

# 1. Wie is Limburg.net?

## 1.1. Deelnemers

De volgende gemeenten nemen deel:

AANDEELHOUDER	AANDELEN	GEPLAATST KAPITAAL
Alken	11.034	99.306
As	7.447	67.023
Beringen	40.849	367.641
Bilzen	29.858	268.722
Bocholt	12.232	110.088
Borgloon	10.045	90.405
Bree	14.421	129.789
Diepenbeek	17.673	159.057
Diest	22.551	202.959
Dilsen-Stokkem	18.921	170.289
Genk	63.607	572.463
Gingelom	7.776	69.984
Halen	8.513	76.617
Ham	9.627	86.643
Hamont-Achel	13.779	124.011
Hasselt	69.538	625.842
Hechtel-Eksel	11.455	103.095
Heers	6.683	60.147
Herk-de-Stad	11.663	104.967
Heusden-Zolder	30.648	275.832
Hoeselt	9.229	83.061
Houthalen-Helchteren	29.802	268.218
Kinrooi	11.997	107.973
Kortesseem	8.083	72.747
Lanaken	24.451	220.059
Leopoldsburg	14.247	128.223
Lommel	31.616	284.544
Lummen	13.667	123.003
Maaseik	23.564	212.076

Maasmechelen	36.175	325.575
Meeuwen-Gruitrode	12.505	112.545
Neerpelt	16.063	144.567
Nieuwerkerken	6.585	59.265
Opglabbeek	9.416	84.744
Overpelt	13.245	119.205
Peer	15.723	141.507
Riemst	15.816	142.344
Sint-Truiden	37.989	341.901
Tessenderlo	16.648	149.832
Tongeren	29.635	266.715
Voeren	4.238	38.142
Wellen	6.835	61.515
Zonhoven	19.693	177.237
Zutendaal	6.865	61.785
<b>Subtotaal</b>	<b>832.407</b>	<b>7.491.663</b>
Provincie Limburg	208.166	1.873.494
EcoWerf	310	2.790
<b>Subtotaal</b>	<b>208.476</b>	<b>1.876.284</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>1.040.883</b>	<b>9.367.947</b>

## 1.2. Algemene vergadering

De algemene vergadering kwam in 2011 twee keer samen: op 22 juni 2011 en op 14 december 2011.

### 1.2.1. Algemene vergadering van 22 juni 2011

Op de agenda werden de gebruikelijke punten besproken, zoals de jaarrekening van 2010, het jaarverslag, het verslag van de commissaris en de kwijting aan de bestuurders en de commissaris. Daarnaast zijn vooral de volgende punten belangrijk:

- ontslag van Jan Braun (afgevaardigd bestuurder Dilsen-Stokkem)
- benoeming van Ludo Curvers (afgevaardigd bestuurder Dilsen-Stokkem)
- benoeming van Ernst & Young bedrijfsrevisoren tot commissaris van Limburg.net voor de boekjaren 2011, 2012 en 2013
- rechtstreekse facturatie – pilootproject Herk-de-Stad

## 1.2.2. Algemene vergadering van 14 december 2011

Zoals gebruikelijk op de algemene vergadering van het najaar werden de begroting en de te ontwikkelen activiteiten en strategie toegelicht. De vergadering nam kennis van de prioritaire activiteiten voor 2012:

- overname van alle transporten van en naar alle recyclageparken van Limburg.net vanaf 1 januari 2012
- exploitatie van recyclageparken in Diest, Maaseik en Maasmechelen en voorbereiding van de overname van parken in Beringen, Borgloon, Kinrooi en Opglabbeek
- onderzoek naar haalbaarheid en mogelijkheden van het invoeren van ondergrondse inzamelsystemen
- pilootproject te Maaseik, waarbij het softwarepakket Cards vanaf de opening van het recyclagepark wordt gebruikt voor de administratieve aanrekening van gft met een diftarbak (met nadien mogelijk een systematische omschakeling van andere gemeenten)
- verdere analyse en invoering ERP-systeem (enterprise resource planning; met ERP-software worden alle bedrijfsprocessen, waaronder voorraadsystemen, bedrijfsadministratie en logistiek zodanig met elkaar verbonden, dat vergaarde informatie door het hele bedrijf, door iedereen, bruikbaar is)
- ontwikkeling en voorbereiding van de rechtstreekse facturatie 2013 (o.a. koppeling boekhouding, debiteurenbeheer, uitprinten en versturen van facturen)
- uitwerken communicatiecampagne anderstaligen via pictogrammen en / of vereenvoudigd Nederlands
- project rond blijvende betrokkenheid decentrale medewerkers (parkwachters- en hoofdparkwachters)
- studie rond de optimale indeling van inzamelgebieden, beperking van de mobiliteit,...
- versterken van de klachtenopvolging: structureel overleg inzamelaars, rapportering, verfijning interne procedures,....
- aanstellen van een architect, studiebureau,... voor de bouw van een nieuw kantoor
- opstellen van een meerjarenplan 2013-2018

## 1.3. Raad van bestuur

In de raad van bestuur van Limburg.net zijn de 43 Limburgse gemeenten, de stad Diest en de provincie Limburg vertegenwoordigd. De raad van bestuur zet de algemene strategische lijnen van Limburg.net uit. Hubert Brouns zit de vergadering voor.

DEELNEMER	VOORNAAM	NAAM
Alken	Paul	Dirickx
As	Jan	Martens
Beringen	Freddy	Pirens

Bilzen	Katrien	Timmers
Bocholt	Jos	Claessens
Borgloon	Ludo	Dedrij
Bree	Maarten	De Ceulaer
Diepenbeek	Linda	Heleven
Diest	Geert	Cluckers
Dilsen-Stokkem (tot 22/06)	Jan	Braun
Dilsen-Stokkem (vanaf 22/06)	Ludo	Curvers
Genk	Michaël	Joosten
Gingelom	Rita	Thierie
Halen	Paul	Hoebrex
Ham	Dirk	De Vis
Hamont-Achel	Guy	Joosten
Hasselt	Dirk	Stockmans
Hechtel-Eksel	Marc	De Pachter
Heers	Marc	Neven
Herk-de-Stad	Pauly	Danny
Heusden-Zolder	Freddy	Maris
Hoeselt	Bert	Vertessen
Houthalen-Helchteren	Peter	Timmermans
Kinrooi	Hubert	Brouns
Kortesseem	Philip	Knapen
Lanaken	Roland	Baldewijns
Leopoldsburg	Myriame	Verschraegen
Lommel	Eefje	Beckers
Lummen	Mario	Vrancken
Maaseik	Marcel	Raets
Maasmechelen	Rik	Aussems
Meeuwen-Gruitrode	Wim	Bomans
Neerpelt	Jan	Maas
Nieuwerkerken	Rohnny	Schreurs
Opglabbeek	Christ	Baeten
Overpelt	Jaak	Fransen
Peer	Raf	Vanbuel
Riemst	Anita	Beusen
Sint-Truiden	Gustaaf	Mas
Tessenderlo	Liliane	Moonen
Tongeren	Francis	Bellefontaine
Voeren	Jean	Duijssens

Wellen	Lydia	Mellen
Zonhoven	Paul	Maris
Zutendaal	Elke	Heinze
Provincie Limburg	Marc	Reynders
Provincie Limburg	Sven	Lieten
Provincie Limburg	Christel	Willems

De leden met een raadgevende stem zijn:

DEELNEMER	VOORNAAM	NAAM
Hamont-Achel	Jean	Pellens
Leopoldsburg (vanaf 26/01)	Danny	Bloemen
Kortesseem	Eugeen	Gielen

Danny Bloemen werd tijdens de raad van bestuur van 26 januari benoemd als bestuurder met raadgevende stem ter vervanging van Jos Quintens, ook uit Leopoldsburg.

De raad van bestuur vergaderde elf keer: op 26 januari, 23 februari, 23 maart, 27 april, 25 mei, 22 juni, 24 augustus, 28 september, 26 oktober, 23 november en 14 december.

## 1.4. Directiecomité

De voorzitter van Limburg.net vormt samen met de ondervoorzitters en vijf andere leden van de raad van bestuur het directiecomité. Zij worden bijgestaan door de algemeen coördinator en twee directeurs van Limburg.net. Het directiecomité is verantwoordelijk voor de dagelijkse opvolging en aansturing van Limburg.net en bestaat uit deze leden:

- Hubert Brouns, voorzitter
- Rik Aussems, ondervoorzitter
- Maarten De Ceulaer, ondervoorzitter
- Marc De Pachter, lid
- Dirk De Vis, lid
- Michaël Joosten, lid
- Paul Maris, lid
- Dirk Stockmans, lid

## 1.5. Adviescomités

Naast het directiecomité zijn er vier adviescomités actief. Zij buigen zich over specifieke onderwerpen van Limburg.net. Het gaat meer bepaald om de adviescomités administratie en boekhouding, preventie, sensibilisering en communicatie, inzameling en recyclageparken.

### **1.5.1. Adviescomité administratie en boekhouding**

Leden: Christ Baeten, Francis Bellefontaine, Danny Bloemen, Wim Bomans, Dirk De Vis, Jean Duijssens, Linda Heleven, Michaël Joosten, Gustaaf Mas, Jean Pellens, Raf Vanbuel en Myriame Verschraegen.

Het adviescomité administratie en boekhouding kwam onder leiding van voorzitter Dirk De Vis twee keer samen: op 26 april en op 27 september.

### **1.5.2. Adviescomité preventie, sensibilisering en communicatie**

Leden: Geert Cluckers, Ludo Curvers, Maarten De Ceulaer, Guy Joosten, Philip Knapen, Sven Lieten, Jean Martens, Lydia Mellen, Marc Neven, Marc Reynders, Dirk Stockmans, Jaak Franssen en Christel Willems.

Het adviescomité preventie, sensibilisering en communicatie kwam onder leiding van Maarten De Ceulaer drie keer samen: op 9 mei, 26 september en 12 december.

### **1.5.3. Adviescomité inzameling**

Leden: Rik Aussems (voorzitter), Anita Beusen, Marc De Pachter, Ludo Dedrij, Paul Dirickx, Paul Hoebreckx, Paul Maris, Mario Vrancken, Freddy Pirens, Marcel Raets, Peter Timmermans en Katrien Timmers.

Het adviescomité inzameling kwam in 2011 niet samen.

### **1.5.4. Adviescomité recyclageparken**

Leden: Roland Baldewijns, Eefje Beckers, Hubert Brouns, Jos Claessens, Eugeen Gielen, Wim Lenaers, Jan Maas, Freddy Maris, Danny Pauly, Rohnny Schreurs, Rita Thierie, Bert Vertessen en Fons Verwimp.

Het adviescomité recyclageparken kwam onder leiding van voorzitter Hubert Brouns één keer samen op 22 september.

## **1.6. Overleggroep**

De overleggroep van Limburg.net bestaat uit drie personen: de directeur financiën & communicatie, de directeur recyclageparken & inzameling en de algemeen coördinator. De overleggroep vergadert wekelijks. De coördinatie berust bij de algemeen coördinator.

## **1.7. Personeel**

### **1.7.1. Medewerkers**

Op 31 december 2011 beschikte Limburg.net over 49 medewerkers. Zij werken in de centrale administratie of op één van de negen recyclageparken.

Aerts	Nicole	schoonmaakster
Bangels	Hilde	administratief bediende financiën
Bemelmans	René	beheerder recyclageparken & inzameling
Bervoets	Wim	parkwachter
Boes	Kris	beheerder recyclageparken & inzameling
Bruckner	Bart	hoofdparkwachter (wnd)
Caelen	Erwin	parkwachter
Carmans	Lien	coördinator recyclageparken & inzameling
Claes	Marc	parkwachter
Colson	Regine	administratief bediende recyclageparken & inzameling
Colson	Stéphanie	administratief bediende ombudsdienst & kwaliteit
Coolen	Franky	parkwachter
Cornelis	Wendy	parkwachter
Cox	Ludwig	parkwachter
Crommen	Luc	algemene leiding en management vzw Centrum voor Natuur- en Landschapsbeheer
Dauids	Danny	parkwachter
De Paepe	Annick	coördinator preventie, sensibilisering & communicatie
De Volder	Katrien	beheerder preventie, sensibilisering & communicatie
Dewaleffe	Davina	coördinator recyclageparken & inzameling
Duijsters	Michel	manager personeel, verantwoordelijke aankoop & logistiek
Geerits	Bart	parkwachter
Geris	Wies	parkwachter
Habraken	Jean	beheerder recyclageparken & inzameling, preventie-adviseur, milieucoördinator
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
Mandiau	Kim	administratief bediende ombudsdienst & kwaliteit
Martens	Ann	directiesecretaresse
Menten	Carine	administratief bediende financiën
Moonen	Kim	hoofdparkwachter
Muyters	Erik	beheerder ICT
Pellens	Carla	parkwachter
Penders	Ronny	parkwachter
Poelmans	Erik	parkwachter
Schepmans	Johny	parkwachter
Schevers	Danny	hoofdparkwachter
Schuurmans	Daniël	hoofdparkwachter
Soeffers	Gerard	hoofdparkwachter
Somers	Kris	directeur financiën & communicatie
Van de Weyer	Hilde	controller
Van Gerven	Danny	hoofdparkwachter
Vandooren	Freddy	administratief bediende preventie, sensibilisering & communicatie

Vanesch	Joeri	parkwachter
Vanhamel	Marc	hoofdparkwachter
Verschuieren	Dominique	hoofdboekhoudster
Vranken	Josiane	directiesecretaresse

De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is 43,5 jaar. Er werken 19 vrouwen (3 op de recyclageparken en 16 in de administratie) en 30 mannen (19 op de recyclageparken en 11 in de administratie). Het personeelsbestand is de laatste 6 jaren gestegen met 19 medewerkers. De stijging situeert zich vooral op de recyclageparken (14) en loopt parallel met de stijging van het aantal parken dat door Limburg.net werd overgenomen. De aanwerving van personeel verloopt via een interne en een externe selectieprocedure. De interne procedure is toegankelijk voor eigen medewerkers, voor personeel van gemeenten waar een recyclagepark wordt geopend en voor kandidaten uit de werfreserve. Vacatures die nog overblijven, worden daarna opengesteld via een externe procedure met publicaties in de krant en op websites. De raad van bestuur beslist bij elke vacature of de procedures na elkaar of samen worden gevoerd.

