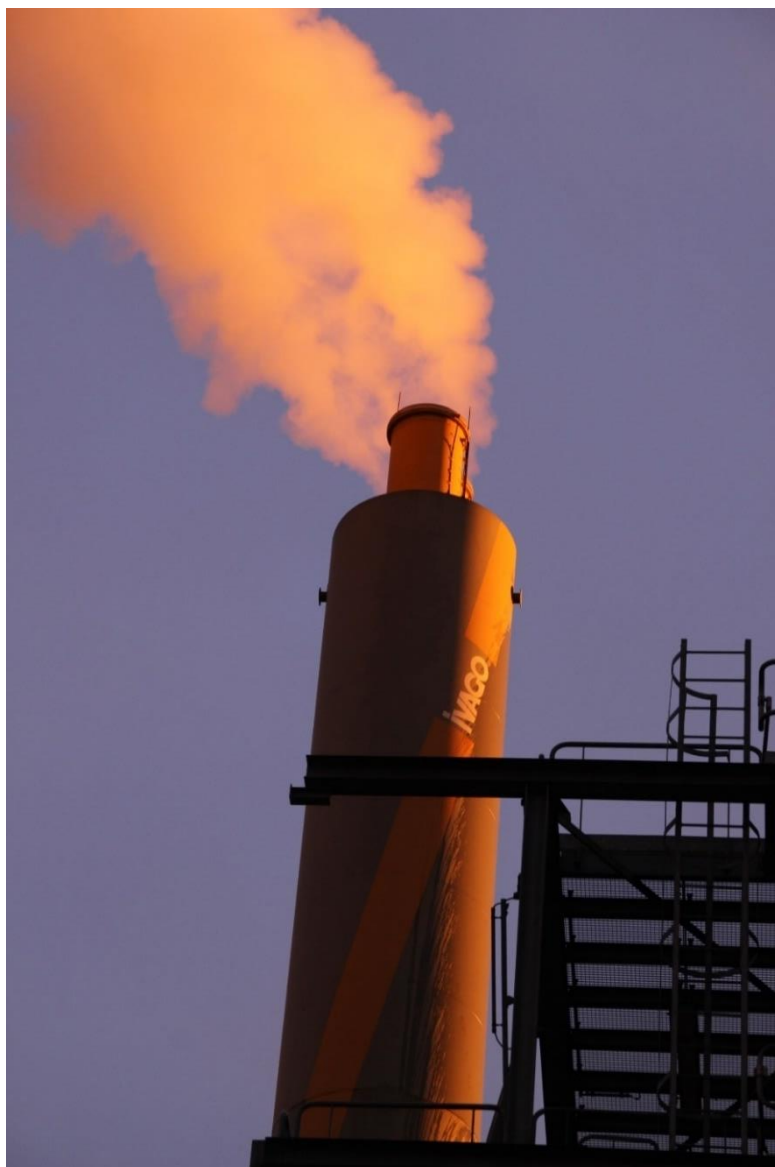


Activiteitenverslag 2020



Goedgekeurd RvB 24.03.2021 GAV 23.06.2021


Elke dag voor u op pad.

Inhoudstafel

Inhoud

1	Doelstelling 1: minder afval	7
1.1	Stad Gent	7
1.2	Gemeente Destelbergen	7
1.3	Afvalpreventie en hergebruik	8
2	Doelstelling 2: meer zuivere materialen	8
2.1	Nieuwe sorteerregels p+md	9
2.2	Meer gft inzamelen.....	11
2.2.1	Gft in Stad Gent	11
2.2.2	Gft in Destelbergen	12
2.2.3	Recyclageparken	13
2.2.4	Mobiele recyclageparken	14
2.2.5	Sorteerpunten bij hoogbouw en in nieuwe wijken	14
3	Doelstelling 3: Meer energie leveren en verdelen.....	15
3.1	Verwerkt tonnage en beschikbaarheid.....	15
3.2	Stoom- en stroomproductie en -levering.....	15
3.3	Project rookgasreiniging.....	16
4	Doelstelling 4: een nette buurt	17
4.1	De netheidsbarometer.....	17
4.2	Sluikstorten	18
4.3	Operationele ingrepen, afvalkorven	19
4.4	Sensibilisering en vrijwilligers	19
5	Doelstelling 5: een duurzaam en klantgericht IVAGO.....	20
5.1	Focus op de klant.....	20
5.2	Een geïntegreerd en duurzaam personeelsbeleid.....	21
5.2.1	Aanwezigheid.....	21
5.2.2	Sociale dialoog.....	22
5.3	Welzijn.....	22
5.4	Milieu.....	24
6	Analyse AFVALSTROMEN	27
6.1	Inzameling Restafval per Inwoner.....	27
6.1.1	Stad Gent.....	27
6.1.2	Gemeente Destelbergen.....	29
6.2	Inzameling selectieve afvalstromen Huis aan Huis	33
6.2.1	Huis-aan-huisinzameling Stad Gent	33

