



Jaarverslag
Net Brussel

2019

Net Brussel
de Broquevillelaan 12
1150 Brussel
www.netbrussel.be
0800/981 81

Verantwoordelijke uitgever: Vincent Jumeau
Gecoördineerd en gerealiseerd door de Communicatiedienst
Ce document est aussi disponible en français.

Inhoudsopgave

4	Voorwoord van de Algemene Directie
6	Operationele Dienst
6	• Afvalophaling
12	• Reiniging
15	Afvalverwerking
22	Dienst "Support Clients et Citoyens"
24	Communicatiedienst
30	Dienst Human Resources
33	Gewestelijke School voor Openbare Netheid
36	Sociale Dienst
39	Dienst Recherche en Verbalisatie
40	Dienst Interne Audit
42	ISO-dienst
43	Interne dienst voor Preventie en Bescherming
45	Dienst Infrastructuur en Projecten
47	Dienst Aankoop en Logistiek
48	Dienst Wagenparkbeheer
49	Juridische Dienst
50	Financiële Dienst



Voorwoord van de Algemene



2019 was een jaar van experimenteren en verandering voor Net Brussel.

De bevolking van Brussel blijft elk jaar aangroeien en de hoeveelheid te verwerken afval eveneens.

Net Brussel moet zich aanpassen, moderniseren en innoveren om zijn opdrachten op het gebied van afvalophaling, openbare netheid en afvalverwerking uit te voeren.

Continu verbeteren is altijd een van onze leidende principes geweest en de verschillende vernieuwingen van het afgelopen jaar hebben dit principe in het middelpunt van ons handelen geplaatst.

Eerst en vooral vermelden we de start van een grootschalig, transversaal project om een operationeel plan voor alle operationele diensten op te stellen: ophaling, reiniging, wagenpark, infrastructuur... Er is een grondige analyse uitgevoerd om meer inzicht te krijgen in hoe de stromen mensen en voertuigen verlopen tijdens onze opdrachten. Zo kregen we zicht op de opeenvolging van de verschillende fasen van een werkdag van onze personeelsleden en konden we de totale noodzakelijke en beschikbare middelen beoordelen. Het doel is om een kritische en constructieve blik te werpen op onze manier van werken om deze nauwgezet te laten evolueren.

Met hetzelfde doel voor ogen hebben we ook gewerkt aan de ontwikkeling van nieuwe becijferde indicatoren, waarmee we in de toekomst verschillende activiteiten kunnen aansturen vanuit een gemeenschappelijke en objectiveerbare structuur.

Op het gebied van Human Resources draagt de invoering van occasioneel telewerk voor het administratief personeel bij aan dit streven naar modernisering. Naast de herdefiniëring van het werkkader, is het voor ons uiteraard ook essentieel dat we hiermee bijdragen aan minder files en een betere luchtkwaliteit in Brussel.

Daarnaast hebben verschillende experimenten die in 2018 zijn gestart, hun relevantie en effectiviteit in 2019 aangetoond.

De duurzame band die is gesmeed tussen Net Brussel en vertegenwoordigers van burgerinitiatieven is het teken van het succes van het project 'WakeUpCleanUp' dat steun geeft aan opruimacties.

Ook het onmiskenbare succes van het Recypark Humaniteit toont aan hoe relevant de beslissing was om dit containerpark voor te behouden aan voertuigen met aanhangwagens en voertuigen hoger dan 1,85 meter.

Tot slot hebben onze communicatieteams op het terrein meer dan 7.000 oranje containers kunnen verdelen aan burgers die hun voedingsafval willen sorteren dankzij de communicatie over voedingsafval via internet en radio, maar ook rechtstreeks op supermarktparkings, markten en grote evenementen in Brussel. En de resultaten zijn er! Van juni tot december 2019 is het gewicht van de oranje zakken systematisch hoger dan in 2018.

Het jaar 2019 stond in het teken van experimenteren, maar dat betekent niet dat Net Brussel geen oog had voor duurzaamheid en milieuvriendelijke oplossingen.

Daarom zijn we doorgesgaan met de geleidelijke vervanging van onze vloot zodat we op termijn beschikken over een elektrische vloot. We hebben ook een nieuwe garage ingericht, die volledig toegespitst is op elektrische voertuigen!

In dezelfde geest gebruiken we steeds vaker schone, milieuvriendelijke materialen voor de uitrusting van onze personeelsleden, via het ecolabel op witte T-shirts en handdoeken. We hebben ook drinkflessen uitgedeeld aan alle administratieve personeelsleden om de wegwerpbekers in onze kantoren te bannen.

Tot slot, in 2019 werden ook 194 operationele functies omgezet van tijdelijke naar vaste contracten, waardoor onze nieuwe personeelsleden een duurzame positie binnen Net Brussel hebben gekregen. Dit bewijst eens te meer dat 2019 synoniem stond voor optimisme, toekomst en innovatie.

Zoals het personeelslid Verhaegen, onze woordvoerder voor enkele weken in 2019, het zo treffend uitdrukt: "Brussel is mooi, laten we er zorg voor dragen!".




Paul Vanholsbeeck
Wvd. adjunct-directeur-generaal


Vincent Jumeau
Directeur-generaal

Operationele Dienst

De Operationele dienst is het zenuwcentrum van Net Brussel en voert de ophaal- en reinigingsopdrachten uit. Deze activiteiten zijn vooral belangrijk voor de burger omdat ze zorgen voor een aangename leefruimte, een gezond huis en propere straten.

Afvalophaling

Net Brussel organiseert huis-aan-huisophalingen van zakken of containers (meestal in appartementsgebouwen).

235 chauffeurs en 447 werkmannen van openbare reinheid, in 153 vrachtwagens, voeren wekelijks 673 rondes uit voor de ophaling van restafval, selectief afval, groenafval en voedingsafval.

- **PMD en papier/karton**

De «traditionele» afvalophalingen zijn over het algemeen stabiel gebleven ten opzichte van 2018, evenwel met een daling van de selectieve ophaling van papier/karton en PMD met bijna 2.000 ton (van 69.500 in 2018 naar 67.600 in 2019), waardoor deze fractie weer op hetzelfde niveau ligt als in 2016 en 2017.

- **Groen- en voedingsafval**

De hoeveelheid groen- en voedingsafval is gestegen van bijna 21.000 ton in 2018 tot bijna 22.000 ton in 2019 (+5%).

- **Restafval**

De hoeveelheid restafval is tussen 2018 en 2019 opnieuw licht gedaald (-1,5%), maar na analyse van de herkomst is het aandeel afkomstig van huishoudens gestegen met bijna 10% of 18.000 ton afval ten opzichte van 2018.

Ton/jaar	PMD en papier/karton	Groen- en voedingsafval	Restafval
2018	69.500	21.000	192.000
2019	67.600	22.000	210.000

Organisatie van het werk

In 2019 heeft de Operationele dienst verschillende maatregelen genomen om de werklust tussen sectoren en ploegen voor de ophaling van restafval, selectief afval, groenafval en voedingsafval uit te balanceren.

Harmonisatie en vereenvoudiging

Er is een hergroepering van de ophaalzones per sector uitgevoerd. Hierdoor werden rondeplannen van de ene sector naar de andere geplaatst.

In de Vijfhoek heeft de optimalisering van de ophaalplannen geleid tot een vermindering van het aantal plannen, wat het werk van de personeelsleden eenvoudiger maakt.

Om de organisatie van het werk op het terrein te vergemakkelijken, is de dienst een testfase gestart om elke ploegbaas in de toekomst te voorzien van een tablet. Ter voorbereiding werden er opleidingen en informatiesessies georganiseerd.

De tablets zullen zorgen voor een snellere en effectievere communicatie op het terrein tussen de ploegbazen. Dit zal een aanzienlijke tijdsbesparing opleveren, omdat ze de vrachtwagens in real time zullen kunnen volgen. Ook het aantal papieren prints van de rondeplannen zal sterk worden teruggedrongen.

In 2019 is de vertrektijd van vrachtwagens voor huis-aan-huisophaling gestandaardiseerd. Van nu af aan vertrekt het merendeel van de vrachtwagens om 6 uur 's morgens.

Einde van de ophaling van papier/karton in de namiddag

Verschillende ophalingen van papier/karton in Anderlecht en Schaarbeek, vooral in de winkelstraten, die doorgaans in de namiddag plaatsvonden, zijn naar de voormiddag verplaatst. Om deze verandering te begeleiden werd een communicatiecampagne ontwikkeld, exclusief voor de gemeenten Anderlecht en Schaarbeek.

Fini-Fini

De Operationele dienst en de Algemene directie wilden ook de fini-fini aanpassen. Met dit systeem kan het personeel dat de rondes uitvoert, worden vrijgesteld zodra twee derde van de vrachtwagens van een sector teruggekeerd is naar het depot. De directie was van plan deze drempel te verhogen tot 90% om het aantal arbeidsongevallen door de haast van sommige werknemers te verminderen. Dit project heeft in verschillende sectoren voor spanningen gezorgd, wat heeft geleid tot grote storingen in de huis-aan-huisophaling. Dit project werd uiteindelijk ingetrokken.

Ronde organisch afval (voeding/gemengd)

Een uitbalancering van de namiddagrondes voor de ophaling van voedings- en gemengd afval was nodig.

Waarom gemengde ophalingen? Sommige wijken in Brussel hebben een te lage productie van groenafval om de passage van een vrachtwagen te rechtvaardigen. In dit geval is er een uitzonderlijke inzameling van groen- en voedingsafval samen. Dit gemengde afval wordt vervolgens gestort in een composteercentrum.

Vanuit hetzelfde streven om middelen te besparen, zijn rondes voor voedings- en groenafval in het 'laagseizoen' omgevormd tot gemengde ophalingen.

In 2019 werden 'STOP'-stickers gebruikt voor het groenafval na een wildgroei aan niet-conforme zakken. Zoals bekend, besloot de Gewestregering om vanaf 1 januari 2018 geen plastic groene zakken meer toe te laten. Dit besluit werd opgenomen in de milieuvergunning van Brussel-Compost, het gewestelijk centrum voor de verwerking van tuinafval.

Er zijn ook verschillende studies uitgevoerd om de capaciteit te beoordelen van een nieuwe sector waarvan de installatie is gepland in Evere.

Specifieke ophalingen

De dienst Specifieke ophalingen bevindt zich voornamelijk in Buda en bestaat uit ongeveer 280 mensen, alle afdelingen samen.

Deze entiteit is belast met de inzameling van de fracties op de gewestwegen die niet worden opgehaald door het gewoon huishoudelijk afval. Hier is het beheer en de ophaling ondergebracht van:

- Glasbollen
- Grofvuil
- Sluikstorten
- Ophaling met containervrachtwagen
- Chemisch afval

Naast deze fracties staat de sector Buda ook in voor het afvalbeheer van de Recypark.

Recypark

In 2019 steeg het aantal bezoekers van de Recypark met 6%, dat wil zeggen 18.724 meer bezoekers dan in 2018.

Evolutie van de bezoekersaantallen voor de vijf Recypark:

	NOORD	ZUID	HUMANITEIT	SPW	OUDERGEM
2019	59.296	88.123	51.002	61.650	72.840

Evolutie ingezamelde tonnage:

RECYPARK	2018	2019
Recypark NOORD	11.316 t	5.220 t
Recypark ZUID	10.970 t	5.492 t
Recypark Sint-Pieters-Woluwe	3.683 t	2.745 t
Recypark Oudergem	5.275 t	4.276 t
Recypark Humaniteit	1.220 t (geopend op 28/07/2018)	9.347 t
Totaal Recypark	32.464 t	27.080 t

Recypark Humaniteit werd eind juli 2018 geopend en werd na enkele maanden het enige Recypark waar voertuigen met aanhangwagens en voertuigen hoger dan 1,85 meter terecht kunnen. Voor het eerste volledige werkingsjaar in 2019 is de tonnage exponentieel toegenomen ten opzichte van de eerste vijf maanden van 2018 (1.200 ton ingezameld in 2018; 9.300 ton in 2019).

De eerste 160 ton in augustus steeg al snel tot meer dan 350 ton in december 2018. In 2019 werd gemiddeld bijna 800 ton per maand ingezameld (met een piek van meer dan 950 ton in juli), wat het succes van dit nieuwe Recypark bevestigt.

Alle 5 Recyparken samen zamelden in 2019 27.000 ton in. Meer dan een derde (35%) werd ingezameld op het Recypark Humaniteit, gevolgd door het Recypark Zuid (20%), Noord (19%), Oudergem (16%) en Sint-Pieters-Woluwe (10%).

Partnerschap met Spullenhulp

Net Brussel zet de samenwerking met Spullenhulp in het Recypark Sint-Pieters-Woluwe voort. Er werd iets meer dan 136 ton ingezameld voor hertoepassing/hergebruik (meubilair, speelgoed, boeken, brocante, huishoudtoestellen, enz.), dat is 16 ton meer dan het vorige jaar.

