

# Wie is Limburg.net?

## Structuur Limburg.net

### Deelnemers

De volgende gemeenten nemen deel:

AANDEELHOUDER	AANDELEN	GEPLAATST KAPITAAL
Alken	11.315	101.835
As	8.005	72.045
Beringen	43.633	392.697
Bilzen	31.347	282.123
Bocholt	12.729	114.561
Borgloon	10.485	94.365
Bree	15.370	138.330
Diepenbeek	18.373	165.357
Diest	23.236	209.124
Dilsen-Stokkem	19.930	179.370
Genk	65.240	587.160
Gingelom	8.230	74.070
Halen	9.348	84.132
Ham	10.391	93.519
Hamont-Achel	14.211	127.899
Hasselt	74.505	670.545
Hechtel-Eksel	11.939	107.451
Heers	7.102	63.918
Herk-de-Stad	12.313	110.817
Heusden-Zolder	32.012	288.108
Hoeselt	9.589	86.301
Houthalen-Helchteren	30.355	273.195
Kinrooi	12.239	110.151
Kortesseem	8.398	75.582
Lanaken	25.576	230.184
Leopoldsburg	15.171	136.539
Lommel	33.401	300.609
Lummen	14.367	129.303

Maaseik	24.815	223.335
Maasmechelen	37.348	336.132
Meeuwen-Gruitrode	12.959	116.631
Neerpelt	16.667	150.003
Nieuwerkerken	6.685	60.165
Opglabbeek	10.161	91.449
Overpelt	14.393	129.537
Peer	16.194	145.746
Riemst	16.240	146.160
Sint-Truiden	39.726	357.534
Tessenderlo	18.106	162.954
Tongeren	30.506	274.554
Voeren	4.146	37.314
Wellen	7.409	66.681
Zonhoven	20.882	187.938
Zutendaal	7.064	63.576
Subtotaal	872.111	7.848.999
Provincie Limburg	208.166	1.873.494
EcoWerf	310	2.790
Subtotaal	208.476	1.876.284
TOTAAL	1.080.587	9.725.283

## Algemene vergadering

De algemene vergadering kwam in 2013 vier keer samen. De eerste keer gebeurde dat op 27 maart 2013. Op die vergadering werden als gevolg van de gemeenteraadsverkiezingen van 2012 de toenmalige bestuurders ontslagen en de nieuwe bestuurders benoemd. De tweede vergadering, waarop de jaarrekening en het activiteitenverslag goedgekeurd werden, vond plaats op 26 juni 2013. Tijdens de derde vergadering van 9 oktober 2013 werd een nieuwe statutenwijziging goedgekeurd. De laatste algemene vergadering van 2013 vond plaats op 18 december. Toen werden de begroting, de activiteiten en de strategie voor 2014 goedgekeurd. Hierna vindt u de agendapunten die tijdens de algemene vergaderingen aan bod gekomen zijn.

### Algemene vergadering van 27 maart 2013

In functie van de gemeenteraadsverkiezingen van oktober 2012 nam de vergadering kennis van de kandidaturen die door de gemeenteraden voorgedragen waren. Conform artikel 20 van de statuten werd overgegaan tot de benoeming van de door de gemeenten en provincie voorgedragen kandidaten.

### **Algemene vergadering van 26 juni 2013**

Naast de gebruikelijke agendapunten, zoals de goedkeuring van de jaarrekening van 2012, het jaarverslag en het verslag van de commissaris en het verlenen van de kwijting aan de bestuurders, werden op deze vergadering volgende agendapunten naar voor geschoven:

- Aanpassing kapitaal aan de evolutie van het bevolkingscijfer (art. 9 statuten)
- Voorstelling Ondernemingsplan 2013-2018
- Voorstelling directe inning
- Vastleggen presentiegelden (art. 31 statuten)

### **Algemene vergadering van 9 oktober 2013**

- Statutenwijziging: een statutenwijziging was noodzakelijk aangezien het decreet van 6 juli 2001 over de intergemeentelijke samenwerking gewijzigd werd bij decreet van 18 januari 2013. Tegelijkertijd werd ook nog een aantal andere artikelen aangepast (art. 9-13-22-43).
- Goedkeuring Ondernemingsplan 2013-2018
- Goedkeuring principe directe inning

### **Algemene vergadering van 18 december 2013**

Zoals steeds werd op de algemene vergadering in het najaar de begroting toegelicht, alsook de te ontwikkelen activiteiten en strategie voor het komende jaar. Volgende onderwerpen werden prioritair naar voor geschoven voor 2014:

- Coördinatie en uitrol directe inning – transparante afrekening
- Verdere uitbreiding project e-portemonnee
- Uitbouw ombudsdienst/klantendienst
- Bijsturing bestaande inzamelsystemen
- Specifieke communicatie individuele wijzigingen directe inning, ...
- Verderzetten overnames recyclageparken door Limburg.net conform spreidingsplan en directe inning
- Omzetting laatste LISIS-diftarparken naar Cards
- Ondergronds inzamelsysteem

### **Raad van bestuur**

De samenstelling van de raad van bestuur is sinds 28 maart 2013 als volgt:

Raad van bestuur: afgevaardigd bestuurders

DEELNEMER	VOORNAAM	NAAM
Alken (vanaf 09/10/13)	Marc	Penxten
As	Bjorn	Ulenaers
Beringen	Freddy	Pirens
Bilzen	Eddy	Franssen
Bocholt	Mia	Croonen
Borgloon	Ludo	Dedrij

Bree	Stefan	Daniëls
Diepenbeek	Karen	Alders
Diest	Geert	Cluckers
Dilsen-Stokkem	Freddy	Bohnen
Genk	Ali	Caglar
Gingelom	Ingrid	Scheepers
Halen	Paul	Hoebrekx
Ham	Dirk	De Vis
Hamont-Achel	Jean	Pellens
Hasselt	Kevin	Schouterden
Hechtel-Eksel	Raf	Truyens
Heers	Benny	Schroyen
Herk-de-Stad	Jimmy	Graulus
Heusden-Zolder	Sole	Garcia
Hoeselt	Geert	Achten
Houthalen-Helchteren (tot 18/12)	Antonio	Ventura
Houthalen-Helchteren (vanaf 18/12)	Muhammet	Oktay
Kinrooi	Hubert	Brouns
Kortesseem	Eugeen	Gielen
Lanaken	Peter	Verheyen
Leopoldsburg	Eric	Coenen
Lommel	Walter	Cremers
Lummen	Luc	Wouters
Maaseik	Raf	Didden
Maasmechelen	Stefan	Thorez
Meeuwen-Gruitrode	Koen	Geusens
Neerpelt	Jan	Maas
Nieuwerkerken	Rohnny	Schreurs
Opglabbeek	Christ	Baeten
Overpelt	Katrijn	Conjaerts
Peer	Rudi	Vanhees
Riemst	Jessica	Nijs
Sint-Truiden	Hilde	Vautmans
Tessenderlo	Katleen	Brusseleers
Tongeren	Erwin	Wagemans
Voeren	Jean	Duijsens
Wellen	Chris	Ramaekers
Zonhoven	Kristien	Smets
Zutendaal	Raymond	Thijs

Provincie Limburg	De Ceulaer	Maarten
Provincie Limburg	Govaerts	Stefan
Provincie Limburg	Koc	Ahmet

Raad van bestuur: adviserende bestuurders

Diest (tot 09/10/13)	Billy	Reynders
Diest (vanaf 09/10/13)	Mario	Versavel
Tessengerlo	Chris	Gaethofs
Zutendaal	Mannus	Hermans

De raad van bestuur heeft in 2013 vergaderd op 23 januari, 27 februari, 27 maart, 24 april, 8 mei, 22 mei, 26 juni, 28 augustus, 25 september, 23 oktober, 27 november en 18 december.

## Directiecomité

Het directiecomité bestaat uit acht leden van de raad van bestuur, waaronder de voorzitter en de ondervoorzitters van Limburg.net. Zij worden bijgestaan door de algemeen coördinator en twee directeurs van Limburg.net. Het directiecomité staat in voor de dagelijkse opvolging en aansturing van Limburg.net.

Het huidige directiecomité bestaat sinds 27 maart 2013 uit:

- Walter Cremers, voorzitter
- Raf Truyens, ondervoorzitter
- Peter Verheyen, ondervoorzitter tot 27/11/2013
- Eddy Franssen, ondervoorzitter sinds 27/11/2013
- Hubert Brouns, lid
- Dirk De Vis, lid
- Maarten De Ceulaer, lid
- Freddy Pirens, lid
- Luc Wouters, lid

## Overleggroep

De overleggroep van Limburg.net vergadert in principe tweewekelijks. De coördinatie binnen deze groep van drie personen gebeurt door de algemeen coördinator. De andere twee leden van deze groep zijn de directeur financiën & communicatie en de directeur recyclageparken & inzameling.

## Medewerkers

Limburg.net mocht vier nieuwe medewerkers verwelkomen: een parkwachter en een administratief bediende ombudsdienst & kwaliteit, een parkwachter-vlinder en een beheerder directe inning & datasystemen. De laatste twee functies zijn nieuw. We namen ook afscheid van één collega en één contract voor bepaalde duur liep af. Een parkwachter werd bevorderd tot hoofdparkwachter. Limburg.net telt nu 63 medewerkers: 33 parkwachters en 30 administratieve medewerkers. Hierna een alfabetisch overzicht van onze medewerkers:

Naam	voornaam	functie
Aerts	Nicole	schoonmaakster
Bangels	Hilde	administratief bediende financiën
Beerends	Dennis	parkwachter
Bellinkx	Tom	parkwachter
Bemelmans	René	beheerder recyclageparken & inzameling
Bervoets	Wim	parkwachter
Boes	Kris	beheerder recyclageparken & inzameling
Bruckner	Bart	parkwachter
Caelen	Erwin	parkwachter
Campanella	Patrik	parkwachter
Carmans	Lien	coördinator recyclageparken & inzameling
Colson	Stéphanie	administratief bediende ombudsdienst & kwaliteit
Colson	Regine	administratief bediende recyclageparken & inzameling
Cornelis	Wendy	parkwachter
Cox	Ludwig	parkwachter
Crommen	Luc	algemene leiding en management vzw Centrum voor Natuur- en Landschapsbeheer
Davids	Danny	parkwachter
De Paepe	Annick	coördinator preventie, sensibilisering & communicatie
De Volder	Katrien	beheerder preventie, sensibilisering & communicatie
Deckers	Stefan	parkwachter
Dewaleffe	Davina	coördinator recyclageparken & inzameling
Dubois	Patrick	parkwachter
Duijsters	Michel	manager personeel, verantwoordelijke aankoop & logistiek
Geerits	Bart	hoofdparkwachter
Geris	Wies	parkwachter
Geukens	Franky	parkwachter
Grijp	Xavier	parkwachter
Habraken	Jean	beheerder recyclageparken & inzameling, preventie-adviseur, milieu-coördinator
Haumont	Katrien	verantwoordelijke ombudsdienst & kwaliteit
Heyligen	Johan	manager financiën
Huysmans	Eddy	parkwachter
Jacobs	François	coördinator preventie, sensibilisering & communicatie
Jacobs	Bien	algemeen coördinator, manager juridische zaken, secretaris bestuurlijke vergaderingen
Janssen	Eddy	directeur recyclageparken & inzameling

Janssen	Ronald	parkwachter
Jaroszewski	Danny	parkwachter
Jeurissen	Erik	hoofdparkwachter
Maj	David	administratief bediende ombudsdienst & kwaliteit
Mandiau	Kim	administratief bediende ombudsdienst & kwaliteit
Martens	Ann	directiesecretaresse
Menten	Carine	administratief bediende financiën
Moonen	Kim	parkwachter
Muyters	Erik	beheerder ICT
Peetermans	Jan	parkwachter
Pellens	Carla	parkwachter
Penders	Ronny	parkwachter
Plessers	Katrien	boekhoudster
Poelmans	Erik	parkwachter
Roelants	Katleen	beheerder directe inning & datasystemen
Schepmans	Johny	parkwachter
Schevers	Danny	hoofdparkwachter
Schuermans	Daniël	hoofdparkwachter
Soeffers	Gerard	hoofdparkwachter
Somers	Kris	directeur financiën & communicatie
Torres Duran	Miguel	parkwachter
Van de Weyer	Hilde	controller
Van Gerven	Danny	hoofdparkwachter
Vandooren	Freddy	administratief bediende preventie, sensibilisering & communicatie
Vanesch	Joeri	parkwachter
Vanhamel	Marc	hoofdparkwachter
Vanoppen	Frank	parkwachter-vlinder
Verschuieren	Dominique	hoofdboekhoudster
Vranken	Josiane	directiesecretaresse

Selectie en aanwerving van personeel gebeurt volgens een vastgelegde procedure. We besteden hierin veel aandacht aan de overdracht van personeel wanneer een gemeente beslist om hun recyclagepark over te dragen. In Peer werd de procedure tot overdracht afgerond en in Lommel is ze gestart.

### **Werkstraf**

In 2013 hebben we een samenwerking opgestart met de justitiehuisen in Limburg. Personen die een werkstraf opgelegd kregen, kunnen deze straf uitvoeren op een van onze recyclageparken. In dit opstartjaar werden 11 aanvragen afgehandeld voor in het totaal 858 uur. Eén dossier werd tijdens het verloop stopgezet en in twee dossiers is de werkgestrafte niet gestart. Dit bracht het aantal effectief gepresteerde uren werkstraf op 521 uur.

De begeleiding van de werkgestrafte gebeurt door de hoofdparkwachter.

### **Camerabewaking:**

In 2013 werd de invoering van camerabewaking verder voorbereid. Een werkgroep, bestaande uit één medewerker van elke recyclageparkgroep, werd nauw betrokken bij het verloop. De marktverkenning werd uitgestuurd. Na een eerste selectie werden drie

kandidaten uitgenodigd om een proefopstelling te maken op een recyclagepark. Dit stelde ons in staat om de werking van de camera's in de praktijk te testen. Begin 2014 wordt een eindbeoordeling opgemaakt.

### **Elektronische maaltijdcheques**

Op 1 mei 2013 schakelden we over naar de elektronische maaltijdcheque. De opdracht werd na een marktbevraging toegewezen aan Monizze. Iedere medewerker ontving een betaalkaart. Maandelijks krijgt de medewerker een mail die aankondigt dat de nieuwe waarde aan maaltijdcheques opgeladen is. De elektronische maaltijdcheque is eenvoudig in gebruik en vereist minder papier. Ook de vereenvoudiging in bedeling is een echte opsteker. Intussen is iedere medewerker zijn papieren cheques al lang vergeten!