6.2.2	Huis-aan-huisinzameling Gemeente Destelbergen	37
6.3	Huishoudelijk afval per inwoner	40
6.4	Recyclageparken	43
6.5	Overzicht selectieve afvalstromen	45
7	operaties.....	51
7.1	Inzameling.....	51
7.1.1	inzamelsystemen	51
7.2	Een propere stad.....	55
7.2.1	meer geel op straat.....	55
7.2.2	Netheidsbarometer	56
7.2.3	Beheersen van sluikestort	60
7.2.4	Nieuwe afvalkorven.....	63
7.3	Vlootbeheer.....	65
7.3.1	Investerings wagenpark.....	65
8	Klantenrelaties en communicatie	67
8.1	Frontoffice: onthaal en belcentrum.....	67
8.1.1	Onthaal	67
8.1.2	Belcentrum.....	68
8.2	Backoffice.....	73
8.2.1	diftar	73
8.2.2	klantenrelaties bedrijfsafval	75
8.3	Interne en externe communicatie.....	78
8.3.1	Externe communicatie	78
8.4	Nieuwe website	79
8.4.1	Interne communicatie	79
8.4.2	Coronacommunicatie.....	80
9	De afvalenergiecentrale	82
9.1	Milieuprestaties	82
9.2	Meer energie leveren	83
9.2.1	Beschikbaarheid van de installaties.....	83
9.2.2	Verbrande tonnages afval.....	83
9.2.3	Reststromen.....	84
9.2.4	Stoom- en stroomproductie	85
9.2.5	Gebruik van energie en grondstoffen	86
9.2.6	Projecten voor verbetering.....	91
10	Systemen, ontwikkeling en stroombeheer	92
10.1	Experiment met mobiele recyclageparken.....	92
10.2	Logistiek – facilitair beheer	93
10.2.1	Kalenderbedeling	93
10.2.2	Beschermingsmateriaal	93

10.2.3	Omruiloperatie huisvuilzakken.....	94
10.2.4	Uitreiking zakken sociale tegemoetkoming	94
10.2.5	Tweede fase CNG-station	94
10.2.6	app voor infrastructuur	95
10.2.7	aanbestedingen	95
10.2.8	Deelname aan projecten.....	95
10.3	IT - Systemen.....	96
10.3.1	IT: efficiëntie, veiligheid en thuiswerk	96
10.3.2	Systemen: correcte masterdata, procescontrole en ondersteuning als basis voor efficiënte digitale bedrijfsvoering.....	97
10.4	Routingbeheer.....	99
10.4.1	Continuïteit inzameling huis aan huis verzekeren	99
10.4.2	Optimalisatie systemen, data en interessante visualisaties van data	100
11	Kwaliteit, milieu en welzijn.....	101
11.1	Milieumanagement gericht op voortdurend verbeteren	101
11.1.1	ISO 14001.....	101
11.1.2	Afvalenergiecentrale	101
11.1.3	Lozen van afvalwater.....	101
11.1.4	Lozen van hemelwater op de recyclageparken	102
11.1.5	Andere	102
11.1.6	PARAMETERS DIE INFORMEREN OVER DE MILIEUTOESTAND.....	102
11.2	Handhaven kwaliteit dienstverlening: ISO 9001	103
11.3	Welzijn, veiligheid en gezondheid op het werk	104
11.3.1	Arbeidsongevallen	104
11.3.2	Interne dienst voor preventie en bescherming op het werk.....	106
12	Personeel	107
12.1	Salarisbeheer	107
12.2	Beheersing van de personeelskost, werving en selectie	108
12.2.1	Personeelsbestand	108
12.2.2	Werving en selectie.....	111
12.3	Aanwezigheid.....	113
12.4	vorming, training en opleiding (VTO)	115
12.5	ZORG VOOR DE MEDEWERKERS	116
12.5.1	Sociaal consulent.....	116
12.5.2	Middelenbeleid.....	116
12.5.3	Diversiteitsscreening.....	116
12.6	Sociale dialoog.....	117
12.7	Samenwerking vakorganisaties tijdens de Covid-19 pandemie	117
13	Financiën.....	119
14	lijst van tabellen en figuren.....	120

