



2020

# Activiteitenverslag

inclusief een eerste blik op 2021



onze projecten





# Inhoud

1 Voorwoord .....	3
2 Missie - Visie - Waarden .....	4
3 Strategische doelstellingen .....	6
4 Inzameling .....	10
5 Hergebruik .....	13
6 Winkels .....	15
7 Infographic .....	18
8 Personeel .....	19
9 Schoon gezegd .....	27
10 Viva Velo .....	28
12 Vooruitblik .....	30
13 Partners .....	31



# 1. Voorwoord

Een voorwoord maken voor het activiteitenverslag van 2020. Zonder het over COVID-19 te hebben? Moeilijk. Een werkingsjaar beschrijven waarbij een ganse ploeg omgaat met de gevolgen van COVID-19 en, ondanks alle energie die naar het beheersen van de pandemie ging, resultaten boekt, met elkaar en voor elkaar? Een stuk gemakkelijker en veel interessanter.

Het werkingsjaar 2020 werd gedomineerd door COVID-19 en de toch wel zware gevolgen hiervan voor iedereen, ook voor ons personeel en voor onze klanten.

In totaal werd onze werking 12 weken stilgelegd, dat is 25%, een kwart jaar. De winkels verplicht gesloten en de inzameling en verwerking volgen automatisch. Gebrek aan opslagcapaciteit laat zich namelijk onmiddellijk voelen.

En toch werd 2020 een positief jaar waarbij enkele doelstellingen waaraan jaren werd gewerkt ondanks de pandemie werden gerealiseerd.

We ronden een fikse groei van het personeelsbestand af (van 40 tot meer dan 60 VTE). De eerste sociale verkiezingen werden in veilige omstandigheden gehouden.

Het personeel werd voor de derde keer in zes jaar bevestigd. Hieruit bleek dat het nog altijd goed zit met de tevredenheid. Voor de derde keer op rij scoren we 8/10, dat kan tellen. De aandachtspunten, die er altijd zijn, worden aangepakt in het HR-programma de volgende twee jaar.

Samenwerkingen met als doel de meest kwetsbaren met een zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt begeleiding op maat aan te bieden, werden bezegeld met samenwerkingsovereenkomsten tot 2025.

Het werd geen stilstand, hoogstens een vertraging van het elan waarop we de voorbije jaren bezig waren.

Dit uitstekend resultaat kwam tot stand door de inzet van heel wat gedreven mensen.

Willy De Clerck is zo iemand. Van bij de start van de Kringloopwinkel nam Willy zijn verantwoordelijkheid op als lid van de raad van bestuur, de laatste negen jaar als voorzitter. Vanwege de volledige ploeg een hartelijk dankjewel voor je bijdrage aan het succes van onze onderneming!

Zelf nam ik de taak van Willy over. Het opzetten van duurzame projecten boeit me. M-Accent is sociaal en ecologisch, dit met aandacht voor de economische realiteit. Dit is de reden waarom ik me de komende jaren voor dit project wens in te zetten.

**Dirk Waelput**  
Voorzitter



# Missie

M-accent vzw, da's Maatwerk voor Mens, Milieu en Mobiliteit in het Meetjesland



## ▪ MAATWERK

We geven werkkansen aan mensen met een afstand tot de gewone arbeidsmarkt.

---



## ▪ MENS

We vinden dat iedereen recht heeft op kwaliteitsvolle producten en diensten tegen redelijke prijzen. Daar willen we aan meewerken met onze twee projecten: Kringloopwinkels Meetjesland en Viva Velo.

---



## ▪ MILIEU

We willen met onze activiteiten bijdragen tot een beter milieu. Enerzijds verkleinen we de afvalberg door herbruikbare spullen een tweede leven te geven in onze winkels. Anderzijds willen we met ons fietsproject ook op het vlak van mobiliteit aan het milieu werken in het Meetjesland.

---



## ▪ MOBILITEIT

Met Viva Velo streven we naar duurzame en betaalbare mobiliteit voor iedereen. Enerzijds door duurzame mobiliteit te stimuleren via fietsverhuur. Anderzijds door tweedehandsfietsen te redden van de afvalberg via fietsherstel en -verkoop.





# Visie

We realiseren onze doelstellingen met de hulp van een duidelijke visie:

## ▪ Samen sterk

We zoeken samenwerkingen om onze doelstellingen optimaal te kunnen realiseren.

## ▪ Kwaliteit

We streven naar kwaliteit binnen de organisatie, in onze communicatie en van onze producten en diensten.

## ▪ Betrokkenheid

We zijn betrokken en betrekken medewerkers, partners en klanten bij onze werking.

## ▪ Innovatie

We treden de toekomst met open blik tegemoet en zien organisatiegerichte en productgerichte innovatie als belangrijke motor voor groei en verdieping.

## ▪ Duurzaam ondernemen

We streven continu en overal naar meerwaarde op niveau van sociale, economische en ecologische doelstellingen.



Foto januari 2020

# Waarden

Onze visie zetten we om in de praktijk met een strategie waarin een aantal kernwaarden centraal staan. Binnen onze organisatie bieden we **zekerheid** aan een heterogene groep van medewerkers, die **respect** hebben voor elkaar én voor de klant en **hergebruik** hoog in het vaandel dragen. Staf, omkadering en doelgroepmedewerkers werken **actief** en als een hecht **team** aan **kwaliteit** op elk niveau binnen de organisatie waarbij we – onder meer door **innovatie** niet uit de weg te gaan – een duurzame **groei** willen verwezenlijken.

# 3. Strategische doelstellingen

Om het meetbaar te maken, vertaalden we de missie naar concrete strategische doelstellingen. Zij bepalen de dagelijkse koers van M-accent. We lichten een aantal strategische doelstellingen uit waar we in 2020 sterk op ingezet hebben.

