



**Beleidsnota
IVAGO
2020-2025**

Colofon

IVAGO

Proeftuinstraat 43

9000 Gent

website WWW.IVAGO.BE

info@ivago.be

[facebook.com/ivago.gent](https://www.facebook.com/ivago.gent)

twitter.com/ivagogent

<https://www.instagram.com/ivago.gent/>

tel: 09 240 81 11

Datum opmaak: 21 oktober 2020

INHOUD

De afvalintercommunale van de toekomst begint vandaag.....	6
Traject 7	
Inwoners Destelbergen.....	7
Inwoners Gent	7
Gemeente Destelbergen en Stad Gent.....	8
Intern IVAGO.....	8
Verder verloop.....	8
Over IVAGO.....	9
Toekomst IVAGO.....	11
Beleidskader	12
Europese wetgeving	12
Materialendecreet en Vlarema	13
Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval	14
Vlaams klimaatplan.....	15
Producentenverantwoordelijkheid.....	15
Bestuursakkoorden.....	17
Retributies	20
De samenleving verandert.....	23
Ambitie – Circulair als enige optie	24
Doelstelling 1 Minder afval	27
Omschrijving doelstelling.....	27
Sensibilisering	29
Minder afval door hergebruik.....	31
Doelstelling 2 Meer zuivere materialen.....	34
Omschrijving doelstelling.....	34
Heldere informatie voor burgers.....	35
Meer meten, Meer weten	35
Sorteerder wordt beloond, vervuiler betaalt	35
Inzameling aan huis optimaliseren	36
Recyclageparken 2.0.....	38
Toename ondergrondse inzameling.....	41
Doelstelling 3 Meer energie leveren en verdelen.....	44

Omschrijving doelstelling.....	44
De afvalenergiecentrale (AEC)	44
Doelstelling 4 Een nette buurt	48
Omschrijving doelstelling.....	48
Een proper Destelbergen.....	49
Een proper Gent	49
Doelstelling 5 Een duurzaam en klantgericht IVAGO	57
Omschrijving doelstelling.....	57
Focus op de klant	57
Een geïntegreerd en duurzaam personeelsbeleid.....	62
Welzijn	66
Kwaliteitsbeleid	69
Milieubeleid	70
Digitalisering en innovatie	74
Financieel gezond IVAGO.....	75
Bedrijfsafval	80



INLEIDING

Propere buurten, klimaatneutrale wijken, een circulaire economie, bij al deze uitdagingen spelen afvalintercommunales zoals IVAGO een uiterst belangrijke rol.

IVAGO is onmogelijk weg te denken uit het straatbeeld in Gent en Destelbergen. Inwoners en ondernemers hebben hoge verwachtingen van ons. Ze vragen terecht om propere straten en om initiatieven rond verantwoord gebruik van onze grondstoffen. Onze doelstelling is dan ook dat IVAGO, in het landschap van afvalintercommunales, het voortouw neemt als werkgever, als dienstverlener en als trekker voor de economie van de toekomst.

We gaan bijzondere tijden tegemoet, want de komende jaren zullen de publieke partners van IVAGO, Destelbergen en Gent, beslissen in welke structuur, met welke partners en met welke opdracht IVAGO de volgende 18 jaar wordt uitgebouwd. Bovendien verwacht Vlaanderen betere afstemming tussen de afvalintercommunales en reiken we Vlaanderen de hand om uitdagingen die zich niet alleen in Gent, maar in elke stad en gemeente voordoen, samen aan te pakken.

Vooraf onze milieuwerkers zijn bijzonder zichtbaar, maar IVAGO is veel meer. Van collega's aan de balie, medewerkers die betalingen verwerken of communicatie op zich nemen tot de technici in de afvalenergiecentrale, experts op het internet, parkwachters in de recyclageparken ... Allemaal werken ze aan een hogere netheid en een lagere ecologische voetafdruk en daarom verdienen ze ons respect. Dat respect tonen we door te investeren in meer medewerkers, de beste loon- en arbeidsvoorwaarden in de sector, en investeringen in ergonomie en welzijn.

In de dienstverlening aan de burger streven we naar een vlotte en makkelijke werking. Een uitgebreide ophaling aan huis, vaste en mobiele recyclageparken en goede communicatie tussen bewoners en IVAGO daar staan we voor. Gent en Destelbergen hebben eerlijke afvaltarieven die stimuleren om afval te vermijden en wat rest zo goed mogelijk te sorteren.

We moeten voorloper zijn van de economie van de toekomst en dat vraagt meer inspanningen dan louter het hygiënisch uitgangspunt van afvalverwijdering. De economie van morgen is circulair en daar bouwen wij aan mee. Alleen zo kunnen we onze maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen. We zetten 1% van ons budget in voor afvalpreventie en streven er op termijn naar om geen afval meer te hebben, maar wel een doorgedreven hergebruik, materialenbeheer en herstel of recyclage met zuivere afvalstromen in de recyclageparken. Het gft en resterend afval verwerken we met energierecuperatie.

De besturen van Gent en Destelbergen verwachten veel van IVAGO en investeren daarom fors. Ook burgers en bedrijven verwachten veel en steken hopelijk mee de handen uit de mouwen. Wederzijds respect en intense samenwerking zijn en blijven de belangrijkste grondstoffen voor een succesvol beleid.

Bram Van Braeckvelt, Michaël Vercruyssen en Alain Konings

Voorzitter en ondervoorzitters van IVAGO

TRAJECT

Bij de opmaak van deze beleidsnota werden de belanghebbenden van IVAGO op verschillende manieren betrokken.

INWONERS DESTELBERGEN

De gemeente Destelbergen deed een bevraging bij haar burgers om input te geven over het meerjarenplan 2020-2025. 1.400 willekeurig gekozen inwoners kregen een vragenlijst opgestuurd. Maar liefst 578 van hen (of 41%) namen de tijd om die in te vullen.

Enkele resultaten:

- 64% van de mensen die antwoordden, vindt het één van de sterktepunten van Destelbergen dat het een propere gemeente is. 33% vindt het noch een sterke noch een zwakke kant.
- De gemiddelde score op de vraag 'In welke mate vind je in je buurt hinder van zwerfvuil/sluikestort' is 4 op 10. 19% van de respondenten is bereid mee te werken aan opruimacties van zwerfvuil, 33% is hier eventueel bereid toe.

INWONERS GENT

Stad Gent en IVAGO deden een online bevraging waarbij de inwoners van Gent hun mening konden geven over het afvalbeheer en de netheid in Gent. Inwoners konden aangeven wat ze belangrijk vinden en waar volgens hen meer aandacht naar moet gaan. Ook was er de ruimte om ideeën en verbeterpunten aan te geven voor een proper Gent en een goed afvalbeleid. Deze bevraging liep van 19 december 2019 tot 19 januari 2020. In totaal hebben 1908 personen de enquête ingevuld, waarvan 1360 alle vragen over netheid en 1252 alle vragen over afvalbeheer invulden.

De bevrageden geven Gent een gemiddelde score van 5 op 10 inzake netheid, 75% van de bewoners ziet dan ook regelmatig zwerfvuil in zijn buurt en 53% ziet regelmatig sluikestort in zijn buurt. Toch zien we dat heel wat Gentenaren een engagement opnemen voor een propere stad. Ongeveer de helft van de bevrageden meldt sluikestorten. Burgers melden sluikestort voornamelijk omdat ze zich eraan ergeren of een schone buurt willen. De meesten gebruiken hiervoor de meldingsapp van Stad Gent. Twee derde van de deelnemers ruimen regelmatig zwerfvuil op. Van wie geen zwerfvuil opruimt, geeft de helft aan dat ze een ander zijn afval niet willen opruimen.

In het algemeen zijn de bevragede inwoners tevreden tot zeer tevreden van de dienstverlening van IVAGO, zowel over de ophaling aan huis als over de recyclageparken. Bijna alle deelnemers bezochten al een van onze recyclageparken. Gevraagd naar wat de prioriteit moet zijn in de werking van IVAGO geeft de meerderheid aan dat afvalinzameling prioriteit 1 is. Prioriteit 2 is recyclage en afvalpreventie. Als 3^e prioriteit halen hergebruik, herstel, upcycle en verwerken van niet-recycleerbaar afval gelijkwaardige scores.

GEMEENTE DESTELBERGEN EN STAD GENT

In de budgetbesprekingen die werden gevoerd met de Stad Gent en de gemeente Destelbergen, werden een aantal scenario's en eraan verbonden investeringen voorgelegd voor ons beleid van de komende zes jaar. Bovendien waren er ook een aantal werkgroepen met de private partners van IVAGO, de publieke partners en de administraties. Hierbij werden doelstellingen, projecten en acties afgetoetst. Ook verwachtingen van en naar IVAGO werden uitgesproken. Dit heeft de kwaliteit van deze nota verbeterd en de gedragenheid vergroot.

INTERN IVAGO

De belangrijkste beleidskeuzes en investeringen werden toegelicht aan het personeel. Uit het sociaal overleg werden maatregelen meegenomen, zoals de vraag om te werken op ergonomie bij onze glasophaling.

VERDER VERLOOP

Het eerste ontwerp van deze beleidsnota IVAGO werd voorgelegd aan de raad van bestuur van IVAGO en vervolgens aan de gemeenteraadsleden van Gent en Destelbergen via een commissiebespreking. Nadien werden toelichtingen aan verschillende adviesraden gegeven. Ook was gepland om de nota in Gent voor te leggen aan een breed publiek via een open hoorzitting. Iedereen kon zo nog deze beleidsnota bijsturen zodat we tot een gedragen afvalbeleid komen voor Gent en Destelbergen. De coronacrisis gooide hier roet in het eten. Op basis van verschillende adviezen konden we toch deze beleidsnota verder verfijnen.

Na het verwerken van alle mogelijke bijkomende insteken wordt deze nota finaal voorgelegd aan de raad van bestuur van IVAGO, de commissiebesprekingen en gemeenteraden van Gent en Destelbergen en finaal de Algemene Vergadering van IVAGO in december 2020.

OVER IVAGO





IVAGO is de Intergemeentelijke Vereniging voor Afvalbeheer in Gent en Omstreken. Het is een 'gemengde vereniging' en die werd opgericht in 1994. Naast de overheidspartners de Stad Gent en de gemeente Destelbergen is er een private vennoot ECOV NV, met als aandeelhouders SUEZ en INDAVER. Ook de afvalintercommunales I.D.M. en I.VL.A zijn vennoot. Het is een ISO 9001 (kwaliteit)- en ISO 14001 (milieu)-gecertificeerd bedrijf.

IVAGO zorgt voor de selectieve inzameling van het huisvuil van ruim 280.944 inwoners van Gent en Destelbergen en voert een toekomstgericht afvalbeleid. Op de zes recyclageparken komen elk jaar ruim 300.000 bezoekers. Ze kunnen er terecht met méér dan 40 verschillende afvalsoorten. De ruim 100 medewerkers van de dienst Openbare Reiniging houden, met behulp van moderne veegmachines, de Stad Gent proper.

De cel Bedrijfsafval levert maatwerk en service aan ruim 4.000 privéklanten. Van het café om de hoek, het restaurant in het centrum of een kantoor in een randgemeente tot grote onderwijsinstellingen en ziekenhuizen.

De intercommunale heeft een brutojaarkost van 64 miljoen euro tegen 2020 (exclusief opbrengsten). De voertuigenvloot bestaat uit meer dan 190 voertuigen, van grote ophaalwagens en veegmachines tot elektrische personenwagens.

Tot slot is IVAGO, met haar meer dan 400 medewerkers (inclusief interims), één van de grote en stabiele werkgevers in de Gentse regio.

	TELEFOONOPROEP 67.657
	MAIL-WEBAANVRAAG 54.011
	WEBSITEGEBRUIKER 602.557
	FACEBOOKVOLGER 4.300



SLUIKSTORT

INGEZAMELD
835 TON

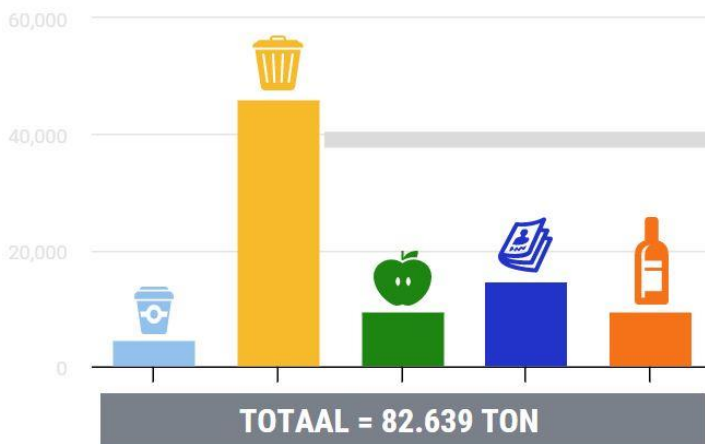
BEHANDELDE MELDINGEN
23.688

 x 190

 x 387
WERKEN BIJ IVAGO

TOTAAL KOSTEN

 **64.5 MILJOEN**



DESTELBERGEN
146.1 kg

GENT
179.9 kg

IVAGO werd in 1994 opgericht als een gemengde intercommunale voor een periode van 30 jaar.

Door het decreet van 6 juli 2001, houdende de intergemeentelijke samenwerking, werd de statutaire duur van IVAGO beperkt tot 9 november 2019 (zijnde 18 jaar na datum van inwerkingtreding van het decreet). Stad Gent en gemeente Destelbergen hebben in 2016 een traject opgezet voor de voorbereiding van de toekomst van IVAGO. Er werd reeds een onderzoek gevoerd naar de toekomst van de juridische en organisatorische structuur van IVAGO en de financiële implicaties hiervan. Hieruit bleek dat de huidige structuur als gemengde intergemeentelijke samenwerking met private deelname de voorkeur heeft.

Dit heeft geleid tot een aandeelhoudersovereenkomst met ECOV en een voorstel van statutenwijziging van IVAGO. Deze werd goedgekeurd door Stad Gent en gemeente Destelbergen, en door de algemene vergadering van IVAGO eind 2017. Vervolgens werd door Gent en Destelbergen in mei 2019, en vervolgens in de algemene vergadering van IVAGO van juni 2019 de duurtijd van IVAGO alsook de private deelname van ECOV verlengd tot 6 juni 2024.

In deze beleidsperiode komt dus op 6 juni 2024 een einde aan de initiële duurtijd van IVAGO en aan de deelname van ECOV NV in IVAGO. De algemene vergadering van IVAGO zal in december 2023 een beslissing moeten nemen over de verlenging van IVAGO met een nieuwe duur van maximum 18 jaar. Een verlenging van de deelname van ECOV in IVAGO is na 5 juni 2024, op basis van het initieel contract, niet mogelijk.

De gemeenteraden van Gent en Destelbergen gaven eind 2019 hun principiële goedkeuring om de gezamenlijke samenwerking in IVAGO na 5 juni 2024 verder te zetten en zullen in gemeenschappelijk overleg een marktbevraging organiseren voor de samenwerking met een private partner na 5 juni 2024. Het traject dat reeds in 2016 werd opgezet voor de toekomst van IVAGO wordt hiermee verdergezet in deze beleidsperiode.

BELEIDSKADER

Het beleid van IVAGO voor de periode 2020 tot en met 2025 ontwikkelt zich in een bredere context. Een belangrijk aspect is het **wetgevend, regelgevend en beleidskader** dat tot stand komt op verschillende beleidsniveaus en dit binnen diverse domeinen. Hieronder geven we evolutie van dit kader weer. Hieruit blijkt duidelijk dat dit een veranderend gegeven is, wat met zich meebrengt dat in de komende beleidsperiode ook aan het voorliggende beleidsplan updates zullen moeten gebeuren. We nemen dit mee in onze jaarlijkse evaluatiecyclus en sturen bij waar nodig.

Deze beleidsnota draagt bij aan de Duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties, in het bijzonder de doelstellingen 'Duurzame steden en gemeenschappen' en 'Verantwoorde consumptie en productie'.

EUROPESE WETGEVING

Binnen het domein afval is de **Europese Kaderrichtlijn afval (2008/98/EC)** de basis om het afvalbeheer in Europa vorm te geven. Deze richtlijn definieert enkele basisconcepten en principes zoals het "De vervuiler betaalt"-principe en de "Uitgebreide producentenverantwoordelijkheid". Deze kaderrichtlijn werd in nationale regelgeving vertaald en heeft het Vlaamse afvalbeheer sinds de jaren 1980 mee bepaald.

Een belangrijke stap in deze evolutie is het **pakket Circulaire Economie** dat in 2015 door de Europese Commissie werd voorgesteld. Hiermee werd het debat over afval verschoven naar een debat over materialen. De evolutie naar een circulaire of kringlooeconomie, waarbij grondstoffen, producten en afvalstoffen zo goed en lang mogelijk worden benut én een economie met een minder grote impact op het milieu, kreeg hiermee ingang in het beleid. De prioriteiten liggen hiermee op preventie, hergebruik en recycleren boven nuttig toepassen (bijvoorbeeld als energiebron) en storten. Dit wordt ook de afvalhiërarchie genoemd. Ook kwamen er verhoogde streefdoelen voor recyclage, met een belangrijke nadruk op verpakkingen.

In 2018 werd de EU Kaderrichtlijn afval aangepast, onder andere door het toevoegen dat tegen uiterlijk 31 december 2023 'bioafval' of organisch afval gescheiden moet worden bij de bron of afzonderlijk moet worden ingezameld (artikel 22).

In mei 2019 keurde de Europese Raad de **Richtlijn kunststoffen voor eenmalig gebruik** goed. Deze stelt dat vanaf 2021 een aantal plastic producten die gemaakt zijn voor eenmalig gebruik verboden zijn in de Europese Unie. Het gaat hierbij over rietjes, plastic borden, bestek, wattenstaafjes, ... Wat betreft plastic flessen, stelt de richtlijn dat tegen 2029 een inzamelpercentage van 90% dient gehaald te worden. Tegen 2025 moeten deze flessen minstens 25% aan gerecycleerd materiaal bevatten.

De aangepaste Uitgebreide producentenverantwoordelijkheid zal ervoor zorgen dat de producenten ook de kosten dragen voor de bewustmakingsmaatregelen en de opruim- en verwerkingskosten van hun plastic verpakkingen of producten die in het zwerfvuil belanden, zoals peuken, vochtige doekjes en ballonnen. Bovendien moeten de producenten ook de kosten dragen voor de inzameling en verwerking van hun voedsel- en drankverpakkingen en zakjes die in openbare vuilnisbakken terecht komen. Deze richtlijn moet nog worden omgezet naar Vlaamse wetgeving.

In december 2019 werd de nieuwe Europese BREF waste incineration gepubliceerd. BREF staat voor “Best beschikbare technologie REFerentie” gids. Deze gids geeft richtlijnen over technieken voor afvalverbranding, rookgasreiniging, maar ook de emissienormen en de energie-efficiëntie waaraan de installaties moeten voldoen. Ook deze richtlijnen moet nog worden omgezet naar Vlaamse wetgeving.

De impact van **regelgeving in het kader van de arbeidsrelaties, welzijn, pensioenen en tewerkstelling** op Europees, federaal, Vlaams en lokaal vlak is moeilijk in te schatten maar kan aanzienlijk zijn. Vooral regelgeving over onderbrekingen van de loopbaan, flexibel werken, langere loopbaan, reïntegratietrajecten en sociale zekerheid zijn te verwachten.

MATERIALENDECREET EN VLAREMA

De Europese regelgeving is in Vlaanderen voornamelijk vertaald in het Materialendecreet, dat het kader vormt voor afvalbeheer in Vlaanderen en op Vlaams niveau de definities en verantwoordelijkheden vastlegt. Zo definieert dit decreet bijvoorbeeld de milieuheffingen op het verbranden van afval. Het stelt daarnaast de duidelijke prioriteitsvolgorde of eerder vermelde afvalhiërarchie. De zorgplicht die de gemeente heeft over de huishoudelijke afvalstoffen, wordt hierbij ook decretaal vastgelegd. IVAGO geeft de invulling aan de zorgplicht van de gemeente Destelbergen en Stad Gent.

Tegelijk met het Materialendecreet treden ook de VLAREMA uitvoeringsbesluiten in werking. Het VLAREMA bevat meer gedetailleerde voorschriften over grondstoffen, afvalstoffen, selectieve inzameling, de registerplicht en de uitgebreide producentenverantwoordelijkheid. Het stelt ook welke huishoudelijke afvalstoffen afzonderlijk moeten worden ingezameld. Het VLAREMA bevat ook een aantal minimum- en maximumtarieven, zoals voor restafval en grofvuil met de verplichting aan te rekenen vanaf de eerste kg.

In 2019 ging wijziging 7 van het VLAREMA van kracht, met een aantal wijzigingen die in de komende beleidsperiode van kracht worden:

- **1 januari 2019** gft-afval mag ook keukenafval en etensresten van dierlijke oorsprong bevatten.
- **1 januari 2020**
 - Wegwerpbekers en -verpakkingen op evenementen zijn verboden, tenzij de organisator ze voor meer dan 90% inzamelt en laat recycleren. Vanaf 1 januari 2022 wordt dit 95%.
 - Overheden mogen geen drank meer aanbieden in wegwerpmateriaal maar enkel in herbruikbaar cateringmateriaal. Ook in hun eigen werking is dit niet meer toegestaan. Handelaars mogen geen gratis plastic wegwerpzakken meer aanbieden tussen 15 en 50 micron
 - Afvalinzamelaars krijgen de verplichting helder te communiceren met hun klanten over hoe zij hun afvalstoffen moeten sorteren en aanbieden. Zij moeten bij hun klanten bij ophaling visueel controleren of er geen verplicht apart te houden afvalstoffen in het restafval zitten en een procedure hebben voor inbreuken.

- **1 januari 2021**
 - Middelgrote en grote bedrijven zijn verplicht keukenafval, etensresten en levensmiddelenafval gescheiden aan te bieden voor inzameling. Vanaf 31 december 2023 geldt dit voor alle bedrijven (cfr. de Europese regelgeving).
 - Afvalzakken moeten voor 80 % uit gerecycleerd materiaal bestaan, vanaf 2025 voor 100%.
 - Start aanvaardingsplicht matrassen in kader van Uitgebreide producentenverantwoordelijkheid
- Het wordt gemakkelijker een collectief inzamelpunt op een bedrijventerrein op te richten. Kringloopcentra mogen geen activiteiten ontwikkelen die marktverstoring zijn.
- Het stortverbod werd verduidelijkt.
- Grofvuil dat nog recycleerbare materialen bevat, moet worden gesorteerd.

UITVOERINGSPLAN HUISHOUDELIJK AFVAL EN GELIJKAARDIG BEDRIJFSAFVAL

Sinds 2016 is het Uitvoeringsplan voor huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval de concrete vertaling van het Vlaamse afvalbeleid naar acties op het terrein. Een van de belangrijke elementen is de **hoeveelheid huishoudelijk restafval** die per jaar per inwoner mag worden geproduceerd.

Huishoudelijk restafval = restafval, grofvuil, straat - en veegvuil (voor 20% meegerekend), zwerfvuil en afval uit straatvuilbakjes. Vergelijkbaar bedrijfsafval (bedrijfsafvalstoffen die naar aard, samenstelling en hoeveelheid vergelijkbaar zijn met huishoudelijke afvalstoffen) zitten hier ook in.

Het Uitvoeringsplan bepaalt aparte doelstellingen per cluster van gemeenten die op sociaaleconomisch vlak vergelijkbaar zijn (Belfiusclusters). De correctiefactor op het restafvalcijfer voor bijvoorbeeld toerisme, is afgeschaft. De doelstellingen zijn pas te behalen tegen het einde van de planperiode, namelijk 2022. In mei 2019 werden een aantal belangrijke wijzigingen aan dit plan goedgekeurd. Zo werd de indeling van de Belfiusclusters aangepast én werden nieuwe doelstellingen voor het aantal kg per inwoner bepaald. Het Uitvoeringsplan stelt wel dat gemeenten die bij het begin van de planperiode (2016) de doelstelling voor hun cluster reeds bereikt hebben deze resultaten tijdens de planperiode minstens behouden of verbeteren. Voor deze gemeenten is dus hun restafvalcijfer van het jaar 2016 de referentie.

DESTELBERGEN

Door de wijziging in 2019 kwam Destelbergen terecht in Cluster 3 – Woongemeentes met hogere inkomens - en werd de doelstelling zwaar verlaagd van 139 kg naar 122 kg per inwoner per jaar.

GENT

Gent zit sinds de wijziging in 2019 in cluster V15a (Grote en regionale steden), samen met Leuven en Antwerpen. De clusterdoelstelling ligt op 193 kg per inwoner per jaar. Aangezien Gent reeds bij het begin van de planperiode zijn doelstelling had bereikt, dient Gent het bereikte resultaat van 2016 te behalen. In het Evaluatieverslag 2017 werd aangegeven dat Gent in 2016 op 174 kg per inwoner per jaar zat. Dit werd door OVAM dan ook overgenomen als doelstelling. Zoals reeds gemeld in het Evaluatieverslag 2018, werd op basis van de resultaten door de implementatie van SAP een correctie

uitgevoerd van de hoeveelheid restafval vanuit de hoogbouw (appartementen) ten opzichte van de gegevens in het activiteitenverslag 2017. Hieruit bleek dat er in 2016 eigenlijk 180 kg per inwoner per jaar werd ingezameld. Er werd overleg gepleegd met OVAM, maar de officiële doelstelling werd niet aangepast en blijft dus 174 kg per inwoner per jaar tegen 2022.