Spullenhulp verzamelt de herbruikbare voorwerpen en brengt ze naar hun magazijn in Anderlecht om ze aan te bieden in hun klassieke tweedehandscircuit. Op basis van de expertise van Spullenhulp worden de voorwerpen die niet herbruikbaar zijn, rechtstreeks in de containers van het Recypark gedeponerd met het oog op een klassieke afvalverwerking (recyclagekanalen, enz.).

De gerecupereerde fracties en hun percentages zijn:

Fractie	%
Brocantes	25
Boeken	20
Speelgoed	5
Kleine en middelgrote huishoudtoestellen	11
Meubelen	1
Gemengd	10
Textiel	19
Grote huishoudtoestellen	1

Mobiele containerparken

Het succes van de mobiele containerparken werd in 2019 opnieuw aangetoond met meer dan 1.950 ton ingezameld afval, een stijging van 6% ten opzichte van 2018.

2018	2019
1.833 ton	1.941 ton

Deze stijging is bijna uitsluitend toe te schrijven aan een **toename van ongeveer 100 ton grofvuil, d.w.z. +/- 10%**. In 2018 bedroeg het totale ingezamelde gewicht aan grofvuil 1.464 ton, in 2019 was dat 1.625 ton.

De tonnage AEEA (afgedankte elektrische en elektronische apparatuur) bleef vrijwel identiek (+1%), met een inzameling van meer dan 190 ton. Klein gevaarlijk chemisch afval (verf, gewasbeschermingsproducten, zuren, oplosmiddelen, oliën ...) is licht gedaald (-2%): er werd ongeveer 125 ton ingezameld.

Deze dienst in de buurt is een samenwerking tussen Net Brussel en de gemeenten en werd opnieuw sterk gewaardeerd door de bevolking.

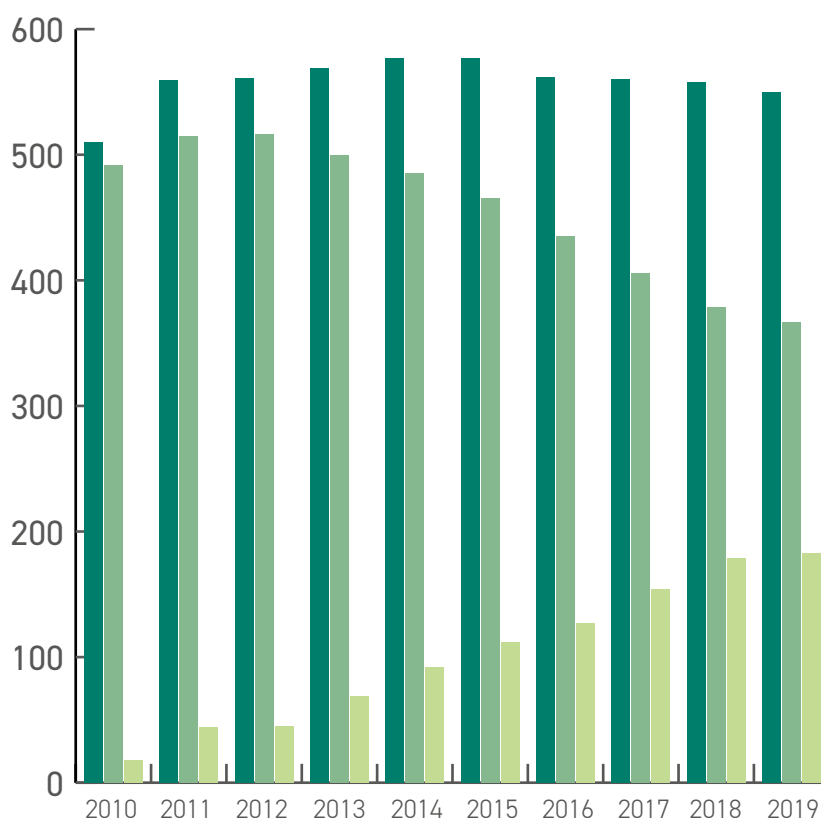
In 2019 werden 163 mobiele containerparken over dezelfde gemeenten verspreid als in 2018: 23 weken mobiele containerparken in het voorjaar en 13 weken in het najaar.

Glasbollen

De glaszameling is opnieuw gestegen (3%), waarbij voor het eerst meer dan **27.000 ton werd ingezameld**. Deze positieve trend houdt zeker verband met het aantal nieuwe sites, maar ook met een betere opvolging:

- Optimalisatie van de ledigingsfrequentie van de glasbollen om overvolle glasbollen te vermijden.
- Optimalisatie van de onderhoudsfrequentie van de glasbollensites.
- Meer inplantingen van sites met ondergrondse glasbollen.

Evolutie van de glasbollensites



- Totaal sites
- Bovengrondse sites
- Ondergrondse sites

Sorteerpunten

In 2019 ontving Net Brussel 23 aanvragen voor de implementatie van sorteerpunten. Drie wijken werden uitgerust met in totaal 16 sorteerpunten:

- Erasmus Gardens – Anderlecht: **1.315** woningseenheden: **9** sorteerpunten
- Modelwijk - Laken: **159** woningseenheden: **2** sorteerpunten
- Tivoliwijk - Laken: **446** woningseenheden: **5** sorteerpunten



Stand van zaken

Na meer dan een jaar gebruik is de balans van de sorteerpunten gemengd.

Er zijn veel sluikstorten te vinden in de omgeving (grote kartonnen dozen, verf, olie...), ook al zijn sommige containers niet vol. De sorteerregels voor PMD-fracties maar vooral voor voedingsafval worden jammer genoeg niet altijd gevolgd. Veel gebruikers gebruiken de oranje containers voor restafval, waardoor deze in hun geheel niet-conform zijn. Als gevolg daarvan gaat de inhoud naar de verbrandingsinstallatie.

Om deze situatie te verhelpen, heeft de Communicatiedienst, in samenwerking met de vertegenwoordigers van de mede-eigenaars, communicatiecampagnes georganiseerd voor de bewoners van de woningen betroffen door deze ophaling.

Brochures met de sorteerregels werden verspreid onder de nieuwkomers, samen met een «sorteerpack» (sorteerzak) en specifieke zakken (voornamelijk oranje zakken). Daarnaast worden van tijd tot tijd gerichte acties georganiseerd in samenwerking met de ophaaldienst.

Er zijn repressieve acties gevraagd aan de dienst «Recherche en Verbalisatie».

PROXY CHIMIK - Grofvuil aan huis

Het principe van continue verbetering vereist dat we het werk op het terrein steeds opnieuw analyseren.

Dit jaar zijn er verschillende maatregelen genomen voor de inzameling van grofvuil aan huis en de inzamelpunten PROXY CHIMIK:

- Kortere wachttijd voor het vastleggen van een afspraak voor de grofvuilophaling aan huis.
- Bij een inhaalophaling die volgt op een grofvuilophaling aan huis mag de interventietijd niet meer dan 24 uur bedragen.
- Optimalisering van het beheer van de uurroosters van de inzamelpunten PROXY CHIMIK om vertragingen te voorkomen.
- Onthaal en begeleiding op het terrein van nieuw personeel.

In 2019 hebben de inzamelpunten PROXY CHIMIK meer dan **48 ton klein gevaarlijk chemisch afval** ingezameld.

Er werden 788 inzamelpunten PROXY CHIMIK opgezet in de 19 gemeenten van het Brussels gewest. De gemiddelde aanwezigheidstijd is 45 minuten per inzamelpunt. Telkens is er een chauffeur, een werkmansophaler en een chemicus aanwezig voor de identificatie van het chemisch afval.

Wagenpark

Investeringen in een nieuw wagenpark:

- 9 stadsvoertuigen met kipbak
- 1 elektrisch dienstvoertuig

Gebouwen

Deelname aan het "Masterplan - Herstructurering sectoren":

- Renovatie van de sociale en administratieve lokalen van het Recypark Sint-Pieters-Woluwe
- Veralgemening van de videobewaking op de Recypark

Reiniging

De Reinigingsdienst telt ruim 600 personeelsleden en beschikt over aanzienlijke logistieke middelen (200 voertuigen). Ze zijn 7 dagen per week tussen 5 uur 's morgens en middernacht actief.

410 km gewestelijke of gemeentelijke wegen worden onderhouden: mechanische vegin, manuele vegin, reiniging van de straatkolken (15.000), lediging van straatvuilnisbakken (meer dan 5.000), sanering in de buurt van stations, antigraffiti, bladopruijing, ...

Maar de Reinigingsdienst houdt ook bij evenementen de buurt schoon: het Irisfeest, de 20 km van Brussel, Gay Pride, markten, rommelmarkten.

Continue verbetering van het werk op het terrein

In 2019 heeft de Reinigingsdienst een nieuwe tijds- en ruimteplanning opgesteld voor de interventies (wegen, straatvuilnisbakken, straatkolken, sluikstorten), die tot verschillende aanpassingen heeft geleid:

- Herevaluatie van de verdeling van de rondes tussen de sectoren.
- Nieuwe tekeningen van de rondes om duidelijk aan te geven welke wegen door elke ronde worden gedaan.
- Herindeling van de personeelsleden, sommige opdrachten kregen meer mensen, andere minder.
- Rationalisatie van de interventies op feestdagen en tijdens evenementen.
- Optimalisatie van de co-activiteit (interventie van verschillende diensten op in eenzelfde gebied) met de andere diensten van Net Brussel.

Managementindicatoren

We gebruiken voortaan ISO-indicatoren om te werken aan de voortdurende verbetering van onze diensten, met name op het gebied van klachten en het onderhoud van het wagenpark. Deze indicatoren zorgen voor:

- De opvolging van de klachten en van de kwaliteit van interventies op het terrein om indien nodig te kunnen bijsturen.
- De opvolging van de kwaliteit van het onderhoud van het wagenpark, en hier dus ook om bij te sturen indien nodig.

Strijd tegen sigarettenpeuken

Om sigarettenpeuken in het straatbeeld van Brussel doeltreffend te bestrijden, hebben de teams 500 asbakken en 500 doofplaten geïnstalleerd op de openbare vuilnisbakken die onze diensten op de gewestwegen beheren.

Lopende projecten

Veel projecten die nog lopen, zijn tijdens het jaar 2019 van start gegaan. Ze geven nieuwe perspectieven aan onze opdrachten en personeelsleden:

- Schoon materiaal: de wil is er voor een ecologische omschakeling van ons materiaal en vooral van ons wagenpark, te beginnen met de dienstvoertuigen en bladblazers.
- Boordtabel: het doel van dit project van de Algemene Directie is het vaststellen van becijferde indicatoren, meer dan de ISO-indicatoren. Deze boordtabel moet het mogelijk maken om een activiteit grondig te monitoren/te sturen.
- Operationeel plan: een transversaal project om een operationeel plan op te stellen voor verschillende diensten van Net Brussel. Het doel is om een kritische en constructieve blik te werpen op de werkorganisatie om het werk beter te omkaderen en te verbeteren.
- Verbetering van de afvalsortering tijdens evenementen.
- Het beschikbaar stellen van tablets voor ploegbazen om de opvolging van de personeelsleden en de communicatie op het terrein te verbeteren.

Gebouwen

Deelname aan het "Masterplan - Herstructurering van de sectoren":

- Afronding van het Tivoli-project
- Herinrichting van de sector Triomf (in uitvoering)

Wagenpark

Investeringen in nieuwe voertuigen:

- 6 hybride kleine ophaalwagens
- 14 kleine ophaalwagens
- 9 kleine veegmachines Swing.
- 2 middelgrote veegmachines RAVO, waarvan 1 met onkruidborstel
- 42 stadsvoertuigen
- 5 stadsvoertuigen met een laag chassis, waarvan 2 met een oprijplaat voor het laden van stadszuigers
- 4 elektrische Smarts
- 10 elektrische bladblazers

Afvalverwerking



De hoeveelheid afval die in het Brussels gewest wordt geproduceerd, bedraagt circa 272 kg per jaar en per inwoner. Daardoor is Net Brussel genoodzaakt om een subtiel evenwicht te vinden opdat de verwerkingsoplossingen de vrucht zijn van een optimalisatie tussen verschillende uitdagingen: milieubescherming, creatie van lokale werkgelegenheid en economische activiteit, beperking van overlast in de stadsomgeving en aanvaardbare valorisatiekosten.

Een deel van de behandeling of voorbehandeling van de afvalstoffen-hulpbronnen vindt grotendeels plaats in het gewest zelf, onder andere via de verwerking door de dochterondernemingen van Net Brussel. Maar net als in alle grote Europese steden wordt een deel van het afval buiten het stadscentrum verwerkt. Dit gebeurt om milieuredenen (overlast vermijden), stedenbouwkundige redenen (behoefte aan ruimte voor huisvesting, collectieve voorzieningen) of economische redenen (kostprijs van de grond).

