



# Evaluatieverslag

2013–2018



interza

Samen voor minder afval • Wij helpen u



# Missie van Interza

Interza wil inzake afvalbeheer zowel aan de gemeente als aan haar inwoners een integraal en kwaliteitsgericht dienstverleningspakket aanbieden, gericht op de beperking en recycleerbaarheid van de afvalstromen en een bedrijfsmatig, kostenefficiënt beheer.

Interza mag hierbij geen op zichzelf staande entiteit zijn, maar dient zich bescheiden en dienstverlenend op te stellen naar de gemeenten. Niet de intercommunale is een doel op zich, wel een kwaliteitsvol en democratisch gedragen beleid.

Interza gaat hierbij uit van volgende waarden:

- ▶ Klantgericht (zowel naar gemeenten als naar inwoners)
- ▶ Transparant
- ▶ Flexibel
- ▶ Professioneel
- ▶ Vernieuwend

# Samenvatting

Het beleid van Interza in de periode 2013 tot 2018 was grotendeels gericht op continuïteit. Er waren geen fundamentele wijzigingen in de dienstverlening. Binnen deze continuïteit, lag de focus op verdere optimalisaties, de ontwikkeling van een professioneel communicatiebeleid en uitbreiding van de taken naar zwerfvuil en sluikestort.

Door de **permanente optimalisaties** kon Interza als organisatie nog efficiënter worden. De optimalisaties uit de voorbije jaren omvatten onder andere een herschikking van de ophaalrondes, de invoering van de uniforme restafvalzak, inzameling van pmd op de recyclageparken in zakken en de verdere verdieping van de samenwerking met Incovo. Daardoor kon de werkingsbijdrage vanuit de gemeenten en de nettokost van het afvalbeleid verder afnemen. Op 20 jaar tijd is de nettokost van het afvalbeleid voor de gemeenten gedaald met meer dan 50 euro per inwoner en per jaar.

Een modern afvalbeleid vraagt vandaag meer dan ooit een doorgedreven en **professionele communicatie**. Interza breidde in de voorbije zes jaren haar communicatiepakket uit met een vernieuwde website, elektronische nieuwsbrieven, een handige afval-app, aanwezigheid op facebook en blijvende inspanningen rond buurtwerking via de afvalsteward. Interza voert een uitgebalanceerd persbeleid waardoor de inspanningen van de intercommunale regelmatig in beeld komen. Door de organisatie van mobiele recyclageparken komt Interza in contact met doelgroepen en maakt ze er de werking van het recyclagepark bekend. De communicatie-inspanningen van Interza lonen. Uit een onderzoek van de VWSG blijkt dat Interza bij de intercommunales hoort met de grootste bekendheid én tevredenheid.

De focus op **zwerfvuil en sluikestort** neemt steeds meer toe. Inwoners ergeren zich in toenemende mate aan het vuil langs de straat en verwachten van de gemeente een doorgedreven aanpak. Via subsidies van de Mooimakers kon Interza samen met Incovo een eigen beleidscel opzetten die de gemeenten structureel kan ondersteunen. Voor vier van de vijf gemeenten verzorgt Interza het beheer van de straatvuilnisbakjes. Steeds meer scholen nemen deel aan Operatie Proper, Interza telt meer dan 200 propere burgers die als vrijwilliger mee instaan voor het proper houden van de eigen wijk. Interza leidde een medewerker op met bevoegdheid tot Gas-vaststellingen, sluikestortcamera's zijn in bestelling. Ook rond de inzameling van **asbestplaten en ondergrondse afvalinzameling** ontwikkelde Interza recent initiatieven.

In komende jaren dienen zich verschillende uitdagingen aan. De OVAM mikt op steeds lagere afvalcijfers, in 2021 start ook Interza met de invoering van P+MD. De verwachtingen rond zwerfvuil en sluikestort blijven toenemen. De digitalisatie van het klantenbeheer op de recyclageparken dringt zich op. Vanaf 2023 moeten we een nieuw contract voor restafvalverwerking afsluiten. Er is grote nood aan de verduurzaming van evenementen. Interza zal verder moeten inspelen op de toenemende verdichting en diversiteit binnen haar werkingsgebied, zowel qua dienstverlening als qua communicatie.

# Inhoudstafel

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Inleiding</b>                               | <b>8</b>  |
| Afval = gemeentelijke taak                     | 8         |
| De rol van Interza                             | 8         |
| Doel van dit evaluatieverslag                  | 9         |
| <b>Dienstverlening</b>                         | <b>10</b> |
| Uitgevoerd beleid 2013–2018                    | 12        |
| Evaluatie – vooruitzichten                     | 13        |
| <b>Afvalhoeveelheden</b>                       | <b>16</b> |
| Uitgevoerd beleid 2013–2018                    | 17        |
| Evaluatie – vooruitzichten                     | 18        |
| <b>Communicatie</b>                            | <b>20</b> |
| Uitgevoerd beleid 2013–2018                    | 21        |
| Evaluatie – vooruitzichten                     | 23        |
| <b>Zwerfvuil en sluikstort</b>                 | <b>24</b> |
| Uitgevoerd beleid 2013–2018                    | 24        |
| Evaluatie – vooruitzichten                     | 25        |
| <b>Financiën</b>                               | <b>27</b> |
| Uitgevoerd beleid 2013–2018                    | 30        |
| Evaluatie – vooruitzichten                     | 30        |
| <b>Interne werking – logistiek – personeel</b> | <b>31</b> |
| Uitgevoerd beleid 2013–2018                    | 32        |
| Evaluatie – vooruitzichten                     | 33        |



# Voorwoord

Midden 2018 voerde de VVSG een enquête waarbij de perceptie en tevredenheid van inwoners over de dienstverlening door de Vlaamse afvalintercommunales werd onderzocht.

De enquête leverde twee maal goed nieuws op. Vooreerst blijkt dat de gemiddelde Vlaming best tevreden is over zijn afvalintercommunale. Nog beter is dat deze gemiddelde tevredenheid in de Interza-zone een pak hoger ligt dan elders.

Opvallend: de "kleinere" intercommunales die werken binnen een kleinere groep gemeenten (Interza, Incovo, Interrand, Idm en Ivago) kennen hogere tevredenheidscijfers dan de andere.

Deze intercommunales slagen er ook beter in om de inwoners te bereiken. Zowel de afvalkrant, de website als de naam van de intercommunale zelf zijn beter gekend bij de kleinere structuren.

Nabijheid en flexibiliteit zijn twee van de kernwaarden die door Interza in haar werking worden vooropgezet. Interza wil in voortdurende communicatie met de klanten en vennoten aanvoelen wat er op het terrein leeft en daarop inspelen.

In de voorbije zes jaren werden op basis van nieuw gedetecteerde noden dienstverleningen opgezet rond mobiele recyclageparken en zwerfvuilbeleid. Interza was hiermee een trendsetter voor gans Vlaanderen (ja, ook "vernieuwend" en professioneel" staan in het lijstje van Interza-kernwaarden).

De uittredende bestuursploeg laat Interza in goede gezondheid achter. De sorteerinzet van alle inwoners, het engagement van de vrijwilligers en de dagelijkse inzet van alle Interza-mannen en vrouwen is cruciaal.

Heel speciaal blijft de goede samenwerking en ploeggeest binnen de raad van bestuur. Deels heeft dit zeker te maken met het feit dat binnen Interza beslist wordt over heel concreet beleid met rechtstreekse impact op de inwoners en op het leefmilieu. Deels ook door de open bestuurscultuur binnen Interza, waardoor bestuurders zich betrokken voelen en snel dossierkennis kunnen opbouwen.

Maar in de voorbije zes jaren speelden daarnaast ook de persoonlijke kwaliteiten en grote motivatie van de uittredende bestuursploeg een belangrijke rol. Onze grote dank en waardering hiervoor!

We wensen Interza, de venootgemeenten, de Interza-collega's en alle inwoners voor de komende zes jaren een even sterke bestuursploeg toe.

Wilfried SERVRANCKX  
*Voorzitter*

Jan BUYSSE  
*Algemeen directeur*



# Inleiding

## Afval = gemeentelijke taak

**De zorg voor het huishoudelijk afval is een gemeentelijke taak. Elke gemeente moet daarom een klantvriendelijke dienstverlening opzetten zodat haar inwoners zich gemakkelijk van het afval kunnen ontdoen.**

Een gemeente is niet volledig vrij in het opzetten van deze dienstverlening. Zowel Europa als het Vlaamse gewest leggen regels op rond het afvalbeheer. Hoofddoelstelling is telkens om zoveel als mogelijk het storten en verbranden van afval te vermijden. Afvalpreventie, sorteren en recyclage moeten als alternatief worden aangemoedigd.

Communicatie, tarifiering, subsidies en het opzetten van een aangepaste dienstverlening zijn de instrumenten in handen van de gemeente. We zoeken een evenwicht tussen milieudoelstellingen, efficiëntie en comfort voor de inwoners.

De gemeentelijke taak omvat dus zowel een gedeelte beleidsbepaling (beleidstaak: voor welke dienstverlening kies ik?) als een gedeelte beleidsuitvoering (Uitvoeringstaak: hoe organiseer ik de gekozen dienstverlening het meest efficiënt?).

De gemeente zit hierbij uiteraard niet op een eiland. Partners en medebepalers in de uitvoering van het afvalbeleid zijn de OVAM, de private afvalbedrijven, de beheersorganisaties zoals Fost Plus en Recupel, ... en uiteraard ook de inwoners zelf. Ook moet worden rekening gehouden met alle juridische, technische en logistieke randvoorwaarden die in de organisatie van afvalbeheer steeds meer een rol spelen.

## De rol van Interza

Kampenhout, Kraainem, Steenokkerzeel, Wezembeek-Oppeem en Zaventem hebben in 1978 het volledige takenpakket rond huishoudelijke afval overgedragen aan de overkoepelende intercommunale Interza. Interza en de andere randintercommunales liepen hierbij voorop in een trend waarbij het steeds complexere afvalbeheer werd overgedragen naar meer gespecialiseerde samenwerkingsverbanden tussen gemeenten.

Voor gemeenten biedt deze intercommunale samenwerking duidelijke voordelen:

- ▶ De samenwerking laat toe voldoende schaalgrootte te creëren zodat voldoende expertise en materiaal wordt opgebouwd voor de efficiënte uitvoering van de afvaltaken (uitvoeringstaak).
- ▶ Tegelijkertijd behoudt de gemeente via het bestuur van de intercommunale beslissingsbevoegdheid in de keuzes rond het afvalbeleid dat wordt uitgestippeld. Belangrijk is dat een intercommunale hierbij niet wordt gedreven door winst- of omzetmaximalisatie, waardoor de gemeente de handen vrijhoudt voor een eigen beleid (beleidstaak).
- ▶ Het bundelen van alle afvaltaken binnen dezelfde organisatie laat toe een coherent dienstverleningspakket op te bouwen en hierrond éénduidig te communiceren (uitvoeringstaak).
- ▶ De ervaring en terreinkennis opgedaan in de uitvoering van de dienstverlening (uitvoeringstaak), laten de intercommunale en haar gemeenten toe om eigen expertise te behouden en met kennis van zaken beslissingen te nemen rond afvalbeleid (beleidstaak).





