

# Het Schoonste Jaarverslag

2020



GOED  
SORTEREN  
BEGINT BIJ  
U THUIS.

ONTDEK ER HIER ALLES OVER.  
AFVALKALENDER 2021  
ALKEN

LIMBURG.NET  
PROPER GEDAAN



STANDPUNT

Asbest veilig  
verwijderen  
en afvoeren

LIMBURG.NET



Iedereen smelt  
voor jouw werk  
MERCI, DA'S PROPER GEDAAN

LIMBURG.NET

PROPER GEDAAN



OP EEN PROPERE TOEKOMST

LIMBURG.NET  
DA'S PROPER GEDAAN



*“Onze medewerkers zorgden ervoor dat afvalinzameling in Limburg en Diest gegarandeerd bleef. Een huzarenstukje waarvoor ze niet genoeg complimenten kunnen krijgen.”*

2020, probeer zo'n jaar eens samen te vatten. Geen eenvoudige opdracht. Of toch: **2020 was een jaar vol uitdagingen, waarop Limburg.net steeds een antwoord wist te bieden.** Hoe hebben we dat gedaan?

#### Een greep uit onze activiteiten:

- Corona. Het woord is gevallen. Limburg.net heeft er tijdens de coronacrisis alles aan gedaan om afvalinzameling op een zo normaal mogelijke manier te laten verlopen. Om dat te realiseren, namen we voorzorgsmaatregelen voor onze ophalers en parkwachters, en onze communicatiedienst draaide op volle toeren om alle maatregelen tijdig aan te kondigen.
- In juli gaf de raad van bestuur goedkeuring om het Optimo-systeem vanaf volgend jaar uit te rollen in meer dan 30 gemeenten. Met dat innovatieve afvalophaalsysteem zal Limburg.net haar voortrekkerspositie op vlak van afval nog versterken.
- We breidden onze asbestdienstverlening uit, met ophalingen aan huis die inwoners online aanvragen. Veiligheid staat hierbij voorop, en dat is ook het geval in de recyclageparken. Zo werken we aan een asbestvrij Limburg en Diest. Da's proper gedaan.

Afvalinzameling is een essentieel beroep, en onze ophalers en parkwachters stonden steeds klaar om Limburg en Diest schoon te houden. Dat alles werd in goede banen geleid door onze thuishandwerkers. En dat werd geapprecieerd door de Limburgers en Diestenaars. Wij zijn dan ook erg trots op onze medewerkers, een sterke basis die we meenemen voor de uitrol van Optimo.

Veel leesplezier.

**LUC WOUTERS**  
 VOORZITTER LIMBURG.NET



Lees het volledige jaarverslag (incl. het verslag van de raad van bestuur) digitaal op [jaarverslag.limburg.net](https://jaarverslag.limburg.net)



Limburg.net en corona



3

Ophaling aan huis en via containers

Recyclagepark

Communicatie en preventie



5

Samenwerking

Over Limburg.net



7

Financieel

2



4



6





# Limburg.net en corona

**LIMBURG.NET**  
DA'S PROPER GEDAAN

## Huis-aan-huisophaling bleef doorgaan

**Afvalophaling wordt beschouwd als een prioritaire dienstverlening.** Limburg.net heeft er tijdens de coronacrisis dan ook alles aan gedaan om alle ophalingen op een zo normaal mogelijke manier te laten verlopen.

**Om de ophalers te beschermen, werden enkele extra voorzorgsmaatregelen genomen.** Naast de gebruikelijke hygiënische maatregelen mochten er maximaal 2 mensen (1 chauffeur en 1 ophaler) tegelijkertijd in de cabine van de ophaalwagen zitten. Dat had tot gevolg dat in sommige ophaalzones soms 2 wagens actief waren (in plaats van 1 wagen) of dat één van de twee beladers apart naar de start van de ophaalronde

reed. Door deze aanpassingen wijzigden de routes wat, waardoor de ophaalwagens op een ander tijdstip dan normaal langs kwamen. Alle ophaalrondes van huisvuil, pmd, gft, tuin- en snoeihout en papier en karton uitgevoerd door de professionele ophalers zijn doorggegaan zoals gepland.

Voor enkele ophaalrondes aan huis had de coronacrisis een impact:

- De **grofvuilophalingen** werden tijdelijk uitgesteld (van 25 maart t.e.m. 3 mei) om de capaciteit voor de huis-aan-huisophalingen van huisvuil, gft, pmd en papier/karton te vrijwaren.
- De **asbestophaling**, een nieuwe dienstverlening, startte in september in plaats van in maart. Zo kon ook het nodige beschermingsmateriaal vrijgemaakt worden voor de zorgsector, die toen met een tekort kampte.
- In een aantal gemeenten werden het papier en karton in (een deel van) het

grondgebied opgehaald door verenigingen. Zo spijzen zij hun kas. Een tijdje mochten verenigingen niet meer samenkomen in de strijd tegen corona, waardoor de **papierophalingen door verenigingen** twee keer werden opgeschort, in maart/april en november/december. Limburg.net kon deze ophalingen niet overnemen, aangezien er geen ophaalwagens en extra personeel beschikbaar waren. We vroegen daarom aan de inwoners in kwestie om hun papier bij te houden of het naar het recyclagepark te brengen.

## Recyclageparken tijdelijk gesloten tijdens de coronacrisis

### Maskers voor zorgsector

Op 18 maart 2020 besliste Vlaams minister van Omgeving Zuhal Demir om alle recyclageparken in Vlaanderen te sluiten. Er was immers een toeloop ontstaan met grote drukte en wachtrijen tot gevolg. Op dinsdag 7 april besliste Demir om alle **recyclageparken weer te openen voor noodzakelijke bezoeken**. Om het besmettingsgevaar zoveel mogelijk te beperken, voerde Limburg.net enkele maatregelen in. Zo moesten bezoekers afstand houden, verplicht in de wagen wachten, en was betaling met bancontact tijdelijk niet mogelijk. De aanvoer van asbest in het recyclagepark

was niet mogelijk tot 11 augustus. De mondmaskers die de parkwachters gebruiken om de asbestcontainer af te sluiten werden aan de zorgsector ter beschikking gesteld.

### Online barometer

Op 6 april lanceerde Limburg.net een **online barometer** waarmee inwoners de drukte op en rond de recyclageparken konden opvolgen. Via de website kregen ze een overzicht van de actuele en de gemiddelde drukte op het recyclagepark. Op die manier konden inwoners hun bezoek plannen op een rustiger moment.



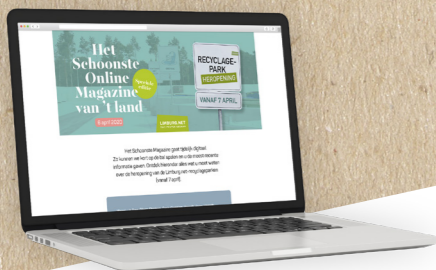
### Geleidelijke heropstart

Per gezin was er in een eerste fase slechts **één bezoek om de 14 dagen** mogelijk aan een van de Limburg.net-parken, daarna 1 keer om de 7 dagen. Deze beperkingen werden opgeheven op 14 juli. Vanaf 26 juli was het wel verplicht om een **mondmasker** te dragen. De beperking van het aantal voertuigen in het park bleef het hele jaar van kracht.



