

connexio

Jahresbericht 2022



FIRMENBEZEICHNUNG UND FORM

Comnexio Genossenschaft ZUD-Nummer 0727.639.263

SITZ

Avenue Georges Lemaitre 38, 6041 Gosselies.

GRÜNDUNG

Gegründet am 29. Mai 2019. Die Gründungsurkunde wurde im Anhang des Belgischen Staatsblatts vom 3. Juni 2019 unter der Nummer 19319745 veröffentlicht.

Inhaltsverzeichnis

I. EINLEITUNG	4
1. Vorwort des operativen Managers	5
2. Vorstellung des Unternehmens	6
II. TÄTIGKEITSBERICHT	9
1. Connexio 2022: einige Zahlen (Stand 31. Dezember 2022)	10
2. Markante Ereignisse	11
3. Tätigkeiten und Entwicklungen	12
III. GESCHÄFTSBERICHT	16
1. Kommentare zum Jahresabschluss	17
2. Jahresabschluss.....	21
IV. BERICHT DER WIRTSCHAFTSPRÜFER	43
V. VERGÜTUNGSBERICHT	49
1. Vorstellung der Verwaltungsorgane	50
2. Bericht des Nominierungs- und Vergütungsausschusses	51
3. Bericht des Verwaltungsrats	52

I. Einleitung

- 1. Vorwort des operativen Managers 5
- 2. Vorstellung des Unternehmens 6



1. Vorwort des operativen Managers

Seit der Gründung von Comnexio Ende Mai 2019 ist die Erfüllung der Aufgabe, mit der das Unternehmen betraut wurde (d. h. die Verwaltung des telefonischen Front-Teams von ORES), nicht immer in ruhigen Gewässern verlaufen. Der Kontext war kompliziert und es gab diverse Krisen: die Corona-Pandemie, die Überschwemmungen im Jahr 2021 und jetzt die Energiekrise infolge des Kriegs in der Ukraine. Diese Krisen hatten bei Comnexio verschiedenartige Auswirkungen, unter anderem einen manchmal plötzlichen und schwer vorhersehbaren Anstieg der Interaktionsvolumen, eine verstärkte Betreuung der Bürger angesichts ihrer steigenden Befürchtungen, aber auch eine Verlängerung der Bearbeitungszeit für die Kontakte.

Aufgrund dieses schwierigen und zugleich stimulierenden Umfeldes hatte Comnexio erneut zahlreiche Herausforderungen zu meistern: Begleitung von ORES und seinen Kunden im Rahmen der laufenden Energiewende (Montage von Smart Metern, Fotovoltaikpaneele, Elektromobilität usw.); bestmögliche Unterstützung der Kunden - in prekärer Lage oder auch nicht - angesichts des starken Anstiegs der Energiepreise; Bewältigung der angestiegenen Anrufvolumen; Realisierung neuer Projekte wie beispielsweise die Auswechslung des „Ökosystems“ oder der Umzug des Standortes Eupen.

Es war also unser Ziel, den Bürgern mit ihrer wachsenden Besorgnis aufgrund der Energiekrise weiterhin eine qualitativ hochstehende Betreuung zu bieten. Der Beitrag der Mitarbeiter von Comnexio zeigt sich ganz eindeutig in der Aufrechterhaltung des Qualitäts- und Zufriedenheitsniveaus des Kunden, trotz der Wartezeiten, die sich in den letzten Monaten verlängert haben. Dies wäre ohne den fachkundigen und unerschütterlichen Einsatz des Personals von Comnexio und in erster Linie von seinen Kundenberater(inne)n nicht möglich gewesen.

2023 ist für Comnexio ein Schlüsseljahr. Die Kollegen in Eupen werden die neuen Arbeitsplätze entdecken, die ausschließlich ihrer Tätigkeit gewidmet und zur Schaffung eines idealen Arbeitsklimas eingerichtet sind. In diesem Jahr wird Comnexio als Kontaktcenter außerdem über sein eigenes Ökosystem mit allen möglichen Kommunikationskanälen verfügen; so wird es in der Lage sein, seine Aufgaben autonom, also völlig unabhängig von anderen Systemen zu erfüllen und den künftigen Herausforderungen optimal zu begegnen.

David Mailleux
Operativer Manager

2. Vorstellung des Unternehmens

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

Aktionärsstruktur des Unternehmens Connexio und des Konzerns ORES

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

Aufgabe, Vision und Ziele

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

Dieser Zeithorizont ermöglicht die Einhaltung der Unabhängigkeitspflicht, die Connexio von der Regulierungsinstanz des wallonischen Elek-

trizitäts- und Gasmarktes CWaPE für Juni 2023 auferlegt wurde, insbesondere bezüglich der Änderung des Applikationsökosystems (dieses wird derzeit vom Unternehmen N-Allo bereitgestellt). Diese Änderung ist ein entscheidender Schwerpunkt des mittelfristigen Ausbaus und Wandels von Connexio: Nur so kann es den aktuellen Anforderungen von ORES und den geplanten künftigen Entwicklungen gerecht werden.

Aufgabe

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

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

Als Kontaktcenter hat Connexio folgende Aufgaben

- die Unterstützung von ORES bei seinem Kundenbeziehungsmanagement,
- die Konzentration auf den Kunden durch Förderung aller verfügbaren Kommunikationskanäle und der Qualität des Kundenerlebnisses,
- die zentrale Stellung des Menschen bei der Tätigkeit, mit Innovation als treibende Kraft.

Vision

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

Wir sind bemüht, den Verteilernetzbetreiber bei der Umsetzung seiner Kundenbeziehungen durch unser Know-how und Fachwissen zu betreuen und zu unterstützen.

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

UNSERE VISION UMFASST KONKRET DREI LEITLINIEN



Die Erbringung hochwertiger und mehrsprachiger Dienstleistungen (Deutsch, Französisch und Niederländisch) als Kontaktcenter, das im 24/7-Takt über alle verfügbaren Kommunikationskanäle erreichbar ist



Die gegenseitige Annäherung und Vernetzung der Bürger und des Verteilernetzbetreibers



Das Fungieren als Partner des VNB durch Anbieten einer optimalen Betreuung zum günstigsten Preis

Ziele

Seit seiner Gründung verfolgt Comnexio klare Ziele:

- Die Gewährleistung der Service-Qualität für die Bürger: Dank eines ausgezeichneten Kundenerlebnisses, das den Besonderheiten des wallonischen öffentlichen Sektors angepasst ist (starke Verfügbarkeit der Dienste, Zugänglichkeit, Bürgerorientierung, Servicequalität und lokale Verankerung), fungiert Comnexio im wahrsten Sinne des Wortes als Verlängerungsarm von ORES im Dienstleistungsbereich. Um dies zu erreichen, stellt das Unternehmen die Mitarbeiter in den

Mittelpunkt seiner Tätigkeit. Dieses Ziel ist nämlich nur dann erreichbar, wenn die Mitarbeiter einerseits äußerst erfahren sind und andererseits über effiziente Hilfsmittel sowie einen leichten Zugriff auf die Ressourcen und Kenntnisse haben. Die Mitarbeiter spielen eine entscheidende Rolle: Sie haben eine Differenzierungsaufgabe, die durch Technologien und Innovation unterstützt werden muss.

- Die Kostenkontrolle: Die Kosten des Kontaktcenters werden mit dem Verteilertarif auf die Schlussrechnung des Bürgers abgewälzt. Deshalb ist eine maximale Kostenkontrolle unbedingt erforderlich.

- Die Sicherung der wallonischen Arbeitsplätze: ORES ist in der Wallonie ein gemeinnütziges Unternehmen ersten Ranges und hat sich dazu entschlossen, einen lokal verankerten Kundenkontakt zu pflegen. Connexio ist also in der Wallonischen Region ansässig und darüber hinaus

darum bemüht, die Kompetenzen seiner Mitarbeiter zu fördern. Diese Entscheidung kann jedoch auf Dauer nur bestätigt werden, wenn eine entsprechende Servicequalität zu einem kontrollierten Kostenpreis geboten wird.

Gemeinsame Werte

Die Unternehmenswerte von Connexio wurden infolge einer internen Befragung des Personals festgelegt. Sie bilden eine solide Bezugsgrundlage, auf die sich das Unternehmen seit seiner Gründung im Alltagsbetrieb stützt. Jeder Wert drückt sich in verschiedene Verhaltensweisen aus, die die erwarteten Beziehungen und Handlungen

der Mitarbeiter sowohl gegenüber den Kunden als auch unter Kollegen kennzeichnen. Es gibt ein Team von Botschaftern und einen Leitfaden, um diese Werte zu verinnerlichen und dafür zu sorgen, dass sie täglich bei der Arbeit und in den Verhaltensweisen des gesamten Personals konkret zum Ausdruck kommen.

Teamgeist		<ul style="list-style-type: none"> • Ich arbeite mit meinen Kolleginnen und Kollegen verständigungs- bereit und solidarisch zusammen. • Ich teile meine Erfahrungen und leite die erforderlichen Informa- tionen weiter, um die Arbeit jeder einzelnen Person zu erleichtern. • Ich stehe meinen Kolleginnen und Kollegen proaktiv zur Seite und gebe dem Gemeinwohl Vorrang.
	Berufliches Engagement	<ul style="list-style-type: none"> • Ich arbeite gewissenhaft, um die Qualität meiner Arbeit und meine Effizienz zu steigern. • Ich meistere die Hindernisse und führe angemessene Lösungen für jeden ein, ganz gleich, ob Kunde oder Kollegin/Kollege. • Ich zeige in allen Situationen Einfühlungsvermögen sowohl für die Kunden als für meine Kolleginnen und Kollegen.
Zusammenleben		<ul style="list-style-type: none"> • Ich respektiere meine Kolleginnen und Kollegen sowie meinen Arbeitsplatz. • Ich begegne allen freundlich und wohlwollend. • Ich handle auf positive Weise und fördere ein angenehmes Arbeitsklima.
	Zukunftsvision	<ul style="list-style-type: none"> • Ich bin offen für Änderungen und Anpassungen und mache mich mit den neuen Technologien vertraut. • Ich suche ständig nach Ideen für eine bessere Voraussicht der künftigen Herausforderungen von Morgen und einen optimalen Ausbau des Unternehmens. • Ich trage proaktiv zu meiner eigenen Weiterentwicklung bei.

II.

Tätigkeitsbericht

1. Connexio 2022: einige Zahlen (Stand 31. Dezember 2022)10
2. Markante Ereignisse 11
3. Tätigkeiten und Entwicklungen 12



1. Connexio: einige Zahlen



145 Mitarbeiter
137,9 aktive Vollzeitäquivalente (VZÄ)
20 Zeitarbeitskräfte
23 Aus- und Weiterbildungsstunden / VZÄ



786.543 bearbeitete Anrufe
Erreichbarkeit: 82,3%
Durchschnittliche Wartezeit: 174 Sekunden
62.816 bearbeitete Chat-Sitzungen
4.605 Sitzungen auf den sozialen Netzwerken
29.823 bearbeitete E-Mails
61.488 sonstige Kontakte
Qualitätsniveau: 84%
Zufriedenheitsquote der Kundschaft: 8,8 / 10



160.950 bearbeitete Anrufe
Erreichbarkeit: 88,1%
Durchschnittliche Wartezeit:
66 Sekunden



Umsatz: 8.924.955 €



8.445 bearbeitete Anrufe
Erreichbarkeit: 99,4%
Durchschnittliche Wartezeit:
4 Sekunden

2. Markante Ereignisse

JANUAR	Eingang einer Rekordanzahl von mehr als 82.000 Anrufen innerhalb eines Monats auf der allgemeinen Telefonleitung; bis dahin noch nie erlebtes Gesprächsaufkommen.
18.-20. FEBRUAR	Die Unwetter Dudley, Eunice und Franklin ziehen über Belgien hinweg und verursachen zahlreiche Schäden, insbesondere am Stromnetz. Mehr als 12.000 Anrufe gehen auf der Entstörungsleitung ein, sodass sämtliche Mitarbeiter mobilisiert sind, die diese Anrufe beantworten können.
1. MÄRZ	Wiederaufnahme des Normalbetriebs der Zählerablesung seitens ORES nach einer längeren Periode der Anpassung an die Maßnahmen in Verbindung mit den verschiedenen Ausgangseinschränkungen. Infolgedessen kommt es zu einer spürbaren Senkung der diesbezüglichen Anrufvolumen.
28. MÄRZ	Beendigung der Migration sämtlicher Betriebsregionen von ORES auf das neue Managementsystem für Störungen und Unterbrechungen. Die Meldung der Störungen auf der Website von ORES wird von den Teams von ORES übernommen.
3. MAI	Einführung des Managements der Mitteilungen auf den sozialen Netzwerken Facebook und Messenger.
SEPTEMBER	Im Monat September ist ein deutlicher Anstieg des Interaktionsvolumens zu verzeichnen, der bereits im August begonnen hat. Wie die übrigen VNB und Energieversorger ist ORES mit den Auswirkungen der Energiekrise und den Problemen der blockierten Zählerstände konfrontiert. Dieser sehr starke Anstieg des Gesprächsaufkommens ist auf fast allen Kommunikationskanälen und Leitungen spürbar: 94.000 eingehende Anrufe auf der allgemeinen Telefonleitung und mehr als 19.000 auf der Entstörungsleitung. So kommt es in Spitzenzeiten zur vollen Auslastung der allgemeinen Telefonleitung. Trotz der langen Wartezeiten und des Unsicherheitsgefühls der Kundschaft angesichts der Energiepreise bleiben die Qualitäts- und Zufriedenheitsindexe weitgehend im grünen Bereich.
LETZTES QUARTAL	Das letzte Quartal 2022 ist von denselben Aspekten wie das dritte geprägt: starke Auswirkung der Energiekrise und damit verbundene Befürchtungen der Kundschaft, Blockierung der Zählerstände und Probleme in der Kommunikationskette. Um diese historisch einmaligen Interaktionsvolumen zu bewältigen, werden mehrere Maßnahmen getroffen: informative Mitteilungen, spezifische Verstärkung und zusätzliche Anwerbungen.
16. DEZEMBER	Grünes Licht für das Projekt Contact'us: Die erste Leistung des neuen Ökosystems, das mit allen verfügbaren Kommunikationskanälen ausgestattet ist, wird ohne erhebliche Mängel erbracht. Das Projekt läuft gut: Umfang, Fristen und Budgets werden eingehalten.