### **Vakbondsoverleg**

Zowel in het voorjaar als in het najaar werd een overlegmoment met de vakorganisaties gehouden. Naast de procedure voor aanwerving en selectie, camerabewaking en elektronische maaltijdcheques, werd de verlenging van de hospitalisatieverzekering voor de medewerkers goedgekeurd.



# Wat doet Limburg.net?

## Communicatie

### Afvalkalender

Voor veel burgers is de jaarlijkse afvalkalender een onmisbaar hulpmiddel in het huishouden. Sinds de introductie van onze nieuwe website (eind 2010) kunnen burgers de ophaaldata ook online terugvinden. Op de website kan de bezoeker een geïndividualiseerde afvalkalender opvragen met de ophaaldata voor zijn of haar adres. Inwoners van gemeenten met meerdere ophaalzones moeten hierdoor niet langer zelf uitzoeken tot welke ophaalzone zij behoren. De opgevraagde kalender kan ook geïmporteerd worden naar een pc of een mobiel toestel.

### Website

Eind 2010 werd de nieuwe website van Limburg.net online geplaatst. Deze website is ontwikkeld door het bedrijf Xio. In 2013 deden we een aantal aanpassingen om het gebruik te optimaliseren: we voegden een aantal aanvraagformulieren toe, social media knoppen, we pasten het onderdeel veelgestelde vragen aan, ...

### Deelsites

Ons jaarverslag maken we sinds 2007 alleen nog digitaal op, in de vorm van een website: [www.jaarverslaglimburg.net](http://www.jaarverslaglimburg.net). Deze website werd aangemaakt en gehost door ons vroegere communicatiebureau. Doordat we van communicatiebureau veranderden in 2013, hebben we onze huidige webbouwer XIO gevraagd om de website over te nemen en verder uit te bouwen voor het jaarverslag van 2012. Het is een deelsite van [www.limburg.net](http://www.limburg.net).

In 2012 heeft Limburg.net de website van e-portemonnee overgenomen van de BBL. Om het project e-portemonnee verder uit te bouwen, is er een aangepaste website nodig die gebruiksvriendelijker is voor de bezoeker en de ambtenaar en aangepast aan de huidige noden en verwachtingen. De ontwikkeling van een nieuwe website is een onderdeel van de doorstart van e-portemonnee in het kader van het Europees project Community Currencies in Action (CCIA). In 2013 is XIO, in samenwerking met Cegeka, gestart met de analyse van de functionaliteiten en vereisten waaraan de nieuwe website moet voldoen. De nieuwe [www.e-portemonnee.be](http://www.e-portemonnee.be) zal in de loop van 2014 online staan.

### Extranet

In het voorjaar van 2013 werd info.limburg.net gelanceerd: een nieuw extranet, gemaakt door XIO ter vervanging van ons vroegere extranet Insite.

Intranet Infopunt werd volledig op maat gemaakt voor Limburg.net. Infopunt is enkel toegankelijk voor mensen aan wie Limburg.net toegang verleent: medewerkers Limburg.net, gemeentelijke ambtenaren (milieu, technische dienst, communicatie, ...), secretarissen, financieel beheerders, mandatarissen (bestuurders Limburg.net en gemeentelijke raadsleden, schepenen, burgemeesters, ...).

Dankzij het extra- en het intranet staan documenten (verslagen, communicatiecampagnes, ...) makkelijker ter beschikking en kunnen we door nieuwsbrieven uit te sturen, sneller en efficiënter communiceren.

## De Nette Krant

In 2013 brachten we in samenwerking met ons communicatiebureau twee edities uit van de Nette Krant. Volgende onderwerpen kwamen onder andere aan bod:

- *Lente 2013*: hergebruik van en creatief omgaan met meubelen, hoe omgaan met organisch afval, kinderen en tuinieren, interview met Walter Cremers en Hubert Brouns
- *Herfst 2013*: scholenproject, drinkKraantjeswater, kringloopkrachten

## Mediacampagne pmd

Samen met Fost Plus voerden we in het najaar van 2013 de sensibiliseringscampagne 'De 'p' van pmd? Geen idee!'. Met deze campagne willen we burgers wijzen op vaak gemaakte fouten tegen de sorteerregels wat betreft pmd.

De Limburger sorteert zijn afval goed. Heel goed, zelfs. Toch krijgen nog te veel blauwe zakken een rode sticker opgekleefd — waarmee ze geweigerd worden door de ophaaldiensten. De reden? De meeste mensen weten niet precies waarvoor de 'p' van pmd staat.

Met de campagne benadrukten Limburg.net en Fost Plus dat de 'p' van pmd staat voor plastic flessen en flacons — en dus niet enkel voor plastic, zoals vaak gedacht wordt. Plastic afval zoals yoghurtpotjes, botervlootjes en zakjes horen niet thuis in de pmd-zak.

De sensibiliseringscampagne liep via diverse regionale kanalen, zoals TVL, Radio2, Het Belang van Limburg en Het Laatste Nieuws. Ook de Limburgse straten kleurden in deze periode pmd-blauw. De lijnbussen en ophaalwagens werden bedrukt met de opvallende campagnebeelden van de grote 'P'.

Limburg.net trok ook de straat op. Gedurende een 10-tal dagen dook de pmd-man op in verschillende steden en gemeenten. Hij voelde de Limburger aan de tand omtrent zijn sorteer kennis. Voorbijgangers konden deelnemen aan een sorteerkwis en filmpjes taggen op Facebook, enz. Ook op onze website konden mensen deelnemen aan een korte quiz. Deelnemers uit gemeenten die deelnemen aan de e-portemonnee ontvingen hiervoor in ruil 250 punten.

De pmd-campagne was één van de vijf laureaten voor de Prijs voor Overheidscommunicatie 2013, die uitgereikt wordt door Kortom, de vereniging voor overheidscommunicatie.

## Inzameling frituurolie en -vet

Oktober 2013 was opnieuw een grootscheepse inzamelmaand voor frituurolie en -vet. Het doel van deze campagne was om de selectieve inzameling van frituurolie en -vet onder de aandacht van de burgers te brengen. Net als de voorgaande jaren ontvingen bezoekers aan het park per binnengebrachte liter frituurolie of -vet een tombolabiljet.

Daarmee konden ze bioscooptickets, een friteuse of een frietkraam aan huis winnen. Op woensdag 11 december 2013 nam één winnaar een mobiele frituur ter waarde van 350 euro in ontvangst, en ook de winnaars van de friteuses kregen die dag hun prijs.

Met deze actie wil Limburg.net ervoor zorgen dat frituurolie die nu nog verdwijnt in de riolering of bij het restafval terechtkomt, ook selectief ingezameld wordt en dus gerecupereerd kan worden. Daardoor kan de olie naar een verwerkingsbedrijf gebracht worden en zo een tweede leven krijgen. 98% ervan wordt gerecycleerd tot biodiesel. 2% wordt gerecycleerd in diverse technische toepassingen (voor de productie van detergents, smeermiddelen, kaarsen of cosmetica). Gebruikte frituuroliën en -vetten kunnen het hele jaar door gratis op het recyclagepark gedeponerd worden.

## **Gemeentelijke infobladen**

Limburg.net heeft een aantal voorbeeldartikels aangeleverd voor gemeentelijke infobladen:

- Gebruik van gft-container in de winter (voor gemeenten met gft-containers)
- Artikel over inzameling van gemengde kunststoffen op het recyclagepark
- Omschakeling naar zomerruuregeling op het recyclagepark (voor gemeenten met park uitgebaat door Limburg.net)
- Inzameling taxussnoeisels op het recyclagepark en resultaten actie
- Gebruik grijze Limburg.net-zakken (voor 17 gemeenten uit regio West)
- Wijziging tarief zuiver bouwpuin op Limburg.net-parken (voor gemeenten met park uitgebaat door Limburg.net)
- Inzameling bladafval (voor gemeenten met park uitgebaat door Limburg.net)
- Omschakeling naar winteruuregeling op het recyclagepark (voor gemeenten met park uitgebaat door Limburg.net)
- Inzamelmaand frituurolie en -vet
- Invoering bordeaux huisvuilzakken in 2014 (voor gemeenten met gemeentelijke grijze zakken)
- Nieuwe vrijstellingen en tarieven op Limburg.net-parken vanaf 2014 (voor gemeenten met park uitgebaat door Limburg.net)

## **Drukwerk bij specifieke campagnes, gebeurtenissen of wijzigingen**

Indien er in een bepaalde gemeente een wijziging doorgevoerd wordt in het ophaalplan aan huis of op het recyclagepark zelf, informeert Limburg.net steevast de betreffende bewoners. Dit doen we aan de hand van:

- affiches, verspreid via de gemeenten, voor de aankondiging van de bedelingsdagen van tegoedzakken in regio West
- folders omtrent de werking van de nieuwe recyclageparken in Borgloon, As/Opglabbeek, Kinrooi en Maasmechelen
- een foldertje waarmee inwoners geïnformeerd kunnen worden over de verschillende deelfracties van het bouw- en sloopafval die naar een Limburg.net-park gebracht kunnen worden.

## Pers

Naar aanleiding van diverse activiteiten en wijzigingen in het afvalbeleid organiseerde Limburg.net in 2013 verscheidene persmomenten en werden er verschillende persberichten verstuurd.

## Overlegmomenten met milieu- en duurzaamheidsambtenaren

De milieu- en duurzaamheidsambtenaren zijn op 19 februari en 22 oktober 2013 uitgenodigd op een overlegmoment.

## Preventie

Limburg.net spaart kosten noch moeite als het aankomt op afvalpreventie in ons werkingsgebied.

Veel aandacht gaat daarbij uit naar het organisch afval, dat meer dan de helft van de totale afvalberg vertegenwoordigt en in tegenstelling tot huisvuil gemakkelijk thuis te verwerken is, door het ter plaatse te composteren of aan de kippen te voeren. Ook in 2013 zette Limburg.net tal van acties op die de reductie van organisch afval promootten:

- De werking van de kringloopkrachten
- De moestuincomplexen
- De verkoop van compostbakken en -vaten
- De kippenactie

Afvalpreventie richt zich bij Limburg.net echter niet uitsluitend tot de organische fractie. Dat bewijzen tal van andere initiatieven die we onder andere in 2013 hebben opgezet:

- De samenwerkingsovereenkomst met kringwinkels die werd verdergezet
- De actie Straat.net, voor de preventie van zwerfvuil
- De actie drinKraantjeswater, voor de preventie van verpakkingen
- Het CO<sub>2</sub>-fonds

## Omvorming compostmeesterwerking naar de werking kringloopkracht

In 2013 vormde Vlaco de compostmeesterwerking om tot kringloopwerking. Op die manier streeft Vlaco ernaar om alle aspecten van het biologische kringloopproces optimaal ter harte te nemen en wil het tegemoetkomen aan de bepalingen die de Vlaamse overheid oplegt.

In het kader van dit nieuwe preventiemodel organiseerde Vlaco in heel Vlaanderen infosessies. Actieve compostmeesters en kringloopgeïnteresseerden namen deel aan de updatesessie 'De biologische kringloop, zei u?'. Zij konden vervolgens aan de slag als vrijwillige kringloopkracht, om burgers te sensibiliseren rond de biologische kringloop.

Tussen 1 oktober en 7 december 2013 vonden in het werkingsgebied van Limburg.net 16 infosessies plaats. Geografisch verspreid over het werkingsgebied, zodat er altijd wel een

sessie in de buurt bijgewoond kon worden. In totaal hebben 189 mensen de sessies bijgewoond.

### **Verkoop compostbakken en -vaten**

Ook in 2013 zetten we de verkoop van compostbakken en –vaten verder.

Doordat Ovam de aankoop voor 50% subsidieert, kunnen gezinnen vaten en bakken aan zeer voordelige tarieven aankopen:

- compostvat: 15 euro
- compostbak, kunststof: 35 euro

In 2013 werden 702 vaten en 2.288 kunststof compostbakken verkocht.

### **Kippen, afvalverwerkers op pootjes**

Kippen zijn een uitstekend alternatief voor het verwerken van keukenafval. Daarom blijft Limburg.net het houden van kippen promoten. Inwoners die in de periode van mei tot juni 2013 bij een van de 52 deelnemende handelaars kippen kochten, kregen 3 euro korting per kip (met een maximum van drie kippen). Om het project nog meer in de kijker te zetten, werd er een wedstrijd aan gekoppeld. Per deelnemende handelaar lootte Limburg.net onder de kippenkopers een aankoopbon uit ter waarde van 100 euro, op te nemen bij de betreffende handelaar. De mooie korting zette maar liefst 6.075 gezinnen ertoe aan om in 2013 samen 16.014 kippen te kopen.

Als u weet dat één kip 50 kilo keukenafval per jaar kan verwerken, dan begrijpt u dat alleen al de kippenverkoop van 2013 staat voor 800 ton organisch afval minder om op te halen en te verwerken per jaar.

### **Volkstuinen**

Een volkstuin is een openbaar stukje groen dat door burgers beheerd wordt zonder gebruik van bestrijdingsmiddelen. Dit project sluit naadloos aan bij het principe van geleidelijke afbouw van het gebruik van pesticiden in het beheer van openbaar groen. In de tuintjes mag uitsluitend volgens ecologische principes getuinierd worden. De tuiniers worden hierbij begeleid door Velt vzw. Deze vereniging liet de deelnemers kennismaken met de principes van ecologisch (moes)tuinieren en duurzame ontwikkeling in de praktijk. Pesticiden zijn daarbij absoluut uit den boze.

De overeenkomst met Velt voor de begeleiding en invulling van de volkstuincomplexen liep in 2012 ten einde. Om de continuïteit van het project te garanderen, hebben we de overeenkomst met Velt met twee jaar verlengd. In 2013 werd ook de volkstuin "Hertenweide" in Diepenbeek in gebruik genomen. En ook in Leopoldsburg is een volkstuin aangelegd. In Diest is gestart met de heraanleg van de volkstuin gelegen aan het begijnhof, die opnieuw opgestart wordt in 2014.

### **Amber**

Het Amberproject sensibiliseert burgers om een tuin afvalarm en natuurvriendelijk in te richten en is een samenwerking tussen het Centrum Duurzaam Groen en Limburg.net. De ambertuin in het domein Kiewit in Hasselt toont verschillende manieren om de eigen tuin mooi, afvalarm en milieuvriendelijk in te richten met een minimum aan werk.

In het najaar van 2013 hebben we via Amber een netwerkmoment aangeboden aan de Limburgse gemeentebesturen onder de vorm van een ontbijtsessie met een wandeling in de voorbeeldtuin. Op deze manier willen wij aan beleidsmakers de Ambervisie meegeven, van duurzaam en afvalarm groen.

## **DrinKraantjeswater**

Limburg.net heeft samen met De Watergroep (het voormalige VMW) en IWM een samenwerking opgezet rond de promotie van kraantjeswater als drinkwater. Onder de noemer drinKraantjeswater wilden we zo veel mogelijk Limburgers en Diestenaren overtuigen om kraantjeswater te drinken in plaats van flessenwater. Het project is gestart in 2009 en liep tot eind 2013. Limburg.net en De Watergroep hebben eind 2013 beslist om de campagne in 2014 verder te zetten.

In 2013 focuste de campagne zich op het onderwijs en de lokale besturen. De scholenwedstrijd liep ten einde en de staalnemer zorgde voor de nodige controlebezoeken van de drinkfonteinen in de scholen. Ook voor de lokale besturen hebben we controlebezoeken georganiseerd waardoor we een overzicht konden maken van de lokale besturen die het charter al dan niet uitvoeren.

Daarnaast waren er nog enkele acties voor de horecasector. Zo liepen de SodaStream-wedstrijd en de eindejaarsactie in het voorjaar af. Daarop volgde een advertentie in een speciale editie van de Ho.Re.Ca.-krant. Aan de hand van deze acties konden we zowel klanten als uitbaters overtuigen om kraantjeswater op de kaart te zetten.

Tijdens Rock Herk 2013 konden festivalgangers voor het eerst gratis water drinken aan onze waterbar 'drinKraantjeswater met Contigo'. Het concept was simpel: festivalbezoekers konden voordien of op het festivalterrein zelf tegen een promotieprijs (6 euro in plaats van 20 euro) een herbruikbare designwaterfles kopen van het merk Contigo, dat gespecialiseerd is in hervulbare flessen voor mensen met een actieve levensstijl. Die fles konden ze gratis én onbeperkt laten bijvullen aan de waterbar van DrinKraantjeswater.

## **Kringwinkels**

De Kringwinkels zijn al jarenlang vaste partner van de afvalintercommunale. Zij stimuleren alle burgers om afval en herbruikbare spullen te verzamelen en te hergebruiken.

### **Werking**

In het werkgebied van Limburg.net zijn zes Kringwinkels actief: Kringwinkel Maasland, Kringwinkel De Koop, Kringwinkel Okazi, Kringwinkel De Biehal, Kringwinkel West-Limburg en Kringwinkel Hageland. In totaal baten zij 17 winkels uit. Wie dat wil, kan er oude spullen in goede staat achterlaten of zelf spullen kopen. Per ton ingezamelde goederen ontvangt een Kringwinkel 150 euro van Limburg.net. In 2013 werd in totaal 4.985 ton goederen gerecupereerd. Dat komt neer op een gemiddelde van 5,7 kilo per inwoner.

## **Toekomst**

Limburg.net werkt al jaren samen met de Kringwinkels. Eind 2013 liep de huidige overeenkomst, afgesloten in 2009, ten einde. Op 18 maart 2013 hebben de beide partijen onder begeleiding van VITO hun toekomstvisies toegelicht en gekeken hoe de samenwerking er in de toekomst kon uitzien, om die vervolgens te formaliseren in een nieuwe overeenkomst. Volgende uitgangspunten zijn onder andere vastgelegd:

- Doel van de overeenkomst: Het bevorderen van de selectieve inzameling van herbruikbare gebruiksgoederen. De Kringwinkel zamelt enkel in vanuit het oogpunt en in functie van maximaal hergebruik.
- De Kringwinkels worden vergoed voor de tonnen goederen die verkocht zijn in de winkel. Limburg.net betaalt dus een vergoeding op basis van verkochte tonnages. De hergebruiksvergoeding zal vanaf 2014 170 euro/ton bedragen en wordt jaarlijks geïndexeerd. Limburg.net betaalt enkel een vergoeding voor goederen die daadwerkelijk verkocht zijn.
- De Kringwinkels ontvangen geen recyclagevergoeding meer. In de huidige overeenkomst ontvangt men een vergoeding voor goederen die niet in aanmerking komen voor verkoop en afgevoerd worden als een selectieve stroom. Doordat afval steeds meer aanzien wordt als grondstof, worden deze ook steeds waardevoller en ontvangt men een positieve prijs bij afzet. De Kringwinkels zijn verantwoordelijk voor afval dat vrijkomt tijdens hun activiteiten.

## **Preventiefonds**

In 2013 kon elke gemeente die deelneemt aan Limburg.net een dotatie aanvragen van 0,20 euro per inwoner om gemeentelijke acties rond afvalpreventie en sensibilisering te ondersteunen. De projecten moesten een van volgende doelen hebben:

- afvalpreventie (bv. compostmeesterwerking, afvalarm tuinieren, ...)
- aanzetten tot duurzaam en afvalvriendelijk gedrag
- sensibilisering van de inwoners over de afvalstoffenproblematiek

In 2013 dienden 33 gemeenten (in 2012 waren dit er 39) één of meerdere projecten in. De aanvragen hadden vooral betrekking op compostmeesterwerking en afvalarm tuinieren, zwerfvuil, herbruikbare bekens, herbruikbare boodschappentassen en scholen.

## **Zwerfvuil**

### **Straat.net**

Limburg.net organiseert jaarlijks een opruimactie waarbij vrijwilligers zich inzetten om het straatbeeld te ontdoen van zwerfvuil. Deze succesvolle actie was in 2013 aan haar vijfde editie toe. Deze editie vond plaats op 15, 16 en 17 maart en werd verlengd tot 24 maart door het winterweer. In totaal hebben 171 scholen (151 in 2012) en 446 verenigingen (376 in 2012) opgeruimd met in totaal 16.703 deelnemers (13.873 in 2012). Er werd 6.309 km opgeruimd (5.862,89 km in 2012). Limburg.net heeft zich geëngageerd om de gemeenten 15 euro per kilometer uit te betalen. Voor deze editie betaalden we dus de som van 94.640,51 euro.

## Netheidsbarometer

Het netheidsnetwerk Vlaanderen is ontstaan in de schoot van de stuurgroep zwerfvuil waarin zowel de Ovam, het kabinet van de Vlaamse minister van leefmilieu, de lokale overheid (vvs) en het bedrijfsleven (vertegenwoordigd door Fost Plus) zetelen. Dit netwerk is in 2012 gestart met de ontwikkeling van een management- en meetinstrument voor zwerfvuil en algemene netheid. Met het meet- en managementinstrument, de netheidsbarometer, kan een gemeentebestuur de lokale situatie op het vlak van openbare reinheid in kaart brengen en opvolgen. Door regelmatige tellingen in een aantal straten krijgt een gemeente de kans om de situatie van dichtbij op te volgen.

In het voorjaar van 2013 hebben Ovam en Limburg.net hiervoor 3 opleidingen georganiseerd voor de gemeentelijke ambtenaren. De netheidsbarometer levert objectieve gegevens die de basis vormen van een integraal zwerfvuilbeleid. Daarom wordt ook de inspanning die lokale besturen leveren om de netheidsbarometer uit te voeren, vanaf 2014 financieel ondersteund met een forfaitaire tegemoetkoming.

## CO<sub>2</sub>-fondsen

Met de aanplanting van CO<sub>2</sub>-bossen past Limburg.net het principe *think globally, act locally* al jarenlang toe. Sinds 1999 plant Limburg.net samen met BOS+ en tal van lokale partners nieuwe bossen aan in Limburg. Door deze CO<sub>2</sub>-bossen aan te leggen, wil Limburg.net een deel van haar onvermijdelijke CO<sub>2</sub>-uitstoot compenseren, en een steentje bijdragen tot het transitieplan *Limburg gaat Klimaatneutraal*. Limburg.net plantte de voorbije jaren op 41 hectare al meer dan 100.000 bomen.

Het principe achter de CO<sub>2</sub>-bossen is even sterk als eenvoudig: de natuur compenseert de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de afvalverbranding. 14 jaar geleden al besliste de afvalintercommunale onder het motto *'trop is teveel, en teveel is tropisch'* om zichzelf een CO<sub>2</sub>-taks op te leggen en voor elke ton verbrand huisvuil 2,5 euro te storten in een fonds. Op deze manier draagt Limburg.net sinds 1999 haar boompje bij aan de strijd tegen de opwarming van de aarde. Hiermee nam Limburg het initiatief en ging het als eerste in de wereld van start met de aanleg van CO<sub>2</sub>-bossen als compensatie voor haar industriële activiteit.

Tussen 1999 en 2013 heeft Limburg.net 48 hectare recreatief bos laten aanleggen door Bos+. Nieuwe bossen zorgen niet alleen voor CO<sub>2</sub>-opslag, ze vervullen ook een belangrijke ecologische rol, bieden de omwonenden een uitgelezen woon- en wandelgebied en kunnen eenvoudig en duurzaam ingezet worden om een omgeving te verfraaien. De bedoeling was om jaarlijks ongeveer 10 hectare nieuw bos aan te planten. De praktijk heeft uitgewezen dat dit streefdoel niet altijd even realistisch is, ook omdat Limburg.net zich niet concurrentieel opstelt ten aanzien van de andere grondgebruikers (landbouw, natuur, enz.).

## Partners

Sinds de oprichting van het CO<sub>2</sub>-fonds werkt Limburg.net samen met Bos+. Dat is een erkende Vlaamse milieuvereniging die werkt aan bosbehoud, bosuitbreiding en multifunctioneel, duurzaam bosbeheer. Bos+ stelt dan ook graag haar jarenlange expertise rond bosuitbreiding en de organisatie van bosplantacties ter beschikking van



ons CO<sub>2</sub>-project. De afvalintercommunale kan bij het aanplanten van haar bossen ook rekenen op de steun van het Agentschap van Bos en Natuur. Zij zorgen voor technische ondersteuning en inhoudelijke input bij het aanplanten van de percelen.

### **Hortelbos in Houthalen-Helchteren**

Op 26 november 2013 plantten de leerlingen van de Vrije Basisschool Lillo's Klavertje een tweede deel van het Hortelbos in Houthalen-Helchteren aan. Het bos is zo'n acht hectare groot.

### **Afvalarme scholen**

Afvalpreventie is essentieel. Hoe vroeger iemand ermee start, hoe beter. Daarom stimuleert Limburg.net afvalarme scholen. In 2013 heeft Limburg.net haar aanbod naar het basis- en secundair onderwijs bekendgemaakt met twee nieuwe folders. Het aanbod werd uitgebreid met de kleuteranimatie "Wat is er aan de hand in Viesvuilland?". Limburg.net stelt ook stickerpictogrammen ter beschikking ter ondersteuning van de selectieve inzameling op de scholen.

Hieronder stellen we een greep uit het aanbod voor de scholen voor. Het volledige aanbod vindt u op [www.limburg.net/aanbod-scholen](http://www.limburg.net/aanbod-scholen).

### **Twee scholenpakketten**

Vanaf september 2012 biedt Limburg.net twee scholenpakketten aan rond milieu, klimaat, de aarde en afval. Er is een pakket voor de oudste kleuters en eentje voor de eerste graad van het lager onderwijs. Deze kant-en-klare pakketten voor leerkrachten zijn volledig op maat van de leerlingen uitgewerkt.

Ieder pakket is opgebouwd rond een leuk en educatief verhaal dat geschreven werd door professionele jeugdschrijvers. De overige inhoud van het pakket sluit daar perfect op aan. Per onderdeel is er een lesfiche voorzien die, naast de lesvoorbereiding van de leerkracht, ook leer- en ontwikkelingsdoelstellingen voor de drie onderwijsnetten bevat. Bovendien wordt ook aangegeven hoe lang een activiteit duurt, hoe een leerkracht zich moet voorbereiden, etc.

### **Brooddozen, drinkbussen**

Gemeenten of scholen kunnen bij Limburg.net brooddozen en drinkbussen aankopen tegen zeer democratische prijzen.

### **HoeHou.www.tfol**

Sinds het schooljaar 2011-2012 biedt Limburg.net "HoeHou.www.tfol" aan, verteltheater voor de tweede en derde graad van het secundair onderwijs. Jongeren uit het secundair onderwijs zijn traditioneel een heel moeilijk te bereiken publiek als het op afvalpreventie aankomt. Met een theaterstuk tracht Limburg.net deze doelgroep op een creatieve manier te betrekken bij de afvalproblematiek.

Thema van het stuk is het voorkomen en recyclen van plastic zwerfvuil. Het stuk toont jongeren waarom en hoe ze een eigen bijdrage kunnen leveren in de bestrijding van de milieuproblemen in het algemeen en van het probleem zwerfvuil in het bijzonder. In een

gevarieerd programma van 60 minuten brengt Wannes' Verteltheater zijn boodschap door middel van anekdotes, attributen en filmpjes.

### **Lessen over composteren**

Limburg.net biedt een workshop aan over composteren en kringlooptechnieken. Deze workshop is bestemd voor kinderen van de derde kleuterklas tot het zesde leerjaar. Goodplanet vzw verzorgt de organisatie van deze compostvormingen in de scholen voor ons. Als voorbereiding daarop werden er, in samenwerking met Vlaco vzw, draaiboeken opgesteld en vormingen gegeven aan de compostmeesters.

### **Kleuteranimatie "Wat is er aan de hand in Viesvuilland?"**

"Wat is er aan de hand in Viesvuilland? is een animatie die kleuters spelenderwijs kennis laat maken met afval vermijden, sorteren en recycleren. De kleuters leren inzien waarom dat belangrijk is. In een sprookjesachtige context – de prinses (of prins) van Viesvuilland vraagt de kleuters mee te helpen om haar land terug schoon te maken en het afvalprobleem samen met haar op te lossen – leren kleuters sorteren. Ze krijgen elk een stuk afval en moeten het in de juiste vuilnisbak werpen, nadat ze een aantal hindernissen overwonnen hebben.

### **10 op 10 voor duurzame voeding**

Limburg.net heeft een samenwerkingsverband met de vzw Velt om leerlingen van de lagere scholen, in functie van de samenwerking met Velt vzw rond volkstuinen, te sensibiliseren rond het thema duurzame voeding. In 2013 hebben we een tweede bundel geïntroduceerd.

In de eerste bundel maken we kennis met seizoensgroenten. Tomaten eten we in de zomer, pompoenen in oktober, maar waarom? Deze bundel is geschikt voor de tweede graad lager onderwijs.

In de tweede bundel staat voedselverspilling op het menu. Heel wat eten verdwijnt in de vuilbak en komt niet op ons bord. Hoe komt dat? En wat kunnen we eraan doen? Deze bundel is bedoeld voor de derde graad lager onderwijs.

Het lesmateriaal is terug te vinden op [www.10op10.velt.be](http://www.10op10.velt.be).

### **Selectieve inzameling**

Elke school kan deelnemen aan de selectieve huis-aan-huisinzameling, zoals die georganiseerd wordt in haar gemeente. Om de selectieve inzameling op scholen te ondersteunen, biedt Limburg.net gratis inzamelbakken aan. Om de sorteerregels duidelijk te maken aan de leerlingen kunnen scholen bij Limburg.net gratis regen- en uv-bestendige stickers op A4-formaat krijgen met pictogrammen van de afvalsoorten: huisvuil, gft, papier en karton, glas, pmd, groenafval.

### **Geen reclame in deze brievenbus**

Limburg.net promoot al jaren de antireclamesticker. Hiermee kan de inwoner duidelijk maken dat hij geen reclamedrukwerk in de brievenbus wenst te ontvangen. Dat voorkomt overbodig papierafval en heeft dus een positieve invloed op het milieu.

Ook in 2013 konden burgers een sticker aanvragen bij de intercommunale of hun gemeente. Vroeger verdeelde Limburg.net de sticker die Ovam ter beschikking stelde,

maar de bevoorrading daarvan verliep soms moeizaam. Daarom besloten we in 2011 om voortaan zelf de stickers te drukken.

## E-portemonnee

Binnen onze opdracht afvalpreventie zetten we al jaren projecten op die inwoners belonen voor afvalarm en milieuvriendelijk gedrag. Een van die initiatieven is de e-portemonnee: een elektronisch spaar- en beloningssysteem, waarmee inwoners van een bepaalde gemeente punten kunnen verdienen met duurzaam en milieuvriendelijk gedrag. Deze punten kunnen op hun beurt gebruikt worden om allerlei zaken te kopen die bijdragen tot duurzaamheid in de brede betekenis van het woord (op het vlak van aankoopgedrag, mobiliteit, vrije tijd, ...). Met de e-portemonnee als instrument streven we naar meer duurzaam gedrag, waarbij een evenwicht tussen de financiële, milieugerichte en menselijke opbrengst essentieel is. Eind 2013 namen tien gemeenten deel aan de e-portemonnee.

Om het project in zoveel mogelijk gemeenten te implementeren, hebben we ons in 2012 geëngageerd als partner in het Europees project CCIA (community currencies in action), in het kader van het programma Interreg IVB Noordwest Europa. Voor de uitvoering hiervan sloten we een samenwerkingsovereenkomst af met FairFin vzw. In die context hebben we een halftijdse medewerker (Fabian Spreeuwers) aangeworven, die gemeenten informeert over het project van de e-portemonnee. Wanneer een gemeente beslist om toe te treden tot de e-portemonnee, zal hij deze gemeente ook bijstaan bij de verdere implementatie ervan. In 2013 heeft hij onder andere Beringen en Hasselt begeleid, die in 2014 starten met de e-portemonnee.

In 2013 introduceerden we een draaiboek waarin toegelicht wordt wat de voordelen zijn, hoe de e-portemonnee als beleidsinstrument ingezet kan worden en wat de verwachtingen zijn ten aanzien van de gemeenten. Daarnaast kunnen de gemeenten ook rekenen op andere communicatiemiddelen, zoals het logo, folders, deurstickers, ... De huidige website is ook aangepast aan de nieuwe huisstijl van Limburg.net.

In het kader van het Europese project moet Limburg.net ook de nodige gegevens verzamelen om de realisaties van de e-portemonnee te kunnen beoordelen. De Solvay Brussels School of Economics and Management, ULB is in 2013 gestart met de monitoring van de e-portemonnee.

In 2013 heeft Limburg.net aan Xio en Cegeka de opdracht gegeven om een nieuwe, gebruiksvriendelijkere website te maken. Hierdoor moet voor de ambtenaar één website volstaan om alle handelingen af te handelen. Momenteel is dat nog niet het geval en de ambtenaren ervaren dit als een nadeel. Daarnaast zal de burger op de nieuwe site niet alleen zijn puntensaldo kunnen raadplegen, maar ook een overzicht krijgen van zijn verdien- en verzilveracties, punten kunnen schenken aan andere gebruikers en veel makkelijker acties kunnen aanvragen. De nieuwe [www.e-portemonnee.be](http://www.e-portemonnee.be) zal rond juli 2014 online zijn.

## Inzameling van afvalfracties

Steeds meer huishoudelijk afval is bestemd voor hergebruik, compostering of recyclage. Zo tekent Limburg.net een selectieve inzamelingsgraad op van meer dan 70%.

En toch is er nog ruimte voor verbetering. Een nog betere scheiding aan de bron kan dit percentage verder doen stijgen.

Scheiding van afvalstoffen aan de bron is een essentiële beleidsdoelstelling. Immers: hoe beter afvalstoffen aan de bron gescheiden kunnen worden, hoe zuiverder de monostromen en hoe lager de latere kosten om de afvalstoffen geschikt te maken om opnieuw als materialen in te zetten. Dit verhoogt de kans op effectieve recyclage. Het sluiten van kringlopen staat voorop.

Hierna vindt u een overzicht van de afvalstoffen die zowel huis aan huis als op de recyclageparken ingezameld werden, al dan niet selectief.

### Organisch afval

Een groot deel van het huishoudelijk afval bestaat uit organisch materiaal. Denk maar aan plantaardig keukenafval, resten van groenten en fruit, tuinafval, snoeiafval, enzovoort. Dit composteerbaar afval wordt momenteel op twee manieren selectief ingezameld. Er is de huis-aan-huisinzameling van groenten-, fruit- en tuinafval en de inzameling van groenafval (klein tuinafval en snoeiafval) aan huis of op de recyclageparken.

In 2013 werd in totaal 142.376 ton organisch afval ingezameld. Dat komt neer op 162,5 kilo per inwoner. Een daling met 7% t.o.v. 2012, die hoofdzakelijk toe te schrijven is aan een afname van de hoeveelheid groenafval dat naar de recyclageparken gebracht wordt.

### Groenten-, fruit- en tuinafval (gft)

In de regio's Oost en Zuid (met uitzondering van de gemeente Voeren) wordt gft selectief aan huis ingezameld. De ophaling gebeurt tweewekelijks met gezinscontainers van 40 of 120 liter. In de regio West wordt geen gft maar wel groenafval opgehaald.

In 2013 werd in totaal 47.626 ton gft ingezameld. Dat is gemiddeld 89,2 kilo per inwoner, een tweetal kilo per inwoner minder dan vorig jaar.

De manier van aanrekening bepaalt in grote mate de ingezamelde hoeveelheid gft. In de 11 gemeenten waar een tarifiering gebeurt op basis van het meegegeven gewicht (diftar), werd in 2013 gemiddeld 37 kilo per inwoner ingezameld.

Een betaalsticker voor het jaargebruik van een container (36 euro voor een container van 120 liter en 12 euro voor een container van 40 liter) heeft duidelijk een minder remmend effect op het gft-aanbod. In de gemeenten die dit betalingssysteem toepassen, werd gemiddeld 117 kilo gft per inwoner opgehaald. In de gemeenten waar geen directe aanrekening gebeurt, ligt de ingezamelde hoeveelheid logischerwijze het hoogst met 134 kilo per inwoner.

Bionerga verwerkte het gft tot compost in zijn composteringsinstallaties in Bilzen en Maasmechelen.

## Groenafval

Groenafval is de verzamelnaam voor het organisch afval dat voortkomt uit de tuin. Het bestaat uit snoeihout, klein tuinafval en stronken. Het wordt in het volledige werkgebied van Limburg.net ingezameld via de recyclageparken. Er wordt ook groenafval afgeleverd door de technische diensten van de aangesloten gemeenten en steden.

De regio West kent ook een tweewekelijkse huis-aan-huisinzameling. Klein tuinafval zoals gazonmaaisel, bladeren, onkruid en twijgjes kan aangeboden worden in een composteerbare zak. Snoeihout mag gratis in bundels meegegeven worden.

In 2013 werd in totaal 94.457 ton groenafval ingezameld (108 kilo/inwoner), een daling van 11 kilo per inwoner ten opzichte van 2012. Het overgrote deel (87%) werd aangeboden op de recyclageparken. Het huis aan huis ingezamelde groenafval in de regio West blijft met 26 kilo per inwoner relatief beperkt.

Het groenafval werd verwerkt bij Bionerga in Maasmechelen en Overpelt.

## Papier en karton

Oud papier en karton wordt overwegend ingezameld aan huis (73% van de totale hoeveelheid), het overige wordt aangeboden in de recyclageparken (27%). De inzameling aan huis gebeurt maandelijks door privéophaaldiensten of door lokale verenigingen die hun papier verzamelen in afzetcontainers die Limburg.net laat plaatsen.

De gemeente Lummen besliste om vanaf september 2013 te stoppen met de huis-aan-huisinzameling door plaatselijke verenigingen en deze taak voor het volledige grondgebied via het intercommunale contract te laten uitvoeren door de privé-ophaaldienst Van Gansewinkel.

In 2013 werd in totaal 61.088 ton papier en karton ingezameld, omgerekend 70 kilo per inwoner. Na de aanzienlijke daling van 2012 (-4,3 kilo/inw.) neemt de ingezamelde hoeveelheid papier en karton opnieuw af, dit keer met twee kilo per inwoner.

We vermoeden dat parallelle inzamelcircuits en illegale inzamelingen de oorzaak zijn van de aanhoudende terugval. De relatief hoge prijzen van oud papier en karton maken de inzameling ervan immers tot een lucratieve bezigheid.

Om het probleem van illegale inzamelcircuits aan te pakken, is een nauwe samenwerking tussen de verschillende betrokken partners noodzakelijk.

De verkoopprijs van oud papier en karton bedroeg in 2013 gemiddeld 111,01 euro per ton. Dat is 6,7 euro per ton meer dan in 2012. De omzetsdaling door de daling van de ingezamelde hoeveelheid papier en karton, werd voor een deel gecompenseerd door de wat hogere verkoopprijs.

## Holglas

De gescheiden inzameling van het holglas of verpakkingsglas op basis van de kleur gebeurt in de meeste gemeenten via de welbekende glasbollen in de woonwijken.

In 7 gemeenten (Bree, Dilsen-Stokkem, Lommel, Lummen, Maasmechelen, Nieuwerkerken en Sint-Truiden) wordt het holglas maandelijks aan huis opgehaald. De

huis-aan-huisinzamelingen zijn gemeentelijke initiatieven, al dan niet in samenwerking met kringloopcentra. Tenslotte kan de burger met zijn glas ook terecht op alle recyclageparken.

In 2013 werd in totaal 22.567 ton holglas ingezameld (+282 ton). Het gewicht per inwoner blijft de laatste jaren vrij stabiel met hoeveelheden rond de 25 à 26 kilo per inwoner.

Al het ingezamelde holglas werd afgevoerd naar de sorteerinstallatie van de firma G.R.L. (Glasrecycling Lummen).

## **Plastic flessen en flacons, metalen verpakkingen en drankkartons (pmd)**

In ons volledige werkgebied zamelen we pmd tweewekelijks in aan huis met een transparante blauwe zak. Pmd kan ook naar het recyclagepark gebracht worden.

In totaal werd 12.007 ton pmd ingezameld. Omgerekend is dat 13,7 kilo per inwoner, een lichte stijging t.o.v. het jaar voordien (13,6 kilo per inw.).

Het pmd-residu - dat zijn de afvalstoffen die overblijven na sortering - bedroeg in 2013 gemiddeld 16,7%, een lichte daling tegenover het jaar voordien (16,9%).

Fost Plus, het erkende organisme dat verantwoordelijk is voor de inzameling en verwerking van het huishoudelijk verpakkingsafval, stelt een maximum van 15% residu in de pmd-zakken als doelstelling.

Om dit streefpercentage te behalen, hebben we in het najaar een grootschalige sensibilisatiecampagne op touw gezet waarbij de nadruk vooral lag op de P van pmd (plastic). Uit de sorteergegevens blijkt immers dat deze fractie voor de meeste misverstanden zorgt.

Aan de hand van onder meer advertenties in de dagbladen, stickers op bussen en radiospots wezen we burgers erop dat enkel plastic flessen en flacons thuishoren in de blauwe zak. Ook op het terrein zelf deden we intensere controles van het aangeboden pmd en maakten we gebruik van een aangepaste weigeringssticker, die de burger extra informatie over de sorteeregels verschaft.

Van Gansewinkel scheidt het pmd in hun sorteerinstallatie op de site in Houthalen-Helchteren in zijn diverse fracties.

## **Restafval (huisvuil, grofvuil, gemeentevuil, pmd-residu)**

Restafval is dat deel van het huishoudelijk afval dat niet selectief ingezameld wordt voor hergebruik of recyclage. Het is de optelsom van de huisvuilzak of grijze container, het grofvuil dat ingezameld wordt aan huis of op het recyclagepark, het verkeerd gesorteerd afval uit de pmd-zak en het gemeentevuil (o.m. straat- en veegvuil, zwerfvuil en sluikestortafval).

### **Huisvuil**

Het huisvuil omvat de niet-recycleerbare afvalstoffen die tweewekelijks aan huis ingezameld worden. Hiervoor worden verschillende recipiënten gebruikt. In de regio's Zuid en West en de gemeenten Bree en Maaseik wordt het huisvuil opgehaald in plastic

huisvuilzakken. De overige negen gemeenten van Limburg.net werken met gezinscontainers, gekoppeld aan een geautomatiseerd weegsysteem (diftar).

In 2013 werd gemiddeld 91,3 kilo huisvuil per inwoner ingezameld, een lichte stijging met 1,4 kilo/inw. t.o.v. 2012. Het al dan niet toepassen van een gft-inzameling, de manier waarop huisvuil en gft aangerekend worden en het inzamelmiddel (container of zak) leiden tot aanzienlijke verschillen tussen de 3 regio's: Zuid: 81,6 kg/inw.; Oost: 100,6 kg/inw.; West: 96,7 kg/inw.

Het huisvuil werd verwerkt in de verbrandingsoven van Bionerga in Houthalen.

### **Grofvuil**

Grofvuil is het niet-recycleerbaar afval dat door zijn aard, grootte of gewicht niet in de huisvuilzak of gezinscontainer past. Het wordt aan huis opgehaald of het kan naar het recyclagepark gebracht worden.

De inzameling van het grofvuil aan huis gebeurt maandelijks en enkel op aanvraag.

Het Vlarema legde in 2013 bepaalde minima- en maximumtarieven op voor het grofvuil.

Dit zorgde voor een vrij uniforme aanrekening van deze fractie. Het door Limburg.net voorgestelde tarief van 20 euro per ophaalbeurt (voor max. 2 m<sup>3</sup>) werd door vrijwel alle gemeenten overgenomen.

In 2013 werd 36 kilo grofvuil per inwoner ingezameld waarvan het overgrote deel (96%) in de recyclageparken aangeboden werd.

Het grofvuil wordt, na een eventuele tussenbehandeling, afgevoerd voor eindverwerking en zoveel mogelijk energetisch gevaloriseerd.

### **Gemeentevuil**

Het gemeentevuil omvat onder meer de marktafvalstoffen, straat- en veegvuil, afval van de werking van de gemeentelijke diensten (kantoorafval, kantineafval, kerkhofafval), afval van recipiënten voor de bestrijding van zwerfvuil en afval dat overblijft na de opruiming van een sluisstort.

De aangesloten gemeenten lieten in 2013 6.499 ton gemeentevuil via Limburg.net afvoeren.

Ook het gemeentevuil wordt, na een eventuele tussenbehandeling, afgevoerd voor eindverwerking en zoveel mogelijk energetisch gevaloriseerd.

### **Sorteerresidu pmd**

Dat is het verkeerd gesorteerd afval uit de pmd-zak. Het pmd-residupercentage bedroeg in 2013 16,7% van het ingezamelde pmd. In totaal ging het over zo'n 2.000 ton.

### **Totale restfractie**

De som van deze vier niet-gerecycleerde afvalfracties bedroeg in 2013 in totaal 122.301 ton. Dat komt overeen met 137,2 kilo per inwoner. Hiermee blijft Limburg.net ruimschoots onder het streefgewicht van 150 kilo dat in het uitvoeringsplan 'Milieuverantwoord beheer van huishoudelijke afvalstoffen' vooropgesteld werd.

## Textiel

De inzameling van textiel gebeurt via inzamelcontainers, inzameling aan huis of op de recyclageparken. In 2013 werden deze procedures verdergezet en uitgebreid. De overeenkomsten met Caritas, VICT en Salvatoriaanse Hulpactie, Wereld Missie Hulp en VHS Europ liepen verder en met Benelux-Textiel werd in 2013 een nieuwe overeenkomst afgesloten. Ook de kringwinkels West-Limburg en De Biehal hebben een beperkt aantal inzamelcontainers. Ook met hen werd hiervoor een overeenkomst afgesloten. Alle uitstaande inzamelcontainers zijn opgenomen in bijlage 1 gehecht aan de afgesloten overeenkomsten. Voor de wijzigingen in de loop van het jaar worden jaarlijks addenda opgemaakt.

Limburg.net staat momenteel in voor de organisatie van de textielinzameling in 31 gemeenten. Eind 2013 stonden er in de deelnemende gemeenten 972 inzamelcontainers en werd er in 15 gemeenten een inzameling aan huis georganiseerd (voornamelijk via de kringwinkels).

In de deelnemende gemeenten werd in 2013 in totaal 4.566 ton textiel ingezameld, wat overeenkomt met 7,71 kilo per inwoner. Ongeveer 75% van het textiel wordt ingezameld via de uitstaande inzamelcontainers.

## Asbesthoudend afval

Op de recyclageparken staat een container voor gebonden asbesthoudend afval. De aanvoer van de containers met het asbesthoudend afval bij de stortplaats Remo in Houthalen-Helchteren gebeurt in een afgesloten big bag. Bovendien moet men zich daarbij houden aan de code van goede praktijken voor de stortplaatsen. Limburg.net organiseert de aankoop van deze big bags en draagt op die manier haar steentje bij aan een vlekkeloze inzameling.

De verplichte asbestmetingen worden door Limburg.net zowel op de eigen als op de gemeentelijke recyclageparken georganiseerd. De asbestmetingen gebeurden in 2013 op de volgende acht parken: Alken, Bilzen, Ham, Hoeselt, Kortesseem, Lummen, Peer en Tessenderlo. De metingen werden uitgevoerd door het erkende labo Translab volgens de norm NBN T96-102. Ook in 2013 werd nergens een overschrijding van de grenswaarde (0,1 vezels per dm<sup>3</sup>) vastgesteld.

## Klein gevaarlijk afval (kga)

Met ingang van 1 januari 2013 werden de overeenkomsten voor het ophalen en verwerken van het kga dat via de recyclageparken ingezameld wordt, vernieuwd. We hanteren deze opdeling:

- motorolie (Sita Recycling Services): 199 ton
- frituurolie en -vet (Bio Oil Recycling): 995 ton
- loodstartbatterijen (Van Gansewinkel): 65 ton
- overig kga (Sita Recycling Services): 1.305 ton

In totaal werd in 2013 in het werkgebied van Limburg.net 2.564 ton kga ingezameld. Omgerekend komt dit neer op 2,93 kilo per inwoner, een afname met 7% ten opzichte van 2012.



Ook in 2013 stelden we opnieuw een aantal diefstallen van autoaccu's vast in de recyclageparken. De hoge metaalprijzen eisen op die manier hun tol. Ten opzichte van 2012 werden er opnieuw 11% minder autoaccu's ingezameld. Als we kijken naar de cijfers van vijf jaar geleden (bij de start van de vorige kga-overeenkomst) is de daling nog spectaculairder: maar liefst 53%!

Ook is er een opmerkelijke daling van de ingezamelde hoeveelheid frituurolie en -vet: 10% minder dan in 2012. Met goedkeuring van de overheid zijn er een aantal alternatieve inzamelkanalen opgestart zodat wellicht een deel van de frituurolie en het frituurvet daardoor niet meer door Limburg.net wordt ingezameld.

Voor de inzameling van de verfromsten werden op een viertal recyclageparken lekdichte containers van 40 m<sup>3</sup> geplaatst. Deze containers kunnen rechtstreeks afgevoerd worden naar de verwerkingsinstallatie.

TI-lampen (in totaal 91 ton) en rookdetectoren vallen onder de aanvaardingsplicht voor aeea. De inzameling ervan werd los van de kga-overeenkomsten uitgevoerd. In de praktijk werden die fracties samen met het overige kga opgehaald door de firma Sita Recycling Services. Wat opvalt is dat de hoeveelheid ingezamelde ti-lampen sterk gestegen is ten opzichte van 2012: +23%. De aanhoudende communicatie en sensibilisatie-inspanningen van Recupel blijken hier te werken.

## Taxus

Sinds 2008 organiseert Limburg.net jaarlijks een taxusinzameling. De inzameling vormt een belangrijke schakel in de strijd tegen kanker. Eenjarig vers taxussnoeisel bevat namelijk baccatine, een stof waarmee het kankerbestrijdingsmiddel Taxol wordt gemaakt. Dit geneesmiddel vormt een onderdeel van een chemotherapie die ingezet wordt bij de bestrijding van bepaalde vormen van kanker.

In 2013 werd in totaal 293 ton ingezameld. Dit is opnieuw meer dan 20 ton taxussnoeisel meer dan in 2012.

Limburg.net ontving per kubieke meter taxussnoeisel 50 euro van de firma Vanhulle B&C. Dit resulteerde in een totaalbedrag van 73.300 euro.

Naar jaarlijkse gewoonte worden de gelden geschonken aan organisaties die zich inzetten voor mensen en hun naasten die getroffen zijn door kanker.

Limburg.net besliste om voor 2013 een deel te schenken aan twee projecten die ook de voorbije jaren konden rekenen op onze steun, nl.:

- 10.000 euro: vzw Kleine Prins
- 10.000 euro: Het Inloophuis in Hasselt

Het overige bedrag werd geschonken aan Kom op tegen Kanker.

De Vlaamse Liga tegen Kanker heeft een voorstel uitgewerkt aan welke psychosociale projecten in Limburg deze steun besteed zal worden:

- Steun palliatieve zorg in Limburg: Netwerk Palliatieve Zorg Limburg vzw en de Palliatieve thuiszorgequipe Pallion-Listel vzw
- Cofinanciering van een voltijdse regiocoördinator die instaat voor het ondersteunen van de professionele vrijwilligers in de Limburgse ziekenhuizen en van de ziekenhuizen zelf.

# Terugname- en aanvaardingsplichten

## Terugnameplicht huishoudelijk verpakkingsafval

De erkende organisatie Fost Plus is verantwoordelijk voor het huishoudelijk verpakkingsafval (verpakkingsglas, -papier en -karton en pmd).

Fost Plus is een vzw die opgericht werd in 1994 op initiatief van een aantal bedrijven die samen de producenten en invoerders van verpakkingen, verpakte producten of verpakkingsmaterialen, maar ook de distributiebedrijven en betreffende beroepsverenigingen vertegenwoordigen. De doelstellingen van Fost Plus worden vastgelegd in een samenwerkingsakkoord tussen de drie Gewesten. Dat akkoord voorziet een recyclagepercentage van minstens 80% en een percentage van nuttige toepassing van minstens 90%. Er wordt ook een minimaal recyclagepercentage per materiaal vastgelegd (bv. drankkartons 60%, glas 60%, hout 15%, metaal 50%, papier en karton 60%, plastic 30%). Fost Plus organiseert haar opdrachten in nauwe samenwerking met de Belgische steden, gemeenten en intercommunales die verantwoordelijk zijn voor de inzameling en verwerking van de huishoudelijke afvalstoffen.

In juni 2013 heeft Fost Plus zich opnieuw kandidaat gesteld als Erkend Organisme. De Interregionale Verpakkingscommissie heeft Fost Plus op 19 december 2013 een nieuwe erkenning verleend voor de periode van 1 januari 2014 tot 31 december 2018.

In het kader van de verlenging van de erkenning van Fost Plus heeft Limburg.net een standpunt ingenomen over hoe de nieuwe erkenning aangepast zou moeten worden zodat de sorteerboodschap voor de inwoners eenvoudiger zou worden. De sorteerboodschap pmd is voor heel wat inwoners veel te moeilijk. De focus moet liggen op een correcte dienstverlening (Fost Plus moet instaan voor alle huishoudelijk verpakkingsmateriaal) en dient een correcte vergoeding te betalen.

In 2011 werd met Fost Plus een nieuwe dienstverleningsovereenkomst opgesteld. Hierin zijn onder meer de verschillende inzamelscenario's en de tarieven en vergoedingen voor de afvalfracties vastgelegd. De overeenkomst is gesloten voor een periode van vijf jaar (van 1 januari 2012 tot 31 december 2016). De diverse fracties van Fost Plus (papier en karton, verpakkingsglas, pmd) worden besproken onder de punten 2.4.2 tot 2.4.4.

Deze dienstenovereenkomst zal in overeenstemming gebracht worden met de nieuwe erkenning.

## Aanvaardingsplichten

Voor een aantal afvalstoffen geldt een aanvaardingsplicht. De Vlaamse overheid sluit hierover een overeenkomst af met de beroepsorganisaties.

### Afgedankte autobatterijen en accu's

Omdat de inzameling van afgedankte autobatterijen en accu's georganiseerd wordt door de producenten, tussenhandelaars en de eindverkopers, heeft deze milieubeleids-overeenkomst (mbo) geen rechtstreekse praktische gevolgen voor de gemeenten en intercommunales.

Indien het beheerorganisme *Recybat* naast dit inzamelnetwerk een beroep wil doen op de recyclageparken, dan moet daarvoor een overeenkomst gesloten worden met de

gemeenten of intercommunales. Omwille van de positieve marktwaarde van afgedankte accu's en autobatterijen, heeft Limburg.net in het verleden nog nooit een beroep gedaan op deze mbo.

### **Afgedankte draagbare en industriële batterijen en accu's**

Voor de uitvoering van de milieubeleidsovereenkomst 'afgedankte draagbare en industriële batterijen en accu's' heeft Limburg.net in 2011 voor een duur van vijf jaar een overeenkomst gesloten met de erkende organisatie *Bebat*. Deze organisatie zorgt naast de nodige inzamelmiddelen ook voor een regelmatige ophaling van deze goederen. Er is een vergoeding voorzien van 0,0080 euro per inwoner en 0,08 euro per kilo. Die vergoeding wordt jaarlijks gefactureerd.

In de loop van 2013 liet Bebat weten dat door wijzigingen in de reglementering het noodzakelijk was om de inzamelrecipiënten te vervangen. Deze vervanging gebeurde eind 2013. Daarnaast wijzigde Bebat ook de inzameling. Daar waar er vroeger een regelmatige ophaling georganiseerd werd, moet een ophaling voortaan afzonderlijk aangevraagd worden.

### **Afgedankte zaklampen**

Aangezien *Bebat* verantwoordelijk is voor de inzameling van batterijen en zaklampen en beide producten in hetzelfde recipiënt ingezameld worden, is deze fractie opgenomen in de overeenkomst die Limburg.net afsloot met Bebat.

### **Afgedankte elektrische en elektronische apparatuur**

De mbo 'afgedankte elektrische en elektronische apparatuur' (aeea) liep in 2013 gewoon verder. Het verantwoordelijke organisme is *Recupel*. Recupel zorgt niet zelf voor de inzameling, maar vergoedt gemeenten en intercommunales die dat in haar plaats doen.

In opdracht van Limburg.net verzorgde het *Hergebruikcentrum Limburg* ook in 2013 de regelmatige ophaling van aeea op de recyclageparken. Hiervoor heeft Limburg.net een overeenkomst met hen afgesloten.

De tl-lampen en rookmelders, die eveneens onder het toepassingsgebied van deze mbo vallen, worden opgehaald door de firma Sita (in principe in combinatie met de inzameling van klein gevaarlijk afval).

### **Afvalbanden**

Eind 2010 verscheen er een nieuwe milieubeleidsovereenkomst 'afvalbanden' die de vorige mbo verving. Voor de gemeenten en intercommunales betekende dit geen wijziging in de manier van werken. De publicatie van de mbo op 31 december 2010 betekende dat de overeenkomst tussen Limburg.net en het beheerorganisme *Recytyre* in 2011 vernieuwd moest worden. In 2013 ontving Limburg.net nog steeds geen voorstel van een nieuwe overeenkomst. Wellicht zal in de loop van 2014 een nieuw akkoord met Recytyre gesloten worden en zullen we nieuwe inzamelmodaliteiten vastleggen. Zolang dat niet het geval is, respecteert Recytyre de afspraken van de vroegere overeenkomst.

Recytyre zorgt niet zelf voor de inzameling van afvalbanden, maar vergoedt gemeenten en intercommunales die dat in haar plaats doen. Particulieren kunnen hun afvalbanden daarom nog steeds afgeven op het recyclagepark.

### **Frituurolie en –vet**

Deze aanvaardingsplicht is opgeheven.

### **Geneesmiddelen (oude en vervallen medicijnen)**

Limburg.net is in deze mbo geen betrokkene. Geneesmiddelen worden uitsluitend via de apotheek ingezameld. Op 19 maart 2009 trad deze mbo in werking. De mbo werd gesloten voor een periode van vijf jaar.

### **Motorolie**

Voor de uitvoering van deze mbo maakt Limburg.net gebruik van de modelovereenkomst die door de VVSG onderhandeld werd met de erkende organisatie Valorlub.

Deze organisatie zorgt volgens deze overeenkomst niet zelf voor de inzameling, maar vergoedt de intercommunale voor de regelmatige inzameling van motoroliën via de recyclageparken.

### **Reclamedrukwerk**

Limburg.net is in deze mbo geen betrokkene. De mbo 'reclamedrukwerk' is van toepassing op al het reclamedrukwerk dat de leden van de verbonden beroepsverenigingen verspreiden bij de gezinnen. De partners engageren zich om preventieve acties te stimuleren en om minstens 85% van hun drukwerkafval te recyclen. De sector heeft daarvoor het 'Interventiefonds Oud Papier' opgericht. De leden storten elk jaar een bedrag in dat fonds.

Een deel van de middelen van het fonds wordt verdeeld onder de gemeenten. Het zijn de gemeenten die het reclamedrukwerk inzamelen, zonder dat ze daarbij een aparte, gemeentelijke belasting heffen op dit type drukwerk.

De recyclagebijdrage voor de sector is gerelateerd aan de referentiekost die door de IVC vastgelegd werd. Indien de verkoopprijs van de gerecycleerde drukwerkafvalstoffen deze referentiekost overschrijdt en de recyclagebijdrage daardoor negatief wordt, dan voert het fonds voor het betreffende jaar geen uitbetaling uit aan de gemeenten en wordt het overeenkomstige bedrag in mindering gebracht van de eerstvolgende jaarlijkse uitbetaling(en). Ten gevolge van dit mechanisme werd ook in 2013 geen vergoeding uitbetaald aan de gemeenten.

De mbo werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 9 juni 2009. Ze heeft een terugwerkende kracht tot 1 januari 2008. De mbo werd gesloten voor een duur van vijf jaar. De intentie bestaat om deze aanvaardingsplicht niet verder te behouden.

# Recyclageparken

## Recycleerbare afvalstoffen op het recyclagepark

Limburg.net heeft in 2011 de verwerking van alle afvalstoffen van alle recyclageparken van het werkingsgebied in beheer genomen. In 2012 namen we nog enkele bijkomende gemeentelijke initiatieven over.

Sinds 2013 worden dan ook alle onderstaande afvalstromen gescheiden ingezameld en gerecycleerd of verwerkt door Limburg.net

aeaa	frituurolie- en vet	loodstartbatterijen	snoeihout
afbraakhout	holglas	metalen	taxus
asbest	gemengd bouwpuin	motorolie	textiel
autobanden	gemengde kunststoffen	overig kga	tl-buizen
boomstronken	gipsplaten (gyproc)	papier & karton	vlakglas
c-hout	grofvuil	pmd	zuiver bouwpuin
eps (piepschuim)	kringloopgoederen	roofing	zuivere grond
fijn tuinafval	landbouwfolies	rookdetectors	kurk
kaarsresten			

## Verwerking en transport fracties

In het werkingsgebied van Limburg.net kan iedere inwoner terecht op een recyclagepark. Elk park zamelt minstens 30 fracties in. Limburg.net zorgt voor de verwerking en het transport van al deze afvalstromen.

In 2013 werden nieuwe contracten voor verwerking afgesloten voor de gemengde kunststoffen en de metalen.

De verwerking van gemengde kunststoffen bleef, na een nieuwe prijsvraag, bij de firma EKOL uit Houthalen-Helchteren.

De verwerking van de metalen voor regio Oost-West Limburg werd, na prijsvraag, uitgevoerd door de firma Stelimet uit Genk.

Het transport van alle afvalfracties bleef, na de overnamegolf van de gemeentelijke transporten in 2011 en 2012, in 2013 onveranderd bij de huidige transporteurs.

## Sorteergids parkwachters

In 2010 bracht Limburg.net voor het eerst de sorteergids voor de parkwachters uit: een handig werkinstrument voor de parkwachters. Het helpt hen bij de begeleiding van de inwoners naar een juist sorteergedrag. De sorteergids wordt jaarlijks geüpdatet en de nieuwe versie voor 2013 werd bezorgd aan alle parkwachters.

## Exploitatie

Limburg.net exploiteert 14 recyclageparken voor 16 gemeenten: As/Opglabbeek, Alken, Borgloon, Diest, Halen, Ham, Hamont-Achel/Neerpelt, Herk-de-Stad, Heusden-Zolder, Kinrooi, Maaseik, Maasmechelen, Overpelt en Zonhoven.

In 2013 werd gestart met de exploitatie van de recyclageparken van AS/Opglabbeek en Kinrooi. Het verouderde recyclagepark Maasmechelen Op de Berg werd gesloten.

De inwoners van As kunnen terecht op het vernieuwde gezamenlijke recyclagepark van AS/Opglabbeek.

De 14 recyclageparken zijn allemaal geautomatiseerd. Deze parken bedienen samen 268.890 inwoners of 95.883 gezinnen. Alle geautomatiseerde parken gebruiken dezelfde software en dezelfde tarieven. Die tarieven zijn steevast gebaseerd op het principe 'De vervuiler betaalt'.

Voor een aantal fracties krijgen de gezinnen een gedeeltelijke vrijstelling:

- asbest: 200 kilo/jaar
- zuiver bouwpuin: 1.000 kilo/jaar
- groenafval: 400 kilo/jaar
- recycleerbaar afval: 500 kilo/jaar

De gezinnen overschreden deze vrijstellingen slechts in beperkte mate:

- asbest: 1,03%
- bouwpuin: 2,25%
- groenafval: 8,13%
- recycleerbaar afval: 1,17%

In 2013 waren deze tarieven van toepassing:

Retributie	Fracties	Quotum (vrijstelling)
0-tarief	recycleerbare fracties + fracties met aanvaardingsplicht: papier/karton, holglas, vlakglas, kga, aeea, autobanden, gemengde kunststoffen	Recycleerbaar afval: 500 kilo/gezin (bij overschrijding van het quotum geldt een retributie van 0,05 euro/kilo)
0,05 euro/kilo (tot 30/6) 0,025 euro/kilo (vanaf 1 juli)	zuiver bouwpuin	Zuiver bouwpuin: 1.000 kilo/gezin
0,05 euro/kilo	groenafval, grond en afbraakhout	Groen: 400 kilo/gezin (geen quotum voor grond en afbraakhout)
0,08 euro/kilo	asbest en gemengd bouwpuin	Asbest: 200 kilo/gezin (geen quotum voor gemengd bouwpuin)
0,18 euro/kilo	grofvuil, roofing en treinbielzen (C-hout)	

In het kader van het vastleggen van minimum en maximumtarieven (Bijlage 5.1.4 van het Vlarema) werd het tarief zuiver bouwpuin vanaf 1 juli aangepast van 0,05 euro/kg naar 0,025 euro/kg. De vrijstelling van 1000 kg/gezin/jaar bleef behouden.

De aanvoer van de afvalfracties wordt geregistreerd en gewogen op een daartoe bestemde weegbrug. De aanvoerder moet zich, alvorens het afval te deponeren in de voorziene containers, registreren aan deingangszuil. Op dat moment wordt een eerste weging uitgevoerd (bruto-weging). Nadat het afval van één bepaalde prijscategorie op de voorziene plaats gestort werd, wordt een tweede weging uitgevoerd (tarra weging). Het nettogewicht wordt bepaald en op basis hiervan wordt de retributie vastgesteld.

De weegcyclus wordt herhaald per prijscategorie. Wordt de weegcyclus niet herhaald, dan zal de hoogste retributie van de afvalfractie voor de totale aanvoer aangenomen worden. In het kader van de bepaling van de retributies houdt Limburg.net rekening met het principe dat de grote vervuiler betaalt.

### **Tevredenheidsonderzoek Recyclageparken**

De firma Solutel voerde in opdracht van Limburg.net een klanttevredenheidsmeting uit op de recyclageparken van Alken, Diest, Heusden-Zolder, Zonhoven, Maasmechelen en Maaseik.

De resultaten betreffende de inrichting waren zonder uitzondering voor alle recyclageparken zeer goed tot uitmuntend. Het betreft hier vragen omtrent de houding van de parkwachters, de afhandeling, de signalisatie, de properheid van het recyclagepark, de containers en de openingsuren.

Op vragen over het weeg- en registratiesysteem wordt soms minder goed gescoord. Er zijn twee punten die hierbij opvallend terugkomen:

- Verschillende keren moeten rondrijden
- Vrijstellingen ontoereikend (voornamelijk voor groenafval).

### **Overnames en verbeteringswerken**

Begin 2013 werd er een nieuwe prijsvraag georganiseerd wat betreft de begeleiding van de overname van de gemeentelijke recyclageparken. Deze opdracht werd toegewezen aan de firma Tractebel Engineering nv. Zij zullen in de toekomst helpen bij het opmaken van het (voor)ontwerp en de opvolging van de werken voor de bouw van nieuwe en/of de aanpassing aan bestaande recyclageparken.

#### **Overname Borgloon**

Aannemer Molen Belgium startte in 2012 met de aanpassingen van de bestaande infrastructuur en de integratie van het weegsysteem aan het bestaande park in Borgloon. Het nieuwe parkwachtersgebouw werd gebouwd door de firma Algemene Renovatie en Schrijnwerkerij Coenjaerts NV. Na de vastgelegde uitvoeringsperiode werd het geautomatiseerde recyclagepark officieel in gebruik genomen op 2 januari 2013.

#### **Overname As/Opglabbeek**

In februari 2013 kreeg de firma Hermans & Co het aanvangsbevel voor de uitvoering van de aanpassingswerken aan de infrastructuur op het recyclagepark in Opglabbeek.

Gelijktijdig werd opdracht gegeven voor het plaatsen van het weegstelsel en de bouw van het parkwachtersgebouw. Deze werken werden respectievelijk uitgevoerd door de firma's Alphontronics en Schrijnwerkerij Willekens nv. Begin juli 2013 waren alle werken beëindigd en opende het geautomatiseerde recyclagepark voor het eerst zijn slagboom.

### **Overname Kinrooi**

Na het beëindigen van het archeologisch onderzoek kon in januari 2013 eindelijk begonnen worden met de aanleg van het nieuwe geautomatiseerde recyclagepark op de Breeërsteenweg in Kinrooi, door Stratica nv. De aanleg van de weegbruggen en het diftarsysteem werd uitgevoerd door Molen Belgium nv. Voor het nieuwe parkwachtersgebouw zorgde Algemene Renovatie en Schrijnwerkerij Coenjaerts nv. Na een trage start verliepen de werken zeer vlot en kon het nieuwe, geautomatiseerde park zijn deuren openen op 1 oktober 2013.

### **Overige overnames in voorbereiding**

In 2012 beslisten de gemeenten **Riemst, Beringen en Nieuwerkerken** om de uitbating en bouw van het nieuwe recyclagepark over te dragen aan Limburg.net. In de loop van 2013 hebben we de drie ontwerpen gefinaliseerd. De ontwerpdocs werden eind 2013 verstuurd naar OVAM voor het verkrijgen van subsidies. Op datzelfde moment werden ook de bouw- en milieuvergunningen voor deze recyclageparken aangevraagd.

Het ontwerpdocs voor het recyclagepark in **Tongeren** werd opgestart. Het huidige recyclagepark zal uitgebreid worden met het achterliggende perceel. Het studiebureau heeft de nodige voorbereidingen getroffen en is nu bezig met de opmaak van het ontwerp zodat het verstuurd kan worden naar OVAM voor toelage.

Het college van Burgemeester en Schepenen van de gemeente **Diepenbeek** besliste op de zitting van 13 augustus 2013 om het recyclagepark over te dragen aan Limburg.net. De overname is voorzien voor 1 juli 2014. In het najaar zullen er een aantal aanpassingswerken uitgevoerd worden, bv. de vernieuwing van de automatisatie en het plaatsen van een nieuw parkwachtersgebouw.

In de zitting van 29 oktober 2013 besliste het college van Burgemeester en Schepenen om het geautomatiseerde recyclagepark van **Lummen** over te dragen aan Limburg.net. Er werd opdracht gegeven om het overnamedossier op te starten.

De gemeente **Meeuwen-Gruitrode** nam op 21 november 2013 de beslissing om het gemeentelijke geautomatiseerde recyclagepark over te dragen aan Limburg.net. De overname is voorzien voor januari 2015.



# Samenwerking met partners

## Provincie Limburg

Het Limburgs Afval Overleg (LAO) functioneert als een provinciaal overlegplatform, zoals voorzien in het huishoudelijk afvalstoffenplan van Ovam. Het LAO kwam in 2013 twee keer samen. Sinds 1997 is binnen dit overleg een werkgroep Kringwinkels opgenomen, een werkgroep waaraan de kringloopsector, Ovam, Limburg.net en de provincie zelf deelnemen.

## Bond Beter Leefmilieu (BBL)

Limburg.net werkt al jaren samen met de Bond Beter Leefmilieu. Sinds 2011 biedt de BBL echter vooral nog ondersteunende activiteiten (input ideeën en ondersteuning op Vlaams en Europees niveau) en heeft de organisatie geen uitvoerende taken meer.

## Interafval

Interafval is een organisatie in de schoot van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (vvsg). Leden van Interafval zijn de Vlaamse afvalintercommunales, waaronder Limburg.net. Interafval verstrekt informatie aan zijn leden, bepaalt standpunten rond de afvalstoffenproblematiek en verzorgt contacten met actoren als Ovam of het kabinet van de minister van Leefmilieu. Ook evoluties op Europees vlak worden van nabij opgevolgd. Op die manier laat Interafval de gemeenten en intercommunales wegen op het Vlaamse en Europese afvalbeleid.

## Vlaamse Compostorganisatie (Vlaco)

Limburg.net is lid van de Vlaamse Compostorganisatie die werd gevormd door Ovam, de Vlaamse afvalintercommunales en de compostproducenten. Limburg.net werkt nauw samen met de cel thuiscomposteren, die het composteren promoot. In samenwerking met de afvalintercommunales organiseert Vlaco compostcursussen en opleidingen tot compostmeester. Vlaco organiseert ook de jaarlijkse actie *Juni Compostmaand*.

# Hoe pakt Limburg.net het aan?

## Beleidsplan 2013-2018

Het nieuwe bestuur heeft in het voorjaar 2013 het beleidsplan 2013-2018 goedgekeurd. Het beleidsplan biedt een heldere kijk op onze aanpak, beleidskeuzes en standpunten inzake afvalinzameling en -verwerking. Het is een langetermijnactieplan dat het resultaat is van een intense samenwerking tussen de verschillende betrokkenen van Limburg.net.

Een samenvatting van de belangrijkste punten van het beleidsplan:

### Limburg.net op de kaart

#### **Plan 010: naar een uniform inzamelsysteem**

Plan 010 is het toekomstplan van Limburg.net, waarin we een nieuw systeem van rechtstreekse aanrekening uitgewerkt hebben voor de kosten voor inzameling en verwerking van huishoudelijk afval. Het globale principe achter het plan is dat elke inwoner eenzelfde kost betaalt voor eenzelfde dienstverlening. Via deze ondubbelzinnige, doorzichtige methode krijgen zowel de inwoners van het verzorgingsgebied als de gemeenteaandeelhouders een betere kijk op de werkelijke afvalkosten. De aanrekening moet transparant zijn, leesbaar, gebaseerd op de werkelijke kosten en moet de juiste boodschap geven.

Onderzoek wijst uit dat een directe aanrekening aan de burger een zeer goed systeem is om de werkelijke afvalkosten zichtbaar te maken. Transparante kosten maken bovendien duidelijk dat iedere inwoner in het verzorgingsgebied eenzelfde prijs betaalt voor eenzelfde dienstverlening. Het recente, nieuwe Vlaamse afvalstoffendecreet voorziet bovendien in de mogelijkheid dat afvalintercommunales de kosten voor het afval rechtstreeks kunnen aanrekenen aan de burger.

In 2011 liep in Herk-de-Stad een pilootproject waarbij we deze principes van de rechtstreekse aanrekening en de kostenstructuur in de praktijk konden testen, alhoewel het nog niet om een rechtstreekse aanrekening in de strikte zin van het woord ging. Deze eerste test gaf een zeer goed resultaat: er kwamen bijzonder weinig vragen van de inwoners en de informatie bleek zeer duidelijk.

#### **Kennismanagement**

Met ons actieplan kennismanagement investeren we voortdurend in het versterken van onze knowhow. We houden de vinger aan de pols van actuele marktevoluties en volgen nieuwe trends nauw op de voet op, ook in het buitenland.

#### **Bionerga**

Limburg.net is voor 10% aandeelhouder van Bionerga, dat instaat voor de afvalverwerking van Limburg en de verbrandingsinstallatie van Houthalen, alsook de composteerinstallaties van Bilzen en Maasmechelen beheert. We hebben zeggenschap in de ontwikkeling en ingebruikname van de nieuwe afvalverwerkingsinstallatie.

## **Communicatie naar gemeenten**

Via verschillende performante tools treden we op een open manier in dialoog met de vertegenwoordigers van de lokale overheden. Financiële informatie over Limburg.net stellen we zeer toegankelijk voor via het extranet. Bestuurlijke verslaggeving en inzamelcijfers zijn visueel aantrekkelijk raadpleegbaar. Bovendien koppelen we deze cijfers aan de gemeentelijke begroting of quota. Gemeenten krijgen via het extranet een performante tool om de eigen kosten in te brengen. We sturen op vaste tijdstippen ook een nieuwsbrief die bestuurders op de hoogte houdt van het reilen en zeilen binnen onze organisatie. Daarnaast komen regelmatig werkgroepen bij elkaar met vertegenwoordigers van gemeenten die hun advies uitbrengen over tal van kwesties.

## **Communicatie naar inwoners**

Onze communicatie naar de inwoners toe segmenteren we. We passen onze boodschap aan op maat, zodat mensen zich aangesproken voelen. Tegelijk lanceren we verschillende nieuwe communicatie-initiatieven en blijven we zoeken naar betere oplossingen om onze boodschap op een adequate manier over te brengen.

## **Limburg.net in gedachte**

Van afvalpreventie willen we een mentaliteit maken: goed voor het milieu en voor de portemonnee.

## **Naambekendheid**

Met het oog op de lange termijn werken we actief aan onze naambekendheid, aan de hand van een concreet actieplan, met o.m. een duidelijke link naar onze site op gemeentelijke websites.

## **Ombudsdienst**

Ook al blijft eerstelijns hulp de exclusieve service van de gemeenten, toch wordt onze ombudsdienst verder uitgebouwd en permanent toegankelijk gemaakt voor wie met vragen, problemen of opmerkingen zit. We herbekijken en hervormen de 0800-lijnen en maken ze bekend aan het grote publiek. We gaan in de toekomst duidelijk bepalen bij wie de burger met welke onderwerpen terecht kan.

## **E-portemonnee**

Binnen onze opdracht van afvalpreventie organiseren we projecten die inwoners belonen voor afvalarm en milieuvriendelijk gedrag. De e-portemonnee is zo een project. Dit elektronische spaar- en beloningssysteem waarmee inwoners punten kunnen verdienen door duurzaam en milieuvriendelijk gedrag, wordt momenteel al in 20 gemeenten met succes toegepast. En we streven naar verdere uitbreiding binnen andere gemeentes.

## **Preventie**

Limburgers zijn al de beste afvalsorteerders van het land. Nu willen we ook de beste 'afvalvermijders' worden. Daarom:

- promoten we volop thuiscomposteren en organiseren we kippenacties

- zetten we tuinentra en tuinaanleggers aan om mee in te stappen in het project 'Ambertuinen'
- ontwikkelen we een concreet actieplan rond zwerfvuil
- werken we aan het juist sorteren van PMD.

## Limburg.net op de stoep

### Ophaalsysteem

Voor heel ons werkingsgebied streven we naar een uniform, kwalitatief inzamelsysteem van de verschillende afvalfracties. We onderzoeken de optimale frequentie van ophaling en zien nauw toe op de kwaliteit van de recipiënten. We leggen de quota vast voor GFT en huisvuil in functie van de directe inning. Ook de quota van al de recyclageparken stemmen we op elkaar af. Bovendien maken we de aanrekening eenvoudiger. Verder gaat er heel wat aandacht naar de ecologische verwerking van het afval en de energierecuperatie die we daaruit kunnen halen.

### Directe inning

Onderzoek toont aan dat een directe aanrekening aan de burger een zeer goede methode zou zijn om de werkelijke afvalkosten zichtbaar te maken. Transparante kosten maken bovendien duidelijk dat iedere inwoner in het verzorgingsgebied eenzelfde prijs betaalt voor eenzelfde dienstverlening.

### Nieuwe aanrekening

We werken we een nieuw, transparant systeem van aanrekening uit, waarbij iedereen dezelfde prijs betaalt voor dezelfde dienstverlening.

## Limburg.net in het park

Tussen 2013 - 2018 nemen we geleidelijk aan alle recyclageparken over. Concreet betekent dit dat we in 2018 40 parken van 44 gemeentes onder onze hoede hebben. Dan zal ook de afstemming van de quota die gelden in de recyclageparken afgerond zijn. Einde 2014 is voorzien dat alle DIFTAR-parken omgeschakeld worden naar het CARDS-systeem.

## Limburg.net in de portemonnee

Via een gefundeerd benchmarkonderzoek bekijken we waar Limburg.net financieel staat en hoeveel onze dienstverlening kost.

### Stabiliteit

Operationele winst keren we gedeeltelijk uit aan de gemeentes. Het grootste deel van de inkomsten blijft evenwel in onze organisatie als bufferkapitaal. Limburg.net geeft liever iets terug dan te moeten bijdragen. Maar de basis blijft een voorzichtige prognose van onze financiële situatie. Als een toekomstgerichte intercommunale brengen we stabiliteit in onze gemeentes. We streven naar solidariteit waar dat aangewezen is en wijzen op financiële verantwoordelijkheid waar dat nodig is.

## Meer investeren, minder kosten

Om onze dienstverlening te optimaliseren, plannen we belangrijke investeringen, die op lange termijn kostenbesparend moeten werken. Ook onze huidige kostenstructuur nemen we onder de loep en we onderzoeken waar we eventuele besparingen kunnen realiseren.

## Limburg.net achter de schermen

Achter onze schermen werkt een gemotiveerde ploeg verantwoordelijken en medewerkers hard aan een efficiënt afvalbeleid in Limburg en Diest. We streven ernaar om een CO<sub>2</sub>-neutrale, duurzame organisatie zijn, en dat op alle vlakken.

In al onze recyclageparken over op het **CARDS**-systeem, wat de werking van onze organisatie bevordert. We treffen ook de noodzakelijke voorbereidingen voor de directe inning van vergoedingen.

We professionaliseren de interne communicatie met de **parkwachters**, die rechtstreeks in contact komen met de burger en ambassadeurs zijn van onze organisatie. In de recyclageparken streven we naar een duidelijke eenvormige werking.

Ook in onze **toekomstige kantoren en gebouwen** zal de nadruk liggen op duurzaamheid en milieuvriendelijkheid. Zo bouwen we een passief kantoorgebouw waarbij we in de realisatie ervan onze medewerkers nauw betrekken.

Wat betreft onze activiteiten voorzien we een **voortdurende groei**. De organisatie van de ophaling in eigen beheer staat in de steigers.

## Welzijn en preventie

Het welzijnsbeleid binnen Limburg.net wordt uitgevoerd volgens het globaal preventieplan. In 2013 werd een nieuw globaal preventieplan opgesteld voor de periode 2014-2019. Het globaal preventieplan wordt geconcretiseerd via de jaarlijks op te maken actieplannen.

Nieuwe parkwachters volgen een basisopleiding. Ook enkele gemeentelijke parkwachters namen in 2013 deel aan deze basisopleiding. Binnen deze opleiding verzorgt de preventieadviseur een aantal modules in verband met veiligheid en preventie: veiligheid algemeen, gevaarlijke producten, klein gevaarlijk afval, asbest en hef- en tiltechnieken. Ook de noodzakelijke opleiding omtrent de weesbronproblematiek van radioactieve stoffen werd in de basisopleiding geïncorporeerd.

Twee nieuwe hoofdparkwachters volgden de opleiding 'Hiërarchische Lijn' bij Prebes.

Tien personeelsleden werden eveneens opgeleid betreffende brandpreventie en omgaan met kleine brandblusmiddelen. Deze opleiding volgden ze bij het Plot in Genk.

Vijf personeelsleden volgden een opfriscursus nijverheidshelper. Elf personeelsleden volgden een initiatiecursus eerste hulp. In geval van een ongeval kunnen zij eerste hulp verschaffen aan bezoekers van een park of aan collega's. Beide opleidingen werden intern georganiseerd in samenwerking met Provikmo (edpbw).

De drie interne vertrouwenspersonen kregen nog een bijkomende opleiding bij Provikmo.

Onze onthaalprocedure voorziet erin dat elke nieuwe medewerker van de preventieadviseur een toelichting krijgt over welzijn bij Limburg.net, aan de hand van onze welzijnsgids. Die werd in de loop van 2013 geactualiseerd. De vernieuwde welzijnsgids wordt vanaf 2014 geïntroduceerd.

We introduceerden het interne noodplan en lichtten het toe aan alle medewerkers. Op de administratieve zetel werd een evacuatieoefening gehouden samen met Infrac. Voor de recyclageparken werd een werkwijze uitgewerkt om ook daar evacuatieoefeningen te houden. Dit werd voor het eerst toegepast in het recyclagepark van Heusden-Zolder.

De preventieadviseur maakte een aantal risicoanalyses en verslagen op over indienststelling van toestellen, arbeidskledij, ... Hij coördineert ook de medische onderzoeken, alsook de verplichte periodieke onderzoeken door erkende externe diensten voor technische controles (brandblusmateriaal, laagspanningsinstallaties elektriciteit, bandenkraan).

Naar aanleiding van de melding van de inzameling van asbesthoudende afvalstoffen op recyclageparken aan de inspectiediensten, hebben de inspecteurs een bezoek gebracht aan onze recyclageparken. Zij lieten ons weten verheugd te zijn over onze uniforme aanpak voor de inzameling van deze afvalstoffen op onze recyclageparken.

Jaarlijks worden de trappen en ladders die in gebruik zijn op de recyclageparken onderzocht aan de hand van een checklijst. Ook de asbestinventaris wordt jaarlijks bijgewerkt.

In 2013 werd geen arbeidsongeval (op de werkplaats) met arbeidsongeschiktheid genoteerd. We noteerden wel een ongeval van een werknemer op de weg van het werk naar huis.

## Interne Milieuzorg

De milieucoördinator verleende ook in 2013 advies bij de milieuvergunningaanvragen voor de recyclageparken.

De deelname aan het charter *milieuvriendelijk en duurzaam ondernemen* van Voka - Kamer van Koophandel Limburg werd in 2013 positief afgesloten. Limburg.net werd voor de tweede keer laureaat van het charter! Momenteel nemen wij hieraan voor de derde keer deel.

De koolstofvoetafdruk van Limburg.net wordt elk jaar herberekend. We stellen een diftar-effect vast bij de omvorming van containerparken tot diftarparken: het aantal bezoekers, maar ook de hoeveelheid aangeleverd afval, lijkt sterk af te nemen, zeker in de beginfase. Dat heeft uiteraard een positief effect op de koolstofvoetafdruk. In de toekomst moet dit zeker opgevolgd worden.

In 2013 hebben we het verbruik van elektriciteit en leidingwater op de recyclageparken verder gemonitord. Door maandelijks de meterstanden bij te houden, merkten we onder meer dat we het elektriciteitsverbruik sterk konden doen dalen door de terreinverlichting op een aantal recyclageparken uit te schakelen.

Het beperkte bodemsaneringsproject op de site in Bilzen werd in 2013 verder afgewerkt. Het eindrapport werd definitief afgerond en door Ovam conform verklaard.

Wat betreft het recyclagepark van Herk-de-Stad stelden we vast dat de termijn voor het uitvoeren van het periodiek bodemonderzoek verstreken was. Het vereiste bodemonderzoek werd in 2013 uitgevoerd met een positief resultaat. Door de definitieve sluiting van het recyclagepark in Maasmechelen op de site van Bionerga moest ook daar een bodemonderzoek uitgevoerd worden. Ook dit werd positief afgerond.

We onderzochten de conformiteit met hoofdstuk 6 van het materialendecreet (betreffende het inzamelen en vervoeren van afvalstoffen) en merkten enkele kleine onvolkomenheden op. We stelden ook vast dat er een kwaliteitborgingssysteem opgesteld moet worden wat betreft de inzameling en het vervoer van sommige gevaarlijke afvalstoffen die ingezameld worden via de recyclageparken.

Jaarlijks moeten we aan het FANC melden welke radioactieve weesbronnen we op de recyclageparken aangetroffen hebben. Onze melding voor 2013 was blanco: nergens werden er radioactieve weesbronnen aangetroffen.

We werkten een interne sensibilisatiecampagne uit. De campagne die eind 2012 opgestart werd omtrent ons rookbeleid, hebben we in 2013 afgerond met een rookstopcursus. Binnen de nieuwe campagne in 2013 behandelden we twee thema's:

- Een eerste thema handelde over mobiliteit. We namen onder andere deel aan de campagne 'Afkicken!' van de provincie Limburg, die werkgevers en werknemers warm wil maken voor een duurzamer en efficiënter woon-werkverkeer.
- Een tweede thema handelde over het interne afvalbeheer. We vestigden extra de aandacht op het selectief inzamelen van de eigen afvalstoffen. Op de administratieve zetel startten we met de inzameling van het pmd en het organisch afval. Beide afvalfracties werden voor ophaling aangeboden bij de reguliere inzamelrondes. De recyclageparken kregen overal een compostvat ter beschikking. Deze actie wordt in 2014 verder vervolledigd met een initiatie 'thuiscomposteren' voor parkwachters.

## Kwaliteitswerking

Limburg.net is zich er heel bewust van hoe belangrijk het is dat de burgers en gemeentes tevreden zijn. Daarom werken we voortdurend aan en rond kwaliteit. Onze werking evalueren we en sturen we continu bij. In 2013 pakten we volgende zaken aan:

- Optimaliseren 0800-lijn
- Versterking ombudsdienst
- Q&A's
- Klachtenrapport

### 0800-lijn

De gratis 0800-lijn met het nummer **0800-90 720**, werd al in de loop van 2011 gelanceerd. Toch merken we dat de lijn niet altijd even gebruiksvriendelijk is, wat wel de initiële bedoeling was. Het keuzemenu met vijf mogelijkheden, zoals we het nu gebruiken, geeft niet altijd het gewenste effect. Veel mensen kiezen immers voor optie 5,

'andere vragen', waardoor ze niet bij de juiste dienst terechtkomen en alsnog doorverbonden moeten worden. En laat dat nu net zijn wat we proberen te vermijden. In samenwerking met de externe firma Tasman Cook hebben we een analyse gedaan en kwamen we tot het besef dat het keuzemenu met vijf opties vooral opgesteld was vanuit de interne organisatie van onze diensten en minder vanuit de logische vraag van onze klant, de burger. Het keuzemenu moet duidelijk vereenvoudigd worden.

Met het oog op de verwachte toename van het aantal telefoons en mededelingen in 2014 (n.a.v. de verdere overname van gemeentelijke recyclageparken, intergemeentelijke inning van de huisvuilbelasting van 28 gemeenten, ...) hebben we volgende stappen ondernomen:

- Via een online formulier registreerden we gedurende drie maanden alle inkomende telefoons en mails. Zo kregen we een idee van het aantal vragen, de soorten, of er al dan niet een interne doorverbinding nodig was, ...
- We organiseerden een marktbevraging voor een nieuwe telefooncentrale, aangezien de oude afgeschreven centrale niet voldoet aan de behoefte om medewerkers tijdelijk in te schakelen in een telefoongroep.
- We overlegden met de verschillende diensten om zicht te krijgen op de types telefoons waarvoor een inschakeling mogelijk is en de opleidingen die hiervoor voorzien moeten worden. Een voorbeeld: de financiële dienst moet een aantal basisschermen in CARDS aanleren en kan dan op minder drukke momenten ingeschakeld worden om de telefoons rond betalingen te beantwoorden.
- We inventariseerden de verbeterpunten die aan te brengen zijn op de website.

Dit uitgevoerde onderzoek en de voorbereidende werken gebruiken we om in 2014, bij de implementatie van de nieuwe telefooncentrale, het keuzemenu aan te passen en de achterliggende workflow te herorganiseren.

### **Versterking ombudsdienst**

Uit de meting van het aantal inkomende telefoons via de online registratie bleek er een grote druk te rusten op de medewerkers van de ombudsdienst. Aangezien het werk in de toekomst enkel nog zal toenemen (het project intergemeentelijke inning, de toenemende overname van de gemeentelijke recyclageparken door Limburg.net, ...) werd al snel duidelijk dat er op de dienst versterking nodig is. Nadat hij de sollicitatieprocedure doorlopen had, werd David Maj op 1 december aangenomen. Net op tijd om alvast een eerste piek van telefoons over de intergemeentelijke inning op te vangen.

### **Q&A's**

In ons streven naar betere kennis bij onze medewerkers en om ervoor te zorgen dat ze uniforme antwoorden verstrekken op vragen van klanten, hebben we de meest gestelde vragen opgelijst en ingedeeld volgens onderwerp. In samenwerking met de dienst communicatie formuleerden we een duidelijk antwoord op deze vragen in Q&A's. Elke medewerker kan deze vragen en antwoorden consulteren. Op die manier streven we ernaar om altijd eenvormig te antwoorden.

In juni publiceerden we de Q&A's rond ophaling en diftar op onze website. In het najaar voegden we daaraan ook de Q&A's rond de intergemeentelijke inning toe. En we stelden de vragen en antwoorden ook ter beschikking van de deelnemende gemeenten.



In 2014 werken we de Q&A's op de website verder uit, zodat we selectief per gemeente de meest relevante Q&A's kunnen aanbieden.

### Klachtenrapport

Om na te gaan of onze dienstverlening goed loopt, hebben we ook dit jaar een klachtenrapport opgemaakt. Dit gebeurde aan de hand van klachten die we via ons klachtenregistratiesysteem "ci-web" binnenkregen én klachten die we via telefoon, brief of mail ontvingen.

In 2013 registreerden we in **totaal 5.900 klachten** over onze dienstverlening:

- Klachten over (niet)-ophaling: **5.066** klachten.
- Klachten over afvoerders/leveranciers op de recyclageparken: **362** klachten.
- Interne klachten: 355 klachten (in "ci-web") + 117 klachten (via mail/brief, ...): **472** klachten.

Indien we per type klacht meer in detail gaan kijken, krijgen we volgende resultaten:

▪ Klachten over niet-ophaling: **5.066 klachten**

- Percentage klachten berekend op aantal ophaalpunten \* aantal fracties  
In totaal zijn er 346.005 ophaalpunten waar de fracties huisvuil, gft of groenafval, pmd, papier/karton en grofvuil opgehaald worden. Dit geeft in totaal 1.869.929,83 ophaalpunten, waarvoor 5.066 klachten genoteerd werden.

→ Dit betekent dat er **0,27% klachten** geregistreerd werden voor de ophaling van de fracties aan huis.

- Percentage klachten berekend op aantal ophaalpunten \* aantal fracties \* aantal bedieningen  
Gemiddeld en in theorie wordt elke fractie één (grofvuil, papier en karton) tot twee keer (huisvuil, gft, pmd) per maand opgehaald. Dat betekent 12 tot 24 inzamelingen per jaar, per fractie, per ophaalpunt. Jaarlijks komt dat neer op 45.515.362,36 bedieningen.

→ Dit betekent dat er 0,01% klachten geregistreerd werden voor de totale bedieningen van de ophaling van alle fracties aan huis.

- Percentage klachten berekend op aantal ophaalpunten  
Globaal genomen hebben we in Limburg 346.005 ophaalpunten. Wanneer we ervan uitgaan dat elk gezin in 2013 minstens één keer gebruik maakte van één van onze geleverde diensten, komen we tot de volgende conclusie:

→ Voor 1,46% van de bediende gezinnen noteerden we een klacht over een niet-ophaling.

▪ Klachten op de recyclageparken: **362 klachten**

- Klachten rond uitval software/hardware: 100 klachten

- Klachten rond infrastructuur algemeen: 36 klachten
  - Klachten over afvoerders/transporteurs: 175 klachten
  - Klachten over leveranciers: 14 klachten
  - Klachten over parkbezoeken: 37 klachten
- Interne klachten: **472 klachten**
    - Registraties in "ci-web": 355  
Opm.: een groot deel van deze registraties betreffen vragen of meldingen.
    - Via mail/telefoon: 117
      - Over recyclageparken
      - Over huis-aan-huisophaling
      - Vervuiling glasbollen
      - Organisatie LN
      - Directe inning

### Conclusie

Algemeen kunnen we stellen dat het aantal klachten in 2013 toegenomen is t.o.v. 2012. Vermoedelijk is dit te wijten aan het feit dat het klachtensysteem beter gekend raakt. Bovendien krijgt Limburg.net ook meer en meer een eigen identiteit. Daardoor vinden de burgers sneller hun weg naar ons.

Bij verdere analyse merken we daarnaast dat vragen of mededelingen van burgers vaak ook onterecht in het klachtensysteem ingebracht worden. Wat dat betreft moeten we de website aanpassen.

## **AANKOOP & LOGISTIEK**

Om zo optimaal mogelijk aan te kopen en tegen de best mogelijke condities, organiseert Limburg.net marktverkenningen in de vorm van onderhandelingsprocedures, offerteaanvragen of aanbestedingen. In 2013 schreef Limburg.net 15 marktbevragingen uit:

- Het ontwerpen en/of aanpassen van recyclageparken in het werkingsgebied van Limburg.net;
- Het leveren van elektronische maaltijdcheques;
- Camerabewaking op de recyclageparken;
- Resultaatmeting e-portemonnee;
- Het leveren van composteerbare zakken voor de inzameling van groenafval;
- Onderhoud groenaanplantingen recyclageparken Limburg.net;
- Studieopdracht inzake de organisatie van een huis-aan-huisinzameling in eigen beheer – casestudie Hasselt;
- Het voeren van een klantentevredenheidsonderzoek;
- Het leveren van polyethyleen zakken voor de selectieve inzameling van pmd;
- Het leveren van polyethyleen zakken voor de ophaling van huisvuil;
- Het inzamelen en verwerken van EPS afkomstig van recyclageparken in het werkingsgebied van Limburg.net;
- Het verwerven en verwerken van de fractie metalen afkomstig van huishoudelijke oorsprong en ingezameld op de recyclageparken van de gemeenten in het werkingsgebied van Limburg.net;
- Het vervangen en plaatsen van een nieuwe telefooncentrale;

- De aankoop van een omslagvulmachine en frankeermachine (niet toegewezen).

Heel wat van deze marktverkenningen worden voorafgegaan door een onderzoek.

## ICT

### Analyse en ontwikkeling van de projecten directe inning en e-portemonnee

Vanaf 1 januari 2014 kunnen gemeenten Limburg.net machtigen om hun huisvuilbelasting (kohierbelasting) te innen. Binnen dit project, dat 'directe inning' genoemd werd, wordt een gemeentelijke afvalbelasting (kohierbelasting) dus intergemeentelijk geïnd. Aangezien Limburg.net de belasting enkel kan innen en niet de bevoegdheid heeft om ze te heffen, moet er met elke gemeente een nauwe samenwerking opgezet worden. De voorbereidende en uitvoerende werkzaamheden hiervoor gebeuren voortaan door Limburg.net. Denk maar aan opstellen van de ontwerpcohierlijst, het verzenden van de aanslagbiljetten, herinneringen, enz.

Het volledige project werd ontwikkeld en geprogrammeerd in CARDS. We besteedden heel wat tijd aan de analyse en de ontwikkeling van deze intergemeentelijke inning van de gemeentelijke kohierbelasting.

- Mogelijkheid voor gemeenten om via CARDS de kohierlijsten aan te maken en ter goedkeuring voor te leggen aan het schepencollege;
- Integratie van een gedeelte van de verwerkingskost van het huisvuil in de kohierbelasting, zodat elke burger in functie van de gezinssamenstelling een aantal kilogram aangerekend krijgt en hierop aanspraak kan maken in de vorm van een tegoed;
- Het aanmaken en versturen van aanslagbiljetten voor de verschillende deelnemende gemeenten;
- De financiële opvolging van de intergemeentelijke inning tot en met een aangetekende ingebrekestelling;
- De overdracht van de data wat betreft de intergemeentelijke inning naar de verschillende boekhoudpakketen van alle betrokken gemeenten.

In 2013 werd in twee gemeenten een proefproject directe inning opgestart. In Herk-de-Stad en Leopoldsburg werd een kohierbelasting verstuurd, zonder berekening van de tegoeden voor de verwerking van huisvuil. In Herk-de-Stad werd ook al een beperkte koppeling met de gemeentelijke boekhouding opgezet.

Een ander belangrijk project waar we in 2013 rond gewerkt hebben, is de e-portemonnee. Bij dit complementaire muntsysteem kunnen burgers punten sparen door duurzaam gedrag. Die punten kunnen ze nadien verzilveren, bv. door ze in te ruilen tegen een compostvat, spaarlamp, enz. Aangezien het de bedoeling is om dit project in 2014 uit te breiden, zowel qua aantal deelnemers als qua mogelijkheden om punten ook te ruilen, schenken, op gezinsniveau te sparen, enz. zijn we in 2013 gestart met een analyse van dit project. We staan ook in nauw contact met de webbouwer om het systeem gebruiksvriendelijker te maken.

### **Conversie naar één softwarepakket**

In 2011 werd besloten dat Limburg.net voortaan nog met één softwarepakket zou werken voor de recyclageparken en de huis-aan-huisinzameling, nl. CARDS. Gemeentelijke parken die nog met een ander softwaresysteem werken, moeten allemaal tegen einde 2014 geconverteerd worden. In 2013 voerden we de conversie van de diftargegevens en de integratie van de huis-aan-huisophalingen van containers (huisvuil en gft) door in CARDS van de gemeenten As, Opglabbeek, Kinrooi, Maasmechelen en Meeuwen-Gruitrode.

Voor Maaseik en Meeuwen-Gruitrode voerden we ook de conversie en de integratie van de bestaande gemeentelijke recyclageparken naar de CARDS-software door.

Voor de gemeente Nieuwerkerken ontwikkelden en integreerden we de toegangscontrole op het recyclagepark.

### **Systeembeheer**

In 2013 kochten we na grondige voorbereiding een nieuwe CARDS-productieserver en een back-up CARDS-server. Daardoor beperken we de downtime van de productieserver bij hardwareproblemen voortaan tot maximum één uur en vermijden we dat data verloren gaan.

In het gebouw van Limburg.net werden de fileserver en domein controller vervangen en werd er draadloos internet geïnstalleerd.