

2013



Rapport Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

een strategische keuze

WOORD VOORAF

⇒ G4-1

Beste lezer,

De Europese Commissie definieerde in haar Strategie 2011-2014 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen als *'de verantwoordelijkheid van bedrijven voor hun impact op de samenleving'*. Bij Eandis nemen we die verantwoordelijkheid zeer ter harte: in onze bedrijfsstrategie én in ons dagelijkse optreden.

Als gereguleerde werkmaatschappij voor 7 Vlaamse distributienetbeheerders voor elektriciteit en aardgas bekleden we een sleutelpositie in het Vlaamse energielandschap. De Vlaamse overheid verleende ons de licentie als werkmaatschappij en erkende ook onze aandeelhouders en opdrachtgevers, de 7 distributienetbeheerders. Daarom is het onze maatschappelijke rol om de energievoorziening (naar gezinnen, bedrijven en overheden) in goede banen te leiden en zo efficiënt mogelijk te organiseren. Bovendien legt de overheid ons een aantal belangrijke taken op: sociale, ecologische en andere openbaardienstverplichtingen maken inherent deel uit van onze maatschappelijke opdracht.

Daarom willen we open en eerlijk communiceren met alle stakeholders, over alle facetten van onze onderneming. We leggen volop rekenschap af over hoe we onze maatschappelijke rol vervullen,

niet alleen financieel maar ook in bredere, maatschappelijke zin. We doen dat vanuit de bekommernis om de langetermijnpact van onze beslissingen en projecten op onze talrijke stakeholders: aandeelhouders, investeerders en medewerkers, klanten en leveranciers, de Vlaamse samenleving, overheden, regulatoren en het milieu.

Eén voorbeeld: ons actief 'minder hinder'-beleid. Straten en pleinen openbreken om te werken aan elektriciteitskabels en gasleidingen veroorzaakt onvermijdelijk hinder. We beschouwen het dan ook als onze verantwoordelijkheid om die hinder voor iedereen zo veel mogelijk te beperken. Al onze procedures en werkinstructies besteden veel aandacht aan maatregelen om hinder te verminderen. Ook onze aannemers sensibiliseren we daarvoor. We namen zelfs het voortouw om de handen in elkaar te slaan met andere partners uit de wereld van de nutsbedrijven: via het gezamenlijke project Synductis realiseren we nu een maximale coördinatie van nutswerven.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is voor Eandis dus niet vrijblijvend: we bedden het doelbewust in in onze bedrijfsstrategie. Vandaar ook de baseline van dit eerste MVO-rapport: *'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, een strategische keuze'*.

We zijn fier dat Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen bij Eandis niet louter draait om mooie woorden in een chique beleidsdocument. Meer nog: onze 4 268 medewerkers voelen zich – elke dag en op alle niveaus – verantwoordelijk voor de verschillende aspecten van onze maatschappelijke taken. We hopen dat dit allereerste MVO-rapport u daarvan zal overtuigen.

Onze opdracht is echter nog niet volbracht ... De komende jaren gaan we verder op de ingeslagen weg en zullen we nog extra en meer diepgaande initiatieven ontwikkelen om de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Eandis kracht bij te zetten.

We kijken uit naar uw reacties op dit rapport en de zaken waarover we verslag uitbrengen. We willen geen monoloog houden, maar met u in dialoog treden. Aarzel dus zeker niet om met ons van gedachten te wisselen: u vindt onze contactgegevens op bladzijde 60.

We wensen u alvast veel inspirerend leesplezier!

Piet Buyse, voorzitter Raad van Bestuur

Walter Van den Bossche, CEO



INHOUDSTAFEL

1

Over dit MVO-rapport	3
Algemeen	4
Reikwijdte	4
GRI-status	4

3

Bedrijfsprofiel	7
Ons bedrijf	8
Onze missie, visie, strategie en waarden	9

5

Op weg naar de realisatie van onze visie	17
Onze mensen	18
Onze klanten en partners	21
Onze structuren	24
Onze waarden	28
Onze impact	30
Sociaal-maatschappelijk	30
Financieel	38
Milieu	39
Veiligheid	45

6

Hoe gaat ons MVO-verhaal verder?	48
---	-----------

2

Hoogtepunten uit 2013	5
------------------------------------	----------

4

Materialiteit	11
Wie zijn onze stakeholders?	12
Identificatie van de materiële MVO-elementen	16

7

GRI-verwijzingstabel	50
-----------------------------------	-----------

1

OVER DIT MVO-RAPPORT

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen



OVER DIT MVO-RAPPORT

Algemeen

⇒ G4-28, G4-29, G4-30

U leest nu in het eerste rapport over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) bij Eandis. In dit rapport brengen we u verslag uit over onze relevante beleidskeuzes, evoluties en prestaties wat betreft MVO. We zullen jaarlijks een MVO-rapport opstellen en publiceren.

Dit rapport bouwt voort op het Milieurapport dat we sinds 2009 jaarlijks publiceerden. De elementen die we vroeger opnamen in ons Milieurapport, vindt u voortaan terug in dit MVO-rapport.

Onze interne diensten leverden alle opgenomen gegevens aan. De rapportering gebeurt op basis van de cijfers per 31 december 2013. Waar mogelijk en beschikbaar vergelijken we de informatie over 2013 met die over voorgaande jaren: zo kunnen we de zaken in een breder tijdsperspectief plaatsen en beoordelen.

⇒ G4-33, G4-48

Cijfers met betrekking tot de jaarrekening 2013 (BE-GAAP en IFRS) werden geattesteerd door de commissaris van de vennootschap, met name Ernst & Young Bedrijfsrevisoren, die daarover een auditverslag opstelt – zie daarvoor het financieel jaarverslag.

De cijfers met betrekking tot onze milieuprestaties (ecologische voetafdruk van Eandis) worden extern berekend en gevalideerd door Deloitte Bedrijfsrevisoren. De validatie voor de prestaties 2013 was nog niet beschikbaar bij de eindredactie van dit MVO-rapport. De laatst beschikbare validatie betreft de ecologische voetafdruk voor het jaar 2012.

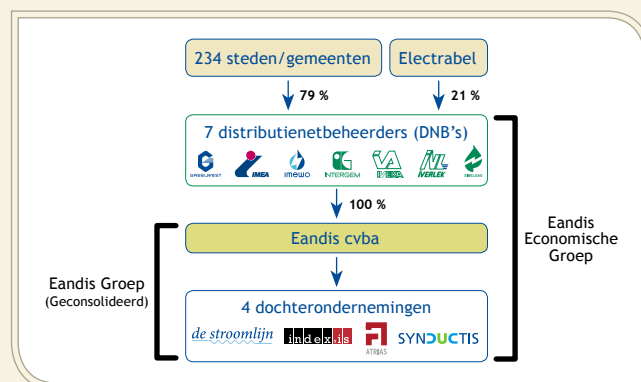
Dit rapport is digitaal beschikbaar op onze website (www.eandis.be). Een papieren versie kunt u verkrijgen op aanvraag. De tekst verschijnt in het Nederlands en in het Engels. De Nederlandse versie is de originele, de Engelse is een vertaling ervan. Het Managementcomité van Eandis keurde dit MVO-rapport goed op 17 maart 2014, de Raad van Bestuur van de onderneming deed dat op 26 maart 2014.

Reikwijdte

⇒ G4-3, G4-5, G4-7, G4-17

Dit MVO-verslag over 2013 heeft betrekking op Eandis cvba, een onderneming naar Belgisch recht. De maatschappelijke zetel van de onderneming is gevestigd in Melle (9090), Brusselsesteenweg 199.

Onze dochterondernemingen – met name De Stroomlijn, Indexis, Atrias en Synductis – betrekken we niet in dit rapport. Tenzij uitdrukkelijk vermeld, zijn er geen cijfergegevens opgenomen over die dochterondernemingen.



Structuur van de Eandis Economische Groep

Gezien de aard van de activiteiten die Eandis ontplooit als werkmaatschappij voor de 7 Vlaamse gemengde distributienetbeheerders (DNB's) voor elektriciteit en aardgas, is het niet altijd mogelijk een strikte scheiding te maken tussen Eandis en die DNB's. Daarom presenteren we bepaalde elementen van de rapportering op het niveau van de Eandis Economische Groep, waarin we Eandis cvba en de 7 Vlaamse gemengde distributienetbeheerders beschouwen als één enkele entiteit.

GRI-status

⇒ G4-32, G4-33

We stelden dit MVO-rapport over 2013 op volgens de Global Reporting Initiative (GRI)-richtlijnen, meer bepaald versie 4 van die richtlijnen (G4 Sustainability Reporting Guidelines, mei 2013). Voor alle info over GRI en de G4-richtlijnen verwijzen we graag naar de website www.globalreporting.org.

Voor dit eerste rapport kozen we de 'core'-optie.

Doorheen de tekst verwijzen we naar de GRI-tabel met het symbool ⇒ **G4-X**. Zo verwijst bijvoorbeeld ⇒ **G4-HR3** naar parameter G4-HR3 in de GRI-verwijzingstabel (deel Prestatie-indicatoren).

De integrale GRI-verwijzingstabel (Profiel en Prestatie-indicatoren) vindt u achteraan in dit rapport.

2

HOOGTEPUNTEN UIT 2013

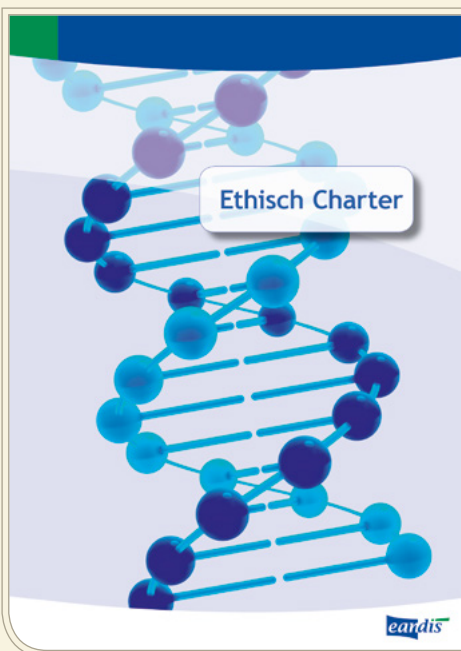
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen



HOOGTEPUNTEN UIT 2013

Het **ETHISCH CHARTER** vormt de basis voor de waarden en gedragsnormen die we bij Eandis hanteren. Het bevat richtlijnen voor het bedrijf en haar medewerkers, voor een correcte dagelijkse omgang met iedereen die belang heeft bij de goede werking van onze organisatie.

De Raad van Bestuur keurde het Ethisch Charter goed op 9 oktober 2013.



MOBILITEIT is een wezenlijk onderdeel van onze duurzaamheidspolitiek. We leveren grote inspanningen op dat vlak en willen met onze medewerkers zelf het goede voorbeeld geven. De buitenwereld waardeert onze aanpak.

Eandis kreeg op 5 juni 2013 de Business Mobility Award voor haar inspanningen voor duurzame bedrijfsmobiliteit.



Sociaal zwakkeren met raad en daad bijstaan in hun energiebehoeften is een van onze basisopdrachten. Het opladen van budgetmeterkaarten gaat sinds kort een stuk vlotter, dankzij de introductie van **BETAALTERMINALS**. Het nieuwe systeem biedt klanten ook meer garanties voor hun privacy.

Eandis introduceert 300 betaalterminals om budgetmeterkaarten op te laden.



We ondersteunen **RATIONEEL ENERGIEGEBRUIK** (REG) in Vlaanderen, met een doelgericht premiebeleid.

Eandis keerde in 2013 meer dan 82 miljoen euro aan REG-premies uit, 54 % meer dan in 2012.

Huishoudelijke energiepremies 2014

Bouw- of renovatieplannen?
Mik dan op meer energiebesparing.

Ontdek hier welke premies u in 2014 kunt aanvragen.

3

BEDRIJFSPROFIEL

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen



BEDRIJFSPROFIEL

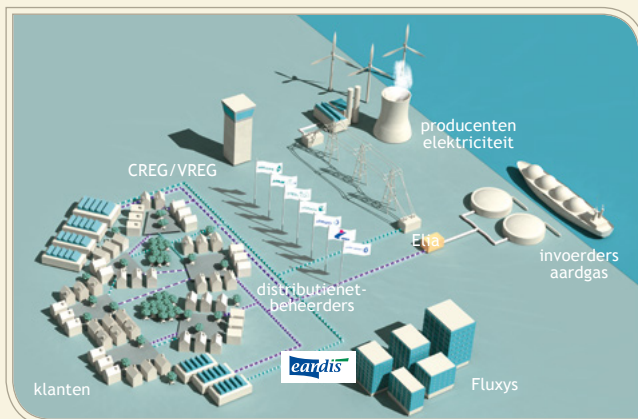
Ons bedrijf

Kort en krachtig: Eandis streeft naar tevreden steden en gemeenten, met tevreden inwoners. Hoe we daarvoor gaan? Door te focussen op drie dingen:

**EEN BETROUWBARE DIENSTVERLENING,
CORRECTE PRIJZEN EN MINDER HINDER**

Eandis' positie in de Vlaamse energiemarkt

⇒ G4-12



⇒ G4-4, G4-6, G4-8

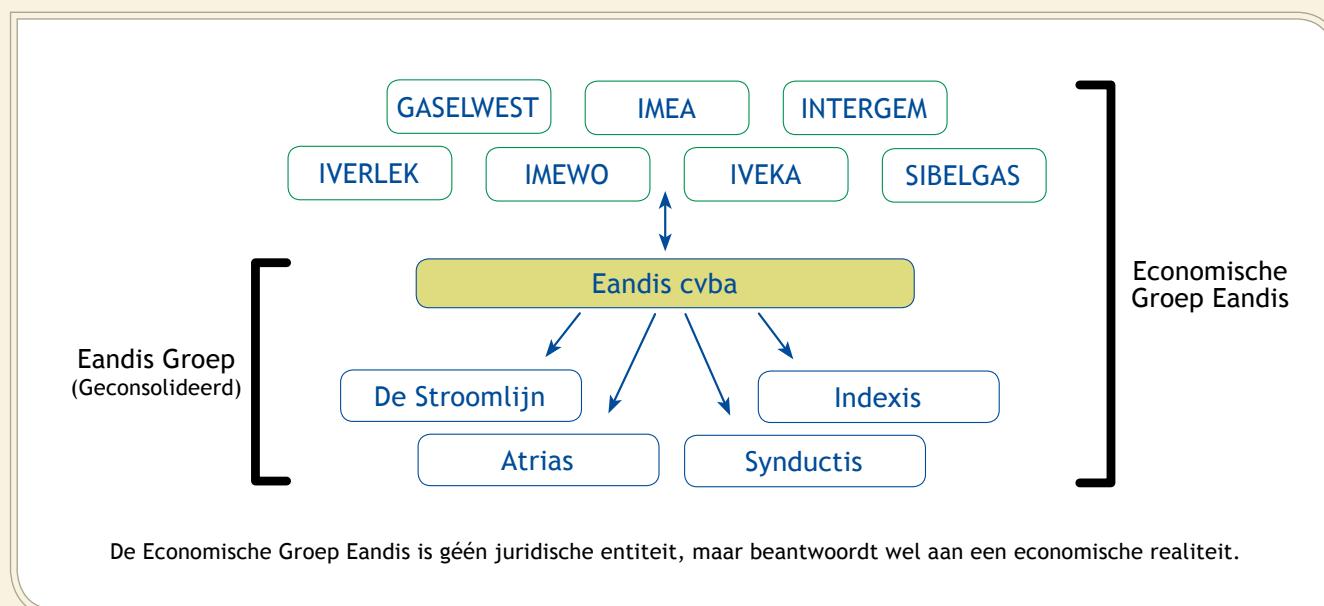
Als uitvoerder van de exploitatieopdracht van de 7 Vlaamse gemengde distributienetbeheerders voor elektriciteit en aardgas (¹), vormt Eandis de onmisbare schakel tussen de producenten en de transmissienetbeheerders (stroomopwaarts) en de eindverbruikers en hun energieleveranciers (stroomafwaarts).

Onze activiteiten situeren zich quasi volledig op het grondgebied van het Vlaams Gewest (²). Ze zijn nagenoeg volledig gereguleerd, net als die van de distributienetbeheerders. Investerings- en exploitatiebudgetten, tarieven, de aandeelhoudersvergoeding ...: het wordt allemaal – in min of meerdere mate – vastgelegd door de federale en Vlaamse energieregulators, op basis van allerlei wettelijke en decretale regelingen.

De overheid erkent een distributienetbeheerder voor een beperkte periode van 12 jaar en voor een bepaald werkingsgebied. Binnen dat gebied geniet de netbeheerder een monopolie: er kan dus geen andere netbeheerder zijn. Volgens de wet kan een netbeheerder een beroep doen op een erkende werkmaatschappij. Reguleringsmechanismen zorgen er dan voor dat de netbeheerders en hun werkmaatschappij hun activiteiten uitvoeren onder aanvaardbare voorwaarden, met respect voor de striktste normen rond efficiëntie, transparantie en gelijkberechtiging van alle netgebruikers.

Eandis werkt als exploitant voor haar aandeelhouders/opdrachtgevers aan kostprijs: er wordt dus geen marge genomen op de uitgevoerde exploitatietaken. We verzamelen alle directe en indirecte kosten van exploitatie, investeringen en openbaredienstverplichtingen (personeel, aannemers, leveranciers, financieringskosten). Maandelijks rekenen we ze aan aan de DNB's, volgens afgesproken verdeelsleutels. Vandaar dat de jaarrekening van Eandis telkens sluit met een nulsaldo.

Eandis is zelf geen eigenaar van de distributie-infrastructuur, namelijk de distributienetten en bijbehorende installaties (cabines, meetinstallaties ...). Die infrastructuur is eigendom van de distributienetbeheerders.



¹ Gaselwest, IMEA, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek en Sibelgas

² Via de distributienetbeheerder Gaselwest is Eandis ook actief in vijf Waalse gemeenten.

Onze missie, visie, strategie en waarden

⇒ G4-1, G4-56

Missie

De missie geeft onze reden van bestaan weer.

Dag en nacht stellen wij op een veilige, betrouwbare en kostenbewuste manier energie ter beschikking van elke klant in de aangesloten gemeenten. We investeren gericht in de technologische vernieuwing van onze netten.

Zo komen we tegemoet aan de energievraag van morgen en verzorgen we de energiestromen van en naar de klant.

We bewaken ook het maatschappelijk belang van energievoorziening. Daarom stimuleren we verstandig energiegebruik, organiseren we de energielevering bij mensen met betaalmoeilijkheden en ontwikkelen we een breed aanbod van diensten voor onze gemeenten.

Als onafhankelijke databeheerder verzekeren wij de marktwerking.

Visie

De visie vertelt waar de organisatie heen wil op middellange termijn.

We streven voortdurend naar meerwaarde voor onze aandeelhouders, klanten, medewerkers, de omgeving waarin we handelen en de overheden. We willen daarom:

- blijven werken aan een systematische verbetering van kostenefficiëntie
- duurzame technologische innovatie realiseren om de bedrijfszekerheid van de netten te garanderen en de Vlaamse klimaatdoelstellingen te halen
- dé referentie zijn op vlak van kwaliteitsvolle en veilige dienstverlening, met maximale aandacht voor milieu en samenleving
- in synergie treden met andere nutsoperatoren, met het oog op minder hinder voor de gemeenten en hun inwoners
- een voortrekkersrol spelen in de bevordering van de marktwerking.

Strategie

De strategie zegt hoe de organisatie haar visie wil realiseren.

Voor de gereguleerde activiteiten stellen we operationele excellentie voorop bij het aanbieden van kwalitatieve diensten aan onze klanten.

Voor de niet-gereguleerde activiteiten spelen we actief in op opportuniteiten die de strategische focus ondersteunen en voortbouwen op onze sterktes.

Onze bedrijfsstrategie steunt op vijf strategische pijlers:

1. **Compliance** of het draagvlak voor onze activiteiten blijvend verankeren binnen de gereguleerde klijntlijnen
 - Een open communicatie voeren met stakeholders en regulatoren
 - Regelgeving en principes van Corporate Governance en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen naleven
 - Een billijke vergoeding voor de aandeelhouders garanderen.
2. **Performantie** of de energiekost verminderen voor klant en maatschappij
 - De openbardienstverplichtingen op de meest efficiënte manier organiseren
 - Actief bijdragen aan de efficiënte werking van het energielandschap
 - Kostenbewustzijn integreren in alle aspecten van onze werking.
3. **Klantgerichtheid** of kwalitatief en transparant diensten aanbieden
 - Een betrouwbare dienstverlening waarborgen
 - Ons dienstenaanbod afstemmen op de verwachtingen van de gemeenten
 - De maatschappelijke hinder minimaliseren.
4. **Organisatiegerichtheid** of onze organisatie doeltreffend, veilig en milieubewust ontwikkelen
 - Onze bedrijfsprocessen systematisch verbeteren en vereenvoudigen
 - Aandacht voor veiligheid en milieu verankeren in onze organisatie
 - Partnership en samenwerking met derde partijen uitbouwen.
5. **Leer & groei** of ons voorbereiden op veranderende marktomstandigheden
 - De organisatie en medewerkers ontwikkelen in functie van onze uitdagingen
 - Tijdig inspelen op markt- en technologische evoluties en opportuniteiten.

Waarden

Onze waarden verduidelijken 'wie we zijn' en 'waar we voor staan', wat ons typeert en verbindt.

Bij de uitvoering van onze activiteiten houden we vier basiswaarden voor ogen. Deze waarden zijn het DNA van onze organisatie:

1. gedreven door vakmanschap

we zijn gepassioneerd bezig met ons vak en gemotiveerd om elke dag een professionele en betrouwbare dienstverlening te bieden

2. altijd integer

we handelen altijd eerlijk en correct en bespreken problemen in alle openheid

3. engagementen nakomen

we komen onze engagementen na en behalen de vooropgestelde resultaten tegen een aanvaardbare kostprijs

4. samen sterker

we bereiken meer door onze krachten te bundelen en intens samen te werken



4

MATERIALITEIT

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

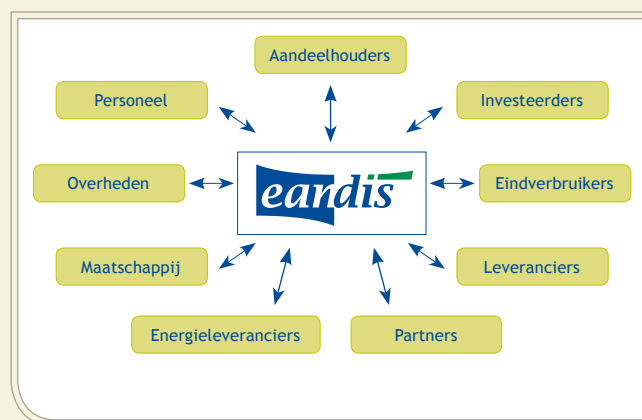


MATERIALITEIT

Wie zijn onze stakeholders?

