



ORES 

Jahresbericht
2018
Kurzfassung





Inhalt

I. Einleitung

- | | | |
|----|--|------|
| 1. | Mitteilung des geschäftsführenden Verwaltungsratsmitglieds | S. 3 |
|----|--|------|

II. Vorstellung des Unternehmens

S. 6

- | | | |
|----|---|-------|
| 2. | Öffentliche Dienstleistung und Bürgernähe | S. 7 |
| 3. | Werte | S. 9 |
| 4. | 2018 auf einen Blick | S. 10 |
| 5. | Bilanz des Geschäftsjahres | S. 12 |

III. Gesellschaftliches Engagement und Ergebnisse

S. 14

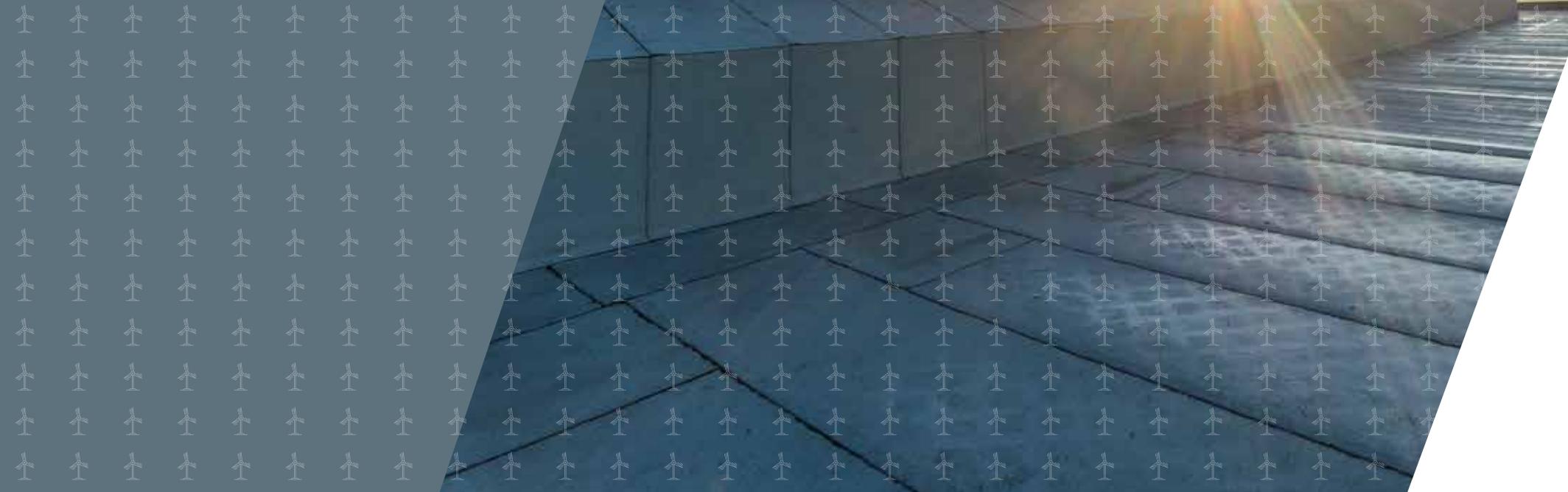
- | | | |
|-----|---|-------|
| 6. | Befragung der Stakeholder | S. 15 |
| 7. | Unternehmensführung und Transparenz | S. 18 |
| 8. | Zuverlässigkeit der Netze | S. 21 |
| 9. | Energiewende | S. 28 |
| 10. | Kundenzufriedenheit | S. 36 |
| 11. | Unternehmenskultur und Wohlbefinden in der Organisation | S. 41 |
| 12. | Lautere Geschäftspraktiken, Einhaltung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption | S. 45 |
| 13. | Politik in Sachen Mäzenatentum und Sponsoring | S. 47 |

Dieses Dokument ist eine Kurzfassung der Jahresberichte der ORES-Gruppe.

Sämtliche Jahres- und Finanzberichte für das Jahr 2018 sind in drei Sprachen (Französisch - Deutsch - Englisch) auf der Website des Unternehmens ores.be sowie auf der Plattform ores-rapport-2018.be verfügbar.



01 Einleitung



1. Mitteilung des geschäftsführenden Verwaltungsratsmitglieds

Das aktuelle Zeitgeschehen der letzten Monate des Jahres 2018 sowie zu Beginn des Jahres 2019 wurde von zwei bedeutenden Gesellschaftsphänomenen geprägt. Einerseits gehen Tausende Jugendliche regelmäßig durch die Straßen der großen Städte des Königreichs, um ehrgeizige Maßnahmen zugunsten des Klimaschutzes einzufordern, und andererseits erhebt sich die Gesellschaft, um manchmal lautstark daran zu erinnern, dass ein Teil der Bevölkerung immer schwerer am Monatsende über die Runden kommt.

Wenn diese beiden Winde nicht notwendigerweise immer in dieselbe Richtung wehen, so sind sie dennoch unzertrennlich miteinander verbunden. Darüber hinaus sind sie an eines der aktuellen Ziele von ORES gebunden: den Wandel des Unternehmens, um die Wallonie bestmöglich bei dem Prozess der Energiewende zu unterstützen mit einem besonderen Augenmerk auf die Kostenbeherrschung und die Investitionsausgaben, die zwangsläufig damit einhergehen. Unser Ziel ist einfach: Wir wollen den Betrieb unserer Netze modernisieren und digitalisieren, um immer mehr Erzeugungsanlagen mit erneuerbaren Energien aufzunehmen, ohne unrechtmäßigerweise die Rechnung der Haushalte, Unternehmen

und Gemeinden zu belasten. Die Verteilertarife, die im Februar 2019 aufgrund der Ende 2018 von unserem Unternehmen eingereichten Vorschläge von der wallonischen Regulierungsbehörde genehmigt wurden, zeigen ganz konkret die Bemühungen, die wir diesbezüglich unternommen haben.

Bei der Vorbereitung dieses Jahresberichts 2018 haben wir unsere Stakeholder und Partner im Alltag – Vertreter der Behörden, Unternehmen, Gewerkschaften, Verbraucherschutzzentralen, Universitäten usw. – dazu aufgefordert, uns mitzuteilen, welche Maßnahmen ORES ihrer Meinung nach vorrangig ergreifen muss, um die Energieversorgung der Zukunft nachhaltig und zum Wohle möglichst vieler zu gestalten. Zu dieser Befragung hatten wir uns im Rahmen der Veröffentlichung unseres ersten Berichts über die unternehmerische Sozialverantwortung im vergangenen Jahr verpflichtet. Ich möchte allen Beteiligten danken, die dazu beigetragen haben, unsere Überlegungen zu bereichern, und uns geholfen haben, gemeinsam die vorrangigen Maßnahmen und die entsprechenden Leistungsindikatoren zu bestimmen. Die Bilanz dieser Befragung lässt sich in zwei Worten zusammenfassen: Ehrgeiz und Ver-

antwortung, im Dienste des Kunden in einer Welt im Wandel.

Neben dem Jahresabschluss 2018 werden Sie in diesem Jahresbericht unsere Verwirklichungen und Zukunftsaussichten im Sinne eines Unternehmens entdecken, das sich für die nachhaltige Entwicklung der Gesellschaft einsetzt, mit der es im Einklang steht.

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Lektüre!



Fernand Grifnée
Geschäftsführendes
Verwaltungsratsmitglied



Stand am 31.12.2018

Stromverteilung

50.280 km

Netze

1.407.442

Lieferstellen

1.339.833

bediente Kunden

11.768.092 MWh

im Jahr 2018 verteilter Strom

Gasverteilung

9.596 km

Netze

552.003

Lieferstellen

485.676

bediente Kunden

13.025.056 MWh

im Jahr 2018 verteiltes Erdgas

Verwaltung der kommunalen
öffentlichen Beleuchtung

443.164

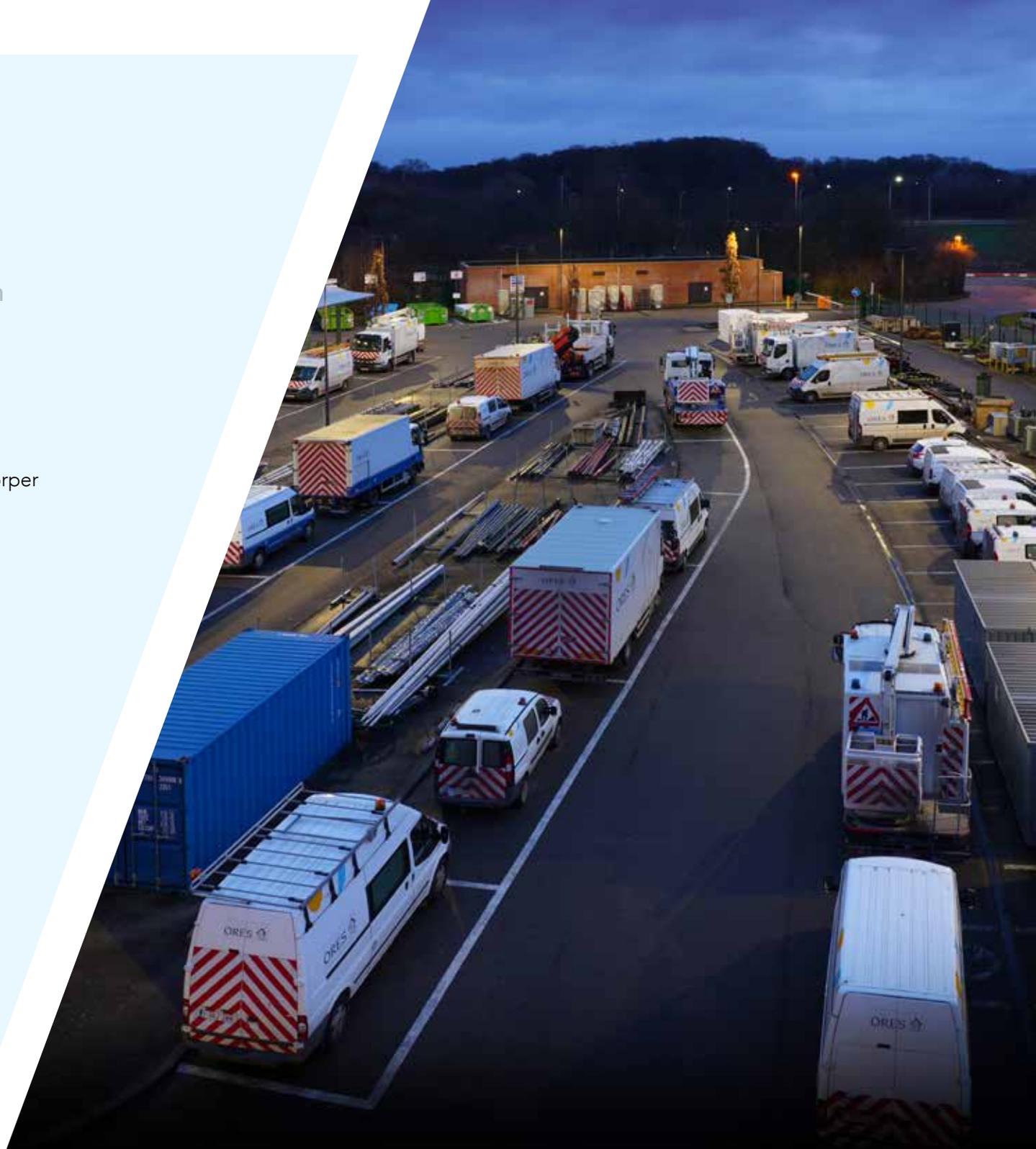
kommunale öffentliche Leuchtkörper

30.356

Entstörungen

39.780 kW

installierte Leistung



02

Vorstellung des Unternehmens



2. Öffentliche Dienstleistung und Bürgernähe

Als erster wallonischer Betreiber der Strom- und Erdgasverteilernetze sowie der Netze für die kommunale öffentliche Beleuchtung ist ORES ein bürgernahes Unternehmen, das im Dienste der Allgemeinheit steht. Seine Hauptverantwortung besteht darin, eine zuverlässige und qualitativ hochwertige Energieversorgung der Haushalte, Unternehmen und lokalen öffentlichen Strukturen zu gewährleisten.

Dahinter steht ein Team von mehr als 2.300 Mitarbeitern – Technikern, Ingenieuren, Informatikern, Verwaltungsangestellten usw. –, das tagtäglich die Energienetze von 200 Gemeinden in der Wallonie betreibt. Diese Verantwortung erstreckt sich über mehr als 50.000 km Stromnetze, 9.500 km Erdgasnetze und die öffentliche Beleuchtung der Gemeinden.

Über den Betrieb der Verteilerinfrastrukturen hinaus nimmt ORES mehrere grundlegende Aufgaben wahr, um die gute Funktionsweise des Energiemarktes sicherzustellen.

Das Unternehmen liest die Zählerstände der Kunden ab, validiert die Verbrauchsdaten und übermittelt diese den Energieversorgern; es hält mehrere Millionen Daten in seinem Zugangsregister auf dem letzten Stand, damit jede Anschlussstelle einem Energieversorgungsvertrag entspricht; es bringt auf

Anfrage der Energieversorger Budgetzähler bei zahlungssäumigen Kunden an und sorgt dafür, dass die Menschen, die in prekären Verhältnissen leben, Zugang zur Energie erhalten ... All dies macht ORES zu einem Partner und neutralen Ansprechpartner für die Kunden und anderen Marktakteure.

Ein Umfeld im Wandel

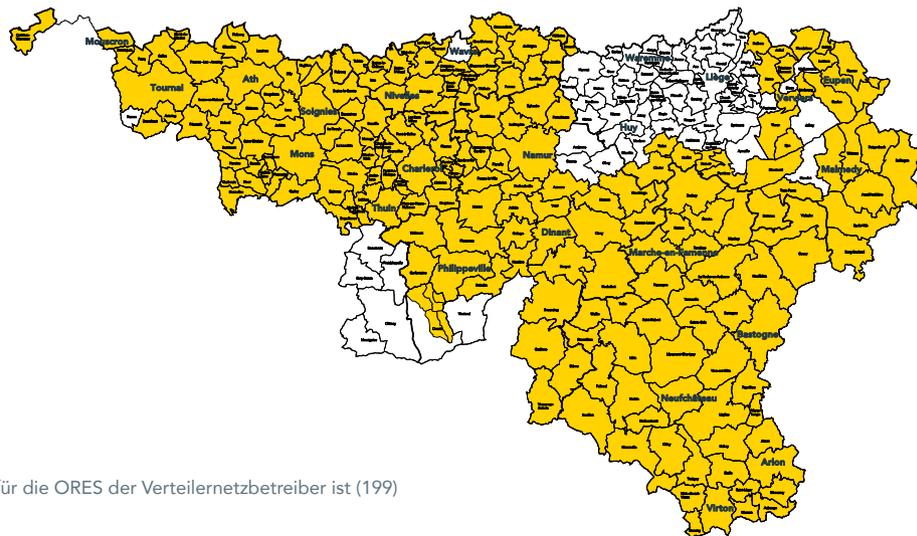
Die Verteilerstrukturen bilden das Grundgerüst, auf das sich ein Energiesektor im Umbruch stützt. Jahrzehntlang haben diese Strukturen dazu gedient, Strom und Erdgas zu den Verbraucherkunden zu leiten. Doch mit dem Aufkommen der erneuerbaren Energien hat sich das Blatt komplett gewendet. Jeder Bürger, jedes Unternehmen sowie jede öffentliche Einrichtung kann nunmehr in Produktionsmittel investieren, um eine aktive Rolle in einer zusehends grünen und örtlich verankerten Energielandschaft zu spielen.

