

# Social auditrapport 2010



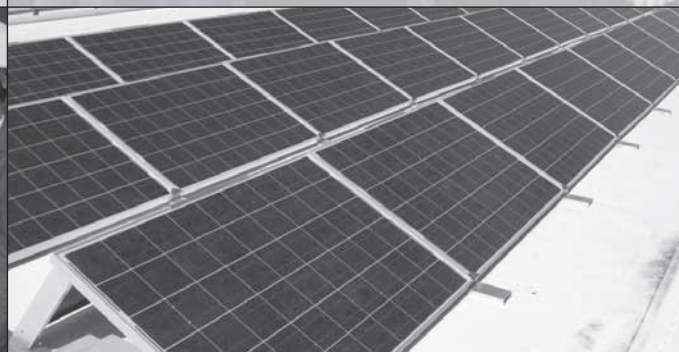
*Op 2 oktober 2010 opende Opnieuw & Co zijn nieuwe burelen en magazijn op de Vredebaan in Mortsel.*



*Mortsel werd hergebruikkampioen. Burgemeester Pira neemt de hergebruiktrofee in ontvangst.*



*Op 17 december 2010 gaf burgemeester De Vos in Duffel het startschot voor de winkeluitbreiding.*



*Sinds 2010 staan bij Opnieuw & Co in Mortsel 100 m<sup>2</sup> nieuwe zonnepanelen op het dak van de winkel.*





Beste lezer,

Opnieuw & Co werkt al jaren aan sociale tewerkstelling. Naast contracten van onbepaalde duur voor langdurige en laaggeschoolde werklozen werken wij ook met heel wat OCMW 's samen voor het tewerkstellen van leefloners. Eén op twee van onze werknemers werkt in dit statuut.

In onze sector wordt een persoon in deze tewerkstelling steeds omschreven als een 'artikel 60-er', naar het nummer van het artikel dat het bewuste statuut aangeeft. Wij hebben hier nu komaf mee gemaakt en spreken voortaan van 'leerwerknemer'. Veel eerbiediger en inhoudelijk duidelijker. Hiervoor hebben we de mosterd gehaald bij het OCMW van Gent.

Opnieuw & Co gaat al jaren prat op een eigen taalgebruik. "Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen" (MVO) heet bij ons "Maatschappelijk Verbonden Ondernemen". Anders klinkt het alsof een ondernemer zich voortdurend opnieuw moet verantwoorden. Wij spreken liever van "verbonden". Personeel kennen wij niet, wel medewerkers. Een "Manager Human Resources" heet bij ons "Coördinator Mens in Organisatie". Het NEC, het "Normaal Economisch Circuit", heet bij ons het EC, het "Economisch Circuit". Alsof er een normaal en een abnormaal circuit zou zijn...



'What's in a name?', hoor ik je al denken. Inderdaad, mooie woorden daar draait het niet alleen om... Zeker ook mooie resultaten bereiken op een mooie manier!

Met dit social auditrapport tonen we aan dat Opnieuw & Co veel meer is dan mooie woorden alleen. Vorig jaar was opnieuw een recordjaar voor Opnieuw & Co. Nog nooit werden er door ons zoveel mensen van de kansengroep tewerkgesteld, nog nooit werd er zoveel kilogram in hergebruik gebracht en nog nooit kregen we zoveel bezoekers over de vloer in onze winkels dan vorig jaar.

Veel leesplezier en inspiratie!

Koen Goemans  
Directeur

PS: Kom eens rondneuzen in één van onze winkels!

# •1• Wat doet Opnieuw & Co?

Opnieuw & Co, het kringloopcentrum tussen Antwerpen en Mechelen.

Opnieuw & Co is een kringloopcentrum dat herbruikbare goederen, die normaal bij het huisvuil terecht komen, opnieuw in omloop brengt. Afval wordt omgetoverd tot gezellige tweedehandse goederen.

Potten en pannen, steen- en glaswerk, speelgoed en boeken, meubilair en curiosa worden aangeboden in een gezellige omgeving.

De kringloopactiviteit start bij de inzameling van herbruikbare goederen.

Wil je iets afdanken, dan bel je het best naar het kringloopcentrum.

Je maakt een afspraak met de ophaaldienst die jouw goederen gratis aan huis ophaalt. Opnieuw & Co haalt op in 10 gemeenten: Boechout, Duffel, Eddegem, Hove, Kontich, Lier, Lint, Mortsel, Nijlen & Ranst. Samen goed voor meer dan 186 000 inwoners.

Of je brengt je goederen zelf naar één van de winkels. De ingezamelde goederen worden gesorteerd en eventueel hersteld. Alles wat nog bruikbaar is, komt terecht in de kringloopwinkels in Mortsel en in Duffel. Allebei sfeervolle winkelruimtes waar je zalig kan rondneuzen. Wat niet meer verkoopbaar blijkt, wordt gerecycleerd. Slechts een zeer beperkte fractie wordt gestort of verbrand. Kringloopbedrijvigheid is een goede zaak voor het milieu.

Duurzame ontwikkeling in de praktijk brengen is onze missie.

Opnieuw & Co wil duurzame ontwikkeling en maatschappelijk verantwoord ondernemen in de praktijk brengen. Dit vertaalt zich in verschillende ondernemingsdoelstellingen. Eerst en vooral wil Opnieuw & Co via haar activiteiten een bijdrage leveren in het verminderen van de afvalberg. Goederen die normaal op de afvalberg terecht zouden komen, krijgen via dit kringloopcentrum een tweede kans.

Bovendien probeert Opnieuw & Co bij haar publiek het hergebruik in te burgeren. Haar motto is: versoberen zonder te versomberen. Tweedehands is creatief, leuk en ecologisch verantwoord.

Het gebruik van tweedehandse goederen betekent een besparing van energie en grondstoffen. Opnieuw & Co past deze filosofie ook toe in haar eigen dagelijkse werking en neemt interne milieuzorg zeer serieus.

Duurzame ontwikkeling reikt echter verder dan zorgzaam omspringen met het milieu. Het betekent ook dat er eerlijke en duurzame relaties worden opgebouwd met alle partijen die betrokken zijn bij de onderneming, de zogenaamde 'stakeholders': werknemers, klanten, leveranciers, aandeelhouders, gemeentebesturen, milieuorganisaties... Opnieuw & Co streeft naar maximale informatie en regelmatig overleg met zijn partners.



Ook voor de tewerkstelling van laaggeschoolden en langdurig werklozen pleegt Opnieuw & Co overleg met verschillende organisaties uit het arbeidscircuit: het Ministerie van Tewerkstelling en Sociale Economie, VDAB, verschillende OCMW's, SST, Emmaüs, GTB, Justitiehuis, ... Voor een (re-) integratie van deze doelgroepen op de arbeidsmarkt biedt Opnieuw & Co een aangename en zinvolle werkomgeving.

Duurzame ontwikkeling betekent ook dat de continuïteit van de onderneming gegarandeerd wordt. Een stevige financiële basis is een belangrijke voorwaarde om de maatschappelijke doelstellingen te kunnen realiseren. Professionele bedrijfsvoering is en blijft daarom een absolute noodzaak.

Ondernemings- en communicatieplannen vormen daarom een belangrijk draagvlak in de dagelijkse werking. Opnieuw & Co raadpleegt hiervoor verschillende experts en organisaties, stuurt bij en volgt alles minutieus op. Zo ontstaat een steeds steviger financieel- en personeelsbeleid.

Uit de ondernemingsdoelstellingen zoals ze hierboven beschreven zijn, vloeit de missie van Opnieuw & Co:

- het verminderen van de afvalberg
- het inburgeren van producthergebruik
- ondernemen met zorg voor het milieu
- het creëren van kansen voor tewerkstelling
- zorgen voor een aangename werksfeer
- streven naar een gezond financieel beleid

Opnieuw & Co is constant op zoek naar verbetering en wil niet dat het alleen bij woorden blijft. Ze wil haar doelstellingen omzetten in concrete maatregelen.

## Invoegbedrijf, sociale werkplaats en arbeidszorgproject.

Opnieuw & Co is in Lier gestart als het eerste invoegbedrijf in de sector. Invoegbedrijven zijn startende ondernemingen die duurzame tewerkstelling creëren voor laaggeschoolde langdurige werklozen. In het kader van de sociale economie kan een invoegbedrijf rekenen op een tijdelijke en degressieve loonsubsidie van het Ministerie van Tewerkstelling.

Na drie jaar moeten invoegbedrijven zich inschakelen in de gewone economische markt.

De grootste moeilijkheid voor Opnieuw & Co blijkt zelfbedruipend te zijn. Een kringloopwinkel is geen klassieke commerciële activiteit die als doel heeft zoveel mogelijk winst te maken. Daarom wordt voor de tweede vestiging in Mortsel gekozen voor een vereniging zonder winstoogmerk of vzw. De vzw Opnieuw & Co krijgt al snel een erkenning als sociale werkplaats.

In een sociale werkplaats kunnen werkzoekenden terecht die in het reguliere arbeidscircuit moeilijk aan een baan geraken. Met de Minister van Tewerkstelling en Arbeid werd in 1999 een overeenkomst afgesloten.

In december 2002 start Opnieuw & Co in de sociale werkplaats met het project 'Arbeidszorg'. Met dit project biedt Opnieuw & Co dagstructurering en een zinvolle arbeidsmatige activiteit aan. Deze medewerkers kunnen om persoons- en/of maatschappijgebonden redenen niet (meer) terecht in een regulier en sociaal arbeidscircuit. De bedoeling is om hun kansen te vergroten tot (re-) integratie in de maatschappij. Het project arbeidszorg is een door de overheid erkend project. De begeleiding is hierdoor gedeeltelijk gesubsidieerd.

Nieuw in de Vlaamse kringloopgeschiedenis is de inschakeling van (ex-) psychiatrische patiënten in de dagelijkse activiteiten van het kringloopcentrum.

Opnieuw & Co werkt sinds januari 2004 samen met het psychiatrisch centrum Sint-Norbertushuis. Opmieuw & Co stelt (ex) patiënten van het psychiatrisch centrum tewerk voor gemakkelijke administratieve taken of het ophalen, sorteren en prijzen van herbruikbare goederen. Voor veel van de (ex-) patiënten is deelname aan het arbeidsproces een belangrijk deel van hun maatschappelijke reïntegratie. Mooi aan de samenwerking met Opmieuw & Co is dat er talrijke en zeer diverse banen geboden worden in een relatief beschermd maar reëel arbeidsmilieu. Deze samenwerking biedt de bevolking een waaiër aan experimenteer- en groeimogelijkheden; door de aard van de taken en vaardigheden die hiervoor nodig zijn en de duur van de arbeidsprestatie op weg naar een al dan niet volledige reïntegratie.

In 2008 kreeg Opmieuw & Co vanuit de overheid de mogelijkheid om alle medewerkers van de cvba over te zetten naar de vzw zonder verlies van loonsubsidie. Opmieuw & Co ging hier op in en werkt nu met één juridische entiteit, de vzw. Deze past het best bij de activiteiten van de organisatie.

## De geschiedenis, de groei en de toekomst

Koen Goemans, stichter en algemeen coördinator van Opmieuw & Co, start op 28 maart 1989 in Lier samen met enkele kennissen uit de groene beweging het allereerste kringloopcentrum van Vlaanderen, De Hallen van de vzw Evergreen. Ondanks het succes van de kringloopformule volgt drie jaar later een ontbinding van de vzw. Goemans besluit het kringloopgedachtegoed een tweede kans te geven. In 1995 opent hij met de 800 000 oude Belgische frank opbrengst van de vzw Evergreen een eigen kringloopcentrum in Lier in de voormalige cinemazaal Rubens.

## Wie bedacht de naam Opmieuw & Co?

De initiatiefnemer en coördinator van het kringloopcentrum in Halle, Paul Deknopper, bedacht voor zijn centrum de naam Opmieuw & Co.

Het was 1995 en Koen Goemans zocht een naam voor zijn kringloopcentrum. Tientallen namen zijn de revue gepasseerd. De kringloopwinkel in Halle had naar zijn mening een erg sterke naam. Hij stelden zijn collega's vriendelijk de vraag of hij hun naam ook mocht gebruiken. Ze stemden toe.

Kringloopwinkel Opmieuw & Co uit Halle werd later overgenomen door onze collega's van Vilvoorde en veranderde op dat ogenblik van naam. Momenteel is Opmieuw & Co dus nog het enige kringloopcentrum in België met deze naam.

Opmieuw & Co gaat van start op vrijdag 13 oktober 1995 en is sindsdien spectaculair blijven groeien. Op 29 mei 1999 opent een tweede winkel in een oude loods in



*Een foto uit 1994, v.l.n.r. met de toenmalige functies: Prins Laurent (voorzitter vzw Kint), Michel Bellemans (Schepen Sociale Zaken Halle en voorzitter Opmieuw & Co), Koen Goemans (voorzitter Koepel Vlaamse Kringloopcentra), Herman Van Rompuy (Minister van Begroting) en Gust Demaeyer (voorzitter OCMW Halle).*

Mortsel. Vijf jaar later, op maandag 5 januari 2004 verhuist Opnieuw & Co naar een derde filiaal in de voormalige wasserij aan de Hondiuslaan 46 te Duffel.

Een groot deel van de medewerkers van Opnieuw & Co werkt vanaf dan in Duffel: het logistieke team, het sorteeren en prijsatelier en de administratie worden in één gebouw samengebracht. Voordien zaten zij verspreid over de filialen in Lier en Mortsel. In Lier en Mortsel blijven enkel de winkelteams over. Na het vertrek van de teams worden in de winkel van Mortsel enkele verbouwingswerken uitgevoerd: de uitbreiding van de winkel en parking, een vals plafond en een lichtkoepel.

De winkel in Mortsel blijft open, maar wordt grotendeels verhuisd naar een verwarmde tent op het buitenterrein. Op 15 maart 2004 wordt de hernieuwde winkel in Mortsel plechtig heropend door Jef Tavernier, toenmalig Vlaams Minister van Tewerkstelling en Arbeid.

In 2007 krijgt Opnieuw & Co de kans om het aanpalende gebouw te kopen en zo de winkel met 500 m<sup>2</sup> uit te breiden. Door de faling van de huurder moet er overhaast verbouwd en uitgebreid worden. Op 10 mei 2008 is de winkeluitbreiding een feit!

Na enkele aanpassingswerken in Duffel opent Els Van Weert, Staatssecretaris van Sociale Economie en Duurzame Ontwikkeling, in september 2004 een nieuwe volwaardige, derde kringloopwinkel. In 2006 doet onze winkel te Duffel er nog eens 123 m<sup>2</sup> bij in de kelder-verdieping. Deze uitbreiding werd plechtig geopend door de Burgemeester van Duffel. In 2008 werd de Duffelse winkel verder vergroot met 54 m<sup>2</sup>.

Eind 2007 verlaat Opnieuw & Co noodgedwongen het karakteristieke pand in Lier. Het dak staat op instorten en het filiaal wordt onmiddellijk gesloten. Veiligheid voor alles. Een mensenleven is belangrijker. De zoektocht naar een goed gelegen, groot en betaalbaar pand is volop bezig.

Opnieuw & Co opende een extra locatie in Mortsel voor de burelen en het centraal magazijn in de Vredebaan. Hierdoor kon de winkelvestiging van Duffel gevoelig uitbreiden tot 1 500 m<sup>2</sup>.

Opnieuw & Co is in 15 jaar tijd enorm vooruitgegaan. Het aantal medewerkers stijgt gevoelig. In het eerste jaar wordt er 191 ton ingezameld. In 2010 zamelt Opnieuw & Co meer dan 1 900 ton in, dit is 10 keer zoveel als toen. De hoeveelheid verkochte goederen stijgt elk jaar.

Het begint steeds meer tot de publieke opinie door te dringen dat het verbranden of storten van huishoudelijk afval ecologisch onverantwoord en duur is.

Hergebruik en recyclage worden hoe langer hoe meer een vanzelfsprekendheid voor elke zichzelf respecterende inwoner. Dankzij voortrekkers als Opnieuw & Co, die inspelen op deze evolutie en geloven in de herbruikbaarheid van goederen, telt Vlaanderen ondertussen meer dan 100 kringloopwinkels. Een volledige dekking van het grondgebied Vlaanderen is een feit: vandaag kan elke inwoner van Vlaanderen beroep doen op een kringloopcentrum in zijn buurt.

## Is Opnieuw & Co een overheidsinstelling?

Nee, Opnieuw & Co is een bedrijf dat voor een deel overheids subsidies krijgt van verschillende organisaties en overheden, maar volledig zelfstandig beheerd wordt. Om te kunnen blijven voortbestaan moet het kringloopcentrum het voor een groot deel met eigen inkomsten kunnen rooien (zie doelstelling 6: een gezond financieel beleid). Van waar komen die subsidies?

In de eerste plaats krijgt het kringloopcentrum een vergoeding voor het verminderen van de gemeentelijke afvalkosten. De tien gemeenten waarin Opnieuw & Co inzamelt, betalen een tonnagevergoeding voor het terug in omloop brengen van afval.

Per ingezamelde kilo bedraagt dit 0,15 euro. Op de tweede plaats krijgt de sociale werkplaats subsidies voor de begeleiding en de tewerkstelling van doelgroepmedewerkers. Deze subsidies drukken de kosten van een arbeidsintensief bedrijf slechts gedeeltelijk, want een groot deel van de noodzakelijke inkomsten komen uit de winkelinkomsten.

Opnieuw & Co krijgt niet alleen geld van de overheid maar betaalt ook heel wat geld aan de overheid. Onze klanten betalen 6 % BTW op alle goederen die ze bij ons kopen. Dit geld gaat naar de overheid. De lonen van Opnieuw & Co zijn onderhevig aan bedrijfsvoorheffing en RSZ.

Opnieuw & Co kon zijn groei niet verwezenlijken zonder de steun van velen. Graag danken wij iedereen die, samen met ons, Opnieuw & Co laat groeien en bloeien!