Binnen Interza hebben de deelnemende gemeenten er steeds voor geopteerd om een zo volledig mogelijk dienstverleningspakket aan te bieden. Inwoners, bediend door Interza, kunnen bijgevolg genieten van een ruimere dienstverlening en meer mogelijkheden dan elders gebruikelijk is.

Dit uit zich bijvoorbeeld in de wekelijkse inzameling van restafval, de ophaling aan huis van glas, de inzameling van gft in containers, de mogelijkheid om ook voor papier en glas te opteren voor containers, de vele gratis fracties op het recyclagepark.

## Doel van dit evaluatieverslag

Een intercommunale is een coöperatief bedrijf, eigendom van alle inwoners samen en bestuurd door afgevaardigden vanuit de gemeenteraad. Elke zes jaren krijgt Interza een nieuw bestuur en worden nieuwe beleidsprioriteiten vastgelegd.

In 2013 werd door de algemene vergadering een beleidsplan goedgekeurd voor de activiteiten van Interza in de periode 2013–2018. In 2015 werd de intercommunale op basis van de strategische doelstellingen uit dit beleidsplan verlengd.

Deze strategische doelstellingen zijn:

- ▶ Behoud van de integrale en kwaliteitsgerichte dienstverlening
- ▶ Behoud en verbetering van de milieuprestaties: prioritair lage hoeveelheden restafval, in tweede instantie beperking van de selectief ingezamelde fracties
- ▶ Behoud en versterking beleidsdraagvlak bij gemeenten en inwoners
- ▶ Behoud en versterking van performante en efficiënte bedrijfsvoering.

In dit evaluatieverslag wordt als input voor het nieuwe bestuur een bilan opgemaakt van de voorbije periode. Welke prioriteiten waren er, tot welke acties heeft dit geleid, welke waren de resultaten, welke problemen of uitdagingen blijven aan de orde?

Het nieuwe bestuur kan aan de hand van dit eindverslag en aan de hand van de politiek vastgelegde beleidsprioriteiten in het eerste jaar van de nieuwe legislatuur een nieuw beleidsplan opmaken.

# Dienstverlening

## Huis-aan-huisinzameling

De vennoten van Interza opteren voor een dienstverlening waarbij inwoners kunnen kiezen voor verregaand comfort en gebruiksgemak. De wekelijkse inzameling van restafval (elders tweewekelijks), het gebruik van rolcontainers voor gft (elders in zakken) en de huis-aan-huisinzameling van glas (elders via glasbollen) zijn hier voorbeelden van.

Als één van de enige intercommunales in Vlaanderen, biedt Interza aan inwoners ook de mogelijkheid om papier en glas via rolcontainers te laten ophalen.

| Fractie          | Inzamelwijze                             | Tarief                     |
|------------------|--|----------------------------|
| Restafval        | Wekelijks, groene zak                    | 2 euro                     |
| Gft              | Tweewekelijks of wekelijks, rolcontainer | 30-90 euro                 |
| Papier en karton | Vierwekelijks, optie rolcontainer        | Gratis (container 50 euro) |
| Glas             | Vierwekelijks, optie rolcontainer        | Gratis (container 50 euro) |
| Pmd              | Tweewekelijks, blauwe zak                | 0.125 euro                 |
| Snoeihout        | Zesmaandelijks                           | Gratis                     |
| Groot restafval  | Op afroep                                | 6-24 euro (stuk/m3)        |
| Textiel          | Per kwartaal                             | gratis (door partner)      |

Tabel: Overzicht dienstverlening huis-aan-huisinzameling: inzamelwijze en tarief.

Voor de uitvoering van de dienstverlening beschikt Interza over dertien dagelijks ingezette afvalwagens en aantal reservevoertuigen (economisch afgeschreven voertuigen ouder dan 10 jaar die verder operationeel worden gehouden). In de ophaaldienst zijn er gemiddeld een 35-tal ophalers en chauffeurs in dienst, aangevuld met uitzendkrachten.



## Recyclagepark

De keuze voor verregaande dienstverlening uit zich ook op het recyclagepark. Interza biedt inwoners de mogelijkheid om afval aan te voeren in maar liefst 23 verschillende fracties. Door maximaal te sorteren, kan restafval vermeden worden en de afvalfactuur verminderd.

Wie bijvoorbeeld plastic folies apart houdt en naar het recyclagepark brengt, spaart gemakkelijk één grote restafvalzak per maand uit.

Interza en haar gemeenten opteren er principieel voor om de toegang tot de recyclageparken gratis te houden. Wie inspanningen doet om te sorteren en kleine hoeveelheden recycleerbaar afval aanvoert, moet hiervoor nooit betalen. Hoofddoel van het recyclagepark is om de sorteerspanningen van de inwoners te ondersteunen. De dienstverlening en het tarifieringsbeleid is hieraan aangepast.



| Afvalsoort                   | Tarief                           |
|------------------------------|----------------------------------|
| KGA                          | gratis                           |
| Motorolie                    | gratis                           |
| Frituurolie- en vet          | gratis                           |
| Groenafval                   | gratis-10 euro                   |
| Steenpuin                    | gratis-10 euro                   |
| Gipsplaat                    | gratis-10 euro                   |
| Cellenbeton                  | gratis-10 euro                   |
| Plastic folie                | gratis                           |
| Harde plastics               | gratis-10 euro                   |
| Isomo                        | gratis                           |
| Metaal                       | gratis                           |
| Hout                         | gratis-10 euro                   |
| Hol glas                     | gratis                           |
| Vlak glas                    | gratis                           |
| Elektrische toestellen       | gratis                           |
| Herbruikbaar materiaal       | gratis                           |
| PMD                          | Blauwe zak                       |
| Papier en karton             | gratis                           |
| Textiel                      | gratis                           |
| Kurk                         | gratis                           |
| Groot restafval              | 5-50 euro                        |
| Niet recycleerbaar bouwafval | 5-50 euro                        |
| Asbest                       | 5-50 euro (vrijstelling 20 euro) |

Tabel: Overzicht ingezamelde fracties recyclagepark, inclusief tarief

## Uitgevoerd beleid 2013–2018

### Doelstellingen uit het beleidsplan 2013–2018

- Actie 1** Dienstverlening op maat voor hoogbouw
- Actie 2** Sterkere coördinatie textielinzameling
- Actie 3** Pilotoproject mobiel inzamelstraatje
- Actie 4** Stroomlijning & versterken dienstverlening organisaties
- Actie 5** Pmd-inzameling bedrijven
- Actie 6** Logistieke optimalisaties recyclagepark (pmd-inzameling)
- Actie 7** Logistieke optimalisatie inzameling door map- en routetoepassingen

### Continuïteit

Continuïteit is steeds de belangrijkste doelstelling in het beleid rond huishoudelijk afval. Interza heeft een goed uitgebouwde en geapprecieerde dienstverlening. Inwoners passen de afvalgewoonten erg moeilijk aan. Veranderingen moeten daarom zorgvuldig worden afgewogen en zich toespitsen op de “echte” probleempunten.

In grote lijnen is de dienstverlening van Interza daarom in de voorbije periode identiek gebleven. De belangrijkste wijzigingen hadden betrekking op het verplicht aanbieden op het recyclagepark van pmd in zakken (actie 6) en een herschikking van de ophaaldagen per gemeente (actie 7). Beide wijzigingen vroegen van inwoners een aanpassingsperiode, maar door de goede voorafgaande communicatie naar inwoners bleven de problemen binnen de perken.

De textielinzameling werd door een gezamenlijke aanbesteding in 2014 gestroomlijnd (actie 2). Gemeenten die dit wensten konden hierop inschrij-

ven waardoor een textielinzamelaar in ruil voor gemeentelijke exclusiviteit een vergoeding kon uitbetalen en sterke garanties kon geven rond de nethed rond de textielcontainers. Op niveau van Interza geeft dit aanleiding tot de uitbetaling van vergoedingen ten belope van 33 000 euro per jaar. De wildgroei aan containers is stopgezet. Vanaf 2019 zullen gemeenten opnieuw op deze gezamenlijke aanbesteding kunnen inschrijven.

### Woondichtheid en appartementen

Beleidsparameters van de Vlaamse overheid tonen aan dat de woondichtheid in de Vlaamse rand rond Brussel snel toeneemt. Inzamelsystemen uitgebouwd op maat van verkavelingen en dorpscentra zijn niet vanzelfsprekend geschikt voor grotere appartementsgebouwen.

Bijkomende problemen stellen zich doordat er steeds minder appartementen zijn met een huisbewaarder die het afval mee opvolgt of doordat de gemiddelde oppervlakte per appartement daalt en er dus steeds minder plaats is om het afval binnenshuis te stockeren.

Waar afval collectief wordt aangeboden bemoeit dit ook de controle op correct sorteergedrag. Fout gesorteerd en geweigerd afval wordt dan immers vaak niet terug binnen genomen waardoor het uiteindelijk als sluikestort moet worden opgeruimd.

Interza heeft hierop in de voorbije periode geanticipeerd door bij appartementen 1100 litercontainers ter beschikking te stellen en door de mogelijkheid van ondergrondse inzameling aan te bieden (actie 1). Het probleem van geweigerde pmd-zakken bij appartementen werd aangepakt met containers met inwerpopeningen.



Het gebruik van de diverse oplossingen bij de individuele appartementsgebouwen blijft beperkt. De structuren van mede-eigendom maken (snelle) beslissingen moeilijk, syndicussen zijn meestal niet bereid zich rond afval sterk te engageren. Ondergrondse infrastructuur vraagt grote investeringen.

De verantwoordelijkheid wordt hierdoor helemaal afgeschoven tot op het niveau van de individuele inwoner, wat vaak resulteert in slecht sorteren of ontwijkgedrag.

## Nieuwe inzamelvormen & samenwerkingen

Samen met Incovo zette Interza vanaf 2015 de eerste mobiele recyclageparken in Vlaanderen op (actie 3). Binnen Interza vonden die plaats o.a. in het centrum van Zaventem en in de wijk Ban-Eik. De bedoeling is om inwoners voor wie de fysieke of mentale afstand tot het recyclagepark te groot is, de kans te geven om recycleerbaar afval kwijt te raken aan dezelfde voorwaarden als op het recyclagepark. Interza is hiermee samen met Incovo absolute voorloper in Vlaanderen. De Vlaamse regering besliste in 2017 om deze werkwijze opgebouwd binnen Incovo en Interza te veralgemenen in Vlaanderen.

