

# JAARVERSLAG

# 2016

NET BRUSSEL



[net.brussels](http://net.brussels) 

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

Verantwoordelijke uitgever : Vincent Jumeau  
Gecoördineerd en gerealiseerd door de Communicatiedienst  
Ce document est aussi disponible en français.  
Vertaling: Blue Lines  
Gedrukt op gerecycleerd papier

# INHOUDSTAFEL

Mededeling van de Algemene directie	4
De operationele diensten	6
Reiniging	6
Afvalophaling	8
De dochterondernemingen	12
De dienst Support Clients et Citoyens	15
De Communicatiedienst	17
De dienst Human resources	19
De Gewestelijke School voor Openbare Netheid	20
De dienst Recherche en Verbalisatie	24
De dienst Interne audit	25
De ISO-dienst	27
De dienst Infrastructuur en projecten	28
De dienst Aankoop en logistiek	30
De dienst Onderzoek en ontwikkeling – Wagenpark	31
De Juridische dienst	32
De Financiële dienst	33

# MEDELING VAN DE ALGEMENE DIRECTIE

Net Brussel is in 2016 aanzienlijk uitgebreid. En dat was nodig, zowel vanwege de dagelijkse vereisten als voor de uitdagingen van morgen.

Ophalen en verwerken van afval, reinigen, vorming rond respect voor zijn omgeving: het zijn niet alleen taken van het Agentschap, maar inmiddels zijn het ook strijdpunten waarvoor de Brusselaars zich inzetten.

Steeds meer burgers sparen kosten noch moeite om hun stad schoon te houden. Brusselaars organiseren Clean Up-acties of sensibiliseringscampagnes via sociale netwerken, omdat ze willen dat wij allemaal samenwerken aan een schonere stad.

In juni 2016 heeft Net Brussel overigens zijn dankbaarheid laten blijken via een virale video met als titel 'Met z'n allen maken we Brussel mooier'. De video werd meer dan 400.000 maal bekeken en mocht van Belgische communicatiedeskundigen een prijs in ontvangst nemen.

Net Brussel vond het belangrijk om structureel hetzelfde niveau te halen als deze steeds grotere investering van de burgers.

In 2016 is er een nieuwe dienst opgericht: SupCC (Support Client et Citoyens), met als belangrijkste doelstelling een grotere tevredenheid van burgers en klantenbinding, alsook een proactiever en doelmatiger beheer van de dossiers door het aantal tussenpersonen terug te schroeven.

Met het oog op een nog schonere stad heeft ook de reinigingsdienst een transformatie ondergaan. Het algemene personeel werd met 30% uitgebreid. In de schijnwerperzones beginnen de medewerkers van openbare netheid hun werkdag voortaan eerder, zodat de stad schoon is voor de zon opkomt. Ook zijn er in het weekend tussen 6.30 en 19.30 uur meer medewerkers, zodat Brussel zich bij elke gelegenheid van zijn mooiste kant kan laten zien.

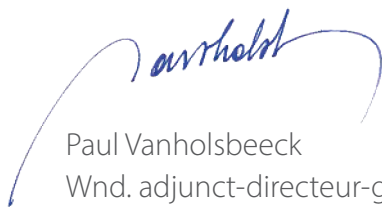
Door deze uitbreiding van het personeelsbestand moet er per definitie worden gedacht aan renovatieplannen voor de infrastructuur van Net Brussel, die groter, efficiënter en comfortabeler moet worden voor onze medewerkers, maar ook voor de burgers die er zich naartoe moeten begeven. De verschillende varianten van duurzame ontwikkeling liggen ons altijd na aan het hart, en dat is gebleken toen ons project voor de herinrichting en bouw van de industriële site Buda de prijs 'Be exemplary' in de wacht wist te slepen vanwege zijn voorbeeldfunctie en vanwege de uitdagingen en de gebruikte middelen.

Met die prijs wilde het Brussels gewest de kwaliteit van onze visie benadrukken. Het is waar dat we door de ontwikkeling van onze activiteiten nu verder kijken. De circulaire economie wordt steeds vaker beschouwd als een economische cyclus die essentieel is voor de toekomst van onze maatschappij, en Net Brussel speelt in die cyclus ontegensprekelijk een vooraanstaande rol.

Om in ons gewest verandering tot stand te brengen, heeft Net Brussel de site van Recy-K ingehuldigd, een echt platform voor circulaire en sociale economie, niet alleen gespecialiseerd in hertoepassing, herstelling, hergebruik en recycling van afval/grondstoffen, maar ook in opleiding en socio-professionele inschakeling.

Van al deze werven is de grootste ongetwijfeld de voorbereiding van de grote hervorming van de afvalophaling vanaf 2 januari 2017. Om het leven van de Brusselaars gemakkelijker te maken, is beslist om de beurtelingse ophaling van de gele en blauwe zakken af te schaffen. Elke zak wordt nu elke week opgehaald, en de witte zakken tweemaal per week. Tegelijkertijd komt er een nieuwe ophaling bij, die van voedingsafval, in de 19 Brusselse gemeenten.

Net Brussel heeft in heel 2016 zijn opdrachten vervuld door zich voor te bereiden op de toekomst, en dat is nu precies waar het Agentschap voor staat: elke dag werken aan een toekomstvisie.



Paul Vanholsbeeck  
Wvd. adjunct-directeur-generaal



Vincent Jumeau  
Directeur-generaal

# DE OPERATIONELE DIENSTEN

De operationele diensten zijn het echte zenuwcentrum van Net Brussel. Zij staan in voor de afvalophaling en de reiniging. Deze twee onderdelen zijn voor de burger bijzonder belangrijk omdat ze zorgen voor een aangename leefomgeving en schone straten.

## Reiniging

De Reinigingsdienst van Net Brussel kwijt zich van verschillende taken: manueel en mechanisch vegen, leegmaken van de vuilnisbakken, reiniging van de rioolputjes, opruimen van sluikstorten, schoonmaken van stationsbuurten en voetgangerstunnels, verwijderen van graffiti, opruimen van bladeren op de gewestwegen en wegen onder contract. Ook zorgt de Reinigingsdienst voor de schoonmaak van straten en pleinen na massa-evenementen en kleinschalige festiviteiten.

### Initiatieven

---

#### **Invoering van de hervorming van de Reiniging**

Door de hervorming van de Reinigingsdienst wordt er gestreefd naar meer eenvoud.

In eerste instantie zijn de uurroosters verbeterd. Voor alle reinigingssectoren is er overgeschakeld van 7 verschillende uurroosters naar 3, voor een betere omkadering en een optimaal gebruik van de gebouwen.

Vervolgens komen de arbeiders van openbare netheid van de ochtendploeg voortaan ten laatste om 6.30 uur in plaats van om 8.30 uur, zodat de stad al schoon is voor de inwoners hun deur uitgaan en de pendelaars aankomen. In het algemeen zijn ze van maandag tot en met zondag op het terrein aanwezig tot 19.30 uur. Dankzij het extra weekendpersoneel zal de stad niet alleen mooi zijn voor de Brusselaars, maar ook voor de talrijke toeristen die onze hoofdstad bezoeken.

Tot slot hebben we de shiften en de activiteiten gehergroepeerd met het oog op een betere efficiëntie, hebben we de nachtploeg die 30 medewerkers telde, afgeschaft, en hebben we de straatkolkenreinigingsdienst in één depot ondergebracht.

