zodat we het ook na dit tweede leven nog kunnen recycleren. Daarvoor moeten we bijvoorbeeld vermijden om grote oppervlakken te bedrukken, want bedrukte stukken kun je niet hergebruiken.



**De oude
bedrijfskledij
werd ingezameld
om ze duurzaam
te verwerken**



Green Deal Digitale Meterketting

De komst van de digitale meter was het startpunt om structureel na te denken over het ecodesign van nieuwe elektronische assets. Bovendien wilden we een oplossing bieden voor de grote materialenstroom die bij de uitrol van de digitale meterketting van het net komt. We engageerden ons via Green Deal om deze mogelijkheden te onderzoeken. Tijdens het proces stootten we op de verwachte hoeveelheid 25S60-meterkasten en de moeilijkheidsgraad om die te kunnen recyclen doordat de deksels vlamvertragers bevatten.

Na grondig onderzoek heeft onze nieuwe afvalverwerker een milieuvriendelijke manier gevonden om de deksels te verwerken. Ze worden nu gerecycleerd tot granulaatkorrels, die dan opnieuw worden ingezet in de plasticverwerkende industrie. Als je weet dat we met de uitrol van de digitale meter de volgende jaren 980 ton oude meterkastdeksels zullen verwerken, begrijp je dat we op deze manier een grote afvalstroom vermijden, die anders bij het restafval zou belanden.

Schouders onder het goede doel

Onder de naam Fluvius – Goede doelen zette Fluvius een doorgedreven langetermijn-samenwerking op met de Voedselbanken en Kom op tegen Kanker. Betrokkenheid en een goede wisselwerking tussen onze medewerkers en het goede doel zijn daarbij de sleutels tot succes.

Op 11 mei 2019 ondertekenden Fluvius en De Voedselbanken een officiële samenwerkingsovereenkomst. Ons partnerschap is niet gebaseerd op financiële steun, maar wel op structurele hulp waarbij Fluvius vooral mensen inschakelt. Onze medewerkers steken buiten hun werkuren de handen uit de mouwen voor de 170 000 vrijwilligers van De Voedselbanken. Zo versterken en inspireren we elkaar. Opvallend is dat De Voedselbanken en Fluvius, als sociale leverancier, voor een stuk hetzelfde doelpubliek vooruit helpen.

De Voedselbanken en de aangesloten verenigingen konden ook in 2019 weer een beroep doen op:

- afgeschreven kantoormeubilair n.a.v. de herinrichting van onze site in Mechelen
- vrijwilligerswerk door teams van Fluvius medewerkers (een 10-tal). We fristen gebouwen op, ruimden magazijnen op en zamelden speelgoed in
- de openstelling van onze infrastructuur voor officiële evenementen van de Voedselbanken.

Naast deze materiële en menselijke ondersteuning dragen Fluvius-medewerkers ook hun steentje bij om aan fundraising te doen. Dit kende in 2019 een apotheose n.a.v. de Warmste Week. Dankzij tientallen acties en activiteiten, de aankoop van meer dan 2 000 gadgets en de donatie van incentivebudgetten konden we een cheque van 45 449 euro overmaken aan de Voedselbanken.

Bovendien integreerden we de jaarlijkse Kom op tegen Kanker-actie (een initiatief dat bestond binnen Infrax) in 2019 binnen Fluvius – Goede Doelen.

In het Hemelvaartsweekend vond de tiende editie van 'De 1000 km voor Kom op tegen Kanker' plaats. Dankzij alle Fluvius-collega's konden wij 65 000 euro aan het goede doel bijdragen. En onze lopers deden daar met hun deelname aan 'De 100km-run' in maart nog eens 10 000 euro bij. In totaal schonken we zo 75 000 euro.



Nauwe banden met het onderwijs

Duaal leren bij Fluvius

Fluvius biedt opleidingen en werkervaring onder de vorm van duaal leren. Sinds het schooljaar 2018-2019 hebben we leerlingen van de richting 'Logistiek' te gast. In het schooljaar 2019-2020 startten we met een nieuw traject voor 'Installateur Nutsvoorzieningen'.

In onze Fluvius Academy stomen we onze technici klaar om onze netten aan te leggen, te herstellen en te onderhouden en om er klanten op aan te sluiten. De leerlingen die in het duale traject stappen, kunnen op regelmatige basis in de Academy terecht om stap voor stap de knepen van het vak te leren. Aansluitend kunnen ze de opgedane kennis in de praktijk toepassen, onder het toezien van ervaren technici.

Op stage

Jongeren uit het technisch onderwijs krijgen de kans om tijdens de paasvakantie een korte praktijkgerichte stage te volgen bij Fluvius. In 2019 maakten 20 laatstejaarsstudenten TSO en BSO in een professionele omgeving kennis met de technische en veiligheidsaspecten van de energiedistributie. Dat gebeurde onder de bekwame begeleiding van Fluvius-trainers.

