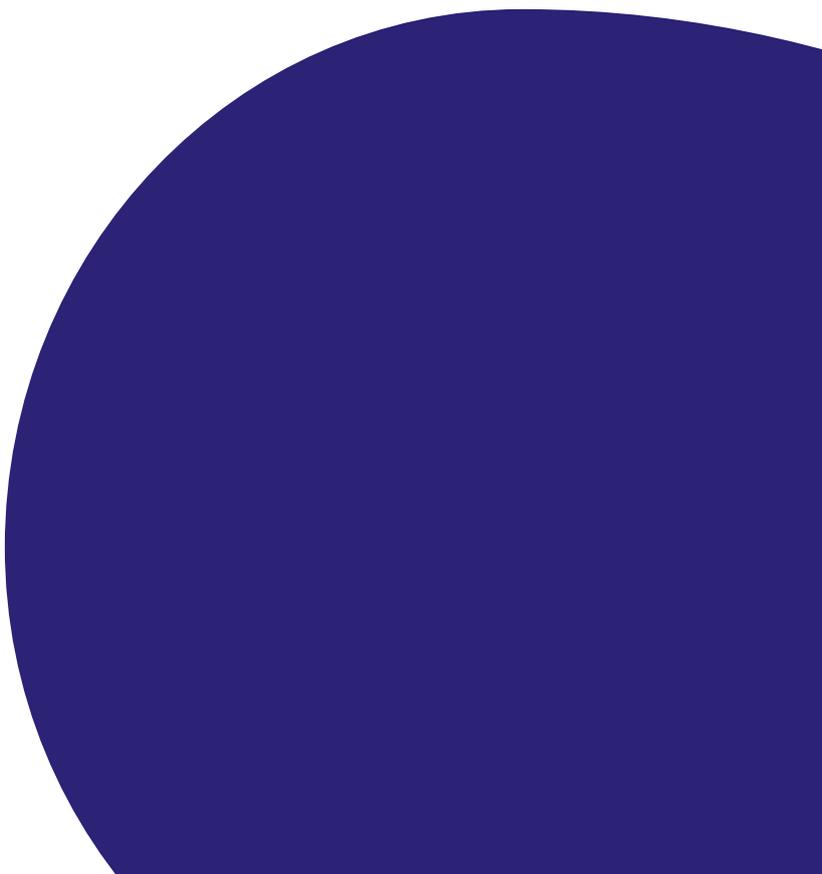




comnexio

Jahresbericht 2020



Firmenbezeichnung und Form

Comnexio Genossenschaft

Sitz

Avenue Georges Lemaitre 38, 6041 Gosselies

Gründung

Gründet am 29. April 2019. Die Gründungsurkunde wurde im Anhang des Belgischen Staatsblatts vom 3. April 2019 unter der Nummer 19319745 veröffentlicht.

Inhaltsverzeichnis

I. Vorwort des operativen Managers	2
II. Tätigkeitsbericht	4
1. Vorstellung des Unternehmens.....	5
2. Tätigkeitsbericht.....	8
III. Geschäftsbericht	12
1. Kommentare zum Jahresabschluss.....	13
2. Jahresabschluss.....	16
IV. Bericht der Wirtschaftsprüfer	42
V. Vergütungsberichte	48
1. Vorstellung der Geschäftsführungsorgane	49
2. Bericht des Nominierungs- und Vergütungsausschusses.....	50
3. Bericht des Verwaltungsrats.....	50

I.

Vorwort des operativen Managers



Nach sechs Monaten seiner Existenz war 2020 ein entscheidendes Jahr für Comnexio. Einerseits handelte es sich um das erste volle Geschäftsjahr. Andererseits ging es darum, gleich mehreres zu bestätigen: das Vertrauen, das uns von den Aktionären und dem Auftraggeber ORES Assets geschenkt wurde, die guten Ergebnisse des Jahres 2019 sowie das positive Arbeitsklima, das seit der Gründung von Comnexio herrscht.

Sehr schnell nahm das Jahr 2020 jedoch durch die beträchtlichen Störungen des COVID-19 eine völlig unerwartete Wende. Wir alle haben diese Situation, auf die kaum einer bzw. niemand vorbereitet war, sowohl persönlich als auch beruflich sehr unterschiedlich erlebt. In einem solchen Kontext hat Comnexio dennoch seine Rolle als lokales öffentliches Dienstleistungsunternehmen weiterhin verantwortungsbewusst wahrgenommen und zu den gesellschaftlichen Anstrengungen beigetragen. So gilt es vorrangig, das Wohlbefinden des Personals zu gewährleisten und gleichzeitig unsere Kernaufgabe zu erfüllen: die Entgegennahme und Beantwortung der Fragen und Anfragen der Kunden von ORES. Dank der soliden IT-Infrastruktur wurde innerhalb von weniger als zwei Tagen die dauerhafte Telearbeit für fast alle Mitarbeiter reibungslos und vor allem bei völliger Transparenz für die Kunden eingerichtet. Darüber hinaus wurde in dieser Zeit der Ungewissheit beschlossen, dem gesamten Personal die wirtschaftliche Sicherheit zu garantieren. Schließlich konnten dank der ausgezeichneten Zusammenarbeit innerhalb der paritätischen Organe auch die angemessenen Entscheidungen zum rechten Zeitpunkt getroffen werden, um die Krise bestmöglich zu managen.

Auf operativer Ebene umfasst das abgelaufene Jahr zwei kontrastierende Zeiträume. Der Jahresbeginn war zwar relativ wie üblich, wurde aber durch die erste Ausgangssperre schnell gestört. Der Zeitraum von Mitte März bis Ende Mai war von einer bedeutenden Volumenabnahme der eingehenden Interaktionen gekennzeichnet. Durch die schwache Arbeitslast und die Maßnahmen zur Betreuung des Personals konnte das „Zusammen-Leben und -Arbeiten“ trotz der Distanz aufrecht gehalten werden.

Der zweite Jahresabschnitt war hingegen von einer Reihe aufeinanderfolgender oder gar zeitgleicher Ereignisse geprägt, die die Situation verkomplizierten: unerwartete Arbeitsüberlastungen und eine längere durchschnittliche Beantwortungsdauer als üblich, zahlreiche Prozessanpassungen in der Energieverteilungsbranche, die zurzeit einen radikalen Umbruch erlebt (Prosumenten, Rollout der intelligenten Zähler, Änderung des Schutzes der geschützten Kunden usw.), jedoch auch die Ein-

führung eines neuen CRM-Tools (Kundenbeziehungsmanagement). Bei solch zahlreichen Änderungen braucht das Personal unvermeidlich eine gewisse Anpassungszeit, jedoch auch eine Verlängerung der Bearbeitungsdauer. Tatsache trotz dieser sehr schwierigen Periode bleibt allerdings, dass die Servicequalität und die Zufriedenheit der Kunden auf einem ausgezeichneten Niveau geblieben sind (ca. 90 %), das von der Fachkompetenz und der Erfahrung der Teams zeugt.

Obwohl die Aktionspläne und Ziele durch die Gesundheitskrise etwas durcheinandergebracht wurden, hat sich Comnexio darum bemüht, seine Tätigkeiten auszubauen und die Vielseitigkeit der Aufgaben, die es seinen Mitarbeitern bietet, weiterzuentwickeln. Dank des professionellen Engagements und der Reife unserer Teams konnten 2020 somit zwei neue Projekte für unseren Auftraggeber in die Wege geleitet werden: die Schuldeneintreibung für bestimmte inaktive Kunden und die Folgetelefonate im Rahmen der Förderung von Erdgas.

Sollte man ein Fazit aus diesem Jahr 2020 ziehen, so wäre es unbestritten, dass die Stärke von Comnexio in seinem Humankapital liegt. Gewiss, das „Zusammen-Leben“ und der Teamgeist haben unter der physischen Distanzierung stark gelitten, wir mussten das Fernmanagement völlig umgestalten und auf neue Kommunikationsmittel zurückgreifen, aber der tagtägliche Einsatz der Mitarbeiter, ihre Flexibilität und Reaktionsschnelligkeit sowie ihre Belastbarkeit waren und bleiben entscheidend, um diese Krise zu bewältigen.

Es ist mir daher wichtig, dies hier hervorzuheben und sämtlichen Mitarbeitern von Comnexio für ihr professionelles Engagement, ihren stetigen Teamgeist und ihre unglaubliche Zukunftsvision zu danken.

Das Jahr 2021 wird auch von der Gesundheitskrise und den damit verbundenen Ungewissheiten gekennzeichnet sein. Trotzdem bin ich mir sicher, dass dieses neue Jahr beweisen wird, dass das gesamte Personal fest zusammenhält und unser gemeinsames Ziel verfolgt: Comnexio soll ein konkurrenzfähiges Contact Center werden, das den gemeinnützigen Unternehmen einen hochwertigen Dienst mit einem kontrollierten Kostenaufwand garantiert. Dies erfordert eine Fortsetzung des Wandels von Comnexio im Sinne einer noch effizienteren und reiferen Vorgehensweise, die die Mitarbeiter und den Kunden weiterhin in den Mittelpunkt stellt.

David Mailleux, operativer Manager

II. Tätigkeitsbericht

1. Vorstellung des Unternehmens.....	5
2. Tätigkeitsbericht.....	8



1. Vorstellung des Unternehmens

Das Unternehmen Connexio ist auf den Tätigkeitsbereich Kundenkontakt spezialisiert. Innerhalb des ORES-Konzern ist es für die Fernbearbeitung sämtlicher Fragen der Kundschaft oder der Allgemeinheit zuständig. Dabei hat es alle Informationen über die gemeinnützigen Güter und Dienstleistungen zu erteilen, die von seiner Aktionärs-gesellschaft ORES Assets angeboten werden. Diese Informationserteilung erfolgt per Telefon, E-Mail, Online-Chat oder anhand irgendeines anderen geeigneten Kommunikationsmittels. Das Unternehmen Connexio ist an zwei Standorten ansässig. Sein Hauptsitz liegt in Gosselies und umfasst den Großteil seines Personals. Connexio verfügt darüber hinaus über eine Außenstelle in Eupen, wo die vorwiegend deutschsprachigen Mitarbeiter die dortigen Kunden in ihrer Muttersprache betreuen.

Aktionärsstruktur des Unternehmens Connexio und des Konzerns ORES

Das Kapital von Connexio wird zu 93% von der Interkommunale ORES Assets, die der bedeutendste Verteilernetzbetreiber für Strom und Erdgas in der Wallonie ist (200 Gemeindegesschafter) und von sieben reinen Finanzierungsinterkommunalen gehalten. Letztere haben als Aufgabe, die Gemeindegesschafter der Interkommunale im Rahmen ihrer finanziellen Beteiligung - insbesondere im Bereich der Verteilernetze zu vertreten, zu betreuen und zu unterstützen.

Aufgabe, Vision und Ziele

Connexio bemüht sich um die tagtägliche Erlebnisverbesserung der Kunden von ORES. So stützt es sich auf eine verbindliche Aufgabe, eine motivierende Vision und auf deutlich gesteckte Ziele bis zum Jahr 2024.

Dieser Zeithorizont ermöglicht die Einhaltung der Unabhängigkeitspflicht, die Connexio von der Regulierungsinstanz CWaPE für Juni 2023 auferlegt wurde, insbesondere bezüglich der Änderung des Applikationsökosystems, das derzeit von N-Allo bereitgestellt wird. Diese Änderung des Applikationsökosystems ist ein entscheidender Schwerpunkt des mittelfristigen Ausbaus und Wandels von Connexio: Nur so kann es den aktuellen Anforderungen von ORES und den geplanten künftigen Entwicklungen entgegenkommen.

Aufgabe

Unsere Aufgabe besteht darin, den Erwartungen der wallonischen öffentlichen Unternehmen und Bürger entgegenzukommen, indem wir ihnen zum optimalen Preis ein bemerkenswertes, lokal verankertes und hochwertiges Kundenerlebnis bieten, das ihren Bedürfnissen entspricht.

Unsere Besonderheit liegt in unserer Fähigkeit, ein Vertrauensverhältnis zu unseren Kunden aufzubauen und zu festigen, das wir durch eine einfache, reibungslose und benutzerfreundliche Beziehung, die dem öffentlichen Sektor angepasst ist, im wahrsten Sinne des Wortes als Verlängerungsarm ihrer Dienstleistungen agieren.

Als Contact hat Connexio folgende Aufgaben:

- die Unterstützung der wallonischen Strom- und Gasverteilernetzbetreiber sowie der wallonischen öffentlichen Unternehmen bei ihrem Kundenbeziehungsmanagement,
- die Konzentrierung auf den Kunden durch Förderung aller verfügbaren Kommunikationskanäle und der Kundenzufriedenheit,
- die zentrale Stellung des Menschen bei der Support-Tätigkeit und -Innovation.

Vision

Wir sind davon überzeugt, dass ein Contact Center für die wallonischen gemeinnützigen Unternehmen allen Bürgern über ihren bevorzugten Kommunikationskanal einfach und reibungslos zugänglich sein muss. Bei uns steht das Erlebnis des Bürgers im Mittelpunkt. Wir sind da, um seine Sorgen und Anliegen entgegenzunehmen und ihn zu beruhigen, zu beraten und bei all seinen Schritten zu begleiten.

Wir müssen die gemeinnützigen Unternehmen bei der Umsetzung ihrer Kundenbeziehungen durch unser Know-how und Fachwissen betreuen und unterstützen.

Wir vertrauen jedoch vor allem der Stärke der Frauen und Männer jeder Herkunft und jeden Alters sowie der Tatsache, dass Innovation sie unterstützen soll und nicht umgekehrt.

Drei Leitlinien wurden innerhalb dieser Vision festgelegt:



Die Erbringung hochwertiger und mehrsprachiger Dienstleistungen (DE, FR, NL) als Contact Center, das im 24/7-Takt über alle verfügbaren Kommunikationskanäle erreichbar ist



Die gegenseitige Annäherung und Vernetzung der Bürger und der gemeinnützigen Unternehmen,



Das Fungieren als Partner der gemeinnützigen Unternehmen durch Anbieten eines bemerkenswerten Kundenerlebnisses zum günstigsten Preis

Ziele

Seit seiner Gründung verfolgt Comnexio klare Ziele:

- Die Gewährleistung der Service-Qualität für die Bürger: Dank eines ausgezeichneten Kundenerlebnisses, das den Besonderheiten des wallonischen öffentlichen Sektors angepasst ist (starke Verfügbarkeit der Abteilungen, Zugänglichkeit, Bürgerorientierung, Servicequalität und lokale Verankerung), fungiert Comnexio im wahrsten Sinne des Wortes als Verlängerungsarm von ORES im Dienstleistungsbereich. Um dieses ausgezeichnete Kundenerlebnis zu garantieren, stellt Comnexio die Mitarbeiter im Zentrum seiner Tätigkeiten. Ein bemerkenswertes Kundenerlebnis ist nämlich nur dann möglich, wenn zunächst die Erfahrung der Angestellten bemerkenswert ist. Und diese Exzellenz ist nur dann erreichbar, wenn die Mitarbeiter über effiziente Hilfsmittel sowie einen leichten Zugriff auf die Ressourcen und Kenntnisse haben. Die Mitarbeiter spielen daher eine entscheidende Rolle: Sie haben eine Differenzierungsaufgabe, die durch Technologien und Innovation unterstützt werden muss.
- Die Kostenkontrolle: Die Kosten des Contact Centers werden mit dem Verteilertarif auf die Schlussrechnung des Bürgers abgewälzt. Deshalb ist eine maximale Kostenkontrolle unbedingt erforderlich.

