

Sterker  
samen!

*fluvius.*



**JAARVERSLAG**

**FLUVIUS SYSTEM OPERATOR**

**2020**

18e boekjaar  
1 januari – 31 december 2020

## Voorwoord

Beste lezer

2020 was in meerdere opzichten een bijzonder jaar, maar de coronapandemie overheerste toch alles. Ze toonde onomstotelijk het belang aan van een continue dienstverlening in onze branche. De Nationale Veiligheidsraad noemde de energie(distributie)sector ‘cruciaal’ en onze dienstverlening ‘essentieel’ om de levensnoodzakelijke belangen van de bevolking te behartigen. Fluvius stond in 2020 met zijn dienstverlening binnen alle nutssectoren meer dan ooit in het kloppend hart van de maatschappij.

Aanvankelijk dwongen de pandemie en de richtlijnen van de Veiligheidsraad ons om een groot deel van onze activiteiten on hold te zetten. Maar al snel hebben we alles op alles gezet om de continuïteit van onze dienstverlening te verzekeren. Dit gebeurde gefaseerd en in functie van wat mogelijk of toegelaten was.

Fundamenteel daarbij was de veiligheid van onze organisatie, medewerkers en klanten. Fluvius kon het voorbije jaar rekenen en steunen op de onvoorwaardelijke bereidwilligheid en het sterke professionalisme van al zijn medewerkers. Ik wil hiervoor mijn oprechte dank en waardering betuigen en kijk, samen met u, hoopvol vooruit naar een wereld zonder corona.

Ondertussen zaten we in 2020 ook op andere vlakken niet stil. We bouwden verder aan een gemeenschappelijke cultuur binnen ons bedrijf. Ook werkten we volop aan de verdere integratie van processen en IT-systemen. Door deze gezamenlijke inspanningen levert Fluvius een steeds betere dienstverlening tegen lagere kosten.

Die ambitie zetten we kracht bij door onze kerntaken duidelijk af te lijnen, en daarbij duidelijk te bepalen waar onze focus ligt. We willen:

- dé multi-utility beheerder zijn van publieke netwerken op het openbaar domein voor elektriciteit, aardgas, warmte, openbare verlichting, data en telecom, riolering en water
- de daaraan verbonden dataplatformen beheren
- de gemeenten ondersteunen bij de realisatie van hun energiebesparingsprojecten
- en loyaal de openbaredienstverplichtingen uitvoeren, zoals de overheid van ons verwacht.

Bovendien werkte Fluvius een visienota uit over het netbeheer van de toekomst. De wereldleiders staan voor belangrijke keuzes, die bepalen hoe onze aarde er over 30 jaar zal uitzien. Europa engageert zich om klimaatneutraal te zijn tegen 2050.

Deze ambitie heeft een impact op het leven van iedereen in Vlaanderen. Zero-emissie betekent vooral een shift naar een duurzame energiemix, waarin elektriciteit steeds belangrijker wordt. De digitale meter is bij deze omschakeling een onmisbaar instrument. Als specialist in de energiesector speelt Fluvius in dit alles een cruciale rol, een verantwoordelijkheid die we moeten en zullen nemen.

We doen dit echter niet alleen: ‘sterker samen’ is niet voor niets een van de Fluvius-waarden. We staan dichtbij de lokale besturen, met wie we samen aan die klimaatneutraliteit werken. We luisteren naar hun behoeften op het vlak van de klimaatdoelstellingen en de transitie naar duurzame energie en vullen die in met gerichte initiatieven en knowhow. Voorbeelden zijn onder meer:

- de verledning van de openbare verlichting, waarvoor we in 2020 beslissende stappen zetten
- de bouw van warmtenetten
- de verdere uitbouw van het rioolnet en het hemelwaterbeheer om de gevolgen van de klimaatverandering op te vangen
- het future proof maken van onze energienetten via digitalisering en automatisering
- de versterking van ons datanet, waarmee we inspelen op de groeiende vraag naar veilig en betrouwbaar dataverkeer.

Zo zetten we de voortrekkersrol die de inwoners en bedrijven van alle 300 Vlaamse steden en gemeenten verwachten, flink wat kracht bij en tillen we Vlaanderen als het ware naar een hoger niveau op weg naar een duurzame toekomst.

In dit jaarverslag vind je daar de neerslag van. Ik ben ervan overtuigd dat Fluvius, samen met alle partners en medewerkers, de komende jaren verder gaat op dit elan.

Piet Buyse  
Voorzitter Raad van Bestuur

## **INHOUD VAN DE VERSLAGGEVING**

Overeenkomstig de wettelijke en statutaire bepalingen brengen we in dit jaarrapport verslag uit over de werking van Fluvius System Operator cv ('Fluvius') tijdens het voorbije boekjaar 2020.

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

Voor de rapportering van de specifieke MVO-aspecten wordt in dit verslag gebruik gemaakt van de GRI-standaarden uitgevaardigd door het Global Reporting Initiative (GRI):

➔ ***“Dit jaarverslag is opgesteld in overeenstemming met de GRI-standaarden: core-optie”.***

Hiermee komt Fluvius System Operator tegemoet aan de wettelijke verplichting voor grote Belgische ondernemingen om verslag uit te brengen over bepaalde niet-financiële elementen en aspecten van diversiteit (*Wet van 3 september 2017 betreffende de bekendmaking van niet-financiële informatie en informatie inzake diversiteit door bepaalde grote vennootschappen en groepen*). Fluvius System Operator is onderworpen aan deze wet.

In het Financieel Verslag presenteren we de volgende documenten:

- ✓ de enkelvoudige jaarrekening over het boekjaar afgesloten op 31 december 2020. Deze jaarrekening werd opgesteld volgens de Belgische boekhoudnormen (BE-GAAP). Het gaat met name om de balans, de resultatenrekening met commentaar, de toelichting, de winstverdeling en de sociale balans;
- ✓ de geconsolideerde jaarrekening over het boekjaar 2020 van de Fluvius-groep, eveneens afgesloten op 31 december 2020, enerzijds opgesteld volgens de Belgische boekhoudnormen (BE-GAAP);
- ✓ en anderzijds volgens de International Financial Reporting Standards (IFRS);
- ✓ de verslagen van de commissaris over de jaarrekeningen 2020 in BE-GAAP en IFRS;
- ✓ de verklaring van de personen die verantwoordelijk zijn voor de jaarrekeningen en het jaarverslag (*artikel 12, §2 van het Koninklijk Besluit van 14 november 2007 betreffende de verplichtingen van emittenten van financiële instrumenten die zijn toegelaten tot de verhandeling op een gereguleerde markt*).

## Fluvius System Operator in een oogopslag

### Fluvius, tot bij u

Fluvius System Operator cv (operationeel bekend onder de naam 'Fluvius') is het Vlaamse multi-utility netbedrijf dat op 1 juli 2018 is ontstaan uit de fusie van Eandis System Operator cvba en Infracvba. Op 1 april 2019 is ook Integan o.v. toegetreden tot Fluvius System Operator cv.

Fluvius is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van distributienetten voor elektriciteit, aardgas, riolering, kabeldistributie en warmte. De onderneming beheert ook het gemeentelijk openbare verlichtingspark in Vlaanderen.

In totaal staat Fluvius in voor meer dan 230.000 kilometer aan nutsleidingen en 7,6 miljoen aansluitingen. Fluvius is in alle 300 Vlaamse steden en gemeenten actief, zodat elke Vlaming kan rekenen op de professionele dienstverlening van onze 5.491 medewerkers.

### Een onmisbare schakel

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

### In opdracht van de aandeelhouders, de opdrachthoudende verenigingen

Fluvius System Operator is de werkmaatschappij voor elf Vlaamse nutsbedrijven die allemaal de juridische vorm van een intergemeentelijke opdrachthoudende vereniging hebben en die de aandeelhouders van Fluvius System Operator zijn:

	elektriciteit	aardgas	riolering	kabel-tv
<b>FLUVIUS ANTWERPEN</b>	x	x	x	x
<b>FLUVIUS LIMBURG</b>	x	x	x	x
<b>FLUVIUS WEST</b>	x	x	x	x
<b>GASELWEST</b>	x	x		
<b>IMEWO</b>	x	x		
<b>INTERGEM</b>	x	x		
<b>IVEKA</b>	x	x		
<b>IVERLEK</b>	x	x		
<b>PBE</b>	x			x
<b>RIOBRA</b>			x	
<b>SIBELGAS</b>	x	x		

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

Fluvius werkt in opdracht van de in de tabel hierboven opgesomde intergemeentelijke nutsbedrijven. Zoals de tabel aangeeft, zijn de meeste van deze opdrachthoudende verenigingen actief in de gereguleerde activiteit energiedistributie (elektriciteit en/of aardgas). Daardoor is een groot deel van de Fluvius-activiteiten onderworpen aan regulering door de bevoegde energieregulator VREG (voluit: de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt).

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

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

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

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

### **Ondersteund door drie dochterondernemingen**

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

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

## VOORSTELLING VAN DE VENNOOTSCHAP

### Onze missie, visie, strategie en waarden

De missie, visie en waarden van Fluvius geven ons bedrijf richting. We laten ze leven in overleg met al onze aandeelhouders, medewerkers, klanten en partners.

#### Onze missie

*'De samenleving duurzaam verbinden met onze multi-utility netwerken'*

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

#### Onze visie

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

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

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

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

Op basis van deze visie en missie richten we ons op de vier strategische pijlers, zijnde Eén Fluvius, maximale synergie over netwerken heen, we zorgen voor toekomstgerichte netwerken, klant en medewerker centraal.

#### Onze waarden

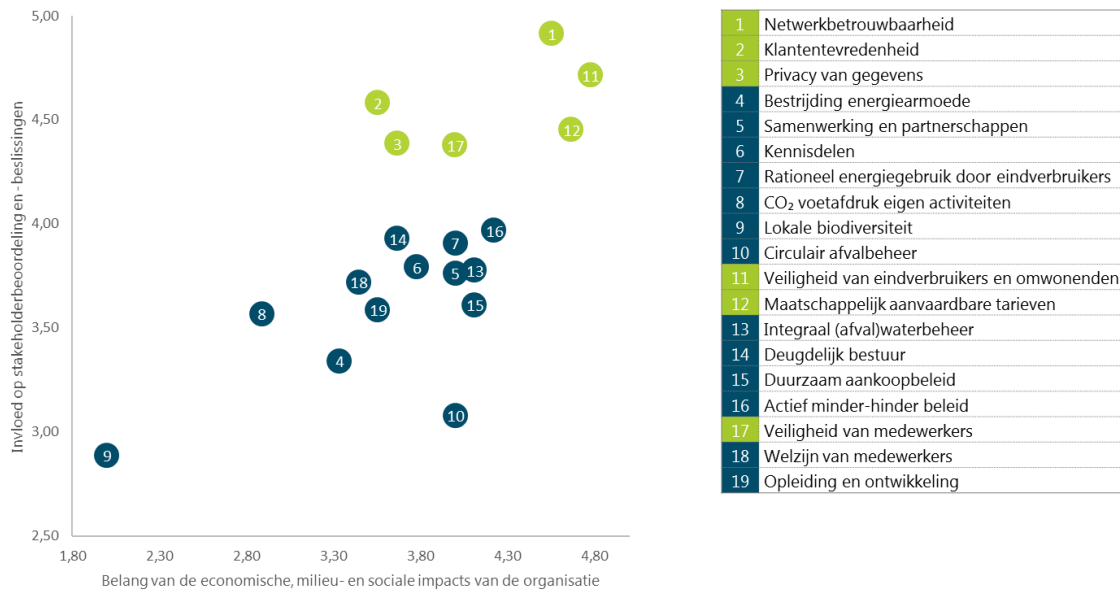
Onze waarden kwamen er op voorstel van onze medewerkers. Ze geven aan hoe we willen omgaan met elkaar, en met iedereen die in contact komt met Fluvius. Deze waarden zijn:

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

## Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Voor een bedrijf als Fluvius, met uitsluitend publieke aandeelhouders, is Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen een onmisbaar instrument om zijn missie concreet gestalte te geven.

Eind 2018 heeft Fluvius een materialiteitsanalyse met stakeholderbevraging afgewerkt. De bevraging bij de eigen medewerkers werd herhaald in de zomer van 2020. De globale resultaten van deze analyses zijn in de volgende materialiteitsmatrix grafisch weergegeven:



De concrete engagementen die Fluvius opneemt voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) en duurzaamheid hebben we neergeschreven in een Charter. De Raad van Bestuur van Fluvius heeft dit Charter Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen goedgekeurd op 4 december 2019. U kan dit document raadplegen op <https://over.fluvius.be/sites/fluvius/files/2019-12/9010106-mvo-charter-2019.pdf>

In het Activiteitenverslag over 2020 vindt u tal van concrete voorbeelden van hoe Fluvius MVO en duurzaamheid in de praktijk omzet.

Eind oktober 2020 kreeg Fluvius het 'SDG Pioneer'-certificaat. Dit certificaat wordt uitgereikt door Unitar (het United Nations Institute for Training & Research), Cifal Flanders (de Vlaamse tak van Unitar) en VOKA aan ondernemingen die gedurende minstens drie jaar tien acties succesvol hebben geïmplementeerd met betrekking tot elk van de 17 SDG's (Sustainable Development Goals) en op minstens vier van de vijf pijlers van de Agenda 2030.

In 2020 is Fluvius toegetreden tot de 'Belgian Alliance for Climate Action'. Hiermee engageert de onderneming zich vanuit de vaststelling dat urgente klimaatactie noodzakelijk is om de doelen van het klimaatakkoord van Parijs te kunnen bereiken – binnen een periode van twee jaar tot het Science Based Targets- initiatief (SBTi)<sup>1</sup>. Zie de website: <https://www.belgianallianceforclimateaction.org/>

<sup>1</sup> De 'science based targets' (SBT's) zijn wetenschappelijk onderbouwde bedrijfsdoelen om binnen de 2°C opwarming te blijven (cfr. de klimaatakkoorden van Parijs). Het zijn de wetenschappelijke kaders die nodig zijn voor de transitie naar een koolstofarme economie.



## Administratieve gegevens

- De vennootschap werd opgericht op 29 april 2002, onder de naam Electrabel Netmanagement Flanders nv. Later werd de naam gewijzigd in Electrabel Netten Vlaanderen nv. Op 30 maart 2006 werden de rechtsvorm en de naam van de vennootschap gewijzigd in Eandis cvba. Vanaf 1 januari 2016 kreeg de vennootschap de naam Eandis System Operator cvba.

Op 1 juli 2018 werd een fusie door overneming gerealiseerd waarbij Eandis System Operator cvba sectorgenoot Infracx cvba overnam. De naam van de aldus ontstane gefuseerde vennootschap werd vanaf diezelfde datum gewijzigd in Fluvius System Operator cvba.

- Rechtsvorm: coöperatieve vennootschap (cv) – sinds 1 januari 2020 ingevolge de herziening van de diverse rechtsvormen bepaald door het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen d.d. 23 maart 2019 (gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 4 april 2019)
- Zetel van de vennootschap: Brusselsesteenweg 199 in 9090 Melle
- Ondernemingsnummer 0477.445.084
- Btw-nummer BE 0477.445.084 - RPR Gent, afdeling Gent
- Website: [www.fluvius.be](http://www.fluvius.be)
- Correspondentieadres:  
Fluvius System Operator cv  
Brusselsesteenweg 199  
9090 Melle

## Nuttige contacten

- Voor alle informatie en concrete acties in verband met meterstanden, premies, aansluitingen, opstelling van meters, investeringswerken, dienstverlening sociale leverancier, defecte straatlampen en nog veel meer kan je terecht op onze website [www.fluvius.be](http://www.fluvius.be).  
Op onze website heb je ook de mogelijkheid om een vraag te stellen via een contactformulier of om een klacht te formuleren.
- Vind je onvoldoende antwoord via onze website dan kan je ons telefonisch contacteren via het algemeen nummer 078 35 35 34 op werkdagen 8-20 uur, op zaterdag 9-13 uur.
- Voor dringende oproepen met permanentie 24/7:
  - Gasgeur 0800 65 0 65
  - Storingen en defecten 078 35 35 00
  - Spraak- en gehoorgestoorden kunnen een gasgeur, storingen en defecten melden via sms-codebericht naar 8635: meer info op [www.fluvius.be/contacten](http://www.fluvius.be/contacten)
- Defecte straatlampen kan je melden via [www.straatlampen.be](http://www.straatlampen.be) of in dringende gevallen ook via het nummer 0800 6 35 35
- Klachtencommissie Fluvius:
  - Via de website <https://www.fluvius.be/nl/thema/storingen-en-werken/klachten>
  - schriftelijk via postbus 60, 9090 Melle

**CIJFERS EN GRAFIEKEN - 31 DECEMBER 2020**

	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2020</b>
<b>FLUVIUS</b>		
<b>Financieel (geconsolideerde cijfers volgens Belgische boekhoudnormen)</b>		
Balanstotaal (euro)	5.155.796.287	5.797.285.639
Omzet (euro)	1.653.391.316	1.622.299.622
<b>Personeel</b>		
Aantal personeelsleden Fluvius System Operator	4.616	4.718
• kaderleden	960	979
• uitvoerend	3.656	3.739
In voltijds equivalenten (VTE):	4.403,22	4.519,07
• kaderleden	936,66	954,76
• uitvoerend	3.466,56	3.564,31
Bijkomend aantal personeelsleden Fluvius Opdrachthoudende Vereniging		
• aantal	803	773
• VTE	772,84	740,52
Totaal Fluvius		
• aantal	5.419	5.491
• VTE	5.176,06	5.259,59
<b>Exploitatiecijfers (in opdracht van de distributienetbeheerders)</b>		
<b>Uitbating en Beheer Netten</b>		
Gerealiseerd investeringsbudget (bruto, in miljoen euro)	849,3	938,1
Aantal minuten/jaar/klant leveringsonbeschikbaarheid	17 min 47 sec	19 min 28 sec
<b>Aardgas</b>		
Aansluitingspunten	2.254.033	2.299.555
Lagedruknet (km)	47.991	47.555
Middendruknet (km)	10.100	10.041
Totale netlengte (km)	58.091	57.595
<b>Elektriciteit</b>		
Aansluitingspunten	3.492.793	3.535.782
Laagspanningsnet (km)	86.507	86.263
Middenspanningsnet (km)	47.161	46.567
Totale netlengte (km)	133.668	132.830
Lampen openbare verlichting en monumentenverlichting	1.165.665	1.170.986
<b>Warmte</b>		
Netlengte (km)		58,7
Aantal klanten		1.796
<b>Riolering</b>		
Rioleringsnet (km)	11.712	11.761
<b>Kabelnetinfrastructuur</b>		
Aansluitingspunten	929.440	1.127.105
Kabelnet (km)	27.793	27.832
<b>Sociale openbare dienstverplichtingen</b>		
Actieve budgetmeters elektriciteit	39.142	35.635
Actieve budgetmeters aardgas	26.486	24.460
Oplaadpunten budgetmeterkaarten	minimum 1 per gemeente	minimum 1 per gemeente

Aantal klanten bij de sociale leverancier elektriciteit	79.757	77.017
Aantal klanten bij de sociale leverancier aardgas	58.217	56.349
Geïnstalleerde digitale meters	171.026	562.802
<b>Klantencontacten</b>		
Gemiddeld aantal bezoeken aan klantenkantoren per maand	8.608	3.585
Telefonische oproepen callcenter	1.738.251	1.968.288
Gemiddeld totaal aantal bezoekers website per maand	365.860	451.798
<b>Energiepremies</b>		
Aantal uitgekeerde premies	108.707	92.246
Totaal uitgekeerd premiebedrag	62 miljoen €	48,14 miljoen €

## **Bestuurlijk verslag van de Raad van Bestuur**

*Overeenkomstig de wettelijke en statutaire bepalingen brengt de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator cv ('Fluvius') verslag uit over de bestuurlijke activiteiten van de vennootschap gedurende het afgelopen boekjaar dat liep van 1 januari 2020 tot 31 december 2020.*

### **Coronavirus: impact op Fluvius**

Het jaar 2020 zal de geschiedenisboeken ingaan als het corona-jaar. Ook Fluvius kreeg te maken met de gevolgen van de uitbraak van het coronavirus en de beperkende maatregelen die de diverse overheden daartegen hebben afgekondigd.

Tijdens de eerste lockdown in Vlaanderen (vanaf midden maart 2020) was het de absolute hoofdbekommernis van het Fluvius-management om de continuïteit van zijn kritische dienstverlening aan het brede publiek voor energiedistributie, openbare verlichting, riolering, kabeltelevisie en andere te verzekeren, zonder daarbij afbreuk te doen aan de veiligheid en de gezondheid van de eigen medewerkers en de brede bevolking. Daarom werden enkel dringende interventies uitgevoerd. Meteropnames door eigen personeelsleden werden uitgesteld. Voor het voltallige niet-technische personeel werd telewerk de norm.

Bij de geleidelijke herneming van de operationele activiteiten werden eerst de technische interventies waarvoor slechts één enkele medewerker nodig is, opnieuw opgestart met respect voor de strengste maatregelen inzake hygiëne en veiligheid. Meterstanden werden opnieuw opgenomen mits elk contact tussen de meteropnemer en de eindgebruikers kon worden vermeden. Sinds eind april 2020 werd een geleidelijke heropstart van de normale activiteiten voorbereid in overleg met de vakorganisaties, de interne Dienst Veiligheid & Gezondheid en de externe medische staf, volledig in overeenstemming met de maatregelen en richtlijnen die de publieke overheden uitgevaardigden. Vanaf midden mei 2020 hernamen we stapsgewijs alle technische en klantgebonden activiteiten. Een en andere betekende wel dat er een beperkte vertraging werd opgelopen in enkele investeringsprogramma's. Bij de uitrol van led in openbare verlichting bijvoorbeeld werd een achterstand van circa 12.000 om te bouwen lichtpunten geregistreerd. Maar die achterstand werd nog in de loop van 2020 volledig weggewerkt.

