

# Activiteitenverslag 2021

Goedgekeurd RvB 23.03.2022 - Goedgekeurd GAV 29.06.2022



**IVAGO**  
Elke dag voor u op pad.

## INHOUD

1	Inleiding.....	6
2	Analyse afvalstromen .....	9
2.1	Inzameling restafval per inwoner.....	9
2.1.1	Stad Gent.....	9
2.1.2	Gemeente Destelbergen .....	12
2.2	Inzameling selectieve afvalstromen huis aan huis .....	16
2.2.1	Huis-aan-huisinzameling Stad Gent .....	16
2.2.2	Huis-aan-huisinzameling gemeente Destelbergen .....	21
2.3	Huishoudelijk afval per inwoner .....	25
2.4	Recyclageparken .....	27
2.4.1	Bezoekersaantallen.....	27
2.4.2	Afvalstromen .....	29
2.5	Overzicht selectieve afvalstromen .....	30
3	Operaties.....	36
3.1	Inzameling.....	36
3.1.1	Ondergrondse sorteerpunten aan hoogbouw .....	36
3.1.2	Nieuwe afvalkorven.....	39
3.1.3	Aanvaardingsplicht matrassen .....	40
3.1.4	Grofvuil.....	40
3.2	Coördinatie interne opleidingen.....	42
3.3	Recyclageparken .....	42
3.3.1	Impact corona .....	42
3.3.2	Recyclageparken 2.0.....	42
3.3.3	Zuiverheid stromen .....	43
3.3.4	Asbest.....	45
3.3.5	Aanvaardingsplicht matrassen .....	46
3.3.6	Afvoer .....	47
3.3.7	Mobiele recyclageparken .....	48
3.4	Bedrijfsafval.....	49
3.4.1	Optimalisatie ophaalrondes.....	49
3.4.2	VLAREMA-wetgeving.....	49
3.5	Een propere stad.....	50
3.5.1	Meer geel op straat .....	50
3.5.2	Netheidsbarometer.....	52
3.5.3	Beheersen van sluikstort .....	56

3.6	Vlootbeheer.....	60
3.6.1	Mobiel kantoor:.....	60
3.6.2	Inzamelvoertuigen papier en karton .....	61
3.6.3	Nieuwe inzamelvoertuigen voor grof vuil .....	61
3.6.4	Elektrisch aangedreven onkruidmachines .....	61
3.6.5	Diverse investeringen en projecten .....	62
3.6.6	Opleiding Garagepersoneel.....	62
4	Klantenrelaties en communicatie.....	63
4.1	Backoffice .....	63
4.1.1	Bedrijfsafval .....	63
4.1.2	Diftar .....	66
4.2	Frontoffice .....	71
4.2.1	Onthaal .....	71
4.2.2	Belcentrum.....	74
4.3	Interne en externe communicatie .....	80
4.3.1	Externe communicatie.....	80
4.3.2	Interne communicatie .....	84
4.3.3	Coronacommunicatie .....	85
5	De afvalenergiecentrale.....	86
5.1	Strategie en projecten .....	86
5.2	Hoeveelheid verwerkt afval .....	86
5.3	Reststromen.....	88
5.4	Emissies diverse pollutanten .....	90
5.5	Gebruik energie en grondstoffen .....	91
5.5.1	Elektriciteit.....	91
5.5.2	Aardgas en stookolie.....	91
5.5.3	Deminwater / water .....	93
5.5.4	Andere grondstoffen.....	94
5.6	Energie-export.....	94
6	Systemen, ontwikkeling en stroombeheer .....	96
6.1	Logistiek, facilitair beheer .....	96
6.1.1	Masterplan voor de site Proeftuinstraat .....	96
6.1.2	Recyclageparken 2.0.....	96
6.1.3	CNG-tankstation.....	96
6.1.4	Plaatsen van laadpalen voor elektrische voertuigen.....	96
6.1.5	Aankoop van nieuwe afzetcontainers voor de afvoer van asbest.....	96
6.1.6	Aankoop van 56 afzetcontainers en 8 stationaire persen voor de recyclageparken.....	97

6.1.7	Beschermingsmateriaal.....	97
6.1.8	Vernieuwen aanbesteding pmd-zakken.....	97
6.2	Stroombeheer en innovatie .....	98
6.2.1	Project Materialenbank.....	98
6.2.2	Project Urban Biorefinery .....	98
6.2.3	Project Logibat .....	98
6.2.4	Project Urban Waste Collection.....	98
6.2.5	Project Repair zkt Hub .....	98
6.2.6	Zuivere stromen – operatie zuiver .....	98
6.2.7	Digitalisering stroombeheer.....	99
6.3	IT-systemen .....	100
6.3.1	IT: efficiëntie, veiligheid en thuiswerk .....	100
6.3.2	Systemen: correcte masterdata, procescontrole en ondersteuning als basis voor efficiënte digitale bedrijfsvoering.....	101
6.4	Routingbeheer.....	103
6.4.1	Continuïteit van de dienstverlening.....	103
6.4.2	Technische innovatie en uitbouw GIS-infrastructuur.....	104
7	Kwaliteit, milieu en welzijn .....	105
7.1	Milieumanagement gericht op voortdurend verbeteren .....	105
7.1.1	ISO 14001 .....	105
7.1.2	Afvalenergiecentrale.....	105
7.1.3	Lozen van afvalwater .....	105
7.1.4	Lozen van hemelwater op de recyclageparken.....	106
7.1.5	Doelstellingen milieubeleid.....	106
7.1.6	Andere .....	106
7.1.7	Parameters die informeren over de milieutoestand .....	107
7.2	Handhaven kwaliteit dienstverlening: ISO 9001.....	108
7.2.1	Doelstellingen kwaliteitsbeleid.....	108
7.2.2	Andere .....	108
7.3	Welzijn, veiligheid en gezondheid op het werk .....	109
7.3.1	Arbeidsongevallen.....	109
7.3.2	Interne dienst voor preventie en bescherming op het werk.....	114
7.3.3	Inspectiebezoek betreffende welzijn op het werk.....	115
8	Personeel.....	116
8.1	Salarisbeheer en personeelsadministratie.....	116
8.2	Beheersing van de personeelskost, werving en selectie.....	116
8.2.1	Personeelsbestand .....	116
8.2.2	Werving en selectie.....	119

8.3	Aanwezigheid.....	122
8.4	Vorming, training en opleiding (VTO) .....	123
8.5	Stewards .....	124
8.6	Zorg voor de medewerkers.....	125
8.6.1	Middelenbeleid .....	125
8.6.2	Diversiteitsscreening: het vervolg .....	126
8.7	Sociale dialoog.....	126
8.7.1	Bijzonder onderhandelingscomité.....	126
8.7.2	Hoog overlegcomité .....	126
9	Financiën.....	128
9.1	Resultaat 31/12/2021 .....	128
10	Lijst van tabellen en figuren .....	129

## Een normaler jaar

In dit Activiteitenverslag blikken we terug op 2021. Geen feestjaar, maar ook geen rampjaar. Wel een normaler jaar in vergelijking met 2020, toen we net als iedereen midscheeps getroffen werden door corona. In 2021 kenden de coronagrafieken een grillig verloop: in de (na)zomer konden we enkele weken lang opgelucht ademhalen, met een IVAGO-ontbijt en eindelijk een Familiedag in Bellewaerde, maar eind oktober moesten we teruggrijpen naar strengere maatregelen om een nieuwe besmettingsgolf in te dammen.

Voor 2022 ziet de situatie er voorlopig weer rooskleuriger uit, dus **IVAGO blijft met goeie moed verder bouwen aan zijn doelstellingen:**



Voor een uitgebreide beschrijving van onze doelstellingen verwijzen we naar ons Activiteitenverslag 2020, vanaf pagina 7 tot en met pagina 25.

**In dit Activiteitenverslag leest u hoe ver IVAGO staat met elk van die doelstellingen. We bieden u een overzicht per afdeling voor de periode januari-december 2021.**

## Samenvatting

- **Restafval in Stad Gent:** de hoeveelheid restafval in 2021 daalt met bijna 5 kg ten opzichte van 2020, waardoor de hoeveelheid restafval **174,3 kg/inwoner** bedraagt, of iets meer dan de doelstelling van 174 kg restafval per inwoner.
- **Restafval in gemeente Destelbergen:** de totale hoeveelheid restafval in 2021 daalt hier met +/- 1% ten opzichte van 2020, waardoor de hoeveelheid restafval **126,8 kg/inwoner** bedraagt. De doelstelling hier is 122 kg restafval per inwoner.
- **Pmd in Stad Gent:** de hoeveelheid pmd in 2021, huis aan huis of via ondergrondse containers ingezameld, bedroeg 6.227 ton. Dat is een stijging met meer dan 45% ten opzichte van het jaar 2019 en is toe te wijzen aan de invoering van p+md. Per inwoner komt dat neer op **23,6 kg/jaar**, wat de algemene verwachting is van Fost Plus.
- **Pmd in gemeente Destelbergen:** de hoeveelheid pmd in 2020 huis aan huis ingezameld bedroeg 427 ton. Dat is een stijging van bijna 60% ten opzichte van 2019. Dat wordt toegewezen aan de invoering van p+md, maar ook aan de invoering van diftar-wegend en de coronacrisis. In 2021 is er nog een kleine stijging van bijna 4%, wat aantoont dat het nieuwe sorteren goed is ingeburgerd bij de bevolking. Per inwoner komt dat neer op **24,5 kg/jaar**, wat beduidend boven de algemene verwachting is van Fost Plus.
- **Ondergrondse sorteerpunten:** ook in 2021 werd er geïnvesteerd in de verdere uitbreiding van het aantal sorteerpunten met ondergrondse containers. Dat project ging van start in 2016. Sindsdien bevinden zich al **45 sorteerpunten in het werkgebied van IVAGO: 43 in Gent en 2 in Destelbergen**. Op zes locaties zijn naast hoogbouwappartementen ook de aanliggende woningen aangesloten op het sorteerpunt, zodat in die straten een aparte inzameling voor huisvuil niet langer nodig is. Eind 2021 konden in totaal **4.323 gezinnen en 800 studenten** gebruik maken van een sorteerpunt.
- **Recyclageparken 2.0:** in 2021 is het project recyclageparken 2.0 op kruissnelheid gekomen. Het masterplan werd goedgekeurd door de raad van bestuur, het architectenbureau startte met de opmaak van de definitieve plannen. Momenteel worden de vergunningen aangevraagd en de bestekken voor de infrastructuurwerken opgemaakt.
- **Asbest:** sinds 1 juni 2021 is de aanvoer van asbest op een recyclagepark enkel nog mogelijk als het luchtdicht verpakt is. Die verplichting vertaalt zich in een duidelijke daling van de hoeveelheid ingezameld asbest in de tweede jaarhelft.
- **Mobiele recyclageparken:** alles in acht genomen is er een positieve evaluatie van dit concept. Het project wordt voortgezet in 2022, met 24 nieuwe locaties. Als leerpunt nemen we mee dat een goede informatiecampagne in de wijk cruciaal is voor het succes van een mobiel recyclagepark.



- **Sluikstort:** in 2021 ontvingen we 47.964 meldingen van burgers, of 10% meer dan in 2020. Die worden allemaal beoordeeld en verwerkt. Dat resulteerde in 35.322 opgeruimde sluikestorten. Onze sluikestortploegen ruimden 895 ton sluikestort op, of 11% minder dan in 2020. Gezien het stijgende aantal meldingen kunnen we concluderen dat er in 2021 meer kleinere sluikestorten werden gemeld en opgehaald.
- **Bedrijfsafval:** in de eerste maanden van 2021 had de pandemie een belangrijke impact op de activiteiten van de dienst Bedrijfsafval. Sinds de heropening van de horeca merken we evenwel een gestage heropleving van onze business. In het kader van de VLAREMA 8-wetgeving controleren onze ploegen sinds 2021 de containers van de bedrijfsklanten op niet-conformiteiten. In de loop van 2021 werden de acceptatiecriteria verstrengd. Ook in 2022 zullen we onze bedrijfsklanten stelselmatig strenger controleren op niet-conformiteiten.
- **IVAGO-mobiel:** sinds september 2021 beschikken we over een gloednieuwe IVAGO-mobiel, ons rijdende onthaal. De kersverse mobiel is modern, ecologisch en elegant, en ook comfortabel voor onze medewerkers en de burgers. Hij past in de duurzame toekomst waar we bij IVAGO aan meebouwen. Het is een elektrisch voertuig, voorzien van zonnepanelen op het dak.
- **Afvalenergiecentrale:** in 2021 verwerkte de AEC 98.012 ton afval, waarmee de doelstelling van 99.000 ton niet gehaald werd. Twee ongeplande stilstanden waren daarvan de oorzaak. De warmterecuperatie haalde in 2021 een rendement van 75%. De geproduceerde stoom wordt geleverd aan het UZ Gent en aan Eastman, maar ook IVAGO maakt gebruik van die energie.
- **Sociale dialoog:** de sociale dialoog verliep gedurende 2021 constructief en in een positieve sfeer.



## 2 ANALYSE AFVALSTROMEN

### 2.1 INZAMELING RESTAFVAL PER INWONER

Het “Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval” vormt het kader voor het uitwerken van het lokale afval- en materialenbeleid in de periode van 2016 tot en met 2022 voor zowel huishoudelijk afval als gelijkaardig bedrijfsafval. Het uitvoeringsplan stapte af van één restafvaldoelstelling voor alle lokale besturen in heel Vlaanderen, maar formuleerde doelstellingen per type gemeente op basis van de toen geldende indeling van Belfius, namelijk van 2007. Het plan richt zich op elf doelstellingen, verdeeld over zestien clusters van gemeenten die op sociaal-economisch vlak vergelijkbaar zijn. Afhankelijk van de cluster waartoe het lokale bestuur behoort, worden andere doelstellingen opgelegd voor de productie van restafval.

De doelstellingen zijn pas te behalen tegen het einde van de planperiode, namelijk 2022. Het uitvoeringsplan stelt wel dat gemeenten die bij het begin van de planperiode (2016) de doelstelling voor hun cluster al bereikt hebben, minstens die resultaten behouden tijdens de planperiode – of ze verbeteren. Voor die gemeenten is hun restafvalcijfer van het jaar 2016 dus de referentie.

Op 14 maart 2018 publiceerde Belfius een update van zijn typologie van de gemeenten. Het “Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval” bevatte een actie om op het moment dat Belfius de indeling actualiseert, het werken met clusters te evalueren en te berekenen wat het effect van die actualisering op de doelstelling is. De impact van die actualisering op de doelstellingen is significant, waardoor per cluster nieuwe doelstellingen worden geformuleerd. De Planaanpassing “Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval” werd goedgekeurd door de Vlaamse regering op 17 mei 2019.

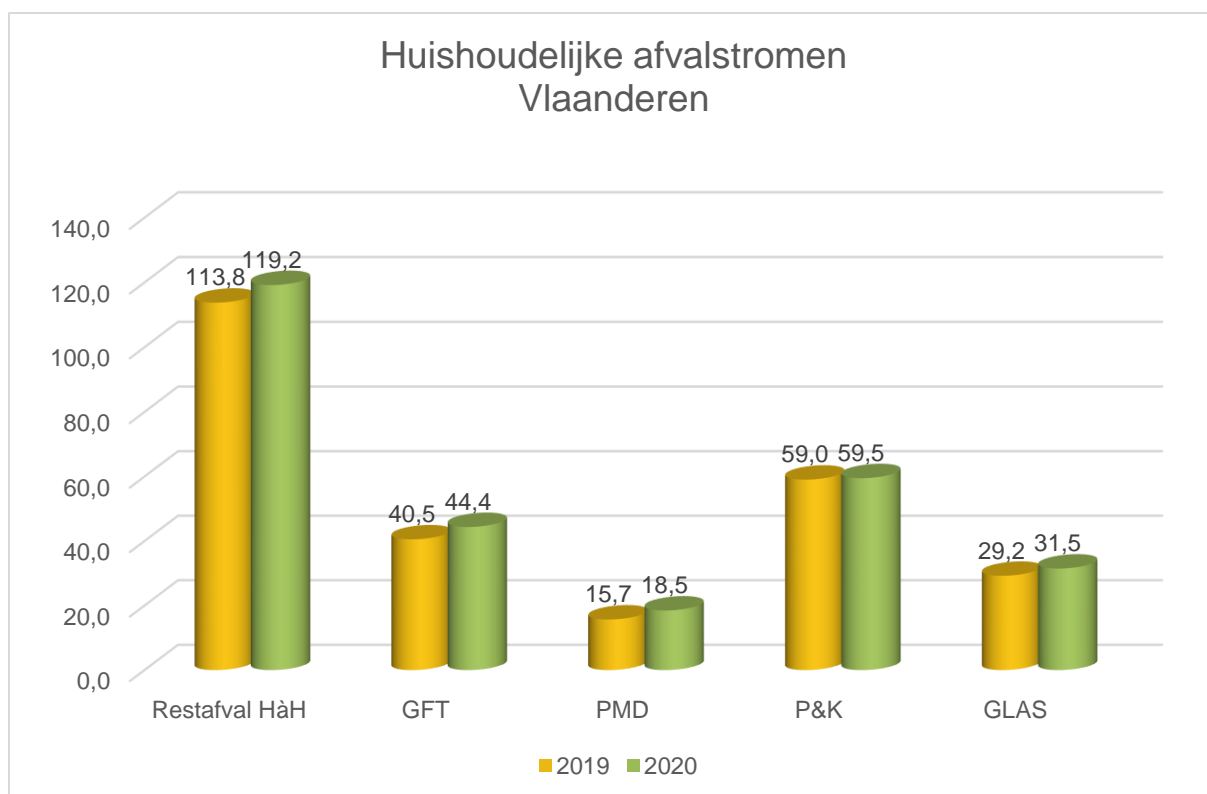
#### 2.1.1 STAD GENT

De stad Gent wordt ingedeeld in de cluster (V15a) “Grote en regionale steden” en heeft als gemeentedoelstelling **174 kg restafval per inwoner**. In de periode 2018-2020 produceerde de burger van de stad Gent +/- 4 kg/inwoner meer dan de doelstelling van 174 kg/inwoner.

Door de uitrol van p+md vanaf 1 januari 2020 waren de verwachtingen dat het restafval per inwoner zou afnemen met 8 à 9 kg. De verhoging van de retributies moet ook de burgers aansporen om beter te sorteren. De inzameling van Grofvuil aan huis werd vanaf 1 april 2020 betalend per kilogram.

Door de coronacrisis zijn de burgers veel meer thuis beginnen te consumeren en daardoor stellen we de verwachte daling van de totale hoeveelheid restafval niet vast in 2020. We moeten ook rekening houden met het feit dat er veel minder studenten aanwezig waren in de stad Gent.

Het rapport “huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval 2020”, gepubliceerd door OVAM in december 2021, toont duidelijk deze invloed aan van de coronacrisis. De resultaten van dat rapport werden samengevat in de onderstaande grafiek. De burger in Vlaanderen produceerde in 2020 een dikke 5 kilo meer restafval op jaarbasis in vergelijking met 2019.



**Figuur 1: huishoudelijke afvalstromen Vlaanderen.**

In de onderstaande tabel werd het aantal kg/inwoner op basis van de richtlijnen binnen het nieuw Uitvoeringsplan berekend. De hoeveelheid restafval in 2021 daalt met bijna 5 kg ten opzichte van 2020, waardoor **de hoeveelheid restafval 174,3 kg/inwoner bedraagt**.

De hoeveelheid restafval in de C-zone daalt met +/- 1% ten opzichte van 2020. De hoeveelheid restafval in de Z-zone daalt met meer dan 5%, en bij hoogbouw stagneert de hoeveelheid in de periode 2019-2021.

De totale hoeveelheid Grofvuil huis aan huis, inclusief de Uitzettingen, daalt met +/- 27% gezien de invoering van de retributies. Dat verklaart ook de toename van Grofvuil op de recyclageparken, waar nog geen retributies voor Grofvuil worden aangerekend.

Door de invoering van VALUMAT wordt de afvalstroom "Matrassen" beschouwd als een selectieve afvalstroom.

De tonnage sluijkstorten is opnieuw hoog, maar in 2021 stellen we een daling vast met meer dan 10% ten opzichte van het voorbije jaar 2020. De verwachte overschrijding van de grens van 1.000 ton op jaarbasis is dus niet vastgesteld.

De hoeveelheid restafval in de Korven stijgt evenwel met bijna 30% en daarvoor hebben we nog geen verklaring. Het "Zwerfvuil Gemeente" is door een administratieve ingreep toegewezen aan "Veegvuil Manueel".

De totale hoeveelheid Veegvuil daalt nogmaals in 2021 met bijna 10%. In 2020 kon dat toegewezen worden door de afgelasting van alle feestelijkheden en evenementen door de coronacrisis. Ook in 2021 waren die activiteiten beperkt. De activiteiten van Openbare Reiniging werden dan ook het voorbije jaar aangepast aan de maatregelen ter bestrijding van het coronavirus.

Herkomst	2019	2020	2021	Vershil 2020/2019	% Verschil 2020/2019
<b>Huisvuil</b>					
C-zone	10.833	10.982	10.866	-160	-1,1%
Z-zone	17.301	17.503	16.593	-910	-5,2%
Hoogbouw	6.883	6.597	6.526	-71	-1,1%
<b>Grofvuil</b>					
Grofvuil huis aan huis	1.669	1.434	1.051	-383	-26,7%
Grofvuil RP	6.235	6.349	6.740	391	6,2%
Correctie RP Gent <sup>1</sup>	283	366	335	-31	-8,5%
Correctie RP Destelbergen <sup>2</sup>	-64	-56	-60	-4	-7,4%
Matrassen	184	199	0	-199	-100,0%
<b>Gemeentevuil</b>					
Sluikstorten	826	995	890	-105	-10,6%
Korven	1.422	1.383	1.777	394	28,5%
Zwerfvuil Gemeente	10	6	0	-6	-100,0%
<b>Veegvuil</b>					
Veegvuil Manueel	950	939	874	-65	-7,9%
Veegvuil Machinaal	612	496	431	-65	-13,1%
<b>TOTAAL (ton)</b>	<b>47.145</b>	<b>47.193</b>	<b>46.025</b>	<b>-1.168</b>	<b>-2,5%</b>
Inwoners*	262.545	263.517	264.048	531	0,2%
<b>Kg/inwoner</b>	<b>179,6</b>	<b>179,1</b>	<b>174,3</b>	<b>-4,8</b>	<b>2,7%</b>

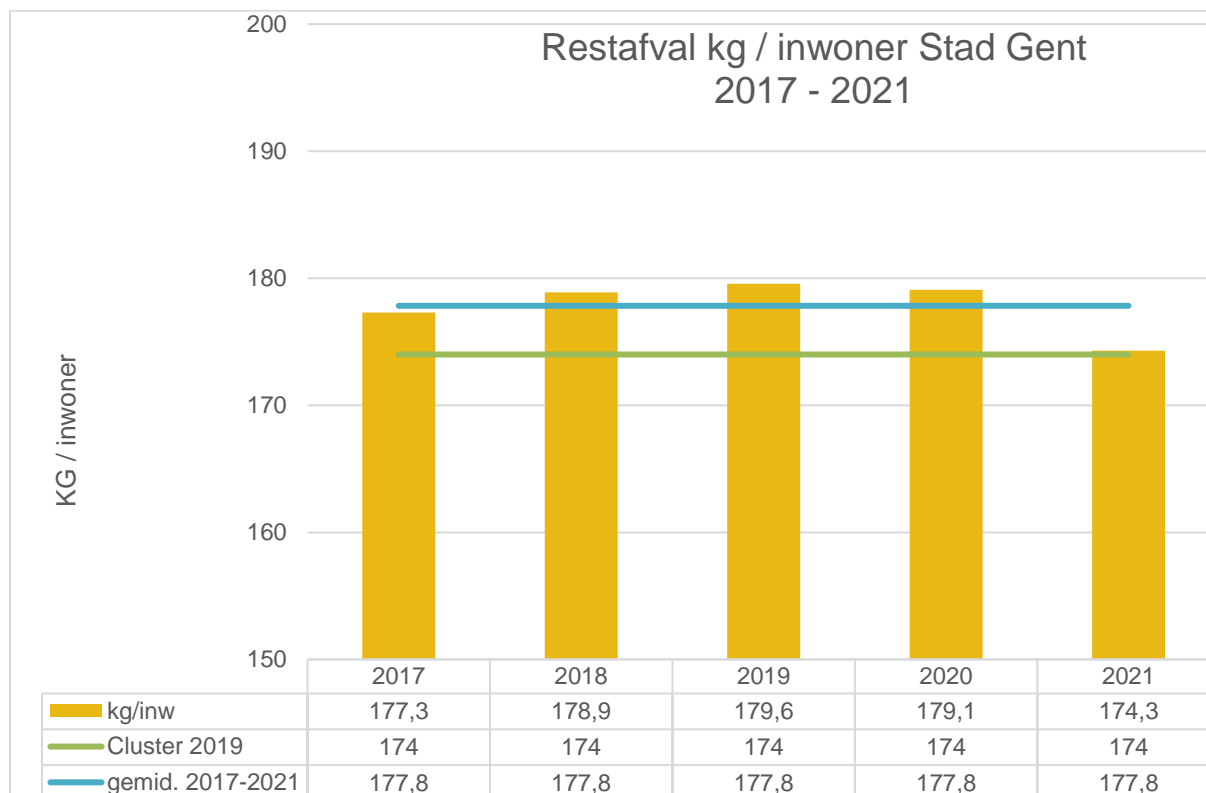
Tabel 1: te verwerken restafval in Gent (in ton).

<sup>1</sup> Grofvuil aangebracht door inwoners van Gent op het Recyclagepark van Destelbergen.

<sup>2</sup> Grofvuil aangebracht door inwoners van Destelbergen op de Recyclageparken van Gent.

\* Gemiddelde aantal Inwoners tussen 1 januari 201x & 1 januari 202y.

In de onderstaande grafiek werd het aantal kg/inwoner op basis van de richtlijnen binnen het nieuw Uitvoeringsplan berekend voor de periode 2017-2021. In die periode schommelt de hoeveel restafval per inwoner in de stad Gent rond 178 kg/inwoner. **De stad Gent, in de cluster (V15a) “Grote en regionale steden”, bereikt zijn gemeentedoelstelling van 174 kg restafval per inwoner in 2021, ondanks de coronacrisis.**



**Figuur 2: restafval kg / inwoner Stad Gent 2017-2021.**

## 2.1.2 GEMEENTE DESTELBERGEN

De gemeente Destelbergen werd in het “Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval” door de Planaanpassing van 2019 ingedeeld in de cluster (V3) “Woongemeenten met hogere inkomens”, waardoor de gemeente de clusterdoelstelling bekommt van 122 kilo restafval per inwoner.

De samenstelling van de hoeveel restafval dat werd ingezameld in de periode 2019-2021 wordt in de onderstaande tabel samengevat. De invoering van de inzameling van p+md vanaf 1 januari 2020 en de invoering van diftar-wegend vanaf 1 februari 2020 zijn belangrijke beslissingen in dat proces. De inzameling van Grofvuil aan huis werd vanaf 1 april betalend per kilogram.

We stelden dan ook een groot “positief” effect vast in 2020, ondanks de invloed van de coronacrisis, waarbij de inwoners veel meer thuis afval produceren. De inzameling van restafval huis aan huis daalde in 2020 met meer dan 15%, maar de hoeveelheid grofvuil op de recyclageparken steeg met 17%.

In 2021 stellen we evenwel een stijging vast van +/- 1% van de hoeveelheid restafval huis aan huis. De totale hoeveelheid Grofvuil huis aan huis daalt met +/- 20%, gezien de invoering van de retributies.

Op het recyclagepark van Destelbergen werd 6% minder grofvuil aangeboden.

De totale hoeveelheid restafval 2021 daalt met +/- 1% ten opzichte van 2020, waardoor **de hoeveelheid restafval 126,8 kg/inwoner bedraagt.**

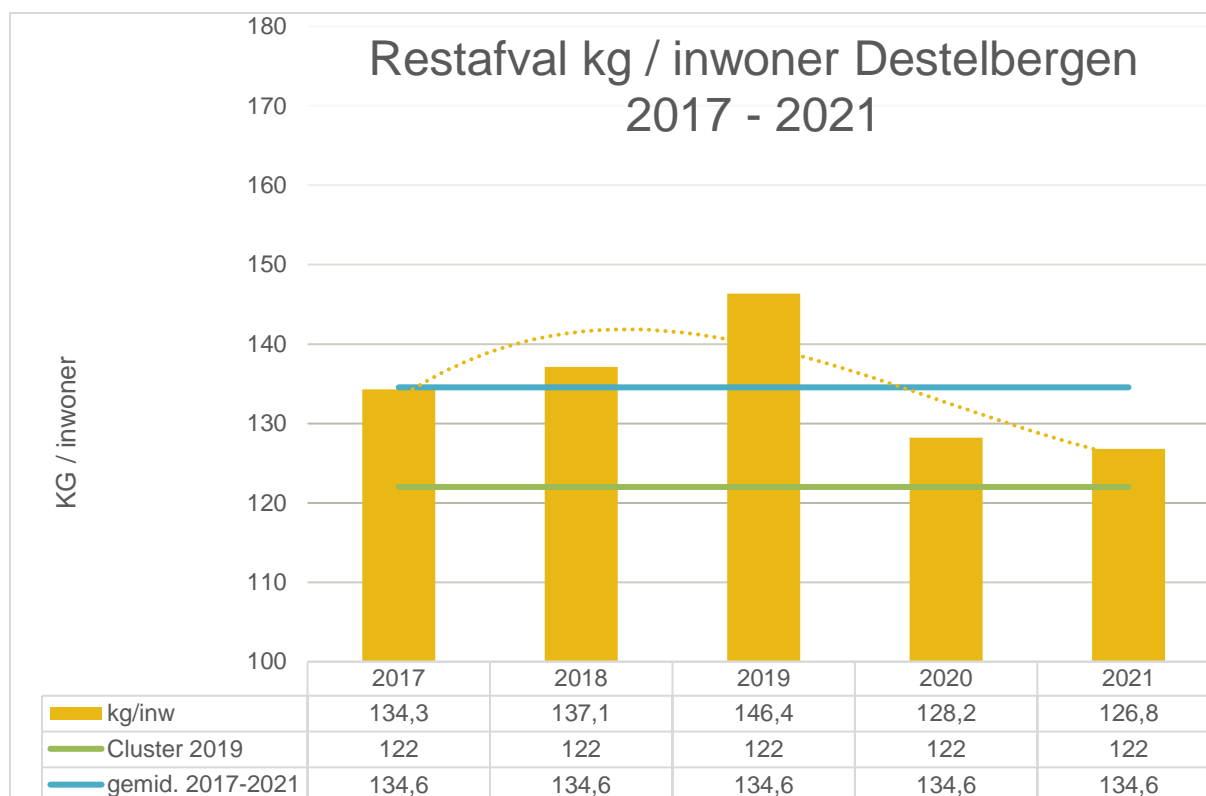
Herkomst	2019	2020	2021	Vershil 2020/2019	% Verschil 2020/2019
<b>Huisvuil</b>					
Huis-à-huis	2.058	1.744	1.769	25	1,4%
<b>Grofvuil</b>					
Grofvuil huis aan huis	36	15	12	-3	-20,0%
Grofvuil RP	749	879	823	-56	-6,4%
Correctie Gent	-277	-366	-335	-31	-8,5%
Correctie Destelbergen	59	56	60	4	7,4%
Matrassen	16	18	0	0	-100,0%
<b>Gemeentevuil</b>					
Zwerfvuil Gemeente	43	38	50	12	31,6%
<b>TOTAAL (Ton)</b>	<b>2.684</b>	<b>2.384</b>	<b>2.378</b>	<b>-6</b>	<b>-0,3%</b>
Inwoners*	18.400	18.602	18.759	157	0,8%
<b>Kg/inwoner</b>	<b>145,8</b>	<b>128,2</b>	<b>126,8</b>	<b>-1,4</b>	<b>-1,1%</b>

Tabel 2: te verwerken restafval in Destelbergen (in ton).

\* Gemiddeld aantal Inwoners tussen 1 januari 201x & 1 januari 202y.

In de onderstaande grafiek werd het aantal kg/inwoner op basis van de richtlijnen binnen het nieuw Uitvoeringsplan berekend voor de periode 2017-2021. We kunnen daaruit afleiden dat de hoeveelheid restafval per inwoner in die periode schommelt rond 135 kg/inwoner. In 2019 was de hoeveelheid restafval per inwoner beduidend hoger dan dat gemiddelde.

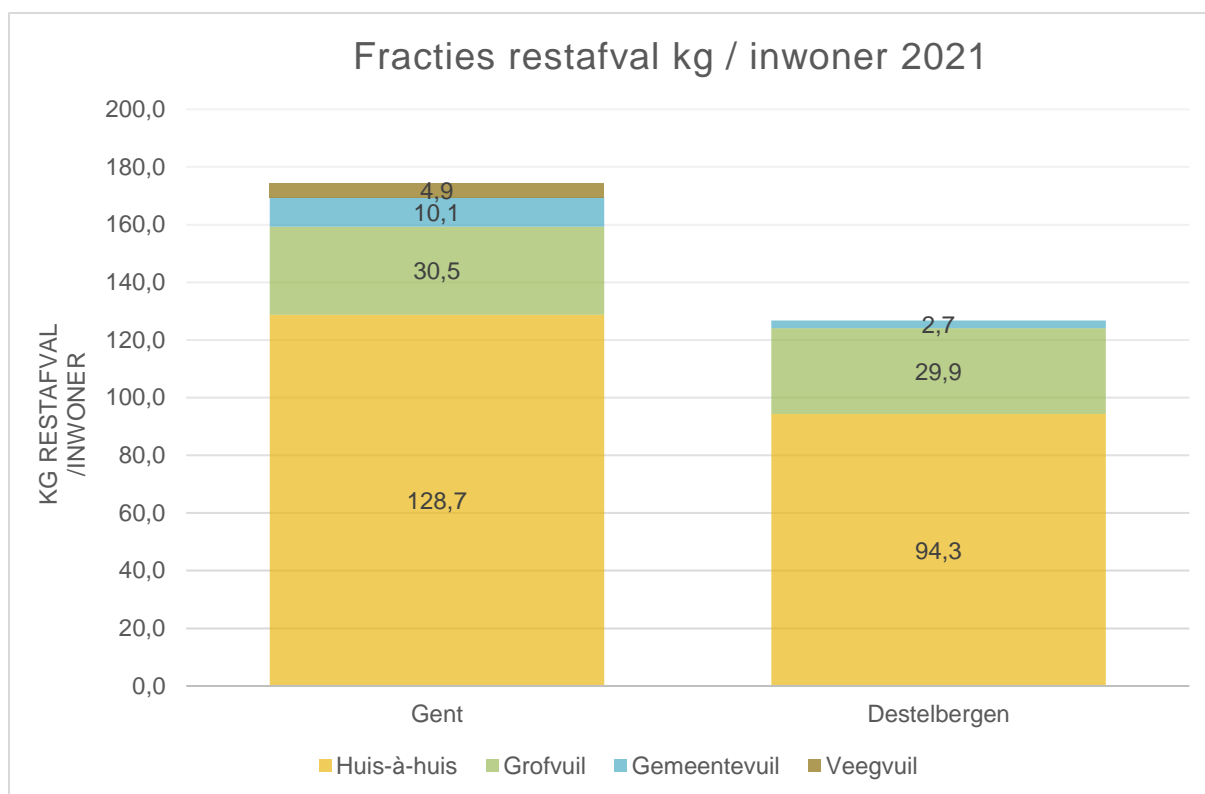
**We kunnen afleiden dat de gemeente Destelbergen nog steeds hoger scoort dan de doelstelling voor de cluster “Woongemeenten met hogere inkomens” in 2021.** De coronacrisis zal ongetwijfeld een negatieve invloed uitoefenen. De doelstellingen zijn pas te behalen tegen het einde van de planperiode, namelijk 2022.



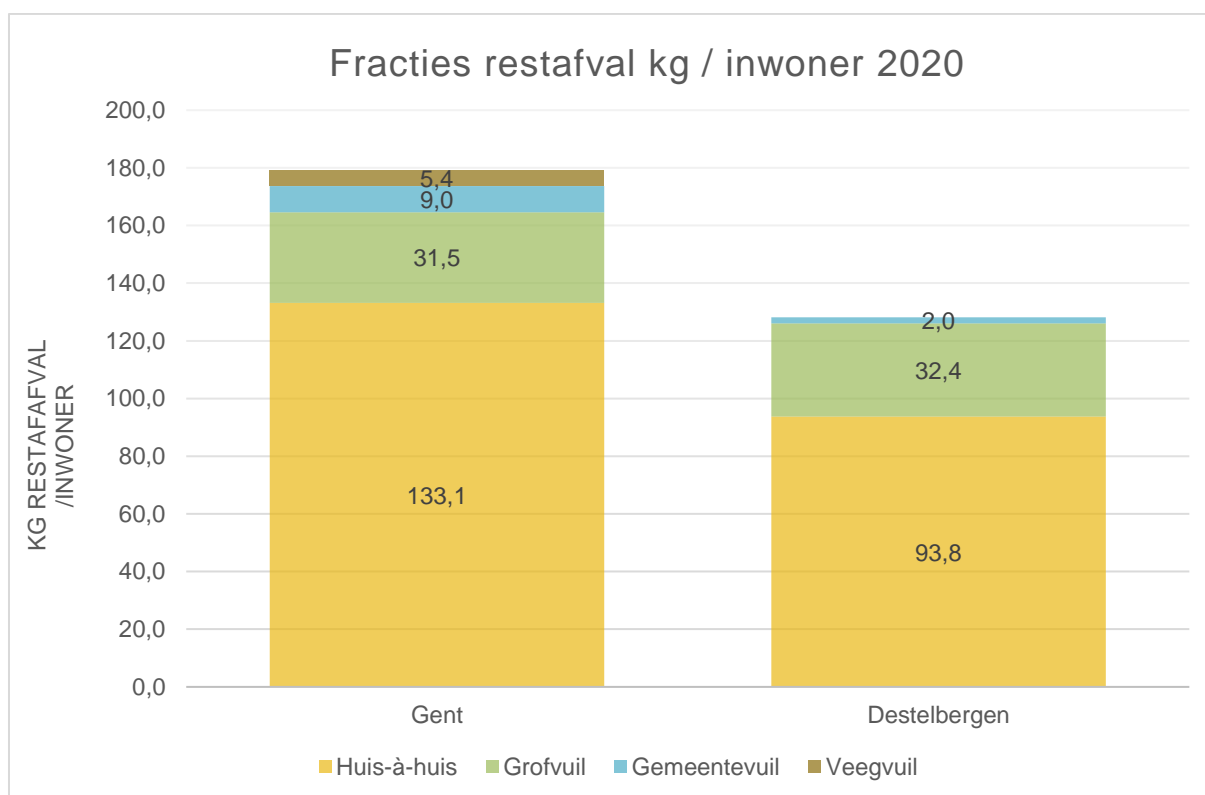
**Figuur 3: restafval kg / inwoner Destelbergen.**

De samenstelling van het restafval per inwoner van beide gemeenten in 2021 en 2020 wordt hieronder figuratief voorgesteld. De aanwezigheid van de studenten, het toerisme en de vele festiviteiten bepalen vooral de samenstelling van het restafval in de stad Gent. Zo stellen we vast dat het gemeentevuil (korven) is toegenomen ten opzichte van 2020.

De hoeveelheid Grofvuil per inwoner in beide gemeenten, evenwel lichtjes afgenomen in 2021, is beduidend hoger dan het gemiddelde in Vlaanderen.



Figuur 4: fracties restafval kg / inwoner 2021.



Figuur 5: fracties restafval kg / inwoner 2020.

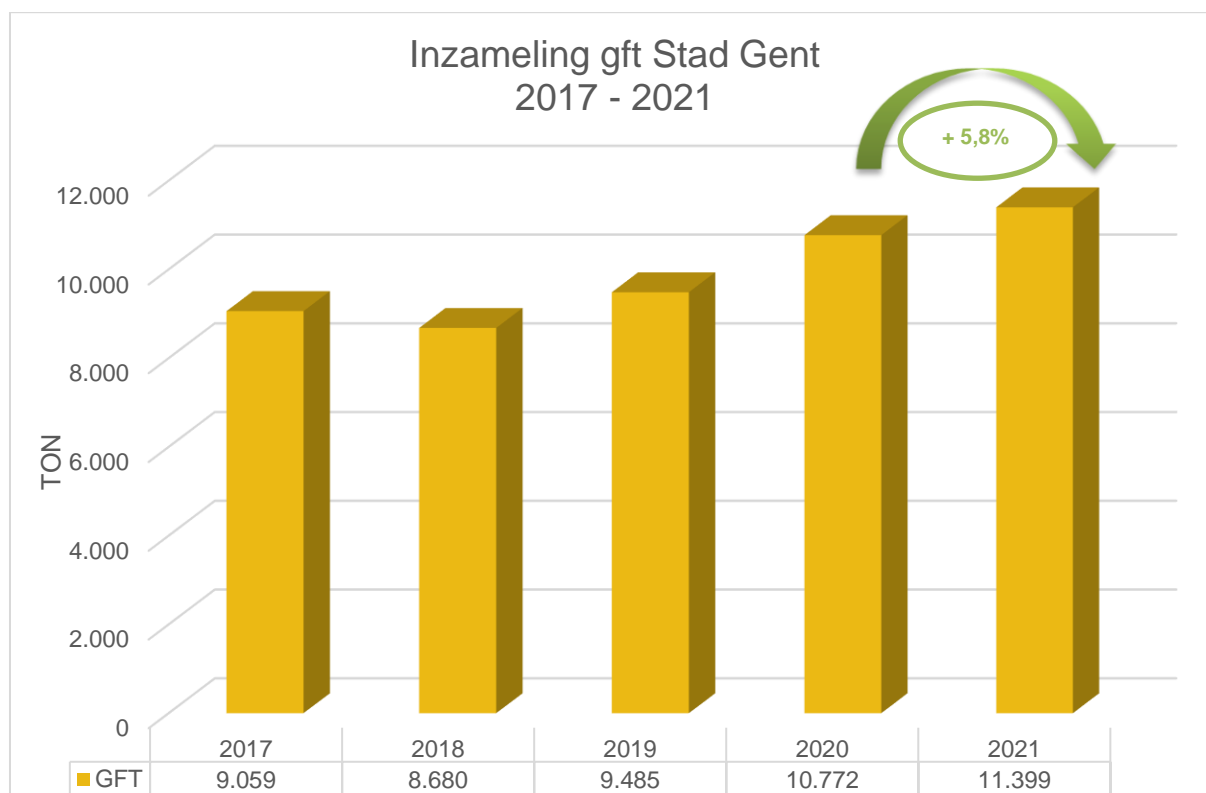
## 2.2 INZAMELING SELECTIEVE AFVALSTROMEN HUIS AAN HUIS

### 2.2.1 HUIS-AAN-HUISINZAMELING STAD GENT

#### 2.2.1.1 GROENTE-, FRUIT- EN TUINAFVAL (GFT)

De inzameling van gft wordt als volgt uitgevoerd:

- Gent Z-zone: veertiendaags, op vrijwillige basis in containers met diftar
- Gent C-zone: veertiendaags, in containers met diftar
- Sorteerpunten: ondergrondse container voor gft met diftar



**Figuur 6: inzameling gft Stad Gent 2017-2021.**

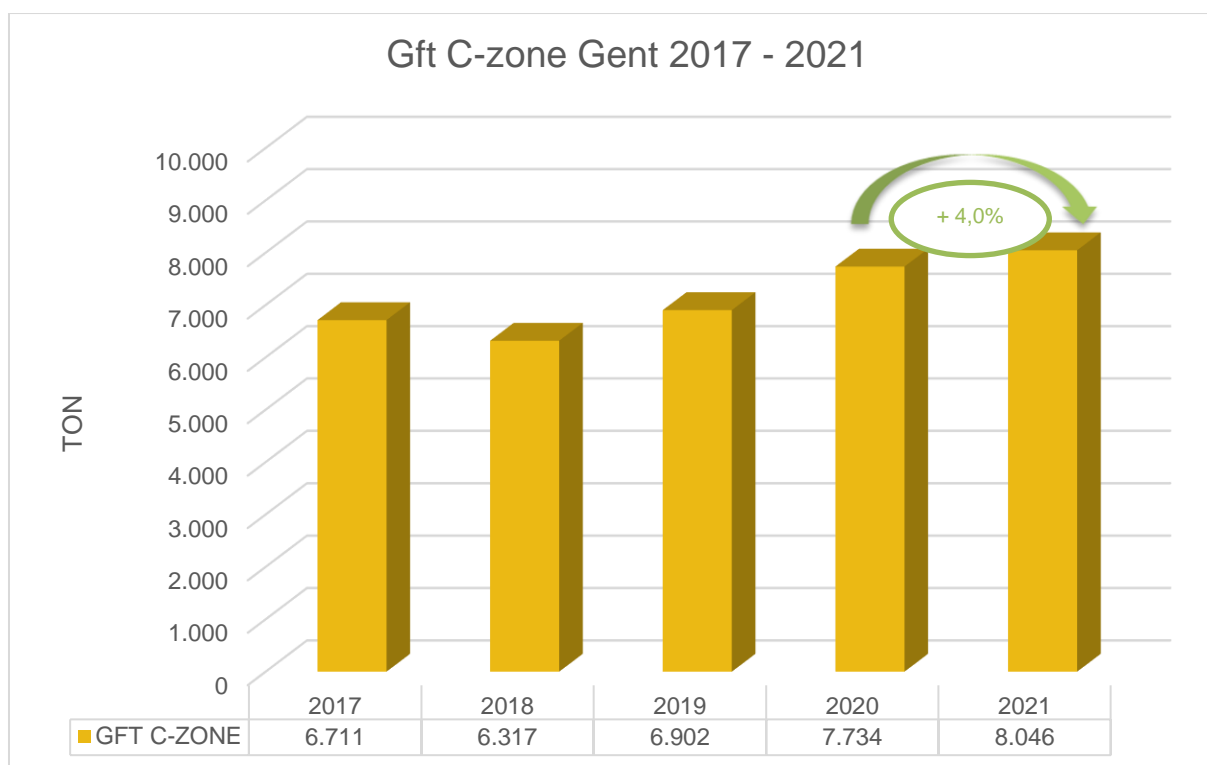
Klimatologische omstandigheden kunnen sterk de hoeveelheid tuinafval beïnvloeden binnen gft. Dat uit zich vooral in de C-zone, waar tuinafval sterk aanwezig is in het gft. In 2018 daalde de totale hoeveelheid gft daardoor in deze zone, ondanks de uitbreiding van de C-zone in 2017. De toename van gft in 2019 schrijven we toe aan de uitbreiding van de definitie van gft door OVAM. De implementatie van die uitbreiding is gestart op 1 januari 2019, waardoor de volgende afvalstoffen extra kunnen worden toegevoegd aan het gft-afval:

- keukenafval en etensresten
- vlees- en visresten
- schaaldierdierresten, uitgezonderd mosselschelpen
- vaste zuivelproducten
- eieren en eierschalen
- mest van kleine huisdieren

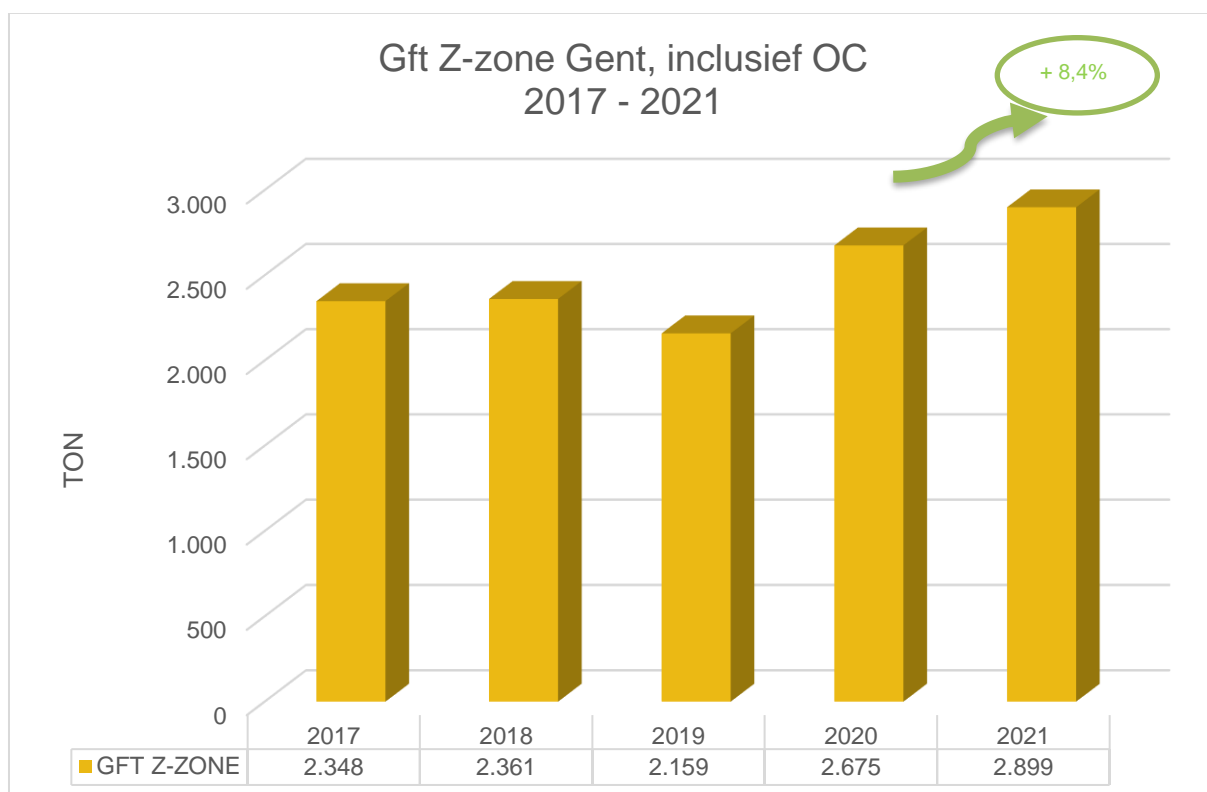
De toenames in de periode 2020-2021 kunnen hoofdzakelijk toegeschreven worden aan de coronacrisis. Tijdens de voorbije periode hebben de inwoners meer thuis geconsumeerd. Het jaar 2021 kende de natste zomer ooit, en vooral de Tuin-fractie zal daar zeker door beïnvloed zijn. Dat kan de verklaring vormen voor de extra hoeveelheid gft in 2021 in vergelijking met 2020.



De toename van gft vinden we terug in beide regio's, voorgesteld in de onderstaande grafieken.



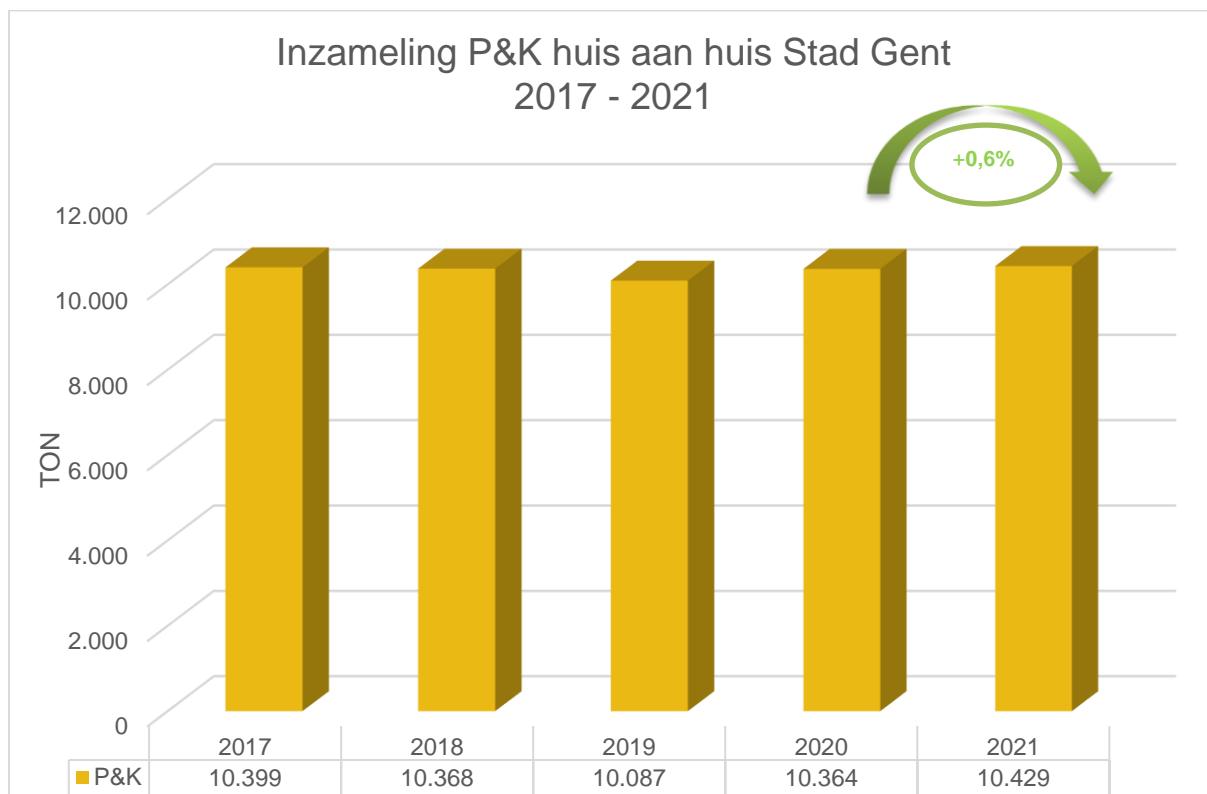
Figuur 7: gft C-zone Gent 2017-2021.



Figuur 8: gft Z-zone Gent, inclusief OC, 2017-2021.

### 2.2.1.2 PAPIER EN KARTON

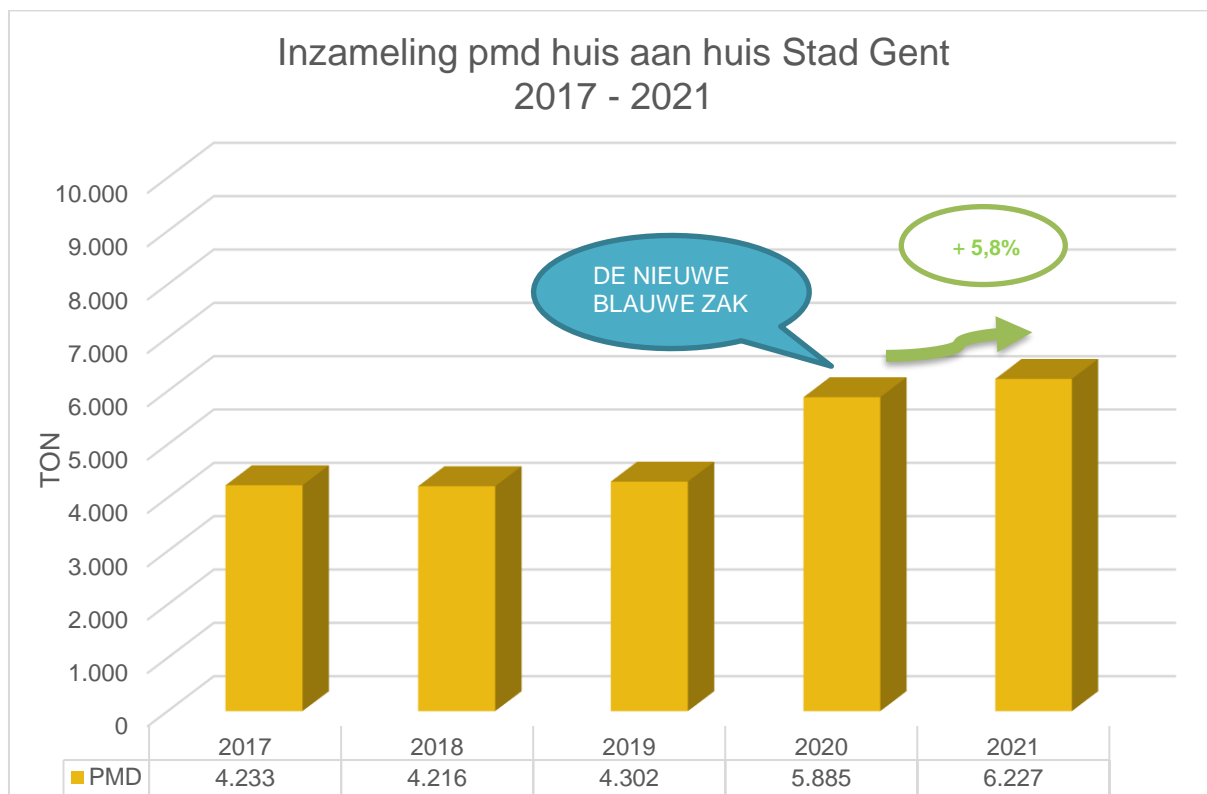
Papier en karton wordt twaalf keer per jaar huis aan huis ingezameld. In 2021 werd opnieuw meer dan 10.000 ton opgehaald en bijna 1% meer dan in 2020. De hoeveelheid papier en karton vertoonde de voorbije jaren 2015-2019 een duidelijk dalende trend. Een kleine stijging van de hoeveel P&K in 2020 en 2021 in Stad Gent kan eventueel toegewezen worden aan de vele onlinebestellingen en thuisleveringen (kartonnen dozen) in de pandemieperiode.