Stand am 01.01.2019

Strom

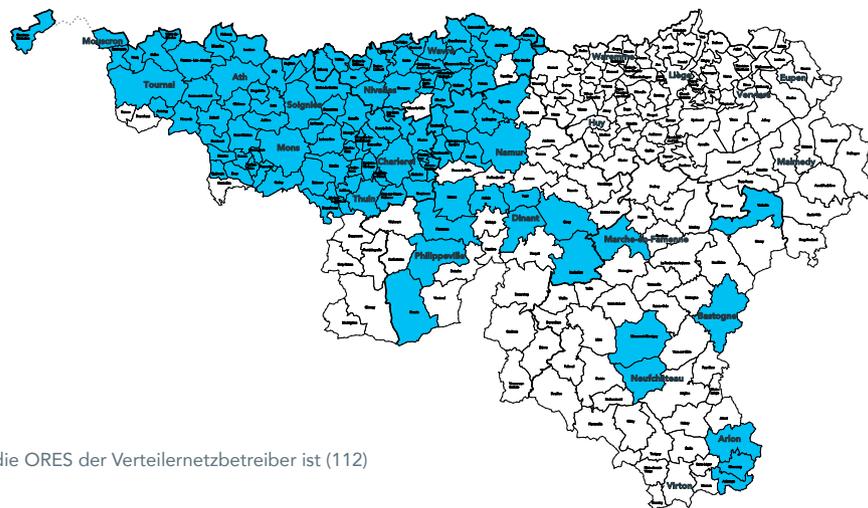
Die an die Verteilernetze angeschlossenen Stromerzeugungsanlagen sind heute viel zahlreicher und dezentraler als in der Vergangenheit. Die Erzeugung ist auch weniger vorhersehbar, da sie in direkter Weise von den Wetterbedingungen abhängt. Die Netze müssen angepasst werden, die Einbeziehung dieser unregelmäßig erzeugten Energie erleichtern und gleichzeitig die Lieferqualität jederzeit aufrechterhalten.

Auch die Erwartungen der Kunden entwickeln sich weiter. Die Dienste werden ständig unter die Lupe genommen und in Bezug auf Schnelligkeit, Qualität und Kosten akribisch geprüft. In einer Zeit der digitalen Plattformen und Online-Dienste verändern sich ganze Wirtschaftsbereiche, deren herkömmliche Akteure vor neuen Schwierigkeiten stehen. Die Verteilernetze, die heute unumgänglich sind, müssen sich an die mögliche Verbreitung von Mikronetzen und lokalen Verbrauchergemeinschaften anpassen. ORES berücksichtigt diese Entwicklungen, beteiligt sich an diesbezüglichen Pilotprojekten und setzt auf Qualität und die Weiterentwicklung ihrer Dienste, um auch morgen noch der maßgebende Ansprechpartner für ihre Kunden und Partner zu sein.



Gemeinden, für die ORES der Verteilernetzbetreiber ist (199)

Erdgas



Gemeinden, für die ORES der Verteilernetzbetreiber ist (112)



Während der Energiesektor sich wandelt, stützt ORES sich auf fünf starke Werte, um ihre Aufgaben im Bereich der öffentlichen Dienstleistungen zu erfüllen und die Zukunft zu gestalten.

3. Werte

Vor diesem Hintergrund, der von einer nie zuvor gekannten Entwicklung geprägt wird, stützt ORES sich auf fünf Werte, um ihre Aufgaben im Bereich der öffentlichen Dienstleistungen zu erfüllen und die Zukunft zu gestalten.

Professionalismus

Das Fachwissen von ORES und ihr Streben nach Exzellenz machen die Stärke des Unternehmens aus. Die Mitarbeiter erreichen ehrgeizige und anspruchsvolle Ziele, damit ORES in ihrem Tätigkeitsbereich maßgebend ist.

Verantwortungsbewusstsein

Die Priorität von ORES besteht in einem zuverlässigen, dauerhaften und sicheren Betrieb der Netze. Die Mitarbeiter stellen sich ihrer Verantwortung und halten die Gesetzgebung, die Ethik, die Verfahren und eingegangenen Verpflichtungen bei einer gleichzeitigen Beherrschung der Kosten ein.

Serviceorientierung

ORES steht im Dienst der Allgemeinheit. Konkret bedeutet dies zuhören, verfügbar sein und eine proaktive Haltung einnehmen. Das Ziel dabei: dem Kunden das Leben erleichtern.

Innovationsgeist

Jeder trägt mit seinen Ideen und Vorschlägen zur Entwicklung des Unternehmens bei, um es auf die künftigen Herausforderungen vorzubereiten. Neuartige Lösungen zu wagen ist für die Zukunft von ORES von entscheidender Bedeutung.

Respekt und Geselligkeit

Eine konstruktive und respektvolle Zusammenarbeit in einem motivationsreichen Umfeld ist für die gute Funktionsweise des Unternehmens ausschlaggebend. ORES legt Wert darauf, dass ihre Mitarbeiter sich gemeinsam und mit Begeisterung engagieren.

4. 2018 auf einen Blick

JANUAR

Am 1. Januar haben sich Chastre, Incourt, Perwez und Villers-la-Ville ORES angeschlossen. Die vier Brabant-Gemeinden vertrauen ORES den Betrieb ihrer Stromverteilernetze an. Für die Einwohner dieser Gemeinden bedeutet dies eine Verringerung von ca. 22 % des Bestandteils „Verteilung“ ihrer Stromrechnung.

FEBRUAR

Die Fachmesse der Mandatsträger (frz. „Salon des Mandataires“) findet in Marche-en-Famenne statt. ORES nimmt daran teil und tauscht sich mit den wallonischen politischen Vertretern über die zukünftige Erneuerung der kommunalen öffentlichen Beleuchtungsinfrastrukturen und deren Ausrüstung mit LED aus.

MÄRZ

Die Europäische Investitionsbank (EIB) und ORES organisieren in Namur eine feierliche Zeremonie infolge der Unterzeichnung von Darlehensverträgen in Höhe von 550 M€. Diese Darlehen zu günstigen Bedingungen, die dank der „AAA“-Bewertung der europäischen Institution gewährt wurden, werden nahezu 50 % der Investitionskosten des Unternehmens in den nächsten fünf Jahre decken. Ein Viertel der gewährten Summen wird Projekten zugunsten des Klimaschutzes gewidmet.



APRIL

Das Dekret über die Kabel- und Leitungsverleger (frz. „Décret Impétrants“) tritt in der Wallonie in Kraft. Um wiederholten Straßenöffnungen ein Ende zu setzen, müssen die Netzbetreiber und die Gemeinden sich von nun an in einem durchgängigen Prozessablauf über die Online-Plattform „Powalco“ abstimmen, bevor sie Arbeiten in die Wege leiten.



JUNI

ORES und ORES Assets halten ihre jeweiligen Hauptversammlungen ab, anlässlich derer die angeschlossenen Gemeinden die Jahresabschlüsse 2017 der Gruppe und die Ausschüttung einer Dividende in Höhe von 105,5 M€ (71,5 M€ für die Tätigkeit der Stromverteilung und 34 M€ für die der Erdgasverteilung), ausschließlich der Wegegebühr, genehmigen. Die kommunalen Aktionäre stimmen ebenfalls über die erforderlichen Statutenänderungen ab, insbesondere die Einrichtung einer neuen Dividendenpolitik, die ab dem Geschäftsjahr 2019 Anwendung findet, sowie die Umsetzung der neuen Unternehmensführung in Bezug auf die Interkommunalen. Schließlich wird anlässlich dieser Hauptversammlungen auch der erste Bericht über die unternehmerische Sozialverantwortung vorgestellt.

AUGUST

Die CWaPE validiert die Vorschläge betreffend das „erlaubte Einkommen“ von ORES für den Zeitraum 2019-2023. Dadurch gewährt die wallonische Regulierungsbehörde der Strom- und Gasmärkte dem Unternehmen den erforderlichen Haushaltsrahmen für die gute Funktionsweise der Tätigkeiten des Unternehmens in den nächsten fünf Jahren. Diese Entscheidung beweist, dass die Regulierungsbehörde den Industriepan und die Umwandlungsdynamik von ORES unterstützt.



SEPTEMBER

ORES und RESA unterzeichnen eine Zusammenarbeitsvereinbarung. Die beiden Hauptbetreiber der wallonischen Energienetze formalisieren somit ihren Willen, Synergien im Hinblick auf beachtliche Einsparungen und eine Verbesserung des Kundendienstes zu entwickeln.

OKTOBER

Im Zeitraum von Oktober bis Dezember kauft ORES einen Teil der im Monat Oktober 2012 emittierten Anleihen zurück, deren Laufzeit am 2. Oktober 2021 endet. Infolge dieser Transaktion und der Annullierung der somit zurückgekauften Anleihen wird der Gesamtbetrag der Anleiheemission um 59,4 M€ verringert und beträgt nun 290,6 M€.

NOVEMBER

Auf ihrer Hauptversammlung validiert ORES die Übernahmestransaktion der Gemeinden Celles, Comines-Warnezon, Ellezelles und Mont-de-l'Enclus. Diese Übernahme, die zum 1. Januar 2019 in Kraft tritt, folgt auf die letzte Staatsreform und die Regionalisierung der Regeln für den Netzbetrieb, insbesondere in Sachen Tarife. Anlässlich dieser Hauptversammlung wurde außerdem der Strategieplan 2019-2025 des Unternehmens von den Aktionären der Gruppe genehmigt.

DEZEMBER

ORES tätigt verschiedene Transaktionen, um die Finanzierung ihrer Tätigkeiten zu gewährleisten. 100 M€ werden von dem von der Europäischen Investitionsbank (EIB) gewährten Darlehen abgerufen, zwei Bankdarlehen werden bei der BNP Paribas Fortis (30 M€ für eine Laufzeit von fünf Jahren) und bei Belfius (50 M€ für eine Laufzeit von vier Jahren) gezeichnet. Wie in den vergangenen Jahren wird eine Kapitalerhöhung von 6,9 M€ von den Gesellschaftern Ende des Jahres 2018 gezeichnet. Schließlich konnten die Gesellschafter, die dies wünschten, im Rahmen der Einrichtung der neuen Dividendenpolitik die Erstattung der gehaltenen R-Anteile beantragen. Die in diesem Rahmen erhaltenen Anträge für einen Betrag in Höhe von 8,5 M€ wurden der Hauptversammlung von November 2018 unterbreitet und die Erstattung erfolgte zum 31. Dezember.

5. Bilanz des Geschäftsjahres: stabiles Ergebnis und Aufrechterhaltung eines hohen Investitionsniveaus

Das konsolidierte Jahresergebnis der Gruppe bleibt dank der internen Bemühungen hinsichtlich der Kostenbeherrschung auf dem Niveau von 2017.

Der konsolidierte Umsatz der Gruppe beläuft sich auf 1.125 M€ (+1,7 %). Im Laufe des betreffenden Geschäftsjahres hat die Gruppe mehr als 290,6 M€ netto (die Übernahme der Brabant-Gemeinden der PBE nicht in-

begriffen) in die Renovierung, Sanierung und Modernisierung ihrer Strom- und Erdgasverteilernetze (+13,7 %) investiert. Die konsolidierte Bilanzsumme beläuft sich auf 4.291 M€ (+1,4 %), mit einem Verhältnis zwischen Eigenkapital/Bilanzsumme von 38 % (eine Erhöhung von 0,8 %) und einem durchschnittlichen konsolidierten Schuldenersatz von 1,9 %. Das konsolidierte Jahresergebnis liegt bei 96,9 M€ (0,7 %).

Nach Zuweisung zu den verfügbaren Rücklagen wird der Verwaltungsrat der Hauptversammlung die Ausschüttung einer Gesamtdividende in Höhe von 85,2 M€ an die kommunalen und interkommunalen Aktionäre der Gruppe vorschlagen. Diese Dividende wird wie folgt aufgeteilt: 57,7 M€ auf den Tätigkeitsbereich Stromverteilung und 27,5 M€ auf den Tätigkeitsbereich Erdgasverteilung.



Konsolidierter Umsatz

1.125 M€

Konsolidierte Gesamt-Nettoinvestitionen

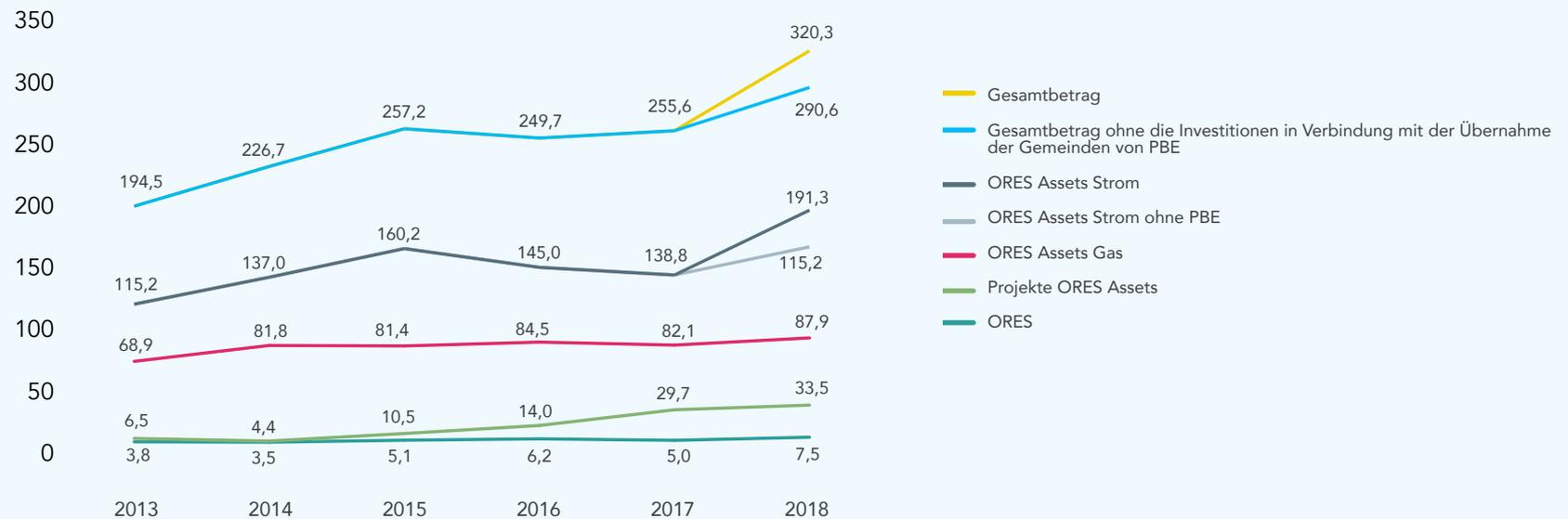
290,6 M€

Konsolidierte Bilanzsumme

4.291 M€

Entwicklung der Investitionen (netto und konsolidiert für die Gruppe)

Strom und Gas (in M€)



Die Höhe der Investitionen von ORES Assets im Jahr 2018 erklärt sich insbesondere durch die Übernahme für einen Betrag von 29,7 M€ der Netze der vier Gemeinden von Wallonisch-Brabant (Chastre, Incourt, Perwez und Villers-la-Ville), die zuvor PBE angeschlossen waren.

