



Jaarverslag 2017

NET BRUSSEL



net.brussels 

Net Brussel
de Broquevillelaan 12
1150 Brussel

www.netbrussel.be

0800/981 81

Verantwoordelijke uitgever: Vincent Jumeau
Gecoördineerd en gerealiseerd door de Communicatiedienst
Foto's: Laurent Grouwels
Ce document est aussi disponible en français.
Vertaling: Blue Lines

Inhoudstafel



5	Mededeling van de Algemene directie
6	De Operationele dienst
6	Afvalophaling
8	Reiniging
11	De dochterondernemingen
14	De dienst Support Clients et Citoyens
16	De Communicatiedienst
19	De dienst Human resources
21	De Gewestelijke School voor Openbare Netheid
24	De dienst Recherche en Verbalisatie
25	De dienst Interne audit
27	De ISO-dienst
28	De interne dienst voor Preventie en Bescherming
30	De dienst Infrastructuur en Projecten
31	De dienst Aankoop en logistiek
32	De dienst Onderzoek en Ontwikkeling – Wagenpark
33	De Juridische dienst
34	De Financiële dienst



Sinds 2 januari 2017 wordt er aan alle Brusselaars een nieuwe, unieke dienst aangeboden: de wekelijkse ophaling van de blauwe zakken (PMD) en gele zakken (papier/karton).

Bovendien kunnen alle Brusselaars die dat wensen ook hun voedingsafval aan de ophaling aanbieden.

Met dit volledige systeem worden ook avondophalingen vermeden. Die zorgen namelijk niet alleen voor overlast bij de bewoners, maar ook voor tal van problemen in verband met vuil.

Om deze verandering goed voor te bereiden, hebben de Brusselaars in de week van 5 december 2016 de kalender voor de ophaling van de verschillende vuilniszakken in hun brievenbus aangetroffen. Dankzij de eenvoudige vormgeving van deze kalender zouden er minder fouten moeten worden gemaakt in de dagen en tijdstippen waarop de zakken moeten worden buitengezet. De straten zullen er dus properder bijliggen.

Elke dienst heeft aan deze hervorming meegewerkt: er werd een enorme inspanning geleverd om de rondes te hertekenen, er werden personeelsleden opgeleid en bevorderd, het wagenpark werd aangepast en er zijn digitale oplossingen voor de burgers ontwikkeld.

Het is duidelijk dat de hervorming van de afvalophalingen veel meer is dan een regeringsproject. Voor de burgers gaat het ook over nieuwe gewoonten en voor Net Brussel gaat het over een nieuwe manier van werken, alleen al wat de verdeling van de werklust betreft, en dan zowel het te dragen gewicht als de afgelegde afstand.

Voor het welzijn van onze werknemers op het werk moet er worden geïnvesteerd in onze infrastructuur. Dat is een van onze andere nieuwe langetermijnprojecten. We zaaien vandaag wat morgen en overmorgen uit de grond komt. Tussen de beslissing om een grote renovatie uit te voeren en de voltooiing ervan, verloopt een periode van 4 tot 5 jaar. Dat zijn extreem lange termijnen, maar de investering is de moeite waard.

Onze toekomstige depots zullen moderner zijn en beter zijn aangepast aan de groeiende gendermix bij Net Brussel. Ook zullen ze geschikt zijn voor de technologische veranderingen.

Wij streven altijd naar een beter milieu door het beheer van afval/grondstoffen te optimaliseren, en wilden dan ook dat 2017 een springplank is voor de activiteiten van Recy-K, ons platform voor circulaire economie.



Vincent Jumeau
Directeur-generaal

A blue ink handwritten signature of Vincent Jumeau.



Paul Vanholsbeeck
wnd. Adjunct-directeur-generaal

A blue ink handwritten signature of Paul Vanholsbeeck.

AFVALOPHALING

De hervorming van de ophalingen die op 2 januari 2017 van start is gegaan, is zonder twijfel het belangrijkste project dat de Operationele dienst sinds de oprichting van Net Brussel heeft uitgevoerd.

Tijdens de voorbereiding, die anderhalf jaar heeft geduurd, hebben veel aanpassingen en onderzoek mee vorm gegeven aan het uiteindelijke project.

Einde van de alternerende ophalingen

Door de hervorming van de ophalingen worden de gele en blauwe zakken niet langer afwisselend opgehaald over een periode van twee weken.

Zowel de blauwe als de gele zakken worden nu elke week opgehaald. De witte zakken worden tweemaal per week opgehaald. De ophalingen zijn samengebracht op maximaal twee dagen.

Nieuwe ophalingen van de oranje en groene zakken

De afvalophaling gebeurt niet alleen vaker, maar er zijn ook nieuwe ophalingen ingevoerd.

Ten eerste wordt de ophaling van voedingsafval (oranje zak), die eerst in 9 gemeenten is getest en uitsluitend op vrijwillige basis, uitgebreid naar de 19 Brusselse gemeenten en opengesteld voor alle burgers.

Ten tweede worden nu ook de groene zakken overal opgehaald. Omdat er in de Vijfhoek en in de gemeente Sint-Joost maar weinig huizen met een tuin zijn, gebeurde de ophaling van de groene zakken sinds 2012 via inzamelpunten voor de inwoners van deze gemeenten. Sinds januari 2017 worden de groene zakken, net als in alle andere gemeenten van het Gewest, ook bij de inwoners van de Brusselse Vijfhoek en de gemeente Sint-Joost eenmaal per week aan huis opgehaald.

Afschaffing van de avondophalingen

De avondophalingen zijn afgeschaft. Voortaan wordt al het afval 's ochtends of na de middag opgehaald.

Om de werknemers meer controle te geven over de organisatie van hun leven en hun werkschema, konden ze aan de hand van een vragenlijst zelf bepalen wanneer hun werkdag begint en in welke sector ze het liefst werken.

Opstelling van een nieuwe ophaalkalender

De Operationele dienst heeft samen met de Informaticedienst gewerkt aan een nieuwe versie van het onlineformulier waarmee op basis van een adres een persoonlijke ophaalkalender kan worden gegenereerd.

Om de Brusselaars goed voor te bereiden op de nieuwe ophaalregeling in hun buurt, heeft de Communicatiedienst verschillende maanden vóór het begin van de hervorming een 'De beknopte gids van de afvalophalingen' opgesteld die door bpost aan alle Brusselse huishoudens is bezorgd. Zo waren alle burgers goed op de hoogte en klaar voor de hervorming.



Verkeer

In een grote stad als Brussel is verkeer een belangrijk thema. Daarom zijn er verschillende rondes uitgewerkt en getest, om de toegangswegen tot de stad zo min mogelijk te belasten.

Bovendien beginnen de meeste rondes veel eerder (5.30 uur), zodat de ophalers al een groot deel van hun werk kunnen doen voordat het verkeer te druk wordt.

Uitbalanceren van de rondes en aanpassing van het wagenpark

De overgang van 3 naar 5 opgehaalde zakken in één week vereiste ook dat de rondes opnieuw werden uitgebalanceerd, zodat niet alleen de afstand die de personeelsleden moeten afleggen, maar ook het gewicht dat ze dagelijks moeten dragen, haalbaar blijft.

Ook moest een deel van het wagenpark worden aangepast. Zo zijn er verschillende vrachtwagens met containerlichter omgebouwd tot vuilniswagens.

Een gezamenlijke inspanning

Het is belangrijk om de aandacht te vestigen op de inspanningen die onze personeelsleden tijdens dit hele hervormingsproces hebben geleverd. Nieuwe methoden en nieuwe taken hebben hun aanpassingsvermogen op de proef gesteld. De nieuwe rondes impliceren 3 vrachten in plaats van 2, die inmiddels overigens gemengd zijn en ook het werkrooster is gewijzigd.

Naast deze belangrijke veranderingen zijn we niet ontsnapt aan de onvermijdelijke kinderziektes. Bepaalde rondes zijn namelijk te lang gebleken. Die herzieningen gingen ten koste van onze personeelsleden. De Operationele dienst wil hen bedanken voor hun inspanningen en vastberadenheid.

Staff Ingenieurs

Grootschalige projecten zijn bij de Operationele dienst dagelijkse kost. De hervorming van de ophalingen, de deelname aan het Masterplan voor gebouwen, de opening van nieuwe Recypark in het Brussels Gewest en de opleiding en bevordering van zijn personeelsleden zijn slechts enkele voorbeelden.

Om een dergelijke uitgebreide werkomgeving te optimaliseren, heeft de Operationele dienst een nieuwe Staff ingenieurs opgericht die de voortgang van grote projecten over meerdere jaren regelmatig opvolgt en die zijn toekomstvisies voor de ontwikkeling van de taken van Net Brussel deelt met de Operationele dienst.