Deel 1:

Samenvatting

Als intergemeentelijke vereniging wil IVAGO een betekenisvolle bijdrage leveren aan de realisatie van de ambitieuze beleidsplannen en doelstellingen van zijn publieke vennoten. Om dit vorm te geven keurde de raad van bestuur de beleidsnota 2020-2055 goed. De krachtlijnen daaruit kunnen in vijf punten worden samengevat. Jaarlijks worden doelstellingen en actiepunten uitgewerkt.

In het eerste luik van dit activiteitenverslag blikken we terug op de belangrijkste realisaties en plaatsen die tegenover de doelstellingen uit de beleidsnota en de jaarlijkse doelstellingen en actiepunten.

1 DOELSTELLING 1: MINDER AFVAL

De afvalberg moet kleiner. Zorgen dat afval niet kan ontstaan of afval vermijden is het belangrijkste element in dit streven. Het Uitvoeringsplan huishoudelijk afval legt daarbij in de eerste plaats de focus op de reductie van restafval (huisvuil, grofvuil, zwerfvuil, veegvuil, sluikstorten en vuil in publieke vuilnisbakken).

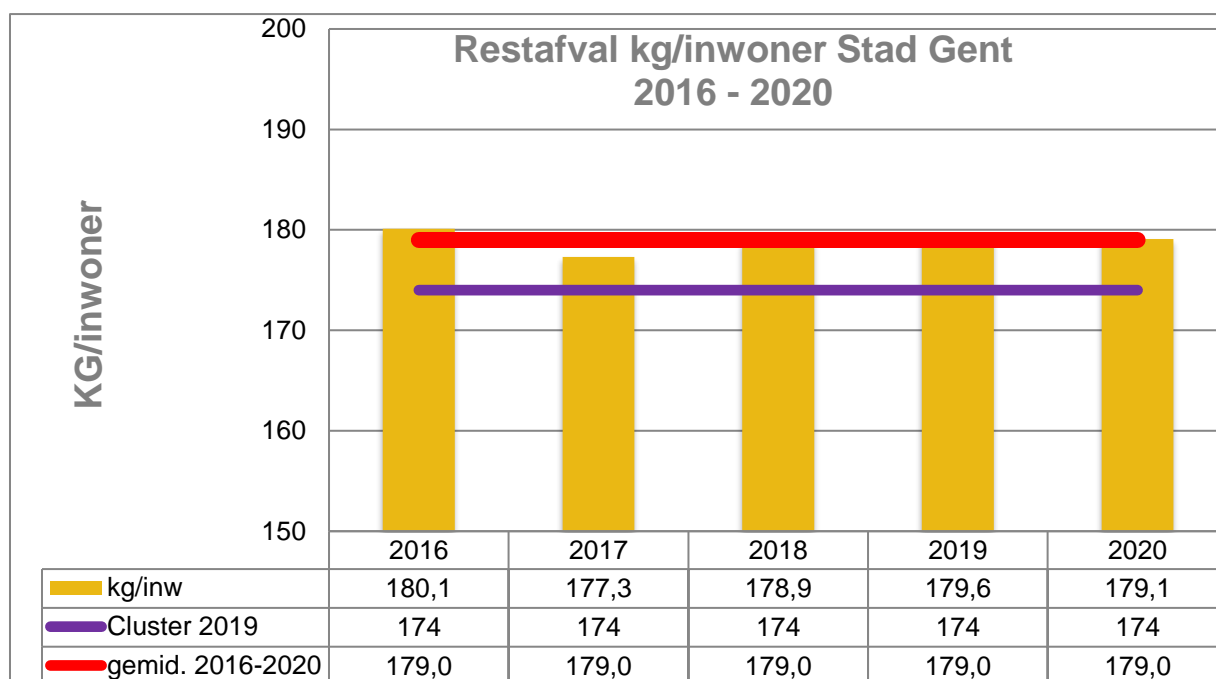
De initiatieven die in 2020 werden genomen situeren zich op het vlak van de aanpassing van de retributietarieven en op het terrein van sensibilisatie en communicatie.

