

Jaarverslag 2023



NET BRUSSEL



net.brussels 

Inhoudsopgave

Voorwoord van de Algemene directie	2
1. 15 mei: een grote stap voorwaarts voor de ophaling!	4
A. Ophaling van voedingsafval	6
Streng voorbereiding	
Cruciale betrokkenheid van bedrijven en handelszaken	
Speciale aandacht voor appartementsgebouwen	
Bemoedigende resultaten	
B. Kalenders voor het buitenzetten van de zakken	12
Avondophalingen	
C. De nieuwe blauwe zak en de vermindering van restafval	13
Aangepaste communicatie	
Ondersteuning en opvolging	
2. Recypark in beweging	16
A. Twee nieuwe sites	18
Buda	
Recypark Demets	
B. De Mobiele Recypark gaan ook voor hergebruik	20
3. Opsporing en Verbalisatie, een cruciale dienst	22
A. De eerste stappen in bestuurlijke transactie	24
4. Crisis lachgasflessen	26
5. Een trendy jaar voor het wagenpark van het Agentschap	28
6. De Clean-strategie om de stad te laten stralen!	30
7. Overal aanwezig zijn	34
8. Herziening van de commerciële activiteiten	38
9. Enkele relevante cijfers	44

Voorwoord van de Algemene directie

Frédéric Fontaine

De afgelopen twee jaar heb ik de teams en de vele projecten van Net Brussel mogen ondersteunen. Natuurlijk was 2023 geen uitzondering op de regel: het was een druk jaar vol uitdagingen. Twaalf maanden die ons in staat hebben gesteld om vooruitgang te boeken in heel wat projecten en vooral om heel wat lessen te trekken.

Het eerste woord dat in me opkomt als ik in de achteruitkijkspiegel kijk, is trots. Want hoe kan je niet trots zijn om een overheidsbedrijf te leiden met zo'n enorme impact als Net Brussel? Er bestaat geen twijfel over: naast diensten die zo fundamenteel zijn als gezondheidszorg, het beheer van dakloosheid en veiligheid, is het verzekeren van de openbare netheid een essentiële missie.

Onze straten schoon houden, de burgers bewust maken van de sorteerregels, afval ophalen en de beste recycleerpercentages halen... Op papier lijkt het een eenvoudige opdracht, maar in de praktijk is het een voortdurende uitdaging. Temeer

omdat achter deze doelstellingen grote uitdagingen schuilgaan voor stadsgewesten zoals Brussel. De belangrijkste uitdaging is ongetwijfeld om de hoofdstad op een koers te zetten die haar in staat stelt om haar rol te spelen in de strijd tegen de klimaatverandering. Het is nu duidelijk dat deze koers steeds meer een circulair beheer van materialen en afval moet omvatten, die als hulpbronnen moeten worden beschouwd. Door deze aanpak te volgen, blijven we onze impact op het milieu beperken en werken we samen aan een veerkrachtig Gewest.

De hervorming van de ophalingen is ongetwijfeld een andere belangrijke bron

van trots. Ze trad in werking op 15 mei 2023 en staat symbool voor de nieuwe relatie met afval waarnaar ik in de vorige paragraaf verwees. Door de Brusselaars aan te moedigen om hun voedingsafval te sorteren, heeft de hervorming het enorme potentieel van deze fractie, die tot 45% van de witte zak vertegenwoordigt, naar voren gebracht. Gevaloriseerd door middel van biomethanisering wordt dit afval meststof en energie, wat een enorme bijdrage levert aan de vruchtbaarheid van de bodem en de energietransitie.

In slechts een paar maanden tijd is de hoeveelheid voedingsafval in Brussel meer dan verdubbeld en de hervorming is zowel in België als in het buitenland toegejuicht. Deze nieuwe regelingen hebben ook geleid tot nieuwe gewoonten bij de Brusselaars, want hun kalender voor het buitenzetten van hun vuilniszakken veranderde. Na een inlooperperiode van enkele dagen is de situatie gestabiliseerd en zelfs verbeterd. Dat is geen toeval. De voorbereiding van deze hervorming was immers nauwgezet en goed overlegd met de gemeenten en de andere partners van Net Brussel.

Trots komt ook bij me op als ik denk aan de verbetering in het aanbod van Recypark. In 2023 gingen twee grote projecten, Buda en Demets, hun laatste fase in. Deze twee sites zullen optimale omstandigheden bieden voor de Brusselaars die hun voorwerpen/afval/grondstoffen willen afgeven en zullen het Agentschap in staat stellen om deze materialen toe te wijzen aan de meest geschikte valorisatie- en recyclagekanalen. De afgelopen maanden is ook een grote

voortgang geboekt voor het werkcomfort van onze personeelsleden, want naast een Recypark zal de site Buda een groot aantal diensten huisvesten in een gloednieuw, exemplarisch gebouw.

De verbeteringen blijven niet beperkt tot de infrastructuur en ik denk ook aan de veranderingen in het bestuur. Er is een directiecomité opgericht en de eerste leden, benoemd door de Brusselse regering, zijn in mei 2023 in functie getreden. Er is een duidelijke hiërarchie uitgerold. Dit zou het mogelijk moeten maken om de projecten van Net Brussel te sturen en ons bedrijf volledig deze dynamiek te laten volgen van grotere efficiëntie en veranderingen die van bij mijn aankomst is ingezet. Daar ben ik heel blij om.

Voordat ik afsluit, wil ik nog een laatste bron van trots vermelden: de samenwerking met iedereen die elke dag op de Brusselse wegen en op onze verschillende sites aanwezig is. Hun bijdrage om onze straten proper te houden en om het recyclagepercentage in het Brussels Gewest te verbeteren, is van onschatbare waarde. Hartelijk dank!

Er is nog werk aan de winkel, maar Net Brussel kan trots zijn op de projecten die het heeft uitgerold in 2023. Deze projecten worden gekenmerkt door een aanzienlijke vooruitgang en een vastberadenheid om onze dienstverlening aan de bevolking voortdurend te verbeteren.

Frédéric Fontaine
directeur-generaal

15 mei: een grote stap voorwaarts voor de ophaling!

De operationele diensten van Net Brussel zijn verantwoordelijk voor de organisatie van de afvalophaling (huis-aan-huis of gemechaniseerde ophaling) en de reiniging (in het bijzonder het vegen, de reiniging van de straatkolken en het ledigen van de vuilnisbakken op de gewestwegen). Deze activiteiten hebben een directe impact op de levenskwaliteit van al onze burgers.



In 2023 bedroeg de werklast van de huishoudelijke ophalingen ongeveer **878 rondes** per week, uitgevoerd door **280 chauffeurs en 551 ophalers**.

Bij de reiniging zorgden **576 personeelsleden**, dagelijks, voor het onderhoud en de reiniging van meer dan **420 kilometer gewestwegen**, evenals voor het legen van de openbare afvalbakken, het reinigen van de straatkolken, het uitvoeren van anti-graffiti-interventies op gewestelijke gebouwen en het verwijderen van sluikstorten. Kleine herinnering, de reinigingsdienst werkt van 5.00 tot 21.30 uur, 7 dagen per week.

Als de operationele teams één datum in 2023 mochten kiezen, zou dat ongetwijfeld 15 mei zijn. Dit is de exacte datum waarop de hervorming van de ophalingen van kracht werd, met de invoering van de verplichting om voedingsafval te sorteren en de toepassing van de nieuwe kalenders voor het buitenzetten van de zakken.

Ophaling van voedingsafval

De huis-aan-huisophaling van voedingsafval in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest begon in 2013 met een proefproject in de gemeenten Evere en Etterbeek. In 2015 kwamen daar nog vijf gemeenten bij en in 2017 werd de ophaling uitgebreid tot het hele Gewest. Destijds kon de maatregel op vrijwillige basis worden gevolgd en een peiling uit 2019 schatte de deelname van Brusselse huishoudens op minder dan 10%.

Het Brussels Gewest besliste daarop om deze trend om te buigen op basis van de richtlijn (EU) 2018/851 van het Europees Parlement. Deze richtlijn verplicht de inzameling of terugwinning van bioafval aan de bron tegen uiterlijk 31 december 2023. Het Europese wetgevende kader verplicht de Lidstaten ook om tegen 2030 60% van het stedelijk afval voor te bereiden op hergebruik en recyclage.

