

# comnexio

## Jaarverslag 2021

**BEDRIJFSNAAM EN -VORM**

Comnexio. Coöperatieve vennootschap. KBO nr. 0727.639.263

**HOOFDKANTOOR**

Avenue Georges Lemaitre 38, 6041 Gosselies.

**OPRICHTING**

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

# Inhoudsopgave

<b>I. INLEIDING DOOR DE OPERATIONELE MANAGER</b>	<b>4</b>
<b>II. VERSLAG VAN DE ACTIVITEITEN</b>	<b>6</b>
1. Voorstelling van de onderneming.....	7
2. Niet-financieel verslag.....	10
<b>III. JAARVERSLAG</b>	<b>13</b>
1. Commentare zum Jahresabschluss.....	14
2. Toelichtingen bij de jaarrekeningen.....	18
<b>IV. VERSLAG VAN DE COMMISSARISSEN</b>	<b>40</b>
<b>V. REMUNERATIEVERSLAG</b>	<b>45</b>
1. Voorstelling van de beheersorganen.....	46
2. Verslag van het benoemings- en remuneratiecomité.....	47
3. Verslag van de Raad van Bestuur.....	48

I.

## INLEIDING DOOR DE OPERATIONELE MANAGER



Zoals u in dit jaarverslag zult kunnen lezen, waren de uitdagingen in 2021 voor Comnexio en voor heel Wallonië niet gering. De Covid-19-pandemie en de opeenvolgende lockdowns en versoepelingen, nooit geziene overstromingen die aanzienlijke materiële schade veroorzaakten, met name aan elektriciteits- en gasnetten, of nog, op het einde van het jaar, de ingewikkelde situatie op de energiemarkten, bleven niet zonder gevolgen voor grote delen van onze samenleving. Deze situaties hebben de groeiende energiearmoede en de behoefte aan menselijk contact nog scherper aan het licht gebracht. Meer in het algemeen herinneren ze ons aan de centrale plaats van het menselijk aspect bij het begeleiden en het geruststellen van de burger, ook in een sector van klantrelaties vol technologieën.

In deze unieke context heeft Comnexio er een erezaak van gemaakt om ten dienste van ORES te blijven staan en zich beschikbaar te stellen voor de Waalse bevolking, waarbij het de voortzetting van het transformatieproces evenwel niet verwaarloost. Dat is immers op de eerste plaats de essentie van de lokale openbare dienstverleningsopdracht die aan Comnexio is toevertrouwd. Als contactcenter van de grootste energienetbeheerder van Wallonië was het de plicht van de teams van Comnexio om 24 uren per dag en 7 dagen op 7 bereikbaar te blijven.

Bovendien lijdt het geen twijfel dat de gezondheids crisis er in grote mate toe heeft bijgedragen dat de relatie met de klant – zelfs vanop afstand – een centraal aandachtspunt is geworden. Toegegeven, sommige sectoren hadden er onder te lijden omdat zij getroffen werden door de economische conjunctuur die het gevolg van de gezondheids crisis was, en andere hebben in grotere mate beroep gedaan op contactcentra (bijvoorbeeld voor de Covid-19-tracing of de vaccinatie). Over het algemeen gaf Comnexio blijk van een grote veerkracht in het licht van de crisissen en heeft het een aanzienlijke groeidynamiek behou-

den in 2021 (+ 18% ontvangen interacties in vergelijking met 2020). Ondanks de volatiliteit en de plotselinge en soms moeilijk te voorspellen aard van de te verwerken volumes, slaagde Comnexio erin om nieuwe werk-, interactie-, management- en wervingsmethoden aan te nemen. Kwaliteit en klanttevredenheid zijn altijd constant gebleven. Dit zou niet mogelijk zijn geweest zonder de niet-aflatende professionele inzet van de medewerkers van Comnexio en in de eerste plaats van de klantadviseurs.

Vandaag is het verdwijnen van alsmear meer gezondheidsmaatregelen die in verband met de strijd tegen Covid-19 genomen waren, voor velen onder ons de voorbode van de terugkeer naar een normaler leven en van een zekere vorm van bevrijding. Het is in deze omstandigheden dat we hopen op betere tijden, ondanks de schaduw van de oorlog in Oekraïne en zijn mogelijke gevolgen en dat Comnexio in 2022 belangrijke bakens van haar toekomstvisie zal uitzetten. Midden 2023 zal het bedrijf een nieuwe applicatie-infrastructuur voor contactcenters in gebruik kunnen nemen. Deze technologische evolutie zou Comnexio op termijn in staat kunnen stellen om een bevoorrechte partner voor overheidsbedrijven te worden, en hen met de nodige knowhow en deskundigheid bij de opbouw van hun klantenrelaties te begeleiden.

**David Mailleux**

Operationeel manager



# II.

## VERSLAG VAN DE ACTIVITEITEN

1. Voorstelling van de onderneming .....	7
2. Niet-financieel verslag .....	10



# 1. Voorstelling van de onderneming

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

## Aandeelhoudersstructuur van Comnexio en van de ORES-groep

Het kapitaal van Comnexio is voor 93% in handen van de intercommunale ORES Assets, de belangrijkste elektriciteits- en aardgasdistributienetbeheerder in Wallonië (200 aangesloten gemeenten), en voor het overige van zeven zuivere financieringsintercommunales (ZFI). Hun taak bestaat erin de bij de intercommunale aangesloten steden en gemeenten te vertegenwoordigen, begeleiden en ondersteunen bij hun financiële deelneming, met name in de distributienetten.

## Missie, visie en doelstellingen

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

Deze tijdshorizon maakt het mogelijk rekening te houden met de verplichting inzake zelfstandigheid die door de CWaPE aan Comnexio tegen juni 2023 wordt opgelegd, vooral wat de verandering van applicatie-ecosysteem betreft (dat op die ogenblik door de vennootschap N-Allo wordt geleverd). Deze verandering is een cruciale as in de ontwikkeling en transformatie van Comnexio op middellange termijn en moet haar in staat stellen minstens aan de huidige behoeften van ORES te voldoen en op de voorziene toekomstige evoluties in te spelen.

## Missie

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

Wat ons van de anderen onderscheidt is ons vermogen om met onze klanten een vertrouwensrelatie op te bouwen door als het ware de verlenging van hun dienstverlening te zijn, via een eenvoudige, vlotte, gezellige en aan de openbare sector aangepaste klantenervaring.

Als contactcenter heeft Comnexio de volgende missie:

- de elektriciteits- en aardgasnetbeheerder ORES Assets evenals eventueel andere Waalse overheidsbedrijven ondersteunen bij het beheer van hun klantenrelaties;
- zich toespitsen op de klant door het bevorderen van de meerkanaligheid en de kwaliteit van de klantenervaring;
- het menselijk aspect centraal stellen in haar activiteit, die steunt op innovatie.

## Visie

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

Wij stellen onze knowhow en ervaring ten dienste van de overheidsbedrijven om hen te begeleiden en te ondersteunen bij de opbouw van hun klantenrelaties.

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

### ONZE VISIE NEEM CONCREET VORM AAN VOLGENS DRIE GROTE ASSEN



Diensten leveren als kwaliteitsvol, meertalig (Frans, Duits en Nederlands) en meerkanalig contactcenter, dat 24/7 bereikbaar is.



Burgers en overheidsbedrijven dichterbij elkaar brengen en met elkaar verbinden.



Zich opwerpen als partner van de overheidsbedrijven, door het bieden van een opmerkelijke klantenervaring tegen de beste prijs.

## Doelstellingen

Sedert haar oprichting streeft Comnexio duidelijke doelstellingen na:

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

merkelijke klantenervaring is immers enkel mogelijk als eerst ook de ervaring van de werknemers opmerkelijk is. Dat is dus enkel maar mogelijk als de medewerkers kunnen beschikken over efficiënte tools en een gemakkelijke toegang tot hulpmiddelen en kennis. De medewerkers spelen een cruciale rol, want steunend op technologie en innovatie zijn zij het die het verschil maken.

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



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

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

## Gedeelde waarden

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

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

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

## 2. Niet-financieel verslag

### Historiek en voorgeschiedenis

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

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

Gedurende meerdere maanden vonden er diepgaande gesprekken plaats tussen N-Allo, Engie/Electrabel en ORES om aan de nieuwe bepalingen van het decreet te voldoen tegen 1 juni 2019, de door het decreet vastgelegde uiterste datum, en om de verschillende denkbare modellen in die context te beoordelen.

De drie ondernemingen kwamen eind 2018 tot een evenwichtig akkoord. Dat akkoord voorzag, enerzijds, de voorwaarden van de uitstap van ORES uit het kapitaal van N-Allo en anderzijds de oprichting door ORES Assets van haar eigen dochteronderneming met de taak van “contactcenter”, die gepaard zou gaan met de overstap van het personeel dat instond voor de activiteiten van de DNB naar deze nieuwe structuur, met behoud van salaris en de daaraan gekoppelde voordelen.

