

Jaarverslag

2  
0  
1  
2

NET BRUSSEL



net.brussels 

# Overzicht

<b>Mededeling van de Algemene Directie</b>	<b>4</b>
<b>De reiniging</b>	<b>6</b>
<b>De ophalingen</b>	<b>8</b>
<b>De afvalverwerking</b>	<b>14</b>
<b>De commerciële activiteiten</b>	<b>20</b>
<b>De begeleiding van de Brusselaars</b>	<b>24</b>
<b>De begeleiding van het personeel</b>	<b>30</b>
<b>De interne ondersteunende diensten</b>	<b>34</b>
<b>De financiën</b>	<b>38</b>



## *Het respect*

“De operationele diensten van het Agentschap werken dagelijks aan de waarde respect. Dit komt tot uiting op alle hiërarchische niveaus: de directie, het management, de teams en de ploegleden. De teams op het terrein zijn een groot multicultureel, hoofdzakelijk mannelijk milieu. Spanningen kunnen onder andere opduiken door verschillende denkwijzen. Om in harmonie samen te leven, moedigen wij communicatie aan. We werken er dagelijks aan. Wanneer men communiceert, leert men de andere kennen. Wij zijn ervan overtuigd dat deze kennis van de andere het respect ten goede komt. Via deze aanpak maken wij iedereen bewust opdat de communicatie een gewoonte wordt, een manier van werken. Zo wordt een bron van conflict snel op tafel gelegd om de discussie te richten op een feit en niet op een persoon. In het algemeen wordt ongepast gedrag bijgestuurd.

Wanneer het werk van een heel team in een serene context verloopt, gaat alles goed. Dit uit zich in het werkresultaat en maakt een grotere doeltreffendheid mogelijk.”

*Getuigenis van Yves Bertiaux, Operationeel directeur*



# Mededeling van de Algemene Directie

Door zijn talrijke acties bevestigt Net Brussel in 2012 zijn engagement om een gezondere en serenere stad te garanderen. Het Agentschap is zich ervan bewust dat de menselijke factor de slaagkans van zijn opdrachten beïnvloedt en ondersteunt daarom de burgerzin van de Brusselaars en het professionele engagement van zijn medewerkers.

Eén van de grondslagen van dit engagement: het respect. Wij streven ernaar om dit centraal te stellen in ons werk. Daarvan getuigt ook dit jaarverslag 2012.

De moderniseringswerken van onze dochtermaatschappij Brussel-Recyclage, die is herdoopt tot "Recyclis", drukken hun stempel op een technologische vooruitgang in de afvalsortering. Ze zijn ook een opportuniteit om de grote inspanningen die de laatste jaren door de Brusselaars werden geleverd te erkennen.

Wij willen het engagement van de burger aanwakkeren door middel van een doeltreffend beheer en een steeds uitgebreider dienstenaanbod. De uitbreiding van de openingsuren van onze containerparken, alsook de hervorming van de ophaling van het tuinafval en grof huisvuil zijn het tastbare bewijs van onze wil om de Brusselaars beter tegemoet te komen.

Dit jaar is er veel aandacht besteed aan het voltallige personeel, zij staan immers als eerste garant voor ons werk op het terrein. Ondanks een nakende beslissing over de eventuele overdracht van onze Reinigingsdienst naar de gemeenten heeft Net Brussel zijn beleid voor de verbetering van de werkomstandigheden voortgezet. Zo is met de steun van de vakbondsorganisaties een belangrijk werk verricht voor een beter evenwicht tussen de verschillende rondes van ophaling in zakken.

De toekenning van twee nieuwe premies en de mogelijkheid om de personeelsleden met een contract van bepaalde duur te laten overstappen naar een stabiel contract getuigen van de aandacht die de Algemene Directie heeft voor zijn medewerkers.

De ontwikkeling van de competenties van de personeelsleden van openbare netheid is essentieel voor de Human Resources en de Gewestelijke School voor Openbare Netheid. Deze laatste, die er een punt van maakt een kwaliteitsvolle dienst aan de werknemers aan te bieden tijdens de opleidingen, zag een module voor het Attest Vakbekwaamheid "De digitale tachograaf en de verschillende rij- en rusttijden" erkend worden door de FOD Mobiliteit.

Het merk "Net Brussel Pro" werd opgericht in 2012. Dit merk vertaalt de constante groei van ons dienstenaanbod door de specifieke behoeften

**Wij willen het engagement van de burger  
aanwakkeren door middel van een doeltreffend beheer  
en een steeds uitgebreider dienstenaanbod.**

van de professionals meer te onderscheiden van die van de inwoners. De commerciële activiteit van het Agentschap verzekert een complete begeleiding van onze klanten bij het beheer van het afval afkomstig van hun professionele activiteit.

Tot slot wenst de Algemene Directie alle leden van de verschillende teams die samenwerken aan de verbetering van de levenskwaliteit in ons gewest te bedanken, alsook alle Brusselaars voor het respect voor ons werk en de openbare ruimte. Ze kunnen rekenen op onze steun.

Veel leesgenot,



**Vincent Jumeau**  
**Directeur-generaal**



**Paul Vanholsbeeck**  
**wnd. Adjunct-directeur-generaal**

# De reiniging

De 19 gemeenten van het gewest zijn elk verantwoordelijk voor de reiniging van hun wegen. In deze context financiert Net Brussel hun netheidsacties gedeeltelijk. Sommige gemeenten doen ook een beroep op het personeel en de logistieke middelen van Net Brussel voor de reiniging van de wegen en marktpleinen waarvoor ze verantwoordelijk zijn.

Door het project van overdracht van de reinigungsopdrachten van het gewest naar de gemeenten eind 2011, zijn de nieuwe projecten voor 2012 on hold gezet. De Reinigingsdienst heeft er evenwel voor gezorgd dat de werkkwaliteit toenam en dat het beheer van de teams geoptimaliseerd werd. Deze laatsten hebben de nieuwe werkprocedures onmiddellijk op het terrein toegepast. De nadruk lag op de factoren kwaliteit en veiligheid.

De Reinigingsdienst heeft zijn taken professioneel uitgevoerd en bevestigt zo zijn ISO-certificering. Te benadrukken zijn de polyvalentie van het werk en de opleidingen voor de arbeiders van openbare netheid.

De Reinigingsdienst, dat zijn meer dan 400 arbeiders die elke dag opnieuw instaan voor de openbare netheid van de gewestwegen. De 200 voertuigen en straatvegers worden dagelijks gemobiliseerd om de netheid van de openbare ruimte te verzekeren.





Onze teams verzekeren de reiniging:

- van 5 uur tot middernacht op weekdays en van 6.30 tot 20 uur in het weekend;
- van de gewestwegen en wegen van supra-gemeentelijk belang (410 km);
- van de schijnwerperzones (gekenmerkt door meer passage): permanente reiniging de hele dag door, alle dagen van de week;
- van bepaalde markten, vaak uitgestrekt zoals de Zuidmarkt, de markt van Jette, de markt op het Kasteleinsplein, de Boondaalmarkt, Flagey...;
- rond de grote stations van het gewest;
- van de eigen beddingen van de MIVB op de gewestwegen;
- van tags en graffiti op bepaalde openbare gebouwen;
- van de openbare vuilnisbakken langs de gewestwegen. Onze teams zorgen ook voor vervanging ervan bij beschadiging of slijtage.

De reiniging van de glasbollen daarentegen wordt uitgevoerd door het team dat instaat voor de lediging. De reiniging van meer dan 15.000 rioolputjes (gewestwegen) gebeurt 4 tot 5 keer per jaar met behulp van 8 straatkolkenreinigers.

In het najaar van 2012 werd 175 ton bladeren verzameld op de gewestelijke verkeersaders met behulp van 2 tractoren met een zuigtoestel. Deze actie garandeert niet enkel de netheid van de straten, maar ook de veiligheid van de weggebruikers.

## *Respect voor de openbare ruimte*

De teams van Net Brussel ledigen meer dan 4.700 vuilnisbakken langs de gewestwegen en in het Zoniënwoud. De ledigingsfrequentie verschilt in functie van het vulniveau van de vuilnisbakken. Deze ledigingen gebeuren tijdens specifieke rondes of in het kader van de veger rondes.

In het Brussels Gewest vinden er talrijke festiviteiten plaats. Deze evenementen zorgen voor een aanzienlijke hoeveelheid afval en situeren zich vaak op openbare plaatsen op gewestelijke verkeersaders die zo snel mogelijk opnieuw toegankelijk moeten worden gemaakt voor het verkeer. Een greep uit deze evenementen : het Irisfeest, de Gay Pride, het Feest van de Haven van Brussel, de 20 km van Brussel, het Milieufeest, het Feest van de Tervurenlaan, de stadsapero's, de Nationale feestdag, de talrijke rommelmarkten en gemeentelijke braderijen, en de verschillende Brusselse feestelijkheden.

De reinigungsacties van Net Brussel en van de gemeenten zijn niet de enige garantie voor een propere stad waar het aangenaam toeven is. De gebruikers van de openbare ruimte (inwoners, pendelaars, toeristen,...) zijn hier de belangrijkste spelers.

**De reinigungsacties van Net Brussel en van de gemeenten zijn niet de enige garantie voor een propere stad waar het aangenaam toeven is. De gebruikers van de openbare ruimte (inwoners, pendelaars, toeristen,...) zijn hier de belangrijkste spelers.**

# De ophalingen

**Het jaar 2012 :  
concretisering van de  
reorganisatieprojecten  
van de ophalingen.**

Net Brussel haalt het afval van alle Brusselaars op, alsook dat van de handelaars, bedrijven, scholen, overheden en andere organisaties.

In totaal staan elke dag 950 mensen, waarvan 830 arbeiders, in voor de organisatie en uitvoering van de restafvalophalingen, selectieve ophalingen, ophalingen van tuinafval en specifieke ophalingen: chemisch afval, grof huisvuil, glasbollen, afgedankte elektrische en elektronische apparaten (AEEA), sluikstorten en containerparken. De gemechaniseerde selectieve ophalingen werden gereorganiseerd. Ze vinden voortaan plaats van maandag tot vrijdag, zowel 's ochtends als 's namiddags.

