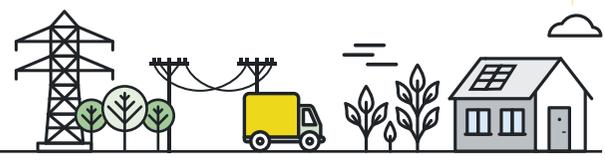


Strategischer Plan 2019 - 2025

DIE ENERGIE ERLEICHTERN, DAS LEBEN ERLEICHTERN

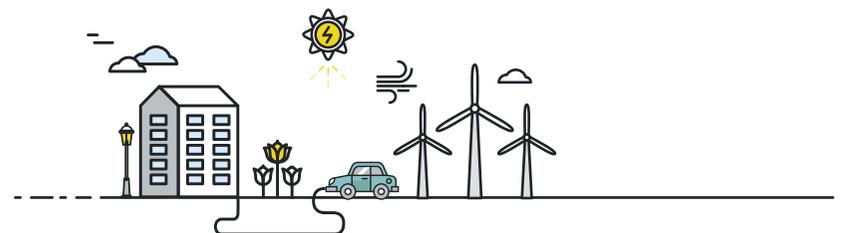
Fassung von Dezember 2019





Inhaltsverzeichnis

1. EINLEITUNG	4
2. BEKRÄFTIGTE AMBITIONEN	6
3. ORES IM WANDEL	10
4. DIE MITTEL FÜR UNSERE AMBITIONEN	18
5. MISSION, VISION, WERTE – ORES, EINIGE SCHLÜSSELZAHLEN	24 26



1 | EINLEITUNG



Fernand Grifnée

Geschäftsführendes Verwaltungsratsmitglied

Karl De Vos

Präsident des Verwaltungsrates

ORES unterstützt die Energiewende mit all ihren Kräften



Im Laufe des Jahres 2018 hat ORES ihren strategischen Plan überarbeitet und ihn auf den Zeitraum 2019-2025 übertragen. Die Energiewelt befindet sich in einem tiefgreifenden Umbruch und unser Unternehmen hat sich für ein ehrgeiziges Programm eingesetzt: ORES muss und will sich verändern, um die Energiewende in der Wallonie zu begleiten und zu erleichtern und gleichzeitig den neuen Erwartungen der Kunden und der anderen beteiligten Parteien noch effizienter zu entsprechen. Dieser interne Wandel, sowohl im Organisations-, Technologie- und Digitalbereich, stützt sich auch auf eine Entfaltung unserer internen Unternehmenskultur, um Agilität, Kreativität, Zusammenarbeit und Vertrauensmanagement weiter zu fördern.





Unser Wille ist es, dieses große Unternehmenskonzept auf verantwortliche und nachhaltige Art umzusetzen. Zunächst durch die Begleitung unseres Personals, das bedeutende Herausforderungen, insbesondere im Bereich der stetig wachsenden Digitalisierung unserer Tätigkeiten, annehmen muss. Des Weiteren obliegt es nicht den Bürgern der Wallonischen Region, die Kosten unseres Wandels – über ihre Strom- und Gasrechnungen – zu tragen. Darauf haben wir geachtet und die zu Beginn des Jahres 2019 durch die CWaPE genehmigten Verteilertarife bestätigen dies: Unsere Tarife bleiben über die Tarifzeitspanne 2019-2023 konstant und sind im Durchschnitt zum Ende der Tarifzeitspanne sogar leicht rückläufig. Das ist auch das Ergebnis unserer internen Anstrengungen und wir können zu Recht stolz darauf sein.

Das Jahr 2019 war besonders durch die Klimadebatte geprägt, die für unseren Planeten und dessen Zukunft von grundlegender Bedeutung ist. Die Energie spielt in dieser Debatte wie auch in den zahlreichen Themen der nachhaltigen Entwicklung eine Schlüsselrolle. Als orts- und bürgernahes öffentliches Dienstleistungsunternehmen ist sich ORES ihrer Rolle in diesem Bereich bewusst und hat diese Aspekte verantwortungsvoll und im Interesse der Allgemeinheit in ihre Strategie aufgenommen.

ORES möchte außerdem ihrer Rolle als Partner der Behörden gerecht werden und den sowohl politischen als auch regulatorischen Entwicklungen, die ihr Umfeld seit mehreren Jahren kennzeichnen, mit Flexibilität entsprechen. Für diese Entwicklungen benötigen wir eine große Anpassungsfähigkeit und einen permanenten Sinn für das Allgemeinwohl. Unsere Handlungsprioritäten wurden zu Beginn des Jahres 2019 festgelegt und wir bauen nun unser Industrieprojekt auf dieser Grundlage auf. Wir wissen, dass dieser Wandel anspruchsvoll ist. Um unsere Ambitionen langfristig zu verwirklichen, müssen wir unsere Gewohnheiten und Verfahren grundlegend ändern. Die Verteilernetze sind das Herzstück des Energiesystems und sie müssen die Erzeugung aus erneuerbarer Energie aufnehmen, neue Energienutzungen ermöglichen – Flexibilität, lokale Gemeinschaften, alternative Mobilität – und gleichzeitig unseren Kunden einen optimalen Dienst garantieren. Das ist unsere Ambition und unsere Herausforderung. Wir gehen diese mit Zuversicht an und mit dem Leitmotiv des Hauses:

**„ Die Energie erleichtern,
das Leben erleichtern “**



2 | BEKRÄFTIGTE AMBITIONEN

”

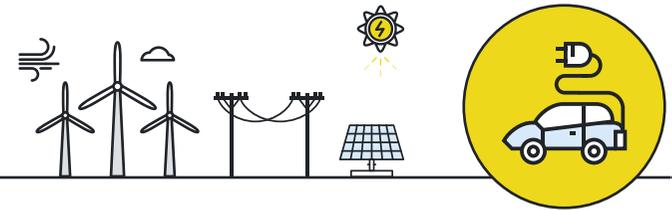
In einem Umfeld, das sich immer schneller verändert, nimmt ORES ihren Wandel mit dem Ziel vor, ihre Vision zu verwirklichen und die Ambitionen, die sie sich gesetzt hat, zu erfüllen.

“

Diese Ambitionen finden sich in drei Bereichen wieder:

- die Energiewende in der Wallonie begleiten und erleichtern,
- auf die neuen Erwartungen der Kunden eingehen
- und die Unternehmenskultur anpassen.



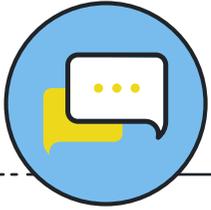


1. Die Energiewende erleichtern

Konkret geht es darum:

- qualitativ **hochwertige Netze** und ein **erstklassiges Betriebs-Know-how** aufrechtzuerhalten;
- die **Betriebsmittel und Infrastrukturen zu intelligenten Systemen** auszubauen, um:
 - die Energieflüsse durch diese Netze besser zu kennen und zu beherrschen;
 - mehr **dezentrale Erzeugungsanlagen** sicher und zuverlässig auf dem Netz aufzunehmen;
 - dem **Flexibilitätsbedarf** auf dem **Elektrizitätsmarkt** vorzugreifen und diesen zu integrieren;
 - das **Datenpotential** freizusetzen und so qualitativ hochwertige Dienste mit einem Mehrwert zu bieten;
- ein **ehrgeiziges Programm im Bereich der kommunalen öffentlichen** Beleuchtung auszuarbeiten, um die Städte zu unterstützen und das Entstehen der **Smart Cities** zu begleiten;
- die Entwicklung **alternativer Mobilitätsmodelle** erleichtern, insbesondere in Verbindung mit Erdgas.