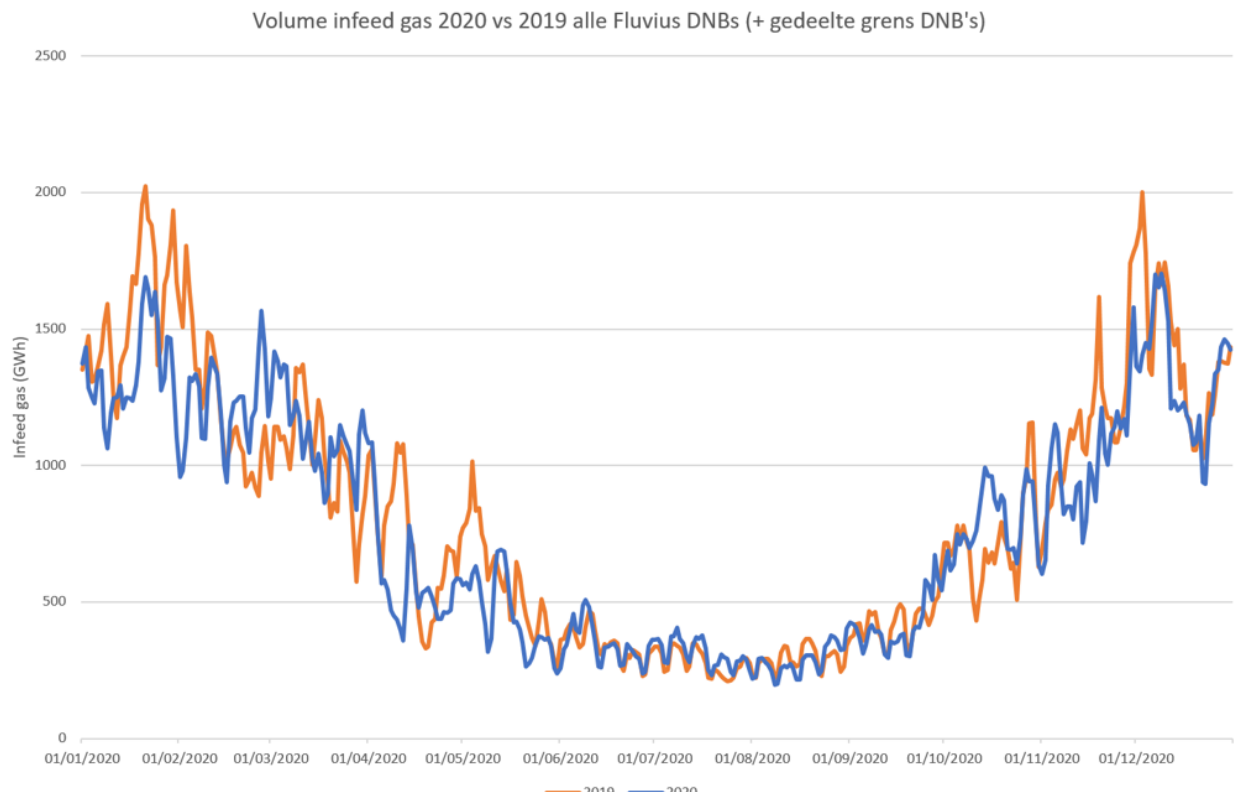
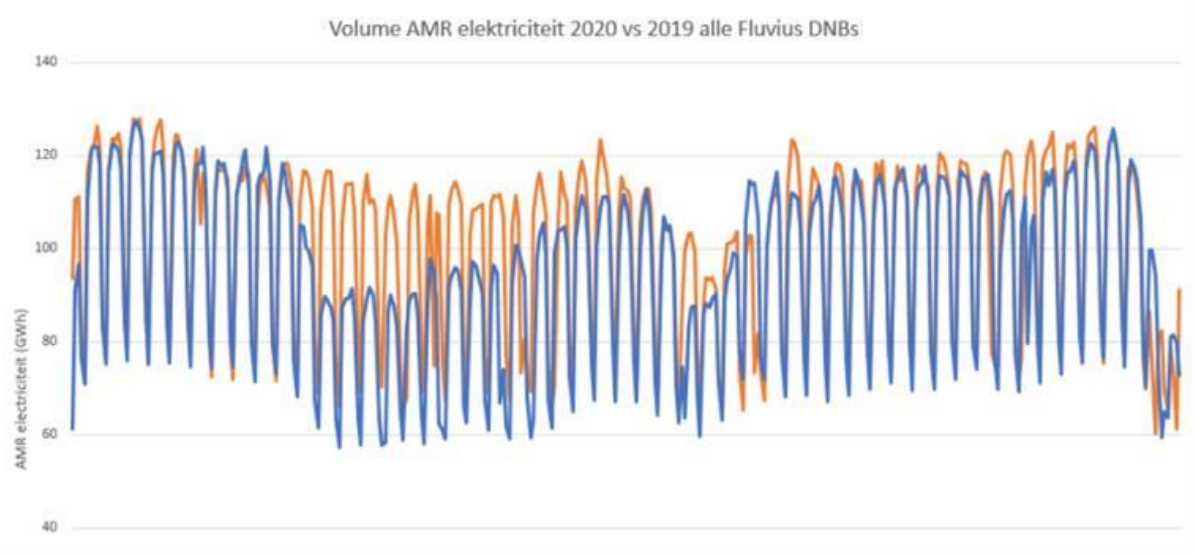
Een tweede, zij het minder strenge, lockdown werd afgekondigd in het najaar van 2020. Deze heeft een minder grote impact gehad op de operationele werking van Fluvius. Alle technische en klantgebonden activiteiten werden in deze periode uitgevoerd zoals gepland.

Voor het administratief personeel van Fluvius is thuiswerk de regel sinds midden maart 2020, en dit bleef zo gedurende het hele jaar 2020 (en liep door in 2021). De bedrijfsleiding en de HR-dienst – in samenwerking met de communicatiedienst – hebben een hele waaier maatregelen genomen om de thuiswerkers toch bij de werking van de onderneming betrokken te houden en het teamgevoel met de collega's op peil te houden. Fluvius organiseerde zich zodat de verschillende interne en externe doelgroepen langs digitale weg bereikt werden. Ook de bestuurs- en overlegorganen binnen de Fluvius Economische Groep hebben zich op die manier aangepast aan de omstandigheden.

Fluvius registreerde volgende impact op de volumes gedistribueerde energie:

- De elektriciteitsvolumes kenden een significante daling tijdens de eerste lockdown in het voorjaar; vanaf de maand juni stabiliseerden de volumes zich opnieuw op een normaal niveau. Er was een beperkte volumedaling bij het begin van de tweede lockdown.
- De gasvolumes bleken minder onderhevig aan de opgelegde lockdowns. Tijdens de eerste lockdown registreerde Fluvius slechts een beperkt lager distributievolume aardgas; idem bij het begin van de tweede lockdown. We stellen vast dat de aardgasvolumes vooral door de buitentemperatuur beïnvloed worden.

De twee grafieken hierna geven de infeed-volumes voor elektriciteit en gas weer over het volledige jaar 2020.



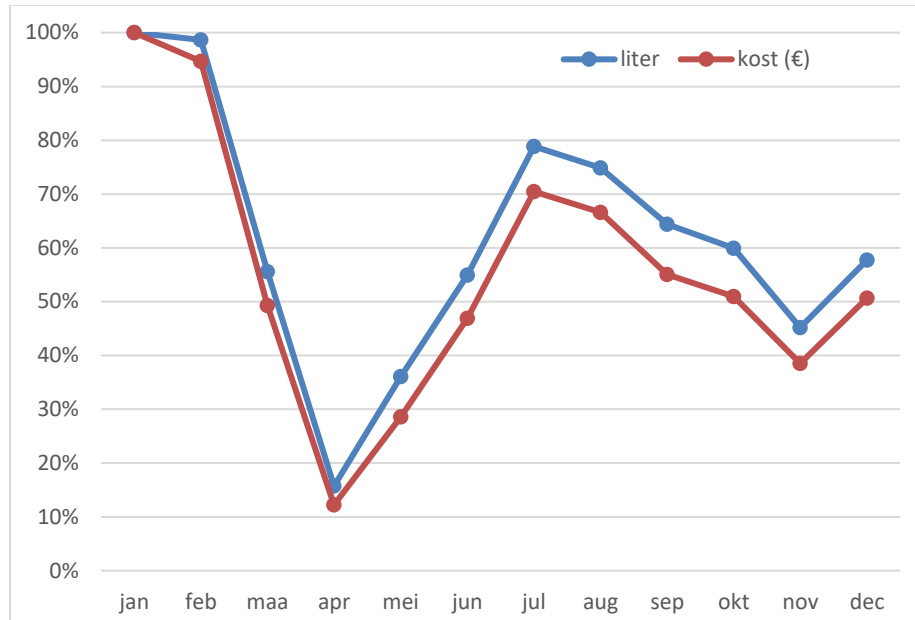
We wijzen erop dat het grootste deel van de cashflows en de financiële resultaten van de Fluvius Economische Groep ontstaat binnen een strak afgelijnde gereguleerde context. Inkomstendalingen als gevolg van lagere energieverbruiken kunnen de liquiditeitspositie van de Economische Groep weliswaar beïnvloeden, maar Fluvius is er op elk ogenblik van 2020 in geslaagd om een ruim voldoende liquiditeit te waarborgen, en dit ondanks de uitdagende omstandigheden. Dalende inkomsten in een bepaalde periode als gevolg van volumeverschillen (d.i. het verschil tussen de geraamde volumes ex ante in de tariefvoorstellen die aan de regulator worden bezorgd en de reële volumes die ex post worden vastgesteld) kunnen in principe volledig worden gecompenseerd in daaropvolgende tariefperiodes.

Vanuit operationeel perspectief bekeken waren de belangrijkste gevolgen:

- vertragingen in reguliere infrastructuurwerken, de uitrol van digitale meters, de LED-ombouw van de openbare verlichting en de ombouw van laag- naar hoogcalorisch gas;
- de uitrol van de digitale metering werd – naast de stopzetting van de uitvoering van werken bij klanten vanaf midden maart – ook nog gehinderd door problemen in de toevoerketen van de meettoestellen. Per eind mei was er een achterstand van ongeveer 60.000 niet-geplaatste meters. De financiële impact voor de stopzetting en de daaropvolgende heropstart wordt geraamd op maximum EUR 440.000;
- de verdediging van de gemeentelijke openbare verlichting kende eveneens een vertraging tijdens de eerste lockdown met ongeveer 12.000 toestellen die niet konden geplaatst worden volgens schema; maar de opgelopen achterstand werd in de rest van het jaar volledig goedge maakt, zodat er over het ganse jaar 75.324 led-lichtpunten zijn omgebouwd, wat 5,5% meer is dan het jaarobjectief van 71.400;
- we noteerden een beperkte daling van het aantal klanten bij de sociale leverancier van 134.780 begin 2020 naar 132.470 eind 2020. Idem voor klanten met een budgetmeter: van 65.628 naar 60.269. Deze dalingen werden mede in de hand gewerkt door de wettelijke verplichtingen in het kader van de coronacrisis waarbij er tijdens de beide lockdown-periodes geen schorsingen mochten worden uitgevoerd en er geen nieuwe klanten voor de sociale leverancier mochten worden geactiveerd. Ook het betaalpatroon en de extra schuldopbouw bij dit specifieke klantensegment wijzigden niet fundamenteel. Wel noteerden we een extra werklust voor de Fluvius-medewerkers om dit alles in goede banen te leiden.

Nog enkele andere feiten en cijfers in het kader van corona:

- alle Fluvius-werknemers werden volledig doorbetaald gedurende de lockdown-periodes;
- we investeerden in de versterking van de robuustheid en betrouwbaarheid van onze IT-systemen om het hoofd te kunnen bieden aan het massale thuiswerk;
- de kostprijs van corona-gerelateerde items (beschermingsmateriaal, gezichtsmaskers, desinfecterende producten, herinrichting van kantoorruimtes e.d.m.) bleef beperkt. Bovendien werden er besparingen geboekt omwille van het gewijzigde arbeidsregime voor het administratieve personeel (verlichting en verwarming van kantoorgebouwen, catering enzovoorts). Per saldo gaat het om een mindere uitgave van EUR 2,3 miljoen;
- het brandstofverbruik van de leasingvoertuigen is een goede parameter voor de impact van het vele thuiswerk; we registreerden een spectaculaire daling tijdens de beide lockdowns en vanaf maart bleef het verbruik ver onder dit van het begin van het jaar – zie de grafiek hierna waarin het brandstofverbruik en de overeenstemmende kost van de maand januari 2020 gelijkgesteld zijn aan 100%;
- gelet op het behoud van een uitstekend partnership met zijn leveranciers en aannemers, besliste Fluvius de betalingstermijn voor hun facturen voor een bedrag van EUR 38 miljoen in te korten van gemiddeld 30 dagen tot 14 dagen, wat de impact van de crisis op deze partners enigszins kon verlichten; deze maatregel werd op 1 september stopgezet;
- de maandelijkse betalingen door Fluvius van btw en bedrijfsvoorheffing voor februari, maart en april konden met twee maanden worden uitgesteld;
- de jaarlijkse aandeelhoudersvergaderingen van Fluvius System Operator en zijn aandeelhouders werden schriftelijk georganiseerd. Een bedrag gelijk aan de uitgespaarde kosten werd aan onze Goede Doelen (Voedselbanken en Kom Op Tegen Kanker) geschonken. De Buitengewone Algemene Vergaderingen van Fluvius System Operator en zijn aandeelhouders in december 2020 werden dan weer online gehouden.



### Integratie binnen Fluvius

In de loop van 2020 werd verder gewerkt aan het integratieproces 'Eén Fluvius'. We konden enkele belangrijke mijlpalen behalen bij de eenmaking van processen en IT-systemen, met efficiëntieverbeteringen en kostenbesparingen tot gevolg.

De doelstelling blijft om tegen het jaar 2024 jaarlijks weerkerende kostenbesparingen van EUR 110 miljoen te realiseren.

### Aandeelhouders- en groepsstructuur van Fluvius System Operator cv

De tabel hierna geeft een overzicht van de aandeelhoudersstructuur van Fluvius System Operator cv op 31 december 2020. Deze aandelenverdeling is gebaseerd op het criterium aantal EAN's<sup>2</sup> per aandeelhouder op 31 december 2016. De verhouding is in principe evolutief.

FLUVIUS SYSTEM OPERATOR	stemgerechtigde aandelen	
	aantal	% in Fluvius
Fluvius Antwerpen	4.688.069	18,10%
Fluvius Limburg	4.666.524	18,02%
Fluvius West	1.357.143	5,24%
Gaselwest	2.778.997	10,73%
Imewo	3.675.610	14,19%
Intergem	1.840.902	7,11%
Iveka	1.570.114	6,06%
Iverlek	3.486.875	13,46%
PBE	945.183	3,65%
Riobra	394.394	1,52%
Sibelgas	497.124	1,92%
<b>TOTAAL</b>	<b>25.900.935</b>	<b>100,00%</b>

<sup>2</sup> EAN = European Article Number; één EAN stemt overeen met één aansluiting voor één nutsvoorziening.

## Consolidatiekring

De consolidatiekring van de Fluvius-groep volgens de criteria van de Belgische boekhoudnormen voor het boekjaar 2020 is weergegeven in de volgende tabel. Fluvius System Operator is telkens de consoliderende vennootschap.

geconsolideerde vennootschap	consolidatiemethode	kapitaalparticipatie van Fluvius System Operator
<b>De Stroomlijn cv</b> Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle	integrale consolidatie	62,17%
<b>Atrias cv</b> Kanselarijstraat 17A, 1000 Brussel	vermogensmutatie	50,00%
<b>SYNDUCTIS cv</b> Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle	vermogensmutatie	34,47%

Voor de volledigheid vermelden we dat SYNDUCTIS cv een participatie van 2,90% in het kapitaal van De Stroomlijn cv aanhoudt.

De participaties van Fluvius System Operator in een aantal regionale bedrijventra worden niet geconsolideerd. De vennootschap kan er immers geen beslissende invloed uitoefenen op het beleid of heeft niet het recht om er een meerderheid van de bestuurders aan te duiden. Het gaat om participaties in de bedrijventra Kortrijk, Waregem, Vlaamse Ardennen, Brugge, Gent en Oostende. Fluvius System Operator heeft daarnaast nog een participatie van 4,35% in Duwolim, voluit Duurzaam Wonen Limburg. Ook dit is een niet-geconsolideerde participatie.

De moeder-vennootschap Fluvius System Operator heeft in de loop van 2020 geen aandelen van dochter- of geassocieerde vennootschappen verworven. Evenmin verwierven dochter- of geassocieerde vennootschappen aandelen in hun moeder-vennootschap.

## Evolutie van de statuten van de onderneming

De statutenwijzigingen die de Buitengewone Algemene Aandeelhoudersvergadering van Fluvius System Operator heeft goedgekeurd op 23 december 2020, werden gepubliceerd in de Bijlagen bij het Belgisch Staatsblad op 17 februari 2021 onder het nummer 21310910. Deze statutenwijzigingen hebben de Fluvius-statuten in overeenstemming gebracht met de bepalingen van het vernieuwde Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen. Hierdoor is het doel van de vennootschap in lijn gebracht met dit van de opdrachthoudende verenigingen/aandeelhouders, werd het hoofdstuk over databeheer geschrapt en werden de verwijzingen naar kapitaal vervangen door terminologie van inbreng en vermogen. Van rechtswege werd een beschikbare eigenvermogensrekening tot stand gebracht.

## Wijzigingen in het werkingsgebied

We noteren volgende wijzigingen in het werkingsgebied van Fluvius System Operator:

- de West-Vlaamse gemeente **Pittem** is met ingang van 1 januari 2020 voor rioolbeheer toegetreden tot de netbeheerder Fluvius West;
- de Vlaams-Brabantse gemeente **Lennik** treedt vanaf 1 januari 2021 toe tot Riobra voor het rioolbeheer.



### **Strategische keuze van kerntaken**

Op 22 januari 2020 heeft de Raad van Bestuur zijn goedkeuring gegeven aan de strategische keuze van Fluvius wat betreft zijn kerntaken: *‘Fluvius wil de multi-utility beheerder zijn van (publieke) netwerken op het openbaar domein, om zo maximale synergie te bereiken’*. Deze strategische keuze geldt voor vier sectoren:

- energie (elektriciteit, gas en warmte)
- openbare verlichting (straat- en pleinverlichting, monumentverlichting, licht-als-een-dienst)
- water (drinkwater en/of riolering), als er zich regionaal opportuniteiten voordoen
- telecom (glasvezel, FttH/5G, kabel, ...) met de bedoeling hier samenwerkingsverbanden met telecomoperatoren voor op te zetten.

Bij voornoemde activiteiten hoort ook het opzetten en beheren van de noodzakelijke dataplatformen die direct verbonden zijn met de verschillende nutsvoorzieningen.

Daarnaast voert Fluvius de opgelegde openbaredienstverplichtingen uit en biedt Fluvius ter ondersteuning van de lokale besturen verder de ESCO/EDLB-dienst aan om de energiebesparingen in gemeentelijke gebouwen mee te helpen realiseren.

### **Btw-eenheid**

De btw-eenheid ‘Economische Groep Fluvius’ omvat Fluvius System Operator cv en de geassocieerde ondernemingen De Stroomlijn en SYNDUCTIS. Fluvius System Operator cv is de vertegenwoordiger voor deze btw-eenheid.

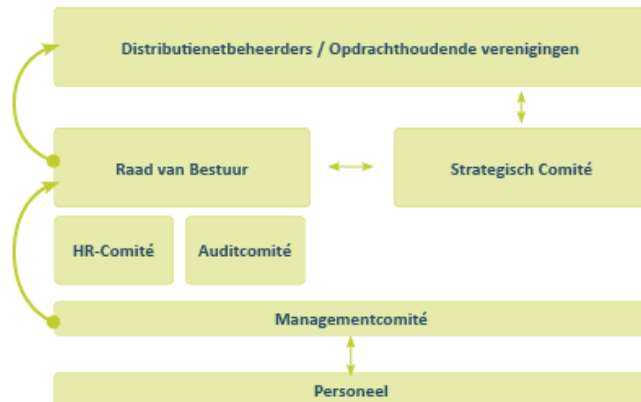
### **Cash pooling**

Verschillende entiteiten uit de Fluvius Economische Groep nemen deel aan een systeem van cash pooling. In dit systeem worden thesaurieoverschotten en -tekorten op dagbasis onderling verrekend op één enkele gezamenlijke cashrekening bij de bank.

Dit systeem is voor de deelnemers globaal voordeliger dan wanneer ze elk aparte cashrekeningen zouden aanhouden. De deelnemers aan de cash pooling bij Fluvius zijn Fluvius System Operator zelf, de dochterondernemingen De Stroomlijn en SYNDUCTIS en de elf opdrachthoudende verenigingen/aandeelhouders.

### **Samenstelling van de bestuursorganen en het management**

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



## RAAD VAN BESTUUR

De samenstelling van de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator tijdens 2020 was als volgt:

Naam	Functie	Benoemd namens	Aantal bijgewoonde zittingen	Openbaar mandaat
Piet BUYSE	voorzitter	Intergem	11	Dendermonde, burgemeester
Koen KENNIS	1 <sup>ste</sup> ondervoorzitter	Fluvius Antwerpen	10	Antwerpen, schepen
Christophe PEETERS	2 <sup>de</sup> ondervoorzitter	Imewo	11	Gent, gemeenteraadslid
Hans BONTE	3 <sup>de</sup> ondervoorzitter	Sibelgas	11	Vilvoorde, burgemeester
Geert CLUCKERS	bestuurder	PBE	12	Diest, schepen
Lieven COBBAERT	bestuurder	Gaselwest	11	Ichtegem, schepen
David COPPENS	bestuurder	Intergem	9	Aalst, voorzitter gemeenteraad
Jan DALEMANS	bestuurder	Fluvius Limburg	11	Hechtel-Eksel, burgemeester
Charlotte DE BACKER	bestuurder	Imewo	11	Oostende, gemeenteraadslid
Christof DEJAEGHER	bestuurder	Gaselwest	10	Poperinge, burgemeester
Jan DESMETH	bestuurder	Iverlek	10	Sint-Pieters-Leeuw, burgemeester
Wim DRIES	bestuurder	Fluvius Limburg	11	Genk, burgemeester
Ine FRANSSSEN (1)	bestuurder	Fluvius Limburg	2	Maaseik, gemeenteraadslid
Greet GEYPEN	bestuurder	Iverlek	11	Mechelen, schepen
Tom KERSEMANS	bestuurder	Iveka	9	Lille, schepen
Lies LARIDON	bestuurder	Fluvius West	12	Diksmuide, burgemeester
Nicky MARTENS	bestuurder	Riobra	12	Tienen, gemeenteraadslid
Rita MOORS (2)	bestuurder	Fluvius Limburg	7	Lummen, gemeenteraadslid
Guy VAN DE PERRE	bestuurder	Iveka	11	Kasterlee, schepen

Adinda VAN GERVEN	bestuurder	Fluvius Antwerpen	12	Brasschaat, schepen
Kristien VINGERHOETS	bestuurder	Fluvius Antwerpen	9	Hemiksem, schepen

- (1) Mevrouw Ine Franssen werd op 12 november 2020 benoemd als voorlopig lid van de Raad van Bestuur ter vervanging van mevrouw Rita Moors; mevrouw Franssen werd definitief benoemd op de Buitengewone Algemene Vergadering van 2 december 2020.
- (2) Mevrouw Rita Moors was bestuurder tot 28 september 2020. Ze diende haar ontslag als bestuurder in nadat ze verkozen werd als Vlaams parlements lid.

Alle mandaten nemen een einde op de Algemene Aandeelhoudersvergadering die zal worden gehouden tijdens het eerste kwartaal van 2025. De mandaten zijn hernieuwbaar.

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

De Voorzitter van de Raad van Bestuur heeft geen leidinggevende operationele verantwoordelijkheden binnen het bedrijf. Dit geldt eveneens voor de Ondervoorzitters en de andere leden van de Raad van Bestuur.

In de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator zetelen geen onafhankelijke bestuurders in de zin van artikel 7:87 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen.

### **Onafhankelijkheid gegarandeerd**

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

Het artikel 7:96 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen voorziet een specifieke procedure binnen de Raad van Bestuur in geval van een mogelijk rechtstreeks of onrechtstreeks belangenconflict van vermogensrechtelijke aard in hoofde van een bestuurder, dat strijdig is met een beslissing of een verrichting die behoort tot de bevoegdheid van de Raad van Bestuur van de onderneming. Deze wettelijke bepaling moest in 2020 niet worden toegepast.

### **AUDITCOMITÉ**

Volgens artikel 24.B van de statuten heeft de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator een Auditcomité opgericht. De samenstelling hiervan op 31 december 2020 was als volgt:

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>	<b>Aantal bijgewoonde zittingen</b>
Jan Desmeth	voorzitter	4
Lieven Cobbaert	lid	4
Lies Laridon	lid	5
Kristien Vingerhoets	lid	5

Het Auditcomité vergaderde zes keer in de loop van 2020, waarvan éénmaal via de schriftelijke procedure. De belangrijkste dossiers die het Auditcomité behandelde, zijn de uitgevoerde interne audits (onder meer inzake het antifraudebeleid, slopingen, het meterlabo, pensioenen en de compliance met de welzijnswetgeving). Het Auditcomité boog zich verder ook over de financiële rapportering, de benoeming van een commissaris, de tarieven voor de distributienetbeheerders en het auditplan 2020.

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

De Raad van Bestuur heeft zijn goedkeuring gegeven aan twee charters die rechtstreeks te maken hebben met audit: het Auditcomité Charter en het Charter Interne Audit. In deze documenten worden de opdrachten en verantwoordelijkheden van zowel de Dienst Interne Audit als het Auditcomité vastgelegd.

## HR-COMITÉ

Zoals voorzien in de statuten (artikel 24.C) heeft de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator in zijn schoot ook een HR-Comité opgericht. De samenstelling ervan op 31 december 2020 was als volgt:

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>	<b>Aantal bijgewoonde zittingen</b>
Greet Geypen	voorzitter	7
Piet Buyse	lid	6
Rita Moors (1)	lid	5
Adinda Van Gerven (2)	lid	1
Kristien Vingerhoets	lid	7

- (1) Ingevolge het ontslag van mevrouw Rita Moors als bestuurder (zie supra) eindigde ook haar mandaat als lid van het HR-Comité.
- (2) Mevrouw Adinda Van Gerven werd op 12 november 2020 benoemd als lid van het HR-Comité, ter vervanging van mevrouw Rita Moors.

Het HR-Comité heeft de statutaire opdracht om de ontwikkelingen in het HR-beleid van Fluvius System Operator op te volgen en er aanbevelingen over te geven aan de Raad van Bestuur. Het Comité kwam in de loop van 2020 zeven keer samen. Het besprak onder andere de lange-termijn incentives voor het management, de collectieve arbeidsovereenkomsten (sociale programmatie voor bedienden, omzetting naar overeenkomst met de kaderleden, cao-90), het bedrijfswagenbeleid, de vervroegde vertrekregeling, Great Place to Work, het leiderschapstraject en het organigram.