De afvalstoffen-hulpbronnen die door Net Brussel worden opgehaald, worden op verschillende manieren verwerkt, afhankelijk van de aard van het afval, de wijze van ophaling en het bestaan van verwerkingskanalen. Om beter te begrijpen wat er met de afvalstoffen-hulpbronnen gebeurt, volgen hier enkele eenvoudige definities:

1. Valorisatie:

Elke handeling op een onbruikbaar voorwerp om het terug bruikbaar te maken.

2. Voorbereiding voor hergebruik:

Elke inspectie-, reinigings- of reparatiehandeling met het oog op valorisatie, waarbij producten of onderdelen van producten die afval zijn geworden, worden voorbereid om zonder verdere voorbehandeling te worden hergebruikt.

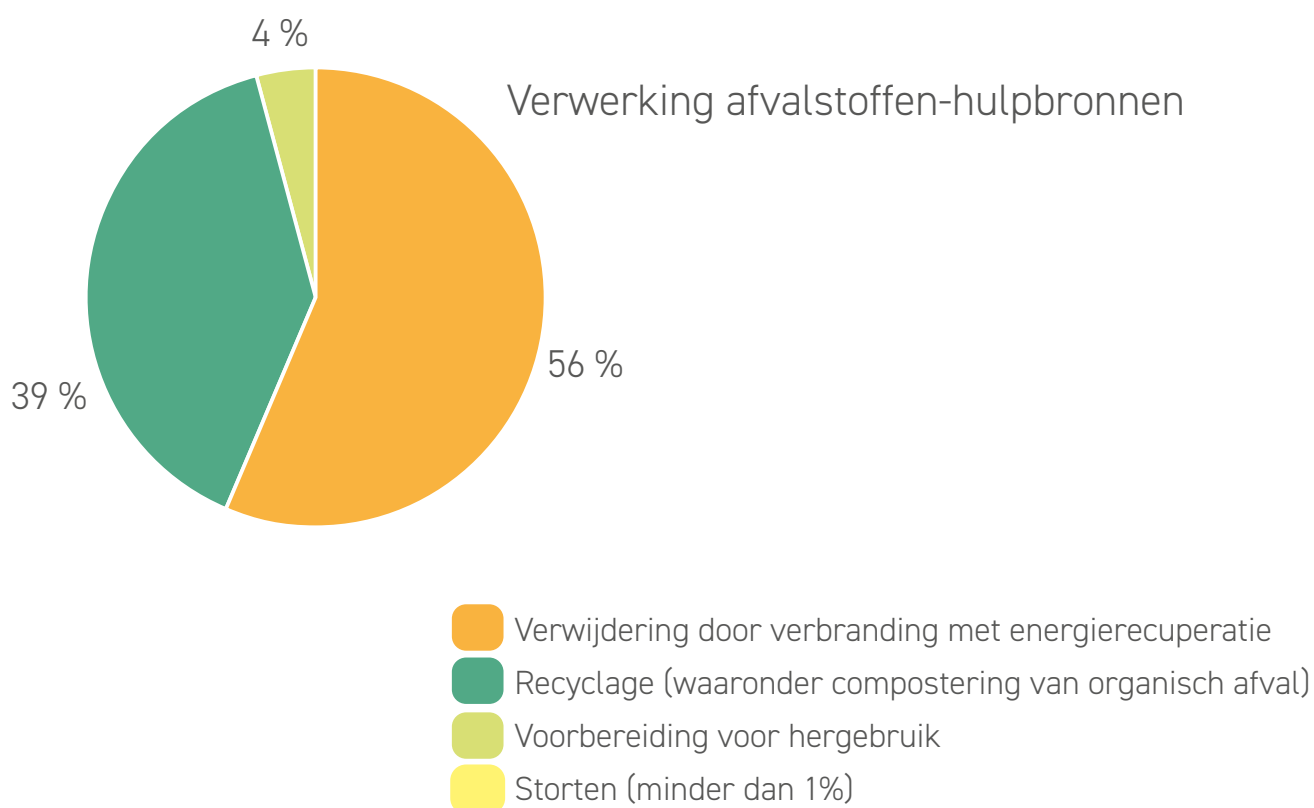
3. Recyclage :

Elke valorisatiehandeling waarbij afval opnieuw wordt verwerkt tot producten, materialen of substanties voor hun oorspronkelijke functie of voor andere doeleinden. Dit omvat de opwerking van organisch materiaal, maar niet de energievalorisatie, de omzetting tot brandstof of voor opvulwerkzaamheden.

4. Verwijdering:

Elke handeling die geen valorisatie is, ook al heeft die handeling de recuperatie van substanties of energie als secundair gevolg.

In 2019 werd de afvalstoffen-hulpbronnen op de volgende manier verwerkt:



- Verwijdering door verbranding met energierecuperatie: ongeveer 56%.
- Recyclage (waaronder compostering van organisch afval): ongeveer 39%.
- Voorbereiding voor hergebruik: ongeveer 4%.
- Storten: minder dan 1%. Slechts 700 ton slib afkomstig van de waswaterbehandeling van het rookgasbehandelingsproces wordt gestort na stabilisatie, wat overeenkomt met 0,13% van het restafval (zie hieronder - «Verbranding van restafval met energierecuperatie»).

De belangrijkste uitdagingen met betrekking tot de afvalstoffen-hulpbronnen zijn enerzijds het belang van de “zero afval” trend en anderzijds de toename van het aandeel van afvalstoffen-hulpbronnen dat wordt gevaloriseerd door middel van hergebruik of recyclage.

Recyclage van glas

Glas wordt via het water naar het verwerkingscentrum gebracht om de vervuilende impact van het transport tot een minimum te beperken. Net Brussel is trots op deze meer ecologische keuze en vermijdt hiermee het equivalent van de verplaatsing van 1.000 vrachtwagens per jaar.

Compostering van tuinafval

Het tuinafval dat door Net Brussel wordt ingezameld, wordt verwerkt door een van zijn dochterondernemingen: "Brussel-Compost". Naast het tuinafval uit de ophaling van de groene zakken, verwerkt dit composteercentrum in Vorst sinds 2002 ook het tuinafval van gemeenten en professionele tuinders.

De geproduceerde compost wordt in bulk doorverkocht aan professionele tuinders. De website www.bru-compost.be brengt de omwonenden op de hoogte van de data waarop de zwaden worden gekeerd.

Recyclage van PMD-verpakkingen en van papier-karton

Een andere dochteronderneming van Net Brussel, Recyclis, beheert de sortering van de volgende afvalstromen:

- PMD-verpakkingen en papier-karton die huis-aan-huis worden opgehaald bij de huishoudens.
- PMD-verpakkingen en papier-karton die worden opgehaald bij bedrijven en handelaars onder contract bij Net Brussel, of ter gelegenheid van culturele of sportieve evenementen.
- PMD-verpakkingen en papier-karton die in containers worden opgehaald door Net Brussel bij Brusselse scholen en grote flatgebouwen.
- papier-karton dat wordt aangeleverd door de rechtstreekse klanten van Recyclis.

Recyclis verwerkte in 2019:

- 52.329 ton papier-karton
 - o huishoudens: 36.684 ton
 - o handelaars: 15.645 ton
- 15.650 ton PMD

De verschillende fracties die terugkeren naar de recyclagesector zijn:

- papier van verschillende kwaliteit (34.599 ton)
- karton (15.667 ton)
- kleurloos PET (2.196 ton)
- blauw PET (1.486 ton)
- groen PET (296 ton)
- HDPE (1.067 ton)
- drankkartons (1.110 ton)
- metaal (1.886 ton)
- aluminium (545 ton)

Bij de afvalstoffen-hulpbronnen van de huishoudens toont de evolutie over 4 jaar een lichte daling in de hoeveelheid papier en karton, maar een stijging in de hoeveelheid PMD.

Ton	2016	2017	2018	2019	2019/2018	2018/2017	2017/2016
Papier/karton	28.803	28.778	28.353	26.563	93,7%	98,5%	99,9%
PMD	11.821	12.866	13.357	12.178	91,2%	103,8%	108,8%

Verbranding van restafval met energierecuperatie

Ondanks alle geleverde inspanningen voor de sortering, hertoepassing, recyclage en compostering, blijft er een hoeveelheid afval over die in geen van deze vakjes past. Het betreft niet-recycleerbaar huishoudelijk en gelijkgesteld afval: restafval. In het Brussels gewest gebeurt de verwerking van dit afval bij Brussel-Energie waar de geproduceerde stoom de turbines van een elektriciteitscentrale en een warmtenet aandrijft.

Het grootste deel van de stoom die Brussel-Energie produceert, voedt de turbines van de naburige centrale. Ongeveer 14% van de geproduceerde elektriciteit wordt door Brussel-Energie gebruikt voor de werking van zijn installaties. Zo worden de kosten van de afvalverwerking verminderd.

De rest van de elektriciteitsproductie (bijna 86%) wordt geïnjecteerd in het hoogspanningsnet van ELIA, dat levert aan Sibelga (het elektriciteitstransport- en distributiebedrijf van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest).

Het andere deel van de geproduceerde waterstoom voedt eveneens het warmtenet van het winkelcomplex Docks Brussel.

Het warmtenet biedt vele voordelen:

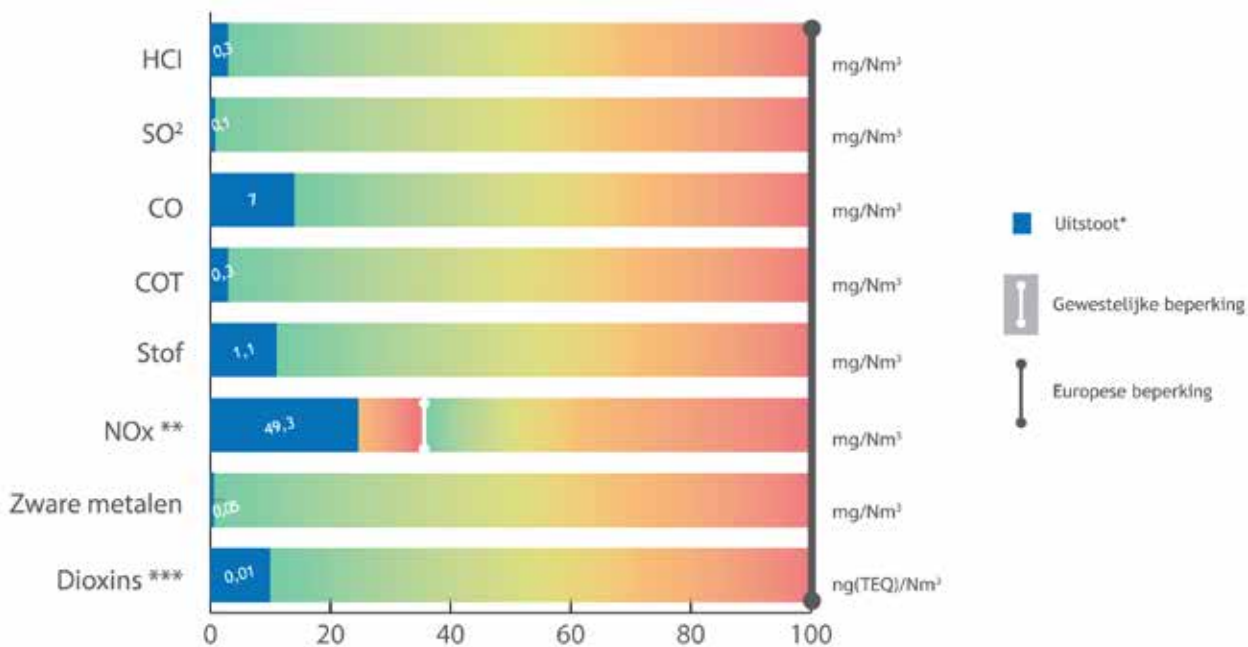
- Een beter energierendement:
Met 1 ton afval kunnen we 500kWh elektriciteit of 2.000 kWhth warmte produceren.
- Een positievere invloed op het milieu:
Met als doel een maximaal vermogen van 20 MW:
 - 30.000.000 kWh energie (gas, stookolie, ...) wordt vermeden (verbruik van 1.200 huishoudens);
 - 10.000 ton CO₂ wordt vermeden;
 - minder vervuiling (fijnstof van individuele ketels).

Sinds 1999 maakte een investering in een efficiënt rookgasbehandelingssysteem het reeds mogelijk om de uitstoot van stof, zware metalen en dioxines terug te dringen tot ver onder de Europese normen.

