

NET BRUSSEL

Essentiële superhelden
in het hart van de pandemie



2021

Jaarverslag



**1000x bedankt en een dikke bravo aan alle personeelsleden van
Net Brussel. Jullie zijn ook superhelden
Een van de vele boodschappen van de bevolking
aan onze werklieden tijdens de pandemie*

INHOUDSOPGAVE



- 4 ● Inleiding
- 6 ● Het plan Up !
- 8 ● De Operationele dienst
 - 8 De ophaling
 - 13 De reiniging
 - 14 De dienst Relaties met de Plaatselijke besturen
 - 15 De Strategie voor stadsnetheid
 - 16 De Overeenkomst Openbare Netheid en Leefklimaat (ONLK)
 - 18 De Afvalverwerking
- 26 ● De Support Clients & Citoyens
- 27 ● De Communicatiedienst
- 34 ● De dienst Personeelsbeleid
- 36 ● De Sociale dienst
- 37 ● De dienst Recherche en Verbalisatie
- 38 ● De dienst Interne audit
- 39 ● De ISO-dienst
- 40 ● De Interne Dienst voor Preventie en Bescherming
- 42 ● De dienst Infrastructuur
- 48 ● De dienst Aankopen en Logistiek
- 49 ● De dienst Wagenparkbeheer
- 50 ● De Juridische dienst
- 52 ● De Financiële dienst

INLEIDING

Door de pandemie lag 2021 dicht bij 2020. Net Brussel bleef alle beschermende maatregelen voor zijn personeel toepassen en de dienstverlening aan de bevolking garanderen, ondanks de talrijke afwezigheden wegens ziekte.

Naast het beheer van deze gezondheids crisis bleef Net Brussel zich op de toekomst richten.

De drie externe audits («structuur», «personeel» en «commercieel») die in 2020 en 2021 zijn uitgevoerd, hebben hem ertoe aangezet om samen met zijn voorgedijkabinet grondig na te denken over de verbetering van zijn dienstenaanbod. Deze reflectie heeft geleid tot een herontwikkelingsplan, het plan UP !. Dit plan beschrijft de belangrijkste stappen die tegen 2023 moeten worden genomen en heeft tot doel de activiteiten van Net Brussel te heroriënteren om beter het hoofd te kunnen bieden aan de verschillende klimatologische, ecologische en sociaaleconomische uitdagingen.



HET PLAN UP!

Na 30 jaar bestaan van Net Brussel geeft het plan UP! voor Net Brussel de aftrap van een echt vernieuwingsproject tegen 2030.

In dit plan worden de belangrijkste stappen beschreven die tegen 2023 moeten worden genomen. Door zich te versterken zal Net Brussel nog beter kunnen inspelen op de klimatologische, ecologische en sociaaleconomische uitdagingen waarmee ons Gewest en onze planeet worden geconfronteerd.

Zoals bij elk ambitieus project heeft dit transversale plan gevolgen voor de organisatie in al haar dimensies, van het operationele niveau tot de interacties met de gemeenten, met inbegrip van het beeld dat naar de burgermaatschappij en de media wordt uitgedragen.

De belangrijkste intenties van dit plan zijn:

- De omvorming van Net Brussel voorbereiden om de uitdagingen van de circulaire economie en de klimaattransitie aan te gaan;
- Net Brussel sturen in de richting van meer kwaliteit, doeltreffendheid en doelmatigheid van zijn diensten;
- De herontwikkeling van Net Brussel kaderen via een sturingsinstrument voor de gehele organisatie.

Dit vertaalt zich in 7 strategische doelstellingen.



Strategische doelstellingen

Strategische doelstelling 1: Een moderne en efficiënte overheidsorganisatie zijn die gebruikers en klanten in het middelpunt van haar strategie plaatst en de kwaliteit van haar dienstverlening voortdurend verbetert

Strategische doelstelling 2: Een voorbeeldige werkgever zijn die zich inzet voor de veiligheid en het welzijn van zijn werknemers

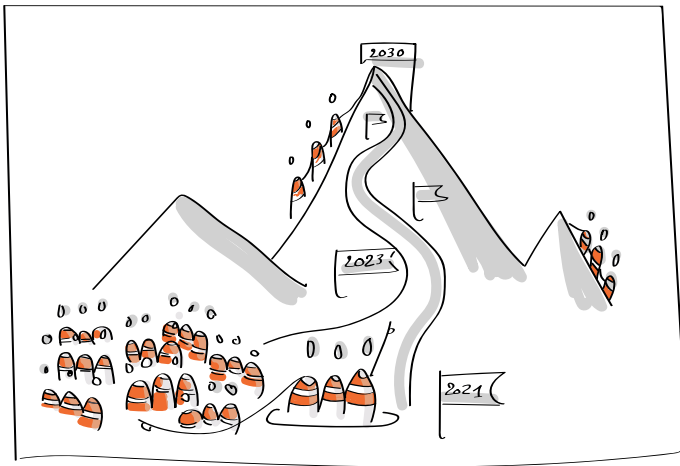
Strategische doelstelling 3: Verbetering van de resultaten van de stadsnetheid in samenwerking met gebruikers, gemeenten en andere partners

Strategische doelstelling 4: Verbetering van de kwaliteit en doeltreffendheid van de ophalingen van openbare dienstverlening

Strategische doelstelling 5: Reorganisatie van de werking van de commerciële activiteiten van Net Brussel

Strategische doelstelling 6: Maximale valorisatie van de ingezamelde afvalstoffen-hulpbronnen

Strategische doelstelling 7: De milieuoetafdruk van Net Brussel verkleinen



Om prioriteiten vast te stellen heeft het Directiecomité een flexibel en dynamisch gecentraliseerd beheersinstrument ontwikkeld voor alle projecten en initiatieven van Net Brussel.

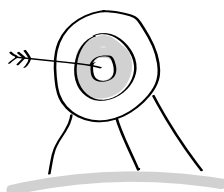
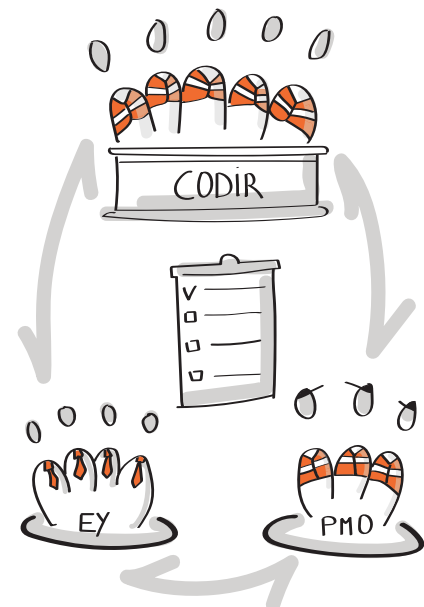
UP! is ook de gelegenheid om een gemeenschappelijke methodologie in te voeren om de obstakels te overwinnen die zich voordoen bij de uitrol van projecten. Op dit gebied is al veel werk verzet, met name bij de dienst Infrastructuur, de Operationele dienst en andere teams. Het doel is het bestaande te veralgemenen of aan te vullen zodat er een gemeenschappelijk systeem voor heel Net Brussel ontstaat.

De directeur-generaal stuurt, in overleg met het Kabinet en met de steun van het hele Directiecomité, het plan UP!.

Hij wordt bijgestaan door een speciaal adviseuse van de Algemene directie. Zij wordt bijgestaan door de Delivery Unit, een team van consultants van Ernst&Young (EY) en een intern projectondersteuningsteam, het PMO, waarvoor zij verantwoordelijk is.

Sommige werven, zoals de hervorming van de commerciële activiteiten en de uitrol van een projectcultuur, zijn al aan de gang en de eerste projecten ter verbetering van het klachtenbeheer en de reporting zijn begin 2022 van start gegaan.

UP ! is een echte teaminspanning, een netwerk op mensenmaat, aangezien elk personeelslid van Net Brussel een speler is op zijn of haar niveau.



Dit plan geeft ook onze visie, ambitie en plannen weer, alsook onze engagementen aan alle betrokken organisaties en personen voor de komende jaren.

DE OPERATIONELE DIENST

De pandemie bleef de operationele activiteit, het hart van het bedrijf, beïnvloeden. De in 2020 uitgerolde beschermingsmaatregelen en van sociale afstand werden in 2021 met dezelfde striktheid toegepast om de medewerkers/medewerksters zoveel mogelijk te beschermen en de bevolking en het bedrijfsleven diensten te kunnen verlenen.

De ophaling



In januari 2021 betekende de invoering van de Nieuwe Blauwe Zak dat een reeks verpakkingen die voorheen bestemd waren voor de witte zak, naar de sortering/recyclagefilieres kunnen worden gestuurd. Daardoor zijn de PMD-tonnages met 16% gestegen van 15.000 ton in 2020 tot bijna 17.500 ton in 2021.

Ook de selectieve ophaling van papier en karton is toegenomen (+ 3.000 ton).

De selectieve ophaling van «traditioneel geel en blauw» afval is dus met 9% gestegen ten opzichte van 2020, met een totaal van 68.600 ton opgehaald afval.

De glaszameling is zeer stabiel gebleven ten opzichte van 2020, met een tonnage van 27.300 ton (+86 ton).

De opgehaalde tonnages restafval in zakken en kleine containers zijn tussen 2020 en 2021 met ruim 3.000 ton (-1%) gedaald.

De ophaling van organisch afval nam toe met 3%; tuin- en voedingsafval steeg van 22.300 ton in 2020 naar iets meer dan 23.000 ton in 2021. De helft (11.750 ton tuinafval) is gecomposteerd en de rest (gelijk verdeeld over keukenafvalophalingen en gemengde ophalingen) onderging een biomethanisatieproces.

Reorganisatie van de ophalingen in zakken

De opgelegde sanitaire maatregelen hadden grote gevolgen voor de organisatie van de rondes in 2020. 2021 was dus deels gewijd aan de optimalisering van de organisatie van de rondes met behoud van de sanitaire-afstandsmaatregelen.

- De optimalisering van alle rondes in zakken voor het hele Gewest en voor alle stromen (blauwe, gele, groene, oranje en witte zakken) vonden plaats van maart tot september 2021. Door de omschakeling van ploegen 1+3 naar ploegen 1+2 in 2020 nam het aantal uitgereden ophaalwagens per week aanzienlijk toe, van 841 uitgereden ophaalwagens alle shiften samen per week in 2019 naar 1.031 uitgereden ophaalwagens per week in 2020. Door optimalisering in 2021 is dit cijfer gedaald tot 885 uitgereden ophaalwagens per week. Dat is nog steeds meer dan in 2019, maar daar staat tegenover dat de ploegen nu maar 2 met ophalers zijn in plaats van 3.

De afschaffing van enkele problematische ophalingen betrof:

- de huisvuilophaling 's namiddags,
- de ophalingen van blauwe zakken op woensdagnamiddag en van karton in bulk op de commerciële assen op donderdagnamiddag,
- alle ophaalrondes uitgevoerd door de Reinigingsdienst,
- de shift van 10.00 uur voor de ophaling van witte zakken in de sector Triomf.

Deze verschillende aanpassingen hebben de druk op het wagenpark doen afnemen ten opzichte van 2020. Bovendien werd de afschaffing van de wachttol op woensdag/zaterdag in de sectoren Bempt 10.00 uur en NOH 10.00 uur zeer gewaardeerd door het personeel in deze twee shiften.

- Digitalisering van de operaties:

In 2020-2021 zijn tablets verstrekt aan de omkadering van de huis-aan-huisophalingen. Er zijn online-tools ontwikkeld om het werk te vergemakkelijken. Bovendien heeft de dienst huis-aan-huisophaling een specifieke opleiding uitgewerkt die 100% vakgericht is. Deze opleiding is nu uitgebreid tot alle operationele sectoren.

De huis-aan-huisophaaldienst heeft ook vakgebonden tools ontwikkeld in het programma Teams in Windows 365:

- Ploeg vaststellingen op het terrein:
 - Real-time monitoring van de ophaalproblematieken: klachten, toegankelijkheid, werken, meer karton dan toegelaten bij commerciële contracten, enz.
 - Directe en uitgebreide communicatie met verschillende ondersteunende diensten.
 - Toevoeging van media die de problematieken enorm verduidelijken (foto's, video, locatie).
- Ploeg van de inhaalophalingen:
 - Online Excel-bestand waarin alle niet-ophalingen worden gecentraliseerd.
 - Inbehandelingneming door elke sector die hiertoe in de mogelijkheid is.
 - Directe communicatie van niet-uitgevoerde rondes en/of uitgevoerd door de inhaalophalingen.
 - Er wordt geen verlof ter plaatse toegekend zolang er niet-uitgevoerde rondeplannen in dit bestand blijven.
- Locatie van de voertuigen op tablet, live en op ronde, om de opvolging van de ploegen door de ploegbazen te vergemakkelijken.
- Aanmaak van Teams-groepen voor communicatie tussen diensten die hetzelfde wagenpark gebruiken. Visualisatie van de vastgestelde problemen voor inbehandelingneming.
- Opleiding en ondersteuning aan de hele omkadering om dagelijks de gedeelde bestanden en tools online te gebruiken dankzij de migratie naar Windows 365 door de IT-dienst.