## WE CREËREN DUURZAME BETAALDE TEWERKSTELLING

### Doel:

Als maatwerkbedrijf creëren we tegen 2021 duurzame betaalde tewerkstelling voor **45 VTE** (of voltijds equivalent) doelgroepmedewerkers binnen het statuut maatwerk (in 2019 was dat **40,9 VTE**).

**Tussentijds resultaat eind 2020:**

**46 VTE** doelgroepmedewerkers

## WE WERKEN AAN DE PROFESSIONELE INTEGRATIE VAN KANSENGROEPEN

### Doel:

Tegen 2021 hebben we 5 doorstroomstages (intern en/of extern) georganiseerd. We geven doorstroomkansen aan medewerkers die ambitie hebben om stappen te zetten naar een hogere vorm van tewerkstelling (binnen en buiten sociale economie).

**Tussentijds resultaat eind 2020:**

**3,7 VTE** doorstroomtrajecten werden gerealiseerd.



## EEN RUIM EN KWALITEITSVOL AANBOD VAN TWEDEHANDS-GOEDEREN IN HET WERKINGS- GEBIED, GERICHT OP ALLE DOELGROEPEN

### Doel:

We introduceren een transparant systeem van **standaardprijzen**. We maken gebruik van duidelijke, doelgroepgerichte labels voor alles wat daarbuiten valt. We gaan dus segmenteren binnen ons aanbod.

### Tussentijds resultaat eind 2020:

In de kledijafdelingen zijn de **vaste prijzen** in combinatie met het label 'schoon stuk' een vaste waarde geworden. We introduceerden daarnaast een kortingsbeleid in samenwerking met de lokale OCMW's. Op die manier verlagen we de drempel voor budgetkopers.

### Doel:

We ontwikkelen een doordachte actieplanning, waarbij elke doelgroep aan bod komt. Minstens 1 actie per jaar is gericht op al onze doelgroepen.

### Tussentijds resultaat eind 2020:

We organiseerden geen actiedagen en spreidden onze themaverkopen over langere periodes. Alle doelgroepen werden meegenomen in de communicatie.

## WE STREVEN NAAR MEER LOKAAL PRODUCTHERGEBRUIK

### Doel:

Hergebruik\* naar 6,75 kg/per inwoner (en 50% van de inzameling).

### Tussentijds resultaat eind 2020:

Door de langdurige sluiting van onze winkels (12 weken gesloten) en de aangepaste dienstverlening, zien we zowel in inzameling als verkoop een daling. Dit gaat logischerwijs ook gepaard met een daling van het hergebruik: van **7,72 kg** per inwoner in 2019 naar 5,65 kg per inwoner in 2020. Het hergebruikpercentage (aandeel hergebruik t.o.v. de totale inzameling) blijft wel stabiel: **51,88 %** in 2020 (in 2019 was dat 51,65%).

\*Er is pas sprake van hergebruik als de goederen effectief verkocht zijn aan de kassa's in één van onze 5 Kringloopwinkels.



## WE STREVEN NAAR EEN GROTERE NAAMBEKENDHEID

We veranderden in 2020 van naam en van huisstijl en kozen hiermee voor verfrissing en nog meer lokale verankering.

### Doel:

Het aantal bezoekers/volgers op onze online kanalen stijgt met de helft tegen 2021.

### Tussentijds resultaat eind 2020:

In oktober lanceerden we een nieuwe website. Het aantal sessies op onze website bleef gelijk t.o.v. 2019.

### Doel:

We streven naar pers aandacht, free publicity en aandacht van social influencers.

### Tussentijds resultaat eind 2020:

Onze nieuwe huisstijl kreeg de nodige aandacht in de regionale pers.

kringloopwinkels  
Meetjesland

NIEUW LOGO, ZELFDE VERHAAL

Gelukmakers  
sinds 1999

**JOUW GELUKSDEKETS:**

- EERLO | Woerthstraat 20
- AALTER | Wehrkerke 45
- ASSENDE | Brinwenkerkestraat 24
- HALDEGEM | Vlaggen 54
- LIEVEGEM | Grote Baan 356

Meer kringloopgeluk op  
[www.kringloopwinkelsmeetjesland.be](http://www.kringloopwinkelsmeetjesland.be)

m+ m+accent

## WE STREVEN NAAR DUURZAAMHEID IN ALLE KEUZES DIE WE MAKEN

### Doel:

Ons aankoopbeleid krijgt een duurzaamheidstoets (korte keten, milieuo-impact van producten, ...).

### Tussentijds resultaat eind 2020:

Voor ons drukwerk maken we bijvoorbeeld gebruik van gerecycleerd papier.



onze projecten



Maatwerk  
voor Mens, Milieu  
en Mobiliteit in  
het Meetjesland



## WE STREVEN NAAR SAMENWERKING MET STAKEHOLDERS OM ONZE DOELSTELLINGEN TE REALISEREN

### Doel:

We gaan 4 partnerschappen aan tegen 2021 om onze doelstellingen te realiseren.

### Tussentijds resultaat eind 2020:

Naast de samenwerkingen met het OCMW van Eeklo en het Psychiatrisch Centrum Sint-Jan (tewerkstelling en activering van zeer kwetsbare doelgroepen) werden we in 2020 lid van Groep Maatwerk (koepelorganisatie voor belangenbehartiging van Maatwerk-bedrijven) en werkten we intensief samen met een aantal collega-Kringloopwinkels (Kringloopwinkel 2.0).

## WE STREVEN NAAR DUURZAME MOBILITEIT MET VIVA VELO

### Doel:

We verhogen het aantal verhuringen.

### Tussentijds resultaat eind 2020:

In 2020 sloten we **108** verhuurcontracten af, t.o.v. 105 in 2019.





# 4. Inzameling

De impact van corona op onze inzamelcijfers is duidelijk. Aangezien de verkoop stillag, dienden we ook de dienstverlening op het vlak van inzameling bij te sturen. Zoniet zou de druk op onze magazijnen onhoudbaar geworden zijn. We bleven mensen uiteraard aanmoedigen om hun herbruikbare spullen zoveel mogelijk bij te houden en garandeerden met onze huis-aan-huisinzameling van textiel steeds een basisdienstverlening.