## De hervorming van de ophalingen

### De ophaling van tuinafval, het hele jaar door, voor iedereen

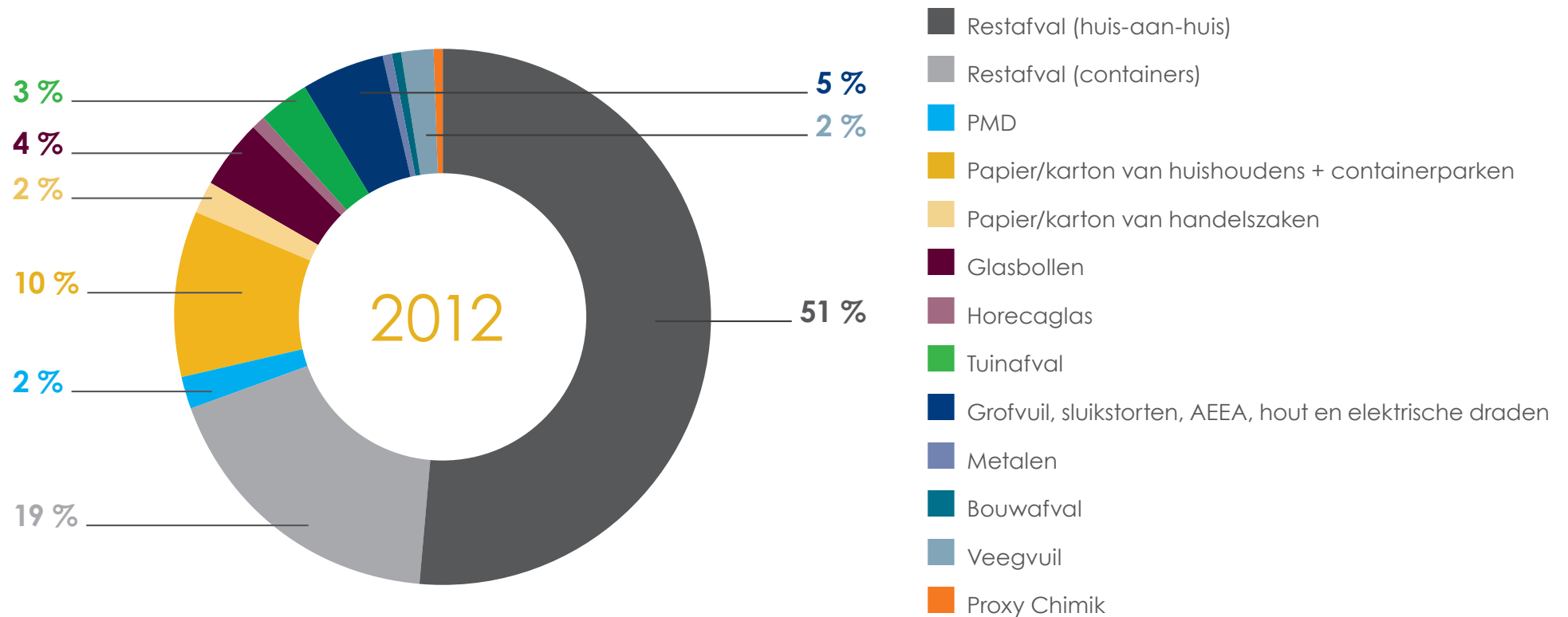
De uitbreiding van de huis-aan-huis-ophaling van tuinafval ging van start op 1 april 2012. Deze wijziging is een nieuwe etappe in de doelstelling van Net Brussel om steeds meer diensten aan de Brusselaars aan te bieden. De ophaling van dit afval gebeurt voortaan het hele jaar door en niet enkel van april tot november. Ze wordt gespreid over vier dagen (van zondag tot woensdag) in plaats van op één enkele dag (zondag) zoals







In 2012 heeft Net Brussel meer dan 465.000 ton afval opgehaald, als volgt verdeeld:





afval is omdat er weinig tuinen zijn. De inwoners kunnen hun tuinafval elke zondag naar 6 inzamelpunten brengen.

De containerparken en privétuinbedrijven hebben op hun beurt meer dan 2.700 ton ingezameld.

Om de bevolking te informeren, hebben we een communicatiecampagne ontwikkeld via de gebruikelijke kanalen: radio, streekpers en vrachtwagenflanken. Er is ook speciaal een miniwebsite ontworpen. Hier komt de inwoner te weten op welke dag zijn tuinafval wordt opgehaald door zijn straatnaam en huisnummer in te geven. Wij hebben reclaimedisplays

voorheen. Deze uitbreiding is goed voor 900 ton extra tuinafval, wat ons brengt op een totaal van ongeveer 13.000 ton ; dit is een toename van 7%, waaraan nog eens 170 ton kerstbomen kan worden toegevoegd. Eén uitzondering is de Vijfhoek van Brussel-Stad, waar weinig tuin-

geplaatst op strategische plaatsen in de gemeenten waar de huis-aan-huis-ophaling voorheen niet plaatsvond of waar de ophaaldag wijzigde. Tot slot werden er huis-aan-huisfolders verdeeld in de wijken waar de ophaaldag afwijkt van de algemene ophaaldag in de gemeente.

### **Een betere toegankelijkheid van de gewestelijke containerparken en nieuwe sorteerfracties**

Door de reorganisatie van de tuinafvalrondes heeft Net Brussel een deel van het personeel overgeplaatst naar de gewestelijke containerparken. De test voor de uitbreiding van de openingsuren van de containerparken in de zomer van 2011 was een succes. Sinds april 2012 zijn de containerparken dan ook toegankelijk op zondag- en maandagnamiddag en blijven ze langer open van zondag tot en met woensdag. Dit nieuwe uurrooster is bekendgemaakt via radio, streekpers en de flanken van onze vrachtwagens. Bovendien werden er informatiefolders uitgedeeld aan de bezoekers van de gewestelijke containerparken.

Tegelijk met deze dienstregelingswijzigingen werd de diversifiëring van de gesorteerde fracties voortgezet. De fracties, zoals pleister/gyproc, vlak glas, hard plastic en elektriciteitskabels, die in 2011 in specifieke containers werden gesorteerd, kenden een groot succes in 2012. We verzamelden bijna 460 ton, tegenover 58 ton bij de start in 2011. Ook palletten werden verder apart gehouden. Meer dan het dubbele van het aantal palletten

in 2011 werd ingezameld (162 ton) en toevertrouwd aan een hersteller met het oog op hergebruik.

Andere nieuwe fracties werden toegevoegd in de gewestelijke containerparken:

- Sinds 1 januari 2012 worden containers van Spulenhulp ter beschikking van de burgers gesteld. Dit eerste jaar werd zo 24 ton kleding gerecupereerd.
- In de loop van het jaar zijn we begonnen met de inzameling van plastic bloempotten (meer dan 3 ton) en piepschuim (720 kg).

Alle verschillende fracties hard plastic die apart werden ingezameld (emmers, speelgoed, containers, bloempotten...) maken dat er een stijging is van 15 naar 200 ton.

### 3 m<sup>3</sup> grof huisvuil dat gratis aan huis wordt opgehaald

Om beter tegemoet te komen aan de behoeften van de Brusselaars is het volume grof huisvuil gewijzigd van 2 m<sup>3</sup> om de 6 maanden naar 3 m<sup>3</sup> per jaar. Veel inwoners deden immers slechts eenmaal per jaar een beroep op onze gratis ophaalservice, maar ze hadden over het algemeen 3 m<sup>3</sup> of meer om te laten ophalen (verhuizing, overlijden...) en waren dan ook verplicht om de extra m<sup>3</sup> te betalen.

**OUVERT OPEN 7/7**

DIMANCHE	ZONDAG	14.30-20.00	dernier accès aux véhicules 15 min avant la fermeture laatste toegang voor voertuigen 15 min voor sluiting
LUNDI	MAANDAG	14.30-20.00	
MARDI	DINSDAG	9.00-20.00	
MERCREDI	WOENSDAG	9.00-20.00	
JEUDI	DONDERDAG	9.00-16.00	dernier accès aux véhicules 15 min avant la fermeture laatste toegang voor voertuigen 15 min voor sluiting
VENDREDI	VRIJDAG	9.00-16.00	
SAMEDI	ZATERDAG	9.00-16.00	

Les parcs à conteneurs seront fermés uniquement les 01/11, 11/11 et 25/12. De containerparken zullen alleen op 01/11, 11/11 en 25/12 gesloten zijn.

[www.bruxelles-proprete.be](http://www.bruxelles-proprete.be)  
[www.netbrussel.be](http://www.netbrussel.be)

0800 981 81

BRUXELLES-PROPRETE  
NET BRUSSEL

oui  
à Bruxelles  
ja  
aan Brussel

## Vooruitgang in de sortering van PMD

De inspanningen voor een verbetering van de kwaliteit van PMD bleven hun vruchten afwerpen in 2012. De hoeveelheid restafval in de blauwe zakken ging van 33% naar 27% tussen 2011 en 2012. We merken evenwel een daling van de hoeveelheid PMD met 15% tussen 2011 en 2012.

## Lichte daling van de hoeveelheid papier-karton

De trend van de dalende hoeveelheid papier-karton die vastgesteld werd tussen 2010 en 2011 heeft zich doorgezet met een afname van 4% tussen 2011 en 2012. Deze daling zou verklaard kunnen worden door een verantwoordelijker papierverbruik, de toegang tot informatie via internet en de daling van het aantal reclamefolders door de economische crisis.

## Bevestiging van de hoeveelheid glas

De inzameling via glasbollen is samen met de lediging van de horeca-containers reeds verschillende jaren goed voor 26.000 ton.

De samenvattende tabel op de volgende pagina detailleert de verschillende afvalfracties over de afgelopen 15 jaren.