## Extra communicatie tijdens de coronacrisis

Om de inwoners van Limburg en Diest goed te informeren over de verschillende maatregelen rond afvalinzameling werden verschillende kanalen gebruikt. Op een speciale webpagina werd alle informatie verzameld en voortdurend up-to-date gehouden. Naar deze website werd dan ook in alle andere communicatiemiddelen voortdurend verwezen. Ook de sociale media werden volop gebruikt om de informatie tijdig tot bij de mensen te krijgen. Er werd tijdens deze periode ook een speciale online editie van Het Schoonste Magazine uitgestuurd, met informatie over de nieuwe maatregelen en tips om preventief afval te vermijden en te stockeren. In totaal verschenen er zo 4 extra digitale magazines: op 7 april, 16 april, 12 mei en 13 juli.



## Afvalvrij mei en Straat.net 2020 geannuleerd

Straat.net is de jaarlijkse zwerfvuilopruiactie waarbij scholen en verenigingen zwerfvuil opruimen. De editie van 2020 zou doorgaan op 20, 21 en 22 maart. De eerste lockdown die startte op 18 maart gooide roet in het eten. De actie werd een week voor de start geannuleerd. Hierdoor is voor het eerst sinds jaren de actie niet doorgegaan.

Sinds enkele jaren staat Afvalvrij mei met stip op de agenda van Limburg.net. De voorbereidingen voor deze sensibiliseringscampagne waren al vergevorderd voor de editie van 2020 toen de coronacrisis toesloeg. Uit veiligheidsoverwegingen werd beslist om deze editie uit te stellen naar 2021.

## Impact op de organisatie

- Tijdens de sluiting van de parken waren de parkwachters technisch werkloos.
- Voor kantoormedewerkers werd thuiswerk mogelijk, steeds volgens de op dat moment geldende maatregelen. Hiervoor waren enkele technische vernieuwingen nodig. Zo is er versneld omgeschakeld naar Microsoft Office 365, dat samenwerken op afstand eenvoudiger maakte.
- Niet alleen de medewerkers vergaderden vanop afstand, ook de vergaderingen van de raad van bestuur en de algemene vergadering vonden tijdelijk digitaal plaats.

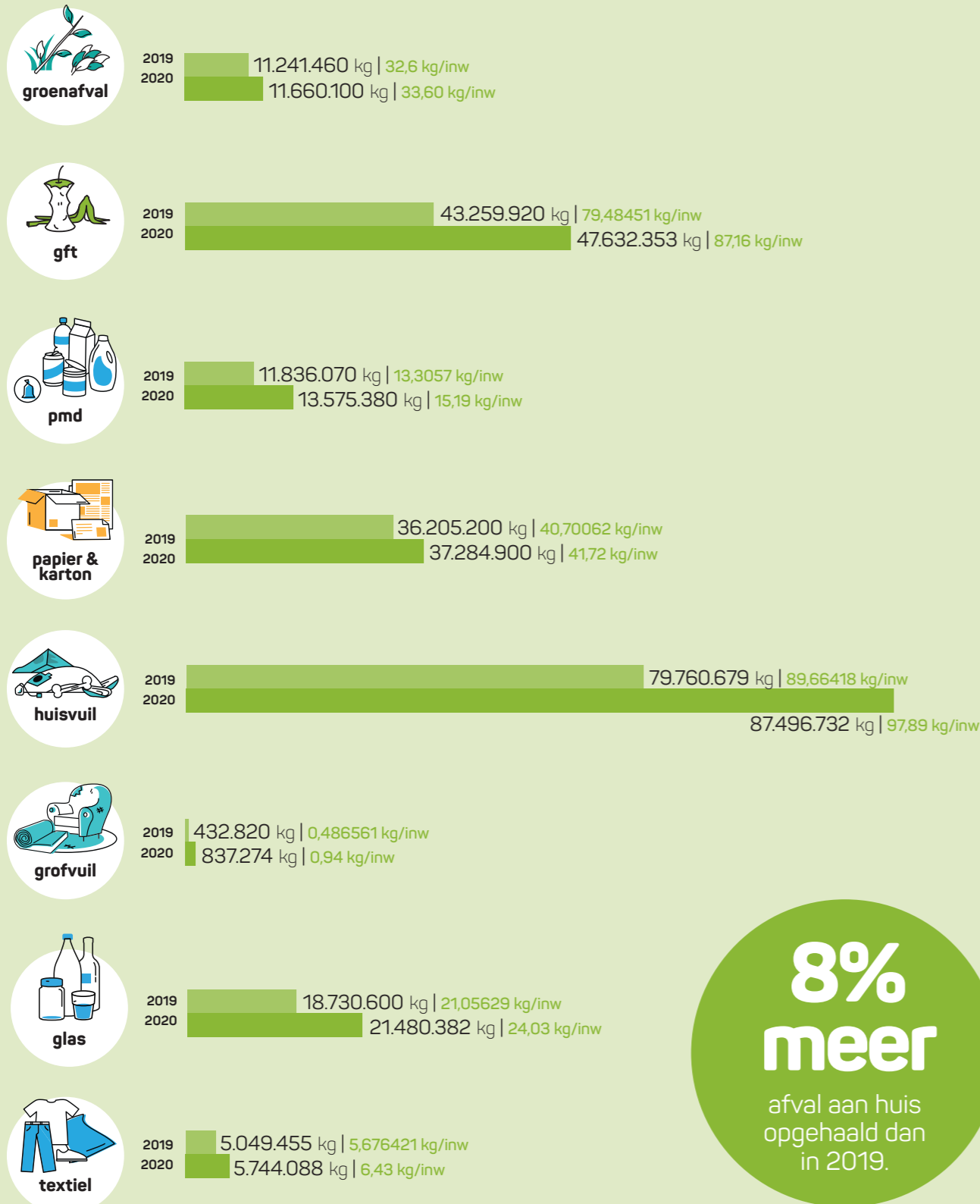


Inzameling aan huis en via containers verspreid op grondgebied Limburg.net

**LIMBURG.NET**  
DA'S PROPER GEDAAN

## De cijfers

Er werd in 2020 **8% meer afval aan huis opgehaald**. De reden hiervoor is niet ver te zoeken: door de coronacrisis hadden inwoners meer tijd om hun huis op te ruimen, konden ze tijdelijk niet naar het recyclingpark en waren ze simpelweg meer thuis waardoor er meer huishoudelijk afval was. Er werden ook meer gft-stickers verkocht dan in 2019, wat ervoor zorgde dat meer huishoudens gft-afval met de veertiendaagse ophaling meegaven.



