

fluvius.



In transitie

**JAARVERSLAG
FLUVIUS SYSTEM OPERATOR
2021**

19e boekjaar
1 januari – 31 december 2021

Inhoud

VOORWOORD.....	4
INHOUD VAN DE VERSLAGGEVING	6
FLUVIUS SYSTEM OPERATOR IN EEN OOGOPSLAG	7
CIJFERS EN GRAFIEKEN - 31 DECEMBER 2021	11
BESTUURLIJK VERSLAG VAN DE RAAD VAN BESTUUR.....	13
REMUNERATIEVERSLAG	38
RAPPORT DUURZAAMHEID EN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN.....	40
BELANGRIJKE GEBEURTENISSEN NA AFSLUITING VAN HET BOEKJAAR 2021	48
ACTIVITEITENVERSLAG	49
1. Focus op medewerkers	49
• Great Place to Work	49
• #allemaalfluvius	50
• Veiligheid voorop	51
• Blijven werken aan welzijn	53
2. Focus op klanten.....	54
• Dicht bij de klant	55
• Zorgen voor netwerken	58
• Alle licht led	62
• Databeheer	63
• Collectief voor duurzame wereld	65
• Strijd tegen energiearmoede	66
3. Focus op verbinding.....	67
• De goede doelen van Fluvius	69
• Onderwijs en opleiding.....	70
GRI-TABEL.....	72

In transitie

VOORWOORD

Beste lezer

2021 was opnieuw een jaar vol wendingen. Gelukkig kende onze operationele werking in de eerste jaarhelft, na een ongezien coronajaar, een geleidelijke terugkeer naar een meer normale toestand. Wel met blijvende aandacht voor de veiligheid en gezondheid van onze medewerkers en klanten. We hebben samen overduidelijk aangetoond dat we de continuïteit van de dienstverlening konden blijven verzekeren en onze klanten onverminderd helpen. Dank je wel daarvoor aan alle medewerkers! Zo bouwden we in 2021 samen verder aan een sterk Fluvius in een energiewereld volop in transitie.

Energielandschap in verandering

We staan voor belangrijke uitdagingen. Voor Fluvius zijn de energietransitie en klimaatdoelstellingen wel dé uitdagingen voor de toekomst. Ze betekenen zowel technisch, economisch maar zeer zeker ook maatschappelijk een belangrijke omwenteling. Met *Fluvius Visie 2050* spelen we daarop in en volgen we samen met alle betrokken stakeholders de ontwikkelingen op de voet. Want de noodzakelijke bijdragen aan de realisatie van de energietransitie moeten passen in een gezamenlijke, uniforme en efficiënte aanpak.

De vijf basisuitgangspunten voor dat 'netbeheer van de toekomst' zijn gebaseerd op sociaal verantwoord, ecologisch verantwoord, financieel realistisch, technisch haalbaar op basis van mature technologie en het vrijwaren van het comfort van de klanten. Op deze fundamenten willen we in onze systemen, netinfrastructuur en werking de nodige aanpassingen en investeringen doen om future proof mee te bouwen aan de energie- en klimaatcontext van de toekomst.

Belang van energiedata

De digitale meter is een essentieel hulpmiddel voor klanten om hun verbruik op te volgen en bij te sturen en om verbruik en productie op elkaar af te stemmen. Essentiële elementen om de energietransitie te doen slagen en de klimaatdoelstellingen tijdig te behalen. Ondertussen plaatsten we begin 2022 reeds de anderhalf miljoenste digitale meter! Die mijlpaal toont aan dat onze uitrol op kruissnelheid zit.

Maar het project reed soms een moeizaam parcours. Door de uitspraak van het Grondwettelijk Hof in 2021 dat een einde stelde aan het principe van de terugdraaiende teller, werd op het terrein meer tegenwind vastgesteld ten aanzien van de komst van de digitale meter, wat leidde tot vertraging. Daarom lanceerden we in oktober 2021 een grootschalige campagne die helder het hoe en het waarom van de energietransitie uitlegt. Dat doen we samen met de Vlaamse overheid. Dat zal ons helpen het draagvlak te vergroten en de digitale meter terug het nodige vertrouwen te geven.

Op 1 november ging het centrale dataplatform van Atrias van start. Ik kan niet genoeg benadrukken hoe belangrijk ook deze stap is voor het energielandschap van morgen. Een toekomst waarin we meer en meer elektriciteit gaan gebruiken en die dan ook nog eens volledig hernieuwbaar zal worden opgewekt. Het centrale dataplatform van Atrias, de digitale meter én het door de VREG aangekondigde capaciteitstarief zullen zowel onze klanten als onszelf helpen om klaar te zijn voor die toekomst.

Multi-utility

Onze kerntaken reiken verder dan elektriciteit en aardgas. Zo heeft het overleg met Telenet geresulteerd in een niet bindende overeenkomst die thans verder wordt uitgewerkt richting definitieve overeenkomsten. Voor

‘warmte’ blijven we pleiten om te komen tot een gereguleerd kader. Inzake Openbare Verlichting is het verledingsprogramma op kruissnelheid en wat riolering betreft zijn we betrokken bij het initiatief ‘Blue Deal’, een initiatief van de Vlaamse regering om de problemen in verband met watertekorten en wateroverlast structureel aan te pakken.

Integratie binnen Fluvius

De fusie die midden 2018 aan de basis lag van de totstandkoming van Fluvius bracht een diepgaand integratieproces ‘Eén Fluvius’ op gang. Klantvriendelijkheid, kostenefficiëntie en flexibiliteit staan hierbij voorop. Het synergieplan voor de onderneming om dat doel te bereiken bestaat uit meer dan honderd verschillende initiatieven. In 2021 konden we opnieuw enkele belangrijke realisaties boeken en zo verder bouwen om finaal de integratie, zoals gepland, tegen 2024 af te ronden.

Deze inspanningen vergen bijzonder veel van alle medewerkers. Fluvius wil zich daarom onderscheiden als zorgzaam bedrijf met een goede balans tussen werk en privé, en met kameraadschap tussen de collega’s. De responsgraad op de medewerkersbevraging in 2021 was bijzonder hoog, wat wijst op een sterke betrokkenheid. We leren daaruit waar we als bedrijf moeten bijsturen, maar ook welke successen we kunnen vieren. Een aanmoediging om onverminderd verder te werken aan Eén Fluvius!

Een sterk staaltje van kameraadschap en collegialiteit zagen we toen de voorbije zomer heel wat Fluvius-medewerkers zich spontaan en vrijwillig hadden aangeboden om de slachtoffers van de overstromingen in Wallonië te helpen. Ons gebaar werd enorm geapprecieerd door de collega’s bij de Luikse netbeheerder en uiteraard door de klanten zelf. Een sterk staaltje van vakmanschap en solidariteit!

In 2021 is veel bijzonders gepresteerd en daar mogen we heel zeker trots op zijn. We hebben samen hard gebouwd aan een beter Fluvius en daar kan iedereen alleen maar wel bij varen.

Piet Buyse
Voorzitter Raad van Bestuur Fluvius

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 boekjaar 2021.

Dit rapport is opgevat als een gecombineerd verslag waarin we het Activiteitenverslag, het Financieel Verslag en het rapport Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) 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".

Op die manier voldoet Fluvius System Operator aan zijn 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*).

In het Financieel Verslag presenteren we de volgende documenten:

- ✓ de enkelvoudige jaarrekening over het boekjaar afgesloten op 31 december 2021. 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 2021 van de Fluvius-groep, afgesloten op 31 december 2021, enerzijds volgens de Belgische boekhoudnormen (BE-GAAP);
- ✓ en anderzijds volgens de International Financial Reporting Standards (IFRS);
- ✓ de verslagen van de commissaris over de jaarrekeningen 2021 in BE-GAAP en IFRS;
- ✓ de verklaring van de personen die verantwoordelijk zijn voor de jaarrekeningen en het jaarverslag (*cfr. 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*).

In dit rapport wordt ook een analyse opgenomen van de bedrijfsactiviteiten, en in het bijzonder van de mate waarin ze in aanmerking komen ('eligibility') volgens EU Taxonomie, cfr. artikel 8 van de desbetreffende Verordening.

FLUVIUS SYSTEM OPERATOR IN EEN OOGOPSLAG

Fluvius, tot bij u

De coöperatieve vennootschap Fluvius System Operator (operationeel bekend onder de werknaam '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 trad het voormalige Integan ov toe tot de Fluvius Economische Groep doordat het werd overgenomen door ex-lveg (thans Fluvius Antwerpen).

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 met 1.171.490 lichtpunten.

In totaal staat Fluvius in voor 231.634 kilometer aan nutsleidingen. Fluvius is actief in alle 300 Vlaamse steden en gemeenten, zodat alle Vlamingen kunnen rekenen op de professionele dienstverlening van onze 5.497 medewerkers.

Een onmisbare schakel

In de vrije energiemarkt in Vlaanderen vormt Fluvius als operator van het distributienet een onmisbare schakel als verbinding tussen de energieproducenten, energieverbruikers en transmissienetbeheerders. Daar waar Fluvius de riolering beheert speelt ze eveneens een belangrijke/onmisbare rol in de lokale waterhuishouding.

In opdracht van zijn 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	openbare verlichting
FLUVIUS ANTWERPEN	x	x	x	x	x
FLUVIUS LIMBURG	x	x	x	x	x
FLUVIUS WEST	x	x	x	x	x
GASELWEST	x	x			x
IMEWO	x	x			x
INTERGEM	x	x			x
IVEKA	x	x			x
IVERLEK	x	x			x
PBE	x			x	x
RIOBRA			x		
SIBELGAS	x	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 van energiedistributie (elektriciteit en/of aardgas). Daardoor is een aanzienlijk 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 van Fluvius is onderworpen aan toezicht 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 de VRM (voluit: de Vlaamse Regulator voor de Media).

Fluvius treedt op als werkmaatschappij voor zijn aandeelhouders/opdrachtgevers, en dit aan kostprijs, d.w.z. dat er geen winstmarge wordt aangerekend op de uitgevoerde exploitatietaken. Elke maand rekent Fluvius al zijn directe en indirecte kosten van exploitatie, investeringen en openbaredienstverplichtingen (personeel, aannemers, leveranciers, financieringskosten) integraal door aan zijn 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 netinfrastructuur (kabels, leidingen, cabines, pompstations, meetinstallaties, ...). De eigendom daarvan berust bij de verschillende opdrachthoudende verenigingen.

Ondersteund door drie dochterondernemingen

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

- 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.

Onze missie, visie 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 in de eerste plaats aan Fluvius denken.

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

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

Op basis van deze visie en missie richten we ons op vier strategische pijlers:

1. We gaan voluit voor één Fluvius
2. We creëren maximale synergie over de verschillende netwerken heen
3. We zorgen voor toekomstgerichte netwerken
4. We zetten de klant en de medewerker centraal.

Onze bedrijfswaarden

Onze bedrijfswaarden kwamen er op voorstel van onze medewerkers. Ze verduidelijken 'wie we zijn' en 'waar we voor staan', kortom wat ons typeert en verbindt. Ze geven richting aan ons gedrag en bepalen hoe we, als organisatie en als medewerker, de opdrachten voorzien in onze missie zullen uitvoeren om onze visie te realiseren. Deze waarden zijn:

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

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) – dit 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
- 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.
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.
- Defecte straatlampen kan je melden via 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 2021

	31.12.2020	31.12.2021
FLUVIUS		
Financieel (geconsolideerde cijfers volgens Belgische boekhoudnormen)		
Balanstotaal (euro)	5.797.285.639	6.458.715.953
Omzet (euro)	1.622.299.622	1.747.722.202
Personeel		
Aantal personeelsleden Fluvius System Operator	4.718	4.780
• kaderleden	979	969
• uitvoerend	3.739	3.811
In voltijds equivalenten (VTE):	4.519,07	4.586,28
• kaderleden	954,76	946,89
• uitvoerend	3.564,31	3.639,39
Bijkomend aantal personeelsleden Fluvius Opdrachthoudende Vereniging		
• aantal	773	717
• VTE	740,52	691,93
Totaal Fluvius		
• aantal	5.491	5.497
• VTE	5.259,59	5.278,21
Exploitatiecijfers (in opdracht van de distributienetbeheerders)		
Uitbating en Beheer Netten		
Gerealiseerd investeringsbudget (bruto, in miljoen euro)	938,1	1.110,3
Leveringsonbeschikbaarheid (aantal minuten/jaar/klant)	19 min 28 sec	19 min 51 sec
Aardgas		
Aansluitingspunten	2.299.555	2.338.503
Lagedruknet (km)	47.555	47.727
Middendruknet (km)	10.041	10.060
Totale netlengte (km)	57.595	57.788
Elektriciteit		
Aansluitingspunten	3.535.782	3.563.333
Laagspanningsnet (km)	86.263	87.070
Middenspanningsnet (km)	46.567	46.841
Totale netlengte (km)	132.830	133.911
Lampen openbare verlichting en monumentenverlichting	1.170.986	1.171.490
Warmte		
Netlengte (km)	58,7	65,5
Aansluitingspunten	1.796	1.756 ¹
Aantal gemeenten met Fluvius warmteklanten	15	15
Riolering		
Rioleringsnet (km)	11.761	11.861
Aansluitingspunten	545.000	649.942
Kabelnetinfrastructuur		
Aansluitingspunten	1.127.105	1.140.992
Kabelnet (km)	27.832	28.007

¹ De daling is te wijten aan de overdracht van een aantal klanten aan de respectieve sociale huisvestingsmaatschappijen.

Sociale openbaredienstverplichtingen		
Actieve budgetmeters elektriciteit	35.635	36.136
Actieve budgetmeters aardgas	24.460	25.003
Oplaadpunten budgetmeterkaarten	minimum 1 per gemeente	minimum 1 per gemeente
Aantal klanten bij de sociale leverancier elektriciteit	77.017	68.907
Aantal klanten bij de sociale leverancier aardgas	56.349	50.556
Geïnstalleerde digitale meters	562.802	1.270.280
Klantencontacten		
Gemiddeld aantal bezoeken aan klantenkantoren per maand	3.585	3.107
Aantal oproepen callcenter	1.968.288	2.564.892
- <i>telefonisch</i>		2.258.366
- <i>via contactformulier</i>		208.469
- <i>via direct messaging (chat, whatsapp)</i>		98.057
Gemiddeld totaal aantal bezoekers website per maand	451.798	661.460
Energiepremies		
Aantal uitgekeerde premies	92.246	96.956
Totaal uitgekeerd premiebedrag (euro)	48,14 miljoen	68,03 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 boekjaar dat liep van 1 januari 2021 tot 31 december 2021.

Integratie binnen Fluvius

De fusie die midden 2018 aan de basis lag van de totstandkoming van Fluvius System Operator bracht een diepgaand integratieproces 'Eén Fluvius' op gang. Om maximaal financieel en efficiëntievoordeel te halen uit het samenbrengen van de vroegere entiteiten Eandis en Infrac werd beslist processen, procedures en IT-systemen op één lijn te brengen, waarbij kostenefficiëntie, klantvriendelijkheid en flexibiliteit voorop stonden. Het synergieplan voor de onderneming bestaat uit 169 verschillende initiatieven met een totaal besparingspotentieel van EUR 120 miljoen aan jaarlijks terugkerende besparingen tegen eind 2024. 92 van deze initiatieven zijn personeelsgerelateerd en 77 initiatieven hebben een impact op processen of systemen.

In 2021 konden we opnieuw enkele belangrijke realisaties boeken bij de eenmaking van processen en IT-systemen.

De energieregulator VREG heeft in zijn tariefbeslissingen daarbovenop bijkomende besparingen opgelegd aan Fluvius en de distributienetbeheerders.

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 2021. Deze aandelenverdeling is gebaseerd op het criterium aantal EAN's² per aandeelhouder. De enige wijziging die in 2021 is doorgevoerd, betreft een verschuiving van 91.474 aandelen (dit is 0,35% van het totaal aantal aandelen) van Gaselwest naar Imewo als gevolg van de overstap van de stad Deinze (grondgebied van ex-Deinze) van Gaselwest naar Imewo. Het totaal aantal aandelen bleef ongewijzigd.

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	2.687.523	10,38%
Imewo	3.767.084	14,54%
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%
TOTAAL	25.900.935	100,00%

² 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 2021 is weergegeven in de volgende tabel. Fluvius System Operator is telkens de consoliderende vennootschap.

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

Voor de volledigheid vermelden we dat SYNDUCTIS een participatie van 2,99% in het kapitaal van De Stroomlijn aanhoudt.

Fluvius System Operator houdt ook een niet-geconsolideerde participatie van 4,35% aan in Duwolim, voluit Duurzaam Wonen Limburg.

Daarnaast participeert Fluvius op verzoek van enkele DNB's in deze bedrijvencentra:

Bedrijf	DNB	% op totaal aantal aandelen
Bedrijvencentrum Kortrijk	Gaselwest	24,52
Bedrijvencentrum Vlaamse Ardennen	Gaselwest	3,29
Bedrijvencentrum Waregem	Gaselwest	6,66
Bedrijvencentrum Brugge	Imewo	13,36
Bedrijvencentrum Gent	Imewo	5,87

Geen van de vennootschappen of bedrijvencentra waarin Fluvius System Operator cv participeert, wordt beschouwd als energieproducent of -leverancier. De participaties van Fluvius System Operator in de vijf vernoemde regionale bedrijvencentra 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 te benoemen.

De aandelen in het Bedrijvencentrum Oostende werden in juni 2021 verkocht.

De moedervenootschap Fluvius System Operator heeft in de loop van 2021 geen aandelen van dochter- of geassocieerde vennootschappen verworven. Evenmin verwierven dochter- of geassocieerde vennootschappen aandelen in hun moedervenootschap.

Evolutie van de statuten van de onderneming

De statuten van Fluvius System Operator werden in de loop van 2021 niet gewijzigd. De actuele versie van de statuten werd goedgekeurd op 23 december 2020 en gepubliceerd in de Bijlagen bij het Belgisch Staatsblad op 17 februari 2021 onder het nummer 21310975.

Wijzigingen in het werkingsgebied

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

- de Vlaams-Brabantse gemeente Lennik is vanaf 1 januari 2021 toegetreden tot Riobra voor het rioolbeheer;
- de Oost-Vlaamse stad Deinze is sinds 1 januari 2021 voor het volledige grondgebied aangesloten bij Imewo, en dit voor zowel elektriciteit als aardgas. De stad Deinze (voorheen aangesloten bij Gaselwest) is op 1 januari 2019 gefuseerd met de gemeente Nevele (aangesloten bij Imewo); de gemeentelijke instanties van de fusiegemeente beslisten om voor de distributie van elektriciteit en gas op het volledige grondgebied van de fusiegemeente aan te sluiten bij Imewo.

Strategische keuze van kerntaken

Begin 2020 keurde de Raad van Bestuur de strategische keuze van Fluvius wat betreft zijn kerntaken goed: *‘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-dienstverlening)
- 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 openbardienstverplichtingen uit en biedt Fluvius ter ondersteuning van de lokale besturen verder de energiediensten voor lokale besturen aan om gezamenlijk de schouders te zetten onder energiebesparingen in gemeentelijke gebouwen.

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.

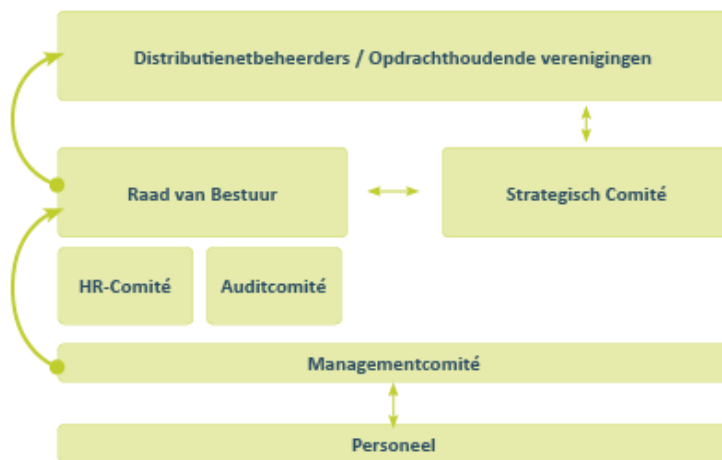
Cash pooling

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 de werkmaatschappij Fluvius System Operator zelf, de dochterondernemingen De Stroomlijn en SYNDUCTIS, Fluvius Opdrachthoudende Vereniging en de elf opdrachthoudende verenigingen/aandeelhouders.

Interkabel Vlaanderen, het vaste samenwerkingsverband tussen alle zogenaamde ‘zuivere’ kabelintercommunales in Vlaanderen, is op 18 november 2021 toegetreden tot de cash pooling van de Fluvius Economische Groep.

Samenstelling van de bestuursorganen en het management

Hierna volgt 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 2021 was als volgt:

Naam	Functie	Benoemd namens	Aantal bijgewoonde zittingen	Openbaar mandaat
Piet BUYSE	voorzitter	Intergem	12	Dendermonde, burgemeester
Koen KENNIS	1 ^{ste} ondervoorzitter	Fluvius Antwerpen	10	Antwerpen, schepen
Christophe PEETERS	2 ^{de} ondervoorzitter	Imewo	10	Gent, gemeenteraadslid
Hans BONTE	3 ^{de} ondervoorzitter	Sibelgas	8	Vilvoorde, burgemeester
Geert CLUCKERS	bestuurder	PBE	12	Diest, schepen
Lieven COBBAERT	bestuurder	Gaselwest	11	Ichtegem, burgemeester
David COPPENS	bestuurder	Intergem	9	Aalst, voorzitter gemeenteraad
Jan DALEMANS	bestuurder	Fluvius Limburg	10	Hechtel-Eksel, burgemeester
Charlotte DE BACKER	bestuurder	Imewo	11	Oostende, gemeenteraadslid
Christof DEJAEGER	bestuurder	Gaselwest	11	Poperinge, burgemeester
Jan DESMETH	bestuurder	Iverlek	10	Sint-Pieters-Leeuw, burgemeester
Wim DRIES	bestuurder	Fluvius Limburg	12	Genk, burgemeester
Ine FRANSEN	bestuurder	Fluvius Limburg	12	Maaseik, gemeenteraadslid
Greet GEYPEN	bestuurder	Iverlek	12	Mechelen, schepen
Tom KERSEMANS	bestuurder	Iveka	8	Lille, schepen
Lies LARIDON	bestuurder	Fluvius West	11	Diksmuide, burgemeester

Nicky MARTENS	bestuurder	Riobra	12	Tienen, gemeenteraadslid
Guy VAN DE PERRE	bestuurder	Iveka	12	Kasterlee, schepen
Adinda VAN GERVEN	bestuurder	Fluvius Antwerpen	12	Brasschaat, schepen
Kristien VINGERHOETS	bestuurder	Fluvius Antwerpen	6	Hemiksem, gemeenteraadslid

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 Vandeveldt 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 alle 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 Venootschappen en Verenigingen.