Afschaffing van de containers in de Matongewijk

In 2017, 3 jaar na de plaatsing van de containers in de Matongewijk, heeft de gemeente Elsene uiteindelijk besloten om het initiatief niet voort te zetten en de ophalingen aan huis te hervatten. Door het buitensporige aantal gevallen van onburgerlijk gedrag is er een nieuw systeem voor afvalophaling ingevoerd. Tegelijkertijd zijn er gedurende enkele weken gezamenlijke controleacties gehouden door de diensten van de gemeente, Net Brussel en de politie van Elsene, om onburgerlijk gedrag te verbaliseren.



Hervorming van de reiniging

De Reinigingsdienst heeft de in 2016 gestarte hervorming voortgezet.

In 2017 zijn er verschillende maatregelen genomen om de verworvenheden van deze hervorming te versterken:

- Optimalisering van de veegfrequentie op de wegen;
- Optimalisering van de frequentie van het leegmaken van de vuilnisbakken;
- Onthaal en begeleiding van het nieuwe personeel.

Samenwerking

In 2017 is er, na vruchtbare gesprekken, een voornemen geformuleerd om een overeenkomst te sluiten over de reiniging van de eigen beddingen van de MIVB. De uitvoering is gepland voor 2018.

Ook zijn er verschillende bijeenkomsten georganiseerd tussen de operationele verantwoordelijken.

Deelname aan het Masterplan voor gebouwen

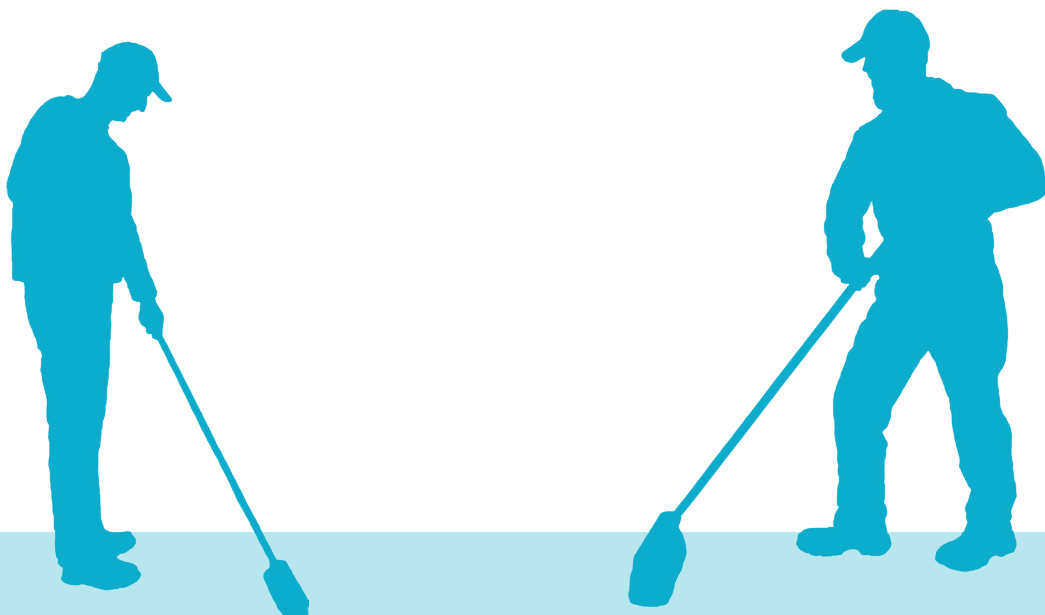
De Reinigingsdienst telt ruim 600 medewerkers en beschikt over aanzienlijke logistieke middelen (200 voertuigen). Daarom neemt de dienst deel aan de uitwerking van het herstructureringsprogramma van de sites van Net Brussel en dit voor verschillende aspecten van de ontwikkeling:

- Het Marly-project: deelname aan de definitieve schets van het gebouw;
- Het Tivoli-project: haalbaarheidsstudie om de reiniging in deze sector onder te brengen;
- Het Monnoyer-project: deelname aan de uitvoering van de plannen voor de nieuwe kleedkamers.

Investing in het wagenpark

Het wagenpark is ook uitgebreid door de vervanging van meerdere voertuigen:

- 4 straatvegers 4 m³;
- 1 grijper;
- 6 mini-ophaalwagens voor het ledigen van de vuilnisbakken;
- 9 stadsvoertuigen voor het transport van de personeelsleden en hun materiaal.



Ophaling en valorisatie van selectieve fracties en restafval

Jaar 2017 (ton)	Valorisatie van afval			
Alleen ANB	Hergebruik en recyclage	Energievalorisatie	Valorisatiepercentage (waarvan hergebruik en recyclage)	Totaal
Huishoudelijk afval opgehaald door het ANB	126.532,54	181.950,90	41,0%	308.483,44
Huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (gemeenten in onderaanneming, gemeenschappelijke composteringsprojecten, REP / terugnameplicht / sociale economie buiten ANB ...)	0,00			0,00
Totaal huishoudelijk afval ANB en 'Overig huishoudelijk afval'	126.532,54	181.950,90	41,0%	308.483,44
Gelijkgesteld (professioneel) afval opgehaald door het ANB	32.761,92	126.372,27	20,6%	159.134,18
Totaal ANB en 'Overig huishoudelijk afval' (zonder bouw- en reinigingsafval)	159.294,46	308.323,16	34,1%	467.617,62
Jaar 2017 (ton)	Valorisatie van afval			
	Hergebruik en recyclage	Energievalorisatie in de vorm van elektriciteitsproductie	Valorisatiepercentage (waarvan hergebruik en recyclage)	Totaal
Huishoudelijk afval opgehaald door het ANB				
Restafval		181.855,20		181.855,20
Papier-karton	28.778,33			28.778,33
PMD	12.865,93			12.865,93
Verpakkingsglas	25.830,70			25.830,70
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	20.353,73			20.353,73
Grof huisvuil, AEEA, harde plastic ... (*)	38.703,86	95,70		38.799,56
Totaal huishoudelijk afval ANB	126.532,54	181.950,90	41,0%	308.483,44
Huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (gemeenten in onderaanneming, gemeenschappelijke composteringsprojecten, REP / terugnameplicht / sociale economie buiten ANB ...)				
Restafval	Externe gegevens worden verwacht			
Papier-karton	Externe gegevens worden verwacht			
PMD	Externe gegevens worden verwacht			
Verpakkingsglas	Externe gegevens worden verwacht			
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	Externe gegevens worden verwacht			
Grof huisvuil, AEEA, harde plastic ... (*)	Externe gegevens worden verwacht			
Huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB			#DIV/0!	0,00
Totaal huishoudelijk afval ANB en 'Overig huishoudelijk afval'	126.532,54	181.950,90	41,0%	308.483,44
Gelijkgesteld (professioneel) afval opgehaald door het ANB				
Restafval		126.372,27		126.372,27
Papier-karton	24.039,71			24.039,71
PMD	2.078,81			2.078,81
Verpakkingsglas				0,00
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	1.248,08			1.248,08
Grof huisvuil, AEEA, harde plastic ... (*)	5.395,31	0,00		5.395,31
Gelijkgesteld afval ANB	32.761,92	126.372,27	20,6%	159.134,18
Totaal ANB en 'Overig huishoudelijk afval' (zonder bouw- en reinigingsafval)	159.294,46	308.323,16	34,1%	467.617,62

Voedingsafval wordt nu in heel het Brussels Gewest opgehaald

In 2017 is de ophaling van voedingsafval (oranje zakken) uitgebreid naar heel het Brussels Gewest. Om het gebruik van de voertuigen te rationaliseren met het oog op een betere mobiliteit en een kleinere impact van de uitstoot van het wagenpark, werd het voedingsafval van bepaalde zones opgehaald via gemengde ophalingen (groene en oranje zakken die tegelijkertijd werden opgehaald met dezelfde vrachtwagen).

In 2016 vertegenwoordigde het opgehaalde organisch afval (tuin- en voedingsafval) iets minder dan 18.600 ton. In 2017 was dat 21.600 ton, een stijging van 16%.

Het opgehaalde PMD is tussen 2016 en 2017 met 1.700 ton toegenomen, en het opgehaalde papier en karton met 2.400 ton. De ophaling van restafval is licht gedaald, met bijna 6.000 ton (~2%).

De ophaling in glasbollen blijft wel al meerdere jaren stabiel.

Recypark en mobiele containerparken

Er is in 2017 in de 5 Recypark meer dan 30.000 ton afval opgehaald. 1.600 ton werd opgehaald via mobiele containerparken.

RECY-K, een platform voor circulaire economie

Het nieuwe centrum van RECY-K voor circulaire economie is een van de belangrijke aandachtspunten van Net Brussel voor de toekomst. Nadat er in 2016 een eerste project werd getest in verband met niet-huishoudelijke AEEA (de ontwaarders van de MIVB) met CF2D, het eerste bedrijf dat zich op de site heeft gevestigd, zijn er verschillende andere proefprojecten gehouden om het type en de aard van de gevaloriseerde grondstoffen uit te breiden. Naast niet-huishoudelijke AEEA hadden deze tests voornamelijk betrekking op houten palletten en grof huisvuil. In totaal heeft Net Brussel in 2017 aan de bedrijven op de RECY-K-site bijna 14 ton toevertrouwd.

