



fluvius.
Tot bij u

JAARVERSLAG 2018
Duurzaam verbinden

INHOUD

Duurzaam verbinden

Woord vooraf van de voorzitter van de Raad van Bestuur
p. 3

Verslag van de Raad van Bestuur p.4

Inhoud van de verslaggeving
p. 5

Fluvius Sysem Operator in een oogopslag
p. 6

Voorstelling van de vennootschap
p. 8

Cijfers en grafieken
p. 12

Bestuurlijk verslag van de Raad van Bestuur
p. 13

Belangrijke gebeurtenissen na afsluiting van het boekjaar 2018
p. 34

Activiteitenverslag p. 35

Over dit activiteitenverslag
p. 36

Materialiteit
p. 38

Waardepropositie 1:
Systeembeheer van publieke multi-utilities
p. 48

Waardepropositie 2:
Onafhankelijk databeheer van de energiemarkt
p. 54

Waardepropositie 3:
Verduurzaming samenleving
p. 57

Waardepropositie 4:
Onze maatschappelijke opdracht als energieleverancier vervullen
p. 68

Waardepropositie 5:
Aanvullende oplossingen en diensten aan het gereguleerde utility-aanbod
p. 69

GRI-verwijzingstabel p. 73

Financieel verslag in afzonderlijk document

Link:
www.fluvius.be/jaarverslag



VOORWOORD

Beste lezer,

Je hebt een historisch document in handen. Het eerste jaarverslag van Fluvius.

Op het moment dat je dit leest, is Fluvius ongeveer een jaar jong. In de zomer van 2018 versmolten Eandis en Infrac tot één bedrijf. En op 7 februari van dit jaar stelden we ons voor aan onze zes miljoen klanten, met een frisse – vlotte – campagne.

We schaarden ons achter de oprichting van het grootste intergemeentelijke bedrijf in Vlaanderen. 5 320 medewerkers sterk, een netbedrijf voor alle 300 Vlaamse gemeenten. Beheerder van een infrastructuurnetwerk dat ongeveer 11 miljard euro waard is. Een bedrijf dat meer dan 7 miljoen aansluitingen opvolgt, en dat op een of andere manier ten dienste staat van elke gemeente of stad, elk gezin, elk bedrijf en elke inwoner van Vlaanderen.

Fluvius verenigt de expertise van Eandis en Infrac. Voor de fusie al konden we in Vlaanderen genieten van energienetwerken die tot de beste in Europa behoren, en van twee bedrijven die geroemd werden om hun dienstverlening en om hun nauwe band met klanten en gemeenten. Fluvius stroomlijnt en versterkt het beheer van nutsvoorzieningen in Vlaanderen. We winnen aan slagkracht. En samen met ons heel Vlaanderen.

Dat is nodig. Want onze uitdagingen zijn niet min. Denk aan de overgang naar een samenleving die drijft op hernieuwbare energie en de geboorte van smart cities. Of aan de klant als een energiespeler, die zijn teveel aan zelf opgewekte energie verkoopt, of die misschien wel overweegt om off-grid te gaan. Het komt er op aan om vlot in te spelen op dit soort evoluties en ze goed te begeleiden. Fluvius denkt toekomstgericht en houdt in Vlaanderen en Europa de vinger aan de pols. We richten volop de blik op beloftevolle technieken en concepten zoals het internet of energy, blockchain en artificiële intelligentie.

Met concrete maatregelen kan ook het lokale beleidsniveau helpen om de ambitieuze agenda waar te maken. Want onze steden en gemeenten staan het dichtst bij de burger.

Daarbij kunnen ze vertrouwen op Fluvius. Een krachtvolle partner die helpt om het beleid op het vlak van nutsvoorzieningen vorm te geven. We ondersteunen bij het uittekenen van een lokale energievisie. We bieden oplossingen voor energievoorziening, kabel distributie, warmte, openbare verlichting, duurzame mobiliteit en energiearmoedebestrijding. We geven de lokale overheid hefboomen in handen voor een toekomstgericht rioolbeleid. En met uitgebreide infrastructuur en datadiensten helpt Fluvius haar aandeelhouders op weg naar een slimme gemeente of stad.

Op die manier realiseren we ook onze ultieme ambitie: een uitmuntende dienstverlening aan elke Fluvius-klant, dankzij een gestroomlijnde werking en een klantgerichte aanpak. De eerste resultaten van die inspanningen zijn vandaag al zichtbaar en komen aan bod in dit jaarverslag.

Tegelijkertijd moeten we ook duidelijk en transparant zijn. Het Fluvius-schip ging succesvol te water. Maar de reis is niet ten einde. We werken momenteel hard aan de integratie en de optimalisatie van onze processen en systemen. We verwachten dat we dit proces eind 2022 afronden. Op dat moment zijn we helemaal klaar om de synergievoordelen van de samensmelting van Eandis en Infrac ten volle te benutten. Dan betaalt een gemiddeld gezin jaarlijks 36 euro minder om het distributienet te gebruiken.

Ook onze interne cultuur krijgt nog volop vorm. We vertrekken vanuit het positieve idee dat Fluvius 'a great place to work' moet zijn, voor iedereen aan boord. Bij Fluvius is het fijn werken. Daar staat ook iets tegenover. Elke Fluviusser moet en zal beseffen dat hij of zij een belangrijke schakel vormt in een grote ketting. We werken niet voor onszelf,

maar voor de wereld om ons heen. We bouwen de brug naar onze klanten, en al onze stakeholders. Onze interne waarden – vastgelegd door alle collega's samen – vormen de onderbouw van een cultuur die samenwerking, engagement en zin voor verbetering ademt. Op termijn zal onze eindklant daar de vruchten van plukken.

Je kunt er van op aan dat wij ons samen met alle Fluviuscollega's engageren om de juiste focus te leggen en het tempo hoog te houden. Iedereen binnen Fluvius beseft dat we het vertrouwen van onze aandeelhouders, onze klanten, onze partners, onze regulator en onze overheid moeten verdienen. We zullen hard werken aan een bedrijf dat écht ten dienste staat van de Vlaamse samenleving.

We komen graag 'Tot bij u', vandaag en morgen.

Piet Buyse

Voorzitter



Piet Buyse
Voorzitter Raad van Bestuur

VERSLAG VAN DE RAAD VAN BESTUUR



INHOUD VAN DE VERSLAGGEVING

Overeenkomstig de wettelijke en statutaire bepalingen brengen we in dit jaar-rapport verslag uit over de belangrijkste activiteiten, evoluties en financiële prestaties van Fluvius System Operator cvba ('Fluvius') tijdens het afgelopen boekjaar.

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

Voor de rapportering van de specifieke MVO-aspecten wordt in dit verslag gebruik gemaakt van de GRI-standaarden uitgevaardigd door Global Reporting Initiative (GRI). Hiermee komt Fluvius tegemoet aan de wettelijke verplichting voor grote Belgische ondernemingen om verslag uit te brengen over bepaalde niet-financiële elementen en aspecten van diversiteit (wet van 3 september 2017 betreffende de bekendmaking van niet-financiële informatie en informatie inzake diversiteit door bepaalde grote vennootschappen en groepen). Fluvius is onderworpen aan de bepalingen van deze wet.

In het Financieel Verslag presenteren we de volgende documenten:

- de enkelvoudige jaarrekening over het boekjaar afgesloten op 31 december 2018. Deze jaarrekening werd opgesteld volgens de Belgische boekhoudnormen (BE-GAAP). Het gaat met name om de balans, de resultatenrekening met commentaar, de toelichting, de winstverdeling en de sociale balans
- de geconsolideerde jaarrekening over het boekjaar 2018 van de Fluvius-groep, eveneens afgesloten op 31 december 2018, enerzijds opgesteld volgens de Belgische boekhoudnormen (BE-GAAP)
- en anderzijds volgens de International Financial Reporting Standards (IFRS)
- de verslagen van de commissaris over de jaarrekeningen 2018 in BE-GAAP en IFRS
- de verklaring van de personen die verantwoordelijk zijn voor de jaarrekeningen en het jaarverslag (artikel 12, §2 van het Koninklijk Besluit van 14 november 2007 betreffende de verplichtingen van emittenten van financiële instrumenten die zijn toegelaten tot de verhandeling op een gereguleerde markt).



FLUVIUS SYSTEM OPERATOR IN EEN OOGOPSLAG

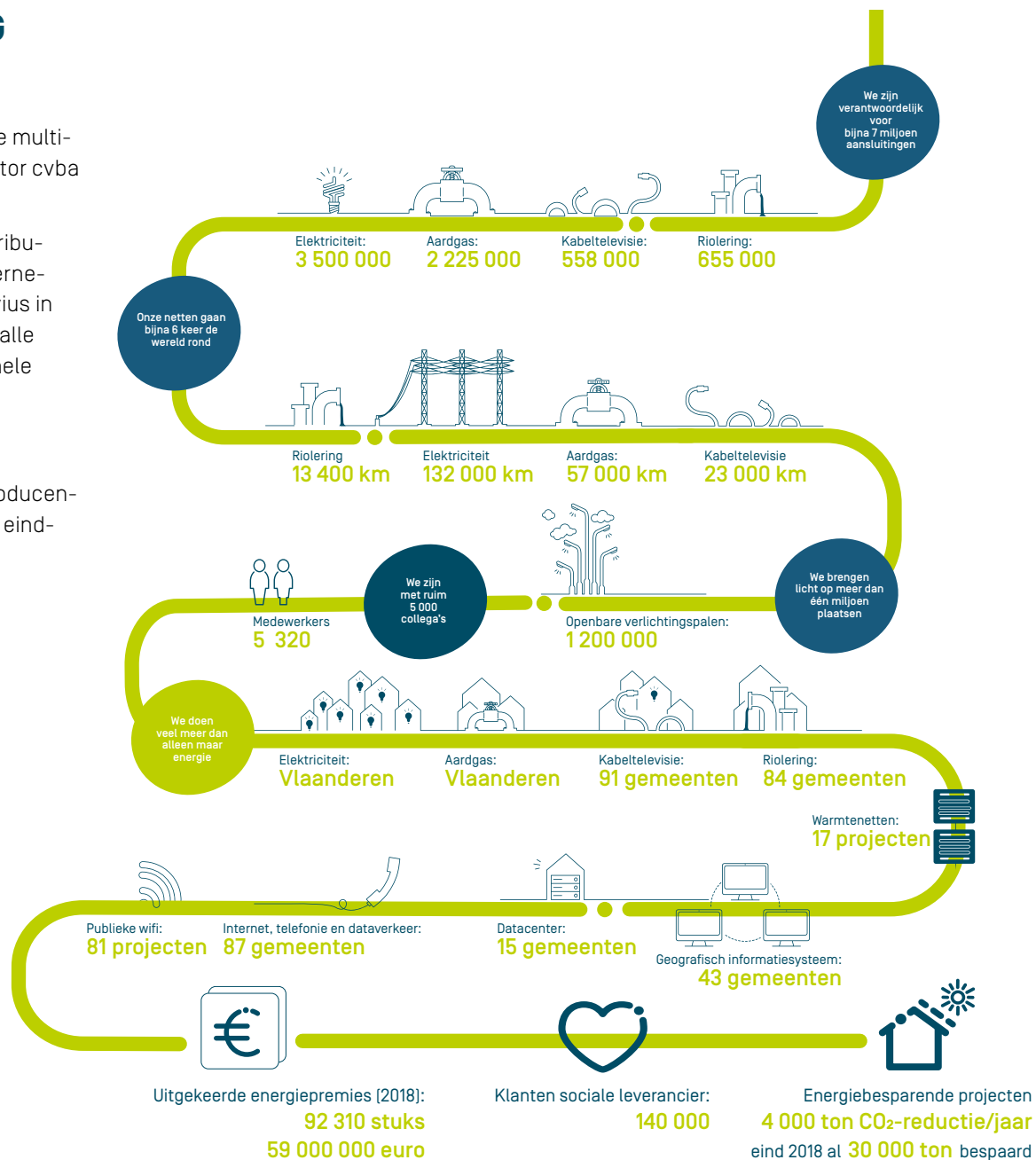
Fluvius, tot bij u

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

Fluvius is verantwoordelijk voor het aanleggen, beheeren en onderhouden van distributienetten voor elektriciteit, aardgas, riolering, kabeldistributie en warmte. De onderneming beheert ook het gemeentelijk openbare verlichtingspark. In totaal staat Fluvius in voor 230 000 kilometer aan nutsleidingen en 7 miljoen aansluitingen. Fluvius is in alle 300 Vlaamse gemeenten actief, zodat elke Vlaming kan rekenen op de professionele dienstverlening van onze 5 320 medewerkers.

Een onmisbare schakel

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



In opdracht van de aandeelhouders, de opdrachthoudende verenigingen

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

Naam	Elektriciteit	Aardgas	Riolering	Kabel-TV
GASELWEST	x	x		
IMEA	x	x		
IMEWO	x	x		
INTER-AQUA			x	
INTER-ENERGA	x	x		
INTER-MEDIA				x
INFRAX WEST	x	x	x	x
INTERGEM	x	x		
IVEG	x	x	x	
IVEKA	x	x		
IVERLEK	x	x		
PBE	x			x
RIOBRA			x	
SIBELGAS	x	x		

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

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

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

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

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

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

Ondersteund door drie dochterondernemingen

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

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

VOORSTELLING VAN DE VENNOOTSCHAP

Onze missie, visie, strategie en waarden

De missie, visie en waarden van Fluvius geven ons bedrijf richting. We zullen ze concretiseren en laten leven in overleg met al onze medewerkers en met de buitenwereld.

Onze missie

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

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

Onze visie

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

Fluvius wil dé werkmaatschappij worden voor de meeste nutssectoren in Vlaanderen. Wie in Vlaanderen aan nutsvoorzieningen denkt, moet allereerst aan Fluvius denken.

Daarbij vertrekken we steevast vanuit de wereld om ons heen. We werken niet voor onszelf, maar voor alle klanten, steden, gemeenten, partners, leveranciers en investeerders die zich om ons heen bewegen. Alleen met hun steun kunnen we groeien, door in te spelen op hun verwachtingen. En door uit te blinken in wat we doen, met een uitmuntende dienstverlening.

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

Onze strategie

Fluvius heeft de ambitie om, samen met alle stakeholders, uit te groeien tot hét Vlaamse multi-utility bedrijf.

Daarom willen we operationeel excellent zijn met het oog op waardecreatie voor al onze stakeholders. De focus ligt vandaag op de realisatie van synergieën en de verbreding van ons aanbod.

Deze algemene strategie is voor de thema's 'partner voor onze stakeholders', 'performantie', 'klantgerichtheid', 'leer & groei' en 'medewerkers en organisatie' verder geconcretiseerd in zestien strategische doelstellingen. Belangrijk daarbij is dat één van deze zestien strategische doelen stelt dat we in ons besluitvormingsproces ook rekening houden met ethische, milieu- en sociale aspecten.

Onze waarden

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

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

Onze waardeproposities

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

1. Systeembeheer van publieke multi-utilities
2. Onafhankelijk databeheerder van de energiemarkt
3. Verduurzaming samenleving
4. Onze maatschappelijke opdracht als energieleverancier vervullen
5. Aanvullende oplossingen en diensten aan het gereguleerde utility-aanbod



Bestuursorganen (samenstelling op 31 december 2018)

Raad van Bestuur



Piet Buyse

Voorzitter



Wim Dries

Ondervoorzitter



Bart Bisschops



Jos Claessens



Geert Cluckers



Jean-Pierre De Groef



Paul Diels



Raf Drieskens



Greet Geypen



Andries Gryffroy



Luc Janssens



Koen Kennis



Lies Laridon



Luc Martens



Bert Meulemans



Christophe Peeters



Willem-Frederik Schiltz



Paul Teerlinck



Louis Tobback



Paul Verbeeck



Nick Vandevelde

Secretaris

Managementcomité

Walter Van den Bossche
gedelegeerd bestuurder

Frank Vanbrabant,
CEO

Eric Beliën

Raf Bellers

Chris Buyse

Tom Ceuppens

Guy Cosyns

Paul Coomans

Wim Den Roover

Jean Pierre Hollevoet

Herman Remmerie

David Termont

Donald Vanbeveren

Nick Vandevelde

Filip Van Rompaey

Werner Verlinden

Strategisch Comité

Piet Buyse
voorzitter

Wim Dries
ondervoorzitter

Bart Bisschops

Andries Gryffroy

Koen Kennis

Lies Laridon

Luc Martens

Christophe Peeters

Willem-Frederik Schiltz

Louis Tobback

Nick Vandevelde
secretaris

Auditcomité

Lies Laridon
voorzitter

Wim Dries

Bart Bisschops

Koen Kennis

Nick Vandevelde
secretaris

HR-comité

Wim Dries,
voorzitter

Piet Buyse

Koen Kennis

Nick Vandevelde
secretaris



Administratieve gegevens

- De vennootschap werd opgericht op 29 april 2002, onder de naam Electrabel Netmanagement Flanders nv. Later werd de naam gewijzigd in Electrabel Netten Vlaanderen nv. Op 30 maart 2006 werden de rechtsvorm en de naam van de vennootschap gewijzigd in Eandis cvba. Vanaf 1 januari 2016 kreeg de vennootschap de naam Eandis System Operator cvba.
Op 1 juli 2018 werd een fusie door overneming gerealiseerd waarbij Eandis System Operator sectorgenoot Infracvba overnam. De naam van de aldus ontstane gefuseerde vennootschap werd vanaf diezelfde datum gewijzigd in Fluvius System Operator cvba.
- Rechtsvorm: coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid (cvba)
- Zetel van de vennootschap: Brusselsesteenweg 199 in 9090 Melle
- Ondernemingsnummer 0477.445.084
- Btw-nummer BE 0477.445.084 - RPR Gent, afdeling Gent
- Website: www.fluvius.be
- Correspondentieadres:
Fluvius System Operator cvba
Brusselsesteenweg 199
9090 Melle

Hoe kun je ons bereiken?

Alle info via **Fluvius.be**



Dringende meldingen (7/7 - 24/24)

- **Gasgeur?** **0800 65 0 65**
Prioritair - gratis nummer
- **Onderbreking of defect?** **078 35 35 00**
Zonaal tarief
- **Mensen met een spraak- en/of gehoorstoornis** **8635**
kunnen een gasgeur, onderbreking of defect melden via sms-codebericht - meer info op fluvius.be/contact



Geen antwoord op onze site?

Bellen kan op 078 35 35 34
Werkdagen 8 - 20 uur - zaterdag 9 - 13 uur (zonaal tarief)



Complexe vraag of discreet overleg?

Alle adressen en openingsuren van onze klantenkantoren vind je op fluvius.be/klantenkantoren



fluvius.



CIJFERS EN GRAFIEKEN

31 DECEMBER 2018

Noot:

Omwille van de totstandkoming van Fluvius System Operator als de fusiemaatschappij van Eandis System Operator en Infrac op 1 juli 2018 worden geen cijfers uit het verleden ter vergelijking opgenomen.

Fluvius	
Financieel (geconsolideerde cijfers volgens Belgische boekhoudnormen)	
Balanstotaal (€)	4 749 181 721
Omzet (€)	1 637 245 192
Medewerkers	
Aantal personeelsleden:	5 320
• Kaderleden	1 115
• Niet-kaderleden	4 205
In voltijds equivalenten (VTE):	5 077,13
• Kaderleden	1 090,66
• Niet-kaderleden	3 986,47
Exploitatiecijfers (in opdracht van de distributienetbeheerders)	
Uitbating en Beheer Netten	
Gerealiseerd investeringsbudget (bruto, in miljoen euro)	832,5
Aantal minuten/jaar/klant leveringsonbeschikbaarheid	19 min 57 sec

Aardgas	
Aansluitingspunten	2 224 553
Lagedruknet (km)	47 241
Middendruknet (km)	10 034
Totale netlengte (km)	57 275
Elektriciteit	
Aansluitingspunten	3 468 917
Laagspanningsnet (km)	84 899
Middenspanningsnet (km)	46 700
Totale netlengte (km)	131 599
Lampen openbare verlichting en monumentenverlichting	1 164 249
Riolering	
Aansluitingspunten	654 876
Rioleringsnet (km)	13 432
Kabelnetinfrastructuur	
Aansluitingspunten	558 304
Kabelnet (km)	23 288
Sociale openbaredienstverplichtingen	
Opgestelde budgetmeters elektriciteit	138 112
Actieve budgetmeters elektriciteit	41 044
Opgestelde budgetmeters aardgas	70 922
Actieve budgetmeters aardgas	27 770
Oplaadpunten budgetmeterkaarten	minimum 1 / gemeente
Sociale klanten elektriciteit	80 596
Sociale klanten aardgas	58 893
Klantencontacten	
Gemiddeld aantal bezoeken aan klantenkantoren per maand	12 282
Telefonische oproepen callcenter	1 299 063
Gemiddeld totaal aantal bezoekers website per maand	771 592

BESTUURLIJK VERSLAG VAN DE RAAD VAN BESTUUR

Overeenkomstig de wettelijke en statutaire bepalingen brengt de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator cvba ('Fluvius') verslag uit over de bestuurlijke activiteiten van de vennootschap gedurende het afgelopen boekjaar dat liep van 1 januari 2018 tot 31 december 2018.



De fusie van Infrac cvba en Eandis System Operator cvba

1 juli 2018 is een scharnierdatum in de geschiedenis van de Vlaamse energiesector. Op die dag fuseerden Infrac cvba en Eandis System Operator cvba. De vennootschap die op die manier tot stand kwam, wijzigde meteen ook zijn naam in Fluvius System Operator cvba.

Waarom deze fusie?

De beide voormalige werkmaatschappijen Eandis System Operator en Infrac (samen met hun geassocieerde distributienet-beheerders) verdeelden tot voor kort de Vlaamse markt voor de energiedistributie onder elkaar: ongeveer 80% van Vlaanderen werd bediend door Eandis, de overige 20% kon rekenen op de dienstverlening door Infrac.

Maar geleidelijk aan, en zeker vanaf begin 2017, groeide bij beide groepen het besef dat hun gedeelde belangen groter waren geworden dan de voordelen van een aparte, concurrentiële opstelling naar de Vlaamse steden en gemeenten. De grote uitdagingen die gepaard gaan met de energietransitie (digitale metering, de uitbouw van een slim energiedistributiesysteem met flexibele netten, zware investeringen in riolering en nog andere) en de financiering van dit ambitieuze programma, worden immers best aangepakt in een

structuur die een maximum aan schaalvoordelen en synergieën kan bieden.

Bijkomend was er de overweging dat ook de eindklant baat had bij een verregaande samenwerking en integratie van beide werkmaatschappijen. Synergieën en het elimineren van dubbele structuren leiden tot concrete besparingen, die een positief effect hebben op de distributienettarieven.

En, ten slotte, met deze integratie komen Infrac en Eandis tegemoet aan wat de Vlaamse Regering in haar visienota's had verwoord over hoe zij de toekomstige structuren in de Vlaamse energiesector zag. In die visie stond en staat één enkele multi-utility werkmaatschappij voor Vlaanderen centraal. Fluvius als geïntegreerde werkmaatschappij voor heel Vlaanderen en voor elke Vlaming komt daaraan tegemoet en biedt bovendien meer transparantie en eenvormigheid.

Hoe kwam de fusie tot stand?

Voor de juridische uitwerking van de integratie van Infrac en Eandis werd gekozen voor een fusie door overname (cfr. de bepalingen in de artikels 693 en volgende van het Wetboek van Vennootschappen). Daarbij trad Eandis System Operator cvba op als overnemende entiteit. Het ondernemingsnummer en de maatschappelijke

zetel van Eandis System Operator bleven behouden.

Om evenwel de nieuwe start te beklemtonen, werd beslist de geïntegreerde werkmaatschappij meteen te herdopen in Fluvius System Operator (afgekort tot Fluvius).

De fusieoperatie was louter op een aandelenwissel gebaseerd. De Infrac-aandeelhouders verkregen aandelen in Fluvius System Operator in ruil voor hun vroegere participatie in Infrac. Dit wil zeggen dat er geen betalingen tussen de betrokken werkmaatschappijen (of hun beider aandeelhouders) hebben plaatsgegrepen.

Wel ging de fusie gepaard met enkele kapitaalbewegingen bij Eandis/Fluvius System Operator, teneinde te komen tot een correcte weerspiegeling van het eigen vermogen (waarde per aandeel) van elk van de beide bij de fusie betrokken maatschappijen. Ook werden de statuten in overeenstemming gebracht met de situatie na de fusie. Zo werd onder meer het doel van de vennootschap uitgebreid met de activiteiten rioolbeheer, beheer van kabelinfrastructuur en het beheer van de (strategische) financiële participaties en financieringen.

De Buitengewone Algemene Aandeel-

houdersvergaderingen van beide vennootschappen hebben de fusie door overneming en aanverwante elementen goedgekeurd. Bij zowel Infrac als Eandis System Operator gebeurde dit op 28 juni 2018.

De concrete uitwerking van de fusie vond plaats op 1 juli 2018. Voor boekhoudkundige en fiscale doeleinden kreeg de fusie retroactief uitwerking vanaf 1 januari 2018, ten minste volgens de in België geldende boekhoudnormen (BE-GAAP).

De notariële akte over de fusieoperatie werd gepubliceerd in de Bijlagen van het Belgisch Staatsblad van 2 augustus 2018 (nummer 18120650).

