

Corporate Governance Charter

Goedgekeurd door de Raad van Bestuur
van Fluvius System Operator cv
op 17 juni 2021

Informatie over dit document

Gevalideerd in het Managementcomité d.d. 3 juni 2021

Goedgekeurd in de Raad van Bestuur d.d. 17 juni 2021

Beheerd door de directie Secretariaat-generaal

Auteur Nick Vandavelde

Inhoudstafel

1.	INLEIDING	5
2.	FLUVIUS SYSTEM OPERATOR CV.....	6
2.1.	OVER FLUVIUS.....	6
2.2.	MISSIE – VISIE – WAARDEN.....	6
2.2.1.	ONZE MISSIE	7
2.2.2.	ONZE VISIE	7
2.2.3.	ONZE WAARDEN.....	7
2.3.	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN.....	8
2.4.	JURIDISCHE STRUCTUUR.....	8
3.	GROEPSSTRUCTUUR	9
3.1.	FILIALEN	9
3.2.	OPDRACHTHOUDENDE VERENIGINGEN	10
4.	AANDEELHOUDERS(STRUCTUUR).....	11
4.1.	DIALOOG MET AANDEELHOUDERS	11
5.	GOVERNANCE TRIPOD	12
5.1.	ALGEMENE VERGADERING VAN AANDEELHOUDERS.....	12
5.1.1.	SAMENSTELLING.....	12
5.1.2.	BEVOEGDHEDEN.....	13
5.1.3.	ALGEMENE VERGADERING VAN OBLIGATIEHOUDERS.	13
5.2.	RAAD VAN BESTUUR.....	13
5.2.1.	SAMENSTELLING.....	13
5.2.2.	BEVOEGDHEDEN.....	14
5.2.3.	WERKING	15
5.2.4.	VERGOEDING	15
5.3.	UITVOEREND COMITÉ.....	16
5.4.	AUDITCOMITÉ	16
5.4.1.	SAMENSTELLING.....	16

5.4.2.	BEVOEGDHEDEN.....	16
5.4.3.	WERKING	17
5.4.4.	VERGOEDING	17
5.5.	HR-COMITÉ	18
5.5.1.	SAMENSTELLING.....	18
5.5.2.	BEVOEGDHEDEN.....	18
5.5.3.	WERKING	18
5.5.4.	VERGOEDING	19
5.6.	STRATEGISCH COMITÉ	19
5.6.1.	SAMENSTELLING.....	19
5.6.2.	BEVOEGDHEDEN.....	19
5.6.3.	WERKING	19
5.6.4.	VERGOEDING	19
5.7.	MANAGEMENTCOMITÉ	20
5.7.1.	SAMENSTELLING.....	20
5.7.2.	BEVOEGDHEDEN.....	20
5.7.3.	WERKING	21
5.7.4.	VERGOEDING	22
6.	CHARTERS BINNEN FLUVIUS SYSTEM OPERATOR CV.....	23
7.	BIJLAGE - CHARTER VOOR DE KLACHTENCOMMISSIE FLUVIUS SYSTEM OPERATOR.....	24

1. Inleiding

Om als bedrijf te kunnen groeien en op strategisch vlak verder te kunnen ontwikkelen is een goede corporate governance of 'deugdelijk bestuur' van belang. Corporate governance heeft namelijk een efficiënte, transparante en objectieve besluitvorming tot doel, waardoor de onderneming op een goede en transparante manier zal worden bestuurd, geleid en gecontroleerd. Een efficiënte bestuursstructuur speelt ook een belangrijke rol om de continuïteit van de onderneming te verzekeren en draagt bij aan een verhoogde rentabiliteit.

Fluvius System Operator cv streeft naar een deugdelijk bestuur.

De Belgische Corporate Governance codes voor beursgenoteerde ondernemingen ('Code 2020') en niet-beursgenoteerde ondernemingen (Code Buysse), die als maatstaf voor de kwaliteit van deugdelijk bestuur worden gehanteerd, hebben als inspiratiebron gefungeerd bij het uitschrijven van het Corporate Governance Charter van Fluvius System Operator cv.

De Raad van Bestuur van Fluvius System Operator cv heeft het Fluvius Corporate Governance Charter goedgekeurd en is verantwoordelijk voor de juistheid en de volledigheid ervan.

Het Charter zal dan ook door de Raad van Bestuur geactualiseerd worden in functie van de ontwikkeling van het beleid van Fluvius System Operator cv inzake corporate governance en in functie van de wijzigende bepalingen en richtlijnen.

De concrete invulling van het Charter en de naleving ervan berust zowel bij de bestuurders, bij het management als bij het personeel van Fluvius System Operator cv, alsook bij de ter beschikking gestelde statutaire intramedewerkers van Fluvius OV.

De Raad van Bestuur zal, desgevallend op voorstel van het Managementcomité, aandacht hebben voor mogelijke toepassingsproblemen met betrekking tot het Charter en zal daaromtrent maatregelen treffen teneinde deze te corrigeren.

Afwijkingen van het Fluvius Corporate Governance Charter ten opzichte van de in België algemeen gangbare Corporate Governance codes zijn in eerste orde een gevolg van de specifieke wetgeving die op Fluvius System Operator cv als werkmaatschappij voor beheerders van distributienetwerken voor gas en elektriciteit van toepassing is, en deze op de overige activiteiten. In bijkomende orde worden dergelijke afwijkingen ook verklaard vanuit de aandeelhoudersstructuur van de onderneming waarbij 11 opdrachthoudende verenigingen de aandelen van Fluvius System Operator cv bezitten.

2. Fluvius System Operator cv

2.1. Over Fluvius

In 2018 ontstond Fluvius System Operator cv door een fusie tussen Infrax en Eandis System Operator. Fluvius System Operator cv biedt als geïntegreerde multi-utility werkmaatschappij voor heel Vlaanderen transparantie en eenvormigheid.

Naast het aanleggen, beheren en onderhouden van distributienetten voor elektriciteit en aardgas, is Fluvius System Operator cv ook actief binnen riolering, openbare verlichting, (kabel)netwerken, warmtenetbeheer, databeheerder en het beheren van strategische participaties en financieringen.

Fluvius System Operator cv is de werkmaatschappij voor elf Vlaamse nutsbedrijven die allemaal de juridische vorm van een intergemeentelijke opdrachthoudende vereniging hebben: Fluvius Antwerpen, Fluvius Limburg, Fluvius West, Gaselwest, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek, PBE, Riobra en Sibelgas.

Fluvius System Operator cv werkt in opdracht en in naam en voor rekening van de hierboven opgesomde intergemeentelijke nutsbedrijven. De meeste van deze opdrachthoudende verenigingen zijn actief in de gereguleerde activiteit energiedistributie (elektriciteit en/of aardgas). Daardoor is een groot deel van de Fluvius-activiteiten onderworpen aan regulering door de bevoegde energieregulator VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt). De opdrachthoudende verenigingen voor de distributie van elektriciteit en gas zijn ook betrokken in de warmte-activiteit.