03

Gesellschaftliches Engagement und Ergebnisse



6. Befragung der Stakeholder

Seit 2017 führt ORES einen Überlegungsprozess und befasst sich mit der Formalisierung ihrer Verantwortung innerhalb der wallonischen Gesellschaft. Als wichtiger Wirtschaftsakteur, dessen Tätigkeiten für die wallonische Gesellschaft von wesentlicher Bedeutung sind, bewertet das Unternehmen seine Politik, um seine Aktivitäten und Berufe im Hinblick auf eine verantwortungsvolle und nachhaltige Entwicklung auszurichten. Der vorliegende Bericht analysiert die aktuellen und zukünftigen Herausforderungen, denen sich das Unternehmen stellen muss, und erklärt, wie seine Stakeholder zu deren Bestimmung und Priorisierung beigetragen haben.

Für die Präsentation der im Jahr 2018 erreichten Fortschritte und Ergebnisse hat das Unternehmen seine Vorgehensweise gemäß den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI) strukturiert. Dieses internationale Bezugssystem unterstützt die Unternehmen bei der Bestimmung des Inhalts im Hinblick auf die Berichterstattung über ihre ökonomischen, sozialen und ökologischen Leistungen.

Laut diesem Verfahren sollen die Organisationen ihre Stakeholder befragen, um ihre Herausforderungen im Bereich der nachhaltigen Entwicklung zu bestimmen und transparente und stichhaltige Informationen, die Antworten dazu liefern, zu veröffentlichen.

Festlegung der Herausforderungen

Zur Einhaltung des GRI-Verfahrens wurden firmenintern 17 Themenbereiche, in denen das Engagement und die Bemühungen von

ORES für die Allgemeinheit generell positive Auswirkungen haben können, festgelegt und vom Direktionsausschuss des Unternehmens validiert. Sie sind nachstehend alphabetisch aufgelistet, jedoch zu diesem Zeitpunkt nicht nach Wichtigkeit sortiert.

Attraktivität - Energiekosten - Digitalisierung - Diversität und Diskriminierung - ökologischer Fußabdruck - Weiterentwicklung der Unternehmenskultur - Zuverlässigkeit des Netzes - Schulung - Unternehmensführung - Partner der Behörden und Bürger - Einkaufspolitik - Politik in Sachen Mäzenatentum und Sponsoring - faire Betriebspraktiken - Energiearmut - Prävention und Sicherheit - Kundenzufriedenheit und Dienstqualität - Energiewende

Identifizierung und Befragung der Stakeholder

Zusätzlich zur betriebsinternen Befragung wollte ORES ihre Stakeholder in die Über-



ORES möchte die Wallonie dabei unterstützen, die Energiewende erfolgreich zu meistern, mit einem besonderen Augenmerk auf die Beherrschung der durch diesen Prozess generierten Kosten.

legung über ihre gesellschaftliche Verantwortung einbeziehen. Das Unternehmen hat eine Stichprobe von Partnern und Stakeholdern gewählt, um einen Meinungs austausch zu diesem Thema zu organisieren. Die Wahl der Stakeholder wurde aufgrund einer betriebsinternen strategischen Überlegung getroffen und anschließend vom Direktionsausschuss bestätigt. Dabei sollte angesichts der Stellung von ORES in der wallonischen Gesellschaft eine repräsentative Stichprobe der Stakeholder angesprochen werden, die unterschiedliche Profile und Geschlechter aufweist.

Etwa dreißig Stakeholder im Rahmen des alltäglichen Geschäfts wurden eingeladen. Zu-

gesagt haben unter anderem verschiedene Akteure des Energiesektors (insbesondere die Belgische Vereinigung der Unternehmen im Strom- und Gasbereich), ein Mitglied des Verwaltungsrates, die wallonische Regulierungsbehörde (CWaPE), Vertreter der Behörden (der wallonische Minister für Haushalt, Finanzen, Energie und Klima, die Vereinigung der wallonischen Städte und Gemeinden, die Stadt Namur), Verbraucherschutzzentralen (die Vereinigung für die Förderung erneuerbarer Energien), Vertreter der Hochschulen und Universitäten (die Universität Lüttich) sowie auch eine Gewerkschaftsbewegung (der Allgemeine Arbeitgeberverband von Belgien).

Das Treffen fand im Vorfeld der Vorbereitung des vorliegenden Berichts am 25. Januar 2019 in Louvain-la-Neuve statt. Zu Beginn der Sitzung wurde jeder Teilnehmer dazu aufgefordert, spontan mitzuteilen, worin seiner Meinung nach die aktuelle und zukünftige gesellschaftliche Verantwortung von ORES besteht. Anschließend wurden die auf interner Ebene bestimmten Herausforderungen vorgestellt, angepasst und von den Stakeholdern validiert.

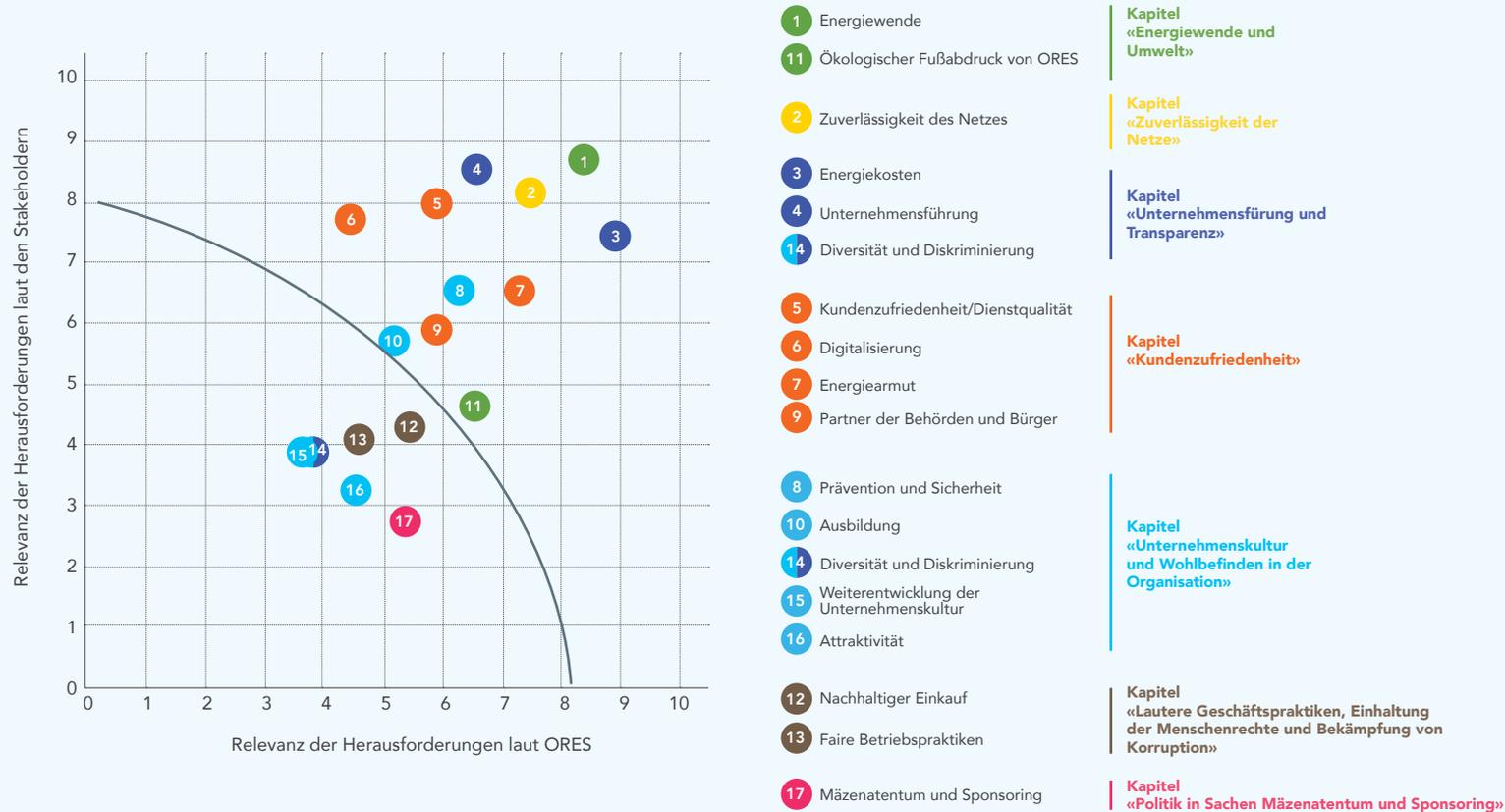
Materialitätsmatrix

Dank dieses Austauschs konnte die nachstehende Materialitätsmatrix erstellt werden.

Auf der Ordinatenachse sind die unterschiedlichen Themen je nach Relevanz in den Augen der Stakeholder, die am Austausch vom vergangenen 25. Januar teilgenommen haben, klassifiziert.

Auf der Abszissenachse wurden dieselben Themen vom Topmanagement von ORES im Rahmen einer vorangegangenen Überlegung über die Politik im Bereich der Sozialverantwortung des Unternehmens priorisiert.

In den nachfolgenden Kapiteln werden die als prioritär identifizierten Themenbereiche auf der Grundlage der konsolidierten Bewertungen vorgestellt.



7. Unternehmensführung und Transparenz

Für ein Unternehmen, dessen Aktionariat aus dem öffentlichen – kommunalen und suprakommunalen – Bereich kommt, und das Tätigkeiten im Rahmen eines regulierten Monopols ausübt, ist die Frage der Unternehmensführung von wesentlicher Bedeutung. Sie umfasst mehrere Aspekte:

- den Geschäftsbereich und dessen Einhaltung seitens eines Unternehmens, das sich in einer Monopolsituation befindet, in einem sowohl liberalisierten als auch regulierten Markt;
- Transparenz, Unabhängigkeit und Kompetenz der Organe, welche die kommunalen Aktionäre und das Unternehmen miteinander verbinden;
- das Effizienzniveau der operativen Führung der Tätigkeiten und die Kostenbeherrschung.

Kontext und Geschäftsbereich

ORES präsentiert ein sogenanntes Pure-Player-Unternehmensmodell im Zentrum des Marktes. Dank dieses Modells kann das Unternehmen seine Bemühungen auf seine Kerngeschäfte und die Aufgaben, die ihm vom Gesetzgeber anvertraut wurden, konzentrieren: Betreiber der Strom- und Erdgasnetze sowie des öffentlichen Beleuchtungsnetzes, Vermittler auf den Märkten und Partner der Behörden und Bürger.

Genau dieses Modell wurde im Mai 2018 vom wallonischen Parlament anhand des Dekrets zur Reformierung der Unternehmensführung der Verteilernetzbetreiber und der Neubestimmung ihrer Tätigkeitsbereiche bestätigt.

Geschäftsorgane

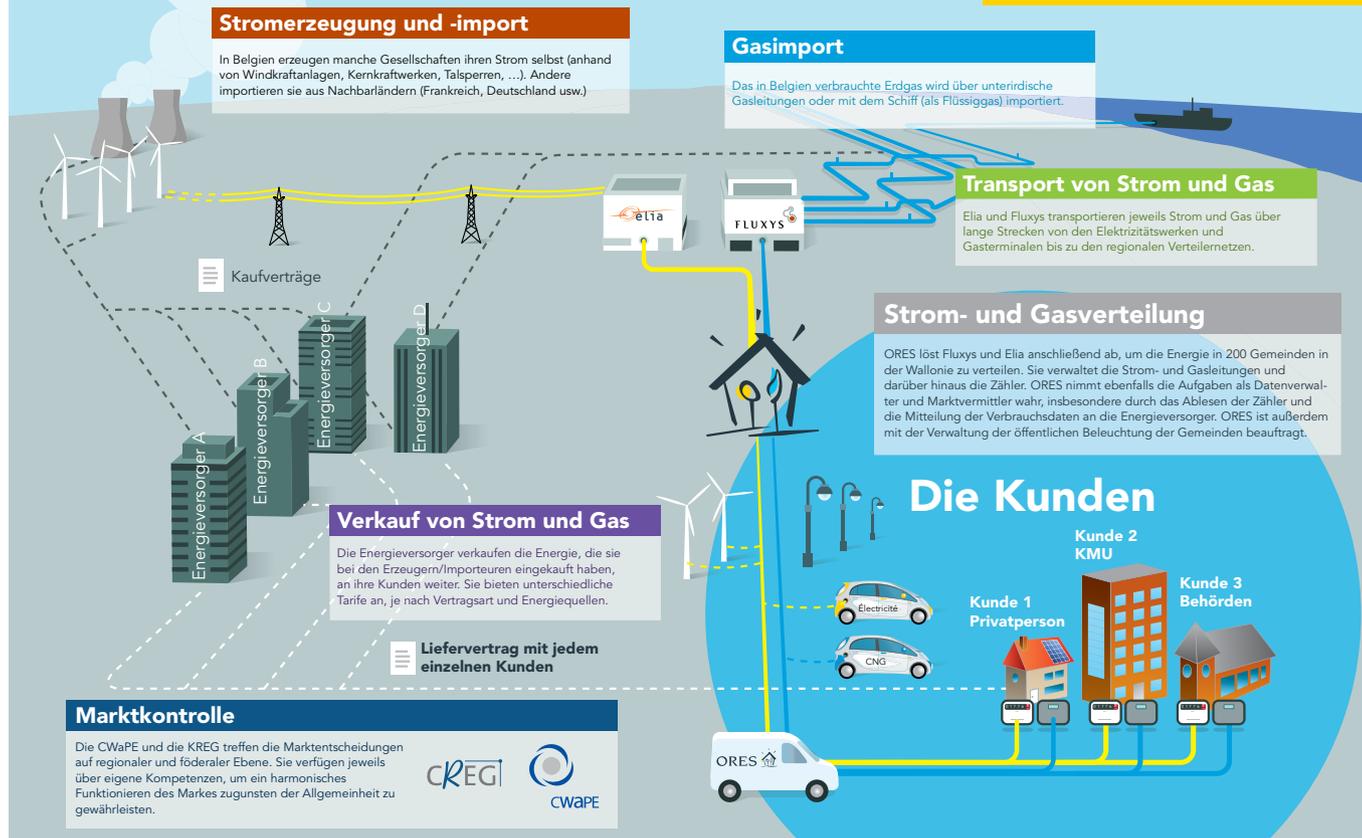
ORES und ORES Assets stützen sich auf eine gemeinsame Unternehmensführung anhand spiegelgleich zusammengesetzter Organe, die Effizienz sowie kohärente Entscheidungen seitens der verschiedenen Geschäfts- und Kontrollorgane gewährleisten.