Ophaling in containers

- Dankzij de optimalisering van de rondes over verschillende sectoren reden er per week een tiental ophaalwagens minder uit. Door de opvolging en de uitbreiding van het wagenpark uitgerust met het GeoGuidance-systeem, kunnen klanten via GPS worden gelokaliseerd, wordt de route van de éne klant naar de andere gegeven en worden de opgehaalde hoeveelheden per klant opgevolgd.



Specifieke ophalingen

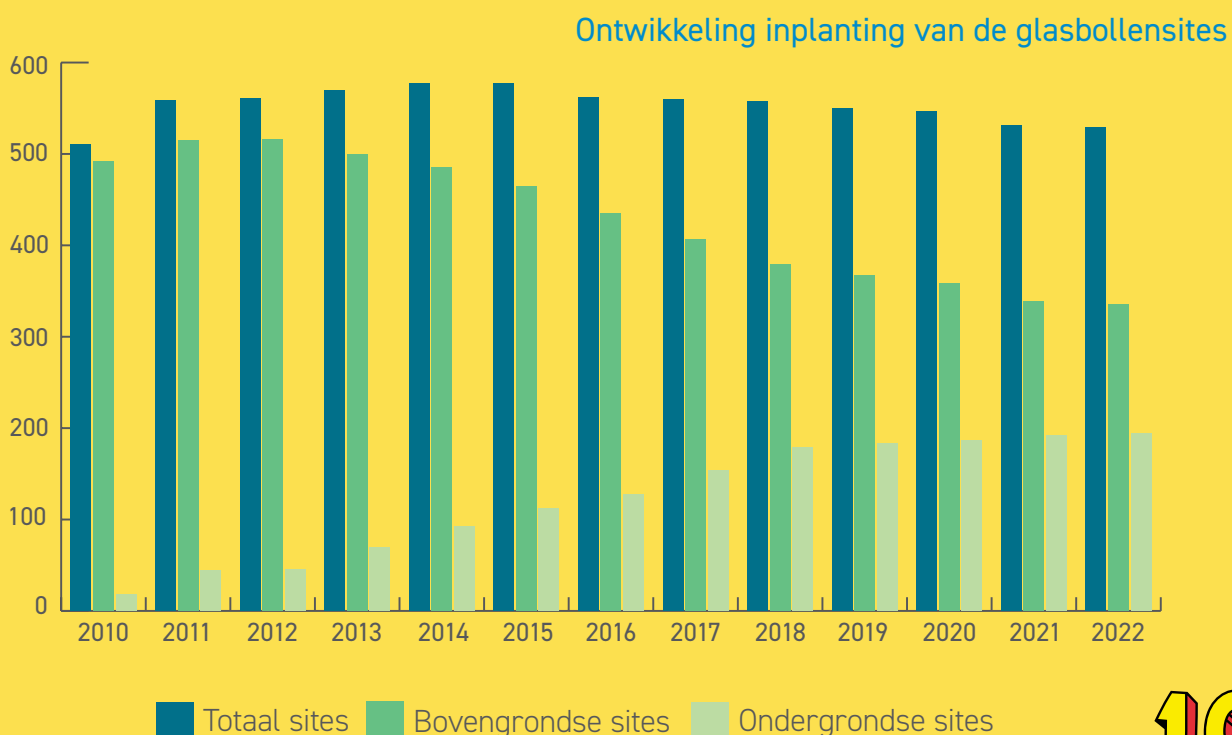
Deze dienst zamelt de fracties op de gewestwegen in die niet door de door de klassieke ophaalploegen van huishoudelijk afval worden opgehaald.

Dit zijn:

- de lediging van glasbollen;
- de ophaling van grofvuil aan huis;
- de opruiming van sluikstorten;
- de ophaling in containervrachtwagens;
- de ophaling van chemische producten.

Naast deze fracties beheert de dienst Specifieke ophalingen ook de Recypark.

- De voortdurende verbetering van het werk op het terrein is bereikt door:
 - De verkorting van de wachttijd om afspraken vast te leggen voor de ophalingen van grofvuil aan huis.
 - De optimalisering van de interventietijd voor een gegronde inhaalophaling (binnen 24 uur) voor de ophalingen van grofvuil aan huis.
 - De rationalisering van de rondes naar de PROXY CHIMIK-punten om vertragingen ervan te voorkomen.
 - De verwelcoming en begeleiding van nieuwe collega's op het terrein.
 - De voortdurende verbetering van de indicator «klachten».
 - De optimalisering van de ledigingsfrequentie van de glasbollen om overvolle glasbollen te voorkomen.
 - De verhoging van de onderhoudsfrequentie van de glasbolsites.
 - De toename van ondergrondse-glasbolsites.
 - De renovatie van verouderende uitrustingen van de glasbollen.



Recypark

In 2021 bleven de vijf Recypark succesvol. Het aantal bezoekers steeg met 7%, d.w.z. 24.305 meer bezoekers dan in 2020.

Recypark	2017	2018	2019	2020	2021
Zuid	104134	108175	88223	86808	94716
Noord	65985	65458	59297	63567	71755
Oudergem	59350	68682	72849	74412	77891
Sint-Pieters-Woluwe	54490	59910	61650	57601	61723
Humaniteit	...	11852	50841	52739	53347
Totaal	283959	314077	332860	335127	359432
Ontwikkeling		+11%	+6%	+1%	+7%

In 2021 is bijna 29.500 ton ingezameld, ruim 1.400 ton meer dan in 2020 (+5%). De verdeling van de tonnages over de 5 Recypark bleef relatief stabiel ten opzichte van 2020: meer dan een derde van de tonnages (35%) werd ingezameld in het Recypark Humaniteit, gevolgd door de Recypark Zuid en Noord (elk 20%), Oudergem (15%) en Sint-Pieters-Woluwe (10%). Naast dit volumineuze afval (grofvuil, puin, schroot, plastic, enz.) is er ook klein chemisch afval dat goed is voor 630 ton. Wat het chemisch afval betreft, heeft Recypark Zuid met 27% het meeste afval ingezameld, tegenover 21% in Oudergem, 19% in Noord en in Recypark Humaniteit en Sint-Pieters-Woluwe elk 16%.

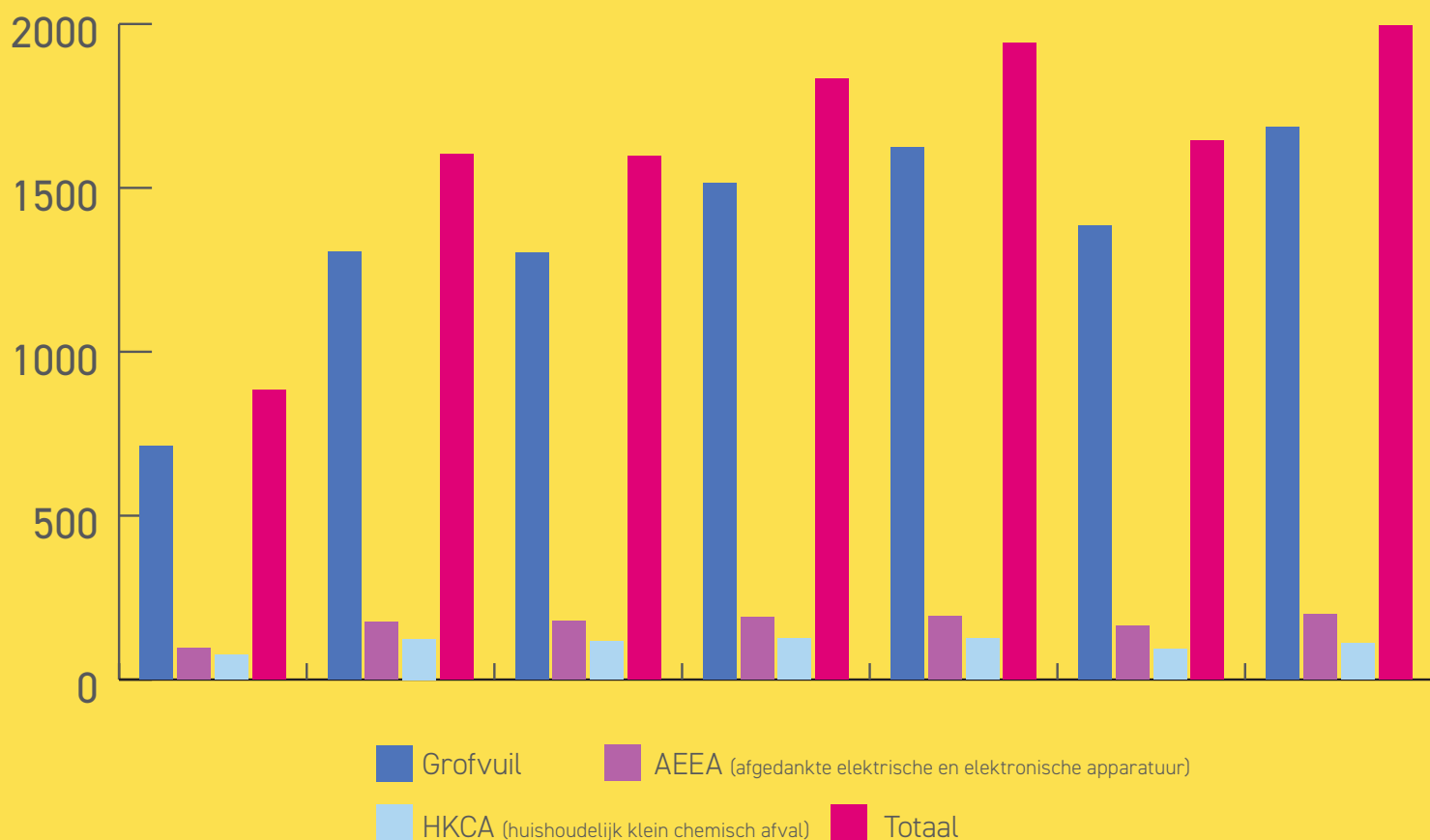
Net Brussel zette ook zijn samenwerking met Spullenhulp in het Recypark Sint-Pieters-Woluwe voort. 5.832 klanten-donateurs brachten 118,5 ton afvalstoffen-hulpbronnen naar het Recypark, dat is verwerkt via hertoepassing/hergebruikkanalen (meubels, speelgoed, boeken, brocante, huishoudtoestellen, enz.) Dit is een stijging van 36% ten opzichte van 2020, maar nog steeds lager dan het tonnage van vóór COVID (136,5 ton in 2019).

De totale tonnage klein chemisch afval bedroeg ruim 955 ton (alle inzameltypes samen), een stijging van ruim 4% ten opzichte van 2020. De sluikestorten (voornamelijk olie en verfblikken) steeg van iets minder dan 43 ton naar 46 ton (meer dan 3,2 ton extra sluikestorten).

Mobiele containerparken

Nadat in 2020 vanwege de pandemie verschillende campagnes zijn afgelast, waren de mobiele containerparken in 2021 weer succesvol met een totaalgewicht van bijna 2.000 ton (50 ton meer dan in 2019!). Deze lokale dienst, het resultaat van de samenwerking tussen Net Brussel en de gemeenten, wordt nog steeds zeer gewaardeerd door de bevolking. Naast grofvuil kon met deze inzamelingen 200 ton afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA) en meer dan 110 ton huishoudelijk klein chemisch afval (verf, gewasbeschermingsproducten, zuren, oplosmiddelen, oliën, enz.) worden ingezameld.

Jaarlijkse ontwikkeling van de tonnages van de mobiele containerparken per fractie



De reiniging



In 2021 is bijzondere aandacht besteed aan:

- de versterking van de managementcapaciteiten van de omkaderaars in de sectoren van de Reiniging door middel van rondetafelgesprekken, de begeleiding bij verandering en meer deelname aan besluitvormingsprocessen;
- de rationalisering van het aantal openbare vuilnisbakken, onder meer door de geleidelijke afschaffing van de «vigipirate» vuilnisbakken, die talrijke ongemakken veroorzaken, zowel wat betreft de openbare netheid wanneer de zakken wegvliegen, als wat betreft het esthetisch aspect;
- de aankoop van veegmachines met onkruidbestrijdingsborstels, die bijzonder doeltreffend zijn op het terrein, om de kwaliteit van onze prestaties op te trekken;
- de toename van het aantal elektrische stadsafvalzuigers, die zeer goede resultaten geven en de koolstofvoetafdruk van de activiteiten van Net Brussel helpen verminderen;
- de start van het project ter modernisering van het beheer van aanvragen en klachten, met inbegrip van de communicatie naar en van aanvragers/klagers.