### Het bestuur van Opnieuw & Co?

De Raad van Bestuur van Opnieuw & Co bestaat uit vijf leden: Christ Goemans, Eric Van Peel, Julien Dilen, Michèle Van Naelten en Viviane Gerits. Zij oefenen deze functie onbezoldigd uit. De algemene vergadering van Opnieuw & Co bestaat uit zes personen, namelijk de vijf bestuurders en Koen Goemans.



*Michèle  
Van Naelten*



*Viviane  
Gerits*



*Julien  
Dilen*



*Christ  
Goemans*



*Eric  
Van Peel*

Het vergaderschema van de afgelopen 3 jaar zag er als volgt uit:

<b>Bestuursvergaderingen:</b>		
<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
31/jan	20/jan	18/jan
27/mrt	10/mrt	30/mrt
22/mei	24/mrt	21/apr
25/jun	12/mei	9/jun
29/jul	23/jun	8/sep
11/sep	8/sep	25/nov
19/nov	7/okt	8/dec
11/dec	9/nov	29/dec
	8/dec	
<b>Algemene vergaderingen:</b>		
<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
25/jun	12/mei	9/jun

De directie van Opnieuw & Co, bestaande uit alle coördinatoren, ontwerpt de strategie, de Raad van Bestuur toetst ze en legt ze vast, de directie implementeert ze en de Raad ten slotte controleert de uitvoering ervan. In deze wisselwerking is er een belangrijke constructieve relatie tussen de directie en de Raad waarbij de directie bij de Raad terecht kan met zijn overtuigingen en twijfels.

## •2• Het social audit-proces



### Wat is een social audit?

Social auditing is een methode die ontwikkeld werd door de New Economics Foundation in Londen en die door Hefboom vzw in Vlaanderen werd geïntroduceerd. Het is een proces waarbij een onderneming nadenkt over haar sociale en maatschappelijke impact en over haar ethisch gedrag. Dit wordt gemeten, geëvalueerd, gerapporteerd en indien nodig bijgesteld. Hierbij wordt rekening gehouden met de bedrijfsdoelstellingen, divisies en verwachtingen van de verschillende betrokkenen of 'stakeholders' en met de ruimere samenleving. Zoals een financiële audit aanwijzingen geeft over de financiële gezondheid van een bedrijf, zo geeft een social audit aanwijzingen over de sociaalethische gezondheid van een bedrijf.

De evaluatie gebeurt systematisch op basis van dialoog, kwalitatieve en kwantitatieve prestatie-indicatoren en benchmarks<sup>1</sup>.

### Waarom doet Opnieuw & Co een social audit?

Zoals al bleek uit de inleiding is het behalen van fantastische financiële rendementen niet de hoofddoelstelling van

Opnieuw & Co. Dit kringloopcentrum heeft een hogere dan normale belangstelling voor maatschappelijk rendement.

Mens- en milieuvriendelijk ondernemerschap krijgt op een actieve manier een plaats in het management van Opnieuw & Co. Financieel en maatschappelijk rendement moeten een vruchtbaar evenwicht vormen. Daarom moeten beiden op een even doortastende manier geëvalueerd worden. Het financieel jaarverslag is een geaccepteerd middel om de financiële en commerciële resultaten van een onderneming in kaart te brengen. Om een accuraat beeld te krijgen van de sociale, ecologische en maatschappelijke impact van een bedrijf gebruikt men de laatste jaren steeds meer het concept social auditing.

### Hoe verloopt een social audit bij Opnieuw & Co?

Hefboom vzw heeft in samenwerking met de New Economics Foundation een handleiding rond social auditing uitgewerkt.

Opnieuw & Co was één van de organisaties die werd geselecteerd voor het uittesten van deze methode. De resultaten van die eerste social auditcyclus zijn te vinden in het rapport "Social Audit 1995-1997. Hoe mens- en milieuvriendelijk werkt Opnieuw & Co?".

In deze eerste social auditcyclus werd een proces gestart met de medewerkers, waar de missie van Opnieuw & Co werd getoetst en vertaald in zes concrete doelstellingen.

<sup>1</sup> Een benchmark is een vergelijkbaar cijfer uit een representatief onderzoek waaraan een bedrijf haar eigen situatie kan meten.

Daarnaast werden de 8 mensen die op dat moment bij Opnieuw & Co werkten, via een anonieme enquête, om hun mening gevraagd over diverse aspecten van het bedrijfsbeleid.

Twee jaar na de eerste social audit werd het tweede verslag in elkaar gestoken. Dit rapport bracht verslag uit van de jaren 1998-1999 en bevatte een planning voor 2000-2002. In deze tweede cyclus werden de missie en de doelstellingen niet opnieuw bevestigd. Per doelstelling werden de prestaties geëvalueerd op basis van de planning van het eerste rapport en werd een nieuwe planning opgemaakt. Via twee dialoogsessies werd een gesprek gevoerd met de medewerkers over wat ze belangrijk vonden om zich goed te voelen bij Opnieuw & Co. Het derde rapport van de jaren 2003-2004 bevat een klantenenquête die bevestigd werd in onze twee winkels te Lier en Mortsel.

Ook de medewerkersbevraging, zoals ontwikkeld in de eerste cyclus, werd opnieuw georganiseerd. De tweede cyclus werd volledig zelfstandig door Opnieuw & Co uitgevoerd.

Het vervolgrapport, een evaluatie van 2000, 2001 en 2002, liet op zich wachten. De opbouw en de inhoud van de social audit gebeurde dit keer in nauw overleg met de coaches. Dit was een nieuwe functie binnen de organisatiestructuur van Opnieuw & Co. Voorheen werd de inhoud van de social audit door twee personen bepaald.

De evaluatie van de doelstellingen werd door Opnieuw & Co volledig zelfstandig uitgevoerd. De medewerkersbevraging en de financiële doelstelling werd onder begeleiding van Hefboom vzw uitgevoerd.

De drie social auditrapporten voor de periode 2003-2004, 2005-2006 en 2007-2008 werden op dezelfde manier opgemaakt als de voorgaande.

Vanaf 2009 wordt het social auditrapport jaarlijks opgemaakt. Onze medewerkersbevraging die normaal elke 2 jaar plaats vindt, is uitgesteld en zal uitzonderlijk met een tussentijd van drie jaar plaats vinden. Nadien gaan we terug over naar het ritme van tweejaarlijks.



*Tot hiertoe verschenen er 7 Social Auditrapporten.*

## •3• Doelstelling 1

# Vermindere van de afvalberg

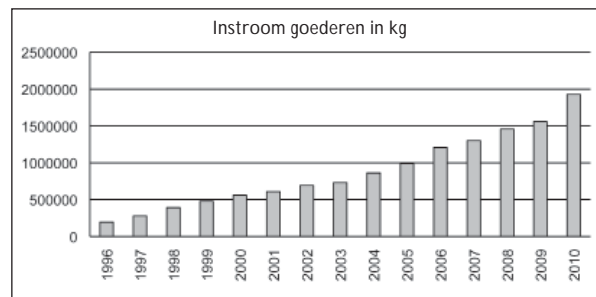
Eén van de belangrijkste maatschappelijke doelstellingen van Opnieuw & Co is het verminderen van de afvalberg. Op een zeer bescheiden manier, door producthergebruik, probeert Opnieuw & Co haar bijdrage te leveren aan een beter milieu. Om te kunnen bepalen hoeveel Opnieuw & Co in 2010 van de afvalberg redde, kijken we na hoeveel goederen in hergebruik worden genomen.

We overlopen eerst hoeveel goederen Opnieuw & Co inzamelde, waarna beschreven wordt welk deel van de ingezamelde goederen werkelijk terug in omloop gebracht wordt.

### Inzameling van herbruikbare goederen

De hoeveelheid ingezamelde goederen bepaalt Opnieuw & Co door het systeem van gemiddelde gewichten, uitgewerkt in samenwerking met OVAM en de gemeenten (BKN lijst). In elke productgroep wordt per ingezameld soort goed een vast gemiddeld gewicht bepaald. Dit gewicht wordt vermenigvuldigd met het aantal ingezamelde goederen. Dit systeem wordt door de hele kringloopsector gebruikt en is van toepassing op alle ingezamelde goederen.

In 2010 werd in totaal 1 929 ton herbruikbare goederen ingezameld. Deze goederen werden ingezameld via verschillende kanalen: de gratis ophaaldienst van Opnieuw & Co, de containerparken van de 10 samenwerkende gemeenten, de inwoners die zelf hun goederen naar één van onze 2 winkels of het centraal magazijn brengen, de kledingcontainers en het huis aan huis ophalen van kleding.



Uit bovenstaande grafiek kunnen we de groei in goedereninzameling door de jaren heen in stijgende lijn waarnemen. In 2010 kenden we een stijging van 24 % t.o.v. 2009. Eind 2008 en heel 2009 kregen we te maken met een zware financiële crisis (bankencrisis). Dit heeft wellicht voor uitstelgedrag gezorgd bij het aanschaffen van nieuwe meubelen, waardoor er minder meubelen in die periode werden afgedankt. In 2010 ging het economisch beter waardoor er heel wat meer gebruikte meubelen werden ingezameld door Opnieuw & Co.

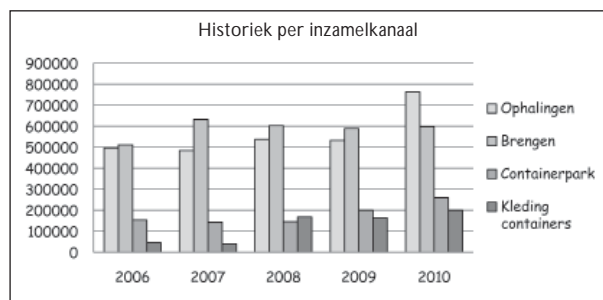
Opnieuw & Co is in onze regio veruit de enige plaats waar afgedankte goederen nog gratis door de burgers kunnen afgeleverd worden. Containerparken en ophalingen van groot huisvuil zijn steeds meer en meer betalende systemen geworden.

Sinds het prille begin in 1996 tot eind 2010 vermeerderd de hoeveelheid ingezamelde goederen met 1 010 %, namelijk van 191 ton naar 1 929 ton.

Onderstaande tabel geeft weer hoeveel kilogram Opnieuw & Co per gemeente per inwoner per jaar inzamelt.

	2006	2007	2008	2009	2010
Boechout	5,21	5,67	5,87	6,96	8,97
Duffel	11,45	12,9	12	13,29	13,63
Edegem	5,53	5,21	5,95	6,18	8,57
Hove	4,28	4,91	6,13	6,60	9,95
Kontich	5,25	5,23	5,83	7,16	10,42
Lier	8,07	9,17	7,41	8,07	9,76
Lint	4,14	5,48	6,8	6,68	8,09
Mortsel	6,98	8,44	15,28	14,19	16,87
Nijlen	2,25	2,91	2,89	4,60	6,36
Ranst	2,55	2,39	2,68	2,81	3,95
<b>Gemiddelde in onze 10 gemeenten (kg/inw)</b>	<b>5,86</b>	<b>6,39</b>	<b>7,34</b>	<b>7,91</b>	<b>9,90</b>
<b>Gemiddelde inclusief kg buiten ons ophaalgebied</b>	<b>6,64</b>	<b>7,11</b>	<b>7,93</b>	<b>8,48</b>	<b>10,46</b>

Mortsel blijft koploper in onze 10 gemeenten. Alle gemeenten kennen een behoorlijke stijging, uitgenomen Duffel, waar we een geringe stijging noteren.



In 2010 werden meer goederen gebracht dan in 2009. Het ophalen van goederen op afspraak is sterk gestegen, wellicht omdat de termijn tussen het bellen en het komen ophalen korter geworden is en we sneller goederen kunnen ophalen.

Inzameling via containerparken blijft verder stijgen, evenals de inzameling via kledingcontainers. Opnieuw & Co is in onze regio veruit de enige plaats waar afgedankte goederen nog gratis door de burgers kunnen afgeleverd worden. Containerparken en ophalingen van groot huisvuil zijn steeds meer en meer betalende systemen geworden.

*Benchmarks uit het Zenithrapport, cijfers van 2009<sup>2</sup>:*

*Selectief ingezamelde herbruikbare goederen:  
8,50 kg/inwoner.*

*Voor Opnieuw & Co is dat 8,48 kg/inwoner in 2009  
en 10,46 kg/inwoner in 2010.*

## Herbruikbare en recycleerbare goederen

Inzamelen van goederen is één ding. De goederen moeten ook terug in omloop gebracht worden om de afvalberg daadwerkelijk te verkleinen.

<sup>2</sup>Er worden benchmarks gemaakt met het Zenithrapport. Dit is een opvolgingsverslag dat een globaal beeld bevat van de gehele kringloopsector in Vlaanderen met als doel het automatiseren van de informatiestroom tussen kringloopsector en de overheid.

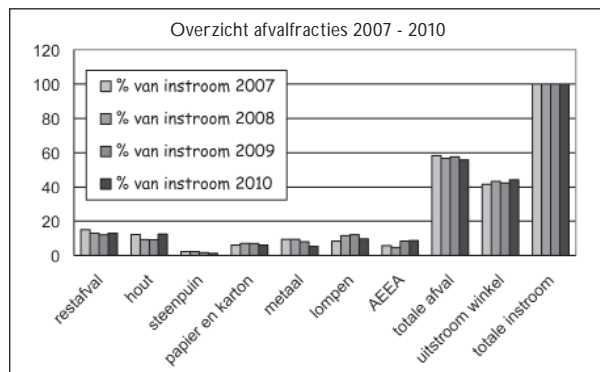
Alle goederen die binnenkomen worden onmiddellijk aan een eerste selectie onderworpen. Duidelijk niet-verkoopbare goederen belanden bij de afval. Onder "duidelijk niet-verkoopbaar" wordt verstaan: goederen die erg vuil zijn, goederen die stuk of erg onvolledig zijn en goederen die wij van rechtswege niet mogen verkopen. Alle afval wordt zorgvuldig gesorteerd en elke afvalfractie wordt naar een specifieke verwerker afgevoerd. Onverkochte goederen uit de winkel belanden ook bij deze afvalstroom.

Overzicht afvalfracties:

Fractie	2009 aantal kg		2010 aantal kg	
Restafval	185 600	11,91 %	250 040	12,96 %
Hout	142 500	9,14 %	238 540	12,37 %
Steenpuin	25 400	1,63 %	22 160	1,15 %
Papier en karton	107 920	6,92 %	113 620	5,89 %
Metaal	122 993	7,89 %	100 962	5,23 %
Lompen	186 380	11,96 %	184 960	9,59 %
AEEA	127 471	8,18 %	165 739	8,59 %
Totale afval	898 264	56,63 %	1 076 521	55,79 %
Uitstroom winkel	660 440	42,37 %	853 230	44,21 %
<b>Totale instroom</b>	<b>1 558 664</b>	<b>100 %</b>	<b>1 928 751</b>	<b>100 %</b>

We onderscheiden volgende afvalfracties:

- restafval
- hout
- steenpuin (o.a. porselein)
- papier en karton
- metaal
- lompen
- AEEA  
(afgedankte elektrische en elektronische apparaten)



De hoeveelheid metaalafval is gedaald van 123 ton naar 101 ton, wellicht omdat de metaalprijs erg hoog staat en mensen goederen uit metaal zelf ten gelde brengen. We vermoeden dat de burgers beter weten dat elektrische toestellen ook bij ons kunnen binnengebracht worden, wat de sterke stijging van AEEA verklaart. We hebben minder ingezamelde kleding moeten afvoeren via de lompen. Het sorteren is verder verfijnd en geprofessionaliseerd waardoor we meer goederen hebben kunnen verkopen in onze winkels.

Bijzonder verheugend om vast te stellen is dat we erin slagen steeds meer te hergebruiken, van 42,37 % in 2009 naar 44 % in 2010!

*Benchmarks uit het Zenithrapport van 2009:*

*Volgende gemiddelden voor de Vlaamse kringloopsector: van het totaal ingezamelde gewicht wordt 44,84 % hergebruikt. Voor Opnieuw & Co is dat 42,37 % in 2009 en 44 % in 2010.*

## Inboedelservice

Met de inboedelservice bieden we een extra service aan mensen binnen ons ophaalgebied, die geen tijd hebben om een huis zelf volledig leeg te maken.

Aantal opgehaalde inboedels	
2008	51
2009	57
2010	111

## Het afvalreductie-effect

Van de hoeveelheid ingezamelde goederen wordt bijna de helft in hergebruik genomen. Dit is de hoeveelheid ingezamelde goederen die in de kringloopwinkels verkocht wordt en bij de klanten een tweede leven krijgt. De overgebleven niet-verkochte goederen worden gerecycled of - als het echt niet anders kan - verbrand. Het afvalreductie-effect is de hoeveelheid verkochte en gerecycleerde goederen die Opnieuw & Co van de afvalberg redt en terug in omloop brengt.



*De inboedelservice van Opnieuw & Co is een heel groot succes.*

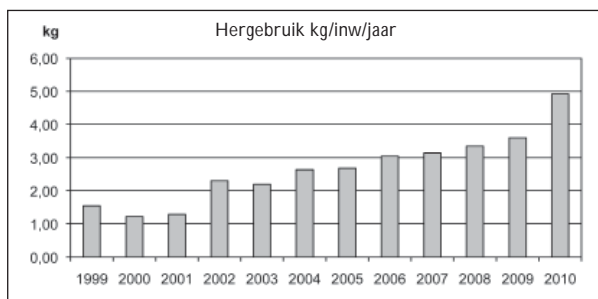


*De plaats waar goederen kunnen binnengebracht worden, wordt nu zeer duidelijk aangeduid in bordeaux.*

Opnieuw & Co zorgde ervoor dat in 2010 853 ton "afval" hergebruikt werd (verkocht in de winkel) en dat 825 ton gerecycleerd werd. Dit is samen 1 678 ton "afval" dat terug in omloop werd gebracht (hergebruik + recyclage).

Als we de cijfers van de inzameling en verwerking in verhouding met de cijfers van de ingezamelde kg per inwoner berekenen, krijgen we het afvalreductie-effect voor Oponieuw & Co.

