

## Jaarverslag 2009

---

### 1. Aandachtspunten 2009

#### 1.1. Start van de uniformering met Plan 010

De toekomstvisie van Limburg.net op inzameling werd uitgewerkt in het plan010. Het plan010 is het resultaat van een proces dat begon in 2008 met een studietraject naar de doeltreffendheid van de inzamelsystemen in Limburg en Diest. In 2009 kreeg het plan zijn definitieve invulling.

Plan 010 werd goedgekeurd op de raad van bestuur van september 2009. Tijdens vijf infovergaderingen in het najaar van 2009 werd het plan aan alle gemeenten uitvoerig toegelicht. Om de informatiedoorstroming naar onze gemeenten verder te ondersteunen werd in dezelfde periode Insite, het extranet platform van Limburg.net in gebruik genomen.

Een aantal gemeenten zijn reeds met de gedeeltelijke implementatie van Plan 010 begonnen. De gemeenten hebben nog om de noodzakelijke keuzen in ophaalsystemen te maken zodat de nieuwe systemen uiterlijk tegen begin 2013 overal geïmplementeerd kunnen worden.

#### 1.2. Het eerste jaar van uniforme communicatie

Op het vlak van de communicatie is 2009 een bijzonder jaar. Het is het eerste jaar dat er op alle vlakken een eenvormige communicatie werd gevoerd over het hele verzorgingsgebied. Voor het eerst konden alle gemeenten deelnemen aan de Zwerfvuilactie en de Kippenactie. Het hoeft niet te verwonderen dat aan beiden acties een record aantal gemeenten deelnamen.

Met de eerste editie van de zwerfvuilactie straat.net, de kippenactie en de mediacampagne in het Belang van Limburg, de Zondag en TVL maakte Limburg.net volop gebruik van zijn schaalgrootte om haar preventieve boodschap de nodige aandacht te geven. Met zo'n 12.600 vrijwilligers tijdens de zwerfvuilactie straat.net en zo'n 7.248 gebruikte kortingsbonnen voor kippen is het startschot nu definitief gegeven. Afvalkalender alle gemeenten.

## 1.3. Limburg.net parken in de lift

De goede werking van de Limburg.net parken en de tevredenheid van de gebruikers is duidelijk niet in dovemansoren gevallen. In 2009 hebben een twintigtal gemeenten interesse getoond in een mogelijk overname van hun recyclagepark door Limburg.net. Met 12 van hen werden in hetzelfde jaar gesprekken opgestart.

De toenemende interesse in de Limburg.net parken zorgt ervoor dat een globaal implementatie-en exploitatieplan voor recyclageparken in het hele verzorgingsgebied stilaan noodzakelijk wordt. In 2009 heeft Limburg.net daarom het startschot gegeven voor het uitwerken van een integraal plan dat ervoor moet zorgen dat de inplanting en exploitatie van recyclageparken in de ganse regio op een planmatige en een zo efficiënt mogelijk wijze gebeurt en minder wordt gestuurd vanuit de interesse en vraag van gemeenten op één bepaald ogenblik.

## 2. Wie is Limburg.net?

### 2.1. Deelnemers

De volgende gemeenten nemen deel:

<b>AANDEELHOUDER</b>	<b>AANDELEN</b>	<b>GEPLAATST KAPITAAL</b>
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>

## 2.2. Algemene vergadering

De algemene vergadering kwam twee keer samen: op 16 juni en 25 november 2009.

### **Algemene vergadering van 16 juni**

Op de agenda de gebruikelijke punten, zoals de jaarrekening 2008, het jaarverslag en het verslag commissarissen en de kwijting aan de bestuurders en de commissaris.

Daarnaast zijn vooral de volgende punten te onthouden:

- Ontslag van Ludo Rutten (afgevaardigd bestuurder Houthalen-Helchteren) en Wim Lenaers (afgevaardigd bestuurder Zutendaal)
- Benoeming van Peter Timmermans (afgevaardigd bestuurder Houthalen-Helchteren) en Elke Heinze (afgevaardigd bestuurder Zutendaal)
- Deelname aan de vzw Centrum voor Natuur- en Landschapsbeheer (CNL) en aanduiding van een vertegenwoordiger in de raad van bestuur

- Aanpassing van de statuten en de aandeelhoudersovereenkomst.

### **Algemene vergadering van 25 november**

De volgende punten werden behandeld:

- De begroting en de te ontwikkelen activiteiten en strategie werden toegelicht, een vast punt op de algemene vergadering van het najaar.

De vergadering nam kennis van de prioritaire activiteiten voor 2010:

- Evaluatie interne werking en bestaande organisatiestructuur
- Implementatie van functionerings- en evaluatiegesprekken
- Voorbereiding van de uniforme aan- en afrekening van de gemeentelijke werkingsbijdragen
- Verdere uitbouw en uniformering van preventie, sensibilisering en communicatie
- Verdere uitbouw en concretisering van het dienstencontract in overleg met Bionerga
- Verdere uitwerking en implementatie van plan010,
- Huis-aan-huisinzameling: introductie van een referentiesysteem voor grofvuil en pmd
- Recyclageparken:
  - Verdere overneming, uitrusting en modernisering
  - Afstemming van de tarieven op de huis-aan-huis-inzameling
  - Verdere uitwerking en implementatie van plan010
- Ontslag van Gert Peremans (afgevaardigd bestuurder Lummen) en Fons Verwimp (afgevaardigd bestuurder Tessenderlo)
- Benoeming van Mario Vrancken (afgevaardigd bestuurder Lummen) en Liliane Moonen (afgevaardigd bestuurder Tessenderlo).

## **2.3. 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.

<b>DEELNEMER</b>	<b>VOORNAAM</b>	<b>NAAM</b>
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	Jan	Braun
Genk	Michaël	Joosten
Gingelom	Rita	Thierie
Halen	Paul	Hoebrekx
Ham	Dirk	De Vis
Hamont-Achel	Guy	Joosten
Hasselt	Dirk	Stockmans
Hechtel-Eksel	Marc	De Pachter
Heers	Marc	Neven
Herk-de-Stad	Paul	Buekers
Heusden-Zolder	Freddy	Maris
Hoeselt	Carine	Box
Houthalen-Helchteren (tot 17/06/2009)	Ludo	Rutten
Houthalen-Helchteren (vanaf 17/06/2009)	Peter	Timmermans
Kinrooi	Hubert	Brouns
Kortesseem	Philip	Knapen
Lanaken	Roland	Baldewijns
Leopoldsburg	Myriame	Verschraegen
Lommel	Eefje	Beckers
Lummen (tot 25/11/2009)	Gert	Peremans

Lummen (vanaf 25/11/2009)	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 (tot 25/11/2009)	Fons	Verwimp
Tessenderlo (vanaf 25/11/2009)	Liliane	Moonen
Tongeren	Francis	Bellefontaine
Voeren	Jean	Duijssens
Wellen	Lydia	Mellen
Zonhoven	Paul	Maris
Zutendaal (tot 17/06/2009)	Wim	Lenaers
Zutendaal (vanaf 17/06/2009)	Elke	Heinze
Provincie Limburg	Marc	Reynders
Provincie Limburg	Sven	Lieten
Provincie Limburg	Christel	Willems

De leden met raadgevende stem zijn:

<b>DEELNEMER</b>	<b>VOORNAAM</b>	<b>NAAM</b>
Hamont-Achel	Jean	Pellens
Leopoldsburg	Jos	Quintens
Kortesseem	Eugeen	Gielen

De raad van bestuur vergaderde elf keer: op 28 januari, 18 februari, 25 maart, 22 april, 27 mei, 17 juni, 29 juli, 23 september, 28 oktober, 25 november en 16 december.

## 2.4. 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. Het directiecomité bestaat uit de volgende 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

## 2.5. Adviescomités

In de schoot van de raad van bestuur zijn nog vier adviescomités actief. Zij buigen zich over specifieke issues van Limburg.net. Het gaat om de adviescomités administratie & boekhouding, sensibilisatie & preventie, inzameling en recyclageparken.

### **Adviescomité administratie & boekhouding**

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

Het adviescomité administratie & boekhouding kwam in 2009 twee keer samen: op 21 april en 20 oktober.

### **Adviescomité sensibilisatie & preventie**

Leden: Jan Braun, Geert Cluckers, 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 sensibilisatie & preventie kwam in 2009 drie keer samen: op 3 maart, 23 juni en 26 oktober.



### **Adviescomité inzameling**

Leden: Hendrikus Aussems, Anita Beusen, Marc De Pachter, Ludo Dedrij, Paul Dirickx, Paul Hoebreckx, Paul Maris, Gert Peremans, Freddy Pirens, Marcel Raets, Ludo Rutten, Katrien Timmers.

Het adviescomité inzameling kwam in 2009 één keer samen op 23 maart.

