

Jaar-
verslag

2024

CONNEXIO



connexio

Bedrijfsnaam en -vorm

CONNEXIO. Coöperatieve vennootschap.
KBO nr. 0727.639.263.

HOOFDKANTOOR

Avenue Georges Lemaître, 38 - 6041 Gosselies.

OPRICHTING

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

STATUTEN

De statuten werden gewijzigd krachtens een akte verleden voor
Meester Thibaut van DOORSLAER de ten RYEN, met standplaats te Jodoigne,
op 28 november 2024, bekendgemaakt in de bijlagen van het
Belgisch Staatsblad van 30 december 2024 onder het nummer 24456705.

Jaarverslag **CONNEXIO** 2024

Dit document is een vertaling van het origineel in het Frans.
Bij twijfel, onduidelijkheid of mogelijke tegenstrijdigheden in de vertaling,
geldt uitsluitend de Franse versie als bindend.

comnexio

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1 Boodschap van de operationele manager	6
2 Voorstelling van de onderneming	8
2. Verslag van de activiteiten	13
1 2024 in enkele cijfers	14
2 Markante gebeurtenissen	15
3 Activiteiten en ontwikkelingen	16
3. Jaarverslag	21
1 Toelichtingen bij de jaarrekeningen	22
2 Jaarrekening	26
4. Verslag van de commissarissen	55
5. Remuneratieverslag	63
1 Voorstelling van de beheersorganen	64
2 Verslag van het benoemings- en remuneratiecomité	65
3 Verslag van de Raad van Bestuur	66

Hoofdstuk



Inleiding

1

Boodschap van de
operationele manager p.6

2

Voorstelling van
de onderneming p.8



1 Boodschap van de operationele manager

Het jaar 2024 was een beslissend keerpunt voor Connexio. Na meerdere jaren van opeenvolgende crises, een voortdurende toename van de werkdruk en een groeiende complexiteit van de interacties, werd stabilisatie eind 2023 een prioriteit. Dankzij de inzet van onze medewerkers, sociale akkoorden en de versterking van onze teams konden we de druk verminderen en tegelijkertijd de kwaliteit van de dienstverlening in 2024 aanzienlijk verbeteren. Deze vooruitgang betekent dat we 2025 tegenmoet kunnen zien met een solide basis en een hernieuwde ambitie om onze prestaties te optimaliseren tegen beheersbare kosten voor ORES en de Waalse burgers.

Een van de hoogtepunten van dit jaar was de viering van het vijfjarig bestaan van Connexio, een symbolische mijlpaal die laat zien dat we sinds onze oprichting in 2019 al een lange weg hebben afgelegd. In vijf jaar tijd hebben we blijk gegeven van aanpassingsvermogen, veerkracht en professionaliteit, door onze teams te versterken en een robuustere en efficiëntere organisatie op te bouwen. De viering bood ons ook de kans om de inspanningen van iedereen te erkennen, want onze medewerkers maken elke dag het verschil in de kwaliteit van onze dienstverlening aan de burgers.

Operationeel hebben we in 2024 aanzienlijk beter gepresteerd. De algehele kwaliteit van onze dienstverlening is erop vooruit gegaan. Via de algemene lijn hebben we 93% van de interacties verwerkt en in totaal hebben we meer dan een miljoen verzoeken behandeld. Door onze grotere efficiëntie zijn zowel de gemiddelde wachttijd als de gemiddelde afhandeltijd van oproepen gedaald, terwijl het absentisme is verminderd. Tegelijkertijd bleef de klanttevredenheid hoog, op 8,25/10. Deze resultaten zijn te danken aan gezamenlijke inspanningen, aanwervingen en de toepassing van structurende arbeidsovereenkomsten.

Daarnaast hebben we ons nog sterker ingezet om ORES bij te staan, met name bij het beheer van het uitvallen van omvormers bij fotovoltaïsche installaties. Door de klantinteracties te beheren heeft Connexio een sleutelrol gespeeld in de begeleiding van de burgers en zo bijgedragen aan een snellere

en efficiëntere reactie op deze uitdaging in Wallonië. Bovendien werd eind 2024 een strategisch initiatief voor ORES gelanceerd om de registratie van digitale klantgegevens via Connexio te optimaliseren. Dit maakte het mogelijk om de interacties sneller te digitaliseren en de “Klantenvisie” van ORES concreet te maken.

Begin 2025 vangt voor Connexio een fase van consolidatie en optimalisatie aan. We willen de reeds geleverde inspanningen voortzetten en tegelijkertijd onze operationele flexibiliteit versterken. Hiervoor zullen we onder andere de vaardigheden van onze teams uitbreiden en 85% van onze adviseurs op alle gebieden een opleiding geven. Deze geleidelijke en begeleide ontwikkeling zal de kwaliteit van onze dienstverlening en de efficiëntie van Connexio versterken om een gecontroleerde competentiegroei te garanderen.

Onze ambitie is duidelijk: een steeds vlottere en efficiëntere dienstverlening bieden aan onze burgers, tegen beheersbare kosten, en tegelijkertijd een evenwichtige werkomgeving voor onze medewerkers garanderen. Ik wil elk van hen bedanken voor hun professionele inzet, die deze resultaten mogelijk heeft gemaakt en een solide basis voor de toekomst heeft gelegd. Ik dank in het bijzonder ORES voor het vertrouwen en de waardevolle samenwerking ten dienste van de Waalse burgers.

David Mailleux
Operationeel manager



“met een solide basis en
een hernieuwde ambitie
om onze prestaties te
optimaliseren tegen
beheersbare kosten”

2 Voorstelling van de onderneming

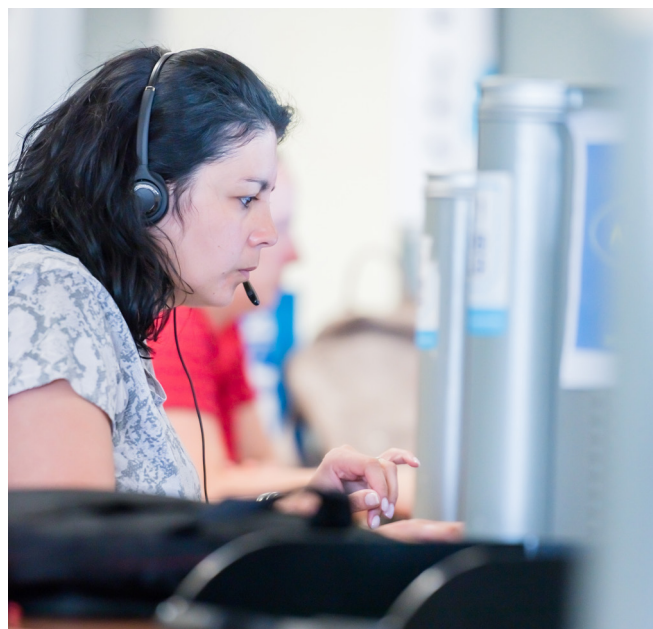
Connexio is een onderneming die gespecialiseerd is in activiteiten inzake klantencontacten. Als onderdeel van de groep ORES bestaat haar opdracht in het op afstand verwerken van alle vragen die door de klanten of door het publiek in het algemeen worden gesteld. Ze verstrekt ook alle informatie in verband met de diensten van openbaar nut die het moederbedrijf aanbiedt. Deze informatie wordt verstrekt via telefoon en e-mail, in internet-chats of met elk gepast communicatiemiddel. Connexio is gevestigd op twee sites: het hoofdkantoor bevindt zich in Gosselies, waar het merendeel van het personeel tewerkgesteld is, terwijl in een bijkantoor in Eupen het personeel hoofdzakelijk bestaat uit Duitstalige medewerkers die de klanten in het Duits te woord staan.

Aandeelhoudersstructuur van Connexio en van de ORES-groep

Het kapitaal van Connexio is voor 93% in handen van de intercommunale ORES Assets, de belangrijkste elektriciteits- en aardgasdistributienetbeheerder (DNB) in Wallonië, en voor 7% in handen van zeven zuivere financieringsintercommunales (ZFI). Hun taak bestaat erin de bij de intercommunale aangesloten steden en gemeenten te vertegenwoordigen, begeleiden en ondersteunen bij hun financiële participatie, met name in de distributienetten.

Missie, visie en doelstellingen

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





Missie

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

Wat ons van de anderen onderscheidt, is ons vermogen om met onze klant een vertrouwensrelatie op te bouwen, als een verlengstuk van de diensten die hij levert, via interacties met de klanten die zowel eenvoudig, vlot als aangenaam zijn en bovendien aangepast aan de openbare sector.

Als contactcenter heeft Connexio dus de volgende missie:

- ORES ondersteunen bij het beheer van haar klantenrelaties in het kader van het beheer van de elektriciteits- en gasdistributienetten;
- Klantgericht werken met een multichannel-aanpak en de kwaliteit van de klantenervaring bevorderen;
- Het menselijke aspect centraal stellen bij haar activiteiten, die steunen op innovatie.

Visie

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

Wij stellen onze knowhow en ervaring ten dienste van ORES om deze onderneming te begeleiden en te ondersteunen bij het uitbouwen van haar klantenrelaties.

Bovenal geloven we in de kracht van alle vrouwen en mannen, ongeacht hun afkomst en leeftijd, en in het feit dat de innovatie er is om hen te ondersteunen en niet omgekeerd.

Onze visie krijgt concreet gestalte op drie domeinen:

- **diensten leveren als een kwaliteitsvol en meertalig (Frans, Duits, Nederlands) contactcenter dat via alle kanalen 24/7 bereikbaar is.**
- **Burgers en distributienetbeheerders dichter bij elkaar brengen en met elkaar verbinden.**
- **Een betrouwbare partner zijn door een optimale begeleiding tegen de beste prijs.**



Doelstellingen

Sedert haar oprichting streeft Connexio duidelijke doelstellingen na:

- De kwaliteit van de dienstverlening aan de burgers garanderen: de dienstverlening van Connexio ligt werkelijk in het verlengde van de diensten van ORES dankzij een opmerkelijke klantenervaring die aan het specifieke karakter van de Waalse overheidssector is aangepast (hoge beschikbaarheidsgraad van de diensten, toegankelijkheid, burgergerichtheid, kwaliteit van de dienstverlening en nabijheid). Om dit resultaat te bereiken, stelt het bedrijf de medewerkers centraal bij het uitoefenen van zijn activiteiten. De doelstellingen zijn immers alleen te bereiken als medewerkers een uitstekende ervaring hebben, beschikken over efficiënte tools en makkelijk toegang hebben tot hulpmiddelen en kennis. De medewerkers spelen een cruciale rol, want terwijl ze steunen op technologie en innovatie zijn zij het die het verschil maken.
- De kosten beheersen: uiteindelijk is het de burger die via het distributietarief de kosten van het contactcenter betaalt. Het is dus absoluut noodzakelijk om ze zoveel mogelijk te beperken.
- De Waalse tewerkstelling in stand houden: ORES is een toonaangevend openbaar nutsbedrijf in Wallonië dat ervoor heeft gekozen om via een nabij en lokaal bedrijf de klantencontacten te ontwikkelen. Connexio is dus gevestigd in Wallonië en legt zich toe op het ontwikkelen van de competenties van haar werknemers. Op lange termijn kan deze keuze echter alleen de juiste blijken als de kwaliteit van de dienstverlening van hoog niveau is, terwijl de kosten onder controle blijven.

Gedeelde waarden

De bedrijfswaarden van Connexio werden bepaald na een personeelsraadpleging. Ze vormen een stevige referentiebasis waarop de onderneming sedert haar oprichting steunt bij haar dagelijkse activiteiten. Elke waarde komt tot uiting in verschillende gedragingen, die kenmerkend zijn voor de relaties en handelingen die van de medewerkers worden verwacht ten opzichte van klanten en collega's. Een team van ambassadeurs en een "Waardenparcours" moeten ervoor zorgen dat deze waarden werkelijk beleefd worden, zodat zij elke dag concreet tot uiting komen in het werk en de houding van heel het personeel.

Teamgeest



Ik werk samen met mijn collega's en geef daarbij blijk van luisterbereidheid en solidariteit.

Ik deel mijn ervaringen en geef de nodige informatie door om het werk voor iedereen te vergemakkelijken.

Ik help mijn collega's proactief en stel het collectief belang voorop.

Beroeps-engagement



Ik geef blijk van stiptheid om de kwaliteit van mijn werk en mijn doeltreffendheid te verbeteren.

Ik overwin hindernissen en vind gepaste oplossingen voor iedereen, zowel klanten als collega's.

Ik ben in alle omstandigheden empathisch, zowel jegens klanten als jegens mijn collega's.

Samenleven



Ik respecteer mijn collega's en mijn werkruimte.

Ik glimlach en ben vriendelijk voor iedereen.

Ik handel op een positieve manier en draag bij tot een aangename werksfeer.

Toekomstvisie



Ik sta open voor veranderingen en schakel over op nieuwe technologieën.

Ik ben voortdurend op zoek naar nieuwe ideeën om beter te anticiperen op de uitdagingen van morgen en bij te dragen tot de groei van het bedrijf.

Ik draag op een proactieve manier bij tot mijn eigen ontwikkeling.