Percentage van gerecycleerd/hergebruikt huishoudelijk afval

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

In 2016 bedroeg het percentage van het door Net Brussel opgehaalde afval dat werd gerecycleerd/hergebruikt 34,5%. Dat percentage steeg tot 36,9%¹ als daaraan de ophalingen van huishoudelijk afval door de gemeenten² en van huishoudelijk afval afkomstig van de terugnameplicht/uitgebreide producentenverantwoordelijkheid worden toegevoegd³.

In 2017 werd 41% van het afval dat door Net Brussel werd opgehaald gerecycleerd/hergebruikt.

¹ Met uitzondering van steenpuin, keramiek, Gyproc, veegslib/slib uit de rioolputjes,...

² (*) ophalingen zonder tussenkomst van het Agentschap (gemeente in regie of via andere operatoren)

³ (*) ophalingen zonder tussenkomst van het Agentschap (andere ophaalkanalen voor terugnameplicht/uitgebreide producentenverantwoordelijkheid)

Afval/grondstoffen die door Net Brussel worden opgehaald, worden voor 99% gevaloriseerd: de dochterondernemingen van Net Brussel staan in voor een deel van de valorisatie van dit afval.

De hoeveelheid afval die in het Brussels Gewest wordt geproduceerd, bedraagt circa 350 kg per jaar en per inwoner. Daardoor is Net Brussel genoodzaakt om een subtiel evenwicht te vinden opdat deze valorisatieoplossingen optimaal aan verschillende factoren voldoen: milieubescherming, creatie van lokale werkgelegenheid en economische activiteit, beperking van overlast in de stadsomgeving en aanvaardbare valorisatiekosten.

De valorisatie van afval vindt gedeeltelijk plaats in het Gewest zelf, onder andere via de dochterondernemingen van Net Brussel die instaan voor de verwerking. Maar net als in alle grote Europese steden wordt een deel van het afval buiten het stadscentrum verwerkt, om milieuredenen (om bepaalde overlast te bestrijden), om redenen die te maken hebben met de stadsinrichting (behoefte aan ruimte voor huisvesting, collectieve voorzieningen) of om economische redenen (kostprijs van vastgoed).

Recyclage van glas

Glas wordt via waterweg naar het verwerkingscentrum gebracht om de vervuilende impact van het transport tot een minimum te beperken. Net Brussel is trots op deze meer ecologische keuze. Door die beslissing kan het equivalent van een verplaatsing van 1.000 vrachtwagens per jaar worden vermeden.

Compostering van tuinafval

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

In 2016 heeft Brussel-Compost 17.858 ton tuinafval gevaloriseerd. In 2017 konden de tonnages tuinafval na de brand op de site van Brussel-Compost niet meer ter plaatse worden verwerkt. De geproduceerde compost wordt in bulk doorverkocht aan professionele tuinders, en in zakken aan inwoners, in de Recypark.

De website www.bru-compost.be brengt de omwonenden op de hoogte van de data waarop de zwaden worden gekeerd.

Recyclage van PMD-verpakkingen en papier-karton

De sortering van PMD-verpakkingen en papier-karton wordt beheerd door een andere dochteronderneming van Net Brussel: **Recyclis**.

In 2012 zijn de nieuwe sorteerlijnen voor PMD en papier-karton in gebruik genomen. De jaarlijkse sorteercapaciteit bedraagt 20.000 ton PMD-verpakkingen en 80.000 ton papier-karton.

Er worden verschillende fracties verwerkt:

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

Door de hervorming van de ophalingen die op 2/1/2017 van start is gegaan, zijn de opgehaalde PMD-verpakkingen met 12,8% gestegen.

Energievalorisatie van restafval

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: niet-recycleerbaar huishoudelijk en gelijkgesteld afval. In het Brussels Gewest gebeurt de verwerking van dit afval bij Brussel-Energie waar de geproduceerde stoom de turbines van een elektriciteitscentrale aandrijft.

Brussel-Energie, de energievalorisatie-installatie van het Brussels Gewest, 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 dag. Brussel-Energie produceert stoom die de turbines van de naburige elektriciteitscentrale aandrijft. Een deel van de stroom gaat opnieuw naar Brussel-Energie voor de werking van de installatie. Dankzij deze formule kunnen de afvalverwerkingskosten worden verlaagd. De geproduceerde waterstoom voedt eveneens het warmtenet dat met name het winkelcomplex Docks Brussel en verschillende lokale kmo's verwarmt.

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

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

Nog niet overtuigd? Raadpleeg www.bru-energie.be. Op die site worden de gegevens over de rookgassen gepubliceerd, naast de geldende normen.

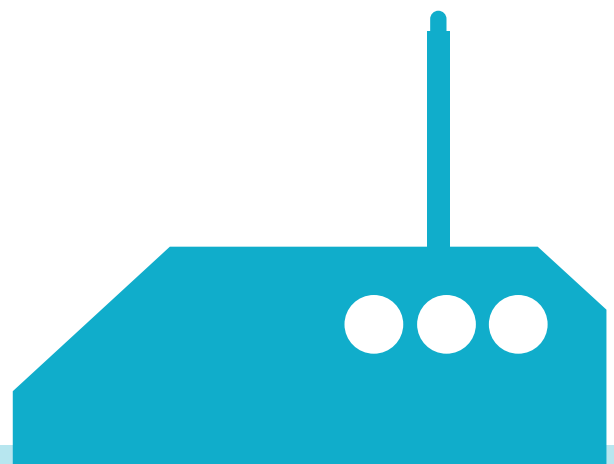
Naast de productie van elektriciteit worden de verbrandingsresten ook gevaloriseerd in gespecialiseerde filières.

- In 2017 werden er bij het verlaten van de oven 7.183 ton ijzerhoudende resten gerecupereerd door een elektromagneet en na verwerking gevaloriseerd in de staalindustrie.
- Er werden 81.538 ton bodemassen verwijderd en verscheept naar Nederland om er te worden gevaloriseerd in wegegrondwerken.
- Er werden 8.504 ton vliegassen (stof dat afkomstig is van de elektrofilters) gerecupereerd en gevaloriseerd als opvulling van holtes in zoutmijnen in Duitsland.
- 3.371 ton zout dat overblijft na het 'wassen' van de rookgassen is gerecycleerd door een Franse sodaproductent.

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

Verwerking van de aanvoer naar Brussel-Energie

	Ton/jaar	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Inkomend (in ton)	Privébedrijven	110.177	96.147	77.573	116.225	143.873	152.876
	Net Brussel	333.880	332.852	334.112	337.351	335.636	338.510
	Overheid en gelijkgesteld	25.749	20.515	20.056	20.500	19.992	21.547
	TOTAAL	469.806	449.514	431.742	474.076	499.501	512.533
Uitgaand (in ton)	Vliegassen	7.482	7.210	7.350	7.507	8.354,31	8.504
	Schroot	6.733	6.508	6.516	7.122	6.839,98	7.183
	Koeken	501	604	540	657	696,60	725
	Bodemassen	79.627	73.763	66.934	77.426	83.322,31	81.538
	Zouten	2.984	2.784	2.427	2.740	3.061,26	3.371
	TOTAAL	97.327	90.869	83.767	95.452	102.274,46	101.321
Stoom-/ energiepro- ductie	Stoom	1.217.493	1.170.301	1.103.667	1.207.709	1.270.838	1.312.185
	Elektriciteit bruto GWh	262	251	245	268	279	286
	Verbruik installatie GWh	37	35	32	36	39,6	40,8
	Productie elektriciteitsne GWh	226	216	213	231	239,7	245,4



De nieuwe dienst, SupCC, die in 2016 van start ging, is sinds 2017 volledig operationeel. Hij is het resultaat van de samenvoeging van de competenties van het callcenter en van de commerciële en klachtendienst in een enkele afdeling. Vervolgens is de dienst onderverdeeld in vijf functionele cellen die elk gespecialiseerd zijn in een specifiek aspect van de ondersteuning van klanten en burgers:

- Adviseurs voor klanten en burgers;
- Verkoop en prospectie;
- Ophaling, levering en controles;
- Contracten, facturatie en solvabiliteit;
- Verkoop, bestekken en offertes.

De specialisatie van de cellen gaat gepaard met een nauwe transversale samenwerking en een betere verspreiding van informatie, dankzij een krachtige IT-infrastructuur.

In 2017 is de feedback over deze nieuwe manier van werken positief. Zowel voor de burgers en klanten van Net Brussel als voor de personeelsleden van de nieuwe afdeling en de diensten die nauw samenwerken met SupCC. Dat is grotendeels te danken aan het enthousiasme en de constructieve houding van de werknemers.

Er zijn in de loop van het jaar **2.369** nieuwe contracten geactiveerd.

