

de springplank

J  
A  
R  
V  
E  
R  
S  
L  
A  
G

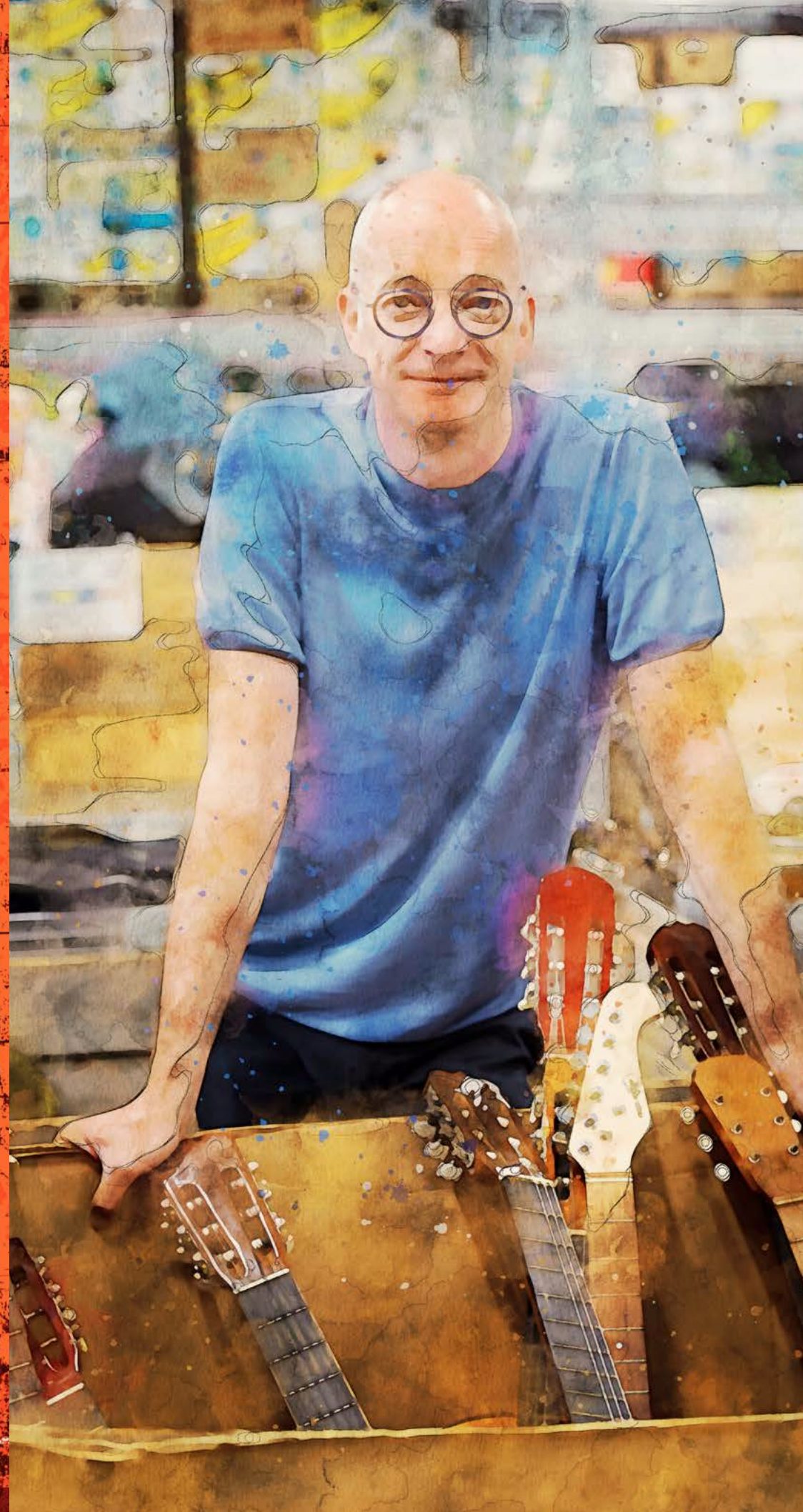
2020  
AMBITIES 2021

WT: 40  
TY: CA  
EXTR  
NGTI





# Wij geven kansen aan mensen, goederen en grond- stoffen.



**2020** was op z'n zachtst uitgedrukt een bizar jaar. Een jaar waarin we de deuren van onze organisatie noodgedwongen moesten sluiten en afstand nemen van elkaar. En juist dat was zo moeilijk. De kracht van onze organisatie zit hem immers in de sociale contacten, in het geven van een zinvolle dagbesteding, structuur en arbeidsvreugde aan onze medewerkers. Ondanks de fysieke afstand hebben we elkaar niet losgelaten!

Toch bracht corona ook nieuwe **opportuniteiten** met zich mee. Heel wat mensen profiteerden van de lockdown om de grote kuis te houden en waren ons duidelijk niet vergeten. In de maanden mei en juni werden massaal herbruikbare goederen aan ons geschonken. Om de druk op de brengerspunten aan onze winkels te verminderen en de gevers beter spreiden, openden we een extra brengerspunt aan ons magazijn in Kiewit-Hasselt.

Na de eerste lockdown startte Flagbag met het ontwerpen en stikken van unieke herbruikbare mondklappers van afgedankte vlaggen van stad Hasselt. Zowel met de Kringwinkel als met Hendrikshuis hebben we de eerste stappen gezet naar online verkoop én met succes. Hendrikshuis kon heel wat nieuwe klanten aantrekken door haar unieke aanbod via de sociale media te tonen. En in de loop van november vlogen de kerstbomen buiten aan het magazijn van Okazi dankzij de verkoop via Facebook.

2020 was ook het jaar waarin de Belg de fiets (her)ontdekte waardoor Velovisie extra montage-opdrachten kreeg en het fietsverhuur via Fietsparadijs Limburg hoge toppen scheerde omdat heel wat mensen een vakantie in eigen land verkozen.

En last but not least, eind 2020 kregen onze kringwinkels een frisse facelift. De Kringwinkel Okazi werd **Kringloopwinkel Okazi**. De klemtoon ligt terug op ons lokaal merk "Okazi" want "nen occasion" is niet alleen tweedehands, maar dat betekent ook een kans. En dat is precies wat we doen! We staken ook al onze kringloopmedewerkers in nieuwe werkkledij, onze vrachtwagens kregen een nieuw jasje én een gloednieuwe website werd boven de doopvont gehouden.

De weerbaarheid, de kracht en de drive die 2020 ons gaf nemen we graag mee in onze ambities voor de toekomst.

*Bert Melaer, Directeur ad interim*



5 Visie en missie

6-7 Interview met Luc Vandeweyer,  
Voorzitter Bestuursorgaan

8 Werk en ondersteuning op maat

9 The Story of Aurelia

10-11 7 initiatieven

12-15 De Kringwinkel Okazi wordt  
Kringloopwinkel Okazi

16-17 Flagbag

18-19 Creazi

20-21 Velovisie

22-23 Fietsparadijs Limburg

24-25 Fietspunten

26-27 Hendrikshuis

28-29 We laten elkaar niet los!

30-31 Onze ambities



# visie

**Wij geloven in een betere en duurzame samenleving:**

- waar afval tot een absoluut minimum beperkt wordt door **maximaal hergebruik** van goederen of door afval te gebruiken als **grondstof** voor nieuwe aantrekkelijke producten.
- waar ook mensen, die niet op de gewone arbeidsmarkt terecht kunnen, een job uitoefenen die bij hun talenten past, competentieverbrekend werkt en waar ze arbeidsvreugde uit halen.
- waar mensen **meer mogelijkheden krijgen op financieel gebied** door het aanbieden van degelijke tweedehands goederen aan democratische prijzen.
- een **duurzame mobiele samenleving**: we promoten de fiets als gezond, snel en milieubewust vervoermiddel als aanvulling op het openbaar vervoer of als alternatief voor de wagen om het fileel en tekort aan parking in en rond de steden aan te pakken.

**Wij zijn een maatwerkbedrijf:**

onze kerntaak bestaat erin **werk en ondersteuning op maat** te bieden aan mensen die moeilijk een job vinden op de gewone arbeidsmarkt.

Wij werken in **zelfsturende teams** van mensen met aanvullende talenten en competenties die samen gaan voor een gemeenschappelijk doel. Er is een duidelijke verdeling van de rollen en verantwoordelijkheden met heldere werkafspraken. Op die manier creëren we ruimte voor inspraak en betrokkenheid van elke medewerker.



Het bestuursorgaan, de nieuwe naam van onze Raad van Bestuur, zoals voorgeschreven door de recente vzw-wetgeving van 2019 is een “verplicht orgaan” van elke vzw. Het bestuursorgaan staat in voor het beheer en het bestuur van de vzw, waaronder de vertegenwoordiging van de vzw, de opmaak van de rekeningen van het afgelopen jaar en de begroting van het volgende jaar.

Maar welke mensen zetelen in ons bestuursorgaan?

En wat is hun kijk op de samenleving? We kwamen het te weten in een gesprek met onze voorzitter

Luc Vandeweyer.



# Interview met Luc Vandeweyer

**Luc, hoe ben je betrokken geraakt bij De Springplank vzw?**

Ik ben ondertussen al 10 jaar voorzitter van het bestuursorgaan van De Springplank vzw. Het is eigenlijk mijn jubileumjaar! Ik ben indertijd door CAW als bestuurder van 't Kamelotje gedetacheerd naar De Springplank vzw. En na één jaar werd ik al aangevuld als voorzitter.