## Optimo: ons nieuwe afvalstelsel gaat begin 2022 van start

Limburg.net wil in de toekomst de huis-aan-huisinzameling op een nog efficiëntere en milieuvriendelijkere manier organiseren. De raad van bestuur gaf daarom op 22 juli definitief groen licht om **vanaf 2022** te starten met de uitrol van Optimo.

### Wat is Optimo?

Optimo is het innovatieve afvalinzamelingssysteem waarbij **één afvalwagen verschillende soorten afval op één dag ophaalt**. De invoering van Optimo is een nieuwe grote stap in de richting van een klimaatneutralere afvalophaling en -verwerking én zorgt voor meer (toekomstige) mogelijkheden op vlak van materiaalrecyclage. Zowel uit studiewerk als uit de praktijk blijkt dat ophaalwagens dankzij Optimo tot een kwart minder kilometers rijden. Hierdoor daalt de uitstoot van fijn stof en CO<sub>2</sub> een flink stuk. Optimo zorgt daarnaast voor gebruiksgemak. Gezinnen kunnen meer afvalsoorten gewoon aan de voordeur aanbieden. En door meer te sorteren kan er beter gerecycled worden.

### Waar wordt Optimo ingevoerd?

De **gemeenten waar momenteel het afval wordt opgehaald in zakken** stappen begin 2022 over naar het nieuwe Optimo-systeem, met 5 afvalsoorten. Ook de **gemeenten waar naast de huisvuilzak ook gft in containers** wordt opgehaald stappen meteen in, met 3 afvalsoorten in zakken en behoud van hun gft-container. In deze groep zullen 2 gemeenten ook hun gft-container inruilen en zo volledig instappen in het Optimo ophaalsysteem. De 8 gemeenten waar zowel het huisvuil als het gft in containers wordt opgehaald, kiezen ervoor om nu nog niet in te stappen in Optimo.

### De weg naar Optimo: alle voorbereidingen op een rij

- **Communicatieplan voor inwoners**  
Omdat de omschakeling naar een nieuw afvalinzamelsysteem impactvol zal zijn en veel voorbereiding vereist, werd er een uitgebreid plan opgemaakt om de publiekscommunicatie voor te bereiden. Aan de hand van dat plan zullen we de inwoners **gefaseerd en tijdig informeren**, zodat iedereen weet wat er staat te gebeuren en zodat de verandering naar het nieuwe systeem zo soepel mogelijk zal verlopen.

- **Regelmatische communicatie met gemeenten**  
Om iedereen op de hoogte te houden van de vorderingen, zorgen we voor een duidelijke en regelmatige communicatie naar gemeentelijke stakeholders. Dat doen we vanaf het najaar met een **nieuwsbrief** en het online **Optimo-platform**, waarop alle relevante info verzameld wordt. Ook lanceerden we een enquête, waarin we peilden naar de communicatienoden en vragen die ambtenaren en schepenen hebben. Daarnaast zijn er ook online participatielabs georganiseerd waarin ambtenaren en beleidsmakers mee nadenken over gestelde problemen en vooral over mogelijke oplossingen. Zo was er een workshop afval in stedelijke of verstedelijkte gebieden.
- **Test nieuw type keukenafvalzak in Lommel**  
Lommel speelt sinds 2016 een voortrekkersrol in Limburg: al ruim 4 jaar testen we er Optimo in al haar facetten. In het najaar van 2020 onderzochten we er de vernieuwde keukenafvalzak: een aantal Lommelaars testten een zak met een **andere sluiting en een ander formaat**. Achteraf werden de nieuwe zak en het gebruik ervan geëvalueerd aan de hand van een enquête en enkele workshops die in het voorjaar van 2021 staan ingepland.
- **Voorbereiding bouw sorteerinstallatie**  
Momenteel worden de verschillende kleuren Optimo-zakken van Lommel en Voeren handmatig uitgesorteerd. Bij de invoering van Optimo in 33 gemeenten zal dit uiteraard niet meer mogelijk zijn. **Bionerga** zal daarom een **hoogtechnologische sorteerinstallatie** bouwen in Beringen waar het sorteerwerk automatisch zal gebeuren.

### Optimo gelanceerd in Voeren op 1 januari 2020

Voeren is, na het langdurige proefproject in Lommel, de eerste gemeente waar het **ophaalsysteem officieel werd ingevoerd**. Om dit in goede banen te leiden, zorgde Limburg.net voor communicatie naar alle inwoners. In oktober 2019 werd een **infomoment** georganiseerd, elk gezin kreeg een uitgebreide praktische **folder** en bij de laatste ophaling binnen het oude systeem kregen de inwoners ook een **herinnering**.



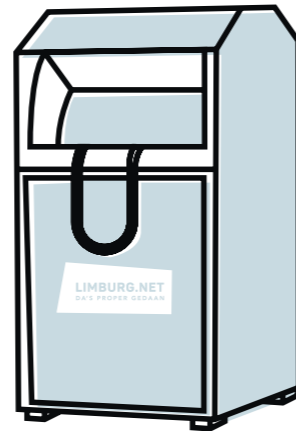
## Boven- en ondergrondse glascontainers beheerd door GRL

Sinds 1 januari 2020 is de nieuwe overeenkomst voor het beheer van de glascontainers in voege. De firma GRL heeft hiervoor opnieuw de opdracht binnengehaald. Tot februari 2026 zijn zij verantwoordelijk voor de lediging, reiniging en het onderhoud van de **glascontainers** (boven- en ondergronds), én de reiniging van de **locaties**. In 2020 zijn ook **alle glasbollen vervangen** door een nieuw exemplaar.

- 626 sites met 1.440 bovengrondse glasbollen
- 54 sites met 72 ondergrondse glascontainers
- 46 recyclageparken met 161 containers voor glas

## Nieuwe contracten voor textielcontainers

Ook voor de textielinzameling was er in 2020 een nieuwe marktbevraging. Sinds 1 januari 2021 zijn de volgende inzamelaars actief: kringwinkel De Biehal, kringwinkel Maasland, de Salvatoriaanse Hulporganisatie en de private firma Eurofripp/Limbotex. Een nieuwigheid is dat alle inzamelaars een **uniforme inzamelcontainer** gebruiken. In de loop van 2021 zullen daarom alle gekleurde containers vervangen worden door witte exemplaren met daarop een overzicht van de sorteerregels en het logo van Limburg.net. Op die manier zorgen we niet alleen voor **herkenbaarheid** bij de burger, maar maken we het ook gemakkelijker om **illegaal geplaatste inzamelcontainers** aan te pakken.



## Aanvragen voor ophalingen aan huis op afroep via orkestratieplatform

In 2019 startte Limburg.net met de ontwikkeling van het orkestratieplatform. Doel hiervan is om het proces van **ophalingen aan huis op afroep** volledig online af te handelen, zowel voor de burger als voor Limburg.net. Dankzij de nieuwe **softwareontwikkeling** worden aanvragen geregistreerd en plannings van inzamelrondes efficiënt opgesteld. Ook kunnen ophalers via dezelfde software incidenten melden en worden die sneller opgevolgd.

In 2020 werd het orkestratieplatform in gebruik genomen. Om het platform op punt te zetten, werd het gefaseerd uitgerold.

### JANUARI: PROEFPROJECT MET ONLINE BETALING VAN GROFVUIL

In 3 gemeenten startte op 1 januari een **proefproject** waarbij de aanvraag en de betaling van een ophaling grofvuil aan huis volledig online gebeuren. De inwoners van **Gingelom, Sint-Truiden en Voeren** vragen hun grofvuilophaling niet alleen online aan, maar betalen deze ook online. Een sticker kopen om op het grofvuil te kleven is voor hen niet meer nodig. Voor deze 3 gemeenten zijn er 122 aanvragen geregistreerd. Vanaf 2021 wordt deze werkwijze naar heel het werkgebied van Limburg.net uitgerold.

### JANUARI: SNOEIHOUD IN VOEREN

Tot en met 2019 haalde de gemeente Voeren in eigen beheer snoeihout aan huis op. Met de invoering van Optimo in Voeren nam Limburg.net ook de ophaling van deze fractie onder haar hoede. In 2020 werd de afvalsoort **4 keer aan huis opgehaald**. Inwoners moeten zo'n ophaling wel op voorhand aanvragen via de website van Limburg.net.

### SEPTEMBER: ASBESTOPHALINGEN

U las het al eerder in dit jaarverslag: sinds september kunnen alle inwoners van Limburg en Diest een asbestophaling **online aanvragen en betalen**. Ook hiervoor wordt het orkestratieplatform ingezet.

## Wat met digibeten?

Dienstverlening online aanvragen en betalen verhoogt het comfort van zo goed als alle Limburgers en Diestenaars. Als inclusieve organisatie houdt Limburg.net uiteraard ook rekening met **inwoners die digitaal niet goed uit de voeten kunnen en geen hulp hebben van familie, vrienden of kennissen**. Deze inwoners kunnen terecht bij de **klantendienst**, die hen **telefonisch begeleidt** bij hun online aanvraag. De inwoners stap voor stap door het online proces praten, helpt al in veel van de gevallen. Desnoods kan er ook telefonisch een datum voor ophaling vastgelegd worden. Het totale proces duurt dan wel een stuk langer omdat er via de post een betalingsuitnodiging uitgestuurd moet worden.



## Nieuwe dienstverlening: asbestophaling aan huis

In september startten we met een nieuwe dienstverlening: asbestophaling aan huis. Via een online platform kunnen inwoners online een ophaling aanvragen en betalen. Asbest kan ofwel in een **container**, een **platenzak** of een **big bag** worden aangeboden. Bij elke bestelling wordt ook een pakket met persoonlijke beschermingsmiddelen aangerekend en ontvangt men een instructiefolder om het asbest veilig af te breken en aan te bieden.

Oorspronkelijk was gepland om in maart 2020 te starten met de ophaling van asbest aan huis, maar door de ffp2-maskers uit de pakketten met de persoonlijke beschermingsmiddelen aan de zorgsector ter beschikking te stellen,

is Limburg.net pas in september gestart met de ophalingen van asbest aan huis. Tussen september en december 2020 zijn er 978 aanvragen geregistreerd.

De Vlaamse regering heeft de doelstelling om asbest zo snel mogelijk uit de wereld te helpen. De OVAM (Openbare Vlaamse Afvalmaatschappij) voorziet daarom een projectsubsidie, waarbij de kosten voor de asbestdienstverlening voor 90% worden terugbetaald, dit gedurende maximaal 3 jaar. Dankzij deze subsidiëring betalen burgers voor een ophaling aan huis volgende bedragen:

- **Container:** 170 euro
- **Big bag:** 30 euro voor eerste bigbag\*, daarna 20 euro per big bag (max. 7 big bags)
- **Platenzak:** 30 euro voor eerste platenzak\*, daarna 20 euro per platenzak (max. 7 platenzakken)

\* Inclusief pakket beschermingsmateriaal.

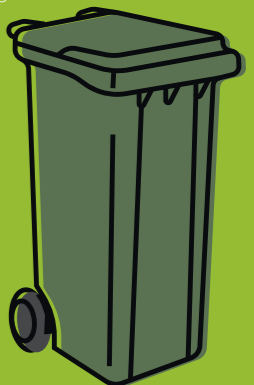


## Nieuwe contracten met ophaalfirma's en uitbreiding eigen ophaaldienst

Limburg.net besteedt het grootste deel van afvalophaling uit aan privéfirma's. In 2020 werden er hiervoor een aantal nieuwe prijsvragen van een aantal afvalsoorten uitgeschreven voor de **ophalingen vanaf 2021 en dit voor langere termijn**. Vanaf 2021 zullen er een aantal nieuwe ophalers aan de slag gaan: Remondis en Gepetrans. Renewi en Suez blijven ook dan actief. Om de vinger op de pols te houden, voorzag Limburg.net tot en met 2020 zelf de afvalophaling in Lommel, Sint-Truiden en Hasselt. Vanaf 2021 breiden we die eigen werking fors uit, met de ophaling van pmd en huisvuil in de regio Zuid. Dit houdt ook een serieuze groei in personeel in.

## Nieuwe containers in Bilzen

Vanaf 2021 worden alle gemeenten met containers gekoppeld aan diftar, door dezelfde firma bediend. Bilzen werkte als enige gemeente met een ander type container. Daarom werd beslist om de containers in Bilzen te vervangen. Alle Bilzenaren kregen in november of december een nieuwe grijze en groene container. Zo kan **één type afvalwagen** de containers in **alle gemeenten** ophalen. **Voor de inwoners veranderde er niets**: de nieuwe containers werken net hetzelfde en hebben hetzelfde volume. Inwoners kregen hiervoor een brief met de datum waarop ze hun oude containers moesten buitenzetten. Deze werden dan vervangen door nieuwe exemplaren.



# 3

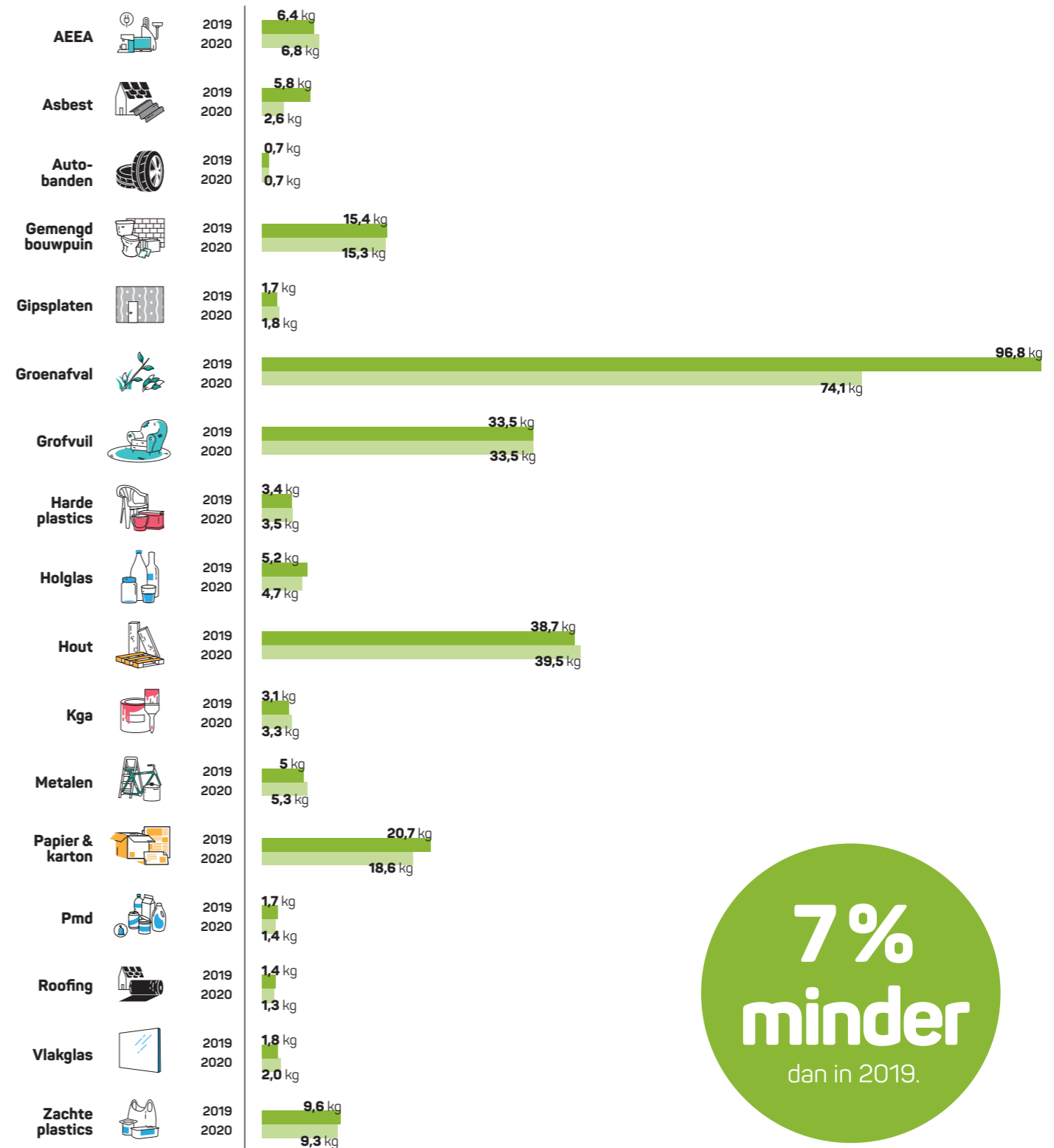
## Recyclagepark



**LIMBURG.NET**  
DA'S PROPER GEDAAN

## Inzamelcijfers recyclageparken

Gemiddeld bracht een inwoner 293,71 kg naar het recyclagepark, dat is zo'n 7% minder dan in 2019. Hiervoor zijn er verschillende redenen. Zo waren er de coronamaatregelen, met de tijdelijke sluiting van de recyclageparken en de beperking van het aantal bezoeken. Zo is er minder asbest binnengebracht (zie verder). Ook de afvalfracties die aan huis worden opgehaald of naar containers gebracht kunnen worden (pmd, papier/karton, glas), werden minder naar de parken gebracht.



Vermelde cijfers: kg/inwoner.

**7%**  
**minder**  
dan in 2019.

## Vernieuwing van onze parken

Limburg.net blijft investeren in goed uitgeruste en moderne recyclageparken.

### JANUARI: OPENING NIEUW RECYCLAGEPARK LOMMEL

Op 21 januari 2020 opende het nieuwe recyclagepark van Lommel. De nieuwe locatie aan de Maatheide is **beter bereikbaar**.

### OKTOBER: OPENING GERENOVEERD PARK PEER

Het recyclagepark in Peer was toe aan een herinrichting in functie van een vlottere doorstroming. Het park sloot dan ook voor meer dan een jaar de deuren. Nadat het park volledig werd afgebroken, werd de oppervlakte van het park uitgebreid en een volledig nieuw park werd aangelegd.



### OKTOBER: START BOUW NIEUW PARK GENK (BOSDEL)

In Genk is op 27 oktober gestart met de afbraak van het recyclagepark gelegen aan Bosdel. Op de locatie komt er een volledig nieuw park. In tussentijd kunnen Genkenaren terecht in de **3 andere afvalinzamelpunten in Genk**: de recyclageparken Genk-Noord, met daarlangs de tijdelijke gemeentelijke inzamelplaats voor tuin- en groenafval, Winterslag en Waterschei. Voor de inwoners van Genk gelden sinds oktober ook de **quota en tarieven van Limburg.net**. Hierdoor kunnen de Genkenaren sinds 27 oktober ook op de andere Limburg.net-parken terecht. Het nieuwe park zal in 2021 de deuren openen.



## Inwoners Kortessesem welkom in Limburg.net-parken

Het was al enige tijd duidelijk dat het gemeentelijke recyclagepark van Kortessesem geen kwaliteitsvolle dienstverlening kon blijven garanderen. De gemeente droeg de exploitatie van het park over aan Limburg.net.

Het gemeentelijke park sloot op 18 maart 2020. Door de tijdelijke verplichte sluiting van de recyclageparken door de coronacrisis, konden de inwoners van Kortessesem vanaf 7 april terecht in de Limburg.net-parken. In Kortessesem zal op de locatie van het oude park het concept van een minirecyclagepark getest worden. Van zodra de omgevingsvergunning in orde was, is eind 2020 gestart met de bouw van het **minirecyclagepark**. De opening van dit minipark waar enkel recycleerbaar afval naar toe gebracht kan worden, is voorzien in februari 2021.



## Asbest voortaan verpakt aanbieden in het recyclagepark

Inwoners kunnen al langer asbest naar het recyclagepark brengen. Voor de veiligheid van de bezoekers, de parkwachters en de omwonenden van het recyclagepark moet asbest sinds augustus 2020 **verplicht verpakt gebracht worden**. Door het asbestafval goed te verpakken, komen er geen asbestvezels meer vrij bij het deponeren van het asbestafval in de container. Het verpakkingsmateriaal hiervoor is te koop op het recyclagepark: zowel voor de minibags als voor de verpakkingsfolie voor 1 golfplaat bedraagt de prijs 1 euro.