Ondanks het moeilijke economische klimaat en de moeilijke concurrentieomgeving heeft Net Brussel zijn portefeuille commerciële contracten kunnen uitbreiden. **Eind 2017 telde deze portefeuille 18.749 contracten. Dat komt neer op een stijging van het aantal contracten in portefeuille van 0,56%, tegenover 18.645 eind 2016.**

Deze stijging is het gevolg van de ondertekening van **2.369** nieuwe contracten enerzijds en de **ontbinding van 2.376** bestaande contracten anderzijds, wat voornamelijk kan worden verklaard door het bijzonder hoge aantal faillissementen en bedrijfsstopzettingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar ook omdat bepaalde bedrijven uit de privésector agressiever concurreren.

De gerealiseerde omzet uit de portefeuille van commerciële contracten vertoont een stijging van **+7%** en stijgt van € 15.367.210 in 2016 tot € 16.612.955 voor het boekjaar 2017.

Het verschil tussen de stijging van het aantal contracten en van de gerealiseerde omzet komt door een daling van de gemiddelde waarde van het contract.

De gerealiseerde totaalomzet in 2017 voor alle prestaties voor rekening van commerciële klanten bedraagt € 17.285.283. Ter vergelijking, het jaar 2016 werd afgesloten met een gefactureerd totaalbedrag van € 16.886.072. Deze omzet laat dus een stijging van 2,3% optekenen.

Een efficiënter beheer van de klachten

In 2017 heeft Net Brussel 31.410 klachten geregistreerd. Daarvan waren **22.821** klachten of **62%** ontvankelijk.

259 daarvan gingen over de houding en het gedrag van de teams op het terrein. Er waren 5.332 klachten over sluikstorten en over inbreuken op de openbare netheid, 15% meer dan in 2016.

Tot slot hadden **17.489** klachten betrekking op operationele aspecten, meestal problemen in verband met

de ophaling. Deze categorie vertoont een stijging van 58% tegenover de score van 2016. Dit kan worden verklaard door de hervorming van de ophalingen, die zowel van de inwoners als van de ophaaldiensten een aanpassing vergde.

In het algemeen worden klachten behandeld binnen 24 uur nadat ze zijn gemeld. Zo slaagt Net Brussel erin om 100% van de klachten ruim voor het verstrijken van de wettelijke termijn van 60 dagen te behandelen.





Massamediacampagnes

De hervorming van de ophalingen in januari 2017 werd voorafgegaan door een grootschalige communicatiecampagne:

- de verspreiding van een ophaalkalender per gemeente aan alle huishoudens in het Gewest in december 2016;
- een grote massamedia-communicatiecampagne om aan te kondigen dat de ophaalkalender zou worden bezorgd aan bijna 560.000 gezinnen in ons Gewest.

In 2017 heeft er nog een andere belangrijke verandering plaatsgevonden: de uitbreiding van de ophaling van voedingsafval naar de 19 gemeenten.

In september is er een communicatiecampagne gevoerd om de Brusselaars bewust te maken van het belang van het sorteren van voedingsafval. Deze campagne had verschillende doelstellingen:

Bekendheid:

- Ervoor zorgen dat mensen begrijpen wat er onder de fractie voedingsafval valt;
- Duidelijk maken dat dit afval eenvoudig kan worden gesorteerd.

Calls to action:

- Burgers aansporen om een nieuwe afvalfractie te sorteren;
- Burgers aanzetten tot meer verantwoordelijkheidszin ten aanzien van het milieu.

Imago:

- Een positieve stempel drukken op het milieu;
- Een wereldspeler zijn.

Aan het einde van het jaar heeft Net Brussel, met de steun van Fost Plus, de Brusselaars herinnerd aan het juiste sorteergedrag. De focus lag vooral op plastic verpakkingen, waarbij de meeste sorteerfouten gebeuren. Het didactische aspect van deze campagne kwam vooral tot uiting via digitale reclameborden.

Recypark en mobiele containerparken

De Communicatiedienst heeft ondersteuning geboden aan de samenwerking tussen de gemeenten en Net Brussel om de bewoners inzamelpunten voor hun grof huisvuil te bieden bij hen in de buurt. Deze ondersteuning bestond in de uitvoering en het drukken van de kalenders van de inzamelpunten voor elke gemeente.

Ook zijn er brochures gemaakt voor de 4 gewestelijke Recypark om de inwoners gedetailleerde informatie te verschaffen, met name over de openingsuren en het afval dat er wordt aanvaard.



Recy-K : de film

Er is een beroep gedaan op de expertise van de Communicatiedienst voor de realisatie van een presentatiefilm van Recy-K: opstelling van de overheidsopdracht, analyse van de offertes, briefing en follow-up van de productie. Deze film was bedoeld om Recy-K bekend te maken bij het grote publiek en een eerste 'succesverhaal' te delen: de transformatie van de oude oranje ontwaarders van de MIVB in sleutelboxen. De film had aardig wat succes op het web. Eén resultaat was alvast dat de burgers zich inmiddels bewust zijn van de rol die Net Brussel speelt in de circulaire economie.

Pedagogie en animaties

Ook in 2017 werden de pedagogische activiteiten over de openbare netheid voortgezet en zelfs uitgebreid.

Begin 2017 (januari-juni 2017) stond in het teken van de afsluiting van het Pack Animaties Netheid in scholen van de gemeente Anderlecht (met de laatste animaties voor het schooljaar 2016-2017 en de Clean ups op het einde van het jaar).

Tegelijkertijd heeft een pedagogisch team een andere animatie op touw gezet om nog meer schoolgaande jeugd te sensibiliseren voor openbare netheid. Zo is er een speciale animatie ontworpen voor leerlingen van de eerste en tweede klas van de lagere school, gebaseerd op het model van de Expert-animatie (derde en zesde klas van de lagere school). Deze animatie was het resultaat van een lang proces met een prospectiefase, een interne theoretische ontwikkelingsfase en een aftoetsing met het onderwijzend personeel. Aan het einde van het schooljaar 2016-2017 is er ook een testfase georganiseerd.

Uiteindelijk kon deze animatie officieel worden voorgesteld aan het begin van het nieuwe schooljaar, in september 2017.

Via een stripverhaal over de avonturen van twee personages, Thomas en Sarah, kunnen de leerlingen ontdekken wat de gebreken aan burgerzin zijn die de openbare netheid verstoren en wat de goede manieren zijn om deze te vermijden. Tijdens deze animatie worden er verschillende momenten afgewisseld: groepswork, individueel werk, aandachtig luisteren en meer ludieke activiteiten en handenarbeid. Hierdoor blijven de leerlingen tijdens de hele duur van de animatie aandachtig en worden de concepten goed overgebracht.

Eind 2017 (september-december 2017) is het Pack Animaties Netheid in het Frans geïntroduceerd in de tweede gemeente die in het kader van dit project werd geselecteerd: de gemeente Schaarbeek.

Ook het Nederlandstalige deel van het Pack Animaties Netheid kon in de gemeente Anderlecht van start gaan, volgens hetzelfde model als het model dat vorig jaar in deze gemeente in het Frans werd voorgesteld.

Aan Franstalige zijde kon het pedagogisch team de leerlingen sensibiliseren voor het thema van de openbare netheid door middel van **107 animaties in de kleuterschool, 28 animaties in de eerste en tweede klas van de lagere school en 115 animaties in de derde tot de zesde klas van de lagere school**. Om het Pack Animaties Netheid succesvol af te ronden, zijn er **25 bezoeken Analyse en Tips** uitgevoerd, en **9 Clean ups op het einde van het jaar**.

Aan de Nederlandstalige kant is het Pack Animaties Netheid gestart met **11 animaties** voor de leerlingen van de derde tot zesde klas van de lagere school in 8 scholen in Anderlecht.

De sensibilisering voor openbare netheid is eveneens uitgebreid naar nieuwkomers, via de organisatie van een animatie die door ons team is ontworpen op basis van de specifieke kenmerken van dit publiek. De animatie is namelijk zo opgebouwd dat schriftelijke communicatie wordt beperkt en er vooral visueel wordt gecommuniceerd. Op deze manier worden deelnemers niet gehinderd door een voor hen andere taal en kunnen ze zo ontdekken wat de gebreken aan burgerzin zijn die de openbare netheid verstoren en wat de goede manieren zijn om deze te vermijden. In het kader van de animatie is er eveneens een uitstapje

georganiseerd in de wijk van hun vereniging, zodat ze ook concreet kunnen ontdekken wat er precies goed en slecht is voor de openbare netheid. Deze actie maakt mensen niet alleen bewust van het thema 'openbare netheid', ze zorgt er ook voor dat ze hun nieuwe leefomgeving beter leren kennen.

Na de conceptie en de testfase – onmisbaar voor dergelijke animaties – kon het pedagogisch team **12 groepen nieuwkomers** sensibiliseren.