### **Adviescomité recyclageparken**

Leden: Roland Baldewijns, Eefje Beckers, Carine Box, Hubert Brouns, Paul Buekers, Jos Claessens, Eugeen Gielen, Wim Lenaers, Jan Maas, Freddy Maris, Rohnny Schreurs, Rita Thierie, Fons Verwimp.

Het adviescomité recyclageparken kwam niet samen in 2009.

## **2.6. Overleggroep**

Sinds april 2009 wordt binnen Limburg.net gewerkt met een afgeslankte overleggroep, die uit drie personen bestaat: de directeur preventie, sensibilisering en communicatie, de directeur recyclageparken en inzameling en een algemeen coördinator, die de werking van de overleggroep coördineert.

## **2.7. Personeel**

In 2009 hebben zich slechts een beperkt aantal verschuivingen op personeelsvlak voorgedaan:

- De dienst recyclageparken en inzameling werd vanaf 01-01-2009 versterkt met mevrouw Davina Dewaleffe. Zij staat vooral in voor de administratieve opvolging van de bouw en de overname van de recyclageparken.
- Een medewerker heeft de organisatie verlaten in 2010, met name Mario Van de Merlen, parkwachter in Herk-de-Stad.
- Er waren een aantal interne verschuivingen naar aanleiding van de afslanking van de overleggroep (zie punt 3.6).

Eind 2009 telde Limburg.net 35 personeelsleden, goed voor 34,31 voltijds equivalenten. Zij worden hieronder in alfabetische volgorde weergegeven. Daarnaast beschikt de organisatie nog over één personeelslid dat sinds medio 2009 het algemeen management waarneemt van de vzw Centrum voor Natuur- en Landschapsbeheer, met name de heer Luc Crommen.

<b>NAAM</b>	<b>VOORNAAM</b>	<b>FUNCTIE</b>
Aerts	Nicole	Schoonmaakster
Bangels	Hilde	Administratief bediende financiën & administratie
Bemelmans	René	Beheerder recyclageparken & inzameling
Bervoets	Wim	Parkwachter
Boes	Kris	Beheerder recyclageparken & inzameling
Bruckner	Bart	Parkwachter
Caelen	Erwin	Parkwachter
Colson	Regine	Administratief bediende
Coolen	Franky	Parkwachter
Cox	Ludwig	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 Preventieadviseur, Milieucoördinator
Haumont	Katrien	Administratief bediende
Heyligen	Johan	Manager financiën & administratie
Huysmans	Eddy	Parkwachter
Jacobs	François	Coördinator preventie, sensibilisering & communicatie
Jacobs	Bien	Algemeen coördinator Manager juridische zaken Secretaris bestuurlijke vergaderingen Verantwoordelijke ombudsdienst en kwaliteit
Janssen	Eddy	Directeur recyclageparken & inzameling
Mandiau	Kim	Administratief bediende diftar
Martens	Ann	Directiesecretaresse
Menten	Carine	Hulpboekhoudster
Muyters	Erik	Beheerder ICT – coördinator diftar

Schepmans	Johny	Parkwachter
Schuurmans	Daniël	Hoofdparkwachter
Somers	Kris	Directeur preventie, sensibilisering & communicatie
Stappers	Ronny	Parkwachter
Van de Weyer	Hilde	Controller
Vanhamel	Marc	Hoofdparkwachter
Verschueren	Dominique	Hoofdboekhoudster
Vranken	Josiane	Directiesecretaresse

In totaal werd 2.537 uur een beroep gedaan op interimpersoneel. Het grootste deel is voor rekening van de recyclageparken. Zij werken dit jaar voor het eerst met een pool van interimkrachten. Ze worden ingeschakeld op drukke zaterdagen of als vervanging van bij een afwezigheid. Doordat ze het werk aanleren en routine krijgen, blijft de goede dienstverlening naar onze klanten gegarandeerd. Een kleiner deel is besteed voor de vervanging van een zwangerschap bij een bediende in Hasselt en voor vakantiewerk, zowel op de recyclageparken als in het kantoor.

De personeelsleden zijn op 7 locaties tewerkgesteld:

- Hoofdkantoor Hasselt, Gouverneur Verwilghensingel 32
- Recyclagepark Halen, Halensbroek 1246
- Recyclagepark Hamont-Achel, Middenweg 5
- Recyclagepark Herk-de-Stad, Industrieweg 1412
- Recyclagepark Maasmechelen, Kringloopstraat 1
- Recyclagepark Neerpelt, Nieuwstraat 29
- Recyclagepark Overpelt, Nolimpark 3022

Samen met de vakorganisaties werd besloten het sectoraal akkoord 2008 – 2013 verder uit te voeren: de verhoging van de eindejaarstoelage en de invoering van de functionele loopbaan D4 – D5 voor hoofdparkwachters. Er werd ook beslist de fietsvergoeding aan te passen tot 0,20 euro per km zodra de vrijstelling van de sociale zekerheid op punt staat.

De herstructurering zoals beschreven onder punt 6 werd toegelicht aan de vakorganisaties. Om rekening te kunnen houden met de aandachtspunten, werd ook vooraf advies gevraagd over de invoering van een functionerings- en evaluatiesysteem. Elke functie in onze organisatie krijgt bepaalde competenties. Elke competentie krijgt dan ook nog een bepaalde gewicht. Tijdens regelmatig terugkerende gesprekken wordt het functioneren besproken of wordt het personeelslid geëvalueerd. De invoering is voor 2010.

Limburg.net besloot ook toe te treden tot de Gemeenschappelijke Sociale Dienst Vlaanderen.

## 3. Wat doet Limburg.net?

### 3.1. Communicatie

#### 3.1.1. Infovergaderingen plan010 voor de gemeentebesturen

De goedkeuring van het plan010 werd grondig voorbereid. De gemeentebesturen kregen informatie over alle aspecten van het plan010 op vijf infovergaderingen (8/10; 13/10; 19/10; 21/10; 22/10) en konden er ook vragen stellen.

#### 3.1.2. Vernieuwde afvalkalender

Eind 2008 kregen alle gezinnen de afvalkalender 2009 in de brievenbus. De kalender zag er anders uit dan de vorige jaren. We implementeerden het nieuwe concept dat GroepC/Impuls had voorgesteld. Voortaan kan elke gemeente haar eigen, unieke kalender maken. Ze kunnen de maanden illustreren met foto's van monumenten, bezienswaardigheden, feestelijkheden, er is ruimte voor eigen notities en de leesbaarheid is verbeterd. Gemeentelijke evenementen kunnen nu opgenomen worden in de kalender. In het voorjaar van 2009 organiseerden we een telefonische enquête bij een honderdtal inwoners. Ook de betrokken gemeentebesturen werden bevraagd. De nieuwe kalender werd in het algemeen positief geëvalueerd, zowel door de inwoners als door de gemeenten. Daarom werd het nieuwe concept ook toegepast voor de afvalkalender van 2010, die eind 2009 in de bussen viel.

#### 3.1.3. Mediacampagne

Limburg.net heeft de inwoners regelmatig geïnformeerd en gesensibiliseerd via diverse media. Onze publicaties verschenen wekelijks of tijdens de periodieke mediapijken in de maanden maart, juni of oktober. We boden niet alleen informatie over afvalinzameling en juist sorteren, maar besteedden ook veel aandacht aan preventie en sensibilisering.

- In 2009 verschenen er drie Nette Kranten:
  - o Lente – maart 2009: De kip als afvalverwerker, compostmeesters en compostcursussen, tips voor een afvalarme en arbeidsvriendelijke tuin, straat.net, ....
  - o Zomer – juni 2009: Taxusinzameling, inzamelresultaten 2008, tuinieren zonder pesticiden, kwaliteitslabel recyclageparken, nieuwe volkstuintjes.
  - o Herfst - oktober 2009: Reclage van papier en karton, recyclage van pmd-afval , wat met bladeren in de tuin, resultaten kippenactie, winnaar juni compostmaand, ...
- De nette tip verscheen elke week in *Het Belang van Limburg*. De focus lag vooral op praktische tips waar inwoners én milieu baat bij hebben. We hadden het

bijvoorbeeld over de anti-reclamesticker, het niet te kort maaien van het gras, de kringloopwinkel, kippen als afvalverwerkers en compost als goedkope voeding voor de tuin. De tips in het Het Belang van Limburg staan sinds het najaar van 2009 ook op Limburgnet.insite, het extranetplatform dat Limburg.net gebruikt om informatie te verspreiden naar de gemeenten. De tips kunnen dus nog eens hernomen worden in de gemeentelijke infobladen.

- In 2009 verschenen 24 advertenties in *Het Belang van Limburg en De Zondag*. De advertenties dienden ter promotie van de kippenactie, de zwerfvuilactie, de taxusinzamelactie en juni compostmaand of hadden een sensibiliserende boodschap over het voorkomen van papierafval, organische afval, .... Eén advertentie werd geweigerd door Concentra en Roularta: een advertentie over de antireclamesticker. Limburg.net heeft de advertentie wel in de Nette Krant gepubliceerd.
- Op 24 woensdagavonden kon men op TVL uitzendingen van Limburg.net bekijken. De filmpjes duurden ongeveer 3 minuten en sneden allerhande thema's aan: de opening van een volkstuin, een toelichting over het jaarverslag 2008, een dagje mee met een ophaalwagen, de werking van een recyclagepark.