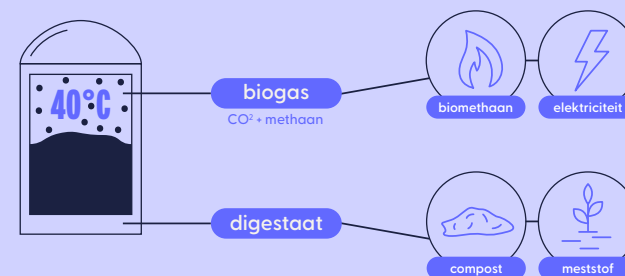
In mei 2023, een beetje vroeger dan het Europese kader, en in enkele weken tijd, kleurden de gewestwegen oranje met zakken en bakken om de voedingsfractie van het huishoudelijk afval in te zamelen. Naast deze oplossingen vestigt Net Brussel, in samenwerking met Leefmilieu Brussel en de vzw WORMS, ook de aandacht op de mogelijkheid om zelf zijn afval te composteren of dat te doen in een wijkcompost.

Dankzij al deze mogelijkheden wordt voedingsafval niet langer verbrand, maar gevaloriseerd als groene energie of lokale meststof.

Vóór de hervorming vertegenwoordigde ons voedingsafval niet minder dan 45% van de witte restafvalzak; vandaag is dat 34%. Bovendien had het verbranden ervan geen zin gezien het hoge watergehalte. Het droeg ook bij aan de uitstoot van CO² in de atmosfeer. Er wordt geschat dat het vermijden van de verbranding van de hoeveelheid bioafval die momenteel in Brussel wordt ingezameld, de uitstoot van 4.000 ton CO² voorkomt.

Door het in de oranje zak te doen, slaan we twee vliegen in één klap: we verminderen de CO²-uitstoot en we produceren energie en meststoffen. De recyclage van ons voedingsafval is dus goed voor het milieu en het klimaat. En op grote schaal maakt het ons minder afhankelijk van fossiele brandstoffen.

Het biomethaniseringsproces van dichtbij bekeken



Het voedingsafval wordt naar een biomethaniseringscentrum gebracht waar het wordt opgeslagen in grote tanks. In deze vergisters, betonnen tanks die tot 40°C worden verwarmd, wordt het materiaal door bacteriën afgebroken tot biogas, dat voor 45% uit CO² en voor 55% uit methaan bestaat. Het is dit «biomethaan» dat wordt teruggewonnen door filtratie, voordat het wordt geïnjecteerd in het aardgasdistributienetwerk.

Het residu wordt digestaat (het bijproduct van fermentatie) genoemd en is een zwarte vloeistof die rijk is aan organisch materiaal en zeer voedzaam is voor de gewassen. Het verrijkt de bodem en maakt chemische meststoffen overbodig.

20 ton voedingsafval is genoeg om een huishouden een jaar lang van elektriciteit te voorzien. Het restmateriaal wordt gebruikt om compost te produceren, dat wordt gebruikt als natuurlijke meststof, vol voedingsstoffen voor de landbouw. De cyclus is dus rond.

Momenteel moeten we ons bioafval in leper verwerken, maar het Agentschap werkt aan de bouw van een eigen biomethaniseringsseenheid, die in 2027 operationeel zal zijn.

Strengere voorbereiding

De teams van Net Brussel hebben zich maandenlang voorbereid op deze verplichting. Dit was een hele onderneming, omdat de invoering van de verplichting om voedingsafval te sorteren gepaard ging met een grote reorganisatie van de rondes. Het overhevelen van voedingsafval van de witte zak naar de oranje zak moest immers binnen hetzelfde budgettaire kader gebeuren, dus met constante teams.

Op basis van meetcampagnes en simulaties heeft het Agentschap geschat dat door de verplichte sortering de hoeveelheid voedingsafval zou doen toenemen tot ongeveer twintig kilo per inwoner per jaar. Dat is het equivalent van ongeveer zestig extra organische rondes per week.

Om de menselijke middelen vrij te maken die nodig zijn voor de hervorming, is in sommige gemeenten de ophaalfrequentie van de witte zakken teruggebracht van twee keer per week naar één keer per week. Het aantal passages van de ophaalwagens voor het restafval verminderen, was ook gerechtvaardigd door de overheveling van een groot deel van de inhoud van de witte zak naar de oranje zak.

Verder zorgde de verminderde ophaalfrequentie voor een daling van de milieu-impact van de ophalingen doordat het aantal door de ophaalwagens afgelegde kilometer afnam. Het was ook een kans om de verkeersopstoppingen te helpen verminderen en de levenskwaliteit (luchtkwaliteit, lawaai, enz.) in onze wijken te verbeteren.

Om de gemeenten te selecteren waar de ophaalfrequentie zou worden verlaagd, hield Net Brussel rekening met bepaalde contextuele verschillen en ontwikkelde het verschillende criteria:

- **Bevolkingsdichtheid:** sommige gemeenten zijn minder dicht bevolkt en het type woning is meer geschikt voor sortering (bijv. vrijstaande huizen).
- **Sorteerprestaties bij de huis-aan-huisophaling:** sommige gemeenten hebben betere sorteerprestaties en produceren minder restafval dan het gewestelijk gemiddelde.
- **Het aandeel appartementsgebouwen (met containers):** aangezien de rationalisatie van de frequenties geen betrekking heeft op appartementsgebouwen, met afvalinzameling in containers, werden gemeenten met een hoog aandeel flatgebouwen uitgelicht.
- **De intensiteit van de aanwezigheid van handelszaken:** afhankelijk van de wijk bevat het huis-aan-huis opgehaalde afval meer of minder gelijkgesteld afval van handelszaken. Gemeenten met een hoge dichtheid van handelszaken werden geïdentificeerd om ervoor te zorgen dat de verlaging van de ophaalfrequentie niet de belangrijkste winkelstraten betrof.



Op basis van deze criteria werd besloten om de ophaalfrequentie in de volgende 10 gemeenten te wijzigen:



De reorganisatie van de ophalingen mobiliseerde de operationele diensten, die nauw samenwerkten met de ondersteunende diensten, de gemeenten en de vakbonden.

De opmerkingen van de sociale partners zijn zo veel mogelijk verwerkt in de parameters van het nieuwe ophaalschema. De operationele dienst heeft er bijvoorbeeld voor gezorgd dat de werklust billijk werd verdeeld tussen de personeelsleden, rekening houdend met de gewichten die ze dragen en de afstanden die ze afleggen.

Cruciale betrokkenheid van bedrijven en handelszaken

Het potentieel niet-huishoudelijk voedingsafval aanboren, is ook essentieel als we de Europese recyclagedoelstellingen willen halen. Vóór de hervorming sorteerden slechts 2 tot 3% van de bedrijven en handelszaken die door het Agentschap werden bediend hun voedingsafval.

Daarom heeft Net Brussel zijn tarifiering aangepast om zijn klanten ertoe aan te zetten om meer te sorteren. In samenwerking met de sectorfederaties heeft het Agentschap ook een reeks acties gehouden om hen te

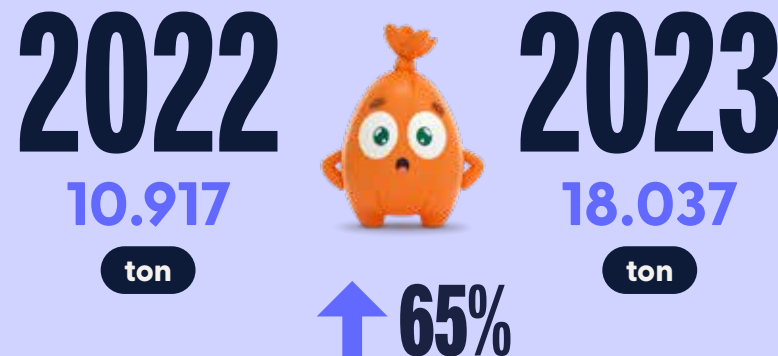
sensibiliseren en aan te moedigen om hun afvalbeheer te optimaliseren. Het Agentschap heeft ook deelgenomen aan workshops die werden georganiseerd door Leefmilieu Brussel, waar de ophaaloperatoren met de bedrijven konden praten over de moeilijkheden¹ die ze ondervinden bij het sorteren en opslaan van voedingsafval.