## Enkele vaststellingen:

### HUIS-AAN-HUISINZAMELING

In bijna alle gemeenten van ons werkingsgebied (uitgezonderd Maldegem) hebben we een overeenkomst met het gemeentebestuur voor het huis-aan-huis inzamelen van textiel. Aangezien het perfect mogelijk was om deze ophalingen veilig te laten verlopen, gingen ze allemaal door zoals gepland. Vooral **tijdens de eerste lockdown resulteerde dit in een sterke stijging** van het aantal ingezamelde kilo's. Mensen hadden massaal opgeruimd en zochten duidelijk een bestemming voor hun herbruikbare spullen. In het voorjaar van 2020 haalden we per ophaling gemiddeld maar liefst 3.162 kg op, terwijl dat in 2019 slechts 1.678 kg was.

### BRENGPUNTEN

De brengpunten blijven het populairste inzamelkanaal. Hier kenden we **na de eerste lockdown een enorme piek**. Tussen 12 mei en 12 juni 2020 mochten we in totaal maar liefst 3.329 brengers verwelkomen, goed voor 130.076 kg. In dezelfde periode in 2019 telden we er 2.108, goed voor 81.039 kg. Aangezien de verkoop nog niet op volle toeren draaide, stelde dit ons logistieke apparaat voor grote uitdagingen.

### ALGEMENE CORONADALING

Over het hele jaar zien we een daling van de inzameling in vergelijking met 2019. Dit is uiteraard volledig te wijten aan het stopzetten van bepaalde dienstverleningen voor langere periodes. We kunnen spreken van een **aanzienlijke corona-impact**.

Hieronder de boodschap die we onze klanten gaven toen we onze dienstverlening even moesten stilleggen. De drukte bij de heropstart bewees dat de boodschap aangekomen was.

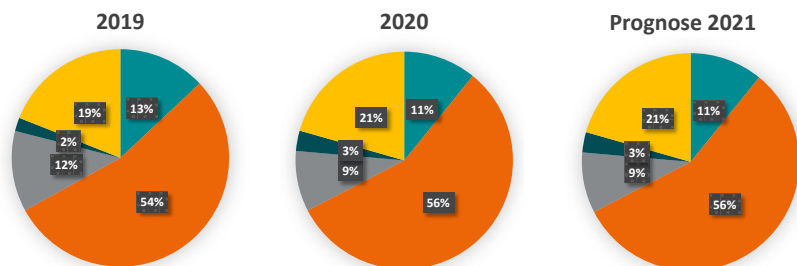
Merci voor  
je geduld

Houden we samen nog even vol?  
En dan hopen dat we snel terug  
volle bak kunnen kringlopen!










## INZAMELCIJFERS



De verspreiding van de inzameling over de verschillende kanalen.

inzameling in kg	2019	2020	Prognose 2021
 Ophaaldienst	223.938	151.588	184.610
 Brengpunten	953.998	789.235	961.163
 Recyclageparken	224.932	125.709	153.094
 HaH	30.385	42.153	51.336
 Straatcontainers	325.623	287.434	350.049
<b>TOTAAL</b>	<b>1.758.876</b>	<b>1.396.119</b>	<b>1.700.251</b>

## AANVAARDINGSCRITEIA

Om de kwaliteit en circulatie in onze winkels te bewaken is het belangrijk om de aanvaardingscriteria op te volgen. We willen hierbij vooral de klanten en gevers sensibiliseren en onze argumentatie benadrukken.



## Wat kan je geven?

Alles wat nog herbruikbaar is,  
geven we met plezier een langer leven!

## En wat niet?

Niet-herbruikbare spullen betekenen voor de Kringloopwinkels meer afvalkosten en dus minder middelen om onze maatschappelijke doelstellingen te realiseren.

**Bepaalde zaken mogen of kunnen we niet aanvaarden:**

- ✗ Omdat ze **vuil, beschadigd of onvolledig** zijn.  
We maken wel een uitzondering voor elektro en fietsen.
- ✗ Omdat ze mogelijk **onveilig of ongezond** zijn.
- ✗ Omdat ze ingaan tegen de regelgeving rond handel in **wilde diersoorten**.
- ✗ Ter bescherming van de **privacy, intellectuele eigendomsrechten of auteursrechten**.
- ✗ Omdat ze **niet verkoopbaar** zijn of niet meer voor hun oorspronkelijke doel gebruikt kunnen worden.
- ✗ Omdat ze **niet getest kunnen worden**.

# 5. Hergebruik



## Wat is hergebruik?

Het lokale hergebruik is het aantal kilogram dat effectief in onze Kringloopwinkels verkocht wordt, en dus langs onze kassa's passeert.

De richtlijn van OVAM is om tegen 2022 een hergebruik van 7 kg/inwoner te realiseren.

## Enkele conclusies:

- Onze winkels waren in 2020 maar liefst 12 weken gesloten en dat zie je uiteraard in het aantal verkochte kilo's.
- Het hergebruikpercentage (het aantal verkochte kilogram in verhouding tot het aantal ingezamelde kilogram) blijft gelukkig stabiel en bedraagt 51,88%, waarmee we nog altijd onze doelstelling halen.