#### **Uitbreiding van het personeelsbestand met ruim 30%**

De hervorming van de Reinigingsdienst betekende ook een verhoging van het personeelsbestand om tegemoet te komen aan een aantal nieuwe ambities :

- frequenter vegen op de gewestwegen en de gemeentelijke wegen onder contract;
- grotere aanwezigheid op het terrein tijdens het weekend:
  - o 190 arbeidsplaatsen op zaterdag (een stijging van 20%)
  - o 190 arbeidsplaatsen op zondag (verdubbeling van de aanwezigheid);
- vaker leegmaken van de vuilnisbakken;
- gemechaniseerd vegen op de grote verkeersassen tijdens het weekend;
- vaker opruimen van sluikstorten van maandag tot en met vrijdag, in samenwerking met de dienst Recherche en Verbalisatie: van 10 rondes naar 13 rondes.

## Overeenkomsten met de gemeenten

Net Brussel heeft het altijd belangrijk gevonden om samen te werken met de lokale instanties, zodat er voor alle 19 gemeenten van het Brusselse grondgebied gecoördineerd en bedachtzaam te werk kan worden gegaan. In dat kader zijn er in 2016 verschillende overeenkomsten gesloten :

- voor het vegen en reinigen van de gewestwegen door Net Brussel. (In 2016 is er daarover een kaderovereenkomst ondertekend);
- over de overname door Net Brussel, op verzoek en op kosten van de betrokken overheden, van de reiniging van de openbare weg en onmiddellijke omgeving;
- in het kader van de uitvoering van de zesde staatshervorming – luik 'Openbare netheid'
  - vaststelling van de veegfrequenties
  - overname van 'wees'wegen (kleine stukjes gemeentelijke weg tussen twee gewestwegen)
  - ontmoetingen tussen de betrokken partijen (gemeenten-Net Brussel) voor een dynamischer beheer van de reinigingswerken: oplossingen voor problemen, uitwisseling van informatie.

Opening van een nieuwe reinigingssector :

- Monnoyer 200 voor de komst van 160 medewerkers, verdeeld over 2 ploegen, 45 dienstvoertuigen.

## In cijfers

---

De Reinigingsdienst telt ruim **850 medewerkers en** 215 voertuigen. Ze worden **7 dagen per week** ingezet **tussen 5 uur 's ochtends en 20.30 uur.**

De Reinigingsdienst zorgt voor het onderhoud van **430 km gewestwegen** of gemeentelijke wegen onder contract: mechanisch vegen, manueel vegen, reinigen van de rioolputjes (**15.000**), leegmaken van de vuilnisbakken (**meer dan 5.500**), schoonmaken in de buurt van de stations, verwijderen van graffiti, opruimen van bladeren ...;

**De Reinigingsdienst verzorgt ook de reiniging tijdens festiviteiten en belangrijke manifestaties:** het Irisfeest, de 20 km van Brussel, de Gay-Pride, de nationale feestdag, het Feest van de Tervurenlaan, grote openluchtconcerten, markten, rommelmarkten, Europese toppen ...

- **Gewicht van het slib uit de rioolputjes: 836,540 tons**
- **Gewicht van de vuilnisbakken: 5.850 ton**
- **Gewicht van het sluikafval: 3553,59 ton**

# Afvalophaling

## Initiatieven

---

### **De ophaling van voedingsafval op vrijwillige basis neemt verder toe**

De ophaling van voedingsafval is een laatste keer uitgebreid naar de gemeenten Sint-Lambrechts-Woluwe en Sint-Joost, voor uitbreiding van dit initiatief in januari 2017 naar het hele gewest. Over het jaar 2016 is er daardoor tegenover 2015 ruim 800 ton meer opgehaald.

De traditionele afvalophaling (witte, gele, blauwe en groene zakken en glas) blijft stabiel.

### **Recypark en mobiele containerparken**

Na de overname van het beheer van het containerpark van Sint-Pieters-Woluwe in 2015 heeft Net Brussel beslist om de toegang uit te breiden tot de inwoners van Sint-Lambrechts-Woluwe.

Eind april 2016 heeft Net Brussel ook het beheer van het containerpark van Oudergem/Watermaal-Bosvoorde overgenomen. De openingsuren zijn er uitgebreid zodat het containerpark op elke dag van de week kan worden bezocht. Het containerpark is ook toegankelijk voor de inwoners van Elsene en Etterbeek. Er is meer dan 1.800 ton opgehaald.

In vergelijking met de 17.000 ton die in 2014 zijn verzameld in de twee Recyparken Noord en Zuid, is dat in 2016 meer dan 6.500 ton extra, waarvan 4.600 ton in de twee nieuwe vestigingen.

Vanwege het grote succes in 2015 is het aantal mobiele containerparken in 2016 uitgebreid en is de hoeveelheid ingezameld afval gestegen van minder dan 900 ton tot meer dan 1.600 ton. Deze samenwerkingsverbanden tussen Net Brussel en de gemeenten bieden de burgers een lokale dienst die door de bevolking erg op prijs wordt gesteld.

### **Voortzetting van de ophaling van de 'nieuwe' fracties**

Tegenover 2015 is ruim 55 ton extra afval gerecycleerd via gespecialiseerde bedrijven (piepschuim, palletten, harde plastic ...).

### **Percentage van gerecycleerd/hergebruikt huishoudelijk afval**

In het kader van de ordonnantie betreffende afvalstoffen moet in 2020 50% van het huishoudelijk afval worden gerecycleerd/hergebruikt.

In 2015 bedroeg het percentage van het door Net Brussel opgehaalde afval dat werd gerecycleerd/hergebruikt 36,3%. Dat percentage steeg tot 39,9% als daaraan de ophalingen van huishoudelijk afval door de gemeenten (afval dat niet door Net Brussel wordt opgehaald) en huishoudelijk afval afkomstig van terugnameplicht/uitgebreide verantwoordelijkheid van producenten andere dan huishoudens (afval dat niet door Net Brussel wordt opgehaald) worden toegevoegd.

In 2016 werd 34,5% van het afval dat door Net Brussel werd opgehaald gerecycleerd/hergebruikt.



## **Uitbreiding van de ondergrondse glasbollen**

Net Brussel vervangt bovengrondse glasbollen door ondergrondse glasbollen. Daardoor nemen visuele en geluidshinder af en kan er beter worden gestreden tegen sluikestorten. Ook zijn ze beter toegankelijk voor mensen met een beperkte mobiliteit. Bovendien hebben ze een grotere capaciteit, waardoor ze minder vaak hoeven te worden leeggemaakt.

Er zijn in 2016 18 sites met ondergrondse glasbollen geïnstalleerd. Eind december waren er in totaal 155, tegenover 407 bovengrondse glasbollen.

## **Optimalisering van het beheer van de sectoren van Net Brussel**

Het beheer van de sectoren van Net Brussel is zich blijven ontwikkelen in de richting van een betere taakverdeling. De ingenieurs werken samen met het personeel aan betere tools (technieken, IT ...) en een betere infrastructuur. De eerste opzichters, opzichters en ploegbazen zien toe op het goede verloop van de activiteiten in de bestaande structuren.

## **Vorbereiding op de hervorming van de afvalophaling in 2017**

Vanaf 2 januari wordt de afvalophaling voor alle Brusselaars eenvoudiger. De beurtelingse afvalophaling wordt afgeschaft. Alle zakken zullen elke week worden opgehaald en de witte zakken tweemaal per week. De oranje zakken zullen voortaan in de 19 Brusselse gemeenten worden opgehaald, en de avondophalingen worden afgeschaft.

Dankzij deze hervorming wordt het dagelijks leven van de burger iets gemakkelijker. Voor Net Brussel was de organisatie van de rondes een belangrijke hervorming die het hele jaar 2016 is gepland en nauwgezet is voorbereid.

## **Opening van RECY-K, een platform voor circulaire economie**

Na grondige werken is in de herfst de nieuwe site van RECY-K plechtig geopend. Het is een centrum voor circulaire economie, een van de belangrijke uitdagingen van Net Brussel.