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

De activiteit kabelinfrastructuur valt onder het toezicht van het BIPT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie) en van VRM (Vlaamse Regulator voor de Media).

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

Fluvius System Operator cv 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.

2.2. Missie – visie – waarden

De missie, visie en waarden van Fluvius geven ons bedrijf richting en worden beleefd in onze relatie met al onze medewerkers, klanten en partners.

De missie en visie van Fluvius System Operator cv vertegenwoordigen als het ware de “beginselverklaring” van de onderneming. Alle elementen waarop haar beleid is gesteund, zitten hierin vervat. Het is dan ook van het grootste belang dat alle medewerkers met dit gedachtegoed vertrouwd zijn.

2.2.1. Onze missie

De samenleving duurzaam verbinden met onze multi-utility netwerken.

Concreet betekent dit:

- 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 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.

2.2.2. 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 stevast vanuit de wereld om ons heen. We werken niet voor onszelf, maar voor alle steden, gemeenten, klanten, 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 uitstekende 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.

2.2.3. Onze waarden

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

Deze waarden zijn:

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

Fluvius System Operator cv beschikt verder over een Ethisch Charter (zie punt 6).

2.3. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

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

De concrete engagementen die Fluvius System Operator cv opneemt voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) en duurzaamheid hebben we neergeschreven in een Charter. De Raad van Bestuur van Fluvius heeft dit Charter Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen goedgekeurd op 4 december 2019 (zie punt 6).

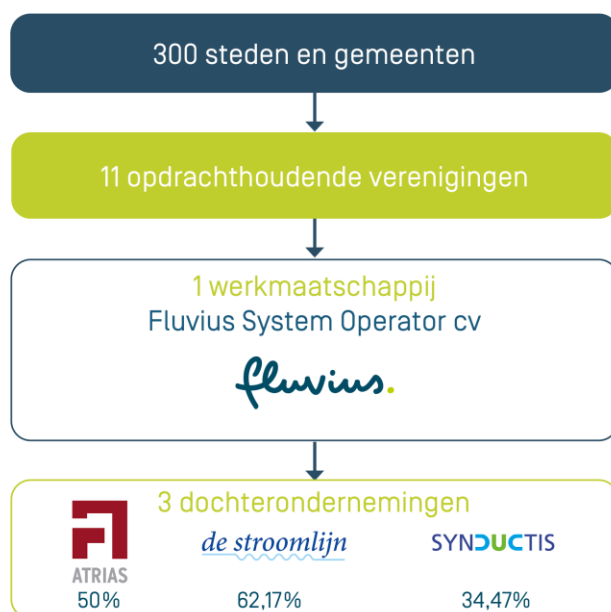
2.4. Juridische structuur

Gelet op zijn unieke aandeelhouderstructuur - en om te kunnen werken aan kostprijs - heeft Fluvius System Operator cv de juridische vorm aangenomen van een coöperatieve vennootschap.

De laatst gecoördineerde statuten van de vennootschap zijn beschikbaar op de website van Fluvius System Operator cv (<https://over.fluvius.be/nl/thema/investor-relations/bedrijfsprofiel/statuten>).

3. Groepsstructuur

De structuur van de Fluvius-groep kan als volgt worden weergegeven:



3.1. Filialen

Fluvius System Operator cv heeft drie filialen, met name De Stroomlijn cv, Atrias cv en SYNDUCTIS cv.

De Stroomlijn is het autonome callcenter van Fluvius System Operator cv. Fluvius System Operator cv bezit 62,17% van de aandelen in De Stroomlijn. De overige aandelen zijn in handen van de Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor Watervoorziening bv cv (TMVW), van De Watergroep en van SYNDUCTIS.

Atrias is op 9 mei 2011 opgericht door Eandis System Operator, Infracvba, ORES en Sibelga cvba met als doel een federaal Clearing House te bouwen voor de toekomst. Een Clearing House is een centrale databank/een uitwisselingsplatform waar alle gegevens samenkomen en waarop alle marktspelers zijn aangesloten. Atrias zal een harmonisatie van de gegevensuitwisseling mogelijk maken aangezien er maar één Clearing House zal zijn in plaats van een apart systeem voor elke distributienetbeheerder/opdrachthoudende vereniging. Het gemeenschappelijk systeem biedt ook schaalvoordelen. Fluvius System Operator cv heeft een participatie van 50 % in Atrias. De overige aandeelhouders zijn ORES Assets, Sibelga, RESA sa, AIEG, AIESH en Régie de Wavre.

SYNDUCTIS is op 18 december 2012 opgericht door Eandis System Operator, TMVW en de Intercommunale Waterleidingsmaatschappij van Veurne-Ambacht cvba (IWVA). SYNDUCTIS is een gestructureerde samenwerking van nutsbedrijven en werkmatschappijen waarbij de toetredende partijen hun eigen identiteit en assets behouden. Fluvius System Operator cv bezit 34,47% van de aandelen van SYNDUCTIS. Verder zijn aandeelhouder: TMVW, Proximus, IWVA, Pidpa, De Watergroep en Aquafin.

SYNDUCTIS staat voor 'structurele synergie': een bindende en gecoördineerde aanpak van de dienstverlening met behoud van en respect voor de eigenheid van de specifieke nutsbedrijven. SYNDUCTIS heeft een open structuur waarbij operatoren kunnen toetreden uit zeven verschillende nutssectoren: elektriciteit, aardgas, drinkwater, riolering, telecom, wegenis en bovengemeentelijke afvalwaterinfrastructuur.

Door de infrastructuurwerken van verschillende nutsbedrijven in de Vlaamse steden en gemeenten op elkaar af te stemmen, verbetert SYNDUCTIS de snelheid van werken en interventies, de flexibiliteit in de planning en de kwaliteit van de nazorg. Als maatschappelijk doel wil SYNDUCTIS eveneens een minderhinderbeleid toepassen en de kosten voor de lokale besturen en hun burgers minimaliseren.

3.2. Opdrachthoudende Verenigingen

Fluvius System Operator cv staat in voor de exploitatie van het netbeheer, activiteiten inzake databeheer, en de uitvoering van de openbaredienstverplichtingen onder bepaalde voorwaarden. Deze exploitatieopdracht staat omschreven in de bijlagen aan de statuten van elke Opdrachthoudende Vereniging waarvoor Fluvius System Operator cv optreedt als werkmaatschappij.

Fluvius System Operator cv verbindt er zich toe zijn opdracht als een goed huisvader en op een kwaliteitsvolle, klantgerichte en professionele wijze te vervullen. De kwaliteit van de dienstverlening aan netgebruikers en leveranciers inzake netbeheer elektriciteit en aardgas voldoet aan de vereisten van de daarop betrokken regelgeving.