De dienst Relaties met Plaatselijke besturen



Opdrachten

Deze dienst zorgt, onder de verantwoordelijkheid van de Operationele directie, voor de verbinding tussen de diensten van Net Brussel en de gemeenten. Onder haar vele opdrachten vermelden wij:

- De communicatie verzorgen met de verantwoordelijken van de gemeentelijke operationele diensten, maar ook met de andere publieke spelers (Brussel-Mobiliteit, MIVB, Leefmilieu Brussel, enz.):
 - Operationele aanvragen van gemeenten en van Net Brussel ontvangen en beantwoorden.
 - Vergaderingen organiseren (stuurgroepen) met de gemeenten in aanwezigheid van het Kabinet van de Minister: 57 vergaderingen per jaar.
- Instaan voor analyse van wegwerkzaamheden en voorstellen doen om de ophaling te verzekeren.
- De mobiele containerparken organiseren in samenwerking met de deelnemende gemeenten:
 - De planning voorbereiden met de deelnemende gemeenten.
 - De informatie aan de burgers voorbereiden (web/folder/posters) met de steun van de Communicatiedienst.
 - In geval van moeilijkheden zorgen voor een permanentie tot de sluiting van de mobiele containerparken.
- De moeilijkheden op het terrein melden en de betrokken partijen oplossingen aanreiken.
- De aan de gemeenten toegekende gewestsubsidie voor openbare netheid beheren.

Deelname aan activiteiten in verband met de Strategie voor stadsnetheid

- Organisatie van participatieve workshops in het kader van de Strategie voor stadsnetheid.
- Realisatie van een psycho-gedragsstudie.
- Voorbereiding van de uitrol van Zonemanagers.

In cijfers

- Aantal behandelde werven: 295.
- Aantal bezoeken op het terrein voor ophaal- en reinigingsproblematieken: 3.849 bezoeken.
- Aantal op Allo-Pronet geregistreerde klachten: 1.007 klachten, d.w.z. 5,5% van alle op Allo-Pronet geregistreerde klachten.
- Mobiele containerparken: er zijn 50 mobiele containerparken georganiseerd.

De Strategie voor stadsnetheid

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft de afgelopen twee decennia drie vijftienjarenplannen voor netheid uitgevoerd: het eerste tussen 1999 en 2004, het tweede tussen 2005 en 2010 en het derde tussen 2012 en 2017. De algemene doelstelling van het derde en meest recente Netheidsplan was «van Brussel een voorbeeld van openbare netheid maken».

Eind 2019 is het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse (BISA), op initiatief van Minister Alain Maron bevoegd voor Netheid, een studie begonnen om de impact van sensibilisering en sancties op het vlak van netheid in de openbare ruimte op het gebrek aan burgerzin van particulieren te evalueren. Deze studie moet eind 2022 rond zijn.

Naast deze gewestplannen bestaan er gemeentelijke netheidsplannen of plannen ter bestrijding van gebreken aan burgerzin, die worden opgesteld op initiatief van de Schepen van Openbare netheid en de gemeentelijke netheidsdiensten.

Proces

Iedereen wil leven in een aangename, gezellige omgeving waar de ruimtes schoon en gerespecteerd zijn. Maar ondanks de dagelijkse inspanningen van de netheidsdiensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest blijft de situatie op het terrein soms moeilijk, onder meer door de vele vervuiling op straat. Maar netheid is een zaak van iedereen.

In februari 2021 lanceerde de Brusselse Minister van Leefmilieu en Openbare Netheid het proces van co-constructie van de eerste Brusselse Strategie voor stadsnetheid.

Dit proces brengt alle betrokken spelers samen. Het is de bedoeling om gemeenschappelijke doelstellingen vast te stellen en samen een visie en een transversale strategie voor stadsnetheid uit te bouwen. De participatieve en op samenwerking gebaseerde aanpak moet een beter inzicht in de terreinrealiteit mogelijk maken en concrete antwoorden op korte, middellange en lange termijn opleveren.

In 2021 zijn negen werkgroepen met de naam «Agora» ingepland. Deze richtten zich op:

- «governance»-kwesties. Het doel is de verantwoordelijkheden, taken en opdrachten van de spelers vast te leggen en een gemeenschappelijk besluitvormingssysteem te definiëren;
- operationele aspecten van preventie, reiniging en bestraffing. Het doel is ideeën voor actie en goede praktijken uit te wisselen aan de hand van prioritaire thema's zoals de impact van afvalophaling op de netheid, de inrichting van de openbare ruimte, het beheer van grofvuil en sluikstorten, zwerfvuil en sigarettenpeuken.

Deze methodologie leidde in de tweede helft van het jaar tot de ontwikkeling van een voorstel van Strategie voor stadsnetheid.

Een groot aantal openbare en privéspelers, deskundigen op het gebied van stadsnetheid en milieu, spelers op het gebied van preventie, afvalstoffenbeheer, bestraffing, verenigingen en burgers hebben aan deze bijeenkomsten deelgenomen.

Deze agora's hebben het mogelijk gemaakt goede praktijken uit te wisselen en doelstellingen en prioritaire maatregelen vast te stellen om op lange termijn tot een schonere stad te komen. Zij zullen als basis dienen voor de uitwerking in 2022 van een strategie waarin operationele doelstellingen en concrete maatregelen voor de middellange en lange termijn zullen worden vastgelegd en die een duidelijke richting zal geven aan alle spelers die tussen nu en 2030 aan de uitvoering ervan zullen deelnemen.

De Overeenkomst Openbare Netheid en Leefklimaat (ONLK)



De in december 2016 tussen het Gewest en de verpakingssector (Fost Plus, Fevia en Comeos) ondertekende Overeenkomst Openbare Netheid en Leefklimaat heeft tot doel zwerfvuil en sluikestorten aanzienlijk te verminderen en zo de leefomgeving in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te verbeteren. Deze overeenkomst loopt af in december 2022.

Om deze doelstellingen te bereiken, worden de acties «Openbare Netheid» en «Leefklimaat» uitgerold door vertegenwoordigers van Net Brussel, Leefmilieu Brussel en Fost Plus.

Fost Plus draagt jaarlijks 1.257.000 euro bij aan de financiering van deze acties.

Sorteerkit

Deze sorteerkit zorgt voor een beter afvalbeheer en dus een betere netheid bij privé- en gemeenschappelijke evenementen. Het biedt organisatoren met name:

- materieel: Vigipirate sorteervuilnisbakken, communicatiepanelen voor containers 240 l, stickers voor containers, stemasbakken, beach flags voor sorteereilanden, Recyclepoint, reinigingsmaterieel voor ecoteams (handschoenen, hesjes, afvaltangen), communicatiemiddelen, webpagina, tools en andere.
- ondersteuning: twee sorteerfacilitatoren ondersteunen privé- en gemeentelijke organisatoren bij hun inspanningen op het gebied van afvalbeheer en netheid.

De organisatie van evenementen is in 2021 sterk beïnvloed door de gezondheids crisis. Daarom hebben we besloten alle evenementen te steunen die konden plaatsvinden en niet langer evenementen met minimaal 15.000 bezoekers.

In totaal begeleidden wij 12 evenementen, die goed waren voor meer dan 2.500.000 bezoekers. Bij 8 evenementen hebben we een correcte sortering verkregen, waarbij meer dan 6,5 ton restafval en meer dan 19,5 ton PMD is ingezameld.

Nudges*

Om de vervuiling van het sorteerpunt Tivoli op het grondgebied van de Stad Brussel aan te pakken, zijn in 2020 op de platformen van de inwerpzuilen nudges geplaatst.

De resultaten waren niet significant. Op korte termijn zien we een sterke afname van het aantal sluikestorten zonder dat deze zich naar andere locaties verplaatsen. Enkele maanden later echter stond het aantal sluikestorten weer op het oorspronkelijke niveau.

Het project is in 2021 versterkt: sensibiliseringacties zijn opgezet met onze Communicatiedienst, er is een enquête gehouden onder de inwoners, informatieborden zijn geplaatst op de 4 sorteerpunten en bestraffingsacties zijn georganiseerd in samenwerking met de gemeente.

Psycho-gedragsonderzoek

Net Brussel wil een beter inzicht krijgen in de oorzaken van burgerlijk wangedrag op het gebied van openbare netheid. Via deze studie zijn verschillende typeprofielen en actiefhefbomen geïdentificeerd om burgerlijk wangedrag te verminderen en positief gedrag aan te moedigen.

Er zijn vijf typeprofielen naar voren geschoven: de altruïst (beweert voorbeeldig te zijn, deponeert afval om het een tweede leven te geven of de natuurlijke levenscyclus te volgen), de schuldige burger (betreurt zijn daad, maar voelt zich niet als enige verantwoordelijk), de slimme onburgerlijke (kent de regels, maar besluit ze te omzeilen), de onverschillige individualist (netheid hangt alleen van de overheid af) en de persoon die in opstand komt tegen het systeem (onrechtvaardigheidsgevoel tegenover het systeem en de geldende regels).

Er zijn vijf workshops gehouden waaraan privé- en publieke spelers deelnamen. Deze workshops maakten het mogelijk concrete gedragsinterventies per type gedrag en per context te identificeren. Deze interventies zullen worden geïntegreerd in de Strategie voor stadsnetheid en het plan Up !.

Zonemanager

Sommige emblematische plaatsen van de hoofdstad hebben te kampen met vervuiling. Op deze plaatsen vinden we een groot aantal spelers die verantwoordelijkheden delen. Dit project beoogt de goede coördinatie tussen de verschillende spelers en de identificatie van concrete actiehefbomen ter verbetering van de netheid.

Er zijn vier zones geïdentificeerd: de Kunstberg, het Flageyplein, het Zuidstation en het Liedtsplein.

De eerste diagnostische fase is afgerond. Het maakte een inventarisatie en analyse mogelijk van de sociaaleconomische context, de klachten en statistieken inzake netheid, de spelers en specifieke problematieken en de reeds uitgerolde acties.

Er worden momenteel Task Forces opgericht waarin verschillende spelers die betroffen zijn door de netheid en de locaties worden samengebracht. Zij bieden een discussiekader voor alle spelers in de buurt die zich met deze kwesties bezighouden en moeten leiden tot de uitwerking van een plan met concrete acties die door de deelnemers worden voorgesteld.

Geen Brol rond mijn Bol

Op 3 mei 2021 is een communicatiecampagne gehouden om de netheid in en rond de glas- en textielbollen te verbeteren. Het concept «Geen Brol rond mijn Bol» bestond erin de waarde van de glas- en textielbollensites te valoriseren door ze een naam te geven (zoals bus- of metrohaltes) en ze in de wijk te verankeren.

Voor de campagne is samengewerkt met 13 gemeenten en 38 sites kregen een naam. De campagne is ontwikkeld in verschillende formats, met gebruik van verschillende media (affiches, radio, tv, sociale media, bekleding van de glas-/textielbollensites, terreinanimatie, een persbericht en een website).

Er zijn twee terreinevaluaties gedaan, één in september en één na de campagne. Ondanks de goede resultaten in de media en het enthousiasme op de campagne, zijn het zwerfpuil en de sluikestorten rond deze sites niet afgenomen. We hebben ook geen verplaatsing van achtergelaten afval rond een bol met naam naar een naamloze bol waargenomen.

Meer info: <https://www.geenbrolrondmijnbol.be/>

De afvalverwerking

Wow

In 2021 bedraagt de hoeveelheid huishoudelijk afval die in het Brussels Gewest wordt opgehaald +/- 272 kg per inwoner.

Een deel van de verwerking of voorverwerking van afvalstoffen-hulpbronnen gebeurt op het grondgebied van het Gewest, onder meer via de verwerking door dochterondernemingen van Net Brussel. Maar net zoals in alle grote Europese steden wordt een deel van het afval buiten het stadscentrum verwerkt.

De keuze van de met de afvalverwerking belaste bedrijven wordt gemaakt na offerteaanvragen met inachtneming van de wetgeving inzake overheidsopdrachten. Tijdens deze procedures hanteert Net Brussel gunningscriteria die rekening houden met milieuaspecten (type transport, type afvalverwerking, enz.), financiële aspecten (prijs van verwerking, transport, terbeschikkingstelling van containers, enz.) en logistieke aspecten (optimalisering van het transport, beheer van de Recypark-ruimte, enz.).

Bij de offerteaanvraag voor de verwerking van glas verplicht Net Brussel bijvoorbeeld dat het vervoer naar het verwerkingscentrum over water plaatsvindt om de impact van het vervoer tot een minimum te beperken. Net Brussel is trots op deze milieuvriendelijkere keuze. Het vermijdt het equivalent van 1.000 vrachtwagens per jaar.

De door Net Brussel opgehaalde afvalstoffen-hulpbronnen ondergaan verschillende verwerkingen naargelang de aard ervan.

In 2021 bedroeg het recyclage- en hergebruikpercentage van de uitsluitend door Net Brussel uitgevoerde ophalingen van huishoudelijk afval 38,21%. (zie tabel blz. 24)



De belangrijkste uitdagingen zijn enerzijds het verminderen van de afvalproductie en anderzijds het vergroten van het aandeel gevaloriseerd afval door hergebruik en recyclage.