Ook in Gent moeten we dus verder het restafval terug dringen. De **totale hoeveelheid afval** moet gelijk blijven, ook als de bevolking aangroeit. Concreet wil dat zeggen dat men van gemiddeld 522 kg huishoudelijk afval per inwoner (2014) tegen 2022 moet evolueren naar slechts 502 kg per inwoner.

Inzake **hergebruik** streeft het Uitvoeringsplan naar 7 kg hergebruik per Vlaming. Zwerfvuil en sluikestorten moeten dalen. Voor zwerfvuil wordt gesteld dat het gewicht in 2022 met 20% moet afnemen ten opzichte van 2013.

Tegen 2022 wil OVAM ook 15% minder bedrijfsrestafval dan in 2013.

Het Uitvoeringsplan zal hoogstwaarschijnlijk in 2022 worden herzien, de impact hiervan op dit beleidsplan zal op dat moment moeten worden geëvalueerd.

VLAAMS KLIMAATPLAN

Op 9 december 2019 keurde de Vlaamse regering het Vlaams Energie- en Klimaatplan 2021-2030 goed. Vlaanderen wil zijn uitstoot van broeikasgassen met 35% verminderen tegen 2030 (ten opzichte van 2005).

Ook het beleid inzake afval zal zijn steentje moeten bijdragen om de doelstellingen van het Vlaams klimaatplan te realiseren. De hoeveelheid restafval moet dalen tot gemiddeld 100 kg per inwoner per jaar tegen 2030.

Men wil de verbrandingscapaciteiten in overleg met de sector afbouwen tot een reductie van 25% tegen 2030. De verbrandingscapaciteit die we ondertussen in stand houden, moet het hoogst mogelijke energetisch rendement en de laagst mogelijke uitstoot hebben. In het plan wordt voor afvalverbranding een belangrijke verschuiving voorzien van groene stroom naar groene warmte onder de vorm van warmtenetten.

Bij grote en middelgrote bedrijven komt er een verplichte selectieve inzameling van organisch-biologisch afval.

PRODUCENTENVERANTWOORDELIJKHEID

STATIEGELD

Het mag duidelijk zijn dat de verschillende beleidsniveaus een duidelijke impact hebben op het beleid en de dagelijkse werking van IVAGO. Er zijn omgekeerd ook verwachtingen ten aanzien van de hogere beleidsniveaus.

Stad Gent is al langer vragende partij voor de invoering van statiegeld op blikjes en flesjes. We hopen en blijven ijveren voor de invoering van statiegeld door de Vlaamse Regering. Statiegeld kan immers

zorgen voor een vermindering van het zwerfvuil met 40%. Daarnaast zorgt het ook voor zuiverder materialen voor recyclage. Het verpakkingsplan dat de vorige Vlaamse Regering goedkeurde in 2018 stelt als doelstelling dat 90% van de drankverpakkingen tegen 2023 selectief ingezameld en gerecycleerd moet worden. Wordt die doelstelling niet gehaald, dan kan statiegeld (of een beloningssysteem) bekeken worden.

Naast het verpakkingsplan zijn er nog kapstukken om statiegeld in te voeren. Zo stelt het Uitvoeringsplan dat zwerfvuil met 20% moet dalen en heeft ook de EU-richtlijn 'kunststoffen voor eenmalig gebruik' invloed op de discussie. Tegen 2029 moeten 90% van de plastic flessen gescheiden worden ingezameld. Statiegeld is het enige inzamelsysteem dat bewijst die 90% te halen. Daarnaast moeten producenten vanaf 2023 de kosten betalen voor het opruimen en verwerken van plastic flessen in het zwerfvuil en in openbare vuilnisbakken. Die kosten worden momenteel voornamelijk gedragen door lokale besturen.

VERWACHTINGEN PRODUCENTEN

IVAGO zamelt meerdere materialen in als onderdeel van een systeem van uitgebreide producentenverantwoordelijkheid: RECUPEL, Recytire, Valorlub, BEBAT, Fost Plus, enz.

Deze schema's leggen ook regels vast die een financiële en operationele impact hebben op IVAGO. We volgen telkens de evoluties op en sturen bij waar nodig.

DESTELBERGEN

In het bestuursakkoord dat werd afgesloten voor de gemeente Destelbergen vinden we onderstaande elementen die betrekking hebben op de werking van IVAGO.

- We pakken zwerfvuil aan, samen met vrijwilligers, scholen, jeugdbewegingen, sensibiliserend en op een rationele manier die resultaten boekt. De zwerfvuilactie in samenwerking met IVAGO “Destelbergen helemaal schoon” blijven we verderzetten.
- We volgen de evolutie op Vlaams niveau op m.b.t. de invoering van statiegeld in de strijd tegen zwerfvuil.
- Wij steunen het eerlijke principe “de vervuiler betaalt” en zijn voorstander van een retributie op basis van het aangeboden gewicht. Daartegenover staat dat de burger recht heeft op een transparante prijszetting en een efficiënte dienstverlening. De gemeente vermindert verder de restfractie en de hoeveelheid afval per inwoner door sensibilisering over sorteren, composteren en opvolging van de selectiviteit van de ophaling.
- In 2019 komt de verdere samenwerking met de Stad Gent rond afval binnen de structuur van IVAGO aan bod. Vanuit de doelstelling om de kwaliteit en dienstverlening op het recyclagepark te behouden en zelfs te verbeteren, is ons uitgangspunt een bestendiging van dit partnerschap waarbij we als gemeente onze eigen prioriteiten blijven stellen.
- De inrichting van het containerpark wordt geoptimaliseerd volgens de nieuwe normen.
- Om het hergebruik - circulaire economie - te stimuleren worden initiatieven van de kringwinkel “Open Plaats”, die een vaste stek heeft in onze gemeente, verder ondersteund.
- Samen met partner IVAGO blazen wij een Repair Café (nieuw) leven in.
- We zetten nog meer in op het aanbieden van herbruikbaar materiaal.
- Milieuzorg begint van jongs af aan, onze MOS-werking (milieuzorg op school) staat hoog aangeschreven. Destelbergen/Heusden heeft hierin een voortrekkersrol, deze trend wensen wij verder te zetten en we blijven de scholen netoverschrijdend stimuleren en ondersteunen, o.a. door natuureducatie, natuureducatieve wandelingen, zwerfvuilacties, projecten op school, ...

GENT

In het bestuursakkoord van Stad Gent kunnen we ook heel wat lezen dat betrekking heeft op de werking van IVAGO.

- We maken van Gent een afvalarme stad. Zo reduceren we de Gentse voetafdruk en behouden materialen en producten langer hun waarde.
- Ons afvalbeleid is ecologisch, sociaal, integraal en efficiënt. Zo is het 'vervuiler betaalt'-principe de leidraad voor de afvaltarieven. Wie het echter financieel moeilijk heeft, krijgt een tegemoetkoming in zijn afvalkosten.
- Verantwoordelijkheden afwentelen op de maatschappij kan niet door de beugel. Ieder neemt zijn verantwoordelijkheid op inzake afval en netheid: burger, bezoeker, eventorganisatoren, ondernemers, producenten en overheden.
- We volgen een driesporenbeleid van preventie en bewustmaking, opruimen en handhaven. Met een duidelijke taakverdeling en een efficiënte werking is het werk sneller en beter gedaan.
- We zetten resoluut in op afvalpreventie, waarbij we een mix van maatregelen gebruiken: bewustmaking van bewoners met 'meten is weten'-campagnes, de educatieve werking voor scholen verderzetten en uitbreiden naar andere doelgroepen, ondersteuning van afvalarme winkels, horeca en evenementen, en het bannen van plastic zakjes en wegwerpbekers.
- Meer afval selectief inzamelen is essentieel. Met de uitbreiding van gft naar al het organisch afval willen we op termijn al het organisch afval uit het restafval halen. Alle verpakkingsplastics kunnen ten laatste tegen 2020 in de P+MD-zak. De tegemoetkoming in de afvalkosten voor wie het financieel moeilijk heeft, wordt ook uitgebreid naar de selectieve fracties, zodat sorteren altijd financieel de beste keuze is.
We voorzien mobiele recyclageparken op wijkniveau, zodat ook mensen zonder auto er gemakkelijk terecht kunnen om hun resterend afval te sorteren. Voor de inzameling van huishoudelijk afval maken we zo veel mogelijk gebruik van ondergrondse inzameling via sorteerpunten. Voor vergelijkbaar bedrijfsafval onderzoeken we waar dit kan.
- Het resterend brandbaar afval wordt zo duurzaam mogelijk verwerkt. We onderzoeken hiervoor zowel waste to energy (afvalenergiecentrale met warmte- en elektriciteitsproductie) als waste to materials-installaties.
- De strijd tegen zwerfvuil en sluikstorten blijft een prioriteit en dat in alle wijken. We verhogen de inzet van IVAGO, politie en stadsdiensten op de drie sporen van het afvalbeleid: sensibiliseren, opruimen en handhaven. We blijven ijveren voor structurele maatregelen die het zwerfvuil gevoelig kunnen verminderen, zoals statiegeld. Experimenteren om nieuwe maatregelen te ontdekken moet ook kunnen.

Om afval op straat en in onze parken in de eerste plaats te voorkomen zoeken en ondersteunen we duurzame alternatieven voor meeneemdranken en -maaltijden. Tegelijk stellen we take-awayhoreca mee verantwoordelijk voor de afvaloverlast die ze veroorzaken. We ondersteunen verder onze vrijwilligers en scholen die via netheidscharters of netheidspacten mee het zwerfvuil opruimen.

We zorgen voor voldoende vuilnisbakken op de juiste plaatsen en installeren nieuwe vuilnisbakken en slimme compacterende vuilnisbakken. We zetten 'Meer geel op straat' van IVAGO verder om onze stad net te houden en verbeteren de app om sluikestort te melden met onder meer een terugkoppeling aan de melder. Sluikstorten en zwerfvuil achterlaten getuigt van een gebrek aan respect. We zetten alle wettelijke middelen in om de daders te vatten.

- Stad Gent maakt de omslag van een lineair naar een circulair materialenbeleid. Producten delen, herstellen, hergebruiken, herbestemmen en recycleren leidt tot een lagere consumptie en minder grondstoffenverbruik. We nemen een voortrekkersrol op, zowel inzake onderzoek als in onze eigen praktijken.

We willen de draaischijf worden van de hergebruik-, herstel- en deeleconomie. Naast bestaande initiatieven als kringwinkels, Repair Cafés, weggeefwinkels en de vele deelinitiatieven geven we ruimte aan nieuwe initiatieven en start-ups in de circulaire economie, met aandacht voor reguliere en sociale werkgelegenheid. Een voorbeeld van zo'n initiatief zijn wijkgerichte deelpunten voor verschillende materialen. Als stad geven we het goede voorbeeld door bij overheidsopdrachten circulair materialenbeleid als criterium op te nemen.

RETRIBUTIES

DESTELBERGEN

Op 19 december 2019 keurde ook de gemeente Destelbergen een aangepast retributiereglement goed. Hierbij wordt gekozen voor het invoeren van **gewichtsdiftar**, dit wil zeggen dat bij een lediging een kost wordt betaald voor de lediging en een kost per aangeboden kg. Dit zowel voor restafval als gft.

De Vlaamse wetgeving, VLAREMA, verplicht dat de inzameling van grofvuil betalend is vanaf de eerste kilogram. Het retributiereglement en de werking inzake grofvuil werden aangepast aan de wetgeving. De invoering van **betalend grofvuil** bij de huis-aan-huis ophaling kon vrij snel ingevoerd worden. Voor een goede invoering van betalend grofvuil op de vaste recyclageparken zijn nog grote aanpassingen nodig. Daar wordt grofvuil betalend uiterlijk op 1 april 2022.

Op deze manier wenst de gemeente Destelbergen het principe 'de sorteerder wordt beloond, de vervuiler betaalt' consequent verder te hanteren. Bovendien is het een belangrijke maatregel in het reduceren van het aantal kg restafval per inwoner.

AFVALFRACIE	VOLUME (LITER)	RECIPIËNT	TARIEF (EURO)
Restafval	40	Container	0,12 per lediging + 0,25/kg
	120	Container	0,24 per lediging + 0,25/kg
	240	Container	0,50 per lediging + 0,25/kg
	30	Sorteerpunt	1,25 per aanbieding
	60	Sorteerpunt	2,50 per aanbieding
	60	Extra restafvalzak	3,00 per aanbieding
	Gft	10	Sorteerpunt
60		Sorteerpunt	1,80 per aanbieding
40		Container	0,06 per lediging + 0,12/kg
120		Container	0,06 per lediging + 0,12/kg
Pmd	30	Sorteerpunt	0,12
	75	Zak	0,30

Papier en karton		Vrij/Sorteerpunt	Gratis
Glas		Vrij/Sorteerpunt	Gratis

OPHALING GROFVUIL AAN HUIS – VOLGENS KALENDER	TARIEF (EURO)
Forfaitaire vervoerskost 1 ^e ophaling	10,00
Forfaitaire vervoerskost volgende ophalingen	10,00
Bijkomende kost per kg	0,20
OPHALING GROFVUIL AAN HUIS – ANDERE DAGEN	
Forfaitaire vervoerskost	20,00
Bijkomende kost per kg	0,30

GENT

Op 19 december 2019 keurde de Gentse gemeenteraad het nieuw reglement 'Retributie en tegemoetkoming voor het aanbieden van huishoudelijk afval via IVAGO' goed dat ingaat op 1 april 2020. Het reglement volgt het principe dat de vervuiler betaalt en de sorteerder wordt beloond. Er is geen stijging van de inkomsten uit deze retributies voorzien, een meeropbrengst is niet het doel. Stad Gent ontvangt deze retributies.

De **prijzen van restafval werden aangepast** om sorteren aan te moedigen. De prijs van pmd blijft gelijk. Met de verschuiving van plastic verpakking naar de pmd-zak zal men tot een kwart minder restafval moeten aanbieden. Wie goed sorteert, zal niet meer betalen voor restafval en pmd dan voorheen.

Met de nieuwe tarieven komt er ook een nieuwe kleur voor de zakken restafval. De **gele zak wordt vervangen door een groene zak**, die is goed herkenbaar voor de ophalers. De zak van **60 l maakt plaats voor een zak van 50 l**. Omdat er geen verpakkingsplastics meer in het restafval zullen zitten, wordt de restafvalzak zwaarder.

Om de rug van de medewerkers van IVAGO te ontzien, maken we de zak kleiner en mag er dus ook – verhoudingsgewijs – minder gewicht in (max. 12,5 kg). In 2020 vindt er een grote omruilactie plaats om de gele zakken in te ruilen voor groene zakken. Het tarief van gft werd geïndexeerd. De inzameling aan huis van papier/karton en glas blijft gratis.

AFVALFRACTIE	VOLUME (LITER)	RECIPIËNT	TARIEF (EURO)
Restafval	30	Zak	1,11
	50	Zak	1,84
	40	Container	1,48
	60	Container	2,21
	120	Container	4,43
	240	Container	8,85
	30	Afval/sorteerpunt	1,11
	60	Afval/sorteerpunt	2,21
Gft	10	Sorteerpunt	0,15
	60	Sorteerpunt	0,89
	40	Container	0,59
	60	Container	0,89
	120	Container	1,77
	240	Container	3,54
Pmd	30	Sorteerpunt	0,12
	30	Zak	0,12
	75	Zak	0,30
Papier karton en		Vrij/Sorteerpunt	Gratis
Glas		Vrij/Sorteerpunt	Gratis

Voor **grofvuil** gaat ook Gent zich conformeren aan VLAREMA. Het retributiereglement en de werking inzake grofvuil werden aangepast aan de wetgeving. De invoering van betalend grofvuil bij de huis-aan-huis ophaling zal ingaan vanaf 1 april 2020. De aanbiedingen van grofvuil op een mobiel recyclagepark zijn ook betalend vanaf 1 april 2020. De goede invoering van betalend grofvuil op de vaste recyclageparken gaat in uiterlijk op 1 april 2022.

OPHALING GROFVUIL AAN HUIS	TARIEF (EURO)
Forfaitaire vervoerskost 1 ^e ophaling	5,00
Forfaitaire vervoerskost volgende ophalingen	10,00
Bijkomende kost per kg, tot en met 1.000 kg per jaar	0,15
Bijkomende kost per kg, vanaf meer dan 1.000 kg per jaar	0,30
AANBIEDING GROFVUIL OP HET RECYCLAGEPARK	TARIEF (EURO)
Tot en met 1.000 kg	0,15
Meer dan 1.000 kg	0,30

We hebben specifieke aandacht voor Gentenaars in armoede, zodat niemand genoodzaakt is te sluikestorten wegens gebrek aan financiële middelen. Gentenaars met een verhoogde tegemoetkoming of onder budgetbegeleiding of collectieve schuldenregeling krijgen een **tegemoetkoming in de afvalkosten** via een aantal gratis huisvuilzakken of ophaalkrediet (in de container-zones of bij ondergrondse sorteerpunten). Ongeveer 1 op 5 van de Gentse gezinnen heeft hier recht op. Rechthebbenden worden automatisch op de hoogte gebracht van hun rechten. Om ervoor te zorgen dat ook voor hen sorteren loont, voorzien we vanaf 2020 ook pmd-zakken. Ook is er een tegemoetkoming voor grofvuil van jaarlijks één gratis ophaling en tot 140 kg aan huis opgehaald of aangeboden op het recyclagepark. We evalueren deze tegemoetkoming met de relevante partners tegen eind 2021.

DE SAMENLEVING VERANDERT

Naast deze institutionele veranderingen, doen zich in de samenleving een reeks evoluties voor die op korte en lange termijn een impact hebben op het afvalbeleid:

- de bevolkingstoename in Gent en Destelbergen. In Gent aangevuld met de toename bij studenten (± 70.000) en toeristen (1.160.864 overnachtingen in 2018),
 - de toename van het aantal eenpersoonsgezinnen en grote gezinnen,
 - culturele diversiteit,
 - nieuwe stedenbouwkundige inzichten bij het uittekenen van nieuwe woonprojecten en ontwikkelingen,
- en een veranderende visie op mobiliteit.

De menselijke activiteiten hebben een duidelijke en wetenschappelijk bewezen impact op het klimaat. Een belangrijke oorzaak is dat het economische model van de voorbije eeuw vooral een lineair model is: grondstoffen worden ontgonnen, gebruikt voor producten en nadat het product is gebruikt, wordt het afval. En dit afval wordt niet opnieuw gebruikt of gevaloriseerd. Daarnaast blijkt dat er steeds meer grondstoffen nodig zijn om een product te maken én dat het steeds moeilijker is deze grondstoffen te ontginnen (vb. meer energie nodig wat de bijhorende uitstoot met zich mee brengt). Afvalbeheer in de vorige eeuw kwam erop neer het afval zo snel mogelijk uit de samenleving te krijgen, met verlies van grondstoffen en waarde.

De maatschappelijke tendens is een evolutie naar een 'circulaire economie', die de kwalijke effecten die hierboven worden beschreven niet heeft. Een circulaire economie kenmerkt zich onder andere door:

- Minder grondstoffen om materialen te ontginnen en minder materiaal nodig om producten te maken
- Minder producten om de functies en noden in te vullen
- Hergebruik en delen van producten
- Recupereren van materialen en hoogwaardig recycleren
- Reduceren van de milieu impact en grondstoffengebruik van deze volledige cyclus

In een circulaire economie krijgt afvalbeheer dan ook een andere invulling. Het is een **waarde creërende** activiteit, door op een gestructureerde manier producten en grondstoffen te capteren en IN de economie en de kringloop te houden. We spreken daarom vanaf nu over materialenbeheer.

IVAGO heeft sinds haar ontstaan door haar verschillende activiteiten bijgedragen aan een circulair model én aan materialenbeheer gedaan: van preventie en hergebruik, over inzameling en recyclage met tot slot energetische valorisatie. Hieronder zijn de activiteiten van IVAGO uitgezet op het model van de Ellen Mc Arthur Foundation.



Het is onze ambitie om bij te dragen aan de circulaire economie en uiteindelijk aan een klimaatneutrale samenleving. Als Intercommunale willen we hierbij zelf ook het goede voorbeeld geven. We vertalen deze ambitie in uitdagende doelstellingen, die we zullen realiseren door te blijven doen wat we doen, aangevuld met vernieuwende projecten en acties.

Zoals onze missie het stelt:

“IVAGO staat als dienstverlenend bedrijf in voor het realiseren van een duurzaam afval- en materialenbeheer bij huisgezinnen en bedrijven: van preventie tot verwerking en opwekking van energie. IVAGO draagt mee zorg voor de netheid van het openbaar domein. “

En finaal onze slagzin die de belofte hard maakt: “IVAGO, elke dag voor u op pad”



DOELSTELLINGEN

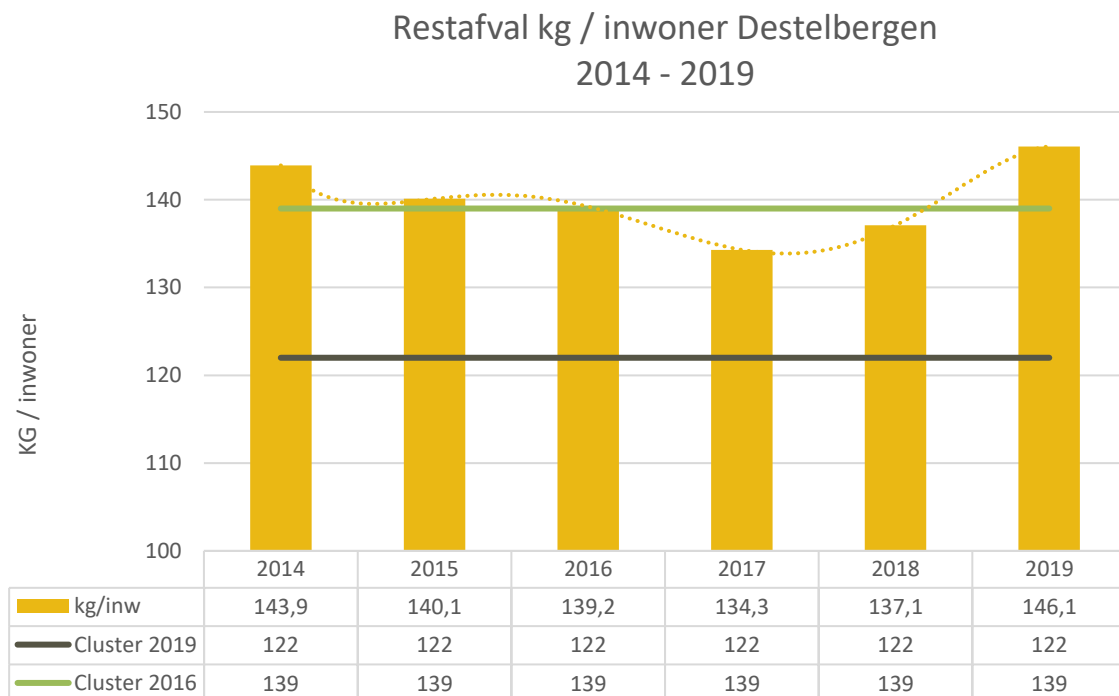
DOELSTELLING 1 MINDER AFVAL

OMSCHRIJVING DOELSTELLING

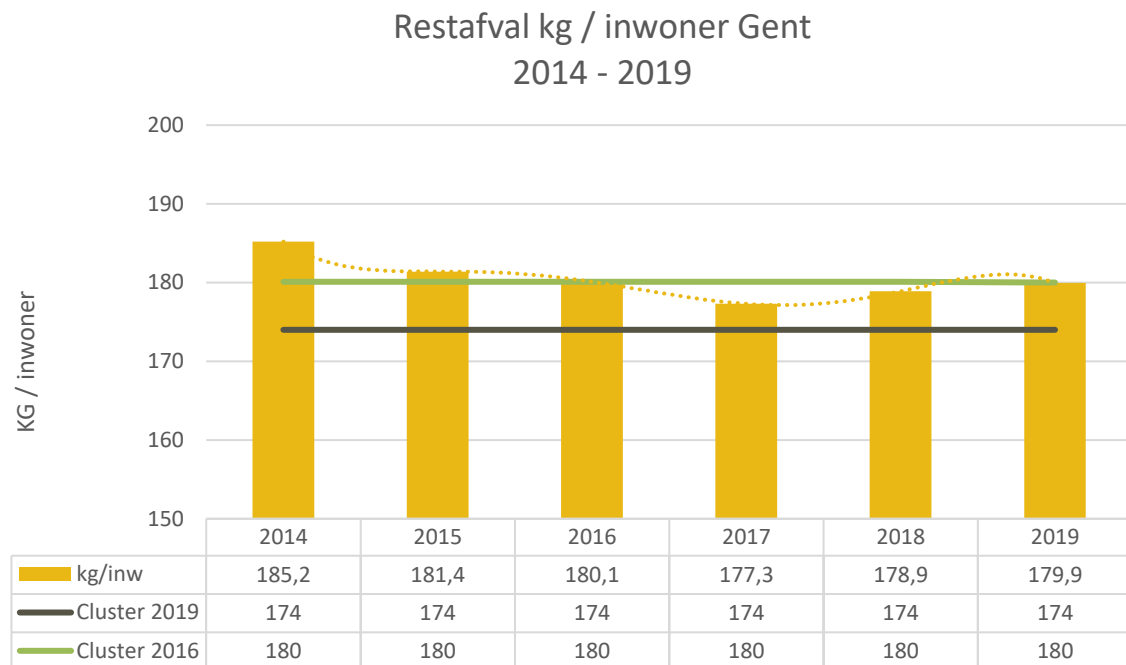
De afvalberg moet kleiner. Zorgen dat afval niet kan ontstaan of afval vermijden is het belangrijkste element in dit streven. Eerder werd vermeld dat de doelstelling in het Uitvoeringsplan huishoudelijk afval is om de **totale hoeveelheid afval per inwoner** (zowel restafval als selectief afval) in Vlaanderen van 522 kg tegen 2022 te reduceren tot 502 kg per inwoner. IVAGO wil ook in Destelbergen en Gent de totale hoeveelheid afval die wordt geproduceerd terugdringen. Dit willen we doen door in te zetten op preventie, herstellen en hergebruik.

