

Jaarverslag  
Net Brussel


2020



Net Brussel  
de Broquevillelaan 12  
1150 Brussel  
[www.arp-gan.be/nl](http://www.arp-gan.be/nl)  
**0800/981 81**

Verantwoordelijke uitgever: Vincent Jumeau  
Gecoördineerd en gerealiseerd door de Communicatiedienst  
Ce document est aussi disponible en français.

# Inhoudsopgave

- 4 Voorwoord van de Algemene Directie
  - 6 Operationele Dienst
    - 6 • Afvalophaling
    - 17 • Reiniging
  - 21 Afvalverwerking
  - 25 Dienst Support Clients et Citoyens
  - 26 Communicatiedienst
  - 30 Dienst Human Resources
    - 32 • Gewestelijke School voor Openbare Netheid
  - 35 Sociale Dienst
  - 36 Sociale Dienst/sociaal assistentes
  - 38 Dienst Recherche en Verbalisatie
  - 40 Dienst Interne Audit
  - 42 ISO-dienst
  - 43 Interne Dienst voor Preventie en Bescherming
  - 45 Dienst Infrastructuur en Projecten
  - 47 Dienst Aankoop en Logistiek
  - 48 Dienst Wagenparkbeheer
  - 49 Juridische Dienst
  - 50 Financiële Dienst
- 

# Voorwoord van de Algemene Directie

---

2020 moest voor Net Brussel een uitzonderlijk jaar worden. Het Agentschap werd immers in 1990 opgericht en zou zijn 30-jarig bestaan vieren.

De Covid-19-crisis wierp een lichte schaduw over deze gebeurtenis. Maar de pandemie heeft ook onze onmisbare positie bij de inwoners van het Gewest weer onder de aandacht gebracht.

Meer nog dan deze symbolische datum zijn de opdrachten die wij dag na dag voor 1,2 miljoen Brusselaars uitvoeren, in deze totaal ongekennde context, het bewijs van de vitaliteit van onze onderneming en van ons engagement om ons vermogen te tonen om ons in te zetten voor het algemeen welzijn.

Ook al bevonden wij ons niet in de frontlinie, de instandhouding van onze activiteiten werd door de Brusselaars aansen op prijs gesteld. Ramen werden opgefleurd met berichten, andere berichten werden rechtstreeks op de vuilniszakken geplakt. Een deel van het applaus om 20.00 uur was ook gericht aan ons personeel.

Deze gezondheids crisis heeft echter een enorme druk gelegd op ieders schouders. Hoe kunnen wij onze plichten jegens de burgers vervullen en tegelijkertijd onszelf en de burgers beschermen? Hoe vermijden we onverantwoorde risico's? Wij hebben vaak getwijfeld, maar toch zijn wij verdergegaan. Deze veerkracht is onze kracht.

Hoewel het Agentschap deze ervaring collectief te boven is gekomen, mogen we niet vergeten dat dit virus ook een groot aantal van de meest kwetsbare burgers heeft getroffen. Velen van ons hebben het virus opgelopen. Anderen hebben geliefden verloren.

In de afgelopen 30 jaar heeft het Agentschap te maken gehad met vele uitdagingen en het zal er in de toekomst nog meer het hoofd moeten bieden. Door gebruik te maken van onze collectieve intelligentie zullen wij veel van onze werkwijzen moeten herzien, zowel in onze privésfeer als in het Agentschap. Ons werk zal moeten evolueren in lijn met de technologische vooruitgang. Dit zal het geval zijn op het niveau van het werk in de centrale administratie waar de praktijk van het telewerken zal worden uitgebreid, maar ook in de operationele sectoren met nieuwe draagbare werkinstrumenten voor de omkadering.

Maar het jaar 2020 gaat niet alleen over het beheer van onze activiteiten tijdens een pandemie. Wij hebben reeds verschillende belangrijke wijzigingen in onze activiteiten aangebracht: versterking van de aanwezigheid in de Recypark met de functie van omkaderaar, een gemoderniseerd wagenpark voor het verwijderen van graffiti, innoverende communicatieacties tegen overlast inzake netheid,...

De omschakeling van het hele Brussels Hoofdstedelijk Gewest naar een 30 km-zone heeft eveneens een impact gehad op onze activiteiten. Maar deze (r)evolutie van de mobiliteit in Brussel werd ook als een kans gezien. Het is te hopen dat dit met name voor onze ophaalploegen zal leiden tot rustiger rijden en dus minder stress bij de uitvoering van hun opdrachten.

Wij hebben ook een plan ontwikkeld voor de geleidelijke reorganisatie van de commerciële activiteiten. De goedkeuring en de uitvoering ervan in de komende jaren moeten het mogelijk maken de aantrekkelijkheid, de betrouwbaarheid en de kwaliteit van het dienstenaanbod te versterken, de sortering te bevorderen en de doelstellingen van het Gewest op het gebied van milieu, economie en openbare netheid te verwezenlijken. Bovendien moeten de werkzaamheden op het gebied van de compartimentering van de activiteiten en van de operationele stromen ons in staat stellen het financiële evenwicht te bewaren en een krachtig antwoord te geven op de aanbevelingen van de audits, de opeenvolgende klachten van de private sector en de lopende uitwisselingen met de Europese Commissie.

Kortom, ook al is er een voor en na corona, het Agentschap zal altijd een Agentschap in beweging zijn, klaar om nieuwe uitdagingen aan te gaan.



Handwritten signature of Vincent Jumeau in blue ink.

Vincent Jumeau  
Directeur-generaal

# Operationele dienst

De Operationele dienst is het zenuwcentrum van Net Brussel en voert de ophaal- en reinigingsopdrachten uit. Deze activiteiten zijn vooral belangrijk voor de burger omdat ze zorgen voor een aangename leefruimte, een gezond huis en propere straten.

## Afvalophaling

Net Brussel organiseert ophalingen van zakken of containers (meestal in appartementsgebouwen). Wekelijks worden 878 ophaalrondes uitgevoerd door 280 chauffeurs en 551 ophalers.

- **PMD en papier/karton**

De traditionele selectieve ophalingen van "geel en blauw"-afval zijn gedaald ten opzichte van 2019: -7,5% voor papier/karton en -3,5% voor PMD. Deze daling komt neer op iets meer dan 4.400 ton, waarbij het totaal daalt van 67.600 ton voor 2019 tot minder dan 63.200 ton in 2020. De glaszameling bleef opmerkelijk stabiel in vergelijking met 2019 met een totaal van 27.200 ton.

- **Groen- en voedingsafval**

Organisch afval - tuinafval en voedingsafval - is gestegen van 22.000 ton in 2019 tot 22.300 ton in 2020 (+1%).

- **Restafval**

Ook de tonnages restafval zijn tussen 2019 en 2020 stabiel gebleven (+ 1.000 ton of +0,4%).

Ton/jaar	PMD en papier/karton	Groen- en voedingsafval	Restafval
2019	67.600	22.000	210.000
2020	63.200	22.300	211.000

## Covid-19

Vanaf het begin van de pandemie, en gezien het cruciale karakter van onze activiteiten voor de gemeenschap, was het hoofddoel te zorgen voor een maximale continuïteit van de dienstverlening. Om dit te bereiken waren verscheidene belangrijke reorganisaties noodzakelijk.

## Reorganisatie van de rondes

Voor de organisatie van de ophalingen in 2020 moeten 3 periodes worden onderscheiden:

1. **Eerste periode** - van 19/03/2020 tot 25/03/2020 - Ondanks het begin van de lockdown werd het normale ophaalschema toegepast: restafval en selectief afval werden 's ochtends nog steeds op de gebruikelijke tijdstippen opgehaald.

2. **Tweede periode** - 26/03/2020 tot 12/04/2020 - Er was niet langer een gescheiden ophaling van blauwe en gele zakken. Alle zakken werden zonder onderscheid met het restafval ingezameld. Gedurende deze periode was er een groot tekort aan personeel. De ploegen werden teruggebracht van 4 tot 3 personeelsleden per vrachtwagen voor een maximale fysieke afstand. De boodschap aan de bevolking was om het afval van de gele en blauwe zakken zoveel mogelijk thuis op te slaan.

3. **Derde periode** - van 13/04/2020 tot eind april 2020 - Net Brussel ging over tot de hervatting van de ophaling van de blauwe en gele zakken in de namiddag door de reinigingsploegen voor de helft van de gemeenten in het Brussels gewest. Voor de andere helft van de gemeenten werden ze nog steeds samen met de witte zakken opgehaald. De boodschap aan de bevolking was echter voor alle gemeenten dezelfde: zet de blauwe en gele zakken weer buiten op het normale tijdstip. Vanaf 13 april 2020 hebben de ingenieurs hun operationele plannen herwerkt om gefaseerde hervattingsmaatregelen voor te stellen tot een genormaliseerde ophaalsituatie op 11 mei 2020.

Er vonden andere herstructureringen plaats, maar zonder echte gevolgen voor de burgers.

Daarom werd ervoor gekozen om de ophaalkalender voor de bevolking niet te wijzigen. De burgers konden zoals gewoonlijk hun zakken buitenzetten. De instructies om de selectieve fracties thuis bij te houden werden aan de bevolking meegedeeld tot de officiële hervatting van deze ophalingen.

## Reorganisatie van de ploegen

Om de fysieke afstand te vergroten, werden de ploegen van werkmannen van openbare reinheid (WOR) van de ophaling verkleind. Elke ploeg bestond uit een chauffeur en twee ophalers per vrachtwagen in plaats van de gebruikelijke ploegen met een chauffeur en drie ophalers. Wij hebben bijgevolg het aantal uit te voeren plannen per ploeg verminderd, van drie naar twee, namelijk een plan van selectieve ophaling minder.

Dit heeft geleid tot een minder grote aanwezigheid in de depots en op het terrein, en de mogelijkheid om meer verlof toe te kennen aan de personeelsleden.

## Bijkomende vrachtwagens

In de tweede periode nam het gebruikelijke gewicht van het restafval toe, omdat het afval van de selectieve ophaling eraan werd toegevoegd.

Daardoor werden er bijkomende vrachtwagens voor het hele Gewest ingezet. Zodra een ophaalploeg zijn vrachtwagen had volgeladen, kwamen deze hulpploegen hun collega's ondersteunen om het einde van de ronde te verzekeren.

Het gewicht van het restafval is vanaf 13 april gedaald met de hervatting van de selectieve ophalingen in de helft van het Gewest. In eerste instantie hebben we de hulpploegen gehandhaafd om geen extra druk op de ophaalploegen voor restafval te leggen.

De werking van deze hulpploegen werd aangepast naar gelang van de ontwikkeling van het opgehaalde gewicht.

# Deelname van de Reinigingsdienst aan de selectieve ophalingen

Vanaf de derde periode waren de ploegen voor selectieve ophaling van de namiddag samengesteld uit personeelsleden van de Reinigingsdienst, personeel dat niet gewend was aan dit soort opdrachten.

Op maandag en dinsdag eindigden hun rondes met de ophaling van blauwe zakken omdat het gewicht lichter was. Deze planning was moeilijker toe te passen op de rondes van woensdag/donderdag/vrijdag omdat het gewicht van papier/karton over het algemeen hoger is. Verscheidene ploegen waren daardoor niet in staat om hun rondes op tijd af te ronden. Deze vertraging werd de volgende ochtend systematisch ingehaald door extra selectieve-ophaalploegen.

Wij hebben ook een back-upsysteem georganiseerd, vanaf 20 april, met vrachtwagens afkomstig van de sector voor groenafvalophaling in de namiddag om de reinigingsploegen te ondersteunen.

## Reorganisatie van de shiften

Vanaf 11 mei 2020 werd een gespreid ophaaluurrooster ingevoerd. Het selectieve PMD- en papier/karton-afval werd terug in de ochtend ingezameld. De ophaling in de namiddag was dus alleen nog voor het restafval.

Vanaf 12 oktober 2020 startten alle huis-aan-huisrondes (behalve die voor groen- en voedingsafval) in de ochtend (uiterlijk om 10.00 uur), ingevolge de afronding van de overschakeling naar de ochtend van de shiften die tot dan in de namiddag werden georganiseerd.

Op 7 december 2020 werden alle gespreide shiften gegroepeerd en samengevoegd tot één shift om 10.00 uur per sector, met het oog op de invoering van een duurzaam uurrooster.

## Bescherming van het personeel

Het behoud van de opdrachten van Net Brussel is gebeurd met de grootst mogelijke zorg voor de gezondheid van het personeel.

Daarom werd een reeks maatregelen genomen om de sociale-afstandsmaatregelen zoveel mogelijk na te leven. Er werd een speciale organisatie opgezet om het gespreide vertrek van de ploegen en de individuele terugkeer van de werknemers-neemsters mogelijk te maken.

## Herbruikbare mondkmaskers

Aangezien deze afstandsmaatregelen niet volstonden, besloot de Operationele dienst op 30 juli 2020 het dragen van mondkmaskers in de sociale ruimten aan te bevelen en vanaf 6 augustus 2020 te verplichten.