Er zijn enkele testprojecten gehouden. Deze tests werden uitgevoerd op niet-huishoudelijke AEEA (afgedankte elektrische en elektronische apparatuur) met CF2D ([www.cf2d.be](http://www.cf2d.be)), het eerste bedrijf dat zich op de site heeft gevestigd. Net Brussel heeft iets meer dan 18 ton opgehaald, waarvan 84% van de afgeschafte MIVB-ontwaarders.

Tabel gegroepeerd	Jaar 2016 (ton) Alleen ANB	Valorisatie van afval		Valorisatiepercentage (waarvan hergebruik en recyclage)	Totaal
		Hergebruik en recyclage	Energievalorisatie		
	Huishoudelijk afval opgehaald door het ANB	117.557,59	222.758,52	34,5%	340.316,11
	Huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (gemeenten in onderaanneming, gemeenschappelijke composteringprojecten, REP / terugnameplicht / sociale economie buiten ANB ...)	0,00			0,00
	<b>Totaal huishoudelijk afval ANB en 'Overig huishoudelijk afval'</b>	117.557,59	222.758,52	34,5%	340.316,11
	<b>Gelijkgesteld (professioneel) afval opgehaald door het ANB</b>	28.525,00	92.760,42	23,5%	121.285,42

Gedetailleerde tabel	Jaar 2016 (ton)	Valorisatie van afval		Valorisatiepercentage (waarvan hergebruik en recyclage)	Totaal
		Hergebruik en recyclage	Energievalorisatie in de vorm van elektriciteitsproductie		
	<b>Huishoudelijk afval opgehaald door het ANB</b>				
	Restafval		222.749,48		222.749,48
	Papier-karton	28.803,18			28.803,18
	PMD	11.820,77			11.820,77
	Verpakkingsglas	25.520,80			25.520,80
	Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	17.337,80			17.337,80
	Grof huisvuil, AEEA, harde plastic ...	34.075,04	9,04		34.084,08
	<b>Totaal huishoudelijk afval ANB</b>	117.557,59	222.758,52	34,5%	340.316,11

**Jaar 2015 (ton): Huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (gemeenten in onderaanneming, gemeenschappelijke composteringprojecten, REP / terugnameplicht / sociale economie buiten ANB ...)**

Restafval				
Papier-karton	140,68			
PMD	0,00			
Verpakkingsglas	0,00			
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	315,00			
Grof huisvuil, AEEA, harde plastic ...	18.724,47			
<b>Huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB</b>	<b>19.180,15</b>	<b>0,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>19.180,15</b>

<b>Totaal huishoudelijk afval ANB en 'Overig huishoudelijk afval'</b>	<b>117.557,59</b>	<b>222.758,52</b>	<b>34,5%</b>	<b>340.316,11</b>
---	-------------------	-------------------	--------------	-------------------

**Jaar 2016 : Gelijkgesteld (professioneel) afval opgehaald door het ANB**

Restafval		92.651,86		92.651,86
Papier-karton	21.611,22			21.611,22
PMD	1.423,79			1.423,79
Verpakkingsglas				0,00
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	1.235,11			1.235,11
Grof huisvuil, AEEA, harde plastic ...	4.254,88	108,56		4.363,44
Gelijkgesteld afval ANB	<b>28.525,00</b>	<b>92.760,42</b>	<b>23,5%</b>	<b>121.285,42</b>
<b>Totaal ANB en 'Overig huishoudelijk afval' (zonder bouw- en reinigingsafval)</b>	<b>146.082,59</b>	<b>315.518,94</b>	<b>31,6%</b>	<b>461.601,53</b>

# DE DOCHTERONDERNEMINGEN

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 jaaren 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 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 vormen van 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).

## Initiatieven

---

### 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 2015 heeft Brussel-Compost 17.858 ton tuinafval gevaloriseerd. De geproduceerde compost wordt in bulk doorverkocht aan professionele tuinders, en in zakken aan inwoners, in de Recypark.

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.

### 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.

## 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 het winkelcomplex Docks Brussel 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 NOx (stikstofoxiden) beperkt tot ongeveer 60 mg/Nm<sup>3</sup>. De Brusselse reglementering legt een **limiet van 70 mg/Nm<sup>3</sup> op, terwijl de Europese Richtlijn 2000/76/EG een limiet van 200 mg/Nm<sup>3</sup> oplegt.** Bovendien worden met dit systeem ook de organische bestanddelen vernietigd, waaronder dioxines en furanen.

Nog niet overtuigd? Raadpleeg **[www.bru-energie.be](http://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 2016 werden er bij het verlaten van de oven 6.480 ton ijzerhoudende resten gerecupereerd door een elektromagneet en na verwerking gevaloriseerd in de staalindustrie.
- Er werden 83.322 ton bodemassen verwijderd en verscheept naar Nederland om er te worden gevaloriseerd in wegegrondwerken.
- Er werden 8.354 ton vliegassen (stof dat afkomstig is van de elektrofilters) gerecupereerd en gevaloriseerd als opvulling van holtes in zoutmijnen in Duitsland.
- 3.061 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 (501 ton). Deze worden samengeperst in 'filterkoeken' en na inertisering opgeslagen in Centra

## In cijfers

### Verwerking van de aanvoer naar Brussel-Energie

Ton / jaar		2012	2013	2014	2015	2016
<b>Inkomend (in ton)</b>	Privébedrijven	110.177	96.147	77.573	116.225	143873
	Net Brussel	333.880	332.852	334.112	337.351	335.636
	Overheid en gelijk-gesteld	25.749	20.515	20.056	20.500	19.992
	<b>TOTAAL</b>	<b>469.806</b>	<b>449.514</b>	<b>431.742</b>	<b>474.076</b>	<b>499.501</b>
<b>Uitgaand (in ton)</b>	Vliegassen	7.482	7.210	7.350	7.507	8.354,31
	Schroot	6.733	6.508	6.516	7.122	6.839,98
	Koeken	501	604	540	657	696,60
	Bodemassen	79.627	73.763	66.934	77.426	83.322,31
	Zouten	2.984	2.784	2.427	2.740	3.061,26
	<b>TOTAAL</b>	<b>97.327</b>	<b>90.869</b>	<b>83.767</b>	<b>95.452</b>	<b>102.274,46</b>
<b>Stoom-/energieproductie</b>	Stoom	1.217.493	1.170.301	1.103.667		1.270.838
	Elektriciteit bruto GWh	262	251	245	268	279
	Verbruik installatie GWh	37	35	32	36	39,6
	Productie elektriciteits-net GWh	226	216	213	231	239,7

# SUPPORT CLIENT ET CITOYENS

In 2016 heeft Net Brussel een nieuwe organisatie ingevoerd onder de naam 'Support Clients et Citoyens' (SupCC).

De organisatie heeft drie doelstellingen:

- Een grotere tevredenheid van burgers en klantenbinding;
- Een groter welzijn en grotere doeltreffendheid van de medewerkers die administratieve en commerciële contacten onderhouden met klanten en burgers;
- Minder geschillen en lagere kosten van geschillendossiers dankzij een proactiever beheer van de klantenrelaties.

## SupCC wil vragen van klanten en burgers doeltreffender behandelen.

De nieuwe dienst SupCC is het resultaat van de samenvoeging van de competenties van het Callcenter en 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:

- Advies aan 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.

## Initiatieven

---

Eind 2016 telde de dienst **18.645 contracten**. Dat komt neer op een stijging van het aantal contracten in portefeuille van 5,9%, tegenover **17.605 eind 2015**.

Er zijn 2.615 nieuwe contracten gesloten en 1.575 contracten beëindigd.

De omzet uit commerciële contracten is gestegen **van € 15.203.512** in 2015 tot **€ 15.367.210** voor het boekjaar 2016: een stijging van **1,0%**.