Het afvalreductie-effect voor Oponieuw & Co van 2010:  
 4,63 kg/inwoner werd hergebruikt;  
 4,47 kg/inwoner werd gerecycleerd;  
 = 9,10 kg/inwoner werd terug in omloop gebracht  
 (van de 10,46 kg/inwoner).



Bakken geprijsde goederen:

Bakken geprijsd	2007	2008	2009	2010	stijging
Textiel	9 023	11 946	13 619	14 359	740
Huisraad	11 463	21 649	28 947	33 129	4 182
Speelgoed	4 040	4 428	5 545	7 417	1 872
Elektro	x	3 337	4 041	8 042	4 001
<b>Stuks geprijsd</b>					
Groot electro	x	224	326	257	-69

*Benchmarks uit het Zenithrapport van 2009:*  
 3,81 kg/inwoner werd in Vlaanderen hergebruikt.  
 Voor Oponieuw & Co is dat 3,54 kg/inwoner in 2009  
 en 4,92 kg/inwoner in 2010.

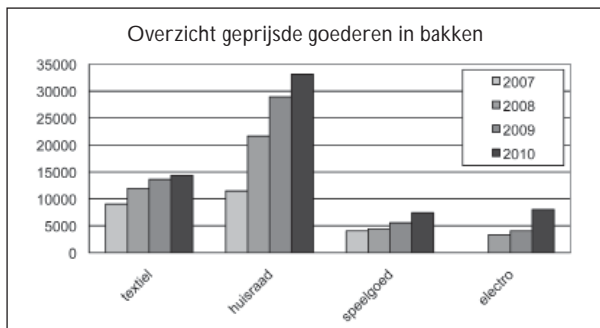
## Verwerking van ingezamelde goederen

Behalve meubelen en fietsen, komen alle overige binnen-gebrachte goederen in het atelier terecht. De goederen worden in het atelier in volgende categorieën verdeeld:

- textiel
- elektro
- brocante
- huisraad
- seizoensgoederen
- sport en spel
- multimedia
- boeken
- doe-het-zelf

In het atelier worden alle goederen nogmaals beoordeeld op verkoopbaarheid en gesorteerd in verschillende categorieën of prijsklassen.

Tot slot worden de verkoopbare goederen geprijsd en klaargezet om naar onze winkels te vertrekken. De sterk doorgedreven selectie van de goederen is noodzakelijk om aan de wensen van onze klanten te voldoen.



We merken dat er een algemene stijging is t.o.v. vorig jaar. Koelkasten met CFK gaan systematisch naar de schroot-handel. Om milieuredenen worden ze niet aangeboden in onze winkels. Dat verklaart de daling met 69 stuks bij groot elektro.

Door het manueel afwassen van sterk bevulde goederen is er meer hergebruik van huisraad.



Opnieuw & Co verzamelt onder meer herbruikbare goederen in via 10 containerparken.

## Prijzen van goederen

Ons atelier is onderverdeeld in verschillende werkposten waar geprijsd wordt. Elke werkpost wordt mee aangestuurd door een vaste medewerker.

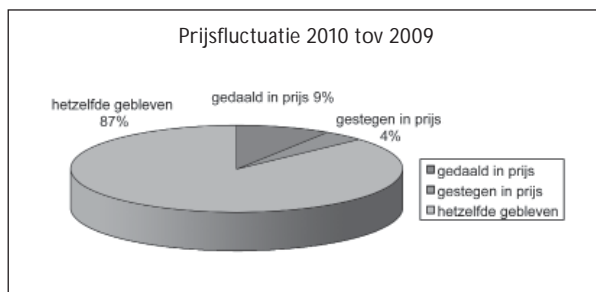
We werken met vastgestelde prijzen die visueel worden weergegeven in prijsboeken zodat het voor elke medewerker duidelijk is welke prijszetting er moet gebruikt worden. Ook kunnen taalbarrières zo overbrugd worden. Prijsboeken zorgen ervoor dat medewerkers reeds na een paar instructies zelfstandig kunnen werken. De prijsboeken worden aangevuld als er goederen bin-nenkomen die er nog niet in opgenomen zijn.

Overzicht prijsboeken: speelgoed, huisraad, kleding, multimedia, elektro, seizoensgoederen.

De prijsboeken geven de medewerker een richtlijn om te prijzen, een exacte prijs kan men in een prijsboek onmogelijk aangeven.

In eerste instantie let men op het materiaal en de grootte van het product. Daarnaast let men op merklabele, kwaliteit en bijzonderheid. Prijzen lopen van 5 cent tot 30 euro. Bijzonder zeldzame goederen worden uitgesort teerd en door een werkbegeleider geprijsd.

Er werd een algemeen prijzenboek opgemaakt, hierin staan meer dan 1000 artikelen met hun verkoopprijs over de jaren heen. Dit prijsboek wordt op regelmatige basis aangevuld en veranderd naargelang de waarde van de goederen in de reguliere winkels.



Verschillende goederen zijn goedkoper geworden, andere iets duurder. Sommige kledij, huisraad en cd's zijn goedkoper geworden omdat deze nieuwe goederen in grote winkelketens in prijs gedaald zijn.

Het prijzen van brocante wordt aangestuurd door mensen met ervaring met deze materie en/of opgezocht op het internet.

## Elektro

Alle goederen met een stekker (elektro) worden aan verschillende testen onderworpen.

- visuele controle
- controle van de elektrische veiligheid (meten van aarding en kortsluiting)
- functietesten
- eindcontrole: de eindverantwoordelijke controleert de werkbom die aangeeft dat het toestel voldoet aan de Revisievoorschriften.

Revisie is een van de projecten die Komosie ondersteunt. Komosie vzw, de Koepel van Milieuondernemers in de Sociale Economie, verenigt en ondersteunt sociale economie ondernemingen die activiteiten met ecologische meerwaarde uitvoeren.



Revisie is een gedeponeerd kwaliteitslabel dat de kringloopwinkelklant de nodige garantie biedt bij aankoop van elektrische apparaten.

Om aan de steeds toenemende vraag naar betaalbare en veilige elektrische toestellen te voldoen, werd geopteerd om het bestaande Revisieconcept te vertalen op maat van kleinere herstellateliers.

Opnieuw & Co sloot zich bij dit netwerk aan in mei 2010.

We zijn voor het Revisielabel van start gegaan met 4 productgroepen.

1. beeldbuishoudend
2. audio
3. klein elektro
4. verlichting

In 2010 gaf Opnieuw & Co 12 maanden garantie op elektrische toestellen.

### Elektrische toestellen

Jaar	2009	%	2010	%
Verkocht	2 883	96,65 %	3 599	94,84 %
Stuks retour	100	3,35 %	196	5,16 %
Totaal stuks	2 983	100 %	3 795	100 %



*Onze elektrische toestellen moeten voldoen aan de Revisievoorschriften van Komosie.*

Onverkochte goederen worden na vier weken uit de rekken gehaald. 2010 was het eerste jaar dat we verschillende goederen, die niet verkocht zijn in onze winkels, een tweede kans gaven. Zo hebben we boeken, speelgoed en kledij gestockeerd om terug in onze winkels aan te bieden tijdens soldenperiodes en/of kortingsacties.

## Textielverwerking

We zoomen even in op de artikelengroep die in het grootste volume binnenkomt:

<b>Instroom textiel</b>	<b>2008</b>	<b>%</b>	<b>2009</b>	<b>%</b>	<b>2010</b>	<b>%</b>
Instroom textiel in kg	300 301	100	331 260	100	381 946	100
kg naar winkels	131 899	43,92	144 880	43,74	206 566	54,08
kg lompen	168 402	56,08	186 380	56,26	175 380	45,92

Uit de tabel blijkt dat de instroom van textiel verder gestegen is. Bij Opnieuw & Co kwam in 2010 ongeveer 15 % meer textiel binnen dan in 2009.

Uit de vergelijking tussen 2009 en 2010 blijkt dat het aandeel aan kg verkoopbare textiel aanzienlijk is toegenomen. Dit komt door de beter doorgedreven controle op het textiel.



Het verkoopbare textiel wordt aan onze klanten aangeboden in onze winkels in Duffel en Mortsel.

Het niet-verkoopbare textiel (lompen) wordt opgehaald door een gigantisch textielverwerkend bedrijf in West-Vlaanderen: Tacotex. Voor deze lompen ontvangt Opnieuw & Co van Tacotex 0,13 euro/kg.

Bij Tacotex worden onze lompen opnieuw gesorteerd. Het overgrote deel van deze textiel wordt uitgevoerd naar klanten in 50 verschillende landen, verspreid over de ganse wereld.

Een ander deel wordt verwerkt tot dekens of tot isolatiemateriaal. Uiteindelijk belandt bij Tacotex slechts 15 % van de lompen op de afvalberg.

### **Tevredenheid van de klanten over de ophaalservice van Opnieuw & Co**

Het producthergebruik start bij de klanten die hun goederen inleveren. Zonder hun inbreng en bewustzijn zouden andere burgers geen tweedehandse goederen kunnen kopen. Hierna peilen we naar de tevredenheid van de klanten van de ophaaldienst, ook wel "leveranciers" genoemd. In deze bevraging zijn de leveranciers die zelf goederen brengen naar de kringloopwinkel, het containerpark of de kledingcontainers, niet inbegrepen.

Ruim de helft van de goederen wordt ingezameld door de ophaaldienst. De leveranciers van goederen via ophaling zijn bijgevolg cruciale 'maatschappelijke aandeelhouders' voor Opnieuw & Co. In 2000 besliste Opnieuw & Co om de mening van deze leveranciers van goederen permanent te inventariseren en te analyseren. Sindsdien geven de ophaalmedewerkers bij elke ophaling een evaluatieformulier en gefrankeerde omslag af, ook als Opnieuw & Co de goederen weigert. Op die manier wordt elke leverancier aangemoedigd om zijn mening over de ophaaldienst van Opnieuw & Co op een anonieme manier kenbaar te maken.

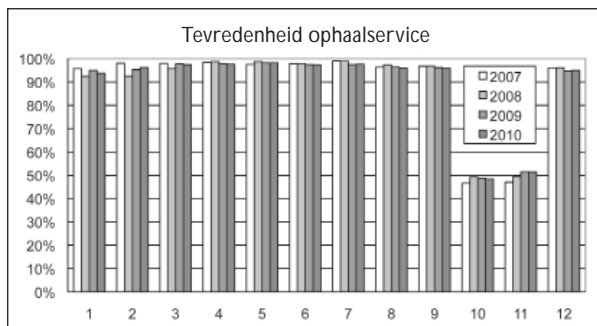
In 2010 werden 5 850 enquêteformulieren uitgedeeld. In 2009 werd 16,83 % (830 stuks) van de afgegeven enquêteformulieren teruggestuurd, in 2010 was dit 18,50 % (1 086 stuks).

De vragenlijst is volledig identiek gebleven.

Het evaluatieformulier start met *tien stellingen* waarbij de leverancier één van de volgende mogelijkheden kan aankruisen: "volledig akkoord", "akkoord", "niet akkoord", "helemaal niet akkoord". Daarnaast zijn er nog twee vragen waarop men "ja" of "neen" kan antwoorden en een *open vraag* waarin men algemene opmerkingen en suggesties kwijt kan.

Vraag 1	Ik heb het telefoonnummer van Opnieuw & Co gemakkelijk gevonden.
Vraag 2	Opnieuw & Co was telefonisch gemakkelijk te bereiken.
Vraag 3	De vragen die wij stelden en de informatie die u kreeg aan de telefoon was duidelijk.
Vraag 4	Aan de telefoon was men vriendelijk.
Vraag 5	Het tijdstip voor de ophaling was gemakkelijk af te spreken.
Vraag 6	Het telefoongesprek verliep efficiënt en vlot.
Vraag 7	De termijn tussen uw telefoontje en de ophaling van Opnieuw & Co duurde niet lang.
Vraag 8	De ophaalploeg was vriendelijk en beleefd.
Vraag 9	Ik ben tevreden over het opladen, er werd geen hinder veroorzaakt.
Vraag 10	Als Opnieuw & Co iets niet heeft meegenomen, was de uitleg daarover duidelijk.
Vraag 11	Ik heb vroeger al goederen laten ophalen door Opnieuw & Co.
Vraag 12	In de toekomst ga ik nog goederen laten ophalen door Opnieuw & Co.

In de grafiek "Tevredenheid ophaalservice" duiden we voor elk van de eerste tien stellingen het percentage van de teruggestuurde formulieren aan waarop "volledig akkoord" werd aangekruist.



*Opnieuw & Co scoort in de tevredenheidsbevraging over de ophaling heel hoog.*

De grafiek toont voor vraag 11 en 12 het percentage "ja antwoorden". Hieruit blijkt dat in 2010 voor 51,50 % van de bezochte leveranciers het de eerste keer was dat Opnieuw & Co goederen bij hen ophaalde.

94,9 % van de leveranciers zei in 2010 dat ze in de toekomst een beroep willen doen op Opnieuw & Co.

De vragenlijst eindigt met een *open vraag*, waarmee de leveranciers de kans krijgen en aangemoedigd worden om algemene opmerkingen en suggesties te formuleren. Deze vraag werd 224 keer ingevuld in 2010.

In onderstaande tabel hebben we de reacties opgedeeld in 3 hoofdcategorieën: *specifieke opmerkingen/suggesties, positieve reacties en negatieve reacties*.

Aantal teruggestuurde formulieren	2008		2009		2010	
Ingevulde open vraag	157	18 %	155	19 %	224	21 %
1. Opmerkingen en/of suggesties	44	5 %	37	4 %	42	4 %
2. Positieve opmerkingen	76	9 %	92	11 %	154	14 %
3. Negatieve opmerkingen	37	4 %	26	3 %	28	3 %

Het aantal ingevulde open vragen steeg in 2010 met 2 %. Het aantal positieve opmerkingen kende een stijging in 2010 net zoals in 2009. Het aandeel negatieve opmerkingen bleef in 2010 status-quo.

In 2010 startte Opnieuw & Co met telefonische enquêtes. In totaal werden 292 mensen bevroegd en dit zowel over de ophalingen, de leveringen als de inboedelservice.

Telefonische enquêtes	ophalingen	leveringen	inboedels
Bent u tevreden over de ophaling?	98 % ja	93 % ja	95 % ja
Hebt u en enquêteformulier gehad?	95 % ja	98 % ja	91 % ja
Waren de chauffeurs vriendelijk en beleefd?	98 % ja	100 % ja	100 % ja
Wenst u in de toekomst nog gebruik te maken van onze diensten?	100 % ja	100 % ja	95 % ja

Bij de ophalingen had 54 % geen opmerkingen, 5 % negatieve opmerkingen en 41 % positieve opmerkingen. Bij de leveringen had 50 % geen opmerkingen, 14 % negatieve opmerkingen en 36 % positieve opmerkingen. Bij de inboedels had 58 % geen opmerkingen, 12 % negatieve opmerkingen en 30 % positieve opmerkingen.

## OPVOLGING PLANNING 2010:

- De inzameling is gestegen met 24 % (planning minstens 15 %)
- De kledinginzameling in andere gemeenten werd niet uitgewerkt
- Milieuvergunning verkregen voor 3de gebouw
- Plan om hergebruik te verhogen werd opgesteld en geïmplementeerd

## PLANNING 2011:

- Natuurlijke groei inzameling laten stijgen met 15 %
- Extra kledinginzameling in andere gemeentes (gelijkaardig project Nijlen, zakken zonder data)
- Team dat goederen klaarzet en goed verpakt om op transport te zetten
- Aankoop kleine bestelwagen voor offer tes inboedelservices
- Organisatie bijeenkomst containerparkwachters en milieuambtenaren
- Aankoop 6de vrachtwagen
- Meer ruimte voor verwerking kleding
- Werken met algemeen klachtenregister
- Alles aanvaarden op containerparken
- Participeren aan Open Bedrijvendag 2/10
- Vredebaan 73 nieuw gebouw instapklaar maken
- Telefonistes gebruik laten maken van headsets

## •4• Doelstelling 2

# Inburgeren van producthergebruik

Opnieuw & Co rekent het stimuleren van het gebruik van tweedehandse goederen tot één van zijn missies. Het kringloopcentrum probeert alle bevolkingsgroepen aan te zetten tot het hergebruik van tweedehandse goederen. Het cliché dat alleen kansarmen naar de kringloopwinkel afzakken is lang voorbijgestreefd. De drempelvrees die in de beginjaren van het kringloopbestaan sommige bevolkingsgroepen weerhield, is overwonnen.

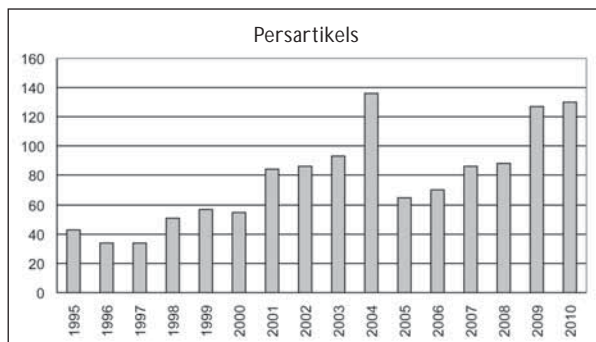


Opnieuw & Co is heel trots op haar troeven en maakt deze ook bekend op vaandels in al haar winkels.

### Media-aandacht

Concreet willen we zoveel mogelijk mensen kennis laten maken met de kringloopgedachte. Daarom vinden we het belangrijk om via de media informatie te verspreiden. In ons communicatiebeleid schenken we aandacht aan de algemene sensibilisatie rond het hergebruik van goederen, wat begint bij het inleveren van goederen en eindigt bij de aankoop ervan in de kringloopwinkel. Hierna gaan we na in welke mate we erin slaagden om het hergebruik in te burgeren. We meten dit met het aantal persartikels, het aantal klanten en de tevredenheid van de klanten.