3. Tätigkeiten und Entwicklungen

Chronologischer Überblick und Hintergrund

Comnexio wurde am 29. Mai 2019 offiziell gegründet. Vor der Gründung von Comnexio war das Unternehmen N-Allo aus historischen Gründen für den ersten telefonischen Kundenkontakt von ORES zuständig; N-Allo gehörte zu 86 % dem Stromversorger Engie/Electrabel und für den Restanteil von 14 % ORES selbst.

Im Mai 2018 verabschiedete das wallonische Parlament ein Dekret zur Neugestaltung der Lenkungsform der Verteilernetzbetreiber, laut dem die Anteile an einer Tochtergesellschaft nicht mehr gemeinsam von einem Stromerzeuger bzw. Stromversorger und einem VNB gehalten werden konnten. N-Allo konnte also seine Tätigkeiten als Kontaktcenter zeitgleich für diese beiden Aktionäre langfristig nicht mehr ausüben.

Für die Einrichtung des neuen Kontaktcenters - mit allen erforderlichen Garantien in Sachen Unabhängigkeit und Autonomie sowie mit der entsprechenden Servicequalität - hat es sich als notwendig erwiesen, einen Übergangsvertrag mit N-Allo über bestimmte technische und informationstechnische Dienstleistungen zu schließen, die für die gute Funktion von Comnexio unentbehrlich waren. Diese Dienstleistungen betreffen insbesondere die Technologie „InIn“ für das Interaktionsmanagement, die Verbindung (IT-Infrastruktur) sowie diverse operative Anwenderprogramme. Am 1. Juni 2019 war Comnexio also ohne jegliche Unterbrechung der Serviceleistung für die Entgegennahme der Kundentelefonate einsatzbereit.

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

juristische Fragen.

Es wurden also Mietverträge mit ORES Assets, Eigentümerin des Gebäudes in Gosselies, und N-Allo für den Standort Eupen geschlossen. Der Mietvertrag mit N-Allo endete Anfang 2023 und die Mitarbeiter in Eupen profitieren inzwischen von einem völlig neu gestalteten Arbeitsraum.

Comnexio: Front-Team von ORES

Comnexio beschäftigt insgesamt 165 Mitarbeiter (einschließlich der Zeitarbeitskräfte) an den Standorten Gosselies und Eupen; ihre Aufgabe besteht darin, die Fragen der Kunden von ORES zu beantworten. Die Dienstleistungen werden in drei Sprachen angeboten: Deutsch, Französisch und Niederländisch für die niederländischsprachigen Kunden der Gemeinden mit sprachlichen Erleichterungen.

Comnexio ist das Kontaktcenter von ORES. Als Front-Team mit allen verfügbaren Kommunikationskanälen managt es vor allem drei separate Telefonleitungen, die jede eine spezifische Funktion haben:

1. die telefonische Meldung von verdächtigem Gasgeruch und Gaslecks im 24/7-Betrieb über eine gebührenfreie Rufnummer,
2. die telefonische Meldung von Stromausfällen und Instandsetzungsanträgen, beispielsweise bei einer Stromunterbrechung, ebenfalls im 24/7-Betrieb,
3. die allgemeine Informationsleitung von ORES, welche die Anrufe, den Online-Chat und die Mails im Zusammenhang mit Arbeiten, Anschlussanträgen, Zählerständen, Interaktionen

mit den sozial geschützten Kunden, Fragen zu den Budgetzählern, den Smart Metern usw. betrifft.

Zusätzlich zu diesen allgemeinen Telefonleitungen managt Comnexio auch weitere Tätigkeiten für ORES, die sowohl punktuell als auch strukturell

sind, insbesondere in Sachen Elektromobilität im Jahr 2022.

Schließlich verwaltet Comnexio auch den Chat auf der Website von ORES und seit Mai 2022 die über Facebook und Messenger verschickten Mitteilungen.

Ständige Zunahme der Tätigkeiten

Dem bereits 2021 festgestellten Trend folgend, haben die eingehenden und bearbeiteten Interaktionsvolumen 2022 erneut ein Rekordniveau erreicht. So hat Comnexio im Laufe des Jahres mehr als 1.100.000 Kontakte bearbeitet, was einem Anstieg des Eingangsvolumens um 18 % sowohl auf der allgemeinen Telefonleitung als auf der Entstörungsleitung entspricht.

Diese Entwicklungen sind hauptsächlich auf die Konjunktur von 2022 zurückzuführen: die Energiekrise, die Anbringung der Smart Meter, die Probleme in der Kommunikationskette und die Blockierung der Zählerstände.

	2020	2021	2022
Eingehende Anrufe auf der Leitung zur Meldung von verdächtigem Gasgeruch	10.095	9.723	10.040
Bearbeitete Anrufe auf der Leitung für einen Noteinsatz im Gasbereich	8.549	8.331	8.445
Eingehende Anrufe auf der Entstörungsleitung	151.437	161.422	189.521
Bearbeitete Anrufe auf der Entstörungsleitung	132.851	142.747	160.950
Eingehende Anrufe auf der allgemeinen Leitung	715.677	802.576	955.657
Bearbeitete Anrufe auf der allgemeinen Leitung	630.578	718.279	786.543

So zeichnete sich der Aufwärtstrend bereits im Januar 2022 ab, und zwar mit mehr als 82.000 eingehenden Anrufen auf der allgemeinen Leitung. Aufgrund der Energiekrise und der damit verbundenen Regierungsmaßnahmen (6 % MwSt., Prämien) sowie der Fortführung der Anbringung von Vorauszahlungszählern kam es während des ersten

Quartals zu großen Interaktionsvolumen.

Das höchste Anrufaufkommen gab es im Laufe September 2022. Wie die übrigen VNB und Energieversorger war ORES nämlich mit den Auswirkungen der Energiekrise und den Problemen der blockierten Zählerstände konfrontiert. Dieser sehr

starke Anstieg war auf fast allen Kommunikationskanälen und Leitungen spürbar (94.000 eingehende Anrufe auf der allgemeinen Leitung und mehr als 19.000 auf der Entstörungsleitung). So war die allgemeine Telefonleitung in Spitzenzeiten manchmal voll ausgelastet. In diesem schwierigen Kontext dauerte die Bearbeitung der Interaktionen auch deutlich länger.

Um die ständig steigende Arbeitslast zu bewältigen, wurden diverse Maßnahmen getroffen: Informative Mitteilungen waren auf den Leitungen zu hören; zahlreiche Berater widmeten sich ausschließlich der Entgegennahme der Anrufe für Instandsetzungsanträge; zur Verstärkung der Teams auf der allgemeinen Leitung wurden zusätzliche Einstellungsverfahren durchgeführt.

Diese bedeutenden Volumen wirkten sich zweifellos auf die von Connexio gebotene Dienstleistungsgüte aus. Die Ergebnisse lagen unter den Erwartungen, mit Ausnahme der Qualitäts- und Zufriedenheitsindexe der Kundschaft, die im grünen Bereich geblieben sind. Die Erreichbarkeitsquoten sanken stark (mit Ausnahme der Leitung für einen Noteinsatz im Gasbereich), während sich die durchschnittliche Antwortzeit verlängerte. Die durchschnittliche Wartezeit dauerte ca. 3 Minuten auf der allgemeinen Leitung und überschreite somit die von ORES festgelegten Anforderungen.

	Allgemeine Leitung	Entstörungsleitung	Leitung für Noteinsatz im Gasbereich
Erreichbarkeit	82,3%	88,1%	99,4%
Durchschnittliche Wartezeit (in Sek.)	174	66	4
Einhaltung der DGV	45,9%	62,5%	99,6%

In diesem komplizierten und gleichzeitig sehr stimulierenden Kontext konnten sich die Kunden trotz allem auf das Engagement aller Mitarbeiter von Connexio verlassen. Dank dieser professionellen

Beteiligung konnte das Kontaktcenter das Qualitäts- und Zufriedenheitsniveau über die gesteckten Ziele halten.

	2020	2021	2022
Qualität	86%	87%	84%
Kundenzufriedenheit	9/10	9/10	8,8/10

Die Betreuung der neuen Mitarbeiter: ein wichtiger Schwerpunkt

Um die steigende Arbeitslast zu bewältigen, hat Connexio zahlreiche neue Mitarbeiter zur Verstärkung seiner Teams eingestellt (insgesamt 59 Personen im Jahr 2022). So umfasste das Personal am 31. Dezember 2022 in der Sozialbilanz insgesamt 145 Mitarbeiter (137,9 VZÄ), mit einem

Frauenanteil von 69 %. Darüber hinaus zählte das Unternehmen am selben Datum 20 Zeitarbeitskräfte.

Die Berufserfahrung des Personals ist nach wie vor auf einem sehr hohen Niveau, obwohl logischerweise eine Senkung des durchschnittlichen Dienstalters von 10,4 Jahren (2021) auf 9,4 Jahre (2022) festzustellen ist.

	2020	2021	2022
Anzahl Mitarbeiter	108	124	145
VZÄ	96,48	109,11	137,9
Durchschnittliches Dienstalter	11,8	10,4	9,4
Fluktuationsrate infolge freiwilliger Abgänge	0,95%	3,47%	5,53%

Diese positiven Zahlen beweisen das Engagement von Comnexio zugunsten der Beschäftigungslage in der Wallonie. In diesem Bemühen um die Gewährleistung hochwertiger Arbeitsplätze wurde die Beschäftigungspolitik zugunsten befristeter Arbeitsverträge auch im Jahr 2022 fortgesetzt. Diese Verträge bieten eine größere Beschäftigungssicherheit als Zeitarbeitsverträge und ermöglichen gleichzeitig ein vernünftiges Management der mittelfristigen Ungewissheiten in Sachen Anrufvolumen.

Nach dem deutlichen Abklingen der Corona-Pandemie wurde beschlossen, maximal 3 Telearbeitstage pro Woche für die dazu geeigneten Funktionen beizubehalten. Seitdem profitieren fast alle Comnexio-Mitarbeiter von einem flexiblen Telearbeitssystem.

Im Aus- und Weiterbildungsbereich legt Comnexio weiterhin den Schwerpunkt auf die Kompetenzsteigerung und Betreuung seiner Mitarbeiter. So wurden im abgelaufenen Berichtsjahr insgesamt mehr als 7000 Aus- und Weiterbildungsstunden erteilt: Ausbildungen für die Manager, Weiterbildungen zu neuen Kompetenzen für die Kundenberater und Ausbildungen für die Zeitarbeitskräfte.. 2022 hat jedes VZÄ durchschnittlich an 23 Aus- und Weiterbildungsstunden teilgenommen (hierbei ist die Aus- und Weiterbildung für Zeitarbeitskräfte nicht mit einbezogen).

Abschließend sei darauf hingewiesen, dass die Führungskräfte auch wesentlich verstärkt wurden, insbesondere im Bereich der Betreuung der neu eingestellten Mitarbeiter.

Dank der Berufserfahrung des Personals und der getroffenen Maßnahmen kann ein hohes Niveau in Sachen Fachkompetenz und Dienstleistungsgüte

garantiert werden, das sich in der Qualitätsmessung des Managements einer Interaktion und der Zufriedenheitsquote des Kunden widerspiegelt.

Sozialer Dialog

Aufgrund der starken Belastung und der Telearbeit ist es zu Spannungen und heftigen Diskussionen gekommen, sodass mehrere Besprechungen zur Konzertierung zwischen Direktion und Gewerkschaftsorganisationen organisiert wurden. Nach Abschluss dieser Diskussionen haben die Direktion und die Sozialpartner vereinbart, den Telearbeitern zusätzlich zur Aufrechterhaltung des Sozialabonnements und der Internetprämie eine Entschädigung zu gewähren. Diese Diskussionen haben außerdem zur Bildung von Arbeitsgruppen geführt, die sich mit der Verringerung der Arbeitsbelastung befassen.