Het dragen van een mondkmaskers werd dus verplicht in alle sites van Net Brussel (kantines, toiletten, gangen, parkings, trajecten in voertuigen, enz.) en tijdens alle verplaatsingen in lokalen.

Elke medewerker-ster kreeg hiervoor 5 herbruikbare stoffen mondkmaskers.



Gezien echter de fysieke activiteit van de personeelsleden van de huis-aan-huisophalingen, mochten zij het mondk masker achterwege laten tijdens de uitvoering van de ophaling. Het dragen van een mondk masker bleef echter wel verplicht in de cabine.

Over het geheel genomen hield het personeel zich aan deze verplichting. Het Agentschap bleef deze richtlijn voortdurend in herinnering brengen bij het personeel (met affiches, video's, mondelinge rappels).

## Ontsmettende handgel

Vanaf 23 maart 2020 werden jerrycans met ontsmettende handgel en zeep ter beschikking gesteld van het personeel in elke ophaalwagen. Bovendien werden herbruikbare flessen van één liter uitgedeeld aan het reinigingspersoneel zodat het regelmatig zijn handen kon wassen.

Er werden prioritair flessen van 250 ml ontsmettende handgel uitgedeeld aan de ploegen van de sector Meudon en aan het personeel dat in contact stond met de bevolking (Recypark, PROXY CHIMIK en grofvuilophaling aan huis).

De loketten van Bempt waren voorzien van plexiglas om het contact tussen het personeel en de ploegbazen te beperken. De andere sectoren volgden.

Tijdens de hele pandemie heeft het Agentschap het personeel voortdurend bewust gemaakt van de collectieve preventiemaatregelen en van het belang om de sanitaire veiligheidsmaatregelen na te leven.

## Absenteïsme

Het ziekteverzuim is aanzienlijk gestegen tijdens de lockdownperiode. Rond 25 maart 2020 werd een piek bereikt met een gemiddelde afwezigheid van 23% van het personeel in het hele Agentschap. Het ziekteverzuimpercentage daalde vervolgens geleidelijk tot 10% medio april. Sindsdien is het absenteïsmepercentage, met uitzondering van oktober 2020 en de tweede coronagolf, stabiel gebleven op minder dan 10%. Het gemiddelde percentage in een normale, niet-pandemische situatie bedraagt 6 tot 8%.

## Positieve gevallen en ziekenhuisopnames

Eind 2020 telde Net Brussel in totaal onder zijn personeel 216 positieve Covid-19-gevallen. Twee onder hen moesten in het ziekenhuis worden opgenomen.

## Sociaal klimaat

De verhoudingen zijn vanouds nogal gespannen binnen Net Brussel. Tijdens de gehele pandemie werd echter overleg gepleegd om operationele oplossingen te vinden waarmee de dienstverlening aan de bevolking kon worden gegarandeerd en tegelijkertijd de gezondheid van het personeel kon worden gewaarborgd.

Er werden regelmatig vergaderingen gehouden (in het begin van de crisis tot één keer per week) om de situatie te bespreken.

Sinds het begin van de crisis zijn geen grote verstoringen waargenomen.

Er waren ontevredenheidsbewegingen bij de reiniging bij de herinvoering van een halfuur werk in september/oktober, maar de situatie werd ter plaatse opgelost en het personeel vertrok uiteindelijk zoals gepland. Hetzelfde zagen we bij de omkadering, waar vrees was voor besmetting tussen collega's.

In het algemeen bleef het personeel bezorgd over de gezondheidscontext, waardoor de mondelinge en schriftelijke communicatie moest worden opgevoerd.

# Specifieke ophalingen

De dienst Specifieke ophalingen bevindt zich voornamelijk in Buda en bestaat uit ongeveer 280 mensen, alle diensten samen. Deze entiteit staat in voor de ophaling van de fracties op de gewestwegen die niet opgehaald worden door de klassieke huisvuilophaalploegen.

Hier is het beheer en de ophaling ondergebracht van:

- Glasbollen
- Grofvuil
- Sluikstorten
- Ophaling met containervrachtwagens
- Chemisch afval

Naast deze fracties staat de sector Buda ook in voor het afvalbeheer in de Recypark.

## Recypark

### Covid-19

Om te voldoen aan de lockdownmaatregelen van België tussen 23 maart en 4 mei 2020, heeft Net Brussel ervoor geopteerd om de Recypark te openen met aangepaste uurroosters. Het was de bedoeling noodsituaties (overlijden of verhuizing) het hoofd te bieden en de burgers de mogelijkheid te bieden hun grofvuil te verwijderen op een manier die geen ophaling aan huis vereiste. Zo werden de namiddagshiften (zondag t/m woensdag van 13.30 tot 21.00 uur) tijdelijk opgeschort.

Op het hoogtepunt van de crisis is het aantal bezoekers van de Recypark duidelijk gedaald, met een gemiddelde van 130 burgers per dag per Recypark in april 2020. Vanaf mei, met de heropening van de Recypark met volledige openingsuren, is de situatie genormaliseerd.

Naast de gebruikelijke beschermingsmiddelen kregen alle Recypark wegwerphandschoenen en een flesje ontsmettende handgel van 250 ml, dat vernieuwd werd wanneer het leeg was.

We gingen ook verder met het aan huis ophalen van grofvuil, zodat burgers zich van hun huishoudelijk grofvuil konden ontdoen en hun verplaatsingen naar de Recypark konden beperken.

Het achterliggende doel van de handhaving van deze twee dienstverleningen - Recypark en de grofvuilophaling aan huis - was ook om de toename van de sluikstorten te beperken.

Wij hebben eveneens specifieke maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat de operationele diensten bleven functioneren en dat het personeel werd beschermd. Enkele voorbeelden:

- De identiteitskaart niet in de hand nemen en de burgers vragen deze correct voor te leggen om de gemeente (verblijfplaats) te kunnen lezen
- Betalingen buiten of aan het loket, maar achter glas, uitvoeren
- Een veilige afstand houden tussen elke persoon (min. 1,5 m)
- Het aantal voertuigen op loskade beperken om de social distancing te respecteren

## Aantal bezoekers

In 2020 verwelkomden de Recypark 330.422 inwoners-inwoonsters van het Gewest.

De onderstaande tabel geeft het aantal bezoekers van de Recypark per gemeente.

Gemeente	% bezoekers
Anderlecht	9,7
Brussel	4,1
Elsene	5,1
Etterbeek	4,2
Evere	0,8
Ganshoren	1,0
Haren	0,4
Jette	2,2
Koekelberg	0,8
Laken	3,0
Molenbeek	3,9
Neder-Over-Heembeek	0,8
Oudergem	9,6
Schaarbeek	7,8
St-Agatha-Berchem	1,4
St-Gillis	2,3
St-Joost	0,7
St-Lambrechts-Woluwe	5,2
St-Pieters-Woluwe	13
Ukkel	9,5
Vorst	8,3
Watermaal-Bosvoorde	6,1
<b>Algemeen totaal</b>	<b>100</b>

## Tonnage

In 2020 werd in totaal 28.000 ton ingezameld in de 5 Recypark, 1.500 ton meer dan in 2019. Meer dan een derde (34%) werd ingezameld op het park Humaniteit, gevolgd door de parken Zuid en Noord (elk 20%), Oudergem (16%) en Sint-Pieters-Woluwe (10%). Bij dit grootvuil (grofvuil, schroot, plastics, enz.) komt nog het klein chemisch afval, dat iets meer dan 370 ton bedroeg (46% in Zuid, 37% in Oudergem, 29% in Noord, 27% in Humaniteit en 25% in SPW).

Net Brussel zette zijn samenwerking met Spullenhulp het Recypark in Sint-Pieters-Woluwe voort, waar iets meer dan 85 ton werd ingezameld voor hertoepassing/hergebruik (meubilair, speelgoed, boeken, brocante, huishoudtoestellen, ...). Dit is echter 50 ton minder dan in 2019.

<b>Recypark - Ingezamelde tonnage</b>	
Papier en karton	1917,79
<b>PMD (COVID-19)</b>	<b>0,92</b>
Tuinafval	1595,26
Schroot	1372,97
Hout B	9161,78
Hout C (behandeld)	259,38
Grofvuil	8283,63
Banden	59,63
Inert (inclusief keramiek)	2691,88
Afgedankte elektrische en elektronische apparatuur	1874,95
Gyproc - Pleister	113,40
Palletten	102,56
Harde plastics	295,20
Vlakglas	151,20
Kleding	142,547
Piepschuim	22,753
Fietsbanden	0,570
<b>Totaal</b>	<b>28,046,42</b>

*Tabel : ingezamelde tonnage per type afval in de 5 Recypark.*

## Mobiele containerparken

Het succes van de mobiele parken werd in 2020 opnieuw bevestigd. Daar werd meer dan 1.640 ton ingezameld, slechts 300 ton minder dan in 2019, terwijl het aantal werkdagen als gevolg van de sanitaire crisis daalde van 181 in 2019 tot 135 in 2020.

Deze lokale dienst is een samenwerking tussen het Agentschap en de gemeenten en blijft dus sterk gewaardeerd door de bevolking. Naast grofvuil kon 165 ton afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA) en meer dan 90 ton huishoudelijk klein chemisch afval (verf, gewasbeschermingsproducten, zuren, oplosmiddelen, oliën, enz.) worden ingezameld.

Grofvuil	Afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA)	Huishoudelijk klein chemisch afval (KGA)	TOTAAL
1385	165	92	1.642

Tabel: Ingezamelde tonnage via de mobiele containerparken in 2020.

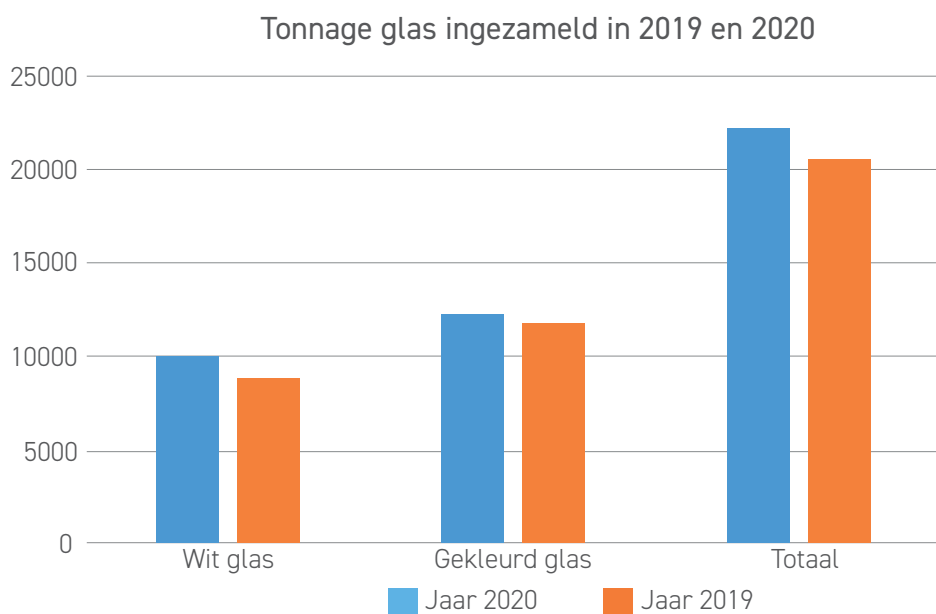
De campagnes met mobiele containerparken zijn gehouden in 15 gemeenten en in twee periodes, in het voorjaar (maart tot juni) en in het najaar (september tot oktober).

## Huishoudelijk klein chemisch afval

Het gewicht aan huishoudelijk klein chemisch afval bedroeg in 2020 917 ton (alle soorten inzameling samen). Dit cijfer is iets lager dan in 2019 (-1,25%, of 11,5 ton minder). Sluikstorten (verfblikken, olie, enz.) zijn ook licht gedaald: van iets meer dan 43 ton in 2019 tot iets minder dan 43 ton in 2020 (-400 kg).

## Glasbollen

De glaszameling is in 2020 met 8% toegenomen. Dit is het gevolg van de lockdown, in welke periode de productie van huishoudelijk afval is toegenomen.



	Wit glas	Gekleurd glas	TOTAAL
2019	8.818	11.735	20.553
2020	9.941	12.301	22.242

## Sorteerpunten

Momenteel zijn er 14 sorteerpunten, als volgt verdeeld:

- "Erasmus Garden" - project: 6 adressen met in totaal 24 containers
- "Tivoli"-project: 5 adressen met in totaal 20 containers
- "Cité modèle"-project: 2 adressen met in totaal 8 containers
- "Kompas"-project: 1 adres met in totaal 5 containers (ontdubbeling van de fractie "restafval")

De tonnage die in de sorteerpunten is ingezameld, is in 2020 met een indrukwekkende 124% gestegen ten opzichte van de cijfers voor 2019.

Fracties	2019	2020
Restafval	170	382
Papier-karton	26	54
PMD	10	26
Totaal	206	462

Tabel: Ingezamelde tonnage in de sorteerpunten per afvalfractie in 2019 en 2020.