Gewaarborgde onafhankelijkheid

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 Venootschappen 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 2021 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 2021 was als volgt:

Naam	Functie	Aantal bijgewoonde zittingen in 2021
Jan Desmeth	voorzitter	5
Lieven Cobbaert	lid	5
Lies Laridon	lid	5
Kristien Vingerhoets	lid	3

Het Auditcomité vergaderde zes keer in de loop van 2021, waarvan vijf vergaderingen digitaal en één vergadering volgens de schriftelijke procedure. De belangrijkste dossiers die het Auditcomité behandelde, zijn de uitgevoerde interne audits (onder meer inzake de facturatie van de uitgevoerde werken, de slopingen, de uitvoering van de strategie openbare verlichting, de Q-factor (kwaliteit van de dienstverlening), de pensioenen en de compliance met de milieuwetgeving. Het Auditcomité boog zich verder ook over de financiële rapportering, de tarieven voor de distributienetbeheerders en het auditplan 2021.

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

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 2021 was als volgt:

Naam	Functie	Aantal bijgewoonde zittingen in 2021
Greet Geypen	voorzitter	6
Piet Buyse	lid	5
Adinda Van Gerven	lid	6
Kristien Vingerhoets	lid	4

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 2021 zes keer samen, telkens digitaal of schriftelijk. Het besprak onder andere Het Nieuwe Werken, het vernieuwde feedbackproces, de lange-termijn incentives voor het management, de collectieve arbeidsovereenkomsten (sociale programmatie voor bedienden, omzetting naar een overeenkomst met de kaderleden, cao-90), het bedrijfswagenbeleid, Great Place to Work, het leiderschapstraject en het organigram.

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

STRATEGISCH COMITÉ

Het Strategisch Comité bestond per eind december 2021 uit de volgende personen:

Naam	Functie	Aantal bijgewoonde zittingen in 2021
Piet Buyse	voorzitter	2
Hans Bonte	lid	4
David Coppens	lid	1
Wim Dries	lid	5
Koen Kennis	lid	4
Christophe Peeters	lid	4

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

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

In 2021 kwam het Strategisch Comité vijf keer online samen; er waren geen fysieke vergaderingen. Het Strategisch Comité behandelde onder meer de mitigerende maatregelen in functie van de tariefmethodologie E&G 2021-2024, de missie en kerntaken van Fluvius in het kader van de omzetting van de 4de elektriciteitsrichtlijn, de onderhandelingen met Telenet over de mogelijke uitbouw van een datanetwerk, de solidarisering van de kosten, de toekomstige structuur en governance.

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

Het Strategisch Comité rapporteert aan de Raad van Bestuur.

We vermelden nog dat het Begeleidingscomité in 2021 zeven maal digitaal of schriftelijk vergaderde. Dit comité volgt in opdracht van de Raad van Bestuur de onderhandelingen met Telenet over de mogelijke samenwerking voor de uitbouw van een supersnel datanetwerk op de voet. Zie elders in dit jaarverslag in de rubriek 'Niet-bindende intentieovereenkomst met Telenet over evolutie van supersnel datanetwerk van de toekomst' voor een inhoudelijke bespreking.

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° 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 bleef tijdens 2021 ongewijzigd. De samenstelling op 31 december 2021 was als volgt:

Naam	Titel / Bevoegdheid
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, maar 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. Ook zij hebben geen stemrecht in de Raad van Bestuur. Het Managementcomité vergadert in principe wekelijks.

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. Bovendien wordt het merendeel van de activiteiten uitgeoefend binnen een strikt wetgevend en gereguleerd kader.

Desalniettemin schenkt Fluvius, als belangrijke afnemer van materialen en technische producten, de nodige aandacht aan het respect voor de mensenrechten, met name in zijn toeleveringsketen. Wat betreft de mensenrechtenaspecten voor de aangewende materialen en de gehele toeleveringsketen voorzien de aankoopprocedures en lastenboeken van Fluvius in een aantal maatregelen die misbruiken, zoals bijvoorbeeld bij de productie in lageloonlanden, moeten voorkomen. Zo moeten kandidaat-leveranciers een verklaring op erewoord indienen. De Aankoopdienst is vanaf 2021 – als één van de speerpunten in het MVO- en duurzaamheidsbeleid – gestart met een breed project voor de verduurzaming van de eigen toeleveringsketen.

De aansluiting bij het duurzaamheidsplatform Ecovadis is daarbij een belangrijk hulpmiddel, omdat dit ons toelaat leveranciers te screenen op hun duurzaamheidsprofiel. Ook Fluvius zelf wordt gescreend door Ecovadis.

Wat betreft de controle op zijn toeleveranciers voert Fluvius zelf geen actieve controles uit in buitenlandse productievevestigingen. Naar aanleiding van de uitbreiding van een leveringscontract heeft Fluvius in april/mei 2021 wel voor het eerst een audit, meer bepaald over de arbeidsomstandigheden bij een Chinese productievevestiging, laten uitvoeren door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Dergelijke audits zullen in de toekomst periodiek worden georganiseerd.

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 reguleringssysteem 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 prijrisico 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 werkingskosten 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 gecommitteerde faciliteiten, het thesauriebewijzenprogramma is op niet-gecommitteerde 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 de werkmaatschappij Fluvius System Operator eerder beperkt, aangezien de vennootschap quasi al haar inkomsten genereert uit de doorrekening van de kostprijs van haar operationele activiteiten aan haar opdrachtgevers, met name de elf opdrachthoudende verenigingen, die ook de aandeelhouders van de onderneming zijn. Deze halen in de energiedistributie hun inkomsten uit de aanrekening van de netvergoeding aan de commerciële leveranciers die op de Vlaamse markt actief zijn.

Wel is er voor de DNB's een zeker incassorisico verbonden aan de decretaal opgelegde activiteit van noodleverancier, omdat daar de betrokken eindgebruikers hun verbruiksrekeningen rechtstreeks aan Fluvius moeten betalen.

- **Valutarisico**

Alle gereguleerde en niet-gereguleerde 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

Naar aanleiding van de overname van de kabeltelevisiekanten en de vestiging van een erfpacht op het kabelnet door Telenet, had 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 had Proximus hoger beroep ingesteld bij het Hof van Beroep te Antwerpen. Proximus vorderde het overmaken van de volledige documenten met betrekking tot het akkoord tussen Telenet, Interkabel en de kabelmaatschappijen. Tevens vorderde de eisende partij om deze akkoorden nietig te verklaren en een schadevergoeding van EUR 1,4 miljard op basis van een door haar besteld expertenrapport. De voormelde overeenkomsten bevatten via een vrijwaringsclausule ten laste van Telenet een aansprakelijkheidsbeperking voor de kabelmaatschappijen uit de Fluvius-groep. 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 had 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 slaat enkel 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 ten gronde 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 beslist tot vernietiging 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.

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 had de vennootschap Fluvius System Operator en twee van diens managers (met name de CEO en de directeur Netuitbating) doorverwezen naar de correctionele rechtbank voor hun mogelijke betrokkenheid in gebeurtenissen die tot de explosie zouden geleid hebben. De Antwerpse correctionele rechtbank heeft in april 2021 de vrijspraak voor beide managers van Fluvius uitgesproken, omdat de rechtbank hen niet persoonlijk verantwoordelijk achtte voor de gebeurtenissen. De rechtbank oordeelde de vennootschap Fluvius System Operator wel schuldig aan de gebeurtenissen, met opschorting van straf. Fluvius is en blijft van oordeel dat het bedrijf, zijn verantwoordelijken en medewerkers geen enkele schuld treft in de tragische gebeurtenissen en dat er onvoldoende rekening werd gehouden met de bewijsmiddelen en argumenten die Fluvius tijdens de procedure heeft aangebracht en die moeten aantonen dat Fluvius geen enkele schuld treft. Vanuit die overwegingen heeft de onderneming beroep aangetekend tegen deze uitspraak van de Antwerpse correctionele rechtbank.

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 2021 telde De Stroomlijn 343,8 voltijds equivalente medewerkers. Zij zijn tewerkgesteld in vier vestigingen: Mechelen, Ieper, Ledeborg-Gent en Hasselt.

De Stroomlijn realiseerde in 2021 een totaalomzet van EUR 19,9 miljoen (2020: EUR 18,7 miljoen). Het balanstotaal per 31 december 2021 bedroeg EUR 2,7 miljoen (eind 2020: EUR 3,3 miljoen).

Atrias - Centraal dataplatform van start

Atrias staat in voor de creatie en de uitbating van een gemeenschappelijk data-uitwisselingsplatform voor gegevensuitwisseling tussen alle actoren op de Belgische energiemarkt. Atrias connecteert alle energieleveranciers, de transmissie- en transportnetbeheerders Elia en Fluxys en de distributienetbeheerders in België. We hebben het dan over ruim 10 miljoen aansluitingspunten en 300 miljoen meterstandgegevens. Op die manier vervangt Atrias aparte datasystemen bij de Belgische distributienetbeheerders en wordt dit alles gecentraliseerd in één enkel, federaal georganiseerd systeem. Dit vormt het fundament voor een vlot draaiende vrije energiemarkt in België.

De start van het Atrias-platform is een zeer belangrijke mijlpaal voor de Belgische energiesector. Na enkele jaren voorbereiding met tal van ups en downs lanceerde Atrias op 1 november 2021 zijn centraal dataplatform (CMS) en de bijhorende communicatieregels (MIG6). Vanaf die datum verlopen de onderlinge uitwisseling van marktgegevens (zoals meterstanden en facturatiegegevens) en marktprocessen (zoals verhuizingen en leverancierswissels) via het CMS van Atrias aan de hand van MIG6.

Na de CMS-lancering wordt dé uitdaging voor Atrias nu om de vele en snelle evoluties op de Belgische energiemarkt te capteren en ze adequaat te vertalen in zijn systemen en protocollen.

Alle Belgische distributienetoperatoren voor elektriciteit en 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%).

Eind 2021 telde Atrias 25 werknemers (24,1 voltijds equivalenten). Zij realiseerden voor Atrias in 2021 een totaalomzet van EUR 40,8 miljoen (2020: EUR 35,6 miljoen). Het balanstotaal per 31 december 2021 bedroeg EUR 87,9 miljoen (eind 2020: EUR 83,4 miljoen) met een eigen vermogen van 18.600 euro (gelijk aan 2020).

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/Aquaduin, Aquafin, Pidpa, Proximus en TMVW/Farys. Daarnaast werkt SYNDUCTIS nauw samen met de Vlaamse Administratie Wegen & Verkeer (AWV) en de Vlaamse openbare vervoermaatschappij De Lijn op basis van onderlinge samenwerkingsovereenkomsten. Op 6 december 2021 heeft het Autonoom Gemeentelijk Stadsontwikkelingsbedrijf (AGSO) Knokke-Heist beslist om toe te treden tot Synductis.

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 2021 een omzet van EUR 1,9 miljoen (boekjaar 2020: EUR 1,9 miljoen). Het balanstotaal per einde december 2021 kwam uit op EUR 1,6 miljoen (2020: EUR 2,0 miljoen).

Fluvius consolideert SYNDUCTIS als onderneming met een deelnemingsverhouding op basis 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 huidige driejarig mandaat van EY loopt nog 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 2021 ontving de commissaris geen bedragen voor eventuele supplementaire controlewerkzaamheden buiten zijn opdracht ('one-to-one regel'). De commissaris was eveneens belast met de controle op het eerste allocatie- en impactrapport met betrekking tot de groene obligatie die Fluvius eind 2020 heeft uitgegeven.

De commissaris heeft over het boekjaar 2021 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 24 maart 2021 formeel aan het Auditcomité dat zij onafhankelijk zijn in de uitvoering van hun commissarismaandaat. Eenzelfde verklaring van onafhankelijkheid werd afgelegd ten aanzien van de Algemene Aandeelhoudersvergadering op 26 mei 2021.

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 verstrijkt eveneens na de jaarvergadering van 2023.

Korte bespreking van de financiële resultaten

De beknopte bespreking van de 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 2021 – Fluvius System Operator CV (geconsolideerd, BE-GAAP)

1. Resultatenrekening

(in miljoen EUR)	2020	2021	Evolutie (%)
Bedrijfsopbrengsten	1.716,8	1.916,9	+11,2
Bedrijfskosten	1.702,1	1.901,7	+11,2
Bedrijfswinst	14,6	15,3	+10,5
Financieel resultaat	-7,7	-8,1	-6,1
Belastingen	7,0	7,1	+10,1
Winst van het boekjaar	0,0	0,0	/

2. Balans

(in miljoen EUR)	2020	2021	Evolutie (%)
Vaste activa	6.547,6	5.041,9	-7,7
Vlottende activa	5.790,7	6.453,7	+11,4

Totaal activa	5.797,3	6.458,7	+11,4
Eigen vermogen	1,5	1,5	/
Voorzieningen	288,4	196,6	-6,8
Schulden LT	3.919,0	4.810,5	+12,3
Schulden KT	1.530,5	1.401,8	-9,2
Totaal passiva	5.797,3	6.458,7	+11,4

Er werden in het boekjaar 2021 geen uitzonderlijke kosten of opbrengsten geboekt.

Investerings in 2021

De bruto investeringen, uitgevoerd door Fluvius, bedroegen in 2021 EUR 1.110,3 miljoen. Ten opzichte van de investeringen in 2020 (EUR 938,1 miljoen) is dit een stijging met 18,4%. Dit totaal investeringsbedrag splitst zich uit in:

- EUR 641,6 miljoen voor elektriciteit (inclusief investeringen in 70/36 kV-netten),
- EUR 239,3 miljoen voor gas,
- EUR 72,7 miljoen voor openbare verlichting,
- EUR 89,5 miljoen voor riolering,
- EUR 57,0 miljoen voor kabel- en datacommunicatie-infrastructuur,
- en EUR 9,8 miljoen voor warmteprojecten.

Financiering van Fluvius System Operator

Fluvius System Operator doet een beroep 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 hun werkmaatschappij Fluvius System Operator (en in het verleden diens voorgangers 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 oorspronkelijk basisprospectus voor dit EMTN-programma goedgekeurd op 17 november 2020. De FSMA keurde een geactualiseerde versie van het EMTN-basisprospectus goed op 9 november 2021.

Onder dit EMTN-programma heeft Fluvius in 2021 volgende financieringstransacties gerealiseerd:

- op 30 maart een private plaatsing voor een bedrag van EUR 100 miljoen met een looptijd van 12 jaar en een jaarlijkse vaste rente van 0,810%;

- op 7 juni een obligatielening voor een bedrag van EUR 500 miljoen met een looptijd van 7 jaar en een jaarlijkse vaste couponrente van 0,250%;
- op 15 november een obligatielening voor een bedrag van EUR 600 miljoen met een looptijd van 10 jaar en een jaarlijkse vaste couponrente van 0,625%.

Op 8 november 2021 heeft Fluvius op de vervaldag een EMTN-obligatie van ex-Eandis terugbetaald aan de obligatiehouders. Het ging om een obligatie van EUR 500 miljoen met een looptijd van 10 jaar (2011-2021) en een couponrente van 4,50%.

Dankzij de vermelde transacties is Fluvius erin geslaagd de looptijd van zijn uitstaande obligatieleningen te verlengen en de gewogen gemiddelde rentevergoeding te drukken.

Met de Europese Investeringsbank (EIB) bereikte Fluvius eind 2020 een akkoord over een eerste leningsprogramma van in totaal EUR 425 miljoen. Dit programma loopt over de periode 2021-2024 en kan worden gebruikt voor de financiering van de helft van de in die periode voorziene investeringen voor digitale metering elektriciteit. Fluvius kan deze lening in verschillende schijven opnemen. Op 22 april 2021 heeft Fluvius de eerste twee schijven van deze lening opgenomen, voor een gezamenlijk bedrag van EUR 200 miljoen. De interest bedraagt 0,137% voor een leningslooptijd van 7 jaar.

Op 16 december 2021 heeft Fluvius bij de EIB dan een tweede leningsprogramma afgesloten voor een totaalbedrag van EUR 350 miljoen. Dit tweede programma financiert investeringen in de energietransitie (deel elektriciteit), zoals de aansluiting van oplaadinfrastructuur bij de openbare vervoersmaatschappij De Lijn of op het openbaar domein via een samenwerking met het Vlaams Agentschap Wegen & Verkeer (AWV). Ook netaanpassingen (uitbreidingen, verzwaringen e.d.m.) die nodig zijn om de groeiende inzet van decentrale, hernieuwbare energie (zon en wind) aan te koppelen op het distributienet, kunnen met dit programma worden gefinancierd. In 2021 heeft Fluvius nog geen trekkingen gerealiseerd onder dit tweede leningsprogramma.

In 2021 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.

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'*).

Moody's

De rating bij Moody's bleef het ganse jaar 2021 behouden op A3. Wel heeft dit ratingbureau op 29 oktober 2021 de vooruitzichten van deze rating herzien van negatief naar stabiel. Deze beslissing van outlook-wijziging volgde op de beslissing van de bestuursorganen van de Fluvius Economische Groep om een pakket met zogenaamde mitigerende maatregelen goed te keuren. Deze maatregelen moeten de negatieve gevolgen van de tariefmethodologie 2021-2024, opgelegd door de regulator VREG, opvangen. Dit pakket mitigerende maatregelen bevat striktere kwalitatieve en kwantitatieve vereisten voor investeringsuitgaven, extra besparingen in de operationele kosten, het aanvragen van voorschotten voor de versnelde uitrol van de digitale meter en een aangepast dividendbeleid (vanaf 2022).

In 2021 heeft Moody's voor het eerst ESG-scores toegekend aan de ondernemingen waarvoor zij kredietratings toekennen. ESG staat voor Environmental (klimaat en milieu), Sociaal en Governance. Met deze score, de zogeheten *'credit impact score (CIS)'*, geeft Moody's weer in welke mate volgens hen risico's inzake milieu en klimaat, sociale aspecten en governance een impact kunnen hebben op het kredietprofiel van de onderneming. Op een schaal van 1 (positief) tot 5 (hoogst negatief) heeft Moody's aan Fluvius een CIS-3 score toegekend. Deze score

betekent dat er volgens het ratingagentschap een matig negatief ESG-risico is voor het algemene kredietprofiel van Fluvius. De deelscores van Fluvius zijn: E-3, S-3 en G-2 waarbij 2 staat voor 'neutraal tot laag' en 3 voor 'matig negatief'.

Creditreform

De rating van Fluvius bij Creditreform bleef gedurende 2021 onveranderd op A+ met negatieve vooruitzichten. Creditreform heeft deze rating en ook de ratingvooruitzichten voor het laatst bevestigd op 28 oktober 2021.

Bijkantoren

Fluvius heeft geen bijkantoren.

Beleid inzake onderzoek & ontwikkeling

Data digitale meters

Reeds een achttal bedrijven hebben hun interesse betoond om aan de slag te gaan met de digitale meterdata die Fluvius ter beschikking kan stellen. Deze bedrijven kunnen hiermee nieuwe diensten en producten ontwikkelen die de eindklant kunnen helpen energie te besparen of alleszins duurzamer en flexibeler te gebruiken. In elk geval moet de gebruiker zelf steeds uitdrukkelijk ermee instemmen dat zijn verbruiksdata ter beschikking worden gesteld.

Internet of Energy

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 (2019) en de 'sandboxing'-fase³ (2020) werden in mei 2021 vijf projecten geselecteerd. Daarbij zijn in totaal 30 bedrijven uit verschillende sectoren betrokken. De netbeheerders fungeren als facilitator. Deze projecten mikken op nieuwe klantgerichte diensten:

- de ontwikkeling van software die de manager van een energiegemeenschap toelaat de energiebehoeften van de energiegemeenschap te optimaliseren;
- een toepassing om problemen van lokale congestie op het energienet te verminderen;
- een toepassing die de bestuurders van een elektrisch voertuig maximaal ontzorgt;
- de koppeling van elektriciteitsverbruikers die groene elektriciteit willen verbruiken met prosumenten die een surplus aan opgewekte elektriciteit kwijt willen;
- een systeem dat eindverbruikers waarschuwt voor piekcapaciteit.

E.DSO Power Award voor uitwisseling meterdata

Fluvius werd op 1 december 2021 onderscheiden met de E.DSO Power Award in de categorie 'customer engagement'. E.DSO is de Europese organisatie van energienetbeheerders. Fluvius kreeg deze prijs voor de ontsluiting van de data van de digitale meters. Deze data vormen hét cruciale hulpmiddel voor een vlotte energietransitie. We ontwikkelden verschillende dataproducten die ondersteuning bieden aan actieve klanten en die dit soort data snel en overzichtelijk aanbieden. Er is het klantenportaal dat nu al ruim 170.000 klanten

³ 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.

(waarvan 115.000 gezinnen) kwartier- en uurwaarden aanlevert. Maar ook derde partijen – inmiddels al 26 en het aantal groeit nog – kunnen diensten ontwikkelen op basis van de data uit de digitale meters.

Award Digitaal Vlaanderen

Ook Vlaanderen heeft Fluvius bekroond voor zijn project 'uitwisseling van digitale meterdata'. De hoofdprijs van Digitaal Vlaanderen 'API⁴ van het jaar' ging naar Fluvius voor het ontsluiten van digitale verbruiksdata van klanten weliswaar na hun expliciete goedkeuring. Meer details op de website www.maakjemeterslim.be.