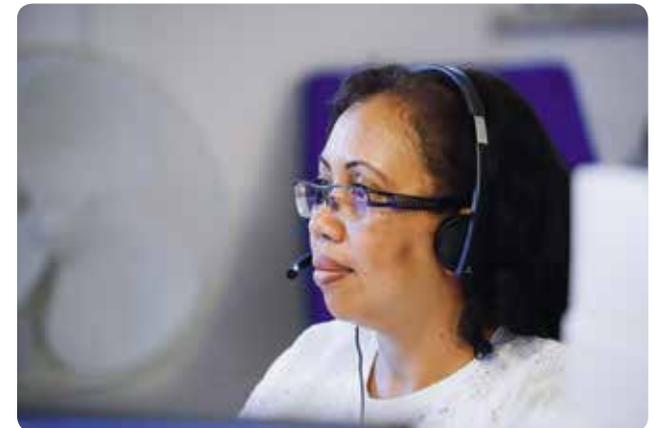


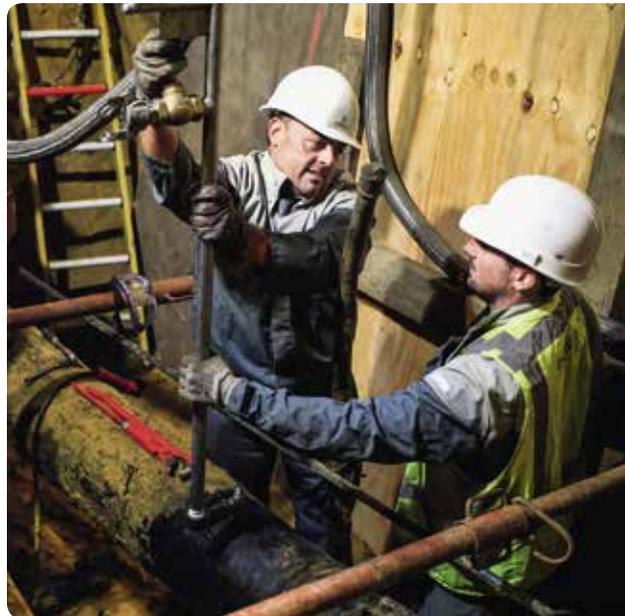
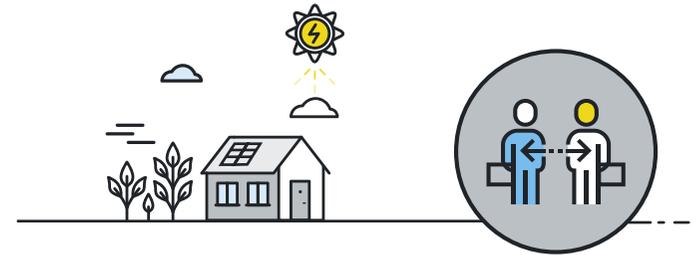


2. Die Kundenorientierung verbessern, um die Erwartungen besser zu erfüllen

Konkret geht es darum:

- die **Kosten zu beherrschen**, um erschweringliche Verteilertarife aufrechtzuerhalten;
- die **Beeinträchtigung** der Kunden aufgrund der Tätigkeiten von ORES zu verringern: insbesondere Straßenarbeiten oder Unterbrechungen der Stromversorgung;
- die **Kundenzufriedenheit** zu erhöhen betreffend:
 - den primären Energiebedarf und den Lebenskomfort;
 - die Verfügbarkeit des Netzes und der diesbezüglichen Informationen;
 - die Digitalisierung des Kontakts;
 - die Qualität des Dienstes und dessen Übereinstimmung mit dem geäußerten Bedarf;
- sich noch besser auf die **neuen Bedürfnisse** der Kunden auszurichten in einer Welt, die sich verändert;
- ihre Rolle als **Marktvermittler** in vollem Umfang wahrzunehmen.





3. Die Unternehmenskultur weiterentwickeln

Konkret geht es darum:

- die **Kompetenzen des Personals weiterzuentwickeln**, um den Unternehmenswandel zu ermöglichen;
- **ORES zu mehr Agilität** und Reaktionsgeschwindigkeit angesichts eines stets ungewisseren Umfelds zu führen;
- das **Vertrauensmanagement**, die **funktionsübergreifende Integration** und den **Bereitschaft für den Wandel** innerhalb des Unternehmens zu fördern.



3 | ORES IM WANDEL



” Wir werden ORES wandeln, unsere Qualität noch weiter verbessern und dabei einen hochwertigen Dienst ohne Steigerung unserer Kosten aufrechterhalten. “





Ein ehrgeiziges Industrieprojekt



Weit über die „naturgemäße“ Entwicklung eines jeden Unternehmens hinaus hat sich ORES zum Ziel gesetzt, **sich zu wandeln**. Es geht darum, einen ehrgeizigen Plan, der von 2019 bis 2025 ausgerichtet ist, umzusetzen, um aus dem Unternehmen das ORES von morgen zu machen, und dies unter Berücksichtigung zweier entscheidender Umwälzungen unseres Umfelds: die **Energiewende** und die **zunehmende Digitalisierung** der menschlichen Tätigkeiten.

Die **Energiewende** steht für den Willen der internationalen Gemeinschaft, durch eine Senkung der Treibhausgasemissionen auf die dringende Klimafrage zu reagieren. Für den Energiesektor ist sie durch zahlreiche Entwicklungen bereits Realität: Vermehrung der dezentralen Erzeugung aus erneuerbaren Energien (Windkraft, Fotovoltaik usw.), Entwicklung neuer Mobilitätsmodelle (Strom, Gas, Wasserstoff), Speicherung, Flexibilität, lokale Energiegemeinschaften für erneuerbare Energie und kollektiver Eigenverbrauch oder auch „Smart Cities“. All diese Entwicklungen erfordern für ihren Ausbau ein modernes, intelligentes, gewandeltes Netz, auf dem sie ihren Platz finden können, ohne nachteilige Auswirkungen für die anderen Netznutzer zu bewirken (Tariferhöhungen, Risiko einer Netzüberlastung usw.). Andernfalls wird ihr Ausbau entweder gebremst oder sie werden sich auf privaten Netzen entfalten, wodurch der Wert des öffentlichen Netzes sinkt und die Kosten der Energiewende für die Gesellschaft durch eine unnötige Vermehrung der Verteilerinfrastrukturen steigen.

Die **digitalen Technologien** haben ihrerseits die Lebens- und Verbrauchsgewohnheiten völlig umgewälzt. Wir können heute nicht mehr auf Internet, auf unser Smartphone und eine Reihe von interaktiven Anwendungen verzichten. Diese Technologien begleiten uns tagein, tagaus. Sie steigern die Erwartungen der Kunden auf erhebliche Art und Weise: Alles muss klar, transparent, erreichbar und rapide sein. Die Digitalisierung führt auch zur Einsetzung neuer Dienste und Technologien: Fernsteuerung, intelligente Zähler, Energie-„Boxen“, das Internet der Dinge, Big Data, die künstliche Intelligenz, die Blockchain usw. All diese Instrumente muss ORES im Sinne des Allgemeinwohls in ihre Tätigkeiten integrieren. Der unabdingliche Wandel von ORES muss es ihr ermöglichen, ihre Rolle als Verteilernetzbetreiber zu der Rolle des Betreibers von Verteilersystemen auszubauen, in denen Big Data – Megadaten – und Telekommunikation mit traditionellen Infrastrukturen einhergehen.



UMSETZUNG DES TRANSFORMATIONSPLANS

Der Wandel von ORES erfolgt einem **Strukturplan** gemäß, der nach folgenden Kriterien erstellt wurde:

- eine **sequenzielle Vorgehensweise**, die zu jeder Zeit die Weiterführung der grundlegenden Unternehmenstätigkeiten unter Einhaltung eines konstanten Qualitätsniveaus ermöglicht und dabei die menschlichen und finanziellen Ressourcen des Unternehmens in vertretbarer Weise nutzt;
- eine **funktionsübergreifende Vision** und die Suche nach möglichst standardisierten Instrumenten, um die Investitions- und Wartungskosten zu optimieren;
- eine **Zeitskala für die zu erreichenden Ziele** unter Berücksichtigung der Kundenerwartungen, der Ambitionen des Unternehmens, der potentiellen Veralterung der bestehenden Instrumente und der sich ständig verändernden gesetzlichen Auflagen und Vorschriften;
- eine **regelmäßige Bewertung** der Kohärenz des Transformationsplans mit der Unternehmensstrategie. Das Ziel besteht darin, die unabdingliche Anpassungsfähigkeit in einem Umfeld aufrechtzuerhalten, das selbst einem großen Wandel unterliegt.