Die Funktionsweise und die Verantwortungsbereiche dieser Organe sind im Kodex der lokalen Demokratie und der Dezentralisierung (frz. CDLD) und darüber hinaus in den Statuten festgelegt und werden in den jeweiligen Geschäftsordnungen und der Charta der Unternehmensführung näher erläutert. Dies betrifft insbesondere den Verwaltungsrat, der sich gemäß Artikel L1523-15 des Kodex der lokalen Demokratie und der Dezentralisierung, der in Artikel 14 der Statuten von ORES Assets (*) umgesetzt wird, aus 20 Mitgliedern unterschiedlichen Geschlechts zusammensetzt. 13 dieser Mitglieder (2/3) vertreten die Gemeindegesschafter und müssen demnach Gemeindevertreter sein. Die 5 anderen vertreten die RFI und können Gemeindevertreter (oder auch nicht) sein.

Die Mitglieder des Verwaltungsrats teilen sich auf:

- auf politischer Ebene (aufgrund einer zweifachen Verhältnisregel gemäß Artikel 14 der Statuten, nämlich einerseits in Anwendung des D'Hondt-Rechenschlüssels für 9 Mandate und andererseits in Anwendung des gewichteten D'Hondt Rechenschlüssels für die 11 restlichen Mandate), was aufgrund der zum

(*) Es versteht sich, dass diese Regeln ebenfalls für den Verwaltungsrat von ORES Gen. mbH Anwendung finden, der gemäß Artikel 13 seiner Statuten spiegelgleich zum Verwaltungsrat von ORES Assets zusammengesetzt ist, zuzüglich der Anwesenheit des Präsidenten des Direktionsausschusses, der dazugehört.



1. März 2019 erhaltenen Listenverbindungen für die insgesamt 20 Mandate folgende Aufteilung ergibt: 8 PS – 6 MR – 4 CDH – 2 Ecolo, mit folgender Aufgliederung:

- 5 PS – 4 MR – 3 CDH – 1 Ecolo als Vertreter der Gemeinden
- 3 PS – 2 MR – 1 CDH – 1 Ecolo als Vertreter der RFI

und

- auf geografischer Ebene (verhältnismäßig zu den EAN gemäß dem Stand zum Zeitpunkt der Gemeindewahlen).

Die Beschreibung der Organe, ihrer Aufgaben, ihrer Zusammensetzung und der Verfahren zur Ernennung der Mitglieder, welche diese zusammensetzen, sowie ihre eventuellen Vergütungen sind im Vergütungsbericht enthalten (zu lesen im Kapitel unter demselben Namen).

Strategie und Kostenbeherrschung

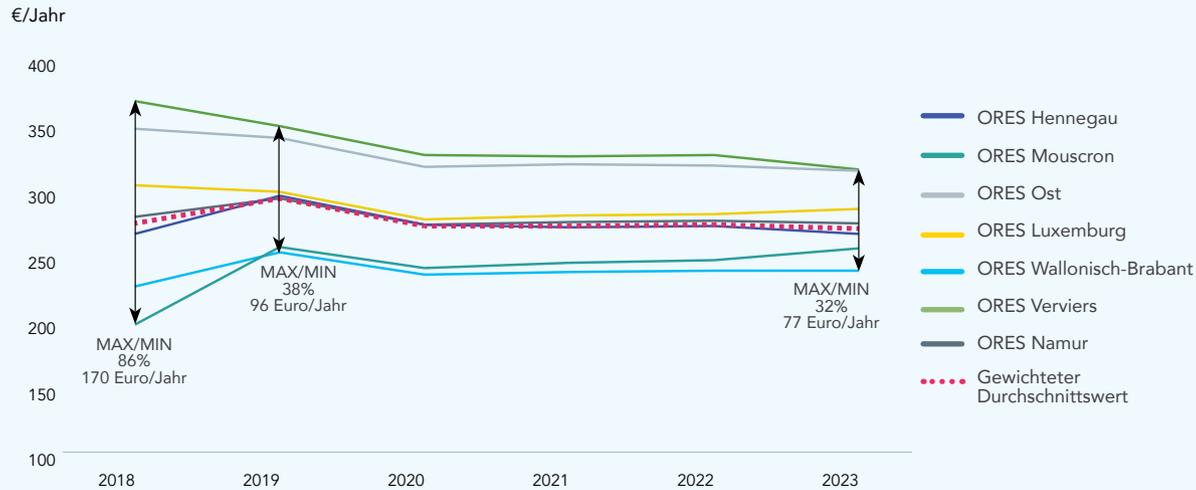
Die Mission, die Vision und die an ORES gestellten Herausforderungen sind in einem

Strategieplan beschrieben, der auf der Webseite des Unternehmens veröffentlicht ist. Dieser Plan wird von Experten des Unternehmens verfasst, dem Verwaltungsrat zur Genehmigung und den Gemeindegesellschaftern anlässlich der Hauptversammlung zur Abstimmung unterbreitet.

Nachdem eine erste Vision für den Zeitraum 2015-2020 ausgearbeitet wurde, hat das Unternehmen einen neuen Plan für 2019-2025 erstellt. Darin betont es seinen Willen, eine

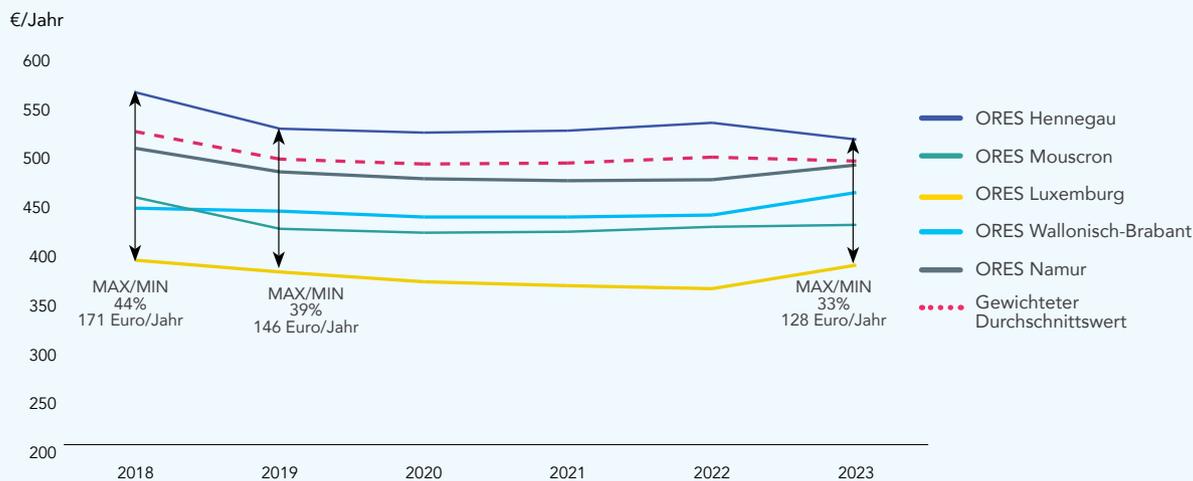
Entwicklung der Stromverteilerpreise

(aufgrund eines Verbrauchs von 1.600 kWh Hochtarifzeiten/1.900 kWh Niedertarifzeiten)



Entwicklung der Erdgasverteilerpreise

(aufgrund eines Verbrauchs von 23.260 kWh)



strukturierte und sequenzielle Umwandlung der Unternehmensorganisation hinsichtlich der Weiterentwicklung seiner Dienste an die Kunden, der Digitalisierung seiner Tätigkeiten und der Unterstützung der Wallonie bei der Energiewende vorzunehmen.

ORES möchte jedoch, dass dieser Wandlungsprozess mit einer Politik der Kostenbeherrschung einhergeht, um die Entwicklung der Verteilerkosten unter dem erwarteten Inflationsniveau zu halten.

Am 7. Februar 2019 verabschiedet der Direktionsausschuss der CWaPE die Entscheidungen zur Genehmigung der revidierten Strom- und Gasstarifvorschläge von ORES im Strom- und Gasbereich für die Regulierungsperiode 2019-2023.

ORES konnte den „Durchschnittstarif“ des Bestandteils der Stromrechnung konstant halten und die Tarifunterschiede zwischen ihren einzelnen Sektoren – in Verbindung mit den Betriebsbedingungen und der Bevölkerungsdichte – so gut wie möglich einschränken.



8. Zuverlässigkeit der Netze

Strom und Erdgas sind lebenswichtige Güter, die sowohl für die Haushalte als auch für die Unternehmen und die Allgemeinheit unabdinglich sind. Die Verantwortung von ORES als Betreiber der Verteilernetze erstreckt sich über verschiedene Ebenen:

- die Fähigkeit, eine sichere und zuverlässige Lieferung zu gewährleisten;
- die Wartung, die Modernisierung und den Ausbau der bestehenden Infrastrukturen;
- die Verwaltung und die Wartung der öffentlichen Beleuchtung der Gemeinden.

Ein Ersteinsatzteam, das rund um die Uhr, 7 Tage die Woche zur Verfügung steht

Der Kunde erwartet an erster Stelle von seinem Netzbetreiber eine unterbrechungsfreie und qualitativ hochwertige Energieversorgung. Zu gleich welcher Zeit am Tag oder in der Nacht sind die Teams der Abteilungen Netzbetrieb und Entstörung von ORES das ganze Jahr über einsatzbereit, um sich im Falle eines Versorgungsproblems vor Ort zu begeben.

Stromnetz im Mittelspannungsbereich

	Durchschnittszeit in Stunden 2017	Durchschnittszeit in Stunden 2018
Geplante Nichtverfügbarkeit	00:33:06	00:33:08
Wiederherstellung der Versorgung	02:51:53	02:53:19
Nicht geplante Unterbrechung (Störung)	00:55:00	00:55:00
Wiederherstellung der Versorgung	00:45:27	00:42:18

Stromnetz im Niederspannungsbereich

	Durchschnittszeit in Stunden 2017	Durchschnittszeit in Stunden 2018
Durchschnittliche Dauer für die Ankunft vor Ort	00:58:28	00:49:07
Durchschnittliche Einsatzdauer	01:10:08	01:06:05
Nicht geplante Nichtverfügbarkeit (Störung)	02:03:35	01:55:12

Erdgasnetz

	2017	2018
Einsatz infolge eines Anrufs einer Drittperson	1.319	1.320
Einsatz infolge einer systematischen Netzüberwachung	691	811

	Durchschnittliche Dauer in Stunden 2017	Durchschnittliche Dauer in Stunden 2018
Durchschnittliche Dauer für die Ankunft vor Ort (Anruf - Ankunft)	00:54:36	00:57:02
Durchschnittliche Einsatzdauer (Ankunft - Ende)	01:02:01	01:04:25
Ankunfts- und Einsatzdauer (Anruf - Ende)	01:56:22	02:01:27

Geprüfte Leitungen

	2017	2018
Mitteldruck (km)	716,7	688,4
Niederdruck (km)	1.074,3	844,2
Insgesamt (km)	1.791	1.532,6

Gasaustritte/100 Anschlüsse



Gasaustritte/100 km



Es sei darauf hingewiesen, dass die technischen Dienste von ORES 1.300 Einsätze infolge von Beschädigungen leisten mussten, die von anderen Betreibern, die Arbeiten in der Nähe der Netze ausführen, an den Verteilerinfrastrukturen verursacht wurden. Das Inkrafttreten des Dekrets über die Kabel- und Leitungsverleger (frz. Décret Impétrants) sowie der Online-Auftritt der Plattform „Powalco“ im Jahr 2018 schreiben mehr Kommunikation und die Suche nach Synergien zwischen den Betreibern von Leitungen und Leerrohren vor. Auf lange Sicht sollte diese neue Konzentrierungsvorgehensweise eine Begrenzung der Anzahl Zwischenfälle ermöglichen.

Investitionen in die Verteilernetze

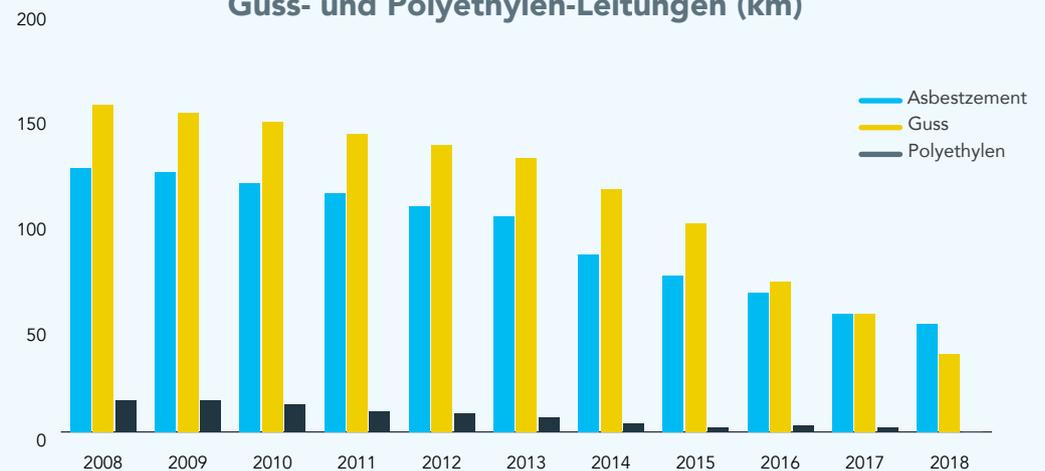
Bedeutende Investitionen wurden für die Modernisierung sowie für den Ausbau der Netzinfrastrukturen im Mittelspannungsbereich bewilligt. Mehr als 400 km unterirdischer Leitungen wurden verlegt, davon mehr als 100 km im Rahmen von Arbeiten zum Ausbau der Netzinfrastrukturen. Es sei darauf hingewiesen, dass 64 km alte Freileitungen, die Unwetter in höherem Maße ausgesetzt sind, abgebaut und durch unterirdische Infrastrukturen ersetzt wurden. Mehr als 140 km Freilei-

tungen wurden darüber hinaus gewartet und mehr als 1.500 Zähler, meist fernabgelesene, wurden bei Kunden angebracht, deren bedeutender Energiebedarf einen Anschluss am Mittelspannungsnetz erfordert.

Auf dem Stromnetz im Niederspannungsbereich wurden im Jahr 2018 400 km neue Kabel verlegt: 210 km wurden ausgetauscht und 190 km dienten als Ausbau bestehender Infrastrukturen. Die Technikerteams von ORES haben nahezu 10.000 neue Kunden an das Stromnetz im Niederspannungsbereich angeschlossen und mehr als 35.500 Zähler angebracht oder erneuert. 2018 wurden außerdem mehr als 7.000 Budgetzähler bei Privatpersonen installiert.