Een andere vorm van alternatieve inzameling was de Best-zak die in 2017 twee keer werd ingezameld in Kampenhout. In de Best-zak konden inwoners boeken, elektronica, speelgoed en textiel kwijt. Na 2017 zette Recupel zijn samenwerking binnen het project stop waardoor dit financieel niet meer haalbaar was. Momenteel wordt er gebroed op een opvolger, die wellicht zal lopen via scholen, verenigingen en bedrijven.

In de voorbije periode werd de samenwerking met scholen en verenigingen geïntensifieerd (actie 4). Deze acties hadden evenwel vooral betrekking op educatie en de bestrijding van zwerfvuil. Rond afvalbeheer bij evenementen is er een beperkte dienstverlening, waar relatief weinig beroep wordt opgedaan. Dit is zeker een element waar in de komende legislatuur verdere uitbouw mogelijk is.

Na de invoering van de verplichting om ook bij bedrijven pmd apart te houden, heeft Interza bedrijven de mogelijkheid geboden om dit in kleinere hoeveelheden via het huishoudelijk circuit te doen (actie 5). Interza ziet voor zich geen taak weggelegd inzake bedrijfsafval, tenzij waar het gaat om kleinere hoeveelheden die ook in een normaal gezin kunnen ontstaan. Hiermee worden KMO's geholpen waarbij de afvalhoeveelheden te klein zijn om op een aparte containerdienst beroep te doen. Het aantal bedrijven dat op het Interza aanbod is ingegaan blijft relatief beperkt.

## Evaluatie – vooruitzichten

### Tevredenheidsbevraging

Opeenvolgende enquêtes tonen aan dat de inwonerstevredenheid rond de diensten van Interza gemiddeld hoger ligt dan in omliggende gemeenten.

Het perceptie-onderzoek van Interafval bevestigt deze vaststelling. Op Vlaams niveau blijkt de inwonerstevredenheid rond afvaldienstverlening hoger bij kleinere intercommunales (beperkt aantal gemeenten).

| Gemeente        | Ontevreden | Neutraal | Tevreden |
|-----------------|------------|----------|----------|
| Kamphenhout     | 6          | 6        | 88       |
| Kraainem        | 6          | 10       | 82       |
| Steenokkerzeel  | 5          | 6        | 90       |
| Wezembeek-Oppem | 4          | 13       | 83       |
| Zaventem        | 8          | 10       | 83       |

Tabel: Tevredenheid over de huisvuilvoorzieningen in 2017, per gemeente

Binnen Interza is er grote tevredenheid over de inzameling van papier, glas en gft die inderdaad qua dienstverleningsniveau afwijken van omliggende gemeenten (containerophaling). Ook de dienstverlening op de recyclageparken scoort hoog. De relatief grootste ontevredenheid wordt gemeten inzake de inzameling van groot restafval en de tarieven op de recyclageparken. De ontevredenheid hierover is geen typisch Interzafenomeen, maar doet zich in dezelfde mate in heel Vlaanderen voor.

## Perspectieven

De (logistieke) mogelijkheden rond verbetering van de huidige dienstverlening zijn beperkt en hebben wellicht vooral betrekking op de kwaliteit van uitvoering (bijvoorbeeld het terugplaatsen van containers). Hierrond wordt er permanent gewerkt. Rond de mobiele parken zal er een definitief schema vastgelegd moeten worden.

Wijzigingen op Vlaams niveau zullen Interza wellicht verplichten om de dienstverlening rond de huis-aan-huis inzameling grondig te wijzigen (zie hoofdstuk afvalhoeveelheden). De uitdaging

zal er dan in bestaan om de wijzigingen communicatief zeer goed te begeleiden waardoor het hoge tevredenheidsniveau behouden kan blijven.

Voor wat betreft de recyclageparken zijn er minder grondige wijzigingen te verwachten. De grootste uitdaging daar blijft het onderscheid tussen huishoudelijke (of gelijkgesteld) afval en bedrijfsafval. Recyclageparken hebben als doel om inwoners te helpen om laagdrempelig kleinere hoeveelheden recycleerbaar of gevaarlijk afval kwijt te raken. Aanvoer van grote hoeveelheden afval uit (semi)professionele activiteiten verstoort de dienstverlening op het park en brengt ook het financiële evenwicht in gevaar. Mogelijk kan dit in de komende tijd worden opgelost door een gewijzigd tarifiëringssysteem op basis van registratie met de elektronische ID-kaart.

Een laatste beleidskwestie is verbonden aan de uitbreiding van de ondergrondse sorteerpunten. Na de eerste inlooperperiode en evaluatie, dient de keuze te worden gemaakt voor eventueel verdere uitbreiding naar bestaande wooncomplexen (in plaats van enkel nieuwbouw) of naar de centrumgebieden.

## Ondergrondse inzameling via sorteerpunten

In mei 2018 werden in de woonontwikkeling de Kloostertuin in Wezembeek-Oppem de eerste ondergrondse sorteerpunten binnen Interza in gebruik genomen. De inwoners van de nieuwe appartementen moeten de afvalsoorten niet in huis bijhouden tot de dag van de inzameling, maar kunnen die kwijt in de sorteerpunten vlakbij.

De sorteerpunten zijn vergrendeld en kunnen enkel gebruikt worden door inwoners met een badge. Nieuwe inwoners kunnen na aanmelding op de Interza-website een badge verkrijgen. De sorteerpunten voor pmd, papier en glas worden kosteloos ontgrendeld. Voor restafval en gft gelden er tarieven, respectievelijk 1 euro en 0.25 cent voor een trommel van 30 en 20 liter. De badge kan worden opgeladen door een overschrijving. Bij te laag saldo krijgen de inwoners kosteloos een herinneringsmail of -sms. Inwoners kunnen op elk ogenblik het saldo raadplegen aan de zuil van de het sorteerpunt of via de Interza-website. De hele procedure verloopt digitaal, er wordt op het toesturen van de badge na geen gebruik gemaakt van papieren briefwisseling.

Bij de Kloostertuin in Wezembeek-Oppem werd de investeringskost voor de sorteerpunten gedragen door de projectontwikkelaar. Steeds meer gemeenten leggen de eis voor ondergrondse inzameling op in de omgevingsvergunning. Op andere plaatsen kiezen projectontwikkelaars er bewust voor om parkeerruimte maximaliseren of om te besparen op facilitaire kosten eigen aan een huisbewaarder.

Een mogelijke volgende stap is dat gemeenten er ook voor gaan opteren om ondergrondse sorteerpunten te voorzien in bestaande centra. In dat geval zullen de investeringen door de gemeenten of intercommunale gedragen moeten worden.





# Afvalhoeveelheden

Het gemeentelijke milieubeleid is erop gericht om de afvalhoeveelheden zo veel mogelijk te beperken. Afvalpreventie krijgt de grootste prioriteit. Ook sortering en recyclage kunnen vermijden dat er al te grote hoeveelheden (groot) restafval ontstaan.

De focus op het verminderen van de afvalhoeveelheden is een typisch kenmerk van het afvalbeleid dat wordt aangestuurd door gemeenten en intercommunes. Bij bedrijven gericht op omzet en winst, kunnen de doelstellingen omgekeerd liggen: hoe meer afval, hoe hoger de mogelijke winstcijfers. Bij intercommunes is deze winstdoelstelling niet aanwezig en kan dus volop ingezet worden op het krimpen van de afvalstromen.

Beperking van de afvalhoeveelheden biedt vanuit beleidsstandpunt twee grote voordelen:

- ▶ Op milieuvlak wordt de milieuverstoring door transport, verbranden en storten van afval verminderd
- ▶ Hoe meer afval, hoe hoger de kosten voor afvalbeheer, hoe meer belastinggeld nodig is.

Een gemeente en intercommunale kunnen de afvalhoeveelheid aansturen via verschillende instrumenten:

- ▶ Aanbieden en sensibiliseren rond mogelijkheden voor afvalpreventie en sortering
- ▶ Tarifiering gericht op de werkelijke kost en de promotie van recyclage
- ▶ Beheersing van de instroom van bedrijfsafval
- ▶ Service design

## Huis-aan-huisinzameling

Het overzicht van de ingezamelde hoeveelheid afvalstoffen via het huis-aan-huis circuit wordt in de tabel hieronder weergegeven. In de voorbije twaalf jaren zijn er verschillende duidelijke trends: restafval is met 13 kg per inwoner afgenomen, een daling van meer dan 10 %. De belangrijkste milieuparameter evolueert hiermee gunstig.

Ook voor gft is er een zeer grote daling van 145 kg per inwoner in 2006 naar 111,9 kg in 2017. De daling is groter in de laatste periode. Papier en karton, en groot restafval dalen eveneens met significante cijfers. De inzameling van glas blijft nagenoeg constant. Voor pmd is er een gestage stijging.

| Soort afval     | 2006   | 2011   | 2017   |
|-----------------|--------|--------|--------|
| restafval       | 115,30 | 108,26 | 102,67 |
| groot restafval | 8,65   | 1,23   | 0,73   |
| papier          | 61,36  | 56,88  | 45,45  |
| glas            | 24,63  | 24,87  | 22,68  |
| pmd             | 10,87  | 11,92  | 13,02  |
| gft             | 145,22 | 132,28 | 111,93 |

Tabel: Ingezaamde hoeveelheden afval bij de huis-aan-huisinzameling in 2006, 2011 en 2017 (uitgedrukt in kilogram per inwoner en per jaar).

## Recyclageparken

| Soort afval                                      | 2006   | 2011   | 2017   |
|--|--------|--------|--------|
| groenafval                                       | 21.2   | 24.8   | 18.37  |
| steenpuin  | 44.8   | 45.5   | 26.7   |
| kga  | 2.4    | 2.3    | 1.98   |
| hout   | 16.3   | 26.1   | 16.66  |
| groot restafval                                  | 14.4   | 11.7   | 11.45  |
| plastics (isomo, folies, harde plastics)         | 1.9    | 2.2    | 2.50   |
| gyproc-ytong                                     | 0.0    | 6.2    | 1.41   |
| andere fracties (papier, glas, pmd, metaal, ...) | 25.9   | 28.3   | 19.49  |
| totaal recyclagepark                             | 126.8  | 147.2  | 98.56  |
| Aantal bezoekers                                 | 133438 | 141864 | 143740 |

Tabel: Ingezamelde hoeveelheden afval op de recyclageparken in 2006, 2011 en 2017 (uitgedrukt in kilogram per inwoner en per jaar).

Het overzicht van de ingezamelde hoeveelheid afvalstoffen via de recyclageparken wordt in de tabel hierboven weergegeven.