De gerealiseerde totaalomzet in 2016 voor alle prestaties voor rekening van commerciële klanten bedraagt € 16.886.072. Ter vergelijking, het jaar 2015 werd afgesloten met een gefactureerd totaalbedrag van € 17.383.689. Deze omzet laat dus een daling van 2,8% optekenen.

Het verschil tussen de stijging van het aantal contracten en de daling van de omzet kan worden verklaard door een daling van de gemiddelde waarde van het contract.

### Een efficiënter beheer van de klachten

In 2016 heeft Net Brussel **17.811 klachten** geregistreerd: **1.298 of 6,8% minder dan in 2015**. Daarvan waren 15.681 klachten of 88% ontvankelijk.

Wat de aard van deze klachten betreft :

- **120** klachten gingen over de houding en het gedrag van de teams op het terrein: **17,2% minder dan in 2015**.
- Er waren **4.625** klachten over sluikstorten en over inbreuken op de openbare netheid: **9,1% minder dan in 2015**. De waakzaamheid van Net Brussel en zijn repressieve inspanningen werpen dus vruchten af.
- Enfin, **11.056 plaintes** avaient trait à des aspects opérationnels, pour la plupart des problèmes de collecte. Cette catégorie montre une augmentation de 3,6 % par rapport au score de 2015. Après examen, 80 % des plaintes relatives aux divers aspects opérationnels s'avéraient fondées.

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

	2015	2016	%
<b>Totaal van de ontvangen klachten</b>	19100	17811	6,75
<b>Niet-ontvankelijke klachten</b>	3194	2010	37
<b>Ontvankelijke klachten</b>	15761	15681	0,5
<b>Klachten over gedrag</b>	145	120	17,24
<b>Sluikstorten</b>	5088	4625	9,1
<b>Probleem in verband met ophaling</b>	10673	11056	+3,59



# DE COMMUNICATIEDIENST

De Communicatiedienst bestaat uit een twintigtal medewerkers, waaronder één vertaalster.

De externe communicatie is de informatieschakel tussen Net Brussel en de burgers. Ze sensibiliseert de Brusselaars voor de problematiek van sortering en netheid via de massamedia en via sensibiliseringsacties voor jongeren (activiteiten in scholen) en volwassenen (verenigingen, inwoners ...). Ook neemt ze de communicatie met de pers voor haar rekening.

De interne communicatie is de informatieschakel tussen de Directie en alle medewerkers en versterkt de onderlinge samenhang en verwevenheid van de organisatie.

## Initiatieven

---

De Communicatiedienst benadrukt dat de burgers en Net Brussel moeten samenwerken zodat het in de stad aangenamer wonen is

In juni heeft een campagne in de massamedia goed gedrag in de bloemetjes gezet en gewezen op de oplossingen die door Net Brussel worden aangereikt om drie belangrijke aspecten van 'vuil' op te lossen :

- De ophaalkalender om te vermijden dat vuilniszakken worden buitengezet op dagen en tijdstippen waarop er geen ophaling is;
- De Recypark om sluikeafval te voorkomen;
- De aanwezigheid van openbare vuilnisbakken om klein straatafval tegen te gaan.

Deze campagne werd ook door onze animatoren overgebracht aan de Brusselaars die deelnemen aan verschillende evenementen: het Irisfeest, het Milieufeest, het Feest van de Tervurenlaan, de nationale feestdag, rommelmarkten ...

## Openbare netheid: sensibilisering van de allerjongsten

In 2016 werd er een Pack Animaties ingevoerd dat speciaal gewijd is aan het thema 'netheid'. Dit pack is bestemd voor twee doelgroepen (van de 1e tot de 3e kleuterklas en van de 3e tot de 6e klas van de lagere school) en bestaat uit twee aparte activiteiten die door ons team van animatoren zijn ontwikkeld.

Voor de activiteit die is bedoeld voor leerlingen van de 3e tot de 6e klas van de lagere school, de EXPERT-activiteit, heeft heel veel voorbereiding gevergd. Er was onder meer een benchmarkingfase die ons team de gelegenheid bood om ideeën uit te wisselen met andere steden, zoals Metz, dankzij het netwerk van de Franse vereniging A.V.P.U. (Association des Villes pour la Propreté Urbaine) waarvan Net Brussel lid is. Vervolgens is er van januari tot juni 2016 een testfase bij scholen gehouden. Tot slot is het project vanaf september 2016 officieel in scholen geïntroduceerd.

Met het oog op een diepgaande sensibilisering heeft de actie zich in eerste instantie toegelegd op de Brusselse wijken die de meeste problemen op het vlak van openbare netheid vertonen. Die werden geselecteerd op basis van een lijst van 'probleemzones' die is verstrekt door de operationele diensten.

Op basis van de schoolvaardigheden die in de bezochte klassen worden ontwikkeld, is de actie bedoeld om leerlingen bewust te maken van de burgerthematiek van openbare netheid. Op ludieke wijze leren ze verschillende vormen van gebrek aan burgerzin die de netheid in het gedrag brengen, en leren ze wat ze ertegen kunnen doen. Na een 'onderzoek' in de buurt van hun school worden ze 'experts' in openbare netheid, en worden ze aangesteld als 'ambassadeur' voor hun omgeving.

Tijdens het hele jaar 2016 (testfase + start van het project) konden onze animatoren zo **1.454 leerlingen van de kleuterklas en 1.641 leerlingen van de lagere school** sensibiliseren over het thema 'openbare netheid'.

- De afvalophaling: vereenvoudiging vanaf januari 2017

Behalve posters en radiospots (in 5 talen) heeft Net Brussel voor het eerst ook een videoboodschap van 40 seconden op sociale media verspreid. Het initiatief werd door de surfende bevolking uitstekend onthaald:

### In cijfers

---

- Openbare netheid: campagne in de massamedia

Behalve posters en radiospots (in 5 talen) heeft Net Brussel voor het eerst ook een videoboodschap van 40 seconden op sociale media verspreid. Het initiatief werd door de surfende bevolking uitstekend onthaald :

- **462.337 weergaven;**
- **15.000 'vind-ik-leuks';**
- **3.030 keer gedeeld.**

De relevantie en de originaliteit van deze actie zijn bekroond met een **bronzen AMMA voor BEST CREATIVE MEDIA USE**, uitgereikt door een jury van communicatiedeskundigen.

# DE DIENST HUMAN RESOURCES

Het team Human resources is de bevoorrechte gesprekspartner voor alle vragen van de werknemers van de onderneming.

Deze dienst telt vijf gespecialiseerde cellen die binnen Net Brussel alle beroeps carrière aspecten beheren: aanwerving, loonadministratie, loopbaanbeheer, medische aangelegenheden en tuchtaspecten.

## Initiatieven

---

### Aanwerving

Het aantal personeelsleden van Net Brussel is gestegen van **2.480 medewerkers** op 1 januari **2016 tot 2.712**, wat neerkomt op een stijging van 232 mensen.

Deze stijging kan worden toegeschreven aan verschillende projecten die in 2016 zijn ingevoerd:

- Overname van de containerparken van Oudergem, Watermaal-Bosvoorde (12 arbeidsplaatsen) en van het containerpark van Sint-Pieters-Woluwe (3 arbeidsplaatsen);
- Overdracht van bepaalde gemeentelijke wegen naar het Gewest (5 arbeidsplaatsen);
- Opening van 20 ploegbaasposten (bevorderingsgraad) waardoor er arbeidsplaatsen voor arbeiders van openbare netheid zijn vrijgekomen, die we hebben aangeworven (17 aanwervingen);
- Hervorming van de Reinigingsdienst - 300 plaatsen over 2015 en 2016;
- Voorbereiding van de hervorming van de afvalophaling op 02/01/2017.