## Een onmisbare dienstverlening in de buurt: de PROXY CHIMIK

Chemisch afval is bijzonder schadelijk voor het milieu. Na jaren van ononderbroken toename daalde de hoeveelheid chemisch afval, dat door de inwoners naar de PROXY CHIMIK werd gebracht, met 1,5%.

Om deze trend om te buigen en de inwoners de mogelijkheid te geven om deze dienst beter te kennen en om de voertuigen die in hun wijk stoppen makkelijker te herkennen, heeft Net Brussel zijn inzamelwagens een totaal nieuwe look gegeven, die van de PROXY CHIMIK.

## Het bouwafval

De aanvoer van bouwafval in de containerparken is eveneens gedaald in het jaar 2012. Wij kunnen ons aan een interpretatie wagen:

- de prijsstijging voor de verwijdering van dit afval door de toepassing van het nieuwe besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot vaststelling van de tarifiering van de prestaties van Net Brussel, alsook de onderwerping ervan aan de btw;
- de fractie bouwafval is meer gesorteerd met de komst van containers voor keramiek en porselein.

## OPHALINGEN DOOR NET BRUSSEL (TON)

Huishoudelijk en commercieel restafval (zakken en containers)

PMD-verpakkingen

Papier/karton van huishoudens + containerparken

Commercieel papier/karton

Papier/karton (huishoudens + commercieel)

Glasbollen

Horeca-glas

Huishoudelijke tuinafvalophalingen

Andere

Tuinafval

SELECTIEVE "blauw/geel" + glas + tuinafval

Grofvuil + sluikstorten

Harde Plastic

Banden\*

Afgedankte Elektrische en Elektronische Apparaten (AEEA)

Metalen

Elektrische draden

Textiel

Hout

Houten palletten

Totaal grofvuil en sluikstorten

Inert Bouwafval (stenen, bakstenen...)

Porselein / keramiek (tegels, WC)

Gips/Gyproc

Vlak glas

Veegvuil

Batterijen (BEBAT) en accu's (RECYBAT)

Voedingsoliën (Valorfrit)

Huishoudelijk chemisch afval (zonder BEBAT, RECYBAT en ValorFrit)

\* Met grofvuil tot 2010.

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
409.112	397.457	395.157	389.133	385.053	360.222	360.107	355.303	349.776	350.794	345.758	335.686	305.741	315.983	320.986
6.831	12.144	12.196	11.491	11.306	13.183	13.601	13.065	11.003	9.307	9.498	9.951	16.317	13.671	10.919
22.826	33.107	35.943	37.244	37.518	39.879	43.165	43.255	42.464	44.007	44.326	42.760	50.997	50.330	48.109
8.584	10.142	10.572	11.175	11.059	11.790	13.096	12.061	12.497	12.316	11.853	10.762	10.463	10.161	10.214
31.410	43.249	46.515	48.419	48.576	51.669	56.261	55.316	54.961	56.323	56.179	53.522	61.460	60.491	58.323
7.805	9.276	9.100	9.457	9.933	10.858	11.259	11.111	13.395	14.453	15.270	17.358	20.200	20.313	20.112
1.694	2.330	3.121	3.696	4.212	4.633	4.758	4.928	4.775	5.385	5.651	5.921	6.074	6.130	5.965
203	203	206	189	3.848	6.928	9.917	9.844	9.205	10.440	11.336	11.824	12.579	12.229	13.142
			105	2.237	2.797	3.196	3.618	3.160	2.256	3.140	2.586	2.497	2.538	2.703
203	203	206	294	6.085	9.724	13.113	13.462	12.365	12.696	14.477	14.410	15.076	14.767	15.845
47.943	67.202	71.137	73.357	80.112	90.068	98.992	97.882	96.500	98.163	101.075	101.162	119.127	115.373	111.164
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	14.969	15.369
													15	200
													25	27
		174	529	948	1.238	1.896	2.267	2.578	2.712	2.653	3.051	2.964	2.803	2.544
				744	592	705	789	792	822	837	936	815	781	783
													6	22
														24
				712	1.148	1.568	2.590	2.649	2.921	3.119	3.187	3.245	3.672	4.246
				0	0	0	0	0	0	0	0	0	57	162
19.377	22.658	27.174	29.789	18.825	15.637	18.231	19.044	21.024	19.446	20.179	21.284	21.005	22.329	23.377
				5.240	3.388	4.602	4.475	4.132	4.439	4.621	4.375	3.674	3.854	1.826
														102
													19	120
													17	120
				6.145	5.964	7.530	6.651	7.104	8.516	8.897	8.530	7.464	8.257	7.588
87	91	148	177	158	160	129	172	149	30	26	29	21	16	20
				62	67	70	91	97	119	132	163	184	210	207
				338	302	310	292	390	436	438	465	491	554	541

# De afvalverwerking

De hoeveelheid afval die geproduceerd wordt in het Brussels Gewest komt overeen met +/- 350 kg per jaar per inwoner. Deze hoeveelheid verplicht ons ertoe een subtiel evenwicht te vinden tussen oplossingen die ecologisch zijn, maar waarvan de verwijderingskosten financieel aanvaardbaar blijven.

Het milieu is belangrijk voor Net Brussel. Zo wordt sinds augustus 2012 het glas via waterweg naar het verwerkingscentrum gebracht om de impact van het transport te minimaliseren. Door deze ecologischere keuze kan het equivalent van een verplaatsing van 1.000 vrachtwagens per jaar worden vermeden.

## De compostering van tuinafval

Het tuinafval dat ingezameld wordt door Net Brussel wordt verwerkt door één van zijn dochtermaatschappijen: "Brussel-Compost". Naast het tuinafval dat afkomstig is van de ophaling van de groene zakken, verwerkt dit composteercentrum in Vorst, sinds 2002 het tuinafval dat wordt aangebracht door de gemeenten en professionele tuinders.

In 2012 heeft Brussel-Compost 18.869 ton tuinafval gevaloriseerd. De geproduceerde compost wordt in bulk aan de professionele tuinders en, via de gewestelijke containerparken, in zakken aan de inwoners doorverkocht.



Na de incidenten in 2011 werd de geuroverlast, waarvan de omwonenden van het composteercentrum bij een ongunstige wind hinder konden ondervinden, sterk verminderd door de rechtstreekse overname van de exploitatie door Net Brussel, in samenwerking met Indaver. De website [www.bru-compost.be](http://www.bru-compost.be) brengt de omwonenden op de hoogte van de data waarop de zwaden worden gekeerd.

## De recyclage van PMD en papier-karton

De sortering van PMD-verpakkingen en van papier-karton wordt beheerd door een andere dochtermaatschappij van Net Brussel. Dit sorteercentrum, het voormalige "Brussel-Recyclage", werd tijdens de inhuldiging van de nieuwe installaties op 28 november 2012 tot "Recyclis" herdoopt. De lijnen werden volledig vernieuwd. De ultramoderne installatie heeft voortaan een sorteercapaciteit van 30.000 ton voor PMD-verpakkingen en 65.000 ton voor papier-karton. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de nieuwste technieken, te weten optische sortering.

Verschillende fracties worden er verwerkt:

- PMD-verpakkingen en papier-karton dat huis-aan-huis wordt opgehaald bij de huishoudens.
- PMD-verpakkingen en papier-karton dat opgehaald wordt bij bedrijven en handelaars onder contract met Net Brussel, of dat opgehaald wordt



na culturele of sportevenementen.

- Door Net Brussel ingezamelde PMD-verpakkingen en papier-karton in containers bij Brusselse scholen en grote flatgebouwen.
- Papier-karton dat aangeleverd wordt door de rechtstreekse klanten van Recyclis.

Ondanks alle geleverde inspanningen voor de sortering, recyclage en compostering, blijft er echter een hoeveelheid afval over die vandaag in geen van deze vakjes past : het huishoudelijk restafval. In het Brussels Gewest gebeurt de verwerking van dit afval in een huisvuilverbrandingsinstallatie waar de stoom wordt geproduceerd die de turbines van een elektriciteitscentrale aandrijven.

## De energiewaardering van restafval

**In 2012 werd 262 GWh elektriciteit geproduceerd, wat overeenkomt met de jaarlijkse behoefte van 65.000 huishoudens**

Brussel-Energie, de verbrandingsinstallatie met energiewaardering van restafval, werkt 24 uur per dag, 7 dagen per week. In de drie ovens wordt een ton afval per minuut verbrand, wat neerkomt op 1.440 ton per 24 uur. Door de inkomsten uit de productie van elektriciteit kunnen de kosten

voor de verwerking van dit afval worden verlaagd.

Sinds 1999 had een investering in een efficiënt rookgasbehandelingsstelsel het reeds mogelijk gemaakt de uitstoot van metalen en dioxines terug te dringen tot ver onder de Europese normen.

Sinds 2006 heeft Brussel-Energie eveneens een rookgasbehandelingsstelsel geplaatst dat de uitstoot van NO<sub>x</sub> (stikstofoxiden) terugdringt van 400 naar ongeveer 60 mg/Nm<sup>3</sup>. Met dit stelsel worden ook de organische bestanddelen vernietigd, waaronder dioxines en furanen. Dankzij deze hoogtechnologische uitrusting doet de verbrandingsinstallatie het beter dan wat de recentste Europese richtlijn oplegt inzake de uitstoot van stof, zware metalen, dioxines en stikstofoxiden door verbrandingsinstallaties.

In 2012 deden de installaties van de fabriek meer dan enkel de meest strikte milieunormen inzake de uitstoot van bestanddelen zoals stof, metalen, dioxines en NO<sub>x</sub> naleven. Om hiervan overtuigd te worden, volstaat het de website [www.bru-energie.be](http://www.bru-energie.be) te raadplegen. De gegevens met betrekking tot de rookgassen worden er gepubliceerd naast de geldende normen. Naast de productie van elektriciteit worden de verbrandingsresten ook gewaardeerd in gespecialiseerde filières.