Voor de overige strikt afgescheiden activiteiten wordt zorg gedragen voor een economisch verantwoorde exploitatie in het kader van het streven naar aandeelhoudersmeerwaarde. De kwaliteit en de dienstverlening desbetreffend, o.a. inzake kabel, warmte en riolering, is afgestemd op de specifieke wetgeving die op de betrokken activiteiten betrekking heeft.

Zonder afbreuk te doen aan de statutaire en reglementaire bevoegdheden van de bestuursorganen van de Opdrachthoudende Verenigingen worden overeenkomstig de Vlaamse regelgeving met betrekking tot het distributienetbeheer de dagelijkse uitvoering van de beslissingen en de dagelijkse leiding van de Opdrachthoudende vereniging toevertrouwd aan het managementcomité van Fluvius System Operator cv.

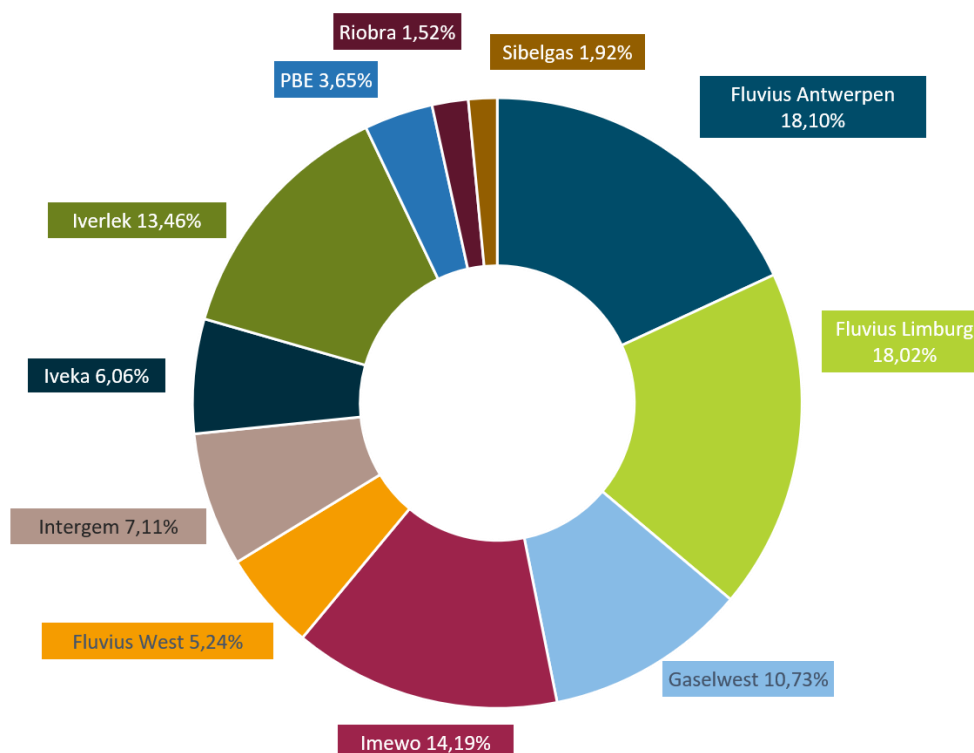
4. Aandeelhouders(structuur)

De distributienetbeheerders/opdrachthoudende verenigingen (DNB/OV), met name Fluvius Antwerpen, Fluvius Limburg, Gaselwest, Imewo, Fluvius West, Intergem, Iveka, Iverlek, PBE, Riobra en Sibelgas zijn de aandeelhouders van Fluvius System Operator cv.

Dit aandeelhouderschap bevestigt de sterke gemeentelijke betrokkenheid bij en bestuursbevoegdheid binnen het distributienetbeheer.

Binnen Fluvius System Operator cv is de aandelenverhouding tussen de DNB's/OV's gebaseerd op het aantal EAN-codes per DNB/OV.

De term "EAN" staat voor "European Article Numbering", met name een unieke identificatiecode van 18 cijfers voor elke aansluiting voor elektriciteit en gas.



4.1. Dialoog met aandeelhouders

Het management van Fluvius System Operator cv geeft systematisch toelichting aan de Raden van Bestuur, de Regionale Bestuurscomités van de DNB's/OV's of aan iedere persoon daartoe aangeduid door de DNB/OV, omtrent alle aspecten van zijn exploitatieopdracht en verschaft hen alle faciliteiten ter controle van zijn handelen en van de uitvoering van zijn verbintenissen.

Hiertoe worden uit de organisatie de vereiste personen afgevaardigd om toelichting te verschaffen en om kennis te nemen van de besluiten van bovengenoemde organen.

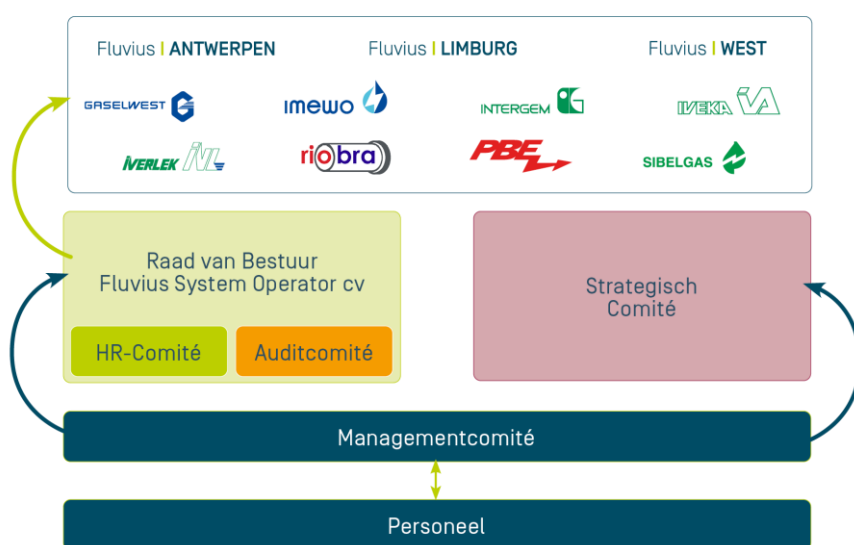
Op die manier verzekert Fluvius System Operator cv op ieder beslissingsniveau van de distributienetbeheerder/opdrachthoudende vereniging een open en rechtstreekse dialoog met zijn aandeelhouders.

5. Governance tripod

Binnen Fluvius System Operator cv wordt de governance tripod ingevuld door de Algemene Vergadering, de Raad van Bestuur en het Managementcomité.

In de schoot van de Raad van Bestuur werden en het Auditcomité (zie punt 5.5) en het Human Resources-comité (“HR-Comité”) (zie punt 5.6) opgericht. Zij adviseren de Raad van Bestuur binnen hun bevoegdheid omtrent vast omschreven onderwerpen.

