

comnexio

Jaarverslag 2022



BEDRIJFSNAAM EN -VORM

Connexio. Coöperatieve vennootschap. KBO nr. 0727.639.263

HOOFDKANTOOR

Avenue Georges Lemaitre 38, 6041 Gosselies.

OPRICHTING

Opgericht op 29 mei 2019. Oprichtingsakte bekendgemaakt in de bijlage van het Belgisch Staatsblad van 3 juni 2019 onder het nummer 19319745.

Inhoudsopgave

I. INLEIDING	4
1. Boodschap van de operationele manager	5
2. Voorstelling van de onderneming	6
II. VERSLAG VAN DE ACTIVITEITEN	9
1. 2022 in enkele cijfers	10
2. Markante gebeurtenissen	11
3. Activiteiten en ontwikkelingen	12
III. JAARVERSLAG	16
1. Toelichtingen bij de jaarrekeningen	17
2. Jaarrekening	21
IV. VERSLAG VAN DE COMMISSARISSEN	43
V. REMUNERATIEVERSLAG	49
1. Voorstelling van de beheersorganen	50
2. Verslag van het Benoemings- en Remuneratiecomité	51
3. Verslag van de Raad van Bestuur	52

I. Inleiding

1. Boodschap van de operationele manager 5
2. Voorstelling van de onderneming 6



1. Boodschap van de operationele manager

Sinds de oprichting van Comnexio eind mei 2019, is de missie van het bedrijf – het beheren van de eerste contactlijn van ORES – niet altijd zonder hindernissen verlopen. Het was een ingewikkelde periode, die door meerdere crises werd gekenmerkt: de Covid-19-pandemie, de overstromingen in 2021 en nu de energiecrisis, die een gevolg is van de oorlog in Oekraïne. Voor Comnexio kwamen deze crises tot uiting in een soms erg plotselinge en moeilijk te voorspellen toename van het volume aan interacties, in een grotere ondersteuning van de burgers, onderhevig aan steeds grotere angsten, of nog in langere verwerkingstijden van de contacten.

Deze zowel moeilijke als stimulerende omgeving hield opnieuw tal van uitdagingen voor Comnexio in: ORES en haar klanten begeleiden in het kader van de energietransitie – installatie van digitale meters, fotovoltaïsche panelen, elektrische mobiliteit, enz. –, de al dan niet kwetsbare klanten in het licht van de sterke stijging van de energieprijzen zo goed mogelijk ondersteunen en er tegelijkertijd alles aan doen om de grote toename van oproepen aan te kunnen en nieuwe projecten, zoals de vervanging van het ecosysteem of de verhuizing van de vestiging in Eupen, tot een goed einde te brengen.

Ons doel was dan ook om kwalitatieve ondersteuning te blijven bieden aan de burgers die hun zorgen door de energiecrisis zagen toenemen. De bijdrage van de medewerkers van Comnexio komt duidelijk tot uiting in het handhaven van het kwaliteitsniveau en de tevredenheidsgraad van de klanten, ondanks wachttijden die de afgelopen maanden langer zijn geworden. Dit zou niet mogelijk zijn geweest zonder de nooit-aflatende professionele inzet van het personeel van het bedrijf en in de eerste plaats van de klantenadviseurs.

Het jaar 2023 markeert een kentering voor Comnexio. De collega's in Eupen zullen kennis kunnen maken met hun nieuwe werkplek, die uitsluitend aan hun activiteit gewijd is en ingericht werd om hun een ideale werksfeer te bieden. Het wordt ook het jaar waarin Comnexio een eigen «omni-channel» contactcenter-ecosysteem krijgt, waardoor het bedrijf, zonder van andere systemen afhankelijk te zijn, zijn taken volledig autonoom zal kunnen uitvoeren en optimaal de uitdagingen van morgen zal kunnen aangaan.

David Mailloux
Operationeel Manager

2. Voorstelling van de onderneming

Connexio is een onderneming gespecialiseerd in activiteiten op het vlak van contacten met het cliënteel. Als dochteronderneming van ORES Assets bestaat haar opdracht in het van op afstand verwerken van alle door het cliënteel of door het publiek in het algemeen gestelde vragen. Zij verstrekt ook alle informatie in verband met de door haar moederbedrijf aangeboden diensten van openbaar nut. Deze informatie wordt verstrekt via de telefoon, per e-mail, in internet-chats of met elk gepast communicatiemiddel. Connexio is gevestigd op twee sites: haar hoofdkantoor bevindt zich in Gosselies, waar het merendeel van haar personeel tewerkgesteld is en anderzijds beschikt zij ook over een bijkantoor in Eupen, waar het personeel hoofdzakelijk bestaat uit Duitstalige medewerkers die de klanten in het Duits te woord staan.

Aandeelhoudersstructuur van Connexio en van de ORES-groep

Het kapitaal van Connexio is voor 93% in handen van de intercommunale ORES Assets, de belangrijkste elektriciteits- en aardgasdistributienetbeheerder (DBN) in Wallonië, en van zeven zuivere financieringsintercommunales (ZFI). Hun taak bestaat erin de bij de intercommunale aangesloten steden en gemeenten te vertegenwoordigen, begeleiden en ondersteunen bij hun financiële deelneming, met name in de distributienetten.

Missie, visie en doelstellingen

Connexio streeft ernaar de klantenervaring bij ORES voortdurend te verbeteren. Daarbij steunt zij op een missie die aanspreekt, een motiverende visie en duidelijke doelstellingen tegen de horizon van 2024.

Deze tijdshorizon maakt het mogelijk rekening te houden met de verplichting inzake zelfstandigheid

die door de CWaPE, de regulator van de Waalse elektriciteits- en gasmarkt, aan Connexio tegen juni 2023 wordt opgelegd, vooral wat de verandering van applicatie-ecosysteem betreft (dat op dit ogenblik door de vennootschap N-Allo wordt geleverd). Deze verandering is een cruciale as in de ontwikkeling en transformatie van Connexio op middellange termijn en moet haar in staat stellen minstens aan de huidige behoeften van ORES te voldoen en op de voorziene toekomstige evoluties in te spelen.

Missie

Onze missie bestaat erin te voldoen aan de verwachtingen van de Waalse bedrijven en burgers, door hun tegen de beste prijs een opmerkelijke klanten-, nabijheids- en kwaliteitservaring aan te bieden, die aan hun behoeften is aangepast.

Wat ons van de anderen onderscheidt, is ons vermogen om met onze klant een vertrouwensrelatie op te bouwen door als het ware de verlenging van de aan hem geleverde diensten te zijn en dit via interacties met de klant die zowel eenvoudig, vlot als gezellig zijn en bovendien aangepast aan de openbare sector.

Als contactcenter heeft Connexio de volgende missie:

- ORES ondersteunen bij het beheer van zijn klantenrelaties;
- zich toespitsen op de klant door het bevorderen van de meerkanaligheid en de kwaliteit van de klantenervaring;
- het menselijk aspect centraal stellen in haar activiteit, die steunt op innovatie.

Visie

Wij zijn de mening toegedaan dat een contactcenter voor alle burgers toegankelijk moet zijn, waarbij rekening wordt gehouden met het kanaal dat zij verkiezen, op een ongecompliceerde en vlotte manier. Voor ons staat de ervaring van de burger centraal. Wij zijn er om hem gerust te stellen, advies te geven en te begeleiden bij alle stappen die hij onderneemt.

Wij stellen onze knowhow en ervaring ten dienste van onze klant om hem te begeleiden en te ondersteunen bij de opbouw van zijn klantenrelaties.

Maar wij geloven vooral in de kracht van alle vrouwen en mannen, welke ook hun afkomst en leeftijd is, en in het feit dat de innovatie er is om hen te ondersteunen en niet omgekeerd.

ONZE VISIE NEEM CONCREET VORM AAN VOLGENS DRIE GROTE ASSEN



Diensten leveren als kwaliteitsvol, meertalig (Frans, Duits, Nederlands) en “meerkanaalig” contactcenter, dat 24/7 bereikbaar is



Burgers en distributienetbeheerders dichter bij elkaar brengen en met elkaar verbinden



Zich opwerpen als partner, door het aanbieden van een optimale begeleiding tegen de beste prijs

Doelstellingen

Sedert haar oprichting streeft Connexio duidelijke doelstellingen na:

- De kwaliteit van de dienstverlening aan de burgers garanderen: de dienstverlening van Connexio ligt werkelijk in het verlengde van de diensten van ORES dankzij een opmerkelijke klantenervaring die aan het specifieke karakter van de Waalse overheidssector is aangepast (hoge beschikbaarheidsgraad van de diensten, toegankelijkheid, burgergerichtheid, kwaliteit van de dienstverlening en nabijheid). Om dit resultaat te bereiken, stelt het bedrijf de medewerkers centraal bij het uitoefenen van zijn activiteit. Het bereiken van de

doelstellingen is namelijk enkel mogelijk als hun ervaring vooreerst opmerkelijk is en zij ook nog eens kunnen beschikken over efficiënte tools en een gemakkelijke toegang tot hulpmiddelen en kennis. De medewerkers spelen een cruciale rol, want steunend op technologie en innovatie zijn zij het die het verschil maken.

- De kosten beheersen: de kosten van het contactcenter vinden uiteindelijk hun weg naar de eindfactuur van de burger, via het distributietarief. Het is dus absoluut noodzakelijk deze zoveel mogelijk te beperken.

- De Waalse tewerkstelling in stand houden: ORES is een eersterangs openbaar nutsbedrijf in Wallonië en heeft ervoor gekozen een nabije en lokale activiteit op het vlak van het contact met de klant te ontwikkelen. Connexio is dus gevestigd in Wallonië en legt zich toe op het ontwikkelen van

de bekwaamheid van haar werknemers. Op lange termijn kan deze keuze echter enkel bevestigd worden als de kwaliteit van de dienstverlening van hoogstaand niveau is en de kosten onder controle worden gehouden.

Gedeelde waarden

De bedrijfswaarden van Connexio werden omschreven na een interne raadplegingsronde bij het personeel. Zij vormen een stevige referentiebasis waarop de onderneming zich sedert haar oprichting in haar dagelijks reilen en zeilen steunt. Elke waarde wordt geïllustreerd door verschillende gedragingen, die kenmerkend zijn

voor de relaties en de handelingen die van de medewerkers worden verwacht, zowel jegens de klant als onder collega's. Een team van ambassadeurs en een "Waardenparcours" moeten ervoor zorgen dat deze waarden werkelijk beleefd worden, zodat zij elke dag concreet tot uiting komen in het werk en de houding van heel het personeel.

Teamgeest		<ul style="list-style-type: none"> • Ik werk samen met mijn collega's en geef daarbij blijk van luisterbereidheid en solidariteit. • Ik deel mijn ervaringen en geef de nodige informatie door om het werk voor iedereen te vergemakkelijken. • Ik help mijn collega's proactief en stel het collectief belang voorop.
		Beroepsengagement <ul style="list-style-type: none"> • Ik geef blijk van stiptheid om de kwaliteit van mijn werk en mijn doeltreffendheid te verbeteren. • Ik overwin hindernissen en vind gepaste oplossingen voor iedereen, zowel klanten als collega's. • Ik ben in alle omstandigheden empathisch, zowel jegens klanten als jegens mijn collega's.
Samenleven		<ul style="list-style-type: none"> • Ik respecteer mijn collega's en mijn werkruimte. • Ik glimlach en ben vriendelijk voor iedereen. • Ik handel op een positieve manier en draag bij tot een aangename werksfeer.
		Toekomstvisie <ul style="list-style-type: none"> • Ik sta open voor veranderingen en schakel over op nieuwe technologieën. • Ik ben voortdurend op zoek naar nieuwe ideeën om beter te anticiperen op de uitdagingen van morgen en bij te dragen tot de groei van het bedrijf. • Ik draag op een proactieve manier bij tot mijn eigen ontwikkeling.

II.