- 6.733 ton ijzerhoudende resten werden in 2012 bij het verlaten van de oven door een elektromagneet gerecupereerd en deze werden, na verwerking, in de sector van de staalindustrie gewaardeerd;
- 79.627 ton bodemmassen werden verwijderd en verscheept naar Nederland om te worden gewaardeerd in wegegrondwerken;
- 7.482 ton vliegassen (stof dat afkomstig is van de elektrofilters) werden gerecupereerd en naar Duitsland gebracht om gewaardeerd te worden (opvullen van holtes in zoutmijnen).
- 2.984 ton zout dat overblijft na het "wassen" van de rookgassen. Dit zout wordt gewaardeerd door een Franse sodaproducent.

Slechts 4% van het binnenkomende afval werd niet gewaardeerd. Het gaat om de vervuilende bestanddelen (501 ton). Deze worden samen-geperst in "filterkoeken" en opgeslagen in technische stortplaatsen (klasse 2) in België.



## VERWERKING VAN DE AANVOER NAAR BRUSSEL-ENERGIE

Ton/jaar		2009	2010	2011	2012
<b>Inkomend</b>	<b>Totale aanvoer</b>	496.739	461.940	447.617	469.806
	<b>Net Brussel</b>	350.459	319.677	330.804	333.880
	<b>Overheid en gelijkgesteld</b>	33.128	28.850	27.343	25.749
	<b>Privébedrijven</b>	113.152	113.413	89.470	110.177
<b>Uitgaand</b>	<b>Bodemassen</b>	92.288	80.677	74.926	79.627
	<b>Vliegassen</b>	8.058	7.280	7.089	7.482
	<b>Schroot</b>	7.106	6.788	6.137	6.733
	<b>Koeken</b>	674	586	613	501
	<b>Zouten</b>	3.253	2.799	2.567	2.984
<b>Stoom-/energie-productie</b>	<b>Stoom</b>	1.289.330	1.182.815	1.164.827	1.217.493
	<b>Elektriciteit bruto GWh</b>	281	256	254	262
	<b>Verbruik installatie GWh</b>	41	37	36	37
	<b>Productie elektriciteitsnet GWh</b>	240	219	218	226



## *Respect, dat is ook respect voor het milieu.*

Via zijn dochtermaatschappijen investeert Net Brussel in onderzoek om de impact van afvalverwerking op het milieu te beperken. Men is het er inmiddels over eens dat sortering en recyclage hier een onmiskenbare invloed hebben, maar hoe staat het met de installaties van Brussel-Energie? Deze lokken zonder twijfel het meest het debat uit. De energiewaardering van niet-recycleerbaar huishoudelijk afval is echter een essentiële schakel in een optimaal milieubeleid.

Het water van de rookgaswassing wordt afgelaten en behandeld via twee installaties in de fabriek: de waterbehandeling en de verdamping-kristallisatie. Niets wordt in het kanaal of de Zenne geloosd.

De vliegassen, de bodemassen, het schroot en het zout worden gerecupereerd en hergebruikt in diverse industrietakken. Zo wordt de uitputting van natuurlijke grondstoffen vermeden.

De productie van energie vanaf niet-recycleerbaar huishoudelijk afval biedt grote voordelen zoals:

- het vervangen van fossiele brandstoffen (steenkool, petroleum, gas...) naar rato van 56%;
- de duurzame en stabiele energievoer;
- de bescherming van het klimaat door methaanuitstoot van stortplaatsen te voorkomen;
- de gezondheidsbescherming door bacteriën en andere ziektekiemen te verbranden.

Door uw restafval te gebruiken als brandstof produceert de installatie voor energiewaardering waterdamp die naar 3 turbines van Electrabel geleid wordt voor een elektriciteitsproductie die gelijk is aan de behoefte van 65.000 Brusselse huishoudens. Bovendien wordt een stadsverwarmingsnetwerk bestudeerd. Dit project zou enerzijds een betere waardering van de waterdamp en anderzijds een aanzienlijke daling van de totale CO<sub>2</sub>-uitstoot in de lucht mogelijk moeten maken.







# De commerciële activiteiten

**Wij versterken onze portefeuille met commerciële contracten ondanks de invloed van de economische crisis: we hebben het jaar 2012 afgesloten met 16.176 contracten, die zorgen voor een omzet van 15.214.961 €.**

De ophaalopdrachten van Net Brussel beperken zich niet tot de huis-aan-huisophaling bij de huishoudens. De commerciële dienst van het Agentschap biedt eveneens een waaiervoorzieningen aan voor het beheer van afval dat geproduceerd wordt door professionals.

## Een jaar van administratieve opheldering

In 2012 heeft Net Brussel zijn statuut als gedeeltelijk btw-plichtige uitgebreid. Dit betekent dat de commerciële diensten voortaan met btw worden gefactureerd. Deze wijziging is een uitvoering van de Richtlijn 2006/112/EG van de Raad van 28 november 2006 betreffende het gemeenschappelijke stelsel van belasting over de toegevoegde waarde, en past de artikelen 2, 4 en 6 toe van het Belgische btw-wetboek voor alle commerciële activiteiten van Net Brussel. Daartegenover staat dat het Agentschap de btw op de uitgaven met betrekking tot deze activiteiten kan recupereren.

Bovendien is de tarieflijst (reeds meer dan 10 jaar ongewijzigd) aangepast en vereenvoudigd sinds 16 februari 2012. Door de invoering van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot vaststelling van de tarifiering van de prestaties van Net Brussel, kon de evolutie van de kostprijs van de ophaling en verwerking van afval in de tarieven worden doorgerekend.

De Ordonnantie van 14 juni 2012 betreffende afvalstoffen werd gepubliceerd op 27 juni 2012. Deze ordonnantie werd omgezet van een Europese Richtlijn en bepaalt duidelijk de verantwoordelijkheid voor het materiële afvalbeheer voor elke afvalproducent:

- “Elke afvalproducent verricht zelf de afvalverwerking of laat die verwerking uitvoeren door een onderneming die afvalverwerkingshandelingen verricht of door een afvalinzamelaar.”
- “Elke houder van niet-gevaarlijk afval, ander dan huishoudelijk afval, moet kunnen aantonen dat hij zelf de afvalstoffen verwerkt of dat laat doen door een handelaar, een onderneming die afvalwerkingsoperaties verricht of door een inzamelaar.”

Het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot bepaling van de voorschriften voor de tenuitvoerlegging van de sorteerplicht voor producenten of houders van afvalstoffen andere dan huishoudelijke, dat op 2 februari 2013 van kracht is geworden, heeft nieuwe verplichtingen opgelegd voor de handelaars en ondernemingen.

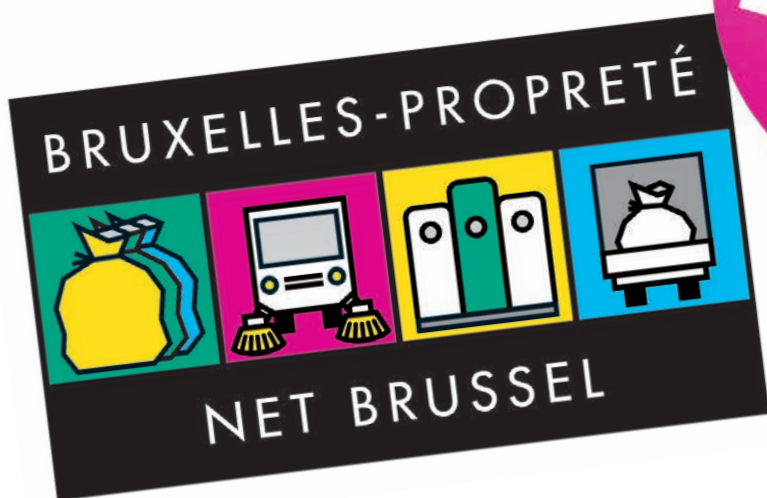
Om te anticiperen op de invoering van deze bepalingen, heeft Net Brussel:

- het merk “Net Brussel Pro” opgericht om te benadrukken dat het meer diensten wil aanbieden aan zijn klanten en potentiële klanten, door hun specifieke behoeften te onderscheiden van die van de bewoners;
- zijn commerciële team versterkt voor de klantenwerving bij ondernemingen, zelfstandigen, vrije beroepen, dienstverleners, overheidsinstellingen...

## Een dienst op maat van de klanten

Door een ophaalcontract te sluiten met Net Brussel Pro, komen de economische spelers van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest al hun wettelijke verplichtingen inzake afvalbeheer na. **Tegelijk kiezen ze voor een duurzame ontwikkeling en sociale verantwoordelijkheid, die voor hun klanten steeds belangrijker wordt.**

De commerciële contracten regelen grotendeels diensten van afvalophaling volgens een frequentie die bepaald wordt door de klant in functie van zijn behoeften. Met het oog op een optimalisering van de ophaalactiviteiten in zakken of in bulk (samengebonden karton) worden er containers in verschillende groottes te huur aangeboden. Deze optimalisering is voordelig voor de klanten, aangezien de tarieven voor de ophaling in containers lager liggen dan die voor de ophaling in zakken of in bulk.



PRO

Om de selectieve ophaling te bevorderen, wordt gesorteerd afval (papier-karton, glas, PMD) tegen gunstigere voorwaarden opgehaald dan restafval: verlaagde ophaaltarieven en gratis terbeschikkingstelling van containers. Net Brussel kent deze voordelen toe om in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de recyclagedoelstellingen te bereiken die opgelegd worden in de Europese Richtlijn inzake afvalbeheer.

Net Brussel Pro staat eveneens in voor bijzondere afvalophalingen:

- punctuele ophalingen van gesorteerd of ongesorteerd afval;
- ophalingen van gevaarlijk afval, zoals chemisch afval;
- gecombineerde prestaties van afvalophaling en straatreiniging ter gelegenheid van markten en verschillende evenementen.

Voor al deze prestaties wordt er een offerte opgesteld.