**Wat houdt jouw rol als voorzitter eigenlijk in? En wat doet het bestuursorgaan?**

Als bestuursorgaan bepalen we samen met de directie de strategie van de organisatie en leggen we de langetermijnvisie vast. Als voorzitter ben ik eigenlijk de koppeling tussen de directie en het bestuursorgaan, d.w.z. dat ik aan de directie vertaal wat het bestuursorgaan beslist en andersom vragen en bedenkingen van de directie terugkoppelt naar het bestuursorgaan. Onze belangrijkste rol als bestuursorgaan is het bewaken van de visie en missie van De Springplank vzw: het feit dat wij een maatwerkbedrijf zijn en in alles wat we ondernemen sociale tewerkstelling moeten kunnen creëren.

**Wie zetelt er nog in ons bestuursorgaan? En wat is hun specifieke bijdrage?**

We zijn in het totaal met acht bestuurders, allemaal experts met een verschillende achtergrond, die

elkaar aanvullen op vlak van kennis en ervaring. Ook mensen met een breed netwerk binnen de verschillende stakeholders van De Springplank vzw: steden en gemeenten, OCMW's, kennisinstellingen, financiële experts ... Op die manier kunnen we frisse ideeën van buiten naar binnen brengen en vraagstukken vanuit verschillende raakvlakken benaderen.

**Wat zijn voor jou de belangrijkste waarden van De Springplank vzw?**

Dat is voor mij in de eerste plaats het sociaal engagement dat we nemen. Wij zijn er voor wie het moeilijk heeft: op de arbeidsmarkt maar ook voor mensen die het moeilijk hebben op financieel vlak. Ook het duurzaamheidsaspect vind ik persoonlijk heel belangrijk. Afval bestaat vandaag eigenlijk niet meer. Wat velen vroeger, en nu soms nog, als afval zien, zijn in feite waardevolle grondstoffen die steeds schaarser worden. Een maatwerkbedrijf zoals De Springplank vzw is eigenlijk het voorbeeld van hoe alle bedrijven zouden moeten denken.

**Wat waren volgens jou in de afgelopen jaren de hoogtepunten of belangrijke mijlpalen voor De Springplank vzw?**

Eén van de hoogtepunten is volgens mij het ontstaan van de conceptstore Hendrikshuis in 2014. Hendrikshuis is in feite gegroeid vanuit de kringloopac-

tiviteiten. Vroeger waren we als kringloopwinkel er enkel voor diegenen die het financieel moeilijk hebben. Vandaag is dat zeker niet meer het geval. Tweedehands en vintage zijn hip geworden. Veel jongeren kopen vandaag ook heel bewust tweedehands. Wij hebben al eerder op die trend ingespeeld met de opening van een unieke conceptstore in hartje Hasselt. Dat heeft De Springplank vzw een hip en innovatief imago gegeven. Los daarvan blijven we uiteraard nog steeds inzetten op kwalitatieve basisgoederen aan democratische prijzen voor wie het financieel moeilijker heeft.

Een andere mijlpaal voor De Springplank vzw is zeker wel de erfpacht die stad Hasselt ons in 2020 verleende voor de komende 50 jaar. Dit bracht eindelijk de nodige stabiliteit in de huisvesting van de organisatie. Deze verankering geeft ons toekomstperspectief en laat de centralisatie toe van sociale tewerkstelling van onze verschillende initiatieven waardoor we nog meer kunnen inzetten op onze basisopdracht: jobs op maat geven.

**Wat is volgens jou de grootste uitdaging voor De Springplank vzw in de komende jaren? Waar zal de focus op liggen?**

De grootste uitdaging ligt erin dat we, in een maatschappij waar de subsidies steeds verder dalen, meer zelfbedru-

pend moeten worden. De overheid stelt ook hogere eisen rond doorstroming van medewerkers. En langs de andere kant liggen de verwachtingen van de klanten steeds hoger. En wij zijn nu net een bedrijf dat mensen leerkanalen wil geven en terug wil integreren op de arbeidsmarkt met werk en ondersteuning op maat. En dat valt soms moeilijk te rijmen. Die boodschap van sociale tewerkstelling moeten we blijven verkondigen.

Op kortere termijn ligt de uitdaging in de verwezenlijking van onze nieuwe winkel in Sint-Truiden. We willen dat deze volledig operationeel is in 2024. Dat moet de winkel van de toekomst worden. En dat zal vermoedelijk iets totaal anders zijn dan wat onze kringloopwinkel vandaag is. Denk maar aan de opkomst van de deeleconomie waarbij eigendom en dus kopen niet meer centraal staat, maar wel het delen of huren van spullen. We moeten onszelf dus heruitvinden om relevant te blijven. Wat wij nu doen, inzetten op hergebruik van grondstoffen, wordt een wettelijke verplichting voor alle reguliere bedrijven. Op die manier gaat onze markt in feite verdwijnen.

**Wat doe jij in het dagelijkse leven?**

Ik zie in veel zaken opportuniteiten waar anderen die vaak niet zien. Je zou me eigenlijk een serial entrepreneur kunnen noemen. Ik investeer in jonge



startende bedrijven. Zo is één van mijn laatste hobbies, het verzorgen van bijenkasten, eerder toevallig uitgegroeid tot het startende bedrijf Beegenius dat de bijenpopulatie een duwtje in de rug wil geven. De impact van deze kleine beestjes op zowel mens, milieu als maatschappij is ontzettend groot.

Daarnaast zetel ik in het bestuur van verschillende organisaties en bedrijven. Ik ben vooral bezig met aansturing, met visie en het samenbrengen van kennis. Ik vind het ook heel belangrijk dat je in het leven dingen kan doen die je graag doet en waar je goed in bent. Alleen kan niemand iets, maar door elkaar te versterken kunnen we grootse dingen bereiken.

**Hoe heb jij persoonlijk de coronacrisis ervaren? Kijk je nu**

**anders naar bepaalde zaken in het leven?**

In de eerste weken van de lockdown heb ik 7 dagen op 7 mee in de frontlinie gestaan in de rusthuizen waar de eerste grote corona-uitbraken plaatsvonden. Eén van mijn bedrijven is gespecialiseerd in de reiniging en desinfectie van bacteriële en virus omgevingen. En daar heb ik echte oorlogstaferelen gezien: bedden in een cafetaria met dranghekken tussen, mensen die je naar lucht hoorde happen... Dit zijn zaken die je wel bijblijven. Maar anderzijds heeft me dat geen andere kijk op het leven gegeven. Ik ben de 9de uit een gezin van 13 kinderen. Materiële zaken zijn nooit echt belangrijk geweest voor mij. Wij hebben andere normen en waarden meegekregen: doe wat je graag doet en geniet van het

leven. En dat waar je niet goed in bent, moet je overlaten aan anderen die daar wel kennis van hebben. Je moet iedereen op zijn sterktes inzetten. En elke rol is belangrijk: zie maar hoe al die poetskrachten van levensbelang waren in de coronacrisis.

**Bedankt Luc! Ik hoop dat we nog lang op jou mogen rekenen als voorzitter van ons bestuursorgaan!**

Ja, maar ik wil nog meer genieten van het leven. Ik probeer elke dag meer en meer het operationele los te laten. Een goeie voorzitter is eigenlijk een voorzitter die niet zelf de zaken aanpakt maar er is voor de organisatie om mee na te denken en richting te geven.



# Werk en ondersteuning op maat

We bieden werk en ondersteuning op maat aan mensen die moeilijk een job vinden in het normale arbeidscircuit. Hoe komen die mensen bij ons terecht?

De grootste groep die bij ons aan de slag is, zijn de zogenaamde **“maatwerkers”**. Dit zijn werkzoekenden die omwille van hun specifieke individuele noden niet terecht kunnen op de gewone arbeidsmarkt. Het gaat om werklozen met een mentale, psychische, lichamelijke of psychosociale problematiek of langdurig werklozen omwille van persoonlijke problemen. Zij worden via de VDAB toegeleid naar onze organisatie. De VDAB evalueert minstens om de vijf jaar het traject van elke maatwerker. Indien de VDAB oordeelt dat een werknemer klaar is voor een tewerkstelling in het reguliere circuit, wordt een doorstroomtraject opgestart.

Ongeveer 1 op 5 van onze doelgroepmedewerkers wordt via het OCMW tewerkgesteld in onze organisatie. Dit zijn de medewerkers **“artikel 60 §7”**. Op deze manier kunnen zij een tijdelijke werkervaring opdoen en worden ze terug opgenomen in het stelsel van de sociale zekerheid.

Daarnaast zijn er ook medewerkers onder het stelsel van **Arbeidszorg** actief op onze werkvloer. Deze mensen maken bij ons (opnieuw) kennis met gestructureerde arbeid in een realistische werkomgeving, zonder de druk van een arbeidscontract. Deze stage, waarbij ze hun uitkering behouden, vormt een eerste stap om (opnieuw) betaald werk te vinden i.s.m. de VDAB.

Onze fietspunten fungeren als bedrijven in de **lokale diensteneconomie (LDE)**. In samenwerking met de steden Hasselt, Genk en Sint-Truiden bieden wij lokale werkgelegenheid aan mensen die moeilijk uit de werkloosheid geraken. Na maximum vijf jaar tewerkstelling in de lokale diensteneconomie zetten deze werknemers de stap naar het gewone arbeidscircuit.