Verlag van de activiteiten

1. 2022 in enkele cijfers (op 31 december) 10
2. Markante gebeurtenissen van het jaar 2022.....11
3. Activiteiten en ontwikkelingen12



1. 2022 in enkele cijfers

(op 31 december)



145 medewerkers
137,9 fulltime-equivalenten (FTE)
20 tijdelijke uitzendkrachten
29 opleidingsuren / FTE



786.543 behandelde oproepen
Toegankelijkheid: 82,3%
Gemiddelde wachttijd van de oproep:
174 seconden
62.816 behandelde chatsessies
4.605 sessies op sociale media
29.823 behandelde e-mails
61.488 andere contacten
Kwaliteitsniveau: 84%
Tevredenheidsgraad cliënteel: 8,8 / 10



160.950 behandelde oproepen
Toegankelijkheid: 88,1%
Gemiddelde wachttijd van de oproep:
66 seconden



Omzet: 8.924.955 €



8.445 behandelde oproepen
Toegankelijkheid: 99,4%
Gemiddelde wachttijd van de oproep
4 seconden

2. Markante gebeurtenissen van het jaar 2022

JANUARI	Ontvangst van een recordaantal van meer dan 82.000 oproepen in een maand op de algemene lijn, een tot dan nooit gekend oproepvolume.
18-20 FEBRUARI	De stormen Dudley, Eunice en Franklin razen over België, waarbij veel schade wordt aangericht, met name op het elektriciteitsnet. Er komen meer dan 12.000 oproepen binnen op de storingslijn, zodat alle medewerkers die deze oproepen kunnen beantwoorden gemobiliseerd worden.
1 MAART	Hervatting van de normale meteropnames door ORES, na een lange periode waarin de maatregelen in verband met de verschillende lockdowns moesten worden nageleefd. Deze hervatting deed het aantal oproepen in dat verband aanzienlijk dalen.
28 MAART	Einde van de verhuizing van het geheel van de ORES-beheersregio's naar het nieuwe beheerssysteem voor storingen en onderbrekingen. Het melden van de storingen op de website van ORES wordt overgenomen door de teams van ORES.
3 MEI	Lancering van het beheer van de berichten op de sociale netwerken Facebook en Messenger.
SEPTEMBER	In de maand september wordt er een duidelijke toename van het volume aan interacties waargenomen, die reeds vanaf augustus was ingezet. Net zoals bij andere DNB's en energieleveranciers is ook bij ORES de impact van de energiecrisis en de problemen van de geblokkeerde index voelbaar. Deze zeer grote toename is op praktisch alle kanalen en lijnen zichtbaar: 94.000 ontvangen oproepen op de algemene lijn en meer dan 19.000 oproepen op de storingslijn. Dit leidt op de piekmomenten van de dag tot een verzadiging van de algemene lijn. Ondanks de lange wachttijden en een gevoel van onzekerheid binnen het cliënteel wat de energieprijzen betreft, blijven de kwaliteits- en tevredenheidsindexen ruimschoots in het groen.
LAATSTE KWARTAAL	Het laatste kwartaal van 2022 zet de trends van het derde kwartaal verder: grote impact van de energiecrisis en vrees van het cliënteel in dat verband, geblokkeerde indexen en zorgen in de communicerende keten. Om het hoofd te kunnen bieden aan dit historisch volume aan interacties, werden er meerdere maatregelen genomen: informatieboodschappen, specifieke versterkingen en bijkomende aanwervingen.
16 DECEMBER	De controlelampjes staan op groen voor het project Contact'us: de eerste deliverable van het nieuw ecosysteem "omnicanal" werd zonder grote gebreken behaald. Het project loop goed en zijn perimeter, termijnen en budget worden goed nageleefd.

3. Activiteiten en ontwikkelingen

Historiek en voorgeschiedenis

Comnexio zag het licht op 29 mei 2019, haar officiële oprichtingsdatum. Vóór de oprichting van Comnexio werd het telefonisch eerstelijnscontact van ORES historisch verzekerd door het bedrijf N-Allo, voor 86% in handen van de elektriciteitsleverancier Engie/Electrabel en van ORES zelf voor de overige 14%.

In mei 2018 stemde het Waals Parlement een decreet dat het bestuur van de distributienetbeheerders hervormt en dat bepaalde dat een dochteronderneming niet langer gezamenlijk in handen van een energieproducent/leverancier en een DNB kon zijn. Op termijn mocht N-Allo niet langer haar activiteiten van contactcenter voor deze twee aandeelhouders tegelijkertijd uitoefenen.

Om het nieuwe contactcenter met alle vereiste garanties qua onafhankelijkheid en autonomie, maar ook qua kwaliteit van de dienstverlening uit de grond te stampen, bleek het noodzakelijk te zijn een overgangscontract met N-Allo te sluiten. Dat contract had betrekking op bepaalde technische en computerdiensten die essentieel waren voor de goede werking van Comnexio. Deze diensten hebben met name betrekking op de technologie voor interactiebeheer “InIn”, de connectiviteit – computerinfrastructuur –, alsook diverse operationele applicaties. Op 1 juni 2019 was Comnexio klaar om de oproepen van de klanten te ontvangen, zonder enige onderbreking van de dienstverlening.

Het dient eveneens benadrukt te worden dat ORES een hele reeks ondersteunende diensten aan Comnexio verstrekt, met name op het vlak van het beheer van de human resources, informatica, financiën, aankopen of nog juridische diensten.

Er werden dus huurcontracten afgesloten met ORES Assets, dat eigenaar is van het gebouw in Gosselies, en met N-Allo wat de vestiging van Eupen betreft. Het huurcontract met N-Allo liep begin 2023 af en de medewerkers in Eupen beschikken nu over een volledig heringerichte nieuwe ruimte.

Comnexio: het eerstelijnscontact van ORES

Comnexio stelt 165 medewerkers te werk, tijdelijke uitzendkrachten inbegrepen, die gehuisvest zijn op twee sites, één in Gosselies en één in Eupen. Hun opdracht bestaat erin de vragen van de klanten van ORES te beantwoorden. De diensten worden in drie talen aangeboden: Frans, Duits en Nederlands voor de Nederlandstalige inwoners van de gemeentes met taalfaciliteiten.

Comnexio is het contactcenter van ORES. Als eerstelijnscontact met meerdere kanalen van ORES, beheert Comnexio vooral drie afzonderlijke contactlijnen, die elk een specifieke taak hebben:

1. Het telefonisch melden van gasgeur of gaslekken, via een 24/7-dienst, op een groen nummer.
2. Het telefonisch melden van storingen en het aanvragen van een herstelling, bijvoorbeeld in geval van een stroomonderbreking, ook via een 24/7-dienst.
3. De algemene informatielijn van ORES, voor telefonische oproepen, online chats op het internet en e-mails in verband met werken, aanvragen tot aansluiting, verbruiksgegevens, interacties met sociaal beschermde klanten, vragen in verband met budgetmeters, digitale meters, enz.

Naast de algemene lijnen, beheert Connexio ook nog andere activiteiten voor ORES, zowel gericht als structureel, met name rond elektrische mobiliteit in 2022.

Tot slot beheert Connexio de chat op de website van ORES en sedert mei 2022, de berichten verstuurd op Facebook en Messenger

Constant toenemende activiteiten

Volledig in lijn met de opwaartse trend die reeds in 2021 werd waargenomen, bereikt het volume van zowel de binnenkomenende als de verwerkte oproepen in 2022 opnieuw een recordhoogte. Voor heel 2022 zal Connexio zo meer dan 1.100.000 contacten verwerkt hebben, wat een stijging met 18% vertegenwoordigt van de volumes die

zowel op de algemene lijn als op de storingslijnen binnenkamen.

Deze evolutie valt vooral te verklaren door de conjunctuur in 2022: energiecrisis, plaatsing van digitale meters, zorgen in de communicerende keten en blokkeringen van de index.

	2020	2021	2022
Ontvangen oproepen lijn gasgeur	10.095	9.723	10.040
Behandelde oproepen noodlijn gas	8.549	8.331	8.445
Ontvangen oproepen storingslijn	151.437	161.422	189.521
Behandelde oproepen storingslijn	132.851	142.747	160.950
Ontvangen oproepen algemene lijn	715.677	802.576	955.657
Behandelde oproepen algemene lijn	630.578	718.279	786.543

Zo gaf de maand januari 2022 reeds de toon aan met meer dan 82.000 ontvangen oproepen op de algemene lijn. De energiecrisis en de daarmee verband houdende regeringsmaatregelen (btw 6%, premies) en de opvolging van de plaatsing van meters met een voorafbetalingsfunctie leidden tot aanzienlijke volumes gedurende het eerste kwartaal.

In de loop van de maand september registreerden we een piek in het aantal oproepen voor het jaar 2022. Net zoals de andere DNB's en energieleveranciers, voelt ook ORES de gevolgen van de energiecrisis en de problemen in verband met de geblokkeerde indexen. Deze zeer sterke stijging is op bijna alle kanalen en lijnen waarneembaar (94.000 ontvangen oproepen op de algemene lijn en meer dan 19.000 oproepen op de storingslijn).

Deze sterke toename leidt op de piekmomenten van de dag tot een verzadiging van de algemene lijn. De moeilijke omstandigheden brachten ook een gevoelige verlenging van de verwerkingstijden van de interacties met zich mee.

Om het hoofd te kunnen bieden aan deze constant toenemende werklust, werden er meerdere acties ondernomen: er werden informatieve boodschappen op de lijnen geplaatst, meerdere adviseurs houden zich enkel bezig met het beantwoorden van oproepen in verband met storingen en er werd overgegaan tot nieuwe aanwervingen om de teams op de algemene lijn te kunnen versterken.

Deze grote volumes hebben ongetwijfeld een invloed op het niveau van de dienstverlening van

Connexio. De resultaten liggen onder de verwachtingen, behalve op het vlak van de kwaliteit en de klanttevredenheid, waarvan de cijfers in het groen blijven. Het toegankelijkheidsniveau neemt sterk af (met uitzondering van de noodlijn voor gas) en de gemiddelde antwoordtijd neemt toe.

Zo wordt de wachttijd van een oproep op de algemene lijn langer, tot iets minder dan 3 minuten, wat langer is dan de door ORES vastgelegde verwachtingen.

	Algemene lijn	Storingslijn	Noodlijn voor gas
Toegankelijkheid	82,3%	88,1%	99,4%
Gemiddelde wachttijd van de oproep (in sec.)	174	66	4
Naleving van de SLA	45,9%	62,5%	99,6%

Ondanks alles kunnen de klanten in deze complexe maar tegelijkertijd zeer stimulerende omstandigheden rekenen op de inzet van alle medewerkers van Connexio. Deze professionele betrokkenheid

heeft ervoor gezorgd dat het kwaliteitsniveau en de tevredenheidsgraad boven de gestelde targets gehandhaafd konden worden.

	2020	2021	2022
Kwaliteit	86%	87%	84%
Klanttevredenheid	9/10	9/10	8,8/10

Aandacht voor de begeleiding van nieuwe medewerkers

Om de steeds toenemende werkdruk het hoofd te bieden, heeft Connexio een groot aantal nieuwe medewerkers aangeworven om de teams te versterken (59 aanwervingen in 2022). Zo bedroeg het aantal werknemers op 31 december 2022 op de sociale balans in het totaal 145 medewerkers, wat neerkomt op 137,9 FTE, waaronder 69%

vrouwen. Bovendien telde het bedrijf op dezelfde datum 20 tijdelijke uitzendkrachten.

Het ervaringsniveau van het personeel blijft zeer hoog, zelfs al stellen we – wat logisch is – aan daling van de gemiddelde anciënniteit vast, die van 10,4 jaar in 2021 daalt tot 9,4 jaar in 2022.

	2020	2021	2022
Aantal medewerkers	108	124	145
FTE	96,48	109,11	137,9
Gemiddelde anciënniteit	11,8	10,4	9,4
Vrijwillig verloop	0,95%	3,47%	5,53%

Deze positieve cijfers zijn tekenend voor de inzet van Connexio voor de werkgelegenheid in Wallonië. Steeds met de bedoeling een kwalitatief goede werkgelegenheid te garanderen, werd het beleid dat het mogelijk maakt om contracten voor bepaalde tijd aan te bieden, voortgezet in 2022. Deze contracten bieden meer werkzekerheid in vergelijking met interimcontracten, terwijl ze een redelijk beheer van de onzekerheden over de bel volumes op middellange termijn mogelijk maken.

Op het einde van de Covid-19-pandemie werd beslist om maximaal 3 dagen telewerk per week te behouden voor functies die dat toelaten. Hierdoor profiteert de grote meerderheid van de Connexio-medewerkers van een flexibel telewerkregime.

Op het gebied van vorming blijft Connexio de nadruk leggen op de ontwikkeling van de vaardigheden en de begeleiding van haar medewerkers. Zo werden er het afgelopen jaar in totaal meer dan 7.000 uren aan training gegeven: vorming voor managers en continue training voor klantadviseurs over nieuwe vaardigheden. Gemiddeld heeft elke FTE gedurende het jaar 29 uren opleiding gevolgd (opleidingen voor uitzendkrachten niet meegerekend).

Tot slot werd ook de omkadering aanzienlijk versterkt, met name met het oog op de begeleiding van de nieuwe medewerkers.

De ervaring van het personeel in combinatie met de ondernomen acties maken het mogelijk een hoog kennis- en kwaliteitsniveau te garanderen, wat tot uiting komt in de resultaten van zowel de kwaliteitsmeting bij het managen van een interactie als de klanttevredenheidsscore.

Sociale dialoog

De zware werkdruk en het telewerk waren het onderwerp van levendige discussies en spanningen; er vonden vervolgens meerdere overlegvergaderingen plaats tussen de directie en de vakbonden. Na afloop van deze discussies kwamen de directie en de sociale partners overeen om naast het behoud van het sociaal abonnement en de internetpremie ook een telewerkvergoeding toe te kennen aan telewerkers. Deze discussies hebben ook geleid tot de oprichting van werkgroepen die zich moeten beraden over het verbeteren van de werkdruk.

Modernisering van de contactcenterapplicaties

Tegen het einde van het eerste semester 2023 zal Connexio met eigen tools voor een “meerkanaalig” contactcenter uitgerust zijn om haar missies uit te voeren, onafhankelijk van de dienstverlener N-Allo. Met dat doel hebben ORES en Connexio een gezamenlijke overheidsopdracht uitgeschreven, die op 28 december 2021 aan NTT Belgium werd gegund. De invoeringsfase van de oplossing – het project Contact’us – begon begin 2022. Uiterlijk op 30 juni 2023 zal Connexio dus beschikken over een moderne en flexibele contactcenteroplossing, waardoor het de uitdagingen van de toekomst met vertrouwen tegemoet kan zien. De verandering van ecosysteem zal voor de klanten op volledig transparante wijze verlopen.

III.

Jaarverslag

1. Toelichtingen bij de jaarrekeningen.....17
2. Jaarrekening21



1. Toelichtingen bij de jaarrekeningen

(artikel 3:6 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen)

1.1 Getrouw overzicht van

a. De ontwikkeling van de zaken

De ontwikkeling van de zaken wordt verder uitgewerkt in titel II - Verslag m.b.t. de activiteiten. Bovendien wordt de aandacht gevestigd op de volgende markante financiële gebeurtenissen van het boekjaar 2022:

- de Algemene Vergadering van Connexio van 16 juni 2022 benoemde het kantoor BDO Bedrijfsrevisoren BV, vertegenwoordigd door de heer Christophe Colson, de vaste vertegenwoordiger, in de functie van commissaris van de vennootschap voor de boekjaren 2022 tot 2024;
- zoals de Nationale Bank van België in haar verslag 2022 doet opmerken, is de belangrijkste oorzaak van de snel stijgende inflatie de invasie van Oekraïne door Rusland. De reeds eerder bestaande spanningen op de energiemarkten zijn toegenomen, wat leidde tot een aanzienlijke stijging van de prijzen van aardgas in het bijzonder, en van de elektriciteit die daarmee verband houden. Daarop volgde een prijsstijging die het gevolg was van het doorrekenen van deze stijging door een toenemend aantal ondernemingen. De uiterst hoge inflatie van 2022 had gevolgen voor Connexio.

b. Resultaten en toestand van de vennootschap

i. Elementen van de resultatenrekening op 31 december 2022

De bedrijfsopbrengsten bedragen 8.928 k€ (+18% in vergelijking met 2021). Deze worden quasi uit-

sluitend gevormd door de omzet. Deze omvat de bedragen die werden aangerekend aan ORES Assets in het kader van de prestaties van Connexio in de hoedanigheid van contactcenter voor rekening van ORES Assets, momenteel haar enige klant.

De stijging van de omzet weerspiegelt de toename van de kosten van de bedrijfsopbrengsten, die ook met 18% stijgen (zie hierna), toe te schrijven aan de groei van de activiteit in 2022 en de nodige arbeidskrachten om deze aan te kunnen (energiecrisis, diverse door de federale of regionale overheid toegekende premies,...).

De diverse goederen en diensten bedragen 3.157 k€ (2.940 k€ in 2021). Zij hebben voornamelijk betrekking op het uitzendpersoneel, de licenties die aan N-Allo betaald werden voor het gebruik van het door Connexio gebruikt communicatieplatform en voor hun technische en functionele ondersteuning. Zij omvatten eveneens de ondersteunende prestaties (IT, aankoop, financiën, human resources en juridische diensten) door ORES alsook de huur van de gebouwen. We stellen ook een toename van de ondersteuningskosten van ORES vast, met name wat de IT-kosten betreft en die te verklaren valt door de toenemende behoeften van de activiteit.

De remuneraties, sociale lasten en pensioenen bedragen 5.677 k€ (4.553 k€ in 2021), een stijging met 24,68%. Op 31 december 2022 stelt Connexio 145 personen te werk, tegen 124 in 2021. Oorspronkelijk was het personeel van Connexio grotendeels personeel van N-Allo dat op het ogenblik van de oprichting van de vennootschap in 2019 werd overgeheveld. In de loop van de af-

gelopen twee jaar is de personeelsbehoefte toegenomen ingevolge de constante groei van de activiteit, die de aanwerving van nieuwe collega's rechtvaardigt.

De belastingen voor een bedrag van 84 k€ (73 k€ in 2021) vertegenwoordigen de geraamde fiscale last op de niet aanvaarde uitgaven van het boekjaar 2022.

Het resultaat van Connexio op 31 december 2022 bedraagt nul, want de vennootschap verzekert de activiteiten van contactcenter voor rekening van ORES Assets tegen kostprijs.

ii. Elementen van de balans op 31 december 2022

ii. a. Activa

Op dit ogenblik loopt er een project in verband met de vervanging van de telefonie-applicaties die momenteel van N-Allo gehuurd worden. Met dat doel werden er eind 2022 investeringen voor een bedrag van 627 k€ ingeschreven, samengesteld uit 621 k€ immateriële vaste activa en 6 k€ materiële vaste activa.

Voor het tweede jaar op rij bedragen de handelsvorderingen nul. Daar de voorschotten die gedurende het jaar door Connexio aan haar moederbedrijf werden gefactureerd lichtjes hoger waren dan de werkelijke lasten van het jaar 2022, wordt de regularisatie van dit verschil afgesloten met een schuld ten opzichte van ORES Assets voor een bedrag van 301 k€ (147k€ in 2021).

De overige vorderingen van 78 k€ (20 k€ in 2021) bestaan voornamelijk uit terug te krijgen btw en belastingen voor een bedrag van 62 k€ (8 k€ in 2021) alsook uit premies toegekend door het Waals Gewest in verband met educatief verlof voor een bedrag van 11 k€ (12 k€ in 2021).

De geldbeleggingen zijn, in tegenstelling tot 2021

(900 k€) omzeggens nul op het einde van het jaar 2022, teneinde het naleven van de betalingstermijnen die begin 2023 verstrijken te verzekeren. Daarom kunnen wij de aanwezigheid van een bedrag van 2.346 k€ aan liquide middelen op de zichtrekeningen vaststellen (503 k€ in 2021).

De overlopende rekeningen aan de actiefzijde bedragen 47 k€ (9 k€ in 2021) en worden voornamelijk gevormd door over te dragen kosten betreffende 2023, waaronder de kosten van IT-licenties in het kader van het project betreffende de vervanging van de applicaties, die over twee jaar gespreid is (33 k€).

ii. b. Passiva

Ingevolge de inwerkingtreding van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, wordt het kapitaal van Connexio geboekt als "onbeschikbare inbreng". Deze inbreng wordt vertegenwoordigd door 100 aandelen van 250 €. ORES Assets heeft 93 aandelen in handen met een waarde van 23,2 k€. De zeven overige aandelen zijn in handen van de zuivere financieringsintercommunales Idefin, Ceneo, Finest, Soflux, Finimo, IPFBW en IEG,

Een voorziening voor risico's en lasten verschijnt op het einde van het boekjaar ten bedrage van 8 k€ (0 € in 2021) ingevolge het ontstaan van een sociaal geschil.

De handelsschulden van 1.787 k€ (558 k€ in 2021) komen overeen met niet-betaalde leveranciers, met te ontvangen facturen alsook met de ten voordele van ORES Assets op te maken creditnota. De stijging van de handelsschulden is hoofdzakelijk te wijten aan het openstaan van hogere facturen van leveranciers eind 2022 dan eind 2021 (1.426 k€ tegen 345 k€ in 2021) en, in mindere mate, aan de creditnota die moet worden opge maakt in het kader van de afsluiting van de rekeningen 2022 (301 k€ tegen 147 k€ in 2021).

De schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten voor een bedrag van 1.278 k€ (849 k€ in 2021) bestaan voornamelijk uit:

- een herfinanciering van het pensioenfonds voor 312 k€;
- voorzieningen voor te betalen premies ten bedrage van 169 k€;
- te betalen RSZ voor 233 k€;
- de voorziening voor het in 2023 uit te betalen vakantiegeld voor 564 k€.

c. Beschrijving van de belangrijkste risico's en onzekerheden waarmee zij geconfronteerd wordt

Connexio verwezenlijkt haar opdrachten voor één enkele klant, die tevens haar moederbedrijf is, namelijk ORES Assets, de distributienetbeheerder die met 75% van de steden en gemeenten in Wallonië verbonden is. Deze prestaties worden tegen kostprijs geleverd.

De onderneming had geen lening of andere externe financieringsbron nodig of heeft er geen beroep op gedaan.

De onderneming voert een beleid van geïntegreerd risicobeheer. In dat kader identificeert, inventariseert, analyseert, evalueert en verwerkt zij voortdurend risico's.

Technische incidenten die de dienstverlening aan de klanten kunnen beïnvloeden vormen, zoals in ieder contactcenter, een significant operationeel risico. Daarom doet het bedrijf voor de terbeschikkingstelling van diensten die noodzakelijk zijn voor zijn activiteit beroep op professionele en erkende

externe leveranciers. Een deel van deze diensten, die hoofdzakelijk betrekking hebben op het telefonisch ecosysteem, wordt tijdelijk ter beschikking gesteld door N-Allo, totdat Connexio op dat vlak zelfstandig geworden zal zijn. In de loop van 2023 zal Connexio over haar eigen contactcentertools beschikken om haar opdrachten onafhankelijk van N-Allo uit te voeren. Vanaf die datum zal N-Allo niet langer diensten verlenen aan Connexio. Deze terbeschikkingstellingen worden regelmatig opgevolgd.

Connexio onderneemt een aantal acties om in het geval dat dergelijke incidenten zich zouden voordoen de impact te voorkomen en maximaal te beperken. Zo bevatten de contracten met de externe IT-dienstverleners strikte vereisten wat het niveau van de dienstverlening betreft. Bovendien worden er regelmatig tests uitgevoerd en wordt er in het kader van de voornoemde verandering van ecosysteem gewerkt aan het bijwerken van een plan betreffende de hervatting van de activiteit/plan betreffende de continuïteit van de activiteit.

De vennootschap heeft ook een geïntegreerd en permanent intern controlesysteem opgezet om de redelijke zekerheid te verschaffen dat de processen beheerst worden en onder controle zijn.

Er wordt in het bijzonder en voortdurend aandacht besteed aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) met betrekking tot de bescherming van fysieke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en het vrije verkeer daarvan.

Tot slot kunnen de crisis op de energiemarkt en de daaruit voortvloeiende regeringsbeslissingen leiden tot plotse schommelingen naar boven of naar onder toe van het werkvolume over periodes waarvan de duur moeilijk te bepalen valt. De evolutie van deze crisissen en hun gevolgen wat het voorzien van de werklust betreft, vereisen een bijzondere aandacht van de directie en van de

klant-opdrachtgever teneinde deze impact af te bakenen.

1.2. Gegevens over belangrijke gebeurtenissen die zich na de afsluiting van het boekjaar hebben voorgedaan

Nihil

1.3. Aanwijzingen rond omstandigheden die een aanzienlijke impact zouden kunnen hebben op de ontwikkeling van de onderneming, voor zover deze aanwijzingen niet van die aard zijn dat zij de onderneming ernstig zouden kunnen schaden

Nihil

1.4. Aanwijzingen rond de activiteiten op het vlak van onderzoek en ontwikkeling

Er is binnen Comnexio geen activiteit op het vlak van onderzoek en ontwikkeling.

1.5. Aanwijzingen betreffende het bestaan van dochterondernemingen van de vennootschap

Comnexio heeft geen dochterondernemingen.

1.6. Verantwoording van de toepassing van de waarderingsregels in de veronderstelling van continuïteit in geval van overgedragen verlies in de balans of een verlieslatend boekjaar gedurende twee opeenvolgende boekjaren in de winst-verliesrekening

De balans vertoont geen enkel overgedragen verlies of de winst- en verliesrekening vertoont geen twee boekjaren op rij een verlieslatend boekjaar.

Dit beheersverslag zal integraal worden neergelegd bij de Nationale Bank van België (toelichting bij de rekeningen; jaarrekeningen, voor deze laatste in het formaat van het volledig genormaliseerd model; waarderingsregels en sociale balans), vergezeld van het activiteitenverslag en het remuneratieverslag.

1.7. Alle informatie die erin moet worden vermeld krachtens onderhavig wetboek

Aantal aandelen in omloop op 31 december 2022: 100.

De Raad van Bestuur meent dat het verslag alle krachtens het Wetboek van vennootschappen en verenigingen vereiste informatie bevat.

1.8. Voorstelling van het gebruik van financiële instrumenten door de vennootschap

Comnexio heeft gedurende het boekjaar 2022 geen financiële instrumenten gebruikt.

1.9. Verantwoording van de onafhankelijkheid en de bevoegdheid inzake boekhouding en audit van minstens een lid van het auditcomité

Het Auditcomité van Comnexio werd opgericht door de Raad van Bestuur van 12 juni 2019.

Mevrouw Nathalie Demanet werd aangesteld tot Voorzitster van dat Comité. Zij toont de vereiste onafhankelijkheid en bevoegdheid aan. Enerzijds beantwoordt zij namelijk aan de door de wetgeving voorgeschreven criteria van onafhankelijkheid en anderzijds beschikt zij over de vereiste ervaring op het vlak van boekhouding, audits en financiële aangelegenheden in de zin van de wet van 7 december 2016.

2. Jaarrekening

2.1. Balans

BALANS NA WINSTVERDELING

ACTIVA

OPRICHTINGSKOSTEN

VASTE ACTIVA

Immateriële vaste activa

Materiële vaste activa

Terreinen en gebouwen

Installaties, machines en uitrusting

Meubilair en rollend materieel

Leasing en soortgelijke rechten

Overige materiële vaste activa

Activa in aanbouw en vooruitbetalingen

Financiële vaste activa

Verbonden ondernemingen

Deelnemingen

Vorderingen

Ondernemingen waarmee een deelnemingsverhouding bestaat

Deelnemingen

Vorderingen

Andere financiële vaste activa

Aandelen

Vorderingen en borgtochten in contanten

VLOTTENDE ACTIVA

Vorderingen op meer dan één jaar

Handelsvorderingen

Overige vorderingen

Voorraden en bestellingen in uitvoering

Voorraden

Grond- en hulpstoffen

Goederen in bewerking

Gereed product

Handelsgoederen

Onroerende goederen bestemd voor verkoop

Vooruitbetalingen

Bestellingen in uitvoering

Vorderingen op ten hoogste één jaar

Handelsvorderingen

Overige vorderingen

Geldbeleggingen

Eigen aandelen

Overige beleggingen

Liquide middelen

Overlopende rekeningen

TOTAAL VAN DE ACTIVA

Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
	6.1	20	
	21/28	626 952,92	
	6.2	21	621 296,08
	6.3	22/27	5 656,84
		22	
		23	5 656,84
		24	0
		25	
		26	
		27	
	6.4/6.5.1	28	
	6.15	280/1	
		280	
		281	
	6.15	282/3	
		282	
		283	
		284/8	
		284	
		285/8	
		2 470 778,82	1 432 019,02
	29/58		
		29	
		290	
		291	
		3	
		30/36	
		30/31	
		32	
		33	
		34	
		35	
		36	
		37	
		78 299,19	19 967,78
	40/41		
		40	230,79
		41	78 068,4
		84,15	900 000
	6.5.1/6.6	50/53	
		50	
		51/53	84,15
		54/58	2 345 562,96
		490/1	46 832,52
	6.6		9 092,9
		3 097 731,74	1 432 019,02

	Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
PASSIVA				
EIGEN VERMOGEN		10/15	25 000	25 000
Inbreng	6.7.1	10/11	25 000	25 000
Beschikbaar		110		
Onbeschikbaar		111	25 000	25 000
Herwaarderingsmeerwaarden		12		
Reserves		13		
Onbeschikbare reserves		130/1		
Statutair onbeschikbare reserves		1311		
Inkoop eigen aandelen		1312		
Financiële steunverlening		1313		
Overige		1319		
Belastingvrije reserves		132		
Beschikbare reserves		133		
Overgedragen winst (verlies)	(+)/(-)	14		
Kapitaalsubsidies		15		
Voorschot aan de vennoten op de verdeling van het netto-actief		19		
VOORZIENINGEN EN UITGESTELDE BELASTINGEN		16	8 142	
Voorzieningen voor risico's en kosten		160/5	8 142	
Pensioenen en soortgelijke verplichtingen		160		
Belastingen		161		
Grote herstellings- en onderhoudswerken		162		
Milieuverplichtingen		163		
Overige risico's en kosten	6.8	164/5	8 142	
Uitgestelde belastingen		168		
SCHULDEN		17/49	3 064 589,74	1 407 019,02
Schulden op meer dan één jaar	6.9	17		
Financiële schulden		170/4		
Achtergestelde leningen		170		
Niet-achtergestelde obligatieleningen		171		
Leasingschulden en soortgelijke schulden		172		
Kredietinstellingen		173		
Overige leningen		174		
Handelsschulden		175		
Leveranciers		1750		
Te betalen wissels		1751		
Vooruitbetalingen op bestellingen		176		
Overige schulden		178/9		
Schulden op ten hoogste één jaar	6.9	42/48	3 064 489,74	1 406 968,18
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen		42		
Financiële schulden		43		
Kredietinstellingen		430/8		
Overige leningen		439		
Handelsschulden		44	1 786 519,19	558 379,43
Leveranciers		440/4	1 786 519,19	558 379,43
Te betalen wissels		441		
Vooruitbetalingen op bestellingen		46		
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	6.9	45	127 797 055,00	848 588,75
Belastingen		450/3	0	92 615,93
Bezoldigingen en sociale lasten		454/9	1 277 970,55	755 972,82
Overige schulden		47/48		
Overlopende rekeningen	6.9	492/3	100	50,84
TOTAAL VAN DE PASSIVA		10/49	3 097 731,74	1 432 019,02

2.2. Resultatenrekening

RESULTATENREKENING

	Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Bedrijfsopbrengsten		70/76A	8 927 755,38	7 566 906,45
Omzet	6.10	70	8 924 955,27	7 564 020,3
Voorraad goederen in bewerking en gereed product en bestellingen in uitvoering: toename (afname)	(+)/(-)	71		
Geproduceerde vaste activa		72		
Andere bedrijfsopbrengsten	6.10	74	2 800,11	2 886,15
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	6.12	76A		
Bedrijfskosten		60/66A	8 843 142,81	7 493 974,4
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen		60		
Aankopen		600/8		
Voorraad: afname (toename)	(+)/(-)	609		
Diensten en diverse goederen		61	3 157 354,08	2 940 432,91
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	(+)/(-)	6.10 62	5 677 074,19	4 553 442,95
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa		630		
Waardeverminderingen op voorraden, op bestellingen in uitvoering en op handelsvorderingen: toevoegingen (terugnemingen)	(+)/(-)	6.10 631/4		
Voorzieningen voor risico's en kosten: toevoegingen (bestedingen en terugnemingen)	(+)/(-)	6.10 635/8	8 142	
Andere bedrijfskosten	6.10	640/8	573,54	98,54
Als herstructureringskosten geactiveerde bedrijfs-kosten	(-)	649		
Niet-recurrente bedrijfskosten	6.12	66A		
Bedrijfswinst (Bedrijfsverlies)	(+)/(-)	9901	84 611,57	72 932,05
Financiële opbrengsten		75/76B	194,28	96,02
Recurrente financiële opbrengsten		75	194,28	96,02
Opbrengsten uit financiële vaste activa		750		
Opbrengsten uit vlottende activa		751	194,28	95,17
Andere financiële opbrengsten	6.11	752/9		0,85
Niet-recurrente financiële opbrengsten	6.12	76B		
Financiële kosten		65/66B	827,4	388,9
Recurrente financiële kosten	6.11	65	827,4	388,9
Kosten van schulden		650		
Waardeverminderingen op vlottende activa andere dan voorraden, bestellingen in uitvoering en handels- vorderingen: toevoegingen (terugnemingen)	(+)/(-)	651		
Andere financiële kosten		652/9	827,4	388,9
Niet-recurrente financiële kosten	6.12	66B		
Winst (Verlies) van het boekjaar vóór belasting	(+)/(-)	9903	83 978,45	72 639,17
Onttrekking aan de uitgestelde belastingen		780		
Overboeking naar de uitgestelde belastingen		680		
Belastingen op het resultaat	(+)/(-)	6.13 66/77	83 978,45	72 639,17
Belastingen		670/3	83 978,45	72 639,17
Regularisering van belastingen en terugneming van voorzieningen voor belastingen		77		
Winst (Verlies) van het boekjaar	(+)/(-)	9904	0	0
Onttrekking aan de belastingvrije reserves		789		
Overboeking naar de belastingvrije reserves		689		
Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar	(+)/(-)	9905	0	0

2.3. Resultaatverwerking

RESULTAATVERWERKING

	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Te bestemmen winst (verlies)	(+)/(–)	9906	0
Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar	(+)/(–)	9905	0
Overgedragen winst (verlies) van het vorige boekjaar	(+)/(–)	14P	
Onttrekking aan het eigen vermogen		791/2	
aan de inbreng		791	
aan de reserves		792	
Toevoeging aan het eigen vermogen		691/2	
aan de inbreng		691	
aan de wettelijke reserve		6920	
aan de overige reserves		6921	
Over te dragen winst (verlies)	(+)/(–)	14	
Tussenkomst van de vennoten in het verlies		794	
Uit te keren winst		694/7	
Vergoeding van de inbreng		694	
Bestuurders of zaakvoerders		695	
Werknemers		696	
Andere rechthebbenden		697	

2.4. Bijlagen

STAAT VAN DE IMMATERIËLE VASTE ACTIVA

KOSTEN VAN ONTWIKKELING

Aanschaffingswaarde per einde boekjaar

Mutaties tijdens het boekjaar

- Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa
- Overdrachten en buitengebruikstellingen
- Overboekingen van een post naar een andere

(+)/(–)

Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar

Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar

Mutaties tijdens het boekjaar

- Geboekt
- Teruggenomen
- Verworven van derden
- Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen
- Overgeboekt van een post naar een andere

(+)/(–)

Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar

NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR

Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
8051P	xxxxxxxxxxx	0
8021	621 296,08	
8031		
8041		
8051	621 296,08	
8121P	xxxxxxxxxxx	0
8071	0	
8081		
8091		
8101		
8111		
8121	0	
81311	621 296,08	

STAAT VAN DE MATERIËLE VASTE ACTIVA

INSTALLATIES, MACHINES EN UITRUSTING

Aanschaffingswaarde per einde boekjaar		
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa		
Overdrachten en buitengebruikstellingen		
Overboekingen van een post naar een andere	(+)/(-)	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		
Meerwaarden per einde van het boekjaar		
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt		
Verworven van derden		
Afgeboekt		
Overgeboekt van een post naar een andere	(+)/(-)	
Meerwaarden per einde van het boekjaar		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt		
Teruggenomen		
Verworven van derden		
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen		
Overgeboekt van een post naar een andere	(+)/(-)	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR		

Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
8192P	xxxxxxxxxxxxx	0
8162	5 656,84	
8172		
8182		
8192	5 656,84	
8252P	xxxxxxxxxxxxx	
8212		
8222		
8232		
8242		
8252		
8322P	xxxxxxxxxxxxx	
8272	0	
8282		
8292		
8302		
8312		
8322	0	
(23)	5 656,84	

MEUBILAIR EN ROLLEND MATERIEEL

Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa		
Overdrachten en buitengebruikstellingen		
Overboekingen van een post naar een andere	(+)/(-)	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		
Meerwaarden per einde van het boekjaar		
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt		
Verworven van derden		
Afgeboekt		
Overgeboekt van een post naar een andere	(+)/(-)	
Meerwaarden per einde van het boekjaar		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt		
Teruggenomen		
Verworven van derden		
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen		
Overgeboekt van een post naar een andere		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR		

Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
8193P	xxxxxxxxxxxxx	23 683,18
8163		
8173		
8183		
8193	23 683,18	
8253P	xxxxxxxxxxxxx	
8213		
8223		
8233		
8243		
8253		
8323P	xxxxxxxxxxxxx	23 683,18
8273		
8283		
8293		
8303		
8313		
8323	23 683,18	
24	0	

GELDBELEGGINGEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN AAN DE ACTIEFZIJD

OVERIGE GELDBELEGGINGEN

Aandelen en geldbeleggingen andere dan vastrentende beleggingen

- Aandelen – Boekwaarde verhoogd met het niet-opgevraagde bedrag
- Aandelen – Niet-opgevraagd bedrag
- Edele metalen en kunstwerken

Vastrentende effecten

- Vastrentende effecten uitgegeven door kredietinstellingen

Termijnrekeningen bij kredietinstellingen

- Met een resterende looptijd of opzegtermijn van hoogstens één maand
- meer dan één maand en hoogstens één jaar
- meer dan één jaar

Hierboven niet-opgenomen overige geldbeleggingen

Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
51		
8681		
8682		
8683		
52		
8684		
53	84,15	900 000
8686	84,15	900 000
8687		
8688		
8689		

OVERLOPENDE REKENINGEN

Uitsplitsing van de post 490/1 van de activa indien daaronder een belangrijk bedrag voorkomt

- Over te dragen lasten
- Verkregen baten

Boekjaar
46 826,74
5,78

STAAT VAN DE INBRENG EN DE AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR

STAAT VAN DE INBRENG

Inbreng

- Beschikbaar per einde van het boekjaar
- Beschikbaar per einde van het boekjaar
- Onbeschikbaar per einde van het boekjaar
- Onbeschikbaar per einde van het boekjaar

Eigen vermogen ingebracht door de aandeelhouders

- In geld
 - waarvan niet volgestort
- In natura
 - waarvan niet volgestort

Wijzigingen tijdens het boekjaar

- Aandelen op naam
- Gedematerialiseerde aandelen

Eigen aandelen

- Gehouden door de vennootschap zelf
 - Aantal aandelen
- Gehouden door haar dochters
 - Aantal aandelen

Verplichtingen tot uitgifte van aandelen

- Als gevolg van de uitoefening van conversierechten
 - Bedrag van de lopende converteerbare leningen
 - Bedrag van de inbreng
 - Maximum aantal uit te geven aandelen
- Als gevolg van de uitoefening van inschrijvingsrechten
 - Aantal inschrijvingsrechten in omloop
 - Bedrag van de inbreng
 - Maximum aantal uit te geven aandelen

Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
110P	xxxxxxxxxxxx	
110		
111P	xxxxxxxxxxxx	25 000,00
111	25 000,00	
8790		
87901		
8791		
87911		

Codes	Bedragen	Aantal aandelen
8702	xxxxxxxxxxxx	100
8703	xxxxxxxxxxxx	

Codes	Boekjaar
8722	
8732	
8740	
8741	
8742	
8745	
8746	
8747	

Aandelen

Verdeling

Aantal aandelen

Daaraan verbonden stemrecht

Uitsplitsing volgens de aandeelhouders

Aantal aandelen gehouden door de vennootschap zelf

Aantal aandelen gehouden door haar dochters

Codes	Boekjaar
8761	100
8762	100
8771	
8781	

BIJKOMENDE TOELICHTING MET BETREKKING TOT DE INBRENG (WAARONDER DE INBRENG IN NIJVERHEID)

Boekjaar

AAANDEELHOUDERSSTRUCTUUR VAN DE VENNOOTSCHAP OP DE DATUM VAN JAARAFSLUITING

zoals die blijkt uit de kennisgevingen die de vennootschap heeft ontvangen overeenkomstig artikel 7:225 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, artikel 14, 4de lid van de wet van 2 mei 2007 op de openbaarmaking van belangrijke deelnemingen of artikel 5 van het koninklijk besluit van 21 augustus 2008 houdende nadere regels betreffende bepaalde multilaterale handelsfaciliteiten.

NAAM van de personen die maatschappelijke rechten van de vennootschap in eigendom hebben, met vermelding van het ADRES (van de zetel, zo het een rechtspersoon betreft), en van het ONDERNEMINGSNUMMER, zo het een onderneming naar Belgisch recht betreft	Aangehouden maatschappelijke rechten			%
	Aard	Aantal stemrechten		
		Verbonden aan effecten	Niet verbonden aan effecten	
CENEO 0201645281 Boulevard Pierre Mayence 1 1 6000 Charleroi BELGIË	Aandeel			1
FINEST 0257.864.701 Place de l'Hôtel de Ville 14 4700 Eupen BELGIË	Aandeel			1
FINIMO 0257.884.101 Place du Marché 55 4800 Verviers BELGIË	Aandeel			1
IDEFIN 0257.744.044 Avenue Sergent Vrithoff 2 5000 Namur BELGIË	Aandeel			1
IEG 0229.068.864 Rue de la Solidarité 80 7700 Moeskroen BELGIË	Aandeel			1
IPFBW 0206.041.757 Avenue Jean Monnet 2 1348 Louvain-la-Neuve BELGIË	Aandeel			1
ORES ASSETS 0543696579 Avenue Jean Mermoz 14 6041 Gosselies BELGIË	Aandeel			93
SOFILUX 0257.857.969 Avenue de Houfflaize 58B 6800 Libramont-Chevigny BELGIË	Aandeel			1

VOORZIENINGEN VOOR OVERIGE RISICO'S EN KOSTEN

UITSPLITSING VAN DE POST 164/5 VAN DE PASSIVA INDIEN DAARONDER EEN BELANGRIJK BEDRAG VOORKOMT
Voorziening sociaal geschil

Boekjaar
8 142

STAAT VAN DE SCHULDEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN AAN PASSIEFZIJD

UITSPLITSING VAN DE SCHULDEN MET EEN OORSPRONKELIJKE LOOPTIJD VAN MEER DAN ÉÉN

JAAR, NAARGELANG HUN RESTERENDE LOOPTIJD

Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen

	Codes	Boekjaar
Financiële schulden	8801	
Achtergestelde leningen	8811	
Niet-achtergestelde obligatieleningen	8821	
Leasingschulden en soortgelijke schulden	8831	
Kredietinstellingen	8841	
Overige leningen	8851	
Handelsschulden	8861	
Leveranciers	8871	
Te betalen wissels	8881	
Vooruitbetalingen op bestellingen	8891	
Overige schulden	8901	

Totaal der schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen

42

Schulden met een resterende looptijd van meer dan één jaar doch hoogstens 5 jaar

Financiële schulden	8802	
Achtergestelde leningen	8812	
Niet-achtergestelde obligatieleningen	8822	
Leasingschulden en soortgelijke schulden	8832	
Kredietinstellingen	8842	
Overige leningen	8852	
Handelsschulden	8862	
Leveranciers	8872	
Te betalen wissels	8882	
Vooruitbetalingen op bestellingen	8892	
Overige schulden	8902	

Totaal der schulden met een resterende looptijd van meer dan één jaar doch hoogstens 5 jaar

8912

Schulden met een resterende looptijd van meer dan 5 jaar

Financiële schulden	8803	
Achtergestelde leningen	8813	
Niet-achtergestelde obligatieleningen	8823	
Leasingschulden en soortgelijke schulden	8833	
Kredietinstellingen	8843	
Overige leningen	8853	
Handelsschulden	8863	
Leveranciers	8873	
Te betalen wissels	8883	
Vooruitbetalingen op bestellingen	8893	
Overige schulden	8903	

Totaal der schulden met een resterende looptijd van meer dan 5 jaar

8913

GEWAARBORGDE SCHULDEN (OPGENOMEN IN DE POSTEN 17 EN 42/48 VAN DE PASSIVA)**Door Belgische overheidsinstellingen gewaarborgde schulden**

Financiële schulden
Achtergestelde leningen
Niet-achtergestelde obligatieleningen
Leasingschulden en soortgelijke schulden
Kredietinstellingen
Overige leningen
Handelsschulden
Leveranciers
Te betalen wissels
Vooruitbetalingen op bestellingen
Schulden met betrekking tot bezoldigingen en sociale lasten
Overige schulden

Totaal van de door Belgische overheidsinstellingen gewaarborgde schulden**Schulden gewaarborgd door zakelijke zekerheden gesteld of onherroepelijk beloofd op activa van de vennootschap**

Financiële schulden
Achtergestelde leningen
Niet-achtergestelde obligatieleningen
Leasingschulden en soortgelijke schulden
Kredietinstellingen
Overige leningen
Handelsschulden
Leveranciers
Te betalen wissels
Vooruitbetalingen op bestellingen
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten
Belastingen
Bezoldigingen en sociale lasten
Overige schulden

Totaal der schulden gewaarborgd door zakelijke zekerheden gesteld of onherroepelijk beloofd op activa van de vennootschap

Codes	Boekjaar
8921	
8931	
8941	
8951	
8961	
8971	
8981	
8991	
9001	
9011	
9021	
9051	
9061	
8922	
8932	
8942	
8952	
8962	
8972	
8982	
8992	
9002	
9012	
9022	
9032	
9042	
9052	
9062	

SCHULDEN MET BETREKKING TOT BELASTINGEN, BEZOLDIGINGEN EN SOCIALE LASTEN**Belastingen (posten 450/3 en 179 van de passiva)**

Vervallen belastingschulden
Niet-vervallen belastingschulden
Geraamde belastingschulden

Bezoldigingen en sociale lasten (posten 454/9 en 179 van de passiva)

Vervallen schulden ten aanzien van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
Andere schulden met betrekking tot bezoldigingen en sociale lasten

Codes	Boekjaar
9072	
9073	
450	
9076	
9077	1 277 970,55

OVERLOPENDE REKENINGEN**Uitsplitsing van de post 492/3 van de passiva indien daaronder een belangrijk bedrag voorkomt**

Op te voeren financiële lasten

Boekjaar
100

BEDRIJFSRESULTATEN
BEDRIJFSOPBRENGSTEN
Netto-omzet

Uitsplitsing per bedrijfscategorie

Call center

Uitsplitsing per geografische markt

België

Andere bedrijfsopbrengsten

Exploitatiesubsidies en vanwege de overheid ontvangen compenserende bedragen

BEDRIJFSKOSTEN
Werknemers waarvoor de vennootschap een DIMONA-verklaring heeft ingediend of die zijn ingeschreven in het algemeen personeelsregister

Totaal aantal op de afsluitingsdatum

Gemiddeld personeelsbestand berekend in voltijdse equivalenten

Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren

Personeelskosten

Bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen

Werkgeversbijdragen voor sociale verzekeringen

Werkgeverspremies voor bovenwettelijke verzekeringen

Andere personeelskosten

Ouderdoms- en overlevingspensioenen

Voorzieningen voor pensioenen en soortgelijke verplichtingen

Toevoegingen (bestedingen en terugnemingen)

Waardeverminderingen

Op voorraden en bestellingen in uitvoering

Geboekt

Teruggenomen

Op handelsvorderingen

Geboekt

Teruggenomen

Voorzieningen voor risico's en kosten

Toevoegingen

Bestedingen en terugnemingen

Andere bedrijfskosten

Bedrijfsbelastingen en -taksen

Andere

Uitzendkrachten en ter beschikking van de vennootschap gestelde personen

Totaal aantal op de afsluitingsdatum

Gemiddeld aantal berekend in voltijdse equivalenten

Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren

Kosten voor de vennootschap

Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
	8 924 955,27	7 564 020,3
	8 924 955,27	7 564 020,3
740		
9086	145	131
9087	129,7	113,5
9088	157 272	136 833
620	3 996 824,62	3 325 932,93
621	887 775,29	733 597,98
622	547 779,42	242 310,3
623	244 694,86	251 601,74
624		
635		
9110		
9111		
9112		
9113		
9115	8 142	
9116		
640	573,54	98,54
641/8		
9096		
9097	20	20
9098	39 794	40 441
617	971 338	949 548

(+)/(-)

FINANCIËLE RESULTATEN

RECURRENTE FINANCIËLE OPBRENGSTEN

Andere financiële opbrengsten

- Door de overheid toegekende subsidies, aangerekend op de resultatenrekening
 - Kapitaalsubsidies
 - Interestsubsidies
- Uitsplitsing van de overige financiële opbrengsten
 - Gerealiseerde wisselkoersverschillen
 - Andere
 - Interesten op termijnbelegging
 - Betalingsafwijkingen leveranciers/klanten

RECURRENTE FINANCIËLE KOSTEN

Afschrijving van kosten bij uitgifte van leningen

Geactiveerde interesten

Waardeverminderingen op vlottende activa

- Geboekt
- Teruggenomen

Andere financiële kosten

- Bedrag van het disconto ten laste van de vennootschap bij de verhandeling van vorderingen
- verhandeling van vorderingen

Voorzieningen met financieel karakter

- Toevoegingen
- Bestedingen en terugnemingen

Uitsplitsing van de overige financiële kosten

- Gerealiseerde wisselkoersverschillen
- Resultaten uit de omrekening van vreemde valuta
- Andere
- Bankkosten

Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
9125		
9126		
754		
	194,28	95,17
	0	0,85
6501		
6502		
6510		
6511		
653		
6560		
6561		
654		
655		
	827,4	388,9

BELASTINGEN EN TAKSEN**BELASTINGEN OP HET RESULTAAT****Belastingen op het resultaat van het boekjaar**

- Verschuldigde of betaalde belastingen en voorheffingen
- Geactiveerde overschotten van betaalde belastingen en voorheffingen
- Geraamde belastingssupplementen

Belastingen op het resultaat van vorige boekjaren

- Verschuldigde of betaalde belastingssupplementen
- Geraamde belastingssupplementen of belastingen waarvoor een voorziening werd gevormd

Belangrijkste oorzaken van de verschillen tussen de winst vóór belastingen, zoals die blijkt uit de jaarrekening, en de geraamde belastbare winst

DNA

Codes	Boekjaar
9134	82 715,07
9135	85 058,28
9136	2 343,21
9137	
9138	1 263,38
9139	1 263,38
9140	
	330 860,29

Boekjaar

Invloed van de niet-recurrente resultaten op de belastingen op het resultaat van het boekjaar**Bronnen van belastinglatenties**

Actieve latenties

- Gecumuleerde fiscale verliezen die aftrekbaar zijn van latere belastbare winsten
- Andere actieve latenties

Passieve latenties

- Uitsplitsing van de passieve latenties

Codes	Boekjaar
9141	
9142	
9144	

BELASTING OP DE TOEGEVOEGDE WAARDE EN BELASTINGEN TEN LASTE VAN DERDEN**In rekening gebrachte belasting op de toegevoegde waarde**

- Aan de vennootschap (aftrekbaar)
- Door de vennootschap

Ingehouden bedragen ten laste van derden bij wijze van

- Bedrijfsvoorheffing
- Roerende voorheffing

Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
9145	789 019,49	661 915,37
9146	1 943 621,39	1 783 530,44
9147	512 529,67	456 684,07
9148		

BETREKKINGEN MET VERBONDEN ONDERNEMINGEN, GEASSOCIEERDE ONDERNEMINGEN EN DE ANDERE ONDERNEMINGEN WAARMEE EEN DEELNEMINGSVERHOUDING BESTAAT

	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
VERBONDEN ONDERNEMINGEN			
Financiële vaste activa	280/1		
Deelnemingen	280		
Achtergestelde vorderingen	9271		
Andere vorderingen	9281		
Vorderingen	9291	33 616,36	
Op meer dan één jaar	9301		
Op hoogstens één jaar	9311	33 616,36	
Geldbeleggingen	9321		
Aandelen	9331		
Vorderingen	9341		
Schulden	9351	1 368 764,07	271 429,35
Op meer dan één jaar	9361		
Op hoogstens één jaar	9371	1 368 764,07	271 429,35
Persoonlijke en zakelijke zekerheden			
Door de vennootschap gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van verbonden ondernemingen	9381		
Door verbonden ondernemingen gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van de vennootschap	9391		
Andere betekenisvolle financiële verplichtingen	9401		
Financiële resultaten			
Opbrengsten uit financiële vaste activa	9421		
Opbrengsten uit vlottende activa	9431		
Andere financiële opbrengsten	9441		
Kosten van schulden	9461		
Andere financiële kosten	9471		
Realisatie van vaste activa			
Verwezenlijkte meerwaarden	9481		
Verwezenlijkte minderwaarden	9491		
GEASSOCIEERDE ONDERNEMINGEN			
Financiële vaste activa	9253		
Deelnemingen	9263		
Achtergestelde vorderingen	9273		
Andere vorderingen	9283		
Vorderingen	9293		
Op meer dan één jaar	9303		
Op hoogstens één jaar	9313		

	Codes	Exercice	Exercice précédent
Schulden	9353		
Op meer dan één jaar	9363		
Op hoogstens één jaar	9373		
Persoonlijke en zakelijke zekerheden			
Door de vennootschap gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van verbonden ondernemingen	9383		
Door verbonden ondernemingen gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van de vennootschap	9393		
Andere betekenisvolle financiële verplichtingen	9403		
ANDERE ONDERNEMINGEN WAARMEE EEN DEELNEMINGSVERHOUDING BESTAAT			
Financiële vaste activa	9252		
Deelnemingen	9262		
Achtergestelde vorderingen	9272		
Andere vorderingen	9282		
Vorderingen	9292		
Op meer dan één jaar	9302		
Op hoogstens één jaar	9312		
Schulden	9352		
Op meer dan één jaar	9362		
Op hoogstens één jaar	9372		

TRANSACTIES MET VERBONDEN PARTIJEN BUITEN NORMALE MARKTVOORWAARDEN

Vermelding van dergelijke transacties indien zij van enige betekenis zijn, met opgave van het bedrag van deze transacties, de aard van de betrekking met de verbonden partij, alsmede andere informatie over de transacties die nodig is voor het verkrijgen van inzicht in de financiële positie van de vennootschap

Boekjaar

FINANCIËLE BETREKKINGEN MET

BESTUURDERS EN ZAAKVOERDERS, NATUURLIJKE OF RECHTSPERSONEN DIE DE VENNOOTSCHAP RECHTSTREEKS OF ONRECHTSTREEKS CONTROLEREN ZONDER VERBONDEN ONDERNEMINGEN TE ZIJN, OF ANDERE ONDERNEMINGEN DIE DOOR DEZE PERSONEN RECHTSTREEKS OF ONRECHTSTREEKS GECONTROLEERD WORDEN

Uitstaande vorderingen op deze personen

Voornaamste voorwaarden betreffende de vorderingen, interestvoet, looptijd, eventueel afgeloste of afgeschreven bedragen of bedragen waarvan werd afgezien

Waarborgen toegestaan in hun voordeel

Andere betekenisvolle verplichtingen aangegaan in hun voordeel

Rechtstreekse en onrechtstreekse bezoldigingen en ten laste van de resultatenrekening toegekende pensioenen, voor zover deze vermelding niet uitsluitend of hoofdzakelijk betrekking heeft op de toestand van een enkel identificeerbaar persoon

Aan bestuurders en zaakvoerders

Aan oud-bestuurders en oud-zaakvoerders

Codes	Boekjaar
9500	
9501	
9502	
9503	
9504	

DE COMMISSARIS(SEN) EN DE PERSONEN MET WIE HIJ (ZIJ) VERBONDEN IS (ZIJN)

Bezoldiging van de commissaris(sen)

Bezoldiging voor uitzonderlijke werkzaamheden of bijzondere opdrachten uitgevoerd binnen de vennootschap door de commissaris(sen)

Andere controleopdrachten

Belastingadviesopdrachten

Andere opdrachten buiten de revisorale opdrachten

Bezoldiging voor uitzonderlijke werkzaamheden of bijzondere opdrachten uitgevoerd binnen de vennootschap door personen met wie de commissaris(sen) verbonden is (zijn)

Andere controleopdrachten

Belastingadviesopdrachten

Andere opdrachten buiten de revisorale opdrachten

Codes	Boekjaar
9505	14 333,33
95061	
95062	
95063	
95081	
95082	
95083	

Vermeldingen in toepassing van het artikel 3:64, §2 en §4 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen

VERKLARING BETREFFENDE DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

INLICHTINGEN TE VERSTREKKEN DOOR ELKE VENNOOTSCHAP DIE ONDERWORPEN IS AAN DE BEPALINGEN VAN HET WETBOEK VAN VENNOOTSCHAPPEN EN VERENIGINGEN INZAKE DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

Inlichtingen die moeten worden verstrekt door de vennootschap indien zij dochtervennootschap of gemeenschappelijke dochtervennootschap is

Naam, volledig adres van de zetel en, zo het een vennootschap naar Belgisch recht betreft, het ondernemingsnummer van de moedervennootschap(pen) en de aanduiding of deze moedervennootschap(pen) een geconsolideerde jaarrekening, waarin haar jaarrekening door consolidatie opgenomen is, opstelt (opstellen) en openbaar maakt (maken)*:

ORES Assets

Consoliderende moederonderneming – Grootste geheel

BE 0543.696.579

Avenue Jean Mermoz 14

6041 Gosselies

BELGIË

Als de moedervennootschap(pen) naar buitenlands recht is (zijn), plaats waar de geconsolideerde rekeningen waarvan hiervoor sprake verkregen kunnen worden

SOCIALE BALANS

Nummers van de paritaire comités die voor de vennootschap bevoegd zijn:

200

STAAT VAN DE TEWERKGESTELDE PERSONEN**WERKNEMERS WAARVOOR DE VENNOOTSCHAP EEN DIMONA-VERKLARING HEEFT INGEDIEND OF DIE ZIJN INGESCHREVEN IN HET ALGEMEEN PERSONEELSREGISTER****Tijdens het boekjaar****Gemiddeld aantal werknemers**

Voltijds
Deeltijds
Totaal in voltijdse equivalenten (VTE)

Codes	Totaal	1. Mannen	2. Vrouwen
1001	108,2	38,4	69,8
1002	28,7	2,3	26,4
1003	129,7	40,0	89,7
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren			
Voltijds	125 167	49 660	75 507
Deeltijds	32 105	2 462	29 643
Totaal	157 272	52 122	105 150
Personeelskosten			
Voltijds	4 520 667,03	1 743 625,85	2 777 041,18
Deeltijds	1 156 407,16	105 903,52	1 050 503,64
Totaal	5 677 074,19	1 849 529,37	3 827 544,82
Bedrag van de voordelen bovenop het loon			
1033			

Tijdens het vorige boekjaar

Gemiddeld aantal werknemers in VTE
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren
Personeelskosten
Bedrag van de voordelen bovenop het loon

Codes	Totaal	1. Mannen	2. Vrouwen
1003	113,5	35,3	78,2
1013	136 833	47 529	89 304
1023	4 553 442,94	1 524 705,37	302 737,57
1033			

WERKNEMERS WAARVOOR DE VENNOOTSCHAP EEN DIMONA-VERKLARING HEEFT INGEDIEND OF DIE ZIJN INGESCHREVEN IN HET ALGEMEEN PERSONEELSREGISTER (vervolg)

Op de afsluitingsdatum van het boekjaar	Codes	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
Aantal werknemers	105	117	28	137,9
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst				
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	110	86	28	106,9
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	111	31	0	31
Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk	112			
Vervangingsovereenkomst	113			
Volgens het geslacht en het studieniveau				
Mannen	120	41	2	42,3
lager onderwijs	1200	6	0	6
secundair onderwijs	1201	28	1	28,5
hoger niet-universitair onderwijs	1202	5	1	5,8
universitair onderwijs	1203	2	0	2
Vrouwen	121	76	26	95,6
lager onderwijs	1210	9	5	12,7
secundair onderwijs	1211	44	13	53,7
hoger niet-universitair onderwijs	1212	18	8	24,2
universitair onderwijs	1213	5	0	5
Volgens de beroeps categorie				
Directiepersoneel	130	1	0	1
Bedienden	134	116	28	136,9
Arbeiders	132			
Andere	133			

UITZENDKRACHTEN EN TER BESCHIKKING VAN DE VENNOOTSCHAP GESTELDE PERSONEN

Tijdens het boekjaar	Codes	1. Uitzendkrachten	2. Ter beschikking van de vennootschap gestelde personen
Gemiddeld aantal tewerkgestelde personen	150	20	
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	151	39 794	
Kosten voor de vennootschap	152	971 338	

TABEL VAN HET PERSONEELSVLOEP TIJDENS HET BOEKJAAR

INGETREDEN

Aantal werknemers waarvoor de vennootschap tijdens het boekjaar een DIMONA-verklaring heeft ingediend of die tijdens het boekjaar werden ingeschreven in het algemeen personeelsregister

Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst

- Overeenkomst voor een onbepaalde tijd
- Overeenkomst voor een bepaalde tijd
- Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk
- Vervangingsovereenkomst

Codes	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
205	29	1	29,8
210	1		1
211	28	1	28,8
212			
213			

UITGETREDEN

Aantal werknemers met een in de DIMONA-verklaring aangegeven of een in het algemeen personeelsregister opgetekende datum waarop hun overeenkomst tijdens het boekjaar een einde nam

Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst

- Overeenkomst voor een onbepaalde tijd
- Overeenkomst voor een bepaalde tijd
- Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk
- Vervangingsovereenkomst

Volgens de reden van beëindiging van de overeenkomst

- Pensioen
- Werkloosheid met bedrijfstoelag
- Afdanking
- Andere redenen
 - Waarvan: het aantal werknemers dat als zelfstandige ten minste op halftijdse basis diensten blijft verlenen aan de vennootschap

Codes	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
305	13	3	15,8
310	8	2	10
311	5	1	5,8
312			
313			
340			
341			
342	4	0	4
343	9	3	11,8
350			

INLICHTINGEN OVER DE OPLEIDINGEN VOOR DE WERKNEMERS TIJDENS HET BOEKJAAR

Totaal van de formele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever

- Aantal betrokken werknemers
- Aantal gevolgde opleidingsuren
- Nettokosten voor de vennootschap
 - waarvan brutokosten rechtstreeks verbonden met de opleiding
 - waarvan betaalde bijdragen en stortingen aan collectieve fondsen
 - waarvan ontvangen tegemoetkomingen (in mindering)

Totaal van de minder formele en informele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever

- Aantal betrokken werknemers
- Aantal gevolgde opleidingsuren
- Nettokosten voor de vennootschap

Totaal van de initiële beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever

- Aantal betrokken werknemers
- Aantal gevolgde opleidingsuren
- Nettokosten voor de vennootschap

Codes	Mannen	Codes	Vrouwen
5801	38	5811	88
5802	763	5812	1 289
5803	18 860,88	5813	31 521,06
58031	18 860,88	58131	31 521,06
58032		58132	
58033		58133	
5821	37	5831	103
5822	245	5832	863
5823	5 950,21	5833	20 857,23
5841	0	5851	0
5842	0	5852	0
5843	0	5853	0

2.5. Waarderingsregels

ACTIVA

IMMATERIËLE VASTE ACTIVA

Immateriële vaste activa zijn immateriële opbrengstmiddelen. Het gaat om vaste activa omdat de onderneming ze als bedrijfsmiddelen wenst te gebruiken. Met andere woorden verschaffen ze een bedrijfscapaciteit van beperkte of onbeperkte duur.

Volgens het Koninklijk Besluit van 29 april 2019 tot uitvoering van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen (artikel 3:89) moet een onderscheid worden gemaakt tussen:

- de kosten voor ontwikkeling;
- de concessies, octrooien en licenties, knowhow, merken en andere gelijkaardige rechten;
- de goodwill;
- de vooruitbetalingen op immateriële vaste activa.

Immateriële vaste activa worden enkel en alleen toegerekend als de kans bestaat dat de toekomstige economische voordelen die aan de actiefzijde kunnen worden toegewezen de onderneming zullen toekomen en als de kostprijs van dit actief op betrouwbare wijze kan worden gewaardeerd. Immateriële vaste activa worden in eerste instantie tegen de kostprijs ervan gewaardeerd. De kostprijs van een intern gegenereerd immaterieel vast actief omvat alle rechtstreeks toerekenbare kosten en is gelijk aan de som van de gedane uitgaven vanaf de datum waarop dit immaterieel vast actief krachtens de Belgische normen aan de opnamecriteria voldoet. Na de initiële opname ervan in de boekhouding, worden immateriële activa toegerekend tegen de kostprijs ervan min de

geaccumuleerde afschrijving en de geaccumuleerde waardeverliezen.

De immateriële vaste activa worden vervolgens lineair afgeschreven over de nutsduur en vermindert met de eventuele waardeverminderingen. De nutsduur komt overeen met een periode van tien jaar. De lopende vaste activa worden rechtstreeks bij de in dienst gestelde immateriële vaste activa geboekt.

MATERIËLE VASTE ACTIVA

AANSCHAFFINGSWAARDE

Materiële vaste activa worden aan de actiefzijde van de balans opgenomen tegen de aanschaffings- of kostprijs ervan, of tegen de inbrengwaarde ervan. De lopende vaste activa worden rechtstreeks bij de in dienst gestelde immateriële vaste activa geboekt.

AANVERWANTE KOSTEN

Aanverwante kosten worden in de aanschaffingswaarde van de betreffende materiële vaste activa opgenomen. Zij worden aan hetzelfde tempo afgeschreven als de installaties waarbij ze horen.

AFSCHRIJVINGEN

Afschrijvingen worden op basis van de lineaire methode berekend vanaf de activering van de vaste activa, ongeacht de datum van indienststelling van het vaste actief. De installaties die tijdens het boekjaar verworven werden, worden prorata temporis afgeschreven. Een installatie aangeschaft in de loop van de maand n zal vanaf de 1ste van de maand n + 1 afgeschreven worden.

Onderstaande afschrijvingspercentages moeten in rekening worden gebracht:

Vaste activa	AFSCHRIJVINGSPERCENTAGE IN %
Terreinen	0
Administratieve gebouwen	2
Gereedschap en meubilair	10
Rollend materiaal (transport van personen en goederen)	20
Administratieve uitrusting (informaticamateriaal)	33

VORDERINGEN OP TEN HOOGSTE EEN JAAR

Vorderingen op ten hoogste één jaar worden aan de actiefzijde van de balans opgenomen tegen de nominale waarde ervan.

Onbetaalde vorderingen worden gedekt door waardeverminderingen wanneer er een zeker risico van oninbaarheid wordt vastgesteld.

GELDBELEGGINGEN

Beleggingen in effecten worden aan de actiefzijde van de balans opgenomen tegen hun aankoopprijs, exclusief bijkomende kosten, of tegen hun inbrengwaarde.

De geldbeleggingen worden aan de actiefzijde van de balans geboekt tegen de nominale waarde ervan.

BESCHIKBARE WAARDEN

Beschikbare waarden worden aan de actiefzijde van de balans geboekt tegen de nominale waarde ervan.

OVERLOPENDE REKENINGEN AAN DE ACTIEFZIJDE

Kosten die tijdens het boekjaar worden gemaakt maar die volledig of gedeeltelijk aan een later boekjaar worden toegerekend, worden in de overlopende rekeningen opgenomen volgens een evenredigheidsregel.

Inkomsten of delen van inkomsten die pas in de loop van een of meerdere latere boekjaren zullen worden geïnd maar die aan desbetreffend boekjaar moeten worden gekoppeld, worden geboekt voor het bedrag van het aandeel dat voor desbetreffend boekjaar geldt.

PASSIVA

VOORZIENINGEN EN UITGESTELDE BELASTINGEN

Bij het afsluiten van elk boekjaar bestudeert de raad van bestuur, die voorzichtige, oprechte en eerlijke uitspraken doet, de noodzakelijke voorzieningen om alle geplande risico's of eventuele verliezen die tijdens dit boekjaar of eerdere boekjaren zijn ontstaan te dekken. De voorzieningen voor eerdere boekjaren worden regelmatig herbekeken en de raad van bestuur beslist over de toewijzing of bestemming ervan.

SCHULDEN OP MEER DAN EEN JAAR EN OP TEN HOOGSTE EEN JAAR

Schulden op meer dan een jaar en op ten hoogste één jaar worden aan de passiefzijde van de balans geboekt tegen de nominale waarde ervan.

OVERLOPENDE REKENINGEN AAN DE PASSIEFZIJDE

Kosten of delen van kosten die tot het boekjaar behoren maar pas in een later boekjaar zullen worden vereffend, worden in de overlopende rekeningen ingeschreven voor het bedrag dat voor het boekjaar geldt.

Inkomsten die tijdens het boekjaar worden ontvangen maar volledig of gedeeltelijk aan een later boekjaar worden toegeschreven, worden tevens geboekt voor het bedrag dat als een opbrengst voor het latere boekjaar moet worden beschouwd.

IV.

Verlag van de commissarissen





T : +32 (0)2 778 01 00
F : +32 (0)2 771 56 56
www.bdo.be

Da Vincilaan 9, box E6
B-1935 Zaventem

COMNEXIO SC

Verslag van de commissaris
aan de algemene vergadering
over het boekjaar afgesloten op 31 december 2022

BDO Bedrijfsrevisoren BV / BTW BE 0431.088.289 / RPR Brussel
BDO Réviseurs d'Entreprises SRL / TVA BE 0431.088.289 / RPM Bruxelles

BDO Bedrijfsrevisoren - BDO Réviseurs d'Entreprises BV/SRL, a company under Belgian law in the form of a private limited liability company, is a member of BDO International Limited, a UK company limited by guarantee, and forms part of the international BDO network of independent member firms.
BDO is the brand name for the BDO network and for each of the BDO Member Firms.

VERSLAG VAN DE COMMISSARIS AAN DE ALGEMENE VERGADERING VAN COMNEXIO SC OVER HET BOEKJAAR AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2022

In het kader van de wettelijke controle van de jaarrekening van COMNEXIO SC (de “Vennootschap”), leggen wij u ons commissarisverslag voor. Dit bevat ons verslag over de jaarrekening en de overige door wet- en regelgeving gestelde eisen. Dit vormt een geheel en is ondeelbaar.

Wij werden benoemd in onze hoedanigheid van commissaris door de algemene vergadering van 16 juni 2022, overeenkomstig het voorstel van het bestuursorgaan uitgebracht op aanbeveling van het auditcomité en op voordracht van de ondernemingsraad. Ons mandaat loopt af op de datum van de algemene vergadering die beraadslaagt over de jaarrekening afgesloten op 31 december 2024. Wij hebben de wettelijke controle van de jaarrekening van de Vennootschap uitgevoerd voor het eerste jaar.

VERSLAG OVER DE JAARREKENING

Oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben de wettelijke controle uitgevoerd van de jaarrekening van de Vennootschap, die de balans op 31 december 2022 omvat, alsook de resultatenrekening van het boekjaar afgesloten op die datum en de toelichting, met een balanstotaal van 3.097.732 EUR en waarvan de resultatenrekening afsluit met een saldo van 0 EUR.

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van het vermogen en de financiële toestand van de Vennootschap per 31 december 2022, alsook van haar resultaten over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel.

Basis voor het oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens de internationale controlestandaarden (ISA's) zoals van toepassing in België. Onze verantwoordelijkheden op grond van deze standaarden zijn verder beschreven in de sectie “Verantwoordelijkheden van de commissaris voor de controle van de jaarrekening” van ons verslag. Wij hebben alle deontologische vereisten die relevant zijn voor de controle van de jaarrekening in België nageleefd, met inbegrip van deze met betrekking tot de onafhankelijkheid.

Wij hebben van het bestuursorgaan en van de aangestelden van de Vennootschap de voor onze controle vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Overige aangelegenheden

De jaarrekening van de Vennootschap voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2021 werd door een andere commissaris gecontroleerd die op 9 mei 2022 een oordeel zonder voorbehoud over deze jaarrekening tot uitdrukking heeft gebracht.

Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan voor het opstellen van de jaarrekening

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opstellen van de jaarrekening die een getrouw beeld geeft in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, alsook voor de interne beheersing die het bestuursorgaan noodzakelijk acht voor het opstellen van de jaarrekening die geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten.

Bij het opstellen van de jaarrekening is het bestuursorgaan verantwoordelijk voor het inschatten van de mogelijkheid van de Vennootschap om haar continuïteit te handhaven, het toelichten, indien van toepassing, van aangelegenheden die met continuïteit verband houden en het gebruiken van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuursorgaan het voornemen heeft om de Vennootschap te liquideren of om de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of geen realistisch alternatief heeft dan dit te doen.

Verantwoordelijkheden van de commissaris voor de controle van de jaarrekening

Onze doelstellingen zijn het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten en het uitbrengen van een commissarisverslag waarin ons oordeel is opgenomen. Een

redelijke mate van zekerheid is een hoog niveau van zekerheid, maar is geen garantie dat een controle die overeenkomstig de ISA's is uitgevoerd altijd een afwijking van materieel belang ontdekt wanneer die bestaat. Afwijkingen kunnen zich voordoen als gevolg van fraude of fouten en worden als van materieel belang beschouwd indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat zij, individueel of gezamenlijk, de economische beslissingen genomen door gebruikers op basis van deze jaarrekening, beïnvloeden.

Bij de uitvoering van onze controle leven wij het wettelijk, reglementair en normatief kader dat van toepassing is op de controle van de jaarrekening in België na. Een wettelijke controle biedt evenwel geen zekerheid omtrent de toekomstige levensvatbaarheid van de Vennootschap, noch omtrent de efficiëntie of de doeltreffendheid waarmee het bestuursorgaan de bedrijfsvoering van de Vennootschap ter hand heeft genomen of zal nemen. Onze verantwoordelijkheden inzake de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling staan hieronder beschreven.

Als deel van een controle uitgevoerd overeenkomstig de ISA's, passen wij professionele oordeelsvorming toe en handhaven wij een professioneel-kritische instelling gedurende de controle. We voeren tevens de volgende werkzaamheden uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten, het bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden die op deze risico's inspelen en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Het risico van het niet detecteren van een van materieel belang zijnde afwijking is groter indien die afwijking het gevolg is van fraude dan indien zij het gevolg is van fouten, omdat bij fraude sprake kan zijn van samenspanning,

valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten om transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;

- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle, met als doel controlewerkzaamheden op te zetten die in de gegeven omstandigheden geschikt zijn maar die niet zijn gericht op het geven van een oordeel over de effectiviteit van de interne beheersing van de Vennootschap;
- het evalueren van de geschiktheid van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van de door het bestuursorgaan gemaakte schattingen en van de daarop betrekking hebbende toelichtingen;
- het concluderen of de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is, en het concluderen, op basis van de verkregen controle-informatie, of er een onzekerheid van materieel belang bestaat met betrekking tot gebeurtenissen of omstandigheden die significante twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de Vennootschap om haar continuïteit te handhaven. Indien wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij ertoe gehouden om de aandacht in ons commissarisverslag te vestigen op de daarop betrekking hebbende toelichtingen in de jaarrekening, of, indien deze toelichtingen inadequaat zijn, om ons oordeel aan te passen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van ons commissarisverslag. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat de Vennootschap haar continuïteit niet langer kan

handhaven;

- het evalueren van de algehele presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening, en van de vraag of de jaarrekening de onderliggende transacties en gebeurtenissen weergeeft op een wijze die leidt tot een getrouw beeld.

Wij communiceren met het bestuursorgaan onder meer over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante controlebevindingen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing die wij identificeren gedurende onze controle.

OVERIGE DOOR WET- EN REGELGEVING GESTELDE EISEN

Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opstellen en de inhoud van het jaarverslag en de andere informatie opgenomen in het jaarrapport voor het naleven van de wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften die van toepassing zijn op het voeren van de boekhouding, alsook voor het naleven van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen en van de statuten van de Vennootschap.

Verantwoordelijkheden van de commissaris

In het kader van onze opdracht en overeenkomstig de Belgische bijkomende norm (herziene versie 2020) bij de in België van toepassing zijnde internationale controlestandaarden (ISA's), is het onze verantwoordelijkheid om, in alle van materieel belang zijnde opzichten, het jaarverslag alsook de naleving van bepaalde verplichtingen uit het Wetboek van

vennootschappen en verenigingen en van de statuten te verifiëren, alsook verslag over deze aangelegenheden uit te brengen.

Aspecten betreffende het jaarverslag

Na het uitvoeren van specifieke werkzaamheden op het jaarverslag, zijn wij van oordeel dat dit jaarverslag overeenstemt met de jaarrekening voor hetzelfde boekjaar en is opgesteld overeenkomstig de artikelen 3:5 en 3:6 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen.

In de context van onze controle van de jaarrekening zijn wij tevens verantwoordelijk voor het overwegen, in het bijzonder op basis van de kennis verkregen tijdens de controle, of het jaarverslag dat is opgenomen in het jaarrapport een afwijking van materieel belang bevat, hetzij informatie die onjuist vermeld is of anderszins misleidend is. Gezien de werkzaamheden die wij hebben uitgevoerd, hebben wij geen afwijkingen van materieel belang te melden.

Vermelding betreffende de sociale balans

De sociale balans neer te leggen bij de Nationale Bank van België overeenkomstig artikel 3:12, § 1, 8° van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, bevat, zowel qua vorm als qua inhoud alle door dit Wetboek voorgeschreven inlichtingen, waaronder deze betreffende de informatie inzake de lonen en de vormingen en bevat geen van materieel belang zijnde inconsistenties ten aanzien van de informatie waarover wij beschikken in het kader van onze opdracht.

Vermeldingen betreffende de onafhankelijkheid

- Ons bedrijfsrevisorenkantoor en ons netwerk hebben geen opdrachten die

onverenigbaar zijn met de wettelijke controle van de jaarrekening verricht, en ons bedrijfsrevisorenkantoor is in de loop van ons mandaat onafhankelijk gebleven tegenover de Vennootschap.

- De honoraria voor de bijkomende opdrachten die verenigbaar zijn met de wettelijke controle van de jaarrekening bedoeld in artikel 3:65 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen werden correct vermeld en uitgesplitst in de toelichting bij de jaarrekening.

Andere vermeldingen

- Onverminderd formele aspecten van ondergeschikt belang, werd de boekhouding gevoerd in overeenstemming met de in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften.
- De resultaatverwerking, die aan de algemene vergadering wordt voorgesteld, stemt overeen met de wettelijke en statutaire bepalingen.
- Wij dienen u geen verrichtingen of beslissingen mede te delen die in overtreding met de statuten of het Wetboek van vennootschappen en verenigingen zijn gedaan of genomen.

Zaventem, 10 mei 2023



BDO Bedrijfsrevisoren BV
Commissaris
Vertegenwoordigd door Christophe COLSON *
Bedrijfsrevisor
*Optredend voor een vennootschap

V.

Remuneratieverslag

1. Voorstelling van de beheersorganen 50
2. Verslag van het Benoemings- en Remuneratiecomité.....51
3. Verslag van de Raad van Bestuur52



Gezien de gelijkstelling van de vereisten opgenomen in de artikels L1523-17 en L6421-1 van het WLDD met deze die worden opgelegd door het artikel 3:12 § 1 9° van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen, wordt onderhavig verslag opgemaakt teneinde zowel de verplichtingen voorzien in het WLDD als deze voorzien in het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen na te komen.

1. Voorstelling van de beheersorganen

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is het beslissingsorgaan van de vennootschap, behalve voor de materies die door de wet, het decreet of de statuten aan de Algemene Vergadering zijn voorbehouden. Zijn eerste doelstelling is het verzekeren van het succes van de vennootschap op lange termijn, waarbij rekening wordt gehouden met de belangen van alle derde stakeholders die van essentieel belang zijn voor de verwezenlijking van deze doelstelling, namelijk de aandeelhouders, het personeel, de klanten, de leveranciers en andere schuldeisers. In die optiek identificeert de Raad van Bestuur de strategische uitdagingen en de risico's waarmee de vennootschap geconfronteerd wordt, bepaalt hij de waarden van de vennootschap, haar strategie, het aanvaardbaar risiconiveau evenals haar centraal beleid. Hij controleert ook de gang van zaken van de onderneming.

De Raad van Bestuur is samengesteld uit tien leden, benoemd door de Algemene Vergadering op voordracht van ORES Assets onder de bestuurders van deze laatste. De dagelijkse bestuurder woont van rechtswege de vergaderingen van de Raad van Bestuur bij.

In 2022 vergaderde de Raad van Bestuur 6 keer.

Benoemings- en Remuneratiecomité

Het Benoemings- en Remuneratiecomité (BRC) is samengesteld door en binnen de Raad en telt drie leden. Zijn rol bestaat erin de Raad van Bestuur bij te staan in alle materies met betrekking tot de benoeming en de remuneratie van de bestuurders en de leden van de Comités. Het BRC stelt in dat verband een verslag op – dat hierna volledig wordt overgenomen.

Auditcomité

Zijn opdracht bestaat erin de Raad van Bestuur ondersteuning te bieden door advies te verstrekken over de rekeningen van de vennootschap, maar eveneens over het interne controlesysteem, het interne auditprogramma, de besluiten en de aanbevelingen die door deze interne audit in de verslagen geformuleerd worden. Het Auditcomité is samengesteld uit drie bestuurders. Zoals vermeld in het verslag van de Raad van Bestuur hierna, kwam het in 2022 driemaal samen.

Ethisch comité

Dit comité, dat belast was met het verstrekken van adviezen over de inachtneming van de regels met betrekking tot de vertrouwelijkheid van de persoonlijke en commerciële informatie, was samengesteld uit drie leden. Het werd afgeschaft op 23 november 2022.

2. Verslag van het Benoemings- en Remuneratiecomité

Voorafgaande opmerking

Onderhavig verslag wordt opgemaakt door het Benoemings- en Remuneratiecomité en ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Bestuur van Connexio overeenkomstig de voorschriften van het artikel L 1523-17, §2 van het Wetboek voor Lokale Democratie en Decentralisatie.

Het heeft tot doel de relevantie van de aan de mandatarissen in 2022 gestorte remuneraties te evalueren. De individuele aanwezigheidslijst van de mandatarissen maakt integraal deel uit van het verslag dat door de Raad van Bestuur zal worden opgesteld in toepassing van het artikel L6421-1 van het WLDD.

Evaluatie van de relevantie van de niet-remuneratie van de binnen Connexio uitgeoefende mandaten

Het Remuneratiecomité doet opmerken dat alle mandaten binnen Connexio – bestuurder en lid van de binnen de Raad van Bestuur opgerichte comités – overeenkomstig de beslissing van de

Algemene Vergadering van oprichting van 29 mei 2019, onbezoldigd worden uitgeoefend, met dien verstande dat de mandatarissen van Connexio worden aangesteld onder de bestuurders en op voordracht van ORES Assets.

Conclusies van het Benoemings- en Remuneratiecomité

Het Benoemings- en Remuneratiecomité stelt op zijn vergadering van 15 februari 2023 vast dat de hiervoor vermelde remuneratiemodaliteiten de strikte toepassing zijn van de voornoemde be-raadslaging van de Algemene Vergadering, die ter zake bevoegd is.

Het stelt eveneens vast dat het niet bezoldigde karakter van de mandaten binnen Connexio relevant blijft en dat het Comité dientengevolge geen aanbevelingen doet aan de Algemene Vergadering met het oog op enige wijziging van de remuneratie van de mandaten binnen de OVSLD.

3. Verslag van de Raad van Bestuur

Algemene informatie over de instelling

Identificatienummer (KBO)	0727.639.263
Soort instelling	Vennootschap met een significante lokale overheidsparticipatie
Naam van de instelling	COMNEXIO
Verslagperiode	2022

Aantal vergaderingen

Algemene Vergadering	01
Raad van Bestuur	06
Auditcomité	03
Benoemings- en Remuneratiecomité	01
Ethisch Comité	01

Leden van de Raad van Bestuur

Functie ¹	Naam en voornaam	Bruto jaarremuneratie ²	Bijzonderheden over de remuneratie en voordelen ³	Verantwoording van de remuneratie indien andere dan presentiepenning	Lijst van de afgeleide mandaten in verband met de functie en eventuele remuneratie	Deelnemerspercentage aan de vergaderingen
Voorzitter – lid van het BRC	DE VOS Karl	Overeenkomstig de beraadslaging van de Algemene Vergadering van oprichting van 29 mei 2019, worden alle mandaten binnen Comnexio onbezoldigd uitgeoefend.			Nihil	86%
Bestuurder – lid van het BRC	BINON Yves				Nihil	100%
Bestuurder – Voorzitter van het ethisch comité (*)	BULTOT Claude				Nihil	86%
Bestuurder – lid van het ethisch comité (*)	de BEER de LAER Hadelin				Nihil	57%
Bestuurder – Voorzitster van het auditcomité	DEMANET Nathalie				Nihil	44%
Bestuurder	FAYT Christian				Nihil	83%
Bestuurder – lid van het BRC	FRANCEUS Michel				Nihil	86%
Bestuurder – lid van het ethisch comité (*)	GILLIS Alain				Nihil	100%
Bestuurder – lid van het auditcomité	HARDY Cerise				Nihil	67%
Bestuurder – lid van het auditcomité	VEREECKE Anne				Nihil	67%
Algemeen totaal	10					

* De mandaten van Voorzitter en leden van het Ethisch Comité zijn van rechtswege vervallen op 23 november 2022 – datum waarop het Ethisch Comité werd afgeschaft.

1. De hoogste functie van de bestuurder vermelden, zijnde: voorzitter, ondervoorzitter, bestuurder belast met specifieke functies (lid van het uitvoerend bureau, van het auditcomité of van een sectorcomité) of bestuurder.

2. De remuneratie omvat de voordelen in natura. De remuneratie omvat, in voorkomend geval, het totaalbedrag van de ontvangen presentiepenningen. De remuneraties zijn beperkt tot de plafonds die van toepassing zijn inzake bezoldiging en voordelen in natura in het kader van de uitoefening van afgeleide mandaten, overeenkomstig het artikel L5311-1, § 1 van het Wetboek.

3. Specificeer de verschillende bestanddelen van de bruto jaarremuneratie en de voordelen (jaarlijkse vergoeding of aanwezigheidspenning per functie, andere eventuele voordelen). Het voordeel in natura wordt gedefinieerd als elk voordeel in het algemeen dat niet vertaald wordt in de storting van een bedrag en dat wordt toegekend als tegenprestatie voor de uitoefening van het mandaat. Het bedrag van de voordelen in natura waarvan de houders van een afgeleid mandaat genieten wordt berekend op basis van de regels die door de fiscale administratie op het vlak van de inkomstenbelastingen worden toegepast (artikel L5311-2, § 1).

Houders van directiefuncties

Functie ⁴	Naam en voor-naam	Bruto jaarlijkse remuneratie ⁵	Specificatie van de bruto jaarlijkse remuneratie ⁶	Lijst van afgeleide mandaten in verband met de functie en eventuele remuneratie
Lokale leidende ambtenaar			Comnexio is de dochteronderneming van ORES Assets belast met de activiteiten van Contactcenter. Zij werd opgericht op 29 mei 2019 en heeft samen met ORES Assets en ORES gezamenlijke bestuursregels.	
Directeur			Hoewel zij haar eigen personeel heeft, worden de ondersteuningsfuncties uitgeoefend door ORES; er zijn binnen Comnexio strikt genomen geen leidende functies in de zin van de artikels L5111-1,7 en 6424-1 van het WLDD.	
Directeur				
Onderdirecteur				
Onderdirecteur				
Andere				
Totaal remuneraties				

4. Vermeld de binnen de structuur uitgeoefende functie, met dien verstande dat het enkel over de directiestaf van die structuur gaat.

5. Vermeld de totale jaarlijkse geïndexeerde bruto remuneratie, met inbegrip van alle bedragen in speciën en alle voordelen die in geld kunnen worden uitgedrukt.

6. Specificeer de verschillende bestanddelen van de jaarlijkse bruto remuneratie (bedragen in speciën, andere eventuele voordelen overeenkomstig de regels vermeld in bijlage 4 bij onderhavig Wetboek).

Bijlagen

Bijlage 1: Namenlijst en aanwezigheidslijst van de leden op de vergaderingen van de beheersorganen

Bijlage 2: Samenvattende opgave van de aan de Voorzitter en Ondervoorzitter van de rechtspersonen of feitelijke verenigingen gestorte bedragen, met hun verantwoording voor elke maand

Bijlage 1: Namenlijst en aanwezigheidslijst van de leden op de vergaderingen van de beheersorganen

COMNEXIO – Beheersorgaan 1: Raad van Bestuur

Functie	Naam – Voornaam	RB						Aanwezigheidsgraad	
		23/02/2022	23/03/2022	27/04/2022	29/09/2022	23/11/2022	14/12/2022	Totaal	%
Voorzitter	DE VOS Karl	V	V	V		V	V	5/6	83%
Bestuurders	BINON Yves	V	V	V	V	V	V	6/6	100%
	BULTOT Claude		V	V	V	V	V	5/6	83%
	de BEER de LAER Hadelin			V	V	V	V	4/6	67%
	DEMANET Nathalie	V	V		V			3/6	50%
	FAYT Christian	V	V	V	V		V	5/6	83%
	FRANCEUS Michel	V	V	V	V	V		5/6	83%
	GILLIS Alain	V	V	V	V	V	V	6/6	100%
	HARDY Cerise			V	V		V	3/6	50%
	VEREECKE Anne	V	V			V		3/6	50%

COMNEXIO – Bestuursorgaan 2: Benoemings- en Remuneratiecomité

Functie	Naam – Voornaam	Aanwezigheidsgraad	
		BRC 23/02/2022	Totaal %
Voorzitter	DE VOS Karl	V	1/1 100%
Leden	BINON Yves	V	1/1 100%
	FRANCEUS Michel	V	1/1 100%

COMNEXIO – Bestuursorgaan 3: Auditcomité

Functie	Naam – Voornaam	Aanwezigheidsgraad			Totaal	%
		05/05/2022	19/09/2022	06/12/2022		
Voorzitster	DEMANET Nathalie		V		1/3	33%
Leden	HARDY Cerise	V	V	V	3/3	100%
	VEREECKE Anne	V	V	V	3/3	100%

COMNEXIO – Bestuursorgaan 4: Ethisch Comité

Functie	Naam – Voornaam	Aanwezigheidsgraad		Totaal	%
		23/03/2022			
Voorzitter	BULTOT Claude	V		1/1	100%
Leden	de BEER de LAER Hadelin			0/1	0%
	GILLIS Alain	V		1/1	100%

Bijlage 2: Samenvattende opgave van de aan de Voorzitter en Ondervoorzitter van de rechtspersonen of feitelijke verenigingen gestorte bedragen, met hun verantwoording voor elke maand

Nihil: overeenkomstig de beslissing genomen door de Algemene Vergadering van oprichting van 29 mei 2019, worden alle mandaten binnen Comnexio kosteloos uitgeoefend.

CONTACTEN

Connexio
Avenue Georges Lemaître, 38
6041 Gosselies
België

info@connexio.be
www.connexio.be