Op 26 juni 2018 gaf de Vlaamse energieregulator VREG formeel toelating aan de distributienetbeheerders Gaselwest, IMEA, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek, Sibelgas, PBE, Infrac West, IVEG en Inter-Energa om een beroep te doen op het geïntegreerde Fluvius System Operator als hun werkmaatschappij. Deze toelating geldt tot aan het einde van de duurtijd van de aanwijzing als distributienetbeheerder van de betrokken oprachthoudende verenigingen, zijnde 25 september 2026.

De besproken fusie door overneming moest niet worden aangemeld bij de bevoegde Belgische mededingingsautoriteiten.

De commerciële start van Fluvius (met de lancering van de nieuwe naam en het logo, visibiliteit in het straatbeeld en in de media enzovoorts) en het naar buiten treden met een ééngemaakte communicatie en dienstverlening vond op 7 februari 2019 plaats. In de periode tussen 1 juli 2018 en 7 februari 2019 werden nog steeds de vroegere merknamen Eandis en Infrac en hun aparte dienstverlening gebruikt.

Wat is de impact van de fusie op de aandeelhouders?

De aandeelhouders van Eandis System Operator cvba (d.i. zeven oprachthoudende verenigingen voor de distributie van elektriciteit en aardgas) bleven aandeelhouder van de overnemende vennootschap, die weliswaar van naam wijzigde in Fluvius System Operator.

De oprachthoudende verenigingen uit de Infrac-groep werden als gevolg van de fusie door overneming aandeelhouder van de geïntegreerde werkmaatschappij Fluvius System Operator. Infrac cvba hield als overgenomen vennootschap op te bestaan als onmiddellijk gevolg van deze fusie (ontbinding zonder invereffeningstelling).

Voor een gedetailleerd overzicht van de aandeelhouderstructuur van de vennootschap na de fusie op 1 juli 2018, zie verder onder 'Aandeelhouders- en groepsstructuur van Fluvius System Operator cvba'.

Wat is de impact van de fusie op de stakeholders?

Deze fusie heeft verstrekkende gevolgen voor alle stakeholders van de Vlaamse energie- en nutsbedrijven.

Voor de eindklant betekent deze fusie dat er besparingen zullen worden gerealiseerd op de werkings- en investeringskosten. Door de integratie wordt een grotere mate van operationele efficiëntie bereikt.

Tegen het jaar 2022 moet dit een jaarlijks weerkerende besparing opleveren van minstens 110 miljoen euro. De eindklant zal van deze efficiëntiewinsten en kostenbesparingen kunnen genieten via de doorrekening in de distributienettarieven.

De fusie had een belangrijke impact op de betrokken werknemers, ook al ging de fusie niet gepaard met het gedwongen ontslag van medewerkers. Alle arbeidsrechtelijke elementen met betrekking tot de fusie werden en worden met de vakbonden besproken.

Voor het personeel van ex-Eandis wijzigde op 1 juli 2018 enkel de naam van hun werkgever.

Voor de medewerkers uit de Infrac-groep lagen de zaken iets gecompliceerder. Zij waren voor het merendeel tewerkgesteld bij één van de oprachthoudende verenigingen/distributienetbeheerders uit de groep, niet bij de werkmaatschappij Infrac cvba.

Voor diegenen die op contractuele basis waren tewerkgesteld, geldt dat zij door middel van een Protocol (houdende overgangsvoorwaarden overeengekomen met de vakorganisaties) overstappen naar Fluvius System Operator. De onderhandelingen met de vakbonden hierover waren nog niet afgerond op het einde van 2018. Daarom zijn deze personeelsleden voorlopig (tot 31 maart 2019) nog tewerkgesteld bij hun vroegere werkgever, maar werken zij op basis van een dienstverleningsovereenkomst tussen Fluvius System Operator en de betrokken opdrachthoudende verenigingen.

Omwille van arbeidsrechtelijke beperkingen worden de statutaire medewerkers uit de Infrac-groep op 1 april 2019 samengebracht in de oprachthoudende vereniging Fluvius, kortweg Fluvius OV geheten. Opgelet: Fluvius OV is niet te verwarren met Fluvius System Operator cvba. De personeelsleden van Fluvius OV worden dan op basis van een dienstverleningsovereenkomst tussen Fluvius System Operator cvba en Fluvius OV gedetacheerd naar Fluvius System Operator.

Het volledige organogram van Fluvius had reeds eind december 2017 vorm gekregen, zodat elke medewerker duidelijk wist waar zij of hij ging terechtkomen in de geïntegreerde werkmaatschappij.

Ook voor de investeerders bracht de fusie enkele beperkte wijzigingen met zich mee.

De bestaande Eandis-obligaties blijven gegarandeerd door de opdrachthoudende verenigingen die destijds reeds borg stonden voor deze financiële instrumenten. Ditzelfde principe geldt eveneens voor de Infrac-obligaties en hun borgstellers. Bijkomend hield de fusie door overneming met Eandis System Operator voor Infrac een inbreuk in op de juridische voorwaarden waaraan Infrac obligaties in 2013 en 2014 had uitgegeven (een zogeheten 'wanprestatie' of 'event of default'). Om dit probleem op te lossen, werd op 2 mei 2018 een Algemene Vergadering van Obligatiehouders georganiseerd, waar de obligatiehouders instemden met de voorgestelde wijzigingen aan de obligatievoorwaarden.

De Vlaamse steden en gemeenten zullen voortaan kunnen rekenen op een efficiënt georganiseerde multi-utility onderneming, waar ze terecht kunnen voor oplossingen inzake een brede waaier aan nutsvoorzieningen en -diensten. Voor de opdrachthoudende verenigingen waarbij de lokale besturen zijn aangesloten, zal Fluvius de competente en performante werkmaatschappij zijn die de exploitatie van een aantal belangrijke basisvoorzieningen op een professionele manier uitvoert.

Leveranciers van goederen en diensten krijgen dankzij Fluvius toegang tot een grotere markt, zowel geografisch als wat het aantal activiteiten betreft.

Conclusie

De ambities van Fluvius System Operator zijn duidelijk.

Een efficiënte aanpak van multi-utility moet voor Vlaanderen een meerwaarde betekenen. Er zijn duidelijke besparingsdoelstellingen gesteld, waarvan de financiële voordelen ten goede moeten komen van elk Vlaams huisgezin of onderneming. En de aandeelhouders, alle Vlaamse steden en gemeenten, moeten in Fluvius een betrouwbare, operationeel sterke en financieel aantrekkelijke partner kunnen vinden.

Aandeelhouders- en groepsstructuur van Fluvius System Operator cvba

Het aandeelhouderschap van Fluvius System Operator cvba [ex-Eandis System Operator] is als rechtstreeks gevolg van de fusie door overneming op 1 juli 2018 drastisch gewijzigd. De bestaande aandeelhouders van ex-Eandis bleven aan boord, en de aandeelhouders van ex-Infrac werden als gevolg van de fusie door overneming automatisch ook aandeelhouder van de fusiemaatschappij Fluvius System Operator.

De tabel hierna geeft een overzicht van de nieuwe aandeelhoudersstructuur, die geldig was gedurende het volledige tweede semester van 2018. De aandeelhouders weergegeven in groen zijn aandeelhouders van ex-Eandis, die in het blauw zijn ex-Infrac aandeelhouders.

FLUVIUS	stemgerechtigde aandelen	
	Aantal	% in Fluvius
Gaselwest	2 852 920	11,01%
IMEA	2 365 216	9,13%
Imewo	3 853 144	14,88%
Intergem	1 881 507	7,26%
Iveka	2 465 460	9,52%
Iverlek	3 339 885	12,89%
Sibelgas	430 972	1,66%
Infrac West	1 655 248	6,39%
Inter-energa	2 654 680	10,25%
IVEG	1 045 420	4,04%
PBE	696 946	2,69%
Inter-media	1 062 677	4,10%
Inter-aqua	1 248 387	4,82%
Riobra	348 473	1,35%
TOTAAL	25 900 935	100,00%

Consolidatiekring

De consolidatiekring van de Fluvius-groep volgens de criteria van de Belgische boekhoudnormen voor het boekjaar 2018 is weergegeven in de volgende tabel. Fluvius System Operator is de consoliderende vennootschap.

geconsolideerde vennootschap	consolidatiemethode	kapitaalparticipatie van Fluvius System Operator
De Stroomlijn cvba Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle	integrale consolidatie	64,03%
Atrias cvba Ravensteingalerij 4 (bus 2), 1000 Brussel	vermogensmutatie	50,00%
Synductis cvba Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle	vermogensmutatie	33,28%

Voor de volledigheid vermelden we dat Synductis cvba een participatie van 2,99% in De Stroomlijn cvba aanhoudt.

In vergelijking met de situatie per 31 december 2017 (geldig voor ex-Eandis) zijn de geassocieerde vennootschappen Warmte@Vlaanderen cvba en Fluvius cvba verdwenen. Deze beide vennootschappen werden in de loop van 2018 ontbonden en in vereffening gesteld. Meer informatie hierover verder in dit verslag.

De participaties in een aantal regionale bedrijvencentra worden niet geconsolideerd. De vennootschap kan er immers geen beslissende invloed uitoefenen op het beleid of heeft niet het recht om er een meerderheid van de bestuurders aan te duiden. Het gaat om participaties in de bedrijvencentra Kortrijk, Roeselare, Vlaamse Ardennen, De Punt, Meetjesland, Oostende en Waregem.

Fluvius System Operator heeft daarnaast nog een participatie van 4,35% in Duwolim, voluit Duurzaam Wonen Limburg

De moedervennootschap Fluvius System Operator heeft in de loop van 2018 geen aandelen van dochter- of geassocieerde vennootschappen verworven. Evenmin verwierven dochter- of geassocieerde vennootschappen aandelen van hun moedervennootschap.

Evolutie van de statuten van de onderneming

Na de totstandkoming van de geïntegreerde onderneming Fluvius System Operator cvba op 1 juli 2018 heeft een Buitengewone Algemene Aandeelhoudersvergadering op 6 december 2018 statutenwijzigingen goedgekeurd (nog niet gepubliceerd in de Bijlagen tot het Belgisch Staatsblad). Deze wijzigingen brengen de statuten in overeenstemming met het ontwerpdecreet houdende diverse bepalingen inzake energie en de ontwerpen van aanpassing aan het Vlaams Energiedecreet van 8 mei 2009.

Wijzigingen in het werkingsgebied

2018 bracht volgende wijzigingen in het werkingsgebied van Fluvius System Operator:

- de gemeente Sint-Pieters-Leeuw (Vlaams-Brabant) is per 1 januari 2018 toegetreden tot Riobra
- vier Waalse gemeenten (Chastre, Incourt, Perwez en Villers-la-Ville) stapten op 1 januari 2018 over van de Vlaamse opdrachthoudende vereniging PBE naar Ores Assets
- vier Waalse gemeenten (Celles, Comines-Warneton, Ellezelles en Mont-de-l'Enclus) zijn per 31 december 2018 na een partiële splitsing uit de opdrachthoudende vereniging Gaselwest overgestapt naar de Waalse operator ORES Assets; Fluvius zal – op basis van een samenwerkingsovereenkomst met Ores – wel nog gedurende een beperkt periode diensten leveren aan de bevolking van deze gemeenten.

Btw-eenheid

Tot en met 30 juni 2018 maakte Eandis System Operator cvba deel uit van de btw-eenheid 'Eandis Economische Groep' (BTW BE 0561.896.056). Die bestond tot die datum verder uit de zeven distributienetbeheerders en de geassocieerde ondernemingen De Stroomlijn en Synductis. Eandis System Operator trad op als de vertegenwoordiger voor deze btw-eenheid.

Infrac cvba maakte tot en met 30 juni 2018 deel uit van de btw-eenheid 'Infrac Groep' (BTW BE 0818.372.073), samen met de opdrachthoudende verenigingen IVEG, Infrac West, Infrac Limburg, Inter-energa, Inter-media, Inter-aqua, PBE en Riobra. Na de fusie door overname van Infrac cvba door Eandis System Operator cvba hield deze btw-eenheid vanaf 1 juli 2018 op te bestaan.

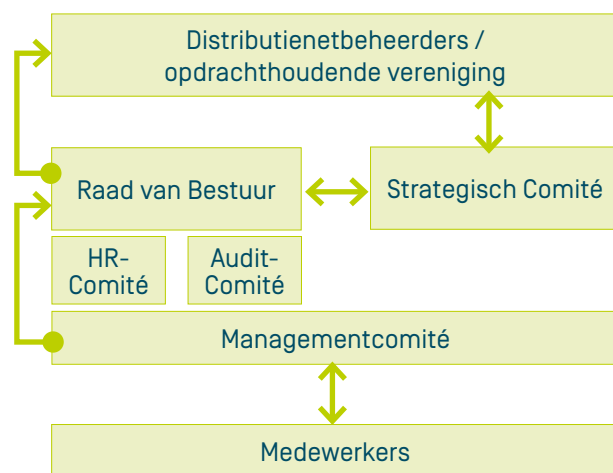
Na de reorganisatie binnen de economische groep en de fusie door overname van Infrac cvba door Eandis System Operator cvba wijzigde de genoemde btw-eenheid vanaf 1 juli 2018 zijn naam in 'Economische Groep Fluvius'. Ook de samenstelling van de btw-eenheid wijzigde vanaf die datum. Sindsdien omvat de btw-eenheid enkel nog Fluvius System Operator cvba en de geassocieerde ondernemingen De Stroomlijn en Synductis. Fluvius System Operator cvba treedt op als de vertegenwoordiger voor deze btw-eenheid.

Cash pooling

Verschillende entiteiten uit de Fluvius Economische Groep nemen deel aan een systeem van cash pooling. In dit systeem worden thesaurieoverschotten en -tekorten op dagbasis onderling verrekend op één gezamenlijke cash-rekening bij de bank. Dit systeem is voor de deelnemers globaal voordeliger dan aparte cashrekeningen voor elke individuele deelnemer. De deelnemers aan de cash pooling bij Fluvius zijn Fluvius System Operator zelf, de filialen De Stroomlijn en Synductis en de veertien opdrachthoudende verenigingen/aandeelhouders.

Samenstelling van de bestuursorganen en het management

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



RAAD VAN BESTUUR

De Raad van Bestuur van Fluvius System Operator was op 31 december 2018 als volgt samengesteld:

Naam	Aantal bijgewoone zittingen in 2018*	Openbaar mandaat
Piet BUYSE, voorzitter	8	Dendermonde, burgemeester
Wim DRIES, ondervoorzitter	8	Genk, burgemeester
Bart BISSCHOPS	2	Dilsen-Stokkem, gemeenteraadslid
Jos CLAESSENS	9	Bocholt, schepen
Geert CLUCKERS	9	Diest, schepen
Jean-Pierre DE GROEF	8	Machelen, burgemeester
Paul DIELS	7	Lille, burgemeester
Raf DRIESKENS	3	Neerpelt, burgemeester
Greet GEYPEN	5	Mechelen, schepen
Andries GRYFFROY	2	Vlaams parlamentslid, senator
Luc JANSSENS	4	Kapellen, schepen
Koen KENNIS	5	Antwerpen, schepen
Lies LARIDON	8	Diksmuide, burgemeester
Luc MARTENS	4	Roeselare, gemeenteraadslid
Bert MEULEMANS	7	Boortmeerbeek, gemeenteraadslid
Christophe PEETERS	4	Gent, schepen
Willem-Frederik SCHILTZ	8	Vlaams parlamentslid
Paul TEERLINCK	7	Gent, ere-stadssecretaris
Louis TOBBACK	7	Leuven, burgemeester
Paul VERBEECK	9	Nijlen, burgemeester

* het totaal aantal bijgewoone zittingen van de Raad van Bestuur van Eandis System Operator, Infracx en Fluvius System Operator

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

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

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

Onafhankelijkheid gegarandeerd

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

Alle mandaten van bestuurder – behoudens tussentijdse vervangingen – lopen in principe over een periode van zes jaar. Voor de huidige legislatuur is dit de periode 2013-2019. De mandaten zijn hernieuwbaar.

Na de gemeenteraadsverkiezingen van oktober 2018 en de daarop volgende start van de gemeentelijke legislatuur 2019-2025 vanaf 1 januari 2019, worden in de loop van het eerste kwartaal van 2019 ook alle mandaten in de opdrachthoudende verenigingen en hun werkmaatschappij Fluvius System Operator cvba hernieuwd.

Voor een goed begrip: deze regeling van zesjarige mandaten geldt niet voor het Fluvius-Managementcomité, dat is samengesteld uit personeelsleden van de onderneming. Hun aanduiding in het Managementcomité geldt voor onbepaalde duur.

Het artikel 523 van het Wetboek van Vennootschappen voorziet een specifieke procedure binnen de Raad van Bestuur in geval van een mogelijk rechtstreeks of onrechtstreeks belangenconflict van vermogensrechtelijke aard in hoofde van een bestuurder, dat strijdig is met een beslissing of een verrichting die behoort tot de bevoegdheid van de Raad van Bestuur van de onderneming. Deze wettelijke bepaling moest in 2018 in geen enkele vennootschap (Eandis System Operator, Infracore, Fluvius System Operator) worden toegepast.



AUDITCOMITE

Volgens artikel 25.B van de statuten heeft de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator een Auditcomité opgericht. De samenstelling hiervan op 31 december 2018 was als volgt:

Naam	Functie	Aantal bijgewoonde zittingen*
Lies LARIDON	voorzitter	3
Bart BISSCHOPS	lid	0
Wim DRIES	lid	1
Koen KENNIS	lid	3

** het totaal aantal bijgewoonde zittingen van de Auditcomités van Eandis System Operator, Infrac en Fluvius System Operator*

Het Auditcomité vergaderde zes keer in de loop van 2018, waarvan drie keer na 1 juli 2018. De belangrijkste dossiers die het Auditcomité behandelde, zijn de financiële rapportering, het budget en de resultaten van de interne audits.

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

Ervaring en expertise

De leden van het Auditcomité hebben ruime kennis en ervaring als gemeentelijk mandataris. Mevrouw Laridon en de heer Wim Dries zijn al geruime tijd burgemeester in hun stad, respectievelijk Diksmuide en Genk, en beiden zullen deze functie ook bekleden tijdens de gemeentelijke legislatuur 2019-2024. De heer Koen Kennis was gedurende de voorbije gemeentelijke legislatuur als schepen onder meer bevoegd voor financiën en hij zet deze functie voort in de bestuursperiode 2019-2024.

HR-COMITE

Zoals voorzien in de statuten (artikel 25.C) heeft de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator in zijn schoot ook een HR-Comité opgericht. De samenstelling ervan was op 31 december 2018 als volgt:

Naam	Functie	Aantal bijgewoonde zittingen*
Wim DRIES	voorzitter	3
Piet BUYSE	lid	5
Koen KENNIS	lid	2

** het totaal aantal bijgewoonde zittingen van de HR-comités van Eandis System Operator, Infrac en Fluvius System Operator*

Het HR-Comité heeft de statutaire opdracht om de ontwikkelingen in het HR-beleid van Fluvius System Operator op te volgen en er aanbevelingen over te geven aan de Raad van Bestuur. Het Comité kwam sinds 1 juli 2018 twee keer samen en besprak onder meer de integratie van het personeel van ex-Infrac, het mobiliteitsbeleid en het performantie-management.

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



STRATEGISCH COMITE

Het Strategisch Comité zag er eind december 2018 als volgt uit:

Naam	Functie	Aantal bijgewoonde zittingen*
Piet BUYSE	voorzitter	2
Wim DRIES	ondervoorzitter	1
Bart BISSCHOPS	lid	2
Andries GRYFFROY	lid	1
Koen KENNIS	lid	2
Lies LARIDON	lid	2
Luc MARTENS	lid	2
Christophe PEETERS	lid	0
Willem-Frederik SCHILTZ	lid	2
Louis TOBBACK	lid	2

** het totaal aantal bijgewoonde zittingen van de Strategische Comités van Eandis System Operator, Infrac en Fluvius System Operator*

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

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

In het tweede semester van 2018 (dit is na de fusie tot Fluvius System Operator) kwam het Strategisch Comité twee keer samen. Het Strategisch Comité boog zich onder meer over het dossier van de digitale metering, fibre-to-the-home en Atrias. Terugkerende punten op de agenda van het Strategisch Comité zijn de algemene ontwikkelingen in de marktwerking, wetgeving en de bredere context voor de distributienetbeheerders en hun werkmaatschappij.

Het Strategisch Comité rapporteert aan de Raad van Bestuur.

Tot 1 april 2019 zullen de Raden van Bestuur van ex-Eandis System Operator en ex-Infrac als adviescomités bij het Strategisch Comité fungeren specifiek met betrekking tot de integratie. Na die datum verdwijnen deze instanties.

UITVOEREND COMITE

Artikel 25.A van de statuten schrijft voor dat, wanneer de Raad van Bestuur niet volledig bestaat uit onafhankelijke bestuurders, de Raad van Bestuur in zijn schoot een Uitvoerend Comité opricht. De leden van het Uitvoerend Comité moeten allemaal onafhankelijke bestuurders zijn in de zin van het artikel 1.1.1. §2, 74° van het Vlaams Energiebesluit van 19 november 2010. Zij worden benoemd door de Raad van Bestuur onder zijn leden.

Tot op heden heeft de statutaire bepaling van artikel 25.A met betrekking tot het Uitvoerend Comité geen concrete uitwerking gekregen. Alle bestuurders zijn immers niet-onafhankelijke bestuurders.



MANAGEMENTCOMITE

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

De samenstelling van het Managementcomité van Fluvius System Operator op 31 december 2018 was als volgt:

Naam	Functie
Walter VAN DEN BOSSCHE	Gedelegeerd bestuurder
Frank VANBRABANT	CEO
Eric BELIEN	directeur
Raf BELLERS	directeur
Chris BUYSE	directeur
Tom CEUPPENS	directeur
Paul COOMANS	directeur
Guy COSYNS	directeur
Wim DEN ROOVER	directeur
Jean Pierre HOLLEVOET	directeur
Herman REMMERIE	directeur
David TERMONT	directeur
Donald VANBEVEREN	directeur
Nick VANDELDE	directeur
Filip VAN ROMPAEY	directeur
Werner VERLINDEN	directeur

Deze samenstelling van het Managementcomité is de resultante van de fusie van Infrac en Eandis System Operator, waarbij beide managementteams werden samengevoegd. Deze samenstelling is slechts voorlopig geldig. De onderneming heeft het vaste voorstellen het Managementcomité in te krimpen.

De gedelegeerd bestuurder en de CEO wonen de zittingen van de Raad van Bestuur ambtshalve bij, evenwel zonder er enig stemrecht te kunnen uitoefenen.

De andere leden van het Managementcomité kunnen de zittingen van de Raad van Bestuur bijwonen indien dit opportuun is omwille van de behandelde agendapunten, maar ook zij hebben geen stemrecht in de Raad van Bestuur.

Het Managementcomité vergadert in principe wekelijks, met uitzondering van een aantal vakantieperiodes.



Genderdiversiteit in de bestuurs- en managementorganen (situatie op 31 december 2018)

Naam	Totaal	Man	Vrouw
Raad van Bestuur	20	18	2
Auditcomité	4	3	1
HR-Comité	3	3	0
Strategisch Comité	10	9	1
Managementcomité	16	16	0
Senior management	68	61	7

Beleid inzake diversiteit

De verloning binnen de onderneming is volledig en uitsluitend afhankelijk van de functie die de medewerkers uitoefenen. Hun geslacht speelt daarin geen enkele rol.

Inzake aanwervingen, promoties en dergelijke hanteert Fluvius een strikte gelijkheid tussen kandidaten, ongeacht hun geslacht, afkomst, overtuiging ...

Voor de leden van de bestuursorganen (Raad van Bestuur, Auditcomité, HR-Comité) gelden de statutaire regels, die erop neer komen dat de aandeelhouders volledig autonoom en onafhankelijk van elkaar kandidaten voordragen voor de Raad van Bestuur. Derhalve is het voor de onderneming zelf niet mogelijk actief te streven naar een verhouding waarbij minstens één derde van de bestuurders van het andere geslacht is dan dat van de overige bestuurders.

Verklaring inzake deugdelijk bestuur

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

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



netwerkgebruikers een niet-discriminerende toegang hebben tot het netwerk van gas en elektriciteit.

Op een aantal punten moet het Corporate Charter van Fluvius afwijken van de algemene Belgische charters. Dit is hoofdzakelijk een gevolg van de specifieke wet- en regelgeving die van toepassing is op Fluvius als werkmaatschappij voor beheerders van distributienetwerken voor gas en elektriciteit. Dergelijke afwijkingen worden ook verklaard door de aandeelhoudersstructuur van de vennootschap: met name de veertien opdrachthoudende verenigingen met elk van hen die uitsluitend openbare lokale besturen als aandeelhouder hebben.

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

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

Het Ethisch Charter, ons ethisch kompas

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

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

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

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

Advies en meldingen in verband met ethiek

Fluvius heeft een duidelijke procedure voor meldingen van onethisch gedrag. Iedere medewerker kan mogelijke of vermoedelijke inbreuken op het Ethisch Charter of externe regels melden bij de Deontologische Cel. Deze instantie staat borg voor de strikt vertrouwelijke behandeling van elke melding of klacht. De Deontologische Cel is samengesteld uit specialisten van verschillende geledingen van ons bedrijf en wordt voorgezeten door het afdelingshoofd Juridisch Beheer.

Bij een concrete melding start de Deontologische Cel een grondig onderzoek naar de feiten. Als de melding terecht blijkt, dan wordt het dossier met een concreet advies overgemaakt aan de directie Personeelsbeheer, voor het gepaste gevolg (sancties ...).

In de loop van 2018 heeft de Deontologische Cel geen enkele melding ontvangen van een mogelijke inbreuk op de ethische regels.