	2019	2020	Prognose 2021
Inwoners werkingsgebied	117.663	128.160	128.160
Inzameling/inwoner (kg)	14,95	10,89	13,27
Hergebruik/inwoner (kg)	7,72	5,65	7,09



## Overzicht Inzameling en Hergebruik in kg per Productgroep

	2019		2020		Prognose 2021	
	Inzameling	Hergebruik	Inzameling	Hergebruik	Inzameling	Hergebruik
Textiel	604.314	162.108	517.411	116.655	545.688	174.983
Meubelen	464.276	389.344	351.998	306.043	464.276	367.252
Huisraad	197.816	101.343	159.422	84.143	197.816	106.020
Vrije tijd & speelgoed	183.749	143.134	135.240	125.822	183.749	150.986
AEEA	138.212	25.741	108.830	20.838	138.213	23.757
Boeken, muziek & multimedia	100.229	44.472	71.877	37.930	100.229	45.516
Doe-het-zelf	44.605	29.443	32.020	22.743	44.605	28.429
Vervoersmiddelen	23.959	11.940	17.568	10.099	23.959	11.614
Gastoestellen & overige	1.716	990	1.752	0	1.716	0
<b>TOTAAL</b>	<b>1.758.876</b>	<b>908.515</b>	<b>1.396.118</b>	<b>724.273</b>	<b>1.700.251</b>	<b>908.557</b>



# 6. Winkels

Ook in de winkels werd de nieuwe huisstijl toegepast. Ze kregen een opfrisbeurt, aan binnen- en buitenzijde. Aangezien we in Eeklo nog volop aan het uitbreiden zijn, wordt die gevel pas dit jaar een eyecatcher.



## Getukmakers sinds 1999



### AALTER

Weibroekdreef 45  
9880 Aalter



### ASSENEDE

Brouwershofstraat 2a  
9960 Assenede



### E EKLO

Slachthuisstraat 2b  
9900 Eeklo



### MALDEGEM

Vliegplein 54  
9990 Maldegem



### LIEVEGEM

Grote Baan 356  
9930 Lievegem

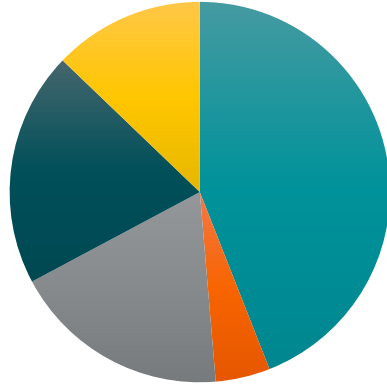
## VERKOOPCIJFERS

2019



€ 1.511.136  
kg 908.515

2020



€ 1.258.015  
kg 724.273

Prognose 2021



€ 1.506.579  
kg 908.557

- Eeklo
- Assenede
- Maldegem
- Aalter
- Lievegem

€ Totale winkelomzet in €

kg Totaal hergebruik in kg





Omzet in €	2019	2020	Prognose 2021
● Eeklo	652.157	553.930	663.378
● Assenede	69.116	58.266	69.778
● Maldegem	274.639	233.197	279.273
● Aalter	298.250	251.232	300.872
● Lievegem	216.974	161.389	193.277
<b>TOTAAL</b>	<b>1.511.136</b>	<b>1.258.015</b>	<b>1.506.579</b>

We zijn een vzw en investeren onze opbrengst in onze werking en in onze werknemers.

# 7. Corona in cijfers & beeld



0 KLANTEN OP DE LATE NIGHT SHOPPING IN AALTER  
13/03/2020, nét voor de lockdown, en de eerste afgelaste activiteit...



12

WEKEN GESLOTEN WEGENS CORONA



430 LITER ONTSMETTINGSSEL  
2.000 MONDMASKERS



179

BRENGERS OP DE EERSTE DAG NA DE SLUITING  
Een jaar eerder waren dat er 98.



4.100

KG TEXTIEL DAT WE BIJ DE HAH VAN  
APRIL IN AALTER OPHAALDEN  
Een jaar eerder was dat 1.405 kg.



## 8. Personeel



De verschillende treden van de participatieladder

M-accent vzw gelooft in de kracht van werk. We geven momenteel (situatie eind 2020) werk aan 123 personen (waarvan 60,6 VTE vaste werknemers: 12,6 VTE omkadering, 46 VTE maatwerkmedewerkers en 2 VTE extra personeel) in verschillende statuten. Begeleiding en opleiding moeten ervoor zorgen dat elke medewerker kan groeien binnen de muren van ons maatwerkbedrijf.

De organisatie staat in voor de begeleiding van doelgroepen op 3 niveaus van de participatieladder. De verwachtingen naar de werknemer worden hoger (begrijpen en toepassen van de regels, autonoom taken afwerken, ...) naarmate de werknemer hoger op de participatieladder actief is. De doelstelling is steeds om de werknemers een succesvol begeleidingstraject te laten doorlopen en waar mogelijk te laten doorstromen naar een hoger niveau.





Foto: januari 2020

## EEN OVERZICHT VAN DE STATUTEN:

**Vaste medewerkers maatwerkbedrijf (trede 5):** We geven werk op maat aan personen met een afstand tot de gewone arbeidsmarkt, om welke reden dan ook, en we doen dit altijd met het oog op een mogelijke doorstroom naar het reguliere circuit.

**Medewerkers arbeidszorgproject (trede 3):** Arbeidszorg is er voor mensen die om persoons- of maatschappijgebonden redenen niet meer terechtkunnen in het reguliere circuit. Een opleidingstraject binnen M-accent vzw stoomt deze mensen klaar om terug betaald werk te kunnen gaan doen.

**Anloopfase (vroeger brugprojecten) (trede 4):** Dit statuut is er voor jongeren (-18) die schoollopen in het deeltijds onderwijs. In samenwerking met het Provinciaal Technisch Instituut (PTI) en Stad Eeklo zetten we trajecten op voor die jongeren die bereid zijn om te werken maar voor wie de afstand tot de arbeidsmarkt nog te groot is. We werken aan de ontwikkeling van basisvaardigheden en -attitudes.

**Tijdelijke werkervaring (artikel 60) (trede 5):** Onze organisatie werkt samen met OCMW's in het Meetjesland voor de tijdelijke tewerkstelling van personen die een leefloon ontvangen. Deze trajecten helpen langdurig werkzoekenden hun afstand tot de arbeidsmarkt te overbruggen.