Parallel met de actie gericht op de openbare netheid, heeft het pedagogisch team ook zijn bewustmakingscampagne over sortering voortgezet. Er werden **128 animaties georganiseerd over afvalsortering**, **180 bezoeken aan Recyclis**, **40 bezoeken aan Brussel-Compost**, **25 bezoeken aan het Recypark Zuid** en **12 bezoeken aan Brussel-Energie**.

Wat de communicatie op het terrein betreft, heeft het team zijn bewustmakingsactiviteiten bij het grote publiek voortgezet, met name door de verspreiding van **338 huis-aan-huisfolders** en de deelname aan **26 evenementen** die in Brussel zijn georganiseerd.



Zoals alle diensten van Net Brussel heeft het Human Resources-team aanzienlijke inspanningen geleverd om de vereiste doelstellingen in het kader van de hervorming van de ophalingen te verwezenlijken. 2017 was ook een goede gelegenheid om vooruitgang te boeken in concrete projecten voor de ontwikkeling van het personeel van Net Brussel.

Aanwerving

De activiteit was uiteraard gericht op de aanwerving van het nodige personeel voor de hervorming van de ophalingen en ook op de aanwerving en aanpassing van contracten in twee nieuwe projecten:

- Het project appartementsgebouwen;
- Het project Recy-K.

Loopbaanbeheer

Om de vele uitdagingen van 2017 het hoofd te bieden, heeft het Human Resources-team ervoor gezorgd dat verschillende belangrijke posten binnen de diensten van Net Brussel zijn geëvolueerd.

Dankzij een wervingsexamen voor vakmannen van openbare reinheid (mecaniciens) konden er 8 Franstalige en 2 Nederlandstalige geslaagden worden geselecteerd. Ze zijn allemaal in december begonnen met hun stage.

Dankzij een examen voor 1ste opzichter konden er 3 geslaagden worden geselecteerd en heeft er op 1/08/2017 een bevordering plaatsgevonden.

De dienst Human Resources zelf mocht via intragewestelijke mobiliteit een nieuwe niveau 1 binnen zijn rangen verwelkomen.

Gezondheid

De gezondheid van de werknemers is altijd een prioriteit. In 2017 zijn er verschillende maatregelen genomen om te zorgen voor een efficiënt en menselijk beheer van de gezondheid van het personeel.

De dienst Human Resources heeft samengezeten met AXA en de vakbonden om de doorlooptijd van de dossiers over arbeidsongevallen te verkorten. Het is immers belangrijk dat de personeelsleden snel op de hoogte zijn van de status van hun dossier en weten of hun arbeidsongeval al dan niet is aanvaard. Daarom werd beslist om een tweede inspecteur aan te stellen voor het onderzoek en de follow-up van de dossiers.

Na een wijziging van de codex over het welzijn op het werk is er een nieuwe procedure tot stand gekomen om de re-integratie van arbeidsongeschikte werknemers te vergemakkelijken via het re-integratietraject.

Tot slot is er een procedure ingevoerd voor de reclassering van zwangere of borstvoedende arbeidsters van openbare reinheid.

Lonen

In 2017 werd het sectorakkoord 2016/2018 doorgevoerd door de aanpassing van de weddeschalen van de personeelsleden van niveau 4 aan de basisweddeschaal van niveau 3 (adjunct van openbare reinheid).

Samenwerking

De samenwerking met het OCMW van Schaarbeek is versterkt. Wat de artikel 60 betreft (de tewerkstelling van mensen ter beschikking gesteld door het OCMW), konden er dankzij de samenwerking met het OCMW van Sint-Joost-ten-Node overigens 10 functies worden ingevuld.

De dienst Human Resources heeft actief meegewerkt aan de gewestelijke werkgroepen over aanpassing van het loopbaaneinde en over het competentiekadaster.

In 2017 is er ook een nieuwe voorzitter van de diversiteitscommissie aangesteld.



De impact van de hervorming van de ophalingen en, eind 2017, de reorganisatie van de werking van de School, hebben geleid tot een structurele aanpassing om de continuïteit in de uitvoering van de beleidslijnen te waarborgen. Behalve de noodzakelijke opleidingen van de werknemers geïmpacteerd door de hervorming, heeft de School ook in een recordtempo gereageerd met de organisatie van de onmisbare opleidingen gelinkt aan de komst van nieuwe voertuigen in het wagenpark van Net Brussel.

In 2017 is er een opleidingsbeleid opgezet, met het oog op de continue verbetering van de werkkwaliteit, door de versterking van de effectiviteit en van het welzijn van alle medewerkers van Net Brussel.

Ter herinnering: de GSON (Gewestelijke School voor Openbare Netheid) heeft de hoofdlijnen van het opleidingsbeleid voor een periode van vijf jaar vastgelegd. Ze vormen de contouren van het opleidingsbeleid van 2017 tot 2021:

1. vastleggen van de procedures om de opleidingsbehoeften te identificeren;
2. per beroepsgroep competentiedoelstellingen voorstellen;
3. pedagogische methodes opstellen;
4. meetsystemen voor de overgedragen verworvenheden introduceren;
5. budgetten voorzien;
6. de werkingsstructuur van de Gewestelijke School voor Openbare Netheid stabiliseren.

Deze verschillende aandachtspunten zijn terug te vinden in de balans van de acties die door de teams van de School worden gehouden.

Net als in 2016 heeft de GSON ook in 2017 inspanningen geleverd om zo goed mogelijk in te spelen op: de opleidingsaanvragen uitgaande van de verschillende dienstverantwoordelijken, het onthaal van nieuwe medewerkers, projecten voor jongerenintegratie, opleidingen in verband met het Jaaractieplan, het aanstellen van WOR (Werkmannen van openbare reinheid) en ploegbazen, vragen van de gemeenten en de conformeringen aan de normen van de personeelsleden met een rijbewijs C (via vakbekwaamheidsopleidingen).

Terwijl de GSON in 2016 zijn eerste **interne-opleidingscatalogus** heeft voltooid in overeenstemming met elk van de gedragscompetenties van het referentiesysteem, heeft de GSON in 2017 zijn **catalogus met externe opleidingen** herwerkt. Bij de opmaak werd erop gelet om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de praktische realiteit van de gemeenten of administratieve entiteiten.

Deze catalogus bevat fundamentele modules, andere modules gericht op veiligheid en kwaliteit, en de technische opleidingen over het gebruik van het specifieke wagenpark voor de sector van de openbare netheid.

De meest opvallende innovaties van deze nieuwe catalogus gaan over de opwaardering van menselijke kwaliteiten, om er een basis voor motivatie, creativiteit, prestaties, ... van te maken. Het aanbod bevat ook opleidingen op het gebied van management en organisatie.

In het kader van de wijzigingen in de wetgeving en de bijscholingsverplichting van professionele bestuurders, zoals vastgelegd in code 95 over het rijbewijs C en D, wilde de GSON opleidingsmodules aanbieden voor het behalen van het vakbekwaamheidsattest die voldoen aan de eis van permanente opleiding.

De GSON is in beweging en ontwikkelt voortdurend nieuwe modules om zich aan te passen aan de specifieke kenmerken van de diensten van Net Brussel en de gewestelijke diensten met betrekking tot de netheid van de stedelijke openbare ruimte.

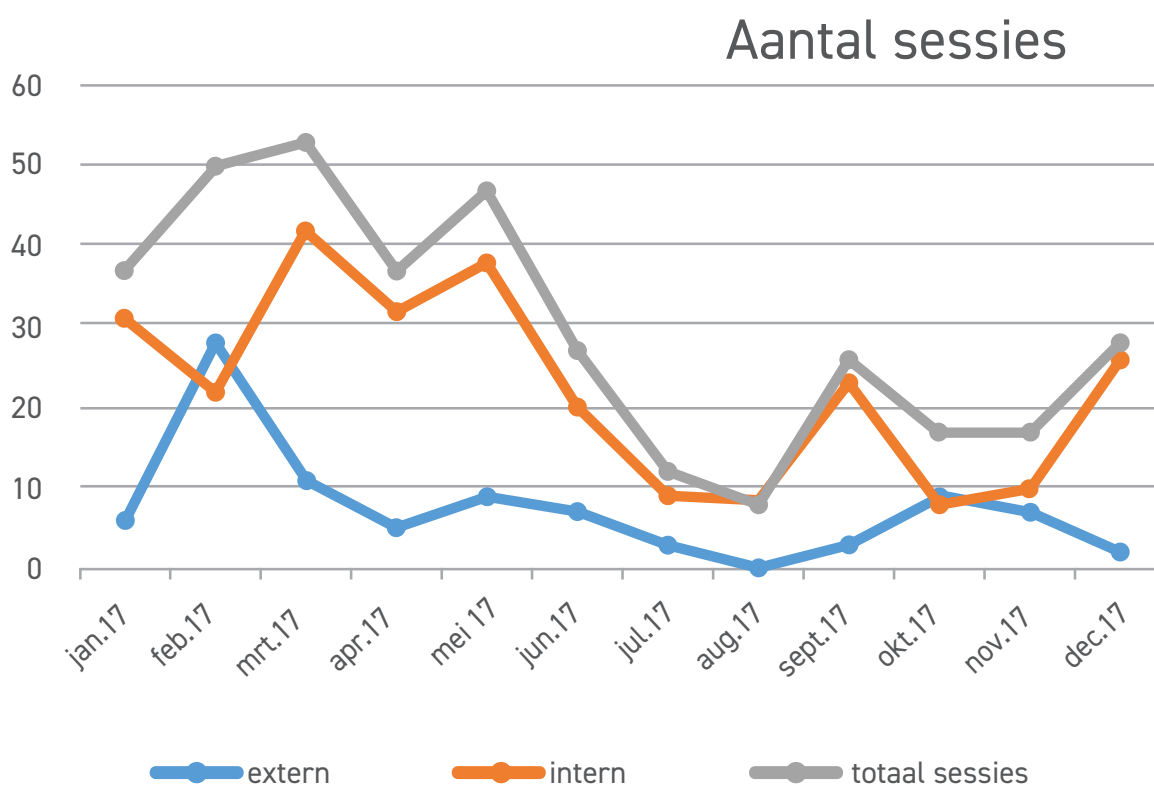
Algemene balans 2017

In de onderstaande tabel wordt een overzicht verstrekt van de werkzaamheden van de GSON in 2017.