Beleid inzake mensenrechten

Een actief mensenrechtenbeleid wordt voor Fluvius minder belangrijk ingeschat, gelet op het feit dat het werkingsgebied van de onderneming beperkt is tot het Vlaams gewest en dat het merendeel van de activiteiten uitgeoefend worden binnen een strikt gereguleerd kader.

Wat betreft mensenrechtenaspecten voor de aangewende materialen voorzien de aankoopprocedures en lastenboeken van Fluvius in een aantal maatregelen die misbruiken, bijvoorbeeld bij de productie van materialen in lageloonlanden, moeten voorkomen. Het gaat o.a. over een verklaring op erewoord door de aanbieders van de materialen. Fluvius voert geen actieve controles ter plaatse in de productievestigingen uit.

Beleid inzake risico's en risicobeheersing

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

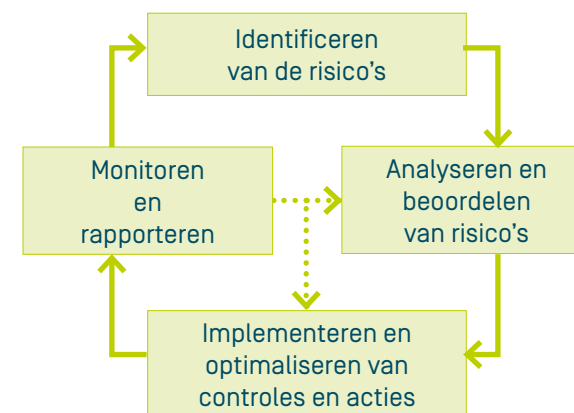
De risico's worden ingeschaald in vijf categorieën: (1) strategische risico's, (2) bedrijfsrisico's, (3) generieke bedrijfsrisico's, (4) operationele risico's en (5) generieke operationele risico's. We behouden enkel de risico's die relevant zijn voor één of meer bedrijfsprocessen.

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

Risico's inschatten en aanpakken

De methodiek van het risicobeheer omvat vier stappen:

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



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

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

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

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

Aandacht voor de gevaren van cybercriminaliteit

De voorbije jaren heeft Fluvius veel aandacht geschonken aan de bewustmaking van zijn medewerkers over de gevaren van cybercriminaliteit. Een specifieke dienst Informatiebeveiliging coördineert de werkzaamheden om de IT-systemen te beveiligen en de risico's zo beperkt mogelijk te houden. De onderneming voorziet ook in opleidingen over dit thema.



Financiële risico's

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

• Prijsrisico

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

Voor elektriciteit en gas bepaalt de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) de tariefinkomsten van de DNB's. Er is dus geen wezenlijk prijsrisico voor deze entiteiten uit de Fluvius Economische Groep.

De inkomsten van de opdrachthoudende verenigingen die riolerings-taken uitoefenen, spruiten voort uit de toepasselijke wetgeving, met name het Vlaams Drinkwaterdecreet van 18 juli 2003 (gecoördineerd op 15 juni 2018). Investerings in deze activiteit worden gedragen door de Vlaamse Milieumaatschappij en de gemeentebesturen.

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

Ook de geconsolideerde en niet-geconsolideerde ondernemingen waarin Fluvius System Operator

een kapitaalparticipatie heeft (De Stroomlijn, Atrias, Synductis), werken op dezelfde manier: zij rekenen elk het relevante deel van hun kosten door aan Fluvius, die deze kosten vervolgens integreert in de eigen totale werkingskosten voor doorrekening aan de opdrachthoudende verenigingen.

• Liquiditeitsrisico

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

De vennootschap beschikt over een aantal financieringsinstrumenten op korte termijn. Het gaat meer bepaald om een cashfaciliteit ('straight loan facilities'), een wentelkrediet en een programma van uitgiftes van thesauriebewijzen. De eerste twee instrumenten zijn gecommitteerd door de betrokken bankinstellingen, het thesauriebewijzenprogramma is niet-gecommitteerd.

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

- **Kredietrisico**

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

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

Fluvius beheert het maturiteitsprofiel op actieve wijze om de nodige herfinancieringen maximaal in de tijd te kunnen spreiden.

- **Incassorisico**

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

- **Valutarisico**

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

Juridische geschillen

Namens de DNB's voor energiedistributie hadden zowel Eandis als Infrax bij het Hof van Beroep te Brussel beroep ingesteld tegen de tariefbeslissing van de VREG over de tariefsaldi 2010-2014. Een uitspraak in deze zaak wordt verwacht tegen eind februari 2019.

In een tweede zaak bij het Hof van Beroep heeft Fluvius beroep ingesteld tegen de beslissing van de VREG om een bijkomende besparing (de zogenaamde x'-factor) op te leggen aan de DNB's naar aanleiding van de integratie van Infrax en Eandis. Deze x'-besparing zou bovenop de besparingen komen die Fluvius zelf reeds had vooropgesteld als gevolg van de fusie. Een uitspraak wordt niet verwacht vóór het einde van het eerste kwartaal van 2019.

Het Hof van Beroep in Antwerpen heeft in december 2017 een vordering van Proximus ongegrond verklaard. Deze vordering had betrekking op afspraken die de toenmalige zuivere kabelintercommunales (ex-Infrax groep) hadden gemaakt met telecom-operator Telenet. Een cassatieberoep in deze zaak blijft nog steeds mogelijk.

De Correctionele Rechtbank van Turnhout heeft Eandis vrijgesproken voor een dodelijke gasexplosie op 23 november 2015. De rechtbank was van oordeel dat er onvoldoende bewijs was dat Eandis aan de basis zou liggen van de ontploffing als gevolg van een foutief uitgevoerde aansluiting op het gasdistributienet. De bewuste aansluiting was door een onderaannemer van Eandis acht jaar voor de explosie aangelegd.

Eandis was in april 2017 in eerste aanleg veroordeeld door de Correctionele Rechtbank van Gent inzake een arbeidsongeval van een eigen medewerker. Tegen deze beslissing heeft Eandis beroep aangetekend. De beroepsprocedure loopt nog.

Belangrijkste evoluties bij de ondernemingen waarin Fluvius System Operator participeert

De Stroomlijn

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

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

Tijdens 2018 heeft De Stroomlijn de eigen werking afgestemd op de nieuwe regels die vanaf 18 mei 2018 gelden op het vlak van de gegevensbescherming (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Op basis van een extern uitgevoerde audit heeft de bedrijfsleiding de nodige

prioriteiten bepaald en maatregelen genomen voor de implementatie ervan.

Bij de fusie tot Fluvius System Operator was beslist dat De Stroomlijn zou worden ingezet als het contactcenter voor heel Fluvius. Tot aan de fusie op 1 juli 2018 deed Infrac een beroep op een andere dienstenleverancier voor de afhandeling van de oproepen vanuit zijn cliënteel. Vanaf begin 2019 wordt De Stroomlijn effectief het klantencommunicatiecentrum voor heel Fluvius, dus inclusief het vroegere Infrac-werkingsgebied.

Eind 2018 telde De Stroomlijn 236,1 voltijds equivalente medewerkers. De Stroomlijn opereert vanuit vier vestigingen: Mechelen, Ieper, Ledeborg-Gent en Hasselt. Deze laatste site wordt vanaf 1 januari 2019 in dienst genomen.

De Stroomlijn realiseerde in 2018 een omzet van 14,1 miljoen euro.

Atrias

Atrias staat in voor de uitwerking van een centraal datasysteem voor de Belgische energiemarkt, evenals het beheer, het onderhoud en de exploitatie ervan. Atrias moet op termijn alle aparte datasystemen bij de Belgische distributienetbeheerders vervangen en centraliseren in één enkel, federaal georganiseerd, systeem. Dit moet het fundament vormen voor een vlot functionerende vrije energiemarkt in België.

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

Op 12 december 2018 heeft Atrias een officiële mededeling verspreid over de gang van zaken. Atrias stelt daarin dat het oorspronkelijk opzet uit 2011, bij de oprichting van Atrias, niet langer strookt met de verwachtingen die anno 2018/2019 in de energiemarkt leven. De energietransitie brengt immers voortdurend nieuwe uitdagingen met zich mee, waardoor er bij Atrias vertragingen zijn opgelopen als gevolg van de toenemende complexiteit en de technologische evoluties.

De deelnemers binnen Atrias, met name de Belgische netbeheerders, vinden het bijzonder belangrijk dat het gemeenschappelijk datasysteem voor de energiemarkt toekomstgericht is en blijft.

Daarom zal Atrias nu vooreerst werken aan de stabilisering van wat al gebouwd is en zal ook een aangepaste, gefaseerde aanpak voor het centraal datasysteem worden onderzocht en vastgelegd. De resultaten hiervan zullen in het voorjaar van 2019 worden bekendgemaakt.

Inmiddels blijven de huidige, afzonderlijke datasystemen van de netbeheerders en leveranciers correct functioneren tot wanneer de nieuwe centrale databank in gebruik wordt genomen.

Eind 2018 telde Atrias 26 werknemers, die allemaal voltijds werken. De omzet van Atrias over 2018 bedroeg 28,5 miljoen euro.

Voor consolidatiedoeleinden geldt Atrias als een geassocieerde deelneming; Atrias wordt geconsolideerd met Fluvius System Operator volgens de methodiek van de vermogensmutatie.



Synductis

Synductis bevordert de synergie bij werken op het openbaar domein en geeft gestalte aan een actief minderhinderbeleid. Binnen Synductis zijn er zeven sectoren: planningscoördinatie, elektriciteit, aardgas, drinkwater, riolering, wegenis en telecom.

Fluvius System Operator heeft in Synductis een participatie van 620 aandelen, op een totaal van 1.860 (33%). De overige aandeelhouders van Synductis zijn Aquafin, De Watergroep, TMVW/Farys, IWVA, IWVB en Proximus. Pidpa en De Watergroep zijn enkel toegetreden voor de sector 'planningscoördinatie'. Elke vennoot bezit één aandeel voor deze sector.

Daarnaast is er een nauwe samenwerking met de Vlaamse Administratie Wegen en Verkeer (AWV) op basis van een onderlinge samenwerkingsovereenkomst die gebaseerd is op de principes van de VVSG-code¹.

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

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

Synductis boekte over het boekjaar 2018 een omzet van 1,3 miljoen euro, dit is 21% lager dan de omzet over het boekjaar 2017.

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



¹ Deze code (editie 2016) is ontstaan onder impuls van de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (VVSG) en moet voornamelijk helpen zorgen voor een goed herstel van straten of trottoirs na nutswerken. Het is een afsprakenkader tussen gemeenten en nutsbedrijven.



Twee dochtervennootschappen ontbonden en in vereffening gesteld

1. Warmte@Vlaanderen

Warmte@Vlaanderen cvba was opgericht op 18 mei 2016. De vennootschap stond onder bepaalde voorwaarden in voor de productie, de distributie en de levering van warmte. Ze had als opdracht de bouw en het onderhoud van installaties die nodig zijn voor deze warmte-activiteit. De aandeelhouders van Warmte@Vlaanderen waren Eandis System Operator en Infrac, elk voor 50%. Gelet op de fusie Eandis/Infrac en het feit dat daardoor alle aandelen van Warmte@Vlaanderen in één hand terechtkwamen, werd beslist deze vennootschap formeel te ontbinden met invereffeningstelling. Deze stap werd gezet op 27 april 2018.

Er werden nooit activiteiten uitgeoefend of omzet geboekt in Warmte@Vlaanderen.

2. Fluvius

Fluvius cvba was opgericht op 27 december 2016 door Eandis System Operator en Infrac met de bedoeling concrete onderlinge synergieën te ontwikkelen ter ondersteuning van het distributienetbeheer en andere activiteiten. Daarbij kreeg de slimme meterketting prioriteit.

Ook voor Fluvius geldt dat de fusie van zijn beide aandeelhouders leidde tot een situatie waarin alle aandelen in één hand verzameld zouden worden. Daarom werd beslist tot ontbinding met invereffeningstelling van deze vennootschap. Dit gebeurde op 28 mei 2018.

Ook deze vennootschap heeft nooit operationele activiteiten uitgeoefend; er werd evenmin omzet geboekt.

Controle door de commissaris en remuneratie van de commissaris

Het revisorenkantoor Ernst & Young Bedrijfsrevisoren (EY) was tot vóór de fusie van Eandis System Operator en Infracommissaris van deze beide vennootschappen. Bij Eandis System Operator was de vaste vertegenwoordiger van EY de heer Paul Eelen, bij Infracommissaris was dit de heer Marnix van Dooren.

De Buitengewone Algemene Aandeelhoudersvergadering van 28 juni 2018 heeft het mandaat van Ernst & Young Bedrijfsrevisoren BCVBA als commissaris voor Fluvius System Operator bestendigd tot de Jaarvergadering van 2020. De vaste vertegenwoordiger van EY is de heer Paul Eelen, bedrijfsrevisor.

Dit mandaat is eveneens geldig inzake de IFRS-rapportering.

De vergoeding voor de controlewerkzaamheden van de commissaris werd bepaald op een jaarlijks bedrag van 74 011 euro. In 2018 ontving de commissaris geen bedragen voor eventuele supplementaire controlewerkzaamheden buiten zijn opdracht ('one-to-one regel').

De commissaris heeft over het boekjaar 2018 zowel een controle uitgevoerd op de financiële verslaggeving (zie hiervoor het Financieel Verslag) als een zogenaamde compliance check op de niet-financiële en diversiteitsinformatie die krachtens de wet van 3 september 2017 verplicht moet worden opgenomen in de verslaggeving.

EY Bedrijfsrevisoren verklaarde op 31 maart 2018 formeel aan het Auditcomité dat zij onafhankelijk zijn in de uitvoering van hun commissarismandaat. Eenzelfde verklaring van onafhankelijkheid werd afgelegd ten aanzien van de Algemene Aandeelhoudersvergadering op 28 juni 2018.

Het revisorenkantoor BDO is door Fluvius belast met de attestering van het cashmanagement, en de waardering van de Regulatory Asset Base (RAB) en de slopingen. Dit mandaat voor BDO loopt af eind 2019.

Korte bespreking van de financiële resultaten

Voor een correcte interpretatie van de financiële resultaten moet men rekening houden met de fusie door overname per 1 juli 2018. Voor de cijfers opgesteld volgens de Belgische boekhoudregels (BE-GAAP) geldt een retroactiviteit tot 1 januari 2018, zodat de gerapporteerde cijfers het volledige jaar voor de geïntegreerde vennootschap betreffen. Wel ontbreekt een vergelijkingsbasis voor de cijfers per eind december 2018 ten opzichte van deze per eind 2017, aangezien deze laatste enkel per aparte ex-maatschappij beschikbaar zijn. In het financieel verslag zijn de gerapporteerde cijfers per eind december 2017 deze van Eandis System Operator cvba (enkelvoudig en geconsolideerd).

De beknopte bespreking hierna is gebaseerd op de geconsolideerde BE-GAAP jaarcijfers over 2018 voor de Fluvius-groep, dit is Fluvius System Operator als consoliderende entiteit samen met zijn geconsolideerde entiteiten Atrias, De Stroomlijn en Synductis.

Balans

Het balanstotaal per 31 december 2018 bedraagt 4 749,2 miljoen euro.

Aan de activazijde bestaat het balanstotaal uit 13,0 miljoen euro aan vaste activa en 4 736,2 miljoen euro aan vlottende activa.

Op de passivazijde bedraagt het eigen vermogen van de onderneming 10,4 miljoen euro, de belangen van derden 92 700 euro, voorzieningen en uitgestelde belastingen

bedragen 256,73 miljoen euro en de schulden totaliseren 4 482 miljoen euro. De schulden splitsen zich uit in 3 992 miljoen euro aan langlopende schulden en 436,3 miljoen euro aan kortlopende schuld.

Resultatenrekening

Fluvius System Operator realiseerde over 2018 een omzet van 1,6 miljard euro. De bedrijfsopbrengsten kwamen uit op een totaalbedrag van 1,7 miljard euro. Dit resulteerde in een bedrijfswinst van 14,2 miljoen euro.

De financiële opbrengsten voor 2018 bedroegen 125,5 miljoen, terwijl er financiële kosten ten belope van 129,4 miljoen euro geboekt werden.

Er werden in het boekjaar 2018 geen uitzonderlijke kosten of opbrengsten geboekt.

De winst voor belastingen bedroeg 10,2 miljoen euro; de winst na belastingen komt – zoals steeds – uit op nul als gevolg van de werking aan kostprijs.

Investerings in 2018

De bruto investeringen, uitgevoerd door Fluvius, bedroegen in 2018 832,5 miljoen euro. Dit totaal investeringsbedrag splitst zich uit in 474,9 miljoen euro voor elektriciteit, 172,0 miljoen euro voor gas, 97,2 miljoen euro voor de rioolactiviteit, 59,9 miljoen euro voor kabeltv-infrastructuur en 28,5 miljoen euro voor andere investeringen zoals de warmteactiviteit, voertuigen, Atrias, en ICT.

Financiering van Fluvius System Operator

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

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

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

In 2018 waren er geen nieuwe uitgiftes onder de bestaande Euro Medium Term Note-programma's (EMTN) voor de uitgifte van internationaal geplaatste obligaties. Er werden evenmin stand-alone plaatsingen uitgevoerd.

In 2018 heeft Fluvius System Operator geen nieuwe transacties uitgevoerd met afgeleide producten ('derivaten').

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

Evolutie van de rating

Zowel Eandis System Operator als Infracx hadden bij de totstandkoming van Fluvius System Operator een langetermijnkredietrating:

- Eandis: A3 (positief) bij Moody's Investors Service ('Moody's')
- Eandis: A+ (stabiel) bij Creditreform Rating
- Infracx: A (negatief) bij Fitch Ratings

Na de totstandkoming van Fluvius System Operator werd beslist om voor de geïntegreerde werkmaatschappij Fluvius System Operator en de Fluvius Economische Groep, enkel verder te gaan met de ratings bij Moody's en Creditreform Rating. De rating bij Fitch werd op 9 november 2018 stopgezet.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Fluvius System Operator is zich terdege bewust van zijn grote maatschappelijke impact en verantwoordelijkheid. Daarom heeft de onderneming maatschappelijk verantwoord ondernemen, in al zijn aspecten, verankerd in de bedrijfsstrategie en de waardeproposities. Dit betekent onder meer aandacht voor de medewerkers, het milieu en de brede maatschappij.

We verwijzen naar het Fluvius Activiteitenverslag over 2018 voor meer informatie over dit onderwerp (zie verder).

Bijkantoren

Fluvius heeft geen bijkantoren.

Beleid inzake onderzoek & ontwikkeling

Fluvius is voortdurend op zoek naar oplossingen om zijn operationele activiteiten te verbeteren. Daarom investeren we op een doordachte manier in innovatie om nieuwe diensten en producten te ontwikkelen. Bij elke ontwikkeling gaat Fluvius bovendien na of ze in aanmerking kan komen voor een octrooi.

Fluvius neemt deel aan de Proof of Concept 'IO.Energy'. Dit project draait om een real-time communicatieplatform dat prosumenten koppelt aan lokale of centrale energiemarkten. IO.Energy wordt ontwikkeld als een open en neutraal platform voor alle marktpartijen. Het initiatief kadert in de noodzakelijke flexibiliteit voor het energiesysteem van morgen dat gekenmerkt zal zijn door decentrale, intermitterende productie. Dit brengt nieuwe uitdagingen op distributieniveau zoals spannings- en congestiebeheer. Tegelijk liggen ook de antwoorden op distributieniveau: we beheren niet langer een 'net', maar een complex 'systeem', waarin onze klanten beschikken over 'flexibele assets' die een belangrijke rol kunnen spelen in het optimaal gebruik van aanwezige capaciteit.

Daartoe dienen we in real-time te interageren met onze klanten en elementen in de netinfrastructuur.

Begin maart 2018 lanceerden Eandis en Infracx samen met de andere Belgische distributienetbedrijven en Elia een 'datahub' voor flexibiliteit op de energiemarkt. Dit IT-systeem berekent hoeveel flexibiliteit een bedrijf of groep van bedrijven binnen een bepaalde periode heeft geleverd. Op die manier wordt een cruciale rol in de goede werking van de energiemarkt ingevuld.

Fluvius engageert zich binnen Flux50 om – samen met de sector en stakeholders – oplossingen ter ondersteuning van de energietransitie te creëren. We nemen daarom deel aan het ICON ROLECS project dat als doel heeft om hinderpalen voor de uitrol van energy communities weg te werken. Het project gaat uit van het 'energy community'-concept dat Fluvius in samenwerking met andere partners binnen Flux50 heeft uitgewerkt. Dit wordt toegepast op verschillende demonstratiesites, wat het mogelijk maakt om onderbouwde beleidsaanbevelingen te doen die de uitrol stimuleren. Door onze deelname zorgen we er ook voor dat de resultaten replicerbaar zijn in heel Vlaanderen.

Andere beleidselementen

Databeheer

Het vernieuwd Vlaams Energiedecreet zou de opdracht van databeheerder toewijzen aan Fluvius. Onder databeheer wordt verstaan: het verzamelen, beheren, verwerken, beveiligen, en bewaren van meetgegevens op de toegangspunten tot het distributienet voor gas en elektriciteit, het beheer van het toegangsregister, de uitwisseling van data tussen marktpartijen, het faciliteren van innovaties, enzovoorts. Er zouden bepaalde eisen opgelegd worden inzake onafhankelijkheid van de activiteit en de rekeningen van het databeheer ten opzichte van de andere activiteiten opgelegd aan Fluvius.

Bij de afsluiting van de samenstelling van dit verslag was de status van het ontwerp van gewijzigd energiedecreet nog onduidelijk.

Fibre-to-the-home (FttH)

De Raad van Bestuur van Fluvius heeft groen licht gegeven voor een pilootproject met de uitrol van glasvezel-tot-in-de-woning (fibre-to-the-home, ook wel FttH). De vijf uitgekozen testgebieden zijn deelgebieden van Genk, Gent, Poperinge, Diksmuide en Antwerpen. In totaal zijn hier ongeveer 15 000 woningen in betrokken. Dit project gaat onder de naam 'Fluvius Glasvezel' van start in het voorjaar van 2019 met de uitrol in zes Genkse wijken (4 500 woningen in totaal). De andere testgebieden volgen in de loop van 2019.

Fluvius heeft voor dit pilootproject een budget van 30 miljoen euro uitgetrokken.

Dankzij de FttH-technologie zal Fluvius snellere internetverbindingen realiseren door middel van een aantal centrale stopcontacten en van daaruit een glasvezelkabel trekken naar de huizen in de buurt. Telecomoperatoren kunnen dan hun eigen infrastructuur aansluiten op deze stopcontacten en op die manier hun diensten aanbieden aan de eindklant. Op termijn moet dit de ontwikkeling van innovatieve diensten voor de burger, bedrijven, het onderwijs en overheden mogelijk maken. Fluvius zal zelf geen diensten aanbieden op dit nieuwe FttH-net; die rol is weggelegd voor bestaande (en nieuwe) telecomoperatoren. Fluvius is wel bezorgd dat er een digitale kloof zou ontstaan in Vlaanderen en wil met dit initiatief deze zorg wegnemen. Keuzevrijheid en minimale hinder zijn kernbegrippen in de Fluvius-aanpak van FttH.

In lijn met FttH heeft de Raad van Bestuur van Fluvius ook zijn positie bepaald ten aanzien van de 5G-technologie: Fluvius ziet hier een mogelijke actieve rol voor zichzelf, voornamelijk in de uitrol van 5G over gans Vlaanderen.

Algemene Verordening Gegevensbescherming - GDPR

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

de privacy van betrokkenen conform de vereisten van de GDPR-regels.

Eén van deze maatregelen is de aanduiding van een 'data protection officer' (DPO). Ook hebben we de verantwoordelijkheden voor de toepassing van GDPR binnen de verschillende geledingen van de onderneming duidelijk toegewezen en afgebakend. We vermelden nog dat Fluvius opleidingen over GDPR aanbiedt aan die medewerkers die direct bij GDPR-aspecten betrokken zijn.

Met Atrias werd in het kader van GDPR een verwerkersovereenkomst gesloten voor wat betreft de specifieke activiteiten die Atrias uitvoert voor Fluvius.

Aanvullende en nieuwe diensten en producten

Fluvius wil nieuwe diensten en producten ontwikkelen die nauw aansluiten bij onze huidige kernactiviteiten. Deze dienstverlening bouwt verder op wat er tot voor kort bij Infrac en Eandis gebeurde op dit vlak. Een opsomming:

- **Fluvius Duurzame Gebouwen:** een totaalpakket van energiediensten (prefinanciering, studie, uitvoering en energiemonitoring) om de energie-efficiëntie van de gemeentelijke gebouwen te bevorderen
- **+Punt:** voor ondersteuning van lokale besturen die palen van de openbare verlichting ter beschikking willen stellen aan derden

- **netten voor derden:** voor het beheer van privénetten
- **consulting:** leveren van advies over het beheer van privénetten
- **Fluvius net:** aanbod aan lokale besturen van netwerkdiensten over het kabeltelevisienet voor datacommunicatie tussen gebouwen, vaste en mobiele telefonie, en breedband internet
- **Fluvius Center:** datacentra voor gemeenten en andere lokale besturen
- **Fluvius GIS:** ter beschikking stellen van een geoinformatiesysteem (data, expertise, hard- en software) waarmee lokale besturen grondige geografische analyses van hun openbaar domein kunnen uitvoeren in het kader van de ruimtelijke ordening
- **Fluvius Maps**
- **Fluvius Wifi:** publieke Wifi
- **Fluvius Duurzame Mobiliteit:** aanbod van CNG- en elektrische voertuigen
- **Fluvius glasvezel:** de verhuur van vrije capaciteit op het glasvezelnet van Fluvius.

