

# Het Schoonste Jaarverslag 2016



**OP WEG NAAR EEN NIEUW BEGIN**

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



Inzameling

---



Recyclageparken

---



Communicatie  
en preventie

---



Afvalbelasting

---



Over Limburg.net

---



Limburg.net  
financieel

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



Limburg.net mocht in 2016 tien kaarsjes uitblazen. Een goed moment om eens terug te blikken op het voorbije jaar.

#### **WE HEBBEN HEEL WAT GEREALISEERD:**

**24 recyclageparken** worden beheerd door Limburg.net.

Op elk Limburg.net recyclagepark gelden **dezelfde tarieven** en worden dezelfde afvalsoorten ingezameld. Dit zorgt voor meer uniformiteit en duidelijkheid.

De directe inning wordt al toegepast in **36 gemeenten**, zodat we burgers kunnen sensibiliseren over de kost van afval.

We lanceerden **Optimo**: vijf verschillende afvalsoorten worden op eenzelfde dag ingezameld met eenzelfde vrachtwagen. Volgens ons is dit het **alternatief van de toekomst**.

**De tarieven blijven stabiel**: zo houden we het betaalbaar voor iedereen.

Ondanks onze verwezenlijkingen van de afgelopen 10 jaar, rusten we niet op onze lauweren. Als afval-intercommunale willen we meer doen: ook zwerfvuil is voor ons een topprioriteit. Daarom hebben we in 2016 ook het RECOVER-project opgestart samen met andere intercommunales en de steden Gent en Antwerpen. Nog meer redenen waarom 2016 het Schoonste Jaar was tot nu toe, ontdekt u verderop in dit magazine.

Ik wens u alvast veel leesplezier.

#### **WALTER CREMERS**

VOORZITTER LIMBURG.NET



Check het volledige jaarverslag, de afvalcijfers en het verslag van de raad van bestuur via [jaarverslag.limburg.net/algemeen](http://jaarverslag.limburg.net/algemeen)

*We investeren  
bewust: in de  
beste oplossingen  
voor het milieu en  
onze gebruikers*

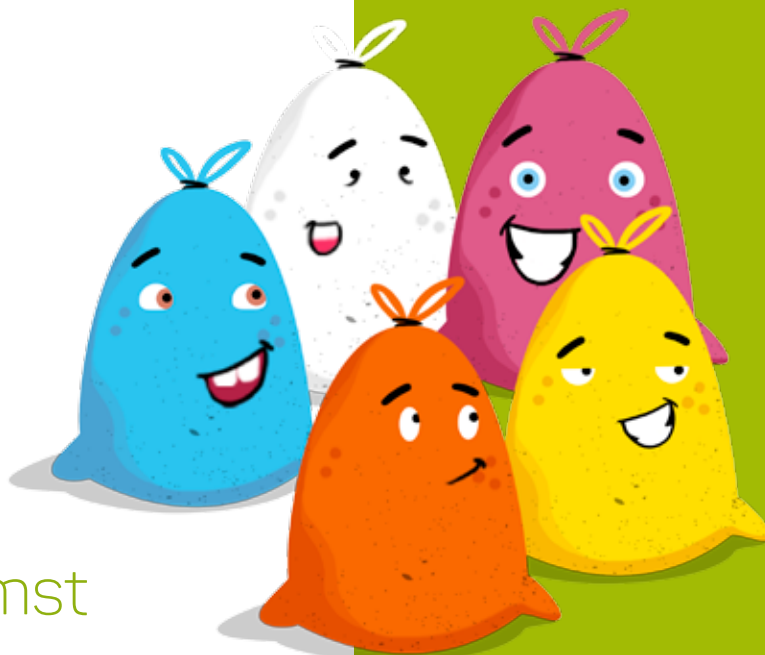




Inzameling



## OPTIMO: het systeem van de toekomst



### 1 WAT IS OPTIMO?

Als afvalintercommunale willen we onze dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op de wensen en noden van onze burgers. Daarom zijn we steeds op zoek naar creatieve ideeën die onze service nog verbeteren en die tegelijkertijd bijdragen aan een duurzame toekomst. Het proefproject Optimo in Lommel is hier een

perfect voorbeeld van. We geloven immers dat Optimo een systeem is met enkele mooie voordelen: via de zogenaamde multifractie-inzameling verwachten we meer fracties te kunnen inzamelen tegen dezelfde kostprijs, met een lagere impact op zowel mobiliteit als milieu. Dit is dan ook wat we testen met Optimo.

In Lommel loopt sinds 4 april 2016 een pilootproject en worden 5 soorten afval op hetzelfde moment aan huis opgehaald. Dat is goedkoper en duurzamer. En voor de inwoners kost het geen euro meer.



Ontdek hoe Optimo werkt via  
[jaarverslag.limburg.net/optimo](http://jaarverslag.limburg.net/optimo)

### 2 HUIS-AAN-HUISVERZAMELING VAN VIJF AFVALFRACTIES, OP ÉÉN DAG

Sinds 4 april 2016 mogen Lommelaars vijf verschillende afvalfracties buiten zetten, en dat op één dag. Het gaat om de vertrouwde fracties huisvuil, pmd en groenafval. Maar ook zachte plastics en textiel & lederwaren worden tijdens het proefproject aan huis ingezameld. Deze twee fracties hoeven niet meer naar het recyclingepark te worden gebracht. De ophaling van papier en karton is ongewijzigd gebleven: één keer per maand komt de ophaalwagen langs. Snoeihout wordt zeven maal per jaar aan huis opgehaald. Om deze vernieuwde afvalophaling optimaal te organiseren, werden nieuwe zakken ingevoerd, die elk voorzien zijn van een eigen kleur en een nieuw sluitsysteem.