Ontwikkeling van eigen apps

Fluvius is voortdurend op zoek naar middelen om de bedrijfsprocessen eenvoudiger, efficiënter en robuuster te maken. Daarbij krijgen apps een steeds grotere rol. In 2021 zagen enkele interessante apps het daglicht. De eerste app, LAPP gedoopt, helpt onze technici en de aannemers bij het beheren van hun materialenvoorraad. Een eenvoudige scanning van de materialen die uit het magazijn worden gehaald volstaat en de IT-systemen registreren meteen. Formulieren en tussenpersonen worden uitgeschakeld wat de snelheid van de administratieve afhandeling bevordert en de foutenlast verkleint.

De tweede zelf ontwikkelde app ('Mobi-Reg') is een evaluatietool voor werfcontroles.

Ten slotte vermelden we de app voor de keuring van voetpadkasten. Ongeveer 86.000 voetpadkasten staan er verspreid over heel Vlaanderen en die moeten elke vijf jaar worden nagekeken. Deze gebruiksvriendelijke app helpt bij de efficiënte aanpak van dit keuringsprogramma.

Fluvius was betrokken bij de ontwikkeling van een gedecentraliseerde open-source oplossing voor het beheer van de levenscyclus van batterijen. De andere projectpartners waren Bebat (een Belgische non-profit organisatie voor de inzameling en de recyclage van batterijen) en het Zwitserse Energy Web. Deze innovatieve oplossing moet worden gekaderd tegen de achtergrond van de Batterijrichtlijn van de Europese Unie⁵.

Andere innovatieve projecten

Fluvius neemt actief deel aan 'Green Energy Park' in Zellik (Vlaams-Brabant). Op deze site komt een energieproeftuin (20 MW) met slimme woon- en werkeenheden, wijkbatterijen met een capaciteit van 2 MW, snelladers voor elektrische voertuigen, zonnepanelen en windturbines. Vooral de combinatie van al die elementen zal het voorwerp uitmaken van het onderzoek. Fluvius zal ook deelnemen in het onderzoeksproject OPTIMESH (OPTimized Thermal prosumer Integration in a Multi Energy System), opgezet door Green Energy Park. In dit project worden warmtenetten van de 6^e generatie verder onderzocht. Green Energy Park is een initiatief van de Vrije Universiteit Brussel (VUB) en het Universitair Ziekenhuis Brussel.

Vanuit onze rol als netbeheerder werkt Fluvius actief mee aan het RE/Sourced project op de Transfosite te Zwevegem waar het de bedoeling is de volledige herontwikkeling van de site zodanig aan te pakken dat deze volledig gevoed kan worden met lokaal geproduceerde hernieuwbare energie.

Fluvius stelt ook zijn medewerking en expertise ter beschikking aan vzw Leuven 2030 die er naar streeft om Leuven en de deelgemeenten klaar te maken voor klimaatneutraliteit.



⁴ API: application programming interface, dit is een automatische gegevenskoppeling van gegevens uit het klantenportaal met externe databanken

⁵ Richtlijn 2006/66/EG van het Europees Parlement en de Raad van 6 september 2006 inzake batterijen en accu's, alsook afgedankte batterijen en accu's en tot intrekking van Richtlijn 91/157/EEG

Fluvius werkt samen met Vito en KU Leuven in het kader van de regelluwe zone Thor park. In de regelluwe zone worden experimenten uitgevoerd met gelijkstroomnetten (DC) en energiegemeenschappen. Fluvius levert hierbij ondersteuning vanuit haar rol als netbeheerder en databeheerder.

Prepaid is een vernieuwde dienstverlening voor de klanten van de sociale leverancier die begin 2021 werd gelanceerd. Daarbij hoort ook een eigen communicatiestijl voor brieven en de website. Deze communicatiecampagne werd genomineerd voor de 'Heerlijk Helder'-prijs van de Vlaamse overheid. Die belooft overheidscommunicatie die een toonbeeld is van heldere taal.

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.

Eind 2021 publiceerde de Vlaamse energieregulator VREG een eerste rapport over het databeheer, een opdracht die aan Fluvius is toegewezen. De krachtlijnen daarvan zijn:

- Fluvius voldoet grotendeels aan de eisen die de overheid en de regulator stellen ten aanzien van deze activiteit. Deze eisen hebben onder meer betrekking op de onafhankelijkheid, transparantie, vertrouwelijkheid en risicobeheersing;
- De naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR);
- Fluvius wordt aangemoedigd om het webportaal met verbruiksdata uit de digitale meters verder te ontwikkelen.

De VREG erkent in zijn rapport over het databeheer dat er de komende jaren grote uitdagingen wachten, zoals flexibiliteit, energiegemeenschappen en energiedelen. Ook voor het databeheer zullen deze ontwikkelingen grote consequenties hebben.

Een maatschappelijk betrokken onderneming en medewerkers: spontane solidariteit met door overstromingen getroffen Waalse regio

In de zomer van 2021 werden grote delen van België, vooral de Waalse provincie Luik, getroffen door ongeziene en verwoestende overstromingen. De menselijke en materiële tol was immens. Maar spontaan kwam al snel vanuit de Fluvius-medewerkers een ware golf van solidariteit op gang. Vele collega's toonden zich onmiddellijk bereid om hun warme hart en vakmanschap ter beschikking te stellen van de getroffen bewoners en netbeheerder Resa. Ze werden hoofdzakelijk ingezet voor de herstelling en controle van huisaansluitingen voor gas en elektriciteit en de opkuis van voetpadkasten, cabines en meterlokalen. De hulpactie van Fluvius werd gecoördineerd vanuit een tijdelijk crisiscentrum. Deze bijstand heeft uiteindelijk een aantal weken geduurd. In totaal hebben een 160-tal Fluvius-collega's op een of andere manier geholpen.

Niet-bindende intentieovereenkomst met Telenet over evolutie van supersnel datanetwerk van de toekomst

Midden 2020 had Fluvius beslist – na een open marktconsultatie – om exclusieve gesprekken te starten met de telecomoperator Telenet over de uitbouw van een supersnel datanetwerk in Vlaanderen. Fluvius was er al enige tijd bezorgd over dat op termijn een nieuwe digitale kloof in Vlaanderen zou ontstaan, waarbij bepaalde regio's en klanten wel toegang hebben tot nieuwe, snellere dataverbindingen en andere regio's en klanten daarvan verstoken blijven.

Op 28 oktober 2021 melden Telenet en Fluvius in een gemeenschappelijk persbericht dat ze na intense onderlinge gesprekken een niet-bindende intentieovereenkomst ondertekend hebben voor de evolutie van hun hybride glasvezel-coax ('HFC') netwerkinfrastructuur in Vlaanderen. Met de ondertekening van deze overeenkomst hebben beide partijen een volgende stap gezet naar de realisatie van het 'datanetwerk van de toekomst', met inbegrip van de Fiber-To-The Home (FTTH) technologie. Dat netwerk van de toekomst zal open zijn, ultraperformant, toegankelijk voor bedrijven en gezinnen in zowel stedelijke als landelijke gebieden. En het zal met de laagst mogelijke maatschappelijke kosten worden gebouwd. De twee bedrijven zullen met dat doel samen een nieuw zelffinancierend infrastructuurbedrijf ('NetCo') oprichten waarin ze zowel hun bestaande HFC- en glasvezelactiva onderbrengen, als de toekomstig te ontwikkelen nieuwe glasvezelinfrastructuur. NetCo wil een netwerk met volledig open toegang exploiteren en verwacht van bij de start een hoge benutting dankzij de bestaande klantenrelaties van Telenet en het incrementele verkeer dat de wholesale partners genereren. Het partnership staat open voor verdere samenwerking met strategische en/of financiële partijen om dit ambitieuze 'datanetwerk van de toekomst' te ontwikkelen. Op basis van de principiële afspraken die in de intentieovereenkomst zijn vastgelegd, onderhandelen beide partijen verder over de concrete elementen van hun toekomstige samenwerking. De laatste juridische akkoorden zouden in het voorjaar van 2022 afgerond moeten zijn.

Vandaag exploiteert Telenet een eigen HFC-netwerk in ongeveer twee derde van het Vlaamse grondgebied en in delen van Brussel. Fluvius is momenteel eigenaar van een eigen HFC-netwerk in het overige deel (een derde) van Vlaanderen. Via een erfpachtovereenkomst die tot 2046 loopt, kan Telenet telecomdiensten aanbieden aan residentiële en zakelijke klanten op het netwerk van Fluvius en zo heel Vlaanderen en delen van Brussel bedienen.

Deze best-in-class snelle netwerken zijn nu al toonaangevend in Europa dankzij gerichte proactieve investeringen. Telenet heeft in de voorbije jaren al een mix van HFC en glasvezel in zijn netwerkstrategie opgenomen. Om ook de toekomstige generaties de beste digitale ervaring aan te bieden, willen zowel Telenet als Fluvius geleidelijk aan meer glasvezel in hun bestaande netwerken invoeren, vooral voor de laatste kilometer, van de straat naar het gebouw van de klant, zodat een effectief Fiber-To-The-Home netwerk tot stand komt.

Telenet en Fluvius delen de overtuiging dat de toegang voor iedereen tot kwaliteitsvolle, snelle dataverbindingen cruciaal is voor het Vlaanderen van morgen. De 300 steden en gemeenten van Vlaanderen, allemaal indirecte aandeelhouders van Fluvius, beschouwen deze toegang als een maatschappelijke noodzaak. Zij staan volledig achter de ambitie van NetCo om de grote meerderheid van Vlaanderen glasvezelconnectiviteit aan te bieden. In de andere delen van de Vlaamse regio zal NetCo op coax-technologie gebaseerde snelle internetconnecties voorzien.

NetCo zal de expertise en knowhow van Telenet en Fluvius combineren. Gelet op het robuuste financiële profiel van NetCo na de oprichting en zijn marktambities op lange termijn, zijn de aandeelhouders van NetCo ervan overtuigd dat dit gezamenlijke initiatief veel groeikansen zal scheppen.

Noodleveranciersregeling

In 2021 werd Fluvius tot tweemaal toe ingeschakeld als noodleverancier. Een eerste maal gebeurde dit op 7 december 2021 bij het faillissement van de elektriciteits- en gasleverancier 'Vlaamse Energieleverancier' die ongeveer 129.000 EAN's beleverde. De procedure noodleverancier moest een tweede maal worden toegepast op 21 december 2021 naar aanleiding van wanbetaling door energieleverancier Watz (met ongeveer 34.000 EAN's). Watz heeft ook een aanvraag ingediend voor bescherming tegen zijn schuldeisers; deze aanvraag werd goedgekeurd en de procedure werd begin januari 2022 geopend. In beide gevallen zag Fluvius zich – met instemming van de regulator VREG – genoodzaakt de toegang tot de energiemarkt stop te zetten voor de betrokken leverancier. De klanten van deze leveranciers komen dan onmiddellijk, zij het tijdelijk, terecht bij Fluvius in het kader van de wettelijk voorziene regeling 'noodleverancier'. Het is de bedoeling dat deze klanten zo snel mogelijk een contract afsluiten bij een andere leverancier zodat de periode waarin zij door Fluvius beleverd moeten worden zo kort mogelijk is. In elk geval is geen enkele eindklant op enig ogenblik zonder elektriciteit of aardgas gevallen.

De financiële problemen waarmee beide leveranciers te kampen kregen, waren een rechtstreeks gevolg van de sterke prijsstijgingen op de energiemarkten in de tweede jaarthelft van 2021.

De financiële risico's en gevolgen voor Fluvius situeren zich in hoofdorde op het vlak van achterstallige netvergoedingen, het risico op wanbetalingen van klanten in de noodleveranciersregeling en de onverwachte aankoop van extra volumes elektriciteit en gas.

Belangrijke samenwerkingsverbanden

Vanuit zijn strategische beleidskeuze om structurele partnerschappen aan te gaan, heeft Fluvius 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 Vlaamse 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 (electriciteit en aardgas). De operationele start van deze samenwerking is voorzien voor begin 2022.

Participaties in Publi-T en Publigas

Negen oprachthoudende verenigingen uit de Fluvius-groep⁶ hebben een participatie in de Publi-T. Vijf van deze oprachthoudende verenigingen⁷ hebben daarnaast ook een participatie in Publigas. Publi-T is met 44,82% referentieaandeelhouder in de transmissienetbeheerder voor elektriciteit Elia. Publigas is met 77,48% de meerderheidsaandeelhouder van de gasvervoeronderneming Fluxys.

Het dagelijks beheer van deze 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 oprachthoudende verenigingen/aandeelhouders. Het strategisch belang van deze participaties is aanzienlijk, niet alleen voor de bevoorradingszekerheid van ons land maar ook voor het realiseren van de energietransitie.

Voor de oprachthoudende verenigingen die deelnemen in Publi-T en/of Publigas, zijn de financiële aspecten belangrijk. Publigas heeft in 2021 een stabiel dividend uitgekeerd; het dividend van Publi-T werd met 2% opgetrokken. Concreet gaat het voor de vijf oprachthoudende verenigingen in Publigas om een dividend van EUR 31,61 miljoen; aan de negen oprachthoudende verenigingen in Publi-T werd in totaal EUR 22,06 miljoen aan dividend uitgekeerd. Een wezenlijk deel van het dividend dat deze oprachthoudende verenigingen aan hun deelnemende gemeenten kunnen uitkeren is afkomstig van deze participaties.

⁶ Dit zijn: Fluvius Antwerpen, Fluvius Limburg, Fluvius West, Gaselwest, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek en PBE.

⁷ Dit zijn: Fluvius Antwerpen, Gaselwest, Imewo, Intergem en Iverlek.

Elia heeft in 2019 een kapitaalverhoging van EUR 435 miljoen doorgevoerd. Publi-T had daarop beslist om proportioneel mee in te tekenen op deze kapitaalverhoging voor een bedrag van EUR 195,11 miljoen, waarvan EUR 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 van Fluvius System Operator. In 2021 werd de definitieve financiering van de kapitaalverhoging Publi-T binnen de betrokken opdrachthoudende verenigingen gefinaliseerd.

Bij Fluvius Antwerpen, Gaselwest, Imewo, Intergem, Iveka en Iverlek gebeurde dit door de uitgifte van nieuwe Apt-aandelen. De deelnemers konden bij de intekening op deze aandelen Apt kiezen tussen een financiering via de inbreng van eigen middelen, een financiering via de OV en/of zo nodig een schuldfinanciering via een banklening. Na een selectieprocedure werd op 26 januari 2021 een banklening op 5 jaar met vaste jaarlijkse annuïteiten afgesloten. De nieuwe aandelen Apt zijn in maart 2021 definitief gecreëerd en toegekend aan de deelnemers die ingetekend hebben.

Fluvius Limburg, Fluvius West en PBE hebben zich voor de financiering van de nieuwe aandelen Publi-T aangesloten bij de reeds vermelde package deal die Fluvius System Operator hiertoe afsloot met de betrokken bankinstelling. Het restant van hun participatie in Publi-T (de investeringen vóór 2019 ten belope van EUR 73,23 miljoen) bleef nog steeds gefinancierd door de Fluvius cash pool. Daarom beslisten zij in juni 2021 om ook dit bedrag structureel te financieren door middel van een gedeelte van de obligatie uitgegeven door Fluvius System Operator op 14 juni 2021.

Grondwettelijk Hof vernietigt regeling van de terugdraaiende elektriciteitsmeter, met verstreckende gevolgen

Op 14 januari 2021 heeft het Grondwettelijk Hof verschillende bepalingen van het Vlaamse digitale energiemeterdecreet⁸ vernietigd. Meer bepaald vernietigde het Hof de tijdelijke instandhouding van het compensatiemechanisme (beter gekend als 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 een draadloos systeem.

Deze vernietiging ging in vanaf 1 maart 2021, dit is de datum waarop het arrest in het Belgisch Staatsblad verscheen. Er gold geen terugwerkende kracht.

Dit arrest heeft verstreckende gevolgen gehad voor Fluvius en andere marktpartijen. In eerste instantie besliste Fluvius – in overleg met de Vlaamse minister voor energie en de Vlaamse energieregulator VREG – de versnelde ombouw voor digitale meters bij bestaande prosumenten tijdelijk op te schorten. Aanvankelijk gold dit uitstel tot begin april 2021, maar later besliste de Vlaamse energieminister dit uitstel te verlengen tot 1 juli 2021. Het ombouwprogramma zou pas opnieuw opgestart worden van zodra er nieuwe, goedgekeurde wetgeving was. 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, werden wel nog digitale meters geplaatst.

Er werd afgestapt van de doelstelling om alle zonnepaneeleigenaars tegen eind 2022 te voorzien van een digitale meter. Deze specifieke doelgroep wordt nu meegenomen in de versnelde, geografische uitrol en zal gespreid over de periode 2021-2029 een digitale meter krijgen. De algemene doelstellingen bleven echter wel overeind: 80% digitale meters tegen 2024 en overall digitale meters tegen 1 juli 2029.

⁸ 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.

Voor prosumenten die al een digitale meter hadden, verviel het prosumententarief. Vanaf 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 prosumenten zelf opwekken en in het distributienet injecteren, kunnen zij een zogeheten terugleververgoeding ontvangen van hun leverancier. Ook nieuwe prosumenten vanaf 1 januari 2021 zitten in dat systeem.

De Vlaamse overheid heeft ten voordele van eigenaars van zonnepanelen voor wie het mechanisme van de virtueel terugdraaiende meter is weggefallen, een retroactieve investeringspremie ingevoerd. Op die manier kon dit segment van de netgebruikers een bepaald rendement op hun PV-investering behouden. De praktische verwerking van deze premie verliep via het Fluvius-kantenportaal. Vanaf 20 juli 2021 konden klanten de retroactieve investeringspremie aanvragen, wat meteen leidde tot een aanzienlijke piekbelasting: er werd een dagpiek van meer dan 11.000 dossieraanvragen geregistreerd. Mede dankzij een goede voorbereiding konden de IT-systemen van Fluvius deze toestroom zonder noemenswaardige problemen verwerken.

Van zijn kant heeft de regulator VREG de tariefmethodologie 2021-2024 voor distributie van elektriciteit aangepast aan het arrest van het Grondwettelijk Hof (beslissing 2021-07). Deze wijziging is eveneens ingegaan op 1 maart 2021.

Als gevolg van alle commotie rond de terugdraaiende meter bij prosumenten stelden Fluvius en andere marktpartijen een ernstige breuk van het vertrouwen in de digitale meter vast bij het brede publiek. Nochtans is die digitale meter een essentieel hulpmiddel om de energietransitie te doen slagen en de Europese klimaatdoelstellingen tijdig te behalen. In het najaar van 2021 is een breed opgezette communicatiecampagne 'meemetdestroom.be' van start gegaan op initiatief van Fluvius, de VREG, de Vlaamse overheid en andere partners. Daarin wordt het belang van de energietransitie geponeerd en wordt de noodzaak van de digitale meter voor een haalbare en betaalbare energietransitie beklemtoond. Vooral de rol die iedere burger kan spelen om deze omwenteling mee te realiseren wordt in de verf gezet met de slogan 'zuiniger, slimmer én groener – elke zet telt voor een groot effect'.



Een technische oplossing met bekabelde communicatie van en naar de digitale meter wordt voorzien vanaf 2023.

Eind december 2021 waren er bij de eindverbruikers 1.270.458 digitale meters geplaatst, waarmee de symbolische kaap van 1 miljoen meters ruim overschreden is. Op jaarbasis noteren we een toename met 703.919 toestellen (+124,3%). Ondanks alle onzekerheden en moeilijkheden die dit investeringsprogramma in 2021 gekend heeft, zijn de technische ploegen van Fluvius en de gecontracteerde aannemers erin geslaagd de uitrolsnelheid in sterke mate op te drijven.

Verleiding van de openbare verlichting zit op schema

Het grootschalige investeringsprogramma voor de ombouw van de gemeentelijke openbare verlichting in Vlaanderen naar led zit volledig op schema. Eind 2021 klokte Fluvius af op 330.951 omgebouwde lichtpunten. Dit betekent dat reeds 28,25% van de lichtpunten met led-technologie is uitgerust. Hiermee levert Fluvius een belangrijke bijdrage aan de klimaatproblematiek, want de energie-efficiënte ledverlichting levert aanzienlijke besparingen op inzake elektriciteitsverbruik en dus CO₂-uitstoot. Bovendien biedt deze technologie meer mogelijkheden aan de lokale besturen om de openbare verlichting actief aan te sturen met dimming, het aan- en uitschakelen op basis van bewegingsdetectie enzovoorts.

Evoluties in het wet- en regelgevend kader

Hierna vatten we de belangrijkste evoluties in het wet- en regelgevend kader voor Fluvius samen.