### 3.1.4. Gemeentelijke infobladen

Limburg.net levert ook teksten en beelden aan, die de gemeenten kunnen opnemen in hun infoblad of op hun website. Zo riepen vele gemeentelijke infobladen op taxus in te zamelen voor Kom op tegen Kanker. Heel wat inwoners konden ook een kortingbon voor 3 afvalkippen uitknippen. Sinds het najaar van 2009 kunnen de gemeenten het materiaal ook terugvinden op het extranetplatform.

### 3.1.5. Nieuwe website

In september 2009 is de opdracht voor de ontwikkeling van een nieuwe website toegekend aan de firma Xio uit Gent. Hij gaat in 2010 online. In het najaar van 2009 werden de navigatie, de functionaliteiten, de inhoud en het uitzicht van de nieuwe website besproken en vastgelegd. Dankzij een aantal nieuwe functies en de personalisering van bepaalde informatie verbeteren we de gebruiksvriendelijkheid en bieden we de inwoners meer informatie. De website wordt ook gekoppeld aan de nieuwe database met de afvalkalenders. Daardoor kunnen inwoners steeds de juiste en meest actuele informatie opvragen.

### 3.1.6. Drukwerk voor specifieke campagnes, gebeurtenissen of wijzigingen

Limburg.net informeert de bevolking over wijzigingen in de inzamelingen aan huis of op de recyclageparken. Ook in 2009 verschenen enkele folders.

- Bedelingsdagen tegoedzakken regio West: Affiches kondigden de bedelingsdagen van de tegoedzakken in 2009 aan. De affiches werden verspreid via de gemeenten.
- Sensibiliseringscampagne pmd regio Oost en Zuid: De inwoners van de regio's Oost en Zuid ontvingen in september een folder over pmd. We herinnerden nog eens aan de sorteerregels.
- Introductiepakket pmd regio West: In de loop van november ontvingen de inwoners van regio West een introductiepakket pmd. Vanaf december 2009 wordt er in regio West immers pmd ingezameld. Het pakket bestond uit een folder, een sticker met de sorteerregels en vier pmd-zakken.
- Info-folder in functie van wijzigingen in het kader van plan010: In de regio West ondergaat de huisvuilophaling in 2010 een aantal wijzigingen. De inwoners ontvingen eind 2009, samen met de afvalkalender, een informatiefolder. Daarin legden we vernieuwingen uit zoals het systeem voor grofvuilinzameling op aanvraag, het nieuwe aantal tegoed-huisvuilzakken en de gewijzigde inhaaldag bij een feestdag. Ook een aantal gemeenten in de regio Zuid ontvingen een folder om wijzigingen toe te lichten. In regio Oost werd het grofvuil al op afroep opgehaald en de inhaaldag na een feestdag viel er al op zaterdag. Een folder was in deze regio dan ook overbodig.

### 3.1.7. Pers

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

### 3.1.8. Overlegmomenten met milieu- en duurzaamheidsambtenaren

De milieu- en duurzaamheidsambtenaren werden in 2009 uitgenodigd op drie overlegmomenten: 17 maart, 14 september en 3 december.

## 3.2. Preventie

Organisch afval vertegenwoordigt meer dan de helft van de totale afvalberg. De hoeveelheid organisch afval kan nochtans sterk worden verminderd door het thuis te composteren of aan de kippen te voeren. Het is dan ook logisch dat in 2009 veel aandacht naar deze afvalfractie ging. We hebben tal van projecten opgezet om de organische afvalberg te verkleinen, zoals de compostmeesterwerking, cursussen, juni compostmaand, de moestuincomplexen, de verkoop van compostbakken en de kippenactie. Onder de naam Limburg eco.logisch ontplooiden we initiatieven in samenwerking met de provincie. De samenwerkingsovereenkomst met de kringwinkels

werd hernieuwd en we besteedden aandacht aan de preventie van zwerfvuil en verpakkingsafval via de zwerfvuilactie straat.net en de voorbereiding van de actie drinkkraantjeswater. Ten slotte waren er nog het aanbod in functie van afvalarme scholen en evenementen, het preventiefonds en het CO<sub>2</sub>-fonds.

### 3.2.1. Compostmeesters

Op 10 december 2009 namen 14 mensen het diploma van compostmeester in ontvangst. Hierdoor telden Limburg en Diest eind 2009 in totaal 431 actieve compostmeesters. In samenwerking met de gemeente organiseren ze activiteiten om zoveel mogelijk mensen te leren composteren.

#### 3.2.1.1. Bijscholing

Op 28 februari 2009 konden de compostmeesters zich bijscholen in het Europlanetarium van Genk. In de voormiddag kwamen het bodemleven en zijn hulpmiddelen aan bod en werd thema van juni compostmaand uitgelegd. In zijn toespraak bedankte onze voorzitter de vrijwilligers van harte voor hun inspanningen. Na een broodjesmaaltijd konden de compostmeesters genieten van een planetariumvoorstelling en de filmvoorstelling Origins of Life.

#### 3.2.1.2. Compostmeestercongres

Om de twee jaar organiseert Vlaco het congres voor compostmeesters uit heel Vlaanderen. Op 14 maart 2009 zakten de compostmeesters van Limburg.net af naar de Brabantse vallei te Leuven. In de voormiddag kregen zij op een originele manier uitleg over thuiscomposter en afvalarm tuinieren. Na de broodjeslunch werd de dag verder gezet in de plantentuin van Meise.

#### 3.2.1.3. Infostand

In 2008 kregen de compostmeesters een fleecedeck en een petje van Limburg.net. In 2009 heeft Limburg.net een infostand aangekocht, die door de compostmeesters en de gemeenten ontleend kan worden. De stand kan ingezet worden voor demonstraties en infomomenten en is dankzij zijn compacte verpakking gemakkelijk verplaatsbaar.

### 3.2.2. Compostcursussen

Omdat iedereen kan leren composteren, organiseerden we in 2009 opnieuw cursussen. Sommige cursussen waren speciaal voor vrouwen bestemd. Limburg.net sloeg daarvoor de handen in elkaar met de organisatie Markant, het netwerk van ondernemende vrouwen. Samen wilden we het cliché bestrijden dat composteren een mannenzaak is. Ook via de media werd hiervoor reclame gemaakt.

### 3.2.3. Juni, compostmaand

In juni 2009 werd voor de zesde maal op rij *juni compostmaand* georganiseerd door Ovam, Vlaco, de gemeenten en de Vlaamse intergemeentelijke verenigingen. De hele maand hielden de compostmeesters en gemeenten demonstraties, workshops en open tuindagen om thuiscomposteren en afvalarm tuinieren in de kijker te zetten. In de editie 2009 stond snoeihout centraal. In Limburg en Diest konden een 35-tal activiteiten worden bezocht. De heer Hombroux uit Gingelom werd de gelukkige winnaar van de hakselaar die onder de bezoekers werd verloot.

### 3.2.4. Verkoop compostrecipiënten

Ook de verkoop van compostbakken en -vaten liep verder in 2009. De prijzen verschilden tot mei 2009 van regio tot regio. Door het verkoopsysteem aan te passen konden we een uniforme aankoopprijs creëren:

- houten compostbak: 12,5 euro
- compostvat: 15 euro
- compostbak in kunststof: 35 euro

Limburg.net kan de vaten en bakken tegen deze gunstige prijzen aanbieden aan de inwoners dankzij de subsidies die Ovam hiervoor verleent.

### 3.2.5. Kippen, afvalverwerkers op pootjes

Kippen zijn een uitstekend alternatief om keukenafval te verwerken. Ze zijn niet kieskeurig, gemakkelijk te onderhouden en leveren bovendien kakelverse eitjes.

Limburg.net spoort de gezinnen elk jaar aan om kippen te kopen voor het verwerken van keukenafval. Zo ook in 2009. Wie een bon kon voorleggen, kreeg 2 euro korting per kip bij 35 deelnemende handelaars. De kortingsbon is verschenen in De Zondag, Het Belang van Limburg en tal van gemeentelijke infobladen. In totaal hebben zo'n 2.454 gezinnen 7.248 kippen gekocht. Onder de klanten werd per deelnemend tuincentrum een prijs verloot: een waardebon van 180 euro voor de aankoop van groenten en fruit in een plaatselijke winkel.

### 3.2.6. Afvalarme sier- en moestuinen

Een tuin die zo weinig mogelijk groenafval oplevert en waarin het onvermijdelijke afval milieuvriendelijk wordt verwerkt: daar draait het om bij afvalarm tuinieren. Limburg.net voert al jaren met succes campagne voor afvalarme sier- en moestuinen.