Een van de belangrijkste onderdelen in het Uitvoeringsplan is de **reductie van het restafval**. Onder "huishoudelijk restafval" valt: huisvuil, grofvuil, zwerfvuil, veegvuil (wordt voor 20% meegeteld), sluikestorten, vuil van publieke vuilnisbakken. In de berekening dient sinds 2016 ook het vergelijkbaar bedrijfsafval te worden mee gerekend.

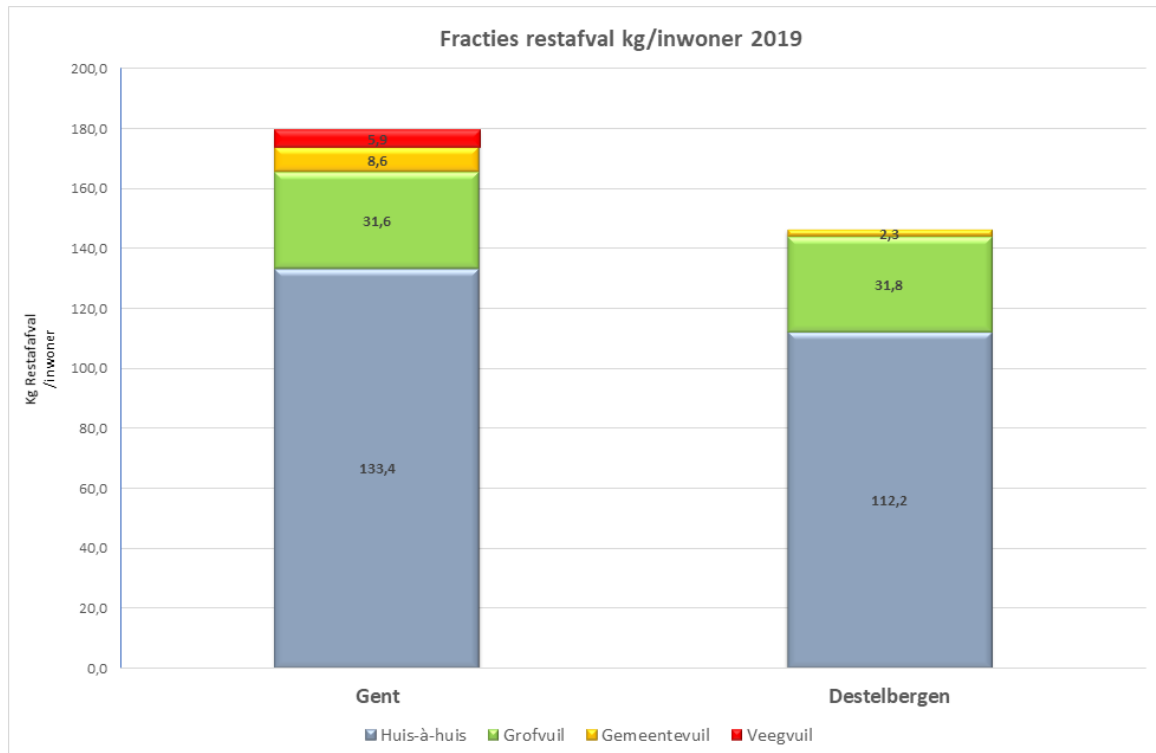
Tussen 2013 en 2017 is de hoeveelheid restafval in Destelbergen jaar na jaar gedaald. In 2018 was er echter terug een stijging alsook in 2019. Destelbergen zat de voorbije jaren wel onder de OVAM-doelstelling van 139 kg/inwoner, maar deze doelstelling is in 2019 bijgesteld naar 122 kg per inwoner per jaar tegen 2022. In Destelbergen zullen dus de nodige acties moeten opgezet worden om deze doelstelling te halen.



Gent mag tegen 2022 nog **maximum 174 kg restafval per inwoner per jaar** hebben. Tussen 2013 en 2017 daalde het restafval jaar na jaar. In 2018 kwam hier echter een kentering in, met 178,9 kg per inwoner en ook in 2019 stijgt dit verder. Gent doet wel beter dan andere steden als Antwerpen en Brugge.



Als we kijken naar de samenstelling van het restafval tot nu toe, zien we dat Gent meer 'veegvuil' en 'gemeentevuil' heeft. Veegvuil is het vuil dat manueel en machinaal geruimd wordt in de openbare ruimte. Het afval uit de vuilnisbakken en sluikestorten zit bij het gemeentevuil. Het verschil is er onder andere door de aanwezigheid van bezoekers, studenten, toerisme en evenementen. Dit is logisch voor een centrumstad als Gent.



DOELSTELLING

- We willen de doelstelling inzake restafval per inwoner per jaar voor Destelbergen (122 kilogram) en Gent (174 kilogram) tegen 2022 bereiken. De jaren erna willen we dit jaarlijks naar beneden krijgen, los van eventuele aanpassingen aan het Uitvoeringsplan.

SENSIBILISERING

IVAGO heeft een impact op de mate waarin afval wordt vermeden. We zijn de referentie in afvalbeheer in Gent en omstreken en bereiken veel burgers met onze communicaties. **IVAGO zal in de toekomst nog meer inzetten op sensibilisering.** We maken inwoners ervan bewust hoeveel afval ze produceren en hoe ze dit kunnen vermijden. We werken hiervoor samen met de milieudiensten van Destelbergen en Gent, die zelf ook afvalpreventiemaatregelen uitwerken.

Voedselverlies is een van de belangrijkste stromen van afval die vermeden kan worden. Uit onderzoek van de Vlaamse overheid in 2017 bleek dat er per jaar per inwoner 36,8 kilogram voedselverlies is. Een groot deel gaat weg via de gootsteen of het toilet. 28% wordt gecomposteerd via gft inzameling of thuis. Ongeveer 25% komt in het restafval terecht en wordt verbrand met energierecuperatie. Concreet kan er 7,4 kilogram per persoon vermeden worden.

COMMUNICATIE

Een vernieuwde website en de bijna onuitputtelijke mogelijkheden van sociale media bieden de kans om zowel de brede bevolkingsgroep als specifieke doelgroepen te bereiken. Bovendien kunnen zo ook de vele Gentse initiatieven over afvalvermindering worden versterkt.

Met de **nieuwe website** geven we burgers en bedrijven op een eenvoudige manier inzicht in hun verbruik, vergeleken met een gemiddeld verbruik. We doen dit voor de inwoners van een containergebied en gebruikers van sorteerpunten. We bekijken ook andere initiatieven om de hoeveelheid afval te kunnen meten.

Op onze website en op **sociale media** wordt ook een belangrijk onderdeel voorzien met eenvoudige en haalbare **tips & tricks** om afval te vermijden waarbij video's en ander visueel materiaal de burger op een laagdrempelige manier inspireert. We reiken mensen manieren aan om zelf aan de slag te gaan.

Hierbij is **kwalitatieve preventie** een belangrijk uitgangspunt: we willen dat de inwoners van Gent en Destelbergen al bij hun inkopen nadenken over het voorkomen van afval dat niet kan worden gerecycleerd. Denk maar aan bepaalde verpakkingen, luiers ...

CAMPAGNES

We starten acties en campagnes met een **brede visibiliteit** waarmee meerdere doelgroepen zich kunnen identificeren, maar die ook concreet genoeg zijn om mensen tot actie aan te zetten. We kunnen leren uit voorbeelden in binnen- en buitenland. Zo zijn er acties waarbij burgers gedurende een bepaalde periode worden gemotiveerd om "x % minder afval" te produceren. Bij zulke initiatieven is een goede ondersteuning van de deelnemers belangrijk. We zoeken partners in Destelbergen en Gent om dit mee op te zetten.

DOELGROEPGERICHTE AANPAK

Vandaag doen we veel inspanningen om verschillende doelgroepen (scholen, jeugd, kansengroepen, studenten, anderstaligen...) aan te spreken in onze algemene communicatie, informatie en sensibilisatie. Hierbij vertrekken we steeds eerst uit afvalpreventie. We diepen dit verder uit in **doelstelling 5**.

IVAGO EVENT

We organiseren een event over afval in de brede zin met specifieke aandacht voor afvalpreventie en hergebruik, herstel, recyclage, ... Dit event moet zichtbaarheid geven aan de verschillende initiatieven in Gent en Destelbergen en inspirerend werken door middel van getuigenissen en workshops. Ook de medewerkers van IVAGO krijgen hierbij de nodige zichtbaarheid voor wat er komt kijken bij hun dagelijks werk.

MINDER AFVAL DOOR HERGEBRUIK

Een andere belangrijke pijler om afval te verminderen, is het stimuleren van hergebruik. We gaan de **mogelijkheden tot hergebruik verder uitbreiden**, maar we maken ook de bestaande initiatieven en mogelijkheden nog beter bekend. Dit kunnen we onder andere via onze website en sociale mediakanalen. Op onze nieuwe IVAGO-website komt er een handige kaart met de dichtstbijzijnde hergebruiksmogelijkheden.

Tegen 2022 wil OVAM 7 kilogram hergebruik per inwoner per jaar, met een hergebruikpercentage (verhouding hoeveelheid hergebruikt en ingezameld) van minimaal 50%.

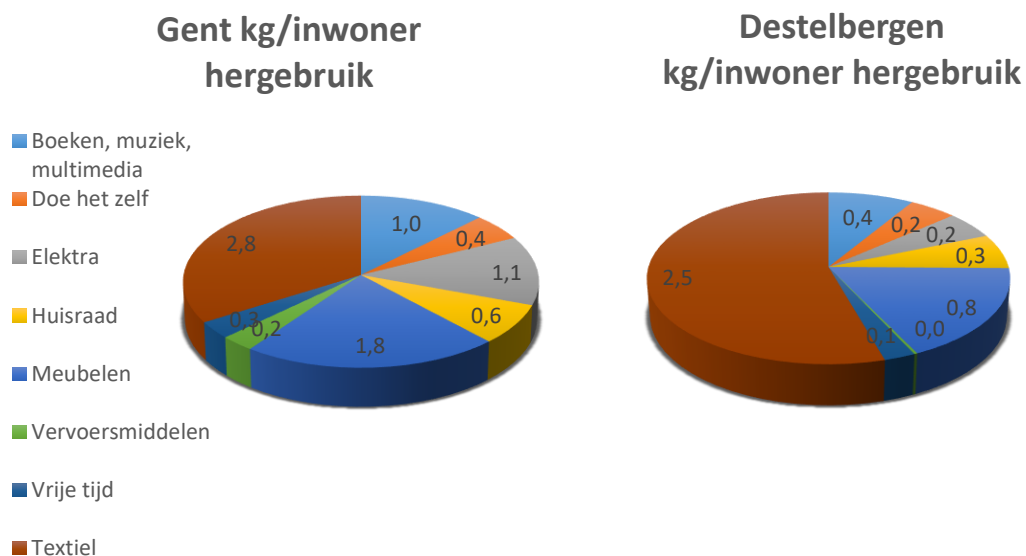
KRINGWINKELS (ATELJEE EN OPEN PLAATS)

Kringwinkels spelen een cruciale rol in het promoten van hergebruik en levensduurverlenging van goederen. We ondersteunen deze door een financiële bijdrage en door communicatie via onze kanalen. IVAGO hernieuwt in de komende beleidsperiode de samenwerking met de organisaties die in Gent en Destelbergen actief zijn. We bekijken hoe we vanuit elkaars sterkte op meer regelmatige basis samen initiatieven kunnen nemen en zo nog meer kunnen inzamelen.

In Gent haalden we in 2018 mooie resultaten qua hergebruik. Zo'n 8,4 kilogram per inwoner, enkel al door Ateljee ingezameld. Open Plaats heeft in 2018 3,2 kilogram per inwoner ingezameld, met een hergebruik percentage van 50%. Van de overige 50% werd slechts 3,4% niet gerecycleerd.

Voor Destelbergen werd door Ateljee in 2018 4,6 kilogram per inwoner ingezameld. Het grootste deel hiervan is textiel.

Hieronder het overzicht wat via Ateljee werd ingezameld in Gent en Destelbergen.



IVAGO wil voor hergebruik ook de **sterkte van het netwerk van recyclageparken** inzetten. We streven ernaar het voor de burger gemakkelijk te maken, zodat hij bijvoorbeeld spullen voor hergebruik en materialen voor het recyclagepark op één plaats kan afleveren. De juiste vorm van dit zal verder worden onderzocht. In 2020 bekijken we of we Kringwinkels kunnen betrekken bij de organisatie van de mobiele recyclageparken.

INZAMELING TEXTIEL

Een doelmatige inzameling van oude textiel (ruimer dan herbruikbaar textiel) is een kans om restafvalcijfers verder te laten dalen én de focus te leggen op hergebruik en lokale sociale tewerkstelling. We voorzien een optimalisatie van de inzameling van textiel en bekijken de mogelijke samenwerkingsvormen met verschillende organisaties.

REPAIR CAFÉS

In 2019 vonden er een 50-tal Repair Cafés plaats. Gemiddeld trekken die zo'n 40 bezoekers. 70% van de bezoekers konden worden geholpen. Elektro (56%) neemt het grootste aandeel in de reparaties in, gevolgd door herstellingen aan fietsen (16%) en textiel (14%).

De Repair Cafés in het kader van 'Gent Repareert, dat 't weer marcheert' worden versterkt. Naast de buurtgebonden activiteiten die ondersteund worden door de Dienst Ontmoeten en Verbinden van de Stad Gent stimuleren we vanuit IVAGO vooral initiatieven die het wijk- of buurtniveau overstijgen. We helpen de initiatiefnemers bij de organisatie en we werken mee aan de verankering van de vrijwilligerswerking. Samen met de Dienst Ontmoeten en Verbinden tekenen we een nieuw samenwerkingsmodel uit waarin omschreven wordt wie welke taken en verantwoordelijkheden opneemt.

Ook in Destelbergen zoeken we naar een samenwerkingsverband om Repair Cafés te organiseren.

DEELINITIATIEVEN

Naast het herstellen van spullen is ook het **delen van producten** een manier om ervoor te zorgen dat er minder producten en dus ook materialen nodig zijn om dezelfde functies te vervullen. Zo wil de Stad Gent bekijken of lokale deelcentra mogelijk zijn, naast de deelinitiatieven die tot stand komen op de private markt. IVAGO zal deze initiatieven in Destelbergen en Gent steunen via haar communicatiekanalen.

MINDER AFVAL DOOR KRINGLOOPTUINIËREN

Kringlooptuinieren, in het algemeen, en thuiscomposteren, in het bijzonder, kunnen bijdragen tot afvalvermindering. We blijven de verkoop van compostvaten en -bakken actief promoten en uitvoeren. Deze bestaan inmiddels uit meer dan 80% gerecycleerd materiaal. In 2020 gunnen we ook het bestek waarbij we de krachten bundelen en zullen optreden als aankoopcentrale voor de Oost-Vlaamse afvalintercommunales.

De klassieke vrijwilligerswerking met compostmeesters/kringlooptuiniers zetten we stop wegens onvoldoende belangstelling en de vaststelling dat deze aanpak niet meer aangepast is aan de eisen

van vandaag. Tegelijk ontwikkelden zich binnen de Stad Gent initiatieven rond stadslandbouw die nauwer aansluiten op de stedelijke context.

Dit betekent dat we onze energie verleggen naar onder meer volgende sporen:

- Via sociale media en op de eigen website plaatsen we instructieve video's over diverse kringlooptechnieken. Hiermee willen we de kwaliteit van het thuiscomposteren bewaken.
- Degelijk, professioneel en ecologisch verantwoord onderhoud van de Kringlooptuin aan de Proeftuinstraat volgens de principes van het kringlooptuinieren.
- De demotuin in Drogen wordt afgebouwd.
- We instelleren een nieuwe demotuin aan het recyclagepark in Destelbergen. Daarbij gaat vooral aandacht naar voorbeelden voor het verwerken van tuinafval en snoeiresten in de eigen tuin (takkenwallen, composteren, hakselmateriaal ...).

ANDERE INITIATIEVEN

In 2019 werd het project Materialenbank gestart. Hierbij kijken we met verschillende partners die actief zijn op de UCO-site (Stad Gent, Weerwerk, Labeur, Ateljee) welk model er mogelijk is om hergebruik van bouwmaterialen te realiseren in een sociale economiecontext. IVAGO neemt een adviserende rol op in dit project en zal haar expertise inzake inzameling, logistiek en afvalbeheer ter beschikking stellen.

We monitoren ook andere initiatieven, waar mogelijk en zinvol nemen we het voortouw of ondersteunen we.

DOELSTELLINGEN

- Minstens 7 kilogram hergebruik per inwoner per jaar ingezameld voor Destelbergen en Gent.
- We gaan naar meer Repair Cafés per jaar en minstens 5 buurtoverstijgende initiatieven per jaar worden door IVAGO (mede-)georganiseerd.
- We voorzien 1% van het werkingsbudget IVAGO voor sensibilisering voor minder afval.

DOELSTELLING 2 MEER ZUIVERE MATERIALEN

OMSCHRIJVING DOELSTELLING

Recyclage is belangrijk om meer materialen in de kringloop te houden. Recyclage en eindverwerking dienen te streven naar een zo hoog mogelijke valorisatie van onderliggende materialen. Zo is het waardevoller om PET-flessen te recyclen tot PET-flessen in plaats van tot een fleece.

Hoogwaardige recyclage hangt af van meerdere factoren.

De juiste **verwerkingstechnieken** moeten er zijn om specifieke stromen te valoriseren. De technologische evolutie staat niet stil en er komen steeds nieuwe vormen van verwerking bij. Dit is een positieve ontwikkeling, onder andere gestimuleerd door de stijging van kosten voor 'virgin' materialen. Bij IVAGO houden we de vinger aan de pols via de private partners.

De **zuiverheid van de materiaalstromen** wordt steeds belangrijker. Enerzijds omwille van technologie, anderzijds omdat er steeds meer stromen en hoeveelheden terug in de economie terechtkomen. Dit betekent dat verwerkers voor bepaalde stromen zelfs overschotten hebben en kieskeurig kunnen zijn. Zo zagen we in 2018 en 2019 de impact op de prijzen toen China plastics en papier/karton uit de Europese Unie blokkeerde. In 2018 en 2019 nam de hoeveelheid door de afnemer gemelde non-conformiteiten op materialen afkomstig van onze recyclageparken sterk toe. Het betrof vooral de stromen steenpuin, gipsafval, onzuiver glas en harde plastics. Dit heeft gevolgen op financieel vlak, maar ook voor de recyclage. In de huis-aan-huisinzameling is de problematiek beperkt, een resultaat van jarenlange sensibilisering.

Om via huidige stromen meer in te zamelen of om nieuwe stromen op te zetten, is er een grote afhankelijkheid naar **hogere wetgeving**. Bijvoorbeeld inzake producentenverantwoordelijkheid of wijzigende sorteerregels. De definitie van gft breidde uit in januari 2019 en in januari 2020 starten we in Destelbergen en Gent met de uitbreiding van de definitie van pmd. We volgen de evoluties nauwgezet op, en bekijken welke opportuniteiten er zijn, ook via Interafval vanuit de VVSG en de verschillende steden en gemeenten.

Het moet ook mogelijk zijn om deze stromen op een **kostefficiënte en haalbare manier in te zamelen**. Sortering aan het begin van de ketting, is vaak het beste maar niet noodzakelijk het makkelijkste. We vragen hierbij een inspanning van burgers en bedrijven. Wat wij moeten doen is ervoor zorgen dat het zo gemakkelijk mogelijk is voor de gebruiker. IVAGO zet vandaag in op een gedifferentieerde aanpak met de container, zakken en sorteerpunt zone en de recyclageparken. We hebben ook verschillende groottes van containers en zakken. Zakken zijn vlot te verkrijgen bij verschillende supermarkten en IVAGO of worden verdeeld in het kader van sociale tegemoetkoming. Op deze manier willen we de drempel verlagen voor mensen met een beperkte mobiliteit of zij in een kleinere woning wonen.

Deze aanpak heeft de voorbije jaren gewerkt en we willen verder gaan in de recyclage van materialen.

We volgen meerdere indicatoren op om deze evoluties op te volgen: verhouding selectief versus restafval (%), % selectief afval nog aanwezig in restafval (sorteerproeven minstens 1 keer per jaar op restafval), aantal niet-conformiteiten op de recyclageparken in verhouding tot aantal vrachten, enz.

HELDERE INFORMATIE VOOR BURGERS

Naast beperkingen in wetgeving of praktische bezwaren, sorteren sommige mensen niet omdat ze (nog) niet helemaal op de hoogte zijn van de mogelijkheden of van de gevolgen voor de verwerking.

Ook hiervoor zetten we onze verschillende communicatiekanalen op een creatieve en eigentijdse manier in:

- Persoonlijk contact door inzet van afvalcoaches of -stewards bij introductie en opvolging van sorteerpunten, mobiele recyclageparken, acties op recyclageparken, infomomenten, begeleiding bezoekers ...
- Algemene en doelgroepgerichte info in brochures. Ook voor bewoners die het Nederlands nog niet machtig zijn.
- Samenwerking met en aanleveren van materialen voor onze partners (gemeenschapswacht, InGent, wijkpolitie ...)
- Sociale media
- Heldere communicatie op de recyclageparken

MEER METEN, MEER WETEN

Om meer te kunnen recycleren doen we in de volgende beleidsperiode sorteertanalyses op restafval, maar ook op sluikstort en grofvuil. Zo kunnen we nagaan waar nog potentieel zit om nog selectiever in te zamelen. We volgen ook verder de niet-conformiteiten op onze recyclageparken op. We bekijken ook andere gegevens zoals aanbiedgedrag en tonnages.

SORTEERDER WORDT BELOOND, VERVUILER BETAALT

DESTELBERGEN

In Destelbergen voeren we gewichtsdiftar in vanaf 1 februari 2020. De burger betaalt voor het ophalen van restafval en gft een ledigingskost en het aantal kilogram dat werd opgehaald. Dit is een zeer duidelijke toepassing van het principe de “sorteerder wordt beloond en de vervuiler betaalt”. De prijs van pmd wijzigt niet.

GENT

In Gent wordt de prijs voor restafval aangepast. Op die manier wordt sorteren beloond. De prijs voor gft wordt geïndexeerd. De prijs van pmd wordt niet gewijzigd. Door de uitbreiding van pmd kan er veel meer in de zak. Zo bespaart de sorteerder én reduceren we ook hier de kilogram restafval per inwoner.

GROFVUIL BETALEND VANAF DE EERSTE KILOGRAM

Het VLAREMA stelt dat grofvuil betalend moet zijn vanaf de eerste kilogram. In Gent en Destelbergen is grof vuil al jaren betalend, maar geldt er een vrijstelling voor de eerste 200 kg. Op onze recyclageparken hebben inwoners 12 gratis beurten waarbinnen ze grofvuil kunnen aanbrengen. Wie

deze limiet overschrijdt, betaalt. Stad Gent en IVAGO kozen om een evenwicht te hebben waarbij mensen niet overslaan richting sluikestort.

In 2019 keurden zowel de Gentse gemeenteraad als deze van Destelbergen een retributiereglement goed waarbij grofvuil betalend wordt vanaf de eerste kilogram. Deze wijziging gaat in voor huis-aan-huisinzameling en mobiele recyclageparken in 2020. In april 2022 zal dit ook het geval zijn op onze vaste recyclageparken.

Een belangrijke motivator is ook het verder reduceren van het aantal kilogram per inwoner, waar grofvuil een belangrijk deel van uitmaakt. Door op deze manier te tarifieren, willen we mensen stimuleren om te hergebruiken of als een selectieve stroom aan te bieden (bijvoorbeeld hout). We volgen nauwgezet de evolutie van sluikestorten en de inhoud ervan op.