1.1 STAD GENT

In Gent werden de retributietarieven aangepast waarbij de sorteerder wordt beloond. Er bleef in 2020 nog 179,1 kg restafval per inwoner over, wat toch nog een eind verwijderd is van de door de Vlaamse overheid vooropgestelde 174 kg.

Door de invoering van p+md, de nieuwe retributietarieven en de invoering van betalende huis-aan-huisinzameling van grofvuil mochten we verwachten dat de hoeveelheid restafval zou afnemen.

Door de Covid 19-pandemie waren burgers veel meer thuis, waardoor de verwachte daling van de hoeveelheid restafval uitbleef.

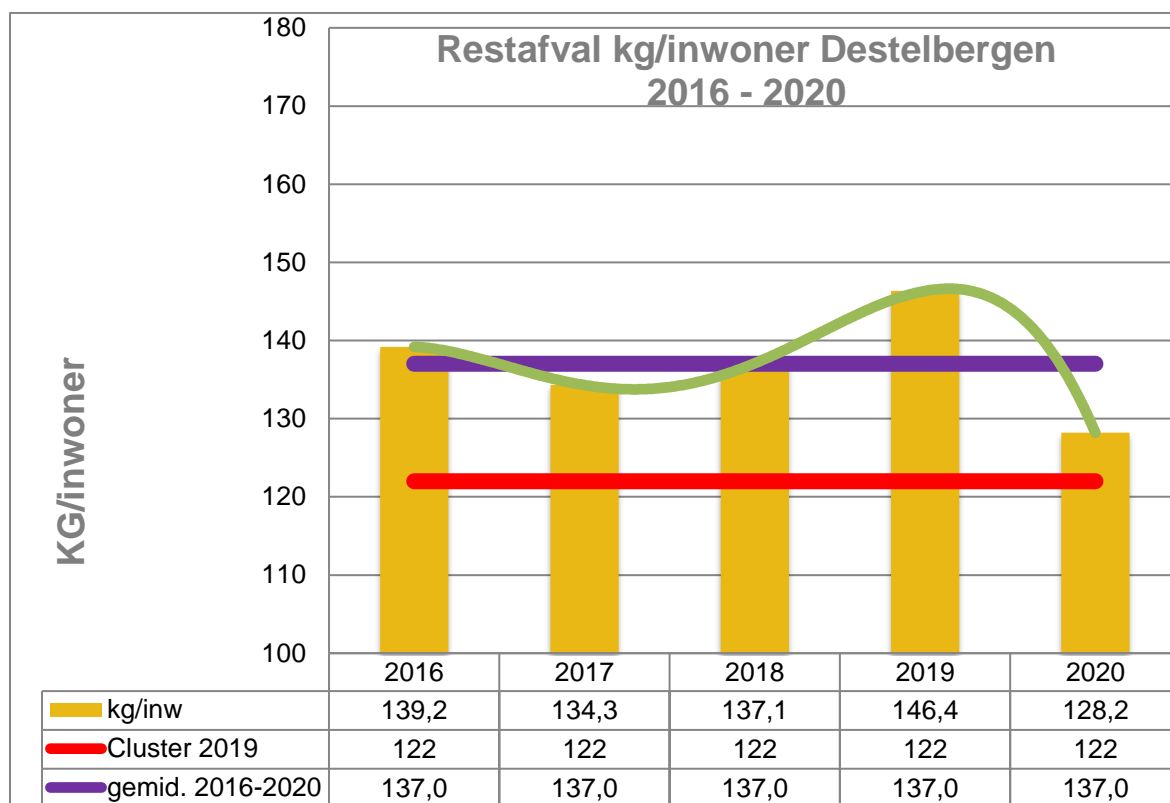


Tabel 1 restafval kg/inwoner stad Gent

1.2 GEMEENTE DESTELBERGEN

De gemeente Destelbergen voerde eveneens een aanpassing van de tarieven door. Daarnaast werd overgeschakeld van de aanrekening per ophaling naar het systeem van **gewichtsdiftar**. Naast een kleine vergoeding per keer dat de container wordt leeggemaakt, betaalt men enkel voor het aangeboden gewicht.

De hoeveelheid restafval nam in Destelbergen af van 146,4 kg naar **128,2 kg**. Een grote stap in de goede richting, maar het vergt nog een inspanning om het doel van 122 kg/inwoner te bereiken.