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

## STRATEGISCH COMITÉ

Het Strategisch Comité zag er eind december 2020 als volgt uit:

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>	<b>Aantal bijgewoonde zittingen</b>
Piet Buyse	voorzitter	5
Hans Bonte	lid	6
David Coppens	lid	6
Wim Dries	lid	5
Koen Kennis	lid	6
Christophe Peeters	lid	6

De statuten van de onderneming bepalen dat de voorzitter van de Raad van Bestuur ambtshalve ook de voorzitter van het Strategisch Comité is (artikel 24.D van de statuten).

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

In 2020 kwam het Strategisch Comité zes keer samen. Het Strategisch Comité behandelde onder meer de beleidsvisie aardgas en de algemene visie richting 2050 over het toekomstig netbeheer, de tariefmethodologie E&G 2021-2024, de onderhandelingen met Telenet over de mogelijke uitbouw van een datanetwerk, de uitrol van de digitale meter en de verplichte gebiedsuitwisselingen bij de netbeheerders.

Terugkerende punten op de agenda van het Strategisch Comité zijn de algemene ontwikkelingen in de marktwerking, wetgeving en de bredere context voor de distributienetbeheerders en hun werkmaatschappij.

Het Strategisch Comité rapporteert aan de Raad van Bestuur.

### **UITVOEREND COMITÉ**

Artikel 24.A van de Fluvius-statuten schrijft voor dat, wanneer de Raad van Bestuur niet volledig bestaat uit onafhankelijke bestuurders, de Raad van Bestuur in zijn schoot een Uitvoerend Comité opricht. De leden van het Uitvoerend Comité moeten allemaal onafhankelijke bestuurders zijn in de zin van het artikel 1.1.1. §2, 74° van het Vlaams Energiebesluit van 19 november 2010. Zij worden benoemd door de Raad van Bestuur onder zijn leden. Tot op heden heeft deze statutaire bepaling van artikel 24.A over het Uitvoerend Comité geen concrete uitwerking gekregen: alle bestuurders van de onderneming zijn immers onafhankelijke bestuurders waardoor Fluvius overeenkomstig artikel 3.1.28 3<sup>e</sup> lid van het Energiebesluit niet moet overgaan tot de oprichting van een dergelijk orgaan.

### **MANAGEMENTCOMITÉ**

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

De samenstelling van het Managementcomité van Fluvius System Operator is tijdens 2020 niet gewijzigd. De samenstelling op 31 december 2020 was als volgt:

<b>Naam</b>	<b>Titel / Bevoegdheid</b>
Frank VANBRABANT	CEO
Raf BELLERS	directeur Supply Chain
Tom CEUPPENS	directeur Klantendienst
Guy COSYNS	directeur Databeheer
Wim DEN ROOVER	directeur Netuitbating
Jean Pierre HOLLEVOET	directeur Netbeheer
David TERMONT	directeur Financieel Beheer & ICT
Nick VANDEVELDE	directeur Secretariaat-Generaal
Ilse VAN BELLE	directeur HR
Filip VAN ROMPAEY	directeur Strategie

De CEO woont de zittingen van de Raad van Bestuur ambtshalve bij, evenwel zonder stemrecht. De andere leden van het Managementcomité kunnen de zittingen van de Raad van Bestuur bijwonen indien dit opportuun is omwille van de behandelde agendapunten, maar ook zij hebben geen stemrecht in de Raad van Bestuur. Het Managementcomité vergadert in principe wekelijks.

### **Genderdiversiteit in de bestuurs- en managementorganen (situatie op 31 december 2020)**

	<b>Totaal</b>	<b>Man</b>	<b>Vrouw</b>
Raad van Bestuur	20	13	7
Auditcomité	4	2	2
HR-Comité	4	1	3
Strategisch Comité	6	6	0
Managementcomité	10	9	1

Bij het senior management van Fluvius System Operator zijn er 37 mannen en 7 vrouwen.

### **Beleid inzake diversiteit**

De verloning binnen de onderneming is volledig en uitsluitend afhankelijk van de functie die de medewerkers uitoefenen. Hun geslacht speelt daarin geen enkele rol. Het tweejaarlijks loonkloofrapport van Fluvius (gedateerd 30 april 2019) bevat een gedetailleerde analyse van de bezoldigungsstructuur die de onderneming hanteerde in 2017-2018. Dit rapport wordt opgesteld in toepassing van de wet van 22 april 2012 ter bestrijding van de loonkloof tussen mannen en vrouwen en het wordt verplicht door de Ondernemingsraad besproken. Die Ondernemingsraad oordeelt dan op basis van de resultaten in het loonkloofrapport of er acties moeten worden ondernomen voor genderneutrale verloning. De Ondernemingsraad van Fluvius System Operator heeft na een uitvoerige bespreking van het vermelde loonkloofrapport geoordeeld dat er geen bijkomende acties vereist waren: inzake aanwervingen, promoties en dergelijke hanteert Fluvius immers een strikte gelijkheid tussen kandidaten, ongeacht hun geslacht, afkomst, overtuiging, ...

Voor de leden van de bestuursorganen (Raad van Bestuur, Auditcomité, HR-Comité, Strategisch Comité) gelden er statutair vastgelegde regels, die erop neerkomen dat de aandeelhouders volledig autonoom en onafhankelijk van elkaar kandidaten voordragen voor de Raad van Bestuur.

De huidige samenstelling van de Raad van Bestuur voldoet aan de opgelegde regel van *“minstens één derde van de leden is van het andere geslacht dan de overige leden”*.

### **Verklaring inzake deugdelijk bestuur**

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

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

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

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

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

## **Het Ethisch Charter, ons ethisch kompas**

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

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

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

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

## **Advies en meldingen in verband met ethiek**

Fluvius heeft een duidelijke procedure voor meldingen van onethisch gedrag. Iedere medewerker kan mogelijke of vermoedelijke inbreuken op het Ethisch Charter of externe regels melden bij de Deontologische Cel.

Deze instantie staat borg voor de strikt vertrouwelijke behandeling van elke melding of klacht. De Deontologische Cel is samengesteld uit specialisten van verschillende geledingen van ons bedrijf en wordt voorgezeten door het afdelingshoofd Juridisch Beheer. Bij een concrete melding start de Deontologische Cel een grondig onderzoek naar de feiten. Als de melding terecht blijkt, dan wordt het dossier met een concreet advies overgemaakt aan de directie Personeelsbeheer, voor het gepaste gevolg (sancties, ...).

In de loop van 2020 heeft de Deontologische Cel geen enkele melding van een mogelijke inbreuk op de ethische regels ontvangen.

## **Beleid inzake duurzaamheid**

In 2020 heeft Fluvius concrete stappen gezet in een verdere versterking en verdieping van zijn beleid inzake duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen. De realisatie van de Duurzame Ontwikkelingsdoelen ('SDG's) van de Verenigde Naties gelden daarbij als een richtsnoer.

Voor de komende jaren werden de prioriteiten vastgelegd.

Eind oktober 2020 werd Fluvius onderscheiden met het 'SDG Pioneer'-certificaat. Dit certificaat wordt uitgereikt door Unitar (het United Nations Institute for Training & Research), Cifal Flanders (de Vlaamse tak van Unitar) en VOKA aan ondernemingen die gedurende minstens drie jaar tien acties succesvol hebben geïmplementeerd, acties die betrekking hebben op elk van de 17 SDG's (Sustainable Development Goals) en op minstens vier van de vijf pijlers van de Agenda 2030.

## **Beleid inzake mensenrechten**

Een actief mensenrechtenbeleid wordt voor Fluvius minder materieel ingeschat, gelet op het feit dat het eigen werkingsgebied beperkt is tot het Vlaams Gewest en dat bovendien het merendeel van de activiteiten uitgeoefend wordt binnen een strikt wetgevend en gereguleerd kader.

Wat betreft de mensenrechtenaspecten voor de aangewende materialen voorzien de aankoopprocedures en lastenboeken van Fluvius in een aantal maatregelen die misbruiken, zoals bijvoorbeeld bij de productie van materialen in lageloonlanden, moeten voorkomen. Zo moeten kandidaat-leveranciers een verklaring op erewoord indienen. De Aankoopdienst zal vanaf 2021 – als één van de speerpunten in het MVO- en duurzaamheidsbeleid – nagaan hoe duurzaamheidsaspecten binnen de toeleveringsketen van Fluvius nog kunnen worden versterkt.

Fluvius zelf voert geen actieve controles uit in buitenlandse productievestigingen.

### **Beleid inzake risico's en risicobeheersing**

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

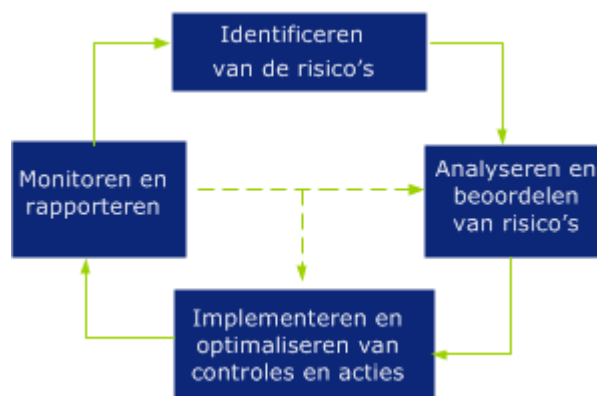
De risico's worden ingeschaald in vijf categorieën: (1) strategische risico's, (2) bedrijfsrisico's, (3) generieke bedrijfsrisico's, (4) operationele risico's en (5) generieke operationele risico's. We behouden enkel de risico's die relevant zijn voor één of meer bedrijfsprocessen.

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

### **Risico's inschatten en aanpakken**

De methodiek van het risicobeheer omvat vier stappen:

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





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

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

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

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

In 2020 werd de dienst Interne Audit extern geauditeerd, zoals voorzien in de IIA-standaarden. Fluvius System Operator werd volledig compliant bevonden.

Fluvius beschikt voorts over formele procedures die zullen gelden in geval van een noodsituatie of ramp; ze beschrijven opdrachten, verantwoordelijkheden en procedures voor reactie op de noodsituatie en het herstel van de normale werking van de onderneming. Deze procedures werden volledig geactiveerd bij de aanvang van de coronacrisis. Bij noodsituaties komt een kernteam op managementniveau samen om de nodige werkzaamheden te coördineren. Het bestaat uit vier complementaire basisdocumenten: (1) een Crisis Management Plan, met daarin ook een communicatieplan, (2) noodplannen, (3) een Disaster recovery Plan en (4) bedrijfscontinuïteitsplannen.

### **Aandacht voor de beveiliging van bedrijfsinformatie**

Een specifieke dienst Informatiebeveiliging coördineert de werkzaamheden om de IT-systemen te beveiligen en de risico's zo beperkt mogelijk te houden. De onderneming voorziet ook in opleidingen over dit thema.

In 2019 heeft Fluvius een aangepast reglement 'Informatiebeveiliging' ingevoerd. Dit reglement geeft de medewerkers duidelijke en bindende richtlijnen over een correcte omgang met bedrijfsgegevens. Een flyer vat de belangrijkste punten uit dit reglement samen. Het reglement over informatiebeveiliging is ook gekoppeld aan het Arbeidsreglement.

### **Financiële risico's**

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

- **Prijrisico**

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

- Voor elektriciteit en gas bepaalt de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) de tariefinkomsten van de DNB's. Er is dus geen wezenlijk prijsrisico voor deze entiteiten uit de Fluvius Economische Groep, behoudens het eventuele risico verbonden aan het verwerpen van bepaalde kosten.
- De inkomsten van de opdrachthoudende verenigingen die rioleringstaken uitoefenen, spruiten voort uit de toepasselijke wetgeving, met name het Vlaams Drinkwaterdecreet van 18 juli 2003 (gecoördineerd op 15 juni 2018). Investerings in deze activiteit worden gedragen door de Vlaamse Milieumaatschappij en de gemeentebesturen.
- Voor de kabelactiviteit, ten slotte, gelden diverse contractuele afspraken met de firma Telenet, die commerciële diensten aanbiedt via het kabelnet dat eigendom is van de desbetreffende opdrachthoudende verenigingen.

Ook de geconsolideerde en niet-geconsolideerde ondernemingen waarin Fluvius System Operator een kapitaalparticipatie heeft (dit zijn De Stroomlijn, Atrias, SYNDUCTIS), werken op dezelfde manier. Zij rekenen elk het relevante deel van hun kosten door aan Fluvius, die deze kosten vervolgens integreert in de eigen totale werkkosten voor doorrekening aan de opdrachthoudende verenigingen.

- **Liquiditeitsrisico**

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

De vennootschap beschikt over een aantal financieringsinstrumenten op korte termijn. Het gaat meer bepaald om een cashfaciliteit ('*straight loan facilities*'), een wentelkrediet en een programma voor uitgiftes van thesauriebewijzen ('*commercial paper*'). De eerste twee instrumenten zijn geëmitteerde faciliteiten, het thesauriebewijzenprogramma is op niet-geëmitteerde basis.

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

- **Kredietrisico**

Het kredietrisico omvat het risico dat de ene partij bij een financieel instrument haar verplichtingen niet zal nakomen, waardoor bij de andere partij een financieel verlies kan ontstaan. Het maximale kredietrisico is de balanswaarde van elk financieel actief.

Fluvius System Operator – als rechtsopvolger van Eandis en Infrac – is in het kader van zijn exploitatieopdracht ten bate van de opdrachthoudende verenigingen sinds enkele jaren actief als emittent van diverse schuldinstrumenten. In het verleden hebben zowel Eandis System Operator als Infrac obligatieleningen uitgeschreven. Dit paste volledig in een politiek van diversificatie wat betreft de aard van de instrumenten, de tegenpartijen, instrumenten met of zonder kapitaalaflossingen enzovoorts. Ook bankleningen vormen een wezenlijk deel van de financiering van de Fluvius Economische Groep. Deze leningen worden evenwel rechtstreeks opgenomen door de opdrachthoudende verenigingen en vormen dus voor Fluvius System Operator (en bij uitbreiding de Fluvius-groep) geen financieel risico. Fluvius beheert het maturiteitsprofiel op actieve wijze om de nodige herfinancieringen maximaal in de tijd te kunnen spreiden. Voor meer details over de voor het kredietrisico relevante bedragen, zie de financiële rekeningen.

- **Incassorisico**  
Het incassorisico is bij Fluvius System Operator eerder beperkt, aangezien de vennootschap quasi al zijn inkomsten genereert uit de doorrekening van de kostprijs van zijn operationele activiteiten aan zijn opdrachtgevers, met name de elf opdrachthoudende verenigingen, die ook de aandeelhouders van de onderneming zijn.
- **Valutarisico**  
Alle geregleerde en niet-geregleerde inkomsten van Fluvius System Operator en van de ondernemingen in de consolidatiekring, zijn uitgedrukt in euro. Ook alle uitstaande schuldinstrumenten, van welke aard ook, zijn in euro. Hierdoor is de Fluvius-groep niet blootgesteld aan wezenlijke valutarisico's.

### **Juridische geschillen**

- Het Hof van Beroep in Antwerpen had op 18 december 2017 een vordering tot schadevergoeding vanwege telecomoperator Proximus ongegrond verklaard. Deze vordering had betrekking op afspraken die de toenmalige zuivere kabelintercommunales (uit de voormalige Infrac-groep) en Interkabel hadden gemaakt met telecomoperator Telenet.  
Eind juni 2019 heeft Proximus dan een verzoek tot verbreking van het arrest van het Antwerpse Hof van Beroep ingediend bij het Hof van Cassatie. Daarop hebben de opdrachthoudende verenigingen met kabelactiviteit uit de Fluvius Economische Groep en Interkabel hun conclusies ingediend bij het Hof van Cassatie. Ook Telenet heeft inmiddels deze stap gezet.  
Een uitspraak in cassatie wordt niet verwacht vóór begin 2021.
- De Correctionele Rechtbank van Turnhout heeft het vroegere Eandis vrijgesproken voor een gasexplosie met dodelijke afloop op 23 november 2015.
- De Correctionele Rechtbank van Gent had het vroegere Eandis in april 2017 in eerste aanleg veroordeeld voor een arbeidsongeval in 2015 waarbij een eigen medewerker betrokken was. Tegen deze beslissing had Eandis beroep aangetekend. Het Hof van Beroep heeft de eerdere uitspraak van de Correctionele Rechtbank echter bevestigd. Fluvius onderneemt de nodige acties om zich aan de beslissing te conformeren. Alleszins is Fluvius in overeenstemming met de arbeidsinspectie.
- Op 3 september 2019 deed zich een gasexplosie voor te Wilrijk (Antwerpen) met één dodelijk slachtoffer, drie zwaargewonden en aanzienlijke materiële schade tot gevolg. De raadkamer in Antwerpen heeft op 30 september 2020 de vennootschap Fluvius System Operator, de CEO van Fluvius en zijn directeur Netuitbating doorverwezen naar de correctionele rechtbank wegens hun mogelijke betrokkenheid in gebeurtenissen die hebben geleid tot deze ontploffing. Deze zaak komt in maart 2021 voor de correctionele rechtbank van Antwerpen. Fluvius is van oordeel dat er voldoende en sterke argumenten zijn om de aantijgingen geformuleerd door het openbaar ministerie en in het expertiseverslag volledig te weerleggen.

### **Belangrijkste evoluties bij de ondernemingen waarin Fluvius System Operator participeert**

#### **De Stroomlijn**

De Stroomlijn is het klantencommunicatiecentrum voor Fluvius, TMVW/Farys en De Watergroep. De aandeelhouders van De Stroomlijn zijn Fluvius System Operator (62,17%), TMVW/Farys (32,03%), SYNDUCTIS (2,90%) en De Watergroep (2,90%).

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

Eind 2020 telde De Stroomlijn 325,1 voltijds equivalente medewerkers. Zij zijn tewerkgesteld in vier vestigingen: Mechelen, Ieper, Ledeborg-Gent en Hasselt.

De Stroomlijn realiseerde in 2020 een totaalomzet van EUR 18,7 miljoen (2019: 17,0 miljoen euro). Het balanstotaal per 31 december 2020 bedroeg EUR 3,3 miljoen (eind 2019: EUR 4,7 miljoen).

## **Atrias**

Atrias staat in voor de creatie van een gemeenschappelijk data-uitwisselingsplatform voor gegevensuitwisseling tussen alle actoren op de Belgische energiemarkt, maar ook voor het beheer, het onderhoud en de exploitatie daarvan. Atrias moet alle aparte datasystemen bij de Belgische distributienetbeheerders vervangen en centraliseren in één enkel, federaal georganiseerd systeem. Dit moet het fundament vormen voor een vlot functionerende vrije energiemarkt in België.

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

Reeds tijdens de voorbereidende werkzaamheden en de implementatie van het systeem in 2018 werd een aantal tekortkomingen vastgesteld. Dit leidde tot de opstart van een procedure van geschillenbeslechting met de externe projectpartner Accenture. Uiteindelijk werd na onderhandelingen een vernieuwde samenwerking Atrias/Accenture afgesproken. De nieuwe implementatiedatum werd vastgelegd op september 2021.

Eind 2020 telde Atrias 24 werknemers.

Atrias realiseerde in 2020 een totaalomzet van EUR 35,6 miljoen (2019: EUR 27,0 miljoen). Het balanstotaal per 31 december 2020 bedroeg EUR 83,4 miljoen (eind 2019: EUR 68,2 miljoen) met een eigen vermogen van EUR 18.600 (2019: idem).

Voor consolidatiedoeleinden geldt Atrias als een geassocieerde deelneming. Atrias wordt geconsolideerd met Fluvius System Operator op basis van vermogensmutatie.

## **SYNDUCTIS**

SYNDUCTIS bevordert de synergie bij werken op het openbaar domein en geeft gestalte aan een actief minderhinderbeleid.

Fluvius System Operator heeft in Synductis een participatie van 748 aandelen op een totaal van 2.170. De overige aandeelhouders van SYNDUCTIS zijn: De Watergroep, IWVA, Aquafin, Pidpa, Proximus en TMVW/Farys. Daarnaast is er een nauwe samenwerking met de Vlaamse Administratie Wegen en Verkeer (AWV) en de Vlaamse vervoermaatschappij De Lijn op basis van onderlinge samenwerkingsovereenkomsten.

De Raad van Bestuur van SYNDUCTIS besliste op 24 januari 2020 tot terugbetaling van de aandelen van IWVB. Deze beslissing kadert in het faciliteren van de afwikkeling van de vereffening van IWVB.

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

SYNDUCTIS heeft geen eigen personeel. De deelnemende nutsbedrijven stellen hun eigen medewerkers ter beschikking van SYNDUCTIS in functie van de noodzaak en de projecten die zich aandienen.

SYNDUCTIS boekte in het boekjaar 2020 een omzet van EUR 1,9 miljoen, dit is 13,6% hoger dan de omzet over 2019 die afgerond EUR 1,7 miljoen bedroeg. Het balanstotaal per einde december 2020 kwam uit op EUR 2 miljoen (2019: EUR 1,7 miljoen).

SYNDUCTIS wordt door Fluvius als onderneming met een deelnemingsverhouding geconsolideerd volgens de methode van vermogensmutatie.

### **Controle door de commissaris en diens remuneratie**

Het revisorenkantoor Ernst & Young Bedrijfsrevisoren BV (EY) treedt op als commissaris van de vennootschap. De heer Marnix Van Dooren, bedrijfsrevisor, is de vaste vertegenwoordiger van EY.

Het mandaat van EY werd door de Algemene Aandeelhoudersvergadering van Fluvius System Operator verlengd voor een periode van drie jaar, d.w.z. tot na afloop van de jaarvergadering van 2023. Dit mandaat voor EY geldt ook voor de IFRS-rapportering.

De vergoeding voor de controlewerkzaamheden van de commissaris bedraagt op jaarbasis EUR 125.000. Voor bijkomende prestaties wordt een uurloon aangerekend. In 2020 ontving de commissaris geen bedragen voor eventuele supplementaire controlewerkzaamheden buiten zijn opdracht (*'one-to-one regel'*). De commissaris heeft over het boekjaar 2020 zowel een controle uitgevoerd op de financiële verslaggeving (zie het Financieel Verslag) als een zogenaamde compliance check op de niet-financiële en diversiteitsinformatie die Fluvius krachtens de wet van 3 september 2017 verplicht moet opnemen in de jaarverslaggeving.

EY Bedrijfsrevisoren verklaarde op 18 maart 2020 formeel aan het Auditcomité dat zij onafhankelijk zijn in de uitvoering van hun commissarismandaat. Eenzelfde verklaring van onafhankelijkheid werd afgelegd ten aanzien van de Algemene Aandeelhoudersvergadering op 27 mei 2020.

Fluvius System Operator heeft het revisorenkantoor EY tevens belast met de attestering van het cashmanagement, de waardering van de Regulatory Asset Base (RAB) en de slopingen. Dit mandaat loopt eveneens af na afloop van de jaarvergadering van 2023.

### **Korte bespreking van de financiële resultaten**

De beknopte bespreking van balans en resultatenrekening hierna is gebaseerd op de geconsolideerde BE-GAAP jaarcijfers voor de Fluvius-groep, dit is Fluvius System Operator cv als consoliderende entiteit samen met zijn geconsolideerde entiteiten Atrias, De Stroomlijn en SYNDUCTIS.

Jaarrekening boekjaar 2020 – Fluvius System Operator CV (geconsolideerd, Belgische boekhoudnormen)

1. Resultatenrekening

(in miljoen EUR)	2019	2020	Evolutie (%)
Bedrijfsopbrengsten	1.685,9	1.716,8	+1,8
Bedrijfskosten	1.673,3	1.702,1	+1,7
Bedrijfswinst	12,5	14,6	+16,9
Financieel resultaat	-3,8	-7,7	+102,8
Belastingen	8,7	7,0	-20,2
Winst van het boekjaar	0,0	0,0	-

## 2. Balans

(in miljoen EUR)	2019	2020	Evolutie (%)
Vaste activa	9.228,4	6.547,6	-28,0
Vlottende activa	5.146,6	5.790,7	+12,5
Totaal activa	5.155,8	5.797,3	+12,4
Eigen vermogen	1,5	1,5	0,0
Voorzieningen	258,5	288,4	+11,6
Schulden LT	3.821,1	3.919,0	+2,6
Schulden KT	1.020,3	1.530,5	+50,0
Totaal passiva	5.155,8	5.797,3	+12,4

Er werden in het boekjaar 2020 geen uitzonderlijke kosten of opbrengsten geboekt.

