



Jaarverslag 2018

NET BRUSSEL



net.brussels 

Net Brussel
de Broquevillelaan 12
1150 Brussel

www.netbrussel.be

0800/981 81

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

Inhoudsopgave

5	Voorwoord van de Algemene Directie
7	Operationele Dienst
7	Afvalophaling
7	Reiniging
12	Dochterondernemingen
15	Dienst Support Clients et Citoyens
16	Communicatiedienst
19	Dienst Human Resources
20	Gewestelijke School voor Openbare Netheid
23	Dienst Recherche & Verbalisatie
24	Dienst Interne audit
26	ISO-dienst
27	Interne dienst voor Preventie en Bescherming
29	Dienst Infrastructuur en Projecten
30	Dienst Aankoop en Logistiek
31	Dienst Wagenparkbeheer
32	Juridische Dienst
33	Dienst Financiën

Voorwoord van de Algemene Directie

2018 was een bijzonder complex jaar voor Net Brussel.

De grote hervorming van de ophalingen in 2017 had nog veel repercussies. Verschillende rondes moesten worden aangepast en heruitbalancerings worden geëvalueerd om ervoor te zorgen dat de gevraagde inspanning aan onze personeelsleden niet te zwaar werd (draaggewicht en afgelegde afstanden).

Op 4 mei 2018 sprak de rechtbank van eerste aanleg in Brussel een ongunstig vonnis uit na een vordering van Go4Circle en enkele privé-afvalinzamelaars. Dit vonnis stelt dat Net Brussel een onderneming is in de zin van de Europese verdragen. Bijgevolg, door het loutere feit dat deze commerciële activiteiten uitoefent, zou de gewestdotatie voor zijn openbare dienstverlening een kruissubsidie vormen voor zijn commerciële activiteiten, volgens de rechtbank van eerste aanleg – en dus een onrechtmatige staatssteun. Dit vonnis impliceerde dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de betaling van 20% van de gewestdotatie aan Net Brussel moest opschorten. Het richtte zich specifiek op de afvalophaling bij bedrijven en professionals. Daarom besloot de Brusselse Hoofdstedelijke Regering om een audit te laten uitvoeren om na te gaan of de bestaande analytische boekhouding voldeed aan de vereisten van de rechtbank van eerste aanleg en of een reorganisatie van Net Brussel noodzakelijk was.

Ondanks de opschorting van de betaling van een deel van de gewestdotatie stelden we alles in het werk om al onze opdrachten van openbare dienstverlening te handhaven, en hopen dat de gewestregering snel de nodige maatregelen neemt om het voortbestaan van al deze opdrachten te waarborgen.

In deze gespannen begrotingscontext trachtte Net Brussel niettemin om zijn dienstverlening op peil te houden en zo veel mogelijk projecten tot een goed einde te brengen.

Op 28 juli 2018 werd een nieuw Recypark geopend: het Recypark Humaniteit. Dit ligt op 500 meter van Recypark Zuid en biedt dezelfde diensten en openingstijden. Het is het enige Recypark dat toegankelijk is voor voertuigen van 1,85 meter hoog en voertuigen met aanhangwagens. Deze ontwikkeling was nodig om het Recypark Zuid te ontlasten en een aangepaste oplossing te bieden voor de verschillende behoeften van burgers en professionals.

Net Brussel nam ook actief deel aan SolarClick. Dit project heeft tot doel de daken van openbare gebouwen in Brussel uit te rusten met zonnepanelen. In samenwerking met Sibelga installeerden we zonnepanelen op het dak van onze grootste site, Bempt. Hiermee dragen we bij tot de doelstelling van het Brussels Gewest om de productie van hernieuwbare energie tegen 2020 te verdubbelen.

Een andere grote nieuwigheid voor het jaar 2018 was de verplichting om groene, biologisch afbreekbare zakken te gebruiken voor de verwijdering van tuinafval. Dit is goed nieuws voor het milieu.

Ook de veiligheid van ons personeel stond het hele jaar in het middelpunt van onze aandacht. Samen met de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming ontwikkelde de Communicatiedienst een grootse campagne die het personeel en alle inwoners van het Brussels Gewest herinnerde aan de instructies om de veiligheid en het welzijn van ons personeel te garanderen.

2018 was ook het jaar waarin onze Facebookpagina meer dan 10.000 volgers kreeg.

Net Brussel mag trots zijn op zijn balans voor 2018, te midden van een turbulente context, waarbij de de voortdurende verbetering van zijn diensten, het welzijn van zijn personeel en het respect voor het milieu centraal staan.



Vincent Jumeau
Directeur-generaal

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'V' and 'J' followed by a horizontal line.



Paul Vanholsbeeck
Wnd. adjunct-directeur-generaal

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, sweeping initial 'P' followed by the name 'vanholsbeeck' in a cursive script.

OPHALINGEN

De hervorming van de ophalingen in 2017 was een belangrijke operatie, die in 2018 werd voltooid. Het hele jaar door heeft de Operationele Dienst gewerkt aan de continue verbetering van de afvalophaling voor burgers en bedrijven in Brussel.

Ophalingen van karton

Een aantal ophalingen van karton, speciaal gepland voor de winkelstraten vond traditioneel 's namiddags plaats, waardoor er herhaaldelijk verkeersproblemen ontstonden. Om dit probleem op te lossen werden de ophalingen van karton in 2018 naar de ochtend verplaatst. Deze maatregel droeg bij tot minder verkeersdruk in de winkelstraten en vergemakkelijkte het afvalbeheer voor de handelaars.

Voortdurend streven naar het juiste evenwicht in de rondes

Sinds de hervorming van 2017 worden er wekelijks 6 ophalingen georganiseerd voor de inwoners van Brussel. Deze grote verandering in het werkvolume vereiste een uitbalancering van de rondes, zodat vooralle personeelsleden de dienstprestatie beheerbaar bleef, zowel wat de afgelegde afstanden als het gewicht dat zij per dag moeten tillen betreft.

Mechanische ophaling in Schaarbeek

In 2018 werden de mechanische ophalingen (in containers) bij hoogbouw (voornamelijk appartementsgebouwen) deels verplaatst naar de namiddag. In de ochtend verzorgt het depot in Schaarbeek in plaats daarvan de ophaling van de containers bij de handelaars. Deze maatregel vereenvoudigt het afvalbeheer voor winkels en zorgt voor afvalvrije straten voor hun klanten. Eind 2017 kreeg de sector een 1ste opzichter om mee bij te dragen aan een beter beheer van de activiteit.

REINIGING

Continue verbetering van het werk op het terrein

In 2018 zijn verschillende stappen ondernomen om de resultaten van de hervorming van 2016 te versterken:

- optimalisatie van de veegfrequentie van straten;
- optimalisatie van de ledigingsfrequentie van de openbare vuilnisbakken;
- optimalisatie van de verdeling van de rondes tussen de sectoren;
- onthaal en begeleiding van nieuw personeel;
- rationalisatie van de interventies op feestdagen;
- verbetering van de coactiviteit met de ophaling;
- intensiever gebruik van Gluttons, dankzij de toename van hun actieradius en het gebruik van voertuigen specifiek voor het vervoer van deze stadsafvalzuigers;
- structurering van de interventies op sluikstorten;
- continue verbetering van de klachtenindicator

Samenwerking met externe organisaties

Jaar na jaar wil Net Brussel de samenwerking versterken tussen al diegenen die werken aan de netheid in de openbare ruimte.

In die context werd in 2018, in samenwerking met Brussel Mobiliteit, een studie over de reiniging van pleinen opgestart. Daarnaast zijn er diverse operationele bijeenkomsten gehouden om de samenwerking met de gemeenten te verbeteren.

Via het gewestelijk platform *Pyblik*, dat de cultuur van de openbare ruimte wil ontwikkelen, presenteerde Net Brussel een studie over de impact van de inrichting op het beheer van de openbare ruimte.

In samenwerking met Leefmilieu Brussel, Fost Plus, Fevia en Comeos investeerde Net Brussel via een stuurgroep in de ontwikkeling van projecten rond de thema's sortering en netheid.

Net Brussel ging ook verder met zijn actieve deelname aan de nationale bijeenkomsten van de AVPU (Association des Villes pour la Propreté urbaine) in Frankrijk.

Met groot enthousiasme nam de Reinigingsdienst deel aan verschillende tests van de vzw Opensource.brussels op Brusselse bouwplaatsen. Dankzij dit initiatief kon ons personeel een kolkenzuiger van 3.000 liter vullen met grondwater dat afkomstig is van een bouwplaats. In de toekomst kunnen de straten van Brussel wellicht gereinigd worden met dit gerecupereerde niet-drinkbare water, dat nu gewoon in het riool terechtkomt.