Figuur 9: inzameling papier en karton huis aan huis Stad Gent, 2017-2021

### 2.2.1.3 PMD

Pmd wordt veertiendaags ingezameld in zakken voorgeschreven door Fost Plus. De hoeveelheid pmd in 2021, huis aan huis of via ondergrondse containers ingezameld, bedroeg 6.227 ton. Dat is een stijging met meer dan 45% ten opzichte van het jaar 2019 en is toe te wijzen aan de invoering van p+md. **Per inwoner komt dat neer op 23,6 kg/jaar, wat de algemene verwachting is van Fost Plus.**

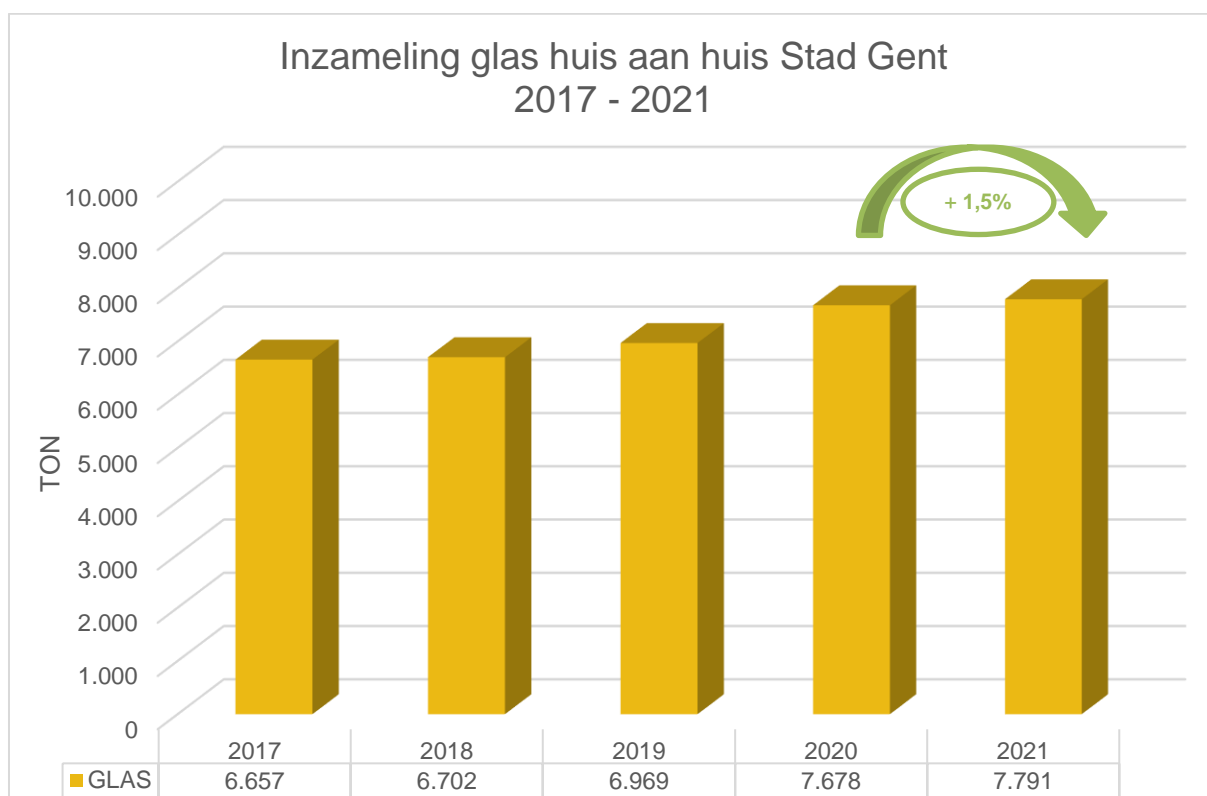


**Figuur 10: inzameling pmd huis aan huis Stad Gent, 2017-2021.**

#### 2.2.1.4 GLAS

Glas (flessen, bokalen, ...) wordt twaalf keer per jaar huis aan huis ingezameld. We kunnen stellen dat ondanks een toenemende bevolking de hoeveelheid huishoudelijk glasafval stagneerde in de voorbije jaren en de inwoners eventueel meer pmd gebruiken.

De hoeveelheid glas in 2021 ingezameld, bedroeg 7.678 ton en dus bijna 2% meer dan in 2020. In 2020 kenden we een forse stijging (meer dan 10%) ten opzichte van 2019 door de coronapandemie en in 2021 wordt die trend bevestigd.



Figuur 11: inzameling glas huis aan huis Stad Gent, 2017-2021.

## 2.2.2 HUIS-AAN-HUISINZAMELING GEMEENTE DESTELBERGEN

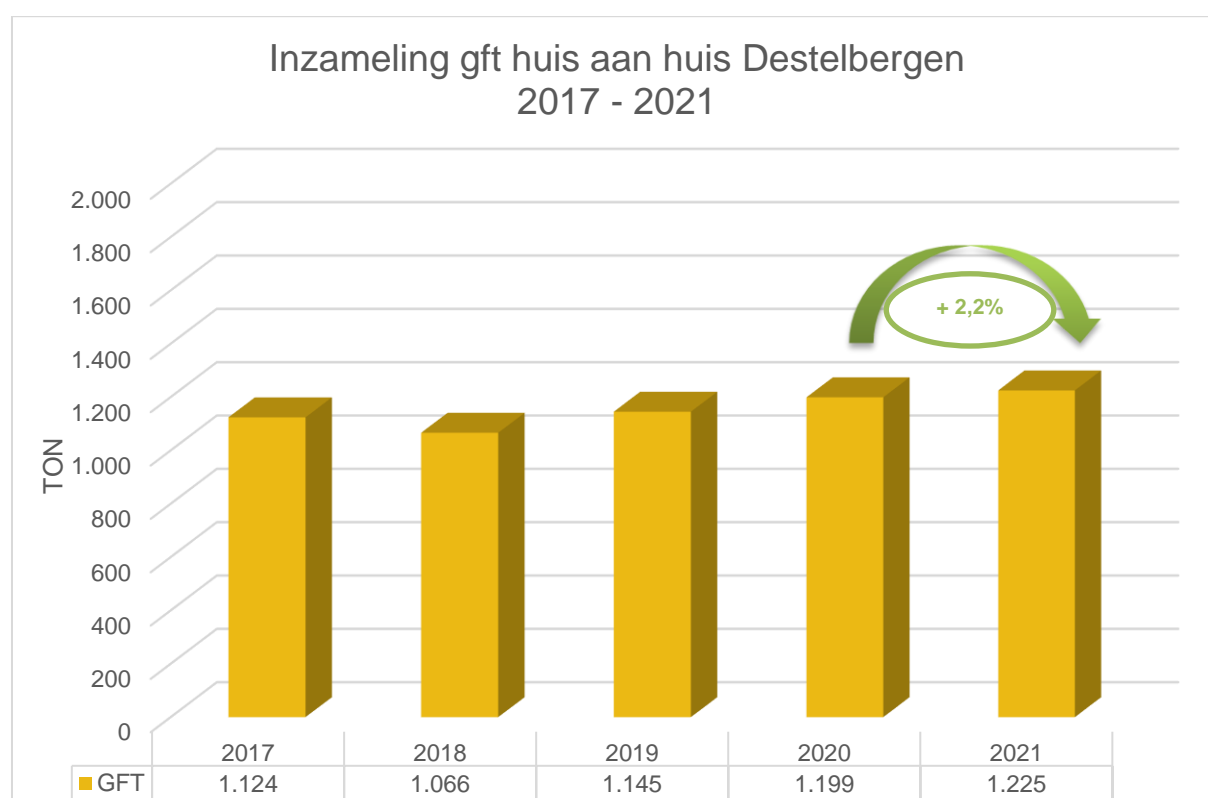
### 2.2.2.1 GROENTE-, FRUIT- EN TUINAFVAL (GFT)

De inzameling van gft gebeurt om de twee weken in containers met diftar. Vanaf 1 februari 2020 werd het systeem diftar-wegend met een aangepast retributiereglement.

In de gemeente Destelbergen is een groot deel van het gft-tuinafval, zoals in de C-zone van de Stad Gent. De hoeveelheid tuinafval wordt sterk beïnvloed door de klimatologische omstandigheden. De toename van gft met 79 ton in 2019 schrijven we toe aan de uitbreiding van de definitie van gft door OVAM.

Het jaar 2020 kende een warme en droge lente en zomer, wat aanleiding gaf tot minder tuinafval. De hoeveelheid gft in 2020 aan huis ingezameld bedroeg 1.199 ton, wat ongeveer 5% meer is als in 2019 en werd toegewezen aan de coronapandemie.

Het jaar 2021 kende de natste zomer ooit en vooral de Tuin-fractie zal daar zeker door beïnvloed zijn. Dat kan de verklaring vormen voor de extra hoeveel gft in 2021 (+/- 2%) in vergelijking met 2020.



**Figuur 12: inzameling gft huis aan huis Destelbergen, 2017-2021.**

### 2.2.2.2 PAPIER EN KARTON

Papier en karton wordt twaalf keer per jaar huis-aan-huis of via ondergrondse containers ingezameld.

In de periode 2015-2019 kenden we een dalende trend van de hoeveel Papier & Karton, zoals in de Stad Gent. De hoeveelheid papier en karton in 2020 bedroeg 874 ton en is een stijging van bijna 6%. Dat is een duidelijke trendbreuk ten opzichte van de voorbije jaren. In 2021 steeg de tonnage lichtjes met iets meer dan 1%.

De vele onlinebestellingen en thuisleveringen (kartonnen dozen) tijdens de coronacrisis kan daarvan de oorzaak zijn.



**Figuur 13: inzameling papier en karton huis aan huis Destelbergen, 2017-2021.**

### 2.2.2.3 PMD

Pmd wordt om de twee weken ingezameld in zakken voorgeschreven door Fost Plus en wordt niet meer ingezameld op het recyclagepark.

De hoeveelheid pmd in 2020 huis aan huis ingezameld bedroeg 427 ton. Dat is een beduidende stijging van bijna 60% ten opzichte van 2019. Dat werd toegewezen aan de invoering van p+md, maar ook aan de invoering van diftar-wegend en de coronacrisis. In 2021 is er nog een kleine stijging van bijna 4%, wat aantoont dat het nieuwe sorteren goed is ingeburgerd bij de bevolking. **Per inwoner komt dat neer op 24,5 kg/jaar, wat beduidend boven de algemene verwachting is van Fost Plus.**



Figuur 14: inzameling pmd huis aan huis Destelbergen, 2017-2021.

#### 2.2.2.4 GLAS

Glas (flessen, bokalen, ...) wordt maandelijks huis aan huis ingezameld.

De hoeveelheid Glas in 2021 aan huis ingezameld bedroeg opnieuw meer dan 500 ton, een stijging van bijna 1% ten opzichte van 2020. De periode 2020-2021 kent dus een stijging van +/- 15% ten opzichte van de periode 2015-2019.



Figuur 15: inzameling glas huis aan huis Destelbergen, 2017-2021.



## 2.3 HUISHOUDELIJK AFVAL PER INWONER

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de evolutie van de huishoudelijke stromen, ingezameld huis aan huis en op de recyclageparken. De coronacrisis heeft die cijfers sterk beïnvloed, zoals meermaals gemeld. Daardoor produceerden de inwoners van Gent in 2020 +/- 12 kg meer afval, wat bevestigd wordt in 2021. In 2021 is er een kleine daling van bijna 1 kg.

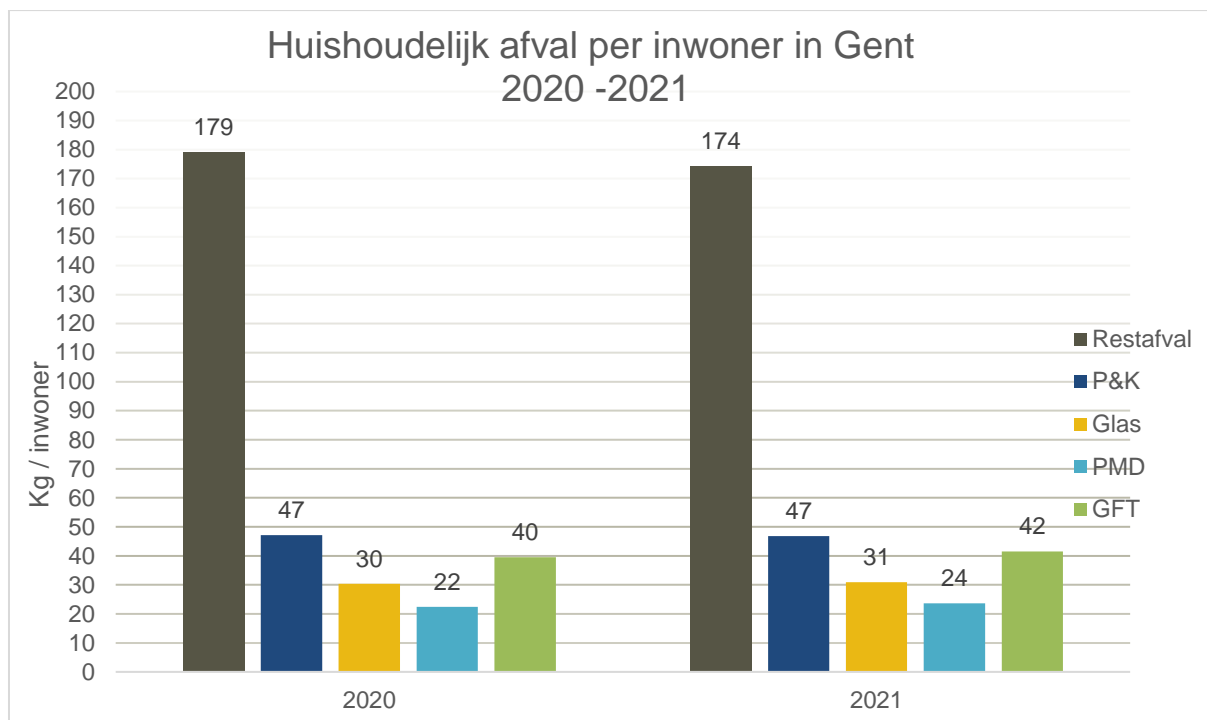
De inwoners van Destelbergen daarentegen produceerden in 2020 +/- 5 kg minder afval. Dat is vooral toe te wijzen aan de invoering van de gewichtsdiftar. In 2021 is er een kleine stijging van bijna 2 kilo.

Omschrijving	kg	Doelstelling	2020	2021	verschil
per inwoner per jaar		per inwoner			
<b>GENT</b>					
Restafval HàH	kg		133,1	128,7	-4,4
GFT	kg		39,5	41,5	2,0
PMD	kg	15 => 23	22,4	23,6	1,2
P&K	kg		47,1	46,8	-0,3
GLAS	kg		30,4	30,9	0,5
<b>Totaal</b>	<b>kg</b>		<b>272,5</b>	<b>271,5</b>	<b>-1,0</b>
<b>DESTELBERGEN</b>					
Restafval HàH	kg		93,8	94,3	0,5
GFT	kg		64,5	65,3	0,8
PMD	kg	15 => 23	23,8	24,5	0,7
P&K	kg		58,2	57,8	-0,4
GLAS	kg		30,0	30,2	0,2
<b>Totaal</b>			<b>270,3</b>	<b>272,1</b>	<b>1,8</b>
<b>GENT</b>					
Restafval	kg	174	<b>179,1</b>	<b>174,3</b>	-4,8
<b>DESTELBERGEN</b>					
Restafval	kg	122	<b>128,2</b>	<b>126,8</b>	-1,4
<b>IVAGO</b>					
Restafval	kg	175	<b>175,7</b>	<b>171,2</b>	-4,6
Inwoners					
<b>GENT</b>		gemiddeld	263.517	264.048	
<b>DESTELBERGEN</b>		gemiddeld	18.602	18.759	

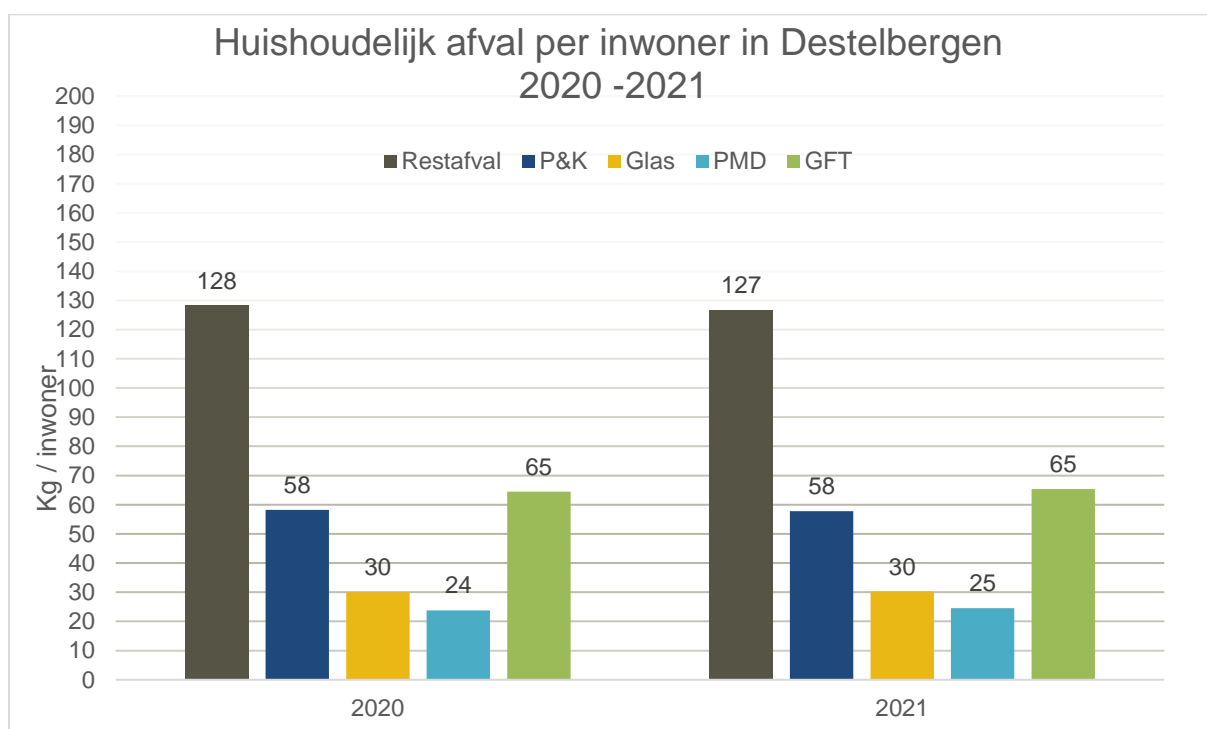
Tabel 3: ingezameld huishoudelijk afval per inwoner 2020 en 2021.

De belangrijkste huishoudelijke afvalstromen per inwoner van beide gemeenten wordt in de onderstaande grafieken naast elkaar voorgesteld voor 2020 en 2021. In beide gemeenten zijn in 2020 de retributies voor restafval verhoogd en is p+md ingevoerd.

Opvallend is de daling van de hoeveelheid restafval in Gent, gecombineerd met een stijging van gft en pm. Voor de gemeente Destelbergen kennen we nauwelijks een verschil in 2021 ten opzichte van 2020. De inwoner van de gemeente Destelbergen heeft beduidend meer gft, wat vooral te wijten is aan de aanwezigheid van de Tuin-fractie.



Figuur 16: huishoudelijk afval per inwoner in Gent, 2020-2021.



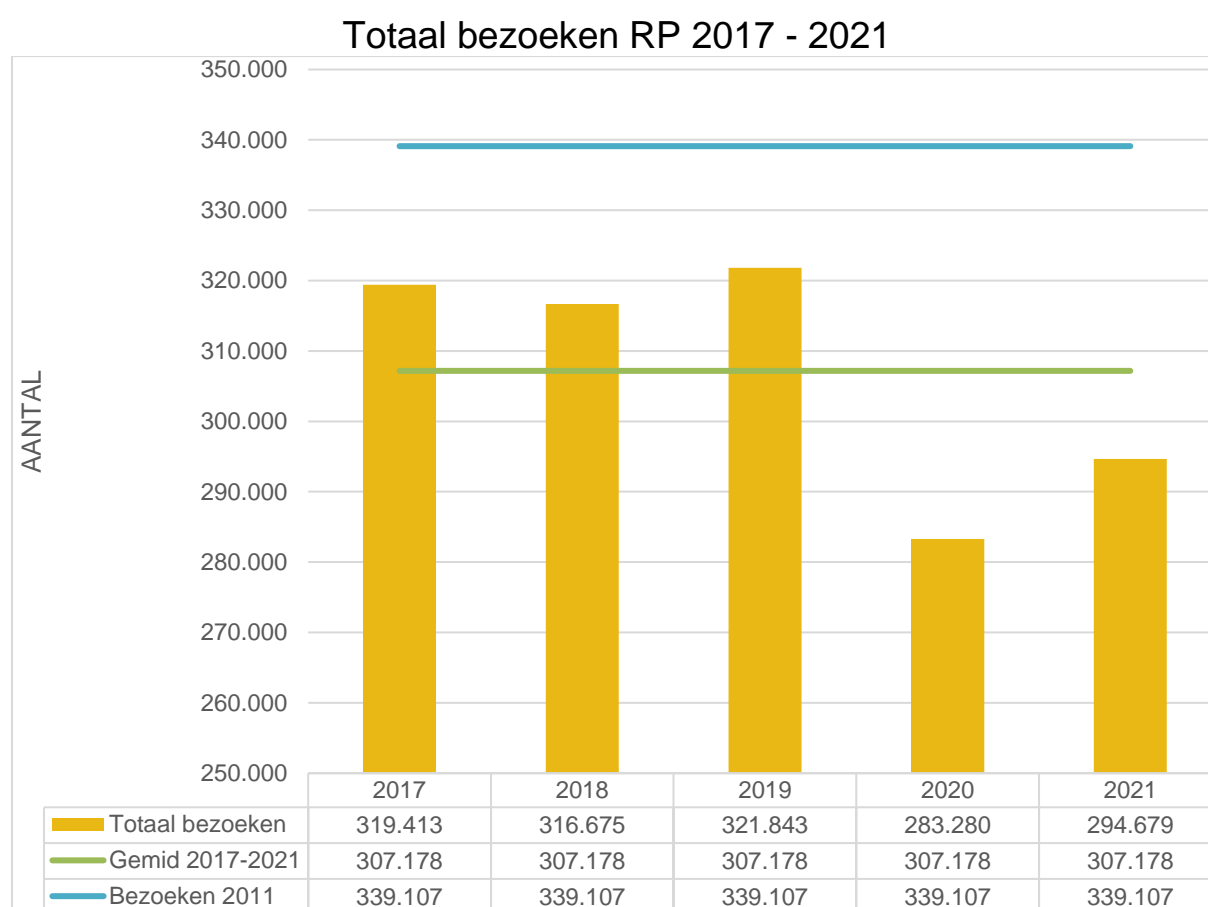
Figuur 17: huishoudelijk afval per inwoner in Destelbergen, 2020-2021.

## 2.4 RECYCLAGEPARKEN

### 2.4.1 BEZOEKERSAANTALLEN

Sinds 2014 geldt dezelfde uurregeling voor alle IVAGO-recyclageparken. IVAGO heeft een goede spreiding van vijf grote parken met weegbruggen over het volledige werkgebied. Het (zesde) recyclagepark in Gentbrugge is aanvullend, maar beschikt niet over een weegbrug. De recyclageparken waren in 2020 gesloten van 17 maart tot 7 april door maatregelen ter bestrijding van het coronavirus (omzendbrief van de minister van Omgeving).

Eind 2021 noteerden we opnieuw minder dan 300.000 bezoeken, maar wel een stijging van +/- 4% ten opzichte van het aantal bezoeken in 2020. In de periode 2017-2021 kunnen we 2020 en 2021 dus beschouwen als zeer uitzonderlijk jaren, waarbij het aantal bezoeken beduidend lager is dan gewoonlijk, en zeker beduidend lager ligt dan in het topjaar 2011.

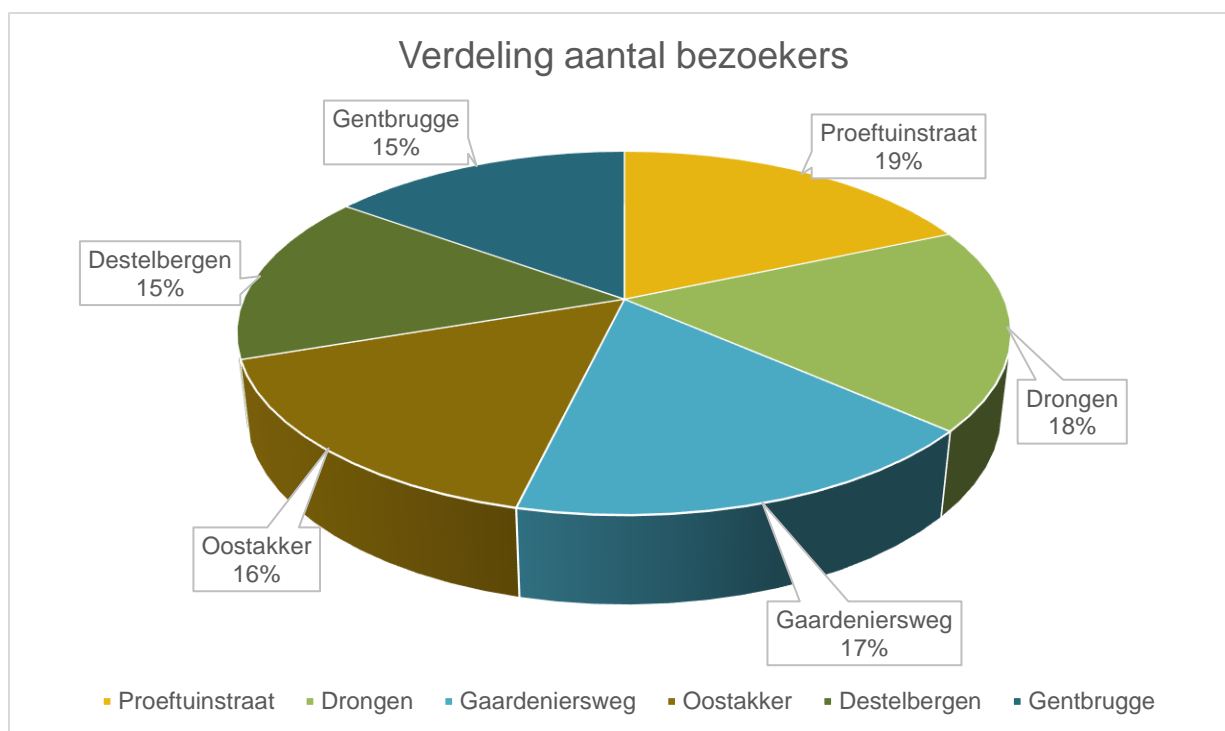


**Figuur 18: totaal bezoeken RP 2017-2021.**

Na een terugval door corona in 2020 zien we een voorzichtig herstel in het aantal bezoekers in 2021, met een stijging van 4,3% ten opzichte van 2020. We blijven echter nog 10% onder het niveau van 2017-2019.

De gemiddelde duurtijd van een bezoek blijft stabiel, op ongeveer 15 minuten per bezoek.

We stellen vast (gegevens 2021) dat die bezoekers zich mooi spreiden over de 6 recyclageparken, die elk 15% tot 19% van het totaal aantal bezoeken ontvangen.



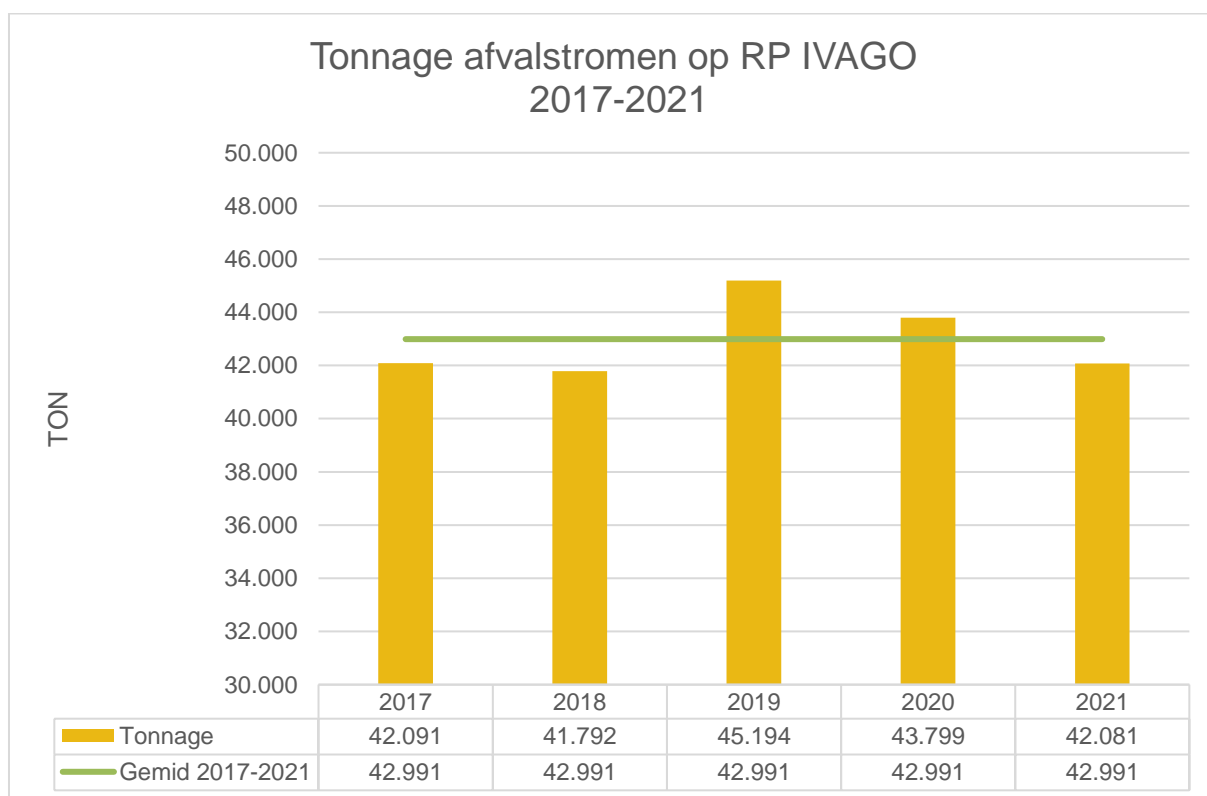
Figuur 19: spreiding van de bezoekers over de 6 recyclageparken.

## 2.4.2 AFVALSTROMEN

De totale hoeveelheid afvalstromen, restafval en selectieve afvalstromen (huishoudelijk en bedrijfsafval) die op de recyclageparken is aangeboden, bedraagt 42.081 ton. Dat is bijna 4% lager (+/- 1.700 ton) dan in 2020.

In de onderstaande figuur wordt de tonnage afval aangeleverd op de recyclageparken voorgesteld in de periode 2017-2021. Daaruit kunnen we besluiten dat de tonnage in 2021 iets lager ligt (900 T) dan het gemiddelde van de voorbije jaren.

Het aantal bezoeken bepaalt grotendeels de tonnage, maar in 2020 brachten de inwoners een grotere hoeveelheid naar het recyclagepark. Er werd toen ongeveer 154 kilo afval per bezoek aangebracht, ten opzichte van 143 kilo per bezoek in 2021 (of 7% minder).



**Figuur 20: tonnage afvalstromen op RP IVAGO 2017-2021.**

## 2.5 OVERZICHT SELECTIEVE AFVALSTROMEN

De hoeveelheid van de belangrijkste selectieve afvalstromen, ingezameld door alle activiteiten van IVAGO, wordt weergegeven in de onderstaande tabel en vergeleken met de hoeveelheden in 2020.

Afvalsoort	2020	YTD Augustus 2021	Prognose 2021	2021	t.o.v. prognose 2021	t.o.v. 2020
Bouw & Sloop	22.573	16.431	27.621	22.614	-18,1%	0,2%
Papier & Karton	15.082	10.190	15.203	15.058	-1,0%	-0,2%
Groenafval	10.518	6.573	11.116	11.057	-0,5%	5,1%
GFT	11.971	8.654	13.060	12.623	-3,3%	5,4%
Hol glas	9.329	6.500	9.366	9.574	2,2%	2,6%
Hout	8.279	5.765	9.061	8.363	-7,7%	1,0%
PMD	6.483	4.596	7.083	6.904	-2,5%	6,5%
Schroot	2.270	1.475	2.280	2.077	-8,9%	-8,5%
AEEA	1.434	941	1.457	1.359	-6,7%	-5,2%
Gipsplaten	1.447	888	1.425	1.253	-12,1%	-13,4%
Harde plastics	1.036	737	1.159	1.016	-12,3%	-1,9%
Vlak Glas	649	368	595	523	-12,2%	-19,4%
KGA	556	390	550	556	1,1%	0,0%
Textiel	466	342	488	540	10,7%	15,9%
Asbesthoudend	320	222	452	287	-36,5%	-10,3%
Roofing	196	133	199	184	-7,7%	-6,1%
Matrassen	217	180	296	262	-11,4%	20,7%

Tabel 4: belangrijkste selectieve afvalstromen 2020-2021.

Opvallend is dat ten opzichte van de prognose 2021 minder afval is ingezameld en dat kan verklaard worden door de daling van het aantal bezoeken op de recyclageparken in Q4. We stellen ook vast dat door de invoering van verplicht verpakt asbesthoudend afval, er beduidend minder wordt aangeboden op de recyclageparken.

Ten opzichte van 2020 nemen enkel de afvalstromen Groenafval, Pmd, Gft en Textiel beduidend toe, maar vooral matrassen door de implementatie van VALUMAT. De afvalstromen Gipsplaten en Vlak Glas dalen met meer dan 10%.

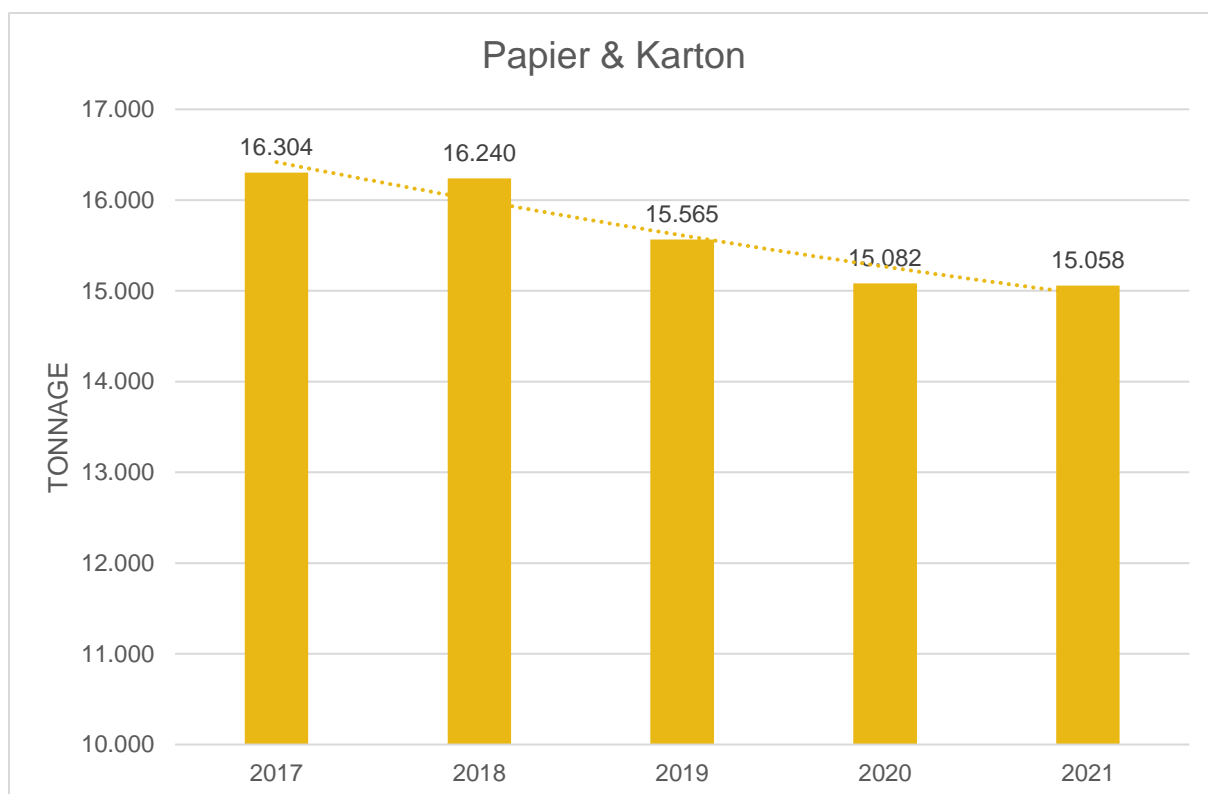
De hoeveelheid van de belangrijkste selectieve afvalstromen, ingezameld zowel huis aan huis als op de recyclageparken in de periode 2017-2021, wordt weergegeven in de onderstaande tabel.

Afvalsoort	2017	2018	2019	2020	2021
Bouw & Sloop	24.033	24.830	25.007	22.573	22.614
Papier & Karton	16.304	16.240	15.565	15.082	15.058
Groenafval	12.283	12.955	11.806	10.518	11.057
GFT	10.183	9.746	10.630	11.971	12.623
Hol glas	8.755	8.835	9.227	9.329	9.574
Hout	7.335	7.587	8.123	8.279	8.363
PMD	4.782	4.702	4.863	6.483	6.904
Schroot	2.186	2.192	2.214	2.270	2.077
AEEA	1.381	1.247	1.407	1.434	1.359
Gipsplaten	1.377	1.339	1.463	1.447	1.253
Harde plastics	963	974	1.026	1.036	1.016
Vlak Glas	646	641	658	649	523
KGA	457	490	521	556	556
Textiel	542	524	500	466	540
Asbesthoudend	364	415	447	320	287
Roofing	173	201	228	196	184
Matrassen	197	178	200	217	262

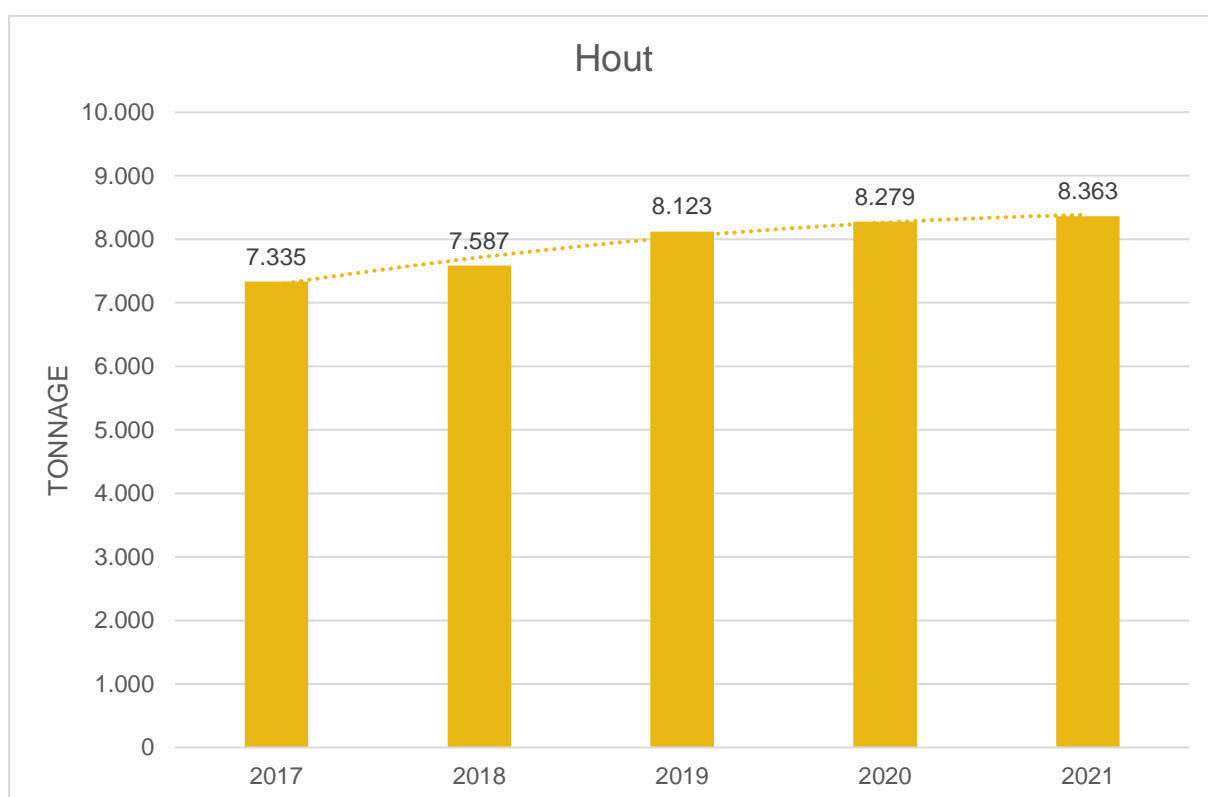
Tabel 5: belangrijkste selectieve afvalstromen 2017-2021.

Uit een analyse van die gegevens 2017-2021 kunnen we de volgende opmerkelijke vaststellingen noteren (zie ook onderstaande grafieken):

- De hoeveelheid Papier en Karton behoudt een dalende trend en is in 2020 met 10% gedaald ten opzichte van 2016. De daling zet zich echter niet door in 2021.
- De hoeveelheid Gft stijgt boven de 12.000 T door o.a. de uitbreiding van de definitie door OVAM en de verhoging van de retributies voor restafval.
- De hoeveelheid Hout behoudt een stijgende trend en is in 2021 met +/- 14% toegenomen ten opzichte van 2017.
- De hoeveelheid Bouw & Sloop is in de coronajaren 2020-2021 beduidend lager dan in de voorgaande jaren.
- De hoeveelheid Harde Plastics, gestart in 2011, stijgt opnieuw boven 1.000 T en is in 2021 met 6% toegenomen ten opzichte van 2017. De trend wordt evenwel stagnerend sedert 2020.
- De hoeveelheid Groenafval stijgt lichtjes in 2021 en dat kan te wijten zijn aan de klimatologische omstandigheden (natte zomer).
- In 2020 is op basis van een omzendbrief van de minister van Omgeving asbestcement van 17 maart tot 14 juli niet aanvaard op de recyclageparken, omdat de mondkapen voorbehouden werden voor de medische sector. Daardoor daalde de hoeveelheid asbest met bijna 30%. In 2021 zette die daling zich voort, vooral sedert de invoering van verplicht verpakt aanbrengen op de recyclageparken.
- De afzet voor textiel werd in 2020 sterk beïnvloed door de coronacrisis en de textielcontainers werden weggehaald uit het straatbeeld van 1 april tot 4 mei. In 2021 werd opnieuw meer dan 500 T ingezameld.
- De hoeveelheid matrassen bedroeg meer dan 250 ton door de invoering van VALUMAT.
- Opvallend is de positieve trend voor Kga waarvoor we geen verklaring hebben, tenzij het beter uitsorteren en/of meer milieubewustzijn door de burger.

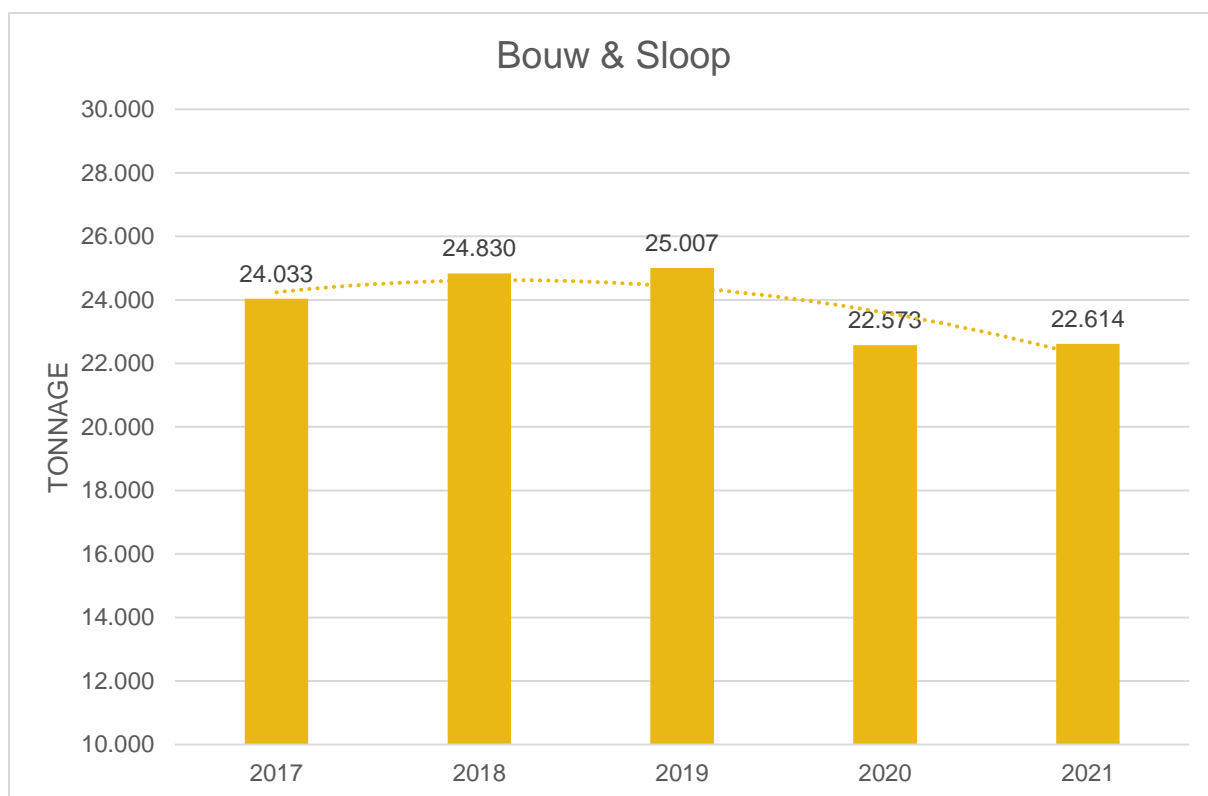


Figuur 21: ingezameld papier en karton 2017-2021.

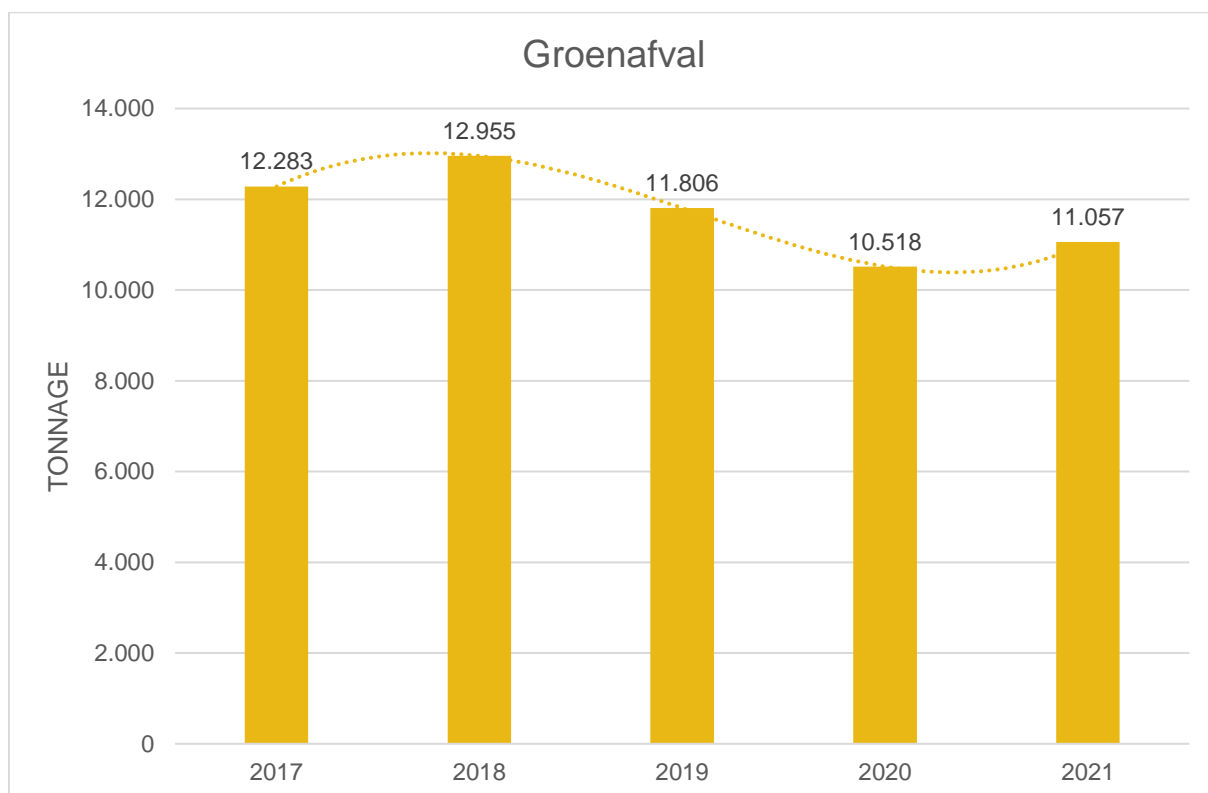


Figuur 22: ingezameld hout 2017-2021.

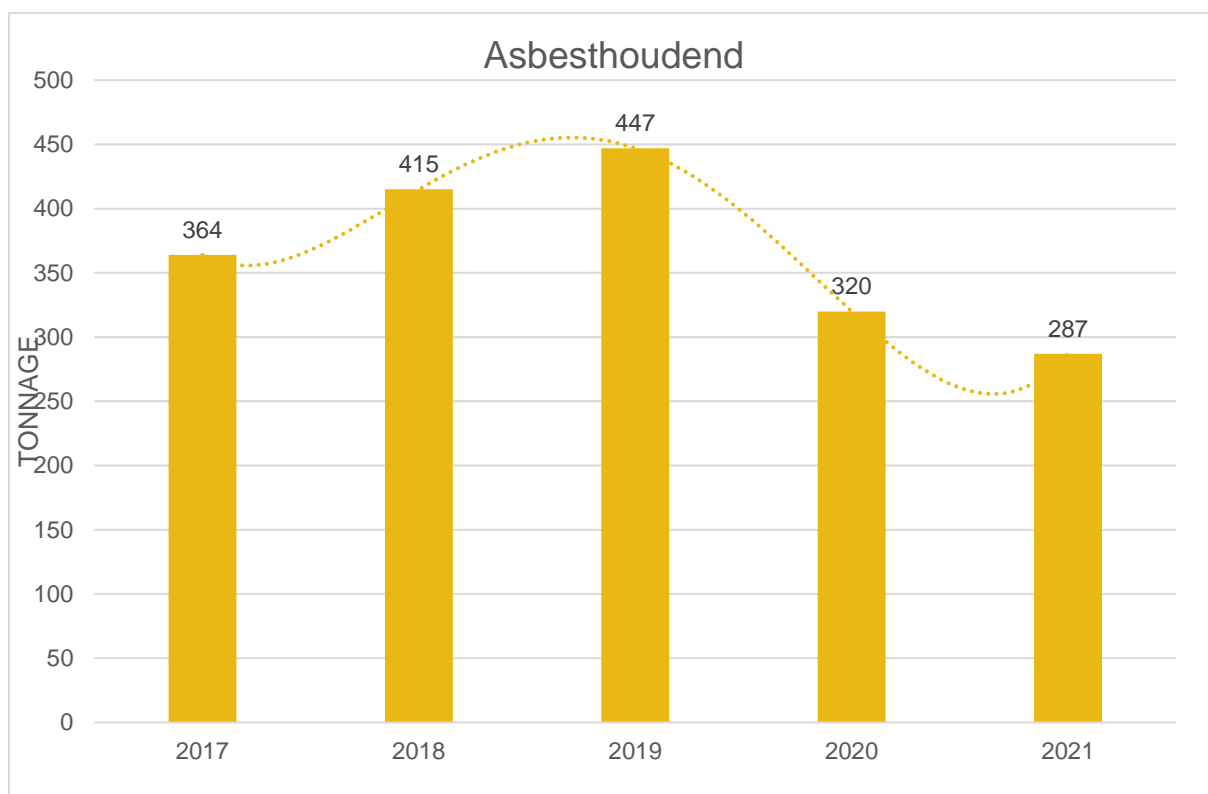




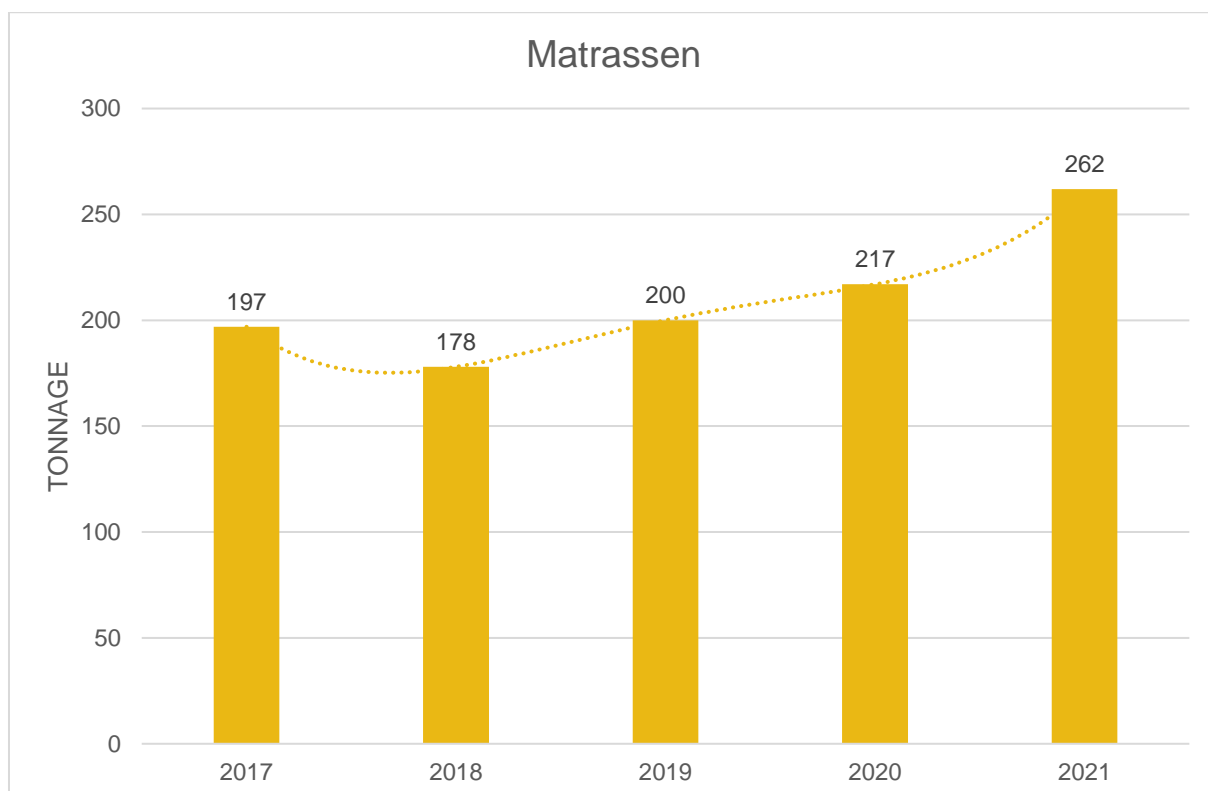
Figuur 23: ingezameld hout 2017-2021.