Met deze moeilijkheden in het achterhoofd heeft het Agentschap zijn aanbod voor de selectieve ophaling van voedingsafval uitgewerkt. Het richt zich in de eerste plaats op kleine handelszaken en de horeca, om hun oplossingen aan te bieden die zijn afgestemd op hun behoeften. Dit nieuwe ophaalaanbod zal geleidelijk worden uitgebreid, afhankelijk van de vraag en de operationele capaciteit.

Speciale aandacht voor appartementsgebouwen

EIn oktober 2022 was er in minder dan 10% van de ophalingen die werden georganiseerd in de 3.400 gebouwen die door het Agentschap worden bediend, een ophaling van voedingsafval. Er werd een speciaal team opgericht bij het Agentschap om het rechtstreekse menselijke contact met de verantwoordelijken van deze gebouwen te verzekeren. In 2023 heeft Net Brussel ook geleidelijk meer dan 4.500 rolcontainers geleverd in overleg met de syndici en conciërges. Er werden specifieke informatiemiddelen ontwikkeld en verdeeld onder alle betrokken huishoudens.

Er zijn zes nieuwe rondes voor organisch afval uitgerold om alle betrokken gebouwen te bedienen. Bijna al deze gebouwen kunnen nu rekenen op een specifieke ophaling van organisch afval.



Bemoedigende resultaten

Dankzij de nieuwe afvalophaling wordt er nog meer voedingsafval gevaloriseerd. Over heel 2023 heeft Net Brussel 18.037 ton bioafval opgehaald, tegenover 10.917 ton in 2022. Een stijging van 65%, wat zeer bemoedigend is aangezien de hervorming in mei 2023 is uitgerold!

Het aantal commerciële contracten voor de ophaling van organisch afval is in één jaar tijd verdrievoudigd. En de participatiegraad bij de ophaling van voedingsafval in appartementsgebouwen is gestegen tot 40% in 2023.

De cijfers zijn gestaag gestegen sinds de sorteerverplichting, wat aantoont dat de burgers en de handelszaken steeds beter sorteren.

Ondanks deze vooruitgang is er nog veel ruimte voor verbetering, aangezien bijna 57.000 ton voedingsafval nog steeds in de witte zak belandt. Er zijn nog meer inspanningen nodig om de sortering van voedingsafval te verbeteren, niet alleen in termen van kwantiteit maar ook van kwaliteit.

¹ De belangrijkste moeilijkheid is het gebrek aan een speciale ruimte om de verschillende afvalbakken te plaatsen.

Kalenders voor het buitenzetten van de zakken

De verplichting om voedingsafval te sorteren is niet de enige gebeurtenis die op 15 mei 2023 plaatsvond. De andere maatregel die gevolgen had voor de huishoudens is ongetwijfeld de invoering van de nieuwe kalenders.

Vanaf het begin was het de bedoeling om de nieuwe uurroosters gemakkelijker leesbaar te maken. We hebben het niet meer over de tijdstippen waarop de vrachtwagens langskomen, wat onvermijdelijk wisselt afhankelijk van de verkeersomstandigheden, maar over de tijdstippen waarop de zakken worden buitengezet. De overgang van twee naar één wekelijkse ophaling voor de witte zak en de invoering van de oranje zak had onvermijdelijk een impact op de ophaaltijden en alle kalenders.

Avondophalingen

De hervorming van het schema van de ophalingen omvatte ook avondophalingen op de grote verkeeraders van het Gewest, op vraag van sommige schepenen en burgemeesters. De parameters voor deze avondrondes werden dus in nauwe samenwerking met de gemeentelijke diensten vastgelegd.

Op 15 mei 2023 begonnen deze ophalingen systematisch vanaf 20 uur om de Brusselaars voldoende tijd te geven om hun zakken aan de ophaling aan te bieden.

Door deze ophalingen blijven de zakken minder lang op straat staan, wat een meerwaarde is voor de netheid. Door deze zakken 's avonds op te halen, verbetert het Agentschap bovendien, de volgende ochtend op deze wegen, de interventies van zijn straatreinigingsteams.

Tot slot helpt deze organisatie het wegverkeer tijdens de ochtendspits te verminderen.

De avondophalingen begonnen in de woonstraten. Tegelijk heeft Net Brussel zijn stilste vrachtwagens ingezet en zijn ophalers gesensibiliseerd om de geluidshinder te beperken. Bovendien werden de verschillende fracties die 's avonds werden opgehaald, zoveel mogelijk gegroepeerd op dezelfde dag van de week om de aanwezigheid van zakken in de straten te beperken en de kalender voor het buitenzetten van de zakken voor de inwoners te vereenvoudigen.

De nieuwe blauwe zak en de vermindering van restafval

Ter herinnering: in 2021 mochten meer verpakkingen in de PMD-zak. De inhoud van deze blauwe zak breidde uit tot vrijwel alle plastic verpakkingen: tubes, schaalpjes, vloodjes, bakjes, yoghurtpotjes, plastic folies en plastic zakken.

In mei 2023 heeft Net Brussel de verplichting ingevoerd om dit afval in de blauwe zak te deponeren. Ook hier kan een verband worden gelegd met een aanzienlijke toename van de tonnage van deze zakken.



In 2023 haalde het Agentschap 20.998 ton PMD op bij huishoudens en handelszaken samen. In 2022 was dat 18.529 ton, een stijging van 13%.

Een andere opmerkelijke trend die hiermee samengaat is de daling van de tonnage die wordt opgehaald in de witte zak, het

restafval. Dit jaar hebben de personeelsleden van Net Brussel 286.520 ton van deze fractie opgehaald, tegenover 302.497 ton in 2022. Dat is een vermindering van 5%, of iets minder dan 16.000 ton afval dat niet naar de verbrandingsoven gaat. Bemoedigende cijfers!

Aangepaste communicatie

Tijdens het hele hervormingsproces is een uitgebreide informatiecampagne gehouden. Het doel was om de Brusselaars te informeren over de nieuwe sorteerverplichtingen, de veranderingen in de ophaalmodaliteiten, -dagen en -tijden en om de redenen voor deze veranderingen uit te leggen. We moesten hen ook begeleiden opdat de aanpassing aan de veranderingen vlot verloopt en om het sorteren op zich comfortabeler te maken. Deze doelstellingen werden bereikt door middel van een grootscheepse communicatiecampagne via meerdere kanalen, waaronder affiches, radio, digitale media, lokale pers, sociale media en lokale initiatieven.

Begin mei kregen alle Brusselaars een brochure in hun brievenbus met volgende informatie: de kalender voor het buitenzetten van de zakken, de sorteerinstructies en de procedures voor het aanbieden van afval op straat. Via een online tool kunnen de Brusselaars voor elk adres een gepersonaliseerde kalender downloaden. Voor het eerst specificeren deze kalenders, opgesplitst per postcode, de tijdstippen waarop de zakken moeten worden buitengezet. Deze maatregel is bedoeld om het aantal vuilniszakken dat op verkeerde tijdstippen wordt buitengezet te verminderen en om de netheid van de straten te verbeteren.

Tegelijkertijd verdeelde het Agentschap voor en tijdens de hervorming meer dan 240.000 oranje bakken via verschillende kanalen en partners (gemeenten, Recypark, markten, supermarkten, enz.), wat goed is voor meer dan 40% van de huishoudens.

Om mensen aan te zetten tot actie, deed het Agentschap een beroep op influencers via sociale media. Het lanceerde ook de 'Brussels

Orange Challenge', een op gamification gebaseerd initiatief waarbij meer dan 12.000 Brusselse gezinnen deelnamen aan een collectieve verbintenis onder het motto «Laten we er meteen mee beginnen».

Ondersteuning en opvolging

Ondanks de communicatie-inspanningen pasten veel Brusselaars hun gedrag niet onmiddellijk aan en bleven ze hun afval buitenzetten volgens de oude kalender. Om dit te verhelpen besloot het Agentschap, in overleg met de gemeenten, om 24 uur te wachten met het organiseren van corrigerende rondes. Het doel van deze maatregel was om de huishoudens bewust te maken van het gewijzigde schema. Tegelijkertijd plakten de teams meer dan 84.000 informatiestickers op zakken die op de verkeerde tijdstippen waren buitengezet. De gemeenten speelden ook een actieve rol in dit initiatief.

Deze initiatieven werden aangevuld met gerichte huis-aan-huiscampagnes, waarbij naar de inwoners werd gegaan die nog niet alle veranderingen hadden doorgevoerd. Deze sensibilisering werd uitgevoerd op meer dan 300 wegen in 14 gemeenten. Meer dan 5.200 inwoners zijn rechtstreeks geïnformeerd, op een welwillende en pedagogische manier.