Er lopen diverse projecten om lokale filières voor hergebruik en recyclage op verschillende schaal te ondersteunen en te ontwikkelen (van meer lokale initiatieven tot innovatieve industriële filières):

Partnerschap met Spullenhulp en de gemeente Sint-Pieters-Woluwe in het Recypark Sint-Pieters-Woluwe

Sinds 6 februari 2018 is inlevering van herbruikbare voorwerpen mogelijk in het Recypark Sint-Pieters-Woluwe: gebruikers worden uitgenodigd om hun voorwerpen in goede staat vrijwillig in te leveren bij het team van Spullenhulp, dat permanent ter plaatse is.

Als de door de burgers aangeboden voorwerpen inderdaad herbruikbaar zijn, laat Spullenhulp ze doorstromen naar het klassieke circuit van tweedehandskanalen.

Als Spullenhulp van mening is dat deze voorwerpen niet meer herbruikbaar zijn, worden ze rechtstreeks in de containers van Net Brussel gedeponerd.

Bovendien genieten twee andere bevoorrechte partners rechtstreeks deze dienst:

- het OCMW van Sint-Pieters-Woluwe, dat op verzoek gratis door Spullenhulp ingezamelde voorwerpen in ontvangst kan nemen voor de uitrusting van hun verschillende sociale woningen (via de gemeente);
- de vzw Les Ateliers de la rue Voot, die de meeste ingezamelde fietsen overneemt.

In 2021 is 118 ton teruggenomen door Spullenhulp dankzij de donaties van meer dan 5.832 burgers-donateurs.

Door het succes van dit project wil Net Brussel dit soort partnerschappen ontwikkelen in zijn andere Recypark en zo de hergebruikkanalen ondersteunen.

De kledingbollen zijn al aanwezig in al onze Recypark en worden momenteel overgenomen door Spullenhulp.

In 2021 is een proefproject van drie maanden gehouden in partnerschap met Leefmilieu Brussel, la Fédération Ressources en la Recyclerie van Sint-Gillis om een samenwerking te testen voor de ophaling van grofvuil bij de Brusselaars thuis.

De meerwaarde van multipartijengovernance is aangetoond. Deze samenwerkingsdynamiek was de sleutel tot het succes van dit proefproject en maakte het mogelijk concrete resultaten op het terrein te verkrijgen. Deze vorm van samenwerking zou ook op andere inzamelingsmethoden kunnen worden toegepast.

Ontwikkeling van de toegang tot afvalstoffen-hulpbronnen opgehaald door Net Brussel

Naast de ontwikkeling van deze partnerschappen in zijn Recypark wil Net Brussel, waar mogelijk, ook de lokale valorisatie van deze stromen ondersteunen, in samenwerking met andere spelers op het gebied van de valorisatie van afvalstoffen-hulpbronnen.

Net Brussel krijgt immers aanvragen om toegang te hebben tot bepaalde stromen afvalstoffen-hulpbronnen die hij ophaalt voor een lokale valorisatie, vaak op kleine of ambachtelijke schaal en van verschillende profielen (bedrijven, verenigingen, kunstenaars).

Het opzetten van een toegang tot deze stromen is echter niet zo eenvoudig: het vergt een aanzienlijke logistieke aanpassing voor occasionele aanvragen en beperkte hoeveelheden, het stuit op de regelgeving inzake de traceerbaarheid van het afval en de bepaling van selectie- en toewijzingscriteria voor de spelers, en doet de vraag rijzen van de vrije Europese concurrentie tegenover een lokale valorisatie.

Om deze logistieke en reglementaire belemmeringen weg te werken, zijn Leefmilieu Brussel en Net Brussel van plan om in 2022 een studie te houden om de vraag om toegang tot de door Net Brussel opgehaalde afvalstromen te analyseren en na te gaan hoe die toegang kan worden vergemakkelijkt voor de lokale spelers van de circulaire economie.

Deze studie richt zich op twee stromen:

1. Houtafval opgehaald via de Recypark en ophaling aan huis van grofvuil door Net Brussel. Houtafval wordt als een prioriteit gezien omdat er vraag naar is vanuit het Brusselse ecosysteem. De valorisatie ervan door lokale actoren zal een reële ecologische, sociale en economische meerwaarde voor het Gewest opleveren.
2. De tweede gekozen stroom is die van de fietsen, waarvoor er interesse is van veel Brusselse spelers.

Bij de vaststelling van de toegangsmodaliteiten moet rekening worden gehouden enerzijds met de ondersteuning van de circulaire economie en de vrijheid van ondernemerschap en anderzijds met de inachtneming van het beginsel van vrije mededinging op Europees niveau en de regelgeving inzake afvalstoffen.

Focus op de dochterondernemingen

Compostering van tuinafval

Het groenafval dat door Net Brussel wordt opgehaald, wordt verwerkt door een van zijn dochterondernemingen: Brussel-Compost. Dit composteercentrum in Vorst ontvangt niet alleen tuinafval van de ophaling van groene zakken, maar sinds 2002 ook tuinafval van gemeenten en professionele tuinders.

De geproduceerde compost wordt in bulk verkocht aan professionele tuinders.

In 2021 heeft Brussel-Compost 16.600 ton groenafval verwerkt en 8.360 ton compost verkocht.

Brussel-Compost informeert de buurtbewoners over de geplande data voor het keren van de zwaden via zijn website bru-compost.be, de gemeente Vorst en het buurtcomité.

Recyclage van PMD-verpakkingen en papier-karton

De overslag van PMD-verpakkingen en de sortering van papier-karton gebeurt door een andere dochteronderneming van Net Brussel: Brussel-Energie, via zijn sorteercentrum Recyclis.

De jaarlijkse sorteercapaciteit bedraagt 80.000 ton papier en karton. Sinds de invoering van de Nieuwe Blauwe Zak (<https://www.denieuweblauwezak.be/nl/>) in 2021 worden daar geen PMD-verpakkingen meer gesorteerd. Recyclis fungeert echter als overslagcentrum voor deze verpakkingen, die rechtstreeks door Fost Plus worden teruggenomen om te worden gesorteerd alvorens te worden gerecycleerd.

In 2021 is 51.700 ton papier-karton gesorteerd en is 17.500 ton PMD via Recyclis doorgevoerd.

De 17.500 ton PMD-verpakkingen die via Recyclis zijn gegaan, waren afkomstig van:

- huis-aan-huisophalingen bij huishoudens;
- ophalingen bij bedrijven en handelszaken die een contract hebben met Net Brussel, of bij culturele of sportieve evenementen;
- containerophalingen door Net Brussel bij Brusselse scholen en grote appartementsgebouwen.

Ook de 51.700 ton papier-karton die bij Recyclis wordt gesorteerd, komt van dezelfde bronnen en van de Recypark.

Energievalorisatie van restafval

Ondanks alle inspanningen om te sorteren, te recyclen en te composteren, is er nog steeds een hoeveelheid afval die naar geen enkele van deze filières gaat. Dit is restafval en gelijkgesteld niet-recycleerbaar afval. In het Brussels Gewest wordt dit afval verwerkt door Brussel-Energie.

Brussel-Energie produceert stoom die de turbines van de naburige centrale voedt.

De aldus geproduceerde elektriciteit wordt enerzijds door Brussel-Energie gebruikt voor de werking van de verbrandingsinstallatie en anderzijds door huishoudens.

Een deel van de geproduceerde stoom voedt ook een warmtenet dat verschillende klanten bevoorraadt, waaronder het winkelcomplex Docks Brussel, de gebouwen van Net Brussel (site NOH- en, sinds 2021, het Koninklijk Domein van Laken.

Reeds in 1999 hadden investeringen in een efficiënt rookgasbehandelingssysteem de uitstoot van stof, zware metalen en dioxines teruggebracht tot ver onder de Europese normen.

Sinds 2006 is Brussel-Energie uitgerust met een bijkomende rookgasbehandeling die de uitstoot van NO_x (stikstofoxiden) beperkt tot ongeveer 60 mg/Nm³. De Brusselse reglementering legt een grenswaarde van 70 mg/Nm³ op, terwijl de Europese Richtlijn 2000/76/EG een grenswaarde van 200 mg/Nm³ oplegt. Bovendien zorgt dit systeem voor de vernietiging van organische componenten, waaronder dioxines en furanen.

Dit is te raadplegen op de website www.bru-energie.be. De rookgegevens worden daar gepubliceerd en vergeleken met de geldende normen.

Naast de elektriciteitsproductie worden de verbrandingsresiduen ook gevaloriseerd in gespecialiseerde industrieën:

- De ijzerhoudende residuen worden bij het verlaten van de oven gerecupereerd door een elektromagneet en, na verwerking, gevaloriseerd in de staalindustrie.
- De bodemassen worden verwijderd en verscheept naar Nederland voor valorisatie in wegegrondwerken.
- De zouten die overblijven na het «wassen» van de rookgassen worden gerecycleerd door een Franse sodaproductent.

Slechts een zeer klein deel van de uitgaande tonnage wordt niet gevaloriseerd. Het gaat om vervuilende componenten die tot «filterkoeken» worden samengeperst en na inertisering worden opgeslagen in centra voor technische ingraving (klasse 2) in België. De vliegassen (stof van de elektrofilters) worden naar zoutmijnen in Duitsland gebracht.

Verwerking van de aanvoer naar Brussel-Energie

			2018	2019	2020	2021
Inkomend	Aanvoer privébedrijven	Ton / Jaar	148.138	155.744	140.039	168.319
	Net Brussel	Ton / Jaar	322.684	317.014	315.675	308.527
	Overheid en gelijkgesteld	Ton / Jaar	21.466	20.946	17.733	19.597
	TOTAAL	Ton / Jaar	492.288	493.704	473.477	496.443
Uitgaand	Vliegassen	Ton / Jaar	7.836	7.656	7.465	7.494
	Schroot	Ton / Jaar	6.826	6.654	6.358	5.939
	Filterkoeken	Ton / Jaar	759	702	759	856
	Bodemassen	Ton / Jaar	79.143	77.925	75.391	81.332
	Zouten	Ton / Jaar	3.084	3.418	3.195	3.574
	TOTAAL	Ton / Jaar	97.648	96.355	93.168	99.195
Stoom- en energie-productie	Stoom	Ton / Jaar	1.299.701	1.303.954	1.059.341	1.138.831
	Bruto elektriciteit	GWh/an	281	279	230	256
	Verbruik installatie	GWh/an	40	41	36	42
	Productie warmtenet	GWh/an	240	234	191	212

Ophaling en valorisatie van selectieve afvalfracties en restafval

2021				
Gegroepeerde tabel				
Jaar 2021 (ton)	Valorisatie van afval			Totaal
Alleen ANB	Hergebruik en recyclage	Energievalorisatie	Valorisatiepercentage (waaronder hergebruik en recyclage)	
Huishoudelijk afval opgehaald door het ANB	126.735,86	204.985,04	38,2%	331.720,89
Huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (gemeenten in regie, wijkcompostering, UPV / terugnameplicht / sociale economie buiten ANB ...)	0,00			0,00
Totaal huishoudelijk afval, opgehaald en niet opgehaald door het ANB	126.735,86	204.985,04	38,2%	331.720,89
Totaal niet-huishoudelijk afval opgehaald door het ANB	34.100,72	88.499,28	27,8%	122.600,00
Totaal afval ANB (huishoudelijk en niet-huishoudelijk) en huishoudelijk niet opgehaald door het ANB (exclusief bouw- en reinigingsafval)	160.836,57	293.484,32	35,4%	454.320,89
Gedetailleerde tabel				
Jaar 2021 (ton)	Valorisatie van afval			Totaal
	Hergebruik en recyclage	Energievalorisatie in de vorm van elektriciteitsproductie	Valorisatiepercentage (waaronder hergebruik en recyclage)	
Huishoudelijk afval opgehaald door het ANB				
Restafval		204.765,32		204.765,32
Papier/karton	26.077,56			26.077,56
PMD	13.160,80			13.160,80
Verpakkingsglas	27.309,68			27.309,68
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	21.694,88			21.694,88
Grofvuil, AEEA, plastic ...	38.492,93	219,72		38.712,65
Totaal huishoudelijk afval opgehaald door het ANB	126.735,86	204.985,04	38,2%	331.720,89
Huishoudelijk afval niet-opgehaald door het ANB (gemeenten in regie, wijkcompostering, UPV / terugnameplicht / sociale economie buiten ANB...)				
Restafval	In afwachting van gegevens niet ANB			
Papier/karton	In afwachting van gegevens niet ANB			
PMD	In afwachting van gegevens niet ANB			
Verpakkingsglas	In afwachting van gegevens niet ANB			
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	In afwachting van gegevens niet ANB			
Grofvuil, AEEA, plastic ...	In afwachting van gegevens niet ANB			
Totaal huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB				0,00
Totaal huishoudelijk afval opgehaald en niet-opgehaald door het ANB	126.735,86	204.985,04	38,2%	331.720,89
Niet-huishoudelijk afval opgehaald door het ANB				
Restafval		88.499,28		88.499,28
Papier/karton	25.074,52			25.074,52
PMD	4.287,37			4.287,37
Verpakkingsglas				0,00
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	1.368,55			1.368,55
Grofvuil, AEEA, plastic ...	3.370,28	0,00		3.370,28
Totaal niet-huishoudelijk afval opgehaald door het ANB	34.100,72	88.499,28	27,8%	122.600,00
Totaal afval ANB (huishoudelijk en niet-huishoudelijk) en huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (exclusief bouw- en reinigingsafval)	160.836,57	293.484,32	35,4%	454.320,89



DE SUPPORT CLIENTS ET CITOYENS

Voor een grotere tevredenheid van de burgers, is de afdeling « Support Citoyens » in 2015 versterkt. Naast de oproepen die binnenkomen bij de telefooncentrale, die van maandag tot vrijdag van 8.30 uur tot 16.00 uur bereikbaar is, behandelen de personeelsleden ook de vragen die via e-mail of via op de website van Net Brussel geregistreerde tickets toekomen.