Via het Justitiehuis Limburg en BAAL Limburg (Bureau Alternatieve Afhandeling Limburg) komen er ook volwassenen en jongeren op onze werkvloer terecht voor de uitvoering van een **alternatieve sanctie**. Werkstraffen voor volwassenen kunnen gegeven worden voor uiteenlopende feiten zoals diefstal, geen autoverzekering, ... maar is uitgesloten voor zedenfeiten, doodslag, gijzeling, ... De jeugdrechter kan minderjarige delictplegers een gemeenschapsdienst opleggen waarbij de jongere een aantal uren moet werken voor de gemeenschap. De rechter bepaalt de duur van deze alternatieve sanctie.

Naast deze doelgroepmedewerkers is er ook een ploeg van omkadering actief in onze organisatie:

Een ploeg van 24 **begeleiders** staat dagelijks in voor de coaching van de doelgroepmedewerkers op de werkvloer.

Het achtkoppige team van **ondersteunende diensten** zorgt voor het strategisch beleid, de boekhouding en financiën, het personeelsbeleid, marketing en communicatie, facilitair beleid en administratie.

Onze organisatie kan ook rekenen op heel wat gemotiveerde en enthousiaste **vrijwilligers**. Zo draait de werking van Creazi grotendeels op de inzet van deze helden.

## The STORY OF Aurelia

De liefde achterna naar het zeeetje en meteen een nieuwe job! En dat in coronatijden!

Als 19-jarige trok Aurelia samen met haar grote liefde vanuit haar geboorteland Roemenië naar het zonnige zuiden van Spanje. Haar Belgische vriend, die ze in Boekarest had leren kennen waar hij vaak vertoefde voor zijn werk, had een gezellig appartement in de mondaine badplaats Marbella.

Negen jaar later werden ze de trotse ouders van een zoon. Aurelia werkte ondertussen als Floor Manager in één van de betere beachclubs van Marbella. Samen met haar team bezorgde ze alle gasten een VIP-ervaring in het openluchtrestaurant met zwembad. Spanje werd echter hard geraakt door de economische crisis van 2008. De eens bloeiende vastgoedmarkt stortte in, banken kwamen in acute financiële problemen en de werkloosheid nam toe. Omdat Aurelia aan seizoensarbeid deed (van maart tot oktober) was ze de rest van het jaar aangewezen op een uitkering. Maar in een land in economische crisis stond ook de sociale zekerheid onder druk.

Om hun zoon een welvarende toekomst te bieden, besloot het koppel in 2010 om naar België te komen. Maar hier botste Aurelia op de muur van de reguliere arbeidsmarkt. Aurelia sprak vlot Spaans en Engels, maar was het Nederlands niet machtig.

Ze ondernam verschillende pogingen om Nederlands te leren, maar het bleef, ondanks haar diploma van middelbaar onderwijs op zak én haar ervaring als manager, moeilijk om een job te vinden. Via de VDAB werd ze doorverwezen naar het OCMW van Hasselt. Zo kwam ze terecht bij De Springplank vzw. Bij Stockazi (het magazijn van de toenmalige Kringwinkel Okazi) kon ze aan de slag als medewerker art. 60 § 7. In de eerste maanden werkte ze als afwasser. Ze was erg gemotiveerd en wilde snel haar kennis van het Nederlands verbeteren. Dat ging vlot en binnen het jaar ging ze aan de slag bij de dispatch, waar ze het telefonisch onthaal van Okazi verzorgde, de ophalingen aan huis inplande en administratieve taken vervulde. Daarna stroomde ze door naar het statuut van maatwerker en ging aan de slag als kassamedewerker in de kringloopwinkel van Sint-Truiden.

In 2014 kwam de personeelsdirecteur met een geweldige verrassing. Onze vzw opende een concept store in het centrum van Hasselt en was hiervoor op zoek naar een klantgerichte winkelman die ook goed zelfstandig kon werken. Hij dacht hierbij meteen aan Aurelia, die op deze manier verder kon doorstromen naar het reguliere arbeidscircuit.

In maart 2019 kwam er een nieuwe liefde in haar leven. Maar de afstand tussen Hasselt en Westende, de woonplaats van haar vriend Steven, begon zwaar te wegen. Daarom beslisten ze begin 2021 om te gaan samenwonen aan de kust. Dit betekende voor Aurelia een nieuwe zoektocht naar werk. Dankzij de verschillende ervaringen die ze opdeed bij De Springplank vzw ging dit als een fluitje van een cent. Meteen na het eerste sollicitatiegesprek bij Maisons du Monde in Knokke, mocht ze 2 weken stage doen. Begin maart werkte ze mee aan de opstart van de nieuwe winkel van Maisons du Monde in Oostende waar ze nu actief is als kassamedewerker, het telefonisch onthaal doet en leveringsbonnen verwerkt.

“*Ik kan mezelf heel goed aanpassen, maar ik was zeker bij Hendrikshuis gebleven als ik niet zo ver weg getrokken was.*”







# 7 initiatieven

## om te werken aan een betere en duurzame samenleving

**FLAGBAG**  
 Flagbag  
 Stadsheide 6  
 3500 Hasselt  
 011 28 77 98  
 info@flagbag.be  
 www.flagbag.be

- 1 naaiatelier
- 7 werknemers
- 6 maatwerkers  
1 begeleider
- 19 klanten  
95% van de klanten zijn ambassadeurs.

**VELOVISIE**  
 Velovisie  
 Stadsheide 6  
 3500 Hasselt  
 011 35 27 31  
 info@velovisie.be

- 2 ateliers (sinds september 2020: 1 atelier)
- 34 werknemers
- 22 maatwerkers  
3 arbeidszorgmedewerkers  
3 medewerkers art. 60 § 7  
3 begeleiders  
3 vrijwilligers
- 7 klanten  
100% van de klanten zijn ambassadeurs.

**fietspunt**  
 Fietspunt Portavida Genk  
 portavida@okazi.be  
 Fietspunt Genk (station)  
 fietspuntgenk@okazi.be  
 Fietspunt Hasselt (station)  
 fietspunthasselt@okazi.be  
 Fietspunt Sint-Truiden (station)  
 fietspuntsinttruiden@okazi.be

- 4 locaties
- 28 werknemers
- 21 medewerkers (LDE)  
4 begeleiders  
3 vrijwilligers
- 5.825 fietsherstellingen  
404 klanten verhuur fietsenstalling  
128 tweedehands fietsen verkocht  
34 graveringen  
33 klanten verhuur pendelfiets  
96% van de klanten zijn ambassadeurs.

**OKAZI**  
 Kringloopwinkel  
 Okazi Hasselt  
 Sint-Truidersteenweg 150  
 3500 Hasselt  
 Okazi St-Truiden  
 Naamssesteenweg 239  
 3800 Sint-Truiden  
 011 27 35 75  
 info@okazi.be  
 www.okazi.be

- 2 winkels  
1 sorteermagazijn
- 163 werknemers
- 82 maatwerkers  
32 medewerkers art. 60 § 7  
28 arbeidszorgmedewerkers  
19 begeleiders  
2 vrijwilligers

- 104.355 winkelklanten  
2.884 ophaalklanten  
32 klanten inboedelservice  
88% van de winkelklanten en 92% van de ophaalklanten zijn ambassadeurs.  
84% van de gevers zijn ambassadeurs.

- 1 magazijn
- 13 vrijwilligers  
1 begeleider
- 777 klanten  
97% van de klanten zijn ambassadeurs.

**CREAZI**  
 Creazi  
 Research Campus 11  
 3500 Hasselt  
 011 27 35 75  
 info@creazi.be  
 www.creazi.be

- 17 afhaalpunten
- 4 werknemers
- 3 maatwerkers  
1 begeleider
- 23.517 fietsers  
91% van de klanten zijn ambassadeurs.

**fietsparadijs LIMBURG**  
 Fietsparadijs Limburg  
 Stadsheide 6  
 3500 Hasselt  
 011 35 27 31  
 info@fietsparadijslimburg.be  
 www.fietsparadijslimburg.be

**HENDRIKSHUIS**  
 Hendrikshuis  
 Minderbroedersstraat 56-58  
 3500 Hasselt  
 0483 24 79 75  
 info@hendrikshuis.be  
 www.hendrikshuis.be

- 1 winkel  
1 loft
- 2 werknemers
- 1 winkelmedewerker (doorgestroomd vanuit maatwerk)  
1 begeleider
- 2.614 klanten





Begin december 2020 kreeg Kringwinkel Okazi een volledig **nieuw jasje!** De Kringwinkel Okazi werd Kringloopwinkel Okazi. De klemtoon ligt terug op ons lokaal merk "Okazi". Want "nen occasion", dat is niet alleen tweedehands, maar dat betekent ook een "kans". En dat is precies wat we doen: we geven nieuwe kansen aan afgedankte spullen, maar vooral ook kansen aan mensen.

Op 17 maart 2020 namen we de beslissing om de deuren van onze, toen nog Kringwinkels, volledig gesloten te houden: één dag eerder dan de verplichte lockdown. Dat was geen gemakkelijke beslissing. Onze winkels waren helemaal klaar voor de Retrodag, één van onze hoogdagen in het jaar. Een volledige sluiting leek echter de enige juiste beslissing gezien de kwetsbaarheid van onze medewerkers. Dit betekende dat niet alleen onze winkels en brengerspoorten gesloten bleven, maar ook de stopzetting van onze gratis ophalingen aan huis en opruiming van inboedels. Ook de gratis huis-aan-huis textielinzameling op 24 maart in Hasselt werd geannuleerd.