Om deze ontwikkelingen alle kansen op ontplooiing te geven, werd er voor enkele ervan een zogenaamde spin-in gecreëerd. We brengen deze activiteit dan onder in een afzonderlijke, maar nog steeds interne, entiteit. De activiteiten van dergelijke spin-ins zijn ondergebracht bij de distributienetbeheerders, maar Fluvius stuurt deze activiteiten aan met zijn personeel.



Hervorming van de Vlaamse financieringsverenigingen en Intermixt

In het kader van een brede reorganisatie van de verschillende structuren en entiteiten binnen de Vlaamse energie-sector werden enkele financieringsverenigingen gesplitst. Het gaat om Finiwo, Fingem, Figga, Finilek en Finea. Na de splitsing hielden deze individuele financieringsverenigingen op te bestaan.

De aandeelhouders van IKA hebben geen goedkeuring gegeven aan de voorgestelde opsplitsing en inkanteling van hun financieringsvereniging. IKA is derhalve als individuele entiteit blijven bestaan.

De vijf genoemde financieringsverenigingen beheerden participaties in Publi-T (de gemeentelijke referentie-aandeelhouder van de transmissienetbeheerder voor elektriciteit Elia) en Publigas (de gemeentelijke referentie-aandeelhouder van de aardgasvervoerder Fluxys). Deze participaties werden overgeheveld ('ingekanteld') naar de overeenstemmende distributienetbeheerder, te weten Imewo, Intergem, Gaselwest, Iverlek en IMEA.

De tweede opdracht van de financieringsverenigingen was het beheer van de gemeentelijke participaties in verschillende projecten van hernieuwbare energieopwekking. Deze participaties werden samengebracht binnen één enkele nieuw opgerichte vennootschap onder de naam Zefier CVBA die beschikt over eigen personeel.

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

Remuneratieverslag

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

Raad van Bestuur

In de eerste jaarihelft van 2018 kwam de Raad van Bestuur van Eandis System Operator vijf keer samen, waarvan één keer volgens de statutair voorziene schriftelijke procedure. In die periode kwam de Raad van Bestuur van Infrac zes keer samen. In de tweede jaarihelft van 2018 kwam de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator drie keer samen.

De remuneratie van de bestuurders van de vennootschap is gebaseerd op een presentiegeld van 209,14 euro per effectief bijgewoonde zitting; dit bedrag is gebaseerd op de hoogste vergoeding die aan gemeenteraadsleden kan worden uitgekeerd. De voorzitter en ondervoorzitter(s) van de Raad van Bestuur van Eandis System Operator en Fluvius System Operator ontvangen een dubbele zitpenning; bij Infrac bestond deze specifieke regeling voor voorzitter en ondervoorzitter niet. De reisvergoeding voor de bestuurders voor hun verplaatsing naar en van de plaats van de vergaderingen van de Raad van Bestuur (en andere bestuursorganen) bedraagt 35 eurocent per km.

De vermelde bedragen van presentiegelden en verplaatsingsvergoedingen waren geldig gedurende gans 2018.

Remuneratie 2018

Naam	Zitpenning	Reisvergoeding	TOTAAL
AWOUTERS Eric	3 774,84	428,48	4 203,32
BISSCHOPS Bart	3 356,56	194,60	3 551,16
BREPOELS Frieda	2 729,14	91,70	2 820,84
BUYSE Piet	2 927,96	409,50	3 337,46
CLAESSENS Jos	4 402,26	851,85	5 254,11
CLUCKERS Geert	5 657,10	776,55	6 433,65
COPPENS David	836,56	81,90	918,46
DE GROEF Jean-Pierre	1 882,26	154,70	2 036,96
DEJAEGER Christof	1 045,70	459,20	1 504,90
DIELS Paul	2 718,82	882,00	3 600,82
DOCHY Bart	3 565,70	298,25	3 863,95
DRIES Wim	5 657,10	324,80	5 981,90
DRIESKENS Raf	4 611,40	939,34	5 550,74
GEYPEN Greet	2 509,68	292,60	2 802,28
GRYFFROY Andries	4 193,12	292,08	4 485,20
JANSENS Luc	1 463,98	357,00	1 820,98
LANSSENS Patrick	3 356,56	68,51	3 425,07
KENNIS Koen	1 463,98	239,40	1 703,38
LARIDON Lies	5 657,10	793,25	6 450,35
LEMMENS Luc	3 774,84	39,90	3 814,74
LOMBAERTS Piet	418,28	78,40	496,68
MAERTENS Bert	3 147,42	151,55	3 298,97
MARTENS Luc	1 254,84	514,50	1 769,34
MEULEMANS Bert	5 657,10	367,03	6 024,13
PEETERS Christophe	836,56	212,80	1 049,36
REYNAERTS Didier	3 774,84	276,07	4 050,91
SCHILTZ Willem-Frederik	4 820,54	324,99	5 145,53
STOCKBROEKX Ilse	836,56	172,20	1 008,76
TEERLINCK Paul	3 346,24	638,40	3 984,64
THIENPONT Filip	1 045,70	207,20	1 252,90
TOBBACK Louis	1 882,26	224,00	2 106,26
VERBEECK Paul	5 238,82	666,32	5 905,14
WYNANT Luc	3 565,70	63,67	3 629,37
TOTAAL	97 843,82	11 809,07	109 652,89

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

- De totalen per mandataris zijn bruto belastbare bedragen
- de heren Buyse en Dries hadden omwille van hun (onder)voorzitterschap in de Raad van Bestuur van respectievelijk Eandis/Fluvius en Fluvius recht op dubbele zitpenningen
- de heren Kennis, Peeters en Tobback hadden tijdens het eerste semester van 2018 recht op een dubbele zitpenning, aangezien zij in die periode ondervoorzitter waren van de Raad van Bestuur van Eandis System Operator
- de opgegeven bedragen zijn de totale bedragen die aan een bestuurder werden uitgekeerd, inclusief de bedragen waarop zij desgevallend recht hadden vanuit hun bijkomende mandaten in het Auditcomité, het HR-Comité en/of het Strategisch Comité.

Remuneratie 2017

Teneinde een vergelijking mogelijk te maken volgt hierna de bruto remuneratie die aan de bestuurders (van ex-Eandis en ex-Infrax) is uitgekeerd over het boekjaar 2017.

Naam	Zitpenning	Reis-vergoeding	TOTAAL
AWOUTERS Eric	4 586,80	570,10	5 156,90
BISSCHOPS Bart	1 257,42	153,62	1 411,04
BREPOELS Frieda	3 344,26	334,17	3 678,43
BUYSE Piet	4 100,80	371,70	4 472,50
CLAESSENS Jos	4 385,86	593,28	4 979,14
CLUCKERS Geert	4 791,84	387,06	5 178,90
COPPENS David	615,12	85,78	700,90
DE GROEF Jean-Pierre	1 640,32	142,82	1 783,14
DEJAEGER Christof	1 025,20	449,36	1 474,56
DIELS Paul	2 870,56	867,30	3 737,86
DOCHY Bart	4 790,98	795,53	5 586,51
DRIES Wim	6 239,42	0,00	6 239,42
DRIESKENS Raf	4 381,76	627,09	5 008,85
GEYPEN Greet	2 460,48	288,04	2 748,52
GRYFFROY Andries	4 590,90	346,14	4 937,04
JANSSENS Luc	2 460,48	644,30	3 104,78
KENNIS Koen	2 460,48	345,00	2 805,48
LANSENS Patrick	3 967,58	551,05	4 518,63
LARIDON Lies	5 201,92	682,25	5 884,17
LEMMENS Luc	4 377,66	0,00	4 377,66
LIEFSENS Michiel	2 910,24	256,26	3 166,50
LOMBAERTS Piet	1 230,24	385,28	1 615,52
MAERTENS Bert	3 549,30	349,61	3 898,91
MARTENS Luc	1 230,24	608,58	1 838,82
MEULEMANS Bert	5 206,02	186,39	5 392,41
PARTYKA Katrien	410,08	82,80	492,88
REYNAERTS Didier	4 381,76	266,43	4 648,19
SCHILTZ Willem-Frederik	3 348,36	125,54	3 473,90
STOCKBROEKX Ilse	1 435,28	337,84	1 773,12
TAELEMAN Sven	205,04	51,68	256,72
TEERLINCK Paul	1 845,36	369,36	2 214,72
THIENPONT Filip	1 640,32	356,68	1 997,00
TOBBACK Louis	2 870,56	275,20	3 145,76
VANVELTHOVEN Peter	830,08	150,66	980,74
VERBEECK Paul	5 206,02	351,92	5 557,94
VERSNICK Geert	2 665,52	500,80	3 166,32
WYNANT Luc	4 172,62	162,77	4 335,39
TOTAAL	107 717,30	12 501,34	120 218,64

In de bedragen die aan de bestuurders van ex-Infrax werden uitgekeerd voor de boekjaren 2017 en 2018 is een forfaitaire maandelijkse forfaitaire vergoeding van 210 euro inbegrepen

Buiten de hierboven vermelde zitpenningen, verplaatsingsvergoedingen en forfaitaire vergoedingen werd er tijdens en met betrekking tot de voorbije boekjaren 2017 en 2018 geen enkel bijkomend voordeel toegekend of uitbetaald aan de bestuurders, noch in speciën, noch in natura.

Managementcomité

De gezamenlijke bruto loonkost over 2018 voor de leden van het Managementcomité bedroeg 3 968 431,16 euro. Deze bruto loonkost bestaat uit drie componenten:

- (a) de basisjaarwedde, zijnde het bruto loon inclusief vakantiegeld en de eindejaarspremie maar zonder afhouding van bedrijfsvoorheffing en RSZ-bijdragen
- (b) het prestatieafhankelijk, variabel deel van de verloning en
- (c) de patronale pensioenlast (634 936,07 euro). De vergelijkbare bruto loonkost voor 2017 bedroeg 3 661 290,87 euro, waarvan 697 822,50 euro patronale pensioenlasten.

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

Het variabel deel van de verloning voor de leden van het Managementcomité is gekoppeld aan de score die de onderneming behaalt op een aantal nauwkeurig gekozen bedrijfsindicatoren. Deze indicatoren worden opgesteld en gevalideerd door het HR-Comité en de Raad van Bestuur; deze beide bestuursorganen evalueren ook de behaalde scores en daaraan gekoppelde remuneratie voor de leden van het Managementcomité. De onderneming wil op die manier het langetermijnperspectief in het beleid versterken en de betrokken managers voor een langere periode aan het bedrijf binden, wat de continuïteit in het beleid moet bevorderen.

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

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

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



BELANGRIJKE GEBEURTENISSEN NA AFSLUITING VAN HET BOEKJAAR 2018

Nieuwe directeur HR & Communicatie gaat aan de slag

Einde 2018 werd mevrouw Ilse Van Belle aangeworven als directeur HR & Communicatie bij Fluvius System Operator. Operationeel is zij op 1 februari 2019 aan de slag gegaan. Zij maakt vanaf dan ook deel uit van het Managementcomité van de onderneming. Mevrouw Van Belle komt over van het telecombedrijf Proximus, waar ze Vice-President HR Business Partners was.

Commerciële start van Fluvius op 7 februari 2019

Op 7 februari 2019 is Fluvius gestart met de commerciële lancering van zijn nieuwe naam, logo, en bovenal met de geïntegreerde dienstverlening voor elke Vlaming. De mediacampagne positioneert het nieuwe merk 'Fluvius' als betrouwbaar en klantgericht.

Fusie van opdrachthoudende verenigingen binnen de Fluvius Economische Groep

Op 1 april 2019 worden er twee herschikkingen doorgevoerd binnen de Fluvius Economische Groep. Deze herschikkingen zullen een rechtstreekse weerslag hebben op het aandeelhouderschap van Fluvius System Operator.

Eenzijds is er in de Antwerpse regio de fusie van de opdrachthoudende verenigingen IMEA en IVEG, samen met de opdrachthoudende vereniging INTEGAN, die actief is in het beheer van kabelinfrastructuur. Samen vormen deze drie entiteiten voortaan de opdrachthoudende vereniging Fluvius Antwerpen, met activiteiten in de energiedistributie (elektriciteit en gas), het rioolbeheer en het beheer van kabelinfrastructuur.

Daarnaast fuseren op 1 april 2019 in de provincie Limburg de opdrachthoudende verenigingen Inter-energa (distributie van elektriciteit en gas), Inter-aqua (rioolbeheer) en Inter-media (kabelinfrastructuur) tot de opdrachthoudende vereniging Fluvius Limburg.

We vermelden ook dat de opdrachthoudende vereniging PBE op 1 april 2019 fuseert met Intergas. Deze transactie heeft geen impact op het aandeelhouderschap van Fluvius of het werkingsgebied.

Integratie van INTEGAN-medewerkers

De creatie van Fluvius Antwerpen op 1 april 2019 zal gepaard gaan met de overname van het voltallig personeel van INTEGAN (100,9 voltijds equivalente werknemers) door Fluvius System Operator cvba. Alle betrokken medewerkers behielden bij deze overstap hun arbeidsvoorwaarden, rechten en plichten.

Databeheer

Het ontwerp van gewijzigd Vlaams Energiedecreet rond digitale meter en databeheer creëert een aparte rol van databeheerder, op te nemen door de werkmaatschappij Fluvius System Operator. Tot op heden waren de taken die verbonden zijn aan de rol van databeheerder, toegewezen aan de distributienetbeheerders zelf. Fluvius zal het aanwijzingsdossier indienen bij regulator VREG van zodra het wetgevend kader duidelijk is.

Uitspraak tarieven Hof van Beroep

Het Hof van Beroep te Brussel heeft op 27 februari 2019 inzake de vraag van de distributienetbeheerders tot vernietiging van de VREG-beslissing van augustus 2018 over de omvang en de toewijzing van de regulatoire saldi 2010-2014 ontvankelijk maar ongegrond verklaard. De betrokken distributienetbeheerders voor elektriciteit en aardgas zullen de gevolgen van deze uitspraak in hun rekeningen over het boekjaar 2018 verwerken.

de Raad van Bestuur,
Brussel, 29 maart 2019



ACTIVITEITENVERSLAG

OVER DIT ACTIVITEITENVERSLAG

Waarom dit verslag?

Dit is het gecombineerde verslag van Fluvius System Operator (= Fluvius). Het verenigt het klassieke activiteitenverslag en het rapport Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) in één enkel document.

In dit Activiteitenverslag rapporteren we over de manier waarop we onze strategie in 2018 hebben omgezet in concrete realisaties. Vooral de thema's die onze stakeholders als van materieel belang beschouwen, worden in de kijker gezet.

Daarbij baseren we de structuur van de rapportering op de vijf 'waardeproposities' die Fluvius heeft vastgelegd. Die proposities clusteren een set van diensten en producten waarmee we tegemoetkomen aan de noden van specifieke klantengroepen. Ze geven een antwoord op de vraag welke waarde we willen creëren voor onze klanten:

- Systeembeheer van publieke multi-utilities
- Onafhankelijk databeheer van de energiemarkt
- Verduurzaming samenleving
- Onze maatschappelijke opdracht als energieleverancier vervullen
- Aanvullende oplossingen en diensten aan het gereguleerde utility-aanbod.

Werken aan duurzame ontwikkeling

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



Praktische info

Het rapport is hoofdzakelijk gebaseerd op de gegevens die onze interne diensten hebben aangeleverd. De rapportering gebeurt op basis van de toestand en de cijfers op 31 december 2018. Als gevolg van de fusie Eandis/Infrac – die elk afzonderlijke datasystemen hanteerden – is het niet voor alle gegevens mogelijk om al een geïntegreerd cijfer over 2018 te rapporteren.

Cijfers met betrekking tot de jaarrekening 2018 (zowel volgens de Belgische boekhoudregels BE-GAAP als volgens de internationale IFRS-regels) werden geattesteerd door Ernst & Young Bedrijfsrevisoren (EY), de commissaris van de vennootschap.

De cijfers met betrekking tot onze milieuprestaties (de ecologische voetafdruk van Fluvius) waren bij de redactie van dit rapport nog niet beschikbaar. De laatst beschikbare cijfers beschrijven de ecologische voetafdruk voor het jaar 2017.

Dit rapport wordt ook via de website www.fluvius.be ter beschikking gesteld van het publiek.

Het verslag wordt opgesteld in het Nederlands en in het Engels. De Nederlandse versie is de originele versie, de Engelse versie is een vertaling ervan.

De Raad van Bestuur van Fluvius keurde dit gecombineerd jaarverslag goed op 29 maart 2019.

Reikwijdte

Dit gecombineerde verslag over 2018 rapporteert over Fluvius System Operator cvba, een onderneming naar Belgisch recht. De maatschappelijke zetel van de onderneming is gevestigd in Melle (9090), Brusselsesteenweg 199.



MATERIALITEIT

Materialiteitsanalyse

Fluvius wil zijn duurzaamheids- en MVO-strategie toespitsen op domeinen waar het een reële impact heeft. Ons beleid inzake duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen moeten we afstemmen op de verwachtingen van onze belanghebbenden ('stakeholders'). Om die info te achterhalen, voerde Fluvius eind 2018 een materialiteitsanalyse uit. Op basis van de resultaten van deze analyse zal Fluvius in 2019 de prioriteiten voor zijn duurzaamheidsbeleid vastleggen.

Aanpak van de analyse

De prioriteiten van Fluvius werden vanuit twee perspectieven geanalyseerd: de materialiteit en de urgentie.

Materialiteit

Vooreerst onderzochten we welke duurzaamheidsthema's voor Fluvius van materieel belang zijn. Het resultaat van deze analyse wordt weergegeven in de materialiteitsmatrix. Uit een longlist van meer dan 200 onderwerpen identificeerde Fluvius 19 potentieel materiële thema's die in vijf categorieën kunnen worden gebundeld:

Klantfocus	
1	Netwerkbetrouwbaarheid: het verhogen van de garantie dat onze klanten te allen tijde optimaal gebruik kunnen maken van energie, riolering en andere nutsvoorzieningen
2	Klantentevredenheid: het altijd nadenken vanuit de klant in onze dienstverlening en het nastreven van een permanente hoge graad van klantentevredenheid
3	Privacy van gegevens: het continu investeren in en garanderen van de bescherming van persoons- en verbruiksgegevens van al onze klanten, in de digitaliserende markt voor nutsvoorzieningen.
4	Bestrijden van energiearmoede: het als bedrijf in het algemeen en in de hoedanigheid van sociale leverancier leveren van een proactieve bijdrage aan het terugdringen van energiearmoede in Vlaanderen.
Energietransitie en klimaat	
5	Samenwerking en partnerschappen: het aangaan van samenwerkingen met ketenpartners, sectorgenoten en andere instanties zoals universiteiten, onderzoeksinstituten en maatschappelijke organisaties om zo op een verbindende, faciliterende manier bij te dragen aan de energietransitie.
6	Kennisdeling: het delen van kennis, expertise en geaggregeerde data aan belanghebbenden om zo innovatie en productontwikkeling mogelijk te maken, de energiemarkt te faciliteren en de energietransitie te stimuleren.

7	Rationeel energieverbruik bij de eindverbruiker: het aanmoedigen en faciliteren van energiebewust gedrag en energiezuinige investeringen bij eindverbruikers, onder meer door te sensibiliseren via informatiecampagnes, of het toekennen van premies en subsidies.
8	CO ₂ -voetafdruk van de eigen activiteiten: het reduceren van de CO ₂ -voetafdruk van onze eigen activiteiten, dankzij ons milieubeleid op het vlak van mobiliteit en brandstofverbruik, afvalbeheer, energieverbruik, gebouwen en materialen, alsook door het vergroten van het medewerkersbewustzijn.
9	Lokale biodiversiteit: het zodanig beheren van onze infrastructuur en activiteiten dat we een zo positief mogelijke impact op lokale biodiversiteit bereiken.
10	Circulair afvalbeheer: het toepassen van de principes van circulariteit in het beheer van onze materialen en afvalstoffen afkomstig van onze infrastructuur en activiteiten.

Operationele werking

11	Veiligheid van eindverbruikers en omwonenden: het kwaliteitsvol beheren en onderhouden van onze infrastructuur en activiteiten om onveilige situaties in de omgeving en incidenten te voorkomen.
12	Maatschappelijk aanvaardbare tarieven: het nastreven van operationele excellentie met het oog op maatschappelijk aanvaardbare tarieven voor onze belanghebbenden.
13	Integraal (afval)waterbeheer: het nastreven van een zo efficiënt mogelijke afvoer en zuivering van afvalwater en het sensibiliseren en stimuleren voor een gescheiden afvoer van hemelwater en afvalwater, met als doel optimaal hemelwaterhergebruik en efficiënt drinkwatergebruik.

Verantwoorde bedrijfsvoering

14	Deugdelijk bestuur: het in de praktijk brengen van de principes van deugdelijk en ethisch bestuur, waaronder het vergroten van de diversiteit in onze organisatie. Als publieke organisatie communiceren we transparant naar onze belanghebbenden, inclusief onze medewerkers.
15	Duurzaam aankoopbeleid: het in de praktijk brengen van verduurzaming (milieu-impact, ethische en sociale verantwoordelijkheid) in de verschillende fasen van het aankoopproces, dit zowel in het eigen verantwoordelijkheidsdomein als in samenwerking met onze ketenpartners (leveranciers, dienstverleners en aannemers).
16	Actief minder-hinder beleid: het zorgen voor 'minder hinder' en maximale synergie bij lokale werkzaamheden door samen te werken met lokale besturen en andere partners en in te spelen op lokale initiatieven.

Goed werkgeverschap

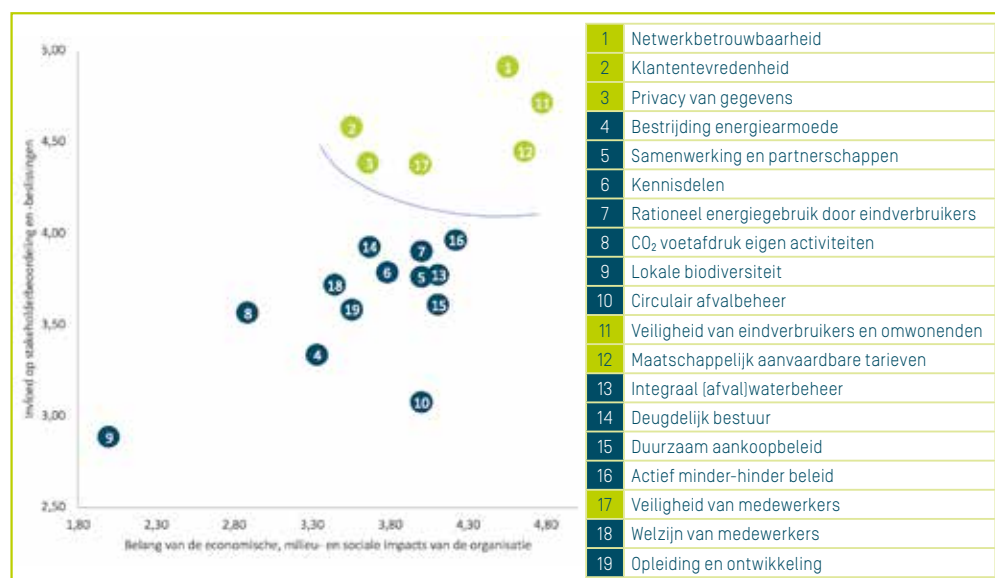
17	Veiligheid van medewerkers: het verzekeren van de veiligheid van al onze medewerkers en aannemers.
18	Welzijn van medewerkers: het (preventief) beschermen van medewerkerswelzijn (fysiek en mentaal) door te sensibiliseren en te activeren.
19	Opleiding en ontwikkeling: het voorzien in opleidingen en begeleiding opdat onze medewerkers zich op professioneel vlak blijvend kunnen ontwikkelen.



Deze lijst van 19 onderwerpen werd intern gevalideerd. Daarna scoorden we de maatschappelijke impact van Fluvius voor elk onderwerp. Dat gebeurde tijdens een sessie met deelnemers uit diverse geledingen van ons bedrijf.

Diverse stakeholdergroepen beantwoordden de vraag welke van de 19 onderwerpen ze al dan niet relevant vinden. Dit gebeurde via een anonieme online enquête. Deze stakeholders vertegenwoordigden volgende groepen van belanghebbenden: medewerkers, toeleveranciers, energieleveranciers, maatschappelijke organisaties, aandeelhouders/bestuurders en investeerders¹.