⇒ G4-7, G4-24, G4-25, G4-26

Door wat we doen (energie brengen tot bij de Vlaamse eindgebruiker), zijn we belangrijk voor heel wat verschillende stakeholders. Die zijn – in meer of mindere mate – betrokken bij onze onderneming:



Overzicht van de stakeholders

Aandeelhouders

⇒ G4-34

Onze aandeelhouders zijn de zeven Vlaamse gemengde distributienetbeheerders voor elektriciteit en gas (DNB's): IMEA, Iverlek, Gaselwest, Iveka, Intergem, Imewo en Sibelgas. Op hun beurt hebben die DNB's twee aandeelhoudersgroepen: steden en gemeenten met een kapitaalparticipatie van afgerond 79 %, en Electrabel nv (een dochteronderneming van de Franse nutsgroep GDF Suez) met een kapitaalparticipatie van 21 %. De zeven DNB's samen tellen 234 steden en gemeenten als aandeelhouders, ongeveer 80 % van de Vlaamse steden en gemeenten.

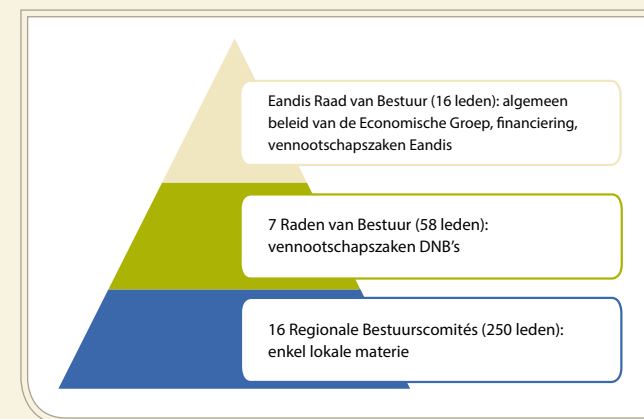
Dialogo:

Voor elk van de verschillende geledingen binnen de Eandis Economische Groep zijn er bestuursorganen actief. De structuur van de Eandis Economische Groep is piramidaal opgebouwd van onderuit en is zo opgevat dat ze een aantal principes verzoent: lokale betrokkenheid en inspraak van de 234 gemeentebesturen, duidelijk omliggende beleidsverantwoordelijkheden en een efficiënte besluitvorming.

Op elk niveau van die groepsstructuur vullen vertegenwoordigers van de aandeelhouders de mandaten in. De leden van de Regionale Bestuurscomités worden aangeduid en voorgedragen door de (bij gemeenteraadsverkiezingen samengestelde) gemeenteraad van elke gemeentelijke aandeelhouder. De privéaandeelhouder Electrabel duidt haar eigen vertegenwoordigers aan. Op het niveau van de Raad van Bestuur van Eandis zag Electrabel evenwel af van haar statutair recht op vertegenwoordiging. Het Eandis-management is aanwezig bij alle vergaderingen van de bestuursorganen van Eandis én de zeven DNB's: de managementleden rapporteren er en lanceren beleidsvoorstellen, maar hebben nergens stemrecht.

Behalve via die officiële vennootschapsrechtelijke organen voeren we bij Eandis via verschillende andere kanalen een dialoog met onze directe en indirecte aandeelhouders. Met een vaste frequentie zijn er per regio vergaderingen met de gemeentebesturen en specifieke themavergaderingen voor hun secretarissen en financieel beheerders.

De 30 Lokale Relatiebeheerders (LRB's) zijn het eerste aanspreekpunt bij Eandis voor de gemeentebesturen. Zij treden op als een soort accountmanager en verwerken alle mogelijke vragen en bemerkingen van de gemeenten.



Bestuursniveaus in de Eandis Economische Groep

Eindverbruikers

Eandis staat – in opdracht van de DNB's – in voor 2,6 miljoen aansluitingen voor elektriciteit (midden- en laagspanning) en 1,6 miljoen gasaansluitingen (op midden- en lage druk). Achter die cijfers schuilen duizenden gezinnen, bedrijven en overheden die elektriciteit en/of aardgas verbruiken om te voorzien in hun energiebehoeften. Een specifieke categorie van verbruikers zijn de sociale klanten: dat zijn eindklanten die omwille van betaalproblemen niet meer terechtkunnen bij de commerciële energieleveranciers. Energie leveren aan die klanten is een openbardienstverplichting voor de distributienetbeheerders.

Dialogo:

Ondanks hun grote aantal willen we bij Eandis toch met onze eindklanten in contact treden en voor hen vlot bereikbaar zijn.

Allereerst stellen we een uitgebreide website ter beschikking, waar de klant zelf eenvoudig een aantal gestandaardiseerde meldingen of vragen kan ingeven. Een nieuwe elektriciteits- of gasaansluiting aanvragen, meterstanden doorgeven, een defecte straatlamp melden ... het kan allemaal via de website.

Daarnaast is er het professioneel uitgebouwde klanten-contactcentrum De Stroomlijn, dat gespecialiseerd is in de behandeling van oproepen van klanten van netgebonden nutsbedrijven (vooral energie en water). De Stroomlijn is een aparte vennootschap, waarvan Eandis 64,03 % van de aandelen bezit.

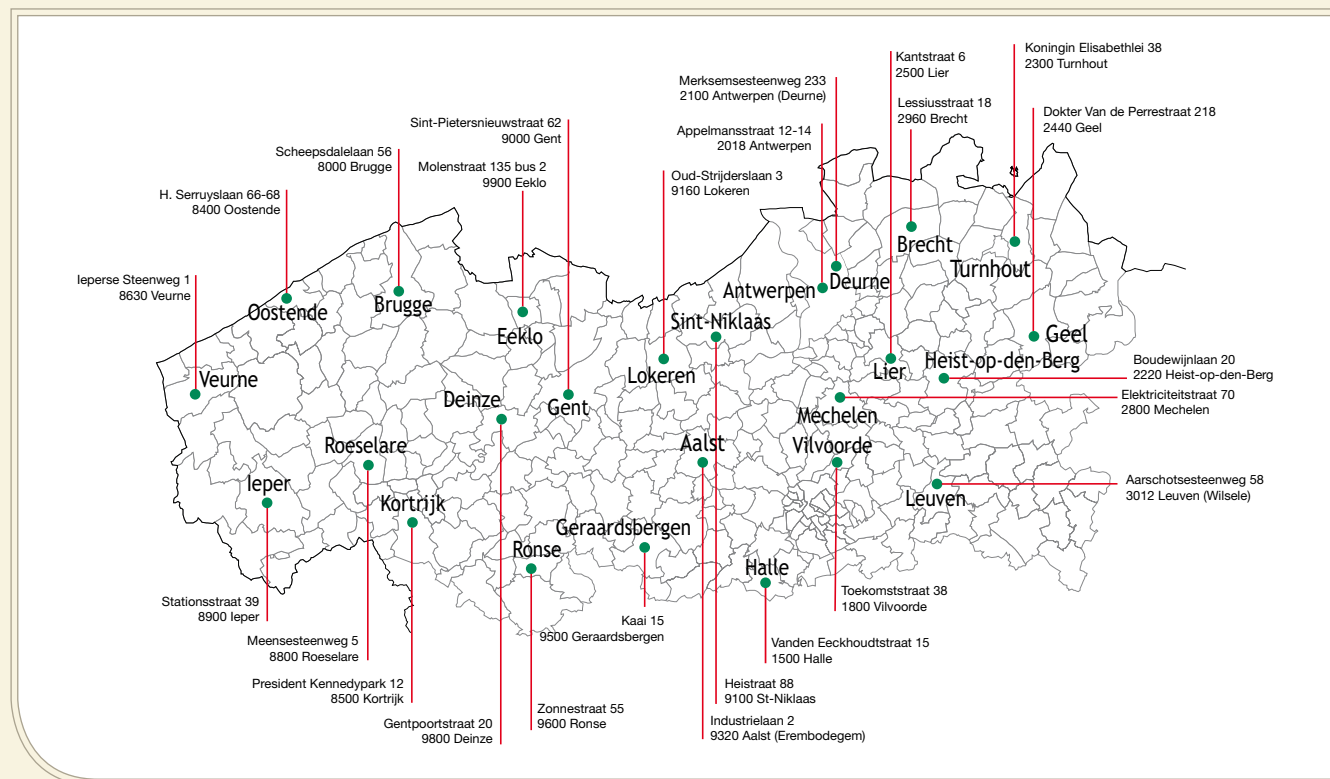
Verder is ook persoonlijk contact mogelijk in onze 25 klanten-kantoren, die verspreid liggen over het hele werkingsgebied.

Ten slotte communiceren we met het brede publiek via ons huis-aan-huisblad 'Eandismagazine', waarvan een drietal nummers per jaar verschijnen. In dat magazine geven we allerlei energiebesparende tips en informatie over premies. Het heeft een oplage van 2,4 miljoen exemplaren.

Lopen er dingen fout in onze dienstverlening? Dan kunnen eindverbruikers eenvoudig een formele klacht indienen. Schenkt het antwoord op die klacht geen voldoening, dan wordt ze in tweede lijn behandeld door onze onafhankelijke Ombudsdienst.

We peilen stelselmatig bij onze klanten of ze tevreden zijn over de geleverde diensten. Een onafhankelijk

enquêtebureau bevraagt klanten die recent direct contact hadden met ons voor de uitvoering van een bepaald werk. De resultaten van die bevraging verschijnen in de jaarlijkse klantentevredenheidsenquête.



Leveranciers

Om onze opdrachten uit te voeren, doen we bij Eandis een beroep op talrijke onderaannemers en leveranciers van goederen en diensten. Vanuit onze specifieke rol als werkmaatschappij voor erkende distributienetbeheerders, die ook onze aandeelhouders en opdrachtgevers zijn, zijn we voor onze aankoopdossiers onderworpen aan de wetgeving Overheidsopdrachten.

Voor 2013 gaven we een bedrag van bijna 650 miljoen euro uit voor aanbestedingsdossiers (exclusief netverliezen en financieringen). In datzelfde jaar schakelden we via de inzet van aannemers nog tal van bijkomende personeelsleden in voor onze activiteiten. Eandis vervult zo een belangrijke economische rol en creëert een aanzienlijke indirecte tewerkstelling.

Dialogoog:

Leveranciers en aannemers zijn voor ons – naast commerciële tegenpartijen – onmisbare partners om onze doelstellingen te bereiken. We proberen samen met hen te zoeken naar de best mogelijke aanpak van onze activiteiten. Daarvoor gebruiken we overlegvergaderingen en formele evaluaties.



Energieleveranciers

In de energiebevoorradingketen in een vrije energiemarkt heeft de eindverbruiker vrije keuze van leverancier. Het marktmodel in België is opgevat als een leveranciersmodel, wat betekent dat er slechts één enkele factuur naar de eindverbruiker gaat. De energieleverancier bundelt alle kosten (voor de energiecomponent, het transport, de distributie en de verkoop) en factureert aan de eindklant. De energieleveranciers zijn belangrijke stakeholders voor Eandis, omdat ze de volgende schakel zijn in de waardeketen van de energiebevoorrading.

Dialogoog:

Eandis wil de contactmogelijkheden met de energieleveranciers die in Vlaanderen actief zijn, optimaal benutten. We streven naar een open communicatie: zo nodigden we in november de leveranciers uit op een infovergadering, om enkele hangende dossiers te bespreken (over wijzigingen i.v.m. toegangscontract, gebruik van energieovernamedocumenten en de rol van de DNB's als uitzonderingsleverancier).



Overheden

Eandis is voor de Vlaamse overheid en de Vlaamse regering een belangrijk instrument om hun energie- en milieudoelstellingen te realiseren (o.m. in het kader van de Europese verplichtingen rond de 20-20-20-doelstellingen en de objectieven voor de energiepolitiek tegen 2030).

De regulatoren op federaal en regionaal niveau zijn van nature belangrijke stakeholders voor Eandis. Hun beslissingen en richtlijnen vormen immers in grote mate het werkingskader voor onze onderneming.

Ook voor de lokale besturen zijn we een strategische partner. De distributienetbeheerders keren een billijke vergoeding uit aan hun gemeentelijke aandeelhouders. Die billijke vergoeding wordt volledig berekend op een gereguleerde basis en vormt een belangrijke inkomstenbron voor de gemeentelijke begrotingen.

Dialogoog:

Eandis voert een permanente formele en informele dialoog met de betrokken overheidsinstanties en politieke verantwoordelijken. Dat laat de organisatie toe om tijdig te anticiperen op nieuwe beleidsontwikkelingen, haar standpunten te verdedigen bij de beleidsmakers en input vanuit de praktijk aan te leveren.

Het bovenstaande geldt evenzeer voor onze contacten met de energieregulators.

De contacten met de lokale besturen verlopen in eerste instantie via de distributienetbeheerders en de lokale relatiebeheerders (zie onder 'Aandeelhouders').

Investeerders

De aandelen van Eandis zijn niet beursgenoteerd, maar Eandis is wel een actieve emittent van genoteerde en niet-genoteerde obligaties. De investeerders die op die obligaties intekenen, zijn een belangrijke stakeholdersgroep: het gaat om particuliere beleggers en institutionele partijen in binnen- en buitenland.

Dialogoog:

We benaderen onze investeerders (en kandidaat-investeerders) op een gestructureerde manier. Dat gebeurt via een specifieke ruimte op de bedrijfswebsite (<http://www.eandis.be/eandis/investor-relations.htm>) waar we relevante informatie ter beschikking stellen. We voeren een rechtstreekse dialoog met de investeerderswereld, via roadshows en investor calls. Investeerders kunnen via mail of telefoon steeds zelf contact opnemen met ons.



Maatschappij

De term 'maatschappij' is een vlag die verschillende ladingen dekt. Bij Eandis willen we contacten onderhouden met diverse geledingen van de Vlaamse samenleving: de onderwijswereld (vooral toespitst op het technisch onderwijs), beroepsgroepen (architecten, installateurs, studie bureaus, consultancybedrijven en andere), belangenorganisaties en sectororganismen, collega-nutsbedrijven uit de energiesector (en daarbuiten) ...

Dialogoog:

Eandis houdt voeling met maatschappelijke evoluties en bekommernissen, en treedt zelf actief naar buiten om haar rol in de verf te zetten.

Contacten met het onderwijs lopen via kortlopende stages voor jongeren in ons bedrijf en informatieavonden voor leerkrachten. Ook beroepsgroepen benaderen we vaak via thema-avonden.

Onze organisatie sloot zich aan bij tal van initiatieven die haar toelaten om standpunten en informatie uit te wisselen. Elders in dit MVO-rapport gaan we dieper in op die partnerships.

Partners

Vanuit haar strategische opties stelt Eandis zich principieel positief op tegenover partnerships die kunnen bijdragen tot de realisatie van haar maatschappelijke doelstellingen.

Dialogoog:

Eandis zet graag gestructureerde partnerships op, waarin de deelnemers zich volop engageren. Die partnerships kunnen de vorm aannemen van aparte rechtspersonen (zoals onze dochterondernemingen De Stroomlijn, Indexis, Atrias en Synductis) of ad-hocplatformen (Electric Vehicles in Action – EVA en andere).

Personeel

⇒ G4-10, G4-LA5

Eandis cvba telde op 31 december 2013 4 268 werknemers (of 4 135,02 voltijds equivalenten). Met de dochterondernemingen erbij loopt het aantal werknemers op tot 4 572.

Aantal werknemers in de Eandis Economische Groep (31.12.2013)

Eandis	4 268
DNB's	0
De Stroomlijn	242
Indexis	51
Atrias	11
Synductis	0
TOTAAL	4 572

Dialogoog:

Alle officiële en formele structuren voor dialoog tussen werkgever en werknemers, zoals de Belgische arbeidswetgeving die oplegt, zijn bij Eandis geïnstalleerd en actief: Ondernemingsraad, Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW), lokale syndicale afvaardigingen (LSA's). Voor het gestructureerd overleg tussen de bedrijfsleiding en de kaderleden is er een kaderraad.

Eandis valt onder het toepassingsgebied van het Paritair Comité voor het Gas- en Elektriciteitsbedrijf (PC-326). De onderneming is onderworpen aan alle wettelijk voorziene vormen van sociale controle.

Er gaat ook veel aandacht naar interne communicatie: via het personeelsblad, elektronische berichtgeving enzovoort.



Identificatie van de materiële MVO-elementen

⇒ **G4-18, G4-19, G4-20, G4-21**

Energie belandt iedereen aan. Het is een basisbehoefte van individuen, bedrijven en overheden. De impact van een onderneming als Eandis is dan ook aanzienlijk: we zijn immers verantwoordelijk voor een deel van de waardeketen van de energiebevoorrading en -voorziening.

Voor dit MVO-rapport kozen we de materiële aspecten van onze werking op basis van verschillende invalshoeken:

- de vijf strategische pijlers van onze bedrijfsstrategie (*zie bladzijde 9*)
- de maatschappelijke opdrachten die de wetgevers ons toevertrouwden, onder meer in de vorm van sociale en andere openbaardienstverplichtingen (zie de drie kaders hierna)
- enkele elementen die naar voren komen uit de tevredenheidsenquêtes bij onze klanten en de welzijnsenquête bij onze medewerkers.

In onze strategie gaan we achtereenvolgens uit van de geregleerde werkingscontext voor onze activiteiten, de zorg voor de kostprijs van onze diensten en producten, onze klanten, de impact van onze organisatie op de omgeving en, ten slotte, de verdere ontwikkeling van onze onderneming en medewerkers.

Sociale openbaardienstverplichtingen

- Energielevering aan de toegewezen klanten
- Plaatsing en (des)activatie van budgetmeters
- Minimale levering van 10 A
- Procedure bij wanbetaling
- Toepassen van sociale tarieven
- Toekennen van gratis kWh elektriciteit

Ecologische openbaardienstverplichtingen

- Rationeel energiegebruik (REG)
- Groenestroomcertificaten
- Warmtekrachtkoppeling (WKK)

Technische openbaardienstverplichtingen

- Investerings in het distributienet
- Recht op aansluiting van de afnemers op het distributienet (elektriciteit)
- Veiligheid, continuïteit, regelmaat en kwaliteit van de leveringen

5

OP WEG NAAR DE REALISATIE VAN ONZE VISIE

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen



OP WEG NAAR DE REALISATIE VAN ONZE VISIE

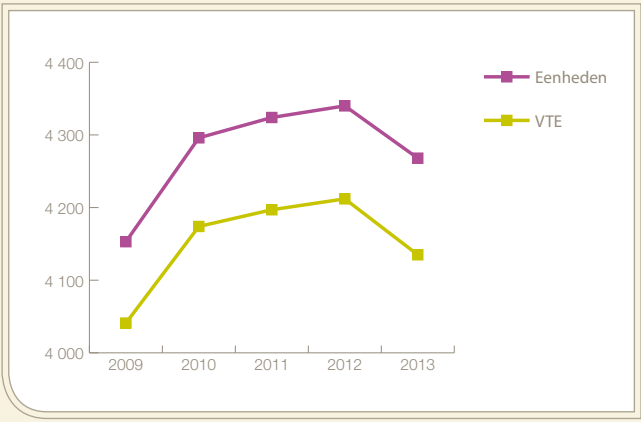
Onze mensen

⇒ **G4-LA1 t.e.m. G4-LA16, G4-HR3**

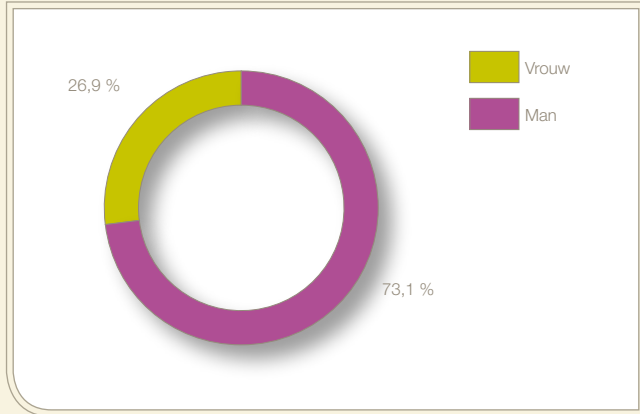
Een bedrijf als Eandis kan zijn visie maar realiseren dankzij zijn menselijke factor: de inzet en motivatie, de kennis en ervaring van zijn personeel. Hoe we bij Eandis omgaan met onze medewerkers en welk personeelsbeleid we ontwikkelen, beschrijven we hierna.

De belangrijkste kenmerken van ons personeelsbestand geven we weer in enkele grafieken.

Evolutie van het aantal personeelsleden (2009-2013)



Verhouding man-vrouw (31.12.2013)



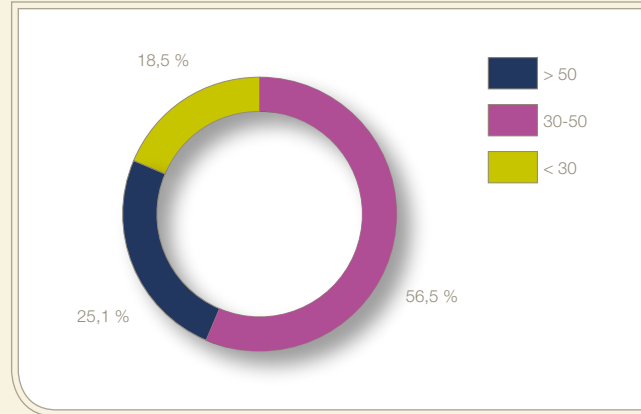
Het aandeel mannelijke medewerkers is het hoogst in de technisch georiënteerde afdelingen van het bedrijf (vooral in de infrastructuurgebieden, van waaruit we de technische ploegen aansturen). In onze ondersteunende afdelingen (financiën, HR, communicatie ...) is de verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen veel evenwichtiger.

Het aandeel vrouwelijke collega's in het totale personeelsbestand nam de voorbije jaren stelselmatig toe:

- in 2006: 21,5 %
- in 2013: 26,9 %

Het aandeel van de vrouwen in de populatie van de nieuwe medewerkers ligt hoger dan dat in de totale populatie.

