

## Doelstelling en situering

Eandis is een onafhankelijke dienstverlenende onderneming die exploitatietaken uitvoert voor de Vlaamse gemengde distributienetbeheerders Gaselwest, IMEA, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek en Sibelgas.

Eandis brengt, met aandacht voor mens en omgeving, dag en nacht elektriciteit en aardgas op een betrouwbare en veilige manier tot bij elke klant in haar werkingsgebied. Bovendien bevordert Eandis vanuit haar maatschappelijke opdracht het rationeel gebruik van energie en organiseert zij de energielevering bij mensen met betaalmoeilijkheden.

In het kader van deze opdracht, geeft deze ethische gedragscode weer hoe Eandis wenst om te gaan met diegenen die een belang hebben bij de goede werking van de onderneming (de zgn. stakeholders) zoals haar medewerkers, aandeelhouders, klanten, leveranciers, het milieu en de gemeenschap in het algemeen. Bovendien geeft dit document de ethische uitgangspunten weer voor de realisatie van de strategische doelstellingen en de waarden van Eandis.

Het is een uitdaging voor alle medewerkers van Eandis de richtlijnen van deze gedragscode dagelijks ter harte te nemen bij de uitvoering van hun taken. Teneinde de medewerkers hierin verder te begeleiden, zullen meer concrete deontologische richtlijnen worden opgesteld.

## Eandis en haar waarden

Deze ethische gedragscode weerspiegelt zowel de opdracht van Eandis als de wettelijke en maatschappelijke context waarin zij haar opdrachten dient uit te voeren maar bovenal de vijf waarden die Eandis hanteert in haar omgang met haar verschillende stakeholders/belanghebbenden. Die waarden vormen de hoeksteen van de ethische gedragscode en kunnen als volgt omschreven worden:

- **Onafhankelijkheid:** er wordt in alle omstandigheden in lijn met de opdracht van Eandis, exploitant van de Vlaamse gemengde distributienetbeheerders, gehandeld.
- **Performantie:** er wordt resultaatgericht gehandeld. Er wordt op toegezien dat de inspanningen en uitgaven bijdragen tot de realisatie van de strategische doelstellingen van de onderneming.
- **Zin voor verantwoordelijkheid:** er wordt zodanig gehandeld dat het vertrouwen van de klanten, de partners, medewerkers en aandeelhouders vandaag en morgen behouden wordt. In dat kader kan worden verwezen naar het Corporate Governance Charter.
- **Aandacht voor de medewerker:** competente en gemotiveerde medewerkers maken het verschil.
- **Klantgerichtheid:** het nodige wordt gedaan om de verwachtingen van de klant te begrijpen en eraan tegemoet te komen.

Deze vijf waarden voeden en inspireren de cultuur van Eandis, de gebruikte processen en werkmethodes. Dat komt vervolgens tot uiting in zowel het uitoefenen van haar activiteiten als in het onderhouden van de relaties die daaruit voortvloeien.

## Eandis en haar stakeholders

### Eandis en haar klanten

Eandis ziet er nauwgezet op toe dat het nodige wordt gedaan om aan de verwachtingen van de klant tegemoet te komen:

- door met de klant een dialoog aan te gaan en hem te begeleiden teneinde de klantvraag adequaat te kunnen omschrijven en een aangepaste oplossing voor de klantvraag te kunnen formuleren;
- door de klant altijd zo nauwkeurig mogelijk te informeren;
- door de geldende regels en de aangepaste verbintenissen stipt na te leven;
- door te streven naar een grondige beheersing en een voortdurende verbetering van de kwaliteit van haar prestaties;
- door klantgegevens vertrouwelijk te behandelen;
- door haar openbare dienstverplichtingen met respect voor menselijke waarden te vervullen.

Eandis wil op die manier aan de verwachtingen van haar klanten tegemoet komen door transparante verbintenissen aan te gaan inzake kwaliteit en uitvoeringstermijnen.

### Eandis en haar aandeelhouders, opdrachtgevers en partners

Eandis past de principes van 'corporate governance' toe, zoals die beschreven zijn in het Corporate Governance Charter met betrekking tot de stakeholders.

De toepassing van voorgaande gedragsregels wordt binnen Eandis via gelijke interne en externe auditprocedures getoetst.

Eandis waakt er bovendien over dat haar relaties met haar dochterondernemingen en alle met haar verbonden ondernemingen transparant en evenwichtig verlopen.

### Eandis en haar leveranciers en aannemers

Bij het aanzoeken en selecteren van leveranciers, aannemers en andere contractspartijen handelt Eandis conform de overheidsopdrachtenwetgeving en zal zij meer bepaald de normen van onafhankelijkheid en gelijke behandeling eerbiedigen.

In het algemeen en in het bijzonder ten opzichte van haar leveranciers en aannemers verbindt Eandis zich tot het onderhouden van loyale relaties binnen het kader van een strikte naleving van de contracten.

## Eandis en haar medewerkers

De goede werking en de vooruitgang van Eandis berust op de kwaliteit van haar medewerkers.

Eandis streeft ernaar om onder haar medewerkers harmonieuze menselijke relaties te bevorderen, meer bepaald:

- door de teamgeest aan te wakkeren en door middel van open en directe communicatie alle medewerkers zo dicht mogelijk bij de werking van de onderneming te betrekken, met name door hen zo volledig mogelijk over haar doelstellingen en uitdagingen te informeren;
- door het nemen van initiatieven door haar medewerkers te bevorderen;
- door de gezondheid en veiligheid van al haar medewerkers ter harte te nemen;
- door bij aanwerving bekwaamheid als eerste criterium te hanteren en in dat opzicht de professionele ontplooiing van haar medewerkers te ondersteunen;
- door het privéleven van haar medewerkers te respecteren, zonder enige vorm van discriminatie;
- door tussen haar medewerkers een open en opbouwende dialoog tot stand te brengen die op vertrouwen is gebaseerd;
- door de toepassing van de diversiteitsprincipes.

## Eandis en de gemeenschap

Eandis en haar opdrachtgevers nemen deel aan het economische en sociale leven van de gemeenschappen waarin zij actief zijn en zij leven de wetten en reglementeringen van die gemeenschappen na.

Eandis onderneemt solidariteits-, mecenaats- en sponsoractiviteiten die in alle omstandigheden aan de wettelijke voorschriften ter zake beantwoorden. Deze activiteiten dragen bij tot een betere integratie van Eandis in het maatschappelijke leven en tot een verbetering van haar imago bij het grote publiek.

Eandis en haar opdrachtgevers zijn zich bovendien ook bewust van de openbare dienstverplichtingen die op hen rusten en zullen deze met het oog op het belang van de Gemeenschap uitvoeren.

## Eandis en het milieu

Eandis is zich bewust van haar bijzondere verantwoordelijkheden op milieuvlak en legt haar doelstellingen vast in overeenstemming met de principes van een duurzaam ondernemen.

Ze leeft de milieunormen na die op al haar activiteiten van toepassing zijn, ze voert onderzoek en ze gebruikt de meest aangewezen methodes om milieuhinder te beperken en de natuur nog meer te beschermen.

## De uitvoering van de Ethische Gedragscode

### Goedkeuring en verspreiding

De ethische gedragscode is goedgekeurd door het HR Comité en de Raad van Bestuur van Eandis. Hetzelfde zal gelden voor alle toekomstige aanpassingen.

De gedragscode zal worden gepubliceerd en duidelijk voorgesteld op de website [www.eandis.be](http://www.eandis.be). Elke medewerker en elke nieuw aangeworven medewerker zal een gedrukt exemplaar van de gedragscode ontvangen.

### Uitvoering en opvolging

Door de naleving van de ethische gedragscode, worden de waarden weerspiegeld in het professionele gedrag van alle medewerkers. Elke medewerker moet zich bewust zijn van zijn persoonlijk engagement deze ethische gedragscode alsmede de waarden na te leven.

Eandis ziet er als onderneming op toe dat al haar medewerkers op een eenvoudige, praktische en concrete manier op hun verplichtingen worden gewezen en dat er geregeld acties worden ondernomen om hen ertoe aan te zetten de ethische gedragscode na te leven en toe te passen.

De directie Corporate Governance wordt belast met de opvolging van de ethische gedragscode. Deze directie zal rapporteren aan het Auditcomité van Eandis. Alle medewerkers kunnen terecht bij de directie Corporate Governance voor advies, raad of om haar aandacht te vestigen op een of andere moeilijkheid bij het toepassen van de gedragscode.

# Ethische gedragscode