Hoofdstuk



Verslag van de activiteiten

1

2024 in enkele cijfers p.14

2

Markante
gebeurtenissen p.15

3

Activiteiten en
ontwikkelingen p.16



1 2024 in cijfers

(op 31 december)

HUMAN RESOURCES



160

MEDEWERKERS

153.3

FULLTIME
EQUIVALENTEN (FTE)

3

TIJDELIJKE
UITZENDKRACHTEN

43.09

OPLEIDINGSUREN
/ FTE

ALGEMENE LIJN



756,003

BEHANDELDE
OPROEPEN

93%

TOEGANKELIJK-
HEID

53 sec

GEMIDDELDE WACHT-
TIJD VAN DE OPROEP

62,426

BEHANDELDE
CHATSESSIES

13,982

SESSIES OP
SOCIALE MEDIA

STORINGSLIJN



160,427

BEHANDELDE
OPROEPEN

93%

TOEGANKELIJK-
HEID

23 sec

GEMIDDELDE WACHT-
TIJD VAN DE OPROEP

41,954

BEHANDELDE
E-MAILS

58,804

ANDERE CONTACTEN

NOODLIJN GAS



8,835

BEHANDELDE
OPROEPEN

99.2%

TOEGANKELIJK-
HEID

3.4 sec

GEMIDDELDE WACHT-
TIJD VAN DE OPROEP

86%

KWALITEITSNIVEAU

8.25 / 10

EVREDENHEIDS-
GRAAD VAN
DE KLANTEN

FINANCIËN



10,647,751 €

OMZET

2 Markante gebeurtenissen in 2024

Februari

Verwerking van Facebook Messenger-contacten die waren overgezet naar het Genesys Cloud-systeem, zodat de unificatie van tools op basis van ons nieuwe contactcenterplatform kan worden voortgezet.

April

Connexio krijgt van ORES de opdracht om de klantencontacten te beheren in het kader van de dossiers van klanten van wie de omvormers van hun fotovoltaïsche installaties uitvallen.

30 april

Ondertekening van een aanvullende CAO90 voor 2024, gericht op het verbeteren van twee belangrijke prestatie-indicatoren: de beheersing van verwerkingstijden en het operationeel absentisme.

29 mei

Connexio viert (al) zijn 5^e verjaardag.

Zomer

Dat het aantal ontvangen oproepen daalt, blijkt ook in de zomer van 2024. De daling is zelfs aanzienlijk - een trend die sinds 2020 en de gezondheids- en energiecrisissen niet meer is voorgekomen.

Oktober

Start van het strategische initiatief van de ORES Klantenvisie betreffende het verzamelen van digitale klantgegevens (e-mail en gsm). Deze eerste mijlpaal zal het op termijn mogelijk maken om meer interacties te digitaliseren.

December

Implementatie van de nieuwe organisatie die begin 2024 was goedgekeurd: een nieuwe Service Delivery Manager voor governance en de aanstelling van een operationele adjunct. Door deze globale organisatorische ontwikkeling kunnen we beter voldoen aan de verwachtingen van onze klant, Ores: we worden een krachtig hulpmiddel voor diens multichannelstrategie, terwijl we de teams optimaal ondersteunen.

3 Activiteiten en ontwikkelingen

Historiek en voorgeschiedenis

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

In mei 2018 keurde het Waals Parlement een decreet goed dat het bestuur van de distributienetbeheerders hervormde. Het bepaalde dat een dochteronderneming niet langer gezamenlijk in handen kon zijn van een energieproducent/-leverancier en een DNB. Op termijn mocht N-Allo niet langer tegelijkertijd als contactcenter voor beide aandeelhouders werken.

Om het nieuwe contactcenter met alle vereiste garanties qua onafhankelijkheid en autonomie, maar ook qua kwaliteit van de dienstverlening uit de grond te stampen, bleek een overgangscontract met N-Allo noodzakelijk. Dit contract had betrekking op bepaalde technische en IT-diensten die essentieel waren voor de goede werking van Connexio. Deze diensten omvatten onder andere de technologie voor interactiebeheer “InIn”, de connectiviteit (IT-infrastructuur) en diverse operationele applicaties. Op 1 juni 2019 was Connexio klaar om de oproepen van klanten te ontvangen, zonder enige onderbreking van de dienstverlening.

De CWaPE, de Waalse regulator voor elektriciteit en gas, verplichtte Connexio om zich volledig af te scheiden van N-Allo en dus tegen juni 2023 niet langer gebruik te maken van het applicatie-ecosysteem voor contactcenters dat door N-Allo ter beschikking werd gesteld. Na een meerjarenproject dat Contact’Us heette, werd Connexio op 25 mei 2023 volledig autonoom en onafhankelijk van N-Allo, onder meer door over te stappen op de Genesys Cloud-oplossing.

Tegelijkertijd herinneren we eraan dat ORES een hele reeks ondersteunende diensten aan Connexio verstrekt, zoals het humanresourcesbeheer, IT, financiën, inkoop of nog juridische diensten. Tot slot werden er op vastgoedgebied aanvankelijk huurcontracten afgesloten met ORES Assets, dat eigenaar is van het gebouw in Gosselies waarin Connexio gevestigd is, alsook met N-Allo wat de vestiging van Eupen betreft. Het huurcontract met N-Allo liep begin 2023 af en de medewerkers in Eupen beschikken nu over een volledig heringerichte nieuwe ruimte.

Connexio, het eerstelijnscontact van ORES

Eind december 2024 had Connexio op haar twee activiteitsites 160 medewerkers, inclusief tijdelijke medewerkers, die als opdracht hebben om de vragen van de ORES-klanten te beantwoorden. De diensten worden in drie talen aangeboden: Frans, Duits en Nederlands voor de Nederlandstalige inwoners van de gemeenten met taalfaciliteiten.

Als eerstelijnscontact van ORES, met meerdere kanalen, beheert Connexio vooral drie afzonderlijke contactlijnen, die elk een specifieke taak hebben:

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



Naast de algemene lijnen beheert Connexio ook nog andere activiteiten voor ORES, zowel incidenteel als structureel. Tot slot beheert Connexio ook de chatdienst op de website van ORES en beantwoordt het bedrijf Facebook- en Messenger-berichten.

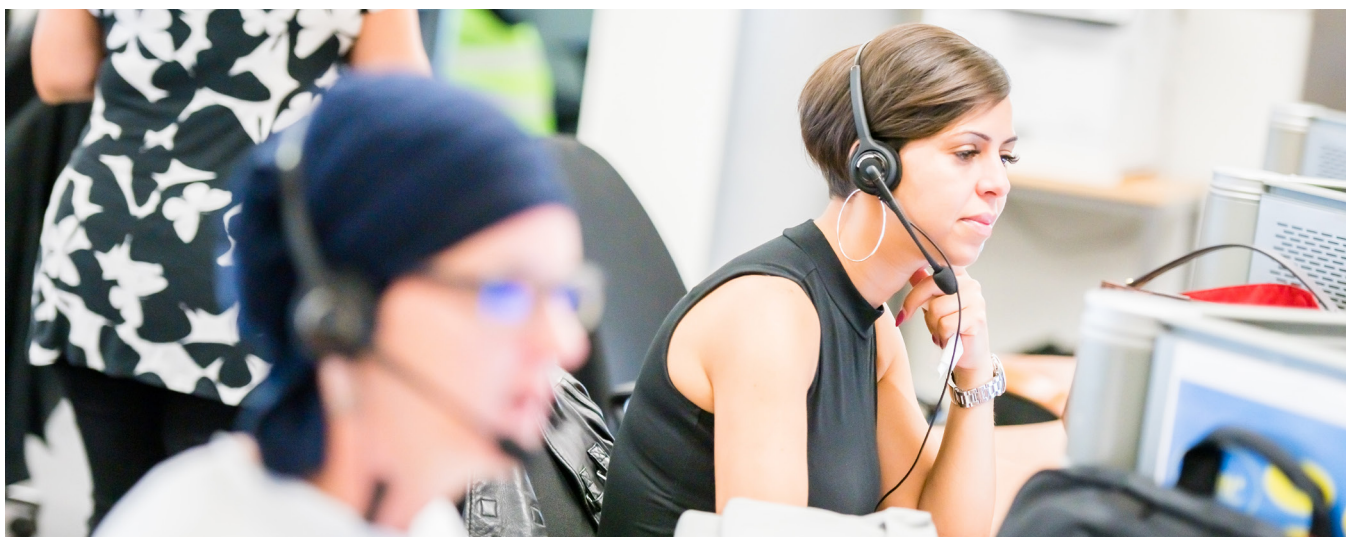
Gestabiliseerde activiteiten en betere prestaties

Voor de eerste keer sinds 2021 daalde het volume van de ontvangen interacties ten opzichte van het recordniveau van 2023: -21% op de algemene lijn en -5 % op de storingslijn. Er is ook een dalende trend in de digitale interacties die door Connexio worden beheerd, zowel via e-mail (- 6%) als via de sociale media (- 32%). Deze trend lijkt een stabilisatie te weerspiegelen in de energiezorgen van de burgers, ook al hebben we nog steeds te maken met grotere interactievolumes dan in de periode vóór Covid.

Connexio heeft in 2024 bovendien ongeveer 1 miljoen contacten afgehandeld, waarbij het serviceniveau is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Bijvoorbeeld op de algemene lijn, waar we van 82% toegankelijkheid met een gemiddelde wachttijd van de oproep van 147 seconden in 2023 naar 93% toegankelijkheid en een gemiddelde wachttijd van de oproep van 53 seconden gaan.

		2022	2023	2024
Noodlijn gas	Ontvangen oproepen	10,040	10,327	10,373
	Behandelde oproepen	8,445	8,347	8,835
Storingslijn	Ontvangen oproepen	189,521	181,969	173,012
	Behandelde oproepen	160,950	164,757	160,427
Algemene lijn	Ontvangen oproepen	955,657	1,013,154	842,761
	Behandelde oproepen	786,543	836,107	786,789

Aangezien klanttevredenheid nog steeds de drijvende kracht achter onze organisatie is, dwongen de marktevoluties ons om inspanningen te leveren voor opleiding van en informatieverstrekking aan ons personeel. Zij moeten immers in staat zijn om op een efficiënte manier de gestelde vragen te beantwoorden. Bovendien hebben we ons personeelsbestand aanzienlijk uitgebreid via een ambitieus aanwervingsplan. Deze initiatieven hebben ons in staat gesteld om het kwaliteitsniveau te verhogen naar een score van 86%. De klanttevredenheid daalde licht naar iets meer dan 82,5%, maar blijft boven de streefscore van 80%.



		2022	2023	2024
Algemene lijn	Toegankelijkheid	82.3%	82.5%	93%
	Gemiddelde wachttijd van de oproep (in sec.)	174	147	53
	Naleving van de SLA	45.9%	46.5%	n.a. ¹
Storingslijn	Toegankelijkheid	88.1%	90.5%	93%
	Gemiddelde wachttijd van de oproep (in sec.)	66	38	23
	Naleving van de SLA	62.5%	68.4%	77%
Noodlijn voor gas	Toegankelijkheid	99.4%	99.98%	99.2%
	Gemiddelde wachttijd van de oproep (in sec.)	4	4	3.4
	Naleving van de SLA	99.6%	99.6%	84% ²

In deze zeer stimulerende context kunnen de klanten rekenen op de inzet van alle medewerkers van Connexio. Deze professionele betrokkenheid heeft ervoor gezorgd dat het kwaliteitsniveau en de tevredenheidsgraad in overeenstemming blijven met de doelstellingen.

	2022	2023	2024
Kwaliteit	84%	85%	86%
Klanttevredenheid	8.8/10	8.7/10	8.25/10

Nadruk op de begeleiding van nieuwe werknemers en hun vaardigheidsontwikkeling

Om de werklast het hoofd te bieden en de druk op de teams te verminderen, is Connexio in het eerste semester veel nieuwe medewerkers blijven aanwerven om de teams te versterken (35 nieuwe aanwervingen in 2024). Deze aanwervingen hebben bijgedragen aan het verminderen van de werkdruk binnen de teams en het verder ontwikkelen van de vaardigheden van de recent aangeworven medewerkers. Dit heeft zich ook weerspiegeld in het aantal gecontacteerde medewerkers. Gemiddeld over het jaar steeg het personeelsbestand van Connexio van 139,7 FTE in 2023 naar 147,6 FTE in 2024.

Op 31 december 2024 bedroeg het aantal werknemers van het bedrijf 160, waarvan 113 vrouwen en 47 mannen (153,3 voltijdse equivalenten). Op die datum had het bedrijf 3 tijdelijke uitzendkrachten (gemiddeld 17 over het jaar). Het ervaringsniveau van het personeel blijft hoog, zelfs al stellen we - wat logisch is - een daling van de gemiddelde anciënniteit vast, die van 10,4 jaar in 2021 daalt tot 8,7 jaar in 2024.

¹ De sleutelindicatoren op de algemene lijn zijn herzien om de nadruk te leggen op toegankelijkheid en gemiddelde wachttijd van de oproep.

² In het kader van de overgang naar het nieuwe contactcenterplatform is de berekeningsformule herzien om beter te voldoen aan de doelstellingen van ORES.

Cijfers op 31 dec.

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal medewerkers	108	124	145	145	160
FTEs	96.48	109.11	137.9	137.6	153.3
Gemiddelde anciënniteit	11.8	10.4	9.4	9.5	8.7
Vrijwillig verloop	0.95%	3.47%	5.53%	2.87%	6.30%

Deze positieve cijfers zijn tekenend voor de inzet van Connexio voor de werkgelegenheid in Wallonië. Steeds met de bedoeling om een kwalitatief goede werkgelegenheid te garanderen, werd het aanwervingsbeleid dat het mogelijk maakt om contracten voor bepaalde tijd aan te bieden, herzien en voortgezet in de periode van 2023 tot 2027. Deze contracten bieden meer werkzekerheid in vergelijking met tijdelijke contracten, terwijl ze een redelijk beheer van de onzekerheden over het belvolume op middellange termijn mogelijk maken. In 2024 werd de doelstelling bereikt om 80% van de werknemers een vast contract te geven en te behouden.