Auf den Erdgasverteilernetzen wurden 2018 im Mitteldruck- und Niederdruckbereich mehr als 130 km neue Leitungen verlegt, davon 75 km infolge von Anträgen neuer Netznutzer. Diese Netzausbauarbeiten sind Gegenstand einer Rentabilitätsrechnung, deren Parameter von der Regulierungsbehörde genehmigt werden. Der Austausch der Niederdrucknetze aus Guss oder Asbestzement wird fortgesetzt und insgesamt wurden 2018 mehr als 23 km auf dem Netz zugunsten von Polyethylen Leitungen abgebaut, die den ak-

Entwicklung der Asbestzement-, Guss- und Polyethylen-Leitungen (km)



KAMPAGNE ZUR FÖRDERUNG DES ERDGASBEREICHS: ZIEL 2018 ERREICHT

Dank der energetischen Leistungen der neuen Wohnhäuser und Brennwertkessel können die Kunden ihren Verbrauch verringern. Um diesen Volumenverlust in den Leitungen auszugleichen, führt ORES seit mehreren Jahren eine Kampagne, um die Kunden, die entlang des bestehenden Netzes wohnen, davon zu überzeugen, sich für diesen Energieträger zum Heizen und Kochen zu entscheiden. Dadurch möchte das Unternehmen die Nutzung des Netzes maximieren und einem Rentabilitätsverlust der Infrastrukturen entgegenwirken, der zu einer Erhöhung der Kosten für die angeschlossenen Kunden führen könnte. 2018 wurde ursprünglich mit der Regulierungsbehörde des wallonischen Marktes ein Ziel von 3.100 neuen Kunden gesteckt. Dieses Ziel wurde erreicht und übertroffen, da die Teams zur Förderung des Erdgasbereichs im vergangenen Geschäftsjahr 3.617 neue Kunden überzeugen konnten.

ORES übernimmt die Wartung, Instandsetzung und Modernisierung der Leuchten, die zur Beleuchtung der Gemeindestraßen, öffentlichen Parks und bestimmter kommunaler Bauten dienen.



tuellen Nutzungs- und Betriebsbedingungen besser entsprechen. Diese weisen außerdem bessere Merkmale in Bezug auf Abdichtung und Widerstandsfähigkeit auf, insbesondere im Falle von Bodenbewegungen.

Nahezu 12.000 Anschlüsse wurden im vergangenen Geschäftsjahr erstellt oder renoviert und 16.400 Zähler – sowie mehr als 4.450 Budgetzähler – angebracht.

Die öffentliche Beleuchtung der Gemeinden

Die Wartung der kommunalen öffentlichen Beleuchtung ist eine Gemeinwohlverpflichtung (GWV), die den Verteilernetzbetreibern zufällt. Vor diesem Hintergrund übernimmt ORES die Wartung, Instandsetzung und Modernisierung – lesen Sie mehr zu diesem letzten Punkt im Kapitel „Energiewende und Umwelt“ – der Leuchten, die zur Beleuchtung der Gemeindestraßen, öffentlichen Parks, Plätze dienen, sowie derjenigen zur Aufwertung bestimmter kommunalen Bauten. Diese Anlagen tragen zur Sicherheit und Verschönerung des öffentlichen Raums bei. Im Gegenzug verwaltet ORES nicht die Beleuchtung der Schnellstraßen, Autobahnen und der meisten Landstraßen.

Die Straßenbeleuchtung entspricht heute durchschnittlich 50 % der Stromrechnung der Gemeinden. Zum Ende des Sommers 2018 hat die wallonische Regierung einen Erlass verabschiedet, der die gesamte wallonische öffentliche Beleuchtung organisiert, was konkret ein flächendeckendes Roll-out der LED-Technologie („light emitting diode“) bedeutet.

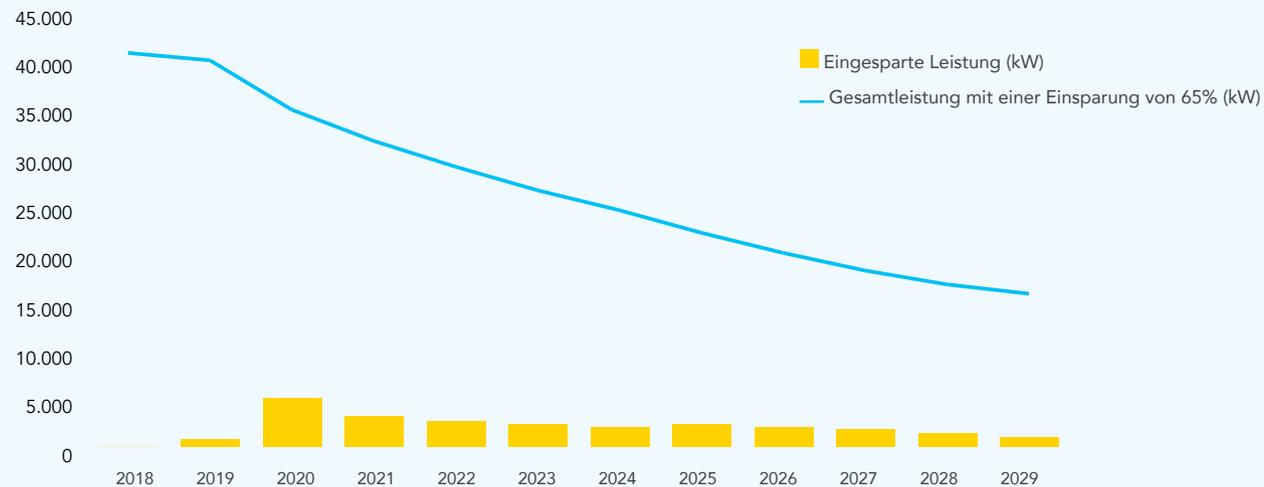
In den nächsten zehn Jahren werden die wallonischen Verteilernetzbetreiber die etwa

585.000 Leuchten der kommunalen öffentlichen Beleuchtung in der Wallonie austauschen. Dabei werden zunächst die Natriumdampf-Niederdrucklampen ausgetauscht, die sehr bald von deren Herstellern nicht mehr vermarktet werden, sowie die energieintensivsten Leuchten.

LED-Lampen haben also einen niedrigeren Verbrauch und sind somit umweltfreundlicher. Auf dem Tätigkeitsgebiet von ORES

wird die Erneuerung der Leuchten eine Verbrauchsverringerung von ca. 65 % – d. h. 102.000 Megawattstunden pro Jahr – und eine Senkung der Treibhausemissionen um etwa 29.000 Tonnen pro Jahr ermöglichen. Dank ihrer längeren Lebensdauer ist der Wartungsaufwand außerdem geringer als bei herkömmlichen Lampen.

Erwartete Verbrauchsreduzierung der öffentlichen Beleuchtung dank ihrer Modernisierung





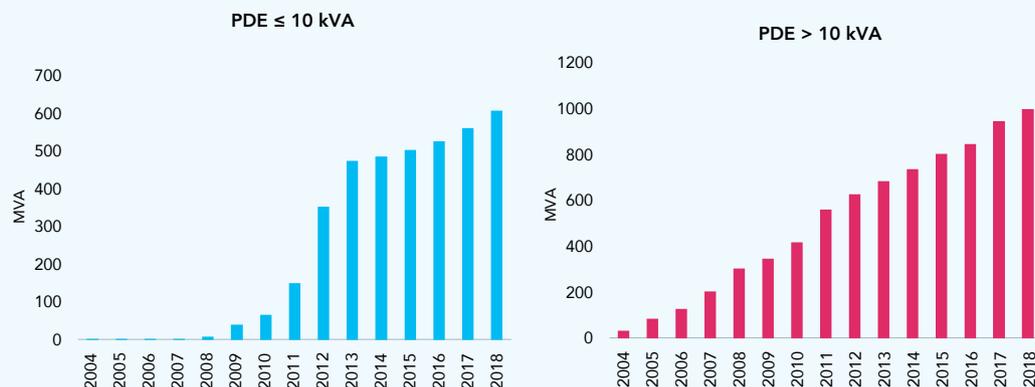
9. Energiewende und Umwelt

Der Wandel des Energiesektors gleichermaßen wie der anderer Industriebereiche oder auch der Mobilität ist einer der wichtigen Hebel, um die Herausforderung des Klimawandels zu meistern. Mitten im Energiemarkt möchte ORES sich als Vermittler für sämtliche am Energiewandel beteiligten Parteien positionieren. Das Unternehmen trägt diese Verantwortung für ihre Stakeholder und muss daher seine Tätigkeiten überdenken, um den Fortschritt in nachfolgenden Bereichen voranzutreiben:

- die Digitalisierung und Modernisierung seiner Netze und die Aufnahme einer steigenden Anzahl Energieerzeugungsanlagen aus erneuerbaren Energiequellen auf diesen Netzen;
- die rationale Nutzung der Energie, insbesondere dank der Modernisierung der kommunalen öffentlichen Beleuchtungsinfrastrukturen;
- den Zugang zu den Netzen für strom- oder erdgasbetriebene Fahrzeuge;
- die Kontrolle und die Überwachung der Auswirkung seiner eigenen Tätigkeiten auf die Umwelt.

Entwicklung der dezentralen Erzeugungsanlagen (DEA)

auf den Netzen von ORES, nach installierter Leistung (MVA)

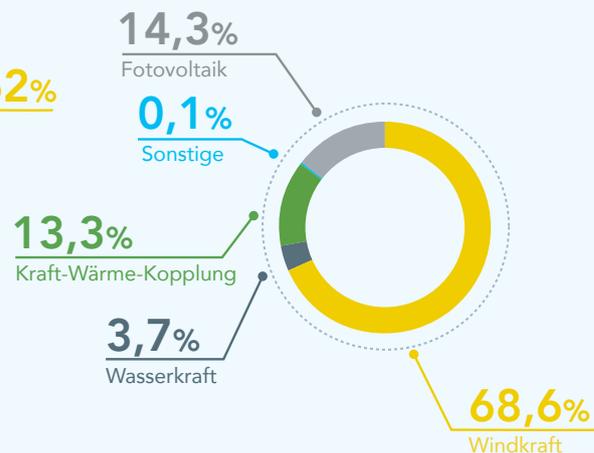


Verteilung der installierten Gesamtleistung je nach Anlage

(in blau: DEA ≤ 10 kVA, in rot: DEA > 10 kVA)



Verteilung nach Energiequelle



Aktive Unterstützung der erneuerbaren Energien

In etwas mehr als zehn Jahren stieg die Anzahl Erzeugungsanlagen aus erneuerbaren Energiequellen von einigen wenigen Dutzend Anlagen auf nahezu 120.000. Die herkömmlichen Erzeuger oder Stromversorger sind nicht mehr alleine auf dem Markt. Mit dem Aufkommen der Fotovoltaik-Module, Wind, Wasserkraft- oder auch Biomasse-Anlagen verfügen Privatpersonen, Unternehmen und sogar die Behörden nunmehr über immer mehr Mittel, um auf einem zusehends grünen und lokalen Energiemarkt eine aktive Rolle zu übernehmen.

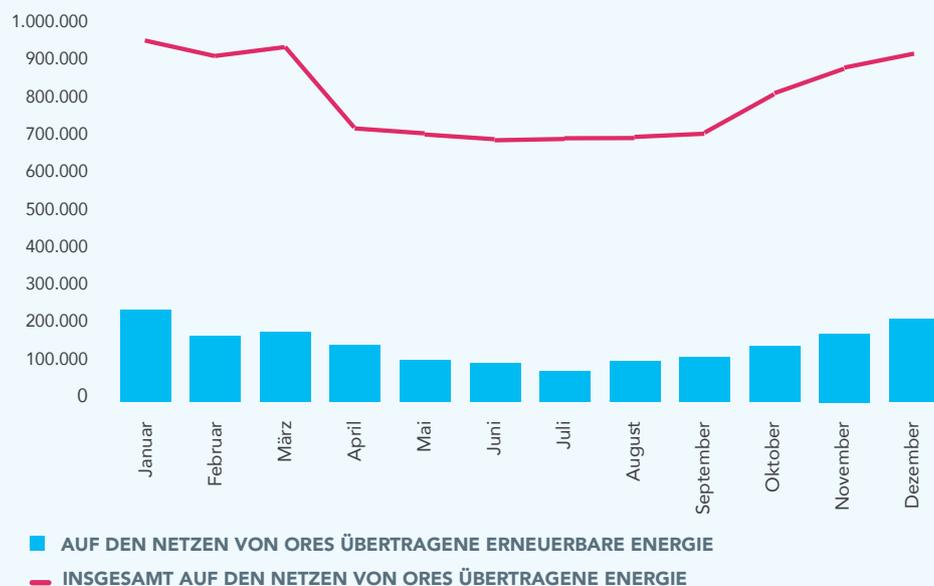
Für die Betreiber des Stromnetzes bedeutet diese vermehrte Energieeinspeisung aus erneuerbaren Energien, dass sie ihre Prozesse anpassen und neue Verfahren zum Betrieb der Infrastrukturen einrichten müssen. In der Tat wurden die Netze ursprünglich nicht konzipiert, um Erzeugungsarten aufzunehmen, die auf einer dezentralen und unregelmäßigen – da wetterabhängigen – Erzeugung beruhen. Die Energieströme in den Netzen fließen nun

in zwei Richtungen und erfordern eine Verstärkung der Infrastrukturen sowie Instrumente zur Fernablesung und -steuerung.

Der stetig zunehmende Anteil erneuerbarer Energien am Strommix erfordert einen flexibleren Ansatz für die Erzeugung, die Verteilung und den Verbrauch. Auch die Kunden können eine Rolle spielen, die dem Betrieb des Stromnetzes zugunsten kommt, indem sie sich an die Verfügbarkeit der Ressourcen anpassen und ihre Nachfrage zu gegebener Zeit verringern, d. h. dann, wenn die Erzeugung zur Deckung des gesamten Verbrauchs unzureichend ist.

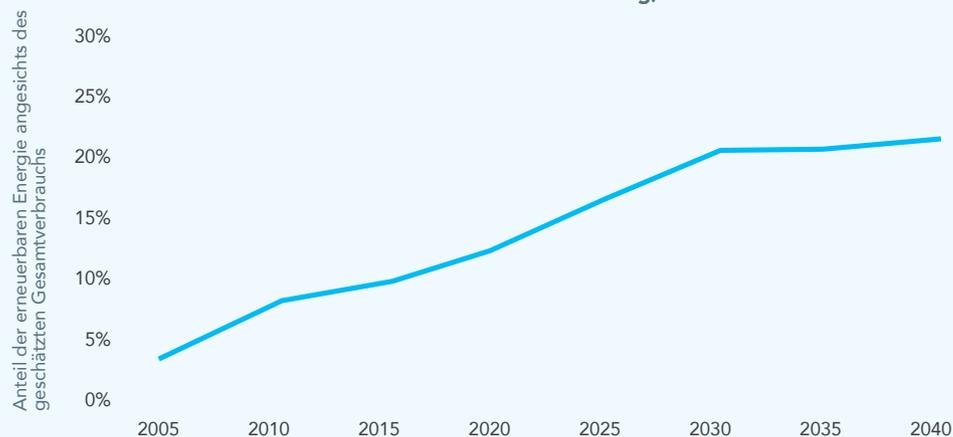
Wenn ORES die Einbeziehung der Energien aus erneuerbaren Quellen auf dem Markt fördern möchte, muss sie ebenfalls darauf achten, einen qualitativ guten Dienst für die Allgemeinheit insgesamt aufrechtzuerhalten. Dies ist die Daseinsberechtigung des Projekts zur Umwandlung des Unternehmens und seiner Geschäftsbereiche – das in seinem Strategieplan 2019-2025 beschrieben wird –, in dem Technik, Informatik und Datenverarbeitung zusammengeführt werden, um dem

Anteil der erneuerbaren Energie im Vergleich zur Energie, die 2018 auf den Netzen von ORES übertragen wurde



Ziele hinsichtlich der Entwicklung der erneuerbaren Energien in der Wallonie zu Beginn des Jahres 2030

(Quelle: Entwurf des wallonischen Energie-Klima-Plans – am 18. Dezember 2018 genehmigte überarbeitete Fassung)



neuen Beruf des Systembetreibers Gestalt zu verleihen, dessen Aufgabe breiter ausgelegt ist als die „herkömmliche“ Aufgabe des Netzbetreibers.