Modernisierung der Applikation des Kontaktcenters

Ab Ende des ersten Quartals 2023 wird Comnexio über seine eigenen Tools als Kontaktcenter mit allen verfügbaren Kommunikationskanälen verfügen, um seine Aufgaben unabhängig vom Dienstleister N-Allo zu erfüllen. Dazu hatten ORES und Comnexio eine gemeinsame öffentliche Ausschreibung durchgeführt und den entsprechenden Auftrag am 28. Dezember 2021 an die Firma NTT Belgium vergeben. Die Aufbauphase dieses Projekts „Contact'us“ wurde Anfang 2022 gestartet. Comnexio wird also spätestens am 30. Juni 2023 als Kontaktcenter über eine moderne und flexible Lösung verfügen, um die künftigen Herausforderungen zu meistern. Für die Kunden wird der Übergang auf das neue Ökosystem völlig transparent erfolgen.

III.

Geschäftsbericht

1. Kommentare zum Jahresabschluss	17
2. Jahresabschluss.....	21



1. Kommentare zum Jahresabschluss

(Artikel 3:6 des Gesellschafts- und Vereinigungsgesetzbuchs)

1.1 Realitätsgetreue Darlegung der

a. Geschäftsentwicklung

Die Geschäftsentwicklung wird unter Titel II – Tätigkeitsbericht – näher erläutert. Darüber hinaus wurden folgende markanten Finanzereignisse des Geschäftsjahres 2022 festgestellt:

- Die Hauptversammlung von Connexio hat am 16. Juni 2022 das Büro BDO Réviseurs d'Entreprises srl, das durch Herrn Christophe Colson vertreten wird, zum ständigen Vertreter für das Amt des Wirtschaftsprüfers der Gesellschaft für die Geschäftsjahre 2022 bis 2024 ernannt.
- Wie aus dem Bericht des Jahres 2022 der belgischen Nationalbank hervorgeht, wird die schnelle Inflationssteigerung hauptsächlich durch die Invasion der Ukraine durch Russland angetrieben. Die bereits zuvor bestehenden Spannungen auf dem Energiemarkt haben sich zugespitzt und insbesondere zu einer bedeutenden Erhöhung der Erdgaspreise und der damit verbundenen Strompreise geführt. Daraufhin folgte eine Preissteigerung, da immer mehr Unternehmen diese Erhöhung abgewälzt haben. Die extrem hohe Inflation des Jahres 2022 hat Folgen für Connexio gehabt.

b. Ergebnisse und Lage der Gesellschaft

i. Posten der Ergebnisrechnung am 31. Dezember 2022

Die betrieblichen Erträge belaufen sich auf 8.928 k€ (+18 % ggü. 2021). Sie entsprechen fast ausschließlich dem Umsatz. Dieser umfasst die an ORES Assets fakturierten Beträge für die Dienst-

leistungen von Connexio als Kontaktcenter für Rechnung von ORES Assets, seinem derzeit einzigen Kunden.

Der Anstieg des Umsatzes widerspiegelt die Zunahme der Kosten der Verkäufe und Dienstleistungen (ebenfalls um 18 % gestiegen; siehe weiter unten), die durch die Steigerung der Tätigkeiten im Jahr 2022 und den entsprechenden Bedarf an Arbeitskräften bedingt sind (Energiekrise, diverse auf föderaler oder regionaler Ebene gewährte Prämien ...).

Die sonstigen Lieferungen und Leistungen belaufen sich auf 3.157 k€ (2021: 2.940 k€). Sie betreffen hauptsächlich das Zeitarbeitspersonal, die an N-Allo gezahlten Lizenzen für die Nutzung der Kommunikationsplattform von Connexio und für deren technischen und operativen Support. Sie umfassen außerdem die von ORES erbrachten Support-Dienstleistungen (IT, Einkauf, Finanzen, Humanressourcen und Rechtsabteilung) sowie die Gebäudevermietung. Es ist ein Anstieg der Supportkosten von ORES - insbesondere im IT-Bereich - zu verzeichnen, der sich mit den wachsenden Ansprüchen und Bedürfnissen des Tätigkeitsbereichs erklären lässt.

Die Entlohnungen, Soziallasten und Pensionen belaufen sich auf 5.677 k€ (2021: 4.553 k€), was einer Erhöhung von 24,68 % entspricht. Connexio beschäftigte am 31. Dezember 2022 insgesamt 145 Mitarbeiter (2021: 124). Ursprünglich handelt es sich beim Personal von Connexio mehrheitlich um Mitarbeiter von N-Allo, die anlässlich der Gründung im Jahr 2019 ins neue Unternehmen übergegangen sind. Im Laufe der vergangenen zwei Jahre ist der Personalbedarf infolge

der ständigen Zunahme der Tätigkeit gestiegen, sodass die Einstellung neuer Kollegen völlig gerechtfertigt war.

Die Steuern in Höhe von 84 k€ (2021: 73 k€) entsprechen der geschätzten Steuerbelastung auf die nicht absetzbaren Ausgaben des Geschäftsjahres 2022.

Das Ergebnis von Comnexio am 31. Dezember 2022 ist gleich Null, da das Unternehmen seine Tätigkeiten als Kontaktcenter für Rechnung von ORES Assets zum Selbstkostenpreis ausübt.

ii. Bilanzposten zum 31. Dezember 2022

ii. a. Aktiva

Zurzeit läuft ein Projekt zum Ersatz der Applikationen, die N-Allo bisher im Telefoniebereich zur Verfügung standen. Zu diesem Zweck wurden Ende 2022 Investitionen in Höhe von 627 k€ verbucht, wovon 621 k€ aus immateriellen Anlagewerten und 6 k€ aus Sachanlagen bestehen.

Für das zweite Berichtsjahr in Folge sind die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gleich Null. Da die Anzahlungen, die Comnexio während des Jahres an seine Muttergesellschaft fakturiert, leicht über den Realkosten des Jahres 2022 liegen, ergibt sich nämlich aus der Endabrechnung eine Verbindlichkeit gegenüber ORES Assets von insgesamt 301 k€ (2021: 147 k€).

Die sonstigen Forderungen in Höhe von 78 k€ (2021: 20 k€) bestehen vorwiegend aus der Mehrwertsteuer und den rückforderbaren Steuern für 62 k€ (2021: 8 k€) sowie aus den von der Wallo-nischen Region gewährten Prämien in Sachen Erziehungsurlaub für 11 k€ (2021: 12 k€).

Zum Jahresende 2022 sind die Kassenmittelanlagen im Gegensatz zu 2021 (900 k€) fast gleich Null, um die Einhaltung der Zahlungstermine von Anfang 2023 zu gewährleisten. Deshalb ist ein

Betrag von 2.346 k€ an Kassenkonten auf den Sichtkonten festzustellen (2021: 503 k€)

Die Rechnungsabgrenzungskonten der Aktiva be-laufen sich auf 47 k€ (2021: 9 k€) und bestehen hauptsächlich aus zu übertragenden Kosten be-züglich 2023, darunter die auf zwei Jahre verteilten IT-Lizenzkosten im Rahmen des Projekts zum Ersatz der Applikationen (33 k€).

ii. b. Passiva

Infolge des Inkrafttretens des Gesetzbuchs für Gesellschaften und Vereinigungen wird das Kapi-tal von Comnexio (25 k€) als „Unverfügbare Ein-lage“ gebucht. Diese Einlage wird durch 100 Ak-tien von jeweils 250,00 € dargestellt, von denen ORES Assets 93 Stück für einen Gesamtwert von 23,2 k€ hält. Die sieben übrigen Aktien werden von den reinen Finanzierungsinterkommunalen Idefin, Ceneo, Finost, Soflux, Finimo, IPFBW und IEG gehalten.

Eine Rückstellung für Risiken und Aufwendungen in Höhe von 8 k€ (2021: 0 €) erscheint nach Ab-lauf des Geschäftsjahres infolge der Entstehung eines sozialen Streitfalls.

Die Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Lei-stungen von 1.787 k€ (2021: 558 k€) betreffen die nicht restlos bezahlten Lieferanten, die noch aus-stehenden Rechnungen sowie die zu erstellende Gutschrift zugunsten von ORES Assets. Der Hauptgrund für den Anstieg der Verbindlich-keiten aus Lieferungen und Leistungen ist der höhere Gesamtbetrag der offenen Lieferantenrech-nungen per Ende 2022 im Vergleich zu 2021 (1.426 k€ ggü. 345 k€ im Jahr 2021); ein geringerer Grund dafür ist die im Rahmen des Rechnungsabschlus-ses 2022 auszustellende Gutschrift (301 k€ ggü. 147 k€ im Jahr 2021).

Die Steuer-, Lohn- und Sozialverbindlichkeiten in Höhe von 1.278 k€ (2021: 849 k€) umfassen hauptsächlich:

- eine Refinanzierung des Pensionsfonds in Höhe von 312 k€,
- Rückstellungen für zu zahlende Prämien in Höhe von 169 k€,
- die fälligen LASS-Beiträge in Höhe von 233 k€,
- die Rückstellung für das im Jahr 2023 fällige Urlaubsgeld in Höhe von 564 k€.

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

Connexio führt seine Aufgaben für einen einzigen Kunden aus, der auch seine Muttergesellschaft ist: ORES Assets, Verteilernetzbetreiber zuständig für 75 % der Städte und Gemeinden in der Wallonie. Diese Dienstleistungen werden zum Selbstkostenpreis erbracht.

Das Unternehmen hat eine Anleihe oder sonstige externe Finanzierungsquelle weder benötigt noch in Anspruch genommen.

Es hat eine Politik des integrativen Risikomanagements eingeführt. In diesem Rahmen werden die Risiken durchgehend ermittelt, aufgelistet, analysiert, ausgewertet und bearbeitet.

Die technischen Vorfälle, die einen Einfluss auf die an die Kunden erbrachten Dienstleistungen haben können, bilden wie in jedem Kontaktcenter ein bedeutendes operatives Risiko. Deshalb greift das Unternehmen auf fachkundige und anerkannte externe Anbieter für die Bereitstellung der Dienstleistungen zurück, die für seine Tätigkeit erforderlich sind. Ein Teil dieser Dienstleistungen, der hauptsächlich das telefonische Ökosystem betrifft, wird vorübergehend von N-Allo erbracht, damit Connexio Zeit genug hat, um diesbezüglich autonom zu werden. Im Laufe des Monats Juni 2023 wird Connexio als Kontaktcenter

über seine eigenen Tools verfügen, um seine Aufgaben unabhängig von N-Allo auszuführen. Ab diesem Zeitpunkt wird N-Allo keine Dienstleistungen mehr für Connexio erbringen. Diese Leistungserbringungen werden regelmäßig verfolgt.

Connexio hat eine Reihe von Maßnahmen ergriffen, um eine maximale Vorbeugung und Begrenzung der Auswirkungen bei solchen Vorfällen zu garantieren. So werden in den Verträgen mit den externen IT-Dienstleistern unter anderem strenge Anforderungen an die Dienstleistungsgüte gestellt. Darüber hinaus werden regelmäßig Tests durchgeführt und zurzeit wird im Rahmen des Wechsels des oben genannten Ökosystems ein „Business Continuity- und Disaster Recovery-Plan“ (Notfallwiederherstellung und Weiterführung der Tätigkeiten) aktualisiert.

Das Unternehmen richtet ebenfalls ein integriertes ständiges System zur internen Kontrolle ein, um die Beherrschung und Kontrolle der Prozesse hinreichend sicherzustellen.

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

Schließlich kann es aufgrund der Krise auf dem Energiemarkt und der damit verbundenen Regierungsbeschlüsse zu einer plötzlichen Zu- oder Abnahme des Arbeitsvolumens über schwer einzuschätzende Zeiträume kommen. Die weitere Entwicklung dieser Krisen und ihrer Folgen in Sachen Voraussicht der Arbeitslast erfordert von der Direktion und dem auftraggebenden Kunden ganz besondere Aufmerksamkeit, damit diese Auswirkungen möglichst eingedämmt werden.

1.2. Angaben zu wichtigen Ereignissen nach Abschluss des Geschäftsjahres

Keine

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

Keine

1.4. Angaben über Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten

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

1.5. Angaben über bestehende Niederlassungen der Gesellschaft

Connexio hat keine Filiale.

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

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

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

Anzahl Anteile im Umlauf am 31. Dezember 2022: 100.

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

1.8. Verwendung von Finanzinstrumenten seitens der Gesellschaft

Connexio hat während des Geschäftsjahres 2022 keine Finanzinstrumente verwendet.

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

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

Frau Nathalie Demanet wurde zur Vorsitzenden dieses Ausschusses ernannt. Sie verfügt über die erforderliche Unabhängigkeit und Kompetenz. Sie erfüllt nämlich einerseits die gesetzlich vorgeschriebenen Kriterien der Unabhängigkeit und verfügt andererseits über die erforderliche Erfahrung in Sachen Rechnungslegung sowie Audit- und Finanzwesen im Sinne des Gesetzes vom 7. Dezember 2016.