Het Strategisch Comité (zie punt 5.7) fungeert als een overlegplatform tussen de vennootschap en haar aandeelhouders ter voorbereiding van beslissingen met betrekking tot beleids- en strategische opties.



5.1. Algemene Vergadering van aandeelhouders

5.1.1. Samenstelling

De Algemene Vergadering wordt minstens één keer per jaar gehouden in de loop van het eerste semester en wordt bijeengeroepen door de Raad van Bestuur. De aandeelhouders worden opgeroepen per aangetekende brief.

Elke aandeelhouder laat zich op de Algemene Vergadering vertegenwoordigen bij volmacht. Een bestuurder van de vennootschap kan niet optreden als volmachtdrager.

De vergadering wordt voorgezeten door de voorzitter van de Raad van Bestuur of, bij zijn ontstentenis, door een ondervoorzitter of, bij hun ontstentenis, door een bestuurder die wordt aangeduid door zijn medebestuurders.

De vergadering duidt de secretaris aan en kiest twee stemopnemers, al of niet onder de vertegenwoordigers van de aandeelhouders, die samen het bureau vormen.

Elk aandeel geeft recht op één stem. De Algemene Vergadering kan slechts geldig beraadslagen indien ten minste de helft van het aantal aandelen vertegenwoordigd is. Behoudens de bij wet bepaalde gevallen, worden de beslissingen genomen bij gewone meerderheid van de stemmen die op geldige wijze worden uitgebracht, zonder rekening te houden met de onthoudingen. Wanneer de Algemene Vergadering moet beslissen over een statutenwijziging kan de Algemene Vergadering slechts geldig beraadslagen indien ten minste de helft van het aantal aandelen vertegenwoordigd is en wordt de statutenwijziging pas aangenomen wanneer er minstens 75% van de geldig uitgebrachte stemmen wordt bekomen, zonder rekening te houden met de onthoudingen.

5.1.2. Bevoegdheden

De Algemene Vergadering van aandeelhouders heeft de bevoegdheden die worden bepaald door de wet en wordt gebruikt om te communiceren met de aandeelhouders.

De aandeelhouders kunnen op de Algemene Vergadering mondeling vragen stellen met betrekking tot de verslagen van de Raad van Bestuur en de commissaris of met betrekking tot de agendapunten en van zodra de oproeping is verricht dit eventueel ook schriftelijk of langs elektronische weg doen. Op deze vragen wordt tijdens de vergadering geantwoord, voor zover de mededeling niet van dien aard is dat ze nadelig zou zijn voor de commerciële belangen van de vennootschap of haar bestuurders, en voor zover deze aandeelhouders de toelatingsformaliteiten hebben vervuld.

5.1.3. Algemene Vergadering van obligatiehouders.

De statuten voorzien, voor zover nodig, in de mogelijkheid tot het houden van een Algemene Vergadering van obligatiehouders.

5.2. Raad van Bestuur

5.2.1. Samenstelling

Gelet op de specificiteit van het aandeelhouderschap van Fluvius System Operator cv zijn de bepalingen rond de samenstelling van de Raad van Bestuur (o.a. onverenigbaarheden, genderbepalingen), de voordracht en de duurtijd van het mandaat alsook het ontslag van de bestuurders, gelinkt aan de specifieke regelgeving die van toepassing is op de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden en energieregelgeving.

De Raad van Bestuur is samengesteld uit maximaal twintig leden, waarbij elke vennoot het recht heeft om minimum één kandidaat-bestuurder voor te dragen, die voor 6 jaar wordt benoemd door de Algemene Vergadering en door haar kunnen worden ontslagen. Maximaal twee derde van de bestuurders is van hetzelfde geslacht.

De Raad van Bestuur kiest onder zijn leden een voorzitter en kan tot drie ondervoorzitters aanduiden. De Raad van Bestuur duidt een personeelslid van Fluvius System Operator cv als secretaris aan.

De Raad van Bestuur kan slechts beraadslagen en beslissen indien de meerderheid van de bestuurders aanwezig of vertegenwoordigd is. Na een tweede bijeenroeping mag de Raad van Bestuur beraadslagen en

beslissen met betrekking tot de agendapunten waarvoor tijdens de eerste zitting het vereiste aanwezigheidsquorum niet gehaald werd, welk ook het aantal aanwezige of vertegenwoordigde bestuurders is.

Elke bestuurder heeft recht op één (1) stem.

De beslissingen worden genomen bij meerderheid van de geldig uitgebrachte stemmen zonder rekening te houden met de onthoudingen. Bij staking van stemmen is die van de voorzitter van de vergadering doorslaggevend.

5.2.2. Bevoegdheden

De Raad van Bestuur is bevoegd om alle handelingen te verrichten die nodig of dienstig zijn tot verwezenlijking van het doel van de vennootschap, behoudens die waarvoor volgens wetten, decreten, reglementen, besluiten en/of de statuten alleen de Algemene Vergadering bevoegd is en de bevoegdheden die hij heeft overgedragen aan de comités opgericht in de schoot van de Raad van Bestuur, de gedelegeerden tot het dagelijks bestuur of de bijzondere mandatarissen. Iedere bestuurder heeft inzage- en controlebevoegdheid op de verrichtingen van Fluvius System Operator cv.

Fluvius System Operator cv wordt zowel in rechte als in de handelingen of akten vertegenwoordigd door:

- hetzij twee bestuurders die gezamenlijk handelen;
- hetzij twee gedelegeerden tot het dagelijks bestuur handelend binnen de perken van dit dagelijks bestuur.

Fluvius System Operator cv is tevens geldig vertegenwoordigd door de bijzondere mandatarissen, handelend binnen de perken van hun mandaat.

De Raad van Bestuur oefent ten behoeve van Fluvius System Operator cv volgende bevoegdheden uit met inachtneming van de respectievelijke beslissingsautonomie van de distributienetbeheerders/ opdrachthoudende verenigingen en van de wettelijke beperkingen op het vlak van de toegang tot de commerciële en andere confidentiële gegevens betreffende de netgebruikers en de verwerking ervan:

- het bepalen van de missie, visie, strategie, waarden en voornaamste beleidslijnen van Fluvius System Operator cv;
- het voorzien van de nodige financiële middelen om de doelstellingen te verwezenlijken;
- het bepalen van de samenstelling, bevoegdheden en plichten van het Managementcomité;
- het goedkeuren van het organisatieschema van Fluvius System Operator cv dat overeenkomstig de statutaire bepalingen van de DNB's/OV's wordt voorgelegd aan de DNB's/OV's na voorafgaand advies van het HR-Comité. Dit organisatieschema preciseert op duidelijke wijze de bevoegdheden van de diverse diensten, het personeelseffectief van elk van deze diensten, het hiërarchisch niveau van de aangestelden die dit effectief vormen en het bepaalt het personeel dat als "kader" gekwalificeerd wordt;
- het bepalen van de procedure voor de aanwerving, bevordering en het ontslag van de personeelsleden op advies van het HR-Comité;
- het vastleggen van het performantiebudget voor het personeel;
- de vertegenwoordiging van Fluvius System Operator cv, met inachtneming van de vertegenwoordigingsbevoegdheid van het Managementcomité voor het dagelijks bestuur;
- het nemen van besluiten inzake materies die tot zijn bevoegdheden behoren (zoals bijvoorbeeld inzake het budget, samenwerkingsverbanden, wettelijk vereiste verslagen voor de aandeelhouders,

boekhoudregels, goedkeuring van periodieke financiële rapportering, financieringen, samenstelling en werking van de comités opgericht in de schoot van Raad van Bestuur, ...), toezicht op de werkzaamheden van de commissaris en de interne auditfunctie;