Wie aus der nachstehenden bildlichen Darstellung ersichtlich, stellt die Energie aus erneuerbaren Energiequellen angesichts der Energiemenge, die insgesamt über die Verteilernetze übertragen wird, einen Minderheitsanteil dar. Ende 2018 haben die Behörden sich jedoch auf einen Entwurf für einen nationalen Energie-Klima-Plan und eine regionale Aufgliederung geeinigt, die darauf abzielen, den Anteil der erneuerbaren Energien im wallonischen Energiemix bis Anfang 2030 auf 23 % zu erhöhen. Die Umwandlung von ORES soll dem Unternehmen auch ermöglichen, eine aktive Rolle bei dieser Entwicklung zu spielen.

Weiterhin im Hinblick auf die Förderung eines zusehends grünen und lokalen Energiemarktes öffnet ORES die Tore zu neuen Technologien und stellt ihr Fachwissen und ihre Infrastrukturen den Partnern im öffentlichen, privaten und Universitätsbereich zur Verfügung. Forschungsarbeiten in Verbindung mit

kurzen Wegen, kollektivem Eigenverbrauch, Speicherung oder auch Einspeisung von Biomethan in das Erdgasnetz finden somit im Rahmen von Pilotprojekten statt.

Unterstützung alternativer Mobilitätskonzepte

Ein weiteres, heute unumgängliches Thema im Zusammenhang mit dem ökologischen



INTELLIGENTE ZÄHLER: EINE GEMEINSAME VISION FÜR DIE WALLONIE

Die intelligenten Zähler sind ein wesentliches Instrument zur konkreten Umsetzung der Energiewende. Dank der genaueren Übersicht über den Verbrauch, den diese bieten, werden diese neuen Messsysteme eine rationalere und flexiblere Verwaltung der Energie fördern. 2018 hat die wallonische Regierung einen gesetzlichen Rahmen zur Nutzung der intelligenten Zähler und ihres Roll-outs geschaffen. ORES und RESA arbeiten nunmehr zusammen, um eine gemeinsame technische Lösung zu erarbeiten. Im September 2019 werden die beiden wichtigsten Betreiber der wallonischen Energieverteilernetze ihre gemeinsame Vision in technischer Hinsicht sowie in Bezug auf ihr respektives Roll out präsentieren.

Wandel, dem Umweltschutz und dem Kampf gegen die Klimaerwärmung ist die Mobilität. Die umweltverschmutzenden Transportabgase haben im Laufe der letzten Monate zu zahlreichen Streitgesprächen Anlass gegeben. Der Gesetzesrahmen entwickelt sich weiter und sieht eine stärkere Besteuerung und sogar ein Fahrverbot der Fahrzeuge mit der größten Umweltverschmutzung vor. Vor

diesem Hintergrund sucht ein Großteil der Bevölkerung nach nachhaltigen alternativen Konzepten, von denen er Gebrauch machen kann.

Wiederum als Vermittler möchte ORES die öffentlichen und privaten Partner bei der Entwicklung der Elektro- und „CNG“-Mobilität (komprimiertes Erdgas) unterstüt-

zen. Hinsichtlich des Umweltschutzes bieten diese Fahrzeuge den Vorteil eines geringeren CO₂-Ausstoßes im Vergleich zu den entsprechenden Diesel- oder Benzin-Fahrzeugmodellen.

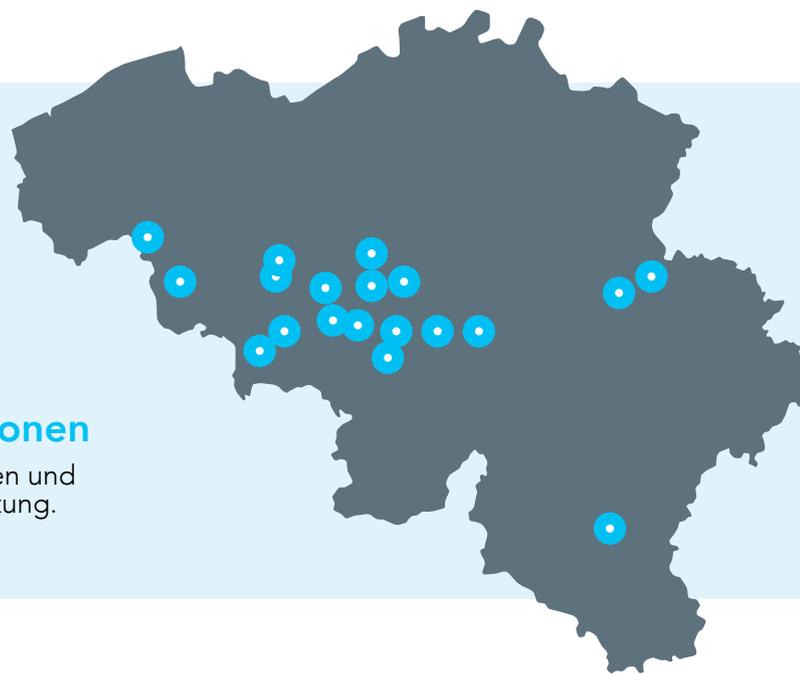
Da das Aufladen dieser Fahrzeuge zu Hause in manchen Fällen immer noch ziemlich umständlich bleibt, unterstützt ORES die öffent-

Erdgasmobilität

19

öffentliche „CNG“-Ladestationen

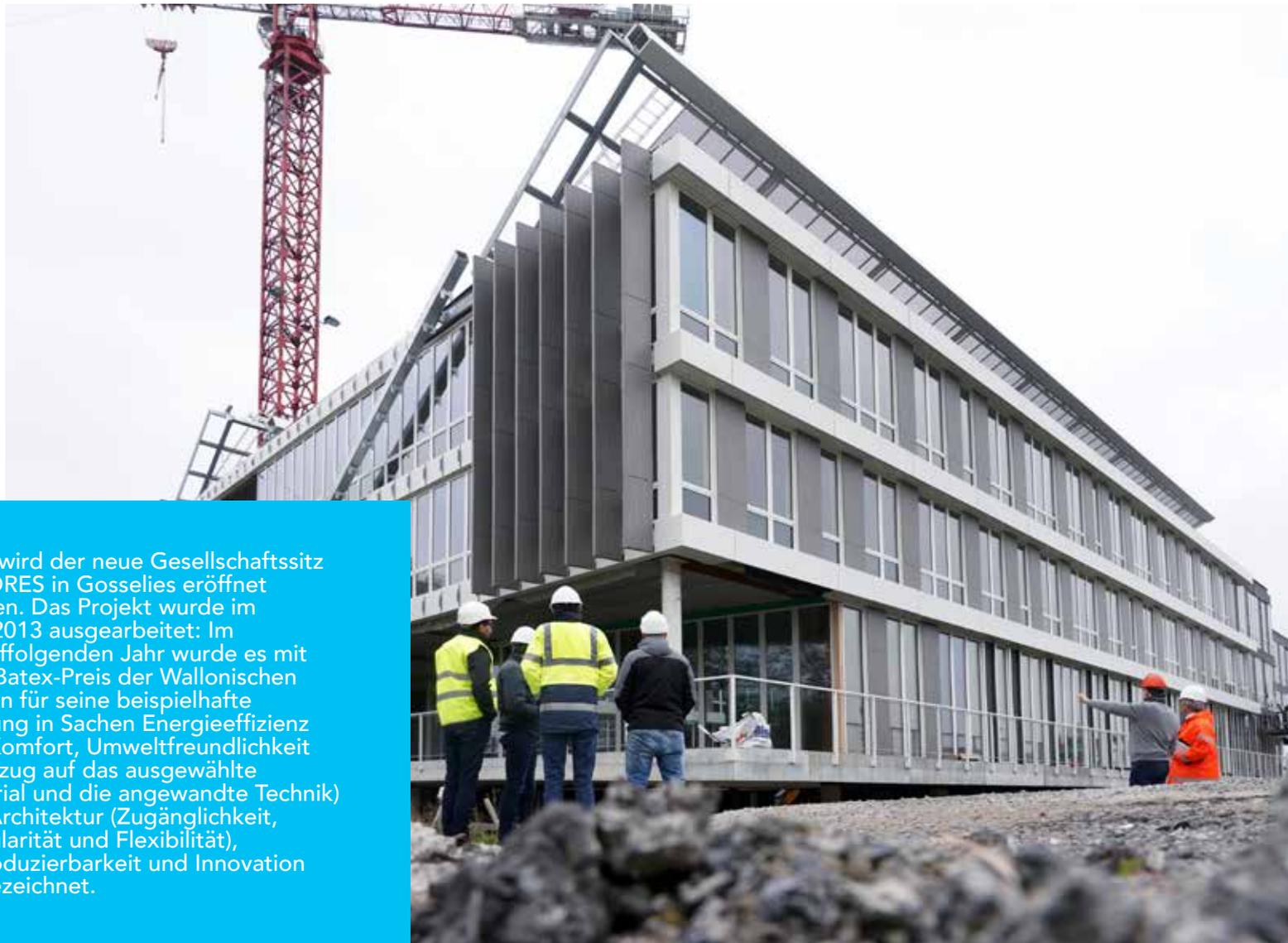
wurden seit 2015 an das Netz angeschlossen und zahlreiche weitere Projekte sind in Bearbeitung.



lichen und privaten Betreiber, die Ladesäulen oder -stationen einrichten möchten. Dabei geht es im Wesentlichen darum, sie über die Kapazität der Netze hinsichtlich einer kosteneffizienten Aufnahme ihrer Anlagen zu informieren, sie bei den Schritten zur Erlangung der Genehmigung zu unterstützen und selbstverständlich diese Anlagen an das Verteilernetz anzuschließen.

Im Einverständnis und in Zusammenarbeit mit der CWaPE hat ORES darüber hinaus einen Tarif und einen anreizschaffenden Anschlussmodus für die Betreiber von CNG-Tankstellen entwickelt. Die erste öffentliche Ladestation der Wallonie wurde 2015 in Tournai feierlich eröffnet. Seitdem wurden einige zwanzig weitere Stationen an das Verteilernetz angeschlossen. Die vermehrten Ladestellen auf dem Gebiet tragen dazu bei, diesen Treibstoff attraktiver zu machen: 2018 lagen die Verkaufszahlen von CNG-Fahrzeugen zum ersten Mal über denen von Elektrofahrzeugen. Und dies ist womöglich nur ein Anfang: In Deutschland oder in Italien gibt es bereits hunderttausende erdgasbetriebene Fahrzeuge.





2020 wird der neue Gesellschaftssitz von ORES in Gosselies eröffnet werden. Das Projekt wurde im Jahr 2013 ausgearbeitet: Im darauffolgenden Jahr wurde es mit dem Batex-Preis der Wallonischen Region für seine beispielhafte Leistung in Sachen Energieeffizienz und Komfort, Umweltfreundlichkeit (in Bezug auf das ausgewählte Material und die angewandte Technik) und Architektur (Zugänglichkeit, Modularität und Flexibilität), Reproduzierbarkeit und Innovation ausgezeichnet.

Kontrolle und Überwachung der Auswirkungen ihrer Tätigkeiten auf die Umwelt

ORES nimmt nicht nur ihre Aufgabe als Vermittler der Energiewende, der sich für die Allgemeinheit einsetzt, wahr, sondern schenkt darüber hinaus der Auswirkung ihrer Tätigkeiten auf die Umwelt besondere Beachtung. Das Unternehmen möchte schrittweise seinen ökologischen Fußabdruck dank einer nachhaltigen Verwaltung seiner Infrastrukturen, seiner Vermögenswerte und seiner Abfälle verkleinern.

Dazu stützt sich das Unternehmen auf seine interne Charta zur Umweltpolitik, in der es sich verpflichtet, bei der Ausübung seiner Tätigkeiten die Umweltqualität zu beachten und das Gleichgewicht zwischen Ökologie, Ökonomie und Energie aufrechtzuerhalten.

Hinsichtlich seiner Hauptaufgabe, die in der Verwaltung und dem Betrieb der Energieverteilernetze liegt, zeigt sich seine Absicht, auf Produkte im Einklang mit den Prinzipien des Ökokonzepts zurückzugreifen, auf verschiedenen Ebenen:

- technologisch (Wahl der Produkte und Materialien),
- energetisch (im Rahmen der Erzeugung dieser Produkte und Materialien),
- logistisch (optimierte Verpackung zur Einschränkung der Transporte)
- methodologisch (in der Umsetzung und der Wahl der technischen Lösungen).

Das Ökokonzept wird auch bei der Nutzung der Materialien angewandt, zum Beispiel im Falle einer Trasse für neue Infrastrukturen. Die Anlagen sollen möglichst wenig negative Auswirkungen auf den Komfort der Anwohner, aber auch auf die heimische Fauna und Flora haben.

ORES berücksichtigt auch das Prinzip der nachhaltigen Entwicklung in der Verwaltung und Erneuerung ihrer beweglichen und unbeweglichen Wirtschaftsgüter. Das Unternehmen überwacht den Energieverbrauch in seinen Gebäuden und versucht anhand wiederholter Kampagnen zur Sensibilisierung seines Personals den Verbrauch einzudämmen. In den letzten Jahren konnte der Verbrauch auch durch den Austausch der zent-

ralen Gebäudeleitsysteme – automatische Steuerung der Gebäudeinstallationen wie die Heiz-, Klimaanlage, Beleuchtung oder Sicherheitssysteme – in den betroffenen Gebäuden verringert werden.

Vor allem beim Entwurf neuer Gebäude werden die effizientesten Techniken in den Bereichen Isolierung, Heizung, Lüftung und Nutzung des natürlichen Lichts angewandt. Der im Jahr 2015 eingeweihte Betriebsitz von ORES Wallonische Pikardie in Leuze-en-Hainaut – der zurzeit neueste Bau des Unternehmens – dient als Maßstab in Sachen rationale Energie- und Wassernutzung. Wie auch sieben weitere Gebäude im Besitz des Unternehmens ist er mit Fotovoltaik-Modulen ausgestattet. Der Abschluss der Baustelle des neuen Gesellschaftssitzes von ORES in Gosselies wird ebenfalls eine Rationalisierung der unbeweglichen Wirtschaftsgüter des Unternehmens ermöglichen, indem mehrere Hundert Mitarbeiter der Unterstützungsdienste an einem einzigen, sehr energieeffizienten Standort zusammengeführt werden.



10. Kundenzufriedenheit

Als Verteilernetzbetreiber nimmt ORES eine zentrale Stellung auf dem Energiemarkt ein. Ihr Ziel ist es, als „Vermittler“ aufzutreten, im Dienste ihrer Kunden – Haushalte, Unternehmen und öffentlichen Dienste – aber auch des gesamten Marktes. Daher richtet das Unternehmen ein besonderes Augenmerk auf:

- die Bedürfnisse der Kunden, um ihnen einen Dienst anzubieten, der ihren Erwartungen entspricht;
- die Verbindung zwischen den verschiedenen Diensten des Unternehmens und eine fließende Kommunikation;
- eine effiziente Datenverwaltung, um die Kommunikation auf dem Markt und ihre Entwicklung zu fördern;
- seine Gemeinwohlverpflichtungen, insbesondere in Bezug auf den gesicherten Zugang zur Energie der Personen in einer prekären Situation.