Zodra dit akkoord gesloten was, werd het aftellen gestart. Daar de termijn om de uitstap uit het kapitaal van N-Allo te bekrachtigen en een nieuw operationeel contactcenter op poten te zetten bij decreet op 1 juni 2019 was vastgesteld, moest de vennootschap in nauwelijks zes maanden worden opgericht. Dit project werd vlot binnen de toegekende termijn afgewerkt. Om het nieuwe contactcenter met alle vereiste garanties qua onafhankelijkheid en autonomie, maar ook qua kwaliteit van de dienstverlening uit de grond te stampen, bleek het noodzakelijk te zijn een overgangscontract met N-Allo te sluiten. Dat contract had betrekking op bepaalde technische en computerdiensten die essentieel waren voor de goede werking van Comnexio. Deze diensten hebben met name betrekking op de technologie voor interactiebeheer “InIn”, de connectiviteit (d.w.z. computerinfrastructuur) alsook diverse operationele applicaties. Op 1 juni 2019 was Comnexio klaar om de oproepen van de klanten te ontvangen, zonder enige onderbreking van de dienstverlening.

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

### Werking en contactkanalen

Het personeel van Comnexio is gehuisvest op twee sites, één in Gosselies en de andere in Eupen. Er werden dus huurcontracten afgesloten met ORES Assets, die eigenaar is van het gebouw in Gosselies, en met N-Allo wat de vestiging van Eupen betreft. De diensten worden in drie talen aangeboden: Frans, Duits en Nederlands voor de Nederlandstalige inwoners van de gemeentes met taalfaciliteiten.

Comnexio is het contactcenter van ORES. Als meertalig eerstelijnscontact beheert het vooral drie afzonderlijke contactnummers, die elk een specifieke taak hebben:

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

Naast de algemene lijnen, beheert Comnexio ook nog andere activiteiten voor ORES, zowel gericht, zoals het instellen van een groen nummer – bijvoorbeeld in 2021 ingevolge de overstromingen in juli – of structureel, met name in verband met de elektrische mobiliteit.

### Een sterke evolutie van de activiteiten voor ORES en haar klanten

De in 2021 verwerkte volumes aan interacties overtreffen aanzienlijk de historische volumes. Zo overschreed Comnexio in 2021 voor het eerst een miljoen interacties. In vergelijking met 2020 worden de grootste stijgingen waargenomen op de volumes die binnenkomen op de algemene lijn (+ 12%), op de probleemoplossingslijn (+ 6%) of nog bij het aantal gesprekken via online chat. Deze ontwikkelingen zijn vooral te verklaren door de conjunctuur in 2021.

Daarnaast blijft Comnexio de activiteiten op het gebied van klantenrelaties voor ORES ondersteunen en ontwikkelen, hetzij structureel door de

oprichting van een team dat zich toelegt op de begeleiding van de Waalse burger bij zijn keuze voor elektrische mobiliteit, ondersteuning voor klanten met betalingsmoeilijkheden, bepaalde invorderingsactiviteiten of telefonische herinneringsactiviteiten in het kader van de promotie van gas. Deze ondersteuning vindt ook gericht plaats in overleg met de diensten van ORES.

Het is belangrijk op te merken dat de aanzienlijke groei van de door Comnexio beheerde activiteiten bereikt werd zonder enige impact op het gebied van de klanttevredenheid, die stabiel blijft op ongeveer 9/10.

### Inzet voor de medewerkers en de tewerkstelling in Wallonië

Op het vlak van human resources kan Comnexio rekenen op zeer ervaren medewerkers, met een gemiddelde anciënniteit van 10,5 jaar. Om de toename van de werkdruk het hoofd te bieden, heeft het bedrijf in 2021 echter veel nieuwe medewerkers aangeworven om de teams te versterken (in totaal 27 aangeworven FTEs in 2021). Op 31 december 2021 bedroeg het aantal werknemers dat werd aangenomen op basis van een arbeidsovereenkomst in totaal 132 mensen, wat neerkomt op 123,9 FTE, waaronder 69% vrouwen. In de loop van het boekjaar had Comnexio gemiddeld 20 uitzendkrachten in dienst.

Deze positieve cijfers zijn tekenend voor de inzet van Comnexio voor de werkgelegenheid. Steeds met de bedoeling een kwalitatief goede werkgelegenheid te garanderen, werd het toegepaste beleid herzien om contracten voor bepaalde tijd in te voeren. Deze contracten bieden meer werkzekerheid in vergelijking met interimcontracten, terwijl ze een redelijk beheer van de onzekerheden over de belvolumes op middellange termijn mogelijk maken.

In de loop van 2021 legde Connexio ook de nadruk op de begeleiding en vorming van haar medewerkers en dit ondanks de afstand veroorzaakt door de gezondheidsbeperkende maatregelen. In het totaal werden er het afgelopen jaar 4.000 uren vorming gegeven: opleidingen voor managers en permanente vorming van de klantenadviseurs over nieuwe vaardigheden. Ook de omkadering werd fors versterkt zijn, met name voor de begeleiding van nieuwe medewerkers. Tot slot is er een psychologische hulplijn opgezet voor het personeel.

De ervaring van het personeel, gecombineerd met de ondernomen acties, maken het mogelijk een hoog niveau van kennis en kwaliteit van de dienstverlening te garanderen.

### Modernisering van de contactcenterapplicaties

Tegen juni 2023 zal Connexio zichzelf uitrusten met eigen contactcentertools om haar missies uit te voeren, onafhankelijk van de diensten van de vennootschap N-Allo. Op 24 februari 2021 besliste de Raad van Bestuur om een gezamenlijke overheidsopdracht ORES/Connexio te gunnen ter vervanging van de ecosysteemapplicatie die voor de contacten met het cliënteel wordt gebruikt. Deze opdracht met een duur van negen jaar biedt Connexio een moderne en flexibele contactcenteroplossing, waardoor het de uitdagingen van de toekomst met vertrouwen tegemoet kan zien.

### Mijlpalen 2021

**Februari:** Connexio en ORES schrijven een overheidsopdracht uit met het oog op de vervanging en de modernisering van de ecosysteemapplicatie van het contactcenter. Tegen midden 2023 zal Connexio over een eigen contactcenterinfrastructuur beschikken.

**Maart:** nieuwe gezondheidsmaatregelen om de derde COVID-19-golf het hoofd te bieden. Deze maatregelen leiden met name tot extra hoeveelheden interacties wegens het doorgeven van de meterstanden via de telefoon en ook de invoering van maatregelen om de druk op de huishoudens veroorzaakt door de stijging van de elektriciteits- en aardgasprijzen te verlichten.

**Juni - augustus:** de fusie van de energieleveranciers Essent en Luminus zorgt voor een hoog aantal oproepen op de algemene lijn. De ontvangen volumes zijn historisch hoog voor vakantiemaanden, die meestal rustig zijn.

**Juli:** Wallonië wordt zwaar getroffen door overstromingen van een nooit geziene omvang. Er wordt een groen nummer geopend om de slachtoffers te helpen.

**September:** september was de drukste maand voor oproepen op de algemene lijn, met meer dan 73.000 ontvangen oproepen.

**Oktober:** nieuwe COVID-19-golf, wat leidt tot een verdere toename van de interactievolumes in vergelijking met de voorspellingen. Pilotuitrol van een nieuwe tool voor het beheren van storingen en geplande onderbrekingen.

**November:** Het nieuwe federale platform voor de uitwisseling van marktgegevens wordt in november gelanceerd door Atrias.

**December:** Gunning van de overheidsopdracht voor de vervanging van de applicatie-infrastructuur van het contactcenter.

# III. JAARVERSLAG

1. Toelichtingen bij de jaarrekeningen.....	14
2. Jaarrekening .....	18





# 1. Toelichtingen bij de jaarrekeningen

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

## 1. Getrouw overzicht van

### a. De ontwikkeling van de zaken

Hier wordt verwezen naar titel II – Verslag van de activiteiten

### b. De resultaten van het bedrijf en positie van de vennootschap

#### i. Elementen van de resultatenrekening op 31 december 2021

De bedrijfsopbrengsten bedragen 7.567 k€ (7.048 k€ in 2020). Deze worden quasi uitsluitend gevormd door de omzet. Deze omvat de bedragen die werden aangerekend aan ORES Assets in het kader van de prestaties van Connexio in de hoedanigheid van contactcenter voor rekening van ORES Assets, momenteel haar enige klant. De stijging van de omzet weerspiegelt de toename van de nodige arbeidskrachten en houdt ook verband met de toename van de bedrijfslasten (zie hierna).

De diverse goederen en diensten bedragen 2.940 k€ (2.670 k€ in 2020). Zij hebben voornamelijk betrekking op het uitzendpersoneel, de licenties die aan N-Allo betaald werden voor het gebruik van het door de back-offices gebruikt communicatieplatform en voor hun technische en functionele ondersteuning. Zij omvatten eveneens de ondersteunende prestaties (IT, aankoop, financiën) door ORES alsook de huur van de gebouwen. De vastgestelde toename is grotendeels afkomstig van de lasten in verband met het uitzendpersoneel ingevolge een aanzienlijke groei van de activiteit in 2021 (gezondheidsmaatregelen, energiecrisis, diverse premies toegekend door de federale of regionale overheid,...)