Op basis van een analyse van de gegevens, kunnen er twee drukke periodes worden vastgesteld: februari tot mei en de maand september. De maanden juli en augustus zijn sowieso rustig. Desalniettemin worden er Onthaalsessies georganiseerd voor studenten en uitzendkrachten, evenals technische opleidingen, al naargelang de vraag.

Tijdens de zomerperiode hebben de trainers van het Technical Team en het Development Team niet alleen lesgegeven, maar ook nieuwe modules uitgewerkt en bestaande modules verbeterd.

Gemiddeld zijn er maandelijks 22 interne sessies en 8 externe sessies georganiseerd, wat neerkomt op 30 sessies per maand.



Gemiddeld zijn er per maand 53 dagen interne en 16 dagen externe opleiding georganiseerd. Dat zijn 69 dagen per maand.

Er wordt gestreefd naar gemiddeld 500 deelnemers per maand. In 2017 bedroeg dat gemiddelde **469 deelnemers per maand**. Niettemin moet er rekening worden gehouden met het percentage afwezigheden, dat varieert van 6% tot 20%, afhankelijk van het type opleiding.

Balans van de acties van het Development Team

In 2017 heeft het Development Team 919 mensen opgeleid. Er zijn 99 opleidingssessies gegeven, goed voor 171 opleidingsdagen.

Binnen de opleidingen van het Development Team kunnen er verschillende categorieën worden onderscheiden:

- De modules met betrekking tot het opleidingsplan per beroepscategorie: 436 deelnemers (46 sessies = 46 dagen);
- De Onthaalopleidingen voor nieuwe medewerkers waarvoor het Development Team het Welcome Team is bijgesprongen: 217 deelnemers (18 sessies, of 79 dagen);
- De modules over de sensibilisering voor openbare netheid en afvalsortering, voor werknemers van het Agentschap en personeelsleden van de gemeenten: 125 deelnemers (13 sessies, of 23 dagen);
- Opleidingen op specifiek verzoek van de personeelsleden en/of de dienstverantwoordelijken via de opleidingsadviseur: 88 deelnemers (17 sessies, 18 dagen);
- De stages van de Werkmannen van openbare reinheid: 53 WOR, 5 sessies, 5 dagen.

Balans van de acties van het Technical Team

In 2017 heeft het Technisch Team 213 technische opleidings sessies en 36 sessies vakbekwaamheid georganiseerd voor 1247 deelnemers verzorgd, wat overeenstemt met 712 voltijdse werkdagen.

Balans van de acties van het Welcome Team

In 2017 heeft het Welcome Team 411 nieuwe medewerkers verwelkomd, waaronder 59 administratieven. Dit jaar zijn er tussen juni en augustus ruim 200 studenten verwelkomd.

In totaal hebben 624 mensen deelgenomen aan de Onthaalopleiding, wat neerkomt op 240 voltijdse werkdagen.

Opleidingen gegeven door externe organisaties, georganiseerd door de School:

Vorig jaar hebben 351 medewerkers een opleiding gevolgd over specifieke onderwerpen. Enkele voorbeelden van onderwerpen zijn:

- Opleidingen in verband met diversiteit: 21 mensen hebben een opleiding 'interculturele communicatie' gevolgd;
- Managementopleidingen, onder andere: 'Functiegesprek' en 'De verschillende rollen van de manager';
- Talrijke opleidingen in verband met overheidsopdrachten en de nieuwe wetgeving op dat vlak;
- Onder de koepel 'pedagogie' zijn niet alleen trainers opgeleid, maar hebben 11 medewerkers ook de opleiding 'Groepsprocessen en -dynamiek' gevolgd: 'Beheer van kritische incidenten en omgevingsfactoren';
- Taalopleidingen: 20 medewerkers van onze Recypark hebben een opleiding 'Vakgericht Nederlands' gevolgd.



De dienst Recherche en Verbalisatie is bevoegd om alle inbreuken inzake afvalbeheer op het hele grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te onderzoeken en vast te stellen. Dat kunnen zowel inbreuken zijn zoals sluikstorten als het illegaal ophalen, vervoeren of uitvoeren van afval.

Sinds de inwerkingtreding van de wet betreffende de gemeentelijke administratieve sancties in 2014, zijn de controleurs ook bevoegd om op het grondgebied van een tiental Brusselse gemeenten onburgerlijk gedrag op het vlak van netheid vast te stellen.

Er worden acties gevoerd in samenwerking met de lokale politie, de federale politie en de gemeenten.

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

Als het parket beslist om de overtreders niet strafrechtelijk te vervolgen, wordt het dossier doorgestuurd naar Net Brussel, dat een administratieve boete kan opleggen van € 50 tot € 62.500, bovenop de kosten voor de opruiming en de verwerking van het afval.

Daling van het aantal processen-verbaal

Er zijn in 2017 flink minder processen-verbaal opgesteld dan in 2016: 3.127 tegenover 4.295. Die daling is vooral toe te schrijven aan de gewijzigde ophaalprocedure sinds 1 januari 2017, die gevolgd werd door een gedoogperiode. Het aantal verwittigingen is daarentegen sterk toegenomen: 533 in 2017 (175 in 2016).

Wat de effectieve inkomsten van de door Net Brussel opgelegde administratieve boetes betreft, zijn er betalingen geregistreerd van € 218.506 (voor gedwongen uitvoering). Dit is een nieuw absoluut record. In feite wordt er sinds 2014 elk jaar opnieuw weer een inkomstenrecord gevestigd.

Het aantal dwangmaatregelen blijft stabiel: 175 (181 in 2016).

Tweemaal per maand worden er samen met de politie in de zone Brussel-West, voornamelijk in de Heyvaertwijk, gestructureerde controles georganiseerd.

Dankzij deze controles op de illegale uitvoer van afval over de grenzen van de Europese Gemeenschap kunnen aanzienlijke hoeveelheden afgedankte elektrische en elektronische apparaten worden onderschept en naar de daarvoor bestemde recyclagecircuits worden gestuurd.



In het kader van de hervorming van de reiniging (19/09/2016) was een van de belangrijkste uitdagingen voor Net Brussel een oplossing vinden voor het gebrek aan samenwerking/coördinatie tussen de verschillende sectoren van netheid.

Met het oog op deze hervorming en op vraag van de Algemene directie heeft de dienst in 2017 verschillende audits uitgevoerd in de verschillende reinigingssectoren.

Zwaarte van het werk en heruitbalancering van de rondes

In het kader van de hervorming van de ophalingen is er door de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk (SPMT) in samenwerking met de dienst Interne audit een studie uitgevoerd over de zwaarte van het werk van de ophalers, meer bepaald inzake de dagelijkse last die ze op hun rondes ophalen.

Die studie is eind maart begonnen en eind juni 2017 afgesloten. Het doel van deze audit bestond erin de rondes te heruitbalanceren. Daarvoor werden er drie rondeplannen opgesteld (A, B, C) om de last beter te spreiden tot maximaal 5 ton per plan.

Ook zijn er bij de ophalers sensibiliseringsacties uitgevoerd, aangezien sommigen de last niet op de juiste manier tillen en dragen, en over de te volgen veiligheidsmaatregelen bij het ledigen van de vrachtwagens in de recuperatiecentra (**Verbrandingsinstallatie/Recyclis**).

Aan het einde van de studie is er een gedetailleerd verslag met foto's naar de Algemene directie gestuurd.

Naleving van strategische doelstellingen

Een nieuwe doelstelling is voorgesteld en door de Algemene directie aanvaard. Deze doelstelling bestaat erin om op basis van overleg een actieplan voor een specifieke activiteit op te stellen, om ervoor te zorgen dat de courante activiteiten van de onderneming worden uitgevoerd in overeenstemming met de te bereiken doelstelling.