Om de veertien dagen kunnen de inwoners van Lommel vijf soorten afval buitenzetten:

- huisvuil in de bordeaux zak
- pmd in de blauwe zak
- zachte kunststoffen in de gele zak
- textiel en lederwaren in de oranje zak
- groenafval in de witte zak.

Tussen 6u en 18u komt één wagen deze vijf fracties ophalen, waarna hij naar het sorteercentrum rijdt. Hier sorteert een ploeg medewerkers van De Biehal de zakken uit op basis van kleur. Andere vrachtwagens rijden met de uitgesorteerde monofracties naar de verwerkers.



*“Voor mij persoonlijk is het Optimo-proefproject hier in Lommel absoluut geslaagd. Het zorgt voor heel wat meer comfort voor de mensen uit de buurt.”*

## DANIËL PUT

61 JAAR - GEPENSIONEERD  
WOONPLAATS: LOMMEL

Waar u vroeger de kalender goed in de gaten moest houden wanneer welke zak buiten gezet moest worden, is er nu gewoon één dag waarop alles in een keer wordt opgehaald. In het begin was er misschien wat terughoudendheid bij de mensen over de nieuwe manier van sorteren, maar daar hoor ik nu

in de buurt helemaal niets meer van. Het vraagt natuurlijk een klein beetje discipline om goed te sorteren in de verschillende gekleurde zakken, maar ook dat went na een tijdje. Nu is het gewoonweg een stuk comfortabeler dan vroeger. Volgens mij zal in de toekomst iedereen op deze manier sorteren!”





# Efficiëntie en duidelijkheid dankzij nieuwe regeling textielcontainers

In juni 2016 voerde Limburg.net een nieuw beleid in over de textielinzameling. Verschillende gemeenten vormen samen een regio, waarin één organisatie verantwoordelijk is voor de containers. Zo rijden er minder vrachtwagens rond en dat is beter voor het milieu.

## 1 HOE HEBBEN WE DAT GEDAAN?

In het verleden waren er vaak verschillende organisaties binnen één gemeente actief voor de inzameling van textiel. Hierdoor stonden er in elke gemeente containers met verschillende kleuren die werden opgehaald door verschillende organisaties. Dit systeem zorgde er voor dat de ophaling van het ingezamelde textiel niet optimaal verliep.

Daarom hebben we alle partijen die textiel inzamelen, uitgenodigd voor een gesprek. In Limburg en Diest zijn Caritas, Salvatoriaanse Hulpactie, ViCT en Wereldmissiehulp verantwoordelijk voor de textielinzameling.

Dankzij de nieuwe aanpak zijn de gemeenten zoveel mogelijk samengevoegd in regio's en is er een organisatie verantwoordelijk per regio voor de textielophaling. 33 gemeenten zijn ingestapt in het nieuwe systeem.

## 2 OPTREDEN TEGEN ILLEGAAL GEPLAATSTE CONTAINERS EENVOUDIGER

Vroeger stonden er op een aantal locaties in een gemeente containers van verschillende operatoren. Doordat Limburg.net namens de gemeente een overeenkomst heeft afgesloten met een erkende textieloperator, wordt het voor de gemeente eenvoudiger om op te treden tegen organisaties die zonder gemeentelijke toestemming kledingcontainers plaatsen, dit zowel op privé als openbaar terrein.

- Salvatoriaanse Hulpactie
- Wereldmissiehulp
- ViCT
- Caritas
- Gemeente is nog niet ingestapt in het Limburg.net-systeem