Leeftijdsopbouw (31.12.2013)



Medewerkers volgens diploma (31.12.2013)

	Man	Vrouw	TOTAAL
basis	8,1 %	0,2 %	8,3 %
secundair	36,0 %	10,6 %	46,6 %
hoger (niet-univ.)	25,0 %	13,7 %	38,7 %
universitair	4,1 %	2,3 %	6,4 %
TOTAAL	73,2 %	26,8 %	100,0 %

In de tabel wordt het personeelsbestand van Eandis uitgesplitst volgens het hoogst behaalde diploma. Ruim 90 % van onze medewerkers heeft minstens een diploma secundair onderwijs.

Aanwervingspolitiek

⇒ G4-LA1

De volgende cijfers geven een idee van de aanwervingen die Eandis gerealiseerd heeft in de periode 2011-2013:

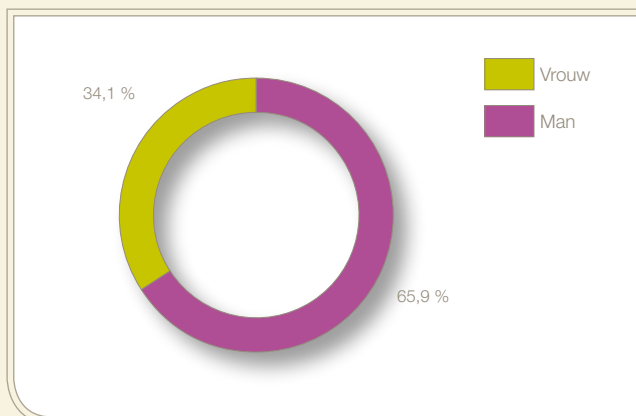
Aanwervingen per leeftijdsgroep

	2011	2012	2013
< 30	190	167	82
30-50	150	125	84
> 50	11	8	4
TOTAAL	351	300	170

Aanwervingen per geslacht

	2011	2012	2013
Man	241	181	112
Vrouw	110	119	58
TOTAAL	351	300	170

Aandeel man/vrouw nieuwe Eandis-medewerkers (2013)

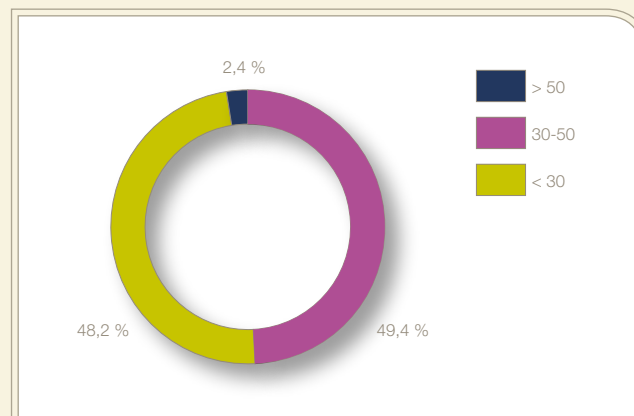


Aandachtsgroepen

⇒ G4-LA12

In 2013 telden we bij Eandis 18 medewerkers uit zogeheten 'aandachtsgroepen' (specifieke groepen van mensen met minder kansen op de arbeidsmarkt). Ter vergelijking: voor de jaren 2011 en 2012 bedroeg dat aantal respectievelijk 14 en 22.

Leeftijd van nieuwe Eandis-medewerkers (2013)



Gelijkekansenbeleid

⇒ G4-LA13

Voor ons gelijkekansenbeleid richten we ons naar het Koninklijk Besluit van 14 juli 1987 houdende maatregelen tot bevordering van gelijke kansen voor mannen en vrouwen in de privésector.

Wat betreft de voorwaarden voor aanwerving, kansen op promotie, kwalificatie en arbeids- en bezoldigingsvoorwaarden krijgen mannelijke en vrouwelijke Eandis-medewerkers volledig gelijke kansen.

Op het vlak van doorstroming naar leidinggevende functies is er nog een achterstand bij de vrouwelijke werknemers: de instroom van de meeste vrouwelijke kaderleden is vrij recent, waardoor die medewerksters vaak nog niet de tijd kregen om hun loopbaan uit te bouwen tot op dat niveau. Het senior management van de onderneming telt vier vrouwen.



Zorg voor oudere werknemers: werkgelegenheidsplan 45+

⇒ G4-LA10

Ongeveer een derde van de Eandis-medewerkers is ouder dan 45 jaar. Gezien de algemene maatschappelijke trend van langere loopbanen, zal die groep in de toekomst nog vergroten. Daarom werkten we – mede in uitvoering van een collectieve arbeidsovereenkomst – een specifiek werkgelegenheidsplan uit voor 45-plussers. Enkele vaststellingen:

- van het totale aantal aanwervingen van nieuwe medewerkers bedraagt het aandeel van 45-plussers ongeveer 5 %. Dat cijfer is vrij stabiel doorheen de jaren
- in het perspectief van langere loopbanen onderzoeken we momenteel de mogelijkheden voor aanpassingen van arbeidstijden en -omstandigheden, vanuit de behoefte om anders te gaan werken.



Arbeidsrelaties

⇒ G4-11, G4-27

Alle Eandis-medewerkers vallen onder toepassing van de collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's), zowel die met algemene strekking in België als die uit de sector Gas- en Elektriciteitsbedrijf (Paritair Comité nr. 326).

Via een tweejaarlijkse welzijnsenquête peilen we bij al onze medewerkers naar hun tevredenheid over hun job en hun werkomgeving. Iedereen krijgt zo de kans om anoniem allerlei factoren te beoordelen: stress, autonomie in de job, algemene jobtevredenheid, werkzekerheid ... Elk team bespreekt uitgebreid de gedetailleerde resultaten en het management formuleert een concreet actieplan ter verbetering van knelpunten die aan het licht komen.

Permanent inzetten op opleiding en coaching

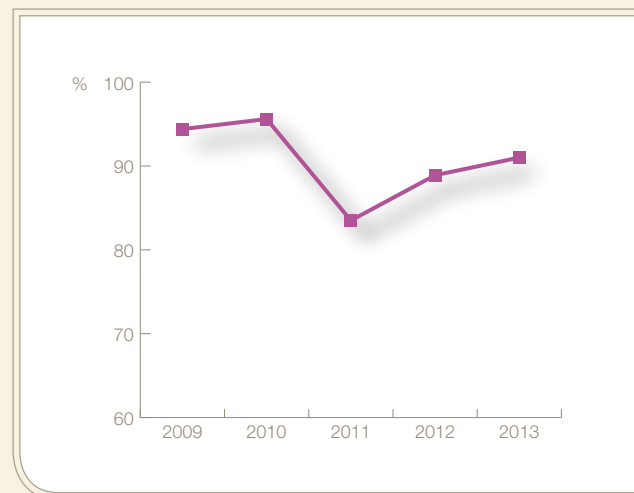
⇒ G4-LA9

Leer & Groei is een van de strategische pijlers van onze onderneming. Een vlotte toegang tot bijkomende opleiding en coaching, voor elke werknemer, is in dat opzicht evident. De cijfers (zie de twee grafieken hierna) tonen een zeer hoge participatiegraad van de medewerkers (circa 90 %) voor opleiding en training.

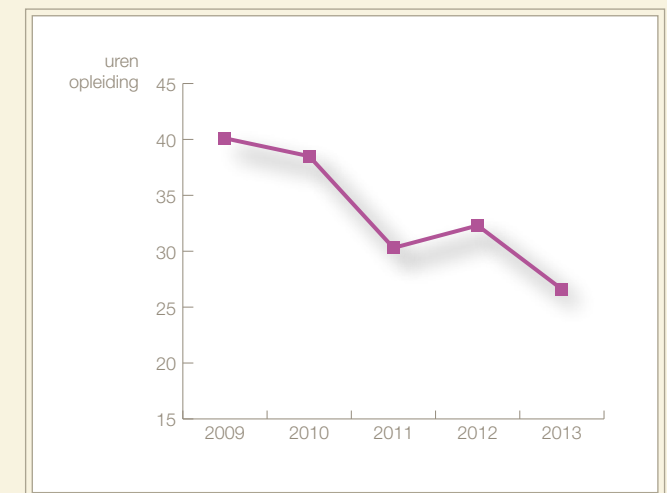
Onze opleidingsinspanningen voor het jaar 2013 bedragen in totaal 15,2 miljoen euro, of 3 573 euro per medewerker.

Meer cijfergegevens over opleiding vindt u in de Sociale Balans over 2013, die is opgenomen in het Financieel Verslag 2013 (zie deel 'Jaarrekening Eandis').

Percentage medewerkers in opleiding (2009-2013)



Aantal opleidingsuren per medewerker (2009-2013)



Onze klanten en partners

⇒ **G4-EC-9, G4-HR4-6, G4-HR10-11**

De voorbije jaren stelden we een breed dienstenaanbod op punt voor onze klanten, met bijzondere aandacht voor de doelgroep van de lokale besturen. Dat aanbod biedt tal van mogelijkheden om de klimaatdoelstellingen stap voor stap te realiseren, via duurzame ingrepen. Net daar creëren we meerwaarde: door de voordelen van schaalgrootte, onze expertise en ervaring en de flexibiliteit die we bieden qua financieringsmogelijkheden. Zo hebben veel van onze activiteiten een positieve impact op de ‘vergroening’ bij onze klanten en partners, en zijn we dus een bedrijf dat ‘groen’ faciliteert.

Klantentevredenheid

⇒ **G4-27, G4-PR5**

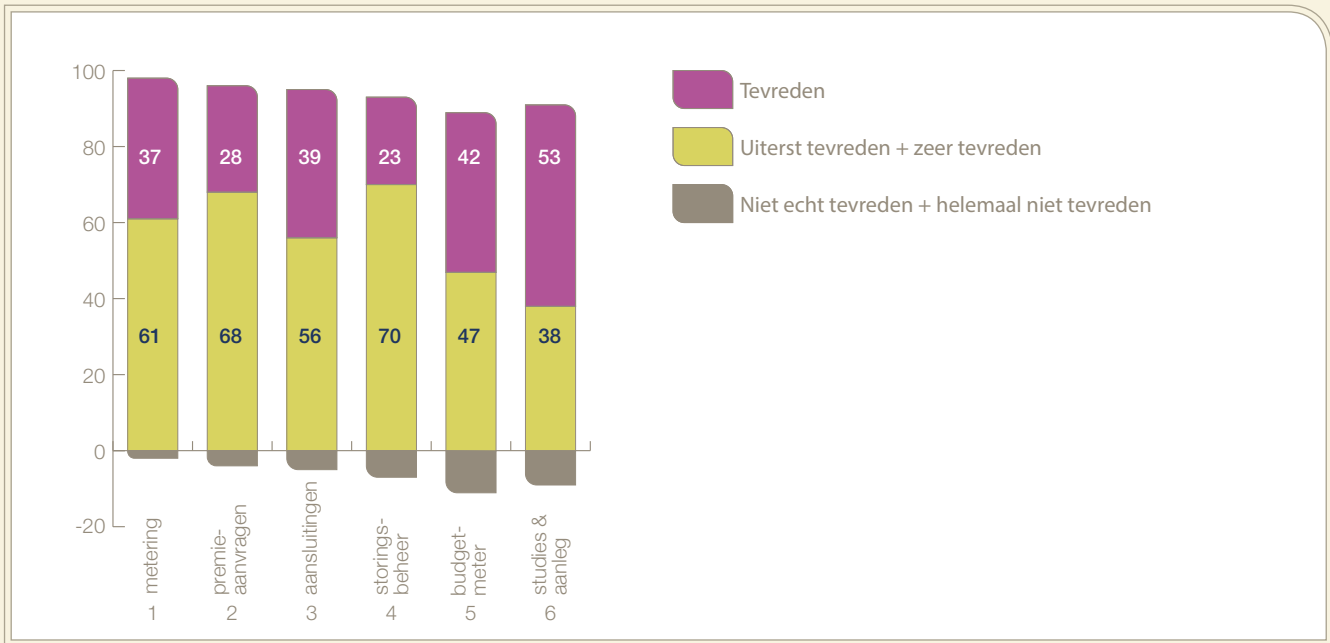
In 2013 hielden we opnieuw, nu al voor het zesde jaar op rij, een tevredenheidsenquête bij onze klanten. In een telefonische enquête, uitgevoerd door een onafhankelijk bureau, bevroegen we 1 200 klanten die maximaal twee maanden eerder rechtstreeks met ons in contact kwamen.

We peilden vooral naar zes bedrijfsprocessen: (1) metering, (2) aanvragen van premies, (3) aansluitingen, (4) storingsbeheer, (5) budgetmeter en (6) studies en aanleg. Ook het callcenter, ‘De Stroomlijn’, werd in de enquête betrokken.

De algemene klantentevredenheid over die zes bedrijfsprocessen haalde een score van 93,8 %.

Onze klanten spraken zich positief uit over het storingsbeheer en de premie-aanvragen. Verbeterpunten zijn onder meer de snelheid en de duur van werken en herstellingen in de oorspronkelijke staat. Volgens onze klanten kunnen we ook nog beter informatie verstrekken bij de plaatsing van een budgetmeter en bij storingen.

Resultaten klantentevredenheid (2013)



Gestructureerde aanpak van klachten

⇒ **G4-PR5**

Onze procesmatige aanpak moet ervoor zorgen dat klanten en opdrachtgevers tevreden zijn over onze dienstverlening. Zijn er toch klachten, dan behandelen we die op een gestructureerde manier. De klant kan via verschillende toegankelijke kanalen zijn klacht indienen. We registreren elke klacht: de klager kan dus zeker zijn dat zijn klacht effectief wordt behandeld. Een klacht komt eerst terecht bij de betrokken dienst (‘eerstelijnsafhandeling’). Biedt het antwoord of de voorgestelde oplossing geen tevredenheid? Dan kan de klager terecht bij de Ombudsdienst van Eandis (‘tweedelijnsafhandeling’), die volledig onafhankelijk van de andere Eandis-diensten optreedt.

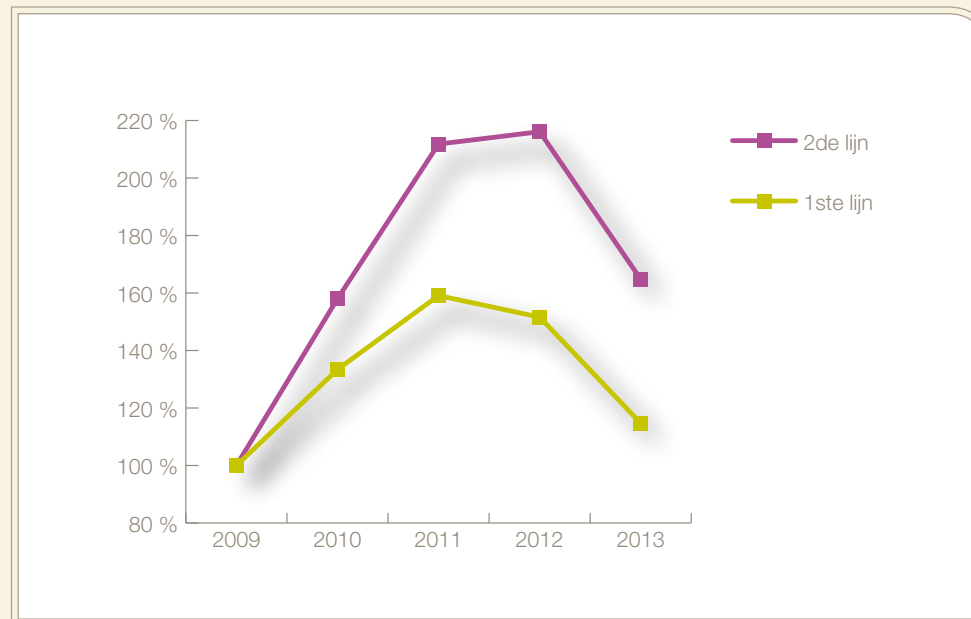
Het aantal klachten evolueerde de voorbije vijf jaar als volgt:

	1 ^{ste} lijn	2 ^{de} lijn
2009	25 549	1 435
2010	34 086	2 267
2011	40 648	3 040
2012	38 731	3 101
2013	29 315	2 365

De toename van het aantal klachten vanaf 2010 is deels te verklaren door de betere registratie van elke uiting van ontevredenheid door een klant. Bovendien kunnen klanten nu ook vlotter een klacht indienen, onder andere via een klachtenformulier op onze website. Voor meer info, kunt u het jaarverslag van de ombudsdienst 2013 raadplegen op www.eandis.be > Over Eandis > Ombudsdienst.



Evolutie aantal klachten (2009 = 100 %)



Sociale dumping bij Eandis?

In december 2013 beweerden bepaalde persberichten dat Eandis zich schuldig zou maken aan sociale dumping bij aanbestedingen van nutswerken, meer bepaald bij de uitbestedingen van de aanleg van ondergrondse leidingen. Concreet viseerde men een aanbestedingsdossier van Synductis, een aparte vennootschap waarin Eandis samenwerkt met een aantal andere nutsbedrijven.

In een reactie daarop maakten we duidelijk dat we bij alle aanbestedingen steeds de Europese regels ter zake minutieus volgen. We houden rekening met alle wettelijke uitsluitingsgronden en baseren onze gunningsbeslissingen niet alleen op de aangeboden prijs, maar ook op bijkomende kwaliteits- en technische criteria,

zoals veiligheid en erkenning. Dat moet een correcte en evenwichtige behandeling garanderen van alle kandidaat-bieders en een zo groot mogelijke waarborg geven voor een kwalitatief hoogstaande dienstverlening, tegen de economisch gunstigste voorwaarden.

Van alle aannemers die voor Eandis werken, eisen we bovendien dat ze Dimona-attesten kunnen voorleggen: een garantie dat ze voldoen aan de geldende sociale regelgeving. Bij Eandis sluiten we ook altijd langetermijn-contracten af met onze aannemers (tot 5 jaar), waardoor zij gedurende die periode tewerkstelling kunnen verzekeren aan hun werknemers.

De Raad van State wees op 10 januari 2014 de aangevoerde argumenten af als 'niet ernstig'. Ze heeft de gevoerde aanbestedingsprocedure en de gunningsbeslissing (zoals gevolgd door Eandis) correct bevonden en in overeenstemming met alle geldende regels, in het bijzonder voor wat betreft de wetgeving rond overheidsopdrachten.

Eandis engageert zich om haar volle medewerking te verlenen aan onafhankelijke controles en om passende maatregelen te treffen indien er niet-conformiteit wordt vastgesteld. Naar aanleiding van deze problematiek namen we trouwens nog extra maatregelen voor controle op de werven waar aannemers aan de slag zijn in opdracht van Eandis.

Onze leveranciers

⇒ G4-EC9

In 2013 plaatste Eandis voor 646,7 miljoen euro aan bestellingen bij verschillende leveranciers. In dat bedrag zijn de aankopen van netverliezen (96,2 miljoen euro) en allerlei financieringen (164,1 miljoen euro) niet inbegrepen. Voor onze aanbestedingsdossiers volgen we de Belgische wetgeving op de overheidsopdrachten.

Die bestellingen plaatsten we hoofdzakelijk op de Belgische markt (95 %). Het grote aandeel aannemerij, een activiteit die sterk leunt op plaatselijke aanbieders, verklaart deels de grote inbreng van de thuismarkt binnen het totale pakket van bestellingen.

Allerlei aspecten van duurzaamheid komen aan bod in de lastenboeken die de basis vormen voor elke aanbestedingsprocedure. Enkele voorbeelden:

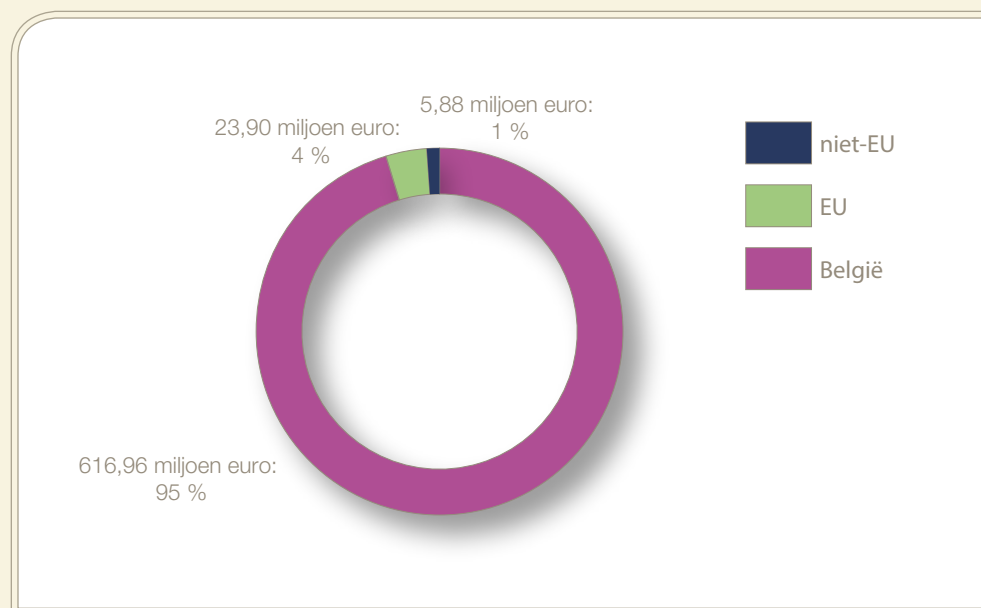
- in het aankoopdossier 'bedradingsets' werd voorzien dat een beschutte werkplaats de bedrading uitvoerde
- we pasten de gedragscode 'schone kleren' toe op de aangekochte werkkledij (regen- en signalisatiekledij, leasing van werkkledij en imagokledij)
- we betrokken de sociale economie bij het groenonderhoud rond onze gebouwen en cabines (onkruid wieden, gras maaien, snoeiwerken, planten vervangen ...)
- voor catering en vending (koffie, thee, suiker en koekjes) kopen we enkel Fair Trade-producten aan – het gaat om 520 000 euro op jaarbasis, met een meerprijs van 8 % omwille van de aankoop van Fair Trade.

