

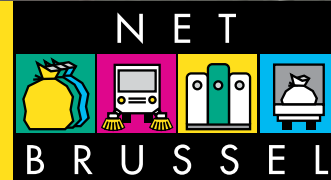
10

JAARVERSLAG

In het teken van de sorteerverplichting



*“Meer en beter sorteren vereist een fundamentele wijziging in het gedrag en de gewoonten van de burgers op lange termijn.”*





INHOUDSOPGAVE

2	Mededelingen van de Directie
4	Netheid
8	Inzameling
12	Afvalverwerking
18	Human Resources
20	Netheidsschool
22	Financiën
24	Commerciële activiteiten
26	Communicatiedienst

# 10 Mededelingen van de Directie

« De nieuwe dynamiek van 2010 moet de volgende jaren worden voortgezet. »

## Mobilisering tot sorteren

In 2010 heeft Net Brussel in het Brussels Gewest de verplichting ingevoerd om huishoudelijk afval te sorteren. Alle diensten van het Agentschap hebben hard gewerkt aan het welslagen van deze verplichting, waarbij de Operationele dienst de zware taak kreeg toebedeeld om het inzamelingsstelsel van zakken en containers grondig aan te passen. De Communicatiedienst heeft verschillende campagnes gelanceerd in alle media, via de pers en nabijheidsacties (animaties op het terrein). Het Call Center kreeg veel vragen te verwerken en speelde een belangrijke rol bij de verspreiding van de informatie, net zoals de Netheidsschool met de opleidingen die aan alle medewerkers van het Agentschap werden aangeboden. Er is ook een ruime inzet geweest vanwege de Technische dienst, evenals van de Kwaliteitsdienst en de dienst Opsporing en Verbalisatie, die repressief optreedt om deze nieuwe realiteit mogelijk te maken. **Wij herinneren eraan dat de Europese Richtlijn 2008/98/EG betreffende afvalstoffen voorziet dat tegen 2020 de helft van het huishoudelijk afval zal moeten worden gerecycleerd. Dankzij onze selectieve inzameling en recycling betekent deze sorteerverplichting voor het Brussels Gewest een grote stap vooruit in het streven naar deze doelstelling.**

Historisch gezien is het sorteren van huishoudelijk afval in Brussel niet nieuw. We kennen het namelijk al van in het begin van de jaren 90, maar dan uitsluitend op vrijwillige basis. De verplichting heeft de Brusselse bevolking bewuster gemaakt van de problematiek van het sorteren en van de impact ervan op het milieu. De resultaten liegen er niet om : tussen 2000 en 2009 steeg de hoeveelheid ingezameld, gesor-

teerd afval (PMD-verpakkingen, papier/karton en glas) van 70.931 ton naar 86.753 ton – een stijging met 15.822 ton (of 22,30 %) op 9 jaar. In 2010 alleen werd 104.051 ton van dit afval ingezameld – een bijkomende stijging dus met 17.298 ton (of 20 %). **Naast het kwantitatieve aspect is ook de kwaliteit van het recyclebaar afval aanzienlijk verbeterd.**

Meer en beter sorteren zijn twee hefbomen voor bijkomende acties waarop het Agentschap het hele jaar heeft gesteund. Deze hefbomen vereisen een fundamentele wijziging in het gedrag en de gewoonten van de burgers op lange termijn. De nieuwe dynamiek van 2010 zal dus de volgende jaren moeten worden voortgezet.

Naast de aanpassing van de diensten van het Agentschap om van deze sorteerverplichting in het Brussels Gewest een groot succes te maken, is ook gewerkt aan de verbetering van de prestaties in de diensten van Net Brussel.

Talrijke werkmiddelen werden verbeterd of vervangen en nieuwe werk- en organisatiemethoden kwamen in de plaats. **We vermelden in dit kader de reorganisatie van de kantoren van onze administratieve diensten zodat een betere dialoog en een betere coördinatie tussen de verschillende afdelingen mogelijk werd.**

Een dergelijke verbetering van prestaties begint met een kwaliteitsopleiding. De Netheidsschool van het Agentschap draagt ruimschoots bij tot dit doel en werkt onafgebroken aan de selectie en de kwaliteit van de opleidingen die zij aanbiedt aan de personeelsleden op het terrein en aan het voltallige personeel.

Er is ook een grotere samenwerking ontstaan tussen het Agentschap Net Brussel en verschillende externe partners. Zo wordt regelmatig overleg gepleegd met Fost Plus in het kader van het sorteren en recycleren van huishoudelijk afval, waaruit al talrijke gecoördineerde communicatieacties zijn voortgevloeid.

Ondanks de aloverheersende crisiscontext en het uitblijven van een ordonnantie tot verplichting van de commerciële overeenkomst, heeft de Commerciële dienst van Net Brussel voor bevredigende resultaten gezorgd op het vlak van inkomsten bij bedrijven en instellingen, door te blijven voldoen aan hun specifieke noden en te werken aan de versterking van het imago van het Agentschap.

Het ISO 9001 certificaat van het Agentschap werd voor 3 jaar verlengd, met het oog op een permanent streven naar verbetering van de kwaliteit van zijn diensten.

Vincent Jumeau  
Directeur-generaal

Peter Michiels  
Adjunct-directeur-generaal



# Netheid

## Reinigingsdienst

Ondanks een strikt werkschema, gericht op de lange termijn, is de organisatie van de reiniging in het gewest voortdurend in evolutie om tegemoet te komen aan de realiteit op het terrein. Daarom wordt het interventieprogramma van de straatreiniging steeds bijgewerkt. Zo werd de sanering rond de stations uitgebreid door het aantal interventies te verhogen. Wij doen ook meer interventies bij festiviteiten.

Sinds begin 2010 wordt elke reinigingseenheid ondersteund door een opzichter. Deze opzichters kunnen op basis van de activiteitenverslagen van de ploegbazen van het terrein en een goede onderlinge communicatie, het interventieprogramma op elk moment aanpassen : optreden daar waar nodig.

Ons werk materiaal heeft ook bijgedragen tot de kwaliteit en het aantal prestaties van onze diensten. Daarom zijn wij overgegaan tot de vervanging van verouderde machines: 1 kolkenzuiger, 1 veegmachine (5 m<sup>3</sup>), 4 veegmachines (2 m<sup>3</sup>) en 3 bestelwagens voor het vervoer van mankrachten en materiaal. De nadruk werd gelegd op de opleiding en de verantwoordelijkheid van de chauffeur, zodat ook de kwaliteit en de duurzaamheid van het materiaal kunnen worden gewaarborgd.

Wij blijven streven naar doeltreffendheid door onze werkmethoden en onze organisatie steeds opnieuw in vraag te stellen. Hiertoe werden werkgroepen opgericht waaraan onze opzichters en ingenieurs deelnemen.

« *Aanpassing van het interventieprogramma van de straatreiniging, daar waar nodig.* »

### De sleutelcijfers

De Reinigingsdienst is een belangrijke dienst van het Agentschap. Niet minder dan 550 werknemers zijn aanwezig op het terrein, verdeeld over een uurrooster van 5 u. 's morgens tot middernacht op weekdays en van 6.30 u. tot 20 u. in het weekend.

Het werk wordt uitgevoerd over 410 km gewestelijke en supragemeentelijke wegen die manueel en mechanisch worden onderhouden met behulp van 65 veegmachines van 5m<sup>3</sup> en 2m<sup>3</sup>.

De zware taak van het ruimen van 15.000 straatkolken gebeurt 4 maal per jaar met 6 kolkenzuigers. De dienst gaat langs in het Zoniënwood, waar 4.500 vuilnisbakken worden leeggemaakt en zorgt ook voor de sanering rond het Zuid- en het Noordstation.