In totaal organiseerde Fluvius 210 dagen voor scholen. 408 scholieren/studenten uit 25 verschillende scholen volgden een technische opleiding in één van onze opleidingscentra.



Aannemers als belangrijke partners

In Lubbeek vond op 8 mei 2019 de eerste Aannemersavond plaats. De bedrijfsleiders kregen er een update van onze geplande investeringen en projecten, en gingen er in dialoog met onze managers.

Specifiek voor projecten die erg veel aannemerscapaciteit vragen op zeer korte termijn, zetten de collega's van Supply Chain in op nieuwe samenwerkingsvormen, onder meer via sleutel-op-de-deur-projecten en een aangepast kwalificatiesysteem. Op die manier stemmen we onze behoeften beter af op de huidige aannemersmarkt. Bijkomend geven we aannemers meer mogelijkheden om zich zo efficiënt mogelijk te organiseren en mee te evolueren naar 'multi-utility'.

Daarnaast maken we ons opleidingsaanbod zo flexibel mogelijk. Zo verlengt Fluvius de geldigheidsduur van aannemerspasjes tot vijf jaar. Door de introductie van een aantal nieuwe pasjes en verkorte opleidingstrajecten voor medewerkers met technische voorkennis, kunnen aannemers hun medewerkers ook sneller klaarstomen voor specifieke opdrachten. Tegelijk verhogen we onze opleidingscapaciteit, onder meer door de opening van een nieuwe werkplaats in Torhout en de inschakeling van externe lesgevers.

Blusinstallatie voor gasbranden in Zedelgem

Op 31 augustus namen WOBRA (West-Vlaams Opleidingscentrum voor de Brandweer- Reddings- en Ambulancediensten) en Fluvius een unieke gasinstallatie in dienst om opleidingen te geven rond blustechnieken bij gasbranden. Voorheen konden brandweer en technici dit enkel volgen in PIVO (Provinciaal Instituut voor Vorming en Opleiding) Asse, vanaf vandaag kan dit ook op de POV (Provinciaal Opleidingscentrum Veiligheidsdiensten) Zedelgem.





GRI-TABEL

GRI-VERWIJZINGSTABEL

Universele standaarden

Indicator	Omschrijving	Verwijzing blz	Toelichting	Opmerking
102-1	Naam van de organisatie		Fluvius System Operator cv	
102-2	Activiteiten, merken, producten en diensten		distributie van elektriciteit en gas; rioolbeheer; beheer van kabelTV-netten; databeheer; warmtenetten; openbare verlichting	
102-3	Locatie van het hoofdkantoor		Brusselsesteenweg 199, B-9090 Melle (België)	
102-4	Locatie van operaties		alle Vlaamse steden en gemeenten	
102-5	Eigendomsstructuur en rechtsvorm		coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid (cvba) - 100% van het kapitaal is via elf intergemeentelijke opdrachthoudende verenigingen in handen van de Vlaamse steden en gemeenten	vanaf 1/1/2020 is de rechtsvorm 'coöperatieve vennootschap' (CV) ingevolge wijzigingen aan het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen.
102-6	Afzetmarkten		klanten zijn huishoudens, KMO's, grote bedrijven en openbare besturen, uitsluitend in het Vlaams Gewest	
102-7	Omvang van de organisatie		4.616 personeelsleden (incl Fluvius OV: 5.419) / bedrijfsopbrengsten 1,69 miljard € / balanstotaal 5,16 miljard € / eigen vermogen 1,5 miljoen €	BE-GAAP; geconsolideerd; 31.12.2019
102-8	Informatie over werknemers en andere werkrachten	p. 15	contract onbepaalde duur: 4.373 - bepaalde duur: 233 - aandachtsgroepen: 10 / M: 3.302 - V: 1.314 / voltijds: 3.647 - deeltijds: 969	cijfers mbt Fluvius System Operator (31.12.2019) / Fluvius doet een beroep op onderaannemers voor een deel van zijn activiteiten
102-9	Toeleveringsketen		aankoop van goederen en diensten is quasi volledig onderworpen aan de Wetgeving Overheidsopdrachten	zie ook 308-10
102-10	Significante veranderingen aan de organisatie en haar toeleveringsketen	p. 17	overname van Integan (activiteiten en personeel) op 1/4/2019	
102-11	Voorzorgsprincipe of aanpak	p. 28	Fluvius hanteert een integraal risicobeleid.	
102-12	Externe initiatieven		Fluvius heeft het E.DSO Sustainable Grid Charter ondertekend. E.DSO is de Europese associatie van distributienetoperatoren.	https://www.edsoforsmartgrids.eu/the-e-dso-sustainable-grid-charter-highlights-the-contribution-of-dsos-to-a-sustainable-future/