- Die Sicherung der Arbeitsplätze in der Wallonie: ORES ist in der Wallonie ein gemeinnütziges Unternehmen ersten Ranges.
- Das Unternehmen ist sich dieser Aufgabe bewusst und steht für die Nachhaltigkeit der lokalen Beschäftigung. Comnexio ist das konkrete Beispiel dafür: Das Contact Center ist in der Wallonie ansässig und darum bemüht, die Kompetenzen seiner Mitarbeiter zu fördern.
- Dies wird auf Dauer jedoch nur möglich sein, wenn eine entsprechende Servicequalität zu einem kontrollierten Kostenpreis geboten wird.

Gemeinsame Werte

Die Unternehmenswerte von Comnexio wurden infolge einer internen Befragung des Personals festgelegt. Sie bilden eine solide Bezugsgrundlage, auf die sich das Unternehmen seit seiner Gründung im Alltagsbetrieb stützen kann. Jeder Wert drückt sich in verschiedene Verhaltensweisen aus, die die erwarteten Beziehungen und Handlungen der Mitarbeiter sowohl gegenüber den Kunden als auch unter Kollegen kennzeichnen. Es gibt ein Team von Botschaftern und einen Leitfaden, um diese Werte zu verinnerlichen und dafür zu sorgen, dass sie täglich bei der Arbeit und in den Verhaltensweisen des gesamten Personals konkret zum Ausdruck kommen.



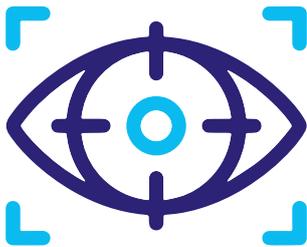
Teamgeist

- Ich arbeite mit meinen Kolleginnen und Kollegen verständigungsbereit und solidarisch zusammen.
- Ich teile meine Erfahrungen und leite die erforderlichen Informationen weiter, um die Arbeit jeder einzelnen Person zu erleichtern.
- Ich stehe meinen Kolleginnen und Kollegen proaktiv zur Seite und gebe dem Gemeinwohl Vorrang.



Zusammenleben

- Ich respektiere meine Kolleginnen und Kollegen sowie meinen Arbeitsplatz.
- Ich begegne allen freundlich und wohlwollend.
- Ich handle auf positive Weise und fördere ein angenehmes Arbeitsklima.



Zukunftsvision

- Ich bin offen für Änderungen und Anpassungen und mache mich mit den neuen Technologien vertraut.
- Ich suche ständig nach Ideen für eine bessere Voraussicht der künftigen Herausforderungen von Morgen und einen optimalen Ausbau des Unternehmens.
- Ich trage proaktiv zu meiner eigenen Weiterentwicklung bei.



Berufliches Engagement

- Ich arbeite gewissenhaft, um die Qualität meiner Arbeit und meine Effizienz zu steigern.
- Ich meistere die Hindernisse und führe angemessene Lösungen für jeden ein, ganz gleich, ob Kunde oder Kollegin/Kollege.
- Ich zeige in allen Situationen Einfühlungsvermögen sowohl für die Kunden als für meine Kolleginnen und Kollegen.

2. Tätigkeitsbericht

Nach 20 Monaten Existenz, von denen mehr als die Hälfte von der Gesundheitskrise gekennzeichnet war, bleibt die Bilanz der Tätigkeiten von Connexio positiv. Bevor diese Tätigkeiten angesprochen werden, ist es durchaus angebracht, auf die Grundlagen und Bedingungen seiner Entstehung und Gründung zurückzukommen. Das Unternehmen wurde am 29. Mai 2019 offiziell gegründet. Vor der Gründung von Connexio war das Unternehmen N-Allo aus historischen Gründen für den ersten telefonischen Kundenkontakt von ORES zuständig; N-Allo gehörte zu 86 % dem Stromversorger Engie/Electrabel und für den Restanteil von 14 % ORES selbst.

Im Mai 2018 verabschiedete das wallonische Parlament ein Dekret zur Neugestaltung der Lenkungsform der Verteilernetzbetreiber (VNB), laut dem die Anteile an einer Tochtergesellschaft nicht mehr gemeinsam von einem Stromerzeuger bzw. Stromversorger und einem VNB gehalten werden konnten. N-Allo konnte also seine Tätigkeiten als Callcenter zeitgleich für diese beiden Aktionäre langfristig nicht mehr ausüben. Während mehrerer Monate wurden daraufhin ausführliche Diskussionen zwischen N-Allo, Engie/Electrabel und ORES geführt, um die Situation im Einklang mit den Bestimmungen des neuen Dekrets zu bringen, und zwar vor dem äußersten Termin des 1. Juni 2019 laut Dekret, und um die verschiedenen in diesem Kontext denkbaren Modelle auszuwerten.

Die drei Unternehmen konnten sich Ende 2018 auf ein ausgewogenes Abkommen einigen. Darin waren einerseits die Bedingungen für den Rückzug von ORES aus dem Kapital von N-Allo und andererseits die Gründung seitens ORES Assets seiner eigenen Tochtergesellschaft als Callcenter festgelegt, wobei das Personal, das für die Tätigkeiten des VNB zuständig war, in diese neue Struktur übergang und seinen Lohn samt Vergünstigungen behielt.

Nach Abschluss dieses Abkommens begann der Countdown. Da der Termin für die Validierung des Rückzugs aus dem Kapital von N-Allo und die Einrichtung eines neuen operativen Kontaktzentrums per Dekret auf den 1. Juni 2019 festgesetzt war, musste die Gründung der Gesellschaft innerhalb knapp sechs Monaten erfolgen. Dieses Projekt wurde fristgerecht und reibungslos realisiert. Für die Einrichtung des neuen Contact Centers - mit allen erforderlichen Garantien in Sachen Unabhängigkeit und Autonomie sowie mit der entsprechenden Servicequalität - hat es sich als notwendig erwiesen, einen Übergangsvertrag mit N-Allo über bestimmte technische und informationstechnische Dienstleistungen zu schließen, die für

die gute Funktion von Connexio unentbehrlich waren. Diese Dienstleistungen betreffen insbesondere die Telefoniertechnologie „InIn“, die Verbindung (IT-Infrastruktur) sowie diverse operative Anwenderprogramme. Am 1. Juni 2019 war Connexio also ohne jegliche Unterbrechung der Dienstleistung für die Entgegennahme der Kundentelefonate einsatzbereit.

Es sei auch darauf hingewiesen, dass ORES Connexio eine ganze Reihe von Support-Dienstleistungen erbringt, unter anderem im Bereich Humanressourcen, IT, Finanzen, Einkaufswesen sowie juristische Fragen.

Seit Juni 2019 lag der Schwerpunkt auf der Kontrolle der Tätigkeiten und der Verbesserung des Kundenerlebnisses. Darüber hinaus hat Connexio im Laufe des Jahres 2020 zahlreiche zusätzliche Tätigkeiten für ORES entwickelt. Hier sind insbesondere die Schuldeneintreibung für bestimmte inaktive Kunden und die Folgetelefonate im Rahmen der Förderung von Erdgas zu zitieren.

Erfahrene Mitarbeiter und Beschäftigungswachstum

Zum Zeitpunkt der Gründung des Unternehmens sind insgesamt 107 Mitarbeiter im Rahmen eines kollektiven Arbeitsabkommens 32bis, das die Rechte und Ansprüche der Arbeitnehmer bei einem Arbeitgeberwechsel aufgrund eines vereinbarten Unternehmenstransfers garantiert sind, von N-Allo nach Connexio übergegangen. Dieses Abkommen regelt außerdem ihre Rechte bei der Übernahme der Aktiva infolge eines Konkurses oder eines Nachlassvertrags durch Vermögensabtretung. Die Fluktuationsrate des Personals ist relativ gering, bei einem durchschnittlichen Dienstalder von 11,5 Jahren, wobei manche Mitarbeiter seit mehr als 20 Jahren in der Branche tätig sind. Dieser Erfahrungsschatz garantiert ein hohes Kenntnis- und Qualitätsniveau.

Am 31. Dezember 2020 zählte Connexio insgesamt 113 Mitarbeiter mit einem Arbeitsvertrag (106 VZÄ), während 14 Zeitarbeitskräfte eingestellt wurden, um die vorübergehende Arbeitsüberlastung infolge des Lockdowns zu bewältigen (siehe „Die markanten Ereignisse im Jahr 2020“). Connexio stellt so sein Engagement unter Beweis: Trotz der Pandemie und der Verringerung der Interaktionsvolumen hat das Unternehmen seine gesellschaftliche Verantwortung konsequent übernommen; es wurde keine wirtschaftsbedingte Arbeitslosigkeit geschaffen und kein Vertrag mit den Zeitarbeitskräften gekündigt.

Funktionsweise von Connexio

Das Personal von Connexio arbeitet an zwei Standorten: Gosselies und Eupen. Es wurden also Mietverträge mit ORES, Eigentümerin des Gebäudes in Gosselies ist, und N-Allo für den Standort Eupen geschlossen. Die Dienstleistungen werden in drei Sprachen angeboten: Deutsch, Französisch und Niederländisch

für die niederländischsprachigen Kunden der Gemeinden mit sprachlichen Erleichterungen. Connexio ist das Callcenter von ORES und managt als solches vor allem drei separate Telefonleitungen, die jede eine spezifische Funktion haben:



1. die Meldung von verdächtigem Gasgeruch, 24/7-Service über eine gebührenfreie Rufnummer,



2. die Meldung von Störungen und Stromausfällen sowie Anträge für Instandsetzungsarbeiten, beispielsweise bei einer Stromunterbrechung, ebenfalls 24/7-Service,



3. die Rufnummer für allgemeine Informationen von ORES, die Telefonate im Zusammenhang mit Arbeiten, Anschlussanträgen, Zählerständen, Interaktionen mit den sozial geschützten Kunden, Frage zu den Budgetzählern, den intelligenten Zählern usw.

Das Unternehmen setzt absichtlich sehr hohe Leistungsindikatoren (KPI - *Key Performance Indicators*) fest; es betrachtet diese als Anreize zur ständigen Verbesserung der Servicequalität. Diese Leistungsindikatoren betreffen verschiedene Aspekte des Tätigkeitsbereichs: So ergaben beispielsweise Anfang 2020 die aufgezeichneten Daten für die durchschnittliche Wartezeit bis zur Entgegennahme eines Telefonats für jede der drei Leitungen Folgendes:

Durchschnittliche Wartezeit vor Entgegennahme des Anrufs

■ Zugänglichkeit für den Kunden

■ Dienstleistungsgüte

■ SLA



1. Verdächtiger Gasgeruch:

durchschnittliche Wartezeit vor Entgegennahme des Anrufs:
3 Sekunden

Zugänglichkeit für den Kunden: 84,2 %
Dienstleistungsgüte: 99,3 %



2. Störungsdienst:

durchschnittliche Wartezeit vor Entgegennahme des Anrufs:
40 Sekunden

Zugänglichkeit für den Kunden: 91,0 %
Dienstleistungsgüte: 80,3 %



3. Allgemeine Leitung:

durchschnittliche Wartezeit vor Entgegennahme des Anrufs:
95 Sekunden

Zugänglichkeit für den Kunden: 87,9 %
Dienstleistungsgüte: 57,9 %

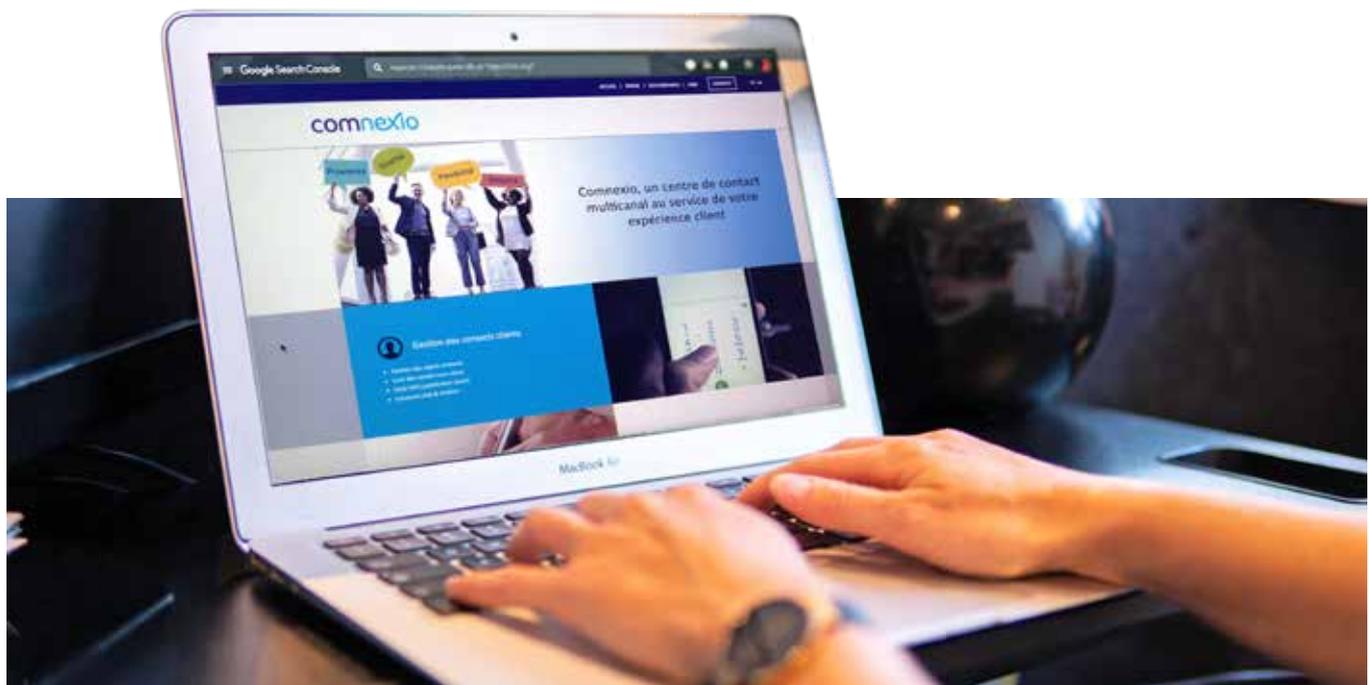
Diese Ergebnisse sind weniger effizient als im Vorjahr, was insbesondere auf die operativen Folgen der Gesundheitskrise, unter anderem die Arbeitsüberlastung und die unerwarteten Prozessänderungen, zurückzuführen ist.

Es ist jedoch festzustellen, dass nach Entgegennahme des Anrufs die Zufriedenheitsquote der Kunden, die im Rahmen einer Umfrage nach der Interaktion gemessen wurde, im Jahr eine Note von 9,0/10 erreichte, was einer Verbesserung um 0,6 Punkte gegenüber 2019 entspricht.

Dies ist auch eine relativ positive Gesamtleistung über das ganze Jahr.

Für Comnexio ist es eine Effizienzgarantie, dass die meisten Mitarbeiter ein breites Spektrum an Fragen beantworten können, von einer Anfrage zu einem Zählerstand über einen neuen Anschlussantrag bis hin zum Anbringen eines Budgetzählers. Diese Vielseitigkeit steigert die Service-Qualität spürbar, da der Kunde trotz seiner unterschiedlichsten Anliegen nicht von einem Berater zum anderen weitergeleitet wird.

Abschließend sei hervorzuheben, dass Comnexio nicht nur die erste telefonische Anlaufstelle von ORES ist. Das Contact Center bietet außerdem Dienstleistungen, welche die Nutzung weiterer Kanäle für die Kundenbeziehung und -beratung ermöglichen, beispielsweise das Online-Chat im Internet oder die Beantwortung von Fragen per E-Mail.