Op het einde van de Covid-19-pandemie werd beslist om maximaal 3 dagen telewerk per week te behouden voor functies die dat toelaten. Hierdoor profiteert de grote meerderheid van de Connexio-medewerkers van een flexibele telewerkregeling.

Op het gebied van vorming blijft Connexio de nadruk leggen op de ontwikkeling van de vaardigheden en de begeleiding van haar medewerkers. Zo werden er in 2024 in totaal meer dan 10.000 uren opleiding gegeven: vorming voor managers en continue training voor klantadviseurs over nieuwe vaardigheden en opleidingen voor uitzendkrachten. Gemiddeld heeft elke FTE gedurende het jaar 43,09 uur opleiding gevolgd (opleidingen voor uitzendkrachten niet meegerekend). Aan het einde van het boekjaar had meer dan 50% van onze medewerkers een training gevolgd over alle onderwerpen die Connexio behandelt.

De ervaring van het personeel in combinatie met deze initiatieven maken het mogelijk een hoog kennis- en kwaliteitsniveau te garanderen, wat tot uiting komt in de resultaten van zowel de kwaliteitsmeting bij het managen van een interactie als de klanttevredenheidsscore.

Een versterkte organisatie

Om optimaal te voldoen aan de verwachtingen van onze ORES-klant - om een echt middel van multichannelstrategie te zijn en tegelijkertijd de best mogelijke ondersteuning voor de teams te bieden - is de organisatie van Connexio aangepast in twee grote complementaire afdelingen:

1. De afdeling Governance, onder verantwoordelijkheid van Samuel Kinet (SDM Governance). Het doel van deze afdeling is het implementeren van nuttige acties om onze processen te verbeteren door middel van voortdurende verbetering van onze diensten en tools zodat we aan de verwachtingen van onze klanten kunnen voldoen.
2. De operationele afdeling, geleid door Antoine Maton (Operationeel SDM), die de operationele teams groepeerd. De operationele afdeling is verantwoordelijk voor de dagelijkse activiteiten terwijl de kwaliteit en efficiëntie van de operaties worden bewaakt om de gewenste resultaten te behalen.

Sociale dialoog

In de loop van 2024 slaagden de directie en de sociale partners erin om een sleutelakkoord te sluiten in aanvulling op de akkoorden die al in 2023 waren gesloten: een CAO90 over verbeteringen in de verwerkingstijden en het operationeel absenteïsme. De dialoog die tot stand is gekomen, heeft een solide basis gelegd om het welzijn van de medewerkers te verbeteren en Connexio in staat te stellen de uitdagingen van de komende jaren aan te gaan. Dit heeft geleid tot een absenteïsmepercentage van 9% in 2024 en een verbetering van de productiviteit tot een niveau van 376 seconden per gesprek, inclusief de inspanningen voor het vastleggen van digitale klantgegevens zoals vereist door ORES tegen eind 2024.

Hoofdstuk



Jaarverslag

1

Toelichtingen bij
de jaarrekeningen p.22

2

Jaarrekening p.26



1 Toelichtingen bij de jaarrekeningen

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

1.1 Getrouw overzicht van

A. De ontwikkeling van de zaken

De evolutie van de zaken wordt nader uiteengezet in titel “II. Verslag van de activiteiten”.

B. Resultaten en toestand van de vennootschap

I. Elementen van de resultatenrekening op 31 december 2024

De bedrijfsopbrengsten bedragen k€ 10.655 (+7% in vergelijking met 2023). Deze worden quasi uitsluitend gevormd door de omzet. De omzet omvat de bedragen die werden aangerekend aan ORES Assets in het kader van de prestaties van Connexio in de hoedanigheid van contactcenter voor rekening van ORES Assets, momenteel haar enige klant.

De stijging van de omzet weerspiegelt een stijging van 7% in de kosten voor verkoop en diensten (zie hieronder), voornamelijk als gevolg van het streven om de kwaliteitsnormen te stabiliseren en de arbeidskrachten die hiervoor nodig zijn. Deze doelstelling resulteerde in een verbetering van de resultaten in 2024, met een gemiddelde wachttijd aan de algemene lijn van 54 seconden en een bereikbaarheid van 93%. Om dit prestatieniveau te bereiken, was een toename van de arbeidskrachten nodig.

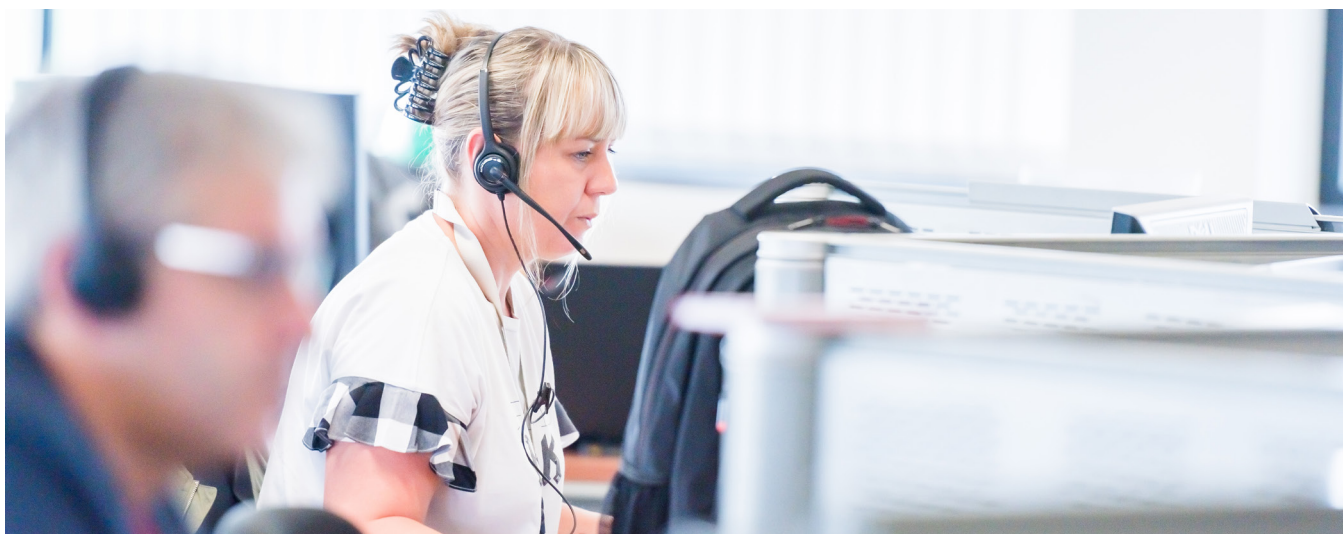
Diverse goederen en diensten bedragen € 3.366.000 (€ 3.439.000 in 2023). Ze hebben voornamelijk betrekking op het uitzendpersoneel, maar ook op de licenties die aan ORES zijn betaald voor het gebruik van het communicatieplatform en voor technische en functionele ondersteuning. Ze omvatten eveneens ondersteunende prestaties (IT, inkoop, financiën en human resources) die door ORES worden geleverd, alsook de huur van gebouwen en IT-apparatuur.

De remuneraties, sociale lasten en pensioenen bedragen k€ 7.042 (k€ 6.319 in 2023), een stijging met 11,4%. Op 31 december 2024 stelt Connexio 160 personen te werk, tegen 145 in 2023. Oorspronkelijk was het personeel van Connexio grotendeels personeel van N-Allo dat op het ogenblik van de oprichting van de vennootschap in 2019 werd overgeheveld. Sinds 2021 is de personeelsbehoefte toegenomen ingevolge de constante groei van de activiteit, die de aanwerving van nieuwe personeelsleden rechtvaardigt.

De investeringen in software sinds 2022 hebben geleid tot afschrijvingen. Deze bedragen k€ 156 aan het einde van het jaar 2024.

De belastingen, voor een bedrag van k€ 100 (k€ 104 in 2023), vertegenwoordigen hoofdzakelijk de geraamde fiscale last op niet-aanvaarde uitgaven van het boekjaar 2024.

Het resultaat van Connexio op 31 december 2024 bedraagt nul, want de vennootschap voert contactcenteractiviteiten voor rekening van ORES Assets uit tegen kostprijs.



II. Elementen van de balans op 31 december 2024

II.A. Activa

Sinds 2022 is Connexio gestart met een project voor de vervanging van de contactcentertoepassingen (het Contact'Us-project), die tot dan toe gehuurd werden van N'Allo. Hoewel de belangrijkste functionaliteiten in juni 2023 in gebruik werden genomen, liep de investeringsfase door tot begin 2024. De investeringen die in 2024 werden gerealiseerd, bedragen k€ 42.

Daarnaast werd een formulier ontwikkeld waarmee klanten gemakkelijker verzoeken kunnen indienen via de Connexio-website, wat in 2024 een investering van k€ 25 vertegenwoordigde.

De materiële vaste activa, voor een bedrag van k€ 73,5 (tegen k€ 72,7 in 2023), bestaan hoofdzakelijk uit IT-materiaal en meubilair en kantoorinrichting in verband met de huur van kantoren in Eupen.

De handelsvorderingen volgen de trend van de andere jaren en bedragen nul of bijna nul en vertonen een openstaand totaal van minder dan k€ 1 op het einde van het jaar. Aangezien de voorschotten die gedurende het jaar door Connexio aan haar moederbedrijf werden gefactureerd lichtjes hoger waren dan de werkelijke lasten van het jaar 2024, wordt de regularisatie van dit verschil afgesloten met een schuld ten opzichte van ORES Assets voor een bedrag van k€ 393 (k€ 415 in 2023).

De overige vorderingen van k€ 13 (k€ 22 in 2023) bestaan voornamelijk uit premies te ontvangen van het Waals Gewest in verband met educatief verlof.

In tegenstelling tot 2023, toen Connexio het jaar afsloot met lopende geldbeleggingen (k€ 504), sluit 2024 af zonder beleggingen wegens de lage rendementen op dat moment.

Er is ook een stijging van de beschikbare middelen waar te nemen, met een eindsaldo van k€ 1.392 (k€ 834 in 2023).

De overlopende rekeningen aan de actiefzijde bedragen k€ 44 (k€ 36 in 2023) en worden voornamelijk gevormd door kosten met betrekking tot 2025, waaronder kosten van IT-licenties en verzekeringen, die over twee jaar gespreid zijn (k€ 39).

II.B. Passiva

Het kapitaal van Connexio, dat als "Onbeschikbare inbreng" wordt beschouwd, bedraagt k€ 25. Deze inbreng wordt vertegenwoordigd door 100 aandelen van € 250, waarvan ORES Assets 93 aandelen met een waarde van k€ 23,2 in handen heeft. De zeven overige aandelen zijn in handen van de zuivere financieringsintercommunales IDEFIN, CENEO, FINEST, SOFILUX, FINIMO, IPFBW en IEG (zie voor meer informatie de tabel over de aandeelhoudersstructuur in de jaarrekening).

De handelsschulden van k€ 1.431 (k€ 1.707 in 2023) omvatten niet-betalde leveranciers, nog te ontvangen facturen en de kredietnota die moet worden opgesteld ten gunste van ORES Assets (zie handelsvorderingen). Er is een daling merkbaar tussen deze twee jaren, voornamelijk door een lagere schuld aan het uitzendbureau (k€ 46 tegenover k€ 293 in 2023).

De schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten voor een bedrag van k€ 1.325 (k€ 1.075 in 2023) bestaan uit:

- te betalen btw op transacties van december voor k€ 106;
- de geraamde belasting van het boekjaar voor k€ 17;
- voorzieningen voor diverse te betalen premies ten bedrage van k€ 284;
- k€ 163 aan te betalen RSZ;
- de voorziening van k€ 755 voor het in 2025 uit te betalen vakantiegeld.

C. Beschrijving van de belangrijkste risico's en onzekerheden waarmee de onderneming geconfronteerd wordt

Connexio verwezenlijkt haar opdrachten voor één enkele klant, die tevens haar moederbedrijf is, namelijk ORES Assets, de distributienetbeheerder die met 75% van de steden en gemeenten in Wallonië verbonden is. Deze prestaties worden tegen kostprijs geleverd.

De onderneming had geen lening of andere externe financieringsbron nodig of heeft er geen beroep op gedaan.

De onderneming voert een beleid van geïntegreerd risicobeheer. In dat kader identificeert, inventariseert, analyseert, evalueert en verwerkt zij voortdurend risico's.

Technische incidenten, die de dienstverlening aan de klanten kunnen beïnvloeden, vormen, zoals in ieder contactcenter, een significant operationeel risico. Daarom doet het bedrijf voor de terbeschikkingstelling van diensten die noodzakelijk zijn voor zijn activiteiten een beroep op professionele en erkende externe leveranciers.

Connexio onderneemt een aantal acties om in het geval dat dergelijke incidenten zich zouden voordoen de impact te voorkomen en maximaal te beperken. Zo bevatten de contracten met de externe IT-dienstverleners strikte vereisten wat het niveau van de dienstverlening betreft. In het bijzonder ORES, dat het IT-ecosysteem levert, beschikt sinds begin 2025 over de ISO 27001-certificering. Bovendien worden er regelmatig tests uitgevoerd en beschikt het bedrijf over een disaster recovery plan/ business continuity plan.