Sinds 2006 heeft Brussel-Energie eveneens een rookgasbehandelingssysteem geplaatst dat de uitstoot van NO_x (stikstofoxiden) beperkt tot ongeveer 60 mg/Nm³. De Brusselse reglementering legt een **limiet van 70 mg/Nm³ op, terwijl de Europese Richtlijn 2000/76/EG een limiet van 200 mg/Nm³ oplegt**. Bovendien worden met dit systeem ook de organische bestanddelen vernietigd, waaronder dioxines en furanen.

Wie hierover meer wil weten, kan kijken op www.bru-energie.be. Op die site worden maandelijks de gegevens over de rookgassen gepubliceerd en vergeleken met de geldende normen.

Gemiddelde jaarlijkse uitstoot - Jaar 2019



* Sinds 28/12/2005 legt de Europese Richtlijn 2000/76/EG uitstootgrenzen op.
 ** De Brusselse reglementering legt een grens van 70 mg/Nm³ op; in de Europese Richtlijn is de grens 200mg/Nm³
 *** Continue monstername

Naast de productie van elektriciteit worden de verbrandingsresten ook gevaloriseerd in gespecialiseerde filières.

- In 2019 werden er bij het verlaten van de verbrandingsinstallatie 6.617 ton ijzerhoudende resten gerecupereerd door een elektromagneet en na verwerking gevaloriseerd in de staalindustrie.
- 77.900 ton bodemassen werden verwijderd en verscheept naar Nederland voor valorisatie in wegengrondwerken.
- 7.656 ton vliegassen (stof dat afkomstig is van de elektrofilters) werden gerecupereerd en gevaloriseerd als opvulling van holtes in zoutmijnen in Duitsland.
- 3.418 ton zout dat overblijft na het 'wassen' van de rookgassen is gerecycleerd door een Franse sodaproductent.

Slechts 0,13% van tonnage dat de installatie verlaat, wordt niet gevaloriseerd. Deze vervuilende bestanddelen worden samengeperst in 'filterkoeken' en na inertisering opgeslagen in Centra voor Technische Ingraving (klasse 2) in België.

Verwerking van de aanvoer naar Brussel-Energie

Ton/jaar		2016	2017	2018	2019
INKOMEND (in ton)	Aanvoer privébedrijven	143.873	152.876	148.138	155.744
	Net Brussel	335.636	338.510	322.684	317.014
	Overheid en gelijkgesteld	19.992	21.547	21.466	20.946
	TOTAAL	499.501	512.533	492.288	493.704
UITGAAND (in ton)	Vliegassen	8.354	8.504	7.836	7.656
	Schroot	6.840	7.183	6.826	6.654
	Koeken	696,60	725	759	702
	Bodemassen	83.322	81.538	79.143	77.925
	Zouten	3.061	3.371	3.084	3.418
	TOTAAL	102.274	101.321	97.648	96.355
PRODUCTIE VAN STOOM/ENERGIE	Stoom	1.270.838	1.312.1851	1.299.701	1.303.954
	Elektriciteit bruto GWh	279	2861	281	279
	Verbruik fabriek GWh	39,6	40,8	40	41
	Productie Elektriciteitsnet GWh	239,7	245,4	240	234

Om een concreter idee te geven: de energieproductie van Brussel-Energie dekt de jaarlijkse elektriciteitsbehoefte van ongeveer 65.000 huishoudens, dat wil zeggen meer dan 11% van de Brusselse huishoudens.

Ophaling en valorisatie van selectieve-afvalfracties en restafval

In het kader van de ordonnantie betreffende afvalstoffen moet het percentage gerecycleerd/hergebruikt afval worden vastgesteld, met als doelstelling om in 2020 een percentage van 50% te bereiken. Het percentage werd berekend op basis van het huishoudelijk afval.

In 2018 bedroeg het percentage recyclage en hergebruik van huishoudelijk afval door het Agentschap 40,4%, maar dit percentage is in 2019 gedaald tot 37,3%. Dit is vooral te wijten aan de stijging van de tonnage opgehaald huishoudelijk restafval met 18.000 ton.

2019				
Samenvattende tabel				
Jaar 2019 (ton)	Valorisatie van het afval			
Alleen ABP	Hergebruik en recyclage	Energievalorisatie	Valorisatiepercentage (waarvan hergebruik en recyclage)	Totaal
Huishoudelijk afval opgehaald door het ANB	122.772,42	206.343,19	37,3%	329.115,61
Huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (gemeenten in regie, wijkcompostering, REP terugnameplicht / sociale economie buiten ANB...)	0,00			0,00
Totaal huishoudelijk afval ANB en 'Overig huishoudelijk afval'	122.772,42	206.343,19	37,3%	329.115,61
Totaal huishoudelijk afval opgehaald door het ANB	33.562,46	90.214,45	27,1%	123.776,91
Totaal afval ANB (huishoudelijk en niet-huishoudelijk) en huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (zonder bouw- en reinigingsafval)	156.334,88	296.557,63	34,5%	452.892,52
Uitgesplitste tabel				
Jaar 2019 (ton)	Valorisatie van het afval			
	Hergebruik en recyclage	Energievalorisatie in de vorm van elektriciteitsproductie	Valorisatiepercentage (waarvan hergebruik en recyclage)	Totaal
Huishoudelijk afval opgehaald door ANB				
Restafval		206.093,87		206.093,87
Papier-karton	26.562,77			26.562,77
PMD	12.178,11			12.178,11
Verpakkingsglas	27.201,11			27.201,11
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	20.814,85			20.814,85
Grof huisvuil, AEEA, harde plastic ...	36.015,59	249,32		36.264,91
Totaal huishoudelijk afval opgehaald door het ANB	122.772,42	206.343,19	37,3%	329.115,61
Huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (gemeenten in onderaanneming, gemeenschappelijke composteringprojecten, REP / terugnameplicht / sociale economie buiten ANB ...)				
Restafval	In afwachting van niet-ANB gegevens			
Papier-karton	In afwachting van niet-ANB gegevens			
PMD	In afwachting van niet-ANB gegevens			
Verpakkingsglas	In afwachting van niet-ANB gegevens			
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	In afwachting van niet-ANB gegevens			
Grof huisvuil, AEEA, harde plastic ...	In afwachting van niet-ANB gegevens			
Totaal huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB				0,00
Totaal huishoudelijk afval opgehaald en niet opgehaald door het ANB	122.772,42	206.343,19	37,3%	329.115,61
Niet-huishoudelijk afval opgehaald door het ANB				
Restafval		90.214,45		90.214,45
Papier-karton	25.388,16			25.388,16
PMD	3.466,94			3.466,94
Verpakkingsglas				0,00
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	1.182,96			1.182,96
Grof huisvuil, AEEA, harde plastic ...	3.524,40	0,00		3.524,40
Totaal niet-huishoudelijk afval opgehaald door het ANB	33.562,46	90.214,45	27,1%	123.776,91
Totaal afval ANB (huishoudelijk en niet-huishoudelijk) en huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (zonder bouw- en reinigingsafval)	156.334,88	296.557,63	34,5%	452.892,52

Dienst Support Clients et Citoyens



Om de tevredenheid en de klantenbinding van de burgers en commerciële klanten te verhogen en om het aantal geschillen en klachten te verminderen, streeft Net Brussel ernaar om de organisatie van de administratieve en commerciële diensten af te stemmen op de veranderende behoeften van de klanten en burgers. Om dit doel te bereiken is in 2016 een nieuwe dienst in het leven geroepen: de Dienst SupCC (Support Clients et Citoyens).

Drie diensten werden bij elkaar gebracht: de Commerciële dienst, de Klachtendienst en het Callcenter. Polyvalente personeelsleden behandelen rechtstreeks inkomende aanvragen. Het principe «First Time Right» wordt toegepast, wat een onmiddellijke en snelle verwerking van de meeste vragen van klanten en burgers impliceert, evenals een verhoogde reactiviteit van Net Brussel en een transversaliteit.

De SupCC bestaat uit vijf cellen met elk hun eigen specifieke taken, wat een betere samenwerking en een betere informatiedoorstroming tussen de cellen bevordert.

Het accent wordt gelegd op de polyvalentie van de personeelsleden binnen elke cel.

Om te zorgen voor een betere coördinatie en een vlottere informatiestroom tussen de verschillende afdelingen van het Agentschap zijn coördinatiecomités opgericht tussen de SupCC en de verantwoordelijken van deze afdelingen.

Deze comités komen regelmatig bijeen om informatie en procedurele veranderingen in het functioneren van de verschillende afdelingen te delen of om problemen aan de orde te stellen die elke afdeling ondervindt en die gevolgen hebben voor de SupCC.

Klachten

In 2019 is het aantal ontvankelijke klachten voor Net Brussel gedaald ten opzichte van 2018 wat het gedrag van ons personeel betreft (onbeleefdheid, gebrek aan reactie van de betrokken administratieve dienst, niet-naleving van de taalwetten, gedrag van ons operationeel personeel).

Bovendien hebben we vastgesteld dat 100% van deze klachten binnen de wettelijke termijn van 60 dagen werden behandeld.

Ontvankelijke klachten kunnen in de volgende categorieën ingedeeld worden:

- onbeleefdheid (1%); (problemen met betrekking tot het gedrag van de arbeiders):
- operationele problemen «in de breedste zin van het woord» (99%); (ophaalproblemen, problemen met de netheid, glasbollen, sluikestort,...).

Grofvuilophaling

Het Callcenter met 12 operatoren verwerkte 46.725 aanvragen in 2019.

Nieuwe contracten

Het Agentschap heeft zijn portefeuille met commerciële contracten kunnen consolideren.

In 2019 bestond deze portefeuille uit 14.700 commerciële contracten en 4.608 gelijkgestelde huishoudelijke contracten.

Klachten - sluikstorten/reiniging

Er werden 8.466 interventies geregistreerd op de gewestwegen. Dit waren sluikstorten <math><1\text{m}^3</math> (grofvuil) en >math>>1\text{m}^3</math> (reiniging) op een totaal van 18.121 inzamelingsklachten.

De Communicatiedienst bestaat uit een twintigtal personeelsleden, onder wie een vertaalster.

Eenzijds is er de externe communicatie, die informatie van Net Brussel verspreidt aan de burgers. Ze sensibiliseert de Brusselaars voor de sortering en de openbare netheid via doelgroepen van zowel jongeren (animaties in scholen) als volwassenen (verenigingen, inwoners, ...). Ook de communicatie met de pers valt hieronder.

Anderzijds is er de interne communicatie, die informatie van de directie doorgeeft aan alle personeelsleden en de samenhang en cohesie binnen de organisatie versterkt.

Pedagogie & Communicatie

In 2019 heeft ons team 'Pedagogie & Terreincommunicatie' zijn werk in de scholen voortgezet in twee Brusselse gemeenten: **Molenbeek** van januari tot juni 2019 (de laatste geplande animaties van het schooljaar 2018-2019 en clean-ups aan het einde van het schooljaar) en **Brussel-Stad** van september tot december 2019 (eerste contacten met de scholen en start van het animatieprogramma).

Er werd ook een **expositie** georganiseerd aan het einde van het schooljaar 2018-2019 om de kunstwerkjes van de Molenbeekse leerlingen tentoon te stellen. Deze expositie vond plaats in het gemeentehuis. Er namen 17 scholen, 267 klassen en 5.471 leerlingen aan deel, die dankzij de sensibilisering van ons team hun interesse voor openbare netheid en milieurespect concreet konden vormgeven op een artistieke manier.

In het kader van de sensibilisering over openbare netheid heeft ons team in totaal **57 animaties voor kleuters, 43 animaties voor leerlingen van het 1^{ste} en 2^{de} jaar van het lager onderwijs en 95 animaties voor leerlingen van het 3^{de} tot het 6^{de} jaar van het lager onderwijs gerealiseerd**. Voor de uitvoering van het Pack Animaties NETHEID werden **21 bezoeken met Analyses & Tips** uitgevoerd, alsook **12 clean-ups** op het einde van het jaar en **7 evaluatiebezoeken** om het pedagogische aanbod af te sluiten.

Tijdens de schoolvakanties werd de sensibilisering van de kinderen voortgezet met **49 animaties tijdens de Brusselse speelpleinen**.

De sensibilisering rond het thema Sortering werd voortgezet met **50 animaties**.

We ontwikkelden eveneens een nieuw aanbod om ervoor te zorgen dat de Brusselse scholen materiaal over sortering en informatie over het goede gebruik daarvan konden ontvangen: het **PACK MATERIAAL**. Dit werd verstrekt aan **12 scholen**.

Bezoeken aan de gewestelijke afvalverwerkingsinstallaties

We bleven een groot aantal Nederlandstalige en Franstalige bezoekers ontvangen: **196 bezoeken aan Recyclis, 56 bezoeken aan Brussel-Compost, 25 bezoeken aan het Recypark Zuid en 10 bezoeken aan Brussel-Energie**.