Die markanten Ereignisse im Jahr 2020

Februar

Die Unwetter Ciara, Dennis und Ellis verursachen an den Wochenenden vom Februar aufgrund unzähliger Anrufe zur Überlastung der Leitung der Pannenhilfe. Mehr als ein Viertel des Personals kommt den arbeitenden Kollegen zur Hilfe.

März - Juni

Gesundheitskrise infolge des COVID-19. Das gesamte Personal (Hauptausnahme: das 24/7-Team) steigt am 1. März 2020 auf Telearbeit um. Infolge des landesweiten Lockdowns und des Rückgangs der Tätigkeiten im Kontakt mit der Kundschaft von ORES fallen die Interaktionsvolumen drastisch ab.

Ende Juni - September

Vorzeitiger Ausfall der Budgetzähler am Ende des Zeitraums mit Unterbrechungssperre, der von der wallonischen Regierung per Dekret auferlegt wurde; dies erfordert während der ersten Juliwoche die Entgegennahme zahlreicher diesbezüglicher Telefonate auf allen Leitungen. Infolge des Vorfalls hat die Fakturierung anlässlich der Lockerung der Ausgangseinschränkungen für die Kunden mit Budgetzähler das Anrufvolumen ebenfalls bedeutend erhöht.

Mitte Oktober bis heute

Seit Juni liegt das Volumen der Anrufe auf der allgemeinen Telefonleitung weit über den Voraussichten. Infolge des zweiten Lockdowns und vor allem des Übergangs der Zählerablesung in den „Briefträger“-Modus (der Zählerableser von ORES kam nicht mehr zum Wohnsitz des Kunden, sondern hinterließ ein entsprechendes Schreiben in seinem Briefkasten) erhöht sich das Anrufvolumen noch mehr und unerwartet: Es erreicht 134 % der Voraussichten auf der allgemeinen Leitung und im November sogar 155 % auf der Durchwahlleitung „Zählerstand“.

November – Ende Dezember

Rollout der von ORES entwickelten neuen Mitarbeiter-Schnittstelle (die „digitale Kuppel“) für die Prozesse der Zählerablesung und Störungshilfe. Dieses neue vielversprechende Tool soll langfristig eine Kürzung der Bearbeitungsdauer bei diesen Prozessen ermöglichen und das Leben der Mitarbeiter und Kunden erleichtern. Es fordert allerdings von den Mitarbeitern eine Anpassungs- und Einarbeitungszeit. Dieses Tool wird in Zukunft ständig verbessert.

III. Geschäftsbericht

1. Kommentare zum Jahresabschluss.....	13
2. Jahresabschluss.....	16



1. Kommentare zum Jahresabschluss

1. Realitätsgetreue Darlegung der

a. Geschäftsentwicklung

Siehe Abschnitt II - Tätigkeitsbericht

b. Ergebnisse und Lage der Gesellschaft

i. Posten der Ergebnisrechnung am 31. Dezember 2020

Die betrieblichen Erträge belaufen sich auf 7.049 k€ (2019: 3.944 k€). Sie entsprechen fast ausschließlich dem Umsatz. Dieser umfasst vorwiegend die an ORES Assets fakturierten Beträge für die Dienstleistungen von Connexio als Contact Center für Rechnung von ORES Assets, seinem derzeit einzigen Kunden. Der Anstieg des Umsatzes ist vorwiegend mit der Dauer des Geschäftsjahres verbunden, das 2019 kurz war (Unternehmensgründung am 29. Mai 2019).

Die sonstigen Lieferungen und Leistungen belaufen sich auf 2.670 k€ (2019: 1.394 k€). Sie betreffen hauptsächlich die an N-Allo gezahlten Lizenzen für die Nutzung der Kommunikationsplattform vonseiten der Back-Offices und für deren technischen und operativen Support. Sie umfassen außerdem die Support-Dienstleistungen (IT, Einkauf, Finanzen), die von ORES erbracht wurden, sowie die Gebäudevermietung.

Die Entlohnungen, Soziallasten und Pensionen belaufen sich auf 4.309 k€ (2019: 2.481 k€). n Dabei handelt es sich mehrheitlich um das Personal von N-Allo, das 2019 anlässlich der Gründung in das neue Unternehmen übergegangen ist.

Die Steuern in Höhe von 70 k€ (2019: 45 k€) entsprechen der geschätzten Steuerbelastung auf die nicht absetzbaren Ausgaben des Geschäftsjahres 2020.

Das Ergebnis von Connexio am 31. Dezember 2020 ist gleich null, da das Unternehmen seine Tätigkeiten als Kontaktzentrum für Rechnung von ORES Assets zum Selbstkostenpreis ausübt.

ii. Bilanzposten zum 31. Dezember 2020

ii.a. Aktiva

Die anlässlich der Gründung der Gesellschaft von N-Allo erworbenen Sachanlagen in Höhe von 25 k€ wurden restlos auf das Geschäftsjahr 2019 abgeschrieben.

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen betragen 337 k€ (2019: 109 k€) und umfassen Forderungen gegenüber ORES Assets im Rahmen der Dienstleistungen von Connexio als Contact Center.

Die sonstigen Forderungen in Höhe von 38 k€ (2019: 149 k€) bestehen vorwiegend aus den rückforderbaren Steuern für 26 k€ (2019: 25 k€) sowie aus der rückforderbaren Mehrwertsteuer für 10 k€ (2019: 122 k€).

Die Kassenmittelanlagen von insgesamt 525 k€ (2019: 1.150 k€) betreffen ausschließlich Anlagen mit einer Frist von weniger als drei Monaten.

Die Kassenkonten in Höhe von 127 k€ (2019: 456 k€) umfassen den auf Sichtkonten gehaltenen Cashflow.

Die Rechnungsabgrenzungskonten der Aktiva belaufen sich auf 11 k€ und bestehen hauptsächlich aus zu übertragenden Kosten bezüglich 2021.

ii.b. Passiva

Infolge des Inkrafttretens des neuen Gesetzbuchs für Gesellschaften und Vereinigungen wird das Kapital von Connexio (25 k€) nun als „Unverfügbare Einlage“ gebucht. Diese Einlage wird durch 100 Aktien von jeweils 250,00 € dargestellt, von denen ORES Assets 93 Stück für einen Gesamtwert von 23,2 k€ hält. Die sieben übrigen Aktien werden von den reinen Finanzierungsinterkommunalen Idefin, IPFH*, Finost, Sofilux, Finimo, IPFBW und IEG gehalten; ihre Aufteilung gestaltet sich wie folgt:

Aktionäre	%	Anzahl Aktien
ORES Assets	93%	93
Idefin	1%	1
IPFH*	1%	1
Finost	1%	1
Sofilux	1%	1
Finimo	1%	1
IPFBW	1%	1
IEG	1%	1
Gesamtanzahl	100%	100

*am 8. März 2021 in CENEO umbezeichnet

Die Geschäftsschulden von 410 k€ (2019: 1.188 k€) betreffen die nicht restlos bezahlten Lieferanten und die noch ausstehenden Rechnungen. Die Verringerung der Schulden an Lieferanten ist durch den Zahlungstermin diverser Rechnungen – hauptsächlich an ORES – bedingt, da diese im Dezember anstatt im Januar beglichen wurden.

Die Steuer-, Lohn- und Sozialverbindlichkeiten in Höhe von 603 k€ (2019: 658 k€) umfassen hauptsächlich:

- die Rückstellungen für zu zahlende Prämien und Vergütungen in Höhe von 36 k€,
- die LASS-Beiträge für 67 k€,
- die Rückstellung für das im Jahr 2021 fällige Urlaubsgeld in Höhe von 491 k€.

c. Beschreibung der hauptsächlichlichen Risiken und Unsicherheiten, denen das Unternehmen ausgesetzt ist

Comnexio führt seine Aufgaben für einen einzigen Kunden aus, der auch seine Muttergesellschaft ist: ORES Assets, Verteilernetzbetreiber zuständig für 75 % der Gemeinden in der Wallonie. Diese Dienstleistungen werden zum Selbstkostenpreis erbracht. Comnexio hat Prozeduren und interne Kontrollen eingeführt, die regelmäßig bewertet werden. Das Unternehmen hat eine Anleihe oder sonstige externe Finanzierungsquelle weder benötigt noch in Anspruch genommen.

Es hat eine Politik des integrativen Risikomanagements eingeführt. In diesem Rahmen werden die Risiken durchgehend ermittelt, aufgelistet, analysiert, ausgewertet und bearbeitet. Die technischen Vorfälle, die eine Auswirkung auf die an die Kunden erbrachten Dienstleistungen haben können, bilden wie in dem Contact Center ein bedeutendes operatives Risiko. Comnexio hat eine Reihe von Maßnahmen ergriffen, um eine maximale Vorbeugung und Begrenzung der Auswirkungen bei solchen Vorfällen zu garantieren. So werden regelmäßig Tests durchgeführt und ein Plan zur Wiederaufnahme der Tätigkeit bzw. Sicherung der Kontinuität der Tätigkeit wird zurzeit formalisiert. Es sei darauf hingewiesen, dass das Unternehmen

auf fachkundige und anerkannte externe Anbieter für die Bereitstellung der Dienstleistungen zurückgreift, die für seine Tätigkeit erforderlich sind. Ein Teil dieser Dienstleistungen, der hauptsächlich das telefonische Ökosystem betrifft, wird vorübergehend zur Verfügung gestellt, damit Comnexio Zeit genug hat, um diesbezüglich autonom zu werden. Diese Bereitstellungen werden regelmäßig verfolgt.

Die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (kurz DSGVO) zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr ist Gegenstand einer besonderen ständigen Überwachung.

Schließlich kann es aufgrund der Gesundheitskrise und der damit verbundenen Regierungsbeschlüsse zu einer relativ starken Zu- oder Abnahme des Arbeitsvolumens über schwer einzuschätzende Zeiträume kommen. Die Weiterentwicklung der Pandemie und ihrer Folgen in Sachen Voraussicht der Arbeitslast erfordert von der Direktion und dem auftraggebenden Kunden ganz besondere Aufmerksamkeit, damit diese Auswirkungen möglichst eingedämmt werden.



2. Angaben zu wichtigen Ereignissen nach Abschluss des Geschäftsjahres

Seit Mitte März 2020 wurden von Comnexio im Einklang mit den Empfehlungen des Sicherheitsrates und der wallonischen Regierung spezifische Maßnahmen getroffen, um vor allem die Gesundheit seines Personals zu schützen, jedoch auch die Tätigkeiten für seine Muttergesellschaft ORES Assets aufrechtzuerhalten, da diese selbst mit einer wesentlichen gemeinnützigen Dienstleistung beauftragt ist.

Im Laufe des Berichtsjahres 2020 hatte die Pandemie unabhängig von ihren Auswirkungen auf die Weltwirtschaft und ihre Indikatoren keine finanziellen Folgen, die die Kontinuität des Unternehmens hätten gefährden können. Die Auswirkungen des COVID-19 im Jahr 2021 dürften gleich bleiben und daher die Kontinuität des Unternehmens auch künftig nicht infrage stellen.

3. Angaben über Umstände, die einen wesentlichen Einfluss auf die Entwicklung der Gesellschaft haben können, ohne dieser ernsthaft zu schaden

Keine.

4. Angaben über Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten

Bei Connexio gibt es keine Tätigkeiten im Bereich Forschung und Entwicklung.

5. Angaben über bestehende Niederlassungen der Gesellschaft

Connexio hat keine Filiale.

6. Rechtfertigung der Anwendung der buchhalterischen Kontinuitätsregeln im Falle eines Verlustvortrags in der Bilanz oder eines Verlustes in der Ergebnisrechnung des Geschäftsjahres während zwei aufeinanderfolgender Geschäftsjahre

Es gibt keinen Verlustvortrag in der Bilanz und keinen Verlust des Geschäftsjahres in der Ergebnisrechnung während zwei aufeinanderfolgender Geschäftsjahre.

7. Sämtliche Informationen, die laut Gesellschafts- und Vereinigungsgesetzbuch hier einzufügen sind

Anzahl Anteile im Umlauf am 31. Dezember 2020: 100.

Der Verwaltungsrat ist der Meinung, dass der Bericht sämtliche Informationen enthält, die laut Gesellschafts- und Vereinigungsgesetzbuch erforderlich sind.

8. Verwendung von Finanzinstrumenten seitens der Gesellschaft

Connexio hat während des Geschäftsjahres 2020 keine Finanzinstrumente verwendet, die sich auf die Bewertung des Unternehmens auswirken könnten.

9. Rechtfertigung von Unabhängigkeit und Sachverstand in Rechnungslegung und Audit von mindestens einem Mitglied des Prüfungsausschusses

Der Prüfungsausschuss von Connexio wurde am 12. Juni 2019 vom Verwaltungsrat gegründet.

Frau Nathalie Demanet wurde als Vorsitzende dieses Ausschusses ernannt, da sie den Anforderungen in Sachen Unabhängigkeit und Sachverstand entspricht. Sie erfüllt nämlich einerseits die Kriterien des Artikels 7:87, § 1 des Gesetzbuchs für Gesellschaften und Vereinigungen und verfügt andererseits über die erforderliche Erfahrung in Sachen Rechnungslegung sowie Audit- und Finanzwesen im Sinne des Gesetzes vom 7. Dezember 2016.

Dieser Geschäftsbericht wird in ungekürzter Fassung bei der Belgischen Nationalbank hinterlegt (Kommentare zur Bilanz, Jahresabschluss (gemäß dem vollständigen Standardmodell), Bewertungsregeln und Sozialbilanz), einschließlich des Tätigkeits- und Vergütungsberichts.