In 2011 werden 3 interne en 1 externe sollicitatieprocedure gevoerd voor medewerkers van recyclageparken. De nieuwkomers zijn 2 hoofdparkwachters (Moonen Kim, Schevers Danny) en 1 parkwachter (Claes Marc). Voor de parken die in 2012 zullen geopend worden, zijn er al 7 nieuwe aanwervingen voorzien. Er werd in 2011 een parkwachter ontslagen.

2 selectieprocedures werden opgestart voor administratieve medewerkers. In de eerste procedure werd een coördinator recyclageparken en inzameling aangeworven (Carmans Lien) en werd een werfreserve aangelegd voor een coördinator ondergrondse inzamelsystemen. De tweede procedure werd enkel intern gevoerd waarbij Katrien Haumont (verantwoordelijke ombudsdienst en kwaliteit) en de Stéphanie Colson (administratief bediende ombudsdienst en kwaliteit) werden aangesteld. Tenslotte kwam in 2011 een administratief bediende preventie, sensibilisering en communicatie in dienst (Freddy Vandooren) op basis van een selectieprocedure in 2010. De aanwervingen in de administratie zijn toe te schrijven aan bijkomende activiteiten bij hun respectievelijke afdelingen.

In 2011 deed Limburg.net ook een beroep op tijdelijke medewerkers: 3.056,7 uur op de recyclageparken en 796 uur in de administratie. Dit komt neer op 1,6 VTE (voltijds equivalent) op de recyclageparken en 0,4 VTE in de administratie. Het aandeel van tijdelijke medewerkers in de totale werkbezetting is dan ook laag. Ze worden op de recyclageparken voornamelijk ingezet op zaterdagen of tijdens vakanties. In de administratie is een tijdelijke kracht voorzien voor de opvang van een langere afwezigheidsperiode van een vaste medewerker.

## 1.7.2. Selectie van medewerkers

De selectieprocedures werden verbeterd.

Er waren een aantal drempels waardoor bepaalde doelgroepen misschien minder kansen kregen om aangeworven te worden. Tot die conclusie kwam het personeelsadviesbureau Hura dat in opdracht van Limburg.net een diversiteitsanalyse uitvoerde. De doorlichting werd uitgevoerd met steun van het ERSV, het Erkend Regionaal Samenwerkingsverband.



De selectieprocedures werden op basis van deze bevindingen aangepast, waardoor de kans kleiner wordt dat competente kandidaten onterecht afvallen.

In 2011 zijn op basis van marktverkenningen Ascento aangeduid als vaste partner voor het begeleiden van de sollicitatieprocedures en ASAP als interimkantoor voor de recyclageparken.

### **1.7.3. Aanpassing uurroosters (hoofd)parkwachters**

Samen met de dienst recyclageparken en inzameling onderzocht de personeelsdienst hoe de arbeidstijd, de uurroosters, de openingsuren en de bezoekersstroom op de recyclageparken beter op elkaar konden worden afgestemd. Op basis van dit onderzoek is een nieuwe zomer- en winterregeling ingevoerd waarin zowel de openingsuren als de arbeidstijd variëren per seizoen. De zomerregeling, traditioneel de drukste periode, kent een verlenging van de openingstijd en van de arbeidsduur. Tijdens de kalme winterperiode zijn de openingstijd en de arbeidsduur korter. Op jaarbasis zijn er echter geen significante wijzigingen. De nieuwe regeling start op 1 januari 2012 en wordt na 1 jaar geëvalueerd.

### **1.7.4. Opleidingen**

Limburg.net schreef in het verleden een uitgebreide basisvorming voor zijn parkwachters. Alle nieuwe parkwachters moeten de opleiding tijdens hun eerste werkjaar doorlopen. In 2011 werd die basisvorming ook opengesteld voor gemeentelijke parkwachters. Er werden twee sessies georganiseerd.

Ook de personeelsleden van de administratie konden deelnemen aan verschillende opleidingen of seminaries.

### **1.7.5. Vakbondsoverleg**

In 2011 werd tweemaal onderhandeld met de representatieve vakorganisaties. De nieuwe uurregeling van de parkwachters werd besproken. Er zijn ook enkele kleine wijzigingen aan het arbeidsreglement en het geldelijk en administratief statuut doorgevoerd.

## **2. Wat doet Limburg.net?**

### **2.1. Communicatie**

#### **2.1.1. Afvalkalender**

De afvalkalender valt jaarlijks in de brievenbus en is uitgegroeid tot een onmisbaar gebruiksinstrument voor de inwoners. Sinds eind 2010 (introductie van de nieuwe

website) biedt Limburg.net ook de ophaaldata digitaal aan. Op de achterflap van de afvalkalender 2011 heeft Limburg.net hier de nodige aandacht aan besteed.

Op de website kan een bezoeker een geïndividualiseerde afvalkalender opvragen. Daarop verschijnen enkel de ophaaldata die van toepassing zijn op zijn of haar adres. Dit heeft als voordeel dat inwoners van gemeenten met meerdere ophaalzones niet langer zelf moeten uitzoeken tot welke ophaalzone hun adres behoort. De opgevraagde kalender kan ook geïmporteerd worden naar een pc of een mobiel toestel.

## **2.1.2. Website**

Vanaf eind 2010 heeft Limburg.net een nieuwe website. Deze website is ontwikkeld door het bedrijf Xio. In de loop van 2011 zijn een aantal nieuwe onderdelen toegevoegd.

### **2.1.2.1. Helpdesk**

De helpdesk is toegankelijk via een button in de rechterkolom op de homepage.

Inwoners kunnen er een klacht of melding formuleren over verschillende onderwerpen:

- inzameling van de verschillende fracties
- kalender
- andere

De opvolging verloopt geautomatiseerd en gebeurt in samenwerking met de ophalers.

### **2.1.2.2. Afval-ABC**

De bestaande sorteergids is uitgebreid met een afval-ABC. Inwoners die niet weten bij welke fractie een bepaald afvalproduct hoort, kunnen dit via het afval-ABC opzoeken. In de zoekmachine zijn zo een 4.000 trefwoorden opgenomen. Gezien sommige fracties specifiek zijn per gemeente, is hiervoor een automatisch systeem uitgewerkt.

Voor producten die niet in de lijst voorkomen, kan de inwoner automatisch een vraag sturen naar de administratie. Limburg.net bezorgt de betrokkene dan een antwoord via email. Het ontbrekende item wordt toegevoegd aan de lijst.

### **2.1.2.3. Scholenaanbod**

Het scholenaanbod is toegankelijk via een button in de linkerkolom op de homepage. Het huidige aanbod van Limburg.net voor basis-, secundair- en hoger onderwijs wordt hierin gestroomlijnd.

## **2.1.3. Mediacampagnes**

Net zoals de voorgaande jaren informeerde en sensibiliseerde Limburg.net de inwoners regelmatig via gerichte campagnes in diverse media. Ook dit jaar werd er gewerkt met drie campagnegolven: in maart, juni en november.

Volgende mediakanalen werden ingezet:

- Nette Kranten  
Thema's per editie:
  - o lente: besparing papier, elektrische en elektronische apparaten

- zomer: afvalarm de zomer door, volkstuintjes, jaarverslag
- winter: website Limburg.net, 10 meest gemaakte sorteerrfouten, frituurolie en -vet
- advertenties in *Het Belang van Limburg* en *De Zondag*  
De advertenties hadden als thema's:
  - sorteeractie (zie 2.1.3.1)
  - promotie kippenactie
  - actie taxusinzameling
  - actie juni compostmaand
  - preventie van papier
- tv-uitzendingen op *TV Limburg*  
De uitzendingen zijn te bekijken via de website van Limburg.net en hebben als thema's:
  - frituurolie
  - kippenactie
  - juni compostmaand
  - toontuin Kiewit
  - drinkraantjeswater
  - volkstuin Sint-Truiden
  - jaarverslag 2010
- stickers op autobussen van *De Lijn*  
Op deze wijze sensibiliseerde Limburg.net in december haar inwoners over de fractie frituurolie en -vet.

### **2.1.3.1. Sorteeractie**

In november werd een campagne gelanceerd met als doel de inwoners correct te laten sorteren. Als campagnebeeld werd gewerkt met lokale sportkampioenen: zij blinken niet alleen uit in hun sport, maar ook in het sorteren.

Deze fracties kwamen aan bod:

- pmd
- frituurolie en -vet
- afgedankte elektrische en elektronische apparaten
- glas
- papier en karton
- kga

Deze mediakanalen werden gebruikt:

- stickers op de achterzijde van 280 bussen van *De Lijn*
- advertenties in *De Zondag* en *Het Belang van Limburg*
- de *Nette Krant*
- website
- gemeentelijke infobladen

### **2.1.3.2. Maand van de Batterij**

Bebat financierde en organiseerde tussen 12 november en 15 december een grote campagne in het werkingsgebied van Limburg.net. Doel was de inwoners te sensibiliseren om hun lege batterijen in te leveren in één van de inzamelpunten. Tijdens de *Maand van*

de *Batterij* werden Limburg en Diest uitgedaagd om minstens 20.000 kg gebruikte batterijen en zaklampen in te zamelen. Limburg en Diest lieten deze kans op een record niet onbenut en zamelden tijdens de *Maand van de Batterij* maar liefst 44.918 kg gebruikte batterijen en zaklampen in. Dit komt overeen met bijna 1.800.000 batterijen en zaklampen of 2,25 stuks per inwoner.

De gebruikte middelen:

- advertenties in *Het Belang van Limburg* en *De Zondag*
- spotjes op *Radio 2*
- uitzendingen op *TV Limburg*
- encartage in *Het Belang van Limburg* (een encartage is een brochure of een folder die als invoegsel in de krant wordt gedistribueerd op de volledige oplage)
- bannering op [www.hbvl.be](http://www.hbvl.be)

### **2.1.3.3. Grote Inzamelmaand**

In oktober liep de jaarlijkse nationale actie van Valorfrit rond frituurolie en –vet: de *Grote Inzamelmaand*. Limburg.net leverde voor de gemeentelijke infobladen een artikel af met het oog op bekendmaking.

De overeenkomst met Valorfrit verplicht Limburg.net om communicatieacties te voeren rond frituurolie en –vet. De gecumuleerde opbrengsten die Limburg.net voor deze actie verwierf, bedroegen in 2011 664.000 euro.

Conform de bepalingen van de overeenkomst moet Limburg.net voor dat bedrag branchegebonden communiceren. Als Limburg.net zelf geen acties opzet, moet 70% (465.000 euro) worden uitbetaald aan Valorfrit die daarmee dan een nationale campagne voert.

Limburg.net koos ervoor om de beschikbare middelen in te zetten voor een regionale campagne, gericht op het eigen verzorgingsgebied, en gelastte haar communicatiebureau een voorstel op te maken. Over de invulling is lang met Valorfrit onderhandeld, zodat de campagne over de selectieve inzameling van frituurolie en –vet pas in 2012 kan worden uitgevoerd.

### **2.1.4. Gemeentelijke infobladen**

Limburg.net levert teksten en beeldmateriaal voor gebruik in gemeentelijke infobladen en websites.

Zo riepen vele gemeenten de inwoners op tot het verzamelen van taxus in de strijd tegen kanker, konden vele gezinnen een reductiebon voor drie afvalkippen uitknippen en maakte Limburg.net haar nieuwe 0800 hulp- en klachtenlijn ruimer bekend.

### **2.1.5. Drukwerken bij specifieke campagnes, gebeurtenissen of wijzigingen**

Limburg.net informeert de bevolking in gemeenten waar een specifieke wijziging van de inzamelingen aan huis of op het recyclagepark wordt doorgevoerd:

- affiches, verspreid via de gemeenten, voor het aankondigen van de bedelingsdagen van tegoedzakken in regio West
- folders over de werking van nieuwe recyclageparken in Alken, Ham en Heusden-Zolder
- folders over de nieuwe openingsuren van recyclageparken, en voor het memoreren van de daar geldende quota en tarieven, voor de inwoners van As, Halen, Ham, Hamont-Achel, Herk-de-Stad, Heusden-Zolder, Neerpelt, Overpelt en Zonhoven

### 2.1.6. Pers

Naar aanleiding van diverse activiteiten en wijzigingen in het afvalbeleid organiseerde Limburg.net persmomenten en zijn er persberichten verstuurd.

### 2.1.7. Overlegmomenten met milieu- en duurzaamheidsambtenaren

De milieu- en duurzaamheidsambtenaren zijn in 2011 uitgenodigd op twee overlegmomenten: 23 juni en 25 oktober.

## 2.2. Preventie

Limburg.net spaart moeite noch kosten opdat de aspecten voor de preventie van afval in haar werkingsgebied gunstig zijn.