Met het oog op klantenbinding en een vermindering van het aantal geschillen en klachten heeft de afdeling « Support Clients » daarom in 2015 versterking gekregen. Polyvalente personeelsleden behandelen de binnenkomende vragen rechtstreeks, volgens het « First Time Right »-principe; dit zorgt voor een snelle verwerking van de meeste vragen van klanten, alsook voor een groter reactievermogen van Net Brussel en een betere transversaliteit.

Het team bestaat ook uit commerciële controleurs die belast zijn met het onderzoeken en de vaststellen van eventuele inbreuken door klanten van Net Brussel op het vlak van afvalaanbieding en -sortering.

Klachten

In 2021 registreerde SupCC 26.662 klachten, waarvan 20.910 ontvankelijk waren voor Net Brussel (ophalingen, reiniging, sluikstorten, gedrag van onze personeelsleden). 100% van de klachten is binnen de wettelijke termijn afgehandeld. 5.752 klachten waren ongegrond.

De ontvankelijke klachten kunnen in de volgende categorieën worden ingedeeld:

- onbeleefd gedrag (1%);
- operationele problemen «in de ruimste zin» (99%), waaronder 6.332 vaststellingen van sluikstorten.

Speciale ophalingen

In 2021 registreerde het callcenter, met 8 teleoperatoren, 44.392 afspraken voor ophalingen van grofvuil aan huis.

Nieuwe contracten

Gezien de uitzonderlijke en moeilijke situatie door de gezondheids crisis is het Agentschap verheugd dat het zijn portefeuille heeft kunnen handhaven. In 2021 telde deze portefeuille meer dan 13.800 commerciële klanten en nagenoeg 3.300 gelijkgestelde contracten huishoudens.

DE COMMUNICATIEDIENST



Interne communicatie

Rappel van de instructies in het kader van de pandemie

In 2021 bleef de Interne communicatie alle personeelsleden informeren en herinneren aan de hygiëne- en veiligheidsinstructies in verband met de pandemie. Affiches, schermvisuals en dienstnota's werden regelmatig bijgewerkt. Ze heeft ook deelgenomen aan de verspreiding van de vaccinatiecampagne voor alle personeelsleden.

Het snel doorgeven van deze belangrijke informatie zou niet mogelijk zijn geweest zonder een goede samenwerking tussen de Communicatiedienst, de Operationele dienst en de dienst Personeelsbeleid.

Zone 30

Ter ondersteuning van de campagne van Brussel Mobiliteit over de veralgemening van de zone 30 in Brussel heeft de Communicatiedienst, samen met de dienst Wagenparkbeheer en de IDPB, verschillende sensibiliseringsactiviteiten gehouden bij onze chauffeurs en andere medewerkers. Voor Net Brussel was het belangrijk om alle mensen met een rijbewijs (B of C) te sensibiliseren rond de wijziging van de maximumsnelheid in de stad. Het doel was om deze verandering onder de aandacht te brengen van zowel degenen die beroepsmatig betroffen zijn als degenen die er in hun privéleven mee te maken hebben.

Verdeling van drinkbussen aan het operationeel personeel

In 2020 gebruikte Net Brussel maar liefst 291.152 plastic flessen, of 192 palletten. Als milieuspeler wil Net Brussel dit soort afval verminderen en het breidt voortaan het gebruik van drinkbussen uit tot alle personeelsleden.

De dienst Aankopen bestelt voortaan geen plastic flessen meer, maar blijft onder bepaalde voorwaarden waterflessen uitdelen aan alle personeelsleden van Net Brussel.

Het afvalbeheer in de schijnwerpers in 2021

De Nieuwe Blauwe Zak

De Nieuwe Blauwe Zak is in januari 2021 ingevoerd in het Brussels Gewest. Sorteren is nu gemakkelijker: bijna alle plastic verpakkingen worden aanvaard in de blauwe zak. Om dit goede nieuws bekend te maken, is een infolder verdeeld aan alle huishoudens in Brussel. Deze infolder bevatte ook vijf tips om de productie van verpakkingen te beperken. Is het beste afval immers niet het afval dat je niet produceert?

Een radiocampagne in vijf talen (FR, NL, AR, ES, TR), digitale posters en banners op sociale media begeleidden deze verspreiding.

Van augustus tot november zijn in een nieuwe campagne om de meest flagrante sorteerfouten te corrigeren, zes soorten verpakkingen onder de aandacht gebracht die in de Nieuwe Blauwe Zak horen: yoghurtpotten, champignonbakjes, kaasschaaltjes, ijspotten, plasticfolie rond flessen en snoepzakjes. Er moet worden vastgesteld dat vóór 2021, Net Brussel en Fost Plus er herhaaldelijk op hebben gewezen dat diezelfde verpakkingen in de witte zak moeten worden gedaan. Het hoeft dan ook niet te verbazen dat sommige Brusselaars en Brusselsen er nog niet aan gewend zijn ze in hun blauwe zak te stoppen.

De radiocampagne in vijf talen liep van augustus tot oktober. De ongebruikelijke duur van de campagne zorgde ervoor dat de sorteerinstructie voor deze zes verpakkingen doordrong. Voor de sociale media, hebben Facebook, Instagram en Snapchat een algemene video verspreid (18 sec) die 169.915 views van 15 sec genereerde. Zes videoposts draaiden op Facebook. De twee op VICE Belgium gepubliceerde artikelen zijn 17.551 keer gelezen. Ten slotte, hebben we voor het eerst een beroep gedaan op een Franstalige en een Nederlandstalige influencer.

We weten dat sommige Brusselaars en Brusselsen niet worden bereikt door de massamedia en digitale communicatie. Terreincommunicatie maakt een directer contact met dit publiek mogelijk. Een campagne in supermarkten, waar PMD-verpakkingen worden gekocht, liep in 70 supermarkten van de eerste kroon. De schappen en koelkasten van de zes producten waren voorzien van een wobblers waarop de sorteerinstructies voor elk van de zes verpakkingen waren aangegeven. Bovendien werd in de rayon met de blauwe zakken een shelfstopper geplaatst om de mensen eraan te herinneren dat de zes geselecteerde verpakkingen voortaan in de blauwe zak gaan. Bovenop dit statische systeem waren er ook animatoren aanwezig die de klanten in acht supermarkten sensibiliseerden. Er zijn 7.700 infolders en nieuwe blauwe zakken uitgedeeld.

Zoals al onze campagnes werd ook deze intern verspreid, zodat de medewerksters en medewerkers van Net Brussel de informatie konden doorgeven aan hun vrienden en familie.



De sortering van voedingsafval

De verplichting om voedingsafval te sorteren wordt van kracht op 1 mei 2023. Net Brussel en Leefmilieu Brussel hebben de handen in elkaar geslagen om op deze verplichting te anticiperen en de Brusselse huishoudens een website aan te bieden die zich toespitst op de verschillende sorteeroplossingen: voedingsafval.brussels.

Een nieuwe gewoonte aannemen - zelfs een eenvoudige - lijkt altijd ingewikkeld of onmogelijk. Maar als het zover is, wordt alles snel normaal en gemakkelijk. De in juni 2021 gelanceerde communicatiecampagne speelt met de codes van extreme disciplines of topsport ... maar met heel eenvoudige gebaren. Het creëert een soort discrepantie tussen het uitzonderlijke en het triviale. De drie radiospots, geïnspireerd op journalistieke commentaren op sportevenementen, illustreren deze discrepantie perfect.

Net zoals bij de campagne voor de Nieuwe Blauwe Zak is bijzondere aandacht besteed aan het gebruik van de media. Het doel was om doelgroepen te bereiken die minder gesensibiliseerd zijn voor de afvalsortering en het milieu.

Op de radio zijn tijdens een campagne van drie weken op Bel RTL (bxl), Nostalgie (bxl), Vivacité (bxl + bw), Classic 21 (bxl + bw), Bruzz, Arabel, Gold FM en Alma zes spots per dag uitgezonden tijdens de week, vier op zaterdag en drie op zondag.

Op de sociale media bestond de campagne uit zeven posts over zowel tips and tricks om voedingsverspilling te voorkomen, als over wijk- of individuele compostering en sorteerinstructies voor de oranje zak.

Ook hier hebben we influencers ingezet. Dankzij de combinatie van vier Brusselse micro-influencers konden we voldoende ruim publiek bereiken voor onze bewustmakings- en informatieboodschap, terwijl de kwaliteit van het publiek en engagement behouden bleven. Ze gaf ook bekendheid en zichtbaarheid aan de campagne waarbij de geloofwaardigheid en authenticiteit van onze boodschap bij elk van hun respectieve volgers gegarandeerd bleef.

De website voedingsafval.brussels is het informatiepunt om vandaag en morgen zijn voedingsafval goed te sorteren. Tussen 27 mei en 15 juli 2021 hebben 17.800 bezoekers de website bezocht.

Het directe contact met de burgers is bevorderd door de aanwezigheid op de markten van het Slachthuis - Anderlecht, van de Antwerpsesteenweg (Stad Brussel), van het Anneessensplein (Stad Brussel), van het Hertoginneplein (Molenbeek), van het Gemeenteplein (Molenbeek), van het Zuid (Sint-Gillis), van het Sint-Gillisvoorpleinplein (Sint-Gillis), van het Sint-Joostplein (Sint-Joost). Er zijn 9.460 infolders en oranje zakken uitgedeeld, alsook 4.210 oranje containers. De door het team van Leefmilieu Brussel overgebrachte boodschappen over antiverspilling werden zeer gewaardeerd en onderstrepen het belang van de synergie tussen de boodschappen van Net Brussel en Leefmilieu Brussel om de kwestie van het voedingsafval in zijn geheel aan te pakken.

De ondersteuning van de burgers

De hervorming van de ophalingen in 2017 heeft in een beperkt aantal gemeenten geleid tot een verschuiving van de ophaling van blauwe zakken van de ochtend naar de namiddag. Sommige inwoners van Oudergem en Watermaal-Bosvoorde hebben er een gewoonte van gemaakt hun zakken volgens dit nieuwe schema buiten te zetten.

Vanaf 24 maart 2021 keert de ophaling van blauwe zakken in deze twee gemeenten terug naar het normale schema: 's ochtends.

Aan de bewoners die hun blauwe zakken op woensdag buitenzetten, is opnieuw een ophaalkalender uitgedeeld om hen te herinneren aan het gebruikelijke tijdstip om hun blauwe zakken buiten te zetten: de dag voordien na 18 uur of de ochtend zelf voor 5.30 uur.

2021 markeert het begin van een nauwe samenwerking tussen Net Brussel en Leefmilieu Brussel, die dezelfde wil delen om regelmatig te communiceren over het afvalstoffenbeheer. Sinds januari 2021 waren er opeenvolgende campagnes over afvalsortering voor particulieren en bedrijven, maar ook over compostering, afvalpreventie en de bestrijding van voedselverspilling. Deze samenwerking zou de komende jaren nog moeten versterken.

De digitale communicatie

2021 was een jaar van aanpassing en experimenteren

Aanpassing allereerst aan de opeenvolgende golven van de pandemie en de uitdagingen die deze situatie inhield voor de communicatie van Net Brussel. De productie van inhoud die nauw contact met onze personeelsleden of burgers vereiste, is immers uit voorzorg aanzienlijk beperkt. Maar ook experimenteren, want deze uitzonderlijke situatie is gebruikt om nieuwe communicatiekanalen te testen, met name op Facebook.

Samenwerkingen met influencers

De belangrijkste innovatie van dit jaar 2021 is ongetwijfeld de samenwerking met Brusselse influencers. Om de inwoners van Brussel te sensibiliseren rond de vereenvoudiging van de instructies voor de Nieuwe Blauwe Zak heeft Net Brussel de hulp ingeroepen van influencers. De Nederlandstalige influencer Kamal Kharmach organiseerde een quiz met voorbijgangers op het Muntplein. Hij vroeg hen welke verpakkingen wel of niet in de Nieuwe Blauwe Zak thuishoorden en vertelde hen vervolgens dat alle aangeboden verpakkingen in deze zak mochten. Op TikTok plaatste Vidal een video in een «race tegen de klok» formaat, met als doel om ten minste vijf plastic verpakkingen te verzamelen rond de Grasmarkt. De video is opgenomen in de stijl van het videospel GTA, typisch voor het werk van deze influencer. Op het einde van het jaar, om de personeelsleden van Net Brussel te bedanken voor het verrichten van hun opdrachten ondanks de pandemische context, liep de influencer Cécile Djunga door het centrum van Brussel en sprak voorbijgangers aan. Deze laatsten konden ons personeel belonen met hun woorden van dankbaarheid. Kamal Kharmach ging naar het Atomium om bemoedigende boodschappen van Nederlandstalige burgers op te nemen.