### 3.2.7. Limburg eco.logisch

In juni 2008 sloot Limburg.net een samenwerkingsovereenkomst met de provincie Limburg af voor een gezamenlijke tuincampagne in de periode 2008-2011. In het kader van deze overeenkomst voeren Limburg.net en de provincie Limburg een gezamenlijke campagne rond afvalarm, milieuvriendelijk en natuurvriendelijk tuinieren. We willen een zo breed mogelijke doelgroep bereiken: niet alleen elke Limburger en elke Limburgse gemeente, maar ook specifieke doelgroepen.

In 2009 werd de overeenkomst geconcretiseerd en werd vastgelegd welke opdrachten Limburg.net gaat uitvoeren tot en met 2011.

#### **3.2.7.1. Realisatie van moestuincomplexen**

Een moestuincomplex is een stukje openbaar groen dat door burgers beheerd wordt zonder gebruik van bestrijdingsmiddelen. Het project sluit naadloos aan bij de geleidelijke afbouw van het gebruik van pesticiden in het beheer van openbaar groen. De selecties van locaties begon in 2008; de voorziene 10 moestuincomplexen worden gerealiseerd in de periode 2009-2011. In 2009 werden er twee nieuwe moestuincomplexen gerealiseerd: Opglabbeek en Kortessem.

#### **3.2.7.2. Opleidingen moestuinschakels**

Geïnteresseerde compostmeesters kunnen een opleiding tot moestuinschakel volgen. Ze zullen de moestuincomplexen ondersteunen en beginnende ecologische tuiniers begeleiden.

#### **3.2.7.3. Reductie Bestrijdings Middelen voor particulieren: beheer van verhardingen**

We organiseerden workshops waar de burgers concrete tips kregen voor het pesticidenvrij beheer van bestaande verhardingen. Ze leerden er ook een verharding ontwerpen (qua omvang en materiaal) met het oog op pesticidenvrij beheer. Hiervoor werden 44 demo's (op verschillende dagen) georganiseerd. Het project liep in 2009 in samenwerking met het provinciebestuur.

#### **3.2.7.4. Inrichting van een wijk (of bedrijventerrein)**

Het streefdoel is een mooie straat (of bedrijventerrein) waar het klein openbaar groen en de voortuinen een eenvormig beeld bieden. Aan een dergelijk project gaat een degelijke voorstudie vooraf. De vastgelegde projecten zal Limburg.net realiseren in samenwerking met Velt. In 2009 sloten we hiervoor een overeenkomst af met Velt.

### 3.2.8. Oprichting Centrum voor Natuur- en Landschapsbeheer

In het voorjaar 2009 werd het Centrum voor Natuur- en Landschapsbeheer (CNL) opgericht. CNL is een samenwerkingsverband tussen Limburg.net, het provinciebestuur Limburg, de Provinciale Hogeschool Limburg (PHL) en de vzw Groenwerk en moet tot een heus opleidingscentrum en kenniscentrum. De vereniging is actief in de sectoren

bosbeheer, natuurbeheer, landschapsbeheer en groenbeheer. Binnen deze sectoren heeft ze de volgende doelstellingen:

- organiseren van contractonderwijs, onderzoek en dienstverlening,
- bevorderen van de sociale economie,
- verhogen van de biodiversiteit,
- ontwikkelen van duurzaamheid,
- duurzaam afvalbeheer,
- bevorderen van kwaliteitsvol handelen,
- sensibiliseren,
- vergroten van het draagvlak.

### 3.2.9. Kringwinkels

In het werkgebied van Limburg.net zijn zes kringwinkels actief: Kringwinkel Maasland, Kringwinkel De Koop, Kringwinkel Okazi, Kringwinkel De Biehal, Kringwinkel West-Limburg en Kringwinkel Hageland. In totaal baten zij veertien winkels uit. Mensen kunnen er oude spullen in goede staat achterlaten of zelf spullen kopen.

Op 18 februari 2009 werd tijdens een persmoment de nieuwe overeenkomst tussen Limburg.net en de kringwinkels ondertekend. Een kringwinkel ontvangt van Limburg.net 150 euro per ton ingezamelde goederen.

In 2009 werd 4.605 ton goederen gerecupereerd. Dat komt neer op een gemiddelde van 5,4 kg per inwoner.

### 3.2.10. Preventiefonds

In 2009 beschikte elke gemeente, net zoals in 2008, over een werkingsbudget van 0,18 euro per inwoner om acties rond afvalpreventie en sensibilisering op te zetten. De gemeentelijke acties zijn heel divers, maar kaderen allemaal in het preventiebeleid van Limburg.net. Gemeenten worden aangemoedigd om met het fonds de plaatselijke compostmeesterwerking te versterken. In 2009 dienden 38 gemeenten, of 87%, één of meer projecten in voor financiële ondersteuning door Limburg.net.

De ingediende projecten hebben vooral betrekking op de volgende thema's: compostmeesterwerking en afvalarm tuinieren, zwerfvuil, herbruikbare bekertjes, herbruikbare boodschappentas, scholen.

### 3.2.11. Drinkkraantjeswater

In 2009 werden de voorbereidingen gestart voor de campagne Drinkkraantjeswater. De campagne is een initiatief van Limburg.net. Ze werd uitgewerkt in samenwerking met de provincie Limburg, de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW), de

Intercommunale Water Maatschappij (IWM) en de Bond Beter Leefmilieu. Drinkraantjeswater wil zoveel mogelijk mensen overtuigen om water van de kraan te drinken. Niet alleen omdat het heel wat goedkoper en gebruiksvriendelijker is dan flessenwater, maar vooral omdat het minstens even gezond en veel milieuvriendelijker is. De campagne wordt in maart 2010 gelanceerd bij het grote publiek.

### 3.2.12. Straat.net

Op 20 en 21 maart 2009 vond de eerste editie van de zwerfvuilactie 'straat.net' plaats. 12.600 vrijwilligers ruimden meer dan 74 ton zwerfvuil op in 35 deelnemende gemeenten. Goed voor 4.105 km propere straten. Als beloning voor hun inspanningen ontvingen de verenigingen en scholen van Limburg.net 15 euro per opgeruimde kilometer. Om de acties veilig te laten verlopen, geeft Limburg.net de vrijwilligers en schoolkinderen veiligheidshandschoenen, fluo jasjes en zakken om het zwerfvuil te sorteren.

Op 18 april trakteerde Limburg.net de vrijwilligers van de deelnemende scholen en verenigingen op een feestelijk evenement voor het hele gezin. Ze konden zich op het Circuit van Zolder uitleven op een fietsparcours, een klimmuur, springkastelen, enz. De dag werd afgesloten met een optreden van Milk Inc.

Limburg.net beperkt de actie straat.net niet alleen tot twee dagen van opruimacties, maar maakt ook werk van afspraken met politiezones en parketten. De bedoeling is dat overtreders in Limburg in de toekomst op een uniforme manier bestraft worden. Daarnaast blijft algemene afvalpreventie een belangrijk aandachtspunt in de strijd tegen zwerfvuil.

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

Door het aanplanten van bossen helpt Limburg.net de CO<sub>2</sub>-uitstoot te neutraliseren. In het verleden legden we via het fonds al bossen aan in Lommel, Houthalen-Helchteren, Heusden-Zolder, Overpelt, Lummen, Dilsen-Stokkem en Hoeselt.

In 1999 werd het eerste CO<sub>2</sub>-bos aangelegd in Houthalen-Oost. Tien jaar later, op zondag 26 april 2009, werd het beheer van het Luciebos overgedragen aan het Agentschap voor Natuur en Bos (ANB). Het bos blijft eigendom van Limburg.net, maar het Agentschap neemt het dagelijks beheer over. De bomen in het Luciebos compenseren de CO<sub>2</sub>-uitstoot van ongeveer 30 Vlaamse huishoudens. Het Luciebos is goed voor 14 van de 35 hectaren die de Vereniging voor Bos in Vlaanderen (VBV) de voorbije tien jaar aanplante in opdracht van de afvalintercommunale.

Naast de viering van het tienjarig bestaan van het eerste CO<sub>2</sub>-bos werden in 2009 ook nieuwe bossen aangelegd. In het najaar werd voor het vijfde jaar op rij een deel van het Stockheimerbosch in Dilsen-Stokkem aangeplant. Bij wijze van steun kochten we in het Kom-op-tegen-Kankerbos te Herk-de-Stad ook voor 1.800 euro boompjes aan.

### 3.2.14. Afvalarme scholen

Met afvalpreventie kun je niet vroeg genoeg beginnen. Daarom stimuleert Limburg.net afvalarme scholen. In de regio Oost en Zuid kregen scholen brooddozen en drinkbussen, zodat de kinderen geen vervuilende wegwerpverpakkingen meer hoeven te gebruiken.