Veel aandacht gaat daarbij uit naar het organisch afval; het vertegenwoordigt meer dan de helft van de totale afvalberg en in tegenstelling tot huisvuil is organisch afval een fractie die gemakkelijk thuis kan worden verwerkt door ze ter plaatse te composteren of aan kippen te voeren. Limburg.net koos daarom ook in 2011 voor tal van acties tot het reduceren van de organische fractie, zoals:

- de compostmeesterwerking
- de actie *Juni compostmaand*
- de moestuincomplexen
- een toontuin
- de verkoop van compostbakken
- de kippenactie

Het voorkomen van afval kent bij Limburg.net echter meer dan één werkelijkheid, wat blijkt uit tal van andere genomen acties en initiatieven zoals:

- 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 aanbod voor afvalarme scholen en evenementen
- het preventiefonds, voor het promoten en steunen van gemeentelijke acties
- het CO<sub>2</sub>-fonds

## 2.2.1. Compostmeesters

In 2011 telden Limburg en Diest in totaal 443 actieve compostmeesters. In samenwerking met hun gemeentebestuur organiseren ze activiteiten om zoveel mogelijk mensen te leren composteren.

### 2.2.1.1. Bijscholing

Op 9 april organiseerde Limburg.net een bijscholing voor haar compostmeesters. Zij kregen in Zutendaal, in het onthaal- en bezoekerscentrum *De Lieteberg*, een programma aangeboden waarbij zij drie werkwinkels mochten kiezen uit een aanbod van vier:

- *Wilde bijen*
- *Alles over kippen en het houden van kippen*
- *Wat leeft er in de bodem? Onderzoek in het labo*
- *Bouwen aan een insectenhotel*

In de namiddag beleefden de compostmeesters het *Blotevoetenpad*.

### 2.2.1.2. Compostcursussen

Omdat iedereen kan leren composteren, organiseerde Limburg.net in 2011 opnieuw een aantal openbare compostcursussen.

### 2.2.1.3. Juni compostmaand

In juni organiseerden Ovam, Vlaco, de gemeenten en de Vlaamse intergemeentelijke verenigingen voor de achtste keer op rij de jaarlijkse actie *Juni compostmaand*.

Limburg.net nam opnieuw actief deel.

Een hele maand hielden compostmeesters en gemeenten demonstraties, workshops en open tuin dagen om thuiscomposteren en afvalarm tuinieren in de kijker te zetten. Het centrale thema van de editie 2011 was: *Zet de kringloop aan het werk*.

In Limburg en Diest vonden in totaal 45 verschillende activiteiten plaats, verdeeld over 22 gemeenten. Bezoekers van *Juni compostmaand* konden bovendien deelnemen aan een wedstrijd en maakten kans op een houten ligbed of één van de 60 houten compostbakken.

### 2.2.1.4. Compostmeesterhappening

Op zondag 9 oktober organiseerden Vlaco, Ovam en de Vlaamse afvalintercommunales de eerste compostmeesterhappening. Plaats van het gebeuren was het Provinciaal Domein Puyenbroeck in Wachtebeke.

Tussen 2001 en 2009 organiseerden Vlaco en de intercommunales vijf keer een compostmeestercongres, één in elke provincie. Omdat die cyclus afgesloten is, werd er een volledig nieuw concept bedacht waarin de compostmeester een actieve rol kreeg.

Hij /zij kon onder andere verschillende workshops volgen.

### 2.2.2. Verkoop compostrecipiënten

De verkoop van compostbakken en –vaten liep verder in 2011.

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

- compostvat: 15 euro
- compostbak, hout: 12,5 euro
- compostbak, kunststof: 35 euro

In 2011 werden 714 vaten, 129 houten en 1.725 kunststoffen compostbakken verkocht.

### 2.2.3. Kippen, afvalverwerkers op pootjes

Omdat kippen een uitstekend alternatief zijn voor het verwerken van keukenafval, blijft Limburg.net net als in de voorbije jaren het houden van kippen promoten.

Inwoners die in de periode mei – juni 2011 bij één van de 45 deelnemende handelaars kippen kochten, kregen 3 euro korting per kip (met een maximum van 3 kippen). Om het project nog meer in de kijker te zetten, werd er nog 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 handelaar.

De mooie korting heeft 5.964 gezinnen aangezet om in totaal 16.896 kippen te kopen.

Een kip kan 50 kg keukenafval per jaar verwerken. Dit betekent dat door de verkoop van 2011 jaarlijks zo'n 845 ton minder organisch afval opgehaald en verwerkt moet worden.

### 2.2.4. Toontuin Kiewit

In oktober 2010 sloot Limburg.net een overeenkomst met de stad Hasselt over de inrichting van een afvalarme toontuin in het stedelijk natuureducatief centrum *Domein Kiewit*.

Het *Centrum voor Natuur- en Landschapsbeheer* (CNL) zorgde voor het plan en staat in voor de uitvoering. De tuin zal tonen hoe men een aantrekkelijke en arbeidsvriendelijke tuin kan aanleggen met aandacht voor ecologie.

Op vrijdag 20 mei 2011 werd op *Domein Kiewit* het startschot gegeven van de aanleg die ongeveer een jaar tijd in beslag neemt. De toontuin gaat voor het grote publiek open in juni 2012 en heeft de ambitie om zijn bezoekers te inspireren. Als wandel- en kijktuin zal hij vrij toegankelijk zijn voor het publiek. Door praktische informatie aan te bieden, opent Limburg.net het pad naar een ecologische tuin voor alle private tuinbezitters. Zo komt er ook een experimenteel podium waar tuinaanleggers, tuinarchitecten en tuinbedrijven de nieuwste mogelijkheden en innovaties in verband met de arbeidsvriendelijke tuin aan het brede publiek kunnen voorstellen.

## 2.2.5. Limburg eco.logisch

### 2.2.5.1. Realisatie 10 moestuincomplexen

Een moestuincomplex is een stukje openbaar groen dat door burgers beheerd wordt zonder gebruik van bestrijdingsmiddelen. Als project sluit het naadloos aan bij de geleidelijke afbouw van het gebruik van pesticiden in het beheer van openbaar groen.

De selectie van locaties begon in 2008; de tien voorziene moestuincomplexen zouden worden gerealiseerd in de periode 2009-2012. De afgelopen vier jaar zijn er in Limburg maar liefst zeven nieuwe ecologische volkstuinten bijgekomen; twee daarvan in 2011, in Sint-Truiden en Neerpelt. In 2012 zullen er in Bree, Leopoldsburg en Zonhoven nog volkstuinten komen.

*Limburg eco.logisch*, een initiatief van de afvalintercommunale Limburg.net en het provinciebestuur Limburg, lag aan de basis van deze volkstuinten. Op het terrein werd samengewerkt met de gemeentebesturen van Genk, Houthalen-Helchteren, Kortesseem, Neerpelt, Opglabbeek, Peer en Sint-Truiden. Voor de begeleiding werd beroep gedaan op Velt vzw.

In de tuintjes mag uitsluitend volgens ecologische principes getuinierd worden. De tuiniers worden begeleid door Velt vzw. Zo konden ze kennismaken met de principes van het ecologisch (moes)tuinieren die ze daarna in de praktijk konden toepassen. Het gebruik van pesticiden is absoluut uit den boze. De tuintjes zijn dan ook een voorbeeld van duurzame ontwikkeling in de praktijk.

### 2.2.5.2. Symposium Geen tuin zonder grond

Limburg.net organiseerde op 20 september 2011 het symposium *Geen tuin zonder grond*. De bijeenkomst was erop gericht het voorbeeld van de Limburgse ecologische volkstuinten uit te dragen naar andere gemeenten in Vlaanderen. Tijdens het symposium kwamen alle aspecten van een duurzame volkstuint aan bod: duurzaam in de tijd, op sociaal vlak, economisch, zelfbedruipend, goed voor natuur en milieu. Maar er werd ook naar de toekomst gekeken: Kan deze ervaring in zeven Limburgse gemeenten aanstekelijk werken voor andere gemeenten en kandidaat-tuiniers in Limburg en Vlaanderen?

## 2.2.6. DrinkKraantjeswater

*DrinkKraantjeswater* liep als project van september 2009 tot en met mei 2011. De campagne was een initiatief van Limburg.net, de provincie Limburg, de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW), de Intercommunale Water Maatschappij (IWM) en de Bond Beter Leefmilieu. *DrinkKraantjeswater* wou zoveel mogelijk Limburgers overtuigen om water van de kraan te drinken. Niet alleen omdat dat heel wat goedkoper en gebruiksvriendelijker is dan flessenwater, maar ook omdat het minstens even gezond en veel milieuvriendelijker is.

### 2.2.6.1. DrinkKraantjeswatercharter

De Limburgse gemeentebesturen gaven het goede voorbeeld met de ondertekening van het kraantjeswatercharter. Met het charter engageert de gemeente zich om binnen de



eigen gemeentelijke werking enkel nog kraantjeswater te serveren als alternatief voor flessenwater.

Eenenveertig Limburgse gemeenten gaven gehoor aan de oproep en ondertekenden het charter: Alken, As, Beringen, Bocholt, Borgloon, Bree, Diepenbeek, Diest, Dilsen-Stokkem, Genk, Gingelom, Halen, Ham, Hamont-Achel, Hasselt, Hechtel-Eksel, Heers, Herk-de-Stad, Heusden-Zolder, Hoeselt, Houthalen-Helchteren, Kinrooi, Leopoldsburg, Lommel, Lummen, Maaseik, Maasmechelen, Meeuwen-Gruitrode, Neerpelt, Nieuwerkerken, Opglabbeek, Overpelt, Peer, Riemst, Sint-Truiden, Tessenderlo, Tongeren, Voeren, Wellen, Zonhoven en Zutendaal.

Zesentwintig gemeenten zijn ondertussen volledig overgeschakeld op kraantjeswater.

Niet alleen gemeenten konden het charter ondertekenen. Ook gezinnen en scholen werden aangespoord om op kraantjeswater over te schakelen en de verklaring op [www.drinkkraantjeswater.be](http://www.drinkkraantjeswater.be) te ondertekenen. 770 gezinnen deden het, slechts enkele scholen (65 van de 500) volgden hun voorbeeld. Soms hebben scholen inkomsten uit de verkoop van frisdranken, waardoor ze niet overschakelen naar enkel kraantjeswater.

#### **2.2.6.2. Karaf**

In het kader van de campagne werd een speciale karaf ontworpen: de *K-karaf*.

ReCentre organiseerde hiervoor in 2010 een designwedstrijd en de karaf van Hegge ID uit Hamont-Achel werd in productie gebracht. De karaf is van hotelporselein en heeft de typische vorm van een watertoren. Bij de karaf zit een drinkbeker met een gelijkaardige vorm die ook als afsluitdop gebruikt kan worden. Het geheel werd tijdens de campagneperiode te koop aangeboden voor 10 euro. Vanaf maart 2011 werd de karaf via de Kringwinkels en de gemeenten aan de man gebracht. Eind 2011 waren er 4.500 karaffen verkocht. Voor elke verkochte karaf ging 1 euro naar een drinkwaterproject van Protos vzw in Mali. Zo krijgen de inspanningen die de Limburgers leverden ten voordele van hun eigen leefmilieu een belangrijk positief staartje in Afrika.

De samenwerking *drinkKraantjeswater* liep tot mei 2011. Na een evaluatie werd beslist om deze campagne in de toekomst verder te zetten. Daar waar Limburg.net de trekker was bij de opstart van de campagne, zal deze rol nu worden overgenomen door IWM en VMW. Watermaatschappij VMW zal één personeelslid vrijstellen om de acties verder te coördineren.

#### **2.2.7. Kringwinkels**

De Kringwinkels zijn al jarenlang een partner van de afvalintercommunale en helpen mee om hergebruik van afval te stimuleren. Dit door zoveel mogelijk herbruikbare spullen in te zamelen en te hergebruiken.

##### **2.2.7.1. Werking**

In het werkgebied van Limburg.net zijn 6 Kringwinkels actief: Kringwinkel Maasland (Maasmechelen), Kringwinkel De Koop (Genk), Kringwinkel Okazi (Hasselt), Kringwinkel De Biehal (Neerpelt), Kringwinkel West-Limburg (Heusden-Zolder) en Kringwinkel Hageland (Diest). In totaal baten zij 17 winkels uit. Mensen kunnen er oude spullen in goede staat achterlaten of zelf spullen kopen. Een Kringwinkel ontvangt van Limburg.net

150 euro per ton ingezamelde goederen. In 2011 werd 4.599 ton goederen gerecupereerd. Dat komt neer op een gemiddelde van 5,3 kg per inwoner.

### **2.2.7.2. Studienamiddag Van cradle to cradle met de Kringwinkels**

Door de jaren heen is de visie over wat afval is en hoe dit verwerkt moet worden, grondig gewijzigd. Tijdens een studienamiddag op 3 mei werd de rol van de Kringwinkel in dit veranderende afvallandschap bekeken.

De Kringwinkels streven drie doelstellingen na:

1. De Kringwinkels dragen bij tot een beter milieu.
2. De Kringwinkels streven naar duurzame tewerkstelling.
3. De Kringwinkels bieden goedkope spullen aan.

De visie op de verwerking van afval is de laatste jaren geëvolueerd naar integraal ketenbeheer. Daarbij wordt rekening gehouden met de verschillende fasen in de levenscyclus van een product. Volgens het cradle to cradle principe moeten alle materialen na gebruik opnieuw inzetbaar worden als grondstof voor een nieuw product, zonder kwaliteitsverlies en zonder restproducten.