Deze oefening leidde tot volgende materialiteitsmatrix:

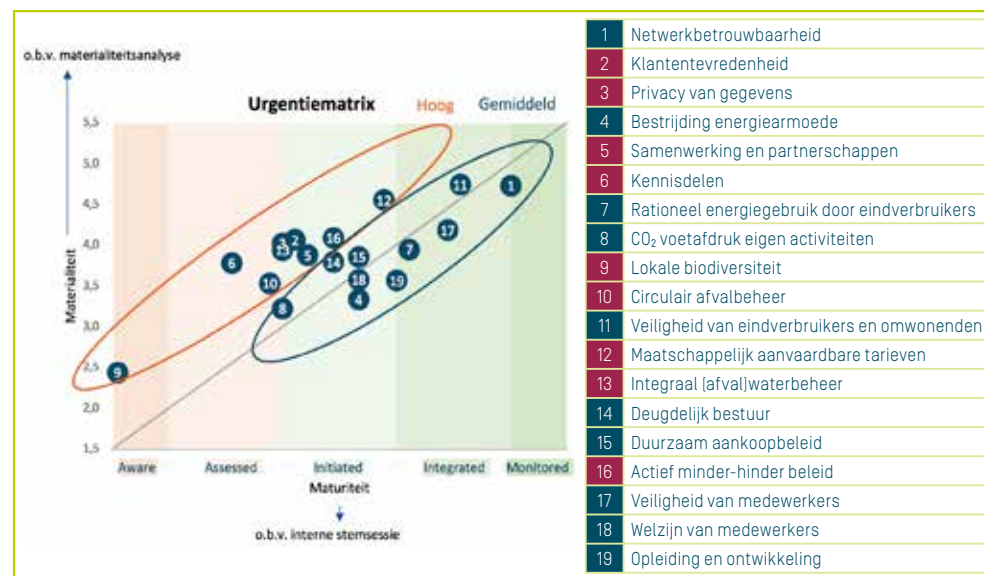


De onderwerpen die het hoogst scoren op zowel de horizontale as (= impact van Fluvius op een duurzaamheidsthema) als de verticale as (= de relevantie van een duurzaamheidsthema voor de stakeholders) hebben de grootste materialiteit. Deze onderwerpen, in de matrix aangeduid met een groene bol, verdienen dan ook de grootste aandacht in het duurzaamheidsbeleid van Fluvius.

Maturiteit en urgentie

Om te bepalen hoe dringend bepaalde duurzaamheidsthema's moeten worden aangepakt in het beleid van de onderneming, werd de urgentie geanalyseerd. Daarbij vertrokken we vanuit de interne maturiteit van de verschillende onderwerpen en zetten die maturiteit af tegen hun materialiteit. Zo verkregen we een urgentiematrix.

We bevroegen een interne kerngroep over de maturiteit van Fluvius voor elk van de 19 geïdentificeerde thema's. De maturiteit werd beoordeeld op een schaal van 'awareness/bewustzijn' (= laagste maturiteit) tot 'monitored/bewaakt' (= hoogste maturiteit). Door-slaggevend in deze beoordeling is de vraag of er voor elk van de thema's projecten zijn en of er doelstellingen op lange termijn gedefinieerd en geïmplementeerd zijn.



Voor de met rood omcirkelde onderwerpen is de materialiteit hoger dan de actuele maturiteit. Met andere woorden: het zijn de thema's waarvoor we prioritair actie moeten ondernemen. Voor onderwerpen die dicht op de diagonaal liggen, mag men er vanuit gaan dat Fluvius ze in voldoende mate beheerst, gelet op hun materialiteit.

Fluvius en de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (SDG's)

Het sluitstuk van de duurzaamheidsanalyse voor Fluvius was de koppeling van de 19 relevante thema's aan de SDG's, de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties.

¹ Ook onze eindklant wordt in de loop van 2019 toegevoegd aan deze analyse.

MVO Board

In opdracht van het managementcomité werd binnen Fluvius een MVO board in het leven geroepen. Vertegenwoordigers uit alle geledingen van het bedrijf coördineren er de implementatie van het MVO- en duurzaamheidsbeleid van Fluvius.

Koppeling met de remuneratie

Op basis van de feedback die we ontvingen van onze stakeholders en de inzichten van de bestuurders en het managementcomité, gaat bij het uitstippelen van het beleid de meeste aandacht naar de elementen die als materieel belangrijk en prioritair worden beoordeeld. We formuleren concrete doelstellingen en integreren die in de prestatiebeoordeling van de leidinggevenden (via langetermijnincentives voor het managementcomité en prestatie-objectieven voor kaderleden), en van het totale personeel (cao-90). Deze parameters slaan bijvoorbeeld op de veiligheidsresultaten, of de deelnamegraad aan de personeelstevredenheidsenquête.

Rapportering

We gebruiken de 19 materialiteitsthema's ook als rapporteringsbasis.

GRI-status

Voor de rapportering van de specifieke MVO-aspecten gebruiken we in dit verslag de GRI-standaarden ('Core') zoals die in het najaar van 2016 werden uitgevaardigd door het Global Reporting Initiative (GRI). Hiermee komt Fluvius tegemoet aan de wettelijke verplichting voor grote Belgische ondernemingen om verslag uit te brengen over bepaalde niet-financiële elementen en aspecten van diversiteit, zoals opgelegd door de wet van 3 september 2017 betreffende de bekendmaking van niet-financiële informatie en informatie inzake diversiteit door bepaalde grote vennootschappen en groepen. Fluvius is als genoteerde vennootschap onderworpen aan de bepalingen van deze wet.

De integrale GRI-verwijzingstabellen vind je achteraan in dit jaarrapport.

Meer informatie over GRI en de G4-richtlijnen is te vinden op de website van het Global Reporting Initiative: www.globalreporting.org.



Wie zijn onze stakeholders?

Vanuit onze maatschappelijke opdracht en wegens de specifieke aard van onze onderneming heeft Fluvius heel wat verschillende belanghebbende partijen. Deze stakeholders werden geïnventariseerd en geselecteerd op basis van de interne strategiebepaling door het management. De Raad van Bestuur keurde deze strategie goed.

Naast de materialiteitsoefening (zie p. 38) voert de onderneming via allerlei kanalen een gestructureerde dialoog met aparte stakeholdergroepen. We bevragen systematisch het eigen personeel over zijn tevredenheid. Dat doen we ook met de eindverbruikers die op ons een beroep deden.

Als voorbereiding op de integrale samenwerking en integratie van Eandis met Infrac tot Fluvius System Operator organiseerden we begin 2018 een gestructureerde bevraging van diverse stakeholders en stakeholdersgroepen.

Overzicht van de stakeholders

We gaan kort in op wie deze stakeholders zijn, en op de manier waarop Fluvius in 2018 aan hun verwachtingen tegemoetkwam.

Aandeelhouders

Onze aandeelhouders zijn veertien Vlaamse intergemeentelijke opdrachthoudende verenigingen: IMEA, Iverlek, Gaselwest, Iveka, Intergem, Imewo, Sibelgas, Inter-energa, Inter-aqua, Inter-media, Riobra, PBE, Iveg en Infrac West. Het kapitaal van ieder van die verenigingen is volledig in handen van lokale besturen. Zo bestrijkt het werkingsgebied van Fluvius System Operator alle Vlaamse steden en gemeenten.

Het gemeenschappelijk beleid voor de Fluvius Economische Groep wordt uitgestippeld door de Raad van Bestuur van Fluvius. De mandaten op elk niveau van de governancestructuur (Regionaal Bestuurscomité, Raad van Bestuur van een opdrachthoudende vereniging en Raad van Bestuur van Fluvius) zijn voorbehouden voor vertegenwoordigers uit de democratisch verkozen gemeenteraden.

Er zijn geen onafhankelijke bestuurders (= bestuurders die geen aandeelhouder vertegenwoordigen).

Het management van Fluvius is aanwezig bij alle bestuursvergaderingen van Fluvius en van de veertien opdrachthoudende verenigingen, om er te rapporteren over de gang van zaken en om beleidsvoorstellen toe te lichten. Deze personen hebben er geen stemrecht.

Voor de dagelijkse operationele contacten met de gemeentebesturen schakelt Fluvius

dertig Lokale Relatiebeheerders in (3 per infrastructuurgebied). Zij overleggen regelmatig met de politiek en administratief verantwoordelijken van de gemeenten in hun regio.

Eindklanten

Fluvius beheert – in opdracht van de DNB's – bijna 7 miljoen aansluitingen voor elektriciteit, gas, kabel en riolering. Dit betekent dat nagenoeg elke inwoner van Vlaanderen aangesloten is op distributienetten die Fluvius onder haar hoede heeft.

In het kader van de Vlaamse openbardienstverplichtingen leveren we energie aan sociale klanten. Deze mensen kunnen – vaak wegens betaalproblemen – niet meer terecht op de commerciële markt van energieleveranciers.

Het kanalenbeleid van Fluvius verzekert dat de individuele eindklant op de vlotst mogelijke manier een oplossing voor zijn vraag of probleem vindt. Dat kan online, via onze toegankelijke nieuwe website (maandelijks gemiddeld 430 000 bezoekers sinds de start in februari 2019) en sociale media, telefonisch via het klantencontactcentrum De Stroomlijn (bijna 1,3 miljoen oproepen in 2018) of rechtstreeks bij onze medewerkers in 42 klantenkantoren (maandelijks gemiddeld ongeveer 12 200 bezoeken in 2018). Het valt op dat klanten meer en meer de weg vinden naar onze digitale kanalen, vooral ten nadele van onze klantenkantoren.

Fluvius tekent ook present op tal van beurzen (Batibouw ...) die gericht zijn op het grote publiek.

Jaarlijks peilt een onafhankelijk bureau via een enquête naar de tevredenheid van klanten die niet lang daarvoor een werk lieten uitvoeren door Fluvius.



Leveranciers

Een deel van onze activiteiten besteden we uit aan aannemers. En we doen een beroep op talloze leveranciers van materialen en diensten. De wetgeving op de overheidsopdrachten regelt op dwingende wijze de procedures die we daarbij volgen.



De opdrachten die Fluvius in de markt plaatst, zijn een belangrijke bron van tewerkstelling en economische activiteit in Vlaanderen en daarbuiten.

In 2018 plaatste Fluvius System Operator voor 620,1 miljoen euro (2017: 518,5 miljoen euro) aan bestellingen bij leveranciers¹. Een overzicht van de opdrachten die we in 2018 hebben gegund:

Aankoopwaarde Fluvius (cijfers ex-Eandis) 2018 - in miljoen euro

	Diensten	ICT	Leveringen	Werken	Totaal
België	125,4	100,2	140,3	239,4	605,3
EU (excl. België)	0,7	1,8	12,0	0,2	14,7
Buiten EU	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1
Totaal	126,1	102,0	152,4	239,6	620,1

Reden voor het grote aandeel van Belgische leveranciers is het omvangrijke pakket aan aannemerij, een activiteit die vooral rekt op plaatselijke aanbieders.

Duidelijke normen

In bepaalde aankoopdossiers hanteert Fluvius duidelijke criteria op het vlak van duurzaamheid en milieu. In onze lastenboeken zijn voorwaarden opgenomen die verwijzen naar het respect voor de mensenrechten, het verbod op kinderarbeid en dergelijke, gebaseerd op de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.

We hanteren uitsluitingscriteria om offertes te beoordelen: sommige kandidaten kunnen niet deelnemen aan het dossier. Een tweede stap is het gebruik van selectiecriteria: die leggen bijkomende eisen op aan kandidaat-leveranciers op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen, anti-fraude, financiële stabiliteit, enz. Wie onvoldoende scoort, valt af. Ten slotte hanteren we ook gunningscriteria: kandidaten krijgen de opdracht in laatste instantie wel/niet.

Daarnaast behouden we sommige aankoopdossiers – steeds binnen het kader van de Wet Overheidsopdrachten – voor aan partners uit de sociale economie.

Het aantal aankoopdossiers waarin criteria op het vlak van duurzaamheid in 2018 een rol speelden:

Aantal aankoopdossiers Fluvius (cijfers ex-Eandis) 2018: rol duurzaamheid

	Diensten	ICT	Leveringen	Werken
Uitsluitingscriteria	1	0	0	0
Selectiecriteria	0	0	0	0
Gunningscriteria	3	0	1	0

Fluvius gaat voor een samenwerking met leveranciers en aannemers die verder gaat dan een commercieel contract. We willen constructief in dialoog treden. Dat doen we in de eerste plaats tijdens regelmatige overlegvergaderingen. Om de kwaliteit van de geleverde diensten en goederen te bewaken, zijn er ook formele evaluaties.

Om onze aannemers te informeren, is er een 'Nieuwsbrief Aannemers'. Elk jaar verschijnen er vier edities.

Regelmatig organiseren we opleidingen om onze aannemers te sensibiliseren over de wettelijke verplichtingen die gelden voor werven. Dat gebeurt in samenwerking met de Sociale Inspectie. In veiligheidsworkshops brengen we aannemers samen om van elkaar te leren over veilig werken in opdracht van Fluvius.

Energieleveranciers

De energieleveranciers zijn belangrijke stakeholders voor Fluvius. De eindklant heeft een contract voor elektriciteit en/of aardgas met een leverancier naar keuze. Fluvius factureert zijn prestaties en het gebruik van de distributienetten aan de energieleveranciers, die de kosten op hun beurt doorrekenen aan de klant.

In het belang van de eindverbruikers en om een goede marktwerking te verzekeren, streven we naar open communicatie met de energieleveranciers. Dit gebeurt op een formele manier: als netbeheerder hebben we via overlegplatformen regelmatig contact met de energieleveranciers.

¹Aankopen voor netverliezen en financieringen niet inbegrepen

Overheden

De lokale besturen zijn voor ons een strategische partner. Het zijn – via de opdrachthoudende verenigingen – onze enige aandeelhouders. Voor de lokale besturen vormt hun participatie in de opdrachthoudende vereniging een belangrijke inkomstenbron voor de gemeentelijke begroting. Omgekeerd vervullen de opdrachthoudende verenigingen in opdracht van de lokale besturen belangrijke taken van openbaar belang.

Energie- en milieubeleid is een belangrijk beleidsdomein bij de overheden in België. Fluvius is één van de partners op wie de overheid terugvalt om dit beleid in de praktijk om te zetten.

Ook de Vlaamse energieregulator VREG is uiteraard een belangrijke partner voor Fluvius en de opdrachthoudende verenigingen die instaan voor energiedistributie. Deze speler legt in aanzienlijke mate de spelregels vast die de werking van Fluvius en de intergemeentelijke verenigingen bepalen.

Ook voor riolering en de kabelnetten wil Fluvius de bevolking samen met de lokale besturen een uitstekende dienstverlening aanbieden. En we trekken die lijn door voor een aantal aanvullende diensten. Zo verbindt Fluvius de samenleving met zijn activiteiten.

Fluvius voert een formele en informele dialoog met diverse overheden en de bevoegde regulatoren. De contacten met de aangesloten lokale besturen verlopen in eerste instantie via de bestuursorganen van de opdrachthoudende verenigingen en via de Lokale Relatiebeheerders.

Investeerders en kredietverstrekkers

Fluvius System Operator is voor een deel van zijn financiering aangewezen op banken en de (internationale) financiële markten. Voor heel wat nationale en internationale investeerders – zoals verzekeraars, pensioenfondsen en andere institutionele beleggers – blijft Fluvius (en bij uitbreiding de hele Fluvius Economische Groep) een aantrekkelijke investeringsopportunity: we worden ondersteund door sterke ratings. Via financiële instellingen, voornamelijk in eigen land, kan Fluvius zich financieren door middel van bankfinanciering.

De dialoog met investeerders en kredietverstrekkers verloopt via een aparte rubriek op de bedrijfswebsite. We brengen alle relevante informatie voor deze doelgroepen daar samen. Via deelname aan conferenties, bilaterale contacten en investor calls hebben we ook rechtstreeks contact met de financiële wereld.

Fluvius werd de voorbije jaren diverse malen grondig gescreend door gespecialiseerde ratingbureaus die de prestaties van bedrijven beoordelen op het vlak van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Bureaus als oekom, Vigeo Eiris en Sustainalytics stelden rapporten op over het MVO-beleid en de MVO-prestaties van Fluvius. Internationale investeerders die MVO laten meespelen in hun investeringsbeslissingen, kunnen deze rapporten opvragen.

Maatschappij

Als een maatschappelijk betrokken onderneming wil Fluvius met verschillende geledingen van de samenleving in dialoog treden. We denken aan de onderwijswereld, architecten, installateurs, studie bureaus, consultancy-firma's, belangenorganisaties, sectororganisaties en nutsbedrijven uit diverse sectoren.



Nauwe banden met het onderwijs

Jongeren uit het technisch onderwijs krijgen de kans om tijdens de paasvakantie een korte praktijkgerichte stage te volgen bij Fluvius. In 2018 maakten 15 laatstejaarsstudenten TSO en BSO in een professionele omgeving kennis met de technische en veiligheidsaspecten van de energiedistributie. Dat gebeurde onder de bekwame begeleiding van Fluvius-trainers. Daarnaast bieden we ook 'gewone' stages aan. In 2018 verwelkomden we 8 technische en 2 administratieve stagiairs. 12 stagiairs deden ervaring op in ons distributiecentrum in Lokeren.

In onze vestigingen in Brugge en Mechelen kunnen leerlingen uit het technisch onderwijs kennismaken met alle facetten van de energiedistributie: schakelaars, kabeltypes, isolatoren ... Vooral een didactische middenspanningscabine spreekt tot de verbeelding. In 2018 deden 387 leerlingen uit 26 scholen in 39 opleidingssessies op die manier extra kennis en ervaring op. Voor 160 studenten uit het Hoger Onderwijs (6 scholen/universiteitscampussen) verzorgden we 10 opleidingssessies. Het programma wordt aangepast aan de doelgroep, maar uiteraard hadden we het ook over de [veiligheids]aspecten van de distributie door Fluvius.

In 2018 organiseerden we voor het elfde jaar op rij 'Spitsdagen', in Melle en Mechelen. Dit zijn ontmoetingsmomenten voor leerkrachten elektriciteit en elektromechanica uit het secundair onderwijs. Tijdens deze vormingsnamiddagen krijgen de leerkrachten de kans om zich te informeren over de nieuwste ontwikkelingen in ons vakgebied.



Dynamische manieren om te leren

In 2018 startte Fluvius een pilootproject rond Duaal Leren in het distributiecentrum in Lokeren (Overeenkomst Alternerende Opleiding of OAO).

1 iemand ging deeltijds naar school, en was deeltijds aan de slag als magazijnmedewerker. Het hoofddoel van de OAO is het aanleren van een beroep. Daarom betaalt de onderneming aan de leerling geen loon, maar een maandelijkse leervergoeding.



Fluvius Goede Doelen krijgt vorm

Fluvius bouwt aan een structurele samenwerking met De Voedselbanken. Die verzamelen levensmiddelen en bezorgen die aan ongeveer 160 000 mensen (cijfer 2018).

De Voedselbanken passen goed bij Fluvius. Ook wij bezorgen energie aan mensen, en we hebben grote aandacht voor duurzaamheid. Opvallend: veel bezoekers van De Voedselbanken zijn ook klant bij de sociale leverancier Fluvius. Ideaal is dat De Voedselbanken regionaal georganiseerd zijn. In elke Vlaamse provincie vind je een Voedselbank. Alle Fluviusers kunnen dus dicht bij huis hun steentje bijdragen. Een mooi voorbeeld van onze ambitie om de verbinding te zoeken met de Vlaamse samenleving.

De samenwerking met de Voedselbanken kreeg het afgelopen jaar duidelijk vorm. Nadat we in september 2017 als piloot startten in West-Vlaanderen, betrokken we het voorbije jaar ook de andere regio's. We bestrijken nu gans Vlaanderen. Het partnership kreeg onder de benaming 'Fluvius Goede Doelen' duidelijk weerklank binnen het bedrijf.

Heel wat ondersteuning in 2018

- De Voedselbanken en de aangesloten verenigingen konden een beroep doen op afgeschreven kantoormeubilair. Ook afgeschreven magazijnmateriaal, zoals stapelrekken, vond zijn weg naar de Voedselbanken.
- De betrokkenheid van de medewerkers van Fluvius in de samenwerking vertaalde zich in vrijwilligerswerk. Zo fristen we het interieur op in gebouwen van De Voedselbanken in Kuurne en Izegem. In de rand verzamelden we ook speelgoed en kinderkleding. Een aantal collega's nam deel aan de voedselinzamelacties die door De Voedselbanken werden opgezet in samenwerking met Colruyt en Delhaize.
- Fluvius stelt graag zijn gebouwen open voor De Voedselbanken. Zo mocht de Voedselbank West-Vlaanderen dankbaar gebruik maken van het auditorium in Kortrijk voor haar jaarlijkse Algemene Vergadering. De Voedselbank Limburg kan zijn maandelijkse vergadering houden in onze locatie in Hasselt.
- Onze medewerkers laten zich niet onbetuigd wanneer het op fundraising aankomt. Naar aanleiding van de Car Free Day stonden de deelnemers het voorziene ontbijt ter waarde van 5 euro af, met als resultaat een schenking van 5 990 euro aan de Voedselbanken. Daarnaast schonken een paar teams hun budget van de motivatiecampagne aan Fluvius Goede Doelen. Als kers op de taart zette een aantal collega's de schouders onder een wandeltocht in het kader van de Warmste Week van Music for Life. Aan deze 'Foodwalk for life' namen niet minder dan 100 collega's en sympathisanten deel. We konden 6 000 euro overmaken.



Verder professionaliseren

In 2019 zullen we het partnership met de Voedselbanken Vlaanderen structureel uitbouwen en uitdragen. We integreren Fluvius Goede Doelen in het bredere MVO-beleid. Ook de integratie van de jaarlijkse Kom op tegen Kanker-actie (een initiatief dat bestond binnen Infrac) binnen Fluvius Goede Doelen staat op de agenda.



Partners

We werken samen met derden als dit een meerwaarde biedt voor de realisatie van onze strategische en operationele doelstellingen.

Fluvius is betrokken bij een aantal partnerships. Getuige hiervan onze dochterondernemingen De Stroomlijn, Atrias en Synductis. Er is ook onze actieve deelname aan thematische samenwerkingsverbanden, zoals EDSO (European Distribution System Operators' Association for Smart Grids) of EWF (Energy Web Foundation), een consortium dat inzet op blockchain-technologie voor de energiesector.



Fluvius gelooft in de sociale economie

In de sociale economie staat niet winst, maar wel de sociale meerwaarde van werk centraal. Bedrijven in deze sector geven vaak werk aan mensen die ergens anders moeilijk aan de slag kunnen.

Als onderneming die mensen wil verbinden, is Fluvius dat idee helemaal genegen. We hebben langdurige samenwerkingsverbanden met 5 sociale werkplaatsen in Vlaanderen. Zo proberen we ecologische, economische en sociale overwegingen te combineren.

Onze samenwerking is goed voor een permanente tewerkstelling van ongeveer 83 voltijdse medewerkers. Onze partners helpen ons bij verschillende activiteiten, die meestal relatief eenvoudig en eenduidig zijn. Denk aan groenonderhoud, communicatie (beheer van drukwerk/mailings) of technische ondersteuning (bedrading/demontage van installaties, onderhoud/herstelling van bedrijfsfietsen).

Fluvius onderzoekt momenteel ook nieuwe samenwerkingsmogelijkheden. Daarbij evalueren we het tewerkstellingspotentieel bij de werkplaats, de duurzaamheid van de samenwerking en de kostprijs voor Fluvius.



Medewerkers

Eind 2018 telde Fluvius 5 320 medewerkers (of 5.077,13 voltijds equivalenten). Met de dochterondernemingen erbij loopt het aantal werknemers op tot 5 606.

Ongeveer één op vier is vrouw (26,47%). Een op vijf van onze collega's werkt deeltijds (20,23%).

Oog voor aandachtsgroepen

In 2018 had Fluvius 9 medewerkers uit de zogenaamde 'aandachtsgroepen'. Het gaat om mensen met minder kansen op de arbeidsmarkt.

Gelijkekansenbeleid

Het gelijkekansenbeleid bij Fluvius wordt in eerste instantie en als absoluut minimum bepaald door het Koninklijk Besluit van 14 juli 1987 houdende maatregelen tot bevordering van gelijke kansen voor mannen en vrouwen in de privésector.

Voor aanwerving, promotiekansen, kwalificatie en arbeids- en loonvoorwaarden geldt een absolute gelijkheid tussen mannelijke en vrouwelijke collega's.

Sociale relaties

De formele regels voor de dialoog tussen werkgever en medewerkers zijn vastgelegd in de Belgische arbeidswetgeving. Ze bepalen ook voor Fluvius in grote mate de werking van de Ondernemingsraad, het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) en de lokale syndicale afvaardigingen (LSA's). Er is binnen Fluvius 1 Ondernemingsraad, 3 CPBW's en 14 LSA's.

Fluvius valt voor de arbeidswetgeving onder het toepassingsgebied van het Paritair Comité voor het Gas- en Elektriciteitsbedrijf (PC- 326).

Specifiek overleg tussen de bedrijfsleiding en de kaderleden gebeurt in de Kaderraad.

De bedrijfsleiding van Fluvius heeft voor het sociaal overleg binnen de onderneming ondubbelzinnig gekozen voor een 'win more/win more'-model: werkgever en werknemers zoeken samen oplossingen vanuit gemeenschappelijke belangen, eerder dan in conflict te treden.

Inspanningen voor opleiding

Bij Fluvius kunnen medewerkers leren en groeien. We trekken veel middelen uit voor opleiding en coaching. Zo zorgen we ervoor dat onze medewerkers met kennis van zaken en veilig aan het werk kunnen.

Bovendien: nu er langer moet worden gewerkt, is het belangrijk dat medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen. Door hun sterktes te stimuleren of nieuwe inzichten op te doen, passen ze zich aan nieuwe omstandigheden aan. Klaar om kansen te grijpen wanneer ze zich voordoen tijdens een langere loopbaan.

In 2018 volgden 4 200 Fluvius-medewerkers minstens één opleiding; in totaal werden er 12 700 opleidingsdagen gevolgd.

Fluvius organiseerde ook 2 700 opleidingsdagen voor 1 080 medewerkers van gecontracteerde aannemersbedrijven.