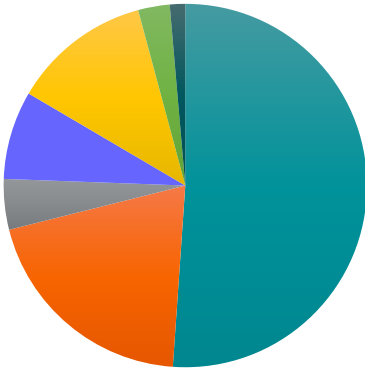
**AMA-trajecten (trede 3):** De doelgroep van deze trajecten zijn OCMW-cliënten en patiënten van het PC Sint-Jan voor wie betaalde arbeid tijdelijk niet mogelijk is door één of meer belemmeringen van medische, psychische, psychiatrische of sociale aard. Het aanbieden van arbeidsmatige activiteiten geeft kwetsbare doelgroepen de mogelijkheid om zeer laagdrempelig te participeren op een werkvloer.



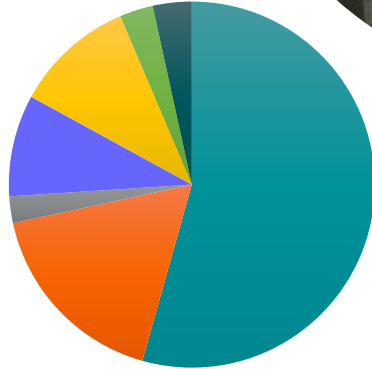
**Maatwerk  
voor Mens, Milieu  
en Mobiliteit in  
het Meetjesland**



2019



2020



	2019	2020	Prognose 2021
Personeel in VTE	82,82	82,62	82,62
Doelgroepmedewerkers Maatwerk	43,32	46,00	46,00
Omkadering	13,78	12,60	12,60
Extra medewerkers	4,00	2,00	2,00
Art 60 / tijdelijke werkervaring	7,00	7,60	7,60
Arbeidszorg	11,00	9,01	9,01
Aanloophase (brugprojecten)	2,50	2,50	2,50
AMA	1,22	2,91	2,91

## TEVREDENHEIDSENQUÊTE

In maart mocht elke medewerker van M-accent vzw anoniem zijn mening geven over hoe het is om te werken voor de organisatie.

In totaal vulden 88 medewerkers, van de 92 uitgenodigden, de bevraging in. Dat zorgt voor een responsgraad van 95,6%. Stafmedewerkers hebben niet deelgenomen aan de bevraging omdat hun betrokkenheid bij het bepalen van het (personeels)beleid van de organisatie te groot is.

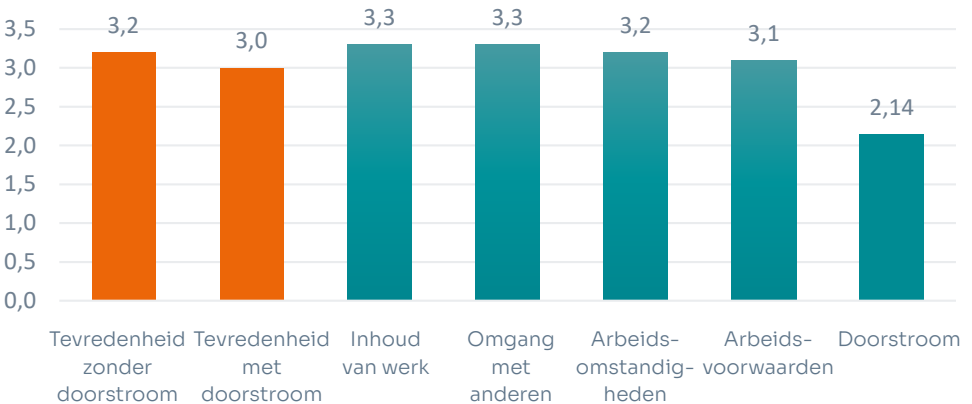
Om een kwalitatieve invulling van de bevraging te faciliteren,

zorgde de organisatie enerzijds voor een extern begeleide afname via Vonst (Vormingsnetwerk). Anderzijds werden vertalingen ter beschikking gesteld en computers om het invullen op de werkvloer mogelijk te maken.

Ondertussen werd deze bevraging voor de derde keer afgenomen (2015-2017-2020) en de resultaten geven de organisatie een beeld van de eventuele verschuivingen in de tevredenheid, van de geleverde inspanningen en de blijvende aandachtspunten.

### Algemene tevredenheid per thema

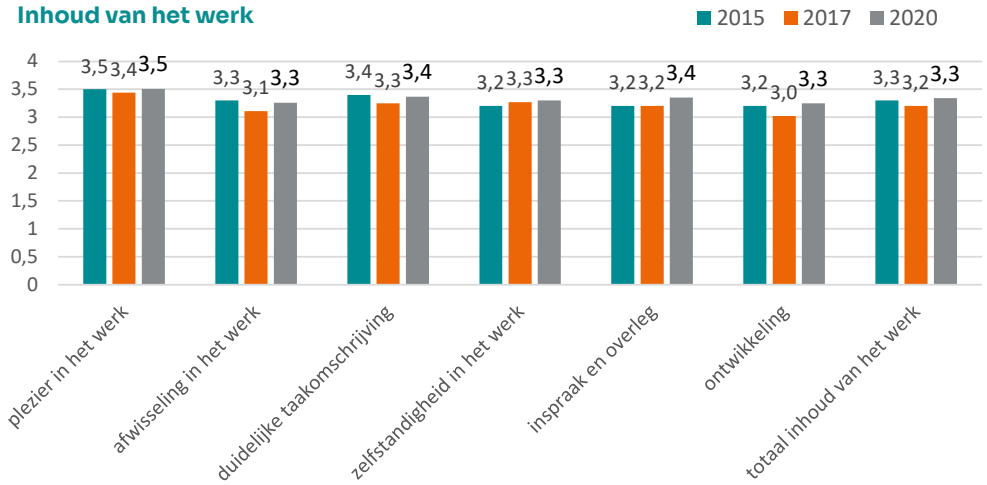
Gemeten op een 4-puntsschaal



We stellen vast dat het personeel van M-accent vzw over het algemeen graag tot zeer graag bij de organisatie werkt en dat dit gevoel de voorbije jaren stabiel bleef. Aandachtspunten die volgden uit de bevraging werden steeds ter harte genomen door in te zetten op mogelijke oplossingen. De resultaten van de laatste bevraging tonen aan dat de organisatie op de juiste koers zit.