De remuneraties, sociale lasten en pensioenen bedragen 4.553 k€ (4.309 k€ in 2020), een stijging met 5,67%. Op 31 december 2021 stelt Connexio 123,9 voltijdse equivalenten te werk, tegen 106 in 2020. Oorspronkelijk was het personeel van Connexio grotendeels personeel van N-Allo dat op het ogenblik van de oprichting van de vennootschap in 2019 werd overgeheveld. Het team werd uitgebreid in 2021 ingevolge de toename van de activiteit.

De belastingen voor een bedrag van 73 k€ (69 k€ in 2020) vertegenwoordigen de geraamde fiscale last op de niet aanvaarde uitgaven van het boekjaar 2021.

Het resultaat van Connexio op 31 december 2021 bedraagt nul, want de vennootschap verzekert de activiteiten van contact center voor rekening van ORES Assets tegen kostprijs.

#### ii. Elementen van de balans op 31 december 2021

##### ii.a. Activa

De materiële vaste activa die van N-Allo gekocht werden bij de oprichting van de vennootschap voor een bedrag van 25 k€ werden over het boekjaar 2019 volledig afgeschreven. In 2021 wordt er een lichte daling, in bruto waarde, van deze vaste activa vastgesteld, die verantwoord wordt door de doorverkoop van computermateriaal (aankoopwaarde: 1 k€).

Dit jaar bedragen de handelsvorderingen nul (337 k€ in 2020). Daar de voorschotten die gedurende het jaar door Connexio aan haar moederbedrijf werden gefactureerd lichtjes hoger waren dan de werkelijke lasten van het jaar 2021, wordt de regularisatiefactuur afgesloten met een schuld ten opzichte van ORES Assets voor een bedrag van 147k€.

De overige vorderingen van 20 k€ (38 k€ in 2020) bestaan voornamelijk uit de terug te krijgen belastingen voor een bedrag van 8 k€ (26 k€ in 2020) als ook uit premies toegekend door het Waals Gewest in verband met educatief verlof voor een bedrag van 12 k€ (2 k€ in 2020).

De geldbeleggingen, voor een totaalbedrag van 900 k€ (525 k€ in 2020), hebben uitsluitend betrekking op termijnbeleggingen op hoogstens een maand.

De liquide middelen voor een bedrag van 503 k€ (127 k€ in 2020) omvatten de liquiditeiten op de zichtrekeningen.

De overlopende rekeningen aan de actiefzijde bedragen 9 k€ (11 k€ in 2020) en worden voornamelijk gevormd door over te dragen kosten betreffende 2022.

#### ii. b. Passiva

De onbeschikbare inbreng bedraagt 25 k€ en wordt vertegenwoordigd door 100 aandelen van 250 € waarvan ORES Assets 93 aandelen in handen heeft met een waarde van 23,2 k€. De 7 overige aandelen zijn in handen van de zuivere financieringsintercommunales Idefin, Ceneo, Finest, Soflux, Finimo, IPFBW en IEG, als volgt:

Aandeelhouders	%	Aantal aandelen
ORES Assets	93%	93
Idefin	1%	1
Ceneo	1%	1
Finest	1%	1
Soflux	1%	1
Finimo	1%	1
IPFBW	1%	1
IEG	1%	1
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

De handelsschulden van 558 k€ (410 k€ in 2020) komen overeen met niet-betaalde leveranciers, met te ontvangen facturen alsook met de ten voordele van ORES Assets op te maken creditnota. De stijging van de schulden leveranciers is te wijten aan deze laatste post, die in 2020 niet bestond vermits de afrekening van de beheerskosten werd afgesloten met een aan ORES Assets te factureren saldo.

De schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten voor een bedrag van 849 k€ (603 k€ in 2020) bestaan voornamelijk uit:

- te betalen btw voor een bedrag van 93 k€;

- voorzieningen voor te betalen premies ten bedrage van 107 k€;
- te betalen RSZ VOOR 183 k€;
- de voorziening voor het in 2022 uit te betalen vakantiegeld voor 466 k€.

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

Connexio verwezenlijkt haar opdrachten voor één enkele klant, die tevens haar moederbedrijf is, na-

melijk ORES Assets, de distributienetbeheerder die met 75% van de steden en gemeenten in Wallonië verbonden is. Deze prestaties worden tegen kostprijs geleverd.

Comnexio heeft interne procedures en controles ingevoerd en evalueert deze regelmatig. De onderneming had geen lening of andere externe financieringsbron nodig of heeft er geen beroep op gedaan.

De onderneming voert een beleid van geïntegreerd risicobeheer. In dat kader identificeert, inventariseert, analyseert, evalueert en verwerkt zij voortdurend risico's. Technische incidenten die de dienstverlening aan de klanten kunnen beïnvloeden vormen, zoals in ieder contactcenter, een significant operationeel risico. Comnexio onderneemt een aantal acties teneinde de impact te voorkomen en maximaal te beperken in het geval dat dergelijke incidenten zich zouden voordoen.

Zo worden er regelmatig tests uitgevoerd en wordt er gewerkt aan het formaliseren van een plan betreffende de hervatting van de activiteit/plan betreffende de continuïteit van de activiteit. Er dient te worden opgemerkt dat de onderneming voor de terbeschikkingstelling van diensten die noodzakelijk zijn voor haar activiteit, beroep doet op professionele en erkende externe leveranciers. Een deel van deze diensten, die hoofdzakelijk betrekking hebben op het telefonisch ecosysteem, wordt tijdelijk ter beschikking gesteld door N-Allo, totdat Comnexio op dat vlak zelfstandig geworden zal zijn. Momenteel wordt er gewerkt aan een traject om Comnexio te voorzien van haar eigen tools als contactcenter om haar opdrachten onafhankelijk van N-Allo uit te voeren. Op het einde van dat traject zal N-Allo niet langer diensten verlenen aan Comnexio. Deze terbeschikkingstellingen worden regelmatig opgevolgd.

De vennootschap heeft ook een geïntegreerd en permanent intern controlesysteem opgezet om de redelijke zekerheid te verschaffen dat de processen

beheerst worden en onder controle zijn.

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

Tot slot kunnen de gezondheidscrisis evenals de crisis op de energiemarkt en de daaruit voortvloeiende regeringsbeslissingen leiden tot plotse schommelingen naar boven of naar onder toe van het werkvolume over periodes die moeilijk te bepalen zijn als het over de duur gaat. De evolutie van deze crisissen en hun gevolgen wat het voorzien van de werklust betreft, vereisen een bijzondere aandacht van de directie en van de klant-opdrachtgever teneinde deze impact af te bakenen.

## **2. Gegevens over belangrijke gebeurtenissen die zich na de afsluiting van het boekjaar hebben voorgedaan**

Eind februari 2022 werden de teams van ORES en Comnexio in staat van alarm gebracht, zowel in het callcenter zelf als op het terrein, in de centrale dispatching en de operationele coördinatieposten: drie opeenvolgende stormen – Dudley, Eunice en Franklin – troffen Wallonië en veroorzaakten aanzienlijke schade aan de infrastructuur van het elektriciteitsdistributienet, voornamelijk in Picardisch Wallonië maar ook in de regio's Bergen-La Louvière en Waals-Brabant, waardoor talrijke storingen bij de klanten werden veroorzaakt en Comnexio massa's oproepen te verwerken kreeg. Dankzij de solidariteit van de personeelsleden uit verschillende regio's, konden deze storingen in de tijd beperkt worden en werd de stroomvoorziening zo snel mogelijk hersteld. In vaak moeilijke omstandigheden werden deze tussenkomsten op een professionele manier aangepakt, waarbij de veiligheid van alle betrokkenen steeds op de eerste plaats kwam.

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

Nihil.

### **4. Aanwijzingen rond de activiteiten op het vlak van onderzoek en ontwikkeling**

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

### **5. Aanwijzingen betreffende het bestaan van dochterondernemingen van de vennootschap**

Connexio heeft geen dochterondernemingen.

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

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

### **7. Alle informatie die erin moet worden vermeld krachtens onderhavig Wetboek**

Aantal aandelen in omloop op 31 december 2021: 100.

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

### **8. Voorstelling van het gebruik van financiële instrumenten door de onderneming**

Connexio heeft gedurende het boekjaar 2021 geen financiële instrumenten gebruikt die de waardering van de onderneming zouden kunnen beïnvloeden.

### **9. Verantwoording van de onafhankelijkheid en de bevoegdheid inzake boekhouding en audit van minstens een lid van het Auditcomité**

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

Mevrouw Nathalie Demanet werd aangesteld tot Voorzitster van dat Comité, waarbij zij de vereiste onafhankelijkheid en bevoegdheid aantoont. Enerzijds beantwoordt zij namelijk aan de criteria van het artikel 7:87, §1 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen en anderzijds beschikt zij over de vereiste ervaring op het vlak van boekhouding, audits en financiële aangelegenheden in de zin van de wet van 7 december 2016.