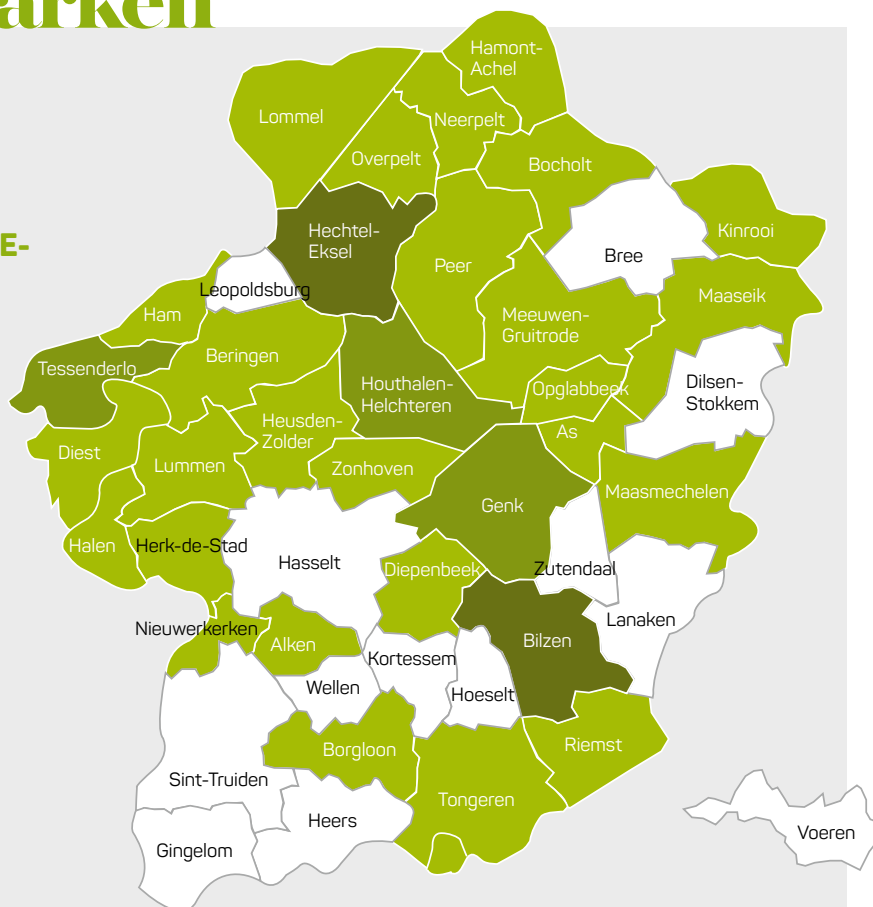


# Recyclageparken

# Recyclageparken in cijfers

## WELKE RECYCLAGE-PARKEN BEHEERT LIMBURG.NET?

- Vanaf 2018
- Vanaf 2017
- In beheer van Limburg.net
- In beheer van de stad/gemeente



1,2

**MILJOEN EURO**

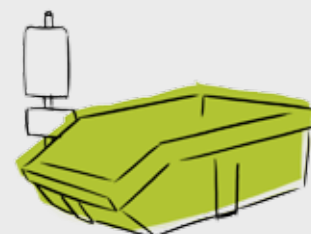
De bouw van een nieuw recyclagepark kost gemiddeld 1,2 miljoen euro.

De inzamelresultaten van de afvalsoorten ingezameld in 2016 (uitgedrukt in kg/inwoner).

289

**KG AFVAL**

Een inwoner brengt gemiddeld 289 kg afval naar het recyclagepark.



31 <sub>kg</sub> <b>HOUT</b>	6,3 <sub>kg</sub> <b>ELEKTRISCHE APPARATEN</b>	2 <sub>kg</sub> <b>ZUIVERE GROND</b>	1,4 <sub>kg</sub> <b>ROOFING</b>	7,8 <sub>kg</sub> <b>TEXTIEL</b>	34,4 <sub>kg</sub> <b>GROFVUIL</b>
20,5 <sub>kg</sub> <b>PAPIER &amp; KARTON</b>	5,5 <sub>kg</sub> <b>ASBEST</b>	1,8 <sub>kg</sub> <b>HARDE PLASTICS</b>	0,5 <sub>kg</sub> <b>AUTO-BANDEN</b>	2,8 <sub>kg</sub> <b>KGA</b>	99,1 <sub>kg</sub> <b>GROENAFVAL</b>
13,1 <sub>kg</sub> <b>GEMENGD BOUWPUIN</b>	5,1 <sub>kg</sub> <b>METALEN</b>	1,8 <sub>kg</sub> <b>VLAKGLAS</b>	0,5 <sub>kg</sub> <b>C-HOUT</b>	1,5 <sub>kg</sub> <b>GIPSPLATEN</b>	49,6 <sub>kg</sub> <b>ZUIVER PUIN</b>
10,3 <sub>kg</sub> <b>ZACHTE PLASTICS</b>	4,8 <sub>kg</sub> <b>HOLGLAS</b>	1,6 <sub>kg</sub> <b>PMD</b>	0,5 <sub>kg</sub> <b>TAXUS</b>	0,3 <sub>kg</sub> <b>PIEPSCHUIM</b>	





*"In het nieuwe  
recyclagepark is  
de doorstroming  
veel vlotter."*

### **FONS MEEUX**

71 JAAR - GEPENSIONEERDE  
WOONPLAATS: BERINGEN

Structureel is het nieuwe recyclagepark van Limburg.net veel beter dan het vorige: de mensen staan niet meer zo lang aan te schuiven. Vroeger kon dat wel al eens voorvallen.

Het enige waar ik nog moeite mee heb is de identificatie van de soorten afval: ik weet niet altijd wat ik bij heb en in welke container het hoort.



Ontdek samen met Triggerfinger-drummer  
Mario Goossens het recyclagepark op  
[jaarverslag.limburg.net/recyclageparken](http://jaarverslag.limburg.net/recyclageparken)

## Betere recyclage dankzij aparte inzameling

Sinds 2016 zamelen we zachte en harde plastics apart in op onze recyclageparken. Zo kunnen we zowel harde als zachte plastics recycleren.

Zachte plastics, zoals folies, kuipjes en vlootjes, worden gerecycleerd tot compostbakken, zitbanken en ander tuinmateriaal. Harde plastics recycleren we tot nieuwe producten van harde plastic zoals emmers, vaten, tuinmeubelen of speelgoed. Zo zetten we weer een extra stapje naar een nettere omgeving!



## Binnenkort 6 nieuwe recyclageparken

Limburg.net streeft ernaar om alle recyclageparken in Limburg en Diest over te nemen van de gemeenten. Zo kunnen we eenzelfde dienstverlening garanderen in alle gemeenten.

Alle recyclageparken van Limburg.net zamelen dezelfde fracties in en gebruiken dezelfde tarieven voor de betalende afvalsoorten. Dit jaar traden 4 gemeentelijke recyclageparken toe tot Limburg.net: Beringen, Lommel, Bocholt en Tongeren. In 2017 neemt Limburg.net de

exploitatie van de parken van Tessenderlo, Houthalen-Helchteren en Genk over. In 2018 voegen wij Hechtel-Eksel en Bilzen aan het lijstje van Limburg.net-parken toe. In Lommel komt een nieuw park ter vervanging van het bestaande park dat Limburg.net al uitbaat.