Een opmerkelijke vaststelling: doorstromen naar de reguliere arbeidsmarkt blijft voor bezorgdheid zorgen bij de medewerkers. Het brengt in ieder geval onzekerheid voor de toekomst met zich mee, met een duidelijke impact op het zich goed voelen.

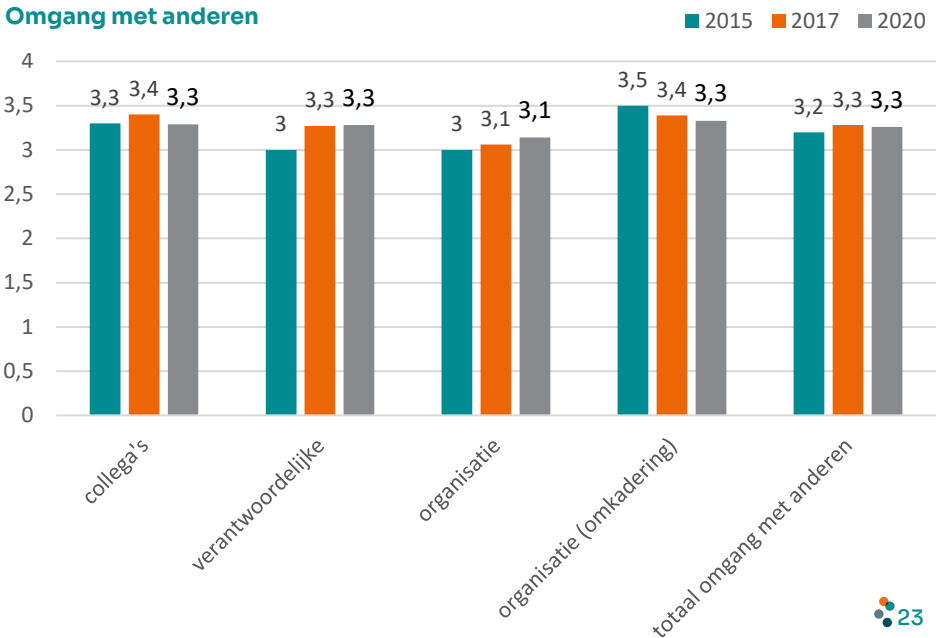
## Inhoud van het werk



We stellen vast dat de tevredenheid stabiel op een hoog niveau bleef de voorbije jaren. De inspanningen die we de voorbije jaren hebben geleverd om de inspraak te vergroten, o.a. met het ESF project 'Anders Organiseren', hebben wel degelijk positief gewerkt. Het heeft ook geleid tot betere scores op gebied van de tevredenheid over de ontwikkelingsmogelijkheden.

Tijdens de huidige coronacrisis vergt het dan ook de nodige aandacht om de ontwikkelde instrumenten (bv. ontbijtvergaderingen met vertegenwoordigers van elk team) verder te zetten en verder te ontwikkelen.

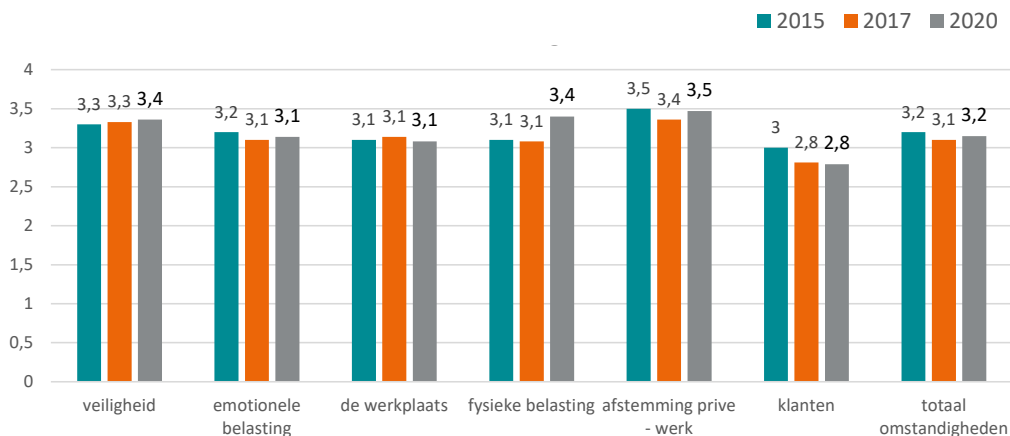
## Omgang met anderen



Wat betreft 'de omgang met collega's' zien we dat medewerkers zich goed voelen bij hun collega's, elkaar helpen als het nodig is en goed kunnen samenwerken. Medewerkers geven ook aan dat ze terecht kunnen bij hun verantwoordelijke en dat er voldoende naar hen geluisterd wordt.

De resultaten binnen de subthema's zijn goed te noemen en blijven stabiel over de jaren met uitzondering van het omkaderingspersoneel. Bij deze groep stellen we een daling vast van de omgang met de organisatie en dit op vlak van samenwerking tussen de verschillende afdelingen en zich betrokken voelen bij organisatieveranderingen.