Er is sprake van een zeer aanzienlijke daling vooral van de stromen die typisch met een aanhangwagen worden aangebracht (steenpuin, groenafval, hout). Dit wil zeggen dat de aanvoer door bedrijven en klussers in de voorbije jaren duidelijk onder controle is gebracht. Het aantal bezoekers dat jaarlijks van het recyclagepark gebruik maakt, blijft stijgen.

## Uitgevoerd beleid 2013–2018

### Doelstellingen uit het beleidsplan 2013–2018

- Actie 8** Actief preventiemogelijkheden promoten
- Actie 9** Pilotproject kleine inzamelrecipiënten
- Actie 10** Thuiscomposteren en kringlooptuiniëren – werking compostmeesters

## Dalende afvalcijfers

De evaluatie van de afvalcijfers is éénduidig positief. Het te verbranden afval is over de hele lijn gedaald, de inzameling van recycleerbare fracties vaak gestegen. Bij papier en gft (waar er veel preventiemogelijkheden zijn) is de inzameling gedaald.

Waar in de voorgaande legislaturen vooral de aandacht uitging naar de preventie van gft-afval, is dit in de voorbije verbreed naar alle afvalsoorten. Er werden workshops gegeven rond "minder geld aan afval", een website rond dit thema werd opgebouwd, in de afvalkranten werd hieraan systematisch aandacht gegeven (actie 8).

In de verklaring van de lagere gft- en restafvalcijfers speelt zeker ook de verstedelijking met kleinere tuinen en een minder huiselijk leven (en dus minder thuisafval) een belangrijke rol.

## Gft-afval en thuiscomposteren

De preventieboodschap rond thuiscomposteren werd in de voorbije periode verbreed naar kringlooptuinieren in het algemeen. Naast thuiscomposteren spelen hierin ook mulchmaaien, een aangepaste plantenkeuze en hergebruik van materialen een belangrijke rol. Via een samenwerking met de provincie Vlaams-Brabant, kon een medewerker van Interza als kringloopkracht langer ter beschikking van de intercommunales blijven.

Deze medewerker was ook met sensibiliseringsstands aanwezig op evenementen binnen de Interza-regio en ondersteunde scholen en instellingen met project rond thuiscomposteren en kringlooptuinieren. Interza blijft subsidies toekennen voor mulchmaaiers, compostvaten en -bakken worden aan een goedkoop tarief verkocht. De compostmeesterwerking zelf doofde in de voorbije jaren uit (actie 10).

Rond de inzameling van gft bij appartementen werd er in 2017 en 2018 een pilootproject uitgevoerd in de gemeente Kraainem (Pancratiuswijk). Diverse systemen van inzameling in kleine gft-zakjes of emmertjes werden uitgetest. Geen enkel systeem kon rekenen op algemene tevredenheid. Verdere evaluatie volgt (actie 9).

## Veilige inzameling asbest

De Vlaamse regering wil Vlaanderen asbestvrij maken tegen 2030. In dit kader worden gemeenten gestimuleerd om de inzameling van asbest uit woningen aan te zwengelen. Tegelijk wordt meer aandacht gegeven aan het beperken van de veiligheidsrisico's bij de asbestinzameling.

Vanaf eind 2018 hebben inwoners de mogelijkheid om asbestplaten aan een zeer voordelige kost aan huis te laten ophalen. Hierbij krijgen zij ook een veiligheidspakket met asbestpak, masker en handschoenen. Tegelijk zal het worden verplicht om asbesthoudend afval te verpakken vooraleer het wordt getransporteerd binnen de gemeente en afgeleverd op het recyclagepark. De veiligheid van inwoners, personeel en omwonenden van het recyclagepark wordt hiermee gegarandeerd.

## Evaluatie – vooruitzichten

### Verdere daling van restafval via gft en verpakkingen

Het Vlaamse gewest heeft in haar uitvoeringsplan huishoudelijk afval een verdere daling van de hoeveelheid restafval als doelstelling vooropgesteld. De doelstellingen die per gemeente worden geformuleerd, houden zeker voor Kampenhout en Steenokkerzeel een verdere daling in.

Twee verwachte beleidswijzigingen kunnen hierin een belangrijke rol spelen. De eerste houdt verband met een verbreding van de gft waardoor zowat alle keukenafval mag worden meegegeven met de gft inzameling. Tot op vandaag was dit niet het geval voor alle dierlijke producten. Heel wat keukenafval belandde hierdoor alsnog in de restafvalzak. Voortaan kan in principe alle keukenafval bij het gft.

De tweede nog belangrijker wijziging is de verruiming van pmd naar alle plastic verpakkingen van huishoudelijke oorsprong. De hoeveelheid selectief ingezamelde plastics zal hierdoor wellicht verdubbelen.

De twee wijzigingen impliceren dat de hoeveelheid restafval die bij een goede sorteerder zal overblijven heel sterk zal afnemen. Een Interza-studie van 2011 gaf aan de inhoud van de toenmalige restafvalzak voor 33 gewichtsprocent uit gft en 15 procent uit plastic verpakkingen en pmd bestond. Een verbeterde inzameling van gft en pmd+ zou dus kunnen leiden tot een halvering van de ingezamelde hoeveelheid restafval. In dit geval moet uiteraard ook de dienstverlening hier sterk op worden afgestemd. Dit is een belangrijke opdracht voor het komende beleidsplan.

## Verbeterde inzameling textiel

Dezelfde sorteeraanalyse uit 2011 toonde ook aan dat 5 % van het restafval bestaat uit textiel. Volgens een analyse van de OVAM zou dit in 2016 op Vlaams niveau gestegen zijn naar 7 kg.

In 4 van de 5 Interza gemeenten staan er textielcontainers op de openbare weg die een laagdrempelige inzameling toelaten. In Zaventem werden textielcontainers omwille van de sluikestortproblematiek uit het straatbeeld gehaald, een beslissing die in meer en meer verstedelijkte gebieden wordt genomen. In de komende periode zal moeten worden nagegaan of er alternatieven zijn voor textielcontainers die eveneens een verbeterde inzameling van het textielafval mogelijk maken.



# Communicatie

**Iedereen heeft te maken met afval. Alle inwoners van het werkingsgebied zijn daarom (noodzakelijkerwijs) klant van Interza. Aangezien ook de sorteerregels steeds complexer worden, spreekt het voor zich dat een goede communicatie van essentieel belang is.**

De opdracht van een afvalintercommunale hierin is immens. Niet alleen willen we ervoor zorgen dat tienduizenden inwoners samen op de afgesproken dagen het afval in de juiste recipiënten en correct gesorteerd aanbieden. Vanuit beleids oogpunt trachten we bovendien ook nog eens het afvalgedrag van deze inwoners te verbeteren en gewoonten te veranderen.

Het gedrag waarop Interza werkt heeft niet enkel betrekking op de gewoonten binnenshuis, maar ook op (zwerfvuil) gedrag op evenementen, sportmanifestaties of op weg naar huis of naar school.

Om in het informatie-overaanbod van vandaag als intercommunale goed aan bod te komen, is het van belang om goed gedoseerd, herkenbaar en vooral duidelijk te communiceren.

De basiscommunicatiemiddelen die Interza gebruikt zijn de afvalkalender, de website en de milieukrant. Deze basiscommunicatie wordt aangevuld met de infolijn, bijkomende communicatie-acties en het werk van de afvalsteward.

Communicatie is geen opdracht van alleen de communicatie-verantwoordelijke, maar van iedereen binnen de organisatie. Een boodschap kan maar geloofwaardig worden, wanneer in woorden en daden wordt ondersteund door ophalers, chauffeurs, parkbeheerders, bedienden, bestuurders, vrijwilligers, milieu-ambtenaren en schepenen. Het is daarom belangrijk dat al deze

betrokkenen vanuit Interza systematisch informatie over lopende acties en beleidsbeslissingen doorgespeeld krijgen. Niet enkel de heel concrete info, maar ook het dieperliggende hoe en waarom moeten breed gedeeld worden. Het beleid en de acties van Interza kunnen enkel goed begrepen worden, indien toehoorders ook inzicht hebben in de eigenheid en rol van Interza als beleidsvoerende intercommunale, veel meer dan alleen een logistiek bedrijf.

## Communicatie en preventie

Milieukrant (halfjaarlijks)

Website

Infolijn en infomail

Verkoop compostvaten en bakken

Afvalsteward

Projecten: waste watchers, win met pmd, ...

Subsidies mulchmaaien, hakselaars, luiers, ...

Tabel: Overzicht taken en dienstverlening Interza rond communicatie

Tenslotte is er een (groeiend) deel van de bevolking waar (passieve) schriftelijke communicatie onvoldoende blijkt. Sinds 2010 heeft INTERZA voor deze doelgroepen een "afvalsteward" in dienst die bij knelpunten de bewoners of betrokkenen rechtstreeks contacteert.

In de voorbije jaren evolueerde de functie van afvalsteward naar die van ruimere communicatie-verantwoordelijke waarbij de rol als afvalsteward slechts één van de taken is die binnen de functie worden opgenomen. In toenemende mate wordt ook samengewerkt met intermediairen (OCMW, sociaal woonkantoor, samenlevingsopbouw, inburgering) die de afvalboodschap van Interza mee in de eigen communicatie kunnen integreren.

## Uitgevoerd beleid 2013–2018

### Doelstellingen uit het beleidsplan 2013–2018

**Actie 11** Informatiesessie gemeenteraadsleden en MAR

**Actie 12** Recyclagepark als informatiepunt

**Actie 13** Doelgroepmederwerker

**Actie 14** Elektronische nieuwsbrief

**Actie 15** Digitalisering kalender

### Professionalisering

Het communicatiebeleid werd in de voorbije jaren verder geprofessionaliseerd. De afvalsteward werd communicatieverantwoordelijke en vanaf 2018 kwam er zelfs een bijkomende opsplitsing van de algemene communicatie enerzijds en die rond zwerfvuil en sluikstort anderzijds.

De communicatietaak van een intercommunale is er in de voorbije jaren niet gemakkelijker op geworden. De boodschap rond afval (bijvoorbeeld de sorteerregels voor pmd) blijft jammer genoeg vaak relatief ingewikkeld. Tegelijkertijd wordt het steeds moeilijker om inwoners met communicatiemiddelen te bereiken. Meer en meer verwachten inwoners dat via technologische toepassingen communicatie op maat wordt gemaakt, en beschikbaar is op de plaats en het tijdstip dat zij dit wensen. In vergelijking met de commerciële organisaties, zijn de middelen van een intercommunale beperkt.