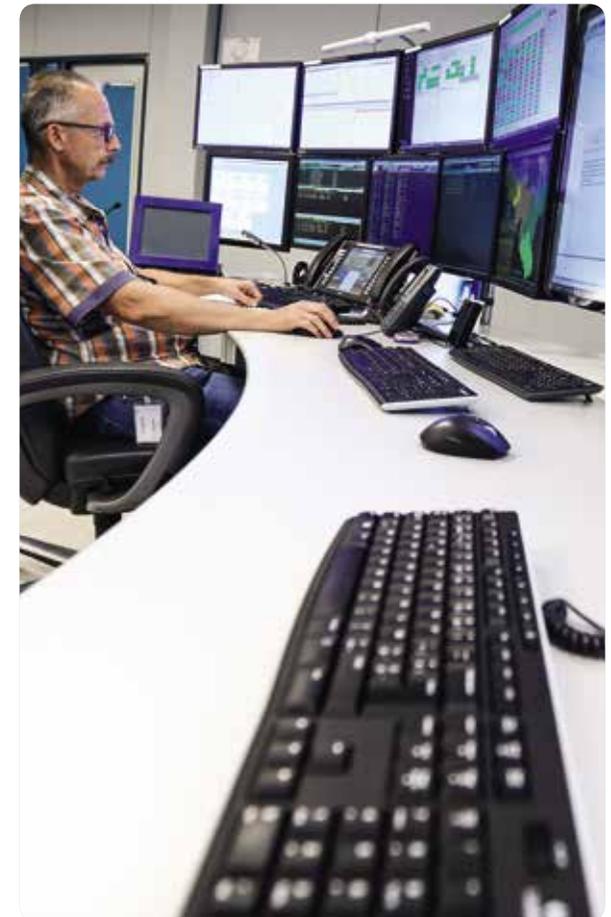
Modernisierung des Anwendungspakets des Unternehmens

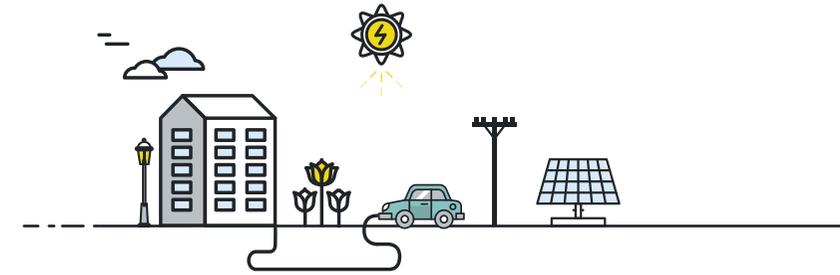
PROGRAMM NEO

Der Unternehmenswandel wird sich auf ein erneuertes gemeinsames Anwendungspaket stützen, das sämtliche operative Tätigkeiten des Unternehmens unterstützt und insbesondere die grundlegenden Informationsverwaltungssysteme einschließlich des Asset Managements, der Finanzen und der Logistik. Ein neues Programm unter dem Namen „NEO“ – der für „Nouvel Ecosystème Opérationnel“ (neues operatives Ökosystem) steht – wird die Überarbeitung unserer Verwaltungsanwendungen begleiten und zu einer neuen Betrachtungsweise der Logistik führen.

+ Vorteile

- **Optimierung der Finanzverwaltung und der Logistik, für mehr Transparenz, Rückverfolgbarkeit, Effizienz**
- **Verbesserte Verwaltung der vorbeugenden Wartung unserer Betriebsmittel**
- **Modernisierung der Prozesse „Kundenarbeiten“**
- **Rationalisierung, Optimierung der Prozesse „Netzarbeiten“ und gesteigerte Netzleistung**





Eine bemerkenswerte Erfahrung für den Kunden

PROGRAMM ERREICHBARKEIT



+ Vorteile

- **Dem Kunden ermöglichen, aus mehreren Optionen heraus seinen bevorzugten Kanal zu wählen dank der ständigen Verbesserung:**
 - des Telefonkanals
 - des digitalen Kanals (Web): kontinuierliche Entwicklung der Funktionalitäten und Dienste aufgrund der Kundenrückmeldungen
- **Dem Kunden schneller antworten dank der Einrichtung:**
 - eines interaktiven Voiceservers
 - eines „Chatbots“: automatisierter Online-Chat rund um die Uhr, 7 Tage/Woche
- **Für unsere Mitarbeiter den Zugriff auf die Daten vereinfachen, die zur Bearbeitung der Kundenanfragen erforderlich sind, dank der Erstellung eines „Kundenhandbuchs“. Diese Datenbank ermöglicht einen Überblick über sämtliche Interaktionen mit dem Kunden über gleich welchen Kanal.**
- **Geplante Unterbrechungen, Störungen und Versorgungsunterbrechungen per SMS oder E-Mail mitteilen.**

” Clearing House “ des belgischen Energiemarkts

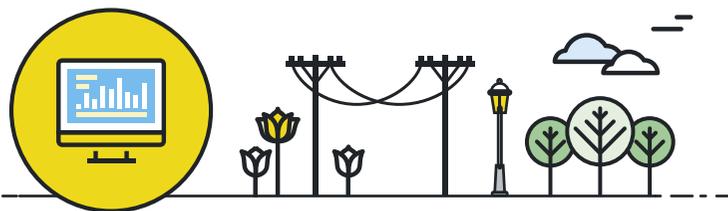
PROJEKT ATRIAS

Dank des Projekts Atrias soll die Kommunikation zwischen sämtlichen Akteuren auf dem Energiemarkt vereinfacht und verbessert werden. Diese Vereinfachung wird einerseits durch die Neubestimmung der Marktprozesse und andererseits durch die Nutzung einer gemeinsamen föderalen IT-Plattform ermöglicht. Diese beiden Aspekte bilden das unabdingbare Fundament für die Verwaltung des zukünftigen Marktes.

+ Vorteile

- **Beschleunigte Ausführung bestimmter Anträge: Energieversorgerwechsel, problematischer Umzug**
- **Verbesserte Rechnungsstellung betreffend die Netznutzung**
- **Diversifizierung der Zahlungskanäle, Fernaufladung und Möglichkeit der kommerziellen Vorauszahlung**
- **Bereitstellung neuer Dienste: langfristig der Verkauf und Ankauf bei unterschiedlichen Lieferanten für die Eigenerzeuger**
- **Bereitstellung von Lösungen, dank derer die kommunizierenden Zähler langfristig in die Marktprozesse eingliedert werden können.**





Digitalisierung des Netzbetriebs

PROGRAMM SMART GRID

+ Vorteile

- **Effizienzsteigerung, bessere Kenntnis und präzisere Berechnung der Stromflüsse dank der Digitalisierung des Netzbetriebs**
- **Modernisierung des „SCADA“-Systems, das zur Überwachung, Erhebung, zum Versand, zur Bearbeitung und Visualisierung der Mess- und Einstellsignale der technischen Elemente des Netzes dient**
- **Verbesserte operative Effizienz (Ortung von Störungen, Verwaltung der Arbeiten und Anschlüsse ...) und verringerte Unterbrechungszeiten für die Kunden**
- **Entwicklung eines Systems zur Verwaltung der Netzüberlastung**

Rollout der intelligenten Zähler

PROGRAMM « SWITCH »

Aufgrund des Beschlusses des Wallonischen Parlaments werden die ersten intelligenten Zähler in der Wallonie spätestens am 1. Januar 2023 angebracht. Bis zum Jahr 2030 werden 80 % der „großen Verbraucher“ von Strom (> 6.000 kWh) und der Kunden mit Eigenerzeugung damit ausgerüstet werden müssen. Das neue Dekret sieht ebenfalls vor, auf Anfrage, im Falle eines Zählerwechsels oder bei einem Neuanschluss sowie für zahlungsrückständige Kunden oder solche, die bereits mit einem Budgetzähler ausgerüstet sind, systematisch einen intelligenten Zähler anzubringen.