SOCIALE TEGEMOETKOMING VERSTERKEN

Gent voert een sociaal afvalbeleid. Gentenaars met een verhoogde tegemoetkoming of onder budgetbegeleiding krijgen een aantal gratis huisvuilzakken of ophaalkrediet. IVAGO staat in voor de volledige organisatie hiervan, de zakken worden bedeed via de Gent Infopunten. Het systeem van sociale tegemoetkoming wordt vanaf 1 april 2020 aangepast, om mensen nog meer aan te zetten tot sorteren. We grijpen het moment van de bedeling ook aan om deze specifieke doelgroep te informeren over afvalpreventie en correct sorteren.

- In de Z-zone krijgen de rechthebbenden, naast groene zakken voor restafval, ook blauwe pmd-zakken.
- Wie in de C-zone woont, ontvangt – naast het saldo op de IVAGO-rekening - een tegoedbon voor pmd-zakken.
- Wie met een sorteerpunt werkt, kan al optimaal sorteren.

Vanaf 2020 wordt er bijkomend aan het toekennen van krediet of bedeling van zakken aan de doelgroep ook 1 ophaling aan huis voor grofvuil gratis aangeboden en is de eerste 140 kilogram grofvuil die men aanbiedt aan huis, op het mobiel of gewoon recyclagepark gratis.

INZAMELING AAN HUIS OPTIMALISEREN

MEER GFT INZAMELEN

Het vermeerderen van de tonnages ingezameld gft, met bijzondere aandacht voor het verstedelijkt gebied in Gent (Z-zone), was een belangrijke doelstelling in de vorige beleidsperiode. Er werden **meerdere projecten opgezet** om dit te realiseren in zowel Destelbergen als Gent. Denk aan wijziging in tarifiering, uitbreiding van de containerzone waardoor mensen een gft container kregen, gft-campagnes ... Op 1 januari 2019 werd de definitie van gft uitgebreid waardoor nu ook keukenafval mag worden meegegeven.

Hierdoor hebben we een **duidelijke toename van de hoeveelheid gft** gezien, zowel in tonnage als in het aantal containers.

We willen **verder stappen blijven zetten** in het valoriseren van gft en zorgen dat het niet bij het restafval terechtkomt. OVAM geeft aan dat de evolutie van groenafval en gft sterk afhankelijk is van

de weersomstandigheden. Wij zien dit effect ook, bijvoorbeeld bij droge periodes. Om die reden neemt OVAM groenafval en gft niet altijd mee bij de evaluatie van de evolutie in selectieve stromen. Hier hebben we geen impact op, maar we volgen het wel op.

Wij zien in sorteeranalyses op ons afval dat er in het restafval nog steeds gft zit. In de Z-zone zijn er nog steeds veel mensen zonder container. En uit aanbiedingsanalyse bij diegene die een containers hebben in de C- en Z-zone blijkt dat een significant deel van de burgers hun container niet of nauwelijks buiten zet. Dit zorgt overal, maar uiteraard vooral in de Z-zone, voor een inefficiënte en kostelijke inzameling. Dit doordat we alle straten moeten doorrijden. Bovendien missen we zo kansen om nog meer gft in te zamelen.

We gaan **kwitatief en kwantitatief onderzoek** doen naar het aanbiedingsgedrag. Ook gaan we **sorteeranalyses** uitvoeren, op zowel restafval als gft. We zullen dit doen op regelmatige basis en in verschillende zones van Gent en Destelbergen. Vanuit deze analyses kunnen we doelgerichte acties opzetten. Sensibilisering rond gft blijft cruciaal. Zo denken we aan **doelgerichte campagnes** rond gft bij sorteerpunt gebruikers.

In Destelbergen starten we in februari 2020 met de **invoering van gewichtsdiftar** voor restafval en gft. We stimuleren zo nog meer het apart aanbieden van gft. Om de hoeveelheid gft in het verstedelijkt gebied van Gent te verhogen, is één van de opties het **verder uitbreiden van de C-zone**, waardoor meer mensen een gft container zullen krijgen. Hierbij analyseren we eerst de voorbije uitbreiding en gaan we effecten na van de uitbreiding van pmd op restafval tonnages. Daarna evalueren we samen met Stad Gent of een verdere uitbreiding zinvol is. Ook de implementatie van de Wijkmobiliteitsplannen is een afhankelijkheid.

Zoals eerder aangehaald kunnen ook **afvalpunten voor gft** helpen om mensen over de streep te halen. We zien vandaag met name bij appartementsgebouwen waar geen sorteerpunten zijn, dat het moeilijk is om enerzijds mensen te overtuigen en anderzijds om dit logistiek efficiënt te organiseren.

Om de problematiek aan te pakken van de ophaling van gft in de Z-zone, onderzoeken we in het kader van innovatie de mogelijkheid van **gft-ophaling op afroep**.

MEER PLASTICS INZAMELEN

Op 1 januari 2020 startte IVAGO in Destelbergen en Gent met de inzameling van de uitgebreide pmd. Vanaf nu mogen meer huishoudelijk plastic verpakkingen in de pmd. Uit voorspellingen van Fost Plus zou dit tot 8 kilogram per inwoner minder restafval leiden. De invoering van de uitgebreide pmd is dan ook een belangrijke maatregel in het bereiken van onze doelstellingen. We volgen de evoluties van de tonnages op en blijven de burgers sensibiliseren.

INVOERING RECIPIËNT GLAS

IVAGO biedt een zeer uitgebreide dienstverlening wat betreft glas. Terwijl vele andere steden en intercommunales werken met glasbollen of ondergrondse containers, halen wij nog steeds glas op aan huis. Vandaag zien we echter dat mensen in allerhande recipiënten aanbieden en vaak hoeveelheden die over het maximum toegelaten gewicht zitten. Omwille van ergonomie willen we gaan naar een verplicht recipiënt voor glas als men het huis aan huis wil aanbieden. Deze uitrol gebeurt ten vroegste in april 2022, wegens de lange voorbereidingstijd die hiervoor nodig is.

ANDERE OPTIMALISATIES

Tijdens de komende beleidsperiode bekijken we ook andere optimalisaties aan de huis-aan-huisinzameling:

- Aanpassingen van de rondes in het kader van de Wijkmobiliteitsplannen in alle deelgemeenten,
- Onderzoek mogelijke optimalisaties naar recipiënten,
- Onderzoek herschikking C-zonerondes,
- Onderzoek activiteiten via water,
- Evaluatie of er wijzigingen moeten en kunnen gebeuren aan de frequenties van inzameling, binnen de wettelijke vereisten,
- En onderzoek naar de mogelijkheid tot het nasorteren van grofvuil om hier nog de recycleerbare stromen uit te halen.

RECYCLAGEPARKEN 2.0

Willen we meer materialen inzamelen, dan zijn onze recyclageparken cruciaal. Hierbij hebben we een aantal ambities en principes.

- We willen meer en meer zuivere materialen inzamelen op de parken.
- De dienstverlening moet er op vooruit gaan en voor de burger moet het eenvoudig blijven.
- We vermijden discussies, ook voor de veiligheid van onze parkwachters.
- We maken het systeem en onze parken flexibel, zodat ze ook in de komende jaren verder kunnen evolueren.

Om dit te kunnen realiseren, moeten we onze parken fundamenteel herbekijken en moderniseren. Dit is een van de grootste werven voor de komende beleidsperiode. We starten in 2020 met de opmaak van **een masterplan recyclageparken**. Hierbij starten we met een wit blad en bepalen we wat we willen bereiken met de recyclageparken en wat daarvoor nodig is. We willen in april 2022 de vernieuwde aanpak op de parken opstarten.

Enkele elementen

- We moeten de parken grondig vernieuwen. Dit betekent dat ze qua infrastructuur worden aangepast, maar ook de flow die de burger doorloopt als onze interne processen (bijvoorbeeld de afvoer) worden aangepakt.
- Het **retributiesysteem wordt geëvalueerd en aangepast** om mensen nog meer aan te zetten tot sorteren. Op het park maken we een onderscheid tussen een betalende en niet-betalende zone.
- We zetten meer parkwachters in om burgers correct te informeren en toezicht te houden. We bekijken hoe we de organisatie op het park invullen.
- Het toegangssysteem wordt volledig vervangen, waarbij we e-ID introduceren en kijken naar andere innovaties. De introductie van de E-ID zal de drempel verlagen om naar het recyclagepark te komen.

- We bekijken andere optimalisaties, zoals de mogelijkheid tot inwerpen vanop hoogte, opzet van meer stromen en oplossingen voor specifieke stromen (minerale wol, cellenbeton, keramiek), reservatiesysteem,

Vervolgens gaan we na wat er nodig is om dit te realiseren, op onze huidige parken en op eventueel nieuwe parken. In deze oefening kijken we in eerste instantie voor een oplossing voor het recyclagepark van Oostakker, gezien de milieuvergunning in september 2023 afloopt.

ASBESTAANPAK

Asbest is een schadelijke en ongezonde stof die weg moet uit de samenleving. De Vlaamse regering wil tegen 2040 een asbestveilig Vlaanderen. Ze keurde in 2018 het actieplan *Asbestafbouw* goed. Er zou in Vlaanderen ongeveer 2,3 miljoen ton aan asbesthoudende toepassingen in onze infrastructuur en gebouwen zitten.

OVAM nam een aantal maatregelen op in dit plan. Een asbestinventaris wordt verplicht. Tegen ten laatste 2032, maar potentieel vroeger, wordt de asbestinventaris verplicht voor een woning. Verkopers en kopers weten zo welke asbesttoepassingen in een woning aanwezig zijn. Het is te verwachten dat dit zal aanzetten tot het versneld afbouwen van asbest in woningen.

Wij ontvangen vandaag asbest in 5 van onze 6 recyclageparken. Dit is niet altijd eenvoudig, omdat ook hierbij de nodige aandacht moet gaan naar veiligheid van het IVAGO-personeel en de aanbieder. We zien dat sommige gebruikers zich niet bewust zijn van de gevaren.

In 2019 ontving de Stad Gent een eenmalige subsidie van 152.901,03 euro voor het stimuleren en ondersteunen van asbestinzameling via de recyclageparken. IVAGO startte hiermee een project op om de asbestinzameling op de parken te verbeteren. Enkele maatregelen die werden genomen:

- Analyse van de huidige manier van werken, in overleg met de parkwachters,
- Testen van nieuwe asbestzakken in de containers en testen van nieuwe containers met ingebouwde verneveling,
- Omheinen van de asbestcontainer,
- Brede sensibilisering naar de burger via ons magazine,
- En opleiding over asbest aan de medewerkers (wettelijke verplichting).

Doel van het project is om in 2020 10% meer asbest te hebben ingezameld dan in 2018. In 2019 werd er al een belangrijke toename van 8,86% bereikt ten opzichte van 2018.

	Totaal 2017	Totaal 2018	Totaal 2019	Vershil 2018-2019	Vershil % 2018-2019
	368.180	410.380	446.760	36.380	8,86%
RP Oostakker - Lourdesstraat	77.440	96.400	102.860	6.460	6,70%
RP Gent – Proeftuinstraat	111.640	115.220	138.540	23.320	20,24%
RP Drogen – Koninginneweg	58.780	57.140	63.300	6.160	10,78%
RP Gent- Gaardeniersweg (vroegere Maïsstraat)	56.860	68.400	58.800	-9.600	-14,04%
RP Destelbergen- Stapsteenweg	63.460	73.220	83.260	10.040	13,71%

We onderzoeken in de komende jaren verdere optimalisaties: beperken van het aantal parken waar je asbest kan aanbieden, verkopen van beschermingsmateriaal, verplicht verpakt aanleveren van asbest, organisatie van ‘asbestdagen’, een grote mediacampagne, *bronophaling* aan huis als dit veilig kan, ... Essentieel hierbij is de veiligheid van onze medewerkers en die van de burgers.

MOBIELE RECYCLAGEPARKEN

IVAGO zal voor Gent mobiele recyclageparken organiseren. Een mobiel recyclagepark houdt in dat we op een bepaalde dag op een bepaalde plaats in de stad een klein recyclagepark opzetten. Burgers kunnen er terecht met kleine hoeveelheden (niet meer dan wat je kan dragen) van een aantal specifieke fracties. Dit gaat bijvoorbeeld over grofvuil, KGA, EPS, hout, metaal en AEEA. Deze optie wordt beschreven als een innovatieve techniek in het Uitvoeringsplan en werd ondertussen al door veel andere intercommunales opgezet. De ervaringen van collega’s tonen dat deze parken vaak een succes zijn. Maar ze zijn ook duur om te organiseren, zeker in verhouding tot het ingezamelde volume.

IVAGO wenst met het mobiele recyclagepark meerdere doelen te bereiken.

- Mensen bereiken die beperkt zijn in hun mobiliteit en daarom niet op een ‘gewoon’ recyclagepark geraken,
- Sluikstort verminderen,
- Informeren en sensibiliseren over correct sorteren van materialen,
- Restafval verminderen,
- En KGA uit restafvalzak halen.

We werken voor deze mobiele recyclageparken samen met wijkpartners, o.a. rond communicatie en hergebruik. We gebruiken dit moment ook om bewoners te informeren en sensibiliseren, via een aparte infostand.

In de eerste helft van 2020 organiseerden we voor een eerste keer enkele mobiele recyclageparken, met succes. Dit wordt verder uitgerold.

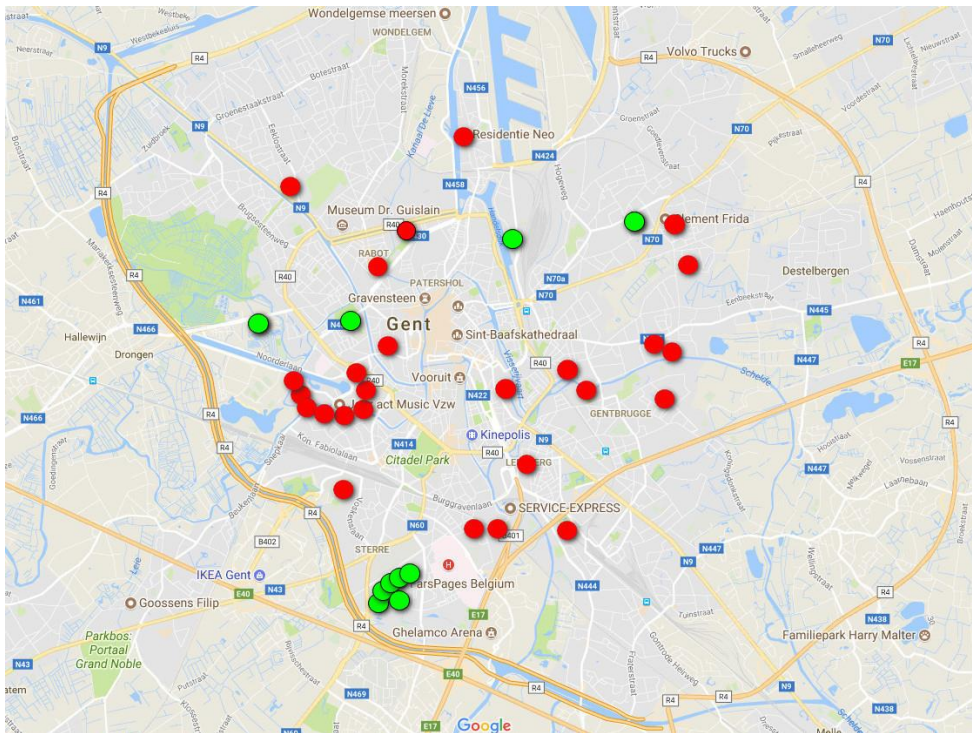
SORTEERPUNTEN BIJ HOOGBOUW EN NIEUWE WIJKEN



IVAGO beschikt sinds 2016 over ‘**sorteerpunten**’, die een alternatief bieden voor traditionele inzameling in containers (individueel of gemeenschappelijk) of in zakken. Sorteerpunten verhogen de service naar de burger, doordat burgers op het moment dat zij dat zelf wensen en nodig achten hun afval kunnen aanbieden. Ideaal als je krap behuist bent. Bovendien bieden ze de mogelijkheid de efficiëntie van inzameling te verhogen. Dit kan door de aanwezigheid van sensoren die de vulgraad geven en door de ophaling beter te spreiden. Maar vooral zijn ze een goede oplossing in de stedenbouwkundige evoluties waarbij straten smaller worden om meer ruimte te geven aan groen en de mobiliteit van voetgangers, fietsers en openbaar vervoer.

Andere voordelen

- Visuele impact beperkt doordat ze grotendeels ondergronds zitten,
- Bijna continu te gebruiken (tussen 06.00 uur en 22.00 uur),
- Sorteren wordt gemakkelijker door onder andere de gft-schuif (10 liter),
- Minder last van geurhinder bij warme periodes,
- En in hoogbouwappartement geen onhygiënische afvallokalen en geen brandgevaar.



Overzicht geplaatste sorteerpunten (groen = toegevoegd in 2019) - 36 sorteerstraten in totaal

We willen het **aantal ondergrondse brengmogelijkheden substantieel verhogen**. In 2019 zijn we een tweede bestek opgestart dat in 2020 wordt gepubliceerd. We zien de opportuniteiten voor meer sorteerpunten bij 2 type locaties.

HOOGBOUW

Dit zijn een van de belangrijkste locaties waar sorteerpunten kunnen voorzien. In de meeste hoogbouw-residenties wordt momenteel gewerkt met verzamelcontainers voor rest, papier en karton, pmd en glas. Deze verzamelcontainers staan meestal in een afvallokaal in het gebouw of vlak naast dit gebouw. De afvallokalen zijn niet zelden een trekpleister voor illegaal achtergelaten afval (in een verkeerde recipiënt) of voor afval van andere gebruikers dan de bewoners zelf. Door de anonimiteit van deze afvallokalen is het moeilijk te achterhalen wie verantwoordelijk is voor de vervuiling ervan. Door in de onmiddellijke omgeving van deze gebouwen sorteerpunten te voorzien voor deze fractie, is er meer sociale controle mogelijk. Doordat we ook een gft-fractie voorzien, kunnen ook hoogbouw-bewoners gemakkelijker gft aanbieden.

NIEUWE WIJKEN

Wijken van de 21ste eeuw worden steeds 'condenser' gebouwd. Hierdoor is het niet altijd evident dat een huisvuilwagen de wijk of newsite binnenrijdt. Bij dergelijke nieuwe projecten is het opportuun de plaatsing van sorteerpunten te evalueren. De investering wordt in deze gevallen gedaan door de projectontwikkelaar. Ook bij de heraanleg van 'oude' wijken kunnen sorteerpunten zinvol zijn.

AFVALPUNTEN VOOR ALLE INWONERS

Bovenop de sorteerpunten willen we ‘afvalpunten’ plaatsen. Een afvalpunt is niet voor een beperkte groep burgers die in de omgeving woont, maar staat open voor alle inwoners van Gent of Destelbergen. Zo bieden we een bijkomende dienstverlening naar burgers die tijdelijk meer afval hebben en niet kunnen wachten op de reguliere inzameling, bijvoorbeeld na een feestje of bij vertrek/terugkeer van een vakantie. Deze afvalpunten kunnen we vestigen op verschillende plaatsen.

- In **dorpskernen van de randgemeentes**,
- Aan de **recyclageparken**,
- En op een aantal **centrumlocaties**. Bijvoorbeeld in buurten waar er veel studenten zijn, zodat zij bij het verlaten van hun woning het afval ook reglementair kunnen aanbieden.

Deze afvalpunten zijn zinvol voor alle fracties. Zo zou dit kunnen voor gft in het verstedelijkte gebied, alsook voor glas als aanvulling op de huis-aan-huisinzameling. Een aandachtspunt bij alle (en zeker onbemande) brengmogelijkheden is de opvolging van de zuiverheid van de stromen, hier doen we nodige opvolging en we nemen acties indien nodig.

We willen met Gent en Destelbergen een **duidelijke visie en planning afspreken rond de uitbreiding** van het aantal ondergrondse brengmogelijkheden in de komende 5 jaar. Met de betrokken stadsdiensten dienen afspraken te worden gemaakt, willen we voldoende vooruitgang halen. Onder andere afspraken over inname van het publiek domein en doorlooptijd van vergunningen.

Naast de kortetermijnvisie, beginnen we samen met Gent en Destelbergen aan het opstellen van een langetermijnvisie (2030 en verder) over de verhouding van de (ondergrondse) brengmogelijkheden versus huis-aan-huisinzameling. In dit onderzoek bekijken we: dienstverlening naar de burger, mobiliteit, plaats, logistieke haalbaarheid, ...

DOELSTELLINGEN

- Vernieuwde recyclageparken conform OVAM regelgeving tegen 2022
- 10 mobiele recyclageparken per jaar
- Toename hoeveelheid ingezameld asbest met 10% in 2020 ten opzichte van 2018

DOELSTELLING 3 MEER ENERGIE LEVEREN EN VERDELEN

OMSCHRIJVING DOELSTELLING

Ondanks het vermijden van afval, hergebruik en recyclage, is er vandaag nog steeds een grote hoeveelheid restafval. Hiervoor kiezen we voor een hoge vorm van valorisatie: verbranding met energierecuperatie (stoom en elektriciteit) en vergisting.

DE AFVALENERGIECENTRALE (AEC)

De installatie verwerkt jaarlijks 100.000 ton ($\pm 3\%$) huishoudelijk restafval. Hierbij zorgen we voor een maximale energetische valorisatie van de restwarmte. Deze energie wordt zo optimaal mogelijk gecommmercialiseerd. We streven enerzijds naar een hoge beschikbaarheid van de bestaande warmtenetten, waardoor we thermisch tussen de 500 en de 600 MWh/1000 ton restafval kunnen exporteren. Anderzijds zal, na realisatie van het rookgasreinigingsproject, het mogelijk zijn om elektrisch tussen de 180 en de 200 MWh/1000 ton restafval te exporteren. Vandaag is dit tussen de 80 en 90 MWh/1000 ton.

Eén van de sterkste troeven van onze installatie is haar ligging: wat betreft de aanvoer van afval over de weg liggen we aan het knooppunt van belangrijke verkeerswegen, zoals de E17, E40 en R4. Maar ook het vervoer via water is een mogelijkheid, gezien de nabijheid van de Ringvaart en de Schelde. Daarnaast is er in onze directe omgeving een enorm potentieel aan mogelijke toekomstige warmteafnemers.

Met de private partner Suez bekijken we om het materiaal dat overblijft na de verwerking van de bodemassen verder te verwerken in de nieuwe *Valometinstallatie* van SUEZ in de Gentse haven. Dit betekent dat de waardevolle non-ferrometalen die nog aanwezig zijn in onze bodemassen nog selectiever en efficiënter zullen worden verwijderd, met het oog op hergebruik als grondstof.

OPTIMALISATIE VAN HET ONDERHOUD

Naar aanleiding van een grondige doorlichting van het onderhoudsgebeuren in 2015, is beslist om het interval tussen twee stilstanden voor onderhoud stelselmatig op te trekken van 6 naar 12 maanden.

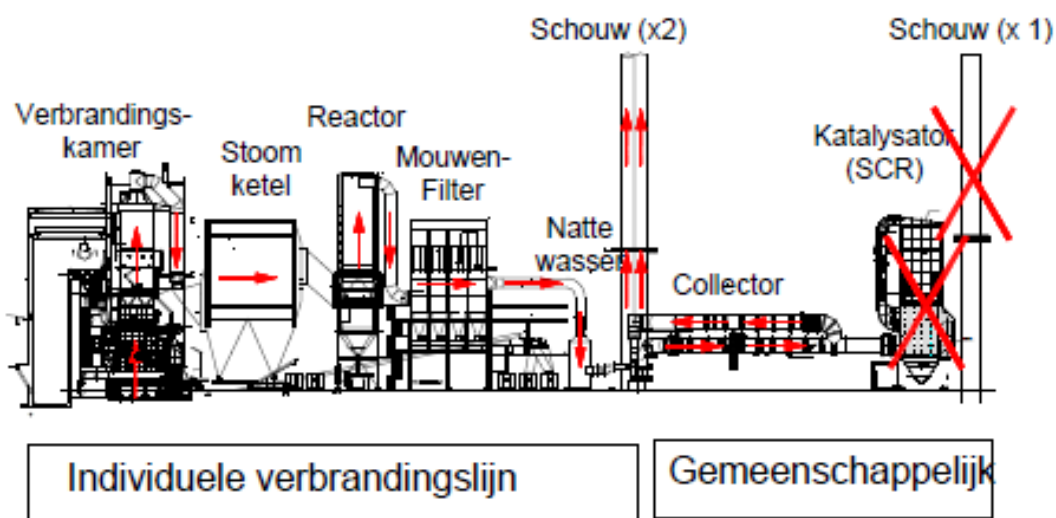
De komende jaren zal dit interval op 12 maanden blijven en zal er een verdere optimalisatie van het onderhoud plaatsvinden, dit door de preventieve en predicatieve onderhoudsplannen verder te verfijnen.

Er zal tevens onderzocht worden hoe we de jaarlijks terugkerende onderhoudskost aan het ovengeedeelte kan dalen.