2. Jahresabschluss

2.1. Bilanz (in Euro)

BILANZ NACH ERGEBNISVERWENDUNG

	Anh.	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
AKTIVA				
ERRICHTUNGS- UND ERWEITERUNGS-AUFWENDUNGEN....	6.1	20
ANLAGEVERMÖGEN		21/28		
Immaterielle Anlagewerte	6.2	21		
Sachanlagen	6.3	22/27		
Grundstücke und Bauten		22		
Anlagen, Maschinen und Betriebsausstattung		23		
Geschäftsausstattung und Fuhrpark		24		
Leasing und ähnliche Rechte		25		
Sonstige Sachanlagen		26		
Anlagen im Bau und geleistete Anzahlungen		27		
	6.4/			
Finanzanlagen.....	6.5.1	28		
Verbundene Unternehmen	6.15	280/1		
Beteiligungen		280		
Forderungen		281		
Andere Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	6.15	282/3		
Beteiligungen		282		
Forderungen		283		
Sonstige Finanzanlagen		284/8		
Aktien oder Anteile.....		284		
Forderungen und gezahlte Kautionen		285/8		
UMLAUFVERMÖGEN		29/58 1.038.130,99 1.870.766,75
Forderungen mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr.....		29		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen.....		290		
Sonstige Forderungen		291		
Vorräte und in Ausführung befindliche Bestellungen		3		
Vorräte		30/36		
Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe		30/31		
Unfertige Erzeugnisse		32		
Fertige Erzeugnisse		33		
Waren		34		
Zum Verkauf bestimmte unbewegliche Gegenstände		35		
Geleistete Anzahlungen		36		
In Ausführung befindliche Bestellungen		37		
Forderungen mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr ...		40/41	375.191,01	257.669,4
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		40	336.837,65	108.725,8
Sonstige Forderungen		41	38.353,36	148.943,6
	6.5.1/			
Geldanlagen	6.6	50/53	525.000	1.150.000
Eigene Anteile		50		
Sonstige Geldanlagen		51/53	525.000	1.150.000
Flüssige Mittel.....		54/58	127.250,16	456.468,06
Rechnungsabgrenzungsposten.....	6.6	490/1	10.689,82	6.629,29
SUMME DER AKTIVA		20/58	<u>1.038.130,99</u>	<u>1.870.766,75</u>

	Anh.	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
PASSIVA				
EIGENKAPITAL		10/15	<u>25.000</u>	<u>25.000</u>
Einlage	6.7.1	10/11	25.000	25.000
Verfügbar		110		
Nicht verfügbar		111	25.000	25.000
Neubewertungsrücklagen		12		
Rücklagen		13		
Nicht verfügbare Rücklagen		130/1		
Satzungsgemäße nicht verfügbare Rücklagen		1311		
Erwerb eigener Aktien		1312		
Finanzielle Unterstützung		1313		
Sonstige		1319		
Steuerfreie Rücklagen		132		
Verfügbare Rücklagen		133		
Gewinnvortrag (Verlustvortrag) (+)/(-)		14		
Kapitalsubventionen		15		
Vorschuss an die Gesellschafter auf der Verteilung der Nettoaktiva¹		19		
RÜCKSTELLUNGEN UND AUFGESCHOBENE STEUERN		16		
Rückstellungen für Risiken und Aufwendungen		160/5		
Pensionen und ähnliche Verpflichtungen		160		
Steuern		161		
Große Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten		162		
Umweltschutzverpflichtungen		163		
Sonstige Risiken und Aufwendungen	6.8	164/5		
Aufgeschobene Steuern		168		
VERBINDLICHKEITEN		17/49	<u>1.013.130,99</u>	<u>1.845.766,75</u>
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	6.9	17		
Finanzverbindlichkeiten		170/4		
Nachrangige Anleihen		170		
Nicht nachrangige Anleihen		171		
Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen		172		
Kreditinstitute		173		
Sonstige Anleihen		174		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		175		
Lieferanten		1750		
Verbindlichkeiten aus Wechseln		1751		
Anzahlungen auf Bestellungen		176		
Sonstige Verbindlichkeiten		178/9		
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr	6.9	42/48	1.013.123,2	1.845.766,75
Innerhalb eines Jahres fällig werdende Verbindlichkeiten mit einer ursprünglichen Laufzeit von mehr als einem Jahr		42		
Finanzverbindlichkeiten		43		
Kreditinstitute		430/8		
Sonstige Anleihen		439		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		44	410.066,18	1.187.844,47
Lieferanten		440/4	410.066,18	1.187.844,47
Verbindlichkeiten aus Wechseln		441		
Anzahlungen auf Bestellungen		46		
Verbindlichkeiten aufgrund von Steuern, Arbeitsentgelten und Soziallasten	6.9	45	603.057,02	657.922,28
Steuern		450/3		
Arbeitsentgelte und Soziallasten		454/9	603.057,02	657.922,28
Sonstige Verbindlichkeiten		47/48		
Rechnungsabgrenzungsposten	6.9	492/3	7.79	
SUMME DER PASSIVA		10/49	<u>1.038.130,99</u>	<u>1.870.766,75</u>

2.2. Ergebnisrechnung (in Euro)

SCHEMA DER ERGEBNISRECHNUNG

	Anh.	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
Betriebliche Erträge		70/76A	7.047.768,53	3.944.472,32
Umsatzerlöse	6.10	70	7.045.901,93	.943.276,8
Bestände an unfertigen und fertigen Erzeugnissen und an in Ausführung befindlichen Bestellungen: Zunahme (Abnahme) (+)/(-)		71		
Andere aktivierte Eigenleistungen		72		
Sonstige betriebliche Erträge	6.10	74	1.866,6	1.195,52
Nicht wiederkehrende betriebliche Erträge	6.12	76A		
Betriebliche Aufwendungen		60/66A	6.978.641,48	3.899.646,79
Waren, Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe		60		
Käufe		600/8		
Bestände: Abnahme (Zunahme) (+)/(-)		609		
Übrige Lieferungen und Leistungen		61	2.669.569,71	1.393.647,27
Arbeitsentgelte, Soziallasten und Pensionen (+)/(-)	6.10	62	4.309.071,77	2.481.204,66
Abschreibungen und Wertminderungen auf Errichtungs- und Erweiterungsaufwendungen, auf immaterielle Anlagewerte und Sachanlagen		630		24.794,86
Wertminderungen von Vorräten, in Ausführung befindlichen Bestellungen und Forderungen aus Lieferungen und Leistungen: Zuführungen (Rücknahmen) (+)/(-)	6.10	631/4		
Rückstellungen für Risiken und Aufwendungen: Zuführungen (Verbrauch und Auflösungen) (+)/(-)	6.10	635/8		
Sonstige betriebliche Aufwendungen	6.10	640/8		
Auf der Aktivseite als Restrukturierungskosten ausgewiesene betriebliche Aufwendungen		649		
Nicht wiederkehrende betriebliche Aufwendungen	6.12	66A		
Betriebsgewinn (Betriebsverlust) (+)/(-)		9901	69.127,05	44.825,53
Finanzerträge		75/76B	263,03	0,03
Wiederkehrende Finanzerträge		75	263,03	0,03
Erträge aus Finanzanlagen		750		
Erträge aus Gegenständen des Umlaufvermögens ..		751		
Sonstige Finanzerträge	6.11	752/9	263,03	0,03
Nicht wiederkehrende Finanzerträge	6.12	76B		
Finanzaufwendungen		65/66B	169,92	272,61
Wiederkehrende Finanzaufwendungen	6.11	65	169,92	272,61
Aufwendungen für Verbindlichkeiten		650		110,86
Wertminderungen von Gegenständen des Umlaufvermögens mit Ausnahme der Vorräte, in Ausführung befindlichen Bestellungen und Forderungen aus Lieferungen und Leistungen: Zuführungen (Rücknahmen) (+)/(-)		651		
Sonstige Finanzaufwendungen		652/9	169,92	161,75
Nicht wiederkehrende Finanzaufwendungen	6.12	66B		
Gewinn (Verlust) des Geschäftsjahres vor Steuern (+)/(-)		9903	69.220,16	44.552,95
Auflösung von aufgeschobenen Steuern		780		
Zuführung zu aufgeschobenen Steuern		680		
Steuern auf das Ergebnis (+)/(-)	6.13	67/77	69.220,16	44.552,95
Steuern		670/3	69.744,84	44.552,95
Steuererstattung und Auflösung von Steuerrückstellungen		77	524,68	
Gewinn (Verlust) des Geschäftsjahres (+)/(-)		9904	0	0
Entnahmen aus den steuerfreien Rücklagen		789		
Einstellung in die steuerfreien Rücklagen		689		
Zu verwendender Gewinn (anzurechnender Verlust) des Geschäftsjahres (+)/(-)		9905		

2.3. Ergebnisverwendung (Zuführungen und Entnahmen) (in Euro)

	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
Zu verwendender Gewinnsaldo (anzurechnender Verlustsaldo) (+)/(-)	9906		
Zu verwendender Gewinn (anzurechnender Verlust) des Geschäftsjahres..... (+)/(-)	9905		
Gewinnvortrag (Verlustvortrag) aus dem Vorjahr..... (+)/(-)	14P		
Entnahmen aus dem Eigenkapital	791/2		
aus der Einlage.....	791		
aus den Rücklagen.....	792		
Zuweisungen an das Eigenkapital	691/2		
an der Einlage.....	691		
an die gesetzliche Rücklage.....	6920		
an die sonstigen Rücklagen.....	6921		
Vorzutragender Gewinn (Verlust) (+)/(-)	14		
Teilnahme der Gesellschafter am Verlust	794		
Zu verteilender Gewinn	694/7		
Vergütung der Einlage.....	694		
Verwalter oder Geschäftsführer.....	695		
Arbeitnehmer.....	696		
Andere Berechtigte.....	697		

2.4. Anhänge

	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
GESCHÄFTSAUSSTATTUNG UND FUHRPARK			
Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres	8193P	xxxxxxxxxxxxxxxxxxx	24.794,86
Veränderungen im Geschäftsjahr			
Anschaffungen einschließlich aktivierter Eigenleistungen	8163		
Veräußerungen und Außerdienststellungen	8173		
Umbuchungen von einem Posten in einen anderen	8183		
..... (+)/(-)			
Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres	8193	24.794,86	
Mehrwerte am Ende des Geschäftsjahres	8253P	xxxxxxxxxxxxxxxxxxx	
Veränderungen im Geschäftsjahr			
Gebucht	8213		
Von Dritten erworben	8223		
Gelöscht.....	8233		
Von einem Posten in einen anderen umgebucht	8243		
..... (+)/(-)			
Mehrwerte am Ende des Geschäftsjahres	8253		
Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres	8323P	xxxxxxxxxxxxxxxxxxx	24.794,86
Veränderungen im Geschäftsjahr			
Gebucht	8273		
Zurückgenommen	8283		
Von Dritten erworben	8293		
Aufgrund von Veräußerungen und Außerdienststellungen gelöscht	8303		
Von einem Posten in einen anderen umgebucht	8313		
..... (+)/(-)			
Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres	8323	24.794,86	
NETTOBUCHWERT AM ENDE DES GESCHÄFTSJAHRES	24	0	

GELDANLAGEN UND RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN (AKTIVA)

	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
SONSTIGE GELDANLAGEN			
Anteile und Geldanlagen, andere als festverzinsliche Anlagen .	51
Anteile – Buchwert, erhöht um den nicht eingeforderten Betrag .	8681
Anteile – nicht eingeforderter Betrag	8682
Edelmetalle und Kunstwerke	8683
Festverzinsliche Wertpapiere	52
Festverzinsliche Wertpapiere ausgegeben durch Kreditinstitute.	8684
Terminkonten bei Kreditinstituten	53	525.000	1.150.000
Mit einer Restlaufzeit oder einem Kündigungstermin von			
höchstens einem Monat.....	8686	525.000	1.150.000
mehr als einem Monat und höchstens einem Jahr	8687
mehr als einem Jahr	8688
Übrige nicht obengenannte Geldanlagen	8689

RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN

Aufgliederung des Aktivpostens 490/1, falls der Betrag wesentlich ist

	Geschäftsjahr
Zu übertragende Aufwendungen	10.648,68
Erworbene Erträge.....	41,14

AUFSTELLUNG DER EINLAGE UND BETEILIGUNGSSTRUKTUR DER GESELLSCHAFT

AUFSTELLUNG DER EINLAGE

Einlage

Verfügbar am Ende des Geschäftsjahres.....
 Verfügbar am Ende des Geschäftsjahres.....
 Nicht verfügbar am Ende des Geschäftsjahres.....
 Nicht verfügbar am Ende des Geschäftsjahres.....

Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
110P	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	
110		
111P	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	25.000
111	25.000	

Von den Aktionären eingebrachtes Eigenkapital

Bareinlagen.....
 wovon nicht eingezahlter Teil.....
 Sacheinlagen.....
 wovon nicht eingezahlter Teil.....

Codes	Beträge	Anzahl der Aktien
8790	
87901	
8791	
87911	
8702	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	100
8703	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Änderungen während des Geschäftsjahres

Namensaktien.....
 Dematerialisierte Aktien oder Anteile.....

Eigene Anteile

Durch die Gesellschaft selbst gehalten
 Entsprechende Anzahl der Anteile
 Durch ihre Tochtergesellschaften gehalten
 Entsprechende Anzahl der Anteile

Verpflichtungen zur Ausgabe von Anteilen

Aufgrund der Ausübung von Umwandlungsrechten
 Betrag der bestehenden Wandelanleihen
 Betrag der Einlage
 Entsprechende maximale Anzahl auszugebender Anteile
 Aufgrund der Ausübung von Zeichnungsrechten
 Anzahl der in Umlauf befindlichen Bezugsrechte
 Betrag der Einlage
 Entsprechende maximale Anzahl auszugebender Anteile

Codes	Geschäftsjahr
8722
8732
8740
8741
8742
8745
8746
8747

Anteile

Aufteilungen
 Anzahl Anteile
 Anzahl der daran gebundenen Stimmrechte
 Aufteilung der Aktionäre
 Anzahl Anteile, durch die Gesellschaft selbst gehalten
 Anzahl Anteile, durch ihre Tochtergesellschaften gehalten

Codes	Geschäftsjahr
8761	100
8762	100
8771
8781

ZUSÄTZLICHE ERLÄUTERUNGEN ZUR EINLAGE (EINSCHLIEßLICH DER EINLAGE VON DIENSTLEISTUNGEN)

.....

Geschäftsjahr
.....
.....
.....

BETEILIGUNGSSTRUKTUR DER GESELLSCHAFT ZUM BILANZSTICHTAG

wie sie aus den von der Gesellschaft erhaltenen Erklärungen erfolgt, gemäß Artikel 7:225 des Gesetzbuches für Gesellschaften und Vereinigungen, Artikel 14, vierter Abschnitt des Gesetzes vom 2. Mai 2007 über die Veröffentlichung von wesentlichen Beteiligungen oder Artikel 5 des Königlichen Erlasses vom 21. August 2008 in Bezug auf die zusätzlichen Regeln hinsichtlich bestimmter multilateraler Handelssysteme.

NAME der Personen die Gesellschaftsrechte der Gesellschaft besitzen, mit Angabe der ANSCHRIFT (des Sitzes im Falle einer Rechtsperson) und der UNTERNEHMENSNUMMER, im Falle eines Unternehmens belgischen Rechts	Gehaltene Gesellschaftsrechte			
	Art	Anzahl Stimmrechte		%
		Verbunden mit Wertpapieren	Nicht verbunden mit Wertpapieren	
ORES Assets BE 0543.696.579 Avenue Jean Mermoz 14 6041 Gosselies BELGIEN	Anteile			93
FINOST BE 0257.864.701 Rathausplatz 14 4700 Eupen BELGIEN	Anteile			1
FINIMO BE 0257.884.101 Place du Marché 55 4800 Verviers BELGIEN	Anteile			1
IDEFIN BE 0257.744.044 Avenue Sergent Virthoff 2 5000 Namur BELGIEN	Anteile			1
I.E.G BE 0229.068.864 Rue de la Solidarité 80 7700 Mouscron BELGIEN	Anteile			1

IPFBW BE 0206.041.757 Avenue Jean Monnet 2 1348 Louvain-la-Neuve BELGIEN	Anteile			1
I.P.F.H BE 0201.645.281 Boulevard de la Mayence 1 6000 Charleroi BELGIEN	Anteile			1
SOFILUX BE 0257.857.969 Avenue de Houffalize 58/B 6800 Libramont-Chevigny BELGIEN	Anteile			1

AUFSTELLUNG DER VERBINDLICHKEITEN UND RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN (PASSIVA)

	Codes	Geschäftsjahr
AUFGLIEDERUNG DER VERBINDLICHKEITEN MIT EINER URSPRÜNGLICHEN LAUFZEIT VON MEHR ALS EINEM JAHR, JE NACH RESTLAUFZEIT		
Innerhalb eines Jahres fällig werdende Verbindlichkeiten mit einer ursprünglichen Laufzeit von mehr als einem Jahr		
Finanzverbindlichkeiten	8801	
Nachrangige Anleihen	8811	
Nicht nachrangige Anleihen	8821	
Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen	8831	
Kreditinstitute	8841	
Sonstige Anleihen	8851	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8861	
Lieferanten	8871	
Verbindlichkeiten aus Wechseln	8881	
Anzahlungen auf Bestellungen	8891	
Sonstige Verbindlichkeiten	8901	
Summe der innerhalb eines Jahres fällig werdende Verbindlichkeiten mit einer ursprünglichen Laufzeit von mehr als einem Jahr	42	
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr aber höchstens 5 Jahren		
Finanzverbindlichkeiten	8802	
Nachrangige Anleihen	8812	
Nicht nachrangige Anleihen	8822	
Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen	8832	
Kreditinstitute	8842	
Sonstige Anleihen	8852	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8862	
Lieferanten	8872	
Verbindlichkeiten aus Wechseln	8882	
Anzahlungen auf Bestellungen	8892	
Sonstige Verbindlichkeiten	8902	
Summe der Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr aber höchstens 5 Jahren	8912	
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als 5 Jahren		
Finanzverbindlichkeiten	8803	
Nachrangige Anleihen	8813	
Nicht nachrangige Anleihen	8823	
Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen	8833	
Kreditinstitute	8843	
Sonstige Anleihen	8853	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8863	
Lieferanten	8873	
Verbindlichkeiten aus Wechseln	8883	
Anzahlungen auf Bestellungen	8893	
Sonstige Verbindlichkeiten	8903	
Summe der Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als 5 Jahren	8913	
Durch die belgische öffentliche Hand besicherte Verbindlichkeiten		
Finanzverbindlichkeiten	8921	
Nachrangige Anleihen	8931	
Nicht nachrangige Anleihen	8941	
Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen	8951	
Kreditinstitute	8961	
Sonstige Anleihen	8971	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8981	
Lieferanten	8991	
Verbindlichkeiten aus Wechseln	9001	
Anzahlungen auf Bestellungen	9011	
Verbindlichkeiten aufgrund von Arbeitsentgelten und Soziallasten	9021	
Sonstige Verbindlichkeiten	9051	
Summe der durch die belgische öffentliche Hand besicherte Verbindlichkeiten	9061	