Die Kundenerfahrung als Verbesserungsquelle

ORES schenkt den grundlegenden Veränderungen in ihrem Umfeld besondere Aufmerksamkeit: die Dezentralisierung der Energieerzeugung, die Digitalisierung der Dienste, eine neue Haltung in Bezug auf den Verbrauch, die Uberisierung der Berufe, ... All dies sind Besonderheiten, die das Erwartungsniveau des Kunden deutlich erhöhen.

Um ihre Stellung als privilegierter Partner der Bürger, Gemeinden und anderen Marktakteure aufrechtzuerhalten, setzt ORES auf die Entwicklung von Diensten, die auf ihre Vision ausgerichtet sind: „Die Energie erleichtern, das Leben erleichtern.“ Dieser Anspruch muss tagtäglich in jeder Handlung umgesetzt werden: die Schritte erleichtern, die Kunden auf transparente Art und Weise informieren, sie führen und über das Web oder per Telefon beraten, die Termine einhalten usw.

2018 hat ORES bei ihren Kunden Zufriedenheitsumfragen in verschiedenen Bereichen durchgeführt:

- Arbeiten im „Niederspannungsbereich“ Kundenbewertung 8/10,

- Arbeiten im „Hochspannungsbereich“ Kundenbewertung 6,7/10,
- Ablesen der Zählerstände betreffend den Verbrauch Kundenbewertung 7,9/10,
- Telefonischer Kontakt mit unseren Diensten Kundenbewertung 8,9/10,
- Einreichen eines Antrags zur Ausführung von Arbeiten über unsere Website Kundenbewertung 6,2/10.

Jeder Kunde, der sich bei diesen Umfragen als unzufrieden erklärt, wird erneut kontaktiert. Diese Vorgehensweise zielt nicht nur darauf ab, die Gründe für seine Unzufriedenheit in Erfahrung zu bringen und den Modus Operandi in der Akte zu korrigieren, sondern auch die Ursachen, die wiederholt zu Schwierigkeiten führen, herauszufiltern und die Verfahren gegebenenfalls anzupassen.

Weiterbearbeitung der Akten, die zu einer Beschwerde oder einem Entschädigungsantrag geführt haben

Die Beschwerden sind eine wichtige Art von Feedback. Auch auf dieser Ebene soll alles

daran gesetzt werden, um den unzufriedenen Kunden nicht mit einem negativen Empfinden zurückzulassen.

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine Beschwerde – Unzufriedenheit, Entschädigungs- oder Mediationsantrag – in nur wenigen Sekunden anhand eines Online-Formulars einzureichen. Für jeden bearbeiteten Antrag erhält der Kunde eine Empfangsbestätigung, sei es per Telefon, E-Mail oder Postschreiben, um ihm die Bearbeitung seiner Akte zu bestätigen.

Die Anzahl zu bearbeitender Akten hat 2018 deutlich zugenommen (+12,18 % im Vergleich zu 2017), da die Kunden nun aufgefordert werden, ihre Unzufriedenheit mitzuteilen.

Art der Beschwerde	Erhalten	Begründet
Unzufriedenheit	4.195	2.447
Entschädigung	2.240	650
Mediation	474	88

Die mit der Bearbeitung der Beschwerdeakten beauftragten Teams setzen sich eine Frist von maximal 30 Tagen, um dem Kunden eine qualitativ sachdienliche Antwort zukommen zu lassen. Es wird festgestellt, dass die durchschnittliche Antwortzeit insbesondere dank dem digitalen Austausch im Laufe der Jahre kürzer wird.

Art der Beschwerde	Durchschnittliche Bearbeitungszeit (in Tagen)
Unzufriedenheit	18,42
Entschädigung	31,52
Mediation	22,24

Digitale und persönliche Kundenkontakte

Im digitalen Zeitalter sind die Kundenerwartungen in Bezug auf Verfügbarkeit und Schnelligkeit der Dienste bedeutend gestiegen. Für den Kontakt mit ORES zieht der

Kunde dem Telefon das Web vor. 2018 haben durchschnittlich mehr als 90.000 Internetnutzer jeden Monat unsere Website besucht.



Netzbetreiber und Datenverwalter

Kundenrespekt bedeutet auch, die erforderlichen Bedingungen zu schaffen, um eine harmonische Funktionsweise der Strom- und Erdgasmärkte zu gewährleisten.

ORES liest die Zähler ab, validiert die Erzeugungs-/Verbrauchsdaten des Kunden und übermittelt diese dem entsprechenden Energieversorger. 2018 hat das Unternehmen mehr als 1.680.000 Zähler abgelesen, entweder manuell oder in elektronischer Form. Sogenannte TMMR-Zähler – 5.825 monatlich fernabgelesene Zähler – und 7.300 Zähler, welche die Zählerstände im Viertelstundentakt ablesen, werden bei den Kunden eingesetzt, wo eine regelmäßige Ablesung nötig ist.

Mit ihrem Zugangsregister sorgt ORES dafür, dass jede einzelne Anschlussstelle identifiziert wird und mit einem Liefervertrag „verbunden“ ist. Das Unternehmen erleich-

tert den Wechsel des Energieanbieters und hält Vertragsbeginn- und ende im Auge.

Wenn an einer Anschlussstelle Energie ohne einen Vertrag mit einem Energieanbieter verbraucht wird, besteht die Aufgabe von ORES darin, die Situation möglichst in Ordnung zu bringen und Alternativen zur Vermeidung einer Versorgungsunterbrechung anzubieten. Solch eine Situation entsteht insbesondere, wenn ein Kunde in eine neue Wohnung einzieht, ohne den Energieversorger über diesen Wechsel zu informieren. In den meisten

Fällen kümmern sich die verwaltungstechnischen Dienste von ORES um die notwendigen Schritte und finden gemeinsam mit dem Kunden eine Lösung, um die Unterbrechung zu vermeiden.

Verwaltung der Energiearmut

Im Rahmen ihrer Gemeinwohlverpflichtungen bringt ORES Budgetzähler an und/oder aktiviert diese, meistens bei zahlungssäumigen Kunden, und zwar auf Antrag ihres Energie-

versorgers. Diese Zähler müssen anhand einer persönlichen Chipkarte aufgeladen werden. Für den Energieversorger wird somit die Zahlung der verbrauchten Energie sichergestellt. Wenn dies auch manchmal eine kritische Maßnahme ist – insofern der Kunde keine andere Wahl hat – ist diese Art von Zähler ein Hilfsmittel zur Budgetverwaltung der Haushalte. Darüber hinaus kann diese Maßnahme auch zu einer Sensibilisierung in Bezug auf den Verbrauch und einer rationaleren Energienutzung führen.

Stand 31.12.2018	Strom	Erdgas	Insgesamt
Gesamtanzahl Budgetzähler	123.329	41.246	164.575
Anzahl erhaltene Anträge für das Anbringen von Budgetzählern	70.209	31.338	101.547
Anzahl aktiver Budgetzähler	46.471	19.727	66.198
Prozentualer Anteil aktiver Budgetzähler	37,68%	47,83%	40,22%
Anzahl Wiederaufladungen	835.943	219.942	1.055.885

In Belgien ist der Zugang zur Energie ein Grundrecht. Das Gesetz sieht demnach Mechanismen vor, die jeder Person diesen Zugang gewähren sollen, selbst wenn sie sich in einer schwierigen Lage befindet.

Für bestimmte Kundenkategorien übernimmt ORES die Aufgabe des Energieversorgers. Das Unternehmen wird in diesem Fall entweder zum „sozialen Energieversorger“ für die sozial geschützten Kunden oder zum „vorübergehenden Energieversorger“ (der auch „Energieversorger X“ genannt wird), wenn die Lage des Kunden bei seinem kommerziellen Energieversorger problematisch ist.

bergehenden Energieversorger“ (der auch „Energieversorger X“ genannt wird), wenn die Lage des Kunden bei seinem kommerziellen Energieversorger problematisch ist.

Kunden, für die ORES der Energieversorger ist (Stand 31.12.2018)	Strom	Erdgas	Insgesamt
Sozialer Energieversorger	24.198	12.019	36.217
Energieversorger X	6.016	2.376	8.392

Auf regionaler oder föderaler Ebene sozial geschützte Kunden werden ebenfalls bei den Schritten für den Zugang zur Energie unterstützt. Sie profitieren von niedrigeren Tarifen als auf dem Markt, können eine bestimmte Menge Strom verbrauchen, selbst wenn die Karte ihres Budgetzählers nicht mehr

aufgeladen ist, und können eine „Winternotversorgung“ zwischen dem 1. November und dem 15. März beantragen, wenn sie während dieser Zeit des Jahres nicht über die notwendigen Mittel zum Heizen verfügen.

für die Kunden und nimmt an den „lokalen Energiekommissionen“ in Zusammenarbeit mit den ÖSHZ und den lokalen Sozialhilferäten teil, um Lösungen zu finden und die Personen zu unterstützen, die eine schwere Zeit durchmachen.

ORES übernimmt auch eine Vermittlerrolle

Anzahl von den lokalen Energiekommissionen geprüfter Akten im Jahr 2018	Strom	Erdgas	Insgesamt
Anzahl Akten betreffend eine Mindestversorgung	500	-	500
Anzahl Akten betreffend den Verlust des Status als geschützter Kunde	1.686	966	2.652
Anzahl Akten für die Genehmigung von Karten für die Erdgasversorgung in der Winterzeit	-	987	987

11. Unternehmenskultur und Wohlbefinden in der Organisation

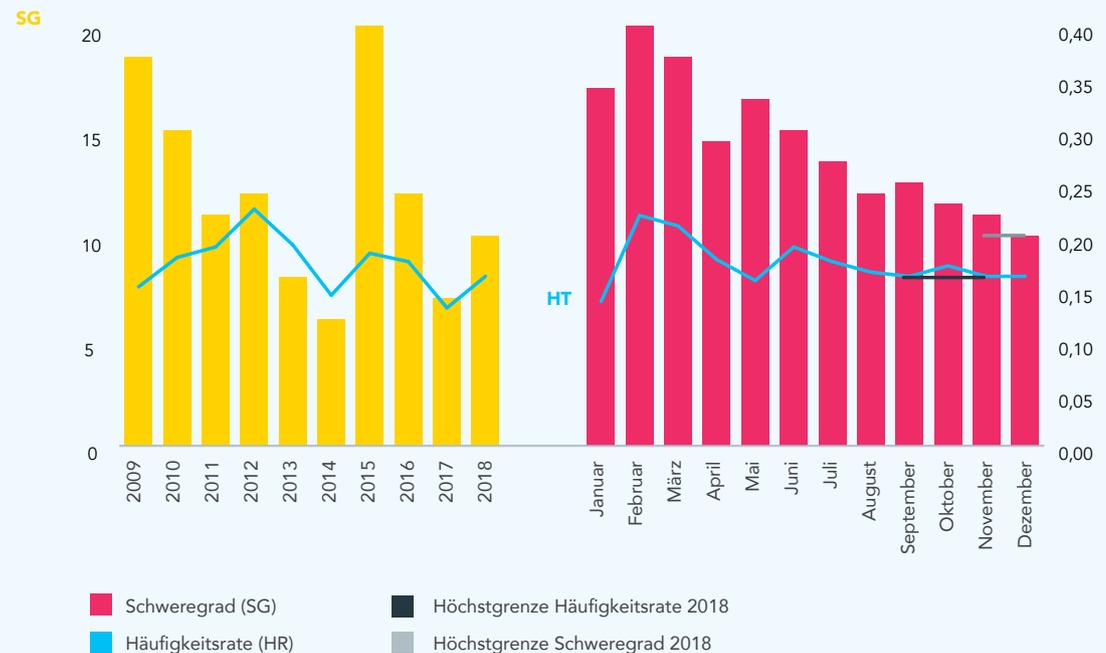
Angesichts eines Umfelds und Technologien im Umbruch liegt der Erfolgsschlüssel in der Fähigkeit des Unternehmens, seine Aufgaben zu erfüllen und gleichzeitig einen Wandel zu vollziehen. Um diesen Wandel zu begleiten, setzt ORES auf:

- das Fachwissen und die Sorgfalt der Mitarbeiter, einhergehend mit einer Kultur der Prävention und der integrierten Sicherheit;
- eine ehrgeizige Verwaltung der Talente, in der die Kompetenzen des Einzelnen gefördert werden;
- ein Arbeitsumfeld, das die Effizienz, doch darüber hinaus auch das Wohlbefinden, die Zusammenarbeit und das Vertrauen fördert.

Sicherheit geht vor

Seit ihrer Gründung im Jahr 2009 trifft ORES Maßnahmen zur Arbeitsunfallverhütung. Eine tägliche Herausforderung, wobei das einzig mögliche Ziel null Unfälle ist.

Entwicklung der Häufigkeitsrate und des Schweregrads der Unfälle im Jahr 2018 im Vergleich zu den Vorjahren



2015 hat das Unternehmen seine Präventionspolitik mit dem Programm „Geteilte Achtsamkeit“ offiziell eingerichtet. Dieses Programm, das in einem Schulungsprozess umgesetzt wird, beruht auf Solidarität: Es geht darum, für seine eigene Sicherheit, aber auch die der anderen achtsam zu sein. „Geteilte Achtsamkeit“ gehört nun zum Lernprozess sämtlicher Mitarbeiter des Unternehmens. Seit dem Start dieser Kampagne wurden schätzungsweise mehr als

2.300 Arbeitsausfalltage dank dieser Schulung und dem Engagement des Personals vermieden.

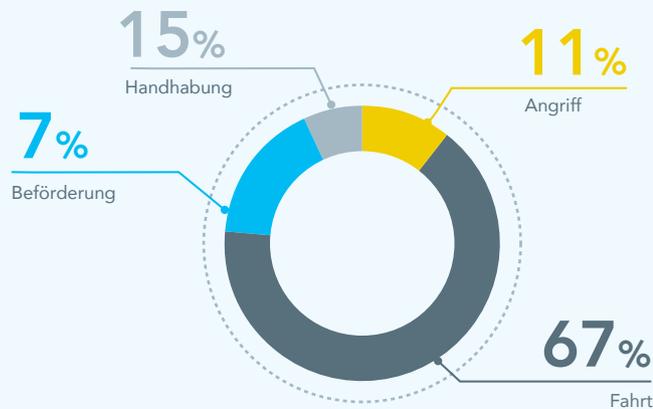
Anwerbung und Schulung

Vor dem Hintergrund ihres Wandels setzt ORES alles daran, neue Talente zu finden. 204 Mitarbeiter wurden während des Geschäftsjahres eingestellt, während 91 Mitarbeiter das Unternehmen verlassen haben.

Die gesuchten Personalprofile verlangen oft höhere Qualifikationen als in der Vergangenheit – Ingenieure, Mechatroniker, Informatiker usw. Darüber hinaus wurde am Branding gearbeitet, um das Unternehmen auf dem Arbeitsmarkt von seinen Konkurrenten abzuheben. Das Unternehmen greift im Falle von Abwesenheiten oder einer vorübergehenden hohen Arbeitslast auch auf Zeitarbeitnehmer zurück – 9.691 Arbeitstage wurden im Jahr 2018 von Zeitarbeitnehmern geleistet, was 45 Vollzeitäquivalenten entspricht.