- De openbardienstverplichting openbare verlichting vervalt op 1 januari 2022. Dit betekent dat deze kosten dan niet langer meer via de distributienettarieven worden doorgerekend.
- De verplichting voor distributienetbeheerders om tweejaarlijks de verbruikmeterstand ter plaatse op te nemen wordt vervangen door een jaarlijkse meteropname met maximaal gebruik van de digitale meter.
- Het Decreet van 2 april 2021⁹ regelt een aantal vernieuwende concepten met betrekking tot energiegemeenschappen, energiedelen, de marktrollen inzake flexibiliteit, de netten die de distributienetbeheerders (DNB's) mogen beheren en de activiteiten die de DNB's mogen uitoefenen. Hierop aansluitend regelt het Besluit van 3 december 2021 een aantal uitvoeringsmodaliteiten. Netgebruikers zullen dankzij flexibiliteit op het elektriciteitsnet meer mogelijkheden krijgen om verbruik, productie, injectie en opslag van stroom op elkaar af te stemmen.
- Het Vlaams Energiedecreet is in 2021 diverse malen gewijzigd. Zo werden onder andere aanpassingen goedgekeurd over de sociale en REG-openbardienstverplichtingen en maatregelen die mikken op de geleidelijke vermindering van aardgasgebruik zoals een verbod op een aardgasaansluiting in nieuwbouw vanaf 2026.
- De VREG heeft beslist de invoering van het capaciteitstarief uit te stellen tot 1 juli 2022. Bij de invoering van het capaciteitstarief zal een deel van het distributienettarief worden berekend op basis van de gebruikte netcapaciteit (kW). Hiermee stapt men af van de aanrekening van de distributiekosten enkel op basis van verbruiken (kWh). Ook het onderscheid tussen dag- en nachttarief verdwijnt, want de nettarieven zullen niet meer beïnvloed worden door het tijdstip van verbruik. Het capaciteitstarief wordt ingevoerd om de verbruikers aan te moedigen om het net zo efficiënt mogelijk te gebruiken. Wie hoge pieken veroorzaakt, zal meer betalen dan wie zijn verbruik spreidt.
- Het Vlaams Energie- en Klimaatplan: de Vlaamse Regering nam op 5 november 2021 extra maatregelen bovenop het reeds bestaande Vlaams Energie- en Klimaatplan 2021-2030 om de klimaatverandering tegen te gaan. Vlaanderen is zo een voortrekker op de weg naar een schonere omgeving en minder broeikasgasuitstoot. Vlaanderen heeft de ambitie opgetrokken en wil de broeikasgasemissies tegen 2030 met 40% reduceren (in plaats van 35% zoals voorzien in het oorspronkelijke plan uit 2019) ten opzichte van 2005. Het gaat om alle sectoren behalve de zware industrie, de energieproductie en de luchtvaart.
- Laadpalenplan: de Vlaamse overheid heeft een laadpalenplan klaar waarin – naast de ongeveer 5.000 bestaande installaties – nog eens 30.000 extra (semi-)publieke laadpalen op openbaar domein tegen 2025 en 100.000 (semi-)publieke laadpalen tegen 2030 worden voorzien. Dit komt overeen met 1,5 laadpalen

⁹ voluit: Decreet van 2 april 2021 tot wijziging van het Energiedecreet van 8 mei 2009 tot gedeeltelijke omzetting van richtlijn (EU) 2018/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 ter bevordering van het gebruik van energie uit hernieuwbare bronnen en tot omzetting van richtlijn (EU) 2019/944 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juni 2019 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot wijziging van richtlijn 2012/27/EU

per 100 inwoners. Fluvius en de distributienetbeheerders zijn betrokken partij waar het gaat om de aansluiting van de laadinfrastructuur en de impact op het distributienet, onder meer wat betreft problemen van lokale congestie of het bepalen van de aangewezen locatie voor publieke oplaadinfrastructuur. Vooral snellaadinfrastructuur kan een aanzienlijke impact op plaatselijke distributienetten hebben.

- De Vlaamse regering heeft een visienota over energiearmoede opgesteld.
- Warmteplan: de Vlaamse regering heeft op 10 december 2021 26 acties en maatregelen uit het Warmteplan 2025 goedgekeurd. Hiermee wil men de omslag maken naar duurzaam verwarmen en het vergroenen van energiedragers. Het plan zorgt daarmee voor de uitvoering van de doelstellingen rond groene warmte en restwarmte in het Regeerakkoord 2019-2024, de beleidsnota Energie 2019-2024 en het Vlaams Energie- en Klimaatplan 2021-2030.

Covid: update

Gelet op de epidemiologische situatie heeft de bedrijfsleiding begin februari 2021 beslist de veiligheidsmaatregelen zoals die al van kracht waren eind 2020/begin 2021, te verlengen tot eind juni 2021. Concreet betekende dit verplicht thuiswerk voor administratieve medewerkers. Ook groepsbijeenkomsten of evenementen waren niet toegelaten en alle bestuursvergaderingen vonden verder digitaal plaats. De bedrijfsleiding is de ontwikkelingen op de voet blijven volgen en heeft gepoogd flexibel in te spelen op steeds wisselende omstandigheden: de bedrijfswerking werd voortdurend maximaal afgestemd op de maatregelen die van overheidswege werden opgelegd of aanbevolen.

In 2021 heeft Fluvius geen wezenlijke operationele impact meer ondervonden van de coronapandemie. Alle activiteiten konden worden uitgevoerd zoals gepland, zij het met de nodige aandacht voor de passende voorzorgsmaatregelen (ontsmetten, afstand houden, mondkmasker dragen, enzovoorts).

Verder heeft Fluvius in 2021 geen materiële financiële impact ondervonden van de coronapandemie. In het kader van onze samenwerking met onderaannemers op basis van raamcontracten heeft Fluvius aan hen financiële compensaties uitgekeerd. Als compensatie voor vaste kosten van de aannemers werd voor 2020/2021 in totaal EUR 2,9 miljoen uitgekeerd. Daarnaast betaalde Fluvius voor extra start/stopkosten en extra covid-gerelateerde kosten tijdens interventies respectievelijk EUR 360.000 en EUR 240.000. Zie ook jaarverslag over 2020.

Intussen is telewerk een verworvenheid geworden. Met de vakbonden is afgesproken dat voor de ongeveer 3.500 administratieve medewerkers ook na de coronacrisis op vrijwillige basis tot maximaal vier dagen telewerk het nieuwe beleid is. Alle nodige faciliteiten werden daarvoor ter beschikking gesteld. De teams zelf bepalen via teamcharters de afspraken met de medewerkers wanneer ze zeker op kantoor worden verwacht en wanneer ze op vrijwillige basis mogen thuiswerken. Fluvius is ervan overtuigd dat deze regeling een passende balans tussen werk en privéleven faciliteert.

Fluvius heeft actief bijgedragen aan de vaccinatiecampagne, voornamelijk door de nutsvoorzieningen van tijdelijke vaccinatiecentra te regelen; zo bijvoorbeeld in het Antwerpse vaccinatiecentrum Park Spoor Oost. Ook kregen de vaccinatiecentra een prioritaire behandeling bij stroompannes in de omgeving, zodat hun werking zo min mogelijk zou worden verstoord.

Activiteit 'warmte'

Warmtenet Antwerpen Noord – Eind 2021 ondertekenden Fluvius, Indaver, Port of Antwerp, Boortmalt, Woonhaven en de Stad Antwerpen een samenwerkingsakkoord over de aanleg van een warmtenet in het noorden van Antwerpen. In eerste instantie wordt een basisnet aangelegd naar industriële afnemers. Dit net zal worden gevoed met industriële restwarmte vanuit de haven. In opdracht van het stadsbestuur koppelt Fluvius dan een residentieel warmtenet (3.200 woningen en appartementen van de sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven in de wijken Luchtbal en Rozemaai) aan het industrieel warmteproject. De initiatiefnemers willen dit warmtenet uitbouwen tot het eerste 'open access'-net in België waar in de toekomst nog andere warmteproducenten en leveranciers op kunnen actief zijn.

Warmtenet Antwerpen Zuid – Nog in Antwerpen wordt onverdroten voortgebouwd aan het warmtenet tussen de industriezone Boombekelaan (district Hoboken) en de woonsite Nieuw Zuid. De verschillende 'warmte-eilanden' in Antwerpen worden op termijn aan elkaar gekoppeld om uit te groeien tot één groot, stadsbreed warmtenet.

Warmtenet Suikerpark, Veurne – Fluvius was betrokken bij het warmteproject 'Suikerpark' in het West-Vlaamse Veurne. Deze nieuwe woonwijk wordt het eerste warmtenet in België dat volledig draait op restwarmte, die afkomstig is van het voedingsbedrijf PepsiCo. De woningen en appartementen in Suikerpark zullen zelf geen individuele verwarmingsinstallatie meer nodig hebben. Dit project realiseert de komende tien jaar een vermindering van de CO₂-uitstoot met naar schatting 1.456 ton.

Turnhout Heizijdse Velden – Fluvius, de stad Turnhout en een vastgoedontwikkelaar ondertekenden eind 2021 een samenwerkingsakkoord voor de aanleg van een nieuw warmtenet in de verkaveling Heizijdse Velden.

Naar toepassingen van groen gas

Begin december 2021 werd in het Kielsbroek (Antwerpen) een nieuwe biomethaaninstallatie ingehuldigd. Dit technisch hoogstandje, een primeur voor België, injecteert groen gas dat afkomstig is uit het waterzuiveringsproces van de rioolwaterzuiveringsinstallatie van Aquafin in het aardgasdistributienet van Fluvius. Een opwaardeerunit zet ruw biogas uit de vergisting van zuiveringsslib om in biomethaan vooraleer dit in het net te injecteren. Fluvius stond in voor de ontwikkeling en installatie van de technologie voor de kwalitatieve en veilige injectie van biomethaan. Indien deze installatie de beloften inlost, kan dit als voorbeeld dienen voor andere productiestvestigingen van biomethaan.

Activiteit riolering

Alle belanghebbenden zijn het erover eens dat Vlaanderen nood heeft aan een globale aanpak van de diverse aspecten van de waterproblematiek. De hemelwater- en droogteplannen die Fluvius ontwikkelt ten behoeve van de lokale besturen, bieden alleszins een aantrekkelijke en klimaatrobuuste oplossing voor het beheer van hemelwater. Met dit initiatief schaaft Fluvius zich volledig achter de Vlaamse Blue Deal. Voor de 86 gemeenten waar Fluvius instaat voor het rioolbeheer zijn inmiddels 83 plannen opgestart. Eind 2021 waren voor vier gemeenten dergelijke plannen al afgewerkt en voor zestien gemeenten worden de plannen afgerond.

Daarnaast zet Fluvius in de provincie Limburg een proefproject op om bemalingswater, dit is water dat op bouwerven en bij grote grondwerken wordt opgepompt en doorgaans in de riolering wordt geloosd, zoveel mogelijk bij te houden en lokaal te hergebruiken.

Fluvius schrijft zich ten volle in, in het Vlaamse actieplan 'Gemeentelijk rioolbeheer'. Dit plan, met deelneming van de Vlaamse overheid, de gemeentebesturen, Aquafin en de rioolbeheerders, is toegespitst op drie prioriteiten:

- de aanleg van nieuwe, gescheiden riolering;
- een risicogebaseerd beheer van de netinfrastructuur voor herstellingen en vernieuwingen, waarin plaats is voor zowel centrale als decentrale afval- en regenwatersystemen;
- en het creëren van oplossingen voor hevige neerslag en droogte.

Dit actieplan moet gepaard gaan met de passende instrumenten voor financiering.

Klantentevredenheid

Ook in 2021 hebben we de mate van tevredenheid van onze klanten gemeten. De algemene tevredenheid daalde van 85,9% in 2020 naar 79,6% in 2021. Er zijn aanzienlijke verschillen tussen de scores voor de zeven onderzochte processen. Zo scoren de processen 'storingsbeheer' en 'metering' prima, maar 'budgetmeter' en 'lokale productie' scoren daarentegen beduidend lager qua tevredenheid. Bij 'lokale productie' speelt het effect van de commotie rond het afschaffen van de terugdraaiende teller een grote rol. Ook geven de resultaten van deze enquête aan dat er inzake communicatie nog verbeteringen mogelijk zijn. De klanten geven een positieve evaluatie aan de vriendelijkheid en bereidwilligheid van onze medewerkers, de netheid van de werken en de inspanningen om overlast te beperken.

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 werd uitgevoerd door het Great Place to Work Institute Belgium in samenwerking met de Vlerick Business School. De belangrijkste troeven van Fluvius zijn: de zorgzaamheid van het bedrijf met een goede balans tussen werk en privé, de kameraadschap en de maatschappelijke relevantie van het bedrijf.

Bij de tweede bevraging eind 2021 kwam de totaalscore lager uit dan bij de eerste bevraging eind 2020: 65% tegenover 70,3%. De responsgraad bij de bevraging 2021 lag met 81% aanzienlijk hoger dan bij de bevraging in 2020 (71%), wat wijst op een sterke betrokkenheid van de medewerkers. De detailresultaten van de Great Place to Work-enquête worden in alle openheid besproken in alle teams, mede aan de hand van de scores per bedrijfs onderdeel.

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 presenteren ook de informatie over de remuneratie voor de leden van het Managementcomité.

Raad van Bestuur

In 2021 kwam de Raad van Bestuur van Fluvius System Operator twaalf keer samen. Omwille van de coronamaatregelen werden acht van deze vergaderingen digitaal en één schriftelijk gehouden.

De remuneratie van de bestuurders van de vennootschap is gebaseerd op de hoogste vergoeding die aan een gemeenteraadslid in Vlaanderen kan worden uitgekeerd. Voor 2021 bedroeg dit presentiegeld ('zitpenning') EUR 213,32 per effectief bijgewoonde zitting, ongeacht of het om een fysieke dan wel online vergadering gaat. De reisvergoeding die de bestuurders ontvangen voor hun verplaatsingen naar en van de plaats van de fysieke vergaderingen van de Raad van Bestuur (en andere bestuursorganen) bedroeg in de eerste jaarhelft van 2021 36 eurocent per km; in de tweede jaarhelft was dit 37 eurocent/km.

De tabel hierna vermeldt voor elke bestuurder welke bedragen voor het kalenderjaar 2021 aan hen zijn uitgekeerd als presentiegelden en verplaatsingsvergoedingen. Ter vergelijking worden ook de overeenstemmende bedragen voor 2020 vermeld.

	2020			2021		
	ZITP	REISV	TOT	ZITP	REISV	TOT
Bonte Hans	4.266,40	164,16	4.430,56	0,00 ¹⁰	10,36	10,36
Buyse Piet	3.306,46	193,20	3.499,66	5.706,31	77,70	5.784,01
Cluckers Geert	2.559,84	99,36	2.659,20	2.559,84	153,18	2.713,02
Cobbaert Lieven	2.986,48	217,44	3.203,92	3.413,12	170,94	3.584,06
Coppens David	3.839,76	128,88	3.968,64	3.626,44	0,00	3.626,44
Dalemans Jan	2.346,52	129,60	2.476,12	2.133,20	133,20	2.266,40
De Backer Charlotte	2.346,52	213,12	2.559,64	2.346,52	176,12	2.522,64
Dejaegher Christof	2.133,20	266,40	2.399,60	2.346,52	198,32	2.544,84
Desmeth Jan	2.773,16	73,44	2.846,60	3.199,80	9,62	3.209,42
Dries Wim	4.053,08	0,00	4.053,08	5.119,68	0,00	5.119,68
Franssen Ine	426,64	0,00	426,64	2.559,84	266,40	2.826,24
Geypen Greet	2.879,82	131,04	3.010,86	3.839,76	62,16	3.901,92
Kennis Koen	3.199,82	313,92	3.513,74	4.977,46	69,56	5.047,02
Kersemans Tom	1.919,88	122,40	2.042,28	1.706,56	0,00	1.706,56
Laridon Lies	4.053,08	346,32	4.399,40	4.906,36	193,88	5.100,24
Martens Nicky	2.559,84	142,56	2.702,40	2.559,84	111,00	2.670,84
Peeters Christophe	3.626,44	156,96	3.783,40	4.693,31	41,44	4.734,75
Van de Perre Guy	2.346,52	305,28	2.651,80	2.559,84	138,38	2.698,22
Van Gerven Adinda	2.773,16	141,84	2.915,00	3.626,44	148,74	3.775,18
Vingerhoets Kristien	2.559,84	79,92	2.639,76	2.559,84	0,00	2.559,84
TOTAAL	56.956,46	3.225,84	60.182,30	64.440,68	1.961,00	66.401,68

¹⁰ Op basis van afstand van vergoeding.

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

- de totalen per mandataris betreffen bruto belastbare bedragen;
- de bedragen voor 2021 voor Piet Buyse, Greet Geypen, Koen Kennis, Christophe Peeters en Kristien Vingerhoets bevatten een correctie met betrekking tot het jaar 2020.
- 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 2021 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 2021 voor de leden van het Managementcomité bedroeg EUR 4.198.119,89. De vergelijkbare bruto loonkost over 2020 bedroeg EUR 3.925.132,36. 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 2021 EUR 205.203,00 bedroeg (2020: EUR 199.416,00).

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 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. De evaluatie van de leden van het Managementcomité wordt jaarlijks gevalideerd binnen de bevoegde bestuursorganen. 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 (voor energiebesparing en energie-efficiëntie)
- de externe klantentevredenheid
- het aantal tweedelijnsklachten
- ongevallenstatistieken (frequentie- en ernstgraad, aantal fluidumongevallen)
- de ecologische voetafdruk
- het opleidingspercentage
- het ziekteverzuim.

Ook de groep van de kaderleden kon een resultaatgebonden premie (cao 90) behalen bij het bereiken van vooraf vastgelegde globale resultaten. Klantentevredenheid, het aantal afgelegde kilometers voor dienstverplaatsingen en het aantal gereden kilometers met leasevoertuigen pasten in dit rijtje.

RAPPORT DUURZAAMHEID EN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

Voor een bedrijf als Fluvius, met uitsluitend publieke aandeelhouders, is Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) een onmisbaar instrument om zijn missie concreet gestalte te geven. Als energie- en nutsbedrijf is duurzaamheid in de brede zin van het woord onlosmakelijk verbonden met onze strategie en kernactiviteiten, met een duidelijke focus op energie-efficiëntie en flexibiliteit in energiegebruik.

Strategische insteek

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 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 2021 vindt u tal van concrete voorbeelden van hoe Fluvius MVO en duurzaamheid in de praktijk omzet.

De prestaties van Fluvius op het vlak van duurzaam en maatschappelijk ondernemen werden onderscheiden met het 'SDG Pioneer'-certificaat (oktober 2020) uitgereikt door Unitar (het United Nations Institute for Training & Research), Cifal Flanders (de Vlaamse tak van Unitar) en ondernemersorganisatie VOKA. Dit certificaat belooft ondernemingen die gedurende minstens drie jaar tien acties succesvol hebben geïmplementeerd met betrekking tot elk van de 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties (SDG's) en op minstens vier van de vijf pijlers van de Agenda 2030.

Fluvius is 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 – om binnen een periode van twee jaar Science Based Targets (SBTi)¹¹ te implementeren. Zie de website:

<https://www.belgianallianceforclimateaction.org/>

Beleid inzake duurzaamheid

In 2021 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 heeft Fluvius zijn prioriteiten in het duurzaamheidsbeleid vastgelegd. Speerpunten daarbij voor de komende jaren zijn (1) de vermindering van de ecologische (CO₂) voetafdruk van de eigen activiteiten en (2) de verduurzaming van de aanvoerketen ('supply chain'). Deze kaders in de SDG's 13 (klimaatactie) en 12 (duurzame productie & consumptie).

Fluvius heeft inmiddels ook principiële beslist het investeringsbeleid voor de Fluvius Economische Groep volledig af te stemmen op het Vlaams Energie- & Klimaatplan 2021-2030¹². Alle investeringsbeslissingen zullen in de toekomst moeten bijdragen aan de algemene klimaatdoelstellingen die Vlaanderen in dit plan heeft vastgelegd. Momenteel wordt deze principiële beleidsbeslissing concreet becijferd naar budgettaire impact en financieringsbehoeften. En ook concrete investeringsprojecten worden nu verder afgelijnd.

De bedrijfsactiviteiten in het licht van de EU Taxonomie

De Europese Unie heeft een taxonomie voor duurzame bedrijfsactiviteiten¹³ uitgewerkt en uitgevaardigd. In toepassing van de transparantiereguleer opgenomen in artikel 8 van de desbetreffende Verordening heeft Fluvius zijn bedrijfsactiviteiten tegen het licht gehouden van de bestaande definitie van duurzame activiteiten. De onderneming is daarbij tot volgende bevindingen gekomen.

A. Fluvius geconsolideerde groep

Fluvius System Operator, en bij uitbreiding de Fluvius geconsolideerde groep, treedt op als de werkmaatschappij voor zijn elf aandeelhouders/opdrachthoudende verenigingen. De omzet die de werkmaatschappij boekt, bestaat uit de integrale doorrekening zonder winstmarge aan de opdrachthoudende verenigingen van alle investerings- en operationele uitgaven in opdracht en voor rekening van deze entiteiten. Er zijn (quasi) geen eigen investeringen voor de Fluvius geconsolideerde groep en alle operationele uitgaven worden opgenomen in de omzet. Inzake de (doorrekening van) kosten en opbrengsten worden de nodige rapporteringstools opgezet om vanaf het boekjaar 2022 verfijndere data ter beschikking te kunnen stellen. Vandaar is de onderneming op dit ogenblik van oordeel dat nul procent van de omzet, nul

¹¹ 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.

¹² Goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 9 december 2019. Dit plan streeft o.m. naar een reductie van de broeikasgassenuitstoot met 35 % in 2030 ten opzichte van 2005, een energiebesparing van 84.062 TWh en een aandeel van hernieuwbare energie van 28.512 GWh in 2030. Voor het integrale document zie bijvoorbeeld: https://emis.vito.be/sites/emis/files/articles/3331/2019/2019-12-09_VEKP.pdf

¹³ Verordening (EU) 2020/852 van het Europees Parlement en de Raad van 18 juni 2020 betreffende de totstandbrenging van een kader ter bevordering van duurzame beleggingen en tot wijziging van Verordening (EU) 2019/2088

procent van de investeringsuitgaven en ook nul procent van de operationele uitgaven eligibel zijn onder de regels van de EU Taxonomie.

B. Fluvius Economische Groep

Wat betreft de Fluvius Economische Groep wil de onderneming vrijwillig rapporteren over de eligibiliteit van zijn bedrijfsactiviteiten. Fluvius zal daartoe vanaf de rapportering over het boekjaar 2022 zijn rapporteringsmogelijkheden verfijnen, mede in het licht van de evoluerende rapporteringsverplichtingen.

Op basis van de thans beschikbare gegevens en volgens de huidige stand van ontwikkeling van de EU Taxonomie en afgeleide documenten, stelt Fluvius derhalve het volgende:

- voor de activiteit elektriciteitsdistributie:
Deze activiteit is opgenomen in de lijst van taxonomie-eligibele activiteiten omdat bijgedragen wordt aan klimaatmitigatie en klimaatadaptatie, rekening houdend met de huidige technische screeningcriteria¹⁴. Het percentage duurzame omzet ten opzichte van de totale omzet voor deze activiteit, evenals de overeenstemmende percentages voor de kapitaaluitgaven ('capex') en de operationele uitgaven ('opex') kunnen voor het boekjaar 2021 nog met onvoldoende zekerheid worden gerapporteerd. Fluvius zal op basis van zijn systemen de nodige rapportering opzetten over het boekjaar 2022;
- voor de activiteit gasdistributie:
Bepaalde activiteiten in gasdistributie worden, onder een aantal strikte voorwaarden, opgenomen in de lijst van taxonomie-eligibele activiteiten¹⁵. Net zoals voor elektriciteitsdistributie zal Fluvius de nodige rapportering opzetten voor het boekjaar 2022.
- voor de activiteit warmte:
Deze activiteit is opgenomen in de lijst van taxonomie-eligibele activiteiten. Fluvius gaat ervan uit dat 100% van de omzet, 100% van de kapitaaluitgaven en 100% van de operationele uitgaven in deze activiteit als duurzaam worden beschouwd, omdat substantieel bijgedragen wordt aan klimaatmitigatie, rekening houdend met de vooropgestelde technische screeningcriteria.
- voor de activiteit riolering:
Deze is taxonomie-eligibel aangezien zij een bijdrage levert aan de preventie en bestrijding van verontreiniging en een substantiële bijdrage levert aan het duurzaam gebruik en de bescherming van water en mariene hulpbronnen (artikel 12.1 van de Verordening), meer bepaald door het inzamelen van huishoudelijk en industrieel afvalwater en het afvoeren ervan naar installaties voor afvalwaterzuivering. Fluvius gaat ervan uit dat 100% van de omzet, 100% van de kapitaaluitgaven en 100% van de operationele uitgaven in deze bedrijfsactiviteit duurzaam zijn.
- voor de andere bedrijfsactiviteiten:
Deze figureren niet op de lijst van eligibele activiteiten.