Helaas wordt de sortering van voedingsafval nog steeds niet goed opgevolgd.

Veel inwoners-inwonsters gebruiken de oranje containers voor restafval, waardoor deze niet-conform zijn. Deze containers worden dus naar de verbrandingsinstallatie afgevoerd, zonder mogelijkheid tot valorisatie. Er is gevraagd om bewustmakings- en repressiecampagnes te houden om deze situatie te verbeteren.

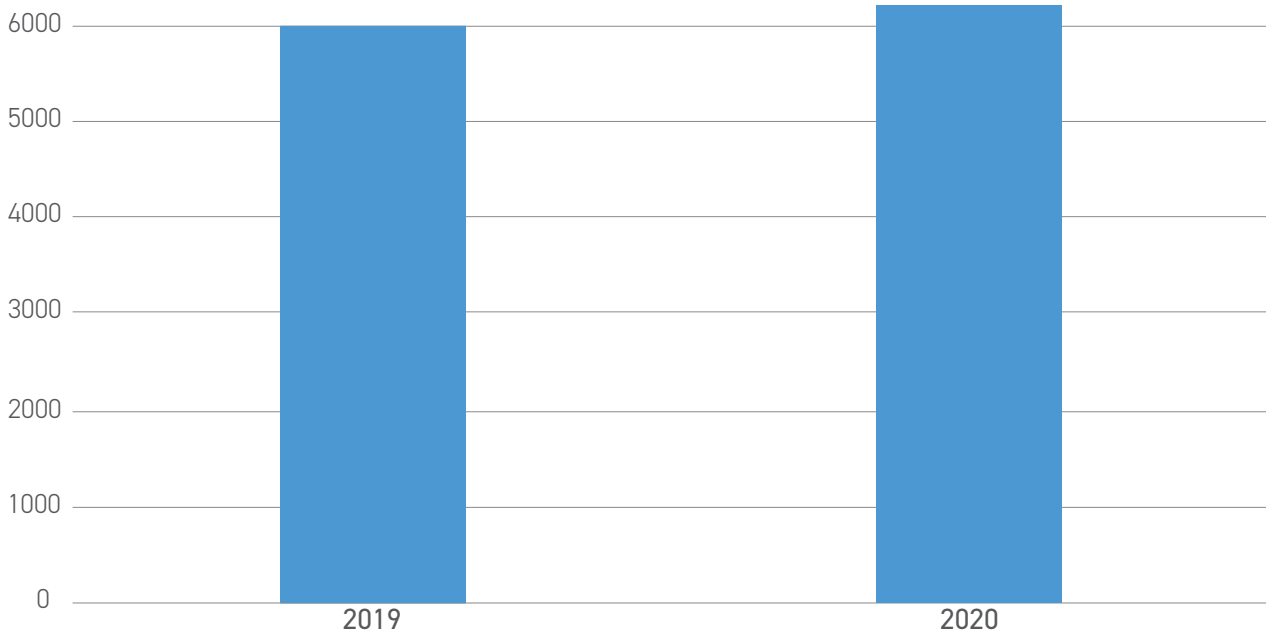
## Grofvuilophaling aan huis

In 2020 is het aan huis opgehaalde grofvuil met 3% gestegen ten opzichte van 2019. Deze tendens kan in verband worden gebracht met de lockdownperiodes tijdens welke de productie van huishoudelijk afval toenam.

	2019	2020
Tonnage opgehaald grofvuil	5991	6205

Tabel: Tonnage aan huis opgehaald grofvuil in 2019 en 2020.

Tonnage aan huis opgehaald grofvuil - jaar 2019 en 2020

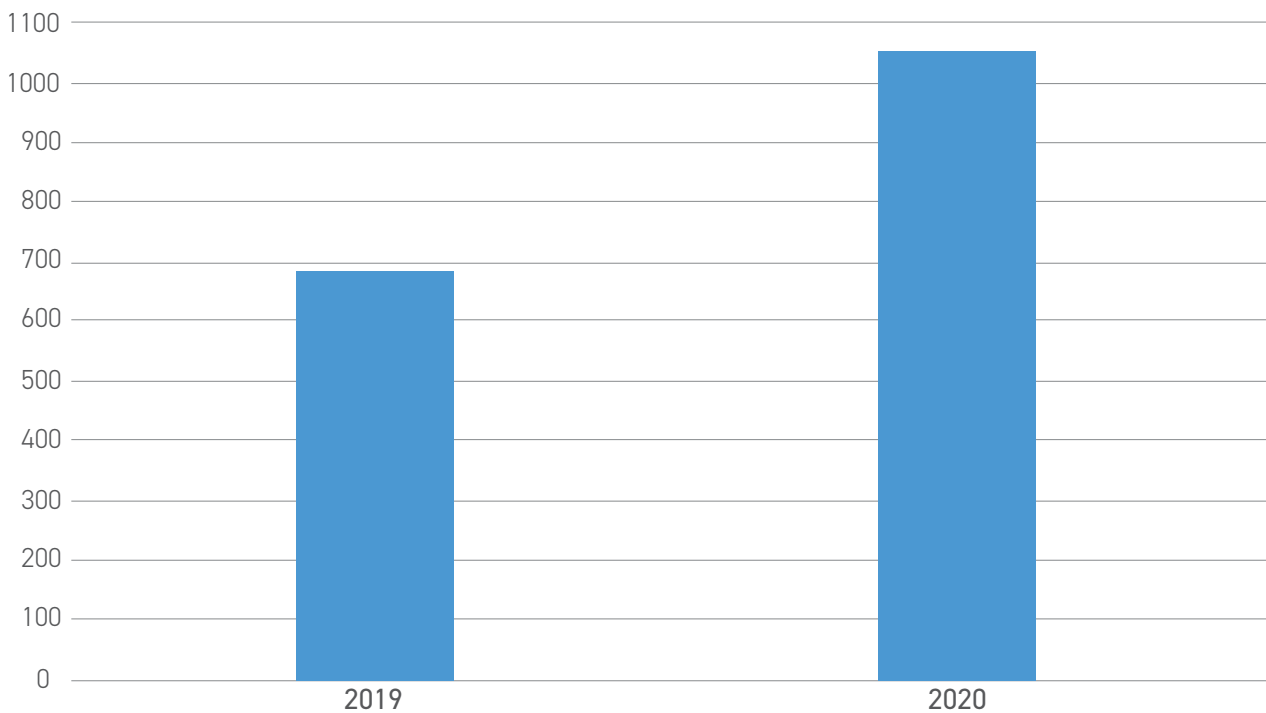


## Sluikstortopruiming

Als gevolg van de pandemie en de beperkte openingstijden van de Recypark gedurende een bepaalde periode in het jaar, is het aantal sluitstorten geëxplodeerd. We zagen een toename van 54% ten opzichte van 2019.

	2019	2020
Opgeruimde sluitstorten	684	1055

Tonnage opgeruimde sluitstorten in 2019 en 2020





# Reiniging

De Reinigingsdienst telt ruim 600 personeelsleden en beschikt over aanzienlijke logistieke middelen (200 voertuigen).

Deze dienst werkt 7 dagen per week, tussen 5.00 en 21.30 uur. De dienst onderhoudt 426 km gewestelijke en sommige gemeentelijke wegen onder contract: mechanische vegin, manuele vegin, reiniging van de straatkolken (15.000), lediging van publieke vuilnisbakken (meer dan 5.000), sanering in de buurt van stations, graffitiverwijdering op gewestgebouwen, opruiming van bladeren, ...

De Reinigingsdienst komt ook in actie bij evenementen: het Irisfeest, de 20 km van Brussel, Gay Pride, markten en rommelmarkten.

## Covid-19

In 2020 moest de Reinigingsdienst zich ook aanpassen aan de beperkingen die door de pandemie werden opgelegd. Zo moesten de interventies worden gereorganiseerd (vegin, lediging publieke vuilnisbakken, straatkolkreiniging) en intensief worden opgetreden tegen sluikstorten, die in 2020 sterk zijn toegenomen.

De hulp van de Reinigingsdienst werd ook ingeroepen voor de huis-aan-huisophaling van huisvuil tijdens de pieken van de pandemie.

## Lopende projecten

Een aantal projecten heeft in 2020 vorderingen gemaakt. Ze geven nieuwe perspectieven aan onze opdrachten en personeelsleden:

- Groener materieel: we streven ernaar ons materieel om te schakelen naar milieuvriendelijkere oplossingen en vooral ons wagenpark, te beginnen met de omkaderingsvoertuigen en bladblazers.
- Verdere ontwikkeling van een boordtabel op basis van KPI's. Doelstelling: onze proactiviteit verbeteren door het gebruik van sturingsinstrumenten om de strategische en operationele doelstellingen te bereiken en de kosten te beheersen.
- Ontwikkeling van een transversaal operationeel plan waarin verschillende diensten van Net Brussel zijn geïntegreerd. Het doel is om een kritische en constructieve blik te werpen op de algemene organisatie van het werk om het beter te omkaderen en te verbeteren. Dit plan is in 2020 van start gegaan, **waarbij de eerste 3 fasen 2 jaar duren. Het hele plan zal 4 jaar duren.**
- Vervanging van plastic waterflessen door drinkbussen.
- Hervorming van de Commerciële dienst: **de studie naar oplossingen is in 2020 van start gegaan en zal in 2021 worden voortgezet.**

# Wagenpark

Investeringen in nieuwe voertuigen:

- 6 hybride kleine ophaalwagens
- 14 kleine ophaalwagens
- 20 grote veegmachines 4 m<sup>3</sup>
- 3 middelgrote veegmachines RAVO
- 4 kolkenzuigers
- 2 stadsvoertuigen met een laag chassis, voorzien met een oprijplaat voor het laden van stadsafvalzuigers

## Overeenkomst openbare netheid en leefklimaat (ONLK)

De in december 2016 ondertekende overeenkomst tussen het Gewest en de verpakkingsbedrijven de verpakkingsbedrijven Fevia en en Comeos, heeft tot doel het zwerfvuil en de sluikstorten aanzienlijk te verminderen en zo het leefklimaat in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te verbeteren.

Om deze doelstelling te bereiken, werden er acties van "Openbare Netheid" opgezet door vertegenwoordigers van Net Brussel en Fost Plus. Tegelijkertijd werden er acties "Leefklimaat" opgezet met de medewerking van vertegenwoordigers van Leefmilieu Brussel en Fost Plus. Ook werden gezamenlijke acties ontwikkeld die openbare netheid en sortering combineren.

Fost Plus, die de verpakkingsbedrijven in België vertegenwoordigt, stelt jaarlijks een bedrag ter beschikking voor de realisatie van acties in het kader van de Overeenkomst openbare netheid en leefklimaat.

## Adeps-wandelingen

De Adeps-wandelingen zijn het resultaat van de samenwerking tussen Adeps en de Points Verts en hebben tot doel de Brusselse wandelaars te sensibiliseren voor openbare netheid en afvalsortering. Het idee was concreet om het zwerfvuil op de Brusselse Points Verts-wandelroutes van Adeps te verminderen. Daarom werd materieel voor wandelaars gecreëerd: gepersonaliseerde schoudertassen, handschoenen, afvalstations om zich onderweg van afval te ontdoen en specifieke communicatiemiddelen. Wegens de gezondheids crisis zijn alle Brusselse wandelingen in 2020 helaas afgelast.

## Sorteerkit

Deze sorteerkit, bestemd voor organisatoren van particuliere en gemeentelijke evenementen, maakt een beter afvalbeheer mogelijk en verbetert zo de netheid van het evenemententerrein.

Deze sorteerkit bevat:

- **Materieel:** Vigipirate-sorteerbakken, communicatiepanelen voor containers 240L, stickers voor containers, stem-asbakken, beach flags voor sorteereilanden, Recyclepoint, schoonmaakmateriaal

voor ecoteams (handschoenen, hesje, afvaltangen), communicatiemiddelen, webpagina, hulpmiddelen voor andere evenementen.

- **Ondersteuning:** twee sorteerfacilitatoren ondersteunen private en gemeentelijke organisatoren-rices bij hun inspanningen op het gebied van afval- en netheidsbeheer.

## Operatie sluikstorten

Het doel van het project "Operatie Sluikstorten" was het probleem van het sluikstorten onder de aandacht te brengen door fictieve sluikstorten te ensceneren op emblematische plaatsen in Brussel: Manneken Pis en de Kunstberg.

Het idee was om voorbijgangers uit te dagen met de volgende boodschap: "Is dit hier choquerend? Dat zou het overal moeten zijn!" Het tweede deel van de actie vond plaats op een echte sluikstort. Voorbijgangers werden dan geïnterviewd en iedereen was het erover eens: sluikstorten horen niet thuis in Brussel.

Deze interviews (33 bij Manneken Pis, 30 bij de Kunstberg, 11 op echte locaties) werden in een video gemonteerd en vervolgens weergegeven op social media. Deze filmpjes waren een groot succes met 1.647 reacties en 4.691 interacties.