### Investerings in 2020

De bruto investeringen, uitgevoerd door Fluvius, bedroegen in 2020 EUR 938,0 miljoen. Ten opzichte van de investeringen in 2019 noteren we een stijging met 9,2%. Dit totaal investeringsbedrag splitst zich uit in:

- EUR 517,3 miljoen voor elektriciteit (inclusief investeringen in 70/36 kV-netten),
- EUR 204,1 miljoen voor gas,
- EUR 62,0 miljoen voor openbare verlichting,
- EUR 81,9 miljoen voor riolering,
- EUR 58,8 miljoen voor kabel- en datacommunicatie-infrastructuur,
- en EUR 13,9 miljoen voor warmteprojecten.

### Financiering van Fluvius System Operator

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

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

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

In 2020 heeft Fluvius een Euro Medium Term Note-programma (EMTN) voor de uitgifte van internationaal geplaatste obligaties tot stand gebracht. De bevoegde financiële regulator FSMA heeft het basisprospectus voor dit EMTN-programma goedgekeurd op 17 november 2020.

Op 30 november 2020 heeft Fluvius een eerste obligatie uitgegeven onder dit nieuwe programma. Het ging om een zogeheten groene obligatie van EUR 600 miljoen. De looptijd is 10 jaar en de jaarlijkse bruto couponrente bedraagt 0,250%. Met een totale interesse van investeerders van meer dan EUR 2,5 miljard was dit in alle aspecten een succesvolle transactie. Het is meteen de omvangrijkste groene obligatie tot op heden uitgegeven door een Belgische onderneming.

De opgehaalde fondsen worden aangewend voor de financiering van een viertal groene investeringsprojecten: (1) de ombouw naar led-technologie van de gemeentelijke openbare verlichting, (2) uitbreidingen en vervanging van rioleringsnetten, (3) de digitale metering voor elektriciteit en (4) aanpassingen van de distributienetten om decentrale, hernieuwbare productiecapaciteit te kunnen aansluiten.

Deze groene obligatie kaderde in het Raamwerk Groene Financiering dat de Raad van Bestuur had goedgekeurd op 23 september 2020. De groene aspecten van deze eerste groene Fluvius-obligatie werden onafhankelijk geattesteerd door het bureau ISS-ESG in een zgn. Second Party Opinion. Sinds januari 2021 is de groene Fluvius-obligatie opgenomen in de Bloomberg Barclays MSCI Green Bond Index, dit is een vooraanstaande index van groene obligaties wereldwijd.

Er werden in 2020 geen stand-alone obligatieplaatsingen uitgevoerd.

Op 30 december 2020 verviel een retail-obligatie ex-Eandis die een looptijd van 10 jaar (2010-2020) en een couponrente van 4,25% had. Deze obligatie werd terugbetaald aan de obligatiehouders.

Met de Europese Investeringsbank (EIB) werd eind 2020 een akkoord bereikt over een leningsprogramma van in totaal EUR 425 miljoen. Dit programma loopt over de periode 2021-2024 en zal worden gebruikt voor de financiering van de helft van de in die periode voorziene investeringen in digitale metering voor elektriciteit. Fluvius kan deze lening in verschillende schijven opnemen; volgens de planning zullen de eerste twee schijven (voor in totaal EUR 200 miljoen) in het voorjaar van 2021 opgenomen worden.

In 2020 heeft Fluvius System Operator geen nieuwe transacties uitgevoerd met afgeleide producten (*'derivaten'*).

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

### **Evolutie van de rating van Fluvius System Operator**

Fluvius System Operator heeft twee corporate ratings, namelijk bij Moody's Investors Service (*'Moody's'*) en bij Creditreform Rating AG (*'Creditreform'*).

De rating bij Moody's bleef het ganse jaar 2020 op A3. Wel heeft dit ratingbureau op 10 september 2020 de vooruitzichten van deze rating herzien van stabiel naar negatief. Samengevat was deze beslissing ingegeven door de overweging dat, zonder bijkomende mitigerende maatregelen, de dalende inkomsten ingevolge de



tariefmethodologie 2021-2024 opgelegd door de VREG in combinatie met de toegenomen investeringsvereisten ter ondersteuning van de energietransitie, inclusief slimme meters, en het momenteel verwachte niveau van dividenduitkering, zal leiden tot een stijging van de netto schuld die dan niet langer in lijn ligt van de huidige rating.

Ook de rating bij Creditreform bleef gedurende gans 2020 onveranderd op A+. Maar ook dit ratingagentschap heeft de vooruitzichten van de rating aangepast van stabiel naar negatief (27 oktober 2020). De argumentatie van Creditreform voor de herziening van de ratingvooruitzichten liep grotendeels gelijk met deze van Moody's.

### **Bijkantoren**

Fluvius heeft geen bijkantoren.

### **Beleid inzake onderzoek & ontwikkeling**

Fluvius neemt deel aan Internet of Energy ('IO.Energy'). Dit project brengt onder impuls van de Belgische energienetbeheerders bedrijven, overheidsinstanties en de academische wereld samen. Het initiatief draait om digitalisering, duurzaamheid en innovatie. Het wil bouwen aan een real-time, open en neutraal communicatieplatform dat prosumenten koppelt aan lokale of centrale energiemarkten. Het initiatief kadert in de noodzakelijke flexibiliteit voor het energiesysteem van morgen dat gekenmerkt zal zijn door decentrale, intermitterende productie.

Na een eerste projectfase van IO.E in 2019 werd in oktober 2020 de 'sandboxing'-fase<sup>3</sup> van acht geselecteerde projecten afgerond. Een nieuwe sandboxing volgt in 2021 met de klemtoon op elektrische mobiliteit en huishoudelijke toepassingen.

### **Andere beleidselementen**

#### **Databeheer**

Databeheer omvat het verzamelen, beheren, verwerken, beveiligen en bewaren van meetgegevens op de toegangspunten tot het distributienet voor gas en elektriciteit, het beheer van het toegangsregister, de uitwisseling van data tussen marktpartijen, het faciliteren van innovaties, enzovoorts. De Vlaamse decreetgever heeft deze opdracht toevertrouwd aan de werkmaatschappij, in het verlengde van de andere deeltaken van het distributienetbeheer. Het databeheer wordt uitgeoefend in volle onafhankelijkheid van de activiteit en de rekeningen van het databeheer ten opzichte van de andere activiteiten die aan Fluvius werden opgelegd.

#### **Snel internet voor elke Vlaming**

Het dossier en de ambitie 'snel internet voor elke Vlaming' is in 2020 in een stroomversnelling geraakt. Fluvius had vanaf het voorjaar van 2019 onder de naam 'Fluvius Glasvezel' vijf pilootprojecten voor de uitrol van glasvezel-tot-in-de-woning opgezet. Die projecten liepen in Genk, Gent, Poperinge, Diksmuide en Antwerpen met in totaal ongeveer 15.000 woningen.

Op 26 juni 2020 besliste Fluvius – na een open marktconsultatie – om exclusieve gesprekken te starten met de telecomoperator Telenet over de uitbouw van een supersnel datanetwerk in Vlaanderen. Fluvius is al enige tijd bezorgd dat op termijn een nieuwe digitale kloof in Vlaanderen kan ontstaan, waarbij bepaalde regio's en klanten toegang krijgen tot nieuwe, snellere dataverbindingen en andere achterblijven.

---

<sup>3</sup> Sandboxing (letterlijk: 'spelen in een zandbak') is een werkwijze om computerprogramma's en -toepassingen uit te testen in een virtuele afgesloten ruimte op een computer zodat de computerprogramma's kunnen werken zonder andere processen te verstoren.

De gesprekken tussen Fluvius en Telenet vormen het startpunt van een proces om te bekijken of beide partijen elkaar kunnen vinden om een snel datanetwerk voornamelijk gebaseerd op FttH-technologie uit te rollen. Een ambitieus FttH-project kan een logische vervolgstap zijn om een “next generation”-netwerk te bouwen dat Vlaanderen ook de komende decennia een koppositie garandeert voor data-infrastructuur.

De belangrijkste pijlers die Fluvius nastreeft voor de realisatie van het datanetwerk van de toekomst zijn:

1. Het datanetwerk van de toekomst is voor alle Vlaamse gezinnen en bedrijven beschikbaar, zowel in stedelijk als landelijk gebied.
2. Het gaat om de realisatie van een open netwerk. Het netwerk heeft een open structuur met niet-discriminerende voorwaarden die voluit de vrije concurrentie tussen dienstenbedrijven toelaat.
3. Het nieuwe datanetwerk laat op termijn nog hogere datasnelheden dan vandaag toe.
4. De uitrol kan tegen de laagst maatschappelijke kost gebeuren, op een duurzame manier. Bij Fluvius wordt deze activiteit volledig los van de gereguleerde activiteiten rond energiedistributie gevoerd.

Begin 2021 waren de gesprekken tussen Fluvius en Telenet nog niet afgerond.

### Algemene Verordening Gegevensbescherming - GDPR

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

Eén van deze maatregelen is de aanduiding van een ‘data protection officer’ (DPO). De DPO heeft een rechtstreekse lijn met de CEO. Ook hebben we de verantwoordelijkheden voor de toepassing van GDPR binnen de verschillende geledingen van de onderneming duidelijk toegewezen en afgebakend. We vermelden nog dat Fluvius opleidingen over GDPR aanbiedt aan die medewerkers die direct bij GDPR-aspecten betrokken zijn. Met Atrias werd in het kader van GDPR een verwerkersovereenkomst gesloten voor wat betreft de specifieke activiteiten die Atrias uitvoert voor Fluvius.

### Belangrijke samenwerkingsverbanden

Vanuit zijn strategische beleidskeuze om structurele partnerschappen aan te gaan, heeft Fluvius in 2020 een aantal samenwerkingsverbanden opgestart:

- **De Lijn:** na een succesvol proefproject in Leuven is Fluvius in een structurele samenwerking gestapt met de Vlaamse openbare vervoermaatschappij De Lijn voor de realisatie van oplaadinfrastructuur voor elektrische bussen in de stelplaatsen en onderhoudswerkplaatsen van De Lijn en eventueel ook op het openbaar domein. De investeringsplannen van beide partners worden maximaal op elkaar afgestemd. De Lijn heeft de ambitie om tegen 2025 1.200 bussen te vervangen door hybride of elektrische exemplaren.
- **Vlaams expertisenetwerk voor lokaal energie- en klimaatbeleid:** onder impuls van de Vlaamse regering is een expertisewerkgroep opgericht in het kader van de energiebesparingsnorm voor de Vlaamse lokale besturen.
- **Sibelga:** met de Brusselse netwerkbeheerder Sibelga werkt Fluvius samen voor de digitale meterketting. Eerder was ook al een samenwerking opgezet met de Waalse netbeheerders Ores en Resa.
- **watermaatschappijen:** Fluvius werkt samen met enkele drinkwaterbedrijven (met name Farys, De Watergroep en Pidpa) voor hun digitale watermeter en een afstemming van de uitrol van deze laatste in synergie met de uitrol van de digitale energiemeter (elektriciteit en aardgas).

### **Participaties in Publi-T en Publigas**

Negen opdrachthoudende verenigingen uit de Fluvius-groep hebben een participatie in de publieke holding Publi-T. Vijf opdrachthoudende verenigingen hebben daarnaast ook een participatie in Publigas. Publi-T is referentieaandeelhouder in de transmissienetbeheerder Elia; Publigas is meerderheidsaandeelhouder van de gasvervoeronderneming Fluxys.

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

In 2019 is Elia overgegaan tot een kapitaalverhoging van EUR 435 miljoen. Publi-T heeft daarop beslist proportioneel mee in te tekenen op deze kapitaalverhoging voor een totaalbedrag van EUR 195,11 miljoen, waarvan 165 miljoen werd gefinancierd met een eigen kapitaalverhoging. Voor de negen betrokken opdrachthoudende verenigingen uit de Fluvius Economische Groep ging het om een bedrag van EUR 79,3 miljoen. Dit bedrag werd in afwachting van een structurele financiering gefinancierd uit de cash-pool. In de loop van 2020 werd de definitieve financiering van de kapitaalverhoging binnen de betrokken opdrachthoudende verenigingen geregeld. Dit gebeurde door de uitgifte van nieuwe Apt-aandelen<sup>4</sup> binnen een aantal opdrachthoudende verenigingen. De deelnemers van die OV konden bij de intekening op de aandelen Apt kiezen tussen een financiering via inbreng van eigen middelen of een financiering via de OV, in casu het aanwenden van de in de rekeningsectoren Apt en Apg aanwezige liquiditeiten (o.a. incorporatie overgedragen winst) en/of zo nodig een schuldfinanciering via een banklening op 5 jaar met vaste annuïteiten. De nieuwe aandelen Apt zijn pas in maart 2021 definitief gecreëerd en toegekend; de banklening werd eveneens pas in 2021 afgesloten na een selectieprocedure. Bij andere OV's (in casu deze uit de voormalige Infrac-groep) gebeurde de financiering volledig via een banklening.

---

<sup>4</sup> Apt-aandelen zijn aandelen die specifiek gecreëerd werden voor de participatie in Publi-T. Parallel hieraan hebben de opdrachthoudende verenigingen ook Apg-aandelen die de participatie in Publigas weerspiegelen.

## REMUNERATIEVERSLAG

In toepassing van artikel 3:6, §3 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen wordt hierna de informatie opgenomen met betrekking tot de remuneratie van de leden van de Raad van Bestuur van de vennootschap. We nemen ook de informatie op met betrekking tot de remuneratie voor de leden van het Managementcomité.

### Raad van Bestuur

In 2020 kwam de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator twaalf keer samen. Omwille van de coronamaatregelen werden acht van deze vergaderingen digitaal gehouden.

De remuneratie van de bestuurders van de vennootschap is gebaseerd op de hoogste vergoeding die aan gemeenteraadsleden in Vlaanderen kan worden uitgekeerd. Voor 2020 bedroeg dit presentiegeld ('zitpenning') EUR 213,32 per effectief bijgewoonde zitting.

De reisvergoeding voor de bestuurders voor hun verplaatsingen naar en van de plaats van de vergaderingen van de Raad van Bestuur (en andere bestuursorganen) bedroeg in 2020 36 eurocent per km.

De tabel hierna vermeldt voor elke bestuurder wat voor het kalenderjaar 2020 aan hen is uitgekeerd aan presentiegelden en verplaatsingsvergoedingen. Ter vergelijking worden ook de bedragen uitgekeerd in de loop van 2019 vermeld, indien van toepassing.

Bedragen in euro	2019			2020		
	Zitpenning	Reisvergoeding	TOTAAL	Zitpenning	Reisvergoeding	TOTAAL
BONTE Hans	2.133,20	127,68	<b>2.260,88</b>	<b>4.266,40</b>	<b>164,16</b>	<b>4.430,56</b>
BUYSE Piet	4.266,40	459,90	<b>4.726,30</b>	<b>3.306,46</b>	<b>193,20</b>	<b>3.499,66</b>
CLUCKERS Geert	2.336,56	485,78	<b>2.822,34</b>	<b>2.559,84</b>	<b>99,36</b>	<b>2.659,20</b>
COBBAERT Lieven	1.279,92	534,20	<b>1.814,12</b>	<b>2.986,48</b>	<b>217,44</b>	<b>3.203,92</b>
COPPENS David	1.493,24	171,84	<b>1.665,08</b>	<b>3.839,76</b>	<b>128,88</b>	<b>3.968,64</b>
DALEMANS Jan	1.066,60	348,40	<b>1.415,00</b>	<b>2.346,52</b>	<b>129,60</b>	<b>2.476,12</b>
DE BACKER Charlotte***	426,64	162,72	<b>589,36</b>	<b>2.346,52</b>	<b>213,12</b>	<b>2.559,64</b>
DEJAEGHER Christof	1.066,60	519,04	<b>1.585,64</b>	<b>2.133,20</b>	<b>266,40</b>	<b>2.399,60</b>
DESMETH Jan	1.279,92	69,64	<b>1.349,56</b>	<b>2.773,16</b>	<b>73,44</b>	<b>2.846,60</b>
DRIES Wim	4.896,40	0,00	<b>4.896,40</b>	<b>4.053,08</b>	-	<b>4.053,08</b>
FRANSSEN Ine	-	-	-	<b>426,64</b>	-	<b>426,64</b>
GEYPEN Greet	2.986,48	340,20	<b>3.326,68</b>	<b>2.879,82</b>	<b>131,04</b>	<b>3.010,86</b>
KENNIS Koen	2.133,20	374,76	<b>2.507,96</b>	<b>3.199,82</b>	<b>313,92</b>	<b>3.513,74</b>
KERSEMANS Tom	639,96	208,20	<b>848,16</b>	<b>1.919,88</b>	<b>122,40</b>	<b>2.042,28</b>
LARIDON Lies	4.256,44	1.373,20	<b>5.629,64</b>	<b>4.053,08</b>	<b>346,32</b>	<b>4.399,40</b>
MARTENS Nicky	639,96	114,00	<b>753,96</b>	<b>2.559,84</b>	<b>142,56</b>	<b>2.702,40</b>
MOORS Rita	1.706,56	423,90	<b>2.130,46</b>	<b>2.133,20</b>	<b>144,72</b>	<b>2.277,92</b>
PEETERS Christophe	2.133,20	374,08	<b>2.507,28</b>	<b>3.626,44</b>	<b>156,96</b>	<b>3.783,40</b>
VAN DE PERRE Guy	1.066,60	359,08	<b>1.425,68</b>	<b>2.346,52</b>	<b>305,28</b>	<b>2.651,80</b>
VAN GERVEN Adinda	1.066,60	248,72	<b>1.315,32</b>	<b>2.773,16</b>	<b>141,84</b>	<b>2.915,00</b>
VINGERHOETS Kristien	1.493,24	199,00	<b>1.692,24</b>	<b>2.559,84</b>	<b>79,92</b>	<b>2.639,76</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>58.136,76</b>	<b>10.717,74</b>	<b>68.854,50</b>	<b>59.089,66</b>	<b>3.370,56</b>	<b>62.460,22</b>

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

- de totalen per mandataris betreffen bruto belastbare bedragen;
- de opgegeven bedragen zijn de totale bedragen die aan een bestuurder werden uitgekeerd, inclusief de bedragen waarop zij desgevallend recht hebben vanuit hun bijkomende mandaten (zoals in het Auditcomité, het HR-Comité, het begeleidingscomité voor de onderhandelingen met Telenet en/of het Strategisch Comité).

Buiten de hierboven vermelde bedragen werden er tijdens en met betrekking tot het boekjaar 2020 geen bijkomende voordelen toegekend of uitbetaald aan de bestuurders, noch in speciën, noch in natura.

#### Managementcomité

Omwille van de privacy van de betrokkenen communiceert de vennootschap niet over de prestaties van de individuele leden van het Managementcomité en bijgevolg over hun deels daaraan gekoppelde verloning. De gezamenlijke bruto loonkost over 2020 voor de leden van het Managementcomité bedroeg EUR 3.925.132,36. De vergelijkbare bruto loonkost voor 2019 bedroeg EUR 4.479.039,37. Deze brutoloonkost bestaat uit drie componenten: (a) de basisjaarwedde, zijnde het bruto loon inclusief vakantiegeld en de eindejaarspremie maar zonder afhouding van bedrijfsvoorheffing en RSZ-bijdragen, (b) het prestatieafhankelijk, variabel deel van de verloning en (c) de patronale pensioenlast die over 2020 EUR 199.416 bedroeg (2019: EUR 347.676).

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

Het variabel loon voor de leden van het Managementcomité is gekoppeld aan de score die de onderneming behaalt op een aantal nauwkeurig gekozen bedrijfsindicatoren. Deze indicatoren worden opgesteld en gevalideerd door het HR-Comité dat ook elk jaar de behaalde scores en daaraan gekoppelde remuneratie voor de leden van het Managementcomité evalueert en vastlegt. De onderneming wil op die manier het langetermijnperspectief in het beleid versterken en de continuïteit bevorderen.

Sommige van de hierboven vermelde bedrijfsindicatoren hebben een rechtstreekse band met duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen:

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

### **1. Grondwettelijk Hof vernietigt regeling van de terugdraaiende elektriciteitsmeter**

Op 14 januari 2021 heeft het Grondwettelijk Hof verschillende bepalingen van het Vlaamse digitale energiemeterdecreet<sup>5</sup> vernietigd. Meer bepaald vernietigde het Hof de tijdelijke instandhouding van het compensatiemechanisme (de ‘terugdraaiende elektriciteitsmeter’) en het prosumementarief. Voorts heeft het Hof de toewijzing aan de netgebruiker van de kosten van de plaatsing en indienststelling van de digitale meter vernietigd, evenals de mogelijkheid dat een netgebruiker die de plaatsing van een digitale meter verhindert, wordt afgesloten van het elektriciteitsnet zonder advies van de Lokale Adviescommissie (LAC). Ten slotte is het Hof van oordeel dat elke netgebruiker moet kunnen kiezen voor bekabelde communicatie naar en vanuit de digitale meter in plaats van draadloos.

Deze vernietiging gaat in vanaf de datum van publicatie van het arrest in het Belgisch Staatsblad, met name 1 maart 2021. Er geldt geen terugwerkende kracht.

Dit arrest heeft verstrekkende gevolgen voor Fluvius en andere marktpartijen. In overleg met de Vlaamse minister voor energie en de Vlaamse energieregulator VREG heeft Fluvius beslist de versnelde ombouw voor digitale meters bij bestaande prosumenten tijdelijk op te schorten en pas opnieuw op te starten van zodra er nieuwe, goedgekeurde wetgeving is. In specifieke situaties, zoals bij de vervanging van defecte meters, bij overkoppelingen met spanningswijzigingen, bij tariefwissels (van enkel- naar tweevoudig), bij verzwaringen of bij meters op aanvraag, worden wel nog digitale meters geplaatst.

Fluvius stapt af van de doelstelling om alle zonnepaneeleigenaars tegen eind 2022 te voorzien van een digitale meter. Zij worden nu meegenomen in de versnelde, geografische uitrol en zullen gespreid over de periode 2021-2029 een digitale meter krijgen. De algemene doelstellingen blijven bestaan: 80% digitale meters tegen 2024 en overall digitale meters tegen 1 juli 2029.

Voor prosumenten die al een digitale meter hebben, vervalt het prosumementarief. Zodra het arrest van het Grondwettelijk Hof is gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad (1 maart 2021), krijgen zij een elektriciteitsfactuur op basis van de elektriciteit die ze werkelijk van het net afnemen (inclusief energiekost, nettarieven, kWh-gebaseerde heffingen en btw). Voor de elektriciteit die ze injecteren, kunnen ze een vergoeding ontvangen van hun leverancier. Ook nieuwe prosumenten vanaf 1 januari 2021 zitten in dat systeem.

De VREG heeft inmiddels de tariefmethodologie 2021-2024 voor distributie van elektriciteit aangepast aan het arrest van het Grondwettelijk Hof (beslissing van de VREG 2021-07). Deze wijziging gaat eveneens in op datum van publicatie van het arrest van het Grondwettelijk Hof.

Over verschillende punten wordt nog verder overleg gepleegd met de Vlaamse overheid en de VREG, zoals de concrete aanpak bij klanten die stellen gevoelig te zijn voor elektromagnetische straling.

### **2. Covid: update**

De bedrijfsleiding heeft begin februari 2021 beslist de veiligheidsmaatregelen zoals die al van kracht waren eind 2020/begin 2021, te verlengen tot eind juni 2021. Concreet betekent dat dat thuiswerk verplicht is voor administratieve medewerkers en dat er geen groepsbijeenkomsten of evenementen mogen plaatsvinden en dat alle bestuursvergaderingen verder digitaal plaatsvinden. De bedrijfsleiding blijft de ontwikkelingen op de voet volgen en stemt de bedrijfswerking maximaal af op de maatregelen die van overheidswege worden opgelegd of aanbevolen.

---

<sup>5</sup> Decreet van het Vlaamse Gewest van 26 april 2019 tot wijziging van het Energiedecreet van 8 mei 2009, wat betreft de uitrol van digitale meters en tot wijziging van artikel 7.1.1, 7.1.2 en 7.1.5 van hetzelfde decreet dat de digitale meter invoert.

### **3. Rechtszaak naar aanleiding van de gasexplosie te Wilrijk**

Op de pleitzitting van 17 maart 2021 voor de Correctionele Rechtbank van Antwerpen vroeg het Openbaar Ministerie de vrijspraak voor beide managers van Fluvius, omdat het van oordeel is dat zij niet verantwoordelijk kunnen worden gesteld voor de gebeurtenissen. Voor Fluvius System Operator zelf vorderde de procureur een eenvoudige schuldverklaring.