In 2018 werd ook een samenwerking met de ULB opgezet om het veegselslib te valoriseren.

Deelname aan het masterplan Gebouwen

De Reinigingsdienst telt ruim 850 medewerkers en beschikt over aanzienlijke logistieke middelen, zoals 200 voertuigen. Daarom wordt de dienst vaak geraadpleegd bij de uitwerking van het herstructureringsprogramma van de sites van Net Brussel, met onder meer:

- deelname aan de uitwerking van exploitatieplannen van de sector Tivoli door de Reinigingsdienst;
- project Monnoyer: verhuizing van het personeel naar hun nieuwe kleedkamers;
- sector Meudon: bouw in de overdekte hal van een ruimte van 230 m² met douches, toiletten, wastafels, kleedkamers;
- sector Bempt: installatie van zonnepanelen op het dak van het gebouw in samenwerking met Sibelga.

Verandering in het operationeel management

Met het oog op de nieuwe uitdagingen is het management versterkt:

- start van een nieuwe ingenieur, aangeworven eind 2016;
- verwelcoming van een nieuwe ingenieur voor de Reinigingsdienst aangeworven in december 2017 als gevolg van een vertrek.

Evolutie van de praktijken:

- implementatie van CMMS (Computerized Maintenance Management System) in alle sectoren;
- toewijzing van veegmachines en kolkenzuigers aan één vaste bestuurder en één vervangende bestuurder om de kwaliteit van het onderhoud en de levensduur te verhogen;

- toewijzing van veegkarren aan één enkele medewerker per shift om de kwaliteit van het onderhoud en de levensduur te verhogen;
- versterking van manuele interventies op de straatkolken;
- ondersteuning van sorteerinitiatieven tijdens de festiviteiten;
- verduidelijking van de managementtaken;
- optimalisering van het delen van digitale informatie;
- structurering van het gebruik van de truckwash;
- managementcoaching van enkele managers;
- herziening van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) voor hogedrukreinigingsopdrachten;
- formalisering van de taken voor het openen/sluiten van sectoren door de ploegbazen.

Investerings in een nieuw wagenpark

- 3 RAVO's (middelgrote veegmachines);
- 9 Swingo's (kleine veegmachines);
- 1 Tenax (kleine, 100% elektrische veegmachine);
- 1 Bennette;
- 4 Gluttons.

Ophaling en valorisatie van selectieve afvalfracties en restafval

<u>Jaar 2018 (ton)</u>	<u>Valorisatie van het afval</u>			
<u>Alleen ANB</u>	<u>Hergebruik en recyclage</u>	<u>Energievalorisatie</u>	<u>Valorisatiepercentage (waarvan hergebruik en recyclage)</u>	<u>Totaal</u>
Huishoudelijk afval opgehaald door het ANB	127.791,71	188.177,16	40,4%	315.968,88
Huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (gemeenten in onderaanneming, wijkcompostering, UPV/ terugnameplicht / sociale economie buiten ANB ...)	14.458,61			14.458,61
Totaal huishoudelijk afval ANB en 'Overig huishoudelijk afval'	142.250,32	188.177,16	43,1%	330.427,48
Gelijkgesteld (professioneel) afval opgehaald door het ANB	33.510,93	112.430,50	23,0%	145.941,43
Totaal ANB en 'Overig huishoudelijk afval' (zonder bouw- en reinigingsafval)	175.761,25	300.607,66	36,9%	476.368,91
<u>Jaar 2018 (ton)</u>	<u>Valorisatie van het afval</u>			
	<u>Hergebruik en recyclage</u>	<u>Energievalorisatie in de vorm van elektriciteitsproductie</u>	<u>Valorisatiepercentage (waarvan hergebruik en recyclage)</u>	<u>Totaal</u>
<u>Huishoudelijk afval opgehaald door ANB</u>				
Restafval		188.008,16		188.008,16
Papier-karton	28.352,73			28.352,73
PMD	13.356,90			13.356,90
Verpakkingsglas	26.449,16			26.449,16
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	19.713,45			19.713,45
Grof huisvuil, AEEA, harde plastic ... (*)	39.919,48	169,00		40.088,48
Totaal huishoudelijk afval ANB	127.791,71	188.177,16	40,4%	315.968,88

<u>Huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB (gemeenten in onderaanneming, wijkcompostering, UPV / terugnameplicht / sociale economie buiten ANB ...)</u>				
Restafval				
Papier-karton				
PMD				
Verpakkingsglas				
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	1.363,83			
Grof huisvuil, AEEA, harde plastic ... (*)	13.094,78			
<u>Huishoudelijk afval niet opgehaald door het ANB</u>	14.458,61	0,00	100,0%	14.458,61
Totaal huishoudelijk afval ANB en 'Overig huishoudelijk afval'	142.250,32	188.177,16	43,1%	330.427,48
<u>Gelijkgesteld (professioneel) afval opgehaald door het ANB</u>				
Restafval		112.430,50		112.430,50
Papier-karton	25.170,63			25.170,63
PMD	2.622,16			2.622,16
Verpakkingsglas				0,00
Organisch afval (tuin- en voedingsafval)	1.170,56			1.170,56
Grof huisvuil, AEEA, harde plastic ... (*)	4.547,58	0,00		4.547,58
<u>Gelijkgesteld afval ANB</u>	33.510,93	112.430,50	23,0%	145.941,43
<u>Totaal ANB en 'Overig huishoudelijk afval'(zonder bouw- en reinigingsafval)</u>	175.761,25	300.607,66	36,9%	476.368,91

Afvalophaling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De afvalophaling is over het geheel genomen stabiel gebleven ten opzichte van 2017, met een verdere daling van het restafval (-2%) en een lichte toename van papier/karton (+1%) en glas (+2%). Er werden 21 nieuwe ondergrondse glasbollen geïnstalleerd en 7 sites met verouderde ondergrondse glasbollen werden vervangen door nieuwe ondergrondse systemen. De ophaling van PMD is met 1.000 ton toegenomen (+7%).

De mobiele containerparken leidden tot een daling van de ophaling van grofvuil aan huis en gingen van 32.188 klanten in 2017 naar 30.976 klanten in 2018, wat neerkomt op **79.077 m3 ingezameld grofvuil in 2018**.

Dit heeft ook geleid tot een vermindering van het aantal bezoekers aan de PROXY CHIMIK die 5.898 bezoekers ontvingen voor een inzameling van 55.659 ton huishoudelijk klein chemisch afval.

Recypark en mobiele containerparken

Om het aantal bezoekers aan Recypark Zuid terug te dringen en de mobiliteit in de omgeving te verbeteren, werd eind juli 2018 het nieuwe Recypark Humaniteit in de buurt geopend. Sinds de herfst van 2018 kan de aanvoer met bestelwagens alleen nog maar bij het nieuwe Recypark Humaniteit.

De Recypark van Net Brussel kenden een stijging van het aantal bezoekers, van 283.959 bezoekers in 2017 naar 314.187 bezoekers in 2018.

De inzameling door de Recypark bedroeg in 2018 bijna 32.500 ton (inclusief 560 ton klein chemisch afval). Voor het Recypark Humaniteit steeg de 160 ton in augustus al snel tot meer dan 350 ton in december 2018.

Net Brussel zette zijn samenwerking voort met Spullenhulp (in het Recypark van Sint-Pieters-Woluwe) met de inzameling van bijna 120 ton voor hertoepassing/hergebruik (meubilair, speelgoed, boeken, brocante, huishoudapparaten...).

Ook de samenwerking met Recupel werd voortgezet, met een lichte stijging van de ingezamelde hoeveelheid afgedankte elektrische en elektronische apparaten tot in totaal 2.643 ton.

Het succes van de mobiele containerparken werd in 2018 bevestigd met meer dan 1.800 ton ingezameld afval, een stijging van 15% ten opzichte van 2017 (1.600 ton). Deze lokale dienst is een samenwerking tussen Net Brussel en de gemeenten en wordt zeer gewaardeerd door de bevolking. Naast grofvuil werd meer dan 190 ton afgedankte elektrische en elektronische apparaten (AEEA) en meer dan 126 ton huishoudelijk klein chemisch afval (verf, fytosanitaire producten, zuren, oplosmiddelen, oliën, enz.) ingezameld.

Recyclage en hergebruik van huishoudelijk afval

In 2018 steeg het percentage recyclage en hergebruik van het huishoudelijk afval dat Net Brussel ophaalde tot 40,4%. Dit percentage steeg tot 43%¹ als we ook rekening houden met de ophaling van huishoudelijk afval door de gemeenten², en de sociale economie³ en in het kader van de terugnameplicht/uitgebreide producentenverantwoordelijkheid⁴.