We merkten echter al gauw dat heel wat mensen door de zon en de extra tijd in hun kot enthousiast begonnen aan de lenteschoonmaak. De inzameling van herbruikbare goederen is heel belangrijk om onze werking te kunnen blijven garanderen. We legden een wachtlijst aan van klanten die ons contacteerden voor een gratis ophaling. En we zochten naar een **coronaproef oplossing** om de **gratis huis-aan-huis textielinzameling** op 1 mei in Hasselt te laten doorgaan. Concreet betekende dat werken met meer maar kleinere ophaalrondes met telkens één chauffeur in één vrachtwagen. En dit bleek een schot in de roos: we haalden op 1 mei maar liefst 20 ton textiel op, een absoluut record!

Op 11 mei ging de winkel van Hasselt terug open en op 18 mei heropenden we ook de winkel in Sint-Truiden. Vlak voor de opening kregen we bezoek van Vlaams minister van Circulaire Economie Zuhair Demir om te zien hoe wij ons voorbereiden op de heropening. Ze was aangenaam verrast door het grote en mooie aanbod en de maatregelen die we allemaal troffen. Op 18 mei zijn we terug gestart met de gratis ophalingen aan huis, weliswaar ook met de toepassing van een aantal veiligheidsmaatregelen. Om te vermijden dat klanten massaal tegelijk naar onze winkels zouden afzakken, hebben we de **actiekalender van 2020 geannuleerd**. Het aanbod van de actiegoederen werd doorheen het jaar geleidelijk aan opgenomen in het gewone assortiment.

Samen met de winkels gingen ook de brengerspoorten terug open. In de eerste weken na de lockdown vonden gelukkig heel wat mensen hun weg terug naar ons om herbruikbare spullen te schenken. Om lange wachtrijen te vermijden en om de gevers beter spreiden, openden we op 19 mei een **extra brengerspunt aan ons magazijn** in Kiewit-Hasselt.

De combinatie van een **massale aanvoer van herbruikbare spullen** en het feit dat ons magazijn, omwille van de corona-maatregelen, niet op volle toeren kon draaien, zette er ons toe aan op zoek te gaan naar creatieve oplossingen. Op 11 juni organiseerden we voor de eerste keer een **tuinbeurs in openlucht** aan ons magazijn in Kiewit, Hasselt. Op die manier konden we niet alleen plaats maken in het magazijn maar speelden we ook in op de trend van de "staycation".

Ons aanpassingsvermogen hielp ons ook bij de tweede lockdown vanaf 2 november. Zo kon de textielophaling van 3 november doorgaan en bleef het brengerspunt aan het magazijn in Hasselt open op afspraak. Op 23 november, Circular Monday, startten we voor het eerst in ons bestaan met een **online verkoop van kerstbomen** via Facebook. Louter financieel gezien was dit maar een druppel op een hete plaat, maar op die manier konden we deze bomen niet alleen redden van de afvalberg maar ook een aantal van onze medewerkers een zinvolle dagbesteding blijven geven. Alle bomen werden immers opgebouwd in ons magazijn en zorgvuldig nagekeken. Naast een kleine 100 kerstbomen hebben we op die manier ook kerstdecoratie en speelgoed kunnen verkopen.

Okazi Hasselt  
Sint-Truidersteenweg 150  
3500 Hasselt

Okazi Sint-Truiden  
Naamssteenweg 239  
3800 Sint-Truiden

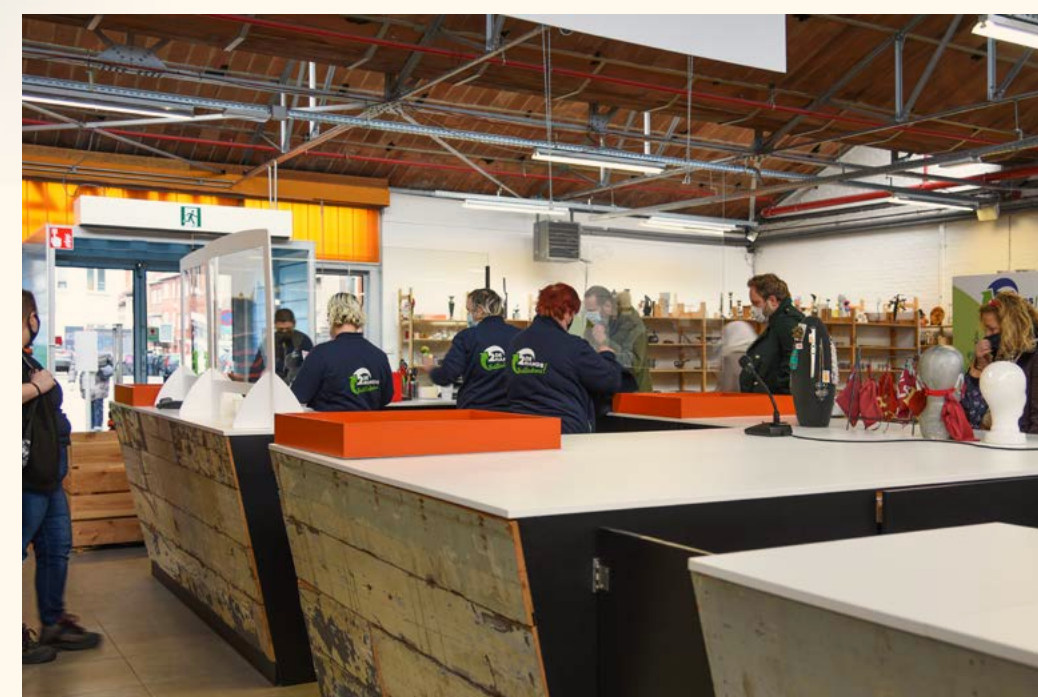
011 27 35 75  
info@okazi.be  
www.okazi.be

Volg ons op  

Maandag t.e.m. vrijdag open  
van 10u tot 17u .  
Zaterdag open van 11u tot 17u.



Scan mij om naar de Okazi website te gaan.



Onze nieuwe slogan "Tweedehands, buitenkans!" vat perfect samen waar Kringloopwinkel Okazi voor staat. We willen dat al onze klanten met een goed gevoel naar buiten gaan. Het gevoel van een "kringloopgelukje" op de kop te tikken en daarbij ook nog iets van de afvalberg te redden. En dankzij al onze klanten en gevers kunnen wij werk op maat blijven garanderen. Drie keer een buitenkans dus!

Onze winkels ondergingen een serieuze facelift. Zowel buiten als binnen kreeg alles een diepblauw én frisgroen kleurtje. De vrachtwagens kregen een nieuw jasje én we staken onze medewerkers in het nieuw. Zo dragen zij elk persoonlijk onze boodschap naar buiten. Eind december 2020 pakte we uit met een gloednieuwe website waar je alle informatie over Kringloopwinkel Okazi snel én gemakkelijk kan terugvinden.















## Hoe komen herbruikbare goederen bij ons terecht?

	2018	2019	2020
	Aantal kg	Aantal kg	Aantal kg
Binnengebracht aan onze brengerspunten	701.571	867.037	926.790
Gratis ophaling aan huis	403.380	466.750	357.699
Binnengebracht bij recyclagepark Hasselt	100.978	114.485	116.840
Huis-aan-huis textielinzameling	84.592	107.350	67.730
Overige organisaties	53.566	62.784	64.427
Inboedelservice	45.370	58.815	38.608
Textielcontainer	2.367	2.113	1.290
<b>Totaal aantal ingezamelde kg</b>	<b>1.391.824</b>	<b>1.679.333</b>	<b>1.573.383</b>

Ondanks de grote aanvoer van herbruikbare spullen via onze brengerspunten in de maanden mei en juni, hebben we in 2020 toch minder kilo's kunnen inzamelen dan in 2019. Belangrijke aanvoerkanalen zoals de gratis ophalingen aan huis, de inboedels en de huis-aan-huis inzamelingen van textiel hebben niet kunnen plaatsvinden tijdens de lockdowns en dat vertaalt zich in minder kilo's die we via die wegen hebben ingezameld.

## Waar komen de goederen vandaan?



% ingezamelde kg aan goederen in 2020 per gemeente	
	2020
HASSELT	39%
SINT-TRUIDEN	31%
DIEPENBEEK	11%
ALKEN	6%
KORTESSEM	4%
NIEUWERKERKEN	3%
GINGELOM	2%
WELLEN	1%
OVERIGE	3%

Het ophaalgebied van Kringloopwinkel Okazi bestaat uit de volgende gemeenten: Hasselt, Diepenbeek, Kortesseem, Wellen, Alken, Nieuwerkerken, Sint-Truiden en Gingelom.

Per inwoner uit dit gebied zamelden we in 2020 8,7 kg in (in 2019 was dit 10,2 kg). Dankzij deze ingezamelde kilo's zorgen we met Kringloopwinkel Okazi voor een hergebruik van 882.827 kg of 4,7 kg per inwoner (in 2019 was dit 1.080.264 kg of 6,1 kg per inwoner). Eén kilogram hergebruik per inwoner in Limburg betekent een besparing van 838 ton CO2 ten opzichte van afdanking van goederen in de vorm van materiaalrecycling en afvalverbranding.\*

\*Volgens de BKN-tool ontwikkeld door TNO in opdracht van de Branchevereniging Kringloopbedrijven Nederland (BKN).