In de regio Oost loopt het scholenproject al jaren. 80% van de basisscholen neemt eraan deel. Het bestaande aanbod voor de scholen – naast de brooddozen en drinkbussen – werd beschreven in een folder die in 2009 opnieuw werd verspreid in de scholen. De leerlingen van het 1<sup>ste</sup> leerjaar kregen brooddozen.

In 2009 startten we de voorbereidingen om een volwaardig scholenpakket aan te bieden. Dit pakket wordt stapsgewijs ontwikkeld en richt zich in de eerste plaats op het kleuteronderwijs en de eerste twee leerjaren. Het participatietraject bij de ontwikkeling werd onderzocht. Zo worden ook de gemeentebesturen betrokken via een werkgroep die in 2009 al een paar keer samenkwam.

### 3.2.15. Afvalarme evenementen

Ook in 2009 konden gemeenten en verenigingen bij Limburg.net herbruikbare bekertjes lenen. Heel wat verenigingen hebben van dit aanbod gebruik gemaakt. Daarnaast beschikken veel gemeenten over eigen bekertjes voor allerlei gemeentelijke manifestaties.

### 3.2.16. Geen reclame in deze brievenbus

Limburg.net promoot al jaren de antireclamesticker. Hiermee maakt de gebruiker duidelijk dat hij geen reclamedrukwerk wenst te ontvangen. De sticker zorgt voor minder papierafval en is dus goed voor het milieu.

Ook in 2009 kon deze sticker worden aangevraagd bij het intergemeentelijk samenwerkingsverband of de gemeente. De sticker werd ook in de kijker gezet in de Nette Krant en in de Nette Tips in Het Belang Van Limburg.

### 3.2.17. E-portemonnee

In Hechtel-Eksel, Lommel, Overpelt en Zonhoven wordt milieubewustzijn al enige tijd beloond. Sinds 2008 kunnen ook de inwoners van Houthalen-Helchteren en Leopoldsburg punten krijgen via de e-portemonnee, bijvoorbeeld als ze aan thuiscomposteren doen of een compostcursus volgen. De punten kunnen onder meer worden ingeruild voor een batterijlader of een ticket voor een voorstelling in een cultureel centrum. De administratieve afhandeling van de punten verloopt via het softwareprogramma CARDS, dat in de regio West ook wordt gebruikt voor de bedeling van de tegoedzakken.

## 3.3. Samenwerking met partners

### 3.4.1. Provincie Limburg

Het Limburgs Afval Overleg (LAO) functioneert als een provinciaal overlegplatform, zoals voorzien in het huishoudelijk afvalstoffenplan van OVAM. Het LAO kwam in 2009 drie keer samen.

Via 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 besproken campagnes Limburg eco.logisch en drinkkraantjeswater zijn voorbeelden daarvan.

Binnen dit overleg is ook de werkgroep Kringloopcentra opgenomen, een werkgroep (sinds 1997) waaraan de kringloopsector, OVAM, Limburg.net en de provincie deelnemen. Op provinciaal niveau werden voor de periode 2007-2009 samenwerkingsovereenkomsten afgesloten met de Limburgse kringloopcentra voor een verhoging van het hergebruik. De opvolging hiervan gebeurt binnen deze werkgroep.

### 3.4.2. BBL

Limburg.net werkt al jaren samen met Bond Beter Leefmilieu. De samenwerking draait momenteel vooral om het project e-portemonnee en de campagne drinkkraantjeswater, die in het voorjaar van 2010 van start gaat. De BBL neemt de coördinatie voor zijn rekening.

### 3.4.3. Fost Plus

#### 3.4.3.1. Labo

Het project Leren Afval Beheren Op school (LABO) is een samenwerking van Fost Plus, de milieueducatieve 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 ons werkingsgebied deden de laatste jaren 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: quiz, rollenspel of 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.

### **3.4.3.2. Ten Afval!**

Ten Afval! is een project van Fost Plus en Limburg.net. We moedigen jeugdverenigingen aan het verpakkingsafval (papier en pmd) in hun clublokalen te sorteren en mee te geven met de huis-aan-huis-inzameling.

Als beloning voor hun inzet krijgen de verenigingen een gratis pmd-container en papierbakken om te sorteren, een groepsspel voor op kamp, een spelmap voor weekendactiviteiten, affiches en infobrochures en kampanimatie tijdens de zomermaanden.

Beide partners hebben een duidelijke taakomschrijving: Fost Plus contacteert de verenigingen en Limburg.net verleent logistieke ondersteuning. Ten Afval! loopt in de regio's zuid en oost. Na de invoering van het pmd in de regio West zullen ook daar de verenigingen kunnen aansluiten bij het project.

### **3.4.4. Interafval**

Interafval is een organisatie in de schoot van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG). De leden van Interafval zijn de Vlaamse afvalintercommunales. Interafval verstrekt informatie aan zijn leden, bepaalt standpunten rond de afvalstoffenproblematiek en verzorgt de 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.

### **3.4.5. Vlaco**

Limburg.net is lid van de Vlaamse Compostorganisatie (Vlaco), gevormd door OVAM, de Vlaamse afvalintercommunales en de compostproducenten. Limburg.net werkt nauw samen met de cel thuiscomposter en het composteren te promoten. In samenwerking met de afvalintercommunales organiseert Vlaco compostcursussen en opleidingen tot compostmeester. Vlaco organiseert ook de jaarlijkse actie juni compostmaand.

## 3.4. Inzameling

Limburg.net organiseert de inzameling van afvalstromen op de recyclageparken en de huis-aan-huis-inzamelingen. We overlopen hier de fracties die selectief worden ingezameld. Meestal gebeurt dat volledig onder het beheer van Limburg.net, maar soms valt het transport en/of de verwerking van bepaalde fracties nog onder het beheer van de gemeente(n). Om een accuraat beeld van de ingezamelde hoeveelheden te bekomen, nemen we in de statistieken zowel de hoeveelheden op onder het beheer van Limburg.net op als die onder het beheer van de gemeenten.

### 3.4.1. Afvalfracties

#### 3.4.1.1. Organisch afval

Het huishoudelijk afval bestaat voor ongeveer de helft uit organisch materiaal. Met een goed preventiebeleid hoeven we een aanzienlijk deel van het huishoudelijk afval dus niet meer in te zamelen of te verwerken. Daarom stimuleert Limburg.net het thuiscomposteren. We nemen ook initiatieven om de productie van organisch afval bij de bron te beperken (afvalarm tuinieren, kippenactie).

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

In 2009 werd in totaal 176.052 ton organisch afval ingezameld of 206 kg per inwoner. Dit is 3 % meer dan in 2008 (200 kg per inwoner). Zo wordt de daling die we vorig jaar konden noteren (- 3%) terug ongedaan gemaakt.

In 2009 organiseerde Limburg.net nieuwe prijsvragen voor de huis-aan-huisinzameling van gft en groenafval. De uitvoering van de gft-inzameling in de regio zuid werd voor de duur van 8 jaar toevertrouwd aan de firma Sita Recycling Services uit Beerse. De inzameling van het groenafval in de regio west zal voor de volgende 5 jaar gebeuren door de nv Veolia Environmental Services uit Vilvoorde. De beide opdrachten vangen aan op 1 januari 2010.

#### **Gft**

Het groente-, fruit- en tuinafval (gft) wordt selectief aan huis ingezameld in de regio's oost en zuid (met uitzondering van de gemeente Voeren). De ophaling gebeurt om de veertien dagen met groene gezinscontainers van 40 of 120 liter. In de regio west wordt geen gft-ophaling georganiseerd, maar wel een groenophaling.

De gemeenten van de 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 betaalsystemen met jaarstickers als met een diftarsysteem (Bilzen). In ongeveer de helft van de gemeenten in deze regio past men geen directe aanrekening van het aangeboden gft toe.

In 2009 werd 48.537 ton gft ingezameld. Dat is gemiddeld 92,3 kg per bediende inwoner, een daling met 2,9% ten opzichte van 2008.

Het toegepaste systeem van aanrekening bepaalt in grote mate de ingezamelde hoeveelheden. In de regio oost zorgt het diftarsysteem ervoor dat slechts 34 kg gft per inwoner werd opgehaald. In de regio zuid was dit gemiddeld 121 kg. Een directe aanrekening vanaf de eerste kilo heeft duidelijk een sterk remmend effect. De inwoners bieden dan veel minder gft-afval aan.

Bionerga verwerkte het gft in haar composteringsinstallaties in Bilzen en Maasmechelen (aerobe compostering).

### **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-huis-inzameling van groenafval. Gazonmaaisel, bladeren, onkruid en twijggjes worden aangeboden in een composteerbare zak. Snoeihout mag gratis in bundels worden meegegeven.

In totaal werd 127.516 ton groenafval ingezameld, goed voor gemiddeld 149 kg per inwoner. Ten opzichte van 2008 is dit een stijging met 4,9%. Het overgrote deel (94%) werd aangeboden op de recyclageparken of is afkomstig van de technische diensten van de gemeenten. Het aan huis ingezamelde groenafval in de regio west blijft met ongeveer 23 kg per bediende inwoner relatief beperkt.