⇒ G4-HR1, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR10, G4-LA14, G4-LA15

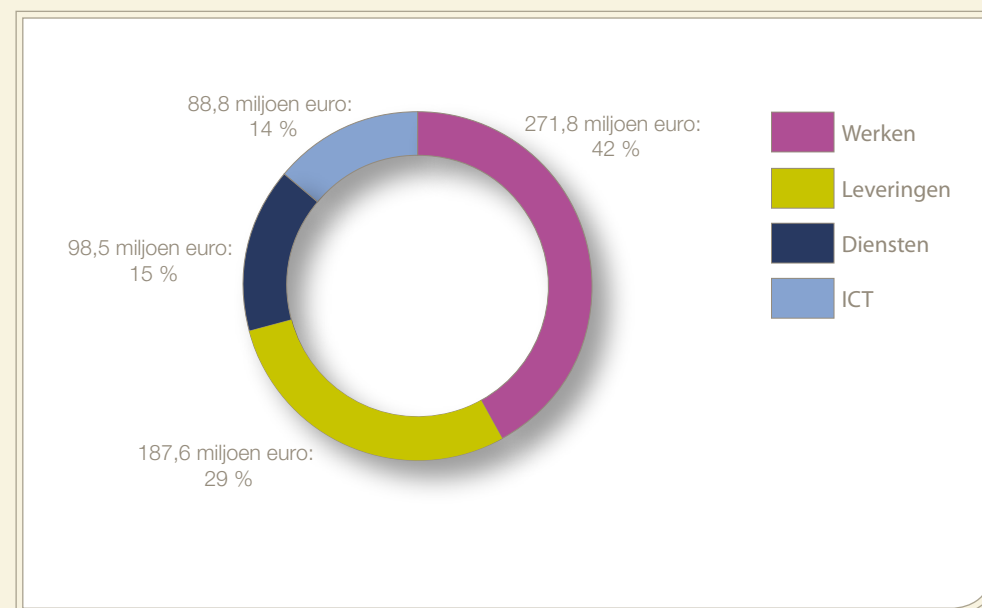
In 2012 werden bij 93 aankoopdossiers clausules rond mensenrechten opgenomen in de overeenkomsten of contracten. Eandis heeft geen leveranciers of kandidaat-leveranciers gescreend of laten screenen voor wat betreft mensenrechten.

In onze administratieve lastenboeken 'Slimme meters' legden we voorwaarden op voor het verbod op kinder- en dwangarbeid, en voor veilige, menswaardige arbeidsomstandigheden, volgens de standaarden uitgevaardigd door de Internationale Arbeidsorganisatie (International Labour Organisation – ILO). We vragen aan de kandidaten dat ze een Gedragscode ter zake onderschrijven, ook met betrekking tot hun aannemers, onderaannemers, toeleveranciers en licentiehouders.

Geografische spreiding van de geplaatste bestellingen 2013 (in miljoen euro)



Aankopen 2013 (in miljoen euro)



Onze structuren

Governancestructuur bevordert transparante besluitvorming

⇒ G4-34, G4-41

Een overzicht van de governancestructuur voor Eandis en de Eandis Economische Groep is weergegeven in de grafiek op deze bladzijde.

⇒ G4-15, G4-43, G4-56, G4-45

Bij Eandis streven we ernaar altijd de principes van deugdelijk bestuur na te leven. De Belgische Corporate Governance-codes voor beursgenoteerde ondernemingen (Code Daems of Code

2009) en voor niet-beursgenoteerde bedrijven (Code Buysse), die de maatstaf zijn voor de kwaliteit van deugdelijk bestuur, waren de inspiratiebron bij het uitschrijven van ons eigen Corporate Governance Charter. Net als de beide genoemde codes bouwt ook het Eandis Corporate Governance Charter op het correcte evenwicht tussen ondernemerschap en controle, en tussen prestatie en conformiteit met de regels.

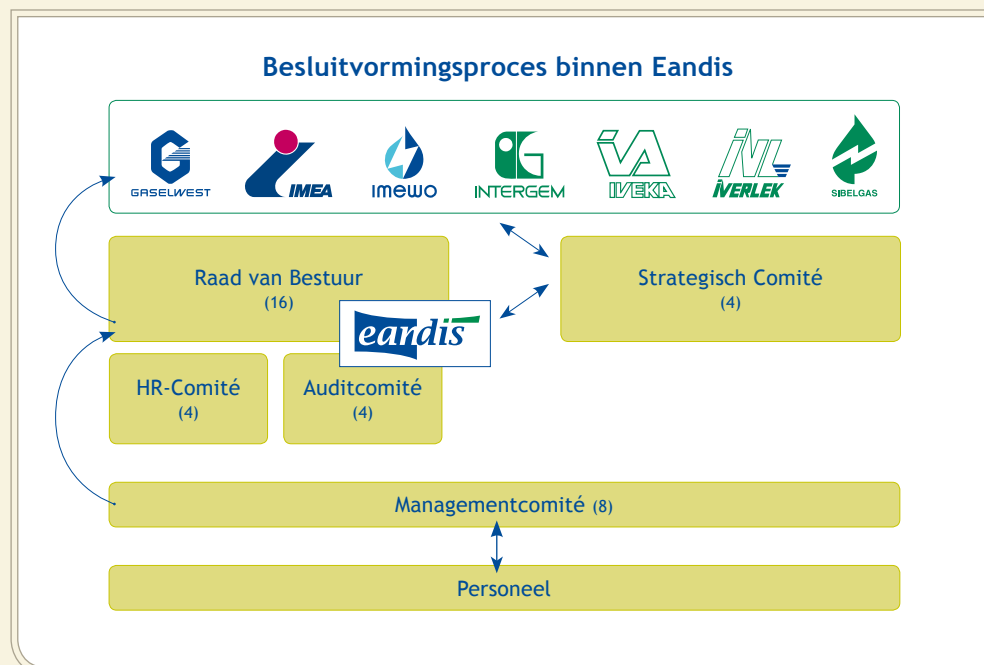
Het Eandis Corporate Governance Charter kadert in de algemene context van Corporate Governance of 'deugdelijk bestuur', maar we maakten het ook op naar aanleiding van de bepalingen die de wet- en decreetgever oplegden bij de vrijmaking van de energiemarkt. Die regels spitsen zich in eerste instantie toe op de verhouding tussen netbeheerder en netgebruiker, en garanderen ook aan alle netgebruikers een niet-discriminerende toegang tot het netwerk.

Afwijkingen van Eandis' Charter ten opzichte van de in België algemeen gangbare Corporate Governance-codes zijn in de eerste plaats een gevolg van de specifieke wetgeving voor Eandis, als werkmaatschappij voor beheerders van distributienetwerken voor gas en elektriciteit. Verder komen die afwijkingen ook voort uit de aandeelhoudersstructuur van Eandis: zeven distributienetbeheerders, met een overwegend aandeelhouderschap van openbare besturen, bezitten de aandelen van de onderneming.

De Raad van Bestuur van Eandis keurde het Corporate Governance Charter goed. De concrete invulling en de naleving ervan zijn taken voor de bestuurders, het management én het voltallige personeel van het bedrijf.

U kunt de integrale versie van ons Corporate Governance Charter raadplegen op [www.eandis.be/Over Eandis/Publicaties](http://www.eandis.be/Over_Eandis/Publicaties).

Naar aanleiding van de statutaire hernieuwing van de Raad van Bestuur (voorjaar 2013) trokken we ruim tijd uit voor een grondige kennismaking van de bestuurders met alle aspecten van de onderneming. Deugdelijk bestuur stond daarbij centraal: Guberna (het onafhankelijk kenniscentrum voor bestuurders en ondernemingen) lichtte toe wat van een bestuurder wordt verwacht en wat zijn of haar rechten en plichten zijn bij de uitoefening van een bestuursmandaat.



Samenstelling van de bestuursorganen en het management - remuneratiepolitiek

⇒ G4-40

De samenstelling van de bestuursorganen van Eandis wijzigde grondig in de loop van 2013, in uitvoering van de vennootschapsstatuten. Na de gemeenteraadsverkiezingen van oktober 2012 en de daaropvolgende statutaire hernieuwing van de bestuursorganen van de distributienet-beheerders (eerste kwartaal van 2013), veranderde ook de samenstelling van de Eandis-bestuursorganen, in toepassing van artikel 12 van onze statuten. De Algemene Vergadering benoemde de leden van de Raad van Bestuur, op voordracht van de verschillende aandeelhouders. De voorzitter en de ondervoorzitters van de Raad van Bestuur werden verkozen door de bestuurders uit hun midden.



RAAD VAN BESTUUR

⇒ G4-38, G4-39

De Raad van Bestuur van Eandis was per 31 december 2013 samengesteld als volgt:

Naam	Voorgedragen door
Piet BUYSE, voorzitter	INTERGEM
Koen KENNIS, 1ste ondervoorzitter	IMEA
Geert VERSNICK, 2de ondervoorzitter	IMEWO
Louis TOBBACK, 3de ondervoorzitter	IVERLEK
Jean-Pierre DE GROEF	SIBELGAS
Christoph D'HAESE	INTERGEM
Christof DEJAEGER	GASELWEST
Paul DIELS	IVEKA
Greet GEYPEN	IVERLEK
Luc JANSSENS	IMEA
Piet LOMBAERTS	GASELWEST
Luc MARTENS	GASELWEST
Katrien PARTYKA	IVERLEK
Ilse STOCKBROEKX	IVEKA
Sven TAEDEMAN	IMEWO
Filip THIENPONT	IMEWO

Het mandaat van elke bestuurder startte eind maart 2013 en eindigt in 2019.

De voorzitter van de Raad van Bestuur bekleedt geen leidinggevende functie binnen de onderneming. Aan de andere kant is de CEO van Eandis geen bestuurder van de organisatie.

In 2013 waren er tien vergaderingen van de Raad van Bestuur; dat is het totale aantal zittingen in de 'oude' en 'nieuwe' samenstelling. De bestuurders van de vennootschap ontvingen voor hun prestaties in 2013 gezamenlijk een brutovergoeding van 55.496 euro (verplaatsingsvergoedingen inbegrepen). Die vergoedingen zijn gebaseerd op een zitpenning van 201,02 euro per effectief bijgewoonde zitting. De voorzitter en de ondervoorzitters ontvangen een dubbele zitpenning.

AUDITCOMITE

Zoals voorzien in artikel 20.B van de statuten richtte de Raad van Bestuur van Eandis een Auditcomité op. De samenstelling ervan was per 31 december 2013 als volgt:

Naam	Functie
Paul DIELS	Voorzitter
Koen KENNIS	Lid
Sven TAEDEMAN	Lid
Geert VERSNICK	Lid

Het Auditcomité vergaderde zes keer in de loop van 2013. Centraal in zijn werking stonden de financiële resultaten (en de rapportering daarover), de evoluties rond het DNB-tarief, budgettering en financiering. Wat betreft de interne auditering maakte het comité een meerjaren- en een jaarplanning op, analyseerde het de resultaten van de uitgevoerde audits en volgde het de uitgebrachte aanbevelingen op. Ten slotte bekeek het Auditcomité ook de prestatierapportering, of de vorderingen die Eandis maakt in de realisatie van haar strategische doelstellingen.

Het Auditcomité rapporteert zijn bevindingen aan de Raad van Bestuur.

HR-COMITE

Zoals voorzien in de statuten (artikel 20.C) richtte de Raad van Bestuur ook een HR-Comité op. De samenstelling ervan was per 31 december 2013 als volgt:

Naam	Functie
Piet BUYSE	Voorzitter
Greet GEYPEN	Lid (sinds 9 oktober 2013)
Koen KENNIS	Lid
Sven TAELEMAN	Lid

Op 9 oktober 2013 nam de Raad van Bestuur akte van het ontslag van de heer Geert Versnick uit het HR-Comité. De Raad van Bestuur benoemde op diezelfde datum mevrouw Greet Geypen als zijn opvolger.

Het HR-Comité volgt de ontwikkelingen in het HR-beleid van Eandis zeer actief op. Het buigt zich onder meer over dossiers met betrekking tot benoemingen, het verloningsbeleid, het streeforganogram en de personeelsbehoeften. Ook het HR-Comité rapporteert aan de Raad van Bestuur.

Het HR-Comité kwam in 2013 zes keer samen.

STRATEGISCH COMITE

Het Strategisch Comité is per eind december 2013 samengesteld als volgt:

Naam	Functie
Piet BUYSE	Voorzitter
Koen KENNIS	Lid
Louis TOBBACK	Lid
Geert VERSNICK	Lid

De voorzitter van de Raad van Bestuur zit ambtshalve ook de zittingen voor van het Strategisch Comité, conform de bepalingen van artikel 20.D in de statuten. Het Strategisch Comité rapporteert aan de Raad van Bestuur. In 2013 kwam het Strategisch Comité acht keer samen.

MANAGEMENTCOMITE

⇒ G4-51

De dagelijkse leiding van onze onderneming is toevertrouwd aan het Managementcomité. De acht personen die op 31 december 2013 het Managementcomité vormden, zijn:

Naam	Bevoegdheid
Walter VAN DEN BOSSCHE	CEO, Voorzitter Managementcomité
Guy COSYNS	Directeur Klantwerking
Frank DEMEYER	Directeur Personeels- & Organisatiebeheer
Wim DEN ROOVER	Directeur Netuitbating
Luc DESOMER	Directeur Public affairs & Communicatie
Jean Pierre HOLLEVOET	Directeur Netbeheer
David TERMONT	CFO, Directeur Financieel, Administratief en ICT-beheer
Donald VANBEVEREN	Directeur Regulering & Strategie

De leden van het Managementcomité wonen de zittingen van de Raad van Bestuur bij, maar hebben er geen stemrecht. Het Managementcomité vergadert in principe wekelijks, met uitzondering van een aantal vakantieperiodes.

De brutoloonkost voor de leden van het Managementcomité bedroeg voor het jaar 2013 in totaal 3 168 067 euro. Een deel van hun verloning is gekoppeld aan het behalen van enkele langetermijnincentives, die worden vastgelegd door het HR-Comité en de Raad van Bestuur. Eandis wil zo het langetermijnperspectief in het beleid versterken en de betrokken managers voor een langere periode aan het bedrijf binden: dat moet de continuïteit in het beleid bevorderen.

Onze bestuurs- en managementorganen: genderdiversiteit

⇒ G4-LA12

Bestuurs- en managementorganen (2013)

	Aantal leden	Man	Vrouw
Raad van Bestuur	16	13	3
Auditcomité	4	4	0
HR-Comité	4	3	1
Strategisch Comité	4	4	0
Managementcomité	8	8	0
Senior Management	38	34	4

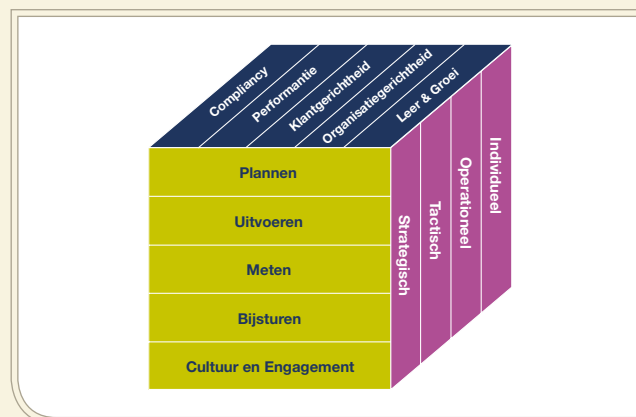


Organisatiebeheer

Binnen Eandis staat kwaliteit gelijk aan operationele excellentie. We willen een betrouwbare dienstverlening afleveren tegen een zo beperkt mogelijke totaalcost. Een effectieve en efficiënte uitvoering van onze bedrijfsprocessen en een passend risicobeheersysteem zijn dan ook essentieel.

Om onze onderneming optimaal te beheren, hebben we bij Eandis een organisatiebeheersysteem opgezet: 'Bedrijf Optimaal Beheren – BOB'. Dat wordt meestal voorgesteld in de vorm van een kubus:

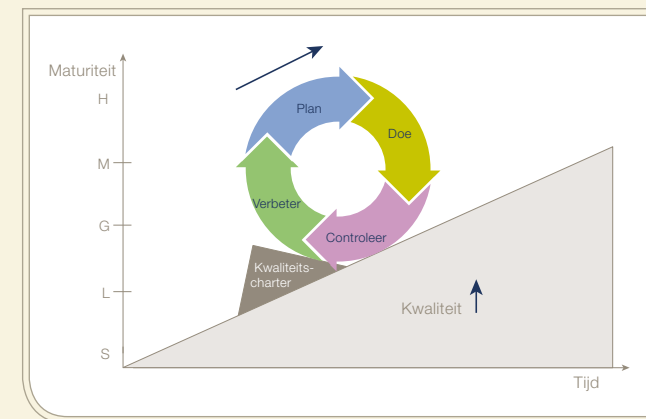
Bedrijf Optimaal Beheren (BOB)



Om de optimale werking van onze organisatie te garanderen, organiseerden we ons op vier beheerniveaus: het strategisch, het tactisch, het operationeel en het individueel niveau. Elk van die beheerniveaus omvat een specifieke set van verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Dat moet de gebruikers van onze diensten garanderen dat we altijd handelen volgens de voorgeschreven procedures, die mikken op de meest strikte normen voor kwaliteit en gelijke behandeling van alle netgebruikers.

Ons kwaliteitsmodel, gebaseerd op de kwaliteitscirkel van Deming, zorgt ervoor dat we onze organisatie continu verbeteren.

Kwaliteitscirkel



Meer informatie over het organisatiebeheersysteem vindt u terug in ons Kwaliteitscharter, dat u kunt raadplegen op onze website:

http://www.eandis.be/eandis/pub_over_eandis.htm.

Cultuur en engagement vormen de basis van de kubus. Die component ondersteunt het volledige systeem en is essentieel om het in de praktijk te brengen. Ten slotte is er de onafhankelijke dienst Interne Audit, die functioneert als een derdelijnscontrole. Interne Audit rapporteert zijn bevindingen en aanbevelingen rechtstreeks aan de CEO en het Auditcomité.

Onze waarden

⇒ G4-S03, G4-S04 G4-S05

Recent tekenden we onze missie, visie en strategie uit, en lichtten we die toe aan onze medewerkers. Met die 'koers' willen we een antwoord bieden op de nieuwe uitdagingen waarmee de energiesector voortdurend wordt geconfronteerd. Om onze doelstellingen te realiseren is echter niet alleen 'wat we doen' belangrijk, maar ook 'hoe we ons gedragen'. Dat laatste vertaalden we in onze vier basiswaarden.

Onze waarden verduidelijken 'wie we zijn' en 'waar we voor staan'. Ze zijn het DNA, de identiteit van onze organisatie. Ze geven aan wat ons typeert en verbindt, en bepalen hoe we dagelijks met onze stakeholders omgaan.

Onze nieuwe waarden zijn opgenomen en beschreven in het Ethisch Charter.

Het Ethisch Charter, ons ethisch kompas

⇒ G4-56

Het Ethisch Charter beschrijft de algemene norm voor ethisch handelen in een professionele context. Toch biedt het geen pasklaar antwoord op elke ethische vraag of ieder waardendilemma waarmee we kunnen worden geconfronteerd.

Het reikt wel een ethisch kompas aan om morele kwesties te benaderen, complexe situaties correct in te schatten, de juiste beslissingen te nemen en passend te handelen. Kortom, het Ethisch Charter biedt een houvast om onze waarden toe te passen in de dagelijkse praktijk en ethisch verantwoorde beslissingen te nemen.

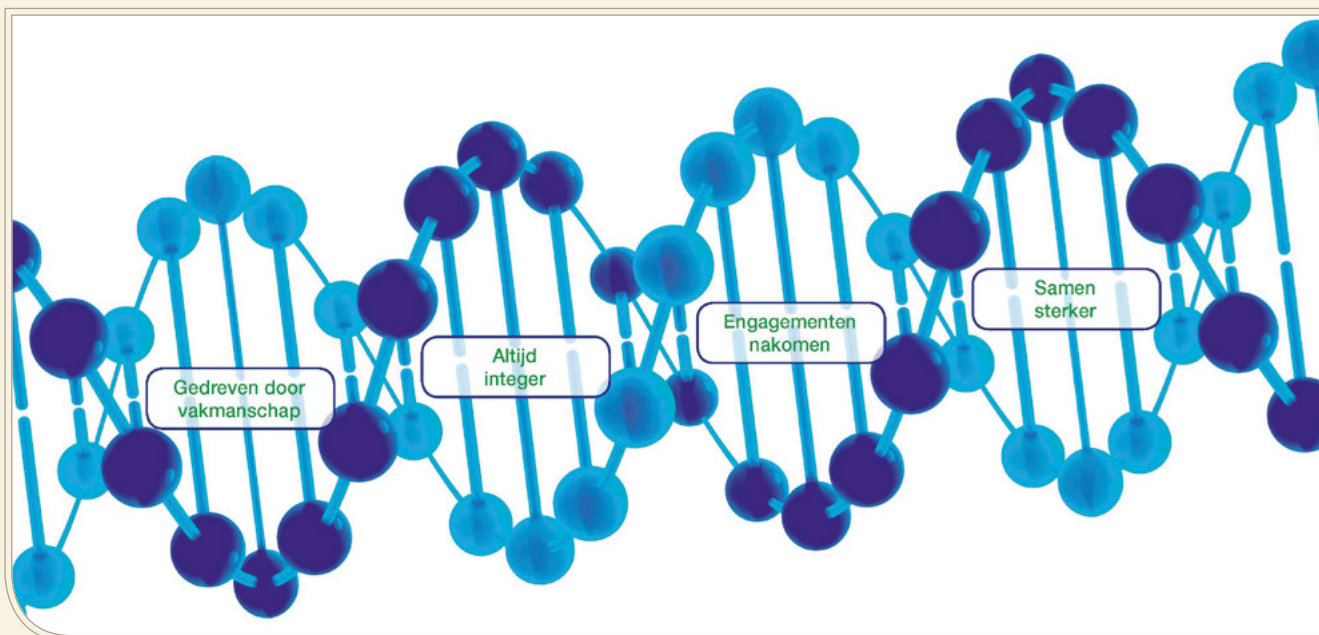
De Raad van Bestuur van Eandis keurde het geactualiseerde Ethisch Charter goed op 9 oktober 2013.

Onze waardenacties

⇒ G4-S04

Maar daar bleef het niet bij. Om ervoor te zorgen dat iedere medewerker de waarden ook effectief en consequent toepast in zijn/haar dagelijkse activiteiten, startten we in oktober een grootschalige sensibiliserings- en communicatiecampagne. Via de teams werd elke Eandis-medewerker betrokken in waardenoefeningen: elk team definieerde wat de waarden praktisch binnen het eigen team betekenen en hoe ieder teamlid ze kan toepassen.