## Arbeidsomstandigheden

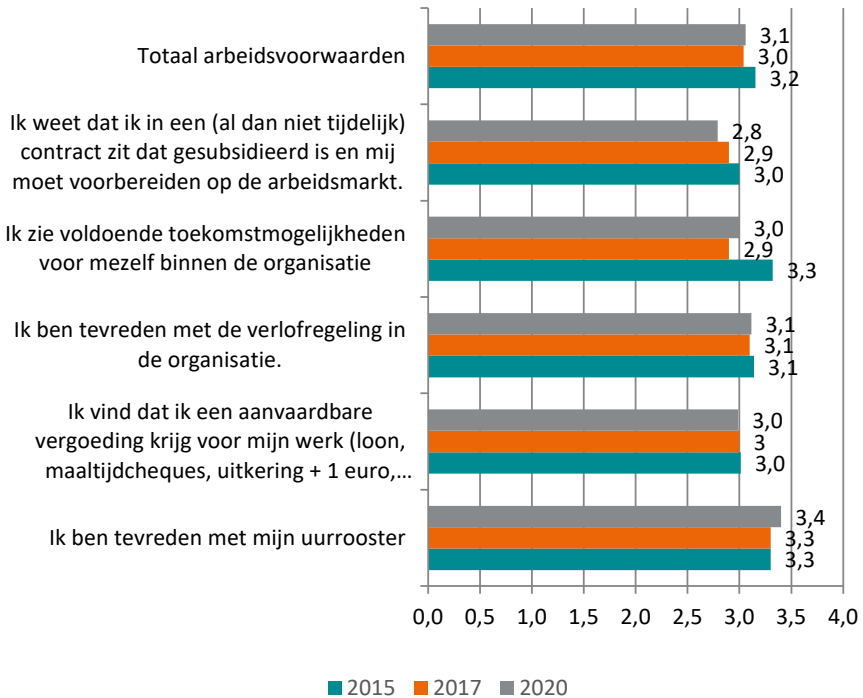


De voorbije jaren is de organisatie sterk gegroeid, wat resulteerde in een grotere verdeling van de werklust over meer medewerkers. Dankzij enkele investeringen konden op een aantal essentiële punten (veiligheid, fysieke belasting) ook voldoende aanpassingen aan de arbeidsorganisatie plaatsvinden. Zoals de grafiek aangeeft resulteerde dit in een stijging van 3,1 naar 3,4 binnen het subthema 'fysieke belasting'.

Wat het item 'omgang met klanten' betreft, geeft 61% van de werknemers aan regelmatig in contact te komen met klanten en de confrontatie met lastige klanten neemt toe. Positief is wel dat de meesten dit niet als een probleem beschouwen en weten hoe er mee om te gaan. De komende jaren willen we dit samen met de medewerkers verder onderzoeken zodat we de teams hierin kunnen versterken.



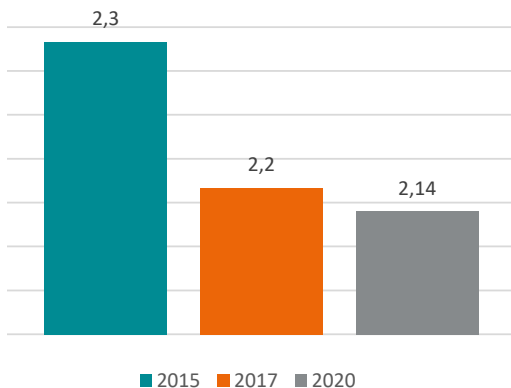
## Arbeidsvoorwaarden



We zien over het algemeen goede resultaten voor wat betreft de arbeidsvoorwaarden, met op de eerste plaats de tevredenheid over het uurrooster.

Het idee van verplicht doorstromen naar een andere werkplek leidt ook bij de arbeidsvoorwaarden tot mindere scores (2,8/4). Sinds 1 januari 2019 is het Maatwerkdecreet effectief van toepassing op de organisatie. De eerste gesprekken van onze medewerkers met VDAB worden gepland en we zien dit terug in een dalende tevredenheid voor wat betreft het zich voorbereiden op de reguliere arbeidsmarkt.

## Gemiddelde tevredenheid voor het thema Doorstroom



Ondanks de doelstellingen van de overheid blijft doorstroom een thema dat niet echt positief bekeken wordt bij de huidige werknemers. De mate waarin mensen graag werk willen vinden in de privé daalt verder tot een score van 1,8/4. We stellen vast dat de impact van het idee te moeten doorstromen door de tijd heen zwaarder weegt. Het is een bezorgdheid van de organisatie want het weegt natuurlijk ook op de algemene tevredenheid.



Foto januari 2020

## CONCLUSIES

De beleving van hoe graag de medewerkers voor M+accent vzw werken is over de jaren heen stabiel gebleven en ook voor deze derde bevraging blijft dit op een score van 3,2/4, wat staat voor een score van 8 op 10. Een hoge graad van tevredenheid dus, zowel in de beleving van de mensen als in de effectief gescoorde items. Hieruit kunnen we concluderen dat de ondernomen acties ervoor zorgden dat we als organisatie een blijvende en stabiele tevredenheid konden realiseren. Zo hebben we de

laatste 2 jaren intensief gewerkt op meer efficiëntie, meer betrokkenheid en een open communicatie tussen de afdelingen.

De richting van de organisatie en het personeelsbeleid zal verder bepaald worden op basis van de bekomen resultaten en vergelijkingen over de drie metingen heen. Dit moet uiteindelijk leiden tot een actieplan voor de volgende jaren waarbinnen we de goede scores proberen aan te houden en de mindere te verbeteren.

## 9. Schoon gezegd

“ Het tempo lag enorm hoog bij mijn vorige werkgever. Als je het vooropgestelde aantal op je schema niet haalde, lieten ze je die dag gewoon overwerken. Aan de band in de fabriek had ik het gevoel een nummer te zijn. Hier aanvaarden ze je zoals je bent. Dat maakt het werken leuker. Het fysiek zware werk was wennen. Soms kom ik 's avonds nog vermoeid thuis, maar ik heb geen andere zorgen meer. Misschien keer ik ooit nog wel terug naar het gewone werkcircuit, maar nu blijf ik liever hier.