102-13	Lidmaatschap van verenigingen		Fluvius is o.a. lid van (1) federaal sectororganisme Synergrid, (2) E.DSO, de Europese associatie van distributienetoperatoren, (3) The Shift, Belgisch netwerk voor de transitie naar een duurzame samenleving en economie	www.synergrid.be / www.edsoforsmartgrids.eu / www.theshift.be
102-14	Verklaring van belangrijkste decision-maker	p. 5		Zie Voorwoord van de Voorzitter
102-15	Belangrijkste impacts, risico's en opportuniteiten	p. 10-13		Zie verslag van de Raad van Bestuur (Beleid inzake risico's en risicobeheersing)
102-16	Waarden, principes, standaarden en gedragsnormen	p. 10	Missie, visie, strategie en waarden zijn geëxpliciteerd in documenten. Gedragsnormen zijn opgenomen in Ethisch Charter,	Zie bedrijfswebsite https://over.fluvius.be/nl/thema / Zie Verslag van de Raad van Bestuur
102-17	Mechanismen voor advies en bezorgdheden inzake ethiek	p. 27	Ethisch Charter fungeert als gids voor ethisch gedrag. Onethisch gedrag kan gerapporteerd worden. Art. 25 van het Arbeidsreglement waarborgt een onafhankelijke en objectieve behandeling van meldingen van inbreuken.	
102-18	Governance structuur	p. 9 p. 18-20	Alle aandeelhouders zijn vertegenwoordigd in de Algemene Aandeelhoudersvergadering. Hoogste bestuursorgaan is de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur wordt bijgestaan door het Auditcomité, het HR-Comité en het Strategisch Comité. Dagelijks bestuur van de onderneming berust bij Managementcomité. Voor specifieke MVO-thema's wordt het Managementcomité geadviseerd door een interne MVO Board.	Zie ook verslag van de Raad van Bestuur voor meer detailinfo.
102-19	Bevoegdheidsdelegatie		Duurzaamheidsbeleid is een onderdeel van de algemene exploitatie-opdracht van het management; MVO Board coördineert en adviseert het MVO- en duurzaamheidsbeleid.	Zie ook MVO Charter
102-20	Executive-niveau met verantwoordelijkheid voor economische, milieu- en sociale onderwerpen		De algemene verantwoordelijkheid ligt bij het Managementcomité. De MVO Board wordt voorzeten door de Secretaris-generaal (lid van het Managementcomité).	Zie 103-2
102-21	Stakeholderraadpleging over economische, milieu- en sociale onderwerpen	p. 11	Fluvius heeft eind 2018 een uitgebreide materialiteits- en urgentieanalyse met stakeholderbevraging uitgevoerd i.s.m. een extern bureau.	Zie Activiteitenverslag 2018 en website
102-22	Samenstelling van het hoogste bestuurslichaam en diens comités	p. 21-25		Zie verslag van de Raad van Bestuur
102-23	Voorzitter van het hoogste bestuurslichaam	p. 21	Het voorzitterschap van de Raad van Bestuur en CEO zijn gescheiden functies.	
102-24	Nominatie- en selectieproces/criteria voor het hoogste bestuurslichaam		De Algemene Aandeelhoudersvergadering benoemt de leden van de Raad van Bestuur op voordracht van de aandeelhouders. Inzake diversiteit van de bestuurders geldt een verplichte 2/3-1/3 regel.	