Fluvius zelf heeft op deze zitting uitgebreid geargumenteed om aan te tonen dat het bedrijf, zijn verantwoordelijken en medewerkers geen schuld treft in deze tragische gebeurtenissen. Uitspraak wordt verwacht eind april 2021.

### **4. Arrest Hof van Cassatie in de zaak Proximus tegen Telenet/kabelmaatschappijen**

Naar aanleiding van de overname van de kabeltelevisiekanten en de vestiging van een erfpacht op het kabelnet door Telenet, heeft Proximus een vordering ingesteld bij de Rechtbank van eerste aanleg te Antwerpen tot vernietiging van de contracten en tot het bekomen van een schadevergoeding. In eerste aanleg werd deze vordering verworpen (vonnis van 6 april 2009). Hierop heeft Proximus hoger beroep ingesteld bij het hof van Beroep te Antwerpen. De vordering van Proximus betrof het overmaken van de volledige documenten met betrekking tot het akkoord tussen Telenet, Interkabel en de kabelmaatschappijen. Tevens vorderde zij om deze akkoorden nietig te verklaren en op basis van een door haar besteld expertenrapport een schadevergoeding van EUR 1,4 miljard te verkrijgen. De voormelde overeenkomsten bevatten via een vrijwaringsclausule ten laste van Telenet wel een aansprakelijkheidsbeperking voor de kabelmaatschappijen. Daaruit volgt dat Interkabel en de kabelmaatschappijen, in geval van een negatieve uitspraak, in principe slechts dienen tussen te komen in de eventuele schade van Proximus tot maximum EUR 20 miljoen.

Bij arrest van 18 december 2017 heeft het Hof van Beroep de vorderingen van Proximus integraal afgewezen. Proximus heeft einde juni 2019 cassatieberoep ingesteld tegen dit arrest.

Op 22 januari 2021 heeft het Hof van Cassatie zich uitgesproken over dit cassatieberoep en beslist dat het arrest van het Hof van Beroep van Antwerpen deels moet worden vernietigd. De gedeeltelijke vernietiging heeft enkel betrekking op het punt dat het Hof van Beroep te Antwerpen onvoldoende heeft verantwoord waarom er geen nietigverklaring van de overeenkomst tussen Telenet en de kabelmaatschappijen moet zijn, maar spreekt zich hieromtrent niet uit. Om dit te onderzoeken en daarover een uitspraak te doen, wordt de zaak verzonden naar het Hof van Beroep te Brussel.

Het Hof van Cassatie heeft dus niet tot vernietiging beslist van de uitspraak over de vordering tot schadevergoeding door Proximus. Dit zou tot gevolg hebben dat het verzoek om schadevergoeding van Proximus definitief zou zijn afgewezen.

### **5. Great Place to Work**

In januari 2021 werd Fluvius onderscheiden met het certificaat 'Great Place to Work'. Dit certificaat wordt toegekend aan ondernemingen waar de medewerkers in een officiële bevraging aangeven dat ze graag voor het bedrijf werken, vertrouwen hebben in elkaar en trots zijn op hun job. Het onderzoek met een audit van de bedrijfscultuur wordt uitgevoerd door het Great Place to Work Institute Belgium in samenwerking met de Vlerick Business School. Als belangrijkste troeven van Fluvius kwamen drie elementen naar voren: de zorgzaamheid van het bedrijf met een goede balans tussen werk en privé, de kameraadschap en de maatschappelijke relevantie van het bedrijf.

de Raad van Bestuur,  
Brussel, 31 maart 2021

## Activiteitenverslag

In dit onderdeel gaan we kort in op een aantal opvallende projecten, cijfers en resultaten uit 2020. Ze ondersteunden drie grote doelstellingen die onze werking richting geven en illustreren hoe we als organisatie 'sterker samen' onze opdrachten uitvoeren, met de medewerkers, voor de klanten, in de samenleving:

- **We zetten onze medewerkers centraal:** we werken aan een bedrijf waar het vandaag en morgen fijn werken is voor iedereen die bij ons aan boord is.
- **We zetten onze klanten centraal:** we spannen ons in om al wie een beroep doet op Fluvius een service te bieden die vlot inspeelt op zijn of haar behoeften en verwachtingen. Daarbij denken we aan onze aandeelhouders (de steden en gemeenten in Vlaanderen), maar ook aan de ongeveer 6,5 miljoen inwoners van Vlaanderen die op een of andere manier op ons vertrouwen.
- **We zorgen voor verbinding:** Fluvius is stevig verankerd in de Vlaamse samenleving. We spannen ons in om zorgzaam en maatschappelijk verantwoord om te gaan met onze omgeving. Daarbij denken we aan het milieu en aan een brede groep stakeholders die op een of andere manier bij onze werking betrokken is, van aannemers tot het onderwijs.

### **We zetten onze medewerker centraal**

*Fluvius wil een goede werkgever zijn. Voor de medewerkers van vandaag, maar ook voor die van morgen. We willen evolueren naar een Great Place to Work (GPTW). Dit internationale label is er voor bedrijven waar collega's plezier hebben in hun werk en kameraadschappelijk omgaan met elkaar. Wie voor Fluvius werkt, is daar bovendien trots op. In de eerste plaats trots op zichzelf, op de job, maar ook op het team met wie je werkt. Dat kan alleen als er vertrouwen is. Vertrouwen in elkaar, maar ook in het management van het bedrijf.*

### **Fluvius, een Great Place to Work**

Binnen Fluvius kiezen we er bewust voor om een 'Great Place to Work' te willen zijn voor al onze medewerkers. Dit past in onze strategie Focus 2025: we willen onze klanten en medewerkers centraal stellen. Door middel van enerzijds de jaarlijkse Great Place to Work-bevraging, en anderzijds de jaarlijkse cultuuraudit die erbij hoort, willen we van onze medewerkers vernemen hoe zij het werkelijk ervaren om hier te werken. De bevragingresultaten vertellen ons op een objectieve manier waar we tevreden, zelfs heel tevreden over zijn. Omgekeerd leren we waar het schoentje knelt: waarover zijn we minder tot weinig tevreden?

Dat levert ons nuttige inzichten op: waar moeten we zéker blijven op inzetten? Wat willen we bestendig zien, en uiteraard ook: wat moet er écht anders? De bevraging geeft iedereen de kans om ook een woordje uitleg achter te laten bij hoe hij of zij het werken voor Fluvius ervaart. Dit is een echte meerwaarde. Een statistiek maakt het objectief, uit een verhaal leren we nog meer. Elk jaar bekijken we welke acties er nodig zijn om het positieve te behouden en om een alsmat betere werkomgeving te kunnen aanbieden aan onze medewerkers.

We kunnen nu reeds verklappen dat, na afsluiting van dit boekjaar 2020, Fluvius in januari 2021 beloond werd met het certificaat 'Great Place to Work'.



## #allemaalfluvius

Een van dé projecten die ons op weg helpen naar een GPTW, is het traject #allemaalfluvius. #allemaalfluvius bestaat uit twee grote clusters:

### ✓ Werken aan vertrouwen, cultuur en gedeeld leiderschap

Vanuit deze cluster ondersteunen we teams om de beweging in te zetten van het puur hiërarchisch leiderschap naar meer zelforganiserende teams.

Eenvoudig gezegd houdt dit in dat dagelijkse beslissingen, die vandaag door de manager genomen worden of met de manager moeten afgetoetst worden, zo veel mogelijk genomen worden door de mensen die het werk uitvoeren.

Dat zorgt voor een win/win: medewerkers krijgen vertrouwen, inspraak en autonomie. Dat ownership vergroot hun betrokkenheid en werkplezier. Klanten worden daardoor sneller en beter geholpen, los van een al te hiërarchische proceswerking.

Die keuze vraagt om een fundamentele mentaliteitswijziging, zowel bij leidinggevendenden als bij medewerkers. Er loopt een intensief opleidingstraject, dat alle medewerkers betreft en kennis laat maken met de nieuwe manier van werken.

We gaan met de teams op zoek naar welke waarden en overtuigingen helpen om te evolueren naar meer gedeeld leiderschap. En we bieden technieken aan om de (samen)werking vanuit het team te verbeteren.

### ✓ Inzetbaar zijn en blijven in een flexibele organisatie

Een flexibel inzetbare medewerker heeft nood aan drie zaken. Hij of zij moet kunnen werken (fitheid), willen werken (motivatie) en beschikken over de juiste competenties om inzetbaar te zijn en te blijven.

In een snel veranderende professionele omgeving, hebben we de ambitie om voortdurend mee te evolueren en onszelf bij te scholen. Daarom zetten we volop in op de ontwikkeling van de juiste competenties van onze medewerkers, bijvoorbeeld via onze eigen Fluvius Academy: de interne opleidingscentra. In 2020 organiseerde Fluvius voor zijn eigen personeel 16.320 opleidingsdagen. 3.960 medewerkers volgden ten minste één opleiding. 65% van de opleidingen werd gevolgd via digitale weg.

Voor het personeel van onze aannemers voorzag Fluvius 3.130 opleidingsdagen. 1.090 van hen volgden minstens één opleiding. In 2020 werd er geen paasstage ingericht. Er startte wel een opleidingstraject op in het kader van duaal leren – 8 leerlingen engageerden zich in 2020 om via deze opleidingsvorm het traject ‘installateur nutsleidingen’ te volgen.

Naast het klassikale opleidingsaanbod publiceerden we in 2020 meerdere e-learnings. Ondertussen biedt Fluvius medewerkers 104 opleidingen via e-learning aan.

## Veiligheid, absolute topprioriteit

- ✓ Werken tijdens de coronapandemie

*Bij het uitbreken van de pandemie rond COVID-19 (Corona) definieerde de Nationale veiligheidsraad de energie(distributie)sector als 'cruciale sector' en 'essentiële dienst' voor de bescherming van de vitale belangen van de natie en de behoeften van de bevolking.*

Aanvankelijk dwongen de pandemie en de richtlijnen van de Veiligheidsraad ons om een groot deel van onze activiteiten on hold te zetten. Maar al snel hebben we, gefaseerd en in functie van wat mogelijk of toegelaten was, onze rol volledig en effectief opgenomen om de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren. De veilige werking van onze organisatie, deze van onze medewerkers en klanten, was daarbij primordiaal.

Ons Business Continuity Management heeft, in overleg met het Managementcomité, de situatie permanent van zeer dichtbij opgevolgd en daarbij steeds getracht om binnen de sector te komen tot een zo uniform mogelijke aanpak.

Om besmetting te voorkomen was het erg belangrijk dat onze medewerkers alle hygiënische maatregelen strikt toepassen. Onze technici beschikken over alle nodige beschermingsmiddelen, afgestemd op het type werk. Daarnaast werd voor hen een checklist met 19 regels opgesteld die ze overlopen vooraleer een werk te starten (afstandsregels, gebruik beschermingsmiddelen, gebruik gereedschappen, klantencontacten, contact afvalwater, ...). Die werd ook ter beschikking gesteld aan al onze aannemers.

Ook in de werking van onze klantenkantoren en de meteropneming bij de klanten thuis werd via aangepaste procedures de continuïteit gegarandeerd. Voor nagenoeg alle kantoormedewerkers werd thuiswerk verplicht. De vergaderingen van alle bestuursorganen werden digitaal georganiseerd.

- ✓ Bij Fluvius is veiligheid een absolute topprioriteit.

*Binnen een cultuur van gedeeld leiderschap betekent dit dat iedereen verantwoordelijkheid opneemt voor zijn eigen veiligheid, maar ook voor die van collega's en van derden.*

Veilig werken begint met de opvolging van de veiligheidsvoorschriften zoals die beschreven staan in onze processen. Maar daar stopt het niet. Elke Fluvius-medewerker moet mee denken, bijkomende veiligheidsmaatregelen nemen of zelf beslissen om de opdracht niet uit te voeren als ze niet op een veilige manier kan gebeuren. Deze werkwijze noemen we het **STOP-principe**.

Een cruciaal element van het principe is dat collega's elkaar, maar ook derden 'aanspreken' op onveilig gedrag. Hiervoor is onderling vertrouwen noodzakelijk. Via lunch & learn-sessies en opleidingen maken we onze medewerkers vertrouwd met dit aanspreekgedrag.

We betrekken ook de preventieadviseurs van onze aannemers in ons veiligheidsbeleid door op regelmatige basis info aan te bieden. Daarmee kunnen ze aan de slag tijdens hun eigen teammeetings. En om het coachingproces (tijdens werkbezoeken) te faciliteren maken we gebruik van een app. Zo blijft er meer tijd om met de mensen in dialoog te gaan.

✓ Arbeidsongevallen

De belangrijkste parameters voor arbeidsongevallen zijn de ernst- en de frequentiegraad. 2020 was geen goed jaar, maar wel beter dan het voorgaande.

De grafiek hierna toont de evolutie van de parameters over een langere periode.

Aantal / Jaar	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Arbeidsongevallen	66	86	76	88	128	101
Arbeidsongevallen met werkverlet	19	35	28	31	64	41
Dagen werkverlet	537	767	670	576	1199	735

In 2020 halen we een frequentiegraad (Fg) van 4,77. Dit cijfer stemt overeen met 41 arbeidsongevallen met werkverlet. Met de Ernstgraad (Eg) kloppen we af op 0,09. Dit komt overeen met 735 dagen werkverlet. En hoewel onze doelstelling is om 0 fluïdumongevallen te halen, hadden we er 2 in het 2020.

We halen onze doelstellingen om met de Fg onder de 4,50 te blijven, en met de Eg onder de 0,09 dus niet.

Ongeveer één op de 2 ongevallen is te wijten aan vallen, struikelen en uitglijden. Het aantal verletdagen naar aanleiding van deze ongevallen bedraagt ongeveer 30 procent van het totaal. Via het vaste teamoverleg komen we maandelijks op dit thema terug bij al onze medewerkers.

✓ Fluïdumongevallen

Een fluïdumongeval is een ongeval met één van onze basisproducten elektriciteit en aardgas. Onze ambitie is elk jaar duidelijk want we tolereren geen dergelijke ongevallen. In 2020 waren er 2 fluïdumongevallen.

Aantal / Jaar	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Eigen personeel	1	2	1	2	4	2
Aannemers	2	2	1	1	6	9
Totaal	3	4	2	3	10	11

## Welzijn

*Fluvius mikt op tevreden medewerkers die zich goed in hun vel voelen. We hebben veel aandacht voor het welzijn en vinden het belangrijk dat iedereen zijn energiepeil in balans houdt.*

### ✓ Menselijke energie in balans

Om de verdeling van menselijke energie voor te stellen, gebruiken we de metafoor van de vier batterijen:

- de fysieke batterij
- de mentale batterij
- de sociale batterij
- de zingevende batterij.

Medewerkers met stress, relationele problemen op de werkvloer of gezondheidsproblemen kunnen bij één van onze sociaal assistentes terecht. Maar Fluvius gelooft ook sterk in preventie. De switch werd gemaakt van een reactief naar een proactief verzuimbeleid. Covid-19 heeft er mede voor gezorgd dat een aantal initiatieven versneld werden uitgewerkt en geïmplementeerd.

Via deze structurele initiatieven streven we naar gezondheid en geluk voor elke Fluvius-collega:

- Welzijnsopleidingen i.s.m. een nieuwe externe opleidingsleverancier  
Na een aanbestedingsprocedure werd een nieuwe opleidingsleverancier voor de welzijnsopleidingen aangesteld. Insteek voor de update van de opleidingen was enerzijds een verruiming van de doelgroep van leidinggevendenden naar leidinggevendenden én medewerkers in het kader van gedeeld leiderschap. Anderzijds werd ook het preventieve luik in de opleidingen geïncorporeerd. Thema's zijn 'Boost je energie', 'Stress' en 'Verzuimbeleid – positief spreken over aanwezigheid'.
- Welzijnswebinars  
Covid-19 zorgde ervoor dat sedentaire medewerkers van de ene dag op de andere voltijds thuis moesten werken. Aan de hand van interne webinars gaven collega's tips en ontstond er interactie tussen de deelnemers over de kracht van positief denken, zelfzorg voor jou en je team, optimale focus, omgaan met angst, en van digi-stress naar digi-happiness. Deze thema's blijven relevant, ook na de Covid-periode, en zullen dus aangeboden blijven.
- Samenwerking met EnergyLab  
Medewerkers kunnen bij Fluvius gratis conditietesten en healthscans laten uitvoeren. Doorheen het jaar lanceren we samen met partner EnergyLab ook specifieke gezondheidscampagnes die onze medewerkers aanzetten tot gezonder eten en meer bewegen. Covid-19 maakte dat verschillende geplande events niet konden plaatsvinden. EnergyLab schakelde snel naar digitale opvolging en bleef medewerkers motiveren om een gezonde levensstijl aan te houden.
- Welzijnsmagazine: energie in de brievenbus  
Elke Fluvius-medewerker kreeg dit jaar opnieuw het Welzijnsmagazine in de bus. Het zit boordevol praktische tips over hoe je zelf je energie kan sturen. De persoonlijke verhalen van collega's die vandaag al voor hun eigen welzijn of dat van anderen zorgen, zijn een inspiratiebron.

- Welzijnschecks via Intranet  
Om het onderwerp onder de aandacht te houden, sturen we maandelijks een Welzijnscheck naar de collega's. Daarmee willen we hen informeren en inspireren om zorg te dragen voor hun welzijn. We focussen telkens op een onderdeel van één van de vier energiebatterijen. Bijvoorbeeld 'motivatie', een ingrediënt van de Zingevende batterij.

Specifiek n.a.v. Corona heeft het team van sociaal assistenten sterk ingezet op de opvolging van de medewerkers die besmet werden, hun leidinggevende en collega's, en in een aantal gevallen ook de familieleden. Vanuit datzelfde team werd ook extra aandacht besteed aan de technici die dagelijks wel het werkveld op moesten. In het kader van de goede doelen werden vanuit dit welzijnsteam in samenwerking met een aantal collega's uit het hele bedrijf initiatieven genomen om de gezondheid te ondersteunen. Er werd een gezond kookboek samengesteld en er werden een aantal bewegings- en relaxatievideo's aangeboden. Inkomsten gingen naar de Voedselbanken.

### We zetten onze klant centraal

*In elke situatie, bij elke vraag of bij elk werk onze klanten op de eerste plaats zetten. Dat betekent een snel antwoord of een vlugge uitvoering, met zo weinig mogelijk wachttijd en hinder, goed communiceren en beantwoorden aan specifieke klantverwachtingen. Dicht bij onze klanten staan dus.*

#### **Klantentevredenheid: vinger aan de pols om het altijd beter te doen**

##### ✓ Algemene tevredenheid

De algemene tevredenheid verschilt significant tussen de verschillende processen van Fluvius. Het proces 'metering' heeft (samen met 'storingsbeheer' en 'premie-aanvragen') het hoogste aantal 'delighted' klanten. De processen 'budgetmeter' en 'lokale productie' hebben het hoogste aantal ontevreden klanten. Voor 'lokale productie' is dit het gevolg van een exponentiële toename in het aantal meldingen van zonnepanelen om zo nog te kunnen genieten van het 'terugdraaiende tellerprincipe', waardoor onze diensten een belangrijke achterstand hebben opgelopen. Ten gevolge van de uitspraak van het Grondwettelijk Hof betreffende deze problematiek, en de talloze mistevreden prosumenten als gevolg daarvan, valt het te verwachten dat ook in 2021 er zware impact zal zijn.

Deze scores worden online gemeten, volgens de CAWI-methodiek. In vergelijking met andere scores uit de energiesector liggen ze in de bovenband.

CSAT jaarresultaat	
Proces	2020
1.Premie-aanvragen	92%*
2.Storingsbeheer	86%
3.Budgetmeter	78%
4.Aansluitingen	86%*
5.Studie & aanleg	92%
6.Metering	95%*
7. Lokale productie	73%*
<b>TOTAAL</b>	<b>85,9%</b>

\* Significant verschil t.o.v. voorgaand jaar

#### ✓ Aanbevelingscore

De aanbevelingscore, ook bekend als Net Promotor Score (NPS), is een belangrijke indicator voor klanttevredenheid. Ze geeft aan in welke mate een klant je bedrijf zou aanbevelen aan anderen.

NPS jaarresultaat	
Proces	2020
1.Premie-aanvragen	41*
2.Storingsbeheer	48
3.Budgetmeter	-1
4.Aansluitingen	25
5.Studie & aanleg	-3
6.Metering	53*
7. Lokale productie	-24*
<b>TOTAAL</b>	<b>20</b>

Interpretatie: score tussen -100 en +100 - hoe hoger de score, hoe beter

\* Significant verschil t.o.v. voorgaand

'Premie-aanvragen', 'storingsbeheer' en 'metering' hebben het hoogste aantal promotors en bijgevolg de hoogste NPS. Zowel 'budgetmeter', 'studie & aanleg' als 'lokale productie' hebben een negatieve NPS, hetgeen betekent dat ze meer detractors dan promotors hebben.

#### ✓ Customer effort score

De CES is een indicator die aangeeft welke ervaring de klant heeft tijdens zijn/haar klantreis. Het geeft aan in hoeverre de klant zich voor zijn gevoel heeft moeten inspannen om een actie te voltooien in relatie tot de voordelen die bij deze actie komen kijken.

Customer effort score jaarresultaat	
Proces	2020
1.Premie-aanvragen	16*
2.Storingsbeheer	44
3.Budgetmeter	3
4.Aansluitingen	9
5.Studie & aanleg	nvt
6.Metering	63
7. Lokale productie	-32*
<b>TOTAAL</b>	<b>15</b>

Interpretatie: CES: hoe hoger de score, hoe beter -  
 een hoge score betekent dat de klant vindt dat hij weinig moeite heeft moeten doen

\* Significant verschil t.o.v. voorgaand

‘Metering’ is het proces waarbij de Customer Effort score significant hoger is dan alle andere processen: klanten moeten m.a.w. weinig moeite doen.

✓ Company effort score

De CoES is een indicator die aangeeft in hoeverre de klant van oordeel is dat het bedrijf zich ingespannen heeft om hem te helpen.

Company effort score jaarresultaat	
Proces	2020
1.Premie-aanvragen	28*
2.Storingsbeheer	55
3.Budgetmeter	-6
4.Aansluitingen	19
5.Studie & aanleg	4
6.Metering	26*
7. Lokale productie	-51*
<b>TOTAAL</b>	<b>10</b>

Interpretatie: hoe hoger de score, hoe beter -  
 een hoge score betekent dat de klant vindt dat het bedrijf veel moeite heeft gedaan om hem te helpen

\* Significant verschil t.o.v. voorgaand

‘Storingsbeheer’ is het proces waarbij de Company Effort score significant hoger is dan bij de andere processen: Fluvius heeft m.a.w. veel moeite gedaan. Vooral ‘budgetmeter’ en ‘lokale productie’ zijn processen waarvan klanten vinden dat ze zelf relatief veel en Fluvius relatief weinig moeite insteken.

✓ Omgaan met klachten

In 2020 ontving Fluvius 18.940 eerstelijnsklachten, tegenover 17.583 een jaar eerder. Een lichte stijging met 8%. We zien vooral stijging in het aantal klachten bij onze activiteiten i.k.v. 'Aansluitingen', 'Storingen en defecten', 'Lokale productie' en 'Meteropname en verbruiken'. Voor de overige producten of diensten is er vooral een dalende tendens zichtbaar in het aantal ontvangen klachten. Er waren 1.522 tweedelijnsklachten. In 2019 waren dat er 1.178.

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
1 <sup>ste</sup> lijns	21.535	21.862	17.583	18.940
2 <sup>de</sup> lijns	2.036	1.772	1.178	1.522
<b>Totaal Fluvius</b>	<b>23.571</b>	<b>23.634</b>	<b>18.761</b>	<b>20.462</b>

✓ Enkele klantenrealisaties in de kijker

○ Klantinzichten en -onderzoeken

We hebben in 2020 verder ingezet op het systematisch capteren van informatie van onze klanten zowel door het actief bevragen en betrekken van klanten bij ontwikkelingen als door het analyseren van bestaande data zoals vragen, klachten, websitegebruik, ...