Voedings- en groenafval

In sommige minder groene buurten is geen wekelijkse passage van een ophaalwagen nodig voor de ophaling van groenafval. De impact op de kosten, de mobiliteit en het milieu zou geen steek houden.

In deze gevallen wordt het groenafval opgehaald in dezelfde vrachtwagen als het voedingsafval. Dit gemengde afval wordt vervolgens verwerkt in een ander composteercentrum.

Rekening houdend met deze gemengde ophalingen (groenafval en voedingsafval) is het totaal van gemengde ophalingen en ophalingen uitsluitend voor voedingsafval gestegen van 8.827,59 ton in 2017 naar 9.148,97 ton in 2018: een stijging van 3,6%.

¹ Met uitzondering van steenpuin, keramiek, gyproc, veegselslib/slib uit rioolputjes ...

² Ophalingen zonder tussenkomst van Net Brussel (gemeente in regie of via andere operatoren)

³ Ophalingen zonder tussenkomst van Net Brussel

⁴ Ophalingen zonder tussenkomst van Net Brussel (andere ophaalkanalen van de terugnameplicht) /UPV (Uitgebreide producentenverantwoordelijkheid).

Dochterondernemingen

De afvalstoffen/grondstoffen die Net Brussel ophaalt, worden voor 99% gevaloriseerd. De dochterondernemingen van Net Brussel staan in voor een deel van deze valorisatie.

Het Brussels Gewest produceert circa 350 kg afval per jaar en per inwoner. Daardoor moet Net Brussel een subtiel evenwicht vinden opdatvalorisatie-oplossingen optimaal voldoen aan verschillende factoren: milieubescherming, creëren van lokale werkgelegenheid en economische activiteit, beperking van overlast in de stadsomgeving en aanvaardbare valorisatiekosten.

De afvalvalorisatie vindt grotendeels plaats in het gewest zelf, onder andere via de verwerking door de dochterondernemingen van Net Brussel. Maar net als in de meeste 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, collectieve voorzieningen) of economische redenen (kostprijs van de grond).

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 meer ecologische keuze, die het equivalent van de verplaatsing van 1.000 vrachtwagens per jaar vermijdt.**

Compostering van tuinafval

Het tuinafval dat Net Brussel inzamelt, wordt verwerkt door de dochteronderneming **Brussel-Compost**. Naast het tuinafval uit de ophaling van de groene zakken, verwerkt dit composteercentrum in Vorst sinds 2002 ook het tuinafval van gemeenten en professionele tuinders.

De geproduceerde compost wordt in bulk doorverkocht aan professionele tuinders en in zakken aan inwoners in de Recypark.

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

Recyclage van PMD-verpakkingen en van papier-karton

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

In 2012 zijn de nieuwe sorteerlijnen voor PMD en papier-karton in gebruik genomen.

De jaarlijkse sorteercapaciteit bedraagt 20.000 ton PMD-verpakkingen en 80.000 ton papier-karton.

Er worden verschillende fracties verwerkt:

- PMD-verpakkingen en papier-karton die huis-aan-huis worden opgehaald bij de huishoudens;
- PMD-verpakkingen en papier-karton die worden opgehaald bij bedrijven en handelaars onder contract bij Net Brussel, of ter gelegenheid van culturele of sportieve evenementen;
- PMD-verpakkingen en papier-karton die Net Brussel in containers ophaalt bij Brusselse scholen en grote flatgebouwen;

- papier-karton dat wordt aangeleverd door de rechtstreekse klanten van Recyclis.

Energievalorisatie van restafval

Ondanks alle geleverde inspanningen voor de sortering, recyclage en compostering, blijft er toch nog steeds een hoeveelheid afval over die vandaag in geen van deze vakjes past: niet-recycleerbaar huishoudelijk en gelijkgesteld afval. In het Brussels Gewest gebeurt de verwerking van dit afval bij Brussel-Energie waar de geproduceerde stoom de turbines van een elektriciteitscentrale en een warmtenet aandrijft.

Brussel-Energie produceert stoom die de turbines van de nabijgelegen elektriciteitscentrale voedt, waarvan een deel opnieuw naar Brussel-Energie gaat voor de werking van de centrale. Dankzij deze formule kunnen de kosten van de afvalverwerking worden verminderd. De geproduceerde stoom die het warmtenet voedt, wordt onder andere gebruikt om het shoppingcenter Docks Brussel te verwarmen.

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

Wie hierover meer wil weten, kan kijken op www.bru-energie.be. Op die site worden de gegevens over de rookgassen gepubliceerd, naast de geldende normen.

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

- 6.826 ton ijzerhoudende resten werd gerecupereerd in 2018 bij het verlaten van de oven door een elektromagneet en, na verwerking, gevaloriseerd in de staalindustrie.
- 79.143 ton bodemassen werd verwijderd en verscheept naar Nederland voor valorisatie in wegengrondwerken.
- 7.836 ton vliegassen (stof dat afkomstig is van de elektrofilters) werd gerecupereerd en gevaloriseerd als opvulling van holtes in zoutmijnen in Duitsland.
- 3.084 ton zout dat overblijft na het 'wassen' van de rookgassen is gerecycleerd door een Franse sodaproductent.

Slechts 0,13% van het restafval 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

	Ton/jaar	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Inkomend (in ton)	Privébedrijven	96.147	77.573	116.225	143.873	152.876	148.138
	Net Brussel	332.852	334.112	337.351	335.636	338.510	332.684
	Overheid en gelijkgesteld	20.515	20.056	20.500	19.992	21.547	21.466
	TOTAAL	449.514	431.742	474.076	499.501	512.533	492.288
Uitgaand (in ton)	Vliegassen	7.210	7.350	7.507	8.354,31	8.504	7.836
	Schroot	6.508	6516	7.122	6.839,98	7.183	6.826
	Koeken	604	540	657	696,60	725	759
	Bodemassen	73.763	66.934	77.426	83.322,31	81.538	79.143
	Zouten	2.784	2.427	2.740	3.061,26	3.371	3.084
	TOTAAL	90.869	83.767	95.452	102.274,46	101.321	97.648
Stoom-/ energiepro- ductie	Stoom	1.170.301	1.103.667	1.207.709	1.270.838	1.312.185	1.299.701
	Elektriciteit bruto GWh	251	245	268	279	286	281
	Verbruik installatie GWh	35	32	36	39,6	40,8	40
	Productie elektriciteitsnet GWh	216	213	231	239,7	245,4	240

Support Clients et Citoyens

De dienst SUPCC bestaat uit vijf cellen die zich toeleggen op specifieke opdrachten. Deze afdelingen richten zich op een betere onderlinge samenwerking en informatiestroom.

De veelzijdigheid van het personeel binnen elke cel is daarom van het grootste belang.

Klachten

In 2018 is het aantal ontvankelijke klachten voor Net Brussel met 20% gedaald ten opzichte van 2017 wat het gedrag van ons personeel betreft (onbeleefted behandeling, gebrek aan reactie van de betrokken administratieve dienst, niet-naleving van de taalwetten, gedrag van ons operationeel personeel).

100% van deze klachten werd binnen de wettelijke termijn van 60 dagen behandeld.

Ontvankelijke klachten worden in de volgende categorieën ingedeeld

- een onbeleefted behandeling (1 %);
- operationele problemen 'in brede zin' (99 %).

Speciale ophalingen

Het callcenter met 12 operatoren verwerkte 46.725 aanvragen in 2018.

Commerciële en gelijkgestelde huishoudelijke contracten

Net Brussel heeft zijn portefeuille contracten kunnen consolideren. Eind 2018 bestond deze portefeuille uit 15.750 commerciële contracten en 4.530 gelijkgestelde huishoudelijke contracten.

Er zijn twee communicatiecampagnes uitgebracht in 2018: over de veiligheid van ons personeel en over de sorteerregels van PMD-verpakkingen.

Veiligheidscampagne

Er gebeuren geregeld te veel incidenten die voorkomen kunnen worden, zoals snijwonden, prikwonden, brandwonden, valpartijen en verkeersongevallen, met als gevolg soms aanzienlijke lichamelijke letsels, risico's op ziekte en operationele schade (arbeidsongeschiktheid en stilstand van de voertuigen).

Naast de interne campagnes van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming, ontwikkelde het creatieve team van de Communicatiedienst een campagne voor alle inwoners van het Brussels Gewest. Ze werden eraan herinnerd dat hun handelingen of nalatigheid een aanzienlijke impact hebben op de veiligheid van de ploegen van Net Brussel die elke dag de straten van het gewest doorkruisen.