- Andy, medewerker sorteerafdeling

“ De eerste maanden als winkelverantwoordelijke waren om allerlei redenen turbulent. Gelukkig kon ik daarbij rekenen op begrip en steun van collega's en staf. Langzamerhand verwierf ik het vertrouwen van het team en kwam er meer inzicht in de werking. Wat ik vooral leuk vind is de samenwerking met het team. Het is niet altijd rozengeur en maneschijn maar uiteindelijk komen we samen tot een resultaat. Niet alleen een commercieel resultaat maar ook een menselijk: teamwerk en persoonlijke groei. Dat in samenhang met hergebruik als doel van de kringloopwinkels maakt mijn job blijvend boeiend.

- Krista, winkelverantwoordelijke Aalter sinds juni 2020

“ Ik begon bij M-accent binnen een AMA-traject en ben intussen doorgestroomd naar Maatwerk. Ik werk in het fietsatelier, waar ik fietsen controleer en herstel. De overgang verliep vlot. Ik kreeg veel hulp binnen de organisatie. Als er iets was, mocht ik het altijd vragen en legde iedereen het vriendelijk uit. Zowel rond het werk in het fietsatelier als voor het papierwerk dat erbij kwam kijken. Ik zie de toekomst positief en ben bereid om nog veel bij te leren, want ik weet zeker nog niet alles.

- Ton, medewerker Viva Velo



## 10. Viva Velo



### uw **streek**velothek

Ons fietsproject namen we ook mee in het verhaal van onze rebranding en het logo kreeg net als dat van onze kringloopactiviteiten een opfrisbeurt.

De verplichte sluiting zorgde ook bij Viva Velo voor een corona-impact, met een daling van de verkoop (van tweedehandsfietsen) en het herstel. Bij de verhuur merken we echter een stijging t.o.v. 2019, misschien te wijten aan de keuze van veel Belgen voor een staycation?

De trend van stijgende verhuurcijfers hopen we in 2021 verder aan te wakkeren door verder in te zetten op samenwerking met lokale horeca en logies, in de vorm van de velofan- en velovip-formules.





## VERKOOPCIJFERS

€	2019	2020	Prognose 2021
Verhuur	6.941	9.862	9.862
Verkoop	36.864	30.275	32.540
Herstel	7.722	7.467	8.214
<b>Totale omzet</b>	<b>51.527</b>	<b>47.604</b>	<b>50.616</b>

	2019	2020	Prognose 2021
Aantal verhuren	105	108	108
Aantal verkochte tweedehandsfietsen	445	364	391
Aantal herstellingen	290	232	255

Gemiddelde prijs per	2019	2020	Prognose 2021
Verhuur	66,11	91,31	91,31
Verkochte fiets	82,84	83,17	83,22
Herstel	26,63	32,19	32,21



# 12 Vooruitblik

## EEN VOORUITBLIK OP 2021

Het virus domineert nog stevig onze samenleving, de weg naar het nieuwe normaal, met nog meer aandacht vanuit de organisatie voor gezond samenwerken, is ingezet.

Ondanks de viruskoorts een druk gevulde agenda voor 2021. Kwaliteit staat voorop met het behalen van het Qfor WSE kwaliteitscertificaat. Bij publicatie van dit activiteitenverslag 2020 weten we al dat we het gehaald hebben. Gedegen teamwork van omkadering en staf.

Ondertussen bouwen we verder aan de ontwikkeling van de aangekochte gebouwen in Eeklo. Een nieuw team dat bezig is met de verwerking van kleingood en elektro krijgt er een eigen plek en bouwt er verder mee aan het realiseren van onze doelstellingen rond hergebruik. We wensen Charlotte en haar team alle succes toe.

De Eekloose winkel wordt met de nieuwe uitbreiding bijna 2.000 m<sup>2</sup> groot. Het aanbod van alle productgroepen wordt groter.

We voorzien ook een polyvalente ruimte van meer dan 400 m<sup>2</sup> die zal gebruikt worden als opleidingsruimte en als refter/cafetaria.

De ruimte kan ook gebruikt worden door derden. Organisaties en verenigingen die de doelstellingen van onze organisatie onderschrijven en bezig zijn met ecologie, circulair denken, regeneratieve economie, begeleiding van kansengroepen... zijn welkom. We werken aan de ontwikkeling van een aantal ateliers die ook gebruikt kunnen worden door verenigingen die creatief bezig zijn en materiaalhergebruik centraal stellen. De materialen kunnen ontgonnen worden in het Kringloopcentrum, wij voorzien de ruimte.

Heel wat mogelijkheden om ontmoeten centraal te stellen na de lastige coronatijd.

Ik kijk uit naar het eerste personeelsfeest, wie weet nog in 2021.

**Ronny Vandeputte**  
Gedelegeerd bestuurder



# 13 Partners

Voor de uitvoering en verdere uitbouw van haar activiteiten kan M-accent vzw rekenen op de steun van de gemeente- en OCMW-besturen van ons werkingsgebied.



Daarnaast kunnen we rekenen op deze organisaties voor de ondersteuning en uitbouw van onze activiteiten.



In 2020 is er ook een samenwerking opgestart met andere Kringloopwinkels (en hun fietsprojecten), kwestie van elkaar te versterken.

## Ibogem

De Springplank vzw



7 initiatieven om te werken aan een betere en duurzame samenleving





projecten van



**MAATSCHAPPELIJKE ZETEL M-ACCENT VZW**

Slachthuisstraat 2b, 9900 Eeklo

**T** 09 377 77 74 | **E** info@m-accent.be

**BTW** BE 0465.841.411 | **RPR** Gent

[www.kringloopwinkelsmeetjesland.be](http://www.kringloopwinkelsmeetjesland.be)

[www.vivavelo.be](http://www.vivavelo.be)

[www.m-accent.be](http://www.m-accent.be)