102-25	Belangenconflicten	p. 22	Het Corporate Governance Charter bevat hierover uitdrukkelijke bepalingen. De energieregulator voert als externe partij permanent toezicht uit.	
102-26	Rol van hoogste bestuursorgaan in de bepaling van doel, waarden en strategie	p. 10	De Raad van Bestuur legt de missie, visie, strategie en de bedrijfsindicatoren vast. De uitvoering berust bij het Managementcomité.	
102-27	Collectieve kennis van het hoogste bestuursorgaan	p. 22	Na de volledige hersamenstelling van de Raad van Bestuur (voorjaar 2019) werd een uitgebreide opleiding aan de bestuurders aangeboden.	
102-28	Evaluatie van het hoogste bestuursorgaan		Er vindt geen formele evaluatie plaats.	
102-29	Identificatie en beheer van de economische, milieu- en sociale impact	p. 11	Zie de materialiteits- en urgentieanalyse op basis van een stakeholderbevraging (eind 2018).	Zie ook 102-21
102-30	Effectiviteit van processen van risicobeheer	p. 28	Het risicobeheer is een onderdeel van het integrale risicobeheer dat door de Raad van Bestuur en het Auditcomité wordt bewaakt. Fluvius heeft een onafhankelijke dienst Interne Audit, die zijn bevindingen en aanbevelingen rechtstreeks aan de CEO en het Auditcomité/Raad van Bestuur rapporteert.	
102-31	Herziening van economische, milieu- en sociale onderwerpen		Dit is niet formeel vastgelegd, maar is geïntegreerd in de evaluatie van de algemene bedrijfsstrategie.	
102-32	Rol van hoogste bestuursorgaan in duurzaamheidsrapportering		De Raad van Bestuur keurt op voorstel van het Managementcomité het gecombineerd jaarlijks activiteitenverslag/MVO-rapport goed.	
102-33	Communicatie over kritische bezorgdheden		Het Managementcomité rapporteert aan het Auditcomité/HR-comité en de Raad van Bestuur.	
102-34	Aard en totaal aantal kritieke bezorgdheden		Voor 2019 geen kritieke bezorgdheden gemeld aan de Raad van Bestuur.	
102-35	Remuneratiebeleid	p. 38 - 40		Zie remuneratieverslag in Verslag van de Raad van Bestuur
102-36	Proces voor bepalen van remuneratie	p. 40	Het algemene remuneratiebeleid is gebaseerd op sectorale cao's met jaarlijkse detailrapportering aan het HR-Comité. Variabele remuneratie voor de leden van het Managementcomité is gebaseerd op een aantal KPI's op lange termijn. CAO-90 voor kaderleden/bedienden laat toe een bonus toe te kennen i.f.v. het behalen van vooraf gedefinieerde objectieven.	
102-37	Betrokkenheid van stakeholders bij remuneratie		Stakeholders worden niet betrokken bij het remuneratiebeleid.	
102-38	Jaarlijkse totale compensatieratio		data niet beschikbaar	
102-39	Procentuele stijging van jaarlijkse totale compensatieratio		data niet beschikbaar	

102-40	Lijst van stakeholdergroepen			zie activiteitenverslag en materialiteitsanalyse (102-21)
102-41	Collectieve arbeidsovereenkomsten		100%	
102-42	Identificatie en selectie van stakeholders		Identificatie en selectie van stakeholders is gebeurd n.a.v. de materialiteitsanalyse.	zie ook 102-21
102-43	Benadering van stakeholderbetrokkenheid		De stakeholderbevraging (eind 2018) was een online enquête.	zie ook 102-21
102-44	Voornaamste onderwerpen en geuite bezorgdheden			zie 102-21
102-45	Entiteiten opgenomen in de geconsolideerde rekeningen	p. 19	Fluvius System Operator is de consoliderende entiteit. Werden geconsolideerd: De Stroomlijn, Atrias, Synductis. De geconsolideerde entiteiten zijn niet opgenomen in de MVO-rapportering.	zie voor meer details Verslag van de Raad van Bestuur
102-46	Bepaling inhoud van het rapport en aflijning van onderwerpen		De keuze en aflijning van de onderwerpen zijn hoofdzakelijk bepaald door de uitgestippelde bedrijfsstrategie en de elementen die uit de materialiteitsanalyse naar voren kwamen.	
102-47	Oplijsting materiële aspecten	p. 11	Identificatie en selectie van stakeholders is gebeurd n.a.v. de materialiteitsanalyse.	zie 102-21
102-48	Herformuleringen van informatie		nihil	
102-49	Wijzigingen in rapportering		nihil	
102-50	Verslagperiode		01.01.2019-31.12.2019	
102-51	Datum van het recentste verslag		25/03/2020	
102-52	Verslaggevingscyclus		per kalenderjaar	
102-53	Contactpunt voor vragen over het verslag		per e-mail: investors@fluvius.be	
102-54	Claims ivm rapportering volgens GRI Standaarden		Dit rapport is opgesteld in overeenstemming met de GRI Standaarden, core-optie.	
102-55	GRI inhoudsopgave		zie onderhavige tabel	
102-56	Externe assurance		Controle door revisor op de aanwezigheid van de niet-financiële informatie, in toepassing van de wet van 3/9/2017. Bevindingen zijn opgenomen in het verslag van de revisor.	
103-1	Toelichting van de materiële aspecten en hun afbakening	p. 11	De materiële aspecten werden geïdentificeerd in de materialiteitsanalyse.	zie 102-21