WAARDEPROPOSITIE 1

SYSTEEMBEHEER VAN PUBLIEKE MULTI-UTILITIES

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



In 2018 zorgden onze technische ploegen voor

80 547 aansluitingen
elektriciteit en aardgas.

Ze legden **1 586 km**
nieuwe elektriciteitsleidingen
aan en **546 km nieuwe gasleidingen.**

Zo komt de
totale lengte van de netten
die Fluvius beheert op
131 599 km voor elektriciteit
en op **57 257 km voor aardgas.**

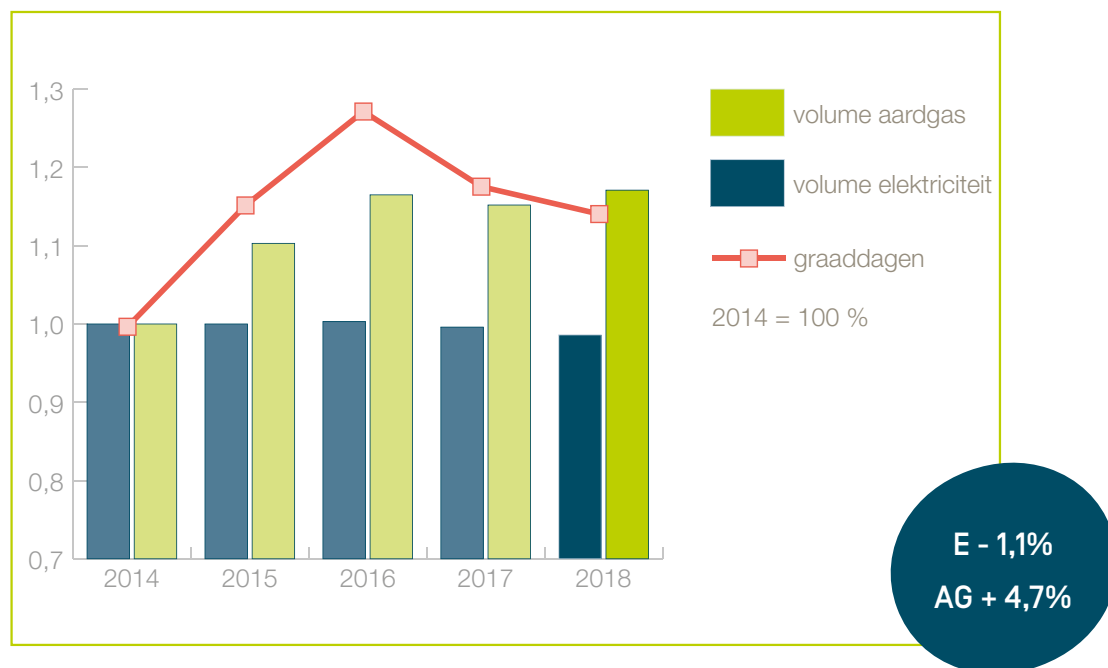


Gedistribueerde energievolumes 2018

Fluvius distribueerde in 2018 31 954 905 MWh aan elektriciteit en 64 325 991 MWh aan aardgas over de distributienetten die het exploiteert.

In vergelijking met 2017 (enkel voor ex-Eandis) is het elektriciteitsvolume gedaald met 1%, het gasvolume steeg met 1,7%. De evolutie van de gasvolumes is gelinkt aan het aantal graaddagen. Hoe meer graaddagen in een bepaald jaar, hoe kouder de temperaturen in dat jaar. In 2018 lag het aantal graaddagen 3,0% lager dan in 2017; het was dus warmer. Desondanks namen de gedistribueerde gasvolumes toe.

Ten opzichte van het vijfjarig gemiddelde liggen de volumes voor elektriciteit 1,1% lager, die voor gas 4,7% hoger.



Veiligheid

Arbeidsongevallen (eigen personeel)

De belangrijkste parameters voor arbeidsongevallen zijn de ernst- en de frequentiegraad. De grafiek hierna toont de evolutie van die parameters over een langere periode.

We blijven middelen inzetten om de veiligheidsbeleving van onze medewerkers te verbeteren, zodat ze elkaar durven aanspreken op onveilig gedrag. In 2018 zien we een lichte stijging van het aantal ongevallen, met een frequentiegraad van 5,5 t.o.v. 4,94 in 2017. Er is een lichte daling van de ernstgraad: van 0,12 in 2017 naar 0,10 in 2018.

Als we de veiligheidsresultaten vergelijken met die van sectorgenoten in eigen land, blijkt dat Fluvius (ex-Eandis) het beste scoort op beide parameters.

Aantal	2014	2015	2016	2017	2018	Gemiddelde 2012-2018
arbeidsongevallen	74	66	86	76	88	79,4
arbeidsongevallen met werkverlet	24	19	35	28	31	27,4
dagen werkverlet	861	537	767	670	576	605,4



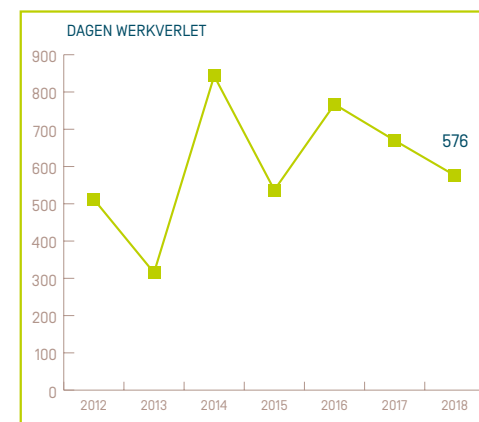
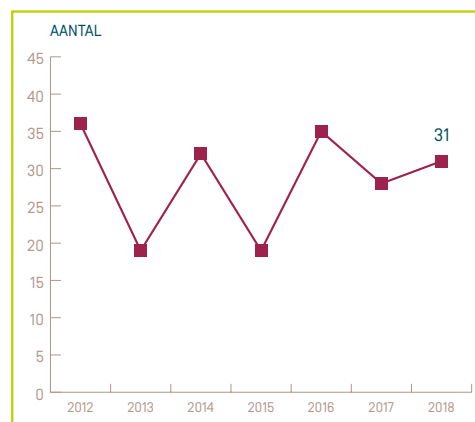
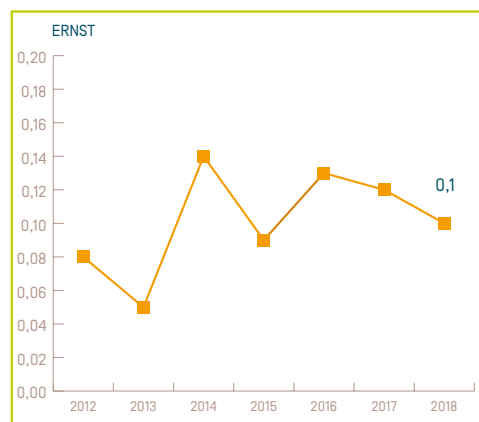
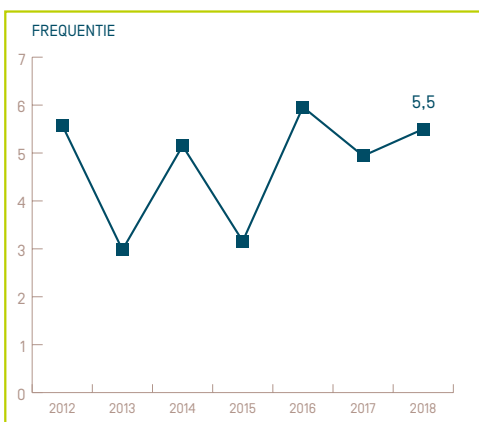
Fluidumongevallen

Onze ambities zijn duidelijk. We tolereren geen fluidumongevallen (ongevallen met onze basisproducten elektriciteit en aardgas). Eind 2018 had Fluvius jammer genoeg twee fluidumongevallen, met ernstige brandwonden als gevolg.

Naar aanleiding van deze ongevallen wezen we alle medewerkers nogmaals nadrukkelijk op de gevaren.

Ook in 2018 werd een seminarie met aannemers georganiseerd om een dialoog te stimuleren rond veiligheid. De directie Preventie, Bescherming en Milieu organiseerde een aantal workshops over de milieuaspecten op de werf, werfbezoeken, de behandeling van brandwonden en beschadigingen door graafschade.

Aantal	2014	2015	2016	2017	2018	Gemiddelde 2012-2018
eigen personeel	6	1	2	1	2	2,4
aannemers	12	2	2	1	1	3,6
totaal	18	3	4	2	3	6,0



Woonst-werkongevallen

Het aantal ongevallen met fietsers tijdens het woon-werkverkeer daalde in 2018 opnieuw lichtjes, van 51 naar 44. Het aantal dagen werkverlet hierdoor ging van 178 naar 139 dagen.

Ook in 2018 werkten we aan sensibilisatie-acties om de collega's bewust te maken van het belang van verkeersveiligheid.

Een klein gebaar

Via een veiligheidsincentive willen we de medewerkers stimuleren om blijvend aandacht te schenken aan hun veiligheid en die van anderen. Teams die een vooropgesteld veiligheidsobjectief bereiken (bv. '1 000 dagen ongevalvrij'), krijgen een vast bedrag per teamlid. Ze mogen dit budget besteden aan een teamactiviteit of een schenking.

Veel teams kozen er voor om (een deel van) hun budget te schenken aan een goed doel. Op die manier schonken de Fluviusers in 2018 zo'n 14 350 euro weg. Een mooi gebaar, dat we met veel plezier ondersteunen.

Betaalbaarheid

Fluvius zet volop in op een cultuur die 'continu verbeteren' omarmt. Het doel: evolueren naar een bedrijf dat door-drongen is van het 'lean'-principe.

Een 'lean' bedrijf werkt vanuit twee invalshoeken:

- maximaal klantwaarde toevoegen
- zo weinig mogelijk verspilling in de eigen werking

In zo'n cultuur is het cruciaal dat alle medewerkers elke dag meedenken over de manier waarop ze samen hun werk aanpakken. Daarom besteedden we in 2018 veel aandacht aan het opzetten van 'dagstarts'. Dagstarts zijn korte, recurrente overlegmomenten waarbij problemen visueel gemaakt worden. Dit helpt om efficiëntere werkwijzen uit te bouwen. In 2018 focusten we daarbij op de directies HR, Netuitbating, Klantendienst en Financieel Beheer.

Als fusiebedrijf moeten we momenteel veel processen integreren. Het Lean-team ontwikkelde een methodiek die het in alle integratieprojecten toepast. Deze methodiek vertrekt altijd vanuit het oogpunt van de klant: wat vindt hij toegevoegde waarde? Daarna vergelijken we de beste elementen uit de Eandis- en Infrax-processen met die uit de markt. Dit alles werken we in detail uit en zo komen we tot de best mogelijke manier van werken voor Fluvius.

Ten slotte namen we het lean-principe ook in de project-methodologie op. Fluvius startte in 2018 meer dan 50 lean verbeterinitiatieven. Dankzij die initiatieven pakten we concrete problemen in onze dagdagelijkse werking aan en maakten we ze efficiënter.

De komende jaren zal Fluvius de lean-principes en -technieken verder toepassen en uitrollen. Het einddoel in 2023 is dat lean in het DNA zit van elke Fluvius-medewerker.



Betrouwbaarheid

Klantentevredenheid is groot

In 2018 werd het klanttevredenheidsonderzoek voor Eandis en Infrac gestroomlijnd en legden we de basis voor een Fluvius-benchmark. Via deze bevraging worden de processen en kanalen gedurende het jaar continu bevroegd, over verschillende aspecten.

Deze meting heeft betrekking op de processen: studies en aanleg, aansluitingen, storingsbeheer, metering, premie-aanvragen, budgetmeter en meldingen van lokale productie. Omdat de noodzakelijke databronnen niet beschikbaar waren, zijn er geen aparte resultaten voor riolering en kabeltelevisie.

Een onafhankelijk onderzoeksbureau bevroeg klanten die onlangs met Fluvius in contact kwamen: in welke mate waren ze tevreden over de dienstverlening (snelheid, klantvriendelijkheid, correcte uitvoering ...)?

De totaalscore van Fluvius is gebaseerd op een aandeel 80-20 van resp. Eandis-Infrac.

in %	Eandis	Infrac	Fluvius
Algemene tevredenheidsscore (CSAT)	90,8	91,8	91,0
Aanbevelingsscore (Net Promotor Score, NPS)	28,0	33,1	29,1
Customer effort score (CES)	21,0	23,4	21,5
Company effort score (CEoS)	16,7	26,1	18,6

Hoe interpreteren:

- NPS: score tussen -100 en +100: hoe hoger de score, hoe beter
- CES: hoe hoger de score, hoe beter - een hoge score betekent dat de klant vindt dat hij weinig moeite heeft moeten doen
- CoES: hoe hoger de score, hoe beter - een hoge score betekent dat de klant vindt dat zijn leverancier veel moeite heeft gedaan om hem te helpen

Per proces gaat Fluvius nu aan de slag met de concrete aanbevelingen die het onderzoek heeft opgeleverd. Enkele aandachtspunten:

Communicatie

- Duidelijkheid en proactiviteit
- Tijdig verwittigen voordat medewerker langskomt (metering en storing)
- Tijdig verwittigen via opvallend kaartje bij studies en aanleg

Gebruiksvriendelijkheid van tools (o.a. aanmeldingsprocedure lokale productie, problemen website)

Flexibiliteit, respect voor wensen klant, snelheid

- Gemaakte afspraken nakomen
- Klant zelf inspraak geven bij het maken van afspraken voor o.a. meteropname, aansluitingen, storingen
- Wachttijden beperken (callcenter en klantenkantoor)
- First time right (storingen)
- Snellere verwerking van premies, lokale productie

Netjes achterlaten van werven

Omgaan met klachten

In eerste lijn...

In 2018 registreerde Fluvius 27 591 eerstelijnsklachten.

Er is een lichte stijging merkbaar van de klachten over meterstanden en verbruiken, aangezien onze klanten vandaag meer bezig zijn met hun verbruik en de kosten die hieraan gekoppeld zijn.

De meeste klachten in eerste lijn gingen over een defect of schade door stroomonderbrekingen, de uitvoering van een concreet werk, betwistingen van meterstanden en de nazorg bij werken.

... en in de tweede lijn

De Fluvius Klachtencommissie ontving in 2018 1824 tweedelijnsklachten, een daling met 32% ten opzichte van 2017. Het gaat om klachten van klanten die ontevreden zijn over de manier waarop Fluvius een klacht van hen behandelde in eerste lijn.

De daling bij tweedelijnsklachten heeft te maken met het feit dat er binnen Infrac geen mogelijkheid was om klachten te escaleren naar de tweede lijn. Ook werd beslist om meer eerstelijnsklachten te heropenen in plaats van ze te behandelen in tweede lijn.

Netbetrouwbaarheid

Beschikbaarheid van energie

Door onderbrekingen op laagspanning en op middenspanning werd een Fluvius-laagspanningsklant in 2018 geconfronteerd met een leveringsonbeschikbaarheid op onze distributienetten voor elektriciteit van 19 minuten en 57 seconden.

Tegemoetkoming bij hinder

Sinds 2015 betalen de netbeheerders een compensatie ('ongemakkenvergoeding') aan wie getroffen wordt door een ongeplande langdurige stroomuitval (>4 uur). In 2017 betaalde Fluvius (ex-Eandis) 150 539 euro aan ongemakkenvergoedingen voor langdurige onderbrekingen uit.



Leverings-
onbeschikbaarheid
2018
**19 minuten
57 seconden**



WAARDEPROPOSITIE 2

ONAFHANKELIJKE DATABEHEERDER VAN DE ENERGIEMARKT

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

Maar energiedata zijn niet enkel belangrijk voor facturering. Ze zijn ook de basis van allerlei energiestudies, -diensten en innovaties. Daarom wil Fluvius een echte marktfacilitator zijn: een onafhankelijke en neutrale databeheerder die de markt laat werken en zelfs helpt bevorderen, telkens met respect voor de privacy van alle klanten.

De Vlaamse decreetgever zal nog in een decreet vastleggen volgens welke criteria de rol van databeheerder aan de werkmaatschappij van de energiedistributienetbeheerders zal worden toegewezen.

Uitwisseling energiegegevens vernieuwd

Maar ook de manier waarop energiegegevens worden uitgewisseld wordt in de komende jaren vernieuwd. Alle spelers op de Belgische energiemarkt, waaronder energieleveranciers, netbeheerders en regulatoren, werken daar samen aan. Ze beschreven hun afspraken in een nieuwe gids voor gegevensuitwisseling: 'MIG6'.

MIG6 biedt heel wat voordelen, zoals minder foute gegevens, een correctere afrekening van energieverbruik en een scherpere inschatting van vraag en aanbod van energie, inclusief alle lokaal geproduceerde groene stroom. Maar er is meer. Zo biedt MIG6 de juiste fundamenten om in de komende decennia heel wat nieuwe keuzemogelijkheden aan te bieden aan energieconsumenten als jij en ik. De komst van digitale meters zal daar uiteraard een belangrijke rol in spelen.



Digitale meters op komst

Vanaf juli 2019 plaatst Fluvius enkel nog digitale meters voor elektriciteit en gas. Wie bouwt of verbouwt en een nieuwe elektriciteits- of gasmeter aanvraagt, krijgt vanaf dan automatisch een digitale meter. Bij eigenaars van zonnepanelen en gezinnen met een budgetmeter vervangen we de meters in de komende jaren gratis. En iedereen kan vanaf 1 juli ook op eigen initiatief digitale meters aanvragen.

Dat komt neer op een gigantische operatie waarbij er in totaal 4,63 miljoen meters zullen worden vervangen bij Vlaamse gezinnen in de komende 15 jaar. De grootste aantallen zijn voorzien voor de eerstkomende jaren: en eind 2022 zullen er al 1,65 miljoen meters opgesteld staan.

2018 was dan ook een jaar van volle voorbereiding:

- In februari 2018 won het consortium van IBM en Sagemcom de aanbesteding voor de ontwikkeling, productie en levering van het eerste lot meters en de bijbehorende gegevenssystemen.
- In april 2018 stelden we onze meters voor het eerst voor bij Living Tomorrow in Vilvoorde. Vlaanderen kiest voor een zoveel mogelijk 'standaard' digitale meter die de consument eventueel kan uitbreiden met extra 'slimme' toepassingen als apps of slimme toestellen. In nauwe samenwerking met federaties, overheden en beleidsmakers stimuleert Fluvius de ontwikkeling daarvan.
- In september 2018 lanceerde Fluvius in samenwerking met VITO, de UGent en Imec twee testlabo's voor digitale meters op de campus van EnergyVille in Genk en in het HomeLab van Imec en UGent in Gent. Bedrijven die 'Smart Home'-systemen of -apps ontwikkelen die kunnen worden gekoppeld aan de gebruikerspoorten van de digitale meters kunnen er terecht om hun innovatieve toepassingen te testen in een realistische omgeving. Dat kan voor zowat alle thuishoofdoepassingen, van verbruiksmeldingen tot het slim sturen van elektrische boilers, warmtepompboilers, laadpalen en batterijen in functie van zonnepanelen.
- In december 2018 werd de officiële start, die eerst was gepland voor januari 2019, door de minister van Energie uitgesteld met 6 maanden.



Cruciaal voor energietransitie

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

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



Binnen de 15 jaar
vervanging van

4,63 miljoen
meters

Budgetmeter heruitgevonden

Samen met de komst van digitale meters, vernieuwt Fluvius ook de budgetmeters voor elektriciteit en aardgas. Vanaf 1 juli 2019, de officiële start van de digitale meters in Vlaanderen, zal dat niet langer een apart toestel zijn. Gewone digitale meters en digitale budgetmeters zien er dus exact hetzelfde uit, waarmee we een streep trekken door de - soms stigmatiserende - aparte toestellen.

Daarnaast komt er een modernisering van het huidige betaalsysteem. Naast de betaling via de betaalterminal, overschrijving en storting zullen er ook online betalingen mogelijk zijn. Fluvius bouwde daarvoor een nieuwe, moderne webtoepassing die 24 op 7 beschikbaar is voor klanten, ook om het saldo en energieverbruik te raadplegen of sms- en mail-berichten in te stellen. Het gebruik van de huidige blauwe en gele oplaadkaarten valt volledig weg en klanten hoeven zich niet meer te verplaatsen naar een OCMW of klantenkantoor van Fluvius.

In nauwe samenwerking met de ocmw's van Turnhout en Zele, VVSG en verschillende armoede-organisaties werd het betaalsysteem grondig uitgetest van juni 2017 tot juni 2018 bij ongeveer 200 gezinnen met een budgetmeter. De resultaten van dat onderzoek werden in de zomer van 2018 geëvalueerd en waren positief.



'Open Data' om energie-innovatie te stimuleren

Sinds 2016 heeft Fluvius een aanbod 'open data', beschikbaar via de website. Daarop stellen we heel wat gegevenssets beschikbaar, waaronder verbruiksgegevens per sector, maand en straat, en 'energievraagkaarten' per gemeente: ruwe verbruiksdata gekoppeld aan de geografische locatie. Die laatste data kunnen worden bekeken met speciale software, maar zijn ook een onderdeel van de 'Vlaamse energievraag-kaart' beschikbaar via www.geopunt.be.

Het gaat telkens om anonieme, gegroepeerde data die vrij en gratis beschikbaar staan. Met de open datasets wil Fluvius vooral innovatie stimuleren bij tal van partijen, zoals applicatieontwikkelaars, studie bureaus, energiedienstverleners of lokale besturen. Zo spelen we in op de snelle evolutie naar 'slimme steden en gemeenten' die nood hebben aan heel wat gegevens, zoals bijvoorbeeld energieverbruik in straten, wijken of regio's.



WAARDEPROPOSITIE 3

VERDUURZAMING SAMENLEVING

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

- We gebruiken onze kennis en middelen als hefboom om de natuurlijke resources van onze planeet (water, energie ...) verstandig te gebruiken. We willen meer hernieuwbare energie creëren, de CO₂-uitstoot in Vlaanderen verminderen en de verbruikte kWh tot een minimum beperken. Als facilitator zetten we onze kennis maximaal in en werken we samen met andere partijen.
- Ook intern zetten we verdere stappen op weg naar een bedrijf dat ecologie hoog in het vaandel draagt. Elke medewerker draagt hier zijn steentje toe bij.

2018 kreeg Fluvius enkele onderscheidingen voor bijzondere prestaties

- We behaalden de 'Lean & Green Star'-award als beloning voor onze duurzame logistieke inspanningen. Fluvius slaagde erin de CO₂-uitstoot van zijn logistieke operaties met 33 procent te verminderen op vijf jaar tijd. Dat was mogelijk dankzij een nieuw systeem van werfbevoorrading, 'green tendering' voor transportcontracten en de plaatsing van zonnepanelen op het distributiecentrum in Lokeren. Deze award kregen we uit handen van het Vlaams Instituut van de Logistiek.
- Fluvius behaalde in 2018 opnieuw het VOKA 'Charter voor Duurzaam Ondernemen'. Dit Charter wordt toegekend aan bedrijven die duurzaamheidsacties op touw zetten en succesvol afronden. Vooral de vele concrete maatregelen in de strijd tegen energiearmoede, het voorkomen van stress bij de eigen medewerkers en de succesvolle acties voor reductie van papierverbruik vielen in de smaak bij de jury.



Energie voor duurzame energie: gebouwen, mobiliteit en openbare verlichting



Fluvius ondersteunt haar aandeelhouders-gemeenten om hun klimaatdoelstellingen te behalen. Eind 2018 hebben ongeveer 200 van de gemeenten in ons werkingsgebied het zogenaamde Burgemeestersconvenant ondertekend. Gemeenten die dat doen, engageren zich om minstens de Europese klimaatdoelstellingen te behalen en in 2020 minstens 20 procent minder CO₂ uit te stoten op hun grondgebied. Een aantal onder hen engageerden zich ook al voor de Europese doelstelling in 2030: een reductie van minstens 40 procent CO₂-uitstoot.

Fluvius ondersteunt zijn gemeenten bij de opmaak en de realisatie van hun plannen voor energie-efficiëntie en hernieuwbare energie. Via een ketting van producten en diensten helpen we hen op weg naar duurzame gebouwen, mobiliteit en openbare verlichting. Tegelijkertijd zetten we stappen om ook de inwoners van die gemeenten en steden te ondersteunen op weg naar energiezuinigheid.

We kijken ook in eigen boezem

Op het vlak van ecologie wil Fluvius zelf ook een inspirerende voorbeeldrol spelen.

We nemen tal van initiatieven om de ecologische voetafdruk van onze eigen werking te verkleinen. Ons Globaal Milieuplan geeft daarbij de richting aan. Het legt de hoofdthema's van ons milieubeleid vast voor een periode van vijf jaar (2015-2019).

Het Globaal Milieuplan werd opgesteld in overleg met het management, de hiërarchische lijn en de interne milieudienst. Het biedt een antwoord op de vraag naar een intern milieuzorgsysteem en naar maatregelen of acties die het resultaat zijn van een globale milieurisico-analyse binnen Fluvius.

Voor de kortetermijnuitwerking van het Globaal Milieuplan stellen we elk jaar een 'Jaarlijks Actieplan Milieu' op. Dit actieplan bepaalt de prioritaire doelstellingen van ons milieubeleid voor het desbetreffende jaar.

Onze carbon footprint gaat naar beneden

In het milieubeleid schuiven we de daling van onze 'carbon footprint' naar voren als een belangrijke doelstelling. De CO₂-voetafdruk is een graadmeter voor het milieubeleid binnen ons bedrijf, onder andere op het vlak van mobiliteit en brandstofverbruik, afvalbeheer, energieverbruik, gebouwen en materiaaltransport en -gebruik.