## Zakasbakken

Er werden 5.000 zakasbakken uitgedeeld tijdens bewustmakingssessies over sigarettenpeuken georganiseerd door de Communicatiedienst. Deze asbakken komen van een Franse leverancier die garandeert:

- Een Franse productie
- Gemaakt uit gerecycleerde en recycleerbare materialen
- Lokale leveranciers voor de materialen
- Beperkte verpakking
- Wasbare en oneindig herbruikbare asbakken

## Glutton

Net Brussel wil het PMD-afval sorteren dat door de straatvegers tijdens hun opdrachten wordt opgeruimd. Het Agentschap test momenteel een proefproject waarbij gebruik wordt gemaakt van ledigingskits die in de Glutton-machines zijn geïntegreerd. Met deze kits kunnen de straatvegers het PMD-afval sorteren. Sinds 26 november 2020 is per ronde gemiddeld 750 gram ingezameld. Een bemoedigend cijfer, aangezien het in de winterperiode rustiger is wat zwerfvuil betreft.

## Nudges

Om de vervuiling op het sorteerpunt van Tivoli aan te pakken, zijn er nudges geplaatst op de platforms met de inwerpzoulen. Dit sorteerpunt is gekozen omdat het een plaats is met helaas veel problemen door sluikstorten en slechte sortering.

Een nudge is een zacht duwtje in de rug om het gedrag te veranderen. Het doel is de burgers ertoe aan te zetten zich verantwoordelijk te voelen voor de openbare ruimte. Dat gebeurt met bekende referenties in hun denkwereld op het gebied van netheid: tegels die frisheid oproepen, bloemperken die aan parken en tuinen doen denken of zelfs kleine monsters die humor en kinderjaren oproepen.

De nudges helpen om het sluikestorten tegen te gaan, het sorteerpunt te verfraaien en zich de openbare ruimte eigen te maken.

## Josafatpark

In samenwerking met de gemeente Schaarbeek werden 9 sorteereilanden geïnstalleerd in het Josafatpark. Deze eilanden maken de sortering van PMD, glas en restafval mogelijk. Analyses van de samenstelling van de vuilnisbakken en van het zwerfvuil hebben aangetoond dat het zwerfvuil na deze installatie met 12% is verminderd. Ook de sortering van PMD-afval is verbeterd: er bevindt zich 1/3de minder restafval in de PMD-vuilnisbak. Zowel de gebruikers als de beheerders van het park zijn opgetogen en tevreden over deze sorteereilanden. Ook in de pers verscheen positieve feedback.

# Afvalverwerking

---

De hoeveelheid afval die in het Brussels gewest in 2020 werd geproduceerd, bedraagt circa 272 kg per jaar en per inwoner. Deze hoeveelheid verplicht Net Brussel om een subtiel evenwicht te vinden opdat de verwerkingsoplossingen de vrucht zijn van een optimalisatie tussen verschillende uitdagingen: milieubescherming, creëren van lokale werkgelegenheid en economische activiteit, beperking van overlast in de stadsomgeving en aanvaardbare valorisatiekosten.

Een deel van de behandeling of voorbehandeling van de afvalstoffen-hulpbronnen vindt grotendeels plaats in het Gewest zelf, onder andere via de verwerkingsfilialen van Net Brussel. Maar net als in alle grote Europese steden wordt een deel van het afval buiten het stadscentrum verwerkt. Dit gebeurt om milieuredenen (overlast vermijden), stedenbouwkundige redenen (behoefte aan ruimte voor huisvesting en collectieve voorzieningen) of economische redenen (kostprijs van de grond).

De afvalstoffen-hulpbronnen die Net Brussel ophaalt, worden op verschillende manieren verwerkt, afhankelijk van de aard van het afval, de manier van ophaling en het bestaan van verwerkingskanalen. Om beter te begrijpen wat er met de afvalstoffen-hulpbronnen gebeurt, volgen hier enkele definities:

## 1. Valorisatie:

Valorisatie van afval verwijst naar alle bewerkingen die op een nutteloos voorwerp worden uitgevoerd om het opnieuw nuttig te maken.

## 2. Voorbereiding voor hergebruik:

Elke controle, reiniging of herstelling met het oog op valorisatie, waarbij afgedankte producten of productonderdelen worden voorbereid om zonder verdere voorbehandeling te worden hergebruikt.

## 3. Recyclage:

Elke valorisatiehandeling waarbij afval opnieuw wordt verwerkt tot producten, materialen of substanties voor hun oorspronkelijke functie of voor andere doeleinden. Dit omvat de opwerking van organisch materiaal (maar niet de energievalorisatie), omzetting tot brandstof of opvulling.

## 4. Verwijdering:

Elke handeling die geen valorisatie is, ook al heeft die handeling de recuperatie van substanties of energie als secundaire doelstelling.

In 2020 werden afvalstoffen-hulpbronnen op de volgende manier verwerkt:

- Verwijdering door verbranding met energierecuperatie: ongeveer 56%.
- Recyclage (waarvan compostering van organisch afval): ongeveer 39%.
- Voorbereiding voor hergebruik: ongeveer 4%.
- Storten: minder dan 1%. Slechts 700 ton slib afkomstig van de behandeling van het waswater van het rookgasbehandelingsproces wordt gestort na stabilisatie, wat overeenkomt met 0,13% van het restafval (zie hieronder: Verbranding van restafval met energierecuperatie).

De belangrijkste uitdagingen voor afvalstoffen-hulpbronnen zijn de toenemende trend naar Zero afval en het toegenomen aandeel van afvalstoffen-hulpbronnen die worden gevaloriseerd door middel van hergebruik of recyclage.

## Recyclage van glas

Glas wordt via het water naar het verwerkingscentrum gebracht om de vervuilende impact van het transport tot een minimum te beperken. **Net Brussel is trots op deze ecologische keuze. Het vermijdt hiermee het equivalent van de verplaatsing van 1.000 vrachtwagens per jaar.**

## Compostering van tuinafval

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

In de Recypark wordt de geproduceerde compost in bulk verkocht aan professionele tuinders en inwoners.

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 van papier-karton

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

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

Daar worden verschillende materiaalstromen 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 bij 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.

De hervorming van de ophalingen die startte op 02/01/2017 heeft geleid tot een stijging van 12,8% van de ingezamelde PMD-verpakkingen.

## Energievalorisatie van restafval

Ondanks alle geleverde inspanningen voor de sortering, recyclage en compostering, blijft er een hoeveelheid afval over die in geen van deze vakjes past. Dit is restafval en gelijkgesteld niet-recycleerbaar 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 produceert stoom die de turbines van de naburige elektriciteitscentrale voedt; een deel van de stoom wordt opnieuw in Brussel-Energie geïnjecteerd om de verbrandingsinstallatie te laten werken. Zo worden de kosten van de afvalverwerking verminderd. De geproduceerde waterstoom voedt eveneens het warmtenet van het winkelcomplex Docks Brussel.

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

Sinds 2006 heeft Brussel-Energie 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, waaronder dioxines en furanen, vernietigd.

Wie hierover meer wil weten, kan kijken op [www.bru-energie.be](http://www.bru-energie.be). Op die website worden de gegevens over de rookgassen gepubliceerd en vergeleken met de geldende normen.

Naast de productie van elektriciteit worden de verbrandingsresten ook gevaloriseerd in gespecialiseerde bedrijven:

- In 2020 werden er bij het verlaten van de verbrandingsinstallatie 6.358 ton ijzerhoudende resten gerecupereerd door een elektromagneet en na verwerking gevaloriseerd in de staalindustrie.
- 75.391 ton bodemassen werden verwijderd en verscheept naar Nederland voor valorisatie in wegengrondwerken.
- 7.465 ton vliegassen (stof dat afkomstig is van de elektrofilters) werden gerecupereerd en gevaloriseerd als opvulling van holtes in zoutmijnen in Duitsland.
- 3.195 ton zout dat overblijft na het 'wassen' van de rookgassen werd gerecycleerd door een Franse sodaproductent.

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

### Verwerking van de aanvoer naar Brussel-Energie

Tonnes/an		2017	2018	2019	2020
Inkomend (in ton)	Aanvoer privébedrijven	152.876	148.138	155.744	140.039
	Net Brussel	338.510	322.684	317.014	315.675
	Overheid en gelijkgesteld	21.547	21.466	20.946	17.733
	<b>TOTAAL</b>	<b>512.933</b>	<b>492.288</b>	<b>493.704</b>	<b>473.447</b>
Uitgaand (in ton)	Vliegassen	8.504	7.836	7.656	7.465
	Schroot	7.183	6.826	6.654	6.358
	Koeken	725	759	702	759
	Bodemassen	81.538	79.143	77.925	75.391
	Zouten	3.371	3.084	3.418	3.195
	<b>TOTAAL</b>	<b>101.321</b>	<b>97.648</b>	<b>96.355</b>	<b>93.168</b>
PRODUCTIE VAN STOOM/ENERGIE	Stoom (in ton)	1.312.185	1.299.701	1.303.954	1.059.341
	Elektriciteit bruto GWh	286	281	279	230
	Verbruik fabriek GWh	40,8	40	41	36
	Productie Elektriciteitsnet GWh	245,4	240	234	191

# Ophaling en valorisatie van selectieve afvalfracties en restafval

In het kader van de ordonnantie betreffende afvalstoffen moet het percentage gerecycleerd/hergebruikt afval voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 50% bedragen tegen 2020. De berekening is gebaseerd op huishoudelijk afval dat door het Agentschap wordt ingezameld, maar ook via andere inzamelingskanalen (sociale economie, wijkcompostering, andere inzamelingskanalen van producenten in het kader van hun uitgebreide producentenverantwoordelijkheid/terugnameplicht<sup>1</sup>, inzameling van gemeenten die niet via het Agentschap verlopen).

2020				
Samenvattende tabel				
Jaar 2020 (ton)	Valorisatie van het afval		Valorisatiepercentage (waarvan hergebruik en recyclage)	Totaal
Enkel ANB	Hergebruik en recyclage	Energetische valorisatie		
Huishoudelijk afval opgehaald door het ANB	121,864.97	207,112.19	37,0%	328,977.16
Huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (gemeenten in onderaanneming, gemeenschappelijke composteringprojecten, UPV / terugnameplicht / sociale economie buiten ANB ...)	0,00			0,00
<b>Totaal huishoudelijk afval opgehaald en niet opgehaald door het ANB</b>	<b>121,864.97</b>	<b>207,112.19</b>	<b>37,0%</b>	<b>328,977.16</b>
Totaal niet-huishoudelijk afval opgehaald door het ANB	31,778.50	88,762.89	26,4%	120,541.39
<b>Totaal afval ANB (huishoudelijk en niet-huishoudelijk) en huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (zonder bouw- en reinigingsafval)</b>	<b>153,643.47</b>	<b>295,875.08</b>	<b>34,2%</b>	<b>449,518.56</b>
Uitgesplitste tabel				
Jaar 2020 (in ton)	Valorisatie van het afval		Valorisatiepercentage (waarvan hergebruik en recyclage)	Totaal
	Hergebruik en recyclage	Energievalorisatie in de vorm van elektriciteitsproductie		
Huishoudelijk afval opgehaald door het ANB				
Restafval		206,852.81		206,852.81
Papier-karton	24,681.08			24,681.08
PMD	11,444.27			11,444.27
Verpakkingsglas	27,223.96			27,223.96
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	21,183.25			21,183.25
Grof huisvuil, AEEA, plastic ... (*)	37,332.41	259.38		37,591.79
<b>Totaal huishoudelijk afval opgehaald door het ANB</b>	<b>121,864.97</b>	<b>207,112.19</b>	<b>37,0%</b>	<b>328,977.16</b>
Huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (gemeenten in onderaanneming, gemeenschappelijke composteringprojecten, 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			
Grof huisvuil, AEEA, plastic ... (*)	In afwachting van gegevens niet ANB			
<b>Totaal huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB</b>				<b>0,00</b>
<b>Totaal huishoudelijk afval opgehaald en niet opgehaald door het ANB</b>	<b>121,864.97</b>	<b>207,112.19</b>	<b>37,0%</b>	<b>328,977.16</b>
Niet-huishoudelijk afval opgehaald door het ANB				
Restafval		88,762.89		88,762.89
Papier-karton	23,390.68			23,390.68
PMD	3,651.72			3,651.72
Verpakkingsglas				0,00
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	1,117.60			1,117.60
Grof huisvuil, AEEA, plastic ... (*)	3,618.50	0.00		3,618.50
<b>Totaal niet-huishoudelijk afval opgehaald door het ANB</b>	<b>31,778.50</b>	<b>88,762.89</b>	<b>26,4%</b>	<b>120,541.39</b>
<b>Totaal afval ANB (huishoudelijk en niet-huishoudelijk) en huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB</b>	<b>153,643.47</b>	<b>295,875.08</b>	<b>34,2%</b>	<b>449,518.56</b>

<sup>1</sup> Zoals RECUPEL of BEBAT



# Dienst Support Clients et Citoyens

---

In 2015 is de dienst Support Clients et Citoyens opgericht. Doel is de tevredenheid en loyaliteit van burgers en commerciële klanten te vergroten en het aantal geschillen en klachten te verminderen.