### En nog meer cijfers ...

De grootste manifestaties die in het Brussels Gewest worden georganiseerd, veroorzaken een grote hoeveelheid vuil dat snel en efficiënt moet worden aangepakt. De Reinigingsdienst van Net Brussel is hiervoor goed georganiseerd. Vermelden we ondermeer manifestaties zoals de nationale feestdag op 21 juli, de 20 km van Brussel, de Gay Pride, het Irisfeest, het Feest van de Tervurenlaan, de concerten die gegeven worden op het Paleizenplein - zoals Taratata in 2010 dat tienduizenden mensen heeft bijeengebracht – het vuurwerk met Nieuwjaar, alsook verschillende braderijen en gemeentelijke rommelmarkten.

De ophaling van sluikestorten is ook een belangrijke dienst die wij aan de bevolking verlenen, evenals de opruiming van bepaalde, vaak uitgebreide markten, zoals de Zuidmarkt, de markt in Jette, de markt op het Flageyplein, Kasteleinsplein en op de Boondaalsquare.

Bovendien maakt het soms moeilijke onderhoud van de sites van de MIVB op de gewestwegen en de opruiming van de herfstbladeren langs de wegen deel uit van onze opdrachten.

In 2010 werd ons ook het onderhoud van de Molièrelaan toevertrouwd. Deze laan loopt door 3 gemeenten en wordt nu door ons opgeveegd, vuilnisbakken worden leeggemaakt en straatkolken worden schoongemaakt.



# Netheid

## De dienst Opsporing en Verbalisatie

Sinds 2009 past de dienst Opsporing en Verbalisatie systematisch dwangmaatregelen toe om het afval dat in voertuigen of zelfs op privéterreinen wordt gevonden, onder controle te houden. In 2010 werd deze strategie voortgezet en dit leidde tot 137 opgelegde maatregelen. Met deze maatregelen werd nagenoeg 75 m<sup>3</sup> gevaarlijk afval, zoals A.E.E.A. (afgedankte elektrische en elektronische apparaten), niet-gereinigde voertuigonderdelen, afvalolie, enz. onder controle gebracht.

Bovendien heeft het filterblokkadesysteem de interesse gewekt van verschillende gemeenten en politiezones die sindsdien om de interventie van het Agentschap vragen. Met deze filterblokkades kunnen voertuigen worden gevat die illegaal afval vervoeren.

In de "Heyvaertwijk" worden er twee filterblokkades per maand gehouden. Sommige gemeenten zoals Vorst en de politiezone Brussel-Hoofdstad/Elsene hebben gevraagd om deze acties systematisch te houden.

Er zullen nog meer gezamenlijke acties worden gevoerd tussen Net Brussel en verschillende andere gespecialiseerde diensten, waaronder het FAVV (Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen), het IRE (Nationaal Instituut voor Radio-elementen), de Douane, enz. De dienst Opsporing en Verbalisatie treedt minstens eenmaal per maand op samen met de gemeente Sint-Gillis en de politie van de zone Brussel-Zuid. De samenwerking van de dienst met de politie van Brussel-Hoofdstad/Elsene heeft eveneens geleid tot gezamenlijke en gestructureerde interventies in een

« Het jaar 2010 was een jaar van consolidatie en innovatie. »

probleemwijk, met name Matonge.

Naast de voortzetting van de acties die al in 2009 werden gestart, zijn nog nieuwe opdrachten vermeldenswaard. De belangrijkste is ongetwijfeld de systematische controle van de naleving van het sorteren dat verplicht is geworden op 1 januari 2010 voor alle huishoudens in het Brussels Gewest.

Na een eerste periode van individuele waarschuwingen startte op 1 juli 2010 een fase van verbalisering van de overtreeders.

De dienst Opsporing en Verbalisatie is ook massaal opgetreden op de Zuidmarkt waar bepaalde non-chalante marktkramers belangrijke hoeveelheden niet-verkochte waren in het weekend achterlieten. Daarna is het afval dat door de Reinigingsdienst wordt opgehaald met 70 % verminderd.

De dienst Opsporing en Verbalisatie tracht steeds meer op "heterdaad" te betrappen tijdens nachte-

lijke operaties. Er wordt systematisch toezicht gehouden bij de glasbollen waarrond regelmatig sluike stortingen van grofvuil of bouwafval te vinden zijn. De resultaten van deze verschillende acties worden vertaald in een niet onaanzienlijke stijging van de cijfers :

- 1.620 aanvankelijke processen-verbaal – waaronder 187 op heterdaad - en 44 navolgende processen-verbaal waarbij een nieuwe inbreuk lastens dezelfde overtreder werd vastgesteld ;
- 1.462 verwittigingen ;
- 62.375 € ophalings- en verwerkingskosten ;
- 147.240 € administratieve boetes.

Van de aanvankelijke processen-verbaal die werden opgesteld, gingen er 326 over de niet-naleving van de sorteerverplichting.





# Inzamelingen

« Deze positieve evolutie van het sorteren van afval in het Brussels Gewest is een grote stap vooruit voor de bescherming van het milieu. »

## Sorteerverplichting vanaf 1 januari 2010 : meer en beter afval sorteren

De sorteerverplichting die vanaf 1 januari 2010 van kracht werd, heeft een zeer positieve impact gehad op de selectieve inzameling : een stijging van het aantal ton met 64 % voor PMD-verpakkingen en met 19 % voor huishoudelijk papier/karton tegenover 2009.

De inzameling van PMD-verpakkingen steeg inderdaad van 10.000 naar 16.000 ton op één jaar en voor papier/karton van 43.000 naar bijna 51.000 ton. Niet alleen heeft de bevolking in het algemeen het sorteren goed uitgevoerd maar ook de kwaliteit van de verpakkingen in de blauwe zakken is verbeterd, waarbij de hoeveelheid niet-conform afval is gedaald met 8,5 %.

De inzameling van niet-recycleerbaar afval is verder afgenomen met een meer uitgesproken daling van de tonnage dan tussen 2008 en 2009. Er werd bijna 30.000 ton minder afval ingezameld ten opzichte van 2009, een daling dus van 9 % (tegenover een daling van 3 % tussen 2008 en 2009).

## Nog steeds uitstekende resultaten voor glas

Samen met de enorme toename aan gele en blauwe zakken, is ook de tonnage

glas in 2010 gestegen met wel 16 % ten opzichte van 2009, voor een totaal van 20.200 ton. Voor transparant glas bedroeg deze stijging zelfs bijna 20 %.

De glaszameling in containers van het type "HORECA" is ook met meer dan 2 % gestegen, tot iets meer dan 6.000 ton. Deze lichte stijging is te verklaren door de beslissing van Net Brussel om te laten betalen voor het ledigen van deze containers en zo de handelaars aan te moedigen om de glasbollen te gebruiken en wit en gekleurd glas gescheiden te sorteren.

Het glasbollennet werd in 2010 verder geoptimaliseerd en uitgebreid : 35 nieuwe bollen werden op verschillende plaatsen geïnstalleerd, waarvan 1 site met ondergrondse glasbollen. Het voordeel van een ondergrondse glasbol is dat deze veel stiller is en voor een sterke daling van het sluikstorten zorgt.

## De inzameling van tuinafval: succes verzekerd

De zondagse inzameling van tuinafval en de kerstboomophaling blijven grote waardering krijgen bij de Brusselaars. De inzameling van het tuinafval noteerde tussen 2009 en 2010 een toename van 6 %, d.i. bijna 12.600 ton.

## Grof huisvuil & Co.

De speciale acties voor de gratis ophaling van 3m<sup>3</sup> grof huisvuil (genoemd "De weken van 't grof huisvuil" van Net Brussel) werd in 2010 alweer met veel succes onthaald bij de bevolking.

Met uitzondering van hout, dat met 2 % is gestegen, noteren we een daling van de klassieke inzameling van grof huisvuil, AEEA, metalen en bouw materiaal (bakstenen, steenafval...). Voor deze 4 types afval samen, werd 1.000 ton minder ingezameld dan in 2009, hetzij een daling met 5 %, wat het totaal op iets minder dan 21.500 ton bracht. Dit komt waar-

schijnlijk door de crisis waaraan ook de Brusselaars niet zijn ontsnapt.