Im Herbst 2018 wurde mit RESA eine Zusammenarbeitsvereinbarung unterzeichnet – diese betrifft hauptsächlich die intelligenten Zähler. ORES und RESA arbeiten derzeit gemeinsam an der Entwicklung einer gemeinsamen Vision und am Rollout des „Smart Metering“ im Rahmen eines Programms namens „Switch“.

+ Vorteile

- **Bessere Kenntnis des Netzzustandes und bessere Verwaltung der Investitionen**
- **Verbesserte operative Effizienz des Netzbetreibers: rasche Ortung der Störungen beim Kunden, Verwaltung der Umzüge, Energieversorgerwechsel usw.**
- **Digitalisierung unserer Aufgaben und Fernausführung gewisser Vorgänge wie zum Beispiel: Erfassung des Zählerstands im Falle eines Energieversorgerwechsels, Änderung der Preistabelle, Änderung der vertraglichen Leistung oder auch Fernaufladung**
- **Möglichkeit, von neuen auf dem Markt angebotenen Diensten zu profitieren**
- **Rechnungsstellung aufgrund des realen Verbrauchs**
- **Bessere Kenntnis des Energieverbrauchs seitens des Kunden**
- **Erleichterung für die Eigenerzeuger dank detaillierter Informationen über die auf dem Netz entnommene/eingespeiste Energie**





Optimierte Verwaltung der kommunalen öffentlichen Beleuchtung

PROGRAMM E-LUMin

+ Vorteile

- **Rückgriff auf die LED-Technologie**
 - **Auswechseln von 450 000 Leuchtkörpern bis zum Jahr 2030**
 - **Energieeinsparungen von ungefähr 65 % für die Gemeinden und positive Auswirkung auf die Gemeindehaushalte**
 - **Reduzierung der CO₂-Emissionen**
 - **Wartungseinsparungen und Verringerung des GWV-Anteils auf der Kundenrechnung**
- **Entwicklung von modernen und leistungsstarken Lösungen, um unseren kommunalen Partnern bei der Verwaltung der Wartung ihrer Infrastrukturen das Leben zu erleichtern**

Entwicklung der Flexibilität

Die Wallonie hat einen innovativen Rahmen im Bereich der technischen Flexibilität eingerichtet mit dem Ziel, ein optimales Rollout der erneuerbaren Energien zu ermöglichen. Es geht darum, Investitionen in die Aufnahmekapazitäten der Verteiler- und lokalen Übertragungsnetze auf beherrschte und stichhaltige Weise vorzunehmen. Vereinfacht bedeutet dies, dass in dem Falle, wo das Netz nicht die gesamte erwartete Energieerzeugung aus erneuerbaren Energiequellen aufnehmen kann, ein Vergleich angestellt wird zwischen den Kosten für die Netzverstärkung und dem Überschuss an erneuerbarer Energie, dessen Einspeisung dieser ermöglichen würde. Wenn das Verhältnis dies rechtfertigt, so ist ORES verpflichtet zu investieren, um ihr Netz zu verstärken. Anderenfalls muss ORES ihr Netz nicht verstärken und darf die Erzeugungseinheit dazu auffordern, ihre Erzeugung im Falle eines Überlastungsrisikos zu verringern, in manchen Fällen im Gegenzug zu einer finanziellen Entschädigung. Für die Umsetzung dieser technischen Flexibilität müssen neue Instrumente entwickelt werden, um den Netzzustand vorausschauend einzuschätzen und den Erzeugungseinheiten Steuerbefehle zu senden.

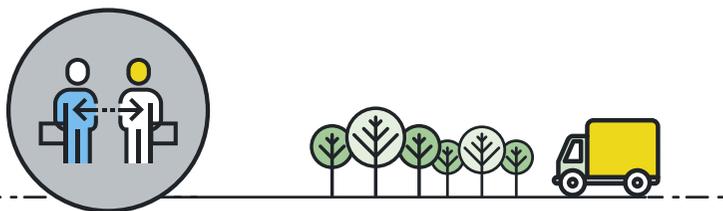
ORES setzt sich zudem für eine Erleichterung in der Entwicklung der sogenannten „Marktflexibilität“ ein. Diese ermöglicht es Verbrauchern, zurzeit hauptsächlich

den Industriekunden, sich „in den Dienst“ des Stromsystems zu stellen und dafür eine Vergütung zu erhalten. Konkret sind dies zum Beispiel Unternehmen, die sich auf Anfrage des Übertragungsnetzbetreibers einverstanden erklären, ihre Erzeugung und/oder ihren Verbrauch zu ändern, um das Gleichgewicht im Netz aufrechtzuerhalten. Sie können dies unmittelbar tun oder via Vermittler, die Kapazitäten mehrerer Unternehmen kombinieren. ORES ist an der Einsetzung von Plattformen für den Datenaustausch beteiligt, die die Entwicklung dieser Flexibilität, deren Berechnung und deren Vergütung ermöglichen.

+ Vorteile

- **Start einer Anwendung zur Vorausberechnung eines Überlastungs- und Modulationsrisikos für Kunden mit hoher Leistung**
- **Unterstützung der Entwicklung der erneuerbaren Energien unter Beherrschung der Netzinvestitionen (technische Flexibilität)**
- **Erleichtertes Rollout der Marktflexibilität mit externen Partnern (zum Beispiel „Internet of Energy“ mit Elia und anderen Verteilernetzbetreibern)**



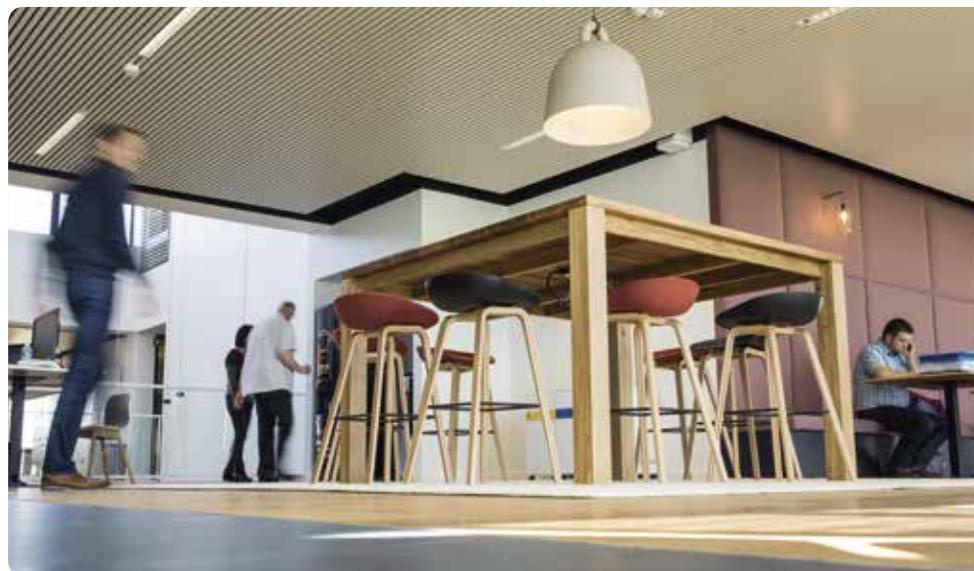


Umsetzung der neuen Arbeitswelt

Auf neue Technologien aufbauend, führt diese neue Art zu arbeiten zu mehr Mobilität und Flexibilität. Ein großer Schwerpunkt liegt auf der Ergebnisorientierung und dem Verantwortungsbewusstsein der Mitarbeiter. Das angenehme Arbeitsumfeld sieht dynamische Arbeitszonen vor, die den Aufgaben angepasst sind.