Naast het benutten van deze efficiëntiewinst zal de hervorming van de commerciële diensten leiden tot een geleidelijke differentiatie van de transversale diensten die SupCC levert. Deze veranderingen zullen in de loop van 2021 in gang worden gezet.

## Klachten

In 2020 registreerde de SupCC 27.527 klachten, waarvan 22.053 ontvankelijk waren voor Net Brussel (inzameling, reiniging, sluikstorten, gedrag van personeel).

100% van de klachten werd binnen de wettelijke termijn afgehandeld. 5.474 klachten waren ongegrond.

Ontvankelijke klachten kunnen in de volgende categorieën ingedeeld worden:

- Operationele problemen in de ruimste zin (99%), waaronder 8.068 gevallen van sluikstorten.
- Onvriendelijke behandeling (1%)

## Speciale grofvuilophalingen aan huis

Het Callcenter, dat bestaat uit 10 operatoren, registreerde 45.340 afspraken voor grofvuilophaling in 2020.

## Nieuwe contracten

Gezien de uitzonderlijke en moeilijke situatie door de sanitaire crisis handhaafde het Agentschap zijn niveau van dienstverlening en zijn portefeuille van commerciële contracten. In 2020 bestond deze portefeuille uit 14.700 commerciële contracten en 4.700 gelijkgestelde huishoudelijke contracten.

## Interne communicatie

2020 moest een uitzonderlijk jaar worden voor Net Brussel, aangezien het Agentschap zijn 30<sup>ste</sup> verjaardag vierde.

Voor deze gelegenheid had de Communicatiedienst talrijke interne en externe communicatieprojecten gepland. Het logo van Net Brussel kreeg zelfs een nieuwe look.

In januari werd aan elk operationeel personeelslid voor de start van de ronde een gezond, biologisch en lokaal ontbijt aangeboden. De 2.400 leden van de terreinploegen kregen ook een kalender met foto's van de beroepen van het Agentschap, samen met een nekwarmer met het logo "30 jaar".

Covid-19 maakte echter een einde aan het programma "30 jaar". De Interne communicatie richtte zich dan op het beheer en de verspreiding van informatie over de pandemie, voornamelijk informatie over gezondheid en veiligheid.

De informatie die over de sanitaire crisis werd verspreid, bestond uit meer dan honderd e-mails en evenveel affiches en visuals op de schermen in de twaalf activiteitensectoren van Net Brussel.

Ook moesten de boodschappen worden aangepast aan de zeer verschillende realiteiten van het telewerkend administratief personeel en die van de werklieden.

Om zoveel materiaal te produceren en de juiste informatie door te geven, was een goede samenwerking tussen de diensten van cruciaal belang, vooral met de Algemene Directie, de Operationele Directie en de Directie Human Resources.

## Communicatie in de Massamedia

Na enkele weken pandemie werd duidelijk dat sommige straten bezaaid waren met afval dat rechtstreeks het gevolg was van de sanitaire crisis: gebruikte mondmaskers, handschoenen en tissues.

Om te voorkomen dat het virus zich verder verspreidde, lanceerde Net Brussel in juni 2020 een bewustmakingscampagne. Deze campagne is opgezet in partnerschap met Fost Plus en Leefmilieu Brussel in het kader van de Overeenkomst openbare netheid en leefklimaat (ONLK).

Via deze campagne werden de burgers gesensibiliseerd om:

- hun afval niet op de grond te gooien
- bij voorkeur herbruikbare stoffen mondmaskers te gebruiken
- geen openbare vuilnisbakken te gebruiken voor hun mondmaskers/handschoenen/zakdoeken, maar om ze thuis in de vuilniszak te gooien.

Om ervoor te zorgen dat deze boodschappen op het gebied van de volksgezondheid zo ruim mogelijk werden verspreid, werkte Net Brussel samen met BeWapp (Wallonie Plus Propre), zodat ze gelijktijdig in Brussel en Wallonië werden verspreid.

- Radiospots in het Nederlands, Frans, Turks, Arabisch en Spaans werden gedurende 2 weken uitgezonden. Er werden affiches ontwikkeld en geplaatst op de 250 ophaalwagens van Net Brussel met 250 zijden in het Nederlands en 250 zijden in het Frans.
- Er werden ook affiches verspreid in een honderdtal gebouwen en in vele winkels van het Gewest.
- Er werden 250 affiches geleverd aan 4 gemeentebesturen voor de verspreiding aan de burgers.

## Digitale communicatie

Om de 30ste verjaardag van Net Brussel te vieren, waren verschillende digitale communicatieprojecten ontwikkeld.

De pandemie noopte tot een herziening van de prioriteiten en een verschuiving naar digitale crisiscommunicatie, bijna uitsluitend gericht op de aanpassingen door de sanitaire maatregelen die door de federale en gewestelijke autoriteiten waren opgelegd.

Tijdens de pandemie ondergingen de opdrachten van Net Brussel belangrijke wijzigingen (ophalingen, Recypark, enz.). Deze informatie werd aan de bevolking meegedeeld via snelle communicatiekanalen: pers, website en Facebook-pagina. Het was van essentieel belang de informatie niet af te zwakken zodat zoveel mogelijk burgers de veranderingen en instructies precies zouden begrijpen.

De communicatieonderwerpen hadden dus hoofdzakelijk betrekking op deze veranderingen en op goede praktijken op het gebied van sortering, openbare netheid en afvalbeheer tijdens de sanitaire crisis (mondmaskers, handschoenen, tissues, enz.).

In deze periode was de valorisatie van het werk van de personeelsleden het andere aandachtspunt van de digitale communicatie. De opdrachten van Net Brussel bleven wegens hun essentieel karakter immers allemaal behouden en de personeelsleden werkten onvermoeibaar door in deze crisisperiode. Het werk dat zij hebben verricht is opmerkelijk en het is belangrijk dit te benadrukken. Ook veel Brusselaars hebben hun dankbaarheid aan onze ploegen op het terrein betuigd.

In 2020 leverden de berichten op de Facebook-pagina veel meer interactie op met de gebruikers dan normaal. **Bovendien steeg het aantal volgers in 2020 met meer dan 30%, van 12.218 naar 16.454.**

Deze stijging is een duidelijk teken dat de uitgerolde strategie in overeenstemming was met de behoeften en verwachtingen van de burgers. Ze verwachtten inderdaad nuttige en concrete communicatie over afvalbeheer.

In deze periode versterkte de Communicatiedienst zijn samenwerking met Leefmilieu Brussel en Fost Plus om de communicatie van de maatregelen te uniformiseren en verwarring bij de Brusselse bevolking te vermijden. Dit resulteerde in de gezamenlijke en wederzijdse verspreiding van berichten op de Facebook-pagina's van de drie actoren.

In september, toen de maatregelen goed waren ingeburgerd, ontwikkelde de Communicatiedienst met medewerking van Fost Plus een gedurfde campagne op Facebook om het sluikestorten van grofvuil, dat in die periode helaas was toegenomen, tegen te gaan. Daartoe simuleerde het communicatiebureau The Manifest sluikestorten op emblematische plaatsen in Brussel: rond Manneken Pis en op de Kunstberg.

De reactie van de voorbijgangers liet niet lang op zich wachten en werd in de vorm van filmpjes getoond op de Facebook-pagina van Net Brussel.

## Pedagogie et terreincommunicatie

Het zal niet verbazen dat de activiteiten van het team Pedagogie en Terreincommunicatie in 2020 in grote mate werden beïnvloed door de sanitaire crisis.

Wat de Pedagogie betreft, zijn alle schoolanimaties en buitenschoolse animaties in maart 2020 opgeschort.

De eerste drie maanden van het jaar hebben we wel nog de scholen gesensibiliseerd rond openbare netheid. Deze sensibilisatie gebeurde in de Stad Brussel, die prioritair was bepaald voor het schooljaar 2019-2020, met de volgende resultaten:

- 6 bezoeken Analyse en Tips
- 46 animaties in kleuterscholen
- 33 animaties in het lager onderwijs (1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> leerjaar)
- 45 animaties in het lager onderwijs (3<sup>de</sup> tot het 6<sup>de</sup> leerjaar)

Na de heropening van de scholen in september 2020 werden ook 3 Materieelpacks aan de Brusselse scholen aangeboden.

In januari, februari en maart 2020 heeft de dienst 25 bezoeken gehouden aan Recyclis, 9 bezoeken aan Brussel-Compost en 8 bezoeken aan Recypark Zuid.

De daaropvolgende maanden werden gebruikt om virtuele rondleidingen op te zetten, zodat het publiek de installaties op afstand kon ontdekken. In dit kader werden 2 virtuele proefbezoeken gerealiseerd. De positieve resultaten geven ons uitzicht op een gunstig vervolg van dit project.

Wat de Terreincommunicatie betreft, zette het team zijn acties ter ondersteuning van de operationele diensten voort, met de volgende resultaten:

- 406 verspreidingen van een huis-aan-huisfolder
- 40 voorzieningen aan glasbollen (plaatsing van panelen en verspreiding van een huis-aan-huisfolder in de wijk)
- 25 sensibiliseringsacties in de vorm van verspreiding van documenten, sorteermemo's, ophaalkalenders, leaflets over groene zakken.... De verspreiding was van huis tot huis of via de brievenbussen, afhankelijk van de sanitaire maatregelen die ten tijde van de actie

van kracht waren.

- 6 ondersteunende acties (communicatiecampagne Covid-19, sensibilisering in de Recypark, sensibilisering in de Brusselse gemeenten, enz.)

Slechts één evenement kon plaatsvinden vóór de lockdown in maart 2020: Art TrucTroc & Design, in februari 2020.

Dit evenement vestigde de aandacht op de inzameling van voedingsafval door oranje zakken uit te delen en door graffitikunstenaars oranje containers te laten beschilderen. Bezoekers kregen ook de gelegenheid hun eigen containers te versieren.

Ten slotte werden 5 clean-up van burgers gesteund via de traditionele formule van het #WakeUpCleanUp-programma. Naar aanleiding van de crisis werd het programma herzien om ervoor te zorgen dat de sanitaire maatregelen werden nageleefd, zowel wat de levering van materieel als de beperking van het aantal deelnemers betreft.

De dienst ondersteunde ook 8 andere opruimacties door de deelnemers de vereiste afvalzakken te bezorgen en ervoor te zorgen dat het verzamelde afval aan het einde van de actie werd verwijderd.

# Dienst Human Resources

---

De dienst Human Resources is het belangrijkste aanspreekpunt voor alle vragen van de personeelsleden binnen de onderneming.

Deze dienst wordt ondersteund door 5 cellen die gespecialiseerd zijn in een bepaald gebied:

- aanwerving
- loonadministratie
- loopbaanbeheer
- medische zaken
- disciplinaire zaken

## Covid-19

De coronapandemie heeft onvermijdelijk grote gevolgen gehad voor de activiteiten van de dienst Human Resources.

Eerst en vooral steeg het absentieïsme sterk tijdens de eerste besmettingsgolf en piekte rond 25 maart 2020 op 23% van alle personeelsleden en op 27% bij de reiniging. Het gemiddelde absentieïsme in normale omstandigheden bedraagt 6 tot 8%.

De cel Aanwerving moest veel uitzonderlijke en tijdelijke aanwervingen doen via contracten van bepaalde tijd en interimformules.

Dit uitzonderlijk absentieïsme bracht ook veel vragen mee over de administratieve situatie van de betrokken personeelsleden (uit de dienst verwijderd, quarantaine, ziekte, enz.). Om de veranderende regelgeving op dit gebied zo goed mogelijk op te volgen, besloot de directie Human Resources een specifieke Covid-19-cel op te richten.

Deze cel bestond uit twee niveaus:

- een frontdesk voor het beantwoorden van telefonische vragen van het personeel
- een backoffice voor het beheer van zieke personeelsleden of personeelsleden die uit de dienst zijn verwijderd omdat zij positief waren of een hoogerisicocontact hadden gehad.

Er werden tal van operationele en administratieve maatregelen genomen om het besmettingsrisico te beperken en om onze essentiële activiteiten te kunnen handhaven.

Deze verschillende maatregelen werden regelmatig met de vakbonden besproken (tot één keer per week op het hoogtepunt van de crisis), in aanwezigheid van de preventieadviseur en de bedrijfsarts.

Net Brussel kan er dan ook trots op zijn dat het snel opnieuw een "beheersbaar" absentieïsmecijfer heeft bereikt, alsook een relatief laag besmettingspercentage tijdens de crisis.

Tijdens dit overleg werd ook melding gemaakt van meer logistieke maatregelen, zoals het uitdelen van mondklappers en ontsmettende handgel aan het personeel of de aangebrachte signalisatie om ervoor te zorgen dat de social distancing in de sectoren nageleefd wordt.