# Communicatie en preventie



**HEIDI LORIDAN**

51 JAAR  
- LEERKRACHT BIJ DE  
REINPAD GELIEREN IN GENK

*"Ik werk heel graag met het Brik en Britt lessenpakket: de leerdoelstellingen worden overzichtelijk weergegeven en al het lesmateriaal is aanwezig."*

**Leren wordt een plezier dankzij Brik en Britt**

Ik heb het lessenpakket van Brik en Britt leren kennen via één van mijn leerlingen. We werken al jarenlang rond afval, maar dit lessenpakket is toch nog iets helemaal anders.

Het voelt niet als leren, het is superinteractief en de leerlingen vinden het erg leuk. Ze waren meteen enthousiast! Ze pikken daar ook heel veel van op: kleine weetjes, cijfers... Dingen die ze anders niet onthouden, blijven hen nu wel bij en ook als de lessen erop zitten, zijn ze bewust bezig met afval. Vorig jaar hadden we zelfs onze eigen moestuin! Ikzelf werk ook heel graag met het Brik en Britt lessenpakket: de leerdoelstellingen

worden overzichtelijk weergegeven en al het lesmateriaal is aanwezig. Het is enorm gebruiksvriendelijk, je kan er meteen mee aan de slag! Wat we het leukste vinden? Het spel en het kwartet zijn onze favorieten: door deze tot een goed einde te brengen, kunnen de leerlingen gouden pluimen verdienen! En zeg nu zelf, wie wil dat niet!?



## Plattelands- klassen vzw en Limburg.net redden koeien

Samen met onze partner, Plattelandsklassen vzw, willen we leerlingen van de tweede graad basisonderwijs informeren en sensibiliseren over zwerfvuil in het landelijk gebied.

Zwerfvuil is een groot probleem. Vaak worden blikjes en flesjes vermalen tijdens het maaien van gras waardoor het terecht komt in het voedsel van dieren. Dit zorgt ervoor dat er heel wat onschuldige koeien sterven of dat hun maagwand wordt doorboord. Bij Limburg.net geloven we er heel sterk in dat jongeren de sorteerdere zijn van de toekomst. Want jong geleerd, is oud gedaan!

## Preventie in cijfers



478

**VERENIGINGEN** en  
246 scholen namen  
deel aan Straat.net.

135



**COMPOSTMEESTERS  
STAAN TOT  
UW DIENST**

**HET AANTAL VOLGERS**  
op Facebook groeide met

49%

400

**GEZINNEN** hebben  
kippen ingeschakeld om  
een deel van het organisch  
afval te verwerken. Dat  
is goed voor **20.000 kg**  
afval minder!

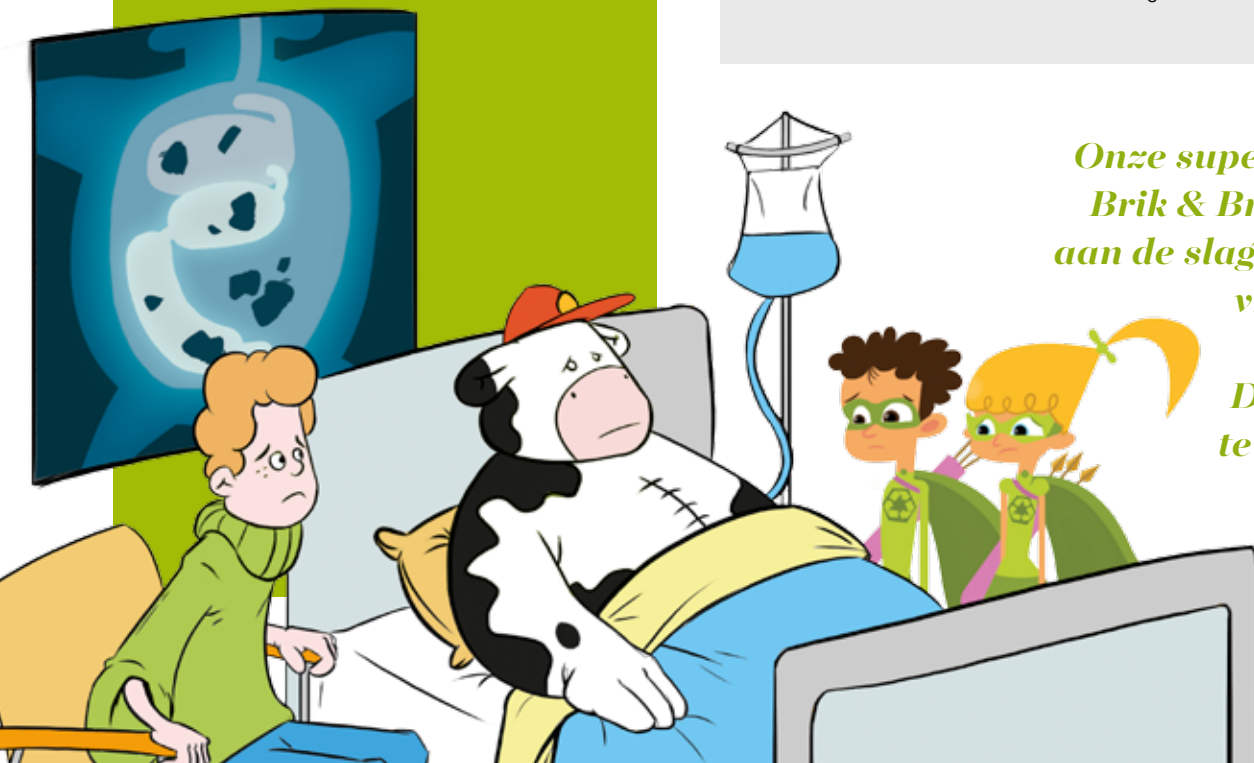


**MET DE KIPPENACTIE  
BEREIKTEN WE**

231.552

Limburgers via social media.