Tijdens een studienamiddag van Limburg.net, het provinciebestuur Limburg en de Kringwinkels op 3 mei 2011 werden antwoorden gezocht op vragen zoals *"Wat is de rol van een Kringwinkel in dit veranderend afvallandschap? Moeten de Kringwinkels meer doen dan hergebruik? Is er sprake van concurrentievervalsing met de commerciële afvalverwerkers? Wat zijn de mogelijke samenwerkingsverbanden?"*

### **2.2.8. Preventiefonds**

Elke deelnemer kon bij Limburg.net een dotatie van 0,20 euro per inwoner aanvragen om gemeentelijke acties rond afvalpreventie en sensibilisering te ondersteunen. 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

Limburg.net moedigde de gemeenten aan om de middelen bij voorkeur te gebruiken ten voordele van de plaatselijke compostmeesterwerking.

In 2011 dienden 41 gemeenten, of 93%, één of meer projecten in. De aanvragen sloegen vooral op compostmeesterwerking en afvalarm tuinieren, zwerfvuil, herbruikbare bekertjes, herbruikbare boodschappentas en scholen.

### **2.2.9. Straat.net**

Op 18, 19 en 20 maart vond de derde editie van de zwerfvuilactie Straat.net plaats.

In de 43 deelnemende gemeenten ruimden 14.477 vrijwilligers samen zo'n 88.000 kg zwerfvuil. Aangezien zij in totaal 5.782 km straten afvalvrij maakten, komt dat neer op gemiddeld 15 kg per km.

Als beloning gaf Limburg.net de verenigingen en scholen 15 euro per kilometer. Voor het bevorderen van hun veiligheid, kregen de vrijwilligers en schoolkinderen van Limburg.net veiligheidshandschoenen, fluoohesjes, zakken en grijpers.

## **2.2.10. CO<sub>2</sub>-fondsen**

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.

Reeds 13 jaar geleden 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. Limburg.net was hiermee de eerste intercommunale in de hele wereld om CO<sub>2</sub>-bossen aan te leggen als compensatie voor haar niet te vermijden emissies.

35,20 ha recreatief bos liet Limburg.net tussen 1998 en 2010 op die manier al aanleggen door de Vereniging Bos in Vlaanderen (VBV).

In het voorjaar van 2011 kwam daar nog 7.798 m<sup>2</sup> bij; in Bilzen werd op een voormalig perceel landbouwgrond een nieuw bos aangelegd dat aansluit bij het natuurgebied *De Motmolen*. De natuurvereniging Orchis gaat er instaan voor het beheer.

In het najaar van 2011 werd het laatste deel van het Stockheimerbosch in Dilsen-Stokkem aangeplant en op 29 november hebben Jaak Gabriëls, burgemeester van de stad Bree, Frank Smeets, gedeputeerde en voorzitter van het Regionaal Landschap Kempen en Maasland, en Hubert Brouns, voorzitter Limburg.net, de eerste bomen gepland van de ecologische buffer rond het industrieterrein Kanaal-Noord te Bree.

Met de aanleg van dat bufferbos van zo'n 6 ha bewandelt Limburg.net nieuwe paden. Door de verwerving van de bufferzone ontwikkelt Limburg.net op deze locaties een kwaliteitsvolle groene visie: het bufferen van dergelijke harde ontwikkelingen genereert een grote meerwaarde op heel wat vlakken. Een duurzame aanleg met streekeigen bomen en struiken biedt voor tal van planten- en diersoorten extra leefgebied of een duurzame natuurverbinding. Ook de industrie wint bij de aanleg van het bufferbos: een streekeigen bufferbos is goedkoper in aanleg en onderhoud, werken in een groene omgeving is gezonder en prettiger voor de werknemers en het sluit aan bij de internationale trends rond duurzaamheid.

## **2.2.11. Afvalarme scholen**

Met afvalpreventie kunnen we niet vroeg genoeg beginnen. Daarom stimuleert Limburg.net afvalarme scholen en werd er verder gewerkt aan de uitbouw van een volwaardig scholenpakket. Dit pakket wordt stapsgewijs ontwikkeld en richt zich in de eerste plaats op het kleuteronderwijs en de eerste graad van het lager onderwijs.

### **2.2.11.1. Brooddozen, drinkbussen**

In de regio's Oost en Zuid van het werkgebied kregen de scholen brooddozen en drinkbussen, zodat kinderen er geen wegwerpverpakkingen hoeven te gebruiken.

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

Vanaf het schooljaar 2011-2012 biedt Limburg.net *HoeHou.www.tfol* aan, een schoolvoorstelling voor de 2<sup>de</sup> en 3<sup>de</sup> graad van het secundair onderwijs.

Jongeren uit het secundair onderwijs zijn een heel moeilijk bereikbaar publiek als het gaat om afvalpreventie of om de problematiek in het algemeen. Limburg.net heeft gezocht naar een ingang om deze jongeren te bereiken. Met een theaterstuk wil Limburg.net op een creatieve manier de jonge toeschouwer bewust maken van en betrekken bij de afvalproblematiek.

Thema van het stuk is het voorkomen en recycleren van plastic zwerfvuil. Het stuk laat inzien waarom en hoe jongeren een eigen bijdrage kunnen leveren in de oplossing van het milieuprobleem 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.

Op 25 mei werd een try-out georganiseerd voor milieuambtenaren, leerkrachten en andere betrokkenen.

### **2.2.11.3. Leren Afval Beheren Op School (LABO)**

LABO is een project van Fost Plus, de milieu-educatieve organisatie Green Belgium, Ovam, de Interregionale Verpakkingscommissie, Interafval en Limburg.net.

LABO is een sensibilisatieprogramma voor jongeren over de afvalproblematiek en leert hen wat ze zelf kunnen doen. Aanvankelijk richtte LABO zich tot de basisscholen. Ongeveer driehonderd basisscholen in het werkingsgebied deden in het verleden een beroep op de succesvolle vormingsanimatie voor de tweede en derde graad. Dankzij het grote succes besloot initiatiefnemer Fost Plus ook een vorming voor het vijfde jaar secundair aan te bieden. De opleiding is ontwikkeld voor zowel ASO, TSO als BSO. De middelbare scholen hebben de keuze uit drie werkvormen: een quiz, een rollenspel of een stellingenspel.

Net zoals bij de LABO-opleidingen voor het basisonderwijs, ontwikkelen de medewerkers van Green Belgium het hele concept. Ze staan ook in voor de organisatie en de opleidingen.

Fost Plus draagt de kosten.

### **2.2.12. Geen reclame in deze brievenbus**

Limburg.net promoot al jaren de antireclamesticker. Hiermee kan de inwoner duidelijk maken dat hij geen reclamedrukwerk wenst te ontvangen. Dat voorkomt papierafval en is dus goed voor het milieu.

Ook in 2011 kon een sticker worden aangevraagd bij de intercommunale of de gemeente. In het verleden heeft Limburg.net de sticker verdeeld die Ovam ter beschikking stelde via de milieubeleidsvereenkomst maar omdat de bevoorrading soms moeizaam verliep, laat Limburg.net vanaf 2011 zelf stickers drukken.

### 2.2.13. E-portemonnee

Limburg.net vervult een voortrekkersrol door met een eigen muntsysteem mensen aan te zetten tot milieubewuster gedrag.

De E-portemonnee is een programma dat erin slaagt menselijk gedrag te beïnvloeden door te belonen in plaats van te bestraffen, te verplichten of te verbieden. De beloningen die binnen het programma E-portemonnee kunnen worden verdiend, liggen bovendien in de lijn van de ecologische doelstelling van het project. Deze aanpak werd verkozen boven een tegemoetkoming in euro's, omdat die door de ontvanger voor gelijk welk doel kunnen aangewend worden.

Niet alleen met het opstarten van het initiatief is Limburg.net een pionier gebleken. Ook het gebruik van een geautomatiseerd systeem, waarin de elektronische identiteitskaart centraal staat, is uniek.

De toepassing kent een wisselend succes en is slechts verspreid in 7 van de 44 gemeenten van het werkgebied maar met de opeenvolgende grote financiële crisissen komen de complementaire muntsystemen volop onder de aandacht.

Limburg.net maakte in 2011 gebruik van die belangstelling om het systeem naar een hoger niveau te tillen door zich kandidaat te stellen voor deelname aan het Interreg-project IVB North West Europe samen met partners uit Amsterdam, Londen, Wales, Douai en Parijs. Het idee is om:

- E-portemonnee uit te rollen over het ganse werkgebied
- de toepassing open te stellen voor andere publieke diensten (cultuur, sociaal werk, ...)
- waar nodig aanpassingen door te voeren: beheer, communicatie, technologie

Begin 2012 zal dit project goedgekeurd worden als Interreg-project.

## 2.3. Samenwerking met partners

### 2.3.1. Provincie Limburg

Het Limburgs Afval Overleg (LAO) functioneert als een provinciaal overlegplatform, zoals voorzien in het huishoudelijk afvalstoffenplan van Ovam.

Het LAO kwam in 2011 twee keer samen.

In dit overleg wordt onder meer de thematische samenwerking tussen de provincie en Limburg.net voor afvalsensibiliseringsprojecten beleidsmatig voorbereid, met campagnes als resultaat. De onder punt 2.2.5 en 2.2.6 besproken campagnes *Limburg eco.logisch* en *drinkraantjeswater* zijn voorbeelden van deze samenwerking.

Sinds 1997 is binnen dit overleg een werkgroep Kringwinkels opgenomen, een werkgroep waaraan de kringloopsector, Ovam, Limburg.net en de provincie deelnemen. Eind 2010 startte die werkgroep met de organisatie van een studienamiddag die plaatsvond in mei 2011 (zie 2.2.7.2).

### **2.3.2. Bond Beter Leefmilieu (BBL)**

Limburg.net werkt al jaren samen met de Bond Beter Leefmilieu.

In 2011 is de samenwerking herbekeken. Sindsdien werkt BBL vooral via ondersteunende activiteiten (input ideeën en ondersteuning op Vlaams en Europees niveau) en heeft de organisatie geen uitvoerende taken meer.

### **2.3.3. 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 gevolgd.

Op die manier laat Interafval de gemeenten en intercommunales wegen op het Vlaamse en Europese afvalbeleid.

### **2.3.4. Vlaamse Compostorganisatie (Vlaco)**

Limburg.net is lid van de Vlaamse Compostorganisatie, gevormd door Ovam, de Vlaamse afvalintercommunales en de compostproducenten.

Limburg.net werkt nauw samen met de cel thuiscomposteren, om het composteren te promoten. In samenwerking met de afvalintercommunales organiseert Vlaco compostcursussen en opleidingen tot compostmeester. Vlaco organiseert ook de jaarlijkse actie *Juni compostmaand*.

## **2.4. Inzameling**

De organisatie van de inzameling van de huishoudelijke afvalfracties, huis-aan-huis en via recyclageparken, blijft één van de kerntaken van Limburg.net.

Om maximaal tot uniforme werkwijzen te komen, neemt Limburg.net in toenemende mate het volledige inzamelbeheer op zich.

Zo werden in 2011 alle gemeentelijke contracten overgenomen voor het verwerken van fracties ingezameld op recyclageparken. Vanaf 2012 zal Limburg.net eveneens alle transporten van en naar de recyclageparken voor haar rekening nemen.

Limburg.net overloopt hier de fracties die selectief worden ingezameld. Om een volledig beeld van de ingezamelde hoeveelheden te bekomen, worden in de statistieken zowel de intercommunale als gemeentelijke inzamelcijfers opgenomen.

## 2.4.1. Afvalfracties

### 2.4.1.1. Organisch afval

Het huishoudelijk afval bestaat voor ongeveer de helft uit organisch materiaal. Daarom stimuleert Limburg.net het thuiscomposteren. Limburg.net neemt ook initiatieven om de productie van organisch afval bij de bron aan te pakken. Voorbeelden daarvan zijn de actie afvalarme tuinen en de kippenactie. Met een goed preventiebeleid hoeft een aanzienlijk deel van het huishoudelijk afval niet meer ingezameld of verwerkt te worden.

Het organisch afval dat toch nog overblijft, wordt selectief ingezameld. Dit gebeurt momenteel op twee manieren. Een eerste systeem is de huis-aan-huis inzameling van groente-, fruit- en tuinafval. Het tweede is de inzameling van groenafval (klein tuinafval en snoeiafval), aan huis of via de recyclageparken.

In 2011 werd in totaal 150.413 ton organisch afval ingezameld, dat is ruim 173 kg per inwoner.

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

Gft wordt selectief aan huis ingezameld in de regio's Oost en Zuid, met uitzondering van de gemeente Voeren. Het ophalen gebeurt door de firma Sita Recycling Services en geschiedt om de veertien dagen met groene gezinscontainers van 40 of 120 liter.

In de regio West wordt geen gft maar groenafval opgehaald.

De gemeenten van regio Oost passen een gedifferentieerde tarifiering toe op basis van het opgehaalde gewicht (diftar). De inwoners betalen dus per kilo meegegeven gft.

Regio Zuid kent zowel betalingssystemen met jaarstickers als met diftar (Bilzen). In ongeveer de helft van de gemeenten wordt echter geen directe aanrekening van het gft toegepast en werd de fractie in 2011 nog volledig gratis ingezameld.