Het secretariaat Sociale Betrekkingen en de Algemene Directie hadden nauw contact met de FOD Sociale Inspectie om aan hun aanbevelingen te voldoen.

Telewerk werd op grote schaal toegepast voor personeel waarvan de taken op afstand konden worden uitgevoerd.

## Telewerk

De dienstactiviteiten Human Resources moest deze nieuwe werkwijze integreren om een administratief toezicht op de dienstactiviteiten te kunnen handhaven.

Occasioneel telewerk was ingevoerd met ingang van 1 januari 2020. Aangezien de crisis dit proces aanzienlijk heeft versneld, besloot Net Brussel om vanaf januari 2021 de mogelijkheid van structureel telewerk in te voeren. Alle nodige procedures en instrumenten zijn ontwikkeld om deze structurele verandering mogelijk te maken.

## Audits

Het jaar 2020 stond ook in het teken van de afronding van diverse audits van het Agentschap. Dit vergde van de dienst Human Resources de nodige inspanningen om alle door de auditoren gevraagde informatie te verstrekken.

Aangezien het om zeer uitgebreide audits ging, was de werklust voor de dienst aanzienlijk. Na deze audits werkte de directeur van de Human Resources mee aan het herontwikkelingsplan dat gevraagd was door de Algemene Directie en het voogdijkabinet.

## Personeelsplan

Tegelijk werkte Net Brussel een ambitieus personeelsplan uit voor 2021-2022. Het basisidee was om het personeelstekort in de ondersteunende diensten te verhelpen. Daartoe zette het Agentschap zijn inspanningen voort om ervoor te zorgen dat dit aspect in het statuut werd opgenomen.

De dienst Human Resources wordt meer en meer ingeschakeld en moet nieuwe taken op zich nemen. Met het oog op de aanpassing van zijn werkingsstructuur heeft de dienst in samenwerking met een externe consultant een reflectie gehouden.

## Bezoldiging

Gevolggevend aan het besluit van de Regering om de uitvoering van het sectorakkoord 2017/2018 (protocol 2017/26) toe te staan, heeft de cel Loonadministratie de uitbreiding van de weddeschalen tot 45 jaar loopbaan toegepast.

# Gewestelijke School voor Openbare Netheid

## *Cel Opleiding - Human Resources*

---

In 2020 vond een reorganisatie plaats van de dienst Human Resources. De Gewestelijke School voor Openbare Netheid (GSON) werd opgesplitst in 2 cellen. De technische opleidingen werden op 1 juni 2020 overgedragen aan de dienst Wagenpark. In de onderstaande balans worden de technische opleidingen dus meegeteld tot 31 mei 2020.

## Covid-19

Het coronavirus had grote gevolgen voor de opleiding van de personeelsleden. De cel Opleiding handhaafde haar activiteiten echter met inachtneming van de sanitaire voorschriften van de overheid.

Tijdens de eerste lockdown nam de tijd die aan een opleiding werd besteed logischerwijs af, vooral in april 2020. Aangezien de sanitaire beschermingsmaatregelen nadien eenvoudiger werden, konden de technische opleidingen die buiten plaatsvonden in mei worden hervat.

Covid-19 impacteerde vooral de algemene opleidingen en dus het administratief personeel. Er werden echter nog steeds opleidingen gegeven om de integratie van nieuwkomers te verzekeren. Het format werd aangepast, met kleinere groepen en geconcentreerde educatieve inhoud.

Deze crisis werkte ook als katalysator voor de digitalisering van onze opleidingen. Wij waren al begonnen na te denken over de aanpassing van ons "klassiek" opleidingsaanbod aan hybride of digitale lesprogramma's. Voor zover mogelijk streven wij naar diversificatie van ons technisch opleidingsmateriaal en een snellere aanpassing aan de "New way of learning". Deze dynamiek wordt ook gedeeld door onze externe dienstverleners.

Een eerste experiment was een zeer zinvolle training in het kader van de lockdown: Telewerk en Ergonomie. In de komende maanden en jaren zullen specifieke instrumenten en pedagogische pakketten ons in staat stellen volledige opleidingen op afstand aan te bieden.

De cel Opleiding beleefde het jaar 2020 op het ritme van de opeenvolgende lockdowns en versoepelingen.

## Doelstelling

De algemene leerdoelstelling is gericht op de professionalisering, de autonomie, de veiligheid en het welzijn van het personeel. Het programma wordt vastgesteld op basis van de behoeften die de deelnemers of de advies- en overlegorganen aangeven.

De specifieke doelstellingen zijn het versterken van organisatorisch leadership en van de transversale samenwerking tussen de diensten. Deze werden bepaald door de Algemene Directie en de dienstverantwoordelijken.



## Personeelsbezetting van de cel Opleiding

Op 1 juni 2020, na de opsplitsing van de Gewestelijke School voor Openbare Netheid en de overheveling van de technische opleiders naar de dienst Wagenparkbeheer, beschikte de cel Opleiding bij Human Resources over 2 personen die zich bezighielden met de Onthaalopleiding en met de opvolging van het personeel op het terrein.

Drie algemene lesgevers zorgen voor de permanente opleiding van het personeel, ontwikkelen nieuwe opleidingen en staan in voor specifieke aspecten van de Onthaalopleiding (ergonomie, psychosociale belasting, ...) en beheren de Vakbekwaamheid-code 95 (Bewijs van vakbekwaamheid) erkend door de FOD Mobiliteit en Vervoer.

Drie administratief medewerkers zijn belast met het organisatorische aspect van de opleiding. Hun taken bestrijken een zeer breed scala van activiteiten: het inplannen en uitnodigen van deelnemers voor de opleidingen, het opstellen van bijzondere bestekken of van het onderdeel opleiding van het jaarlijks actieplan (JAP) en het uitwerken van opleidingsplannen.

## Opleidingsaanvragen

In functie van de vaardigheden die ze moeten bezitten voor een beter welzijn bij de uitoefening van hun taken, dienen de personeelsleden een aanvraag tot opleiding in bij hun hiërarchische lijn. Deze kan ook zelf een opleidingsbehoefte identificeren en de personeelsleden vragen hun kennis te perfectioneren.

Er wordt geen onderscheid gemaakt op grond van statuut, graad of geslacht om voor een opleiding in aanmerking te komen.

## Vrouwelijk en mannelijk personeel in het Agentschap

Op 31 december 2020 had het Agentschap 2941 personeelsleden in dienst:

- 204 vrouwen (7%) en 2.737 mannen (93%)
- 2.628 arbeiders, waarvan 74 vrouwen (3%) en 2.554 mannen (97%)
- 313 bedienden, waarvan 130 vrouwen (42%) en 183 mannen (58%)

## Kerncijfers over de opleidingen

We merken hierbij op dat de technische opleidingen vanaf juni niet meer in onze statistieken zijn opgenomen.

2020:

- 638 verschillende personen volgden tussen januari en mei een opleiding, d.w.z. gemiddeld 127,6 deelnemers-neemsters/maand
- 621 verschillende personen volgden tussen juni en december een opleiding, d.w.z. gemiddeld 88,71 deelnemers-neemster/maand
- 89 externe opleidingsdagen georganiseerd van januari tot mei - Gemiddeld: 18/maand
- 190 interne opleidingsdagen georganiseerd van januari tot mei - Gemiddeld: 18/maand
- 5 externe opleidingsdagen georganiseerd van januari tot mei - Gemiddeld: 1/maand

- 127 interne opleidingsdagen georganiseerd van juni tot december - Gemiddeld: 18/maand
- 317 interne opleidingsdagen in 2020 - gemiddeld 28/maand
- 68 verschillende soorten interne opleidingen in 2020

## Vrouwelijk en mannelijk personeel in opleiding

Van de 2.941 personeelsleden hebben er 1.259 een opleiding gevolgd in 2020.

- 76 vrouwen (6,04%)
- 1.183 mannen (93,96%)

Van de 204 vrouwelijke personeelsleden heeft 37% in 2020 een opleiding gevolgd.

Van de 2.737 mannelijke personeelsleden heeft 43% in 2020 een opleiding gevolgd.

In 2020 hebben in totaal 1.259 mensen een opleiding gekregen, d.w.z. 43% van het personeel.

De vrijwillige toegang tot een opleiding of de toewijzing van een opleiding hangt uitsluitend af van de rol van de medewerker-sters binnen het bedrijf en houdt geen rekening met het gender.

## Opleiding volgens het soort contract: arbeider·ster (WOR) / bediende (administratief)

Op 31 december 2020 telde Net Brussel 2.941 personeelsleden:

- 2.628 arbeiders·sters (89%)
- 313 bedienden (11%)

95% van de opleidingen van januari tot mei 2020 werd gevolgd door arbeiders·sters, tegenover 5% door bedienden.

97% van de opleidingen van juni tot december 2020 werd gevolgd door arbeiders·sters tegenover 3% door bedienden.

Tijdens 2020 werd 96% van de opleidingen gevolgd door arbeiders·sters en 4% door bedienden.

# Sociale Dienst

De vzw Sociale Dienst van Net Brussel bestaat uit drie animatrices en vier sociaal assistentes. De animatrices werken aan de verbetering van het leefklimaat van de personeelsleden: ze organiseren leuke activiteiten of culturele en gezinsuitstapjes tegen voordelige tarieven. De sociaal assistentes geven advies en bijstand aan personeelsleden die moeilijkheden ondervinden.

Het werkterrein van de Sociale dienst is breed:

- Psychologische en administratieve bijstand voor diverse persoonlijke en professionele problemen
- Premies voor paramedische en andere uitgaven
- Organisatie van excursies en gezinsactiviteiten
- Voordelige tarieven voor pretparken, bioscopen, enz.

## Premies van de Sociale Dienst

De premies van de Sociale Dienst begeleiden de loopbaan en het leven van de personeelsleden om hen in elke fase van hun persoonlijke ontwikkeling een duwtje in de rug te geven:

- Geboortepremie
- Kostenvergoeding bij begrafenis (voor kinderen en partner)
- Cadeaucheque voor Sinterklaas
- Hospitalisatieverzekering
- Terugbetaling van apotheekkosten (na een bijdrage van 60 euro)
- Deelname in paramedische uitgaven
- Deelname in abonnementen voor een sportieve, recreatieve of culturele activiteit
- Tegemoetkoming in de kosten van kampen voor kinderen van personeelsleden
- Tegemoetkoming in de studiekosten van de kinderen van de personeelsleden (lager en middelbaar onderwijs)
- Financiële steun voor diverse opleidingen

## Activiteiten

In 2020 kon de Sociale Dienst als gevolg van de pandemie geen activiteiten organiseren voor het personeel en hun gezinnen.

## Ticketverkoop

De Sociale Dienst verkoopt verschillende tickets tegen lagere prijs aan het personeel van het Agentschap. Ook hier leidde de sluiting van pretparken, bioscopen, fitnesscentra, enz. als gevolg van de pandemie logischerwijze tot een aanzienlijke daling van de ticketverkoop.

## Financiële tegemoetkomingen

Hieronder volgt een overzicht van de financiële tegemoetkomingen die in 2020 door de sociaal assistentes zijn toegekend, hoofdzakelijk in de vorm van voorschotten die via maandelijkse inhoudingen op het loon worden terugbetaald.

- Leningen: 22
- Giften : 0
- Voorschotten op het loon: 28
- Voorschotten die rechtstreeks door de Financiële dienst van het Agentschap kunnen worden teruggevorderd: 12

## Wie doet beroep op de Sociale Dienst?

In 2020 werd er 5.130 keer een beroep gedaan op de sociaal assistentes. Meestal gaat dit uit van het personeelslid zelf, of hij/zij nu actief is (4.113 verzoeken) of met pensioen (89 verzoeken).

In de andere gevallen is het de directe familie (echtgenote, kind, ouder) (231 gevallen) of de weduwe (61) die het verzoek indient.

Door de bijzondere omstandigheden van dit jaar is er veel een beroep gedaan op de Sociale Dienst zowel door het personeel, als door andere partijen zoals verhuurders, schuldeisers of advocaten (223 verzoeken).

## Hoe werd met de Sociale Dienst contact opgenomen?

Tot maart 2020 was de meest efficiënte manier voor een personeelslid om de sociaal assistentes te ontmoeten, rechtstreeks naar het kantoor te gaan.

Door de pandemie moest het maatschappelijk werk, dat gebaseerd is op intermenselijk contact en menselijke relaties, zichzelf opnieuw uitvinden. Zodra het mogelijk was, werd gezorgd voor een fysieke sociale permanentie, ten minste een- of tweemaal per week.

In 2020 waren er 1.448 bezoeken op kantoor. Er waren ook 3.140 telefoongesprekken (inclusief WhatsApp-berichten) en 531 uitwisselingen via e-mail of post.

Huisbezoeken, die bedoeld zijn om zieke personeelsleden te ondersteunen, begrafenissen bijwonen of weduwen bezoeken, konden in 2020 niet plaatsvinden. Slechts 11 externe bezoeken werden geregistreerd.