¹⁴ Deze technische screeningcriteria zijn voorlopig uitgewerkt in "Commission Delegated Regulation (EU) .../... supplementing Regulation (EU) 2020/852 of the European Parliament and of the Council by establishing the technical screening criteria for determining the conditions under which an economic activity qualifies as contributing substantially to climate change mitigation or climate change adaptation and for determining whether that economic activity causes no significant harm to any of the other environmental objectives".

¹⁵ Op basis van een additionele Delegated Act met betrekking tot nucleaire energie en gasenergie, principieel goedgekeurd door de Europese Commissie op 2 februari 2022.

A. Milieuaspecten

We verwijzen graag naar het onderdeel Activiteitenverslag voor concrete voorbeelden van de milieuprestaties van Fluvius, zoals de ondubbelzinnige keuze voor 'Electric First', het vernieuwd afvalbeleid, de circulaire aanpak van de verwerking van de afgebroken armaturen voor openbare verlichting, de recyclage van oude werkkledij, de realisatie van een competentiecentrum rond duurzaamheid bij onze aankoopdossiers, enzovoort.

B. Sociale aspecten

Genderdiversiteit in de bestuurs- en managementorganen (situatie op 31 december 2021)

	Totaal	Man	Vrouw
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 51 mannen en 9 vrouwen.

Het lage percentage vrouwen in het managementcomité en de senior managementfuncties van de onderneming is nog grotendeels het gevolg van een historisch gegeven waar (voornamelijk) technische functies vooral door mannen werden uitgeoefend.

Beleid inzake diversiteit

De verloning binnen de onderneming is volledig en uitsluitend afhankelijk van de functie die de medewerkers uitoefenen. Hun gender speelt daarin geen enkele rol. In het tweejaarlijks loonkloofrapport van Fluvius wordt zeer gedetailleerd nagegaan welke bezoldigingsstructuur de onderneming hanteert. Dit rapport wordt opgesteld in toepassing van de wet van 22 april 2012 ter bestrijding van de loonkloof tussen mannen en vrouwen en moet door de Ondernemingsraad besproken worden. De Ondernemingsraad oordeelt dan op basis van de resultaten in het loonkloofrapport of er acties moeten worden ondernomen voor genderneutrale verloning.

Het recentste rapport 2019-2020 komt tot de conclusie dat het performantieproces (dit is de verloning op basis van geleverde prestaties) genderneutraal is, dat er slechts zeer minieme verschillen zijn in de procentuele verdeling tussen mannen en vrouwen en dat er geen structureel nadeel ten opzichte van de vrouwelijke medewerkers bestaat. Voorts wordt geconcludeerd dat het selectie- en promotieproces genderneutraal is: elke medewerker kan en mag intern solliciteren op basis van een vastgelegd selectieproces en het vooropgestelde profiel voor de vacante functie. Dat er bij Fluvius meer mannen werkzaam zijn in hogere technische functies en er veel operationele technische functies door mannen worden uitgeoefend is een direct gevolg van het feit dat (1) er meer mannen dan vrouwen afstuderen in technische studierichtingen, (2) dat er daardoor ook minder vrouwen instromen naar functies met een technisch profiel, en (3) dat dit soort instapfuncties een noodzakelijke basis is voor het doorgroeien naar leidinggevende technische functies.

De Ondernemingsraad van Fluvius System Operator heeft na een uitvoerige bespreking van het loonkloofrapport 2019-2020 geoordeeld dat er geen bijkomende acties nodig waren.

De huidige samenstelling van de Raad van Bestuur voldoet aan de opgelegde regel dat "*minstens één derde van de leden van het andere geslacht dan de overige leden moet zijn*".

Bij aanwervingen door Fluvius speelt de leeftijd van de kandidaat geen enkele rol. De aanwervingen tijdens 2021 waren verspreid over diverse leeftijdscategorieën:

	%
<20	4,4%
20-29	34,8%
30-39	34,5%
40-49	16,7%
50-59	8,5%
60+	1,0%
	100,0%

Arbeidsveiligheid

Belangrijke parameters bij de arbeidsveiligheid zijn de frequentie- en ernstgraad. Deze cijfers geven respectievelijk het aantal arbeidsongevallen met werkverlet en het aantal dagen werkverlet weer in verhouding tot het aantal gepresteerde werkuren per jaar. In 2021 bedroeg de frequentiegraad 4,65 wat helaas onder de doelstelling van 4,50 bleef. Het merendeel van de ongevallen zijn te wijten aan vallen, struikelen en uitglijden. Zowel onze techniekers als onze meteropnemers komen vaak op onbekend terrein bij klanten of op werven waar we niet zelf de hoofdaannemer zijn.

De ernstgraad kwam uit op 0,10, waar het streefcijfer 0,09 is. In verschillende gevallen bleken het ontbreken van de minimale veiligheidsvoorzieningen bij de klanten of gladde ondergronden de oorzaak van de ernstigste ongevallen.

C. Governance-aspecten

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 ondernemingen¹⁶ zijn de maatstaf voor de kwaliteit van het deugdelijk bestuur. Deze beide teksten hebben als inspiratiebron gediend voor het eigen Corporate Governance Charter van Fluvius System Operator dat de Raad van Bestuur heeft goedgekeurd op 17 juni 2021. Net zoals beide codes gaat ook het Fluvius Charter uit van een evenwicht tussen ondernemerschap en controle, en tussen prestaties en conformiteit.

De Raad van Bestuur van Fluvius System Operator is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van het Charter. Het is ook de Raad van Bestuur die het Charter actualiseert in functie van de ontwikkeling van het beleid inzake corporate governance en in functie van de wijzigende bepalingen en richtlijnen. 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 Governance Charter van Fluvius afwijken van de algemene Belgische charters. Dit is hoofdzakelijk een gevolg van de specifieke

¹⁶ Het gaat om de Belgische Corporate Governance Code voor beursgenoteerde ondernemingen ('Code 2020') en deze voor niet-beursgenoteerde ondernemingen ('Code Buysse').

wet- en regelgeving die geldt voor 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, 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 van Fluvius, ons ethisch kompas

De Raad van Bestuur heeft in juni 2021 een vernieuwd Ethisch Charter voor Fluvius goedgekeurd. Dit charter legt vast wat integer en ethisch verantwoord handelen bij de uitvoering van onze opdrachten inhoudt. Het beschrijft in detail hoe ethisch moet worden gehandeld binnen de professionele context van Fluvius en zijn aandeelhouders. Het reikt als het ware 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.

Het Ethisch Charter van Fluvius legt ook een onafhankelijke en vlot toegankelijke procedure vast voor meldingen over mogelijk onethisch gedrag. Zulke meldingen kunnen via diverse kanalen gebeuren: bij de leidinggevende, of via de website of post. Een strikt onafhankelijke en multidisciplinaire deontologische cel behandelt alle interne en externe meldingen. Zie ook item hierna.

Dit document is vrij consulteerbaar op: <https://over.fluvius.be/nl/thema/onze-missie-visie-waarden-charters>

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 (waarschuwing, sanctie, ...).

In het voorjaar van 2021 heeft Fluvius een medewerker op staande voet ontslagen nadat hij een haatdragende en racistische boodschap op sociale media had gepubliceerd. Een verzwarend element daarbij was dat ook de naam van Fluvius in het bericht werd vermeld. De onderneming heeft zich in de scherpste bewoordingen uitgesproken tegen dergelijke uitspraken die volledig indruisen tegen de eigen bedrijfswaarden. Fluvius heeft als benadeelde partij trouwens klacht neergelegd.

In de loop van 2021 heeft de Deontologische Cel verder geen meldingen van mogelijke inbreuken op de ethische regels ontvangen.

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.

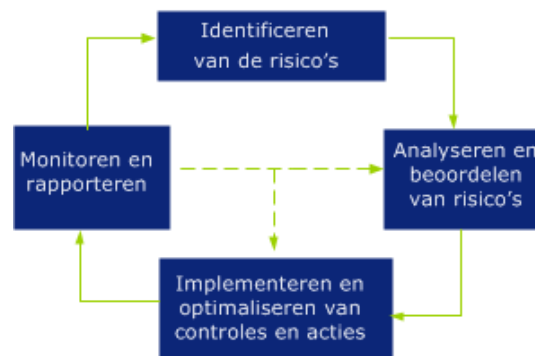
De risico's worden ingeschaald in vijf categorieën: (1) strategische risico's, (2) bedrijfsrisico's, (3) generieke bedrijfsrisico's, (4) operationele risico's en (5) generieke operationele risico's. We behouden enkel de risico's die relevant zijn voor één of meer bedrijfsprocessen.

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 bedrijfsproceseigenaar. 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 garanderen een hoge mate van professionele aanpak van de interne auditwerkzaamheden.

In 2021 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.

Het reglement 'Informatiebeveiliging' uit 2019 bevat duidelijke en bindende richtlijnen voor de medewerkers over hoe ze correct moeten omgaan met bedrijfsgegevens. Dit reglement is ook inhoudelijk gekoppeld aan het Arbeidsreglement.

BELANGRIJKE GEBEURTENISSEN NA AFSLUITING VAN HET BOEKJAAR 2021

Na de afsluiting van het boekjaar 2021 op 31 december 2021 hebben zich volgende belangrijke feiten en evoluties voorgedaan.

Aangepaste regeling noodleverancier

in januari 2022 heeft het Vlaams Parlement de decretale regeling voor de noodleverancier aangepast. Meer bepaald werd de termijn waarin Fluvius moet optreden als noodleverancier bij huishoudelijke klanten van leveranciers die hun leveringsvergunning kwijtspelen ingevolge financiële moeilijkheden, verlengd van 60 dagen naar 12 maanden. De nieuwe regeling werd retroactief ingevoerd vanaf 7 december 2021.

Nieuwe vennoot voor SYNDUCTIS

De Raad van Bestuur van SYNDUCTIS heeft op 28 januari 2022 de toetreding van het AGSO Knokke-Heist aanvaard.

Noodleveranciersregeling opnieuw toegepast

Op 18 maart 2022 werd Fluvius noodleverancier voor de gasklanten van AECO/Energie2030. Deze leverancier moest de toegang tot het distributienet worden ontzegd omdat hij de contractuele verplichtingen niet meer kon nakomen.

Volatiliteit op (energie)markten

Sinds het laatste kwartaal van 2021 en nog in grotere mate tijdens het eerste kwartaal van 2022 zien we een toegenomen volatiliteit op de financiële markten en op de energiemarkt. Dit uit zich o.m. in oplopende inflatie en renteniveaus, en in scherpe prijsstijgingen voor elektriciteit en vooral gas. Sedert de start van het gewapend conflict in Oekraïne hebben deze evoluties zich nog feller gemanifesteerd.

Voor Fluvius betekenen de vermelde evoluties onder meer:

- dat toekomstige (her)financiering voor de (entiteiten van de) Fluvius Economische Groep vermoedelijk duurder zal worden dan het geval was in het recente verleden waarin de rente op zeer lage niveaus stond;
- dat intussen de reële waarde van de beleggingen en de waarde van de pensioenfondsen sterk afgenomen zijn ten opzichte van het jaareinde 2021
- dat de betaalbaarheid van elektriciteit en gas voor meer Vlaamse eindverbruikers problematisch zal worden, waardoor het risico op wanbetaling toeneemt, en wellicht meer eindverbruikers tijdelijk in het systeem van de sociale leverancier (d.i. de distributienetbeheerder) zullen terechtkomen;
- dat bepaalde energieleveranciers bij deze omstandigheden in financiële problemen kunnen verzeilen, waardoor hen de toegang tot het distributienet moet worden ontzegd en Fluvius als noodleverancier voor de betrokken eindklanten moet optreden;
- dat voor de periode januari/februari 2022 een opmerkelijke daling van de gasverbruiken werd vastgesteld. In vergelijking met dezelfde periode in 2021 daalde het gasverbruik in absolute cijfers van gemiddeld 95 kWh/dag naar 80 kWh/dag in januari, en van 82,5 kWh/dag naar 67,5 kWh/dag in februari. Procentueel gezien en rekening houdend met de temperatuurverschillen tussen beide jaren lagen de maandverbruiken respectievelijk 5% en 16% lager. Deze verbruikscijfers zijn gebaseerd op de anonieme gegevens van 100.000 digitale gasmeter. Dalende gasverbruiken worden vastgesteld bij alle types van eindklanten. Wellicht hebben de hoge gasprijzen de eindverbruikers aangezet tot het bijsturen van hun verbruikspatroon;
- dat de globale impact van de geschetste marktomstandigheden op heden niet ten volle kan worden ingeschat; het management volgt deze evoluties van zeer nabij op en zal – waar en wanneer nuttig en nodig – passende beleidsmaatregelen nemen, in overleg met de betrokken stakeholders.

de Raad van Bestuur,
Brussel, 30 maart 2022

1. Focus op medewerkers

We werken aan een bedrijf waar het voor iedereen fijn werken is, vandaag én morgen. Na de Great Place to Work-certificering in januari 2021, streven we ernaar onze organisatie als werkplek nog een niveau hoger te tillen. Vertrouwen tussen medewerker en management staat daarbij centraal. Ook belangrijk: fierheid voor de eigen en collectieve realisaties, en plezier en kameraadschap op de werkvloer.

- **Great Place to Work**

Bij Fluvius willen we een Great Place to Work (GPTW) zijn voor al onze medewerkers. Op een werkplek met het kwaliteitslabel van GPTW draagt iedereen professionele fierheid, kameraadschap, collegialiteit en vertrouwen hoog in het vaandel. In de praktijk doen wij dit door met onze medewerkers in gesprek te gaan. Wat bevalt hen bij Fluvius en wat kan beter? Op basis van deze feedback zetten we acties op, met als rode draad onze keuze voor gedeeld leiderschap.

- **GPTW-bevraging 2021: gedaalde resultaten**

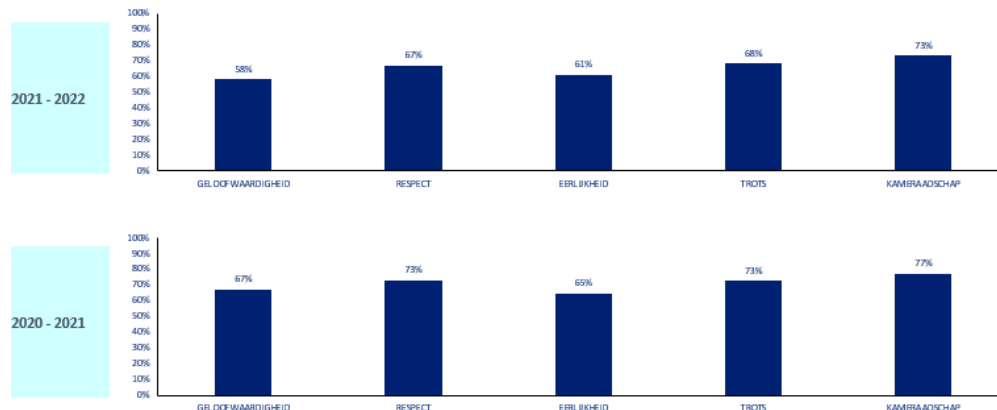
Jaarlijks vragen we alle medewerkers in hoeverre ze Fluvius als een geweldige werkplek ervaren. Ze geven daarbij hun oordeel over 62 verschillende aspecten. Dit jaar haalden we een responsratio van maar liefst 81%, wat de resultaten bijzonder representatief maakt. Voor 2021 haalden we een algemene eindbeoordeling van 65% (70,3% in 2020). Hoewel dit niet voldoende is voor een nieuwe GPTW-certificering, leerden we veel over (on)tevredenheid bij de medewerkers. Doordat ze hun scores ook konden toelichten, weten we bovendien wat hen (minder) enthousiast maakt en wat ze als verbeter- of pijnpunten ervaren.

“Eindbeoordeling 65% is niet voldoende voor een nieuwe GPTW-certificering, maar toch leerden we veel over de (on)tevredenheid bij de medewerkers.”

- **Werken aan vertrouwen**

De bevraging Great Place to Work (GPTW) en Welzijn peilt naar vijf dimensies: geloofwaardigheid, respect, eerlijkheid, trots en kameraadschap. In 2021 verloren we terrein op alle vlakken. Alleen de pijler kameraadschap haalt opnieuw de GPTW-norm van 70% of meer.

Leidinggevend en zijn het meest tevreden met een score van meer dan 70% op alle pijlers. Tussen het management enerzijds en de teamleiders en bedienden anderzijds is een afstand ontstaan. In 2022 willen we het vertrouwen van de medewerkers in het management weer herstellen.



- **#allemaalfluvius**

Hét project bij uitstek dat van onze organisatie een Great Place to Work maakt, is het traject #allemaalfluvius: samen werken aan gedeeld leiderschap, duurzame inzetbaarheid en Het Nieuwe Werken.

- ***Werken aan vertrouwen, cultuur en gedeeld leiderschap***

We ondersteunen afdelingen bij de evolutie van een meer hiërarchisch georganiseerde structuur naar zelforganiserende teams. Simpel gezegd: de medewerkers die het werk uitvoeren, beslissen zoveel mogelijk over de dagdagelijkse zaken.

Dat zorgt voor een win-win-winsituatie:

- Medewerkers krijgen vertrouwen, inspraak en autonomie. Dit ownership zorgt voor een groter engagement en meer werkplezier.
- Klanten worden nog sneller geholpen doordat medewerkers zelf mogen beslissen.
- Managers hebben meer tijd voor strategische zaken.

- ***Leren anders te werken***

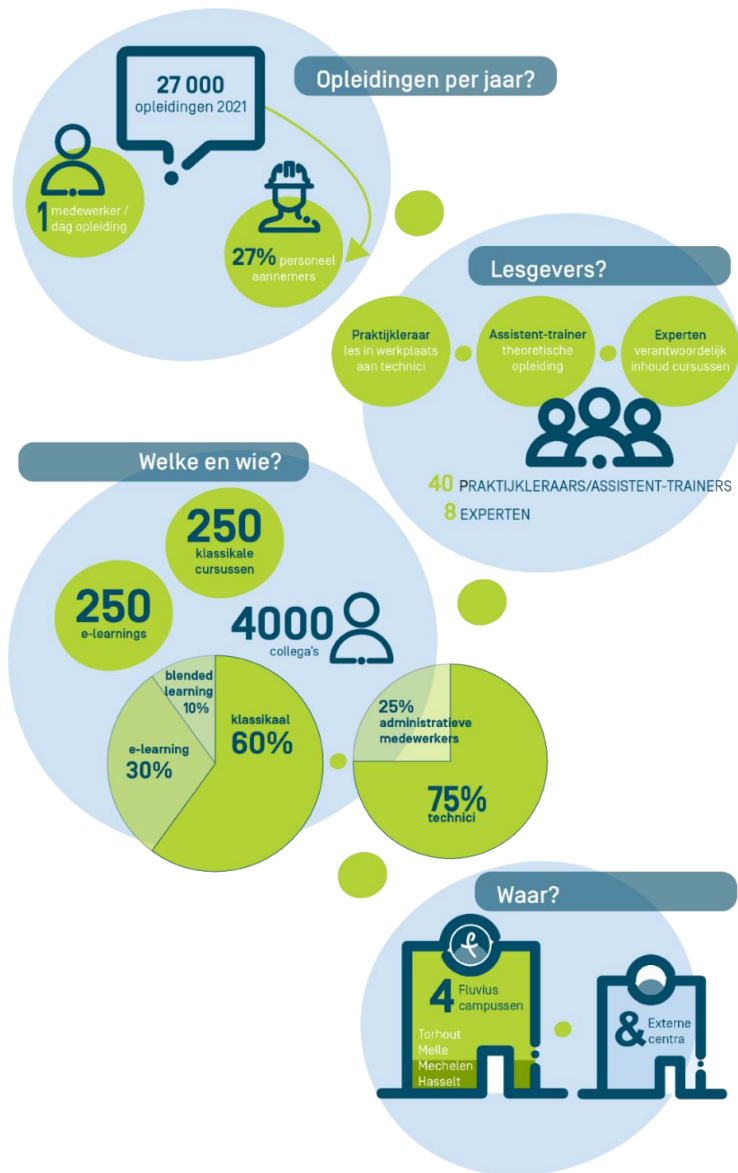
De keuze voor zelforganiserende teams vergt een fundamentele mentaliteitsverandering, zowel bij leidinggevenden als bij medewerkers. Een intensief opleidingstraject laat iedereen kennismaken met de nieuwe manier van werken.

Met interne coaches zoeken de teams welke waarden en overtuigingen cruciaal zijn voor meer [gedeeld leiderschap](#). Ook bieden we concrete technieken aan om beter (samen) te werken.

- ***Inzetbaar zijn en blijven in een flexibele organisatie***

In een snel veranderende professionele omgeving willen we voortdurend mee-evolueren en onszelf bijscholen. Daarom zetten we volop in op de ontwikkeling van de juiste competenties van onze medewerkers. Een flexibel inzetbare medewerker heeft drie zaken nodig:

- fitheid (kunnen werken)
- motivatie (willen werken)
- de juiste competenties om inzetbaar te zijn en te blijven.



In 2021 kon onze eigen Fluvius Academy, het geheel van interne opleidingscentra, de volgende indrukwekkende cijfers voorleggen.