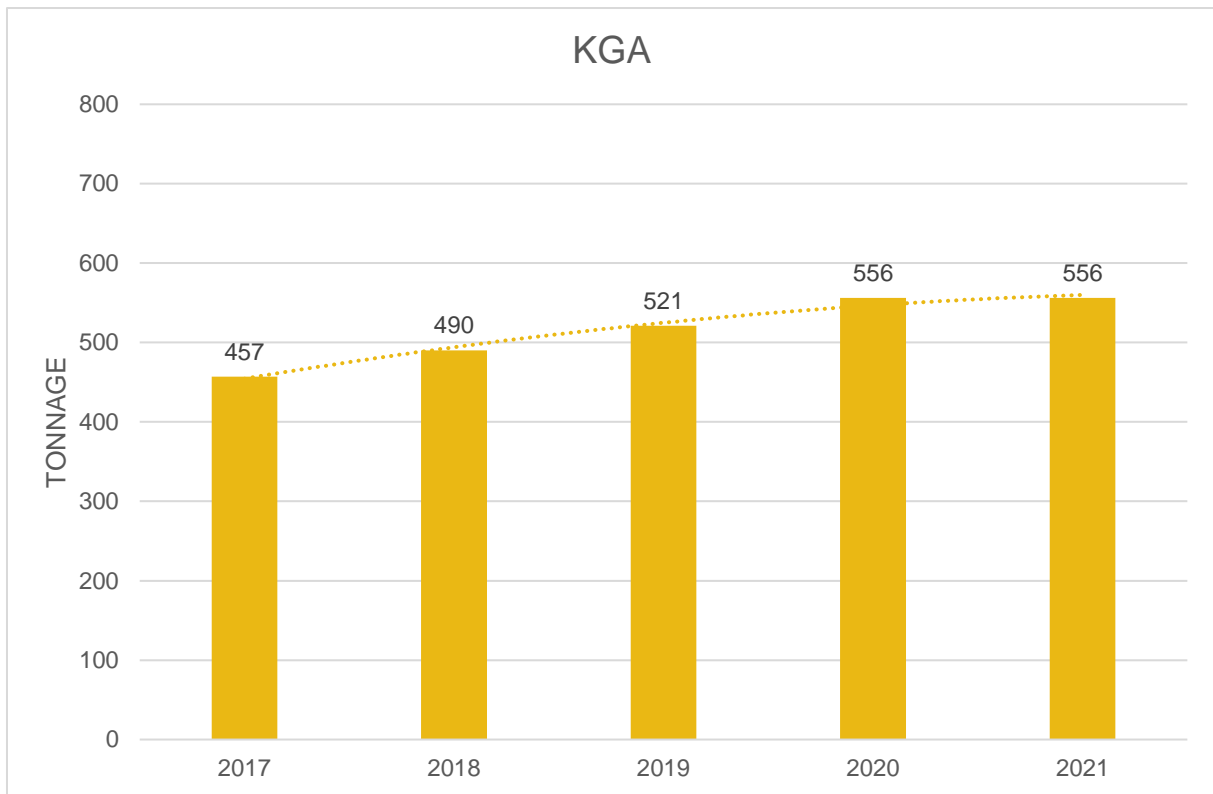
Figuur 24: ingezameld groenafval 2017-2021.



Figuur 25: ingezameld asbesthoudend materiaal 2017-2021.



Figuur 26: ingezamelde tonnage matrassen 2017-2021.



**Figuur 27: ingezameld kga 2017-2021.**

## 3 OPERATIES

### 3.1 INZAMELING

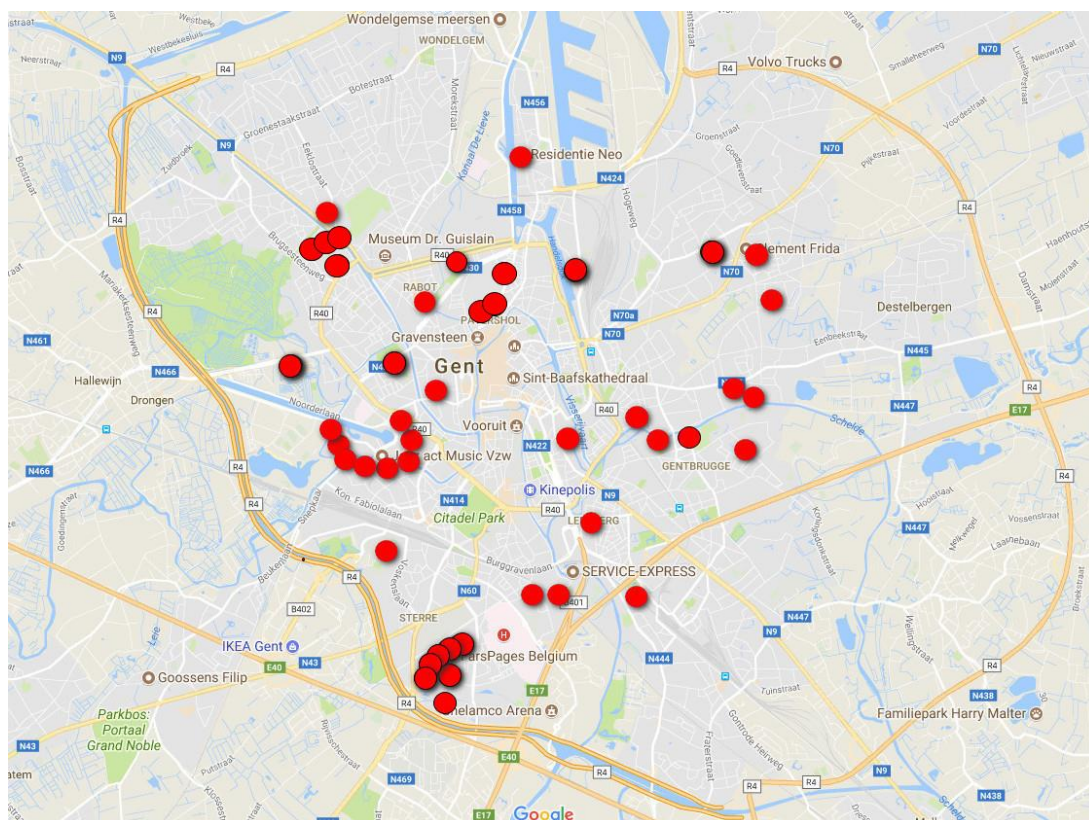
#### 3.1.1 ONDERGRONDSE SORTEERPUNTEN AAN HOOGBOUW

Het bestek 14.007 werd in 2021 afgesloten wegens het bereiken van zijn looptijd. Om de continuïteit van het project te garanderen, werd er de afgelopen twee jaar gewerkt aan een nieuw bestek 20.001. Dat bestek werd midden 2021 gegund (aan dezelfde leverancier als bestek 14.007), zodat de voorbereidingen voor de opstart van het nieuwe bestek konden worden opgestart. De eerste effectieve plaatsingen volgens het nieuwe bestek zijn voorzien voor begin 2022.

Ook in 2021 werd er geïnvesteerd in de verdere uitbreiding van het aantal sorteerpunten met ondergrondse containers. Dat project ging van start in 2016. **Sindsdien bevinden zich al 45 sorteerpunten in het werkgebied van IVAGO:** 43 in Gent en 2 in Destelbergen. Op zes locaties zijn, behalve hoogbouwappartementen, ook de aanliggende woningen aangesloten op het sorteerpunt, zodat in die straten een aparte inzameling voor huisvuil niet meer nodig is.

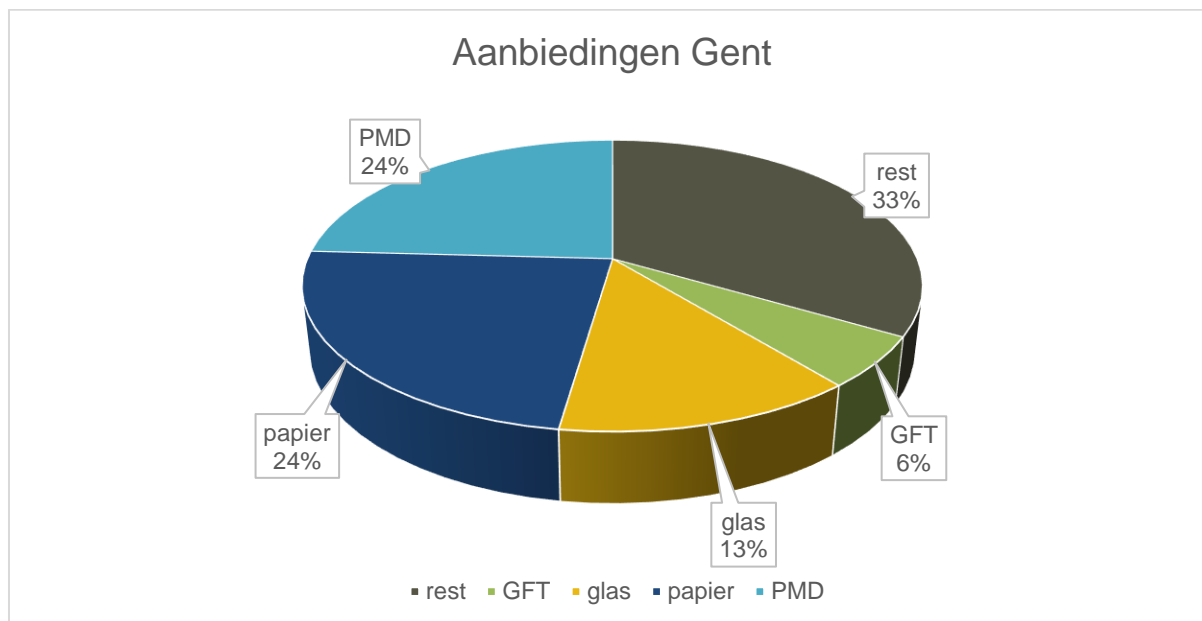
Eind 2020 startte de plaatsing van negen sorteerpunten: Dobbelslot (2), Berouw, Siervogelstraat, Breesstraat, Ebergiste de Deynestraat, Manilastraat en Textielstraat (2). Door de pandemie moest de ingebruikname van die sorteerpunten worden uitgesteld tot begin 2021. **Eind 2021 gebruikten in totaal 4.323 gezinnen en 800 studenten een sorteerpunt.**

Ruim 85% van de gezinnen maakt correct gebruik van het sorteerpunt. Onder de niet-gebruikers bevinden zich bewoners die langdurig afwezig zijn (bijvoorbeeld door een ziekenhuisopname), of die om een andere plausibele reden geen gebruik maken van deze afvalaanbieding. In 2022 zal er verdere analyse en onderzoek gebeuren naar de niet-gebruikers van de systemen.



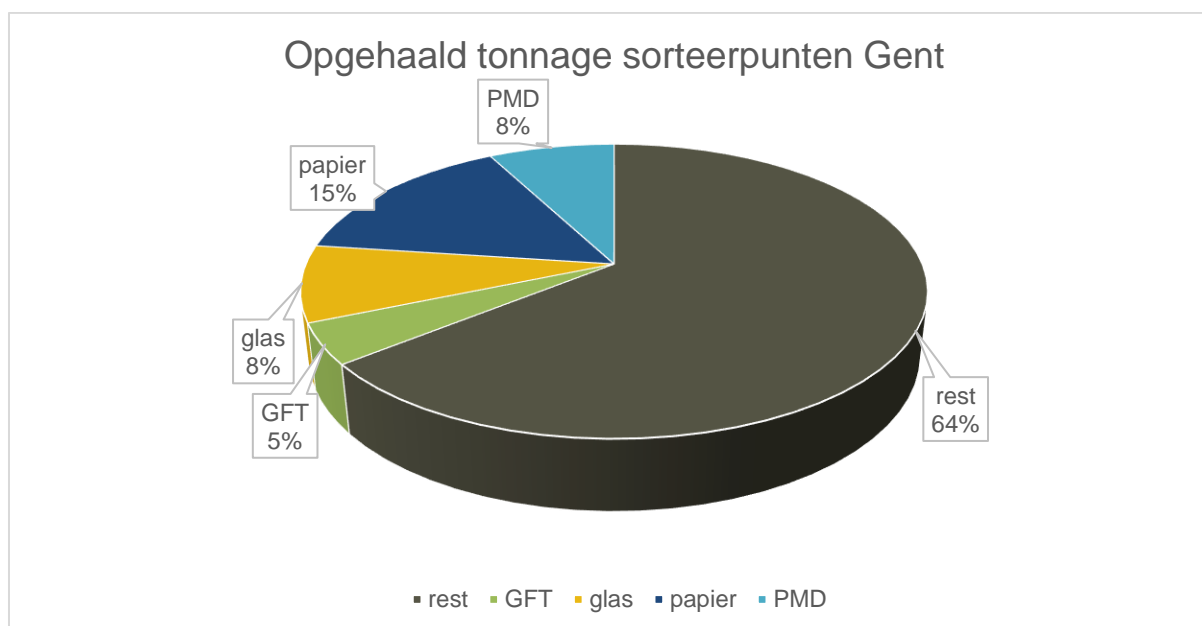
**Figuur 28: situering ondergrondse sorteerpunten.**

In Gent werd in de loop van 2021 in totaal 490.580 keer afval aangeboden in een sorteerpunt (door burgers, bedrijven, syndici, stadsdiensten en scholen).



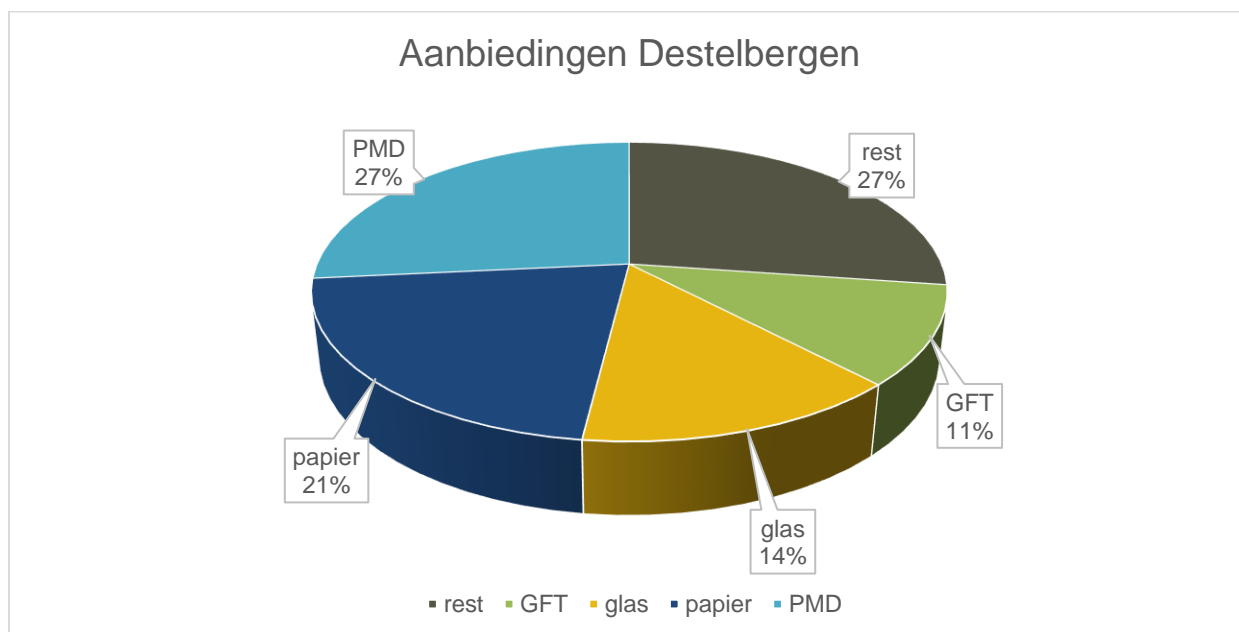
**Figuur 29: aantal aanbiedingen Gent in 2021.**

In 2021 werd 7.713 keer een ondergrondse container leeggemaakt. Het totale ingezamelde gewicht bedroeg 1.485 ton.

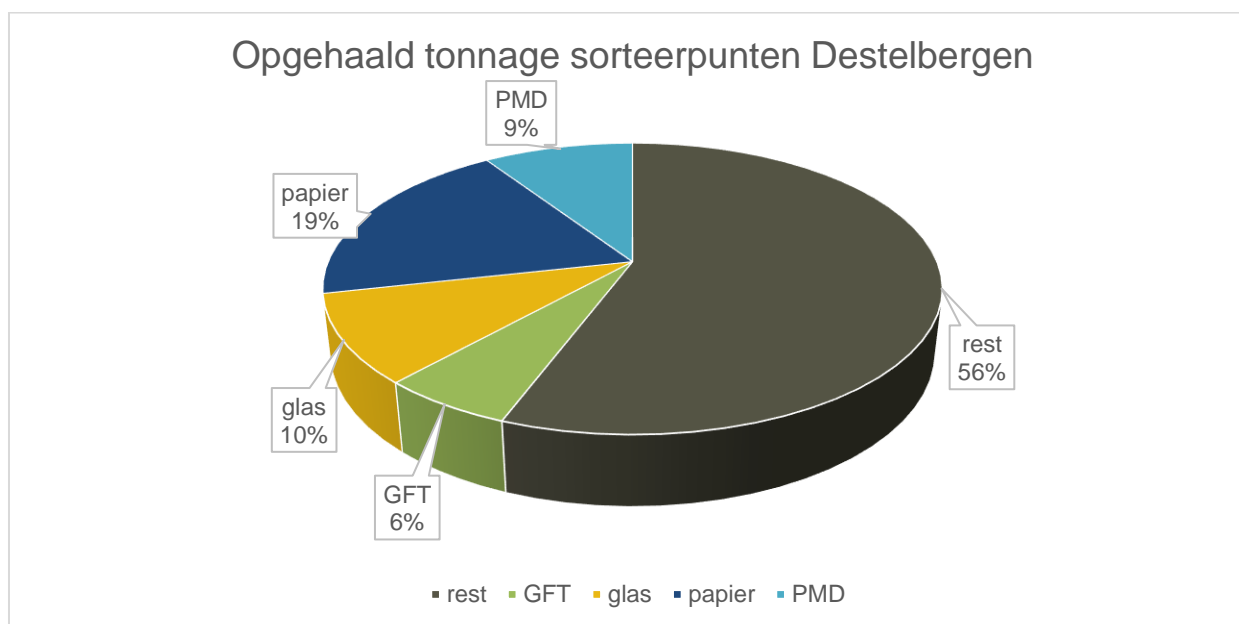


**Figuur 30: opgehaalde tonnage sorteerpunten Gent in 2021.**

In Destelbergen werd in de loop van 2021 in totaal 21.127 keer afval aangeboden (burgers en bedrijven). Er werd 303 keer een ondergrondse container leeggemaakt. Het totale ingezamelde gewicht bedroeg 59 ton.



**Figuur 31: aantal aanbiedingen Destelbergen in 2021.**



**Figuur 32: opgehaalde tonnage sorteerpunten Destelbergen in 2021.**

### 3.1.2 NIEUWE AFVALKORVEN

#### 3.1.2.1 'SLIMME' KORVEN

In 2017 lanceerden we een nieuw wapen in de strijd tegen zwerfvuil: de compacterende korf. Die 'slimme' afvalkorven persen afval samen, waardoor ze meer afval kunnen slikken dan een gewone afvalkorf. Daardoor moeten ze veel minder leeggemaakt worden. Een zonnepaneel levert energie voor de korf. Als de korf bijna vol is, stuurt hij een signaal uit om hem te ledigen.

**In 2021 hebben we de studentenbuurt aan de Overpoortstraat voorzien van vijf compacterende korven. Ook aan het nieuwe en drukbezochte Kapitein Zeppospark werd er één geplaatst.**

We stellen jammer genoeg vast dat er, naast problemen met de werking van de korven, al enkele korven zijn gesneuveld door vandalisme en moedwillige brandstichting.

Momenteel staan er in de stad een 30-tal compacterende korven. **Na enkele jaren van gebruik kunnen we besluiten dat de kwaliteit van de geleverde producten en de werking van de korven absoluut niet voldoet aan de normen gesteld binnen IVAGO.** De leverancier werd daarvoor in gebreke gesteld en er wordt bekeken hoe de verdere invulling van het dossier dient te verlopen.

#### 3.1.2.2 VERVANGING GEWONE KORVEN

In december 2017 gunden we de opdracht voor de levering, plaatsing en herstelling van 3.000 afvalkorven aan de firma Claerbout. Zij plaatsen korven van het type Citypole van de Nederlandse fabrikant Bammens. Ze vervangen alle bestaande exemplaren op straten, pleinen, groenzones en parken in Gent. De nieuwe korven zijn groter dan de huidige types en de opening is beter aangepast aan wat er buitenshuis wordt geconsumeerd. Voor de rokers is er een speciaal peukenbakje.

De eerste korven verschenen in het straatbeeld in juni 2018. **In 2021 werden er 385 korven vervangen.** Momenteel staat de teller van vervangen korven op 1.761. De hele operatie zal zo'n 4 jaar in beslag nemen door de administratieve verplichtingen. Als gevolg van corona hebben de plaatsingen wat vertraging opgelopen. **Bedoeling is om in 2022 alle 2.415 nieuwe korven geplaatst te hebben.** Ook de korven aan de schuilhuisjes in de binnenstad worden aangepakt. Momenteel zijn op 94 stuks na alle oude korven binnen de stadsring vervangen. Ook Destelbergen heeft al 55 stuks van de nieuwe korven geplaatst.

In samenwerking met de cel Netheid van Stad Gent werd in het najaar van 2021 een **peukencampagne** gevoerd, met onder meer affiches op onze afvalkorven.



**Figuur 33: sigarettenpeuken gooi je niet op straat, wel in onze korven.**

Onder andere in het kader van de sensibilisering rond peuken werden alle korven aan schuilhuisjes binnen de R40 voorzien van **een extra externe recipiënt voor peuken**.



**Figuur 34: onze korven hebben een extra bakje voor peuken.**

### 3.1.3 AANVAARDINGSPLICHT MATRASSEN

In functie van de aanvaardingsplicht matrassen, die inging op 1 januari 2021, zijn we van start gegaan met een afzonderlijke inzameling van matrassen tijdens de grofvuilophaling. De ploeg die de ophaling doet van het grofvuil huis aan huis werd daarom uitgebreid met **een extra pick-up om de matrassen uit het brandbaar afval te kunnen halen**. Die uitbreiding werd op 1 februari opgestart. Daarvoor werden een 3-tal pick-ups aangepast met een huif en voorzien van de nodige communicatie.



**Figuur 35: extra pick-ups voor de ophaling van matrassen.**

### 3.1.4 GROFVUIL

Door de vervanging van de vrachtwagens voor de inzameling van grofvuil door nieuwe exemplaren op CNG, waren ook de weegsystemen aan een update toe. Daarvoor werd een bestek uitgeschreven. De introductie van de **nieuwe weegsystemen** voor grofvuil maakt de opvolging van die taken binnen de cel eenvoudiger, door onder andere hun koppeling met het SAP-systeem en de geïntegreerde terugkoppeling vanuit de vrachtwagens. De nieuwe vrachtwagens en dito weegsystemen werden in dienst genomen op 1 juli.



In het kader van een betere implementatie van 'de vervuiler betaalt' bij de inzameling van grofvuil in hoogbouwresidenties werd een **pilootproject** uitgewerkt met de drie grote sociale huisvestingsmaatschappijen in de omgeving van de Marseillestraat: een 7-tal gebouwen met meer dan 50 woonunits schakelden over op individuele aanbidding, net als een reeks gebouwen met minder dan 50 woonunits van WoninGent. Dat project werd als positief geëvalueerd en zal in 2022 verder uitgebreid worden.

## 3.2 COÖRDINATIE INTERNE OPLEIDINGEN

In 2021 is de basis gelegd om vanaf 2022 de interne opleidingen van Operaties sterker te structureren. In eerste instantie is dat nodig voor de veiligheid van (nieuwe) milieuwerkers en chauffeurs. Voor hen werden twee nieuwe opleidingen uitgewerkt:

- **basisopleiding milieuwerker**
- **basisopleiding chauffeur**

Daarnaast is er noodzaak om de groei en de competenties van de operationele medewerkers op te volgen en te sturen.

Vanuit een opleidingsmatrix is het mogelijk om enerzijds het opleidingstraject en de aanwezigheid van personeel op te volgen. Anderzijds geeft die matrix ook het overzicht van welke opleidingsdocumenten beschikbaar zijn voor een bepaalde activiteit.

Wanneer een medewerker is ingepland voor een interne opleiding, zal dat vanaf 2022 ook zichtbaar zijn via het plannings scherm in SAP. Op die manier is het voor de planners duidelijk dat die persoon niet beschikbaar is voor een operationele taak.

In januari 2022 zijn al de eerste opleidingen gegeven vanuit de nieuwe structuur.

## 3.3 RECYCLAGEPARKEN

### 3.3.1 IMPACT CORONA

**Ook tijdens de coronacrisis verzekerden we de continuïteit van onze recyclageparken.** Daarbij was het voor ons belangrijk dat men voldoende vlot toegang kreeg tot de parken en voldoende fracties kon aanbieden. Zo konden de inwoners van Gent en Destelbergen blijvend hun afval op een correcte manier aanbieden. Vanaf begin juni werden stapsgewijs bepaalde beperkingen (mondmaskerplicht, bezoekersbeperkingen, ...) teruggeschroefd. Om een vlotte service te blijven garanderen in deze moeilijke periode werden op de recyclageparken in Drongen en Destelbergen ook twee extra parkwachters ingezet.

### 3.3.2 RECYCLAGEPARKEN 2.0

**In 2021 is het project recyclageparken 2.0 op volle kruissnelheid gekomen.** Na meerdere goedkeuringsrondes, ook met Stad Gent en gemeente Destelbergen, werd het masterplan met vernieuwde principes voor de recyclageparken goedgekeurd door de raad van bestuur. Vanuit de conceptuele plannen startte het architectenbureau met de opmaak van de definitieve plannen. **Momenteel bevinden we ons in de fase van de vergunningsaanvragen en de opmaak van de bestekken voor de infrastructuurwerken.**

Daarnaast werd gestart met de **detailanalyse van het toekomstige IT- en toegangssysteem.** Daarbij namen we zeer veel parameters mee: gebruiksvriendelijkheid voor de bezoeker, vlotheid van circulatie, vigerende wetgeving, enzovoort. Een zeer uitgebreide analyse en markstudie leidde tot een bestek dat in november werd uitgestuurd voor kandidaatstelling. Ook de analyse en ontwikkeling van aanpassingen aan de achterliggende systemen werd opgestart. Er zitten immers meerdere nieuwigheden voor de burger in die dat noodzaken: **het gebruik van eID om het recyclagepark binnen te komen, één rekenstaat voor huis-aan-huisinzameling en bezoek aan het recyclagepark,** het eventuele gebruik van ANPR-camera's (Automatic Number Plate Recognition, of automatische nummerplatherkenning) voor een vlotter verloop op het park, enzovoort.

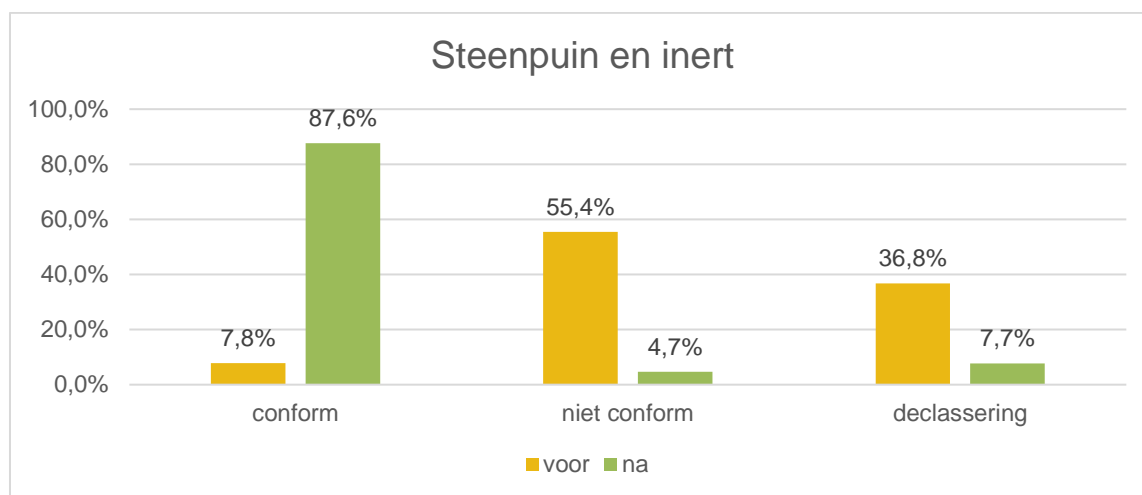
*Zie ook verder bij het onderdeel 'Systemen, ontwikkeling en stroombeheer'.*

### 3.3.3 ZUIVERHEID STROMEN

Om de zuiverheid van een aantal stromen (steenpuin, onzuiver glas, harde plastics en gips) te verbeteren, werden **nieuwe sorteerregels opgesteld en geïntroduceerd op 1 juni 2021**. Zo werd er een nieuwe fractie gecreëerd: **gemengd te storten afval** (inert). Door de creatie van die fractie mikken we op zuiverder steenpuin, glas en gips.

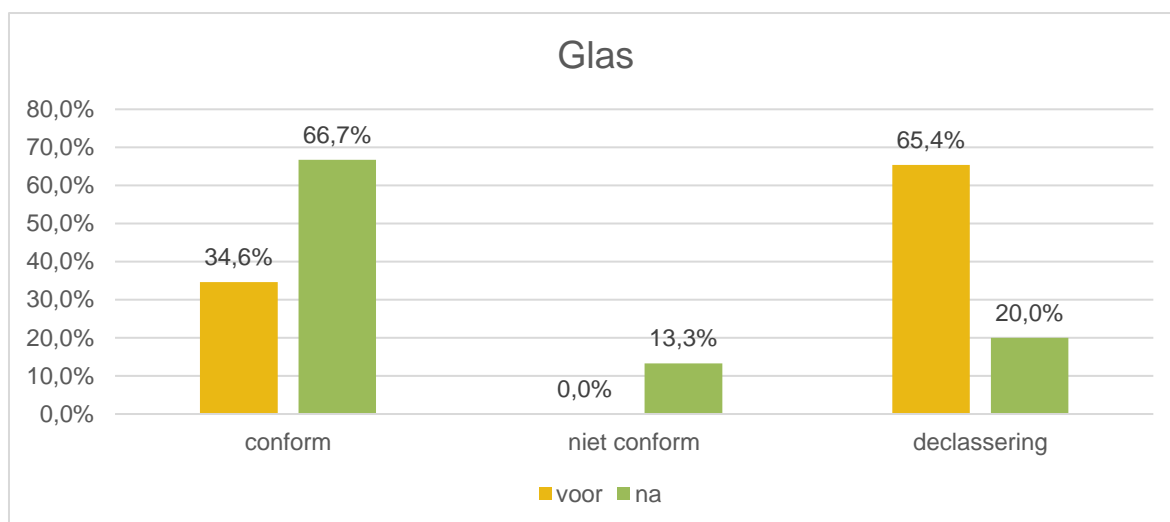
Om de introductie van de nieuwe sorteerregels te ondersteunen, werd er van begin juni tot eind september **een extra sensibiliseringsmedewerker voorzien op elk recyclagepark**. Tevens werd er een extra informatiezuil aangemaakt met de uitleg van de voornaamste regels. *Zie ook verder bij het onderdeel 'Systemen, ontwikkeling en stroombeheer'.*

De volgende grafieken tonen aan dat we tot hertoe kunnen spreken van **een succes voor de fracties steenpuin, gips en glas**. De niet-conformiteiten op harde plastics zijn opgenomen in ons actieplan voor 2022. We zullen dat aanpakken via een informatiecampagne (op de recyclageparken). Harde plastics vormen immers een van de moeilijker fracties om zuiver te krijgen. Dat komt voornamelijk doordat veel zaken die er niet in mogen, door de bezoeker amper te onderscheiden vallen van zaken die er wel in mogen. Een voorbeeld: een emmer mag wel, maar een bewaardoos van roomijs mag niet.

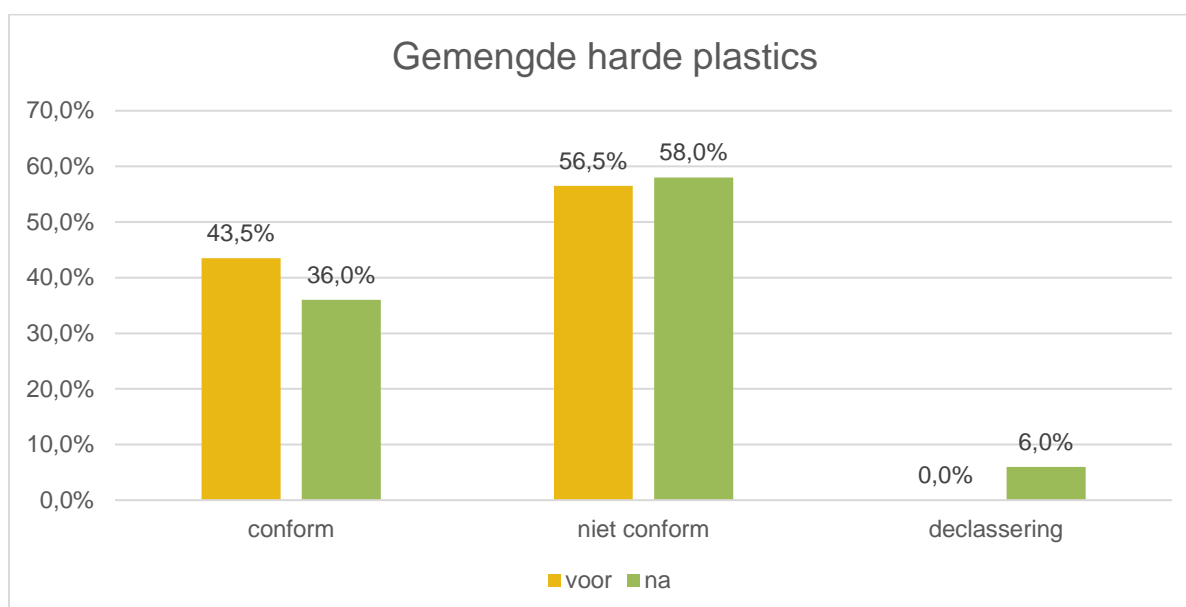


**Figuur 36: zuiverheid van de fracties steenpuin en inert.**

**Wat betekent 'declassering'?** Sommige containers raken 'vervuild' met niet-conforme stukken afval, wanneer bijvoorbeeld onzuivere stukken glas (vb. aquariums) in de container voor zuiver vlak glas worden gegooid. Soms is het onbegonnen werk om achteraf het niet-conforme afval uit de 'vervuilde' container te filteren, waardoor de hele vracht gedeclineerd wordt naar een afvalfractie met een lagere waarde. Een vervuilde container voor zuiver vlak glas bijvoorbeeld moet gestort worden in plaats van verwerkt tot gerecycleerd glas, wat hogere kosten met zich meebrengt.



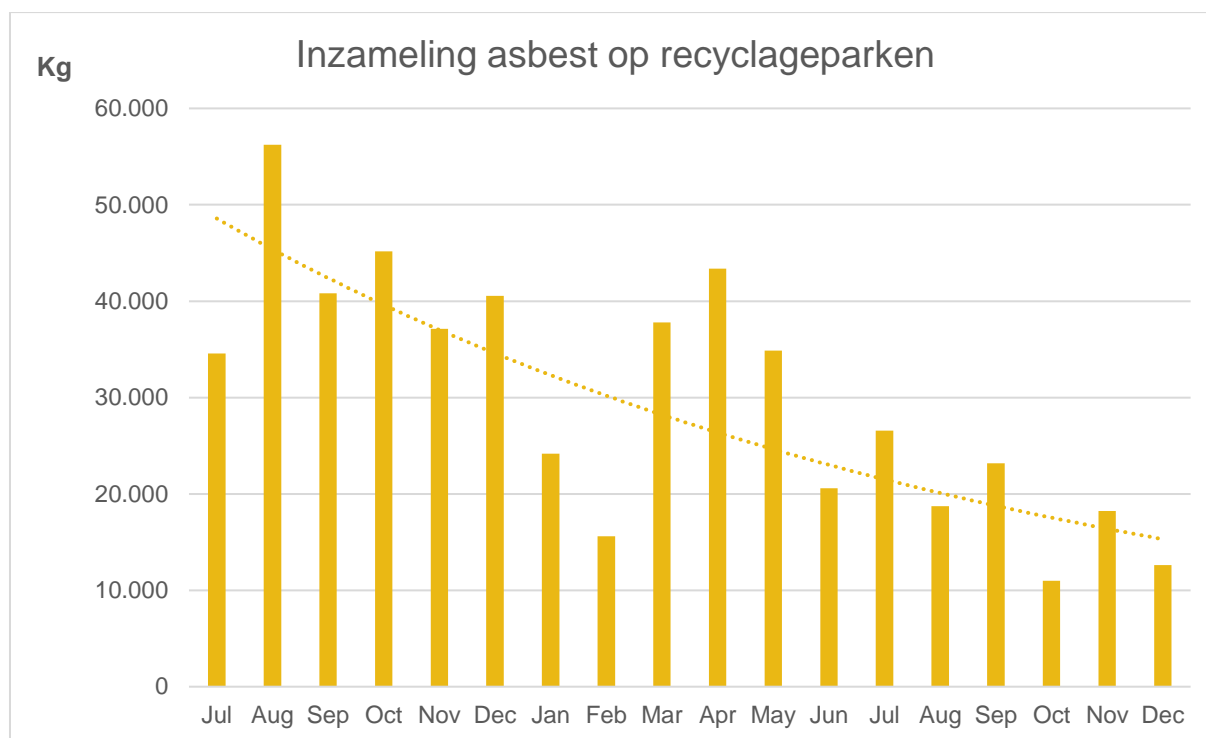
**Figuur 37: zuiverheid van de fractie glas.**



**Figuur 38: zuiverheid van de fractie harde plastics.**

### 3.3.4 ASBEST

In 2018 keurde de Vlaamse Regering het Actieplan Asbestafbouw goed, met mijlpalen om die strategische doelstelling te bereiken. In dat kader werd begin 2021 een omzendbrief gestuurd om de **aanvoer van asbest op een recyclagepark enkel nog mogelijk te maken indien het luchtdicht verpakt is. Die verplichting is van kracht sinds juni 2021.** De onderstaande grafiek toont aan dat er sinds dat moment een duidelijke daling werd genoteerd voor de hoeveelheid asbest die werd aangebracht op de recyclageparken.



**Figuur 39: inzameling asbest op recyclageparken, juli 2020 - december 2021.**

Een campagne werd gelanceerd om mensen aan te zetten asbest verpakt aan te brengen op het recyclagepark, op een veilige manier. Onder andere in de IVAGO-wijzer werd daaraan een volledig artikel gewijd. Ook werden de nodige infolyers voorzien om de bezoekers te informeren. **Om de burgers ten dienste te staan, worden sinds 1 juni aan het onthaal van IVAGO twee types zakken voor asbest en een beschermingskit te koop aangeboden.** In 2021 werden er 178 kits verkocht.

We zetten de inspanningen verder rond asbestveiligheid: het nieuwe type container dat werd getest, werd besteld voor alle recyclageparken waar asbest wordt ontvangen. Die containers werden in december 2021 geleverd en worden ingezet vanaf januari 2022.

In het najaar deden we een aanvraag bij OVAM voor subsidies voor bronophaling van asbest aan huis, aan de hand van asbestzakken. Die aanvraag werd in december goedgekeurd. In 2022 wordt het project verder uitgewerkt, met als **doel om vanaf oktober te kunnen starten met asbestophaling aan huis.**

---

### 3.3.5 AANVAARDINGSPLICHT MATRASSEN

Sinds 1 januari 2021 geldt de aanvaardingsplicht voor matrassen. Burgers kunnen een matras gratis aanleveren op het recyclagepark. De nodige aanpassingen werden daarvoor aangebracht in de toegangscontrolesoftware van de parken.

IVAGO verwerkt al meerdere jaren de matrassen selectief. De matrassen die nog in goede staat zijn, worden gerecycleerd door de privépartner.

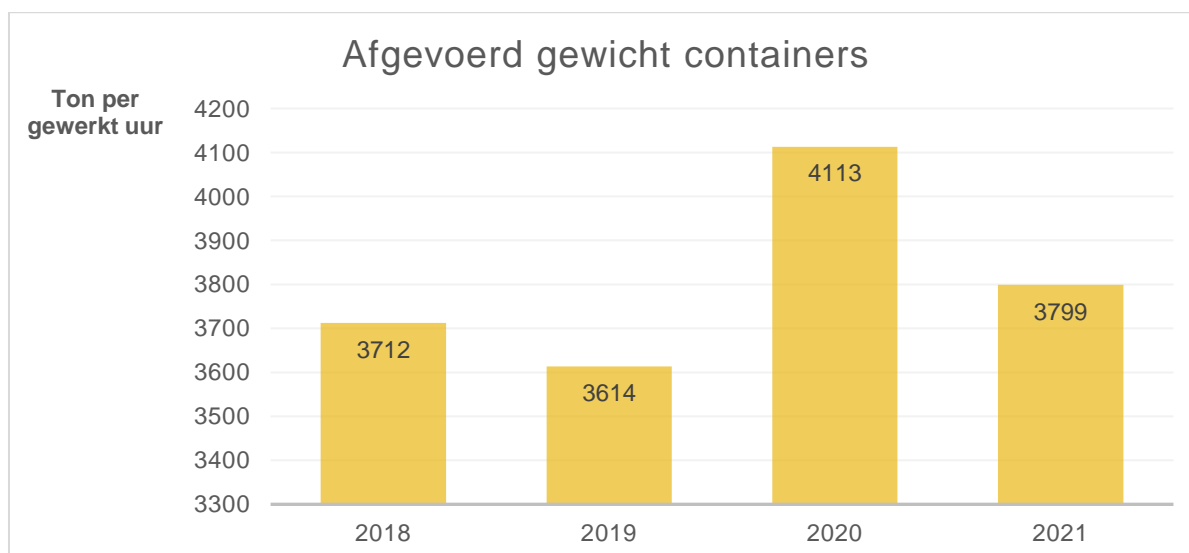
In het kader van de aanvaardingsplicht werden met vzw Valumat in het kader van de aanvaardingsplicht de nodige afspraken gemaakt rond samenwerking en vergoeding. Om de selectieve afvoer van de matrassen te maximaliseren, werd er ook beslist om bij de huis-aan-huisinzameling een extra (aangepaste) pick-up mee te sturen om de matrassen selectief in te zamelen. Daardoor worden de matrassen die aangeboden worden bij het grofvuil niet langer verbrand, maar ook selectief verwerkt.

### 3.3.6 AFVOER

Om de afvoer van het containertransport te optimaliseren, werd een verbeterproject opgestart in samenwerking met een groep containertruckchauffeurs en parkwachters om na te gaan hoe we slimmer kunnen afvoeren. Daarvoor werd gebruik gemaakt van de Ishikawa-methode. Dat resulteerde in de aanpassing van de vrachtwagens met een langere uitschuifbare bumper, zodat bij de aankoop van nieuwe containers voor een langer type kan worden gekozen. Tevens werd de afvoer van de isomo-fractie aangepast, wat voor een efficiënter afvoertransport zorgt. **Concreet: per gewerkt uur beoogt dit project een hogere tonnage aan afgevoerd gewicht.**

Het project werd opgestart in 2020, maar er werden simulaties gemaakt voor de jaren 2018 en 2019. De onderstaande grafiek toont aan dat 2021 minder efficiënt verliep dan 2020, maar dat er in 2021 wel betere resultaten werden opgetekend dan voor 2018 en 2019. De groep blijft verder zoeken naar eventuele bijkomende ideeën.

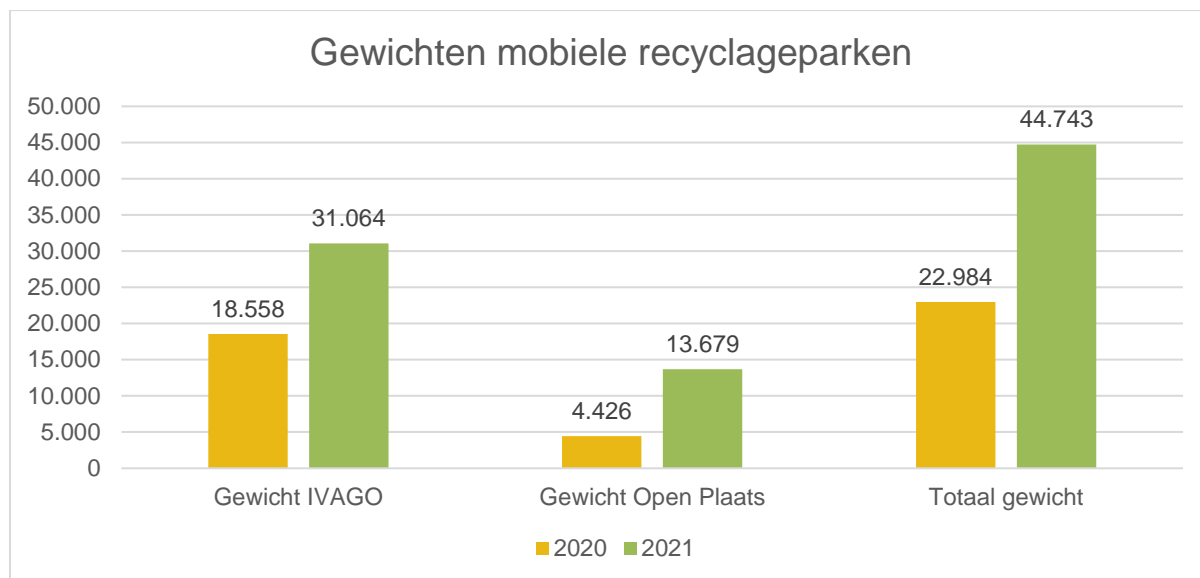
De optimalisaties worden gemeten aan de hand van afgevoerd gewicht (in kilogram) per manuur. Aan de hand van die parameter zien we vooral een grote stijging in 2020. Het verminderde verkeer wegens de pandemie is daar de reden voor: het was mogelijk om meer containers af te voeren tijdens de reguliere werkuren. Desondanks kunnen we ook voor 2021 een verbetering neerschrijven ten opzichte van 2018-2019.



Figuur 40: afgevoerd gewicht containers.

### 3.3.7 MOBIELE RECYCLAGEPARKEN

In 2020 werden er voor het eerst op een tiental locaties mobiele recyclageparken georganiseerd. **In 2021 werd dat project verdergezet met 20 locaties.** Die waren gesitueerd in meerdere wijken, in overleg met de werkgroep Zwerfvuil en Sluikstort en met de buurtmedewerkers. Zo kon men ons bezoeken in bijvoorbeeld: Macharius, Brugse Poort, Nieuw Gent, ...



**Figuur 41: opgehaalde gewichten mobiele recyclageparken.**

**In 2021 waren er 2.374 bezoeken. Dat is dubbel zoveel als in 2020 (1.162 bezoeken).** Er werden dan ook dubbel zoveel parken georganiseerd. Het gemiddelde bezoekersaantal per mobiel park bleef dus gelijk. Inzetten op de informatiecampaagnes zou een oplossing kunnen bieden om het aantal bezoekers per park te verhogen. Ook werden edities die niet succesvol waren op basis van locatie vervangen door andere locaties in 2022. Voor het opgehaalde gewicht zien we eenzelfde trend: een verdubbeling van het gewicht voor dubbel zoveel locaties. We zien een verschuiving van het gewicht naar Open Plaats. De samenwerking met 'Open Plaats' wordt dan ook verdergezet.

Alles in acht genomen (onder meer de sensibilisering van burgers en het bereiken van doelgroepen die niet op een regulier park terechtkunnen) is er een **positieve evaluatie** van dit concept. **Het project wordt voortgezet in 2022, met 24 nieuwe locaties.** Als leerpunt nemen we mee dat een goede informatiecampagne in de wijk cruciaal is voor het succes van een mobiel recyclagepark. Daarvoor werken we opnieuw samen met de stadsdiensten.



## 3.4 BEDRIJFSAFVAL

---

### 3.4.1 OPTIMALISATIE OPHAALRONDES

Het optimaliseren van de ophaalrondes bedrijfsafval is een permanente taak voor de planners bij bedrijfsafval. Door een herverdeling van de klanten, het plaatsen van ondergrondse containers bij residenties en een extra gft-ronde, was het mogelijk om de restafvalroutes van 7 naar 6 te brengen.

Voor de selectieve fracties werd een analyse gemaakt op basis van dagelijks opgehaald gewicht en einde dagtaak. Waar nodig werden klanten verschoven van ophaaldag of op een andere ronde gezet. Die veranderingen worden geëvalueerd en bijgestuurd indien nodig.

---

### 3.4.2 VLAREMA-WETGEVING

In het kader van de VLAREMA 8-wetgeving controleren onze ploegen sinds 2021 de containers van de bedrijfsklanten op niet-conformiteiten. Bij vaststelling wordt de niet-conformiteit geregistreerd in SAP.

Om de klanten mee te nemen in dit verhaal, werd in een eerste fase de lat laag gelegd: bij aanwezigheid van een selectieve fractie bij restafval werd de container toch gelegeerd en werd een melding gemaakt. Voor KGA was er echter wel een nultolerantie.

**In de loop van 2021 werden de acceptatiecriteria verstrengd. Ook in 2022 zullen we onze bedrijfsklanten stelselmatig strenger controleren op niet-conformiteiten.**

## 3.5 EEN PROPERE STAD

### 3.5.1 MEER GEEL OP STRAAT

Het plan 'Meer geel op straat' ging zijn vijfde operationele jaar in. We optimaliseerden verder de inzet van de openbare reinigingsploegen onder de noemer van het project **Meer Geel 2.0**.

Het doel blijft de efficiëntie en de effectiviteit van openbare netheid te verbeteren, met de focus op korven en vegen. Daarbij is er aandacht voor de werklast voor de medewerkers. Het project zal continu verder lopen in 2022.

De belangrijkste zaken die werden aangepakt:

- Kleine aanpassing van de routings van de machinale veegploegen naar aanleiding van een gedeeltelijke overheveling vanuit DBSE naar IVAGO.
- Regelmatig overleg met DBSE en afstemming met Regie Netheid, alsook een wekelijks gestructureerd overleg tussen de verschillende partners inzake Netheid van de Stad tijdens de piekperiode maart tot en met oktober. Dit om sneller en adequater te kunnen handelen bij problemen rond netheid op straat maar ook in de parken, waar we gezien hebben dat tijdens de coronaperiode de drukte almaar toeneemt.
- Plaatsen van track-and-tracesysteem (SUIVO) in onze veegmachines om **de gereden veegroutes beter in kaart te brengen**. Zie figuur op de pagina hierna.
- Opstellen van een functionele en gecentraliseerde werking van de distributietaken: de voorbereiding in SAP en andere systemen werd klaargezet om de distributietaken van het magazijn en Openbare Reiniging samen te voegen. De praktische uitwerking start in het eerste kwartaal van 2022.
- Door de coronapandemie is de **structurele aanpak van de veegroutes**, zowel machinaal als manueel, wat blijven liggen. Het is de ambitie om dat in 2022 volledig te herbekijken en waar nodig aan te passen. Zo pakken we ook het veegplan aan voor de grote veegmachines, maar herbekijken we de machinale veegrondes binnen de R40 en zijn belangrijkste invalswegen richting centrum, en trachten we daar onze dienstverlening uit te breiden.
- De werkwijze van die aanpassingen blijft ongewijzigd: we vertrekken van data en vullen die aan met interne en externe informatie. De data kunnen nu ook uitgebreid worden met de gegevens uit de track-and-tracesystemen die we hebben geplaatst in onze veegmachines. Daarna werken we een voorstel uit, laten het door de ploegen uittesten, volgen het op en sturen bij waar nodig. Dit met het doel de straten netter te krijgen door een efficiënt gebruik van middelen en met oog voor het welzijn van onze medewerkers.

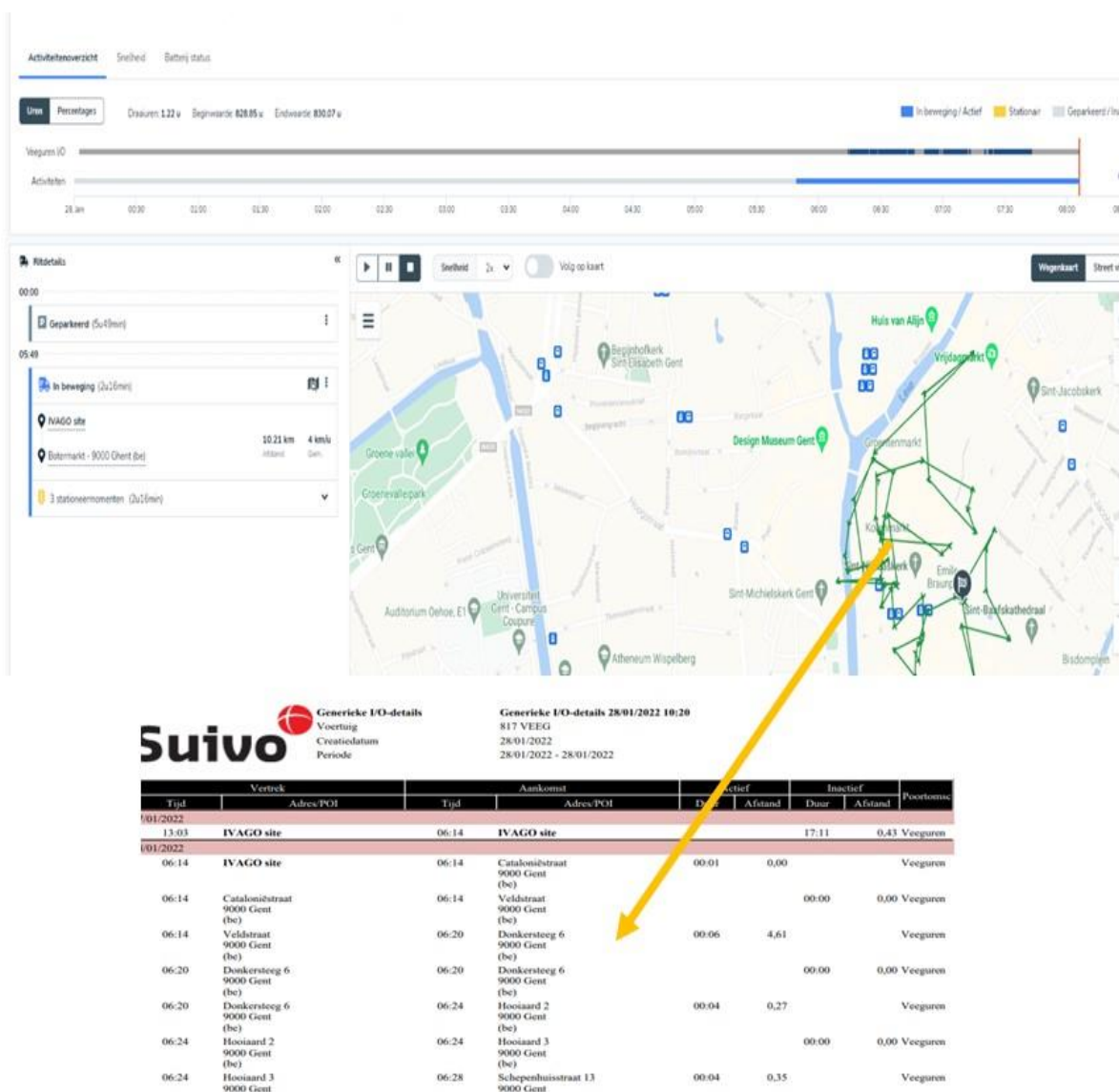
#### 3.5.1.1 ONDERSTEUNING IN PARKEN

Het project rond de ondersteuning in de parken tijdens het weekend, wat in 2020 een succes bleek, hebben we eveneens verdergezet in 2021. De lijst van de te onderhouden parken (inzake netheid, geen groenonderhoud) wordt wekelijks geëvalueerd tijdens de meeting met de verschillende partners: IVAGO, Regie Netheid, Groendienst en DBSE. Hier kan zeer snel ingeschakeld worden naar aanleiding van klachten, meldingen overlast en andere meldingen. De inzet van deze ploegen blijft van kracht tijdens piekperiode mei tot oktober, maar ook hier kan dynamisch worden geschakeld. Als er bijvoorbeeld slecht weer voorspeld wordt, zetten we slechts één ploeg in in plaats van twee. Kortom, we plannen in in functie van de noden.

#### 3.5.1.2 DIGITALE ONDERSTEUNING

Al onze korvenploegen en de sluikestortploegen beschikken over een tablet die ons in staat stelt om 'live' te schakelen bij problemen op rondes, of om extra opdrachten in te voeren. Verder geeft dat ons **een schat aan informatie** over effectieve ledigingen en vulgraden, waarmee we dan weer aan de slag kunnen om onze routes voor de korven te analyseren en bij te sturen. Het spreekt voor zich dat hier de kennis en ervaring van onze ploegen een zeer waardevol instrument zijn.