HET PROJECT ROOKGASREINIGING

In 2018 keurde de Raad van Bestuur IVAGO het project *Rookgasreiniging* goed. De functie van de katalytische denox installatie (SCR of Selective Catalytic Reduction) bestaat erin om stikstofoxiden in onze rookgassen te reduceren, en om dioxines te vernietigen. Omdat deze installatie de laatste stap in de rookgasreiniging is en de werkingstemperatuur van deze installatie 220°C bedraagt, dienen de rookgassen voor deze stap opgewarmd te worden van 65°C naar de nodige 220°C. Hiervoor is er een aanzienlijke hoeveelheid stoom nodig. Bijkomend is de katalytische denoxinstallatie ook nog eens verantwoordelijk voor 25% van het totale elektriciteitsverbruik van de site.

De voorbije jaren zijn er verschillende bedrijfstesten gebeurd, waaruit bleek dat er goede alternatieven zijn om stikstofoxiden en dioxines uit rookgassen te halen.



Schema van de rookgasreiniging na de ombouw

In 2020 wordt de rookgasreiniging omgebouwd. Door deze ombouw zal de katalytische denoxinstallatie gedurende de eerste twaalf maanden na de ombouw in stand-by gehouden worden en gaat pas daarna uit dienst. De afbraak van de denoxinstallatie kan ten vroegste gebeuren in de tweede helft van 2021. Een marktbevraging voor de afbraak van deze installatie dient nog te gebeuren.

Stikstofoxiden reduceren we door een ureumoplossing te injecteren bij 950°C, terwijl de dioxines worden gecapteerd door dioxorb te injecteren voor de mouwenfilter. Naast een drastische vermindering van het interne energieverbruik heeft dit project ook nog enkele andere voordelen: het milieugevaarlijke ammoniakwater, nodig voor de werking van de katalytische denox, wordt door ureum vervangen. Dit heeft geen gevaarindeling. Actieve kool, die een risico geeft op stofexplosies, wordt vervangen door dioxorb. Dit laatste heeft enkel irriterende eigenschappen.

Een vermindering van het interne energieverbruik, na realisatie van dit project, betekent dat we deze energie op een andere manier kunnen benutten. In eerste instantie zal met de extra vrijgekomen hoeveelheid warmte elektriciteit worden geproduceerd. Waardoor, na realisatie van deze ombouw, de elektriciteitsproductie met ongeveer 50% zal stijgen. Hierdoor wordt er een CO₂-uitstoot van ruim 13.000 ton vermeden in de agglomeratie van Gent.

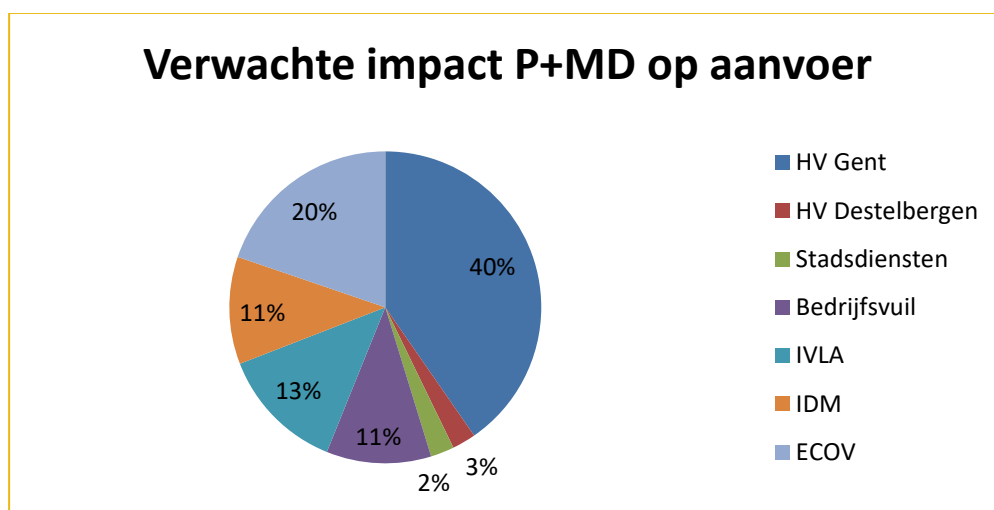
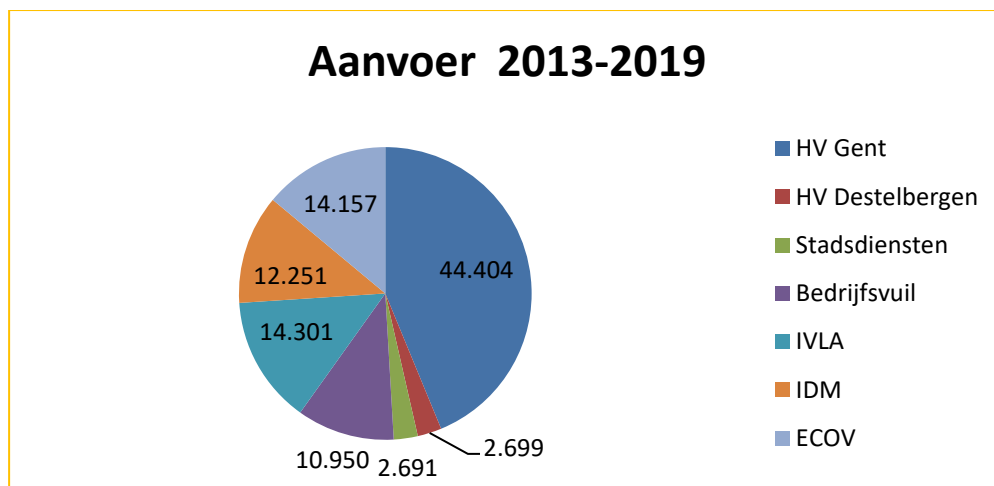
Indien dezelfde extra hoeveelheid vrijgekomen warmte volledig wordt aangewend om in een warmtenet te injecteren, dan betekent dit een potentieel van 60 GWh thermisch op jaarbasis.

Aan dit project zijn ook nieuwe emissiegrenswaarden voor NO_x en NH₃ verbonden, zoals vermeld in de nieuwe omgevingsvergunning.

SATURATIE AEC

De afvalenergiecentrale heeft een verbrandingscapaciteit van 100.000 ton huishoudelijk restafval. De voorbije zeven jaar werd gemiddeld 75% hiervan aangevoerd vanuit Gent, Destelbergen en de vennoten IVLA en IDM. 11% van de aanvoer is afkomstig van het bedrijfsafval. De private partner zorgde voor de verdere saturatie van de capaciteit door het tekort van 14% aan te voeren.

Het invoeren van P+MD zal een impact hebben op de hoeveelheid en de kwaliteit van de aangevoerde restfractie uit onze eigen regio. Een daling in zowel het tonnage als ook in de verbrandingswarmte van het aangevoerde restafval zorgt ervoor dat de saturatie door de private partner de komende jaren nog belangrijker zal worden. Deze saturatie kan daardoor verhoudingsgewijs stijgen tot 20% van de totale aanvoer.

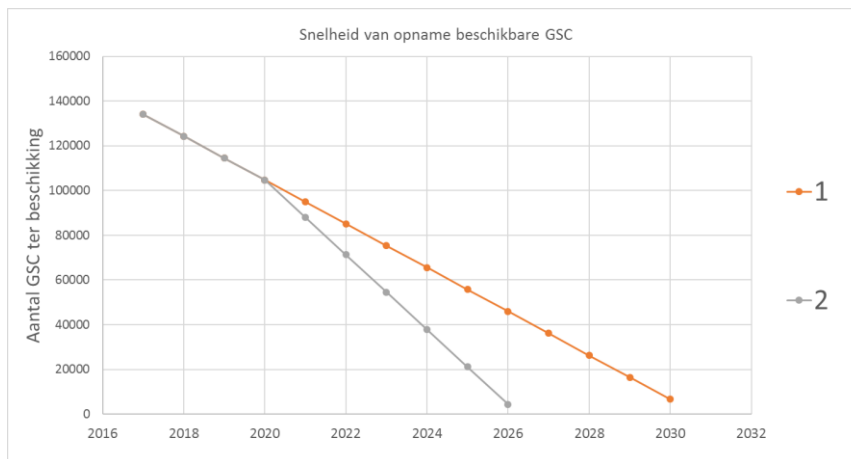


EEN INSTALLATIE KLAAR VOOR DE TOEKOMST

Waar nodig wordt de installatie aangepast aan de beschreven normen in de nieuwe Europese *BREF waste incineration*, de best beschikbare technieken referentiegids voor afvalverbranding. Bijkomend moeten we beslissen hoe we de installatie klaar kunnen maken voor de komende twintig jaar. Deze beslissing is nodig voor de aanvraag van een nieuwe omgevingsvergunning, daarom zullen we een MER-studie opstarten en indienen.

In het Vlaams klimaatplan wordt er voor afvalverbranding een verschuiving voorzien van groene stroom naar groene warmte onder de vorm van warmtenetten. De realisatie van het rookgasreinigingsproject zorgt er voor dat onze installatie deze verschuiving kan bewerkstelligen.

IVAGO kreeg in oktober 2017 een verlenging van de steunperiode met betrekking tot groene stroom certificaten. Door de implementatie van het rookgasreinigingsproject verwachten wij dat deze steunperiode in 2026 zal eindigen.



- 1 - Snelheid van opname van groene stroom certificaten zonder rookgasreinigingsproject.
2 - Snelheid van opname van groene stroom certificaten met rookgasreinigingsproject.

DOELSTELLINGEN

- We kunnen thermisch 500 tot 600 MWh/1000 ton restafval exporteren. Anderzijds zal, na realisatie van het rookgas-reinigingsproject, het mogelijk zijn om elektrisch 180 tot 200 MWh/1000 ton restafval te exporteren.
- Het verbrand tonnage is de huidige 100.000 ton \pm 3%
- De beschikbaarheid van onze verbrandingsinstallatie is tussen 91 en 93%.

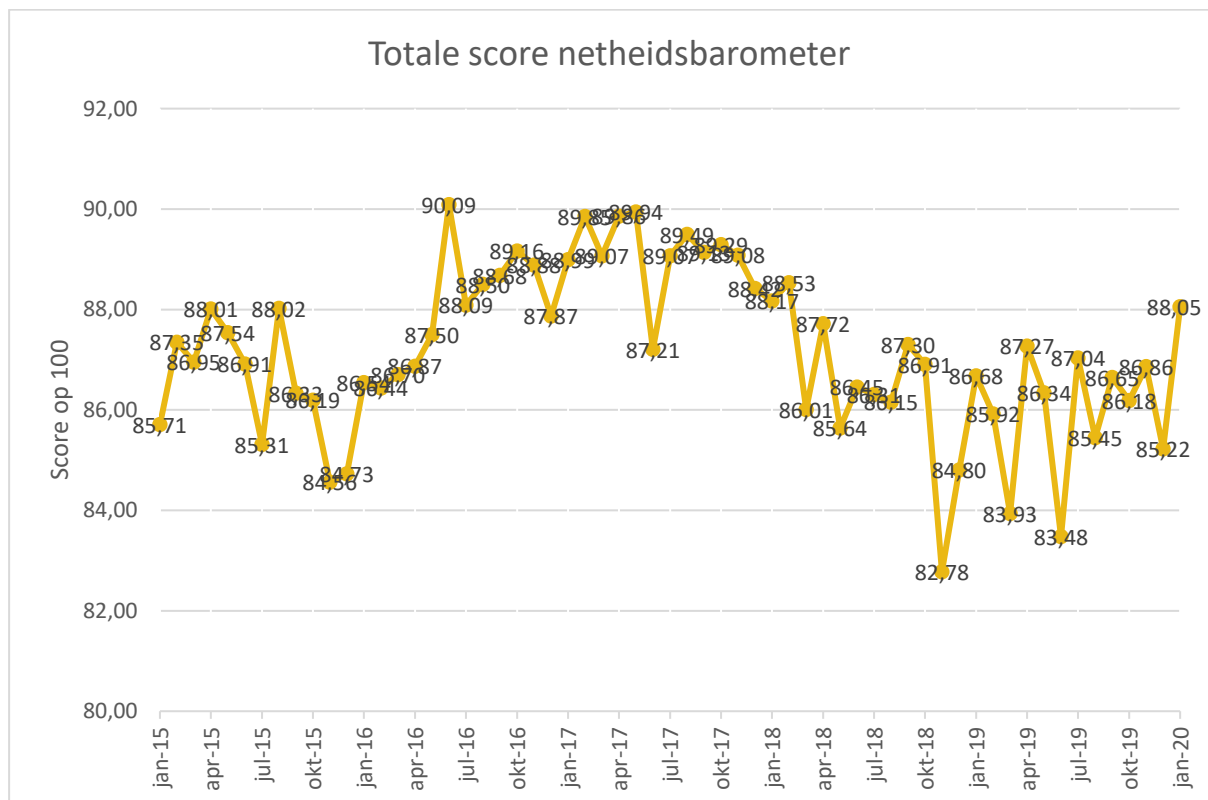
DOELSTELLING 4 EEN NETTE BUURT

OMSCHRIJVING DOELSTELLING

Iedereen heeft zijn mening over de netheid van Gent en Destelbergen. We zien in bevestigingen, maar ook via feedback die we krijgen via andere kanalen (callcenter, meldingen, mensen die onze medewerkers op straat aanspreken ...), dat netheid voor inwoners van Gent én Destelbergen belangrijk is. Het is moeilijk te kwantificeren of te objectiveren: netheid is immers ook perceptie, afhankelijk van tijd, plaats, de persoon die vaststelt ... We willen meer objectiveren, wat niet betekent dat we ook 'perceptie' willen meten.

In Destelbergen en Gent zijn er steeds meer mensen. De inwonersaantallen zijn sterk toegenomen, in Gent zijn er meer studenten, bezoekers en toeristen. De consumptie buitenshuis is toegenomen. Meer mensen betekent helaas ook meer vuil dat op straat terecht komt. Er zijn aan de andere kant ook steeds meer mensen die mee willen werken om buurten proper te houden en er is meer maatschappelijke aandacht voor netheid. In Gent meet IVAGO sinds lang de netheid van de stad en haar deelgemeentes aan de hand van de netheidsbarometer.

65 straten worden maandelijks gemeten op 5 criteria: zwerfvuil, overvolle korven, externe factoren, verkeerd aangeboden en sluikestort. De stijging in de score op netheid die ingezet was in 2016, sloeg vanaf 2018 om in een daling. Hierbij valt vooral de daling bij de factoren 'externe factoren' (vooral rioolkolken) en 'verkeerd aangeboden' (verkeerde dag aangeboden of verkeerd recipiënt) op. Ook in tonnages is de hoeveelheid afval uit korven en sluikestort toegenomen.



In Gent kunnen burgers sluikestort doorgeven via de Meldingsapp van Stad Gent of via een online formulier. Hier zien we steeds meer meldingen. Ondanks alle inzet is er dus nog werk aan de winkel.

EEN PROPER DESTELBERGEN

PREVENTIE EN ONDERSTEUNING

IVAGO zorgt ervoor dat inwoners van Destelbergen op een reguliere manier hun afval kwijt kunnen via de **huis-aan-huisinzameling alsook via de recyclageparken**. Door de recyclageparken te vernieuwen en uit te breiden zal dit nog verbeteren.

We **sensibiliseren** burgers en bedrijven in Destelbergen rond afval en openbare netheid via ons magazine, onze website en andere communicatiekanalen. Hierbij stemmen we af met de milieu- en communicatiedienst van de gemeente. We maken maximaal gebruik van de materiële en financiële ondersteuning van Mooimakers.

Tenslotte leveren we afvalkorven en voeren we openbare netheidopdrachten uit op aanvraag, en dit vanuit de expertise die we hebben opgebouwd in Gent.

INZET VRIJWILLIGERS

We maken er werk van om de jaarlijkse dag **Destelbergen Helemaal Schoon!** een succes te maken. Op deze dag gaan vrijwilligers aan de slag om hun buurt net te maken. In 2019 waren er 22 acties met 400 deelnemers. Uit de bevraging die Destelbergen deed bij haar burgers zien we dat zwerfvuil en sluikestort een doorn in het oog zijn van de inwoners, maar ook dat heel wat inwoners bereid zijn om mee te helpen opruimen.

We ondersteunen de vrijwilligerswerking van de gemeente Destelbergen door het nodige opruimmateriaal te leveren.

EEN PROPER GENT

Samen met de stad kiezen we resoluut voor een driesporenbeleid van sensibilisatie, opruimen en handhaven.

GEBRUIK VAN DATA

Er is steeds meer informatie beschikbaar in de vorm van data uit onze eigen systemen en die van andere. We willen **nog meer informatie verzamelen**, bijvoorbeeld over de vulgraad van onze korven via onze medewerkers en sensoren, over ons afval via sorteeranalyses van sluikestort en zwerfvuil, via de meldingsapp over sluikestorten ... Met deze data willen we zelf aan de slag om onze werking te verbeteren.

Daarnaast willen we deze **data uitwisselen** met stadsdiensten, politie en de sociale huisvestingsmaatschappij over aanbiedingsgedrag. Dit gebeurt volgens de regels van de privacywetgeving. Ook deze open data kan mogelijk zijn om innovatie te stimuleren.

TOEKOMST VAN DE NETHEIDSBAROMETER EN ANDERE METINGEN

Het opmeten van de netheidsbarometer heeft een aantal beperkingen. Zo meten we slechts op een bepaald tijdstip, er zijn meerdere criteria waar IVAGO geen of minder impact op heeft en tenslotte brengt het opmeten en verwerken van de netheidsbarometer een werklast met zich mee.

Sinds 2018 nemen we naast de gewone netheidsbarometer ook de **uitgebreide netheidsbarometer** op, dit is in 175 straten in plaats van 65. We hebben dit gedaan om de representativiteit van de huidige barometer te onderzoeken. Uit de resultaten blijkt dat deze in lijn liggen met de gewone netheidsbarometer.

We evalueren samen met Stad Gent de netheidsbarometer in de volgende beleidsperiode.

Naast de netheidsbarometer blijven andere metingen van netheid ook belangrijk: aantal meldingen via de app of via andere kanalen, feedback vanuit de Propere Pierkes (voormalige netheidscharters), metingen door vrijwilligers ... We volgen deze verder op en gebruiken de data om gerichte acties te nemen.

SENSIBILISERING

COMMUNICATIE

We ondersteunen Stad Gent bij de uitwerking van een **communicatiestrategie rond netheid**.

Hiermee willen we het thema netheid meer in de verf zetten en de verantwoordelijkheidszin van de Gentenaren aanwakkeren. We zetten zelf ook specifieke campagnes op, zoals we eerder deden rond peuken en onze korven. We maken maximaal gebruik van de materiële en financiële ondersteuning van Mooimakers.

Hierbij zetten we ons beleid verder om maatregelen uit te werken voor specifieke doelgroepen, zoals anderstalige nieuw-Gentenaren en studenten. Een ander voorbeeld is onze aanpak bij de uitrol van sorteerpunten: vandaag gaan we vooraf deur aan deur om alles uit te leggen en voorzien we een startmoment waar we tijd nemen om alles goed uit te leggen. We willen nog een stap verder gaan met een natraject, waarbij we het aanbiedingsgedrag en zuiverheid opvolgen en waar we de nodig acties ondernemen, samen met de huisvestingsmaatschappijen. Zo willen we sluikestort rond deze locaties reduceren.

AFVALARME FEESTEN VERALGEMENEN

Het VLAREMA verplicht het gebruik van herbruikbare bekertjes op evenementen vanaf 1 januari 2020, tenzij organisatoren voor 90% kunnen inzamelen en recycleren. Gent was hier, in samenwerking met IVAGO, al jaren een voorloper hierin. Bij IVAGO kon men al herbruikbare bekertjes ontlend. IVAGO wil meer dienstverlening aanbieden door deze herbruikbare bekertjes beschikbaar te stellen met een service waarbij de bekertjes afgewassen worden door een partner uit de sociale economie. We beperken deze ondersteuning tot kleinere evenementen, aangezien er voor grotere evenementen andere marktpelers zijn.

De afvaltarieven voor evenementen worden herbekeken om afvalpreventie te stimuleren.

OPRUIMEN EN HANDHAVEN

MEER GEEL OP STRAAT

In 2016 werd er beslist te investeren in 'Meer Geel op Straat'. Dit weerspiegelde zich in:

- Opvolging: netheidscoaches uitgebreid tot vijf personen en een takenplanner
- Meer vegen: een verdubbelde frequentie van het machinaal veegplan, uitbreiden weekend- en avondploegen naar het volledige jaar, opstart van een veegploeg met stofzuiger in de winkelstraten, ondersteunen Cluster Openbaar Domein Dienstenbedrijf Sociale economie (DBSE , vroegere genaamd Stedelijke Veegploeg) met veegmachine
- Tweede sluikestortteam
- Opvolging sluikestortmeldingen tot na opruiming door het sturen van feedback naar burger via SAP
- Interventieploeg korven en mobiele interventieploeg
- Uitbreiden onkruidcapaciteit
- Door het *Project Meer Geel 2.0* werden meer dan 50 manuele en machinale veegrondes aangepast en hebben we een extra ploeg ingezet in Nieuw Gent. Korvenrondes die we systematisch niet konden afronden, zorgden voor overvolle korven, en hebben we dan ook gewijzigd.

In 2019 besliste Gent de werking *Meer Geel* te incorporeren in de reguliere werking van IVAGO. Stad Gent investeert daarmee middelen om de straten van Gent proper te houden, niet alleen in IVAGO maar ook in het Dienstenbedrijf Sociale Economie. DBSE staat in voor het manueel vegen van meerdere wijken in Gent. Ze zijn niet alleen gehuisvest op onze IVAGO-site in de Proeftuinstraat, maar IVAGO maakt ook de rondes hiervoor op en voorziet het nodige materiaal. Hieronder vind je een totaaloverzicht van de inzet van middelen.



OPENBARE REINIGING IVAGO

- Taken:
 - Manueel en machinaal vegen,
 - plaatsen, ledigen en reinigen van korven,
 - sluikestort opruimen, uitzettingen,
 - en onkruid.
- De 94 milieuwerkers en chauffeurs werken 7 dagen op 7 van 6u tot 22u.
- Het team wordt aangevuld uit 6 netheidscoaches, 1 diensthoofd en 1 planner op routingafdeling.
- Jaarlijkse kost: 12,6 miljoen euro

DIENSTENBEDRIJF SOCIALE ECONOMIE (DBSE)

- Taken:
 - Het manueel reinigen van straten en parken (met machinale ondersteuning door IVAGO) in de 19^{de}-eeuwse gordel.
- 60 milieuwerkers werken 5 dagen op 7 van 6u54 uur tot 15 uur
- Het team wordt aangevuld met 4 vaktechnisch instructeurs en 1 adjunct.
- Jaarlijkse kost: 1,3 miljoen euro

Deze inzet van middelen is groot. Gezien de resultaten op netheid is die ook noodzakelijk. Maar we zijn er nog niet. Hieronder lichten we toe wat we nog meer zullen doen. Binnen IVAGO zetten we al in op verdere optimalisaties, door de veeg- en korvenrondes verder aan te passen en door de opvolging te verbeteren.

SAMEN MET ONZE PARTNERS

We versterken het partnerschap met Regie Netheid, de Werkgroep Sluikstort en zwerfvuil, Gemeenschapswachten, de politie, Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu, andere stadsdiensten, huisvestingsmaatschappijen, andere overheden en zeer belangrijk onze vrijwilligers. Of het nu gaat over preventie, opruimen of handhaving.

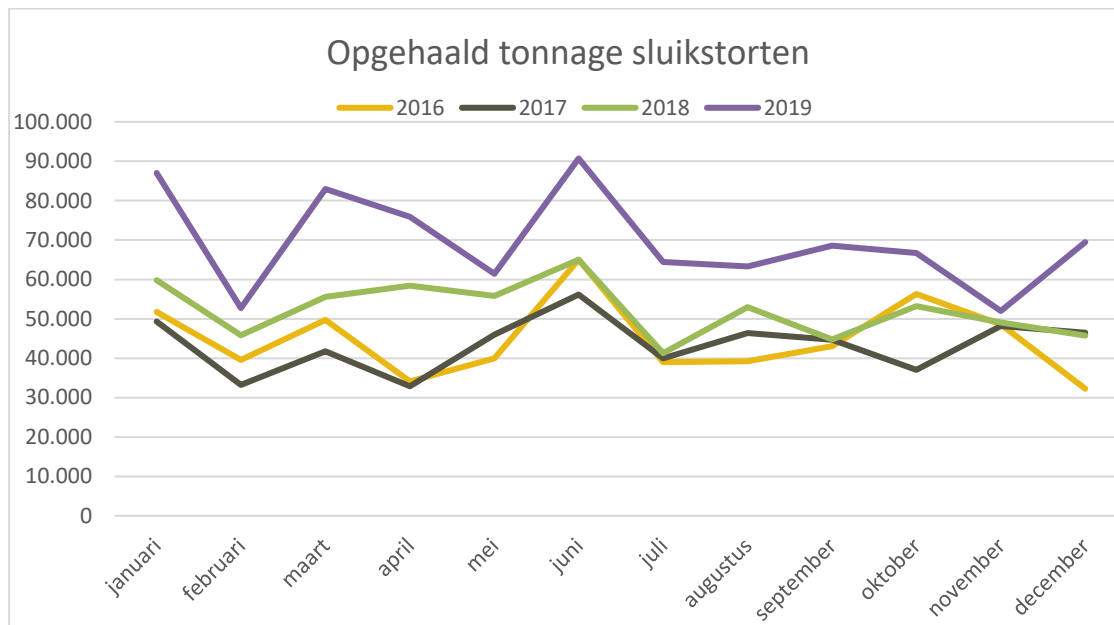
SLUIKSTORT: MEER DADERS IDENTIFICEREN EN VERBALISEREN

Sinds 2018 kunnen burgers sluikestort melden via een meldingsapp en een bijhorende website. Zo kunnen we sneller opruimen, doorzoeken en informatie verzamelen. Door te investeren in SAP kunnen we nu het volledige proces opvolgen:

- van bij de melding van de burger,
- het toewijzen aan een dienst,
- opmaak van order,
- dit order meegeven met de ploeg via een tablet,
- terugvinden door de ploeg aan de hand van locatie en foto,
- tot het terugmelden naar de burger.