- de benoeming en het ontslag, na advies van het HR-Comité, evenals de bekrachtiging van de beslissingen van het HR-Comité inzake evaluatie van de leden van het Managementcomité;
- het identificeren en beheren van de financiële risico's onder andere door het installeren van een systeem van interne controle en het toezien op de werking ervan;
- het evalueren van en toezien op de prestaties en resultaten;
- het overleg over de werking van de distributienetbeheerders/opdrachthoudende verenigingen;
- het waken over de externe communicatie van beslissingen genomen door de Raad van Bestuur;
- het voorstellen van beslissingen aan de Algemene Vergadering inzake materies die tot de bevoegdheden van de Algemene Vergadering behoren.

5.2.3. Werking

De Raad van Bestuur komt principieel maandelijks samen. De vergaderkalender wordt het jaar voordien vastgelegd.

De leden van het Managementcomité kunnen, na afstemming hierover met de voorzitter en de ondervoorzitter(s), desgevallend de vergaderingen van de Raad van Bestuur bijwonen met raadgevende stem.

De Raad van Bestuur komt samen op de zetel van Fluvius System Operator cv of op de plaats die wordt aangeduid in de uitnodiging. Hij vergadert telkens als het belang van Fluvius System Operator cv het vereist en in elk geval telkens als ten minste één vijfde van de bestuurders het vragen.

De beslissingen worden genomen bij meerderheid van de geldig uitgebrachte stemmen zonder rekening te houden met de onthoudingen. Bij staking van stemmen is die van de voorzitter van de vergadering doorslaggevend.

Belangenconflicten tussen Fluvius System Operator cv, zijn aandeelhouders, vennoten van deze laatste, of andere verwante vennootschappen, zullen - ter voorbereiding van een eventuele behandeling in de betrokken organen - onderzocht worden door een beperkt comité bestaande uit de voorzitter en de ondervoorzitters van de Raad van Bestuur, en de voorzitters van het Audit- en het HR-Comité.

Om een voortdurende verbetering van het bestuur van Fluvius System Operator cv te realiseren gaat de Raad van Bestuur regelmatig zijn eigen doeltreffendheid evalueren.

Hiertoe zal de Raad van Bestuur onder leiding van de voorzitter om de 3 jaar zijn werking evalueren en hierover rapporteren aan de Algemene Vergadering.

De notulen van de vergaderingen van de Raad van Bestuur geven een samenvatting van de besprekingen, bevatten de besluiten en maken melding van het eventueel voorbehoud en/of tegenstemmen van bepaalde bestuurders.

5.2.4. Vergoeding

Naar analogie van de vergoedingsmodaliteiten binnen de distributienetbeheerders/opdrachthoudende verenigingen wordt het basisprincipe weerhouden om de bestuurders te vergoeden door het toekennen van een presentiegeld. Het bedrag per bijgewoonde vergadering wordt door de Algemene Vergadering op voorstel van de Raad van Bestuur vastgelegd.

De algemene vergadering mag aan de bestuurders per bijgewoonde vergadering een presentiegeld toekennen dat ten hoogste gelijk is aan het hoogste bedrag dat uitkeerbaar is aan een gemeenteraadslid voor een gemeenteraadszitting in een van de deelnemende gemeenten. Deze worden ten laste van de resultatenrekening geboekt

Jaarlijks worden de uitgekeerde vergoedingen gepubliceerd in het remuneratieverslag dat wordt opgenomen in het jaarverslag van de onderneming.

De bestuurders ontvangen een reisvergoeding die aan de fiscale regelgeving voldoet.

5.3. Uitvoerend comité

Wanneer de Raad van Bestuur niet volledig bestaat uit onafhankelijke bestuurders, richt de Raad van Bestuur in zijn schoot een Uitvoerend Comité op. De leden van het Uitvoerend Comité zijn allen onafhankelijke bestuurders, in de zin van artikel 1.1.1. §2 74° van het Energiebesluit van 19 november 2010, te benoemen door de raad van bestuur onder zijn leden.

5.4. Auditcomité

5.4.1. Samenstelling

Het Auditcomité bestaat uit maximum zes leden, benoemd door de Raad van Bestuur onder zijn leden.

Het Auditcomité kiest een voorzitter onder zijn leden. De secretaris van de Raad van Bestuur is tevens de secretaris van het Auditcomité.

Omwille van de onafhankelijkheid van het Auditcomité zal de voorzitter van de Raad van Bestuur niet aangeduid worden als voorzitter van het Auditcomité.

5.4.2. Bevoegdheden

Het Auditcomité adviseert de Raad van Bestuur met betrekking tot de controle van financiële informatie voorbereid door Fluvius System Operator cv, de interne controlesystemen ingericht door de Raad van Bestuur en het management en de correcte toepassing van de regels inzake deugdelijk financieel beheer binnen de grenzen van het toepasselijk vennootschapsrecht.

Het Auditcomité bepaalt tevens de verantwoordelijkheden van de afdeling Interne Audit van Fluvius System Operator cv en bewaakt de onafhankelijkheid ervan. Het Auditcomité adviseert bij de aanstelling en evaluatie van het afdelingshoofd Interne Audit.

Meer bepaald houdt het Auditcomité toezicht op:

- de integriteit van de financiële informatie waarbij het nauwkeurig, volledig en consequent karakter van de informatie beoordeeld wordt;

- de consequente toepassing van de boekhoudnormen;
- de systemen voor interne controle en risicobeheer opgezet door het Managementcomité (minstens eenmaal per jaar);
- de verklaringen inzake interne controle en risicobeheer opgenomen in het jaarverslag;
- het charter voor Interne Audit, de personeelsbezetting, het budget, de organisatiestructuur en de methodologie van de afdeling Interne Audit;
- de rapportering van de afdeling Interne Audit, met inbegrip van de auditaanbevelingen en de acties die door het management als antwoord hierop worden geformuleerd;
- de planning van de afdeling Interne Audit en de mogelijkheid om binnen deze planning opdracht te geven om een specifieke audit uit te voeren;
- de coördinatie van de werkzaamheden van de bedrijfsrevisoren met die van de afdeling Interne Audit;
- de werking van het extern auditproces;
- specifieke regelingen volgens dewelke personeelsleden in vertrouwen hun bezorgdheid kunnen uiten over mogelijke onregelmatigheden inzake financiële rapportering of andere aangelegenheden;
- de externe communicatie van periodieke financiële rapportering.