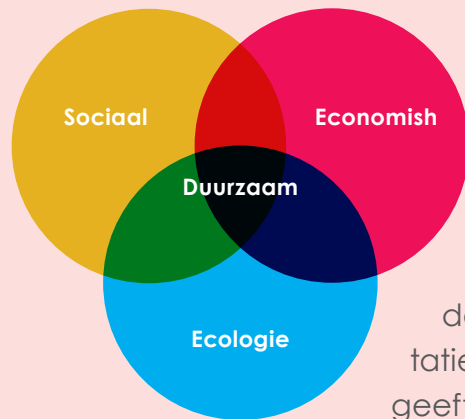
### **De klantenportefeuille optimaliseren om de omzet op te trekken**

Het aanhoudende sombere economische klimaat en de vele faillissementen en bedrijfsstopzettingen liggen aan de basis van meer dan de helft van de contractbeëindigingen. Dit klimaat verklaart de stagnatie van de contractenportefeuille in 2012: 16.176 stuks tegenover 16.161 in 2011. De waarde van de portefeuille neemt toe van 13.075.335 € tot 15.214.961 €, voornamelijk als gevolg van de tariefstijging in februari.

De gerealiseerde totaalomzet in 2012 voor alle prestaties voor rekening van commerciële klanten bedraagt 18.541.927 €. Ter vergelijking, het jaar 2011 werd afgesloten met een gefactureerd bedrag van 16.253.636 €.

## Net Brussel Pro en duurzame ontwikkeling

### “Duurzame ontwikkeling, wat is dat eigenlijk?”



#### Een globale actie in het middelpunt van drie kernpunten

Het begrip “duurzame ontwikkeling” werd in het leven geroepen als antwoord op de problematiek van de exploitatie van grondstoffen. Het begrip geeft aan dat de sociale, economische en milieu-aspecten van de

maatschappij in aanmerking moeten worden genomen. Burgers, ondernemingen, overheden... iedereen is betroffen. Net Brussel zet zich dagelijks in om de duurzame ontwikkeling te bevorderen en wel door middel van het commerciële beleid van Net Brussel Pro.

#### Vanuit sociaal oogpunt

De ophaling en het beheer van de verschillende afvalfracties maken het mogelijk jobs voor laaggeschoolden te creëren die moeilijk delokaliseerbaar zijn. Een mooie kans voor ons geweest dat een aanzienlijk aantal laaggeschoolde werkzoekenden telt.

#### Vanuit milieugebonden oogpunt

Net Brussel Pro zet zijn klanten aan tot afvalsortering, begeleidt hen hierin en biedt voordeeltarieven aan voor gesorteerd afval. Naast papier-karton en PMD haalt het ook glas en organisch afval op. Op deze manier wordt de milieu-impact van de afvalproductie, afkomstig van de economische sector, beperkt dankzij een toename van de hoeveelheid gerecycleerd afval.

#### Vanuit economisch oogpunt

Alle ondernemingen, vennootschappen of andere producenten van afval dat gelijkgesteld wordt met huishoudelijk afval dienen zich te schikken naar de wetgeving inzake de contractverplichting voor de ophaling en de verwerking van afval. Deze verplichting ruimt de concurrentievervalsing tussen de economische spelers uit de weg.

Net Brussel Pro gaat nog een stapje verder om aan de behoeften van de ondernemingen te voldoen. Al onze contracten kunnen namelijk afgestemd worden op de wensen van de klanten. Onze diensten worden aan elke specifieke situatie aangepast dankzij een persoonlijke en constructieve dialoog, die de specifieke behoeften van onze klanten naar voren brengt.



# De begeleiding van de Brusselaars

Als openbare dienstverlener dient Net Brussel zo goed mogelijk in te spelen op de behoeften van de inwoners. Bovendien kunnen de opdrachten van Net Brussel niet doeltreffend uitgevoerd worden zonder hun medewerking. Aan ieders verwachtingen voldoen is een teken van respect voor het wederzijds engagement voor een aangamer en serener leven in de maatschappij.

## Een goede communicatie bevordert het respect

In 2012 heeft Net Brussel zijn dienstenaanbod verder uitgebreid, waarbij er steeds rekening werd gehouden met de budgettaire verplichtingen. De Communicatiedienst heeft talrijke acties op poten gezet om de Brusselaars in te lichten over de nieuwe voorzieningen in het beheer van hun afval. Deze zijn reeds aan bod gekomen in dit jaarverslag: de nieuwe look van de inzamelwagen PROXY CHIMIK, de inlichtingencampagnes over de wijzigingen bij de tuinafvalophaling, de nieuwe openingsuren van de containerparken...





## De pedagogische acties

De Cel "Bezoeken en Animaties" heeft zijn activiteiten in de scholen voortgezet, talrijke bezoekers ontvangen op de exploitatiesites, animaties voor groepen voorzien, informatie-aanvragen via het internet beantwoord en massa's documentatie bezorgd via zijn interne dienst of via de post.

## De communicatie in de scholen

De Cel "Bezoeken en Animaties" is verantwoordelijk voor de sensibilisering en de informatie in de scholen. De nadruk wordt gelegd op de afvalsortering. Op dit moment zijn vrijwel alle scholen uitgerust met gele en blauwe containers van 240 l tot 1.100 l bestemd voor de ophaling. Deze containers alleen zijn uiteraard niet voldoende. Om doeltreffend te leren sorteren, wordt er een "Pack Animaties" aangeboden aan geïnteresseerde scholen. Dankzij dit pack kunnen ze gratis sorteervuilnisbakken krijgen voor de klassen, refters, gangen... De problematiek van het afvalbeheer wordt globaal benaderd:

- 3 tot 6 klassen genieten een animatie of een bezoek aan Recyclis (vanaf 14 jaar), geleid door een gespecialiseerde gids-animator van Net Brussel.
- De directie en de onderhoudsverantwoordelijken worden "gecoacht" ter gelegenheid van een "Analyse & Tips"-bezoek in de school.
- Er wordt een specifieke animatie georganiseerd voor het onderhoudspersoneel van de school, een onmisbare schakel in de goede werking van het afvalsorteercircuit.
- Er worden gratis afzonderlijke gele en blauwe vuilnisbakken verschaft, dankzij de samenwerking met de vzw Fost Plus, die de aankoop van dit materiaal financiert.



In 2011-2012 hebben 33 Franstalige scholen en 7 Nederlandstalige scholen deelgenomen aan het "Pack Animaties". Onze animatoren hebben er 1.159 gele vuilnisbakken en 248 blauwe vuilnisbakken geleverd.

#### **De bezoeken aan de inzamel- en verwerkingsinstallaties**

Het jaar 2012 is een overgangsjaar geweest voor de bezoeken aan Recyclis. De uitwerking van een didactisch parcours liep parallel met belangrijke renovaties van de sorteerlijnen. De bezoeken werden pas op 28 november opnieuw opgestart (datum van de inhuldiging van de nieuwe sorteerlijnen).

In tussentijd werden bezoeken georganiseerd bij Brussel-Compost, in het gewestelijk containerpark Zuid, aan de Cel Chemisch Afval en bij Brussel-Energie. Deze laatste kon rekenen op een vernieuwde interesse van de bezoekers. Van de 235 bezoeken zijn 63 groepen naar Brussel-Energie getrokken.

Bovendien beschikt elke verwerkingseenheid voortaan over zijn eigen website, waar de voornaamste pedagogische informatie teruggevonden kan worden:

- [www.bru-compost.be](http://www.bru-compost.be)
- [www.recyclis.be](http://www.recyclis.be)
- [www.bru-energie.be](http://www.bru-energie.be)

### **Sorteren, een kwestie van willen**

Het jaar 2012 betekende ook de aanvang van een vruchtbare samenwerking met de vzw Le Troisième Oeil. Deze vzw zet zich in voor de integratie van slechtzienden in de maatschappij. Dit gebeurt eveneens door een sensibilisering op het vlak van de afvalsortering.

In het kader van deze actie, "Blind sorteren? Nee, bedankt!", hebben de animatoren van Net Brussel deelgenomen aan een reeks activiteiten voor jongeren van 6 tot 25 jaar, valide of met een beperking, die in kleine groepen ingedeeld werden en in situaties geplaatst werden met een beperkt of geen zicht.

We hebben de vastberadenheid van slechtzienden kunnen vaststellen om deze moeilijkheden te overwinnen en zoals iedereen deel te nemen aan de afvalsortering.

In totaal hebben onze animatoren 94 verschillende activiteiten georganiseerd voor diverse groepen (integratie, alfabetisering, derde leeftijd, sociale uitkeringstrekkers...).

**Het Callcenter blijft één van de meest zichtbare diensten van Net Brussel. In dat opzicht neemt het rechtstreeks deel aan de informatieverstrekking aan de inwoners.**

### **Ontmoeting met de inwoners**

Het terreinwerk is de perfecte gelegenheid om de Brusselaars in te lichten die niet steeds toegang hebben tot de berichten die we via de massamedia verspreiden. Ons team terreinanimatoren is aanwezig op een aantal evenementen (markten, rommelmarkten, Irisfeest, Milieufeest, Nationale feestdag...) of in verkooppunten (inzamelpunten van elektrische en elektronische toestellen) om de burgers bewust te maken en hun vragen te beantwoorden, maar eveneens om naar hun opmerkingen, voorstellen en soms ook klachten te luisteren. Deze informatie wordt systematisch doorgestuurd naar de betrokken dienst via een contactfiche. Onze mensen hebben zo 67 evenementen bezocht in 2012.

Informatie wordt eveneens verspreid door middel van huis-aan-huisfolders zoals bij werken, wijziging van de ophaaluren, plaatsing van nieuwe glasbollen... In totaal werden er 141 berichten verspreid in 2012.

### **Informatieaanvragen**

De inwoners sturen ons dagelijks vragen en informatieaanvragen over afvalsortering, de ophalingen en onze verschillende diensten. We stellen alles in het werk om hen zo snel mogelijk te antwoorden. Dit is voor ons een kwestie van respect.