• Complimenten en suggestiesveld op website

Sinds oktober 2020 kunnen onze klanten op onze website terecht om een compliment of een suggestie door te sturen. De ontvangen feedback en suggesties zijn waardevolle klantinzichten die we meenemen in optimalisaties of nieuwe projecten. Voorbeelden van ontvangen complimenten zijn:

*"Super goed werk van de interventieploeg die de grote panne in Wijnegem op zondag 4 oktober heeft opgelost! Op minder dan anderhalf uur was er weer elektriciteit."*

*"We zijn zeer tevreden van zowel de telefoon-operators, de permanentie en de ploeg die de herstelling hebben uitgevoerd. Zeer snelle professionele en vakkundige aanpak. Top!!"*

*"Ik ben geholpen via de telefonische klantendienst. Aline heeft mij tot in de puntjes kunnen uitleggen hoe ik mijn zonnepanelen moet aanmelden. De uitleg over de premie voor super-isolerend glas was top!"*

• Snelle tevredenheidsfeedback na interactie: one click surveys

We gebruiken one-click-surveys om onze klanten 24u na een interactie te bevragen over hun tevredenheid. De resultaten worden rechtstreeks opgevolgd door de betrokken diensten en stellen hen in staat om snel bijstellingen te doen mocht uit de feedback blijken dat dit opportuun is.



- Klantgerichte communicatie en -kanalen

Klantgerichtheid gaat hand in hand samen met een klantgerichte communicatie. Klanten wensen proactieve, relevante en toegankelijke communicatie. Deze willen ze ontvangen of kunnen consulteren via de kanalen van hun voorkeur op het moment dat het hun past. In 2020 hebben we hiertoe volgende stappen gezet:

- Overtuigingscel

Fluvius is verantwoordelijk voor de uitrol van de digitale meter. Omdat we vaststelden dat gebrek aan juiste informatie of begrip een belangrijke oorzaak was dat sommige klanten de digitale meter weigerden, startten we een 'overtuigingscel' op. De medewerkers van deze cel contacteren deze klanten, polsen naar hun reden van weigering en geven antwoord op al hun vragen.

In 2020 contacteerden we een 900 klanten, waarvan we 40% overtuigden na een eerste contact. Van de klanten die niet onmiddellijk overtuigd waren, contacteerde zo'n 30% ons binnen de 30 dagen om een afspraak voor de plaatsing van de digitale meter alsnog in te plannen.

- Klantkanalen

We voeren binnen Fluvius een omnichannel kanalenbeleid. Dit wil zeggen dat we onze informatie en dienstverlening via verschillende kanalen ter beschikking stellen. We zetten sterk in op selfservice en digitalisering omdat een groot aandeel van onze klanten dit verwacht en ze op die manier 24/7 kunnen geholpen worden. Maar we blijven steeds de niet-digitale klanten optimaal ondersteunen.

In 2020 breidden we onze digitale kanalen uit met Messenger en Whatsapp voor vragen over groene stroom, energieleveringen, premies en de digitale meter. Er werden in totaal meer dan 30.000 klantconversaties gevoerd.

We startten tevens een proefproject met onze virtuele chatbot Finn. Finn begeleidt onze klanten op onze website en biedt een antwoord op de meest gestelde vragen.

Eind juni 2020 ging het Fluvius-klantportaal officieel van start. Dat maakt al selfservice mogelijk voor verbruiksportaal digitale meter, openen en sluiten poort digitale meter en premies.

### **Netwerken beheren**

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

✓ Netbetrouwbaarheid

Door onderbrekingen op laagspanning en op middenspanning werd een Fluvius-laagspanningsklant in 2020 geconfronteerd met een leveringsonbeschikbaarheid op onze distributienetten voor elektriciteit van 19 minuten en 28 seconden.

✓ Evolutie distributienettarieven

De inkomsten uit de distributienettarieven elektriciteit zullen in 2021 globaal gezien met 140 miljoen euro dalen en voor aardgas met 32 miljoen euro stijgen. Voor gezinnen dalen de distributienettarieven voor elektriciteit het vierde jaar op rij. De daling is te wijten aan het wegvallen van de saldi uit het verleden, de besparingen die door de VREG aan Fluvius worden opgelegd en de nieuwe tariefmethodologie 2021-2024 o.a. de bijgestuurde kapitaalkostvergoedingen voor de Regulatory Asset Base (RAB).

Een gezin zal in 2021 gemiddeld 16 euro minder aan distributienettarieven voor elektriciteit en 2 euro meer aan distributienettarieven voor aardgas betalen. Het prosumentarief gaat gemiddeld met 5 procent omhoog.

Ook bedrijven zien in 2021 de distributienettarieven verder dalen. Een KMO met een standaardverbruik betaalt ten opzichte van vorig jaar gemiddeld 249 euro minder aan distributienettarieven voor elektriciteit en 41 euro minder aan distributienettarieven voor aardgas. Voor grotere bedrijven op middenspanning dalen de elektriciteitsdistributienettarieven gemiddeld zelfs met 24 procent.

Net als de afnametarieven dalen ook de injectietarieven. De gemiddelde daling voor de injectieklanten aangesloten op middenspanning bedraagt 19%. Vanaf 2021 is ook een injectietarief voor biomethaan van toepassing.

✓ Lokale productie in stijgende lijn

Fluvius is op geen enkele manier verantwoordelijk voor de productie van elektriciteit. Toch spelen we een cruciale rol in de omschakeling van het Vlaamse elektriciteitssysteem naar meer duurzame, koolstofarme energie. We zorgen namelijk voor de aansluiting van decentrale (= lokale), vaak hernieuwbare energiebronnen. En we distribueren de opgewekte elektriciteit via onze netten.

Het lokaal geïnstalleerde vermogen op onze netten neemt stelselmatig toe. Zonnepanelen en windturbines maken het overgrote deel van de hernieuwbare energie op onze netten uit.

2020	geïnstalleerd decentraal vermogen	%	kW
	zonnepanelen <= 10 kW	38,6%	2.440.977
	zonnepanelen > 10 kW	20,7%	1.313.190
	WKK	14,5%	918.508
	windturbines	18,9%	1.198.108
	bio-WKK	3,8%	241.609
	biomassa	1,4%	91.392
	andere	2,0%	126.518
		100,0%	6.330.301

2019	geïnstalleerd decentraal vermogen	%	kW
	zonnepanelen <= 10 kW	34,5%	1.876.371
	zonnepanelen > 10 kW	21,6%	1.174.674
	WKK	15,7%	853.258
	windturbines	20,6%	1.123.046
	bio-WKK	3,9%	212.946
	biomassa	1,6%	89.722
	andere	2,1%	114.908
		100,0%	5.445.038

✓ Enkele opvallende projecten

- Technische primeur voor windenergie bij Katoen Natie

Fluvius realiseerde een technische primeur bij de logistieke groep Katoen Natie in Kallo. Twee windturbines van Wind aan de Stroom werden er rechtstreeks gekoppeld aan de elektriciteitscabine van de logistieke site. Gecombineerd met de al aanwezige zonnepanelen, haalde Katoen Natie bijna 70% van zijn elektriciteit uit lokale hernieuwbare energiebronnen. Een duurzame sprong voorwaarts.

- Fluvius krijgt elektrische reddingsboei

Sinds juli 2020 beschikt netbedrijf Fluvius over een eigen 'mobiele noodpost'. Dat is een mobiel elektriciteitsstation dat kan worden ingeschakeld bij zeer grote incidenten die kunnen leiden tot stroomonderbrekingen van meerdere dagen. De noodpost kan op 24 uur worden opgebouwd en staat opgesteld in het logistieke distributiecentrum van Fluvius in Lokeren.

- Auto's vol windenergie

In de haven van Zeebrugge werd na de zomer 2020 de laatste hand gelegd aan de bouw van 'ICO Windpark': het grootste onshore-windpark op één industriële site in Vlaanderen. De 11 krachtige windmolens komen terecht op de terreinen van 'International Car Operators' (ICO), één van de belangrijkste aanlandingspunten in Europa voor klassieke én elektrische voertuigen die per schip arriveren. Fluvius zorgde voor de aansluiting van het park, via het technische ontwerp en de aanleg van 2 elektriciteitskabels op 36 kV over een afstand van 4 km van de ICO Windpark tot de hoogspanningspost van Elia.

- Gepimpte Fluvius-kasten fleuren 'staycation' op

De voorbije zomer zagen heel wat omwonenden 'gepimpte' nutskasten opduiken in hun buurt. In tal van steden en gemeenten toverden zowel lokale als professionele kunstenaars grijze 'voetpadkasten' om tot echte kunstparels door ze te beschilderen of te beleven. Daarbij zaten ook zo'n 200 elektriciteits- en telecomkasten van netbedrijf Fluvius, dat steden en gemeenten ondersteunt bij de voorbereiding van zo'n projecten. Heel wat lokale besturen maakten er zelfs echte kunstwandelingen van, ideaal voor wie dit jaar niet op reis kon.

- De Lijn en Fluvius tekenen samenwerkingsovereenkomst

Vervoermaatschappij De Lijn en netbedrijf Fluvius sloten in 2020 een structurele samenwerking af voor de realisatie van oplaadinfrastructuur voor elektrische bussen in Vlaanderen. Voor de vergroening van haar vloot kiest De Lijn resoluut voor 'e-bussen'. In totaal wil De Lijn tegen 2035 liefst 1.200 bussen vervangen door hybride of elektrische exemplaren. Om die bussen op te laden is op tal van plaatsen heel wat elektrisch vermogen nodig. Fluvius zal als partner die ambitie mee helpen realiseren.

- ✓ Groeiend aantal warmteprojecten

Warmte is één van de domeinen in onze multi-utility-visie. In het kader van de energietransitie willen we lokale besturen ondersteunen om waar het kan en economisch rendabel is, warmte als energiebron te gebruiken. Zo telden we eind 2020 voor heel Vlaanderen samen in 15 gemeenten meer dan 58,7 km warmtenet met daarop 1.796 aangesloten klanten. Bovendien stellen we een toename vast van het aantal warmteprojecten. Bij de realisatie zorgt Fluvius voor de aanleg en de exploitatie van het warmtenet.

- ✓ Visie rond warmtenetten

Als bedrijf dat volledig in handen is van de 300 Vlaamse steden en gemeenten formuleert Fluvius een visie en strategie met betrekking tot warmtenetten in Vlaanderen. Ook Fluvius pleit ervoor om de vrije markt maximaal te laten spelen daar waar het kan en nuttig is: bij de warmteproductie, de levering van warmte en bij de aanleg van warmtenetten op privéterrein. Bij nieuwe warmteprojecten zien we hier geen rol weggelegd voor Fluvius.

Voor het aanleggen, beheren én onderhouden van warmtenetten op publiek domein zijn we er echter van overtuigd dat regulering – net als in de elektriciteits- en gasmarkt – aangeraden is. De aanleg van zo een net is immers altijd de verantwoordelijkheid van één partij. Het lijkt ons dan ook evident dat warmtenetten op publiek domein eigendom zijn van publieke entiteiten.

Zo'n gereguleerde aanpak biedt een oplossing voor een aantal risico's en maatschappelijke vraagstukken. En één warmtenetbeheerder voor publieke warmtenetten maakt ook een economisch optimum mogelijk over de realisatie van al die projecten heen. Want een consequent investeringsbeleid op langere termijn is zeker bij warmtenetten uiterst belangrijk.

- ✓ Markante warmteprojecten in 2020

- In Roeselare ligt al ruim 30 jaar een warmtenet dat de restwarmte van de verbrandingsoven van afvalintercommunale Mirom verdeelt over delen van de stad. Dat warmtenet breidden we afgelopen zomer uit naar de nieuwe wijk Roobaertpark, waar enkele projectontwikkelaars de volgende jaren verscheidene verkavelingen met in totaal bijna 1.000 woningen bouwen. In elk van die verkavelingen leggen we een warmtenet aan. Om die allemaal van warm water te voorzien, legden we ook zo'n twee kilometer toevoerleiding aan.

- We ondertekenden vorig jaar een intentieverklaring met Pepsico over de koppeling van hun restwarmte, die vrijkomt bij de productie van chips op hun site in Veurne, op ons warmtenet in de nieuwe verkaveling Suikerpark. De eigenlijke koppeling staat gepland voor het voorjaar van 2022.
- Als warmtepartner van stad Antwerpen wil Fluvius publieke warmtenetten realiseren op een ecologische, economische en sociaal haalbare manier. Om de uitwisseling van warmte zo makkelijk en duurzaam mogelijk te maken, hebben Antwerpen en Fluvius een warmteplan ontwikkeld. Op basis van de aanwezigheid van grote warmteverbruikers of lokale duurzame warmtebronnen in de stad, zijn zones afgebakend die als eerste een warmtenet krijgen.

✓ Kabel-tv en telecom-activiteiten

Fluvius beheert het kabeldistributienet in 103 Vlaamse steden en gemeenten. Het kabel-tv-net telt over een netlengte van 27.830 km meer dan 1,1 miljoen aansluitingspunten. Fluvius wil als multi-utility-beheerder van (publieke) netwerken op het openbaar domein een maximale synergie bereiken. Deze strategische keuze geldt ook voor de activiteit 'telecom', die naast kabel-tv ook het pilootproject FttH (Fiber-To-The-Home) omspannt, met de bedoeling hier samenwerkingsverbanden met telecomoperatoren voor op te zetten.

✓ Datanetwerken van de toekomst – project Tramontana

Om een digitale kloof te vermijden en alle Vlamingen toegang te bieden tot 'snel internet' tegen de laagst mogelijke maatschappelijke kost, zijn we van oordeel dat wij op het vlak van infrastructuur, hoofdzakelijk fiber (glasvezel), een toegevoegde waarde kunnen betekenen. Dit kadert binnen de multi-utility-ambitie van Fluvius om als onderneming netwerkinfrastructuren en datanetwerken te beheren. Dat leidde in 2019 tot het opzetten van een vijftal Fiber-to-the-Home (FttH)-piloten.

Voortbouwend op deze piloten en vertrekkend vanuit de doelstelling om binnen heel Vlaanderen binnen een redelijke termijn en prijs snel internet te realiseren zocht Fluvius System Operator (een) operationele partner(s). In het voorjaar 2020 werden, na een publieke bevraging, met significante marktspelers actief op de Vlaamse telecommarkt daarover onderhandelingen gevoerd. Op 26 juni 2020 werd de keuze uitgesproken voor Telenet om met hen de besprekingen te starten om de doelstellingen, uitgangspunten en uitwerking van de mogelijke samenwerking verder vorm te geven.

✓ Fluvius grootste rioolnetbeheerder van Vlaanderen

Sinds 1 januari 2020 heeft de West-Vlaamse gemeente Pittem haar rioolnetbeheer toevertrouwd aan Fluvius. Nog in 2020 besliste de Vlaams-Brabantse gemeente Lennik dat ook te doen vanaf 1 januari 2021. Fluvius zal dan in 86 Vlaamse steden en gemeenten instaan als rioolnetbeheerder en is daarmee de grootste van Vlaanderen met meer dan 11.700 km net.

Door de krachten te bundelen met de andere gemeenten staat Fluvius sterker om het waterbeheer versneld te verbeteren en nog meer in te zetten op het verhogen van de zuiveringsgraad van het afvalwater. Als multi-utility-beheerder ziet Fluvius voor zich een strategische rol binnen het waterbeheer, niet alleen op vlak van riolering maar ook op vlak van drinkwater, als er zich regionaal opportuniteiten voordoen.

Fluvius werkt met 53 steden en gemeenten samen aan een hemelwaterplan. Dat plan zorgt voor een correcte afwatering van hemelwater waardoor droogtes en overstromingen kunnen vermeden worden.

✓ Hemelwaterproject IMPAKT!

Drie jaar geleden stapte Fluvius samen met de Vlaamse Milieumaatschappij, Aquafin en het Nederlandse Waterschap De Dommel in een Europees project om de waterkwaliteit in de Dommelvallei te verbeteren. Het project werd mogelijk gemaakt door de ondersteuning van INTERREG (Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling). Het project werd dit jaar succesvol afgesloten. In het project werden de bufferbekkens van Eindhoven verhoogd om de capaciteit bij zware regenval te verhogen. Er werd een nieuwe type beluchting op de Dommel-rivier toegepast om het zuurstofniveau bij zware buien op peil te houden. Ten slotte werd in een industrieterrein in Tongeren een speciale schuif geplaatst om vervuiling te vermijden.

### **Openbare Verlichting**

✓ Licht-als-een-dienst: versnelde investeringen in ledombouw

Samen met de lokale besturen, onze aandeelhouders, zet Fluvius volop in op de modernisering van de openbare verlichting met interactieve ledverlichtingstoestellen. Doel is om dit in 2030 verwezenlijkt te hebben conform het Vlaamse Regeerakkoord. Hiertoe is er ook samen met andere stakeholders zoals VVSG en technologiefederatie Agoria een intentieverklaring ondertekend. Ondertussen is er al meer dan 19% van onze openbare verlichting led.

Het nieuwe aanbod 'OV 2.0' werd in 2019 opgestart om in te spelen op de vraag naar interactieve verlichting, energiebesparing (burgemeestersconvenant) en flexibiliteit van aansturing. Bovendien is er de vraag van lokale besturen naar financiële ondersteuning en meer ontzorging bij de technische uitwerking en ontwikkeling van een uniform veralgemeend aanbod voor heel Vlaanderen.

In 2020 hebben opnieuw 23 lokale besturen gekozen voor deze 'licht-als-een-dienst'-formule. Zo had eind 2020 reeds 89% van alle Vlaamse steden en gemeenten beslist toe te treden tot het aanbod om werk te maken van de (verdere) modernisering van hun openbare verlichting met positieve gevolgen op het vlak van energiebesparing, CO<sub>2</sub>-reductie én comfort voor de burgers.

## Databeheer

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

### ✓ De digitale meter: cruciaal voor energietransitie

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

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

De 'slimme mogelijkheden' van de digitale meters worden almaar beter zichtbaar. Zo bieden steeds meer commerciële bedrijven slimme toestellen of apps. Een overzicht vind je op [maakjemeterslim.be](http://maakjemeterslim.be).

### ✓ Online platform voor jouw digitale meter

Begin 2020 lanceerde Fluvius een nieuw klantenportaal [mijn.fluvius.be](http://mijn.fluvius.be) waar elk gezin gratis en online zijn verbruiksinfo kan raadplegen om een beter zicht te krijgen op zijn energieverbruik. Wie zonnepanelen heeft, kan er ook zijn dagelijkse injectiewaarden bekijken. In de loop van 2020 voegde Fluvius daar ook de mogelijkheid aan toe om kwartier- (elektriciteit) of uurwaarden (aardgas) te raadplegen.

De Vlaamse regering legde in een aangepast energiebesluit van 17 juli 2020 de ambitie vast dat alle klassieke meters in Vlaanderen tegen 1 juli 2029 vervangen moeten zijn door digitale energiemeters, waarvan 80% al tegen eind 2024. Eind 2020 voltooide Fluvius de gunning van drie aannemersgroepen die die 'versnelling' zullen helpen realiseren.



## Samen werk maken van duurzaamheid

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

We gebruiken onze kennis en middelen als hefboom om de natuurlijke resources van onze planeet (water, energie, ...) verstandig te gebruiken. We willen meer hernieuwbare energie creëren, de CO<sub>2</sub>-uitstoot in Vlaanderen verminderen en de verbruikte kWh tot een minimum beperken. Als facilitator zetten we onze kennis maximaal in en werken we samen met andere partijen.

### ✓ BENOveren: hulp voor duurzame investeringen

Ook in 2020 klonk het: 'BENOveren, dat is nog beter renoveren'. Bedoeling is om meer in te zetten op totaalrenovatie en drempels weg te nemen door begeleiding aan te bieden bij collectieve renovatie.

Wie energiezuinige investeringen doet, kan hiervoor een premie aanvragen bij Fluvius. In 2020 werden 92.246 premies uitbetaald, voor een totaalbedrag van ongeveer 48 miljoen euro.

Als investeerders in woningen drie of meer maatregelen combineren in een totaalrenovatie, komen zij sinds 2017 in aanmerking voor extra totaalrenovatiebonussen, bovenop de premies. Mensen die de begeleiding van een renovatie als een drempel ervaren, kunnen instappen in een Burenpremie-project. De Burenpremie is een ondersteuning voor renovatie van woningen. Renoveer samen met minstens 9 anderen binnen je gemeente en je krijgt de begeleiding van een professionele BENOvatiecoach. Deze coach neemt je heel wat werk uit handen. De coach geeft renovatie-advies, helpt je de juiste volgorde van maatregelen te bepalen, vergelijkt de offertes voor je, geeft advies bij de uitvoering en vraagt alle premies voor je aan. Fluvius vergoedt deze BENOvatiecoach voor zijn werk via de Burenpremie.

Fluvius verzorgt ook de opleiding van BENOvatiecoaches. Intussen zijn in elke Vlaamse gemeente erkende en opgeleide BENOvatiecoaches actief.

### ✓ BENOveren-campagne in de media

In het najaar van 2020 liep een radio- en onlinecampagne rond BENOveren. Die heeft een duidelijke impact gehad op de bekendheid en verankering van BENOveren. Concreet heeft deze campagne een op de drie Vlamingen die bezig zijn met renoveren bereikt. Dat heeft ertoe bijgedragen enkele sterkere connecties te creëren:

- Aspecten zoals warmte en comfort worden nu sterker geassocieerd met BENOveren.
- Ook de online blogsite is erin geslaagd om sterke associaties te verwerven. Daarmee blijft het potentieel van de blogsite groot.
- De meerderheid van wie de campagne heeft gezien, is geïnteresseerd in de diverse tips en tricks van Fluvius.



### ✓ Energiezorgplan voor openbare gebouwen

Fluvius helpt steden en gemeenten om de klimaatdoelstellingen van 2030 en 2050 te realiseren door hen te ontzorgen in het energiezuinig maken van hun gebouwen. Naast de realisatie van energiebesparende projecten bij ongeveer de helft van de Vlaamse steden en gemeenten, maakte Fluvius in 2020 onder meer voor 23 steden en gemeenten een nieuw energiezorgplan op. Daarin brengen we het potentieel aan energiebesparingen in de openbare gebouwen in kaart. Het energiezorgplan dat we in de periode 2016-2018 opstelden en realiseerden voor de stad Oostende bijvoorbeeld, resulteerde begin 2021 in de goedkeuring van een nieuw energiezorgplan dat voorziet in het energiezuinig maken van 38 stadsgebouwen door middel van in totaal 66 ingrepen.

In 2020 vonden 1.700 unieke gebruikers de weg naar ons energiemanagementplatform E-lyse en leverden we diensten aan 98% van de lokale besturen, waarvan 50% effectief tot realisatie leidde, gecoördineerd door Fluvius. Ondanks corona realiseerden we een verkoopcijfer van 37 miljoen euro aan energiebesparende projecten.

### **Energie-armoede bestrijden**

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

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

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

### ✓ Energiescans bij kansarme gezinnen

In 2020 werden 11.450 energiescans uitgevoerd, waarbij gezinnen uit de kwetsbare doelgroep concrete tips krijgen over de manier waarop ze hun energiekosten kunnen verminderen. Bij zo'n scan wordt ook meteen een pakket kleine energiebesparende maatregelen geïnstalleerd (led-lamp, spaardouchekop, tochtstrips, ...).

We moedigen de beschermde doelgroep ook aan om te investeren in energiezuinige toestellen. In 2020 werden 6.481 kortingsbonnen t.w.v. 150 euro door deze klantgroep gebruikt bij de aankoop van een energiezuinige koelkast of wasmachine.

✓ Digitale budgetmeter

Eind 2020 stonden er 60 269 geactiveerde budgetmeters waarvan 25 028 digitaal (42%). Meer dan 80 procent van de betalingen van de geactiveerde digitale budgetmeters gebeurt online via [mijndigitalebudgetmeter.be](http://mijndigitalebudgetmeter.be) (webportaal). Deze klanten betalen dus van thuis uit en hoeven zich niet meer te verplaatsen naar een klantenkantoor of oplaadpunt.

✓ Fluvius prepaid

In 2020 hebben we het proces van onze rol als sociale leverancier grondig hertekend. Dat leidde begin 2021 tot de lancering van 'Prepaid', onze nieuwe service waarbij de klant vooraf voor zijn energie betaalt. Nieuw is dat je vrijwillig kan instappen in Prepaid zodra je door je commerciële leverancier wordt gedropt. Dat was in het vroegere proces met de budgetmeter pas mogelijk nadat je ook bij Fluvius schulden begon op te bouwen.