Een perceptie-onderzoek uitgevoerd door de VVSG/Interafval leert niettemin dat de communicatiedragers van Interza relatief goed gekend en geapprecieerd zijn. Interza is als organisatie gekend bij 82 % van de inwoners (Vlaams gemiddelde 67 %). Negentig procent gebruikt de afvalkalender, 52 % kent de afvalkrant (elders gemiddeld 30 %). Een kwart van de respondenten gebruikte al eens de intercommunale website, zeven procent de afval app. Ook de kennis rond de rol en werking van een intercommunale ligt bij Interza hoger dan elders.

|   | Vlaams gemiddelde | Interza |
|---|-------------------|---------|
| Kent u uw intercommunale?                             | 68 %              | 82 %    |
| Kent u de afvalkrant                                  | 26 %              | 49 %    |
| Kent u de intercommunale website                      | 14 %              | 23 %    |
| Intercommunales mogen meer fier zijn op hun werk      | 61 %              | 82 %    |
| Mijn intercommunale levert een vlotte dienstverlening | 67 %              | 92 %    |
| Mijn intercommunale werkt efficiënt                   | 51 %              | 75 %    |

## Digitalisering

In de voorbije periode werden alle communicatiedragers aangepast. Er kwam een nieuwe afvalkalender die voor de meerderheid van de gemeenten in slechts één versie per gemeente wordt verspreid. Om de leesbaarheid te verhogen werd de hoeveelheid tekst tot een minimum beperkt en maximaal gekozen voor icoontjes en foto's.

Ook de website werd volledig vernieuwd met integratie van de ophaalkalender en andere gemeente specifieke informatie op maat. Gebruiksanalyse leert dat bezoekers van de website gemiddeld anderhalve minuut op de website blijven en de gewenste informatie binnen 2 clicks terugvinden. Op jaarbasis wordt de website net geen 100 000 keren geraadpleegd.

Sinds 2014 wordt er op regelmatige basis een elektronische nieuwsbrief verstuurd waarvan het aantal abonnees gestaag toeneemt. Momenteel zijn er 5500 ontvangers van de nieuwsbrief, waarvan gemiddeld meer dan 50% de nieuwsbrief opent (actie 14).

Facebook is een meer recent communicatiekanaal waar de Interza pagina inmiddels 215 volgers heeft, maar met gedeelde berichten een bereik kent tot 6000 lezers. Via alter ego "Jan de afvalman" volgt Interza ook discussies op lokale fora om afvalgerelateerde problemen snel te kunnen detecteren en opvolgen.

In samenwerking met Fost Plus werd de ophaalkalender beschikbaar gesteld via de recycle app, die inmiddels in Vlaanderen bij de meest gebruikte lokale app's hoort (actie 15).

## Samenwerking

Ook de samenwerking met doelgroepen werd verder uitgebouwd (actie 13). Veel aandacht

ging hierbij uit naar scholen en hoogbouw. Voor de scholen werd een lessenpakket uitgebouwd waarbij in de loop van een lagere school loopbaan drie verschillende leermomenten worden aangereikt: één rond afval sorteren (eerste graad), één rond zwerfvuil (tweede graad) en één rond de kringlooeconomie (derde graad). Daarnaast konden scholen beroep doen op Interza voor animaties rond sorteren (via Fost Plus), ondersteuning van zwerfvuilacties (o.a. operatie proper) en de logistiek van het afval sorteren op de school. Na een tekenwedstrijd werden 8 ophaalwagens opgesmukt met een mooie kindertekening rond recyclage op de zijflank.

De bezoeken aan de recyclageparken door scholen werden verder gestimuleerd. Parkbeheerders werden opgeleid en gestimuleerd om deze rondleidingen op zich te nemen. De rol van de parkbeheerder in de algemene communicatie op de parken is cruciaal. Vaak is hij de contactpersoon van Interza met wie de inwoners het meeste in contact komen. Interza begeleidt de parkbeheerders in de communicatie en in een klantvriendelijke houding (actie 12). De rol van de parkbeheerder en van het recyclagepark als infopark voor alles wat met afval te maken heeft, moet in de toekomst nog toenemen.

Afval sorteren op de hoogbouw locaties kreeg in het kader van een pmd-project (ondersteund door Fost Plus) extra aandacht. Niet op elke plaats was dit succesvol. De collectieve aanbieding creëert een anonimiteit die door sommigen wordt misbruikt om de sorteeregels met opzet te negeren. Ook de gebouwbeheerders (en in het verlengde daarvan de raad van medeëigenaars) voelt zich niet steeds even aangesproken door de afvalproblematiek. Sorteren in hoogbouwwijken blijft daarom over de hele lijn een moeilijke kwestie. De wijzigingen in sorteerrichtlijnen zullen hier een extra uitdaging vormen.



Tot slot kreeg ook de communicatie via de stakeholders verdere aandacht. De informatiedoorstroming naar de verschillende personeelscategorieën, de bestuurders, schepenen en gemeentemantatarissen, de gemeentelijke ambtenaren en de vrijwilligers wordt systematisch opgevolgd. De bedoeling is om hierin een balans te krijgen tussen opbouw van betrokkenheid en informatie oververzadiging. Er werd een studiereis voor gemeentelijke mandatarissen georganiseerd, op verschillende milieuraden werd langsgegaan, er kwam een nieuwsbrief voor vrijwilligers, een regelmatig bedankingsmoment, ... (actie 11).

## Evaluatie – vooruitzichten

De communicatienoden rond afval zijn groot. De boodschap is niet eenvoudig, er zijn gewenste gedragsveranderingen, de doelgroep is zeer divers en niet steeds ontvankelijk, het aantal mogelijke communicatiekanalen steeds groter.



Om de communicatienoden met één medewerker te kunnen invullen, zijn scherpe keuzes en prioriteiten nodig. Interza opteert ervoor om maximaal via intermediairen te communiceren, en ook om alle personeelsleden een communicatietak te geven.

Eerder dan grote verhalen, beperkt Interza zich tot de essentie (bv slechts twee afvalkranten per jaar). Door hechte samenwerking met Incovo, kunnen taken economischer worden uitgevoerd.

Om voeling te houden met de diversiteit en de omgang met afval bij meer gesloten bevolkingsgroepen, is een voldoende aanwezigheid op het terrein erg belangrijk. Die aanwezigheid is dan weer tijdsintensief.

Belangrijke projecten wachten op invulling. Voor evenementen wil Interza in samenwerking met partners een dienstverleningspakket aanbieden dat een zo praktisch mogelijke invulling geeft van de noden van de organisatoren. De communicatierol van de recyclageparken en interne coaching van de medewerkers moet versterkt worden, zo ook de dienstverlening op maat voor de appartementen. Een goed evenwicht tussen verbale en niet verbale communicatie moet worden gevonden en het partnerschap met de scholen en met de kringwinkels versterkt.

De geplande wijzigingen in de dienstverlening worden best gedragen van onderuit. Er zijn uitdagingen genoeg!

# Zwerfvuil en sluikestort

Zwerfvuil en sluikestort staan hoog op de maatschappelijke agenda als één van de belangrijkste ergernissen van inwoners. Het tijdperk waarbij het beleid rond zwerfvuil en sluikestort zich kon beperken tot het plaatsen en leegmaken van afvalmandjes en het opruimen van een sporadisch sluikestort is voorbij.

Gewijzigde consumptiepatronen waarbij steeds meer buitenshuis wordt gegeten, gedronken en gerookt zorgden in de voorbije jaren voor een forse toename van het zwerfvuil. Ook de afnemende gevoeligheid voor sociaal wenselijk gedrag leiden tot ontwijkgedrag via misbruik van straatvuilnisbakjes en sluikestorten.

Een geïntegreerd beleid rond zwerfvuil en sluikestorten steunt volgens de OVAM op 5 pijlers: infrastructuur, omgeving, participatie, handhaving en communicatie. Meer en meer wordt hiervoor beroep gedaan op de intercommunale die zich hierin kan specialiseren en op die manier de gemeenten ondersteunen.

De uitgebreide steunregeling via het samenwerkingsverband de Mooimakers en de samenwerking met Incovo maakte de opstart van een afzonderlijke cel “zwerfvuil en sluikestort” binnen Interza mogelijk. De mate waarin hiervoor op Interza wordt beroep gedaan neemt snel toe!

## Uitgevoerd beleid 2013–2018

### Doelstellingen uit het beleidsplan 2013–2018

**Actie 15** Ondersteuning gemeentelijk beleid

**Actie 16** Actieve opsporing harde kern van sluikestorters

## Straatvuilnisbakjes

De taken van Interza rond zwerfvuil en sluikestort zijn in de voorbije jaren geleidelijkaan toegenomen van de occasionele opruiming van sluikestorten, algemene communicatie rond zwerfvuil en de ondersteuning van propere burgers en zwerfvuilacties naar een meer geïntegreerd en overkoepelend takenpakket.

In vier van de vijf gemeenten zorgt Interza voor het beheer van de straatvuilnisbakjes. Dit omhelst onder andere het leegmaken van de bakjes, optimaliseren van de ophaalronde en de ophaalfrequentie, opmaak van een vuilnisbakkenplan met aanpassingen aan de locatie en het type vuilnisbakjes, geregelde monitoring van de bakjes met analyse van de vullingsgraad, de hoeveelheid zwerfvuil en het aantal (bijgeplaatste) huisvuilzakken.

In verschillende gemeenten konden na de overname door Interza al belangrijke optimalisaties doorgevoerd worden waardoor de personeelsinzet voor de bakjes kon dalen. Interza deed ook zelf subsidieaanvragen en aanbestedingen voor straatvuilnisbakjes in de vennootgemeenten.

## Coaching

De gemeente Zaventem wordt door Interza sinds 2017 begeleid in een coachingstraject rond zwerfvuil en sluikestort, waarbij de beleidsmedewerker van Interza beleidsanalyse uitvoert, en de nodige aanbevelingen formuleert. Heel belangrijk in dit opzicht is de datagerichte aanpak waarbij we zo veel mogelijk werken op basis van cijfers voor de selectie van de knelpunten, de evaluatie van acties en de monitoring van de vooruitgang. Bevindingen en gezamenlijke acties worden besproken in een stuurgroep “proper

zaventem”, waarin zowel Interza als de verschillende betrokken diensten (omgeving, technische dienst, preventie, ...) vertegenwoordigd zijn.

Vanaf het najaar van 2018 zullen ook de gemeenten Steenokkerzeel, Wezembeek-Oppem en Kraainem via een project van de Mooimakers in een gelijksoortig coachingstraject betrokken worden (actie 15).

Interza is ook steeds actiever geworden in de ondersteuning van een vrijwilligerswerking rond zwerfvuil. Een van de twee medewerkers van de cel “zwerfvuil en sluikestort” ondersteunt vrijwilligersteams, fungeert als meldpunt voor de propere burgers en stimuleert ook zwerfvuilacties op scholen.

## Proper is plezant

Interza ruimt sluikestorten op, maar niet alle gemeenten doen hier in even sterke mate beroep op. Voorlopig is Interza ook niet in staat om sluikestorten van steenpuin of ander los bouw materiaal zelf op te ruimen. Sinds 2016 heeft Interza een eigen GAS-ambtenaar die mits aanstelling door de gemeenteraad zelf GAS vaststellingen kan doen op basis identificatiegegevens in sluikestorten (actie 16). Midden 2018 besloot de raad van bestuur van Interza, op basis van vragen vanuit de venootgemeenten, om zelf vier sluikestort-camera's aan te kopen. Bedoeling is om deze vanaf 2019 in te zetten op plaatsen waar de overlast door sluikestorten groot is.

Samen met Incovo werd vanaf het voorjaar van 2018 een overkoepelende communicatiecampagne opgezet onder het motto “Proper is plezant”. Elk straatvuilnisbakje kreeg een sticker met dit logo opgekleefd. Ook in de toekomst zal op basis van dergelijke stickers of afgeleide

borden gecommuniceerd worden rond zwerfvuil en sluikestortgedrag. Communicatie op de plaatsen waar goed of fout gedrag zich voordoet, blijkt de meest succesvolle. In een eerste afgeleide actie werd in de zomer van 2018, een actie gevoerd rond hondenpoep!

De groeiende rol en expertise van Interza op het gebied van sluikestort en zwerfvuil worden ook extern erkend. Interza werd gevraagd voor toelichting hierrond op de trefdag van VVSG en de Inspiratiedag van de Mooimakers. De intercommunale werking van Interza werd in het tijdschrift Lokaal in de kijker gezet, en kreeg ook veel pers aandacht naar aanleiding van de start van de Week van handhaving in september 2018. Directeur Jan Buysse vertegenwoordigt de Vlaamse gemeenten in het beslissingsorgaan van de Mooimakers. In die hoedanigheid vertolkte hij ook het standpunt van de gemeenten in een hoorzitting van de Commissie Leefmilieu van het Vlaams Parlement.

## Evaluatie – vooruitzichten

### Uniformiteit

De rol van Interza in het beleid rond zwerfvuil en sluikestort is snel gegroeid. Heel anders dan bij de huis-aan-huisophaling en de uitbating van de recyclingparken, gebeuren de taken rond zwerfvuil en sluikestort in een permanente samenwerking met de gemeentelijke diensten. Ook de taakverdeling tussen Interza en de gemeenten is niet overal dezelfde.

Het bundelen van expertise bij Interza/Incovo biedt duidelijk meerwaarde. Het laat de gemeente toe beroep te doen op de ondersteuningsmogelijkheden die er zijn vanuit de Mooimakers, wat op eigen kracht wellicht minder vanzelfsprekend zou zijn.





In de komende periode is het de bedoeling om de rol van Interza inzake zwerfvuil en sluikestort te consolideren, te verdiepen en te stroomlijnen.

Een eerste belangrijke optie hierin is om de taken die nu reeds voor de meerderheid van de gemeenten worden uitgevoerd, uit te breiden naar de volledige groep van gemeenten. Het gaat bijvoorbeeld om het leegmaken van de straatvuilnisbakjes, opruimen van sluikestorten en het opnemen van GAS-bevoegdheid bij het vaststellen van de identiteit van de sluikestorter. Door deze taken uit te breiden naar alle gemeenten van het werkingsgebied kan het schaafeffect maximaal uitgespeeld worden, kunnen optimalisaties gerealiseerd worden en kunnen ook de kosten worden opgenomen in de basisdienstverlening van Interza.

Het bundelen van de taken binnen Interza laat daarnaast ook toe om een beter overzicht te houden rond de beleidsindicatoren en deze voor de verschillende gemeenten te gaan benchmarken.

## Camera

Vanaf 2019 zullen binnen Interza vier sluikestort-camera's gebruikt kunnen worden. Voor de inzet hiervan en de opvolging van de resultaten moet er capaciteit worden vrijgemaakt. Er moet zorg voor gedragen worden dat aan alle privacybepalingen wordt voldaan. De locaties waar de camera wordt ingezet moeten goed worden afgewogen op basis van de frequentie van de sluikestortopruiming op die plekken, om zo te komen tot een zo hoog mogelijke pakkans.

Ook de communicatie moet hierop verder worden afgesteld, verder gaand op de horizontale strategie die werd ingezet met de "proper is plezant" campagne. Doelgroep- (bv jongeren) en locatiegerichte acties "hotspots") zijn zeker ook elementen die een succesvol beleid rond zwerfvuil en sluikestorten aan bod moeten komen.

# Financiën

**Interza is verantwoordelijk voor het beheer van het huishoudelijk afval van 84 000 inwoners. De kosten die deze taak met zich meebrengen zijn aanzienlijk en bedragen meer dan 7,5 miljoen euro. Het gaat hierbij vooral om kosten voor de verwerking van het afval, personeelskosten en voertuigkosten.**

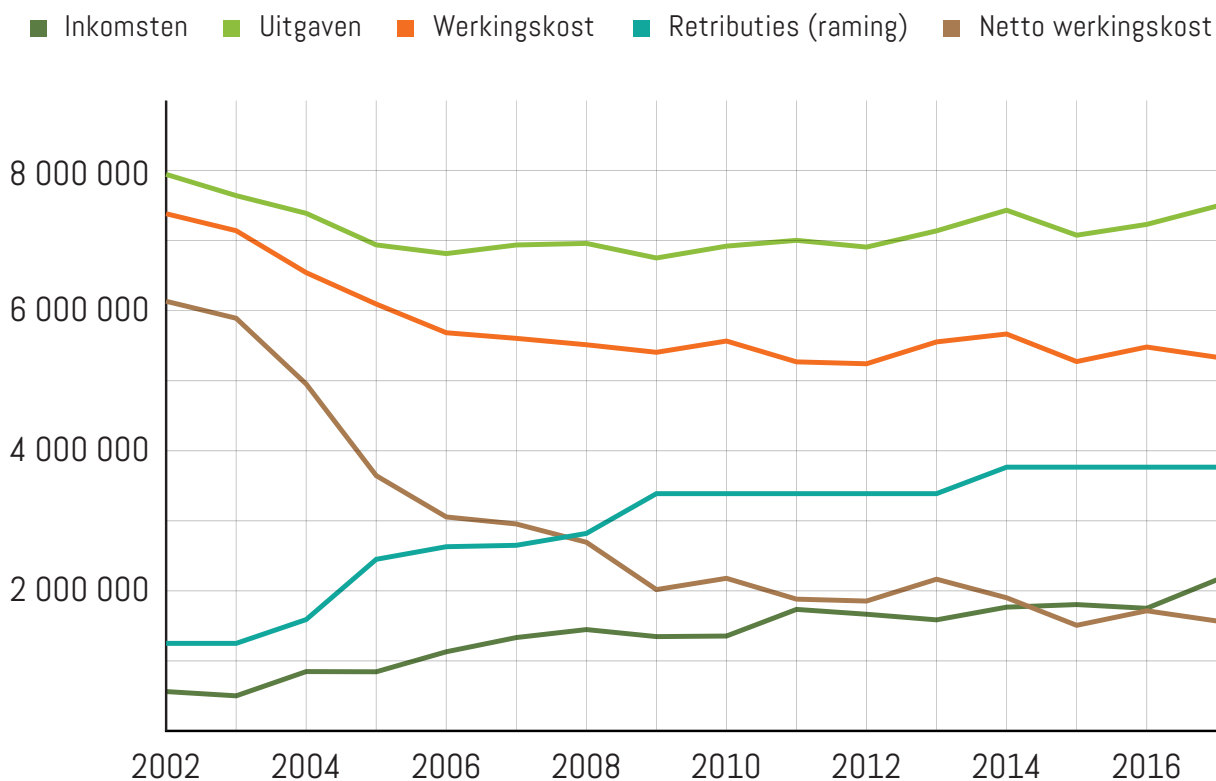
Als intercommunale is Interza ertoe gehouden om louter op basis van kostprijs te werken, het maken van winst is zelfs statutair uitgesloten. Overschotten worden in regel aan de gemeente teruggestort. Binnen de vastgelegde taken probeert Interza zo efficiënt mogelijk te werken. Hoe kleiner de omzet van Interza, hoe beter!

De kosten van de werking van Interza worden op verschillende manieren gedragen. Interza heeft vooreerst eigen "bedrijfsmatige inkomsten",

momenteel vooral door de dienstverlening voor Fost Plus en door de verkoop van ingezamelde grondstoffen. In beperktere mate zijn er ook inkomsten via subsidies en via dienstverlening aan andere organismen (Recupel, bebat, ...).

De bijdragen van de burger voor de dienstverlening, vastgelegd via de belastingreglementen van de gemeenten, zijn de belangrijkste bron van inkomsten waarmee de kosten van Interza worden gedekt. Deze inkomsten worden allemaal geïnd door Interza, maar door historische afspraken komen de inkomsten ervan deels op de rekening van Interza, deels op de gemeentelijke rekening.

De bijdragen van de inwoners zijn niet voor alle diensten volledig kostendekkend. Ook de vaste kosten van Interza worden niet via de afvalretributies doorgerekend. Er blijft dus een saldo aan werkingskosten van Interza ("netto werkingskost") dat volledig ten laste blijft van het gemeentelijk budget.



Figuur: Overzicht evolutie werkingskost Interza, inclusief inkomsten en uitgaven binnen Interza en de inkomsten uit retributies bij de gemeente (2002-2017).

Nog niet zo lang geleden verkeerde Interza in financiële moeilijkheden. In 2002 bedroeg dit bedrag ten kosten van de gemeentelijke begroting nog meer dan 74 euro. En eind 2003 dreigde de vennotenbijdrage boven de statutair vastgelegde drempel van 90 euro per inwoner te gaan. Sindsdien is door een onophoudelijk doorgedreven kostenbeheersing en contractenmanagement de kostprijs van de Interza-werking sterk gedaald. Deze dalende trend heeft zich in de voorbije jaren verdergezet, ondanks de geleidelijke toename van taken binnen Interza.