De meest gehoorde stellingen zetten we om in een aantal concrete richtlijnen per waarde. Die richtlijnen omschrijven welk concreet gedrag we bij Eandis van medewerkers, leidinggevend en inbegrepen, verwachten. Ze zijn bovendien een handig hulpmiddel voor leidinggevend om de waarden door te vertalen naar het gedrag dat zij van hun medewerkers verlangen.



Advies en meldingen in verband met ethiek

⇒ **G4-57, G4-58, G4-S03, G4-S04**

Vragen onze medewerkers om raad of advies over de interpretatie van het Ethisch Charter, of willen ze de aandacht vestigen op een of andere moeilijkheid bij de toepassing ervan? Dan stimuleren we hen om zich tot hun leidinggevende te richten. Iedere medewerker die advies zoekt in verband met ethiek kan ook altijd terecht bij de dienst Cultuur en Ethiek.

Naast adviesverlening in verband met ethiek behandelt die dienst ook meldingen van mogelijke of vermoedelijke inbreuken door Eandis-medewerkers (contractanten) op interne of externe regelgeving. Elke medewerker kan zich wenden tot de dienst Cultuur en Ethiek, tenzij de melding kan gebeuren langs de normale hiërarchische weg of er een specifieke, wettelijk geregelde procedure voor bestaat. Een voorbeeld van dat laatste zijn de (in)formele klachten over geweld, pesteringen en/of ongewenst seksueel gedrag die – overeenkomstig de procedure voorzien in de Wet betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk kunnen worden gemeld bij interne of externe vertrouwenspersonen (sociaal assistenten of preventieadviseurs / preventieadviseurs of psychologen).

De dienst Cultuur en Ethiek maakt iedere ontvangen melding over aan de Deontologische Cel, voor verdere bespreking. Die cel is samengesteld met afgevaardigden uit verschillende geledingen van de onderneming.

Overzicht van het aantal dossiers (2013)

⇒ **G4-S05**

Aard van het dossier	Aantal
Dossiers i.v.m. ethische kwesties	18
Effectieve inbreuken op interne/externe regelgeving	17
Formele klachten m.b.t. geweld, pesteringen en/of ongewenst seksueel gedrag	0
Informele klachten m.b.t. geweld, pesteringen en/of ongewenst seksueel gedrag	4



Onze impact

Sociaal-maatschappelijk

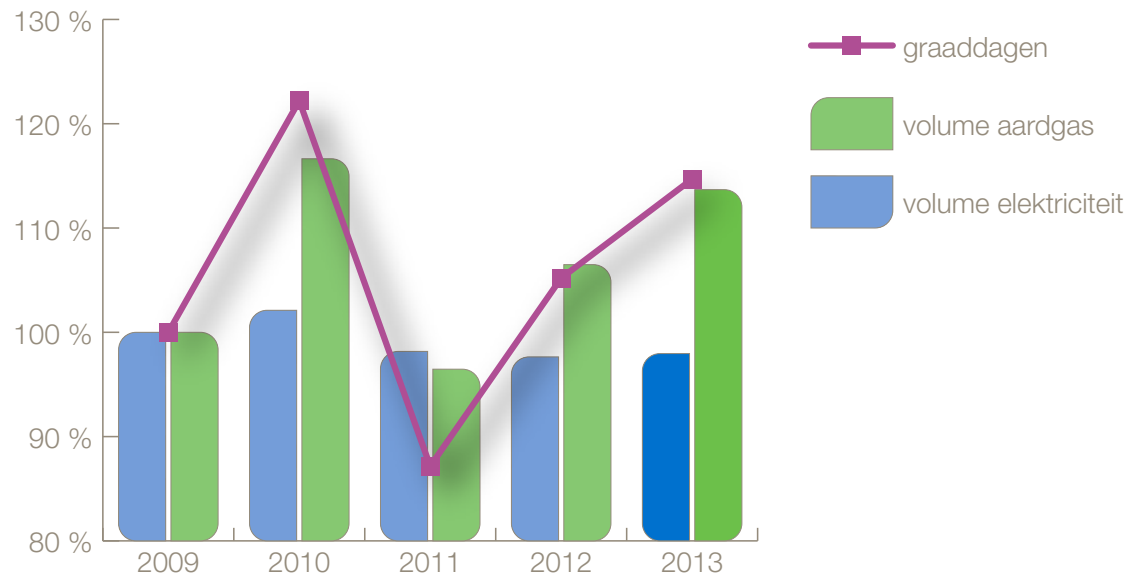
Energievraag in Vlaanderen

⇒ **G4-EN7**

Het volume energie dat Eandis distribueert, evolueerde de voorbije jaren als volgt:

Voor elektriciteit merken we een dalende trend. Die daling is in de hand gewerkt door de steile opgang van decentrale hernieuwbare energie (WKK-installaties, zonnepanelen, windturbines ...). De vraag naar gas is sterk temperatuurgebonden. Bij meer graaddagen (of: in koude jaren) neemt de vraag naar aardgas, als verwarmingsenergie, sterk toe.

Volumes en graaddagen (2009 = 100 %)



⇒ G4-16, G4-S01, G4-PR-5

Naar een duurzamere samenleving

Eandis zet mee de schouders onder een (meer) duurzame samenleving. Zo sloten we ons ook aan bij Business & Society Belgium, het referentienetwerk voor bedrijven die streven naar de uitbouw van een duurzame maatschappij, in samenwerking met verschillende stakeholders. Business & Society vertrekt vanuit de visie van een inclusieve, groene en verantwoordelijke economie, als onderdeel van een duurzame maatschappij.

Hierna vindt u een kort overzicht van enkele opvallende, duurzame initiatieven die we namen.

In samenwerking met de kringloopwinkels stelden we het Ecoscore-systeem op punt. Tweedehandse elektrische huishoudtoestellen die te koop zijn in de deelnemende kringloopwinkels, krijgen een ecoscore mee.



Het gaat om een heel eenvoudig systeem met sterren, dat aanduidt hoe energiezuinig een toestel is en dus ook een idee geeft van de totale gebruikskost ervan. Zo is de ecoscore voor klanten van kringloopwinkels een handig hulpmiddel om kosten- en energiebewust om te gaan met hun aankopen.

De techniek van warmtenetten is veelbelovend om lokaal te voorzien in energiebehoeften, via de recuperatie van energie en warmte uit bestaande warmtebronnen (bijvoorbeeld afvalverbrandingsovens). Eandis ondersteunt actief de mogelijkheden van die techniek: we zetten concrete projecten op in partnership met andere geïnteresseerde partijen. Zo kondigden we in december 2013 aan dat we zullen deelnemen aan de bouw van de uitbreiding van het warmtenet Roeselare/Hooglede (project 'Mirom'). Enkele andere warmtenetinitiatieven zijn momenteel in de studiefase.

SMART als middel voor energie-efficiëntie

⇒ G4-16

Onder impuls van de Europese instanties gaat men na hoe 'slimme' toepassingen het best kunnen worden geïntegreerd in de energiedistributie. Ook Eandis onderzoekt sinds enkele jaren de mogelijkheden van smart metering en smart grids. De introductie van slimme verbruiksmeters past in het nieuwe concept van slimme netten met veel meer mogelijkheden op vlak van sturing en flexibiliteit: een onvermijdelijke evolutie, nodig om elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen op te vangen in de bestaande distributienetten.

Wat betreft slimme meters ('smart metering') voltooiden we in 2013 – als pilootproject – de installatie van ongeveer 35 000 slimme meters. Dat aantal komt overeen met circa 1 % van ons totale meterpark. Om de privacy van de netgebruikers te respecteren, plaatsten we geen slimme meter bij klanten die dat weigerden. In het volledige project schonken we veel aandacht aan allerlei aspecten rond databeveiliging en de privacybescherming van de eindverbruikers.

De eerste resultaten van dit grootschalige pilootproject tonen dat er voor elektriciteit effectief een besparingspotentieel is bij hen die – dankzij directe meteruittezing via een slimme meter – inzicht krijgen in hun verbruikspatroon. Voor gas blijkt dat niet het geval te zijn. Meer gedetailleerde bevindingen en resultaten van het pilootproject zullen we communiceren in de loop van de eerste jaarhelft van 2014.

Voor een aantal onderzoeksaspecten werken we nauw samen met Linear (Lokale Intelligente Netten en Energie-Actieve Regio's). Linear verenigt Eandis, enkele onderzoeksinstellingen, de industrie en de Vlaamse overheid en onderzoekt hoe hernieuwbare energiebronnen optimaal kunnen renderen in het elektriciteitsnet.



Eandis als facilitator van lokale stroomproductie

⇒ G4-EC8

Al jaren een belangrijke tendens: de opmars van groene stroom, of elektriciteit die is opgewekt uit duurzame of hernieuwbare energiebronnen. De bekendste voorbeelden zijn waterkrachtcentrales, zonnepanelen en -boilers, windmolens, vergistingsinstallaties ...

Eandis en de Vlaamse gemengde distributienetbeheerders stellen alles in het werk om in hun werkingsgebied zo veel mogelijk opwekinstallaties voor hernieuwbare energie aan te sluiten.

Wat betreft opgesteld vermogen van lokale stroomproductie noteerden we zo in 2013 een groei van 5,3 % ten opzichte van 2012. In ons werkingsgebied komt de grootste bijdrage voor lokale productie nog steeds van zonnepanelen (58,8 %), gevolgd door WKK-installaties (26,3 %) en windmolens (11,2 %).

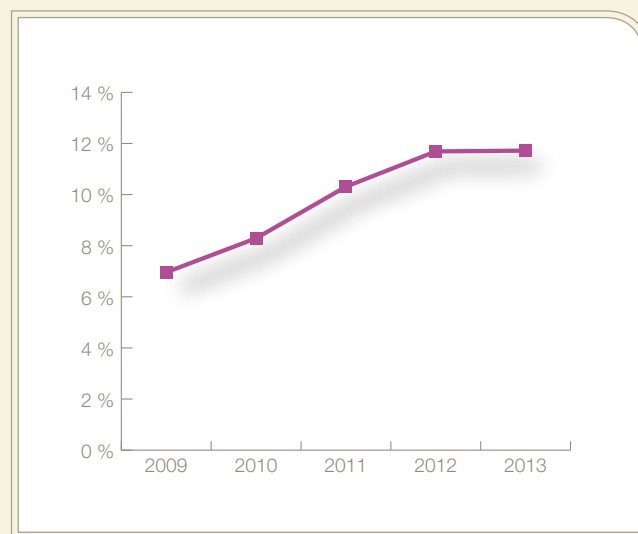
Eind 2013 bedroeg het totale volume van opgewekte hernieuwbare elektrische energie 3,4 miljard kWh, op een totaal van 28,9 miljard kWh gedistribueerde elektrische energie in ons werkingsgebied. Van alle stroom die we verdelen, was eind 2013 bijna twaalf procent hernieuwbaar: dat is quasi een status quo ten opzichte van 2012.



Decentrale productie op het werkingsgebied van Eandis (31/12/2013)

	In dienst 2013 (in kVA)	Aandeel vermogen t.o.v. het totaal (in %)
Windmolens	270 367,6	11,2 %
WKK's	448 034,0	18,5 %
Bio-WKK's	189 101,5	7,8 %
Zonnepanelen <= 10 kW	727 053,5	30,0 %
Zonnepanelen > 10 kW	697 641,1	28,8 %
Diesel-, stoom- en waterturbines	8 020,5	0,3 %
Biomassa (geen WKK)	55 418,0	2,3 %
TOTAAL	2 395 636,1	100,0 %

Percentage groene stroom t.o.v. totale gedistribueerde elektriciteitsvolumes (2009-2013)



Eandis als facilitator voor duurzame lokale besturen

⇒ G4-16

Via allerlei kanalen en initiatieven staan we gemeenten bij in hun streven naar meer duurzaamheid en klimaatneutraliteit.

We sloten ons aan bij Leuven Klimaatneutraal 2030, dat alle plaatselijke acties coördineert en overkoepelt. Onze inbreng focust vooral op rationeel energiegebruik, innovatieve technieken en de aansluiting van decentrale, hernieuwbare elektriciteitsproductie.

In november 2013 zag 'Smart Energy Cities' het leven. Acht Vlaamse centrumsteden werken in dat project, samen met Eandis en het Vlaams Instituut voor Technologische Ontwikkeling (VITO), aan een integrale aanpak van het energievraagstuk in een stedelijke context. Enkele van de deelaspecten zijn energie-armoede, mobiliteit, huisvesting en klimaatmaatregelen.

En er zijn nog een aantal andere initiatieven rond duurzaamheid (in de brede zin van het woord) waaraan we actief meewerken:

- KIC-InnoEnergy, een Europees kenniscentrum voor innovatie en educatie rond duurzame energie. Het centrum wil de drijvende kracht zijn voor ondernemerschap op dat vlak, onder andere met opmerkelijke projecten rond slimme en efficiënte gebouwen en steden.
- Smart Grid Flanders, een platform van en voor alle bedrijven en organisaties die betrokken zijn bij de ontwikkeling van toekomstgerichte energienetwerken. Eén van de projecten binnen Smart Grid Flanders is Linear, een onderzoeksproject over intelligente elektriciteitsnetten in Vlaanderen. Het Linear-project bestudeert hoe hernieuwbare energiebronnen op een optimale manier kunnen worden geïntegreerd in het distributienetwerk, door gebruik te maken van actieve vraagsturing.

Focus op mobiliteit

⇒ G4-16, G4-EN30

Al enkele jaren nemen we op verschillende niveaus initiatieven om onze mobiliteit duurzamer te maken. Zo stellen we elektrische voertuigen en fietsen ter beschikking: enkele medewerkers van het infrastructuurgebied Mechelen gebruiken nu een elektrische scooter voor hun dienstverplaatsingen in een stadsomgeving. Minder parkeer- en fileproblemen, gekoppeld aan duidelijke milieuvoordelen: de eerste reacties op dit initiatief zijn alvast zeer positief.

We zetten ook de volgehouden initiatieven van de vorige jaren verder, en we bleven onze collega's gericht informeren en sensibiliseren. We promootten bijvoorbeeld carpoolmatching en ook onze duurzame dag, waarbij we vroegen om duurzaam naar het werk te komen, veel – letterlijk – in de smaak: iedereen werd immers getrakteerd op een gezond ontbijt. Maar liefst 21 % van onze sedentaire medewerkers deed enthousiast mee.



Duurzame mobiliteit is al goed ingeburgerd: zo deden 99 medewerkers de verplaatsing woon/werk dagelijks met de fiets, een cijfer dat tijdens de zomermaanden zelfs opliep tot 184. Ten slotte is Eandis al vanaf de start van EVA (Electric Vehicles in Action) een kernpartner van het project. EVA wil de bestaande vooroordelen tegenover elektrische mobiliteit in Vlaanderen wegwerken.



Ook aardgasvoertuigen komen in beeld

De duurzame mobiliteit van morgen is een complex maatschappelijk vraagstuk: er bestaat geen mirakeloplossing. Naast elektrische voertuigen, waar we bij Eandis al langer mee bezig zijn, komen nu ook meer en meer aardgasvoertuigen in beeld als onderdeel van een duurzamere mobiliteit. Vooral CNG-voertuigen (Compressed Natural Gas) lijken veelbelovend voor bepaalde toepassingen. We onderzoeken de mogelijkheden van CNG in het kader van mobiliteit en zullen concrete oplossingen aanreiken waar dat zinvol en verantwoord is.

In het kader van onze filosofie rond duurzame mobiliteit, kochten we in 2013 zelf zes aardgasvoertuigen. Onze klantenadviseurs gebruiken ze dagdagelijks voor hun verplaatsingen.

Betaalterminals voor budgetmeterklanten

Eandis plaatste in 2013 300 nieuwe betaalautomaten bij de lokale OCMW's en in de eigen klantenkantoren. Dankzij die toestellen kunnen klanten met een oplaadkaart voor een budgetmeter veel eenvoudiger, en zonder tussenkomst van een derde persoon, zelf hun kaart opladen. Die werkwijze is eenvoudiger én waarborgt meer de privacy van de gebruiker.

MOBILITEITSJAAR - BUSINESS MOBILITY AWARD

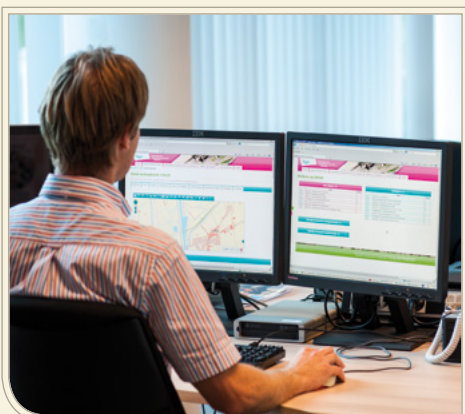
Tijdens drie periodes van het jaar 2013 belichtten we telkens een ander aspect van **duurzame mobiliteit**. Eerst mobiliseerden we onze medewerkers, onder het motto 'Probeer het eens anders' om op een andere, duurzamere manier naar het werk te pendelen. Daarna was 'Slimme medewerkers fietsen' het motto voor een tweede themaperiode, waarin we vooral de voordelen van het fietsverkeer in de verf zetten. Ten slotte bracht 'Het nieuwe werken' de mogelijkheden van open offices en thuiswerk in de aandacht.

Op 24 oktober 2013 kwamen ongeveer 70 mobiliteitscoördinatoren en -managers van verschillende bedrijven hun licht opsteken bij Eandis, over ons duurzaam mobiliteitsbeleid. We haalden de deelnemers op met elektrische voertuigen aan het treinstation van Melle. De centrale boodschap was duidelijk: ook kleine inspanningen tellen mee, en daarom willen we bij Eandis elke collega mee aan boord krijgen.

VOKA en de Vlaamse Stichting Verkeerskunde apprecieerden onze inspanningen voor duurzame mobiliteit. In juni kenden ze Eandis immers de Business Mobility Award toe: een mooie opsteker voor de geleverde inspanningen en een extra motivatie om nog beter te doen.

GIPOD: betere informatie voor minder hinder

GIPOD (Generiek Informatie Platform Openbaar Domein) is een Vlaamse centrale databank waarin alle partners hun geplande werken en manifestaties inbrengen. Veroorzaakt een werk of manifestatie mogelijke hinder op het openbaar domein? Dan wordt dat in principe gemeld bij GIPOD. De partners van GIPOD zijn de Vlaamse overheid, De Lijn, Eandis en andere nutsbedrijven, steden en gemeenten. Eandis laadt alle informatie over haar investeringswerken (met sleufaanleg) op in GIPOD. Zo wordt alle informatie op één enkel punt samengebracht, wat de onderlinge afstemming van werken sterk bevordert en de hinder minimaliseert: een groot voordeel. Sinds kort kan ook het grote publiek de GIPOD-informatie raadplegen, via www.wegenwerken.be.



VEILIG WERKEN - STEUN VOOR GOEDE DOELEN

Om onze medewerkers aan te sporen veilig te werken, stellen we een budget ter beschikking voor die teams die een bepaalde periode ongevalvrij zijn. Heel wat teams kiezen ervoor het behaalde budget te schenken aan een goed doel. In 2013 gaven we zo in totaal 7 020 euro aan goede doelen zoals het Kinderkankerfonds en het Vlaams Kinderarmoedefonds.

Rationeel energiegebruik - REG

De beschikbare energie op een meer rationele manier gebruiken: het is een deel van de oplossing voor een duurzaam energiebeleid. Op dat vlak is er immers nog een ruime marge, ook in Vlaanderen: analyses van het energieverbruik tonen een gemiddeld besparingspotentieel van zo'n 30 %, bij de verschillende klanten-segmenten. Om REG aan te moedigen, legde de Vlaamse overheid aan de distributienetbeheerders een openbare-dienstverplichting op. Eandis coördineert alle activiteiten in dat verband voor de zeven Vlaamse gemengde distributienetbeheerders.

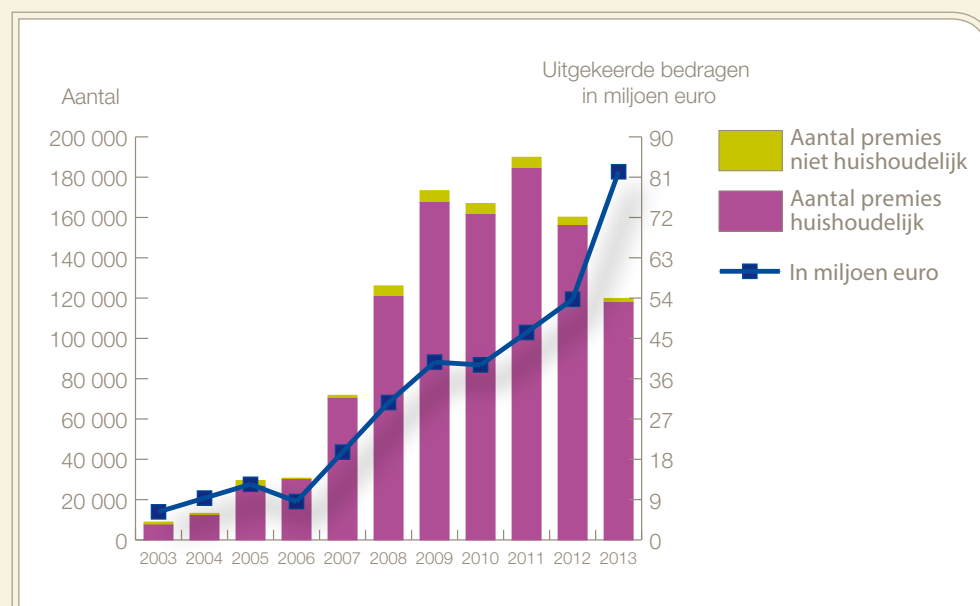
REG-premies

REG-premies zijn voor alle doelgroepen een extra duwtje in de rug om over te gaan tot energie- en milieusparende maatregelen en investeringen. Bij Eandis stimuleren en verwerken we alle aanvragen voor premies.

Het principe is eenvoudig: wie investeert in bepaalde energiezuinige toepassingen, kan een REG-premie aanvragen.