We engageren ons om de CO₂- uitstoot per medewerker tegen 2020 te doen dalen met 20 procent ten opzichte van het referentiejaar 2008. Om onze vooruitgang te meten, gebruiken we het GHG-Protocol. Met deze berekeningsmethodiek stemmen we de scope af op de strategische visie van Fluvius: een voorbeeldrol opnemen op het vlak van duurzaam energie- & mobiliteitsbeheer. We nemen enkel de relevante emissiestromen op waar we zelf vat op hebben (cf. Burgemeestersconvenant stap 2 en 3).

De laatste berekening, op basis van onze verbruiksgegevens van 2017, geeft aan dat we momenteel op een daling van 22,6 procent zitten. We leverden de afgelopen jaren veel inspanningen om tot deze resultaten te komen:

- lager energieverbruik in de kantoren
- verdere vergroening van onze dienstvoertuigen
- lager brandstofverbruik bij transport van en naar het distributiecentrum in Lokeren

Fluvius zet verder in op deze beleidskeuzes.

Carbon footprint van Fluvius, cijfers ex-Eandis (2008-2017)

	2008	2014	2015	2016	2017
Carbon footprint (ton CO ₂ eq/medewerker)	7,78	5,81	5,71	5,84	6,01
Percentage	100	74,67%	73,39%	75,04%	77,34%

Green Deal Circulaire economie: Fluvius doet mee

Circulaire economie gaat om meer dan alleen maar recycleren. Het gaat er ook om dat we niet telkens opnieuw nieuwe grondstoffen gebruiken, maar ze maximaal in de economie houden. Dat kan onder meer door:

- beter na te denken over producten en systemen
- slim design
- levensloopverlenging
- herbruikbaarheid
- demonteerbaarheid voor herstel en vervanging
- ...

In juni 2017 ondertekende Fluvius de 'Green Deal Circulaire Aankopen'. Daarmee engageren we ons tot een versnelde implementatie van circulair aankopen in ons eigen aankoopproces. Dit betekent dat we producten of diensten kopen, vervaardigd en aangeboden volgens de principes van de circulaire economie. Na gebruik worden ze volgens diezelfde principes opnieuw verwerkt.

Ons engagement: we beginnen met twee circulaire projecten in de periode tussen juni 2017 en juni 2019.

Op weg naar een circulaire digitale meter

Dit eerste project startte eind 2017. We onderzoeken hoe we de maatschappelijke doelstellingen van Fluvius kunnen laten samenvallen met de invoering van de digitale meter:

- De ecologische voetafdruk verkleinen door gerecupereerde apparaten (of delen ervan) op een verantwoorde manier te hergebruiken of te recyclen
- Kennisopbouw van behandeling van digitale toestellen als ze end of life zijn, bij terugkomst van het distributienet
- Maatschappelijke winst:
 - Veel zuiverdere restfracties door demontage, waardoor circulariteit bevorderd wordt
 - Lokale werkgelegenheid creëren bij sociale maatwerkbedrijven

Een aankooptraject van polyethyleenbuizen voor de distributie van aardgas en water start in oktober 2019.

Tegen juni 2019 integreren we circulair aankopen in ons aankoopproces, -beleid en -strategie, gebaseerd op een duidelijk aantoonbare toegevoegde waarde.



Start 2 circulaire
projecten
2017 - 2019

Duurzame gebouwen voor gemeenten en hun inwoners

Elk stads- of gemeentebestuur is eigenaar van grotere gebouwen zoals gemeentehuizen, schoolgebouwen, technische werkplaatsen, zwembaden, sporthallen, ziekenhuizen en dergelijke. Fluvius biedt een totaaloplossing aan voor een efficiënt(er) energiebeheer ervan. We besparen telkens op kosten én op energieverbruik en proberen het comfort van de gebruikers te verbeteren. Zowel de gemeente als het milieu gaan er dus op vooruit.

Onze modulaire dienstverlening gaat van energiemeting en energieadvies, over begeleiding bij uitvoering van REG-projecten, tot sensibilisering van gebruikers en onderhoud van installaties achteraf. We organiseren ook tal van acties om particulieren en ondernemingen te engageren voor een duurzamer energiegebruik thuis en op kantoor.

Sint-Niklaas en Fluvius verduurzamen samen

In februari 2018 ondertekende de Stad Sint-Niklaas een overeenkomst met Fluvius om het patrimonium van de stad te verduurzamen. De overeenkomst volgde na de opmaak van een Energiezorgplan door Fluvius, dat het potentieel voor energiebesparing in de gebouwen in kaart bracht. De overeenkomst stelt Fluvius aan om het investeringsprogramma in de stadsgebouwen volledig te coördineren.

In de komende twee jaar wordt er voor 1 miljoen euro aan investeringen uitgevoerd, o.a. renovaties van stookplaatsen, isolatieprojecten, relighting en de plaatsing van zonnepanelen. Met dit plan zal Sint-Niklaas minder energie verbruiken en minder CO₂ uitstoten. Begin 2019 werden bijvoorbeeld zonnepanelen geplaatst op Sporthal De Klavers, een project waarmee meteen een groot gedeelte van het elektriciteitsverbruik lokaal en groen wordt geproduceerd.



BENOveren: dat is Beter Renoveren!

2018 stond in het teken van BENOveren (beter renoveren). Bedoeling is om meer in te zetten op totaalrenovatie en drempels weg te nemen door begeleiding aan te bieden bij collectieve renovatie.

Wie energiezuinige investeringen doet, kan hiervoor een premie aanvragen bij Fluvius. In 2018 werden 92 310 premies uitbetaald, voor een totaalbedrag van ongeveer 59 miljoen euro.

Als investeerders in woningen drie of meer maatregelen combineren in een totaalrenovatie, komen zij sinds 2017 in aanmerking voor extra totaalrenovatiebonussen, bovenop de premies. Mensen die de begeleiding van een renovatie als een drempel ervaren, kunnen sinds 2017 instappen in een Burenpremie-project.

De Burenpremie: doe het samen

De Burenpremie is een ondersteuning voor renovatie van woningen. Renoveer samen met minstens 9 anderen binnen je gemeente en je krijgt de begeleiding van een professionele BENOveratiecoach. Deze coach neemt je heel wat werk uit handen. De coach geeft renovatie-advies, helpt je de juiste volgorde van maatregelen te bepalen, vergelijkt de offertes voor je, geeft advies bij de uitvoering en vraagt alle premies voor je aan. Fluvius vergoedt deze BENOveratiecoach voor zijn werk via de Burenpremie.

Fluvius verzorgt ook de opleiding van BENOveratiecoaches. Intussen zijn in elke Vlaamse gemeente erkende en opgeleide BENOveratiecoaches actief. Eind 2018 stond de teller op 107 opgeleide BENOveratiecoaches.

Eind 2018 waren er al 104 burenpremieprojecten opgestart, met in totaal 1 879 deelnemende BENOvereers.

in 2018 werden
92 310
premies
uitbetaald!



Energiescans, kortingsbonnen en sociale energie-efficiëntieprojecten: iedereen mee

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

In 2018 werden 27 360 energiescans uitgevoerd, waarbij gezinnen uit de kwetsbare doelgroep concrete tips krijgen over de manier waarop ze hun energiekosten kunnen verminderen. Bij zo'n scan wordt ook meteen een pakket kleine energiebesparende maatregelen geïnstalleerd (led-lamp, spaardouchekop, tochtstrips ...).

We moedigen de beschermde doelgroep ook aan om te investeren in energiezuinige toestellen. In 2018 werden 10 512 kortingsbonnen aangevraagd t.w.v. €150. Die zijn beschikbaar bij de aankoop van een energiezuinige koelkast of wasmachine.

De gekende sociale dakisolatieprojecten werden uitgebreid. Nu komen ook investeringen in hoogrendementsglas en spouwmuurisolatie in woningen op de private huurmarkt in aanmerking voor een hogere premie en begeleiding. Op deze manier werden in 2018 in ons werkingsgebied 825 woningen bijkomend geïsoleerd.

Duurzaamheid van ons eigen patrimonium

Fluvius heeft een groot werkingsgebied en beheert dan ook een heel aantal gebouwen. Al enkele jaren nemen we maatregelen om het energiegebruik in die gebouwen te verminderen.

Ons energieverbruik daalde sterk over een langere periode gezien, maar neemt de laatste jaren weer stelselmatig toe. Zo is het elektriciteitsverbruik in 2018 met zelfs 20% gestegen.

De vergroening van ons wagenpark, met de introductie van hybride en 100% elektrische voertuigen, speelt hierin een grote rol. Veel van deze voertuigen worden immers ook opgeladen op onze eigen sites, wat het elektriciteitsverbruik doet stijgen. Maar ook het atypisch warme weer in de zomer van 2018 speelt ons parten. Door de langdurige hitte werkten de koelingssystemen van de gebouwen meer dan de voorgaande jaren, wat de stijging in het elektriciteitsverbruik mee verklaart.

Het verbruik van aardgas en stoom bleef in 2018 vrijwel gelijk ten opzichte van het jaar voordien, wat in lijn ligt met het gelijklopende aantal graaddagen in 2017 en 2018.

Net als in voorgaande jaren kochten we in 2018 overigens energie uit hernieuwbare energiebronnen voor het elektriciteitsverbruik in onze gebouwen.

In 2018 namen we weinig nieuwe energiebesparende maatregelen in onze gebouwen.



Jaar	Elektriciteit (in kWh)	Gas (in kWh)	Stoom (in kWh)	Totaal (in kWh)	Oppervlakte gebouwen (in m ²)	Brutoverbruik per m ² (in kWh)
2014	9 881 030	9 702 799	1 070 288	20 654 117	185 381	111,41
2015	10 215 910	9 043 288	944 524	20 203 722	185 381	108,98
2016	9 380 904	9 415 273	1 074 124	19 870 301	185 381	107,19
2017	9 630 193	9 386 972	1 244 669	20 261 834	185 381	109,30
2018	11 569 250	9 432 365	1 154 124	22 155 739	185 381	119,51

Jaar	Gemiddeld aantal graaddagen periode 2008- 2016	Graaddagen in het betreffende jaar	Relatief energieverbruik (in kWh)	Oppervlakte gebouwen (in m ²)	Verbruik per m ² (in kWh)	% [verbruik/m ²]
2014	2 243	1 828	23 099 867	185 381	124,6075221	96%
2015	2 243	2 112	20 823 231	185 381	112,3266741	86%
2016	2 243	2 330	19 478 637	185 381	105,0735341	81%
2017	2 234	2 155	20 651 579	185 382	111,4001284	86%
2018	2 221	2 091	22 813 914	185 382	123,0643419	95%

Duurzame mobiliteit

Voor onze klanten, partners en aandeelhouders

Fluvius informeert particulieren en bedrijven en helpt hen bij de overgang naar milieubewust rijden.

Het team Prospectie organiseert infosessies over duurzame mobiliteit voor huishoudelijke klanten en ondernemingen, in samenwerking met het betrokken lokaal bestuur.

We laten de doelgroep kennismaken met de verschillende duurzame mobiliteitsalternatieven en de voordelen van elk type. Deze sessies vinden plaats op locaties waar een aardgasstation en/of elektrische laadpalen werden geplaatst.

Daarnaast sensibiliseren we over duurzame mobiliteit in lagere scholen. Hierbij geven we de kinderen informatie over duurzaam rijden, onder de vorm van een presentatie met didactische hulpmiddelen.

Professionele spelers mee in het bad

Fluvius informeert actief de professionele sector en werkt hiervoor zo veel mogelijk samen met de beroepsfederaties. Zo helpen we de professionele markt om de mogelijkheden van elektrische mobiliteit te ontdekken. We stimuleren deze bedrijven om zelf voor duurzame mobiliteit te gaan en het te promoten bij hun klanten. Door hen goed te (blijven) informeren, zorgen we voor een optimale informatiedoorstroming en versterken zij extern onze boodschap.

Enkele concrete acties:

- Autosalon 2018: we boden invoerders van elektrische voertuigen een gratis roll-up aan met info over 'Paal volgt wagen'. Drie merken gingen hierop in.
- Batibouw 2018: Onze dienst Partners & Intermediaires was aanwezig op de professionele dagen. We nodigden installateurs uit. Zij konden met al hun vragen over elektrische mobiliteit bij ons terecht.
- Roadshow appartementen (Bouwunie): We brachten een presentatie met tips & tricks om laadpunten te installeren in appartementen. Doelpubliek: aannemers en syndici.
- Infonamiddag syndici (UVS): tijdens een presentatie gaven we tips en tricks om laadpunten te installeren in appartementen, op een infonamiddag van UVS (= Unie van Vlaamse Syndici).



Een aanbod op maat van onze steden en gemeenten

Onder het motto 'Duurzame mobiliteit, da's zuivere winst' ontwikkelde Fluvius ook een reeks concrete acties om steden en gemeenten bij te staan in duurzame mobiliteit.

Fluvius biedt als aankoopcentrale raamcontracten aan voor allerlei types duurzame voertuigen. Dit gaat van elektrische fietsen en e-moto's, over personenvoertuigen, tot utiliteitsvoertuigen. De aandrijvingen zijn altijd zo duurzaam mogelijk, in functie van wat op de markt beschikbaar is: hetzij elektrisch, hetzij op CNG.

In 2018 deed een derde van de Vlaamse steden en gemeenten een beroep op dit aanbod. We voorzagen 193 duurzame voertuigen voor gemeentebesturen, voor een totaalwaarde van 7,5 miljoen euro.

Daarnaast coördineert Fluvius de uitrol van publieke laadinfrastructuur in nagenoeg alle Vlaamse gemeenten. In 2018 installeerden we 436 laadpalen voor elektrische fietsen en elektrische voertuigen. Er werden al meer dan 1 000 publieke laadpalen in gebruik genomen.



Bij Fluvius zelf

Met een rist aan mobiliteitsmaatregelen stimuleren we onze medewerkers al jaren om na te denken over de manier waarop ze hun woon-werkverkeer en dienstverplaatsingen afleggen. Het duurzame mobiliteitsbeleid van Fluvius steunt op drie pijlers:

- Verplaatsingen voorkomen: aanbieden van open offices en thuiswerk, woon-werkverplaatsingen beperken, videoconferentie stimuleren ...
- Verplaatsingen verduurzamen: gratis openbaar vervoer, fietsvergoeding, pendelfietsen aan de stations, carpoolen stimuleren, e-fietsen en elektrische auto's beschikbaar op elke site ...
- Verplaatsingen vergroenen: tóch de auto? Kies dan een voertuig met zo weinig mogelijk schadelijke uitstoot.

Ook in 2018 hebben we een intensief mobiliteitsbeleid gevoerd, onder het motto 'Mobiliteit het jaar rond'.

- opstart dossier fietslease. Dit wordt uitgewerkt in 2019.
- gerichte communicatie en persoonlijk reisadvies
- gebruik van open offices stimuleren: uitbreiding van 2 naar 3 dagen per week bij wegenwerken
- stimuleren van duurzame dienstverplaatsingen en gebruik Skype for Business

Daarnaast streven we ook naar een veilig mobiliteitsbeleid. In 2019 zullen we elke site bezoeken met een fietshersteldienst.'



Naar een groene vloot

Ook voor onze eigen voertuigenvloot leggen we dankzij een vernieuwd beleid meer het accent op milieu en veiligheid:

- Sinds het begin van 2016 stimuleren we de keuze voor duurzame leasingwagens: elektriciteit, aardgas en plug-in hybride. We hanteren een maximumnorm van 130 gram CO₂/km, én een CO₂-referentienorm. Een malussysteem ontmoedigt auto's boven deze CO₂-norm en bevoordeelt wagens met een lagere CO₂-uitstoot. De cijfers voor de afgelopen jaren zijn overtuigend: meer dan 30 procent van de nieuwe leasingvoertuigen is een groen voertuig. De collega's kiezen vooral voor plug-in hybride modellen en stelselmatig ook meer CNG-modellen. Onze ambitie is dat tegen eind 2020 de helft van de leasingwagens met een alternatieve brandstof rijdt. Einde 2018 tikken we al af op 20 procent, wat overeenkomt met zo'n 155 leasingvoertuigen.
- Aansluitend op deze keuze worden de Fluvius-sites met elektrische laadpalen uitgerust. Er kwamen bijkomende laadpalen op onder andere de sites in Melle, Mechelen en Sint-Niklaas.
- Binnen onze vloot dienstvoertuigen kozen we de afgelopen jaren al voor aardgas. Ondertussen beschikken we over 136 aardgaswagens (CNG). Aangezien we in 2019 wilden beschikken over 100 aardgaswagens, zitten we ruim over de doelstelling. Tegelijkertijd introduceren we 100 procent elektrische voertuigen en groeit dit aantal gestaag: in 2017 hadden we er nog 27, einde 2018 al 61. Een belangrijke uitdaging: onze meteropnemers moeten voldoende oplaadmogelijkheden ter beschikking hebben – hetzij via thuisladen, hetzij via laden op het openbaar laadpalennetwerk. Enkele proefpersonen startten met een pilotproject om op dit vlak ervaring op te doen.
- Een specifieke doelgroep binnen onze medewerkersgroep krijgt opleidingssessies over defensief en ecologisch rijden. Dit traject wordt jaarlijks hernomen.

Evolutie vergroening wagenpark Fluvius

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

Duurzame verlichting

Openbare verlichting

Fluvius beheert 1 200 000 lichtpunten langs Vlaamse gemeentewegen. We staan in voor het ontwerp, de aanleg en het onderhoud van die openbare verlichting. Dankzij een efficiënt onderhoudsprogramma en een snelle opvolging bij defecten, beschikt Vlaanderen vandaag over een van de meest uitgebouwde en best onderhouden verlichtingsinfrastructuren in Europa. Alle bewoners dragen daar ook toe bij, onder meer door de gratis melding van defecten op de website fluvius.be.

Partner voor gemeenten en hun inwoners

Fluvius stelt zich op als echte verlichtingspartner van steden en gemeenten en al hun inwoners. We ondersteunen alle 300 Vlaamse gemeentebesturen bij elke stap, gaande van de bepaling van een duidelijke verlichtingsvisie en -beleid tot de concrete uitwerking en opvolging ervan. Samen mikken we daarmee op 'het juiste licht op de juiste plaats' voor alle inwoners, inclusief aandacht voor duurzaamheid, lichthinder, veiligheidsgevoel en sfeer.



Als steden en gemeenten dat wensen, dan kan Fluvius hen begeleiden bij de opmaak van een 'masterplan openbare verlichting'. In 2018 werkten we zulke plannen af voor 30 gemeenten. In totaal beschikken 150 Vlaamse steden en gemeenten over een Masterplan Openbare Verlichting. Heel wat andere besturen zijn nog bezig met de afwerking ervan of lieten specifieke plannen maken met een lichtarchitect.

Overall leds in Vlaanderen tegen 2030

Sinds 2015 biedt Fluvius enkel ledverlichting aan voor nieuwe installaties. Dat zorgde de voorbije jaren al voor een natuurlijke uitrol van leds, vandaag al goed voor 95 000 lichtpunten of 8% van het integrale verlichtingspark. Bijna alle Vlaamse gemeenten beschikken al over ledlampen, maar sommige lokale besturen zitten al erg ver met die ombouw, zoals Waarschoot (73%) en Horebeke (41%). Op het vlak van aantallen blinken de steden Antwerpen (ca 6 500 ledlichtpunten) en Gent (ca 4 500 ledlichtpunten) dan weer uit.

Voor de komende jaren mikt Fluvius op een belangrijke versnelling in de ombouw naar leds. Dat helpt lokale besturen om sneller energie te besparen en tegelijk kosten en CO₂-uitstoot terug te dringen. In 2018 werkte Fluvius een nieuw aanbod voor openbare verlichting uit om die versnelde ombouw mogelijk te maken. Daarbij worden verschillende partners betrokken die elk een sleutelrol kunnen spelen om een volledige ombouw naar leds te realiseren tegen 2030.



'Slimme leds' in Genk, Lochristi, Mechelen en Wevelgem

De zogeheten 'slimme leds' zijn bezig aan een onstuitbare opmars. Dat zijn ledverlichtingstoestellen die individueel kunnen worden aangestuurd en ingesteld. En dat laat toe om zeer snel defecten op te sporen, om op afstand branduren te regelen of dimming in te stellen. Bovendien is het mogelijk om ze zeer plaatselijk aan te sturen, bijvoorbeeld bij noodsituaties, ongevallen of evenementen.

Om te onderzoeken welke technologie en technieken het beste werken, startte Fluvius proefprojecten in Genk, Lochristi, Mechelen en Wevelgem. Via die projecten bereidt Fluvius zich voor om deze technologie beschikbaar te maken in heel Vlaanderen. Daarnaast bouwde Fluvius een test- en demopark op zijn site in Mechelen. Slimme leds zijn ook een cruciale link in de evolutie naar slimme steden. Ze kunnen immers ook signalen meesturen van allerlei toestellen en sensoren die op een licht- of elektriciteitsmast worden gemonteerd.

Mechelen pakte uit met een uniek project rond slimme volgverlichting in de binnenstad. In Lochristi en Wevelgem werden dan weer telkens enkele honderden slimme, individueel aanstuurbare led-verlichtingstoestellen geplaatst. En in Genk werd er in de omgeving van de Luminus Arena energiezuinige ledverlichting geplaatst die van kleur kan veranderen om voetbalagressie tegen te gaan.

Bijzonder sfeervol 2018

De juiste belichting van straten en monumenten kan een unieke sfeer en uitstraling combineren met energiezuinigheid. In 2018 realiseerde Fluvius heel wat opvallende verlichtingsprojecten die een belangrijke stempel drukken op enkele belangrijke stadskernen, zoals Beringen, Kortrijk en Dendermonde.

Het meest omvangrijke project liep in het hart van Antwerpen. Daar kregen de Onze-Lieve-Vrouwekathedraal, de Carolus Borromeuskerk en de omliggende straten gloednieuwe en ultrazuinige verlichting. De 780 dimbare led-armaturen van de kathedraal verbruiken samen ongeveer de helft minder energie dan de 80 oude aanstralers. Een centrale lichtcomputer stuurt de hele installatie aan via 13 nieuwe stuurborden en drie glasvezelnetwerken die Fluvius zowel in de kerk als onder de Handschoenmarkt installeerde: een technisch en esthetisch huzarenstuk.



Omggaan met milieu-incidenten

Onze milieudienst ontving in 2018 twee incidentmeldingen:

- 1 incident met een geurstof die door een verkeerde manuele handeling vrijkwam in de omgeving. Het ging om de geurstof die uit veiligheidsoverwegingen wordt toegevoegd aan (het geurloze) aardgas.
- 1 incident bij het uitvoeren van nutswerken in een natuurgebied. Er werd eveneens een stedenbouwkundige overtreding vastgesteld.

Het aantal milieuklachten wordt pas sinds 2014 geregistreerd. Door de groeiende bekendheid gaat het aantal klachten in stijgende lijn.

We ontvingen in totaal 56 klachten:

- 29 geluidsklachten
- 14 klachten over (openbare) verlichting
- 6 klachten over elektromagnetische straling
- 6 klachten over afval en geurhinder

Fluvius evalueerde alle klachten en loste ze indien haalbaar ook op. We gaven ook feedback aan de persoon die de klacht had ingediend.



WAARDEPROPOSITIE 4

ONZE MAATSCHAPPELIJKE OPDRACHT ALS ENERGIELEVERANCIER VERVULLEN

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

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



Energie-
armoede
actief
terugdringen

Fluvius als sociale leverancier

Huishoudelijke klanten die hun verbruiksfacturen niet betalen, kunnen door de commerciële energieleverancier worden opgezegd of 'gedropt'. Als ze geen nieuwe leverancier vinden, levert de distributienetbeheerder elektriciteit of aardgas. We worden dan 'sociale leverancier'.

Het aantal toegangspunten bij de sociale leverancier op het einde van 2018 ligt iets hoger dan vorig jaar. Er zijn net geen 140 000 toegangspunten in de portefeuille. Dit is het hoogst aantal klanten dat we als sociale leverancier bedienen sinds de start van onze leveringsactiviteiten. Onder meer de stijgende elektriciteitsprijzen – met hogere facturen tot gevolg – zijn een oorzaak voor een verhoogd droppedrag bij de commerciële leveranciers.

Eind 2018
140 000
toegangspunten
Sociale leverancier



De budgetmeter: verbruik onder controle

Ook klanten van de sociale leverancier betalen voor elektriciteit en aardgas. Wie de rekeningen bij Fluvius niet heeft betaald, krijgt een budgetmeter. Een budgetmeter werkt met een betaalkaart of budgetmeterkaart die eerst voor een bepaald bedrag moet worden opgeladen, vooraleer er verbruik mogelijk is. Dit helpt de klant om de schulden niet verder te laten oplopen.

In elke gemeente zorgde Fluvius voor minstens één oplaadpunt, ofwel in het eigen Fluvius-klantenkantoor, ofwel op een locatie die ter beschikking werd gesteld door de gemeente of het OCMW. We bieden eveneens 24/7 oplaadpunten aan, verspreid over heel Vlaanderen.

Voor zowel elektriciteit als gas merken we een lichte toename van het aantal actieve budgetmeters. Op het einde van 2018 stonden er bijna 70 000 actieve budgetmeters op het net.