*Onze superhelden  
Brik & Britt gaan  
aan de slag om hun  
vriendjes  
Bert en  
Dagobert  
te redden!*



## Het Schoonste Magazine ondergaat make-over



U heeft het misschien gemerkt, maar sinds 2016 zit de Nette Krant in een nieuw jasje. Ook de naam hebben we veranderd: vanaf nu zit Het Schoonste Magazine drie keer per jaar in de bus.

In dit magazine gaan we dieper in op afvalvragen, lichten we de sorteerregels toe en houden we iedereen op de hoogte van wat er gebeurt bij Limburg.net.

Bovendien willen we de mensen stimuleren om zo veel mogelijk afval te voorkomen, want dat is uiteindelijk het beste voor het milieu!

Naast het papieren magazine, is er ook een online versie. Online wordt er dieper ingegaan op een aantal onderwerpen. Videomateriaal is daarbij essentieel.



Bent u benieuwd? Surf naar [magazine.limburg.net](http://magazine.limburg.net)

## RECOVER: ZWERFVUILBELEID OPTIMALISEREN

Limburg.net maakt deel uit van de denktank RECOVER. De denktank heeft een onderzoek geopend naar een verbeterd beleid rond verpakkingsafval. Hierbij ligt de nadruk op meer REcyclage, meer COMfort voor de burger, betere inzameling van VERpakkingsafval en minder verpakkingen op straat.

Verschiedende lokale besturen stellen vast dat er al jarenlang problemen zijn met het huidige systeem van inzameling van verpakkingsafval georganiseerd door Fost Plus. Naar aanleiding van deze blijvende gebreken hebben Antwerpen, Gent en diverse afvalintercommunes een onderzoek gestart om het beleid

rond verpakkingsafval te verbeteren. De nadruk ligt hierbij op een verhoogde en efficiëntere inzameling van verpakkingsafval. Daarbij zoekt men naar mogelijke vereenvoudigingen voor de burger en een betere dienstverlening. We streven naar minder zwerfvuil en willen de financiële verantwoordelijk versterken.



## OPSTART NIEUWE WEBSITE

Digitale communicatie wordt steeds belangrijker. In 2016 zijn we gestart met het traject voor een nieuwe website. Met deze website willen we de burgers nog beter informeren over afvalinzameling en – verwerking, en willen we het eenvoudiger maken om informatie aan te reiken die specifiek tegemoet komt aan de noden van de burger. We verwachten dat in het voorjaar van 2018 de nieuwe website online zal zijn.





19.407

vrijwilligers

246

scholen

## Straat.net maakt de straten weer schoon

Meer dan 19.000 kinderen en volwassenen hebben afgelopen jaar deelgenomen aan Straat.net. Zij ruimden maar liefst 79 ton zwerfvuil op.

Samen met de gemeenten ondernemen we jaarlijks deze actie omdat zwerfvuil een probleem is en blijft. We trekken er een weekend op uit en maken de straten schoon. Als beloning krijgen de deelnemende verenigingen en scholen een kleine vergoeding per opgeruimde kilometer.



Bekijk de reportage van TVLimburg over Straat.net via [jaarverslag.limburg.net/straatnet](http://jaarverslag.limburg.net/straatnet)



## KAKELENDE AFVAL-VERWERKERS ZIJN MEER DAN DE MOEITE WAARD

Al jarenlang organiseert Limburg.net de kippenactie. Zo geven we burgers de kans om punten te sparen met de e-portemonnee en deze punten in te ruilen voor een kip. Kippen zijn de ideale verwerkers van organisch afval. In 2016 hebben maar liefst 400 gezinnen gebruik gemaakt van deze actie. Zij zijn nu de trotse eigenaar van een kip.



## ALS INTERCOMMUNALE WERKEN WE AL JARENLANG NAUW SAMEN MET DE KRINGWINKELS.

Afval vermijden is nog beter dan correct inzamelen en sorteren. De Kringwinkels zijn dan ook een topinitiatief want zij geven spullen een tweede leven.

In ons werkingsgebied zijn er 20 Kringwinkels actief. In 2016 werd 6,1 kg per inwoner ingezameld. Dit toont aan dat steeds meer mensen het belang beseffen van hergebruik.

Limburg.net ondersteunt de werking van de Kringwinkels in haar werkingsgebied. Zij ontvangen van Limburg.net een tonnagevergoeding voor de goederen die verkocht zijn in de winkels. Sinds 2014 bedraagt de hergebruiksvergoeding 170 euro/ton en die wordt jaarlijks geïndexeerd.





# Afvalbelasting



# Afvalbelasting in cijfers

88%

van de Limburgse huishoudens ontvangt een afvalbelasting van Limburg.net.

## IN WELKE GEMEENTEN ONTVANGEN DE BURGERS EEN AFVALBELASTING VAN LIMBURG.NET?

- sinds 2012 / 2013
- sinds 2014
- sinds 2015
- sinds 2016
- gemeente int geen afvalbelasting via Limburg.net.



Kom te weten hoe de afvalbelasting werkt via [jaarverslag.limburg.net/afvalbelasting](http://jaarverslag.limburg.net/afvalbelasting)





## Wijziging quotum huisvuil voor **1-persoonsgezinnen**

Vanaf 1 januari 2017 vermindert de hoeveelheid huisvuilzakken en kilo's inbegrepen in de afvalbelasting voor eenpersoonsgezinnen. Deze beslissing werd genomen na een uitgebreide studie van de gemiddelde afvalproductie.