Deze intensieve sensibiliseringscampagne heeft zijn vruchten afgeworpen: in juni hielden de meeste huishoudens zich aan de nieuwe kalender voor het buitenzetten van de zakken en het aantal klachten daalde sterk. Om de overblijvende problemen te verhelpen, voert het Agentschap dagelijkse controles uit en brengt het de adressen in kaart waar regelmatig fouten worden vastgesteld. Op basis daarvan worden de sensibiliserings- en repressieacties gericht.



Een creatieve en populaire campagne

De communicatiecampagne over de hervorming van de ophalingen ontving verschillende prijzen tijdens de Best of Awards-ceremonie die eind 2023 in Antwerpen plaatsvond. Tijdens dit evenement zet een jury van professionals uit de communicatie- en marketingsector de meest opmerkelijke campagnes van het jaar in de kijker. Het Agentschap won niet minder dan 4 trofeeën voor zijn creatieve campagne over het voedingsafval. De experts beoordeelden de campagne als origineel en participatief.

Recypark in beweging

Een andere dienst speelt een cruciale rol bij de ophaalactiviteiten: de speciale ophalingen. Vrouwen en mannen staan in voor het legen van de glasbollen, het ophalen van grofvuil, het opruimen van sluisstorten en het inzamelen van chemisch afval.

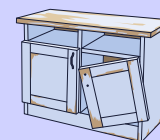
De Recypark zijn ook een essentieel onderdeel van deze dienstverlening en een echt uitstalraam voor sortering en recyclage.

344.740

bezoekers

Ook dit jaar waren ze weer erg populair. Meer dan **344.740 mensen** bezochten onze **5 containerparken**, een stijging van **3%** ten opzichte van 2022.

De belangrijkste stromen in de Recypark van Net Brussel in 2023:



hout

8.000

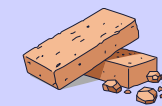
ton



bulkgoederen

7.290

ton



“inert” afval

bakstenen, stenen en grind

2.236

ton



AEEA-Elektro

1.783

ton



ferroafval

1.377

ton

Twee nieuwe sites

Wat de Recypark betreft, werd 2023 vooral gekenmerkt door de vordering van twee grote werven om het aanbod uit te breiden en de kwaliteit van de dienstverlening aan de gebruikers te verbeteren: Buda in het noorden van Brussel en Demets in het westen.

De opening van deze twee nieuwe sites komt op een moment dat de containerparken van Net Brussel druk bezocht worden. Deze projecten passen ook in het streven van het Brussels Gewest naar meer hergebruik en recyclage en minder afvalverbranding. Bovendien zullen deze twee nieuwe sites de Brusselaars een veel betere geografische spreiding van de inzameldiensten voor afval en materialen bieden.

Buda

Met een oppervlakte van 31.000 m² is Buda veel meer dan een Recypark, want het wordt een belangrijk zenuwcentrum waar alle specifieke ophaaldiensten worden ondergebracht.

Op de site komt het Recypark Buda, dat in maart 2024 officieel zijn deuren opent voor de gebruikers.

Deze enorme oppervlakte zal ook kantoren, vergaderzalen, kleedkamers, kantines en douches herbergen. Het zal onderdak

bieden aan bijna 300 personeelsleden van het Agentschap, met een zelden geëvenaard comfort.

Alles wordt in het werk gesteld om de best mogelijke onthaalomstandigheden te garanderen. Zo zal het autoverkeer binnen de zone beter worden beheerd, zonder impact op het wegennet. Het grootste deel van de structuur wordt overdekt om de bezoekers en het personeel te beschermen tegen slecht weer.

Buda in cijfers:

31.000

m² oppervlakte

280

werknemers
werkneemsters

906

zonnepanelen

438

lockers

38

douches

496

m² kantoren

123

parkeerplaatsen
voor vrachtwagens



Recypark Demets

In Anderlecht heeft het Agentschap een terrein van 5.000 vierkante meter overgenomen dat ter beschikking was gesteld door de Gewestelijke Grondregie. Er is een ambitieus project ontstaan. De houten structuur van een oude manege, die in Luik werd gerecupereerd, vormt het geraamte voor de nieuwe hal van het Recypark. Een primeur in België.

De site zal beschikken over een geïntegreerd wachtrijsysteem van 120 tot 150 meter dat

een doeltreffende oplossing biedt voor het probleem van wachtrijen dat vaak voorkomt op de wegen rond de Recypark. De site van Anderlecht zal over voorbeeldige milieuvorzieningen beschikken. Op het dak van de hal komen 216 zonnepanelen en het regenwater wordt gerecupereerd en hergebruikt of na zuivering afgevoerd naar het kanaal. Het project zal een groene ruimte en een skatepark van elk 500 vierkante meter omvatten. De opening is gepland in oktober 2024.

De Mobiele Recypark gaan ook voor hergebruik

2023 wordt ook gekenmerkt door de versterking van de mobiele Recypark. Het dispositief, dat is opgestart door Net Brussel, bestaat al iets meer dan 7 jaar. Dit jaar is het terug van de partij, maar biedt iets extra's, want het stelt voor om voorwerpen een tweede leven te geven.

Ter herinnering, de mobiele Recypark zijn rondtrekkende containerparken die twee keer per jaar, in de lente en de herfst, neerstrijken in 14 deelnemende gemeenten. Het doel van dit dispositief is om afval zo dicht mogelijk bij de burgers op te halen, om het grofvuil van de Brusselaars mee te nemen en om het toe te wijzen aan het meest geschikte recyclagekanaal. Dit alles zonder te vergeten om een efficiënte en gebruiksvriendelijke lokale dienst aan te bieden om de verleiding van sluikstorten te vermijden.

In 2023 rolde Net Brussel gedurende 198 dagen de Mobiele Recypark uit en financierde de logistiek en de afvalverwerking. De gemeenten zorgden er op hun beurt voor dat er gemeentepersoneel aanwezig was om de burgers gedurende al deze dagen te verwelkomen en begeleiden. Dankzij deze campagnes heeft Net Brussel een stijging van de ingezamelde hoeveelheden vastgesteld. 1.780 ton afval is er in 2023 ingezameld via de Mobiele Recypark tegenover 1.685 ton in 2022.

Grofvuil staat nog steeds bovenaan de lijst met 1.490 ton. Dit wordt gevolgd door afgedankte elektrische en elektronische apparatuur, met 186 ton, en huishoudelijk klein chemisch afval, met 103 ton.

De mobiele Recypark stonden in 2023 ook in het teken van de lancering van een proefproject om voorwerpen die voorbereid kunnen worden op hergebruik een tweede leven te geven. Dit initiatief vond plaats in samenwerking met 6 gemeenten: Anderlecht, Elsene, Schaarbeek, Sint-Agatha-Berchem, Sint-Pieters-Woluwe en Watermaal-Bosvoorde.

Het traditionele dispositief werd uitgebreid om potentieel herbruikbare voorwerpen, producten of productonderdelen te identificeren. Concreet hebben Net Brussel en twee spelers uit de sociale economie, ViteSBE en Spullenhulp, de bevolking extra containers voor hergebruik ter beschikking gesteld.



De ingezamelde hoeveelheden in 2023 zijn zeer bemoedigend, met iets meer dan 43 ton herbruikbare voorwerpen, waaronder:



Door ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk ingezamelde afvalstoffen-hulpbronnen terecht komen in de tweedehandsnetwerken, bevordert Net Brussel de korte keten en draagt het bij tot de sociale en circulaire economie. Dit nieuwe initiatief is een van de 15 maatregelen die zijn opgenomen in het stappenplan «Hergebruik», gecoördineerd door Leefmilieu Brussel. Het doel van dit stappenplan is om tegen 2025 5 kg per inwoner per jaar in te zamelen met het oog op hergebruik.

Opsporing en Verbalisatie, een cruciale dienst

Volgens gewestelijke veiligheidsenquêtes behoren vervuiling, netheid en oneerbiedig gedrag tot de meest storende situaties voor de Brusselaars. Gebrek aan burgerzin en kleine beschadigingen van de openbare ruimte leiden immers tot een gevoel van onveiligheid en straffeloosheid, wat mensen ertoe aanzet om criminele feiten te plegen. 46% van de burgers en professionelen die een zaak op het grondgebied hebben, zegt vaak of altijd last te hebben van een gebrek aan netheid in hun wijk.²

² GBPP 2021/2024, p. 69.