Het groenafval werd verwerkt door Bionerga (Maasmechelen en Houthalen-Helchteren, in onderaanneming door Eurocompost), De Winter (Sint-Truiden) en Roosenborgh (Riemst).

### **3.4.1.2. Papier-karton**

Oud papier en karton wordt ingezameld aan huis en via de recyclageparken. De inzameling aan huis gebeurt maandelijks door privéophaaldiensten of lokale verenigingen, waarvoor Limburg.net papiercontainers laat plaatsen.

Alles samen ging het in 2009 om 66.311 ton of 77,5 kg per inwoner. In vergelijking met 2008 betekent dit een daling met 2 %. Ongeveer tweederde van het papier-karton werd aan huis ingezameld. Het overige werd aangeboden in de recyclageparken.

Vanaf 1 januari 2009 werd een uniforme regeling toegepast voor het vergoeden van verenigingen die papier-karton inzamelen. De vergoeding is gebaseerd op:

- Een basisvergoeding die overeenstemt met de gemiddelde inzamelkost van privéoperatoren, verminderd met de gemiddelde kostprijs voor het plaatsen van de afzetcontainers.
- Een correctieve vergoeding (in min en plus) pro rata de marktprijs van oud papier-karton, geplafonneerd met een beneden- en bovengrens (50% - 150%).

Het ingezamelde papier-karton werd in 2009 afgezet bij de firma Bongaerts uit Peer. De afzetprijs kende in 2009 een sterk volatiel verloop. Gemiddeld lag de prijs aanzienlijk lager dan in 2008.



### **3.4.1.3. Holglas**

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

In Bree, Lommel, Lummen, Maasmechelen, Nieuwerkerken en Sint-Truiden wordt het holglas alleen maandelijks aan huis opgehaald. De stad Maaseik combineert het glasbollensysteem met een huis-aan-huis-inzameling.

In 2009 werd in totaal 22.116 ton holglas ingezameld, goed voor gemiddeld 25,8 kg per inwoner. Het verschil met 2008 (26 kg) is miniem.

De firma's Kempisch Recyclagebedrijf (Beerse) en Transport Van Swartenbrouck (Lummen) stonden in voor de inzameling met glasbollen. De huis-aan-huis-inzamelingen zijn overwegend gemeentelijke initiatieven, al dan niet in samenwerking met kringloopcentra.

In de loop van 2009 werden in totaal 106 standplaatsen voor glasbollen verhard met prefab betonplaten. Dit verbetert de toegankelijkheid en vergemakkelijkt de reiniging van de sites. De verhardingswerken werden uitgevoerd door de bvba Interklinker uit Dilsen-Stokkem.

### **3.4.1.4. Pmd**

Op 7 december 2009 werd uiteindelijk ook in de regio west gestart met de huis-aan-huis-inzameling van pmd. Plastic flessen en flacons, metalen verpakkingen en drankkartons worden dus voortaan in het volledige werkingsgebied van Limburg.net om de 14 dagen aan huis ingezameld met een blauwe plastic zak. Pmd kan ook (verplicht in de blauwe zak!) naar het recyclagepark worden gebracht.

De opdrachten voor de huis-aan-huis-ophaling, de inzameling op de recyclageparken en het uitsorteren van het pmd werden allemaal toegewezen aan de firma Veolia Houthalen-Helchteren.

In 2009 werd in totaal 7.926 ton pmd ingezameld. Het pmd werd afgevoerd naar de sorteerinstallatie van Veolia in Houthalen-Helchteren, waar de verschillende recycleerbare fracties worden gescheiden. Het residu (de afvalstoffen die overblijven na sortering) bedroeg gemiddeld 17 %.

### **3.4.1.5. Asbesthoudend afval**

De aanvoer van asbesthoudend afval bij de stortplaats Remo te Houthalen-Helchteren moet in een afgesloten bigbag gebeuren volgens de code van goede praktijken voor de stortplaatsen. Daarom organiseerden we een prijsvraag voor de gezamenlijke aankoop van bigbags. Op alle containerparken werden bigbags aangeleverd voor het hele jaar. Waarschijnlijk zullen de bigbags voor asbesthoudend afval voortaan elk jaar gezamenlijk worden aangekocht.

De verplichte asbestmeting op alle deelnemende containerparken werd ook in 2009 uitgevoerd door het erkend labo Translab uit Laarne. Nergens werd er een overschrijding van de grenswaarde (0,1 vezels per dm<sup>3</sup>) vastgesteld.

#### **3.4.1.6. Klein gevaarlijk afval**

In totaal werd in 2009 in het volledige werkgebied van Limburg.net 2.759 ton kga ingezameld, goed voor 3,22 kg per inwoner. Dit is een toename met 15 % ten opzichte van 2008. Deze tendens is wellicht gedeeltelijk te verklaren door de uniforme inzamelwijze die we sinds 1 januari 2009 hanteren in heel ons werkingsgebied. De vloeibare olie wordt niet langer uitgegoten, maar ingezameld in de aangeboden kleinverpakkingen.

De lopende overeenkomsten voor de ophaling en verwerking van kga via de recyclageparken, werden voortgezet. De inzameling gebeurde volgens deze opdeling:

- afgewerkte motorolie
- frituurolie en -vet
- loodstartbatterijen
- overig divers kga

TL-buizen en rookdetectoren vallen onder de aanvaardingsplicht voor AEEA (Recupel). Deze inzameling werd afzonderlijk van de kga-overeenkomsten uitgevoerd. In de praktijk werden deze stromen opgehaald door de firma SITA, samen met het overig divers kga.

#### **3.4.1.7. Taxus**

Na het succes van de eerste taxusinzameling in 2008 organiseerde Limburg.net in 2009 een nieuwe taxusinzameling. Eenjarig vers taxussnoeiwerk bevat baccatine, een stof waarmee het kankerbestrijdingsmiddel Taxol wordt gemaakt. Taxol wordt voornamelijk gebruikt voor de chemotherapie bij verschillende vormen van kanker. Limburg.net coördineerde de actie en bijna alle Limburgse gemeenten namen eraan deel.

Deze inzameling werd voor de eerste maal aanbesteed. De firma Vanhulle B&C en de firma Stolk bv voerden elk in 22 gemeenten de opdracht uit.

Er werd in totaal 115 ton bruikbaar taxussnoeiwerk ingezameld, of 45 ton meer dan in 2008. De actie bracht bijna 51.000 euro op waarvan 31.000 euro werd geschonken aan Kom op Tegen kanker en 20.000 euro aan vzw De Kleine Prins, het Limburgs kinderkankerfonds.

#### **3.4.1.8. Restfractie, grofvuil en gemeentevuil**

Afvalstoffen die niet kunnen worden voorkomen of gerecupereerd, moeten worden verwijderd. Hierbij krijgt verbranden met energierugwinning de voorkeur op storten. De te verwijderen afvalstoffen bestaan uit de restfractie, het grofvuil en het gemeentevuil.

- De restfractie of het gewoon huisvuil wordt om de veertien dagen aan huis ingezameld. Hiervoor maken we gebruik van verschillende inzamelrecipiënten. In de

regio's zuid en west en de gemeenten Bree en Maaseik wordt het restafval opgehaald met plastic huisvuilzakken. In de regio oost (uitgezonderd Bree en Maaseik) en de stad Bilzen gaat het om containers gekoppeld aan een geautomatiseerd weegstelsel (diftar). In het kader van het plan 010, voor een grotere harmonisering van de afvalinzameling in Limburg en Diest, wil Limburg.net op termijn gebruikmaken van uniforme huisvuilzakken in de 35 gemeenten die huisvuil ophalen met plastic zakken. In de 17 gemeenten van de regio west namen de inwoners de nieuwe bordeauxkleurige limburg.net-huisvuilzakken op 1 januari 2010 in gebruik.

- Grofvuil is het niet-recycleerbaar afval dat door zijn aard, grootte of gewicht niet in de huisvuilzak of container kan. Het wordt aan huis opgehaald of naar het recyclagepark gebracht. De inzameling van het grofvuil aan huis gebeurt vanaf 1 januari 2010 maandelijks en enkel nog op afroep.
- 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.

In 2009 werd de restfractie en het samen ermee ingezamelde grofvuil (enkel in de regio west) verwerkt in de verbrandingsoven van Bionerga in Houthalen. Het gemeentevuil en de rest van het grofvuil werden, na een eventuele tussentijdse behandeling, afgevoerd voor eindverwerking.

In 2009 werd 123.767 ton terminaal te verwijderen huishoudelijke afvalstoffen ingezameld, of gemiddeld 144,6 kg per inwoner. Dat is 3,1 kg meer dan in 2008.