ORES investiert auch in die Schulung ihrer Mitarbeiter. Jedes Personalmitglied muss in der Lage sein, den Wandel mit Zuversicht zu meistern, um seinen Platz im Unternehmen von morgen zu finden. Die Weiterbildungsprogramme und Schulungen in Verbindung mit dem Wandel, die dem Personal angeboten werden, beziehen sich auf den Wandel und die Agilität, den Informatikbereich, die Stressbewältigung oder auch den Kundenumgang. Ein spezifisches Programm wurde auch für die Kollegen über 55 Jahren eingerichtet, um möglichst gute Bedingungen für das Ende ihrer beruflichen Laufbahn zu schaffen. Die Personalmitglieder haben 2018 im Durchschnitt an 40,25 Schulungsstunden teilgenommen.

Unfallquellen, die 2018 zu einer zeitweiligen Arbeitsunfähigkeit geführt haben



Schulungen nach Berufskategorie (in Stunden)

	Männlich	Weiblich	Schulungsstunden
Direktionspersonal	36,58	57,20	45,95
Führungskräfte	47,34	43,56	46,35
Leitende Angestellte	44,67	27,82	41,18
Angestellte	47,31	23,40	39,10
	46,86	25,93	40,25

Zahlreiche Arbeiten auf den Netzen werden auswärtigen Dienstleistern anvertraut: Unternehmen, die auf die Verlegung und den Anschluss von Kabeln, Erdarbeiten usw. spezialisiert sind. Insgesamt handelt es sich um 2.500 Fachleute, die mindestens über eine Genehmigung verfügen, die sie dazu berechtigt, für ORES zu arbeiten. Auch die Teams dieser Unternehmen werden begleitet und ausgebildet. 2018 haben die beiden Schulungszentren des Unternehmens ungefähr 834 Mitarbeitern von 92 Subunternehmen 16.500 Ausbildungsstunden erteilt, um sie zur Erlangung der Genehmigung vorzubereiten.

Effizienz und Wohlbefinden an der Arbeit

Um seinen Wandel erfolgreich zu vollziehen, zählt das Unternehmen auf Mitarbeiter, die für den Wandel und Neuerungen offen sind. Denn sie sind es, die den dauerhaften Fortbestand des Unternehmens sicherstellen müssen, indem sie intelligentere Infrastrukturen für den Netzbetrieb und die Datenverwaltung entwickeln, den Kunden in den Mittelpunkt ihres Handels setzen, dem Unternehmen eine auf „Daten“ ausgerichtete Vision verleihen, die für die Festigung der Stellung von ORES inmitten des Marktes notwendig ist.

Das System zur Bewertung der Leistungen der Führungskräfte wurde 2017 überarbeitet und 2018 zum ersten Mal in vollem Umfang angewandt. Das neue Verfahren ist bewusst auf Zusammenarbeit, Verantwortungsübernahme und auf die Unternehmenswerte ausgerichtet. Für die Angestellten sind ebenfalls Diskussionen zwischen der Direktion und den Arbeitnehmervertretern im Gange, um ein leistungsförderndes Bewertungssystem zu erarbeiten.

In den Augen des Unternehmens ist es äußerst wichtig, dass all diese Entwicklungen sich auf das Wohlbefinden an der Arbeit niederschlagen. Es wurden Initiativen ergriffen, um eine bessere Übereinstimmung zwischen Privat- und Berufsleben zu fördern. Beispielsweise ist Telearbeit nun für die Führungskräfte und das Verwaltungspersonal des Unternehmens, die dies wünschen (779 Kollegen insgesamt, die 2018 durchschnittlich 26,6 Tage in Telearbeit gearbeitet haben), möglich sowie die punktuelle Arbeit an einem anderen Standort des Unternehmens (266 Kollegen haben 12,6 Tage Fernarbeit geleistet) – meistens an einem Standort, der näher an ihrem Wohnsitz liegt.



Im Rahmen einer Umfrage über das Wohlbefinden an der Arbeit, die 2018 innerhalb der Organisation durchgeführt wurde, haben 80,19 % der Mitarbeiter angegeben, dass sie sich in ihre Arbeit einbringen, und 76,25 %, dass sie Freude an der Ausübung ihrer Funktion haben.

Der Kulturwandel beruht ebenfalls auf einer freiwilligen und partizipativen Vorgehensweise. Standortübergreifend wurde ein Botenschafternetz aus Kollegen, die ihren Dienst vertreten, gegründet, um das Personal in den Wandel von ORES einzubeziehen. Initiativen zugunsten der Einrichtung der Gebäude, der Dokumentenverwaltung, der Arbeitsmobilität und der Beziehungen zwischen Kollegen wurden von Personalmitgliedern sämtlicher hierarchischen Ebenen ergriffen.

Um zu messen, inwiefern die Entwicklung ihres Arbeitsumfelds sich auf die Mitarbeiter auswirkt, hat ORES eine Umfrage über das Wohlbefinden an der Arbeit in die Wege geleitet. Diese wurde im Laufe des ersten Halbjahres 2018 von einem auswärtigen Institut durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen, dass 80,19 % der Mitarbeiter der Meinung sind, dass sie sich in ihre Arbeit einbringen, und 76,25 % Freude an der Ausübung ihrer Funktion haben. Einer der Punkte, die besondere Beachtung verdienen,

ist derjenige, dass 38,22 % der Teilnehmer berichten, dass sie ein Erholungsbedürfnis verspüren, und dass 23 % dieser Gruppe angeben, dieses Bedürfnis jeden Tag zu verspüren. Die Ergebnisse dieser Umfrage wurden von einer paritätischen Arbeitsgruppe untersucht, Verbesserungsansätze wurden aufgezeigt und die konkreten Maßnahmen zur Berücksichtigung der vom Personal mitgeteilten Bedürfnisse werden im Laufe des Jahres 2019 fortgesetzt.

12. Lautere Geschäftspraktiken, Einhaltung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption

ORES ist ein wichtiger Wirtschaftsakteur in der Wallonie. 2018 hat das Unternehmen etwa 1.900 meist lokale Lieferanten für einen Umsatz von mehr als 450 Millionen Euro beauftragt. Die Beziehungen und Transaktionen mit den Stakeholdern müssen von folgenden Grundsätzen geleitet sein:

- der Ethik der Personalmitglieder und einschlägigen Maßnahmen, um sie gegen Korruption zu schützen ;
- dem Engagement seiner Subunternehmen hinsichtlich der Einhaltung der Menschenrechte und der Bekämpfung von Sozialdumping;
- der Einrichtung einer nachhaltigen und verantwortungsvollen Einkaufspolitik.

Vorbildliches Auftreten innerhalb des Unternehmens

Die Ethik des Unternehmens beruht auf ihren fünf Werten: Professionalismus, Verantwortungsbewusstsein, Serviceorientierung, Innovationsgeist, „Respekt und Geselligkeit“, zu denen ein unparteiisches und unabhängiges Auftreten gegenüber den anderen Marktakteuren, welche die natürliche Monopolstellung von ORES bedingen, hinzuzufügen ist.

Jeder Mitarbeiter verpflichtet sich zur Einhaltung von Grundregeln, die in einer internen Ethik-Charta offiziell festgehalten sind. Diese Regeln beziehen sich auf die Nutzung der Güter und Ressourcen des Unternehmens, den im Falle eines Korruptionsversuchs oder Interessenkonflikts zu befolgenden Anweisungen, den Schutz der Informationen – und insbesondere der sogenannten privilegierten Informationen usw.

Es bestehen ebenfalls interne Kontrollverfahren für die Bestellungen von Material, das nicht auf Lager ist: Validierung der Anfragen seitens der Vorgesetzten, Einholung von Angeboten bei verschiedenen Lieferanten, Festlegung der Unterschriftsberechtigungen, Rückverfolgung der Bestellscheine usw.

Beziehungen mit den Stakeholdern

In diesem Sinne verlangt ORES von seinen Lieferanten, Unternehmen und Subunternehmen, dass sie einen Ethik-Kodex einhalten. Die Themen, mit dem dieses Dokument sich befasst, ähneln im Wesentlichen denjenigen der internen Ethik-Charta.

ORES hält die Vorschriften für die öffentliche Auftragsvergabe gemäß den gesetzlich festgelegten Bestimmungen ein. Die drei großen Marktkategorien betreffen die Arbeiten, Dienste und Lieferungen. Sämtliche Bieter – belgische und internationale – unterliegen

verschiedenen Klauseln zur Bekämpfung von Sozialdumping: Überprüfung des Strafregisters des Unternehmens, Bescheinigung und Prüfung der Sozialversicherungsbeiträge und der Erfüllung der steuerlichen Pflichten usw.

Für die Märkte, die betrugsanfälliger sind, insbesondere diejenigen in Verbindung mit Arbeiten auf Baustellen, gelten Sonderbestimmungen. Die Bieter müssen verschiedenen Verpflichtungen nachkommen und Folgendes gewährleisten: die Registrierung der Arbeiter und Arbeitnehmer, deren Bezahlung, die Angabe des entsandten Personals, die ausreichende Kenntnis der Landessprache des Marktes seitens der Arbeiter, eine menschenwürdige und ordentliche Unterkunft für die Arbeiter, die nicht jeden Tag nach Hause fahren können usw. Einmalige oder tägliche Abschreckungsstrafen sind in den Lastenheften je nach festgestelltem Verstoß vorgesehen.

Die Begrenzung des Outsourcing auf eine oder zwei Ebenen, je nach Markt, zielt ebenfalls darauf ab, die gesetzlich vorgesehenen Maßnahmen zur Bekämpfung von Sozialdumping weiter zu verstärken. Der Bieter muss



dafür sorgen, dass die Dokumente des „Bieterformulars“ betreffend die Subunternehmen – unabhängig von dem Maße, in dem diese an der Subunternehmerkette teilnehmen, und der Stellung, die sie darin einnehmen – ausgefüllt werden.

Die Vertragspartner müssen schließlich die fünf grundlegenden Prinzipien der Internationalen Arbeitsorganisation einhalten: Gewerkschaftsfreiheit und effektive Anerkennung des Rechts zu Kollektivverhandlungen, Abschaffung der Zwangs- oder Pflichtarbeit, effektive Abschaffung der Kinderarbeit, Verbesserung der Arbeitsbedingungen, Beseitigung der Diskriminierung in den Bereichen Beschäftigung und Beruf.

Nachhaltige Einkaufspolitik

Für die Lieferaufträge fördert ORES den Bezug zum „Ecolabel“ oder zu sogenannten „ökobewussten“ und ähnlichen Produkten. Praktisch bedeutet dies, dass das Unternehmen sich bei der Inanspruchnahme von Diensten oder Lieferung von Material auf eine Sonderregelung in Sachen Gefahrenverhütung, Sicherheit und Umweltschutz beruft.

In dieser Regelung werden die Sicherheitsvorschriften erläutert und der Lieferant zur Einhaltung verschiedener Umweltregelungen verpflichtet: Abfallmanagement, Mitteilung aller Zwischenfälle, die zu Umweltbelastungen führen können, Ergreifen sachdienlicher Maßnahmen zur Schadensbegrenzung bei Auftreten eines Zwischenfalls usw.

13. Politik in Sachen Mäzenatentum und Sponsoring

ORES ist im sozial-ökonomischen Gefüge der Gebiete, in denen sie aktiv ist, fest verankert. Das Unternehmen unterhält kundennahe Beziehungen mit seinen kommunalen und privaten Partnern und allgemeiner betrachtet mit der Bevölkerung insgesamt. Es wird regelmäßig um Unterstützung von Aktionen oder unterschiedlicher Vereine gebeten und hat demzufolge eine Politik in Sachen Partnerschaft und Mäzenatentum eingerichtet, die vordergründig ausgerichtet ist auf:

- die Unterstützung regionaler oder lokaler Initiativen in drei Bereichen: Energie, Kultur und Umwelt;
- die Bereitstellung seines Fachwissens und seiner Humanressourcen für Solidaritätsaktionen.



Unterstützung lokaler Initiativen: Bürgernähe und lokale Verankerung

Die Tätigkeiten von ORES sind inmitten der wallonischen Gesellschaft in den Gemeinden, Ortschaften, Vierteln ... verankert. Punktuell unterstützt das Unternehmen lokale Initiativen auf Anfrage von kommunalen Partnern oder Vereinen. Seine Partnerschaftspolitik zielt auf die Festigung seiner lokalen Verankerung ab, indem es für sein Image und seine Kompetenzen anlässlich von Events oder Veranstaltungen in drei spezifischen Bereichen wirbt: Energie, Kultur im weiteren Sinne und Umwelt.

2015 wurde im Sinne der Kostenbeherrschung beschlossen, sowohl die Gesamtausgaben für die „regionalen“ Partner zu senken als auch einen geschlossenen Haushaltsrahmen für die „lokalen“ Partnerschaften festzulegen. 2018 gewährten ORES und ihre lokalen Direktionen finanzielle Hilfsmittel, dank denen mehr als fünfzig Initiativen unterstützt werden konnten.

Im Rahmen einer guten Unternehmensführung möchte das Unternehmen den Entscheidungsprozess in Verbindung mit der Gewährung von Partnerschaften und Hilfsmitteln – in Form von Geldern oder Kompetenz – angesichts seiner Politik in den Bereichen der öffentlichen Beziehungen und der Kommunikation strukturieren und genauer abstecken. Ein neuer Vorschlag für die Politik und den Verwaltungsprozess in Sachen Partnerschaften, Sponsoring und Mäzenatentum wird dem Verwaltungsrat von ORES 2019 zur Genehmigung unterbreitet.

Ein Know-how im Dienste von Missionen zur Zusammenarbeit und Entwicklungshilfe

Jedes Jahr mobilisieren sich Techniker und Ingenieure im Rahmen der Vereinigung Energy Assistance. Sie führen Coaching- und Ausbildungsmaßnahmen durch sowie Aktionen zur Installation oder Instandsetzung von Material für die Bevölkerung von Entwicklungsländern, die keinen Zugang zum Strom

haben. Einige Dutzende von ihnen haben sich im Laufe der letzten Jahre in verschiedene Gegenden von Afrika und Asien begeben, um dort die Infrastrukturen einzurichten, zu entwickeln oder auch instand zu setzen, die erforderlich sind, um bessere Lebensbedingungen für die lokale Bevölkerung zu schaffen.

2015 hat das Ausbildungszentrum von ORES zum ersten Mal die Ingenieure willkommen geheißen, die mit der Elektrifizierung des Nationalparks Virunga in der Demokratischen Republik Kongo beauftragt sind. Diese wurden für die Errichtung und den täglichen Betrieb eines Stromnetzes ausgebildet. Angesichts der konkreten und überzeugenden Ergebnisse infolge dieser Initiative werden 2019 drei neue kongolesische Praktikanten für eine zwei-monatige Ausbildung begrüßt.



Kontakt Daten

ORES - Avenue Jean Monnet, 2
1348 Louvain-la-Neuve

www.ores.be

Kundendienst: 078 15 78 01

Entstörung: 078 78 78 00

Gasgeruch: 0800 87 087