Dit maakt ook dat we meer dan 60% van de sluikestortmeldingen binnen de 48 uur opgeruimd hebben. De voorbije jaren is het aantal sluikestortmeldingen, maar ook het gewicht aan sluikestorten, sterk

toegenomen. Via de meldingsapp en website ontvingen we in 2019 32.810 meldingen waarvan 23.688 voor sluikestort. Samen met de stad volgen we deze evolutie op en bekijken we eventuele optimalisaties aan de meldingsapp.



IVAGO zet samen met de Gemeenschapswachten en de politie sterk in op handhaving. We gaan gezamenlijk op ronde om sluikestorten te doorzoeken. Vandaag beschikt IVAGO over 3 GAS-vaststellers, we breiden dit verder uit. We kijken ook naar de stad om te blijven investeren in de werking van de Gemeenschapswachten en de prioriteit op sluikestort voor de politie.

Zo worden er extra camera's voorzien in de strijd tegen sluikestorten. Dus *Meer Geel op straat*, meer Blauw op straat en meer Paars op straat. Bij vaststelling van de dader wordt naast de boete ook een onkostennota bezorgd voor het opruimen. De stad zal ook andere sancties inzetten, zoals een verplichte les over afval sorteren. IVAGO wil dit zeker ondersteunen en hieraan meewerken.

Daarnaast gaan we ook aan de slag met informatie om niet-aanbieders. Dit zijn mensen die zelden of nooit regulier zakken buiten zetten, hun container aanbieden of het sorteerpunt gebruiken. Het kan zijn dat ze weinig restafval hebben, maar het kan in sommige gevallen ook wijzen op het feit dat er wordt gesluikestort. Daarom bevragen en sensibiliseren we niet-aanbieders.

We volgen ook die korven op met een sluikestortproblematiek en nemen actie, bijvoorbeeld door het verwijderen van de korf.

ZWERFVUIL

NIEUWE AFVALKORVEN EN COMPACTERENDE KORVEN

Sinds 2017 plaatsen we compacterende korven of ‘slimme’ afvalkorven die afval samenpersen op ontmoetingsplekken. Na een periode van aanpassingen en wegwerken van kinderziektes, is er nu een nieuwe versie geleverd. De eerste zes nieuwe korven plaatsten we op de Graslei en Korenlei.

Naast de compacterende korven vervangen we ook de bestaande openbare afvalkorven door een nieuw type. De eerste korven verschenen in het straatbeeld in juni 2018. Momenteel zijn er al 1000 afvalbakken vervangen. Alle oude korven binnen de stadsring zijn vervangen. De volledige operatie neemt zo’n 3 jaar in beslag en loopt zeker door tot eind 2021. Bij dit project evalueren we waar korven nodig zijn, op basis van de beslissingsboom (zie bijlage 3).

Die beslissingsboom is opgemaakt door IVAGO en Stad Gent en maakt dat we niet zomaar vuilnisbakken plaatsen, maar doelgericht op plekken waar afval kan ontstaan: zitbankjes, bushaltes, winkelstraten, ontmoetingsplekken ... Bij twijfel testen we, bijvoorbeeld op sluikestortgevoelige locaties. Vanaf 2020 nemen we, naast het onderhoud, ook de reiniging van korven op ons.

Op evenementen tenslotte plaatsen we ‘Gentse Feesten containers’. We breiden dit sinds 2019 uit met hetzelfde model, maar specifiek voor pmd. Dit volgt uit de vaststelling dat er in de korven veel pmd aanwezig is.

In 2020 digitaliseren we het proces korven (plaatsen, ledigen, herstellen en reinigen) in SAP, naar analogie met de aanpak die we hebben rond sluikestorten. Zo kunnen we nog beter opvolgen en toekomstige evoluties mogelijk maken.

Sluitstuk is natuurlijk ook dat we de korven op het juiste tijdstip ledigen: niet te vroeg, niet te laat. Hierbij is input vanuit de ploegen een belangrijk element. Dit wordt continu geëvalueerd.

PEUKEN

Ondanks het feit dat er steeds meer elektronisch wordt gerookt en het aantal rokers daalt, vormen peuken een groot deel van het zwerfvuil, naast blikjes en flesjes. Ze zijn moeilijk op te ruimen. We zetten in de binnenstad onze elektrische straatstofzuigers in. Om te zorgen dat mensen makkelijker hun peuken kwijt kunnen, hebben onze 3000 nieuwe korven een peukenrecipiënt. Op een aantal plaatsen waar het rookgedrag hoger is, worden zelfs extra grote peukenbakjes voorzien aan de korf.

We onderzoeken andere mogelijkheden om de problematiek van de peuken aan te pakken, zoals het verschaffen van peukenrecipiënt voor evenementen of het voorzien van ‘peukenstembussen’.

Uiteraard blijven we ook in onze campagnes werken op peuken, aangezien er toch vooral een mentaliteitswijziging moet komen. Dit probleem geldt in heel Vlaanderen. We wachten op de afspraken rond producentenverantwoordelijkheid voor sigarettenfilters. De komende jaren wordt dit uitgewerkt op Vlaams niveau. We volgen dit van nabij op.

WIJKGERICHTE AANPAK

In de werkgroep Zwerfvuil en sluikestort zitten de verschillende actoren die met netheid bezig zijn in Gent. Hier stelt IVAGO haar expertise ter beschikking om ook rond specifieke wijken input te geven.

In de Overpoortbuurt werd in overleg met de lokale vertegenwoordigers in 2019 een optimalisatie gedaan aan de korven. Zo werd in de ruimte buurt de reguliere afvalophaling aangepast om 'vuilniszakvoetbal' te voorkomen. De ophaling start pas na 11 uur in plaats van om 7 uur in de ochtend. De voorbije jaren zitten de studenten meer verspreid over Gent. We bekijken dan ook of deze rondes moeten worden uitgebreid, met aandacht voor de haalbaarheid.

IMPACT WETGEVING

Om het zwerfvuil verder te reduceren hebben we verwachtingen naar de omzetting van de Europese Richtlijn over eenmalige kunststoffen. Meerdere eenmalige plastics zullen niet meer in omloop komen. Dit probleem is niet enkel een probleem hier, dit geldt in heel Vlaanderen. Ook de evoluties rond statiegeld volgen we op.

SAMENWERKEN MET VRIJWILLIGERS VOOR EEN PROPER GENT

Veel Gentenaars zijn bereid zelf hun handen uit de mouwen te steken. Met de netheidscharters biedt IVAGO ondersteuning aan individuele of groepjes burgers. Ze krijgen materiaal ter beschikking, het afval wordt opgehaald en de vrijwilligers zijn verzekerd. De deelnemers bepalen zelf hoe groot hun engagement is qua frequentie en gebied. We willen dit verder stimuleren. In september 2020 lanceerden we de 'Propere Pierkes' als vervanging van de term netheidscharters. We maken het nog laagdrempeliger om het aantal verder te verhogen. Alleen al in 2019 sloten zich 162 nieuwe netheidscharters aan.

Gezien het groot aantal initiatieven, dient de werking en opvolging ervan beter te worden gestructureerd. We willen daarbij een grote vrijheid laten aan de initiatiefnemers, maar hen tegelijkertijd beter te ondersteunen en te waarderen.

We proberen het volume aangeboden afval in kaart te brengen. We zorgen voor aangepast materiaal voor het opruimen van zwerfvuil, gaande van prikstokken, zakken voor selectieve opruiming, maar ook nieuwe materialen indien deze er nog niet zijn, zoals schepnetjes voor opruiming op het water.

Ook scholen helpen mee in de strijd tegen zwerfvuil. Momenteel sloten 13 scholen een **netheidspact** af bij IVAGO. Terwijl er 145 basis- en secundaire scholen zijn in Gent en zijn deelgemeenten. Ook dit aantal willen we verhogen in samenwerking met de stad.

We bekijken de mogelijkheid om ook een concept van 'Netheidsondernemers' te introduceren, waarbij je deze titel krijgt als je voldoet aan enkele criteria. Bijvoorbeeld een zone proper houden van meer dan 10 m² rondom hun zaak, inzetten op afvalpreventie (kraantjeswater aanbieden, acties om verpakkingsmateriaal te vermijden ...), deelnemen aan opruimacties ... Bovendien kijken we samen met Stad Gent naar de mogelijkheden om een groepsaankoop van vuilnisbakken en peukenasbakken voor handelaars aan te bieden.

IVAGO biedt ook ondersteuning aan particulieren en organisaties die een **eenmalige opruimactie** willen doen. Bij opruimprojecten kan met de organisatie verdere ondersteuning worden besproken. De **Gentsche Gruute Kuis** is uitgegroeid tot echte tradities met ruime weerklank. 2019 was een

recordeditie met zo'n 130 initiatieven en 3.000 deelnemers in. We zetten deze traditie verder en proberen ze nog grotere weerklank te doen vinden.

DOELSTELLING

- Opruimtijd sluikstorten - KPI 60%
- Aantal Propere Pierkes en Netheidspacten verhogen.
- Aantal initiatieven Gentse Gruute kuis en Destelbergen Helemaal Schoon verhogen.

DOELSTELLING 5 EEN DUURZAAM EN KLANTGERICHT IVAGO

OMSCHRIJVING DOELSTELLING

We gaan resoluut voor een duurzaam IVAGO, gericht op een langetermijnsvisie. Duurzaamheid gaat over het verankeren van IVAGO in de regio en dit door een sterke band met al onze stakeholders te onderhouden of op te bouwen. We gaan in interactie met hen, luisteren naar hun noden en verwachtingen, en zetten die om in acties. We denken hierbij eerst en vooral aan de burgers van Destelbergen en Gent. Daarnaast denken we ook aan onze medewerkers en in derde instantie aan het kapitaal van IVAGO. De bijdrage van onze stakeholders is fundamenteel om onze doelstellingen te bereiken.

Duurzaamheid gaat ook over de impact die we hebben door onze activiteiten op de omgeving. We willen zoveel mogelijk de negatieve impact die we hebben beperken. Duurzaamheid gaat tenslotte over een solide financiële basis. De middelen zijn niet oneindig en moeten met de nodige zorg worden besteed, aan die dingen die nodig zijn.

FOCUS OP DE KLANT

‘Onze focus ligt op de tevreden klant’ is de eerste waarde van IVAGO. Er is echter niet zoiets als ‘de’ klant, want deze zijn erg divers, verspreid over Destelbergen en Gent, met allemaal hun verwachtingen. Deze noden evolueren ook doorheen de tijd. Wij evolueren mee, maar houden vast aan het zorgen voor een snelle en correcte dienstverlening met een maximale klantentevredenheid.

MEER DIENSTVERLENING DOOR DIGITALISERING

De nieuwe website maakt de **e-loketfunctie** voor burgers en bedrijven veel toegankelijker. Tegelijk vereenvoudigen en automatiseren we de achterliggende processen waardoor de klant sneller geholpen wordt. We bekijken de mogelijkheid om de chatfunctie op onze website te activeren. Hierdoor kunnen klanten snel geholpen worden bij het zoeken naar informatie of bij het invullen van een webaanvraag.

Op de recyclageparken voorzien we **toegang op basis van de elektronische identiteitskaart**, maar bekijken we ook toekomstige evoluties. We maken online betalen via Doccle mogelijk, een platform dat ook herinneringen stuurt. 70% van onze betalingsuitnodigingen versturen we in de komende jaren digitaal.

Onze inzet op digitalisering doet geen afbreuk op de dienstverlening voor de burger die nog niet mee zijn met de nieuwste technologie.

DIENSTVERLENINGSNIVEAU CONTACTCENTER NAAR 97 %

Door de verdere uitbouw van de website neemt het aantal telefonische oproepen en e-mails af. Daardoor kunnen we onze aandacht toespitsen op vragen die een zeer vlugge opvolging vereisen. Enkel voor niet-ophalingen die een vlugge reactie vereisen, vragen we de klant om te bellen. De opvolging via de boordcomputer maakt het voor de medewerkers in het contactcenter mogelijk om na te gaan of een ophaalploeg voor bedrijfsafval al dan niet al is langs geweest. We bekijken of een gelijkaardige toepassing mogelijk is voor huisvuilinzameling.

We verhogen het dienstverleningsniveau van het callcenter van 94 tot 97 %.

MEER SERVICE DOOR PERSOONLIJK CONTACT

We merken dat het bezoekersaantal aan het IVAGO-onthaal stelselmatig afneemt. Ook de invoering van toegangscontrole met elektronische identiteitskaart op de recyclageparken laat de druk op de onthaalmedewerkers afnemen. We gebruiken die capaciteit om meer persoonlijke service te leveren.

VERHOOGING INZET IVAGO-MOBIEL - AFVALSTEWARDS

We zijn ervan overtuigd dat persoonlijk contact belangrijk blijft voor bepaalde doelgroepen. Daarom onderzoeken wij de mogelijkheid om meer uit te rijden met onze IVAGO-mobiel. Hetzij voor de dagelijkse werking, hetzij ter ondersteuning bij de mobiele recyclageparken en/of projecten sensibilisatie. Hierbij denken we aan de opstart en opvolging van de sorteerpunten. Onze medewerkers worden ingezet als afvalsteward voor IVAGO. We onderzoeken de mogelijkheid op subsidies hiervoor.

In 2020 is er een grote omruilactie voor huisvuilzakken. Ook hier staat de burger centraal: we laten mensen niet enkel omruilen bij IVAGO, maar we gaan naar de burger toe. Door meerdere weken op AC Zuid om te ruilen alsook op 8 GentInfo- punten kunnen we dit realiseren.

AFSCHAFFING RECYCLAGEPARKKAART – KLANTEN PERSOONLIJKER ONTVANGEN

In 2022 wordt het nieuwe recyclageparksysteem geïntroduceerd waarbij de huidige recyclageparkkaart wordt vervangen worden door de e-ID van de burger. Onze klanten aan het onthaal komen zeer vaak voor de aanvraag van een kaart, het opgeven van een verloren kaart ... Deze onthaaltaak valt weg. De vragen en of problemen waarmee de klanten nog komen, vragen meer overleg. Daarom onderzoeken we de mogelijkheid om deze klanten zittend te ontvangen en op die manier ook meer privacy te geven.

Nu de invoering van SAP op de Dienst Klantenrelaties grotendeels voltooid is, leggen we de focus nog meer op een verdere digitalisering en vereenvoudiging van de processen. Onze doelstelling blijft een maximale klantentevredenheid, een snelle en correcte dienstverlening, en een gerichte en efficiënte interne en externe communicatie.

ÉÉN DIFTARREKENING

Bij de invoering van het nieuwe recyclageparksysteem, bekijken we de mogelijkheid om over te gaan naar één IVAGO-rekening. Vandaag gebeurt de huis-aan-huisophaling en de grofvuilophaling via eenzelfde rekening. We wensen hier de betalingen van het park aan toe te voegen.

MINDER MELDINGEN

Meldingen zijn vragen van burgers en bedrijven die een operationele actie eisen. Het gaat daarbij om, al dan niet terecht, klachten. In 2019 telden we 5.591 meldingen, wat 5% minder was dan in 2018. In de komende beleidsperiode willen we doelgericht verbeteren, door de meldingen voor bedrijfsafval en huis-aan-huis op te splitsen. Bovendien willen we deze meldingen relateren aan het aantal klanten of gezinnen.

Meldingen worden geregistreerd in SAP CRM, en dit biedt de mogelijkheid om analyses te doen en acties te nemen. We streven naar een snellere feedback en doorstroming van informatie vanuit de operationele diensten naar het contactcenter om deze doelstelling te halen.

METEN TEVREDENHEID KLANTENCONTACT

IVAGO staat in nauw contact met de burgers, van de medewerkers op straat, op het recyclagepark tot aan het onthaal. Mensen vinden duidelijk de weg naar ons en contacteren ons via de verschillende kanalen. We willen de kwaliteit van deze contacten versterken, zoals hierboven werd toegelicht. Om dat te kunnen zullen we ook systemen uitwerken om de tevredenheid van die contacten met IVAGO te meten. Sinds 2019 kunnen mensen die contact hebben gehad met het onthaal in de Proeftuinstraat in de vorm van een 'smiley' hun waardering uiten. We willen dit verder uitbreiden.

COMMUNICATIE, INFORMATIE EN SENSIBILISATIE

BREDE COMMUNICATIE

Via verschillende kanalen willen we zoveel mogelijk inwoners van Gent en Destelbergen bereiken. Via elk kanaal vertellen we een ander verhaal, of hetzelfde verhaal maar anders gebracht. Zo zorgen we voor een geïntegreerde communicatie waarbij zowel digitale als analoge communicatievormen hun eigen – op elkaar afgestemde – rol spelen. Ook de voordelen van het gebruik van beelden zetten we ten volle in.

We proberen om de eigenheid van elk kanaal zoveel mogelijk te waarborgen en in de verf te zetten. We onderzoeken het bereik van onze verschillende communicatiekanalen.

Gedrukte communicatie blijft belangrijk in de communicatiemix. De IVAGO-wijzer, het magazine voor schoon Gent en Destelbergen bekleedt een centrale plaats in de externe communicatie van IVAGO en draagt bij tot een sterke binding met de gebruikers van onze dienstverlening. Door bekende figuren, groepen of thema's centraal te plaatsen behouden we de aandacht van de lezer.

We blijven de Recycle!App gebruiken en promoten ook via dit kanaal om correct aan te bieden. Naast het succes hiervan, is de gedrukte kalender nog steeds een zeer populair instrument.

Sociale media nemen een steeds belangrijker plaats in onze communicatiematrix in. We zoeken een manier om de Gentenaar en de inwoners van Destelbergen in contact te brengen met onze verschillende social mediakanalen en hen te motiveren actief te participeren. Naast Hoplr en Facebook schakelen we ook Instagram in als kanaal om informatie te verspreiden, met onze gebruikers te communiceren en een 'IVAGO-verhaal' te brengen.

Ook andere kanalen zullen we uittesten. Zo is Pinterest een uitstekend medium om doe-het-zelvers te bereiken (repareren, kringlooptuinieren ...). We blijven onze filmpjes op YouTube plaatsen. In het

kader van rekruteringscommunicatie en employer branding blijven we zorg besteden aan onze LinkedIn. Om dit alles te stroomlijnen hechten we veel belang aan een goed doordachte contentplanning.

De media beschouwen we als een partner waarmee we als organisatie een open relatie onderhouden.

Zoals eerder vermeld gaan we ook voor mondelinge communicatie, aan ons onthaal maar ook bij de deur-aan-deur in het kader van sorteerpunten.

DOELGROEPEN

In het kader van een coherente sensibilisatie, informatie en communicatie richten we ons tot enkele bijzondere doelgroepen. Waar mogelijk en zinvol werken we met specifieke partners om doelgroepen nog beter te bereiken.

KINDEREN EN JONGEREN

- De belangrijkste weg om naar kinderen en jongeren te sensibiliseren doen we via de scholen.
- We stimuleren de scholen om gebruik te maken van het vormingsaanbod van *Good Planet* dat zowel gericht is op kleuters, leerlingen uit het basisonderwijs en secundaire scholen. Dit aanbod (Viesvuilland, Labo en Da's Proper) wordt gefinancierd door Fost Plus, maar staat inhoudelijk ook onder controle van de OVAM.
- De aanpak voor het bezoek van basisscholen aan IVAGO wordt herbekeken. We zoeken een aantrekkelijke, creatieve en leerrijke manier om kinderen wegwijs te maken in de wondere wereld van het afval. Hiervoor doen we inspiratie op bij andere intercommunales en deskundigen op dit terrein.
- We onderzoeken met de diensten van de gemeente Destelbergen en de Stad Gent op welke manier we afvalgerelateerde educatie/sensibilisatie kunnen inbrengen in door hen gevoerde acties of er een wezenlijke bijdrage toe kunnen leveren.

STUDENTEN

Elk jaar stroomt een nieuwe groep studenten in Gent toe. Vaak zijn ze nog niet vertrouwd met de sorteer- een aanbiedingsregels, of hebben ze die kennis thuis achtergelaten. We maken gebruik van verschillende kanalen en organisaties om hier een tweede zit te vermijden.

- Sensibilisatie rond correct moment van aanbieden bij het begin van het academiejaar i.s.m. de Gemeenschapswacht,
- Aanwezigheid met ludieke infostand op de Student Kick Off,
- Advertenties in publicaties zoals Guidooh,
- En samenwerking met studentenambtenaar en studentenpreventiecoach.

ANDERSTALIGEN

Wie nieuw toekomt in Gent of Destelbergen is vaak niet vertrouwd met de manier hoe we met huishoudelijk afval omspringen. Daarnaast is de kennis van het Nederlands vaak niet altijd voldoende om de regels te begrijpen. We willen hierin een helpende hand bieden.

- IVAGO beschikt over een reeks brochures met letterlijke vertaling. Deze brochures worden ter beschikking gesteld van intermediairs (wijkpolitie, gemeenschapswacht, InGent,

Samenlevingsopbouw, OCMW ...) om in hun persoonlijke contacten te gebruiken en nieuwe inwoners te informeren. De huidige brochures moeten worden aangepast aan de nieuwe retributiereglementen en sorteerregels voor pmd en gft.

- Ook voor de gebruikers van het recyclagepark kan een beknopte handleiding met een letterlijke vertaling een hulpmiddel zijn om vertrouwd te raken.

DOELSTELLINGEN

- We streven naar jaar na jaar verbetering van het aantal meldingen in verband met onze huis-aan-huisophaling. We bepalen het percentage op basis van de resultaten van het jaar ervoor en relateren de doelstelling (cijfer) aan het aantal gezinnen.
- We streven naar een jaar na jaar verbetering van het aantal meldingen over bedrijfsafval. We bepalen telkens het percentage op basis van de resultaten van het jaar ervoor en relateren de doelstelling (cijfer) aan het aantal klanten bedrijfsafval.
- We streven naar maximum 6000 meldingen per jaar voor alle categorieën samen.
- Voor beide types meldingen streven we naar een stijging van maximaal 10% in functie van actuele projecten, omstandigheden ...

EEN GEÏNTEGREERD EN DUURZAAM PERSONEELSBELEID

IVAGO stelt meer dan 400 medewerkers (inclusief interims) te werk, waarvan 117 bedienden. IVAGO-medewerkers hebben de beste loonsvoorwaarden in onze sector en ze verdienen dat. De publieke partners hebben een sterk engagement gedaan door bijkomende budgetten vrij te maken. We behouden de werkgelegenheid en bevestigen de middelen van *Meer Geel op Straat*. Er wordt bovendien bijkomend personeel aangeworven om de doelstellingen in de komende beleidsperiode waar te maken. We bieden versterking op alle diensten en doen een inspanning in het kader van onze recyclageparkwachters.

IVAGO voert een geïntegreerd en duurzaam personeelsbeleid dat gericht is op de realisatie van haar strategische doelstellingen en waarin het aantrekken, ontwikkelen en behouden van talent centraal staat. Hierbij wordt aandacht geschonken aan sociaal maatschappelijke verantwoordelijkheid, maar ook kostenbewustzijn en inzetbaarheid.

De medewerkers van IVAGO verdienen de waardering van de burgers en klanten. Dit geldt voor alle medewerkers, van de recyclageparkwachters tot de medewerkers van het callcenter. We nemen daarom deel aan de week van de afvalophaler en werken hierop via de beeldvorming van IVAGO als werkgever.

WAAROM EEN HR-BELEID?

IVAGO staat als werkgever voor heel wat uitdagingen: vergrijzing, arbeidsmarktkrapte, waardoor er een steeds kleinere instroom van de knelpuntberoepen is. Ook het intern klimaat van economische verantwoording voor de besteding van middelen en rationalisatie (oude niet doelmatige patronen en processen moeten we dynamisch en doordacht vervangen door nieuwe), steeds meer veranderingstrajecten, meer behoefte aan expertise, digitaliserende samenleving ... zijn extra denkopdrachten. Deze uitdagingen vragen om een doordachte HR-visie die vertaald in en ondersteund wordt door het management en de Raad van Bestuur. Een HR-strategie die, in functie van de verwachtingen uit Gent en Destelbergen, het toelaat het personeel flexibel in te zetten en mobiliteit stimuleert. Een strategie die ons huidige loopbaan- en beloningsbeleid monitort, zonder daarbij de rol van het bestuur als sociale werkgever uit het oog te verliezen.