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

2. Jahresabschluss

2.1. Bilanz (in Euro)

BILANZ NACH ERGEBNISVERWENDUNG

	Anh.	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
AKTIVA				
ERRICHTUNGS- UND ERWEITERUNGS-AUFWENDUNGEN	6.1	20		
ANLAGEVERMÖGEN		21/28	626 952,92	
Immaterielle Anlagewerte	6.2	21	621 296,08	
Sachanlagen	6.3	22/27	5 656,84	
Grundstücke und Bauten		22		
Anlagen, Maschinen und Betriebsausstattung		23	5 656,84	
Geschäftsausstattung und Fuhrpark		24	0	
Leasing und ähnliche Rechte		25		
Sonstige Sachanlagen		26		
Anlagen im Bau und geleistete Anzahlungen		27		
Finanzanlagen	6.4/6.5.1	28		
Verbundene Unternehmen	6.15	280/1		
Beteiligungen		280		
Forderungen		281		
Andere Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	6.15	282/3		
Beteiligungen		282		
Forderungen		283		
Sonstige Finanzanlagen		284/8		
Aktien oder Anteile		284		
Forderungen und gezahlte Kautionen		285/8		
UMLAUFVERMÖGEN		29/58	2 470 778,82	1 432 019,02
Forderungen mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr		29		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		290		
Sonstige Forderungen		291		
Vorräte und in Ausführung befindliche Bestellungen		3		
Vorräte		30/36		
Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe		30/31		
Unfertige Erzeugnisse		32		
Fertige Erzeugnisse		33		
Waren		34		
Zum Verkauf bestimmte unbewegliche Gegenstände		35		
Geleistete Anzahlungen		36		
In Ausführung befindliche Bestellungen		37		
Forderungen mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr		40/41	78 299,19	19 967,78
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		40	230,79	0
Sonstige Forderungen		41	78 068,4	19 967,78
Geldanlagen	6.5.1/6.6	50/53	84,15	900 000
Eigene Anteile		50		
Sonstige Geldanlagen		51/53	84,15	900 000
Flüssige Mittel		54/58	2 345 562,96	502 958,34
Rechnungsabgrenzungsposten	6.6	490/1	46 832,52	9 092,9
SUMME DER AKTIVA		20/58	3 097 731,74	1 432 019,02

	Anh.	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
PASSIVA				
EIGENKAPITAL				
Einlage	6.7.1	10/15	25 000	25 000
Verfügbar		10/11	25 000	25 000
Nicht verfügbar		110		
Neubewertungsrücklagen		111	25 000	25 000
Rücklagen		12		
Nicht verfügbare Rücklagen		13		
Satzungsgemäße nicht verfügbare Rücklagen		130/1		
Erwerb eigener Aktien		1311		
Finanzielle Unterstützung		1312		
Sonstige		1313		
Steuerfreie Rücklagen		1319		
Verfügbare Rücklagen		132		
Gewinnvortrag (Verlustvortrag)		133		
Kapitalsubventionen		14		
Vorschuss an die Gesellschafter auf der Verteilung der Nettoaktiva		15		
RÜCKSTELLUNGEN UND AUFGESCHOBENE STEUERN		19		
Rückstellungen für Risiken und Aufwendungen		16	8 142	
Pensionen und ähnliche Verpflichtungen		160/5	8 142	
Steuern		160		
Große Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten		161		
Umweltschutzverpflichtungen		162		
Sonstige Risiken und Aufwendungen		163		
Aufgeschobene Steuern		6.8	164/5	8 142
VERBINDLICHKEITEN		168		
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr		17/49	3 064 589,74	1 407 019,02
Finanzverbindlichkeiten	6.9	17		
Nachrangige Anleihen		170/4		
Nicht nachrangige Anleihen		170		
Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen		171		
Kreditinstitute		172		
Sonstige Anleihen		173		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		174		
Lieferanten		175		
Verbindlichkeiten aus Wechseln		1750		
Anzahlungen auf Bestellungen		1751		
Sonstige Verbindlichkeiten		176		
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr		178/9		
Innerhalb eines Jahres fällig werdende Verbindlichkeiten mit einer ursprünglichen Laufzeit von mehr als einem Jahr	6.9	42/48	3 064 489,74	1 406 968,18
Finanzverbindlichkeiten		42		
Kreditinstitute		43		
Sonstige Anleihen		430/8		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		439		
Lieferanten		44	1 786 519,19	558 379,43
Verbindlichkeiten aus Wechseln		440/4	1 786 519,19	558 379,43
Anzahlungen auf Bestellungen		441		
Verbindlichkeiten aufgrund von Steuern, Arbeitsentgelten und Soziallasten		46		
Steuern	6.9	45	127 797 055,00	848 588,75
Arbeitsentgelte und Soziallasten		450/3	0	92 615,93
Sonstige Verbindlichkeiten		454/9	1 277 970,55	755 972,82
Rechnungsabgrenzungsposten		47/48		
SUMME DER PASSIVA		6.9	492/3	100
		10/49	3 097 731,74	1 432 019,02

2.2. Ergebnisrechnung (in Euro)

	Anh.	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
Betriebliche Erträge		70/76A	8 927 755,38	7 566 906,45
Umsatzerlöse	6.10	70	8 924 955,27	7 564 020,3
Bestände an unfertigen und fertigen Erzeugnissen und an in Ausführung befindlichen Bestellungen: Zunahme (Abnahme)	(+)/(-)	71		
Andere aktivierte Eigenleistungen		72		
Sonstige betriebliche Erträge	6.10	74	2 800,11	2 886,15
Nicht wiederkehrende betriebliche Erträge	6.12	76A		
Betriebliche Aufwendungen		60/66A	8 843 143,81	7 493 974,4
Waren, Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe		60		
Käufe		600/8		
Bestände: Abnahme (Zunahme)	(+)/(-)	609		
Übrige Lieferungen und Leistungen		61	3 157 354,08	2 940 432,91
Arbeitsentgelte, Soziallasten und Pensionen	(+)/(-)	6.10 62	5 677 074,19	4 553 442,95
Abschreibungen und Wertminderungen auf Errichtungs- und Erweiterungsaufwendungen, auf immaterielle Anlagewerte und Sachanlagen		630		
Wertminderungen von Vorräten, in Ausführung befindlichen Bestellungen und Forderungen aus Lieferungen und Leistungen: Zuführungen (Rücknahmen)	(+)/(-)	6.10 631/4		
Rückstellungen für Risiken und Aufwendungen: Zuführungen (Verbrauch und Auflösungen)	(+)/(-)	6.10 635/8	8 142	
Sonstige betriebliche Aufwendungen	6.10	640/8	573,54	98,54
Auf der Aktivseite als Restrukturierungskosten ausgewiesene betriebliche Aufwendungen	(-)	649		
Nicht wiederkehrende betriebliche Aufwendungen	6.12	66A		
Betriebsgewinn (Betriebsverlust)	(+)/(-)	9901	84 611,57	72 932,05
Finanzerträge		75/76B	194,28	96,02
Wiederkehrende Finanzerträge		75	194,28	96,02
Erträge aus Finanzanlagen		750		
Erträge aus Gegenständen des Umlaufvermögens		751	194,28	95,17
Sonstige Finanzerträge	6.11	752/9		0,85
Nicht wiederkehrende Finanzerträge	6.12	76B		
Finanzaufwendungen		65/66B	827,4	388,9
Wiederkehrende Finanzaufwendungen	6.11	65	827,4	388,9
Aufwendungen für Verbindlichkeiten		650		
Umlaufvermögens mit Ausnahme der Vorräte, in Ausführung befindlichen Bestellungen und Forderungen aus Lieferungen und Leistungen: Zuführungen (Rücknahmen)	(+)/(-)	651		
Sonstige Finanzaufwendungen		652/9	827,4	388,9
Nicht wiederkehrende Finanzaufwendungen	6.12	66B		
Gewinn (Verlust) vor Steuern	(+)/(-)	9903	83 978,45	72 639,17
Auflösung von aufgeschobenen Steuern		780		
Zuführung zu aufgeschobenen Steuern		680		
Steuern auf das Ergebnis	(+)/(-)	6.13 66/77	83 978,45	72 639,17
Steuern		670/3	83 978,45	72 639,17
Steuererstattung und Auflösung von Steuerrückstellungen		77		
Gewinn (Verlust) des Geschäftsjahres	(+)/(-)	9904	0	0
Entnahmen von den steuerfreien Rücklagen		789		
Einstellung in die steuerfreien Rücklagen		689		
Zu bestimmender Gewinn des Geschäftsjahres	(+)/(-)	9905	0	0

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

	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
Zu verwendender Gewinnsaldo (anzurechnender Verlustsaldo)	(+)/(–)	9906	0
Zu verwendender Gewinn (anzurechnender Verlust) des Geschäftsjahres	(+)/(–)	9905	0
Gewinnvortrag (Verlustvortrag) aus dem Vorjahr	(+)/(–)	14P	
Entnahmen aus dem Eigenkapital		791/2	
aus der Einlage		791	
aus den Rücklagen		792	
Zuweisungen an das Eigenkapital		691/2	
an der Einlage		691	
an die gesetzliche Rücklage		6920	
an die sonstigen Rücklagen		6921	
Vorzutragender Gewinn (Verlust)	(+)/(–)	14	
Teilnahme der Gesellschafter am Verlust		794	
Zu verteilender Gewinn		694/7	
Vergütung der Einlage		694	
Verwalter oder Geschäftsführer		695	
Arbeitnehmer		696	
Andere Berechtigte		697	

2.4. Anhänge (in Euro)

AUFSTELLUNG DER SACHANLAGEN

	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
ENTWICKLUNGSKOSTEN			
Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres			
Veränderungen im Geschäftsjahr			
Anschaffungen einschließlich aktivierter Eigenleistungen	8051P	xxxxxxxxxxx	0
Veräußerungen und Außerdienststellungen	8021	621 296,08	
Umbuchungen von einem Posten in einen anderen	8031		
	8041		
Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres	8051	621 296,08	
Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres			
Veränderungen im Geschäftsjahr			
Gebucht	8121P	xxxxxxxxxxx	0
Zurückgenommen	8071	0	
Von Dritten erworben	8081		
Aufgrund von Veräußerungen und Außerdienststellungen gelöscht	8091		
Von einem Posten in einen anderen umgebucht	8101		
	8111		
Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres	8121	0	
NETTOBUCHWERT AM ENDE DES GESCHÄFTSJAHRES	81311	621 296,08	

AUFSTELLUNG DER SACHANLAGEN

ANLAGEN, MASCHINEN UND WERKZEUG

Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres

Veränderungen im Geschäftsjahr

- Anschaffungen einschließlich aktivierter Eigenleistungen
- Veräußerungen und Außerdienststellungen
- Umbuchungen von einem Posten in einen anderen

(+)/(-)

Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres

Mehrwerte am Ende des Geschäftsjahres

Veränderungen im Geschäftsjahr

- Gebucht
- Von Dritten erworben
- Gelöscht
- Von einem Posten in einen anderen umgebucht

(+)/(-)

Mehrwerte am Ende des Geschäftsjahres

Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres

Veränderungen im Geschäftsjahr

- Gebucht
- Zurückgenommen
- Von Dritten erworben
- Aufgrund von Veräußerungen und Außerdienststellungen gelöscht
- Von einem Posten in einen anderen umgebucht

(+)/(-)

Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres

NETTOBUCHWERT AM ENDE DES GESCHÄFTSJAHRES

Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
8192P	XXXXXXXXXXXXXX	0
8162	5 656,84	
8172		
8182		
8192	5 656,84	
8252P	XXXXXXXXXXXXXX	
8212		
8222		
8232		
8242		
8252		
8322P	XXXXXXXXXXXXXX	
8272	0	
8282		
8292		
8302		
8312		
8322	0	
(23)	5 656,84	

AUFSTELLUNG DER SACHANLAGEN

GESCHÄFTSAUSSTATTUNG UND FUHRPARK

Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres

Veränderungen im Geschäftsjahr

- Anschaffungen einschließlich aktivierter Eigenleistungen
- Veräußerungen und Außerdienststellungen
- Umbuchungen von einem Posten in einen anderen

(+)/(-)

Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres

Mehrwerte am Ende des Geschäftsjahres

Veränderungen im Geschäftsjahr

- Gebucht
- Von Dritten erworben
- Gelöscht
- Von einem Posten in einen anderen umgebucht

(+)/(-)

Mehrwerte am Ende des Geschäftsjahres

Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres

Veränderungen im Geschäftsjahr

- Gebucht
- Zurückgenommen
- Von Dritten erworben
- Aufgrund von Veräußerungen und Außerdienststellungen gelöscht
- Von einem Posten in einen anderen umgebucht

(+)/(-)

Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres

NETTOBUCHWERT AM ENDE DES GESCHÄFTSJAHRES

Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
8193P	XXXXXXXXXXXXXX	23 683,18
8163		
8173		
8183		
8193	23 683,18	
8253P	XXXXXXXXXXXXXX	
8213		
8223		
8233		
8243		
8253		
8323P	XXXXXXXXXXXXXX	23 683,18
8273		
8283		
8293		
8303		
8313		
8323	23 683,18	
(24)	0	

GELDANLAGEN UND RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN (AKTIVA)

SONSTIGE GELDANLAGEN

Aktien, Anteile und Geldanlagen, andere als festverzinsliche Anlagen

- Aktien und Anteile – Buchwert, erhöht um den nicht eingeforderten Betrag
- Aktien und Anteile – Nicht eingeforderter Betrag
- Edelmetalle und Kunstwerke

Festverzinsliche Wertpapiere

- Festverzinsliche Wertpapiere ausgegeben durch Kreditinstitute

Terminkonten bei Kreditinstituten

- Mit einer Restlaufzeit oder einem Kündigungstermin von höchstens einem Monat
- mehr als einem Monat und höchstens einem Jahr
- mehr als einem Jahr

Übrige nicht obengenannte Geldanlagen

Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
51		
8681		
8682		
8683		
52		
8684		
53	84,15	900 000
8686	84,15	900 000
8687		
8688		
8689		

RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN

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

- Vorzutragende Aufwendungen
- Erworbene Erträge

Geschäftsjahr
46 826,74
5,78

AUFSTELLUNG DER EINLAGE UND BETEILIGUNGSSTRUKTUR DER GESELLSCHAFT

AUFSTELLUNG DER EINLAGE

Einlage

- Verfügbar am Ende des Geschäftsjahres
- Verfügbar am Ende des Geschäftsjahres
- Nicht verfügbar am Ende des Geschäftsjahres
- Nicht verfügbar am Ende des Geschäftsjahres

Von den Aktionären eingebrachtes Eigenkapital

- Bareinlagen
 - wovon nicht eingezahlter Teil
- Sacheinlagen
 - wovon nicht eingezahlter Teil

Änderungen während des Geschäftsjahres

- Namensaktien
- Dematerialisierte Aktien oder Anteile

Eigene Anteile

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

Verpflichtungen zur Ausgabe von Anteilen

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

Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
110P	xxxxxxxxxxxx	
110		
111P	xxxxxxxxxxxx	25 000,00
111	25 000,00	
8790		
87901		
8791		
87911		

Codes	Beträge	Anzahl der Aktien
8702	xxxxxxxxxxxx	100
8703	xxxxxxxxxxxx	

Codes	Geschäftsjahr
8722	
8732	
8740	
8741	
8742	
8745	
8746	
8747	

Anteile

Aufteilungen

Anzahl Anteile

Anzahl der daran gebundenen Stimmrechte

Aufteilung der Aktionäre

Anzahl Anteile, durch die Gesellschaft selbst gehalten

Anzahl Anteile, durch ihre Tochtergesellschaften gehalten

Codes	Geschäftsjahr
8761	100
8762	100
8771	
8781	

ZUSÄTZLICHE ERLÄUTERUNGEN ZUR EINLAGE (EINSCHLISSLICH DER EINLAGE VON DIENSTLEISTUNGEN)

Geschäftsjahr

BETEILIGUNGSSTRUKTUR DER GESELLSCHAFT ZUM BILANZSTICHTAG

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

NAME der Personen die Gesellschaftsrechte der Gesellschaft besitzen, mit Angabe der ANSCHRIFT (des Sitzes im Falle einer Rechtsperson) und der UNTERNEHMENSNUMMER, im Falle eines Unternehmens belgischen Rechts	Gehaltene Gesellschaftsrechte			
	Art	Anzahl Stimmrechte		%
		Verbunden mit Wertpapieren	Nicht verbunden mit	
CENEO BE 0201.645.281 Boulevard Pierre Mayence 1 6000 Charleroi BELGIEN	Aktie			1
FINOST BE 0257.864.701 Rathausplatz 4700 Eupen BELGIEN	Aktie			1
FINIMO BE 0257.884.101 Place du Marché 55 4800 Verviers BELGIEN	Aktie			1
IDEFIN BE 0257.744.044 Avenue Sergent Vrithoff 2 BELGIEN	Aktie			1
IEG BE 0229.068.864 Rue de la Solidarité 80 7700 Mouscron BELGIEN	Aktie			1
IPFBW BE 0206.041.757 Avenue Jean Monnet 2 1348 Louvain-la-Neuve BELGIEN	Aktie			1
ORES Assets BE 0543.696.579 Avenue Jean Mermoz, 14 6041 Gosselies BELGIEN	Aktie			93
SOFILUX BE 0257.857.969 Avenue de Houffalize 58B 6800 Libramont-Chevigny BELGIEN	Aktie			1

RÜCKSTELLUNGEN FÜR SONSTIGE RISIKEN UND AUFWENDUNGEN

Aufgliederung des Passivpostens 164/5, falls der Betrag wesentlich ist
Rückstellung für einen sozialen Streitfall

Geschäftsjahr
8 142

AUFSTELLUNG DER VERBINDLICHKEITEN UND RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN (PASSIVA)

AUFGLIEDERUNG DER VERBINDLICHKEITEN MIT EINER URSPRÜNGLICHEN LAUFZEIT VON MEHR ALS EINEM JAHR, JE NACH RESTLAUFZEIT

Innerhalb eines Jahres fällig werdende Verbindlichkeiten mit einer ursprünglichen Laufzeit von mehr als einem Jahr

	Codes	Geschäftsjahr
Finanzverbindlichkeiten	8801	
Nachrangige Anleihen	8811	
Nicht nachrangige Anleihen	8821	
Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen	8831	
Kreditinstitute	8841	
Sonstige Anleihen	8851	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8861	
Lieferanten	8871	
Verbindlichkeiten aus Wechseln	8881	
Anzahlungen auf Bestellungen	8891	
Sonstige Verbindlichkeiten	8901	
Summe der innerhalb eines Jahres fällig werdenden Verbindlichkeiten mit einer ursprünglichen Laufzeit von mehr als einem Jahr	42	

Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr aber höchstens 5 Jahren

Finanzverbindlichkeiten	8802	
Nachrangige Anleihen	8812	
Nicht nachrangige Anleihen	8822	
Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen	8832	
Kreditinstitute	8842	
Sonstige Anleihen	8852	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8862	
Lieferanten	8872	
Verbindlichkeiten aus Wechseln	8882	
Anzahlungen auf Bestellungen	8892	
Sonstige Verbindlichkeiten	8902	
Summe der Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr aber höchstens 5 Jahren	8912	

Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als 5 Jahren

Finanzverbindlichkeiten	8803	
Nachrangige Anleihen	8813	
Nicht nachrangige Anleihen	8823	
Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen	8833	
Kreditinstitute	8843	
Sonstige Anleihen	8853	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8863	
Lieferanten	8873	
Verbindlichkeiten aus Wechseln	8883	
Anzahlungen auf Bestellungen	8893	
Sonstige Verbindlichkeiten	8903	
Summe der Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als 5 Jahren	8913	

BETRIEBSERGEBNISSE

	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
BETRIEBLICHE ERTRÄGE			
Nettoumsatzerlöse			
Aufgliederung nach Tätigkeitsbereichen			
Call Center		8 924 955,27	7 564 020,3
Aufgliederung nach geografischen Märkten			
Belgien		8 924 955,27	7 564 020,3
Sonstige betriebliche Erträge			
Betriebssubventionen und von der öffentlichen Hand erhaltene Ausgleichszahlungen	740		
BETRIEBLICHE AUFWENDUNGEN			
Arbeitnehmer, für die die Gesellschaft eine DIMONA-Meldung eingereicht hat oder die im allgemeinen Personalregister eingetragen sind			
Gesamtzahl am Bilanzstichtag	9086	145	131
Durchschnittlicher Personalbestand in Vollzeitäquivalenzen	9087	129,7	113,5
Tatsächlich geleistete Arbeitsstunden	9088	157 272	136 833
Personalaufwand			
Arbeitsentgelte und direkte soziale Vorteile	620	3 996 824,62	3 325 932,93
Arbeitgeberbeiträge zur Sozialversicherung	621	887 775,29	733 597,98
Arbeitgeberprämien für außergesetzliche Versicherungen	622	547 779,42	242 310,3
Sonstige Personalaufwendungen	623	244 694,86	251 601,74
Ruhestands- und Hinterbliebenenpensionen	624		
Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen			
Zuführungen (Verbrauch und Auflösungen)	(+)/(-) 635		
Wertminderungen			
Von Vorräten und in Ausführung befindlichen Bestellungen			
Gebucht	9110		
Zurückgenommen	9111		
Von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen			
Gebucht	9112		
Zurückgenommen	9113		
Rückstellungen für Risiken und Aufwendungen			
Zuführungen	9115	8 142	
Verbrauch und Auflösungen	9116		
Sonstige betriebliche Aufwendungen			
Betriebliche Steuern und Abgaben	640	573,54	98,54
Sonstige Aufwendungen	641/8		
Zeitarbeitpersonal und der Gesellschaft zur Verfügung gestellte Personen			
Gesamtzahl am Bilanzstichtag	9096		
Durchschnittliche Anzahl in Vollzeitäquivalenzen	9097	20	20
Tatsächlich geleistete Arbeitsstunden	9098	39 794	40 441
Aufwand für die Gesellschaft	617	971 338	949 548

FINANZERGEBNISSE

WIEDERKEHRENDE FINANZERTRÄGE

Sonstige Finanzerträge

Durch die öffentliche Hand gewährte und zugunsten der Ergebnisrechnung vereinnahmte Subventionen

Kapitalsubventionen

Zinssubventionen

Aufgliederung der übrigen Finanzerträge

Realisierte Wechselkursdifferenzen

Sonstige

Zinsen auf Kapitalanlagen

Anlagedifferenzen Lieferanten/Kunden

WIEDERKEHRENDE FINANZAUFWENDUNGEN

Abschreibungen auf Kosten der Emission von Anleihen

Aktivierte Zinsen

Wertminderungen von Gegenständen des Umlaufvermögens

Gebucht

Zurückgenommen

Sonstige Finanzaufwendungen

Betrag des für die Gesellschaft bei der Umwandlung einer Forderung entstandenen Skontoaufwands

Rückstellungen mit finanziellem Charakter

Zuführungen

Verbrauch und Auflösungen

Aufgliederung der übrigen Finanzaufwendungen

Realisierte Wechselkursdifferenzen

Aus der Umrechnung von Fremdwährungen erfolgte Differenzen

Sonstige

Bankspesen

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

STEUERN UND ABGABEN

STEUERN AUF DAS ERGEBNIS

Steuern auf das Ergebnis des Geschäftsjahres

- Geschuldete oder gezahlte Steuern und Steuervorabzug
- Aktiviere Überschüsse von gezahlten Steuern und Steuervorabzügen
- Geschätzte Steuernachforderungen

Steuern auf das Ergebnis vorhergehender Geschäftsjahre

- Geschuldete oder gezahlte Steuernachforderungen
- Geschätzte Steuernachforderungen oder Steuernachforderungen, für die eine Rückstellung gebildet wurde

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

- DNA (einschließlich der Steuerlast des Geschäftsjahres)

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

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

Geschäftsjahr

Ursachen der latenten Steuern

Aktive latente Steuern

- Kumulierte steuerliche Verlustvorträge, die von später zu versteuernden Erträgen abzugsfähig sind
- Sonstige aktive latente Steuern

Passive latente Steuern

- Aufteilung der passiven latenten Steuern

Codes	Geschäftsjahr
9141	
9142	
9144	

MEHRWERTSTEUER UND EINBEHALTENE BETRÄGE ZU LASTEN DRITTER

Mehrwertsteuer, in Rechnung gestellt

- An der Gesellschaft (abzugsfähig)
- Durch die Gesellschaft

Einbehaltene Beträge zu Lasten Dritter für

- Lohnsteuer
- Kapitalertragsteuer

Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
9145	751 805,36	661 915,37
9146	1 906 407,26	1 783 530,44
9147	512 529,67	456 684,07
9148		

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

	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
VERBUNDENE UNTERNEHMEN			
Finanzanlagen	(280/1)		
Beteiligungen	(280)		
Nachrangige Forderungen	9271		
Sonstige Forderungen	9281		
Forderungen	9291	33 616,36	
Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	9301		
Restlaufzeit bis zu einem Jahr	9311	33 616,36	
Geldanlagen	9321		
Anteile	9331		
Forderungen	9341		
Verbindlichkeiten	9351	1 368 764,07	271 429,35
Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	9361		
Restlaufzeit bis zu einem Jahr	9371	1 368 764,07	271 429,35
Persönliche und dingliche Sicherheiten			
Durch die Gesellschaft zur Besicherung von Verbindlichkeiten oder Verpflichtungen verbundener Unternehmen gestellt oder unwiderruflich zugesagt	9381		
Durch verbundene Unternehmen zur Besicherung von Verbindlichkeiten oder Verpflichtungen der Gesellschaft gestellt oder unwiderruflich zugesagt	9391		
Sonstige wesentliche finanzielle Verpflichtungen	9401		
Finanzergebnisse			
Erträge aus Finanzanlagen	9421		
Erträge aus Gegenständen des Umlaufvermögens	9431		
Sonstige Finanzerträge	9441		
Aufwendungen für Verbindlichkeiten	9461		
Sonstige Finanzaufwendungen	9471		
Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens			
Erzielte Erträge	9481		
Erlittene Verluste	9491		