## Klein maar bijzonder schadelijk afval voor het milieu

In 2010 werd bijna 700 ton klein chemisch afval ingezameld in vergelijking met 656 in 2009 (+ 6 %). In deze 700 ton zit ook de inzameling van frituurolie (Valorfrit), die eveneens is gestegen met 184 ton, of 13 % in vergelijking met 2009.

# Ophalingen

door

# Net Brussel

(ton)

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Huishoudelijk en commercieel restafval (zakken en containers)</b>	<b>421.319</b>	<b>416.789</b>	<b>409.112</b>	<b>397.457</b>	<b>395.157</b>	<b>389.133</b>	<b>385.053</b>	<b>360.222</b>	<b>360.107</b>	<b>355.303</b>	<b>349.776</b>	<b>350.794</b>	<b>345.758</b>	<b>335.686</b>	<b>305.741</b>
<b>PMD-verpakkingen – blauwe zakken</b>	<b>3.153</b>	<b>5.974</b>	<b>6.831</b>	<b>12.144</b>	<b>12.196</b>	<b>11.491</b>	<b>11.306</b>	<b>13.183</b>	<b>13.601</b>	<b>13.065</b>	<b>11.003</b>	<b>9.307</b>	<b>9.498</b>	<b>9.951</b>	<b>16.317</b>
Papier/karton van huishoudens + containerparken	7.795	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
Commercieel papier/karton	6.322	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
<b>Papier/karton (huishoudelijk + commercieel)</b>	<b>14.117</b>	<b>23.169</b>	<b>31.410</b>	<b>43.249</b>	<b>46.515</b>	<b>48.419</b>	<b>48.576</b>	<b>51.669</b>	<b>56.261</b>	<b>55.316</b>	<b>54.961</b>	<b>56.323</b>	<b>56.179</b>	<b>53.522</b>	<b>61.460</b>
<b>Totaal selectieve (blauwe PMD-zakken en papier/karton)</b>	<b>17.270</b>	<b>29.143</b>	<b>38.241</b>	<b>55.393</b>	<b>58.710</b>	<b>59.910</b>	<b>59.883</b>	<b>64.852</b>	<b>69.862</b>	<b>68.381</b>	<b>65.964</b>	<b>65.630</b>	<b>65.677</b>	<b>63.473</b>	<b>77.777</b>
Glasbollen	7.360	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
Horeca	713	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
<b>Glas (glasbollen + Horeca)</b>	<b>8.073</b>	<b>8.700</b>	<b>9.499</b>	<b>11.606</b>	<b>12.220</b>	<b>13.153</b>	<b>14.144</b>	<b>15.491</b>	<b>16.017</b>	<b>16.039</b>	<b>18.170</b>	<b>19.838</b>	<b>20.921</b>	<b>23.280</b>	<b>26.274</b>
<b>SELECTIEVE “blauw/geel” + glas</b>	<b>25.343</b>	<b>37.843</b>	<b>47.740</b>	<b>67.000</b>	<b>70.931</b>	<b>73.063</b>	<b>74.027</b>	<b>80.343</b>	<b>85.879</b>	<b>84.420</b>	<b>84.134</b>	<b>85.467</b>	<b>86.598</b>	<b>86.753</b>	<b>104.051</b>
<b>RESTAFVAL + SELECTIEVE + GLAS</b>	<b>446.662</b>	<b>454.632</b>	<b>456.852</b>	<b>464.457</b>	<b>466.088</b>	<b>462.196</b>	<b>459.080</b>	<b>440.565</b>	<b>445.986</b>	<b>439.723</b>	<b>433.910</b>	<b>436.261</b>	<b>432.355</b>	<b>422.438</b>	<b>409.792</b>
Tuinafvalophalingen huishoudens (zondagen en kerstbomen)	150	170	203	203	206	189	3.848	6.928	9.917	9.844	9.205	10.440	11.336	11.824	12.579
Andere						105	2.237	2.797	3.196	3.618	3.160	2.256	3.140	2.586	2.497
<b>Tuinafval</b>	<b>150</b>	<b>170</b>	<b>203</b>	<b>203</b>	<b>206</b>	<b>294</b>	<b>6.085</b>	<b>9.724</b>	<b>13.113</b>	<b>13.462</b>	<b>12.365</b>	<b>12.696</b>	<b>14.477</b>	<b>14.410</b>	<b>15.076</b>
<b>SELECTIEVE “blauw/geel” + glas + tuinafval</b>	<b>25.493</b>	<b>38.013</b>	<b>47.943</b>	<b>67.202</b>	<b>71.137</b>	<b>73.357</b>	<b>80.112</b>	<b>90.068</b>	<b>98.992</b>	<b>97.882</b>	<b>96.500</b>	<b>98.163</b>	<b>101.075</b>	<b>101.162</b>	<b>119.127</b>
Grofvuil + sluikestorten (zonder AEEA - metalen - hout)	15.389	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
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
Metalen							744	592	705	789	792	822	837	936	815
Hout							712	1.148	1.568	2.590	2.649	2.921	3.119	3.187	3.245
<b>Totaal grofvuil + sluikestorten</b>	<b>15.389</b>	<b>16.909</b>	<b>19.377</b>	<b>22.658</b>	<b>27.174</b>	<b>29.789</b>	<b>18.825</b>	<b>15.637</b>	<b>18.231</b>	<b>19.044</b>	<b>21.024</b>	<b>19.446</b>	<b>20.179</b>	<b>21.284</b>	<b>21.005</b>
Bouwafval							5.240	3.388	4.602	4.475	4.132	4.439	4.621	4.375	3.674
Veegvuil							6.145	5.964	7.530	6.651	7.104	8.516	8.897	8.530	7.464
<b>Batterijen (BEBAT)</b>			87	91	148	177	158	160	129	172	149	30	26	29	21
<b>Voedingsoliën (Valorfrit)</b>							62	67	70	91	97	119	132	163	184
<b>Huishoudelijk chemisch afval (zonder BEBAT en Valorfrit)</b>							338	302	310	292	390	436	438	465	491



# Afvalverwerking

« De invoering van de sorteerverplichting begin 2010 heeft voor een spectaculair resultaat gezorgd met 64 % meer opgehaalde PMD-verpakkingen en 19 % meer opgehaald papier/karton. »

## De rijkdom van afval

**De sorteerinstallaties: een essentiële schakel in afvalbeheer.**

De hoeveelheid afval geproduceerd in het Brussels Gewest komt overeen met ongeveer 350 kg/jaar per inwoner. Onze verwerkingsoplossingen moeten zich dan ook op de breuklijn bevinden tussen ecologisch verantwoord en financieel acceptabel. Net Brussel is actief betrokken bij de recyclage van papier en karton, PMD-verpakkingen, glazen flessen en bokalen, bouwafval, schroot en tuinafval met inbegrip van kerstbomen. We zamelen ook afval in dat schadelijk is voor het milieu – huishoudelijk klein chemisch afval – zodat het nadien kan worden verwerkt volgens strikte en milieuvriendelijke regels.

## Glas: beter gevaloriseerd

Reeds in 2005 verdubbelden we het aantal glasbollen op 550 plaatsen in het Brussels Gewest. Sindsdien stijgen de kwaliteit en de kwantiteit van het gesorteerde glas voortdurend. Deze belangrijke aanpassing ondersteunden we met communicatiecampagnes en -acties om de bevolking goede gewoonten mee te geven bij het sorteren van glas. De gescheiden inzameling van wit en gekleurd glas is immers een vereiste van de glassector.

Een nieuwe stap volgde op 1 januari 2009 met het in voege treden van de verplichting om glas enkel via de glasbollen te sorteren. De hoeveelheid glas die in 2010 werd ingezameld steeg met 25 % tegenover in 2008. De behandeling van het ingezamelde

glas – als voorbereiding op de recyclage in de glasverwerkingsfabrieken – wordt verzorgd door een gespecialiseerd bedrijf.