Durch gestellte oder unwiderruflich zugesagte dingliche Sicherheiten an Aktiva der Gesellschaft besicherte Verbindlichkeiten

	Codes	Geschäftsjahr
Finanzverbindlichkeiten	8922
Nachrangige Anleihen	8932
Nicht nachrangige Anleihen	8942
Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen	8952
Kreditinstitute	8962
Sonstige Anleihen	8972
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8982
Lieferanten	8992
Verbindlichkeiten aus Wechseln	9002
Anzahlungen auf Bestellungen	9012
Verbindlichkeiten aufgrund von Steuern, Arbeitsentgelten und Soziallasten	9022
Steuern	9032
Arbeitsentgelte und Soziallasten	9042
Sonstige Verbindlichkeiten	9052
Summe der durch gestellte oder unwiderruflich zugesagte dingliche Sicherheiten an Aktiva der Gesellschaft besicherte Verbindlichkeiten	9062

VERBINDLICHKEITEN AUFGRUND VON STEUERN, ARBEITSENTGELTEN UND SOZIALLASTEN

Steuern (Passivposten 450/3 und 179)

	Codes	Geschäftsjahr
Überfällige Steuerschulden	9072	
Nicht fällige Steuerschulden	9073	
Geschätzte Steuerschulden	450	
Arbeitsentgelte und Soziallasten (Passivposten 454/9 und 179)		
Überfällige Verbindlichkeiten gegenüber dem Landesamt für Soziale Sicherheit	9076	
Sonstige Verbindlichkeiten aufgrund von Arbeitsentgelten und Soziallasten	9077	603.057,02

RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN

Aufgliederung des Passivpostens 492/3, falls der Betrag wesentlich ist

	Geschäftsjahr
Anzurechnende Aufwendungen.....	7,79
.....	
.....	
.....	

BETRIEBSERGEBNISSE

	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
BETRIEBLICHE ERTRÄGE			
Nettoumsatzerlöse			
Aufgliederung nach Tätigkeitsbereichen			
Callcenter		7.45.901,63	3.943.276,8
.....	
.....	
Aufgliederung nach geografischen Märkten			
Belgien		7.045.901,93	3.943.276,8
Sonstige betriebliche Erträge			
Betriebssubventionen und von der öffentlichen Hand erhaltene Ausgleichszahlungen	740
BETRIEBLICHE AUFWENDUNGEN			
Arbeitnehmer, für die die Gesellschaft eine DIMONA-Meldung eingereicht hat oder die im allgemeinen Personalregister eingetragen sind			
Gesamtzahl am Bilanzstichtag	9086	113	106
Durchschnittlicher Personalbestand in Vollzeitäquivalenzen	9087	102,4	101
Tatsächlich geleistete Arbeitsstunden	9088	129.337	75.349
Personalaufwand			
Arbeitsentgelte und direkte soziale Vorteile	620	3.185.732,17	1.829.703,82
Arbeitgeberbeiträge zur Sozialversicherung	621	707.866,37	429.610,03
Arbeitgeberprämien für außergesetzliche Versicherungen	622	199.532,64	122.807,35
Sonstige Personalaufwendungen	623
Ruhestands- und Hinterbliebenenpensionen	624
Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen			
Zuführungen (Verbrauch und Auflösungen)	635
Wertminderungen			
Von Vorräten und in Ausführung befindlichen Bestellungen			
Gebucht	9110
Zurückgenommen	9111
Von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen			
Gebucht	9112
Zurückgenommen	9113
Rückstellungen für Risiken und Aufwendungen			
Zuführungen	9115
Verbrauch und Auflösungen	9116
Sonstige betriebliche Aufwendungen			
Betriebliche Steuern und Abgaben	640
Sonstige Aufwendungen	641/8
Zeitarbeitpersonal und der Gesellschaft zur Verfügung gestellte Personen			
Gesamtzahl am Bilanzstichtag	9096
Durchschnittliche Anzahl in Vollzeitäquivalenzen	9097	12	1,4
Tatsächlich geleistete Arbeitsstunden	9098	22.775	2.683
Aufwand für die Gesellschaft	617	523.602	58.011,87

FINANZERGEBNISSE

	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
WIEDERKEHRENDE FINANZERTRÄGE			
Sonstige Finanzerträge			
Durch die öffentliche Hand gewährte und zugunsten der Ergebnisrechnung vereinnahmte Subventionen			
Kapitalsubventionen	9125		
Zinssubventionen	9126		
Aufgliederung der übrigen Finanzerträge			
Realisierte Wechselkursdifferenzen	754		
Sonstige			
Zinsen auf Kapitalanlagen		263,03	
.....			
WIEDERKEHRENDE FINANZAUFWENDUNGEN			
Abschreibungen auf Kosten der Emission von Anleihen			
	6501
Aktivierete Zinsen			
	6502
Wertminderungen von Gegenständen des Umlaufvermögens			
Gebucht			
	6510
Zurückgenommen			
	6511
Sonstige Finanzaufwendungen			
Betrag des für die Gesellschaft bei der Umwandlung einer Forderung entstandenen Skontoaufwands			
	653
Rückstellungen mit finanziellem Charakter			
Zuführungen			
	6560
Verbrauch und Auflösungen			
	6561
Aufgliederung der übrigen Finanzaufwendungen			
Realisierte Wechselkursdifferenzen			
	654
Aus der Umrechnung von Fremdwährungen erfolgte Differenzen			
	655
Sonstige			
Aufwendungen sonstiger Verbindlichkeiten			
			110,86
Bankspesen			
		169,92	161,75

STEUERN AUF DAS ERGEBNIS ODER ANDERE STEUERN

STEUERN AUF DAS ERGEBNIS

Steuern auf das Ergebnis des Geschäftsjahres
Geschuldete oder gezahlte Steuern und Steuervorabzug
Aktivierte Überschüsse von gezahlten Steuern und Steuervorabzügen
Geschätzter Steuernachforderungen
Steuern auf das Ergebnis vorhergehender Geschäftsjahre
Geschuldete oder gezahlte Steuernachforderungen
Geschätzte Steuernachforderungen oder Steuernachforderungen, für die eine Rückstellung gebildet wurde

Codes	Geschäftsjahr
	69.744,84
9134	70.078,91
9135	334,07
9136	
9137	
9138	
9139	
9140	
	278.979,36

Wesentliche Ursachen der Nichtübereinstimmung des Gewinns vor Steuern laut Jahresabschluss mit dem geschätzten zu versteuernden Gewinn

Nicht absetzbare Ausgaben
.....
.....

Geschäftsjahr
.....
.....
.....

Einfluss der nicht wiederkehrenden Ergebnisse auf den Betrag der Steuern auf das Ergebnis des Geschäftsjahres

.....
.....
.....

Ursachen der latenten Steuern

Aktive latente Steuern
Kumulierte steuerliche Verlustvorträge die von später zu versteuernden Erträgen abzugsfähig sind
Sonstige aktive latente Steuern
.....
Passive latente Steuern
Aufteilung der passiven latenten Steuern
.....
.....

Codes	Geschäftsjahr
9141	
9142	
9144	

MEHRWERTSTEUER UND EINBEHALTENE BETRÄGE ZULASTEN DRITTER

Mehrwertsteuer, in Rechnung gestellt

An der Gesellschaft (abzugsfähig)
Durch die Gesellschaft

Einbehaltene Beträge zulasten Dritter für

Lohnsteuer
Kapitalertragsteuer

Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
9145	527.256?46	462.387?55
9146	1.439.742?41	1.016.451?52
9147	415.121?5	230.463?58
9148		

NICHT IN DER BILANZ AUSGEWIESENE RECHTE UND VERPFLICHTUNGEN

	Codes	Geschäftsjahr
PERSÖNLICHE SICHERHEITEN, DIE DURCH DIE GESELLSCHAFT ZUR BESICHERUNG VON VERBINDLICHKEITEN ODER VERPFLICHTUNGEN DRITTER GESTELLT ODER UNWIDERRUFLICH ZUGESAGT WURDEN	9149
Wovon		
Durch die Gesellschaft indossierte, in Umlauf befindliche Handelswechsel	9150
Durch die Gesellschaft ausgestellte oder avalierte, in Umlauf befindliche Handelswechsel	9151
Höchstbetrag, bis zu dem übrige Verpflichtungen Dritter durch die Gesellschaft besichert sind	9153
DINGLICHE SICHERHEITEN		
Dingliche Sicherheiten, die durch die Gesellschaft an eigenen Aktiva zur Besicherung von Verbindlichkeiten und Verpflichtungen der Gesellschaft gestellt oder unwiderruflich zugesagt wurden		
Hypotheken		
Buchwert der belasteten Aktiva.....	91611
Betrag der Eintragung	91621
Im Falle von unwiderruflichen Hypothekarmandaten: der Betrag, den der Bevollmächtigte aufgrund des Mandats eintragen kann.....	91631
Verpfändung des Firmenwertes		
Höchstbetrag der Schuldbesicherung und der Eintragung	91711
Im Falle von unwiderruflichen Mandaten zur Verpfändung des Firmenwertes: der Betrag, den der Bevollmächtigte aufgrund des Mandats eintragen kann	91721
Verpfändung anderer Aktiva oder unwiderrufliche Mandate zur Verpfändung anderer Aktiva		
Buchwert der belasteten Aktiva.....	91811
Höchstbetrag der Schuldbesicherung	91821
Sicherheiten, die in Form von noch nicht erworbenen Aktiva gestellt oder unwiderruflich zugesagt wurden		
Betrag der betreffenden Aktiva	91911
Höchstbetrag der Schuldbesicherung	91921
Verkäuferprivileg		
Buchwert des verkauften Guts	92011
Betrag des unbezahlten Preises	92021
Dingliche Sicherheiten, die durch die Gesellschaft an eigenen Aktiva zur Besicherung von Verbindlichkeiten und Verpflichtungen Dritter gestellt oder unwiderruflich zugesagt wurden		
Hypotheken		
Buchwert der belasteten Aktiva.....	91612
Betrag der Eintragung	91622
Im Falle von unwiderruflichen Hypothekarmandaten: der Betrag, den der Bevollmächtigte aufgrund des Mandats eintragen kann.....	91632
Verpfändung des Firmenwertes		
Höchstbetrag der Schuldbesicherung und der Eintragung	91712
Im Falle von unwiderruflichen Mandaten zur Verpfändung des Firmenwertes: der Betrag, den der Bevollmächtigte aufgrund des Mandats eintragen kann	91722
Verpfändung anderer Aktiva oder unwiderrufliche Mandate zur Verpfändung anderer Aktiva		
Buchwert der belasteten Aktiva.....	91812
Höchstbetrag der Schuldbesicherung	91822
Sicherheiten, die in Form von noch nicht erworbenen Aktiva gestellt oder unwiderruflich zugesagt wurden		
Betrag der betreffenden Aktiva	91912
Höchstbetrag der Schuldbesicherung	91922
Verkäuferprivileg		
Buchwert des verkauften Guts	92012
Betrag des unbezahlten Preises	92022
GEGENSTÄNDE UND WERTE, DIE DURCH DRITTE IN IHREM NAMEN, JEDOCH ZUGUNSTEN UND AUF GEFAHR DER GESELLSCHAFT GEHALTEN WERDEN, SOFERN SIE NICHT IN DER BILANZ AUSGEWIESEN SIND		
.....	
.....	
.....	
.....	
WESENTLICHE ERWERBSVERPFLICHTUNGEN VON GEGENSTÄNDEN DES ANLAGEVERMÖGENS		

WESENTLICHE VERÄUßERUNGSVERPFLICHTUNGEN VON GEGENSTÄNDEN DES ANLAGEVERMÖGENS

.....

Codes	Geschäftsjahr

9213
9214
9215
9216

TERMINGESCHÄFTE

Gekaufte (zu erhaltende) Waren
Verkaufte (zu liefernde) Waren
Gekaufte (zu erhaltende) Devisen
Verkaufte (zu liefernde) Devisen

VERPFLICHTUNGEN, DIE SICH AUS TECHNISCHEN GARANTIE ERGEBEN, DIE MIT BEREITS AUSGEFÜHRTEN VERKÄUFEN ODER LEISTUNGEN VERBUNDEN SIND

.....

Geschäftsjahr
.....
.....
.....

BETRAG, ART UND FORM DER WESENTLICHEN RECHTSSTREITIGKEITEN UND SONSTIGEN WESENTLICHEN VERPFLICHTUNGEN

Geschäftsjahr
.....

REGELUNG FÜR RUHESTANDS- UND HINTERBLIEBENENPENSIONEN ZUGUNSTEN DES PERSONALS ODER DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

Kurze Darstellung

Outsourcing der Zusatzrenten über Zuweisungen an die Pensionsfonds

Getroffene Maßnahmen zur Deckung der sich hieraus ergebenden Aufwendungen

Regelmäßige Überweisungen an die betroffenen Pensionsfonds

PENSIONEN, FÜR DIE DIE GESELLSCHAFT SELBST AUFZUKOMMEN HAT

Geschätzter Betrag für die sich aus schon geleisteter Arbeit ergebenden Verpflichtungen

Berechnungsgrundlage und -weise

Code	Geschäftsjahr
9220

ART UND FINANZIELLE FOLGEN VON SIGNIFIKANTEN EREIGNISSE DIE NACH BILANZSTICHTAG EINGETRETEN und nicht in der Ergebnisrechnung oder Bilanz ausgewiesen sind.

Seit Mitte März 2020 hat ORES im Rahmen der Maßnahmen zum Kampf gegen den Virus COVID-19, die vom Nationalen Sicherheitsrat sowie von den föderalen und wallonischen Behörden auferlegt wurden, eine Reihe von Vorkehrungen getroffen, um einerseits die Gesundheit seines Personals und seiner Kunden zu schützen, und andererseits die Ausführung seiner öffentlichen Dienstleistungsaufträge unter diesen außergewöhnlichen Umständen zu gewährleisten. Dazu zählen unter anderem: die flächendeckende Einführung des Homeworkings für alle berechtigten

Geschäftsjahr
.....

Angestellten; die Verschiebung der nicht dringenden technischen Arbeiten und Tätigkeiten im Frühjahr 2020, gefolgt von einer stufenweisen und sicheren Wiederaufnahme der Baustellen; die Aufrechterhaltung eines persönlichen Empfangs der Kunden mit Budgetzähler unter eingeschränkten Bedingungen sowie die organisatorische Anpassung der Bereitschaftsdienste, um die Reparaturarbeiten bei Pannen und Gasleckagen, die Bearbeitung von Vorfällen auf dem Verteilernetz und die eventuellen unerlässlichen Arbeiten zur Wahrung des Energiezugangs 24 Stunden am Tag und 7 Tage die Woche zu garantieren.