## Op sociaal gebied werd het jaar 2020 gekenmerkt door specifieke behoeften:

- Een gevoel van isolement, gebrek aan begrip en angst bij de personeelsleden op het terrein die in moeilijke omstandigheden moesten blijven werken. Deze angst was er vooral in verband met hun gezinsverantwoordelijkheden.
- Er werd ook een beroep gedaan op de Sociale Dienst voor problemen in verband met de sluiting van de grenzen. Verscheidene personeelsleden (67 in totaal) konden niet naar België terugkeren na hun jaarlijkse vakantie in het buitenland.
- De Sociale Dienst werd benaderd door personeelsleden die ondanks de beperkingen hun vakantie in het buitenland wilden doorbrengen. Dit waren voornamelijk mensen met een dubbele nationaliteit. Het kwam erop neer het financiële risico in te schatten van een quarantaine die bij terugkeer niet zou worden betaald, vergeleken met het financiële verlies van het annuleren van hun vakantie.
- De Sociale Dienst ondersteunde ook de personeelsleden die rechtstreeks met gezondheidsproblemen te kampen hadden (389 gevallen). Sommige medewerkers-sters verloren familieleden door de coronabesmetting en moesten de begrafenis regelen.
- Ondanks de moeilijkheden van immokantoren om woningbezoeken te organiseren, kozen sommige medewerkers-sters deze moeilijke periode om te verhuizen. In 2020 heeft de Sociale Dienst 24 huurwaarborgen toegekend.

# Dienst Recherche en Verbalisatie

---

In 2020 ging de dienst Recherche en Verbalisatie verder met zijn gebruikelijke acties voor onderzoek en opsporing van inbreuken op het afvalbeheer en dit in het hele Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Deze inbreuken hebben betrekking op het sluikstorten van afval, maar ook op het illegaal ophalen, vervoeren of uitvoeren van afval. De acties worden uitgevoerd door de dienst alleen of in samenwerking met de politiezones en/of gemeentelijke diensten. De medewerkers stellen processen-verbaal op en leggen dwangmaatregelen op, zowel op de openbare weg als op privéterrein. Als het parket beslist om de overtreders niet strafrechtelijk te vervolgen, wordt het dossier teruggestuurd naar het Agentschap, dat een administratieve boete kan opleggen van 50 tot 62.500 euro, boven op de kosten voor de opruiming en de verwerking van het afval.

## Covid-19

Het jaar 2020 zal de geschiedenis ingaan als een atypisch jaar voor de dienst Recherche en Verbalisatie.

Hoewel in januari 2020 bijna een derde meer processen-verbaal werden opgemaakt dan in januari 2019, waren de controleurs door de pandemie al snel genoodzaakt om geen zakken meer te doorzoeken en naar andere manieren te zoeken om inbreuken vast te stellen.

Dit leidde tot een sterke stijging van het aantal op heterdaad vastgestelde overtredingen. **In 2020 werden 1.261 PV's opgesteld, waarvan 337 voor sluikstorten en 924 voor zwerfvuil (sigarettenpeuken, klein afval, enz.).**

Ook de controle van de sorteerplicht moest enkele maanden worden onderbroken en werd slechts in geringe mate hervat toen de controleurs extra persoonlijke beschermingsmiddelen kregen, zoals vizieren.

## Sluikstorten

De eerste semi-mobiele bewakingscamera's werden ingezet op plaatsen waarvan bekend was dat er illegaal gestort werd en de resultaten waren indrukwekkend: tussen 25 maart en 31 december 2020 werden niet minder dan 273 processen-verbaal uitgeschreven op basis van de doorgegeven beelden.

Deze processen-verbaal betroffen vaak grotere sluikstorten, met meerdere kubieke meters grofvuil of bouwafval.

## Telewerk

Behalve voor de controleurs dwong de pandemie het secretariaat en de staff tot een andere werkwijze door het verplicht telewerk. Aangezien occasioneel telewerk in 2019 al grotendeels was ingevoerd voor deze twee onderdelen van de dienst, werd het werktempo in 2020 slechts in geringe mate beïnvloed. Niettemin werden de verhoren gedurende het grootste deel van het jaar onderbroken, waarbij de overtreders werd verzocht hun argumenten schriftelijk uiteen te zetten.

Ondanks alle moeilijkheden werd 2020 afgesloten met een totaal van 2.880 aanvankelijke processen-verbaal, tegen 2.921 het jaar voordien.

# Dienst Interne audit

---

De dienst Interne audit bestaat uit 7 mensen afkomstig uit de operationele dienst en de centrale administratie. Deze mix zorgt voor beter totaalbeeld van het bedrijf en maakt het mogelijk om projecten te realiseren met voldoende afstand.

De belangrijkste taken van de dienst Interne audit zijn het actief deelnemen aan de continue verbetering van de werking van het bedrijf, door op het terrein de goede uitvoering van de werkprocedures op te volgen.

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 verscheidenheid 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.

## ISO-ondersteuning

Ter ondersteuning van ISO voert de dienst audits uit in de verschillende operationele sectoren van het Agentschap. Deze audits worden één keer per jaar uitgevoerd. Ze starten in oktober en kunnen tot april duren.

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 met het oog op een voortdurende verbetering van de prestaties.

## Audit - Commerciële contracten

In het kader van de noodzakelijke hervormingen van de commerciële activiteit is aan de dienst Interne audit gevraagd mee te werken aan de regularisatie van de commerciële contracten om de hoeveelheden en het gewicht van het afval dat in de commerciële Fuchsia-zakken wordt buitengezet te kunnen analyseren en zo een precies idee te krijgen van het gemiddelde gewicht van een zak, naargelang van de categorie ervan (horeca of textiel).

Een eerste audit werd uitgevoerd in de wijk Nieuwstraat. De analyses zijn begonnen op zaterdag 18 januari en liepen tot vrijdag 24 januari 2020.

Een tweede werkgebied in de Brabantwijk werd eveneens geanalyseerd, van maandag 14 september tot zondag 20 september.



## Audit - Sorteerbeheer

Met het oog op de voortdurende verbetering van de sortering in de verschillende sectoren en Recypark werd besloten om een informatiecampagne te organiseren om alle personeelsleden bewust te maken van het belang van en de verplichting om te sorteren.

Daartoe legde de Interne audit wekelijks 2 bezoeken af aan de sectoren en werd waar nodig het toezicht verscherpt. Het doel is om op de lange termijn tot 100 procent intern gesorteerd afval te komen.

## Ondersteuning Reiniging (Covid-19)

Op verzoek van de Algemene Directie en bij gebrek aan omkaderingspersoneel, heeft de verantwoordelijke voor de Interne audit tijdelijk de administratieve en operationele taken van de ploegbaas in de reinigungssector "Molenbeek AM" overgenomen.

## Ondersteuning Ophaling (Covid-19)

Door de pandemie en een tekort aan omkadering in de sector Bempt hebben verschillende interne auditors bijgesprongen om de dagelijkse activiteit van de shift "05.30 - 06.00 uur en 06.30 uur" zo goed mogelijk te begeleiden, zowel voor administratieve taken als voor controles op het terrein.

## Ondersteuning omkadering (Covid-19)

In het kader van de lopende studie over de hervorming van de ophalingen werd een extra shift "9.00 uur" gecreëerd om de werklast en het rollend materieel beter te verdelen over de verschillende dagen van de week.

Daarom verleenden 2 interne auditors steun om de dagelijkse activiteit van deze nieuwe (tijdelijke) shift zo goed mogelijk te begeleiden, zowel voor administratieve taken als voor controles op het terrein.

## Functie opzichter (Covid-19)

Gelet op de extra werklast voor de bestaande omkadering in de graad van opzichter, zal de verantwoordelijke van de Interne audit tijdelijk de functie van opzichter in de sector NOH waarnemen voor de dagelijkse activiteit van deze nieuwe gespreide shift "10.00 uur" die deze van "9.00 uur" zal opvolgen. Een interne auditrice vervult dezelfde functie en taken in de sector Triomf.

# ISO-dienst

---

De ISO-dienst staat in voor het behoud van de certificeringen ISO 9001 (kwaliteitssysteem) en ISO 14001 (milieusysteem) en telt normaal 2 personeelsleden.

- Deze dienst zorgt ervoor dat op het intranet de laatste versie van de documenten staan.
- Hij controleert dat het systeem wordt toegepast op de verschillende niveaus en dat iedereen de juiste documenten gebruikt.
- Hij volgt de verbeteringsacties en doelstellingen van het kwaliteits- en milieusysteem op.

Elk personeelslid kan Kwaliteitsacties voorstellen. Die resulteren uit vaststellingen tijdens interne audits of bij non-conformiteit. De doelstellingen worden door de verantwoordelijken voorgesteld aan de Algemene Directie, onder meer op basis van de strategische doelstellingen van de Directie.

- Hij begeleidt externe certificeringsinstellingen op het terrein wanneer ze naar Net Brussel komen voor een audit.

## Audits en certificeringen

De dienst heeft 18 afzonderlijke interne audits uitgevoerd (gedeeltelijk uitbesteed aan de dienst Interne audit).

- Er zijn 119 nieuwe Kwaliteitsacties opgesteld.
- Er zijn 215 documenten van het Managementsysteem gewijzigd of toegevoegd.

## Opmerkelijke feiten in 2020

- Maart-mei 2020: De follow-up van de interne audit voor operationele activiteiten kon niet plaatsvinden, aangezien de leden van de dienst Interne audit, die deze taak hadden moeten uitvoeren, in de bijzondere context van Covid-19 voor andere taken werden ingezet.
- Mei 2020: Vertrek van de verantwoordelijke van de ISO-dienst. Zijn adjunct werd door de Algemene Directie aangesteld als de nieuwe ISO-verantwoordelijke.
- Juni 2020: Een eerste ISO 9001 en ISO 14001 follow-up-audit werd uitgevoerd door de externe organisatie Vinçotte.

# Interne Dienst voor Preventie en Bescherming

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

De maatregelen die worden genomen om de veiligheid en het welzijn van de personeelsleden te verzekeren, kaderen in ons jaaractieplan 2020 en in ons globaal preventieplan 2019-2024.

De dienst bestaat uit een directeur, een preventieadviseur van niveau 1 en twee preventieadviseurs van niveau 2.

## Preventie

De Interne Dienst voor Preventie en Bescherming heeft permanente acties gehouden om arbeids- en verkeersongevallen te voorkomen:

- Bijwerking en aanpassing van de veiligheidsboekjes (Ophaling, Reiniging, Specifieke ophaling en Centrale garage) met een interactieve index om het zoeken naar informatie te vergemakkelijken
- Verspreiding van video's in alle sectoren over de preventie van arbeids- en verkeersongevallen.
- Sensibilisering van onze personeelsleden via de nieuwe veiligheidsbrochures 2020 over de risico's in verband met hun activiteiten en de aanbevolen preventiemaatregelen.
- Sensibilisering van het administratief personeel inzake kantoorergonomie, via een intranetbanner.
- Update van affiches en brochures over psychosociale risico's en kritieke incidenten.

## Risicoanalyses

- Afvalophaling en vervoer van werknemers tijdens Covid-19
- Administratieve posten in de Centrale administratie en sectoren tijdens de Covid-19 pandemie
- Omkaderaar in de Recycpark
- Commercieel controleur
- Telewerk
- Levering van zakken

## IDPB -advies over veiligheid en welzijn op het werk, bijvoorbeeld

- Oplevering voertuigen: ATEGO Bucher Cityfant
- Oplevering voertuigen: Renault Master Pick-up
- Verscheidene adviezen betreffende de aankoop van arbeidsmiddelen (producten, operationele voertuigen, collectieve beschermingsmiddelen, persoonlijke beschermingsmiddelen, enz.)

- Advies over de inrichting van verschillende gebouwen (bv. de inrichting van het gebouw voor gemechaniseerde inzameling aan de Kareelovenlaan in 1140 Evere)
- Opstelling of aanpassing van veiligheidsinstructies voor het gebruik van bepaalde uitrustingen of voor bepaalde werkprocedures (bv. nieuwe losinstructies in de verbrandingsinstallatie)
- Advies over het beheer van de Covid-19-crisis
- Advies over de vervanging van FFP2-maskers door N95-maskers
- Advies over de animatoren die in COVID-context in de Recypark zijn ingezet
- Advies over de inzameling van gevoelig afval (handschoenen, mondklappers, gebruikte tissues, enz.) dat mogelijk drager is van het coronavirus
- Advies over het gebruik van bladblazers tijdens de coronapandemie
- Advies over de handhaving van de soepverdeling tijdens de periode van de coronapandemie
- Advies over de hervatting van de sorteercontrole door de teams Recherche en Verbalisatie tijdens de coronapandemie
- ...