### Documentatie

De Brusselaars kunnen affiches, stickers, brochures en verschillende folders krijgen. Op aanvraag worden deze gratis verzonden. In de gemeentehuizen worden er eveneens displays geplaatst voor onze brochures.

### De telefooncentrale

Het Callcenter blijft één van de meest zichtbare diensten van Net Brussel. In dat opzicht neemt het rechtstreeks deel aan de informatieverstrekking aan de inwoners.

De 14 teleoperatoren staan elke dag in contact met de bevolking. Ze willen tijdens elk gesprek een betrouwbaar beeld overbrengen en de Brusselaars inlichten over de praktische modaliteiten van de diensten van Net Brussel. Overigens, het beroep van teleoperator wordt steeds stressender als gevolg van vele oproepen (148.000 in 2012), maar eveneens door de toenemende agressiviteit van bepaalde inwoners.

### Van klacht tot actie

De Klachtendienst heeft in 2012 15.147 klachten behandeld (12.764 in 2011). Drie redenen voor deze toename:

- een stijging van de gedragingen die getuigen van weinig burgerzin (sluikstorten, de zakken buitenzetten na de ophaaluren, vervuilende gedragingen...);
- een heviger reactievermogen van bepaalde Brusselaars ten opzichte van gedrag dat getuigt van weinig burgerzin;
- een betere kennis van ons gratis oproepnummer (0800/981 81).

De gegronde klachten worden doorgegeven aan de betrokken diensten om behandeld te worden. De klager wordt op de hoogte gebracht van de oplossing van het probleem.

### Informatie alleen is ontoereikend

Informatieverstrekking maakt deel uit van het engagement van Net Brussel om onze levenskwaliteit te verbeteren. Helaas kunnen we niet altijd rekenen op de goede wil en het engagement van de burgers. De strijd tegen de niet-naleving van de sorteerverplichting, het illegale afvaltransport of de gedragingen die getuigen van weinig burgerzin verplichten ons ertoe het toezicht in de vier uithoeken van het Brussels Hoofdstedelijk

Gewest uit te breiden. De dienst Recherche en Verbalisatie neemt deze opdracht zeer ernstig.

De dienst heeft de samenwerking met de lokale politiezones en andere gespecialiseerde diensten verder uitgebouwd, met name door controleacties met de BRUNO-zone (Schaarbeek, Sint-Joost-ten-Node en Evere) op te starten.

De gezamenlijke acties met de zone Brussel-Hoofdstad/Elsene zijn uitgebreid, net zoals de acties in de zones Zuid en West. In totaal werden er 73 gemeenschappelijke acties op poten gezet, tegenover 64 in 2011.

De dienst streeft er steeds meer naar de overtreder op heterdaad te betrappen: dit gebeurde in 340 gevallen.

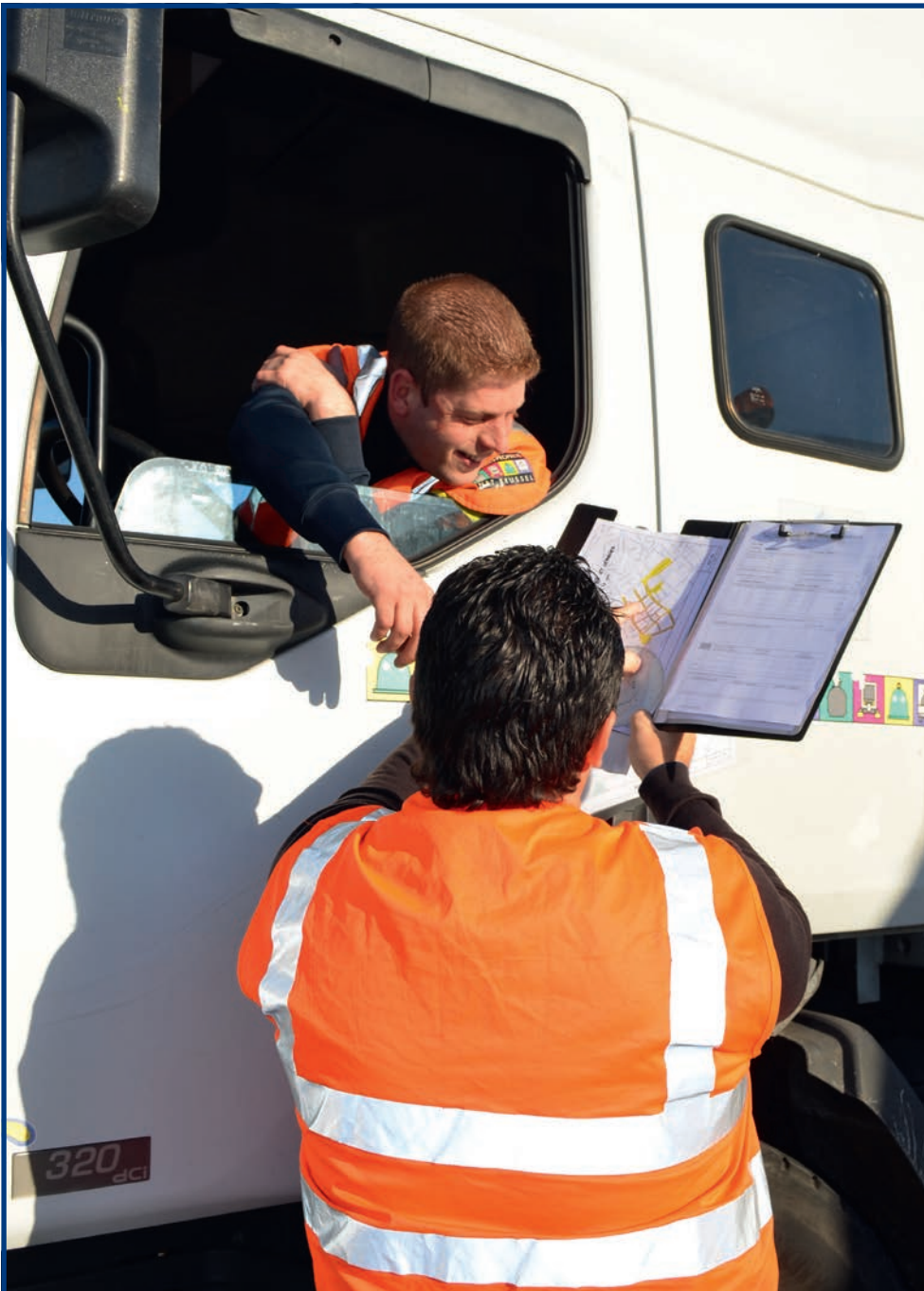
De sorteerverplichting blijft eveneens een prioriteit en daarvan getuigen de 2.968 processen-verbaal die opgemaakt werden tegen personen die hun afval niet gesorteerd hadden.

Het totaal aantal processen-verbaal is opnieuw gestegen (3.569 tegenover 2.831 in 2011). Bovendien werden er 279 dwangmaatregelen opgesteld. Dit om ervoor te zorgen dat het afval van verdacht transport wel degelijk naar het containerpark of een erkende ophaler wordt gebracht.



Voor het vijfde jaar op rij is het effectief betaalde bedrag aan administratieve boetes, opgelegd door Net Brussel, gestegen (129.078 € tegenover 108.651 € in 2011). Deze bedragen zijn betaald vóór de gedwongen tenuitvoerlegging.

We merken eenzelfde evolutie bij de opruimingskosten die effectief gec recupereerd worden bij de overtreders. Deze bedragen in totaal 163.000 € in 2012 tegenover 128.936 € in 2011.



# De begeleiding van het personeel

## Bijdrage tot het professionele welzijn

De dienst Human Resources vervult doeltreffend zijn rol van ondersteuning van het personeel voor het behoud van een sereen klimaat bij Net Brussel. Het Human Resources-team is het eerste aanspreekpunt waar de medewerkers terecht kunnen met al hun vragen over hun leven in de onderneming.

De toegang tot een stabiele functie, een kwalitatieve administratieve ondersteuning en een duidelijke informatie zijn allemaal elementen die ze terecht waarderen en die bijdragen tot hun motivatie.

De directie van de Human Resources heeft 2 prioriteitsassen bepaald:

- beter inspelen op de behoeften van de medewerkers;
- de interne communicatie bevorderen en verbeteren.

### Beter inspelen op de behoeften van de medewerkers

Het jaar 2012 was rijk aan projecten voor de dienst Human Resources. Sommige hadden betrekking op de publicatie van nieuwe besluiten van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering op het einde van het jaar 2011.

Zo heeft Net Brussel examens georganiseerd met het oog op de definitieve benoeming van operationele en administratieve personeelsleden.



**Het Human Resources-team is het eerste aanspreekpunt waar de medewerkers terecht kunnen met al hun vragen over hun leven in de onderneming.**

In zijn hoedanigheid van overheidsinstelling wil Net Brussel zijn statutair personeelsbestand versterken om beter op één lijn te zitten met zijn opdrachten en zijn statuut.

Het examen voor werkmans van openbare reinheid heeft een aanzienlijk succes gekend:

	FR	%	NL	%
<b>Inschrijvingen</b>	2.590	100	65	100
<b>Examens</b>	1.889	73	20	33
<b>Geslaagd</b>	1.210	64	15	75

Bovendien hebben in 2012, 86 operationele en 13 administratieve personeelsleden hun stage aangevangen. De Algemene Directie heeft zich als doel gesteld 100 personeelsleden per jaar te benoemen.

De werkstabiliteit is een andere doelstelling die de Algemene Directie wenst te bevorderen. De dienst Human Resources is er dan ook voorstander van om personeelsleden met een contract van bepaalde duur te laten overstappen naar een stabiel contract. In dit kader hebben veel goede medewerkers een contract van onbepaalde tijd aangeboden gekregen

wanneer hun contract van bepaalde tijd afliep. Dit maakt het mogelijk een operationele vakkennis binnen het Agentschap te behouden.

Het totale personeelsbestand bleef ongewijzigd in 2012.