De communicatiecampagne verliep in drie fasen:

1. Affichage: een teasing met een slogan die een groot aantal burgers intrigeerde: **1 keer is al genoeg**. Deze boodschap werd verspreid op de zijanten van bussen en trams en via horizontale affiches in metrostations.
2. Eerste reeks radiospots. De getuigenis van drie personeelsleden van Net Brussel die het slachtoffer werden van een ongeval. Deze spots nodigden de bewoners uit om de veiligheidsinstructies te lezen in een brochure die ze de volgende week in hun brievenbus gingen ontvangen.
3. Tweede reeks radiospots. Gekruiste getuigenissen van de drie slachtoffers en drie daders van deze ongevallen. Deze campagne ging gepaard met de verspreiding van de brochure bij 550.000 huishoudens in Brussel.
Een affichecampagne op de zijanten van onze vrachtwagens gaf veiligheidsinstructies over afvalsortering.
4. Internet: de campagne werd in drie fasen ontwikkeld in goede synchronisatie met de massamediacommunicatie:
 - Teasing: een intrigerend bericht met de slogan 1 keer is al genoeg bereikte 348.185 personen op Facebook, kreeg 293 likes, 247 opmerkingen en werd 35x gedeeld.
 - Brochure: een Facebookpost die de 1 keer is al genoeg brochure in de brievenbussen aankondigde, leidde tot de download van 927 brochures, 345 likes en 89 opmerkingen en werd 63 x gedeeld.
 - Video: een video over het belang van de veiligheidsinstructies werd op Facebook gepost en kreeg 104.516 views, 1399 likes, 512 opmerkingen en werd 751x gedeeld.

Campagne over de sortering van PMD-verpakkingen

Ongeveer 80% afval in de blauwe zak is goed gesorteerd, maar bij de containers uit de appartementsgebouwen is dat minder dan 50%, waardoor het gemiddelde sterk daalt.

Deze campagne richtte zich op de kwaliteit van de sortering (sorteerfouten vermijden) en legde meer nadruk op de blauwe containers (PMD-verpakkingen). Het was met andere woorden de bedoeling om duidelijk te maken dat zowel het afval in de blauwe container als in de blauwe zak goed gesorteerd moet worden.

De campagne maakte klassiek gebruik van radio, affichage en digitale media. Het inzetten van digitale affichage verhoogde de zichtbaarheid van de boodschappen rond sorteren. Deze geanimeerde visuals werden ook verspreid op het internet. Een videoanimatie werd ook gebruikt voor een mapping op de Kunstberg. Deze mapping werd live verspreid op onze Facebookpagina, gevolgd door 107.774 toeschouwers en geliked door 1.443 personen.

Naast de mapping werd de videoanimatie ook op Facebook gepubliceerd als een reminder voor juist sorteren en kreeg 1.011 views.

Pedagogie en animaties

De sensibilisering in scholen werd in 2018 voortgezet via het Pack Animaties NETHEID in twee Brusselse gemeenten: **Schaarbeek** van januari tot juni 2018 (laatste geplande animaties voor het schooljaar 2017-2018 en cleans-ups op het einde van het jaar) en **Molenbeek** van september tot januari 2018 (eerste contacten met de scholen en start van het animatieprogramma).

In het kader van sensibilisering voor openbare netheid in het Frans realiseerde ons team **106 animaties voor kleuters, 88 animaties voor leerlingen van het 1^{ste} en 2^{de} jaar lager onderwijs en 129 animaties voor leerlingen van het 3^{de} tot het 6^{de} jaar lager onderwijs**. Voor de uitvoering van het Pack Animaties NETHEID werden **29 bezoeken met Analyses & Tips** uitgevoerd, alsook **13 clean-ups** op het einde van het jaar.

Aan Nederlandstalige zijde werd dit thema onder de aandacht gebracht door een **animatie voor kleuters en 19 animaties voor leerlingen van het 3^{de} tot 6^{de} leerjaar lager onderwijs**. **17 bezoeken met Analyses en Tips** werden uitgevoerd, evenals **7 clean-ups** op het einde van het jaar.

Tijdens de schoolvakanties werd de sensibilisering van de kinderen voortgezet met **41 animaties op de Brusselse speelpleinen**.

Hoewel minder prioritair, kreeg de sensibilisering rond het thema sortering een vervolg met 58 animaties (Frans en Nederlands).

Daarnaast verwelkomden we vele Franstalige en Nederlandstalige bezoekers: **56 bezoeken aan Recyclis, 18 bezoeken aan Brussel-Compost, 12 bezoeken aan het Recypark Zuid, 12 bezoeken aan Brussel-Energie en 1 bezoek aan Recy-K**.

Voor de Terreincommunicatie werden er gedurende het hele jaar **308 huis-aan-huisfolders** verspreid onder de Brusselse burgers. We vertegenwoordigden Net Brussel ook op **31 evenementen** die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden georganiseerd.

Sinds maart 2018 heeft de Communicatiedienst een nieuw programma ontwikkeld met de naam **#WakeUpCleanUp** dat burgerinitiatieven voor de netheid van wijken wil ondersteunen, zowel met materiële als menselijke middelen (voor groepen van 50 personen of meer).

Elke burger die een beroep doet op dit programma kan handschoenen, restafvalzakken en PMD-zakken, hesjes en grijptangen krijgen om de schoonmaakactie te houden. Na elke actie haalt de Operationele Dienst de zakken op bij een vooraf afgesproken inzamelpunt. Groepen van minstens 50 deelnemers kunnen ook begeleiding krijgen door ons animatieteam.

In 2018 is dit project van start gegaan in de vorm van een proefproject. In de loop van het jaar hebben we **20 clean-ups burgers** ondersteund. Daardoor konden we het project uittesten en de nodige aanpassingen doen voor een bredere verspreiding en communicatie.

Sociale media

Sommige van onze acties op sociale media in 2018 hebben een grote impact gehad. Naast de mapping aan het eind van het jaar vermelden we graag de volgende acties.

Op 8 maart maakte de Communicatiedienst, ter gelegenheid van de Internationale Vrouwendag, een video van de vrouwelijke personeelsleden van Net Brussel. Er waren diverse profielen bij, zowel operationeel als administratief personeel. Deze video wekte de belangstelling op van onze Facebook-gemeenschap en werd 100.000 keer bekeken, meer dan 2.000 geliked en 321 keer gedeeld.

In het voorjaar profiteerden we van een vruchtbare samenwerking met de stad Brussel en influencer Leo Not Happy om online en gelijktijdig de Netheidsdag, de opruimdag van sigarettenpeuken en de activiteiten van Net Brussel te promoten.

Tegen eind 2018 wilden we 10.000 volgers hebben op onze pagina. In december 2018 bereikten we dit doel dankzij de lancering van een specifieke campagne voor het werven van volgers. Een gemeenschap van 10.000 volgers garandeert Net Brussel een hoge zichtbaarheid voor elk van zijn online campagnes.

Interne communicatie

In maart 2018 verhuisde de sector voor Specifieke Ophalingen (grofvuil, glasbollen, sluikstorten, AEEA, enz.) naar een ander gebouw, dat groter, moderner en aangepast is aan de nieuwe stedelijke normen. De dienst Interne Communicatie ondersteunde deze verhuizing met een voorafgaande communicatie (uitleg over waarom en hoe) en een communicatie tijdens het hele traject (ter ondersteuning van de dienst Infrastructuur en Projecten). Er stond een reportage in ons interne krant Zoom, waar enkele gebruikers van deze werkplek hun mening konden geven over de voor- en nadelen van deze noodzakelijke verandering.

Onze personeelsleden konden de 'Sorteerkampioen' uitproberen: een precisiespel om hun kennis van afvalsortering te testen. Met deze animatie konden we ons richten op het belang van de goede afvalsortering op de werkplek. Ook het personeel van Net Brussel moet af en toe herinnerd worden aan de sorteerregels.

Vooraleer we ons tot de Brusselaars richtten, werd onze veiligheids campagne **1 keer is al genoeg** intern gecommuniceerd via een FOCUS, een interne krant die volledig gewijd was aan dit thema. Er werden toespraken gehouden voor alle operationele medewerkers om de mediacampagne voor te stellen en hen te herinneren aan bepaalde veiligheidsinstructies. Hoewel onze medewerkers in de eerste plaats zelf moeten zorgen voor hun eigen veiligheid, spelen ook de burgers hierin een rol. Het is daarom belangrijk om hen hiervan bewust te maken. Deze campagne heeft een positieve invloed gehad op onze medewerkers op het terrein.

Dienst Human Resources

In 2018 heeft het team van Human Resources verder gewerkt aan de consolidatie van de hervorming van de ophalingen in 2017.

Het jaar 2018 was ook een gelegenheid om vooruitgang te boeken in concrete projecten voor de ontwikkeling van het personeel van Net Brussel.