Monothematische campagnes

De campagnes van 2021 zijn niet gesynchroniseerd met belangrijke data van populaire evenementen (Valentijnsdag, Dag van de Rechten van de Vrouw, enz.), maar liepen in hun eigen tempo, over verschillende maanden, waarbij verschillende vormen zijn gebruikt maar hetzelfde thema intensief is hernomen. Van juni tot juli gingen bijna alle posts op de pagina uitsluitend over oplossingen voor het beheer van voedingsafval, met de slogan «Je voedingsafval sorteren: een topprestatie die iedereen aankan!» Voor de gelegenheid is een website voedingsafval.brussels gecreëerd. Na een korte pauze en de publicatie van meer spontane inhoud van augustus tot oktober nam een intensieve campagne over de Nieuwe Blauwe Zak bijna de hele communicatieagenda in beslag. Met de slogan «Vandaag is het makkelijker» begeleidde deze campagne de website denieuweblauwezak.be.

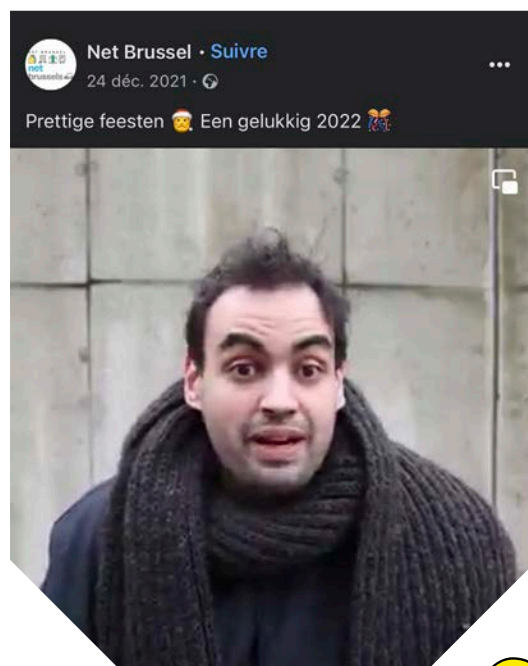
Versterkte partnerschappen

Gedurende het jaar zijn op de Facebook-pagina ook campagnes van onze partners gehouden. De volgers van Net Brussel kon immers profiteren van de inhoud van Bebat, Fost Plus, Recupel en de MIVB. Deze partners konden dus een publiek bereiken dat in principe geen deel uitmaakte van hun eigen volgers.

Aan het eind van dit jaar zijn verschillende tendensen zichtbaar. Hoewel de intensieve en monothematische campagnes ontegensprekelijk een grote zichtbaarheid hebben gegeven (487.900 views in totaal) lijkt, in vergelijking, het niveau van interactie (comments, likes, shares) en aansluiting laag (2.862 interacties), voor beide campagnes samen. Zeker in vergelijking met de interactie die wordt veroorzaakt door «one shot» inhoud die door influencers wordt gepubliceerd, voor een veel kleiner budget, bijvoorbeeld:

- Cécile Djunga: 123.500 views voor 2.534 interacties
- Kamal Kharmach: 3.700 views voor 2.049 interacties
- Vidal: 1.497 interacties

In het licht van deze cijfers lijkt het duidelijk dat inhoud meer aansluiting krijgt wanneer hij wordt gedragen door een herkenbare persoonlijkheid of wanneer hij een boodschap uitdraagt die dicht bij het dagelijkse leven van de Brusselaars en Brusselsen staat. Het valt inderdaad op dat zelfs spontane publicaties buiten de campagne populairder zijn. Het lijkt erop dat onze volgers zich gemakkelijker kunnen projecteren in meer authentieke inhoud. Professionele reclamecampagnes, zelfs met creatieve meerwaarde, hebben moeite om ons publiek te bereiken.



Pedagogie

en communicatie op het terrein

Ondanks een hervatting van de activiteiten bleef de gezondheidscrisis de opdrachten van de cel Pedagogie en Terreincommunicatie in 2021 beïnvloeden.

Deze impact had vooral gevolgen voor het luik Pedagogie van de cel. Er konden namelijk geen animaties worden gehouden wegens de sanitaire maatregelen die gedurende het jaar van kracht waren.

Toch heeft het team van de gelegenheid gebruik gemaakt om zijn energie te richten op andere sensibiliseringskanalen.

Daardoor is het aantal Materiaal Packs (een programma dat Brusselse scholen sorteermateriaal aanbiedt) aanzienlijk toegenomen: 9 Materiaal Packs in Nederlandstalige scholen, 23 Materiaal Packs in Franstalige scholen.

Het proefproject met virtuele rondleidingen in onze installaties, dat in 2020 van start ging, is met succes voortgezet: er zijn er 24 gehouden.

Ten slotte is het pedagogisch team begonnen met de ontwikkeling van een innovatief project: een ludiek-educatieve kit voor het basisonderwijs. Volledig intern ontwikkeld (inhoud en grafische vormgeving) moet productie ervan in de eerste helft van 2022 klaar zijn.

Het luik Terreincommunicatie kon zijn gebruikelijke taken ter ondersteuning van de Operationele dienst voortzetten, met name door in te staan voor:

- 489 verspreide huis-aan-huisfolders
- 44 dispositieven voor glasbollen (plaatsing van een bord + verspreiding van folders in de wijk)
- 6 sensibiliseringsacties
- 67 leveringen van documentatie voor diverse bewustmakingsacties
- 14 ondersteunende acties

Profiterend van een versoepeling van de sanitaire maatregelen in september 2021, nam het team deel aan 2 evenementen om Net Brussel en zijn opdrachten te vertegenwoordigen.

Het project #WakeUpCleanUp bleef burgerinitiatieven voor wijkschoonmaak ondersteunen, ondanks de aanpassingen die werden opgelegd door de gezondheidscontext. Zo zijn in de loop van het jaar 32 acties ondersteund.

Sinds begin 2021 heeft het team Pedagogie en Terreincommunicatie het beheer van het project «Appartementsgebouwen» overgenomen. Na een eerste update van de eerder bij het project betrokken gemeenten, is dit jaar contact (telefonisch-bezoek) opgenomen met de appartementsgebouwen in de gemeente Schaarbeek, met het oog op de uitrusting ervan met blauwe en gele afsluitbare containers.

Ten slotte is het team Pedagogie en Terreincommunicatie vanaf september 2021 sterk gemobiliseerd voor de tentoonstelling «Louis. Mehdi. Stéphanie. Ten dienste van Brussel sinds 1990», die in maart 2022 in Recy-K is ingehuldigd.

Het doel van de opdrachten van de cel Pedagogie en Terreincommunicatie is verschillende doelgroepen bewustmaken/inlichten die niet noodzakelijkerwijs toegang hebben tot de massamedia of voor wie informatie snel of rechtstreeks moet worden gebracht. Door de pandemie kon de cel haar activiteiten niet volledig ontplooiën, waardoor het aantal animatoren is afgenomen.



DE DIENST PERSONEELSBELEID

Het team van de dienst Personeelsbeleid is het belangrijkste aanspreekpunt voor alle vragen van de personeelsleden binnen het bedrijf.

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

- aanwerving;
- opleiding;
- loonadministratie;
- loopbaanbeheer;
- medische zaken;
- disciplinaire zaken.

De in 2020 aangevangen reflectie over de structuur van de dienst heeft geleid tot de uitwerking van een nieuw organigram. Dit sluit aan bij de conclusies van de audits, die erop wezen dat de intermediaire managementstructuren moesten worden versterkt.

Dit organigram is geleidelijk uitgerold en is afhankelijk van de validering van de versterkingen waarin het personeelsplan, dat in december 2021 door de Regering is goedgekeurd, voorziet.

De Covid-crisis

Ondanks de ingewikkelde gezondheidscontext heeft het Personeelsbeleid al zijn activiteiten gehandhaafd door bepaalde processen aan te passen.

De verschillende stuiptrekkingen van de pandemie hebben de voorziene terugkeer op kantoor in het jaar 2021 zwaar op de proef gesteld. In deze omstandigheden was het noodzakelijk om de band met de teams te onderhouden. Deze bewustmaking van de managers gebeurde via workshops over het thema «management op afstand». Er is ook een platform opgezet om alle administratieve personeelsleden regelmatig te bevragen over hun beleving tijdens deze bijzondere periode.

Verschillende dimensies zijn bestudeerd, waaronder interpersoonlijke relaties, managerrelaties, duidelijkheid van de doelstellingen, ervaren ondersteuning, en de voor- en nadelen van werken op afstand.

Het ziekteverzuim

In tegenstelling tot de piek in het ziekteverzuim tijdens de eerste golf in 2020 hebben de verschillende preventiemaatregelen het mogelijk gemaakt het ziekteverzuim op een aanvaardbaar niveau te houden, hoewel het relatief hoog blijft in vergelijking met normaal (ongeveer 12% tegen 8%). Dankzij deze maatregelen konden grote verstoringen in de ophaaldiensten worden voorkomen.

In dit verband wijzen we er ook op dat een deel van het personeel ingezet bij de Reiniging, is georiënteerd naar de ophaalactiviteiten.

De loopbaan

In 2021 vonden verschillende examens plaats, georganiseerd in samenwerking met SELOR, waaronder:

- een wervingsexamen voor personeel van niveau 3 voor de operationele diensten van Net Brussel (ploegbaas, omkaderaar, vakman);
- een examen voor overgang naar niveau 1, specifiek voor Net Brussel.

Naar aanleiding van deze examens zijn lijsten met geslaagden opgesteld. Deze geslaagden zullen te zijner tijd aan specifieke proeven kunnen deelnemen.

De diversiteit

Sinds 1 juni 2021 is er een diversiteitsmanager in functie. Zij zet zich in voor deze taak en voor de gelijke kansen.

Onder haar impuls is begonnen met de uitrol van het actieplan 2020-2022. Er is een nieuw medevoorzitterschap aangesteld in de Diversiteitscommissie en er is een module «diversiteit» opgenomen in de Onthaalopleiding voor alle nieuwkomers.

2021 was voor de Sociale dienst opnieuw een jaar waarin de pandemie beperkingen oplegde.

De animatrices konden de gebruikelijke gezellige activiteiten niet organiseren.

De maatschappelijk assistentes van hun kant betreuren het gebrek aan contact en aanwezigheid bij de personeelsleden in moeilijkheden. Bijgevolg kon de hulp van de medewerkers van deze dienst niet op de meest empathische en doeltreffende manier worden gegeven.

Arbeidsongeschiktheden

In 2021 is de Sociale dienst geconfronteerd met talrijke gevallen van langdurig zieke personeelsleden, met name door arbeidsongevallen. De procedure voor de erkenning van deze ongevallen is trouwens tijdens de Covid-periode versoepeld door de bezoeken bij de controlearts van Axa te beperken.

Tijdens hun arbeidsongeschiktheid konden veel personeelsleden op de steun rekenen van de medewerkers van de Sociale dienst. Onder hen waren er verschillende die weer het werk konden hervatten of toegelaten werden tot een reclasseringspost.

Deze periode toonde de beperkingen van Net Brussel om, aan steeds meer personeelsleden, dienstaanwijzingen te bieden die rekening konden houden met hun fysieke beperkingen. Veel werklieden konden niet worden gere-integreerd, wat tot frustratie leidde. Dergelijke situatie leidt tot een langdurige inkomensdaling, met soms ingrijpende gevolgen voor het hele gezinsleven.

Financiële onzekerheid, gezinsbreuk, verlies van een geliefde, ziekte, depressie, zelfmoordgedachten, alcoholisme ... om deze redenen namen sommige personeelsleden contact op met de Sociale dienst. Het team van de Sociale dienst kon hen soms ontmoeten. Zo niet, werd regelmatig telefonisch contact gehouden.

Financiële moeilijkheden

Bovendien nemen de werklieden en de cel Loonadministratie van Net Brussel dagelijks contact op met de Sociale dienst om oplossingen te vinden voor bepaalde financiële problemen.

De Sociale dienst heeft in 2021 121 voorschotten toegekend. Er is hulp gevraagd voor de betaling van facturen in verband met huisvesting, maandelijkse lasten en voeding. In de meeste gevallen probeerden de personeelsleden hun rekeningen zo goed mogelijk te betalen.

De personeelsleden informeren over loonschommelingen, de risico's van kredieten, de noodzaak om zijn budget nauwgezet te beheren blijft een prioriteit voor de Sociale dienst.

DE DIENST RECHERCHE EN VERBALISATIE

Het jaar 2020 en de pandemie hadden de dienst gedwongen om zijn werkwijze zeer snel te herzien, met name door het doorzoeken van vuilniszakken gedurende enkele maanden op te schorten. In 2021 is deze activiteit bijna normaal hervat.