We plaatsen voortaan ook meteen een digitale meter zodra een klant wordt gedropt door zijn commerciële leverancier. Dit heeft als grote voordeel dat we de Prepaid-functie vanop afstand kunnen activeren zodra de klant ook bij ons schulden begint op te bouwen. We verkorten zo aanzienlijk de periode waarin de klant bij ons schulden kan opbouwen. Bovendien is er met de digitale meter geen visueel onderscheid meer tussen een gewone digitale meter en een waarop de Prepaid-functie is geactiveerd, wat minder stigmatiserend werkt.

Deze nieuwe service kreeg ook een eigen communicatiestijl en aparte website ([prepaid.fluvius.be](http://prepaid.fluvius.be)), volledig op maat van doelgroep.

✓ Infosessies OCMW's

Omwille van de Coronamaatregelen werden de jaarlijkse Infosessies voor de OCMW's, traditioneel verspreid over 6 locaties in Vlaanderen, in 2020 vervangen door een online webinar-meeting vanuit de Fluvius-studio te Melle. Onder de toepasselijke titel "Op afstand, maar meer dan ooit samen voor een warme samenleving!", werden daarop de LAC-voorzitters van de 300 Vlaamse OCMW's uitgenodigd en diverse partners en overheidsinstanties zoals Samenlevingsopbouw, Interfederaal Steunpunt Armoedebestrijding, Dienst Federale Ombudsman Energie, VEKA of VVSG. Op deze online meeting van 10 december 2020 waren er in totaal 480 deelnemers.

De voornaamste topics waren de Digitale meter in Prepayment (stand van zaken en Ombouw van de nog bestaande klassieke budgetmeters naar Digitale meters), de interne reorganisatie van onze dienst Energieleveringen, de bereikbaarheid van onze klantenkantoren in coronatijden via een vlotte afsprakenregeling en de mogelijkheid om de kortingsbon voor de doelgroep voor een energiezuinige koelkast sneller te kunnen aanvragen via een online-toepassing.

Tijdens deze meeting werd ook de nieuwe website [prepaid.fluvius.be](http://prepaid.fluvius.be) voorgesteld. Het is één centrale plaats voor de klant waar hij alle nodige informatie vindt en waar ook de OCMW-medewerker alle praktische handleidingen kan terugvinden.

## We zorgen voor duurzame verbinding

In de vorige hoofdstukken gingen we in op de inspanningen van Fluvius om medewerkers en klanten goed te ondersteunen. Belangrijke uitdagingen, maar we kijken ook breder. We kunnen ook een grote rol van betekenis spelen voor de maatschappij in het algemeen en een aantal specifieke stakeholders in het bijzonder. Maatschappelijk verantwoord ondernemen zit sterk verweven in onze bedrijfsvoering. Dankzij onze keuze voor ecologie, duurzaamheid en samenwerking tonen we ons zorgzaam voor onze leefomgeving.

### Maatschappelijk verantwoord ondernemen

#### ✓ Electric First: gericht kiezen voor duurzame mobiliteit

Sinds enkele jaren voert Fluvius een Electric First-beleid voor zijn dienstvoertuigen. Ook in de leasingvoertuigen hanteren we dit vergroeningsbeleid. Afgelopen jaar vervingen we 290 diesel- en benzinewagens door full electric, CNG-voertuigen of plug-in hybridemodellen.

Fluvius vervangt de komende jaren zo'n 800 dienstvoertuigen en kiest daarbij telkens voor het groenste beschikbare alternatief. Als er een 100 procent elektrisch model op de markt is dat op vlak van rijbereik of laadvermogen geschikt is voor de job, dan is elektrisch voor Fluvius de eerste keuze. Vandaag zijn dat vooral personenwagens en kleine bestelwagens. In specifieke gevallen, zoals voor grotere bestelwagens, is CNG voorlopig het geschiktere alternatief. Vooral voor wie meer kilometers rijdt of zwaar materiaal mee heeft. De keuze voor 'zo groen mogelijk' en 'maximaal elektrisch' betekent bij Fluvius op termijn een besparing van meer dan 1 miljoen liter diesel per jaar.

Aantal duurzame dienstvoertuigen bij Fluvius

	2017	2018	2019	2020
CNG	74	175	246	315
Elektriciteit	27	61	61	102
Plug in hybride	62	116	206	386

#### ✓ Omgaan met milieu-incidenten

Onze milieudienst ontving in 2020 acht incidentmeldingen. Er waren 20 milieuklachten, als volgt verdeeld:

Lichthinder	11
Geurhinder	0
Straling	7
Geluidshinder	2

✓ Green Deal: ecologische keuzes voor onze bedrijfsvoering

Twee jaar geleden hield het partnerschap Vlaanderen Circulair 'Green Deal' boven de doopvont en maakte daarmee een vrijwillige overeenkomst tussen (privé)partners en de Vlaamse overheid mogelijk om samen een groen project te starten. Daarbij worden milieudoelen nagestreefd die hand in hand gaan met een goede bedrijfsvoering.

Een Green Deal is een inspanningsverbintenis, waarbij alle partijen zich engageren om te doen wat binnen hun mogelijkheden ligt om het project te realiseren. De doorlooptijd is idealiter niet langer dan drie à vier jaar. Door de samenwerking van onze Milieudienst, de dienst Afvalbeheer en de dienst Aankoop in één projectteam, sloot Fluvius zich aan bij de Green Deals over verschillende onderwerpen. We lichten er hier eentje uit:

○ Green Deal Circulaire T-shirt

De aankoop van de nieuwe Fluvius-bedrijfskledij betekende het einde van de kledij van de vroegere bedrijven. Die kledij hebben we ingezameld om duurzaam te verwerken. Een gedeelte van die kledij bestaat uit T-shirts en polo's, gemaakt uit een hoogwaardige vezel. Die recycleren we tot een 'circulaire T-shirt of sweater'. We vervezelen die T-shirts en polo's volledig, dat betekent dat we ze tot in de kleinste vezel 'versnipperen'. Van die vezels laten we opnieuw garen maken, waarvan we dan een gloednieuw Fluvius T-shirt of sweater maken. Hoe dat er zal uitzien? We gaan hoe dan ook voor ecodesign. Dat betekent dat we het zo ecologisch mogelijk zullen vormgeven, zodat we het ook na dit tweede leven nog kunnen recyclen. Daarvoor moeten we bijvoorbeeld vermijden om grote oppervlakken te bedrukken, want bedrukte stukken kun je niet hergebruiken.

### **Het warme hart van Fluvius voor goede doelen**

*Onder de naam Fluvius - Goede doelen handhaafde Fluvius, ook in corona tijden, de doorgedreven langetermijnsamenwerking met de Voedselbanken en Kom op tegen kanker. Betrokkenheid en een goede wisselwerking tussen onze medewerkers en het goede doel bleven daarbij de sleutels tot succes.*

✓ De voedselbanken en Fluvius

Ons partnerschap is niet gebaseerd op pure financiële steun, maar wel op structurele hulp waarbij Fluvius vooral mensen inschakelt. Zo versterken en inspireren we elkaar in onze steun naar de duizenden vrijwilligers van De voedselbanken, ook in moeilijke tijden.

Door de gekende omstandigheden werd onze intussen 'normale' menselijke en materiële ondersteuning naar De Voedselbanken zwaar gehinderd. Fysieke teamactiviteiten waren uitgesloten en interne verhuisbewegingen nagenoeg onbestaande. Toch konden we nog 4 verenigingen in West-Vlaanderen blij maken met afgeschreven kantoormeubilair uit onze site in Torhout.

Ondanks, of eerder dankzij, corona toonden we ons warm hart en schonken we in 2020 aan De Voedselbanken:

- 700 pakken chocolade en 200 pakketjes met koeken, voorzien voor acties voor Kom op tegen kanker
- 6.000 pakketten paaseieren voorzien voor de medewerkers van Fluvius & De Stroomlijn
- advertentieruimte in Het Nieuwsblad

- financiële steun aan elk van de 5 regionale zetels van de Voedselbanken uit het budget voorzien voor de fysieke organisatie van bestuursvergaderingen, die in 2020 noodgedwongen digitaal verliepen.

✓ De warmste week

Fluvius-medewerkers dragen ook graag hun steentje bij om aan fundraising te doen n.a.v. 'De warmste week van Fluvius'. In coronatijden geen evidentie, maar door het opzetten van online acties probeerden we toch geld in het laatje te krijgen. Zo maakten en verkochten we een Fluvius kookboek, bewegings- en ontspanningslessen en een 'Kunst op de kast'-kalender. Door de opbrengst hiervan, aangevuld met donaties van incentivebudgetten en bijdragen uit o.m. de 'Kilometerchallenge', konden we een cheque van 38.620 euro overmaken aan de Voedselbanken.

✓ Kom op tegen kanker

De jaarlijkse Kom op tegen Kanker-actie, sinds 2019 binnen Fluvius - Goede Doelen geïntegreerd, viel eveneens ten prooi aan het coronavirus. Zowel de '100 km run' in maart als de elfde editie van 'De 1.000 km voor Kom op tegen Kanker' werden met pijn in het hart afgelast. Maar ook hier bleef Fluvius niet bij de pakken zitten. Via interne initiatieven en gesteund door het management konden we toch het volledige bedrag van 76.000 euro voor (virtuele) deelname aan de acties schenken aan Kom op tegen kanker.

✓ 3.000 laptops voor Digital For Youth

Jongeren zonder thuiscomputer dreigen door de coronacrisis leerachterstand op te lopen. Na de grote PC-wissel vorig jaar, onder meer naar aanleiding van de fusie van ex-Eandis en ex-Infrac tot Fluvius, lagen 3.000 'leeggemaakte' toestellen klaar om te verkopen. Nu geeft Fluvius gevolg aan een warme oproep van Digital For Youth, een professionele organisatie die pc's en toebehoren ter beschikking stelt van kansarme gezinnen. Meteen goed voor één derde van hun doelstelling, namelijk 10.000 laptops inzamelen. Digital For Youth zal nu ieder toestel voorzien van de nodige software en licenties, zodat de kansarme jongeren meteen aan de slag kunnen.

✓ Fluvius schenkt 1.120 mondmaskers

In de beginperiode van de coronapandemie, schonk Fluvius 1.120 mondmaskers aan de strategische reserve van de FOD Volksgezondheid. Het betreft iets meer dan de helft van een bestelling die we plaatsten in het begin van de corona-uitbraak, precies voor de bescherming van onze collega's. Omdat Fluvius de activiteiten door het virus tijdelijk moest terugschroeven en omdat de nood in de zorgsector nijpend was, hebben we op die manier ons steentje bijgedragen om de tekorten enigszins aan te vullen.

### **Nauwe banden met het onderwijs**

✓ Duaal leren bij Fluvius

Fluvius biedt opleidingen en werkervaring onder de vorm van duaal leren. Sinds het schooljaar 2018-2019 hebben we leerlingen van de richting 'Logistiek' te gast. In het schooljaar 2020-2021 startten we met een nieuw traject voor 'Installateur Nutsvoorzieningen'.

In onze Fluvius Academy stomen we onze technici klaar om onze netten aan te leggen, te herstellen en te onderhouden en om er klanten op aan te sluiten. De leerlingen die in het duale traject stappen, kunnen op regelmatige basis in de Academy terecht om stap voor stap de knepen van het vak te leren. Aansluitend kunnen ze de opgedane kennis in de praktijk toepassen, onder het toezicht van ervaren technici.

✓ Op stage bij Fluvius

Alle stages vanaf maart 2020 werden geannuleerd, tenzij deze in veilige omstandigheden verder konden verlopen. Net voor de lockdown hebben nog enkele leerlingen en studenten stage kunnen lopen: 3 HBO5-studenten, 2 bachelors en 2 leerlingen uit het secundair onderwijs.

Tijdens het najaar 2020 hebben we van op afstand nog 1 Masterstudent afstudeerrichting Elektrotechniek kunnen begeleiden bij zijn Masterthesis en 1 student Elektromechanica heeft zijn Bachelorproef kunnen doen binnen centrale netuitbating/technologie. 1 HBO5-student Elektromechanische Technieken heeft zijn stage aangevat in september (2 dagen per week op de werkvloer) en vanaf oktober hebben de collega's geprobeerd hem van op afstand verder te begeleiden en opdrachten te geven.

✓ Spitsdagen

Jaarlijks in de maand februari organiseert de werkgroep Onderwijs de Spitsdag. Gedurende deze namiddag krijgen leerkrachten uit technische richtingen een toelichting over de laatste ontwikkelingen van ons bedrijf, een specifiek vakgebied, een 'hot' topic, ...

De aanwezigheid van collega's uit de regio's zoals de regionale verantwoordelijken en recruiters kunnen tijdens dit netwerkmoment contacten leggen met technische leerkrachten, technische adviseurs van scholen en medewerkers van de Regionaal Technologische Centra.

Om de mogelijkheid te geven aan alle scholen in Vlaanderen om hieraan deel te nemen, organiseren we de Spitsdag op 3 verschillende plaatsen en 3 verschillende momenten. Op de Spitsdagen bereiken we ongeveer een 40% van alle technische scholen.

✓ Online opleidingsaanbod voor aannemers

Sinds het najaar van 2020 kunnen aannemers die door Fluvius erkend zijn ons opleidingsaanbod online raadplegen en hun medewerker(s) meteen ook inschrijven. Daarnaast bieden we in onze leerlijn 'Werken aan aansluitingen' voortaan ook een online zelfstudiepakket aan. Dat pakket kan je volgen waar en wanneer je wil en dient als noodzakelijke en verplichte voorbereiding om de eigenlijke opleiding aan de Fluvius Academy te volgen.

## GRI-tabel

### Universele standaarden

Code	Omschrijving	2019	2020	Opmerking/Verwijzing
102-1	Naam van de organisatie	Fluvius System Operator		
102-2	Activiteiten, merken, producten en diensten	distributie van elektriciteit en gas; rioolbeheer; beheer van kabelTV-netten; databeheer; warmtenetten; openbare verlichting		
102-3	Locatie van het hoofdkantoor	Brusselsesteenweg 199, B-9090 Melle (België)		
102-4	Locatie van operaties	alle 300 Vlaamse steden en gemeenten		
102-5	Eigendomsstructuur en rechtsvorm	coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid (cvba) - 100% van het kapitaal is via elk intergemeentelijke opdrachthoudende verenigingen in handen van de Vlaamse steden en gemeenten	coöperatieve vennootschap (cv) - 100% van het kapitaal is via elk intergemeentelijke opdrachthoudende verenigingen in handen van de Vlaamse steden en gemeenten	vanaf 1/1/2020 is de rechtsvorm gewijzigd in 'coöperatieve vennootschap' (CV) ingevolge wijzigingen aan het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen
102-6	Afzetmarkten	klanten zijn huishoudens, KMO's, grote bedrijven en openbare besturen , uitsluitend in het Vlaams Gewest		
102-7	Omvang van de organisatie	4.616 personeelsleden (incl Fluvius OV: 5.419) / bedrijfsopbrengsten 1,69 miljard € / balanstotaal 5,16 miljard € / eigen vermogen 1,5 miljoen €	4.718 personeelsleden (incl Fluvius OV: 5.491) / bedrijfsopbrengsten 1,72 miljard € / balanstotaal 5,80 miljard € / eigen vermogen 1,5 miljoen €	BE-GAAP; geconsolideerd
102-8	Informatie over werknemers en andere werkrachten	contract onbepaalde duur: 4.373 - bepaalde duur: 233 - aandachtsgroepen: 10 / M: 3.302 - V: 1.314 / voltijds: 3.647 - deeltijds: 969	contract onbepaalde duur: 4.466 - bepaalde duur: 236 - aandachtsgroepen en leerovereenkomsten: 16 / M: 3.350 - V: 1.368 / voltijds: 3.786 - deeltijds: 932	cijfers mbt Fluvius System Operator / Fluvius doet een beroep op onderaannemers voor een deel van zijn activiteiten
102-9	Toeleveringsketen	Fluvius integreert duurzaamheids- en MVO-criteria in de lastenboeken als uitsluitings- en gunningscriteria.	Fluvius integreert duurzaamheids- en MVO-criteria in de lastenboeken als uitsluitings- en gunningscriteria. Fluvius heeft zich aangesloten bij het Ecovadis-platform om duurzaamheidscriteria nog meer en dieper in de toeleveringsketen te integreren.	zie ook 308-1
102-10	Significante veranderingen aan de organisatie en haar toeleveringsketen	overname van Integan (activiteiten en personeel) op 1/4/2019	nihil	
102-11	Voorzorgsprincipe of aanpak	Fluvius hanteert een integraal risicobeleid.		
102-12	Externe initiatieven	Fluvius heeft het E.DSO Sustainable Grid Charter ondertekend. E.DSO is de Europese associatie van distributienetoperatoren.	Fluvius is toegetreden tot de Belgian Alliance for Climate Action: Fluvius engageert zich hiermee binnen de 2 jaar tot de Science Based Targets,	<a href="https://www.belgianallianceforclimateaction.org/">https://www.belgianallianceforclimateaction.org/</a>
102-13	Lidmaatschap van verenigingen	Fluvius is o.a. lid van (1) federaal sectororganisme Synergrid, (2) E.DSO, de Europese associatie van distributienetoperatoren, (3) The Shift, Belgisch netwerk voor de transitie naar een duurzame samenleving en economie		<a href="http://www.synergrid.be/">www.synergrid.be/</a> <a href="http://www.edsoforsmartgrids.eu/">www.edsoforsmartgrids.eu/</a> <a href="http://www.theshift.be">www.theshift.be</a>
102-14	Verklaring van belangrijkste decision-maker	zie Voorwoord van de Voorzitter van de Raad van Bestuur (jaarverslag)		
102-15	Belangrijkste impacts, risico's en opportuniteiten	Zie verslag van de Raad van Bestuur (Beleid inzake risico's en risicobeheersing)		
102-16	Waarden, principes, standaarden en gedragsnormen	Missie, visie, strategie en waarden zijn geëxpliciteerd in documenten. Gedragsnormen zijn opgenomen in Ethisch Charter		Zie bedrijfswebsite <a href="https://over.fluvius.be/nl/thema">https://over.fluvius.be/nl/thema</a> ; zie ook Verslag van de Raad van Bestuur
102-17	Mechanismen voor advies en bezorgdheden inzake ethiek	Ethisch Charter fungeert als gids voor ethisch gedrag. Onethisch gedrag kan gerapporteerd worden. Art. 25 van het Arbeidsreglement waarborgt een onafhankelijke en objectieve behandeling van meldingen van inbreuken.		

Code	Omschrijving	2019	2020	Opmerking/Verwijzing
102-18	Governance structuur	Alle aandeelhouders zijn vertegenwoordigd in de Algemene Aandeelhoudersvergadering. Hoogste bestuursorgaan is de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur wordt bijgestaan door het Auditcomité, het HR-Comité en het Strategisch Comité. Dagelijks bestuur van de onderneming berust bij Managementcomité. Voor specifieke MVO-thema's wordt het Managementcomité geadviseerd door een interne MVO Board.		Zie ook verslag van de Raad van Bestuur voor meer detailinfo.
102-19	Bevoegdheidsdelegatie	Duurzaamheidsbeleid is een onderdeel van de algemene exploitatie-opdracht van het management; MVO Board coördineert en adviseert het MVO- en duurzaamheidsbeleid.		Zie ook MVO Charter
102-20	Executive-niveau met verantwoordelijkheid voor economische, milieu- en sociale onderwerpen	De algemene verantwoordelijkheid ligt bij het Managementcomité. De MVO Board wordt voorgezeten door de Secretaris-generaal (lid van het Managementcomité).		Zie 103-2
102-21	Stakeholderraadpleging over economische, milieu- en sociale onderwerpen			zie 103-1
102-22	Samenstelling van het hoogste bestuurslichaam en diens comités			Zie verslag van de Raad van Bestuur
102-23	Voorzitter van het hoogste bestuurslichaam	Het voorzitterschap van de Raad van Bestuur en CEO zijn gescheiden functies.		
102-24	Nominatie- en selectieproces/criteria voor het hoogste bestuurslichaam	De Algemene Aandeelhoudersvergadering benoemt de leden van de Raad van Bestuur op voordracht van de aandeelhouders. Inzake diversiteit van de bestuurders geldt een verplichte 2/3-1/3 regel.		
102-25	Belangenconflicten	Het Corporate Governance Charter bevat hierover uitdrukkelijke bepalingen. De energieregulator voert als externe partij permanent toezicht uit.		
102-26	Rol van hoogste bestuursorgaan in de bepaling van doel, waarden en strategie	De Raad van Bestuur legt de missie, visie, strategie en de bedrijfsindicatoren vast. De uitvoering berust bij het Managementcomité.		
102-27	Collectieve kennis van het hoogste bestuursorgaan	Na de volledige hersamenstelling van de Raad van Bestuur (voorjaar 2019) werd een uitgebreide opleiding aan de bestuurders aangeboden.	Geen specifieke acties.	
102-28	Evaluatie van het hoogste bestuursorgaan	Er vindt geen formele evaluatie plaats.		
102-29	Identificatie en beheer van de economische, milieu- en sociale impact	Zie de materialiteits- en urgentieanalyse op basis van een stakeholderbevraging (eind 2018).		Zie ook 102-21
102-30	Effectiviteit van processen van risicobeheer	Het risicobeheer is een onderdeel van het integrale risicobeheer dat door de Raad van Bestuur en het Auditcomité wordt bewaakt. Fluvius heeft een onafhankelijke dienst Interne Audit, die zijn bevindingen en aanbevelingen rechtstreeks aan de CEO en het Auditcomité/Raad van Bestuur rapporteert.		
102-31	Herziening van economische, milieu- en sociale onderwerpen	Dit is niet formeel vastgelegd, maar maakt onderdeel uit van de regelmatige evaluatie van de algemene bedrijfsstrategie.		
102-32	Rol van hoogste bestuursorgaan in duurzaamheidsrapportering	De Raad van Bestuur keurt op voorstel van het Managementcomité het gecombineerd jaarlijks activiteitenverslag/MVO-rapport goed.		
102-33	Communicatie over kritische bezorgdheden	Het Managementcomité rapporteert aan het Auditcomité/HR-comité en de Raad van Bestuur.		
102-34	Aard en totaal aantal kritieke bezorgdheden	Voor 2019 geen kritieke bezorgdheden gemeld aan de Raad van Bestuur.	Voor 2020 geen kritieke bezorgdheden gemeld aan de Raad van Bestuur.	
102-35	Remuneratiebeleid			Zie remuneratieverslag in Verslag van de Raad van Bestuur
102-36	Proces voor bepalen van remuneratie	Het algemene remuneratiebeleid is gebaseerd op sectorale cao's met jaarlijkse detailrapportering aan het HR-Comité. Variabele remuneratie voor de leden van het Managementcomité is gebaseerd op een aantal KPI's op lange termijn. CAO-90 voor kaderleden/bedienden laat toe een bonus toe te kennen i.f.v. het behalen van vooraf gedefinieerde objectieven.		
102-37	Betrokkenheid van stakeholders bij remuneratie	Stakeholders worden niet betrokken bij het remuneratiebeleid.		
102-38	Jaarlijkse totale compensatieratio	data niet beschikbaar		
102-39	Procentuele stijging van jaarlijkse totale compensatieratio	data niet beschikbaar		



Code	Omschrijving	2019	2020	Opmerking/Verwijzing
102-40	Lijst van stakeholdergroepen			zie activiteitenverslag en materialiteitsanalyse
102-41	Collectieve arbeidsovereenkomsten	100%		
102-42	Identificatie en selectie van stakeholders	Identificatie en selectie van stakeholders is gebeurd n.a.v. de materialiteitsanalyse.		zie ook 102-21
102-43	Benadering van stakeholderbetrokkenheid	De stakeholderbevraging (eind 2018) was een online enquête.		zie ook 102-21
102-44	Voornaamste onderwerpen en geuite bezorgdheden			zie 102-21
102-45	Entiteiten opgenomen in de geconsolideerde rekeningen	Fluvius System Operator is de consoliderende entiteit. Werden geconsolideerd: De Stroomlijn, Atrias, Synductis. De geconsolideerde entiteiten zijn niet opgenomen in de MVO-rapportering.		zie voor meer details Verslag van de Raad van Bestuur
102-46	Bepaling inhoud van het rapport en aflijning van onderwerpen	De keuze en aflijning van de onderwerpen zijn hoofdzakelijk bepaald door de uitgestippelde bedrijfsstrategie en de elementen die uit de materialiteitsanalyse naar voren kwamen.		
102-47	Oplijsting materiële aspecten	Identificatie en selectie van stakeholders is gebeurd n.a.v. de materialiteitsanalyse.		zie 102-21
102-48	Herformuleringen van informatie	nihil		
102-49	Wijzigingen in rapportering	nihil		
102-50	Verslagperiode	01.01.2019-31.12.2019	01.01.2020-31.12.2020	
102-51	Datum van het recentste verslag	25.03.2020	31.03.2021	
102-52	Verslaggevingscyclus	per kalenderjaar		
102-53	Contactpunt voor vragen over het verslag	per e-mail: investors@fluvius.be		
102-54	Claims ivm rapportering volgens GRI Standaarden	Dit rapport is opgesteld in overeenstemming met de GRI Standaarden, core-optie.		
102-55	GRI inhoudsopgave	zie onderhavige tabel		
102-56	Externe assurance	Controle door revisor op de aanwezigheid van de niet-financiële informatie, in toepassing van de wet van 3/9/2017. Bevindingen zijn opgenomen in het verslag van de revisor.		
103-1	Toelichting van de materiële aspecten en hun afbakening	De materiële aspecten werden geïdentificeerd in de materialiteitsanalyse.		zie 102-21
103-2	Managementbenadering en zijn bestanddelen			zie Verslag van de Raad van Bestuur
103-3	Evaluatie van de managementbenadering	niet van toepassing		
201-1	Directe economische waarden gegenereerd en gedistribueerd	Omzet: 1,65 miljard € / materialen & diensten: 1,2 miljard € / loonkost: 456,8 miljoen € / financiële kost: 128,6 miljoen €	Omzet: 1,62 miljard € / materialen & diensten: 1,2 miljard € / loonkost: 454,8 miljoen € / financiële kost: 129,3 miljoen €	BE-GAAP, geconsolideerd; meer details in de jaarrekeningen
201-2	Financiële implicaties en andere risico's en opportuniteiten ingevolge klimaatverandering	Fluvius wil de Vlaamse lokale besturen bijstaan met concreet advies en projecten om klimaatdoelstellingen (Burgemeestersconvenant e.a.) te behalen. Fluvius is zich bewust van volgende LT-trends: energietransitie naar een koolstofarm, flexibel en hernieuwbaar energiesysteem, de mogelijke toekomst van aardgas als fossiele brandstof, investeringen in zuiver oppervlakte- en rivierwater. De financiële impact is niet berekend.		
201-3	Te bereiken doel verplichtingen en andere pensioenplannen			zie financiële verslaggeving
201-4	Financiële bijstand van de overheid	geen bijstand van financieel materieel belang		
202-1	Ratio's van standaard beginwedge per geslacht in vergelijking met lokale minimumwedge	data niet beschikbaar		
202-2	deel van senior management uit lokale gemeenschap	100% (lokale gemeenschap is Vlaams Gewest)		
203-1	Infrastructuurinvesteringen en ondersteunde diensten	De onderneming investeert in opdracht van de aandeelhouders in de instandhouding, ontwikkeling, veiligheid en betrouwbaarheid van de infrastructuur voor de diverse nutsactiviteiten. Bruto investeringen 2019 in infrastructuur en aanverwante: 849,3 miljoen €.	De onderneming investeert in opdracht van de aandeelhouders in de instandhouding, ontwikkeling, veiligheid en betrouwbaarheid van de infrastructuur voor de diverse nutsactiviteiten. Bruto investeringen 2020 in infrastructuur en aanverwante: 938,1 miljoen €.	Voor meer financiële details over investeringen, zie financiële verslaggeving en verslag van de Raad van Bestuur.