Aanwerving

Voor een kwaliteitsvolle, optimale dienstverlening, zowel voor de bevolking en voor de veiligheid en het welzijn op het werk, was een uitbreiding van het operationeel personeel nodig. In 2018 werden er 97 WOR's (Werkmannen van Openbare Reinheid) benoemd.

Cel Loonadministratie

Sinds enkele jaren krijgt ons personeel een jaarabonnement van de MIVB dat volledig wordt terugbetaald door Net Brussel.

In september 2018 werd deze volledige terugbetaling uitgebreid tot alle abonnementen op het openbaar vervoer (TEC, De LIJN en NMBS) zodat personeelsleden van buiten het Brussels Gewest dezelfde voordelen krijgen als hun Brusselse collega's.

Sinds april 2018 is de nominale waarde van de maaltijdcheques verhoogd van 7 euro naar 8 euro. Deze verhoging en de indexering van de lonen op 1 oktober 2018 bieden meer koopkracht aan al onze personeelsleden.

Bevorderingsexamen

Om de vele uitdagingen van 2018 het hoofd te bieden, organiseerde het team van Human Resources een bevorderingsexamen via graadverhoging tot ploegbaas, in samenwerking met Selor.

Bijzonder bestek EDPB

In de loop van 2018 werd een bijzonder bestek opgesteld voor de aanstelling van een externe dienst voor preventie en bescherming (EDPB). Na afloop van de procedure werd SPMT-ARISTA aangesteld.

Digitalisering

Om het beheer van zijn dossiers en archieven te moderniseren en onze medewerkers een snelle en moderne service te bieden, heeft de dienst de meeste dossiers gedigitaliseerd die tot dan op papier werden verwerkt.

Tegelijkertijd heeft Human Resources eraan gewerkt om bij het beheer van personeelsdocumenten te voldoen aan de nieuwe normen met betrekking tot de GDPR (General Data Protection Regulation).

Gewestelijke School voor Openbare Netheid

Algemene balans 2018

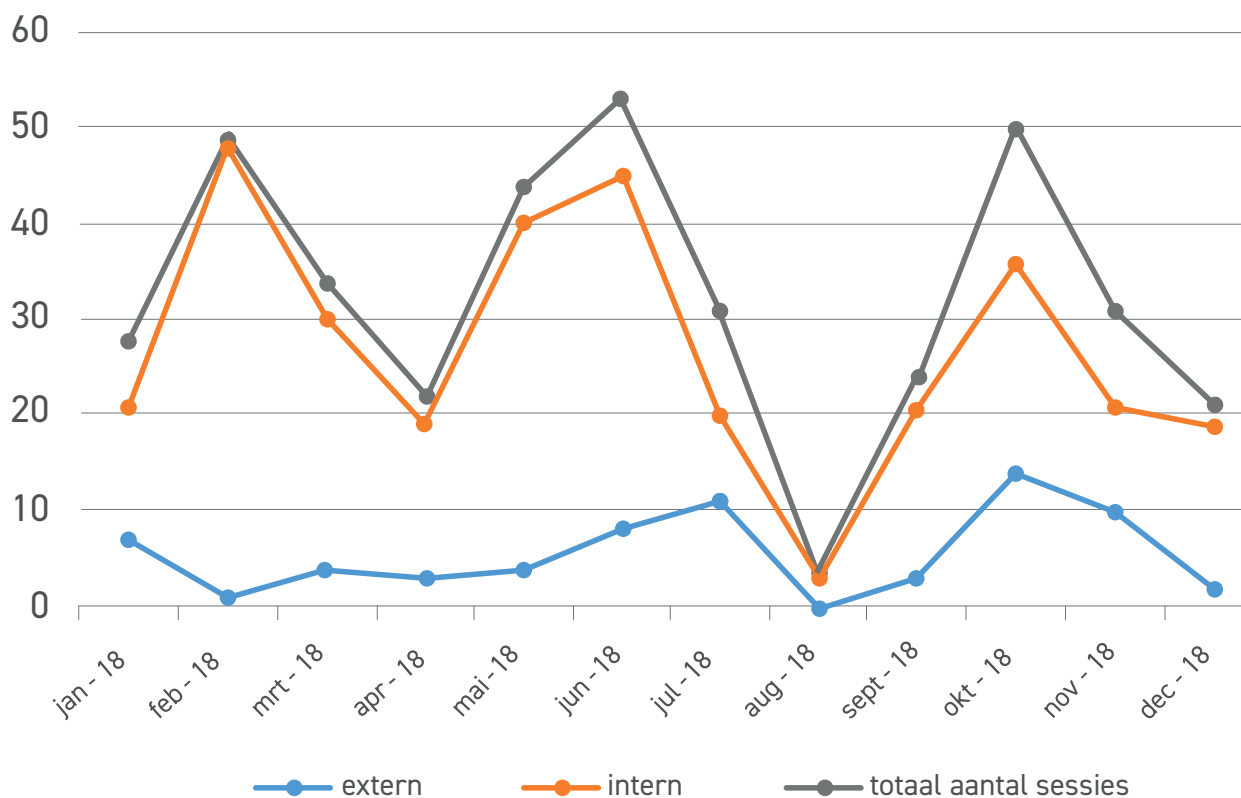
De onderstaande tabel geeft een overzicht van de werkzaamheden van de GSON in 2018.

Uit de analyse van de gegevens blijken drie drukke periodes: de maanden februari, mei en september. De maanden juli en augustus zijn sowieso rustig, hoewel er dan onthaalsessies worden georganiseerd voor studenten, evenals technische opleidingen, al naargelang de vraag.

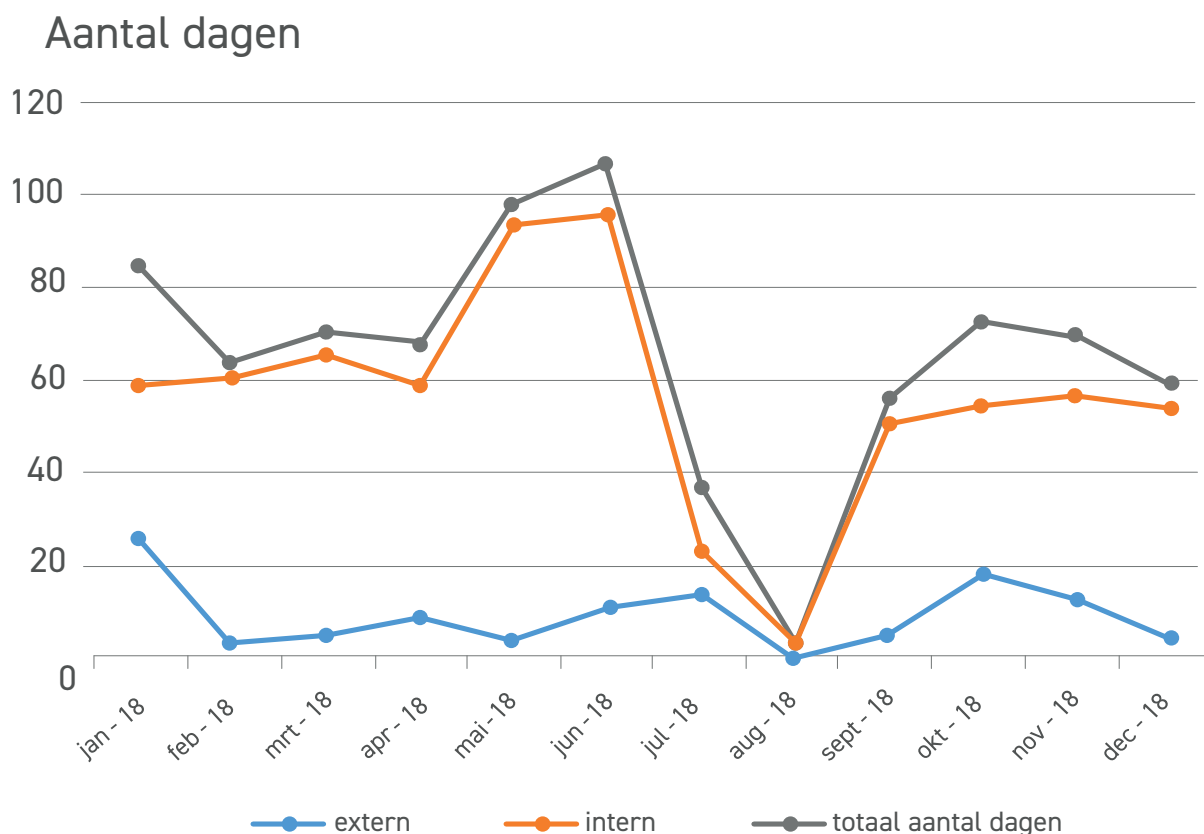
Tijdens de zomerperiode hebben de opleiders/opleidsters van het Technical Team en Development Team nieuwe modules uitgewerkt, bestaande modules verbeterd en cursussen samengesteld voor de technische opleidingen.