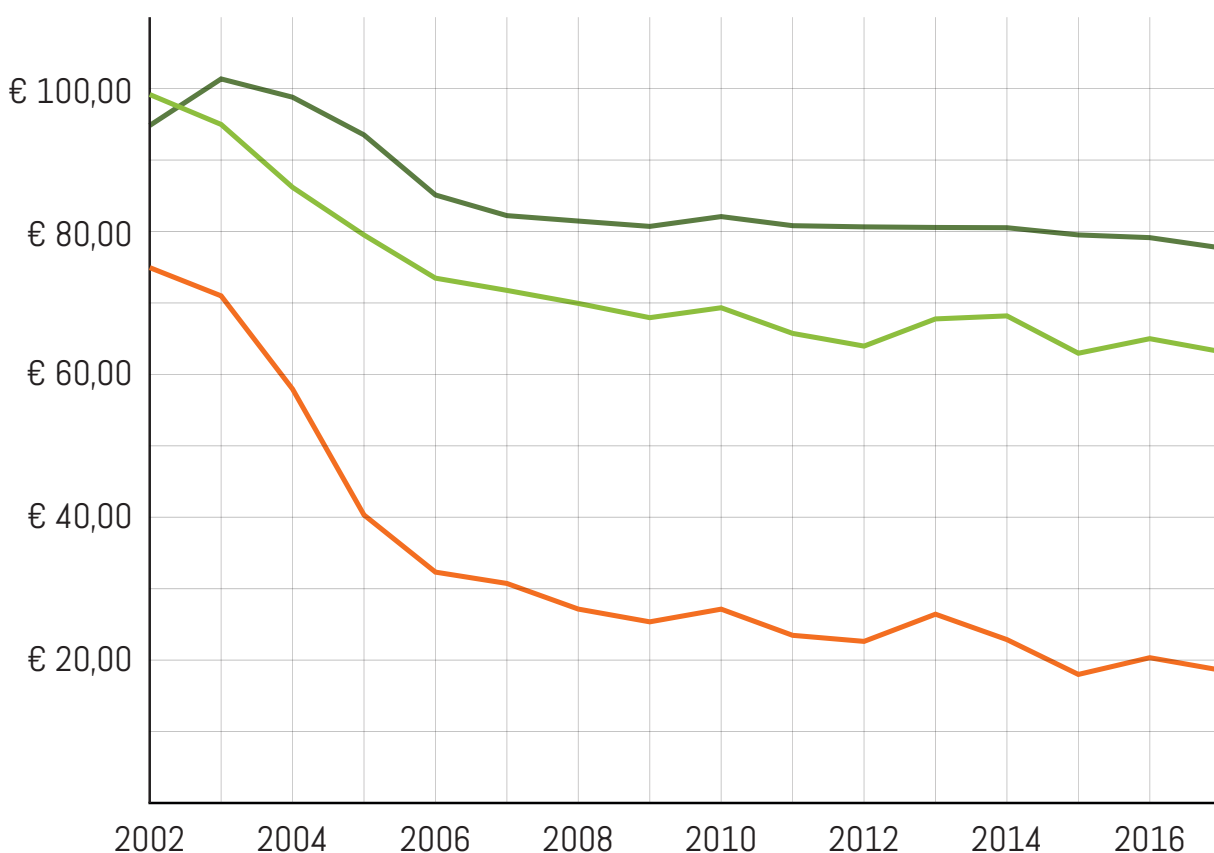
De netto werkingskost van Interza is sinds 2012 verder afgenomen tot op een gemiddeld niveau in 2017 van 18,58 euro per inwoner. Dat heeft onder andere te maken met een aanpassing van de tarieven begin 2014. Dit

bedrag is een gemiddelde over de verschillende gemeenten, aangezien de retributie voor gft in Wezembeek-Oppem en Kraainem meer kostendekkend is dan in de andere gemeenten.

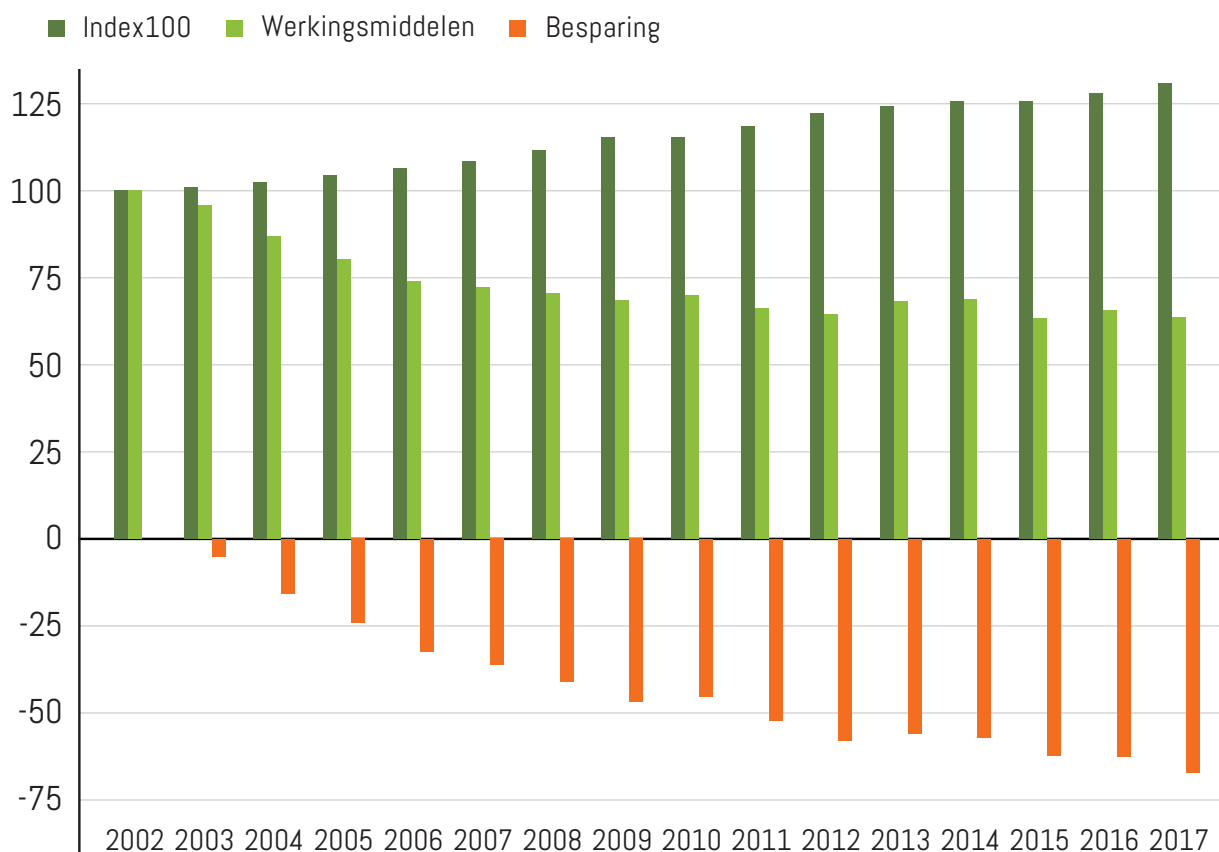
De globale werkingskost van Interza (retributies niet meer gerekend) bleef in de voorbije zes jaren quasi constant bij toenemende taken en toenemend inwonersaantal.

Dat hebben we te danken aan permanente optimalisaties, zeker indien hierbij ook de index in kaart wordt gebracht. Deze optimalisaties houden verband met verbeterd contractenbeheer, verbeterde logistiek en samenwerking met partners. Voorbeelden van verbeterd contractenbeheer zijn de heraanbesteding van de verzekeringsportefeuille samen met Incovo, het verbeterde contract met

■ Begroting ■ Resultaat ■ Netto kost (inclusief retributies)



Figuur: Overzicht evolutie van begrote, reële en netto kost per inwoner (2002-2017).



Fost Plus, het delen van weinig gebruikte voertuigen met Incovo, het beroep doen op raamaanbestedingen (bv energie, bodemonderzoek).

wordt toegepast via energierecuperatie (hout, frituurolie) was het verval van de hoge opbrengsten reeds eerder ingezet.

Voorbeelden van logistieke optimalisaties uit de voorbije periode zijn de herindeling van de ophaalrondes in 2015 en de stopzetting van de losse inzameling van pmd in de recyclageparken.

Een cruciale factor in het onder controle houden van de uitgaven van Interza is zeker de beperking van de afvalhoeveelheden. Door sterke sensibilisering, sortering en controle op de aanvoer is zowel de hoeveelheid restafval, gft en aanvoer naar de recyclageparken sterk gedaald.

De hechte samenwerking met Incovo laat toe om expertise, materiaal en impact op de markt te delen zonder dat de eigenheid van de beide intercommunes in het gedrang komt. Ook binnen de koepel Interafval wordt systematisch expertise gedeeld en worden de belangen van de lokale besturen rond afval systematisch verdedigd.

Een negatieve kostenfactor is de responsabilisering van de lokale besturen rond de statutaire pensioenlast. Interza zal in de komende jaren telkens bedragen tot boven de 300 000 euro moeten ophoesten om de pensioenlast van de statutaire personeelsleden uit het verleden te dekken. Door de aanleg van reserves in de voorbije jaren zal de impact in de komende jaren beperkt blijven en worden komende besturen gevrijwaard van een bijkomende belasting op toekomstige budgetten.

Los van de optimalisaties, speelden in de voorbije periode ook een aantal marktomstandigheden in het voordeel van Interza. De prijzen voor secundaire grondstoffen piekten tot eind 2017. Voor afvalstoffen waarbij een groot gedeelte nuttig



## Uitgevoerd beleid 2013–2018

### Doelstellingen uit het beleidsplan 2013–2018

**Actie 17** Gemeenschappelijke inning retributies

**Actie 18** Kostencalculatie afvalstromen

**Actie 19** Analytische boekhouding

Sinds 2014 worden voor het eerst sinds de oprichting van Interza in alle gemeenten dezelfde tarieven gebruikt voor het afval. Deze uniformiteit liet ook toe dat er sinds 2017 wordt gewerkt met één type afvalzak, met centrale aanlevering en kwaliteitscontrole door Interza.

De uniforme tarieven laten ook toe dat steeds meer afvalbelastingen (gedeeltelijk) worden geïnd door Interza. Ook naar de interne controle van de betalingen leidt dit tot grote voordelen (actie 17).

De ontwikkeling van een kostenberekenningsmodel dat toelaat de exacte kostprijs van de verschillende diensten te berekenen binnen Interza op basis van de gegevens van de boekhouding, is afgewerkt (actie 18 en 19). Hieruit blijkt dat vooral de ophaling van restafval, gft en de vaste kosten van het recyclagepark nog belangrijke kostenfactoren zijn.

## Evaluatie – vooruitzichten

Interza heeft in de voorbije jaren door volgehouden inspanningen een uitzonderlijk stabiel financieel traject kunnen afleggen, tegen de inflatie in

en ondanks een toegenomen takenpakket. In de komende jaren zal een geleidelijke stijging van de kostprijs onvermijdelijk zijn.

Hierin zijn er nog een groot aantal onzekerheden. De belangrijkste houden verband met de voorziene fundamentele wijzigingen in de huis-aan-huisophaling. De OVAM vraagt grotere inspanningen voor de inzameling van gft, ook de uitgebreide pmd zak komt eraan. Beide wijzigingen impliceren wellicht grotere kosten.

Vraag is of de kosten voor de ophaling van restafval proportioneel zullen dalen. Wellicht zullen er (veel) minder zakken opgehaald worden, maar zal het gemiddeld gewicht van de zakken veel hoger zijn. Inkomsten (verkoop van zakken op volumebasis) zullen dus sterker dalen dan de uitgaven (kosten voor afvalverwerking op gewichtsbasis).