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

# 2. Jaarrekening

## 2.1. Balans (in Euro)

### BALANS NA WINSTVERDELING

	Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
<b>ACTIVA</b>				
<b>OPRICHTINGSKOSTEN</b>	6.1	20		
<b>VASTE ACTIVA</b>		21/28		
<b>Immateriële vaste activa</b>	6.2	21		
<b>Materiële vaste activa</b>	6.3	22/27		
Terreinen en gebouwen		22		
Installaties, machines en uitrusting		23		
Meubilair en rollend materieel		24		
Leasing en soortgelijke rechten		25		
Overige materiële vaste activa		26		
Activa in aanbouw en vooruitbetalingen		27		
<b>Financiële vaste activa</b>	6.4/6.5.1	28		
Verbonden ondernemingen	6.15	280/1		
Deelnemingen		280		
Vorderingen		281		
Ondernemingen waarmee een deelnemingsverhouding bestaat	6.15	282/3		
Deelnemingen		282		
Vorderingen		283		
Andere financiële vaste activa		284/8		
Aandelen		284		
Vorderingen en borgtochten in contanten		285/8		
<b>VLOTTENDE ACTIVA</b>		29/58	<b>1 432 019,02</b>	<b>1 038 130,99</b>
<b>Vorderingen op meer dan één jaar</b>		29		
Handelsvorderingen		290		
Overige vorderingen		291		
<b>Vorraden en bestellingen in uitvoering</b>		3		
Vorraden		30/36		
Grond- en hulpstoffen		30/31		
Goederen in bewerking		32		
Gereed product		33		
Handelsgoederen		34		
Onroerende goederen bestemd voor verkoop		35		
Vooruitbetalingen		36		
Bestellingen in uitvoering		37		
<b>Vorderingen op ten hoogste één jaar</b>		40/41	<b>19 967,78</b>	<b>375 191,01</b>
Handelsvorderingen		40	0,00	336 837,65
Overige vorderingen		41	19 967,78	38 353,36
<b>Geldbeleggingen</b>	6.5.1/6.6	50/53	<b>900 000,00</b>	<b>525 000,00</b>
Eigen aandelen		50		
Overige beleggingen		51/53	900 000,00	525 000,00
<b>Liquide middelen</b>		54/58	<b>502 958,34</b>	<b>127 250,16</b>
<b>Overlopende rekeningen</b>	6.6	490/1	<b>9 092,90</b>	<b>10 689,82</b>
<b>TOTAAL VAN DE ACTIVA</b>		20/58	<b>1 432 019,02</b>	<b>1 038 130,99</b>



	Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
<b>PASSIVA</b>				
<b>EIGEN VERMOGEN</b>				
<b>Inbreng</b>	6.7.1	10/15	25 000,00	25 000,00
Beschikbaar		10/11	25 000,00	25 000,00
Onbeschikbaar		110		
		111	25 000,00	25 000,00
<b>Herwaarderingsmeerwaarden</b>		12		
<b>Reserves</b>		13		
Onbeschikbare reserves		130/1		
Statutair onbeschikbare reserves		1311		
Inkoop eigen aandelen		1312		
Financiële steunverlening		1313		
Overige		1319		
Belastingvrije reserves		132		
Beschikbare reserves		133		
<b>Overgedragen winst (verlies)</b>		14		
			(+)/(-)	
<b>Kapitaalsubsidies</b>		15		
<b>Voorschot aan de vennoten op de verdeling van het netto-actief</b>		19		
<b>VOORZIENINGEN EN UITGESTELDE BELASTINGEN</b>		16		
<b>Voorzieningen voor risico's en kosten</b>		160/5		
Pensioenen en soortgelijke verplichtingen		160		
Belastingen		161		
Grote herstellings- en onderhoudswerken		162		
Milieuverplichtingen		163		
Overige risico's en kosten	6.8	164/5		
<b>Uitgestelde belastingen</b>		168		
<b>SCHULDEN</b>		17/49	1 407 019,02	1 013 130,99
<b>Schulden op meer dan één jaar</b>	6.9	17		
Financiële schulden		170/4		
Achtergestelde leningen		170		
Niet-achtergestelde obligatieleningen		171		
Leasingschulden en soortgelijke schulden		172		
Kredietinstellingen		173		
Overige leningen		174		
Handelsschulden		175		
Leveranciers		1750		
Te betalen wissels		1751		
Vooruitbetalingen op bestellingen		176		
Overige schulden		178/9		
<b>Schulden op ten hoogste één jaar</b>	6.9	42/48	1 406 968,18	1 013 123,20
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen		42		
Financiële schulden		43		
Kredietinstellingen		430/8		
Overige leningen		439		
Handelsschulden		44	558 379,43	410 066,18
Leveranciers		440/4	558 379,43	410 066,18
Te betalen wissels		441		
Vooruitbetalingen op bestellingen		46		
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	6.9	45	848 588,75	603 057,02
Belastingen		450/3	92 615,93	
Bezoldigingen en sociale lasten		454/9	755 972,82	603 057,02
Overige schulden		47/48		
<b>Overlopende rekeningen</b>	6.9	492/3	50,84	7,79
<b>TOTAAL VAN DE PASSIVA</b>		10/49	1 432 019,02	1 038 130,99

## 2.2. Resultatenrekening (in euro)

	Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>		70/76A	<b>7 566 906,45</b>	<b>7 047 768,53</b>
Omzet	6.10	70	7 564 020,30	7 045 901,93
Voorraad goederen in bewerking en gereed product en bestellingen in uitvoering: toename (afname)	(+)/(-)	71		
Geproduceerde vaste activa		72		
Andere bedrijfsopbrengsten	6.10	74	2 886,15	1 866,60
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	6.12	76A		
<b>Bedrijfskosten</b>		60/66A	<b>7 493 974,40</b>	<b>6 978 641,48</b>
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen		60		
Aankopen		600/8		
Voorraad: afname (toename)	(+)/(-)	609		
Diensten en diverse goederen		61	2 940 432,91	2 669 569,71
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	(+)/(-)	6.10 62	4 553 442,95	4 309 071,77
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa		630		
Waardeverminderingen op voorraden, op bestellingen in uitvoering en op handelsvorderingen: toevoegingen (terugnemingen)	(+)/(-)	6.10 631/4		
Voorzieningen voor risico's en kosten: toevoegingen (bestedingen en terugnemingen)	(+)/(-)	6.10 635/8		
Andere bedrijfskosten	6.10	640/8	98,54	
Als herstructureringskosten geactiveerde bedrijfs-kosten	(-)	649		
Niet-recurrente bedrijfskosten	6.12	66A		
<b>Bedrijfswinst (Bedrijfsverlies)</b>	<b>(+)/(-)</b>	9901	<b>72 932,05</b>	<b>69 127,05</b>
<b>Financiële opbrengsten</b>		75/76B	<b>96,02</b>	<b>263,03</b>
Recurrente financiële opbrengsten		75	96,02	263,03
Opbrengsten uit financiële vaste activa		750		
Opbrengsten uit vlottende activa		751	95,17	
Andere financiële opbrengsten	6.11	752/9	0,85	263,03
Niet-recurrente financiële opbrengsten	6.12	76B		
<b>Financiële kosten</b>		65/66B	<b>388,90</b>	<b>169,92</b>
Recurrente financiële kosten	6.11	65	388,90	169,92
Kosten van schulden		650		
Waardeverminderingen op vlottende activa andere dan voorraden, bestellingen in uitvoering en handels- vorderingen: toevoegingen (terugnemingen)	(+)/(-)	651		
Andere financiële kosten		652/9	388,90	169,92
Niet-recurrente financiële kosten	6.12	66B		
<b>Winst (Verlies) van het boekjaar vóór belasting</b>	<b>(+)/(-)</b>	9903	<b>72 639,17</b>	<b>69 220,16</b>
<b>Onttrekking aan de uitgestelde belastingen</b>		780		
<b>Overboeking naar de uitgestelde belastingen</b>		680		
<b>Belastingen op het resultaat</b>	<b>(+)/(-)</b>	6.13 66/77	<b>72 639,17</b>	<b>69 220,16</b>
Belastingen		670/3	72 639,17	69 744,84
Regularisering van belastingen en terugnemning van voorzieningen voor belastingen		77		524,68
<b>Winst (Verlies) van het boekjaar</b>	<b>(+)/(-)</b>	9904	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Onttrekking aan de belastingvrije reserves</b>		789		
<b>Overboeking naar de belastingvrije reserves</b>		689		
<b>Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar</b>	<b>(+)/(-)</b>	9905		

## 2.3. Resultaatverwerking (in euro)

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

## 2.4. Bijlagen (in euro)

	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
<b>MEUBILAIR EN ROLLEND MATERIEEL</b>			
<b>Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar</b>	8193P	xxxxxxxxxxxxx	<b>24 794,86</b>
<b>Mutaties tijdens het boekjaar</b>			
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	8163		
Overdrachten en buitengebruikstellingen	8173	1 111,68	
Overboekingen van een post naar een andere	(+)/( -)	8183	
<b>Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar</b>	8193	<b>23 683,18</b>	
<b>Meerwaarden per einde van het boekjaar</b>	8253P	xxxxxxxxxxxxx	
<b>Mutaties tijdens het boekjaar</b>			
Geboekt	8213		
Verworven van derden	8223		
Afgeboekt	8233		
Overgeboekt van een post naar een andere	(+)/( -)	8243	
<b>Meerwaarden per einde van het boekjaar</b>	8253		
<b>Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar</b>	8323P		
<b>Mutaties tijdens het boekjaar</b>			
Geboekt	8273	xxxxxxxxxxxxx	24794,86
Teruggenomen	8283		
Verworven van derden	8293		
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	8303	1 111,68	
Overgeboekt van een post naar een andere	8313		
<b>Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar</b>	8323	<b>23 683,18</b>	
<b>NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR</b>	24		

**GELDBELEGGINGEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN AAN DE ACTIEFZIJD****OVERIGE GELDBELEGGINGEN****Aandelen en geldbeleggingen andere dan vastrentende beleggingen**

Aandelen – Boekwaarde verhoogd met het niet-opgevraagde bedrag

Aandelen – Niet-opgevraagd bedrag

Edele metalen en kunstwerken

**Vastrentende effecten**

Vastrentende effecten uitgegeven door kredietinstellingen

**Termijnrekeningen bij kredietinstellingen**

Met een resterende looptijd of opzegtermijn van

hoogstens één maand

meer dan één maand en hoogstens één jaar

meer dan één jaar

**Hierboven niet-opgenomen overige geldbeleggingen**

Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
51		
8681		
8682		
8683		
52		
8684		
53	900 000,00	525 000,00
8686	900 000,00	525 000,00
8687		
8688		
8689		

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

Over te dragen lasten

Verkregen baten

Boekjaar
9 072,80
20,10

**STAAT VAN DE INBRENG EN DE AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR**

**STAAT VAN DE INBRENG**

**Inbreng**

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

**Eigen vermogen ingebracht door de aandeelhouders**

In geld  
     waarvan niet volgestort  
 In natura  
     waarvan niet volgestort

Wijzigingen tijdens het boekjaar

Aandelen op naam  
 Gedematerialiseerde aandelen

**Eigen aandelen**

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

**Verplichtingen tot uitgifte van aandelen**

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

**Aandelen**

Verdeling  
     Aantal aandelen  
     Daaraan verbonden stemrecht  
 Uitsplitsing volgens de aandeelhouders  
     Aantal aandelen gehouden door de vennootschap zelf  
     Aantal aandelen gehouden door haar dochters

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

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

Codes	Bedragen	Aantal aandelen
8702	xxxxxxxxxxxx	100
8703	xxxxxxxxxxxx	

Codes	Boekjaar
8722	
8732	
8740	
8741	
8742	
8745	
8746	
8747	

Codes	Boekjaar
8761	100
8762	100
8771	
8781	

Boekjaar



**AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR VAN DE VENNOOTSCHAP OP DE DATUM VAN JAARAFSLUITING**

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

NAAM van de personen die maatschappelijke rechten van de vennootschap in eigendom hebben, met vermelding van het ADRES (van de zetel, zo het een rechtspersoon betreft), en van het ONDERNEMINGSNUMMER, zo het	Aangehouden maatschappelijke rechten			%
	Aard	Aantal stemrechten		
		Verbonden aan effecten	Niet verbonden aan effecten	
<b>ORES Assets</b> BE 0543.696.579 Avenue Jean Mermoz, 14 6041 Gosselies <b>BELGIË</b>				
	Aandelen			93
<b>FINEST</b> BE 0257.864.701 Place de l'Hôtel de Ville 4700 Eupen <b>BELGIË</b>				
	Aandelen			1
<b>FINIMO</b> BE 0257.884.101 Place du Marché 55 4800 Verviers <b>BELGIË</b>				
	Aandelen			1
<b>IDEFIN</b> BE 0257.744.044 Avenue Sergent Vrithoff 2 5000 Namur <b>BELGIË</b>				
	Aandelen			1
<b>IEG</b> BE 0229.068.864 Rue de la Solidarité 80 7700 Moeskroen <b>BELGIË</b>				
	Aandelen			1
<b>IPFBW</b> BE 0206.041.757 Avenue Jean Monnet 2 1348 Louvain-la-Neuve <b>BELGIË</b>				
	Aandelen			1
<b>CENEO</b> BE 0201.645.281 Boulevard Pierre Mayence 1 6000 Charleroi <b>BELGIË</b>				
	Aandelen			1
<b>SOFILUX</b> BE 0257.857.969 Avenue de Houfflaize 58B 6800 Libramont-Chevigny <b>BELGIË</b>				
	Aandelen			1

**STAAT VAN DE SCHULDEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN AAN PASSIEFZIJDE**

**UITSPLITSING VAN DE SCHULDEN MET EEN OORSPRONKELIJKE LOOPTIJD VAN MEER DAN ÉÉN JAAR, NAARGELANG HUN RESTERENDE LOOPTIJD**  
**Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen**

	Codes	Boekjaar
Financiële schulden	8801	
Achtergestelde leningen	8811	
Niet-achtergestelde obligatieleningen	8821	
Leasingschulden en soortgelijke schulden	8831	
Kredietinstellingen	8841	
Overige leningen	8851	
Handelsschulden	8861	
Leveranciers	8871	
Te betalen wissels	8881	
Vooruitbetalingen op bestellingen	8891	
Overige schulden	8901	
<b>Totaal der schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen</b>	<b>42</b>	

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

Financiële schulden	8802	
Achtergestelde leningen	8812	
Niet-achtergestelde obligatieleningen	8822	
Leasingschulden en soortgelijke schulden	8832	
Kredietinstellingen	8842	
Overige leningen	8852	
Handelsschulden	8862	
Leveranciers	8872	
Te betalen wissels	8882	
Vooruitbetalingen op bestellingen	8892	
Overige schulden	8902	
<b>Totaal der schulden met een resterende looptijd van meer dan één jaar doch hoogstens 5 jaar</b>	<b>8912</b>	

**Schulden met een resterende looptijd van meer dan 5 jaar**

Financiële schulden	8803	
Achtergestelde leningen	8813	
Niet-achtergestelde obligatieleningen	8823	
Leasingschulden en soortgelijke schulden	8833	
Kredietinstellingen	8843	
Overige leningen	8853	
Handelsschulden	8863	
Leveranciers	8873	
Te betalen wissels	8883	
Vooruitbetalingen op bestellingen	8893	
Overige schulden	8903	
<b>Totaal der schulden met een resterende looptijd van meer dan 5 jaar</b>	<b>8913</b>	

**GEWAARBORGDE SCHULDEN****Door Belgische overheidsinstellingen gewaarborgde schulden**

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

Codes	Boekjaar
8921	
8931	
8941	
8951	
8961	
8971	
8981	
8991	
9001	
9011	
9021	
9051	
9061	

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

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

Codes	Boekjaar
8922	
8932	
8942	
8952	
8962	
8972	
8982	
8992	
9002	
9012	
9022	
9032	
9042	
9052	
9062	

**SCHULDEN MET BETREKKING TOT BELASTINGEN, BEZOLDIGINGEN EN SOCIALE LASTEN**

**Belastingen**

Vervallen belastingschulden	9072	
Niet-vervallen belastingschulden	9073	92 615,93
Geraamde belastingschulden	450	
<b>Bezoldigingen en sociale lasten</b>		
Vervallen schulden ten aanzien van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid	9076	
Andere schulden met betrekking tot bezoldigingen en sociale lasten	9077	755 972,82

Codes	Boekjaar
9072	
9073	92 615,93
450	
9076	
9077	755 972,82

**OVERLOPENDE REKENINGEN**

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

Op te voeren financiële lasten	50,84
--------------------------------	-------

Boekjaar
50,84

**BEDRIJFSRESULTATEN**

**BEDRIJFSOPBRENGSTEN**

**Netto-omzet**

Uitsplitsing per bedrijfscategorie  
 Call center  
 Uitsplitsing per geografische markt  
 België

**Andere bedrijfsopbrengsten**

Exploitatiesubsidies en vanwege de overheid ontvangen compenserende bedragen

**BEDRIJFSKOSTEN**

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

Totaal aantal op de afsluitingsdatum  
 Gemiddeld personeelsbestand berekend in voltijdse equivalenten  
 Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren

**Personeelskosten**

Bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen  
 Werkgeversbijdragen voor sociale verzekeringen  
 Werkgeverspremies voor bovenwettelijke verzekeringen  
 Andere personeelskosten  
 Ouderdoms- en overlevingspensioenen

**Voorzieningen voor pensioenen en soortgelijke verplichtingen**

Toevoegingen (bestedingen en terugnemingen)

**Waardeverminderingen**

Op voorraden en bestellingen in uitvoering  
 Geboekt  
 Teruggenomen  
 Op handelsvorderingen  
 Geboekt  
 Teruggenomen

**Voorzieningen voor risico's en kosten**

Toevoegingen  
 Bestedingen en terugnemingen

**Andere bedrijfskosten**

Bedrijfsbelastingen en -taksen  
 Andere

**Uitzendkrachten en ter beschikking van de vennootschap gestelde personen**

Totaal aantal op de afsluitingsdatum  
 Gemiddeld aantal berekend in voltijdse equivalenten  
 Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren  
 Kosten voor de vennootschap

Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
	7 564 020,30	7 045 901,63
	7 564 020,30	7 045 901,63
740		
9086	131	113
9087	113,5	102,4
9088	136 833	129 337
620	3 325 932,93	3 185 732,17
621	733 597,98	707 866,37
622	242 310,30	199 532,64
623	251 601,74	215 940,59
624		
635		
9110		
9111		
9112		
9113		
9115		
9116		
640	98,54	
641/8		
9096		
9097	20	12
9098	40 441	22 775
617	949 548,00	523 602