Dit probleem weerspiegelt zich in het aantal processen-verbaal dat elk jaar wordt opgemaakt door de controleurs van de dienst Opsporing en Verbalisatie (O&V). De belangrijkste overtredingen van de regelgeving inzake afvalbeheer en vervuilende handelingen die door de dienst O&V worden beboet, zijn de niet-sortering van afval, sluikestorten, zakken die buiten de uren zijn buitengezet, het importeren van afval, het weggooien van sigarettenpeuken of klein afval («vuiligheid»). Verder is er ook de export van afval, het illegale transport van afval en autowrakken.

De toezichthoudende agenten stellen een proces-verbaal op van de overtreding, dat geldig is tot het tegendeel is bewezen. Een kopie van het proces-verbaal wordt binnen tien werkdagen na de vaststelling van de overtreding verzonden naar de vermoedelijke overtreder of naar de eigenaar van het eigendom waar de overtreding werd begaan of vanwaar het materieel bestanddeel van de inbreuk komt. De termijn wordt berekend vanaf de dag na de vaststelling van de overtreding (art. 23 van het Wetboek).

De pv's worden doorgestuurd naar het parket, dat kan beslissen om de overtreder te vervolgen voor de correctionele rechtbank (gevangenisstraffen van 8 dagen tot twee jaar en/of een strafrechtelijke boete van 50 tot 100.000 euro), of om het dossier door te verwijzen naar het Agentschap met het oog op het opleggen van een administratieve boete van 50 tot 62.500 euro. Dit bedrag wordt verdubbeld bij een nieuwe overtreding binnen drie jaar na de eerste veroordeling. Tegen de beslissing om een administratieve boete op te leggen kan beroep worden aangetekend bij het Milieucollege.

De eerste stappen in bestuurlijke transactie

Sinds 1 juni 2023 maakt Net Brussel gebruik van de bestuurlijke transactie. Dankzij deze procedure kunnen de verbaliserende agenten aan de overtreders voor bepaalde vervuilingssdaden een snellere afhandeling van hun dossier voorstellen.

Het doel is om de procedures te versnellen. Voordat deze maatregel werd ingevoerd, leidde de bestrafing van afvalgerelateerde overtredingen soms tot langdurige juridische procedures die 6 maanden tot een jaar konden duren, of in sommige gevallen zelfs langer.

Sinds juni 2023 kunnen de agenten van Net Brussel de overtredende burgers echter direct voorstellen om strafrechtelijke of administratieve vervolging te vermijden door middel van de bestuurlijke transactie. Dit betekent dat ze uitgenodigd worden om een geldbedrag te betalen binnen 2 weken. De vervolging wordt dan stopgezet en de procedure verloopt veel sneller.

Tussen 1 juni en 31 december 2023 heeft de dienst Opsporing en Verbalisatie van Net

Brussel 362 transactievoorstellen verstuurd voor een totaalbedrag van 27.745 euro. Van dit bedrag is bijna 20.000 euro betaald, wat neerkomt op een inningspercentage van meer dan 70%. De resterende 30% is nog in behandeling.

Net Brussel is verheugd dat deze maatregel reeds zijn eerste effecten sorteert, want zelfs als een minderheid van de mensen sigarettenpeuken weggooit, zijn de gevolgen van dit gebaar, dat misschien triviaal lijkt, negatief voor het milieu. Eén sigarettenpeuk bevat bijna 2.500 giftige stoffen. Naar schatting worden er wereldwijd elke seconde 137.000 sigarettenpeuken op straat gegooid.

Kerncijfers van de dienst Opsporing en Verbalisatie in 2023:

Ongeveer
75.250
doorzochte zakken

366
transactievoorstellen
sinds 1 juni 2023

121
verwittigingen

118
dwangmaatregelen

142.400€
boetes

3.816
processen-verbaal
wat neerkomt op
379.452€
aan opruimings- en
verwerkingskosten die aan
overtreders in rekening zijn
gebracht

55
operaties
gezamenlijke met
11
externe partners
gemeenten, politiekorpsen en
andere controledienste

Crisis lachgasflessen

Dit jaar kreeg Net Brussel te maken met een fenomeen dat eind 2022 begon en niet lijkt af te nemen. Het Agentschap schat dat de totale hoeveelheid lachgasflessen dat in 2023 door zijn diensten is ingezameld, meer dan 50 ton bedraagt. Dit cijfer houdt geen rekening met de lachgasflessen die mogelijk aan de controles zijn ontsnapt, de flessen die zijn ontploft, de aluminium flessen die «verdwijnen» tijdens de verbranding en flessen die via andere kanalen zijn afgevoerd.

Deze duizenden flessen worden regelmatig in de witte zakken, openbare afvalbakken of containers van gebouwen gegooid. Gemengd met het restafval komen ze in de circuits van de verbrandingsinstallatie en veroorzaken ze ernstige industriële en veiligheidsproblemen, omdat ze ontploffen wanneer ze in contact komen met de hitte van de ovens. De massale aanwezigheid van deze flessen verplicht de dochteronderneming van het Agentschap, Brussel-Energie, regelmatig om de ovens van de verbrandingsinstallatie stil te leggen.

Ondanks alle geleverde inspanningen die het mogelijk maakten om een groot aantal flessen op straat te onderscheppen vóór verbranding, moet Brussel-Energie in 2023 de verbrandingsinstallatie 44 keer stilleggen.

Gezien deze situatie heeft Net Brussel een reeks maatregelen getroffen:

- Omleiden van afval dat waarschijnlijk lachgasflessen bevat
- Vermalen van de risicozakken
- Verbod voor bepaalde voertuigen om te lossen in onze verbrandingsinstallatie
- Bewustmakingscampagnes gericht op de gebruikers om ervoor te zorgen dat deze flessen niet terecht komen in de openbare afvalbakken of containers met restafval of selectieve fracties.

Net Brussel heeft zich ook gericht op het repressieve luik om het fenomeen aan te pakken. De voorbije maanden waren de agenten van de dienst Opsporing en Verbalisatie extra alert en ze hebben talrijke probleemsituaties vastgesteld.

Een voorbeeld: nadat ze hadden vastgesteld dat een container voor huishoudelijk afval

in een woonwijk regelmatig werd gevuld met gebruikte lachgasflessen, gingen twee agenten van Net Brussel op zoek naar de persoon die verantwoordelijk was voor deze gevaarlijke stortingen, om vervolgens een aantal gegevens en de nodige bewijzen te verzamelen. De man in kwestie was een nachtclubexploitant die zijn voorraad op deze manier van de hand deed. De man, een recidivist, hangt een boete van 62.500 euro boven het hoofd, evenals een stopzetting van zijn activiteiten.

Ter herinnering, deze flessen, die tot enkele kilo's kunnen wegen, worden beschouwd als gevaarlijk afval, net zoals gasflessen, bepaalde oliën en ander chemisch afval. Ze mogen niet aan de ophaling worden aangeboden.

Deze crisis heeft een aanzienlijke impact gehad op de kosten van Net Brussel en zijn filialen. Het bedrag wordt geschat op meer dan 9 miljoen euro in 2023.

De meest recente bewustmakingscampagne, in december 2023, heeft ertoe geleid dat er meer flessen naast de vuilnisbakken werden geplaatst in plaats van erin, maar het verbruik lijkt niet significant te dalen.

Een trendy jaar voor het wagenpark van het Agentschap

Het Brussels Gewest heeft zich, net als de Europese Unie, tot doel gesteld om vanaf 2050 geen netto CO₂-uitstoot meer te hebben. Dit betekent dat het gebruik van steenkool, olie of gas vrijwel zal verdwijnen. Daarnaast heeft het Gewest met het Lucht-Klimaat-Energieplan 2023-2027 als doel om de uitstoot van broeikasgassen tegen 2030 met minstens 47% te verminderen.

Door zijn vele activiteiten is het Agentschap een belangrijke speler om het Gewest in staat te stellen zijn klimaatdoelstellingen te bereiken.

Een van de hefbomen die Net Brussel kan gebruiken is zijn wagenpark. Het doel is om het energieverbruik van het grote wagenpark van het bedrijf te beperken, met name door het in 2014 gestarte beleid om schonere voertuigen aan te schaffen voort te zetten en door oplaadpunten voor elektrische voertuigen te installeren in de 19 sites.