103-2	Managementbenadering en zijn bestanddelen			zie Verslag van de Raad van Bestuur
103-3	Evaluatie van de managementbenadering		niet van toepassing	
201-1	Directe economische waarden gegenereerd en gedistribueerd		Omzet: 1,65 miljard € / materialen & diensten: 1,2 miljard € / loonkost: 456,8 miljoen € / financiële kost: 128,6 miljoen €	BE-GAAP, geconsolideerd; meer details in de jaarrekening over het boekjaar 2019
201-2	Financiële implicaties en andere risico's en opportuniteiten ingevolge klimaatverandering		Fluvius wil de Vlaamse lokale besturen bijstaan met concreet advies en projecten om klimaatdoelstellingen (Burgemeestersconvenant e.a.) te behalen. Fluvius is zich bewust van volgende LT-trends: energietransitie naar een koolstofarm, flexibel en hernieuwbaar energiesysteem, de mogelijke toekomst van aardgas als fossiele brandstof, investeringen in zuiver oppervlaktewater en rivierwater. De financiële impact is niet berekend.	
201-3	Te bereiken doel verplichtingen en andere pensioenplannen			zie financiële verslaggeving
201-4	Financiële bijstand van de overheid		geen bijstand van financieel materieel belang	
202-1	Ratio's van standaard beginwedge per geslacht in vergelijking met lokale minimumwedge		data niet beschikbaar	
202-2	deel van senior management uit lokale gemeenschap		100% (lokale gemeenschap is Vlaams Gewest)	
203-1	Infrastructuurinvesteringen en ondersteunde diensten		De onderneming investeert in opdracht van de aandeelhouders in de instandhouding, ontwikkeling, veiligheid en betrouwbaarheid van de infrastructuur voor de diverse nutsactiviteiten. Bruto investeringen 2019 in infrastructuur en aanverwante: 859,4 miljoen €.	Voor meer financiële details over investeringen, zie financiële verslaggeving en verslag van de Raad van Bestuur.
203-2	Significante indirecte economische impact		De waardeproposities van Fluvius beschrijven hoe en op welke domeinen de onderneming een positieve impact wil realiseren op de Vlaamse samenleving. De Vlaamse lokale besturen worden door Fluvius ondersteund in hun streven naar energiebesparingen, energie-efficiëntie en het behalen van hun klimaatdoelstellingen.	
204-1	Aandeel van uitgaven bij lokale leveranciers			lokale markt = België
205-1	Activiteiten beoordeeld op risico's m.b.t. corruptie		100%, via lastenboeken	
205-2	Communicatie en training inzake anti-corruptiebeleid en -procedures		Ethisch Charter werd voorgesteld aan alle werknemers. Aankoopdienst voorziet specifieke opleiding/training voor zijn medewerkers.	gepubliceerd op website (zie 102-16)

205-3	Bevestigde incidenten van corruptie en genomen maatregelen		geen gevallen bekend	
206-1	Rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, antikartel, en monopolistische praktijken		nihil	
301-1	Gebruikte materialen naar gewicht of volume		niet van toepassing	
301-2	Gerecycleerde gebruikte inputmaterialen		niet van toepassing	
301-3	Teruggenomen producten en hun verpakkingsmateriaal		niet van toepassing	
302-1	Energieverbruik binnen de organisatie		als gevolg van de fusie tot Fluvius zijn er - als gevolg van verschillende meetmethoden bij de ex-maatschappijen - op dit moment geen betrouwbare data ter beschikking	
302-2	Energieverbruik buiten de organisatie		data niet beschikbaar	
302-3	Energie-intensiteit		data niet beschikbaar	
302-4	Reductie van energieverbruik		zie opmerking onder 302-1	
302-5	Vermindering van de energiebehoeften van producten en diensten		niet van toepassing	
303-1	Wateronttrekking per bron		niet van toepassing	
303-2	Waterbronnen waarvoor wateronttrekking significante gevolgen heeft		niet van toepassing	
303-3	Gerecycleerd en hergebruikt water		niet van toepassing	
304-1	Operationele sites in eigendom, lease, exploitatie of gelegen naast beschermde gebieden en gebieden met hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden		niet van toepassing	
304-2	Significante gevolgen van activiteiten, producten en diensten op biodiversiteit	p. 55	Openbare verlichting kan een impact hebben op fauna. Fluvius doet onderzoek naar nieuwe technieken om deze impact maximaal te beperken.	
304-3	Beschermde of herstelde habitats		niet van toepassing	
304-4	Op de rode lijst van IUCN vermelde soorten en soorten op nationale beschermingslijsten met habitats in gebied geïmpacteerd door bedrijfsactiviteiten		niet van toepassing	