Daarom zal er voor elke doelstelling een specifieke terreinaudit worden uitgevoerd.

- In het kader van de strategische doelstelling van de Algemene directie om het beheer van het wagenpark te verbeteren, heeft de dienst Interne audit met de medewerking van de ISO-dienst gevraagd om een audit van het volledige wagenpark uit te voeren.
Ter ondersteuning van de School voor Openbare Netheid en de Centrale garage is er een specifiek kader gecreëerd dat rekening houdt met de meest voorkomende problemen en anomalieën wat betreft defecten voor alle typen gebruikte voertuigen.
Dat kader is een Excel-bestand dat is gegenereerd door de ISO-dienst (onder toezicht van de Interne audit) en gevalideerd door de Algemene en Operationele directie.
- In het kader van een probleem bij het onderhoud en de reiniging van de rioolputjes is uit een analyse gebleken dat een groot deel van de rioolputjes niet of niet meer wordt onderhouden. De Interne audit heeft een actieplan opgesteld om deze lacune te ondervangen.
- Vanwege een onderbemande omkadering in de sector NOH en de werklust, heeft onze dienst zowel met administratieve taken als controles op het terrein zo goed mogelijk ondersteuning geboden aan de dagelijkse activiteiten van de dienst van 5.30 u en 6.30 u. Deze extra hulp werd ingezet van vrijdag 10 november tot maandag 8 januari 2018.

Naleving van de procedures

De dienst Interne audit streeft er altijd naar om te zorgen voor solide en stelselmatige controledisposities om te garanderen dat alle verschillende courante activiteiten van de onderneming in hun geheel en qua diversiteit correct verlopen. Hij streeft er eveneens naar dat enquêtevragen/klachten van de Algemene directie worden verwerkt. Ook neemt hij actief deel aan bepaalde projecten in samenwerking met andere diensten van Net Brussel of met externe diensten van Net Brussel.



De ISO-dienst telt 2 medewerkers en is verantwoordelijk voor het behoud van de ISO 9001-certificering (Kwaliteitssysteem) en de ISO 14001-certificering (Milieusysteem).

ISO-audits

In 2017 heeft de ISO-dienst 37 aparte interne audits uitgevoerd (deels uitbesteed aan de dienst Interne audit).

In het kader van de begeleiding van de certificeringsinstelling bij de externe audit zijn er alles bij elkaar 9 personen/dag ingezet:

- Er zijn 268 nieuwe kwaliteitsacties opgesteld.
- Er zijn 186 kwaliteitsacties gesloten door de piloten.
- Er zijn 250 documenten van het Managementsysteem gewijzigd of toegevoegd.

In juni 2017 zijn de eerste ISO 9001- en ISO 14001-follow-upaudits van start gegaan en in september is de opstart van het proces Afvalverwerkingsbeleid begonnen.



De maatregelen die worden genomen om de veiligheid en het welzijn van onze personeelsleden te verzekeren, kaderen in ons jaaractieplan 2017 en in ons globaal preventieplan 2014-2018.

Arbeidsongevallen

Onze Interne Dienst voor Preventie en Bescherming (IDPB) heeft permanente acties gehouden om arbeidsongevallen en verkeersongevallen te voorkomen:

- Opstelling van drie veiligheidsboekjes voor de diensten Ophaling, Specifieke ophalingen en Reiniging met de veiligheidsinstructies per arbeidspost en de procedures bij ongevallen, brand en evacuatie;
- Realisatie van bewustmakings- en preventiecampagnes over de gevolgen van snij- en prikongevallen en ongevallen door wegslingerende voorwerpen, via affiches in verschillende formaten die in alle operationele sectoren zijn verspreid;
- Realisatie van een affichecampagne (plus een video) in alle sectoren over de psychosociale risico's op het werk en over de contactpersonen (vertrouwenspersonen, PAPA enz.).

Jaaractieplan (JAP)

Organisatie in 2017 van driemaandelijks JAP-vergaderingen in al onze operationele sectoren om onze werknemers via de veiligheidsbrochure 'Safety News' te informeren over en bewust te maken van de risico's in verband met hun activiteiten en de aanbevolen preventie maatregelen:

- Thema's van de 'Safety News'-brochures in 2017:
 - SN 04: Opgelet bij manoeuvres;
 - SN 05: Het 1stelijnonderhoud;
 - SN 06: Werken bij warm weer;
 - SN 07: Gezondheid en veiligheid op het werk;
 - SN 08: Afleiding = Ongeval.Deze verschillende thema's van de Safety News-brochures zijn ook gepresenteerd als video en worden afgespeeld op grote schermen in alle sectoren van Net Brussel.
- Productie van andere video's over veiligheid en welzijn op het werk, die in alle sectoren zijn afgespeeld:
 - Video: overzicht van het aantal arbeids- en verkeersongevallen in 2016;
 - Psychosociale risico's op het werk;
 - Risico's in de herfst;
 - Risico's in de winter;
 - De veiligheidsgordel;
 - Opstappen en afstappen van de «treeplank achteraan» van een ophaalwagen;
 - De regel van de '3 steunpunten' bij het in- en uitstappen van de vrachtwagencabine;
 - Hulp van de begeleider bij de 'manoeuvres' van de vrachtwagen;
 - Vegen in de tegenovergestelde richting van het verkeer;
 - Lossen en laden van veegkarren in de reinigingsvoertuigen;
 - Dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen bij het gebruik van een bladblazer;
 - Verbod om tijdens het werk oortjes te gebruiken.

Werkdocumenten

- Presentatie van verschillende werkdocumenten tijdens de Comit es voor preventie en bescherming op het werk (CPBW) in verband met het welzijnsbeleid op het werk bij Net Brussel:
 - De maandelijkse verslagen van de IDPB;
 - Het jaarverslag van de IDPB van 2016;
 - De evaluaties van het Jaaractieplan 2017;
 - Het Jaaractieplan 2018 gepresenteerd tijdens het CPBW van september 2017;
 - Diverse adviezen van de IDPB over veiligheid en welzijn op het werk, bijvoorbeeld:
 - Over verschillende bestekken voor de aankoop van werkuitrusting (operationele voertuigen, hefwerktuigen, collectieve beschermingsmiddelen, persoonlijke beschermingsmiddelen, ...),
 - Over de inrichting van verschillende gebouwen (bijv. Meudon, Tivoli, Marly, Ducale, Centrale garage, ...),
 - Opstelling van veiligheidsinstructies voor het gebruik van bepaalde apparatuur (bijv. hefbrug voor het wassen van voertuigen, ...),
 - Risicoanalyse (bijv. analyse van de werkplek voor mecaniciens die aan elektrische of hybride voertuigen werken),
 - Over het gebruik van producten waar risico's mee gepaard gaan,
 - Over de aankoop van PBM (veiligheidshandschoenen en -brillen),
 - Verslag van de IDPB over de jaarlijkse bezoeken aan de werkplekken bij Net Brussel;
 - Opstelling van statistieken over arbeidsongevallen in 2017.



De dienst Infrastructuur en Projecten heeft gewerkt aan de verbetering en aan de aankoop van de gebouwen waar de verschillende taken van Net Brussel zijn ondergebracht.

TIVOLI-project

In 2017 kon het Agentschap de voormalige Renault Trucks-garage aan de Havenlaan 138 in 1000 Brussel kopen.

Het is de bedoeling dat er op de site een werkplaats voor met name elektrische voertuigen komt. Op termijn zal er ook een reinigingssector op het terrein worden gevestigd.

BUDA-project

In juni 2017 is de bouw- en milieuvergunning voor de inrichting van de BUDA-site verkregen. De start van de werken is voorzien in 2018, na gunning van de overheidsopdracht.

Het project, winnaar van de be.exemplary-wedstrijd 2016, bestaat in de bouw van een nieuwe operationele sector voor de specifieke ophalingen van Net Brussel (grof huisvuil, glasbollen, RECUPEL) en in de installatie van een nieuw Recypark.

Project Recypark Anderlecht

Het project voor de inrichting van een nieuw Recypark aan de Demetskaai in Anderlecht is in 2017 afgerond. De aanvragen voor de bouw- en milieuvergunningen zullen naar verwachting begin 2018 worden ingediend.



De dienst Aankopen is in 2017 ondersteunende diensten blijven leveren door de aanvragen van de operationele en de administratieve diensten te centraliseren.

Ophaling van voedingsafval

In 2017 is Net Brussel in het kader van zijn inspanningen om meer voedingsafval op te halen, een communicatiecampagne met coupons gestart. Daarmee konden de Brusselaars gratis een rol oranje zakken krijgen, bij wijze van aanmoediging om ook hun voedingsafval aan de ophaling aan te bieden.

De dienst Aankopen heeft de Communicatiedienst dan ook bijgestaan in dit initiatief om ervoor te zorgen dat er voor de Brusselse huishoudens die aan de actie wilden deelnemen, voldoende oranje zakken beschikbaar waren.

