

HERINVOERING GFT-CONTAINER

Bestelprocedure

1. Vanaf wanneer kan ik de nieuwe gft-container bestellen?

U kan de gft-container online bestellen vanaf 16 oktober 2023. U betaalt voor een abonnement voor 1 jaar, van 1 januari tot en met 31 december 2024.

U betaalt voor het gebruik van de container. De container zelf blijft eigendom van Limburg.net.

2. Ik wil mijn gft-container in januari meteen buitenzetten. Hoelang duurt het voor hij wordt geleverd?

Om er zeker van te zijn dat u begin januari een container heeft, bestelt u best vóór 5 november. In de beginperiode zal Limburg.net immers veel containers tegelijkertijd moeten leveren.

3. Hoe kan ik bestellen?

- Surf naar [limburg.net/bestellen-aanvragen](https:// limburg.net/bestellen-aanvragen).
- Klik op 'container-abonnement'.
- U heeft hiervoor een mijnlimburg.net-account nodig. Als u er nog geen heeft, maakt u er een aan met uw eID (kaartlezer) of de itsme-app.

4. Het lukt me niet om de gft-container digitaal te bestellen. Wat kan ik doen?

U neemt best contact op met onze klantendienst (gratis nummer [0800 90 720](tel:080090720)). Zij bieden telefonische ondersteuning bij het aanmaken van een online-account of het doorlopen van de bestelprocedure.

Als dat niet mogelijk is omdat u geen emailadres heeft of geen computer ter beschikking hebt, kunnen we de bestelprocedure ook op papier afhandelen. We sturen u dan per post een factuur die u binnen de 7 dagen moet betalen. Zodra het bedrag op de rekening van Limburg.net staat, loopt de procedure verder en wordt de gft-container aan huis geleverd.

5. Hoeveel kost een gft-container?

Voor één kalenderjaar betaalt u 85 euro.

VARIANT GENK Stad Genk neemt een deel van deze kostprijs voor haar rekening, zodat u slechts 60 euro betaalt.

U betaalt voor de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024. De prijs ligt vast voor een volledig kalenderjaar, als u bijvoorbeeld pas in mei besteld, betaalt u toch dezelfde prijs.

6. Kan ik mijn abonnement annuleren?

Ja, dat kan. Wanneer u binnen de 14 kalenderdagen annuleert, storten we het geld terug. Na die periode is er geen terugbetaling mogelijk. We komen de gft-container bij u aan huis ophalen. U contacteert hiervoor best de klantendienst (gratis nummer [0800 90 720](tel:080090720)).

7. Moet ik betalen voor een vol kalenderjaar, ook al kan ik de container pas in februari buitenzetten?

Ja, u betaalt steeds het volledige bedrag voor een volledig kalenderjaar. Onze ophalers rijden om de twee weken naar alle adressen met een gft-container. Of u de gft-container nu alle twee weken aanbiedt of niet.

8. Mag ik meer dan 1 gft-container bestellen?

Nee, per gezin kan u 1 gft-container bestellen. Indien u meer afval heeft, kan u gebruik maken van de gele zakken voor keukenafval en de groene zakken voor tuinafval. U kan tuinafval ook naar het recyclagepark brengen.

U kan uw tuinafval ook verwerken in uw eigen tuin. Tips hierover vindt u op <https://www.limburg.net/zelf-verwerken>.

Levering gft-container

9. Wanneer wordt de gft-container geleverd?

Nadat Limburg.net uw betaling heeft ontvangen, maken we alles klaar voor levering. Zodra we de leveringsdatum weten, krijgt u een mailtje. De container wordt geleverd aan uw voordeur. U hoeft er niet voor thuis te blijven.

In de opstartfase kan de levering tot 1 maand duren. Na deze periode wordt de container binnen de 10 werkdagen na aanvraag en betaling geleverd.

10. Krijg ik een verwittiging wanneer de gft-container geleverd wordt?

U krijgt een mailtje met de datum waarop we komen leveren.