+ Vorteile

- Entwicklung einer kollaborativen Unternehmenskultur, basierend auf dem Vertrauensmanagement
- Fließende interne Kommunikation, gegliedert um verschiedene Projekte und Initiativen
- Entwicklung einer digitalen Ausbildungsplattform
- Einsetzung neuer Instrumente, die eine effizientere Kommunikation und Zusammenarbeit ermöglichen
- Einrichtung von Räumen für Geselligkeit und Zusammenarbeit an verschiedenen Standorten und Umzug von nahezu 800 Mitarbeitern in den Gesellschaftssitz von Gosselies, wo zu Kreativität anregende Besprechungsräume, dynamische Zonen für einen besseren Austausch sowie multifunktionale Zonen für verschiedene Bedürfnisse angeboten werden
- Verbessertes Wohlbefinden des Personals mit positiver Auswirkung auf die Leistung und die Attraktivität des Unternehmens





Die Informatik, Partner des Wandels

Die Organisation der Informatikabteilung verfolgt zwei wesentliche Ziele: den Wandel des Unternehmens aktiv unterstützen und gleichzeitig einen internen qualitativ hochwertigen Dienst unter Beherrschung der Kosten aufrechterhalten.

Die aktuelle technologische Entwicklung ist derart, dass bis 2025 80 % unserer Informatiksysteme ersetzt werden müssen, um diesen Wandel zu begleiten. Die Modernisierung des Anwendungsportfolios von ORES ist somit unabdinglich.

Gleichzeitig ist die Informatik auch ein alltäglicher Dienst und muss dafür Sorge tragen, dass die 2.300 Mitarbeiter von ORES, sei es im Außendienst oder in den Büros, unter optimalen Bedingungen arbeiten können. Unsere Tätigkeitsbereiche sind effektiv nur mit leistungsstarken und einem qualitativ einwandfreien Dienst denkbar.

Die Informatik ist somit ein integraler Bestandteil des Transformationsplans von ORES, sowohl durch ihre unterstützende Funktion bei den großen wesentlichen strategischen Programmen als auch durch die verschiedenen Initiativen, die auf dieser Ebene getroffen werden, um das Unternehmen bestmöglich in seinen Kerngeschäften zu unterstützen.



4 | DIE MITTEL FÜR UNSERE AMBITIONEN

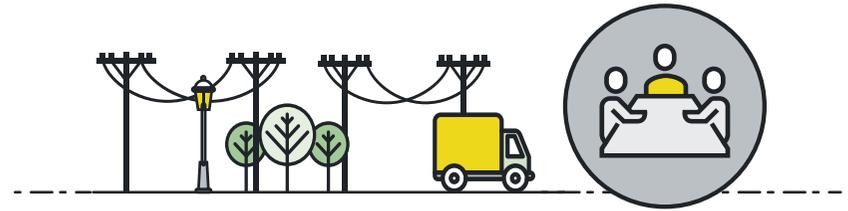
”

Um unsere Ambitionen zu verwirklichen und den Transformationsplan umzusetzen, sind **humane** und **finanzielle Ressourcen** erforderlich.

“

Die Entwicklung des Umfelds setzt ORES somit vor einen Paradigmenwandel, der den **Kulturwandel** in den Mittelpunkt ihrer Aufmerksamkeit stellt. Dies ist eine ihrer großen Ambitionen: eine positive und engagierte Kultur schaffen und stärken als gemeinsames Fundament für das gesamte Unternehmen und unabdingliches Element für seinen erfolgreichen Wandel.



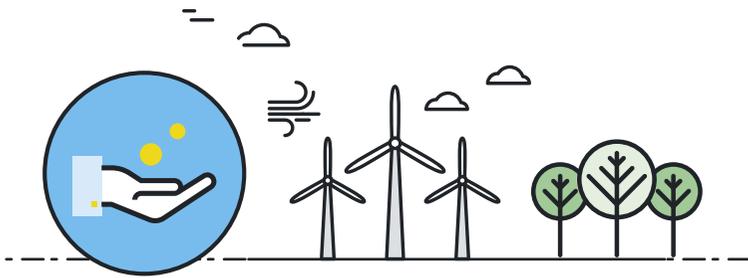


HUMANRESSOURCEN

Um über **motivierte Humanressourcen** – qualitativ hochwertig und in genügender Anzahl – zu verfügen, gliedert ORES ihre Aktion um folgende Hauptbereiche:

- **Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Kompetenzen**, sowohl auf verhaltensbezogener als auch auf operativer Ebene. Das Unternehmen richtet Ausbildungen ein, um seinen Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, im Hinblick auf die anstehenden Veränderungen ihre Kompetenzen auszubauen, sich den technologischen Entwicklungen anzupassen und schließlich den Kunden besser zu bedienen.
- **Ein auf Vertrauen beruhendes Management:** In diesem neuen Kontext delegiert der Manager, teilt mit, schenkt Vertrauen und entfaltet die Kompetenzen seiner Mitarbeiter, die verantwortlich und autonom sind und Initiativen ergreifen.
- Das Engagement hinsichtlich der **Prävention und der Bekämpfung von Arbeitsunfällen** dank des Programms namens „Geteilte Achtsamkeit“. Prävention ist ein solidarischer Akt, der darin besteht, im Hinblick auf seine eigene Sicherheit, aber auch auf die der anderen wachsam zu sein.
- Das **Wohlbefinden** als Faktor **zur Unterstützung der Attraktivität des Unternehmens** auf dem Arbeitsmarkt sowie der Leistung: ein angenehmes und modernes Arbeitsumfeld, ein besseres Gleichgewicht zwischen Privat- und Berufsleben, all dies sind unabdingliche Elemente, um die Talente, die zur Erfüllung der Ambitionen des Unternehmens erforderlich sind, anzuziehen und zu binden.
- **Der neue Gesellschaftssitz in Gosselies** wird die hauptsächlich konkrete Verwirklichung der neuen Arbeitswelt sein: ein neues professionelles, offen gestaltetes Arbeitsumfeld, das den Austausch zwischen Kollegen sowie Kreativität fördert.
- **Die Qualität des sozialen Dialogs als wesentlicher Faktor unseres Erfolgs:** Die sozialen Beziehungen sind ein wichtiger Hebel für einen gelungenen Wandel und die Erreichung der ehrgeizigen Ziele, die wir uns gesetzt haben. Der Wille, gemeinsam mit den sozialen Partnern in dieselbe Richtung voranzuschreiten und Akteure des Erfolgs unseres Unternehmensprojekts in einem von Vertrauen und gegenseitigem Respekt geprägten Klima zu sein, spielt eine wesentliche Rolle.





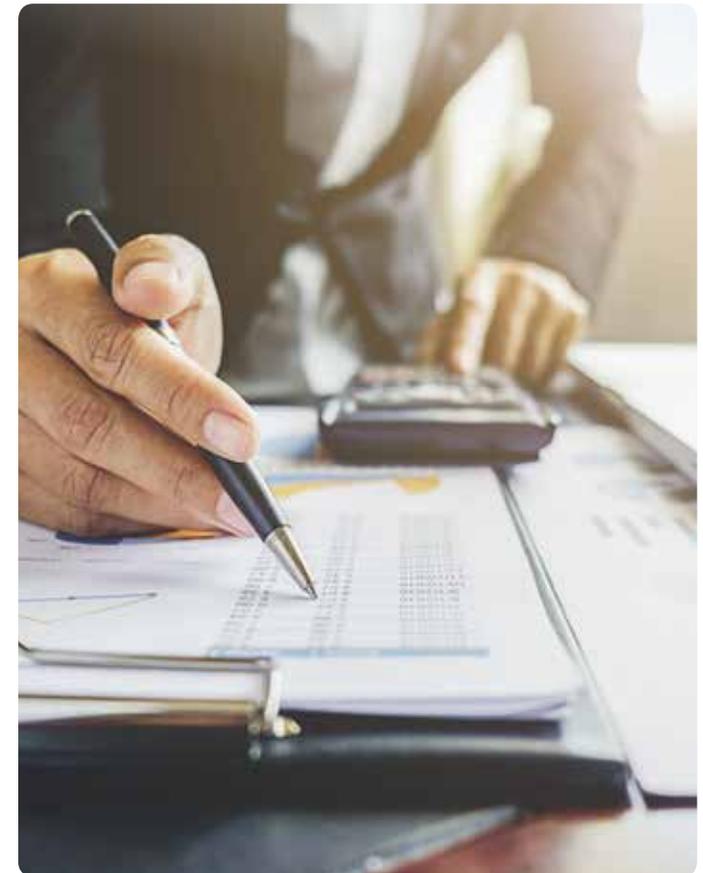
FINANZIELLE MITTEL

Über die humanen Ressourcen hinaus muss ORES natürlich mit ausreichenden **finanziellen Mitteln** ausgestattet sein.