Eenpersoonsgezinnen krijgen twee rollen van 22 literzakken in plaats van drie. In gemeenten met huisvuilcontainers daalt de inbegrepen hoeveelheid van 90 naar 60 kg. In ruil daarvoor

betalen eenspersoonsgezinnen voortaan ook minder: 6,25 euro in gemeenten met huisvuilzakken en 5,40 euro in gemeenten met containers.

## Provinciebrede samenwerking met handelaars

In 2015 startten we met een pilootproject in Genk en Sint-Truiden: burgers konden terecht bij lokale handelaars om hun huisvuilzakken af te halen die inbegrepen zijn in de afvalbelasting.

Een jaar later hebben we het systeem uitgebreid naar alle gemeenten waar er gewerkt wordt met een quotum huisvuilzakken. Voor handelaars lieten we een app ontwikkelen. Zo kunnen handelaars op een gebruiksvriendelijke manier de afhaling van het quotum huisvuilzakken registreren. Bovendien zal de burger vanaf 2017 ook terecht kunnen op 19 Limburg.net-parken om de huisvuilzakken af te halen die zijn inbegrepen in de afvalbelasting.







## Vanaf 2017 afvalbelasting voor appartementbewoners

Elke burger is verplicht om zijn of haar huishoudelijk afval mee te geven met een Limburg.net inzameling, ook bewoners van een appartement.

Vanaf 2017 wordt de afvalbelasting doorgerekend aan appartementbewoners van de deelnemende gemeenten, ook als men de officiële Limburg.net containers niet gebruikt. We doen dit om de kosten van afvalinzameling en -verwerking voor iedere burger onder controle te houden. Bovendien zorgt de afvalbelasting ervoor dat bewoners een duidelijk beeld hebben van de daadwerkelijke kost van afval. Zo willen we iedereen aanmoedigen om zo weinig mogelijk afval te produceren.





Over Limburg.net

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



# Limburg.net in cijfers

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

170

vragen beantwoordt de klantendienst op een dag.



886.963

Limburgers en Diestenaren rekenen op onze dienstverlening.



51

bestuurders staan aan het stuur van Limburg.net. Iedere gemeente, ongeacht hun inwonersaantal, is vertegenwoordigd in de raad van bestuur van Limburg.net.

102

Medewerkers (eind 2016)



11

afvalophalers die het huisvuil in Hasselt, Lommel en Sint-Truiden ophalen.



3

directieleden

33

medewerkers op het hoofdkantoor

55

medewerkers op de recyclageparken van Limburg.net





## Dienstverlening van Limburg.net versterkt jaar na jaar

In 2016 telde het Limburg.net team 102 medewerkers. Onze medewerkers werken verspreid over de recyclageparken, het hoofdkantoor en als afvalophaaler. Iedere werkdag zet het personeel zich in om van Limburg en Diest de properste plek te maken.

## Nieuw uitvoeringsplan van OVAM

In 2016 heeft OVAM een nieuw uitvoeringsplan "huishoudelijk afval en gelijkgesteld bedrijfsafval" voorgesteld.

Dit beleidsinstrument omvat concrete acties op lokaal niveau voor de periode 2016-2022. Limburg.net volgt dit uitvoeringsplan en legt daarbij haar eigen accenten.

Zo hechten we veel belang aan statiegeld op plastic flessen: volgens ons is dit een volwaardige oplossing voor zwerfvuil en is het geen vrij-

blijvend redmiddel. Bovendien moet er meer aandacht zijn voor gemeentevuil en de rol van de intercommunales. We zijn absoluut voorstander van circulaire economie en proefprojecten, maar deze moeten wel gereguleerd worden zodat de dienstverlening en efficiëntie niet uit het oog wordt verloren.



## ÉÉN GEÏNTEGREERD SOFTWARESISTEEM

De voorbije jaren zette Limburg.net sterk in op de afbouw van oude IT-systemen. Deze werden allemaal overgedragen aan en geïntegreerd in het systeem Cards.

In 2016 werd deze overdracht succesvol afgerond, waardoor Limburg.net op een geïntegreerd softwarepakket beroep kan doen voor de belangrijkste processen: inzameling, directe inning en de uitbating van de recyclageparken. Doordat we één systeem gebruiken, kunnen we nog vlotter samenwerken met de gemeenten en een betere dienstverlening bieden aan onze klanten.

Dit betekent niet dat Limburg.net op haar lauweren gaat rusten wat betreft IT.

In 2017 zullen de resultaten van een analyse van de IT-infrastructuur voorhanden zijn. Op basis van deze studie zal worden beslist hoe de ondersteunende systemen nog verder kunnen worden geoptimaliseerd.







## Vragen? Neem contact op met de klantendienst

Het aantal vragen en opmerkingen dat de klantendienst ontving in 2016, is stabiel gebleven ten opzichte van 2015.

### **E-MAIL STEEDS BELANGRIJKER**

Sinds 2016 zien we een aanzienlijke stijging van het aantal mails dat onze klantendienst ontvangt. Per maand verwerken we gemiddeld 868 mails!

### **NIEUW: KLANTENDIENST DOET DIENST ALS EERSTE LIJN**

Alle externe communicatie verloopt via de klantendienst, dit betekent dat we altijd het 0800-nummer communiceren. Bovendien gebruiken we geen keuzemenu meer. Dit zorgt ervoor dat de wachttijd opvallend inkort en we alle telefoontjes zo efficiënt mogelijk behandelen.

### **MEESTE VRAGEN OVER (NIET-) OPHALINGEN**

Als we kijken naar het soort vragen die we behandelen, zien we dat de meeste mails en telefoontjes gaan over (niet-)ophalingen. Op de tweede plaats staan vragen over betalingen. De top drie wordt afgesloten met vragen over de afvalbelasting.