De samenwerking met Actiris is voortgezet en is zelfs verder ontwikkeld. Met hun medewerking zijn er maandelijkse Job datings georganiseerd. Bepaalde van deze Job datings waren bedoeld voor een specifieke doelgroep (vrachtwagenchauffeurs, vrouwen in het kader van de 'Individuele beroepsopleiding', stagekandidaten, animatoren ...)

Het positieve effect van deze samenwerking was dat wij de garantie hadden dat de voorgestelde kandidaten voldoen aan de voorwaarden van tal van werkgelegenheidsplannen die voor ons gunstig zijn.

Overigens wordt er zo voorrang verleend aan Brusselaars, zonder evenwel te discrimineren: bij gelijkwaardige kandidaten geniet de Brusselse kandidaat de voorkeur boven de niet-Brusselse kandidaat.

Ook in 2016 zijn we ernaar blijven streven om meer vrouwen aan te werven als arbeider van openbare netheid. Zo heeft de onderneming 78 vrouwelijke medewerkers aangeworven met een contract 'Individuele beroepsopleiding'.

Van 21 vrouwen is het contract een eerste maal verlengd (6 maanden) en van 31 vrouwen is het contract in hetzelfde jaar tweemaal verlengd (6 maanden). Hierbij is het de bedoeling om het vrouwelijke personeel de gelegenheid te bieden hun rijbewijs B en C te halen, om met name het tekort aan chauffeurs binnen Net Brussel op te vangen. Twee vrouwen hebben in 2016 hun rijbewijs C gehaald en kregen een contract van onbepaalde duur.

Tegelijkertijd hebben 50 mannelijke werknemers de mogelijkheid gekregen om zich in te schrijven om hun rijbewijs C te halen.

## Voor het arbeiderspersoneel

- De instapstage in onderneming: voortzetting van het project (44 nieuwe medewerkers)
- Startbaanovereenkomst 2515 (niveau 2) :

7 arbeidsplaatsen gaan van de Communicatiedienst naar de centrale administratie. Ze worden vervangen door andere startbaanovereenkomsten.

- Samenvoeging van de startbaanovereenkomsten 2515 en 2503.
- Vraag om 7 bijkomende medewerkers voor de Communicatiedienst (op bestaande plaatsen die worden ingevuld door een startbaanovereenkomst).

## Voor het administratief personeel

Er zijn tal van werkaanbiedingen verspreid voor administratieve functies. De volgende profielen zijn aangeworven:

- IT-medewerker;
- Ingenieurs - sitemanagers (anticiperend op hervormingen en opening van nieuwe sites);
- Administratief medewerker aanwerving;
- Assistent Recherche en Verbalisatie;
- Administratieve sectormedewerkers;
- Adjunct Animatiedienst;
- Medewerker Netheidsschool;
- Chemici;
- Vérificateurs.

Verder is de aanwerving van administratief personeel in een ISO-procedure gegoten.

Alle administratieve werkaanbiedingen (contracten van onbepaalde tijd) worden eerst aangeboden aan de medewerkers die al door Net Brussel worden tewerkgesteld.

## In cijfers

### Budget 2016

<b>Loonkosten uitvoering 2016</b>	
Statutair personeel	38.138.411
Niet-statutair personeel	57.467.332
Sociale lasten	16.671.978
Productiviteitspremie	9.318.749
Bezoldiging van het aanvullend personeel	460.122
<b>Totaal</b>	<b>122.056.592</b>

## Examens in samenwerking met Selor

- Ploegbaas via overgang naar het hogere niveau: voor de arbeiders van openbare netheid
  - \* Examen april 2016
  - \* 176 ingeschreven
  - \* 20 geslaagden, waarvan 19 aanvaard en op post
- Eerstaanwezend vakman van openbare reinheid via wervingsexamen (om te worden benoemd)
  - \* Examen juni 2016
  - \* 8 ingeschreven
  - \* 2 geslaagden om te benoemen
- Adjunct van openbare reinheid
  - \* Examen 2015 maar benoeming in 2016
  - \* 6 FR benoemd 2016
  - \* 3 NL benoemd 2016
- Arbeiders van openbare reinheid
  - \* 120 stagiaires op post

# GEWESTELIJKE SCHOOL VAN OPENBARE NETHEID

Net Brussel heeft zijn eigen Gewestelijke School van Openbare Netheid (GSON), die is erkend door de FOD Mobiliteit en Transport in het kader van het attest vakbekwaamheid voor chauffeurs met een rijbewijs C.

De Gewestelijke School van Openbare Netheid kan rekenen op een team van 20 mensen en biedt opleidingen voor beroepen in openbare netheid, zowel wat de technische als de menselijke aspecten betreft. Die opleidingen zijn niet alleen bestemd voor het personeel van Net Brussel, maar ook voor de andere instellingen van openbaar nut van het gewest.

De GSON biedt met name de volgende modules :

- Sensibilisering voor openbare netheid en respect voor het milieu;
- Repressie van onburgerlijk gedrag;
- Opleiding over huishoudelijk klein chemisch afval;
- Onderhoud en gebruik van het specifieke materiaal/wagenpark van openbare netheid;
- Tutoraat en praktische begeleiding van de terreinmedewerkers;
- Houden van veiligheidskwartiertjes;
- Geven en krijgen van constructieve feedback onder collega's;
- Attest vakbekwaamheid 'Wegcode';
- Attest vakbekwaamheid 'Tachograaf';
- Defensief leren rijden met een rijsimulator;
- Ecologisch leren rijden met een rijsimulator.

## Initiatieven

---

2016 was een scharnierjaar tussen twee tijdperken. In het ene tijdperk was het vooral de taak van de GSON om de nieuwkomers op te vangen en om te beantwoorden aan de opleidingsaanvragen van de dienstverantwoordelijken. In het andere tijdperk wordt de uitvoering van een opleidingsbeleid aangekondigd, met het oog op de continue verbetering van de werkkwaliteit door versterking van de effectiviteit en van het welzijn van alle medewerkers van Net Brussel.

De GSON heeft de hoofdlijnen voor het opleidingsbeleid vastgelegd voor een periode van vijf jaar. In wezen vormen ze de contouren van het opleidingsbeleid van 2017 tot 2021 :

- Vastleggen van de procedures om de opleidingsbehoeften te identificeren;
- Per beroepsgroep competentiedoelstellingen voorstellen;
- Pedagogische methodes opstellen;
- Meetsystemen introduceren voor de overgedragen verworvenheden;
- Budgetten voorzien;
- De werkingsstructuur van de Gewestelijke School van Openbare Netheid stabiliseren.

De GSON heeft in 2016 een leidraad voor gedragsvaardigheden opgemaakt (die kan worden geraadpleegd via onze intranetsite) waarmee de verantwoordelijken eenvoudiger kunnen vaststellen welke gedragsvaardigheden voor een welbepaalde functie noodzakelijk zijn.

- Gemiddeld hebben **27 deelnemers elk werkdag** van het jaareen opleiding gevolgd die werd georganiseerd door of die uitging van de GSON. Volgens het aantal bruikbare dagen per maand vertegenwoordigt dat gemiddeld meer dan **543 deelnemers** per maand, ofwel **6.522 deelnemers voor het jaar 2016**.
- Van deze 6.522 deelnemers hebben **1.736 verschillende medewerkers (waarvan 197 externen)** deelgenomen aan ten minste één opleidingsactie in 2016. Dat zijn er 11% meer dan in 2015. Het arbeiderspersoneel vertegenwoordigt 76% van de opgeleide medewerkers.
- Er zijn elke maand bijna 30 opleidings sessies georganiseerd, goed voor gemiddeld meer dan **61 opleidingsdagen per maand, ofwel 739 dagen voor het jaar 2016**, waarvan 82% rechtstreeks zijn gegeven door het opleidersteam van de GSON.