305-1	Directe emissie van broeikasgassen (GHG scope 1)		De gegevens m.b.t. de emissies scope 1-3 zijn vervat in één enkele berekening van de ecologische voetafdruk. Ingevolge de fusie Eandis/Infrac en het feit dat beide ex-maatschappijen verschillende berekeningswijzen voor de emissie van broeikasgassen hanteerden, zijn er momenteel geen gevalideerde gegevens ter beschikking.	
305-2	Indirecte emissie van broeikasgassen (GHG scope 2)			zie 305-1
305-3	Andere indirecte emissies van broeikasgassen (GHG scope 3)			zie 305-1
305-4	Broeikasgasemissie intensiteit		niet van toepassing	
305-5	Reductie van broeikasgasemissies		is onderdeel van Globaal Milieuplan	
305-6	Emissie van ozonafbrekende stoffen		niet van toepassing	
305-7	NOx, SOx en andere significante luchtmissies		niet van toepassing	
306-1	Waterafvoer naar kwaliteit en bestemming		niet van toepassing	
306-2	Afval naar type en verwijderingsmethode		geen gevalideerde data beschikbaar. Fluvius werkt maximaal met gescheiden afvalstromen.	
306-3	Significante lozingen		niet van toepassing	
306-4	Transport van gevaarlijk afval		grondverzet wordt uitgevoerd conform alle wettelijke voorschriften	
306-5	Waterbekkens geïmpacteerd door waterlozingen en/of onttrekkingen		niet van toepassing	
307-1	Niet-naleving van milieuwet- en regelgeving	p. 63	3 milieugerelateerde incidenten gemeld	
308-1	Nieuwe leveranciers die werden gescreend op milieucriteria		verplichte uitsluitingsgronden: fraude, kinderarbeid, illegale tewerkstelling / facultatieve uitsluitingsgronden: schending van milieu-, arbeids- en sociaal recht / gelijkaardige bepalingen in lastenboeken / samenwerking met sociale inspecties / belangrijkste productleveranciers (80 leveranciers en 128 productievevestigingen): inzage in CSR-beleid en regelmatige audits ter plaatse (2019: circa 80 bedrijfsbezoeken)	
308-2	Negatieve milieu-impact in de toeleveringsketen en ondernomen acties		Fluvius is sinds 2019 aangesloten bij Ecovadis om leveranciers te kunnen screenen.	

401-1	Aanwervingen en werknemersrotatie		936 intreders (785 voltijds, 151 deeltijds) / 194 uittreeders (165 voltijds, 29 deeltijds)	Zie ook Sociale Balans in financiële verslaggeving
401-2	Uitkeringen aan voltijdse medewerkers die niet beschikbaar zijn voor tijdelijke of deeltijdse medewerkers		Alle uitkeringen en voordelen voor voltijdse medewerkers zijn (pro rata) ook beschikbaar voor deeltijdse medewerkers.	
401-3	Ouderschapsverlof		3.236 dagen ouderschapsverlof (= 0,28% van totaal aantal presteerbare dagen)	Alle werknemers in ouderschapsverlof blijven in dienst, dus 100% retentie.
402-1	Minimale opzegtermijnen ivm operationele veranderingen		volledig conform Belgische arbeidswetgeving	Overname van Integan-personeel (1/4/2019) gerealiseerd met behoud van rechten/plichten voor alle betrokken werknemers.
403-1	Werknemersvertegenwoordiging in formele gezondheids- & veiligheidscomités met werkgevers en werknemers		100% van de werknemers vertegenwoordigd via verkozen Comit�es voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW), conform Belgische arbeidswetgeving	
403-2	Aard en frequentie van verwondingen, arbeidsziekten, verloren dagen, absentisme en aantal werkgerelateerde overlijdens	p. 47	Arbeidsongevallen: frequentie: 10,02 / ernst: 0,14 / aantal verloren arbeidsdagen: 1.093 / aantal arbeidsongevallen met werkverlet: 80. Ziekte: 58.345 ziekte-dagen / geen arbeidsgerelateerde overlijdens.	
403-3	Medewerkers met veel werkgerelateerde ziektes of hoog risico op dergelijke ziektes		Fluvius inventariseert medewerkers met risico's voor blootstelling aan lood of asbest, maar de onderneming is van oordeel dat het hierbij niet gaat om een hoog risico op een beroepsziekte. Fluvius voert een actieve politiek van maximale risicobeperking.	
403-4	Afspraken over gezondheid en arbeidsveiligheid in formele overeenkomsten met vakbonden		Conform de geldende cao's voor de sector van de gas- en elektriciteitsbedrijven in België	
404-1	Gemiddeld aantal uren opleiding per jaar per werknemer	p. 46	25,29 uur/werknemer	Zie ook Sociale Balans in de financiële verslaggeving
404-2	Programma's ter bevordering van werknemersvaardigheden en assistentieprogramma's bij overgangen	p. 46	Vormt een onderdeel van het totale opleidingsaanbod.	
404-3	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht omtrent prestatie- en loopbaanontwikkeling		Alle medewerkers (directie, kader, uitvoerend) zijn betrokken bij performantiebeoordeling. Er is een breed aanbod aan loopbaanontwikkeling beschikbaar voor alle medewerkers.	
405-1	Diversiteit bij bestuursorganen en medewerkers	p. 26		zie Verslag van de Raad van Bestuur
405-2	Verhouding van basissalaris en bezoldigingen van vrouwen t.o.v. mannen	p. 26	Het salaris is op elk niveau volledig onafhankelijk van het geslacht van de medewerker. Het tweejaarlijks Loonkloofrapport (2017-2018) heeft aangetoond dat (1) genderneutraliteit gewaarborgd is, (2) dat enkel de categorie van de uitgevoerde taken de verloning bepaalt ('kwalificatiemethode') en (3) dat een actieplan niet aan de orde is. Het Loonkloofrapport wordt in de Ondernemingsraad uitvoerig besproken.	