Op geldelijk vlak werden er twee belangrijke premies ingevoerd:

- de levensduurpremie, die van kracht is sinds 1 juli, maakt het mogelijk de hoge kostprijs van het leven in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te compenseren door middel van een premie die toegekend wordt aan de werknemers die er wonen;
- de fietspremie, van toepassing sinds maart 2012, maakt het mogelijk dit alternatieve transportmiddel in de hoofdstad te promoten om te voldoen aan de huidige mobiliteitsvereisten. De personeelsleden die met de fiets naar het werk rijden, genieten verplaatsingskosten.

Tot slot heeft de publicatie van de nieuwe besluiten gezorgd voor de hervatting van de baremaverhogingen. Deze zijn een erkenning van de ervaring en staat van dienst van de personeelsleden. In totaal hebben meer dan 250 personeelsleden in 2012 een baremasprong genoten.

In datzelfde jaar heeft de Human Resources deelgenomen aan de opstelling van een dossier over de vernieuwing van het taalkader van Net Brussel. Alle openbare instellingen dienen over een taalkader te

beschikken dat beantwoordt aan de tweetaligheidsvereiste in het Brussels Gewest en dat rekening houdt met de demografische situatie. In nauwe samenwerking met het juridische team werd er een telling uitgevoerd van de contacten (uitgaande en ontvangen) van elke administratieve werknemer. Dit voorstel van nieuw taalkader zal pas in 2013 geanalyseerd worden door de Vaste Commissie voor taaltoezicht.

### **De interne communicatie bevorderen en verbeteren**

In het Brussels Gewest wordt de bevolking steeds gevarieerder. De regering wou de diversiteit in de Brusselse openbare functies bevorderen via de ordonnantie van 4 september 2008 ter bevordering van diversiteit en ter bestrijding van discriminatie in het Brussels gewestelijk openbaar ambt, en zijn uitvoeringsbesluit. Daarom heeft Net Brussel een begeleidingscommissie samengesteld om de diversiteitsmanager bij te staan. De dienst Human Resources heeft op zijn beurt concrete acties ontwikkeld, zoals de verspreiding van informatie over de verschillen tussen de talrijke bevolkingen en culturen die naast elkaar bestaan in het bedrijf.

Wederzijds respect is een wezenlijk element in onze bedrijfscultuur. De meeste operationele sectoren van Net Brussel stellen multiculturele teams samen, wat het mogelijk maakt de rijkdom van de diversiteit te valoriseren.



### **De ontwikkeling van de vaardigheden aanmoedigen**

De Gewestelijke School voor Openbare Netheid moedigt de ontwikkeling van eenieders vaardigheden aan door middel van opleidingen. De medewerkers hebben, ondersteund door de verantwoordelijken van elke dienst, de mogelijkheid om hun intellectuele en/of technische bagage te laten evolueren. De meerwaarde komt tot uiting in de individuele valorisatie van het personeel en in de kwaliteit van hun werk.

De Netheidsschool heeft de opleiding van 2.212 werknemers verzorgd, waarvan 98 gemeenteamttenaren. De tevredenheidsgraad over de opleidingen is gestegen tot 86%.

Voor de administratieve medewerkers werden er maar liefst 58 verschillende modules gegeven, intern of door externe opleiders. 165 administratieve personeelsleden hebben zo ten minste één opleiding kunnen genieten.

Voor het operationele personeel werd zoals elk jaar de voortgezette opleiding georganiseerd in functie van de evolutie van de opdrachten en de wetgeving.



In 2012 werd de Netheidsschool belast met de hulp bij de voorbereiding op het examen voor werkmans van openbare reinheid. De voorbereidende herhalingscursussen die in dit kader aangeboden werden, werden op vrijwillige basis gevolgd door 344 medewerkers.

Een ander belangrijk luik van de activiteiten van de Netheidsschool is gericht op alle vrachtwagenchauffeurs en is een toepassing van de nieuwe Europese wetgeving (verplichting om een Attest Vakbekwaamheid te behalen uiterlijk op 9 september 2016).

Sinds 5 november 2012 is de Gewestelijke School voor Openbare Netheid erkend als opleidingscentrum door de FOD Mobiliteit.

Eenzijds heeft de Netheidsschool voor het Attest Vakbekwaamheid een module aangemaakt "De digitale tachograaf en de verschillende rij- en rusttijden". Deze wordt georganiseerd vanaf het 2de trimester van 2013. Deze module werd erkend door de FOD Mobiliteit op 22 oktober 2012.

Anderzijds werden er twee modules Attest Vakbekwaamheid georganiseerd in 2012:

- "Verkeersongevallen: het aanrijdingsformulier invullen". 700 mensen in het bezit van rijbewijs C hebben deze module gevolgd.

- "Ecodriving simulator". Reeds 227 chauffeurs hebben deze opleiding genoten. De anderen zullen deze krijgen in het eerste semester van 2013. Deze actie wil de ecologische verantwoordelijkheid van onze chauffeurs versterken.

**Sinds 5 november 2012 is de Gewestelijke School voor Openbare Netheid erkend als opleidingscentrum door de FOD Mobiliteit.**

Het is eveneens belangrijk om de aandacht te vestigen op de opleiding van 60 werknemers die zijn aangeworven dankzij een overeenkomst met Actiris. Deze personeelsleden krijgen 228 uur opleiding per jaar. Ze hebben allemaal een sociale en professionele begeleiding genoten ("professionele communicatie", "professionele evaluatie", "technische" opleidingen, maar eveneens "budgetbeheer", "preventie van schuldenlast"...). Sommigen onder hen zullen later, dankzij hun inspanningen voor integratie en dankzij de kwaliteit van hun prestaties, een contract van onbepaalde duur aangeboden krijgen.

Een verbetering van het levenskader van de Brusselaars via openbare-netheidsopdrachten waarbij het respect voor het milieu voorop staat, vraagt de betrokkenheid van alle personeelsleden van de netheid, of ze nu op het niveau van de gemeente of van het gewest werken. De Netheidsschool sensibiliseert hen, leidt hen op en grijpt elke kans om het belang van hun rol te benadrukken.



# De interne ondersteunende diensten

De naam Net Brussel doet spontaan denken aan de terreindiensten die verstrekt worden aan de inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit zichtbare topje van de ijsberg kan echter maar goed draaien dankzij het werk en de ondersteuning van de interne diensten.

## De ISO-certificering, drijfveer van de verbetering van onze diensten

Net Brussel is sinds 2004 betrokken in een ISO 9001-certificeringsprocedure. Concreet gezien vereist de ISO 9001-certificering:

- de uitvoering van kwaliteitswerk;
- het onderzoek naar middelen voor de verbetering van onze prestaties;
- de tevredenheid van de inwoners en onze klanten (bepaalde klanten eisen dat hun afvalophaler ISO-gecertificeerd is).

In de loop van het jaar 2012 heeft de ISO-dienst de noodzakelijke acties ondernomen om de ISO 9001-certificering, waarover het Agentschap sinds 2006 beschikt voor al zijn operationele diensten, te bevestigen.



In juni 2012 heeft het bedrijf Vinçotte bevestigd dat het systeem voor kwaliteitsbeheer van Net Brussel conform de norm ISO 9001: 2008 is. Deze certificering bevestigt dat Net Brussel voortdurend op zoek is naar mogelijke verbeteringen. Zowel de Directie als het personeel mogen hun suggesties meedelen. Dankzij de voortdurende samenwerking van de ISO-dienst met de 16 procespiloten van de verschillende diensten kunnen onze doelstellingen verwezenlijkt worden. In 2012 hebben we 49 kwaliteitsacties opgestart, 47 kwaliteitsacties afgesloten en 284 documentaire wijzigingen aangebracht (nieuwe documenten, wijzigingen of verwijderingen van verouderde documenten).

### **De juridische dienst, ruggensteun voor onze activiteiten**

In 2012 heeft de juridische dienst de verschillende diensten gesteund en geholpen in de verwezenlijking van hun projecten.

### **De technische ondersteuning, de onontbeerlijke uitrusting voor de verwezenlijking van onze opdrachten**

#### **De informaticadienst**

Heeft zich ontfermt over de vervanging van de helft van de computers op het hoofdkantoor en over de overstap van de werkposten op Windows 7 en MS Office 2010. De virtualisering van alle sectoren is aan de gang,

alsook het geautomatiseerde beheer van de beschikbaarheid van de fysieke servers die plaats bieden aan de virtuele servers.

De aanpassing van de programma's verbonden aan de onderwerping van Net Brussel aan de btw was een groot werk tijdens 2012. De boekhoudingssoftware en de interne ontwikkelingen voor het beheer van de contracten, facturen, herinneringen... moesten worden aangepast.

De software voor de afvalophaling werd aangepast om te beantwoorden aan de behoeften van de afwisselende ophaling van papier-karton en PMD die gepland is voor begin 2013.

#### **De cel Aankopen en Logistiek**

Superviseert het merendeel van de aankopen van het Agentschap via de toekenning van overheidsopdrachten voor leveringen en diensten.

De leveringen omvatten alle goederen en/of producten die noodzakelijk zijn voor de goede operationele organisatie van de verschillende structuren van onze onderneming. Concreet omvat dit de aankoop van werkkleding, uitrustingen (zakken, containers, drogisterijproducten, drank, karren, glasbollen, voertuigen...), meubilair, kantoorbenodigdheden... Deze cel centraliseert de aanvragen van alle afdelingen.



De diensten betreffen de bewaking van de sites, de architectuuropdrachten, de ratbestrijding, de specifieke vertalingen...

### **De cel “Infrastructuren” en projecten**

Is belast met het beheer van het onroerend goed van het Agentschap. Dit zijn alle terreinen en gebouwen waarvan het Agentschap eigenaar of huurder is, alsook de 2 gewestelijke containerparken. De activiteiten van de cel omvatten ook het beheer van de algemene technische installaties zoals de verwarming, de ventilatie, de elektriciteit en het sanitair.