## Composteren van tuinafval

Het tuinafval dat Net Brussel inzamelt in groene zakken van begin april tot eind november wordt behandeld door een van onze filialen: “Brussel-Compost”, gelegen in Vorst; sinds 2002 wordt ook het groenafval van de gemeenten en professionele tuiniers hier binnengebracht.

In 2010 verwerkte Brussel-Compost 19.262 ton tuinafval, wat 1.561 ton meer is dan in 2009. De geproduceerde compost verkopen we naderhand vooral aan professionele tuinders.

De geurhinder die de buurtbewoners van het Composteercentrum konden ervaren bij ongunstige wind, nam sterk af sinds we in 2007 een koepel plaatsten; die laat een versnelde afbraak toe gedurende de eerste twee weken van het composte-

ringsproces, waarbij geen geuren vrijkomen.

Het bedrijf De Bree kocht in 2010 de aandelen van Attero, partner van Brussel-Compost; zijn aandelen maken 40% van het kapitaal uit.

## Recycleren van PMD-verpakkingen en papier/karton

Het Sorteercentrum wordt uitgebaat door een andere dochtermaatschappij van Net Brussel: “Brussel-Recyclage”. Brussel-Recyclage nam begin 2009 het zusterbedrijf Brussel-Papier op.

De installaties van Brussel-Recyclage bestaan uit twee sorteerlijnen die respectievelijk de inhoud van de blauwe zakken (of containers) en de gele zakken (of containers) kunnen behandelen. De maximale jaarlijkse verwerkingscapaciteit bedraagt 30.000 ton PMD-verpakkingen en 65.000 ton papier en karton.

De twee installaties verwerken verschillende stromen recycleerbare materialen:

- De PMD-verpakkingen (blauwe zakken) en papier/karton (gele zakken) opgehaald bij de huishoudens via huis-aan-huisinzamelingen;
- De PMD-verpakkingen en papier/karton ingezameld bij bedrijven en ondernemingen die een contract hebben met Net Brussel;
- Papier/kartonafval en PMD-verpakkingen door Net Brussel ingezameld in containers bij Brusselse scholen en appartementsgebouwen;
- Papier/karton rechtstreeks binnengebracht door klanten van het Sorteercentrum.



# Afvalverwerking

Vermelden we nog dat sinds oktober 2009 de blauwe lijn voor de behandeling van de PMD-verpakkingen (blauwe zakken) is stopgezet. De vervanging van deze lijn, en dit geldt ook voor de gele lijn voor de behandeling van papier en karton, is voorzien voor begin 2012. De blauwe lijn krijgt dan een capaciteit van 20.000 ton en de gele lijn een capaciteit van 80.000 ton. Ondertussen worden de blauwe zakken verwerkt door 3 bedrijven buiten Brussel :

- Veolia (Chatelet) : 50 % van de verwerking
- Valodec (Cuesmes) : 25 % van de verwerking
- Indicer (Willebroek) : 25 % van de verwerking

De invoering van de sorteerverplichting begin 2010 heeft voor een spectaculair resultaat gezorgd met 64 % meer opgehaalde PMD-verpakkingen, en 19 % meer opgehaald papier/karton.

## Als we verbranden, is het om energie te maken

Ondanks alle inspanningen om te sorteren, te recyclen en te composteren, blijft er nog steeds een hoeveelheid huishoudelijk afval dat verbrand moet worden. Dit gebeurt in het Brussels Gewest in de installatie voor energiewaarderisatie. De stoom die geproduceerd wordt tijdens het verbrandingsproces, drijft de turbines van de nabijgelegen elektriciteitscentrale aan. Toch kunnen we stellen dat deze hoeveelheid niet-recycleerbaar afval de laatste jaren steeds verder afneemt en dit dankzij de aan-

zienlijke inspanning van de burgers op het vlak van sorteren maar ook als direct gevolg van de economische crisis.

De installatie voor energiewaarderisatie werkt 24 uur op 24, 7 dagen op 7. De drie ovenlijnen laten toe om een ton afval per minuut te verbranden, goed voor 1.440 ton per 24 uur. In 2010 werd 281,4 GWh elektriciteit geproduceerd, goed voor ongeveer 5 % van de jaarlijkse behoefte van het Brussels Gewest. Met deze opbrengst kunnen de onkosten van de afvalverbranding worden verminderd.

## Verwerking: beter dan de normen en... in alle transparantie

Dankzij onze investering in een efficiënt systeem voor rookgasbehandeling slagen we er al sinds 1999 in om met de uitstoot van metalen en dioxines ver onder de Europese norm te blijven.

Begin 2006 werd de installatie voor energiewaarderisatie daarenboven uitgerust met een rookgasbehandelingssysteem dat de emissie van NOx (stiksto-

foxiden) van 400 naar ongeveer 60 mg/Nm<sup>3</sup> brengt. Het geavanceerde systeem verzekert ook een bijkomende verwijdering van organische verbindingen zoals dioxines en furanen. Hiermee slaagt de installatie voor energiewaarderisatie erin om beter te presteren dan de Europese richtlijn (nr. 2000/76/EG van 04.12.2000) inzake de uitstoot van stof, zware metalen, dioxines en stikstofoxiden.

In 2010 presteerde onze installatie dus veel beter dan de meest strikte milieunormen op het gebied van de uitstoot van onder meer stof, metalen, dioxines en stikstofoxiden. Wie zich hiervan wil vergewissen, kan terecht op onze website [www.netbrussel.be](http://www.netbrussel.be) : onder 'Onze middelen → De verbrandingsinstallatie → Meer info' vindt men dagelijks meetgegevens over de uitgestoten rookgassen in vergelijking met de geldende normen.

## Nuttige toepassingen van afvalstoffen na de verbranding

Ook de reststoffen die overblijven na de verbranding worden hergebruikt in specifieke toepassingen.

• 6.788 ton ferro-metalen konden we in 2010 uit de bodemassen recupereren door het gebruik van een elektromagneet. Na behandeling worden deze resten opnieuw ingezet in de staalsector.

• 80.677 ton bodemassen werden verscheept naar Nederland voor de verwerking tot onderfundering bij wegenwerken.

• 7.280 ton vliegassen (stof verzameld in elektrofilters) recupereerden we en verzonden we naar Duitsland om te worden ingezet bij het vullen van caviteiten in zoutmijnen.

Het zout dat overblijft na het wassen van de rookgassen, wordt gerecycleerd door een Franse soda-fabrikant. De vervuilde componenten worden samengeperst tot filterkoeken en opgeslagen in technische stortplaatsen (klasse 1) in België.



## Behandeling van de aanvoer naar de installatie voor energievalorisatie

Ton / jaar	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Totale aanvoer</b>	509.191	505.942	499.623	501.154	496.881	461.947
waarvan ANB-aanvoer*	429.763	411.193	405.576	399.104	388.234	356.683
waarvan niet ANB-aanvoer	79.428	94.749	94.047	102.050	108.647	105.264
<b>Bodemassen</b>	115.111	113.120	101.567	95.767	92.288	80.677
Vliegassen	9.308	9.406	8.279	7.980	8.058	7.280
Schroot	8.446	9.129	7.501	6.788	7.106	6.788
Filterkoeken	847	613	598	600	674	586
Zouten	3.387	3.489	3.309	3.326	3.253	2.799
Stoom	1.353.123	1.294.471	1.302.259	1.252.584	1.289.330	1.182.815
GWh	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Elektriciteit	295	285	285	253	281	256
Verbruik installatie	34	42	42	42	41	37
Productie elektriciteitsnet	261	243	243	211	240	219

\*Inzameling van huishoudelijk restafval en andere (zwerfvuil, ...)