In 2020 is er in totaal **2.315 ton asbest** naar de recyclageparken gebracht. Dit is een daling ten opzichte van 2019. Hiervoor zijn er twee redenen: door de coronacrisis was het tijdelijk niet mogelijk om asbest naar de parken te brengen, en de asbestophaling aan huis is opgestart.



## Communicatie en preventie



De klantendienst van Limburg.net behandelde

**59.446**  
telefonische oproepen

**23.872**  
mails

Dit zijn allemaal vragen van inwoners. In 2019 waren dit er respectievelijk 44.168 en 17.504.

We registreerden

**9.941**  
meldingen/klachten via het meldingsplatform MDesk

Dit zijn meldingen en klachten van inwoners die via het meldingsformulier op de website door henzelf of door gemeentelijke ambtenaren worden doorgegeven. Een aantal van deze meldingen komen rechtstreeks bij de ophaalfirma's terecht voor verdere opvolging. In 2019 waren dit er nog 7.057.

## De klantendienst: de cijfers

Veruit de meeste meldingen gingen, net zoals de voorgaande jaren, over een niet-ophaling. Ook het aanvragen en wisselen van de grijze en groene containers, zorgde voor een groot deel van de meldingen. **Nooit eerder kende Limburg.net zo'n grote stijging van het aantal meldingen.** Hiervoor zijn er twee redenen:

- Ook hierbij speelde de coronacrisis een rol. Tijdens de eerste lockdown was er veel meer afval en tegelijk een beperkt capaciteitsprobleem bij enkele ophalers, wat leidde tot meer niet-ophalingen. Ook hadden inwoners simpelweg meer tijd om in hun pen te kruipen.
- We zetten steeds meer in op digitale dienstverlening, met online aanvragen van ophalingen op afroep en via mijn.limburg.net. Burgers vinden daardoor hun weg naar de digitale kanalen van Limburg.net en dus ook naar het kanaal om hun melding door te geven.



## Afvalbelasting voor inwoners van Gingelom, Voeren en Zutendaal

Afval inzamelen en verwerken kost geld. Limburg.net stuurt namens heel wat gemeenten de afvalbelasting al enkele jaren rechtstreeks naar de gezinnen. Zo krijgen de inwoners een beter inzicht in de kosten voor afvalophaling en -verwerking. Sinds 2020 ontvangen ook de inwoners uit Gingelom, Voeren en Zutendaal vanuit Limburg.net het aanslagbiljet in de bus voor de totale inzameling en verwerking van het afval. Een folder bij de afvalbelasting legt het nieuwe systeem uit.

Bij de andere aanslagbiljetten was een folder toegevoegd waarin de werking van een Limburg.net-park beknopt wordt uitgelegd.



## Dankjewel afvalophaler, parkwachter en collega!

De week van de recyclageparkwachter en de afvalophaler, een initiatief van Interafval in samenwerking met OVAM en de afvalintercommunales, raakt stilaan volledig ingeburgerd. Dit jaar waren we toe aan de vijfde editie. Tijdens de laatste week van november riep Limburg.net op om tekeningen te maken en die aan de afvalzak/-container te hangen of aan de parkwachter te geven. De actie kende heel wat bijval, heel wat mensen toonden hun respect voor hun harde werk, in weer en wind.

Omdat alle personeelsleden van Limburg.net extra inspanningen leverden, en om te bedanken voor de dagelijkse inzet van iedereen, kregen alle medewerkers een lekker stukje chocolade met een gepaste boodschap.



## Inwonerscommunicatie blijft lopen

Ook in 2020 konden de inwoners van Limburg en Diest rekenen op duidelijke communicatie. Een greep uit onze communicatiemiddelen:

- De **afvalkalender** blijft een handig instrument dat erg veel gebruikt wordt om ophaaldata op te zoeken en sorteertips te lezen.
- Het **Schoonste Magazine** geeft een aantal keer per jaar achtergrondinformatie over wat er met afval gebeurt, legt uit welke interessante initiatieven er lopen in Limburg en focust vooral op preventie. In 2020 waren er ook enkele online edities met coronacommunicatie.
- Bij belangrijke veranderingscommunicatie, zoals de renovatie van een recyclagepark, sturen we een folder uit. Ook bij de verdeling van het jaarlijkse quotum krijgt iedereen een **folder** in de bus.
- Verder bleven we ook onze **digitale kanalen**, zoals de website en onze Facebookpagina, gebruiken.





## Samenwerking



## Kringlooptuinieren begint online

Afval voorkomen is nog steeds de beste manier om de afvalberg te verkleinen. Om die reden blijft Limburg.net inzetten op preventie. **Samen met Centrum Duurzaam Groen** organiseerden we ook dit jaar 23 workshops rond kringlooptuinieren. Ondanks de pandemie kenden deze workshops een groot succes, hoewel er enkel online workshops mogelijk waren. Maar liefst 399 deelnemers leerden zo tips om hun tuin te onderhouden op een milieuvriendelijke manier of hoe men kippen kan houden en verzorgen. Kippen zijn namelijk uitstekende verwerkers van afval uit de keuken.

## Opnieuw met BOS+ in zee

2400 nieuwe bomen. Zoveel plantten we er op donderdag 20 februari samen met BOS+. 67 kinderen van Vrije Basisschool De Heppening uit Leopoldsburg staken de handen uit de mouwen tijdens een plantactie voor een nieuw CO<sub>2</sub>-bos. Met dit nieuwe bos zorgt Limburg.net voor 15.939m<sup>2</sup> nieuw CO<sub>2</sub>-bos in Limburg. Hiermee staat de teller in Limburg en Diest al op **meer dan 75 ha CO<sub>2</sub>-bossen** en we staan weer een stap dichterbij de ambitie om de werking klimaatneutraal te maken.

En ook de volgende jaren zullen we samen met BOS+ nog CO<sub>2</sub>-bossen planten als compensatie voor de uitstoot van onze werking. Na een marktbevraging is de samenwerking met BOS+ verlengd tot en met 2022.



## Proefproject met s-Lim rond handhaving aan glascontainers

Het is een bekend probleem: **sluikstorten aan glascontainers**. Limburg.net, s-Lim en de gemeente Heers zetten daarom een proefproject op met een **verplaatsbare camera**. Voor Limburg.net en de gemeente Heers is dit een kans om na te gaan of met de beelden makkelijk overtredingen vastgesteld kunnen worden. S-Lim wil langs haar kant de uitwisseling van gegevens testen en het hieraan gekoppelde dataverbruik. Het systeem voldoet aan de GDPR-wetgeving: de camera's zijn gekoppeld aan een centrale meldkamer waar de beelden volgens de geldende privacyregels verwerkt worden.

Ter voorbereiding van dit project hebben twee Limburg.net-medewerkers een **opleiding tot GAS-vaststeller** gevolgd. Zij kunnen de feiten vaststellen, en bezorgen aan de GAS-ambtenaar van de gemeente Heers. Die kan dan overgaan tot de inning van de boete. Alles is in 2020 voorbereid zodat het proefproject in het voorjaar 2021 kan lopen.



## Afvalmonitor

In het voorjaar van 2020 lanceerde Limburg.net de Afvalmonitor. Dit nieuwe digitale systeem helpt gemeenten niet alleen om hun openbare vuilnisbakken beter en eenvoudiger in kaart te brengen, maar het maakt het ook mogelijk om alle ledigingen, problemen en eventuele misbruiken te registreren en op de voet te volgen.

Met de steun van Vlaio werkte Limburg.net een systeem uit waarmee elke stad of gemeente de openbare vuilnisbakken precies in kaart kan brengen en daarna per lediging kan bijhouden wat er in en rond elke vuilnisbak gebeurt. Pelt, Hechtel-Eksel, Hasselt, Bilzen en Lummen draaiden in 2019 proef en leverden zo een essentiële bijdrage

aan de ontwikkeling van de Afvalmonitor. Dankzij de vijf proefgemeenten staan al meer dan 2.500 Limburgse afvalbakjes in het systeem.

Na de 5 pilotgemeenten kunnen sinds 2020 ook de andere gemeenten uit het werkingsgebied van Limburg.net de Afvalmonitor gebruiken. Daardoor kan de informatie van alle gemeenten worden gebundeld. Uit die verzamelde data kunnen dan weer patronen herkend worden en kennis opgedaan worden die op schaal van één gemeente nooit kan worden opgedaan.



Over Limburg.net

## De recyclageparken heringedeeld

Vanaf 2021 zullen de parkwachters op een andere manier (samen)werken. Deze nieuwe structuur is in 2020 in overleg met hen opgesteld. De nieuwe structuur laat toe om beter te plannen, verlof te garanderen voor de parkwachters, meer te overleggen en zo uiteindelijk een betere dienstverlening te organiseren.

In het nieuwe organisatiemodel worden de recyclageparken ondergebracht in **4 teams**, bestaande uit 10 of 12 parken. Daarbij is elk team nog eens onderverdeeld in **groepen** bestaande uit 3 of 4 parken. In de toekomst zullen er zo 12 groepen zijn, als elk recyclagepark door Limburg.net wordt uitgebaat. Voorlopig (vanaf 1 januari 2021) zijn er 10 groepen. Daarbij worden ook enkele (nieuwe) teamrollen (anders) ingevuld:

- Elk team heeft een **teamcoördinator** (nieuwe functie) die toezicht houdt op de parken zowel naar teamwerking en leidinggeven, planning en organisatie, dienstverlening, communicatie en overleg en beheer van het materiaal. Hij/zij werkt niet mee op het park.
- Elke groep heeft een **parkverantwoordelijke** (nieuwe functie) die 100% meewerkt in de groep. Hij/zij heeft een ondersteunende rol naar de teamcoördinator over operationele taken binnen een groep.
- De **parkwachter-vlinders** werken binnen de teams, in alle groepen. Zij roteren ook naar andere teams. Zo behouden zij de kennis om ieder park te kunnen openen. Daarnaast hebben zij met hun bedrijfswagen ook een logistieke rol.

## Hallo nieuwe collega's!

71  
nieuwe  
collega's

Zoals elke groeiende organisatie moet Limburg.net haar manier van werken aanpassen om zich voor te bereiden op nieuwe uitdagingen en noden. Doordat wij in 2021 veel meer ophalingen aan huis voor onze rekening nemen en een nieuwe organisatiestructuur hebben voor de recyclageparken, is eind 2020 het aantal medewerkers fors gegroeid. We verwelkomen begin 2021 71 nieuwe collega's, voornamelijk parkwachters en beladers/chauffeurs. Deze laatste kregen in december 2020 al een opleiding over veiligheid. Hiervoor werden nieuwe instructie-illustraties gemaakt, zodat iedereen de richtlijnen goed begrijpt en deze kan volgen.



## Eerste keer hittegolfplan in werking gesteld

Nieuw van dit jaar is het hittegolfplan. Indien er door het KMI en de regering **code rood** wordt afgekondigd omwille van **weersomstandigheden**, nemen we maatregelen om het buitenpersoneel te beschermen. Dit niet alleen bij extreme hitte, maar ook extreme koude. Bij extreme hitte zijn de recyclageparken open van 8 tot 13 uur en gesloten in de namiddag. De ophalers starten vervroegd hun ronde en er wordt een extra ophaalwagen ingezet zodat de rondes sneller afgewerkt zijn. Code rood is in 2020 3 keer afgekondigd: op **8, 11 en 12 augustus**. Bij extreme koude openen de parken enkel in de namiddag de deuren. Bij de ophaling wordt een extra vrachtwagen ingezet om de rondes sneller af te werken.

## Onze medewerkers in cijfers

130

medewerkers in totaal houden Limburg en Diest proper



73

medewerkers in de parken



39

medewerkers op kantoor in Hasselt

18

ophalers





Financieel

## INKOMSTEN



### Inkomsten uit werkingsbijdragen en afvalbelasting

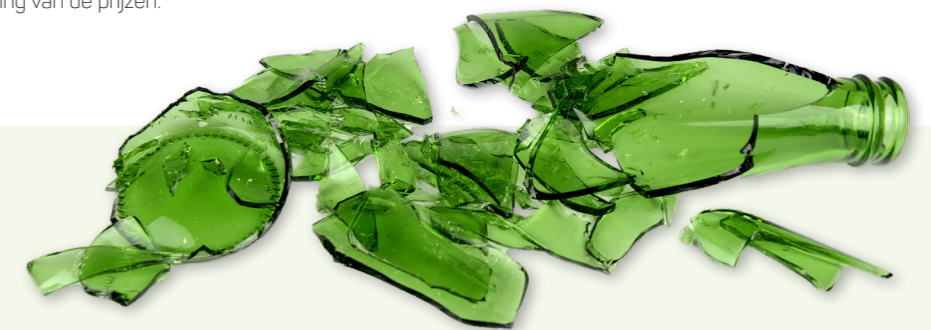
De **werkingsbijdragen** die gemeenten betalen aan Limburg.net blijven **vrij stabiel**. De enige schommeling hierin zit in het gewijzigde aantal gezinnen, in de vaste werkingsbedragen en in het aantal tonnen afval in de variabele afrekeningen.

In Limburg en Diest zien we een **demografische stijging** zowel in aantal inwoners als in aantal gezinnen. In 2020 overschreed het aantal inwoners net niet de kaap van 900.000 inwoners. Het aantal gezinnen kende een stijgingspercentage van 1,1% in 2020 t.o.v. 2019. Ook het aandeel éénpersoonsgezinnen nam toe.

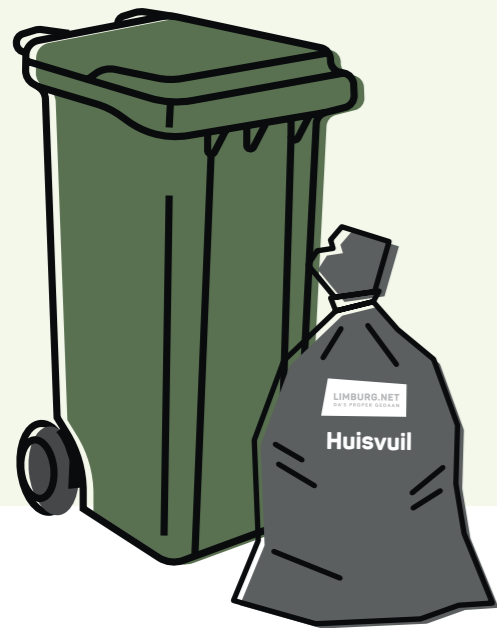
De **inkomsten uit belastingen aan gezinnen stijgen**. Enerzijds stijgt de rechtstreekse inning van de afvalbelasting doordat gemeente Meeuwen, na de fusie met de gemeente Oudsbergen samen met Gingelom, Zutendaal en Voeren ook instapte in de directe inning van de afvalbelasting. Anderzijds verminderden verschillende gemeenten het bedrag van hun tussenkomst in de afvalbelasting. In 2020 in de Limburg.net de afvalbelasting voor 91% van de gezinnen in Limburg en Diest.

### Inkomsten uit verkoop van grondstoffen

Tijdens voorgaande jaren konden de uitgaven voor afvoer en recyclage van recycleerbare afvalsoorten op de recyclageparken gecompenseerd worden door een goede verkoopprijs van de grondstoffen. Deze **prijzen zijn de afgelopen jaren sterk gedaald**. In vergelijking met 2017 zijn deze opbrengsten in 2020 zelfs gehalveerd. Voor 2021 verwachten we een lichte verbetering van de prijzen.



## Inkomsten uit de verkoop via dienstverlening



De algemene stijging in het aantal tonnen huisvuil dat werd ingezameld in 2020 zorgde ook voor een sterke **stijging van de verkoop van huisvuilzakken**. Ook de verkoop van gft-stickers kende dezelfde evolutie maar minder uitgesproken. De ledingen diftar huisvuil en diftar gft kenden een stijging die zelfs nog meer uitgesproken was dan bij de huisvuilzakken en bij de verkoop van **gft-stickers**.

**Ook de inkomsten uit recyclageparken zijn toegenomen.** De belangrijkste reden hiervoor is dat nu ook de inwoners van Genk en Kortesseem met hun afval terecht kunnen op de recyclageparken van Limburg.net.

## UITGAVEN

### Stijgende kosten per afvalsoort

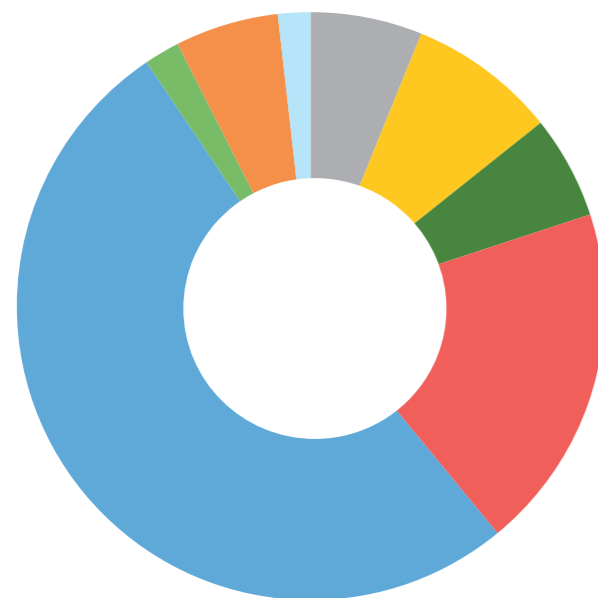
De operationele kosten van Limburg.net zijn in 2020 gestegen, vooral door een stijging van de kosten voor het inzamelen en verwerken van verschillende afvalsoorten.

Door een stijging in de hoeveelheid afval die werd ingezameld (zowel huis-aan-huis als via de recyclageparken) stijgen ook de inzamel- en verwerkingskosten.

Daarnaast waren de verkoopopbrengsten van papier en karton onvoldoende om de kosten voor het inzamelen en verwerken van deze afvalsoort te dragen en stegen ook de verwerkingskosten voor onder andere bouwpuin, hout en roofing.

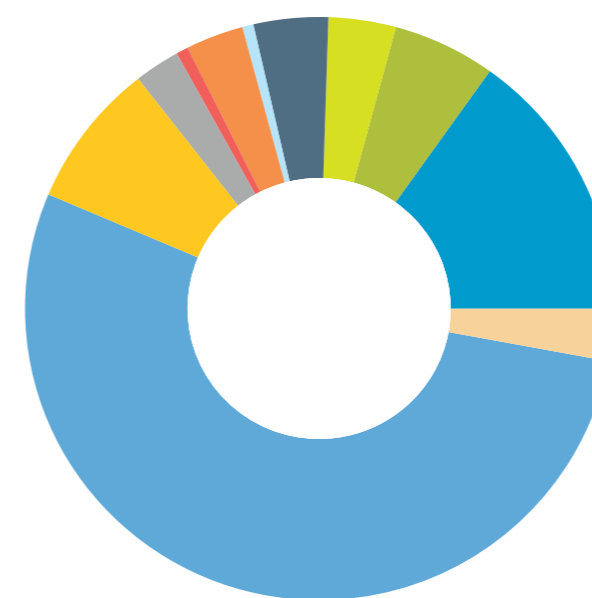
### Algemene kosten

De algemene kosten blijven in 2020 vrij stabiel. De personeelskosten bleven onder de voorziene raming.



#### Inkomsten

- **51,61%** gezinnen - kohier en contantbelasting
- **1,74%** andere
- **1,82%** financiële opbrengsten
- **5,78%** niet recurrente bedrijfsopbrengsten
- **5,97%** opbrengsten sector
- **8,29%** opbrengsten klanten dienstverlening
- **5,79%** verkopen grondstoffen
- **19%** gemeenten werkingsbijdrage




#### Uitgaven

- **54,25%** inzameling en verwerking organisch afval
- **9,47%** andere bedrijfskosten inc niet recurrente kosten
- **2,72%** afschrijvingen en waardeverminderingen
- **0,65%** algemeen
- **1,95%** IT
- **0,40%** financiële kosten
- **3,17%** handelsgoederen, grond en hulpstoffen
- **2,69%** bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen
- **4,98%** preventie
- **6,43%** recyclage
- **3,28%** recyclageparken

 [www.facebook.com/limburg.net](https://www.facebook.com/limburg.net)

 [www.limburg.net](http://www.limburg.net)

 0800 90 720

Realisatie: Bridgeneers en Connect

VU: Limburg.net, Gouverneur Verwilghensingel 32, 3500 Hasselt

**LIMBURG.NET**  
DA'S PROPER GEDAAN