De controle op de naleving van de sorteerverplichting (van kracht sinds 1 januari 2010) en/of op de naleving van de ophaaluren resulteerde in 1.476 processen-verbaal. Het aantal vaststellingen via camera nam af (146 processen-verbaal), maar het volume van de vastgestelde sluikstorten nam aanzienlijk toe: tot meer dan 100 m³.

Zoals voorzien in het plan Up ! zijn er contacten gelegd met Brussel Preventie en Veiligheid om extra camera's te verkrijgen. Dit dossier wordt waarschijnlijk in de loop van 2022 afgerond.

249 processen-verbaal hadden betrekking op gevallen van invoer van afval naar het Gewest. In 822 gevallen was er betrapping op heterdaad van zwerfvuil (sigarettenpeuken, klein afval, enz.) en in 275 gevallen was er betrapping op heterdaad van grotere sluikstorten.

Het is de verdienste van de verbaliserende personeelsleden dat, ondanks de hardnekkigheid van de pandemie, het aantal processen-verbaal (3.031 PV's) is gestegen ten opzichte van 2020 (2.880 PV's) en dat er meer gerichte methoden voor het opsporen van overtredingen zijn ontwikkeld, met name door middel van terreincontroles waarbij een team controleurs en ophalers alle zakken van een bepaalde weg die buiten de toegestane dagen zijn buitengezet, meenemen voor een volledige controle (uren, sortering, aanwezigheid van glas, chemische producten, scherpe voorwerpen, enz.)

Met het oog op een snellere behandeling van de dossiers heeft de dienst Recherche en Verbalisatie de digitalisering van de procedures voortgezet door een nieuwe versie van het reeds in gebruik zijnde computerprogramma in te zetten. De ontwikkeling van de nieuwe software vereist de invoering van nieuwe werkmethode voor de hele dienst en zal nog veel meer aanpassingen met zich brengen.

Ten slotte is in samenwerking met de Communicatiedienst de mogelijkheid bekeken om alternatieve straffen voor administratieve boetes in te voeren, zoals een gemeenschapsdienst.

DE DIENST INTERNE AUDIT



De mix van het team, bestaande uit zeven mensen afkomstig van de operationele dienst en centrale administratie, zorgt voor een beter totaalbeeld van het bedrijf en maakt het mogelijk projecten met voldoende afstand te realiseren.

De belangrijkste taken van de dienst Interne audit zijn actief deelnemen aan de voortdurende verbetering van de werking van het bedrijf door toe te zien op de correcte uitvoering van de werkprocedures op het terrein.

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

Deze dienst staat ook in voor de behandeling van enquêtes/klachten van de Algemene Directie, neemt actief deel aan projecten in samenwerking met andere diensten van Net Brussel en biedt ondersteuning aan de ISO-dienst.

De organisatie- en werkingswijze is verdeeld over verschillende toepassings- en controlegebieden, die een goede taakverdeling tussen elke auditor mogelijk maken.

ISO-ondersteuning

De dienst Interne audit voert audits uit in de verschillende sectoren en operationele shiften van Net Brussel, ter ondersteuning van de SO.

Het doel van deze audits is de controle op de aanmaak, de goedkeuring, de verdeling, het gebruik en de updates van documenten en registraties.

Preventieve en corrigerende maatregelen worden het hele jaar door geëvalueerd om de prestaties voortdurend te verbeteren.

DE ISO-dienst



De ISO-dienst staat in voor het behoud van de certificeringen «ISO 9001» (Kwaliteitsmanagementsysteem) en «ISO 14001» (Milieumanagementsysteem) en bestaat uit twee medewerkers. Zes interne auditoren bieden ondersteuning bij de uitvoering van audits van de operationele diensten.

Audit en certificeringen

De ISO-dienst heeft 15 afzonderlijke interne audits uitgevoerd (deels uitbesteed aan de dienst Interne audit).

- 102 nieuwe Kwaliteitsacties zijn opgesteld.
- 287 documenten van het Managementsysteem zijn gewijzigd of toegevoegd.

De gecertificeerde diensten van Net Brussel worden gecontroleerd door een externe instantie (Vinçotte) die nagaat of hij de kwaliteit van zijn diensten voortdurend verbetert en voldoet aan de normen ISO 9001 en ISO 14001.

Projecten en belangrijkste feiten in 2021

- De 15 interne audits, 17 procesbeoordelingen en 4 geplande directiebeoordelingen zijn gehouden.
- De meeste functiebeschrijvingen van de diensten van Net Brussel zijn herzien volgens een nieuw model en zijn na goedkeuring door de dienst Personeelsbeleid op de ISO-site opgenomen.
- De visie van de Algemene directie over de kwaliteit en het milieu is lichtjes aangepast en aan alle diensten meegedeeld.
- Een tweede follow-up-audit ISO 9001 en ISO 14001 is uitgevoerd door de externe organisatie Vinçotte.
- Een kwaliteitsborgingsplan voor de ophaling en reiniging, rekening houdend met de door Net Brussel gevolgde ISO-normen, is ontwikkeld en wordt beheerd.

De Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk



1. De Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk

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

2. Het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW)

Het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk is in 2021 elf keer bijeengekomen. Tijdens elk van de vergaderingen werden notulen opgesteld waarin ook de te nemen acties op het gebied van veiligheid en welzijn op het werk werden genoteerd.

In dit verband heeft de IDPB in 2021 11 maandverslagen opgesteld en gepresenteerd. Elk van deze verslagen bevatte een samenvatting van de arbeidsongevallen die zich hebben voorgedaan en analyses van deze arbeidsongevallen, alsmede diverse statistieken: frequentiegraad, ernstgraad, enz.

Ook de follow-up van de door het IDPB genomen preventiemaatregelen wordt hierin vermeld.

Deze verslagen bevatten eveneens de evaluaties van zijn jaaractieplan. Het doel hiervan: de hiërarchisch verantwoordelijken aanzetten om de verschillende maatregelen door te voeren.

3. Het jaaractieplan 2021

Er is een ambitieus jaaractieplan opgesteld en door het CPBW gevalideerd. Dit plan, dat resoluut dynamisch is, omvat alle preventiemaatregelen die in 2021 moeten worden uitgevoerd.

Gebaseerd op het principe van het vijfjarenplan en gevoed door de in de loop van het jaar verzamelde informatie is het de bedoeling dat elke actie concreet is. De vorderingen worden gevolgd in het evaluatieverslag van het JAP en voorgelegd aan het CPBW.

4. Stand van zaken en bezoeken aan de operationele en administratieve sectoren


De IDPB bezoekt regelmatig de verschillende sectoren van Net Brussel om het welzijn op het werk te evalueren. Hij zag er ook op toe dat de door het CPBW getroffen maatregelen werden opgevolgd.

Dankzij deze bezoeken, die samen met de Externe Dienst voor Preventie en Bescherming (EDPB) werden gehouden, kon worden nagegaan of de arbeidsomstandigheden en de werk- en beschermingsuitrusting aangepast waren voor de werknemers. De klachten en suggesties van de personeelsleden tijdens deze bezoeken, zijn geëscaleerd naar de hiërarchisch verantwoordelijken en de ondersteunende diensten.



5. Statistieken over de arbeidsongevallen in 2021

Statistieken	Aantal
Aantal arbeidsongevallen met arbeidsongeschiktheid	126
Aantal verloren kalenderdagen	5.667
Aantal effectief gepresteerde uren door het personeel van Net Brussel	5.391.150
Aantal effectief gepresteerde uren door uitzendkrachten	17.833
Aantal effectief gepresteerde uren door studenten	37.245
Frequentiegraad	23,37
Ernstgraad	1,05
Aantal arbeidsongevallen met dodelijke afloop	0
Aantal arbeidsongevallen op de werkweg	10
Aantal arbeidsongevallen met uitzendkrachten	2
Aantal arbeidsongevallen met studenten	6



DE DIENST INFRASTRUCTUUR

De dienst Infrastructuur staat in voor het onderhoud van de gebouwen van Net Brussel. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen routineonderhoud, dat erop gericht is de minimale functionele capaciteit van de infrastructuur in stand te houden, en moderniserings- en verbouwingswerkzaamheden, die erop gericht zijn het gebouw aan te passen aan nieuwe eisen die voortvloeien uit mentaliteiten, gewoonten, enz., maar ook uit technische of wettelijke richtlijnen.

In 2021 heeft de dienst de uitwerking van een strategie voor de herstructurering en de bouw van nieuwe infrastructuur voortgezet, op basis van de constatering dat een aantal gebouwen van Net Brussel verouderd en onaangepast is.

BUDA

Het Buda-project beoogt de volledige transformatie van de site door de sloop van het bestaande gebouw, de bouw van een nieuw milieuvriendelijk gebouw en de inrichting van de parkeerplaats en de omgeving.

In de toekomstige sector zullen alle activiteiten van de specifieke ophaling (inclusief ADR), de dienst Recherche en Verbalisatie, het centraal magazijn en een nieuw Recypark worden ondergebracht in een aangener en comfortabeler gebouw voor het personeel.

Het Recypark, dat toegankelijk is voor alle Brusselaars, zal voor ieders gemak overdekt zijn. Op de site is ook een Recyclerie geïntegreerd om het afval om te zetten in hulpbronnen. Het ontwerp van de ruimten zal een vloeiende circulatie op het terrein mogelijk maken.

De milieu- en stedenbouwkundige vergunningen zijn verkregen en de werf is in juni 2021 van start kunnen gaan.

Na de sloop van het bestaande gebouw begonnen de grondwerken. Eind 2021 was de aanleg van de ondergrondse parkeergarage in volle gang.

Volgens de huidige planning moet de site in januari 2024 opengaan.

De dienst Infrastructuur coördineert de architecten, de deskundigen en de algemene aannemer. Hij ziet toe op de planning, het budget en technische en administratieve kwesties. Hij communiceert regelmatig met de gebruikers om ervoor te zorgen dat aan de behoeften van de diensten wordt voldaan.



Recypark Anderlecht

Het in 2014 gestarte Recypark-project in Anderlecht is momenteel in aanbouw. Het terrein, gelegen aan de F. Demetskaai 22, zal uiteindelijk bestaan uit loskades, een honderd meter lange wachtrij, een gedeeltelijk hergebruikte hal en een openbare ruimte (skatepark + groene ruimte).

Het door het EFRO gesubsidieerde project is de winnaar van de BeExemplary award.

De vergunningen (milieu en stedenbouwkundig) werden verkregen en de werf is gestart op 30/08/2021. Na de afbraak- en grondwerken, zijn de eerste funderingen gelegd.

Naast de inzameling van tonnages vergelijkbaar met de andere Recypark is dit project innovatief omdat het verschillende doelstellingen nastreeft:

- Uitbreiding van het netwerk van gewestelijke containerparken (Recypark)
- Verbetering van afvalsortering en recyclage (Europese richtlijn)
- Vestiging van een Recypark in een centrale zone en in de onmiddellijke nabijheid van een dichtbevolkt gebied
- Integratie van de wachtrij op de site
- Gemakkelijkere toegang voor voetgangers en fietsers
- Een speciale rijbaan voor geweigerde gebruikers
- Uitgebreide loskades
- Integratie van een Recyclerie na het afvalsorteringscircuit
- Overdekken van het loskade met een hergebruikte hal
- Stedelijke integratie door een gemengd gebruik te voorzien (openbare ruimte naast het Recypark)

Volgens de huidige planning zullen de werkzaamheden in september 2023 voltooid zijn.



Sorteerpunten

Net Brussel wordt regelmatig geraadpleegd door projectontwikkelaars, ontwerpers en openbare bouwheren. Zij zijn op zoek naar afvalinzamelingoplossingen die aangepast zijn aan de bouw en renovatie van collectieve woningen.

Zo worden aanvragen om plaatsing en inzameling van afval in sorteerpunten (ondergrondse containers) vaak rechtstreeks aan Net Brussel gericht.

Net Brussel geeft zijn akkoord aan dergelijke aanvragen sinds 2017. Het beheer van het huishoudelijk afval (restafval, papier/karton, PMD, etensresten) in deze appartementsgebouwen gebeurt niet meer via een afvallokaal en mechaniseerbare containers, maar door dit afval naar een op straat gelegen sorteerpunt te brengen. Uitgaande van een ophaalfrequentie die vergelijkbaar is met die van de andere, kan elk sorteerpunt 150 wooneenheden verwerken. De maximumafstand van de voordeur van het gebouw tot het sorteerpunt bedraagt 80 m. Elk sorteerpunt is uitgerust met één ondergrondse container voor elk van de 4 bovengenoemde fracties.

De aanleg van de sorteerpunten wordt gefinancierd door de aanvrager (bv. projectontwikkelaar). Ze omvat:

- De levering van betonputten, ondergrondse containers, inwerpzuilen en toegangscontrolevoorzieningen,
- De plaatsing en vloerafwerking,
- De financiering van een onderhoudscontract voor de eerste vijf jaar.