# Human Resources

« De cel Human Resources is trots op haar ISO-certificering. »

## Doelstellingen van HR in 2010: vernieuwing en continuïteit

Na een overgangsjaar kregen we in 2010 een jaar van vernieuwing dankzij de herinrichting van de werkruimten zodat een vlottere communicatie tussen de verschillende diensten mogelijk werd.

Wij hebben meteen ook de rol en de taken van de medewerkers duidelijker omschreven. Zo werd beslist om celcoördinatoren aan te stellen.

In deze context werd een attaché, belast met het toezicht op de Tuchtcel, de Aanwervings-, Loopbaan- en Prestatiecel, aangeworven. Er werd een Loopbaan- en Prestatiecel opgericht, die instaat voor de organisatie van de benoemingsexamens in samenwerking met Selor, de stages, de definitieve benoemingen of de bevorderingen van de laureaten van examens, alsook voor het beheer van de baremabevorderingen en de specifieke administratieve aanwervingen.

In het kader van de oprichting van deze nieuwe cel werd de nadruk gelegd op de invoering van nieuwe procedures voor de aanwerving van administratieve medewerkers en voor intergewestelijke mobiliteit. Er komt ook een project aan voor functioneringsgesprekken en competentiebalansen.

Human Resources is heel trots dat zij in 2010 voor het eerst een ISO-certificering kreeg.

De samenwerking en informatieverspreiding tussen de verschillende cellen van Human Resources werden ondersteund door de vele vergaderingen waarop ofwel de coördinatoren, ofwel de cellen, of de hele dienst werden uitgenodigd.

Het project voor een betere samenwerking met de andere diensten van het Agentschap, en meer bepaald met de Operationele dienst, wordt nog voortgezet met onder andere de invoering van een wekelijkse vergadering tussen de verantwoordelijken van HR en van de Operationele dienst. De betere communicatie met de Informaticadienst heeft ook zijn vruchten afgeworpen : de ontwikkeling en verbetering van bepaalde programma's en functionaliteiten verhoogden de proactieve werking van onze dienst.

De wervingsexamens en vergelijkende wervingsexamens die tijdens 2008 werden opgestart, zowel voor administratief en kaderpersoneel, als voor werklieden en meesterpersoneel, werden voortgezet :

**Aanwerving in de graad van adjunct (niveau 3 – D) :**  
Van de 43 Franstalige en 3 Nederlandstalige laureaten van de proef, doorliepen 27 Franstalige en 2 Nederlandstalige hun stage en in de loop van het jaar zijn ze ook benoemd.

De overigen blijven actief in de reserve en zullen bij een volgende vacature weer worden uitgenodigd.

**Aanwerving in de graad van WOR (niveau 4 – E) :**  
703 Franstaligen en 34 Nederlandstaligen slaagden voor de verschillende proeven.

**Bevordering in de graad van opzichter (niveau 3 – D) :**  
16 Franstalige en 1 Nederlandstalige laureaten onderscheidden zich voor de verschillende proeven. De 5 laureaten die aan de voorwaarden van 3 jaar anciënniteit in de graad van ploegbaas voldeden, werden in 1 januari 2010 bevorderd ; 11 anderen werden op 1 oktober 2010 bevorderd.

**Bevordering in de graad van Assistent Openbare Netheid (niveau 2 – C) :**

Tijdens 2009 werden bijkomende proeven georganiseerd voor de aanwerving van assistenten openbare netheid. De stages vonden plaats in

maart voor 14 onder hen en in april voor 2 anderen. De stages verliepen in de beste omstandigheden en de 16 assistenten werden in de maand november definitief benoemd.

**Aanwerving in de graad van Expert (niveau 2+ – B) :**  
De 2 experts die hun stage in 2009 hebben aangevat, zijn in de loop van het jaar eveneens definitief benoemd.

2010 was ook het jaar van de nieuwe samenwerking met de Netheidsschool. Deze school biedt een opleidingscatalogus voor de teamleden aan, met de nodige aandacht voor hun verschillende behoeften.



## Netheidsschool

In 2010 heeft de Netheidsschool 1.250 werknemers opgeleid (waarvan 143 gemeentelijke personeelsleden) via een echt opleidingsplan, opgesteld voor het Agentschap in overleg met de vakbonden.

Voor de werknemers van Net Brussel werden niet minder dan 2.091 opleidingen georganiseerd, waarvan een groot deel intern.

Het gemiddelde tevredenheidspercentage van het Agentschapspersoneel staat op 80,3 %. Bij het gemeentepersoneel is dat 85,4 %, ongetwijfeld het resultaat van de pedagogische kwaliteit van de opleiders van de School, omdat de opleidingen in kwestie volledig in de Netheidsschool werden gegeven door de opleiders van de school zelf.

De reorganisatie van de School in 2010 heeft ondertussen ook al vruchten afgeworpen.

Het aantal opgeleide administratieve personeelsleden en de verscheidenheid aan opleidingen is enorm uitgebreid. Er werden veertig verschillende modules voorgesteld, waarvan 220 administratieve werknemers minstens één opleiding hebben genoten (en zelfs 4 in bepaalde gevallen).

Voor het operationeel personeel is de opleiding zoals elk jaar georganiseerd volgens

*« Dat de mensen op het terrein een grote betrokkenheid voelen met een milieuvriendelijk beheer blijft een van de actiepijlers in de opleiding van de Netheidsschool. »*

de evolutie van de opdrachten en de wetgeving. In dit kader vermelden we de ontwikkeling van een proefproject voor onze vrachtwagenbestuurders met een opleiding in ecorijden. Deze actie komt niet alleen tegemoet aan de bezorgdheid voor het milieu van het Agentschap, maar ook aan de toepassing van de nieuwe Europese wetgeving voor vrachtwagenbestuurders (verplichting tot het behalen van een getuigschrift vakbekwaamheid ten laatste tegen 2016). Vijftig chauffeurs werden al opgeleid in ecorijden, in een erkende opleiding en beschikken reeds over 7 punten (op de 35 die ze tegen 2016 moeten behalen).

60 werknemers werden opgeleid in het kader van een Rosetta-overeenkomst die met Actiris werd afgesloten. Elke werknemer krijgt 228 uren opleiding per jaar. Op die manier hebben al 41 onder hen hun rijbewijs B behaald. Ze kregen zowel een sociale als een professionele begeleiding (“professionele communicatie”, “professionele beoordeling”, “technische” opleidingen maar ook “budgetbeheer”,

“voorkoming van overmatige schuldenlast”, enz.). Sommigen werden voor hun integratie-inspanningen en de kwaliteit van hun prestaties later beloond met een overeenkomst van onbepaalde tijd.

In 2010 werden sommige opleidingen zoals “welzijn op het werk” en “beheer van kritieke incidenten” aan het voltallige kader van administratieve en operationele verantwoordelijken gegeven. Door opleidings- en openstellingsacties tussen administratieve en operationele medewerkers te koppelen, zal in de toekomst de voorkeur worden gegeven aan opleidingen van hetzelfde type.

Dat de mensen op het terrein een grote betrokkenheid voelen met een milieuvriendelijk beheer blijft een van de actiepijlers in de opleiding van de Netheidsschool.



# Financiën

## Begroting 2010 van het Agentschap

De begroting van het Agentschap werd in 2010 naar boven toe bijgesteld, meer bepaald op 188.826.000 € zowel wat de inkomsten als de uitgaven betreft (vereffeningskredieten). De uitvoering van de begroting geeft een negatief begrotingssaldo van 3.843.746,65 € (uitvoering in de uitgaven van 184.258.581 € en in de inkomsten van 180.414.834 €).

De inkomsten van het Agentschap worden hoofdzakelijk gefinancierd door de dotatie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (67 % van de financiële middelen in 2010). Het Agentschap ontvangt ook heel wat eigen inkomsten.