Andere data waarover we nu ook beschikken, vinden we terug in de gegevens van de track-and-tracesystemen op onze veegmachines, waarmee we snel kunnen schakelen bij dringende interventies maar ook een beeld kunnen krijgen van de geveegde route en straten. **Dankzij die info zullen we onze routes beter op mekaar kunnen afstemmen.**



Figuur 42: dankzij digitale ondersteuning krijgen we een beeld van de geveegde straten.

### 3.5.2 NETHEIDSBAROMETER

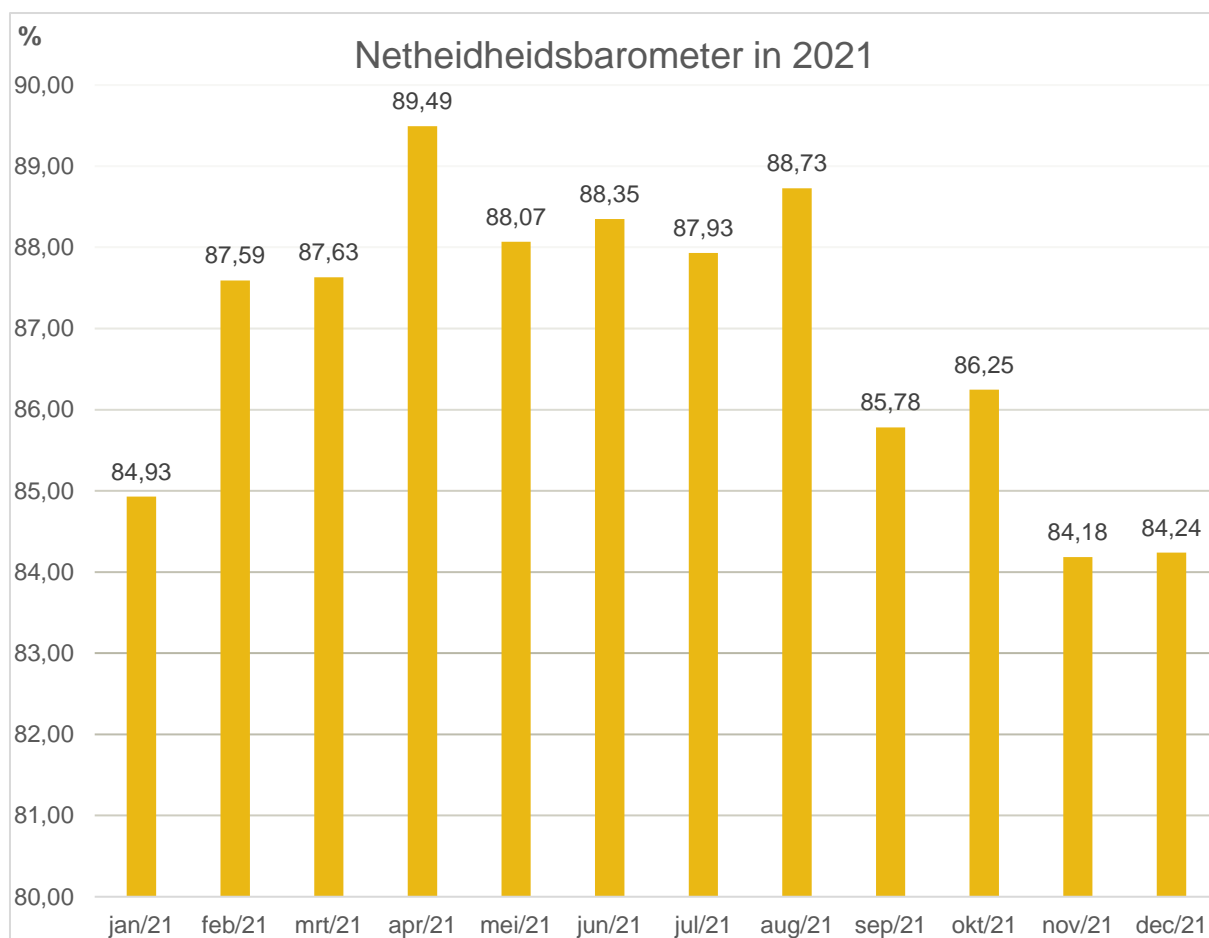
De netheidsbarometer scoorde in 2021 in zijn totaliteit iets hoger dan in 2020. **Gemiddeld eindigden we in 2021 op een score van 86,93%.** In 2020 lag het gemiddelde nog op 86,25%. Daarmee halen we de doelstelling niet om de netheidsgraad van 88% voor 2021 te borgen, ondanks alle inspanningen.



**Figuur 43: de netheidsbarometer: score op 100 voor de jaren 2017-2021.**

**Door de coronapandemie was er een verminderde inzet van onze activiteiten tijdens de maanden januari, februari, oktober, november en december.** Dat blijkt uit de resultaten van de barometer in november en december 2021, waar de cijfers een duidelijke duik nemen. Zie figuur hierna.

De dienst Openbare Reiniging is in die maanden teruggeschroefd naar een strikt noodzakelijke werking, om andere prioritaire taken van IVAGO niet in het gedrang te brengen. Zo werd het ploegwerk tijdelijk stopgezet en alle optionele taken stilgelegd binnen Openbare Reiniging.

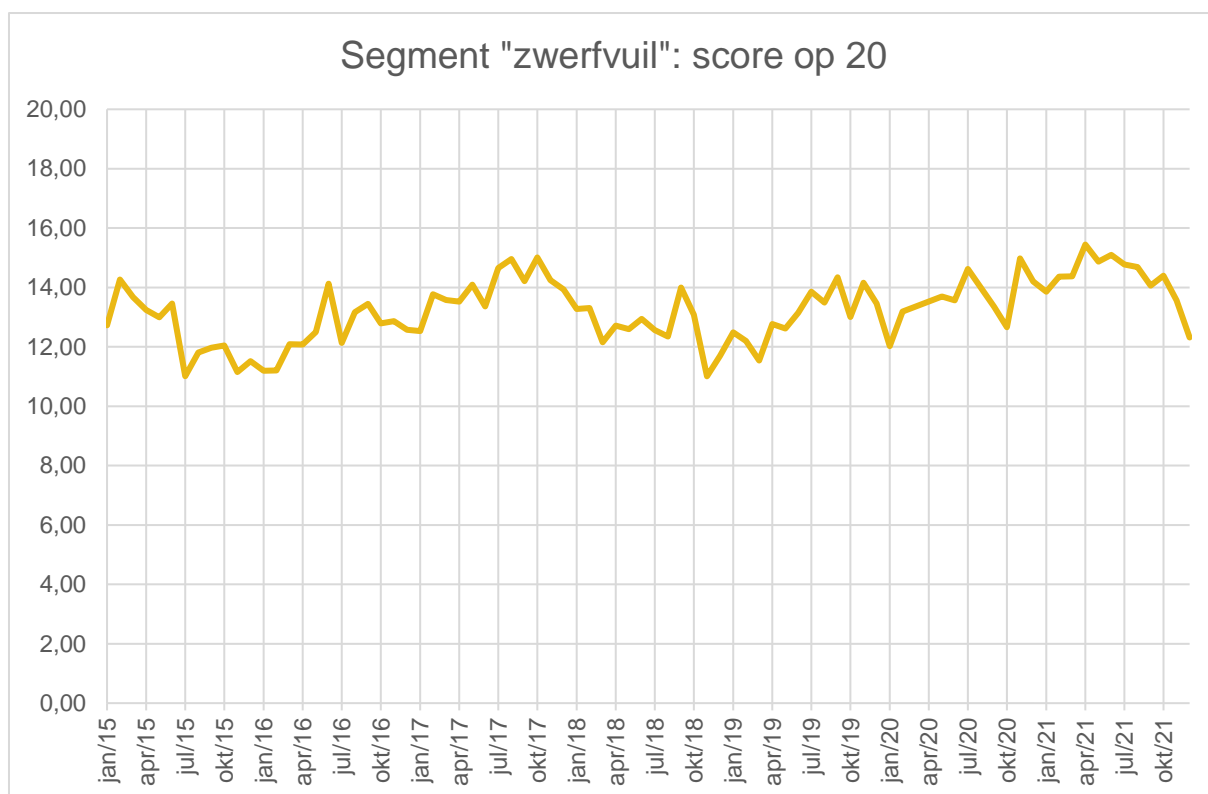


Figuur 44: de netheidsbarometer in 2021, per maand.

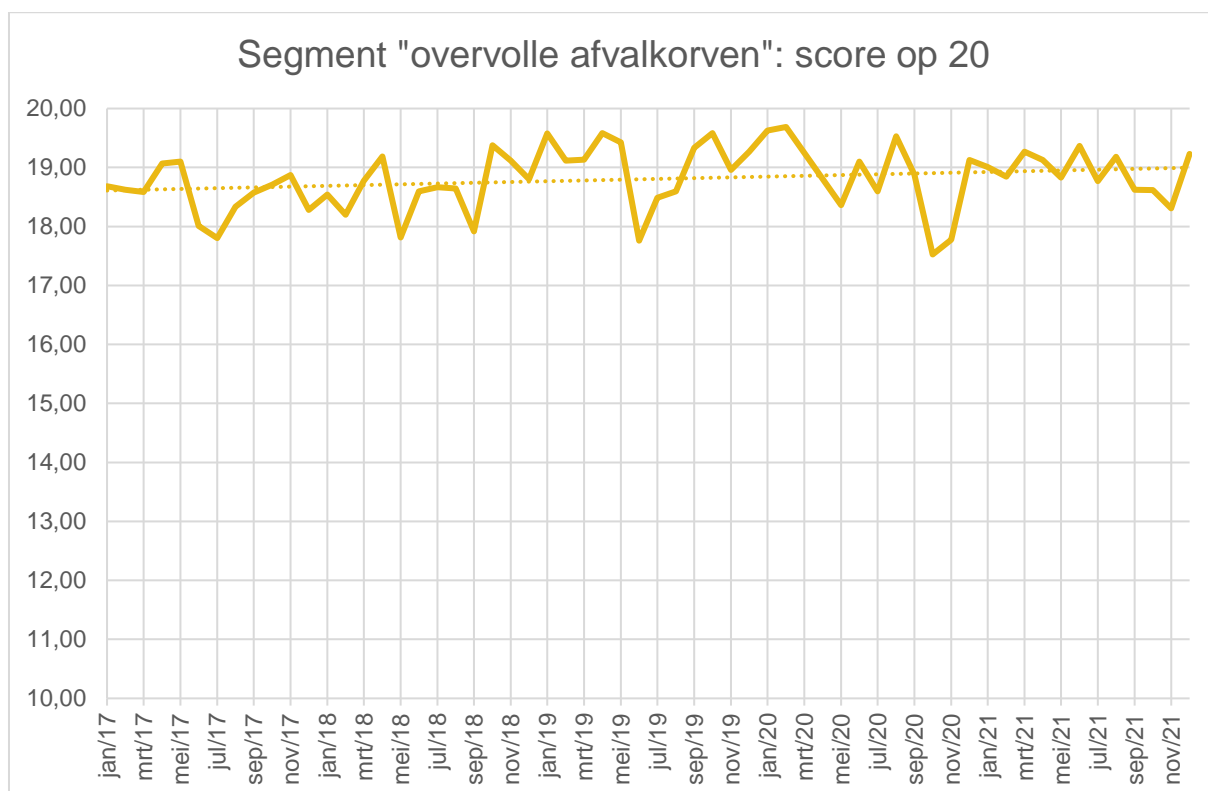
De netheidsbarometer is opgebouwd uit vijf delen, die elke maand worden gemeten. Zie figuren hierna.

Zo zien we de grootste stijging in het **zwerfvuilmeter**, waar we van 13,63 naar een score van 14,32 gaan. De scores van de **korven** en van **sluikstorten** blijven nagenoeg stabiel. De overige scores (**verkeerd aangeboden**, **externe factoren**) dalen.

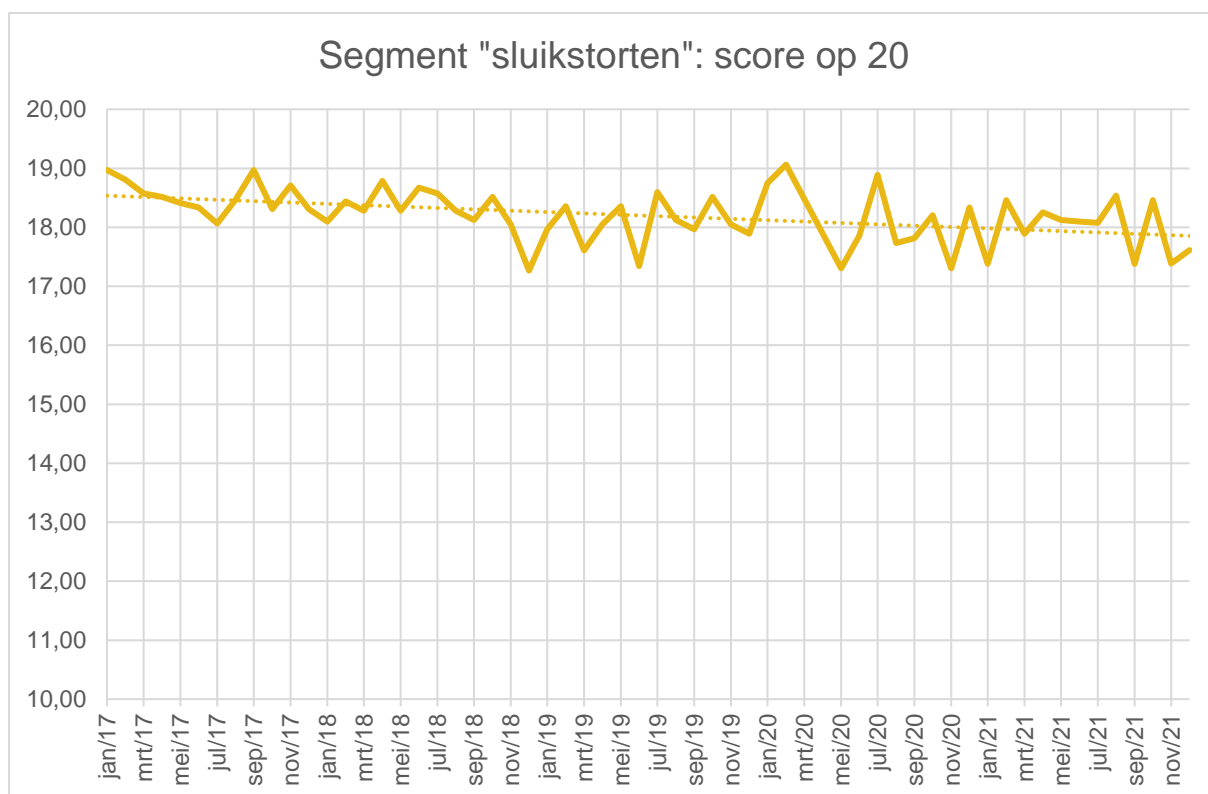
De grootste winsten waarop IVAGO een impact kan hebben, zijn te boeken binnen de segmenten “zwerfvuil” en “**verkeerd aangeboden**”. Ook de parameter “**externe factoren**” blijft voor de Stad een uitdaging.



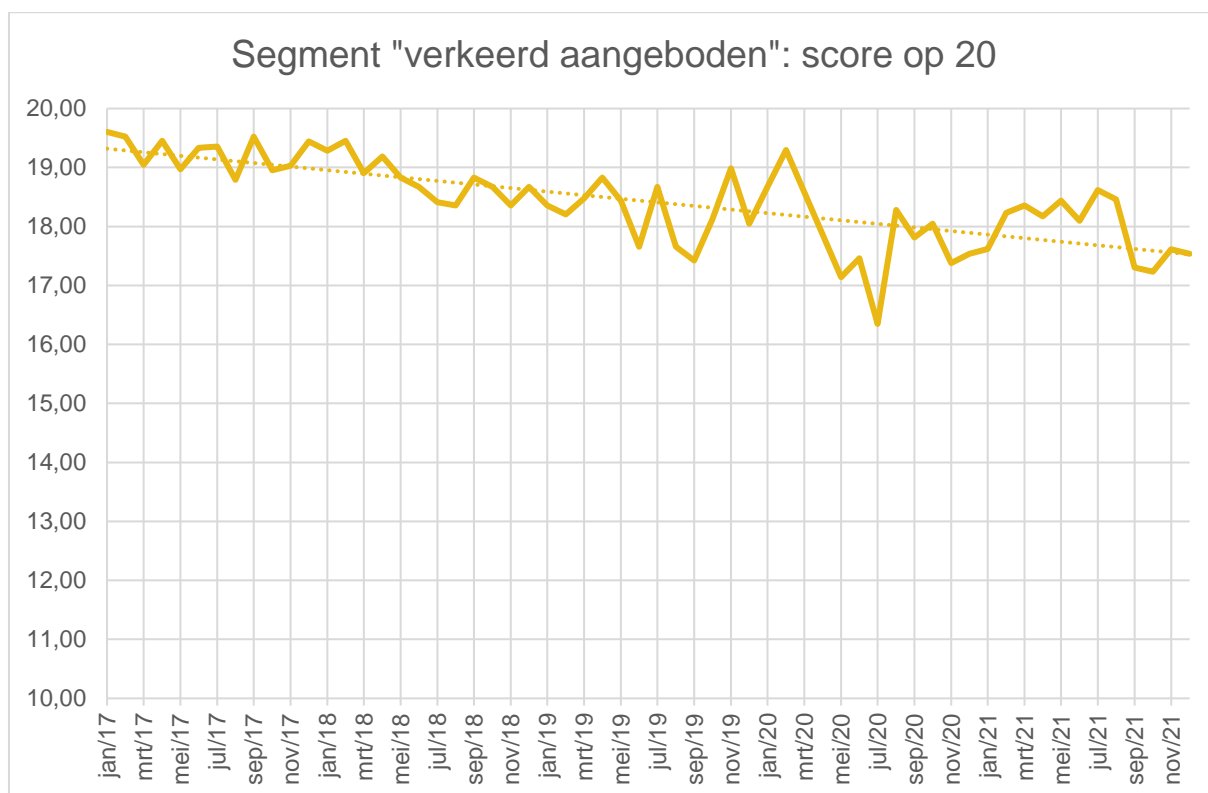
Figuur 45: de netheidsbarometer, segment "zwerfvuil": score op 20.



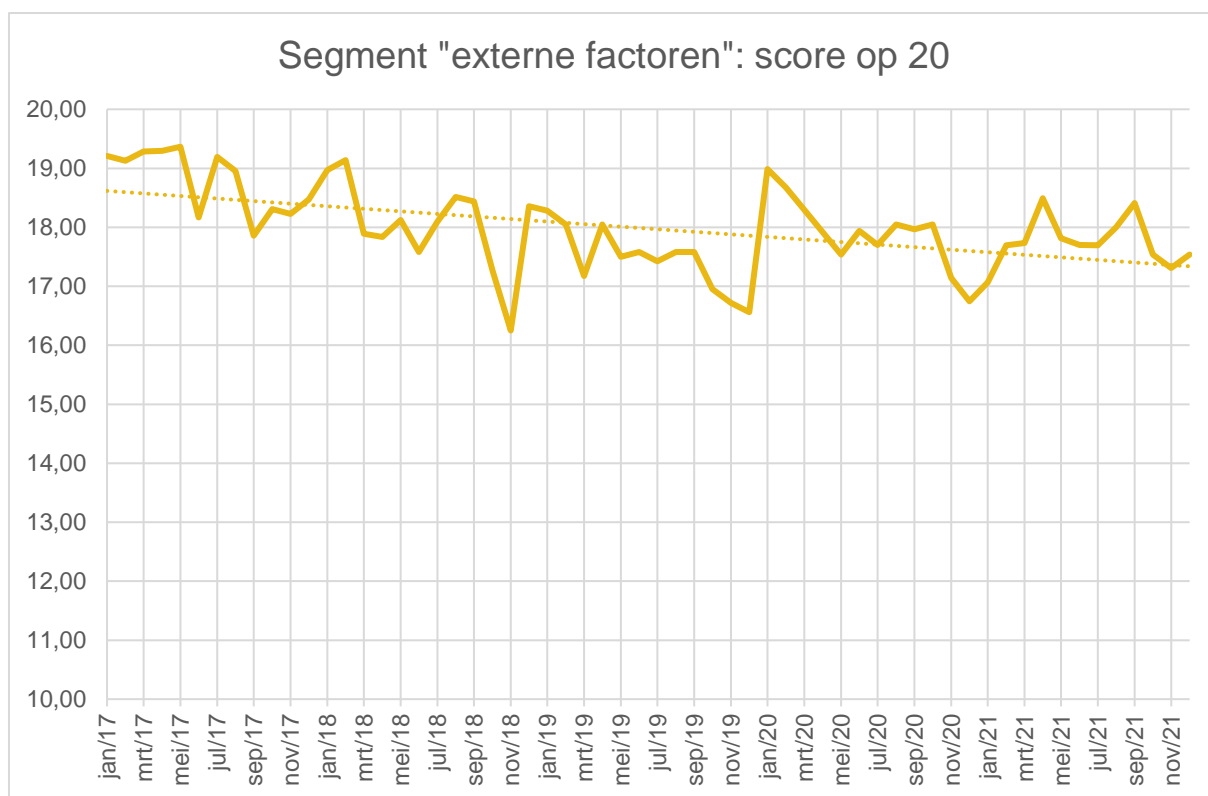
Figuur 46: de netheidsbarometer, segment "overvolle afvalkorven": score op 20.



Figuur 47: de netheidsbarometer, segment "sluikstorten": score op 20.



Figuur 48: de netheidsbarometer, segment "verkeerd aangeboden": score op 20.



**Figuur 49: de netheidsbarometer, segment "externe factoren": score op 20.**

### 3.5.3 BEHEERSEN VAN SLUIKSTORT

#### 3.5.3.1 IMPLEMENTATIE BINNEN SAP

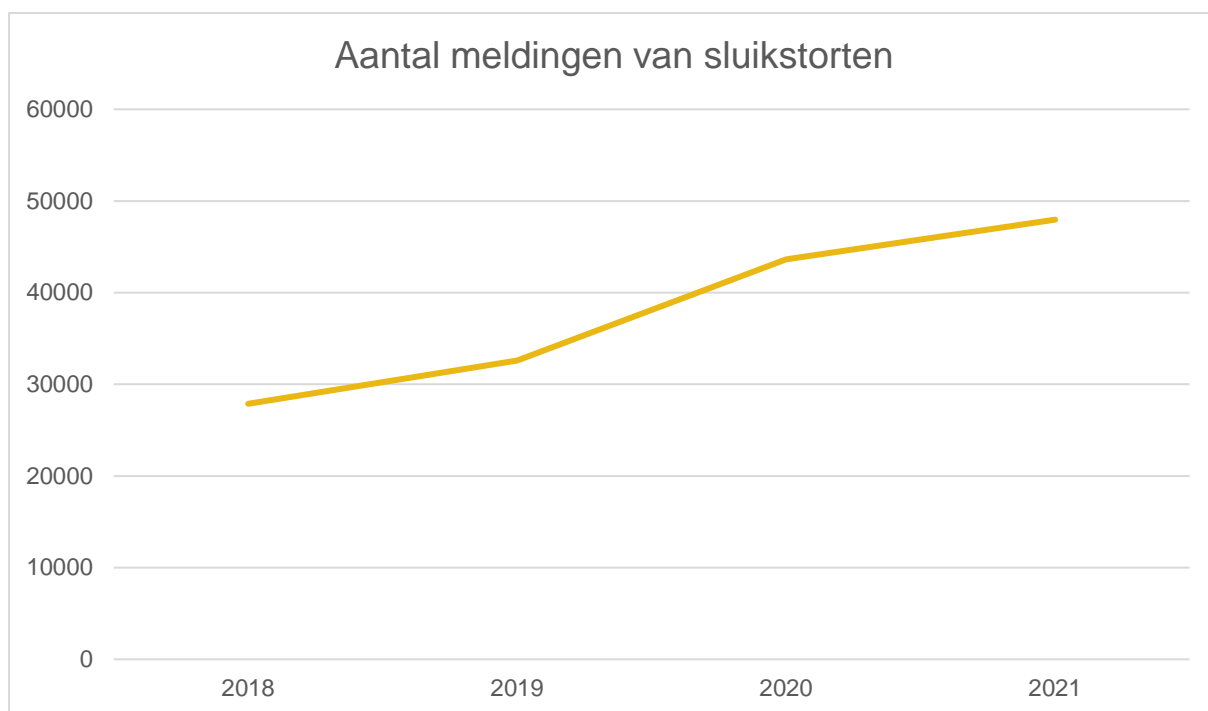
In 2017 lanceerden stad Gent en Digipolis een app waarmee burgers rechtstreeks melding kunnen maken van sluikstorten op de openbare weg.

**Sinds april 2018 komen de meldingen van de meldings-app rechtstreeks binnen in de Waste & Recycling-module in SAP bij IVAGO.** Vanuit dat programma wordt de planning en opvolging aangestuurd. Alle ploegen op het terrein beschikken over een tablet waarop de lijst, de exacte locatie op kaart en eventuele foto's van de op te ruimen sluikstorten ter beschikking zijn. Wanneer een sluikstort is opgeruimd, sluit de ploeg de melding in het systeem af. De dispatch en de administratieve cel doen dan verder de behandeling van sluikstorten die niet kunnen opgehaald worden.

2021 was het derde volledige jaar waarin alle meldingen rechtstreeks ingelezen werden. In totaal ontvingen we 47.964 meldingen van burgers. Die worden allemaal beoordeeld en verwerkt. Dat resulteerde in 35.322 opgeruimde sluikstorten. Concreet: in 2021 waren er 10% meer meldingen ten opzichte van 2020, toen we 43.625 meldingen noteerden.

De module om feedback aan de melders te bezorgen, is een ongoing project dat herhaaldelijk gefinetuned wordt na overleg met diverse partners binnen de Stad.

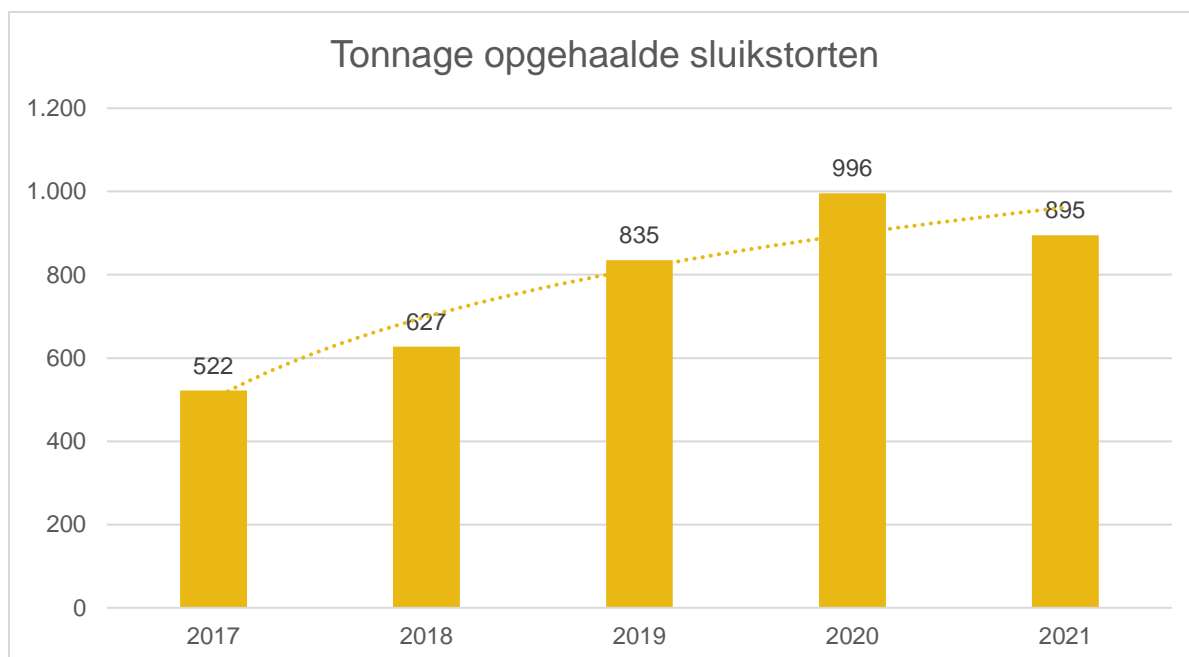




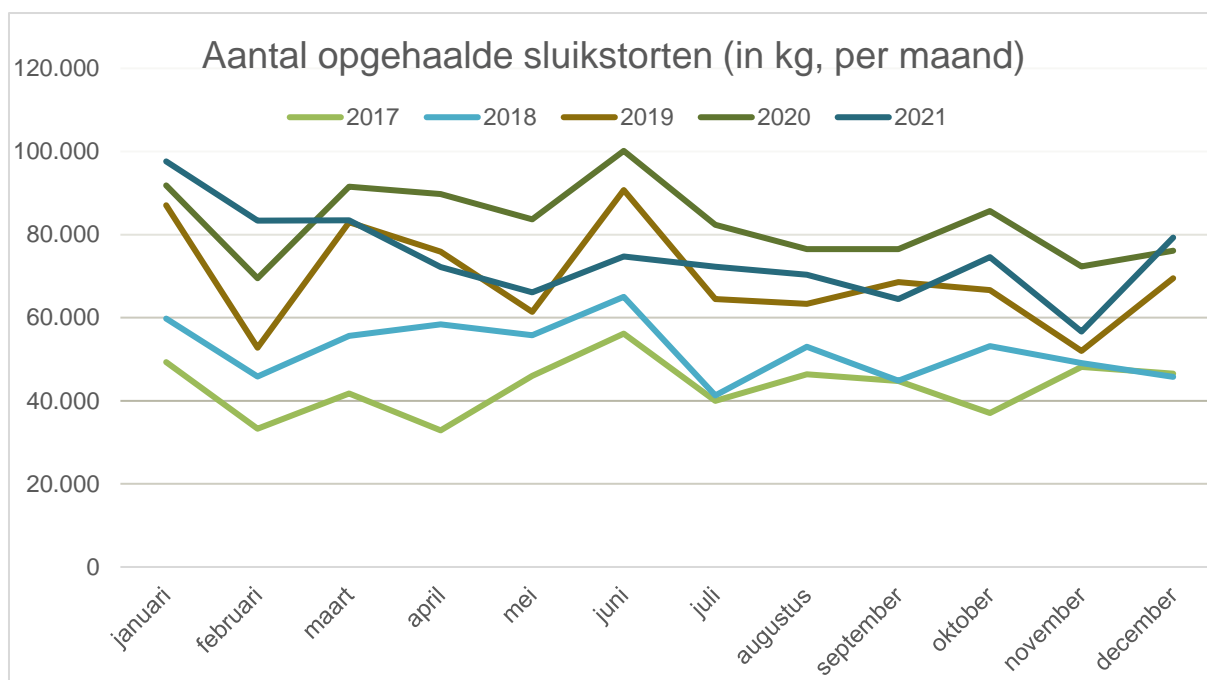
Figuur 50: aantal meldingen van sluikestorten via de app.

### 3.5.3.2 TONNAGE OPGEHAALDE SLUIKESTORTEN

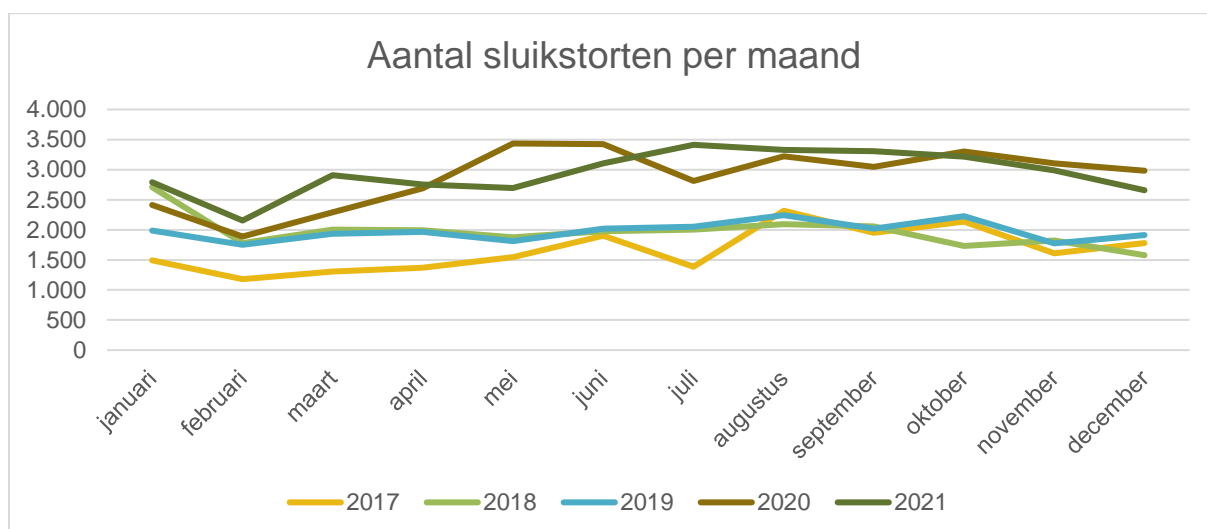
De sluikestortploegen ruimden in 2021 **895 ton sluikestort** op. Dat is 100 ton minder dan vorig jaar, of een daling met 11%. We zien dus voor het eerst een daling in de tonnage, wat gezien het stijgende aantal meldingen aangeeft dat er **meer kleinere sluikestorten** worden gemeld en opgehaald. We plaatsen ook één en ander in perspectief: de grafiek hieronder toont aan dat de tonnage opgehaalde sluikestorten in 2021 bijna 62% hoger ligt dan in 2017 (522 ton).



Figuur 51: tonnage opgehaalde sluikestorten.



Figuur 52: aantal opgehaalde sluikestorten (in kilo, per maand).



Figuur 53: aantal sluikestorten per maand.

In 2021 zien we nog steeds een stijging in het aantal meldingen. **We noteerden 35.322 opgeruimde sluikestorten, dat zijn bijna 2.943 sluikestorten per maand.** Dat zijn er 608 meer dan in 2020, of een stijging met 2%. Dagelijks worden er gemiddeld 140 sluikestorten door IVAGO verwijderd met pers- of kraanwagens, een eerder lichte stijging met 2%.

Dat kan te wijten zijn aan het feit dat burgers tijdens de coronacrisis meer thuis waren en door hun wijken wandelden en dus meer meldingen maakten. Dankzij de inzet van ons personeel en materieel slaagden we erin om alle sluikestorten binnen een aanvaardbare termijn op te halen. We kunnen dus concluderen dat er meer meldingen zijn en dat er meer aantallen worden opgehaald, maar dat er in tonnage minder sluikestort is. Dat betekent dat er steeds meer kleinere sluikestorten zijn.

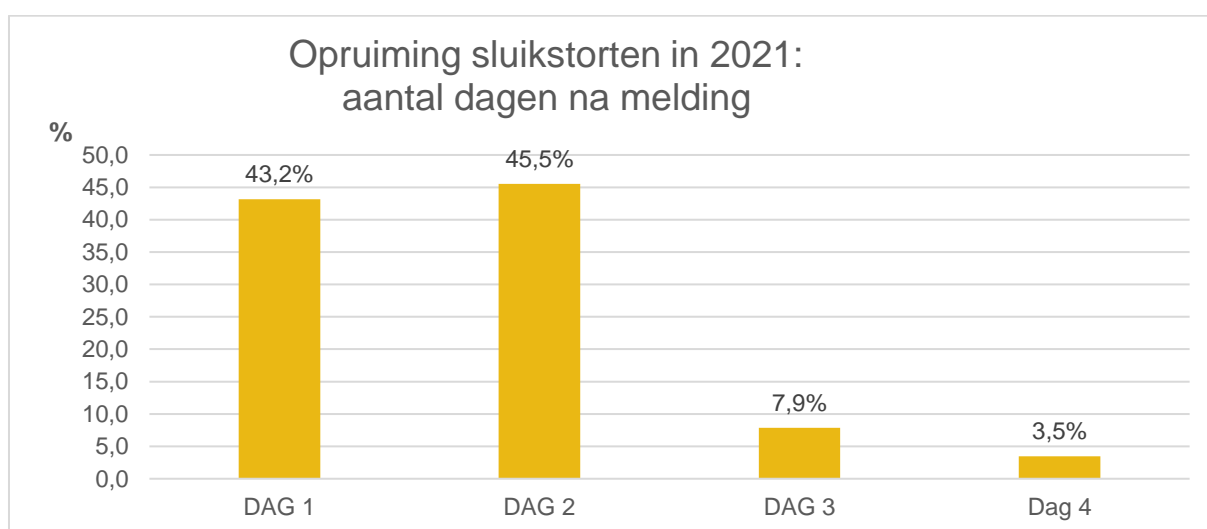
### 3.5.3.3 EVALUATIE KPI SLUIKSTORTEN

IVAGO ontwikkelde in 2017 een KPI (kritieke prestatie-indicator) waarbij de snelheid waarmee IVAGO sluikstorten opruimt in beeld wordt gebracht. Voor de berekening van de KPI vermenigvuldigen we het percentage van opgeruimde sluikstorten in een bepaalde categorie met het gewicht van die categorie.

Het management heeft hier een doelstelling van 60% vooropgesteld op dag 3. **In 2021 behaalden we een score van 76,1%.** In 2020 haalden we een percentage van 75,6%. De positieve evolutie is te danken aan een efficiëntere inzet van mensen en middelen, maar ook aan een betere opvolging door administratie en dispatching.

Voor de berekening van de KPI maakten we 4 categorieën met daaraan gekoppeld een gewicht:

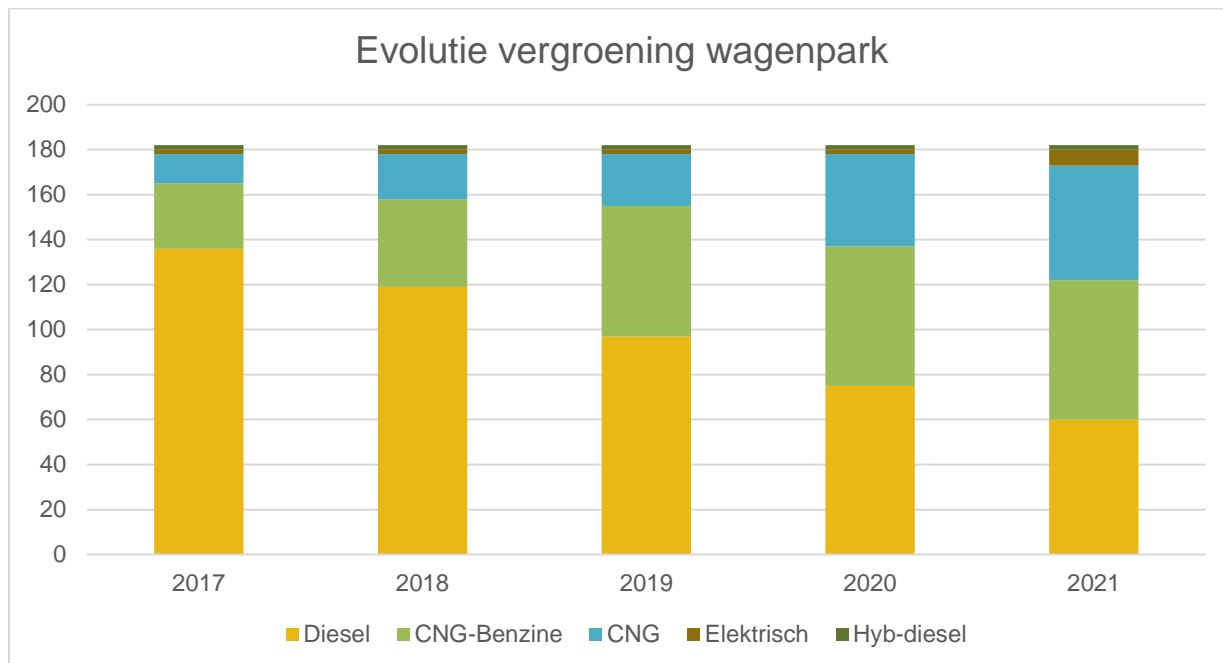
- Dag 1: binnen de 18 uur na melding opgeruimd – Gewicht 3
- Dag 2: binnen de 42 uur na melding opgeruimd – Gewicht 2
- Dag 3: binnen de 66 uur na melding opgeruimd – Gewicht 1
- Dag 4: later dan 66 uur na melding opgeruimd



Figuur 54: opruiming sluikstorten in 2021: aantal dagen na melding.

### 3.6 VLOOTBEHEER

In 2021 werd er binnen de vloot verder geïnvesteerd in de vergroening van ons wagenpark. In vergelijking met 2011 zijn we van 100% voertuigen op dieselmotor geëvolueerd naar 33%. Het verder investeren in CNG-motoren blijft vandaag nog het enige haalbare en betaalbare alternatief voor diesel, vooral voor vrachtwagens. Het overschakelen naar meer elektrische voertuigen zal vanaf nu meer en meer overwogen worden indien de toepassingen dat toelaten.



**Figuur 55: de vergroening van het wagenpark bij IVAGO.**

Onder meer de volgende projecten werden in 2021 gerealiseerd:

#### 3.6.1 MOBIEL KANTOOR:

De zogeheten IVAGO-mobiel, ons mobiele onthaal, wordt elektrisch aangedreven en heeft een actieradius van meer dan 100 kilometer, wat ruim voldoende is voor deze toepassing.



**Figuur 56: de IVAGO-mobiel wordt elektrisch aangedreven en heeft zonnepanelen op het dak.**

Het kantoor beschikt over een aparte batterij met de nodige elektrische voorzieningen voor laptop, waterkoker, ... Op het dak zijn zonnepanelen voorzien, waardoor de batterijen van het kantoor opgeladen worden. Op de parking worden de batterijen van het voertuig en het kantoor opgeladen met aparte kabels.

---

### 3.6.2 INZAMELVOERTUIGEN PAPIER EN KARTON

Er werden zes inzamelvoertuigen geleverd voor de ophaling van papier en karton. Die voertuigen werden tevens voorzien van een lichtgordijn, waardoor de pers op een veilige manier continu kan werken, wat het gebruiksgemak voor de laders verhoogt en wat de belading van de vrachtwagen ten goede komt.



**Figuur 57:** een voertuig voor de ophaling van papier en karton, voorzien van een lichtgordijn.

---

### 3.6.3 NIEUWE INZAMELVOERTUIGEN VOOR GROF VUIL

Er werden zes inzamelvoertuigen op CNG geleverd voor de ophaling van grof vuil. Die voertuigen zijn voorzien van een weegstelsel.

---

### 3.6.4 ELEKTRISCH AANGEDREVEN ONKRUIDMACHINES

Er werden vier elektrisch aangedreven onkruidmachines geleverd. Die vervangen de bestaande machines, die werden aangedreven door een dieselmotor. Om de nieuwe machines vlot en veilig te vervoeren, werden drie aanhangwagens aangekocht.



**Figuur 58:** onze nieuwe elektrische onkruidmachines.

---

### 3.6.5 DIVERSE INVESTERINGEN EN PROJECTEN

Voor de ophaling van matrassen werd de laadbak van drie bestelwagens voorzien van een overkapping.

Als gevolg van de nieuwe aanbesteding voor het leveren en monteren van banden, zal IVAGO investeren in een systeem dat de bandendruk van de banden van de vrachtwagens automatisch meet en de gegevens van te lage bandendruk doorstuurt naar een portaal op onze computer.

Om afzetcontainers te kunnen transporteren met een lengte van 6,5 meter werden de uitschuifbare bumpers van negen containertrucks aangepast.

Op vraag van de stewards werden twee elektrische steps aangekocht voor vlotte verplaatsingen in de binnenstad.

---

### 3.6.6 OPLEIDING GARAGEPERSONEEL

#### **a. Certificaat “CNG-monteur”**

Om te voldoen aan de nodige wettelijke bepalingen werden twee medewerkers opgeleid tot CNG-monteur. Dat gebeurde ter voorbereiding van het behalen van het attest CNG-installateur, zodat we bepaalde herstellingen mogen uitvoeren aan CNG-voertuigen. Ook werden al een aantal speciale gereedschappen daarvoor aangekocht.

#### **b. Certificaat “Veilig werken aan HEV niveau 2”**

Ter voorbereiding van de levering van elektrische voertuigen werd door vier medewerkers het certificaat “Veilig werken aan HEV niveau 2” behaald.

## 4 KLANTENRELATIES EN COMMUNICATIE

### 4.1 BACKOFFICE

#### 4.1.1 BEDRIJFSAFVAL

De dienst Bedrijfsafval beheert de administratie van 6.465 klanten, waaronder 2.908 effectieve bedrijfsklanten, maar ook scholen, stadsdiensten en 1.177 appartementen met verzamelcontainers. Sinds 2021 staat het team ook in voor de aanmaak van contracten in SAP voor de Propere Pierkes, en voor de contracten voor de gemeenschappelijke ophaling van grofvuil bij appartementen.

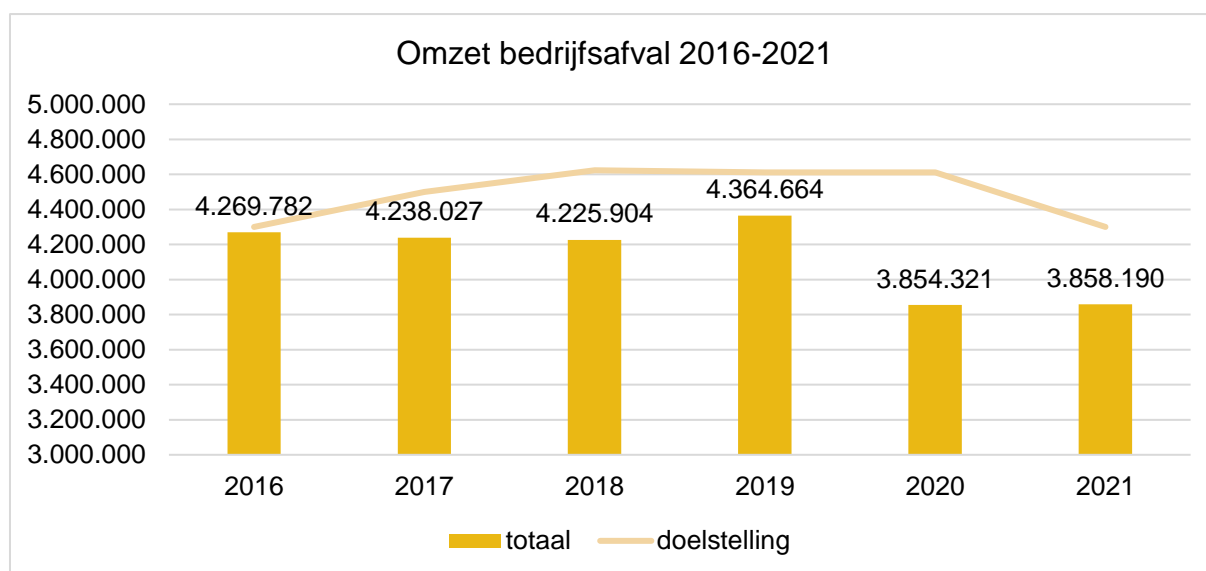
##### 4.1.1.1 TROEVEN

De dienst bedrijfsafval beschikt over belangrijke troeven, zoals de gedegen terreinkennis van de Gentse regio en de mogelijkheid om flexibel in te spelen op de wensen van onze klanten. In 2019 bezochten onze commerciële medewerkers 2.389 klanten in 236 dagen tijd, of gemiddeld 10 bezoeken per dag. Begin 2021 zijn er geen bezoeken kunnen doorgaan, die werden pas opgestart in de loop van juni 2021, na de versoepeling van de coronaregels. Daardoor is een vergelijking met vorige jaren niet relevant.

In oktober 2021 werd de functie van Diensthoofd Backoffice Bedrijfsafval ingevuld. Dat Diensthoofd staat in voor een efficiënte werking van de dienst, het vereenvoudigen en verder automatiseren van de processen, en het behalen van onze doelstellingen.

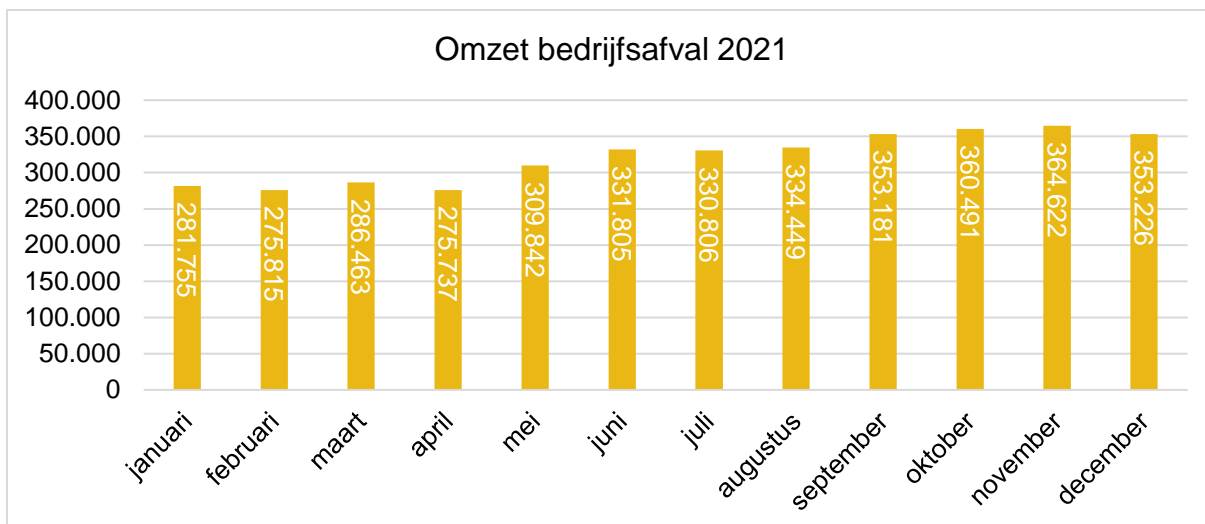
##### 4.1.1.2 CORONA

Corona heeft een grote weerslag gehad op de dienst Bedrijfsafval. In 2021 behalen we met 3,86 miljoen euro de beoogde omzet van 4,3 miljoen euro niet.



**Figuur 59: omzet bedrijfsafval 2016-2021.**

In de eerste maanden van 2021 had de epidemie immers een belangrijke impact op de activiteiten van de dienst bedrijfsafval. Sinds de heropening van de horeca merken we evenwel een gestage heropleving van onze business.



**Figuur 60: omzet bedrijfsafval 2021, onderverdeeld per maand.**

De raad van bestuur heeft naar aanleiding van corona een aantal maatregelen genomen in 2020:

- **Betalingsuitstel** voor alle bedrijfsklanten, door een betalingstermijn van 2 maanden in plaats van 1 maand toe te laten voor de facturen van maart en april 2020.
- De ophalingen op woensdag en zaterdag werden tijdelijk stopgezet en de betrokken klanten kregen voor deze periode een **commerciële korting van 5%** op de bijbehorende factuur.

Tijdens de volledige coronaperiode hebben onze bedrijfsklanten bovendien een sluiting kunnen doorgeven, waardoor de abonnementskosten tijdelijk niet werden aangerekend. Een groot deel van de klanten kozen er echter voor om tijdelijk de bedrijfsafvalophalingen aan te passen naar minder ophalingen, minder containers of kleinere containers.

Dat alles zorgde uiteraard voor een grotere workload, wat zich vertaalt in het aantal verwerkte CRM's. Waar we voor 2019 een totaal van 10.868 CRM's hebben verwerkt, hebben we er 16.647 verwerkt voor 2020, en zitten we voor 2021 op 12.342 verwerkte CRM's.

#### 4.1.1.3 BETER CONTACT MET DE OPHAALPLOEGEN

Sinds eind 2018 houden de diensten Klantenrelaties en Inzameling tweemaal per week een zitdag. Tijdens die momenten kunnen de chauffeurs rechtstreeks melding doen van een probleem. Indien mogelijk lossen we het probleem direct op. Zowel de ploegen als de dienst Klantenrelaties ervaren het rechtstreeks contact als positief.

In 2021 zijn de zitdagen niet doorgegaan, we plannen een heropstart zodra de coronamaatregelen dat toelaten. De meldingen van de ophaalploegen worden genoteerd via SAP CRM, onder de categorie "rapportering toerlijst", waarbij er in 2021 zo'n 1.615 meldingen gemaakt zijn. Gemiddeld 71% van die meldingen wordt binnen de twee werkdagen volledig afgewerkt.

#### 4.1.1.4 IMPLEMENTATIE CODE GOEDE PRAKTIJK

**Sinds 1 september 2021 registreren de ploegen de niet-conformiteiten volgens de regels van de nieuwe VLAREMA-wetgeving.** Dat betekent dat onze klanten nog meer aangestuurd worden om beter te sorteren en al hun afvalfracties apart aan te bieden. We hebben daarover uitgebreid gecommuniceerd in onze nieuwsbrieven. **Sindsdien hebben we 103 meldingen ontvangen van 48 klanten.** Die meldingen worden automatisch geregistreerd in het OVAM-register.



---

#### 4.1.1.5 E-LOKET BEDRIJFSAFVAL

In maart 2020 is de nieuwe interactieve IVAGO-website gelanceerd, waarbij vooral het e-loket voor onze bedrijfsafvalklanten een grote rol speelt. We promoten het e-loket niet alleen bij onze bestaande bedrijfsafvalklanten, maar elke nieuwe klant krijgt een activatiecode mee waarbij hij of zij zich kan registreren. Vandaag beschikt al 76% van onze betalers over een account.

---

#### 4.1.1.6 FACTURATIE BEDRIJVEN

Onze klanten krijgen sinds de invoering van SAP een maandelijkse factuur. Samen met de opstart van het nieuwe e-loket promoten we ook de digitale factuur zoveel als mogelijk. Van de 2.908 effectieve bedrijfsklanten die betalende facturen ontvangen, zijn er al 1.156 die een digitale versie ontvangen. We zijn dus goed op weg om 70% van de facturen te digitaliseren tegen 2025.

---

#### 4.1.1.7 BEDRIJFSAFVALZAKKEN

Het bestellen van de bedrijfsafvalzakken verloopt ook via het e-loket, met een administratieve vereenvoudiging en automatisering tot gevolg. Voor de levering van bedrijfsafvalzakken doen we een beroep op Grinta-koeriers. Zij leveren één keer per week de bordeaux zakken voor restafval, de doorzichtige zakken voor plasticfolies en de pmd-zakken. Gemiddeld worden er maandelijks 402 rollen of pakken geleverd.

---

#### 4.1.1.8 AFVALZAKKEN

De dienst Bedrijfsafval zorgt ook voor de verdeling van de huisvuilzakken aan de verkooppunten. Gemiddeld worden er maandelijks 1.299 dozen geleverd.

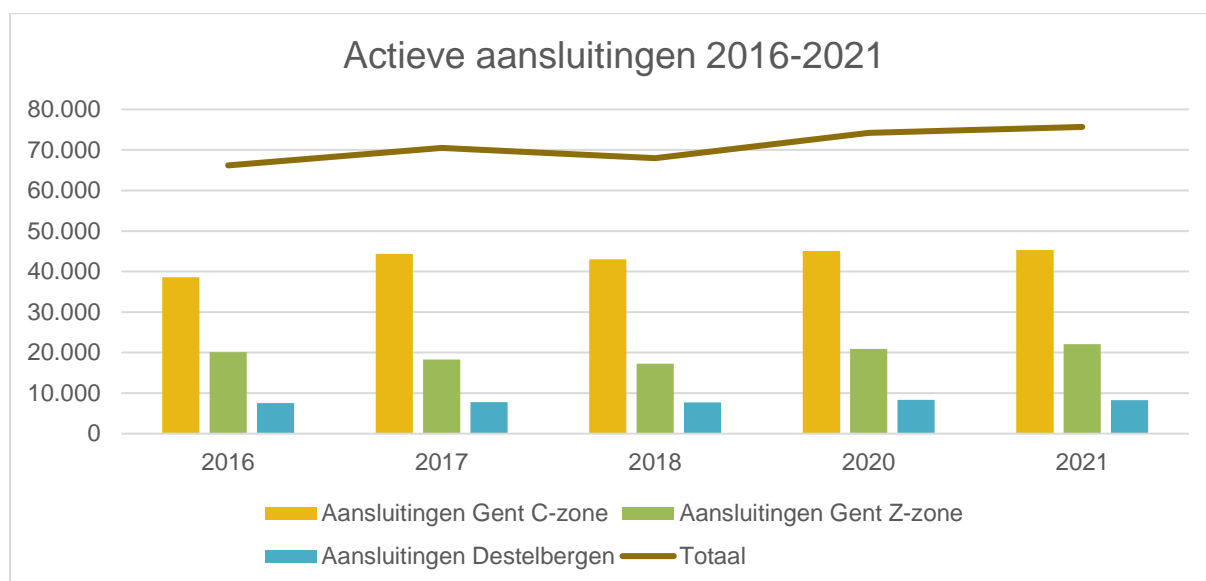
## 4.1.2 DIFTAR

De dienst Diftar beheert het klantenbestand van particulieren die huisvuilcontainers en/of een IVAGO-kaart voor de recyclageparken of een sorteerpunt bezitten. Diftar staat voor gedifferentieerde tarificatie. Dat houdt in dat elke lediging van een container of elk gebruik van een sorteerpunt wordt aangerekend. Door dat systeem hanteren we het principe van “de vervuiler betaalt”.