# DE DIENST RECHERCHE EN VERBALISATIE

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 inbreuken zijn zoals sluikestorten of het illegaal ophalen, vervoeren of uitvoeren van afval.

## Initiatieven

---

Een- tot tweemaal per maand zijn er opnieuw gezamenlijke controles met de politie georganiseerd in de zone Brussel-West, voornamelijk in de Heyvaertwijk.

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.

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

Er worden acties gehouden 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.

## In cijfers

---

2016 was in meer dan één opzicht een recordjaar:

- Er zijn **4.295** processen-verbaal opgesteld (4.030 in 2015, ook een recordjaar), waarvan **557** processen-verbaal voor betraptingen op heterdaad.
- Wat de effectieve inkomsten van de door Net Brussel opgelegde administratieve boetes betreft, zijn er betalingen geregistreerd van **€ 142.599** (voor gedwongen uitvoering), eveneens een absoluut record.
- Er zijn **181** dwangmaatregelen opgesteld, tegenover 121 in 2015.



# DE DIENST INTERNE AUDIT

De dienst Interne audit is samengesteld uit 7 mensen uit de Operationele dienst en de centrale administratie. Dankzij deze combinatie heeft de dienst een totaalbeeld van de activiteiten van Net Brussel.

De belangrijkste opdrachten bestaan erin actief bij te dragen aan de continue verbetering van de werking van Net Brussel, en erop toezien dat de arbeidsprocedures op het terrein goed worden toegepast.

De doelstellingen van de Interne audit zijn :

- sterkere en systematische controlesystemen;
- zorgen voor de verwerking van vragen/klachten van de Algemene directie;
- actieve deelname aan bepaalde projecten in samenwerking met andere diensten van Net Brussel of met externe diensten.

## Initiatieven

---

### Vigipirate-vuilnisbakken

De dienst Interne audit heeft meegewerkt aan het onderzoek- en ontwikkelingsproject voor de plaatsing van de Vigipirate-vuilnisbakken op de gewestwegen. In het kader van dat project was overeengekomen om duidelijk gedefinieerde locaties voor te stellen volgens het aantal winkels, het aantal voetgangers en toeristen.

Er zijn 716 voorgestelde plaatsen voor Vigipirate-vuilnisbakken aanbevolen. Ook wordt er jaarlijks een studie georganiseerd om kapotte en/of ontbrekende vuilnisbakken te controleren.

Bepaalde gemeenten hebben gevraagd om dit soort vuilnisbakken op hun wegen te plaatsen. (Onderhoud en plaatsing door de gemeenten).

### Audits

Op verzoek van de Algemene directie voert de cel ter ondersteuning van de ISO-dienst audits uit in de verschillende operationele sectoren van Net Brussel. Deze audits vinden eenmaal per jaar plaats vanaf maart, en kunnen duren tot in april.

### Hervorming van de reiniging

In het kader van de zesde hervorming van de reiniging was een van de belangrijkste uitdagingen een oplossing vinden voor het gebrek aan samenwerking / coördinatie tussen de verschillende sectoren van netheid.

Dankzij 300 extra medewerkers, waarvan 108 vrouwen, kon de frequentie van de veegacties op de verschillende gewestwegen worden verhoogd en kon er een bijkomende sector worden opgericht (Monnoyer).

Er zijn in de verschillende reinigungssectoren audits uitgevoerd om alle shiften na de hervorming van de reiniging te optimaliseren.

## Voorgestelde doelstelling

Een nieuwe doelstelling is voorgesteld en aanvaard door de Algemene directie, namelijk dat er op basis van overleg voor een specifieke activiteit een actieplan wordt vastgelegd. Voortaan zal er voor elke doelstelling een specifieke terreinaudit worden uitgevoerd.

## In cijfers

---

Van januari tot juni 2016 heeft de dienst zich toegelegd op de problematiek van de ophaling van PMD-verpakkingen in containers C2 (die zijn er niet tijdens de geplande ophalingen) in samenwerking met het omkaderingspersoneel en de Commerciële dienst.

Resultaat van het onderzoek :

- 133 aanhangsels bij contracten;
- 63 contracten opgezegd;
- 13 stopzettingen van activiteiten;
- 22 dubbel voorkomende ophalingen geschrapt;
- 12 klanten die niet sorteren;
- 36 klanten overgeschakeld naar ophaling in zakken;
- 13 vergissingen inzake de ophaaldag.

# ISO-DIENST

De ISO-dienst telt 2 medewerkers en staat in voor het behoud van de ISO 9001-certificering (**kwaliteitssysteem**) en ISO 14001-certificering (**milieusysteem**).

- De dienst zorgt ervoor dat de recentste versies van de documenten via het intranet beschikbaar worden gesteld;
- Zij moet controleren of het systeem op de verschillende niveaus wordt toegepast en of de juiste documenten worden gebruikt;
- Ze volgt de kwaliteitsverbeteringsacties en de doelstellingen van het kwaliteits- en milieusysteem op. Kwaliteitsacties kunnen door elk personeelslid worden voorgesteld en vloeien voort uit vaststellingen bij interne audits of vaststellingen van non-conformiteit met de norm. De doelstellingen worden door de verantwoordelijken voorgesteld aan de Algemene directie, met name op basis van de strategische doelstellingen van de Directie;
- De ISO-dienst begeleidt de externe certificeringsinstelling op het terrein wanneer die bij Net Brussel een audit houdt.

## Initiatieven

---

- April 2016: invoering van het proces 'Relatie met de plaatselijke besturen';
- Juni 2016: dubbele **hertificering ISO 9001: 2008 en ISO 14001: 2004**.

## In cijfers

---

- De ISO-dienst heeft **40 aparte interne audits uitgevoerd** (deels uitbesteed bij de afdeling Interne audit);
- In het kader van de begeleiding van de certificeringsinstelling bij de externe audit zijn er **9 personen/dag** ingezet;
- Er zijn **237 nieuwe kwaliteitsacties** opgesteld;
- Er zijn **202 kwaliteitsacties** afgesloten door de piloten;
- Er zijn **458 documenten van het Managementsysteem** gewijzigd of toegevoegd.

# INFRASTRUCTUUR EN PROJECTEN

De cel Infrastructuur en projecten beheert alles in verband met de gebouwen voor de opdrachten van Net Brussel. De cel heeft verschillende taken:

- Planning van de verbouwingen van bestaande gebouwen en van nieuwe gebouwen;
- Analyse van de behoeften, uitwerking van oplossingen, budgetevaluatie van de projecten;
- Plaatsing van overheidsopdrachten van werken;
- Beheer van de verschillende gespecialiseerde technische functies;
- Toezicht op de activiteiten van de cel;
- Opvolging van de budgettaire uitgaven van de cel;
- Opvolging van de technische punten van het CPBW (Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk);
- Beheer van de projecten van Net Brussel en van de dochterondernemingen belast met de afvalverwerking.

## Initiatieven

---

**De dienst Infrastructuur en projecten heeft de prijs 'Be exemplary'** in de wacht gesleept voor de herinrichting en de bouw van de industriële site Buda.

Het Buda-project kadert in het herstructureringsprogramma van de activiteiten van Net Brussel. Op deze site worden alle specifieke ophaalactiviteiten van Net Brussel samengebracht. Er is tevens een Recypark, een parkeerplaats voor vrachtwagens, een parkeerplaats voor lichte voertuigen en een sociaal gebouw met de kantoren en de vestiaires voor de arbeiders. Het wordt een pilootproject voor de ontwikkeling van andere sites van Net Brussel.