2019 war in dieser Hinsicht ein wichtiges Jahr, denn die CWaPE, die wallonische Regulierungsbehörde, hat die Verteilertarife für die Jahre 2019 bis 2023 genehmigt. Zum ersten Mal betreffen diese Tarife einen Zeitraum von 5 Jahren. Somit werden uns klare Perspektiven, Stabilität und Voraussicht eingeräumt, die für das Unternehmen, das strategische Projekte und einen groß angelegten industriellen Plan durchführt, besonders wichtig sind.

Für den Zeitraum 2019-2025 beabsichtigt ORES, ein Budget von nahezu 2 Milliarden Euro Netzinvestitionen zuzuweisen, davon zwei Drittel für den Strombereich und ein Drittel für den Gasbereich. Diese beachtlichen Beträge sind ein Zeichen dafür, dass der Betrieb und die Qualität der Netze für ORES vorrangig bleiben, um den Kunden eine leistungsstarke Strom- und Gasversorgung zu garantieren. In diesem Betrag sind die durch das Unternehmen vorgesehenen Ausgaben für die Umsetzung seiner großen Transformationsprogramme nicht einbezogen.

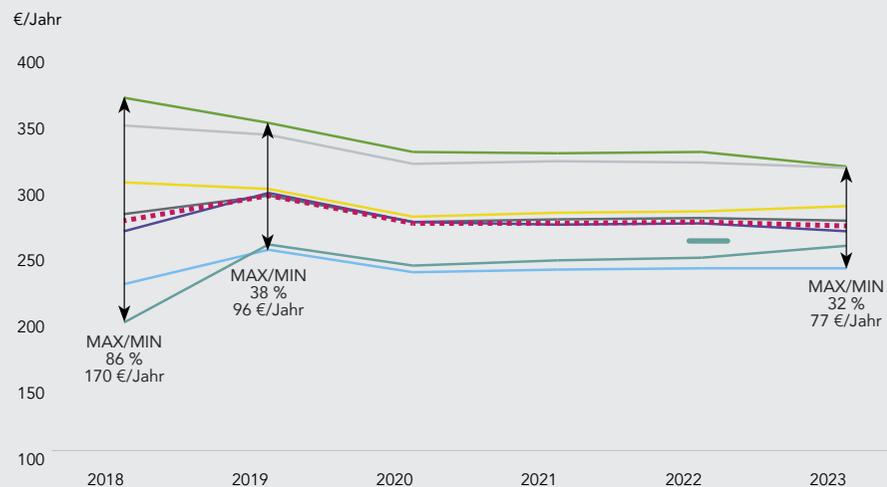
Die durch die CWaPE genehmigten Tarife zeugen für die verantwortungsvollen Ambitionen von ORES, und zwar sich als Akteur in der Energiewende zu positionieren und gleichzeitig den Tarifrahmen zu beherrschen, dessen Entwicklung unterhalb der Inflation gehalten wird. Dieses Verantwortungsbewusstsein und der Sinn für das Allgemeinwohl haben sich nicht nur in unserer Wahl des Unternehmensmodells, unserem Willen zum Wandel geäußert, sondern auch – bereits seit 2015 – in der Umsetzung eines internen Optimierungsprogramms. Dadurch konnten zahlreiche Einsparungsmöglichkeiten identifiziert und wahrgenommen werden, wodurch wiederum die erforderlichen Mittel für die Verwirklichung der Transformationsprojekte von ORES freigesetzt werden konnten, ohne dass diese die Verteilertarife und somit die Geldbörse unserer Kunden belasten.





ENTWICKLUNG DER STROMVERTEILERTARIFE

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

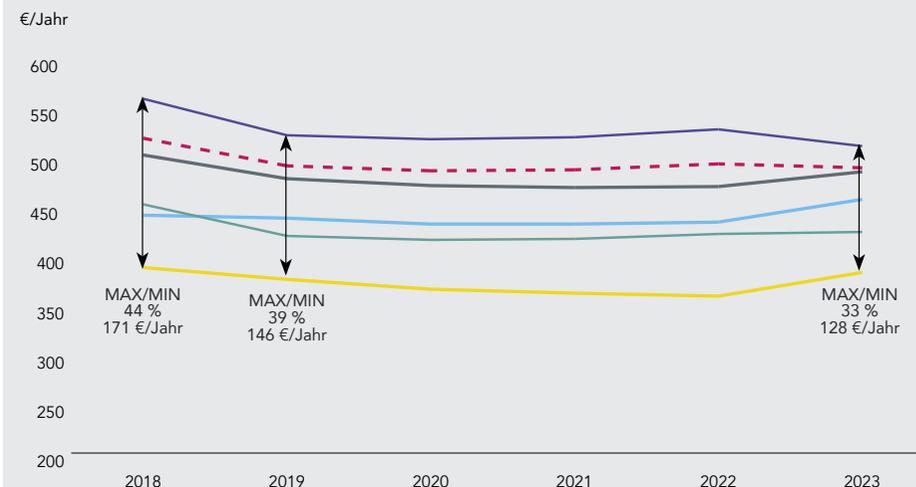


- ORES Hennegau
- ORES Luxembourg
- ORES Namur
- ORES Mouscron
- ORES Wallonisch-Brabant
- ORES Ost
- ORES Verviers
- Gewichteter Durchschnittswert

ORES ist es gelungen, den „Durchschnittstarif“ zu stabilisieren und Tarifunterschiede – aufgrund der Betriebsbedingungen und der Bevölkerungsdichte – zwischen den verschiedenen Sektoren soweit möglich zu begrenzen.

ENTWICKLUNG DER ERDGASVERTEILERTARIFE

(aufgrund eines Jahresverbrauchs von 23.260 kWh)



- ORES Hennegau
- ORES Luxembourg
- ORES Namur
- ORES Mouscron
- ORES Wallonisch-Brabant
- ORES Ost
- ORES Verviers
- Gewichteter Durchschnittswert

Im Erdgasbereich zeigen die Verteilertarife für den Zeitraum 2019-2023 insgesamt einen Abwärtstrend und konvergieren ebenfalls.