### 4.1.2.1 BEHEER CONTAINERS VAN PARTICULIEREN

#### 4.1.2.1.1 AANSLUITINGEN

Momenteel zijn er in Gent 67.430 aansluitpunten en in Destelbergen/Heusden 8.263. Dat is voor Gent een lichte stijging, voor Destelbergen een minieme daling. Een aansluitpunt is elk adres dat minimaal over één container beschikt, of waarvan de bewoner minstens eenmaal grofvuil aanvraag. Particulieren die gebruikmaken van een sorteerpunt zijn niet inbegrepen in deze cijfers.



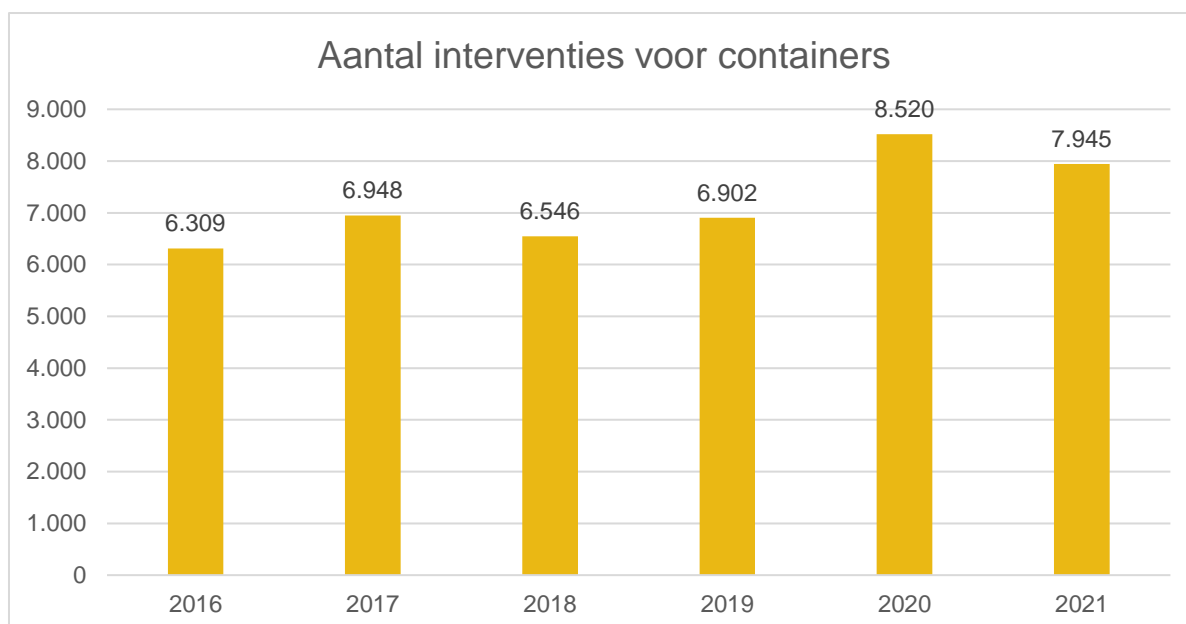
Figuur 61: actieve aansluitingen Gent & Destelbergen 2016-2021.

#### 4.1.2.1.2 INTERVENTIES VOOR CONTAINERS

De dienst plant en verwerkt ook alle containerinterventies. Het gaat dan onder andere over:

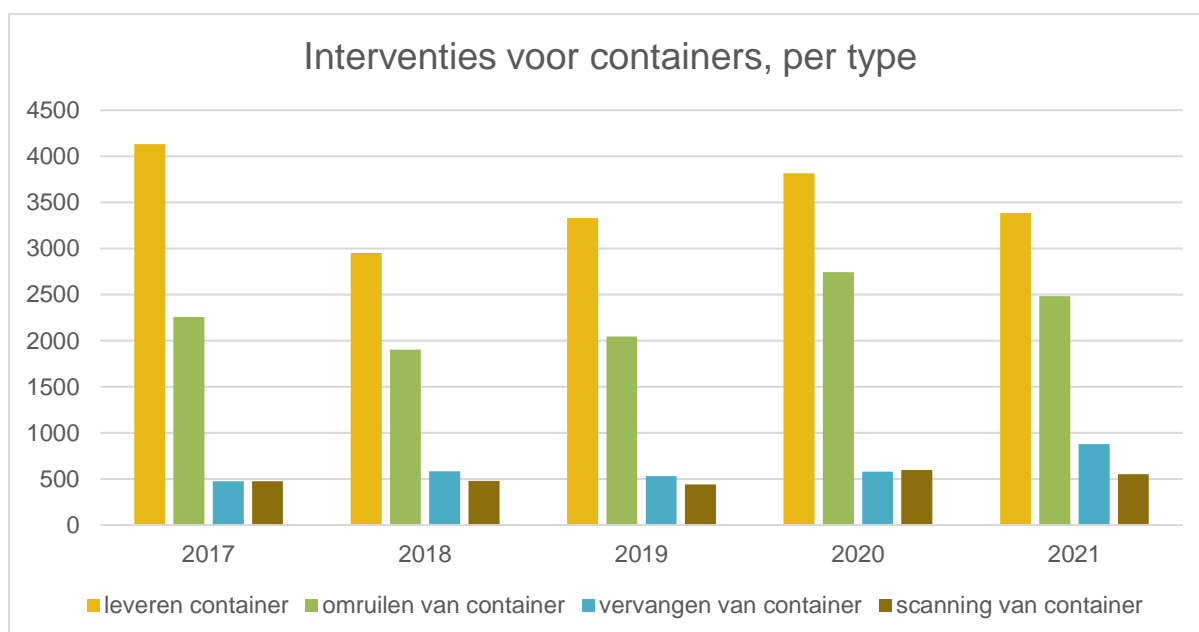
- omruiling van containers naar ander formaat;
- herstelling/vervanging van containers (wiel kapot, barst in zijkant, deksel kapot...);
- levering van containers (nieuwe klanten of containers die in de pers zijn gevallen);
- scanning van containers (bij twijfels over eigenaar van container);
- plaatsing slot op containers.

In 2021 waren er 7.945 containerinterventies tegenover 8.520 interventies in 2020. Dat is een daling ten opzichte van coronajaar 2020, waarin het uitzonderlijk druk was. Door de invoering van gft+ en pmd+ werden toen voor restafval veel omruilingen naar een kleiner containerformaat gevraagd en vroegen ook meer mensen voor het eerst een gft-container aan.



**Figuur 62: aantal interventies voor containers 2016-2021.**

De meest voorkomende interventie is de levering van containers, met 3.384 interventies. Vooral het draagmodel van 40 liter voor gft in het verstedelijkt gebied van Gent is populair. Bij 20% van het totale aantal interventies gaat het om de levering van een groene draagcontainer. Gft in het verstedelijkt gebied wordt ingezameld op vrijwillige basis. Maar meer en meer mensen raken overtuigd van het belang om goed te sorteren en vragen een gft-container aan. Dat type container verdwijnt helaas ook regelmatig, waardoor een ander exemplaar moet worden geleverd.



**Figuur 63: interventies voor containers, per type.**

Het aantal omruilingen is met 10% verminderd ten opzichte van vorig jaar (2.481 tegenover 2.744). De omruilkost van € 20 per interventie is een van de mogelijk oorzaken. De kosteloze omruiling bij verkleining van de restafval- of gft-container zijn respectievelijk in 2021 en 2020 afgeschaft, omdat zowel pmd+ als gft+ ondertussen goed zijn ingeburgerd. Enkel de eerste omruiling binnen het eerste jaar na aansluiting is nog kosteloos. Daardoor maken klanten een meer overwogen keuze.

In 2021 werd gestart met het labelen van de particuliere containers: op de sticker staat de fractie, de containerinhoud en het adres vermeld. Zo willen we het makkelijker maken voor de burger om zijn container te herkennen. Dat zal zeker de bewoners van appartementen of beluiken helpen, aangezien daar vaak meerdere containers bij elkaar staan. Zo vinden ook minder onbedoelde verwisselingen plaats, wanneer er bijvoorbeeld door wegenwerken geclusterd moet worden. Het is echter nog te vroeg om een invloed te zien op het aantal interventies voor het scannen van containers.

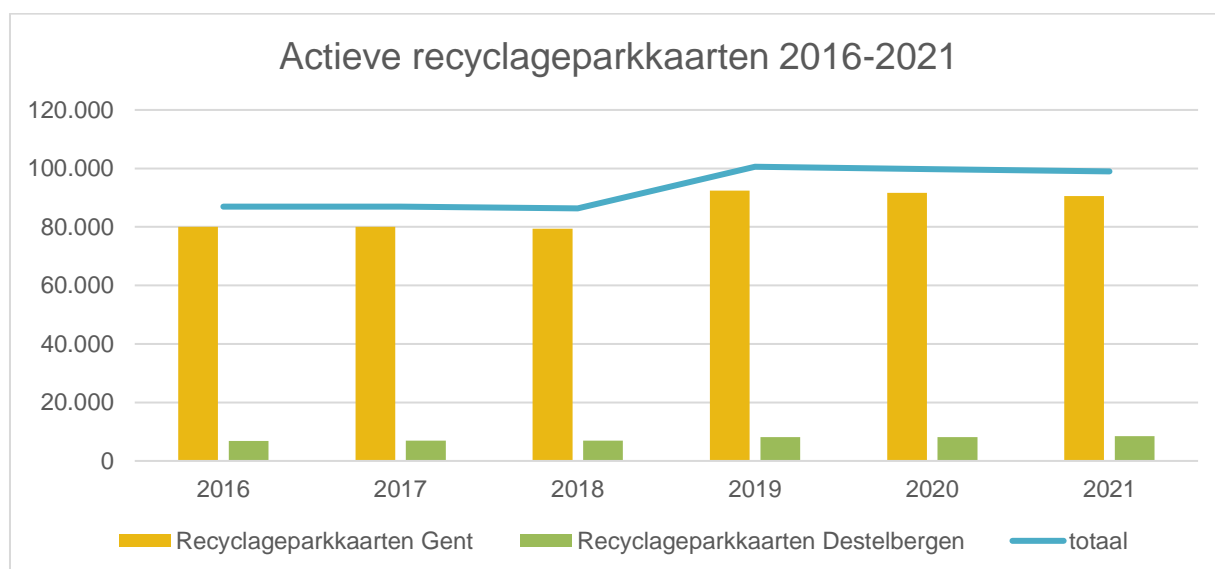


Figuur 64: label voor particuliere containers.

Er is nog steeds een significante stijging van het aantal interventies ten opzichte van 2019, waardoor we bij piekmomenten een extra medewerker van het magazijn inschakelen. De geplande verschuiving van de chauffeurs van het magazijn naar de dienst Operaties zal zorgen voor een grotere flexibiliteit tussen de verschillende chauffeurs, waardoor we minder een beroep zullen moeten doen op externe partijen om het groeiende aantal interventies te kunnen uitvoeren.

#### 4.1.2.2 IVAGO-KAARTEN VOOR RECYCLAGEPARKEN EN SORTEERPUNTEN

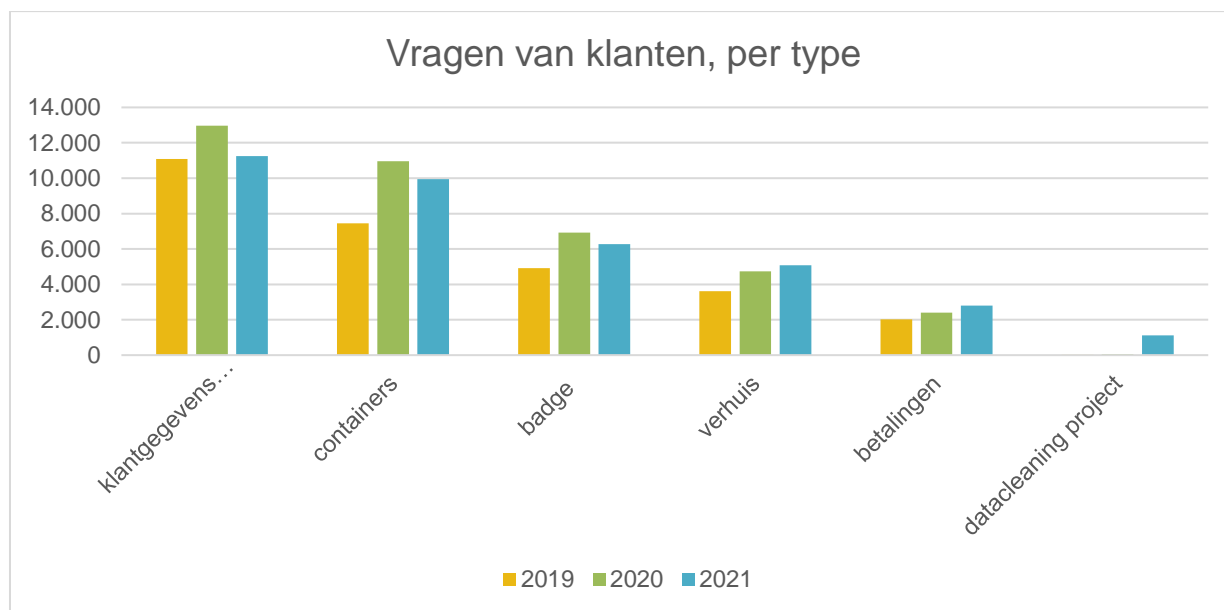
Eind 2021 er 99.314 actieve kaarten in omloop. Dat is opnieuw een lichte daling ten opzichte van eind 2020, toen er 99.738 actieve kaarten in omloop waren. Door de coronamaatregelen kwamen er minder nieuwe sorteerpunten bij dan oorspronkelijk gepland. In 2022 zal er een inhaalbeweging gebeuren. Dan starten we ook met de voorbereidingen voor de omschakeling van een badge naar de eID om toegang te krijgen tot de recyclageparken.



Figuur 65: actieve recyclageparkkaarten 2016-2021.

#### 4.1.2.2.1 VRAGEN VAN KLANTEN

De Diftarmedewerkers beantwoordden in 2021 liefst 37.535 administratieve vragen. Dat is een lichte daling ten opzichte van 2020, met 41.163 vragen. 2020 was dan ook een uitzonderlijk jaar, met onder andere de start van de coronamaatregelen en de invoering van lockdowns. Ondertussen is de werking weer genormaliseerd en zijn de coronamaatregelen ingeburgerd. Burgers kunnen met hun vragen ook weer permanent terecht aan het onthaal of in de IVAGO-mobiel. De verwerking van alle vragen gebeurt gecentraliseerd in SAP CRM. De meeste vragen van klanten gaan over het aanmaken en/of wijzigen van klantgegevens. Voorts hebben burgers heel wat vragen over hun containers en recyclageparkkaarten.



Figuur 66: vragen van klanten, per type.

#### 4.1.2.3 DIGITALISERING

##### 4.1.2.3.1 NIEUWE WEBSITE EN E-LOKET

Op 17 maart 2020 namen we de nieuwe website en e-loket in gebruik. Klanten werden via verschillende acties aangemoedigd om op de nieuwe website een klantenaccount aan te maken. De Diftar-aanrekening wordt binnenkort in een nieuw kleedje gestoken. We hebben er bewust voor geopteerd om geen overzicht van alle voorbije ophaaldata toe te voegen, maar klanten daarvoor door te verwijzen naar de website. Particulieren krijgen er een gedetailleerd overzicht van hun aanbiedingen en een beter zicht op hun verbruik, ook ten opzichte van de gemiddelde klant met dezelfde gezinssituatie, wat een motivatie kan zijn om beter te sorteren.

In december 2021 hebben 31.283 aantal klanten ingelogd op hun persoonlijk account. Dat is een stijging met 62% ten opzichte van eind 2020, met 19.276 klanten die een kijkje namen op hun persoonlijke pagina. Het ruime aanbod aan digitale aanvragen die een klant via de website kan doen, is al goed ingeburgerd. In 2021 gebeurde meer dan de helft van alle aanvragen (53%) via het e-loket.

De aanvragen worden zoveel mogelijk geautomatiseerd. Zo worden er automatisch acties gecreëerd in SAP CRM. Ook communicatiegegevens (telefoon, email) of de keuze voor de digitale aanrekening kan een klant zelf via zijn klantendossier doorgeven zonder tussenkomst van een medewerker. Daardoor wordt het administratieve werk beperkt en wordt de klant sneller geholpen.

#### 4.1.2.3.2 DIGITALE AANREKENING

---

Sinds de lancering van de nieuwe website vragen we de klanten een keuze te maken tussen een papieren of een digitale aanrekening (per mail en via het klantenaccount). Met een paar muisklikken kan men de betaling uitvoeren via het betaalplatform Doccle. Dat pad werd verder bewandeld in 2021. Bij verschillende klantencontacten worden klanten gemotiveerd om over te schakelen naar een digitale aanrekening. Zo wordt info over het e-loket en de digitale aanrekening meegestuurd met de papieren aanrekening en wordt bij mailverkeer standaard een tekst toegevoegd om klanten aan te moedigen te kiezen voor een papierloze oplossing.

Momenteel opteerden al 21.965 van onze 70.440 particuliere klanten voor de digitale aanrekening. Dat is 31% van ons klantentotaal. De doelstelling om 20% van de aanrekeningen digitaal te verzenden werd dus gehaald. Bedoeling is om binnen een termijn van vier jaar 70% van onze klanten te overtuigen om te kiezen voor een papierloze optie.

---

#### 4.1.2.4 ACTIE 'MEER GFT UIT RESTAFVAL'

##### 4.1.2.4.1 MEER GFT IN DE Z-ZONE

---

In juli 2015 startte een promocampagne om de bewoners in de Z-zone van Gent aan te zetten om meer gebruik te maken van gescheiden gft-inzameling. Het aantal actieve gebruikers stijgt jaarlijks. In 2021 boden 20.413 Gentenaars in het oude verstedelijkt gebied (de huidige Z-zone en de uitbreiding van de C-zone) hun container voor lediging aan. Dat is een stijging van 6% ten opzichte van dezelfde periode in 2020. De doelstelling van 18.000 actieve aanbieders in het verstedelijkt gebied werd al in juni 2021 gehaald!

##### 4.1.2.4.2 GFT IN ONDERGRONDSE SORTEERPUNTEN

---

Door de invoering van ondergrondse gft-inzameling kunnen ook de bewoners van hoogbouwcomplexen gft-afval scheiden. In december 2021 maakte 43% van de bewoners één of meerdere malen gebruik van de inwerpzuil voor gft. Dat is even veel als in dezelfde periode in 2020. De doelstelling van 70% is niet realistisch gebleken.

## 4.2 FRONTOFFICE

Frontoffice bestaat uit het belcentrum en het onthaal.

De medewerkers van Frontoffice hebben dit jaar meegewerkt aan deze projecten:

- de verdere implementatie van SAP CRM: alle mails die vroeger naar **communicatie@ivago.be** werden gestuurd, komen nu binnen in SAP CRM en worden door de medewerkers van Frontoffice behandeld of doorgestuurd;
- het structureel ondersteunen van de backoffice-diensten Diftar en Bedrijfsafval;
- de opstart van ondergrondse containers op vier locaties;
- de omruiling van huisvuilzakken (tot en met juni, was eerder uitgesteld van maart naar oktober door corona);
- opstart inplannen grofvuil in SAP (voorheen in Diftar);
- opstart uitlening wisselbekers.

Een viertal medewerkers zijn opgeleid om taken van de backoffice op te nemen. Dat biedt een boeiende afwisseling op hun takenpakket en door de opgedane kennis kunnen ze de klanten nog beter en sneller te woord staan in het belcentrum.

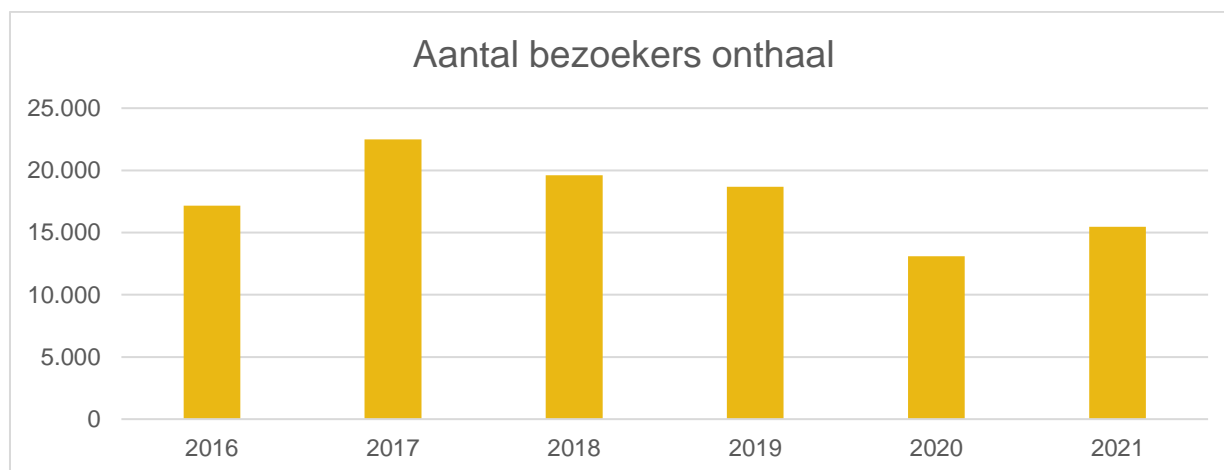
Binnen de afdeling hebben er dit jaar twee interimarissen ondersteuning gegeven. De reden daarvoor was de langdurige ziekte van twee vaste medewerkers en het vertrek van drie medewerkers. In september werd een selectieprocedure opgestart, waaruit vijf medewerkers werden gekozen. Drie daarvan starten begin 2022. De overige twee kandidaten zitten in onze wervingsreserve.

### 4.2.1 ONTHAAL

#### 4.2.1.1 AANTAL BEZOEKEN

Het onthaal bleef open ondanks corona. Veiligheidsmaatregelen werden al genomen in 2020: in- en uitgang werden gescheiden, er kwamen plexischermen aan de balie en een dispenser met handgel aan de ingang, en klanten werden verder aangemoedigd om met bancontact te betalen. Enkel eind mei bleef het onthaal voor één week gesloten, omdat het recyclagepark toen ook even gesloten was. Eén medewerker zorgde er toen wel voor dat we leveranciers konden ontvangen.

Onze onthaalmedewerkers ontvingen in 2021 15.474 bezoekers aan onze balie. Dat is 18% meer dan in 2020. Toen was het onthaal gesloten van midden maart tot en met begin juni als gevolg van corona. Ook in november 2020 bleef het onthaal de hele maand lang dicht. Als we het aantal bezoekers van 2021 vergelijken met het aantal bezoekers van 2019 (wat meer representatief is dan een vergelijking met 2020), dan is er een daling van 17%. Uiteraard zal die daling ook te maken hebben met corona.



Figuur 67: aantal bezoekers onthaal 2016-2021.

Het merendeel van de klanten kiest ervoor om ons elektronisch te contacteren. Aanvragen via het e-loket en via e-mail blijven daarvoor veruit de populairste manieren. Voor mensen die minder vlot omspringen met de computer of het Nederlands niet zo machtig zijn, blijft persoonlijk contact een belangrijk alternatief voor het regelen van de administratie.

De betaling met bancontact is goed ingeburgerd. Nog maar 3% van de betalingen gebeurt met cash geld. Dat is een positieve evolutie ten opzichte van 2020, toen 5% van de burgers nog cash betalingen deden. We blijven betalingen met bancontact promoten in 2022. Op die manier vereenvoudigen we de interne wisselwerking tussen het onthaal en de klantenboekhouding.

---

#### 4.2.1.2 OMRUILACTIE: VAN GELE NAAR GROENE ZAKKEN

De omruilactie van gele naar groene huisvuilzakken bij IVAGO liep tot en met 30 juni 2021. Tijdens de volledige omruilactie bedienden we 12.651 bezoekers. 68.73% onder hen koos voor zakken van 30 liter, de anderen voor zakken van 50 liter. 72% van de bezoekers had recht op een sociale tegemoetkoming.

---

#### 4.2.1.3 SOCIALE TEGEMOETKOMING

Sinds 2021 is de sociale tegemoetkoming verdeeld over vier bedelingen. De grootste bedeling valt voortaan rond mei/juni, waarbij een 20.000-tal rechthebbende gezinnen hun gratis huisvuilzakken komen afhalen. De uitreiking gebeurde zoals ieder jaar bij IVAGO en op de GentinfoPunten van het OCMW.

---

#### 4.2.1.4 IVAGO-MOBIEL

De IVAGO-mobiel is al tien jaar een begrip in Gent. Het busje doorkruist de stad en houdt op verschillende locaties halt om de inwoners – zeker minder mobiele mensen – nog beter van dienst te kunnen zijn. Het mobiele onthaal van IVAGO biedt dan ook exact dezelfde service als het ‘echte’ onthaal in de Proeftuinstraat.

Burgers kunnen er terecht voor:

- alle sorteervragen;
- vragen over hun IVAGO-kaart;
- ze kunnen er een ophaling grofvuil inplannen;
- ze kunnen er artikelen als huisvuilzakken, biozakjes, glasbak, ... kopen;
- ze kunnen er stickers “geen reclaimedrukwerk” afhalen;
- ...

Door corona waren we sinds maart 2020 niet meer uitgereden. Door de nodige veiligheidsmaatregelen die we hebben getroffen (maximaal 1 bezoeker binnen, mondkapje aandoen, dispenser met handgel, ...) konden we in juni 2021 opnieuw op pad gaan met de IVAGO-mobiel. Ons doel is minstens twee keer per maand uit te rijden. In 2021 zijn we ondanks corona toch 16 keer uitgereden. We hebben in totaal 254 bezoekers verder geholpen. De Vrijdagmarkt is onze toplocatie, met een gemiddeld aantal bezoekers van 35 burgers in drie uur tijd.

Sinds midden september 2021 beschikken we over een gloednieuwe IVAGO-mobiel. De vorige mobiel was tien jaar oud en plaatsen we voorgoed op stal. De kersverse IVAGO-mobiel is modern, ecologisch en elegant, en ook comfortabel voor onze medewerkers en de burgers. Hij past dus in de duurzame toekomst waar we bij IVAGO aan meebouwen. Het is een elektrisch voertuig, voorzien van zonnepanelen op het dak.

De mobiel schakelen we ook in voor de opstart van sorteerpunten en voor afvalpreventie en sensibiliseringsacties.





**Figuur 68: persvoorstelling van onze gloednieuwe IVAGO-mobiel.**



**Figuur 69: persvoorstelling van onze gloednieuwe IVAGO-mobiel.**

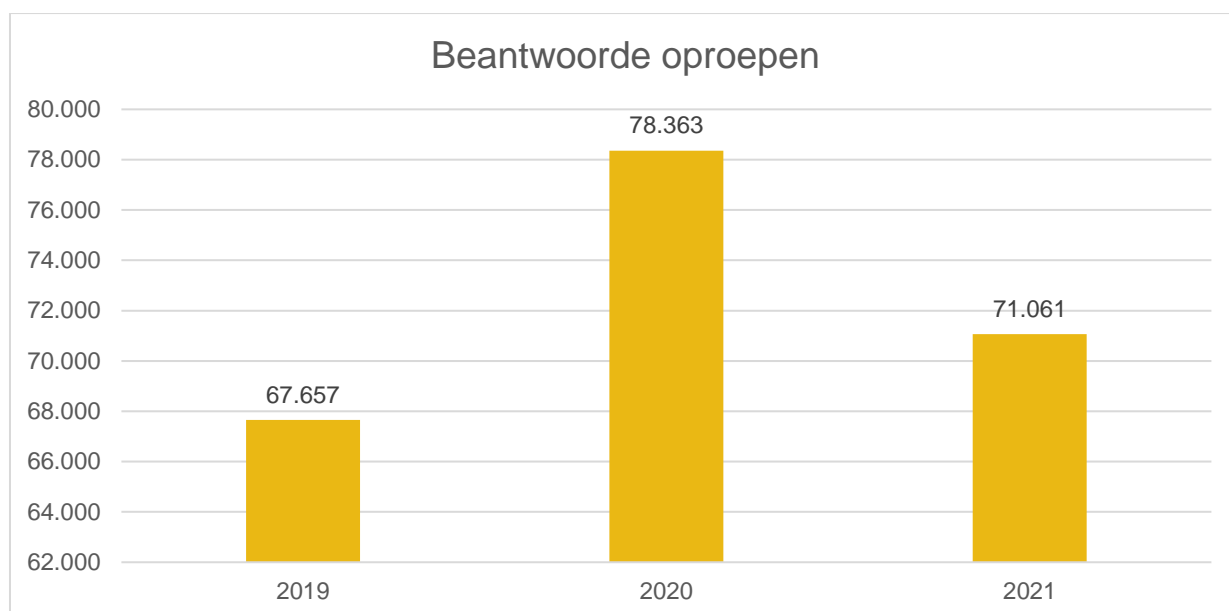
## 4.2.2 BELCENTRUM

### 4.2.2.1 TELEFOONS

In 2021 beantwoorde het belcentrum 71.061 oproepen, of gemiddeld 5.922 oproepen per maand. Dat is een daling van 9% in vergelijking met 2020, toen we door corona een sterke toename kenden in het aantal calls.

In 2021 waren dit de meest voorkomende onderwerpen van de telefoons:

- de impact van corona op onze werking: meer afwezigheid waardoor de dienstverlening in het gedrang kwam, meer vragen over de lange wachtrijen op het recyclagepark, de omruiling van huisvuilzakken, het opnieuw uitsturen van rappels naar onze bedrijfsklanten (was even stilgelegd tijdens corona), en er waren meer meldingen van burgers over de huis-aan-huisophaling;
- vragen over de nieuwe afvalstroom 'gemengd, te storten';
- vragen over de striktere regels voor het aanvoeren van asbest op de parken en hoe je daarbij veilig te werk gaat;
- overschakeling van de gemeenschappelijke grofvuilophaling naar individuele ophaling voor bewoners van appartementen.



**Figuur 70: aantal beantwoorde oproepen door ons belcentrum.**

We haalden een dienstverleningsniveau van 97,03%, waarmee onze doelstelling van 97% werd behaald. We slagen erin onze burgers snel te woord te staan en we blijven streven naar verdere verbetering in 2022.

### 4.2.2.2 MAILVERKEER EN ONLINE AANVRAGEN

Meer en meer wordt het mailverkeer van verschillende centrale mailadressen (Diftar, info, communicatie, klantenrelaties) geïntegreerd in SAP CRM en centraal beheerd. De medewerkers van de Frontoffice kennen categorieën toe en sturen ze intern door naar de betrokken dienst(en). Daardoor wordt de historiek van elke klant gecentraliseerd en gemakkelijk raadpleegbaar, waardoor we meer antwoorden op vragen van klanten kunnen automatiseren. We werken tegelijk aan een hoge klantentevredenheid, dus waar mogelijk personaliseren we onze antwoorden zo goed mogelijk.

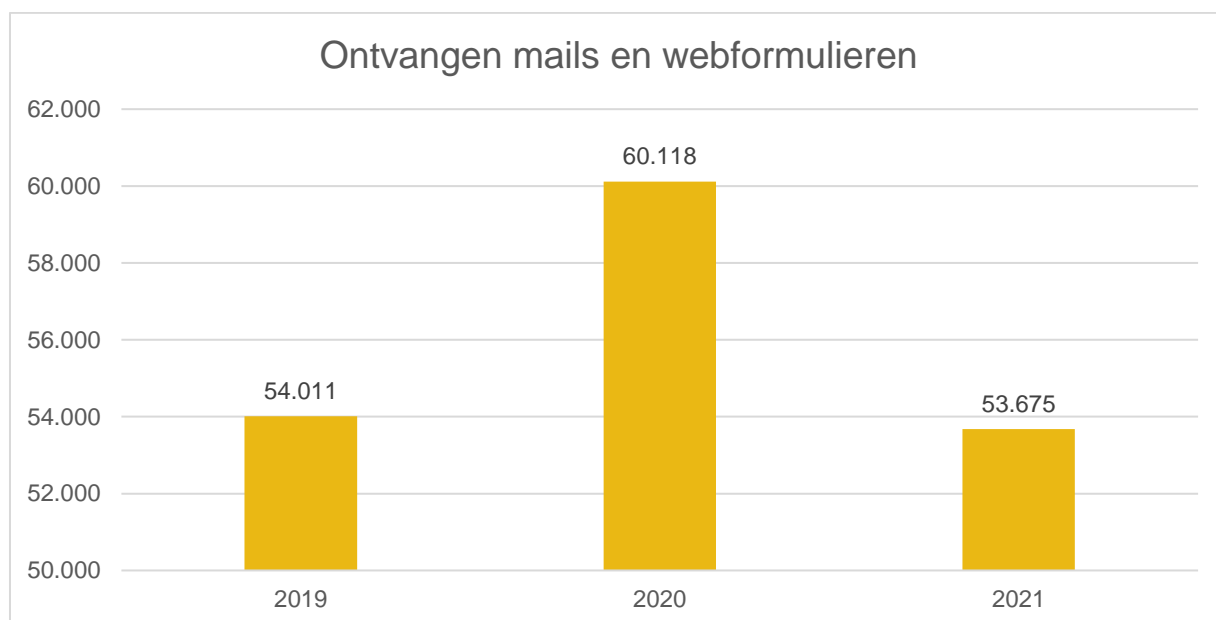
#### 4.2.2.3 WEBSITE MET UITGEBREID E-LOKET

Op 17 maart 2020 werd de nieuwe IVAGO-website met een uitgebreid e-loket gelanceerd. Klanten werden ook in 2021 via verschillende acties aangemoedigd om op de nieuwe website een klantenaccount aan te maken.

Het aantal aanvragen en contactformulieren (via website en e-loket) daalde in 2021 met 7% in vergelijking met 2020. Het aantal automatisch aangemaakte acties steeg met 19% ten opzichte van 2020. Dat betekent een administratieve vereenvoudiging voor onze medewerkers en de klant wordt sneller geholpen.

In 2021 ontvingen we 53.675 inkomende e-mails via SAP CRM, een daling van 11% ten opzichte van 2020. Toen was er door corona een uitzonderlijke toename van vragen gerelateerd aan de pandemie en de maatregelen voor het indijken ervan.

De doelstelling is om 90% van de melders binnen de twee werkdagen een definitief antwoord te bezorgen. We behaalden 93% in 2021. Dat is een veel beter resultaat dan 2020, dankzij het gecentraliseerd werken met SAP CRM. Dat verbetert ook de samenwerking en de communicatie tussen de verschillende diensten.



**Figuur 71: aantal ontvangen mails en webformulieren.**

#### 4.2.2.4 MELDING VAN PARTICULIEREN EN WEBFORMULIEREN

Zowel via telefoon, e-mail als via webformulieren krijgen de medewerkers van het belcentrum onder meer meldingen van niet-ophaling van afval. Die meldingen komen zowel van bedrijven als van particulieren en vragen een verdere actie van de afdeling Operaties. De planners geven feedback op de melding, waarna de medewerkers van het belcentrum de klant binnen de 24 uur opnieuw contacteren met een antwoord of tussentijdse feedback.

Voor bedrijfsafval zien we een daling van 13% van het aantal meldingen in vergelijking met 2020. Door corona waren er minder ophalingen bij bedrijven. We streven ernaar om maximaal 800 meldingen op jaarbasis te moeten behandelen. In 2021 registreerden we 671 meldingen.

Voor huis-aan-huisinzameling registreerden we 4.423 meldingen, of 5% minder dan in 2020. Die lichte daling heeft te maken met de meer structurele aanpak van terugkerende niet-ophalingen door de dienst Inzameling. Een instructiekaart werd aangemaakt per straat, met duidelijke omschrijvingen en een plannetje, waardoor eventuele problemen de nodige aandacht van de chauffeur krijgen.

Ons doel om 3.740 meldingen te behandelen, is niet gelukt. Dat heeft te maken met de vele wegenwerken en de afwezigheid van of het tekort aan ervaren chauffeurs en milieuwerkers. In 2022 willen we samen met de dienst Inzameling ook inzetten op meldingen over niet-ophalingen in volledige straten.

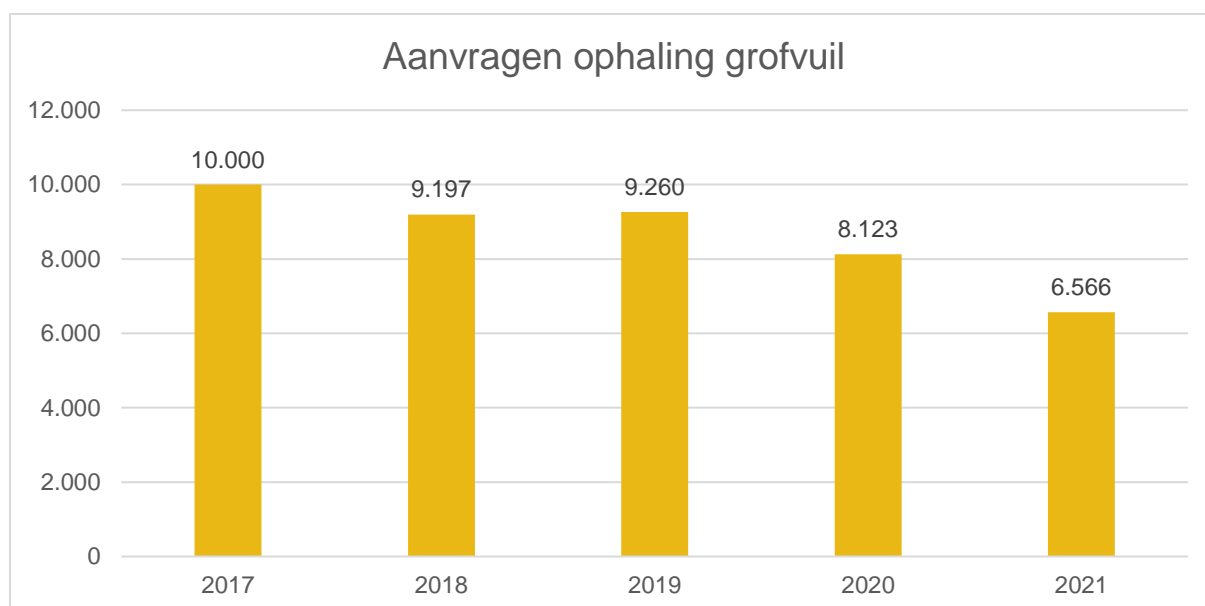
Het aantal meldingen huis-aan-huis ten opzichte van het aantal huisgezinnen in Gent en Destelbergen bedraagt gemiddeld 3,95%. De doelstelling om lager te blijven dan 4,8% wordt hiermee behaald.

#### 4.2.2.5 GROFVUIL EN COMFORTDIENSTEN

Tot voor kort werden aanvragen voor een grofvuilophaling ingepland in Diftar. Sinds juli 2021 worden ze ingepland in SAP. Dat zorgt voor een vlottere doorstroming van de afspraken naar Operaties. Bovendien is de terugkoppeling sneller en duidelijker: als ploegen het grofvuil opgehaald hebben, kunnen we onmiddellijk zien of het al dan niet buiten stond en hoeveel kilo er werd opgehaald. Vroeger konden we dat pas de dag nadien zien in Diftar.

Het overzicht van de bediende grote appartementen en hun kenmerken (aantal wooneenheden, werken met verzamelcontainers, ophaling grofvuil gemeenschappelijk of individueel, gegevens syndicus, ...) werd vroeger bijgehouden in een Excel-document. Door het implementeren van de appartementenlijst in SAP wordt die vaker geconsulteerd en dagelijks onderhouden. De informatie is meer up-to-date, wat de communicatie en samenwerking met de syndici bevordert.

Het aantal aanvragen voor de ophaling van grofvuil ligt 19% lager in 2021 dan in 2020. Sinds 1 april 2020 geldt er niet langer een vrijstelling van 200 kilo voor de eerste ophaling. Door de coronacrisis werd in 2020 de inzameling van grofvuil bij particuliere huishoudens stilgelegd. Daarom vergelijken we onze cijfers van 2021 best met 2019: we zien een daling van 18%. **Conclusie:** het betalen vanaf de eerste kilo heeft duidelijk zijn impact.



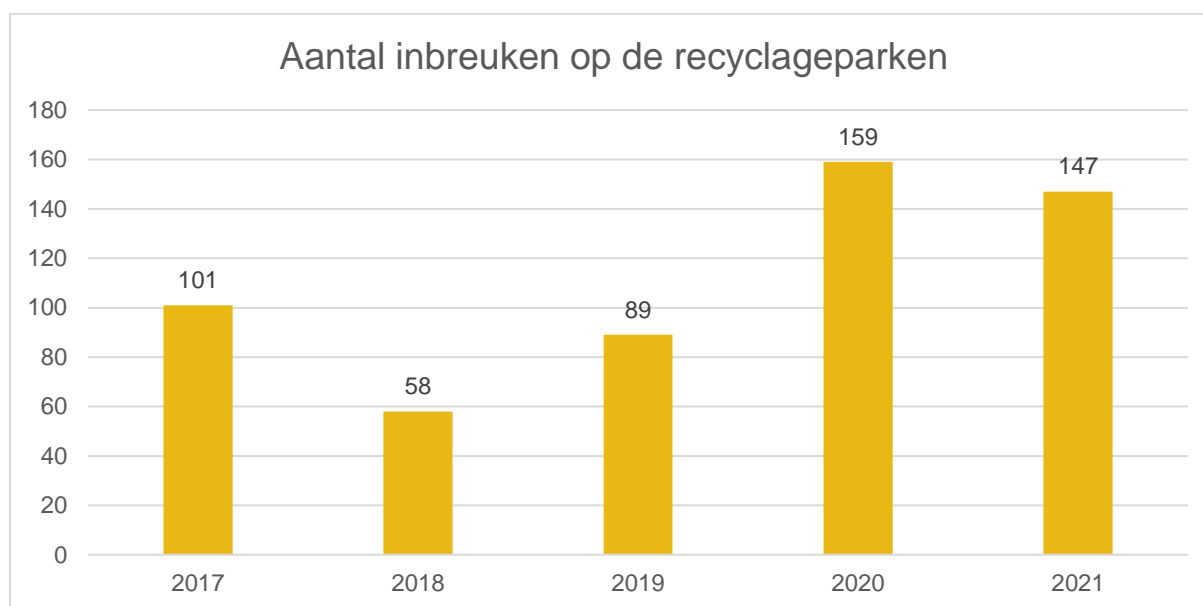
Figuur 72: aantal aanvragen voor de ophaling van grofvuil.

In 2021 maakten 532 inwoners van Gent gebruik van een 'comfortdienst' voor de ophaling van restafval of gft. Dat is 13% minder dan in 2020. **Conclusie:** dat ligt voor een stuk aan de prijsstijging van een comfortdienst van 14 naar 20 euro sinds 1 april 2020.

#### 4.2.2.6 INBREUKEN OP DE RECYCLAGEPARKEN

De parkwachters stellen inbreuken vast zoals het aanbieden van niet-gesorteerd afval, verbale agressie of het niet dragen van een mondkapje. Zij vermijden om zelf verder in discussie te gaan en werken in plaats daarvan met een meldingsformulier voor onze diensten. Die schrijven de overtreders dan aan.

In 2021 verstuurde we 147 brieven met betrekking tot vastgestelde onregelmatigheden op de recyclageparken. Dat is 8% minder dan in 2020. Vorig jaar waren er meer inbreuken wegens het niet respecteren van de veiligheidsmaatregelen, met name het niet dragen van een mondkapje.



**Figuur 73: aantal inbreuken op de recyclageparken.**

#### 4.2.2.7 SORTEERPUNTEN

In 2021 werden er vier nieuwe sorteerpunten: Dobbelslot, Siervogelstraat, Textielstraat en Berouw. Gezien de coronamaatregelen was er geen deur-aan-deurbezoek bij de betrokken burgers mogelijk. Daarom werd een bureaucontainer voorzien met twee medewerkers van IVAGO, die er de burgers konden ontvangen. De burgers kregen altijd een week op voorhand een uitnodiging om langs te komen, met voorkeurdatum om de bezoeken zo veel mogelijk te kunnen spreiden.

De openingsuren waren:

- van 9 tot 17.30 uur op weekdays;
- van 9 tot 12.30 uur op zaterdag.

Naast de twee administratieve medewerkers werd er ook een begeleider ingeschakeld om het gebruik van de sorteerpunten toe te lichten aan de bezoekers. De meeste wooneenheden waren van de syndicus WoninGent, Volkshaard en Gentse Haard, naast een aantal privéwoningen.

Het aantal bezoekers dat langskwam was een succes. Vroeger ging het gemiddeld om 20 tot 30% van de betrokken burgers die we niet bij hen thuis konden bereiken, nu is dat slechts 21%. In 2021 hadden we immers ook de buurtnetwerkers aangeschreven, waar zij ook langkwamen en onze aanpak als positief ervoeren.

Waar we nog verder aan werken, is het opvolgen van het aanbiedingsgedrag op alle locaties. Waar mogelijk plannen we vervolfbezoeken, samen met de dienst Communicatie, om nog gericht te kunnen sensibiliseren.

In december 2021 werd ook de nieuwe IVAGO-mobiel ingezet, voor een sensibiliseringsactie aan een appartement aan de Tondeliersite. Dat was een succes: 17 van de 21 burgers kwamen langs voor een toelichting.



**Figuur 74: een ondergrondse sorteerstraal.**

#### 4.2.2.8 WISSELBEKERS

Sinds begin 2020 mag je geen plastic wegwerpbekers meer gebruiken op grotere evenementen. Daarom stelt IVAGO herbruikbare bekere ter beschikking. Sinds mei 2021 werken we samen met Ateljee en Wash-it om het project in goede banen te leiden. Ateljee is verantwoordelijk voor het verdelen van de bekere. Organisatoren van evenementen kunnen er bekere ophalen, of er laten leveren.

Dankzij de samenwerking van Ateljee met Wash-it worden onze bekere bovendien op een duurzame en hygiënische manier gewassen. Beide organisaties staan in voor het wassen van de bekere en doen dat in een wasstraat met professionele toestellen. Zo kunnen we garanderen dat onze bekere altijd proper zijn en voldoen aan de hygiënevoorschriften om telkens opnieuw te worden uitgeleend.

Via onze website kan iedere organisatie van Gent en Destelbergen minimaal 120 en maximaal 2.400 frisdrankbekere of pilsbekere ( telkens 25 cl) ontlene. De waarborg bedraagt 10% van de waarde van het aantal gevraagde bekere. Vanaf 1.000 bekere betaalt men 100 euro plus 25 euro per 1.000 bekere. De betaling gebeurt onmiddellijk bij het plaatsen van de bestelling. Die manier van werken is een vereenvoudiging voor zowel onze dienst als voor de dienst Financiën.

De organisator krijgt automatisch een bevestigingsmail na het plaatsen van de bestelling en het uitvoeren van de betaling. Het voordeel voor de organisator is dat hij de bekere niet meer zelf moet wassen, maar wel binnen de 48 uur na het event dient terug te brengen of te laten ophalen.

Sinds de opstart hebben we al 119 aanvragen gekregen voor 40.080 frisdrankbekere en 45.240 pilsbekere. Dat is een groot succes. Jammer genoeg werden er sinds de zomer van 2021 een 23-tal events geannuleerd door corona, waardoor de ontlene niet is kunnen doorgaan. Van de 119

aanvragers koos 18% om de bekertjes te laten leveren en ophalen, mits het betalen van een vergoeding voor het transport. De transportkost bedraagt 30 euro per fietsrit en 60 euro per autorit (heen en terug).



**Figuur 75: de wisselbekers van IVAGO.**

#### 4.2.2.9 BLADZAKKEN

Onze buitenploegen proberen zoveel mogelijk straten net en bladvrij te houden. Tijdens de herfstmaanden is dat niet eenvoudig en rekenen we op de steun van de burgers. Bewoners van bepaalde straten krijgen een flyer in de bus om hun gratis composteerbare bladzakken aan te vragen. In 2021 werden er 17.518 burgers aangeschreven, of 4% meer dan in 2020. Het gaat om 465 straten.

De straten die recht hebben op composteerbare zakken moeten voldoen aan deze criteria:

- er moet een voortuin zijn;
- er moeten stadsbomen staan;
- de bomen moeten een diameter hebben van 25 centimeter.

De bedeling van de bladzakken gebeurt door de externe firma Mirto. Van de 17.518 aangeschreven burgers vraagt 22% composteerbare zakken aan. Onder hen werden 8.799 bladzakken verdeeld. Op één rol bladzakken zitten 10 zakken van 50 liter. De ophaling van de bladzakken is voorzien door onze dienst Inzameling op de dag van gft-ophaling.

Om de zakken te vullen, werden er in 2021 hulpstukken verkocht. Die hulpstukken werden eerst door een 10-tal burgers getest en positief geëvalueerd. Ondanks die positieve evaluatie werden er slecht een 10-tal hulpstukken verkocht.

## 4.3 INTERNE EN EXTERNE COMMUNICATIE

In de dienst Communicatie ging ons vorige Afdelingshoofd Interne en Externe Communicatie met pensioen. Van april tot eind juli werd de dienst Communicatie gerund door de twee Communicatiemedewerkers en de Manager Communicatie. Op 1 augustus werd de functie van Afdelingshoofd Interne en Externe Communicatie opnieuw ingevuld. Begin oktober kwam bij de afdeling Communicatie ook een Expert Afvalpreventie en Sensibilisering in dienst. In de loop van 2022 vervolledigd met een Afvalsteward.

Eind 2021 eindigde ook de voorziene looptijd van onze samenwerking met ons communicatiebureau Modulo. Vanaf 2022 gaan we in zee met Karakters, het Gentse full-service communicatiebureau dat als beste uit de bus kwam bij de officiële selectieprocedure. Het team van Karakters kon de jury overtuigen met **een sterk koepelconcept voor de communicatie van IVAGO**, zodat die meer dan vroeger gestroomlijnd wordt, in een authentieke stijl die zo veel mogelijk mensen uit onze doelgroepen aanspreekt. In de loop van 2022 wordt de nieuwe communicatiestijl gaandeweg zichtbaar in onze publicaties, zowel extern als intern, en ook onze campagnes krijgen een nieuw elan.

### 4.3.1 EXTERNE COMMUNICATIE

#### 4.3.1.1 PROJECTEN

We realiseerden de communicatie voor onder meer deze projecten:

- de rekruteringscampagne in het kader van het beleidsplan 2020-2025: die werd opgestart in maart en doorliep vier runs in 2021;
- de invoering van de fracties 'harde plastics' en 'gemengd te storten' op de recyclageparken;
- het project 'On the go' van Stad Gent, waarvan de kick-off plaatsvond in november 2021 en dat mee wordt ondersteund door IVAGO;
- het opzetten van de Repair Cafés in Destelbergen;
- de verdere werking van de Repair Cafés in Gent. Die werden heropgestart in juni 2021 en vonden buiten plaats, enkele bijvoorbeeld aan onze mobiele recyclageparken. Vanaf augustus konden ze opnieuw binnen georganiseerd worden. Tot en met december vonden er zes Repair Cafés plaats.
- de samenwerking tussen IVAGO en Kringwinkels Open Plaats en Ateljee. Op 18 december bijvoorbeeld werd een speciale Kringwinkel-stand opgezet aan de recyclageparken in Destelbergen en aan de Gaardeniersweg. Iedereen kon er terecht met herbruikbare spullen die normaal gezien niet thuishoren op het recyclagepark. Een gezamenlijke actie waarmee we de afvalberg willen verkleinen, en die wellicht een vervolg krijgt in 2022;
- sorteeraffiches;
- herdruk, herwerking en vertaling van de brochures 'Wat je moet weten over huisvuil in Gent';
- herdruk en herwerking van de brochures 'Vlot bezoek aan een recyclagepark';

#### 4.3.1.2 IVAGO-WIJZER

De IVAGO-wijzer, het magazine voor schoon Gent/Destelbergen verscheen in februari, juni, september en december.

- In februari zoomden we in op de inzameling van matrassen op onze recyclageparken, op de huis-aan-huisinzameling van gft.
- In juni publiceerden we een groot artikel over de nieuwe container 'Gemengd, te storten' op onze recyclageparken, en op de nieuwe verplichting om asbest te verpakken als je ermee naar het recyclagepark komt.
- In september lieten we een reeks mensen aan het woord (collega's, vrijwilligers, Propere Pierkes, ...) die allemaal op hun manier helpen zorgen voor een proper Gent en een proper Destelbergen.
- In december ten slotte brachten we een hoofdartikel over hergebruik en afvalpreventie.



### 4.3.1.3 SOCIALE MEDIA

In de tweede jaarhelft van 2021 zetten we de eerste stappen om onze socialemediakanalen nieuw leven in te blazen: Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn en Hoplr. Op TikTok zetten we onze eerste stapjes, maar dat kanaal zullen we pas verder benutten in de loop van 2022.

We slagen erin op de verschillende kanalen steeds een andere doelgroep te bereiken. Hieronder het aantal volgers op Facebook, Instagram, LinkedIn en Twitter.

FACEBOOK	INSTAGRAM	LINKED	TWITTER	HOPLR
4.869	481	1.181	588	30.608

Tabel 6: aantal gebruikers socialemediakanalen IVAGO (december 2021).

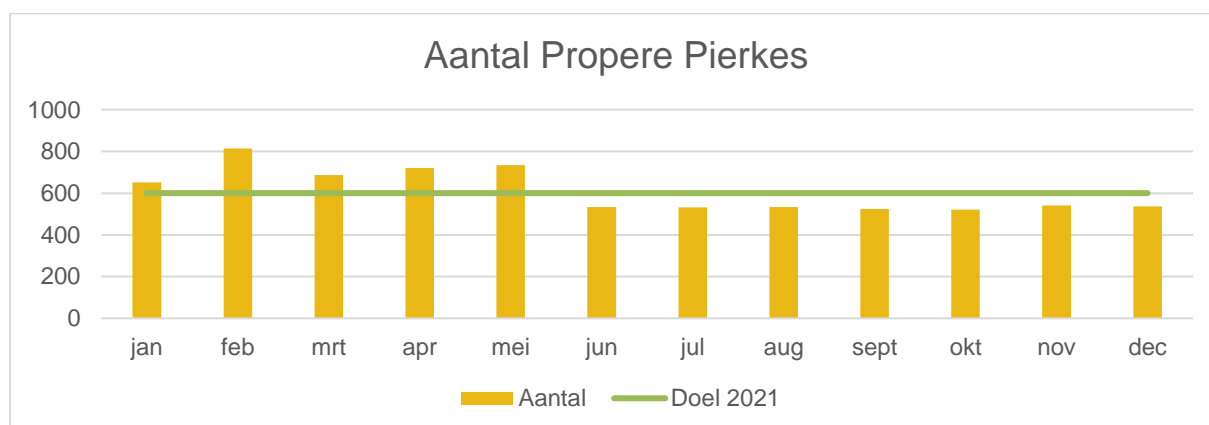
Voor elk socialemediakanaal hebben we een strategie. Op Facebook willen we informeren en leggen we meer de focus op preventie, op Instagram tonen we wie de mensen achter IVAGO zijn en op LinkedIn zoomen we voornamelijk in op imago en employer branding. Dat laatste kwam sterk naar voren in 2021 met de rekruteringscampagne.

Onze initiatieven voor hergebruik en preventie kon je in 2021 vooral terugvinden op onze sociale media, en ook in ons magazine. We geven knutseltips, tips om afval te beperken, info over afvalstromen die je moet sorteren voor je naar het recyclagepark gaat en we promoten de Kringwinkels. De doelstelling van 68 punten voor het initiëren van initiatieven voor hergebruik en preventie werd gehaald. Elk type initiatief is een aantal punten waard: een campagne bijvoorbeeld levert 15 punten op, een artikel over hergebruik en preventie levert 3 punten op, een post op onze socialemediakanalen is 1 punt waard, enzovoort.

### 4.3.1.4 VRIJWILLIGERS: PROPERE PIERKES

De opruimacties Gentsche Gruute Kuis en Destelbergen Helemaal Schoon konden in 2021 opnieuw plaatsvinden, op zondag 21 maart, weliswaar in een coronaproof versie van 'Veilig met vier'. Ondanks corona slaagden we toch in behoorlijk wat burgers te motiveren om deel te nemen. Voor de Gentsche Gruute Kuis waren er 187 initiatieven en voor Destelbergen helemaal schoon 28. Daarmee werd de doelstelling van respectievelijk 135 en 23 gehaald.