Terreincommunicatie

Er werden **385 huis-aan-huisfolders** verspreid onder de Brusselse burgers gedurende het hele jaar 2019 om hen op de hoogte te houden over een wijziging in de ophalingen. Wanneer een werf de doorgang verspert aan onze ophaalwagens, verwittigt Net Brussel de bewoners hiervan met een huis-aan-huisfolder. Zo weten zij waar zij hun zak moeten zetten tijdens deze periode. Er werden **18 panelen** geplaatst om veranderingen bij de glasbollen te signaleren. We hebben Net Brussel vertegenwoordigd tijdens **28 evenementen** die werden georganiseerd op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Het team werd eveneens ingezet tijdens **7 acties 'Zero Peuken'**, die de bevolking wil sensibiliseren voor het weggooien van peuken op straat. Tijdens deze acties werden gratis zakasbakken uitgedeeld.

We zijn ook verder gegaan met het project **#WakeUpCleanUp**, dat begin vorig jaar van start ging. Dit is bedoeld om de burgerinitiatieven gericht op de wijkschoonmaak te ondersteunen en bestond concreet uit **40 acties** (het dubbele van vorig jaar):

- 7 scholen
- 5 bedrijven
- 5 ploggings (activiteit die jogging en afvalopruiming combineert)
- 23 groepen van burgers

Campagne 'Voedingsafval? Gebruik de oranje zak'

In mei 2019 werd er een grote communicatiecampagne 360° opgezet om de ophaling van voedingsafval te promoten: affiches, radio, digitaal (bannering en social media), communicatie op het terrein en interne communicatie.

Deze campagne streefde drie doelstellingen na:

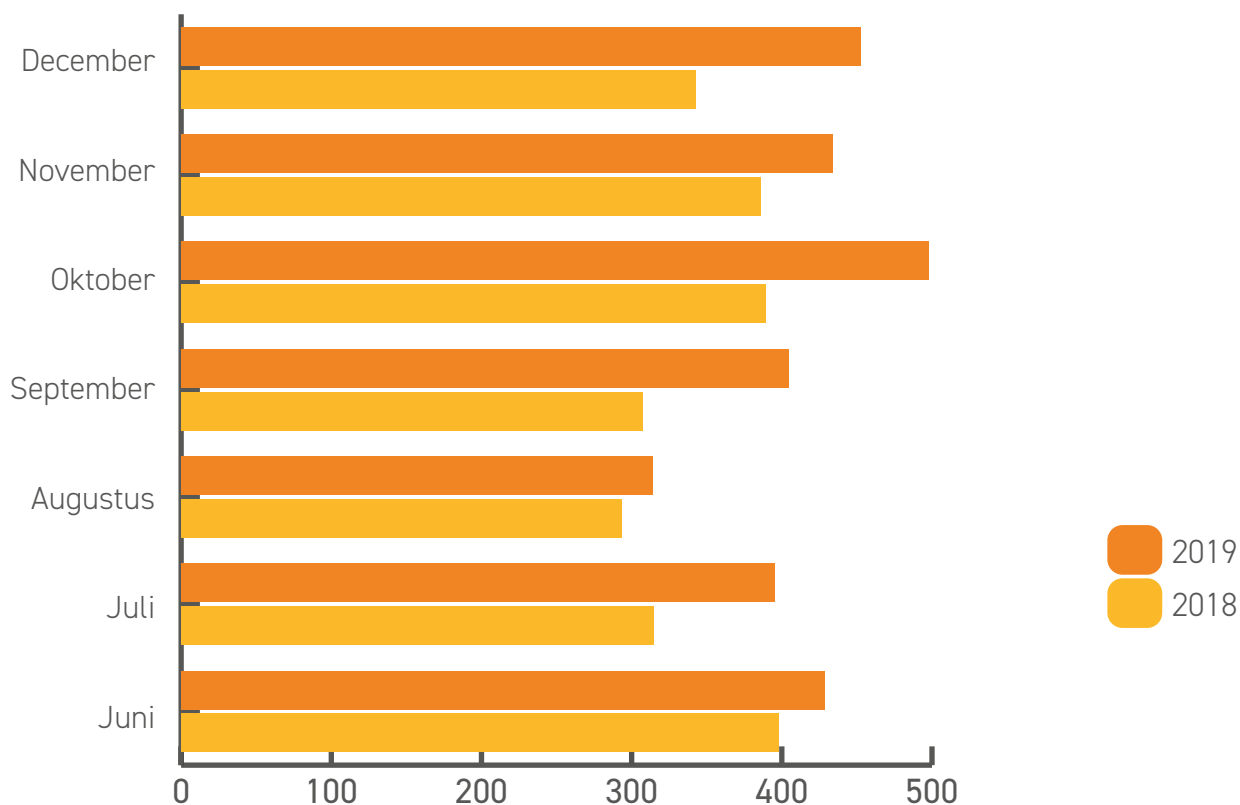
1. Brusselaars ertoe aanzetten om mee te doen aan de sortering van voedingsafval.
Zorgen voor een gedragsverandering bij de Brusselaars die overtuigd zijn dat de sortering van voedingsafval een goede zaak is, maar die nog niet tot actie zijn overgegaan.
2. Brusselaars die hun voedingsafval al sorteren uitnodigen om de oranje container aan te schaffen.
De oranje container, die gratis verkrijgbaar is, vermijdt talloze hinderpalen bij het gebruik van de zak (gaten in de zak door ongedierte, gebrekkige zichtbaarheid bij de ophaling, ...).
3. Nog eens wijzen op de verplichting om de zak of container aan de straatgevel te zetten.

De oranje zak is niet altijd goed zichtbaar. Hij zakt in en heeft een volume dat niet gemakkelijk te zien is door de ophaalploegen, vooral wanneer hij niet aan de gevel staat, maar verborgen achter auto's, bomen, enz. Net zoals geldt voor alle andere zakken, moet de oranje zak (en container) aan de gevel worden gezet.

De slogan van de campagne 'Voedingsafval? Gebruik de oranje zak' is een perfecte samenvatting van de call to action. Die kreeg een concrete uitvoering in een grootschalige campagne op het terrein: 8 markten, 4 ingangen van grootwarenhuizen en 8 evenementen tijdens 6 weken. Dankzij deze aanwezigheid op het terrein konden de Brusselaars niet alleen informatie ontvangen (leaflets), maar ook het nodige materiaal om hun voedingsafval te sorteren, namelijk een zak en/of oranje container.

Net zoals bij alle campagnes die zijn gericht op de Brusselaars, werd ook deze verspreid onder alle personeelsleden van Net Brussel. De onderstaande resultaten bevestigen het succes, gezien de opmerkelijke stijging van de ophaling van voedingsafval vanaf juni 2019.

Evolutie - Ophaling van voedingsafval



Digitale communicatie

Begin 2019 had de Facebookpagina van Net Brussel meer dan 10.000 volgers. Om te kunnen voldoen aan de verwachtingen van deze groeiende gemeenschap werd de digitale communicatie aangepast, met meer aandacht voor de interactiviteit, de afstemming tussen online en offline, en een meer informele toon.

#WakeUpCleanUp

Tijdens het hele jaar 2019 heeft de Communicatiedienst een omkadering en logistieke ondersteuning gegeven aan talloze burgerinitiatieven via het project **#WakeUpCleanUp**: begeleiding van Plogging Anderlecht, van medewerkers van Coca-Cola bij de schoonmaak van hun kantooromgeving, enz. Ook influencers als Mael Gerday met zijn "CleanWalkers" en het collectief "Would You React?" konden rekenen op de diensten van het team.

Er werd bekendheid gegeven aan deze vruchtbare samenwerkingen via onze Facebookpagina met foto's en video's, waardoor de positie van Net Brussel als een betrouwbare en menselijke overheidsinstelling werd bekrachtigd.

Personeelslid Verhaegen

In april werd in samenwerking met Fost Plus de campagne "Brussel is mooi, laten we er zorg voor dragen!" verspreid op de Facebookpagina van Net Brussel.

Via het personage van personeelslid Verhaegen geeft comedian Pablo Andres in grappige video's de oplossing voor vier vormen van gebreken aan burgerzin die de personeelsleden van Net Brussel het vaakst tegenkomen: hondenpoep, sluikestort, zwerfvuil en peuken.

Deze video's werden gepubliceerd op de Facebookpagina's van Fost Plus, Net Brussel, Pablo Andres en BX1 en waren een groot succes.

Voedingsafval? Gebruik de oranje zak

Van mei tot eind juli 2019 hebben we een grootschalige online-communicatiecampagne gevoerd over voedingsafval, met talloze innovaties:

- 1 Facebook:** 10 weken lang was de communicatie op Facebook bijna uitsluitend geconcentreerd op voedingsafval, op basis van een planning van 16 publicaties (GIF's, video's, interactieve games, ...). Elke week was er een interactieve publicatie en een zuiver informatieve publicatie.
Impact: 74.440 betrokkenheidsacties (likes, reacties, opmerkingen, shares en views).
- 2 Video:** met de hulp van VO Communication maakte de Communicatiedienst een video over het traject van een oranje zak, van de keuken tot de biomethanisatie.
Impact op Facebook: 83.594 Thruplays (dit zijn views van meer dan 15 seconden).
- 3 Onlinewedstrijden:** als afsluiting van de campagne werd een onlinewedstrijd georganiseerd waarmee 10 oranje containers met een gepersonaliseerd design en een rol oranje zakken kon worden gewonnen.
Impact: 123 deelnemers en 42.277 betrokkenheidsacties (likes, reacties, opmerkingen, shares en views).
- 4 Website:** er werd een speciale website voor de campagne gemaakt met alle nuttige info over voedingsafval: www.oranjezak.brussels.
Impact: 26.322 bezoeken.
- 5 Bannering:** de Communicatiedienst gebruikte opnieuw bannering, deze keer op culinaire websites of websites van supermarkten (750gr, Marmiton, Carrefour, Journal des Femmes...).
Impact: 3.206.404 weergaven van minimaal 1 seconde.
- 6 YouTube:** voor de eerste keer gebruikte de Communicatiedienst YouTube voor de promotie van een video over de belangrijkste cijfers van de ophaling van voedingsafval.
Impact : 1.033.567 volledige views.

Interne communicatie

De interne communicatie werkt samen met alle diensten van het Agentschap om nieuws, herinneringen of instructies te verspreiden onder het voltallige personeel. Voor deze taak beschikt de dienst over instrumenten om zowel het administratieve personeel als de arbeiders te bereiken: interne krant, prikborden, elektronische valven en intranet.

Naast deze klassieke ondersteuning van de verschillende diensten begeleidt de interne communicatie ook meer strategische en milieugerichte veranderingen van Net Brussel, zoals het bannen van wegwerpbekers en het ter beschikking stellen van oranje zakken om de etensresten in te gooien na de maaltijd. Wij hebben deze veranderingen op de volgende manieren begeleid:

- een e-mail die elk initiatief toelicht met argumenten en voordelen;
- publicatie en verspreiding van de informatie via de schermen en affiches;
- het verstrekken van uitleg op ons intranet.

In het kader van de campagne om wegwerpbekers te bannen, heeft de interne communicatie actief meegewerkt aan het uitdelen van gepersonaliseerde drinkbussen met het logo van Net Brussel aan het administratief personeel.

In 2019 maakte een andere interne campagne de gebruikers van computers bewust van de noodzaak om phishingmails (geliefd instrument bij hackers) te herkennen om de gegevens van het Agentschap en van onze contacten te beschermen. Met de hulp van onze DPO (Data Protection Officer) lanceerden we een grootschalige informatiecampagne over dit onderwerp via onze klassieke interne media (mail, schermen, affiches en intranet), gevolgd door een test om het personeel te sensibiliseren voor dit type bedreiging.

In de aanloop naar de test heeft de interne communicatie meegeholpen bij de keuze van frauduleuze nep-mails. Na de test hebben wij tips gegeven om alle valkuilen te vermijden.

Marketing staat centraal in onze werking

Net Brussel heeft een onderzoek gedaan bij de Brusselaars om betere beslissingen te nemen die rekening houden met hun perceptie en gedrag op het vlak van openbare netheid, afvalophaling en afvalsortering. Dit onderzoek is uitgevoerd in 2 fasen in samenwerking met Space, AQRate en DéfiLine.

De eerste - kwalitatieve - fase werd gerealiseerd in maart 2019 en bestond uit 9 groepen van 6 personen (7 FR en 2 NL) uit verschillende gemeenten en leeftijdscategorieën, die gedurende 2 uur discussieerden op basis van een gemeenschappelijke gespreksleidraad.

De kwalitatieve fase resulteerde in enkele vaststellingen, prioriteiten en ideeën. De gespreksleidraad ging onder andere dieper in op:

- de manier waarop Brusselaars hun omgeving percipiëren;
- het gebruik en de beoordeling van de infrastructuur voor reiniging, ophaling en sortering;
- de beoordeling van de communicatie die de bewoners ontvangen;
- de verkenning van mogelijke oplossingen.