Im Laufe des Berichtsjahres 2020 hatte die Pandemie unabhängig von ihren Auswirkungen auf die Weltwirtschaft und ihre Indikatoren keine finanziellen Folgen, die die Kontinuität des Unternehmens hätten gefährden können. Die Auswirkungen des COVID-19 im Jahr 2021 dürften gleich bleiben und daher die Kontinuität des Unternehmens auch künftig nicht infrage stellen.

.....

.....
.....
.....

ANKAUF- ODER VERKAUFVERPFLICHTUNGEN, DIE DIE GESELLSCHAFT ALS EMITTENT VON VERKAUF- ODER KAUFOPTIONEN HAT

.....

Geschäftsjahr
.....
.....
.....
.....

ART, KOMMERZIELLER ZWECK UND FINANZIELLE FOLGEN DER AUßERBILANZIELLEN REGELUNGEN
Sofern die aus derartigen Regelungen hervorgehenden Risiken oder Vorteile von Belang sind und die Offenlegung der Risiken oder Vorteile zur Beurteilung der Finanzlage der Gesellschaft notwendig ist

.....

Geschäftsjahr
.....
.....
.....
.....

ANDERE NICHT IN DER BILANZ AUSGEWIESENE RECHTE UND VERPFLICHTUNGEN (die nicht bezifferbaren einbegriffen)

.....

Geschäftsjahr
.....
.....
.....
.....

BEZIEHUNGEN ZU VERBUNDENEN UNTERNEHMEN, ZU ASSOZIIERTEN UNTERNEHMEN UND ZU DEN SONSTIGEN UNTERNEHMEN, MIT DENEN EIN BETEILIGUNGSVERHÄLTNIS BESTEHT

	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
VERBUNDENE UNTERNEHMEN			
Finanzanlagen	280/1		
Beteiligungen	280		
Nachrangige Forderungen	9271		
Sonstige Forderungen	9281		
Forderungen	9291	336.837,65	108.725,8
Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	9301		
Restlaufzeit bis zu einem Jahr	9311	336.837,65	108.725,8
Geldanlagen	9321		
Anteile	9331		
Forderungen	9341		
Verbindlichkeiten	9351	127.368,1	936.398,33
Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	9361		
Restlaufzeit bis zu einem Jahr	9371	127.368,1	936.398,33
Persönliche und dingliche Sicherheiten			
Durch die Gesellschaft zur Besicherung von Verbindlichkeiten oder Verpflichtungen verbundener Unternehmen gestellt oder unwiderruflich zugesagt	9381		
Durch verbundene Unternehmen zur Besicherung von Verbindlichkeiten oder Verpflichtungen der Gesellschaft gestellt oder unwiderruflich zugesagt	9391		
Sonstige wesentliche finanzielle Verpflichtungen	9401		
Finanzergebnisse			
Erträge aus Finanzanlagen	9421		
Erträge aus Gegenständen des Umlaufvermögens	9431		
Sonstige Finanzerträge	9441		110,86
Aufwendungen für Verbindlichkeiten	9461		
Sonstige Finanzaufwendungen	9471		
Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens			
Erzielte Erträge	9481		
Erlittene Verluste	9491		
ASSOZIIERTE UNTERNEHMEN			
Finanzanlagen	9253		
Beteiligungen.....	9263		
Nachrangige Forderungen.....	9273		
Sonstige Forderungen.....	9283		
Forderungen	9293		
Restlaufzeit von mehr als einem Jahr.....	9303		
Restlaufzeit bis zu einem Jahr.....	9313		
Verbindlichkeiten	9353		
Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	9363		
Restlaufzeit bis zu einem Jahr	9373		
Persönliche und dingliche Sicherheiten			
Durch die Gesellschaft zur Besicherung von Verbindlichkeiten oder Verpflichtungen assoziierter Unternehmen gestellt oder unwiderruflich zugesagt.....	9383		
Durch assoziierte Unternehmen zur Besicherung von Verbindlichkeiten oder Verpflichtungen der Gesellschaft gestellt oder unwiderruflich zugesagt.....	9393		
Sonstige wesentliche finanzielle Verpflichtungen	9403		
ANDERE UNTERNEHMEN MIT DENEN EIN BETEILIGUNGSVERHÄLTNIS BESTEHT			
Finanzanlagen	9252		
Beteiligungen.....	9262		
Nachrangige Forderungen	9272		
Sonstige Forderungen	9282		
Forderungen	9292		
Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	9302		
Restlaufzeit bis zu einem Jahr	9312		
Verbindlichkeiten	9352		
Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	9362		
Restlaufzeit bis zu einem Jahr	9372		

GESCHÄFTE MIT VERBUNDENEN PARTEIEN ZU MARKTFREMDEN KONDITIONEN

Angabe solcher Geschäfte, wenn sie von Belang sind, einschließlich der Nennung des Betrags und der Art der Beziehungen zur verbundenen Geschäftspartei, sowie jedweder Information, die notwendig ist, um sich ein besseres Bild von der Finanzlage der Gesellschaft machen zu können

Keine.....

Geschäftsjahr
.....
.....
.....
.....

FINANZIELLE BEZIEHUNGEN ZU

DEN VERWALTUNGSRATSMITGLIEDERN UND GESCHÄFTSFÜHRERN, DEN NATÜRLICHEN ODER JURISTISCHEN PERSONEN, DIE DIE GESELLSCHAFT DIREKT ODER INDIREKT KONTROLLIEREN ABER KEINE VERBUNDENEN UNTERNEHMEN SIND, ODER ZU ANDEREN DURCH DIESE PERSONEN DIREKT ODER INDIREKT KONTROLLIERTEN UNTERNEHMEN

Forderungen an obengenannte Personen 9500
 Wichtigste Bedingungen hinsichtlich Forderungen, Zinssatz, Laufzeit, gegebenenfalls abgelöste oder abgeschriebene Beträge oder Beträge auf die verzichtet wurde

Zu ihren Gunsten gestellte Sicherheiten..... 9501

Sonstige wesentliche Verpflichtungen, die zu ihren Gunsten eingegangen wurden..... 9502

In der Ergebnisrechnung verbuchte direkte und indirekte Bezüge und Pensionen, sofern sich diese Angabe nicht ausschließlich oder hauptsächlich auf eine einzige, identifizierbare Person bezieht

Für die Verwaltungsratsmitglieder und Geschäftsführer..... 9503
 Für die ehemaligen Verwaltungsratsmitglieder und Geschäftsführer..... 9504

Codes	Geschäftsjahr
9500
9501
9502
9503
9504

DEM (DEN) KOMMISSAR(EN) UND DEN PERSONEN MIT DENEN ER VERBUNDEN IST (SIE VERBUNDEN SIND)

Entlohnung des Kommissars (der Kommissare) 9505

Entlohnung für außerordentliche Leistungen oder Sonderaufträge, die ausgeführt wurden vom (von den) Kommissar(en) in der Gesellschaft

Andere Prüfungsaufträge 95061
 Steuerberatungsaufträge 95062
 Andere Aufträge die keine Prüfungsaufträge sind 95063

Entlohnung für außerordentliche Leistungen oder Sonderaufträge, die ausgeführt wurden von Personen mit denen der (die) Kommissar(e) verbunden ist (sind)

Andere Prüfungsaufträge 95081
 Steuerberatungsaufträge 95082
 Andere Aufträge die keine Prüfungsaufträge sind 95083

Codes	Geschäftsjahr
9505	7.500
95061
95062
95063
95081
95082
95083

Angaben in Anwendung von Artikel 3:64, §2 und §4 des Gesetzbuches für Gesellschaften und Vereinigungen

ERKLÄRUNG ZUM KONSOLIDIERTEN JAHRESABSCHLUSS

VON JEDER GESELLSCHAFT AUSZUFÜLLEN, DIE DEN BESTIMMUNGEN DES GESETZBUCHES FÜR GESELLSCHAFTEN UND VEREINIGUNGEN IN BEZUG AUF DEN KONSOLIDierten JAHRESABSCHLUSS UNTERLIEGEN

AUSZUFÜLLEN, WENN DIE GESELLSCHAFT EINE TOCHTER ODER EINE GEMEINSCHAFTSTOCHTER IST

Name, vollständige Anschrift des Sitzes und - bei einer Gesellschaft belgischen Rechts - die Unternehmensnummer der Mutter (Mütter) und Angabe, ob diese Mutter (Mütter) einen konsolidierten Jahresabschluss erstellt (erstellen) und veröffentlicht (veröffentlichen), in den ihr Jahresabschluss durch Konsolidierung einbezogen ist**:

ORES Assets
Konsolidierende Muttergesellschaft – größte Unternehmenseinheit BE 0543.696.579
Avenue Jean Mermoz 14
6041 Gosselies
BELGIEN
.....

** Wenn der Jahresabschluss der Gesellschaft auf verschiedenen Ebenen konsolidiert wird, sind die Angaben zum einen für den größten und zum anderen für den kleinsten Kreis von Gesellschaften, zu dem die Gesellschaft als Tochter gehört und für den ein konsolidierter Jahresabschluss erstellt und veröffentlicht wird, zu machen.

ARBEITNEHMER, FÜR DIE DIE GESELLSCHAFT EINE DIMONA-MELDUNG EINGEREICHT HAT ODER DIE IM ALLGEMEINEN PERSONALREGISTER EINGETRAGEN SIND (FOLGE)

Am Bilanzstichtag des betreffenden Geschäftsjahres	Codes	1. Vollzeit	2. Teilzeit	3. Summe in Vollzeitäquivalenzen
Anzahl der Arbeitnehmer	105	84	29	105,8
Nach Art des Arbeitsvertrags				
Unbefristeter Vertrag	110	84	29	105,8
Befristeter Vertrag.....	111			
Vertrag zur Durchführung einer genau bestimmten Arbeit	112			
Vertretungsvertrag	113			
Nach Geschlecht und Ausbildungsniveau				
Männer.....	120	31	2	32,3
Primarschulunterricht	1200	8	2	9,3
Sekundarschulunterricht	1201	19	0	19
Nichtuniversitärer Hochschulunterricht	1202	3	0	3
Universitätsunterricht	1203	1	0	1
Frauen	121	53	27	73,5
Primarschulunterricht	1210	19	7	24,4
Sekundarschulunterricht	1211	24	14	34,8
Nichtuniversitärer Hochschulunterricht	1212	9	6	13,3
Universitätsunterricht	1213	1	0	1
Nach Berufskategorie				
Führungskräfte.....	130	1	0	1
Angestellte	134	83	29	104,8
Arbeiter	132			
Sonstige.....	133			

ZEITARBEITSPERSONAL UND DER GESELLSCHAFT ZUR VERFÜGUNG GESTELLTE PERSONEN

Im laufenden Geschäftsjahr	Codes	1. Zeitarbeitspersonal	2. Der Gesellschaft zur Verfügung gestellte Personen
Durchschnittliche Beschäftigtenzahl.....	150	12	
Anzahl der tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden.....	151	22.775	
Aufwand für die Gesellschaft.....	152	523.602	

TABELLE DER PERSONALVERÄNDERUNGEN IM BETREFFENDEN GESCHÄFTSJAHR

ZUGÄNGE

Anzahl der Arbeitnehmer, für die die Gesellschaft eine DIMONA-Meldung eingereicht hat oder die im Laufe des Geschäftsjahres in das allgemeine Personalregister eingetragen wurden

Nach Art des Arbeitsvertrags

- Unbefristeter Vertrag
- Befristeter Vertrag
- Vertrag zur Durchführung einer genau bestimmten Arbeit
- Vertretungsvertrag

Codes	1. Vollzeit	2. Teilzeit	3. Summe in Vollzeitäquivalenzen
205	6	2	7,4
210	5	2	6,4
211	1	0	1
212
213

ABGÄNGE

Anzahl der Arbeitnehmer, bei denen das Datum der Beendigung des Arbeitsverhältnisses in einer DIMONA-Meldung steht oder im Laufe des Geschäftsjahres in das allgemeine Personalregister eingetragen wurde

Nach Art des Arbeitsvertrags

- Unbefristeter Vertrag
- Befristeter Vertrag
- Vertrag zur Durchführung einer genau bestimmten Arbeit
- Vertretungsvertrag

Nach Grund für die Beendigung des Arbeitsverhältnisses

- Pension
- Arbeitslosigkeit mit Betriebszuschlag
- Entlassung
- Sonstiger Grund
- Wovon: Anzahl der Personen, die als Selbstständige weiterhin, zumindest halbtags, für die Gesellschaft arbeiten

Codes	1. Vollzeit	2. Teilzeit	3. Summe in Vollzeitäquivalenzen
305	0	1	0,9
310	0	1	0,9
311
312
313
340
341
342	0	1	0,9
343
350

AUSKÜNFTEN ÜBER AUSBILDUNGSAKTIVITÄTEN FÜR ARBEITNEHMER IM LAUFENDEN GESCHÄFTSJAHR

	Codes	Männer	Codes	Frauen
Gesamte vom Arbeitgeber getragene Maßnahmen zur formellen beruflichen Weiterbildung				
Anzahl der betroffenen Arbeitnehmer	5801	33	5811	73
Anzahl Stunden der besuchten Ausbildung	5802	846	5812	1.440
Nettokosten für die Gesellschaft	5803	32.240,33	5813	57.603,4
wovon Bruttokosten die direkt mit der Weiterbildung verbunden sind	58031	32.240,33	58131	57.603,4
wovon gezahlte Beiträge und Einzahlungen an Kollektivfonds	58032		58132	
wovon bewilligte Zuschüsse und andere finanzielle Vorteile (in Abzug)	58033		58133	
Gesamte vom Arbeitgeber getragene Maßnahmen zur weniger formellen und informellen beruflichen Weiterbildungen				
Anzahl der betroffenen Arbeitnehmer	5821	31	5831	70
Anzahl Stunden der besuchten Ausbildung	5822	124	5832	316
Nettokosten für die Gesellschaft.....	5823	3.831,26	5833	9.134,55
Gesamte vom Arbeitgeber getragene Maßnahmen zur beruflichen Erstausbildung				
Anzahl der betroffenen Arbeitnehmer	5841	0	5851	0
Anzahl Stunden der besuchten Ausbildung	5842	0	5852	0
Nettokosten für die Gesellschaft.....	5843	0	5853	0

2.6. Bewertungsregeln

AKTIVA

GRÜNDUNGSKOSTEN

In dieser Rubrik werden die Kosten im Zusammenhang mit der Gründung, Entwicklung oder Umstrukturierung des Unternehmens eingetragen, wie beispielsweise die Gründungs- oder Kapitalaufstockungskosten, die Emissionskosten für Anleihen. Die Abschreibung der Gründungskosten muss die Vorschriften von Artikel 3:37 des Königlichen Erlasses vom 29. April 2019 erfüllen, wonach die Gründungskosten Gegenstand von geeigneten Abschreibungen sind, mit Jahresraten von mindestens 20 % der effektiv ausgegebenen Summen. Die Emissionskosten von Anleihen werden in dieser Rubrik gebucht und im Jahr abgeschrieben.

IMMATERIELLE ANLAGEWERTE

Die immateriellen Anlagewerte sind immaterielle Produktionsmittel. Sie stellen Anlagevermögen dar, weil das Unternehmen sie als Betriebsmittel benutzen möchte. Mit anderen Worten: Sie setzen eine befristete oder unbefristete Betriebskapazität voraus.