Daarbij worden een aantal belangrijke uitgangspunten genomen.

- We koesteren talenten naast competenties.
- De cultuurverandering van een door regels georiënteerde cultuur naar een cultuur waarin samenwerking en actief management van personeel centraal staan. Dit in combinatie met resultaat- en oplossingsgerichtheid.
- Beleids- en operationele ruimte creëren voor nieuwe HR-activiteiten en -diensten.

HR wil een gewaardeerde partner van de andere diensten van IVAGO zijn, zodat alle entiteiten een kwaliteitsvolle en efficiënte interne en externe dienstverlening kunnen leveren. Dit is dan ook het uitgangspunt van het nieuwe HR-beleidskader. Dit kader geeft aan dat HR-praktijken maar kunnen bijdragen tot deze doelstelling wanneer ze inspelen op de prestatie, motivatie en het welzijn van het personeel.

We focussen ons in de lopende legislatuur op **twee kerndimensies**, aanwezigheid en kennisdeling, waarvoor we het nodige personeel en middelen dienen te voorzien. In bijlage van dit beleidsplan nemen we een overzicht op met de details van deze maatregelen.

AANWEZIGHEID

- We streven naar een kwalitatieve en kwantitatieve **instroom**, hierbij zetten we verschillende middelen in, zoals opleiding op de werkvloer en aanwerven op basis van competenties.
- We houden bij elke beslissing rekening met de balans **werk–leven** en laten deze verhouding in balans.
- We actualiseren de arbeidsregimes met het oog op conformiteit aan de **regelgeving, noden** van de organisatie en de noden van de werknemers.
- We streven naar **flexibiliteit** door in te zetten op meer dan 2 dimensies. Dit doen we via opleiding, vorming, training, re-integratie, jobcrafting ... We beschouwen de evaluatiecyclus als een kwaliteitsinstrument.
- We introduceren meer het **zorgbegrip** (individueel en in groep) door fysieke en psychische ziekte te helpen voorkomen en beperken, door van dichtbij te begeleiden door en van leidinggevenden, door de zingeving binnen de functie permanent te **monitoren**, door **verbondenheid** te realiseren (authenticiteit toelaten en vertrouwen geven en niet uitgaan van wantrouwen), door duidelijke grenzen te stellen ...
- We scherpen de **verantwoordelijkheden** aan van leidinggevenden en werknemers.
- We beschouwen de uitstroom als een basis voor een **leerproces**.

KENNISDELING

- We zien kennisverwerving en kennisoverdracht als **prioriteit** en als voorwaarden voor een **duurzame** tewerkstelling.
- We geven ruimte voor **zelfontplooiing** in alle functies als creatie van kwaliteitsvolle doorstroom.
- We ontwikkelen een sterk **talentmanagement**, wat eveneens bevorderlijk is voor de aanwezigheid en welbevinden.
- We realiseren **mede-eigenaarschap** in de ontwikkeling en actualisering van processen en werkinstructies (gedragenheid, mede-eigenaarschap in plaats van eigenaarschap).
- We voorzien en stimuleren **kennisoverdracht**. We stappen af van de idee “individuele kennis is individuele macht” en gaan naar “groepskennis is groepskracht”.
- We capteren allen **innovatieve** ideeën en laten de **eigenaar** er eigenaar van blijven.
- We stimuleren **diversiteit** aan ideeën en aan mensen. We streven naar inclusieve werkvloeren.
- We verhogen de **inzetbaarheid**.
- We creëren zekerheden door **kennisopbouw**.
- We gaan uit van de idee “meten is weten”, maar hebben even veel oog voor de **menselijke aspecten**. We beschouwen als kennis ook het elkaar leren kennen en stimuleren **netwerken**.
- We streven **digitalisering** na **indien** dit een efficiëntie verhogend hulpmiddel is. We hebben hierbij aandacht voor digitale vaardigheden.

#WIJZIJNIVAGO

Sinds de zomer van 2018 is er een gestage weg afgelegd om te werken aan de organisatie en cultuur binnen IVAGO. Zo werd er een traject opgezet voor alle medewerkers met Klein Barnum rond het thema ‘Wederzijds respect’, waarbij we voornamelijk focusten op hoe we met elkaar communiceren en omgaan.

We beslisten een stap verder te gaan en er werd een oefening opgestart rond samenwerking en leiding geven. Wat voor organisatie willen we zijn, hoe willen we leiderschap vormgeven, wat gaat er goed en wat moet er worden aangepakt. In meerdere iteraties vijlden de leidinggevenden aan een visietekst, gedragsverwachtingen en profielen voor alle medewerkers van IVAGO. Deze werd door hen vervolgens afgetoetst bij een brede groep werknemers.

Alles komt samen onder de noemer #WijzijnIVAGO, waarmee we onze krachten verenigen om hieraan te bouwen. Dergelijke veranderingen zijn niet eenvoudig en kunnen enkel slagen als we blijvend hier energie in steken.

“Onze missie is zorgen voor een duurzaam afvalbeheer en een nette Stad Gent en gemeente Destelbergen. We werken hier samen aan in een mensgerichte organisatie waar we onze verantwoordelijkheid nemen.”

De volgende stappen dienen nog te worden uitgewerkt. We denken hierbij aan het houden van interviews in het voor- en najaar. De bedoeling is om aan de hand van concrete cases, bij voorkeur van de deelnemers zelf, van gedachten te wisselen, een gemeenschappelijke visie te ontwikkelen over de toepassingen in de praktijk, oefeningen te doen en eventueel gesprekstechnieken te trainen.

Nadien voorzien we een meting bij de medewerkers. De bedoeling van de meting is om de ontwikkeling verder richting te geven, te stimuleren en te concretiseren. We stellen voor om een enquête op maat uit te werken, uiteraard in belangrijke mate gebaseerd op de gedragsindicatoren die zowel voor medewerkers als voor leidinggevenden werden uitgewerkt. Met de resultaten kunnen we terug aan de slag.

#WijzijnIVAGO houdt ook in dat we momenten creëren van verbinding, zoals de deelname aan de *Warmste Week* of het organiseren van een familiedag. Zo slaan we bruggen tussen onze diensten en mensen.

INZETTEN OP SOCIALE DIALOOG OM SAMEN VOORUIT TE GAAN

We investeren in het sociaal overleg met de vakorganisaties. Daarbij staat duurzaam partnerschapdenken centraal. We laten ons daarin begeleiden door experts die hiervoor bouwstenen ontwikkelden.

DOELSTELLING

- KPI aanwezigheid: aanwezigheid van 90% = goed, 91% = zeer goed en 92% = uitstekend



- We streven naar een loonbeheer met een zo laag mogelijk percentage aan correcties die te wijten zijn aan het loonbeheer zelf. Na KPI: max 3% dergelijke correcties = goed, max 2% dergelijke correcties = zeer goed en max 1% dergelijke correcties = uitstekend

WELZIJN

Binnen elke organisatie waar mensen werkzaam zijn, maakt de zorg om Arbeidsveiligheid en Welzijn van de Werknemers op het Werk, een belangrijk deel uit van het beleid. Binnen IVAGO zijn we ons daarvan bewust, niet enkel omwille van het wettelijke kader, maar vooral omwille van de verantwoordelijkheid die we voelen en de zorg die we willen dragen voor al onze collega's.

De zorg voor het globale welzijn van de medewerkers kan niet aan één dienst, afdeling of departement worden gelinkt. Het is een opdracht van iedereen.

METEN IS WETEN

We willen op het gebied van welzijn beter weten wat er leeft bij onze medewerkers. We bekijken hiervoor de uitvoering van Welzijnsenquêtes in de komende jaren.

REDUCEREN VAN ARBEIDSONGEVALLEN

Welzijn is meer dan arbeidsveiligheid. Toch leren de kengetallen over arbeidsongevallen, zoals de frequentiegraad en ernstgraad, ons iets over de veiligheidscultuur. Van de bijna-ongevallen is er momenteel geen registratie en maken we geen oorzakenanalyse, nochtans zijn deze ook zeer belangrijk.

ANALYSE ARBEIDSONGEVALLEN

Het aantal arbeidsongevallen en het aantal woonwerk ongevallen bij IVAGO-personeel en uitzendkrachten wordt in onderstaande tabel weergegeven.

arbeidsongevallen	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Totaal
IVAGO-personeel	58	37	40	49	43	45	272
Uitzendkrachten	15	9	14	25	25	19	107

ongevallen woonwerk	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Totaal
IVAGO-personeel	5	5	7	5	7	11	40
Uitzendkrachten	1	1	2	2	1	1	8

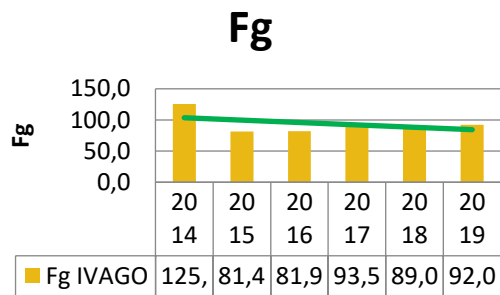
Wat het aantal ongevallen (frequentie) betreft, is het aantal ongevallen per 1.000.000 uren blootstelling de maat voor de ernstgraad (Eg). Het aantal verloren kalenderdagen per 1.000 uren blootstelling aan het risico bepaalt de werkelijke ernstgraad.

In de *IVAGO-beleidsnota 2014-2019* gaven we als doelstelling een frequentiegraad (Fg) van <80 en een ernstgraad van < 0,9. De doelstellingen werden in 2015 aangepast en op het niveau van 2013 gebracht (**Fg < 90 en de Eg < 1,1**).

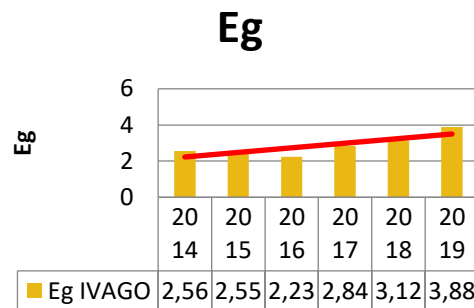
In 2015, 2016 en 2018 werd de doelstelling om een frequentiegraad onder de 90 te hebben, bereikt. De doelstelling om een ernstgraad kleiner dan 1,1 te hebben, bereikten we geen enkel jaar. De trend is helaas stijgend en kende een piek in 2019.

Fg = Aantal ongevallen met gevolg x 1.000.000
Totaal uren blootstelling per jaar

Eg = Aantal verloren kalenderdagen x 1.000
Totaal aantal uren blootstelling per jaar



Detailoverzicht van de frequentiegraad per jaar

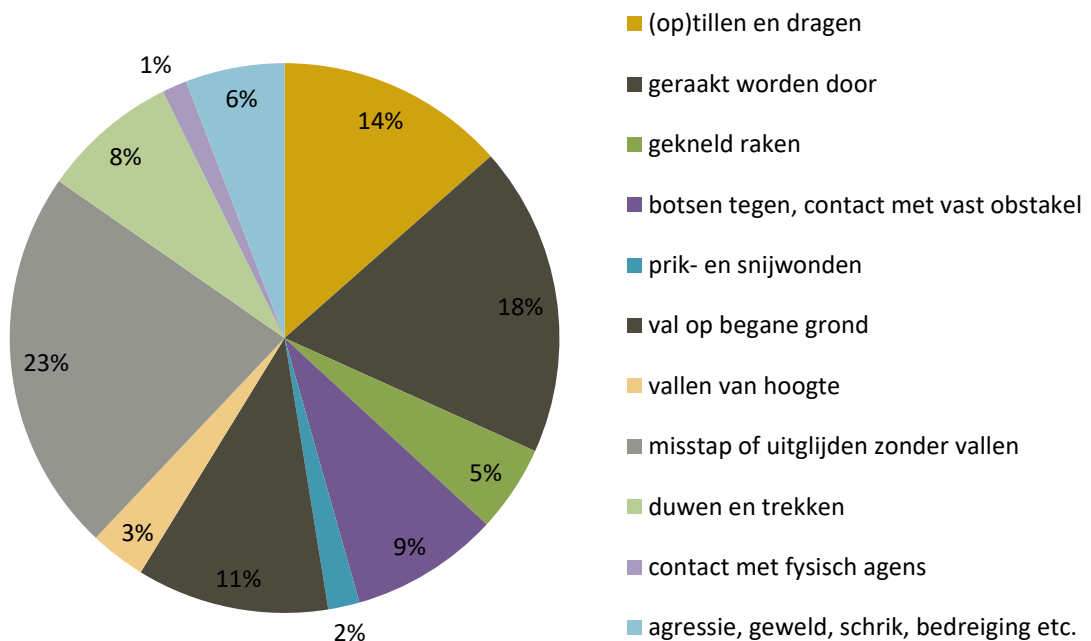


Detailoverzicht ernstgraad per maand

Een analyse van de oorzaken van arbeidsongevallen over de voorbije beleidsperiode 2014-2019 leert ons dat de arbeidsongevallen voornamelijk te wijten zijn aan het zich misstappen of uitglijden zonder te vallen (23%), geraakt worden door een voorwerp (18%) of vallen bij het uitvoeren van het werk (11%). Meer dan de helft van de arbeidsongevallen hoort thuis in deze top drie. Op 6 jaar tijd waren er 10.108 dagen werkverlet te wijten aan een arbeidsongeval.

De woon-werkverkeersongevallen, alhoewel deze niet worden meegeteld in de AO-cijfers, zorgen voor heel wat werkverlet. Met een triest record in 2019. Op 6 jaar tijd zijn dat respectievelijk 2.145 dagen werkverlet. Het woon-werkverkeer moeten we mee opnemen in het beleid.

AO volgens oorzaak 2014-2019



De diensten waar het meeste aantal arbeidsongevallen gebeuren in absolute cijfers zijn bedrijfsafval, openbare reiniging en inzameling van restafvalzakken. Deze analyse geeft een indicatie waar het zwaartepunt van de toekomstige acties moet liggen.

We moeten maatregelen nemen om de frequentie en ernstgraden drastisch te laten dalen. Elk arbeidsongeval is er één te veel.

PREVENTIE PREVENTIE PREVENTIE

Om het aantal arbeidsongevallen te laten dalen, moeten we meer inzetten op preventie.

- Sensibiliseren van medewerkers op alle niveaus
- Sensibiliseren van medewerkers inzake werkmethoden en dit prioritair bij bedrijfsafval, inzameling huis aan huis en de garage
- Prioritaire aanpak van veiligheidsissues én van arbeidsongevallen op alle niveaus en in het bijzonder door hiërarchische lijn
- Vorming Training Opleiding (VTO) waarbij we toespitsen op gerichte opleidingen
- We streven naar meer veiligheid op het vlak van woon-werkverkeer

ALGEMEEN WELZIJN

Welzijn is meer dan het niet gebeuren van ongevallen. We willen dat onze werknemers voldoening vinden in hun dagtaak, zich gesteund voelen door hun collega's, en hun plaats in onze organisatie vinden, kortom: zich goed voelen bij wat ze doen. Dit is een taak waarbij iedereen betrokken.

Concrete acties worden vastgelegd in het *Jaaractieplan-Welzijn (JAP)* en het *Globaal Preventieplan (GPP)*. De acties hebben betrekking op de 7 domeinen binnen welzijn: arbeidsveiligheid, bescherming van de gezondheid van de WN op het werk, psychosociale belasting veroorzaakt door het werk waaronder ook geweld, agressie en OSG, ergonomie, arbeidshygiëne, verfraaiing van de arbeidsplaatsen en maatregelen inzake leefmilieu als dit invloed heeft op de vorige punten.

ERGONOMIE

We onderzoeken hoe de glaszameling in Gent beter kan worden georganiseerd. We denken hierbij aan een **gestandaardiseerde recipiënten**, eventueel in combinatie met brengpunten voor glas. De nodige middelen voor aankoop en investering in voertuigen voorzien we in het budget.

Binnen dit kader zien we ook de overstap op 1 april 2020 in Gent van een 60 liter restafvalzak naar een zak van 50 liter, met een maximum gewicht van maximum 12,5 kilogram in plaats van 15 kilogram. De eerder vermelde uitbreiding van de C-zone verbetert ook de ergonomie voor onze milieuwerkers. We blijven in de komende periode onze recipiënten evalueren naar klantvriendelijkheid en ergonomie.

DOELSTELLING

- Arbeidsongevallen: FG <90, streefdoel lager dan 80, 90 is goed, EG < 1,25 en dit op basis van jaarcijfers



KWALITEITSBELEID

IVAGO heeft een eigen managementsysteem (IMS). We geloven dat een gestructureerd managementsysteem ervoor zorgt dat we onze resultaten kunnen halen. Alle managementsystemen zijn opgebouwd volgens de bekende 'plan-do-check-act' cyclus (PDCA). Dit begint met samenhangende afspraken en doelstellingen om ons beleid op te stellen en vervolgens te realiseren. We willen voldoen aan wet- en regelgeving en continue verbeteringen realiseren. De basis van het managementsysteem is een goed inzicht in de risico's en de mogelijkheden tot verbetering van activiteiten, producten en diensten. De keuzes worden gebaseerd op de ideeën van eventuele belanghebbenden.

Het IMS werd opgesteld conform de ISO 9001:2015-norm. Jaarlijks gebeurt er een audit door een extern certificatiebureau. Intern vastgestelde afwijkingen worden geregistreerd en afgehandeld.

DOELSTELLING

- We behouden van het ISO 9001-certificaat waarbij er geen MAJOR afwijkingen zijn en maximum 3 MINOR afwijkingen per jaar bij de externe systeemaudits.
- Het aantal nog af te werken afwijkingen, OFI's en observaties is kleiner dan 20% van het totaal en het aantal afgewerkte afwijkingen, OFI's en observaties is groter dan 80% van het totaal.
- We voeren transitie naar mogelijke versiewijzigingen succesvol uit.

MILIEUBELEID

IVAGO wil ten volle inzetten op een duurzame wereld waar mens, milieu en economie met elkaar in evenwicht zijn. We belasten hierbij het milieu en de natuur zo min mogelijk.

Door het toepassen van het IMS (IVAGO Management Systeem) gaat IVAGO alvast de verbintenis aan om:

- continu te verbeteren op milieuvlak
- en te voldoen aan de wettelijke eisen die betrekking hebben op de milieuaspecten van onze organisatie.
- Jaarlijks voorzien we een audit voor het IMS. Het verkrijgen van een ISO 14001-certificaat is een garantie dat we actief aan milieubeheer doen.

De focus wordt gelegd om zo snel mogelijk in orde te zijn en te blijven met de (nieuwe) wettelijke verplichtingen.

We onderscheiden hierbij de verplichte jaarlijkse zaken (aangiftes, heffingen, technische en niet-technische verslagen AEC, inventarisatie van de rondgang door de milieucoördinator, infovergadering met de burens, attestatie van de meetapparatuur...) en deze de niet-jaarlijkse (aanvragen omgevingsvergunningen ...)

De site op de Proeftuinstraat heeft een omgevingsvergunning tot 8 januari 2024. We beginnen tijdig met het verkrijgen van een nieuwe omgevingsvergunning, inclusief de MER.

DOELSTELLINGEN

- We behouden van het ISO 14001-certificaat.
- We voldoen steeds aan de wettelijke verplichtingen en wetgeving.
- We verkrijgen een nieuwe omgevingsvergunning voor onze site in de Proeftuinstraat.

REDUCEREN IMPACT IVAGO ACTIVITEITEN OP DE OMGEVING

LUCHTEMISSIE AEC

Het beleid van IVAGO wil steeds ver onder de kwaliteits- en emissienormen blijven. Het overgrote deel van onze emissies komt van onze afvalenergiecentrale. Het stuk CO₂-uitstoot wordt voor gecompenseerd door de productie van elektriciteit en stoom die we leveren aan UZ Gent en Eastman.

Verdere reducties van bijvoorbeeld CO₂ realiseren zich vooral in de AEC. Een grote stap daarin is het project rookgasreiniging dat in 2020 wordt opgeleverd.

De rookgassen die vrijkomen bij het verbrandingsproces zijn strikt onderworpen aan verschillende normen en grenswaarden. Het hele jaar door meten we de uitstoot van verschillende stoffen continu of nemen we stalen voor het meten van dioxines en furanen.

De wijziging van de emissiegrenswaarden voor NO_x en NH₃ na de ombouw van de rookgasreiniging is weergegeven in onderstaande tabel.

	Grenswaarde voor ombouw rookgasreiniging	Grenswaarde na ombouw rookgasreiniging
NO _x halfuurgemiddelde (mg/Nm ³)	200	180
NO _x daggemiddelde (mg/Nm ³)	200	150
NO _x jaargemiddelde (mg/Nm ³)	70 (*)	100
NH ₃ daggemiddelde (mg/Nm ³)	-	10
NH ₃ jaargemiddelde (mg/Nm ³)	-	5

(*) streefwaarde, geen grenswaarde

In het project rookgasreiniging voorzien we online meetapparatuur om specifiek NH₃ en NO_x te monitoren en de dosering van ureum automatisch bij te sturen indien nodig.

De doelstelling is om na de ombouw van de rookgasreiniging deze nieuwe grenswaarden zonder problemen te halen. We doen dit door een strikte opvolging van de ureumdosering gecombineerd met de opvolging van de homogeniteit van de reagensverdeling en de grootte van de reagensdruppels bij de verneveling.

Voor de pollutanten SO₂, HCl, stof, CO en TOC blijven we onze goede resultaten van de voorbije jaren bestendigen.

Polluent	Grens-waarde	Eenheid	2014	2015	2016	2017	2018	2019
SO ₂	50	mg/Nm ³	9,02	7,76	7,66	6,33	8,74	2,84
HCl	10	mg/Nm ³	0,48	0,61	0,03	0,003	0,05	0,23
stof	10	mg/Nm ³	1,73	1,45	0,98	1,08	2,61	1,74
CO	50	mg/Nm ³	3,68	1,56	1,11	1,88	4,02	2,94
TOC	10	mg/Nm ³	0,32	0,23	0,27	0,26	0,87	0,52
Dioxines en furanen	0,1	ng TEQ/Nm ³	0,0101	0,0074	0,0063	0,0103	0,0105	0,0025

VERMINDEREN EMISSIE ANDERE ACTIVITEITEN

We willen, naast de AEC, een bijdrage leveren om een minimale uitstoot van broeikasgassen te hebben. Dit is nu een fractie van onze uitstoot. Het gaat hierbij vooral om onze mobiliteit.

We kiezen resoluut voor duurzame mobiliteit. Dat wil zeggen dat we bij onze nieuwe voertuigen kiezen voor CNG of waterstof, tenzij het technisch niet anders kan. IVAGO is klaar voor de invoering van de lage-emissiezone in Gent op 1 januari 2020. Met uitzondering van een 4-tal voertuigen, voldoet de huidige vloot van bijna 200 'voertuigen' aan deze normen. De komende jaren worden verder nieuwe voertuigen geleverd op CNG. Reeds 40% van de voertuigen rijdt niet meer op diesel.

De voorbereidingen zijn gestart voor de volgende fases van de bouw het CNG-tankstation. Het gaat hierbij om het uitbreiden van 22 naar 64 tankplaatsen van het type 'slowfill'. Hierbij doen we aantal aanpassingen, op basis van de ervaringen van bijna 2 jaar gebruik van de installatie. Als toonaangevende installatie in Vlaanderen inspireren we ook regelmatig collega's die komen kijken hoe we dit aanpakken. We stellen onze installatie ook ter beschikking van Stad Gent.

IVAGO blijft de evoluties op de markt met betrekking tot CNG, elektrische aandrijving en waterstof volgen. Daar waar het (technisch) mogelijk en (financieel) haalbaar is, zullen er testen worden uitgevoerd met voertuigen aangedreven op elektriciteit en waterstof.

We bekijken de mogelijkheid om niet meer met containertrucks naar Grimbergen te rijden voor de bodemassen, maar naar de Suez-overslag in de Gentse haven. Daar wordt er vervoer met grotere transporten georganiseerd, die anders leeg zouden rijden. In navolging hiervan bekijken we met de private partner de optie om dit traject volledig via binnenvaart uit te voeren. Onderzoek zal in de komende jaren verder gebeuren naar de mogelijkheden van binnenvaart in onze activiteiten. Hier moeten we meerdere obstakels overbruggen.

We houden er aan ook onze dienstverplaatsingen te vergroenen door autoritten voor opvolging te laten uitvoeren met (elektrische) IVAGO-fietsen.

Tenslotte willen we het woon-werkverkeer van onze medewerkers verduurzamen. We vergroten de fietsenstalling. We bekijken eerdere initiatieven, zoals het voordeliger aankopen van een fiets of waarbij fietsen werden gedemonstreerd aan het personeel, fietsenherstel in het kader van de elektrificatie van mobiliteit ... We bekijken de mogelijkheid om (betalende) elektrische laadpalen te voorzien op de parking, gevoed door onze eigen groene elektriciteit. Ook op de site voorzien we extra laadpalen.

WATEREMISSIE EN GEBRUIK

Het spoelwater van de veeg en ophaalwagens hergebruiken we via een waterzuiveringsinstallatie. Bovendien hergebruiken we het hemelwater op de site.