Het Auditcomité doet aanbevelingen over de benoeming van de commissaris en de werkingsvoorwaarden, ziet toe op de onafhankelijkheid van de commissaris en bewaakt de toevertrouwde opdrachten van zogenaamde niet-auditdiensten.

Het Auditcomité rapporteert aan de RvB over zijn werkzaamheden. Het Auditcomité maakt aanbevelingen aan de RvB over alle zaken die het passend acht binnen zijn opdracht waar actie of verbetering nodig is.

Specifiek voor de werking van het Auditcomité werd een apart charter opgesteld (zie punt 6).

5.4.3. Werking

De werkingsmodaliteiten worden door het Auditcomité vastgelegd in een intern reglement.

Het Auditcomité komt minstens viermaal per jaar samen. De vergaderkalender wordt het jaar voordien vastgelegd.

Het Auditcomité vergadert in aanwezigheid van de commissaris en het afdelingshoofd Interne Audit in functie van de agenda en minstens zesmaandelijks, met name bv. naar aanleiding van de behandeling van de (half)jaarcijfers. De CEO en CFO wonen de vergaderingen bij, de andere leden van het Managementcomité kunnen door het Auditcomité worden opgeroepen tot het bijwonen van de vergaderingen.

De notulen van de vergaderingen van het Auditcomité geven een samenvatting van de besprekingen, bevatten de besluiten en maken melding van het eventueel voorbehoud en/of tegenstemmen van bepaalde leden.

5.4.4. Vergoeding

Naar analogie van de vergoedingsmodaliteiten binnen de distributienetbeheerders/opdrachthoudende verenigingen wordt het basisprincipe weerhouden om de leden te vergoeden door het toekennen van een presentiegeld. Het basisbedrag per bijgewoonde vergadering wordt door de Algemene Vergadering op voorstel van de Raad van Bestuur vastgelegd. De leden ontvangen een reisvergoeding die aan de fiscale regelgeving voldoet.

Jaarlijks worden de uitgekeerde vergoedingen gepubliceerd in het remuneratieverslag dat wordt opgenomen in het jaarverslag van de onderneming.

De leden ontvangen een reisvergoeding die aan de fiscale regelgeving voldoet.

5.5. HR-Comité

5.5.1. Samenstelling

Het HR-Comité bestaat uit maximum zes leden, benoemd door de Raad van Bestuur onder zijn leden.

Het HR-Comité kiest een voorzitter onder zijn leden. De secretaris van de Raad van Bestuur is tevens de secretaris van het HR-Comité.

5.5.2. Bevoegdheden

Tot de voornaamste taken van het HR-Comité behoren het formuleren van voorstellen aan de Raad van Bestuur in verband met:

- het remuneratiebeleid dat moet steunen op een gestandaardiseerde methodiek met voldoende continuïteit;
- het remuneratiebeleid van het Managementcomité, en meer bepaald in verband met de voornaamste contractuele bepalingen (vb. pensioen- en vertrekregelingen), de verhouding vaste en variabele vergoeding, de prestatiecriteria, en de voordelen in natura;
- het organisatieschema op voorstel van het Managementcomité.

Het HR-Comité:

- bepaalt de individuele objectieven van de voorzitter van het Managementcomité;
- assisteert de Raad van Bestuur bij de voorstellen tot benoeming en de opvolgingsplanning voor de leden van het Managementcomité;
- bespreekt en verleent advies naar aanleiding van specifieke opdrachten vanwege de Raad van Bestuur met betrekking tot HR-aangelegenheden;
- bekrachtigt de beoordeling van de prestaties van de andere leden van het Managementcomité op voorstel van de voorzitter van het Managementcomité;
- beoordeelt de prestaties van de voorzitter van het Managementcomité;
- bewaakt de personeelsaspecten met betrekking tot de vereiste garanties voor een onafhankelijk optreden van het personeel ten opzichte van producenten, leveranciers, aandeelhouders en andere relevante derden; alsook met betrekking tot garanties inzake bescherming van persoonsgegevens en het naleven van vertrouwelijkheidsplicht.

5.5.3. Werking

De werkingsmodaliteiten worden door het HR-comité vastgelegd in een intern reglement.

Het HR-Comité komt minstens viermaal per jaar samen. De vergaderkalender wordt het jaar voordien vastgelegd.

De CEO woont de vergaderingen bij, de andere leden van het Managementcomité kunnen door het HR-Comité worden opgeroepen tot het bijwonen van de vergaderingen.

De notulen van de vergaderingen van het HR-Comité geven een samenvatting van de besprekingen, bevatten de besluiten en maken melding van het eventueel voorbehoud van bepaalde leden.

5.5.4. Vergoeding

Naar analogie van de vergoedingsmodaliteiten binnen de distributienetbeheerders/opdrachthoudende verenigingen wordt het basisprincipe weerhouden om de leden te vergoeden door het toekennen van een presentiegeld. Het basisbedrag per bijgewoonde vergadering wordt door de Algemene Vergadering op voorstel van de Raad van Bestuur vastgelegd. De leden ontvangen een reisvergoeding die aan de fiscale regelgeving voldoet.

Jaarlijks worden de uitgekeerde vergoedingen gepubliceerd in het remuneratieverslag dat wordt opgenomen in het jaarverslag van de onderneming.

De leden ontvangen een reisvergoeding die aan de fiscale regelgeving voldoet.

5.6. Strategisch Comité

5.6.1. Samenstelling

Het Strategisch Comité bestaat uit maximum tien leden, benoemd door de Raad van Bestuur onder zijn leden.

De voorzitter van de Raad van Bestuur is ook voorzitter van het Strategisch Comité. De secretaris van de Raad van Bestuur is tevens de secretaris van het Strategisch Comité.

5.6.2. Bevoegdheden

Het Strategisch Comité fungeert als een overlegplatform tussen de vennootschap en haar aandeelhouders ter voorbereiding van beslissingen met betrekking tot beleids- en strategische opties.

5.6.3. Werking

De werkingsmodaliteiten worden door het Strategisch Comité vastgelegd in een intern reglement.

Het Strategisch Comité komt minstens viermaal per jaar samen. De vergaderkalender wordt het jaar voordien vastgelegd.

Het Strategisch Comité rapporteert over haar werking aan de Raad van Bestuur.

De CEO woont de vergaderingen van het Strategisch Comité bij. Andere leden van het Managementcomité kunnen door het Strategisch Comité worden opgeroepen tot het bijwonen van de vergaderingen.