De tweede - kwantitatieve - fase werd in april 2019 gerealiseerd bij 995 bewoners van het gewest. Deze was gebaseerd op een online-enquête van een panel dat 80% van de bevolking vertegenwoordigde. De niet-vertegenwoordigde 20% bestond voornamelijk uit jongeren onder 16 jaar, zeer oude mensen zonder toegang tot internet en mensen van buitenlandse afkomst die geen of te weinig Nederlands of Frans spreken.

Dienst Human Resources



Het team van de Human Resources is de bevoorrechte gesprekspartner om alle vragen van de personeelsleden van het bedrijf te beantwoorden.

Deze dienst bestaat uit 5 cellen die zijn gespecialiseerd in een specifiek domein:

- loonadministratie
- loopbaanbeheer
- aanwerving
- medische zaken
- disciplinaire zaken

In 2019 vonden enkele omvangrijke projecten plaats bij Net Brussel: de overeenkomst met Fost Plus, de installatie van nieuwe afsluitbare containers en de inrichting van een garage specifiek voor elektrische voertuigen om de ontwikkeling daarvan te ondersteunen. Het team van de Human Resources nam de aanwerving op zich van de nieuwe profielen die nodig waren voor deze nieuwe functies.

Er was in 2019 ook aandacht voor de erkenning van het werk van de personeelsleden die al in dienst zijn, via bevordering, benoeming of verlenging van bestaande contracten.

Ook de toegang tot de eerste beroepservaring voor veel jongeren blijft een prioriteit. Dit jaar heeft het Agentschap eveneens mensen met een handicap geïntegreerd in dit programma.

Het personeel van Net Brussel in cijfers

2.927 : totaal aantal personeelsleden voor de uitvoering van de opdrachten van Net Brussel op 31 december 2019.

234 : aantal vrouwelijke personeelsleden (7,99% van het totaal), onder wie 97 vakvrouwen van openbare reinheid en 137 bediendes.

2.693 : aantal mannelijke personeelsleden (92,01% van het totaal) onder wie 2.508 vakmensen van openbare reinheid en 185 bedienden.

Openbare netheid en leefklimaat

Voor een goede opvolging van de projecten die worden gerealiseerd in het kader van de overeenkomst Openbare Netheid en Leefklimaat is de dienst Human Resources overgegaan tot de aanwerving van een assistente van openbare netheid (50 % Net Brussel – 50 % Fost Plus).

Appartementsgebouwen

Er werd eveneens een **experte (projectleidster)** aangetrokken voor de ontwikkeling van de uitrol van de nieuwe afsluitbare containers in alle appartementsgebouwen van Brussel en voor een doelgerichte communicatie hieromtrent.

Garage voor elektrische voertuigen

Het inrichten van een nieuwe garage (voor elektrische voertuigen) resulteerde in de aanwerving van 5 vakmannen en het sluiten van een vast contract (omzetting van tijdelijk naar vast).

Van tijdelijk naar vast

Als gevolg van diverse hervormingen had de dienst Human Resources in 2017 operationeel personeel aangeworven met een tijdelijk contract. Op basis van een besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 22/11/2018 werden deze tijdelijke contracten omgezet in vaste contracten: **194 posten, waarvan 2 assistenten.**

Inschakeling van jongeren

Sinds vele jaren draagt Net Brussel actief bij aan de tewerkstelling van jonge Brusselaars.

- Aanwerving van SBO-personeel 'Startbaanovereenkomst - Rosetta jongeren van -26'
- Aanwerving van FIRST-personeel 'Stage eerste werkervaring'
- Aanwerving van IBO-personeel 'Individuele beroepservaring in onderneming'
- Aanwerving van GESCO-personeel 'Gesubsidieerde contractueel - inschakelingsovereenkomst'

Handicap

Net Brussel heeft aandacht voor diversiteit en ziet toe op de inclusie van personen met een handicap onder zijn personeel. Er werd een samenwerking opgezet met de vzw Diversicom, die de contacten tussen mensen met een handicap en potentiële werkgevers ondersteunt.

- In het kader van ontdekkingsstages zijn 7 personen verwelkomd in 2018/2019.
- In samenwerking met de vzw Phare zijn 7 personen aangeworven met overeenkomst voor beroepsaanpassing.
- Aan het einde van de overeenkomst voor beroepsaanpassing kreeg één persoon een tijdelijk contract van 2 jaar aangeboden.

Bevorderingen en benoemingen

In 2019 heeft de dienst Human Resources eveneens 39 WOR (werkmannen van openbare reinheid) benoemd en meerdere interne bevorderingen of bevorderingsprocedures georganiseerd:

- Bevordering door de overgang naar een hoger niveau van 12 ploegbazen.
- Bevordering door een verhoging in graad van 6 opzichters.
- Bevordering door een verhoging in graad van 1 eerste opzichter.
- Organisatie van een examen voor een verhoging in graad van eerstaanwendend vakman.
- Er werden eveneens 39 WOR (werkmannen van openbare reinheid) benoemd.

Arbeidsongevallen

Er kwam een 3de inspecteur bij het team dat de dossiers van de arbeidsongevallen beheert.

Telewerk

Om de mobiliteit van sommige medewerkers/medewerksters te vergemakkelijken en de werkomstandigheden te moderniseren, werd voor de eerste keer telewerk geïntroduceerd bij Net Brussel. Dat gebeurde in de vorm van occasioneel telewerk, op niet-regelmatige basis, met een maximum van drie dagen per maand. Diverse medewerkers/medewerksters hebben deze nieuwe manier van werken in 2019 kunnen genieten!

Externe Diensten voor Preventie en Bescherming

Op 1 januari 2019 werd Cohezio aangesteld als officiële EDPB (Externe Dienst voor Preventie en Bescherming) voor Net Brussel, na een overheidsopdracht die werd uitgeschreven in 2018. In dit jaar werd ook een bijzonder bestek gepubliceerd voor de aanstelling van een nieuwe dienstverlener voor de medische controles.

Gewestelijke School voor Openbare Netheid



De Gewestelijke School voor Openbare Netheid (GSON) werkt aan de opleiding en de verbetering van de competenties van alle personeelsleden van Net Brussel. Dit dagelijkse werk wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking met onze collega's van de Human Resources en met de operationele diensten.

De belangrijkste doelstelling is het stimuleren van het organisatorisch leiderschap en van het overdragen en delen van operationele kennis. Het doel is de transversale samenwerking tussen de diensten te ondersteunen.

- Onthaal van nieuwkomers.
- Technische opleiding over het wagenpark van Net Brussel.
- Opleidingen verbonden aan het Jaaractieplan van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming (welzijn, risicopreventie, ...).
- Opleiding van WOR (werkmannen van openbare reinheid) of van ploegbazen bij hun benoeming. Opleiding over de reglementaire verschillen die toevallen aan de statutaire personeelsleden.
- Opleidingen per graad.
- Opleidingen bestemd voor gemeentepersoneel.

Met uitzondering van de opleidingen aan gemeentepersoneel streven onze opleidingen naar een continue verbetering van de werkkwaliteit door de effectiviteit en het welzijn van alle personeelsleden van het Agentschap te ondersteunen.

Bijvoorbeeld: in het kader van de opleiding voor het rijbewijs B of C+het vakbekwaamheidsattest kunnen de personeelsleden met de grootste anciënniteit hun dienstjaren valoriseren. Hun opdrachten zijn aangepast aan hun fysieke capaciteiten en het Net Brussel beschikt over de technische competenties om zijn opdrachten te vervullen die de inzet van het wagenpark vereisen.

Voor de jongeren is deze nieuwe kwalificatie een garantie voor een optimale positionering op de arbeidsmarkt ten aanzien van onze maatschappelijke en opleidingsverantwoordelijkheid in onze hoedanigheid van onze openbare dienst.

Opleidingen in cijfers

- **11**: totaal aantal trainers verdeeld over de drie teams: het Welcome Team (onthaal van nieuwkomers), het Technical Team (opleiding over het gebruik van de voertuigen), en het Development Team (permanente opleiding van het hele personeel).
- **3.076**: aantal opleidingen, verstrekt aan **1.191** verschillende personen.
- **38,72%** van de medewerkers/medewerksters hebben een opleiding genoten. Sommigen van hen hebben dus 2 of 3 opleidingen gevolgd.

Typologie van de opleidingen

De opleidingen zijn verdeeld in 2 groepen, algemene opleidingen en technische opleidingen.

Algemene opleidingen

- **649** : aantal personeelsleden die nieuwe competenties hebben verworven in opleidingen van het type 'onthaal'.
- **731** : aantal personeelsleden die een nieuwe vaardigheid kunnen genieten door de overdracht van verworven kennis na het volgen van een cursus in verband met hun functie.

Technische opleidingen

- **1.039** : aantal personeelsleden die een opleiding hebben gekregen over het goede gebruik van het wagenpark en technisch materiaal van Net Brussel.
- **659** : aantal personeelsleden met een rijbewijs C die een opfriscursus hebben gevolgd in het kader van de vernieuwing van hun vakbekwaamheidsattest code 95.

Opleiding per gender

	Vrouwelijk personeel	Mannelijk personeel	TOTAAL
Personeelsleden die één of meerdere opleidingen hebben gevolgd.	85	1.106	1.191
Personeelsleden die een module van een algemene opleiding hebben gevolgd.	69	639	708
Personeelsleden die een module van een technische opleiding hebben gevolgd.	13	229	242
Personeelsleden die een module van een opleiding voor het vakbekwaamheidsattest rijbewijs C hebben gevolgd.	3	238	241
Totaal aantal gevolgde opleidingen.	64	117	181
Totaal aantal gevolgde modules van opleidingen.	264	2.812	3.076

De vrijwillige toegang tot een opleiding of de toekenning van een opleiding hangt af van de rol van het personeelslid binnen het bedrijf.

De opleiding 'teambeheer' wordt vooral gegeven aan mannen aangezien er op dit moment weinig vrouwen verantwoordelijk zijn voor een team of een sector.

Voor sommige opleidingen is er een voorvereiste, zoals de opleidingen voor het behalen van het vakbekwaamheidsattest code 95, waarvoor een rijbewijs C vereist is. Aangezien de mannen sterk in de meerderheid zijn bij de houders van een vrachtwagenrijbewijs, is het logisch dat zij ook in de meerderheid zijn bij het volgen van de opleidingen voor het vakbekwaamheidsattest.

Typologie van het personeel dat vooral een opleiding zal volgen

Van de personeelsleden zijn het vooral de chauffeurs die een opleiding volgen. Zij zijn verplicht om 5 opleidingssessies te volgen in het kader van de update van hun vakbekwaamheidsattest code 95. Wanneer een nieuw model voertuig arriveert, volgen alle chauffeurs die aan het stuur zullen zitten een opleiding over de nieuwe technieken die zijn verwerkt in de vrachtwagen. En ook de chauffeurs die om dienstredenen een voertuig moeten gebruiken dat ze al meer dan 6 maanden niet meer hebben bediend, volgen een opleiding.

Bij terugkerende ongevallen volgen de chauffeurs een cursus om hun rijgedrag te verbeteren.

Een nieuwkomer volgt meestal in het begin alleen de onthaalopleiding en het jaar daarop een bezoek aan de installaties (Recypark, sorteercentrum, PROXY CHIMIK, composteercentrum, verbrandingsinstallatie).



De vzw Sociale Dienst van Net Brussel bestaat uit drie animatrices en vier sociaal assistentes. Het doel van het werk van de animatrices is het leven van de personeelsleden aangenamer maken door de organisatie van gezellige activiteiten en het aanbieden van voordelige formules voor culturele en familiale uitstapjes. De sociaal assistentes geven steun en advies aan personeelsleden die moeilijkheden ondervinden in hun leven.

De activiteiten van de Sociale Dienst zijn divers:

- Psychologische en administratieve ondersteuning bij diverse persoonlijke en professionele problemen.
- Premies in het kader van paramedische en andere kosten.
- Organisatie van excursies en familiale activiteiten.
- Voordelige tarieven voor enkele pretparken, bioscopen, enz.