In 2011 werd in totaal 49.183 ton ingezameld; dat is gemiddeld 93 kg per inwoner. Een stijging met 4,5% ten opzichte van 2010 die vooral verklaard wordt uit de invloed van de weersomstandigheden; een vochtige zomer levert meer tuinafval op dan een zonnige, droge zomer.

Het toegepaste systeem van aanrekening bepaalt in grote mate de ingezamelde hoeveelheid. In de regio Oost heeft het diftarsysteem ervoor gezorgd dat in 2011 slechts 35 kg per inwoner werd opgehaald. In de regio Zuid was dit 121 kg. Uit deze gegevens blijkt duidelijk dat een directe aanrekening vanaf de eerste kilo een sterk remmend effect heeft. De inwoners bieden dan immers veel minder gft aan. De stijging van het afval in 2011 was voelbaar in beide systemen.

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

#### Groenafval

Groenafval bestaat uit snoeihout, klein tuinafval en stronken. Het wordt in het volledige werkgebied van Limburg.net ingezameld via de recyclageparken.

De regio West kent ook een tweewekelijkse huis-aan-huisinzameling. Gazonmaaisel, bladeren, onkruid en twijgjes kunnen worden aangeboden in een composteerbare zak. Snoeihout mag gratis in bundels worden meegegeven. Ophaler van dienst is de firma van Gansewinkel.

In 2011 werd in totaal 101.231 ton groenafval ingezameld of 117 kg per inwoner. Het overgrote deel (88%) werd aangeboden op de recyclageparken. Het aan huis ingezamelde groenafval in de regio West blijft, ondanks een toename van bijna 20%, met 27 kg per inwoner relatief beperkt.

Naast de specifieke weersomstandigheden van 2011 wordt de stijging in regio West ook verklaard doordat Limburg.net hier een aantal recyclageparken van de gemeenten heeft overgenomen. De praktijk leert dat het invoeren van een quotum – onder andere voor organisch afval – ervoor zorgt dat de inwoners meer gebruik maken van de huis-aan-huisinzamelingen.

Het groenafval werd verwerkt door Bionerga (Maasmechelen en Overpelt), De Winter (Sint-Truiden) en Roosenborgh (Riemst).

#### **2.4.1.2. Papier en karton**

Oud papier en karton wordt ingezameld aan huis en via de recyclageparken.

De inzameling aan huis gebeurt maandelijks door privéophaaldiensten (bij 69% van de inwoners) of door lokale verenigingen (31%) die hun papier deponeren in de afzetcontainers die Limburg.net laat plaatsen.

In totaal werd in 2011 66.253 ton of 76 kg per inwoner ingezameld. Dit is nagenoeg hetzelfde resultaat als in 2010 (77 kg). 71% van het papier en karton werd aan huis ingezameld. Het overige gedeelte werd aangeboden in de recyclageparken.

Na het gelijkstellen van de vergoedingen voor de verenigingen, gaat Limburg.net vanaf 2012 ook werken met eenvormige contracten. Die sluiten de verenigingen dan met hun respectievelijke gemeenten, die hun betoelagen via een gemeentelijk subsidiereglement. De gemeenten krijgen die gelden uitgekeerd van Limburg.net.

De nieuwe opdrachten voor het inzamelen aan huis en in de recyclageparken hebben een looptijd van 1 januari 2012 tot en met 31 december 2016 en werden in augustus 2011 als volgt gegund:

- huis-aan-huis, regio's Oost en West: van Gansewinkel
- huis-aan-huis, regio Zuid: Sita Waste Services
- recyclageparken, regio's Oost en Zuid: Bongaerts Recycling
- recyclageparken, regio West: van Gansewinkel

Ook de verwerving van papier en karton, afkomstig van de regio's Oost en West, werd in 2011 aanbesteed. De opdracht ging naar de firma Bongaerts Recycling, die op basis van een eerdere aanbesteding al belast was met de regio Zuid.

De prijs van oud papier en karton kende in 2011 een grillig verloop met in de laatste maanden een forse terugval. Toch bleef de gemiddelde prijs in 2011 hoger dan het jaar voordien, namelijk 118 euro per ton ten opzichte van 103 euro in 2010.

Het ingezamelde materiaal had een verkoopopbrengst van 2,06 miljoen euro. De grillige prijzen brengen onvermijdelijk een zeker financieel risico met zich.

#### **2.4.1.3. Holglas**

Holglas of verpakkingsglas bestaat hoofdzakelijk uit flessen en bokalen. De kleurgescheiden inzameling gebeurt in de meeste gemeenten via glasbollen in de woonwijken. Met holglas kan men ook steeds terecht op het recyclagepark.



Na de organisatie van een prijsvraag voor het legen en onderhouden van de glasbollen standplaatsen, sloot Limburg.net nieuwe overeenkomsten met de firma's Kempisch Recyclagebedrijf en Transport Van Swartenbrouck.

In Bree, Dilsen-Stokkem, Lommel, Lummen, Maasmechelen, Nieuwerkerken en Sint-Truiden wordt het holglas enkel maandelijks aan huis opgehaald. De stad Maaseik combineerde in 2011 het glasbollensysteem met een huis-aan-huisinzameling. De huis-aan-huisinzamelingen zijn gemeentelijke initiatieven, al dan niet in samenwerking met kringloopcentra.

In 2011 werd in totaal 22.864 ton holglas ingezameld, goed voor gemiddeld 26 kg per inwoner. Vorig jaar was dit 25 kg per inwoner. 67% van het glas is via de glasbollen ingezameld terwijl het ophalen aan huis goed is voor ongeveer 13% van de hoeveelheid. Het overige glas (20%) vindt zijn weg naar de recyclageparken.

Al het materiaal wordt verwerkt door de firma G.R.L. (Glasrecycling Lummen).

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

Pmd wordt in het volledige werkgebied om de 14 dagen aan huis ingezameld met een blauwe plasticzak. Het kan ook in de blauwe zak naar het recyclagepark worden gebracht.

In 2011 werd in totaal 11.844 ton ingezameld, omgerekend 14 kilo per inwoner. Dit betekent een lichte stijging ten opzichte van 2010. Die wordt vooral verklaard door de inhaalbeweging die in regio West aan de gang is, waar men later dan de andere regio's met de inzameling van pmd is begonnen.

In de regio West loopt er een contract voor de inzameling met de firma van Gansewinkel. Voor de twee andere regio's werd er een nieuwe prijsvraag georganiseerd voor een nieuwe termijn van 5 jaar, voor het inzamelen en het sorteren. De opdracht voor de huis-aan-huisinzameling van de regio's Oost en Zuid werd toegewezen aan de firma's van Gansewinkel en Sita Waste Services; de afvoer vanaf de recyclageparken wordt uitgevoerd door Containerservice Gielen. De sorteeropdracht werd gegund aan van Gansewinkel met als sorteerinstallatie de site in Houthalen-Helchteren, waar het pmd in zijn diverse fracties wordt gescheiden.

Het residu, dit zijn de afvalstoffen die overblijven na sortering, bedroeg gemiddeld 17,3%. Er is een opvallend verschil in de residupercentages:

- Oost: 20,4%
- Zuid: 17,0%
- West: 15,6%

Deze verschillen kunnen vanuit het verleden worden verklaard. In regio Oost haalt men al het langst pmd op. In de beginperiode stond pmd nog voor plastic, metaal en drankverpakkingen. De 'p' is pas later gewijzigd naar plastic flessen en flacons. Dit heeft ongetwijfeld voor onduidelijkheid gezorgd bij de inwoners uit de regio Oost. In West is men pas recent begonnen met een pmd-inzameling. De start werd begeleid door een intensieve informatiecampagne en strenge controles. Het streefdoel, dat Fost Plus voor een residupercentage vooropstelt, is 15%. Boven 20% wordt door Fost Plus een boete aangerekend. Een nauwgezette opvolging met strengere controles kan op termijn in bepaalde gebieden misschien onvermijdelijk zijn.

De gemiddelde samenstelling van pmd bij Limburg.net:

- petflessen: 32%
- staal: 24%
- residu: 17%
- drankkartons: 12%
- hdpe-flacons: 9%
- aluminium: 4%
- blauwe zakken: 2%

#### **2.4.1.5. Asbesthoudend afval**

De aanvoer van asbesthoudend afval bij de stortplaats Remo in Houthalen-Helchteren moet in een afgesloten big bag gebeuren volgens de code van goede praktijken voor de stortplaatsen. Gielen Recycling

Om de inzameling verder te kunnen zetten, organiseerde Limburg.net een prijsvraag voor de gezamenlijke aankoop van big bags. Het doel was om de inzameling op alle recyclageparken gedurende het hele jaar te kunnen verzekeren.

Voor de verplichte asbestmeting werd een aangepaste meetfrequentie ingevoerd. Dit gebeurde in overleg met de inspectiediensten. Elk jaar wordt per vijf recyclageparken één park bemonsterd. Er werd een planning opgemaakt om al de parken van het werkingsgebied over een termijn van vijf jaren één maal te bemonsteren. In 2011 gebeurden de metingen op deze tien parken: Halen, Hechtel-Eksel, Heusden-Zolder, Houthalen-Helchteren, Lanaken, Maasmechelen (Oude Bunders), Neerpelt, Nieuwerkerken, Riemst en Tongeren. De metingen werden uitgevoerd door het erkende labo Translab. Nergens werd een overschrijding van de grenswaarde (0,1 vezels per dm<sup>3</sup>) vastgesteld.

#### **2.4.1.6. Klein gevaarlijk afval (kga)**

In totaal werd in 2011 in het werkgebied van Limburg.net 2.809 ton kga ingezameld. Omgerekend is dat 3,24 kg per inwoner. Dit is een toename met 5% ten opzichte van 2010. Door het winterweer eind 2010 werden een aantal geplande ophalingen verschoven naar begin 2011. Dit verklaart wellicht deels waarom in 2011 een kleine stijging van de inzamelhoeveelheid werd vastgesteld.

Door de hoge metaalprices is op sommige recyclageparken ook dit jaar weer diefstal van autoaccu's vastgesteld.

De lopende overeenkomsten voor het ophalen en verwerken via de recyclageparken werden voortgezet. Dat gebeurde volgens deze opdeling:

- |                        |           |                         |
|------------------------|-----------|-------------------------|
| - motorolie:           | 247 ton   | van Gansewinkel         |
| - frituurolie en -vet: | 1.117 ton | Sita Recycling Services |
| - loodstartbatterijen: | 80 ton    | van Gansewinkel         |
| - overige kga:         | 1.365 ton | Sita Recycling Services |

TI-buizen (totaal 76 ton) en rookdetectors vallen onder de aanvaardingsplicht voor aeea. De inzameling werd los van de kga-overeenkomsten uitgevoerd. In de praktijk werden die fracties opgehaald door de firma Sita Recycling Services, samen met het overige kga.

#### 2.4.1.7. Taxus

Sinds 2008 organiseert Limburg.net jaarlijks een taxusinzameling. Deze inzamelingen vormen 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 wordt ingezet bij de bestrijding van bepaalde vormen van kanker.

In 2011 werd in totaal 105.716 kg ingezameld. Dit is ongeveer hetzelfde resultaat als in 2010. De taxus werd ingezameld door Stolk Medicinal Plants BV.

Limburg.net ontving per kubieke meter taxussnoeisel 50 euro van de firma Stolk Medicinal Plants BV, wat resulteerde in een bedrag van 26.000 euro. Dit bedrag heeft Limburg.net aan twee instellingen geschonken die zich bezig houden met de ondersteuning van mensen en gezinnen die met kanker geconfronteerd worden. *Het Inloophuis* en *vzw Kleine Prins* ontvingen elk 13.000 euro van Limburg.net.

#### 2.4.1.8. Recycleerbare afvalstoffen op het recyclagepark

Limburg.net heeft in 2011 de verwerking van alle afvalstoffen van alle recyclageparken van het werkingsgebied in beheer genomen. Vanaf 2012 zal zij ook de volledige inzameling verzorgen.

Limburg.net biedt de mogelijkheid om 31 verschillende afvalfracties gescheiden in te zamelen, met name:

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	

In 2011 werd de fractie eps structureel door Limburg.net opgenomen in de keuzelijst, na een proefproject in een aantal recyclageparken. De firma FIM zamelt het materiaal in en verwerkt het tot klant en klare isolatiemortels. In 2011 werd 191.450 kg piepschuim ingezameld.

In 2011 is in tien recyclageparken ook een proefproject gestart voor de gescheiden inzameling van gipsplaten. De fractie worden voor 100% gerecycleerd tot nieuwe gipsplaten. Het proefproject werd positief geëvalueerd en zal na een nieuwe aanbesteding in 2012 uitgebreid worden naar alle gemeenten die de fractie gescheiden willen inzamelen. In 2011 werd op deze tien recyclageparken 344.015 kg gipsplaten ingezameld.

In 2009 is Limburg.net gestart met het afzonderen van gemengd bouwpuin. Gemengd bouwpuin zijn alle inerte materialen die niet bij het zuiver bouwpuin mogen: ytong blokken, porselein, kalk,... Ondertussen is de fractie goed ingeburgerd en wordt de gescheiden sortering in 90% van de recyclageparken voorzien. In 2011 werd 7.186 ton

of 8,3 kg per inwoner ingezameld. Het gemengd bouwpuin wordt gestort in Tongeren, in het klasse 3 stort voor inerte materialen van de firma Gielen Recyclage.

#### **2.4.1.9. Restfractie (huisvuil, grofvuil, gemeentevuil, pmd-residu)**

Afvalstoffen die niet kunnen worden voorkomen of gerecupereerd, moeten definitief worden verwijderd. Hierbij krijgt het procedé van verbranden met energierterugwinning de voorkeur op storten.

Het gaat om huisvuil, grofvuil, gemeentevuil en pmd-residu.

##### **Huisvuil**

Het huisvuil omvat de niet recycleerbare afvalstoffen die ontstaan door de normale werking van een particuliere huishouding en wordt om de veertien dagen aan huis ingezameld. In de regio's Oost en Zuid gebeurt dat door Sita Recycling Services, in de regio West door van Gansewinkel. Hasselt, Sint-Truiden en Voeren staan voorlopig nog zelf in voor de inzameling. Er worden verschillende recipiënten gebruikt. In de regio's Zuid en West en de gemeenten Bree en Maaseik wordt huisvuil opgehaald met huisvuilzakken. In Oost – uitgezonderd Bree en Maaseik – en de stad Bilzen gaat het om gezinscontainers gekoppeld aan een geautomatiseerd weegstelsel (diftar). Limburg.net wil op termijn gebruik maken van uniforme huisvuilzakken in de 35 gemeenten waar huisvuil wordt opgehaald in zakken.

In 2011 werd al het huisvuil verwerkt in de verbrandingsoven van Bionerga in Houthalen.

##### **Grofvuil**

Grofvuil is het niet recycleerbare afval van de gezinnen dat door zijn aard, grootte of gewicht niet in de huisvuilzak of gezinscontainer kan. Het wordt aan huis opgehaald of naar het recyclagepark gebracht.

De inzameling van het grofvuil aan huis gebeurt maandelijks en enkel op aanvraag. De tarieven die door de gemeenten worden toegepast, variëren sterk.

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

##### **Gemeentevuil**

Het gemeentevuil omvat onder meer 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 van opgeruimde sluisstorten.

Het gemeentevuil werd, na een eventuele tussenbehandeling, afgevoerd voor eindverwerking en zoveel mogelijk energetisch gevaloriseerd.

##### **Sorteerresidu pmd**

Dit is de fractie van het selectief ingezameld pmd die te verontreinigd is om te recyclen en bijgevolg gestort of verbrand dient te worden.

Deze fractie wordt afgevoerd voor eindverwerking en zoveel mogelijk energetisch gevaloriseerd.

## Totale restfractie

Er werd in totaal 123.207 ton niet recycleerbare huishoudelijke afvalstoffen ingezameld, of 142 kg per inwoner. Dit is nagenoeg hetzelfde resultaat als vorig jaar en daarmee blijft Limburg.net ook in 2011 ruimschoots onder het streefgewicht van 150 kg dat door Ovam wordt naar voor geschoven. 65% van het restafval werd aan huis ingezameld.

### 2.4.1.10. Textiel

Op 18 februari 2011 legde Limburg.net een vraag voor aan haar deelnemers, om al dan niet akkoord te gaan met de organisatie van de textielinzameling en een overeenkomst te sluiten met de belangrijkste actoren voor uitstaande containers in het werkingsgebied. Er was namelijk gebleken dat 41% van de inzamelpunten nu overbodig is (er staan meer dan 1.200 containers, terwijl er amper 850 nodig zijn om aan de norm van 1 per 1.000 inwoners te voldoen). Aan de gemeenten werd gevraagd om overeenkomsten uit het verleden aan Limburg.net over te dragen.

Het volgende stappenplan werd goedgekeurd:

1. Afsluiten van een overeenkomst met de belangrijkste actoren.  
De overeenkomst wordt opgesteld conform de modelovereenkomst van Ovam en vermelden waar de inzamelcontainers staan, zowel de private als de openbare plaatsen. Vermits de actoren vaak een vergoeding uitkeren op private standplaatsen, wordt gedacht aan een gelijkaardige regeling voor openbare plaatsen. De vergoeding is bij voorkeur een vast jaarlijks bedrag; 100 euro per standplaats lijkt billijk.
2. Gemeenten die hun akkoord nog niet verleenden worden opnieuw aangesproken.
3. Er zal in samenspraak met gemeenten en Kringwinkels gezocht worden naar een totaal inzamelmodel, waarbij een gemengd systeem gehanteerd wordt. De inzameling via wijkcontainers blijft behouden maar wordt aangevuld met een inzameling aan huis, twee keer per jaar (in principe door een Kringwinkel, tenzij een andere organisatie de ronde al doet met toestemming van de gemeente). Bedoeling is dat elke textielinzamelaar over voldoende materiaal blijft beschikken om de continuïteit van zijn werking te garanderen.
4. Gemeenten die geen gemengd inzamelsysteem wensen, kunnen kiezen.  
Limburg.net zorgt voor de nodige overeenkomsten.  
Indien de gemeente exclusief kiest voor huis-aan-huisinzameling moet een overeenkomst garanderen dat minimaal 4 keer per jaar wordt opgehaald en moet de gemeente zelf het nodige doen als ze wil dat uitstaande textielcontainers worden verwijderd.

Met vijf actoren zijn gesprekken gevoerd om tot een overkoepelende overeenkomst te komen voor de inzameling door middel van containers: Curitas, VICT, Salvatorische Hulpactie, Wereldmissiehulp en VHS-Europe.

Met de drie eersten is een overeenkomst gesloten in 2011. Met de twee laatsten was er een gunstige evolutie in de onderhandelingen zodat het afsluiten van een overeenkomst begin 2012 kon gerealiseerd worden.

Op vraag van de stad Maaseik werd een overeenkomst gesloten met Kringwinkel Maasland, voor de inzameling aan huis, vier keer per jaar.

In 2011 hebben 22 gemeenten hun akkoord gegeven en hun overeenkomsten overgedragen aan Limburg.net. Met de andere gemeenten wordt verder overlegd.

## 2.4.2. Terugnameplicht

Voor het huishoudelijk verpakkingsafval (verpakkingsglas, verpakkingspapier en –karton, pmd) is de erkende organisatie Fost Plus verantwoordelijk.

Fost Plus is een vzw, opgericht in 1994 op initiatief van een aantal bedrijven die samen de producenten en invoerders van verpakkingen, verpakte producten of verpakkingsmaterialen vertegenwoordigen, alsook de distributiebedrijven en de beroepsverenigingen. Eind 2010 telde Fost Plus 5.235 leden.

De doelstelling 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: 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 2011 werd met Fost Plus een nieuwe dienstverleningsovereenkomst opgesteld. Hierin zijn onder meer de verschillende inzamelscenario's, de tarieven en vergoedingen voor de afvalfracties vastgelegd. De overeenkomst is gesloten voor een periode van 5 jaar (van 1 januari 2012 tot 31 december 2016).

De diverse fracties van Fost Plus: pmd, verpakkingsglas, –papier en –karton, worden besproken onder de punten 2.4.1.2, 2.4.1.3, 2.4.1.4.

## 2.4.3. Aanvaardingsplichten

Op 21 december 2010 werd een aantal nieuwe milieubeleidsovereenkomsten (mbo's) gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad:

- mbo afgedankte autobatterijen en accu's
- mbo afgedankte draagbare en industriële batterijen en accu's
- mbo afgedankte zaklampen
- mbo afvalbanden

Deze nieuwe mbo's gelden van 31 december 2010 tot 31 december 2015. De overeenkomsten werden gesloten tussen het Vlaams Gewest en beroepsorganisaties om de aanvaardingsplicht van de betrokken producenten, invoerders en eindverkopers uit te voeren.

Andere mbo's liepen gewoon verder, werden nog tijdelijk stilzwijgend verder gezet of zijn voor Limburg.net niet noodzakelijk.

#### **2.4.3.1. Afgedankte autobatterijen en accu's**

Deze mbo heeft geen praktische gevolgen voor de gemeenten en intercommunales. De inzameling wordt immers georganiseerd door de producenten, tussenhandelaars en de eindverkopers.

Indien het beheerorganisme **Recybat** naast dit inzamelnetwerk beroep wil doen op de recyclageparken, dan moet een overeenkomst gesloten worden met de gemeenten of intercommunales. In het verleden heeft Limburg.net nooit een beroep gedaan op deze mbo vermits afgedankte autobatterijen en accu's een positieve marktwaarde hebben.

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

De milieubeleidsvereenkomst afgedankte draagbare en industriële batterijen en accu's vervangt de mbo die sinds 2003 in voege was.

Voor de uitvoering van deze nieuwe mbo heeft Limburg.net een overeenkomst gesloten met de erkende organisatie **Bebat**. Deze organisatie zorgt zowel voor de nodige inzamelmiddelen als voor het regelmatig ophalen. De overeenkomst startte op de datum van het in werking treden van de mbo (31-12-2010) en heeft een looptijd van vijf jaar.

Er is een vergoeding voorzien van 0,0080 euro per inwoner en 0,08 euro per kg. De vergoeding wordt jaarlijks gefactureerd.

#### **2.4.3.3. 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 (zie 2.4.3.2).

#### **2.4.3.4. Afgedankte elektrische en elektronische apparatuur**

De mbo afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (aeaa) liep in 2011 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 2011 de regelmatige ophaling van aeaa op de recyclageparken, volgens de overeenkomst die Limburg.net hiervoor sloot.

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

#### **2.4.3.5. Afvalbanden**

De milieubeleidsvereenkomst afvalbanden vervangt de vorige mbo afvalbanden, maar bevat voor de gemeenten en intercommunales geen wijziging van de huidige manier van werken. De publicatie van de nieuwe mbo betekent dat de overeenkomst tussen Limburg.net en het beheerorganisme **Recytyre** vernieuwd moet worden. In 2011 werd nog geen voorstel van nieuwe overeenkomst ontvangen. Wellicht zal in de loop van 2012 een nieuw akkoord met Recytyre gesloten worden. Zolang dat er niet is, respecteert Recytyre wel de afspraken van de vroegere overeenkomst.

Recytyre zorgt niet zelf voor de inzameling maar vergoedt gemeenten en intercommunales die dat in haar plaats doen. Afvalbanden van particulieren kunnen daarom nog steeds op het recyclagepark ingezameld worden.

#### **2.4.3.6. Frituurolie en -vet**

Voor de uitvoering van deze mbo maakt Limburg.net gebruik van de overeenkomst die door de vzw Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) gesloten werd met de erkende organisatie **Valorfrit**.

Deze organisatie zorgt volgens deze overeenkomst niet zelf voor de inzameling maar vergoedt de intercommunale voor de regelmatige inzameling van frituuroliën en -vetten via de recyclageparken.

#### **2.4.3.7. 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 de MBO in werking. De mbo werd voor 5 jaar gesloten.

#### **2.4.3.8. Motorolie**

Voor de uitvoering van deze mbo maakt Limburg.net gebruik van de overeenkomst die door de VVSG gesloten 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.

#### **2.4.3.9. 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 die het reclamedrukwerk inzamelen en die geen aparte, gemeentelijke belasting heffen op dit type van drukwerk.

De recyclagebijdrage voor de sector is gerelateerd aan de door de IVC vastgelegde referentiekost. Indien de verkoopprijs van de gerecycleerde drukwerkafvalstoffen deze referentiekost overschrijdt en de recyclagebijdrage daardoor negatief wordt, dan gebeurt voor het betreffende jaar geen uitbetaling door het fonds aan de gemeenten en wordt het overeenkomstige bedrag in mindering gebracht van de eerstvolgende jaarlijkse uitbetaling(en) door het fonds aan de gemeenten. Door dat mechanisme werd in 2011 geen vergoeding uitbetaald aan de gemeenten.

De mbo werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 9 juni 2009. Ze heeft terugwerkende kracht tot 1 januari 2008. De mbo werd gesloten voor een duur van vijf jaar.



## 2.4.4. Recyclageparken

### 2.4.4.1. Verwerking en transport fracties

In het werkingsgebied van Limburg.net kan iedere inwoner terecht op een recyclagepark. Elk park zamelt minstens 22 fracties in.

Limburg.net zorgde voor de verwerking van alle afvalstoffen, al dan niet in combinatie met transport, behalve het groenafval van regio Zuid, waar dit nog grotendeels door de gemeenten gebeurde. Vanaf 1 januari 2012 echter komt ook dat bij Limburg.net.

Einde 2011 beheerde Limburg.net zelf voor tien gemeenten het recyclagepark: Alken Halen, Ham, Hamont-Achel, Herk-de-Stad, Heusden-Zolder, Maasmechelen, Neerpelt, Overpelt en Zonhoven.

In 2011 droegen zeven nieuwe gemeentebesturen het transport over zodat Limburg.net nu voor zeventien gemeenten alle transporten verzorgt: As, Bilzen, Bocholt, Bree, Dilsen-Stokkem, Gingelom, Hoeselt, Kinrooi, Kortesseem, Lanaken, Maaseik, Maasmechelen, Meeuwen-Gruitrode, Nieuwerkerken, Opglabbeek, Peer en Tongeren.

In 2012 zullen de overige zeventien gemeenten de transporten van het recyclagepark aan Limburg.net overdragen. Die overdracht werd voorbereid met het uitschrijven van een aanbesteding.

### 2.4.4.2. Sorteergids parkwachters

In 2010 lanceerde limburg.net een eerste maal een sorteergids voor de parkwachters.

Deze sorteergids is een handig werkinstrument voor de parkwachters. Het helpt hen bij het begeleiden van de inwoners naar het juiste sorteergedrag.

De sorteergids werd in 2011 geüpdatet.

### 2.4.4.3. Exploitatie

Limburg.net exploiteerde negen parken: Alken, Halen, Ham, Hamont-Achel-Neerpelt, Herk-de-Stad, Heusden-Zolder, Maasmechelen (Op de Berg) Overpelt en Zonhoven.

Acht parken zijn geautomatiseerd, ze bedienen samen 65.439 gezinnen of 139.499 inwoners. 66% maakte in 2011 gebruik van het recyclagepark en bracht in totaal 280.510 bezoeken. Samen met de 25.000 bezoeken van het niet geautomatiseerde recyclagepark Maasmechelen werd de kaap van 300.000 bezoeken overschreden.

Alle geautomatiseerd parken gebruiken hetzelfde ICT-concept en gelijke tarieven die gebaseerd zijn op het principe 'De vervuiler betaalt'.

Voor een aantal fracties krijgen de gezinnen een gedeeltelijke vrijstelling:

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

De overschrijdingen door de gezinnen blijven beperkt:

- asbest: 1,45%
- bouwpuin: 1,87%
- groenafval: 11,10%
- recycleerbaar afval: 1,55%

Hun bezoeken zijn meestal gratis:

- 78,5% betaalde 0 euro
- 14,5% betaalde 0,1 tot 10 euro
- 5,5% betaalde 10 tot 30 euro
- 1,5% betaalde meer dan 30 euro

### Retributies 2011

Retributie	Fracties	Quotum (vrijstelling)
0-tarief	recycleerbare fracties + fracties met aanvaardingsplicht: papier/karton, holglas, vlakglas, kga, aeea, autobanden, gemengde kunststoffen	500 kg/gezin (bij overschrijding van het quotum geldt een retributie van 0,05 EUR/kg)
0,05 EUR/kg	groenafval, zuiver bouwpuin, grond en afbraakhout	groen: 400kg/gezin zuiverbouwpuin: 1.000 kg/gezin (geen quotum voor grond en afbraakhout)
0,08 EUR/kg	asbest en gemengd bouwpuin	asbest 200 kg/gezin (geen quotum voor gemengd bouwpuin)
0,125 EUR	pmd (verplicht gebruik blauwe zak)	
0,18 EUR/kg	grofvuil, roofing en treinbielzen (C-hout)	

### Vaststelling retributie

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. Een eerste weging met de lading afval wordt uitgevoerd (bruto weging). Na het storten van het afval van één bepaalde prijscategorie op de daartoe bestemde plaats op het recyclagepark, wordt een tweede weging uitgevoerd (tarra weging). Het bekomen nettogewicht wordt bepaald en op basis hiervan wordt de retributie vastgesteld.

De weegcyclus wordt herhaald per prijscategorie. Wordt de weegcyclus niet herhaald, wordt de hoogste retributie van de afvalfractie voor de totale aanvoer genomen.

### Effecten van de retributie

Met haar retributies past Limburg.net het principe toe dat de grote vervuiler betaalt en worden de volumes afval in de hand gehouden.

kg/inwoner	gemiddelde Limburg.net	gemiddelde gemeenten	verschil
grofvuil	31	41	-24%
groenafval	102	137	-26%
houtafval	17	27	-37%

Ondanks de diftartoepassing op het recyclagepark blijven de overige volumes, van het restafval en de recycleerbare fracties die aan huis of via wijkcontainers worden ingezameld, gelijklopen met de rest van de regio.

kg/inwoner	gemiddelde bij Limburg.net-parken	gemiddelde gemeenten
holglas	26	25
papier en karton	77	77
restafval	95	98

#### 2.4.4.4. Planning

Sinds de fusie dragen meer en meer gemeenten het beheer van hun recyclagepark over aan Limburg.net. De intercommunale zette haar zienswijze en manier van aanpak uiteen in een visienota.

#### Visienota

In oktober werd een vernieuwde visienota door de raad van bestuur goedgekeurd.

Hij bepaalt o.a. het volgende:

- Op elk recyclagepark worden dezelfde fracties op dezelfde wijze ingezameld.
- Op elk recyclagepark worden voor dezelfde fracties dezelfde tarieven aangerekend.
- De inrichting en de exploitatie van de parken wordt zo georganiseerd dat er een juist evenwicht is tussen:
  - o service en klantvriendelijkheid
  - o aandacht voor kwaliteit, milieu en veiligheid
  - o aandacht voor duurzaamheid
  - o kostenefficiëntie
  - o uniformiteit qua kostprijs voor de aangesloten gemeenten (gelijke kosten bij gelijke dienstverlening)
  - o verdere solidarisering afrekening exploitatie vanaf 2012 (investeringen worden nu ook solidair verrekend, alleen retributies blijven nog individueel)

#### Doelstelling

Doelstelling is om tegen 2018 alle recyclageparken in het verzorgingsgebied uit te baten. Limburg en Diest worden dan als het ware beschouwd als één grote gemeente waar, los van de gemeentegrenzen, elke burger tegen gelijke voorwaarden van gelijke diensten kan genieten.

#### Spreiding

Om de kosten laag te houden, heeft Limburg.net voor het inplanten van recyclageparken een spreidingsplan uitgewerkt dat een goede bezetting van het werkgebied garandeert.

Het plan heeft als uitgangspunten:

- zoveel mogelijk rekening houden met bestaande sites
- binnen een straal van 5 km beschikt elke burger over een park
- maximaal 30.000 inwoners per park

### Overnames en verbeteringswerken

Niet alle gemeenten willen het beheer van hun recyclagepark 'volledig uit handen geven'. Deze gemeenten kunnen tot 1 januari 2012 nog gebruik maken van de knowhow van de intercommunale voor de verbetering van hun technisch concept en / of ICT-uitrusting. De visienota verwoordt die mogelijkheid als volgt:

- Gemeenten die werken met een eigen versie van CARDS of met het LISIS-software systeem zullen verzocht worden over te schakelen tegen uiterlijk 1-1-2014. Bij gebreke hieraan, dienen zij zelf in te staan voor de kosten verbonden aan hun afwijkende softwarepakket (cf. servicekost).
- Limburg.net zal met ingang van 1-1-2012 geen investeringen meer (laten) uitvoeren op gemeentelijke parken, met uitzondering van de dossiers die reeds lopende zijn op 1-1-2012.
- Investeringen door de gemeenten doorgevoerd na 1-1-2012, en die niet binnen het intercommunaal gestandaardiseerde technische concept van het intercommunaal park vallen, worden bij overname van het park na 1-1-2012 niet vergoed door Limburg.net.

In alle gesprekken met de gemeenten komen deze items uit de visienota zeker aan bod:

- Limburg.net beslist in functie van de ligging, grootte en uitrusting of een bestaand recyclagepark zal worden overgenomen of dat in een nieuw park wordt geïnvesteerd.
- De locatie van de nieuwe parken wordt op basis van het spreidingsplan door Limburg.net bepaald, in samenspraak met de gemeente(n).
- De planning tot overname van de gemeentelijke recyclageparken gebeurt in functie van het spreidingsplan, de vraag van de gemeenten en volgens de interne mogelijkheden van Limburg.net betreffende de opvolging van de dossiers.
- Indien een bestaand recyclagepark wordt overgenomen, is de actuele nettowaarde zoals blijkt uit de boeken van de gemeente de richtlijn tot vergoeding van de infrastructuur die door Limburg.net als nuttig wordt aanvaard. Hiervan kan afgeweken worden indien blijkt dat bijvoorbeeld bestaande infrastructuur niet in de boeken is opgenomen of niet werd afgeschreven. In dat geval wordt tussen Limburg.net en de gemeente een akkoord gezocht om tot een aanvaardbare vergoeding te komen op basis van vergelijkbare dossiers. Limburg.net vergoedt de gemeente op basis van deze waarde.
- Het personeel op de recyclageparken is Limburg.net personeel. Personeel van de gemeentelijke parken kan worden overgenomen indien zij voldoen aan de aanwervingsvereisten.

- Limburg.net staat in voor een uniforme wijze van inzameling, vervoer en verwerking van alle fracties op het recyclagepark.
- Het recyclagepark is toegankelijk voor alle inwoners van de deelnemende gemeenten van de regio Limburg.net.
- Behoudens zeer specifieke lokale vereisten, worden uniforme openingsuren voorzien voor alle parken.
- Op alle parken geldt een uniform systeem van toegangscontrole en – registratie.

### **Overname Alken**

Half maart startte Van de Kreeke nv met infrastructuurwerken. Naarmate de vordering van die werken werd opdracht gegeven aan Molen Belgium nv voor het plaatsen van het weegstelsel en aan Schrijnwerkerij Willekens voor de bouw van het wachthuis.

Op 10 december waren alle werken beëindigd en opende het nieuwe en volledig geautomatiseerde recyclagepark zijn slagboom.

### **Overname Diest**

De infrastructuurwerken werden gegund aan Deckx nv, met aanvangsbevel in maart. Door een samenloop van omstandigheden heeft de bouw wat vertraging opgelopen en worden de werken verder gezet in 2012.

### **Overname Ham**

De werken waren al gestart in mei 2010 maar een vroege winterprik deed vertraging opgelopen.

Op 29 maart 2011 opende het nieuwe en volledig geautomatiseerde recyclagepark op de *KMO-zone Truibroek*.

### **Overname Heusden-Zolder**

Het recyclagepark wordt al sinds 2010 uitgebaat door Limburg.net maar in de loop van 2011 zijn er aanpassingswerken uitgevoerd. De automatisering werd verbeterd, nieuwe zuilen werden geplaatst en de parkwachters kregen een nieuw gebouw.

Op 10 juli werd het vernieuwde park ingehuldigd.

### **Verbeteringswerken Lummen**

Het ontwerpdocument voor het krijgen van de vaste belofte van toelage werd verstuurd. Ovam gaf zijn goedkeuring in maart 2011.

In mei vond de opening van de offertes plaats, waarna het gunningverslag ter goedkeuring naar Ovam ging.

In september keurde Ovam het dossier goed en werd opdracht gegeven aan Molen Belgium NV voor de integratie van een weegstelsel op de bestaande infrastructuur.

### **Overname Maaseik**

De bouw werd gegund aan Hermans & Co. De werken vlotten goed en voor de winterprik waren de infrastructuurwerken, de installatie van de diftar en het parkwachtersgebouw in orde.

De opening van het geautomatiseerde park is voorzien voor het voorjaar 2012, nadat de installatie van de software uitgevoerd is.

## **Verbeteringswerken Meeuwen-Gruitrode**

In januari 2011 werd de startvergadering gehouden met Molen Belgium NV voor de invoering van een weegstelsel op het gemeentelijk park.

De start van de werken werd door het bestuur vastgelegd op 21 maart 2011.

Na een uitvoeringsperiode van 30 werkdagen werd het geautomatiseerde park officieel geopend op 12 juni.

## **Overige overnames in voorbereiding**

Het ontwerp voor de invoering van een weegstelsel op het recyclagepark van de gemeente **Opglabbeek** werd afgewerkt. Het dossier werd verstuurd naar Ovam voor het verkrijgen van subsidies. In juni keurde Ovam het dossier voor de integratie van een weegstelsel op het recyclagepark van Opglabbeek goed.

De ontwerpen voor **Kinrooi** en **Borgloon** werden gefinaliseerd en verstuurd naar Ovam voor het verkrijgen van de vaste belofte van toelage. De opening van de offertes heeft plaatsgevonden op 23 december 2011. De gunningdossiers zullen opgemaakt worden en dan ter goedkeuring verstuurd naar Ovam. De bouw- en milieuvergunningen voor deze recyclageparken zijn aangevraagd.

In de zitting van 17 november 2011 besliste het college van burgemeester en schepenen om de bouw en de uitbating van het nieuw recyclagepark in **Riemst** door Limburg.net te laten realiseren in overleg met de gemeente. Het RUP is goedgekeurd en de laatste fase van onteigening van de gronden is lopende.

De gemeenten **Bilzen** en **Houthalen-Helchteren** hebben in 2011 de principiële goedkeuring gegeven voor de uitbreiding en integratie van een weegstelsel op het recyclagepark. Aan het studiebureau werd de opdracht gegeven om de nieuwe dossiers op te starten.

# 3. Hoe pakt Limburg.net het aan?

## 3.1. Beleidsontwikkeling

### 3.1.1. Pilotproject uniforme aanrekening

In 2011 startte Limburg.net met een pilotproject in Herk-de-Stad.

De inwoners ontvingen een aanrekening van de huisvuilbelasting met vermelding van de kosten voor inzameling en verwerking van huishoudelijk afval. Limburg.net en het stadsbestuur wilden immers transparanter communiceren over de feitelijke prijs van afval.

De aanrekening toonde niet alleen het bedrag dat het gezin daadwerkelijk moet betalen, maar gaf ook een overzicht van alle reële kosten die gemaakt werden in het kader van de inzameling en verwerking van het afval van het betreffende gezin. Deze kost ligt veel hoger. Een belangrijk gedeelte van de kosten voor de inzameling en verwerking van afval worden vandaag nog betaald uit de algemene middelen van het stadsbestuur.

In de toekomst zal Limburg.net naar alle inwoners van zijn werkgebied een afvalfactuur sturen waarin de feitelijke kostprijs van afval duidelijk wordt. Als het materialendecreet

in werking treedt, kan Limburg.net de afvalkosten rechtstreeks aanrekenen. In afwachting hiervan int Herk-de-Stad in 2011 een klassieke belasting op de inzameling en verwerking van afval volgens de principes van het nieuwe aanrekeningsstelsel.

### 3.1.2. Visienota recyclageparken

Zie 2.4.4.4.

## 3.2. Aankopen

Aankopen gebeuren conform de wetgeving overheidsopdrachten. Hiertoe werd een specifieke aankoopprocedure uitgewerkt.

In 2011 werden de volgende marktverkenningen uitgevoerd:

- aanduiden van een leverancier voor het leveren van arbeidskledij en persoonlijk beschermingsmateriaal van parkwachters
- aanduiden van een vaste partner voor de begeleiding van de personeelsselectie
- containers voor de afvoer van het afval van de actie Straat.net
- 3 lastenboeken voor het transport van 29 recyclageparken
- leveren van asbestzakken voor de inzameling van asbestcement op recyclageparken
- aanduiding van een nieuwe bedrijfsrevisor
- ophalen van papier & karton
- ophalen van glas
- ophalen van pmd
- uitvoeren van asbestmetingen op recyclageparken
- leveren van huisvuilzakken
- installeren van datalijnen voor internetverbinding
- leveren van drinkbussen en brooddozen
- afzet van papier en karton
- aanduiden van een interimkantoor
- aankoop van een nieuwe bedrijfswagen
- onderzoek naar een nieuwe vestigingsplaats (kantoorgebouw)

De opdrachten werden uitgeschreven als een onderhandelingsprocedure, een offerteaanvraag of een aanbesteding.

## 3.3. Kwaliteitswerking

Limburg.net wil de beste dienstverlening aanbieden aan de gemeenten en hun inwoners en streeft een zeer grote klantentevredenheid na. Daarom wordt voortdurend gewerkt aan en rond de kwaliteit van de dienstverlening.

Om de doelstelling te bereiken werden in 2011 een aantal maatregelen genomen waarvan er hier enkele kort worden toegelicht:

- invoering gratis 0800-lijn voor de burger
- uitbreiding klachten- en meldingssysteem Ci-web
- structureel overleg met ophalers over klachten
- herwerking kwaliteitssysteem naar 4 praktische gidsen

### 3.3.1. 0800-lijn

Limburg.net heeft een belangrijke maatschappelijke functie. Alleen al om die reden is het nodig dat de organisatie altijd goed en gemakkelijk bereikbaar is voor zowel de burger als de gemeente. Hoe lager de drempel, hoe meer feedback Limburg.net ontvangt over haar werking. En dat biedt dan weer extra kansen om de werking en de dienstverlening te verbeteren.

Een eerste maatregel is de invoering van een gratis 0800-lijn (0800-90720) die toelaat snel, gemakkelijk en kosteloos (en via de juiste contactpersoon) klachten, opmerkingen, vragen te formuleren zonder dat daarbij steeds doorverbonden wordt.

In de beginfase werkte de 0800-lijn met een keuzemenu van 4 beknopt omschreven opties om het gebruiksgemak en de overzichtelijkheid zo hoog mogelijk te houden. Al na enkele weken bleek dat dit niet duidelijk en volledig genoeg was voor vele burgers met als gevolg dat vele telefoontjes nog steeds op de verkeerde dienst terecht kwamen. Daarom werd 1 optie bijkomend toegevoegd aan het keuzemenu en werd elke optie meer omstandig omschreven. Dit leidde onmiddellijk tot een beter resultaat.

De burger kan kiezen uit deze 5 opties:

- alle vragen over de inzameling van organisch afval en restafval (een meerderheid van de vragen handelt over diftar bakken)
- aanvragen of annuleren grofvuilophaling
- vragen over (niet-)ophaling pmd, groenafval, papier en karton
- vragen over het recyclagepark (toegangskarten, sorteerregels, tarieven,...)
- andere vragen, niet gerelateerd aan een ophaling of recyclagepark

De beller wordt daarna doorgeschakeld naar de desbetreffende dienst, die de klacht, vraag, ... verder behandelt. Indien de lijn bezet is, krijgt men een wachttoon tot de lijn vrijkomt. De werking van de 0800-lijn zal in 2012 opnieuw worden geëvalueerd en bijgestuurd indien nodig.

### 3.3.2. Uitbreiding klachten –en meldingssysteem Ci-web

In april 2011 startte het uniforme klachten- meldingssysteem, Ci-web.

In dit systeem worden 3 soorten klachten geregistreerd:

- klachten over (niet-)ophaling van de verschillende fracties
- klachten over de afvoerders/leveranciers op recyclageparken
- interne klachten (over de werking van Limburg.net, de website, ...)

De medewerkers van Limburg.net in Hasselt, de parkwachters, het gemeentepersoneel maar ook de burgers kunnen hun klacht rechtstreeks ingegeven in dit systeem. Deze laatste kunnen dat doen via een helpdesk op de website [www.limburg.net](http://www.limburg.net) waar via een



invulformulier een connectie naar Ci-web wordt gemaakt. Om de registratie zo volledig mogelijk te laten gebeuren is de burger verplicht alle velden en zijn persoonlijke gegevens in te vullen zodat hij, indien nodig, achteraf terug gecontacteerd kan worden. Om het systeem nog gebruiksvriendelijker te maken, is voorzien dat men zich in de toekomst zal kunnen identificeren met een elektronische identiteitskaart.

Eenmaal geregistreerd, kennen de elektronische klachten dezelfde afhandelingprocedure als de andere klachten of meldingen. Ze gaan rechtstreeks naar de betreffende dienst, waar ze verder afgehandeld worden binnen een vooropgestelde deadline.

De uniforme en centrale registratie van alle klachten, laat een kortere en betere opvolging toe. Er werd ook voor de eerste maal een klachtenrapport opgesteld, met volgende cijfergegevens:

- 2.691 geregistreerde klachten over (niet-)ophaling (< 1% van alle ophalingen); grootste ontevredenheid vooral over probleemadressen waar afval meermaals niet werd opgehaald
- 115 geregistreerde klachten over de afvoerders / leveranciers op de parken; meestal over laattijdig omwisselen van containers
- 33 interne klachten; over afvalkalender, werking recyclageparken, ophalers (exclusief niet ophaling), enz...

Voor 2012 zijn een aantal verbeterpunten opgenomen. Zo moeten bijkomende afspraken worden gemaakt over welke reacties als klacht beschouwd dienen te worden en op welke wijze deze consequent geregistreerd kunnen worden. Zeker en vast is al gebleken dat een korte opvolging van de klachten een positieve invloed heeft (zie 3.3.3).

### **3.3.3. Maandelijks overleg met de ophalers**

Om het klachtenbehandelingssysteem zo transparant mogelijk te houden is medewerking van alle betrokken partijen nodig. Niet alleen het registreren dient correct te gebeuren, ook de opvolging van alle klachten moet gewaarborgd worden. Om hier een zo duidelijk mogelijk beeld over te krijgen, wordt er maandelijks een klachtenrapport opgemaakt.

Uit deze rapporten was merkbaar dat de klachtenopvolging door de ophalers vaak te wensen over laat. Klachten werden vaak te laat en / of niet naar behoren opgelost. Indien de klacht wel tijdig werd opgelost, gebeurde de registratie in Ci-web vaak niet op tijd. Dat is nefast voor de transparantie van het systeem.

Daarom werd besloten een maandelijks overleg met de ophalers in te voeren, waarbij klachtenafhandeling steeds een vast agendapunt vormt. Kort na deze invoering was er al een grote verbetering bij van Gansewinkel en Sita Recycling Services (zetel Tongeren). De Sita zetel te Maasmechelen kende kort een verbetering maar naar het jaareinde toe werd die weer tenietgedaan.

Over het algemeen loopt de afhandeling nu goed. Op bepaalde plaatsen laat de opvolging wel nog te wensen over in drukke periodes zoals verlofperiodes. Limburg.net zal de klachtenafhandeling in de toekomst daarom nog korter opvolgen. Om elke ophaler zo snel mogelijk op dezelfde lijn te krijgen, zal vanaf 2012 ook een halfjaarlijkse ontmoeting tussen de ombudsdienst en de dispatchers georganiseerd worden.

### 3.3.4. Herwerking kwaliteitssysteem naar 4 praktische gidsen

In het verleden beschikte Limburg.net over een ISO-certificaat 9001:2008. Zowel op de parken als binnen de administratie werd zoveel mogelijk volgens deze procedures gewerkt. Omdat deze certificatie voor elk park afzonderlijk moet gebeuren, werd het aanhouden van het ISO-certificaat evenredig omslachtig bij het toetreden van steeds meer recyclageparken. Limburg.net heeft daarom beslist het certificaat niet langer te volgen. Kwaliteit blijft echter wel een prioriteit. De ISO-procedures zijn daarom herwerkt in 4 praktische gidsen: de onthaalgids, de sorteergids, de exploitatiegids en de veiligheidsgids. Deze gidsen vertalen de vroegere ISO-procedures naar begrijpbare en concrete richtlijnen rond verschillende thema's.

#### Onthaalgids

Deze gids wordt aan elke nieuwe werknemer overhandigd bij wijze van verwelkoming en begeleiding. Hij omvat praktische informatie over Limburg.net en haar werking en geeft de werknemer kans kennis te maken met zijn werkplek. Verder worden de missie en visie van Limburg.net toegelicht.

De organisatie heeft een maatschappelijke opdracht wat betreft sensibilisering en preventie van afval. Limburg.net verwacht van elke werknemer dat hij deze voorbeeldfunctie ernstig neemt en meewerkt aan het nastreven van de waarden van de organisatie.

#### Sorteergids

Deze gids bevat een samenvatting van alle sorteeregels op het recyclagepark. Er wordt kort toegelicht wat wel of niet thuishoort bij elke afvalfractie en hoe die best aangeboden wordt op het recyclagepark.

#### Exploitatiegids

Deze gids wordt aan elke parkwachter meegegeven. Hij licht de werking van de recyclageparken toe en geeft stap voor stap procedures weer rond klachtenregistratie en -behandeling. Ook de gebruiksaanwijzingen van alle hard- en software op de parken staat erin. Verder is er ook een hoofdstuk gewijd aan klantvriendelijke benadering op het park, een hoofdstuk rond personeel en interim medewerkers waarin uitgelegd wordt wat er moet gebeuren bij ziekte van een parkwachter of bij een arbeidsongeval en bevat het de nodige documenten om arbeidsongevallen aan te geven. Ook de noodnummers van alle hulpdiensten vindt men terug in de exploitatiegids, evenals een overzicht van de dichtstbijzijnde ziekenhuizen.

#### Veiligheidsgids

Ook rond veiligheid op de werkplek wordt er voortdurend gewerkt. Daarom is een gids ontwikkeld met alle veiligheidsvoorschriften. Elke werkplek krijgt een duidelijke omschrijving van de risico's en de eventuele voorzorgsmaatregelen. Deze werden geïllustreerd met foto's en tekeningen om de situatie zo duidelijk mogelijk te maken.

Al deze gidsen worden jaarlijks herzien en aangepast met de laatste gegevens zodat steeds een actuele gids beschikbaar is.

## 3.4. ICT

Een goed werkend en beveiligd netwerk is uiteraard de eerste zorg binnen ICT. In het kader van het onderhoud van het netwerk werden in 2011 volgende ingrepen uitgevoerd:

- plaatsing nieuwe back-up tape drive installatie (back-up op 1 medium van alle servers)
- plaatsing nieuwe file- en back-up domaincontroller
- vervanging switches met poortsnelheid tot 1 GB met mogelijkheid tot digitale telefonie, waardoor de performantie aanzienlijk toenam

De toename van het aantal recyclageparken en het feit dat er nog heel wat aanvragen lopende (en te verwachten) zijn, maakt dat er steeds meer software-ondersteuning nodig is. Gezien de bouw van een nieuw park, vanaf de principebeslissing door een gemeente tot aan de effectieve opening, heel wat projectopvolging vergt, werd in 2011 een nieuwe Microsoft Project Server geïnstalleerd. Deze toepassing laat toe projecten elektronisch te registreren en verloop of vorderingen van een project kunnen door bevoegde personen opgevolgd en / of aangepast worden.

Op de vier recyclageparken te Alken, Ham, Heusden-Zolder en Meeuwen-Gruitrode werd in 2011 eID-software 'Cards' geplaatst die instaat voor elektronische registratie van leveringen via de elektronische identiteitskaart.

In 2010 werd de principiële beslissing genomen om ook de registratie van huis-aan-huisinzamelingen om te zetten naar Cards, zodat in de toekomst met één softwaresysteem kan gewerkt worden. (Voorheen werd naast het Cards-systeem ook het Lisis-systeem gebruikt in een aantal gemeenten.) Daarom werd in 2011 een uitgebreide analyse gemaakt en gestart met ontwikkelingen voor registratie van inzamelingen aan huis en het daarbij behorende beheer van voorschotten. Dit gebeurt met het oog op de omschakeling naar dit nieuwe systeem voor de gemeente Maaseik in maart 2012. De huis-aan-huisophaling wordt geïntegreerd in bestaande software voor recyclageparken.

Vanaf 2012 zal Limburg.net alle transporten op alle recyclageparken in Limburg en Diest voor haar rekening nemen (dus ook op de gemeentelijke parken). In het kader hiervan is begonnen met de ontwikkeling, in het softwarepakket ZenSoft, van de registratie en afhandeling van vrachten op de recyclageparken. Dit alles wordt rechtstreeks gekoppeld met de boekhouding.

Ook in het kader van een integraal ERP-systeem werd in 2011 gewerkt aan de ontwikkeling rond ZenSoft. Zo moeten de elektronische registraties van alle weegbonnen mogelijk worden, komt er een module om deze weegbonnen te controleren met de facturen en is er een automatische koppeling met de boekhouding. In 2012 zal dit verder uitgewerkt worden.