Het aantal uitbetaalde REG-premies evolueerde de voorbije jaren spectaculair. In 2012 vielen een aantal belangrijke premies weg, onder andere de premie voor de condensatieketel: daardoor daalt sinds twee jaar het aantal premie-aanvragen. Het totale uitgekeerde bedrag nam echter verder toe. Tussen 2012 en 2013 werd een toename met 54 % (tot ruim 82 miljoen euro) opgetekend. Dat wijst erop dat de REG-premies veel doelgerichter worden toegekend, aan maatregelen met een veel directere impact op energiebesparing (zie grafiek).

REG-premies, aantal en uitgekeerde bedragen (2003-2013)



Projecten met sociale huisvestingsmaatschappijen

⇒ G4-S01

In 2013 startten we samen met meer dan 60 sociale huisvestingsmaatschappijen een project rond dakisolatie. Naast de gewone premie van 6 à 8 euro/m² genieten de sociale huisvestingsmaatschappijen nu een extra premie van 10 euro/m² om een deel van de plaatsingskosten te financieren. Die actie loopt verder in 2014. Het einddoel? 450 000 m² dakoppervlak isoleren in sociale woningen.



Projecten met partners uit de sociale economie

⇒ G4-S01

We coördineren ook een aantal actieverplichtingen rond REG, waarbij we nauw samenwerken met bedrijven uit de sociale economie. 'Energiesnoeiërs' zijn organisaties die jobs creëren voor kortgeschoolden of langdurig werklozen, om energiebesparende werken uit te voeren (bij voorkeur bij gezinnen met een laag inkomen).

Voor de huishoudelijke energiescans, een actie opgestart in 2007, werkten we in 2013 samen met ruim 25 sociale economiebedrijven. Zij voerden de scans uit in 199 van de 221 gemeenten op ons werkingsgebied. Dat was goed voor 17 984 energiescans, waarvan 13 219 bij de prioritaire doelgroep: personen die zijn aangewezen op de regeling 'minimale gaslevering', huurders bij sociale huisvestingsmaatschappijen of een sociaal verhuurkantoor, personen voor wie een verzoek tot afsluiting werd ingediend bij de lokale adviescommissie, beschermde klanten ...

Aantal uitgevoerde energiescans (2007-2013)



De medewerkers van die sociale economiebedrijven volgen bij ons een opleiding over mogelijke energiebesparingen in woningen. Daarbij leggen we vooral de focus op gedragstips, om energie te besparen zonder grote investeringen te moeten doen. Zeker de doelgroep van sociaal zwakkeren is met zo'n energiescan vaak geholpen om de energiefactuur te beperken. Sinds 2007 werden al 125 898 energiescans uitgevoerd.

In 2012 startte ook het sociaal dakisolatieproject. Die actie promoot dakisolatie in private huurwoningen. Als de huurder tot de kwetsbare doelgroep behoort, kan een projectpromotor het volledige traject van voorbereiding en uitvoering van de werken begeleiden. Zo wordt de administratieve rompslomp uit handen genomen van de bewoner en/of eigenaar. Bovendien is er een sterk verhoogde premie van 23 euro/m² voorzien voor de dakisolatie. Iedere aannemer die aan de actievoorwaarden voldoet, kan de rol van projectpromotor opnemen. Toch blijken in de praktijk vooral sociale economiebedrijven dat te doen, met name in 95 % van de projecten.

In 2013 ontvingen we bij Eandis 573 aanvragen om woningen via dat project te isoleren. 324 daken werden al geïsoleerd, samen goed voor 23 480 m² dakisolatie.

Energiediensten voor lokale besturen

Steden, gemeenten en provincies zijn belangrijke energieverbruikers. Vaak beheren ze grote(re) gebouwen: administratieve gebouwen, scholen, technische werkplaatsen, zwembaden, sporthallen, ziekenhuizen ... Bovendien zijn ze ook verantwoordelijk voor een groot deel van de openbare verlichting. En wat meer is: openbare besturen hebben een voorbeeldfunctie in het actief tegengaan van de klimaatopwarming én ze moeten voldoen aan alle wettelijke verplichtingen.

Het potentieel aan energiebesparende maatregelen bij de lokale besturen is groot. Onder de noemer 'Energiediensten voor lokale besturen', kortweg EDLB, biedt Eandis hen een milieubewuste totaaloplossing voor een energie- en kostenbesparend beheer, inclusief investeringen, onderhoud en financiering. In combinatie met een snelle terugverdientermin levert dat ook mogelijkheden op voor derdepartijfinanciering. Naast klassieke financiering via de DNB stellen we momenteel ook het principe van energieprestatiecontracten op punt, in een drietal piloten.

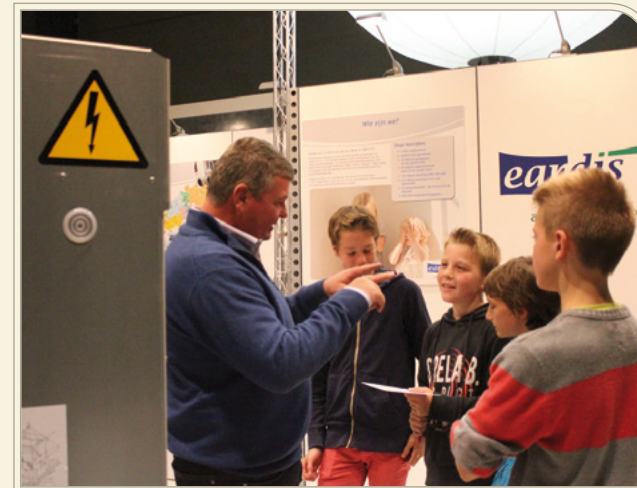


Het dienstenpakket van EDLB bevat verschillende vormen van dienstverlening:

- energiebeheer in gebouwen: daarin zitten de technische en administratieve ondersteuning, maar ook de projectuitvoering voor energiebesparende acties en investeringen rond diverse technieken (verwarming, koeling en ventilatie), voor renovatie van stookplaatsen, de installatie en afstelling van regelingen, analyse en optimalisatie van klimaatregeling en ventilatie, isolatie van leidingen ...
- verlichting: relamping, relighting, complete vernieuwing van de verlichting ...
- gebouwschil: isolatie van dak, muur of vloer, hoogrendementsbeglazing, luchtdichtheid ...
- algemeen energiebeheer: metingen, installatie van meetsystemen, datalogging, energieprestatiecertificaten, onderhoud van technische installaties, energieboekhouding en opvolging
- hernieuwbare energie: zonnepanelen, warmtekrachtkoppeling, zonneboiler, aanspreekpunt voor leveranciers en installateurs.

Sensibiliserende producten en diensten

- meerjarenplannen opmaken voor lokale besturen, geënt op de doelstellingen van het Burgemeestersconvenant: energiezorgplannen, masterplannen OV, fleetplannen
- de ecologische en koolstofvoetafdruk bepalen, de voetafdruk zelf berekenen, een reductieplan opmaken ...
- demonstratiemateriaal ter beschikking stellen: lampenkoffers, maquettes die diverse isolatietechnieken tonen, mobiele infostands ...
- infosessies organiseren rond rationeel energiegebruik voor burgers en ondernemingen van de gemeente
- een actieve sensibiliseringscampagne voeren rond energiebesparing.



STOOKPLAATSRENOVATIE IN PITO STABROEK

Het Provinciaal Instituut voor Technisch Onderwijs (PITO) in Stabroek nam op 25 oktober 2013 een volledig vernieuwde stookplaats in gebruik.

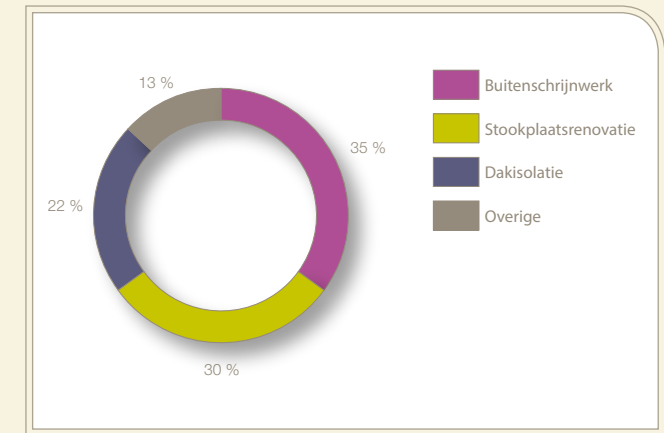
De provincie Antwerpen sloeg daarvoor de handen in elkaar met de Energiediensten voor Lokale Besturen van Eandis. Inga Verhaert, gedeputeerde voor Energie en Onderwijs: *“Voor de provincie Antwerpen was de doelstelling tweeledig. Enerzijds wilden we bij de vernieuwing van de stookplaats zeker de switch maken naar hernieuwbare energie, anderzijds is de stookplaats met gasabsorptiewarmtepomp nu een dankbaar studieobject van educatieve projecten.”*

De nieuwe stookplaats verbruikt op jaarbasis 168 000 kWh minder aardgas en 1 850 kWh elektriciteit. In vergelijking met de bestaande installatie stoot ze jaarlijks ruim 30 ton CO₂ minder uit. De investering bedroeg 206 700 euro. Daartegenover staat een jaarlijkse besparing op de energiefactuur van bijna 10 000 euro. De geschatte theoretische levensduur van de installatie is 20 jaar. In die tijd zal de CO₂-uitstoot verminderen met 615 ton.

We willen ons EDLB-aanbod verder bevestigen in de markt. Eind december 2013 werkten we al met 64 % van de openbare besturen actief samen voor een ontwerpstudie en/of projectuitvoering.

De grafiek toont de belangrijkste categorieën van EDLB-projecten (in percentage van de totale EDLB-omzet voor 2013). In 2012 en 2013 merkten we een verschuiving op naar stookplaatsrenovatie-, buitenschrijnwerk- en isolatieprojecten. We breidden ook de contractenportefeuille voor technisch onderhoud op installaties verder uit.

Populairste EDLB-projecten



Financieel

⇒ G4-9, G4-EC1

Alle details van de financiële verslaggeving vindt u in het Jaarverslag 2013 van Eandis (een aparte publicatie). We publiceren de volgende financiële rapporten:

- enkelvoudige jaarrekening van Eandis cvba volgens de Belgische boekhoudnormen (BE-GAAP)
- geconsolideerde jaarrekening van de Eandis-groep volgens de Belgische boekhoudnormen (BE-GAAP)
- geconsolideerde jaarrekening van de Eandis-groep volgens de International Financial Reporting Standards (IFRS)
- geconsolideerde jaarrekening van de Eandis Economische Groep volgens de International Financial Reporting Standards (IFRS).

Alle financiële rapporten zijn raadpleegbaar op onze website.

Omdat Eandis haar exploitatieopdracht uitvoert aan kostprijs, in opdracht van en voor rekening van de 7 Vlaamse gemengde distributienetbeheerders, wordt er geen winstmarge genomen. Onze jaarrekening sluit daarom telkens met een nulwinst of -verlies. We keren ook geen dividend uit aan onze aandeelhouders.

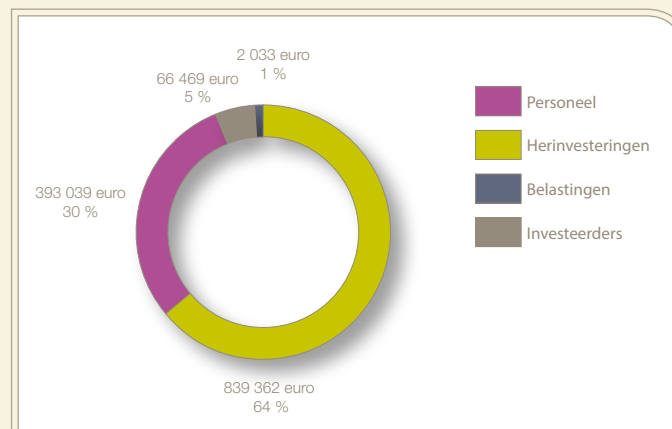
Eandis levert elk jaar opnieuw een grote bijdrage aan de welvaart van Vlaanderen en creëert een belangrijke meerwaarde voor de samenleving. In wat volgt, presenteren we enkele kencijfers.

Financiële kengetallen

in 1 000 euro	2009	2010	2011	2012	2013
bedrijfsopbrengsten	1 084 193	1 161 015	1 254 650	1 301 688	1 241 299
handelsgoederen + diensten	692 764	759 757	815 805	855 283	839 362
personeelsbeloningen	375 449	387 724	439 514	441 422	393 039
financiële lasten	7 041	5 719	21 482	41 504	66 469
belastingen	8 038	6 143	5 506	661	2 033
TOTAAL BEDRIJFSKOSTEN	1 083 292	1 159 343	1 282 307	1 338 870	1 300 903

Uit de tabel blijkt dat de opbrengsten die we genereren uit onze activiteiten, integraal terugvloeien naar de samenleving onder de vorm van bestellingen bij leveranciers en aannemers, uitbetaalde salarissen aan het personeel en vergoedingen voor financiële tegenpartijen (obligatie-beleggers en banken); naar de overheid in de vorm van belastingen.

Financiële impact op de samenleving (2013)



Milieu

⇒ G4-14

'Milieuzorg maakt deel uit van ons DNA'

Voor een prominente speler in de Vlaamse energiesector zoals Eandis is de zorg voor energie en klimaat evident. Die zorg weerspiegelt zich in initiatieven en doelstellingen binnen onze eigen organisatie, maar ook in projecten en acties voor onze klanten. In al onze activiteiten maakt aandacht voor het leefmilieu integraal deel uit van onze bedrijfsstrategie. Milieuzorg staat centraal bij onze eigen medewerkers én bij de externe dienstverleners en aannemers die we selecteren.



Geïntegreerde veiligheids-, welzijns- en milieubeleidsverklaring

⇒ G4-56

Onze kersverse geïntegreerde veiligheids-, welzijns- en milieubeleidsverklaring zet alvast de nieuwe lijnen uit:

Wij streven voortdurend naar meerwaarde voor de aandeelhouders, de klanten, de medewerkers, de omgeving waarin wij opereren en de overheden en willen daarom:

- duurzame technologische innovatie brengen om de bedrijfszekerheid van de netten te garanderen en de realisatie van de Vlaamse klimaatdoelstellingen te bevorderen.
- de referentie zijn op vlak van kwaliteitsvolle en veilige dienstverlening, met maximale aandacht voor milieu en samenleving.



De krachtlijnen van ons welzijns- en milieubeleid ondersteunen die visie:

- een welzijns- en milieubeheerssysteem onderhouden dat voldoet aan de courante wetgeving en aan verwachte veiligheids- en milieustandaarden
- welzijn en milieuzorg integreren in alle bedrijfsprocessen en kiezen voor de best beschikbare, economisch haalbare technieken
- onze prestaties voortdurend verbeteren, door een planmatige aanpak en door concrete doelstellingen te formuleren op vlak van welzijn en milieu
- transparant rapporteren en communiceren over onze prestaties op vlak van welzijn en milieu
- een proactief management voeren, door gevaren te identificeren en risico's te analyseren en beheersen tot een aanvaardbaar niveau, zodat we letsels en ziektes (bij eigen personeel, maar ook bij aannemers, netgebruikers en derden) en milieuschade voorkomen
- maatregelen treffen om milieu- en veiligheidsincidenten te vermijden en de gevolgen ervan te beperken
- water, energie en grondstoffen rationeel verbruiken en doordacht omgaan met afvalstromen, om zo de ecologische voetafdruk te reduceren
- het milieu- en veiligheidsbewustzijn van alle medewerkers (en relevante derden) bevorderen via sensibilisering, opleiding en werkvoorschriften
- het engagement voor welzijns- en milieubeleid stimuleren bij alle medewerkers.

Onze waarden zijn het DNA van onze organisatie. Ze geven aan welk gedrag we verwachten van onze medewerkers. Veilig en milieubewust handelen zijn essentiële onderdelen van de waarde 'gedreven door vakmanschap'. Alle medewerkers moeten het veiligheids-, welzijns- en milieubeleid actief beleven: het is een van de voorwaarden om goede resultaten neer te zetten.

Van leidinggevendenden verwachten we voorbeeldgedrag en een actieve coaching van hun medewerkers om dit beleid te voeren.

Ons veiligheids-, welzijns- en milieubeleid kadert in de filosofie van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). MVO impliceert immers ook dat we aandacht hebben voor het welzijn van onze medewerkers. Dat betekent onder meer dat we geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag in geen geval tolereren.

Het Managementcomité volgt de naleving van het beleid op en stuurt bij waar nodig.

Energiezuinigere datacenters

De servers in onze datacenters verbruiken veel energie, vooral voor de koeling van de apparatuur. In 2013 beslisten we om ruim 500 servers vanaf 2014 te verhuizen naar twee datacenters die beter presteren wat betreft energieverbruik. Eén van die geselecteerde datacenters werd eind 2011 uitgeroepen tot meest ecologische datacenter van Europa. De PUE (Power Usage Effectiveness, een graadmeter voor de energie-efficiëntie) zal daardoor dalen van ongeveer 2,0 naar 1,4.

PUE = totaal energieverbruik van het datacenter/ energieverbruik van de IT-uitrusting van het datacenter. Hoe dichterbij 1, hoe beter.

Carbon footprint

⇒ G4-EN15, G4-EN19

In ons milieubeleid schuiven we de daling van onze carbon footprint naar voren als een belangrijke doelstelling. Die footprint is immers een weergave van de milieu-gerelateerde aspecten binnen ons bedrijf, zoals mobiliteit en brandstofverbruik, afval, energieverbruik, gebouwen, materiaaltransport en -gebruik ...

We engageren ons daarbij om tegen 2020 een daling van 20 % van de CO₂-uitstoot per medewerker te realiseren, ten opzichte van het referentiejaar 2008. Als methodiek daarvoor gebruiken we de Bilan Carbone®.

De voorbije twee jaar daalde onze carbon footprint, ten opzichte van het aantal medewerkers, met meer dan 10 %. Dat is het gevolg van meerdere acties op verschillende milieugerelateerde aspecten: de car policy voor bedrijfs- en leasingvoertuigen, de aankoop van groene stroom, investeringen in energie-efficiënte gebouwen ...

Carbon footprint van Eandis (2008-2012)

	2008	2010	2011	2012
Carbon footprint (ton CO ₂ eq/medewerker)	13,32	12,78	11,49	11,80
Percentage	100 %	95,94 %	86,22 %	88,59 %

Een heleboel van onze acties focust op meer energie-efficiëntie, in onze eigen werking of bij onze natuurlijke partners, met name de lokale besturen en de eindverbruikers.

Openbare verlichting

Energiebesparing en efficiënt gebruik van energiebronnen zijn ook thema's voor een energiebewust gemeentelijk beleid. De openbare verlichting is een belangrijke verantwoordelijkheid en kostenpost voor de lokale besturen: gegarandeerde veiligheid en zichtbaarheid blijven prioritair, maar rationeler energiegebruik treedt nu ook op het voorplan.

We werken op verschillende niveaus om te voldoen aan de verwachtingen op dat vlak.

Masterplannen

Een langetermijnplan voor openbare verlichting houdt rekening met verkeersveiligheid, energiebesparing, sociale veiligheid, lichtkwaliteit en esthetiek. Voor lokale besturen is het een doeltreffend hulpmiddel om alle relevante aspecten van openbare verlichting te bundelen.

Die langetermijnplannen, masterplannen genoemd, maken we in de periode 2013-2016 op voor de lokale besturen. In 2013 startten we er alvast een 15-tal op.



Ledverlichting

Light Emitting Diodes, of LED's, worden al meerdere jaren uitvoerig bestudeerd als potentiële technologie voor openbare verlichting. De steeds betere performantie van verlichtingstoestellen met ledtechnologie leidde in 2013 tot de implementatie ervan in het openbaar verlichtingsnetwerk. Vandaag zetten we de technologie in voor de verlichting van fietspaden en woonwijken: intussen zijn ruim 900 verlichtingstoestellen besteld of geplaatst.

Uiteraard volgen we de energie-efficiëntie verder op. Recente studies bij fietspaden toonden alvast aan dat die kan oplopen tot 17 %.



Energiebesparing door slimme aansturing

De voorbije jaren startten we in ons werkingsgebied 10 proefsites op voor het testen en verder evalueren van slimme(re) aansturing voor energiebesparing op het openbaar verlichtingsnet.

Uit de testen blijkt alvast dat de gebruikte sensoren niet optimaal geschikt zijn om die dynamische aansturing volledig operationeel te laten lopen. De verschillende productinstallaties zijn ook niet compatibel met elkaar: uitwisseling of aankoppeling is dus niet mogelijk.

En toch: wat betreft energiebesparing valt de toepassing van slimme aansturing (met bewegingsdetectietechnologie) vooral positief uit bij vrijliggende fietspaden. Vandaag is iets meer dan 1 % van onze openbare verlichting uitgerust met de technologie, en er staan nog implementaties op stapel.



Eigen gebouwen

⇒ G4-EN3, G4-EN6

Als energieonderneming met een groot werkingsgebied beheert Eandis een groot aantal gebouwen. Al enkele jaren nemen we maatregelen om het energiegebruik in die gebouwen te verminderen.

In 2013 voerden we een 13-tal grote(re) investeringen uit om het energie-, gas- of stoomverbruik binnen onze gebouwen naar beneden te halen. Zo voerden we op de site in Brugge een relighting uit in verschillende gebouwen en plaatsten we bijkomend bewegingsdetectie om de verlichting aan te sturen op basis van aanwezigheid. Dat principe pasten we ook toe op locaties in onze administratieve gebouwen in Deurne en Kortrijk.

We vervingen ook de laatste koelgroepen die zijn uitgerust met het koelmiddel R22: modernere toestellen kwamen in de plaats.

Sinds 2008 is het aantal door Eandis gebruikte gebouwen vrij stabiel en volgen we de verbruiken systematisch op. Door de strengere winter (in de eerste maanden van 2013) noteerden we een hoger verbruik van aardgas en stoom: we gebruiken immers die beide energiebronnen voor de verwarming van onze gebouwen. Het elektriciteitsverbruik bleef nagenoeg gelijk.

Om een vergelijkingsbasis te hebben over de verschillende jaren, werken we telkens met het relatieve energieverbruik. Dat houdt immers rekening met het aantal graaddagen. Om het verbruik van onze eigen gebouwen te berekenen, hanteren we graaddagen '15/15', waarbij we 15°C beschouwen als de gemiddelde binnentemperatuur.

De verbruikscijfers van 2013 laten een lichte stijging (van 1 %) zien ten opzichte van 2012.

Net als in voorgaande jaren kozen we er in 2013 voor om voor het elektriciteitsverbruik in onze gebouwen energie aan te kopen uit hernieuwbare energiebronnen.