Een actief Proper Pierke is iemand die in het voorbije jaar (bijvoorbeeld: maart 2020-maart 2021) minstens één ophaling van ingezameld zwerfvuil gedaan heeft. In de zwaarste coronamaanden van 2021 kenden we een opvallende toename van het aantal Proper Pierkes.



Figuur 76: aantal Propere Pierkes in 2021.

#### 4.3.1.5 REKRUTERINGSCAMPAGNE

In het kader van het beleidsplan 2021-2025 zullen er in de komende jaren een aantal vacatures gelanceerd worden. Op korte termijn werd een rekruteringscampagne opgezet. Hierboven het campagnebeeld, dat via verschillende kanalen werd ingezet in de loop van 2021. In samenwerking met ons communicatiebureau ontwikkelden we dragers voor de verschillende communicatiekanalen:

- onze eigen website;
- gedrukte pers;
- online pers;
- Jobat;
- Jobbeurs;
- LinkedIn;
- Facebook;
- kort filmpje dat in september in de cinema's te zien was.

In functie van de instroom en de evaluatie zullen we bekijken welke kanalen we in de loop van 2022 verder willen inzetten.

#### 4.3.1.6 ON THE GO: PROPERE COMMERCE

Mooimakers is het Vlaamse initiatief tegen zwerfvuil en sluikstort van OVAM, Fostplus en de VVSG. Mooimakers voert onderzoek uit, stimuleert kennisuitwisseling en ondersteunt alle actoren die zich engageren in de strijd tegen zwerfvuil en sluikstort. Financiële ondersteuning is er bijvoorbeeld voor het 'On the go'-project, waarbij Stad Gent en IVAGO de handen in elkaar slaan om takeawayafval in de stad aan te pakken.

Stad Gent vroeg de ondersteuning van IVAGO voor het opzetten van een brede communicatiecampagne in 2022 en voor een beperkt voorsmaakje in 2021. In de periode van midden augustus tot begin oktober herhaalden we daarom een campagne uit 2017: het plaatsen van menuborden op vijf plaatsen in Gent. De menuborden herinneren mensen eraan dat wie zwerfvuil achterlaat een GAS-boete van 120 euro riskeert.

In november 2021 kwam een nieuwe projectmedewerker in dienst, die halftijds wordt ingezet voor het 'On the go'-project. Die projectmedewerker ondersteunt onze Expert Afvalpreventie en Sensibilisering bij het verder uitwerken van deze campagne.

Naast de Propere Pierkes (onze zwerfvuilvrijwilligers) hebben we dankzij het 'On the go'-project nu ook de Propere Commerce (handelaars). We overtuigen sinds eind 2021 zo veel mogelijk Gentse handelaars om in te zetten op netheid en om komaf te maken met takeawayafval. Met een actieplan in de hand gaan de handelaars aan de slag: ze houden de buurt rond hun zaak netjes, ze gebruiken herbruikbare verpakkingen voor hun takeawayaanbod, ze plaatsen een pmd-bak, of ze worden heuse ambassadeurs voor een schoon Gent. Wij hopen met dit project niet enkel de handelaars te sensibiliseren, maar ook hun klanten.



Figuur 77: het campagnebeeld voor de Propere Commerce.

#### 4.3.1.7 WIJZIGINGEN OP DE RECYCLAGEPARKEN

Op 1 juni 2021 veranderen er enkele zaken op de IVAGO-recyclageparken. Op die manier wil onze afvalintercommunale inzetten op beter en veiliger sorteren. Onze dienst zorgde voor het nodige communicatiemateriaal.

- De manier van **asbest** aanbieden op de IVAGO-recyclageparken veranderde op 1 juni. Op de website schetsten we het stappenplan voor het verwijderen, verpakken en wegbrengen van asbest. Er werd ook een duidelijke flyer opgemaakt.
- Om ervoor te zorgen dat de afvalstromen zuiver zijn en dat afval dus goed kan worden gerecycleerd, voerde IVAGO op 1 juni 2021 een nieuwe afvalsoort in: **'Gemengd, te storten'**. Om het onderscheid met de andere fracties duidelijk te maken, werd er voor de parken een zuil ontwikkeld die de nieuwe fractie duidelijk onderscheidt van de andere fracties steenpuin en glas.
- Voor de fractie **'harde plastics'** bleken er nog misverstanden te bestaan bij de burgers. De dienst Communicatie zorgde ook hier voor een flyer die één en ander kon verduidelijken.

**HARDE PLASTICS 26**

**WEL**


Speelgoed (niet elektrisch) • Regentonnen • Huisdierenkoffer • Grote plantenpotten • Afvalbakken • Tuinmeubelen • Emmers en kuipen • PVC planchetten • Opbergboxen • Kunststof buizen • Wasmanden • PE-PP-paletten • Gieters • Jerrycans • Kratten • Kunststof kozijnen, zonder glas ...

**HARDE PLASTICS 26**

**NIET**


Pmd • Elektrisch speelgoed • Koelbox • Douchebak en badkuip • Motorhelm • EPS (isolatieplaten) • Huishoudelijke apparaten • Videotapes • Kunststof laminaat • Tuinstangen • Polyester goltplaten • Kga ...

✦ Vind alle sorteerregels en -tips op je ophaalkalender of via [www.ivago.be](http://www.ivago.be) ✦

**Fostplus** **IVAGO** Elke dag voor u op pad.

Figuur 78: flyer over de afvalfractie harde plastics.

### 4.3.2 INTERNE COMMUNICATIE

- De familie-uitstap naar Bellewaerde kon na een lange voorbereiding en herhaaldelijk uitstel door corona eindelijk plaatsvinden op zondag 24 oktober.
- De personeelskrant GO IVAGO verscheen maandelijks.
- Incentives naar aanleiding van periodes zonder ongeval (fruit), extreme warmte (roomijs), Week van het Afvalteam (frietjes).
- We stuurden alle medewerkers een welgemeend vakantiekaartje, een bedankingskaartje naar aanleiding van de Week van het Afvalteam en een nieuwjaarskaartje.
- Op dinsdag 7 september verwelcomden we onze medewerkers met een lekker ontbijt.
- Het traditionele sinterklaasfeest en de nieuwjaarsreceptie moesten helaas geannuleerd worden door corona.



Figuur 79: de Familiedag in Bellewaerde.

### 4.3.3 CORONACOMMUNICATIE

Hieronder lees je meer over onze coronacommunicatie, aangezien dat een belangrijk aspect bleef van onze communicatie.

#### Intern

- **Informatiedoorstroming** van de maatregelen die het crisis- en het stafteam namen om de verspreiding van het virus tegen te gaan. In 2021 werd daarvoor het systeem van de **C-communicaties** verdergezet: in januari publiceerden we het document C53 op ons Intranet, eind 2021 stond de teller op C75. Afgeleiden van de C-communicatie werden ook telkens gepubliceerd op de tv-schermen en op het grote ledscherm op de IVAGO-site, zodat ook de buitenploegen te allen tijde de meest recente coronamaatregelen te zien kregen. Telkens als we een nieuwe C-communicatie publiceerden, brachten we ook onze raad van bestuur en onze vakbondsafgevaardigden op de hoogte van de inhoud.
- **Signalisatie** rond afstand houden, het dragen van een mondmasker en andere coronamaatregelen. Herhaling was nodig. Ook voor de signalisatie gebruikten we **verschillende tools**: posters in de gebouwen, herkenbare tekeningen die werden aangepast aan de actualiteit, de tv-schermen, het grote ledscherm, ons Intranet, ...

#### Extern

- Voortdurend communiceren via de verschillende kanalen (sociale media, website, pers, ...) over de wijzigingen in de dienstverlening.
- Perscommunicatie.



Figuur 80: een voorbeeld van onze interne coronacommunicatie.

## 5 DE AFVALENERGIECENTRALE

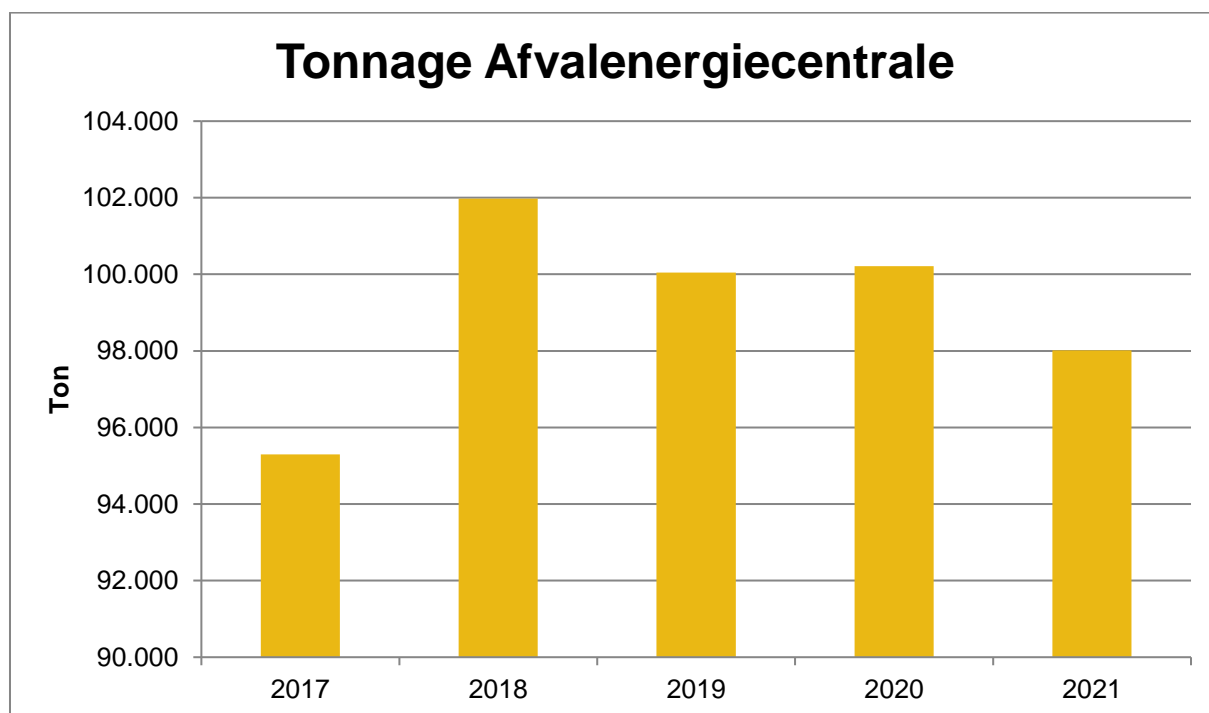
### 5.1 STRATEGIE EN PROJECTEN

- Tijdens de jaarlijkse onderhoudsstilstand werden een aantal **belangrijke installatieonderdelen vervangen**: alle persluchtcompressoren, de ontgasser van het ketelvoedingswater, alle filtermouwen in de mouwenfilters en ten slotte ook nog een gedeelte van de superheaters en de verdamper in beide stoomketels.
- Er werd voor het eerst gebruik gemaakt van een **nieuw type binder** in het vuurvaste betonmengsel, waardoor we onze ovens na de stilstand sneller konden opwarmen.

### 5.2 HOEVEELHEID VERWERKT AFVAL

In 2021 verwerkte de afvalenergiecentrale 98.012 ton afval. De doelstelling om 99.000 ton afval te verbranden, werd niet gehaald. We hadden in 2021 **twee ongeplande stilstanden van lijn 1**: een eerste keer in mei, voor een interventie aan de filtermouwen van de mouwenfilter, een tweede keer in juni, door een technisch probleem aan de dosering van dioxorb, een additief gebruikt voor het verwijderen van dioxines en zware metalen in de rookgassen. In totaal heeft lijn 1 daardoor 13 dagen stilgelegen en kon er 1.950 ton minder verband worden. Doordat de onderhoudsstilstand ook nog eens langer geduurd heeft dan oorspronkelijk voorzien, was er nog een bijkomend verlies in verbrandingscapaciteit van 950 ton.

De installatie was 90,8% van de tijd operationeel.

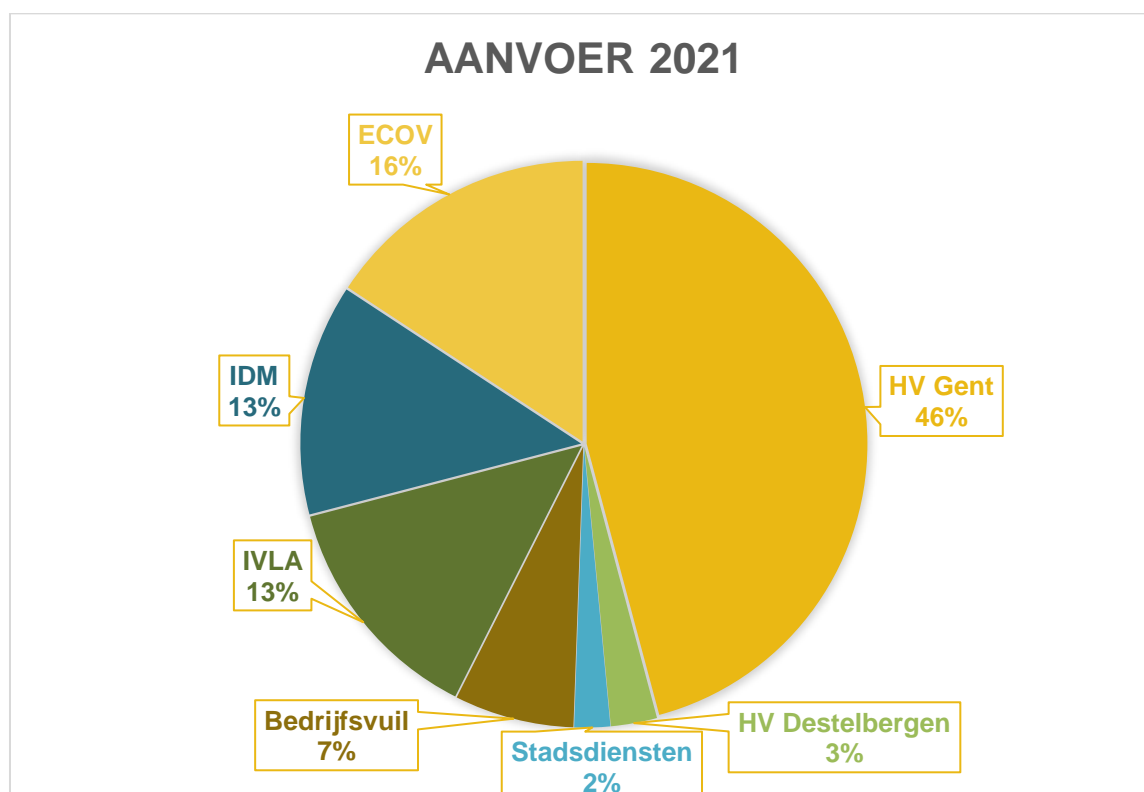


Figuur 81: verwerkte tonnage in de AEC, 2017-2021.

In 2021 registreerden we volgende tonnages:

Herkomst	2021
Huisvuil Gent	44.850
Huisvuil Destelbergen	2.603
Stadsdiensten	2.016
Bedrijfsvuil	6.735
IVLA	13.207
IDM	13.027
ECOV	15.411
<b>TOTAAL</b>	<b>97.849</b>

Tabel 7: samenstelling aanvoer AEC in 2021.



Figuur 82: aanvoer AEC 2021.

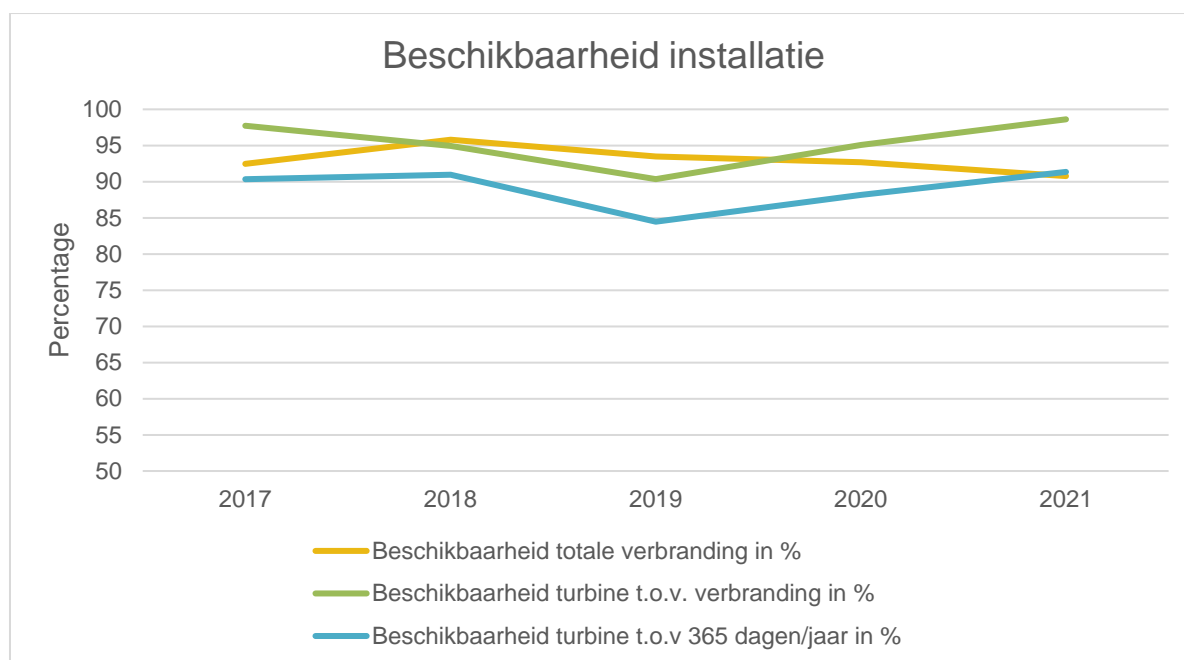
De warmte-inhoud van het verwerkte afval bedroeg 9,48 MJ/kg, wat gelijkaardig is als in 2020 (9,49 MJ/kg).

Installatie-onderdeel	Beschikbaarheid (%)	
Verbranding	Ovenlijn 1	88,92
	Ovenlijn 2	92,62
	Gemiddeld	90,77
Turbine	t.a.v. de verbrandingstijd	98,62
	t.a.v. alle kalenderdagen	91,35
Stoomlevering UZ	87,80	

Tabel 8: beschikbaarheid van de installatie 2021.

De turbine heeft geen ongeplande stilstanden gehad, waardoor de beschikbaarheid ervan zeer hoog ligt.

De beschikbaarheid van de stoomlevering aan het UZ lag in 2021 op een lager niveau. Met 87,80% behaalden we evenwel de vooropgestelde minimumdoelstelling van 80%.



Figuur 83: beschikbaarheid installatie 2017-2021

### 5.3 RESTSTROMEN

**Net als de voorbije jaren bleef ook in 2021 de totale hoeveelheid aan restproducten onder de 20% ten opzichte van de verbrande tonnage restafval, namelijk 19,12%.**

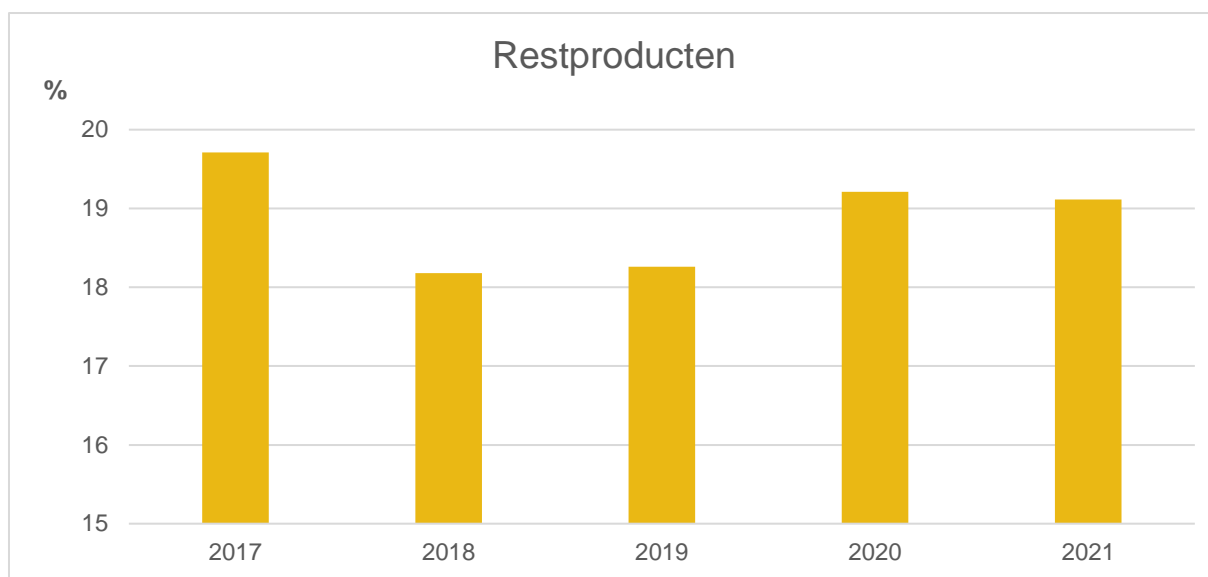
De ketelassen en het rookgasresidu maken 4,53% uit ten opzichte van de verbrande tonnage restafval en kunnen niet gerecycleerd worden. Die komen terecht op een deponie categorie 1. De andere 14,59% wordt gerecycleerd (ferro, non-ferro-industrie, wegebouw).

De hoeveelheid ijzer in het aangeboden restafval daalde sterk. Met uitzondering van vorig jaar is er reeds een lange tijd een dalende trend te merken, maar de daling vorig jaar was toch opmerkelijk. De recuperatie van non-ferrometalen lag in 2021 op hetzelfde niveau als in 2020.

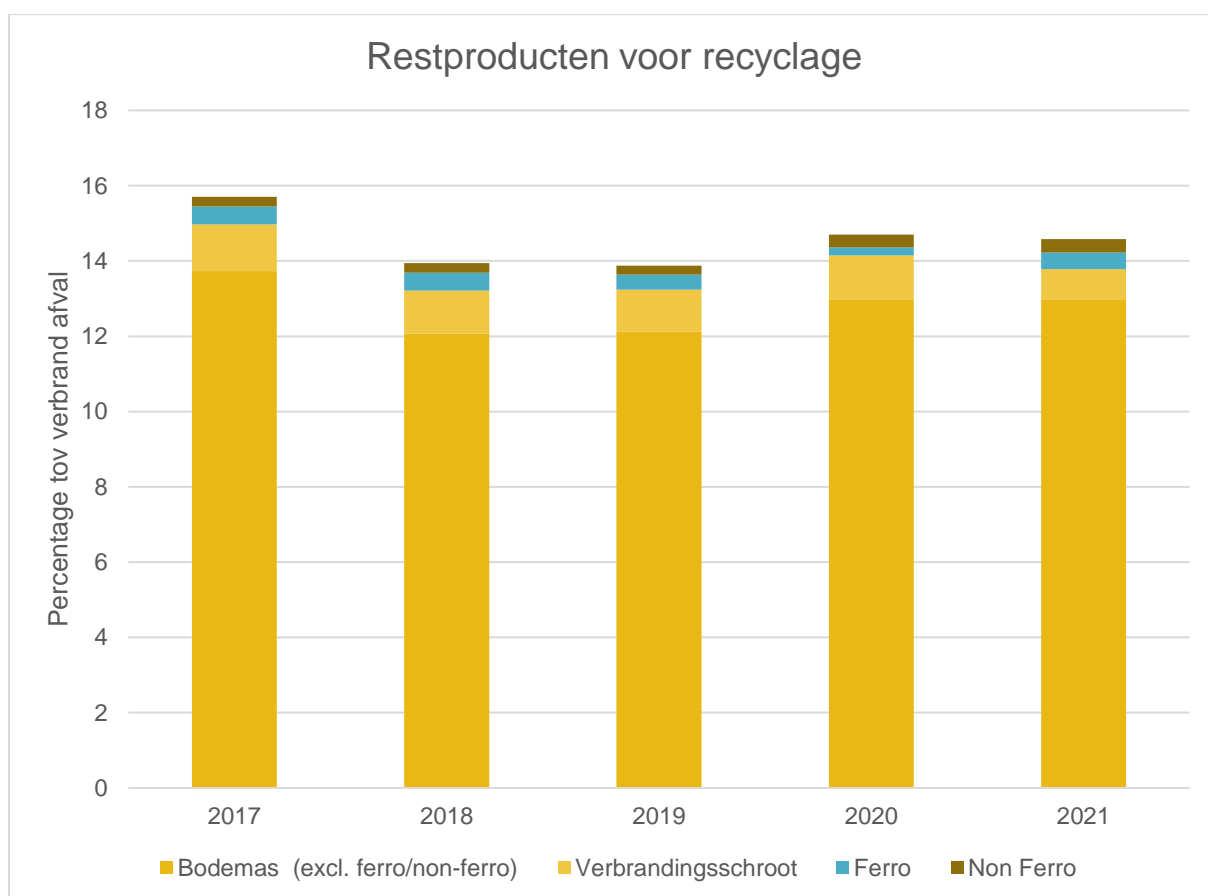
	Restproducten in ton	% t.o.v. de verbrande tonnage	% t.o.v. totaal restproducten
<b>Bodemassen (exclusief ferro/non-ferro)</b>	12.711	12,97%	67,84 %
<b>Ketelassen</b>	777	0,79 %	4,15 %
<b>Rookgasresidu</b>	3.664	3,74 %	19,55 %
<b>Verbrandingsschroot (aandeel IVAGO)</b>	796	0,81 %	4,25 %
<b>Ferro</b>	439	0,45 %	2,34 %
<b>Non ferro</b>	350	0,36 %	1,87 %
<b>Totaal restproducten</b>	18.737	19,12 %	100,00 %

Tabel 9: overzicht restproducten in ton, 2021.

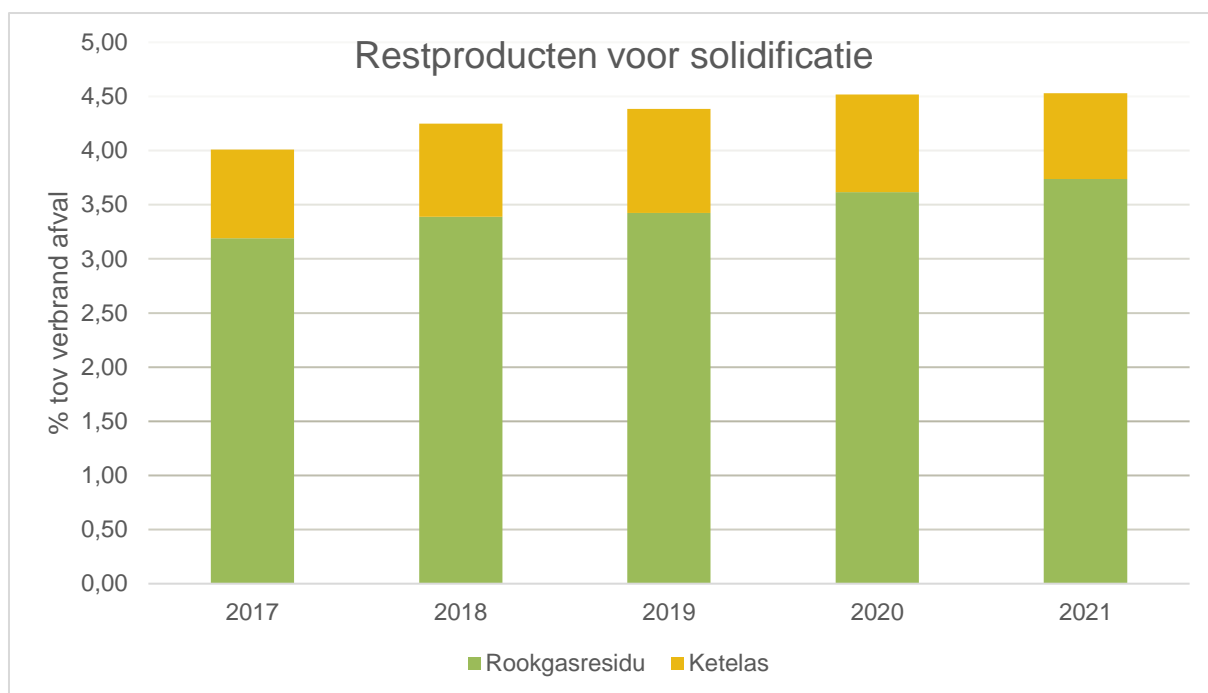




Figuur 84: percentage restproducten t.o.v. verbrand afval, 2017-2021.



Figuur 85: restproducten voor recyclage t.o.v. verbrand afval, 2017-2021.



Figuur 86: restproducten voor solidificatie t.o.v. verbrand afval, 2017-2021.

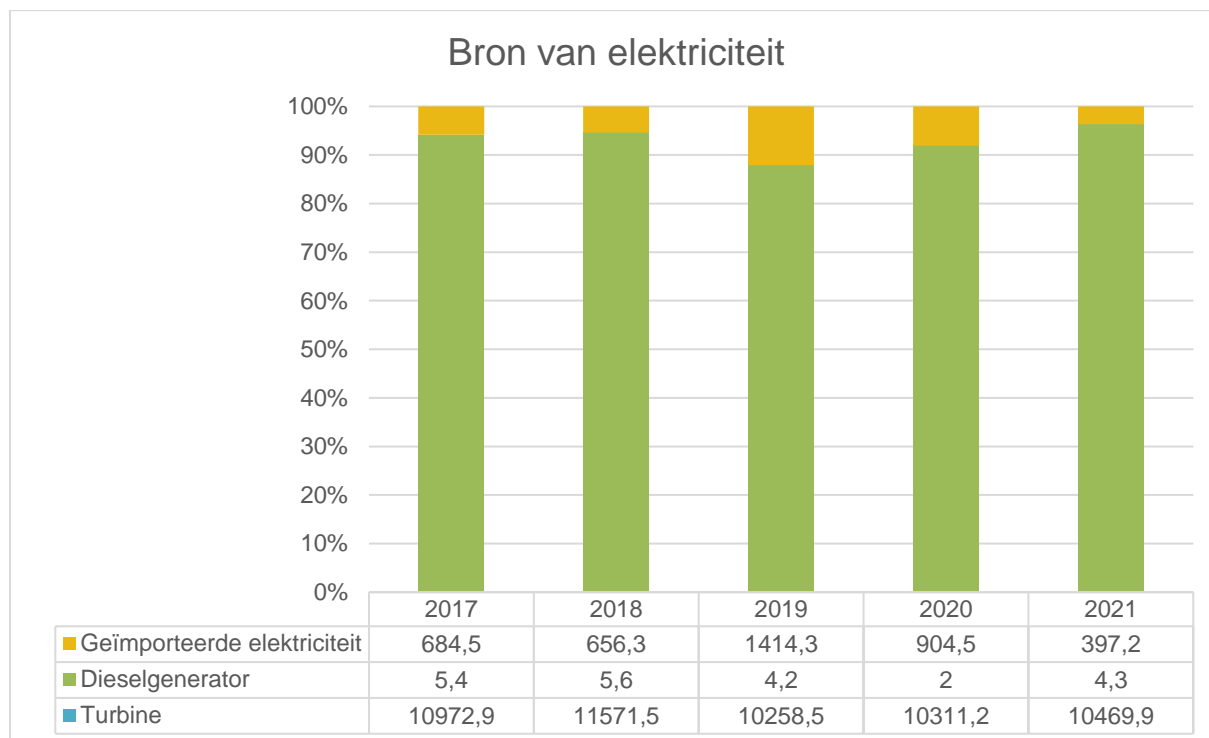
#### 5.4 EMISSIES DIVERSE POLLUENTEN

De rookgassen die vrijkomen bij het verbrandingsproces moeten voldoen aan verschillende zeer strikte normen en grenswaarden. Zie hoofdstuk 6: Kwaliteit, Milieu en Welzijn.

## 5.5 GEBRUIK ENERGIE EN GRONDSTOFFEN

### 5.5.1 ELEKTRICITEIT

In 2021 zetten we 10.871,4 MWh (Mega-Watt-hour-elektrisch) in om de installaties draaiende te houden en om de site te voorzien van elektriciteit. Dat is 111 kWh/ton verwerkt afval. Die elektriciteit haalden we voornamelijk uit onze eigen productie (turbine). Tijdens stilstanden verbruiken we elektriciteit van het net. In totaal importeerden we 397,2 MWh. Die hoeveelheid ligt beduidend lager dan in 2020, en heeft te maken met een hoge beschikbaarheid van de turbine en de realisatie van het rookgasreinigingsproject.



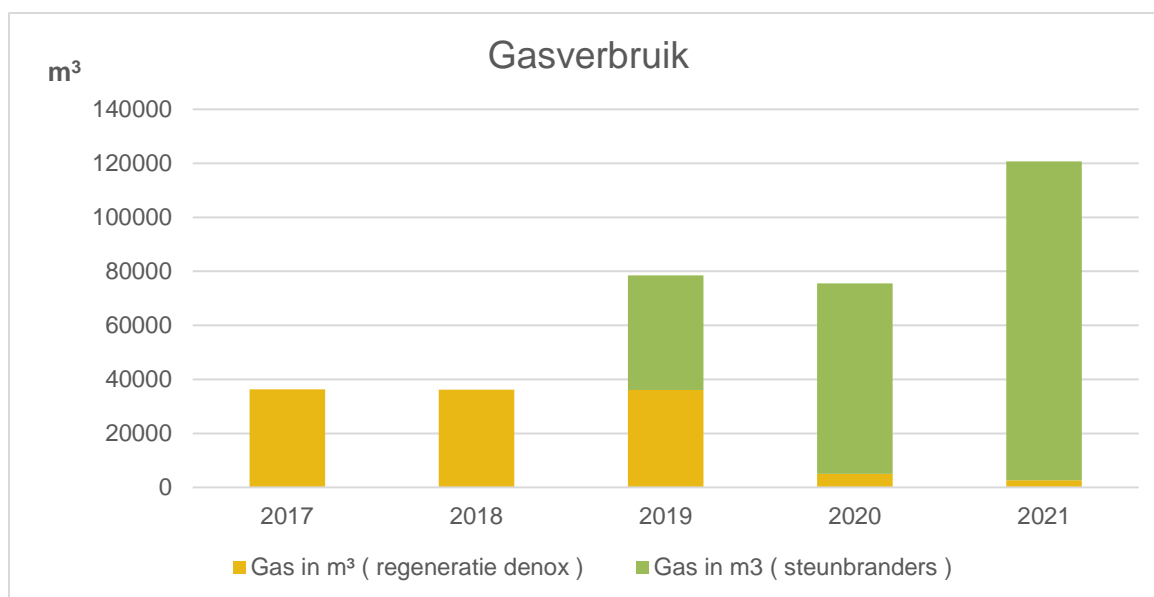
**Figuur 87: overzicht bron van elektriciteit, 2017-2021.**

### 5.5.2 AARDGAS EN STOOKOLIE

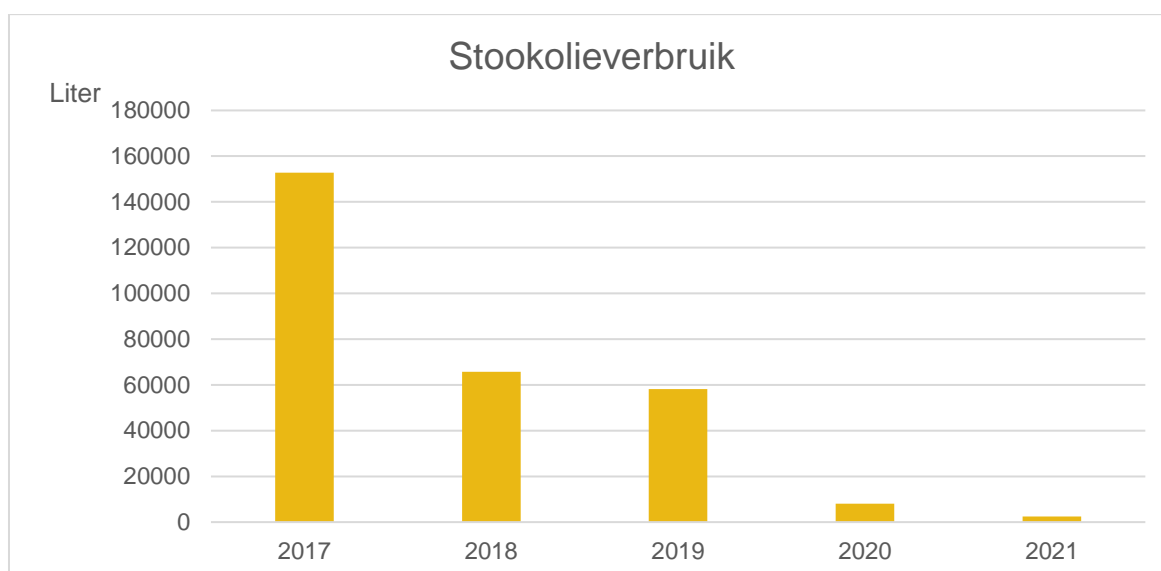
**In 2021 was er nog een heel klein verbruik van stookolie**, door het gebruik van de opstartbrander na de ongeplande stop op ovenlijn 1 in juni. Nadien werd er geen stookolie meer verbruikt in de installatie. Het enige apparaat wat nu nog op stookolie werkt is onze noodgenerator.

De steunbranders van beide ovenlijnen werken op aardgas. Deze steunbranders worden onder meer gebruikt om de installatie op te warmen na een stilstand. Daarvoor is in 2021 circa 58.000 m<sup>3</sup> aardgas verbruikt. De andere 60.000 m<sup>3</sup> is verbruikt door het inschakelen van de steunbranders tijdens het verbrandingsproces, met als doel om de rookgastemperatuur in de naverbranding gedurende minstens twee seconden boven de 850° C te houden.

Er is ook nog 2.689 m<sup>3</sup> aardgas verbruikt om de denox-installatie eenmalig te regenereren.



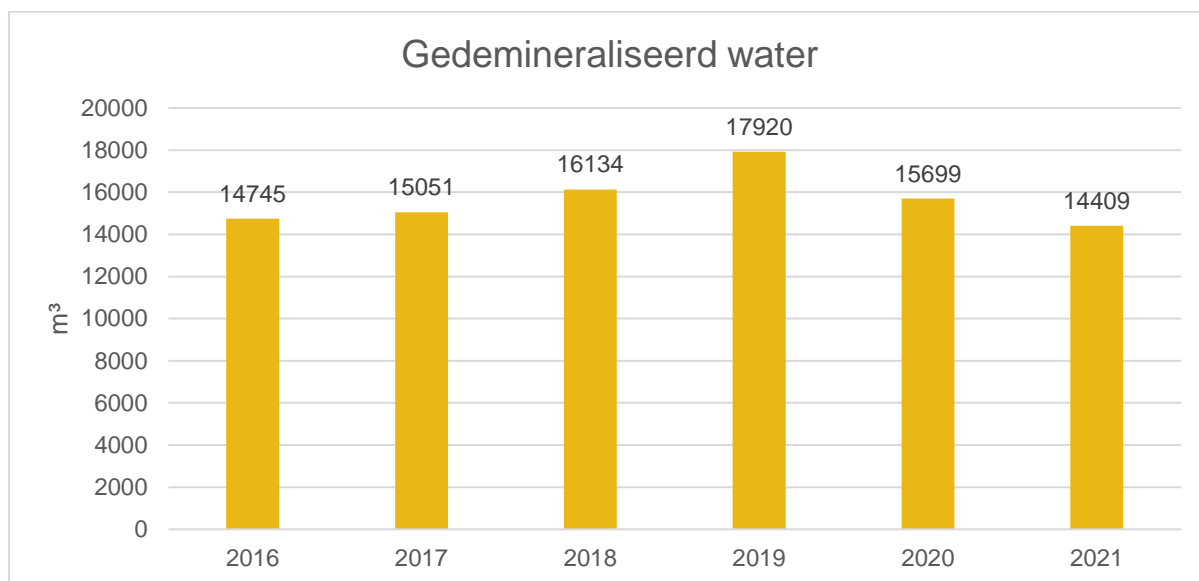
**Figuur 88: overzicht aardgasverbruik 2017-2021.**



**Figuur 89: overzicht stookolieverbruik 2017-2021.**

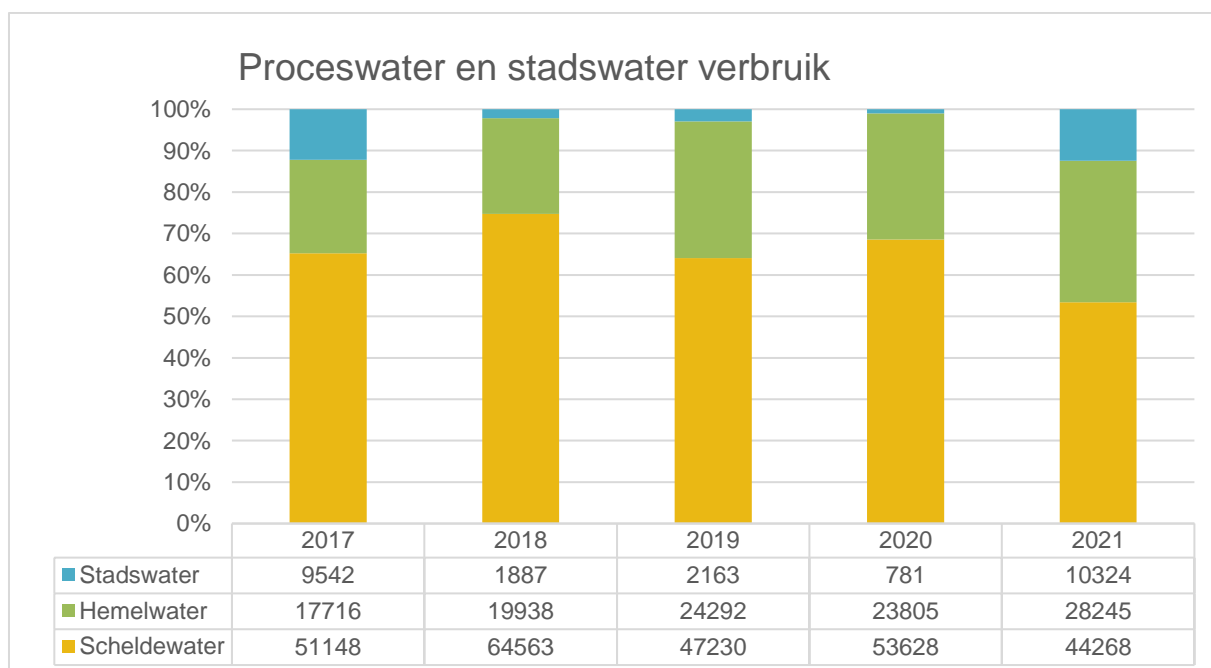
### 5.5.3 DEMINWATER / WATER

In 2021 gebruikten we in de installatie 14.409 m<sup>3</sup> deminwater als voedingswater voor de stoomketels. Het verbruik ervan is teruggebracht naar het jaarverbruik van 2016 (14.745 m<sup>3</sup>).



**Figuur 90: verbruik gedemineraliseerd water, 2016-2021.**

We zetten ook 44.268 m<sup>3</sup> Scheldewater in en 28.245 m<sup>3</sup> hemelwater. 39% van de verbruikte hoeveelheid proceswater is afkomstig van hemelwater. Het is de eerste keer sinds de recuperatie van het hemelwater dat er verhoudingsgewijs zoveel hemelwater is verbruikt in onze installatie. Die verhouding is natuurlijk een groot stuk afhankelijk van de jaarlijkse hoeveelheid neerslag. In 2021 gebruikte de installatie ook nog 10.324 m<sup>3</sup> leidingwater. Samen is dat goed voor een verbruik van 0,85 m<sup>3</sup> water/ton afval, wat op hetzelfde niveau ligt als de vorige jaren. De stijging van het verbruik van stadswater hangt samen met het verbruik van het stadswater in de SNCR-installatie, dat nodig is voor de verdunning van ureum.



**Figuur 91: verbruik proceswater en stadswater 2017-2021.**

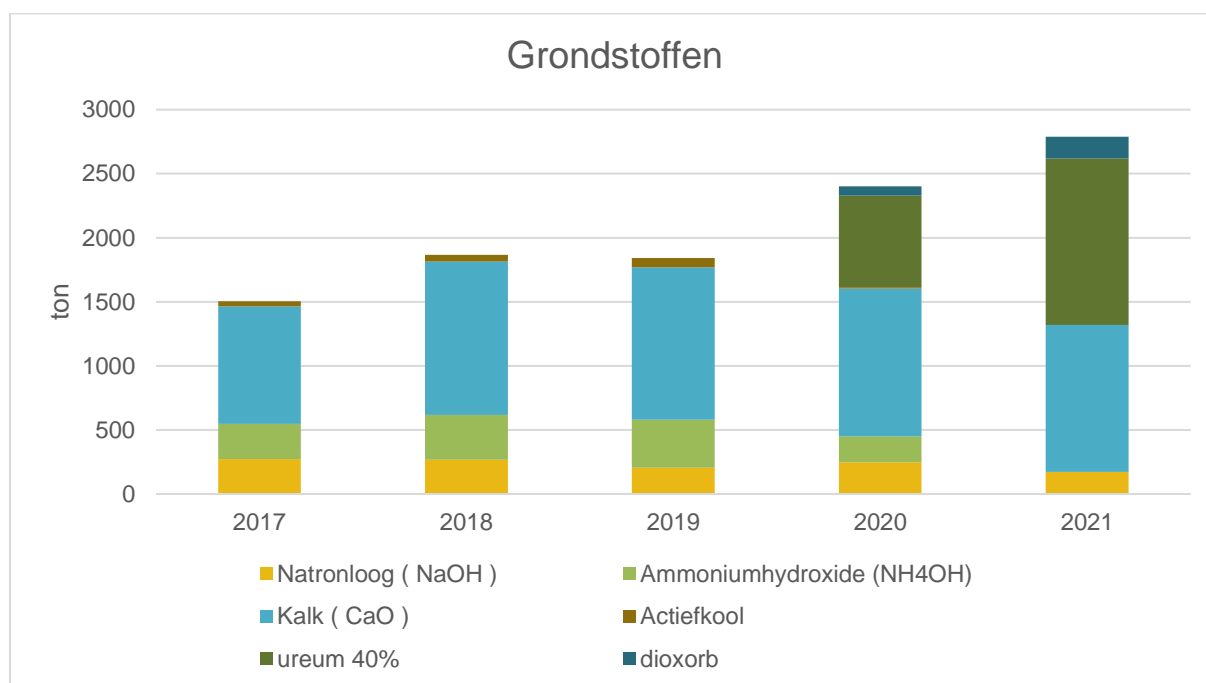
#### 5.5.4 ANDERE GRONDSTOFFEN

Actiefkool en ammoniumhydroxide werden in 2021 niet meer gebruikt als grondstof. **Ureum 40% en dioxorb werden voor het eerst een volledig jaar ingezet als grondstoffen.** Het voorbije jaar kan beschouwd worden als een opstartjaar. De komende periode zal het verbruik van die grondstoffen verder geoptimaliseerd worden.

Het natronloogverbruik in de natte waskolom bevindt zich sinds de laatste drie jaar op een constant laag niveau. Waar het verbruik vroeger rond de 5 kg/ton afval lag, is dat vorig jaar gezakt tot 1,75 kg/ton afval. Het kalkverbruik is op hetzelfde niveau gebleven als in de voorbije twee jaar.

Product	Hoeveelheid		Functie
<b>Natronloog (NaOH)</b>	172 ton	1,75 kg/ton afval	Op peil houden zuurtegraad in natte waskolom
<b>Kalk (CaO)</b>	1.148 ton	11,7 kg/ton afval	Ontzuring rookgassen
<b>40% ureum</b>	1.298,5 ton	13,25 kg/ton afval	Afbreken van de NOx
<b>Dioxorb</b>	170,1 ton	1,74 kg/ton afval	Captatie dioxines en zware metalen

Tabel 10: overzicht overige grondstoffen



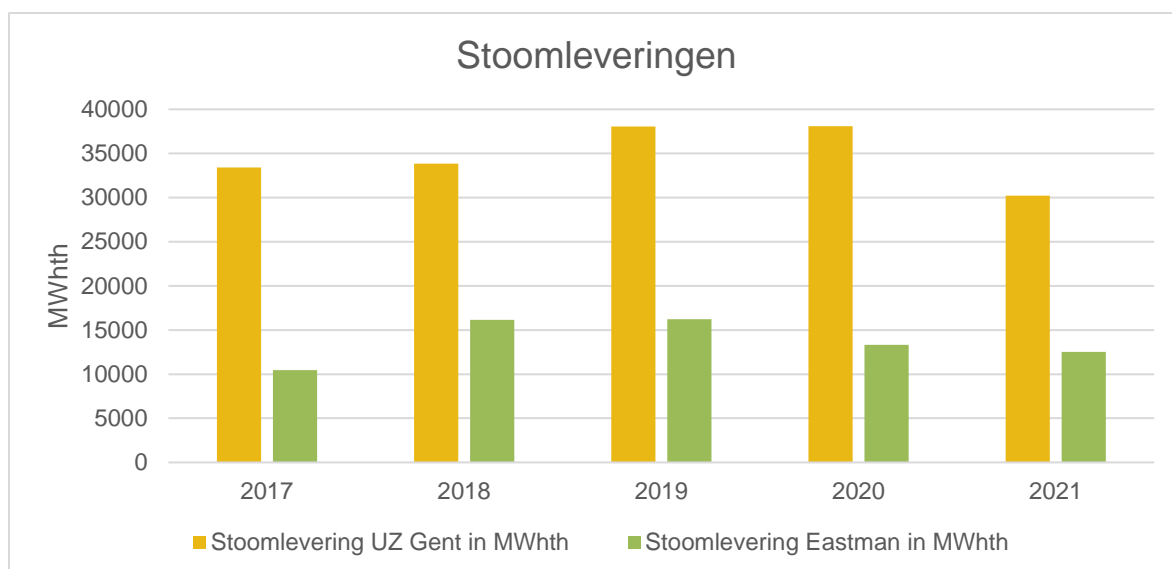
Figuur 92: overzicht verbruik grondstoffen in ton, 2017-2021.

#### 5.6 ENERGIE-EXPORT

De warmte uit de rookgaswassing wordt gerecupereerd in de stoomketels. **Die warmterecuperatie haalde in 2021 een rendement van 75%.** De geproduceerde stoom wordt in eerste instantie geleverd aan het UZ. Sinds 1 april 2017 wordt er ook stoom geleverd aan Eastman.

Daarnaast leiden we de stoom langs een turbine, waarbij elektriciteit wordt geproduceerd. Het spreekt voor zich dat we ook op de site van IVAGO maximaal van die energie gebruik maken. Zo verwarmen we het administratief gebouw met de stoom. Onze installatie gebruikt vooral stoom en elektriciteit die we zelf genereerden.

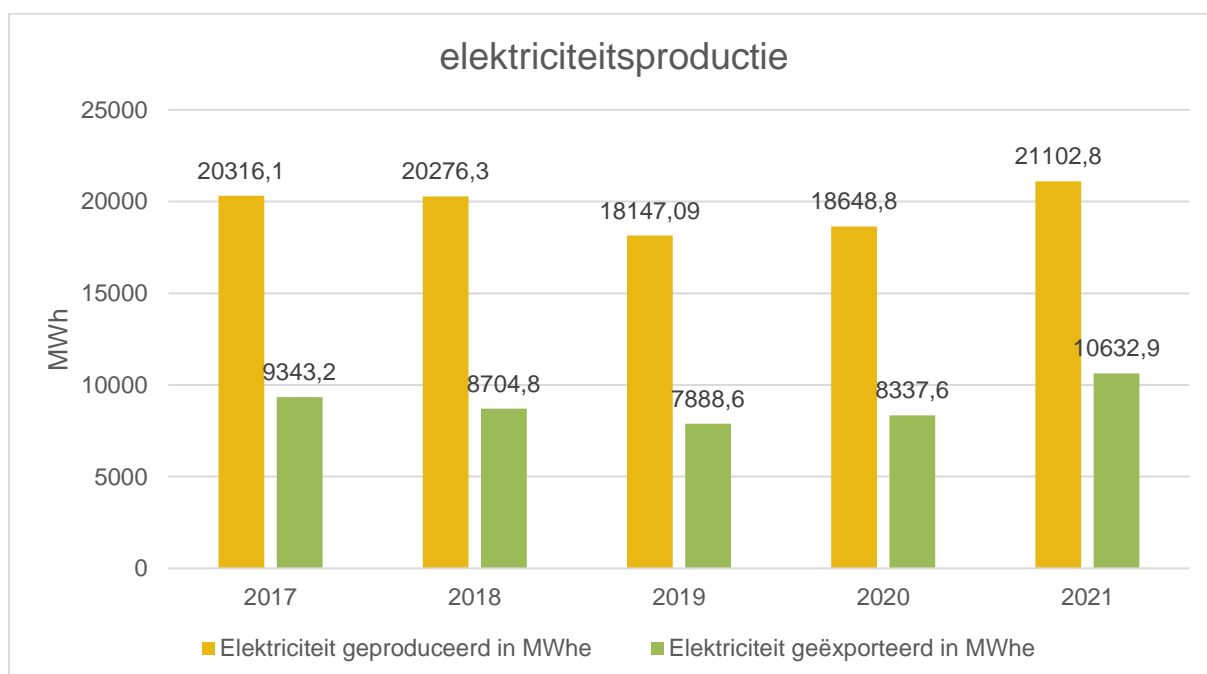
**Aan het UZ is er 30.202 MWhth aan warmte geleverd. Aan Eastman werd er in 2021 12.530 MWhth geleverd.** Door technische problemen in beide installaties lag de beschikbaarheid en daarmee ook de warmteleveringen een stuk lager lagen dan de voorbije jaren.



Figuur 93: stoomleveringen aan UZ Gent en Eastman in MWhth, 2017-2021.

**De totale elektriciteitsproductie bedroeg 21.102,8 MWhe. Daarvan werd er 10.632,9 MWhe geëxporteerd naar het elektriciteitsnet.**

Het effect van meer elektriciteitsproductie door de implementering van het rookgasreinigingsproject is in 2021 maar beperkt te zien. De reden daarvoor is dat de denox-installatie gedurende net geen 3.000 uur in dienst is genomen als maatregel tegen de verhoogde dioxine-emissies in juni. Pas na de stilstand eind oktober is de denox-installatie niet meer opnieuw opgestart. De denox-installatie is bijkomend gedurende het volledige jaar op een temperatuur van 100° C gehouden, waardoor er ook een permanent verbruik van lagedrukstoom was in de installatie. De impact op de elektriciteitsproductie bedraagt daardoor een 3.300 MWh.



Figuur 94: overzicht productie en export van elektriciteit in MWhe, 2017-2021.

## 6 SYSTEMEN, ONTWIKKELING EN STROOMBEHEER

### 6.1 LOGISTIEK, FACILITAIR BEHEER

#### 6.1.1 MASTERPLAN VOOR DE SITE PROEFTUINSTRAAT

In 2021 startten we de studie voor de opmaak van een masterplan voor de site Proeftuinstraat. Dat werd gedaan om een antwoord te kunnen bieden op een aantal vragen: **circulatie** en bijhorende **veiligheid** op de site, krappe kleedruimte, nood aan **extra bureauruimte**, vergroten refter, ... Het project is in belangrijke mate afhankelijk van de aanvraag van de omgevingsaanvraag voor de site, en met de verbouwing van het recyclagepark.

Eind 2021 werden de eerste resultaten van deze studie opgeleverd. Er wordt ook nog een studie gemaakt van de **kantoorgebouwen**, een studie waar we op de site **zonnepanelen** kunnen plaatsen, alsook tot slot hoe we de site klaar kunnen maken voor een elektrificatie van de vloot. De uitvoering van het masterplan zelf zal gebeuren vanaf 2025.

#### 6.1.2 RECYCLAGEPARKEN 2.0

Het project recyclageparken 2.0 werd reeds toegelicht in het onderdeel Operaties. In 2021 werden in dit project fundamentele stappen gezet:

- **Goedkeuring masterplan – deel visienota** in Raad van bestuur, toelichtingen hiervan in Gent en Destelbergen
- **Opmaak definitieve plannen van de parken**, waaronder ook afstemming met Stad Gent en gemeente Destelbergen
- Alignering met het project voor het toegangssysteem

#### 6.1.3 CNG-TANKSTATION

Begin 2021 werd het CNG-tankstation uitgebreid van 22 naar **64 slow-fill tankplaatsen voor vrachtwagens**. Slow-fill, of het traag opvullen van de CNG-tank van de vrachtwagen op de parkeerplaats, maakt het mogelijk om het CNG-niveau van de vrachtwagen weer op peil te brengen nadat hij op de parking werd geplaatst. 's Morgens kan de chauffeur met een volle tank wegrijden en is er geen tijdsverlies door het tanken aan het tankstation. Bovendien vermijden we op die manier lange wachttijden aan het tankstation.