Gemiddeld zijn er maandelijks 27 interne sessies en 6 externe sessies georganiseerd, wat neerkomt op 33 sessies per maand.

Aantal sessies



Gemiddeld zijn er per maand 57 interne en 9 externe opleidingsdagen georganiseerd. Dat zijn **66 dagen per maand**.



Er wordt gestreefd naar gemiddeld 500 deelnemers per maand. We behalen een gemiddelde van **482 deelnemers per maand**. Niettemin moet er rekening worden gehouden met de afwezigheidsgraad, die varieert van 6 tot 20%, afhankelijk van het type opleiding.

Balans van de acties van het Development Team

In 2018 heeft het Development Team 1.055 mensen opgeleid. Er zijn 131 opleidingssessies gegeven, goed voor 236 opleidingsdagen.

Binnen de opleidingen kunnen er verschillende categorieën worden onderscheiden:

- De modules van het opleidingsplan per beroepscategorie: 447 deelnemers (60 sessies = 60 werkdagen).
- De onthaalopleidingen voor nieuwe medewerkers waarvoor het Development Team het Welcome Team is bijgesprongen: 314 deelnemers (25 sessies of 98 werkdagen).
- De modules over de sensibilisering voor openbare netheid en afvalsortering, voor personeelsleden van het Agentschap en personeelsleden van de gemeenten: 93 deelnemers (6 sessies of 24 werkdagen).
- Opleidingen op specifiek verzoek van de personeelsleden en/of de dienstverantwoordelijken: 79 deelnemers (14 sessies of 17 werkdagen).
- De stages van de Werkmannen van Openbare Reinheid, die werden opgeleid in 3 sessies van 1 dag.
- De aanstelling van ploegbazen: 9 personeelsleden opgeleid in 1 sessie van 8 dagen.
- De nieuwe opleiding Ergonomie voor het certificaat Vakbekwaamheid (code 95):

20 personeelsleden opgeleid in 2 sessies van 1 dag.

Balans van de acties van het Technical Team

In de loop van het jaar heeft het Technical Team 934 personeelsleden opgeleid, 59 vrouwen en 875 mannen. Het hoge aantal deelnemers aan de opleidingen in 2018 wordt verklaard door het aantal transfers en de aankoop van nieuwe voertuigen.

Balans van de acties van het Welcome Team 2018

In 2018 heeft het Welcome Team 521 nieuwe medewerkers opgeleid, 95 vrouwen en 426 mannen. Onder hen waren er 24 administratieve medewerkers, 15 vrouwen en 9 mannen. Tussen juni en augustus werden 196 studenten verwelkomd.

Het onthaal van deze 521 personen, verdeeld over 21 groepen, vertegenwoordigde 223 voltijdse werkdagen.

Opleidingen verzorgd voor externe personeelsleden

Op basis van de catalogus van externe opleidingen op de website van Net Brussel organiseerde de school 9 opleidingssessies. 192 personeelsleden (tegenover 112 in 2017) hebben deze opleidingen gevolgd.

Naar het voorbeeld van Net Brussel vervrouwelijken de gemeentelijke netheidsdiensten, ook al is de trend relatief beperkt. Deze vervrouwelijking heeft ook gevolgen voor meer de technische opleidingen zoals de Glutton-opleiding.

De opleidingen aan de gemeentelijke medewerkers zijn voornamelijk de opleiding 'Sensibilisering voor openbare netheid en milieu', de opleiding 'Bladblazer' en de opleiding 'HKCA' (Huishoudelijk Klein Chemisch Afval). Als we kijken naar de profielen van de externe medewerkers die deze 2 opleidingen hebben gevolgd, dan is deze zeer grote stijging het gevolg van hun statuut. Een groot deel bestond uit artikel 60-medewerkers, die de gemeenten steeds meer in dienst nemen in plaats van statutaire of contractuele medewerkers.

De gemeenten zijn zeer tevreden over onze opleidingen. Zo stuurde de Stad Brussel haar verantwoordelijke voor technische opleidingen en een ingenieur naar de opleiding 'Bladblazer'. Op basis van hun positieve ervaring stuurden zij 38 medewerkers naar deze opleiding.

Dienst Recherche en Verbalisatie

In 2018 ging de dienst Recherche en Verbalisatie verder met zijn gebruikelijke acties voor opsporing en vaststelling van inbreuken op het afvalbeheer in het hele Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze inbreuken kunnen betrekking hebben op het sluikestorten, maar ook op het illegaal ophalen, vervoeren of uitvoeren van afval.

De acties worden uitgevoerd door de dienst alleen of in samenwerking met de lokale politie en/of gemeentelijke diensten.

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

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

Het aantal processen-verbaal is gestegen ten opzichte van 2017 (3.308 in 2018, 3.127 in 2017).

Er was ook een aanzienlijke stijging van de effectieve inkomsten uit de administratieve boetes die Net Brussel oplegde, namelijk € 247.815 in vergelijking met € 218.506 in 2017 (vóór gedwongen uitvoering). Deze stijging is vooral te danken aan de voltooiing van de interne reorganisatie van de dienst, waardoor dossiers veel sneller behandeld worden.

Hoewel dit elk jaar terugkomt, is ook het bedrag van dit jaar weer een nieuw record in termen van effectieve inkomsten. Sinds 2014 is er elk jaar een aanzienlijke stijging geweest ten opzichte van het voorgaande jaar.

2014	2015	2016	2017	2018
106.759€	113.299€	142.599€	218.506€	247.815€

De gezamenlijke operaties met de politie in de zone Brussel-West, met name in de Heyvaertwijk, werden voortgezet met ongeveer twee controles per maand. Dankzij deze controles op de illegale uitvoer van afval naar niet-EU-landen onderscheppen we grote hoeveelheden afgedankte elektrische en elektronische apparaten, zodat we die opnieuw in de specifieke recyclagecircuits kunnen brengen.

Dienst Interne audit

Het team bestaat uit 7 mensen afkomstig van de operationele diensten en centrale administratie. Deze mix zorgt voor beter totaalbeeld op 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 is steeds om de controlesystemen te versterken en systematiseren die ervoor zorgen dat de dagelijkse activiteiten van het bedrijf in hun geheel en in hun verscheidenheid goed worden uitgevoerd.

ISO-ondersteuning

Op vraag van de Algemene directie voert de dienst ter ondersteuning van de ISO-certificering audits uit in de verschillende operationele sectoren van het Agentschap.

Deze audits worden één keer per jaar uitgevoerd. Ze starten in oktober en kunnen duren tot april.

Sorteerbeheer (Net Brussel)

We streven ernaar om de sortering in onze verschillende sectoren en Recypark voortdurend te verbeteren. Daarom werd besloten om een informatiecampagne te organiseren om alle medewerkers bewust te maken van het belang van en de verplichting om te sorteren.

Hiertoe legt de dienst Interne audit 2x per week bezoeken af aan de sectoren om informatie in te zamelen en waar nodig op te volgen.

Het doel is om op de lange termijn 100% intern gesorteerd afval te verkrijgen.

Ondersteuning Ophalingen

In de sector NOH was sprake van een onderbezetting in de omkadering en door de hoge werklast hier, gaf de Interne audit ondersteuning bij de dagelijkse activiteiten van de dienst van 5.30 uur en 6.30 uur, zowel voor administratieve taken als voor controles op het terrein. Deze hulp werd ingezet van 10 november tot 8 januari 2018.

Voorgestelde doelstelling - Reiniging

Een nieuwe doelstelling is voorgesteld en aanvaard door de Algemene directie. Deze doelstelling is dat op basis van een aanvraag en/of voorstel een actieplan wordt opgesteld voor een specifieke activiteit, zodat indien nodig correcties kunnen worden aangebracht en de courante operaties van het bedrijf volgens de vooropgestelde doelstelling verlopen.

Daarom zal er voor elke doelstelling een specifieke audit op het terrein worden uitgevoerd.

Op 29 maart 2018 werd een eerste audit uitgevoerd op de reinigingsactiviteiten.

Voorgestelde doelstelling - Wagenpark

In het kader van de strategische doelstelling van de Algemene directie om het beheer van het wagenpark te verbeteren, heeft de dienst Interne audit samen met de ISO-dienst gevraagd om een audit van het volledige wagenpark.

Aan de School voor Openbare Nethed en aan de Centrale Garage werd gevraagd om voor alle typen gebruikte voertuigen een specifiek kader op te zetten dat rekening houdt met de meest voorkomende moeilijkheden en afwijkingen op het vlak van defecten. Er werd een Excel-spreadsheet gemaakt door de ISO-dienst (onder toezicht van de dienst Interne audit) en goedgekeurd door de Algemene directie en Operationele directie.