De belangrijkste zijn afkomstig uit de ophaling van met huisvuil gelijkgesteld afval en bedrijfsafval via abonnementen en overeenkomsten. De aanvankelijke schatting hield rekening met de verplichting voor alle Brusselse economische operatoren om met Net Brussel een overeenkomst te sluiten voor de ophaling van hun professioneel afval. De ordonnantie die deze maatregel moest invoeren, werd in 2010 echter niet aangenomen door de Brusselse Regering. De verhoopte bijkomende inkomsten konden dus niet worden geïnd (slechts iets meer dan 15.000.000 € op de begrote 27.000.000 € werd ontvangen).

Een andere belangrijke inkomstenbron bestaat uit de bijdragen betaald door particulieren voor het storten van afval in de installatie voor energiewaarderings. Deze inbreng is in 2010 sterk teruggevallen (2 miljoen geschatte maar niet ontvangen inkomsten).

De grootste uitgavenpost betreft het personeel (meer dan 100.000.000 € in 2010 – hetzij meer dan 54 % van de totale uitgavenbegroting van het Agentschap). De personeelsuitgaven zijn gestegen met 1.800.000 € ten opzichte van 2009, een verhoging dus van 2 %. Naast de structurele verhogingen, gecombineerd met de baremaverhogingen, was er in 2010 ook een indexverhoging.

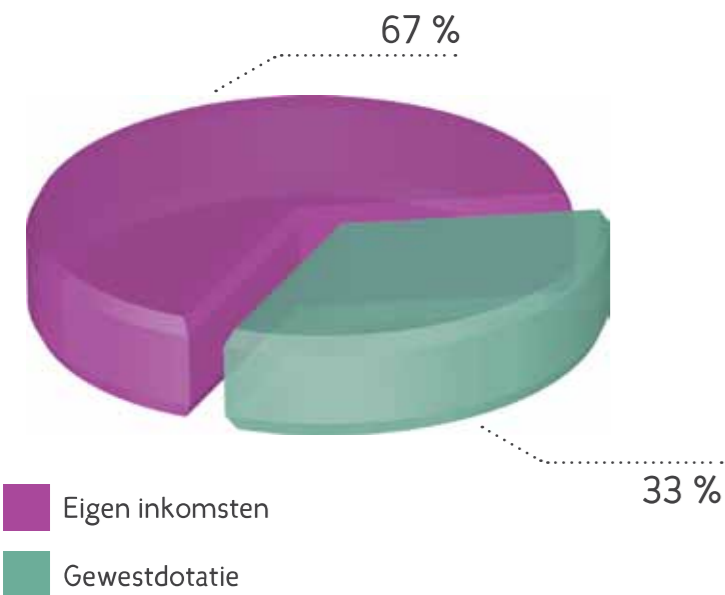
Vervolgens zijn er de werkingsuitgaven verbonden met de afvalverwerking (huur van de volledige capaciteit van de installatie voor energiewaarderings, rookgasbehandeling, enz.) en de kosten verbonden aan het onderhoud en de herstellingen van het enorme wagenpark van het Agentschap. De werkingskosten van de installatie voor energiewaarderings daalden als gevolg van de verminderde aanvoer van huishoudelijk afval.

De investeringen vormen de derde belangrijkste uitgavenpost van het Agentschap, vooral voor de vernieuwing van de vrachtwagens, vuilnis- en re-

nigingsvoertuigen, evenals voor de inrichting van de depots en de garages van Net Brussel.

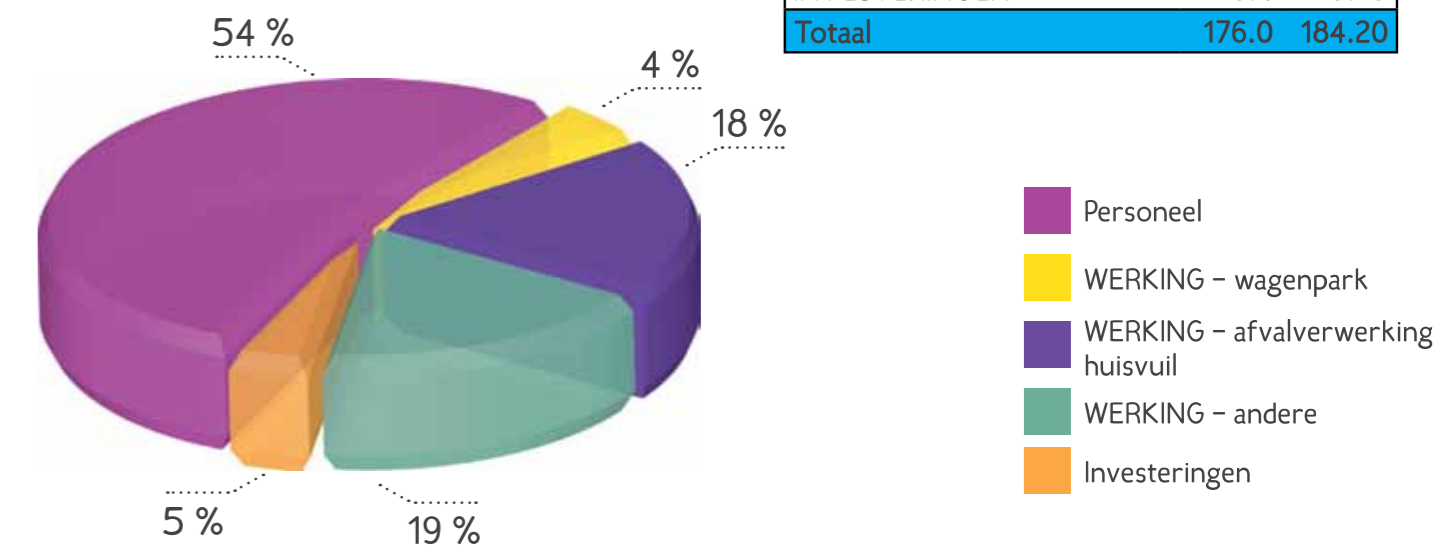
### Verdeling van de inkomsten (180,41 M €)

1. Inkomsten (uitvoering)		
	2009	2010
EIGEN INKOMSTEN	60.8	60.19
GEWESTDOTATIE	109.0	120.22
<b>Totaal</b>	<b>169.8</b>	<b>180.41</b>



### Verdeling van de uitgaven (184,2 M €)

2. Uitgaven (uitvoering)		
	2009	2010
PERSONEEL	94.1	100.68
WERKING	73.5	74.57
waarvan wagenpark	6.4	7.22
waarvan afvalverwerking huisvuil	35.5	32.67
andere	31.6	34.68
INVESTERINGEN	8.4	8.95
<b>Totaal</b>	<b>176.0</b>	<b>184.20</b>



# Commerciële activiteiten

« Na een stijging met 15,9 % van het aantal contracten in 2009, stagneert onze commerciële portefeuille, met in 2010 een totaal van 16.002 contracten. »

## Duurzame ontwikkeling : drijvende kracht achter onze commerciële activiteit

Een ophaalcontract afsluiten met Net Brussel betekent voor de economische spelers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest uiteraard dat ze voldoen aan de wettelijke milieuverplichtingen inzake afvalbeheer. Maar tegelijk schrijven ze zich ook in voor een traject naar duurzame ontwikkeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid, waaraan ook hun klanten steeds meer belang gaan hechten.

De belangrijkste opdracht van Net Brussel is de huis-aan-huisophaling en verwerking van huishoudelijk afval. Daarnaast bieden we commerciële klanten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een breed gamma van oplossingen voor het beheer van hun afval geproduceerd in een professionele context.

Met dit gamma richtte het commercieel team zich tot bedrijven, zelfstandigen, vrije beroepen, dienstverleners, overheden... Dit commercieel team telt nu vijf vertegenwoordigers, die nauw samenwerken met de operationele diensten.