**“Ik werk al bijna 8 jaar bij Kringloopwinkel Okazi, eerst 1,5 jaar als medewerker art. 60 § 7 en in 2016 mocht ik aan de slag als maatwerker. Ik heb al op verschillende afdelingen in winkel Hasselt ervaring kunnen opdoen. Vandaag ben ik de “handige harry” van de meubelploeg: mijn collega’s en ik prijzen de meubels die binnenkomen, plaatsen ze in de winkel en demonteren kasten als ze verkocht worden. Ik hou van het contact met de klanten: ik vul de verkoopbonnen in en help klanten bij het inladen van de meubels bij afhaling. Ik werk hier heel graag omwille van de fijne sfeer onder de collega’s. We leren ook van elkaar op alle gebieden: technisch maar ook het Nederlands. En, hier mag ook gelachen worden!”**

*Mahzad, medewerker Kringloopwinkel Hasselt*





Flagbag  
Stadsheide 6  
3500 Hasselt

011 28 77 98  
info@flagbag.be  
www.flagbag.be

Volg ons op

Omwille van corona moest het Flagbag atelier in maart 2020 de deuren sluiten. Maar meteen bij de heropstart begin mei begon Flagbag met het ontwerp en de productie van mondknagers, gemaakt uit gerecupereerde vlaggenstof van de stad Hasselt. Deze **unieke mondknagers** worden te koop aangeboden in onze kringloopwinkels en bij Hendrikshuis in Hasselt. Maar Flagbag zorgde er ook voor dat de collega's van de andere initiatieven van onze vzw hun werking terug veilig konden opstarten door ook hen te voorzien van mondknagers. Dankzij de grote vraag naar mondknagers konden we ook tijdelijk extra jobs creëren in het naaiatelier.

Een noodzakelijk kwaad werd al snel een uniek mode-item. En dit ging niet onopgemerkt voorbij. We ontvingen complimenten van Unizo en mochten ons verhaal brengen bij Hallo Limburg op TVL.



Scan mij!



Luister hier naar het verhaal van onze unieke herbruikbare mondknagers.

Iedereen met interesse in Flagbagproducten kan steeds terecht bij Hendrikshuis in Hasselt. De kleurrijke fietstassen blijven ook te koop in de fietspunten van Genk, Hasselt en Sint-Truiden.



In 2020 heeft Flagbag nog sterker de kaart getrokken van **ondernemingen**. Door unieke producten te maken van de afgedankte vlaggen en zeilen van bedrijven en organisaties, maken we graag samen met hen de cirkel rond. Op die manier verwerken ze niet alleen hun "afval" op een duurzame manier, maar kunnen zij ook uitpakken met unieke relatiegeschenken van hun eigen bedrijfsvlaggen.

De meest uitdagende maar zeker boeiende opdracht was de samenwerking met Seamade offshore energy & SGRE uit Oostende. Dit bedrijf ontwikkelt en bouwt windparken op zee voor de productie van hernieuwbare energie. Om de pieken van de windmolens te beschermen tijdens het vervoer maken zij gebruik van grote zeilen. Flagbag toverde deze zeilen om tot hippe schoudertassen en totebags zodat ze niet op de afvalberg belanden. De uitdaging voor ons Flagbagteam zat in het verwerken van zeilen van deze omvang: openplooiën, afwassen en uitzoeken van de mooie stukken voor het uitsnijden van de patronen.



Scan mij!



Neem hier een kijkje achter de schermen van de samenwerking met Seamade offshore energy & SGRE.

Uiteraard zijn we ook fier op onze mooie samenwerking met de Beringse creatieve ondernemster Gody Boyon, die de ecologische **handtas Emma Martin** op de markt bracht. Eén van onze ervaren medewerkers tekende het patroon van deze stijlvolle handtas. De handtas wordt volledig met de hand gemaakt in ons atelier in Hasselt. 100% made in Limburg dus. Te koop via [www.emma-martin.be](http://www.emma-martin.be)



Scan mij!



Bekijk hier de reportage op TVL.




In februari 2021 behaalde Gody Boyon hiermee ook een Groene Pluim in Beringen als erkenning voor haar inspanningen op ecologisch en sociaal vlak.



Creazi  
Research Campus 11  
3500 Hasselt

011 27 35 75  
info@creazi.be  
www.creazi.be

Volg ons op 

Woensdag open van 13u tot 17u.  
Elke eerste zaterdag van de maand  
open van 10u tot 13u.

# CREAZI A taste of waste

## Een magazijn vol recyclagematerialen waarmee je creatief kan upcyclen.



Corona heeft in 2020 een serieuze impact gehad op de werking van Creazi. Creazi draait grotendeels op vrijwilligers waarvan voornamelijk 65-plussers. Om deze kwetsbare groep maximaal te beschermen hebben we niet getwijfeld: vanaf 16 maart tot en met uiteindelijk 30 juni 2020 bleef Creazi helaas gesloten. En omwille van de tweede golf in het najaar gingen de deuren opnieuw dicht op 2 november. Op zaterdag 5 december konden we opnieuw heel wat opgeluchte creatievelingen verwelkomen. Dit bracht het totaal aantal openingsdagen in 2020 op 41 (in 2019: 52 openingsdagen) waarop we in het totaal 777 creatievelingen mochten verwelkomen (in 2019: 882 klanten). Ondanks het beperkte aantal openingsdagen zien we dat **gemiddeld per openingsdag meer klanten hun weg naar Creazi vonden** (in 2019: gemiddeld 17 klanten per openingsdag; in 2020: gemiddeld 19 klanten per openingsdag).

Ook onze actieve vrijwilligers zijn niet blijven stilzitten. Augustus 2020 werd in Hasselt een zomer zonder Pukkelpop: ondenkbaar. Om de pijn te verzachten maakten de Creazi-vrijwilligers **prachtige en unieke ontwerpen van oude festivalbandjes**. Deze werden, tot verbazing van heel wat voorbijgangers, gepresenteerd aan de festivalweide langs de Kempische Steenweg in Hasselt.



In september 2020 kreeg Creazi de opportuniteit om **samen te werken met Klasse en de Lerarenkaart**. Voortaan krijgen leerkrachten 20% korting bij Creazi op vertoon van hun lerarenkaart. Dankzij de vermelding van Creazi in de Klasse-nieuwsbrief en op de website klasse.be kunnen we nog meer leerkrachten bereiken die creatief aan de slag willen gaan in of met hun klas. In de toekomst willen we nog sterker inzetten op de organisatie van creatieve workshops door en met scholen in de Creazi-hal. In februari 2020, net voor er sprake was van corona in ons land, kon de laatste kleuterklas van de Freinetschool De Pit uit Diest nog komen knutselen met "afval"-materialen bij Creazi. En dit gebeurde niet zomaar, alles wat ze creëerden stond in het thema van Panamarenko. Leerkrachten kunnen ook buiten de normale openingsuren op afspraak recyclagematerialen komen uitkiezen met hun klas.



In de laatste maanden van 2020 lieten onze "Creazi-tievelingen" zich helemaal gaan: ze maakten maar liefst **400 kant-en-klare DIY-pakketjes met recuperatiematerialen** waarmee Hasselaren aan de slag konden om een wenskaartje te knutselen. Elk pakket bevatte een werkbeschrijving, de nodige materialen en een foto van het eindresultaat. Er werden maar liefst 40 verschillende ontwerpen bedacht en uitgewerkt. De pakketjes konden in de loop van december afgehaald worden bij de toeristische dienst van Hasselt. Stad Hasselt zorgde voor voor-gefrankeerde en geadresseerde enveloppen. Op die manier hielpen we mee aan dit mooie initiatief om Hasselaren die het extra moeilijk hadden een opkikker te geven.

### Onze klanten zijn onze ambassadeurs

Maar liefst 97%\* van onze klanten raden Creazi aan bij vrienden, familieleden, collega's of kennissen die op zoek zijn naar materialen om creatief mee aan de slag te gaan.

"Wat een top concept! We komen elke keer heel veel leuke en eensgezinde creatieve mensen tegen en vinden elke keer wel leuke grondstoffen om mee aan de slag te gaan!" aldus een vrouwelijke creatieve leerkracht van 28 jaar uit Lummen.

\*Resultaat uit de online tevredenheidsenquête afgenomen bij onze klanten in september 2020 - maart 2021.

Nieuwsbrief voor actieve leraren

## KLASSE LERAREN KAART

WETENSCHAP EN TECHNIEK



### WINKEL

#### Ga Creazi met recyclagematerialen

Hopla! Je speelterrein is een magazijn vol recyclagematerialen. Gebruik je fantasieknop en begin met upcyclen. Klaar voor een nieuwe creatie met je klas? Kom je winkelkar vullen.

[De Springplank vzw - Creazi \(Hasselt\) • korting met je Lerarenkaart](#)







Met Velovisie  
richten  
we ons op  
bedrijven  
die willen  
inzetten op  
duurzame  
mobiliteit.



Voor Velovisie was 2020, ondanks de coronacrisis, een vruchtbaar jaar met heel wat positieve veranderingen. Omdat de Belg de fiets (her)ontdekte ontstond er plots een enorme vraag naar fietsen. Ondanks de verplichte sluiting tijdens de eerste lockdown en de verhuis van onze teams, werden er evenveel fietsen gebouwd als in 2019.

In februari verhuisde de ploeg die werkzaam was in het atelier aan de Kempische Steenweg in Hasselt naar hun **nieuw ingerichte hal op onze bedrijfssite Stadsheide** in Hasselt. In september volgde de ploeg die tot dan actief was in Ham. Op die manier brachten we alle kennis terug samen in één gebouw waardoor het team vlotter kan reageren op technische of menselijke issues. En voor sfeer en gezelligheid dus ook een 10/10. Tot dan werkten ze in hun aparte ateliers enkel op vaste statieven. Bij de inrichting van de hal op Stadsheide kon Velovisie, naast de vaste statieven, ook een heuse **fietsmontage-carrousel** installeren. Ons team redde deze montageband van het schroot van de fietsfabrikant Riese & Müller uit Duitsland. Het Velovisie team bouwde de carrousel volledig zelf terug op in Hasselt. Ook de inrichting van de hal en de bouw van de extra platformen voor stockage hebben ze volledig zelf bedacht en uitgevoerd. Op basis van een grondige behoefteanalyse werd er goed nagedacht over efficiëntieverhoging en wordt nu ook elke vierkante meter benut.