ASSOZIIERTE UNTERNEHMEN**Finanzanlagen**

- Beteiligungen
- Nachrangige Forderungen
- Sonstige Forderungen

Forderungen

- Restlaufzeit von mehr als einem Jahr
- Restlaufzeit bis zu einem Jahr

Verbindlichkeiten

- Restlaufzeit von mehr als einem Jahr
- Restlaufzeit bis zu einem Jahr

Persönliche und dingliche Sicherheiten

- Durch die Gesellschaft zur Besicherung von Verbindlichkeiten oder Verpflichtungen verbundener Unternehmen gestellt oder unwiderruflich zugesagt
- Durch verbundene Unternehmen zur Besicherung von Verbindlichkeiten oder Verpflichtungen der Gesellschaft gestellt oder unwiderruflich zugesagt

Sonstige wesentliche finanzielle Verpflichtungen**ANDERE UNTERNEHMEN MIT DENEN EIN BETEILIGUNGSVERHÄLTNIS BESTEHT****Finanzanlagen**

- Beteiligungen
- Nachrangige Forderungen
- Sonstige Forderungen

Forderungen

- Restlaufzeit von mehr als einem Jahr
- Restlaufzeit bis zu einem Jahr

Verbindlichkeiten

- Restlaufzeit von mehr als einem Jahr
- Restlaufzeit bis zu einem Jahr

Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
9253		
9263		
9273		
9283		
9293		
9303		
9313		
9353		
9363		
9373		
9383		
9393		
9403		
9252		
9262		
9272		
9282		
9292		
9302		
9312		
9352		
9362		
9372		

GESCHÄFTE MIT VERBUNDENEN PARTEIEN ZU MARKTFREMDEN KONDITIONEN

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

Keine

Geschäftsjahr

FINANZIELLE BEZIEHUNGEN ZU

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

Forderungen an obengenannte Personen

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

Zu ihren Gunsten gestellte Sicherheiten

Sonstige wesentliche Verpflichtungen, die zu ihren Gunsten eingegangen wurden

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

Für die Verwaltungsratsmitglieder und Geschäftsführer

Für die ehemaligen Verwaltungsratsmitglieder und Geschäftsführer

Codes	Geschäftsjahr
9500	
9501	
9502	
9503	
9504	

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

Entlohnung des Kommissars (der Kommissare)

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

Andere Prüfungsaufträge

Steuerberatungsaufträge

Andere Aufträge, die keine Prüfungsaufträge sind

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

Andere Prüfungsaufträge

Steuerberatungsaufträge

Andere Aufträge, die keine Prüfungsaufträge sind

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

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

ERKLÄRUNG ZUM KONSOLIDierten JAHRESABSCHLUSS

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

Auszufüllen, wenn die Gesellschaft eine Tochter oder eine Gemeinschaftstochter ist

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

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

Falls die Muttergesellschaft(en) ausländischen Rechts ist (sind), gilt der Ort, an dem der oben genannte konsolidierte Jahresabschluss bezogen werden kann.

SOZIALBILANZ

Nummern der für die Gesellschaft zuständigen paritätischen Ausschüsse :

200

BESCHÄFTIGTENSTAND**ARBEITNEHMER, FÜR WELCHE DIE GESELLSCHAFT EINE DIMONA-MELDUNG EINGEREICHT HAT ODER DIE IM ALLGEMEINEN PERSONALREGISTER EINGETRAGEN SIND****Im laufenden Geschäftsjahr****Durchschnittliche Anzahl der Arbeitnehmer**

	Codes	Summe	1. Männer	2. Frauen
Vollzeit	1001	108,2	38,4	69,8
Teilzeit	1002	28,7	2,3	26,4
Summe in Vollzeitäquivalenzen (VZÄ)	1003	129,7	40,0	89,7

Anzahl der tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden

	Codes	Summe	1. Männer	2. Frauen
Vollzeit	1011	125 167	49 660	75 507
Teilzeit	1012	32 105	2 462	29 643
Summe	1013	157 272	52 122	105 150

Personalaufwand

	Codes	Summe	1. Männer	2. Frauen
Vollzeit	1021	4 520 667,03	1 743 625,85	2 777 041,18
Teilzeit	1022	1 156 407,16	105 903,52	1 050 503,64
Summe	1023	5 677 074,19	1 849 529,37	3 827 544,82

Betrag der zusätzlich zum Gehalt erteilten Vorteile

Codes	Summe	1. Männer	2. Frauen
1033			

Im vorhergehenden Geschäftsjahr

Durchschnittliche Anzahl der Arbeitnehmer in VZÄ

Anzahl der tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden

Personalaufwand

Betrag der zusätzlich zum Gehalt erteilten Vorteile

Codes	P. Summe	1P. Männer	2P. Frauen
1003	113,5	35,3	78,2
1013	136 833	47 529	89 304
1023	4 553 442,94	1 524 705,37	3 028 737,57
1033			

ARBEITNEHMER, FÜR WELCHE DIE GESELLSCHAFT EINE DIMONA-MELDUNG EINGEREICHT HAT ODER DIE INS ALLGEMEINE PERSONALREGISTER EINGETRAGEN SIND (FORTSETZUNG)

Am Bilanzstichtag des betreffenden Geschäftsjahres

Codes	1. Vollzeit	2. Teilzeit	3. Summe in Vollzeitäquivalenten	
Anzahl der Arbeitnehmer	105	117	28	137,9
Nach Art des Arbeitsvertrags				
Unbefristeter Vertrag	110	86	28	106,9
Befristeter Vertrag	111	31	0	31
Vertrag zur Durchführung einer genau bestimmten Arbeit	112			
Vertretungsvertrag	113			
Nach Geschlecht und Ausbildungsniveau				
Männer	120	41	2	42,3
Primarschulunterricht	1200	6	0	6
Sekundarschulunterricht	1201	28	1	28,5
Nichtuniversitärer Hochschulunterricht	1202	5	1	5,8
Universitätsunterricht	1203	2	0	2
Frauen	121	76	26	95,6
Primarschulunterricht	1210	9	5	12,7
Sekundarschulunterricht	1211	44	13	53,7
Nichtuniversitärer Hochschulunterricht	1212	18	8	24,2
Universitätsunterricht	1213	5	0	5
Nach Berufskategorie				
Führungskräfte	130	1	0	1
Angestellte	134	116	28	136,9
Arbeiter	132			
Sonstige	133			

ZEITARBEITSPERSONAL UND DER GESELLSCHAFT ZUR VERFÜGUNG GESTELLTE PERSONEN

Im laufenden Geschäftsjahr

Codes	1. Zeitarbeitspersonal	2. Der Gesellschaft zur Verfügung gestellte Personen
Durchschnittliche Beschäftigtenzahl	150	20
Anzahl der tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden	151	39 794
Aufwand für die Gesellschaft	152	971 338

TABELLE DER PERSONALVERÄNDERUNGEN IM BETREFFENDEN GESCHÄFTSJAHR

ZUGÄNGE

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

Nach Art des Arbeitsvertrags

Unbefristeter Vertrag

Befristeter Vertrag

Vertrag zur Durchführung einer genau bestimmten Arbeit

Vertretungsvertrag

Codes	1. Vollzeit	2. Teilzeit	3. Summe in Vollzeitäquivalenten
205	29	1	29,8
210	1		1
211	28	1	28,8
212			
213			

ABGÄNGE

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

Nach Art des Arbeitsvertrags

Unbefristeter Vertrag

Befristeter Vertrag

Vertrag zur Durchführung einer genau bestimmten Arbeit

Vertretungsvertrag

Nach Grund für die Beendigung des Arbeitsverhältnisses

Pension

Arbeitslosigkeit mit Betriebszuschlag

Entlassung

Sonstiger Grund

Wovon: Anzahl der Personen, die als Selbstständige weiterhin, zumindest halbtags, für die Gesellschaft arbeiten

Codes	1. Vollzeit	2. Teilzeit	3. Summe in Vollzeitäquivalenten
305	13	3	15,8
310	8	2	10
311	5	1	5,8
312			
313			
340			
341			
342	4	0	4
343	9	3	11,8
350			

AUSKÜNFTEN ÜBER AUSBILDUNGSAKTIVITÄTEN FÜR ARBEITNEHMER IM LAUFENDEN GESCHÄFTSJAHR

Gesamte vom Arbeitgeber getragene Maßnahmen zur formellen beruflichen Weiterbildung

Anzahl der betroffenen Arbeitnehmer

Anzahl Stunden der besuchten Ausbildung

Nettokosten für die Gesellschaft

wovon Bruttokosten, die direkt mit der Weiterbildung verbunden sind

wovon gezahlte Beiträge und Einzahlungen an Kollektivfonds

wovon bewilligte Zuschüsse und andere finanzielle Vorteile (in Abzug)

Gesamte vom Arbeitgeber getragene Maßnahmen zur weniger formellen und informellen beruflichen Weiterbildungen

Anzahl der betroffenen Arbeitnehmer

Anzahl Stunden der besuchten Ausbildung

Nettokosten für die Gesellschaft

Gesamte vom Arbeitgeber getragene Maßnahmen zur beruflichen Erstausbildung

Anzahl der betroffenen Arbeitnehmer

Anzahl Stunden der besuchten Ausbildung

Nettokosten für die Gesellschaft

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

2.5. Bewertungsregeln

AKTIVA

IMMATERIELLE ANLAGEWERTE

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

Gemäß dem Königlichen Erlass vom 29. April 2019 (Art. 3:89) zur Ausführung des Gesetzbuches für Gesellschaften und Vereinigungen sollte unterschieden werden zwischen:

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

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

ihrer erstmaligen Verbuchung werden die immateriellen Anlagewerte zu ihren Anschaffungskosten abzüglich der kumulierten Abschreibungen und Wertverluste verbucht.

Der immaterielle Anlagewert wird anschließend über seine Nutzungsdauer linear abgeschrieben, abzüglich der eventuellen Wertverluste. Die Nutzungsdauer entspricht einem Zeitraum von zehn Jahren. Die laufenden Anlagewerte werden direkt in den Rechnungen von aktiven immateriellen Anlagewerten verbucht.

SACHANLAGEN

ERWERBSWERT

Die Sachanlagen werden zu ihrem Erwerbs-, Selbstkosten- oder Einbringungspreis auf der Aktivseite der Bilanz gebucht. Die laufenden Anlagewerte werden direkt in den Rechnungen von aktiven Sachanlagen verbucht.

NEBENKOSTEN

Die Nebenkosten sind im Erwerbswert der betroffenen Sachanlagen inbegriffen. Sie werden im gleichen Rhythmus wie die Anlagen abgeschrieben, auf die sie sich beziehen.

ABSCHREIBUNGEN

Die Abschreibungen werden auf der Basis der linearen Methode berechnet, und zwar unmittelbar bei der Aktivierung der Anlagewerte, ungeachtet ihres Aktivierungsdatums. Die im Laufe des Geschäftsjahres erworbenen Anlagen werden zeitanteilig abgeschrieben. Eine im Laufe des Monats n erworbene Anlage wird ab dem 1. des Monats $n+1$ abgeschrieben.

Die angewandten Abschreibungssätze sind Folgende:

Anlagewerte	ABSCHREIBUNGSSATZ in %
Grundstücke	0
Verwaltungsgebäude	2
Werkzeug und Mobiliar	10
Fahrzeuge (Personen- und Gütertransport)	20
Verwaltungseinrichtungen (IT-Material)	33

FORDERUNGEN MIT EINER LAUFZEIT VON MAXIMAL EINEM JAHR

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

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

KASSENMITTELANLAGEN

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

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

FLÜSSIGE MITTEL

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

RECHNUNGSABGRENZUNGSKONTEN

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

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

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

PASSIVA

RÜCKSTELLUNGEN UND LATENTE STEUERSCHULDEN

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

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

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

RECHNUNGSABGRENZUNGSKONTEN DER PASSIVA

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

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

IV.

Bericht der Wirtschaftsprüfer





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

Da Vincilaan 9, box E6
B-1935 Zaventem

COMNEXIO SC

**Bericht des Kommissars
an die Generalversammlung
der Gesellschaft über den Jahresabschluss
zum 31. Dezember 2022**

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

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

BERICHT DES KOMMISSARS AN DIE GENERALVERSAMMLUNG DER GESELLSCHAFT COMNEXIO SC ÜBER DEN ABSCHLUSS ZUM 31. DEZEMBER 2022

Im Rahmen der gesetzlichen Prüfung des Jahresabschlusses der COMNEXIO SC (die „Gesellschaft“), legen wir Ihnen unseren Prüfungsbericht vor. Dieser umfasst unseren Bericht über den Jahresabschluss sowie unseren Bericht über die sonstigen gesetzlichen und rechtlichen Anforderungen. Diese Berichte formen ein Ganzes und sind untrennbar.