- **Veiligheid voorop**

Veilig werken blijft bij Fluvius bovenaan op de prioriteitenlijst staan. Ook in 2021 moesten we door COVID-19 rekening houden met extra veiligheidsmaatregelen.

- **Werken in COVID-tijden**

Als Vlaamse netbeheerder volgden we de richtlijnen van de Generieke Gids en zorgden we ervoor dat onze werknemers gespaard bleven van besmettingen op de werkvloer. Kosten noch moeite werden gespaard om iedereen van voldoende kwalitatieve beschermingsmiddelen te voorzien. Thuiswerk voor sedentaire werknemers kreeg een vaste plaats in de principes van Het Nieuwe Werken.

Onder meer in alle vergaderzalen en klantenkantoren plaatsen we CO₂-meters. Met adequate maatregelen beschermden we tijdens het werk ook onze klanten tegen besmetting.

– **Veiligheid = topprioriteit**

Iedereen neemt verantwoordelijkheid op voor zijn eigen veiligheid, én voor die van collega's en derden.

Veilig werken begint met de strikte naleving van onze veiligheidsvoorschriften. Maar het gaat verder dan dat: elke Fluvius-medewerker denkt mee, neemt extra veiligheidsmaatregelen of beslist een opdracht niet uit te voeren als het niet veilig kan. Deze werkwijze heet het **STOP-principe**.

Cruciaal hierbij is dat collega's het vertrouwen hebben om niet alleen elkaar, maar **ook derden** aan te spreken op onveilig gedrag. Via e-learnings en opleidingen raken de medewerkers hiermee vertrouwd. Een app toont onze techniekers een handige checklist van de veiligheidsmaatregelen bij elk type werkbezoek.

Tot slot trekken we ook de preventieadviseurs van onze aannemers en partners mee in ons 'veiligheidsbad'.

– **Arbeidsongevallen**

Belangrijke parameters bij arbeidsongevallen zijn de frequentiegraad en de ernstgraad. Deze cijfers geven respectievelijk het aantal arbeidsongevallen met werkverlet en het aantal dagen werkverlet weer in verhouding tot het aantal gepresteerde werkuren per jaar.

In 2021 behaalden we een **frequentiegraad** van 4,65. Dit resultaat bleef helaas onder onze doelstelling van 4,50, maar we boekten wel vooruitgang t.o.v. 2020 (4,77). Het gros van de ongevallen zijn te wijten aan vallen, struikelen en uitglijden. Onze techniekers en meteropnemers komen vaak op onbekend terrein, bij klanten thuis of op werven waar wij niet de hoofdaannemer zijn.

Met de **ernstgraad** klokten we in 2021 af op 0,10, terwijl we ernaar streefden onder de 0,09 te blijven. Ontbrekende minimale veiligheidsvoorzieningen bij klanten (bv. een trapleuning) of een gladde ondergrond waren de oorzaken van de ernstigste ongevallen.

Op het vlak van **fluidumongevallen** (met een van onze basisproducten elektriciteit en aardgas) hanteren we een beleid van nultolerantie. Toch stelden we in 2021 twee fluidumongevallen vast, evenveel als in 2020.

"Binnen een cultuur van gedeeld leiderschap neemt iedereen verantwoordelijkheid op voor zijn eigen veiligheid, én voor die van collega's."

- **Blijven werken aan welzijn**

Fluvius mikt op tevreden medewerkers die zich goed in hun vel voelen. We hebben veel aandacht voor ieders welzijn en energiebalans, en blijven daar voortdurend aan werken.

- **Menselijke energie in balans**

De menselijke energie is verdeeld over vier ‘batterijen’. In onze initiatieven hebben we steeds oog voor een of meerdere van deze vier.



- **Preventie voor alles!**

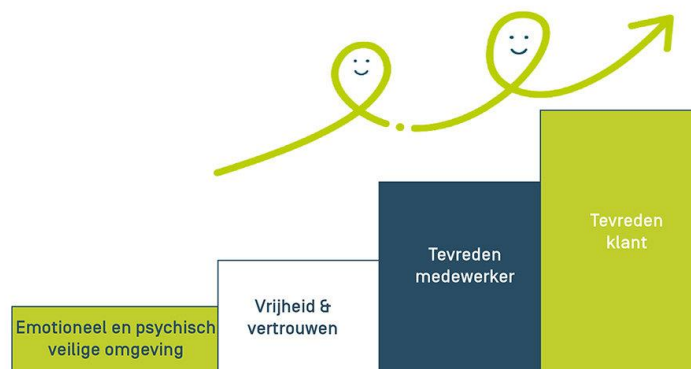
Medewerkers met stress, gezondheidsproblemen of conflicten op het werk kunnen bij onze sociaal assistenten terecht. Onze teamcoördinatoren en sociaal assistenten zijn ondertussen allemaal ook opleid tot stress- en burn-outcoach.

Maar bovenal geloven we sterk in preventie. Concreet werken we via structurele acties aan de gezondheid en het geluk van elke Fluvius-medewerker.

- **Welzijns webinars**

Frequent thuiswerk, aanvankelijk ingevoerd om corona te bestrijden, werd later een vaste werkvorm en geniet intussen onze volle ondersteuning. De interne webinars, die startten in 2020, kregen een vervolg. Medewerkers gaven elkaar tips, wat leidde tot interactie over de kracht van positief denken, zelfzorg voor jou en je team, optimale focus, omgaan met angst, en de weg van digi-stress naar digi-happiness.

Ook de meest besproken thema’s in de individuele sessies met de sociaal assistenten zetten we voor iedereen op de agenda in de vorm van webinars. De digitale lezingen over ‘werken aan zelfvertrouwen’, ‘minder piekeren kan je leren’, ‘omgaan met emoties en rouw & verlies’ konden op heel wat interesse rekenen.



– **Welzijnsopleidingen**

De introductie van de herwerkte welzijnsopleidingen verliep digitaal, mét succes. Leidinggevenden en medewerkers leerden vaardigheden om reactief en proactief aan de slag te gaan met welzijn. Voorbeelden van deze opleidingen zijn onder meer ‘Boost je energie’, ‘Stress’ en ‘Verzuimbeleid – positief spreken over aanwezigheid’.



– **Conditietesten en gezondheidsscans**

We bieden onze medewerkers gratis conditietesten en gezondheidsscans aan. Wie dat wil, kan zich een aantal maanden lang laten begeleiden door een health coach rond de thema's voeding, beweging en slaap.

Samen met partner Energy Lab zetten we zoveel mogelijk medewerkers in beweging met sportieve challenges en lanceerden we specifieke campagnes over gezonder eten en omgaan met stress.

– **Grensoverschrijdend gedrag**

Uit de resultaten van de welzijnsbevraging van eind 2020 bleek een aantal medewerkers slachtoffer te zijn van grensoverschrijdend gedrag. Met collega's uit verschillende regio's gingen we in gesprek om duidelijkheid te krijgen over wat deze term precies betekent, te kijken waar ieders grens ligt en afspraken te maken voor de toekomst.

– **Opvolging coronabesmettingen**

Het team van sociaal assistenten volgde verder de door corona besmette medewerkers, hun leidinggevenden en collega's, en soms ook de familieleden, nauwgezet op.

Ook was er bijkomende aandacht voor het welzijn van de techniekers die dagelijks het terrein op moesten.

2. Focus op klanten

Al wie een beroep doet op Fluvius, bieden we de best mogelijke service aan. Daaronder verstaan we: een dienstverlening die vlot inspeelt op zijn of haar behoeften en verwachtingen. Concreet betekent dit onder meer een snel en duidelijk antwoord, een vlugge uitvoering met minimale wachttijd en hinder, en een heldere communicatie.

Daar streven we naar voor de ongeveer 6,5 miljoen inwoners van Vlaanderen die op ons vertrouwen, en ook voor onze aandeelhouders (de Vlaamse steden en gemeenten).

- **Dicht bij de klant**

Bij Fluvius vertrekken we van de verwachtingen van onze klanten, voor alles wat we doen. Doel: de **klantbeleving of Customer Experience (CX)** zo consistent en positief mogelijk te maken bij elk klantcontact, ongeacht het proces, het kanaal of de medewerker.

- **Wat wil de klant?**

De klantverwachtingen op het gebied van nieuwe applicaties en processen evolueren snel onder invloed van commerciële actoren op de energiemarkt. Het is dan ook belangrijk om hierop in te spelen. Daarom richtten we in 2021 binnen de klantendienst **het CX-team** op: een team van 5 experts dat klantinzichten verzamelt, met klanten in dialoog gaat, opportuniteiten detecteert en samen met collega's uit het hele bedrijf aan de slag gaat om de dagelijkse werking aan te passen tot de meest ideale klantbeleving.

Om nog beter tegemoet te komen aan de noden van onze klanten, zetten we in op vier servicebeloftes voor onze klanten. We willen dat elke medewerker deze beloftes kent en ze dagelijks toepast.



Om nog beter tegemoet te komen aan de noden van onze klanten, zetten we in op vier servicebeloftes voor onze klanten. We willen dat elke medewerker deze beloftes kent en ze dagelijks toepast.

Ook onze klanten merken het verschil. Sinds vorig jaar bestaat de mogelijkheid om via de website onze collega's in de bloemetjes te zetten. En dit doen de klanten ook: in 2021 ontvingen we meer dan 300 complimenten.

Enkele voorbeelden:

- *“Dikke kudos aan Peggy van de technische backoffice. Altijd snel in haar service, steeds helder en superklantgericht. Een werknemer om te koesteren.”*
- *“Zeer tevreden met de wijze en snelheid van de opvolging van ons dossier. Ook erg tevreden met de uitvoering van de werken. Een pluim voor de medewerkers van Fluvius. Erg klantgericht!”*
- *“Het gesprek met en de behandeling door Carine ter regularisatie van een geschatte meteropname verdienen een oprechte PROFICIAT. Willen jullie de betrokkene feliciteren?”*

- **Peiling bij klanten: hoge cijfers voor studies & aanleg en premieaanvragen**

In de online klantenbevraging van afgelopen jaar scoort ‘studies en aanleg’ het best (92% tevreden klanten), op de voet gevolgd door ‘metering’ (86%), ‘premieaanvragen’ (85%) en ‘storingsbeheer’ (84%).

Minder tevreden zijn de klanten over ‘lokale productie’ (64%) en ‘prepayment’ (67%). ‘Aansluitingen’ scoren gemiddeld met 78%.

Wat betreft 'lokale productie' liep onze dienst tegen eind 2020 achterstand op door de plotse, exponentiële stijging van het aantal zonnepaneelmeldingen. Daarom moesten heel wat klanten ook in 2021 nog langer dan voorzien wachten op de goedkeuring van hun installatie. Daarnaast geven klanten aan de aanmeldingsprocedure niet eenvoudig te vinden.

Binnen 'prepayment' volgen we klanten met betaalmoeilijkheden op door een digitale energiemeter bij hen te plaatsen, volgens het prepaid-principe. Dat helpt klanten verder geen schulden op te bouwen en hun energiebudget onder controle te houden. Maar gezien de problematiek, scoort dit topic doorgaans minder.

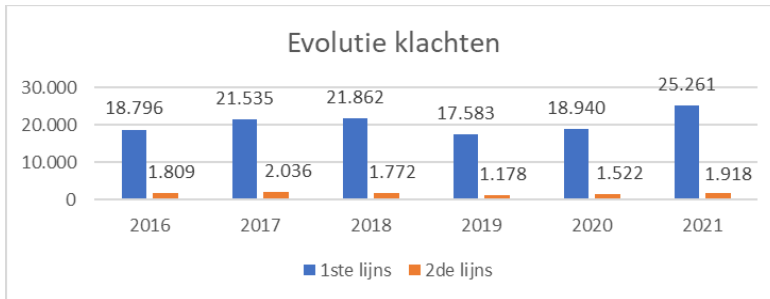
Algemene klantentevredenheid: jaarresultaat

Soort dienstverlening	2020	2021
Studies & aanleg	92%	92%
Metering	95%	86%
Premieaanvragen	92%	85%
Storingsbeheer	86%	84%
Aansluitingen	86%	78%
Prepayment	78%	67%
Lokale Productie	73%	64%
TOTAAL	86%	80%

– ***Omgaan met klachten***

In 2021 ontvingen we in totaal 25 261 effectieve eerstelijnsklachten en 1 918 tweedelijnsklachten. Dit is een stijging van respectievelijk 33,3% (6.321 klachten) en 26% (396) t.o.v. 2020. Het aantal ontvangen eerstelijnsklachten is het hoogst van de afgelopen 5 jaar. De grootste impact op onze werking kwam er door de uitspraak van het Grondwettelijk Hof met betrekking tot de terugdraaiende teller voor digitale meterklanten.

Wanneer een klant laat weten niet tevreden te zijn over de afhandeling van zijn oorspronkelijke klacht, noemen we dat een tweedelijnsklacht.



– **Klantgerichte communicatie**

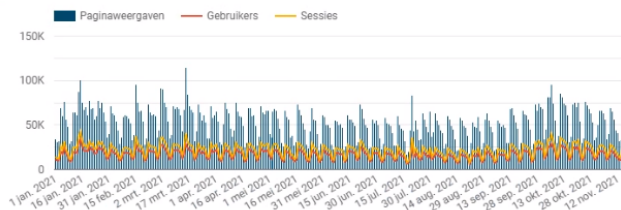
In 2021 zetten we verder stappen naar een nog klantgerichte communicatie. Daarbij werkten we aan pro-activiteit, relevantie en toegankelijkheid.

Met een ‘omnikanalenbeleid’ communiceren we onze informatie en dienstverlening naar een brede doelgroep van klanten. Selfservice en digitalisering staan daarbij centraal: zo kan een groot deel van onze klanten 24/7 een beroep op ons doen. Daarnaast blijven we ook niet-digitale klanten optimaal ondersteunen. We zetten in op de klantkanalenstrategie ‘Avoid-Click-Call-Face’, waarbij een klantencontact bij voorkeur niet nodig is: bijvoorbeeld omdat het voor de klant duidelijk is, de klant online wordt geholpen, ons callcenter contacteert ofwel een klantenkantoor bezoekt. Zo willen we de beschikbare middelen zo efficiënt mogelijk gebruiken.

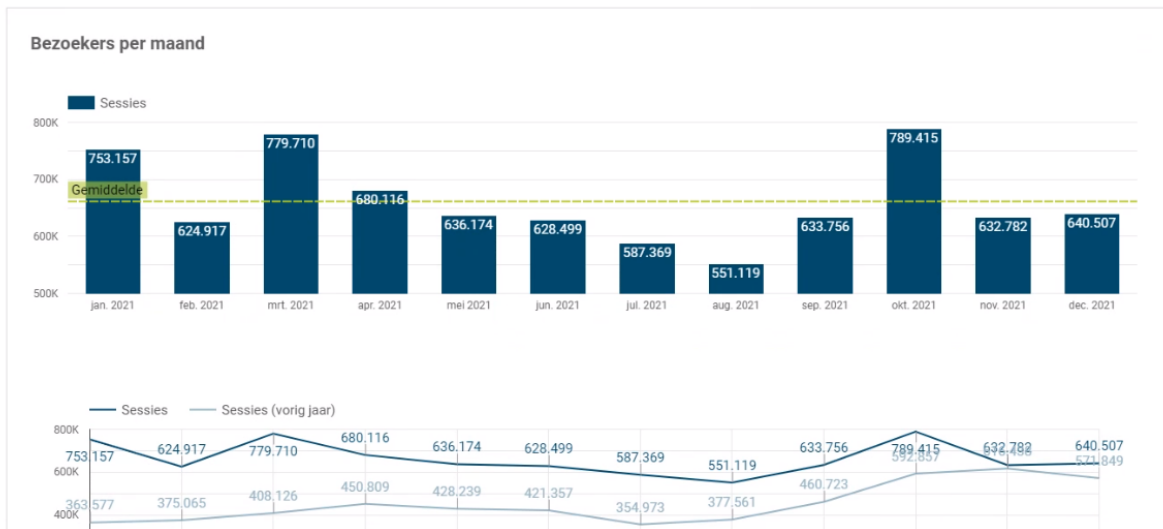
– **Klantkanalen**

De [website](#) van Fluvius telde 7 938 521 bezoekers, de [mini-site](#) voor Prepaid 96 380 keer.

Bezoekerscijfers website



Gebruikers	Sessies	Pagina's weergaven
3.845.042	7.937.521	19.136.681
Gem. tijd van een bezoek		Pagina's/sessie
00:02:05		2,41



Klanten hebben ons het voorbije jaar ruim 2 250 000 keer **telefonisch** gecontacteerd. Dit is een stijging van ongeveer 190 000 oproepen tegenover 2020 en van 360 000 oproepen in vergelijking met 2019.

We behandelden iets meer dan 208 000 **contactformulieren** van de website.

Onze 'direct messaging' kanalen (WhatsApp, Facebook Messenger, webchat, Twitter) winnen meer en meer terrein. We registreerden in totaal al ruim 98 000 klantconversaties. De klanttevredenheid op deze digitale kanalen ligt bovendien hoog (gemiddelde score 4,23/5).

Fluvius doet aan 'social listening': wanneer klanten publiek vragen stellen over Fluvius op **sociale media**, formuleert een team van klantadviseurs een antwoord op deze vragen of opmerkingen.

Meer en meer klanten vinden de weg naar [Mijn Fluvius](#). Via deze online toepassing kunnen klanten zelf hun verbruik opvolgen, de datapoorten van hun digitale meter openen en sluiten, en [premies aanvragen](#). Het aantal klanten dat een nieuwe account heeft geregistreerd, steeg in 2021 naar een totaal van 279 898. Bovendien raadplegen deze klanten regelmatig Mijn Fluvius: in totaal telden we 2 048 508 sessies. De tegel "Verbruik" wordt door klanten het vaakst bezocht (1,8 miljoen keer).

[Mijn Fluvius: welke applicaties openen klanten het meest?](#)



We telden 37 000 klantbezoeken in de 30 **klantenkantoren**, een cijfer dat jaar na jaar verder blijft dalen. In 2022 bouwen we het netwerk aan klantenkantoren af tot 14, verspreid over Vlaanderen. Deze klantenkantoren hebben ruime openingsuren en klanten kunnen er zonder afspraak terecht.

- **Zorgen voor netwerken**

Fluvius is een netbedrijf. We leggen publieke netten aan voor elektriciteit, aardgas, openbare verlichting, riolering, kabeltelevisie, telecom en warmte. Vervolgens geven we onze klanten toegang tot die publieke netten. En ten slotte verzorgen we dag en nacht de dienstverlening rond deze nutsvoorzieningen. De focus ligt daarbij op betrouwbaarheid en betaalbaarheid.

– **Twee ambities: betrouwbaar en betaalbaar**

- **Betrouwbaar**: door onderbrekingen op laag- en op middenspanning kreeg een Fluvius-laagspanningsklant in 2020 gemiddeld slechts 19 minuten en 51 seconden lang geen elektriciteit geleverd. Daarmee behoort Vlaanderen bij de absolute top in Europa. Zo leveren we een bijdrage aan het comfort van onze klanten.
- **Daling distributienettarieven**: deze tarieven worden sinds 2021 volgens een nieuwe tariefmethodologie berekend en bepalen hoeveel inkomsten de Vlaamse netbeheerders mogen ontvangen. Dat zogenaamde ‘toegelaten inkomen’ daalt in 2022 voor elektriciteit met 20% ten opzichte van vorig jaar en voor aardgas met 6%. Dat is mede dankzij enkele beslissingen van de overheid rond de verkoop van groenestroomcertificaten, de wijze waarop de openbaredienstverplichtingen worden aangerekend en de omvorming van enkele federale toeslagen naar een bijzondere accijns.

Voor gezinnen met een gemiddeld verbruik dalen de distributienettarieven in 2022 voor elektriciteit met 87 euro (incl. transmissie) en voor aardgas met 18 euro (en de evolutie voor bedrijven is gelijkaardig). Net als elk jaar is de concrete situatie per distributienetbeheerder verschillend.

– **Slim netwerkbeheer**

We blijven investeren in technisch geavanceerde manieren om onze netten in ‘real time’ op te volgen en zo flexibel mogelijk aan te sturen. Dankzij zo’n systeem kunnen we veel meer groene energie toelaten op onze bestaande netten, onze netbetrouwbaarheid hoog houden en een aantal zware netinvesteringen vermijden. Dit alles is cruciaal voor de [energietransitie](#).

Een mooi voorbeeld van dit ‘slimme’ netwerkbeheer is de gestage, gefaseerde uitrol van het Distribution Management System (DMS). Sinds ons ontstaan als fusiebedrijf in 2018 zijn we bezig om de verschillende systemen stapsgewijs over te schakelen naar één, slim netwerkbeheersysteem voor heel Vlaanderen. Dit proces werd in 2021 succesvol afgerond.

– **Lokale productie in stijgende lijn**

Hoewel Fluvius niet verantwoordelijk is voor de productie van elektriciteit, spelen we toch een cruciale rol in de transitie naar meer duurzame, koolstofarme energie. We zorgen namelijk voor de aansluiting van decentrale (= lokale), vaak hernieuwbare energiebronnen. Bovendien distribueren we de opgewekte elektriciteit via onze netten.

Het lokaal geïnstalleerde vermogen op onze netten neemt stelselmatig toe en is vooral afkomstig van zonnepanelen en windturbines.