### **WEKELIJKSE OPHALINGEN**

De meeste klachten over de huis-aan-huisophalingen gaan over restafval, namelijk 28%. Dit wordt gevolgd door vragen over de groen en gft-ophaling en pmd-ophaling.



Bekijk het filmpje over  
10 jaar Limburg.net  
[jaarverslag.limburg.net/10jaar](http://jaarverslag.limburg.net/10jaar)



## Limburg.net blaast 10 kaarsjes uit

Limburg.net ontstond in 2006 door een fusie van drie Limburgse afvalintercommunales. Tijdens deze 10 jaar hebben we heel wat verwezenlijkt.

Een aantal van onze realisaties zijn de uitbating van de recyclingeparken in eigen beheer, het organiseren van de afvalinzameling in samenwerking met Bionerga Logistics en het rechtstreeks factureren aan de eindgebruikers. In oktober organiseerden we samen met Bionerga een event om terug te blikken op onze realisaties van de afgelopen 10 jaar.

Minister Bart Tommelein was aanwezig en sprak samen met onze voorzitter Walter Cremers, Marc Vandeput, voorzitter van

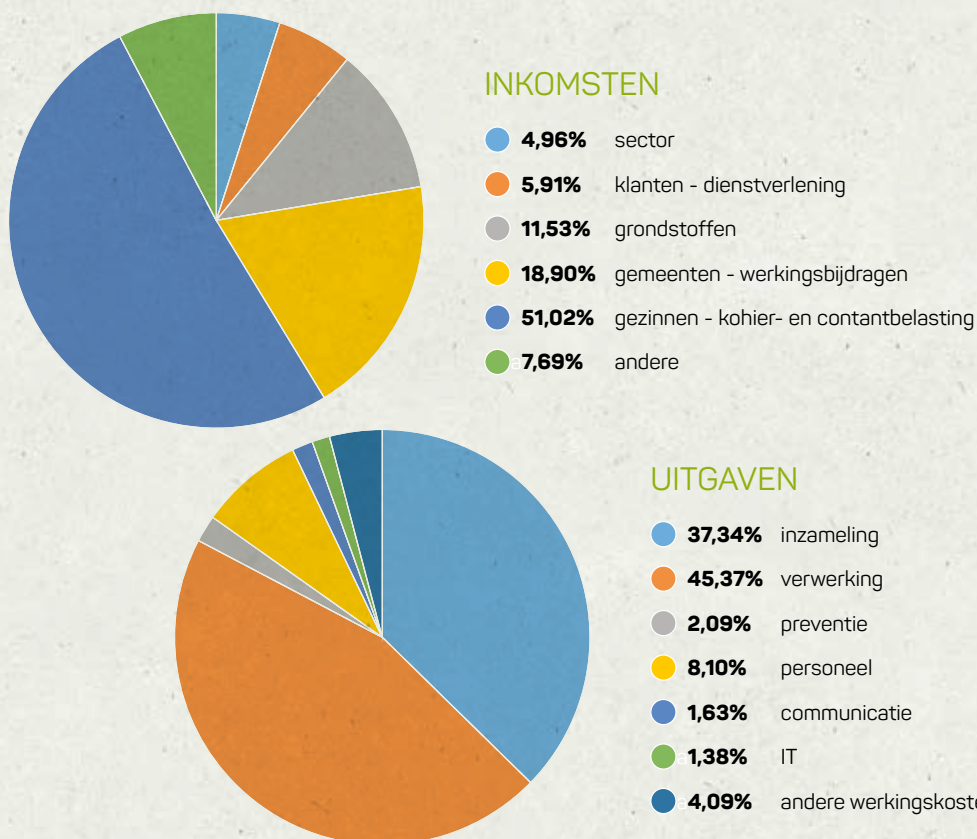
Bionerga en Lieven Stalmans, group manager Energy en Environment van Borealis over de toekomst van afval en energie. Francesca Vanthielen leidde het hele gebeuren in goede banen. We lieten ook het publiek meepraten, elk topic werd ingeleid door een stelling. Zo bleek dat een uitgesproken meerderheid van de aanwezigen voor statiegeld was.







Limburg.net  
financieel



## Limburg.net financieel

Het gros van de inkomsten (zo'n 51%) van Limburg.net komt uit de kohier & contantbelasting die de gezinnen jaarlijks betalen en de bijdragen van de gemeenten. Zo'n 12 procent van de inkomsten zijn afkomstig van de verkoop van de ingezamelde grondstoffen.



Krijg zicht op de kosten en opbrengsten via [jaarverslag.limburg.net/financieel](http://jaarverslag.limburg.net/financieel)

### INKOMSTEN

Zo'n 5% van de inkomsten bestaat uit de bijdragen van de terugnameorganisaties uit de sector (Fost Plus, Recupel, Bebat, ...). Voor verschillende materialen (verpakkingen, olie, elektronische apparaten,...) bestaat een terugname- of aanvaardingsplicht. Dit betekent dat de producenten, invoerders of verdelers van deze producten verantwoordelijk zijn voor de volledige levensloop van hun producten, van verkoop tot recyclage. De producenten verenigden zich in verschillende terugnameorganisaties die een bijdrage betalen aan Limburg.net.

De inzameling en verwerking van afvalstoffen kost geld maar soms brengen deze grondstoffen ook nog geld op. Als we de kosten verminderen met de opbrengsten krijgen we de zogenaamde nettokosten. De nettokosten leren ons dat enkel

voor de verpakkingen en het papier en kartonafval de balans positief is. Voor de andere fracties zijn de kosten een veelvoud van wat de verkoop oplevert.