(+)/(-)

## FINANCIËLE RESULTATEN

### RECURRENTE FINANCIËLE OPBRENGSTEN

#### Andere financiële opbrengsten

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

### RECURRENTE FINANCIËLE KOSTEN

#### Afschrijving van kosten bij uitgifte van leningen

#### Geactiveerde interesten

#### Waardeverminderingen op vlottende activa

- Geboekt
- Teruggenomen

#### Andere financiële kosten

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

#### Voorzieningen met financieel karakter

- Toevoegingen
- Bestedingen en terugnemingen

#### Uitsplitsing van de overige financiële kosten

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

Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
9125		
9126		
754		
	95,17	263,03
	0,85	
6501		
6502		
6510		
6511		
653		
6560		
6561		
654		
655		
	388,90	169,92

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

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

**Belastingen op het resultaat van vorige boekjaren**

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

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

DNA

Codes	Boekjaar
9134	<b>72 432,82</b>
9135	80 028,55
9136	7 595,73
9137	
9138	<b>206,35</b>
9139	206,35
9140	
	289 731,28

Boekjaar

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

**Bronnen van belastinglatenties**

## Actieve latenties

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

## Passieve latenties

- Uitsplitsing van de passieve latenties

Codes	Boekjaar
9141	
9142	
9144	

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

- Aan de vennootschap (aftrekbaar)
- Door de vennootschap

**Ingehouden bedragen ten laste van derden bij wijze van**

- Bedrijfsvoorheffing
- Roerende voorheffing

Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
9145	661 915,37	527 256,46
9146	1 783 530,44	1 439 742,41
9147	456 684,07	415 121,50
9148		



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

	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
<b>VERBONDEN ONDERNEMINGEN</b>			
<b>Financiële vaste activa</b>	280/1		
Deelnemingen	280		
Achtergestelde vorderingen	9271		
Andere vorderingen	9281		
<b>Vorderingen</b>	9291		<b>336 837,50</b>
Op meer dan één jaar	9301		
Op hoogstens één jaar	9311		336 837,65
<b>Geldbeleggingen</b>	9321		
Aandelen	9331		
Vorderingen	9341		
<b>Schulden</b>	9351	<b>271 429,35</b>	<b>127 368,10</b>
Op meer dan één jaar	9361		
Op hoogstens één jaar	9371	271 429,35	127 368,10
<b>Persoonlijke en zakelijke zekerheden</b>			
Door de vennootschap gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van verbonden ondernemingen	9381		
Door verbonden ondernemingen gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van de vennootschap	9391		
<b>Andere betekenisvolle financiële verplichtingen</b>	9401		
<b>Financiële resultaten</b>			
Opbrengsten uit financiële vaste activa	9421		
Opbrengsten uit vlottende activa	9431		
Andere financiële opbrengsten	9441		
Kosten van schulden	9461		
Andere financiële kosten	9471		
<b>Realisatie van vaste activa</b>			
Verwezenlijkte meerwaarden	9481		
Verwezenlijkte minderwaarden	9491		
<b>GEASSOCIEERDE ONDERNEMINGEN</b>			
<b>Financiële vaste activa</b>	9253		
Deelnemingen	9263		
Achtergestelde vorderingen	9273		
Andere vorderingen	9283		
<b>Vorderingen</b>	9293		
Op meer dan één jaar	9303		
Op hoogstens één jaar	9313		
<b>Schulden</b>	9353		
Op meer dan één jaar	9363		
Op hoogstens één jaar	9373		
<b>Persoonlijke en zakelijke zekerheden</b>			
Door de vennootschap gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van verbonden ondernemingen	9383		
Door verbonden ondernemingen gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van de vennootschap	9393		
<b>Andere betekenisvolle financiële verplichtingen</b>	9403		
<b>ANDERE ONDERNEMINGEN WAARMEE EEN DEELNEMINGSVERHOUDING BESTAAT</b>			
<b>Financiële vaste activa</b>	9252		
Deelnemingen	9262		
Achtergestelde vorderingen	9272		
Andere vorderingen	9282		
<b>Vorderingen</b>	9292		
Op meer dan één jaar	9302		
Op hoogstens één jaar	9312		
<b>Schulden</b>	9352		
Op meer dan één jaar	9362		
Op hoogstens één jaar	9372		

**TRANSACTIES MET VERBONDEN PARTIJEN BUITEN NORMALE MARKTVOORWAARDEN**

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

Boekjaar

## FINANCIËLE BETREKKINGEN MET

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

#### Uitstaande vorderingen op deze personen

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

#### Waarborgen toegestaan in hun voordeel

#### Andere betekenisvolle verplichtingen aangegaan in hun voordeel

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

Aan bestuurders en zaakvoerders

Aan oud-bestuurders en oud-zaakvoerders

Codes	Boekjaar
9500	
9501	
9502	
9503	
9504	

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

#### Bezoldiging van de commissaris(sen)

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

Andere controleopdrachten

Belastingadviesopdrachten

Andere opdrachten buiten de revisorale opdrachten

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

Andere controleopdrachten

Belastingadviesopdrachten

Andere opdrachten buiten de revisorale opdrachten

Codes	Boekjaar
9505	7 500,00
95061	
95062	
95063	
95081	
95082	
95083	

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

**VERKLARING BETREFFENDE DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING**

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

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

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

ORES Assets  
Consoliderende moederonderneming – Grootste geheel  
BE 0543.696.579  
Avenue Jean Mermoz 14  
6041 Gosselies  
BELGIË

---

\* Wordt de jaarrekening van de vennootschap op verschillende niveaus geconsolideerd, dan worden deze gegevens verstrekt, enerzijds voor het grootste geheel en anderzijds voor het kleinste geheel van vennootschappen waarvan de vennootschap als dochter deel uitmaakt en waarvoor een geconsolideerde jaarrekening wordt opgesteld en openbaar gemaakt.

## 2.5. Sociale balans

### SOCIALE BALANS

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

200

#### STAAT VAN DE TEWERKGESTELDE PERSONEN

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

##### Tijdens het boekjaar

##### Gemiddeld aantal werknemers

Voltijds	1001	93,1	34	59,1
Deeltijds	1002	27,6	2	25,6
Totaal in voltijdse equivalenten (VTE)	1003	113,5	35,3	78,2

##### Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren

Voltijds	1011	105 809	45 412	60 397
Deeltijds	1012	31 024	2 117	28 907
Totaal	1013	136 833	47 529	89 304

##### Personeelskosten

Voltijds	1021	3 553 557,54	1 439 999,52	2 113 558,02
Deeltijds	1022	999 885,41	84 705,85	915 179,56
Totaal	1023	4 553 442,95	1 524 705,37	3 028 737,58

##### Bedrag van de voordelen bovenop het loon

Codes	Totaal	1. Mannen	2. Vrouwen
1001	93,1	34	59,1
1002	27,6	2	25,6
1003	113,5	35,3	78,2
1011	105 809	45 412	60 397
1012	31 024	2 117	28 907
1013	136 833	47 529	89 304
1021	3 553 557,54	1 439 999,52	2 113 558,02
1022	999 885,41	84 705,85	915 179,56
1023	4 553 442,95	1 524 705,37	3 028 737,58
1033			

##### Tijdens het vorige boekjaar

Gemiddeld aantal werknemers in VTE	1003	102,4	30,4	72
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	1013	129 337	41 338	87 999
Personeelskosten	1023	4 309 071,77	1 347 565,84	2 961 505,93
Bedrag van de voordelen bovenop het loon	1033			

Codes	Totaal	1. Mannen	2. Vrouwen
1003	102,4	30,4	72
1013	129 337	41 338	87 999
1023	4 309 071,77	1 347 565,84	2 961 505,93
1033			

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

Op de afsluitingsdatum van het boekjaar	Codes	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
<b>Aantal werknemers</b>	105	103	28	123,9
<b>Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst</b>				
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	110	86	28	106,9
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	111	17	0	17
Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk	112			
Vervangingsovereenkomst	113			
<b>Volgens het geslacht en het studieniveau</b>				
Mannen	120	37	2	38,3
lager onderwijs	1200	6	0	6
secundair onderwijs	1201	23	1	23,5
hoger niet-universitair onderwijs	1202	7	1	7,8
universitair onderwijs	1203	1	0	1
Vrouwen	121	66	26	85,6
lager onderwijs	1210	13	5	16,5
secundair onderwijs	1211	36	14	46,6
hoger niet-universitair onderwijs	1212	15	7	20,5
universitair onderwijs	1213	2	0	2
<b>Volgens de beroeps categorie</b>				
Directiepersoneel	130	1	0	1
Bedienden	134	102	28	122,9
Arbeiders	132			
Andere	133			

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

Tijdens het boekjaar	Codes	1. Uitzendkrachten	2. Ter beschikking van de vennootschap gestelde personen
Gemiddeld aantal tewerkgestelde personen	150	20	
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	151	40 441	
Kosten voor de vennootschap	152	949 548	

TABEL VAN HET PERSONEELSVEROORP TIJDENS HET BOEKJAAR

INGETREDEN

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

Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst

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

Codes	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
205	27	1	27
210	1		1
211	26	1	26
212			
213			