Hiermee voldoen we aan de doelstelling van het uitvoeringsplan milieuverantwoord beheer van huishoudelijke afvalstoffen 2008-2015, dat 150 kg per inwoner op Vlaams niveau vooropstelt, met een maximum van 200 kg per inwoner op gemeenteniveau. Toch beschouwen we de gestage toename van niet recycleerbaar afval als een trend die moet omgebogen worden.

In de regio's oost en west werd respectievelijk 156,0 kg en 153,3 kg niet recycleerbaar restafval per inwoner ingezameld. Regio zuid scoorde opnieuw het best met 130,7 kg per inwoner.

### 3.4.2. Milieubeleidsovereenkomsten

De milieubeleidsovereenkomsten (mbo's) over de frituurolie en -vet (erkend organisme: Valorfrit), batterijen (erkend organisme: Bebat) en afgewerkte motorolie (erkend organisme: Valorlub) bleven van kracht.

De overeenkomst met Recytyre (autobanden) liep eigenlijk al af in 2008 en werd nog niet verlengd. Recytyre liet via Interafval echter wel weten dat er voor hen evenwel niets verandert aan de oude overeenkomst, zodat op die basis kon worden verder gedaan in 2009.

De mbo over de fractie papier-karton is al geruime tijd verlopen. In afwachting van een nieuwe overeenkomst blijven de vroegere afspraken van toepassing. Hierdoor ontvingen

de gemeenten voor de inzameling van papier en karton alsnog een vergoeding van het Interventiefonds Papier.

Voor het aeea werd een nieuwe mbo afgesloten, op basis hiervan werd een nieuwe overeenkomst afgesloten met het erkend organisme Recupel. De overeenkomst trad in werking op 18 juni 2009. Hoewel er operationeel niet veel veranderde, werden de vergoedingen voor deze fractie aangepast en aanzienlijk verhoogd. De operationele uitvoering bleef in handen van het Hergebruikcentrum uit Houthalen-Helchteren. Ook hier werd de samenwerkingsovereenkomst hernieuwd en afgestemd op de nieuwe overeenkomst met Recupel.

### 3.4.3. Recyclageparken

#### 3.4.3.1. Uitbating recyclageparken

In het werkgebied van Limburg.net kan iedere inwoner terecht in een recyclagepark. Elk recyclagepark zamelt minstens 15 fracties in. Limburg.net zorgt in de drie regio's voor de afzet van enkele afvalstromen, al dan niet in combinatie met het transport. Voor de recyclageparken van de regio oost gaat het om het transport en de afzet van al het ingezamelde afval. In de regio zuid wordt een deel van de afvalstromen door de gemeente zelf afgehandeld. In de regio west staat Limburg.net in voor de verwerking van bijna alle afvalstromen en een deel van het transport.

In 2009 werd de verwerking van de afgedankte metalen opnieuw aanbesteed voor de regio's west en oost. De firma Stassen Recycling uit Genk sleepte de aanbesteding in de wacht.

In de regio west voert de firma Leysen nv uit Turnhout voortaan het transport van afgedankte metalen uit. Sita Recycling Services uit Beerse neemt de gemengde kunststoffen voor zijn rekening. Beide opdrachten werden vorig jaar opnieuw aanbesteed en toegewezen.

#### 3.4.3.2. Overname recyclageparken

De visienota recyclageparken bepaalt dat Limburg.net eind 2010 de inzameling, afvoer en afzet/verwerking van alle fracties op alle recyclageparken van Limburg en Diest in intercommunaal beheer wil uitvoeren. De visienota plant nu twee beheersvormen: gemeentelijke recyclageparken met intercommunale coördinatie en recyclageparken in intercommunaal beheer.

In 2009 werkten we verder aan de overname en/of automatisering van verschillende recyclageparken.

De bouw van het eerste gezamenlijk recyclagepark voor Hamont-Achel en Neerpelt ging van start in maart 2009. Dit park wordt aangelegd op het nieuwe industrieterrein Heikesveld, op de grens van Hamont-Achel en Neerpelt. De werken hebben vertraging opgelopen door de lange winter. De openingsdatum van het recyclagepark is dan ook verschoven naar april 2010.

Het recyclagepark van Dilsen-Stokkem werd uitgerust met het nieuwe diftarsysteem en op 2 februari 2009 weer opgestart.

De ontwerpen voor Ham en Zonhoven werden gefinaliseerd. De opening van de offertes heeft plaatsgevonden voor Zonhoven op 21 september 2009, deze voor Ham op 1 oktober 2009. De gunningsdossiers werden verzonden naar OVAM ter goedkeuring. De bouw- en milieuvergunningen voor de recyclageparken van Ham en Zonhoven werden aangevraagd en goedgekeurd.

We werkten verder gewerkt aan de dossiers van Alken, Diest en Maaseik. De ontwerpdocs werden verstuurd naar OVAM voor de vaste belofte van toelage.

In 2009 startten we met de opmaak van een voorontwerp voor de herinrichting van de bestaande recyclageparken met een diftarinstallatie voor de gemeenten Meeuwen-Gruitrode, Lummen en Hamont-Achel.

Heusden-Zolder nam op 30 november 2009 de principiële beslissing om het gemeentelijk recyclagepark over te dragen aan Limburg.net.

Bij de overname, renovatie en uitbouw van nieuwe recyclageparken stelt Limburg.net uniformiteit, gebruiksgemak en veiligheid voorop. De uitbating moet kwaliteitsvol verlopen. De bezoekers moeten bijvoorbeeld kunnen rekenen op een goede dienstverlening en communicatie. Daarom organiseert Limburg.net ook opleidingen en bijscholing voor de parkwachters.

### **3.4.3.3. Exploitatie in eigen beheer**

Limburg.net beheert zelf vier recyclageparken: Halen, Herk-de-Stad, Maasmechelen (Op de Berg) en Overpelt.

De recyclageparken van Halen, Herk-de-Stad en Overpelt zijn geautomatiseerde en ISO gecertificeerde diftar- recyclageparken. Ze hanteren quota die de inwoners aansporen om afval te vermijden of zelf te verwerken.

Sinds 1 oktober 2008 baat Limburg.net het recyclagepark van Neerpelt uit. Sinds 1 januari 2009 bemant ons personeel ook het recyclagepark van Hamont-Achel. We namen twee nieuwe parkwachters in dienst. Neerpelt en Hamont-Achel krijgen binnenkort een gezamenlijk recyclagepark en deze maatregelen maken deel uit van de voorbereiding.

De transporten van de afvalfracties van de recyclageparken in eigen beheer werden opnieuw aanbesteed en worden sinds 1 januari 2010 uitgevoerd door de firma Leysen nv (Herk-de-Stad), Put Bouwdewijn & Zoon (Halen) en Veolia Environmental Services (Overpelt).

## 4. Hoe pakt Limburg.net het aan?

### 4.1. Beleidsontwikkeling: goedkeuring van het plan010

In 2009 werd het kader uitgewerkt waarbinnen de harmonisering van het Limburgse afvalbeleid de komende jaren verder vorm kan krijgen. Uitgangspunt hierbij is – zoals reeds op het moment van de fusie vastgelegd – dat een zelfde dienstverlening moet gebeuren aan dezelfde kostprijs. Dit betekent dus niet noodzakelijk dat overal identieke diensten moeten aangeboden worden. Zo blijven de twee bestaande ophaalsystemen van restafval – met bakken of met zakken – naast elkaar bestaan. De wijze van tarifiering en afrekening binnen elk systeem moet wel identiek gebeuren.

De toekomstvisie van Limburg.net op inzameling werd uitgewerkt in het plan010. Het plan werd goedgekeurd door de raad van bestuur van september 2009. Een aantal van gemeenten hebben een gedeelte van de nieuwe regels reeds toegepast vanaf begin 2010. De gemeenten hebben tijd tot 2013 om een keuze te maken uit de mogelijkheden die Plan 010 hen biedt en die vervolgens ook te implementeren.

De krachtlijnen van Plan 010 worden hieronder samengevat.

#### 4.3.1. Plan010, de basisprincipes rond kostprijs

**a. De essentie is dat de we de reële kostprijs aan de gemeenten doorrekenen.**

- In die zin verschilt de kostprijs van wat de gemeente zal betalen niet van de kostprijs die men vroeger betaalde, zolang er ook niets wordt gewijzigd aan de systemen.
- De kostprijs naar aanleiding van de nieuwe ophaalovereenkomsten ligt in de lijn van de vroegere kostprijs. Men zal in essentie dus niet meer betalen dan voorheen. De kosten blijven dezelfde, de manier van aanrekenen zal wel wijzigen.

**b. We zorgen voor een prijsstabiliteit**

- Daarom zit in de kostprijs een stabiliteitsmarge
- Dit zorgt voor een prijsstabiliteit gedurende een langere periode.
- Het voorkomt onvoorziene extra kosten voor de gemeente op het einde van een werkingsjaar.