De notulen van de vergaderingen van het Strategisch Comité geven een samenvatting van de besprekingen, bevatten de besluiten en maken melding van het eventueel voorbehoud en/of tegenstemmen van bepaalde leden.

5.6.4. Vergoeding

Naar analogie van de vergoedingsmodaliteiten binnen de distributienetbeheerders/opdrachthoudende verenigingen wordt het basisprincipe weerhouden om de leden te vergoeden door het toekennen van een presentiegeld. Het basisbedrag per bijgewoonde vergadering wordt door de Algemene Vergadering op

voorstel van de Raad van Bestuur vastgelegd. De leden ontvangen een reisvergoeding die aan de fiscale regelgeving voldoet.

Jaarlijks worden de uitgekeerde vergoedingen gepubliceerd in het remuneratieverslag dat wordt opgenomen in het jaarverslag van de onderneming.

De leden ontvangen een reisvergoeding die aan de fiscale regelgeving voldoet.

5.7. Managementcomité

5.7.1. Samenstelling

De Raad van Bestuur stelt de leden van het Managementcomité, met inbegrip van de CEO, aan na advies van het HR-Comité. Het Managementcomité bestaat uit maximum 10 leden. De CEO is tevens de voorzitter van het Managementcomité en vormt tevens het aanspreekpunt richting de voorzitter van de Raad van Bestuur.

5.7.2. Bevoegdheden

Het Managementcomité is bevoegd voor het dagelijks bestuur en de operationele leiding van de vennootschap.

Het Managementcomité oefent volgende opdrachten uit m.b.t. het bestuur van Fluvius System Operator cv:

- het onderzoeken en formuleren van de strategische doelstellingen en opties en het voorleggen daarvan aan de Raad van Bestuur;
- het opstellen en uitwerken van beleidsvoorstellen met betrekking tot de verschillende opdrachten van het Managementcomité en het voorleggen daarvan aan de Raad van Bestuur;
- het uitwerken van het veiligheidsbeleid;
- het dagelijks bestuur en de operationele leiding;
- de vertegenwoordiging van Fluvius System Operator cv voor het dagelijks bestuur. Desgevallend kan Fluvius System Operator cv ook vertegenwoordigd worden door bijzondere gevolmachtigden binnen de perken van de hun verleende volmacht;
- de vertegenwoordiging van Fluvius System Operator cv in rechte;
- het uitdragen van de missie, visie en waarden;
- het implementeren van de ondernemingsstrategie na de goedkeuring door de Raad van Bestuur;
- het uitvoeren van de beslissingen van de Raad van Bestuur;
- de organisatie van de activiteiten en de implementatie en opvolging van het organisatieschema;
- het tijdig opmaken van accurate en betrouwbare financiële gegevens en verslaggeving overeenkomstig de toepasselijke boekhoudkundige principes en beleidslijnen en het toelichten ervan aan de Raad van Bestuur op een evenwichtige en duidelijke wijze;
- de behandeling van spoedeisende gevallen;
- het bewaken van de naleving van de wettelijke en reglementaire bepalingen en de beleidslijnen en doelstellingen van Fluvius System Operator cv;
- het tegemoetkomen aan de bevindingen en aanbevelingen van het Auditcomité;
- het voeren van het operationele risicobeleid;
- de invoering van interne controles met name systemen voor het identificeren, evalueren, beheren en opvolgen van financiële en andere risico's;

- het bewaken van de performantie, het aftoetsen daarvan met de strategische doelstellingen, plannen en budgetten;
- het evalueren van de medewerkers;
- het bezorgen aan de Raad van Bestuur van alle informatie die hij nodig heeft om zijn plichten uit te oefenen.

Het Managementcomité zal uitvoering geven aan alle beslissingen van de bestuursorganen van de distributienetbeheerders/opdrachthoudende verenigingen. In uitvoering van de besluiten van de bestuursorganen van de distributienetbeheerders/opdrachthoudende verenigingen zal het Managementcomité, rekening houdend met de bepalingen van de statuten van de distributienetbeheerders/opdrachthoudende verenigingen en hun bijlagen, verantwoordelijk zijn voor:

- het formuleren van voorstellen om de kwaliteit van de diensten te verbeteren en hem zo kostenefficiënt mogelijk te organiseren;
- de voorbereiding van budgetten voor exploitatie en investeringen van de distributienetbeheerders/opdrachthoudende verenigingen;
- de voorbereiding van de uitvoering van alle besluiten omtrent de uitbreiding van de netten en alle investeringen met betrekking tot het in stand houden van de netinfrastructuur;
- de voorbereiding en uitvoering van de werken, leveringen en diensten noodzakelijk voor de exploitatie en nieuwbouw van netten ten behoeve van de distributienetbeheerders/opdrachthoudende verenigingen overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen;
- binnen de goedgekeurde budgetten:
 - de uitvoering van de exploitatie, het onderhoud en de ontwikkeling van de distributienetten overeenkomstig de bepalingen van de statuten van de distributienetbeheerders/opdrachthoudende verenigingen en de bijlagen aan deze statuten;
 - de uitvoering van de exploitatie en het onderhoud van de WKK-installaties en de stortgasmotoren;
- de uitvoering van alle andere werkzaamheden die verband houden met het dagelijks bestuur van de distributienetbeheerders/opdrachthoudende verenigingen;
- de vertegenwoordiging op de bestuursorganen van de distributienetbeheerders/opdrachthoudende verenigingen in hoofde van en met betrekking tot hun opdracht als belast met het dagelijks bestuur van Fluvius System Operator cv;
- de communicatie naar het publiek en de netgebruikers.

5.7.3. Werking

De vergaderingen van het Managementcomité worden voorgezeten door de CEO, tevens voorzitter van het Managementcomité. Bij afwezigheid van de voorzitter zal het lid van het Managementcomité aangeduid door zijn medeleden de vergadering voorzitten. Alle beslissingen in verband met de dagelijkse operationele werking van Fluvius System Operator cv en de opdrachten van het Managementcomité worden op het Managementcomité op collegiale wijze genomen. Ingeval het Managementcomité niet tot een besluit komt in een aangelegenheid is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

De voorzitter van het Managementcomité legt verantwoording af aan de Raad van Bestuur met betrekking tot de dagelijkse werking van Fluvius System Operator cv en met betrekking tot de uitvoering van de opdrachten van het Managementcomité.

De voorzitter van het Managementcomité neemt de eindverantwoordelijkheid tegenover de Raad van Bestuur.

5.7.4. Vergoeding

De bezoldigingen van de leden van het Managementcomité worden bepaald op basis van marktconformiteit.

De bezoldigingen worden jaarlijks in globo gepubliceerd in het jaarverslag van Fluvius System Operator cv waarin een apart remuneratieverslag is opgenomen.