#### 6.1.4 PLAATSEN VAN LAADPALEN VOOR ELEKTRISCHE VOERTUIGEN

Na de opmaak van een aanbesteding voor de aankoop van laadpalen voor het opladen van elektrische voertuigen werd een firma gegund voor **het plaatsen van laadpalen voor 14 elektrische voertuigen**.

Het gaat meer specifiek om kleinere opvolgvoertuigen, de IVAGO-mobiel en de net aangekochte elektrische onkruidmachines. Er wordt eveneens verder gekeken voor het plaatsen van bijkomende laadpalen in functie van de toekomstige noden, bijvoorbeeld in de overdekte stelplaats.

#### 6.1.5 AANKOOP VAN NIEUWE AFZETCONTAINERS VOOR DE AFVOER VAN ASBEST

Na een lange periode van studie en uittesten voor het bekomen van een betere afzetcontainer voor de opslag en afvoer van asbestmateriaal werd in 2021 overgegaan tot de **aankoop van vier nieuwe asbestcontainers voor de recyclageparken**. De nieuwe containers kunnen zowel op het recyclagepark als tijdens het transport terdege afgesloten worden, zodat verlies van de asbestlading vermeden wordt.



---

#### 6.1.6 AANKOOP VAN 56 AFZETCONTAINERS EN 8 STATIONAIRE PERSEN VOOR DE RECYCLAGEPARKEN

Er werd na het plaatsen van een aanbesteding overgegaan tot de aankoop van allerhande afzetcontainers ten behoeve van de recyclageparken voor de afvoer van hol glas, roofing, gips, matrassen, autobanden, steenpuin, papier, groenafval.

---

#### 6.1.7 BESCHERMINGSMATERIAAL

Er werd een bestek opgestart voor **nieuwe veiligheidsschoenen** in 2019. Die werden in 2020 uitvoerig getest door onze medewerkers. In 2021 werd gestart met de nieuwe veiligheidsschoenen. Voor de kledij is de markstudie lopende.

---

#### 6.1.8 VERNIEUWEN AANBESTEDING PMD-ZAKKEN

In 2021 werd een nieuwe aanbesteding gepubliceerd voor de aankoop van pmd-zakken. Die moesten voldoen aan **de nieuwe VLAREMA-regelgeving** met betrekking tot de samenstelling van de afvalzakken. Vanaf 1 januari 2021 werd het namelijk verboden om kunststof afvalzakken te produceren die niet voor minstens 80% bestaan uit gerecycleerde *post consumer*-kunststoffen.

En vanaf 2025 moet een afvalzak bestaan uit 100% gerecycleerde *post consumer*-kunststoffen. Omdat de eigenschappen van de afvalzakken (trekweerstand, perforatieweerstand, algemene sterkte, ...) veranderen door het gebruik van een hoger percentage recyclaten, diende eerst een uitgebreide reeks testen te gebeuren om er zeker van te zijn dat de zakken geschikt waren voor gebruik.

## 6.2 STROOMBEHEER EN INNOVATIE

### 6.2.1 PROJECT MATERIALENBANK

In 2020 en 2021 gaven we in het onderzoeksproject Materialenbank advies over mogelijke business- en operationele modellen om **hergebruik van bouwmaterialen** tot stand te brengen, ondersteund door de sociale economie. Dat deden we samen met Labeur, Weerwerk, Ateljee en Stad Gent.

**Conclusie: het opzetten van businessmodellen is zeer moeilijk.** Momenteel zijn er zelfs voor een pilootopstelling te veel drempels om het initiatief uit te werken.

### 6.2.2 PROJECT URBAN BIOREFINERY

Het project Urban Biorefinery gaat op zoek naar **alternatieven voor organische stromen**, zowel bij inzameling als bij verwerking. IVAGO heeft daarbij advies gegeven. Het project resulteerde in een restproject waarbij koffiegruis apart zal worden ingezameld en verwerkt.

### 6.2.3 PROJECT LOGIBAT

In mei 2021 beslisten we mee in te stappen in het VIL-project Logibat. Daarbij gaat het VIL (Vlaams Instituut voor de Logistiek) na hoe de logistieke sector **elektrische zware vrachtwagens** kan inzetten, wat de vereisten zijn voor de verschillende toepassingen en hoe de businesscase eruitziet.

### 6.2.4 PROJECT URBAN WASTE COLLECTION

Urban Waste Collection is een project van het Vlaams Instituut voor de Logistiek samen met verschillende inzamelaars (Renewi, Suez, IVAGO, Imog, ...) om te kijken naar **nieuwe manieren om bedrijfsafval in te zamelen in een stedelijke omgeving**. Zo is gekeken naar een 'witte truck' en ondergrondse afvalinzameling. IVAGO heeft zijn kennis en ervaring gedeeld.

### 6.2.5 PROJECT REPAIR ZKT HUB

In 2021 werd IVAGO-partner in het project 'REPAIR ZKT HUB', met als leading partners Herw!n en Repair en Share. Het project heeft als doel **elektronisch afval te vermijden**, voornamelijk door de repair-capaciteit van (sociale) ondernemingen te versterken. IVAGO bekijkt, vooral in de werkgroepen rond productstromen, hoe zoveel mogelijk herbruikbaar en/of herstelbaar elektro op de beste manier kan worden ingezameld. Dat doen we samen met andere intercommunales, elektrogroothandels, fabrikanten, Recupel en Kringwinkels. In de zomer van 2021 werden al piloten opgestart bij andere intercommunales om de betrokken materialen 'bewaard' in te zamelen op recyclageparken, waarbij ze apart werden gehouden. Voor meer informatie: <https://repairshare.be/projectfiche-repair-zkt-hubs/>

### 6.2.6 ZUIVERE STROMEN – OPERATIE ZUIVER

Zoals eerder aangehaald in het onderdeel Operaties, werd er in 2021 volop gewerkt op het aantal onzuiverheden in onze stromen. We introduceerden **een nieuwe fractie** – inert te storten – en zuiverden zo de fractie steenpuin. Dat werd begeleid door een zeer uitgebreide campagne én een extra medewerker op het park. De resultaten van deze intensieve begeleiding zijn zeer goed, met een fundamentele toename van de zuiverheid.

Zuivere stromen worden steeds belangrijker: vanuit de verwerkerskant worden de eisen strenger, we moeten dus maatregelen nemen als we nog verwerkers willen vinden, aan een aanvaardbare prijs. Naast de sensibilisering van burgers namen we in oktober ook de parkwachters mee naar de verwerker van steenpuin, de overslagplaats van SUEZ en de verwerker van ons glasafval in de Antwerpse haven.

---

### 6.2.7 DIGITALISERING STROOMBEHEER

In 2021 werden bijkomende stappen gezet in de administratie en digitalisering van stroombeheer. **In november leverden we de eerste digitale input naar Matis, het nieuwe systeem van OVAM waarin steden, gemeenten en intercommunales verplicht hun afvalcijfers moeten invoeren.** In overleg met het SAP Project team werd uitgebreid voorbereid, geanalyseerd en ontwikkeld, zodat we aan de wettelijke vereisten kunnen voldoen. Vanaf 2022 is het verplicht maandelijks te rapporteren via Matis en daarom werken wij een automatische integratie met SAP uit in 2022.

We implementeerden ook in februari de opzet van de verschillende afvalstoffenregisters die we moeten rapporteren aan OVAM (als producent, verwerker en inzamelaar van afval) binnen SAP. Zo kunnen we ze sneller en accurater aanleveren, op de manier die gewenst is door OVAM.

**Ook de rapportering naar Stad Gent – als bedrijfsklant – zal worden aangepakt,** de eerste gesprekken vonden al plaats. Het doel is om samen het afvalbeheer binnen de stad efficiënter en effectiever te maken, door een beter zicht te krijgen op de stromen.

## 6.3 IT-SYSTEMEN

### 6.3.1 IT: EFFICIËNTIE, VEILIGHEID EN THUISWERK

#### 6.3.1.1 VEILIGE EN PERFORMANTE IT-INFRASTRUCTUUR

De IT-infrastructuur wordt continu up-to-date gehouden en verder geoptimaliseerd, zodat de bedrijfscontinuïteit gegarandeerd wordt.

**Een performante en bedrijfszekere dataverbinding** blijft cruciaal om onze toepassingen in privé of hybride cloudomgevingen performant te benaderen.

**Eén vergaderzaal werd uitgerust met een videoconference-systeem** voor het houden van hybride vergaderingen met MS Teams.

We startten een studie op over telefonie in de toekomst, geïntegreerd met of via MS Teams, rekening houdend met de nodige functionaliteiten.

#### 6.3.1.2 ONDERSTEUNEN STRUCTUREEL THUISWERKEN

Er werd een bevraging uitgevoerd bij alle medewerkers die structureel kunnen thuiswerken, opdat ook het werken van thuis op een zo efficiënt en ergonomisch mogelijke manier kan verlopen.

Zo worden onder meer voor wie dat wenst **een extra scherm, draadloze muis, opvouwbaar laptopstand en een headset met microfoon** voorzien.

Alle toepassingen worden aangeboden aan de IVAGO-medewerkers via **cloud-platformen, VPN-verbindingen en/of Citrix-servers**. Zo heeft elke medewerker de flexibiliteit om eender waar met de diverse administratieve en operationele softwaretoepassingen van IVAGO te werken.

Ook online en hybride vergaderen is voor iedereen mogelijk.

#### 6.3.1.3 EFFICIËNTIETOENAME DOOR DIGITALISERING

Voorts doen ook in de operationele werking meer en meer mobiele toestellen hun intrede binnen IVAGO:

- **Tablets** voor sluikestortopruijing, korvenlediging, meldingen defecten, onderhoudstaken AEC, containertrucks voor afvoer recyclageparken, ...
- **Smartphones** voor meerdere medewerkers.

Dat zorgt voor efficiënter werken door meer informatie aan te bieden en te registreren tijdens het uitvoeren van de taak.

**De recyclageparken zijn nu allemaal uitgerust met een firewall en netwerkcomponenten voor veilige en performante verbindingen** en het aanbieden van meerdere toepassingen zoals Timeweb, intranet, Office 365 en SAP voor de recyclageparkwachters.

---

### 6.3.2 SYSTEMEN: CORRECTE MASTERDATA, PROCESCONTROLE EN ONDERSTEUNING ALS BASIS VOOR EFFICIËNTE DIGITALE BEDRIJFSVOERING

**De verdere transitie en uniformisering van onze processen naar SAP en de integratie van nieuwe operationele systemen blijft voor de dienst Systemen een belangrijke uitdaging.**

De dienst Systemen verzorgt de eerstelijnsondersteuning van en beheert de masterdata in SAP en alle andere operationele en administratieve toepassingen. De kwaliteit ervan is een cruciale factor, aangezien die data de basis vormen voor het vlot verlopen van de digitale processen doorheen de systemen en externe platformen, zoals de website en de Recycle! app.

We bouwen diverse controles in om de kwaliteit van de opgeladen of manueel ingegeven masterdata, het correcte verloop van de diverse datastromen en interfaces te garanderen.

Daarnaast is de eerstelijns ondersteuning van diverse toepassingen, in overleg met de leveranciers, een belangrijke opdracht.

---

#### 6.3.2.1 VERZENDEN VAN AANREKENINGEN EN FACTUREN

**Na een aanbesteding worden de bedrijfsafvalfacturen sinds april 2021 via een nieuwe verwerker naar de eindklant verzonden.** De klant heeft de keuze om de factuur op papier, via e-mail of via Doccle te ontvangen en kan ze naderhand ook consulteren in het e-loket op de IVAGO-website.

De Diftar-aanrekeningen en herinneringen voor de burgers worden begin 2022 via dezelfde verwerker verzonden op de manier die de burger zelf verkiest. **We maken van de gelegenheid gebruik om de aanrekening in een nieuw jasje te stoppen, zodat ze duidelijker en overzichtelijker wordt.** We voorzien eveneens een QR-code opdat de klant de betaling snel, eenvoudig en correct kan uitvoeren met een bank-app naar keuze en dit de administratie langs IVAGO-kant vereenvoudigt.

Er zal op de papieren versie van de aanrekening een call-to-action toegevoegd worden en Doccle-codes om de keuze voor digitale ontvangst van de aanrekening te stimuleren.

---

#### 6.3.2.2 WEEGSYSTEEM GROFVUIL VRACHTWAGENS

Sinds 2021 is een nieuw weegsysteem voor de nieuwe grofvuil-vrachtwagens van IVAGO in gebruik, met een **nieuwe achterliggende software en boordcomputers**. Het door de leverancier aangeboden platform is geïntegreerd met SAP. Zoals eerder vermeld, ging dat gepaard met het migreren van de planning van de grofvuilophalingen op afroep van het Diftarsysteem naar SAP. Als burgers nu een ophaling van grofvuil aanvragen, via de website of telefonisch, wordt telkens een order aangemaakt in SAP. Dat order gaat na inplanning op de dag van ophaling naar de chauffeurs via de nieuwe boordcomputers. Na uitvoering wordt het order door de chauffeur afgemeld en direct met gewogen gewicht teruggezonden naar SAP.

Het nieuwe weegsysteem bevat ook een **routeoptimalisatie** en begeleidt de chauffeur naar het volgende ophaalpunt.

Dat proces is nu dus eveneens geïntegreerd en geautomatiseerd.

---

#### 6.3.2.3 SOCIALE TOELAGE

**Sinds 2021 verloopt de bedeling van de sociale toelage in de vorm van gratis huisvuilzakken en pmd-zakken op een meer gestructureerde manier door 4 runs in het jaar op vaste data vast te leggen:** april, juni, oktober en januari, waarbij de grote run vanaf bedelingsjaar 2022 in april (run 1) zal vallen. Voor elke run wordt nu een nieuwe bevraging bij het KSZ gedaan, zonder dat de burgers nog een aanvraag hoeven te doen bij de bevoegde diensten van de Stad Gent. Dat is een administratieve

vereenvoudiging die het voor de burger ook eenvoudiger maakt en ervoor zorgt dat het recht sneller toegekend kan worden.

In het voorbije bedelingsjaar 2021 werd nog eenmaal de grote run in september georganiseerd.

De sociale tegemoetkoming hangt af van de zone waarin de burger woonachtig is. In zakkengebied wordt het toegekende saldo vertaald in een aantal rollen restafvalzakken en aan aantal rollen pmd-zakken, in het containergebied in de vorm van diftarsaldo voor restafval in combinatie met een bon voor een aantal rollen pmd-zakken. Voor rechthebbenden die gebruik maken van een sorteerpunt, wordt het volledige saldo op de diftar-rekening ter beschikking gesteld.

Zo worden alle rechthebbenden in de mogelijkheid gesteld en aangemoedigd om zoveel mogelijk en correct te sorteren.

In totaal konden in bedelingsjaar 2021 **26.598 rechthebbende gezinnen** een beroep doen op de toelage, wat een toename is van 1.535 (+5,7%) rechthebbenden ten opzichte van bedelingsjaar 2020. Dat is in hoofdzaak te wijten aan de KSZ-bevraging per kwartaal in plaats van jaarlijks, waardoor per run telkens meer nieuwe rechthebbenden toegevoegd worden.

20.014 Gentenaars kregen een bon voor de afhaling van restafval en pmd-zakken (zakkengebied), bij 8.119 burgers werd een tegoed toegekend op de diftar-rekening, waarvan er 5.954 nog een bon kregen voor de afhaling van pmd-zakken.

In het zakkengebied werd begin februari 2022 76% en in het containergebied 53% van de bonnen omgeruild door de rechthebbenden.

## 6.4 ROUTINGBEHEER

### 6.4.1 CONTINUÏTEIT VAN DE DIENSTVERLENING

#### 6.4.1.1 INZAMELING

De dienst Routingbeheer zorgt ervoor dat het kader voor de huis-aan-huis-inzameling steeds up-to-date is. Daarvoor wordt enerzijds ingezet op preventie, anderzijds op aanpassing en informatie van de ploegen.

Om de impact van de evolutie in de stadsomgeving op onze werking optimaal te kaderen of te minimaliseren wordt actief deelgenomen aan diverse overlegorganen met betrekking tot de inrichting van de openbare ruimte en mobiliteit. Daarbij wordt erop toegezien dat bij de ontwikkelingen rekening wordt gehouden met de noden van onze klanten en ploegen. Tevens wordt de vinger aan de pols gehouden inzake tendensen voor de inrichting van de openbare ruimte (vergroening, ontharding, infiltratie, ...).

Daarnaast worden de routes constant aangepast, daar waar zich wijzigingen in de weginrichting voordoen. Met name wijzigingen van rijrichting en toevoeging van nieuwe (bewoning in) straten resulteren in een permanente zorg om die informatie actueel te houden. Ook het aanpassen van 'curiosa', waar maatregelen op maat moeten worden uitgewerkt (clusteren, uithalen, achteruit inrijden), sluit aan bij het optimaliseren van de routes en het informeren van de chauffeurs en ploegen daarvan.

**Ook in 2021 lag de focus sterk op de verwerking van ad-hocwijzigingen, onder andere door de coronamaatregelen.** Zo werden opnieuw meerdere straten al dan niet tijdelijk omgedoopt tot fietsstraat, of werden bijkomende schoolstraten voorzien.

Grote herschikkingen werden niet doorgevoerd, maar er werden wel **voorbereidende analyses uitgevoerd voor twee ingrijpende wijzigingen die zich op relatief korte termijn aandienen.** Enerzijds is de beslissing gevallen om de pmd-ophaling in het stedelijk gebied (zakkengebied) op te schalen van tweewekelijks naar wekelijks. Diverse scenario's werden doorgerekend en vergeleken, en er werd een aanvang gemaakt met de voorbereiding van de herschikking en de evaluatie van de impact op het geheel van de routing van alles fracties.

Daarnaast kondigt zich de invoering aan van twee wijkmobiliteitsplannen, die eveneens een significante impact zullen hebben op de circulatie, en dus een herschikking van een aantal inzamelingsbewegingen zullen vereisen.

#### 6.4.1.2 WEGENWERKEN

Voor elke weginname die een mogelijke impact heeft op de werking van IVAGO wordt er in overleg met de stadsdiensten, de brandweer en De Lijn ook vanuit IVAGO advies gegeven. Bij elke adviesvraag gaan we na wat de impact is en geven we richtlijnen onder welke modaliteiten de werken kunnen worden uitgevoerd met minimale hinder voor de werking van IVAGO.

We evolueerden verder in samenspraak met Stad Gent om bij adviesvragen waar dat mogelijk is, maximaal een 'standaardadvies' te geven, waardoor IVAGO minder moet tussenkomen en de werklust voor de adviesvragen daalt. **Daarnaast zijn we voor die adviesverlening in de loop van 2021 overgeschakeld op het platform "Radar" van de stad Gent.** Die web-omgeving maakt een vlotte geïntegreerde behandeling van de vergunningsaanvragen mogelijk, met ondersteuning op kaart. In 2021 gaat het om ruim 2.250 adviezen, waarvoor de dossierbehandeling nu efficiënter kan verlopen (in plaats van via mailverkeer).

**Een ander belangrijk aandachtspunt in dit luik is de opvolging van de voorbereiding voor een grote werf die Farys plant uit te voeren in en rond de Proeftuinstraat.** De circulatie van en naar de IVAGO-site en het recyclagepark zal daardoor voor vele maanden geïmpacteerd worden en er moet werk gemaakt worden van alternatieve aanrijroutes. Bovendien zal gedurende een deel van de werken ook het verkeer van en naar het depot van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen over de

IVAGO-site moeten verlopen. De impact op onze activiteiten en site worden ingeschat en teruggekoppeld, en de mogelijkheden voor synergie met de voorziene werken aan het recyclagepark en met het masterplan voor de IVAGO-site worden onderzocht.

---

### 6.4.1.3 OPENBARE REINIGING

Het project van de vervanging van alle afvalkorven in Gent loopt gestaag verder en de constante stroom aan opleveringen van de aannemer wordt verwerkt door invoer in GIS en SAP. Het bestand van de te ledigen korven blijft zo up-to-date in de systemen die de dagopdrachten voor de ploegen genereren. Op regelmatige basis worden de gegevens uit de terugmelding van de ploegen geanalyseerd, voornamelijk met betrekking tot afwezig gemelde of overvolle korven. Op basis daarvan kunnen herstellingen of aanpassingen worden aangestuurd.

**Er werd een grondige herschikking van de organisatie uitgewerkt van de reiniging van de korven, compacterende korven en ondergrondse containers.**

**Daarnaast werd ook een inbreng geleverd aan de anti-peuken campagne van de stad Gent.** Een eenvoudige app werd gepubliceerd waarop de (vrijwillige) medewerkers de afvalkorven konden lokaliseren waar zij hun tellingen van peuken voor de evaluatie van de campagne dienden uit te voeren.

---

## 6.4.2 TECHNISCHE INNOVATIE EN UITBOUW GIS-INFRASTRUCTUUR

Quasi alle opdrachten waarbij de afdeling Routingbeheer betrokken is, hebben een uitgesproken ruimtelijke component. Alle gegevens en onderlinge relaties ervoor worden beheerd in een **Geografisch Informatie Systeem (GIS)**.

Om de processen van onze werking te kunnen optimaliseren (analyse, routing, herschikking ...), werken we aan een gedeeltelijke automatisatie hiervan. Daardoor zal dat een grootteorde sneller kunnen verlopen, waardoor enerzijds een snellere en betere dienstverlening mogelijk wordt, en anderzijds er ook bij complexe vraagstukken verschillende scenario's kunnen worden doorgerekend om tot die ene optimale oplossing te komen.

**De modernisering en uitbreiding van de IVAGO GIS-omgeving werd verder volgens plan uitgevoerd.** Waar in 2020 het bestek en de gunning van de server-software aan de orde waren, stond 2021 grotendeels in het teken van de implementatie van de infrastructuur en het platform, de eerste fundamentele stappen in de migratie van alle geografische data, en de opbouw van functionele modules voor integratie en ontsluiting van kaartgegevens.

**De synchronisatie tussen SAP en GIS van alle gegevens voor korvenbeheer (korflocaties en kalenders voor lediging en reiniging) werd uitgewerkt in samenwerking met een externe consultant.** Na de go-live, voorzien voor begin 2022, zal dat resulteren in een verregaande besparing van administratief werk voor de beheerder van de gegevens, en een sneller en efficiënter onderhoud van inventaris en van de ledigingsrondes.

Inzake ontsluiting is een eerste versie uitgebouwd van **een web-app die alle informatie betreffende de afvalkorven ontsluit voor alle relevante stakeholders**. Die moet de huidige, verouderde ArcReader ontsluiting vervangen.

De voornaamste functionaliteit die op de nieuwe GIS-omgeving wordt uitgebouwd, betreft het sneller kunnen opmaken van de routing. In de eerste plaats wordt gekeken naar inzameling, maar dat geldt eveneens voor het vegen en voor het ledigen van korven. **Het ontwikkeltraject voor een semiautomatische optimalisatie van routes werd opgestart**, met als eerste operationele cases de invoering van pmd wekelijks in zakkengebied (inzameling) en het veegplan voor de grote veegmachines. Voor beide werd in 2021 de analyse van de criteria en randvoorwaarden uitgewerkt, en werden de voorbereiding van alle nodige gegevens en de pilotstudies voor tuning van de algoritmes opgestart.



## 7 KWALITEIT, MILIEU EN WELZIJN

### 7.1 MILIEUMANAGEMENT GERICHT OP VOORTDUREND VERBETEREN

#### 7.1.1 ISO 14001

Tijdens de hercertificatieaudit, op 29, 30 april en 6, 7 mei 2021 voor ISO14001:2015 / ISO9001:2015 stelde Bureau Veritas voor beide ISO-normen samen **2 minor afwijkingen** vast, **12 observaties en 4 verbeterpunten**. Die afwijkingen werden opgenomen in de algemene CAPA-lijst.

**Voor ISO 14001 werd er 1 minor afwijking opgemaakt.**

**CAPA 57/21:** de organisatie moet de grenzen en toepasselijkheid van het milieumanagementsysteem bepalen om het toepassingsgebied ervan vast te stellen en het toepassingsgebied dient als gedocumenteerde informatie te worden onderhouden en beschikbaar te worden gesteld voor belanghebbenden. Als correctie werd een document waarin het toepassingsgebied is vastgelegd, opgemaakt en ter beschikking gesteld op de website van IVAGO.

#### 7.1.2 AFVALENERGIECENTRALE

**Voor de afvalenergiecentrale handhaven we het zeer hoge kwaliteitsniveau met betrekking tot de emissies.** Er is een nieuwe doelstelling opgesteld. De totale tijd dat noodschouwen open staan als er afval wordt verbrand moet ten opzichte van beginjaar 2019 jaarlijks met 5% dalen. Die doelstelling werd gehaald.

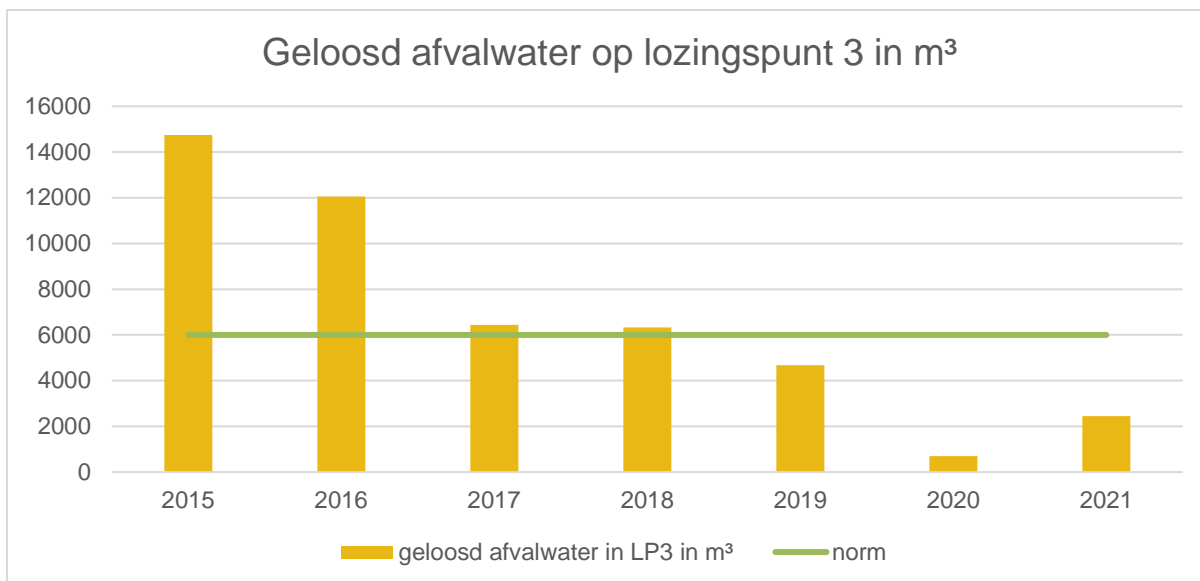
De doelstelling voor 2020 voor het open staan van de noodschouwen is maximaal 388 minuten, voor 2021 maximaal 368 minuten, voor 2022 maximaal 348 minuten, voor 2023 maximaal 327 min, voor 2024 maximaal 307 minuten.

Omschrijving	2019	2020	2021
Duurtijd openstaande noodschouwen (min)	409	249	317

Tabel 11: duurtijd openstaande schouwen.

#### 7.1.3 LOZEN VAN AFVALWATER

Het geregistreerde volume afvalwater op lozingspunt 3 bedraagt 2.444 m<sup>3</sup>. Het geloosde volume is sterk gestegen ten opzichte van 2020, doordat de waterzuiveringsinstallatie veel uit dienst geweest is als gevolg van technische problemen. **De lozingsnorm van 6.000 m<sup>3</sup> op jaarbasis werd echter niet overschreden.** Het effluent van de waterzuiveringsinstallatie wordt ingezet als proceswater in de AEC. Het beheer van de veegvuiloverslag en de spuitplaats werd op peil gehouden, maar kan nog verbeteren.



**Figuur 95: geloosd afvalwater op lozingspunt 3 in m<sup>3</sup>.**

#### 7.1.4 LOZEN VAN HEMELWATER OP DE RECYCLAGEPARKEN

Gezien het in 2021 veel heeft geregend, maakten we voor de berekening van de heffing op de recyclageparken gebruik van de standaardwaarden (forfaitaire meetmethode) in plaats van de effectieve neerslagwaarden – omdat dat de goedkoopste optie is.

#### 7.1.5 DOELSTELLINGEN MILIEUBELEID

In het nieuwe beleidsplan '20 - '25 zijn volgende doelstellingen opgenomen voor het milieubeleid:

- Het ISO 14001-certificaat blijft behouden. Die doelstelling werd behaald in 2021.
- Het opmaken van een **duurzaamheidsleaflet**, te beginnen met 2020.
- Het starten met het **opmaken van een project-MER voor de site Proeftuinstraat** in het kader van een omgevingsvergunningsaanvraag (OVA). Dat gebeurde in 2021 met een extern studiebureau.
- Het **vernieuwen van de omgevingsvergunning voor de recyclageparken** in het kader van het herwerken van de recyclageparken in 2022. Dat werd opgestart in 2021 en loopt verder in 2022.

#### 7.1.6 ANDERE

- Er is op elk recyclagepark een staalname en analyse van het geloosde afvalwater gebeurd in het kader van het herwerken van de recyclageparken.
- Er is **rioleringscamera-inspectie** gebeurd op de site Proeftuin. Gedurende drie dagen is een deel van de riolering op de site gecontroleerd. Er werd ongeveer 575 m riolering geïnspecteerd. Daarbij werd het volgende vastgesteld:
  - Het ondergrondse rioleringsnetwerk komt overeen met het getekende rioleringsplan. Voor het traject van het effluent van de WZI naar de ondergrondse afvalwatertank was daar twijfel over, gezien de kruising met een ander afvalwaterriool.
  - De riolering naar LP2 bleek verstopt te zitten. Die verstopping kon worden vrijgemaakt.
  - Hier en daar is er oppervlakteschade, toegenomen wandruwheid, chemische schade van de leiding, afzettingen, scheurvorming, breuk in de leiding. **De staat van de riolen moet in de toekomst verder worden opgevolgd.**

## 7.1.7 PARAMETERS DIE INFORMEREN OVER DE MILIEUTOESTAND

### 7.1.7.1 MILIEU-INCIDENTEN DIE AAN DE OVERHEID WERDEN GERAPPORTEERD

Omschrijving	2017	2018	2019	2020	2021
Milieu-incident met externe melding	14	17	9	11	6

Tabel 12: milieu-incidenten aan de overheid gerapporteerd.

Het opengaan van de needschouwen of het uitvallen van de deNOx wordt door het departement Omgeving beschouwd als een milieu-incident.

### 7.1.7.2 MILIEUKLACHTEN

Er werden twee milieuklachten geregistreerd.

Omschrijving	2017	2018	2019	2020	2021
Klachten van buurtbewoners	3	6	3	1	2

Tabel 13: aantal klachten van buurtbewoners.

Datum	Milieuklachten	Effect	Actie of maatregelen
05/08/21	CAPA 88/21: Klacht i.v.m. geurhinder (brandend papier) om 4u 's nachts	Geur	De oorzaak lag niet bij IVAGO
16/12/21	CAPA 101/21: tel. klacht ontvangen van een buurtbewoonster uit met de melding dat er zwarte rook uit onze schouw kwam en dat zij last heeft van zwarte roetpartikels op haar terras.	Geur	De oorzaak lag niet bij IVAGO

Tabel 14: omschrijving milieuklachten door buurtbewoners.

### 7.1.7.3 BEZOEKEN MILIEUHANDHAVING

IVAGO kreeg zes keer bezoek van milieu-inspectie.

Omschrijving	2017	2018	2019	2020	2021
Bezoek door handhaving	2	7	2	4	6

Tabel 15: bezoek door handhaving.

- Omgevingshandhaving bezocht IVAGO op 9 maart in het kader van dierlijke bijproducten (krenge RP).
- Op 22 mei kwam omgevingshandhaving naar het RP Gentbrugge en RP Destelbergen in het kader van asbestinzameling op de recyclageparken.
- Op 1 juni kwam omgevingshandhaving in het kader van een controle op de afvalaanvoer op de AEC. Eveneens op 1 juni was er een overleg met omgevingshandhaving n.a.v. de overschrijding van de dioxinewaarden met 0,2306 ng TEQ/Nm<sup>3</sup> (periode 17/05-25/05). Aansluitend was er op 2 juni een Teams-overleg met milieuhandhaving over de maatregelen van 01/06/21 n.a.v. de dioxineoverschrijding en een opvolggesprek op 3 juni.
- Op 15 juli was er een overleg met milieuhandhaving op de site op vraag van IVAGO (overleg over CAPA 87/21 over het afvalstoffenregister dat niet conform VLAREMA is).
- Op 27 september voerde milieuhandhaving een meetcampagne uit op het afvalwater van LP3 en LP5 (28 tot 30/09)

- Op 10 november is er een vervolgoverleg met milieuhandhaving in het Virginia Lovelinggebouw als verderzetting van het bezoek van 15 juli.

Het bezoek van Omgevingshandhaving resulteerde in 2 aanmaningen.

- De dioxinewaarde overschrijdt de grenswaarde met een resultaat van 0,2306 ng TEQ/Nm<sup>3</sup>, voor de meetperiode 17/05/21 tot 25/05/21 (CAPA 78/21).
- Het afvalstoffenregister is niet conform VLAREMA (CAPA 87/21).

## 7.2 HANDHAVEN KWALITEIT DIENSTVERLENING: ISO 9001

Tijdens de hercertificatieaudit, op 29, 30 april en 6, 7 mei 2021 voor ISO14001:2015 / ISO9001:2015 stelde Bureau Veritas voor beide ISO-normen samen **2 minor afwijkingen** vast, **12 observaties en 4 verbeterpunten**.

**Voor ISO 9001 werd er 1 minor afwijking opgemaakt.**

**CAPA 58/21:** de detailinformatie van de beoordelingscriteria van de leveranciersbeoordeling naast het eindoordeel en de opvolgingsinformatie is niet inzichtelijk. Er zijn verschillende corrigerende maatregelen getroffen.

Daarnaast waren er 5 observaties en 2 OFI's.

### 7.2.1 DOELSTELLINGEN KWALITEITSBELEID

In het nieuwe beleidsplan '20 - '25 zijn volgende doelstellingen opgenomen voor het milieubeleid:

- Het ISO 9001-certificaat blijft behouden, zonder major afwijkingen en maximaal 3 minor afwijkingen. Die doelstelling is behaald in 2021.
- Het aantal nog af te werken afwijkingen, verbeterpunten en observaties moet lager zijn dan 20% en het aantal afgewerkte afwijkingen, verbeterpunten en observaties moet hoger zijn 80%. Die doelstelling werd voor de eerste keer behaald in 2021.

	2020	2021
Af te werken afwijkingen, verbeterpunten en observaties	19%	11%
Afgewerkte afwijkingen, verbeterpunten en observaties	79%	87%

Tabel 16: scores ten opzichte van doelstellingen ISO.

- De procesdocumentatie die hoort bij de processen wordt opgebouwd in SharePoint.

### 7.2.2 ANDERE

- Naar aanleiding van het nieuwe beleidsplan '20-'25 is er een uitbreiding van de organisatie en zijn er verschillende nieuwe functies. Die functies zijn geïmplementeerd in het IMS en gekoppeld aan de bestaande processen en gedocumenteerde informatie.
- Bij het invullen van functies krijgen de nieuwe medewerkers, behalve chauffeurs en milieuwerkers, een vernieuwde introductie in het IMS.

## 7.3 WELZIJN, VEILIGHEID EN GEZONDHEID OP HET WERK

### 7.3.1 ARBEIDSONGEVALLEN

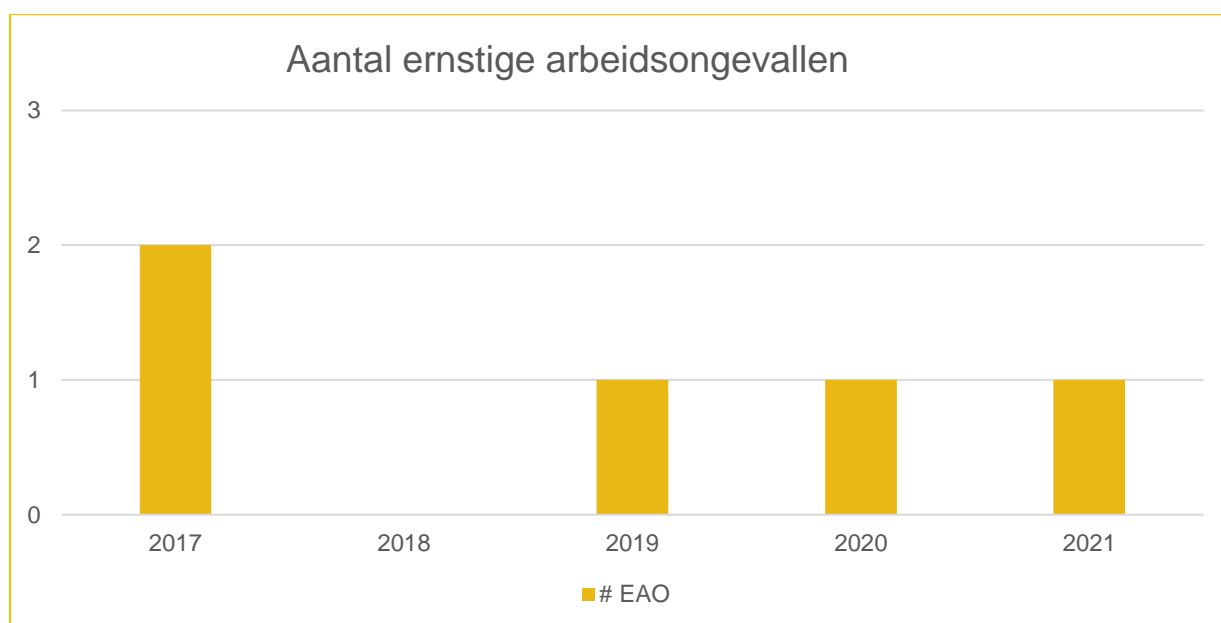
#### 7.3.1.1 EVOLUTIE ARBEIDSONGEVALLEN

In 2021 werden 39 arbeidsongevallen genoteerd met minstens 1 dag werkverlet. Er waren 12 ongevallen die uitsluitend medische of andere kosten met zich meebrachten. De cijfers in het jaarrapport van de IDPBW voor FOD WASO TWW en in het activiteitenverslag van IVAGO zijn de cijfers die overeenkomen met de ongevalstatistieken van Ethias van 12/02/2022 (globale evolutie) en de IVAGO-jaarcijfers van 12/02/2022.

Bij de cijfers van Ethias zijn nog 8 dossiers in beraad en werden 6 dossiers geweigerd.

Medewerkers worden via de schermen en intranet op de hoogte gehouden van het aantal arbeidsongevallen. Voor elke periode van 15 dagen dat IVAGO ongevalvrij is, werd fruit voorzien voor de werknemers. Dit gebeurde in 2021 zes keer.

In 2021 hadden we 1 ernstig arbeidsongeval waarvoor een omstandig verslag werd opgemaakt.



Figuur 96: aantal arbeidsongevallen en woon-werkongevallen 2017-2021.

Onderstaande tabel geeft het aantal arbeidsongevallen weer bij IVAGO-personeel en uitzendkrachten.

Jaar	2017	2018	2019	2020	2021
<b>IVAGO-personeel</b>	49	43	44	37	39
<b>Uitzendkrachten</b>	25	25	20	19	6

Tabel 17: aantal arbeidsongevallen bij IVAGO-personeel en uitzendkrachten.

Onderstaande tabel geeft het aantal woon-werkongevallen weer bij IVAGO-personeel en uitzendkrachten.

Jaar	2017	2018	2019	2020	2021
<b>IVAGO-personeel</b>	5	7	11	6	3
<b>Uitzendkrachten</b>	2	1	1	3	0

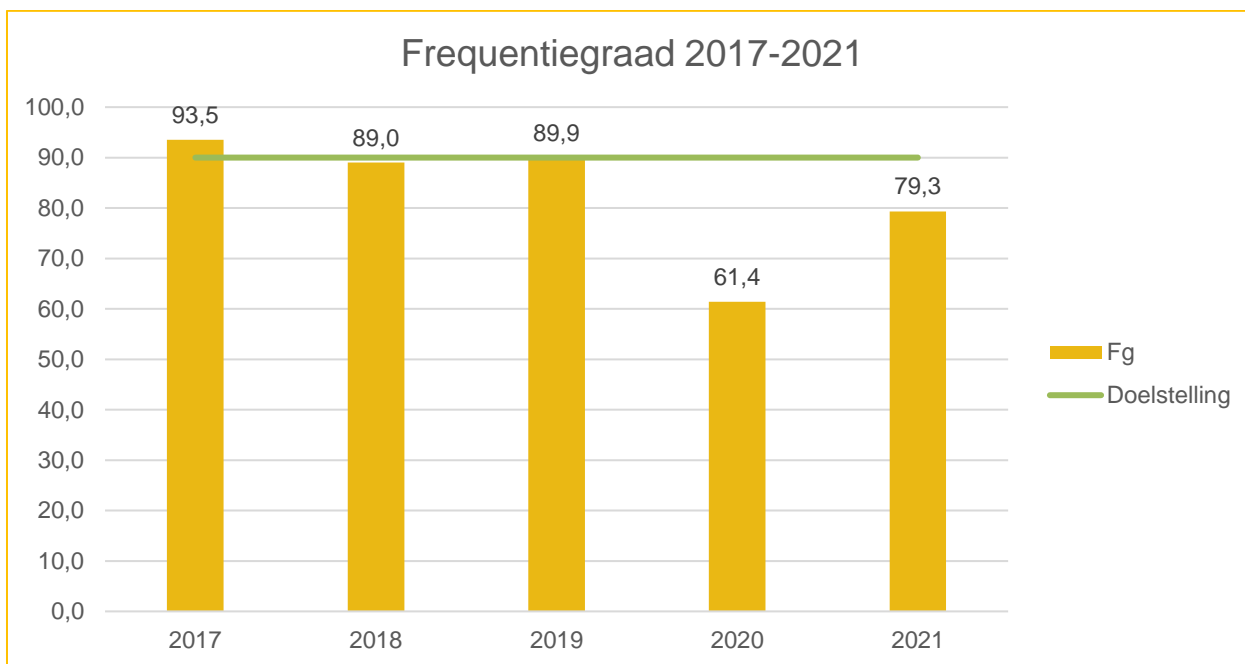
Tabel 18: aantal woon-werkongevallen bij IVAGO-personeel en uitzendkrachten.

Nog belangrijkere veiligheidskengetallen zijn de frequentiegraad (Fg) en de ernstgraad (Eg) van de arbeidsongevallen.

De Fg =  $\frac{\text{aantal arbeidsongevallen met werkverlet} \times 1.000.000}{\text{aantal uren blootstelling aan het risico}}$

aantal uren blootstelling aan het risico

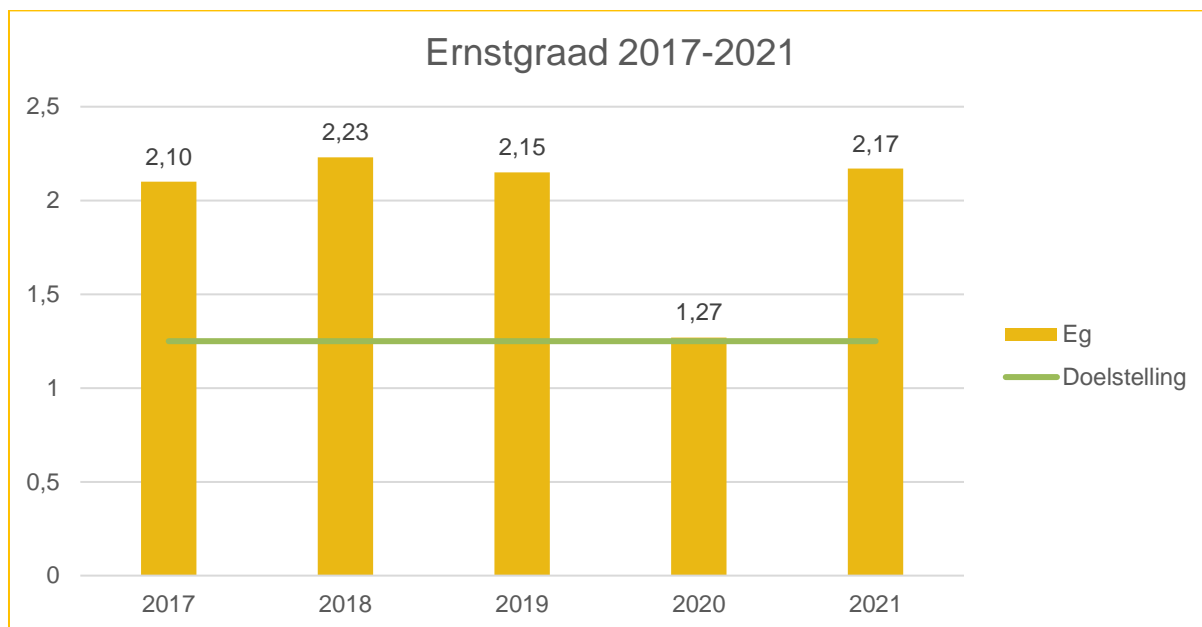
De Frequentiegraad (Fg) voor 2021 bedraagt 79,3. Dat is beter dan onze doelstelling, maar hoger dan het jaar voordien.



Figuur 97: frequentiegraad arbeidsongevallen 2017-2021 januari-augustus.

$$\text{De Eg} = \frac{\text{aantal dagen werkverlet*} \times 1.000}{\text{aantal uren blootstelling aan het risico}}$$

Om jaarlijks een vergelijk te kunnen maken, wordt enkel het werkverlet bekeken voor het beschouwde jaar (d.i. 2021).



Figuur 98: ernstgraad arbeidsongevallen 2017-2021.

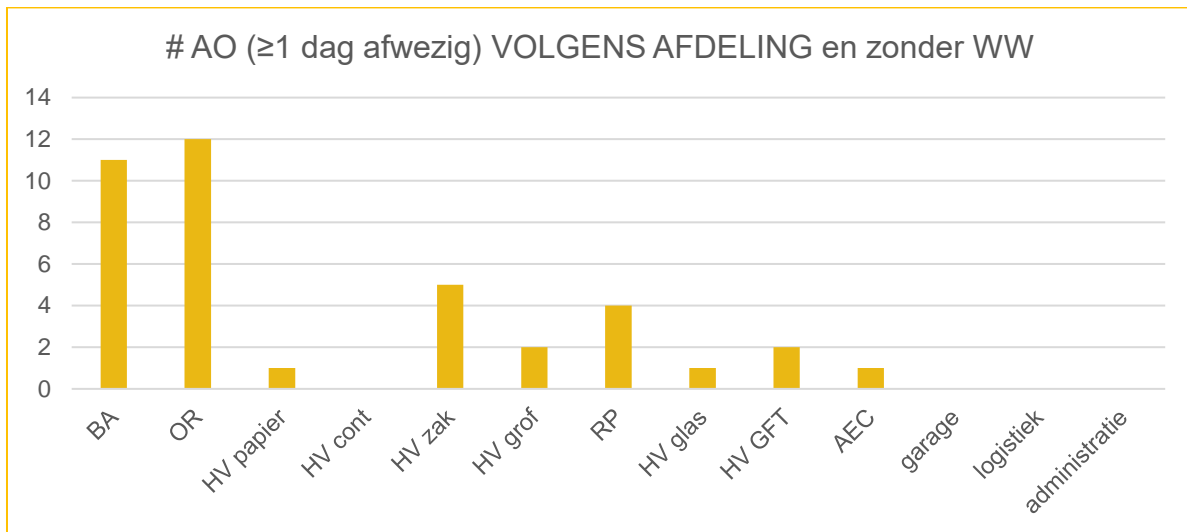
De Ernstgraad (Eg) voor 2021 bedraagt 2,17. De doelstelling van 1,25 werd niet gehaald.

### 7.3.1.2 BLIJVENDE EN TIJDELIJKE WERKONGESCHIKTHEID (ongevalstatistieken van Ethias van 12/02/2022)

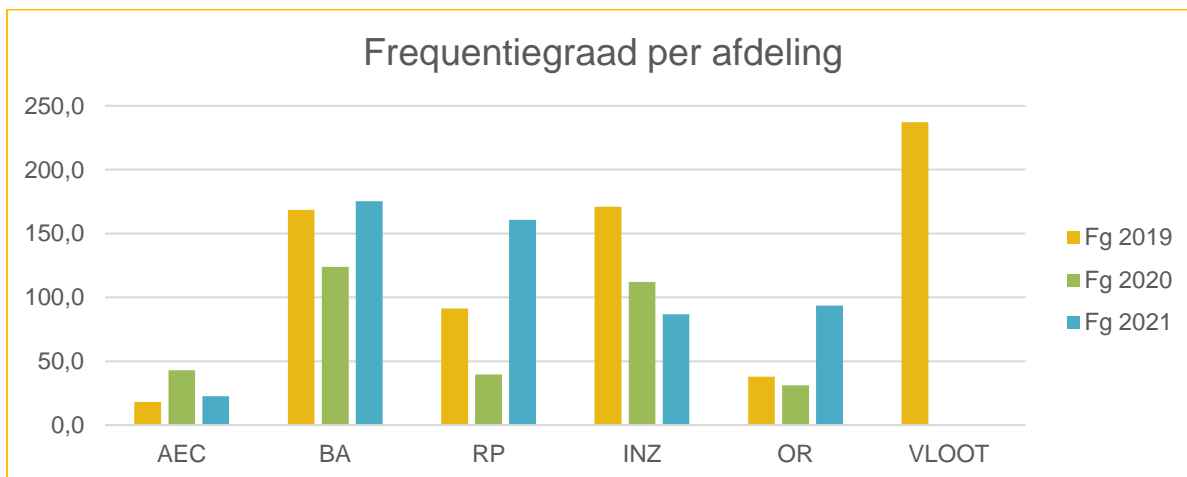
	<b>Blijvende ongeschiktheid</b>	<b>Tijdelijke ongeschiktheid</b>
Aantal werkelijk verloren kalenderdagen	461	501
Forfaitaire ongeschiktheden	2.100	-

Tabel 19: blijvende en tijdelijke werkongeschiktheid.

## Uitsplitsing volgens afdeling



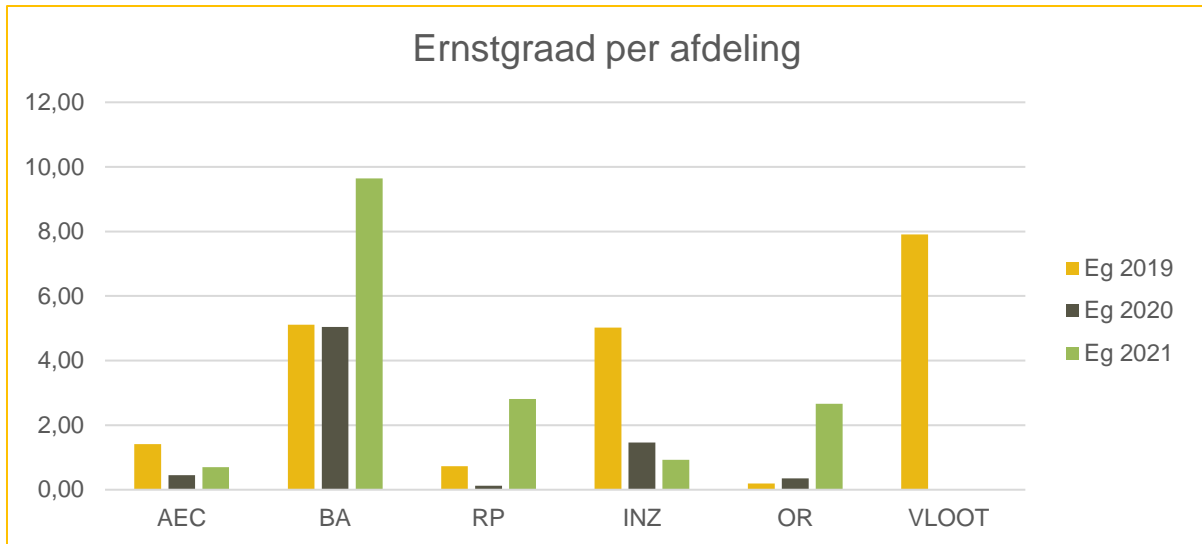
Figuur 99: aantal arbeidsongevallen uitgesplitst volgens afdeling.



Figuur 100: frequentiegraad per afdeling.

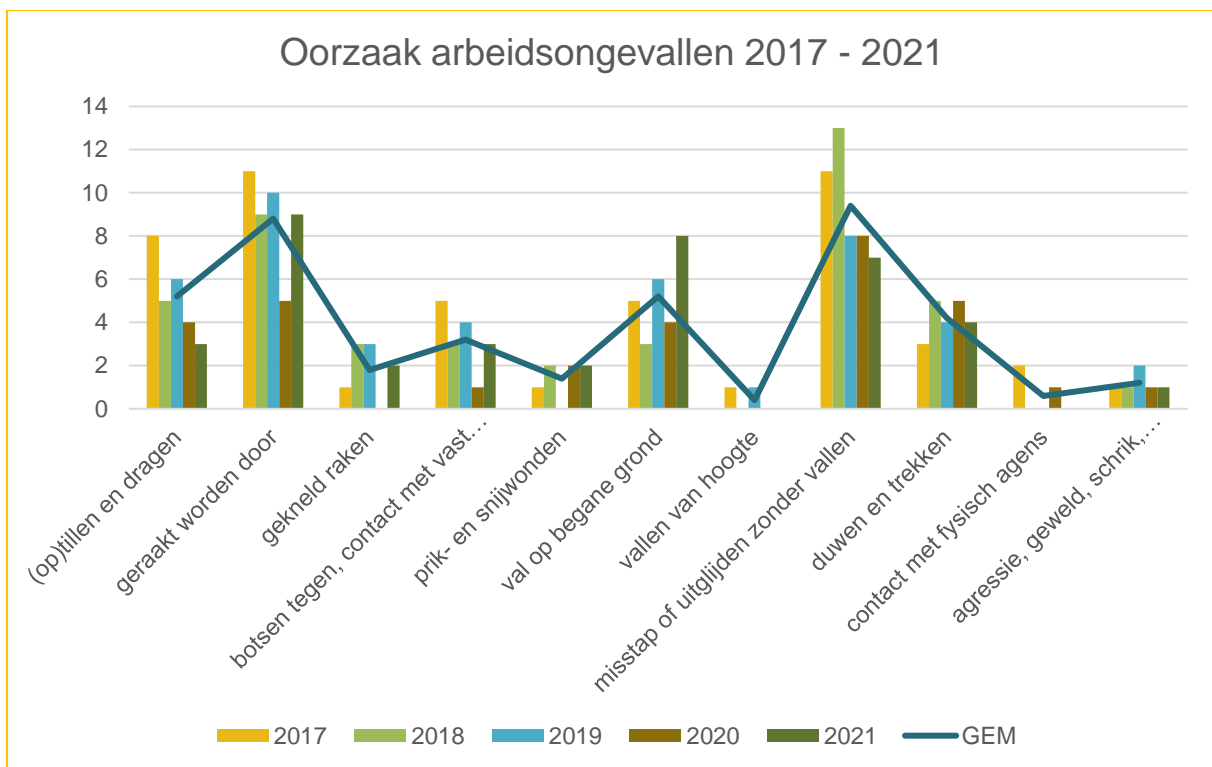
**De garage (“vloot” in de grafiek hierboven) kent al twee jaar geen arbeidsongevallen, wat zeker een pluim verdient.** Bij Bedrijfsafval (BA) gebeuren de jongste jaren wel nog veel arbeidsongevallen: een aandachtspunt.



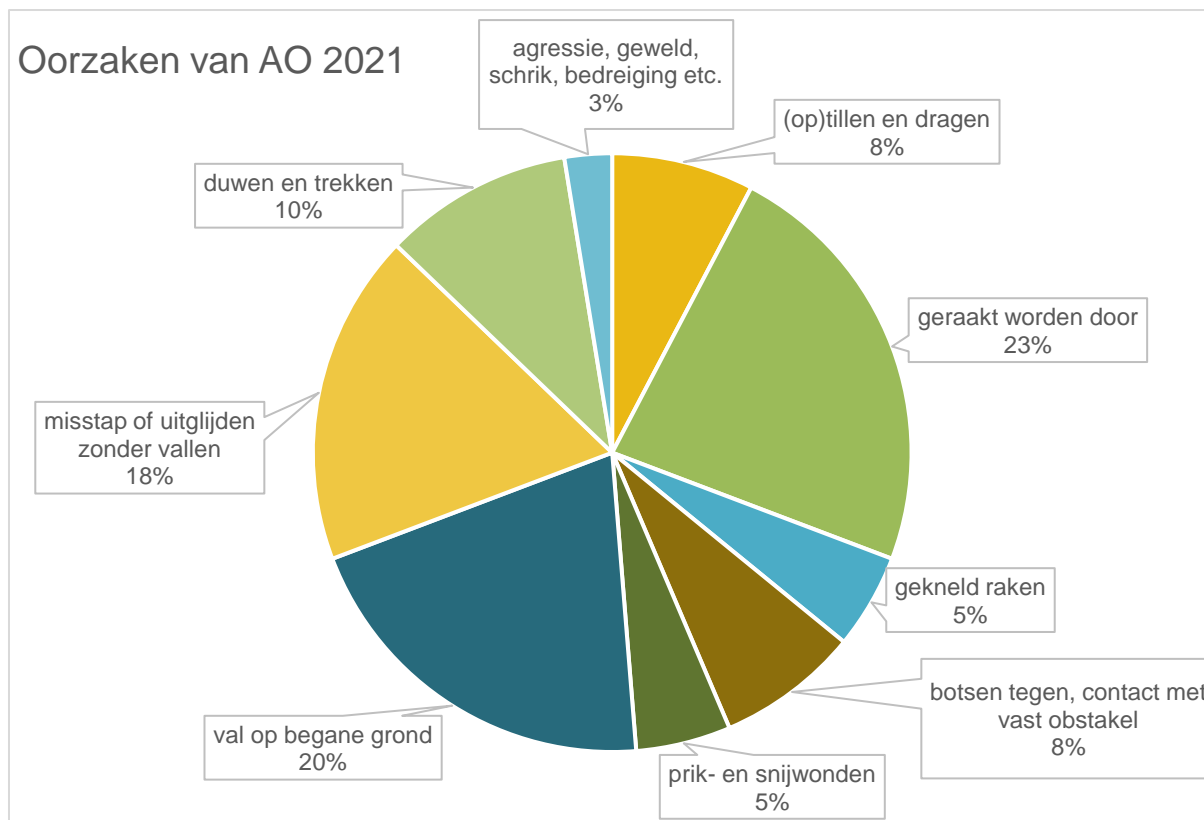


Figuur 101: ernstgraad per afdeling.

### 7.3.1.3 UITSPLITSING ARBEIDSONGEVALLEN VOLGENS OORZAAK



Figuur 102: oorzaak arbeidsongevallen 2017-2021.



Figuur 103: oorzaak arbeidsongevallen 2021.

De 5 belangrijkste oorzaken, samen goed voor +/- 80%, van de arbeidsongevallen zijn:

- **Misstap of uitglijden** zonder vallen (letsel: enkel, been). Bv. afstappen van trede, uitstappen uit voertuig, voet omslagen in putje enz.
- **Duwen en trekken** (letsel: schouder). Bv. trekken van (overvolle) containers, tegenhouden van containers die kantelen.
- **Geraakt worden door een voorwerp** (letsel: lichaam). Bv. container die dichtwaait, afval dat tijdens het persen terugschiet, container die van de kam komt, afrollen dekzeil.
- **Optillen en dragen** (ergonomie, te zwaar, geen juiste houding enz.) (letsel: schouder). Bv. inzameling huisvuilzakken, P&K en glas
- **Val op begane grond** (letsel: lichaam). Bv. drempels, putten in weg enz.

### 7.3.2 INTERNE DIENST VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK

Door het vertrek van een preventieadviseur in september 2021 was de prestatieduur van de preventieadviseurs in de IDPBW over heel 2021 bekeken 1 VTE. Er werd een beroep gedaan op externe ondersteuning door preventieadviseurs van DESCON om de prioritaire taken en verplichtingen uit te voeren.

De taken van de IDPBW werden vastgelegd in het KB van 27 maart 1998. De activiteiten van de IDPBW werden opgenomen in de maandverslagen van de IDPBW.

Volgende taken behoren tot het standaard takenpakket van de IDPBW: uitvoeren risicoanalyses, uitvoeren veiligheidsrondgangen, uitwerken preventiemaatregelen, indienststellingen, uitvoeren evacuatieoefeningen.

De communicatie en de maatregelen rond corona werden uitgewerkt door het crisiscomité. De voorbereiding voor de welzijnscreening en verzuimattitudebeleid werd uitgewerkt door de manager personeelsbeheer.

De actiepunten opgenomen in het jaaractieplan (JAP) werden zoveel mogelijk uit- en afgewerkt:

- Campagnes:
  - **Dag van de veiligheid 28/4** – veilig lossen op het stortplatform
  - **Rookvrije dag – 31/5**
- Levenslijnen voor valbescherming werden geïnstalleerd op de daken van gebouw A
- Onderzoek naar de ergonomisch meeste geschikte glasrecipiënten
- Aanpassen asbestcontainer en verpakt aanleveren van asbest op de RP
- Uitvoeren stofmetingen in de AEC
- **Aankoop CO<sub>2</sub> -meters** om de luchtkwaliteit te controleren
- Voorbereiding afzuiging garage
- Bij het invullen van functies krijgen de nieuwe medewerkers, behalve chauffeurs en milieuwerkers, een introductie van het noodplan door de preventieadviseur

De evacuatieoefening in 2021 ging niet door wegens corona.

---

### 7.3.3 INSPECTIEBEZOEK BETREFFENDE WELZIJN OP HET WERK

8/01/2021: één waarschuwing FOD WASO TWW: het niet naleven van de coronaregels door het personeel in de straten van Stad Gent.

## 8 PERSONEEL

Hierna volgt een overzicht van feiten en getallen, maar achter al die woorden en cijfers gaan in de eerste plaats mensen schuil die de werking van IVAGO mogelijk hebben gemaakt.

### 8.1 SALARISBEHEER EN PERSONEELSADMINISTRATIE

Tot op heden wordt nog steeds gewerkt met de **loonmotor van SD Worx**, die specifiek voor de publieke sector is gemaakt. Er werd op 1 januari 2018 live gegaan en tot nu kunnen we nog niet stellen dat alles 100% vlot verloopt. Ten aanzien van 2020 is er een verbetering vastgesteld en verloopt het operationeel overleg goed. De betalingen aan de personeelsleden verlopen vlot, maar vergen nog steeds veel opvolging van en operationele tussenkomst bij SD Worx.

**De doelstelling (max. 2% correcties) om een accurate en transparante loonverwerking te realiseren, is met een resultaat van 1,48% gehaald.**

**Het gebruik van de digitale loonbrieven is geen succes**, ondanks regelmatige mondelinge sensibilisering. Nieuwe personeelsleden krijgen alleen de digitale loonbrief. Een project met een externe partner om personeelsleden te ondersteunen in het gebruik van digitale middelen, op het werk en in de privésituatie, werd opgeschort vanwege de coronapandemie en zal pas in 2022 kunnen plaatsvinden.

In 2021 zijn nog de verwerking van de vernieuwde prestatiepremie, van de verhoging van de barema's ingevolge de onderhandelde loonvoorwaarden, van de mogelijkheid tot opladen van beurten bij ondergrondse containers, van de toegekende "coronapremie", van de dataverzameling voor het fiscale dossier "werken in onroerende staat", van de talrijke loonsimulaties voor sollicitanten, van het stijgend aantal wijzigingen van uurroosters en prestatiebreuken in het kader van re-integratie na ziekte (bvb. na burn-out, ongeval of corona), te vermelden als werkbelasting bovenop de normale werking van het salarisbeheer.

Ten slotte werd als extra (omvangrijk) project de overgang naar de nieuwe softwaretoepassing van Easy Tomorrow voorbereid en gepland. Dat is een gevolg van het einde van de ondersteuning van Internet Explorer.

### 8.2 BEHEERSING VAN DE PERSONEELSKOST, WERVING EN SELECTIE

#### 8.2.1 PERSONEELSBESTAND

De onderstaande tabel geeft een overzicht van het personeelsbestand per maand in 2021.

	jan 2021	feb 2021	maart 2021	april 2021	mei 2021	juni 2021	juli 2021	aug 2021	sept 2021	okt 2021	nov 2021	dec 2021	GEM. 2021
Niet actieven	6,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,42
Totaal actieven	372,00	372,00	371,00	384,00	384,00	383,00	383,00	383,00	380,00	383,00	385,00	385,00	380,42
Interims VTE	32,48	29,80	38,43	38,97	32,64	42,02	54,46	57,47	54,62	42,36	46,65	53,80	43,64
Ecov VTE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totaal stat en contract	378	376	375	387	387	386	386	386	383	387	388	387	383,83
Volgtijds equivalenten in dienst	365,65	362,65	363,65	375,05	376,30	374,30	373,50	374,00	372,20	374,40	375,60	374,40	371,81
Aantal deeltijders	50,00	50,00	48,00	48,00	46,00	47,00	47,00	48,00	45,00	46,00	45,00	47,00	47,25

Tabel 20: het personeelsbestand per maand in 2021.

**Het totale personeelsbestand blijft stabiel. In 2021 is het aantal interimarissen gestegen. Daar zijn verschillende redenen voor:**

- er was geen harde lockdown zoals in 2020, waarbij we om voor de hand liggende redenen geen beroep deden op interimarissen;
- in 2021 hebben alle vaste medewerkers hun vakantiedagen kunnen opnemen, waardoor we meer interimarissen nodig hadden;
- in 2021 kenden we ook veel zieken onder de vaste medewerkers, waardoor we ook weer extra interimarissen moesten oproepen.

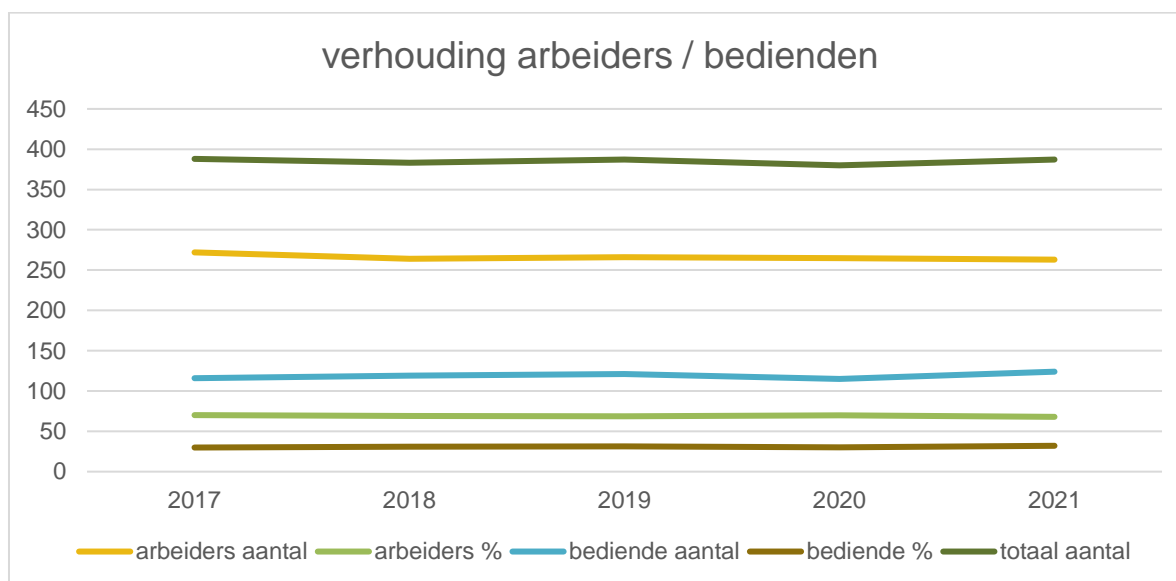
Dankzij het verhoogde aantal interimarissen hebben de activiteiten van IVAGO in het najaar kunnen plaatsvinden.

Toestand op	31/12/17	31/12/18	31/12/19	31/12/20	31/12/2021
IVAGO-personeel	388	383	387	380	387
interim*	68	64	64	45	58
<b>totaal</b>	<b>456</b>	<b>447</b>	<b>451</b>	<b>425</b>	<b>445</b>

Tabel 21: het personeelsbestand 2017-2021 IVAGO/interim.

\* Aantal koppen op de laatste dag van de maand.

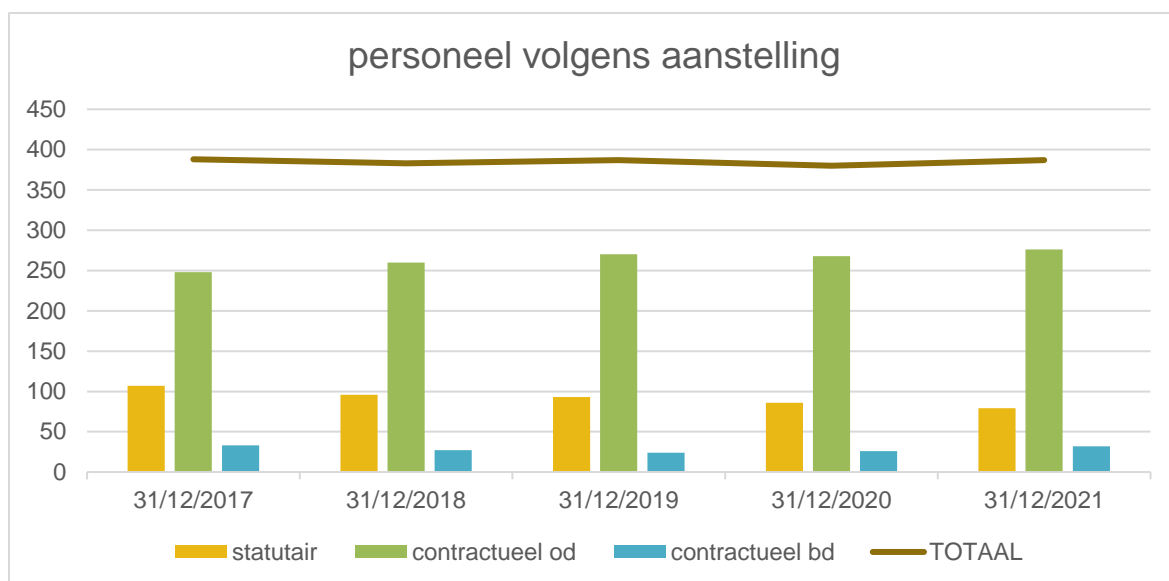
De volgende grafieken geven een inzicht op de samenstelling van het personeelsbestand.



Figuur 104: personeelsbestand arbeiders/bedienden 2014-2020.

Er worden geen werknemers meer statutair benoemd, waardoor eind 2021 nog 79 statutairen werkzaam waren bij IVAGO (86 in 2020). Het aantal contracten van onbepaalde duur steeg van 268 naar 276.

Een kanttekening daarbij is dat contractuele personeelsleden een groepsverzekering genieten die als doel heeft het wettelijk pensioen grotendeels aan te vullen na vergelijking met wat het "statutair" pensioen zou inhouden.

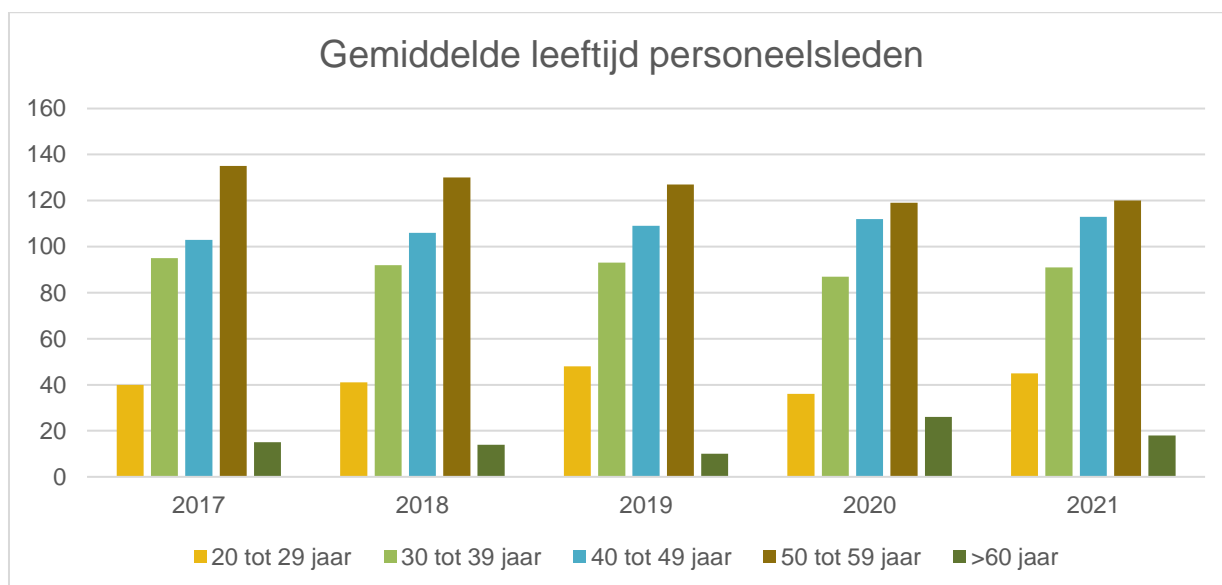


Figuur 105: personeelsleden volgens aanstelling: statutair, contract (on)bepaalde duur.

Gemiddelde leeftijd personeelsleden						
	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	>60 jaar	totaal
2017	40	95	103	135	15	388
2018	41	92	106	130	14	383
2019	48	93	109	127	10	387
2020	36	87	112	119	26	380
2021	45	91	113	120	18	387

Tabel 22: gemiddelde leeftijd personeelsleden.

De grote wervingscampagne heeft er als neveneffect voor gezorgd dat het personeelsbestand is "verjongd".



Figuur 106: gemiddelde leeftijd personeelsleden.

**IVAGO heeft een soepel beleid in het kader van deeltijds werken:** er zijn bijna geen beperkingen. Het aantal deeltijds werkenden blijft een belangrijke groep. Daarvan werkt een grote groep 80%. Voor het eerst is er een percentage van 30% om re-integratie na ziekte mogelijk te maken.

Aantal deeltijds					
uurrooster	31/12/17	31/12/18	31/12/19	31/12/20	31/12/21
30%					1
50%	6	4	9	8	9
60%	1	1			
70%					
75%	2	1	1	1	2
80%	44	49	46	40	34
90%				1	1
<b>Totaal</b>	53	55	56	50	47

Tabel 23: aantal personeelsleden dat deeltijds werkt.

## 8.2.2 WERVING EN SELECTIE

In 2020 stond de werving en selectie onder druk. Het beleidsplan 2020-2025 voorziet een uitbreiding van de taken van IVAGO. Om die taken te realiseren en de continuïteit van de huidige dienstverlening te garanderen, werd een groot aantal wervingscampagnes opgestart. De bedoeling is om de huidige tewerkstelling te behouden en zelfs te versterken. Daarbij wordt niet enkel gerekend op externe instroom, maar ook op herplaatsing en doorstroming. Bovendien moet er op korte termijn voorzien worden in de vervanging van personeelsleden die met pensioen gaan.

Er werd een prioriteitenlijst opgemaakt. **Vier rekruteringscampagnes (“golven”) werden gestart in maart, juni, september en december.** Bijkomend werd er in juni een campagne gestart voor de functies van de AEC. Daarnaast dienen er regelmatig plots interimarissen in de ondersteunende diensten gezocht te worden.

**Veel van de vacatures betreffen “knelpuntberoepen”, wat de instroom moeilijk maakt.** Het blijkt ook niet eenvoudig om de juiste kandidaten te bereiken. Hetzelfde geldt voor de doelgroepen. Externe communicatie dient daarop in te spelen. Tevens is vastgesteld dat de doelgroepen die in het kader van een diversiteit in de personeelssamenstelling gewenst zijn, niet bereikt werden.

Dat alles maakt dat een deel van de opgestarte procedures zonder resultaat moet worden afgerond en opnieuw gelanceerd moet worden. Bovendien blijkt dat een groot deel van de inschrijvingen niet voldoet aan de formele voorwaarden (bv. niet indienen van de juiste documenten), waardoor die kandidaten niet kunnen worden toegelaten tot de procedure. In de *war for talent* vraagt het een extra en grote inspanning van de HR-afdeling om die dossiers in orde te krijgen door begeleiding van de kandidaten. Het betreft immers steeds herhaalde individuele contacten, die voorheen veel minder nodig waren. Daarnaast spraken we – gelet op het interessant karakter van bepaalde functies – nu ook met enkele buitenlandse kandidaten die de Nederlandse taal niet machtig zijn, waardoor de contacten ook inhoudelijk anders verlopen.

**Slechts een beperkt deel van de kandidaten slaagt voor de proeven,** waardoor een selectie in bepaalde gevallen dient te worden herbegonnen. Ten slotte wordt voor de meeste functies van niveaus A, B en C een verkennend gesprek gevoerd om de functie, ervaring en verwachtingen toe te lichten. Hoewel dat zijn nut heeft, vergt dat veel arbeidstijd.

Om de kwalitatief en kwantitatief gewijzigde wervingscampagnes te ondersteunen, werd er beslist om externe recruiter-consultant aan te stellen. Het doel van die consultant is om mensen actief te zoeken en aan te schrijven. Bijkomend ondersteunt een interimaris het administratieve proces.

**Er werd ook in 2021 samengewerkt met verschillende externe partners.** Om de instroom bij meer gespecialiseerde functies te voorzien, werd er een beroep gedaan op 10 externe kantoren. Het gaat hier vooral om technische en financiële profielen. Voor de uitvoering van de assessments werd er via Poolstok een beroep gedaan op vier gespecialiseerde kantoren.

**IVAGO nam deel aan drie jobbeurzen:** 2 online en 1 live. De opkomst in de jobbeurzen was zeer laag.

**Voor uitzendkrachten is er een samenwerking met Agilitas.** Zij zorgen voor instroom van milieuwerkers, chauffeurs en recyclageparkwachters. Hier wordt vastgesteld dat er ook voor die jobs een krapte is ontstaan.

Daarnaast werden nog eens een tiental procedures gevoerd om andere uitzendkrachten te vinden. Navraag leert ons dat het voor die profielen zeer moeilijk is om voldoende kwalitatieve instroom te krijgen. Het tijdelijke karakter van deze functies blijkt vaak een struikelblok.

In 2021 vond de belangrijke toepassing van de sinds 1 mei in voege zijnde inlooperperiode en de versoepelde voorwaarden (**capaciteitstesten ter vervanging van diploma**) ingang.



### 8.2.2.1 WERVING VAN IVAGO-PERSONEEL: DE CIJFERS

In 2021 werden er 55 procedures voor werving en selectie gevoerd. Die procedures werden verspreid over het hele jaar, 5 van de procedures werden al opgestart in 2020 en afgewerkt in 2021. Het grootste deel ervan werd gevoerd vanaf maart 2021. Zestien procedures lopen nog verder in 2022.

Over alle procedures heen ontving IVAGO 802 sollicitanten (waarvan 206 van procedures die al in 2020 werden opgestart). Daarvan werden er 381 kandidaten (waarvan 155 deelnemend aan de procedures opgestart in 2020) toegelaten tot de proeven. Het valt op dat bepaalde functies veel meer kandidaten aantrekken dan andere. Vooral zeer gespecialiseerde functies, met specifieke voorwaarden op het vlak van diploma, ervaring en kennis, kennen weinig instroom, ondanks grotere inspanning op het vlak van publicaties.

In totaal slaagden 42 kandidaten voor de proeven. Daarvan werden er in 2021 21 personen aangesteld, waarvan twee na een bevorderingsprocedure.

Vijftien milieuwerkers kregen een contract van bepaalde duur aangeboden.

Er werden procedures ten behoeve van alle afdelingen van IVAGO gevoerd, met uitzondering van de algemene diensten en de juridische dienst.

#### Procedures verdeling per soort

Soort	aantal	%
herplaatsing	2	3,57
artikel 5	1	1,79
werving en bevordering	46	82,14
enkel werving	4	7,14
in waarneming	3	5,36

#### Verdeling per afdeling

Afdeling		
Klantenrelaties en communicatie	7	13%
HR	3	5%
Operaties	11	20%
Strategie, stroombeheer en ontwikkeling	9	16%
AEC	19	34%
KMW	1	2%
Financiën	6	11%
<b>Totaal</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

Tabel 24: types en aantal sollicitatieprocedures per afdeling.

Ten aanzien van de vorige jaren is het aantal procedures en dus ook het aantal ontvangen en geselecteerde kandidaten sterk gestegen. Verwacht wordt dat dat zich in 2022 zal verderzetten.

	2019	2020	2021
aantal gevoerde procedures	26	20	55
aantal ontvangen kandidaten	305	394	802
aantal weerhouden kandidaten	136	197	381
aantal geslaagde kandidaten	29	28	42
aantal aanstellingen	27	20	21
aantal verschillende functies	17	13	34

Tabel 25: aantal sollicitatieprocedures, ontvangen en geselecteerde kandidaten.

### 8.2.2.2 UITZENDKRACHTEN

Naast de procedures voor IVAGO-personeelsleden werden er verschillende procedures voor uitzendkrachten gevoerd. De procedures voor milieuwerker, chauffeur, recyclageparkwachters en jobstudenten worden volledig door het *in house*-uitzendkantoor doorlopen. Voor bedienden worden de gesprekken door HR IVAGO geleid, na een preselectie door het uitzendkantoor.

**Er werden 8 procedures voor bedienden-uitzendkrachten gevoerd, voor de volgende functies:**

- Administratief medewerker financiën
- Boekhouder
- Administratief medewerker AEC
- Medewerker frontoffice en onthaal
- Planner-opvolger
- Communicatiemedewerker
- Medewerker business support
- Administratief medewerker operaties

Het uitzendkantoor meldde dat er zeker voor bediendefuncties vaak weinig instroom is. Veel kandidaten zijn op zoek naar een vaste tewerkstelling en staan er dus niet voor open om een tijdelijke opdracht te vervullen. Bovendien blijven kandidaten slechts heel kort beschikbaar.

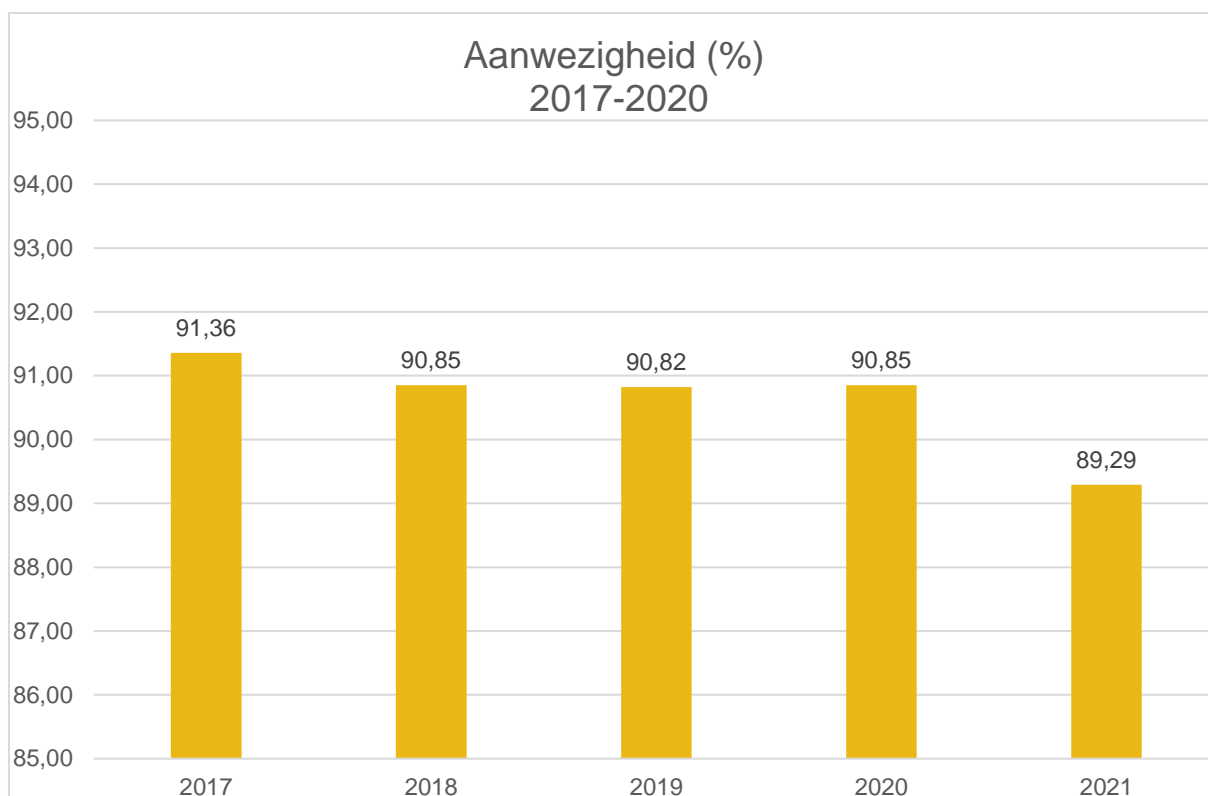
**In 2021 kwamen er 153 nieuwe uitzendkrachten in dienst (inclusief jobstudenten).**

Het gegunde bestek voor uitzendarbeid liep af op 31 december 2021. IVAGO besliste om voor uitzendarbeid samen te werken met Poolstok. In samenwerking met Poolstok werd er een minicompetitie georganiseerd en die opdracht werd gegund aan Agilitas.

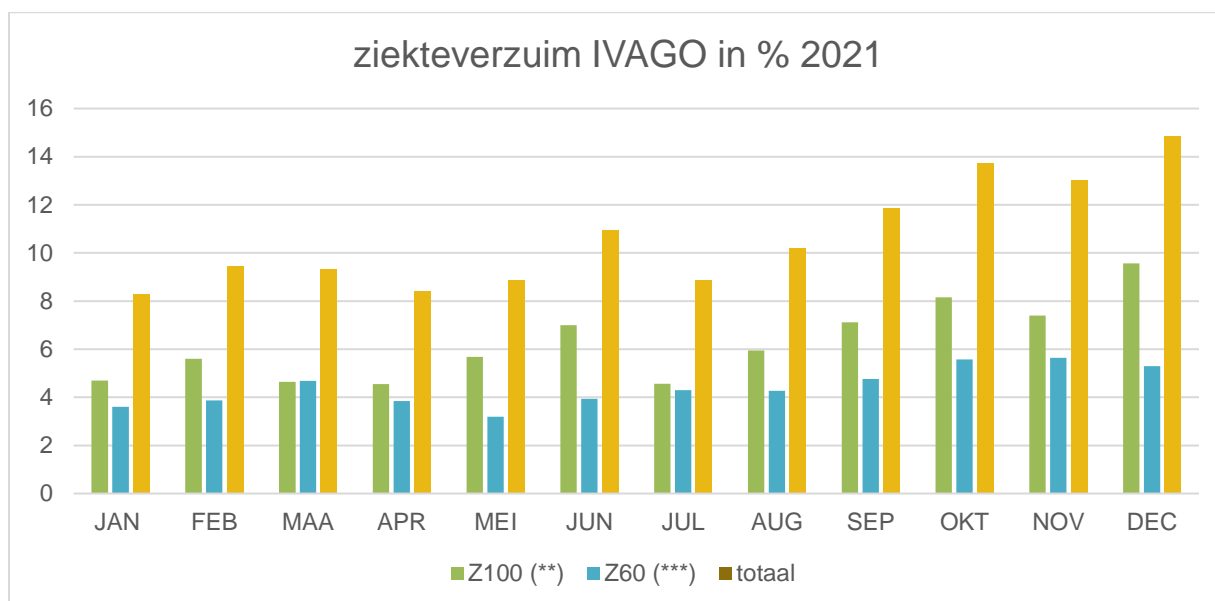
## 8.3 AANWEZIGHEID

**De aanwezigheid bedraagt gemiddeld 89,29%**, wat 1,65% lager is dan het vorige jaargemiddelde. De voorbije jaren werd ingezet op de effectieve aanwezigheid van personeelsleden. Een vernieuwende beloningsvorm, vastgelegd in de cao 2020-2023, in de vorm van een gevarieerde prestatiepremie – op basis van een aantal dagen effectieve aanwezigheden – wierp in de eerste twee maanden (de wintermaanden) zijn vruchten af. Het blijkt dat de nieuwe aanpak motiverend is.

**Het cijfer is echter vooral beïnvloed door de randfenomenen van de pandemie.** Daarbij verwijzen we naar de ziekteattesten in plaats van quarantaineattesten en de veel hogere graad van besmettelijkheid van de coronavarianten. Vooral de contacten in de omgevingen buiten de werksfeer veroorzaakten de ziekten. Hier is dus sprake van een ingrijpende externe factor die de beheersing van de aan- en afwezigheden onmogelijk maakte en de prognoses tenietdeden.



**Figuur 107: : aanwezigheid (%) 2017-2020.**



**Figuur 108: ziekteverzuim in procent in 2021.**

#### 8.4 VORMING, TRAINING EN OPLEIDING (VTO)

**In 2021 werden 3.573,60 uren aan VTO (vorming, training en opleiding) geregistreerd.** In dat cijfer zijn de introducties aan nieuwe medewerkers niet inbegrepen. Die introducties omvatten ook een behoorlijk aantal opleidingsuren, aangezien er in 2021 heel veel nieuwe medewerkers aan de slag gingen bij IVAGO: er kwamen 34 nieuwe vaste personeelsleden in dienst. Het betreft 51 uren. Daarnaast onthaalden we 153 extra interimarissen (incl. jobstudenten). Hun introductie werd door het interimkantoor gegeven.

Met die introductie-uren erbij werden dus 3.624 uren aan opleiding gegeven. Dat is een daling ten aanzien van 2020, te wijten aan de gevolgen van de pandemie.

**Zoals elk jaar komen een aantal verplichte opleidingen terug:**

- Een Europese richtlijn verplicht werknemers met een rijbewijs C om elke 5 jaar 35 uren bijscholing te volgen in het kader van vakbekwaamheid. Naast het feit dat op die manier de betrokken personeelsleden in het bezit blijven van een geldig rijbewijs, garandeert dat ook een voortdurende bijscholing van onze chauffeurs. In 2020 kregen alle chauffeurs een opleiding “vervoer van gevaarlijke stoffen” of “rij- en rusttijden”. Die opleiding kunnen ze meteen vertalen naar hun dagelijkse job. Dat zorgt voor zo’n extra 1.064 uur gevolgde opleiding.
- Daarnaast startten enkele medewerkers met het behalen van hun rijbewijs B, BE, C en CE (theorie en praktijk).
- Ook de bijscholing van de bedrijfseerstehulp (48 uren) en de milieucoördinator (60 uren) werden gevolgd.

IVAGO investeert nog steeds in middelen om medewerkers de kans te geven om te groeien in hun job en verdere kansen te bieden. Zo kregen verschillende medewerkers de kans om een rijbewijs BE, C of CE te behalen.

**Zoals steeds was er voldoende aandacht voor een aantal opleidingen rond welzijn.** Zo volgden een verscheidenheid aan medewerkers, over de afdelingen heen, de opleiding “gebruik van kleine blusmiddelen”. Daarnaast was er voor de recyclageparkwachters een opleiding rond het herkennen van en omgaan met asbest.

Door de coronacrisis werden opnieuw veel opleidingen online georganiseerd. De personeelsdienst startte daarom voor iedereen met een project rond Excel. Die opleidingen worden online in kleine groepjes gegeven via Teams. Daarmee werd al gedeeltelijk van start gegaan eind 2021.

**Er werden in totaal zo’n 80 opleidingen georganiseerd** over de verschillende afdelingen heen: communicatie, HR-afdeling, operaties, SOS, ...

## 8.5 STEWARDS

**Sinds 10 mei 2021 is ook de tweede steward aan de slag gegaan.** De stewards spelen in op conflicten en kunnen optreden bij onveilige situaties. Hun rol is binnen de werking van IVAGO van groot nut gebleken. Zij kunnen immers snel optreden en verbindend laten communiceren en werken.

Dit jaar bestond hun werk vooral uit het volgende:

- Bemiddeling tussen personeelsleden en leidinggevende, onderling.
- Het controleren van de netheid in de vrachtwagens, site, kledkamers.
- Rondgang IVAGO-breed en gelegenheid tot gesprek geven om onderhuidse spanningen proactief te benaderen.
- Meehelpen naleven gemaakte afspraken betreffende de pandemie.
- Personeelsleden doorsturen naar de correcte dienst binnen IVAGO.
- Collega’s de juiste info geven over hoe sommige procedures werken of terug te vinden (evaluatie, middelenbeleid, ...).
- Regelmatig werd doorverwezen naar de sociaal consulente.

## 8.6 ZORG VOOR DE MEDEWERKERS

Hier kan vooral verwezen worden naar de werking van de  **sociaal consulente**. In totaal heeft zij in 2021 1.096 gesprekken gevoerd. Een lichte daling ten opzichte van het voorgaande jaar 2020 (1.188 gesprekken). De gesprekken als vertrouwenspersoon zijn hierna niet opgenomen.

Ter illustratie hierbij nog de drie voorgaande jaren:

- In 2019 zijn er in totaal 831 gesprekken gevoerd door de sociaal consulente.
- In 2018 werden 723 gesprekken gevoerd.
- In 2017 in totaal 642 gesprekken.

55% van de gesprekken in 2021 was van psychosociale aard. De meest voorkomende thema's zijn:

### 1. PSYCHO-SOCIAAL

- Meer depressieve klachten bij collega's. Meer angsten & twijfels. Men is meer prikkelbaar en zenuwachtig (o.a. door wijzigen maatregelen en regels in het kader van de coronapandemie).
- Meer nood om te ventileren. Pro & contra vaccinatie uitlatingen gepaard gaande met frustraties. De vele en frequente aanpassingen vallen voor velen zwaar. Aanpassingen door telewerk, en daarnaast hobby's en vakanties die wegvallen, quarantaine, kinderen die vaak niet naar school kunnen, feestjes die niet kunnen doorgaan. Op zoek naar een nieuwe manier van leven, men gaat op zoek naar nieuwe uitlaatkleppen. Zoekende om zo goed mogelijk om te gaan met de gevolgen van de pandemie.
- Steeds meer leidinggevenden die ondersteuning zoeken en vragen. Op zoek naar advies, tips, klankbord.
- Meer signalen van stress & burn-out. Veerkracht onder druk. Er wordt maatschappelijk veel flexibiliteit verwacht, en soms wordt de persoonlijke grens bereikt of overschreden.
- Algemeen meer vragen rond problematische opvoedingssituaties, doorverwijzing.
- Meer vragen rond autisme door collega's voor zichzelf of familie, kennissen.

### 2. FYSIEK

- Meer ziekte door corona + klachten die nadien blijven aanslepen.
- Meer medisch progressieve heropstart, waarbij collega's slechts deeltijds kunnen opstarten door blijvende kwalen.
- Meer psychosomatische klachten: fysieke verschijnselen als gevolg van psychische klachten (bv. stress & spanning die zich vastzet op nek, schouders, hoofdpijn, migraine)
- Meer ernstig langdurig ziekten
- Meer sterfgevallen in familie- en kennissenkring. Twee collega's gestorven in 2021.
- Meer geweld, zowel fysiek/verbaal.

### 3. ADMINISTRATIEF-FINANCIËEL

- Meer vragen naar loopbaanbegeleiding, job(her)oriëntatie
- Veel gepensioneerden, veel afscheid

De psychosociale begeleiding blijft verder toegankelijk in samenwerking met externe partners. Het EAP (employee assistance program) werd enkele malen opgestart en ook de begeleiding om met stress om te gaan bleef beschikbaar. De sociaal consulente rondde een jaar opleiding af om trauma's bij personeelsleden te kunnen opvangen.

---

#### 8.6.1 MIDDELENBELEID

Naast de vermelde werking schakelde IVAGO een externe deskundige in om een training aan de leidinggevenden te laten geven teneinde de signalen tijdig te kunnen opmerken en vervolgens in te grijpen. Een vervolg voor het herkennen van signalen, is nog in te plannen in de eerste helft van 2022. De procedures die in dit beleid voorzien zijn, werden al enkele malen toegepast.

## 8.6.2 DIVERSITEITSSCREENING: HET VERVOLG

Deze screening is in 2019 afgerond en toegelicht aan het Hoog Overlegcomité. **11% van de medewerkers bij IVAGO is van vreemde afkomst.** Inmiddels is een werkgroep opgericht en het lopende project dat binnen HR getrokken wordt door de sociaal consulente, verzamelt nu in samenwerking met een externe partner/ervaringsdeskundige de initiatieven die nodig zijn om IVAGO in denken en werken meer divers te laten zijn. Er is een prioriteitenlijst gemaakt. De opflakking van de pandemie in het najaar heeft verhinderd dat de voorziene bijeenkomsten van de werkgroep konden doorgaan. Ze worden in het voorjaar van 2022 opnieuw ingepland.

## 8.7 SOCIALE DIALOOG

**De sociale dialoog verliep constructief en in een positieve sfeer.** Er werden inhoudelijk sterke punten afgehandeld.

### 8.7.1 BIJZONDER ONDERHANDELINGSCOMITÉ

In januari werden de personeelsstatuten en -reglementen samengevoegd tot één document. Dat was een eerste stap in de actualisering van de regels die op de personeelsleden van toepassing zijn. Tevens werd toen het beleidsplan en de organisatie 2020-2025 voorgesteld. Vervolgens werden in februari de nieuwe personeelsformatie, de nieuwe en geactualiseerde functiebeschrijvingen besproken.

In april werd een belangrijke wijziging aan de rechtspositieregeling besproken en goedgekeurd. Het betrof de artikelen met betrekking tot de volgende delen van de RPR: deel Toepassingsgebied en algemene bepalingen, deel Werving met onder meer de mogelijkheden tot uitbreiding en tot diplomavervangende capaciteitstesten, deel Arbeidsovereenkomst met onder andere de invoering van een inlooperperiode, deel Herplaatsing met een aanpassing aan de voormelde wijzigingen.

In mei werd de lijst van de dienstwagens aangepast aan de nieuwe functies. In juni werd het voorstel om op basis van ecologische, organisatorische en praktische overwegingen (papier- en tijdsbesparing, thuiswerk) het administratief proces met betrekking tot de vergaderingen van het BC en het HOC uitsluitend digitaal te laten verlopen, in beraad genomen.

**In het najaar werd het voorstel om voor de eerste maal de mogelijkheid tot gebruik van diplomavervangende capaciteitstesten aan te wenden, aanvaard.** Een voorstel van de werkgever om de volgorde van opname van de soorten vakantie te wijzigen, zodat wegens dienstredenen een overdracht mogelijk zou worden, is niet aanvaard.

De werkgeversafvaardiging stelde voor om de geschenkcheques (2 x 50 euro) uit te betalen als coronapremie in de vorm van consumptiecheques. Hierdoor ontving men netto meer dan bij uitgifte in een andere vorm. Daar bovenop wilde de werkgever een extra **coronapremie** toekennen van 100 euro. Dat werd gekoppeld aan een aantal gepresteerde uren omdat deze prestaties effectief bijdroegen tot het resultaat. Die voorstellen werden aanvaard.

### 8.7.2 HOOG OVERLEGCOMITÉ

In deze vergadering werden steeds de laatste stand van de coronamaatregelen, het beleidsplan en de werving toegelicht. **Het jaar is gekenmerkt door een goede samenwerking in het kader van de bestrijding van de pandemie.**

In januari werd in unanimité beslist om het kader en de uitvoeringsmodaliteiten betreffende het **structureel thuiswerken** te implementeren zodra het door de hogere overheid wegens de pandemie opgelegde thuiswerken ten einde is.

In februari werd een unaniem gunstig advies gegeven om het systeem van glij- en bloktijden, dat vandaag enkel van toepassing is op de diensthoofden Operaties, uit te breiden en op te nemen in het arbeidsreglement.

In april werden het activiteitenverslag 2020 en de cijfers van de commerciële activiteit van bedrijfsafval toegelicht.

De werknemersvertegenwoordiging uitte in juni zijn zorgen over de vergrijzing van de AEC-bestaffing en de werking binnen de AEC. Concrete afspraken werden gemaakt.

In het najaar werd een belangrijke stap gezet inzake de welzijns- en verzuimattitudebevraging.



Figuur 109: #WijZijnVAGO.

## 9 FINANCIËN

### 9.1 RESULTAAT 31/12/2021

In de onderstaande tabel wordt het saldo weergegeven per 31/12/2021 in duizenden euro, in vergelijking met het budget 2021.

	ACT	BUD
EUR	FY21	FY21
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	<b>69.503,80</b>	<b>66.623,30</b>
Bijdragen gemeente-vennoten	45.860,65	46.146,57
Opbrengsten verbranding en andere	23.643,14	20.476,73
<b>Bedrijfskosten</b>	<b>-69.967,27</b>	<b>-66.869,86</b>
Verbruiken	-33.893,35	-29.631,63
Bezoldigingen	-28.553,36	-29.838,72
Afschrijvingen	-7.520,56	-7.399,50
<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>-463,47</b>	<b>-246,56</b>
Financieel en uitzonderlijk resultaat	338,14	329,76
Belastingen	0,00	0,00
<b>Te bestemmen resultaat van het boekjaar</b>	<b>-125,33</b>	<b>83,20</b>
Kapitaalsvergoeding	0,00	0,00
<b>Saldo</b>	<b>-125,33</b>	<b>83,20</b>

Tabel 26: het saldo per 31/12/2021 ten opzichte van het budget per 31/12/2020.

De volgende evoluties kunnen daarbij opgemerkt worden:

- Het saldo is 200k euro minder goed dan ingeschat, ondanks de hoge prijzen voor energie en een aantal fracties.
- Dat resulteerde in 2,8 miljoen meer opbrengsten, maar daartegenover stond ook een veel hogere kost voor aankoop van energie, onderhoudskosten en externe diensten.
- De loonkosten lagen lager dan ingeschat, als gevolg van de openstaande vacatures in vergelijking met het budget.



## 10 LIJST VAN TABELLEN EN FIGUREN

Tabel 1: te verwerken restafval in Gent (in ton) .....	11
Tabel 2: te verwerken restafval in Destelbergen (in ton).....	13
Tabel 3: ingezameld huishoudelijk afval per inwoner 2020 en 2021.....	25
Tabel 4: belangrijkste selectieve afvalstromen 2020-2021.....	30
Tabel 5: belangrijkste selectieve afvalstromen 2017-2021.....	31
Tabel 6: aantal gebruikers socialemediakanalen IVAGO (december 2021).....	81
Tabel 7: samenstelling aanvoer AEC in 2021.....	87
Tabel 8: beschikbaarheid van de installatie 2021.....	87
Tabel 9: overzicht restproducten in ton, 2021.....	88
Tabel 10: overzicht overige grondstoffen .....	94
Tabel 11: duurtijd openstaande schouwen.....	105
Tabel 12: milieu-incidenten aan de overheid gerapporteerd.....	107
Tabel 13: aantal klachten van buurtbewoners.....	107
Tabel 14: omschrijving milieuklachten door buurtbewoners.....	107
Tabel 15: bezoek door handhaving.....	107
Tabel 16: scores ten opzichte van doelstellingen ISO.....	108
Tabel 17: aantal arbeidsongevallen bij IVAGO-personeel en uitzendkrachten.....	109
Tabel 18: aantal woon-werkongevallen bij IVAGO-personeel en uitzendkrachten.....	110
Tabel 19: blijvende en tijdelijke werkongeschiktheid.....	111
Tabel 20: het personeelsbestand per maand in 2021.....	116
Tabel 21: het personeelsbestand 2017-2021 IVAGO/interim.....	117
Tabel 22: gemiddelde leeftijd personeelsleden.....	118
Tabel 23: aantal personeelsleden dat deeltijds werkt.....	119
Tabel 24: types en aantal sollicitatieprocedures per afdeling.....	121
Tabel 25: aantal sollicitatieprocedures, ontvangen en geselecteerde kandidaten.....	122
Tabel 26: het saldo per 31/12/2021 ten opzichte van het budget per 31/12/2020.....	128
Figuur 1: huishoudelijke afvalstromen Vlaanderen.....	10
Figuur 2: restafval kg / inwoner Stad Gent 2017-2021.....	12
Figuur 3: restafval kg / inwoner Destelbergen.....	14
Figuur 4: fracties restafval kg / inwoner 2021.....	15
Figuur 5: fracties restafval kg / inwoner 2020.....	15
Figuur 6: inzameling gft Stad Gent 2017-2021.....	16
Figuur 7: gft C-zone Gent 2017-2021.....	17
Figuur 8: gft Z-zone Gent, inclusief OC, 2017-2021.....	17
Figuur 9: inzameling papier en karton huis aan huis Stad Gent, 2017-2021.....	18

Figuur 10: inzameling pmd huis aan huis Stad Gent, 2017-2021. ....	19
Figuur 11: inzameling glas huis aan huis Stad Gent, 2017-2021.....	20
Figuur 12: inzameling gft huis aan huis Destelbergen, 2017-2021.....	21
Figuur 13: inzameling papier en karton huis aan huis Destelbergen, 2017-2021.....	22
Figuur 14: inzameling pmd huis aan huis Destelbergen, 2017-2021.....	23
Figuur 15: inzameling glas huis aan huis Destelbergen, 2017-2021. ....	24
Figuur 16: huishoudelijk afval per inwoner in Gent, 2020-2021. ....	26
Figuur 17: huishoudelijk afval per inwoner in Destelbergen, 2020-2021. ....	26
Figuur 18: totaal bezoeken RP 2017-2021.....	27
Figuur 19: spreiding van de bezoekers over de 6 recyclageparken.....	28
Figuur 20: tonnage afvalstromen op RP IVAGO 2017-2021.....	29
Figuur 21: ingezameld papier en karton 2017-2021. ....	32
Figuur 22: ingezameld hout 2017-2021.....	32
Figuur 23: ingezameld hout 2017-2021.....	33
Figuur 24: ingezameld groenafval 2017-2021.....	33
Figuur 25: ingezameld asbesthoudend materiaal 2017-2021. ....	34
Figuur 26: ingezamelde tonnage matrassen 2017-2021.....	34
Figuur 27: ingezameld kga 2017-2021.....	35
Figuur 28: situering ondergrondse sorteerpunten. ....	36
Figuur 29: aantal aanbiedingen Gent in 2021. ....	37
Figuur 30: opgehaalde tonnage sorteerpunten Gent in 2021. ....	37
Figuur 31: aantal aanbiedingen Destelbergen in 2021. ....	38
Figuur 32: opgehaalde tonnage sorteerpunten Destelbergen in 2021.....	38
Figuur 33: sigarettenpeuken gooi je niet op straat, wel in onze korven. ....	39
Figuur 34: onze korven hebben een extra bakje voor peuken. ....	40
Figuur 35: extra pick-ups voor de ophaling van matrassen. ....	40
Figuur 36: zuiverheid van de fracties steenpuin en inert.....	43
Figuur 37: zuiverheid van de fractie glas.....	44
Figuur 38: zuiverheid van de fractie harde plastics. ....	44
Figuur 39: inzameling asbest op recyclageparken, juli 2020 - december 2021. ....	45
Figuur 40: afgevoerd gewicht containers. ....	47
Figuur 41: opgehaalde gewichten mobiele recyclageparken. ....	48
Figuur 42: dankzij digitale ondersteuning krijgen we een beeld van de geveegde straten.....	51
Figuur 43: de netheidsbarometer: score op 100 voor de jaren 2017-2021.....	52
Figuur 44: de netheidsbarometer in 2021, per maand. ....	53
Figuur 45: de netheidsbarometer, segment “zwerfvuil”: score op 20.....	54
Figuur 46: de netheidsbarometer, segment “overvolle afvalkorven”: score op 20.....	54
Figuur 47: de netheidsbarometer, segment “sluikstorten”: score op 20.....	55

Figuur 48: de netheidsbarometer, segment “verkeerd aangeboden”: score op 20.....	55
Figuur 49: de netheidsbarometer, segment “externe factoren”: score op 20.....	56
Figuur 50: aantal meldingen van sluikstorten via de app.....	57
Figuur 51: tonnage opgehaalde sluikstorten.....	57
Figuur 52: aantal opgehaalde sluikstorten (in kilo, per maand).....	58
Figuur 53: aantal sluikstorten per maand.....	58
Figuur 54: opruiming sluikstorten in 2021: aantal dagen na melding.....	59
Figuur 55: de vergroening van het wagenpark bij IVAGO.....	60
Figuur 56: de IVAGO-mobiel wordt elektrisch aangedreven en heeft zonnepanelen op het dak.....	60
Figuur 57: een voertuig voor de ophaling van papier en karton, voorzien van een lichtgordijn.....	61
Figuur 58: onze nieuwe elektrische onkruidmachines.....	61
Figuur 59: omzet bedrijfsafval 2016-2021.....	63
Figuur 60: omzet bedrijfsafval 2021, onderverdeeld per maand.....	64
Figuur 61: actieve aansluitingen Gent & Destelbergen 2016-2021.....	66
Figuur 62: aantal interventies voor containers 2016-2021.....	67
Figuur 63: interventies voor containers, per type.....	67
Figuur 64: label voor particuliere containers.....	68
Figuur 65: actieve recyclageparkkaarten 2016-2021.....	68
Figuur 66: vragen van klanten, per type.....	69
Figuur 67: aantal bezoekers onthaal 2016-2021.....	71
Figuur 68: persvoorstelling van onze gloednieuwe IVAGO-mobiel.....	73
Figuur 69: persvoorstelling van onze gloednieuwe IVAGO-mobiel.....	73
Figuur 70: aantal beantwoorde oproepen door ons belcentrum.....	74
Figuur 71: aantal ontvangen mails en webformulieren.....	75
Figuur 72: aantal aanvragen voor de ophaling van grofvuil.....	76
Figuur 73: aantal inbreuken op de recyclageparken.....	77
Figuur 74: een ondergrondse sorteerstraat.....	78
Figuur 75: de wisselbekers van IVAGO.....	79
Figuur 76: aantal Propere Pierkes in 2021.....	81
Figuur 77: het campagnebeeld voor de Propere Commerce.....	82
Figuur 78: flyer over de afvalfractie harde plastics.....	83
Figuur 79: de Familiedag in Bellewaerde.....	84
Figuur 80: een voorbeeld van onze interne coronacommunicatie.....	85
Figuur 81: verwerkte tonnage in de AEC, 2017-2021.....	86
Figuur 82: aanvoer AEC 2021.....	87
Figuur 83: beschikbaarheid installatie 2017-2021.....	88
Figuur 84: percentage restproducten t.o.v. verbrand afval, 2017-2021.....	89
Figuur 85: restproducten voor recyclage t.o.v. verbrand afval, 2017-2021.....	89

Figuur 86: restproducten voor solidificatie t.o.v. verbrand afval, 2017-2021. ....	90
Figuur 87: overzicht bron van elektriciteit, 2017-2021. ....	91
Figuur 88: overzicht aardgasverbruik 2017-2021.....	92
Figuur 89: overzicht stookolieverbruik 2017-2021.....	92
Figuur 90: verbruik gedemineraliseerd water, 2016-2021.....	93
Figuur 91: verbruik proceswater en stadswater 2017-2021.....	93
Figuur 92: overzicht verbruik grondstoffen in ton, 2017-2021.....	94
Figuur 93: stoomleveringen aan UZ Gent en Eastman in MWth, 2017-2021. ....	95
Figuur 94: overzicht productie en export van elektriciteit in MWhe, 2017-2021. ....	95
Figuur 96: geloosd afvalwater op lozingspunt 3 in m3. ....	106
Figuur 97: aantal arbeidsongevallen en woon-werkongevallen 2017-2021.....	109
Figuur 98: frequentiegraad arbeidsongevallen 2017-2021 januari-augustus.....	110
Figuur 99: ernstgraad arbeidsongevallen 2017-2021. ....	111
Figuur 100: aantal arbeidsongevallen uitgesplitst volgens afdeling. ....	112
Figuur 101: frequentiegraad per afdeling. ....	112
Figuur 102: ernstgraad per afdeling. ....	113
Figuur 103: oorzaak arbeidsongevallen 2017-2021.....	113
Figuur 104: oorzaak arbeidsongevallen 2021. ....	114
Figuur 106: personeelsbestand arbeiders/bedienden 2014-2020.....	117
Figuur 107: personeelsleden volgens aanstelling: statutair, contract (on)bepaalde duur.....	118
Figuur 108: gemiddelde leeftijd personeelsleden.....	118
Figuur 109: : aanwezigheid (%) 2017-2020. ....	123
Figuur 110: ziekteverzuim in procent in 2021.....	123
Figuur 111: #WijZijnIVAGO. ....	127