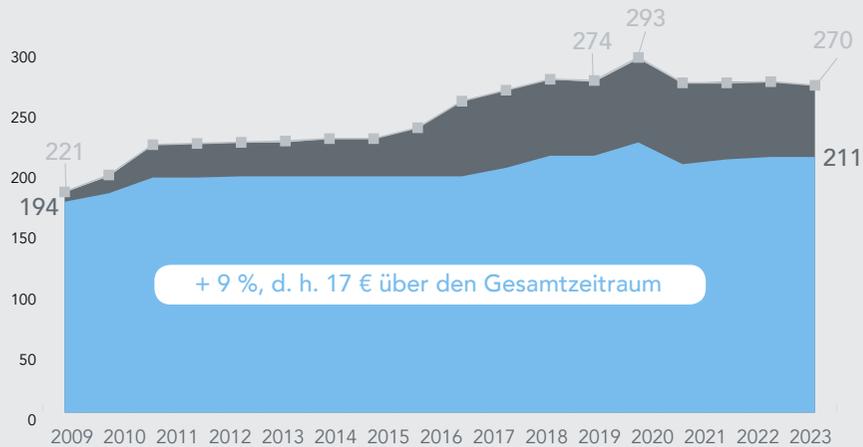




ENTWICKLUNG DES DURCHSCHNITTLICHEN STROMVERTEILERTARIFS NACH SEINEN VERSCHIEDENEN BESTANDTEILEN

(für einen Niederspannungskunden mit einem Verbrauch von 3.500 kWh –
1.600 in Hochtarifzeiten und 1.900 in Niedertarifzeiten)

+ 22 %, d. h. 49 € über den Gesamtzeitraum



+ 9 %, d. h. 17 € über den Gesamtzeitraum

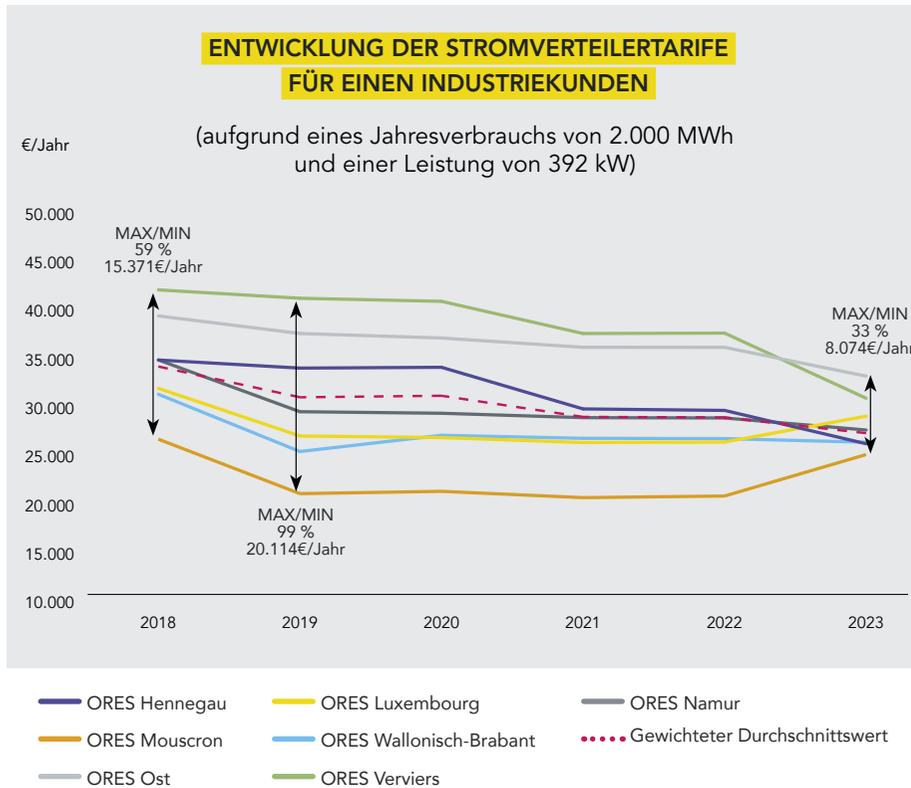
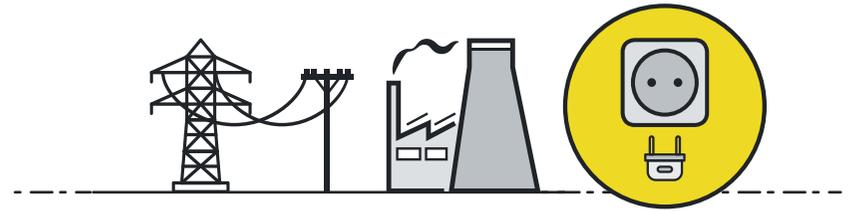
- Verwaltungs-, Betriebs- und Wartungskosten der Stromnetze
- Gemeinwohlverpflichtungen (GWV), Steuern, Wegegebühr usw.
- Gesamtkosten der Stromverteilung



Innerhalb von 14 Jahren sind die Verteilerkosten um 9 % angestiegen, d. h. 17 Euro.

Wenn man diesen Kosten diejenigen für die Gemeinwohlverpflichtungen, wie zum Beispiel die öffentliche Beleuchtung, das Anbringen von Budgetzählern usw. und die Steuern hinzufügt, liegt der Anstieg mit 22 % bei 49 Euro in 14 Jahren.





Die Verteilertarife für die Industriekunden sind in diesem Zeitraum insgesamt rückgängig und konvergieren ebenfalls.

Letztendlich ist sich ORES ihrer Verantwortungen und Verpflichtungen bewusst, sowohl auf wirtschaftlicher, sozialer als auch auf gesellschaftlicher Ebene, und will weiterhin eine sehr konkrete Rolle hinsichtlich des Wohlbefindens der Allgemeinheit und der Entwicklung des wirtschaftlichen und sozialen Lebens in der Wallonie spielen. Im Rahmen ihrer Tätigkeiten beauftragt ORES etwa 1.900 Subunternehmen für einen Umsatz von durchschnittlich **450 Millionen Euro** pro Jahr und schafft somit indirekt zahlreiche Arbeitsplätze.



5

MISSION, VISION, WERTE - **ORES**, EINIGE SCHLÜSSELZAHLEN





1. Vision: Die Energie erleichtern, das Leben erleichtern

Unsere Vision ist klar: Wir wollen „die Energie erleichtern, das Leben erleichtern“ für all unsere beteiligten Parteien

Konkret bedeutet dies:

→ unseren Kunden das Leben erleichtern:

Zuhören, Bereitschaft, Respekt, Erreichbarkeit und eine einwandfreie Qualität unseres Dienstes, all dies wollen wir im Alltag verankern, um unsere Kunden zufriedenzustellen;

→ dem Markt das Leben erleichtern:

unser Netz in eine wahre Plattform dynamischer Vernetzung umwandeln, die im Dienste sämtlicher Marktakteure steht und für ihre Exzellenz anerkannt wird;

→ den Behörden das Leben erleichtern:

anerkannt werden als legitimer und privilegierter Partner der wallonischen Behörden in Sachen Energieverteilung und diese Aufgabe vollends erfüllen.

2. Mission: ein bürgernahes öffentliches Dienstleistungsunternehmen

Seit ihrer Gründung im Jahr 2009 hat ORES ein Unternehmensmodell entwickelt, das auf ihr Kerngeschäft als Verteilernetzbetreiber ausgerichtet ist (das sogenannte „Pure-Player“-Modell). In dieser Funktion erfüllt unser Unternehmen tagtäglich unabdingliche Aufgaben, um den Komfort der Bürger zu gewährleisten, die wirtschaftliche Entwicklung einer ganzen Region zu fördern und eine effiziente Funktionsweise des Energiemarktes zu ermöglichen.

Diese Aufgaben erfüllt sie anhand von 3 Kerngeschäften:

→ Netzbetreiber

Allen Bürgern und Bürgerinnen einen gerechten und qualitativ guten Zugang zur Energie sichern, 7 Tage die Woche, rund um die Uhr

→ Vermittler auf dem Markt/den Märkten

Die Erwartungen all ihrer beteiligten Parteien auf optimale Weise erfüllen und Bedingungen schaffen, die für die Entwicklung neuer Märkte förderlich sind

→ Partner der Behörden

Im Einklang mit der öffentlichen Hand arbeiten und die Gemeinwohlverpflichtungen verwalten, im sozialen Bereich und in Bezug auf die kommunale Beleuchtung

3. Starke Werte

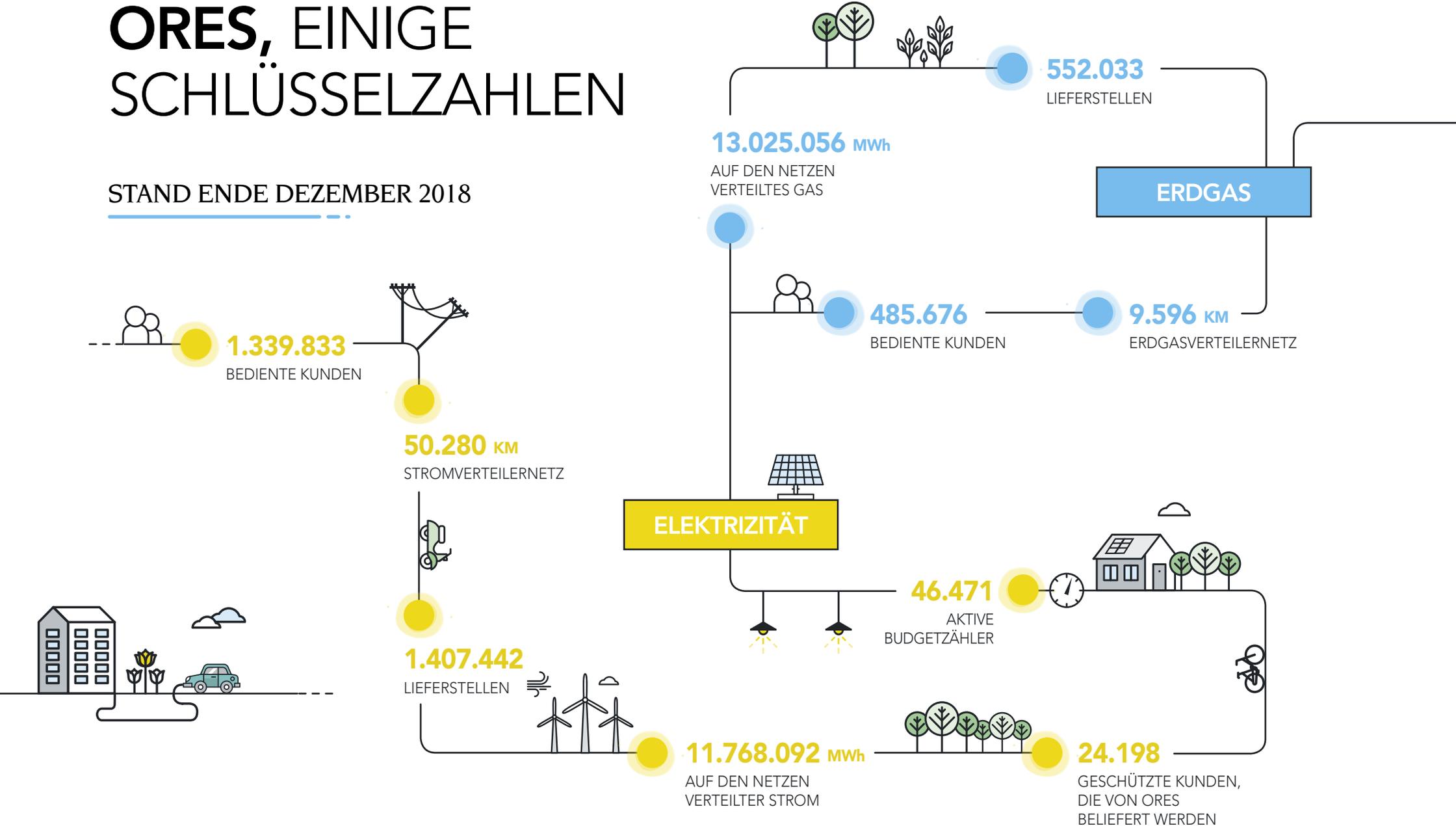
Um diesen Ambitionen gerecht zu werden und ihre Aufgabe erfolgreich zu meistern, stützt ORES sich auf fünf starke Werte:

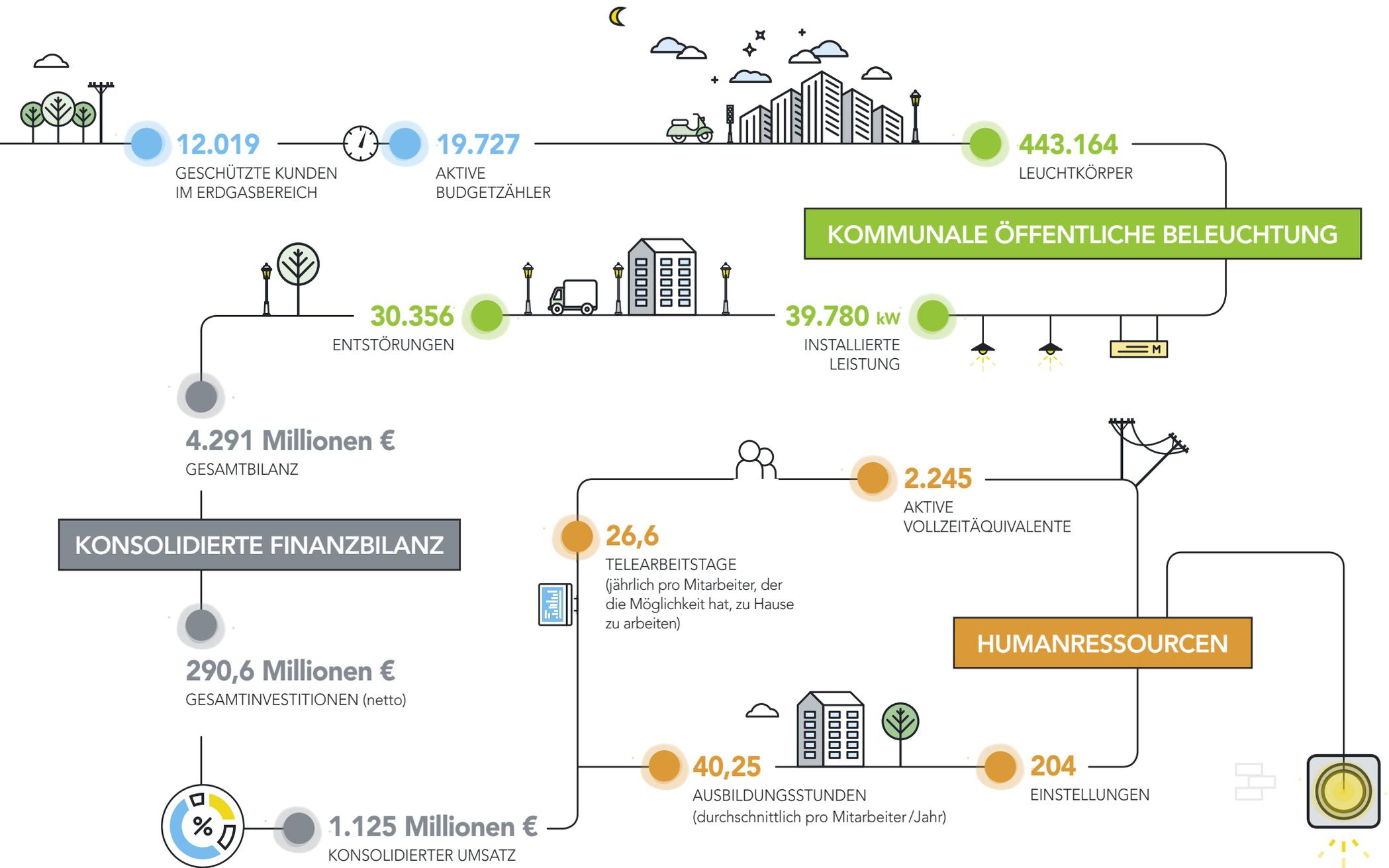
- Professionalismus
- Verantwortungsbewusstsein
- Serviceorientierung
- Innovationsgeist
- Respekt und Geselligkeit



ORES, EINIGE SCHLÜSSELZAHLEN

STAND ENDE DEZEMBER 2018







Kontaktdaten

www.ores.be

Kundendienst: 078/15.78.01

Entstörung: 078/78.78.00

Gasgeruch: 0800/87.087

ORES Assets
Interkommunale Genossenschaft mit beschränkter Haftung
Avenue Jean Monnet, 2 – 1348 Ottignies – Louvain-la-Neuve
MwSt. BE 0543.696.579
RJP Nivelles