Code	Omschrijving	2019	2020	Opmerking/Verwijzing
203-2	Significante indirecte economische impact	De waardeproposities van Fluvius beschrijven hoe en op welke domeinen de onderneming een positieve impact wil realiseren op de Vlaamse samenleving. De Vlaamse lokale besturen worden door Fluvius ondersteund in hun streven naar energiebesparingen, energie-efficiëntie en het behalen van hun klimaatdoelstellingen.		
204-1	Aandeel van uitgaven bij lokale leveranciers	geen data beschikbaar		lokale markt = België
205-1	Activiteiten beoordeeld op risico's m.b.t. corruptie	100%, via lastenboeken		
205-2	Communicatie en training inzake anti-corruptiebeleid en -procedures	Ethisch Charter werd voorgesteld aan alle werknemers. Aankoopdienst voorziet specifieke opleiding/training voor zijn medewerkers.		gepubliceerd op website (zie 102-16)
205-3	Bevestigde incidenten van corruptie en genomen maatregelen	geen gevallen bekend	geen gevallen bekend	
206-1	Rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, antikartel, en monopolistische praktijken	nihil	nihil	
301-1	Gebruikte materialen naar gewicht of volume	niet van toepassing		
301-2	Gerecycleerde gebruikte inputmaterialen	niet van toepassing		
301-3	Teruggenomen producten en hun verpakkingsmateriaal	niet van toepassing		
302-1	Energieverbruik binnen de organisatie	als gevolg van de fusie tot Fluvius zijn er - als gevolg van verschillende methoden bij de ex-maatschappijen - op dit moment geen betrouwbare data ter beschikking	als gevolg van de fusie tot Fluvius zijn er - als gevolg van verschillende methoden bij de ex-maatschappijen - op dit moment geen betrouwbare data ter beschikking	
302-2	Energieverbruik buiten de organisatie	data niet beschikbaar		
302-3	Energie-intensiteit	data niet beschikbaar		
302-4	Reductie van energieverbruik	zie opmerking onder 302-1		
302-5	Vermindering van de energiebehoeften van producten en diensten	niet van toepassing		
303-1	Wateronttrekking per bron	niet van toepassing		
303-2	Waterbronnen waarvoor wateronttrekking significante gevolgen heeft	niet van toepassing		
303-3	Gerecycleerd en hergebruikt water	niet van toepassing		
304-1	Operationele sites in eigendom, lease, exploitatie of gelegen naast beschermde gebieden en gebieden met hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden	niet van toepassing		
304-2	Significante gevolgen van activiteiten, producten en diensten op biodiversiteit	Openbare verlichting kan een impact hebben op fauna. Fluvius doet onderzoek naar nieuwe technieken om deze impact maximaal te beperken. De veralgemeende installatie van led in openbare verlichting creëert meer mogelijkheden voor dimming en actieve uitschakeling, wat een positief effect heeft op de omgeving.		
304-3	Beschermde of herstelde habitats	niet van toepassing		
304-4	Op de rode lijst van IUCN vermelde soorten en soorten op nationale beschermingslijsten met habitats in gebied geïmpacteerd door bedrijfsactiviteiten	niet van toepassing		
305-1	Directe emissie van broeikasgassen (GHG scope 1)	De gegevens m.b.t. de emissies scope 1-3 zijn vervat in één enkele berekening van de ecologische voetafdruk. Ingevolge de fusie Eandis/Infrax en het feit dat beide ex-maatschappijen verschillende berekeningswijzen voor de emissie van broeikasgassen hanteerden, zijn er momenteel geen gevalideerde gegevens ter beschikking.		
305-2	Indirecte emissie van broeikasgassen (GHG scope 2)	De gegevens m.b.t. de emissies scope 1-3 zijn vervat in één enkele berekening van de ecologische voetafdruk. Ingevolge de fusie Eandis/Infrax en het feit dat beide ex-maatschappijen verschillende berekeningswijzen voor de emissie van broeikasgassen hanteerden, zijn er momenteel geen gevalideerde gegevens ter beschikking.		
305-3	Andere indirecte emissies van broeikasgassen (GHG scope 3)	De gegevens m.b.t. de emissies scope 1-3 zijn vervat in één enkele berekening van de ecologische voetafdruk. Ingevolge de fusie Eandis/Infrax en het feit dat beide ex-maatschappijen verschillende berekeningswijzen voor de emissie van broeikasgassen hanteerden, zijn er momenteel geen gevalideerde gegevens ter beschikking.		

Code	Omschrijving	2019	2020	Opmerking/Verwijzing
305-4	Broeikasgasemissie intensiteit	niet van toepassing		
305-5	Reductie van broeikasgasemissies			zie 305-1
305-6	Emissie van ozonafbrekende stoffen	niet van toepassing		
305-7	NOx, SOx en andere significante luchtmissies	niet van toepassing		
306-1	Waterafvoer naar kwaliteit en bestemming	niet van toepassing		
306-2	Afval naar type en verwijderingsmethode	geen gevalideerde data beschikbaar. Fluvius werkt maximaal met gescheiden afvalstromen. De onderneming zet ook in op sensibilisering van de medewerkers en onderaannemers.		
306-3	Significante lozingen	niet van toepassing		
306-4	Transport van gevaarlijk afval	grondverzet wordt uitgevoerd conform alle wettelijke voorschriften		
306-5	Waterbekkens geïmpacteerd door waterlozingen en/of onttrekkingen	niet van toepassing		
307-1	Niet-naleving van milieuwet- en regelgeving	3 milieugerelateerde incidenten gemeld	8 milieugerelateerde incidenten gemeld	
308-1	Nieuwe leveranciers die werden gescreend op milieucriteria	verplichte uitsluitingsgronden: fraude, kinderarbeid, illegale tewerkstelling / facultatieve uitsluitingsgronden: schending van milieu-, arbeids- en sociaal recht / gelijkaardige bepalingen in lastenboeken / samenwerking met sociale inspecties / belangrijkste productleveranciers (80 leveranciers en 128 productiestellingen): inzage in CSR-beleid en regelmatige audits ter plaatse (2019: circa 80 bedrijfsbezoeken)	verplichte uitsluitingsgronden: fraude, kinderarbeid, illegale tewerkstelling / facultatieve uitsluitingsgronden: schending van milieu-, arbeids- en sociaal recht / gelijkaardige bepalingen in lastenboeken / samenwerking met sociale inspecties / belangrijkste productleveranciers (80-tal leveranciers en 136 productiestellingen): inzage in CSR-beleid en regelmatige audits ter plaatse (2020: circa 18 bedrijfsbezoeken, daling ingevolge covid-beperkingen). Er hebben ook digitale leveranciersscreenings plaatsgevonden.	
308-2	Negatieve milieu-impact in de toeleveringsketen en ondernomen acties	Fluvius is sinds 2019 aangesloten bij Ecovadis om leveranciers te kunnen screenen.	20 key leveranciers bevestigd in Ecovadis-campagne 2020 waarvan 17 met positief gevolg.	
401-1	Aanwervingen en werknemersrotatie	936 intreders (785 voltijds, 151 deeltijds) / 194 uitreders (165 voltijds, 29 deeltijds)	313 intreders (313 voltijds) / 214 uitreders (174 voltijds, 40 deeltijds)	Zie ook Sociale Balans in financiële verslaggeving
401-2	Uitkeringen aan voltijdse medewerkers die niet beschikbaar zijn voor tijdelijke of deeltijdse medewerkers	Alle uitkeringen en voordelen voor voltijdse medewerkers zijn (pro rata) ook beschikbaar voor deeltijdse medewerkers.		
401-3	Ouderschapsverlof	3.236 dagen ouderschapsverlof (= 0,28% van totaal aantal presteerbare dagen)	2.594 dagen ouderschapsverlof (= 0,21% van totaal aantal presteerbare dagen)	Alle werknemers in ouderschapsverlof blijven in dienst, dus 100% retentie.
402-1	Minimale opzegtermijnen ivm operationele veranderingen	principes volledig conform Belgische arbeidswetgeving - geen toepassing in de praktijk: er werden geen opzeggingen wegens operationele veranderingen doorgevoerd		
403-1	Werknemersvertegenwoordiging in formele gezondheids- & veiligheidscomités met werkgevers en werknemers	100% van de werknemers vertegenwoordigd via verkozen Comit�es voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW), conform Belgische arbeidswetgeving		100% van de werknemers vertegenwoordigd via verkozen Comit�es voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW), conform Belgische arbeidswetgeving. Recentste sociale verkiezingen hebben plaatsgehad op 19.11.2020.
403-2	Aard en frequentie van verwondingen, arbeidsziekten, verloren dagen, absentisme en aantal werkgerelateerde overlijdens	Arbeidsongevallen: frequentie: 10,02 / ernst: 0,14 / aantal verloren arbeidsdagen: 1.093 / aantal arbeidsongevallen met werkverlet: 80. Ziekte: 58.345 ziekte-dagen / geen arbeidsgerelateerde overlijdens.	Arbeidsongevallen: frequentie: 4,77 / ernst: 0,09 / aantal verloren arbeidsdagen: 735 / aantal arbeidsongevallen met werkverlet: 41. Ziekte: 53.179 ziekte-dagen / geen arbeidsgerelateerde overlijdens.	
403-3	Medewerkers met veel werkgerelateerde ziektes of hoog risico op dergelijke ziektes	Fluvius inventariseert medewerkers met risico's voor blootstelling aan lood of asbest, maar de onderneming is van oordeel dat het hierbij niet gaat om een hoog risico op een beroepsziekte. Fluvius voert een actieve politiek van maximale risicobeperking.		
403-4	Afspraken over gezondheid en arbeidsveiligheid in formele overeenkomsten met vakbonden	Conform de geldende cao's voor de sector van de gas- en elektriciteitsbedrijven in België		

Code	Omschrijving	2019	2020	Opmerking/Verwijzing
404-1	Gemiddeld aantal uren opleiding per jaar per werknemer	25,29 uur/werknemer	21,53 uur/werknemer	Zie ook Sociale Balans in de financiële verslaggeving
404-2	Programma's ter bevordering van werknemersvaardigheden en assistentieprogramma's bij overgangen	Vormen een onderdeel van het totale opleidingsaanbod.		
404-3	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht omtrent prestatie- en loopbaanontwikkeling	Alle medewerkers (directie, kader, uitvoerend) zijn betrokken bij performantiebeoordeling. Er is een breed aanbod aan loopbaanontwikkeling beschikbaar voor alle medewerkers.		
405-1	Diversiteit bij bestuursorganen en medewerkers	Qua diversiteit dragen we er zorg voor dat de diversiteit in de samenleving weerspiegeld wordt in de eigen onderneming. Voor de samenstelling van de Raad van Bestuur respecteert Fluvius de wettelijk voorgeschreven regel "minstens 1/3 van de bestuurders is van een ander geslacht dan de meerderheid der bestuurders".		zie Verslag van de Raad van Bestuur en MVO Charter
405-2	Verhouding van basissalaris en bezoldigingen van vrouwen t.o.v. mannen	Het salaris is op elk niveau volledig onafhankelijk van het geslacht van de medewerker. Het tweejaarlijks Loonkloofrapport (2017-2018) heeft aangetoond dat (1) genderneutraliteit gewaarborgd is, (2) dat enkel de categorie van de uitgevoerde taken de verloning bepaalt ('kwalificatiemethode') en (3) dat een actieplan niet aan de orde is. Het Loonkloofrapport wordt in de Ondernemingsraad uitvoerig besproken.		
406-1	Incidenten van discriminatie en correctieve maatregelen	nihil	nihil	
407-1	Activiteiten en leveranciers met risico ivm recht op vrijheid van vereniging en collectieve overeenkomsten	geen eigen activiteiten met dergelijk risico		zie ook 102-41
408-1	Activiteiten en leveranciers met belangrijk risico op incidenten met kindarbeid	geen eigen activiteiten met dergelijk risico		
409-1	Activiteiten en leveranciers met belangrijk risico op incidenten van dwangarbeid	geen eigen activiteiten met dergelijk risico		
410-1	Veiligheidspersoneel opgeleid in beleid of procedures rond mensenrechten	niet van toepassing		
411-1	Incidenten van inbreuken betreffende de rechten van inheemse bevolking	niet van toepassing		
412-1	Activiteiten die beoordeeld werden op mensenrechten of impact	niet van toepassing		
412-2	Personeelstraining over beleid en procedures rond mensenrechten	niet van toepassing		
412-3	Belangrijke investeringsovereenkomsten en contracten met clausules over mensenrechten of waarvoor mensenrechten werden gescreend	In administratieve lastenboeken worden voorwaarden opgelegd in overeenstemming met de normen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO). Kandidaat-leveranciers onderschrijven een Gedragscode, ook met betrekking tot hun (onder)aannemers, leveranciers en licentiehouders.		
413-1	Activiteiten met lokaal gemeenschapsengagement, impactbeoordeling en ontwikkelingsprogramma's	Fluvius is een actieve partner van de Vlaamse lokale besturen (300 steden en gemeenten).		
413-2	Activiteiten met een significante reële en potentiële negatieve impact op lokale gemeenschappen	niet van toepassing		
414-1	Nieuwe leveranciers die werden gescreend op sociale criteria	data nog niet beschikbaar	Fluvius integreert maximaal en binnen de perken van de wetgeving op de overheidsopdrachten sociale criteria in zijn lastenboeken	
414-2	Negatieve sociale impact in de toeleveringsketen en ondernomen acties	zie 308-2		zie ook 407-1, 408-1 en 409-1

Code	Omschrijving	2019	2020	Opmerking/Verwijzing
415-1	Politieke bijdragen	nihil		
416-1	Beoordeling van gezondheids- en veiligheidsimpact van producten- en dienstencategorieën	Fluvius is zich bewust van de potentiële gevaren van elektriciteit en aardgas. Daarom streeft de onderneming intern naar een volwaardige veiligheidscultuur. Extern worden alle nodige veiligheidsmaatregelen getroffen.		
416-2	Incidenten van niet-naleving inzake gevolgen voor gezondheid en veiligheid van producten en diensten	nihil	nihil	
417-1	Vereisten inzake product- en dienst informatie en labeling	niet van toepassing		
417-2	Incidenten van niet-naleving inzake product- en dienst informatie en labeling	niet van toepassing		
417-3	Incidenten van niet-naleving inzake marketingcommunicatie	geen incidenten gemeld	geen incidenten gemeld	
418-1	Gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens	nihil	nihil	
419-1	Niet-naleving van wet- en regelgeving op sociaal en economisch gebied	geen incidenten gemeld voor 2019	geen incidenten gemeld voor 2020	

## Managementbenadering

Disclosure	Inhoud	Toelichting
<b>GRI 103</b>	<b>Managementbenadering</b>	
103-1	toelichting van materieel onderwerp en afbakening	Aan de hand van een materialiteits- en maturiteitsanalyse (afgerond eind 2018) heeft Fluvius materiële thema's geïdentificeerd en gekwantificeerd. De materialiteitsanalyse werd hernomen in 2020 bij eigen personeel. Het Fluvius Charter Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen beschrijft de engagementen van de onderneming ten aanzien van een brede waaier aan MVO- en duurzaamheidsaspecten. Zie Activiteitenverslagen voor meer info. Zie MVO Charter op <a href="https://over.fluvius.be/sites/fluvius/files/2019-12/9010106-mvo-charter-2019.pdf">https://over.fluvius.be/sites/fluvius/files/2019-12/9010106-mvo-charter-2019.pdf</a>
103-2	aanpak, doel en ingezette middelen (beleid, engagement, verantwoordelijkheden, acties)	Het Managementcomité heeft een interne MVO Board (onder voorzitterschap van de secretaris-generaal) de opdracht gegeven het MVO- en duurzaamheidsbeleid van Fluvius te coördineren en te begeleiden. Het Managementcomité rapporteert aan de Raad van Bestuur. Zie ook activiteitenverslag.
103-3	evaluatie van managementbenadering (mechanisme, resultaten, bijsturingen)	Er vindt geen formele evaluatie plaats.
GRI 201	economische prestaties	Fluvius werkt aan kostprijs voor zijn aandeelhouders, 11 intergemeentelijke opdrachthoudende verenigingen, en realiseert dus geen winst. De economische prestaties van de Fluvius-aandeelhouders (toegestane winst en dus dividenden) zijn hoofdzakelijk beïnvloed door regulering.
GRI 202	marktaanwezigheid	Fluvius is actief in alle 300 Vlaamse steden en gemeenten.
GRI 203	indirecte economische impact	Als multi-utility bedrijf heeft Fluvius een impact inzake diverse openbare nutsvoorzieningen (energie, riolering, kabeltelevisie, warmtenetten e.d.m.). De economische impact situeert zich op het vlak van netinfrastructuur (aanleg, onderhoud, vervanging) en de benodigde financiering en directe/indirecte tewerkstelling.

Disclosure	Inhoud	Toelichting
GRI 204	aankooppraktijken	Meer dan 90% van de aankopen van Fluvius is onderworpen aan de Wetgeving Overheidsopdrachten.
GRI 205	anti-corruptie	Anti-corruptie is onderdeel van het Ethisch Charter en het MVO Charter van Fluvius. Zie ook jaarverslag.
GRI 206	anti-concurrentieel gedrag	Niet van toepassing, gelet op het gereuleerde karakter van de kernactiviteiten van de onderneming.
GRI 301	materialen	Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming. Ook opgenomen in het aankoopbeleid.
GRI 302	energie	Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.
GRI 303	water	Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.
GRI 304	biodiversiteit	Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.
GRI 305	emissies	Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.
GRI 306	lozingen en afval	Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.
GRI 307	compliance inzake milieu	Is onderdeel van het globaal milieuplan van de onderneming.
GRI 308	leveranciersbeoordeling inzake milieu	Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers
GRI 401	tewerkstelling	Er worden geen specifieke acties ondernomen; arbeidswetgeving wordt integraal toegepast; externe controle is mogelijk
GRI 402	arbeids- en managementrelaties	Overleg werkgever/werknemers is georganiseerd volgens principes in Belgische arbeidswetgeving (ondernemingsraad, comités veiligheid en preventie, lokale syndicale afvaardigingen).
GRI 403	gezondheid en veiligheid op het werk	Aparte dienst is verantwoordelijk voor het veiligheidsbeleid. Rapporteert direct aan CEO. Comités voor veiligheid en gezondheid op de werkplek zijn geïnstalleerd, cfr. de wetgeving.
GRI 404	training en opleiding	Werknemers kunnen ingaan op een ruim aanbod aan loopbaanontwikkeling: bijkomende opleiding, loopbaanheroriëntering e.d.m. Functioeringsgesprekken met leidinggevenden zijn voorzien.
GRI 405	diversiteit en gelijke kansen	Qua diversiteit dragen we er zorg voor dat de diversiteit in de samenleving weerspiegeld wordt in de eigen onderneming. Voor de samenstelling van de Raad van Bestuur respecteren we de wettelijk voorgeschreven regel "1/3 van de bestuurders is van een ander geslacht dan de meerderheid der bestuurders". Cfr. MVO Charter.
GRI 406	niet-discriminatie	Fluvius tolereert geen enkele vorm van discriminatie op basis van identiteitskenmerken, maar verdedigt een beleid dat berust op het principe 'de juiste persoon op de juiste plaats'. Elke medewerker moet gelijke kansen krijgen voor persoonlijke ontwikkeling en promotie. Cfr. MVO Charter.
GRI 407	vrijheid van vereniging en collectieve overeenkomsten	Alle werknemers zijn gedekt door nationale, sectorale en bedrijfscao's. Sociale verkiezingen worden georganiseerd cfr. de sociale wetgeving in België. Vakbonden hebben alle rechten om hun werking uit te bouwen.
GRI 408	kinderarbeid	Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers
GRI 409	dwangarbeid	Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers
GRI 410	veiligheidspraktijk	Zie activiteitenverslag.
GRI 411	rechten van inheemse volkeren	Niet van toepassing, gezien het werkingsgebied van de onderneming.
GRI 412	beoordeling van mensenrechten	Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers
GRI 413	lokale gemeenschappen	Niet van toepassing
GRI 414	sociale beoordeling van leveranciers	Is opgenomen in diverse lastenboeken bij aankoopdossiers

Disclosure	Inhoud	Toelichting
GRI 415	publiek beleid	Lobbying is toegespitst op de verdediging van de juridische en economische belangen van de onderneming en bij uitbreiding van de Economische Groep bij de bevoegde wet- en regelgevers. Er geldt een strikt verbod op donaties aan politieke partijen.
GRI 416	klantengezondheid en -veiligheid	niet van toepassing
GRI 417	marketing en labelling	Marketinginformatie is gefocust op bewustmaking van de eindklant over rationeel energiegebruik, hernieuwbare energie, premies voor energie-efficiëntie enz. Diverse kanalen worden ingezet: website, sociale media, infoavonden.
GRI 418	klantenprivacy	Er is binnen Fluvius een aparte directie Databeheer. Dataprivacy is een absolute prioriteit. Dit geldt evenzeer voor de dochteronderneming Atrias. GDPR compliance wordt permanent bewaakt met controle vanuit regulatoren. Zie ook verslag van de Raad van Bestuur.
GRI 419	socio-economische compliance	Compliance met alle toepasselijke wet- en regelgeving (ook socio-economisch) is een minimumvereiste voor de werking van Fluvius.