Ook heeft de dienst toezicht uitgeoefend op de inrichting en de indienststelling van een nieuwe reinigungssector in Neder-Over-Heembeek: Monnoyer 200. Daarnaast heeft de dienst gezorgd dat er een nieuwe parkeerplaats in gebruik kon worden genomen voor de operationele voertuigen van het Agentschap in de Humaniteitslaan in Vorst.

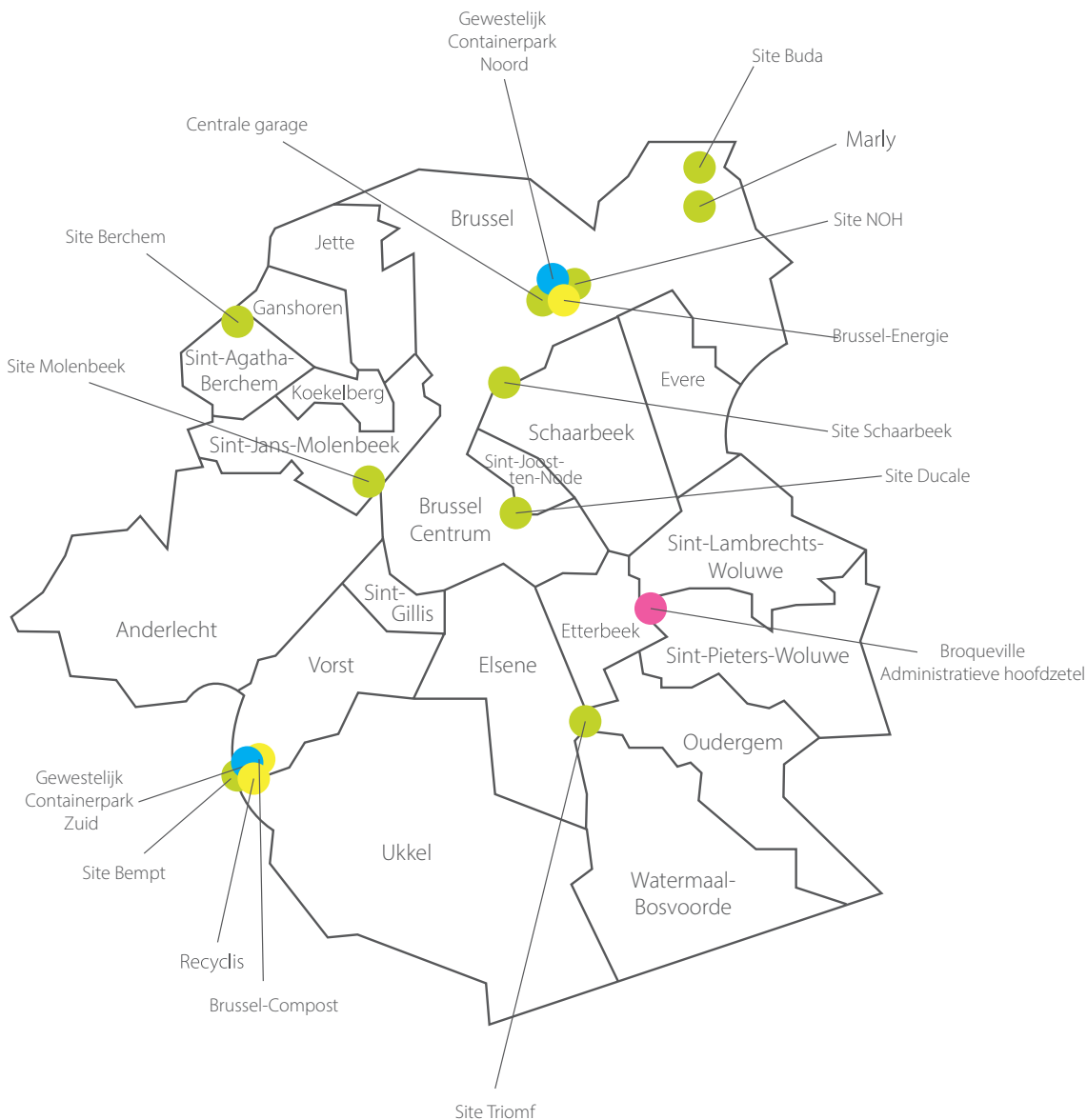
Hetzelfde jaar heeft de dienst een projectontwerper geselecteerd voor de bouw van een containerpark in Anderlecht en een overheidsopdracht voor architectendiensten uitgeschreven voor de bouw van een nieuwe reinigungssector op de site van Marly.

## In cijfers

De dienst Infrastructuur en projecten beheert **12 activiteitensectoren**.

Hieronder worden de adressen van onze verschillende activiteitensectoren vermeld:

- 1) Centrale administratie: de Broquevillelaan 12 te 1150 Sint-Pieters-Woluwe
- 2) Bempt: Ruisbroeksesteenweg 127-207 te 1190 Vorst
- 3) Berchem: Eilandenhoutstraat 20 te 1082 Sint-Agatha-Berchem
- 4) Buda: Vilvoordsesteenweg 202 te 1120 Neder-Over-Heembeek
- 5) Ducale: Hertogsstraat 67 te 1000 Brussel
- 6) Centrale garage en centraal magazijn: Heembeekkaai 9 te 1020 Brussel
- 7) Molenbeek: Onafhankelijkheidsstraat 28 te 1080 Molenbeek
- 8) Monnoyer: Vilvoordselaan 200 te 1000 Brussel
- 9) NOH: Vilvoordselaan 80-82 te 1000 Brussel
- 10) Schaarbeek: Paleizenstraat 314 te 1030 Schaarbeek
- 11) Triomf: Triomflaan 87 te 1160 Oudergem
- 12) Marly: Vilvoordsesteenweg 154 te 1120 Brussel



# DE DIENST AANKOOP EN LOGISTIEK

De dienst Aankoop en Logistiek ziet toe op de meeste aankopen van Net Brussel via de plaatsing van overheidsopdrachten voor leveringen en diensten. Deze ondersteunende cel centraliseert de aanvragen van de operationele en de administratieve diensten.

## Initiatieven

---

- Plaatsing van verschillende honderden Vigipirate-vuilnisbakken met het oog op een verdichting van het aantal vuilnisbakken op straat;
- **Voorrang aan Brusselse maatwerkbedrijven** door de overheidsopdracht voor het onderhoud van de groene ruimtes 'te reserveren' en door een partnership met privébedrijven/maatwerkbedrijven aan te gaan voor de schoonmaak van de lokalen van de centrale administratie;
- Eerste aankopen van **PBM** (persoonlijke beschermingsmiddelen) **specifiek bestemd voor het vrouwelijke personeel van het Agentschap;**
- Verbeterde ergonomie voor de vegers dankzij een nieuw model van afvaltang en de aankoop van aluminium schoppen, die veel lichter zijn dan de stalen exemplaren die daarvoor werden gebruikt.

## In cijfers

---

- Er zijn in 2016 meer dan vijftig overheidsopdrachten voor leveringen en diensten uitgeschreven, voor een totaalbedrag van ruim **27 miljoen euro.**
- Aankoop van **5.000 kleine oranje containers van 25 l die onder de Brusselse bevolking zijn verspreid** voor de sortering van voedingsafval.

# ONDERZOEK, ONTWIKKELING EN WAGENPARK

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

De dienst beheert eveneens de dossiers van verkeersongelukken.