De media zijn een dankbaar kanaal om de bevolking te informeren en te beïnvloeden. De aandacht in de pers stimuleert de inburgering van het hergebruikidee. In 2010 haalde Opnieuw & Co 130 maal de pers, een stijging van 2,36 % t.o.v. 2009.



De seizoensgebonden evenementen zoals de Zomermarkt en de Kerstmarkt, samen met de Retromarkt en de Dag van de Kringwinkel, worden zoals altijd stevig in de kijker gezet in de geschreven en gesproken media.

De stijging van de publicaties is ook voor een stuk te danken aan de uitbreiding van de publicatiekanalen, zoals het plaatsen van persberichten op tal van externe websites en sociale media zoals Facebook. Ook via de gemeentelijke infobladen kunnen we steeds rekenen op een grote respons van onze berichten.

### Onze ideeënbus

Niet alleen een doorgedreven bevraging geeft ons een kijk op de noden van onze klanten.

In onze winkelvestigingen hebben klanten elke winkeldag de gelegenheid om via het formulier **“Omdat het altijd beter kan”** suggesties en opmerkingen achter te laten in onze ideeënbus. We willen samen met onze klanten steeds voor verbetering gaan en zo onze werking steeds afstemmen op de behoeften van onze klanten.

We mochten in 2010 12 berichten van onze klanten via de ideeënbus ontvangen.

We delen deze berichten op volgens de 6 P's van een winkelwerking: *plaats* (alles wat met de infrastructuur, de ligging en de bereikbaarheid te maken heeft), *product, prijs, presentatie, promotie* (acties, kortingen, aankondigingen, evenementen) en *personeel*.

	Negatief	Positief
Plaats	1	
Product	2	2
Prijs	1	
Presentatie	2	2
Promotie		
Personeel	1	1

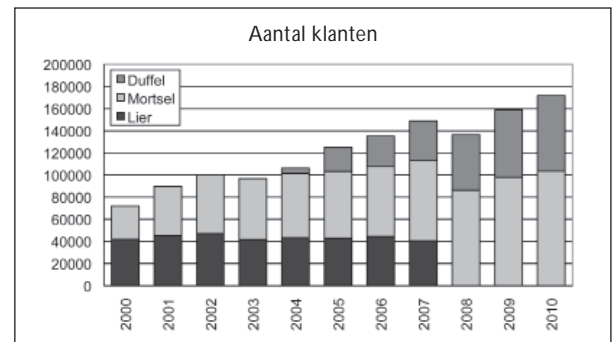


*Klantenservice wordt hoog in het vaandel gedragen bij Opnieuw & Co.*

### Aantal klanten

Het aantal klanten dat aan de kassa afreken is een belangrijke indicator om na te gaan in welke mate productthergebruik ingeburgerd is.

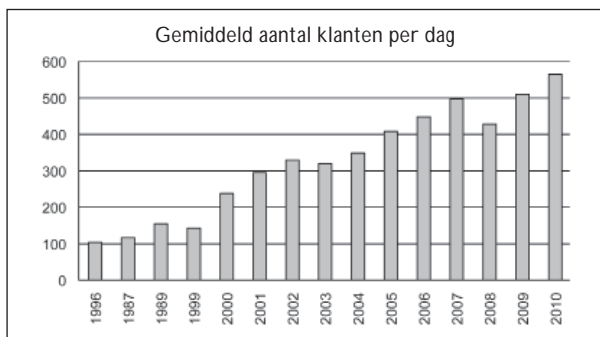
De twee Opnieuw & Co kringloopwinkels mochten in 2010 aan de kassa 171 650 klanten bedienen. Dit is een stijging van 8 % t.o.v. 2009.





Op 17 december 2010 gaf Burgemeester De Vos in Duffel het startschot voor de winkeluitbreiding.

Als we het klantenaantal vergelijken per winkelvestiging, dan hebben 103 550 klanten een aankoop verricht in Mortsel. Dit is een stijging van 7 %. In de vestiging te Duffel mochten we 68 100 klanten aan de kassa verder helpen. Dit is goed voor een stijging van 11 % t.o.v. 2009. Deze cijfers wijzen erop dat het inburgeren van hergebruik steeds toeneemt.



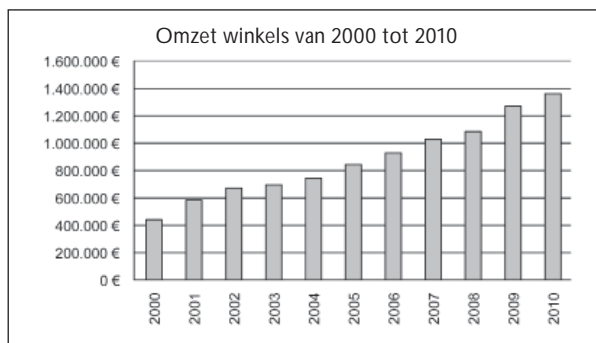
*Benchmarks uit het Zenithrapport van 2009:*

*In 2010 mochten we in onze winkels 171 650 klanten bedienen bij een aankoop. Dat is gemiddeld voor onze twee winkels 85 825 klanten per winkel. Het gemiddeld aantal klanten per kringloopwinkel in heel Vlaanderen bedraagt 31 473 in 2009.*



Tot grote tevredenheid van onze klanten beschikken we in Duffel nu over een ruimere prive-parking.

### Winkelomzet in het verleden



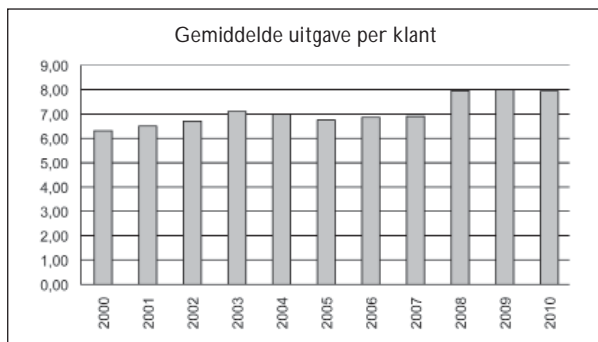
In 2010 hadden we een omzetstijging van 7 % t.o.v. 2009.

In 2009 introduceerden we een nieuwe betaalwijze voor onze klanten: proton werd vervangen door Bancontact. Via een gerichte promotieactie hebben we het gebruik bij onze klanten in 2010 verder aangemoedigd. Hierdoor hebben we het gebruik van Bancontact door onze klanten kunnen verdubbelen naar bijna 13 %.

Vanaf 2010 konden de klanten betalen met ECOcheques.

## Gemiddelde uitgaven per klant

Voor 2010 was de gemiddelde aankoopssom per klant 8 euro, net als de jaren voorheen.

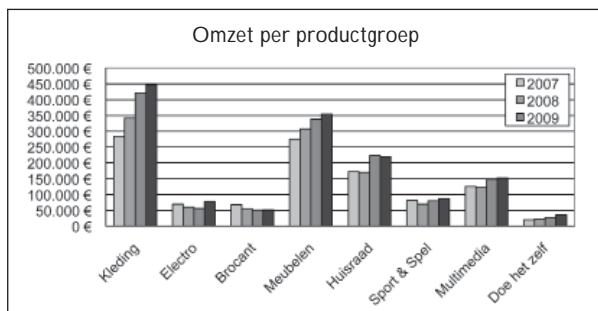


*Benchmarks uit het Zenithrapport van 2009:*

*Het gemiddelde dat onze klanten per aankoop uitgaven aan onze kassa's was voor 2010 8 euro. Het gemiddelde binnen heel onze sector was 8,09 euro.*

## Productgroepen

In 2010 hebben we onze verkoop gericht op een verdere optimalisering van de afdelingen en de productgroepen. Meer herbruikbare goederen verkopen is onze opdracht.



De drie best verkochte artikelen zijn nog steeds kleding, meubelen en huisraad.

*Kleding* staat nog steeds op de eerste plaats en vertegenwoordigt 1/3 van het totale omzetcijfer. In deze productgroep kenden we een stijging van 6 %.

Ook de omzet van de *meubelen* steeg verder, met meer dan 5 %. De meubelverkoop vertegenwoordigt bijna 28 % van de totale omzet.

De omzet van de *huisraad* daalde met 2 %.

De omzet van *broccant* bleef gelijk.

De grootste stijger was *elektro* en dit met 39 %.

De stijging van de verkoop hebben we te danken aan het stevig productaanbod en de strenge bewaking van de kwaliteit van de verschillende producten.

## Korting voor leefloners

De Gomorpas is een kortingskaart van het stadsbestuur van Lier. Je kunt over deze kortingskaart beschikken als je een leefloon krijgt of begeleid wordt door het OCMW bij schuldbemiddeling. Ook wie een verhoogde tegemoetkoming krijgt in het stelsel van de ziekte- en invaliditeitsverzekering, komt in aanmerking.

Sinds maart 2009 geeft Opnieuw & Co 30 % korting in hun winkels aan de bezitters van deze Gomorpas. In 2010 hebben we het helpen van mensen met een klein inkomen uitgebreid naar andere OCMW's. Leefloners van volgende OCMW's krijgen voortaan ook 30 % korting: Berlaar, Boechout, Duffel, Edegem, Hove, Kontich, Mechelen, Mortsel, Nijlen, Ranst, Wommelgem en Zandhoven.

OCMW's	2009	2010
Lier	4 905,63 €	5 7779,60 €
Boechout	-	68,42 €
Kontich	-	37,91 €
Mortsel	-	265,37 €
Edegem	-	115,88 €
Hove	-	27,98 €
Duffel	-	1,34 €
<b>Totaal</b>	<b>4 905,63 €</b>	<b>6 296,50 €</b>



Opnieuw & Co geeft 30 % korting aan leefloners van OCMW's.

Opnieuw & Co gaf vorig jaar 6 296,50 euro korting aan mensen die het financieel moeilijk hebben.

### OPVOLGING PLANNING 2010:

- Korting voor leefloners van OCMW's werd uitgebreid met 9 OCMW's
- Huisstijlgids werd gemaakt
- Geen extra communicatie via overheidskanalen (bib, balie gemeentehuis, cc, ...)
- Inzicht krijgen op productaanbod afkomstig van logistiek & evalueren niet uitgevoerd
- Inzicht krijgen op afvalstroom (grote stukken) afkomstig van winkels is in orde
- De verschillende parameters die productstroom beheersen werden afgestemd op elkaar
- Duffel werd vergroot tot één groot winkelpunt
- Parking werd niet vergroot in Mortsel (bijgebouw afbreken)
- Logistiek team meer laten leveren naar behoefte van de klanten is niet gebeurd
- Label sociaal/milieu ontwikkelen + plan implementeren is niet gebeurd
- Marketingplan werd niet uitgeschreven
- Kwaliteitsnormen werden niet uitgeschreven
- Winkelconcepthandboek werd niet uitgeschreven

### PLANNING 2011:

- Logistiek team op concretere tijdstippen laten ophalen/leveren bij klanten
- Registratie meubelen + afvalstroom (grote stukken) door winkels en logistiek
- Frame maken dat verschillende parameters die productstroom beheersen meetbaar maakt
- Duffel vergroten tot één groot winkelpunt (1500 m<sup>2</sup>) + herinrichten
- Parking vergroten in Mortsel (bijgebouw afbreken) + bouw inkomsas
- Winkelinrichtingshandboek uitschrijven
- Infobalie in de winkels
- Label sociaal/milieu ontwikkelen + plan implementeren
- Definitief marketingplan uitschrijven
- Winkelinkomsten laten stijgen met 15 %
- Winkelpunt Lier operationeel maken : 1ste helft 2011
- Garantie alle elektro optrekken naar 1 jaar (wettelijk verplicht)
- Website vernieuwen
- Volledige voorraad goederen op 1 plaats
- Elektro-atelier : Revisielabel gebruiken voor klein elektro en verlichting
- Onverkochte goederen systematisch een 2de kans geven
- Aansluiten bij De Kringwinkel
- Opmaak plan voor de opstart van een eethuis
- Winkelpunt Nijlen : voorbereidende contacten en plannen

## •5• Doelstelling 3

---

# Ondernemen met zorg voor het milieu

Interne milieuzorg is een belangrijk aandachtspunt binnen Opnieuw & Co en vormt een onderdeel van haar bedrijfsfilosofie. Al bij de start van Opnieuw & Co werd een intern milieuzorgplan uitgeschreven dat de basis vormt voor een milieuvriendelijke bedrijfsvoering.

### Afvalbeleid

Opnieuw & Co wil op het vlak van afvalpreventie het goede voorbeeld geven aan andere bedrijven en organisaties. In de eerste plaats wordt zoveel mogelijk afval voorkomen. Ten tweede wordt zoveel mogelijk hergebruik toegepast in de onderneming. Ten derde wordt zoveel mogelijk afval gerecycleerd.

### Afval voorkomen

- Geen wegwerpbekertjes, geen apart verpakte suikerklontjes.
- Op de brievenbussen hangt een sticker met de vermelding "Geen reclaimedrukwerk".
- Om de handen af te drogen worden er geen papieren servetten gebruikt maar geregeld gewassen, stoffen, hergebruikte handdoeken.
- De overalls worden hersteld i.p.v. te snel nieuwe exemplaren te kopen.
- Afval bij Opnieuw & Co wordt ook zoveel mogelijk voorkomen door een selectie bij de ophaling van goederen.

- Papierafdruk wordt tot een minimum beperkt. Bovendien heeft de administratie een printer aangekocht waarbij afdrukken op voor- en achterzijde mogelijk zijn.

### Hergebruik

- De klanten krijgen hun koffie of thee in tweedehands kopjes.
- De rekenmachines werken op zonne-energie.
- Voor de winkelrichting werd er op verschillende plaatsen gewerkt met afvalhout. Het is afkomstig van woningafbraak en gebruikte paletten. Dit hout krijgt zo een tweede leven.
- Opnieuw & Co gebruikt zoveel mogelijk materialen bij de inrichting die gemakkelijk te hergebruiken en recyclen zijn. Zo kozen we voor een plankenvloer uit vol hout, ijzeren profielen aan de winkelrekken, metaalprofielen buiten op het dak, metalen lamellen uit staal aan het plafond, en zo meer.
- Aan de inpaktafel voor de klanten ligt alleen tweedehands materiaal: krantenpapier, kartonnen dozen, gerecycleerd inpakpapier en hergebruikte plastic zakjes en cadeaulintjes.
- Voor de afwas worden tweedehands vaatdoeken gebruikt.
- Papier wordt zoveel mogelijk dubbelzijdig gebruikt, voor drukwerk, printwerk en kladpapier.
- Goederen die we niet meer nodig hebben en die nog hergebruikt kunnen worden, worden terug in de kringloop gebracht.



*Meer dan 1000 m<sup>2</sup> van het dak van onze winkel in Mortsel werd geïsoleerd.*

Wat de scholingsgraad betreft kan men stellen dat bij Opnieuw & Co 44 medewerkers een diploma hadden hoger dan het lager secundair onderwijs in 2010. Dit is 23 % van het aantal medewerkers bij Opnieuw & Co

## Recyclage

Opnieuw & Co werkt voor het afval van de bureaus, de refters en de kassa's met sorteerstraatjes. Zo wordt het afval gesorteerd en niet op één hoop gegooid. Volgende vijf fracties worden afzonderlijk gehouden: papier & karton, PMD, GFT, restafval en glas. Het papier en karton wordt gerecycleerd. Het GFT (groente-, fruit- en tuinafval) wordt gecomposteerd. PMD (plastic flessen, metalen blikjes, drankkartons) gaat de blauwe zak in en wordt meegegeven met de gemeentelijke ophalingen. Ons glas gaat naar de glasbol. Het resterende afval wordt gestort bij een erkende afvalverwerker. Deze fractie wordt zo klein mogelijk gehouden.



*Ook het kantoorafval wordt bij ons volledig gesorteerd.*



*Bij het binnenkomen in onze winkels kunnen onze bezoekers batterijen, kaarsresten, GSM's, brillen en cartridges achterlaten voor hergebruik.*

- De nodige opleidingen voor het correct sorteren worden elk jaar voorzien.
- Klein gevaarlijk afval wordt apart gehouden en weggebracht naar een erkende verwerker.

- Voor oude batterijen staat er een verzameldoos in de winkels. Ook klanten kunnen hun gebruikte batterijen erin kwijt.
- Voor oude cartridges staat er een verzameldoos in onze winkels waar klanten ook gebruik van kunnen maken.

## Aankoopbeleid

Voordat er nieuwe goederen worden aangeschaft, gaan we eerst na of ze tweedehands beschikbaar zijn. Er wordt zoveel mogelijk de voorkeur gegeven aan milieu- en mensvriendelijke producten.

- Opnieuw & Co koopt al het drinkwater en fruitsap in statiegeldflessen. Statiegeldflessen zijn veel milieuvriendelijker dan wegwerpverpakkingen. Doordat ze meerdere keren gevuld kunnen worden, heb je minder grondstoffen en energie nodig. Het water wordt vanuit een bottelarij in Ranst aangevoerd, het fair trade fruitsap vanuit Boechout en de melk komt uit Schoten.

Drank in statiegeld verpakking	2008 liter	2009 liter	2010 liter
Spuitwater	1 710	2 292	3 120
Licht bruisend water	1 752	2 490	2 652
Plat water	3 072	3 936	4 344
Halfvolle melk	2 930	3 040	3 830
<b>Totaal:</b>	<b>9 464</b>	<b>11 758</b>	<b>13 946</b>

- Bioboeren gebruiken geen chemische middelen om onkruid en insecten te bestrijden en er komt geen kunstmest aan te pas. De biologische teelt in de veehouderij verloopt zonder groeihormonen en het preventief gebruik van antibiotica. De normen voor dierenwelzijn zijn strikt. In de biologische teelt krijgen de dieren de zorg en aandacht die ze verdienen.

De bioteelt produceert minder koolstofdioxide, de belangrijkste boosdoener bij de opwarming van de aarde. Bioproducten bevatten vaak meer mineralen en vitamines en ook meer antioxidanten. Die spelen een belangrijke rol in de strijd tegen kanker. Het gebruik van chemische geur-, kleur- en smaakstoffen en conserveringsmiddelen bij de verwerking is niet toegestaan.



Opnieuw & Co koopt alleen biologische producten met een biogarantielabel. Zo worden de strikte normen gegarandeerd. Wekelijks stellen wij biofruit ter beschikking van onze medewerkers. Koffie, thee en suiker zijn bioproducten.

Het fruitsap dat wij schenken op evenementen is eveneens biologisch. Bovendien geven wij de voorkeur aan *fair-trade* producten.


Bio producten	2008	2009	2010
Fruit	1 417 kg	1 445 kg	1 566 kg
Koffie	450 kg	481 kg	600 kg
Suiker	460 kg	570 kg	807,50 kg
Fruitsap	78 liter	250 liter	36 liter

*In 2009 werd er uitzonderlijk veel fruitsap verbruikt omdat elke medewerker een fles van 1 liter gratis meekreeg naar huis.*

- Bij Opnieuw & Co wordt alles geïetst met onderhoudsproducten van Ecover. Het bedrijf Ecover maakt de milieuvriendelijkste onderhoudsproducten. Zij hebben de hoogst mogelijke biologische afbreekbaarheid. Hun producten belasten het watermilieu minimaal. Ze hebben geen speciaal schuimmiddel en werden niet getest op dieren. De producten bevatten bestanddelen op basis van planten en mineralen en zonder chemische stoffen. Ze zijn zacht voor de huid. Concreet gebruiken wij van Ecover afwasmiddel, wasmiddel, vloerzeep, Wc-, glas-, kalk- en allesreiniger, handzeep en karweizeep.

Onderhoudsproducten	2008	2009	2010
Ecover afwasmiddel	50 liter	77 liter	66 liter
Ecover allesreiniger	30 liter	35 liter	116 liter
Ecover handzeep	55 liter	80 liter	102 liter
Ecover glasallesreiniger	31,5 liter	37 liter	0 liter
Ecover kalkreiniger	1,5 liter	2,5 liter	14 liter
Ecover schuurmiddel	4 liter	2,5 liter	5 liter
Ecover vloerzeep	85 liter	163 liter	200 liter
Ecover vloeibaar wasmiddel	115 liter	130 liter	170 liter
Ecover wasverzachter	175 liter	40 liter	87 liter
Ecover wc reiniger	100 liter	154,5 liter	178,25 liter
Ecover carwash/wax	0 liter	6 liter	0 liter
Ecover vaatwastablet	0 kg	6,5 kg	8 kg
<b>Totaal:</b>	<b>647</b>	<b>727,5</b>	<b>938,25</b>

- Het WC-papier is niet-chloorgebleekt, ongekleurd kringlooppapier in combinatie met FSC gelabeld papier.

-  Opnieuw & Co gebruikt steeds kringlooppapier. Dit papier is gemaakt van 100 % oud papier; uit oude kranten, tijdschriften en kartonnen dozen. Het papier werd niet gebleekt. Kringlooppapier is milieuvriendelijk omdat het gemaakt is van een afvalproduct.

Wit papier wordt gemaakt van hout van bomen. Wit papier wordt dikwijls gebleekt met chloor om het mooi wit te krijgen. Chloor is belastend voor het leefmilieu.

#### Met 1 000 kg kringlooppapier bespaar je:

- energie: 2 jaar lang een 100 watt lamp
- water: 31 800 liter
- CO<sup>2</sup>: 1 000 km met een auto

Ons drukwerk wordt gedrukt met inkt op basis van plantaardige oliën. De inkt is 100 % vrij van minerale oliën en daardoor milieuvriendelijker.

Het drukwerk wordt uitgevoerd door drukkerij De Wrikker cvba. Zij werken met een alcoholvrije drukpers.

Bij offsetdruk wordt er meestal met isopropylalcohol (IPA) gewerkt. Dit is een giftige stof en het is ongezond om er mee te werken.

In 2009 kocht Opnieuw & Co voor 1 056 kg kringlooppapier. In 2010 bedroeg dit 600 kg. Er werd in 2009 voor 3 857 euro drukwerk gedrukt bij De Wrikker cvba en in 2010 voor 845 euro bij De Wrikker cvba en voor 1 394 euro bij De Bie bvba.

- De natuurverf die Opnieuw & Co gebruikt is goed voor mens en milieu. Natuurverf is gemaakt van natuurlijke grondstoffen en geeft geen schadelijke uitwasemingen. Ze verbetert aanzienlijk de kwaliteit van de binnenlucht. Natuurverf is antistatisch en trekt dus geen stof aan. De verf is niet duurder dan synthetische verf. Natuurverf wordt soms verward met acrylverf, omdat ze beiden waterverdundbaar zijn. Acrylverven zijn echter milieubelastend. Opnieuw & Co gebruikt wasbeits in plaats van chemische beits. De vensters worden behandeld met milieuvriendelijke olie in plaats van met (chemische) vernis.

	2008	2009	2010
Natuurverf	75 liter	37 liter	575 liter
Wasbeits	12 liter	0,75 liter	0 liter

- De rekken in de winkel zijn duurzaam en gemaakt uit onbehandeld grenen hout.
- In 2009 kocht Opnieuw & Co vier nieuwe koelkasten met een A++ label voor de twee vestigingen om zo voor een veel lager energieverbruik te zorgen.
- Opnieuw & Co gebruikt zoveel mogelijk milieuvriendelijke kantoomaterialen. Zo werken we met pennen met een kartonnen, recycleerbaar omhulsel of pennen uit 100 % gerecycleerd plastic.

We gebruiken kartonnen kaftjes die gemakkelijk te recyclen zijn.

Opnieuw & Co verkiest stiften op basis van ethanol (= alcohol) of water. Vaak bevatten viltstiften giftige en kankerwekkende oplosmiddelen zoals chloor-koolwaterstoffen, xyleen en toluen.

Bij markeerstiften gaat onze voorkeur uit naar de ecologische navulbare uitvoeringen zonder oplosmiddelen en met minder afval.

Batterijen zijn bijzonder milieuschadelijk en worden steeds na gebruik ingeleverd bij een erkend inzamelpunt.

We werken steeds met oplaadbare batterijen.

Voor scharen, nietmachines en perforators gaat de voorkeur naar degelijk en duurzaam metaal materiaal.

In 2009 werden er 220 pennen met kartonhouder gekocht en in 2010 210 stuks. In 2009 werden er 40 zwarte stiften zonder xyleen aangekocht en in 2010 waren dat 20 stuks.

## Vernieuwen, herinrichten en inrichten van de winkels en gebouwen

- Opnieuw & Co gebruikt bij verbouwingen geen klassieke gipsplaten, maar Fermacell platen. Hier zitten geen stoffen in die schadelijk zijn voor de gezondheid. Ze bevatten geen lijm, waardoor de plaatstructuur beter kan ademen. Ze zijn bovendien goedkoper dan klassieke gipsplaten.
- Opnieuw & Co koopt FSC gelabeld hout. Hout dat afkomstig is uit een duurzaam beheerd bos krijgt van een onafhankelijk controlebureau het FSC-certificaat. FSC-gecertificeerd hout is dus hout dat gegarandeerd afkomstig is uit een duurzaam beheerd bos. Duurzaam bosbeheer is met andere woorden ecologisch verantwoord, heeft een sociale dimensie en is economisch haalbaar. Wereldwijd worden we geconfronteerd met het fenomeen ontbossing: op één minuut verdwijnt er ongeveer 26 ha tropisch regenwoud. Dat zijn maar liefst 60 voetbalvelden. Dit heeft ernstige gevolgen: de kwaliteit van het leven in de bossen gaat erop achteruit en de biodiversiteit neemt af. Op lange termijn zal dit voelbaar zijn in de toenemende erosie van de bodem en de destabilisering van het klimaat.



- Opnieuw & Co gebruikt trasskalk. Trasskalk is een geschikt ecologisch alternatief voor cement. Het is zacht voor de huid, bevat geen afvalstoffen en is dampdoorlatend. Bovendien is de kalk bij hergebruik van de bakstenen makkelijker te verwijderen. Cement is agressief voor de huid en bevat schadelijke stoffen zoals vliegias. Het vergt ook veel energie om het te produceren. En het geeft na verharding moeilijk zijn vocht af.

- Bij het vernieuwen van de vensters en deuren kiest Opnieuw & Co voor hout i.p.v. plastic of aluminium. Hout heeft de beste warmtedoorgangswaarde. De primaire energiebehoefte van eenvoudige houten vensters ligt een factor 10 onder vergelijkbare vensters van kunststof en een factor 40 onder die van aluminium.
- Voor de winkelrichting werd er op verschillende plaatsen gewerkt met afvalhout. Het is afkomstig van woningafbraak en gebruikte paletten. Dit hout krijgt zo een tweede leven. Opnieuw & Co gebruikt zoveel mogelijk materialen die gemakkelijk te hergebruiken en recycleren zijn. Zo kozen we voor een plankenvloer uit vol hout, ijzeren profielen aan de winkelrekken, metaalprofielen buiten op het dak, metalen lamellen uit staal aan het plafond, en zo meer.
- Het nieuwe gedeelte van de parking buiten in Mortsel werd aangelegd met waterdoorlaatbare klinkers. De structuur van de ondergrond werd ook waterdoorlatend gemaakt. Dankzij deze speciale klinkers loopt er bij regenval minder water naar de riolering. Dit is een heel goede zaak voor de waterhuishouding.



*Tijdens de verbouwingen voor ons winkelpunt in Lier werden milieuvriendelijke gipsplaten gebruikt en natuurverf.*

## Elektriciteits-, gas- en waterverbruik

Het beleid en de dagelijkse werking van Opnieuw & Co is erop gericht om spaarzaam om te springen met de energie voor verwarming, elektriciteit en water.

- Er zijn thermostaatkranen geplaatst om verspilling te voorkomen.
- De deuren worden zoveel mogelijk gesloten gehouden om warmteverlies tegen te gaan en er wordt met tochtflappen gewerkt.
- Alle nieuwe ramen en deuren hebben dubbele beglazing.
- De buitenverlichting en fietsstallingen werken met een tijds klok zodat de gevel niet heel de nacht verlicht wordt.
- De gebouwen van Opnieuw & Co worden verlicht met klassieke buislampen. Deze energiezuinige TL-lampen zijn het meest aangewezen. Bij vernieuwing wordt steeds gekozen voor buislampen met elektronische ballasten omdat die energiezuiniger zijn.
- Opnieuw & Co liet in 2008 voor de vestiging in Mortsel en de vestiging in Duffel een energie audit uitvoeren.
- Op enkele plaatsen wordt gebruik gemaakt van spaarlampen. Gloeilampen produceren slechts voor 10 % licht en voor 90 % warmte. Daarom werden ze allemaal vervangen door energiezuinige spaarlampen. Een spaarlamp verbruikt 5 keer minder energie dan een gloeilamp en gaat 10 keer langer mee. De laatste jaren zijn spaarlampen veel goedkoper geworden. Het aantal modellen is sterk gestegen. Voor iedere toepassing in de woning is nu een aangepast spaarlampmodel op de markt.
- Door de grote oppervlakte van vensters vormen ze een niet te verwaarlozen verlies aan warmte. Dubbel glas is noodzakelijk. Bij het vervangen van vensters kiest Opnieuw & Co steeds voor dubbele beglazing.

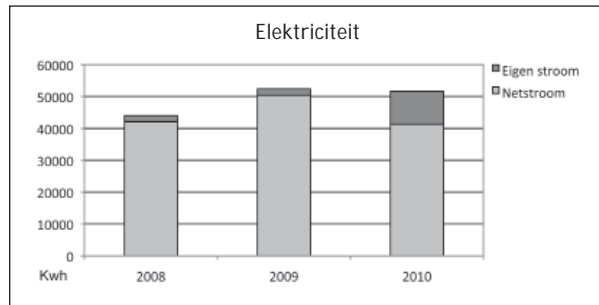
Het koudegevoel door straling - enkele beglazing heeft een veel lagere temperatuur dan de rest van de kamer - zorgt voor een onaangenaam gevoel. Het zal de gebruikers er toe aanzetten om de binnentemperatuur iets hoger in te stellen, met meer verbruik tot gevolg.

- Door goed te isoleren wordt warmteverlies, door het temperatuurverschil tussen buiten en binnen, tegengegaan. De nieuwe valse plafonds in Opnieuw & Co Mortsel werden voorzien van een dikke laag isolatie.
- Flat screens zijn niet alleen gezonder voor de ogen, ze zijn ook energiezuiniger. Opnieuw & Co heeft 32 stuks aangekocht in 2009, waardoor alle oude monitoren werden vervangen. De medewerkers worden aangezet om de toestellen na gebruik steeds volledig uit te zetten.
- Het winkelpunt in Mortsel kreeg in 2010 een gloednieuwe, dubbelwandige lichtkoepel in het dak met zonnewering.

Metten is weten. Het verbruik van water, gas en elektriciteit wordt maandelijks opgemeten. De grafieken op volgende bladzijden tonen het verbruik.

## ELEKTRICITEITSVERBRUIK

### Mortsel



De gevoelige stijging vanaf 2009 werd veroorzaakt door het aanpalende gebouw van 500 m<sup>2</sup> dat bijkomend verworven werd.

Opnieuw & Co was pionier in het plaatsen van zonnepanelen. In 2003 hadden we reeds 20 m<sup>2</sup> op het dak van de winkel in Mortsel liggen. In 2010 plaatste Opnieuw & Co in de winkel van Mortsel 100 m<sup>2</sup> nieuwe zonnepanelen op het dak van de winkel. Dit was mogelijk dankzij investeringssubsidies van de Minister van Sociale Economie. Zonnepanelen zetten zonne-energie om in elektriciteit, klaar om in de winkel te gebruiken. Al wat de zon aan elektriciteit aanbiedt, gaat rechtstreeks van de teller van Electrabel af.

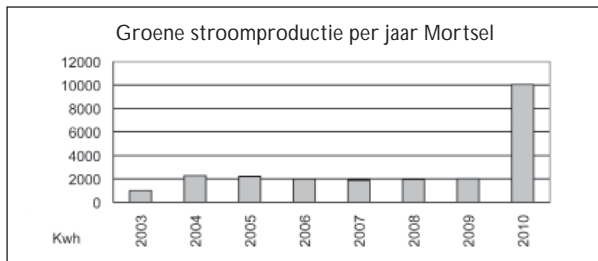
Vlaanderen krijgt gemakkelijk 1 000 uren volle zon per jaar. Dat vertegenwoordigt een immense hoeveelheid groene energie die geen schadelijke stoffen in de atmosfeer brengt.



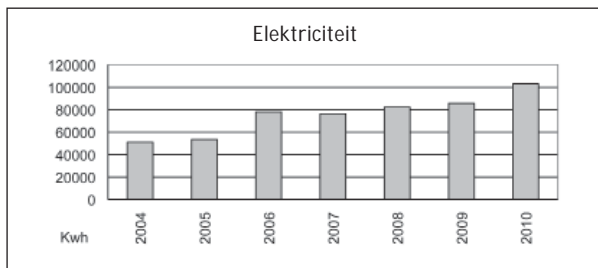
*Sinds 2010 staan Opnieuw & Co in Mortsel 100 m<sup>2</sup> nieuwe zonnepanelen op het dak van de winkel.*

Groene stroom is elektriciteit opgewekt uit duurzame energiebronnen, zoals windenergie, getijdenenergie, zonne-energie, geothermische energie, enz.

Opnieuw & Co schakelde voor laagspanning in al haar vestigingen volledig over op groene stroom van Ecopower. Dit bedrijf kreeg van Greenpeace een score van 100 % mee voor groene energie.



## Duffel



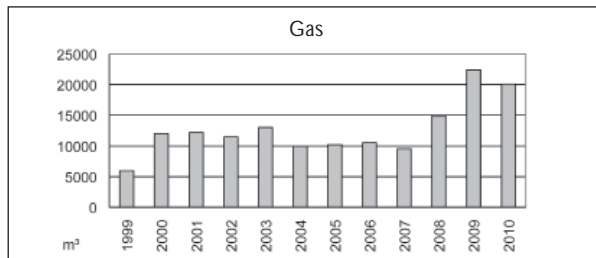
Het elektriciteitsverbruik in Duffel is verder gestegen. De volledige verlichting is zeer verouderd en dringend toe aan vernieuwing. De verwarming heeft het geregeld laten afweten waardoor er elektrisch moest bijverwarmd worden. In 2011 wordt de verwarmingsinstallatie en de verlichting volledig vernieuwd.

## GASVERBRUIK

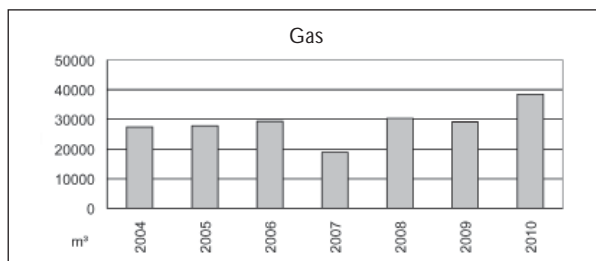
### Mortsel

In 2010 was het gasverbruik lager in Mortsel en hoger in Duffel.

Een zachte winter in het voorjaar en het isoleren van het dak en het plaatsen van een nieuwe lichtkoepel zijn hiervan de oorzaak.



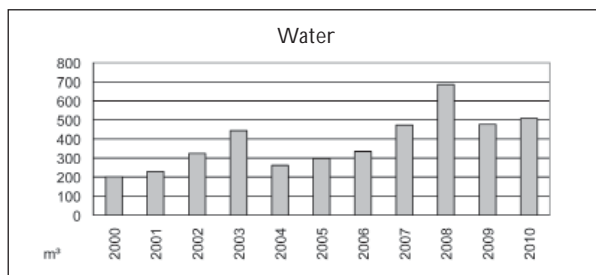
### Duffel



Het verbruik in 2010 lag veel hoger dan 2009. In Duffel staat een hele oude installatie die aan vervanging toe is.

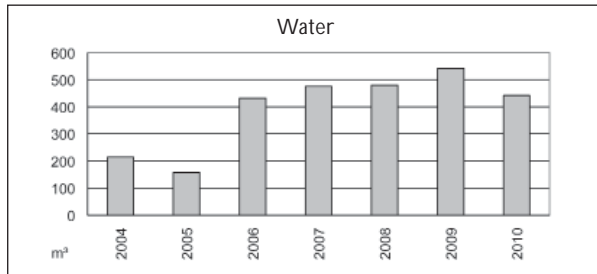
## WATERVERBRUIK

### Mortsel



De zeer hoge stijging in 2008 was te wijten aan twee WC's waarvan de spoelbak defect was en drie maanden is blijven lopen. Leidinggevendenden moeten dit veel beter opvolgen en actie ondernemen die tot resultaten leidt. Sinds 2007 is er een toilet en een keuken bijgekomen alsook een extra winkelruimte van 500 m<sup>2</sup>. In 2010 kregen we veel meer bezoekers over de vloer en steeg ook het aantal medewerkers waardoor er meer water verbruikt werd door de toiletten.

## Duffel



Het waterverbruik in Duffel is sterk gedaald in 2010. 120 medewerkers verhuisden van Duffel naar een nieuwe locatie in Mortsel waardoor er minder water werd verbruikt.

## TRANSPORT

Opnieuw & Co wil het negatief milieueffect door motortransport zoveel mogelijk reduceren.

Het transport van goederen wordt verzorgd door 6 bestelwagens. Onze ophaaldienst gebeurt zo efficiënt mogelijk (niet extra rondrijden, volle laadruimte, goed stapelen, enz.). De ophaling van goederen bij de verschillende adressen wordt zo georganiseerd dat de bestelwagens zo weinig mogelijk heen en weer moeten rijden.

In 2006 is er in alle bestelwagens een trackingsysteem geïnstalleerd om een nog efficiëntere werking te kunnen bieden. Alle chauffeurs kregen in 2009 tijdens de uren een cursus ecodiving. Via simulatietoestellen werden hen aangeleerd hoe ze door een andere rijstijl het verbruik kunnen verminderen.

De winkels van Opnieuw & Co zijn voor de klanten en medewerkers gemakkelijk te bereiken met het openbaar vervoer. De winkel van Mortsel ligt op wandelafstand van het station en de bus stopt bijna voor de deur. De vestiging in Duffel is op 10 minuten van het station gelegen en de bus stopt op enkele honderden meters.

Opnieuw & Co moedigt het fietsen aan. Aan elke vestiging is er een overdekte fietsstalling.

In Mortsel en Duffel zijn er bedrijfsfietsen voorzien met fietstassen, waarmee het personeel zich kan verplaatsen voor kleine boodschappen.



*Opnieuw & Co plaatste in elke vestiging een overdekte fietsstalling dankzij subsidie van de Minister van Sociale Economie.*

Voor de medewerkers wordt voor verplaatsingen te voet, met de fiets of het openbaar vervoer een vergoeding voorzien. Verplaatsingen van onze medewerkers met het openbaar vervoer worden voor 100 % vergoed.

	Aantal gefietste km
2008	7 979 km
2009	11 506 km
2010	13 345 km

Opnieuw & Co betaalt een maximale fietsvergoeding aan de medewerker. Drie jaar op rij steeg het aan gefietste kilometers.

Fietsen zorgt voor het verminderen van de CO<sup>2</sup> emissie en is ideaal voor afstanden korter dan 10 kilometer. Daarbovenop is fietsen gezond. Fietsers staan nooit in de file en hebben geen last van parkeerproblemen. Wetenschappelijk onderzoek heeft bovendien bewezen dat werknemers die met de fiets naar het werk gaan gelukkiger zijn.

### Eco-efficiëntie scan

OVAM biedt de mogelijkheid aan bedrijven om gratis een eco-efficiëntie scan uit te voeren. Opnieuw & Co ging hierop in en kreeg een lijvig rapport met een stand van zaken.

Drie zaken zijn vatbaar voor verbetering: transport, energie en water.

Transport ging concreet over het zuiniger laten rijden van de chauffeurs en de routeplanning die beter kan worden uitgewerkt. Energie gaat over isolatiewerken en vernieuwingswerken (verwarming, lichtarmaturen, ...) die al gepland zijn. Het hemelwater hergebruiken staat al lang op ons verlanglijstje maar werd tot hiertoe om financiële redenen niet uitgevoerd. Het kost financieel meer dan wat het opbrengt. Wij blijven hiervoor zoeken naar een sponsor.

### Nieuwe projecten

Opnieuw & Co plant de komende drie jaar nog heel wat nieuwe projecten rond interne milieuzorg:

- Een workshop 'energie besparen' voor al onze medewerkers
- Regenwater recupereren om toiletten door te spoelen en om zich te wassen
- Het dak van ons kantoor, een deel van de winkel en de refter in Mortsels isoleren
- Het dak en de muren van onze vestiging in Duffel isoleren
- Volledige 'relighting' van al onze buislamparmaturen in Duffel
- Volledig nieuwe verwarmingsinstallatie in Duffel
- Sas aan inkom in Mortsels en Duffel (energiebesparing)
- Ventilatiesysteem met nachtkoeling in Duffel
- Nieuwe vensters vooraan in Mortsels
- Zonnewering buitenkant ramen 2e verdieping Mortsels
- 'Alles uit' schakelaars
- Deurautomaten voor de in- en uitgang in Mortsels en Duffel

## OPVOLGING PLANNING 2010:

- Afvalbeleid werd niet verder uitgewerkt
- Meer digitaal werken werd niet aangepakt
- Er gebeurde geen onderzoek of plastic apart kan worden gehouden voor recyclage
- Geschenken zijn niet steeds fairtrade en/of bio
- Er werd geen campagne gevoerd om carpoolen te stimuleren
- Er werd steeds gekozen voor de groene elektronica aangeraden door Greenpeace mits betaalbaar
- In elke winkel staat een inzameldoos voor gsm's
- Er werd geen onderzoek gevoerd naar milieuvriendelijkere brandstof voor onze wagens
- Wasdraad/wasrek voor werkkledij en handdoeken drogen is in orde
- Containers 20 % voller door beter stapelen gerealiseerd voor 2 fracties
- Label sociaal/milieu ontwikkelen + plan implementeren is niet gebeurd
- Meer producten naar de winkels vanuit de bestaande stroom goederen is ok

## PLANNING 2011:

- Minder kopies, meer digitaal werken (70 % van elk personeelsdossier digitaliseren)
- Onderzoeken of plasticafval apart gehouden kan worden voor recyclage
- Meedoen met dikke truiendag
- Mobiliteitsplan opstellen en uitvoeren
- Herbruikbare draagtassen voor klanten
- Containers 20 % voller = beter stapelen (voor metaal, restafval, steenpuin)
- Meer producten naar de winkels (afwasstraat + strengere controle op verkoopbaar), minder naar afval
- Opvolging bandenspanning bestelwagens

## •6• Doelstelling 4

---

# Creëren van kansen voor tewerkstelling

Een belangrijke doelstelling van Opnieuw & Co is het creëren van duurzame tewerkstelling. Vooral laaggeschoolden en langdurig werklozen vinden moeilijk een baan op de reguliere arbeidsmarkt. Opnieuw & Co richt zich op deze groep werklozen. We gingen het aantal arbeidsplaatsen en het profiel van de medewerkers na. Dat kringloopcentra arbeidsintensieve initiatieven zijn, mag blijken uit onderstaande gegevens.

### Arbeidsplaatsen

In december 2010 werkten er in totaal 187 mensen voor Opnieuw & Co. Deze groep bestaat uit 88 mensen met een vast contract, 66 artikel 60-ers (leerwerknemers), 2 vrijwilligers, 29 mensen via arbeidszorg en 2 mensen via justitie.

Als we de verschillende statuten in 2010 bekijken, blijkt dat 87 mensen met een contract van onbepaalde duur werkten en 1 persoon met een vervangingscontract dat omgezet werd in een contract van onbepaalde duur. 66 mensen worden door het OCMW met het statuut van artikel 60 tewerkgesteld. Deze leerwerknemers, ook wel sociaal tewerkgesteld genoemd, zijn mensen die om noodgedwongen redenen bij het OCMW terecht komen en voor een bepaalde periode tewerkgesteld worden, tot ze in regel zijn voor werkloosheidsuitkeringen (periode van 1 tot 2 jaar). Ook 2 klassieke vrijwilligers komen een handje toesteken.

Voor het project 'Arbeidszorg', dat startte in 2002, werkten er in 2010 gemiddeld 29 medewerkers in een onbezoldigd kader in de sociale werkplaats. Arbeidszorg biedt dagstructurering en een zinvolle arbeidsmatige activiteit aan. Het gaat hier om personen die om persoons- en/of maatschappijgebonden redenen in een regulier en sociaal arbeidscircuit niet (meer) terecht kunnen.

Door de start van een nieuw tewerkstellingsproject in 2004 i.s.m. PC Sint-Norbertushuis stelt Opnieuw & Co (ex-) patiënten van het psychiatrisch centrum tewerk voor administratieve taken of het ophalen, sorteren en prijzen van herbruikbare goederen. Voor veel van de (ex-) patiënten is deelname aan het arbeidsproces een belangrijk deel van hun maatschappelijke re-integratie. Deze samenwerking biedt een waaier aan experimenteer- en groeimogelijkheden - door de aard van de taken, de vaardigheden die hiervoor nodig zijn en de duur van de arbeidsprestatie op weg naar een al dan niet volledige re-integratie. In december 2010 werkten 29 (ex-) patiënten als arbeidszorgmedewerkers bij Opnieuw & Co.

### Profiel van de medewerkers (omkadering en vaste doelgroep)

We gaan na in hoeverre Opnieuw & Co er effectief in slaagde zijn doelstelling, 'het tewerkstellen van laaggeschoolde, langdurig werklozen', te realiseren.

In de periode 2010 zijn 76 mensen, 86 % van al de medewerkers, lange tijd werkloos geweest waarvan 62 medewerkers langer dan 5 jaar. Hierin zijn de arbeidszorgmedewerkers, leerwerknemers (artikel 60-ers) en vrijwilligers niet inbegrepen.

Statuten bij Opnieuw & Co	2009		2010	
	Vaste contracten	83	48,82 %	88
Via OCMW's	51	30 %	66	35 %
Arbeidszorgmedewerkers	23	13,53 %	29	15 %
Vrijwilligers	6	3,53 %	4	3 %

Wat de scholingsgraad betreft kan men stellen dat bij Opnieuw & Co 44 medewerkers een diploma hadden hoger dan het lager secundair onderwijs in 2010. Dit is 23 % van het aantal medewerkers bij Opnieuw & Co

*Benchmarks uit het Zenith-rapport van 2009:*

	<i>totaal sector</i>	<i>gemiddelde</i>	<i>Opnieuw &amp; Co</i>
<i>aantal personeelsleden</i>	4 189	135	187
<i>aantal VTE (betalend)</i>	2 226	71,80	147,69
<i>aantal VTE (andere)</i>	1 016	32,77	11,38
<i>aantal VTE (totaal)</i>	3 242	104,58	159,07

## Cijfers voor Opnieuw & Co

In 2010 werkten er 34 verschillende nationaliteiten bij Opnieuw & Co. Hierdoor is het multicultureel karakter van Opnieuw & Co verzekerd.

## Leerwerknemers (artikel 60-ers) via OCMW's

Van de 66 tewerkgestelden die in 2010 werkten als leerwerknemer, zwaaiden er 29 af. Bij 2 personen werd het contract om dringende redenen beëindigd (bijvoorbeeld: diefstal, druggebruik, ...), één persoon vond regulier werk tijdens zijn tewerkstelling bij Opnieuw & Co en één persoon stopte omwille van medische redenen. Drie leerwerknemers beëindigden hun tewerkstelling om vast in dienst te komen bij Opnieuw & Co.

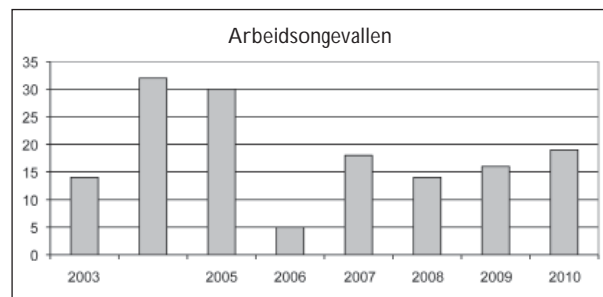


*De medewerkers van logistiek, atelier en ondersteunende diensten.*

## Arbeidsongevallen

De arbeidsongevallen met werkverlet bij Opnieuw & Co worden systematisch geregistreerd.

Bij elk ongeval wordt een ongevallensteekkaart ingevuld. Op deze steekkaart wordt heel wat aandacht besteed aan preventieve maatregelen. In 2010 waren er 19 arbeidsongevallen, maar geen enkele was van zeer ernstige aard. Geen ongevallen van en naar het werk.



## Arbeidsprestaties

Effectief gewerkte uren:

	2009	2010
Omkadering	35 547,95	42 171,98
Doelgroep	41 658,50	72 873,05
Art.60	67 099,00	78 537,84
AZ	9 047,75	10 878,25
Andere	2 922,50	2 570,00

Personeelsbezetting:

	Omkadering	Doelgroep	Art.60	AZ	Andere	Totaal
2008	21,73 VTE	41,63 VTE	37,79 VTE	5,64 VTE	2,34 VTE	109,13 VTE
2009	25,77 VTE	53,41 VTE	51,58 VTE	6,87 VTE	3,81 VTE	141,44 VTE
2010	26,43 VTE	55,84 VTE	65,42 VTE	9,99 VTE	1,39 VTE	159,07 VTE

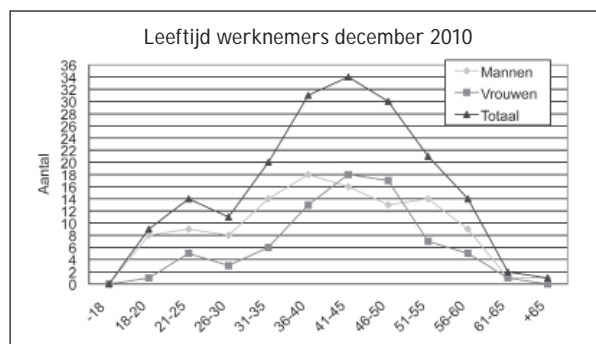
Leeftijd werknemers (omkadering + medewerkers):

2010	Mannen	Vrouwen	Totaal
-18 jaar	0	0	0
18-20 jaar	8	1	9
21-25 jaar	9	5	14
26-30 jaar	8	3	11
31-35 jaar	14	6	20
36-40 jaar	18	13	31
41-45 jaar	16	18	34
46-50 jaar	13	17	30
51-55 jaar	14	7	21
56-60 jaar	9	5	14
61-65 jaar	1	1	2
+65 jaar	1	0	1

Jongste personeelslid: 19 jaar in 2010

Oudste personeelslid: 72 jaar in 2010

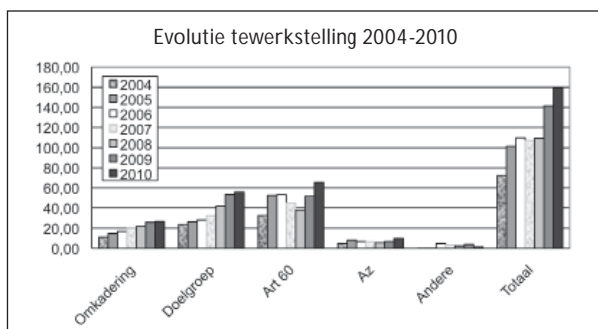
Gemiddelde leeftijd: 42 jaar in 2010



Wanneer we de personeelsbezetting bekijken uitgedrukt in VTE (voltijdse equivalenten) dan zien we zoals elk jaar een stijging. Deze toename slaat op het aantal VTE omkadering, doelgroep en algemeen totaal.

Evolutie tewerkstelling (VTE) over 5 werkingsjaren:

	Omkadering	Doelgroep	Art.60	AZ	Andere	Totaal
2006	16,90	28,05	53,09	6,80	4,66	109,51
2007	19,85	32,18	44,89	6,51	3,42	106,85
2008	21,73	41,63	37,79	5,64	2,34	109,13
2009	25,77	53,41	51,58	6,87	3,81	141,44
2010	26,43	55,84	65,42	9,99	1,39	159,07



## Ziekteverzuim

Op jaarbasis was een medewerker bij Opnieuw & Co in 2010 gemiddeld 18,7 kalenderdagen ziek; dit is gelijk aan 8,60 % van de totaal te presteren arbeidsduur. In 2009 bedroeg dit percentage 9,74 % en in 2008 6,75 %.

*Benchmark (bron: werkgeversfederatie):*

*Het ziekteverzuim in België bedraagt 5,30 %. Bij sociale werkplaatsen ligt dit vanwege de kansengroepen klassiek veel hoger en bedraagt dit 11,33 %. Bij Opnieuw & Co was dit 8,60 %.*

## Justitie

Opnieuw & Co stelt ook mensen via het Justitiehuis en vzw Elegast tewerk. Deze komen gedurende een bepaalde periode een handje toesteken om hun alternatieve straf te volbrengen.

	Aantal justitiemedewerkers	Aantal uren
2007	37	2 727
2008	47	2 870
2009	46	3 286
2010	22	1 418

## Loonspanning

Uit onderzoek (bron De Tijd 2009) blijkt dat de loonspanning - de elasticiteit tussen het hoogste en laagste inkomen - in een organisatie met minder dan 100 werknemers 5 bedraagt en in een bedrijf met 1 000 werknemers is dat 6,74.

Binnen Opnieuw & Co bedraagt de loonspanning 2,86.

## Werknemersvertegenwoordiging

Opnieuw & Co heeft geen ondernemingsraad of Comité voor Bescherming en Preventie op het Werk. Tijdens de laatste sociale verkiezingen stelde slechts 1 medewerker zich kandidaat. In 2010 kregen we, net als in 2009, geen vakbondsklachten.

Medewerkers kunnen met hun vragen en opmerkingen terecht bij hun directe leidinggevenden. Er worden geregeld allerhande overlegvergaderingen georganiseerd. In elke vestiging hangt een ideeënbus waar ook opmerkingen in kunnen achtergelaten worden.

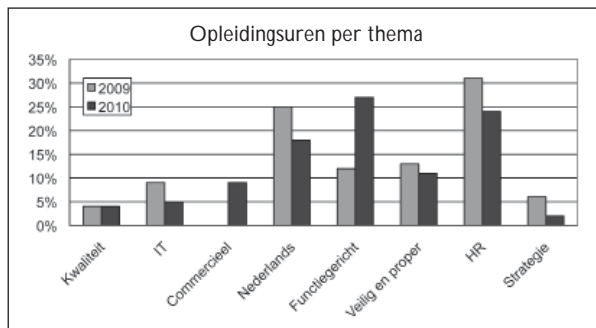
## Opleidingen

Het opleidingsbeleid binnen Opmieuw & Co wordt bepaald door de kennis, vaardigheden en attitudes, kortweg de competenties, die vereist zijn voor het optimaal functioneren binnen de organisatie.

In 2010 lag de nadruk op het ontwikkelen van competenties rond gestructureerd werken, inzicht in de psychosociale problematiek en interne en externe klantgerichtheid.



*Het logistieke team krijgt opleiding tijdens de BOBdag (Bestuurder Opleiding Bijrijder).*



Het voorbije jaar werden in totaal 3 701 opleidingsuren gevolgd door 852 cursisten. Vanuit de provincie Antwerpen werd een subsidie van 1 500 euro toegekend, wat uiteindelijk resulteerde in een netto opleidingskost van 5 489,87 euro.

Wanneer we dit koppelen aan de vereiste opleidingsnorm binnen de sector (een formule waarbij rekening gehouden wordt met het aantal vaste medewerkers en de omkadering die opleiding volgen) stellen we vast dat we 2 962 uren hebben gerealiseerd (norm = 463,28 uren).

Functiegerichte (27 %) en HR opleidingen (24 %) vormen het grootste aandeel in het totale opleidingspakket. De functiegerichte opleidingen focussen op het aanleren van de diverse werkprocessen binnen een team, en binnen de groep HR opleidingen wordt vooral aandacht besteed aan het leertraject leidinggeven en teambuilding.

Vaste medewerkers (28 %) waren het talrijkst vertegenwoordigd in de opleidingen, gevolgd door administratief beheerders (20 %) en leerwerknemers (19 %).

Als we de opleidingsuren koppelen aan de effectief gewerkte uren, dan zijn het vooral de groep leidinggevenden (4,65 %) die het meest deelnamen aan leermomenten. Opgesplitst volgens team, waren de ondersteunende diensten het sterkst vertegenwoordigd (1,99 %).

Twee derden van de opleidingen werd georganiseerd in de vorm van een cursus. Meelopen met een collega wint aan belang, voornamelijk binnen de operationele teams. In het verleden werd deze vorm van leren te weinig geregistreerd, ondanks het feit dat ze wel degelijk werd toegepast in de praktijk. Onder de rubriek "Andere" werden leermomenten gebundeld zoals studiedagen, zelfstudie en bedrijfsbezoeken.

Ongeveer 61 % van de opleidingen werd intern ontwikkeld en/of georganiseerd. Het betreft voornamelijk functiegerichte en HR opleidingen en dialoglessen Nederlands.

Vooraf voor opleidingen rond kwaliteit, IT, veiligheid en het vergroten van het milieubewustzijn werden externe partners aangetrokken. Deze leerinspanningen vormen samen tevens de grootste hap uit het opleidingsbudget (72 %).

Het voorbije jaar hebben (gemiddeld 57 voltijdse) OCMW-medewerkers intern 702,50 uur opleiding gevolgd. Het gaat hier voornamelijk om het aanleren van werkprocessen (prijzen, winkelwerking, stapelen en bewust rijden in het verkeer), Nederlands, evacuatie en introductie van nieuwe medewerkers.

De meeste medewerkers kwamen vanuit de winkel Mortsel (41 %) en logistiek (37 %) en zijn vooral afkomstig van het OCMW van Antwerpen, Mortsel en Edegem.

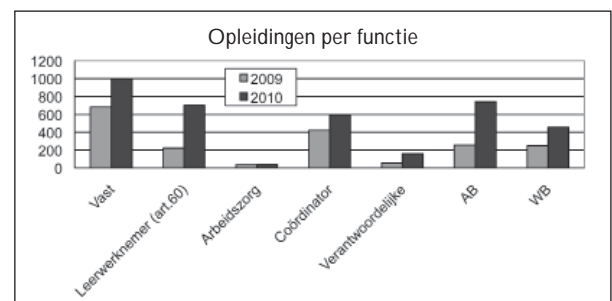
Algemeen vormen de leerwerknemers uit OCMW Antwerpen de grootste populatie cursisten (63 %), gevolgd door Mortsel (10 %), Edegem (6 %) en Mechelen (5 %).

Als we terugblikken op de periode 2005-2010, zien we bijna een verdubbeling in de gerealiseerde leermomenten voor leerwerknemers. In verhouding tot de rest van het (sterk groeiend) personeelsbestand bedraagt hun deelname aan de opleidingen 19 %.

Medewerkers van OCMW Antwerpen hebben de meeste opleidingsinspanningen gedaan (64 %). Verder gingen vooral medewerkers vanuit OCMW Lier (10 %), Duffel (8 %), Mechelen (8 %) en Sint-Katelijne-Waver (6 %) naar een opleiding. Het gaat voornamelijk over lessen Nederlands en in mindere mate over sollicitatietrainingen en een opleiding verkoop (2 651,50 uur).

Ongeveer 44 % van de OCMW-opleidingen werd gevolgd door medewerkers uit het atelierteam. In dit team werden ook de meeste leerwerknemers tewerkgesteld.

Leerinspanningen via OCMW en intern samen, resulteren in 3 354 uur opleiding in 2010.



Leren is meer dan enkel een cursus volgen, alles draait eigenlijk rond het beter verwerken van informatie, en dat doe je via je brein, je ogen, je oren en je handen. In 2011 willen we daarom nog sterker de nadruk leggen op het ontwikkelen van meerdere leervormen zoals intervisie, meelopen met een collega, werkopdrachten of andere vormen zoals het lezen van vakliteratuur of een bedrijfsbezoek.

Komend jaar worden de competenties inzicht in de psychosociale problematiek, gestructureerd werken en klantgerichtheid (intern en extern) nog verder uitgewerkt en komt de competentie beoordelen meer in de kijker te staan.

Uiteindelijk is het onze bedoeling dat leren binnen Opnieuw & Co een heel natuurlijk onderdeel vormt van het functioneren op de werkvloer.

### OPVOLGING PLANNING 2010:

- Gecentraliseerd rekrutering- en selectieproces: MIO helikopterzicht is in orde
- Herwerken werkdocumenten selectieproces: interviewformulieren, checklists, ... is in orde
- Meer assessments leiding werden in huis gehouden
- Coachen interviewers: 1 verhaal is niet in orde
- Gecentraliseerd exit proces is uitgewerkt
- Meer overlegmomenten met externe partners (OCMW, Justitie, ...) werd gedeeltelijk gerealiseerd
- HerMAN werd niet geïmplementeerd in dagelijkse werking
- FUG's en POP's: proces centraliseren, eenvormigheid niet gelukt
- FUG's en POP's: herwerken werkdocumenten niet gelukt
- FUG's en POP's: coachen leidinggevendenden niet gelukt
- Functieprofielen medewerkers werden niet herwerkt
- Geen uitgewerkt competentiebeleid voor medewerkers en leidinggevendenden
- Duidelijk zicht op noden/behoefte opleidingen op de werkvloer is ok
- Onthaalprocedure/peter- en meterschap werd niet geïmplementeerd
- Ervaringsbeleid en plan werden niet uitgewerkt
- Er werd geen structuur gebracht in arbeidszorg tewerkstelling
- Verantwoordelijke sociaal werk werd aangeworven
- Begeleider alternatief gestraften betaald via justitie niet uitgewerkt

### PLANNING 2011:

- Werkdocumenten selectieprocedure voor medewerkers
- In- en uitstroom: meer assessments leiding in huis: WB & AB'ers en verantwoordelijken assessments in huis
- Uitbesteding groenonderhoud
- Uitbouw contacten justitie
- Ontwikkeling van werknemers: HerMAN implementeren in de dagelijkse werking
- Uitwerken onthaalbeleid nieuwkomers (subsidies diversiteitsfonds)
- Ontwikkeling van werknemers: FUG's en POP's: coachen leidinggevendenden
- Ontwikkeling van werknemers: Herwerken functieprofielen medewerkers
- Ontwikkeling van werknemers: Uitgewerkt competentiebeleid voor medewerkers en leidinggevendenden
- AB'er logistiek doet alle inboedels
- Vorming & opleiding: Onthaalprocedure/peter- en meterschap implementeren
- Policies & projecten: Ervaringsbeleid en -plan uitwerken (subsidie)
- Structuur brengen in AZ tewerkstelling: wie, wat, waar, hoeveel?
- Fietsvergoeding optrekken van 15ct naar 20 ct
- In-en uitstroom : Leidinggevendenden begeleiden bij gesprekstechnieken
- In-en uitstroom : gecentraliseerd exit proces volledig door HR-dienst
- Nieuwsbrief voor OCMW's om de 3 maanden
- Uitbouw van managementteam (Directeur-Algemeen Coördinator-MIO)
- Bonnen arbeidszorgmedewerkers van 0,5 euro omzetten in 1 euro / uur cash
- Uitbreiding sociale werkplaats doelgroep
- Fietsatelier: subsidies via brugproject aanvragen
- Design- en houtateliers: subsidie voor begeleiding zoeken
- Overzicht van tolken binnen O&C maken

## •7• Doelstelling 5

---

# Creëren van een aangename werksfeer

Het creëren van een aangename werksfeer blijft voor Opnieuw & Co een belangrijke doelstelling. Door de groei van de organisatie in zijn geheel en het aantal medewerkers in het bijzonder wordt de aandacht voor de werksfeer steeds belangrijker.

### Teamuitstappen

Om de teamgeest aan te scherpen en de medewerkers op een andere manier te leren kennen organiseert Opnieuw & Co jaarlijks teamuitstappen. Hierbij kiezen de teams een activiteit welke ze willen doen als groep. Dit zorgt jaarlijks voor heel wat heuglijke taferelen.

In 2010 werden er 4 teamuitstappen georganiseerd: het logistieke team maakte er met 21 man een dagje Antwerpen van met een bezoek aan het Diamantmuseum en een uitgebreide havenrondvaart. 24 mensen namen hieraan deel. Het winkelteam van Duffel ging met 24 collega's op culinaire uitstap in Brugge: na het chocolade- en frietmuseum werd de dorst gelest in brouwerij 'De Halve Maan'. De ondersteunende diensten ondernamen met 19 collega's een zoektocht in de stad Leuven. Het winkelteam van Mortsel koos eveneens voor een bezoek aan het Antwerpse diamantmuseum en een stadswandeling onder de deskundige begeleiding van een gids.



*Het winkelteam van Mortsel ging in 2010 op teamuitstap naar Antwerpen*

## VIERING 15 JAAR OPNIEUW & CO

### Familiedag

Naar aanleiding van de viering van 15 jaar Opnieuw & Co werd het jaarlijkse etentje voor alle medewerkers, partners en kinderen vervangen door een heuse familiedag in de Antwerpse Zoo. Op zondag 10 oktober kon je een kijkje nemen achter de schermen of de creepy griezelbeesten gaan ontdekken. Nadien kon iedereen heerlijk gaan tafelen. Op die manier maakten familieleden kennis met de andere medewerkers van Opnieuw & Co. Ook de jubilarissen werden in de bloemetjes gezet.



Op 6 oktober 2010 nodigde Opnieuw & Co, ter ere van haar 15-jarig bestaan, alle medewerkers uit voor een familiedag in de Zoo van Antwerpen.

## Verrassingsfeest voor de oprichters

Op 30 april werd door alle leidinggevendenden en bestuurders een groot verrassingsfeest georganiseerd voor de oprichters van Opnieuw & Co: in Het Rekreatief werden Koen, Liesbet en Christ Goemans letterlijk en figuurlijk in de bloemetjes gezet. Mario Punk zorgde voor de verrassende en originele muzikale omlijsting.



Op 30 april werden vlnr Koen, Christ en Liesbet Goemans in de bloemetjes gezet.

## Geschenken medewerkers

Week van de vrijwilliger (alle vrijwilligers)

*Doosje fairtrade zeevruchten*

Pasen (alle medewerkers)

*Pakketje fairtrade lekkers*

Sinterklaas (alle medewerkers)

*Biosnoepgoed en biofruit*

Sinterklaas

(kinderen -18j ten laste van vaste medewerkers)

*cadeaucheque t.w.v. 25 euro*

Eindejaar (alle medewerkers)

*Dynamo zaklampje*

Eindejaar (vaste medewerkers)

*Bankcheque t.w.v. 35 euro*

## Medewerkersbevraging

Onze medewerkersbevraging die normaal elke 2 jaar plaats vindt, is uitgesteld en zal uitzonderlijk met een tussentijd van drie jaar plaats vinden. Nadien gaan we terug over naar het ritme van tweejaarlijks.

We willen op aanraden van Hefboom de vragenlijst volledig vernieuwen. Deze doet nu meer dan 8 jaar dienst. De vragenlijst werd intussen herbekeken. Omwille van de recente start en inwerkperiode van onze nieuwe HR manager werd deze bevraging echter verplaatst naar januari 2012.

### OPVOLGING PLANNING 2010:

- Nieuwe kantoren, met goede verwarming en lichtinval is in orde
- Meer plaats creëren voor archief/voorraad (overzichtelijk) is gelukt
- Veiligheidsaudit uitschrijven + toepassen in Mortsel niet in orde
- Geen opleiding voor leiding over grondige analyse arbeidsongevallen
- Geen onderzoek huidig digitaal klassemment + analyse wat kan beter?
- Medewerkers + info tussen teams werd niet meer uitgewisseld
- Interventieploegen bij brand e.d. werden niet uitgewerkt
- Toekenning maaltijdscheques op inactiviteitsdagen is ok
- Er werden geen opleidingen PDCA & SMART gegeven
- Intentieverklaring alcohol- en drugbeleid werd wel uitgewerkt en leden werkgroep werden bepaald om verder beleid uit te werken
- Eenvormig sanctioneringsbeleid werd niet uitgewerkt
- Eén medewerkershandboek dat alle policies bundelt werd niet gemaakt

### PLANNING 2011:

- PC's om de 5 jaar vernieuwen/uitbreiden
- Veiligheidsaudit toepassen in Mortsel
- Interventieploegen bij brand e.d. uitwerken
- Gebruik kleine blusmiddelen implementeren
- Tijdsregistratie verbeteren en koppelen aan loonpakket
- Maaltijdscheques optrekken tot 7 euro
- Opstellen van ICT-beleidsplan
- Policies & projecten: uitvoering eenvormig sanctioneringsbeleid
- Policies & projecten: één medewerkershandboek dat alle policies bundelt (uniforme richtlijnen)
- Policies & projecten alcohol- en drugbeleid: kernteam samenstellen dat intentieverklaring verfijnt
- Vorming en opleiding: opleidingen PDCA & SMART, kwaliteitszorg
- Bestanden pc-beter ordenen

Afkortingen van pagina 44:

- MIO: Mens In Organisatie (= Human Resource)
- FUG: functioneringsgesprek
- POP: persoonlijk opleidingsplan
- HeRMAN: een acroniem voor Human Resource Management

## •8• Doelstelling 6

---

# Streven naar een gezond financieel beleid

Korte toelichting bij de resultatenrekening en balans van Opnieuw en Co vzw.

### RESULTATENREKENING

#### Bedrijfsopbrengsten

In de bedrijfsopbrengsten onderscheiden we twee grote blokken, namelijk de opbrengsten uit kringloopactiviteiten en de loonsubsidies. Zoals in onderstaande tabel waar te nemen is, zijn zowel de opbrengsten uit kringloopactiviteiten als de ontvangen subsidies toegenomen in 2010 t.o.v. 2009. De opbrengsten uit kringloopactiviteiten zijn in 2010 9,88 % hoger dan in 2009. Dit is vooral te verklaren door een stijging van de omzet van de winkel in Mortsel 6,80 %, de omzet van de winkel in Duffel steeg met 7,63 %. De toename van de tonnagevergoeding met 27,28 % heeft een belangrijk aandeel in de toename van de omzet uit kringloopactiviteiten.

De subsidies stegen in 2010 met 11,63 % t.o.v. 2009, namelijk van 1 010 648,66 eur naar 1 128 196,44 eur . Als we enkel de loonsubsidies bekijken, merken we een ook stijging van 11,34 % (van 980 179,66 eur in 2009 naar 1 091 286,16 eur in 2010).

#### Bedrijfskosten

De totale bedrijfskosten stegen in 2010 met 18,08 % t.o.v. 2009 (van 2 364 693,52 euro in 2009 naar 2 792 259,69 euro in 2010).

De personeelskosten stegen van 1 888 320,12 euro in 2009 naar 2 148 802,64 euro in 2010. Het gaat hier om een toename met 13,79 %. Bij de werkingskosten (diensten en diverse goederen) merken we een grote stijging van 40,89 % wat overeenstemt met een toename van 140 127,84 euro. Dit komt door de erfpacht te Duffel van 33 060,44 euro. De huurlasten op materieel stegen van 279,91 euro naar 8,070,61 euro. Aan het gebouw in de Vredebaan in Mortsel, dat er in 2009 nog niet was, werden voor in totaal 15 357,12 euro onderhoudswerken uitgevoerd. Ook aan het gebouw in Duffel werd er voor 25 609,66 euro aan onderhoudswerken gedaan, t.o.v. 6 965,77 euro in 2009. Het gasverbruik in Duffel steeg met 5 981,40 euro. De stijging bij het onderdeel secretariaatskosten komt vooral door een toename van erelonen andere experten (9 667,59 euro) en de kosten van het sociaal secretariaat die stegen met 5 692,96 euro (dit door de implementatie van de verzuimrapportering). De kosten voor kantoormachines stegen met 4 240,34 euro en de representatiekosten stegen met 5 969,85 euro.