Eind 2018
70 000
Actieve budget-
meters op het
Fluvius-net

Naar het LAC: samen zoeken naar een oplossing

Bij wanbetaling van de energiefacturen kan Fluvius een dossier indienen bij de Lokale Adviescommissie (LAC). De LAC geeft advies en zoekt oplossingen om te voorkomen dat Fluvius elektriciteit of gas moet afsluiten. Het OCMW, Fluvius en de klant zijn aanwezig op de vergaderingen. Fluvius probeert een afsluiting altijd te vermijden. Dat kan door zo veel mogelijk dossiers op te lossen via onderhandeling en wederzijds engagement. We spelen ook kort op de bal om de schulden niet te hoog te laten oplopen.

In 2018 waren er bijna 1 600 LAC-zittingen, waar er ongeveer 48 000 dossiers behandeld werden. Er werden in totaal iets meer dan 3 000 schorsingen uitgevoerd.

Fluvius als noodleverancier

In 2018 nam Fluvius voor het eerst de rol van noodleverancier op. Een commerciële energieleverancier kreeg betaalproblemen en de regulator VREG besloot om diens leveringsvergunning in te trekken. Er bestond geen wetgevend kader omtrent de invulling van deze noodleveranciersregeling. Fluvius heeft, o.m. in overleg met de regulator, een oplossing uitgewerkt waardoor klanten van deze commerciële leverancier tijdelijk terecht konden bij Fluvius.

In 2018
1 600 LAC-zittingen
48 000 dossiers
3 000 schorsingen



WAARDEPROPOSITIE 5

AANVULLENDE OPLOSSINGEN EN DIENSTEN AAN HET GEREGULEERDE UTILITY-AANBOD

Fluvius biedt klanten vanuit zijn bestaande sterktes aanvullende diensten aan. Naast algemene diensten zoals voetpadherstel en opleiding voor derden, zijn er drie grote pijlers

- Asset management voor derden (op het vlak van elektriciteit, gas, verticale infrastructuur en technical consulting)
- Telecom (verhuur telecomverbindingen, diensten en beheer van telecommunicatienetten)
- Verlichting (beheer architecturale verlichting en terreinverlichting)

Deze activiteiten zijn nog volop in ontwikkeling. We lichten enkele opvallende cases toe.

Netten van anderen in goede handen

Met onze unieke expertise op vlak van energienetten, voeren we bij Fluvius naast onze standaardtaken heel wat opdrachten uit voor bedrijven en instellingen. Die projecten zijn altijd een samenwerking tussen onze afdeling Netbeheer, die instaat voor de assetplanning, en onze regio's, die zorgen voor de technische uitvoering.

We leggen onder meer kabels aan voor windparken en we beheren de integrale elektriciteits- en aardgasinstallaties voor verschillende universiteiten en campussen, het energiedatabeheer voor Brussels Airport en de elektrische installaties voor heel wat waterbedrijven.

Enkele projecten in 2018

Site Gasthuisberg Leuven

- In totaal hebben we voor het UZ Leuven al meer dan 5 kilometer nieuwe OV-kabel aangelegd en 193 nieuwe lichtpunten geplaatst. Dat brengt ons totaal voor deze site op net geen 13 kilometer kabel. We beheren voor de KU Leuven ook 718 armaturen.
- Bijkomend beheren we in totaal net geen 9 kilometer aardgasleiding, 32 kilometer middenspanningsnet en 84 middenspanningscabines. Onze expertise komt voor dit gedeelte van hun infrastructuur goed van pas. Zo kunnen we het UZ Leuven en KU Leuven voor een groot stuk ontzorgen.

Windmolenpark Meetjesland

We legden het elektriciteitsnet aan voor 20 windmolens langs de N49 expresweg in Eeklo.



Fluvius +Punt: bestaande verlichtingsinfrastructuur valoriseren

Internet of Things (IoT)-applicaties zoals sensoren, camera's voor nummerplaatherkenning en parkeergeleiding verschijnen steeds vaker in ons straatbeeld. Steden en gemeenten evolueren meer en meer naar Smart Cities. Ze staan voor grote uitdagingen op vlak van milieu, veiligheid en verkeer. En dan kan werken met data een oplossing bieden. Ook instanties die nauw samenhangen met lokale besturen, zoals politie- en brandweertzones, moeten deze nieuwe toepassingen maximaal kunnen gebruiken. Aan die overgang wil Fluvius, als een betrouwbare partner, meewerken.

Binnen het Fluvius-werkgebied zijn er meer dan 1 000 000 aftakkingspunten voor openbare verlichting. We hebben meer dan 800 000 lichtmasten en netpalen. Lokale besturen willen hun openbare ruimte beter beheren en geen extra palen en voetpadkasten plaatsen voor de installatie van al deze nieuwe applicaties. Onze palen bieden hiervoor veel mogelijkheden, want vaak is er hoogte nodig bij dergelijke toepassingen.

Bijkomend voordeel is dat er in de onmiddellijke omgeving van onze palen bijna overal netspanning aanwezig is. Via onze telecomdiensten kunnen we ook dataconnectie aanbieden.

Als Fluvius instaat voor het beheer van de vele nieuwe toepassingen, dan zijn er minder partijen actief op het openbaar domein. Dat betekent een groot administratief voordeel voor de lokale besturen en minder kosten voor de commerciële markt omdat er geen extra palen moeten geplaatst worden.

Dienstverlening van A tot Z

We bieden 3 servicepakketten aan:

- Fix: enkel montage
- Fix en Power: stroom en installatie van de applicatie
- Fix, Power en Data: behalve montage, stroom en toezicht op de installatie kan op vraag van de klant onze telecomdienst ook dataconnectie voorzien. Van aanvraag tot uitvoering



Lokale besturen maximaal 'ontzorgen'

- Captatie: Fluvius werkte in 2018 aan een overzichtskaart met alle bruikbare lichtmasten en betonpalen en wil ook fungeren als aanvraagloket. Vanaf februari 2019 is deze overzichtskaart oplaadbaar in AVI-viewer. Hier kan je controleren of de paal meteen geschikt is of dat er eerst een studie moet worden uitgevoerd.
- Activatie: Fluvius onderzoekt de aansluitingsmogelijkheid op het openbaar verlichtings- of laagspannings-wet.
- Installatie: Fluvius kan optreden als installateur voor de plaatsing van de applicatie.
- Support: Fluvius biedt via zijn eerste interventieploegen een 24/7 support aan. Deze support omvat de registratie van alle applicaties in onze databanken, interventies bij spanningsproblemen, schadebehandeling en opmaak van een schadedossier.

Fluvius werkt momenteel al samen met lokale besturen (Kortrijk, Kuurne, Blankenberge, Knokke-Heist, Vilvoorde, Kortenberg, Mechelen, Bonheiden, Turnhout, Willebroek, Veurne en Gent), politiezones (Dendermonde, Vilvoorde, Herent, Kortrijk, Klein-Brabant en de Federale Politie), externe partners (Securoad, Securitas, Rauwers, Nextel, Polisservice, Dallmeier, Brickyard, Engie, en Be-Mobile) en Telecom-bedrijven (Telenet, Proximus, Citymesh en Engie).

In 2018 realiseerden we een parkeergeleidingssysteem in Gent, een wifi-netwerk in Knokke en een cameraschild in Kortrijk.

LEC's: energiegemeenschappen helpen uitbouwen

Europa wil burgers meer autonomie geven om bij te dragen aan de klimaatdoelstellingen. Dat kan door hen te laten participeren in energiegemeenschappen zoals Citizens Energy Communities (CEC's) en Renewable Energy Communities (REC's). Dit zijn entiteiten waarin burgers, lokale overheden en bedrijven samenwerken rond (lokale) energievoorziening. Een vaak aangehaald voorbeeld is het delen van lokaal geproduceerde hernieuwbare energie. Hierdoor stijgt het draagvlak voor lokale investeringen in hernieuwbare productie en kunnen burgers de klimaatdoelstellingen mee ondersteunen.

Als netbeheerder heeft Fluvius een belangrijke rol in het faciliteren van dit soort lokale energieoplossingen. Daarom onderzoeken we hoe we deze initiatieven kunnen ondersteunen.

Onderzoek en testen

De Europese richtlijnen moeten nog omgezet worden in nationale wetgeving. Hierbij moeten nog heel wat specifieke bepalingen ingevuld en onduidelijkheden uitgeklaard worden. Belangrijke vragen hierbij zijn:

1. Hoe kunnen energiegemeenschappen maximaal gebruik maken van de publieke netinfrastructuur?
2. Welke mogelijkheden zijn er op het vlak van aanleg en exploitatie van het net gebruikt door een energiegemeenschap?
3. Welke tarieven zijn van toepassing op energiegemeenschappen en hun deelnemers?
4. Hoe moeten energiegemeenschappen geïntegreerd worden in de marktwerking en hoe kunnen we de opt-out mogelijkheid (keuze om niet deel te nemen) ondersteunen?

Zo lang de omzetting niet gebeurd is, zijn energiegemeenschappen niet mogelijk binnen het huidige regelgevend kader. Er werd recent een mechanisme van 'regelluwe zones' goedgekeurd. Er wordt dan tijdelijk een uitzondering verkregen op Vlaamse regelgeving, om nieuwe energieoplossingen te testen.



Fluvius zet concrete stappen vooruit

Om stappen vooruit te zetten, werkt Fluvius actief mee aan ROLÉCS (Roll-Out of Local Energy Communities) binnen het Vlaamse Flux50 netwerk. Hier werken we samen met 25 betrokken partijen en Vlaamse onderzoeksinstituten. Dat project moet resterende bottlenecks voor de implementatie van energiegemeenschappen blootleggen, om zo het Vlaamse potentieel ervoor te maximaliseren.

Tot 2023 zal Fluvius mee onderzoeken welke impact energiegemeenschappen hebben op tarieven en welke data hiervoor nodig is. Ook de impact van energiegemeenschappen op de bestaande netinfrastructuur wordt onderzocht. Op deze manier bereidt Fluvius zich voor op een toekomst waarin energiegemeenschappen een belangrijke rol spelen.

Fiber-to-the-home: iedereen mee

In oktober 2017 lanceerde Vlaams minister van Innovatie Philippe Muyters al het idee van een superkabel. Die moet het internet van de volgende generatie in Vlaanderen mogelijk maken. De huidige coax- of dsl-kabel botst tegen zijn limieten aan, terwijl de vraag naar supersnel internet blijft toenemen.

Als nutsbedrijf is Fluvius bezorgd over het feit dat in het komende decennium zo een nieuwe digitale kloof in Vlaanderen kan ontstaan, waarbij steden over snellere dataverbindingen zullen beschikken dan landelijke gebieden. Onze glasvezelkabel zet de deur naar nieuwe toepassingen, zoals onder meer virtuele realiteit in de medische en in de veiligheidssector, wagenwijd open.

'Stopcontact' biedt veel voordelen

De Raad van Bestuur van Fluvius keurde een pilootproject met glasvezel goed. Fluvius startte in 2018 met de voorbereidingen van dit pilootproject. Bedoeling is om in 2019 in delen van Genk, Gent, Poperinge, Diksmuide en Antwerpen 'stopcontacten' voor telecomoperatoren te bouwen en van daaruit neutrale glasvezelkabels naar 15 000 woningen in de buurt te trekken. Dat biedt voordelen voor meerdere partijen.

Op die centrale 'stopcontacten' kunnen bestaande en nieuwe operatoren makkelijk infrastructuur aansluiten en hun diensten aan een groep potentiële klanten aanbieden. Ze hoeven niet allemaal apart kabels tot in elk huis aan te leggen. Klanten hebben dan weer meer keuzevrijheid en overstappen wordt makkelijker. En doordat de stoep in zo'n model maar één keer meer open moet, is ook de impact op het openbaar domein kleiner.

Fluvius nodigt telecomoperatoren uit om mee te werken

Fluvius legt de glasvezelinfrastructuur in de betrokken buurten aan, maar zal zelf geen diensten aan de klanten aanbieden. Daarvoor kunnen die terecht bij bestaande en nieuwe telecomoperatoren die een diversiteit van internetformules en andere diensten zullen aanbieden.

De bewoners van 4 500 woningen in zes wijken in Genk krijgen begin 2019 als eersten het aanbod om een gratis glasvezelaansluiting in huis te halen. De buurten in de vier andere steden en gemeenten volgen later op het jaar. Fluvius heeft grote en kleine operatoren alvast actief uitgenodigd om aan het pilootproject deel te nemen en hun diensten in de geselecteerde buurten aan te bieden.

Het pilootproject heeft een budget van 30 miljoen euro, gefinancierd met eigen middelen. Het project is financieel volledig gescheiden van de Fluvius-activiteiten voor gas- en elektriciteitsdistributie, net zoals dat vandaag ook met de kabeldistributieactiviteiten binnen Fluvius het geval is.





GRI VERWIJZINGSTABEL

GRI-VERWIJZINGSTABEL

Universele standaarden

Indicator	Omschrijving	Verwijzing blz	2018	Opmerking
102-1	Naam van de organisatie		Fluvius System Operator cvba	naam gewijzigd op 1/7/2018 na fusie van Eandis System Operator en Infrax
102-2	Activiteiten, merken, producten en diensten		elektriciteits- en gasdistributie; riolering; beheer van kabelTV-netten; databeheer; warmtenetten	integratie van de activiteiten van ex- Infrax
102-3	Locatie van het hoofdkantoor		Brusselsesteenweg 199, B-9090 Melle (België)	
102-4	Locatie van operaties		alle Vlaamse steden en gemeenten	sinds 1/7/2018
102-5	Eigendomsstructuur en rechtsvorm	p. 15-16	coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid (cvba) met 100% van het kapitaal in handen van lokale besturen	
102-6	Afzetmarkten		klanten zijn huishoudens, KMO's, grote bedrijven en openbare besturen	
102-7	Omvang van de organisatie	p. 28	bedrijfsopbrengsten 1,71 miljard € / balanstotaal 4,75 miljard € / eigen vermogen 10,41 miljoen €	BE-GAAP; geconsolideerd
102-8	Informatie over werknemers en andere werkrachten	p. 47		
102-9	Toeleveringsketen			
102-10	Significante veranderingen aan de organisatie en haar toeleveringsketen	p. 13-15	fusie van Eandis/Infrax creëert Fluvius op 1/7/2018 [zie 102-1]	
102-11	Voorzorgsprincipe of aanpak			
102-12	Externe initiatieven			
102-13	Lidmaatschap van verenigingen		federaal sectororganisme Synergrid	
102-14	Verklaring van belangrijkste decision maker	p. 3		
102-15	Belangrijkste impacts, risico's en opportuniteiten	p. 23-25		
102-16	Waarden, principes, standaarden en gedragsnormen	p. 8	opgenomen in Ethisch Charter; bedrijfswaarden	Zie bedrijfswebsite
102-17	Mechanismen voor advies en bezorgdheden inzake ethiek	p. 23		

102-18	Governance structuur	p. 15-22		
102-19	Bevoegdheidsdelegatie	p. 40	duurzaamheidsbeleid is een onderdeel van de exploitatie-opdracht van het management - MVO is een specifieke bevoegdheid van de Gedelegeerd Bestuurder en CEO; een MVO Board coördineert MVO- en duurzaamheidsbeleid	
102-20	Executive-niveau met verantwoordelijkheid voor economische, milieu- en sociale onderwerpen	p. 40	Zie 103-2	
102-21	Stakeholderraadpleging over economische, milieu- en sociale onderwerpen	p. 38-39	materialiteits- en urgentieanalyse met stakeholderbevraging uitgevoerd i.s.m. extern bureau - zie activiteitenverslag	
102-22	Samenstelling van het hoogste bestuurslichaam en diens comités	p. 9-10/ 17-22	Zie verslag van de Raad van Bestuur	
102-23	Voorzitter van het hoogste bestuurslichaam	p. 9	voorzitterschap van de Raad van Bestuur en CEO zijn gescheiden functies	
102-24	Nominatie- en selectieproces/criteria voor het hoogste bestuurslichaam	p. 18	De Algemene Aandeelhoudersvergadering benoemt de leden van de Raad van Bestuur op voordracht van de aandeelhouders	
102-25	Belangenconflicten	p. 22	Zie het Corporate Governance Charter en extern toezicht door de energieregulator	
102-26	Rol van hoogste bestuursorgaan in de bepaling van doel, waarden en strategie		De Raad van Bestuur legt de missie, visie, strategie en de bedrijfsindicatoren vast. Uitvoering berust bij Managementcomité	
102-27	Collectieve kennis van het hoogste bestuursorgaan		geen specifieke actie ondernomen	
102-28	Evaluatie van het hoogste bestuursorgaan		geen formele evaluatie	
102-29	Identificatie en beheer van de economische, milieu- en sociale impact	p. 38-39	materialiteits- en urgentieanalyse met stakeholderbevraging uitgevoerd i.s.m. extern bureau	
102-30	Effectiviteit van processen van risicobeheer	p. 23-25	Het risicobeheer is een onderdeel van het integrale risicobeheer dat door de Raad van Bestuur en het Auditcomité wordt bewaakt.	
102-31	Herziening van economische, milieu- en sociale onderwerpen		Niet formeel vastgelegd; is geïntegreerd in de evaluatie van de algemene bedrijfsstrategie	
102-32	Rol van hoogste bestuursorgaan in duurzaamheidsreview		De Raad van Bestuur keurt het gecombineerd jaarlijks activiteitenverslag/MVO-rapport goed.	
102-33	Duurzaamheidsrapportering		Het Managementcomité rapporteert aan het Auditcomité/HR-comité en de Raad van Bestuur.	
102-34	Aard en totaal aantal kritieke bezorgdheden		Geen kritieke bezorgdheden gemeld aan de Raad van Bestuur.	
102-35	Remuneratiebeleid	p. 31-33		

102-36	Proces voor bepalen van remuneratie		het algemene remuneratiebeleid is gebaseerd op sectorale cao's - rapportering aan HR-Comité	
102-37	Betrokkenheid van stakeholders bij remuneratie		zie 102-35	
102-38	Jaarlijkse totale compensatieratio		data niet beschikbaar	
102-39	Procentuele stijging van jaarlijkse totale compensatieratio		data niet beschikbaar	
102-40	Lijst van stakeholdergroepen	p. 41-43	zie activiteitenverslag en materialiteitsanalyse	
102-41	Collectieve arbeidsovereenkomsten		100%	
102-42	Identificatie en selectie van stakeholders	p. 38-39	zie activiteitenverslag en materialiteitsanalyse	
102-43	Benadering van stakeholderbetrokkenheid	p. 38-39	zie activiteitenverslag en materialiteitsanalyse	
102-44	Voornaamste onderwerpen en geuite bezorgdheden		zie activiteitenverslag en materialiteitsanalyse	
102-45	Entiteiten opgenomen in de geconsolideerde rekeningen	p. 7/16	zie verslag van de Raad van Bestuur	
102-46	Bepaling inhoud van het rapport en aflijning van onderwerpen	p. 40	de keuze en aflijning van de onderwerpen zijn hoofdzakelijk bepaald door de uitgestippelde bedrijfsstrategie	
102-47	Oplijsting materiële aspecten	p. 38-40	zie activiteitenverslag en materialiteitsanalyse	
102-48	Herformuleringen van informatie		nihil	
102-49	Wijzigingen in rapportering		impact van fusie Eandis/Infrac	
102-50	Verslagperiode		01.01.2018-31.12.2018	
102-51	Datum van het recentste verslag		29/03/2019	
102-52	Verslaggevingscyclus		per kalenderjaar	
102-53	Contactpunt voor vragen over het verslag		per e-mail: investors@fluvius.be	
102-54	Claims ivm rapportering volgens GRI Standaarden	p. 40	GRI-standaarden, 'core'-optie.	
102-55	GRI inhoudsopgave		zie onderhavige tabel	
102-56	Externe assurance		controle door revisor op niet-financiële informatie (wet van 3/9/2017)	
103-1	Toelichting materiële aspecten en hun afbakening	p. 38-39	zie activiteitenverslag en materialiteitsanalyse	

Prestatie-indicatoren

Indicator	Omschrijving	Verwijzing blz	Toelichting	Opmerking
GRI 103	Managementbenadering			
103-1	toelichting van materieel onderwerp en afbakening	p. 38-39	Aan de hand van een materialiteits- en maturiteitsanalyse heeft Fluvius de materiële thema's geïdentificeerd en gekwantificeerd. Zie het activiteitenverslag voor meer info.	
103-2	aanpak, doel en ingezette middelen (beleid, engagement, verantwoordelijkheden, acties)		Het Managementcomité heeft een interne MVO Board (onder voorzitterschap van de secretaris-generaal) de opdracht gegeven het MVO- en duurzaamheidsbeleid van Fluvius te coördineren en te begeleiden. Zie ook het activiteitenverslag. Het Managementcomité rapporteert aan de Raad van Bestuur.	
103-3	evaluatie van managementbenadering (mechanisme, resultaten, bijsturingen)			

GRI 201	economische prestaties	Zie ook financieel verslag	Fluvius werkt aan kostprijs voor zijn aandeelhouders, 14 opdrachthoudende verenigingen, en realiseert dus geen winst. De economische prestaties van de Fluvius-aandeelhouders (toegestane winst en dus dividenden) zijn vnl. beïnvloed door regulering.	
GRI 202	marktaanwezigheid		Fluvius is actief in alle Vlaamse steden en gemeenten, zij het niet overal met alle activiteiten	
GRI 203	indirecte economische impact		Als multi-utility bedrijf heeft Fluvius een impact inzake diverse openbare nutsvoorzieningen (energie, riolering, kabeltelevisie, warmtenetten e.d.m.). De economische impact situeert zich op het vlak van netinfrastructuur (aanleg, onderhoud, vervanging) en de benodigde financiering en directe/indirecte tewerkstelling.	
GRI 204	aankooppraktijken		Meer dan 90% van de aankopen van Fluvius is onderworpen aan de Wetgeving Overheidsopdrachten.	
GRI 205	anti-corruptie	p. 23	Anti-corruptie is onderdeel van het breder opgezette Ethisch Charter van Fluvius. Zie ook het verslag van de Raad van Bestuur.	

GRI 206	anti-concurrentieel gedrag		Niet van toepassing, gelet op het gereguleerde karakter van de kernactiviteiten van de onderneming.
GRI 301	materialen		Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming. Ook opgenomen in het aankoopbeleid.
GRI 302	energie	p. 62	Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.
GRI 303	water		Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.
GRI 304	biodiversiteit		Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.
GRI 305	emissies	p. 64	Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.
GRI 306	lozingen en afval		Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.
GRI 307	compliance inzake milieu	p. 67	Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.
GRI 308	leveranciersbeoordeling inzake milieu	p. 42	Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers.
GRI 401	tewerkstelling		Er worden geen specifieke acties ondernomen; arbeidswetgeving wordt integraal toegepast; externe controle is mogelijk
GRI 402	arbeids- en managementrelaties		Overleg werkgever/werknemers is georganiseerd volgens principes in Belgische arbeidswetgeving (ondernemingsraad, comités veiligheid en preventie, lokale syndicale afvaardigingen).
GRI 403	gezondheid en veiligheid op het werk	p. 50-51	Aparte dienst is verantwoordelijk voor het veiligheidsbeleid. Rapporteert direct aan CEO. Comités voor veiligheid en gezondheid op de werkplek zijn geïnstalleerd, cfr. de wetgeving.
GRI 404	training en opleiding	p. 47	Werknemers kunnen ingaan op een ruim aanbod aan loopbaanontwikkeling: bijkomende opleiding, loopbaanheroriëntering e.d.m. Funcioneringsgesprekken met leidinggevenden zijn voorzien.
GRI 405	diversiteit en gelijke kansen	p. 47	
GRI 406	niet-discriminatie	p. 47	
GRI 407	vrijheid van vereniging en collectieve overeenkomsten		Alle werknemers zijn gedekt door nationale, sectorale en bedrijfscao's. Sociale verkiezingen worden georganiseerd cfr. de sociale wetgeving in België. Vakbonden hebben alle rechten om hun werking uit te bouwen.

GRI 408	kinderarbeid		Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers.
GRI 409	dwangarbeid		Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers.
GRI 410	veiligheidspraktijk	p. 50-51	
GRI 411	rechten van inheemse volkeren		Niet van toepassing, gezien het werkingsgebied van de onderneming.
GRI 412	beoordeling van mensenrechten		Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers.
GRI 413	lokale gemeenschappen		Niet van toepassing.
GRI 414	sociale beoordeling van leveranciers	p. 42	Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers.
GRI 415	publiek beleid		Lobbying is toegespitst op de verdediging van de juridische en economische belangen van de onderneming en bij uitbreiding van de Economische Groep bij de bevoegde wet- en regelgevers. Er geldt een strikt verbod op donaties aan politieke partijen.
GRI 416	klantengezondheid en -veiligheid		Niet van toepassing
GRI 417	marketing en labelling		Marketinginformatie is gefocust op bewustmaking van de eindklant over rationeel energiegebruik, hernieuwbare energie, premies voor energie-efficiëntie enz. Diverse kanalen worden ingezet: website, sociale media, huis-aan-huis magazine, infoavonden.
GRI 418	klantenprivacy	p. 54-56	Er is binnen Fluvius een aparte directie Databeheer. Dataprivacy is een absolute prioriteit. Dit geldt evenzeer voor de dochteronderneming Atrias. Zie ook verslag van de Raad van Bestuur.
GRI 419	socio-economische compliance		Compliance met alle toepasselijke wet- en regelgeving (ook socio-economisch) is een minimumvereiste voor de werking van Fluvius.



JAARVERSLAG 2018
Duurzaam verbinden

versie 23 mei 2019

Adres

Fluvius System Operator
Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle

Verantwoordelijke uitgever

Isabel Van Cutsem, Communicatie Fluvius
Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle