

CONNEXIO JAAR- VERSLAG

2023

connexio

Bedrijfsnaam en -vorm

COMNEXIO. Coöperatieve vennootschap. KBO nr. 0727.639.263

HOOFDKANTOOR

Avenue Georges Lemaitre 38, 6041 Gosselies.

OPRICHTING

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

STATUTEN

De statuten werden gewijzigd krachtens een akte verleden voor Meester Thibaut van DOORSLAER de ten RYEN, met standplaats te Jodoigne, op 14 december 2023, bekendgemaakt in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad van 3 januari 2024 onder het nummer 24303796.

comnexio

JAARVERSLAG 2023

comnexio

INHOUDSOPGAVE

I	Inleiding	p.5
1.	Boodschap van de operationele manager.	p.6
2.	Voorstelling van de onderneming	p.8
II	Verslag van de activiteiten	p.13
1.	2023 in enkele cijfers	p.14
2.	Markante gebeurtenissen	p.15
3.	Activiteiten en ontwikkelingen	p.16
III	Jaarverslag	p.23
1.	Toelichtingen bij de jaarrekeningen	p.24
2.	Jaarrekening	p.30
IV	Verslag van de commissarissen	p.55
V	Remuneratieverslag	p.63
1.	Voorstelling van de beheersorganen	p.64
2.	Verslag van het benoemings- en remuneratiecomité	p.65
3.	Verslag van de Raad van Bestuur	p.66





Inleiding

1.

Boodschap van de operationele manager

p. 6

2.

Voorstelling van de onderneming

p. 8

comnexio

JAARVERSLAG 2023

1. Boodschap van de operationele manager

Terwijl het ondertussen alweer 2024 is, wil ik toch nog even stilstaan bij de belangrijke verwezenlijkingen van Connexio in 2023 en de uitdagingen die door het bedrijf werden aangegaan in een jaar dat een beslissend keerpunt in zijn ontwikkeling betekende. Deze cruciale wending kwam tot uiting in een aanzienlijke vooruitgang, een strategische doorbraak en de verdere uitdieping van onze inzet ten behoeve van het sociaal en professioneel welzijn van onze teams. Deze gecombineerde factoren schetsen de omtrekken van een veelbelovende toekomst voor Connexio.

Een van de hoogtepunten was de inhuldiging van onze nieuwe werkruimten in Eupen, een nieuwe mijlpaal in de geschiedenis van het bedrijf. Deze gebeurtenis getuigt van onze wil om op lange termijn in deze strategische locatie te investeren en onze aanwezigheid in de Duitstalige Gemeenschap opnieuw te bevestigen.



In mei 2023 werd er een volgende belangrijke kaap gerond met de integratie van Genesys Cloud, een state-of-the-art contactcenterplatform. Deze ontwikkeling voorziet ons van een robuuste infrastructuur die tegen alle toekomstige uitdagingen is opgewassen, in het bijzonder op het gebied van de artificiële intelligentie en de personalisatie van de klantenservice.

Het jaar was ook getuige van de totstandkoming van een constructieve sociale dialoog, die uitmondde in de ondertekening van enkele belangrijke akkoorden met onze sociale partners. Deze overeenkomsten hebben tot doel de duurzaamheid van de ontwikkeling van Connexio te verzekeren door de teams via het aanwerven van nieuwe medewerkers te versterken, de werklast in evenwicht te brengen, de prestaties te optimaliseren en de klanttevredenheid te garanderen. Daarbij wordt er ook op gelet dat de kosten voor de Waalse burger in toom worden gehouden.

Deze verwezenlijkingen vormen de solide basis die onontbeerlijk is om op serene wijze verder te werken aan de uitwerking van de visie die wij met ons moederbedrijf ORES Assets delen.

Voor het overige hebben onze klantenadviseurs met veel brio hun schouders onder de dagelijkse uitdagingen gezet om de hoge werklast en de complexe problemen aan te pakken, zoals het uitvallen van omvormers van fotovoltaïsche installaties of blokkeringen van de meterstand. Hun veerkracht en professionalisme verdienen onze hoogste erkentelijkheid.

Ik wil hier ook nog mijn diepe dank betuigen voor de niet-aflattende inzet en de uitzonderlijke bijdrage van alle personeelsleden van Connexio het hele jaar door. Deze teamgeest en professionele inzet waren van vitaal belang om al deze hindernissen te overwinnen.

Vooruitkijkend naar de vijfde verjaardag van Connexio in 2024, blijf ik enthousiast bij de gedachte om dit avontuur voort te zetten. Ik heb er alle vertrouwen in dat Connexio dankzij de solide fundamenten die de afgelopen vier jaar werden gelegd en de betrokkenheid van al haar medewerkers, een essentiële pijler zal blijven bij de verwezenlijking van de klantenvisie van ORES in 2024 en daarna.



David Mailleux
Operationeel manager

2. Voorstelling van de onderneming

Connexio is een onderneming gespecialiseerd in activiteiten op het vlak van contacten met het cliënteel. Als onderdeel van de groep ORES 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 aardgasdistributienet-beheerder (DNB) in Wallonië, en voor 7% in handen van zeven zuivere financieringsintercommunes (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.

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 met ORES op te bouwen door als het ware de verlenging van de aan hem geleverde diensten te zijn en dit via interacties met de klanten die zowel eenvoudig, vlot als gezellig zijn en bovendien aangepast aan de openbare sector.

Als contactcenter heeft Connexio dus de volgende missie:

- **ORES ondersteunen bij het beheer van haar klantenrelaties in het kader van het beheer van de elektriciteits- en gasdistributienetten;**
- **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 kiezen, 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 ORES om deze te begeleiden en te ondersteunen bij de opbouw van haar klantenrelaties.

Maar boven alles geloven wij 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 neemt concreet vorm aan volgens drie grote assen:

- **Diensten leveren als kwaliteitsvol, meertalig (Frans, Duits, Nederlands) en “meerkanalig” contactcenter, dat 24/7 bereikbaar is;**
- **Burgers en distributienetbeheerders dicht 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

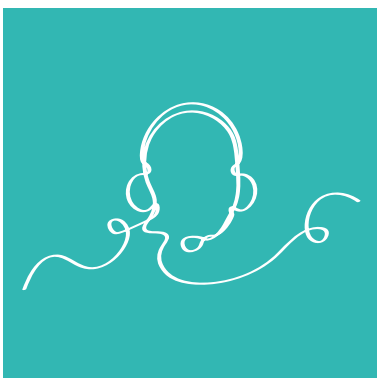


Ik werk samen met mijn collega's en geef daarbij
blijk van luisterbereidheid en solidariteit.

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



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



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



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.





Verslag van de activiteiten

1.

2023 in enkele cijfers

p. 14

2.

Markante gebeurtenissen

p. 15

3.

Activiteiten en ontwikkelingen

p. 16

comnexio

JAARVERSLAG 2023

1. 2023 in enkele cijfers (op 31 december)



Human resources



145

medewerkers



138

fulltime-equivalen-
ten (FTE)



34

tijdelijke uitzend-
krachten



14,64

opleidingsuren /
FTE



Algemene lijn

836.107

BEHANDELDE
OPROEPEN



MIN SEC

02:27

GEMIDDELDE
WACHTTIJD VAN
DE OPROEP



70.021

behandelde
chatsessies



42.811

sessies op
sociale media



44.717

behandelde
e-mails



58.476

andere
contacten

85% Kwaliteitsniveau

Deze score, waarmee de kwaliteit van de interacties wordt beoordeeld, wordt vastgesteld met behulp van een kwaliteitsrooster om zo een zicht te krijgen op de kennis van de procedures en het professionalisme die uit de dienstverlening van het personeel blijken.

8,7/10 Tevredenheidsgraad cliënteel

Deze score is de weergave van het tevredenheidscijfer dat door de klanten wordt toegekend na hun contacten met Connexio. Het doel is hoger dan 8/10 te scoren.



Storingslijn

181.969

BEHANDELDE
OPROEPEN



MIN SEC

00:38

GEMIDDELDE
WACHTTIJD VAN
DE OPROEP



Noodlijn gas

8.347

BEHANDELDE
OPROEPEN



MIN SEC

00:04

GEMIDDELDE
WACHTTIJD VAN
DE OPROEP



Financiën

Omzet: 9.923.113 €

2. Markante gebeurtenissen

6 maart

Op maandag 6 maart luidt de verhuizing naar de nieuwe kantoren een nieuw professioneel hoofdstuk in voor onze klantenadviseurs in Eupen.

28 april

Ondertekening van de eerste Collectieve Arbeidsovereenkomst van het type CAO90, in samenwerking met de vertegenwoordigers van de directie en de vakbondsorganisaties, die het toekennen van een collectieve loonbonus mogelijk maakt.

25 mei

Nadat de totstandkoming van het systeem meerdere maanden werd voorbereid, werden de eerste oproepen aangenomen op Genesys Cloud, het nieuwe contactcenterplatform. De overstap gebeurde op een manier die volledig transparant was voor de klanten.

Met het opstarten van dit initiatief heeft Connexio in haar ontwikkeling en transformatie een cruciale kaap gerond om op zijn minst tegemoet te komen aan de huidige behoeften en de voorgenomen ontwikkelingen van ORES. Voortaan is het bedrijf volledig onafhankelijk van N-Allo en beschikt het over een standaard oplossing, die krachtig en langdurig is, maar ook flexibel en wendbaar tegen een beheersbare kostprijs.

Zomer 2023

De meest zonnige maanden worden gekenmerkt door een verschijnsel waarbij omvormers van sommige zonnepaneleninstallaties uitvallen. Connexio moet op zonnige dagen enkele tientallen oproepen per dag over dit onderwerp afhandelen.

September 2023

Ondertekening van een overeenkomst betreffende de tewerkstelling in samenwerking met de sociale partners, waarin de aanwerving van nieuwe medewerkers wordt voorzien evenals een beter beheer van de werklust met het oog op het bevorderen van het welzijn.

31 december

Ondertekening van een Collectieve Arbeidsovereenkomst waarbij aan de medewerkers een koopkrachtpremie wordt toegekend.

3. Activiteiten en ontwikkelingen

Historiek en voorgeschiedenis

Connexio zag het licht op 29 mei 2019, haar officiële oprichtingsdatum. Vóór de oprichting van Connexio werd het telefonisch eerstelijnsonthaal 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 Connexio. Deze diensten hadden met name betrekking op de technologie voor interactiebeheer “InIn”, de connectiviteit – computerinfrastructuur -, alsook diverse operationele applicaties. Op 1 juni 2019 was Connexio klaar om de oproepen van de klanten te ontvangen, zonder enige onderbreking van de dienstverlening.



De CWaPE, de Waalse regulator voor elektriciteit en gas, verplichtte Connexio ertoe zich volledig af te scheiden van N-Allo, en dus tegen juni 2023 niet langer gebruik te maken van het applicatie-ecosysteem voor contactcenters dat door N-Allo ter beschikking werd gesteld. Op 25 mei 2023, na een meerjarig project dat de naam Contact'Us meekreeg, verkreeg Connexio haar totale autonomie en zelfstandigheid ten aanzien van N-Allo, onder meer door over te stappen op de Genesys Cloud-oplossing.

Tegelijkertijd dient eraan herinnerd te worden dat ORES een hele reeks ondersteunende diensten aan Connexio verstrekt, met name op het vlak van het beheer van de human resources, informatica, financiën, aankopen of nog juridische diensten.

Tot slot werden er op vastgoedgebied huurcontracten afgesloten met ORES Assets, dat eigenaar is van het gebouw in Gosselies waarin Connexio gevestigd is, alsook 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.



Connexio: het eerstelijnscontact van ORES

Eind december 2023 stelde Connexio op haar twee activiteitsites bijna 138 FTE tewerk, die als opdracht hebben 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.

Als eerstelijnscontact met meerdere kanalen van ORES, beheert Connexio 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 ingeval 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.

Tot slot staat Connexio ook in voor de chat op de website van ORES evenals voor de antwoorden op berichten die via Facebook en Messenger verstuurd worden.

Constant toenemende activiteiten

In het verlengde van de stijgende trend die sinds 2021 wordt waargenomen, bereikt het volume van zowel de binnenkomende als de verwerkte oproepen in 2023 opnieuw een recordhoogte. Zo heeft Connexio over het jaar 2023 meer dan 1.100.000 contacten verwerkt. De globale stijging van het volume van binnenkomende oproepen zet zich voort, zij het minder sterk dan in 2022: +18% tussen 2021 en 2022 tegen +3% tussen 2022 en 2023. We merken ook een stijgende trend bij de digitale contacten, zowel wat het e-mailverkeer als de uitwisselingen op de sociale media betreft. Maar het aantal ontvangen oproepen op de storingslijn neemt echter af met 5%, maar blijft wel hoger – en wel met 20% – dan de volumes van 2020.

Deze evolutie valt vooral te verklaren door de conjunctuur in 2023: de evolutie van de regelgeving en de bewustwording van de klimaatuitdagingen, evenals de energiecrisis sinds 2022, leidden bij de burgers tot een verandering van hun gewoonten terwijl er een massa vragen over de meest uiteenlopende onderwerpen op hen af kwam: digitale meters, plaatsing van zonnepanelen, toenemende elektrificatie van het energiegebruik ... De boom op het vlak van de zonnepanelen had plaatselijk een sterke impact op het laagspanningsnet voor elektriciteitsdistributie, wat vaak leidde tot uitvallende systemen, waarvoor de bevolking beroep deed op de diensten van Connexio.

		2020	2021	2022	2023
Noodlijn gas	Ontvangen oproepen	10.095	9.723	10.040	10.327
	Behandelde oproepen	8.549	8.331	8.445	8.347
Storingslijn	Ontvangen oproepen	151.437	161.422	189.521	181.969
	Behandelde oproepen	132.851	142.747	160.950	164.757
Algemene lijn	Ontvangen oproepen	715.677	802.576	955.657	1.013.154
	Behandelde oproepen	630.578	718.279	786.543	836.107

Daar klanttevredenheid nog steeds de motor van onze organisatie blijft, dwongen deze evoluties ons de nodige inspanningen op het vlak van de opleiding en informatie van ons personeel te leveren, om het in staat te stellen op een efficiënte manier de gestelde vragen te beantwoorden. Anderzijds zorgden wij via een ambitieus aanwervingsplan ook voor een aanzienlijke groei van ons personeelsbestand. Maar ondanks deze initiatieven heeft de toename van het oproepvolume gevolgen voor het dienstverleningsniveau

van Connexio en hoewel er een verbetering van de resultaten in vergelijking met 2022 wordt vastgesteld, blijven zij toch onder de verwachtingen.

	Toegankelijkheid		Gemiddelde wachttijd van de oproep (in sec.)		Naleving van de SLA ¹	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Noodlijn voor gas	99,4%	99,98%	4	4	99,6%	99,6%
Storingslijn	88,1%	90,5%	66	38	62,5%	90,5%
Algemene lijn	82,3%	82,5%	174	147	45,9%	46,5%

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	2023
Kwaliteit	86%	87%	84%	85%
Klanttevredenheid	9/10	9/10	8,8/10	8,7/10

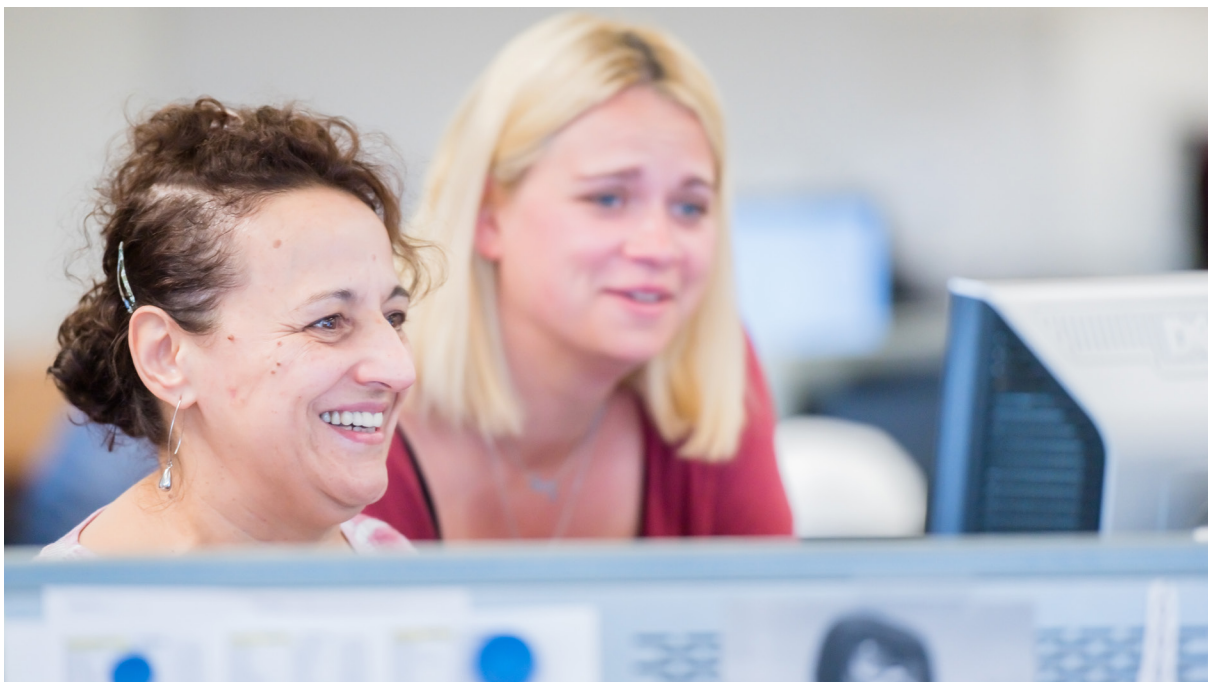
Aandacht voor de begeleiding van nieuwe medewerkers

Om de steeds toenemende werkdruk het hoofd te bieden, heeft Connexio een groot aantal nieuwe medewerkers aangeworven om het dienstverleningsniveau van de teams te kunnen handhaven: niet minder dan 65 aanwervingen in 2023. Zo bedroeg het aantal werknemers op 31 december 2023 op de sociale balans in het totaal 145 vrouwen en mannen, wat neerkomt op 138 FTE, waaronder bijna 70% vrouwen. Op die datum telde het bedrijf ook 34 tijdelijke uitzendkrachten.

Het ervaringsniveau van het personeel blijft zeer hoog, zelfs al stellen we – wat logisch is – een daling van de gemiddelde anciënniteit vast, die van 10,4 jaar in 2021 daalt tot 9,5 jaar in 2023.

Sociale balans	2020	2021	2022	2023
Aantal werknemers	108	124	145	145
ETP	96,48	109,11	137,9	137,6
Gemiddelde anciënniteit	11,8	10,4	9,4	9,5
Vrijwillig verloop	0,95%	3,47%	5,53%	2,87%

¹ SLA: Service Level Agreement, het verwacht dienstverleningsniveau. Hier gaat het om het percentage oproepen waarbij de telefoon binnen een bepaalde tijd werd opgenomen, namelijk 90 seconden voor de algemene lijn, 40 seconden voor de storingslijn en 15 seconden voor de noodlijn voor gas.



Deze 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 aanwervingsbeleid dat het mogelijk maakt om contracten voor bepaalde tijd aan te bieden, herzien en voortgezet in 2023. Deze contracten bieden meer werkzekerheid in vergelijking met interimcontracten, terwijl ze een redelijk beheer van de onzekerheden over de belvolumes 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 in 2023 in totaal meer dan 7.000 uren aan training gegeven: vorming voor managers en continue training voor klantadviseurs over nieuwe vaardigheden en opleidingen voor uitzendkrachten. Gemiddeld heeft elke FTE gedurende het jaar 14,64 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 deze initiatieven 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.

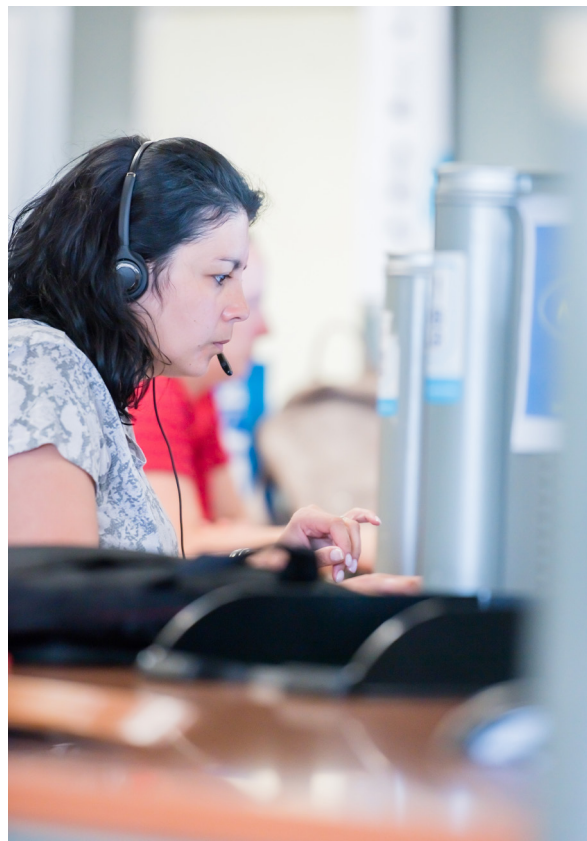
Sociale dialoog

In de loop van 2023 slaagden de directie en de sociale partners erin meerdere sleutelakkoorden te sluiten (tewerkstellingsakkoord, CAO90, CAO deconnectie, CAO koopkrachtpremie). De aangegane dialoog maakte het mogelijk een stevige basis te leggen voor de verbetering van het welzijn van de medewerkers en Connexio in staat te stellen het hoofd te bieden aan de uitdagingen van de komende jaren.

Modernisering van de contactcenterapplicaties

Sinds 25 mei 2023 is Connexio uitgerust met eigen tools als “meerkanaalig” contactcenter (Genesys Cloud) om haar taken op technisch vlak volledig onafhankelijk te kunnen uitvoeren. Dit “all-in-one” cloudplatform voor contactcenters beschikt over alle nodige functies om een optimale klantervaring te bieden via alle communicatiekanalen (telefoon, *chat*, e-mail, sociale media). Het biedt eveneens toegang tot innoverende AI-technologieën, zoals *chatbots* en *voicebots*, gespreksanalyse, gevoelensanalyse, detectie van oproeponderwerpen, enz..

Het succes van deze enorme verandering, los van de technische context, is het resultaat van een multidisciplinair project dat meerdere jaren geduurd heeft, alsook van de betrokkenheid van de medewerkers van de onderneming.







Jaarverslag

1.

Toelichtingen bij de jaarrekeningen

p. 24

2.

Jaarrekening

p. 30

comnexio

JAARVERSLAG 2023

1. Toelichtingen bij de jaarrekeningen

1.1 Getrouw overzicht van

A. De ontwikkeling van de zaken

De evolutie van de zaken wordt nader uiteengezet in titel “II. Verslag van de activiteiten”.

B. Resultaten en toestand van de vennootschap

i. Elementen van de resultatenrekening op 31 december 2023

De bedrijfsopbrengsten bedragen 9.929 k€ (+11% in vergelijking met 2022). Deze worden quasi uitsluitend gevormd door de omzet. Deze omvat de bedragen die werden aangerekend aan ORES Assets in het kader van de prestaties van Comnexio 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 11% stijgen (zie hierna), toe te schrijven aan de groei van de activiteit in 2023 maar ook aan de arbeidskrachten die nodig zijn om deze aan te kunnen.

De diverse goederen en diensten bedragen 3.439 k€ (3.157 k€ in 2022). Zij hebben voornamelijk betrekking op het uitzendpersoneel, maar ook op de licenties die eerst aan N-Allo betaald werden, en vervolgens vanaf 1 juli 2023 aan ORES, voor het gebruik van het communicatieplatform en voor hun technische en functionele ondersteuning. Zij omvatten eveneens de ondersteunende prestaties (IT, aankoop, financiën, human resources) die door ORES geleverd worden alsook de huur van de gebouwen en het informaticamateriaal. We stellen ook een toename van de IT-licenties vast, te wijten aan de toenemende behoeften van de activiteit en de oprichting van het nieuw platform Contact'Us.

De remuneraties, sociale lasten en pensioenen bedragen 6.319 k€ (5.677 k€ in 2022), een stijging met 11,3%. Op 31 december 2023 stelt Comnexio 145 personen te werk, tegen 138 in 2022. Oorspronkelijk was het personeel van Comnexio grotendeels personeel van N-Allo dat op het ogenblik van de oprichting van de vennootschap in 2019 werd overgeheveld. Sinds 2021 is de personeelsbehoefte toegenomen ingevolge de constante groei van de activiteit, die de aanwerving van nieuwe personeelsleden rechtvaardigt. Sinds dit boekjaar en de aankoop van software die noodzakelijk is voor de activiteit en als investering geboekt werd, worden er afschrijvingen vastgesteld. Op het einde van het jaar 2023 bedragen deze 94 k€.

De belastingen voor een bedrag van 104 k€ (84 k€ in 2022) vertegenwoordigen de geraamde fiscale last op de niet aanvaarde uitgaven van het boekjaar 2023, alsook de voorheffing betaald op plaatsingen die gebeurden met het oog op een optimaal beheer van de liquide middelen van de onderneming.

Ingevolge het feit dat de rentevoeten op termijndeposito's dit jaar gestegen zijn, gebeurden er het hele jaar door financiële plaatsingen, die de vennootschap in 2023 bijna 21 k€ hebben opgebracht.

Het resultaat van Connexio op 31 december 2023 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 2023

ii.a. Activa

In de loop van dit jaar is het project in verband met de vervanging van de applicaties van het contactcenter (Contact'Us project), die voordien van N'Allo gehuurd werden, in juni 2023 geëindigd zoals voorzien. Voor 2023 werden er investeringen voor een totaal van 804 k€ geboekt, waarvan 751 k€ als immateriële vaste activa, die grotendeels betrekking hadden op dat Contact'Us project. Op die manier bedragen de immateriële vaste activa 1.337 k€ op 31 december 2023 (tegen 621 k€ in 2022).

De materiële vaste activa voor een bedrag van 73 k€ (tegen 6 k€ in 2022) bestaan hoofdzakelijk uit IT-materiaal en nieuw meubilair en kantoorinrichting ingevolge de huur van nieuwe kantoren in Eupen.

De handelsvorderingen volgen de trend van de andere jaren en bedragen nul of bijna en vertonen een openstaand totaal van 1 k€ op het einde van het jaar. Daar de voorschotten die gedurende het jaar door Connexio aan haar moederbedrijf werden gefactureerd lichtjes hoger waren dan de werkelijke lasten van het jaar 2023, wordt de regularisatie van dit verschil namelijk afgesloten met een schuld ten opzichte van ORES Assets voor een bedrag van 415 k€ (301 k€ in 2022).

De overige vorderingen van 22 k€ (78 k€ in 2022) bestaan voornamelijk uit terug te krijgen btw en belastingen voor een bedrag van 17 k€ (62 k€ in 2022) alsook uit premies te ontvangen van het Waals Gewest in verband met educatief verlof voor een bedrag van 4 k€ (11 k€ in 2022).

De geldbeleggingen waren in 2023 opnieuw zeer nuttig (504 k€), in tegenstelling tot 2022, het jaar waarin de negatieve rentevoeten hun toepassing tot nul hadden herleid. Daardoor kunnen wij een vermindering van de liquide middelen ten gunste van de financiële beleggingen vaststellen, zodat het jaar afgesloten wordt met 834 k€ (2.346 k€ in 2022).

De overlopende rekeningen aan de actiefzijde bedragen 36 k€ (47 k€ in 2022) en worden voornamelijk gevormd door over te dragen kosten betreffende 2024, waaronder de kosten van IT-licenties en verzekeringen, die over twee jaar gespreid zijn (28 k€).

ii.b. Passiva

Het kapitaal van Connexio, dat als “Onbeschikbare inbreng” wordt beschouwd, bedraagt 25 k€. Deze inbreng wordt vertegenwoordigd door 100 aandelen van 250 €, waarvan ORES Assets 93 aandelen met een waarde van 23,2 k€ in handen heeft. De zeven overige aandelen zijn in handen van de zuivere financieringsintercommunes Idefin, Ceneo, Finest, Sofilux, Finimo, IPFBW en IEG, zoals hieronder weergegeven:

Aandeelhouders	%	Aantal aandelen
ORES Assets	93 %	93
Idefin	1 %	1
Ceneo	1 %	1
Finest	1 %	1
Sofilux	1 %	1
Finimo	1 %	1
IPFBW	1 %	1
IEG	1 %	1
Totaal	100 %	100

In 2022 werd er een voorziening voor risico's en lasten geboekt voor een bedrag van 8 k€ ingevolge het ontstaan van een sociaal geschil. Daar dit sociaal geschil in het voordeel van de vennootschap werd opgelost, werd de voorziening op het einde van het jaar 2023 teruggedronen.

De handelsschulden van 1.707 k€ (1.787 k€ in 2022) komen overeen met niet-betaalde leveranciers, met te ontvangen facturen alsook met de ten voordele van ORES Assets op te maken creditnota. Wanneer we deze twee jaren vergelijken, kunnen we vaststellen dat de toestand stabiel gebleven is omdat de verhoging van de ten voordele van ORES Assets in het kader van de afsluiting van de rekeningen op te maken creditnota (415 k€ tegen 301 k€ in 2022) gecompenseerd wordt door een daling van de openstaande facturen bij leveranciers (1.265 k€ tegen 1.426 k€ in 2022).

De schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten voor een bedrag van 1.075 k€ (1.278 k€ in 2022) bestaan voornamelijk uit:

- de geraamde belasting van het boekjaar voor 17 k€;
- voorzieningen voor diverse te betalen premies ten bedrage van 172 k€;
- te betalen RSZ voor 204 k€;
- de voorziening voor het in 2024 uit te betalen vakantiegeld voor 681 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 activiteiten een beroep op professionele en erkende externe leveranciers.

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 beschikt het bedrijf over 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 energietransitie en de daaruit voortvloeiende uitdagingen leiden tot plotse schommelingen naar boven of naar onder toe van het werkvolume over periodes waarvan de duur moeilijk te bepalen valt. De evolutie en de impact van deze transitie 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 Connexio geen activiteit op het vlak van onderzoek en ontwikkeling.

1.5 Aanwijzingen betreffende het bestaan van dochterondernemingen van de vennootschap

Connexio 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.

1.7 Alle informatie die erin moet worden vermeld krachtens onderhavig wetboek

Aantal aandelen in omloop op 31 december 2023: 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

Connexio heeft gedurende het boekjaar 2023 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 Connexio werd opgericht door de Raad van Bestuur van 12 juni 2019.

Zijn samenstelling werd op 26 april 2023 herzien door de Raad van Bestuur en de heer Alain Gillis werd op 12 september 2023 aangesteld als Voorzitter van dit Comité. Hij toont de vereiste onafhankelijkheid en bevoegdheid aan. Enerzijds beantwoordt hij namelijk aan de door de wetgeving voorgeschreven criteria van onafhankelijkheid en anderzijds beschikt hij over de vereiste ervaring op het vlak van boekhouding, audits en financiële aangelegenheden in de zin van de wet van 7 december 2016.

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.

2. Jaarrekening

2.1 Balans (in euro)

ACTIVA

	TOEL.	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
OPRICHTINGSKOSTEN	6.1	20		
VASTE ACTIVA		21/28	1.409.723,07	626.952,92
Immateriële vaste activa	6.2	21	1.337.007,64	621.296,08
Materiële vaste activa	6.3	22/27	72.715,43	5.656,84
Terreinen en gebouwen		22		
Installaties, machines en uitrusting		23	0	5.656,84
Meubilair en rollend materieel		24	29.223,72	0
Leasing en soortgelijke rechten		25		
Overige materiële vaste activa		26	43.491,71	0
Activa in aanbouw en vooruitbetalingen		27		
Financiële vaste activa	6.4/6.5.1	28		
Verbonden ondernemingen	6.15	280/1		
• Deelnemingen		280		
• Vorderingen		281		
Ondernemingen waarmee een deelnemingsverhouding bestaat	6.15	282/3		
• Deelnemingen		282		
• Vorderingen		283		
Andere financiële vaste activa		284/8		
• Aandelen		284		
• Vorderingen en borgtochten in contanten		285/8		
VLOTTENDE ACTIVA			1.397.246,24	2.470.778,82
Vorderingen op meer dan één jaar				
Handelsvorderingen		290		
Overige vorderingen		291		
Vorraden en bestellingen in uitvoering		3		
Vorraden		30/36		
• Grond- en hulpstoffen		30/31		
• Goederen in bewerking		32		
• Gereed product		33		
• Handelsgoederen		34		
• Onroerende goederen bestemd voor verkoop		35		
• Vooruitbetalingen		36		
Bestellingen in uitvoering		37		
Vorderingen op ten hoogste één jaar		40/41	23.223,12	78.299,19
Handelsvorderingen		40	1.382,04	230,79
Overige vorderingen		41	21.841,08	78.068,4
Geldbeleggingen	6.5.1/6.6	50/53	503.707,36	84,15
Eigen aandelen		50		
Overige beleggingen		51/53	503.707,36	84,15
Liquide middelen			834.311,7	2.345.562,96
Overlopende rekeningen	6.6		36.004,06	46.832,52
TOTAAL VAN DE ACTIVA			2.806.969,31	3.097.731,74

PASSIVA

	TOEL. CODES		BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
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		0	8.142
Voorzieningen voor risico's en kosten	160/5		0	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		0	8.142
Uitgestelde belastingen	168			
SCHULDEN	17/49		2.781.969,31	3.064.589,74
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		2.781.969,31	3.064.489,74
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen	42			
Financiële schulden	43			
• Kredietinstellingen	430/8			
• Overige leningen	439			
Handelsschulden	44		1.707.170,1	1.786.519,19
• Leveranciers	440/4		1.707.170,1	1.786.519,19
• Te betalen wissels	441			
Vooruitbetalingen op bestellingen	46			
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	6.9 45		1.074.799,21	1.277.970,55
• Belastingen	450/3		18.089,42	0
• Bezoldigingen en sociale lasten	454/9		1.056.709,79	1.277.970,55
Overige schulden	47/48			
Overlopende rekeningen	6.9 492/3			100
TOTAAL VAN DE PASSIVA	10/49		2.806.969,31	3.097.731,74

2.2 Resultatenrekening (in euro)

		TOEL.	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
Bedrijfsopbrengsten			70/76A	9.928.856,43	8.927.755,38
Omzet		6.10	70	9.923.113,48	8.924.955,27
Voorraad goederen in bewerking en gereed product en bestellingen in uitvoering: toename (afname)	(+)/(-)		71		
Geproduceerde vaste activa			72		
Andere bedrijfsopbrengsten		6.10	74	5.742,95	2.800,11
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten		6.12	76A		
Bedrijfskosten			60/66A	9.845.651,51	8.843.143,81
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen			60		
• Aankopen			600/8		
• Voorraad: afname (toename)	(+)/(-)		609		
Diensten en diverse goederen			61	3.438.949,77	3.157.354,08
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	(+)/(-)	6.10	62	6.319.405,61	5.677.074,19
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa			630	94.377,24	
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	8.142
Andere bedrijfskosten		6.10	640/8	1.060,89	573,54
Als herstructureringskosten geactiveerde bedrijfskosten (-)			649		
Niet-recurrente bedrijfskosten		6.12	66A		
Bedrijfswinst (Bedrijfsverlies)	(+)/(-)		9901	83.204,92	84.611,57
Financiële opbrengsten			75/76B	20.952,4	194,28
Recurrente financiële opbrengsten			75	20.952,4	194,28
• Opbrengsten uit financiële vaste activa			750		
• Opbrengsten uit vlottende activa			751	20.952,34	194,28
• Andere financiële opbrengsten		6.11	752/9	0,06	
Niet-recurrente financiële opbrengsten		6.12	76B		
Financiële kosten			65/66B	257,7	827,4
Recurrente financiële kosten		6.11	65	257,7	827,4
• Kosten van schulden			650		
• Waardeverminderingen op vlottende activa andere dan voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen: toevoegingen (terugnemingen)	(+)/(-)		651		
• Andere financiële kosten			652/9	257,7	827,4
Niet-recurrente financiële kosten		6.12	66B		
Winst (Verlies) van het boekjaar vóór belasting	(+)/(-)		9903	103.899,62	83.978,45
Onttrekking aan de uitgestelde belastingen			780		
Overboeking naar de uitgestelde belastingen			680		
Belastingen op het resultaat	(+)/(-)	6.13	67/77	103.899,62	83.978,45
Belastingen			670/3	103.899,62	83.978,45
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 (in euro)

		CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
Te bestemmen winst (verlies)	(+)/(-)	9906	0	0
Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar	(+)/(-)	(9905)	0	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)		
Tussenkost 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 rechthebbers		697		

2.4 Bijlagen (in euro)

STAAT VAN DE IMMATERIËLE VASTE ACTIVA	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
KOSTEN VAN ONTWIKKELING			
Aanschaffingswaarde per einde boekjaar	8051P	xxxxxxxxxxx	621.296,08
Mutaties tijdens het boekjaar			
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	8021		
Overdrachten en buitengebruikstellingen	8031		
Overboekingen van een post naar een andere (+)/(-)	8041	-621.296,08	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	8051	0	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8121P	xxxxxxxxxxx	
Mutaties tijdens het boekjaar			
Geboekt	8071		
Teruggenomen	8081		
Verworven van derden	8091		
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	8101		
Overgeboekt van een post naar een andere (+)/(-)	8111		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8121		
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	81311	0	

	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
CONCESSIES, OCTROOIEN, LICENTIES, KNOWHOW, MERKEN EN SOORTGELIJKE RECHTEN			
Aanschaffingswaarde per einde boekjaar	8052P	xxxxxxxxxxx	0
Mutaties tijdens het boekjaar			
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	8022	804.185,38	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	8032		
Overboekingen van een post naar een andere (+)/(-)	8042	621.296,08	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	8052	1.425.481,46	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8122P	xxxxxxxxxxx	0
Mutaties tijdens het boekjaar			
Geboekt	8072	88.473,82	
Teruggenomen	8082		
Verworven van derden	8092		
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	8102		
Overgeboekt van een post naar een andere (+)/(-)	8112		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8122	88.473,82	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	211	1.337.007,64	

STAAT VAN DE MATERIËLE VASTE ACTIVA	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
INSTALLATIES, MACHINES EN UITRUSTING			
Aanschaffingswaarde per einde boekjaar	8192P	xxxxxxxxxxxxx	5.656,84
Mutaties tijdens het boekjaar			
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	8162		
Overdrachten en buitengebruikstellingen	8172		
Overboekingen van een post naar een andere (+)/(-)	8182	-5.656,84	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	8192	0	
Meerwaarden per einde van het boekjaar	8252P	xxxxxxxxxxxxx	
Mutaties tijdens het boekjaar			
Geboekt	8212		
Verworven van derden	8222		
Afgeboekt	8232		
Overgeboekt van een post naar een andere (+)/(-)	8242		
Meerwaarden per einde van het boekjaar	8252		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8322P	xxxxxxxxxxxxx	0
Mutaties tijdens het boekjaar			
Geboekt	8272		
Teruggenomen	8282		
Verworven van derden	8292		
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	8302		
Overgeboekt van een post naar een andere (+)/(-)	8312		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8322	0	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	(23)	0	
	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
MEUBILAIR EN ROLLEND MATERIEEL			
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	8193P	xxxxxxxxxxxxx	23.683,18
Mutaties tijdens het boekjaar			
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	8163	26.397,88	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	8173		
Overboekingen van een post naar een andere (+)/(-)	8183	5.656,84	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	8193	55.737,9	
Meerwaarden per einde van het boekjaar	8253P	xxxxxxxxxxxxx	
Mutaties tijdens het boekjaar			
Geboekt	8213		
Verworven van derden	8223		
Afgeboekt	8233		
Overgeboekt van een post naar een andere (+)/(-)	8243		
Meerwaarden per einde van het boekjaar	8253		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8323P	xxxxxxxxxxxxx	23.683,18
Mutaties tijdens het boekjaar			
Geboekt	8273	2.831	
Teruggenomen	8283		
Verworven van derden	8293		
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	8303		
Overgeboekt van een post naar een andere (+)/(-)	8313		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8323	26.514,18	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	(24)	29.223,72	

	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
OVERIGE MATERIËLE VASTE ACTIVA			
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	8195P	xxxxxxxxxxxxx	
Mutaties tijdens het boekjaar			
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	8165	46.564,13	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	8175		
Overboekingen van een post naar een andere (+)/(-)	8185		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	8195	46.564,13	
Meerwaarden per einde van het boekjaar	8255P	xxxxxxxxxxxxx	
Mutaties tijdens het boekjaar			
Geboekt	8215		
Verworven van derden	8225		
Afgeboekt	8235		
Overgeboekt van een post naar een andere (+)/(-)	8245		
Meerwaarden per einde van het boekjaar	8255		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8325P	xxxxxxxxxxxxx	
Mutaties tijdens het boekjaar			
Geboekt	8275	3.072,42	
Teruggenomen	8285		
Verworven van derden	8295		
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	8305		
Overgeboekt van een post naar een andere	8315		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8325	3.072,42	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	(26)	43.491,71	

**GELDBELEGGINGEN EN OVERLOPENDE
REKENINGEN AAN DE ACTIEFZIJDE**

	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
OVERIGE GELDBELEGGINGEN			
Aandelen en geldbeleggingen andere dan vastrentende beleggingen	51		
Aandelen – Boekwaarde verhoogd met het niet-opgevraagde bedrag	8681		
Aandelen – Niet-opgevraagd bedrag	8682		
Edele metalen en kunstwerken	8683		
Vastrentende effecten	52		
Vastrentende effecten uitgegeven door kredietinstellingen	8684		
Termijnrekeningen bij kredietinstellingen	53	503.707,36	84,15
Met een resterende looptijd of opzegtermijn van			
• hoogstens één maand	8686	502.803,35	84,15
• meer dan één maand en hoogstens één jaar	8687	904,01	
• meer dan één jaar	8688		
Hierboven niet-opgenomen overige geldbeleggingen	8689		

OVERLOPENDE REKENINGEN
BOEKJAAR

Uitsplitsing van de post 490/1 van de activa indien daaronder een belangrijk bedrag voorkomt			
Over te dragen lasten		34.669,76	
Verkregen baten		1.334,3	

STAAT VAN DE INBRENG EN DE AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
STAAT VAN DE INBRENG			
Inbreng			
Beschikbaar per einde van het boekjaar		xxxxxxxxxxxx	
Beschikbaar per einde van het boekjaar			
Onbeschikbaar per einde van het boekjaar		xxxxxxxxxxxx	25.000
Onbeschikbaar per einde van het boekjaar		25.000	
Eigen vermogen ingebracht door de aandeelhouders			
In geld	8790		
• waarvan niet volgestort	87901		
In natura	8791		
• waarvan niet volgestort	87911		
	CODES	BEDRAGEN	AANTAL AANDELEN
Wijzigingen tijdens het boekjaar			
Aandelen op naam	8702	xxxxxxxxxxxx	
Gedematerialiseerde aandelen	8703	xxxxxxxxxxxx	
	CODES	BOEKJAAR	
Eigen aandelen			
Gehouden door de vennootschap zelf			
• Aantal aandelen	8722		
Gehouden door haar dochters			
• Aantal aandelen	8732		
Verplichtingen tot uitgifte van aandelen			
Als gevolg van de uitoefening van conversierechten			
• Bedrag van de lopende converteerbare leningen	8740		
• Bedrag van de inbreng	8741		
• Maximum aantal uit te geven aandelen	8742		
Als gevolg van de uitoefening van inschrijvingsrechten			
• Aantal inschrijvingsrechten in omloop	8745		
• Bedrag van de inbreng	8746		
• Maximum aantal uit te geven aandelen	8747		
	CODES	BOEKJAAR	
Aandelen			
Verdeling			
• Aantal aandelen	8761	100	
• Daaraan verbonden stemrecht	8762	100	
Uitsplitsing volgens de aandeelhouders			
• Aantal aandelen gehouden door de vennootschap zelf	8771		
• Aantal aandelen gehouden door haar dochters	8781		
		BOEKJAAR	
BIJKOMENDE TOELICHTING MET BETREKKING TOT DE INBRENG (WAARONDER DE INBRENG IN NIJVERHEID)			

AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR 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	Aantal stemrechten Niet verbonden aan effecten	%
CENEO 0201645281 Boulevard Pierre Mayence 11 6000 Charleroi BELGIË	Aandeel			1
FINEST 0257864701 Place de l'Hôtel de Ville 14 4700 Eupen BELGIË	Aandeel			1
FINIMO 0257884101 Place du Marché 55 4800 Verviers BELGIË	Aandeel			1
IDEFIN 0257744044 Avenue Sergent Vrithoff 2 5000 Namur BELGIË	Aandeel			1
IEG 0229068864 Rue de la Solidarité 80 7700 Moeskroen BELGIË	Aandeel			1
IPFBW 0206041757 Avenue Jean Monnet 2 1348 Louvain-la-Neuve BELGIË	Aandeel			1
ORES ASSETS 0543696579 Avenue Jean Mermoz 14 6041 Gosselies BELGIË	Aandeel			93
SOFILUX 0257857969 Avenue de Houffalize 58 B 6800 Libramont-Chevigny BELGIË	Aandeel			1

STAAT VAN DE SCHULDEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN AAN PASSIEFZIJDE	CODES	BOEKJAAR
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		
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	

STAAT VAN DE SCHULDEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN AAN PASSIEFZIJDE CODES

BOEKJAAR

GEWAARBORGDE SCHULDEN (opgenomen in de posten 17 en 42/48 van de passiva)

Door Belgische overheidsinstellingen gewaarborgde schulden

Financiële schulden	8921	
• Achtergestelde leningen	8931	
• Niet-achtergestelde obligatieleningen	8941	
• Leasingschulden en soortgelijke schulden	8951	
• Kredietinstellingen	8961	
• Overige leningen	8971	
Handelsschulden	8981	
• Leveranciers	8991	
• Te betalen wissels	9001	
Vooruitbetalingen op bestellingen	9011	
Schulden met betrekking tot bezoldigingen en sociale lasten	9021	
Overige schulden	9051	
Totaal van de door Belgische overheidsinstellingen gewaarborgde schulden	9061	

Schulden gewaarborgd door zakelijke zekerheden gesteld of onherroepelijk beloofd op activa van de vennootschap

Financiële schulden	8922	
• Achtergestelde leningen	8932	
• Niet-achtergestelde obligatieleningen	8942	
• Leasingschulden en soortgelijke schulden	8952	
• Kredietinstellingen	8962	
• Overige leningen	8972	
Handelsschulden	8982	
• Leveranciers	8992	
• Te betalen wissels	9002	
Vooruitbetalingen op bestellingen	9012	
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	9022	
• Belastingen	9032	
• Bezoldigingen en sociale lasten	9042	
Overige schulden	9052	
Totaal der schulden gewaarborgd door zakelijke zekerheden gesteld of onherroepelijk beloofd op activa van de vennootschap	9062	

SCHULDEN MET BETREKKING TOT BELASTINGEN, BEZOLDIGINGEN EN SOCIALE LASTEN

Belastingen (posten 450/3 en 179 van de passiva)

Vervallen belastingenschulden	9072	
Niet-vervallen belastingenschulden	9073	701,31
Geraamde belastingenschulden	450	17.388,11

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

Vervallen schulden ten aanzien van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid	9076	
Andere schulden met betrekking tot bezoldigingen en sociale lasten	9077	1.056.709,79

OVERLOPENDE REKENINGEN

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

Op te voeren financiële lasten

BEDRIJFSRESULTATEN	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
BEDRIJFSOPBRENGSTEN			
Netto-omzet			
Uitsplitsing per bedrijfscategorie			
• Call center		9.923.113,48	8.924.955,27
Uitsplitsing per geografische markt			
• België		9.923.113,48	8.924.955,27
Andere bedrijfsopbrengsten			
Exploitatiesubsidies en vanwege de overheid ontvangen compenserende bedragen	740		
BEDRIJFSKOSTEN			
Werknemers waarvoor de vennootschap een DIMONA-verklaring heeft ingediend of die zijn ingeschreven in het algemeen personeelsregister			
• Totaal aantal op de afsluitingsdatum	9086	145	145
• Gemiddeld personeelsbestand berekend in voltijdse equivalenten	9087	139,8	129,7
• Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	9088	175.623	157.272
Personeelskosten			
• Bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen	620	4.754.117,39	3.996.824,62
• Werkgeversbijdragen voor sociale verzekeringen	621	968.292,35	887.775,29
• Werkgeverspremies voor bovenwettelijke verzekeringen	622	270.496	547.779,42
• Andere personeelskosten	623	326.499,87	244.694,86
• Ouderdoms- en overlevingspensioenen	624		
Voorzieningen voor pensioenen en soortgelijke verplichtingen			
Toevoegingen (bestedingen en terugnemingen)	(+)/(-)	635	
Waardeverminderingen			
Op voorraden en bestellingen in uitvoering			
• Geboekt	9110		
• Teruggenomen	9111		
Op handelsvorderingen			
• Geboekt	9112		
• Teruggenomen	9113		
Voorzieningen voor risico's en kosten			
Toevoegingen	9115		8.142
Bestedingen en terugnemingen	9116	8.142	
Andere bedrijfskosten			
Bedrijfsbelastingen en -taksen	640	1.060,89	573,54
Andere	641/8		
Uitzendkrachten en ter beschikking van de vennootschap gestelde personen			
Totaal aantal op de afsluitingsdatum	9096		
Gemiddeld aantal berekend in voltijdse equivalenten	9097	18	20
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	9098	35.062	39.794
Kosten voor de vennootschap	617	962.545,05	971.338,00

FINANCIËLE RESULTATEN	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
RECURRENTE FINANCIËLE OPBRENGSTEN			
Andere financiële opbrengsten			
Door de overheid toegekende subsidies, aangerekend op de resultatenrekening			
• Kapitaalsubsidies	9125		
• Interestsubsidies	9126		
Uitsplitsing van de overige financiële opbrengsten			
• Gerealiseerde wisselkoersverschillen	754		
• Andere			
RECURRENTE FINANCIËLE KOSTEN			
Afschrijving van kosten bij uitgifte van leningen	6501		
Geactiveerde interesten	6502		
Waardeverminderingen op vlottende activa			
Geboekt	6510		
Teruggenomen	6511		
Andere financiële kosten			
Bedrag van het disconto ten laste van de vennootschap bij de verhandeling van vorderingen	653		
Voorzieningen met financieel karakter			
Toevoegingen	6560		
Bestedingen en terugnemingen	6561		
Uitsplitsing van de overige financiële kosten			
Gerealiseerde wisselkoersverschillen	654		
Resultaten uit de omrekening van vreemde valuta	655		
Andere			
Bankkosten		257,7	827,4

BELASTINGEN EN TAKSEN

CODES BOEKJAAR

BELASTINGEN OP HET RESULTAAT

Belastingen op het resultaat van het boekjaar	9134	103.673,83
Verschuldigde of betaalde belastingen en voorheffingen	9135	86.285,72
Geactiveerde overschotten van betaalde belastingen en voorheffingen	9136	
Geraamde belastingsupplementen	9137	17.388,11
Belastingen op het resultaat van vorige boekjaren	9138	225,79
Verschuldigde of betaalde belastingsupplementen	9139	225,79
Geraamde belastingsupplementen of belastingen waarvoor een voorziening werd gevormd	9140	
Belangrijkste oorzaken van de verschillen tussen de winst vóór belastingen, zoals die blijkt uit de jaarrekening, en de geraamde belastbare winst		
DNA		414.695,3

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

Bronnen van belastinglatenties

Actieve latenties	9141
• Gecumuleerde fiscale verliezen die aftrekbaar zijn van latere belastbare winsten	9142
• Andere actieve latenties	
Passieve latenties	9144
• Uitsplitsing van de passieve latenties	

CODES BOEKJAAR VORIG BOEKJAAR

BELASTING OP DE TOEGEVOEGDE WAARDE EN BELASTINGEN TEN LASTE VAN DERDEN

In rekening gebrachte belasting op de toegevoegde waarde			
Aan de vennootschap (aftrekbaar)	9145	832.520,68	751.805,36
Door de vennootschap	9146	2.107.962,57	1.906.407,26
Ingehouden bedragen ten laste van derden bij wijze van			
Bedrijfsvoorheffing	9147	647.677,51	512.529,67
Roerende voorheffing	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
Op meer dan één jaar	9301		
Op hoogstens één jaar	9311		33.616
Geldbeleggingen	9321		
Aandelen	9331		
Vorderingen	9341		
Schulden	9351	1.304.165,29	1.368.764,07
Op meer dan één jaar	9361		
Op hoogstens één jaar	9371	1.304.165,29	1.368.764,07
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		

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

	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
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		
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		

BOEKJAAR

**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

Nihil

FINANCIËLE BETREKKINGEN MET	CODES	BOEKJAAR
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	9500	
Voornaamste voorwaarden betreffende de vorderingen, interestvoet, looptijd, eventueel afgeloste of afgeschreven bedragen of bedragen waarvan werd afgezien		
Waarborgen toegestaan in hun voordeel	9501	
Andere betekenisvolle verplichtingen aangegaan in hun voordeel	9502	
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	9503	
Aan oud-bestuurders en oud-zaakvoerders	9504	
DE COMMISSARIS(SEN) EN DE PERSONEN MET WIE HIJ (ZIJ) VERBONDEN IS (ZIJN)		
Bezoldiging van de commissaris(sen)	9505	15.077,94
Bezoldiging voor uitzonderlijke werkzaamheden of bijzondere opdrachten uitgevoerd binnen de vennootschap door de commissaris(sen)		
Andere controleopdrachten	95061	
Belastingadviesopdrachten	95062	
Andere opdrachten buiten de revisorale opdrachten	95063	
Bezoldiging voor uitzonderlijke werkzaamheden of bijzondere opdrachten uitgevoerd binnen de vennootschap door personen met wie de commissaris(sen) verbonden is (zijn)		
Andere controleopdrachten	95081	
Belastingadviesopdrachten	95082	
Andere opdrachten buiten de revisorale opdrachten	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	CODES	TOTAAL	1. MANNEN	2. VROUWEN
Gemiddeld aantal werknemers				
Voltijds	1001	118,9	40,2	78,7
Deeltijds	1002	28,1	2,3	25,8
Totaal in voltijdse equivalenten (VTE)	1003	139,8	41,8	98
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren				
Voltijds	1011	147.461	58.384	89.077
Deeltijds	1012	28.162	2.275	25.887
Totaal	1013	175.623	60.559	114.964
Personeelskosten				
Voltijds	1021	5.167.115,2	2.001.281,01	3.165.834,19
Deeltijds	1022	1.152.290,41	116.016,29	1.036.274,12
Totaal	1023	6.319.405,61	2.117.297,3	4.202.108,31
Bedrag van de voordelen bovenop het loon	1033	0	0	0
TIJDENS HET VORIGE BOEKJAAR	CODES	TOTAAL	1. MANNEN	2. VROUWEN
Gemiddeld aantal werknemers in VTE	1003	129,7	39,9	89,8
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	1013	157.272	52.122	105.150
Personeelskosten	1023	5.677.074,19	1.849.529,37	3.827.544,82
Bedrag van de voordelen bovenop het loon	1033	0	0	0

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

	CODES	1. VOLTIJDS	2. DEELTIJDS	3. TOTAAL IN VOLTIJDSE EQUIVALENTEN
Op de afsluitingsdatum van het boekjaar				
Aantal werknemers	105	117	28	137,6
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst				
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	110	91	27	110,7
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	111	26	1	26,9
Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk	112	0	0	0
Vervangingsovereenkomst	113	0	0	0
Volgens het geslacht en het studieniveau				
Mannen	120	39	2	40,3
• lager onderwijs	1200	4	0	4
• secundair onderwijs	1201	27	1	27,5
• hoger niet-universitair onderwijs	1202	6	1	6,8
• universitair onderwijs	1203	2	0	2
Vrouwen	121	78	26	97,3
• lager onderwijs	1210	10	5	13,9
• secundair onderwijs	1211	45	13	54,6
• hoger niet-universitair onderwijs	1212	18	8	23,8
• universitair onderwijs	1213	5	0	5
Volgens de beroepscategorie				
Directiepersoneel	130	1	0	1
Bedienden	134	116	28	136,6
Arbeiders	132	0	0	0
Andere	133	0	0	0

**UITZENDKRACHTEN EN TER BESCHIKKING VAN
DE VENNOOTSCHAP GESTELDE PERSONEN**

	CODES	1. UITZEND- KRACHTEN	2. TER BESCHIKKING VAN DE VENNOOTSCHAP GESTELDE PERSONEN
Tijdens het boekjaar			
Gemiddeld aantal tewerkgestelde personen	150	18	
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	151	35.062	
Kosten voor de vennootschap	152	962.545,05	

**TABEL VAN HET PERSONEELSVEROLOP
TIJDENS HET BOEKJAAR**
**3. TOTAAL IN
VOLTUJDSE
EQUIVALENTEN**
CODES 1. VOLTUJD 2. DEELTUDS

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	205	25	3	25,4
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst				
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	210	1	3	1,4
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	211	24	0	24
Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk	212	0	0	0
Vervangingsovereenkomst	213	0	0	0
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	305	23	7	25,6
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst				
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	310	7	4	9,6
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	311	16	3	16
Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk	312	0	0	0
Vervangingsovereenkomst	313	0	0	0
Volgens de reden van beëindiging van de overeenkomst				
Pensioen	340	2	0	2
Werkloosheid met bedrijfstoeslag	341	0	0	0
Afdanking	342	2	0	2
Andere reden	343	19	7	21,6
• Waarvan: het aantal werknemers dat als zelfstandige ten minste op halftijdse basis diensten blijft verlenen aan de vennootschap	350	0	0	0

**INLICHTINGEN OVER DE OPLEIDINGEN VOOR DE
WERKNEMERS TIJDENS HET BOEKJAAR**
CODES MANNEN CODES VROUWEN
Totaal van de formele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever

Aantal betrokken werknemers	5801	40	5811	95
Aantal gevolgde opleidingsuren	5802	685	5812	1.330
Nettokosten voor de vennootschap	5803	18.636,29	5813	36.156,69
• waarvan brutokosten rechtstreeks verbonden met de opleiding	58031	18.636,29	58131	36.156,69
• waarvan betaalde bijdragen en stortingen aan collectieve fondsen	58032	0	58132	0
• waarvan ontvangen tegemoetkomingen (in mindering)	58033	0	58133	0

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

Aantal betrokken werknemers	5821	39	5831	93
Aantal gevolgde opleidingsuren	5822	1.227	5832	1.940
Nettokosten voor de vennootschap	5823	33.713,35	5833	53.234,54

Totaal van de initiële beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever

Aantal betrokken werknemers	5841	0	5851	0
Aantal gevolgde opleidingsuren	5842	0	5852	0
Nettokosten voor de vennootschap	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 verminderd 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
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.

NV



Verslag van de com- missarissen

comnexio

JAARVERSLAG 2023



T : +32 (0)87 69 30 00
F : +32 (0)87 67 93 58
www.bdo.be

Rue Waucomont 51
B-4651 Battice

CONNEXIO CV

Verslag van de commissaris
aan de algemene vergadering
over het boekjaar afgesloten op 31 december 2023

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.



T : +32 (0)87 69 30 00
F : +32 (0)87 67 93 58
www.bdo.be

Rue Waucomont 51
B-4651 Battice

VERSLAG VAN DE COMMISSARIS AAN DE ALGEMENE VERGADERING VAN CONNEXIO CV OVER HET BOEKJAAR AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2023

In het kader van de wettelijke controle van de jaarrekening van CONNEXIO 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 gedurende 2 opeenvolgende boekjaren.

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 2023 omvat, alsook de resultatenrekening van het boekjaar afgesloten op die datum en de toelichting, met een balanstotaal van 2.806.969 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 2023, 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.

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.



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 in de controle, of het jaarverslag een afwijking van materieel belang bevat, hetzij informatie die onjuist vermeld is of anderszins misleidend is. In het licht van de werkzaamheden die wij hebben uitgevoerd, dienen wij u geen afwijking 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.

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.

Battice, 6 mei 2024

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





Remuneratie- verslag

1.

Voorstelling van de beheersorganen

p. 64

2.

Verslag van het benoemings- en remuneratiecomité

p. 65

3.

Verslag van de Raad van Bestuur

p. 66

comnexio

JAARVERSLAG 2023

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.

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.

2. Jaarverslag van het Benoemings- en remuneratiecomité betreffende de evaluatie van de remuneraties in 2023

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 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 2023 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 artikel L6421-1 van het WLDD.

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

Het Benoemings- en 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 21 februari 2024 vast dat de hiervoor vermelde remuneratiemodaliteiten de strikte toepassing zijn van de voornoemde beraadslaging 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.

Gedaan op de zitting van 21 februari 2024.

De heren

Yves BINON

Karl DE VOS

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	2023

AANTAL VERGADERINGEN

Algemene Vergadering	02
Raad van Bestuur	08
Auditcomité	03
Benoemings- en remuneratiecomité	01

Leden van de Raad van Bestuur

Functie ³	Naam en voornaam	Bruto jaarremuneratie ¹	Bijzonderheden over de remuneratie en voordelen ²	Verantwoording van de remuneratie indien andere dan presentiepenning	Lijst van de afgeleide mandaten in verband met de functie en eventuele remuneratie	Deelname-percentage aan de vergaderingen
Voorzitter – lid van het BRC	DE VOS Karl				Nihil	100%
Bestuurder – lid van het BRC	BINON Yves				Nihil	100%
Bestuurder	BULTOT Claude				Nihil	75%
Bestuurder	de BEER de LAER Hadelin		Overeenkomstig de beraadslaging van de Algemene Vergadering van oprichting van 29 mei 2019, worden alle mandaten binnen Connexio onbezoldigd uitgeoefend.		Nihil	88%
Bestuurder – Voorzitster van het Auditcomité (*)	DEMANET Nathalie				Nihil	25%
Bestuurder	FAYT Christian				Nihil	63%
Bestuurder – lid van het BRC – lid van het Auditcomité (**)	FRANCEUS Michel				Nihil	58%
Bestuurder – lid van het Auditcomité (**) (***)	GILLIS Alain				Nihil	82%
Bestuurder – lid van het Auditcomité	HARDY Cerise				Nihil	92%
Bestuurder (****)	MAITREJEAN Camille				Nihil	75%
Bestuurder – lid van het auditcomité (*****)	VERECKE Anne				Nihil	100%
Algemeen totaal	11				Nihil	

1 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.

2 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).

3 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.

- (*) Mevrouw Nathalie DEMANET is geen lid meer van het Auditcomité sinds 26/04/2023.
- (**) De heren Michel FRANCEUS en Alain GILLIS worden benoemd tot leden van het Auditcomité vanaf 27/04/2023.
- (***) De heer Alain GILLIS werd aangesteld als Voorzitter van het Auditcomité op 12/09/2023.
- (****) Mevrouw Camille MAITREJEAN werd gecoöpteerd door de Raad van Bestuur op 24/05/2023 om te voorzien in het vacante bestuurdersmandaat ingevolge het ontslag van mevrouw Anne VEREECKE. Haar mandaat ging in op 25/05/2023.
- (*****) Mevrouw Anne VEREECKE gaf ontslag als bestuurder op 1 maart 2023.

Houders van directiefuncties

Functie ⁴	Naam en voornaam	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				
Directeur x	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 ...				
Onderdirecteur				
Onderdirecteur ...	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.			
Andere ...				
Totaal remuneraties				

Aanvullend pensioenplan van de lokale leidende ambtenaar (Schrappen wat niet past)

- Is de houder van de lokale leidende functie gedekt door een groepsverzekering ? niet van toepassing
- Zo ja, gaat het om een pensioenplan met vaste bijdrage overeenkomstig bijlage 4 van het Wetboek van lokale démocratie en decentralisatie? niet van toepassing
- Zijn het percentage en de voorwaarden van de groepsverzekering op identieke wijze toepasselijk op het geheel van het contractueel personeel overeenkomstig bijlage 4 van het Wetboek van de lokale démocratie en de decentralisatie? niet van toepassing
- Bedrag waarvan de houder van de lokale leidende functie over het jaar in het kader van de groepsverzekering genoten heeft? /

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 15/02/2023	RB 22/03/2023	RB 26/04/2023	RB 24/05/2023	RB 05/06/2023	RB 27/09/2023	RB 18/10/2023	RB 13/12/2023	Aanwezigheidsgraad	
										Totaal	%
Voorzitter	DE VOS Karl	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8/8	100%
Bestuurders	BINON Yves	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8/8	100%
	BULTOT Claude	✓	✓		✓	✓	✓	✓		6/8	75%
	De BEER de LAER Hadelin	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	7/8	88%
	DEMANET Nathalie							✓	✓	2/8	25%
	FAYT Christian	✓	✓			✓		✓	✓	5/8	63%
	FRANCEUS Michel	✓		✓	✓		✓	✓		5/8	63%
	GILLIS Alain	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	7/8	88%
	HARDY Cerise	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	7/8	88%
	MAITREJEAN Camille					✓		✓	✓	3/4	75%
	VEREECKE Anne	✓								1/1	100%

COMNEXIO – Bestuursorgaan 2: Benoemings- en remuneratiecomité

Functie	Naam – Voornaam	BRC 15/02/2023	Aanwezigheidsgraad	
			Totaal	%
Voorzitter	DE VOS Karl	✓	1/1	100%
Leden	BINON Yves	✓	1/1	100%
	FRANCEUS Michel	✓	1/1	100%

COMNEXIO – Bestuursorgaan 3: Auditcomité

Functie	Naam – Voornaam	Audit C. 24/05/2023	Audit C. 12/09/2023	Audit C. 12/12/2023	Aanwezigheidsgraad	
					Totaal	%
Voorzitter	GILLIS Alain		✓	✓	2/3	67%
Leden	FRANCEUS Michel	✓			1/3	33%
	HARDY Cerise	✓	✓	✓	3/3	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 Connexio kosteloos uitgeoefend.

Gosselies, 21 februari 2024



Karl DE VOS
Voorzitter van de Raad van Bestuur

comnexio

Avenue Georges Lemaître, 38
6041 Gosselies, België

info@comnexio.be
www.comnexio.be