In 2023 telde het Agentschap, exclusief fietsen en scooters, 837 voertuigen, waaronder 483 vrachtwagens en 354 lichte voertuigen (minder dan 3,5 ton).

De elektrificatie van het wagenpark is goed gevorderd voor de lichte voertuigen: 127 daarvan zijn nu elektrisch en 227 zijn hybride voertuigen en voertuigen met verbrandingsmotor.

De overgang naar elektrificatie is veel complexer voor zware voertuigen. Ze moeten aan strengere gebruiksvoorwaarden voldoen. Daarom houdt het Agentschap praktische implementatietests op het terrein. Recente aankopen maken het momenteel mogelijk om een vrachtwagen op waterstof, een elektrische vrachtwagen voor het legen van glasbollen en een elektrische veegmachine te testen.

De andere grote test die we op dit gebied houden, is met een elektrische ophaalwagen. Deze vrachtwagen van 19 ton, die in de zomer van 2023 in gebruik is genomen, is de eerste 100% elektrische ophaalwagen van het land! Het gaat om een Volvo FE Electric uitgerust met een VDK-verdichtingssysteem.

De FE neemt dagelijks deel aan afvalophaling vanuit het depot in Neder-Over-Heembeek.

De testfase, die nu al zeer positief verloopt, moet het Agentschap een duidelijker beeld geven van de prestaties van dit type truck, zowel wat betreft actieradius als wendbaarheid op drukke wegen en in smalle straten.

De vrachtwagen, die wordt ingezet voor de huis-aan-huisophaling, kan meer dan 5,5 ton laden en heeft een bereik van ongeveer 200 km.

Op dit moment heeft Net Brussel slechts één model, maar er wordt verwacht dat er tegen 2025 nog 9 andere soortgelijke trucks aan de vloot zullen worden toegevoegd. Hoewel de kostprijs 60% hoger ligt dan die van een vrachtwagen met verbrandingsmotor, betekenen de lagere onderhoudskosten dat het prijsverschil tussen elektrische voertuigen en voertuigen met verbrandingsmotor over de totale levensduur van de voertuigen tegen 2030 zou moeten verdwijnen, volgens de analyse Total Cost of Ownership van het Agentschap.

Ook het aanbod van oplaadpunten blijft zich uitbreiden. Op dit moment heeft het Agentschap 139 oplaadpunten, waarvan 112 verdeeld over 60 oplaadstations en 27 op speciaal daarvoor bestemde circuits.

De Clean- strategie om de stad te laten stralen!

Sinds 2021 is Net Brussel een hoofdrolspeler in de strategie voor stadsnetheid clean.brussels. Deze strategie, die gezamenlijk werd ontwikkeld door de gewestelijke en gemeentelijke overheden, de burgers en de ondernemingen, is met name gebaseerd op psychologische gedragsstudies en een versterkte samenwerking tussen de actoren. Aan de hand van 14 strategische doelstellingen en 65 concrete maatregelen wil ze het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op een duurzame manier schoner maken.

De stad die het meest wordt schoongemaakt, maar de stad die het minst wordt vervuild

Bovendien is clean.brussels gebaseerd op een echte paradigmaverschuiving: de schoonste stad is niet de stad die het meest wordt schoongemaakt, maar de stad die het minst wordt vervuild. Het belichaamt een nieuwe benadering van de stadsnetheid, die een nieuwe manier vereist om de rol van meerdere spelers te begrijpen, hen beter te coördineren en een transversale aanpak van de acties te hanteren, waarbij niet alleen regionale en gemeentelijke spelers, maar ook burgers en bedrijven betrokken zijn. De openbare ruimte, opgevat als een gemeenschappelijk goed, en de stadsnetheid moeten een gedeelde gewestelijke doelstelling worden die alle belanghebbenden op hun eigen niveau hebben opgepakt. Dit is de basis van de strategie voor stadsnetheid clean.brussels.

Terwijl 2021 en 2022 gewijd waren aan de ontwikkeling van de strategie, is in 2023

gestart met de praktische implementatie van clean.brussels. Een belangrijk onderdeel van de strategie is gebaseerd op een beter bestuur tussen de vele Brusselse actoren van de stadsnetheid (het Gewest, de gemeenten, de burgers, de bedrijven, enz.). Er is een Samenwerkingsraad opgericht om hun onderlinge coördinatie te verbeteren, in het bijzonder tussen de gewestelijke overheden en de gemeenten. Deze komt nu twee keer per jaar samen om alle kwesties in verband met het beheer van de stadsnetheid te bespreken. Daarnaast zijn er ook verschillende werkgroepen opgericht om bepaalde prioritaire thema's te behandelen, zoals de reinigingsovereenkomsten tussen het Gewest en de gemeenten, het commercieel afval, de verbetering van de klachtenbehandeling, de vrijwillige afgiftepunten, enz.



Verder zijn er 25 projecten gerealiseerd die geselecteerd zijn in het kader van een projectoproep voor de strategie clean.brussels en opgezet zijn door de Brusselse gemeenten. Deze projecten vertegenwoordigen een budget van 2,5 miljoen euro dat door de gemeenten wordt gebruikt om verschillende acties te financieren, zoals het vervangen van de afvalbakken op straat door sorteerbakken, sensibiliseringsacties in scholen, communicatiecampagnes op het

terrein, het verfraaien van boomerperken, het gebruik van camera's om sluikestorten tegen te gaan, zero waste-acties, de strijd tegen sigarettenpeuken, het opzetten van netwerken van netheidsambassadeurs, enz.

Om het grote publiek te informeren over het werk van alle actoren die betrokken zijn bij de openbare netheid in Brussel, is er een specifieke website aangemaakt: clean.brussels.

Tot slot, clean.brussels, dat is ook een reeks andere concrete acties. Hierna zijn slechts enkele voorbeelden:

Public Zone Manager

Het project «Public Zone Manager», opgestart door Net Brussel. Het heeft tot doel de netheid te verbeteren in 4 emblematische zones van Brussel (Flageyplein, Kunstberg, Liedtsplein en Zuidstation) door de coördinatie van de actoren te verbeteren en de uitrol van hun acties op te volgen.

Het eerste deel van de opdracht, de diagnose van de situatie en de opstelling van een actieplan, werd uitgevoerd tussen 2021 en 2023, in overleg met de verschillende betrokken actoren. In 2024 zal de uitrol van het actieplan worden voortgezet.

Conclusion :

Via de strategie clean.brussels rolt het Agentschap bijgevolg een nieuwe methode uit voor de structurele samenwerking met alle publieke actoren van de netheid, opdat ze samen hun strategieën kunnen coördineren en doeltreffender kunnen worden.

Het Forum voor Stadsnetheid

Het Forum voor Stadsnetheid, georganiseerd op 19 december 2023 in Tour & Taxis, bracht alle actoren van de gewestelijk strategie clean.brussels en Net Brussel, dat de strategie coördineert, samen.

Dit evenement markeerde de eerste verjaardag van de lancering van de strategie en bood de gelegenheid om te bekijken wat er is gerealiseerd en om nieuwe richtingen in te slaan, waarbij inspiratie werd geput uit concrete gevallen in België en in het buitenland.

Overal aanwezig zijn

Het jaar 2023 stond ook synoniem voor veranderingen op het gebied van sensibilisering, en meer in het bijzonder op het gebied van de animaties op scholen.

Ter herinnering: Net Brussel heeft in 2016 zijn educatieve programma geïntroduceerd met animaties rond de thema's afvalsortering en openbare netheid.

Gedurende 7 jaar bezocht ons animatieteam de basisscholen om leerlingen te leren over de goede praktijken. Elk jaar werkte Net Brussel met kinderen uit gemeenten waar er volgens de operationele diensten nog progressiemarge was op het vlak van sortering. In kleuterscholen en lagere scholen, inclusief het onderhoudspersoneel, werden

1.063 animaties georganiseerd. Dat zijn 26.225 leerlingen die de goede gebaren hebben geleerd en sorteer- en netheidsexperts zijn geworden!

Voortaan nemen onze collega's van Leefmilieu Brussel het over van het Agentschap en organiseren deze pedagogische animaties in scholen. Dankzij deze reorganisatie kan Net Brussel de activiteiten van zijn sensibiliseringsteam op een breder publiek richten.

2023 was dit team aanwezig op 10 evenementen:

World CleanUp Day - Stad Brussel

Iris Feest - Stad Brussel

Compostdag - Sint-Gillis

Lentefeest - Koekelberg

Nature Day - Sint-Lambrechts-Woluwe

Sint-Gillis: schoner en mooier

Buurtfeest, SVK Ieder Zijn Woning - Anderlecht

Evercity 19-04 - Evere

Evercity 26-04 - Evere

Buurtfeest - Coöperatieve Alliantie Brussel - Ukkel

Dankzij de sensibiliseringsstewards konden ook 62 CleanUp-evenementen worden georganiseerd, een honderdtal leveringen van documentatie worden gedaan, 80 huis-aan-huis-infobladen om te informeren over

werken worden verdeeld en 42 mededelingen over de verplaatsing van glasbollen worden geplaatst. Daarnaast waren er 60 huis-aan-huis-sensibiliseringën waar er rechtstreeks contact met de burgers was.



Op 2 juni 2023 trok het meest guitige en beroemde kind van Brussel voor het eerst in 46 jaar de uitrusting van een netheidswerker aan.

Manneken-Pis droeg de kleren van een personeelslid van Net Brussel, wat een grappig gezicht is!

Want het enfant terrible van Brussel durft te wildplassen en zo een strafbaar feit te plegen, terwijl hij gekleed is in de uitrusting van de vrouwen en mannen die werken om de straten schoon te houden.

Het enige kostuum dat ooit aan Manneken-Pis werd geschonken dateert van 1976, toen het openbare afvalbeheer nog in handen was van de Agglomeratie. Het kostuum dat op 2 juni aan de Stad Brussel werd geschonken, is

duis het eerste dat officieel werd overhandigd door Net Brussel!

Deze speciale dag was ook een gelegenheid om het publiek te sensibiliseren voor de openbare netheid door activiteiten te organiseren voor verschillende groepen kinderen. Deze activiteiten bestonden uit sorteerworkshops, CleanUps in de wijken, interventies van de antigraffitidienst en interactieve activiteiten. Zoals altijd werden ze gehouden in samenwerking met de scholen en in overeenstemming met de pedagogische richtlijnen en schoolvaardigheden voor elk niveau.

Herziening van de commerciële activiteiten

Het Agentschap haalt – als nevenactiviteit – afval bij bedrijven op. Net zoals de privéspelers bevindt het Agentschap zich in een concurrerende positie op deze markt, en zijn activiteiten worden uitsluitend gefinancierd door de inkomsten uit commerciële contracten met zakelijke klanten.

Op voorstel van het Agentschap stemde de Regering op 18/03/2021 in met een nota voor de reorganisatie van deze commerciële activiteiten. De afvalophaling bij bedrijven werd geoptimaliseerd en gereorganiseerd om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en om de commerciële activiteit van het Agentschap op lange termijn veilig te stellen.

De nieuwe strategie beoogt niet alleen een hogere klanttevredenheid, maar wil ook oplossingen bieden aan kleine producenten, die vaak over het hoofd worden gezien door privéconcurrenten. Ze omvat een prijsbeleid dat afvalsortering aanmoedigt en tegelijkertijd een voldoende niveau van globale rendabiliteit garandeert.

De organisatie, verantwoordelijkheden, tools en processen van de commerciële dienst in zijn geheel optimaliseren. Er is een diepgaande analyse uitgevoerd om de belangrijkste gebieden voor verbetering te identificeren. In 2022 is een nieuw organigram opgesteld, dat in 2023 werd geïmplementeerd. Het doel is om het reactievermogen te verbeteren, maar ook om meer op maat te werken op specifieke kwesties en aanvragen.

Dankzij monitoringtools worden anomalieën voortaan geïdentificeerd en kunnen er preventieve en corrigerende maatregelen worden genomen. De commerciële organisatie is ook gesegmenteerd om de klanten beter op maat te kunnen bedienen. De commerciële dienst heeft onder andere de opvolging van de offerteaanvragen verbeterd alsook het antwoord op occasionele ophaal- en reinigingsaanvragen voor privé-evenementen. Er zijn ook specifieke tools voor omnichannelbeheer (organisatie van de afvalstromen) en CRM (klantrelatiebeheer) uitgerold.

Een nieuw commercieel aanbod ontwikkelen en implementeren, inclusief een nieuwe tarievenlijst die een versterkte toepassing van het principe 'de vervuiler betaalt' voor alle Brusselse bedrijven garandeert.

In samenwerking met de juridische dienst is het besluit delegatie van bevoegdheden gewijzigd en het tarifieringsbesluit voor niet-huishoudens opgeheven om een concurrerend commercieel prijsbeleid mogelijk te maken. Het Agentschap kan nu een tarifieringsstrategie op maat van elke klant implementeren en heeft een dynamisch instrument ontwikkeld om de prijzen vast te leggen op basis van een analyse van de kosten.

Belangrijk is dat na deze opheffing en vanaf 1 maart 2023 de betalingsvrijstellingen zijn afgeschaft, wat gevolgen heeft voor de volgende klanten:

1. De officiële of door de overheid gesubsidieerde onderwijsinstellingen.
2. Inrichtingen erkend door de gemeenschapsinstellingen met als opdracht de collectieve sociale opvang, zonder winst oogmerk, aan wezen, jongeren en gehandicapten en/of bejaarden.
3. Inrichtingen erkend door de gemeenschapsinstellingen belast met de sociale reclassering van personen met een handicap.

Afin d'assurer une transition en douceur, l'Agence a décidé de respecter une politique tarifaire accessible et incitative au tri.

4. Liefdadigheidsinstellingen bedoeld in artikel 104, 3°, e van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen en die voldoen aan de erkenningsvoorwaarden en -modaliteiten bepaald in artikel 110 van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen.

Deze beslissing werd gerechtvaardigd door aanvallen vanuit de sector (Go4circle/Denuo) wegens oneerlijke concurrentie en is gebaseerd op een verplichting om een minimale winstgevendheid te garanderen om de kosten te dekken.

Net Brussel is zich bewust van de budgettaire gevolgen van dergelijke wijzigingen voor de begrotingen van de scholen en de vzw's en van de moeilijkheden die dit kan veroorzaken. Om een vlotte overgang te verzekeren, heeft het Agentschap beslist om een toegankelijk tarifieringsbeleid toe te passen dat het sorteren aanmoedigt.

Bovendien is er een overgangperiode van 3 jaar gepland:

- in 2023: geen invloed op de facturen.
- vanaf 1 januari 2024: facturering van

50% van de diensten die voorheen waren vrijgesteld.

- vanaf 1 januari 2025: facturering van 100% van de diensten die voorheen waren vrijgesteld.

Het doel van deze overgangperiode is om alle entiteiten die vrijstellingen genieten de nodige tijd te geven om de vereiste budgetten te plannen.

Tegelijkertijd werd een communicatiecampagne gelanceerd om te informeren over deze veranderingen. In juni 2023 werden e-mails verstuurd naar alle entiteiten om hen te informeren over de maatregel en hen voor te stellen contact op te nemen met het Agentschap voor meer informatie of ondersteuning bij het optimaliseren van de manier waarop ze sorteren.

Net Brussel heeft de betrokken organisaties, die nu geconfronteerd worden met de werkelijke kosten, ook aangemoedigd om hun behoeften opnieuw te evalueren, de stromen te optimaliseren en zo het totale gefactureerde bedrag te verminderen.



Er zijn ook mededelingen gestuurd naar de verschillende onderwijsnetwerken en het Agentschap heeft communicatie- en bewustmakingsactiviteiten gehouden bij adviseurs en de opleider bij Leefmilieu Brussel.

Tot slot heeft Net Brussel de klanten geïnformeerd over de mogelijkheid om de diensten tijdelijk op te schorten (minimum 2 weken), bijvoorbeeld tijdens sluitingsperiodes.

Dit nieuwe tarifieringsmodel is gebaseerd op de volgende criteria en specifieke doelstellingen:

- Grondige analyse van de kosten voor ophaling en verwerking
- Een wil om sortering aan te moedigen (verlaging van de degressiviteit voor grote volumes om milieuredenen)
- Concurrerende tarieven om een kwaliteitsservice te bieden aan kleine handelszaken en te antwoorden op overheidsopdrachten.