Beheer van de straatkolken

Controle van alle straatkolken op de verschillende verkeersaders.

Een analyse bracht ons onder de aandacht dat een groot deel van de straatkolken over het algemeen niet of niet meer onderhouden wordt. De dienst Interne Audit heeft een actieplan opgezet om deze lacune te ondervangen.

Ondersteuning reiniging

Op verzoek van de Algemene directie heeft de verantwoordelijke van de dienst Interne audit het beheer op zich genomen van alle activiteiten van de reinigungssector 'Molenbeek AM' om een efficiënte werking te verzekeren, indien nodig door het nemen van corrigerende maatregelen. Deze taak volgde op het voorlopige werkverwijdering van de opzichter op **27 september 2018** en is verlengd tot **1 februari 2019**, de datum waarop de nieuwe opzichter werd aangesteld.

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

1. Zorgt ervoor dat de documenten op het intranet de laatste versie zijn.
2. controleert dat het systeem wordt toegepast op de verschillende niveaus en dat iedereen de juiste documenten gebruikt.
3. volgt de verbeteringsacties en doelstellingen van het kwaliteits- en milieusysteem. Elk personeelslid kan kwaliteitsacties voorstellen. Die resulteren uit vaststellingen tijdens interne audits of in het geval van non-conformiteit. De doelstellingen worden door de verantwoordelijken voorgesteld aan de Algemene directie, onder meer op basis van de strategische doelstellingen van de directie.
4. begeleidt externe certificeringsinstellingen op het terrein wanneer ze naar het Agentschap komen voor een audit.

Audit & certificeringen

De dienst heeft 61 aparte interne audits uitgevoerd (gedeeltelijk uitbesteed aan de dienst Interne audit).

Voor de begeleiding van de certificeringsinstelling bij de externe audit zijn er alles bij elkaar 7 personen/dag ingezet:

- Er zijn 284 nieuwe kwaliteitsacties opgesteld.
- Er zijn 250 documenten van het managementsysteem gewijzigd of toegevoegd.

Opmerkelijke feiten in 2018

- Juni 2018: 2^{de} follow-upaudit van ISO 9001 en ISO 14001.
- September 2018: start van de uitrol van het IDBP-proces (Interne Dienst voor Bescherming en Preventie).



Interne Dienst voor Preventie en Bescherming

De Interne Dienst heeft de taak om de Algemene directie, de leden van de hiërarchische lijn en de werknemers te ondersteunen bij de uitwerking, programmering, uitvoering en evaluatie van het welzijnsbeleid op het werk.

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

Preventie 2018

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

- Affichagecampagne op A0-formaat (grote affiches) in alle sectoren over de gevolgen van arbeids- en verkeersongevallen.
- Videocampagne in alle sectoren over de gevolgen van arbeids- en verkeersongevallen.
- Verspreiding van maandelijkse cijfers over arbeids- en verkeersongevallen in een video.
- Realisatie en verspreiding in alle sectoren van een informatiecampagne over psychosociale risico's op het werk in de vorm van brochures, affiches en video's.
- Sensibilisering van onze personeelsleden via de veiligheidsbrochures 'Safety News' over de risico's in verband met hun activiteiten en de aanbevolen preventiemaatregelen:
 - o Thema's van de Safety News in 2018:
 - SN 6: Werken bij warm weer.
 - SN 7: Gezondheid en veiligheid op het werk.
 - SN 8: Aflleiding = Ongeval.
 - SN 9: Procedures bij ongevallen.
 - o Deze thema's van de Safety News worden ook gepresenteerd in de vorm van video's en geprojecteerd op grote schermen in alle sectoren van Net Brussel.
- Verspreiding van video's over:
 - o Risico's bij warm weer.
 - o Verbod om oortjes te dragen tijdens het werk.
 - o Op- en afstappen van de treeplank.
 - o De regel van de 3 steunpunten.
 - o Manoeuvres.
 - o Veiligheidsgordel.
 - o Risico's in de winter.
 - o Aflleiding en onachtzaamheid op het werk = risico op ongevallen.
 - o Lichaamshygiëne en handen wassen.
 - o Video's over de risico's op de werkposten bij de reinigingsdienst:
 - Laden en lossen van veegkarren in de reinigingsvoertuigen
 - De straat vegen in de tegenovergestelde richting van het verkeer
 - Dragen van PBM bij het gebruik van de bladblazer

- In het kader van het ondersteuningsproject voor geïntegreerd afvalbeheer in Algerije vond een missie plaats voor het geven van een opleiding over het beheer van huishoudelijk afval en openbare nethed van 22 tot 26 oktober 2018 in de wilaya's (provincies) Sidi bel Abbes, Mascara en Mostaganem.
- Er werd ook een tweede missie van Net Brussel georganiseerd in Algerije over veiligheid op het werk van 16 tot 18 april 2019 in de drie wilaya's Sidi bel Abbes, Mascara en Mostaganem.

Risicoanalyses:

- Interventies op elektrische voertuigen.
- Over de aankoop van PBM.

Advies van de IDPB over veiligheid en welzijn op het werk, bijvoorbeeld:

- Oplevering voertuigen: Renault D10.
- Oplevering voertuigen: Renault D12.
- Oplevering voertuigen: Renault D Wide.
- Oplevering voertuigen: Renault D19 Acces.
- Oplevering voertuigen: Renault Acces elektrisch.
- Oplevering voertuigen: Volvo FL250.
- Oplevering voertuigen: Iveco 310 Stralis.
- Oplevering voertuigen: Compact 200.
- Oplevering voertuigen: Mercedes Economax 4000.
- Meerdere adviezen over de aankoop van werkuitrusting (producten, operationele voertuigen, collectieve beschermingsmiddelen, persoonlijke beschermingsmiddelen, ...).
- Advies over de compatibiliteit van de functie van kaaiwerkman voor zwangere of borstvoedende vrouwen.
- Advies over de inrichting van een tijdelijk Recypark op de site Humaniteit.
- ...

Werkdocumenten:

- Vervanging in alle sectoren van het Agentschap van oude affiches met Evacuatieprocedures bij brand en Eerste Hulp bij Ongevallen door geplastificeerde kaders.
- Presentatie van meerdere werkdocumenten tijdens de Comités voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) in verband met het welzijnsbeleid op het werk bij Net Brussel:
 - o Maandverslagen van de IDPB.
 - o Het jaarverslag van de IDPB 2017 gepresenteerd tijdens het CPBW van april 2018.
 - o Evaluaties van het Jaaractieplan 2017.
 - o Het Jaaractieplan 2019 gepresenteerd tijdens het CPBW van oktober 2018.
 - o IDPB-rapport over de jaarlijkse bezoeken van de werkplekken van Net Brussel.
 - o Realisatie van statistieken over de arbeidsongevallen in 2018.

Dienst Infrastructuur en Projecten

De dienst Infrastructuur en Projecten werkt aan de inrichting en verbetering van de gebouwen die de diensten van Net Brussel huisvesten.

Opening van een nieuw Recypark in de zuidelijke zone

Op 28 juli 2018 opende het Recypark Humaniteit, Humaniteitslaan 350 te 1190 Vorst, zijn deuren op 500 meter van het Recypark Zuid, met dezelfde openingstijden en diensten. Het is ook geschikt voor voertuigen hoger dan 1,85 meter en voertuigen met aanhangwagen.

Dit is een noodzakelijke ontwikkeling om het Recypark Zuid te ontlasten en een oplossing te bieden die is aangepast aan de verschillende behoeften van burgers en professionals.

Project SolarClick

Het programma SolarClick is opgezet om de daken van openbare Brusselse gebouwen te voorzien van zonnepanelen: administratieve gebouwen, sportfaciliteiten, scholen, enz.

De dienst Infrastructuur en Projecten heeft in samenwerking met Sibelga zonnepanelen geïnstalleerd op het dak van de sector Bempt.

Deze panelen moeten bijdragen aan de verwezenlijking van de doelstelling voor ons gewest: de productie van hernieuwbare energie verdubbelen tegen 2020.

Inrichting en inbedrijfstelling van de sector Meudon

Het doel is de renovatie van de site Meudon, Vilvoordsesteenweg 158, 1120 Brussel, zodat specifieke ophaalactiviteiten hier terecht kunnen tijdens de bouw van een nieuwe sector in Buda. De werken omvatten:

- de bouw in de overdekte hal van een ruimte van 230 m² met douches, toiletten, wastafels, kleedkamers;
- de zware renovatie van 115 m² kantoorruimte + 74 m² op de eerste verdieping;
- de lichte renovatie van een kantoorgebouw: 360 m²;
- de inrichting van de buitenkant;
- de uitrusting van een opslagplaats en een magazijn;

Herinrichtingswerken van de sector Monnoyer

Er waren in 2018 belangrijke herinrichtingswerken in de sector Monnoyer.