**c. Overall in het verzorgingsgebied wordt eenzelfde tarief gerekend voor eenzelfde dienstverlening.**

- Verwerkingskost is voor iedereen gelijk.
- Ophaalkost is voor iedereen gelijk binnen hetzelfde systeem.

**d. We rekenen de volledige (reële) kostprijs aan aan de gemeente**

- De kostprijs voor de verwerking van GFT bij wijzigende volumes – hetgeen waarschijnlijk is bij een wijziging van het inzamelsysteem – ontbreekt op dit ogenblik.
- Zolang we die niet hebben is het moeilijk om onze tarieven en strategie definitief te bepalen.
  1. We moeten wachten op kostprijsberekeningen voor de verwerking van gft..
  2. Ons voorstel is om geen wijzigingen door te voeren aan inzamelmethoden en tarieven zolang de verwerkingstarieven voor wijzigende volumes niet gekend zijn. Het financiële risico is anders veel te groot.

**e. De gemeente kan kiezen hoeveel ze doorrekent aan de inwoner**

- Men moet wel rekening houden met het fiscaal pakt.
- Daartoe werden een aantal aanbevelingen gedaan die rekening houden met het fiscaal pakt en later verder onderzocht en uitgewerkt kunnen worden.

#### 4.3.2. Keuze van het inzamelsysteem volgens het plan010

**a. uiteindelijk zal de gemeente kunnen kiezen tussen twee soorten ophaling:**

- Ophaling met bakken
- Ophaling met zakken

**b. De gemeente kan beide systemen combineren over verschillende fracties (bv. restafval in zakken en organisch afval in bakken)**

**c. De gemeente kan de huidige systemen blijven gebruiken ten laatste tot:**

- Restafval tot 2013
  1. Ten laatste 2013 uniformiteit zakken- en bakkensysteem
  2. keuzevrijheid systeem blijft nadien
- Organisch afval tot 2013

1. Tot 2013 verandert er niets (tenzij een gemeente daar zelf om vraagt). -> voor overschakeling GFT naar groen is goedkeuring nodig.
  2. Er is voorzien dat er in tussentijd desgewenst een proefsysteem kan worden opgestart met groenophaling in bakken.
- d. De samenstelling van het organisch afval in de bak zal worden bepaald rekening houdend met de verwerkingsmogelijkheden en bijbehorende verwerkingskost van Bionerga.**

### 4.3.3. Beleidskeuzes binnen Plan 010

- a. Onze doelstelling is om zoveel mogelijk afval te vermijden, maar NIET om altijd en overal zo weinig mogelijk afval in te zamelen**
- Voor restafval: vermijden dat we sluikestorten belonen en in de hand werken.
  - Voor organisch afval: belangrijke dalingen in volumes zouden kunnen leiden tot onverantwoorde verwerkingskosten. Het kan dus zijn dat we bepaalde richtvolumes moeten nastreven als we de kostprijs haalbaar willen houden.
- b. Daarom voorzien we voor elke fractie een minimumvervuiling die we in ieder geval aanrekenen. Zo vermijden we sluikestorten en kunnen we sturen op richtvolumes.**
- De minimumvervuiling is 60 kg/inwoner voor restafval
  - De minimumvervuiling bedraagt 320 kg/gezin voor gft in de huis-aan-huisophaling (voor een richtvolume van 50.000 ton met 75% participatie in het hele gft-gebied) De wijze van aanrekenen gebeurt via abonnement voor de deelnemers en een vast kost voor elk gezin van een gft-gemeente (zie verder).
  - De totale vervuiling bedraagt op dit ogenblik 100 kg/gezin voor groenafval in de huis-aan-huisophaling en wordt aan alle gezinnen aangerekend.
- c. De vervuiling boven deze minimumvervuiling wordt rechtstreeks aan de burger aangerekend.**
- Dit gebeurt aan reële kostprijs (variabele ophaalkost/kg en variabele verwerkingskost/kg) inclusief stabiliteitsmarge.
- d. Waar huisvuilzakken worden opgehaald werken we met éénzelfde Limburg.net zak, maar er zijn overgangsmatregelen voorzien tijdens een overgangperiode (6 maanden).**



**e. Alle gemeenten met een gft-ophaling evolueren naar één inzamelsysteem en éénzelfde tarief ten laatste tegen 2013.**

- Wat dat systeem en tarief zullen worden, wordt mee bepaald door de verwerking en de kostprijsindicaties voor de verschillende verwerkingsmethoden van organisch afval die Bionerga tegen dan voorziet.

## 4.2. Aankoop

De aankopen binnen Limburg.net gebeuren conform de wetgeving overheidsopdrachten. Hiertoe werd een specifieke aankoopprocedure uitgewerkt.

In 2009 werden de volgende marktverkenningen uitgevoerd:

- Aanduiding immokantoor
- Aanmaken en hosten van datagestuurde website
- asbestcement
- asbestcementzakken
- Compostvaten
- Compostbakken
- Inzameling huishoudelijk afval
- Inzameling pmd West
- Inzameling taxus
- Huisvuilanalyse
- Huisvuilzakken
- Pmd-zakken
- Sortering pmd west
- Transport gemengde kunststoffen
- Transport metalen
- Trappen recyclageparken,
- Verhuur containers en transport recyclageparken Limburg.net
- Verwerven puin
- Verwerving metalen

## 4.3. Kwaliteitswerking

### 4.3.1. ISO-certificaat 9001-2008

Sinds december 2005 beschikt Limburg.net over een ISO certificaat op het recyclagepark van Herk-de-Stad. De uitgewerkte procedures en werkwijzen worden sindsdien op alle geautomatiseerde parken van Limburg.net toegepast. In 2009 werd het certificaat van Herk-de-Stad verlengd. De recyclageparken van Overpelt en Halen behaalden voor het eerst een ISO-certificaat.

De certificaten zijn de bekroning van de kwaliteitswerking die al enkele jaren op de parken wordt toegepast en ook binnen de rest van de organisatie steeds meer wordt geïntegreerd.

### 4.3.2. Actiepunten

In 2009 werd vooral rond de volgende actiepunten gewerkt:

- Basisopleiding parkwachters: Elke parkwachter en hoofdparkwachter van Limburg.net volgt tijdens het jaar van de indiensttreding een basisopleiding die uit verschillende modules bestaat (o.a. sorteerregels, gevaarlijke stoffen, wetgeving en veiligheid). Vroeger werden de opleidingen extern gevolgd, maar de leerstof stemde niet altijd overeen met de praktijk. Sinds 2009 wordt de opleiding intern georganiseerd. De cursus wordt nu praktischer opgevat en sluit beter aan bij de dagelijkse werking van de recyclageparken.
- Klanttevredenheid: In samenwerking met de firma Solutel bvba uit Hasselt voerden we in april 2009 een telefonische klanttevredenheidsenquête uit bij de parkbezoekers van Halen, Herk-de-Stad en Overpelt. Daaruit is gebleken dat de inwoners bijzonder tevreden zijn over de parkwachters en de werking van de parken. Maar liefst 98% zegt altijd goed geholpen te worden, 93% looft de vriendelijkheid van de parkverantwoordelijken, 94% spreekt over een erg vlotte afhandeling en 93% vindt dat de parken er proper bijliggen. Ten slotte vindt 91% dat de containers vlot bereikbaar zijn.
- Sorteerregels afvalstromen: Om de sorteerregels voor alle recyclageparken maximaal te stroomlijnen, stelden we een documentatiemap samen. De sorteerregels worden overzichtelijk toegelicht per afvalstroom (wat hoort er wel bij en wat niet?). De map werd aan alle deelnemers van Limburg.net bezorgd en zal regelmatig een update krijgen.

## 4.4. Ict

In 2009 is de diftar-software geïmplementeerd op het recyclagepark in Dilsen-Stokkem. De toegangscontrole verloopt via de elektronische identiteitskaart. De registraties en de financiële afhandeling zijn gekoppeld aan de diftar huis-aan-huis-ophaling van gft- en de restfractie.

We installeerden de nieuwe internetsoftware Ci-web. De Ci-web software werkt in alle gemeenten die aangesloten zijn bij Limburg. Ze registreert klachten en volgt ze op. Ze behandelt ook aanvragen voor grofvuilophalingen en aanvragen voor het plaatsen van containers en/of herstellen van containers. Iedere inwoner kan via het internet een aanvraag indienen voor het ophalen van grofvuil. Het systeem is operationeel sinds 1 januari 2010.

Twee unix card servers werden vervangen door een HP server, die dienst doet als productieserver, en door een virtuele server, die als test/opleidingsserver fungeert.

De registratie van aanwezigheden van de personeelsleden gebeurt via het GPS-systeem. Om de tijdsregistratie van de medewerkers in Hasselt mogelijk te maken, lieten we een nieuwe HP server configureren. Een NT-server werd hergebruikt om op een veilige manier de tijdsregistratie in GPS toe te laten voor werknemers die buiten de gebouwen van Limburg.net tewerkgesteld zijn.