Het huidige gebouwenbestand van het Agentschap is relatief verouderd. In het geheel beantwoordt het voldoende aan de verwachte functies.

Rekening houdend met de beperkte jaarbudgetten worden reparaties over het algemeen gelokaliseerd en geprogrammeerd in functie van de dringendheidsgraad.

In 2012 werd een belangrijk werk verricht met het oog op de aanpassing van de ventilatie-installaties en de productie van sanitair warm water:

- renovatie van de regeling en van de hydraulische en luchtbehandelings-uitrustingen in de sector NOH;
- vervanging van het systeem voor de productie van sanitair warm water in de sector Buda;
- vervanging van de thermische wisselaar in de sector Schaarbeek;
- renovatie van de ventilatie van de douches van de sector Triomf.

Verschiedende aanpassingen inzake veiligheid en welzijn op het werk werden doorgevoerd. We vermelden onder andere de inrichting van een nooduitgang in de sector Berchem, de plaatsing van verkeersdrempels in de sector Bempt, de inrichting van een EHBO-lokaal in de sectoren Molenbeek en Triomf. De extra inrichting van een hydraulische werkplaats in de centrale garage wordt momenteel afgewerkt. We hebben bovendien de volgende renovatiewerken voortgezet: vervanging van de vloer en opfrissing van de schilderwerken van de kantoren van de sector BUDA, vervanging van de deuren en de verlichting van de sector Molenbeek,



steenslagverharding van de parkeerzones van de sectoren BUDA, NOH en Triomf.

Verschillende raamcontracten werden ook opgezet voor de uitvoering van terugkerende onderhoudsprestaties voor de verwarmingsinstallaties, alarmsystemen, schilderwerken...

Als eigenaar van industriële terreinen moet Net Brussel eveneens de ordonnantie betreffende het beheer en de sanering van verontreinigde bodems toepassen.

Deze ordonnantie heeft talrijke juridische en administratieve gevolgen die in de cel behandeld worden: bepaalde studies uitvoeren, de procedure naleven inzake identificatie en behandeling van verontreinigde bodems, maar ook de technieken die aangewend moeten worden voor de naleving van onze verplichtingen inzake sanering of beheer van het risico op een verontreinigde bodem.

Ten slotte werd er in 2012 nagedacht over de ontwikkeling van de opalingen van voedingsafval bij de bewoners.

## *Het project Ecopool*

Dit project beoogt de oprichting van een centrum voor sociale economie op het domein van de afvalrecuperatie. Het centrum zal ondergebracht worden in een industrieel gebouw van 5.000 m<sup>2</sup> dat gelegen is in Anderlecht en volledig ingericht en gerenoveerd zal worden. Eén van de doelstellingen is de oprichting van een expertisecentrum voor hergebruik- en recyclagetechnieken.

Verschillende fracties zullen er worden beheerd: grof huisvuil, afgedankte elektrische en elektronische apparaten, informaticamateriaal (inktpatronen en printers), bouwmaterialen en biologische brandstoffen (frituurolie).

Een winkel zal zijn deuren openen voor de verkoop van herstelde tweedehandsgoederen en een didactisch traject zal aangelegd worden voor de sensibilisering van het publiek en de scholen.

In 2012 kende het project Brussel-Ecopool de volgende ontwikkelingen:

- verlenging van de overeenkomst voor tewerkstelling van de vzw Cf2M binnen Ecopool;
- toekenning van een aanvullende subsidie door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering om het project een voorbeeldfunctie op ecologisch vlak te geven;
- toekenning van een architectuuropdracht aan het kantoor Baneton-Garrino voor de renovatie van het gebouw;
- verkrijging van een milieuvergunning.

# De financiën

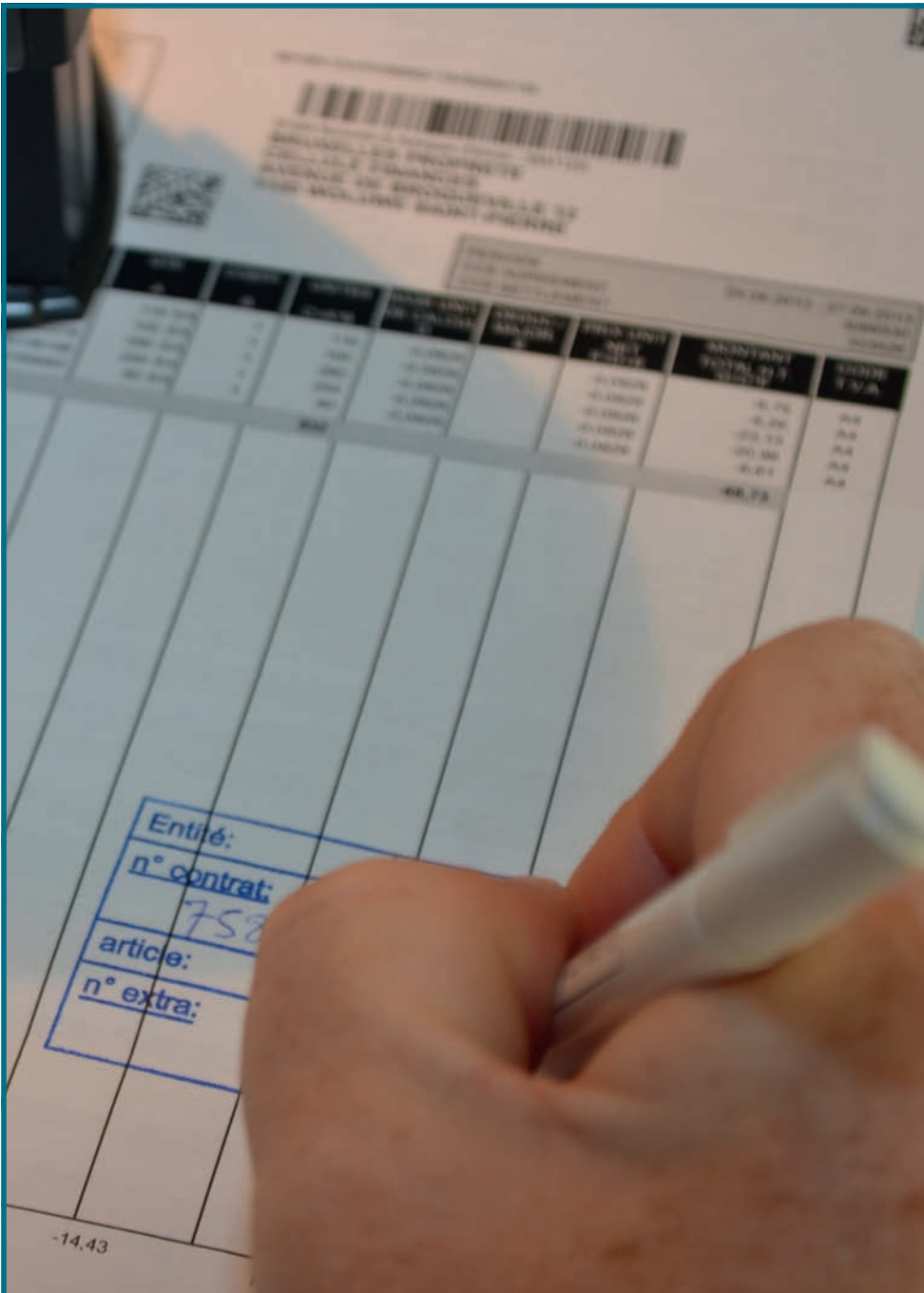
Voor het jaar 2012 bedroeg de gewestsubsidie van Net Brussel 133.077.000 € (+ 14.207.000 € in vergelijking met 2011).

Naast de subsidie beschikt Net Brussel over eigen commerciële inkomsten. De belangrijkste inkomsten zijn afkomstig van de ophaling van niet-huishoudelijk en industrieel afval via abonnementen en contracten. De retributie die door de privébedrijven betaald wordt voor de aanvoer en verwerking van hun afval bij Brussel-Energie is een tweede belangrijke bron van inkomsten.

Net Brussel heeft in 2012 het hoofd moeten bieden aan een onvermijdelijke toename van bepaalde uitgaven. De belangrijkste uitgavenpost is die van de lonen. De totale loonkosten zijn gevoelig gestegen en lopen op tot iets minder dan 108.500.000 euro (wat neerkomt op ongeveer 57% van het totaalbudget van de uitgaven). Deze verhoging is onder andere te verklaren door de invoering van de levensduurtepremie.

Een andere belangrijke uitgavenpost is die van de werkingskosten voor de afvalverwerking.

Laatste grote uitgavenpost: de financiële lasten die voortvloeien uit het onderhoud van gebouwen en het gebruik en de reparatie van voertuigen. Net Brussel investeert elk jaar aanzienlijke sommen voor de herinrichting



De retributie die door de privébedrijven betaald wordt voor de aanvoer en verwerking van hun afval bij Brussel-Energie is een tweede belangrijke bron van inkomsten.

van zijn depots en garages en voor de vernieuwing van het wagenpark van de verschillende diensten (ophalingen, reiniging...)

INKOMSTEN	2011	2012
Eigen inkomsten	57.100.000	54.170.341
Gewestssubsidie	125.580.000	133.077.000
<b>TOTAAL</b>	<b>182.680.000</b>	<b>187.247.341</b>

UITGAVEN	2011	2012
Personeel	105.900.000	108.467.609,06
Werking	71.600.000	73.094.973,19
Waarvan wagenpark	7.400.000	7.336.927,79
Waarvan verwerking	36.800.000	31.359.403,06
Waarvan andere	27.400.000	34.398.642,34
Investering	9.900.000	7.939.489,55
<b>TOTAAL</b>	<b>187.400.000</b>	<b>189.502.071,80</b>



---

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

Verantwoordelijke uitgever : Vincent Jumeau  
Coördinatie : Johanne Andre  
Coördinatie vertaling NL : Sonja Decock  
Foto's : Laurent Grouwels  
Gedrukt op gerecycleerd papier