## Werkdocumenten

- Samenvatting van gewelddaden door derden
- Presentatie van meerdere werkdocumenten tijdens de Comit es voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) in verband met het welzijnsbeleid op het werk bij Net Brussel:
  - De maandverslagen van de IDPB
  - Het jaarverslag 2019 van IDPB voor de FOD Welzijnstoezicht
  - De evaluaties van het Jaaractieplan 2020
  - Het Jaaractieplan 2021 gepresenteerd tijdens het CPBW van oktober 2020
  - IDPB-verslag over de jaarlijkse bezoeken aan de arbeidsplaatsen bij Net Brussel
  - Opstelling van statistieken over verkeersongevallen in 2020
  - Opstelling van statistieken over arbeidsongevallen in 2020
  - Update van affiches "EHBO'er" en "evacuatieprocedure" voor alle sites van het Agentschap.
  - Verslagen over brandoefeningen in de sectoren
  - Informatie over informele interventies door vertrouwenspersonen
  - ...

# Dienst Infrastructuur en Projecten

---

De dienst Infrastructuur en Projecten werkt aan de aanpassing en verbetering van de gebouwen waarin de verschillende opdrachten van Net Brussel plaatsvinden.

## Covid-19

De Covid-19-crisis vereiste de snelle ontwikkeling van circulatie- en veiligheidsplannen voor de 12 activiteitensectoren van Net Brussel. Zo kon het personeel door een vlotte doorstroming het nauw contact zo veel mogelijk beperken.

In alle vijf Recypark werden vloermarkeringen aangebracht om de nieuwe verplaatsingsinstructies voor bezoekers te vereenvoudigen.

## Aanpassingsaanvragen

In 2020 zijn **41** aanpassingsaanvragen behandeld, waarvan er 26 in uitvoering zijn en 15 zijn afgesloten.

Of het nu gaat om de installatie van nieuwe douches of het plaatsen van een nieuwe deur, alle vragen om aanpassingen of verbeteringen aan de infrastructuur doorlopen een analyse- en valideringsfase alvorens te worden uitgevoerd.

## Interventieaanvragen

In 2020 werden **1.429** interventiebonnen afgesloten.

**Interventieaanvragen** hebben betrekking op de reparatie van een deel van de infrastructuur dat niet werkt (defecte boiler, geen warm water in de douches, enz.).

De interventieaanvragen worden door de aanvragers ingediend via het CMMS (computergestuurd onderhoudsmanagementsysteem). De aanvragen worden vervolgens behandeld door de technici van de dienst Infrastructuur en Projecten.

Voor elke interventieaanvraag maakt de technicus een interventiebon op en bezorgt deze vervolgens aan een externe dienstverlener voor reparatie.

## Preventief onderhoud en controles

De veiligheid en gezondheid van het personeel zijn prioriteiten. Daartoe plant de dienst Infrastructuur en Projecten veiligheidscontroles met het oog op preventieve onderhoudswerkzaamheden:

- 112 EDTC-inspecties van gebouwen (Externe Dienst voor Technische Controles)
- 15 brandrisicoanalyses

- 20 brandcontroles in de sectoren en Recypark
- 11 asbestinventarisaties in de sectoren
- 20 controles van de waterkwaliteit in de sectoren en Recypark

## Milieuvergunningen en bodemgesteldheid

De dienst Infrastructuur en Projecten heeft ook gezorgd voor de verlenging van verschillende milieuvergunningen (MV) en de studie van de bodemgesteldheid:

- 4 MV-verlengingen ingediend
- 5 MV-inspecties verwerkt
- 6 bodemdossiers
- 3 MV-wijzigingen in uitvoering

## Programma Projecten

Planning en anticipatie op infrastructuurbehoeften zijn ook taken die onder de dienst Infrastructuur en Projecten vallen. Daartoe zijn in 2020 verschillende stappen ondernomen:

- Indiening van de vergunning voor Evere en opvolging van de procedure
- Voorbereiding en afronding van het bijzonder bestek voor de werken in Evere
- Gunning van de overheidsopdracht voor werken van Buda en herstart van het project Buda
- Voorbereiding van de werf in Buda
- Gunning van de opdracht voor werken van Recypark Anderlecht

## Elektrische laadpalen

- Inbedrijfstelling van 18 laadpalen voor elektrische voertuigen in 4 sectoren
- Installatie van een elektrische voeding voor laadpalen in 2 sectoren

## Glasbollen

- 53 ondergrondse glasbollen en 1 textielcontainer verdeeld over 25 adressen

# Dienst Aankoop en Logistiek

---

De dienst Aankoop-Logistiek houdt toezicht op het merendeel van de aankopen die Net Brussel doet via de gunning van overheidsopdrachten voor leveringen en diensten. Deze ondersteunende dienst centraliseert de aanvragen van zowel de operationele als de administratieve diensten.

## Concreet

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

Ongeveer 90% van de gelanceerde opdrachten in 2020 bevatte een sociale clausule:

- Opleidingsinspanning
- Integratie-inspanning,...

of milieuclausule:

- Suiker met een "eerlijke handel"-label en uit de biologische landbouw
- Gerecycleerde vezels in sokken, terugname
- Hergebruik van bidons/recipiënten van detergents, ontvettingsmiddelen, enz.
- Gebruik van ecologische reinigingsmiddelen voor het onderhoud van de PBM's (Persoonlijke beschermingsmiddelen) van Net Brussel, ...

## In cijfers

- 66 overheidsopdrachten gelanceerd in 2020 voor een gecumuleerd bedrag van meer dan 35 miljoen euro.
- Verdeling van 5.978 oranje containers van 25 l voor de sortering van voedingsafval.

# Dienst Wagenparkbeheer

Deze dienst is hoofdzakelijk verantwoordelijk voor de aanschaf van nieuwe voertuigen en andere machines, alsmede voor het onderhoud en de reparatie van het bestaande wagenpark. De dienst zorgt ook voor de administratieve en technische conformiteit van alle voertuigen in het wagenpark van Net Brussel. Tot slot beheert de dienst eveneens de dossiers van verkeersongevallen.

In juli is de dienst uitgebreid door de overname van de technische opleidingen die voorheen werden beheerd door de Gewestelijke School voor Openbare Netheid (GSON).

Zes personeelsleden (vier opleiderssters en twee administratieve krachten) werden overgeplaatst naar de dienst Wagenparkbeheer. De technische opleidingen zijn bestemd voor alle personeelsleden die in het kader van hun werkzaamheden een voertuig of machine van het Agentschap moeten gebruiken. Ze zijn essentieel voor het juiste gebruik en onderhoud van voertuigen en machines. Deze dienst beheert ook het Vakbekwaamheidsattest voor alle chauffeurs met rijbewijs C van het Agentschap.

## De cijfers

In 2020 zijn 80 nieuwe voertuigen en machines in gebruik genomen:

- 8 ophaalwagens (huishoudelijk afval) 19t - 16 m<sup>3</sup> (huis-aan-huisophaling en mechanisch)
- 2 anti-graffitiwagens
- 13 stadswagens (personeelstransport en reinigingsmateriaal)
- 11 veegmachines 5 m<sup>3</sup>
- 16 elektrische voertuigen
- 9 elektrische fietsen
- 1 persmachine voor de Recypark
- 19 stadsafvalzuigers (Glutton)

In totaal beschikt het Agentschap over 832 voertuigen.

## Opmerkelijke feiten

In het kader van zijn zoektocht naar alternatieve oplossingen voor het personeelsvervoer heeft de dienst Wagenparkbeheer de eerste elektrische fietsen in de vloot opgenomen.

Twee bakfietsen worden getest bij de reinigingsdienst. Zij zijn bestemd voor straatvegers-veegsters die hun materieel (kar, schop en borstel) moeten vervoeren tijdens hun veeg rondes. De zeven andere, meer traditionele elektrische fietsen staan ter beschikking van de personeelsleden van de Centrale administratie voor al hun professionele verplaatsingen.

In het jaar 2020 is ook een nieuw type anti-graffitivoertuig in gebruik genomen. Dit is efficiënter en beter uitgerust en beschikt over een kleedkamer waar de ploegen zich kunnen omkleden na het verwijderen van graffiti dat toch vuil werk is.



# Juridische dienst

---

In 2020 heeft de Juridische dienst heeft zijn ondersteunende rol voortgezet door de verschillende diensten en sectoren 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).

De Juridische dienst heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de besprekingen van het Agentschap met de Europese Commissie. Hij heeft zijn samenwerking voortgezet om de Commissie antwoorden te geven in het kader van lopende dossiers.

Op het vlak van Human Resources heeft de Juridische dienst steun verleend voor de ontwikkeling en de goedkeuring van de taalkaders die van toepassing zijn op het personeel van het Agentschap. Hetzelfde geldt voor het besluit tot verlenging van de weddeschalen voor al het personeel. Hij bleef ook steun verlenen bij de diverse tuchtprocedures en bleef bijstand verlenen bij de procedures in verband met het re-integratietraject.

De Juridische dienst bleef op diverse niveaus ondersteuning en expertise bieden in het kader van overheidsopdrachten georganiseerd door het Agentschap (en waaraan het deelneemt) en in het kader van een aansluiting bij aankoopcentrales.

De Juridische dienst heeft samengewerkt met het voogdijkabinet, externe advocatenkantoren en Leefmilieu Brussel voor de herziening van wetteksten (ordonnantie betreffende afvalstoffen en Brudalex, enz.). Hij heeft ook ontwerpdecreten opgesteld, onder meer over PMD-verpakkingsafval en voedings- of keukenafval van huishoudens. Hij nam deel aan de besprekingen over het nieuwe administratief en financieel statuut van het Agentschap.

Specifiek in het kader van de gestarte hervorming van de commerciële activiteiten heeft de Juridische dienst steun verleend en rechtstreeks meegewerkt aan de herziening van de betrokken teksten en procedures.

Hij heeft ook bijgedragen aan de beantwoording van de diverse vragen die op verschillende gebieden door het voogdijkabinet zijn gesteld.

In het kader van de voortdurende controle op de veranderingen in de wetgeving heeft de Juridische dienst steun verleend aan de verschillende diensten, met name voor de tenuitvoerlegging van de reglementaire bepalingen naar aanleiding van de Covid-19-pandemie en de ongekende situaties die daaruit zijn voortgevloeid.

# Financiële dienst<sup>2</sup>

In totaal kwam de algemene uitgavenbegroting van Net Brussel, aangepast voor 2020, op € 264.561.000 (uitvoering: € 247.032.000 in vereffeningskrediet).

De algemene ontvangstenbegroting werd, aangepast voor 2020, geraamd op € 252.435.000 (uitvoering: € 257.025.000).

De Regering heeft nota genomen van de conclusies van de audit van de analytische boekhouding met betrekking tot de autofinanciering van de commerciële activiteiten van Net Brussel.

Daarom heeft de Regering ermee ingestemd de bevrozing van de dotatie 2020 van het Gewestelijk Agentschap voor Netheid op te heffen.

Naar aanleiding van de Covid-19-pandemie heeft Net Brussel alle maatregelen genomen om een maximale veiligheid voor zijn personeel te garanderen. De Regering besloot tot een speciale extra dotatie voor de aanwerving van 60 VTE met een contract voor bepaalde tijd om ervoor te zorgen dat de social distancing in het bedrijf werd gerespecteerd.

Wat de eigen middelen van het bedrijf betreft (zonder de dotatie), bedroegen de opbrengsten uit de inzameling van niet-huishoudelijk en industrieel afval via contracten en overeenkomsten ongeveer € 17.500.000 euro<sup>3</sup>. De vergoedingen voor het storten van afval in de energiewaarderingsinstallatie beliepen € 17.800.000<sup>4</sup>. En de ontvangsten uit de verkoop van groenestroomcertificaten komen neer op € 13.000.000<sup>5</sup>.

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

1. Ontvangsten (begrotingsuitvoering in €)	2019	2020
Gewestdotatie	136.600.000	157.160.000
Overige ontvangsten	86.300.000	99.865.000
<b>TOTAAL</b>	<b>222.900.000</b>	<b>257.025.000</b>

2. Uitgaven (begrotingsuitvoering in €)	2019	2020
<b>PERSONEEL</b>	<b>144.200.000</b>	<b>147.800.000</b>
<b>WERKING</b>	<b>87.200.000</b>	<b>88.100.000</b>
waarvan algemene werkingskosten	43.000.000	55.900.000
waarvan werkingskosten voor het wagenpark	7.200.000	6.500.000
waarvan werkingskosten voor de huisvuilverwerking	37.000.000	25.700.000
<b>INVESTERING</b>	<b>11.900.000</b>	<b>11.100.000</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>243.300.000</b>	<b>247.000.000</b>

<sup>2</sup> De bedragen zijn afkomstig van de uitvoeringsrekening van de begroting van de rekeningen 2020 van het Gewestelijk Agentschap voor Netheid (GAN), die nog niet door de Ministerraad is goedgekeurd

<sup>3</sup> Basisallocatie 02.004.03.09.1611 - Opbrengst van de ophaling van niet-huishoudelijk- en industrieel afval via contract of overeenkomst

<sup>4</sup> 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

<sup>5</sup> Basisallocatie 02.004.03.32.7730 - Groenestroomcertificaten ontvangen voor de groene elektriciteit die door de verbrandingsinstallatie wordt geproduceerd