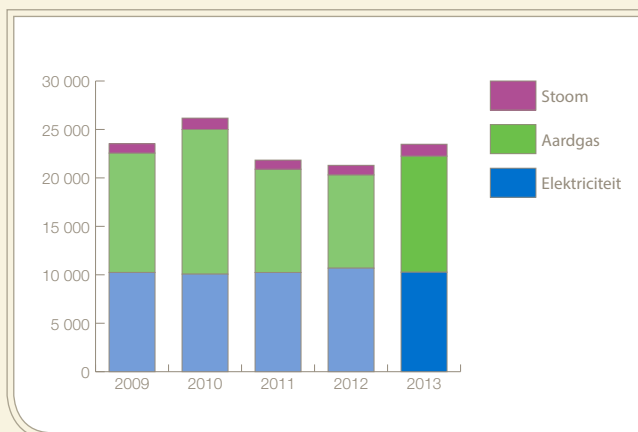
Energieverbruik van Eandis in de eigen gebouwen

	Elektriciteit (in kWh)	Gas (in kWh)	Stoom (in kWh)	Totaal (in kWh)	Oppervlakte gebouwen (in m²)	Brutoverbruik per m² (in kWh)
2008	9 825 930	13 490 299	977 292	24 293 521	188 223	129,07
2009	10 242 102	12 319 253	965 666	23 527 021	176 536	133,27
2010	10 069 440	14 927 378	1 174 166	26 170 984	179 582	145,73
2011	10 239 485	10 656 238	943 176	21 838 899	183 544	118,98
2012	10 684 891	9 626 652	988 577	21 300 120	188 958	112,72
2013	10 269 963	11 979 227	1 226 592	23 475 782	193 940	121,04

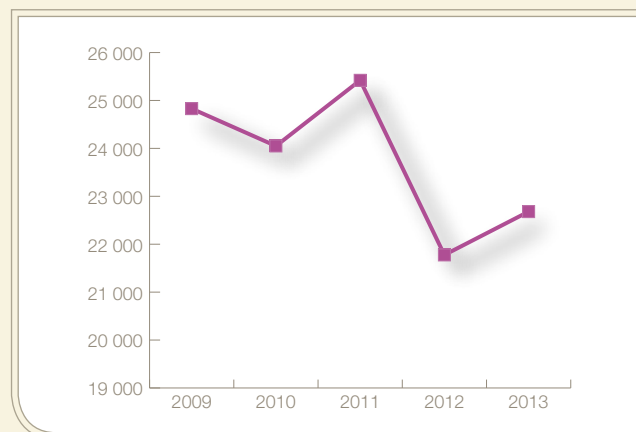
Energieverbruik van Eandis in de eigen gebouwen – absoluut verbruik tegenover relatief verbruik

	Gemiddeld aantal graaddagen periode	Graaddagen in het betreffende jaar	Relatief energieverbruik (in kWh)	Oppervlakte gebouwen (in m²)	Verbruik per m² (in kWh)
2008	1990,615	1816,280	25 682 188	188 223	136,45
2009	1990,615	1812,840	24 829 798	176 536	140,65
2010	1990,615	2292,540	24 050 428	179 582	133,92
2011	1990,620	1520,900	25 421 302	183 544	138,50
2012	1990,620	1905,200	21 776 056	188 958	115,24
2013	1990,620	2118,100	22 680 789	193 940	116,94

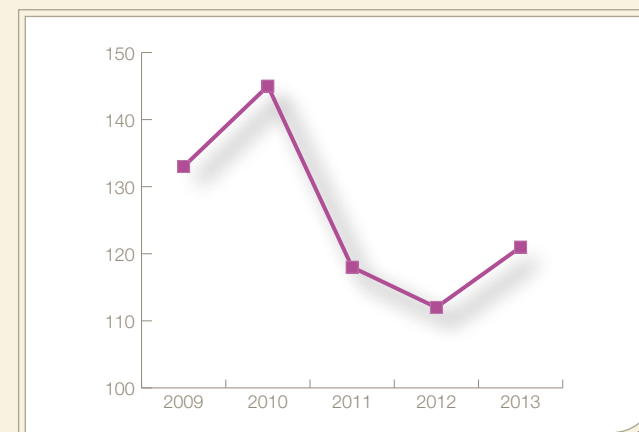
Eigen energieverbruik per type (2013 - in 1000 kWh)



Relatief energieverbruik (2013 - in 1000 kWh)



Verbruik per oppervlakte (kWh/m²)



Tussen 2009 en 2013:

- steeg het elektriciteitsverbruik van Eandis met 0,3 %
- daalde het gasverbruik met 2,8 %
- steeg het stoomverbruik met 28,2 %
- daalde het totale energieverbruik in kWh met 0,3 %
- daalde het relatieve energieverbruik (dus gecorrigeerd voor de impact van de buitentemperatuur) met 8,7 %
- steeg de nuttige oppervlakte van kantoren en ateliers met 9,9 %
- daalde het energieverbruik per m² nuttige oppervlakte met 9,2 %.

Afvalbeheer

⇒ G4-EN23

Ons afval wordt gesorteerd en gescheiden opgehaald: zo bevorderen we optimale recyclage of hergebruik. We doen daarbij een beroep op verschillende bedrijven die de logistiek en de afvalverwerking voor hun rekening nemen.

Accenten die we in 2013 legden:

- bijkomende sortering van pmd-afval, waarbij we een apart sorteercircuit opstelden in de organisatie
- duidelijkere communicatie en sensibilisatie rond het sorteren van verschillende afvalstromen, onder andere door een maandelijks overzichtstabel te maken van de afvalstromen binnen de operationele entiteiten.

Bodem

Milieuverantwoord omgaan met de bodem is, gezien de aard van onze kernactiviteiten, een belangrijke pijler in ons milieubeleid. Daarbij hebben we niet alleen oog voor de grondoverschotten uit onze werven, maar proberen we bijvoorbeeld ook bodemverontreiniging te vermijden door chemicaliën correct en beperkt op te slaan. Zo voerden we in 2013 een zestal periodieke bodemonderzoeken uit op een aantal locaties, telkens met gunstige resultaten.

Grondverzet

Een groot deel van onze kernactiviteiten levert grondoverschotten op: denk maar aan de aanleg en de herstelling van ondergrondse nutsleidingen, of aansluitingen in of langs de openbare weg. Sinds de wetgeving inzake grondverzet van kracht is, kiezen we er bij Eandis voor om die overschotten aan te leveren aan gespecialiseerde, gecertificeerde opslagplaatsen.

Bij ondergrondse werken proberen we allereerst de uitgegraven grond zo veel mogelijk ter plaatse te hergebruiken, om sleuven of putten aan te vullen. Toch is dat door verschillende factoren niet altijd haalbaar.

De voorgaande jaren ging de hoeveelheid afgevoerde grondoverschotten in stijgende lijn: die tendens is nu gestagneerd en daalt zelfs licht.

Evolutie afvoer grondoverschotten (in ton/lopende meter)



jaar	afgevoerde grond (ton)	uitgevoerde sleufwerken (lopende m)	grondafvoer/sleufwerken (ton/m)
2005	471 714	2 238 608	0,211
2006	501 333	2 620 493	0,191
2007	626 618	1 752 676	0,358
2008	676 593	2 026 253	0,334
2009	364 960	2 209 613	0,165
2010	424 339	2 021 712	0,210
2011	632 852	2 278 926	0,278
2012	601 250	2 024 990	0,297
2013	469 778	1 721 283	0,273

Bodemsanering

Op verschillende terreinen van de gemengde distributienetbeheerders stonden vroeger installaties voor de productie van stadsgas of elektriciteit. De opslag van productierestanten, lekken aan installaties en de afbraak ervan, leidden op 25 sites tot een zekere mate van bodem- en grondwaterverontreiniging. Elk jaar concretiseren we onze overeenkomst met de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) om die sites te saneren.

De bodemsaneringswerken op de site in Roeselare rondten we intussen af. In totaal werd ruim 19 360 ton verontreinigde grond uitgegraven en afgevoerd naar een aantal grondverwerkende bedrijven. In de loop van 2014-2015 zal de grondwaterkwaliteit nog langdurig worden gemonitord.

We startten de bodemsanering van de voormalige gasfabriek te Wilsele: die zal nog verder lopen tot en met 2015.

De bodemsanering op een voormalige gashouder in Poperinge gebeurde in nauw overleg met de Stad Poperinge. Lokale jeugdbewegingen zullen het terrein gebruiken als speelterrein.

Voor andere sites, zoals de voormalige gasfabrieken in Halle, Menen en Geraardsbergen, bereidden we verdere werken voor, om in de volgende jaren de bodem te kunnen saneren, in nauw overleg met de betrokken eigenaars.

Milieucharter

In 2013 ontvingen we opnieuw het Milieucharter (ditmaal: cyclus 2012) van het Vlaams netwerk van ondernemingen VOKA en de Kamer van Koophandel Oost-Vlaanderen. De organisatoren prijzen daarmee onze milieu-inspanningen op de site in Melle.

Het vrijwillige Milieucharter wil milieuzorg in ondernemingen implementeren en stelselmatig verbeteren, op een proactieve en gestructureerde manier.

Initiatieven die in goede aarde vielen: onze sturende rol in het EVA-project, de opmaak van een code van goede praktijk voor kathodische bescherming, interne sensibiliseringsacties rond omgaan met brandgevaarlijke producten, onze integratie van een duurzaam aankoopbeleid (bijvoorbeeld in de keuze van transformatoren) ...



DIKKE TRUIENDAG

Op 20 februari 2013 namen we bij Eandis opnieuw deel aan de Dikke Truiendag. Een ludieke actie die ons bewuster maakt van ons dagelijkse energiegebruik.

Aandacht voor de natuur

Torencabines werden door de jaren heen een deel van het landschap. In de Kempen dienen ze zelfs voor meer dan elektriciteitsvoorziening. In verschillende torencabines maakten we de ruimte onder het dak immers vrij om een broedplaats te creëren voor (roof)vogels zoals de kerkuil. En met succes: zo werden in de broedperiode vorig jaar in de torencabine van Gierle nog drie uilenjongen geringd.



Milieu-incidenten

⇒ G4-EN34

De milieudienst ontving in 2013 twee meldingen:

- een lek in de inkuip bij de opslag van een oliehoudende transformator;
- een overschrijding van de geluidsemissies in de omgeving van een CAB-installatie.

Er zijn geen milieuovertredingen vastgesteld.

Het aantal vragen of klachten rond milieu houden we niet als dusdanig bij, maar naar aanleiding van dergelijke klachten nemen we wel de nodige maatregelen.

Veiligheid

⇒ G4-14, G4-15, G4-56

Veiligheid is bij Eandis een absolute topprioriteit. Wie zich wil beroepen op zijn vakmanschap, kan niet tolereren dat er ongevallen gebeuren met de eigen basisproducten. Elk ongeval veroorzaakt menselijk leed en zorgt voor vermijdbare kosten. Het is onze ambitie dat tot een absoluut minimum te beperken. Daarom hanteren we sinds enkele jaren een welzijnszorgsysteem dat de structuur van OHSAS 18001³⁾ volgt. We mikken op een voortdurende verbetering van de welzijnsaspecten, door een gestructureerde, planmatige aanpak. De langetermijndoelstellingen beheersen we en volgen we op via het globaal preventieplan.

De krachtlijnen van ons welzijns- en veiligheidsbeleid:

- Een zorgsysteem opzetten en onderhouden, dat voldoet aan de wetgeving en de gangbare veiligheidsstandaarden
- Veiligheid integreren in alle bedrijfsprocessen en gebruikte technologie
- Preventiemaatregelen bepalen op basis van risicobeheersing
- Veiligheidsbewust handelen bevorderen door opleiding, sensibilisering en werkinstructies
- Medewerkers responsabiliseren: veiligheid is ieders verantwoordelijkheid!

We baseren onze preventie- en beschermingsmaatregelen op het zogeheten vlinderdasmodel (zie schema hierboven). Dat model gaat ervan uit dat we allereerst risico's moeten wegnemen en gevaren uitschakelen. Daarna wordt gemikt op maatregelen om schade te voorkomen. Gebeurt er toch een incident of ongeval? Dan moeten we de schade zoveel mogelijk kunnen beperken.

Vlinderdasmodel veiligheid



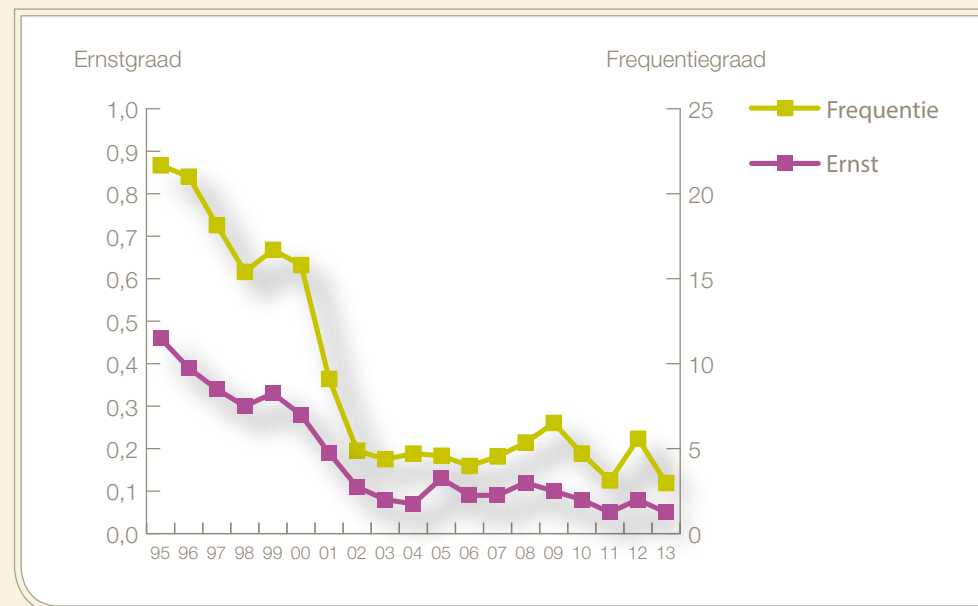
³⁾ OHSAS: Occupational Health & Safety Management Systems - Specification

De langetermijndoelstellingen uit het globaal preventieplan vertalen we via het jaaractieplan in concrete acties. In 2013 realiseerden we het volgende:

- Binnen een termijn van 3 jaar bezoeken we alle elektrische installaties van het distributienet om lokale, specifieke risico's te inventariseren; op basis van de scores bepalen we prioriteiten voor de sanering van distributiecabinen
- We optimaliseerden de aanpak van de werkbezoeken: de specifieke veiligheidscontrole werd geïntegreerd in de technische controle
- We evalueerden de bestaande procedures voor werken aan asbesthoudende installaties, en stuurden ze bij in overleg met de Comités voor Preventie en Bescherming op het Werk en de Arbeidsinspectie. Nieuwe technieken reduceren nu de blootstelling aan risico's
- We namen maatregelen tegen schadelijke effecten (kans op oogletsel) bij langdurige blootstelling aan de blauwe component in het kunstmatig wit licht van de openbare verlichting.

Gebeurt er toch een incident of ongeval? Dan rapporteren we dat en maken we een grondige analyse om lessen te trekken voor verbetering. De menselijke factor is in ongeveer drie kwart van de gevallen de oorzaak van een ongeval; technische gebreken, externe omstandigheden of derden zijn slechts verantwoordelijk voor ongeveer één kwart van de geregistreerde ongevallen. Ons veiligheidsbeleid focust dan ook vooral op het aanmeten van een veiligheidsattitude via een doorgedreven sensibilisering van onze medewerkers, ongeacht hun ervaring. De meeste aandacht gaat naar de risicoanalyse op de werkplek, het correct gebruik van beschermingsmiddelen, het correct uitvoeren van alle veiligheidsvoorschriften, opleiding en toezicht.

Frequentie- en ernstgraad (1995-2013)



De belangrijkste parameters bij de statistieken 'arbeidsongevallen' zijn de ernst- en de frequentiegraad ⁽⁴⁾. De grafiek hierna toont de evolutie van die parameters over een langere periode.

De voorbije jaren leverden we voortdurend inspanningen om een veiligheidscultuur te installeren bij onze medewerkers. Uit de grafiek blijkt dat die aanpak loont: er is een duidelijk dalende trend die de laatste jaren trager verloopt, omdat de veiligheidsresultaten verbeterden.

Voor 2013 behaalden we zeer goede scores, met een ernstgraad van 0,05 en een frequentiegraad van 2,98. Voor het eerst sinds 1995 daalde de frequentiegraad tot onder 3.

Vergelijken we de veiligheidsresultaten van Eandis met die van sectorgenoten in eigen land, dan blijkt dat Eandis het best scoort op ernst   n frequentie.



⁴ Ernstgraad = aantal verloren kalenderdagen x 10³/aantal risico-uren
Frequentiegraad = aantal ongevallen x 10⁶/aantal risico-uren

Arbeidsongevallen (eigen personeel)

	2013	2012
aantal arbeidsongevallen	71	95
waarvan met werkverlet	19	36
aantal dagen werkverlet	315	512

Fluidumongevallen

De ambities van de bedrijfsleiding zijn duidelijk. We tolereren geen fluida-ongevallen (ongevallen met onze basisproducten elektriciteit of aardgas).

In 2013 bleef het aantal fluidumongevallen dalen, maar jammer genoeg niet in de score voor onze eigen medewerkers. De scores van de aannemersploegen liggen onder het meerjaarsgemiddelde 2006-2013, die van het eigen Eandis-personeel erboven.

	2013	2012	Gemiddelde 2006-2013
aantal fluidumongevallen met werkverlet (eigen personeel)	3	2	1,75
aantal fluidumongevallen met werkverlet (aannemers)	1	6	8,00
Totaal aantal fluidumongevallen met werkverlet	4	8	9,75

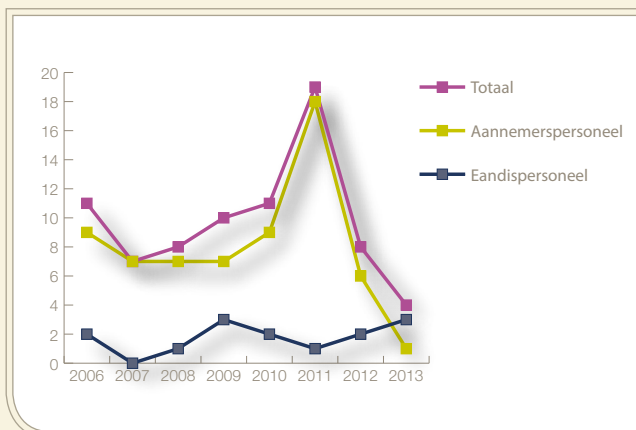
Woonst-werkongevallen

Helaas noteren we een stijging van het aantal ongevallen van medewerkers tijdens hun verplaatsing van de woonst naar het werk, of omgekeerd. Vooral tijdens het eerste trimester van 2013 waren er meer ongevallen, onder meer door de winterse omstandigheden.

	2013	2012
aantal woonst-werkongevallen met letsel	44	34
waarvan met werkverlet	23	15
aantal dagen werkverlet	631	183



Evolutie aantal fluidumongevallen met werkverlet (2006-2013)



Aantal woonst-werkongevallen (2003-2013)



6

HOE GAAT ONS MVO-VERHAAL VERDER?

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen



HOE GAAT ONS MVO-VERHAAL VERDER?

De wereld van de energiedistributie maakt momenteel een snelle en radicale omwenteling door. Sommigen gewagen zelfs van een omschakeling naar een nieuwe energiewereld. Hierna schetsen we enkele toonaangevende trends die een impact zullen hebben op de werking van Eandis.

Eindverbruikers nemen meer en meer zelf initiatieven. Dankzij allerlei technologische ontwikkelingen gaan ze zelf instaan voor decentrale, vaak hernieuwbare, energie-productie (zonnepanelen, warmtepomp, micro-warmtekrachtkoppeling ...). De eindverbruiker zal door de slimme meter ook meer inzicht krijgen in het eigen energieverbruik en op basis daarvan zijn gedrag gaan aanpassen. Voor de energiespelers betekent dat dat de klemtoon op dienstverlening komt te liggen, meer dan op het aangeboden product.

De opmars van **hernieuwbare energiebronnen** in Vlaanderen zal wellicht niet stilvallen. De geproduceerde volumes uit die bronnen zijn echter in hoge mate onvoorspelbaar. Dat stelt distributienetbeheerders voor grote uitdagingen om de pieken en dalen op te vangen, in een distributienet dat altijd betrouwbaar en veilig moet worden uitgebaat. Dat opent meteen ook perspectieven voor een beter beheer van de energievraag ('demand response'), een dynamische prijszetting ('dynamic pricing') en de invoer van meer tariefperiodes in functie van energievraag en -aanbod ('time of use pricing'). We willen ook verder bekijken hoe we slimme huishoudtoestellen en de (gegevens uit) slimme meters kunnen koppelen.

In datzelfde verband blijken **warmtenetten** – indien voldaan is aan enkele randvoorwaarden – op lokale schaal een groot potentieel te hebben.

De maatschappelijke druk op de **tarieven** blijft ongetwijfeld aanhouden. Een efficiënte netexploitatie blijft een absolute noodzaak om de kosten te kunnen beheersen.

De **digitalisering** rukt verder op. Voor het distributienetbeheer betekent dat dat de netuitbating in de toekomst meer geautomatiseerd zal kunnen gebeuren. We spreken dan over 'smart metering', 'smart grids', 'smart users' en zelfs 'smart cities'.

Het **mobiliteitsvraagstuk** – met een zware milieu-impact – blijft voor beroering zorgen. Elektrificatie van een deel van het voertuigenpark is wellicht één van de pistes om die problematiek aan te pakken en duurzame mobiliteitsoplossingen uit te werken. Elektrische mobiliteit zal in de nabije toekomst als een buffercapaciteit voor de elektriciteitsnetten kunnen fungeren. Ook de inzet van aardgasvoertuigen (of Compressed Natural Gas voertuigen – CNG) kan wellicht soelaas bieden.

Europa legde bindende **klimaatdoelstellingen** vast tegen het jaar 2030. Energie-efficiëntie krijgt daarin een vooraanstaande plaats. Ook dat laat ons niet onberoerd. Onze REG-inspanningen, die in het verleden al hun vruchten afwierpen, zullen we zo efficiënt mogelijk blijven voortzetten, en dat op het vlak van sensibilisering, financiële ondersteuning van doelmatige REG-maatregelen (via de toekenning van premies) en het verlenen van bijstand aan lokale openbare besturen.