Ook de toekomstige kosten voor het opruimen (en voorkomen) van ontwijkgedrag zijn onduidelijk. Volgens sommigen is er een verband tussen de prijs van de restafvalzak en het voorkomen van sluikstorten. In die optiek zorgt een lagere prijs voor restafval voor gederfde inkomsten, een hogere prijs voor meer uitgaven via sluikstorten. Los van voorgaande keuze, is er globaal een trend naar steeds meer ontwijkgedrag. Sociaal wenselijk gedrag weegt steeds minder door.

Ook de politieke keuzes rond het uitbreiden van ondergrondse inzameling hebben duidelijke financiële consequenties. Ten slotte is er ook de grote impact van het nieuwe contract voor de verwerking van restafval. Elke kleine stijging of daling heeft grote consequenties voor het budget van Interza.

# Interne werking – logistiek – personeel

**Los van de statutaire opdrachten, fungeert Interza als een logistieke organisatie met voertuigen, personeelsleden en interne procedures. Een goed beheer van het patrimonium, werknemersbestand en interne controle is essentieel om de externe taken secuur en efficiënt op te nemen.**

## Voertuigen

Interza bezit 22 voertuigen waarvan het leeuwendeel wordt ingezet voor de huis-aan-huisinzameling. Naast 12 ophaalwagens die dagelijks worden ingezet, bezit Interza ook 5 reservevoertuigen (economisch afgeschreven wagens), waardoor onderhoud en pannes van de vaste vrachtwagens kunnen worden opgevangen.

Interza beschikt over één trekhaakvoertuig voor het transport van de containers van de recyclageparken. Iets meer dan de helft van de ritten wordt hiermee uitgevoerd, de resterende ritten gebeuren door een onderaannemer.

Tot slot zijn er 3 pickupvoertuigen voor het leegmaken van de straatvuilnisbakjes en enkele dienstvoertuigen voor de mechaniekers, werk-leider en administratie. In 2018 werd het eerste voertuig op CNG in gebruik genomen. Twee voertuigen (distributie zakken, kraanwagen) worden gedeeld met Incovo (maar zijn in hun bezit).

Los van het eigen voertuigenpark wordt restafval sinds 2017 vanuit Vlaams-Brabant via de binnenvaart naar de verbrandingsoven van Doel gebracht.

## Personeelsleden

Interza telde eind 2017 58 personeelsleden, goed voor 48,7 voltijds equivalente jobs. Waar het aantal voltijds equivalenten in de loop der jaren haast constant is gebleven, is het totale aantal personeelsleden met 20 % toegenomen. Ook de taken die worden uitgevoerd door deze groep zijn sterk verruimd: uitbating recyclageparken, opruimen sluikstorten, afvalsteward, inning en verdeling van afvalzakken, vrijwilligerswerking propere burgers, beleidsondersteuning zwerfvuil, ...

Mee als gevolg hiervan is ook het aantal uitzendkrachten waarop dagelijks door Interza beroep wordt gedaan, in de loop der jaren sterk gestegen. De statutaire personeelsleden zijn gedaald tot 3 VTE.

| Aantal                                 | 2006 | 2011 | 2017 |
|--|------|------|------|
| VTE                                    | 45   | 51.2 | 48.7 |
| koppen                                 | 46   | 60   | 58   |
| bedienden                              | 4.5  | 5.8  | 5.6  |
| arbeiders                              | 40.5 | 45.4 | 42.6 |
| statutair                              | 8    | 5.3  | 3    |
| ouder dan 50                           | 15%  | 35%  | 41%  |
| Afwezig door arbeidsongevallen (dagen) | 400  | 140  | 33   |
| Afwezig door ziekte (dagen)            | 615  | 373  | 706  |
| Ziekte-dagen met loongarantie          | 242  | 287  | 336  |

Het personeelsbestand van Interza veroudert. Het aantal personen ouder dan 50 is op 12 jaar tijd geëvolueerd van 15 % naar 41 %. Het aantal dagen werkverlet door arbeidsongevallen is spectaculair afgenomen. Het aantal ziektedagen slechts licht toegenomen.

## Interne controle – patrimonium

Interza kent een systeem van interne controle dat ook gesuperviseerd door een externe bedrijfsrevisor. In het bijzonder voor de stock van de afvalzakken en gft stickers gelden zeer strikte procedures met cameratoezicht, volledige registratie en scheiding van taken.

In het eigen patrimonium werd de renovatie van de hoofdzetel aan de Hoogstraat 185 verder afgewerkt, met nieuwe vloeren, opfrissing van het meubilair, nieuwe verlichting, bijkomende bureau-ruimtes en een “staande” vergaderzaal.

## Uitgevoerd beleid 2013–2018

### Doelstellingen uit het beleidsplan 2013–2018

**Actie 20** Leeftijd- en diversiteitsbewust beleid

**Actie 21** Opleiding

**Actie 22** Faciliteren politieke discussie  
schaalvergroting

**Actie 23** Digitalisering administratie en archief

**Actie 23** Opslag KGA conformeren –  
olie afscheiden

## Leeftijdsbewust werken

Het personeelsbestand bij Interza veroudert. Verschillende factoren spelen hierin een rol.



Vooreerst is er sprake van een generatie werknemers die bij de invoering van de selectieve inzameling in dienst kwam en nu als groep naar de pensioenleeftijd evolueert.

Ook bij de nieuwe aanwervingen blijken de troeven van Interza attractiever voor al iets oudere werknemers (gericht op een evenwicht werk-gezin) eerder dan de jongste generaties. Dit geldt nog meer voor de recyclageparken, waar er een hoog aantal oudere personeelsleden werkt dat elders door herstructureringen moest afvloeien. Daarnaast speelt ook de verlate pensioenleeftijd een rol.

Om toe te laten dat werknemers tot op hogere leeftijd bij Interza aan het werk kunnen blijven, wordt sinds een aantal jaren geëist dat laders van in het begin beschikken over een rijbewijs C of bereid zijn om dit op relatief korte tijd te behalen (actie 20). Enkel op die manier kan (door het afwisselen van laden en rijden) gedurende de hele loopbaan een evenwichtige arbeidsbelasting bekomen worden, in lijn met de fysieke mogelijkheden van de werknemer op leeftijd.

Gezien de moeilijkheid van vooral het theoretisch examen voor het rijbewijs C betekent dit dat voor heel veel kandidaat-laders (helaas) een (te) hoge drempel. In de praktijk kunnen zij wel nog als uitzendkracht bij Interza aan het werk, maar Interza kan hen logischerwijs geen tewerkstellingsperspectief op lange termijn bieden.

Ook inzake diversiteit evolueert het werknemersbestand van Interza gestaag. Een voldoende kennis van het Nederlands wordt hierbij als cruciale factor gezien om de goede communicatie en verstandhouding binnen de groep op peil te houden.

Interza investeert bewust in opleiding. Voor de laders zijn er de opleidingen voor het behalen van het rijbewijs C en nadien de vakbekwaamheid. Parkbeheerders worden op regelmatige basis bijgeschoold rond EHBO, omgaan met klanten en de kringloop van de afvalstoffen. Bij de bedienden wordt vooral gekeken naar de ontwikkeling van competenties die aansluiten bij het functieprofiel (actie 21).

## Samenwerking bij aanbestedingen

Inzake aanbestedingen, wordt meer en meer samengewerkt met Incovo waardoor zowel de administratie last van aanbestedingen wordt gedeeld en een grote marktimpact wordt bereikt. Incovo en Interza delen daarnaast ook sommige voertuigen en personeelsleden. Op die wijze kan een voldoende schaalgrootte worden gerealiseerd zonder dat de autonomie en de eigenheid van de dienstverlening bij Interza wordt aangetast (actie 22). Tot op heden wordt deze samenwerking door de besturen als zeer voordelig opschreven.

Eenzelfde principe van geoptimaliseerde samenwerking geldt ook voor de samenwerking met de gemeentebesturen. Er wordt getracht om taken uit te voeren op de plaats waar dit het meest

efficiënt of kwaliteitsvol kan. Taken die gezamenlijk voor de 5 gemeenten kunnen worden uitgevoerd, gebeuren vanuit dit standpunt best door Interza. Een voorbeeld hiervan zijn de bodemonderzoeken en de plaatsing van KGA-afdekkingen die door Interza op recyclageparken werden gecoördineerd, terwijl dit strikt genomen een taak voor de venootgemeenten was (actie 24).

Het documentenbeheer en de ICT binnen Interza werden in de voorbije periode gemoderniseerd. Er is een externe backup, ook het archief werd grotendeels gedigitaliseerd (actie 23).

## Evaluatie – vooruitzichten

### Positie op de arbeidsmarkt

Een van de grote uitdagingen voor Interza in de komende jaren bestaat erin om bij de huidige spanning op de arbeidsmarkt, voldoende geschikt personeel te kunnen vinden en houden. In plaats van eerder passief te recrutereren, zal Interza zich actief als werkgever in de arbeidsmarkt moeten profileren. Interza dient hierbij qua verloning competitief te blijven, maar tegelijk de eigen troeven rond maatschappelijke meerwaarde en evenwicht werk/privé in de verf te zetten.

Ook de reactietijd en procedures bij de aanwervingen zullen moeten worden aangepast om goede kandidaten niet te verliezen.

Interza zal zich nog meer dan vandaag moeten instellen op een heterogeen werknemersbestand, waarbij gemeenschappelijke kennis en waarden minder evident aanwezig zullen zijn dan voorheen. Een versterkte interne communicatie en opleiding zal hier tegengewicht moeten bieden. Minder grote terreinkennis zal moeten worden gecompenseerd door assistentie via routegeleiding of andere ondersteunende ICT.

Het behalen van rijbewijs C blijft voor vele potentiële werknemers een knelpunt. Zeker de vakbekwaamheid is een bijkomend verzwarend element zonder meerwaarde op het terrein. Interza zal via contacten met beleidsvoerder trachten om deze problematiek aan de orde te brengen.

## Digitalisering

Inzake ICT zal Interza verder nagaan welke mogelijkheden er zijn om informatie via toepassing van pakketten beter te beschikbaar te maken, te verwerken of te integreren. De mogelijke meerwaarde moet hierbij telkens worden afgewogen ten opzichte van de kost of bijkomende inspanningen. ICT is geen doel op zich, wel een middel. Een digitaal notuleringsysteem, digitale registratie op de recyclageparken en een routingstelsel zijn in dat kader zeker opties.





interza

Samen voor minder afval • **Wij helpen u**

Hoogstraat 185 • 1930 Zaventem  
Open van maandag tot vrijdag, 9.00u tot 12.00u en 12.30u tot 16.00u  
Telefoon: 02 721 07 31 • Fax: 02 793 01 50