Durch Beschluss der Generalversammlung vom 16. Juni 2022, und gemäß des Vorschlags des Verwaltungsorgans auf Empfehlung des Prüfungsausschusses und des Betriebsrates wurden wir zum Kommissar der Gesellschaft bestellt. Unser Mandat als Kommissar wird auslaufen am Tage der Generalversammlung, die über den Jahresabschluss zum 31. Dezember 2024 abstimmt. Wir haben die gesetzliche Jahresabschlussprüfung der Gesellschaft zum ersten Mal durchgeführt.

BERICHT ÜBER DEN JAHRESABSCHLUSS

Uneingeschränktes Prüfungsurteil

Wir haben die gesetzliche Prüfung des Jahresabschlusses der Gesellschaft, bestehend aus der Bilanz zum 31. Dezember 2022, der Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr abgeschlossen zu diesem Datum, sowie dem Anhang vorgenommen; das Bilanztotal beläuft sich auf 3.097.732 EUR und die Gewinn- und Verlustrechnung weist einen Saldo von 0 EUR auf.

Nach unserer Beurteilung vermittelt dieser Jahresabschluss ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens- und Finanzlage der Gesellschaft zum 31. Dezember 2022- sowie ihrer Ertragslage für das an diesem Stichtag endende Geschäftsjahr, unter Beachtung der in Belgien anwendbaren buchhalterischen Vorschriften.

Begründung des uneingeschränkten Prüfungsurteils

Wir haben unsere Abschlussprüfung unter Beachtung der in Belgien geltenden Internationalen Prüfungsstandards (ISA) durchgeführt. Unsere Verantwortung aufgrund dieser Standards ist im Abschnitt „Verantwortung des Kommissars für die Prüfung des Jahresabschlusses“ des vorliegenden Berichts weitergehend beschrieben. Wir haben alle deontologischen Pflichten, die für eine Jahresabschlussprüfung in Belgien relevant sind, erfüllt, einschließlich der Unabhängigkeitsanforderungen.

Wir haben von dem Verwaltungsorgan sowie den Verantwortlichen der Gesellschaft die im Rahmen unserer Prüfung erforderlichen Erklärungen und Auskünfte erhalten.

Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

Sonstiger Punkt

Der Jahresabschluss der COMNEXIO SC für das am 31. Dezember 2021 abgeschlossene Geschäftsjahr wurde von einem anderen Kommissar geprüft, der in seinem Bericht vom 9. Mai 2022 einen uneingeschränkten Bestätigungsvermerk zu diesem Jahresabschluss erteilt hat.

Verantwortung des geschäftsführenden Organs für den Jahresabschluss

Das Verwaltungsorgan ist verantwortlich für die Aufstellung und sachgerechte Gesamtdarstellung des Jahresabschlusses in Übereinstimmung mit den in Belgien anwendbaren buchhalterischen Vorschriften und die Einrichtung der internen Kontrollen, die es als notwendig erachtet, um die Aufstellung eines Abschlusses zu ermöglichen, der frei von wesentlichen - beabsichtigten oder unbeabsichtigten - falschen Darstellungen ist.

Bei der Aufstellung des Jahresabschlusses ist das Verwaltungsorgan dafür verantwortlich, die Fähigkeit der Gesellschaft zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu beurteilen, Sachverhalte in Zusammenhang mit der Fortführung der Unternehmenstätigkeit, sofern einschlägig, anzugeben und auf der Grundlage des Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu bilanzieren, außer wenn das Verwaltungsorgan das Vorhaben hat die Gesellschaft aufzulösen oder die Aktivitäten zu beenden oder wenn es keine andere realistische Lösung beabsichtigen kann.

Verantwortung des Kommissars für die Prüfung des Jahresabschlusses

Unsere Zielsetzung ist, hinreichende Sicherheit darüber zu erlangen, ob der Jahresabschluss als Ganzes frei von

wesentlichen - beabsichtigten oder unbeabsichtigten - falschen Darstellungen ist, und einen Prüfungsbericht zu erstellen, der unser Prüfungsurteil enthält. Hinreichende Sicherheit ist ein hohes Maß an Sicherheit, aber keine Garantie dafür, dass eine in Übereinstimmung mit den Internationalen Prüfungsstandards (ISA) durchgeführte Prüfung eine wesentliche falsche Darstellung stets aufdeckt. Falsche Darstellungen können aus Verstößen oder Unrichtigkeiten resultieren und werden als wesentlich angesehen, wenn vernünftigerweise erwartet werden kann, dass sie einzeln oder insgesamt die auf der Grundlage dieses Jahresabschlusses getroffenen wirtschaftlichen Entscheidungen von Adressaten beeinflussen könnten.

Bei der Durchführung unserer Prüfung haben wir den gesetzlichen, rechtlichen und normativen Rahmen, der auf Abschlussprüfungen in Belgien zutrifft, berücksichtigt. Die Tragweite einer gesetzlichen Abschlussprüfung beinhaltet keine Sicherheit über die zukünftige Lebensfähigkeit der Gesellschaft, noch über die Effizienz oder die Wirksamkeit der Leitung der Geschäfte durch das Verwaltungsorgan, sei es in der Vergangenheit oder in der Zukunft. Im Folgenden werden unsere Verantwortlichkeiten in Bezug auf die Kontinuitätsannahme durch das Verwaltungsorgan beschrieben.

Während der Prüfung, gemäß ISA Standards durchgeführt, üben wir pflichtgemäßes Ermessen aus und bewahren eine kritische Grundhaltung. Darüber hinaus :

- identifizieren und beurteilen wir die Risiken wesentlicher - beabsichtigter oder unbeabsichtigter - falscher Darstellungen im Jahresabschluss, planen und führen Prüfungshandlungen als Reaktion auf diese Risiken durch sowie erlangen Prüfungsnachweise, die ausreichend und geeignet sind, um als

Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen. Das Risiko, dass wesentliche falsche Darstellungen nicht aufgedeckt werden, ist bei Verstößen höher als bei Unrichtigkeiten, da Verstöße betrügerisches Zusammenwirken, Fälschungen, beabsichtigte Unvollständigkeiten, irreführende Darstellungen bzw.

das Außerkraftsetzen interner Kontrollen beinhalten können;

- gewinnen wir ein Verständnis von dem für die Prüfung des Jahresabschlusses relevanten internen Kontrollsystem, jedoch nicht mit dem Ziel ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit dieses Systems der Gesellschaft abzugeben;
- beurteilen wir die Angemessenheit der angewandten Rechnungslegungsmethoden sowie die Vertretbarkeit der von dem geschäftsführenden Organ dargestellten geschätzten Werten und damit zusammenhängenden Angaben;
- ziehen wir Schlussfolgerungen über die Angemessenheit des von dem Verwaltungsorgan angewandten Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit sowie, auf der Grundlage der erlangten Prüfungsnachweise, ob eine wesentliche Unsicherheit im Zusammenhang mit Ereignissen oder Gegebenheiten besteht, die bedeutsame Zweifel an der Fähigkeit der Gesellschaft zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit aufwerfen können. Falls wir zum Schluss kommen, dass eine wesentliche Unsicherheit besteht, sind wir verpflichtet, in unserem Prüfungsbericht auf die dazugehörigen Angaben im Jahresabschluss aufmerksam zu machen oder, falls die Angaben unangemessen sind, unser Prüfungsurteil zu modifizieren. Wir ziehen unsere Schlussfolgerungen auf der Grundlage

der bis zum Datum unseres Prüfungsberichts erlangten Prüfungsnachweise. Zukünftige Ereignisse oder Gegebenheiten können jedoch dazu führen, dass die Gesellschaft ihre Unternehmenstätigkeit nicht mehr fortführen kann;

- beurteilen wir die Gesamtdarstellung, den Aufbau und den Inhalt des Jahresabschlusses einschließlich der Angaben im Anhang sowie ob der Jahresabschluss die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle und Ereignisse so darstellt, dass der Jahresabschluss ein getreues Bild vermittelt.

Wir erörtern mit dem Verwaltungsorgan unter anderem den geplanten Umfang und die Zeitplanung der Prüfung sowie bedeutsame Prüfungsfeststellungen, einschließlich etwaiger Mängel im internen Kontrollsystem, die wir während unserer Prüfung feststellen.

BERICHT ÜBER SONSTIGE GESETZLICHE UND RECHTLICHE ANFORDERUNGEN

Verantwortung des geschäftsführenden Organs

Das Verwaltungsorgan ist verantwortlich für die Erstellung und den Inhalt des Lageberichtes und der anderen im Lagebericht enthaltenen Informationen, die Berücksichtigung der gesetzlichen und rechtlichen Bestimmungen über die Führung der Buchhaltung sowie die Berücksichtigung des Gesetzbuches für Gesellschaften und Vereinigungen und der Satzungen der Gesellschaft.

Verantwortung des Kommissars

Im Rahmen unserer Prüfung und gemäß der belgischen Zusatznorm (überarbeitete Fassung 2020) zu den in Belgien

anwendbaren Internationalen Prüfungsstandards (ISA) besteht unsere Verantwortung darin, in allen wesentlichen Belangen, den Lagebericht zu prüfen und nachzugehen ob gewisse Bestimmungen des Gesetzbuches für Gesellschaften und Vereinigungen berücksichtigt wurden, sowie hierüber Bericht zu erstatten.

Aspekte im Zusammenhang mit dem Lagebericht

Nach unserer Beurteilung, aufgrund der spezifischen Prüfungshandlungen zum Lagebericht, steht dieser einerseits in Einklang mit dem Jahresabschluss für dasselbe Geschäftsjahr und wurde dieser Lagebericht, andererseits, entsprechend Artikeln 3:5 und 3:6 des Gesetzbuches für Gesellschaften und Vereinigungen erstellt.

Im Rahmen unserer Prüfung des Jahresabschlusses, müssen wir ebenfalls beurteilen, insbesondere aufgrund der bei der Prüfung gewonnen Erkenntnisse, ob der Lagebericht, der Bestandteil des Jahresberichts ist, eine wesentliche falsche Darstellung enthält, d.h. eine nicht korrekt formulierte Information oder eine irreführende Darstellung. Aufgrund dieser Prüfungshandlungen, haben wir keine wesentliche falsche Darstellung zu melden.

Vermerk zur Sozialbilanz

Die Sozialbilanz, die gemäß Artikel 3:12, § 1er, 8° des Gesetzbuches für Gesellschaften und Vereinigungen bei der Nationalbank Belgiens zu hinterlegen ist, behandelt sowohl in der Form als auch im Inhalt die von diesem Gesetzbuch vorgeschriebenen Angaben, über Löhne und Ausbildung und beinhaltet keine Auskünfte, die in offensichtlichem Widerspruch stehen mit den

Informationen, die in unserer Prüfungsakte aufgenommen sind.

Vermerk zur Unabhängigkeit

- Unsere Prüfungsgesellschaft und unser Netzwerk haben keine Aufträge ausgeführt, die nicht mit der gesetzlichen Prüfung des Jahresabschlusses vereinbar wären, und unsere Prüfungsgesellschaft war im Zeitraum unseres Mandats unabhängig von der Gesellschaft.

Sonstige Vermerke

- Abgesehen von formellen Aspekten geringfügiger Art, erfolgte die Buchführung gemäß den in Belgien gültigen gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften.
- Der Ergebnisverwendungsvorschlag an die Generalversammlung entspricht den gesetzlichen Bestimmungen und den Satzungen.
- Des Weiteren müssen wir Ihnen keine Handlungen oder Beschlüsse mitteilen, die als Verstoß gegen die Satzungen oder das Gesellschaftsgesetzbuch zu werten wären.