Naast deze actie heeft Net Brussel via zijn Recypark en de verschillende gemeenten ook 7.141 kleine oranje containers van 25 liter uitgedeeld, speciaal bestemd voor de oranje zakken.

Overheidsopdrachten

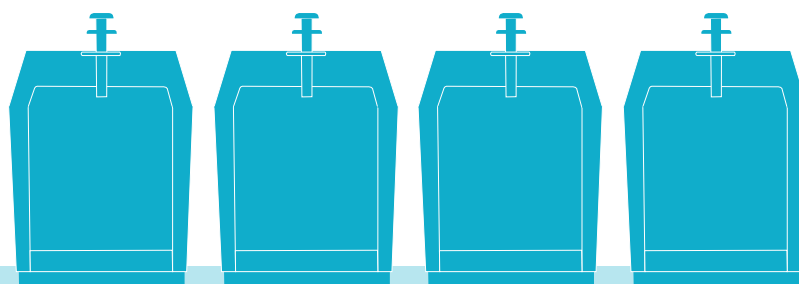
Ook in 2017 heeft de dienst Aankopen de verantwoordelijkheid op zich genomen van de follow-up van de overheidsopdrachten van de meeste andere diensten van Net Brussel die eveneens aankopen doen. Dankzij deze centralisatie van de aankopen konden de juridische procedures beter worden opgevolgd en konden de vervaldata van de te vernieuwen overheidsopdrachten correcter worden nageleefd.

Ondergrondse containers

In 2017 is er ook een nieuwe soort containers geïntroduceerd: de zwaartekrachtcontainers. Die zijn bedoeld voor appartementsgebouwen en zijn uitgerust met een zwaartekrachtslot en specifieke openingen die zijn afgestemd op de fractie die moet worden verzameld. Het doel is om de sorteerkwaliteit van de fractie PMD en papier/karton aanzienlijk te verbeteren. Er zijn in 2017 ruim 2.700 van dergelijke containers verspreid.

Reinigingscharter

In het kader van de deelname aan het gewestelijke Pyblik-project, bedoeld om opleidingen te bieden aan de actoren die betrokken zijn bij de inrichting van de openbare ruimte, heeft de dienst Aankopen een Reinigingscharter gepubliceerd. In dit charter worden belangrijke principes beschreven waarmee rekening moet worden gehouden bij de inrichting van de openbare ruimte, evenals een reeks goede praktijken voor een duurzamer beheer van deze ruimten.



Dienst Onderzoek, Ontwikkeling en Wagenpark

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

De dienst beheert eveneens dossiers van verkeersongevallen.

In 2017 zijn er 97 nieuwe voertuigen in gebruik genomen:

- 13 ophaalwagens 19 t/ 16 m³ (huis-aan-huis-ophaling)
- 15 ophaalwagens 26 t/ 18 m³ met draaitrommel (gemechaniseerde ophaling)
- 7 ophaalwagens 6 m³ (ledigen van de vuilnisbakken)
- 1 vrachtwagen met grijper (sluikstorten)
- 2 ADR-vrachtwagens
- 1 takelwagen
- 1 takelwagen met schuifplateau
- 10 stadsvoertuigen (pick-uptrucks)
- 7 veegmachines 4 m³
- 3 containervrachtwagens 26 t
- 3 vrachtwagens met platte bak (ophaling van grof huisvuil)
- 3 transportvrachtwagens
- 15 bestelwagens (R&V + operationele diensten)
- 10 pick-uptrucks (operationele diensten)
- 6 functiewagens (directeurs, ingenieurs, ...)

Evolutie van het aantal voertuigen < 3,5 ton volgens type energie

	Elektriciteit		Benzine		Diesel		Totaal
2012	4	1%	119	30%	269	69%	392
2013	15	4%	113	29%	262	67%	390
2014	17	5%	108	29%	246	66%	371
2015	30	8%	122	31%	43	62%	395
2016	40	10%	134	33%	229	57%	403
2017	40	12%	120	34%	191	54%	356

Net Brussel beschikt in totaal over circa 760 voertuigen.

Aankoop en transformatie

- Door de hervorming van de ophalingen, aanpassing van vrachtwagens met containerlichter naar ophaalwagens voor huishoudelijk afval;
- Aankoop van nieuwe ophaalwagens voor huis-aan-huis-ophalingen en gemechaniseerde ophalingen;
- Ingebruikname van de 2 eerste elektrische vrachtwagens 26 t.

Voor 2018

- Aankoop van een nieuw gebouw 'Tivoli' voor reparaties aan en onderhoud van elektrische voertuigen en veegmachines. De verhuizing van de teams is gepland voor 2018;
- Project voor de aankoop van lichte elektrische voertuigen;
- Zoeken naar nieuwe soorten vrachtwagens met alternatieve energie (elektrisch, waterstof, ...).

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

In 2017 heeft de dienst verschillende diensten ondersteund en verschillende reglementaire ontwerp teksten opgesteld:

- momenteel zijn er bijvoorbeeld ontwerpbesluiten van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering in voorbereiding of in behandeling die betrekking hebben op:
 - de interventiemodaliteiten van het Agentschap als exclusieve instantie die verantwoordelijk is voor de fabricage en de verdeling van afvalzakken en -containers voor afvalophaling;
 - de interventiemodaliteiten van het Agentschap als aankoopcentrale voor de gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
 - de toepasselijke ophaalmodaliteiten die gelden voor producenten of houders van huishoudelijk afval in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
 - de tarieven voor de prestaties van het Gewestelijk Agentschap voor Netheid die gelden voor producenten of houders van huishoudelijk afval in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
- De Juridische dienst heeft deelgenomen aan de voortzetting van de werkgroepen in het kader van het nieuwe administratieve en financiële statuut van het Agentschap dat door de Juridische dienst wordt opgesteld.
- Dit jaar is eveneens het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering goedgekeurd dat voorziet in nieuwe weddeschalen voor de werknemers van niveau 4, in toepassing van het sectorakkoord 2014-2015.

In het kader van de voortdurende controle van de wijzigingen in wetgevende teksten heeft de Juridische dienst ook ondersteuning geboden aan de verschillende diensten voor de implementering van de nieuwe wetgeving inzake overheidsopdrachten. In dit verband heeft hij nagekeken welke wijzigingen er zijn aangebracht ten opzichte van eerdere teksten en de standaarddocumenten ontworpen/aangepast.

In 2017 heeft de Juridische dienst ook de klacht behandeld wegens onvrijwillige slagen en verwondingen waarbij het Agentschap en de twee werkmannen van openbare netheid die brandwonden hebben opgelopen door een bijtend product in vuilniszakken, zich burgerlijke partij hebben gesteld.



In totaal had Net Brussel in 2017 een aangepast budget van 250.022.000 euro. De aangepaste gewestsubsidie is in 2017 met 2,35% gedaald ten opzichte van 2016.

Wat de eigen middelen betreft, bedragen de inkomsten van de ophalingen in verband met contracten voor afvalophaling circa € 16.300.000. De inkomsten die worden gegenereerd door de aanvoer van afval naar de energiewaarderingsinstallatie zijn licht gedaald ten opzichte van 2016 (14,3 miljoen tegenover 9 miljoen). Vervolgens zijn er de inkomsten uit de verkoop van groenestroomcertificaten (eerste volledig jaar van betaling) die aan het Gewest worden doorgestort voor een bedrag van 9,6 miljoen euro).

Het uitgavenbudget van Net Brussel bestaat hoofdzakelijk uit onontkoombare uitgaven. Het betreft personeelskosten, uitgaven in verband met rollend materieel en depots en het onderhoud ervan en uitgaven in verband met de verwerking van het opgehaalde afval. Deze uitgaven zijn als gevolg van de hervorming van de ophaling gestegen (intensifiëring en uitbreiding van bepaalde ophalingen, met name die van voedingsafval). Tot slot zijn er in 2017 nieuwe beleidslijnen ingevoerd, zoals de 'steun aan de gemeenten voor specifieke of innovatieve projecten' (1,6 miljoen euro).

1. Inkomsten, in miljoen euro

	2016		2017	
	Initieel	Aangepast	Initieel	Aangepast
Overige inkomsten	91.2	78.4	89,89	81,57
Gewestsubsidie	159.26	172.66	164,60	168,60

2. Uitgaven

	2016	2017
PERSONEEL	124.038.114,33 €	135.305.784,72 €
WERKING	86.927.825,62 €	92.278.454,16 €
waarvan voertuigen	51.533.278,37 €	43.945.813,81 €
waarvan wagenpark	6.941.989,27 €	7.205.381,12 €
waarvan afvalverwerking	24.587.028,42 €	31.480.393,55 €
Overige	3.865.529,56 €	9.646.865,68 €
INVESTERING	12.126.444,46 €	19.800.576,63 €
TOTAAL	223.092.384,41 €	247.384.815,51 €