De individuele opvolging van elke klant wordt geoptimaliseerd om de behoeften van de klant, de in te zetten middelen en het gegenereerde netto-inkomen beter op elkaar af te stemmen.

Het beheersysteem voor precontentieuze procedures in samenwerking met de financiële dienst verder versterken.

Het innen van schulden blijft een moeilijk proces en daarom zijn er verbetermaatregelen geïmplementeerd om te zorgen voor een

adequatere opvolging en effectieve controle-instrumenten.

Dit omvat het verbeteren van de toegang tot de facturen en details van verschuldigde bedragen, evenals de omschakeling naar een digitale facturering.

Het Agentschap heeft ook deelgenomen aan een werkgroep onder leiding van Brussel Leefmilieu om de verschillende scenario's te evalueren voor de controle en sancties voor niet-huishoudelijk afval.

Tot slot, bewustmakings- en communicatiecampagnes om de commerciële klanten van het Agentschap aan te moedigen om hun afval te sorteren.

Om de commerciële klanten van Net Brussel aan te moedigen om te sorteren, zijn er een aantal sensibiliserings- en communicatie-initiatieven geïmplementeerd. Er werden regelmatig informatiecampagnes georganiseerd om de ecologische en economische voordelen van afvalsortering uit te leggen. Daarnaast werden pedagogische hulpmiddelen zoals brochures en affiches ter beschikking gesteld van de klanten om hen te helpen de sorteerinstructies te begrijpen en toe te passen.

Daarnaast zijn er partnerschappen met Leefmilieu Brussel om de impact van de sensibiliseringsboodschappen te versterken en het bereik van de gevoerde acties te vergroten, in het bijzonder met betrekking tot scholen.

Over het algemeen stond de kwaliteit van de dienstverlening centraal in 2023. Ons Callcenter ontving nog steeds telefoontjes

van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 16.00 uur en op feestdagen.

De dienst Support Clients & Citoyens Support (SupCC) bestaat uit polyvalente personeelsleden die de inkomende vragen rechtstreeks behandelen volgens het principe «First Time Right». Dit zorgt ervoor dat de meeste vragen van de klanten snel worden behandeld, dat Net Brussel sneller reageert en dat er een betere transversaliteit is.

Om dit doel te bereiken, staan twee contactcenters ter beschikking van de commerciële klanten en burgers. Het team bestaat ook uit commerciële controleurs, die verantwoordelijk zijn voor het opsporen en vaststellen van overtredingen door klanten van Net Brussel op het vlak van afvalaanbieding en -sortering.

In 2023 registreerde SupCC 29.336 klachten, waarvan 23.534 ontvankelijk waren voor het Agentschap (ophalingen, reiniging, sluikestorten, gedrag van onze personeelsleden). 100% van de klachten werd binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Ontvankelijke klachten kunnen in de volgende categorieën worden ingedeeld:

- Operationele problemen «in de breedste zin» (99%), waaronder 2.770 meldingen van sluikestorten.
- Onhoffelijk gedrag (1%).

5.802 klachten waren niet gegrond.

In 2023 heeft de telefooncentrale eveneens 43.919 afspraken geregistreerd voor de ophaling aan huis van grofvuil.

Het Agentschap is erin geslaagd zijn klantenportefeuille op peil te houden. In 2023 is deze portefeuille gegroeid tot meer dan 15.400 commerciële klanten.

Enkele relevante cijfers

2023

opgehaald in ton

AFVALVALORISATIE

Hergebruik en
recyclage

Energievalori-
satie

Valorisatie-
percentage
(inclusief herge-
bruik en recyclage)

TOTAL

Huishoudelijk afval opgehaald door ANB	124.809,99	162.982,17	43,37%	287.792,17
Totaal niet-huishoudelijk afval door ANB opgehaald	38.307,67	108.882,68	26,03%	147.190,35
Totaal ANB-afval (huishoudelijk en niet-huishou- delijk) en huishoudelijk afval dat niet is opgehaald door ANB	163.117,66	271.864,85	37,50%	434.982,51

HUISHOUDELIJK AFVAL

OPGEHAALD DOOR ANB
opgehaald in ton

AFVALVALORISATIE

Hergebruik en
recyclage

Energievalori-
satie
in de vorm van
elektriciteitspro-
ductie

Valorisatie-
percentage
(inclusief herge-
bruik en recyclage)

TOTAL

restafval		162.807,22		162.807,22
papier/karton	26.520,94			26.520,94
PMD	17.472,42			17.472,42
verpakkingsglas	23.510,17			23.510,17
bederfelijk afval (tuinafval en organisch voedingsafval)	26.464,99	1,85		26.466,84
Grofvuil, AEEA, plastic... (*)	30.841,47	173,1		31.014,57
Totaal huishoudelijk afval	124.809,99	162.982,17	43,37%	287.792,17

NIET-HUISHOUDELIJK AFVAL

OPGEHAALD DOOR ANB
opgehaald in ton

AFVALVALORISATIE

Hergebruik en
recyclage

Energievalorisatie
in de vorm van
elektriciteitsproductie

Valorisatie-
percentage
(inclusief hergebruik en recyclage)

restafval		108.087,68		108.087,68
papier/karton	22.548,22	82,2		22.630,42
PMD	3.525,56			3.525,56
verpakkingsglas	4.335,42			4.335,42
bederfelijk afval (tuinafval en organisch voedingsafval)	1.431,54			1.431,54
Grofvuil, AEEA, plastic... (*)	6.466,93	712,8		7.179,73
Totaal niet- huishoudelijk afval	38.307,67	108.882,68	26,03%	147.190,35
Totaal ANB-afval (huishoudelijk en niet-huishoudelijk afval dat niet is opgehaald door ANB (exclusief bouw- en reinigingsafval)	163.117,66	271.864,85	37,50%	434.982,51

(*) gedetailleerde lijst van tonnages grofvuil, AEEA, plastic, enz door het ANB opgehaald en naar recyclage-/hergebruikcentra gebracht.

Metalen (ferro/non-ferro) - via verbrandingsoven	5.444,89
Metalen (ferro/non-ferro)	1.494,11
Kabels	0
Hout B	8.026,48
Palletten (van hout) exclusief CE	116,63
Grofvuil	18.211,71
Matrassen	144,49
Banden	53
Buiten gebruik gestelde glasbollen en containerwielen	84,62
Harde plastics (emmers, dozen, gieters, speelgoed, enz.)	275,56
Soepele plastics (folies)	0
Buiten gebruik gestelde HDPE-rolcontainers	41,98
Buiten gebruik gestelde stedelijke afvalbakken	0
Frigoliet	22,2
Bloempotten (plastic)	1,1
Plastic kratten (fruit en groenten)	0
Vlakglas	139,12
Kleding	187,27
AEEA (KV, GW, TVM en OVE) – recyclage en CE	2.082,62
AEEA categorie rookmelders	0,06
AEEA in de categorie "LMP" ingezameld via Chemisch afval/ADR (gasontladingslampen)	10,13
Batterijen	19,2
Loodbatterijen	22,55
Voedingsolie	106,72
Motorolie	46.566,5
Geneesmiddelen	0,05
Fotografische producten (ontwikkelaars - fixeermiddelen)	1,1
Ander chemisch afval/ADR	773,26
Kurken	2,99
AEEA (KV, GW, TVM en OVE) - circulaire economie	0
Andere circulaire economie	0
ctrl	37.308,41
ctrl	37.308,41
ctrl	0
Andere ophalingen door ANB die niet in de bovenstaande tabel zijn opgenomen	
Gips/Gyproc	103,28
Inerte materialen (steenpuin, bakstenen, stenen, enz.)	2.266,62
Keramik/porselein (tegels, wc's, enz.)	0
Bouwafval	2.369,90
Veegselslib	4.867,59
Straatkolkenslib	1.000,06
Reinigingslib	5.867,65
Afval van reinigingsactiviteiten met energievalorisatie	9.199,44
Metalen afkomstig van de reinigingsactiviteiten	184,959
Reinigingsafval, zonder slib	9.384,40

Samen houden we onze straten netjes

Volg ons op sociale media



www.netbrussel.be

0800/981 81

BRUXELLES-PROPRETÉ
NET BRUSSEL

propreté
net.brussels 

De Broquevillelaan, 12 - 1150 Brussel

Verantwoordelijke uitgever: Frédéric Fontaine

Ce document est également disponible en français.