## Diensten op maat van de klant

Bij het merendeel van onze klanten voorzien de contracten in een periodieke ophaling van het afval, volgens een ritme dat de klant bepaalt in functie van zijn eigen specifieke wensen. Om de inzameling – in bulk of in zakken – zo efficiënt mogelijk te or-

ganiseren, bieden we containers van verschillende grootte te huur aan. Het voordeel voor de klant is dat de tarieven voor de ophaling in containers veel gunstiger zijn dan die voor de inzameling in bulk of in zakken.

Om de selectieve ophaling te bevorderen, bieden we meer aantrekkelijke voorwaarden voor de ophaling van gesorteerd afval (papier/karton, glas, PMD) dan voor de inzameling van restafval. Zo hanteren we lagere prijzen per ophaalbeurt en gratis geplaatste containers. Hiermee draagt Net Brussel bij tot het behalen van de recyclagepercentages in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, volgens de voorschriften in de Europese richtlijnen inzake afvalbeheer.

Een laatste pakket van diensten omvat de speciale afvalophalingen. Het gaat om het ad hoc ophalen van gesorteerd afval of restafval, de ophaling van gevaarlijk afval waaronder klein chemisch afval, en de combinatie van afvalophaling en straatreiniging,

bijvoorbeeld na markten of evenementen. Deze diensten bieden we aan op aanvraag.

## Betere verkoopcijfers door onze klantenportefeuille te optimaliseren

In 2009 noteerde het Agentschap Net Brussel voor zijn commerciële portefeuille een uitzonderlijke stijging van 15,9 % in het aantal contracten, als gevolg van de grote inspanning om de ophaling te mechaniseren, vooral voor hoogbouw. In 2010 stagneerde het aantal contracten. De klantenportefeuille telde 14.259 contracten in 2007, 13.878 in 2008, 16.090 in 2009 en 16.002 in 2010, d.i. een lichte terugval van 0,5 % ten opzichte van 2009. Deze evoluties zijn te verklaren door het minder gunstige economische klimaat en het groot aantal faillissementen en stopzettingen van activiteiten.

Ondanks deze stagnatie is de waarde van de commerciële portefeuille met 0,9 % gegroeid, gaande van 12.777.103 € in 2009 naar 12.896.167 € in 2010, en dit ondanks het feit dat het systematisch

sorteren van afval een daling veroorzaakt in de omzet als gevolg van de lagere tarieven voor deze ophaling ten opzichte van niet-gesorteerd afval. Deze evoluties zijn gekoppeld aan de gevolgen van een regularisatie van de portefeuille door het aantal stopzettingen van activiteiten in 2008 en in 2009.

Rekening houdend met de reinigingsprestaties sinds 2010, bedraagt de totaal gerealiseerde omzet via prestaties voor commerciële klanten 17.237.629 €.





in de blauwe zak

Fostplus



# Communicatiedienst

De Communicatiedienst van Net Brussel heeft een enorme inspanning geleverd met het oog op de sorteerverplichting. De campagne ter aankondiging van deze belangrijke wijziging in het beheer van huishoudelijk afval in het Brussels Gewest werd in november 2009 gelanceerd. Gedurende heel 2010 werd een groot communicatiearsenaal ontwikkeld om deze informatie en de sorteerinstructies bij alle Brusselaars te verspreiden.

## Campagne voor de sorteerinstructies

### Mediacampagne

Al vanaf eind januari 2010 was duidelijk, afgaande op het groot aantal blauwe en gele zakken die in alle Brusselse wijken in het straatbeeld opdoken dat de inwoners de boodschap van de sorteerverplichting hadden begrepen. Ook de nieuwe toename van de hoeveelheid glas dat via de glasbollen werd opgehaald, is hiervan een bewijs. De herinneringscampagne in februari 2010 (zelfde boodschap met betrekking tot de sorteerverplichting) is dus geëvolueerd naar een campagne voor de sorteerinstructies.

Een positieve campagne, op basis van hetzelfde model als de succesvolle campagne voor het verplicht sorteren van glas in december 2009, met de nadruk op het recyclebaar afval via visuals en radiospots, met een pedagogische en tegelijk ludieke inslag, geeft het juiste sortergedrag aan.

« Voor Net Brussel is 2010 het jaar van de sorteerverplichting. »

### Affichering

Er werd gebruik gemaakt van een consequente affichering :

- 300 affiches van 2 m<sup>2</sup> op de bushokjes over heel Brussel ;
- 300 affiches in de metrostations ; en
- 500 zijden van de vrachtwagens van Net Brussel.

### Evenementsaffichering

Een formaat van 2 m<sup>2</sup> laat slechts één visual tegelijk toe. Daarom ontwikkelde het communicatieagentschap Young & Rubicam ware fresco's waarop rondvliegende PMD-verpakkingen in een blauwe zak worden afgebeeld. Deze werken werden aangebracht op de ruiten van 4 bushaltes gelegen op zeer druk bezochte plaatsen.

### Radiospots

Ook in deze media bleef de boodschap eenvoudig. Afval sorteren is voor sommigen een heel nieuwe aanpak die nochtans als iets vanzelfsprekends moet worden gezien.

De radiocampagne zond niet minder dan 8 spots uit van 20 seconden met taferelen uit het leven van alledag: een koppel geeft op ludieke wijze de bestemming aan van verschillende soorten afval, namelijk voor de blauwe zak, de gele zak of de glasbol. Deze spots werden uitgezonden op 6 Franstalige zenders, 2 Nederlandstalige en 3 anderstalige zenders (Arabisch, Spaans en Turks).

### Pers

Van eind februari tot midden maart werden wekelijks 3 mededelingen verspreid via de gratis beelde kranten : de Vlan, Brussel Deze Week en 7 Dimanche ; in totaal meer dan 490.000 exemplaren.

### Specifieke acties

Vanaf 1 maart werden 300.000 placemats verdeeld bij restaurants en snackbars over de hele hoofdstad. Hierop stond een spelletje over sorteren afgebeeld.

Om de wachttijden in wassalons op te vrolijken,

werd in 100 wasserijen een informatieve display aangebracht om de Brusselaars eraan te herinneren dat afval sorteren even belangrijk is als de was sorteren. In al deze salons werden de sorteerinstructies voor blauwe en gele zaken geafficheerd en sorteergidsen aangeboden.

Ten slotte werden 127.000 brochures uitgegeven met een zeer duidelijk overzicht van de dagen waarop in welke straten de zakken moeten worden buitengezet. Indien de Brusselaars zich na februari nog vergisten, kregen zij een gepersonaliseerde informatie over hun inzamelingsdagen en -uren in hun brievenbus.





# Communicatiedienst

## Campagne over het ongewenste afval in de blauwe zakken

De hoeveelheid alleen biedt geen garantie voor een geslaagde recyclage. Recycleerbedrijven vragen ook dat het afval homogeen en netjes wordt gesorteerd. In de glasbollen en de gele zakken (papier/karton) komt weinig ongewenst afval terecht. Voor de blauwe zak is dit wel anders, zelfs al konden we in deze zakken sinds januari 2009 toch al een lichte daling van het restafval noteren, meer bepaald van 51,4 % ongewenst afval eind 2009 naar 43,7 % eind 2010. De hoeveelheid restafval die we nog in de blauwe zakken en containers aantreffen, is jammer genoeg te wijten aan de miskenning van nogal wat medeburgers van wat er onder het begrip PMD-verpakking valt.

Om de kwaliteit van het sorteren te verbeteren heeft Net Brussel in december 2010 een communicatiecampagne gelanceerd waarin het meest voorkomende ongewenste afval in de blauwe zak werd aangestipt.

### Massamediacampagne

Dankzij een mediacampagne waarin duidelijk werd weergegeven welke verpakkingen niet welkom zijn in de blauwe zak, met de mededeling dat deze in de witte zak thuishoren, kon het restafval tussen december 2010 en januari 2011 met 4 % worden teruggedrongen.