11. Moet ik thuisblijven voor de levering?

Nee, u hoeft hier niet voor thuis te blijven. De gft-container wordt aan uw voordeur gezet.

Gebruik gft-container

12. Welk afval mag in de gft-container?

De gft-container kan u enkel gebruiken voor **groente- fruit- en tuinafval**. Het gaat om composteerbaar keukenafval, schillen, groenten- en fruitresten, maar ook resten van bereide maaltijden, vlees- en visresten, koffiedik en niet-houtig tuinafval (verwelkte bloemen, afval van kamerplanten, gazonmaaisel, bladeren, onkruid, versnipperd snoeihout). In de sorteergids en op de website van Limburg.net vindt u meer informatie.

13. Mag ik ook nog groene en gele zakken gebruiken als ik een gft-container heb?

Ja, dat mag. De gft-container is een extra dienstverlening. U kan alle zakken blijven gebruiken.

14. Is het gebruik van een gft-container verplicht?

Nee, dat is niet verplicht. Het is één van de manieren om organisch afval apart te houden om het op een duurzame manier te verwerken. U kan ook werken met gele keukenafvalzakken en groene tuinafvalzakken. Een andere mogelijkheid is om zoveel mogelijk keuken- en tuinafval zelf te verwerken in uw tuin. Combineren kan ook.

Belangrijk is wel dat u organisch afval (van voedsel of tuinafval) apart sorteert en niet bij het huisvuil gooit. Organisch afval is te waardevol om te worden verbrand. Er kan nog biogas van gemaakt worden (afval uit de gele zak) of verwerkt worden tot compost (afval uit de gft-container en de groene zak).

Lediging container

15. Wanneer wordt mijn container geledigd?

U kan uw container tweewekelijks aanbieden voor lediging in de periode van 1 januari 2024 tot 31 december 2024. Op [www.limburg.net/afvalkalender, de stadsapp](http://www.limburg.net/afvalkalender_de_stadsapp) of in de papieren afvalkalender kan u nakijken op welke dagen de gft-container wordt geledigd. De afvalkalender valt in december in uw bus.

16. Ik heb een lediging gemist, wat nu?

Als u een lediging mist, kan u geen extra ophaling of terugbetaling aanvragen. Check uw afvalkalender voor de juiste data. U kan die data ook online bekijken op www.limburg.net en in uw online agenda opladen.

17. Waar moet ik mijn gft-container aanbieden voor lediging?

U plaatst uw container aan de voorzijde van de woning, aan de rand van de openbare weg. Let er wel op dat uw container het verkeer niet hindert en dat de container goed zichtbaar is van op de weg (bijvoorbeeld niet achter een haag of schutting). Bied hem aan met het handvat gericht naar de straatkant. De ophalers rijden op adres (containers zijn gechipt) waardoor de container niet geledigd wordt als hij aan de achterzijde van de woning wordt aangeboden, ook als die grenst aan een straat.

18. Hoe moet ik mijn gft-container aanbieden?

De container moet goed dichtkunnen, er mag geen afval uitsteken of naast gezet worden. De container mag maximaal 60kg wegen als u hem aanbiedt. U mag ook enkel gft-afval in de container doen. Wanneer er ander afval inzit of wanneer u de gft-container niet op de juiste manier of plaats aanbiedt, zullen onze ophalers hem niet ledigen.

19. Wat moet ik doen wanneer mijn container niet is geledigd?

Kijk na of de container correct werd aangeboden: op de juiste plaats en de correcte manier (dicht, geen afval ernaast, enkel gft-afval). Als het afval correct werd aangeboden en de container niet werd geledigd, meldt u dit best via de www.limburg.net/meldingen. Zo komt uw melding automatisch en onmiddellijk terecht bij de verantwoordelijke ophaler en wordt u sneller geholpen. U krijgt ook feedback per mail over uw melding. Laat de container gewoon buiten staan. U kan ook contact opnemen met onze klantendienst.

Type container

20. Hoe groot is de container?

De container heeft een volume van 120 liter en is grijs met een groen deksel.

21. Kan ik een kleine container van 40l bestellen?

Nee, we bieden enkel containers aan van 120 liter. Als dat voor u een te groot volume is, maakt u beter gebruik van de gele zakken voor keukenafval en de groene zakken voor tuinafval.

22. Kan ik de oude gft-container van vóór Optimo opnieuw gebruiken?

Nee, dat kan niet. De nieuwe container heeft een chip. Dankzij die chip weten onze ophalers of uw container een geldig abonnement heeft. De oude container werkte met een gft-sticker. Dat is nu niet meer nodig. De nieuwe containers zijn grijs met een groen deksel. De nieuwe container ziet er ook anders uit: grijs met een groen deksel.

23. Heb ik een gft-sticker nodig?

Nee, de nieuwe gft-containers zijn uitgerust met een chip. Een gft-sticker is dus niet meer nodig. U kan uw abonnement van achter uw computer in orde brengen. Ook betalen of uw abonnement verlengen of stopzetten gebeurt online.

24. Waarom zit er een chip in de nieuwe container?

Dankzij de chip weten onze ophalers of uw container een geldig abonnement heeft en op welke adressen er een container staat. Omdat de chip informatie geeft over de locatie van de containers, kunnen we straten vermijden waar er geen gft-containers staan en vermijden we overbodige ritten.

25. Ik wil graag mijn oude gft-container teruggeven, kan dat?

U kan uw oude gft-container nog gebruiken om spullen in op te bergen. Als u hem niet meer gebruikt, brengt u hem best naar het recyclagepark. Daar kan u hem achterlaten in de container voor harde plastics.

Wat bij defect?**26. Mijn container is stuk. Wat moet ik doen?**

Wanneer uw container defect is, meldt u dat best via www.limburg.net/meldingen. U kan ook contact opnemen met onze klantendienst (gratis nummer 0800 90 720).

Als de container correct werd gebruikt, wordt hij vervangen. Bij oneigenlijk gebruik, rekenen we kosten aan voor herstelling of vervanging. Die kosten bedragen 50 euro voor de container en 25 euro voor de geveenschap.

Verhuizingen**27. Ik verhuis naar een andere gemeente waar geen gft-container is, mag ik mijn gft-container meenemen?**

Nee, het abonnement is enkel geldig in de gemeenten Genk of Diepenbeek. U neemt contact op met de klantendienst van Limburg.net en de container zal worden opgehaald. Voor de resterende periode krijgt u geen terugbetaling.

28. Ik verhuis naar Genk of Diepenbeek midden in het jaar, moet ik dan het volledige bedrag betalen voor 1 kalenderjaar?

Ja, u betaalt altijd voor een volledig kalenderjaar, van 1 januari tot en met 31 december. U kan er ook voor kiezen om met keukenafvalzakken en/of tuinafvalzakken te werken voor de rest van het jaar en pas het volgend kalenderjaar een gft-container aan te vragen.

29. Ik verhuis naar een andere gemeente (niet Genk of Diepenbeek) waar ook een gft-container wordt gebruikt, mag ik mijn gft-container meenemen?

Nee, dat kan niet. Dit abonnement is enkel geldig in de gemeenten Genk en Diepenbeek. U moet in de nieuwe gemeente nakijken of er met een gft-container wordt gewerkt. Indien dat het geval is, kijkt u na of er al een gft-container aanwezig is op uw nieuw adres. Indien niet, kan u een nieuwe gft-container

aanvragen. Afhankelijk van de gemeente betaalt u per kilo of via een jaarabonnement. Neem contact op met de klantendienst voor een specifiek advies over uw verhuissituatie.

30. Ik verhuis binnen Genk/Diepenbeek. Mag ik mijn gft-container meenemen?

Ja, maar u moet uw verhuis tijdig (één week voor verhuis) melden bij Limburg.net. Door uw verhuis kan uw ophaaldag wijzigen. De ophalers rijden enkel naar de adressen met een gft-container en moeten dus beschikken over een nieuwe adressenlijst om uw gft-container op het nieuwe adres te ledigen. U vervoert zelf uw gft-container naar het nieuwe adres.

Wat gebeurt er na afloop van het abonnement?

31. Wordt het abonnement na 1 jaar automatisch verlengd?

Nee, dat gebeurt niet automatisch. Uw abonnement loopt af op 31 december. Als u het abonnement wenst te verlengen, moet u dat melden via onze website. Alle abonneementhouders krijgen automatisch een bericht met de uitnodiging om het abonnement te verlengen. U kan er natuurlijk ook voor kiezen om het abonnement stop te zetten.

32. Kan ik mijn abonnement zelf stopzetten?

Ja, dat kan. U moet dan wel contact opnemen met Limburg.net zodat we de container kunnen komen ophalen. U moet de container leeg en proper teruggeven. Als hij niet proper is, wordt 20 euro reinigingskost aangerekend. Bij stopzetting van een abonnement, krijgt u geen geld terug. U betaalt voor een volledig kalenderjaar.

STOPZETTING TUINBAK

1. Ik heb voor een langere periode betaald. Krijg ik geld terug?

Ja, u krijgt het geld dat u te veel betaald hebt terug. U betaalde bij de start van uw abonnement voor maandelijkse ledigingen. Als u op 31 december uw tuinbak niet elke maand heeft kunnen aanbieden, stort Limburg.net u het resterende bedrag terug. De gebruikers van een tuinbak ontvangen nog een brief met meer details.

2. Hoe krijg ik mijn geld terug?

U ontvangt nog een brief van Limburg.net met alle details. Daarin vermelden we het rekeningnummer waarop we het bedrag zullen terugstorten. Als u liever heeft dat we een ander rekeningnummer gebruiken, kan u ons dat melden tot 10 dagen na ontvangst van de brief.

3. Kan Limburg.net het bedrag verrekenen met mijn afvalbelasting?

Nee, dat is wettelijk gezien niet mogelijk.

4. Hoe geef ik mijn tuinbak terug?

U krijgt een brief van Limburg.net met de exacte ophaaldatum. Zorg ervoor dat de tuinbak netjes en leeg is.

5. Mag ik mijn tuinbak houden?

U mag de tuinbak houden indien u dat wil. Als u later toch van mening verandert, kan u de tuinbak zelf naar het recyclagepark brengen. U meldt zich dan best even aan bij de parkwachter.

6. Ik heb nog maar enkele maanden geleden een tuinbak aangevraagd. Wat nu?

U kan de tuinbak blijven gebruiken tot 31 december 2023. We betalen u het geld terug voor de maanden die u te veel betaald heeft.

7. Hoe raak ik mijn tuinafval kwijt zonder tuinbak?

Tuinafval verwerkt u bij voorkeur in uw eigen tuin. Tips hierover vindt u op <https://www.limburg.net/zelf-verwerken>.

Als u dat wil, kan u vanaf januari 2024 gebruik maken van een gft-container. Die kan u online bestellen vanaf 16 oktober 2023. De gft-container wordt tweewekelijks opgehaald, hij heeft een volume van 120 liter. De tuinbak die u nu gebruikt is een 240 liter container die vierwekelijks wordt opgehaald.

U kan tuinafval ook naar het recyclagepark brengen en/of gebruik maken van de groene zakken of voor snoeihout kan u ook een ophaling bestellen via de website van Limburg.net. U kiest dan een datum waarop wij het snoeihout komen halen.

NOG VRAGEN?

U kan tijdens de kantooruren altijd contact opnemen met onze klantendienst (gratis nummer [0800 90 720](tel:080090720)).