De montage van fietsen met behulp van de carrousel zorgt ervoor dat Velovisie nu ook **grotere volumes** aankan. En dit is belangrijk omdat Velovisie ook fietsen monteert voor grote Belgische fietsfabrikanten zoals Thompson en Oxford. Afhankelijk van de specifieke vereisten van het model kunnen nu minimum 1/3de meer fietsen wekelijks van de band rollen. De splitsing in deeltaken maakt het gemakkelijker om medewerkers te laten groeien in hun kennis maar ook om medewerkers die op het maximum van hun capaciteit zitten comfortabel te laten werken aan eenvoudigere deeltaken. Fietstechniek is zeer specifiek. Medewerkers die instromen krijgen bij ons steeds een opleiding "on the job".

Velovisie verzorgt naast de **montage van fietsen voor bedrijven en fietsfabrikanten** ook het **onderhoud van onze huurfietsen** van Fietsparadijs Limburg. Door de uitbreiding van de vloot van huurfietsen en om de kwaliteit nog te verhogen werkte het team ook een nieuw onderhoudsysteem uit. Daarnaast startte Velovisie het testproject "**Recupe-fietsen**" op. Het team stelt op basis van gerecupereerde tweedehands onderdelen én nieuwe onderdelen degelijke en betaalbare fietsen samen die verkocht worden in onze kringloopwinkels. In 2020 werden meer dan 200 "Recupe-fietsen" zorgvuldig samengesteld en getest. Dit laatste is technisch moeilijker en vormt een mooie uitdaging voor onze sterkere profielen.





Fietsparadijs Limburg  
Stadsheide 6  
3500 Hasselt

011 35 27 31  
info@fietsparadijslimburg.be  
www.fietsparadijslimburg.be

Volg ons op  

## Huur een fiets en verken zorgeloos het fietsparadijs Limburg.

2020 was een topjaar voor Fietsparadijs Limburg. In het coronajaar waarin de vrijetijdsbestedingen van alle Belgen aan banden gelegd werden, (her)ontdekte de Belg nieuwe nationale sporten: wandelen en fietsen. Op een verhuurperiode van slechts 5 maanden i.p.v. van 7 omwille van de lockdown, zagen we het aantal klanten met 27% stijgen t.o.v. 2019. En dit waarbij het bloesemseizoen, één van onze belangrijke piekmomenten, volledig in de lockdown viel. Maar dankzij de unieke belevingen "Fietsen door het Water" en "Fietsen door de Bomen" zakten heel wat toeristen vanaf juni af naar Limburg.

We investeerden voor het verhuurperiode 2020 in een volledig **nieuwe vloot van 60 e-bikes** van Belgische makelij. De co-pilottandem werd vervangen door onze nieuwe **"picknickfiets"**: deze fiets is geschikt voor 1 volwassene en 2 kinderen en is voorzien van een grote picknicktas van maar liefst 80 liter. Ideaal voor een dag vol avontuur met de kids!



Steven Vanmechelen, Voorzitter van de Oprachthoudende Vereniging Schulensmeer en Bert Melaer, Fietsparadijs Limburg openen op 26 juli 2020 officieel het nieuwe afhaalpunt in Lummen.

Voor de start van het verhuurperiode 2020 voerden we verbeteringen uit om **het gebruiksgemak van de website** nog te vergroten. Sinds 2020 is onze webshop ook beschikbaar in het Engels. Daarboven kan je nu een cadeaubon van Fietsparadijs Limburg aankopen via de website. Je kiest voor een bedrag vanaf € 20 tot en met € 100 en kan zelfs een persoonlijke boodschap voor de ontvanger toevoegen. Na online betaling vind je meteen een drukbaar PDF-document in jouw mailbox.

Daarnaast werkten we ook een online prijssimulator en offertemodule uit voor het groepsverhuur. Helaas hebben we dit nog niet kunnen evalueren omwille van de opgelegde beperkingen om in groep te fietsen.

Onze lijst van afhaalpunten breidden we in 2020 uit van 15 naar 17: ook aan Station As, één van de toegangspoorten tot het Nationaal Park Hoge Kempen en aan het Schulensmeer in Lummen kan je voortaan onze fietsen huren.

De coronapandemie heeft de toerismesector hard getroffen. Om de Limburgse logies te ondersteunen werkten we speciaal voor hen een unieke kortingscode uit. Met deze code kon de logiesuitbater zijn gasten ontzorgen door zelf de huurfietsen te reserveren en dit met 10% korting op de verhuurprijs. Het stond de uitbaters vrij om deze korting door te geven aan hun klanten of als extra zuurstof te gebruiken voor hen als ondernemer.

Uiteraard hebben we bij de heropstart in juni 2020 terug volop ingezet op marketing en communicatie. Zo werkten we o.a. met succes de kortingsactie "INHETZADEL2020" uit: wie zijn fietsreservatie voor 31 juli vastlegde, genoot met deze code van 20% korting op de huurprijs. Op die manier wilden we klanten ertoe aanzetten om ook al hun uitstapje voor het najaar vast te leggen. We stelden immers al snel vast dat mensen, juist omwille van de onzekerheid door corona, niet ver vooruit boekten.

Om de toerismesector een hart onder de riem te steken, fietste de koninklijke familie eind juni 2020 op onze huurfietsen door het water in Bokrijk.







## **Onze klanten zijn onze ambassadeurs**

Maar liefst **91%\*** van onze klanten raden Fietsparadijs Limburg aan bij vrienden, familieleden, collega's of kennissen die een fiets willen huren in Limburg.

“Het was fantastisch dat we onze reservatie op het laatste moment konden verplaatsen naar de dag nadien omdat het verschrikkelijk slecht weer was, geweldige service gekregen! 👍😊”, aldus een vrouw van 56 jaar uit Schelle.

“De depannagedienst werkte voor ons subliem en voorkwam dat ons fietstochtje van 90 km volledig in het water zou vallen na zo'n 25 km. Schitterend gewoon. Jammer dat dit niet overal in Vlaanderen beschikbaar is.” liet een man van 50 jaar uit Dendermonde ons weten.

*\*Resultaat uit de online tevredenheidsenquête afgenomen bij onze klanten in oktober - december 2020.*

# 2020 & Facts Figures



# FIETSVERRUUR 8/06 - 1/11/2020



17  
afhaal-  
punten

23.517  
fietsers

+ 27 %  
t.o.v.  
2019



Een korter verhuurperiode: 5 i.p.v. 7 maanden door corona.

93% van de orders werden op voorhand online gereserveerd (+ 3% t.o.v. 2019)

## TOP 3 FIETSTYPES

1



14 185  
fietsers

2



5151 e-bike  
gebruikers

3



1363 fietsers met  
kind in zitje

+ 1326 fietsers samen op een tandem  
+ 1032 kinderen op een kinderfiets  
+ 291 fietsers met kinderen op de picknickfiets  
+ 169 fietsers met de elektrische bakfiets

## PIEKMOMENTEN



## MARKETING & COMMUNICATIE

#fietsparadijslimburg



980 volgers in 2019  
1217 volgers in 2020



462 volgers in 2019  
817 volgers in 2020



635 e-mailadressen  
6 nieuwsbrieven met  
gemiddelde open rate: 52%  
(sectorgemiddelde: 31%)

Advertenties:



Bijlage bij Plus  
Magazine en  
Fietsactief  
(Nederland)



Bijlage bij HBVL +  
HN + DS



Bijlage bij Feeling



Bijlage bij Flair



Bijlage bij Libelle



Bijlage bij HBVL +  
DS + Knack

Fietskaart &  
infoboekje  
2020-2021



59.300 exemplaren



Facebook & Instagram  
met een totaal bereik  
van > 37.000 personen:

- Actie 20% korting
- Nieuwe picknickfiets





## Iedereen op de fiets! Da's goed voor het milieu, een leefbare stad, jouw portemonnee én jouw gezondheid!

Het coronavirus stak ook stokken in de wielen van onze fietspunten. Vanaf het begin van de crisis in maart 2020 moesten onze fietspunten de deuren sluiten in het weekend. Vanaf 17 maart werden de deuren volledig gesloten. Om onze klanten niet in de kou te laten staan, zijn een aantal medewerkers tijdelijk achter gesloten deuren blijven werken om alle beloofde herstellingen alsnog af te werken. Vanaf 11 mei konden de fietspunten van Hasselt, Sint-Truiden en Portavida in Genk de deuren terug openen. Op 13 mei heropende ook het fietspunt aan het station van Genk. We werkten met beperkte openingsuren en volgens de noodzakelijke corona-maatregelen. Corona bracht ook heel wat nieuwe werkwijzen en uitdagingen met zich mee: er kon maar 1 klant tegelijk binnen, onze medewerkers moesten steeds de sociale afstand bewaken, bij de inlevering en aflevering van fietsen werden steeds de handvaten ontsmet, meer elektronische betalingen, ...

In de periode mei - juni moesten we fietspunt Portavida in Genk helaas nog eens 3 dagen uitzonderlijk sluiten omwille van werkzaamheden op de Welzijns-campus waardoor het fietspunt niet bereikbaar was of er geen drinkwatervoorziening was.