UITGETREDEN

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

Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst

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

Volgens de reden van beëindiging van de overeenkomst

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

Codes	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
305	9	1	9
310	9	1	9
311			
312			
313			
340			
341	1	0	1
342	4	0	4
343	4	1	4
350			



**INLICHTINGEN OVER DE OPLEIDINGEN VOOR DE WERKNEMERS TIJDENS HET BOEKJAAR**

	Codes	Mannen	Codes	Vrouwen
<b>Totaal van de formele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever</b>				
Aantal betrokken werknemers	5801	32	5811	88
Aantal gevolgde opleidingsuren	5802	798	5812	135
Nettokosten voor de vennootschap	5803	54 120,12	5813	130 166,38
waarvan brutokosten rechtstreeks verbonden met de opleiding	58031	54 120,12	58131	130 166,38
waarvan betaalde bijdragen en stortingen aan collectieve fondsen	58032		58132	
waarvan ontvangen tegemoetkomingen (in mindering)	58033		58133	
<b>Totaal van de minder formele en informele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever</b>				
Aantal betrokken werknemers	5821	32	5831	88
Aantal gevolgde opleidingsuren	5822	2 403	5832	601
Nettokosten voor de vennootschap	5823	7 178,92	5833	32 067,98
<b>Totaal van de initiële beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever</b>				
Aantal betrokken werknemers	5841	0	5851	0
Aantal gevolgde opleidingsuren	5842	0	5852	0
Nettokosten voor de vennootschap	5843	0	5853	0

## 2.6. Waarderingsregels

### ACTIVA

#### MATERIËLE VASTE ACTIVA

##### AANSCHAFFINGSWAARDE

Materiële vaste activa worden aan de actiefzijde van de balans opgenomen tegen de aanschaffings- of kostprijs ervan, of tegen de inbrengwaarde ervan.

##### AANVERWANTE KOSTEN

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

##### AFSCHRIJVINGEN

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

##### VORDERINGEN OP TEN HOOGSTE EEN JAAR

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

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

##### GELDBELEGGINGEN

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

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

##### BESCHIKBARE WAARDEN

Beschikbare waarden worden aan de actiefzijde

van de balans geboekt tegen de nominale waarde ervan.

##### OVERLOPENDE REKENINGEN AAN DE ACTIEFZIJDE

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

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

### PASSIVA

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

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

##### OVERLOPENDE REKENINGEN VAN HET PASSIEF

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

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

# IV.

## VERSLAG VAN DE COMMISSARISSEN





## COMNEXIO SC

Rapport du commissaire  
31 décembre 2021

**THE POWER OF BEING UNDERSTOOD**  
AUDIT | TAX | CONSULTING



# CONNEXIO SC

## RAPPORT DU COMMISSAIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA SOCIÉTÉ POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2021

### (COMPTES ANNUELS)

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels de la Connexio SC (la « Société »), nous vous présentons notre rapport du commissaire. Celui-ci inclut notre rapport sur les comptes annuels ainsi que les autres obligations légales et réglementaires. Le tout constitue un ensemble et est inséparable.

Nous avons été nommés en tant que commissaire par l'assemblée générale du 29 mai 2019, conformément à la proposition de l'organe d'administration émise sur présentation du conseil d'entreprise. Notre mandat de commissaire vient à échéance à la date de l'assemblée générale délibérant sur les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2021. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes annuels de Connexio durant 3 exercices consécutifs.

#### RAPPORT SUR LES COMPTES ANNUELS

##### Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes annuels de la Société, comprenant le bilan au 31 décembre 2021, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à € 1.432.019 et dont le compte de résultats se solde par un résultat de l'exercice de € 0.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Société au 31 décembre 2021, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

##### Fondement de l'opinion sans réserve

Nous avons effectué notre audit selon les Normes internationales d'audit (ISA) telles qu'applicables en Belgique. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport. Nous nous sommes conformés à toutes les exigences déontologiques qui s'appliquent à l'audit des comptes annuels en Belgique, en ce compris celles concernant l'indépendance.

Nous avons obtenu de l'organe d'administration et des préposés de la Société, les explications et informations requises pour notre audit.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

##### Responsabilités de l'organe d'administration relatives à l'établissement des comptes annuels

L'organe d'administration est responsable de l'établissement des comptes annuels donnant une image fidèle conformément au référentiel comptable applicable en Belgique, ainsi que du contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

#### AUDIT | TAX | CONSULTING

RSM Belgium is a member of the RSM network and trades as RSM. RSM is the trading name used by the members of the RSM Network. Each member of the RSM network is an independent accounting and consulting firm which practices in his own right. The RSM network is not itself a separate legal entity in any jurisdiction.

RSM InterAudit SRL - Réviseurs d'entreprises - Siège social : Chaussée de Waterloo 1151 - B 1180 Bruxelles  
audit@rsmbelgium.be - TVA BE 0436.391.122 - RPM Bruxelles

Member of RSM Toelen Cats Dupont Koevoets - Offices in Aalst, Antwerp, Brussels, Charleroi, Mons and Zaventem

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à l'organe d'administration d'évaluer la capacité de la Société à poursuivre son exploitation, de fournir, le cas échéant, des informations relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si l'organe d'administration a l'intention de mettre la Société en liquidation ou de cesser ses activités ou s'il ne peut envisager une autre solution alternative réaliste.

### Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport du commissaire contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes ISA permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, prises individuellement ou en cumulé, elles puissent influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes annuels prennent en se fondant sur ceux-ci.

Lors de l'exécution de notre contrôle, nous respectons le cadre légal, réglementaire et normatif qui s'applique à l'audit des comptes annuels en Belgique. L'étendue du contrôle légal des comptes ne comprend pas d'assurance quant à la viabilité future de la Société ni quant à l'efficacité ou l'efficacité avec laquelle l'organe d'administration a mené ou mènera les affaires de la Société. Nos responsabilités relatives à l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation sont décrites ci-après.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes ISA et tout au long de celui-ci, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique.

En outre :

- ▶ nous identifions et évaluons les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définissons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et recueillons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- ▶ nous prenons connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la Société;
- ▶ nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par l'organe d'administration, de même que des informations les concernant fournies par ce dernier;
- ▶ nous concluons quant au caractère approprié de l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants recueillis, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la Société à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport du commissaire sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants recueillis jusqu'à la date de notre rapport du commissaire. Cependant, des situations ou événements futurs pourraient conduire la Société à cesser son exploitation;
- ▶ nous apprécions la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des comptes annuels et évaluons si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents d'une manière telle qu'ils en donnent une image fidèle.

Nous communiquons à l'organe d'administration notamment l'étendue des travaux d'audit et le calendrier de réalisation prévus, ainsi que les constatations importantes relevées lors de notre audit, y compris toute faiblesse significative dans le contrôle interne.

## AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

### Responsabilités de l'organe d'administration

L'organe d'administration est responsable de la préparation et du contenu du rapport de gestion, des documents à déposer conformément aux dispositions légales et réglementaires, du respect des dispositions légales et réglementaires applicables à la tenue de la comptabilité ainsi que du respect du Code des Sociétés et des Associations et des Statuts de la Société.

### Responsabilités du commissaire

Dans le cadre de notre mission et conformément à la norme belge complémentaire (version révisée 2020) aux normes internationales d'audit (ISA) applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans leurs aspects significatifs, le rapport de gestion, certains documents à déposer conformément aux dispositions légales et réglementaires, et le respect de certaines dispositions du Code des Sociétés et des Associations et des Statuts, ainsi que de faire rapport sur ces éléments.

### Aspects relatifs au rapport de gestion

A l'issue des vérifications spécifiques sur le rapport de gestion, nous sommes d'avis que celui-ci concorde avec les comptes annuels pour le même exercice et a été établi conformément aux articles 3:5 et 3:6 du Code des Sociétés et des Associations.

Dans le cadre de notre audit des comptes annuels, nous devons également apprécier, en particulier sur la base de notre connaissance acquise lors de l'audit, si le rapport de gestion comporte une anomalie significative, à savoir une information incorrectement formulée ou autrement trompeuse. Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'anomalie significative à vous communiquer.

### Mention relative au bilan social

Le bilan social, à déposer à la Banque nationale de Belgique conformément à l'article 3:12, § 1er, 8° du Code des sociétés et des associations, traite, tant au niveau de la forme qu'au niveau du contenu, des mentions requises par ce Code, en ce compris celles concernant l'information relative aux salaires et aux formations, et ne comprend pas d'incohérences significatives par rapport aux informations dont nous disposons dans le cadre de notre mission.

### Mentions relatives à l'indépendance

Notre cabinet de révision n'a pas effectué de missions incompatibles avec le contrôle légal des comptes annuels et est resté indépendant vis-à-vis de la Société au cours de notre mandat.


### Autres mentions

- ▶ Sans préjudice d'aspects formels d'importance mineure, la comptabilité est tenue conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.
- ▶ La répartition des résultats proposée à l'assemblée générale est conforme aux dispositions légales et statutaires.
- ▶ Nous n'avons pas à vous signaler d'opération conclue ou de décision prise en violation des statuts, du Code des Sociétés et des Associations.

Gosselies, le 9 mai 2022

RSM INTERAUDIT SRL  
COMMISSAIRE  
REPRÉSENTÉE PAR

THIERRY LEJUSTE  
ASSOCIÉ



Digitally signed by  
Thierry Lejuste  
(Signature)  
Date: 2022.05.09  
11:39:01 +02'00'

CATHERINE SAEY  
ASSOCIÉE



Digitally signed by  
Catherine Saey  
(Signature)  
Date: 2022.05.09  
10:50:09 +02'00'



# V.

## REMUNERATIEVERSLAG

1. Voorstelling van de beheersorganen ..... 46
2. Verslag van het Benoemings- en Remuneratiecomité..... 47
3. Verslag van de Raad van Bestuur. .... 48



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

# 1. Voorstelling van de beheersorganen

## Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is het beslissingsorgaan van de vennootschap, behalve voor de materies die door de wet, het decreet of de statuten aan de Algemene Vergadering zijn voorbehouden. Zijn eerste doelstelling is het verzekeren van het succes van de vennootschap op lange termijn. In die optiek identificeert de Raad van Bestuur de strategische uitdagingen en de risico's waarmee de vennootschap geconfronteerd wordt, bepaalt hij de waarden van de vennootschap, haar strategie, het aanvaardbaar risiconiveau en haar centraal beleid. Hij controleert ook de gang van zaken van de onderneming.

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

In 2021 vergaderde de Raad van Bestuur 6 keer.

## Benoemings- en Remuneratiecomité

Het Benoemings- en Remuneratiecomité (BRC) is samengesteld door en binnen de Raad en telt drie

leden. Zijn rol bestaat erin de Raad van Bestuur bij te staan in alle materies met betrekking tot de benoeming en de remuneratie van de bestuurders en de leden van de Comités. Het BRC stelt in dat verband een verslag op – dat hierna volledig wordt overgenomen.

## Auditcomité

Zijn opdracht bestaat erin de Raad van Bestuur ondersteuning te bieden door advies te verstrekken over de rekeningen van de vennootschap, maar eveneens over het interne controlesysteem, het interne auditprogramma, de besluiten en de aanbevelingen die door deze interne audit in de verslagen geformuleerd worden. Het Auditcomité is samengesteld uit drie bestuurders. Zoals vermeld in het verslag van de Raad van Bestuur hierna, kwam het in 2021 driemaal samen.

## Ethisch comité

Dit comité is belast met het verstrekken van adviezen over de inachtneming van de regels met betrekking tot de vertrouwelijkheid van de persoonlijke en commerciële informatie. Het is samengesteld uit drie leden.

## 2. Verslag van het Benoemings- en Remuneratiecomité

### Voorafgaande opmerking

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

Het heeft tot doel de relevantie van de aan de mandatarissen in 2021 gestorte remuneraties te evalueren. De individuele aanwezigheidslijst van de mandatarissen maakt integraal deel uit van het verslag dat door de Raad van Bestuur zal worden opgesteld in toepassing van het artikel L6421-1 van het WLDD.

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

Het Remuneratiecomité doet opmerken dat alle mandaten binnen Comnexio – bestuurder en lid van de daarbinnen opgerichte comités – overeenkomstig de beslissing van de Algemene Vergadering van oprichting van 29 mei 2019, onbe-

zoldigd worden uitgeoefend, met dien verstande dat de mandatarissen van Comnexio worden aangesteld onder de bestuurders en op voordracht van ORES Assets.

### Conclusies van het Benoemings- en Remuneratiecomité

Het Benoemings- en Remuneratiecomité stelt op zijn vergadering van 23 februari 2022 vast dat de hiervoor vermelde remuneratiemodaliteiten de strikte toepassing zijn van de voornoemde beaardslaging van de Algemene Vergadering, die ter zake bevoegd is.

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

Gedaan op de zitting van 23 februari 2022

# 3. Verslag van de Raad van Bestuur

## Algemene informatie over de instelling

Identificatienummer (KBO)	0727.639.263
Soort instelling	Vennootschap met een significante lokale overheidsparticipatie
Naam instelling	COMNEXIO
Verslagperiode	2021

### Aantal vergaderingen

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

## Leden van de Raad van Bestuur

Functie <sup>1</sup>	Naam en voornaam	Bruto jaarremuneratie <sup>2</sup>	Bijzonderheden over remuneratie en voordelen <sup>3</sup>	Verantwoording van de remuneratie indien andere dan presentiepenning	Lijst van afgeleide mandaten in verband met de functie en eventuele remuneratie	Deelnemerspercentage aan vergaderingen
Voorzitter – lid van het BRC	DE VOS Karl	Overeenkomstig de beraadslaging van de Algemene Vergadering van oprichting van 29 mei 2019, worden alle mandaten binnen Connexio onbezoldigd uitgeoefend.			Nihil	86%
Bestuurder – lid van het BRC	BINON Yves				Nihil	100%
Bestuurder – lid van het ethisch comité (*)	BULTOT Claude				Nihil	71%
Bestuurder – lid van het ethisch comité	de BEER de LAER Hadelin				Nihil	100%
Bestuurder – lid van het auditcomité	DEMANET Nathalie				Nihil	100%
Bestuurder	FAYT Christian				Nihil	67%
Bestuurder – lid van het BRC	FRANCEUS Michel				Nihil	71%
Bestuurder – lid van het ethisch comité	GILLIS Alain				Nihil	86%
Bestuurder – lid van het auditcomité	HARDY Cerise				Nihil	78%
Bestuurder – lid van het auditcomité	VEREECKE Anne				Nihil	67%
<b>Algemeen totaal</b>	<b>10</b>					

\* Voorzitter van het Ethisch Comité sedert 24/03/2021.

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

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

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

## Houders van de functie

Functie	Naam en voornaam	Bruto jaarlijkse remuneratie <sup>1</sup>	Specificatie van de bruto jaarlijkse remuneratie <sup>2</sup>	Lijst van afgeleide mandaten in verband met de functie en eventuele remuneratie
Lokale leidende ambtenaar			Comnexio is een dochteronderneming van ORES Assets belast met de activiteiten van Contactcenter. Zij werd opgericht op 29 mei 2019 en heeft samen met ORES Assets en ORES gezamenlijke bestuursregels.	
Directeur x			Hoewel zij haar eigen personeel heeft, worden de ondersteuningsfuncties uitgeoefend door ORES en er zijn binnen Comnexio strikt genomen geen leidende functies in de zin van de artikels L5111-1,7 en 6424-1 van het WLDD.	
Directeur...				
Onderdirecteur				
Onderdirecteur...				
Andere...				Mevrouw Inne Mertens, lid van het directiecomité en in die hoedanigheid houdster van een leidende functie binnen ORES oefent de hoogste verantwoordelijkheid uit wat de strategie van de vennootschap Comnexio betreft.
<b>Totaal remuneraties</b>				

## Bijlagen

Bijlage 1: Namenlijst van de leden en aanwezigheidspercentage op de vergaderingen van de beheerorganen

### Comnexio – Beheerorgaan 1: Raad van Bestuur

Functie	Naam en voornaam	24/02/2021	24/03/2021	28/04/2021	23/06/2021	29/09/2021	15/12/2021	Totale aanwezigheidsgraad in %	
Voorzitter	DE VOS Karl	V	V	V	V	V		5/6	83%
Bestuurders	BINON Yves	V	V	V	V	V	V	6/6	100%
	BULTOT Claude	V	V	V		V		4/6	67%
	de BEER de LAER Hadelin	V	V	V	V	V	V	6/6	100%
	DEMANET Nathalie	V	V	V	V	V	V	6/6	100%
	FAYT Christian	V	V	V			V	4/6	67%
	FRANCEUS Michel	V			V	V	V	4/6	67%
	GILLIS Alain	V	V		V	V	V	5/6	83%
	HARDY Cerise		V	V	V	V	V	5/6	83%
	VEREECKE Anne	V			V	V		3/6	50%

### Comnexio – Beheerorgaan 2: Benoemings- en Remuneratiecomité

Functie	Naam en voornaam	10/03/2021	Totale aanwezigheidsgraad in %	
Voorzitster	DE VOS Karl	V	1/1	100%
Leden	BINON Yves	V	1/1	100%
	FRANCEUS Michel	V	1/1	100%

### Connexio – Beheerorgaan 3: Audticomité

Functie	Naam en voornaam	27/04/2021	29/09/2021	14/12/2021	Totale aanwezigheidsgraad in %	
Voorzitster	DEMANET Nathalie	V	V	V	3/3	100%
Leden	HARDY Cerise	V	V		2/3	67%
	VEREECKE Anne	V	V	V	3/3	100%

### Connexio – Beheerorgaan 4: Ethisch Comité

Functie	Naam en voornaam	24/03/2021	Totale aanwezigheidsgraad in %	
Voorzitter	BULTOT Claude	V	1/1	100%
Leden	de BEER de LAER Hadelin	V	1/1	100%
	GILLIS Alain	V	1/1	100%

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

Nihil: In overeenstemming met de beraadslagingen van de Algemene Vergadering van 29 mei 2019 worden alle mandaten in Connexio kosteloos uitgeoefend.



# CONTACTEN

Connexio  
Avenue Georges Lemaître, 38  
6041 Gosselies  
België

[info@connexio.be](mailto:info@connexio.be)  
[www.connexio.be](http://www.connexio.be)