Gemäß dem Königlichen Erlass vom 29. April 2019 (Art. 3:89) sollte unterschieden werden zwischen:

- den Entwicklungskosten;
- den Nutzungsrechten, Patenten und Lizenzen, dem Know-how, den Marken und sonstigen ähnlichen Rechten;
- dem Goodwill;
- den auf immaterielle Anlagewerte geleisteten Anzahlungen.

Immaterielle Anlagewerte werden nur dann verbucht, wenn die künftigen wirtschaftlichen Vorteile, die den Aktiva zugeschrieben werden, wahrscheinlich an das Unternehmen gehen werden und die Kosten dieser Aktiva zuverlässig abgeschätzt werden können. Die immateriellen Anlagewerte werden ursprünglich auf ihre Kosten abgeschätzt. Die Herstellungskosten eines intern geschaffenen immateriellen Anlagewertes umfassen sämtliche Kosten, die der Schaffung unmittelbar zurechenbar sind, und entsprechen der Summe der Kosten, die ab dem Zeitpunkt

anfallen, wenn der immaterielle Vermögenswert die Ansatzkriterien gemäß den belgischen Standards erstmals erfüllt.

Nach ihrer erstmaligen Verbuchung werden die immateriellen Anlagewerte zu ihren Anschaffungskosten abzüglich der kumulierten Abschreibungen und Wertverluste verbucht. Die immateriellen Anlagewerte werden über ihre geschätzte Nutzungsdauer (5 Jahre) linear abgeschrieben.

ORES hat sich für die Aktivierung der Entwicklungskosten als immaterielle Anlagewerte entschieden. Die Entwicklungskosten, die für die Aktivierung als immaterielle Anlagewerte infrage kommen, sind die Kosten für die Herstellung und Fertigstellung von Prototypen, Produkten, Erfindungen und Know-how, die für die künftigen Tätigkeiten des Unternehmens zweckdienlich sind.

In diesem Rahmen wurden folgende Kosten aktiviert:

- die Personalkosten für die Forscher, die Techniker und das übrige Unterstützungspersonal, falls diese Kosten für die Realisierung eines Projekts wie weiter oben beschrieben aufgewendet werden;
- die Kosten für die Instrumente und das Material, sofern und solange sie zur Realisierung des Projekts benutzt werden. Falls sie nicht während der ganzen Lebensdauer zur Realisierung des Projekts genutzt werden, sind lediglich die Abschreibungskosten zulässig, die der Lebensdauer des Projekts entsprechen;
- die Kosten für die Dienstleistungen von Beratern und für gleichwertige Dienstleistungen, die zur Realisierung des Projekts erbracht werden;
- die sonstigen Betriebskosten, insbesondere die Kosten für Materialien, Lieferungen und vergleichbare Produkte, die aufgrund der Realisierung des Projekts unmittelbar getragen werden.

Der immaterielle Anlagewert aus der Tätigkeit von Entwicklungskosten wird anschließend über seine Nutzungsdauer (5 Jahre) linear abgeschrieben, abzüglich der eventuellen Wertverluste.

FINANZANLAGEN

Die Finanzanlagen werden zu ihrem Erwerbswert verbucht, abzüglich des nicht eingeforderten Teils.

Am Ende jedes Geschäftsjahres wird jedes Wertpapiers des Portfolios einzeln bewertet, damit die Situation, die Rentabilität und die Perspektiven der Gesellschaft, in der Anteile oder Aktien gehalten werden, möglichst befriedigend wiedergegeben werden können.

FORDERUNGEN MIT EINER LAUFZEIT VON MEHR ALS EINEM JAHR

Die Forderungen mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr werden zu ihrem Nennwert auf der Aktivseite der Bilanz gebucht.

LAGERBESTAND

Der Lagerbestand wird zum gewichteten Durchschnittspreis bewertet. Eine Wertminderung wird schriftlich festgehalten, wenn der wirtschaftliche Wert des Lagerbestands geringer als sein Buchwert ist.

FORDERUNGEN MIT EINER LAUFZEIT VON MAXIMAL EINEM JAHR

Die Forderungen mit einer Laufzeit von maximal einem Jahr werden zu ihrem Nennwert auf der Aktivseite der Bilanz gebucht.

Die unbezahlten Forderungen werden durch Wertminderungen gedeckt, wenn ein Risiko der Uneinbringlichkeit sicher festgestellt wird.

KASSENMITTELANLAGEN

Die Wertpapiere werden zu ihrem Erwerbspreis ohne Nebenkosten oder zu ihrem Einbringungswert aktiviert.

Die Baranlagen werden zu ihrem Nennwert auf der Aktivseite der Bilanz gebucht.

FLÜSSIGE MITTEL

Die flüssigen Mittel werden zu ihrem Nennwert auf der Aktivseite der Bilanz gebucht.

RECHNUNGSABGRENZUNGSKONTEN DER AKTIVA

Die Aufwendungen, die zwar im Laufe des Geschäftsjahres getätigt wurden, jedoch ganz oder teilweise einem späteren

Geschäftsjahr anzurechnen sind, werden unter Anwendung einer Verhältnisregel in den Rechnungsabgrenzungskonten eingetragen.

Die Einnahmen bzw. Teileinnahmen, die zwar erst im Laufe eines oder mehrerer späterer Geschäftsjahre bezogen werden, jedoch mit dem betreffenden Geschäftsjahr in Verbindung zu bringen sind, werden in Höhe des Anteils des betreffenden Geschäftsjahres verbucht.

PASSIVA

STEUERFREIE RÜCKLAGEN

In dieser Rubrik werden die Mehrwerte und Gewinne eingetragen, deren Steuerbefreiung an die Voraussetzung gekoppelt ist, dass sie im Unternehmensvermögen bleiben.

RÜCKSTELLUNGEN UND LATENTE STEUERSCHULDEN

Bei Abschluss jedes Geschäftsjahres prüft der Verwaltungsrat nach Treu und Glauben und mit der gebotenen Vorsicht die zu bildenden Rückstellungen zur Deckung sämtlicher vorgesehener Risiken oder eventueller Verluste, die im Laufe des Geschäftsjahres und in den vergangenen Geschäftsjahren entstanden sind. Die mit den vergangenen Geschäftsjahren verbundenen Rückstellungen werden regelmäßig überprüft und der Verwaltungsrat entscheidet über ihre Zuweisung oder Zweckbestimmung.

VERBINDLICHKEITEN MIT EINER LAUFZEIT VON MEHR ALS EINEM JAHR UND VON MAXIMAL EINEM JAHR

Die Verbindlichkeiten mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr und von maximal einem Jahr werden zu ihrem Nennwert auf der Passivseite der Bilanz gebucht.

RECHNUNGSABGRENZUNGSKONTEN DER PASSIVA

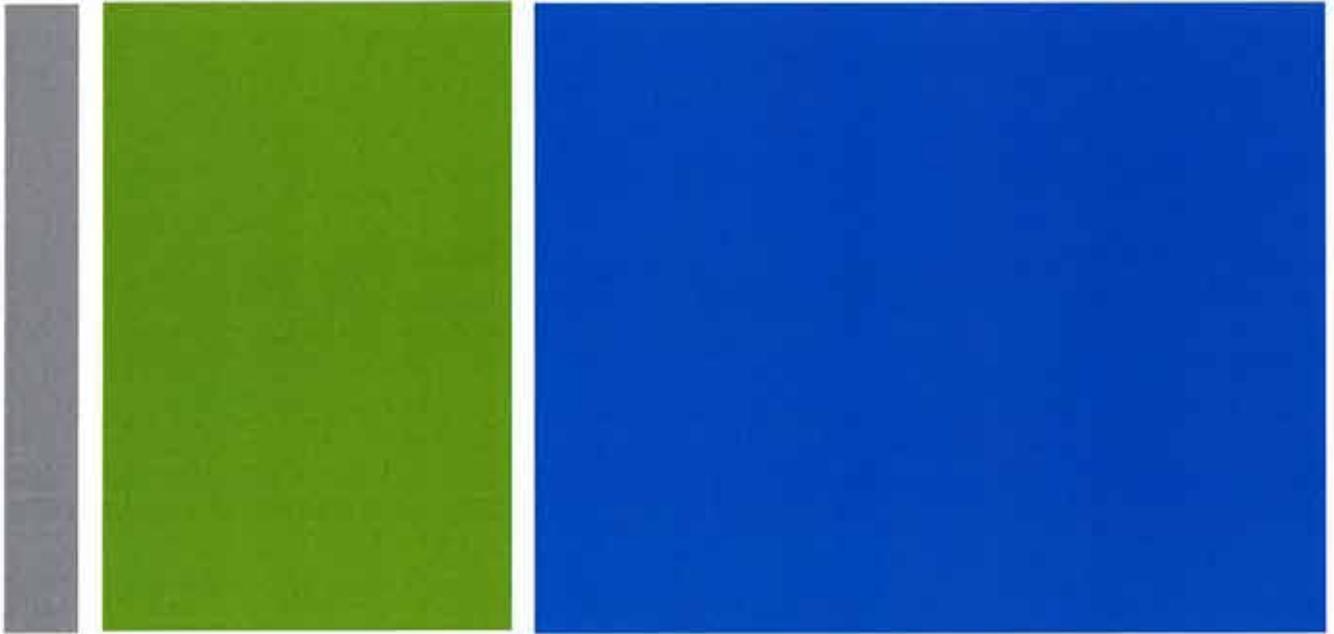
Die Aufwendungen oder Teilaufwendungen, die zwar das Geschäftsjahr betreffen, jedoch erst im Laufe eines späteren Geschäftsjahres gezahlt werden, werden in Höhe des Anteils des betreffenden Geschäftsjahres in den Rechnungsabgrenzungskonten eingetragen.

Die Einnahmen, die zwar im Laufe des Geschäftsjahres bezogen werden, jedoch ganz oder teilweise einem späteren Geschäftsjahr anzurechnen sind, werden ebenfalls in Höhe des Betrags verbucht, der als ein Ertrag für das spätere Geschäftsjahr gilt.

IV.

Bericht der Wirtschaftsprüfer





COMNEXIO SC

Rapport du commissaire
31 décembre 2020

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD
AUDIT | TAX | CONSULTING



COMNEXIO SC

RAPPORT DU COMMISSAIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA SOCIÉTÉ POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2020

(COMPTES ANNUELS)

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels de la COMNEXIO SC (la « Société »), nous vous présentons notre rapport du commissaire. Celui-ci inclut notre rapport sur les comptes annuels ainsi que les autres obligations légales et réglementaires. Le tout constitue un ensemble et est inséparable.

Nous avons été nommés en tant que commissaire par l'assemblée générale du 29 mai 2019, conformément à la proposition de l'organe d'administration émise sur présentation du conseil d'entreprise. Notre mandat de commissaire vient à échéance à la date de l'assemblée générale délibérant sur les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2021. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes annuels de COMNEXIO durant deux exercices consécutifs.

RAPPORT SUR LES COMPTES ANNUELS

Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes annuels de la Société, comprenant le bilan au 31 décembre 2020, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à € 1.038.130,99 € et dont le compte de résultats se solde par un résultat de l'exercice de € 0,00.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Société au 31 décembre 2020, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Fondement de l'opinion sans réserve

Nous avons effectué notre audit selon les Normes internationales d'audit (ISA) telles qu'applicables en Belgique. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport. Nous nous sommes conformés à toutes les exigences déontologiques qui s'appliquent à l'audit des comptes annuels en Belgique, en ce compris celles concernant l'indépendance.

Nous avons obtenu de l'organe d'administration et des préposés de la Société, les explications et informations requises pour notre audit.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Responsabilités de l'organe d'administration relatives à l'établissement des comptes annuels

L'organe d'administration est responsable de l'établissement des comptes annuels donnant une image fidèle conformément au référentiel comptable applicable en Belgique, ainsi que du contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

AUDIT | TAX | CONSULTING

RSM InterAudit is a member of the RSM network and trades as RSM. RSM is the trading name used by the members of the RSM Network. Each member of the RSM network is an independent accounting and consulting firm which practices in his own right. The RSM network is not itself a separate legal entity in any jurisdiction.

RSM InterAudit SC - réviseurs d'entreprises - Siège social : chaussée de Waterloo 1151 - B 1180 Bruxelles
interaudit@rsmbelgium.be - TVA BE 0436 391 122 - RPM Bruxelles Société civile à forme commerciale

Member of RSM Toelen Cats Dupont Koevoets - Offices in Aalst, Antwerp, Brussels, Charleroi, Mons and Zaventem

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à l'organe d'administration d'évaluer la capacité de la Société à poursuivre son exploitation, de fournir, le cas échéant, des informations relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si l'organe d'administration a l'intention de mettre la Société en liquidation ou de cesser ses activités ou s'il ne peut envisager une autre solution alternative réaliste.

Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport du commissaire contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes ISA permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, prises individuellement ou en cumulé, elles puissent influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes annuels prennent en se fondant sur ceux-ci.

Lors de l'exécution de notre contrôle, nous respectons le cadre légal, réglementaire et normatif qui s'applique à l'audit des comptes annuels en Belgique. L'étendue du contrôle légal des comptes ne comprend pas d'assurance quant à la viabilité future de la Société ni quant à l'efficacité ou l'efficacité avec laquelle l'organe d'administration a mené ou mènera les affaires de la Société. Nos responsabilités relatives à l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation sont décrites ci-après.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes ISA et tout au long de celui-ci, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique. En outre :

- ▶ nous identifions et évaluons les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définissons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et recueillons des éléments probants suffisants et appropriés pour

fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;

- ▶ nous prenons connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la Société;
- ▶ nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par l'organe d'administration, de même que des informations les concernant fournies par ce dernier;
- ▶ nous concluons quant au caractère approprié de l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants recueillis, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la Société à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport du commissaire sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants recueillis jusqu'à la date de notre rapport du commissaire. Cependant, des situations ou événements futurs pourraient conduire la Société à cesser son exploitation;
- ▶ nous apprécions la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des comptes annuels et évaluons si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents d'une manière telle qu'ils en donnent une image fidèle.



Nous communiquons au comité d'audit notamment l'étendue des travaux d'audit et le calendrier de réalisation prévus, ainsi que les constatations importantes relevées lors de notre audit, y compris toute faiblesse significative dans le contrôle interne. Nous fournissons également au comité d'audit une déclaration précisant que nous nous sommes conformés aux règles déontologiques pertinentes concernant l'indépendance, et leur communiquons, le cas échéant, toutes les relations et les autres facteurs qui peuvent raisonnablement être considérés comme susceptibles d'avoir une incidence sur notre indépendance ainsi que les éventuelles mesures de sauvegarde y relatives.

AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Responsabilités de l'organe d'administration

L'organe d'administration est responsable de la préparation et du contenu du rapport de gestion, du respect des dispositions légales et réglementaires applicables à la tenue de la comptabilité ainsi que du respect du Code des sociétés et des associations et des statuts de la Société.

Responsabilités du commissaire

Dans le cadre de notre mission et conformément à la norme belge complémentaire (version révisée 2020) aux normes internationales d'audit (ISA) applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans ses aspects significatifs, le rapport de gestion, et le respect de certaines dispositions du Code des sociétés et des associations et des statuts, ainsi que de faire rapport sur ces éléments.

Aspects relatifs au rapport de gestion

A l'issue des vérifications spécifiques sur le rapport de gestion, nous sommes d'avis que celui-ci concorde avec les comptes annuels pour le même exercice et a été établi conformément aux articles 3:5 et 3:6 du Code des sociétés et des associations.

Dans le cadre de notre audit des comptes annuels, nous devons également apprécier, en particulier sur la base de notre connaissance acquise lors de l'audit, si le rapport de gestion comporte une anomalie significative, à savoir une information incorrectement formulée ou autrement trompeuse. Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'anomalie significative à vous communiquer.