Op 8 juni 2020 startte het fietsverhuur via [fietsparadijslimburg.be](https://fietsparadijslimburg.be) terug op. Vanaf dat moment hebben we de openingsuren van onze fietspunten, die ook fungeren als afhaalpunten voor het fietsverhuur, terug uitgebreid. Bij de tweede lockdown zijn we vanaf 2 november overgeschakeld op werken op afspraak, en dit tot en met de jaarlijkse sluiting in december.

Ondanks een moeilijk jaar, mogen we rekenen op **tevreden klanten**: 96%\* van onze klanten raden het fietspunt aan bij vrienden, familieleden, collega's of kennissen die op zoek zijn naar een fietshersteller, een bewaakte fietsenstalling of een tweedehands fiets.

\*Resultaat uit de online en telefonische tevredenheidsenquête afgenomen bij onze klanten in september 2020 - maart 2021.

- Services in onze fietspunten:**
- kleine herstellingen
  - fietsverhuur voor pendelaars en toeristen
  - bewaakte fietsenstalling
  - verkoop tweedehands fietsen
  - verkoop Flagbag fietstassen
  - fietswash (enkel in Sint-Truiden)
  - gratis fietsregistratie (enkel in Sint-Truiden)

**Fietspunt Genk (aan het station)\***  
 Europaalaan 45  
 3600 Genk  
 089 50 48 45  
[fietspuntgenk@okazi.be](mailto:fietspuntgenk@okazi.be)

**Fietspunt Hasselt (aan het station)\***  
 Monseigneur Broekxplein 8  
 3500 Hasselt  
 011 24 34 50  
[fietspunthasselt@okazi.be](mailto:fietspunthasselt@okazi.be)

**Fietspunt Sint-Truiden (aan het station)\***  
 Stationsstraat 65  
 3800 Sint-Truiden  
 011 69 64 29  
[fietspuntsinttruiden@okazi.be](mailto:fietspuntsinttruiden@okazi.be)

**Fietspunt Portavida Genk**  
 Welzijns-campus 11, bus 92  
 3600 Genk  
 089 69 03 67  
[portavida@okazi.be](mailto:portavida@okazi.be)

\* Deze fietspunten zijn ook afhaalpunten van het fietsverhuur via [Fietsparadijs Limburg](https://fietsparadijslimburg.be).





De coronacrisis had in 2020, zoals voor vele retailers, een serieuze impact op Hendrikshuis. De deuren van onze hippe lifestyle winkel moesten vanaf 14 maart in het weekend en vanaf 17 maart volledig gesloten blijven. Ook het verhuur van de vintage loft op de bovenverdieping lag stil van 17 maart tot en met 18 juni omwille van corona. Om als lokale retailer top of mind te blijven bij onze klanten, gingen we op zoek naar creatieve oplossingen.

We besteedden extra aandacht aan een uitnodigende etalage waarbij voorbijgangers via telefoon, e-mail, Whatsapp of Messenger contact konden nemen om items te reserveren en op te halen wanneer de winkel weer open mocht gaan. Naast dit “**windowshoppen**” begonnen we ook filmpjes van de etalage en foto's van unieke designerstukken en vintage items te posten op de sociale media van Hendrikshuis. En met succes! In april 2020, de maand waarin we volledig gesloten moesten blijven, konden we op deze manier toch nog 1/3de van de omzet van april 2019 behalen.

De **eerste stapjes in online verkoop** waren gezet. Klanten die meteen willen genieten van hun favoriete items, konden betalen via overschrijving. We leverden de bestellingen aan huis of verstuurden ze via de post. Om onze klanten maximaal tegemoet te komen, werkten we in de periode van de lockdowns ook met een **soepele en ruime retourregeling**: omruilen, al dan niet voor een tegoedbon, was mogelijk tot drie maanden vanaf dat Hendrikshuis de deuren weer mocht openen.

Op vrijdag 15 mei 2020 heropende Hendrikshuis met de nodige corona-maatregelen. We bleven daarnaast ook inzetten op de online verkoop via Facebook en Instagram

Hendrikshuis  
Minderbroedersstraat 56-58  
3500 Hasselt

0483 24 79 75  
info@hendrikshuis.be  
www.hendrikshuis.be

Volg ons op  

Dinsdag t.e.m. vrijdag open van 12u - 18u.  
Zaterdag open van 10u - 18u.  
Elke 1ste zondag van de maand open van 13u - 18u.

## Trendy concept store

met als extra mogelijkheid om **artikelen gratis te reserveren** en binnen de week op te halen. Zo was de klant er zeker van dat het unieke stuk nog beschikbaar was. De klant beslist daarbij pas in de winkel zelf over zijn aankoop.

Vanaf half augustus 2020 boden we ook **private shopping** aan: op afspraak shoppen in eigen bubbel buiten de gewone openingsuren. We merkten immers dat er nog heel wat klanten zich niet in de winkelstraten waagden.

Alle opgedane ervaring uit de eerste lockdown kwam uiteraard goed van pas tijdens de tweede lockdown in november 2020. **Eind november gingen we online helemaal uit de bol.** Voor de 6de verjaardag van Hendrikshuis gaven we 6 dagen lang 20% korting op de wintercollectie van Faguo en 4funkyflavours: alle items pasteerden die week op onze sociale media en klanten konden die dan meteen reserveren. Op maandag 30 november maakten wij van Cyber Monday onze online Happy Monday: van 9 uur tot 24 uur verschenen er maar liefst 24 berichten op onze Facebook- en Instagrampagina met unieke koopjes.

Op 2 december mocht Hendrikshuis de deuren terug openen, maar opnieuw met een reeks corona-maatregelen. Daarom bleven we ook in de eindejaarsperiode verder inzetten op online verkoop en winkelen op afspraak buiten de gewone openingsuren. Hierdoor konden we bijna de helft van de omzet van dezelfde periode in 2019 realiseren.

Scan mij!



Check hier onze vintage loft op Airbnb!

## en vintage loft in hartje Hasselt



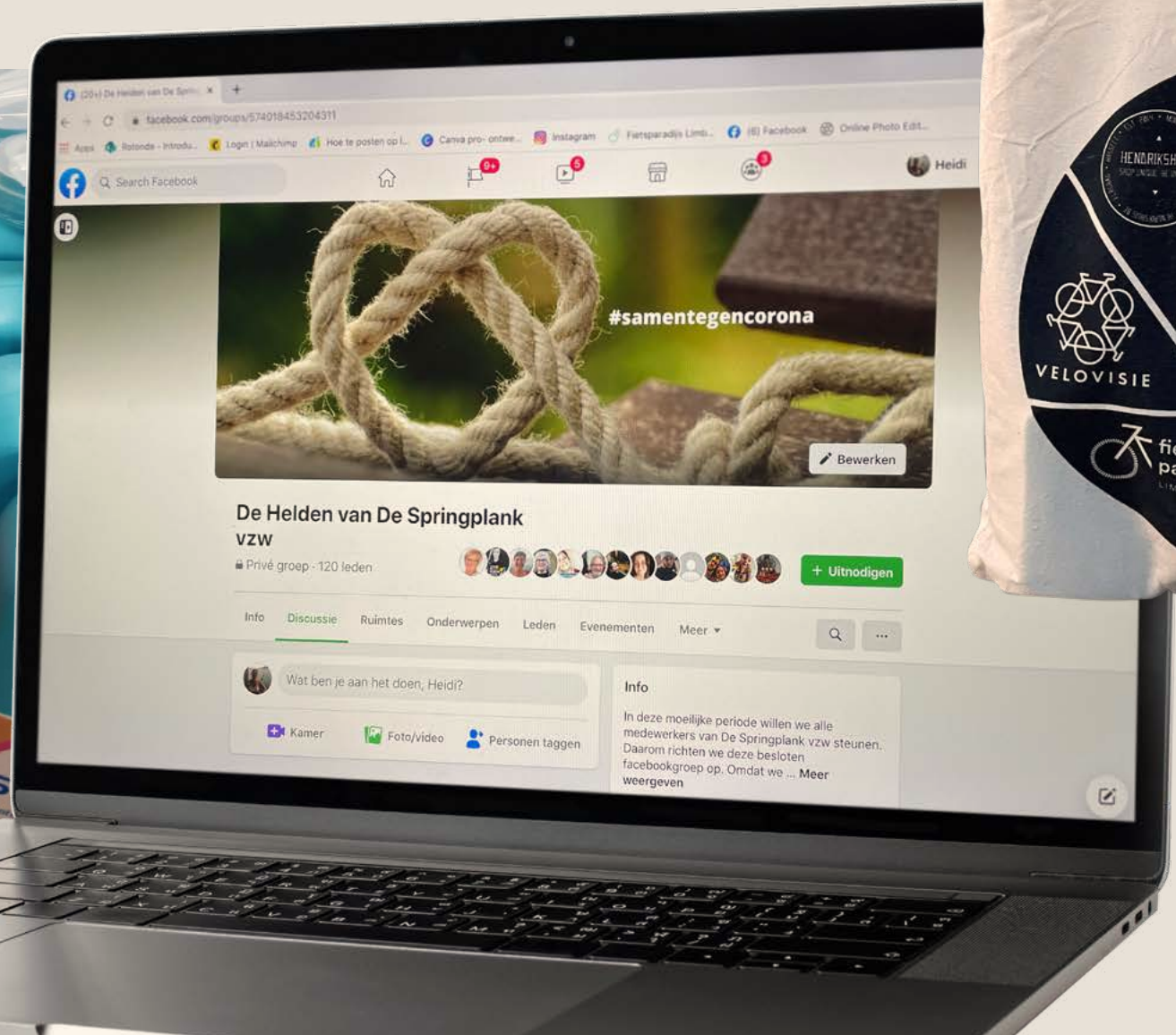


# We laten elkaar niet los!



Op woensdag 15 januari klonken we met z'n allen nog ongedwongen op het nieuwe jaar 2020 tijdens ons jaarlijks nieuwjaarsfeest. Er werden ook heel wat Springplankhelden in de bloemetjes gezet voor hun 10 of zelfs 20 jaar dienst. Jammer genoeg was dit het laatste moment in 2020 dat we zo gezellig samen mochten zijn met alle medewerkers van onze organisatie.