## Initiatieven

- Voltooing van een overheidsopdracht voor de aankoop van 105 vuilniswagens over 4 jaar.
- Aankoop van 5 tweedehands elektrische vrachtwagens (vuilniswagens van 26 ton), operationeel in 2017.
- Aankoop voor een rijsimulator voor vrachtwagens die wordt gebruikt door de Gewestelijke School van Openbare Nethed in het kader van de opleiding van chauffeurs met een rijbewijs B en C.
- Verplichte installatie op 1 april van OBU's (On Board Units) in vrachtwagens van meer dan 3,5 ton bestemd voor de inning van de kilometerheffing.
- Plaatsing van een ecodrivingsysteem in de vrachtwagens voor de specifieke ophalingen.
- Organisatie van examens voor benoemingen voor de functie van hoofd garage en sectorchefs.
- Uitbreiding van de activiteiten van de Centrale garage (namiddagploeg).
- Project voor de aankoop van een nieuw gebouw 'Tivol-e' voor reparaties aan en onderhoud van elektrische voertuigen en veegmachines.

## In cijfers

In 2016 zijn er **62** nieuwe voertuigen in gebruik genomen:

- **14** vuilniswagens 19 t/ 16 m<sup>3</sup> (gemechaniseerde ophaling);
- **10** vuilniswagens 13 t/ 09 m<sup>3</sup> (huis-aan-huis-ophaling);
- **5** veegmachines 5 m<sup>3</sup>;
- **10** pick-ups op benzine (Recherche en verbalisatie);
- **10** elektrische pick-ups (operationele sectoren);
- **8** bestelwagens (kader);
- **5** functievoertuigen (directeurs, ingenieurs ...).

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

	Elektriciteit		Benzine		Diesel		Totaal
2012	4	1%	119	30%	269	69%	<b>392</b>
2013	15	4%	113	29%	262	67%	<b>390</b>
2014	17	5%	108	29%	246	66%	<b>371</b>
2015	30	8%	122	31%	243	62%	<b>395</b>
2016	40	10%	134	33%	229	57%	<b>403</b>

Het Agentschap beschikt in totaal over circa **740 voertuigen**.

# JURIDISCHE DIENST

De Juridische dienst helpt de andere diensten en sectoren met juridische vragen, zowel preventief (vóór een eventueel geschil) als tijdens een rechtsprocedure (in het kader van een bestaand geschil).

De dienst stelt de wetgevende teksten op die gelden voor de opdrachten van het Agentschap, evenals andere bindende documenten (overeenkomsten, standaarddocumenten in verband met overheidsopdrachten ...) en helpt bij de uitvoering ervan.

De Juridische dienst controleert eveneens de veranderingen in wetgevende teksten en zorgt ervoor dat Net Brussel de wetgeving in zijn dagelijkse activiteiten naleeft, vooral bij de besluitvorming..

## Initiatieven

---

- Voortzetting van de **actualisering van de type-bestekken** en diverse standaarddocumenten voor overheidsopdrachten.
- Goedkeuring van de ordonnantie van 8 december 2016 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 1990 houdende oprichting van het Gewestelijk Agentschap voor Netheid, met name met het oog op de verbetering van de omstandigheden voor afvalophaling bij producenten of houders van huishoudelijk afval van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en bij producenten of houders van afvalstoffen andere dan huishoudelijke die door het Agentschap worden opgehaald. **Deze ordonnantie voorziet onder andere dat de regering de voorwaarden voor de ophaling vaststelt, dat het Agentschap optreedt als exclusieve autoriteit belast met de vervaardiging en de distributie van zakken en containers, en dat het Agentschap ook kan optreden als opdrachtcentrale voor de Brusselse gemeenten.**
- Opvolging van het dossier over de afvalstoffenheffing (twee arresten van het Grondwettelijk Hof).
- Goedkeuring van een nieuw besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 6 oktober 2016 tot vaststelling van de personeelsformatie van het personeel van Net Brussel, het Gewestelijk Agentschap voor netheid.
- Deelname aan **de invoering van een procedure inzake de nieuwe wetgeving over de kilometerheffing en over de opvolging van de processen-verbaal die worden verzonden door Brussel Fiscaliteit.**

## In cijfers

---

Er is een nieuw geschil over de kilometerheffing. Tussen april en november 2016 zijn er in dit kader naar Net Brussel **125 processen-verbaal** gestuurd, waarvan er **124 zijn geannuleerd** na beroepen die bij Brussel Fiscaliteit zijn ingediend.



# DE DIENST FINANCIËN

De dienst Financiën bestaat uit een tiental medewerkers gespreid over de dienst Financiën en de dienst Geschillen.

De dienst Financiën is verantwoordelijk voor de encodage en de betaling van de facturen van de verschillende leveranciers van Net Brussel. Hij staat in voor de boekhoudkundige verwerking van alle inkomsten (waaronder de commerciële inkomsten) die door Net Brussel worden geïnd.

Hij stelt het jaarbudget van Net Brussel op, evenals de balans en de maandelijkse btw-aangifte.

## Initiatieven

---

In 2016 bedroeg het aangepaste budget van Net Brussel 251.061.000 euro. De gewestsubsidie is met 18.127.000 euro gestegen ten opzichte van het initiële bedrag van 2015, wat neerkomt op een **stijging van 11,7%..**

## In cijfers

---

### Inkomsten

Naast de klassieke eigen inkomsten (opbrengst van de ophaling van niet-huishoudelijk en industrieel afval op basis van abonnementen en overeenkomsten, en uit de bijdragen die door de bedrijven en de gemeenten worden betaald voor de aanvoer naar de verbrandingsinstallatie), ligt het niveau van de inkomsten uit verschillende bronnen in 2016 hoog :

- **Actiris** voor de tewerkstelling van de verschillende gesubsidieerde werknemers: **8,5 miljoen euro.**
- **Efro** voor de financiering van de renovatiewerkzaamheden van het gebouw van Recy-K: **4,7 miljoen euro.**
- Een **'Diversiteitssubsidie' van de GOB** vanwege de verblijfplaats voor onze personeelsleden die in Brussel wonen : **0,4 miljoen euro.**
- Een subsidie voor **voorbeeldgebouw** inzake respect voor het milieu voor de renovatie van de sector Buda : **0,2 miljoen euro.**

### Uitgaven

De grootste uitgavenpost is nog steeds de personeelsuitgaven.

2016 is het sluitstuk voor de aanwervingen die zijn uitgevoerd in het kader van de uitbreiding van de reinigingsactiviteiten: **300 mensen aangeworven sinds 2015.**

Het budget voor de personeelsuitgaven bedraagt meer dan **124 miljoen euro.** Er is ook een dotatie van **8,5 miljoen euro** gestort aan het Sorteercentrum voor de prefinanciering van de infrastructuurwerken van de verouderende gebouwen van Net Brussel.

Tot slot moet worden opgemerkt dat het Agentschap in 2016 voor het eerst groenestroomcertificaten heeft geïnd voor de productie van elektriciteit in de energiewaarderingsinstallatie voor een bedrag van **3,8 miljoen euro** excl. btw (voor 5 maanden productie). Dit bedrag is doorgestort naar het gewestelijke budget.

## Inkomsten en uitgaven in 2016

1. Inkomsten (in miljoen euro)	2015		2016	
	Initieel	Aangepast	Initieel	Aangepast
Eigen inkomsten	55,981	55,981	64,108	64,108
Gewestdotatie	154,537	159,742	159,258	172,664
<b>TOTAAL</b>	<b>210,52</b>	<b>215,723</b>	<b>223,37</b>	<b>236,772</b>

2. Uitgaven (in miljoen euro)	2015		2016	
	Initieel	Aangepast	Initieel	Aangepast
Personeel	116,49		124,04	
Werking	71,20		86,92	
waarvan wagenpark	6,54		6,94	
waarvan afvalverwerking	25,39		24,59	
andere	39,28		55,39	
Investering	17,58		12,13	
<b>TOTAAL</b>	<b>205,27</b>		<b>223,09</b>	