Mention relative au bilan social

Le bilan social, à déposer à la Banque nationale de Belgique conformément à l'article 3:12, § 1er, 8° du Code des sociétés et des associations, traite, tant au niveau de la forme qu'au niveau du contenu, des mentions requises par ce Code, en ce compris celles concernant l'information relative aux salaires et aux formations, et ne comprend pas d'incohérences significatives par rapport aux informations dont nous disposons dans le cadre de notre mission.

Mentions relatives à l'indépendance

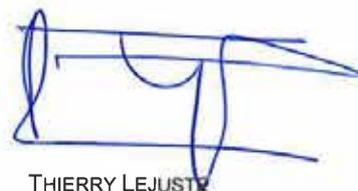
- ▶ Notre cabinet de révision n'a pas effectué de missions incompatibles avec le contrôle légal des comptes annuels et est resté indépendant vis-à-vis de la Société au cours de notre mandat.

Autres mentions

- ▶ Sans préjudice d'aspects formels d'importance mineure, la comptabilité est tenue conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.
- ▶ La répartition des résultats proposée à l'assemblée générale est conforme aux dispositions légales et statutaires.
- ▶ Nous n'avons pas à vous signaler d'opération conclue ou de décision prise en violation des statuts, du Code des sociétés et des associations.

Gosselies, 7 mai 2021

RSM INTERAUDIT SC
COMMISSAIRE
REPRÉSENTÉE PAR



THIERRY LEJUSTE
ASSOCIÉ

CATHERINE SAEYS
ASSOCIÉ

V.

Vergütungsberichte

1. Vorstellung der Geschäftsführungsorgane	49
2. Bericht des Nominierungs- und Vergütungsausschusses.....	50
3. Bericht des Verwaltungsrats.....	50



Angesichts der Äquivalenz der Auflagen der Artikel L1523-17 und L6421-1 des Kodex für lokale Demokratie und Dezentralisierung mit denen des Artikels 3:12, Absatz 1, Punkt 9 des Gesetzbuchs für Gesellschaften und Vereinigungen wird vorliegender Bericht verfasst, um den Verpflichtungen der beiden hier genannten Regelwerke nachzukommen.

1. Vorstellung der Geschäftsführungsorgane

Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat ist das entscheidungsbefugte Organ der Gesellschaft, mit Ausnahme der Bereiche, die der Hauptversammlung laut Gesetz, Dekret oder Satzung vorbehalten sind. Hauptziel des Prüfungsausschusses ist die Gewährleistung des langfristigen Erfolgs des Unternehmens. In diesem Sinne identifiziert der Verwaltungsrat die strategischen Herausforderungen und die Risiken, mit denen die Gesellschaft konfrontiert ist; er bestimmt die Werte der Gesellschaft, ihre Strategie, das Risikoniveau, das sie bereit ist zu tragen, und die Schlüsselfaktoren der Unternehmenspolitik; er übt eine Kontrolle über die Geschäfte des Unternehmens aus.

Der Verwaltungsrat setzt sich aus zehn Mitgliedern zusammen, die von der Hauptversammlung auf Vorschlag von ORES Assets und unter dessen Verwaltungsratsmitgliedern ernannt werden. Der Beauftragte der laufenden Geschäftsführung gehört ebenfalls dem Verwaltungsrat an.

Im Jahr 2020, dem ersten vollständigen Geschäftsjahr des Unternehmens, hat der Verwaltungsrat aufgrund der Pandemie seine Arbeiten rationalisiert: Er hat diese in fünf Sitzungen konzentriert und die gesetzlichen Verpflichtungen und obligatorischen Termine mit den Modalitäten von Fernsitzungen und/oder Mischsitzungen je nach Entwicklung der Gesundheitssituation in Einklang gebracht.

Nominierungs- und Vergütungsausschuss

Der Nominierungs- und Vergütungsausschuss zählt drei Mitglieder, die vonseiten und innerhalb des Verwaltungsrates ernannt werden. Seine Aufgabe besteht in der Unterstützung des Verwaltungsrates bei allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Nominierung und Vergütung der Verwaltungsrats- und Ausschussmitglieder.

In diesem Zusammenhang verfasst der Nominierungs- und Vergütungsausschuss einen Bericht (siehe vollständige Fassung weiter unten); im Jahr 2020 betraf dieser seine einzige Sitzung, die als Fernsitzung am 19. März 2020 - also zu Beginn der ersten Ausgangssperre - abgehalten wurde.

Prüfungsausschuss

Seine Aufgabe besteht in der Unterstützung des Verwaltungsrates anhand von Stellungnahmen zu den Abschlüssen der Gesellschaft, aber auch zum internen Kontrollsystem, zum internen Audit-Programm sowie zu den in den Berichten enthaltenen Schlussfolgerungen und Empfehlungen dieses internen Audits. Der Prüfungsausschuss setzt sich aus drei Verwaltungsratsmitgliedern zusammen. Wie im Bericht des Verwaltungsrats vermerkt (siehe weiter unten), ist er im Jahr 2020 zweimal zusammengetreten.

Ethikausschuss

Dieser Ausschuss ist mit Stellungnahmen zu den Regeln betreffend die Vertraulichkeit der persönlichen und geschäftlichen Informationen beauftragt. Er setzt sich aus drei Mitgliedern zusammen.

2. Bericht des Nominierungs- und Vergütungsausschusses

Vorbemerkung

Dieser Bericht wird vom Nominierungs- und Vergütungsausschuss erstellt und dem Verwaltungsrat von Connexio gemäß den Vorschriften von Artikel L 1523-17, §2 des Kodex für lokale Demokratie und Dezentralisierung zur Genehmigung unterbreitet.

Sein Zweck ist es, die Relevanz der 2020 an die Amtsinhaber gezahlten Vergütungen zu bewerten. Die individuelle Aufstellung der Anwesenheit der Amtsinhaber ist fester Bestandteil des Berichts, den der Verwaltungsrat gemäß Artikel L6421-1 des Kodex für lokale Demokratie und Dezentralisierung verfassen wird.

Bewertung der Relevanz der Unentgeltlichkeit für die innerhalb von Connexio ausgeübten Mandate

Laut dem Beschluss der konstituierenden Hauptversammlung vom 29. Mai 2019 hält der Vergütungsausschuss fest, dass alle Mandate bei Connexio (Mitglieder des Verwaltungsrats und der unter ihnen gebildeten Ausschüsse) unentgeltlich

ausgeübt werden, da die Amtsinhaber von Connexio unter den Verwaltungsratsmitgliedern und auf Vorschlag von ORES Assets ernannt werden.

Schlussfolgerungen des Nominierungs- und Vergütungsausschusses

Der Nominierungs- und Vergütungsausschuss stellt in seiner Sitzung vom 10. März 2021 fest, dass die oben genannten Vergütungsmodalitäten der strikten Anwendung des oben genannten Beschlusses der dafür zuständigen Hauptversammlung entsprechen.

Er stellt ebenfalls fest, dass die Unentgeltlichkeit der Mandate innerhalb von Connexio relevant bleibt; folglich hat der Ausschuss der Hauptversammlung keine Empfehlungen bezüglich irgendeiner Abänderung der Vergütung der Mandate innerhalb der öffentlichen Körperschaft mit bedeutender lokaler Beteiligung zu erteilen.

Erstellt in der Sitzung vom 10. März 2021.

3. Bericht des Verwaltungsrats

Allgemeine Informationen über die Einrichtung

Kennnummer (ZUD)	0727.639.263
Art der Einrichtung	Unternehmen mit bedeutender öffentlicher lokaler Beteiligung
Bezeichnung der Einrichtung	CONNEXIO
Berichtszeitraum	2020

	Anzahl Sitzungen
Generalversammlung	01
Verwaltungsrat	05
Prüfungsausschuss	02
Nominierungs- und Vergütungsausschuss	01
Ethikausschuss	01

Verwaltungsratsmitglieder

Fonction ¹	Name und Vorname	Jährliche Bruttovergütung ²	Detaillierte Aufstellung der Vergütung und der Vergünstigungen ³	Begründung der Vergütung falls anders als Anwesenheitsgeld	Liste der Nebenämter im Zusammenhang mit der Funktion und der eventuellen Vergütung	Teilnahmequote an den Sitzungen
Vorsitzender - Mitglied des Nominierungs- und Vergütungsausschusses	DE VOS Karl	Gemäß dem Beschluss der Gründungsversammlung vom 29. Mai 2019 werden sämtliche Mandate bei Connexio unentgeltlich ausgeübt.			Keine	83 %
Verwaltungsratsmitglied - Mitglied des Nominierungs- und Vergütungsausschusses	BINON Yves				Keine	67 %
Verwaltungsratsmitglied - Mitglied des Prüfungsausschusses	BULTOT Claude				Keine	100 %
Verwaltungsratsmitglied - Mitglied des Prüfungsausschusses	DE BEER DE LAER Hadelin				Keine	100 %
Verwaltungsratsmitglied - Vorsitzende des Prüfungsausschusses	DEMANET Nathalie				Keine	86 %
Verwaltungsratsmitglied	FAYT Christian				Keine	80 %
Verwaltungsratsmitglied - Mitglied des Nominierungs- und Vergütungsausschusses	FRANCEUS Michel				Keine	100 %
Verwaltungsratsmitglied - Mitglied des Prüfungsausschusses	GILLIS Alain				Keine	100 %
Verwaltungsratsmitglied - Mitglied des Prüfungsausschusses	HARDY Cerise*				Keine	100 %
Verwaltungsratsmitglied - Mitglied des Prüfungsausschusses	VEREECKE Anne				Keine	71 %
Gesamtanzahl	10					

*Frau Cerise Hardy wurde am 22. Januar 2020 vom Verwaltungsrat hinzugewählt, um das Mandat des Verwaltungsratsmitglieds infolge der Kündigung von Herrn Raphaël Durant zu übernehmen. Sie wurde am 28. Oktober 2020 als Mitglied des Prüfungsausschusses ernannt.

¹ Bitte höchste Funktion des Verwaltungsratsmitglieds angeben, d. h.: Vorsitzender, stellvertretender Vorsitzender, mit spezifischen Funktionen beauftragtes Mitglied (Mitglied des Vorstands, des Prüfungsausschusses oder eines Sektorenausschusses) oder Verwaltungsratsmitglied.

² Die Vergütung umfasst die Naturalleistungen. Die Vergütung umfasst gegebenenfalls den Gesamtbetrag der erhaltenen Anwesenheitsgelder. Die Vergütungen beschränken sich auf die Höchstbeträge in Sachen Vergütung und Naturalleistungen im Rahmen der Ausübung der Nebenämter, gemäß Artikel L5311-1, §1 des Kodex.

³ Bitte die verschiedenen Komponenten der jährlichen Bruttovergütung und der Vergünstigungen detaillieren (jährliche Vergütung oder Summe der Anwesenheitsgelder pro Funktion, eventuelle sonstige Vergünstigungen). Als Naturalleistung gilt jede Vergünstigung jedwelcher Art, die nicht zur Auszahlung einer Summe führt und als Gegenleistung für die Ausübung des Mandats gewährt wird. Der Betrag der Naturalleistungen, von denen die Inhaber eines Nebenamts profitieren, wird nach den Regeln berechnet, die vom Steueramt in Sachen Einkommenssteuer angewandt werden (Artikel L5311-2, §1).

Inhaber von Führungsfunktionen

Fonction ⁴	Name und Vorname	Jährliche Bruttovergütung ⁵	Detaillierte Aufstellung der Vergütung und der Vergünstigungen ⁶	Liste der Nebenämter im Zusammenhang mit der Funktion und der eventuellen Vergütung
Lokaler leitender Beamter				
Direktor x				
Direktor ...				
Stellvertretender Direktor				
Stellvertretender Direktor ...				
Sonstige ...				
Gesamtbetrag der Vergütungen				

Comnexio ist eine Tochtergesellschaft von ORES Assets, die für die Tätigkeiten des Kontaktzentrums verantwortlich ist. Sie wurde am 29. Mai 2019 gegründet und ihre Geschäftsführungsregeln sind dieselben wie bei ORES Assets und ORES.

Obwohl sie über ihr eigenes Personal verfügt, werden die Supportfunktionen von ORES ausgeübt; es gibt also streng genommen innerhalb von Comnexio keine Führungsfunktionen im Sinne von Artikel L5111-1,7 und 6424-1 des Kodex für lokale Demokratie und Dezentralisierung.

Frau Inne Mertens, Mitglied des Direktionsausschusses und in dieser Eigenschaft Inhaberin einer Führungsfunktion innerhalb von ORES, trägt die höchste Verantwortung bezüglich der Strategie der Gesellschaft Comnexio.

Anhänge

Anhang 1: Verwaltungsrat – namentliche Aufstellung der Mitglieder und ihrer Anwesenheitsquote

Fonction	Name und Vorname	Effektive Anwesenheit auf den Sitzungen	Anzahl Sitzungen	Anwesenheitsquote (%)
Vorsitzender	DE VOS Karl	4	5	80
Verwaltungsratsmitglieder	BINON Yves	3	5	60
	BULTOT Claude	5	5	100
	DE BEER DE LAER Hadelin	5	5	100
	DEMANET Nathalie	4	5	80
	FAYT Christian	4	5	80
	FRANCEUS Michel	5	5	100
	GILLIS Alain	5	5	100
	HARDY Cerise *	4	4	100
	VEREECKE Anne	3	5	60

*Frau Cerise Hardy wurde am 22. Januar 2020 hinzugewählt, um das Mandat des Verwaltungsratsmitglieds infolge der Kündigung von Herrn Raphaël Durant zu übernehmen

⁴ Bitte die innerhalb der Organisation übernommene Funktion angeben, wobei lediglich das Direktionsteam dieser Organisation betroffen ist.

⁵ Bitte die jährliche, gesamte und indizierte Bruttovergütung angeben, inklusive sämtlicher Bargelbbeträge und geldwerter Vergünstigungen.

⁶ Bitte die verschiedenen Komponenten der jährlichen Bruttovergütung detaillieren (Bargelbbeträge, eventuelle sonstige Vergünstigungen gemäß den in Beilage 4 des Kodex vermerkten Regeln).

Anhang 2: Vergütungsausschuss – namentliche Aufstellung der Mitglieder und ihrer Anwesenheitsquote

Fonction	Name und Vorname	Effektive Anwesenheit auf den Sitzungen	Anzahl Sitzungen	Anwesenheitsquote (%)
Vorsitzende	DEMANET Nathalie	2	2	100
Mitglieder	VEREECKE Anne	2	2	100
	(offenes Mandat mit zum 28.10.2020) *			

*Frau Cerise Hardy wurde am 28. Oktober 2020 vom Verwaltungsrat hinzugewählt, um das Mandat des Mitglieds des Prüfungsausschusses infolge der Kündigung von Herrn Raphaël Durant zu übernehmen.

Anhang 3: Nominierungs- und Vergütungsausschuss – namentliche Aufstellung der Mitglieder und ihrer Anwesenheitsquote

Fonction	Name und Vorname	Effektive Anwesenheit auf den Sitzungen	Anzahl Sitzungen	Anwesenheitsquote (%)
Mitglieder	BINON Yves	1	1	100
	DE VOS Karl	1	1	100
	FRANCEUS Michel	1	1	100

Anhang 4: Ethikausschuss – namentliche Aufstellung der Mitglieder und ihrer Anwesenheitsquote

Fonction	Name und Vorname	Effektive Anwesenheit auf den Sitzungen	Anzahl Sitzungen	Anwesenheitsquote (%)
Mitglieder	BULTOT Claude	1	1	100
	DE BEER DE LAER Hadelin	1	1	100
	GILLIS Alain	1	1	100



Kontakte

Comnexio

Avenue Georges Lemaître, 38
6041 Charleroi

info@comnexio.be
www.comnexio.be