Geïnstalleerd decentraal vermogen 2020 - 2021

	% 2020	kVA 2020	% 2021	kVA 2021
Zonnepanelen ≤ 10 kVA	38,6%	2.440.977	38,4%	2.668.016
Zonnepanelen > 10 kVA	20,7%	1.313.190	21,7%	1.504.499
Warmtekrachtkoppeling (WKK)	14,5%	918.508	14,3%	991.146
Windturbines	18,9%	1.198.108	18,6%	1.291.327
Bio-WKK	3,8%	241.609	3,6%	252.994
Biomassa	1,4%	91.392	1,5%	105.687
Andere	2,0%	126.518	1,8%	126.554
TOTAAL	100%	6.330.301	100%	6.940.222

– **Opvallende netwerkprojecten van Fluvius in 2021**

- Meer vermogen voor James Ensor
In Oostende verzezen begin '21 vlakbij de kustlijn [de 'Ensor Towers'](#), twee woontorens met elk 110 appartementen die bij wijze van experiment uitgerust zijn met twee grote transformatoren in plaats van vier kleinere. Wij onderzoeken de belasting van die transfo's en dokteren zo de beste energiebevoorradingsaanpak uit voor de woonheden.
- Extra power voor extreme rollercoaster in Plopsaland
We creëerden extra vermogen voor een nieuwe, spectaculaire attractie van Plopsaland in De Panne. ['The Ride to Happiness by Tomorrowland'](#) is bijna 1 kilometer lang en haalt een topsnelheid van 90 km per uur.
- Vaccinatiecentra prioritair bij stroompanne
Storingen in vaccinatiecentra kregen altijd een [prioritaire behandeling](#). Bovendien regelden we voor sommige centra extra vermogen of elektriciteitsvoorzieningen, zoals aan Park Spoor Oost in Antwerpen. Ook verplaatsten we alle niet-dringende werkzaamheden rondom de 95 Vlaamse vaccinatiecentra naar een latere datum, opdat deze maximaal bereikbaar bleven.
- Spectaculaire duik nutsleidingen onder Brusselse Ring
Om plaats te maken voor de fundering van een nieuwe brug over de Brusselse Ring, moesten we [heel wat nutsleidingen verplaatsen](#). Met drie spectaculaire onderboringen brachten we de gas-, elektriciteits-, water- en telecomleidingen van de ene naar de andere kant van de Ring.
- Verzwaring elektriciteitsnet in Retie, Dessel en Mol afgewerkt
Onder meer via een onderboring van het Kempisch kanaal [legden we extra zware elektriciteitskabels aan](#) in Retie, Dessel en Mol. Die moeten de stroom van de zes nieuwe windturbines naast de E34 in Retie naar het transformatorstation in Mol voeren.
- Unieke energieproeftuin in Zellik onder stroom
In het voorjaar van 2021 [plaatsten we twee uit de kluiten gewassen elektriciteitscabines](#) op de site van Green Energy Park in Zellik. In deze 'energieproeftuin', uniek in Europa, zullen bedrijven in een 'live' energiegemeenschap hun nieuwe energietechnieken kunnen testen.
- Transformatorstation in Bree gemoderniseerd
In Gerdingen (Bree) [vernieuwend we ons transformatorstation](#), cruciaal voor de bevoorrading in Noord-Limburg. We trokken er niet alleen een nieuw gebouw op voor de 10 kV-cellen, maar moderniseerden ook de bijbehorende 70 kV-componenten in open lucht.
- Sleuf van 2,3 km in de Antwerpse haven voor meer groene stroom in Beveren (Kallo)
In de Antwerpse haven [trokken we een sleuf van 2 meter breed over een lengte van in totaal 2,3 kilometer](#). Daarin liggen kabels voor verschillende bedrijven die hun groenestroomproductie uit biogas fors willen opdrijven.
- Belangrijke aardgastoevoer voor Gent-Centrum vernieuwd
Aan de Afrikalaan in Gent [voerden we indrukwekkende werken uit aan het aardgasnet](#). We vervingen er vijf verouderde gasafsluiters en legden nieuwe leidingen, onder meer om de schakelfunctie van twee belangrijke toevoerleidingen voor Gent-Centrum te garanderen.
- 'Future proof' elektriciteitsnet in Ronse
Eind november [voltooiden we grote vernieuwingswerken aan het elektriciteitsnet van Ronse](#). We bouwden er twee nagelnieuwe schakelposten, verbonden met een volledig gemoderniseerd transformatorstation.
- Belgische primeur: groener aardgas met biomethaan uit afvalwater
[Er stroomt nu ook groen gas afkomstig uit het waterzuiveringsproces door het aardgasnet](#). Voor de nieuwe opwaardeerunit in Antwerpen-Zuid, die ruw biogas omzet in biomethaan, zorgden wij voor een kwalitatieve en veilige gasinjectie.

– **Warmtenetten: in de lift**

Steeds meer lokale besturen gebruiken warmte als energiebron. Zo telden we eind 2021 in 15 Vlaamse gemeenten meer dan 67,2 km [warmtenet](#), waarop 1 756 klanten zijn aangesloten. Ook het aantal warmteprojecten steeg. Aangezien ook warmte onderdeel is van onze multi-utility-visie, zorgen wij voor de aanleg en de exploitatie van de warmtenetten.

– **Rol Fluvius: warmtenetten op publiek domein**

We willen ons voluit inzetten om het beschikbare potentieel aan warmtenetten in Vlaanderen maximaal te realiseren. We stellen voor om de aanleg en het beheer van warmtenetten op het Vlaamse openbaar domein te reguleren, onder toezicht van een Vlaamse regulator. Het netwerk is in dat geval eigendom van de gemeente (of van een groep van gemeenten). Deze aanpak lost een aantal risico's en maatschappelijke vragen op.

Waar het kan, willen we de vrije markt maximaal laten spelen in het geval van warmteproductie en-levering, alsook bij de aanleg van warmtenetten op privéterrein.

– **Onze meest opvallende warmteprojecten in 2021**

- Warmtenet Antwerpen Noord: de haven
Eind 2021 ondertekenden we samen met Indaver, Port of Antwerp, Boortmalt, Woonhaven en Stad Antwerpen [een samenwerkingsakkoord over de aanleg van een warmtenet in het noorden van Antwerpen](#) dat gevoed wordt met industriële restwarmte vanuit de haven. In opdracht van de stad Antwerpen koppelt Fluvius aan dat industriële net een residentieel warmtenet waarmee we warmte zullen leveren aan 3 200 woningen en appartementen van sociale huisvestingsmaatschappij Woonhaven.
- Warmtenet Hoboken: industriezone Boombekelaan
Afgelopen jaar voerden we in Hoboken grote werken uit voor de aanleg van een transportwarmtenet van de industriezone Boombekelaan naar de woonsite Nieuw Zuid en de duurzame bedrijvensite Blue Gate.
- Warmtenet Suikerpark in Veurne: chipsfabrikant Pepsico
In het voorjaar van 2021 sloten we een akkoord over de afname van restwarmte door ons warmtenet in de nieuwe verkaveling Suikerpark. Producent van de warmte is [de oven van chipsfabrikant Pepsico](#).
- Warmtenet Turnhout: dieptegeothermie
Eind 2021 ondertekenden we samen met de Stad Turnhout en ontwikkelaar Vooruitzicht een samenwerkingsakkoord voor de aanleg van een warmtenet in de nieuwe verkaveling 'Heizijdse Velden'. De warmte wordt gewonnen uit dieptegeothermie, de natuurlijke warmte dieper onder het aardoppervlak.

– **Datanetwerken van de toekomst: glasvezel**

Om alle Vlamingen aan te sluiten op 'snel' en budgetvriendelijk internet, trekken we de kaart van fiber ([glasvezel](#)). Deze keuze kadert binnen onze multi-utility-ambitie om alle publieke netwerkinfrastructuren en datanetwerken te beheren en op dat vlak zoveel mogelijk synergie te creëren. Glasvezel vormt een grote meerwaarde voor ons kabeldistributiebeheer. Voor 103 steden en gemeenten beheren we al het kabeldistributienet, over een netlengte van 27 830 km en met meer dan 1,1 miljoen aansluitingspunten.

De keuze voor glasvezel leidde in 2019 tot een vijftal succesvolle Fiber-to-the-Home (FttH)-pilotprojecten. Daarmee brengen we de glasvezelkabel tot in de woning van de klant, wat de capaciteit van het dataverkeer sterk verhoogt. [In 2021](#) werkten we [de pilotprojecten succesvol af](#).

Daarop voortbouwend zochten we één of meerdere operationele telecompartner(s). Na een publieke bevraging en onderhandelingen met significante marktspelers op de Vlaamse telecommarkt, viel op 26 juni 2020 de keuze op Telenet. Op 28 oktober 2021 tekenden Fluvius en Telenet een niet-bindende overeenkomst om samen het **datanetwerk van de toekomst** uit te bouwen, met als criteria open, ultraperformant, toegankelijk voor bedrijven en gezinnen in zowel stedelijke als landelijke gebieden en gebouwd met de laagst mogelijke kosten voor de samenleving.

– **Waterbeheer: grootste rioolnetbeheerder van Vlaanderen**

We willen een strategische rol spelen binnen [het waterbeheer](#), zowel voor riolerings- als voor grond- en drinkwater. Door de krachten te bundelen met de gemeenten kan afvalwater nog beter worden gezuiverd.



– **Riviercontract van de Dommel**

De droogte en de overstromingen van de voorbije jaren maken duidelijk dat er werk aan de winkel is op het gebied van [klimaatbestendig waterbeheer](#).

Samen met 17 partners ondertekenden we daarom in 2021 het riviercontract van de Dommel. Hiermee engageren we ons om mee te werken aan 46 acties rond wateroverlast, droogte, waterkwaliteit en waterbeleving in een gebied rond de rivier de Dommel, verspreid over de gemeentes Pelt, Peer, Hechtel-Eksel en Lommel.

De acties beperken zich niet alleen tot de waterlopen, maar richten zich bij uitbreiding op het hele stroomgebied van de Dommel. Gepaste ingrepen bij grachten en percelen moeten ons watersysteem beter bestand maken tegen de klimaatverandering.

– **Blue Deal**

We kampen in Vlaanderen afwisselend met watertekorten en wateroverlast. Het is tegelijk té nat en té droog. Onze natuur is sterk versnipperd, wat de ecosystemen ook onder druk zet.

Om die problemen structureel aan te pakken, lanceerde de Vlaamse regering in 2020 de Blue Deal. Dat is de verzamelnaam voor [een groot aantal projecten en initiatieven](#) die onder andere focussen op ontharding, vernatting, circulair watergebruik, verkoeling en vergroening.

• **Alle licht led**

Vandaag is 1 op 4 straatlantaarns (27%) in Vlaanderen al een ledlamp. Samen met onze aandeelhouders, de lokale besturen, zetten we volop in op de modernisering van de openbare verlichting (OV).

- **Systematisch vervangen door led**
[Tegen 2030 vervangen we systematisch alle analoge OV-lampen door interactieve ledverlichtingstoestellen](#), zoals in het Vlaamse regeerakkoord staat. We ondertekenden daarvoor samen met VVSG en technologiefederatie Agoria een intentieverklaring.
- **Licht-als-een-dienst: versneld investeren in verledning**
Sinds 2019 kunnen lokale besturen intekenen op onze formule '[licht-als-een-dienst](#)', waarbij wij de verledning van de gemeente in handen nemen. In 2020 en 2021 kozen 24 lokaal besturen voor dit pakket 'OV 2.0'.

Daarmee besliste 89% van alle Vlaamse steden en gemeenten in te gaan op dit aanbod, dat tegemoetkomt aan hun vraag naar financiële en technische ondersteuning bij de omschakeling naar led.

Ook spelen we zo in op de nood van lokale overheden aan interactieve en flexibel aanstuurbare verlichting, en aan energiebesparing en CO₂-reductie.

“Vandaag is 1 op 4 straatlantaarns in Vlaanderen al een ledlamp”

- **Databeheer**

We beheren heel wat gegevens over energie, van verbruiksgegevens van gezinnen en bedrijven tot daaraan gerelateerde data, zoals adressen, technische gegevens, verhuisinfo en de energiecontracten van elke klant. Fluvius bezorgt elke energieleverancier tijdig de correcte gegevens om een eindafrekening te maken. Deze opdracht, die zich achter de schermen afspeelt, is cruciaal om de energiemarkt te laten werken.

- **Vlaanderen en Europa bekronen Fluvius voor uitwisseling digitale meterdata**
In november 2021 kregen we [op de Trefdag van Digitaal Vlaanderen de award voor 'API van het jaar'](#) uitgereikt. We kregen de prijs voor de uitwisseling van verbruiksdata uit de digitale energiemeters tussen ons en externe energiedienstverleners. Daarmee kan elke Vlaming energieadvies op maat krijgen: een belangrijke stap om zuiniger, slimmer en groener met energie om te kunnen gaan. Dit is van belang voor de energietransitie. [Ook bij de Europese E.DSO-Awards vielen we in de prijzen.](#)

API (Application Programming Interface) is de automatische koppeling tussen de gegevens uit het klantenportaal mijn.fluvius.be en externe databanken. Sinds maart 2021 kunnen bepaalde bedrijven immers toegang krijgen tot de digitale verbruiksdata van klanten, uiteraard pas na hun expliciete goedkeuring. Hiermee openden we als netbedrijf de poort naar [een nieuwe generatie \(online\) energiediensten en -advies op maat](#). Eind 2021 waren er al 26 bedrijven aangesloten op het systeem.

- **Versnelde uitrol digitale meter**
Begin 2021 vernietigde een arrest van het Grondwettelijk Hof het principe van de terugdraaiende teller voor gezinnen met zonnepanelen (PV-installatie). Deze beslissing veroorzaakte een schokgolf, vooral bij wie zelf energie opwekt (prosumenten). Omwille van het onduidelijke wettelijke kader na de uitspraak, legden we de uitrol van de digitale meter bij hen enkele maanden stil. Omdat ook klanten zonder zonnepanelen plots weigerachtig stonden tegenover de meter, liep de uitrol van de digitale meter in Vlaanderen forse vertraging op.

Niettemin mikken we nog steeds op **eind 2024** om bij 80% van de Vlamingen een digitale meter te plaatsen. **Einde juni 2029** moet iedereen een digitale meter in huis hebben.

In het voorjaar van 2021 staken we een tandje bij met een geografisch ombouwtraject. Daarbij vervangen we de meters gemeente per gemeente, wijk per wijk en straat per straat. [Drie aannemersgroepen](#) gingen aan de slag om die ‘versnelling’ te helpen realiseren. Op 23 september haalden we de mijlpaal van [1 miljoen digitale meters in Vlaanderen](#).

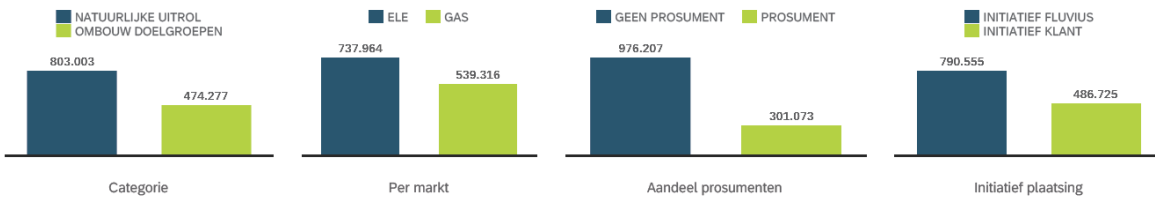
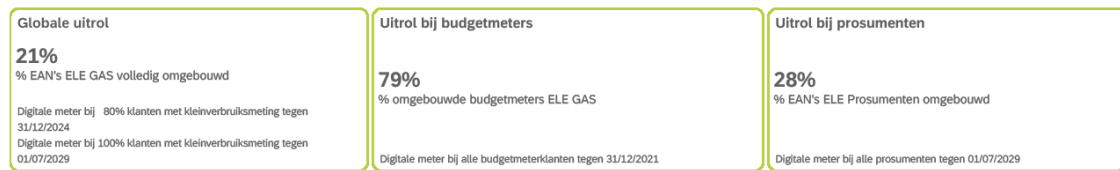
Om het draagvlak voor de energietransitie en [digitale meters](#) in Vlaanderen te versterken, lanceerden we op 21 oktober 2021 de [communicatiecampagne ‘Mee met de stroom’](#), in samenwerking met de Vlaamse overheid.

Ten slotte leiden we sinds de zomer ook alle aanvragen voor de [retroactieve investeringspremie in goede banen](#). Dit is de premie die de Vlaamse Overheid toekent aan een grote groep eigenaars van zonnepanelen die het recht op de terugdraaiende teller verloren. De uitbetaling gebeurt door VEKA, het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap.

– **Hoeveel digitale meters telt Vlaanderen eind 2021?**

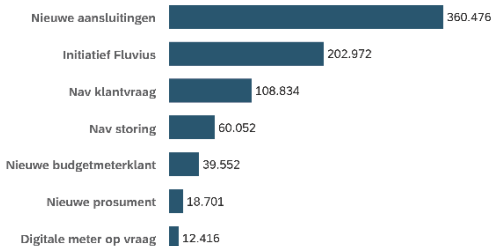


Stand van zaken over de periode April 2019 - December 2021



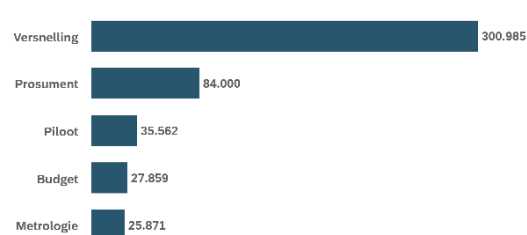
Natuurlijke uitrol

803.003
Meters natuurlijke uitrol



Ombouw doelgroepen

474.277
Meters ombouw doelgroepen



– **Mijn Fluvius: gratis online aan de slag met je digitale verbruiksinfo**

Begin 2020 lanceerden we [Mijn Fluvius](#). Met deze online toepassing kan elk gezin gratis en online zijn verbruiksinfo raadplegen en zo een beter zicht krijgen op zijn energieverbruik. De digitale meter stuurt deze gegevens naar Mijn Fluvius.

Sinds de plaatsing van de digitale meters biedt de toepassing standaard de historiek van de verbruiksinfo per dag aan, zowel voor elektriciteit als voor gas. Maar klanten kunnen ook detailgegevens aanvragen, per uur voor gas en per kwartier voor elektriciteit. Het gratis aanbod van die info is een belangrijke stap in de bewustwording en sensibilisering van elke Vlaming op het vlak van zuiniger, slimmer en groener energiegebruik.

Bijna twee jaar na de lancering van Mijn Fluvius peilden we naar het gebruik ervan en naar het profiel van de gebruikers. Eind 2021 waren [al 115 000 gezinnen actief op de online toepassing](#). Opvallend: maar liefst 67% van die gebruikers beschikt over zonnepanelen en in 25% van de gevallen geven externe energiedienstverleners advies op maat.

- **Collectief voor duurzame wereld**

In samenwerking met tal van partners stellen we onze expertise ten dienste van de maatschappij en dragen we bij tot een duurzame wereld. We gebruiken onze kennis en middelen als hefboom om de natuurlijke hulpbronnen van onze planeet (water, energie, ...) verstandig te gebruiken. Doel: meer hernieuwbare energie opwekken, de CO₂-uitstoot in Vlaanderen verminderen en mensen aanzetten tot rationeel energie- en waterverbruik.

- **97 000 premies**

Wie energiezuinige investeringen doet, kan hiervoor bij ons [een premie](#) aanvragen. In 2021 betaalde het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA) bijna 97 000 premies uit, voor een totaalbedrag van ruim 68 miljoen euro.

- **Blijvende aandacht voor BENOveren**

Na de campagne rond [BENOveren](#) in 2020 bleven we ook in 2021 Beter Renoveren stimuleren. Dat gebeurde onder meer via een nieuwsbrief en [blogs over BENOveren](#). Eind 2021 lanceerden we een campagne met gratis infosessies over BENOveren.

- **Gratis online infosessie 'Bespaar op je energiefactuur'**

Met de energieprijzen die de pan uit swingen, kunnen we het best allemaal ons energieverbruik beperken om een hoge eindfactuur te vermijden. Daarom organiseerden we in oktober 2021, in samenwerking met de Bond Beter Leefmilieu, de online sessie 'Bespaar op je energiefactuur'.

In anderhalf uur gaf een energiespecialist praktische info over efficiënter energieverbruik. De tips gingen verder dan enkel een dikkere trui aandoen of een deksel op je pot zetten tijdens het koken. Deelnemen was gratis.

- **Energiezorgplan voor openbare gebouwen**

We helpen steden en gemeenten om de klimaatdoelstellingen van 2030 en 2050 te realiseren door hen het energiezuinig maken van hun gebouwen uit handen te nemen:

- 72% van de lokale besturen deed een beroep op onze diensten
- 18 steden en gemeenten kregen van ons in 2021 een nieuw energiezorgplan
- 1 995 unieke gebruikers vonden ondertussen de weg naar ons energiemanagementplatform E-lyse
- 161 projectadviezen bezorgden we aan 49 steden en gemeenten
- 36% van de Vlaamse steden en gemeenten kregen onze ondersteuning bij hun energiebesparende projecten.

- **Strijd tegen energiearmoede**

Wie door betaalmoelijkheden geen energiecontract meer krijgt van zijn commerciële leverancier, kan rechtstreeks bij ons terecht. Met een brede dienstverlening van opvolging en begeleiding proberen we er als sociale energieleverancier voor te zorgen dat deze klanten schuldenvrij worden en blijven, zodat ze op termijn weer de switch kunnen maken naar een commerciële leverancier.

Maar we gaan nog verder en ondernemen actie om energiearmoede terug te dringen. Vanuit onze expertise kunnen we een bijdrage leveren, samen met een grote groep partners. Ook bij kwetsbare doelgroepen zetten we in op energie-efficiëntie door energiebewust gedrag en energiebesparende investeringen aan te moedigen.

- **Energiescans bij kansarme gezinnen**

In 2021 voerden we 12 179 [energiescans](#) uit, waarbij kwetsbare gezinnen concrete tips krijgen over hoe ze hun energiefactuur kunnen verlagen. Tegelijk deden we enkele kleine, energiebesparende ingrepen: ledlamp, spaardouchekop, tochtstrips, ...

In 2021 gebruikte deze klantengroep 7 024 kortingsbonnen t.w.v. 150 euro voor de aankoop van een energiezuinige koelkast of wasmachine.

- **Fluvius Prepaid**

We hertekenden ook het proces van onze rol als sociale leverancier. Dat leidde begin 2021 tot de [lancering van Prepaid](#), onze nieuwe dienst waarbij de klant zijn energie vooraf betaalt. Nieuw is dat de klant vrijwillig kan instappen in Prepaid van zodra de commerciële leverancier zijn overeenkomst opzegt. Vroeger kon dit pas nadat de klant ook bij Fluvius schulden begon op te bouwen.

We plaatsen voortaan ook meteen een digitale meter nadat een klant niet meer terecht kan bij zijn commerciële leverancier. Voordeel: we kunnen de Prepaid-functie vanop afstand activeren zodra de klant ook bij ons schulden begint op te bouwen. Dit verkort de periode waarin de schulden zich opstapelen, aanzienlijk. Bovendien is er visueel geen verschil meer tussen een gewone digitale meter en een met een geactiveerde Prepaid-functie, wat minder stigmatiserend werkt.