Net Brussel haalt het huishoudelijk afval gratis op in de sorteerpunten.

In 2018 zijn de eerste sorteerpunten ingericht. In 2021 zullen 5 vastgoedprojecten met in totaal 2.000 wooneenheden ermee zijn uitgerust.

Projecten	2018	2019	2020	2021
Anderlecht - Erasmusproject - 1315 wooneenheden	2 sorteerpunten	4 sorteerpunten		
Brussel - project Modelwijk - 159 wooneenheden		2 sorteerpunten		
Brussel - project Tivoli - 446 wooneenheden		5 sorteerpunten		
Anderlecht - project Compas - 129 wooneenheden			1 sorteerpunt	
Brussel - project Tour & Taxis - 202 wooneenheden				1 sorteerpunt
Totaal	2	11	1	1

Het Gewestelijk Agentschap voor Netheid heeft ook zijn principeakkoord gegeven voor een dertigtal vastgoedprojecten die ongeveer 14.000 wooneenheden herbergen. De ingebruikname van deze projecten vindt plaats tussen 2022 en 2025.

PMD-verpakkingen en papier en karton worden los in de inwerpzuilen gedeponereerd. Alleen restafval en etensresten moeten in zakken van 30 liter worden gedaan voordat ze in de ad-hoczuilen worden gedeponereerd.

In 2021 werd administratief werk (erkenning van leveranciers, verwerking van aanvragen, communicatie met de bewoners, enz.) alsook terreinwerk (werfbezoeken) verricht. En ook een opvolgingswerk moest worden verzekerd, aangezien klachten van bewoners, operationele klachten, vragen om reiniging en reparaties moesten worden behandeld.

Vanaf 2023 zorgt Net Brussel voor het onderhoud van de in 2018 geplaatste sorteerpunten.

Ondergrondse glasbollen

Na een vraag van een Brusselse gemeente of van onze operationele diensten is het de dienst Infrastructuur die de werken voor het ondergronds plaatsen van de glasbollen beheert. Voor het welslagen van deze projecten moet elke werf worden gecoördineerd (controle van nutsleidingen, vereisten van de operationele dienst, akkoord van het college van de gemeente, toegang voor PBM, toevoeging van een put voor textiel, enz.) Vervolgens is een follow-up van de nieuwe infrastructuren noodzakelijk zoals :

- onderhoud van alle bestaande sites (2x/jaar);
- vragen om reparatie na schade;
- vernieuwing van bestaande sites (minimaal na 5 jaar gebruik);
- verwijdering van sites (op basis van vragen van gemeenten naar aanleiding van klachten van omwonenden, enz.)

Nieuwe sites:

1. Driebruggenstraat (Oudergem) + 1 textiel (Spullenhulp)
2. Sint-Ceciliavorplein (Ganshoren) + 1 textiel (Terr des Hommes)
3. Van Souststraat 129 (Anderlecht)
4. Demostenestraat (Anderlecht) + 1 textiel (Spullenhulp)
5. Herzieningslaan/Hoek Eloy (Anderlecht)
6. Brigittinestraat (Stad Brussel) + 1 textiel (Spullenhulp)
7. Renaissancelaan (Stad Brussel) + 1 textiel (Spullenhulp)
8. Oorlogskruisenlaan (Neder-Over-Heembeek)
9. Rigasquare (Schaarbeek)
10. Basilieklaan face 333 (Koekelberg)
11. Novillesquare (Koekelberg)
12. Daringlaan (Molenbeek)
13. Condorlaan (Molenbeek)

Vernieuwing van ondergrondse sites:

1. Charles Plisnierlaan (Anderlecht)
2. Vaandelstraat / Dorpsstraat (Anderlecht)
3. Sint-Katelijneplein (Stad Brussel)
4. Trasserweg (Neder-Over-Heembeek)
5. Genèvestraat (Evere) Avenue Besme (Forest)
6. Besmelaan (Vorst)
7. De Rudderstraat (Molenbeek)
8. Antoine Dansaertstraat / kruising Léon Lepagestraat (Stad Brussel)
9. Koningin Fabiolaplein (Ganshoren)
10. Koninging Paolaplein (Ganshoren)
11. Isidore Terlinckstraat (Molenbeek)
12. Hertoginneplein (Molenbeek)

Elektrische laadpalen

In 2021 werden 19 nieuwe oplaadpunten voor elektrische voertuigen geïnstalleerd op de sites van Berchem, Broqueville, Monnoyer, Molenbeek en Schaarbeek.



DE DIENST AANKOPEN EN LOGISTIEK

De dienst Aankopen & Logistiek houdt toezicht op de meeste aankopen van Net Brussel via de gunning van overheidsopdrachten voor leveringen en diensten.

Deze «ondersteunende» dienst centraliseert de aanvragen van zowel de operationele als de administratieve diensten.

De dienst publiceert de overheidsopdrachten en ontvangt de offertes via het platform E-Procurement. Dit systeem garandeert een maximale transparantie en veiligheid van de procedures.

Meer dan 50% van de in 2021 uitgeschreven overheidsopdrachten bevatte een sociale of milieuclausule.

In cijfers:

- In 2021 zijn 109 overheidsopdrachten uitgeschreven voor een cumulatief gunningsbedrag van meer dan 100 miljoen euro.
- Verdeling van 6.120 oranje containers van 25 liter ter ondersteuning van de sortering van voedingsafval.
- Verdeling van 6.925 inoxen drinkbussen in plaats van wegwerpflessen. Deze vervanging betekent een jaarlijkse besparing van meer dan 4 ton plastic afval!
- Tegelijkertijd heeft Net Brussel 22 hogedebietfonteinen gehuurd die zijn aangesloten op het stadswater.

DE DIENST WPB

(Wagenparkbeheer)



De dienst is hoofdzakelijk verantwoordelijk voor de aanschaf van nieuwe voertuigen en andere machines, het onderhoud en de reparatie ervan, en voor de administratieve en technische conformiteit ervan. Het beheert ook de dossiers van verkeersongevallen en de technische opleidingen.

De gezondheids crisis Covid-19 heeft de werking van de diensten ernstig overhoop gegooid en aanzienlijke neveneffecten gehad: afwezigheden van personeel, tekort aan reserveonderdelen, langere levertijden voor voertuigen, opgeschorte opleidingen, enz.

In cijfers

In 2021 werden 76 nieuwe voertuigen en machines in gebruik genomen:

- 7 middelgrote ophaalwagens (huis-aan-huis en gemechaniseerde ophaling);
- 2 vrachtwagens met grijper voor de opruiming van sluisstorten;
- 1 anti-graffititruck;
- 19 veegmachines 5 m³;
- 3 x 4 m³ veegmachines met 3de onkruidborstel;
- 18 hybride of elektrische dienstwagens ;
- 2 stadsvoertuigen voor het vervoer van stadsafvalzuigers;
- 2 elektrische fietsen;
- 22 stadsafvalzuigers (Glutton).

In totaal beschikt Net Brussel over 821 voertuigen.

Belangrijkste feiten

- De ophaalwagen op waterstof is in ontvangst genomen en de homologatie- en inschrijvingsfase van het voertuig is begonnen. Geplande ingebruikneming van het voertuig: het eerste kwartaal van 2022.
- Het team technische opleiders heeft zijn intrek genomen in zijn nieuwe kantoren op de site Tivol-e. Zij beschikken ook over nieuwe opleidingsruimten.

DE JURIDISCHE DIENST

In 2021 heeft de Juridische Dienst zijn ondersteunende rol voortgezet door de verschillende diensten en sectoren van Net Brussel te helpen om hun juridische problemen op te lossen, zowel preventief (voorafgaand aan een mogelijk geschil), als tijdens een rechtsprocedure (in het kader van een bestaand geschil).

In het kader van het herontwikkelingsplan van Net Brussel heeft de Juridische dienst, in samenwerking met de betrokken diensten van Net Brussel en het voogdijkabinet, gewerkt aan diverse ontwerpdocumenten in verband met zowel de openbare dienst opdrachten als de commerciële activiteiten van Net Brussel. Het gaat om volgende teksten:

- Voorontwerp van verordening tot opheffing van de agglomeratieverordening van 19 december 2008 betreffende de verwijdering van afval door middel van ophalingen;
- Ontwerpbesluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering betreffende de ophaalmodaliteiten van toepassing op de producenten of houders van huishoudelijke afvalstoffen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- Ontwerpbesluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot wijziging van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 29 oktober 2011 tot vaststelling van delegaties van bevoegdheden aan de leidend ambtenaar en de adjunct-leidend ambtenaar van Net Brussel, Gewestelijk Agentschap voor Netheid;
- Ontwerpbesluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot vaststelling van de tarifiering van de prestaties van het Gewestelijk Agentschap voor Netheid van toepassing op de producenten of houders van huishoudelijke afvalstoffen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- Ontwerpbesluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering betreffende de interventiemodaliteiten van het Gewestelijk Agentschap voor Netheid als exclusieve overheid belast met de fabricage en verdeling van de afvalzakken en - containers aangeboden aan de ophaling;
- Ontwerpbesluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering betreffende de terugvordering van de door het Gewestelijk Agentschap voor Netheid gemaakte kosten in het kader van het afvalstoffenbeheer bij inbreuk of achtergelaten afvalstoffen.

Op de Juridische dienst is ook een beroep gedaan in het kader van de hervorming van het commerciële luik van Net Brussel, waaronder de toekomstige herziening van de algemene verkoopvoorwaarden van Net Brussel.

Nog steeds in het kader van de uitrol van het plan Up! heeft de Juridische dienst zijn analysewerkzaamheden voortgezet met het oog op de goedkeuring van een nieuw gecoördineerd administratief en geldelijke statuut voor Net Brussel.

Op personeelsgebied heeft de Juridische dienst ondersteuning geboden bij de goedkeuring en uitvoering van verschillende besluiten, zoals met name het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 18 november 2021 tot wijziging van het administratief en geldelijk statuut van het personeel van Net Brussel, met het oog op de invoering van het principe van het personeelsplan.

De Juridische dienst volgde ook klachten op die waren ingediend wegens agressie tegen bepaalde personeelsleden van Net Brussel tijdens de uitoefening van hun functie; sommige daarvan werden in de loop van het jaar 2021 in positieve zin afgesloten.

Wat de relaties van Net Brussel met sommige van zijn concurrenten betreft, heeft de Juridische dienst bijgedragen aan de verdediging van Net Brussel in het kader van het kort geding dat was aangespannen om de opheffing van de bevrozing van de dotatie van Net Brussel (20%) in december 2020 aan te vechten. Dit kort geding is bij een rechterlijke beslissing van 19 maart 2021 verworpen.

DE FINANCIËLE DIENST¹

In totaal bedroeg de algemene uitgavenbegroting van Net Brussel, aangepast voor 2021, 263.508.000 EUR (uitvoering: 247.983.000 EUR in vereffeningskrediet).

De algemene ontvangstenbegroting is geraamd op, aangepast voor 2021, 251.056.000 EUR (uitgevoerd: 262.771.000 EUR).

Wat de eigen middelen betreft (behalve de dotatie), bedroeg het resultaat van de ophalingen van niet-huishoudelijk en industrieel afval via contracten en overeenkomsten ongeveer 17.700.000 EUR². Vervolgens bedroegen de bijdragen voor het storten van afval in de energiewaarderingsinstallatie 17.728.000³. De inkomsten uit de verkoop van groenestroomcertificaten bracht 7.916.000⁴ EUR op.

De uitgavenbegroting van Net Brussel bestaat hoofdzakelijk uit terugkerende uitgaven: het gaat om uitgaven voor personeel, voor rollend materieel en depots en het onderhoud daarvan, en om uitgaven voor de verwerking van het opgehaalde afval.

1. Ontvangsten (begrotingsuitvoering in EUR)	2020	2021
Gewestdotatie	157.160.000	164.617.000
Andere ontvangsten	99.865.000	98.154.000
TOTAAL	257.025.000	262.771.000

2. Uitgaven (begrotingsuitvoering in EUR)	2020	2021
PERSONEEL	147.800.000	149.000.000
WERKING	88.100.000	88.283.000
waarvan algemene werkingskosten	46.229.000	41.593.000
waarvan werkingskosten voor het wagenpark	6.500.000	7.400.000
waarvan werkingskosten voor de huisvuilverwerking	35.371.000	39.290.000
INVESTERING	11.100.000	10.700.000
TOTAAL	247.000.000	247.983.000

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

² Basisallocatie 02.004.03.09.1611 - Opbrengst van de ophaling van niet-huishoudelijk- en industrieel afval via contract of overeenkomst

³ Basisallocatie 02.004.03.12.1620 - Bijdrage betaald door de openbare entiteiten voor de storting in de verbrandingsinstallatie en 02.004.03.13.1611 - Bijdrage betaald door de bedrijven voor de storting in de verbrandingsinstallatie

⁴ Basisallocatie 02.004.03.32.7730 - Groenestroomcertificaten ontvangen voor de groene elektriciteit die door de verbrandingsinstallatie wordt geproduceerd



NET BRUSSEL



net.brussels 