Zaventem, den 10. Mai 2023

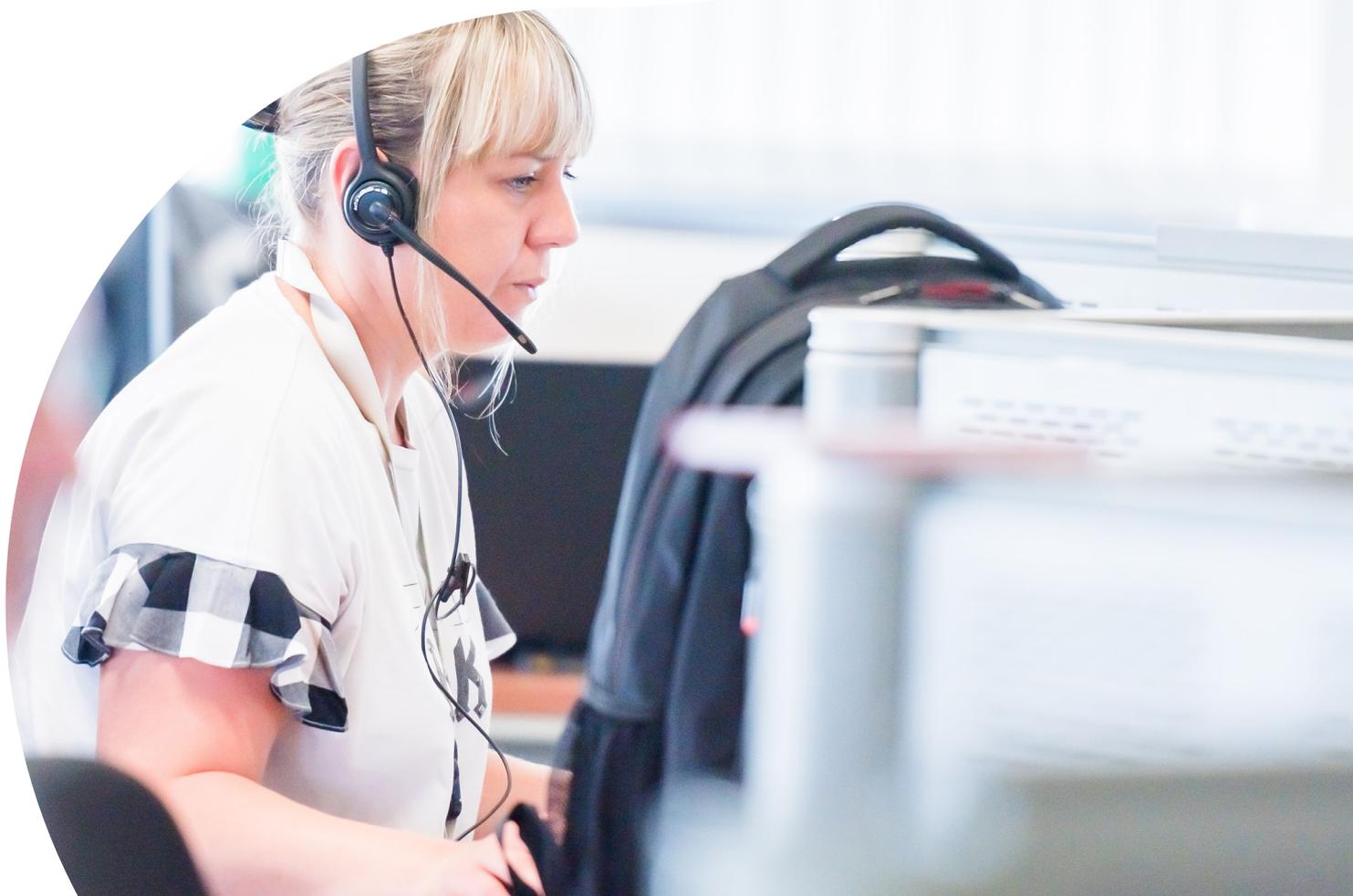


BDO Réviseurs d'Entreprises SRL
Kommissar
Vertreten durch Christophe COLSON *
Wirtschaftsprüfer
*Handelnd für eine Gesellschaft

V.

Vergütungsbericht

1. Vorstellung der Verwaltungsorgane 50
2. Bericht des Nominierungs- und Vergütungsausschusses 51
3. Bericht des Verwaltungsrats 52



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

1. Vorstellung der Verwaltungsorgane

Der Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat ist das entscheidungsbefugte Organ der Gesellschaft, mit Ausnahme der Bereiche, die der Hauptversammlung laut Gesetz, Dekret oder Satzung vorbehalten sind. Sein vorrangiges Ziel besteht darin, den Erfolg der Gesellschaft langfristig zu sichern, und zwar in Einhaltung einerseits der Interessen aller wichtigen an der Umsetzung dieses Ziels beteiligten Drittparteien, nämlich der Aktionäre, des Personals, der Kunden, der Lieferanten und sonstigen Kreditoren. In diesem Sinne identifiziert der Verwaltungsrat die strategischen Herausforderungen und die Risiken, mit denen die Gesellschaft konfrontiert ist; er bestimmt die Werte der Gesellschaft, ihre Strategie, das Risikoniveau, das sie bereit ist zu tragen, und die Schlüsselfaktoren der Unternehmenspolitik; er übt auch eine Kontrolle über die Geschäfte des Unternehmens aus.

Der Verwaltungsrat setzt sich aus zehn Mitgliedern zusammen, die von der Hauptversammlung auf Vorschlag von ORES Assets und unter dessen Verwaltungsratsmitgliedern ernannt werden. Der Beauftragte der laufenden Geschäftsführung nimmt von Rechts wegen an den Sitzungen des Verwaltungsrats teil.

Der Verwaltungsrat ist im Jahr 2022 insgesamt 6 Mal zusammengetreten.

Der Nominierungs- und Vergütungsausschuss

Der Nominierungs- und Vergütungsausschuss (NVA) zählt drei Mitglieder, die vonseiten und innerhalb des Verwaltungsrates ernannt werden. Seine Aufgabe besteht in der Unterstützung des Verwaltungsrates bei allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Nominierung und Vergütung der Verwaltungsrats- und Ausschussmitglieder. In diesem Zusammenhang verfasst der Nominierungs- und Vergütungsausschuss einen Bericht (siehe vollständige Fassung weiter unten).

Der Prüfungsausschuss

Seine Aufgabe besteht in der Unterstützung des Verwaltungsrates anhand von Stellungnahmen zu den Abschlüssen der Gesellschaft, aber auch zum internen Kontrollsystem, zum internen Audit-Programm sowie zu den in den Berichten enthaltenen Schlussfolgerungen und Empfehlungen dieses internen Audits. Der Prüfungsausschuss setzt sich aus drei Verwaltungsratsmitgliedern zusammen. Wie im Bericht des Verwaltungsrats vermerkt (siehe weiter unten), ist er im Jahr 2022 dreimal zusammengetreten.

Der Ethikausschuss

Dieser Ausschuss, der mit Stellungnahmen zur Einhaltung der Regeln in Sachen Vertraulichkeit der persönlichen und geschäftlichen Informationen beauftragt war, umfasste drei Mitglieder. Er wurde am 23. November 2022 aufgelöst.

2. Jahresbericht des Nominierungs- und Vergütungsausschusses über die Bewertung der Relevanz der Vergütungen im Jahr 2022

Vorbemerkung

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

Sein Zweck ist es, die Relevanz der 2022 an die Amtsinhaber gezahlten Vergütungen zu bewerten. Die individuelle Aufstellung der Anwesenheit der Amtsinhaber ist fester Bestandteil des Berichts, den der Verwaltungsrat gemäß Artikel L6421-1 des Kodex für lokale Demokratie und Dezentralisierung verfassen wird.

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

Laut dem Beschluss der Gründungshauptversammlung vom 29. Mai 2019 hält der Vergütungsausschuss fest, dass alle Mandate bei Connexio (Mitglieder des Verwaltungsrates und der unter ihnen gebildeten Ausschüsse) unentgeltlich ausgeübt werden, da die Amtsinhaber von Connexio unter den Verwaltungsratsmitgliedern und auf Vorschlag von ORES Assets ernannt werden.

Schlussfolgerungen des Nominierungs- und Vergütungsausschusses

Der Nominierungs- und Vergütungsausschuss stellt in seiner Sitzung vom 15. Februar 2023 fest, dass die oben genannten Vergütungsmodalitäten der strikten Anwendung des oben genannten Beschlusses der dafür zuständigen Hauptversammlung entsprechen.

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

3. Bericht des Verwaltungsrates

Allgemeine Informationen über die Einrichtung

Kennnummer (ZUD)	0727.639.263
Art der Einrichtung	Unternehmen mit bedeutender öffentlicher lokaler Beteiligung
Bezeichnung der Einrichtung	COMNEXIO
Berichtszeitraum	2022

Anzahl Sitzungen

Hauptversammlung	01
Verwaltungsrat	06
Prüfungsausschuss	03
Nominierungs- und Vergütungsausschuss	01
Ethikausschuss	01

Verwaltungsratsmitglieder

Funktion ¹	Name und Vorname	Jährliche Bruttovergütung ²	Detaillierte Aufstellung der Vergütung und der Vergünstigungen ³	Begründung der Vergütung falls anders als Anwesenheitsgeld	Liste der Nebenämter im Zusammenhang mit der Funktion und der eventuellen Vergütung	Teilnahmequote an den Sitzungen
Vorsitzender - Mitglied des Nominierungs- und Vergütungsausschusses	DE VOS Karl	Gemäß dem Beschluss der Gründungsversammlung vom 29. Mai 2019 werden sämtliche Mandate bei Connexio unentgeltlich ausgeübt.			Keine	86%
VR-Mitglied - Mitglied des Nominierungs- und Vergütungsausschusses	BINON Yves					100%
VR-Mitglied – Vorsitzender des Ethik-ausschusses (*)	BULTOT Claude					86%
VR-Mitglied - Mitglied des Ethik-ausschusses (*)	de BEER de LAER Hadelin					57%
VR-Mitglied – Vorsitzende des Prüfungsausschusses	DEMANET Nathalie					44%
VR-Mitglied	FAYT Christian					83%
VR-Mitglied - Mitglied des Nominierungs- und Vergütungsausschusses	FRANCEUS Michel					86%
VR-Mitglied - Mitglied des Ethik-ausschusses (*)	GILLIS Alain					100%
VR-Mitglied – Mitglied des Prüfungsausschusses	HARDY Cerise					67%
VR-Mitglied – Mitglied des Prüfungsausschusses	VEREECKE Anne					67%
Gesamtanzahl	10					

* Die Mandate des Vorsitzenden und der Mitglieder des Ethikausschusses sind mit der Auflösung des Ethikausschusses am 23. November 2022 von Rechts wegen hinfällig geworden.

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

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

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

Inhaber von Führungsfunktionen

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

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

5. Bitte die jährliche, gesamte und indexierte Bruttovergütung angeben, inklusive sämtlicher Bargeldbeträge und geldwerter Vergünstigungen.

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

Anhänge

Anhang 1: Namentliche Aufstellung und Anwesenheitsliste der Mitglieder bezüglich der Sitzungen der Verwaltungsorgane

Anhang 2: Zusammenfassendes Merkblatt der Beträge, die dem Vorsitzenden und stellvertretenden Vorsitzenden der juristischen Personen oder faktischen Vereinigungen gezahlt wurden, samt ihrer Begründung für jeden Monat.

Anhang 1: Namentliche Aufstellung und Anwesenheitsliste der Mitglieder bezüglich der Sitzungen der Verwaltungsorgane

Connexio - Erstes Verwaltungsorgan: der Verwaltungsrat

Funktion	Name und Vorname	VR	VR	VR	VR	VR	VR	Beteiligungquote	
		23.02.2022	23.03.2022	27.04.2022	29.09.2022	23.11.2022	14.12.2022	Insgesamt	%
Vorsitzender	DE VOS Karl	V	V	V		V	V	5/6	83%
VR-Mitglieder	BINON Yves	V	V	V	V	V	V	6/6	100%
	BULTOT Claude		V	V	V	V	V	5/6	83%
	de BEER de LAER Hadelin			V	V	V	V	4/6	67%
	DEMANET Nathalie	V	V		V			3/6	50%
	FAYT Christian	V	V	V	V		V	5/6	83%
	FRANCEUS Michel	V	V	V	V	V		5/6	83%
	GILLIS Alain	V	V	V	V	V	V	6/6	100%
	HARDY Cerise			V	V		V	3/6	50%
	VEREECKE Anne	V	V			V		3/6	50%

COMNEXIO – Zweites Verwaltungsorgan: der Nominierungs- und Vergütungsausschuss

Funktion	Name und Vorname	Nominierungs- und Vergütungsausschuss	Beteiligungquote	
		23.02.2022	Insgesamt	%
Vorsitzender	DE VOS Karl	V	1/1	100%
Mitglieder	BINON Yves	V	1/1	100%
	FRANCEUS Michel	V	1/1	100%

COMNEXIO – Drittes Verwaltungsorgan: der Prüfungsausschuss

Funktion	Name und Vorname				Beteiligungsquote	
		05.05.2022	19.09.2022	06.12.2022	Insgesamt	%
Vorsitzende	DEMANET Nathalie		V		1/3	33%
Mitglieder	HARDY Cerise	V	V	V	3/3	100%
	VEREECKE Anne	V	V	V	3/3	100%

COMNEXIO – Viertes Verwaltungsorgan: der Ethikausschuss

Funktion	Name und Vorname				Beteiligungsquote	
		23.03.2022			Insgesamt	%
Vorsitzender	BULTOT Claude		V		1/1	100%
Mitglieder	de BEER de LAER Hadelin				0/1	0%
	GILLIS Alain		V		1/1	100%

Anhang 2: Zusammenfassendes Merkblatt der Beträge, die dem Vorsitzenden und stellvertretenden Vorsitzenden der juristischen Personen oder faktischen Vereinigungen gezahlt wurden, samt ihrer Begründung für jeden Monat.

Keine: Gemäß dem Beschluss der Gründungsversammlung vom 29. Mai 2019 werden sämtliche Mandate bei Connexio unentgeltlich ausgeübt.

KONTAKTDATEN

Connexio
Avenue Georges Lemaître, 38
6041 Gosselies
Belgien

info@connexio.be
www.connexio.be