Eerst en vooral kreeg de parking van de site een aangepaste ventilatie voor een goede afzuiging in de parking en om te vermijden dat de lucht giftig wordt.

Ten tweede werd een hele verdieping van de ruimte omgebouwd tot kleedruimte en sanitaire ruimte ter vervanging van de oorspronkelijk geïnstalleerde kleedkamer/douchemodules.

Start van het project voor de stabilisatie van de talud in de sector NOH

Na de bodemreiniging van de Zenne aan de achterzijde van het terrein is een deel van de taluds van de oevers van de sector NOH verschoven. Dit verlies aan stabiliteit over +/- 50 meter resulteerde in het verlies van 12 vrachtwagenparkeerplaatsen.

Het was essentieel om al deze plaatsen te recupereren om een goed beheer van het vrachtwagenpark te garanderen. Een stabilisatieproject voor de oever ging in oktober 2018 van start en werd in januari 2019 voltooid.

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 cel centraliseert de verzoeken van de operationele en de administratieve diensten.

In 2018 heeft de dienst Aankoop zich ingezet om een maximale transparantie en veiligheid van de procedures te garanderen door alleen te werken via het platform e-Procurement voor de publicatie en ontvangst van offertes en voor alle overheidsopdrachten.

Een andere belangrijke ontwikkeling is de invoering van een sociale clausule (opleiding, inschakeling, enz.) of milieuclausule voor ongeveer 50% van de opdrachten die in 2018 werden uitgeschreven.

In cijfers:

- 60 overheidsopdrachten gelanceerd in 2018 voor een gecumuleerd bedrag van meer dan 50 miljoen euro.
- Plaatsing van 38 nieuwe Vigipirate-zakkenhouders in een constant streven naar meer vuilnisbakken op straat.
- Verdeling met de steun van de Communicatiedienst van 4.842 kleine oranje containers van 25l aan de Brusselse bevolking voor de sortering van voedingsafval.
- Lancering en gunning van de overheidsopdracht voor de levering en plaatsing van 500 doofplaten voor onze Vigipirate-zakkenhouders.

Dienst Wagenparkbeheer

In 2018 kreeg de dienst OOW (Onderzoek, Ontwikkeling & Wagenpark) een nieuwe naam: Wagenparkbeheer.

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

In 2018 zijn 111 nieuwe voertuigen in gebruik genomen:

- 36 ophaalwagens 19 t 16 m³ (huis-aan-huisophaling)
- 2 ophaalwagens 26 t 18 m³ met draaitrommel (gemechaniseerde ophaling)
- 6 ophaalwagens 10 m³
- 1 ophaalwagen 6 m³ (lediging van de vuilnisbakken)
- 10 containervrachtwagens (waarvan 4 met kraan voor de lediging van de glasbollen)
- 3 veegmachines 4 m³
- 10 veegmachines 2 m³
- 4 vrachtwagens met platte bak (ophaling van grofvuil)
- 30 elektrische voertuigen
- 2 hybride voertuigen
- 7 elektrische scooters

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

	Elektriciteit		Benzine		Diesel		Totaal
2012	4	1%	119	30%	269	69%	392
2013	15	4%	113	29%	262	67%	390
2014	17	5%	108	29%	246	66%	371
2015	30	8%	122	31%	43	62%	395
2016	40	10%	134	33%	229	57%	403
2017	40	12%	120	34%	191	54%	356
2018	79	22%	130	37%	145	41%	354

Net Brussel beschikt in totaal over circa 810 voertuigen.

Nieuwigheden

- Aankoop van nieuwe smalle ophaalwagens voor de huis-aan-huisophaling en gemechaniseerde ophaling;
- Ingebruikname van nieuwe type wagens voor de lediging van glasbollen.

Projecten

- Verhuizing van de hydraulische, pneumatische en elektrische werkplaatsen naar het nieuwe Tivoligebouw, dat bestemd is voor de reparatie en het onderhoud van elektrische voertuigen en veegmachines. Start in maart 2018.
- Inschrijving als partner voor een Europees project via Interreg Nweurop. De kick-off van het HECTOR-project vindt plaats in januari 2019. Dit duurt 4 jaar en is bedoeld voor de aankoop en het gebruik van een elektrische ophaalwagen op waterstof-brandstofcel.

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

In 2018 heeft de dienst verschillende diensten ondersteund en verschillende reglementaire ontwerp teksten opgesteld:

- Zo zijn er verschillende ontwerpbesluiten van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering gecommuniceerd aan de toezichthoudende overheid; deze gaan over:
 - o de interventiemodaliteiten van Net Brussel als aankoopcentrale voor de gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
 - o de ophaalmodaliteiten die gelden voor producenten of houders van huishoudelijk afval in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
 - o de tarieven voor de prestaties van het Gewestelijk Agentschap voor Netheid die gelden voor producenten of houders van huishoudelijk afval in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
 - o het delegeren van de bevoegdheden van de leidinggevend ambtenaar en de adjunct-leidinggevend ambtenaar;
 - o enkele bepalingen betreffende het personeel van Net Brussel, die de graad van omkaderaar introduceren bij het Agentschap;
 - o de wijziging van het administratief en geldelijk statuut om het principe van het personeelsplan te introduceren in het statuut.
- De Juridische dienst heeft deelgenomen aan de voortzetting van de werkgroepen in het kader van het nieuwe administratieve en financiële statuut van het Agentschap dat door de Juridische dienst wordt opgesteld.

In het kader van de voortdurende controle van de wijzigingen in wetgevende teksten heeft de Juridische dienst ook ondersteuning geboden aan de verschillende diensten voor de implementering van de nieuwe wetgeving inzake overheidsopdrachten. In dit verband heeft de dienst hulp geboden bij de oplossing van de vragen die er bestonden over deze nieuwe teksten.

In 2018 heeft de Juridische dienst ook uitgebreid deelgenomen aan de redactie en goedkeuring van samenwerkingsakkoorden met Enabel en zijn steun gegeven in het kader van de gerechtelijke procedure die was gestart door Go4Circle.

In totaal kwam het algemene uitgavenbudget van Net Brussel, aangepast voor 2018, op 262.583.000 EUR (uitvoering: 257.735.000 EUR in vereffeningskrediet). Dit bedrag betreft de aangepaste uitgavenkredieten (begrotingsboekhouding).

Het algemene inkomstenbudget werd, aangepast voor 2018, geraamd op 238.534.000 EUR (uitvoering: 233.128.000 EUR). Voor het jaar 2018 werd een deel van de overheidsdotatie onthouden aan het Agentschap, voor een bedrag van 17,7 miljoen EUR. Deze vermindering is te verklaren door de opschorting van de storting van de gewestdotatie ter hoogte van 20% vanaf juni 2018, in uitvoering van het vonnis van de rechtbank van eerste aanleg van 4 mei 2018.

Wat de eigen middelen betreft (zonder dotatie), bedragen de effectieve inkomsten van de ophalingen in verband met contracten voor afvalophaling (handelszaken en hoogbouw) circa 17.614.000 EUR. De inkomsten die worden gegenereerd door de aanvoer van afval naar de energiewaarderingsinstallatie zijn stabiel gebleven in 2018 ten opzichte van 2017 (14,7 miljoen EUR tegenover 14,3 miljoen EUR). Vervolgens zijn er de inkomsten uit de verkoop van groenestroomcertificaten die aan het Gewest worden doorgestort voor een bedrag van 10,6 miljoen EUR.

Het uitgavenbudget van Net Brussel bestaat hoofdzakelijk uit onontkoombare uitgaven. Het betreft personeelskosten, uitgaven in verband met rollend materieel en depots en het onderhoud ervan en uitgaven in verband met de verwerking van het opgehaalde afval. Deze uitgaven kenden een zekere continuïteit ten opzichte van 2017, waarin de hervorming van de ophaling plaatsvond (intensifiëring en uitbreiding van bepaalde ophalingen, met name die van voedingsafval).

1. Inkomsten (begrotingsuitvoering in miljoen EUR)

	2017	2018
Gewestdotatie	168,6	153,4
Andere inkomsten	76,4	79,7
TOTAAL	245,00	233,10

2. Uitgaven (begrotingsuitvoering in miljoen EUR)

	2017	2018
PERSONNEEL	135,3	142,4
WERKING	92,3	96,1
waarvan werking	43,9	43,4
waarvan wagenpark	7,2	8,3
waarvan afvalverwerking	31,4	33,7
overig	9,7	10,8
INVESTERING	19,8	19,2
TOTAAL	247,4	257,7