Energie-armoede is een schrijnend facet van de bredere armoedeproblematiek. De aan de DNB's toevertrouwde rol van sociale leverancier blijft onze aandacht opeisen. Eandis wil bijdragen tot de niet-aflatende strijd tegen energie-armoede.

De huidige ontwikkelingen zetten bovendien grote druk op de gangbare markt- en verdienmodellen. Dus ook vanuit financieel en organisatorisch standpunt moeten we blijven zoeken naar efficiënte en haalbare oplossingen om onze maatschappelijke rol te vervullen.

Te midden van al die technologische en maatschappelijke ontwikkelingen blijft Eandis zich positioneren als een betrouwbare partner voor de lokale besturen en de inwoners van de gemeenten. Zo blijven we de realisatie van duurzame, 'groene' energie-oplossingen faciliteren met onze expertise, knowhow, ervaring en financiële middelen. Onze strategie is daarbij altijd de leidraad.



7

GRI-VERWIJZINGSTABEL

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen



GRI-VERWIJZINGSTABEL

GRI G4 Inhoudsopgave (Core)

STANDAARD INFORMATIEVOORZIENING

1. Strategie en Analyse			
§	Omschrijving	Bladzijde	Opmerking
G4-1	Een verklaring van de Raad van Bestuur over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie	1, 9	
2. Organisatieprofiel			
§	Omschrijving	Bladzijde	Opmerking
G4-3	Naam van de organisatie	4	
G4-4	Voornaamste merken, producten en/of diensten	8	
G4-5	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie	4	
G4-6	Het aantal landen waar de organisatie actief is (met relevantie voor de duurzaamheidskwesties)	8	
G4-7	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm	4, 12	
G4-8	Afzetmarkten	8	
G4-9	Omvang	38	
G4-10	Medewerkers	15	
G4-11	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt	20	
G4-12	Beschrijf de toeleveringsketen	8	
G4-13	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode wat betreft omvang, structuur of eigendom	nvt	Geen significante veranderingen
Betrokkenheid bij externe initiatieven			
G4-14	Beschrijf op welke manier het voorzorgsprincipe wordt gehanteerd	39, 45	
G4-15	Extern ontwikkelde MVO-handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft	24, 45	
G4-16	Lidmaatschap van verenigingen, waarbinnen de organisatie functies uitoefent, financiële bijdragen levert of lidmaatschap als strategisch beschouwt	31, 32, 33	

3. Materiële aspecten en afbakening

§	Omschrijving	Bladzijde	Opmerking
G4-17	Operationele structuur, afbakening van het rapport	4	
G4-18	Beschrijving proces voor bepalen inhoud van het rapport en toepassing verslaggevingsprincipes	16	
G4-19	Oplijsting materiële aspecten	16	
G4-20	Afbakening materiële aspecten binnen de organisatie	16	
G4-21	Afbakening materiële aspecten buiten de organisatie	16	
G4-22	Uitleg over de gevolgen van eventuele herformuleringen van eerder verstrekte informatie	nvt	Eerste verslag
G4-23	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes ten aanzien van reikwijdte of afbakening	nvt	Eerste verslag

4. Stakeholderbetrokkenheid

§	Omschrijving	Bladzijde	Opmerking
G4-24	Lijst van relevante groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	12	
G4-25	Basis voor inventarisatie en selectie van stakeholders	12	
G4-26	Benadering van het betrekken van belanghebbenden, waaronder de frequentie ervan per type en groep belanghebbenden	12	
G4-27	Voornaamste feedback van belanghebbenden en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd	20, 21	

5. Verslag profiel

§	Omschrijving	Bladzijde	Opmerking
G4-28	Verslagperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft	4	
G4-29	Datum van het meest recente verslag	4	
G4-30	Verslaggevingscyclus	4	
G4-31	Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud ervan	60	
G4-32	Core/Comprehensive – GRI-inhoudsopgave – Verwijzing naar extern assurance verslag (optioneel)	4	
G4-33	Beleid en huidige praktijk met betrekking tot het verstrekken van externe assurance van het verslag	4	

6. Bestuur			
§	Omschrijving	Bladzijde	Opmerking
G4-34	De bestuursstructuur van de organisatie, met inbegrip van commissies die vallen onder het hoogste bestuurslichaam	12, 24	
G4-35	Proces voor het delegeren van gezag over duurzaamheidstopics		Duurzaamheid is onderdeel van de opdracht van dagelijkse leiding van het Managementcomité van Eandis. Het Managementcomité rapporteert hierover aan de Raad van Bestuur als hoogste beleidsinstantie.
G4-36	MVO-verantwoordelijke		Idem als G4-35
G4-37	Proces voor consultatie tussen stakeholders en hoogste bestuurslichaam	nvt	
G4-38	Samenstelling van het hoogste bestuurslichaam	25	
G4-39	Geef aan of de voorzitter van het hoogste bestuurslichaam eveneens een leidinggevende functie heeft	25	
G4-40	Nominatie- en selectieproces/criteria voor het hoogste bestuurslichaam en haar commissies	25	
G4-41	Processen waarmee het hoogste bestuurslichaam waarborgt dat strijdige belangen worden vermeden	24	
G4-42	Rol in het ontwikkelen, goedkeuren en actualiseren van MVO-strategie		MVO (als onderdeel van de algemene bedrijfsstrategie) wordt ontwikkeld en geactualiseerd door het Managementcomité, en in het bijzonder de CEO. Finale goedkeuring berust bij de Raad van Bestuur.
G4-43	Maatregelen om de kennis van het hoogste bestuurslichaam inzake MVO-thema's te ontwikkelen en te verhogen	24	
G4-44	Processen voor het evalueren van de eigen prestaties van het hoogste bestuurslichaam, in het bijzonder betreffende MVO-prestaties	nvt	Niet van toepassing
G4-45	Procedures van het hoogste bestuurslichaam voor het overzien van de inventarisatie en het beheer door de organisatie van MVO-prestaties	24	
G4-46	Rol van het hoogste bestuurslichaam in het overzien van het risicobeheer inzake MVO	nvt	MVO is een deel van het algemene risicobeleid van Eandis. Dit wordt opgevolgd door het Auditcomité en finaal door de Raad van Bestuur gevalideerd.
G4-47	Frequentie waarmee de impact, risico's, mogelijkheden inzake MVO worden herzien	nvt	Niet formeel vastgelegd
G4-48	Hoogste commissie of positie die het duurzaamheidsrapport evalueert	4	
G4-49	Proces voor het rapporteren van kritische aspecten aan het hoogste bestuurslichaam	nvt	Vaststellingen door het Managementcomité en/of het Auditcomité worden gerapporteerd aan de Raad van Bestuur.
G4-50	Aard en aantal kritische aspecten die werden gerapporteerd en mechanismen om deze op te lossen	nvt	Geen gegevens beschikbaar

G4-51	Remuneratiebeleid en koppeling tussen vergoedingen van hoogste functies en prestaties van onderneming	26	
G4-52	Remuneratiebeleid algemeen	nvt	In hoofddorde afgestemd op de sectorale cao's
G4-53	Consultatie stakeholders inzake remuneratie	nvt	Niet formeel vastgelegd
G4-54	Ratio hoogste loon tov mediaan, per land	nvt	Gegevens niet beschikbaar
G4-55	Percentage loonstijging hoogste loon tov mediaan, per land	nvt	Gegevens niet beschikbaar
7. Ethiek en integriteit			
§	Omschrijving	Bladzijde	Opmerking
G4-56	Intern ontwikkelde missie- of beginselverklaringen, gedragscodes en uitgangspunten met belang op vlak van MVO	9, 24, 28, 39, 45	
G4-57	Interne en externe mechanismen voor advies inzake ethiek en integriteit	29	
G4-58	Interne en externe mechanismen om knelpunten inzake ethiek en integriteit aan de kaak te stellen	29	

GRI G4 Inhoudsopgave

STANDAARD INFORMATIEVOORZIENING - Prestatie-indicatoren

Economisch			
Indicator	Omschrijving	Bladzijde	Opmerking
G4-EC1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd	38	
G4-EC2	Financiële implicaties en andere risico's en mogelijkheden voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering	nvt	Klimaatverandering en de klimaatdoelstellingen van de diverse overheden impacteren de fundamentele aanpak van het distributienetbeheer. Zie ook Hoofdstuk 7 (Hoe gaat ons MVO-verhaal verder?)
G4-EC3	Dekking van de verplichtingen in verband met het vastgestelde uitkeringenplan van de organisatie	nvt	Zie Financieel Verslag 2013
G4-EC4	Significante financiële steun van de overheid	nvt	Eandis heeft voor het EVA-project (Elektrische Voertuigen in Actie) kapitaalsubsidies ontvangen in 2012 en 2013. De boekwaarde van die kapitaalsubsidies op 31.12.2013 bedroeg 609 443 euro.
G4-EC5	Spreiding in de verhouding tussen het standaard aanvangssalaris vergeleken per geslacht en het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties	nvt	Geen gegevens beschikbaar
G4-EC6	Aandeel van het topkader dat afkomstig is uit de lokale gemeenschap op belangrijke bedrijfslocaties	nvt	Niet van toepassing

G4-EC7	Ontwikkeling en gevolgen van investeringen in infrastructuur en diensten die voornamelijk ten behoeve van het algemeen nut worden geboden door middel van verplichtingen van commerciële aard, dan wel in natura of pro bono	nvt	De investeringen van de Eandis Economische Groep in 2013 bedroegen 629,3 miljoen euro, waarvan 414,5 miljoen euro voor elektriciteit en 214,8 miljoen euro voor gas. Overwegend werd geïnvesteerd in netinfrastructuur.
G4-EC8	Inzicht in en beschrijving van significante indirecte economische gevolgen waaronder de omvang ervan	32	De investeringen van de Eandis Economische Groep zijn gericht op de instandhouding, uitbreiding, veiligheid en bedrijfszekerheid van de distributienetten voor elektriciteit en gas.
G4-EC9	Deel van de uitgaven dat besteed wordt bij lokaal gevestigde leveranciers op belangrijke bedrijfslocaties	21, 23	
Milieu			
Indicator	Omschrijving	Bladzijde	Opmerking
G4-EN1	Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume	nvt	Niet relevant
G4-EN2	Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit afval van externe bronnen.	nvt	Niet relevant
G4-EN3	Energie (verbruik/opwekking) binnen de organisatie	41	
G4-EN4	Energieverbruik buiten de organisatie	nvt	Gegevens niet beschikbaar
G4-EN5	Energie-intensiteit	nvt	Gegevens niet beschikbaar
G4-EN6	Gerealiseerde energiebesparing	41	
G4-EN7	Vermindering van de energievraag van producten en diensten	30	
G4-EN8	Totale wateronttrekking per bron.	nvt	Niet relevant
G4-EN9	Waterbronnen waarvoor wateronttrekking significante gevolgen heeft	nvt	Niet relevant
G4-EN10	Percentage en totaal volume van gerecycleerd en hergebruikt water	nvt	Niet relevant
G4-EN11	Locatie en oppervlakte van het land dat eigendom is, gehuurd wordt, beheerd wordt in of grenst aan beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden	nvt	Niet relevant
G4-EN12	Beschrijving van significante gevolgen van activiteiten, producten en diensten op de biodiversiteit in beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden	nvt	Niet relevant
G4-EN13	Beschermde of herstelde habitats	nvt	Niet relevant
G4-EN14	Aantal op de rode lijst van de IUCN vermelde soorten en soorten op nationale beschermingslijsten met habitats in gebieden binnen de invloedssfeer van bedrijfsactiviteiten, ingedeeld naar hoogte van het risico van uitsterven	nvt	Niet relevant
G4-EN15	Directe emissie van broeikasgassen (GHG scope 1)	40	Deel: Carbon Footprint
G4-EN16	Indirecte emissie van broeikasgassen (GHG scope 2)	nvt	

G4-EN17	Andere relevante indirecte emissies van broeikasgassen (GHG scope 3)	nvt	
G4-EN18	Broeikasgasemissie intensiteit	nvt	
G4-EN19	Initiatieven ter verlaging van de emissie van broeikasgassen en gerealiseerde verlagingen	40	
G4-EN20	Emissie van ozonafbrekende stoffen	nvt	Niet relevant
G4-EN21	NOx, SOx en andere significante luchtemissies	nvt	Niet relevant
G4-EN22	Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming	nvt	Niet relevant
G4-EN23	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode	43	Voor grondverzet
G4-EN24	Totaal aantal en volume van significante lozingen	nvt	Gegevens niet beschikbaar
G4-EN25	Gewicht van getransporteerd, geïmporteerd, geëxporteerd of verwerkt afval dat als gevaarlijk geldt op grond van bijlage I, II, III en VIII van de Conventie van Basel en het percentage afval dat internationaal is getransporteerd.	nvt	Niet relevant
G4-EN26	Benaming, grootte, beschermingsstatus en biodiversiteitswaarde van wateren en gerelateerde habitats die significante gevolgen ondervinden van de waterafvoer en afvloeiing	nvt	Niet relevant
G4-EN27	Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten en de omvang van deze compensatie	nvt	Niet relevant
G4-EN28	Percentage producten dat is verkocht en waarvan de verpakking is ingezameld, naar categorie	nvt	Niet van toepassing
G4-EN29	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van milieuwet- en regelgeving		Nihil
G4-EN30	Significante milieugevolgen van het transport van producten en andere goederen en materialen die worden gebruikt voor de activiteiten van de organisatie en het vervoer van personeelsleden	33	Gegevens niet beschikbaar – voor dienstverplaatsingen geldt het beleid van duurzame mobiliteit
G4-EN31	Totale uitgaven aan en investeringen in milieubescherming naar type		Voor Eandis: 1 253 556 euro; voor de DNB's: 14 753 720 euro (cijfers 2012)
G4-EN32	Percentage nieuwe leveranciers die werden gescreend op milieucriteria		100 %
G4-EN33	Significante potentiële en actuele milieu-effecten in de toeleveringsketen en ondernomen acties	nvt	Niet relevant
G4-EN34	Aantal geregistreerde en opgeloste milieuklachten	44	

Sociaal: Arbeidsomstandigheden en Volwaardig Werk

Indicator	Omschrijving	Bladzijde	Opmerking
G4-LA1	Totaal aantal en snelheid van personeelsverloop en nieuwe aanwervingen per leeftijdsgroep, geslacht en regio	18, 19	Zie ook de Sociale Balans in het Financieel Verslag
G4-LA2	Uitkeringen/voordelen aan voltijdse medewerkers die niet beschikbaar zijn voor tijdelijke of deeltijdmedewerkers, per locatie met grootschalige activiteit	18	Niet van toepassing
G4-LA3	Aantal en retentie van medewerkers in ouderschapsverlof, naar geslacht	18	2013: 327 medewerkers in ouderschapsverlof (141 mannen – 186 vrouwen)
G4-LA4	Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen, inclusief of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten	18	Conform de Belgische arbeidswetgeving
G4-LA5	Percentage van het totale personeelsbestand dat is vertegenwoordigd in formele gezamenlijke commissies van werkgevers en werknemers die bijdragen aan de controle op en advies over arbeidsgezondheidsprogramma's	15, 18	100 % – dit vormt deel van de opdracht van de Comités voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW), conform de Belgische arbeidswetgeving
G4-LA7	Medewerkers met een hoog risico op beroepsziektes	18	Eandis inventariseert medewerkers die een risico van blootstelling aan lood of asbest hebben, maar de onderneming is van oordeel dat het hierbij niet gaat om een hoog risico op een beroepsziekte. Eandis voert een actieve politiek om deze risico's maximaal te beperken.
G4-LA8	Afspraken over gezondheid en arbeidsveiligheid vastgelegd in formele overeenkomsten met vakbonden	18	Geldende cao's voor de sector Gas- en Elektriciteitsbedrijven
G4-LA9	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen per geslacht, onderverdeeld naar werknemerscategorie	18, 20	Zie ook Sociale Balans in Financieel Verslag
G4-LA10	Programma's voor competentie management en levenslang leren die de blijvende inzetbaarheid van werknemers garanderen en hen helpen bij het afronden van hun loopbaan	18, 20	
G4-LA11	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht omtrent prestatie- en loopbaanontwikkeling volgens geslacht en per werknemerscategorie	18	100 %, zowel op directie-, kader als uitvoerend niveau.
G4-LA12	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers per medewerkerscategorie, naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere indicatoren van diversiteit	18, 19, 27	Andere diversiteitsparameters worden niet bijgehouden.
G4-LA13	Verhouding tussen basissalarissen en bezoldigingen van vrouwen en mannen per medewerkerscategorie, per bedrijfslocatie	18, 19	Salaris is volledig onafhankelijk van het geslacht van de medewerker
G4-LA14	Percentage (nieuwe) leveranciers die werden gescreend op criteria rond arbeidsomstandigheden	18, 23	100 %
G4-LA15	Significante potentiële en actuele effecten inzake arbeidsomstandigheden in de toeleveringsketen en ondernomen acties	18, 23	Niet van toepassing
G4-LA16	Aantal geregistreerde en opgeloste klachten arbeidsomstandigheden	18	Wordt niet apart geregistreerd

Sociaal: Mensenrechten			
Indicator	Omschrijving	Bladzijde	Opmerking
G4-HR1	Percentage van en totaal aantal aanmerkelijke investeringsovereenkomsten en contracten waarin clausules over mensenrechten zijn opgenomen of waarvan de naleving van de mensenrechten is getoetst	23	
G4-HR2	Totaal aantal uren personeelstraining over beleid en procedures betreffende aspecten van mensenrechten die relevant zijn voor de activiteiten, met inbegrip van het percentage van het personeel dat de trainingen gevolgd heeft	nvt	Niet van toepassing
G4-HR3	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen ter verbetering	18	Geen gevallen bekend
G4-HR4	Activiteiten en belangrijke leveranciers waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico zou kunnen gelden voor het recht op de uitoefening van de vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen, alsmede de maatregelen die zijn getroffen ter ondersteuning van deze rechten	21, 23	
G4-HR5	Activiteiten en belangrijke leveranciers waarvan is vastgesteld dat er een aanzienlijk risico is van gevallen van kinderarbeid, alsmede de maatregelen die zijn getroffen gericht op de uitbanning van kinderarbeid	21, 23	
G4-HR6	Activiteiten en belangrijke leveranciers waarvan is vastgesteld dat er een aanzienlijk risico is van gevallen van gedwongen of verplichte arbeid, alsmede de maatregelen die zijn getroffen gericht op de uitbanning van gedwongen of verplichte arbeid.	21, 23	
G4-HR7	Percentage van beveiligingspersoneel dat training heeft gevolgd in het bedrijf of de procedures van de organisatie betreffende aspecten van de mensenrechten die relevant zijn voor de activiteiten	23	Niet van toepassing
G4-HR8	Totaal aantal gevallen van overtreding van de rechten van de inheemse bevolking, alsmede de getroffen maatregelen	nvt	Niet van toepassing
G4-HR9	Percentage en totaal aantal activiteiten onderworpen aan scans en/of impact beoordelingen rond mensenrechten	nvt	Niet van toepassing
G4-HR10	Percentage nieuwe leveranciers die werden gescreend op criteria rond mensenrechten	21, 23	
G4-HR11	Significante potentiële en actuele effecten inzake mensenrechten in de toeleveringsketen en ondernomen acties	21	Niet van toepassing
G4-HR12	Aantal geregistreerde en opgeloste klachten rond mensenrechtenschending		Geen gevallen bekend
Sociaal: Maatschappij			
Indicator	Omschrijving	Bladzijde	Opmerking
G4-SO1	Percentage activiteiten met geïmplementeerd lokaal gemeenschapsengagement, impact beoordeling en ontwikkelingsprogramma's	31, 35	Zie "Projecten met sociale huisvestingsmaatschappijen" en, "Projecten met partners uit de sociale economie" (exacte cijfers niet beschikbaar)
G4-SO2	Activiteiten met een significante potentiële en actuele negatieve impact op de lokale gemeenschap		Niet van toepassing
G4-SO3	Percentage van en totaal aantal bedrijfseenheden geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's	28, 29	100 %

G4-S04	Communicatie en training inzake anti-corruptiebeleid en -procedures	28, 29	
G4-S05	Maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van gevallen van corruptie	28, 29	
G4-S06	Totale waarde van bijdragen aan politieke partijen, politici en gerelateerde instellingen per land		Nihil
G4-S07	Totaal aantal rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, antikartel-, en monopolistische praktijken, alsmede de resultaten van deze rechtszaken		Nihil
G4-S08	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet- monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en regelgeving		Nihil
G4-S09	Percentage nieuwe leveranciers die werden gescreend op criteria rond maatschappelijke impact		Nihil
G4-S010	Significante potentiële en actuele effecten inzake negatieve impact op de maatschappij in de toeleveringsketen en ondernomen acties		Niet van toepassing
G4-S011	Aantal geregistreerde en opgeloste klachten rond impact op de maatschappij	nvt	Geen gevallen bekend
Sociaal: Productverantwoordelijkheid			
Indicator	Omschrijving	Bladzijde	Opmerking
G4-PR1	Percentage van belangrijke product- en dienstencategorieën, waarvan de gevolgen inzake gezondheid en veiligheid worden beoordeeld met het oog op verbetering	nvt	Niet van toepassing
G4-PR2	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende gevolgen voor gezondheid en veiligheid van producten en diensten gedurende de levensduur, naar type resultaat		Nihil
G4-PR3	Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen	nvt	Niet van toepassing
G4-PR4	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende informatie over en etikettering van producten en diensten, naar type resultaat	nvt	Niet van toepassing
G4-PR5	Beleid ten aanzien van klanttevredenheid, met inbegrip van resultaten van onderzoeken naar klanttevredenheid	21, 31	
G4-PR6	Verkoop van geweerde of besproken producten	nvt	Niet van toepassing
G4-PR7	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring, naar type resultaat		Nihil
G4-PR8	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens		Gegevens worden niet apart geregistreerd
G4-PR9	Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet naleven van wet- en regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten		Nihil

⇒ **G4-31**

Adres

Eandis, Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle

Voor alle vragen over dit MVO-rapport

Koen Schelkens

Eandis, Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle

Mail: investors@eandis.be

Tel: +32(0)9/263 45 04

Verantwoordelijke uitgever

Luc Desomer, Public affairs en Communicatie Eandis

Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle