



JAARVERSLAG 2011

samen WERKEN AAN EEN GEZONDE STAD!

ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY
«De steen heeft geen
hoop iets anders te
zijn dan steen. Maar
door samen te werken,
verzamelt hij zich en
wordt tempel.»

2	Mededeling van de Algemene directie
4	Reiniging
5	Ophalingen
12	Afvalverwerking
18	Commerciële activiteiten
20	Begeleiding van de burgers
27	Begeleiding van het personeel
30	Interne ondersteunende diensten
32	Financiën

mededeling van de ALGEMENE DIRECTIE

Samen kunnen we vooruitgaan

Met een bevolkingsdichtheid die 20 maal hoger ligt dan het Belgische gemiddelde, wordt het Brussels Gewest geconfronteerd met een bijzonder grote hoeveelheid afval per km². Om te beantwoorden aan de constante toename van de bevolking en van het aantal pendelaars, moet Net Brussel blijven evolueren zodat het optimaal zijn opdrachten van ophaling en verwerking van afval, en van reiniging kan uitvoeren. Naast de steeds groter wordende afvalproductie moet er ook rekening worden gehouden met de stijgende verzadiging van de wegen, met de sociaal-economische en culturele diversiteit van de bevolking en met de wettelijke bepalingen inzake het afvalbeheer en de sorteerverplichting.

Niet minder dan 450 voertuigen en 1230 werknemers gaan dagelijks de straat op om zowel de ophaal- als de reinigingsactiviteiten tot een goed einde te brengen. Door deze alomtegenwoordigheid maakt Net Brussel intrinsiek deel uit van de omgeving en van het leven van de Brusselaars.

Uit een kwaliteitsstudie die aan het eind van het jaar is besteld door Net Brussel, is gebleken dat

vuil wel degelijk een negatieve impact heeft op het leven in een maatschappij. Het leidt in een vicieuze cirkel tot nog meer vuil, tot een gevoel van gebrek aan burgerzin, van straffeloosheid, onveiligheid, tot meer schaamte en tot een achteruitgang van het collectieve en individuele imago, terwijl het tegelijkertijd ook meer stress genereert. Netheid, daarentegen, leidt in een virtueuze cirkel tot meer netheid, veiligheid, burgerzin, trots en sereniteit.

Als Gewestelijk Agentschap voor Netheid staan wij voor een enorme uitdaging die niet enkel te maken heeft met hygiëne en andere bekommernissen op het vlak van gezondheid, maar ook met de eigenlijke essentie van de samenleving, met de relaties tussen de individuen uit deze samenleving en met de manier waarop deze relaties zich vormen.

Net zoals onze steeds veranderende samenleving streeft Net Brussel ernaar zich te organiseren, samen te werken, zich aan te passen en relaties uit te bouwen met alle spelers uit deze samenleving en die ze omringen. De structuur ervan is complex, want het gaat steeds om autonome spelers die evenwel in harmonie moeten samenwerken. Werken aan een mooiere toekomst door een schonere en gezondere stad te garanderen: dat is de taak die is weggelegd voor elk van deze spelers, de burgers inbegrepen.

Daarnaast hebben we ook een pedagogische rol te spelen en dienen we de burgers te begeleiden via informatie-, sensibiliserings- en repressieve acties wanneer dat nodig blijkt. Om dergelijke acties te kunnen voeren, moet er vaak worden samengewerkt met de politieke overheden en openbare diensten, de externe spelers, de burgers; maar ook intern, tussen de operationele sectoren en de verschillende diensten.

In dit jaarverslag belichten we een aantal van die samenwerkingen die er in 2011 voor hebben gezorgd – en dat ook later nog zullen doen – dat Net Brussel een overheidsdienst is die zich constant aanpast en evolueert met het oog op een beter leven in onze maatschappij.

Waarom een dienst schrappen als een hervorming kan volstaan?

In 2011 impliceerden de politieke onderhandelingen in het kader van de vorming van een nieuwe federale regering, via compromis, de mogelijke overdracht van de reinigingsactiviteiten van Net Brussel naar de gemeenten. En dit ondanks het geïmplementeerde systeem, weliswaar steeds voor verbetering vatbaar, dat het Brussels Gewest schaalvoordelen biedt die voor

de gemeenten nooit haalbaar zijn. Verder moeten we er ook op wijzen dat de realiteit van de reiniging van gewestelijke en supragewestelijke wegen, alsook op grote evenementen (nationale feestdag op 21 juli, 20 km van Brussel ...) sterk verschilt van die van de gemeenten. De menselijke, organisatorische en materiële middelen die hiervoor nodig zijn, zijn veel omvangrijker. Bovendien doen heel wat gemeenten al een beroep op Net Brussel voor de reiniging van sommige van hun meereisende wegen.

De reinigingsactiviteiten van Net Brussel moeten dan ook verder worden uitgebouwd om beter te voldoen aan de realiteit van het terrein, die in complexiteit blijft toenemen. Om daarop in te spelen, verbeteren wij de activiteiten geregeld, maar de huidige situatie vereist een hervorming van de dienst. Zo zijn in 2011 al enkele maatregelen getroffen, waaronder:

- een studie over een nieuwe organisatie en een nieuw programma voor interventie op de wegen;
- reorganisatie van het kader : vertrek en komst van nieuwe ploegbazen, opzichters en een ingenieur;
- de invoering van een beter systeem voor informatiedoorstroming over problemen op het terrein;
- een meer systematische inzet van de dienst Opsporing en Verbalisatie in moeilijke zones.



De reinigingsactiviteiten van Net Brussel ontmantelen om ze over te dragen naar de gemeenten zou dus contraproductief zijn. Een nauwere samenwerking tussen Net Brussel en de gemeenten, wat kan leiden tot een aanzienlijke verbetering van onze activiteiten, zou beslist betere resultaten geven.

Vincent Jumeau
Directeur-generaal



Peter Michiels
Adjunct-directeur-generaal

ISAAC NEWTON
«Mensen bouwen teveel muren en niet genoeg bruggen.»

REINIGING

Meer dan 400 werknemers zijn dagelijks op de baan om 410 km gewestelijke en suprage-meentelijke wegen manueel en mechanisch te onderhouden met behulp van 65 veegmachines van 5 m³ en 2 m³. De uurroosters gaan van 5 uur 's morgens tot middernacht op weekdays en van 6.30 uur tot 20 uur in het weekend.

Het ruimen van meer dan 15.000 straatkolken is een zware taak en wordt 4 tot 5 maal per jaar uitgevoerd met 7 kolkenzuigers. Dankzij een bijkomende kolkenzuiger die in 2011 werd aangekocht, kon de frequentie op bepaalde wegen worden opgetrokken. Verder ledigt de dienst ook meer dan 4700 vuilnisbakken, inclusief in het Zoniënwoud, en staan ze ook in voor de reiniging van het gebied rond het Zuid- en het Noordstation. De zones rond de stations proper houden, vereist een aanhoudende interventiefrequentie. Ook de talrijke feestelijkheden vereisen de implementatie van aanzienlijke middelen, een verzekerde snelle actie en een foutloze organisatie. Na dergelijke feesten blijft er immers een vrij grote hoeveelheid vuil achter. Doorgaans vinden deze manifestaties plaats op de gewestelijke verkeersaders die achteraf zo snel mogelijk opnieuw voor het verkeer toegankelijk moeten worden gemaakt. Zo zijn er de Nationale feestdag op 21 juli, de 20 kilometer van Brussel, de Gay Pride, het Irisfeest,

het Feest van de Tervurenlaan en de vele openluchtconcerten die soms meerdere tienduizenden personen bijeenbrengen. En verder zijn er ook nog het vuurwerk met Nieuwjaar en de vele braderijen en gemeentelijke rommelmarkten waar we in staan voor de reiniging.

Onder de reiniging valt ook de opruiming van sluikstorten, de opruiming van bepaalde, vaak grote markten zoals de Zuidmarkt, de markt in Jette, op het Flageyplein, op het Kasteleinsplein en op de Boondaalsquare, het vaak moeilijke onderhoud van de eigen bedding van de MIVB op de gewestwegen en de opruiming van herfstbladeren.

Na een grondige evaluatie hebben we aan de MIVB een offerte bezorgd voor het onderhoud van de eigen beddingen van de trams en voor het sneeuwvrij maken van de tram- en bushaltes in het hele Brussels Gewest.

Gezien de complexiteit van het terrein, worden er geregeld werkgroepen georganiseerd om onze prestaties efficiënt te houden. Iets recenter hebben we een verbeterd systeem ingevoerd voor de informatiedoorstroming over problemen op het terrein, waardoor we sneller en efficiënter beslissingen kunnen nemen. Verder hebben we ook het kader van de ploegen gereorganiseerd en

een studie opgezet over een nieuwe organisatie en een nieuw interventieprogramma. De beslissing over de invoering hiervan is voorzien voor 2012. Ze zou de efficiëntie van onze reinigingsstaken aanzienlijk moeten verbeteren.

In 2011 zijn de dienst Reiniging en de dienst Opsporing en Verbalisatie ook meer gaan samenwerken. Hierdoor konden we specifieke zones, waar sluikstorten en andere overtredingen hardnekkig blijven terugkeren, identificeren. De dienst Opsporing en Verbalisatie geeft de informatie over zijn interventie ook door, wat de motivatie van de arbeiders en het kader ten goede komt.

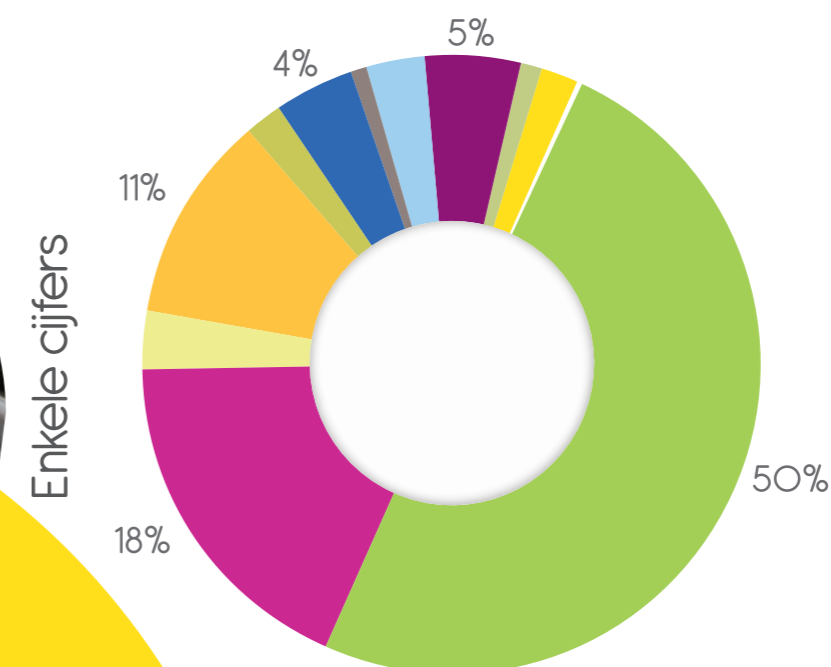


4

OPHALINGEN

Net Brussel haalt het afval op van alle Brusselaars, alsook van heel wat handelszaken, bedrijven, scholen, administraties en andere organisaties. In totaal staan bijna 950 medewerkers, waarvan ongeveer 830 arbeiders, dag na dag in voor de organisatie en de uitvoering van de restafvalophalingen, selectieve ophalingen, tuinafvalophalingen en specifieke ophalingen: containerparken, chemisch afval, grofvuil, sluikstorten, glasbollen en afgedankte elektrische en elektronische apparaten (AEEA).

In 2011 heeft Net Brussel meer dan 465.000 ton afval opgehaald, dat als volgt verdeeld is:



Enkele cijfers



5

Restafval

Er is bijna 316.000 ton restafval opgehaald, waarvan 213.000 ton huis-aan-huis bij de bevolking en 85.000 ton in containers bij de bevolking (hoogbouw), bedrijven, administraties en andere organisaties. Deze 316.000 ton is gebruikt voor energievervalsing door Brussel-Energie.

PMD en papier/karton

Na de spectaculaire stijging van de PMD-hoeveelheden in 2010 als gevolg van de sorteerverplichting, hebben we in 2011 een daling met 16% (ongeveer 2650 ton) van de opgehaalde tonnage vastgesteld. Maar wat is er juist van aan? In 2010 zat er in de blauwe zakken meer niet-conform afval dan in 2011. Achter deze duidelijke daling gaat dan ook een andere, positievere realiteit schuil: in vergelijking met 2010 werd er 950 ton PMD extra gesorteerd en verwerkt in de recyclagetoepassingen.

De ophalingen van papier/karton hebben een zeer lichte achteruitgang laten optekenen: er werd 60.500 ton opgehaald tegenover 61.500 ton in 2010.

Glas

De verplichting om glazen flessen en bokalen te sorteren, die sinds 1 januari 2009 van kracht is, heeft

resultaat opgeleverd. De hoeveelheid ingezameld glas in 2011 is toegenomen met 25% sinds 2008. In vergelijking met 2010 blijft de opgehaalde hoeveelheid in glasbollen en in rolcontainers type "horeca" stabiel rond de 26.500 ton hangen.

Tuinafval

De zondagse ophalingen van tuinafval zijn ook dit keer weer succesvol gebleken met meer dan 12.000 ton (inclusief kerstboomophaling). Verder hebben we ook 2500 ton extra ingezameld via containerparken, privébedrijven en inzamelpunten.

Chemisch afval

De ophaling van chemisch afval is belangrijk. Ook al liggen de ingezamelde hoeveelheden beduidend lager dan bij ander afval, de schade dat het zou kunnen aanrichten in het milieu is des te ernstiger.

We hebben een toename van 12% vastgesteld, ofwel 780 ton tegenover 700 ton in 2010.

Frituurolie heeft een groot aandeel in deze tonnage: 210 ton in 2011 tegenover 185 ton in 2010.

Andere afvalfracties

In het tweede semester heeft Net Brussel het nodige gedaan om de fracties gesorteerd afval in de

gewestelijke containerparken op te trekken (cf. pagina 7). Dankzij de invoering van de nieuwe fracties met ingang van september 2011 kon al 58 ton worden ingezameld.

Ook de palletten (ongeveer 57 ton) worden voortaan gescheiden van de houtfractie en naar een centrum gebracht waar ze voor hergebruik worden voorbereid. Daarbij moeten we wel benadrukken dat door de grootte van onze gewestelijke containerparken een uitbreiding van het aantal gesorteerde fracties beperkt is.

In de gedetailleerde overzichtstabel die hierna volgt, wordt een indeling gegeven van de verschillende afvalstoffen over de laatste 15 jaar.

Diverse verbeteringen in 2011

De verbeterde kwaliteit en de omvang van onze ophaaldiensten vroeg om heel wat aanpassingen.

PROXY CHIMIK

We hebben de ophaling van chemisch afval verbeterd en van deze gelegenheid ook gebruik gemaakt om de "Mobiele Groene Plekjes" om te dopen tot "PROXY CHIMIK". We noteren verder:

- de aanpassing van de PROXY CHIMIK-planning om beter in te spelen op de behoeften van de bevolking;
- de verhoging van het aantal inzamelpunten (88 inzamelpunten in 2011 tegenover 66 in 2010).

Het personeel heeft ook specifieke opleidingen gekregen over het contact met de klanten en over de hantering van chemisch afval.

Gewestelijke containerparken

Naast de test om de openingsuren van de gewestelijke containerparken uit te breiden (cf. pagina 11) zijn ook de volgende aanpassingen doorgevoerd:

- verbetering van de sorteerkwaliteit van de verschillende afvalfracties;
- toename van het aantal gesorteerde en gerecycleerde fracties, waaronder:

- o pleisterkalk;
- o Gyproc;
- o vlakglas;
- o harde plastic van het type PE/PP (emmers, speelgoed ...)
- o elektriciteitskabels.

Glasbollen

Momenteel zijn er in het Brussels Gewest 560 sites met glasbollen. De rendabiliteit van elke site is

opnieuw geëvalueerd.

We hebben een plan uitgewerkt voor de aanleg van 20 nieuwe sites met ondergrondse glasbollen. Dit plan betreft het hele Gewest en zou geïmplementeerd worden in 2012. De voordelen van dergelijke glasbollen zijn overduidelijk:

- minder lawaai voor de buurtbewoners;
- minder sluikestorten in de omgeving van deze sites;
- een esthetischer uitzicht.

Grofvuil

Net als ieder jaar hebben we van januari tot maart een "Grof huisvuil"-campagne gehouden waarin we de burgers hebben uitgenodigd om contact op te nemen met Net Brussel voor de ophaling van hun grofvuil (tot 3m³ kubieke meter gratis). Deze campagne ondersteunt de klassieke ophalingen van grofvuil waarbij 2 maal per jaar 2 m³ grofvuil gratis wordt opgehaald. Ook in dit segment hebben we enkele veranderingen doorgevoerd, waaronder:

- de invoering van een actieplan voor inhaal-ophalingen binnen de 24 uur (na gegronde klachten van de bevolking);

- de beperking van de wachttijden om een afspraak voor ophaling vast te leggen.

De officiële oprichting van de cel Studies & plannen

De onderstaande taken, die vroeger toegewezen waren aan de cel Onderzoek & Ontwikkeling, zijn overgedragen naar de nieuwe cel Studies & plannen, die wordt beheerd door de Operationele directie:

- inzameling van gegevens die interessant zijn voor de realisatie van projecten;
- beheer van rondplannen;
- nieuwe projecten ter verbetering van de werking van de structuren.

In juni 2011 heeft de cel een periodiek activiteitenrapport opgesteld waarin de nuttige boardtellen voor het beheer van de operationele eenheden zijn samengebracht.

Overplaatsingen bij het kader

Om zowel op kwantitatief als op kwalitatief vlak een evenwicht te krijgen tussen de diensten, hebben we een reeks overplaatsingen gerealiseerd binnen het operationeel kader. Dit vernieuwde evenwicht is essentieel voor de verbetering van onze diensten, waaronder de ophalingen.

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Huishoudelijk en commercieel restafval (zakken en containers)	416.789	409.112	397.457	395.157	389.133	385.053	360.222	360.107	355.303	349.776	350.794	345.758	335.686	305.741	315.983
PMD-verpakkingen – blauwe zakken	5.974	6.831	12.144	12.196	11.491	11.306	13.183	13.601	13.065	11.003	9.307	9.498	9.951	16.317	13.671
Papier/karton van huishoudens + containerparken	15.573	22.826	33.107	35.943	37.244	37.518	39.879	43.165	43.255	42.464	44.007	44.326	42.760	50.997	50.330
Commercieel papier/karton	7.596	8.584	10.142	10.572	11.175	11.059	11.790	13.096	12.061	12.497	12.316	11.853	10.762	10.463	10.161
Papier/karton (huishoudelijk + commercieel)	23.169	31.410	43.249	46.515	48.419	48.576	51.669	56.261	55.316	54.961	56.323	56.179	53.522	61.460	60.491
Totaal selectieve (blauwe PMD-zakken en papier/karton)	29.143	38.241	55.393	58.710	59.910	59.883	64.852	69.862	68.381	65.964	65.630	65.677	63.473	77.777	74.163
Glasbollen	7.573	7.805	9.276	9.100	9.457	9.933	10.858	11.259	11.111	13.395	14.453	15.270	17.358	20.200	20.313
Horeca	1.127	1.694	2.330	3.121	3.696	4.212	4.633	4.758	4.928	4.775	5.385	5.651	5.921	6.074	6.130
Glas (glasbollen + Horeca)	8.700	9.499	11.606	12.220	13.153	14.144	15.491	16.017	16.039	18.170	19.838	20.921	23.280	26.274	26.443
SELECTIEVE “blauw/geel” + glas	37.843	47.740	67.000	70.931	73.063	74.027	80.343	85.879	84.420	84.134	85.467	86.598	86.753	104.051	100.606
RESTAFVAL + SELECTIEVE + GLAS	454.632	456.852	464.457	466.088	462.196	459.080	440.565	445.986	439.723	433.910	436.261	432.355	422.438	409.792	416.588
Tuinafvalophalingen huishoudens (zondagen en kerstbomen)	170	203	203	206	189	3.848	6.928	9.917	9.844	9.205	10.440	11.336	11.824	12.579	12.229
Andere					105	2.237	2.797	3.196	3.618	3.160	2.256	3.140	2.586	2.497	2.538
Tuinafval	170	203	203	206	294	6.085	9.724	13.113	13.462	12.365	12.696	14.477	14.410	15.076	14.767
SELECTIEVE “blauw/geel” + glas + tuinafval	38.013	47.943	67.202	71.137	73.357	80.112	90.068	98.992	97.882	96.500	98.163	101.075	101.162	119.127	115.373
Grofvuil + sluikstorten (zonder AEEA - metalen - hout)*	16.909	19.377	22.658	27.000	29.260	16.421	12.659	14.063	13.399	15.005	12.990	13.570	14.109	13.982	15.016
Afgedankte Elektrische en Elektronische Apparaten (AEEA)				174	529	948	1.238	1.896	2.267	2.578	2.712	2.653	3.051	2.964	2.803
Metalen						744	592	705	789	792	822	837	936	815	781
Hout (y compris palettes)						712	1.148	1.568	2.590	2.649	2.921	3.119	3.187	3.245	3.729
Totaal grofvuil + sluikstorten	16.909	19.377	22.658	27.174	29.789	18.825	15.637	18.231	19.044	21.024	19.446	20.179	21.284	21.005	22.329
Inert bouwafval (stenen, bakstenen, gyproc, pleisterkalk, vlakglas, ...)						5.240	3.388	4.602	4.475	4.132	4.439	4.621	4.375	3.674	3.890
Veegvuil						6.145	5.964	7.530	6.651	7.104	8.516	8.897	8.530	7.464	8.257
Batterijen (BEBAT) en accu's (RECYBAT)		87	91	148	177	158	160	129	172	149	30	26	29	21	16
Voedingsoliën (Valorfrit)						62	67	70	91	97	119	132	163	184	210
Huishoudelijk chemisch afval (zonder BEBAT, RECYBAT en Valorfrit)						338	302	310	292	390	436	438	465	491	554

* Inclusief de nieuwe fracties (harde plastic, elektrische kabels en banden)

Andere aanzienlijke verbeteringen in het vooruitzicht

Om grootschaligere concrete projecten om de kwaliteit en de omvang van onze dienstverlening aan de burgers te verbeteren, goed te beheren, moet de nodige afstand genomen worden ten opzichte van de huidige situatie.

Systematisering van het beheer van grote projecten

Er zijn bilaterale vergaderingen georganiseerd waarop diverse spelers aanwezig waren:

- de vakbondsorganisaties;
- het kader (ingenieurs, opzichters en ploegbazen);
- het Directiecomité;
- de cel Studies & plannen;
- sommige ondersteunende diensten.

Deze projecten hebben de volgende doelstellingen:

- de selectieve huis-aan-huisophaling in monostroom organiseren (maatregel van kracht in januari 2013);
- de tuinafvalophaling naar de 19 gemeenten van het Gewest uitbreiden (maatregel van kracht in april 2012);
- de grofvuilophaling aan huis in de namiddag en op zondag naar het hele jaar uitbreiden (maatregel van kracht in april 2012);
- de rondes voor de huis-aan-huisophaling van restafval uitbalanceren;
- de openingsuren van de containerparken uitbreiden (maatregel van kracht in april 2012).



Test voor uitbreiding van de openingsdagen en -uren van de containerparken

De uitbreiding van de toegang tot de gewestelijke containerparken is een vraag van de bevolking. Om deze uitgebreide dienst in optimale omstandigheden te verzekeren, hebben wij in juli en augustus een testproject gehouden. Daarbij werden in het gewestelijk containerpark Noord de volgende openingsuren ingevoerd (wijzigingen in rood):

Dag	Bestaand uurrooster	Uurrooster juli - augustus 2011
Maandag	Gesloten	14.30 u. - 20.00 u.
Dinsdag	8.30 u. - 16.00 u.	8.30 u. - 20.00 u.
Woensdag	8.30 u. - 16.00 u.	8.30 u. - 20.00 u.
Donderdag	8.30 u. - 16.00 u.	8.30 u. - 20.00 u.
Vrijdag	8.30 u. - 16.00 u.	8.30 u. - 20.00 u.
Zaterdag	8.30 u. - 16.00 u.	8.30 u. - 16.00 u.
Zondag	Gesloten	Gesloten

Dit testproject was een succes. De maatregel zal voor de twee gewestelijke containerparken van kracht worden vanaf april 2012, mits enkele aanpassingen.



4 65.000 ton afval verwerken per jaar is een enorme uitdaging. In het Brussels Gewest respecteren wij optimaal de "Ladder van Lansink", ook wel de "ladder van het gezond verstand" genoemd.

De theorie mag dan al eenvoudig zijn, de realiteit is dat allerminst. We kunnen jammer genoeg niet verhinderen dat er afval wordt geproduceerd. Dat zal er altijd zijn. En we kunnen ook niet alles hergebruiken of recyclen. En ook al bestaan de nodige technische oplossingen daartoe, de kostprijs om afval te verwijderen is soms de beslissende rem. De verschillende opgehaalde afvalfracties moeten worden verwerkt volgens een logica waarbij ecologie en kostenbeheersing moeten samengaan.



Ladder van Lansink

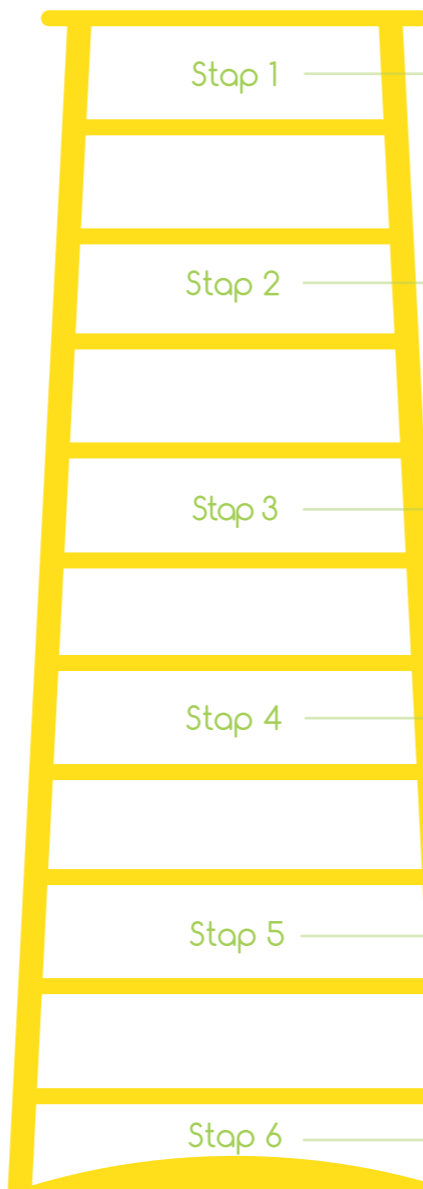
De meest ecologische manier om afval te behandelen wordt schematisch weergegeven door de "ladder van het gezond verstand", of nog de "ladder van Lansink".

Het principe is eenvoudig: men gaat slechts over naar de volgende stap als dat nodig is. Doel hiervan is dat iedere stap wordt geoptimaliseerd.

In het Brussels Gewest stoppen we bij stap 4 (afvalverbranding met energiewaardering), behalve voor de 613 ton "vervuilende componenten" die opgeslagen worden in technische stortplaatsen (cf. "energievalorisatie door verbranding", pagina 16).

Behalve deze 613 ton komt al het afval dat in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt geproduceerd, in het valorisatiecircuit terecht.

Via Net Brussel en de dochterondernemingen investeert het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zwaar in het afvalbeheer.



Preventie

Hergebruik

Sortering en recyclage

Afvalverbranding met energiewaardering

Afvalverbranding zonder energiewaardering

Storten

Om minder afval te produceren, volstaat het minder te consumeren. Bijvoorbeeld: bij gelijk verbruik is de voorkeur geven aan de gezinsflessen limonade van 2 liter boven individuele blikjes een vorm van preventie. Meer informatie vindt u op de website van Leefmilieu Brussel: www.ibgebim.be.

Waarom zouden we iets weggooien als we het zelf kunnen hergebruiken of aan anderen kunnen geven? Bijvoorbeeld: uw hemden die nog in goede staat zijn, maar u niet langer bevallen omdat de mode veranderd is, kunnen altijd een tweede leven krijgen bij organisaties uit de sociale economie.

Wist u dat voor de productie van een gewone plastic fles van 1 liter ongeveer 1/3de liter olie en 3 à 4 liter water nodig is? Via recyclage kan het nieuwe materiaal worden geproduceerd op basis van het bestaande materiaal, wat dus betekent dat er minder uit de natuurlijke rijkdommen moet worden geput.

Het restafval wordt verbrand en gebruikt om energie (elektriciteit of warmte) op te wekken. Het gerecupereerde materiaal wordt eveneens gerecycled in diverse sectoren.

Gelukkig komt deze oplossing steeds minder vaak voor, want de normen en standaarden vereisen steeds meer dat er energie wordt gerecupereerd.

Ook al zijn de hedendaagse stortplaatsen tegenwoordig uitgerust met installaties die bijvoorbeeld de recuperatie van gas laten toelaten, toch wordt deze oplossing best tot elke prijs vermeden. Dit is de zwakste schakel in de afvalvalorisatieketen.

Hergebruik

Ecopool

Ecopool is een project voor de oprichting van een centrum met bedrijven uit de sociale economie die gespecialiseerd zijn in de verwerking en de recyclage van afval, alsook in de sociale en professionele vorming en wederinschakeling.

Voor dit door Net Brussel geleide project wordt een subsidie verleend in het kader van het Operationeel Programma EFRO 2007-2013 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest getiteld "Regionaal concurrentievermogen en werkgelegenheid" van het cohesiebeleid van de Europese Unie.

In dit kader is Net Brussel in juli 2011 eigenaar geworden van een oud industrieel gebouw met een oppervlakte van 6000 m², gelegen in de Birminghamstraat 102 te Anderlecht.

Het is de bedoeling om hier een centrum te vestigen voor de recuperatie en het hergebruik van specifieke afvalstoffen zoals computermateriaal, grofvuil, bouwmaterialen, gebruikte frituurolie, inktpatronen en printers.

Verder voorziet men ook om de volgende activiteiten te ontwikkelen:

- onderzoek op het vlak van ecodesign;
- openhouden van een winkel waar herbruikbare artikelen zullen worden verkocht en opgeslagen;
- inrichting van een didactisch vormings- en sensibiliseringstraject voor school- of andere groepen.

Volgens de verwachtingen zou Ecopool op termijn de mogelijkheid moeten bieden om ongeveer 4000 ton afval per jaar te beheren en een veertigtal voltijdse jobs te creëren.

Sortering en recyclage

Net Brussel is actief betrokken bij de recyclage van papier en karton, PMD-verpakkingen, glazen flessen en bokalen, bouwafval, schroot en tuinafval (waaronder kerstbomen). In 2011 zijn daar nog enkele nieuwe fracties bijgekomen die worden gesorteerd in de gewestelijke containerparken (cf. pagina 7). Het gesorteerde materiaal wordt vervolgens gerecycleerd door gespecialiseerde firma's.

Tuinafval, alsook PMD-verpakkingen en papier/karton worden verwerkt door 2 dochterondernemingen van Net Brussel: Brussel-Compost en Brussel-Recyclage.

Brussel-Compost

Brussel-Compost verwerkt tuinafval. Het composteringsproces neemt ongeveer 5 tot 6 maanden in beslag. Wanneer we de aanvoer van Net Brussel en de privéaanvoer samentellen, komen we uit op 18.047 ton tuinafval dat in 2011 door Brussel-Compost is verwerkt. De geproduceerde compost (ongeveer 9000 ton) wordt vervolgens doorverkocht, onder andere aan professionele tuiniers.

Dat er tijdens het composteringsproces geuren vrijkomen, is onvermijdelijk. Brussel-Compost heeft alle nodige maatregelen getroffen om de eventuele hinder zo veel mogelijk te beperken (zo is er in 2007 een koepel in gebruik genomen). In de herfst van 2011 is de site echter niet optimaal beheerd door de exploitant, wat heeft geleid tot een sterkere geurvorming. Aan het eind van het jaar is een nieuwe exploitatiedirecteur aangeworven en werd de controle van de exploitatieprocedure versterkt om ervoor te zorgen dat zo weinig mogelijk geuren konden vrijkomen.

Meer informatie vindt u op www.bru-compost.be.

Brussel-Recyclage

Het sorteercentrum voor PMD-verpakkingen en papier/karton wordt beheerd door Brussel-Recyclage. De installaties tellen twee sorteerlijnen waar respectievelijk de inhoud van de blauwe zakken (of containers) en die van de gele zakken (of containers) wordt verwerkt. De maximale jaarlijkse verwerkingscapaciteit bedraagt 30.000 ton PMD-verpakkingen en 65.000 ton papier en karton.

Deze twee installaties verwerken verschillende soorten recycleerbaar materiaal:

- afval van PMD-verpakkingen (blauwe zakken) en van papier/karton (gele zakken) uit de huis-aan-huisophaling bij de huishoudens;
- afval van PMD-verpakkingen en van papier/karton dat wordt ingezameld bij bedrijven en handelszaken die een contract hebben gesloten met Net Brussel, en ter gelegenheid van culturele of sportieve manifestaties;
- afval van papier/karton en verpakkingen dat door Net Brussel wordt ingezameld in containers bij Brusselse scholen en flatgebouwen;

- afval van papier/karton dat door klanten direct naar het sorteercentrum wordt gebracht.

2011 was het tweede jaar waarin de sorteerverplichting voor PMD en papier/karton van kracht was. Tijdens dit jaar was er niet alleen een betere kwaliteit van het afval dat aan de ophaling wordt aangeboden, er was ook een toename van gerecycleerde PMD. In vergelijking met 2010 is er immers 950 ton PMD meer gesorteerd en opgenomen in de recyclageprocessen. Aan de oorsprong van deze betere sorteerkwaliteit lagen vooral de inspanningen die de burgers hebben geleverd. Daarbij komt ook nog de grotere collectieve bewustwording ten opzichte van het belang van recyclage. Deze bewustwording is sterk ondersteund door de communicatiecampagnes die werden gehouden in samenwerking met Fostplus, de sensibiliseringsactiviteiten bij scholen, verenigingen en manifestaties, alsook de repressieve activiteiten (zie hierna).

In oktober 2011 is gestart met de werkzaamheden voor de vernieuwing van de sorteerlijnen. Deze zouden volledig operationeel moeten zijn tegen half 2012 en een nog betere sortering mogelijk moeten maken.



Energievalorisatie door verbranding

Ondanks alle geleverde inspanningen om te sorteren, recyclen en composteren, blijft er toch altijd een hoeveelheid afval over die in geen enkel proces kan terecht komen. In het Brussels Gewest wordt het huishoudelijk afval verwerkt in de verbrandingsinstallatie, waar de geproduceerde stoom de turbines van een elektriciteitscentrale aandrijft.

De verbrandingsinstallatie werkt de hele week de klok rond. In de drie ovens kan één ton afval per minuut worden verbrand, hetzij 1440 ton in 24 uur.

In 2011 heeft Brussel-Energie in totaal 447.613 ton afval verwerkt. Hiermee werd ongeveer 254 GWh elektriciteit geproduceerd, wat overeenkomt met ongeveer 5% van de jaarlijkse behoefte van het Brussels Gewest.

Sinds 1999, het jaar waarin is geïnvesteerd in een efficiënt systeem voor de verwerking van rookgasen, hebben we de uitstoot van stof, HCL, zware metalen en dioxines dermate kunnen beperken dat deze nu ver onder de Europese normen liggen.

Sinds begin 2006 is de verbrandingsinstallatie ook uitgerust met een rookgasverwerkingsstelsel dat de NOx-uitstoot (stikstofoxide) heeft teruggebracht van 400 naar ongeveer 60 mg/Nm³. Dit systeem verzekert eveneens dat organische verbindingen waaronder dioxines en furanen worden vernietigd. Dankzij deze geavanceerde uitrusting kunnen we beter presteren dan de normen die zijn opgelegd door de meest recente Europese Richtlijn inzake de uitstoot van stof, zware metalen, dioxines alsook stikstofoxiden door verbrandingsinstallaties.

In 2011 hebben de installaties het zelfs beter gedaan dan de meest strikte milieunormen inzake de uitstoot van componenten zoals stof, metaal, dioxines en NOx. Voor meer informatie kunt u terecht op www.netbrussel.be (Onze middelen → De verbrandingsinstallatie → Meer info), waar de dagelijkse gegevens over de rookgasen worden gepubliceerd en vergeleken ten opzichte van de geldende normen.

Naast de elektriciteitsproductie worden ook de reststoffen die overblijven na de verbranding gevaloriseerd in specifieke toepassingen:

- bij het verlaten van de oven zijn met behulp

van een elektromagneet 6137 ton ijzerhoudende reststoffen gerecupereerd, die na verwerking opnieuw zijn gebruikt in de staalindustrie;

- 74.926 ton bodemassen zijn verwijderd en verscheept naar Nederland om daar te worden verwerkt tot onderfundering bij wegenwerken;
- 7089 ton vliegassen (stof afkomstig uit elektrofilters) zijn eveneens gerecupereerd en verzonden naar Duitsland om daar te worden gebruikt voor het opvullen van zoutmijnen;
- 2567 ton zout dat overblijft na het “wassen” van de rookgasen en wordt gerecycleerd door een Franse sodafabrikant.

De vervuilende componenten (613 ton) worden samengeperst tot filterkoeken en opgeslagen in technische stortplaatsen (klasse 1) in België.



Verwerking van de aanvoer naar de verbrandingsinstallatie

	Ton/jaar	2007	2008	2009	2010	2011
INKOMEND	Totale aanvoer	498.233	500.591	496.726	461.702	447.616
	Net Brussel	364.180	358.948	350.458	319.677	330.804
	Gemeenten en andere openbare instellingen onderworpen aan dezelfde tarieven	40.006	39.593	37.621	36.761	42.003
	Privébedrijven	94.047	102.050	108.647	105.264	74.809
UITGAAND	Bodemassen	101.567	95.767	92.288	80.677	74.926
	Vliegassen	8.279	7.980	8.058	7.280	7.089
	Schroot	7.501	6.788	7.106	6.788	6.137
	Filterkoeken	598	600	674	586	613
	Zouten	3.309	3.326	3.253	2.799	2.567
STOOM-/ENERGIE-PRODUCTIE	Stoom	1.302.259	1.252.584	1.289.330	1.182.815	1.164.827
	Elektriciteit bruto GWh	285	253	281	256	254
	Verbruik installatie GWh	42	42	41	37	36
	Productie elektriciteitsnet GWh	243	211	240	219	218



Naast de hoofdopdracht van Net Brussel, te weten de huis-aan-huisophaling en verwerking van huishoudelijk afval, bieden we ook een aantal beherdiensten aan voor het afval dat in het Brussels Gewest wordt geproduceerd in een professionele context.

Daartoe richt het commercieel team van Net Brussel zich tot bedrijven, zelfstandigen, vrije beroepen, dienstverleners, overheidsadministratie enz. Dit team telt vijf commercieel afgevaardigden die nauw samenwerken met de operationele diensten.

Dienst op maat van de klanten

Door een contract voor afvalophaling te sluiten met Net Brussel, voldoen de economische spelers uit het Gewest aan hun wettelijke verplichtingen inzake afvalbeheer. Daarenboven dragen ze zo bij tot de doelstellingen van duurzame ontwikkeling en maatschappelijk verantwoord ondernemen waarvoor hun klanten steeds gevoeliger worden.

De commerciële contracten omvatten voornamelijk regelmatige diensten van afvalophaling, die worden verstrekt volgens de frequentie gekozen door de klant, in functie van diens eigen wensen. Om de ophalingen zo efficiënt mogelijk te organiseren, worden containers van verschillende grootte te huur aangeboden. Deze rationalisering is voordelig voor de klanten, want de tarieven voor ophaling in containers zijn veel interessanter dan de tarieven voor de ophaling in zakken.

Om de selectieve ophaling te bevorderen, bieden we voor gesorteerde afvalfracties (papier/karton, glas, PMD) nog eens voorwaarden

aan die heel wat aantrekkelijker zijn dan die van de restafvalophaling : lagere ophaaltarieven en gratis terbeschikkingstelling van containers. Met deze voorwaarden wil Net Brussel de recyclagepercentages halen die worden voorgeschreven door de Europese Richtlijn inzake afvalbeheer.

Een laatste pakket diensten dat door Net Brussel wordt aangeboden, betreft de speciale afvalophalingen. Daarbij gaat het om gerichte ophalingen van gesorteerd of niet-gesorteerd afval of om ophalingen van gevaarlijk afval zoals chemisch afval, alsook om de combinatie van afvalophaling en straatreiniging bij diverse markten en evenementen. Voor al deze prestaties wordt een bestek opgemaakt.

Evolutie van onze omzetcijfers

De commerciële portefeuille van Net Brussel, die 16.002 contracten telde in 2010, heeft in 2011 een stijging van 7,6% gekend (hetzij 1214 nieuwe contracten). Maar door het aanhoudende ongunstige economische klimaat en het groot aantal faillissementen zijn er 1055 contracten stopgezet, waardoor we aan het eind van de periode uiteindelijk uitkomen op 16.161 contracten (hetzij 1% groei op jaarbasis). Tegelijkertijd is de waarde van de commerciële portefeuille (vaste contracten) licht gestegen, namelijk van 12.896.167 euro in 2010 naar 13.075.335 euro in 2011. Dit is een groei van 1,4%.

Het totale omzetcijfer in 2011 voor prestaties voor commerciële klanten bedraagt dan weer 16.253.636 euro, wat een daling betekent ten opzichte van 2010. Dit is evenwel een tijdelijk gegeven en toe te schrijven aan een tijdelijke stopzetting van de facturatie omdat de activiteiten van Net Brussel vanaf 1 januari 2012 aan de btw worden onderworpen.

Dat het Agentschap voortaan onderworpen is aan de btw, is het gevolg van wijzigingen in het Europees regelgevend kader met betrekking tot de toepassing van de btw op activiteiten die tegen betaling worden uitgevoerd door operatoren uit de openbare sector.





De efficiëntie van de opdrachten van Net Brussel is ook afhankelijk van de medewerking van de burgers.

Alles begint met de burger. Geen afval op straat gooien is een eerste stap naar een schone stad. Op een correcte manier sorteren is een eerste stap naar een betere recyclage. Om die redenen begeleiden wij de Brusselaars met communicatie-, sensibiliserings- en repressieve acties.

Onze communicatieacties zijn nu eens uitgebreid, zoals onze reclamecampagnes, dan weer sterk doelgericht. Een voorbeeld: het Luxemburgplein in Elsene lag geregeld vol afval na de "afterwork parties" in de zomer van 2011. Wij hebben er een drietalige visual geïnstalleerd waarin de mogelijke repressieve maatregelen bij gebrek aan burgerzin werden benadrukt. Dit heeft het werk van onze reinigingsteams heel wat vergemakkelijkt, omdat er nadien minder afval op straat werd achtergelaten. Maar onze acties alleen volstaan niet om de stad aangenamer te maken; daarvoor is ook een grotere bewustwording bij de burgers nodig, die bovendien de goede reflexen moeten aannemen.

In 2011 hebben we via 236 buurtacties meerdere tienduizenden burgers op het terrein weten te bereiken (tijdens markten, feesten en

evenementen, op verkooplocaties, rond glasbollen of afvalinzamelpunten, in gemeentehuizen, via huis-aan-huisreclame...). Sommige van deze acties hadden een informatief of corrigerend karakter. Bijvoorbeeld: een communicatie over de verzamelpunten voor de vuilniszakken wanneer er werken zijn in een bepaalde straat werd gevolgd door een corrigerende actie rechtstreeks bij de burgers die de informatie niet hadden begrepen of er geen kennis van hadden genomen.

De meeste acties draaiden om de sensibilisering van de burgers voor het sorteren, wat een van de hoofdprioriteiten was dit jaar.

Beter sorteren

We hebben ons meer geconcentreerd op de sorteerkwaliteit dan op de kwantiteit ervan. De verkregen resultaten zijn erg bemoedigend (ter herinnering: een toename van 950 ton PMD tegenover 2010). Na een bijzonder intens jaar dat vooral gekenmerkt werd door diverse campagnes in de massamedia en op het terrein ter ondersteuning van de invoering van de sorteerverplichting, heeft de communicatie zich in 2011 opnieuw gericht op de nabijheid met de burgers.

De sorteerverplichting zit nu goed verankerd in de geest van de Brusselaars. Terwijl de ophalingen van papier/karton, glas (glasbollen) en tuinafval weinig problemen kennen op het vlak van kwaliteit, kunnen we dat niet meteen zeggen van de PMD-verpakkingen die voor sommigen toch nog altijd een probleem blijven. De informatie voor deze burgers, waarvan we niet meteen de goede wil in vraag moeten stellen, moet dan ook op andere manieren worden aangebracht dan dat we dat tot op heden hebben gedaan voor de verspreiding van de sorteerinstructies.

Net Brussel heeft bijgevolg gekozen voor een gepersonaliseerde informatie. Op slecht gesorteerde blauwe zakken werd een STOP-sticker gekleefd die de inwoner wijst op zijn fouten bij het sorteren (zie paranthese op pagina 23).

In december hebben wij een reclamecampagne op de radio gelanceerd ter ondersteuning van deze sensibiliseringsacties op het terrein. Deze campagne had tot doel te communiceren over de meest voorkomende ongewenste afvalstoffen en ook een continue dynamiek te houden in de communicatie over de sorteerverplichting naar alle burgers toe.

Sensibiliseringsacties voor de jongeren

Naast bovenvermelde sensibiliseringsacties op het terrein werd tijdens het schooljaar 2010-2011 een nieuw sensibiliseringsprogramma, het "Pack Animaties", opgezet dat in juni succesvol werd afgesloten. Niet minder dan 4 Nederlandstalige scholen en 31 Franstalige scholen hebben hieraan deelgenomen. De actie omvatte animaties voor de klassen, een "Analyse en tips"-bezoek (praktische tips om nog beter te sorteren) en een sensibilisering voor het onderhoudspersoneel.

Dankzij het partnerschap met de vzw FostPlus, die het materieel financierde, ontvingen deze scholen de nodige sorteervuilnisbakken voor de klaslokalen, de eetzaal, de speelplaatsen enz. Voor het schooljaar 2010-2011 werden aldus 1469 gele papiermanden en 234 blauwe vuilnisbakken verdeeld. Aan het eind van het jaar kregen deze 35 scholen een attest van Net Brussel waarin hen de titel "Sorteerfan" werd toegekend. En ook andere scholen hebben de kans gekregen om animaties te volgen of deel te nemen aan bezoeken.

In totaal hebben wij in de scholen 176 animaties en 41 "Analyse en tips"-bezoeken gerealiseerd, en ook nog eens 124 animaties bij diverse verenigingen en in jeugdhuisen.

Net Brussel is niet de enige gewestelijke administratie die sensibiliseringsacties voor scholen voorstelt. Ook Leefmilieu Brussel en Brussel Mobiliteit stellen animaties voor, elk op hun specifiek gebied. De drie gewestelijke administraties zijn al enkele malen bijeengekomen om samenwerkingsverbanden te zoeken voor hun pedagogische programma's en documentatie.



Correctieve acties

De in juni 2010 gelanceerde STOP-actie werd ook in 2011 voortgezet. Terwijl de hoeveelheid gesorteerd afval tussen 2009 en 2010 met 20% was toegenomen dankzij de sorteerverplichting, was de kwaliteit van het ingezamelde afval niet altijd in orde. In de blauwe zakken werd nog veel te veel ongewenst afval teruggevonden.

Wat houdt deze STOP-actie in? De vuilnisophalers brengen een STOP-sticker aan op slecht gesorteerde blauwe zakken om aan te geven dat ze ongewenst afval bevatten. De aanwezigheid hiervan bewijst dat de inwoners de sorteerinstructies nog niet volledig onder de knie hebben. De STOP-sticker maakt duidelijk dat de zak opnieuw moet worden binnengehaald en dat men het afval opnieuw moet sorteren, om de zak dan bij de volgende selectieve ophaling opnieuw aan te bieden. Door de stigmatisering van zijn meest voorkomende fouten, wordt de bewoner zo aangespoord om correct te sorteren: het ongewenste afval wordt aangegeven op de sticker die op de "vervuilde" zak is aangebracht.

Tussen juni en september werd de STOP-actie ondersteund door enkele acties op het terrein.

Enkele cijfers die de omvang van het gerealiseerde werk aangeven:

- nagenoeg 10.000 adressen bezocht tijdens 69 acties;
- 20.000 gebruiksaanwijzingen verdeeld bij huis-aan-huisbezoeken;
- meerdere honderden inwoners hebben de ul-tieme daad gesteld door hun blauwe vuilniszak onmiddellijk onder toezicht van onze stewards opnieuw te sorteren.

In de navolgende paragraaf vertrekken we vanuit dit voorbeeld om het standpunt van de directeur-generaal - de noodzaak om zowel intern als extern sterke samenwerkingsverbanden uit te werken, willen we onze taken tot een goed einde te brengen - concreet te illustreren.



De inwerkingtreding van de sorteerverplichting in januari 2010 heeft effectief geleid tot een sterke toename van het aantal sorteerders die echter vaak een oppervlakkige kennis van de sorteerinstructies gemeen hebben. Er bestaat geen standaardprofiel van de "slechte sorteerder". Uit observaties, wijk per wijk, blijkt dat er een grote geografische en sociaal-economische diversiteit bestaat bij de sorteerder die fout sorteert.

Op kwaliteitsvlak hadden we dan ook een enorme uitdaging aan te gaan: de sorteerfouten vooraf opsporen en corrigeren, zonder het risico te lopen dat we de inwoners ontmoedigen om deel te nemen, wat de opgehaalde tonnage zou doen dalen.

Deze uitdaging op gewestelijkniveau verdiende een grootschalig actieplan en bracht dan ook de operationele diensten, de dienst Interne controle, de dienst Opsporing & Verbalisatie, de cel Onderzoek & Ontwikkeling (belast met het begeleiden van de contacten met de gemeenten), de Commerciële dienst, de cel Communicatie en de Algemene directie samen.

De combinatie van de uitwisseling van ideeën, de confrontatie van de standpunten en de complementariteit van de ervaringen heeft geleid tot een federaliserende synergie rond het project, waaruit het idee is ontstaan om een labelingsysteem voor slecht gesorteerde vuilniszakken in te voeren. De nieuwigheid lag meer in de opdracht die aan de vuilnisophalers werd toegewezen dan in de ondubbelzinnige vorm van deze achthoekige STOP-sticker.

Het principe: bij iedere voor de ophaling aangeboden blauwe zak wordt visueel gecontroleerd of de inhoud conform is en, als er ongewenst afval in de zak zit, wordt daarop een STOP-sticker gekleefd. De vuilnisophaler vinkt op iedere sticker aan welk afval niet-conform is.

Om efficiënt te zijn, moest dit systeem kunnen steunen op de volle medewerking van de gemeentelijke diensten die het spel meespeelden door deze zakken te laten liggen, zodat de buurtbewoners ze konden zien, als een soort pedagogische demonstratie. Om het gedrag van de onoplettende sorteerders bij te sturen, heeft Net Brussel gekozen voor de directe, individuele communicatie via stewardteams die instaan voor een sensibilisering bij de mensen thuis.

De Informaticadienst heeft een specifiek programma voor het invoeren van signaleringen uitgewerkt en mobiel communicatiemateriaal bezorgd. De dienst Wagenpark heeft een voertuig ter beschikking gesteld waarmee de teams van wijk naar wijk kunnen rijden. Met het intern beschikbare personeel was het niet mogelijk om deze reizende communicatie 5 dagen per week te verzekeren. Voor dit probleem is dan ook een originele oplossing gevonden via een partnerschap met een vereniging die gespecialiseerd is in de wederinschakeling van jongvolwassenen die buiten de maatschappij zijn geraakt.

Een tiental jongeren werd geselecteerd voor deelname aan deze sensibiliseringscampagne, waarna ze in onze Netheidsschool een opleiding over het

sorteren van afval en over openbare netheid hebben gekregen. Ook FostPlus heeft meegewerkt aan de uitwerking van deze campagne en bijgedragen tot de financiering ervan.

Inwoners bezoeken waarvan men aanneemt dat zij de "eigenaar" zijn van een niet-conforme blauwe zak die dus niet werd opgehaald, is niet altijd even makkelijk en kan soms tot de nodige spanningen leiden. Deze jongeren, leerlingen in communicatie, kunnen nu eens ietwat onoplettend, dan weer verhit zijn, maar ze hebben wel hun taak vervuld: heel wat verstrooide sorteerders de juiste informatie bezorgen en zelfs enkele weerspannige personen overtuigen. Deze actie werd ondersteund via affiches aangebracht op de flanken van de vrachtwagens van Net Brussel.

Achter de berekende cijfers schuilen een ontelbaar aantal gesprekken, glimlachen, uitwisselingen en zelfs handdrukken.

Deze STOP-actie is een project met een hoge menselijke waarde. Hierdoor onderhoudt Net Brussel onwaarschijnlijke contacten met diensten zoals die van het Brussels parket. Dit project heeft de motivatie van jongeren - die opnieuw in de maatschappij wilden stappen - intact gehouden waardoor ze met volle moed opnieuw deelnemen aan het maatschappelijke leven. Hun beste beloning vinden ze uiteindelijk in de tevreden blik van hun reclasseringsambtenaar.

Repressieve acties

De controle op de naleving van de sorteerverplichting was eveneens een prioriteit van de dienst "Opsporing en Verbalisatie". In 2011 werden 1481 dossiers geopend wegens niet-naleving van deze verplichting.

Uitleggen wat er gebeurt met het afval

De belangstelling voor de bezoeken aan de installaties voor afvalbeheer gaat in stijgende lijn. De kwaliteitsstudie die in 2011 werd gehouden, is voor ons een bevestiging dat de burgers er nood aan hebben om beter te begrijpen wat er met hun afval gebeurt. Tijdens de eerste 10 maanden van 2011 telden we al 161 bezoeken aan het Sorteercentrum, tegenover 130 bezoeken in 2010 (dit is een toename met 24%).

Door de renovatiewerken aan het Sorteercentrum dienden de bezoeken vanaf oktober 2011 te worden onderbroken. Om dit op te vangen hebben onze gidsen-animatoren nauw samengewerkt met Brussel-Energie, de installatie voor energiever-

lorsatie, om een nieuw bezoektraject op poten te zetten, gekoppeld aan een informatiesessie over het sorteren. Vanaf november 2011 is dan gestart met deze nieuwe bezoeken Sorteren/Energievalorisatie die een enorm succes hebben gekend.

De bezoeken aan Brussel-Compost, het gewestelijk containerpark Zuid en de PROXY CHIMIK zijn eveneens voortgezet.

In 2011 is het aantal bezoeken blijven toenemen tot uiteindelijk een totaal van 419 bezoeken (+ 29 % ten opzichte van 2010). De bezoekersgroepen waren zowel scholen (148 bezoeken) als groepen volwassenen, verenigingen, groepen met nieuwe inwoners enz.

We hebben eveneens projecten aangevat rond pedagogische trajecten met Brussel-Compost, Brussel-Recyclage en Brussel-Energie. Deze pedagogische trajecten zouden in de loop van 2012 moeten opstarten.

En er zijn ook studies opgezet om in 2012 websites aan te maken voor deze 3 afvalverwerkingseenheden. Via deze websites willen we onder andere

uitleg geven over de werking van de verwerkings-eenheden en de animatie- en sensibiliseringssessies ondersteunen.

De regels doen naleven

Maar communicatie-, sensibiliserings- en opvolgingsacties op het terrein alleen volstaan niet altijd om de regels te doen naleven.

De dienst Opsporing en Verbalisatie heeft zijn samenwerking met de gemeenten en de lokale politiediensten uitgebreid. Hoewel de samenwerking met de zones Brussel-Zuid en Brussel-West al jaren loopt, met name in de "Heyvaert"-wijk, is het aantal gezamenlijke acties op het grondgebied van Brussel-Stad gestegen, vooral in het kader van wegblokkades. Wij blijven ook nauw samenwerken met dezelfde politiezone (Brussel-Hoofdstad/Elsene) in Elsene, in partnerschap met de gemeentelijke diensten, bijvoorbeeld rond de Matongéwijk, met minstens twee acties per maand.

Op het grondgebied van Sint-Gillis kunnen we ook de systematische samenwerking van deze dienst vermelden voor acties die door de gemeente en de lokale politie in de horecasector gehouden worden.

We hebben bijzondere aandacht besteed aan de netheid van de Zuidmarkt, en dit tot grote tevredenheid van de politieagenten die instaan voor ordehandhaving, maar ook van de Reinigingsdienst van Net Brussel die sindsdien de hoeveelheid afval merkbaar heeft zien afnemen. Deze acties hebben ervoor gezorgd dat de externe partners een positief beeld van Net Brussel hebben en ze hebben onder andere bijgedragen tot betere contacten met de gemeentediensten. Sommige acties hebben er ook voor gezorgd dat het sluikestorten rond de glasbollen is afgenomen.

De geraamde inkomsten uit administratieve boetes waren vastgelegd op 50.000 euro, maar de dienst heeft deze doelstelling ruim verdubbeld. Wat de reële inkomsten voor gedwongen tenuitvoerlegging betreft, heeft het Fonds voor Milieubescherming immers 108.651 euro geïnd, terwijl Net Brussel bij de overtreders een totaal van 128.936 euro kon innen voor de opruiming en verwerking.

Ook het aantal opgestelde processen-verbaal is gevoelig gestegen, met 2831 geopende dossiers in 2011 tegenover 1620 in 2010. In 2011 hebben we 262 dwangmaatregelen opgelegd, hoofdzake-

lijk bij het onderscheppen van afvaltransporten aan wegblokkades. Deze maatregelen betreffen meer dan 860 m³ afval dat opnieuw onder controle werd gebracht.

Via nieuwe werkkleding zijn de ambtenaren van de dienst voortaan ook duidelijker te identificeren, wat bijdraagt tot hun legitimiteit op het terrein.



De burgers beantwoorden

Vragen van burgers beantwoorden

Het Call Center blijft een van de meest zichtbare diensten van Net Brussel. Deze dienst draagt immers rechtstreeks bij tot de opdracht van openbare dienstverlening en tot het imago van de onderneming. Binnen deze context hebben we in 2011 twee belangrijke acties gerealiseerd:

- de invoering van regelmatigere vergaderingen met andere diensten;
- een opleidingsprogramma voor het team van telefoonoperatoren.

Er zijn systematisch vergaderingen georganiseerd met de operationele diensten gezien hun opdrachten gelinkt zijn met die van het Call Center. Tijdens deze vergaderingen hebben de supervisors van het Call Center en het kader van de dienst die instaat voor de grofvuilophaling aan huis de taken van iedere medewerker opnieuw gedefinieerd. Het vertrouwensklimaat dat daaruit is gegroeid, is onmisbaar in de zoektocht naar pragmatische oplossingen voor de problemen die, als ze herhaaldelijk voorkomen, de goede uitvoering van de opdrachten van Net Brussel in het gedrang brengen.

Deze oefening is ook aangevat met de Commerciële dienst met veelbelovende resultaten.

Het beroep van telefoonoperator wordt steeds stresserender omwille van het grote aantal oproepen dat moet worden behandeld (190.000 in 2011) en omwille van de toenemende agressiviteit van sommige inwoners. Om deze moeilijke situaties beter te beheren, is er door de afdeling "Entreprises van Bruxelles-Formation" een opleidingsprogramma uitgewerkt. Deze opleiding bestond uit een collectieve en een individuele benadering. Het programma dat over meer dan zes maanden liep, heeft een nieuwe dynamiek binnen het team gebracht en elk van de 13 telefoonoperatoren heeft de juiste technieken verworven om de vele oproepen te kunnen beheren.

Verder hebben wij ook 387 informatieaanvragen via het internet beantwoord. Meestal hadden de aanvragen te maken met het sorteren van afval, en in het bijzonder met de blauwe zak. Dagelijks wordt er via de post documentatie verzonden die is aangevraagd via de oproepen naar het Call Center of via internet. De totale in 2011 verzonden documentatie, via de post of per drager, komt neer op niet minder dan 31.000 blaadjes, folders, affiches en brochures.

Klachten van de burgers beantwoorden

Onze dienst zou niet echt "openbaar" kunnen worden genoemd als we niet aandachtig zouden luisteren naar de opmerkingen, suggesties en klachten van de inwoners/gebruikers.

De cel Klachten staat in voor een optimale opvolging van de klachten die per telefoon, e-mail, post of fax bij Net Brussel binnenkomen, met name door ze snel op te volgen. Deze aanpak laat ook toe om de prestaties van onze ploegen op het terrein te optimaliseren door hen beter te laten inspelen op de behoeften van de inwoners.

In 2011 ontving de cel 12.764 klachten, waarvan er 9308 gegrond en 3456 niet gegrond waren.



begeleiding VAN HET PERSONEEL

In 2011 telden we bijna 2100 operationele en 280 administratieve medewerkers. Iedere medewerker moet kunnen bijdragen tot een steeds betere dienstverlening aan de burgers en klanten. Vandaar dat we de werknemers van Net Brussel dagelijks begeleiden bij hun taken.

PETER DRUCKER « Het doel van een onderneming bestaat erin gewone mensen ongewone dingen te laten doen »

Aangepaste opleidingen

Om de vele opleidingen die door de Netheidschool worden gegeven tot een goed einde te brengen, zijn we in 2011 overgegaan tot de aanwerving van 2 bijkomende opleiders (1 algemene opleider in april en 1 technische opleider in november).

De Netheidsschool streeft er ook naar om steeds verder te gaan, vandaar dat er een re-

organisatie is doorgevoerd om het opleidingsaanbod verder te kunnen uitbreiden naar alle werknemers van Net Brussel. Daartoe hebben wij dan ook een opleidingsadviseur aangesteld.

In 2011 hebben wij bij alle dienstverantwoordelijken nagevraagd welke opleidingen zij nodig achtten. De verschillende opleidingsaanvragen zijn dan verder bekeken in functie van hun prioriteit. Het opleidingsplan is overigens het hele jaar door aangepast in functie van de geformuleerde nieuwe behoeften, nieuwe prioriteiten en vereisten.

Verder hebben wij ook gezocht naar externe instellingen en opleiders die de beste garanties boden om de verwachtingen van de betrokken verantwoordelijken en hun personeel in te lossen. Via deze externe samenwerkingen kunnen we de intern georganiseerde opleidingen nog meer verrijken en nog meer ontplooiingsmogelijkheden bieden.

	Medewerkers Net Brussel	Opgeleide medewerkers	Gerealiseerd %
Administratief	280	224	85
Operationeel	2082	1173	56
Totaal	2344	1397	60



Het aantal georganiseerde opleidingen omvat de opleidingen die werden gerealiseerd na een opleidingsaanvraag (via formulier) alsook de verplichte opleidingen. Sommige medewerkers van Net Brussel hebben meer dan één opleiding gevolgd.

	Opleidingen Plan 2011	Georganiseerd	%
Administratief	883	761	86
Operationeel	1921	1190	62
Totaal	2804	1951	70

Het tevredenheidspercentage blijft hoog in 2011:

- Administratief: 79,3 %
- Operationeel: 84,3 %
- Totaal: 83 %

Twee leden van de Netheidschool hebben een interuniversitaire opleiding in opleidings- en veranderingsbeheer gevolgd om op termijn een nog efficiënter opleidingsbeleid te kunnen uitwerken dat nog beter inspeelt op de behoeften van de organisatie.

Succesvolle uitwisselingen

Na verloop van tijd wordt er via projecten, acties en uitwisselingen een bepaalde bedrijfscultuur

gecreëerd. Om het gevoel van betrokkenheid daarbij nog te versterken, heeft de dienst Interne communicatie, ondersteund door de ISO-dienst, bezoeken aan de operationele sector georganiseerd voor het administratief personeel. Deze

bezoeken kenden een enorm succes en bood de mogelijkheid aan de twee werkomgevingen om hun ervaringen te delen. Het administratief personeel heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt om meer inzicht te krijgen in de werking van de operaties op het terrein. En omgekeerd kwam het personeel op het terrein meer te weten over het werk van de administratieve medewerkers. De betere kennis van de respectieve taken en de problemen die zich daarbij kunnen stellen, heeft ook geleid tot een betere wederzijdse erkenning.

Parallel hiermee heeft de Interne communicatie voor het administratief personeel ook bezoeken georganiseerd aan het sorteercentrum (Brussel-Recyclage) en aan de installatie voor energievvalorisatie (Brussel-Energie). De gidsen-animatoren

hebben van deze gelegenheid gebruik gemaakt om de sorteerinstructies in herinnering te brengen, alsook de rol van iedere afvalverwerkinguitrusting. In totaal bezochten 46 personen de verschillende sectoren, hebben 69 personen deelgenomen aan het bezoek van de afvalverwerkingsinstallaties.

Voor de organisatie van deze bezoeken werd een vijftiental personen gemobiliseerd: communicatieanimatoren op het terrein, gidsen-animatoren, ingenieurs, opzichters en ploegbazen, en de Exploitatiedirecteur van Brussel-Energie.

Nog steeds met als doel de taken, projecten en acties van het personeel van Net Brussel beter te leren kennen, wordt er tweemaandelijks een bedrijfsblad, "Zoom", gepubliceerd. Dit blad bevat korte en gevarieerde berichten over onze diverse activiteiten en belicht de functies en taken van de verschillende afdelingen.



Verbetering van de kwaliteit van het werk

De prestaties continu verbeteren is een kernactiviteit van de ISO-dienst, maar is ook iets wat iedereen moet nastreven. In 2011 heeft deze dienst de nodige acties geïmplementeerd voor de verlenging van de ISO 9001-certificering die Net Brussel al sinds 2006 voor al zijn diensten bezit. Om de kwaliteit van het werk nog te verbeteren, werkt de ISO-dienst permanent met 15 procespiloten.

Het beheerproces voor de rondeplannen is opgenomen in de certificering. Deze is essentieel voor de voorbereiding, de planning en de verbetering van de operationele activiteiten. Tussen de door het personeel of de door Directie aangevraagde documentaire wijzigingen door en de invoering van instructies ter precisering, verduidelijking of vereenvoudiging van de dagelijkse werkzaamheden, brengen we ook het hele jaar door wijzigingen in het systeem aan. In 2011 werden 44 kwaliteitsacties afgesloten, werden er 17 kwaliteitsdoelstellingen gehaald en vonden er 255 documentaire wijzigingen plaats.

In de loop van de maand juni heeft de firma Vinçotte geoordeeld dat het ingevoerde kwaliteitsbeheersysteem conform was. Net Brussel is dan ook trots dat het logo van de ISO-certificering



staat op de flanken van al de verschillende voertuigen die dagelijks worden ingezet bij de uitvoering van de openbarenetheidsdiensten.

Het succes van de opdrachten, activiteiten en projecten van Net Brussel is sterk afhankelijk van de organisatie en van het werk van de ondersteunende diensten: de Technische dienst (gebouwen, aankopen, leveringen, wagenpark, centrale garage ...), de Informaticadienst (hardware, software, telefonie, diensten voor de gebruikers ...), de dienst Human Resources, de Juridische dienst en nog andere cellen die dagelijks werken aan het beheer en de verbetering van het kader en de werkmiddelen. Zonder deze interne ondersteunende diensten zou een dermate complexe organisatie als Net Brussel niet kunnen functioneren.

2011 is voor de dienst Human Resources en de Juridische dienst niet onopgemerkt voorbijgegaan.

Human resources

In 2011 heeft de dienst Human Resources zich geconcentreerd op de stabilisering van de bestaande structuren.

In 2009 was een examen georganiseerd voor Werkman van Openbare Netheid dat bestond uit twee proeven:

- een schriftelijke tekst bij Selor

- een mondeling examen voor een jury (tussen januari en juni 2010)

In totaal zijn er 703 Franstaligen en 16 Nederlandstaligen voor het examen geslaagd.

Het Franstalige examen werd echter vernietigd in maart 2011 nadat in september 2010 hiertegen beroep was aangetekend bij de Raad van State. Dit beroep verwees naar de ongeldigheid van sommige wetteksten van Net Brussel. De benoemingsprocedure van de Nederlandstalige laureaten startte in april 2011 en was rond in 2012.

De teksten werden aangepast en op 29 november 2012 gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad, na validatie door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering. Hierdoor zal in 2012 een nieuw examen voor Werkman van Openbare Netheid kunnen worden uitgeschreven. Dankzij de publicatie van de besluiten kon ook de disciplinaire opvolging van de statutaire medewerkers worden hernomen.

De dienst HR is overgegaan tot de aanwerving van enkele specifieke profielen (chemicus, jurist, preventieadviseur, verantwoordelijke inningen). In dit proces hebben wij onze samenwerking met de tewerkstellingsdiensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met de diensten van Net Brussel die vragende partij zijn, met de cel Aan-

werving van HR en met enkele tussenkomende diensten zoals de Communicatie en de Informatica, gesystematiseerd en uitgebreid met het oog op de publicatie van de werkaanbiedingen op onze website.

De activiteiten die moeten leiden tot een nauwere samenwerking met de andere diensten van Net Brussel, en in het bijzonder met de operationele diensten en de Informaticadienst, zijn gestart in 2010 en voortgezet in 2011.

Het principe om medewerkers door te schuiven naar een stabiel contract, is bij ons toegepast. De medewerkers waarover we tevreden waren, hebben – voor het merendeel – na hun arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd een nieuw contract gekregen. En ook hierbij hebben de dienst HR en de diensten op het terrein samengewerkt.

Een kwaliteitsvolle administratieve ondersteuning, duidelijke informatie en de mogelijkheid op een stabiele job zijn drie elementen die onze medewerkers weten te waarderen en die ook bijdragen tot hun motivatie.



Juridische dienst

De juridische dienst helpt de andere diensten van het Agentschap om hun opdrachten te realiseren.

Al vele jaren hebben de materies waarvoor geregeld een beroep wordt gedaan op deze dienst, hoofdzakelijk te maken met de verschillende facetten van de arbeidsrelaties en met de overheidsopdrachten. 2011 werd echter gekenmerkt door een sterke evolutie in deze twee materies.

Sinds eind 2011 zijn de oude wetteksten van het Gewestelijk Agentschap voor Netheid vervangen door 9 nieuwe besluiten die op 29 oktober 2011 door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering zijn goedgekeurd. Deze nieuwe teksten bieden het personeel van Net Brussel een betere juridische bescherming via een duurzame oplossing voor een voordien onzekere situatie. Deze nieuwe besluiten zorgen voor een nieuwe wind binnen het Agentschap, met name door opnieuw de mogelijkheid te bieden om nieuwe benoemingsexamens te organiseren en door de beslissingen van de Algemene directie de nodige legitimiteit te geven.

Op het vlak van de overheidsopdrachten heeft de dienst weten te profiteren van een nieuwe dynamiek. Om de economische spelers op de markt makkelijker toegang te verlenen tot overheidsbestellingen, zijn er hulpmiddelen voor een administratieve vereenvoudiging uitgewerkt.

In een continu streven naar betere werkomstandigheden heeft de juridische dienst transversaal samengewerkt met andere diensten om gebruiksklare standaarddocumenten uit te werken, de informatie te actualiseren en de toegang tot de reglementering te vergemakkelijken.



De bijgestelde begroting van Net Brussel bedroeg 196.506.000 euro, zowel in inkomsten als in uitgaven. De begrotingsuitvoering geeft een negatief begrotingssaldo van 4.760.615 euro (inkomsten: 182.682.484 euro - uitgaven: 187.443.099 euro).

Net Brussel wordt hoofdzakelijk gefinancierd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (69 % van de financiële middelen in 2011). Naast deze gewestdotatie die tussen 2010 en 2011 5 miljoen euro is gestegen, heeft Net Brussel ook heel wat eigen inkomsten. De belangrijkste inkomsten zijn afkomstig van de ophaling van met huisvuil gelijkgesteld bedrijfsafval en industrieel afval via abonnementen en overeenkomsten. De aanvankelijke raming hield rekening met de verplichting voor alle Brusselse economische operatoren om een overeenkomst te sluiten met een erkende afvalophaler voor de ophaling van hun professioneel afval. De ordonnantie die deze maatregel moest invoeren, zal echter pas in 2012 worden goedgekeurd door de Brusselse regering. De verhoopde bijkomende inkomsten konden dus niet worden geïnd (14.3000.000 euro geïnd in plaats van de aanvankelijk voorziene 27.400.000 euro).

Een andere belangrijke inkomstenbron zijn de bijdragen die worden betaald door vuilnis-

ophalers en privébedrijven voor het storten van afval bij de installatie voor energiewaardering (Brussel-Energie). Het feit dat deze inkomsten een relatief klein deel uitmaken (9.549.000 euro) van de initiële begroting (13.900.000 euro) kan vooral worden verklaard door de verbrandingsovercapaciteit in Noord-Europa. Deze zorgt voor de nodige concurrentie op het vlak van de prijzen die Brussel-Energie niet kan volgen omdat zijn prijzen bij ordonnantie zijn vastgelegd.

De grootste uitgavenpost betreft het personeel (meer dan 106.000.000 euro in 2011, hetzij meer dan 54 % van de totale uitgavenbegroting). Naast de baremaverhogingen en de indexeringen werd 2011 ook gekenmerkt door de waardeverhoging van de maaltijdcheques. Vervolgens zijn er nog de werkingsuitgaven verbonden met de afvalverwerking (huur van de installatie voor energiewaardering, rookgasbehandeling ...) en de uitgaven voor onderhoud en herstellingen aan het enorme wagenpark van Net Brussel (meer dan 800 voertuigen).

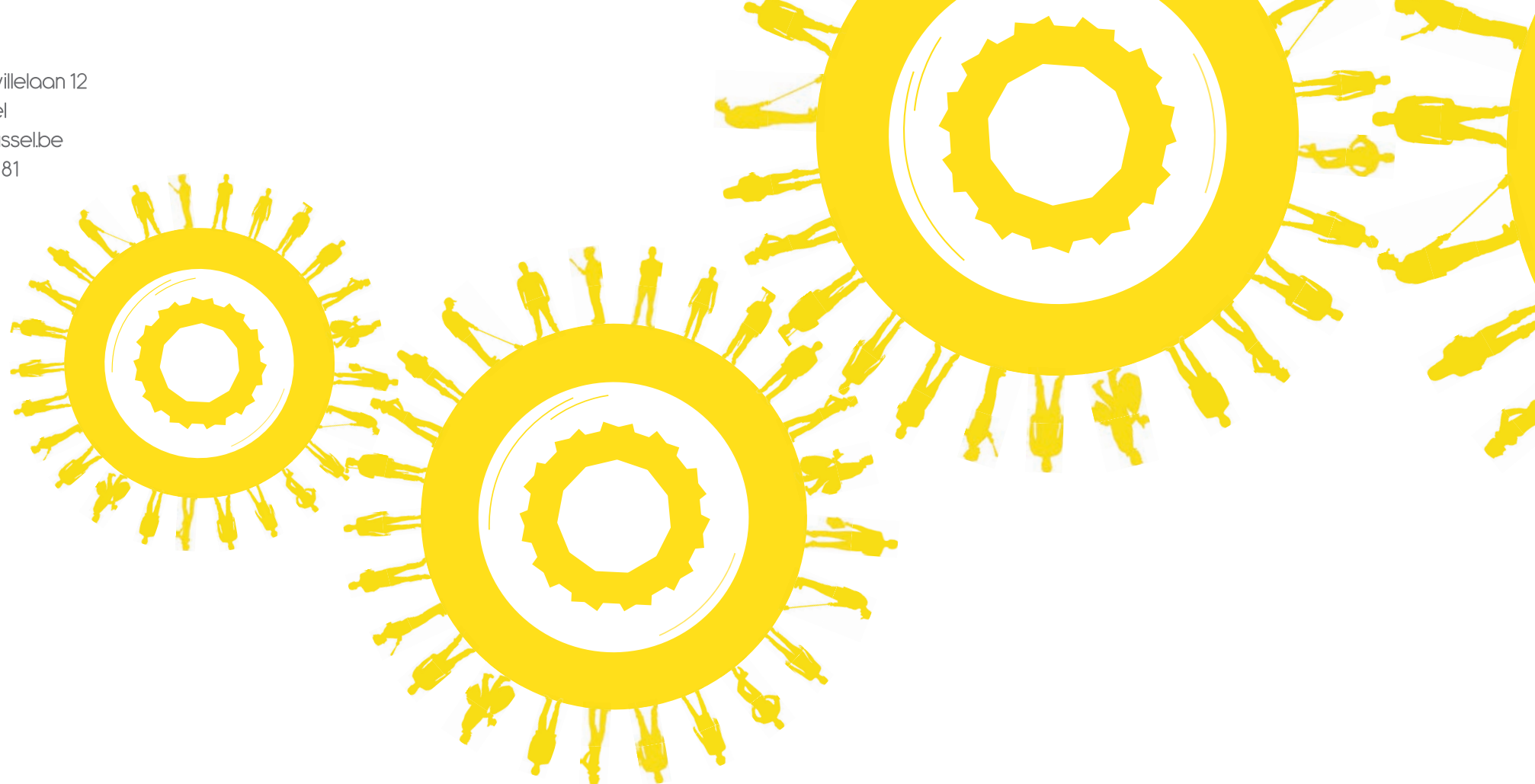
De investeringen vormen de derde belangrijkste uitgavenpost. Deze betreffen voornamelijk de vernieuwing van de vrachtwagens en de voertuigen voor afvalophaling en reiniging, alsook de inrichting van de depots en garages.



1. Inkomsten (in miljoen euro)		
	2010	2011
EIGEN INKOMSTEN	60.19	57.10
GEWESTDOTATIE	120.22	125.58
TOTAAL	180.41	182.68

2. Uitgaven (in miljoen euro)		
	2010	2011
PERSONEEL	100.68	105.90
WERKING	74.57	71.60
wagenpark	7.22	7.40
verwerking huisvuil	32.67	36.80
overige	34.68	27.40
INVESTERINGEN	8.95	9.90
TOTAAL	184.20	187.40

de Broquevillelaan 12
1150 Brussel
www.netbrussel.be
0800/98181



Verantwoordelijke uitgever : Vincent Jumeau
Gerealiseerd door de Communicatiecel
Coördinatie : Carl Dufour – Creatie & Lay-out : Lucille Noaillon – Foto's : Laurent Grouwels
Gedrukt op gerecycleerd papier