Een deel van de inkomsten van Limburg.net hangt samen met de evolutie van de prijs op de markt. Zo zorgden de stijgende grondstoffenprijzen van vooral papier voor meer inkomsten in 2016.

### UITGAVEN

De inzameling en de verwerking waren goed voor 83 procent van de uitgaven van Limburg.net. 8 procent van de kosten zijn personeelskosten. Respectievelijk 1% en 2% gaan naar IT en communicatie.





*De papierprijs steeg van 114,95 euro/ton naar 125,22 euro/ton.*

## Positieve jaarcijfers voor Limburg.net

De grondstoffenmarkt is erg volatiel. Het ene jaar stijgen de opbrengsten door de grondstoffenprijzen, het andere jaar dalen ze weer of stijgen de kosten van de inzameling omdat de benzineprijs stijgt.

Daarom is het voor afvalintercommunale Limburg.net een jaarlijkse oefening om de afvalfactuur voor de burgers en gemeentebesturen stabiel te houden.

In 2016 kon Limburg.net rekenen op een aantal meevallers. Zo waren de opbrengsten uit de verwerking van het papier gunstig. De papierprijs steeg immers van 114,95 euro/ton naar 125,22 euro/ton. Hierdoor stegen ook de inkomsten voor die afvalfractie met 8%. Limburg.net betaalde vorig jaar ook minder aan Bionerga voor de verwerking van het huisvuil en ook de kosten voor de inzameling en verwerking van het organisch afval daalden.



### FUSIE 10 JAAR TERUG SCHIEP RUIMTE VOOR **INVESTERINGEN EN INNOVATIE**

Dat Limburg.net in 2016 positieve cijfers kon voorleggen heeft ondermeer te maken met de gunstige papierprijs. Maar ook de fusie (die al dateert van 2006) draagt hieraan bij. Walter Cremers, huidig voorzitter van Limburg.net is duidelijk over de impact van de fusie: "10

jaar terug besliste Limburg.net onder impuls van gedeputeerde Frank Smeets om de drie Limburgse afvalintercommunales te fusioneren. De toegenomen schaalgrootte van Limburg.net geeft ons vandaag belangrijke voordelen. Zo kunnen we de algemene

kosten spreiden over meer gemeenten. Bovendien kunnen we door het grotere marktvolume betere prijzen bedingen. De schaalgrootte maakt het haalbaar om te investeren in eigen, nieuwe oplossingen."



## Getrapte afrekening voor gemeenten **combineert overzicht met detail**

Jaarlijks ontvangt de gemeente een afrekening van Limburg.net. De afrekening is vrij complex omdat er verschillende onderdelen in worden opgenomen. Dit riep bij de gemeenten heel wat vragen op. De afrekening werd herbekeken om deze overzichtelijker te maken voor de gemeentebesturen. De klassieke papieren afrekening werd afgeschaft en de digitale, getrapte afrekening werd ingevoerd. Hierdoor zijn de hoofdlijnen afgescheiden van de detailafrekeningen. Doordat de afrekening digitaal wordt bezorgd, kan er alsnog snel doorgeklikt worden naar de details.

### VERSCHILLENDE DOELGROEPEN

Eén van de moeilijkheden is dat we geconfronteerd worden met verschillende doelgroepen. De gemeenteambtenaar moet zijn werk kunnen doen en alle details controleren. De beleidsmakers willen vooral een goed overzicht krijgen. Dankzij de digitale afrekening komen we hieraan tegemoet. Met een klik op de cijfers krijgt men de gedetailleerde kosten te zien. Wie nog meer detail wenst, kan nogmaals doorklikken en meer informatie bekomen zoals de precieze verbruikscijfers.

**LIMBURG.NET**  
2015 - Gemeenten - 2016-2017

Gouverneur Verwilghensingel 32  
3500 Hasselt  
T 0800 90 720  
info@limburg.net  
www.limburg.net

Aan het college van  
Burgemeester en Schepenen  
Gemeenteplein 13  
3560 LUMMEN

**GEMEENTE**

Het verschil in uw voordeel bedraagt	€	-103.929,83
<b>1) AFREKENING WERKINGSBIJDRAGE</b>		
Netto Kosten (kosten - opbrengsten)	€	454.664,62
Reeds betaald	€	-590.532,80
<b>Verschil</b>	€	<b>-135.867,98</b>
<b>2) AFREKENING LANGE TERMINSCHULD</b>		
Herberekening (werkelijke lange termijnschuld - betaalde)	€	0,00
Aflossingen	€	-70.663,19
<b>Verschil</b>	€	<b>-70.663,19</b>
<b>3) AFREKENING VAN AANGEKOCHE RECIPÏENTEN EN STICKERS</b>		
Kosten	€	234.632,31
Reeds betaald	€	-132.030,98
<b>Verschil</b>	€	<b>102.601,33</b>
<b>TOTAAL (1+2+3)</b>	€	<b>-103.929,83</b>

### NIEUWE AFREKENING ZORGDE VOOR **VEEL MINDER VRAGEN**

De principes van de nieuwe afrekening werden een eerste keer toegepast bij de afrekening in 2016. De evaluatie was alvast positief: Limburg.net ontving minder vragen vanuit de gemeentebesturen over de afrekening dan de voorgaande jaren.






MARKET

 [www.twitter.com/limburgnet](http://www.twitter.com/limburgnet)

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

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

 011 28 89 89

**Realisatie:** Absoluut en Connect

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

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