### Affichering

- 200 zijden van trams en bussen
- 145 affiches 8m<sup>2</sup>
- 30 affiches 38m<sup>2</sup>
- 200 horizontale affiches in de metrostations
- 500 zijden van de ophaalvoertuigen
- 1.750 kleine affiches in de buurtwinkels in de wijken van de eerste kroon.

### Radio

Zes radiospots waarin een ongewenst type afval werd ingebed, bijvoorbeeld in een liefdesverklaring, een politiek debat, een gedicht, een sprookje, vestigden de aandacht op het feit dat sommige verpakkingen niet thuishoren in de blauwe zak.

Uitgezonden op : 5 Franstalige radiozenders, 3 Nederlandstalige en 3 anderstalige (Arabisch, Spaans en Turks).

Er werd een wedstrijd georganiseerd in samen-

werking met Viva-Bruxelles, FM-Brussel en Almar waarvoor de luisteraars zakkenhouders konden winnen die het sorteren vergemakkelijken.

### Gratis bedeelde gewestelijke pers

Drie inlassingen in de Vlan, 7 Dimanche en Brussel Deze Week waarin ongewenst afval werd geïdentificeerd dat in de witte zak thuishoort.

### De terreinacties

### De campagne aan de bron van het afval

Midden juni ging een nieuwe fase van start om gezinnen te informeren die problemen ondervinden om hun PMD-verpakkingen te sorteren : slecht gesorteerde blauwe zakken kregen een STOP-teken opgekleefd.

Met deze zelfklevers kunnen de vuilnisophalers de aandacht op het ongewenste afval vestigen. De

hoeveelheid en/of het ongewenste afval dat werd vastgesteld, toont aan dat de bewoners de sorteerinstructies nog niet goed onder de knie hebben.

De STOP-klever geeft aan dat men de zak weer naar binnen moet nemen, dat men het afval opnieuw moet sorteren en dat de zak bij de volgende selectieve ophaling weer kan worden aangeboden. Het gaat dus om een sensibiliseringsfase op maat: de bewoner wordt aangespoord om het juiste sorteergedrag aan te leren dankzij de stigmatisering van hun meest voorkomende vergissingen : het ongewenste afval wordt aangegeven op de zelfklever die op de blauwe "vervuilde" zak wordt aangebracht.







## Communicatiedienst

### Nabijheidscampagnes gericht op een specifiek publiek

In 2010 hebben de terreincommunicatieteams hun acties naar de kansarmen versterkt. Omdat de sorteerverplichting in voege trad voor alle Brusselaars, zonder enige uitzondering, was het belangrijk om niemand aan zijn lot over te laten.

Een eerste sociale actie werd in 2010 opgezet in samenwerking met de BGHM (Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij), waarbij aan de huurders van sociale woningen die over containers beschikken, een kit werd aangeboden om het sorteren van afval te vergemakkelijken. 14.300 gezinnen werden ermee uitgerust.

Ook de personen die een OCMW-uitkering krijgen werden niet vergeten. Niet minder dan 3.500 gezinnen in 19 gemeenten konden een begeleidingsprogramma volgen voor "juist sorteren" (waarbij 42 informatiesessies werden aangeboden door het "animatieteam" van de sociale diensten) en kregen een houder voor vuilniszakken.

In 2010 werden er trouwens heel veel animaties van allerlei aard georganiseerd: op markten, brocantes, fancy fairs, wijkfeesten, ... waarop onze animatoren de sorteerinstructies persoonlijk aan het publiek konden overbrengen, daar waar de mediacampagnes deze mensen soms moeilijk konden bereiken.

### Sensibilisering van de jongeren

Door de sorteerverplichting is er sinds eind 2009 er een onophoudelijke toestroom geweest van aanvragen voor informatie, animaties en bezoeken aan onze sites.

Enkele cijfers :

- Scholen : 261 animaties en 97 bezoeken aan onze sites (naast ons actieprogramma "Sorteren is Tof")
- Volwassenengroepen en verenigingen : 181 animaties en 227 bezoeken aan onze sites.

### « Sorteren is Tof »

In het 1e semester van 2010 hebben 10 scholen zich geëngageerd om actief deel te nemen aan het programma "Sorteren is Tof" (Franse tegenhanger: "Défi du Tri"), en met succes.

Net zoals in 2009 werden de leerlingen en de instellingen zich bewust van de leemten en van de verbeteringen die zij in hun organisatie voor het sorteren konden aanbrengen.

Tussen 2006 en 2010 hebben 36 Franstalige en 19 Nederlandstalige scholen met succes deelgenomen aan de actieprogramma's "Sorteren is Tof" en "Défi du Tri".

### Terbeschikkingstelling van sorteermateriaal

Sinds januari 2010 stelt Net Brussel sorteermateriaal ter beschikking van de scholen dankzij de financiële steun van Fost Plus. Dit materiaal werd eerst voorgesteld aan de scholen die sinds september 2008 op ons animatieteam een beroep hebben gedaan en die in een van de vijf gemeenten van de eerste kroon liggen.

Voor het schooljaar 2009/2010 konden 75 Fransta-

lige en Nederlandstalige van dit aanbod genieten. Deze scholen liggen allemaal in de vijf meest kansarme gemeenten van Brussel.

De scholen kregen 2.304 papiermanden en 486 blauwe vuilnisbakken.

Alle kleuter-, lagere en middelbare scholen in het Brussels Gewest kunnen op termijn van dit sorteermateriaal gebruik maken.





# Communicatiedienst

## September 2010: Animatiepack

Er is een proefproject opgestart om een nieuwe aanpak voor de scholen te testen.

### Wat is het Animatiepack ?

Het heeft verschillende doelstellingen :

- De directie en de onderhoudsverantwoordelijken van de school sensibiliseren en laten deelnemen.  
**Bezoek van een van onze animatoren voor analyse en advies**
- Het onderhouds- en schoonmaakpersoneel opleiden.  
**Animatie voor het onderhoudspersoneel**
- Een significant aantal klassen (minimaal 3, maximaal 6) sensibiliseren en animeren.  
**Animaties in de klassen of bezoeken aan het Sorteercentrum**
- De informatie overbrengen naar de andere klassen van de school.

Na afloop van deze acties worden het onderwijzend personeel en de leerlingen uitgenodigd om deze informatie in de andere klassen van de school te gaan verkondigen aan de hand van de hen bezorgde documentatie.

Het Animatiepack geeft recht op een levering van gele en blauwe sorteerbakken in de

klassen, de gangen, de refters en andere geschikte plaatsen (in samenwerking met Fost Plus die de aankoop van deze vuilnisbakken financiert).

Deze sorteerbakken vullen de gele en blauwe ophaalcontainers aan die Net Brussel al verschillende jaren aanlevert (momenteel zijn zo goed als alle onderwijsinstellingen hiermee uitgerust).

## Communiceren betekent ook luisteren

# 0800/981 81

### Een groen nummer ten dienste van de Brusselaars

Het team van het Call Center van Net Brussel telt 13 telefonisten, die 7 dagen op 7 de Brusselaars

informereren over de diensten van ons Agentschap. Ze plannen ook afspraken voor de ophaling van grof huisvuil en verzekeren de opvolging van een aantal klachten. In 2010 speelden zij een cruciale rol in het informeren rond sorteren, waarbij zij aldus de communicatiecampagnes en acties van het Agentschap ondersteunden.

### Een nauwkeurige opvolging van klachten

De Klachtendienst verzekert een optimale en zo snel mogelijke opvolging van de klachten die Net Brussel bereiken via telefoon, e-mail, brief of fax. Deze aanpak laat ook toe om de prestaties van onze teams op het terrein te optimaliseren door hen beter te laten inspelen op de behoeften van de inwoners.

In 2010 ontving de Klachtendienst 13.513 klachten, waarvan er 3.293 niet gegrond werden bevonden.



de Broquevillelaan 12  
1150 Brussel  
[www.netbrussel.be](http://www.netbrussel.be)  
0800/981 81

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