Voor de AEC gebruiken we Scheldewater, gezuiverd water, hemelwater en stadswater. We reduceren het stadswaterverbruik zoveel mogelijk. We bekijken ook om het Scheldewater deels te vervangen door afvalwater van Water-Link dat vandaag geloosd wordt en bijkomend hemelwater van onze daken en parking.

Het niet verontreinigd hemelwater op alle recyclageparken hergebruiken we ook effectief in de komende periode.

ENERGIE EN GRONDSTOFFENBEHEER

In 2019 actualiseerden we het energieplan van IVAGO. Het project rookgaswassing is ook hier cruciaal.

We wensen ons energiebeheer verder te verbeteren, en daarom streven we naar de **opzet van het ISO 50001-energie-management** in de komende beleidsperiode.

We bekijken de mogelijkheid om zonnepanelen te plaatsen op onze loges van de recyclageparken en op de gebouwen in de Proeftuinstraat.

We willen als IVAGO zelf het goede voorbeeld geven en inzetten op hergebruik, door veranderingsgericht te bouwen en onze oude producten aan te bieden aan de Kringwinkels. We introduceren de principes van circulair aankopen, waarbij we leren vanuit de ervaringen van Stad Gent. We willen de markt mee krijgen door in onze bestekken duurzaamheidscriteria op te nemen, zoals terugname na gebruik, maatregelen rond mobiliteit en inschakelen van sociale economie. Ook het kopen van diensten doen we waar mogelijk.

DOELSTELLING

- We reduceren onze CO₂-uitstoot.
- We bekomen een reductie in dieserverbruik met 30% tegen 2025 ten opzichte van 2019.

DIGITALISERING EN INNOVATIE

Digitalisering is één van de rode draden doorheen deze beleidsnota. We willen niet digitaliseren om te digitaliseren. We doen dit om:

- meer te weten,
- onze middelen beter in te zetten,
- en de dienstverlening naar onze medewerkers, onze vennoten en vooral onze burgers te verhogen.

Dat is het doel, of het nu om routingpakketten gaat, een nieuwe website of een digitale werkplek voor onze medewerkers. Dit betekent dat we investeren in het verbeteren van processen en via deze nieuwe systemen willen ondersteunen. We gebruiken ook data in haar verschillende vormen om slimmer te zijn en slimmer te handelen. De voorbije jaren investeerden we in het digitaliseren van de meeste van onze processen via SAP. In de komende jaren investeren we verder en bouwen we hierop voort. Zo is een van de belangrijke mijlpalen de vernieuwing van het recyclageparksysteem in 2022.

Ook op andere manieren willen we **kennis verzamelen en onze eigen kennis en ervaring ter beschikking stellen**. Zo nemen we naast onze operationele werking ook deel aan projecten: REPAIR, Urban Waste Collection, Materialenbank, Urban Biorefinery, Plasticity.

We behandelen aanvragen voor projectdeelnames geval per geval en evalueren de meerwaarde om deel te nemen. Hierbij gaan we uit van onze sterkte. Dat is onze expertise in afvalbeheer in de brede zin. We gaan op zoek naar innovaties die ten goede komen aan onze missie.

We gaan regelmatig langs bij collega's in binnen- en buitenland en ontvangen delegaties bij ons. We nemen ook actief deel aan de *Lerende Netwerken* van VVSG.

EVOLUTIE VAN DE FINANCIËLE STROMEN TUSSEN 2020 EN 2025

ALGEMENE CIJFERS

Opbrengsten in mio EUR:	B2020	MJP 2021	MJP 2022	MJP 2023	MJP 2024	MJP 2025
Bijdrage Gent (incl. Mob. bedrijf)	43,970	45,983	48,326	50,301	51,634	51,410
Bijdrage Destelbergen	1,544	1,675	1,700	1,725	1,751	1,778
Bijdrage IDM	1,252	1,335	1,360	1,373	1,398	1,423
Bijdrage IVIA	1,493	1,467	1,495	1,522	1,537	1,565
Verbranding voor derden	1,776	1,902	1,932	1,963	1,994	2,026
Bedrijfsafval	4,612	4,780	4,875	4,973	5,072	5,173
Verkoop zakken	4,533	4,533	4,533	4,533	4,533	4,533
Fost Plus, Recupel, papier, metaal	3,348	3,389	3,431	3,474	3,517	3,561
Energieopbrengsten	2,906	3,068	3,068	3,068	3,068	3,068
Andere	0,899	0,899	0,899	0,899	0,899	0,899
TOTAAL OPBRENGSTEN (A)	66,332	69,030	71,619	73,830	75,403	75,435
Kosten in mio EUR	B2020	MJP 2021	MJP 2022	MJP 2023	MJP 2024	MJP 2025
Personeel	29,905	31,119	32,665	33,542	34,592	35,675
Verwerking, ophaling en storten	6,746	6,810	6,874	6,938	7,002	7,066
Aankoop zakken	4,921	4,921	4,921	4,921	4,921	4,921
Onderhoud	4,771	4,847	4,925	5,004	5,084	5,165
Energie	1,271	1,291	1,312	1,333	1,354	1,376
Overhead algemene diensten	9,296	9,521	9,673	9,828	9,985	10,145
Milieuheffingen	0,363	0,369	0,375	0,381	0,387	0,393
Afschrijvingen	7,262	8,489	9,881	10,569	10,683	8,786
TOTAAL KOSTEN (B)	64,535	67,366	70,625	72,514	74,007	73,526
BEDRIJFSRESULTAAT (C = A - B)	1,798	1,664	0,994	1,316	1,397	1,909
Financieel en uitzonderlijk resultaat (D)	0,093	0,095	0,096	0,098	0,099	0,101
Kapitaalvergoeding (E)	1,817	1,836	1,855	1,875	1,875	1,875
Saldo (F= C - D - E)	0,074	-0,078	-0,765	-0,461	-0,379	0,135
investeringen	12,965	7,200	11,480	10,430	5,883	5,808
TOTAAL KOSTEN/ TOTAAL OPBRENGSTEN	97,29%	97,59%	98,61%	98,22%	98,15%	97,47%
Personeelskost/ bijdrage Gent	68,01%	67,67%	67,59%	66,68%	66,99%	69,39%

TOELICHTING CIJFERS

Basis voor het huidige MJP of *Meerjarenplan* is het budget 2020 of B2020 en de basisversie van het MJP gepresenteerd in 2019. De basisversie van het MJP pasten we aan op basis van nieuwe inzichten en beslissingen. De belangrijkste rubrieken worden hieronder besproken en toegelicht.

BIJDRAGE GENT

We hielden rekening met de dotaties zoals verwerkt in het, door de Gemeenteraad van december 2019 goedgekeurd, MJP 2020-2025. De bijdrage voor het mobiliteitsbedrijf Stad Gent werd in deze bedragen opgenomen.

BIJDRAGE DESTELBERGEN

De verwachte bijdrage van Destelbergen wordt vanaf 2021 jaarlijks geïndexeerd, na een aanpassing in 2020. Het bedrag opgenomen in de tabel voor het werkingsjaar 2020 betreft het budgetbedrag en werd eind 2019 opgetrokken naar 1,650 mio euro. In 2020 zal worden bekeken of dit volstaat voor de ambities van de volgende jaren.

IDM, IVLA EN DERDEN

Voor IDM en IVLA werd rekening gehouden met de verwachte evolutie van de verbrandingsprijs (jaarlijkse stijging) en de aangeleverde tonnen. De saturatieprijs van ECOV wordt jaarlijks geïndexeerd op basis van de afspraken van 2019. Momenteel zijn er onderhandelingen lopende over de verbrandingsprijs. In het tonnage houden we rekening met het wegvallen van 900 ton bij IVLA en de verschuiving naar ECOV.

BEDRIJFSAFVAL

De omzet bedrijfsafval van B2020 wordt jaarlijks geïndexeerd en rekt op een groei van 2%. In 2025 resulteert dit in een stijging van 12,17% ten opzichte van B2020.

VERKOOP EN AANKOOP VAN ZAKKEN

IVAGO fungeert als doorgeefluik voor de retributieontvangsten van afvalzakken. De kosten en opbrengsten houden we gelijk. We baseerden ons op de retributieontvangsten zoals de publieke partners opnamen in hun meerjarenplan.

FOST PLUS

Voor de belangrijkste opbrengstenstroom zijnde papier en karton, houden we de prijs aan van B2020: €50/ton. Dit is een tegenvaller, aangezien vroeger boven €100/ton werd geboden. De andere opbrengsten worden jaarlijks geïndexeerd. De lopende overeenkomst met Fost Plus vervalt eind 2019 voor papier en karton en voor de andere stromen eind 2021. De besprekingen zijn lopende, maar nog niet afgerond. Er wordt een stijging verwacht.

ENERGIEOPBRENGSTEN

Een detail van de energieopbrengsten in mio euro wordt hieronder weergegeven. We hielden rekening met het Rookgasreinigingsproject (RGR), met hogere opbrengsten, en het behoud van de groenstroom certificaten (GSC) voor de volgende jaren.

	B2020	MJP 2021	MJP 2022	MJP 2023	MJP 2024	MJP 2025
- Verkoop stroom extern	0,563	0,563	0,563	0,563	0,563	0,563
- Verkoop stroom intern	0,613	0,613	0,613	0,613	0,613	0,613
- Verkoop stoom extern	0,198	0,198	0,198	0,198	0,198	0,198
- Verkoop stoom intern	0,220	0,220	0,220	0,220	0,220	0,220
- GSC	1,013	1,013	1,013	1,013	1,013	1,013
- Extra omzet RGR	0,000	0,400	0,400	0,400	0,400	0,400
- Extra stoom Eastman	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300
- Effect lagere prijzen stroom	0,000	-0,238	-0,238	-0,238	-0,238	-0,238
TOTAAL	2,906	3,068	3,068	3,068	3,068	3,068

ANDERE OPBRENGSTEN

Deze opbrengsten die een restrubriek betreffen, worden gelijk gehouden.

PERSONEELSKOSTEN

Voor de personeelskosten hanteren we volgende uitgangspunten.

	B2020	MJP 2021	MJP 2022	MJP 2023	MJP 2024	MJP 2025
- Behoeftte in VTE	443,90	447,90	455,90	456,90	456,90	456,90
TOTAAL AANPASSINGEN		3,13%	3,13%	2,46%	3,13%	3,13%

De personeelskosten bevatten tevens de kosten van de statutairen met betrekking tot het wettelijk pensioen. Hierbij gaan we uit van een jaarlijkse dekingsgraad ad 100%. Eind 2019 werd een CAO afgesloten voor de jaren 2020, 2021 en 2022 en opgenomen in het MJP. De behoefte die hier vermeld wordt, bevat onder andere ook interims en aanwervingen die voorzien zijn.

VERWERKING, OPHALING EN STORTEN

Met uitzondering van de kosten papier en karton die gerelateerd zijn met de opbrengsten (32%) werden de overige verwerkingskosten jaarlijks verhoogd met 64.000 euro.

ONDERHOUDSKOSTEN

Gezien o.a. de ouderdom van de AEC worden de onderhoudskosten jaarlijks geïndexeerd. Er is nog geen beslissing genomen over de toekomst van de AEC na 2024. Er wordt uitgegaan van één shutdown per jaar.

ENERGIE, OVERHEAD EN MILIEUHEFFINGEN

Deze kosten werden jaarlijks geïndexeerd.

AFSCHRIJVINGEN

De afschrijvingen houden rekening met de historische investeringen en met de volgende nieuwe investeringen in mio euro:

		B2020	MJP 2021	MJP 2022	MJP 2023	MJP 2024	MJP 2025
OPERATIES	Wagens	5,625	2,340	2,500	0,000	1,265	3,190
	Glasrecipiënt	0,000	0,000	3,000	0,000	0,000	0,000
	Ondergrondse containers en korven	1,500	1,730	1,300	1,000	0,900	0,900
	Veegmachines	1,300	0,300	1,350	1,800	0,000	0,000
RECYCLAGEPARKEN	Containers en persen	0,525	0,250	0,250	0,150	0,038	0,038
AEC	Diverse	1,180	0,500	0,500	0,500	0,500	0,500
INFORMATICA	Diverse	1,850	1,080	1,080	1,080	3,080	1,080
	Toegangssystemen recyclageparken			1,000			
FACILITY	Diverse	0,985	0,100	0,100	0,100	0,100	0,100
	Uitbreiding C-zone	0,000	0,000	0,000	0,300	0,000	0,000
	Nieuw gebouw	0,000	0,000	0,000	2,500	0,000	0,000
	Infra recyclageparken	0,000	0,900	0,400	3,000	0,000	0,000
TOTAAL		12,965	7,200	11,480	10,430	5,883	5,808

Voor de periode 2020 tot 2025 schatten we de investeringen op 53,765 mio euro. De opvallendste investeringen:

- De investeringen in de glasophaling in 2022: 2 mio euro in glaswagens (zie lijn wagens) en 3 mio euro in glasrecipiënten (zie lijn glasrecipiënt),
- Investerings in de AEC betreffen instandhoudingsinvesteringen. Er werd nog geen rekening gehouden met een mogelijke revamping van de installatie tegen 2024,
- Het upgraden van SAP (lijn diverse in informatica) ad 2 mio euro in 2024,
- Het vernieuwen van de toegangssystemen op de recyclageparken voor 1 mio euro in 2022,
- De uitbreiding van de C-zone voor 0,3 mio euro in 2023,
- Het moderniseren van onze recyclageparken (0,4 mio euro in 2021 en 2022) en aanverwante (vervanging Oostakker ad 1,5 mio euro in 2023, tweede puinpark in Zwijnaarde ad 1,5 mio euro in 2023, uitbreiding Destelbergen ad 0,5 mio euro in 2021) voor in totaal 4,3 mio euro.

Deze bedragen betreffen ramingen en kunnen sterk schommelen afhankelijk van het gekozen scenario. Elk dossier moet tevens nog goedgekeurd worden in de diverse overlegorganen.

PBO

De prestatiegebonden vergoeding voor de private partner ECOV of PBO behouden we op het niveau van budget 2020 en werd jaarlijks geïndexeerd. Naar aanleiding van het MJP en het nieuwe beleid zullen nieuwe prestatie-indicatoren bepaald worden die de berekeningsbasis vormen voor de PBO.

SALDO EN RESERVES

De gehanteerde uitgangspunten resulteren in onderstaande evolutie van het saldo.

	B2020	MJP 2021	MJP 2022	MJP 2023	MJP 2024	MJP 2025	TOTAAL 20- 25
Saldo	0,074	-0,078	-0,765	-0,461	-0,379	0,135	-1,474

Dit gecumuleerd tekort van – 1,474 mio euro kan worden opgevangen met het overgedragen resultaat van 2018 ad 1,012 mio euro en de reserves op de balans.

Bij de opstelling van dit plan hebben we geen rekening gehouden met de exit van de privépartner ECOV, naar aanleiding van verlengingsopties na 2024 en investeringen in de AEC. Gezien het lopende traject omtrent de toekomst van IVAGO kunnen deze middelen nog niet worden vastgelegd.

CIJFERS DESTELBERGEN

Op basis van dit MJP verwachten we dat de toegewezen opbrengsten en kosten (inclusief indirecte kosten en overhead) aan de vennoot Destelbergen per activiteit als volgt zullen evolueren in mio euro.

	B2020	MJP 2021	MJP 2022	MJP 2023	MJP 2024	MJP 2025
Inzameling haal	0,628	0,638	0,649	0,659	0,670	0,680
Inzameling breng	0,333	0,336	0,340	0,343	0,347	0,352
Verbranding	0,324	0,329	0,334	0,340	0,345	0,351
Verwerking selectieve fracties	0,362	0,368	0,373	0,379	0,386	0,392
TOTAAL TOEGEWENZEN KOSTEN db incl. Indirecte kosten en overhead	1,647	1,672	1,696	1,722	1,747	1,775

BEDRIJFSAFVAL

IVAGO heeft ook een eigen aparte werking in bedrijfsafval, en is zo één van de markspelers. De voorbije jaren heeft IVAGO haar naambekendheid teruggewonnen bij de Gentse kmo's. Zeker de horeca stelt de uitgebreide dienstverlening – met ook ophalingen op zaterdag- op prijs.

Het verder inzetten op sensibilisering en correct sorteren is onze hoofddoelstelling. Vanaf 2021 zijn bepaalde bedrijven ook verplicht organisch afval apart in te zamelen en hier zullen wij met onze gft-ophaling zeker op inspelen. Vanaf 2023 is dit verplicht voor alle bedrijven. In 2020 introduceren we de uitbreiding van pmd bij onze bedrijven. We blijven zoeken naar innovatieve inzamelmogelijkheden die een correcte aanbieding faciliteren. Zo namen we in 2019 deel aan het VIL project '*Urban Waste Collection*' samen met andere ophalers. Het project onderzocht innovatieve manieren om bedrijfsafval in steden op te halen.

De opvolging van de rendabiliteit van deze afdeling en de tarifiering afstemmen op de sterke prijsevoluties in de markt van onze fracties is primordiaal. Ook werken we hier verder op digitalisering en verdere automatisering van onze processen. Het proces voor de aankoop van zakken wordt geautomatiseerd van bestelling tot levering.

We bouwen een toepassing waardoor feedback en vragen van en aan chauffeurs en onze buitendienstmedewerkers nog sneller bij de klantendienst (SAP CRM) terechtkomen en er dus sneller een oplossing voor een probleem kan worden geboden.

Ter ondersteuning van de buitendienstmedewerkers, zoeken we een toepassing die op een tablet kan draaien voor: prospectie, link met SAP met klantgegevens, opstellen van een offerte ... ook met het oog op vereenvoudiging en digitalisering. De implementatie hiervan baseren we op een kosten-batenanalyse.

Als *Inzamelaar Handelaar Makelaar* volgen we onze wettelijke verplichtingen op. De *Code Goede Praktijk* die momenteel wordt voorbereid, maar nog niet is goedgekeurd, volgen we op en implementeren we indien nodig samen met onze chauffeurs en milieuwerkers, onder andere door visuele controle bij aanbieding.

DOELSTELLING

- We hebben een globale rendabiliteit van minimum 10% bij bedrijfsafval.



BIJLAGEN

BIJLAGE 1: VISIETEKST #WIJZIJNIVAGO

Onze missie is zorgen voor een duurzaam afvalbeheer en een nette stad Gent en gemeente Destelbergen. We werken hier samen aan in een mensgerichte organisatie waar we onze verantwoordelijkheid nemen.

Samen

Hieraan heeft elk van ons een bijdrage. Samen werken betekent het inzetten van iedereen zijn talent en competenties, deze op elkaar afstemmen. We leven ons in in elkaars werk, we luisteren naar elkaar. We helpen en steunen mekaar.

We vertrekken vanuit enthousiasme en een positieve ingesteldheid. We geven waardering en schouderklopjes.

We bevorderen een teamgerichte houding, tussen mensen en diensten. Samen streven we naar één doel, samen maken we van IVAGO een wij-verhaal.

Mensgericht

We kijken naar de mens achter een functie, we hebben aandacht voor het individu met zijn of haar persoonlijkheid. Als leidinggevende tonen we betrokkenheid naar elke medewerker en het werk dat hij of zij doet. We luisteren, leven ons in en tonen empathie. We stellen onszelf hierbij ook kwetsbaar op en beseffen de impact die we hebben. We nemen de tijd die nodig is om dit goed te kunnen doen.

We hebben oog voor de mensen achter een resultaat.

Verantwoordelijkheid

Elke functie brengt verantwoordelijkheid met zich mee. We geven mensen het vertrouwen om initiatief te nemen. We (onder)steunen elke medewerker. We geven concrete feedback alsook de redenen. Als leidinggevendenden geven we het goede voorbeeld.

Medewerkers nemen engagement binnen de afspraken die gemaakt zijn. Ze tonen op een beleefde manier lef. We spreken mekaar ook aan over goed en minder goed gedrag.

We zijn fier op het werk dat we leveren. We bedanken en vieren dit regelmatig. We brengen de prestaties van medewerkers onder de aandacht.

Voor de leidinggevendenden vertalen we deze visie als volgt:

- KS, Kort en Simpel, we willen eenvoudige processen.
- We werken samen aan het gemeenschappelijk belang en zijn bereidwillig.
- We stimuleren het geven en nemen van verantwoordelijkheid en doen aan zelfreflectie.

Voor iedereen vertalen we deze visie als volgt:

Met veel goesting komen werken

- We zijn fier over de goed afgewerkte taken. We geven onze collega's spontaan en welgemeend een pluim.

Bereidwillig

- We willen een taak afwerken, ook in moeilijke omstandigheden.

- Het groepsbelang heeft voorrang.
- We stellen ons steeds flexibel en constructief op.

Communicatie

- We communiceren op beleefde, opbouwende en transparante manier.
- We communiceren “to the point” in klare en duidelijke taal.
- We stimuleren elkaar daarin en staan open voor alle meningen.

Ondernemerschap is een houding.

- We nemen zelf initiatief voor optimalisatie binnen de gegeven doelstellingen, in de eerste plaats betreffende de eigen taken en steeds in dialoog.
- We motiveren en stimuleren elkaar om de dialoog aan te gaan.

Hiertoe engageren wij ons:

Gent, 6 juni 2019

BIJLAGE 2: BELEIDSVERKLARING IMS

ONZE HEFBOOM VOOR EEN DUURZAME TOEKOMST

IVAGO wil de uitvoering van haar taken voortdurend verbeteren door een toekomstgerichte en efficiënte dienstverlening aan zijn interne en externe klanten te verzekeren op een duurzame (kwaliteit, milieu en energie, welzijn) manier en gebruikt hiervoor het IVAGO-managementsysteem dat gedragen wordt door gemotiveerde en bekwame medewerkers.

ONZE TAKEN

- Het voorkomen van afval en van verontreiniging van het openbaar domein.
- De inzameling van huishoudelijke en bedrijfsafvalstoffen.
- Het laten verwerken van selectief ingezamelde afvalstoffen tot nieuwe grondstoffen en materialen.
- De verwerking van de restfractie in de afvalenergiecentrale met productie van stoom en stroom voor eigen gebruik en levering aan derden.
- Een coherent informatie-, communicatie- en sensibilisatiebeleid.

ONZE KLANTEN

- alle inwoners en bezoekers van Gent
- alle inwoners van Destelbergen
- de statutaire vennoten: stad Gent, gemeente Destelbergen en ECOV
- de toegetrede vennoten IDM en IVLA
- alle medewerkers van IVAGO
- omwonenden, overheidsinstanties en milieuverenigingen
- leveranciers en partners

DUURZAME DIENSTVERLENING

DUURZAAMHEID DOOR KWALITEIT

De excellente dienstverlening aan de klanten staat centraal. IVAGO streeft naar maximale klantentevredenheid en klantentrouw en meet deze regelmatig om te kunnen omzetten in verbeterprocessen.

IVAGO wil de hoeveelheid afval die huishoudens en bedrijven voortbrengen helpen verminderen en vraagt dat de niet vermijdbare fracties met zorg worden aangeboden zodat ze in aanmerking komen voor recyclage, recuperatie of milieuveilige verwerking.

Door informatie, communicatie en sensibilisatie wil IVAGO alle betrokkenen aanzetten tot een afvalbewust gedrag, aangepast aan de eisen van milieu, veiligheid en samenleving.

DUURZAAMHEID VOOR MILIEU EN ENERGIE

Het respecteren van milieu- en energienormen, wet- en regelgeving is een uitgangspunt maar geen eindpunt.

De voortdurende zorg om alle parameters te meten en de resultaten ervan te communiceren en te verbeteren met grote betrokkenheid van de medewerkers is van vitaal belang voor de bescherming van mens en milieu.

IVAGO gebruikt de Best Beschikbare Technologie en zorgt voor een doorgedreven opleiding, vorming en training van de medewerkers als grondslag voor dit beleid.

DUURZAAMHEID DOOR WELZIJN

Iedereen waakt erover dat de IVAGO-waarden steeds worden toegepast en er geen plaats is voor ongewenst gedrag.

Onze waarden zijn:

Onze focus ligt op de tevreden klant.

Onze duurzame aanpak vrijwaart de toekomst.

Samenwerking, dialoog en wederzijds respect maken ons sterk.

We pakken de zaken efficiënt aan.

We handelen eerlijk en correct.

Aangepaste verloning, plezier in het werk, veilige omstandigheden en aandacht voor ieders gezondheid bieden de garantie voor een duurzame samenwerking.

Elke medewerker vervult zijn functie met openheid en zonder enige discriminatie t.o.v. de gebruikers van de dienst.

GEMOTIVEERDE MEDEWERKERS

Vanuit haar opdracht, waarden en doelstellingen creëert IVAGO voor haar met zorg aangeworven medewerkers een omgeving waarin het opnemen van verantwoordelijkheid, participatie, initiatief nemen en professionele groei mogelijk zijn.

Deze beleidsverklaring wordt bekend gemaakt aan alle medewerkers.

Het managementteam, de leidinggevenden en alle medewerkers zetten zich ten volle in om deze beleidsprincipes toe te passen, zowel binnen als buiten de organisatie.



Didier Naessens
algemeen directeur

Gent, 6 juni 2018

BIJLAGE 3: BESLISSINGSBOOM AFVALKORVEN

AFVALKORVENBESLISSINGSBOOM 10.0 14/05/2018