6. Charters binnen Fluvius System Operator cv

1. Corporate governance charter
2. Ethisch charter (incl. interne fraude)
3. MVO-charter
4. Charter Auditcomité (goedgekeurd op de Raad van Bestuur van 25 september 2019)
5. Charter klachtencommissie (als bijlage toegevoegd aan het Corporate Governance Charter)
6. Charter business continuity management (in opmaak)
7. Charter bedrijfsinformatiebeheer (in opmaak)

7. BIJLAGE - CHARTER VOOR DE KLACHTENCOMMISSIE FLUVIUS SYSTEM OPERATOR

Om de rol, de bevoegdheden en de verantwoordelijkheden van de klachtencommissie Fluvius System Operator formeel te definiëren, is een Charter voor de klachtencommissie Fluvius System Operator opgemaakt.

Ons engagement: een consistente klantvriendelijke ervaring

Binnen Fluvius bouwen we 'Klant Centraal' verder uit en trachten we deze te verankeren in alle processen. Onze doelstelling is ervoor zorgen dat al onze klanten een positieve en consistente klantervaring hebben over al hun interacties met Fluvius heen. Om dit te realiseren hebben we eerst verder ingezet op klantinzichten en -onderzoeken. Zo brengen we de behoeften en verwachtingen van onze klant in kaart alsook zijn tevredenheid over onze dienstverlening. De klachtenanalyse vormt een belangrijke bron van klantinzichten die we vertalen in aanbevelingen die opgenomen worden in de jaarlijkse klachtenanalyse.

Wat is een klacht?

Binnen Fluvius definiëren we een klacht als een uiting van ontevredenheid van een externe partij over Fluvius, haar dienstverlening en/of producten. We grijpen elke melding aan als een opportuniteit om onze producten, onze dienstverlening of processen te optimaliseren.

Wie behandelt klachten?

We maken een onderscheid tussen klachtenbehandelaars en de klachtencommissie.

Allereerst zijn er de klachtenbehandelaars. Elke operationele dienst van Fluvius heeft medewerkers aangesteld die als onderdeel van hun job verantwoordelijk zijn voor de behandeling van klachten. Dit is een bewuste keuze. Op deze manier willen we er als bedrijf voor zorgen dat meerdere medewerkers binnen een dienst voeling houden met de klant, ondervinden wat goed en minder goed loopt en verbeteringen voorstellen of initiëren om de werking van de dienst te verbeteren. De klachten die deze medewerkers behandelen, noemen we binnen Fluvius 'eerstelijnsklachten'.

Daarnaast is er de klachtencommissie. Dit is een afzonderlijk team dat volgende taken op zich neemt:

- toewijzing van de klachten aan de juiste operationele diensten en monitoring van de opvolging
- controle op de kwaliteit van de klachtbehandeling
- analyse van de klachten en formuleren van adviezen voor aanpassingen aan producten, processen ...
- behandeling van klachten die geëscaleerd werden, die handelen over gedrag van medewerkers of die ingediend werden bij overheidsinstanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst, de VREG ...
- aanspreekpunt voor het netwerk van klachtenbehandelaars van onze stakeholders zoals stedelijke, Vlaamse en Federale Ombudsdiensten, de regulatoren, ...

De klachten die deze medewerkers opnemen noemen we binnen Fluvius 'tweedelijnsklachten'.

Bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie Fluvius System Operator houdt zich aan de relevante regels en procedures van Fluvius System Operator en de normen, standaarden en bedrijfsprocedures voor de klachtencommissie Fluvius System Operator.

In het kader van de uitvoering van haar werkzaamheden:

- heeft de klachtencommissie Fluvius System Operator onbeperkte toegang tot geregistreerde bedrijfsgegevens en -informatie. Ze borgt en beveiligd alle gegevens waarover ze in het kader van haar werkzaamheden beschikt en garandeert dat deze gegevens strikt vertrouwelijk behandeld worden;
- is de klachtencommissie Fluvius System Operator bevoegd om rechtstreeks contact te nemen met alle Fluvius-medewerkers, alsook met derden.

Bij een klachtbeoordeling baseert de klachtencommissie Fluvius System Operator zich op wettelijke teksten, interne reglementen en procedures, op afspraken die binnen de vrijgemaakte energiemarkt werden gemaakt of bij ontstentenis daarvan op de goede praktijken.

De klachtencommissie Fluvius System Operator laat zich evenwel ook leiden door de principes van billijkheid en rechtvaardigheid. Dit houdt in dat de houding en de visie van de operationele diensten ook steeds mee in acht genomen worden. Op die manier wil de klachtencommissie Fluvius System Operator elke problematiek evenwichtig benaderen en probeert ze de klager een objectief antwoord te bezorgen. In die zin verzekert de klachtencommissie Fluvius System Operator ook de kwaliteitscontrole van de antwoorden.

Bij haar interne communicatie wordt van de klachtencommissie Fluvius System Operator verwacht dat ze zo goed mogelijk de standpunten van de klager toelicht of verduidelijkt en dat ze secuur waakt over de doorlooptijd van de klachtbehandeling.

De klachtencommissie Fluvius System Operator streeft ernaar om elke klacht binnen een termijn van 30 kalenderdagen te beantwoorden. Indien ze deze termijn niet haalt, brengt ze de klager op de hoogte en wordt hem/haar gemeld dat de behandelingstermijn is verlengd.

Attitude klachtencommissie

De klachtencommissie werkt:

- objectief
- integer
- professioneel.

Ze vrijwaart zich van inmenging door interne en externe stakeholders bij het verzamelen, analyseren, beoordelen van informatie m.b.t. de klacht alsook het behandelen hiervan.

Analyse, rapportering en communicatie

We maken onderscheid tussen 3 communicatiemomenten met elk hun specifieke doelgroep en timing/

- Permanent
In geval van plotse stijgingen wordt de bedrijfsproceseigenaar gecontacteerd. De bevindingen, aandachtspunten en eventuele verbeteringsvoorstellen worden overgemaakt aan de bedrijfsproceseigenaar. Deze onderzoekt de aanbeveling en neemt de gepaste maatregelen.

- Kwartaal
Op kwartaalbasis voorziet de klachtencommissie ook een overleg met zowel de Vlaamse als de Federale Ombudsdienst om de samenwerking te bevorderen.
- Jaarlijks
De klachtencommissie stelt jaarlijks een rapport op waarin ze een correct en volledig beeld geeft van hoe klanten onze dienstverlening ervaren. De volgende aspecten worden hierin opgenomen: klachten, klanttevredenheid en klantvragen gecapteerd via het klantcontactcenter.
Naast het toelichten van de ontvangen klachten alsook de conclusies die hieruit getrokken worden, formuleert de klachtencommissie ook voorstellen en aanbevelingen om de dagdagelijkse werking te optimaliseren.

Deze rapportering wordt toegelicht aan:

- het managementcomité
- de interne bedrijfsproceseigenaren
- de externe betrokken stakeholders zoals de Federale en Vlaamse Ombudsdiensten.