406-1	Incidenten van discriminatie en correctieve maatregelen		nihil	
407-1	Activiteiten en leveranciers met risico ivm recht op vrijheid van vereniging en collectieve overeenkomsten		geen eigen activiteiten met dergelijk risico	zie ook 102-41
408-1	Activiteiten en leveranciers met belangrijk risico op incidenten met kinderarbeid		geen eigen activiteiten met dergelijk risico	
409-1	Activiteiten en leveranciers met belangrijk risico op incidenten van dwangarbeid		geen activiteiten met dergelijk risico	
410-1	Veiligheidspersoneel opgeleid in beleid of procedures rond mensenrechten		niet van toepassing	
411-1	Incidenten van inbreuken betreffende de rechten van inheemse bevolking		niet van toepassing	
412-1	Activiteiten die beoordeeld werden op mensenrechten of impact		niet van toepassing	
412-2	Personeelstraining over beleid en procedures rond mensenrechten		niet van toepassing	
412-3	Belangrijke investeringsovereenkomsten en contracten met clausules over mensenrechten of waarvoor mensenrechten werden gescreend		In administratieve lastenboeken worden voorwaarden opgelegd in overeenstemming met de normen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO). Kandidaat-leveranciers onderschrijven een Gedragscode, ook met betrekking tot hun (onder)aannemers, leveranciers en licentiehouders.	
413-1	Activiteiten met lokaal gemeenschapsengagement, impactbeoordeling en ontwikkelingsprogramma's		Fluvius is een actieve partner van de Vlaamse lokale besturen (300 steden en gemeenten).	
413-2	Activiteiten met een significante reële en potentiële negatieve impact op lokale gemeenschappen		niet van toepassing	
414-1	Nieuwe leveranciers die werden gescreend op sociale criteria		data nog niet beschikbaar	
414-2	Negatieve sociale impact in de toeleveringsketen en ondernomen acties		zie 308-2	zie ook 407-1, 408-1 en 409-1
415-1	Politieke bijdragen		nihil	
416-1	Beoordeling van gezondheids- en veiligheidsimpact van producten- en dienstencategorieën	p. 47-48	Fluvius is zich bewust van de potentiële gevaren van elektriciteit en aardgas. Daarom streeft de onderneming intern naar een volwaardige veiligheidscultuur. Extern worden alle nodige veiligheidsmaatregelen getroffen.	
416-2	Incidenten van niet-naleving inzake gevolgen voor gezondheid en veiligheid van producten en diensten		nihil	

417-1	Vereisten inzake product- en dienstinformatie en labeling		niet van toepassing	
417-2	Incidenten van niet-naleving inzake product- en dienstinformatie en labeling		niet van toepassing	
417-3	Incidenten van niet-naleving inzake marketing-communicatie		geen incidenten gemeld	
418-1	Gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens		nihil	
419-1	Niet-naleving van wet- en regelgeving op sociaal en economisch gebied		geen incidenten gemeld voor 2019	
GRI 103	Managementbenadering			
103-1	toelichting van materieel onderwerp en afbakening	p. 11	Aan de hand van een materialiteits- en maturiteit-analyse (eind 2018) heeft Fluvius materiële thema's geïdentificeerd en gekwantificeerd. Het Fluvius Charter Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen beschrijft de engagementen van de onderneming ten aanzien van een brede waaier aan MVO- en duurzaamheidsaspecten. Zie Activiteitenverslag 2018 voor meer info. Zie MVO Charter op https://over.fluvius.be/sites/fluvius/files/2019-12/9010106-mvo-charter-2019.pdf	
103-2	aanpak, doel en ingezette middelen (beleid, engagement, verantwoordelijkheden, acties)		Het Managementcomité heeft een interne MVO Board (onder voorzitterschap van de secretaris-generaal) de opdracht gegeven het MVO- en duurzaamheidsbeleid van Fluvius te coördineren en te begeleiden. Het Managementcomité rapporteert aan de Raad van Bestuur. Zie ook activiteitenverslag.	
103-3	evaluatie van managementbenadering (mechanisme, resultaten, bijsturingen)		Er vindt geen formele evaluatie plaats.	
GRI 201	economische prestaties		Fluvius werkt aan kostprijs voor zijn aandeelhouders, 11 intergemeentelijke opdrachthoudende verenigingen, en realiseert dus geen winst. De economische prestaties van de Fluvius-aandeelhouders (toegestane winst en dus dividenden) zijn hoofdzakelijk beïnvloed door regulering.	
GRI 202	marktaanwezigheid		Fluvius is actief in alle 300 Vlaamse steden en gemeenten.	