Premies van de Sociale Dienst

De premies van de Sociale Dienst begeleiden de loopbaan en de levensloop van onze personeelsleden, zodat zij een steuntje in de rug krijgen tijdens elke fase van hun persoonlijke traject:

- Geboortepremie
- Vergoeding van begrafeniskosten (voor kinderen en partner)
- Cadeaucheque voor Sinterklaas
- Hospitalisatieverzekering
- Terugbetaling van apotheekkosten (na een bijdrage van 60 euro)
- Deelname in 'paramedische' kosten
- Bijdrage aan abonnementen voor sportieve, ludieke of culturele activiteiten
- Tussenkost in de kosten voor kampen voor de kinderen van personeelsleden
- Tussenkost in de studiekosten voor kinderen van personeelsleden (basis en secundair)
- Financiële steun voor diverse opleidingen

Activiteiten

In 2019 organiseerde de Sociale Dienst activiteiten voor het personeel van het Agentschap en hun gezin (partner en kinderen), zoals excursies, gepensioneerdfeest en activiteiten voor kinderen. **Er werden uitstapjes georganiseerd naar Durbuy Aventure, Pairi Daiza, Phantasialand en de Saffraankwekerij van Cotchia.**

Verkoop van tickets

De Sociale Dienst biedt de mogelijkheid om tickets te kopen tegen een lagere prijs. Dit aanbod kende zoals elk jaar een groot succes.

In 2019 was de verkoop zoals gewoonlijk geconcentreerd op tickets voor Belgische pretparken (Walibi, Aqualibi, Plopsaland...) en tickets voor Brusselse bioscopen (Kinopolis, White Cinema, UGC).

Er werden ook 58 tickets verkocht voor het circus Bouglione.

Sociale dienst/ sociaal assistentes

Financiële tussenkomsten

Hierna volgt een overzicht van de financiële tegemoetkomingen die de sociaal assistentes verleenden in 2019. Deze tegemoetkomingen worden verstrekt in de vorm van een voorschot en gerecupereerd via maandelijkse inhoudingen op het loon.

Tegemoetkomingen na een besluit van de Raad van Bestuur (boven de 500 euro)

- Leningen : 38
- Giften : 1

Voorschot op het loon zonder een besluit van de Raad van Bestuur (onder de 500 euro)

- Voorschot op het loon : 150
- Voorschot dat direct wordt terugbetaald aan de Financiële Dienst van het Agentschap : 18

Deze voorschotten worden toegekend om meerdere redenen: het kan gaan om een voorschot op overuren of om een administratieve fout recht te zetten. Ze kunnen ook worden toegekend voor gerechtskosten, medische kosten, transport- of huisvestingskosten of om een moeilijke maand te overbruggen.

Sociale bijstand aan personeelsleden

De sociaal assistentes ontvangen de vragen om hulp via diverse communicatiekanalen en over diverse onderwerpen.

Wie deed een beroep op de Sociale Dienst in 2019?

Verschillende contacten (één persoon kan meerdere contacten hebben):

Actieve personeelsleden	3.982
Partner of familie	335
Gepensioneerde	110
Weduwe	101
Personeelsdienst en hiërarchie	290
Externe personen	220
Totaal	5.038 contacten

Waarover gaan de contacten?

- Persoonlijke en familiale problemen
- Moeilijkheden op het werk (vragen over het loon, de loopbaan, overplaatsing, verlof, disciplinaire maatregelen, absentieïsme, ...)
- Pensioen en overlevingspensioen
- Voordelen die de vzw toekent (tussenkomen/premies, activiteiten)
- Hospitalisatieverzekering
- Vragen over rechten, juridische problemen
- Belastingen
- Medische problemen (ziekte, verslaving, ...)
- Financiële problemen
- Huisvestingsproblemen
- Overige ...

Dienst Recherche en Verbalisatie



In 2019 ging de dienst Recherche en Verbalisatie verder met zijn gebruikelijke acties voor onderzoek en opsporing van inbreuken op het afvalbeheer in het hele Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze inbreuken kunnen betrekking hebben op het sluikestorten van afval, maar ook op het illegaal ophalen, vervoeren of uitvoeren van afval.

De acties worden uitgevoerd door de dienst alleen of in samenwerking met de lokale politie en/of gemeentelijke diensten.

De dienst stelt processen-verbaal op en legt dwangmaatregelen op, zowel op de openbare weg als op privéterrein.

Als het parket beslist om de overtreeders niet strafrechtelijk te vervolgen, wordt het dossier teruggestuurd naar het Agentschap, dat een administratieve boete kan opleggen van 50 tot 62.500 euro, boven op de kosten voor de opruiming en de verwerking van het afval.

Balans

Het aantal PV's is gedaald ten opzichte van 2018 (2.919 in 2019, 3.308 in 2018). Anderzijds is er een duidelijke stijging van het aantal vaststellingen op heterdaad (551 in 2019 tegenover 426 in 2018). Ook moet worden opgemerkt dat de cijfers over het geheel genomen stabiel blijven, hoewel de dienst draait met een controleur, twee operationele personeelsleden en een secretariaatsmedewerkster minder, met als gevolg dat het personeelsbestand is teruggebracht van 43 naar 39 personeelsleden, alle functies samen.

De werkelijke bedragen van de administratieve boetes die door Net Brussel werden opgelegd, bereikten hun hoogtepunt in 2018, als gevolg van de versnelling van de procedures op dat vlak. Deze inhaalbeweging – die de verwerkingstijd inkortte van 26 naar 6 maanden – werd begin 2019 afgerond. **Deze bedragen stabiliseerden zich op 220.548 euro in 2019** (247.815 euro in 2018), waardoor 2019 het op één na belangrijkste jaar is wat betreft de geïnde bedragen:

2014	2015	2016	2017	2018	2019
106.759€	113.299€	142.599€	218.506€	247.815€	220.548€

Controles en gezamenlijke operaties

De gezamenlijke operaties met de politie in de zone Brussel-West, met name in de Heyvaertwijk, werden voortgezet met ongeveer twee controles per maand.

Dankzij deze controles op de illegale uitvoer van afval naar niet-EU-landen onderschepten we grote hoeveelheden afgedankte elektrische en huishoudelijke apparatuur, die we opnieuw in de specifieke recyclagecircuits konden brengen.

Sommige wegcontroles zijn hervat, met name in de zones Brussel-West en Montgomery.



Het team bestaat uit 7 mensen afkomstig uit de operationele diensten en centrale administratie. Deze mix zorgt voor beter totaalbeeld op het bedrijf en maakt het mogelijk om projecten te realiseren met voldoende afstand.

De belangrijkste taken van de dienst Interne audit zijn het actief deelnemen aan de continue verbetering van de werking van het bedrijf, door op het terrein de goede uitvoering van de werkprocedures op te volgen.

Het doel van de dienst blijft het versterken en systematiseren van de **controlesystemen** die ervoor zorgen dat de dagelijkse activiteiten van het bedrijf in hun geheel en in hun verscheidenheid goed worden uitgevoerd.

Deze dienst is ook verantwoordelijk voor de behandeling van **vragen/klachten van de Algemene Directie** en voor de **actieve deelname aan bepaalde projecten in samenwerking met andere diensten van het Agentschap, met name de ISO-dienst.**

ISO-ondersteuning

Ter ondersteuning van ISO voert de dienst audits uit in de verschillende operationele sectoren van Net Brussel. Deze audits worden één keer per jaar uitgevoerd. Ze starten in oktober en kunnen tot april duren. Het doel van deze audits is de controle op de aanmaak, de goedkeuring, de verdeling, het gebruik en de updates van de geregistreerde en gearchiveerde documenten.

Audit - Wagenpark

In het kader van de strategische doelstelling van de Algemene Directie om het beheer van het wagenpark te verbeteren, is aan de dienst Interne audit, met de medewerking van de ISO-dienst, gevraagd om een audit van het volledige wagenpark uit te voeren.

In samenwerking met de Gewestelijke School voor Openbare Netheid en de Centrale Garage is er een specifiek document gecreëerd dat rekening houdt met de meest voorkomende moeilijkheden en anomalieën bij pannes en dit voor elk type voertuig dat Net Brussel gebruikt.

Audit - Hervorming van de ophalingen

Er zijn audits uitgevoerd in de verschillende ophaalsectoren met als doel alle shiften te optimaliseren.

In het kader van de hervorming van de ophalingen, die op 2 januari 2017 in werking is getreden, waren de belangrijkste uitdagingen om het werk van onze ploegen te verlichten en het leven van de burgers te vereenvoudigen.

De uitgerolde organisatie was gericht op de verbetering van het welzijn van onze personeelsleden door rekening te houden met een uitbalancering van het gewicht van de rondes, voor een betere verdeling van de werklust op de verschillende dagen van de week.

Na evaluatie werd ingeschat dat er nog organisatorische veranderingen moesten plaatsvinden voor een betere verdeling van de rondes.

het aantal arbeidsongevallen en verkeersongevallen te verminderen en, meer in het algemeen, om de psychosociale belasting op het werk te verminderen.

Audit - Beheer van de rioolputjes

In het kader van een vastgesteld probleem bij het onderhoud en de reiniging van de rioolputjes is uit een analyse van de Interne audit gebleken dat een groot deel van de rioolputjes niet of niet meer voldoende wordt onderhouden. Er is een actieplan opgesteld om elk risico op overstromingen bij slecht weer te voorkomen.

Audit - Sorteerbeheer

Met het oog op de voortdurende verbetering van de sortering in onze verschillende sectoren en Recypark werd besloten om een informatiecampagne te organiseren om alle personeelsleden bewust te maken van het belang van en de verplichting om te sorteren.

Daartoe legt de Interne audit twee keer per week bezoeken af aan de sectoren om informatie in te zamelen en waar nodig op te volgen. Het doel is om op de lange termijn tot 100 procent intern gesorteerd afval te komen.

Audit - Commerciële contracten

In het kader van een regularisatie van de commerciële contracten werd aan de dienst Interne audit gevraagd om de hoeveelheden en soorten afval te analyseren die bij elke ophaalbeurt worden buitengezet (dinsdag - vrijdag), zodat de hoeveelheden van elk contract konden worden aangepast aan de realiteit.

Een eerste audit werd uitgevoerd in het werkgebied van de wijk «Wayez - Verzet - Paul Janson».

Een tweede werkgebied in de wijk «Brabant» werd eveneens van maandag tot zondag geanalyseerd.



De ISO-dienst is verantwoordelijk voor het behoud van de certificeringen ISO 9001 (kwaliteitssysteem) en ISO 14001 (milieusysteem) en telt 2 personeelsleden.

- De dienst zorgt ervoor dat de documenten op het intranet de laatste versie zijn.
- Hij controleert dat het systeem wordt toegepast op de verschillende niveaus en dat iedereen de juiste documenten gebruikt.
- Hij volgt de verbeteringsacties en doelstellingen van het kwaliteits- en milieusysteem. Elk personeelslid kan kwaliteitsacties voorstellen. Die resulteren uit vaststellingen tijdens interne audits of bij non-conformiteit. De doelstellingen worden door de verantwoordelijken voorgesteld aan de Algemene Directie, onder meer op basis van de strategische doelstellingen van de directie.
- Hij begeleidt externe certificeringsinstellingen op het terrein wanneer ze naar het Agentschap komen voor een audit.

Audit en certificeringen

De dienst heeft 42 afzonderlijke interne audits uitgevoerd (gedeeltelijk uitbesteed aan de dienst Interne audit). Voor de begeleiding van de certificeringsinstelling bij de externe audit zijn er alles bij elkaar 9 personen/dag ingezet:

- Er zijn 118 nieuwe kwaliteitsacties opgesteld.
- Er zijn 220 documenten van het managementsysteem gewijzigd of toegevoegd.

Opmerkelijke feiten in 2019

- Juni 2019: ISO 9001 en ISO 14001: hercertificeringsaudit
- Juli 2019: Start van het ISO 27001-project (pre-audit van Vinçotte)

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming



De Interne Dienst voor Preventie en Bescherming heeft de taak om de werkgever, de leden van de hiërarchische lijn en de personeelsleden te ondersteunen bij de uitwerking, programmering, uitvoering en evaluatie van het welzijnsbeleid op het werk.

De maatregelen die worden genomen om de veiligheid en het welzijn van onze personeelsleden te verzekeren, kaderen in ons jaaractieplan 2019 en in ons globaal preventieplan 2019-2024.

Aantal arbeidsongevallen (AO) en tijdelijke arbeidsongeschiktheid (TAO) voor het jaar 2019.

2019 (01-12)							
Activiteitssector	Personeel	AO	% AO	AO/ personeelslid	TAO	% TAO	TAO / personeelslid
Specifieke ophalingen	282	56	10,7%	0,20	679	13,8%	2,41
Ophaling	1244	342	65,4%	0,27	3.213	65,4%	2,58
Reiniging	814	105	20,1%	0,13	838	17,1%	1,03
Broqueville	289	14	2,7%	0,05	153	3,1%	0,53
Centrale garage	84	6	1,1%	0,07	28	0,6%	0,33
		523			4.911		

Preventie

De Interne Dienst voor Preventie en Bescherming heeft permanente acties gehouden om arbeids- en verkeersongevallen te voorkomen:

- Affichagecampagne op A0-formaat in alle sectoren over de preventie van arbeids- en verkeersongevallen.
- Videocampagne in alle sectoren over de preventie van arbeids- en verkeersongevallen.
- Verspreiding van maandelijkse cijfers over arbeids- en verkeersongevallen in de vorm van een video.
- Sensibilisering van onze personeelsleden via de veiligheidsbrochures 'Safety News' over de risico's in verband met hun activiteiten en de aanbevolen preventie maatregelen:
 - Thema's van de Safety News in 2019:
 - ★ SN 10 : Val- en glijpreventie
 - ★ SN 11 : Begeleiding van voertuigen tijdens manoeuvres
 - ★ SN 12 : Risico's bij contact met afval
 - Deze thema's van Safety News worden ook gepresenteerd in de vorm van video's en afgespeeld op grote schermen in alle sectoren van Net Brussel.