Toch lieten we elkaar niet los! In de eerste lockdown ontvingen alle medewerkers een postkaartje om hen een hart onder de riem te steken. Al vlug startten we ook een besloten facebookpagina voor alle medewerkers. Zo konden we zoveel mogelijk medewerkers op de hoogte houden van de maatregelen en nieuwtjes. Het herfstontbijt organiseerden we verspreid in teambubbels. En voor het eindejaar ontving elke medewerker een herbruikbare tas met fairtrade lekkernijen en zeep.





# Onze ambities



## De Springplank vzw mag uitpakken met het kwaliteitslabel Q for WSE!

We zijn apetrots... want onze organisatie behaalde een kwaliteitslabel! Sinds 15 februari 2021 mogen we uitpakken met het Q for WSE label. Het bedrijf CertUp heeft onze organisatie grondig doorgelicht op de domeinen dienstverlening, human resources en financieel beheer. En we kregen een positief rapport! De toekenning van dit kwaliteitslabel is de kers op de taart na alle inspanningen van de afgelopen jaren om te groeien naar een professionele organisatie. Uiteraard is dit geen eindpunt, maar juist een extra motivatie om ook in de toekomst continu te blijven waken over de kwaliteit van onze processen en in te zetten op verbeteringen in onze werking.

## Een professioneel preventiebeleid

Het magazijn van Okazi is doorheen de jaren meermaals verhuisd en vond in 2020, dankzij de erfpacht die Stad Hasselt verleende, haar vaste stek op het bedrijventerrein Stadsheide in Hasselt. Een groter wordende organisatie, zowel in termen van oppervlakte van de bedrijfsgebouwen als qua aantal medewerkers, vraagt ook een professionalisering van het preventiebeleid. En dat houdt veel meer in dan ervoor te zorgen dat de brandblussers juist staan.

We zetten in op ergonomie op de werkvloer: aankoop van heftrucks, rolbakken en karren voor Kringloopwinkel Okazi, de installatie van een montageband voor de fietstechniekers, een aangepast verlichtingsplan voor het precisiewerk in het naaiatelier van Flagbag, ...

Aan de inrichting van het Okazi-magazijn en het fietsatelier op Stadsheide ging een heuse denkoefening, samen met de medewerkers, vooraf: we willen daarbij niet alleen zorgen voor efficiëntie in de werking maar ook voor het welzijn en de veiligheid van onze medewerkers. We investeren in signalisatie van ons bedrijventerrein, in verkeersdrempels, snelheidslimieten en camerabewaking. Voor de opmaak van brand- en evacuatieplannen laten we ons bijstaan door een externe specialist. In 2021 plannen we ook interne evacuatieoefeningen.

In de toekomst willen we nog verder inzetten op energiebesparende maatregelen voor de hele organisatie zoals LED-verlichting, koeling, verwarming, zonnepanelen, ...



"Het welzijn en de veiligheid van onze mensen op de werkvloer is ontzettend belangrijk".  
Wesley Timmers, Intern preventieadviseur



## Iedereen met plezier aan het werk

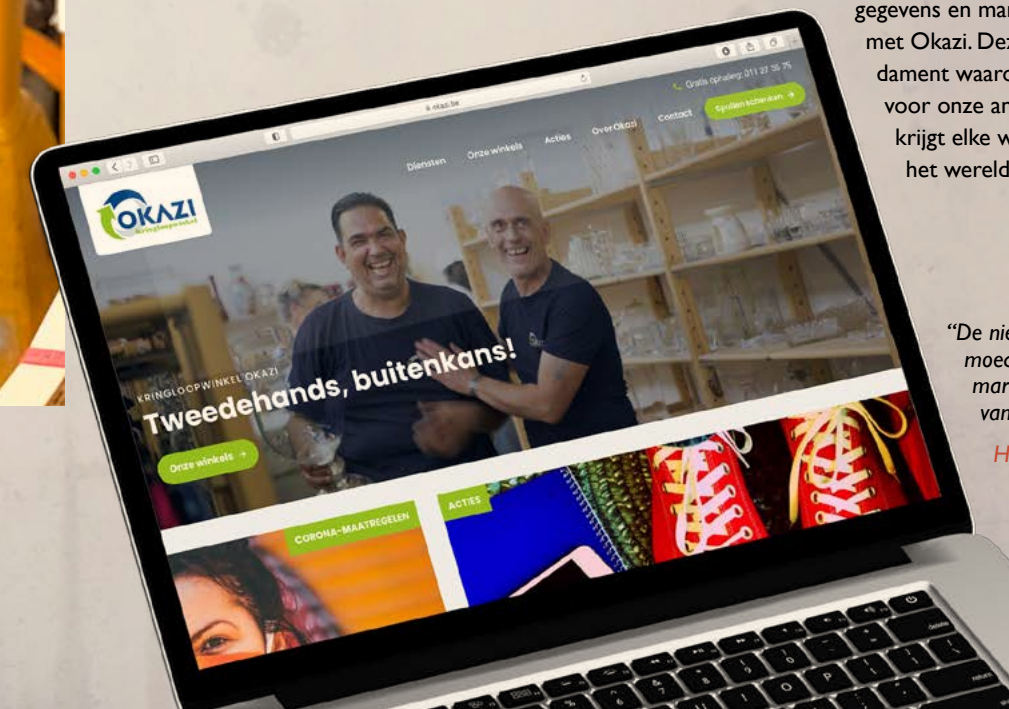
Wij gaan de komende tijd verder met het verbeteren en professionaliseren van onze HR dienstverlening. Zo willen we blijven tegemoet komen aan de noden van de groeiende organisatie en de medewerkers. Het kwaliteitslabel is een mooie bekroning voor het werk dat geleverd is in de personeelsdienst, maar daarbij stopt het niet. Wij kijken naar de toekomst en werken verder aan onze processen. Administratieve vereenvoudiging, duidelijke HR-communicatie, verdere ontwikkeling van onze talenten, bestendiging en ondersteuning van de zelfsturende teams, ... Wij hebben zeker leuke opportuniteiten in het verschiet!

"Ik heb heel wat medewerkers leren kennen met een hart voor de organisatie die met plezier komen werken. Tevreden personeelsleden is waar wij naar streven in alles wat we doen."

Ine Cardinaels, beleidsondersteuner  
Personeelsbeleid en Organisatieontwikkeling

## Up-to-date websites voor onze initiatieven

Eind 2020 legden we in samenwerking met het Limburgse Webdesign bureau Inventis de basis voor een performant Content Management Systeem voor hedendaagse websites van De Springplank vzw. De nieuwe website voor Kringloopwinkel Okazi hielden we als eerste boven de doopvont in december 2020 toen we met de nieuwe profilering voor Okazi naar buiten kwamen. Op [www.okazi.be](http://www.okazi.be) vinden klanten, gevers en andere stakeholders informatie over onze winkels, diensten, acties, wie we zijn én alle praktische gegevens en manieren om contact op te nemen met Okazi. Deze website vormt een stevig fundament waarop we ook websites gaan bouwen voor onze andere initiatieven. Stap voor stap krijgt elke werking een volwaardige plaats op het wereldwijde web.



"De nieuwe websites vormen het moederschap in een professionele marketingcommunicatie voor elk van onze initiatieven"

Heidi Pex, beleidsondersteuner  
Marketing en Communicatie



# 93%

## Onze klanten zijn onze ambassadeurs

In 2021 gaan we concreet aan de slag met de resultaten van de tevredenheidsenquête die we in 2020 afnamen bij onze klanten van Kringloopwinkel Okazi, Flagbag, Creazi, Velovisie, Fietsparadijs Limburg en de fietspunten. Zo kunnen we inzetten op die zaken waar klanten andere of hogere verwachtingen stellen. We zijn erg fier dat we voor al onze initiatieven mogen rekenen op een hoog aandeel ambassadeurs onder onze klanten: gemiddeld over alle initiatieven heen raadt maar liefst 93% van onze klanten onze organisatie aan bij hun vrienden, familie of kennissen.\* Deze positieve cijfers willen we zeker en vast behouden. Daarom blijven we verder inzetten op een sterke klantgerichtheid.

\*Het aandeel ambassadeurs per initiatief kan je terugvinden op pagina 11.



**Redactie: Heidi Pex**  
**Vormgeving en realisatie: Lejon Tits**  
**V.U.: Bert Melaer, De Springplank vzw,**  
**Stadsheide 6, 3500 Hasselt**  
**Uitgave: september 2021**

Wilt u de inhoud van dit magazine of  
delen daarvan gebruiken, dat kan en mag.  
Het is fijn als je dit even laat weten aan  
ons via [info@okazi.be](mailto:info@okazi.be)

De Springplank vzw  
Stadsheide 6  
3500 Hasselt  
BE 0465.794.592  
RPR Antwerpen, afdeling Hasselt

40 lb - 18.14Kg  
CAVENDISH  
TRA  
GTH: 20 CM

TU-  
53