GRI 203	indirecte economische impact		Als multi-utility bedrijf heeft Fluvius een impact inzake diverse openbare nutsvoorzieningen (energie, riolering, kabeltelevisie, warmtenetten e.d.m.). De economische impact siuteert zich op het vlak van netinfrastructuur (aanleg, onderhoud, vervanging) en de benodigde financiering en directe/indirecte tewerkstelling.	
GRI 204	aankooppraktijken		Meer dan 90% van de aankopen van Fluvius is onderworpen aan de Wetgeving Overheidsopdrachten.	
GRI 205	anti-corruptie	p. 26	Anti-corruptie is onderdeel van het Ethisch Charter en het MVO Charter van Fluvius.	
GRI 206	anti-concurrentieel gedrag		Niet van toepassing, gelet op het gereguleerde karakter van de kernactiviteiten van de onderneming.	
GRI 301	materialen		Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming. Ook opgenomen in het aankoopbeleid.	
GRI 302	energie		Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.	
GRI 303	water		Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.	
GRI 304	biodiversiteit		Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.	
GRI 305	emissies		Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.	
GRI 306	lozingen en afval		Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.	
GRI 307	compliance inzake milieu		Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.	
GRI 308	leveranciersbeoordeling inzake milieu		Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers	Zie ook 205-1, 308-1
GRI 401	tewerkstelling		Er worden geen specifieke acties ondernomen; arbeidswetgeving wordt integraal toegepast; externe controle is mogelijk	zie ook 102-41
GRI 402	arbeids- en managementrelaties		Overleg werkgever/werknemers is georganiseerd volgens principes in Belgische arbeidswetgeving (ondernemingsraad, comités veiligheid en preventie, lokale syndicale afvaardigingen).	
GRI 403	gezondheid en veiligheid op het werk		Aparte dienst is verantwoordelijk voor het veiligheidsbeleid. Rapporteert direct aan CEO. Comités voor veiligheid en gezondheid op de werkplek zijn geïnstalleerd, cfr. de wetgeving.	
GRI 404	training en opleiding		Werknemers kunnen ingaan op een ruim aanbod aan loopbaanontwikkeling: bijkomende opleiding, loopbaanheroriëntering e.d.m. Functioneringsgesprekken met leidinggevenden zijn voorzien.	



GRI 405	diversiteit en gelijke kansen	p. 26		
GRI 406	niet-discriminatie	p. 26		
GRI 407	vrijheid van vereniging en collectieve overeenkomsten		Alle werknemers zijn gedekt door nationale, sectorale en bedrijfscao's. Sociale verkiezingen worden georganiseerd cfr. de sociale wetgeving in België. Vakbonden hebben alle rechten om hun werking uit te bouwen.	zie ook 102-41
GRI 408	kinderarbeid		Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers	
GRI 409	dwangarbeid		Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers	
GRI 410	veiligheidspraktijk	p. 47	Zie activiteitenverslag.	
GRI 411	rechten van inheemse volkeren		Niet van toepassing, gezien het werkingsgebied van de onderneming.	
GRI 412	beoordeling van mensenrechten	p. 27	Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers	
GRI 413	lokale gemeenschappen		Niet van toepassing.	
GRI 414	sociale beoordeling van leveranciers		Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers	
GRI 415	publiek beleid		Lobbying is toegespitst op de verdediging van de juridische en economische belangen van de onderneming en bij uitbreiding van de Economische Groep bij de bevoegde wet- en regelgevers. Er geldt een strikt verbod op donaties aan politieke partijen.	
GRI 416	klantengezondheid en -veiligheid		niet van toepassing	
GRI 417	marketing en labelling	p. 50-61	Marketinginformatie is gefocust op bewustmaking van de eindklant over rationeel energiegebruik, hernieuwbare energie, premies voor energie-efficiëntie enz. Diverse kanalen worden ingezet: website, sociale media, huis-aan-huis magazine, infoavonden.	
GRI 418	klantenprivacy	p. 29 p. 36	Er is binnen Fluvius een aparte directie Databeheer. Dataprivacy is een absolute prioriteit. Dit geldt evenzeer voor de dochteronderneming Atrias.	
GRI 419	socio-economische compliance		Compliance met alle toepasselijke wet- en regelgeving (ook socio-economisch) is een minimumvereiste voor de werking van Fluvius.	

JAARVERSLAG 2019
**ZICHTBAARHEID
EN LOKALE VERANKERING**

fluvius.
Tot bij u

Versie mei 2020

v.u. : Isabel Van Cutsem, Communicatie Fluvius | Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle
Fluvius System Operator cv | BE 0477 445 084 | IBAN: BE16 0910 1312 8674 | www.fluvius.be