Prepaid kreeg ook [een eigen huisstijl en website](#) op maat van de doelgroep.

- **Digitale meter met Prepaid**

Eind 2021 stond onze teller op 51 235 geactiveerde digitale meters met Prepaid. Daarnaast worden nog 10 345 analoge budgetmeters in de loop van 2022 vervangen door digitale meters met Prepaid-functionaliteit.

Ruim 84% van de betalingen van de geactiveerde digitale meters met Prepaid gebeurt online via [mijndigitalebudgetmeter.be](#).

Zo betalen de klanten van thuis uit en hoeven ze zich niet meer te verplaatsen naar een klantenkantoor of oplaadpunt.

- **Fluvius noodleverancier voor klanten Vlaamse Energieleverancier en Watz**

Begin december 2021 sprak de ondernemingsrechtbank van Brussel het faillissement uit van de [Vlaamse Energieleverancier](#). Ons bedrijf werd tijdelijk 'noodleverancier' van de 66 000 elektriciteitsklanten en 63 000 gasklanten van deze energieleverancier. Ondertussen konden zij op zoek naar een nieuwe commerciële leverancier. Het was nog maar de tweede keer dat de noodleveranciersregeling in Vlaanderen in werking moest treden.

Amper twee weken later vroeg de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) ons om energieleverancier [Watz](#) de toegang tot de Vlaamse distributienetten voor gas en elektriciteit te ontzeggen. Watz kwam zijn contractuele verplichtingen immers niet langer na. Ook voor de zowat 22 000 elektriciteitsklanten en 12 000 gasklanten van Watz traden wij op als noodleverancier.

– ***Fraudebestrijding***

Fraude detecteren is voor ons een openbaredienstverplichting. We zetten al jaren in op fraudedetectie en bleven dit ook in 2021 doen. Het is maatschappelijk gezien belangrijk werk, want wie fraudeert steelt eigenlijk geld van andere klanten. Ook voor de veiligheid van het elektriciteitsnet is het cruciaal.

In 2021 vorderden we voor fraude

- met groenestroomcertificaten 11,8 miljoen euro
- en voor niet-aangemelde zonnepanelen 540 000 euro.

We recupereerden daarvan

- voor groenestroomcertificaten 1,2 miljoen euro (deels nog uit 2020)
- voor niet-aangemelde zonnepanelen 357 000 euro.

Daarboven schatten we dat we onterechte uitbetaling hebben kunnen vermijden voor

- 16 miljoen euro aan certificaten
- en minstens 61 000 euro aan premies.

3. Focus op verbinding

Als netbeheerder heeft en houdt Fluvius voeling met de Vlaamse samenleving. We spannen ons in om zorgzaam en maatschappelijk verantwoord met onze omgeving om te gaan. Daarbij denken we aan het milieu en aan de vele sectoren, bedrijven en organisaties die bij onze werking betrokken zijn, van aannemers tot het onderwijs.

- **Ecologisch project**

Op ecologisch vlak zijn we vooral actief rond duurzame mobiliteit en een aantal '[Green Deals](#)'. Dat zijn vrijwillige overeenkomsten tussen (privé)partners en de Vlaamse overheid om samen een bepaalde milieudoelstelling te halen. Op het gebied van duurzame mobiliteit trekken we vooral de kaart van elektrisch rijden, volgens het principe van Electric First.

– ***Electric First: keuze voor duurzame mobiliteit***

Sinds enkele jaren voeren we voor onze bedrijfswagens een [Electric First-beleid](#). Bestaande benzine- en dieselwagens vervangen we door het meest ecologische alternatief dat op dat moment beschikbaar is. Voldoet er een 100% elektrisch model qua rijbereik of laadvermogen? Dan is elektrisch onze eerste keuze.

Het afgelopen jaar vervingen we enkele honderden bedrijfswagens op benzine en diesel – inclusief leaseauto's – door volledig elektrische wagens, plug-in hybridemodellen of aardgaswagens (CNG). Eind 2021 reden er in leasing 14 full electric, 460 plug-in hybride en 45 CNG-wagens rond. Voor de dienstvoertuigen waren dit er 98 full electric en 205 op CNG. In 2021 werd maar 1 diesel leasewagen besteld, al de andere bestelde leasewagens waren 100% elektrisch of plug-in hybride.

De komende jaren vernieuwen we op die manier in totaal ongeveer 800 dienstvoertuigen. Vandaag is voor personen- en kleine bestelwagens elektrisch het beste alternatief. Voor grotere bestelauto's die veel kilometers rijden of zwaar materiaal vervoeren, is CNG voorlopig nu nog geschikter. De keuze voor 'zo groen mogelijk' en 'maximaal elektrisch' betekent voor ons op termijn een besparing van meer dan 1 miljoen liter fossiele brandstof per jaar.

“1 000 000: zoveel liter fossiele brandstof willen we besparen met de keuze voor duurzame mobiliteit.”

– **Vernieuwd afvalbeleid voor aannemers**

In 2021 startten we samen met de betrokken interne stakeholders met een vernieuwd afvalbeleid voor aannemers in. Daarbij staat de aannemer zelf in voor de reglementaire verwerking van alle afvalstoffen die vrijkomen bij werken voor Fluvius. Voorbeelden zijn: restafval, papier en karton, harde plastics, asbest en oude OV-armaturen (zie verder), maar ook koperen kabels, gemengde metalen, ... Uitzondering hierop zijn de materialen die voldoen aan de criteria van circulaire economie of recupereerbaar materiaal die specifiek in het technisch bestek worden vermeld. Het implementatieproces van het vernieuwde afvalbeleid loopt momenteel nog door en wordt afgerond in 2022.

– **Verwerken armaturen openbare verlichting (OV) via maatwerkbedrijf**

Een voorbeeld van circulaire materialen zijn oude OV-armaturen. Contractueel kregen we de toestemming om de afvalstroom van de oude lamparmaturen geleidelijk aan zelf te verwerken via het principe van circulaire economie. In 2021 voerde het lokale maatwerkbedrijf W-Technics in Zele enkele piloottesten uit op het gebied van de demontage van deze armaturen. Dankzij een betere bronsortering zorgen ze zo voor een meer zuivere recycling en afvalstroom.

Dit pilootproject werd zowel financieel als socio-ecologisch positief beoordeeld, waardoor dit verwerkingsprincipe vanaf 2022 verder wordt uitgebreid en bestendig. Voor de overige zeven aannemers in dit contract starten we nu een gelijkaardige oefening.

– **Circulaire aankopen: van oud T-shirt tot ecokledij**

In 2019 dienden we bij Vlaanderen Circulair [een project in om oude werkkledij duurzaam te verwerken](#). Deze oude kledij, ingezameld toen we voor de nieuwe fusieorganisatie Fluvius nieuwe werkkleren aankochten, wilden we niet verloren laten gaan.

Daarom onderzochten we samen met partners Centexbel en Design Atelier van den Boorn – Pour diverse pistes. Uiteindelijk vonden we voor de oude T-shirts en polo's een circulaire oplossing waarbij de kledij eerst werd versnipperd tot hoogwaardige vezels en vervolgens verwerkt tot nieuwe garens. Daar laten we nieuwe kleren van maken. Bij het ontwerp is rekening gehouden met de principes van eco-design, zodat nogmaals recycleren mogelijk is. Zo zijn we er, vóór het officiële projecteinde in december 2021, in geslaagd om een [circulaire hoodie, muts en sjaal](#) te produceren via lokale spelers uit de textielindustrie.

De medewerkers konden deze kleren kopen ten voordele van de Voedselbanken. In het voorjaar van 2022 bieden we in het kader van Kom Op tegen Kanker ook nog een [sweater en kousen](#), ook vervaardigd uit dit circulaire garen, aan.

– **Competence Center Duurzaamheid**

In het kader van het Fluvius-charter Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) laten we ons bij de aankoop van werkmaterialen, goederen, diensten en ICT mede leiden door de principes van maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI), zoals duurzaamheid en sociale rechtvaardigheid. We screenen en beoordelen (kandidaat-)leveranciers op het vlak van milieu- en sociale aspecten, die waar mogelijk ook een plaats krijgen bij de selectie- en gunningscriteria voor aankoopdossiers.

Om dit aankoopbeleid in de praktijk om te zetten, richtten we een **Competence Center Duurzaamheid (CCD)** op. Daar proberen we zoveel mogelijk kennis over duurzaamheid te verzamelen én te delen en hoe dit in een aankoopdossier te integreren. Zo schreven we een **praktische leidraad** die per fase van de aankoopprocedure handige tips en tricks meegeeft om

duurzaamheid verder in het aankoopdossier toe te passen. Ook adviseert het CCD collega's over bepaalde aankoopdossiers en organiseert het brainstormsessies over dit thema.

Het CCD houdt rekening met deze 5 focusdomeinen:

- positieve ecologische voetafdruk
- lokale groei
- respect voor arbeidsvoorwaarden
- sociale economie
- circulair inkopen.

De volgende jaren focussen we nog verder op deze thema's én op de [Sustainable Development Goals van de VN \(SDG's\)](#), namelijk duurzaam aankoopbeleid en CO₂-voetafdruk eigen activiteiten.

- **De goede doelen van Fluvius**

Ook in aanhoudende coronatijden zetten we de samenwerking op lange termijn met [onze goede doelen](#) verder. We organiseerden acties voor de [Voedselbanken](#) en [Kom op tegen Kanker](#). Betrokkenheid en een mooie wisselwerking tussen onze medewerkers en het goede doel zijn hierin de sleutelfactoren.

- ***Fluvius gaat hart***

In oktober 2021 lanceerden we onder de naam 'Fluvius gaat hart' een nieuwe interne eindejaarscampagne om geld in te zamelen voor de [Voedselbanken](#). Door corona was dat een extra uitdaging, omdat we onze toevlucht moesten nemen tot online acties. Daarbij probeerden we zoveel mogelijk de onderlinge verbinding tussen collega's te stimuleren. Zo kon de [WarmeHartenMarkt](#), een online veiling voor en door collega's, op veel bijval rekenen. Maar ook de verkoop van uniek, in huis ontworpen geschenkpapier en van gerecycleerde werkkledij was succesvol. Bovendien lieten de Fluvius-medewerkers hun warme hart spreken door gulle vrije giften.

Als klap op de vuurpijl schonk Facilitair Beheer de opbrengst van een meubelverveiling, in totaal 948,35 euro, aan de actie.

Deze initiatieven, aangevuld met donaties van teams en bijdragen uit o.m. de 'Kilometerchallenge', leverden [in totaal](#) liefst **100 222,35 euro** [op voor de Voedselbanken](#).

- ***Kom op tegen Kanker***

De jaarlijkse Kom op tegen Kanker-actie werd andermaal getroffen door corona. We zagen ons gedwongen de traditionele 1 000 km te vervangen door het individuele event 'Iedereen 1000'. In het kader van deze actie legden we met z'n allen 23 276 km af met de fiets: een fantastisch resultaat. Gelukkig kon de 100 km-run van zondag 5 september 2021 wel doorgaan. Onze 20 dappere lopers voegden een mooi bedrag tot aan de aanzienlijke som die we al met de verkoop van gadgets en via giften bij elkaar hadden gekregen.

Resultaat: **een totaal eindbedrag van 72 528,40 euro**, dat we aan het bestuur van [Kom op tegen Kanker](#) overmaakten.

- ***Hulp aan Waalse netbeheerders bij watersnoodramp***

In juli 2021 troffen ongeziene wateroverlast en overstromingen grote delen van België. Vooral in Wallonië eiste deze natuurramp een uiterst zware menselijke en materiële tol. Een 160-tal medewerkers van Fluvius bood zich spontaan en vrijwillig aan om te helpen in deze chaotische en gevaarlijke situatie. Ze maakten zich vooral nuttig door de huisaansluitingen voor gas en elektriciteit te controleren en te herstellen. Ook maakten ze talloze cabines en meterlokalen schoon.



Fluvius-medewerker die afreisde naar het getroffen gebied: "De Waalse collega's en de inwoners ontvingen ons met open armen. Ze hadden veel helpende handen te kort en waren heel dankbaar."

- **Onderwijs en opleiding**

Omdat we veel belang hechten aan opleiding en ontwikkeling, werken we intensief samen met het onderwijsveld. Behalve stages bieden we ook [dual leren](#) aan voor leerlingen uit specifieke richtingen. Op de jaarlijkse Spitsdagen maken de verschillende onderwijsspelers nader kennis met onze organisatie en elkaar. Daarnaast stellen we ons intern opleidingsaanbod ter beschikking van partners en aannemers.

- **Dual leren bij Fluvius**

Fluvius organiseert een combinatie van opleiding en werkervaring in de vorm van dual 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. Voor het schooljaar 2021-2022 zijn we een nieuw traject 'Installateur Nutsvoorzieningen' gestart met 21 leerlingen.

In onze **Fluvius Academy** stomen we al onze techniekers klaar om distributienetten aan te leggen, te herstellen en te onderhouden, en om er klanten op aan te sluiten. De leerlingen die in het duale traject stappen, leren in de Fluvius Academy stap voor stap de knepen van het vak. Aansluitend passen ze de opgedane kennis in de praktijk toe, onder het toezicht van ervaren technici.

- **Op stage bij Fluvius**

Door corona werden alle stages sinds maart 2020 geannuleerd, tenzij deze in veilige omstandigheden konden verlopen. Voor het schooljaar 2021-2022 hebben 7 studenten stage gelopen: 1 technische master, 1 technische HBO5, 1 technische bachelor, 2 masters Rechten, 1 leerling ICT en 1 administratief profiel via VDAB-opleiding.

- **Spitsdagen**

Vorig jaar in februari organiseerde de Fluvius-werkgroep Onderwijs de [Spitsdagen](#). Tijdens deze netwerkmomenten krijgen leerkrachten uit technische richtingen uitleg over de laatste ontwikkelingen van ons bedrijf, een specifiek vakgebied, een 'hot' topic, ...

Om alle Vlaamse scholen de kans te geven deel te nemen, organiseren we in totaal drie van die dagen, op verschillende locaties en momenten. We bereiken er ongeveer 40% van alle technische scholen mee. Regionale verantwoordelijken en selectiemedewerkers van Fluvius kunnen er contact

leggen met technische leerkrachten, technische adviseurs van scholen en medewerkers van de Regionaal Technologische Centra.

"Fluvius biedt een combinatie van opleiding en werkervaring in de vorm van duaal leren"

– **Online opleidingsaanbod voor aannemers**

Ook in 2021 konden onze erkende partners en aannemers het Fluvius-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 kan je volgen waar en wanneer je wil en dient als noodzakelijke en verplichte voorbereiding voor de opleiding aan de Fluvius Academy.

GRI-TABEL

Code	Omschrijving	2019	2020	2021	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 €	4.780 personeelsleden (incl Fluvius OV: 5.497) / bedrijfsopbrengsten 1,92 miljard € / balanstotaal 6,5 miljard € / eigen vermogen 1,5 miljoen €	BE-GAAP; geconsolideerd
102-8	Informatie over werknemers en andere werkkrachten	contract onbepaalde duur: 4.373 - bepaalde duur: 233 - aandachtsgroepen: 10 / M: 3.302 - V: 1.314 /	contract onbepaalde duur: 4.466 - bepaalde duur: 236 - aandachtsgroepen en leerovereenkomsten: 16	contract onbepaalde duur: 4.509 - bepaalde duur: 246 - aandachtsgroepen en leerovereenkomsten: 25	cijfers mbt Fluvius System Operator / Fluvius doet een beroep op onderaannemers voor een deel van zijn activiteiten

		voltijds: 3.647 - deeltijds: 969	/ M: 3.350 - V: 1.368 / voltijds: 3.786 - deeltijds: 932	/ M: 3.359 - V: 1.421 / voltijds: 3.851 - deeltijds: 929	
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	nihil	
102-11	Vorzorgsprincipe 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 distributienetoperator en.	Fluvius is toegetreden tot de Belgian Alliance for Climate Action: Fluvius engageert zich hiermee binnen de 2 jaar tot de Science Based Targets		https://www.belgianallianceforclimateaction.org/
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			www.synergrid.be / www.edsoforsmartgrids.eu / www.theshift.be
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	Missie, visie, strategie en waarden zijn geëxpliciteerd in documenten. Gedragsnormen zijn opgenomen in het Corporate Governance-charter en het Ethisch Charter, beiden herzien in juni 2021	Zie bedrijfswebsite https://over.fluvius.be/nl/thema ; 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.		
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.	Duurzaamheidsbeleid is een onderdeel van de algemene exploitatie-opdracht van het management; MVO-Board coördineert en adviseert het MVO- en duurzaamheidsbeleid. Een MVO-coördinator is aangeduid.	
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 uitdrukkelijke bepalingen over belangenconflicten. 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.	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, deels hernomen in 2020).			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.	Voor 2021 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			
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		nihil	
102-49	Wijzigingen in rapportering	nihil		nihil	
102-50	Verslagperiode	01.01.2019-31.12.2019	01.01.2020-31.12.2020	01.01.2021-31.12.2021	
102-51	Datum van het recentste verslag	25.03.2020	31.03.2021	30.03.2022	
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	Omzet: 1,62 miljard € / materialen & diensten: 1,2 miljard € / loonkost: 454,8 miljoen € / financiële kost: 129,3	Omzet: 1,75 miljard € / materialen & diensten: 1,3 miljard € / loonkost: 468,7 miljoen € / financiële kost: 123,2	BE-GAAP, geconsolideerd; meer details in de jaarrekeningen

		kost: 128,6 miljoen €	miljoen €	miljoen €	
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.		Fluvius heeft principieel beslist om het investeringsbeleid van de Fluvius Economische Groep volledig af te stemmen op het Vlaams Energie- & Klimaatplan.	
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. Fluvius werkt in een gereguleerde omgeving.			
202-1	Ratio's van standaard beginwedde per geslacht in vergelijking met lokale minimumwedde	data niet beschikbaar			
202-2	deel van senior management uit lokale gemeenschap	100% (lokale gemeenschap is Vlaams Gewest)			
203-1	Infrastructuurinvestering 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	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 €.	De onderneming investeert in opdracht van de aandeelhouders in de instandhouding, ontwikkeling, veiligheid en betrouwbaarheid van de infrastructuur voor de diverse nutsactiviteiten. Bruto investeringen 2021 in infrastructuur en aanverwante: 1.109,9 miljoen €.	Voor meer financiële details over investeringen, zie financiële verslaggeving en verslag van de Raad van Bestuur.

		miljoen €.			
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	geen gevallen bekend	
206-1	Rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, antikartel, en monopolistische praktijken	nihil	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			

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	niet van toepassing	

	geïmpacteerd door bedrijfsactiviteiten				
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)				
305-3	Andere indirecte emissies van broeikasgassen (GHG scope 3)				
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	3 milieugerelateerde incidenten gemeld	8 milieugerelateerde incidenten gemeld	10 milieugerelateerde incidenten gemeld	

	regelgeving				
308-1	Nieuwe leveranciers die werden gescreend op milieucriteria	<p>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 productievestigingen): inzage in CSR-beleid en regelmatige audits ter plaatse (2019: circa 80 bedrijfsbezoeken)</p>	<p>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 productievestigingen): inzage in CSR-beleid en regelmatige audits ter plaatse (2020: circa 18 bedrijfsbezoeken, daling ingevolge covid-beperkingen). Er hebben ook digitale leveranciersscreenings plaatsgevonden.</p>	<p>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 productievestigingen): inzage in CSR-beleid en regelmatige audits ter plaatse (2021: circa 28 bedrijfsbezoeken, daling ingevolge covid-beperkingen). Er hebben ook digitale leveranciersscreenings plaatsgevonden.</p>	
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 bevraagd in Ecovadis-campagne 2020 waarvan 17 met positief gevolg.	45 key leveranciers en aannemers zijn bevraagd in Ecovadis-campagne 2021 waarvan 38 met positief gevolg. De campagne bestond uit evaluatie van nieuwe leveranciers en herevaluatie van de bestaande portfolio (campagne 2020).	

401-1	Aanwervingen en werknemersrotatie	936 intreders (785 voltijds, 151 deeltijds) / 194 uittreeders (165 voltijds, 29 deeltijds)	313 intreders (313 voltijds) / 214 uittreeders (174 voltijds, 40 deeltijds)	279 intreders (275 voltijds) / 252 uittreeders (206 voltijds, 46 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)	3.640 dagen ouderschapsverlof (= 0,30% 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 Comités voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW), conform Belgische arbeidswetgeving	100% van de werknemers vertegenwoordigd via verkozen Comités 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, absentieïsme en aantal werkgerelateerde overlijdens	Arbeidsongevallen: frequentie: 10,02 / ernst: 0,14 / aantal verloren arbeidsdagen: 1.093 / aantal arbeidsongevallen met werkverlet: 80. Ziekte: 58.345 ziektedagen / geen arbeidsgerelateerde overlijdens.	Arbeidsongevallen: frequentie: 4,77 / ernst: 0,09 / aantal verloren arbeidsdagen: 735 / aantal arbeidsongevallen met werkverlet: 41. Ziekte: 53.179 ziektedagen / geen arbeidsgerelateerde overlijdens.	Arbeidsongevallen: frequentie: 4,79 / ernst: 0,13 / aantal verloren arbeidsdagen: 1.052 / aantal arbeidsongevallen met werkverlet: 39. Ziekte: 58.956 ziektedagen / 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			
404-1	Gemiddeld aantal uren opleiding per jaar per werknemer	25,29 uur/werknemer	21,53 uur/werknemer	25,64 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 twejaarlijks 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.		Het salaris is op elk niveau volledig onafhankelijk van het geslacht van de medewerker. Het twejaarlijks Loonkloofrapport (2019-2020) 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	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 kinderarbeid	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
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	nihil	
417-1	Vereisten inzake product- en dienstinformatie en labeling	niet van toepassing			
417-2	Incidenten van niet-naleving inzake product- en dienstinformatie en labeling	niet van toepassing			
417-3	Incidenten van niet-naleving inzake marketingcommunicatie	geen incidenten gemeld	geen incidenten gemeld	geen incidenten gemeld	
418-1	Gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens	nihil	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	geen incidenten gemeld voor 2021	