- Verspreiding van video's over:
 - Risico's in de herfst
 - Veiligheidsgordel
 - Risico's in de winter
 - Verbod om oortjes te dragen tijdens het werk
 - Dragen van PBM bij het gebruik van de bladblazer
 - Lichaamshygiëne en handen wassen.
 - ...

Deelname aan externe evenementen

De IDPB heeft van 16 tot 18 april 2019 deelgenomen aan een tweede missie van Net Brussel in Algerije, gewijd aan de veiligheid op het werk.

De IDPB heeft de beroepen van de huisvuilophaling van Net Brussel gepresenteerd en in het bijzonder de risico's die voortvloeien uit de activiteit van de «ophalers», tijdens een studiedag die op 10 december 2019 werd georganiseerd door de vzw Preventie en Interim voor «Verbindingspersonen» in Thurn & Taxis.

Werkdocumenten

Presentatie van meerdere werkdocumenten tijdens de Comités voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) in verband met het welzijnsbeleid op het werk bij Net Brussel:

- De maandverslagen van de IDPB
- Het jaarverslag van de IDPB van 2018
- De evaluaties van het Jaaractieplan 2019
- Het Jaaractieplan 2020 gepresenteerd tijdens het CPBW van oktober 2019
- Statistieken over de arbeidsongevallen in 2019
- Statistieken over de verkeersongevallen in 2019
- Gedetailleerde verslagen van zware arbeidsongevallen
- Rapporten van brandoefeningen in de sectoren
- Informatie over informele interventies door vertrouwenspersonen
- Verslag van de IDPB over de jaarlijkse bezoeken aan de werkplekken bij Net Brussel
- ...

Dienst Infrastructuur en Projecten



De dienst Infrastructuur en Projecten werkt aan de aanpassing en verbetering van de gebouwen waarin de verschillende opdrachten van Net Brussel plaatsvinden.

Milieuvergunning

De dienst Infrastructuur en Projecten heeft gezorgd voor de verlenging van de milieuvergunningen voor drie bedrijfssites:

- Broqueville
- Molenbeek
- Berchem

Laadpalen

Met het oog op de geleidelijke vervanging van de voertuigen van Net Brussel door elektrische voertuigen, zijn 17 nieuwe laadpalen op verschillende bedrijfssites geplaatst. Hiermee kunnen 33 extra voertuigen worden opgeladen.

Renovatiewerken

Zoals elk jaar vonden er renovatiewerken plaats:

Bempt

- Samenvoeging van 2 magazijnen tot één, waardoor de materiaalvoorraad kan worden beperkt en de doorgang van de personeelsleden vlotter kan verlopen.
- Verbouwing van het oude magazijn tot een nieuwe kleedkamer.

Monnoyer

- Nieuwe, permanente kleedkamers voor alle personeelsleden die voorheen gebruik maakten van tijdelijke modules.
- Door het verwijderen van de tijdelijke modules kon de parkeercapaciteit worden vergroot.

Recypark Sint-Pieters-Woluwe

- Installatie van een nieuwe kantine/kantoorcontainer omdat de oude verouderd was.

Neder-Over-Heembeek

Fysieke scheiding van de 2 shiften in 2 afzonderlijke loketten om de doorgang van de personeelsleden en het comfort van de ploegbazen te verbeteren.

- Afronding van het project voor de stabilisatie van de berm en ingebruikname van 12 parkeerplaatsen voor zware voertuigen.

Ondergrondse glasbollen

- Plaatsing van 13 nieuwe sites met ondergrondse glasbollen
- Overstap naar het Kinshoffer-grijpsysteem (robuuster en veiliger). Alle nieuwe sites zijn nu uitgerust met dit type haak.

Dienst Aankoop en Logistiek

De dienst Aankoop en Logistiek houdt toezicht op het merendeel van de aankopen die Net Brussel doet via de gunning van overheidsopdrachten voor leveringen en diensten. Deze ondersteunende dienst centraliseert de aanvragen van de operationele en administratieve diensten.

In 2019 heeft de dienst Aankoop en Logistiek zich ingezet om een maximale transparantie en veiligheid van de procedures te garanderen door alleen te werken via het e-Procurementplatform voor de bekendmaking en ontvangst van offertes en voor alle overheidsopdrachten.

Ongeveer 60% van de overheidsopdrachten in 2019 bevatten een sociale clausule (opleiding, inschakeling, enz.) of milieuclausule:

- Ecolabel op witte T-shirts voor alle WOR (Werkmannen van Openbare Reinheid)
- Label eerlijke handel op groene T-shirts voor mecaniciens
- Ecolabel en label eerlijke handel op de badhanddoeken

Balans 2019

- 79 overheidsopdrachten gelanceerd in 2019 voor een gecumuleerd bedrag van meer dan 22 miljoen euro.
- Plaatsing van 51 nieuwe Vigipirate-zakkenhouders in een constant streven naar meer vuilnisbakken op straat.
- Distributie van 7.000 kleine oranje containers van 25 l aan de Brusselse bevolking ter ondersteuning van de sortering van voedingsafval.
- Start van de sortering van voedingsafval op de administratieve zetel in maart 2019.
- Verdeling van drinkbussen aan het administratief personeel en bannen van wegwerpbekers zowel bij de waterfonteinen als de koffiemachines op de administratieve zetel.

Dienst Wagenparkbeheer



De dienst OOW (Onderzoek, Ontwikkeling & Wagenpark) kreeg een nieuwe naam: Wagenparkbeheer of WPB.

Deze dienst houdt zich voornamelijk bezig met de aankoop van nieuwe voertuigen en andere machines, alsook met het onderhoud en de reparaties daarvan. Ook zorgen ze ervoor dat ze administratief en technisch in orde zijn.

De dienst beheert eveneens de dossiers van verkeersongevallen.

In cijfers

In 2019 zijn 160 nieuwe voertuigen in gebruik genomen:

- 29 ophaalwagens (huishoudelijk afval) 19 t 16 m³ (huis-aan-huisophaling en gemechaniseerde ophaling)
- 22 ophaalwagens (huishoudelijk afval) 6 m³ (leging straatvuilnisbakken)
- 65 stadswagens (personeelstransport en reinigingsmateriaal)
- 2 veegmachines 4 m³
- 9 veegmachines 2 m³
- 31 elektrische voertuigen
- 2 elektrische scooters

In totaal beschikt Net Brussel over 844 voertuigen, die als volgt zijn verdeeld:

Voertuigtype	Aantal voertuigen
ADR	6
Veegmachine	70
Open vrachtwagen	29
Kolkenzuiger	6
Takelwagen	2
Sproeiwagen	1
Huisvuilophaalwagen	320
Containervrachtwagen	37
Elektrische scooter	11
Transport en Diensten	114
Functievoertuig	26
Dienstvoertuig	117
Stadsvoertuig	105
Totaal	844

Opmerkelijke feiten

- Ingebruikname van 6 kleine hybride vrachtwagens (Fuso huisvuilophaalwagen 7 m³).
- Aankoop van een elektrische huisvuilophaalwagen met waterstof-brandstofcel in het kader van het HECTOR-project met een nuttig laadvermogen van 10 ton. Wordt begin 2021 geleverd.

Juridische dienst

De Juridische dienst heeft zijn ondersteunende rol voortgezet door de verschillende diensten en sectoren te helpen om juridische problemen op te lossen, zowel preventief (vóór een eventueel geschil) als tijdens een rechtsprocedure (in het kader van een bestaand geschil).

De Juridische dienst heeft steun verleend voor de behandeling van de klacht die bij de Europese Commissie is ingediend met betrekking tot vermeende illegale staatssteun voor de afvalophaling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Hij bleef op verschillende niveaus ondersteuning en expertise bieden in verband met de door Net Brussel georganiseerde overheidsopdrachten en paste de standaarddocumenten met betrekking tot de verschillende procedures aan.

Hij heeft ook de dienst SupCC ondersteund, met name in het kader van de opstelling van offertes die worden ingediend door het Agentschap voor overheidsopdrachten.

Op het vlak van Human Resources heeft de Juridische dienst steun verleend voor de verlenging van de bestaande taalkaders en voor de ontwikkeling van de volgende taalkaders die van toepassing zijn op het personeel van Net Brussel. Hij deed hetzelfde voor het project voor verlenging van de weddeschalen. Hij bleef deelnemen aan de werkgroepen in het kader van het nieuwe administratieve en financiële statuut van het Agentschap dat door de Juridische dienst wordt opgesteld. Hij heeft permanente ondersteuning verleend in de verschillende tuchtprocedures en bijgedragen aan de ontwikkeling van procedures voor het re-integratieproces.

In het kader van de voortdurende controle van de wijzigingen in wetteksten heeft de Juridische dienst ondersteuning geboden aan de verschillende diensten, met name voor de invoering van de nieuwe regelgeving inzake de openbaarheid van bestuur in de Brusselse instellingen. Hetzelfde geldt voor de regelgeving inzake de afschaffing van gesubsidieerde contractuelen.



In totaal kwam de algemene uitgavenbegroting van Net Brussel, aangepast voor 2019, op € 257.523.000 (uitvoering: € 243.361.000 in vereffeningskrediet).

De algemene ontvangstenbegroting werd, aangepast voor 2019, geraamd op € 220.026.000 (uitvoering: € 222.949.000). Voor het jaar 2019 werd het Agentschap het hele jaar door 20% van de overheidsdotatie onthouden, voor een bedrag van € 34.500.000. Deze vermindering wordt verklaard door de opschorting van de storting van de gewestelijke dotatie ter hoogte van 20 % vanaf juni 2018, in uitvoering van het vonnis van de rechtbank van eerste aanleg van Brussel van 4 mei 2018.

Wat de eigen middelen betreft (behalve de dotatie), bedraagt de opbrengst van de ophaling van niet-huishoudelijk afval en bedrijfsafval via abonnementen en overeenkomsten circa € 18.500.000². Daarnaast zijn de retributies die gegenereerd worden door de aanvoer van afval naar de energiewaarderingsinstallatie in 2019 gestegen ten opzichte van 2018 (€ 16.800.000 tegenover € 15.200.000)³. Daarna volgen de inkomsten uit de verkoop van groenestroomcertificaten voor een bedrag van € 10.900.000⁴. Er moet worden opgemerkt dat het Agentschap in 2019 de opbrengst van de verkoop van deze certificaten heeft behouden door ze niet aan het Gewest over te dragen.

De uitgavenbegroting van Net Brussel bestaat hoofdzakelijk uit terugkerende uitgaven. Het betreft personeelskosten, uitgaven voor rollend materieel en depots en het onderhoud ervan en uitgaven voor de verwerking van het opgehaalde afval.

1. Ontvangsten (begrotingsuitvoering in €)	2018	2019
Gewestdotatie	153.400.000	136.600.000
Overige ontvangsten	79.700.000	86.300.000
TOTAAL	233.100.000	222.900.000

2. Uitgaven (begrotingsuitvoering in €)	2018	2019
PERSONEEL	142.400.000	144.200.000
WERKING	96.100.000	87.200.000
waarvan algemene werkingskosten	43.400.000	43.000.000
waarvan werkingskosten voor het wagenpark	8.300.000	7.200.000
waarvan werkingskosten voor de afvalverwerking	33.700.000	37.000.000
overige	10.800.000	-
INVESTERING	19.200.000	11.900.000
TOTAAL	257.700.000	243.300.000

¹ Al de bedragen zijn afkomstig van de uitvoeringsrekening van de begroting van de rekeningen 2019 van het Gewestelijk Agentschap voor Netheid (GAN), goedgekeurd door de Ministerraad van 4 juni 2020

² Basisallocatie 02.004.03.09.1611 « Opbrengst van de ophaling van niet-huishoudelijk en industrieel afval via abonnementen en overeenkomsten »

³ Basisallocatie 02.004.03.12.1620 « Retributie betaald door de openbare entiteiten voor de storting in de verbrandingsinstallatie » en 02.004.03.13.1611

« Retributie betaald door de ondernemingen voor de storting in de verbrandingsinstallatie »

⁴ Basisallocatie 02.004.03.32.7730 « Groenestroomcertificaten ontvangen voor de groene stroom geproduceerd door de verbrandingsinstallatie »