#### Nettoresultaat

Het nettoresultaat in 2010 bedraagt na aftrek van het financiële en uitzonderlijke resultaat 135 546,07 euro.

<b>RESULTATENREKENING Opnieuw &amp; Co vzw</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>Totaal bedrijfsopbrengsten</b>	<b>2 811 745,31</b>	<b>2 528 081,46</b>
Opbrengsten bedrijfsactiviteiten	1 615 774,47	1 517 432,80
Omzet uit kringloopactiviteit	1 578 402,23	1 457 921,51
Winkelomzet	1 293 515,24	1 225 194,99
Omzet winkel Mortsel	810 996,59	718 618,67
Omzet leveringen Mortsel	9 483,72	7 226,03
Omzet winkel Duffel	463 275,96	493 046,90
Omzet leveringen Duffel	6 862,26	6 303,39
Omzet Vredebaan Mortsel	2 896,71	-
Webwinkel		0,00
Omzet tonnagevergoeding	232 770,80	182 885,40
Omzet bulk	46 841,64	37 177,32
Omzet lompen	22 799,40	25 136,80
Omzet oude metalen	24 042,24	12 040,52
Voorraadwijziging		18 180,26
Overige 37 372,24	41 331,03	
Oienstprestaties (sorteren)	5 274,55	12 663,80
Ontvangen subsidies	1 128 196,44	1 010 648,66
Andere bedrijfsopbrengsten	67 774,40	
<b>Totaal bedrijfskosten</b>	<b>2 792 259,69</b>	<b>2 364 693,52</b>
Aankopen hulpstoffen	14 441,95	13 275,17
Voorraadwijziging	0,00	0,00
Diensten en diverse goederen	482 815,87	342 688,03
Huisvestingskosten	228 479,25	139 956,07
Secretariatskosten	161 131,55	124 994,21
Transportkosten	13 335,49	32 487,00
Promotiekosten	32 824,32	22 812,10
Specifieke kosten	47 045,26	22 438,65
Aanvullende personeelskosten	0,00	0,00
Personeelskosten	2 148 802,64	1 888 320,12
Afschrijvingen	141 076,48	103 271,51
Voorzieningen voor risico's & kosten	-10 036,86	-1 963,14
Andere bedrijfskosten	15 159,61	19 101,83
<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>19 485,62</b>	<b>163 387,94</b>
Financieel resultaat	-29 665,69	-27 292,16
Financiële opbrengsten	6 247,27	11 314,95
Financiële kosten	35 912,96	38 607,11
Uitzonderlijk resultaat	-20 967,74	-549,71
Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	1 708,14
Uitzonderlijke kosten	20 967,74	2 257,85
<b>Netto-resultaat</b>	<b>-31 147,81</b>	<b>135 546,07</b>
<b>Belastingen</b>		

## BALANS

### Activa

De vaste activa van Opnieuw & Co vzw bestaan uit immateriële, materiële en financiële vaste activa. De immateriële vaste activa stegen met 661,22 % tot 12 559,20 euro in 2010. Dit komt door het implementeren van een nieuw tijdsregistratiesysteem, de materiële vaste activa zijn gestegen met 35,36 % tot 1 371 059,98 euro in 2010 en de financiële vaste activa zijn 505,10 % gestegen tot 7 591,50 euro. Hierin zit de huurwaarborg voor het pand te Mortsel en de waarborg op de nieuwe telefooninstallatie.

De vlottende activa zijn met 45,78 % afgenomen van 731 128,97 euro tot 396 403,12 euro. Deze sterke daling is vooral te verklaren door een daling van de liquide middelen met 61,22 %, een daling van de vorderingen op ten hoogste één jaar met 31,17 %.

### Passiva

Het eigen vermogen van Opnieuw & Co vzw is gedaald tot 671 982,99 euro. Dit is vooral te wijten aan het negatieve resultaat van het boekjaar.

Het vreemd vermogen is in 2010 gestegen ten opzichte van 2009. De schulden op meer dan één jaar daalden met 7 % en de schulden op ten hoogste één jaar stegen met 41,45 %. Dit heeft vooral te maken met de handelsschulden die met 166 % stegen en de overige schulden, hierin zit de geraamde te betalen onroerende voorheffing.



*Opnieuw & Co kocht in 2010 een perceel met gebouwen van Agfa Gevaert in Mortsel.*

<b>BALANS (EUR) Opnieuw &amp; Co vzw</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>ACTIVA</b>		
VASTE ACTIVA	1 391 210,68	1 015 810,12
Oprichtingskosten		
Immateriële vaste activa	12 559,20	1 649,87
Materiële vaste activa	1 371 059,98	1 012 905,67
Financiële vaste activa	7 591,50	1 254,58
VLOTTENDE ACTIVA	396 403,12	731 128,97
Voorraden	74 965,26	67 675,33
Handels- en overige vorderingen op ten hoogste één jaar	76 520,32	111 175,49
Liquide middelen	206 496,71	532 441,40
Overlopende rekeningen	38 420,83	19 836,75
TOTAAL ACTIVA	1 787 613,80	1 746 939,09
<b>PASSIVA</b>		
EIGEN VERMOGEN	671 982,99	711 184,65
Kapitaal		
Uitgiftepremies		
Herwaarderingsmeerwaarden		
Kapitaalsubsidies	194 946,15	203 000,00
Reserves	477 036,84	472 080,03
Sociaal Passief		36 104,62
VOORZIENINGEN EN UITGESTELDE BELASTINGEN		10 036,86
VREEMD VERMOGEN	1 115 630,81	1 025 717,58
<b>Schulden op meer dan één jaar</b>	<b>652 603,90</b>	<b>701 942,40</b>
<b>Schulden op ten hoogste één jaar</b>	<b>455 306,11</b>	<b>321 887,43</b>
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen	49 338,50	47 286,89
Financiële schulden		
Handelsschulden	178 797,79	67 212,68
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	206 326,09	206 174,44
Overige schulden	20 843,73	1 213,42
<b>Overlopende rekeningen</b>	<b>7 720,80</b>	<b>1 887,75</b>
<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<b>1 787 613,80</b>	<b>1 746 939,09</b>

## Verhouding loonkost/loonsubsidie

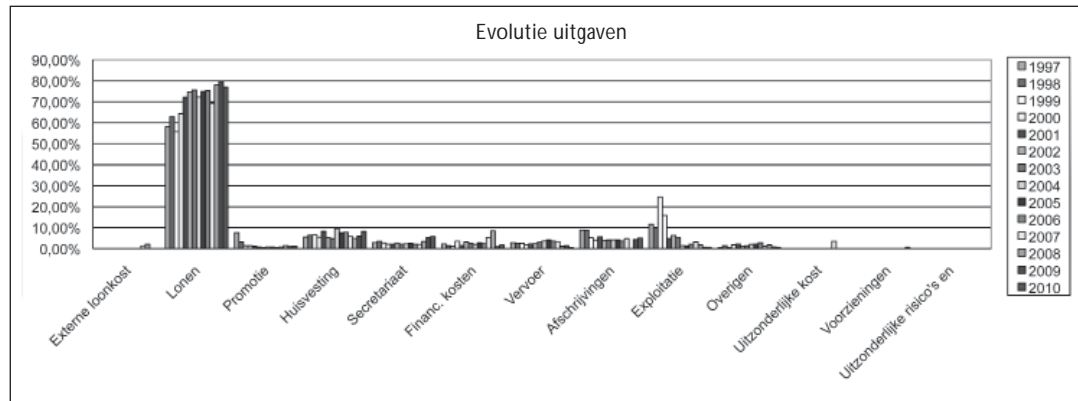
De verhouding loonkost/loonsubsidie bedraagt globaal gezien in een sociale werkplaats 60 %. Dit betekent dat de loonkost in een sociale werkplaats voor 60 % gesubsidieerd is. Onder loonsubsidies vallen de loonpremies sociale werkplaats, subsidies toegekend door gemeente, provincie of Europa, SINE-premies, sociale Maribel en andere loonsubsidies. De RSZ-kortingen GESCO en SINE zijn vervat in de loonkost.

De Vlaamse overheid investeert in de activering en tewerkstelling van kansengroepen. Eén tewerkstellingsplaats in de sociale werkplaats kost de overheid 10 393 euro op jaarbasis. Mocht deze persoon in de werkloosheid blijven, kost dit de overheid gemiddeld 13 000 euro op jaarbasis. We kunnen concluderen dat investeren in sociale werkplaats een slimme investering is.

## Evolutie uitgaven

Zoals elk jaar vormen ook in 2010 de loonkosten de grootste uitgavenpost.

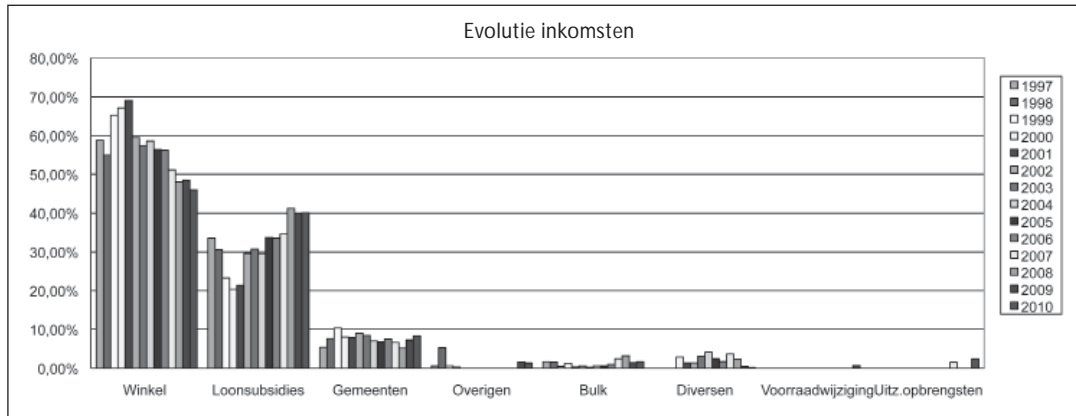
Voor alle andere uitgaven geldt dat vele kleintjes een groot maken.



## Evolutie inkomsten

Op deze grafiek zien we duidelijk dat de winkelinkomsten de belangrijkste bron van inkomsten zijn voor Opnieuw & Co. De loonsubsidies komen op de tweede plaats en stegen

in 2010. Verder vormt de tonnagevergoeding van de tien gemeenten een belangrijke bron van inkomsten.



## Risico op schadelijke investeringen

Risico op schadelijke investeringen:	
Extreem hoog	Deutsche Bank
Zeer hoog	AXA, ING, Fortis, Citibank, BNP Paribas
Hoog	Dexia, KBC
Klein	Triodos bank
Zeer klein	

Bron: Netwerk vzw 2009

### OPVOLGING PLANNING 2010:

- Jaarabbonementen aankopen voor openbaar vervoer is in orde
- Er werd geen subsidie via ervaringsfonds aangevraagd
- Op te volgen contracten (externen) centraal bewaren bij boekhouding + digitaal overzicht voor leiding is niet ok
- Financieel beleid werd niet verder uitgeschreven
- Kassablad werd niet gedigitaliseerd (met link naar boekhouding)
- Winkelomzet steeg met 7 % in plaats van 15 %

### PLANNING 2011:

- Contracten busapparaten één firma
- Contracten (externen) centraal bewaren bij boekhouding + digitaal overzicht voor leiding
- Opmaak liquiditeitsbegroting + permanente opvolging hiervan
- Meer software & licenties via Social Ware
- Maximaal energiesubsidies recupereren

# CERTIFICERINGSVERKLARING 2010

## SOCIAL AUDIT - OPNIEUW & CO

Aan alle betrokkenen bij Opnieuw & Co vzw,  
Aan het publiek,

Forum ETHIBEL vzw werd door Opnieuw & Co vzw belast met het uitvoeren van een onafhankelijke verificatie van haar achtste social auditrapport over 2010. Ook voor de cycli 1995-1997, 1998-1999, 2000-2001, 2007-2008 en 2009 controleerde en certificeerde Forum ETHIBEL vzw de sociaal-ecologische verslagen.

Opnieuw & Co manifesteerde haar rol als pionier van de maatschappelijke rapportering door zich vanaf 2009 te engageren voor de publicatie van een jaarlijks social audit rapport.

Waar het financiële jaarverslag een geaccepteerd middel is om de financiële en commerciële resultaten van een onderneming in kaart te brengen, gebruikt men het concept social auditing om een accuraat beeld te krijgen van de sociale, ecologische en maatschappelijke impact van een bedrijf.

De opdracht van Forum ETHIBEL vzw was tweevoudig. Enerzijds werd nagegaan of de 'dialogische' procedures nauwgezet werden toegepast en of de prestatie-indicatoren en benchmarks coherent werden opgesteld. Anderzijds werden de juistheid, de relevantie en de correcte verwerking van de gegevens nagetrokken.

Bij de uitvoering van deze controlewerkzaamheden hebben wij alle bijkomende inlichtingen, die wij hebben gevraagd, verkregen. Wij hebben een aantal aanbevelingen gedaan die de transparantie en het begrip van het rapport kunnen vergroten en die werden allen doorgevoerd.

Voor de eerste maal maakt Forum ETHIBEL enig voorbehoud bij het verslag. Een social audit rapport dient een evenwicht te houden tussen gesloten, harde, kwantitatieve data en open, 'dialogische' antwoorden en gegevens van de betrokken stakeholdergroepen. Opnieuw & Co heeft de tweejaarlijkse medewerkersbevraging uitgesteld ... overigens om goed gemotiveerde redenen. Forum ETHIBEL heeft Opnieuw & Co verzocht om begin 2012 de beloofde (vernieuwde) medewerkersbevraging daadwerkelijk uit te voeren en om een structurele oplossing te onderzoeken voor de werknemersvertegenwoordiging.

Niettemin verklaren wij tot besluit dat dit rapport een getrouw en accuraat beeld geeft van de realisatie van de maatschappelijke doelstellingen van Opnieuw & Co, voor het boekjaar 2010.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Herwig PEETERS'.

Forum ETHIBEL vzw  
Brussel, 20 juli 2011  
Herwig PEETERS, directeur

**Eindredactie:**

Saskia Van Nuffelen

**Aanlevering teksten:**

Anita Asselberg

Ilse Bogemans

Peter Colson

Myriam De Ley

Elsje De Pauw

Koen Goemans

Dirk Hens

Jerry Smouts

Roland Van Tilborgh

**Aanlevering grafieken:**

Liesbet Goemans

Helga Verstraeten

**Fotoredactie:**

Ronnie Mathieu

**Verantwoordelijke uitgever:**

Koen Goemans

100 % kringlooppapier (kaft: algenkarton)



wij zijn lid van de groep

**de kringwinkel**



**Een Sociale Werkplaats**  
geeft mensen zin.

Opnieuw & Co vzw

Antwerpsesteenweg 387, 2500 Lier

Hondiuslaan 46, 2570 Duffel

Borsbeekse binnenweg 51, 2640 Mortsel

Vredebaan 72, 2640 Mortsel

03 488 38 83

www.opnieuwenco.be - info@opnieuwenco.be

Groene stroom, kringlooppapier, fairtrade producten, milieuvriendelijke onderhoudsproducten, zonnepanelen, milieuvriendelijke bouwmaterialen, drukinkt op waterbasis, fruit met biogarantie, ethisch bankieren, afval recycleren, koffie, thee en suiker met biogarantie, statiegeldflessen....



**HEEFT EEN HART VOOR DE AARDE!**



**Triodos Bank**



## ONZE PARTNERS :



Vzw Elegast



OCMW ANTWERPEN



OCMW EDEGEM



OCMW LINT



OCMW ST.-KATELIJNE WAVER



OCMW BERLAAR



OCMW GROBBENDONK



OCMW MECHELEN



OCMW WIJNEGEM



OCMW BOECHOUT



OCMW HERENTALS



OCMW MORTSEL



OCMW WOMMELGEM



OCMW BONHEIDEN



OCMW HOVE



OCMW NIJLEN



OCMW ZANDHOVEN



OCMW BORSBEEK



OCMW KONTICH



OCMW PUTTE



OCMW ZOERSEL



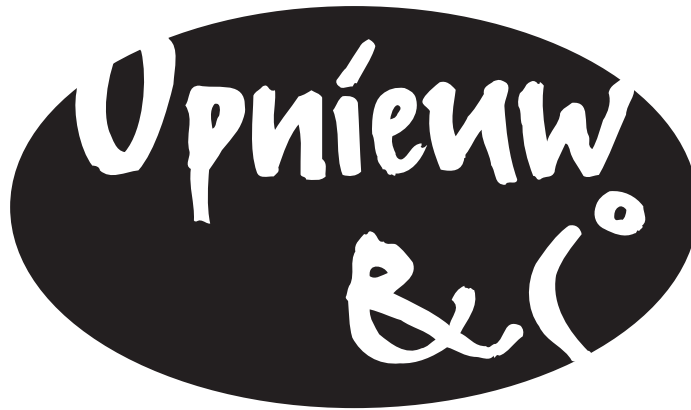
OCMW DUFFEL



OCMW LIER



OCMW RANST



## De missie van Opnieuw & Co

- verminderen van de afvalberg
- inburgeren van producthergebruik
- ondernemen met zorg voor het milieu
- creëren van kansen voor tewerkstelling
- Zorgen voor een aangename werksfeer
- streven naar een gezond financieel beleid

## De visie van Opnieuw & Co

Mensgericht, milieubewust en verantwoord ondernemen waarborgt zelfontplooiing.