De vennootschap heeft ook een geïntegreerd en permanent intern controlesysteem opgezet om de redelijke zekerheid te verschaffen dat de processen beheerst worden en onder controle zijn.

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

Tot slot kunnen de energietransitie en de daaruit voortvloeiende uitdagingen leiden tot plotse schommelingen naar boven of naar onder van het werkvolume over periodes waarvan de duur moeilijk te bepalen valt. De evolutie en de impact van deze transitie op de werklustprognoses vereisen bijzondere aandacht van de directie en van de klant-opdrachtgever om deze impact te beperken.

1.2 Gegevens over belangrijke gebeurtenissen die zich na de afsluiting van het boekjaar hebben voorgedaan

Nihil.

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

Nihil.

1.4 Aanwijzingen rond de activiteiten op het vlak van onderzoek en ontwikkeling

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

1.5 Aanwijzingen betreffende het bestaan van dochterondernemingen van de vennootschap

Connexio heeft geen dochterondernemingen.

1.6 Verantwoording van de toepassing van de waarderingsregels in de veronderstelling van continuïteit in geval van overgedragen verlies in de balans of een verlieslatend boekjaar gedurende twee opeenvolgende boekjaren in de winst-verliesrekening

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

1.7 Alle informatie die erin moet worden vermeld krachtens onderhavig wetboek van vennootschappen en verenigingen

Aantal aandelen in omloop op 31 december 2024: 100.

Ze behoren allemaal tot dezelfde klasse.

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

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

1.8 Voorstelling van het gebruik van financiële instrumenten door de vennootschap

Connexio heeft gedurende het boekjaar 2024 geen financiële instrumenten gebruikt.

1.9 Verantwoording van de onafhankelijkheid en de bevoegdheid inzake boekhouding en audit van minstens een lid van het auditcomité

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

De samenstelling ervan werd op 26 april 2023 herzien door de Raad van Bestuur en de heer Alain Gillis werd op 12 september 2023 aangesteld als Voorzitter van dit Comité. Hij toont de vereiste onafhankelijkheid en bevoegdheid aan. Enerzijds beantwoordt hij namelijk aan de door de wetgeving voorgeschreven criteria van onafhankelijkheid en anderzijds beschikt hij over de vereiste ervaring op het vlak van boekhouding, audits en financiële aangelegenheden in de zin van de wet van 7 december 2016.

2 Jaarrekening

2.1 Balans na toewijzing (in euro)

ACTIVA	Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
OPRICHTINGSKOSTEN	6.1	20		
VASTE ACTIVA		21/28	1.333.085,1	1.409.723,07
Immateriële vaste activa	6.2	21	1.259.603,39	1.337.007,64
Materiële vaste activa	6.3	22/27	73.481,71	72.715,43
Terreinen en gebouwen		22		
Installaties, machines en uitrusting		23		0
Meubilair en rollend materieel		24	35.483,68	29.223,72
Leasing en soortgelijke rechten		25		
Overige materiële vaste activa		26	37.998,03	43.491,71
Activa in aanbouw en vooruitbetalingen		27		
Financiële vaste activa	6.4/6.5.1	28		
Verbonden ondernemingen	6.15	280/1		
• Deelnemingen		280		
• Vorderingen		281		
Ondernemingen waarmee een deelnemingsverhouding bestaat	6.15	282/3		
• Deelnemingen		282		
• Vorderingen		283		
Andere financiële vaste activa		284/8		
• Aandelen		284		
• Vorderingen en borgtochten in contanten		285/8		

ACTIVA	Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
VLOTTENDE ACTIVA			1.448.578,99	1.397.246,24
Vorderingen op meer dan één jaar				
Handelsvorderingen		290		
Overige vorderingen		291		
Vorraden en bestellingen in uitvoering		3		
Vorraden		30/36		
• Grond- en hulpstoffen		30/31		
• Goederen in bewerking		32		
• Gereed product		33		
• Handelsgoederen		34		
• Onroerende goederen bestemd voor verkoop		35		
• Vooruitbetalingen		36		
Bestellingen in uitvoering		37		
Vorderingen op ten hoogste één jaar		40/41	13.070,15	23.223,12
Handelsvorderingen		40	57,27	1.382,04
Overige vorderingen		41	13.012,88	21.841,08
Geldbeleggingen	6.5.1/6.6	50/53		503.707,36
Eigen aandelen		50		
Overige beleggingen		51/53		503.707,36
Liquide middelen		54/58	1.391.627,59	834.311,7
Overlopende rekeningen	6.6	490/1	43.881,25	36.004,06
TOTAAL VAN DE ACTIVA		20/58	2.781.664,09	2.806.969,31

PASSIVA	Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
EIGEN VERMOGEN		10/15	25.000	25.000
Inbreng	6.7.1	10/11	25.000	25.000
Beschikbaar		110		
Onbeschikbaar		111	25.000	25.000
Herwaarderingsmeerwaarden		12		
Reserves		13		
Onbeschikbare reserves		130/1		
• Statutair onbeschikbare reserves		1311		
• Inkoop eigen aandelen		1312		
• Financiële steunverlening		1313		
• Overige		1319		
Belastingvrije reserves		132		
Beschikbare reserves		133		
Overgedragen winst (verlies)	(+)/(-)	14		
Kapitaalsubsidies		15		
Voorschot aan de vennoten op de verdeling van het netto-actief		19		
VOORZIENINGEN EN UITGESTELDE BELASTINGEN		16		0
Voorzieningen voor risico's en kosten		160/5		0
Pensioenen en soortgelijke verplichtingen		160		
Belastingen		161		
Grote herstellings- en onderhoudswerken		162		
Milieuverplichtingen		163		
Overige risico's en kosten	6.8	164/5		0
Uitgestelde belastingen		168		

PASSIVA	Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
SCHULDEN		17/49	2.756.664,09	2.781.969,31
Schulden op meer dan één jaar	6.9	17		
Financiële schulden		170/4		
• Achtergestelde leningen		170		
• Niet-achtergestelde obligatieleningen		171		
• Leasingschulden en soortgelijke schulden		172		
• Kredietinstellingen		173		
• Overige leningen		174		
Handelsschulden		175		
• Leveranciers		1750		
• Te betalen wissels		1751		
Vooruitbetalingen op bestellingen		176		
Overige schulden		178/9		
Schulden op ten hoogste één jaar	6.9	42/48	2.756.664,09	2.781.969,31
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen		42		
Financiële schulden		43		
• Kredietinstellingen		430/8		
• Overige leningen		439		
Handelsschulden		44	1.431.437,31	1.707.170,1
• Leveranciers		440/4	1.431.437,31	1.707.170,1
• Te betalen wissels		441		
Vooruitbetalingen op bestellingen		46		
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	6.9	45	1.325.226,78	1.074.799,21
• Belastingen		450/3	123.622,32	18.089,42
• Bezoldigingen en sociale lasten		454/9	1.201.604,46	1.056.709,79
Overige schulden		47/48		
Overlopende rekeningen	6.9	492/3		
TOTAAL VAN DE PASSIVA		10/49	2.781.664,09	2.806.969,31

2.2 Resultatenrekening (in euro)

RESULTATENREKENING	Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Bedrijfsopbrengsten		70/76A	10.654.637,38	9.928.856,43
Omzet	6.10	70	10.647.751,37	9.923.113,48
Voorraad goederen in bewerking en gereed product en bestellingen in uitvoering: toename (afname)	(+)/(-)	71		
Geproduceerde vaste activa		72		
Andere bedrijfsopbrengsten	6.10	74	6.886,01	5.742,95
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	6.12	76A		
Bedrijfskosten		60/66A	10.565.179,06	9.845.651,51
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen		60		
• Aankopen		600/8		
• Voorraad: afname (toename)	(+)/(-)	609		
Diensten en diverse goederen		61	3.366.150,25	3.438.949,77
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	6.10	62	7.041.704,69	6.319.405,61
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa		630	155.723,97	94.377,24
Waardeverminderingen op voorraden, op bestellingen in uitvoering en op handelsvorderingen: toevoegingen (terugnemingen)	6.10	631/4		
Voorzieningen voor risico's en kosten: toevoegingen (bestedingen en terugnemingen)	6.10	635/8		-8.142
Andere bedrijfskosten	6.10	640/8	1.600,15	1.060,89
Als herstructureringskosten geactiveerde bedrijfs-kosten		649		
Niet-recurrente bedrijfskosten	6.12	66A		
Bedrijfswinst (Bedrijfsverlies)	(+)/(-)	9901	89.458,32	83.204,92

RESULTATENREKENING	Toel.	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Financiële opbrengsten		75/76B	11.148,48	20.952,4
Recurrente financiële opbrengsten		75	11.148,48	20.952,4
• Opbrengsten uit financiële vaste activa		750		
• Opbrengsten uit vlottende activa		751	460,35	20.952,34
• Andere financiële opbrengsten	6.11	752/9	10.688,13	0,06
Niet-recurrente financiële opbrengsten	6.12	76B		
Financiële kosten		65/66B	330	257,7
Recurrente financiële kosten	6.11	65	330	257,7
• Kosten van schulden		650		
• Waardeverminderingen op vlottende activa andere dan voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen: toevoegingen (terugnemingen)	(+)/(-)	651		
• Andere financiële kosten		652/9	330	257,7
Niet-recurrente financiële kosten	6.12	66B		
Winst (Verlies) van het boekjaar vóór belasting		9903	100.276,8	103.899,62
Ottrekking aan de uitgestelde belastingen		780		
Overboeking naar de uitgestelde belastingen		680		
Belastingen op het resultaat		67/77	100.276,8	103.899,62
Belastingen		670/3	100.276,8	103.899,62
Regularisering van belastingen en terugnemning van voorzieningen voor belastingen		77		
Winst (Verlies) van het boekjaar	(+)/(-)	9904	0	0
Ottrekking aan de belastingvrije reserves		789		
Overboeking naar de belastingvrije reserves		689		
Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar	(+)/(-)	9905	0	0

2.3 Resultaatverwerking (in euro)

RESULTAATVERWERKING	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Te bestemmen winst (verlies)	(+)/(-) 9906	0	0
Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar	(+)/(-) (9905)	0	0
Overgedragen winst (verlies) van het vorige boekjaar	(+)/(-) 14P		
Ottrekking aan het eigen vermogen	791/2		
aan de inbreng	791		
aan de reserves	792		
Toevoeging aan het eigen vermogen	691/2		
aan de inbreng	691		
aan de wettelijke reserve	6920		
aan de overige reserves	6921		
Over te dragen winst (verlies)	(+)/(-) (14)		
Tussenkost van de vennoten in het verlies	794		
Uit te keren winst	694/7		
Vergoeding van de inbreng	694		
Bestuurders of zaakvoerders	695		
Werknemers	696		
Andere rechthebbenden	697		

2.4 Bijlagen (in euro)

STAAT VAN DE IMMATERIËLE VASTE ACTIVA

KOSTEN VAN ONTWIKKELING		Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Aanschaffingswaarde per einde boekjaar		8051P	xxxxxxxxxxx	0
Mutaties tijdens het boekjaar	Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	8021		
	Overdrachten en buitengebruikstellingen	8031		
	Overboekingen van een post naar een andere	(+)/(-) 8041		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		8051	0	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		8121P	xxxxxxxxxxx	
Mutaties tijdens het boekjaar	Geboekt	8071		
	Teruggenomen	8081		
	Verworven van derden	8091		
	Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	8101		
	Overgeboekt van een post naar een andere	(+)/(-) 8111		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		8121		
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR		81311	0	

OCTROOIEN, LICENTIES, KNOWHOW, MERKEN EN VERGELIJKBARE RECHTEN		Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Aanschaffingswaarde per einde boekjaar		8052P	xxxxxxxxxxx	1.425.481,46
Mutaties tijdens het boekjaar	Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	8022	67.262	
	Overdrachten en buitengebruikstellingen	8032		
	Overboekingen van een post naar een andere	(+)/(-) 8042		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		8052	1.492.743,46	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		8122P	xxxxxxxxxxx	88.473,82
Mutaties tijdens het boekjaar	Geboekt	8072	144.666,25	
	Teruggenomen	8082		
	Verworven van derden	8092		
	Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	8102		
	Overgeboekt van een post naar een andere	8112		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		8122	233.140,07	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR		211	1.259.603,39	

STAAT VAN DE MATERIËLE VASTE ACTIVA

INSTALLATIES, MACHINES EN UITRUSTING		Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Aanschaffingswaarde per einde boekjaar		8192P	xxxxxxxxxxxxxx	0
Mutaties tijdens het boekjaar	Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	8162		
	Overdrachten en buitengebruikstellingen	8172		
	Overboekingen van een post naar een andere (+)/(-)	8182		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		8192	0	
Meerwaarden per einde van het boekjaar		8252P	xxxxxxxxxxxxxx	
Mutaties tijdens het boekjaar	Geboekt	8212		
	Verworven van derden	8222		
	Afgeboekt	8232		
	Overgeboekt van een post naar een andere (+)/(-)	8242		
Meerwaarden per einde van het boekjaar		8252		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		8322P	xxxxxxxxxxxxxx	0
Mutaties tijdens het boekjaar	Geboekt	8272		
	Teruggenomen	8282		
	Verworven van derden	8292		
	Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	8302		
	Overgeboekt van een post naar een andere (+)/(-)	8312		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		8322	0	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR		(23)		

MEUBILAIR EN ROLLEND MATERIEEL		Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
"Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		" 8193P	xxxxxxxxxxxxxx	55.737,9
Mutaties tijdens het boekjaar	Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	8163	11.824	
	Overdrachten en buitengebruikstellingen	8173		
	Overboekingen van een post naar een andere	(+)/(-) 8183		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		8193	67.561,9	
Meerwaarden per einde van het boekjaar		8253P	xxxxxxxxxxxxxx	
Mutaties tijdens het boekjaar	Geboekt	8213		
	Verworven van derden	8223		
	Afgeboekt	8233		
	Overgeboekt van een post naar een andere	(+)/(-) 8243		
Meerwaarden per einde van het boekjaar		8253		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		8323P	xxxxxxxxxxxxxx	26.514,18
Mutaties tijdens het boekjaar	Geboekt	8273	5.564,04	
	Teruggenomen	8283		
	Verworven van derden	8293		
	Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	8303		
	Overgeboekt van een post naar een andere	8313		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		8323	32.078,22	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR		(24)	35.483,68	

STAAT VAN DE MATERIËLE VASTE ACTIVA

OVERIGE MATERIËLE VASTE ACTIVA		Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
"Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		" 8195P	xxxxxxxxxxxxxx	46.564,13
Mutaties tijdens het boekjaar	Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	8165		
	Overdrachten en buitengebruikstellingen	8175		
	Overboekingen van een post naar een andere	(+)/(-) 8185		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		8195	46.564,13	
Meerwaarden per einde van het boekjaar		8255P	xxxxxxxxxxxxxx	
Mutaties tijdens het boekjaar	Geboekt	8215		
	Verworven van derden	8225		
	Afgeboekt	8235		
	Overgeboekt van een post naar een andere	(+)/(-) 8245		
Meerwaarden per einde van het boekjaar		8255		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		8325P	xxxxxxxxxxxxxx	3.072,42
Mutaties tijdens het boekjaar	Geboekt	8275	5.493,68	
	Teruggenomen	8285		
	Verworven van derden	8295		
	Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	8305		
	Overgeboekt van een post naar een andere	(+)/(-) 8315		
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		8325	8.566,1	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR		(26)	37.998,03	

GELDBELEGGINGEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN AAN DE ACTIEFZIJDE

OVERIGE GELDBELEGGINGEN		Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Aandelen en geldbeleggingen andere dan vastrentende beleggingen		51		
Aandelen – Boekwaarde verhoogd met het niet-opgevraagde bedrag		8681		
Aandelen – Niet-opgevraagd bedrag		8682		
Edele metalen en kunstwerken				
Vastrentende effecten		52		
Vastrentende effecten uitgegeven door kredietinstellingen		8684		
Termijnrekeningen bij kredietinstellingen		53		503.707,36
Met een resterende looptijd of opzegtermijn van	hoogstens één maand	8686		502.803,35
	meer dan één maand en hoogstens één jaar	8687		904,01
	meer dan één jaar	8688		
Hierboven niet-opgenomen overige geldbeleggingen		8689		

OVERLOPENDE REKENINGEN		Boekjaar
Uitsplitsing van de post 490/1 van de activa indien daaronder een belangrijk bedrag voorkomt		
Over te dragen lasten		43.881,25

STAAT VAN DE INBRENG EN DE AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR

STAAT VAN DE INBRENG		Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Inbreng	Beschikbaar per einde van het boekjaar	110P	xxxxxxxxxxxx	
	Beschikbaar per einde van het boekjaar	110		
	Onbeschikbaar per einde van het boekjaar	111P	xxxxxxxxxxxx	25.000
	Onbeschikbaar per einde van het boekjaar	111	25.000	
Eigen vermogen ingebracht door de aandeelhouders	In geld	8790		
	• waarvan niet volgestort	87901		
	In natura	8791		
	• waarvan niet volgestort	87911		

		Codes	Bedragen	Aantal aandelen
Wijzigingen tijdens het boekjaar	Aandelen op naam	8702	xxxxxxxxxxxx	
	Gedematerialiseerde aandelen	8703	xxxxxxxxxxxx	

			Codes	Boekjaar
Eigen aandelen	Gehouden door de vennootschap zelf	Aantal aandelen	8722	
	Gehouden door haar dochters	Aantal aandelen	8732	
Verplichtingen tot uitgifte van aandelen	Als gevolg van de uitoefening van conversie- rechten	Bedrag van de lopende converteerbare leningen	8740	
		Bedrag van de inbreng	8741	
		Maximum aantal uit te geven aandelen	8742	
	Als gevolg van de uitoefening van inschrij- vingsrechten	Aantal inschrijvingsrechten in omloop	8745	
		Bedrag van de inbreng	8746	
		Maximum aantal uit te geven aandelen	8747	

			Codes	Boekjaar
Aandelen	Verdeling	Aantal aandelen	8761	100
		Daaraan verbonden stemrecht	8762	100
	Uitsplitsing volgens de aandeelhouders	Aantal aandelen gehouden door de vennootschap zelf	8771	
		Aantal aandelen gehouden door haar dochters	8781	

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

AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR VAN DE VENNOOTSCHAP OP DE DATUM VAN JAARAFSLUITING

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

NAAM van de personen die maatschappelijke rechten van de vennootschap in eigendom hebben, met vermelding van het ADRES (van de zetel, zo het een rechtspersoon betreft), en van het ONDERNEMINGSNUMMER, zo het een onderneming naar Belgisch recht betreft			AANGEHOUDEN MAATSCHAPPELIJKE RECHTEN			
			Aantal stemrechten			
			Aard	Verbonden aan effecten	Niet verbonden aan effecten	%
CENEO 0201645281	Boulevard Pierre Mayence 11 6000 Charleroi	BELGIË	Aandeel			1
FINEST 0257864701	Place de l’Hôtel de Ville 14 4700 Eupen	BELGIË	Aandeel			1
FINIMO 0257884101	Place du Marché 55 4800 Verviers	BELGIË	Aandeel			1
IDEFIN 0257744044	Avenue Sergent Vrithoff 2 5000 Namur	BELGIË	Aandeel			1
IEG 0229068864	Rue de la Solidarité 80 7700 Mouscron	BELGIË	Aandeel			1
IPFBW 0206041757	Avenue Jean Monnet 2 1348 Louvain-la-Neuve	BELGIË	Aandeel			1
ORES ASSETS 0543696579	Avenue Jean Mermoz 14 6041 Gosselies	BELGIË	Aandeel			93
SOFILUX 0257857969	Avenue de Houffalize 58 B 6800 Libramont-Chevigny	BELGIË	Aandeel			1

STAAT VAN DE SCHULDEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN AAN PASSIEFZIJDE

UITSPLITSING VAN DE SCHULDEN MET EEN OORSPRONKELIJKE LOOPTIJD VAN MEER DAN ÉÉN JAAR, NAARGELANG HUN RESTERENDE LOOPTIJD		Codes	Boekjaar
UITSPLITSING VAN DE SCHULDEN MET EEN OORSPRONKELIJKE LOOPTIJD VAN MEER DAN ÉÉN JAAR, NAARGELANG HUN RESTERENDE LOOPTIJD	Financiële schulden	8801	
	• Achtergestelde leningen	8811	
	• Niet-achtergestelde obligatieleningen	8821	
	• Leasingschulden en soortgelijke schulden	8831	
	• Kredietinstellingen	8841	
	• Overige leningen	8851	
	Handelsschulden	8861	
	• Leveranciers	8871	
	• Te betalen wissels	8881	
	Vooruitbetalingen op bestellingen	8891	
	Overige schulden	8901	
Totaal der schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen		(42)	
SCHULDEN MET EEN RESTERENDE LOOPTIJD VAN MEER DAN ÉÉN JAAR DOCH HOOGSTENS 5 JAAR	Financiële schulden	8802	
	• Achtergestelde leningen	8812	
	• Niet-achtergestelde obligatieleningen	8822	
	• Leasingschulden en soortgelijke schulden	8832	
	• Kredietinstellingen	8842	
	• Overige leningen	8852	
	Handelsschulden	8862	
	• Leveranciers	8872	
	• Te betalen wissels	8882	
	Vooruitbetalingen op bestellingen	8892	
	Overige schulden	8902	
Totaal der schulden met een resterende looptijd van meer dan één jaar doch hoogstens 5 jaar		8912	
SCHULDEN MET EEN RESTERENDE LOOPTIJD VAN MEER DAN 5 JAAR	Financiële schulden	8803	
	• Achtergestelde leningen	8813	
	• Niet-achtergestelde obligatieleningen	8823	
	• Leasingschulden en soortgelijke schulden	8833	
	• Kredietinstellingen	8843	
	• Overige leningen	8853	
	Handelsschulden	8863	
	• Leveranciers	8873	
	• Te betalen wissels	8883	
	Vooruitbetalingen op bestellingen	8893	
	Overige schulden	8903	
Totaal der schulden met een resterende looptijd van meer dan 5 jaar		8913	

STAAT VAN DE SCHULDEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN AAN PASSIEFZIJDE

GEWAARBORGDE SCHULDEN (OPGENOMEN IN DE POSTEN 17 EN 42/48 VAN DE PASSIVA)		Codes	Boekjaar
DOOR BELGISCHE OVERHEIDS-INSTELLINGEN GEWAARBORGDE SCHULDEN	Financiële schulden	8921	
	• Achtergestelde leningen	8931	
	• Niet-achtergestelde obligatieleningen	8941	
	• Leasingschulden en soortgelijke schulden	8951	
	• Kredietinstellingen	8961	
	• Overige leningen	8971	
	Handelsschulden	8981	
	• Leveranciers	8991	
	• Te betalen wissels	9001	
	Vooruitbetalingen op bestellingen	9011	
	Schulden met betrekking tot bezoldigingen en sociale lasten	9021	
	Overige schulden	9051	
Totaal van de door Belgische overheidsinstellingen gewaarborgde schulden		9061	
SCHULDEN GEWAARBORGD DOOR ZAKELIJKE ZEKERHEDEN GESTELD OF ONHERROEPELIJK BELOOFD OP ACTIVA VAN DE VENNOOTSCHAP	Financiële schulden	8922	
	• Achtergestelde leningen	8932	
	• Niet-achtergestelde obligatieleningen	8942	
	• Leasingschulden en soortgelijke schulden	8952	
	• Kredietinstellingen	8962	
	• Overige leningen	8972	
	Handelsschulden	8982	
	• Leveranciers	8992	
	• Te betalen wissels	9002	
	Vooruitbetalingen op bestellingen	9012	
	Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	9022	
	• Belastingen	9032	
	• Bezoldigingen en sociale lasten	9042	
	Overige schulden	9052	
Totaal der schulden gewaarborgd door zakelijke zekerheden gesteld of onherroepelijk beloofd op activa van de vennootschap		9062	

SCHULDEN MET BETREKKING TOT BELASTINGEN, BEZOLDIGINGEN EN SOCIALE LASTEN		Codes	Boekjaar
Belastingen (posten 450/3 en 179 van de passiva)	Vervallen belastingsschulden	9072	
	Niet-vervallen belastingsschulden	9073	123.622,32
	Geraamde belastingsschulden	450	
Bezoldigingen en sociale lasten (posten 454/9 en 179 van de passiva)	Vervallen schulden ten aanzien van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid		
	Andere schulden met betrekking tot bezoldigingen en sociale lasten		1.201.604,46

OVERLOPENDE REKENINGEN	Boekjaar
Uitsplitsing van de post 492/3 van de passiva indien daaronder een belangrijk bedrag voorkomt	

BEDRIJFSRESULTATEN

BEDRIJFSOPBRENGSTEN		Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
NETTO-OMZET				
Uitsplitsing per bedrijfscategorie	• Call center		10.647.751,37	9.923.113,48
Uitsplitsing per geografische markt	• België		10.647.751,37	9.923.113,48
Andere bedrijfsopbrengsten	Exploitatiesubsidies en vanwege de overheid ontvangen compenserende bedragen	740		
BEDRIJFSKOSTEN				
Werknemers waarvoor de vennootschap een DIMONA-verklaring heeft ingediend of die zijn ingeschreven in het algemeen personeelsregister	Totaal aantal op de afsluitingsdatum	9086	160	145
	Gemiddeld personeelsbestand berekend in voltijdse equivalenten	9087	147,6	139,8
	Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	9088	190.221	175.623
Personeelskosten	Bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen	620	5.226.315,71	4.754.117,39
	Werkgeversbijdragen voor sociale verzekeringen	621	1.174.983,28	968.292,35
	Werkgeverspremies voor bovenwettelijke verzekeringen	622	287.208,72	270.496
	Andere personeelskosten	623	353.196,98	326.499,87
	Ouderdoms- en overlevingspensioenen	624		
Voorzieningen voor pensioenen en soortgelijke verplichtingen	Toevoegingen (bestedingen en terugnemingen)	(+)/(-) 635		
Waardeverminderingen	Op voorraden en bestellingen in uitvoering	• Geboekt	9110	
		• Teruggenomen	9111	
	Op handelsvorderingen	• Geboekt	9112	
		• Teruggenomen	9113	
Voorzieningen voor risico's en kosten	Toevoegingen	9115		
	Bestedingen en terugnemingen	9116		8.142
Andere bedrijfskosten	Bedrijfsbelastingen en -taksen	640	468,15	1.060,89
	Andere	641/8	1.132	
Uitzendkrachten en ter beschikking van de vennootschap gestelde personen	Totaal aantal op de afsluitingsdatum	9096		
	Gemiddeld aantal berekend in voltijdse equivalenten	9097	17	18
	Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	9098	34.283	35.062
	Kosten voor de vennootschap	617	964.801,28	962.545,05

FINANCIËLE RESULTATEN

RECURRENTE FINANCIËLE OPBRENGSTEN		Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Andere financiële opbrengsten				
Door de overheid toegekende subsidies, aangerekend op de resultatenrekening	Kapitaalsubsidies	9125		
	Interestsubsidies	9126		
Uitsplitsing van de overige financiële opbrengsten	Gerealiseerde wisselkoersverschillen	754		
Andere	Meerwaarden op de verkoop van vlottende activa (uitgezonderd handelsvorderingen)		10.687,79	0
	Betalingsverschillen bij leveranciers/ klanten		0,34	0
RECURRENTE FINANCIËLE KOSTEN				
Afschrijving van kosten bij uitgifte van leningen		6501		
Geactiveerde interesten		6502		
Waardeverminderingen op vlottende activa	Geboekt	6510		
	Teruggenomen	6511		
Geboekt Teruggenomen	Bedrag van het disconto ten laste van de vennootschap bij de verhandeling van vorderingen verhandeling van vorderingen	653		
Vorzieningen met financieel karakter	Toevoegingen	6560		
	Bestedingen en terugnemingen	6561		
Uitsplitsing van de overige financiële kosten	Gerealiseerde wisselkoersverschillen	654		
	Resultaten uit de omrekening van vreemde valuta	655		
Andere	Bankkosten		330	257,7

BELASTINGEN EN TAKSEN

BELASTINGEN OP HET RESULTAAT	Codes	Boekjaar
Belastingen op het resultaat van het boekjaar	9134	100.057,85
Verschuldigde of betaalde belastingen en voorheffingen	9135	100.138,1
Geactiveerde overschotten van betaalde belastingen en voorheffingen	9136	80,25
Geraamde belastingsupplementen	9137	
Belastingen op het resultaat van vorige boekjaren	9138	218,95
Verschuldigde of betaalde belastingsupplementen	9139	218,95
Geraamde belastingsupplementen of belastingen waarvoor een voorziening werd gevormd	9140	
Belangrijkste oorzaken van de verschillen tussen de winst vóór belastingen, zoals die blijkt uit de jaarrekening, en de geraamde belastbare winst		
DNA		384.050,94
Toename van de belaste reserves		16.180,47

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

	Codes	Boekjaar
Bronnen van belastinglatenties	Actieve latenties	9141
	• Gecumuleerde fiscale verliezen die aftrekbaar zijn van latere belastbare winsten	9142
	• Andere actieve latenties	
	Passieve latenties	9144
	• Uitsplitsing van de passieve latenties	

BELASTING OP DE TOEGEVOEGDE WAARDE EN BELASTINGEN TEN LASTE VAN DERDEN		Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
In rekening gebrachte belasting op de toegevoegde waarde	Aan de vennootschap (aftrekbaar)	9145	656.669,37	832.520,68
	Door de vennootschap	9146	2.231.286,49	2.107.962,57
Ingehouden bedragen ten laste van derden bij wijze van	Bedrijfsvoorheffing	9147	651.006,79	647.677,51
	Roerende voorheffing	9148		

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

VERBONDEN ONDERNEMINGEN	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Financiële vaste activa	(280/1)		
Deelnemingen	280		
Achtergestelde vorderingen	9271		
Andere vorderingen	9281		
Vorderingen	9291		
Op meer dan één jaar	9301		
Op hoogstens één jaar	9311		
Geldbeleggingen	9321		
Aandelen	9331		
Vorderingen	9341		
Schulden	9351	1.264.657,6	1.304.165,29
Op meer dan één jaar	9361		
Op hoogstens één jaar	9371	1.264.657,6	1.304.165,29
Persoonlijke en zakelijke zekerheden			
Door de vennootschap gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van verbonden ondernemingen	9381		
Door verbonden ondernemingen gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van de vennootschap	9391		
Andere betekenisvolle financiële verplichtingen	9401		
Financiële resultaten			
Opbrengsten uit financiële vaste activa	9421		
Opbrengsten uit vlottende activa	9431		
Andere financiële opbrengsten	9441		
Kosten van schulden	9461		
Andere financiële kosten	9471		
Realisatie van vaste activa			
Verwezenlijkte meerwaarden	9481		
Verwezenlijkte minderwaarden	9491		

GEASSOCIEERDE ONDERNEMINGEN	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Financiële vaste activa	9253		
Deelnemingen	9263		
Achtergestelde vorderingen	9273		
Andere vorderingen	9283		
Vorderingen	9293		
Op meer dan één jaar	9303		
Op hoogstens één jaar	9313		
Schulden	9353		
Op meer dan één jaar	9363		
Op hoogstens één jaar	9373		
Persoonlijke en zakelijke zekerheden			
Door de vennootschap gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van verbonden ondernemingen	9383		
Door verbonden ondernemingen gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden of verplichtingen van de vennootschap	9393		
Andere betekenisvolle financiële verplichtingen	9403		

ANDERE ONDERNEMINGEN WAARMEE EEN DEELNEMINGSVERHOUDING BESTAAT	Codes	Boekjaar	Vorig boekjaar
Financiële vaste activa	9252		
Deelnemingen	9262		
Achtergestelde vorderingen	9272		
Andere vorderingen	9282		
Vorderingen	9292		
Op meer dan één jaar	9302		
Op hoogstens één jaar	9312		
Schulden	9352		
Op meer dan één jaar	9362		
Op hoogstens één jaar	9372		

TRANSACTIES MET VERBODEN PARTIJEN BUITEN NORMALE MARKTVOORWAARDEN	Boekjaar
Vermelding van dergelijke transacties indien zij van enige betekenis zijn, met opgave van het bedrag van deze transacties, de aard van de betrekking met de verbonden partij, alsmede andere informatie over de transacties die nodig is voor het verkrijgen van inzicht in de financiële positie van de vennootschap NIHIL	

FINANCIËLE BETREKKINGEN MET

BESTUURDERS EN ZAAKVOERDERS, NATUURLIJKE OF RECHTSPERSONEN DIE DE VENNOOTSCHAP RECHTSTREEKS OF ONRECHTSTREEKS CONTROLEREN ZONDER VERBONDEN ONDERNEMINGEN TE ZIJN, OF ANDERE ONDERNEMINGEN DIE DOOR DEZE PERSONEN RECHTSTREEKS OF ONRECHTSTREEKS GECONTROLEERD WORDEN	Codes	Boekjaar
Uitstaande vorderingen op deze personen	9500	
Voornaamste voorwaarden betreffende de vorderingen, interestvoet, looptijd, eventueel afgeloste of afgeschreven bedragen of bedragen waarvan werd afgezien		
Waarborgen toegestaan in hun voordeel	9501	
Andere betekenisvolle verplichtingen aangegaan in hun voordeel	9502	
Rechtstreekse en onrechtstreekse bezoldigingen en ten laste van de resultatenrekening toegekende pensioenen, voor zover deze vermelding niet uitsluitend of hoofdzakelijk betrekking heeft op de toestand van een enkel identificeerbaar persoon		
Aan bestuurders en zaakvoerders	9503	
Aan oud-bestuurders en oud-zaakvoerders	9504	

DE COMMISSARIS(SEN) EN DE PERSONEN MET WIE HIJ (ZIJ) VERBONDEN IS (ZIJN)	Codes	Boekjaar
Bezoldiging van de commissaris(sen)	9505	15.585,22
Bezoldiging voor uitzonderlijke werkzaamheden of bijzondere opdrachten uitgevoerd binnen de vennootschap door de commissaris(sen)	- Andere controleopdrachten - Belastingadviesopdrachten - Andere opdrachten buiten de revisorale opdrachten	95061 95062 95063
Bezoldiging voor uitzonderlijke werkzaamheden of bijzondere opdrachten uitgevoerd binnen de vennootschap door personen met wie de commissaris(sen) verbonden is (zijn)	- Andere controleopdrachten - Belastingadviesopdrachten - Andere opdrachten buiten de revisorale opdrachten	95081 95082 95083

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

VERKLARING BETREFFENDE DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

INLICHTINGEN TE VERSTREKKEN DOOR ELKE VENNOOTSCHAP DIE ONDERWORPEN IS AAN DE BEPALINGEN VAN HET WETBOEK VAN VENNOOTSCHAPPEN EN VERENIGINGEN INZAKE DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING
INLICHTINGEN DIE MOETEN WORDEN VERSTREKT DOOR DE VENNOOTSCHAP INDIEN ZIJ DOCHTERVENNOOTSCHAP OF GEMEENSCHAPPELIJKE DOCHTERVENNOOTSCHAP IS

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

ORES Assets

Consoliderende moederonderneming – Grootste geheel
0543696579
Avenue Jean Mermoz 14
6041 Gosselies
BELGIË

Als de moedervennootschap(pen) naar buitenlands recht is (zijn), plaats waar de geconsolideerde rekeningen waarvan hiervoor sprake verkregen kunnen worden

SOCIALE BALANS

Nummers van de paritaire comités die voor de vennootschap bevoegd zijn:	200
---	-----

STAAT VAN DE TEWERKGESTELDE PERSONEN

WERKNEMERS WAARVOOR DE VENNOOTSCHAP EEN DIMONA- VERKLARING HEEFT INGEDIEND OF DIE ZIJN INGESCHREVEN IN HET ALGEMEEN PERSONEELSREGISTER			Codes	Totaal	1. Mannen	2. Vrouwen
TIJDENS HET BOEKJAAR	Tijdens het boekjaar	Voltijds	1001	126,7	40,9	85,8
		Deeltijds	1002	27,7	2,8	24,9
		Totaal in voltijdse equivalenten (VTE)	1003	147,6	42,8	104,8
	Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	Voltijds	1011	160.666	62.383	98.283
		Deeltijds	1012	29.555	2.620	26.935
		Totaal	1013	190.221	65.003	125.218
	Personeels- kosten	Voltijds	1021	5.840.582,9	2.215.999,18	3.624.583,72
		Deeltijds	1022	1.201.121,79	148.936,81	1.052.184,98
		Totaal	1023	7.041.704,69	2.364.935,99	4.676.768,7
	Bedrag van de voordelen bovenop het loon		1033	0	0	0

		Codes	Totaal	1. Mannen	2. Vrouwen
TIJDENS HET VORIGE BOEKJAAR	Gemiddeld aantal werknemers in VTE	1003	139,8	41,8	98
	Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	1013	175.623	60.659	114.964
	Personeelskosten	1023	6.319.405,61	2.117.297,3	4.202.108,31
	Bedrag van de voordelen bovenop het loon	1033	0	0	0

WERKNEMERS WAARVOOR DE VENNOOTSCHAP EEN DIMONA- VERKLARING HEEFT INGEDIEND OF DIE ZIJN INGESCHREVEN IN HET ALGEMEEN PERSONEELSREGISTER (VERVOLG)				Codes	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
OP DE AFSLUITINGS- DATUM VAN HET BOEKJAAR	Aantal werknemers		105		132	28	153,3
	Volgens de aard van de arbeidsover- eenkomst	Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	110		103	24	121,2
		Overeenkomst voor een bepaalde tijd	111		29	4	32,1
		Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk	112		0	0	0
		Vervangingsovereenkomst	113		0	0	0
	Volgens het geslacht en het studieniveau	Mannen	120		44	3	46,1
		• lager onderwijs	1200		6	0	6
		• secundair onderwijs	1201		29	2	30,3
		• hoger niet-universitair onderwijs	1202		8	1	8,8
		• universitair onderwijs	1203		1	0	1
		Vrouwen	121		88	25	107,2
		• lager onderwijs	1210		15	5	18,9
		• secundair onderwijs	1211		52	13	61,7
		• hoger niet-universitair onderwijs	1212		16	7	21,6
		• universitair onderwijs	1213		5	0	5
	Volgens de beroeps- categorie	Directiepersoneel	130		2	0	2
		Bedienden	134		130	28	151,3
		Arbeiders	132		0	0	0
		Andere	133		0	0	0

UITZENDKRACHTEN EN TER BESCHIKKING VAN DE VENNOOTSCHAP GESTELDE PERSONEN		Codes	1. Uitzend- krachten	2. Ter beschikking van de vennootschap gestelde personen
TIJDENS HET BOEKJAAR	Gemiddeld aantal tewerkgestelde personen	150	17	0
	Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	151	34.283	0
	Kosten voor de vennootschap	152	964.801,28	0

TABEL VAN HET PERSONEELSVEROLOP TIJDENS HET BOEKJAAR

INGETREDEN		Codes	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
Aantal werknemers waarvoor de vennootschap tijdens het boekjaar een DIMONA-verklaring heeft ingediend of die tijdens het boekjaar werden ingeschreven in het algemeen personeelsregister		205	37	8	39,9
Volgens de aard van de arbeids-overeenkomst	Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	210	4	5	4,7
	Overeenkomst voor een bepaalde tijd	211	33	3	35,2
	Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk	212	0	0	0
	Vervangingsovereenkomst	213	0	0	0
UITGETREDEN		Codes	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
Aantal werknemers met een in de DIMONA-verklaring aangegeven of een in het algemeen personeelsregister opgetekende datum waarop hun overeenkomst tijdens het boekjaar een einde nam		305	20	10	24,1
Volgens de aard van de arbeids-overeenkomst	Overeenkomst voor een onbepaalde tijd		6	8	9,1
	Overeenkomst voor een bepaalde tijd		14	2	15
	Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk		0	0	0
	Vervangingsovereenkomst		0	0	0
Volgens de reden van beëindiging van de overeenkomst	Pensioen		0	0	0
	Werkloosheid met bedrijfstoelag		0	0	0
	Afdanking		4	0	4
	Andere reden		16	10	20,1
	Waarvan: het aantal werknemers dat als zelfstandige ten minste op halftijdse basis diensten blijft verlenen aan de vennootschap	350	0	0	0

INLICHTINGEN OVER DE OPLEIDINGEN VOOR DE WERKNEMERS TIJDENS HET BOEKJAAR

		Codes	Mannen	Codes	Vrouwen
Totaal van de formele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever	Aantal betrokken werknemers		46	5811	123
	Aantal gevolgde opleidingsuren		1.934	5812	4.540
	Nettokosten voor de vennootschap		45.108,1	5813	105.912,46
	• waarvan brutokosten rechtstreeks verbonden met de opleiding	58031	45.108,1	58131	105.912,46
	• waarvan betaalde bijdragen en stortingen aan collectieve fondsen	58032		58132	
	• waarvan ontvangen tegemoetkomingen (in mindering)	58033		58133	
Totaal van de minder formele en informele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever	Aantal betrokken werknemers		43	5831	123
	Aantal gevolgde opleidingsuren		1.218	5832	3.263
	Nettokosten voor de vennootschap		28.256,39	5833	75.678,99
Totaal van de initiële beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever	Aantal betrokken werknemers			5851	
	Aantal gevolgde opleidingsuren			5852	
	Nettokosten voor de vennootschap			5853	

2.5 Waarderingsregels

ACTIVA

Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa zijn immateriële opbrengstmidde-len. Het gaat om vaste activa omdat de onderneming ze als bedrijfsmiddelen wenst te gebruiken. Met andere woorden verschaffen ze een bedrijfscapaciteit van beperkte of onbe-perkte duur.

Volgens het Koninklijk Besluit van 29 april 2019 (artikel 3:89), moet een onderscheid worden gemaakt tussen:

- kosten voor ontwikkeling;
- concessies, octrooien en licenties, knowhow, merken en andere gelijkaardige rechten;
- goodwill;
- vooruitbetalingen op immateriële vaste activa.

Immateriële vaste activa worden enkel en alleen toegerekend als de kans bestaat dat de toekomstige economische voorde-len die aan de actiefzijde kunnen worden toegewezen de on-dernemering zullen toekomen en als de kostprijs van dit actief op betrouwbare wijze kan worden gewaardeerd.

Immateriële vaste activa worden in eerste instantie tegen de kostprijs ervan gewaardeerd. De kostprijs van een intern gegenereerd immaterieel vast actief omvat alle rechtstreeks toerekenbare kosten en is gelijk aan de som van de gedane uitgaven vanaf de datum waarop dit immaterieel vast actief krachtens de Belgische normen aan de opnamecriteria vol-doet. Na de initiële opname ervan in de boekhouding, wor-den immateriële activa toegerekend tegen de kostprijs ervan min de geaccumuleerde afschrijving en de geaccumuleerde waardeverliezen.

De immateriële vaste activa worden vervolgens lineair af-geschreven over de nutsduur en verminderd met de even-tuele waardeverminderingen. De nutsduur komt overeen met een periode van tien jaar. De lopende vaste activa wor-den rechtstreeks bij de in dienst gestelde immateriële vaste activa geboekt.

Materiële vaste activa

Aanschaffingswaarde

Materiële vaste activa worden aan de actiefzijde van de ba-lans opgenomen tegen de aanschaffings- of kostprijs ervan, of tegen de inbrengwaarde ervan. De lopende vaste activa worden rechtstreeks bij de in dienst gestelde immateriële vaste activa geboekt.

Aanverwante kosten

Aanverwante kosten worden in de aanschaffingswaarde van de betreffende materiële vaste activa opgenomen.

Zij worden aan hetzelfde tempo afgeschreven als de installa-ties waarbij ze horen.

Afschrijvingen

Afschrijvingen worden op basis van de lineaire methode be-rekend vanaf de activering van de vaste activa, ongeacht de datum van indienstelling van het vaste actief. De installaties die tijdens het boekjaar verworven werden, worden prorata temporis afgeschreven. Een installatie aangeschaft in de loop van maand n zal vanaf de 1ste van de maand n + 1 afgeschre-ven worden.

Onderstaande afschrijvingspercentages moeten in rekening worden gebracht:

Vaste activa	Afschrijvingspercentage
Terreinen	0 %
Administratieve gebouwen	2 %
Gereedschap en meubilair	10 %
Rollend materiaal (transport van personen en goederen)	20 %
Administratieve uitrusting (informaticamateriaal)	33 %

Vorderingen op ten hoogste een jaar

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

Onbetaalde vorderingen worden gedekt door waardever-minderingen wanneer er een zeker risico van oninbaarheid wordt vastgesteld.

Geldbeleggingen

Beleggingen in effecten worden aan de actiefzijde van de ba-lans opgenomen tegen hun aankoopprijs, exclusief bijkomen-de kosten, of tegen hun inbrengwaarde.

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

Beschikbare waarden

Beschikbare waarden worden aan de actiefzijde van de balans geboekt tegen de nominale waarde ervan.

Overlopende rekeningen aan de actiefzijde

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

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

PASSIVA

Voorzieningen en uitgestelde belastingen

Bij het afsluiten van elk boekjaar bestudeert de Raad van Bestuur, die voorzichtige, oprechte en eerlijke uitspraken doet, de noodzakelijke voorzieningen om alle geplande risico's of eventuele verliezen te dekken die tijdens dit boekjaar of eerdere boekjaren zijn ontstaan. De voorzieningen voor eerdere boekjaren worden regelmatig herbekeken en de Raad van Bestuur beslist over de toewijzing of bestemming ervan.

Schulden op meer dan een jaar en op ten hoogste een jaar

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

Overlopende rekeningen aan de passiefzijde

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

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

Hoofdstuk



Verslag van de commissarissen





T : +32 (0)87 69 30 00
www.bdo.be

Rue Waucomont 51
B-4651 Battice

CONNEXIO CV

**Verslag van de commissaris
aan de algemene vergadering
over het boekjaar afgesloten op 31 december 2024**

BDO Bedrijfsrevisoren BV / BTW BE 0431.088.289 / RPR Brussel

BDO Réviseurs d'Entreprises SRL / TVA BE 0431.088.289 / RPM Bruxelles

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



T : +32 (0)87 69 30 00
www.bdo.be

Rue Waucomont 51
B-4651 Battice

VERSLAG VAN DE COMMISSARIS AAN DE ALGEMENE VERGADERING VAN CONNEXIO CV OVER HET BOEKJAAR AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2024

In het kader van de wettelijke controle van de jaarrekening van CONNEXIO CV (de “Vennootschap”), leggen wij u ons commissarisverslag voor. Dit bevat ons verslag over de jaarrekening en de overige door wet- en regelgeving gestelde eisen. Dit vormt een geheel en is ondeelbaar.

Wij werden benoemd in onze hoedanigheid van commissaris door de algemene vergadering van 16 juni 2022, overeenkomstig het voorstel van het bestuursorgaan uitgebracht op aanbeveling van het auditcomité en op voordracht van de ondernemingsraad. Ons mandaat loopt af op de datum van de algemene vergadering die beraadslaagt over de jaarrekening afgesloten op 31 december 2024. Wij hebben de wettelijke controle van de jaarrekening van de Vennootschap uitgevoerd gedurende 3 opeenvolgende boekjaren.

VERSLAG OVER DE JAARREKENING

Oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben de wettelijke controle uitgevoerd van de jaarrekening van de Vennootschap, die de balans op 31 december 2024 omvat, alsook de resultatenrekening van het boekjaar afgesloten op die datum en de toelichting, met een balanstotaal van 2.781.664 EUR en waarvan de resultatenrekening afsluit met een winst van het boekjaar van 0 EUR.

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van het vermogen en de financiële toestand van de Vennootschap per 31 december 2024, alsook van haar resultaten over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel.

Basis voor het oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens de internationale controlestandaarden (ISA's) zoals van toepassing in België. Onze verantwoordelijkheden op grond van deze standaarden zijn verder beschreven in de sectie “Verantwoordelijkheden van de commissaris voor de controle van de jaarrekening” van ons verslag. Wij hebben alle deontologische vereisten die relevant zijn voor de controle van de jaarrekening in België nageleefd, met inbegrip van deze met betrekking tot de onafhankelijkheid.

Wij hebben van het bestuursorgaan en van de aangestelden van de Vennootschap de voor onze controle vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

BDO Bedrijfsrevisoren BV / BTW BE 0431.088.289 / RPR Brussel

BDO Réviseurs d'Entreprises SRL / TVA BE 0431.088.289 / RPM Bruxelles

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



Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan voor het opstellen van de jaarrekening

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opstellen van de jaarrekening die een getrouw beeld geeft in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, alsook voor de interne beheersing die het bestuursorgaan noodzakelijk acht voor het opstellen van de jaarrekening die geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten.

Bij het opstellen van de jaarrekening is het bestuursorgaan verantwoordelijk voor het inschatten van de mogelijkheid van de Vennootschap om haar continuïteit te handhaven, het toelichten, indien van toepassing, van aangelegenheden die met continuïteit verband houden en het gebruiken van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuursorgaan het voornemen heeft om de Vennootschap te liquideren of om de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of geen realistisch alternatief heeft dan dit te doen.

Verantwoordelijkheden van de commissaris voor de controle van de jaarrekening

Onze doelstellingen zijn het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten en het uitbrengen van een commissarisverslag waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoog niveau van zekerheid, maar is geen garantie dat een controle die overeenkomstig de ISA's is uitgevoerd altijd een afwijking van materieel belang ontdekt wanneer die bestaat.

Afwijkingen kunnen zich voordoen als gevolg van fraude of fouten en worden als van materieel belang beschouwd indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat zij, individueel of gezamenlijk, de economische beslissingen genomen door gebruikers op basis van deze jaarrekening, beïnvloeden.

Bij de uitvoering van onze controle leven wij het wettelijk, reglementair en normatief kader dat van toepassing is op de controle van de jaarrekening in België na. Een wettelijke controle biedt evenwel geen zekerheid omtrent de toekomstige levensvatbaarheid van de Vennootschap, noch omtrent de efficiëntie of de doeltreffendheid waarmee het bestuursorgaan de bedrijfsvoering van de Vennootschap ter hand heeft genomen of zal nemen. Onze verantwoordelijkheden inzake de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling staan hieronder beschreven.

Als deel van een controle uitgevoerd overeenkomstig de ISA's, passen wij professionele oordeelsvorming toe en handhaven wij een professioneel-kritische instelling gedurende de controle. We voeren tevens de volgende werkzaamheden uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten, het bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden die op deze risico's inspelen en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Het risico van het niet detecteren van een van materieel belang zijnde afwijking is groter indien die afwijking het gevolg is van fraude dan indien zij het gevolg is van fouten, omdat bij fraude sprake kan zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten om transacties



vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;

- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle, met als doel controlewerkzaamheden op te zetten die in de gegeven omstandigheden geschikt zijn maar die niet zijn gericht op het geven van een oordeel over de effectiviteit van de interne beheersing van de Vennootschap;
- het evalueren van de geschiktheid van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van de door het bestuursorgaan gemaakte schattingen en van de daarop betrekking hebbende toelichtingen;
- het concluderen of de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is, en het concluderen, op basis van de verkregen controle-informatie, of er een onzekerheid van materieel belang bestaat met betrekking tot gebeurtenissen of omstandigheden die significante twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de Vennootschap om haar continuïteit te handhaven. Indien wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij ertoe gehouden om de aandacht in ons commissarisverslag te vestigen op de daarop betrekking hebbende toelichtingen in de jaarrekening, of, indien deze toelichtingen inadequaat zijn, om ons oordeel aan te passen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van ons commissarisverslag. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat de Vennootschap haar continuïteit niet langer kan handhaven;

- het evalueren van de algehele presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening, en van de vraag of de jaarrekening de onderliggende transacties en gebeurtenissen weergeeft op een wijze die leidt tot een getrouw beeld.

Wij communiceren met het auditcomité onder meer over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante controlebevindingen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing die wij identificeren gedurende onze controle.

OVERIGE DOOR WET- EN REGELGEVING GESTELDE EISEN

Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opstellen en de inhoud van het jaarverslag, van de documenten die overeenkomstig de wettelijke en reglementaire voorschriften dienen te worden neergelegd, voor het naleven van de wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften die van toepassing zijn op het voeren van de boekhouding, alsook voor het naleven van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen en van de statuten van de Vennootschap.

Verantwoordelijkheden van de commissaris

In het kader van onze opdracht en overeenkomstig de Belgische bijkomende norm (herziene versie 2020) bij de in België van toepassing zijnde internationale controlestandaarden (ISA's), is het onze verantwoordelijkheid om, in alle van materieel belang zijnde opzichten, het jaarverslag, bepaalde documenten die overeenkomstig de wettelijke en



reglementaire voorschriften dienen te worden neergelegd, alsook de naleving van bepaalde verplichtingen uit het Wetboek van vennootschappen en verenigingen en van de statuten te verifiëren, alsook verslag over deze aangelegenheden uit te brengen.

Aspecten betreffende het jaarverslag

Na het uitvoeren van specifieke werkzaamheden op het jaarverslag, zijn wij van oordeel dat dit jaarverslag overeenstemt met de jaarrekening voor hetzelfde boekjaar en is opgesteld overeenkomstig de artikelen 3:5 en 3:6 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen.

In de context van onze controle van de jaarrekening, zijn wij tevens verantwoordelijk voor het overwegen, in het bijzonder op basis van de kennis verkregen in de controle, of het jaarverslag een afwijking van materieel belang bevat, hetzij informatie die onjuist vermeld is of anderszins misleidend is. In het licht van de werkzaamheden die wij hebben uitgevoerd, dienen wij u geen afwijking van materieel belang te melden.

Vermelding betreffende de sociale balans

De sociale balans neer te leggen bij de Nationale Bank van België overeenkomstig artikel 3:12, § 1, 8° van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, bevat, zowel qua vorm als qua inhoud alle door dit Wetboek voorgeschreven inlichtingen, waaronder deze betreffende de informatie inzake de lonen en de vormingen en bevat geen van materieel belang zijnde inconsistenties ten aanzien van de informatie waarover wij beschikken in het kader van onze opdracht.

Vermeldingen betreffende de onafhankelijkheid

Ons bedrijfsrevisorenkantoor en ons netwerk hebben geen opdrachten die onverenigbaar zijn met de wettelijke controle van de jaarrekening verricht, en ons bedrijfsrevisorenkantoor is in de loop van ons mandaat onafhankelijk gebleven tegenover de Vennootschap.

Andere vermeldingen

- Onverminderd formele aspecten van ondergeschikt belang, werd de boekhouding gevoerd in overeenstemming met de in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften.
- De resultaatverwerking, die aan de algemene vergadering wordt voorgesteld, stemt overeen met de wettelijke en statutaire bepalingen.
- Wij dienen u geen verrichtingen of beslissingen mede te delen die in overtreding met de statuten of het Wetboek van vennootschappen en verenigingen zijn gedaan of genomen.

Battice, 8 Mei 2025

Christophe Colson
 (Signature)

BDO Bedrijfsrevisoren BV
 Commissaris

Vertegenwoordigd door Christophe Colson*
 Bedrijfsrevisor

*Optredend voor een vennootschap

Signé numériquement par
 Christophe Colson (Signature)
 DN : cn=Christophe Colson
 (Signature), o=BDO
 Reason : J'accepte les termes
 définis par le placement de
 ma signature sur ce document
 Date : 2025.05.08 19:30:47
 +0200



Hoofdstuk



Remuneratieverslag

1

Voorstelling van
de beheersorganen p.64

2

Verslag van het benoemings-
en remuneratiecomité p.65

3

Verslag van de
Raad van Bestuur p.66



1 Voorstelling van de beheersorganen

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is het beslissingsorgaan van de vennootschap, behalve voor de materies die door de wet, het decreet of de statuten aan de Algemene Vergadering zijn voorbehouden. Zijn eerste doelstelling is het verzekeren van het succes van de vennootschap op lange termijn, waarbij rekening wordt gehouden met de belangen van alle derde stakeholders die van essentieel belang zijn voor de verwezenlijking van deze doelstelling, namelijk de aandeelhouders, het personeel, de klanten, de leveranciers en andere schuldeisers. In die optiek gaat de Raad van Bestuur na wat de strategische uitdagingen en risico's zijn waarmee de vennootschap geconfronteerd wordt, bepaalt hij de waarden van de vennootschap, haar strategie, het aanvaardbaar risiconiveau evenals haar centraal beleid. Hij controleert ook de gang van zaken van de onderneming.

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

Benoemings- en remuneratiecomité

Het Benoemings- en remuneratiecomité (BRC) is samengesteld door en binnen de Raad en telt drie leden. Zijn rol bestaat erin de Raad van Bestuur bij te staan in alle materies met betrekking tot de benoeming en remuneratie van de bestuurders en leden van de Comités. Het BRC stelt in dat verband een verslag op, dat hierna volledig wordt overgenomen.

Auditcomité

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

2 Jaarverslag van het Benoemings- en remuneratiecomité



Jaarverslag van het Benoemings- en Remuneratiecomité in verband met de evaluatie van de relevantie van de remuneratie in 2024.

Voorafgaande opmerking:

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

Het heeft tot doel de relevantie van de aan de mandatarissen in 2024 gestorte remuneraties te evalueren. De individuele aanwezigheidslijst van de mandatarissen maakt integraal deel uit van het verslag dat door de Raad van Bestuur zal worden opgesteld in toepassing van het artikel L6421-1 van het WLDD.

Evaluatie van de relevantie van de niet-remuneratie van de binnen Connexio uitgeoefende mandaten:

Het Benoemings- en Remuneratiecomité merkt op dat alle mandaten binnen Connexio - bestuurder en lid van de binnen de Raad van Bestuur opgerichte Comités - overeenkomstig de beslissing van de Algemene Vergadering van 29 mei 2019 onbezoldigd worden uitgeoefend, met dien verstande dat de mandatarissen van Connexio worden aangesteld onder de bestuurders en op voordracht van ORES Assets.

Conclusies van het Benoemings- en Remuneratiecomité:

Het benoemings- en remuneratiecomité stelt op zijn vergadering van 19 februari 2025 vast dat de hiervoor vermelde remuneratiemodaliteiten de strikte toepassing zijn van de voornoemde beraadslaging van de Algemene Vergadering, die ter zake bevoegd is.

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

Gedaan op de zitting van 19 februari 2025.

Natacha LEROY

Karl DE VOS

Jork RADIKOV

3 Verslag van de Raad van Bestuur

ALGEMENE INFORMATIE OVER DE INSTELLING	
Identificatienummer (KBO)	0727.639.263
Soort instelling	Vennootschap met een significante lokale overheidsparticipatie
Naam instelling	CONNEXIO
Verslagperiode	2024

AANTAL VERGADERINGEN	
Algemene Vergadering	02
Raad van Bestuur	06
Auditcomité	02
Benoeming- en Remuneratiecomité	02

LEDEN VAN DE RAAD VAN BESTUUR		Bruto jaarremuneratie	Bijzonderheden over de remuneratie en voordelen	Verantwoording van de remuneratie indien andere dan presentiepenning	Lijst van de afgeleide mandaten in verband met de functie en eventuele remuneratie	Deelname-percentage aan de vergaderingen
Functie	Naam en voornaam					
Voorzitter – lid van het BRC	DE VOS Karl	Overeenkomstig de beraadslaging van de Algemene Vergadering van oprichting van 29 mei 2019, worden alle mandaten binnen Connexio onbezoldigd uitgeoefend.			Nihil	100 %
Bestuurder – lid van het BRC (*)	BINON Yves				Nihil	100 %
Bestuurder	BULTOT Claude				Nihil	83.33 %
Bestuurder	de BEER de LAER Hadelin				Nihil	83.33 %
Bestuurder	DEMANET Nathalie				Nihil	66.66 %
Bestuurder	FAYT Christian				Nihil	83.33 %
Bestuurder – lid van het BRC – lid van het Auditcomité (**)	FRANCEUS Michel				Nihil	-
Bestuurder – Voorzitter van het Auditcomité	GILLIS Alain				Nihil	100 %
Bestuurder – lid van het Auditcomité	HARDY Cerise				Nihil	100 %
Bestuurder (***)	LEROY Natacha				Nihil	100 %
Bestuurder	MAITREJEAN Camille				Nihil	83.33 %
Bestuurder – lid van het Auditcomité (****)	RADIKOV Jorj				Nihil	25 %
Algemeen totaal	11					

(*) De heer Yves Binon is geen bestuurder meer sinds 02 december 2024

(**) De heer Michel Franceus is geen bestuurder meer sinds 29 januari 2024

(***) Mevrouw Natacha Leroy werd gecoöpteerd door de Raad van Bestuur op 20 november 2024 om te voorzien in het vacante bestuurdersmandaat ingevolge het ontslag van de heer Yves Binon. Haar mandaat ging in op 3 december 2024.

(****) De heer Jorj Radikov werd gecoöpteerd door de Raad van Bestuur op 20 maart 2024 om te voorzien in het vacante bestuurdersmandaat ingevolge het ontslag van de heer Michel Franceus. Zijn mandaat ging in op 21 maart 2024.

HOUDERS VAN DIRECTIEFUNCTIES

FUNCTIE ⁽¹⁾	Naam en voornaam	Bruto jaarlijkse remuneratie ⁽²⁾	Specificatie van de bruto jaarlijkse remuneratie ⁽³⁾	Lijst van afgeleide mandaten in verband met de functie en eventuele remuneratie
Lokale leidende ambtenaar			Connexio is de dochteronderneming van ORES Assets belast met de activiteiten van Contactcenter. Zij werd opgericht op 29 mei 2019 en heeft samen met ORES Assets en ORES gezamenlijke bestuursregels. Hoewel zij haar eigen personeel heeft, worden de ondersteuningsfuncties uitgeoefend door ORES; er zijn binnen Connexio strikt genomen geen leidende functies in de zin van de artikels L5111-1,7 en 6424-1 van het WLDD.	
Directeur x				
Directeur ...				
Onderdirecteur				
Onderdirecteur ...				
Andere ...				
Totaal remuneraties				

AANVULLEND PENSIOENPLAN VAN DE LOKALE LEIDENDE AMBTENAAR (SCHRAPPEN WAT NIET PAST)

- Is de houder van de lokale leidende functie gedekt door een groepsverzekering? **Niet van toepassing**
 - Zo ja, gaat het om een pensioenplan met vaste bijdrage overeenkomstig bijlage 4 van het Wetboek van lokale démocratie en decentralisatie? **Niet van toepassing**
 - Zijn het percentage en de voorwaarden van de groepsverzekering op identieke wijze toepasselijk op het geheel van het contractueel personeel overeenkomstig bijlage 4 van het Wetboek van de lokale démocratie en de decentralisatie? **Niet van toepassing**
 - Bedrag waarvan de houder van de lokale leidende functie over het jaar in het kader van de groepsverzekering genoten heeft? **Niet van toepassing**
- (1) Vermeld de binnen de structuur uitgeoefende functie, met dien verstande dat het enkel over de directiestaf van die structuur gaat.
- (2) Vermeld de totale jaarlijkse geïndexeerde bruto remuneratie, met inbegrip van alle bedragen in speciën en alle voordelen die in geld kunnen worden uitgedrukt.
- (3) Specificeer de verschillende bestanddelen van de jaarlijkse bruto remuneratie (bedragen in speciën, andere eventuele voordelen overeenkomstig de regels vermeld in bijlage 4 bij onderhavig Wetboek).

BIJLAGEN

- Bijlage 1** Namenlijst en aanwezigheidslijst van de leden op de vergaderingen van de beheersorganen
- Bijlage 2** Samenvattende opgave van de aan de Voorzitter en Ondervoorzitter van de rechtspersonen of feitelijke verenigingen gestorte bedragen, met hun verantwoording voor elke maand

Bijlage 1 Namenlijst en aanwezigheidslijst van de leden op de vergaderingen van de beheersorganen

CONNEXIO – BEHEERSORGAAN 1: RAAD VAN BESTUUR

FUNCTIE	Naam – Voornaam	RB	RB	RB	RB	RB	RB	Aanwezigheidsgraad Totaal %	
		21/02 2024	20/03 2024	24/04 2024	09/10 2024	20/11 2024	11/12 2024		
Voorzitter	DE VOS Karl	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	100 %
Bestuurder	BINON Yves	✓	✓	✓	✓	✓		5/5	100 %
	BULTOT Claude	✓	✓	✓		✓	✓	5/6	83.33 %
	De BEER de LAER Hadelin	✓		✓	✓	✓	✓	5/6	83.33 %
	DEMANET Nathalie	✓		✓	✓		✓	4/6	66.66 %
	FAYT Christian	✓		✓	✓	✓	✓	5/6	83.33 %
	FRANCEUS Michel							-	-
	GILLIS Alain	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	100 %
	HARDY Cerise	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6	100 %
	LEROY Natacha						✓	1/1	100 %
	MAITREJEAN Camille		✓	✓	✓	✓	✓	5/6	83.33 %
	RADIKOV Jorj			✓				1/4	25 %

CONNEXIO – BESTUURSORGAAN 2: BENOEMINGS- EN REMUNERATIECOMITÉ

FUNCTIE	Naam – Voornaam	BRC	BRC	Aanwezigheidsgraad Totaal %	
		21/02/2024	20/03/2024		
Voorzitter	DE VOS Karl	✓	✓	2/2	100 %
Leden	BINON Yves	✓	✓	2/2	100 %
	RADIKOV Jorj			-	-
	FRANCEUS Michel			-	-

CONNEXIO – MANAGEMENT BODY 3: AUDIT COMMITTEE

FUNCTIE	Naam – Voornaam	Audit C.	Audit C.	Aanwezigheidsgraad Totaal %	
		24/04/2024	09/10/2024		
Voorzitter	GILLIS Alain	✓	✓	2/2	100 %
Leden	FRANCEUS Michel			-	-
	HARDY Cerise	✓	✓	2/2	100 %
	RADIKOV Jorj	✓		1/2	50 %

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

Nihil: overeenkomstig de beslissing genomen door de Algemene Vergadering van oprichting van 29 mei 2019, worden alle mandaten binnen Connexio kosteloos uitgeoefend.

Gosselies, 19 februari 2025

Karl DE VOS

Voorzitter van de Raad van Bestuur

comnexio



Avenue Georges Lemaître, 38
6041 Gosselies, België
info@comnexio.be

www.comnexio.be

Verantwoordelijke uitgever: David Mailleux
Avenue Georges Lemaître 38 – 6041 Gosselies

Juni 2025 – Lay-out: StudioTokyo.be