Tabel 2 restafval kg/inwoner Destelbergen

1.3 AFVALPREVENTIE EN HERGEBRUIK

We konden weliswaar geen Repair Cafés helpen inrichten, maar ondersteunden ten volle het initiatief voor de inzameling van oud IT-materiaal (laptops, tablets ...) om deze door de reparateurs te laten herstellen en ter beschikking te stellen van inwoners die er nood aan hadden.

De IVAGO-wijzer tracht voortdurend te focussen op kleine maar haalbare vormen van afvalpreventie of hergebruik.

De nieuwe IVAGO-website confronteert de klant met zijn 'afvalverbruik' om hem zo aan te zetten zijn gedrag aan te passen.

2 DOELSTELLING 2: MEER ZUIVERE MATERIALEN

De doelstelling om meer materialen in de kringloop te houden vinden we terug in verschillende acties.

2.1 NIEUWE SORTEEERREGELS P+MD

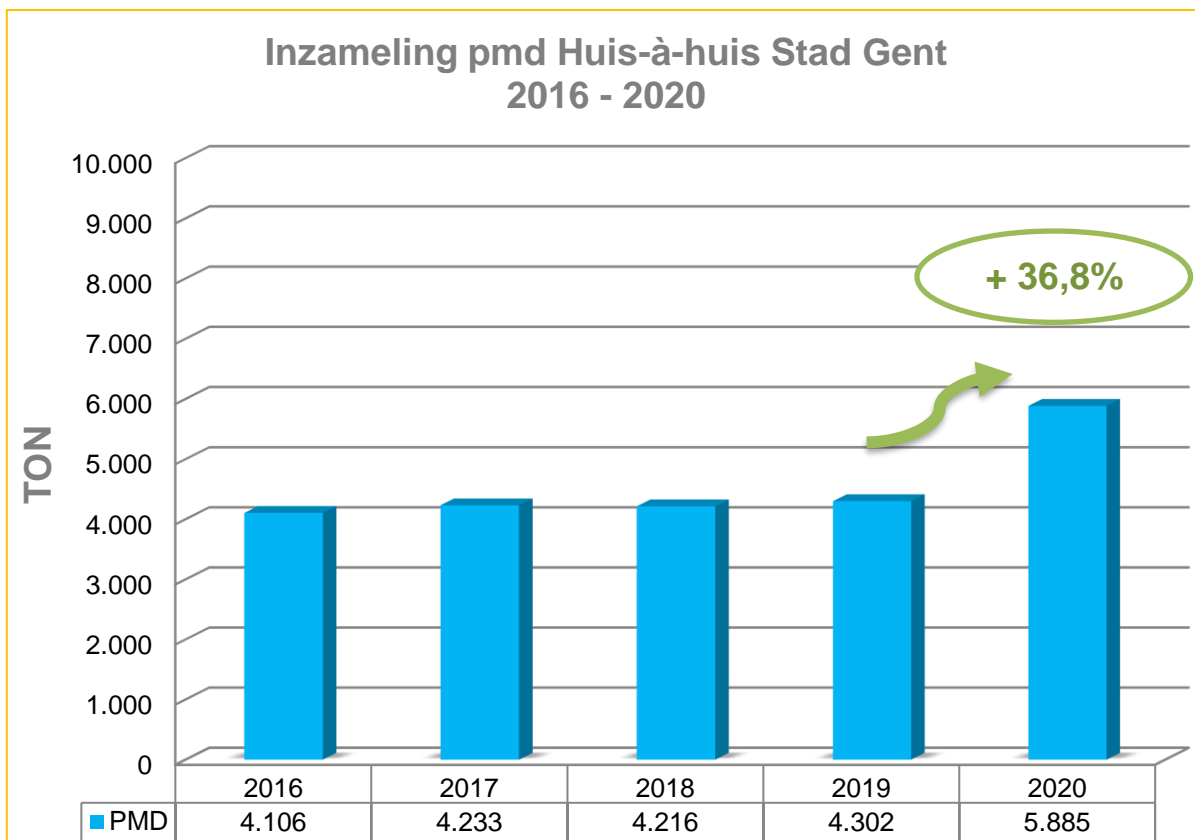
Als eerste grote stad voerde Gent de nieuwe sorteerregels voor p+md in. In de nieuwe blauwe zak mogen naast de huidige PMD-verpakkingen nu ook alle plastic verpakkingen. Denk maar aan plastic potjes, schaalpjes, bakjes, folies en zakjes.



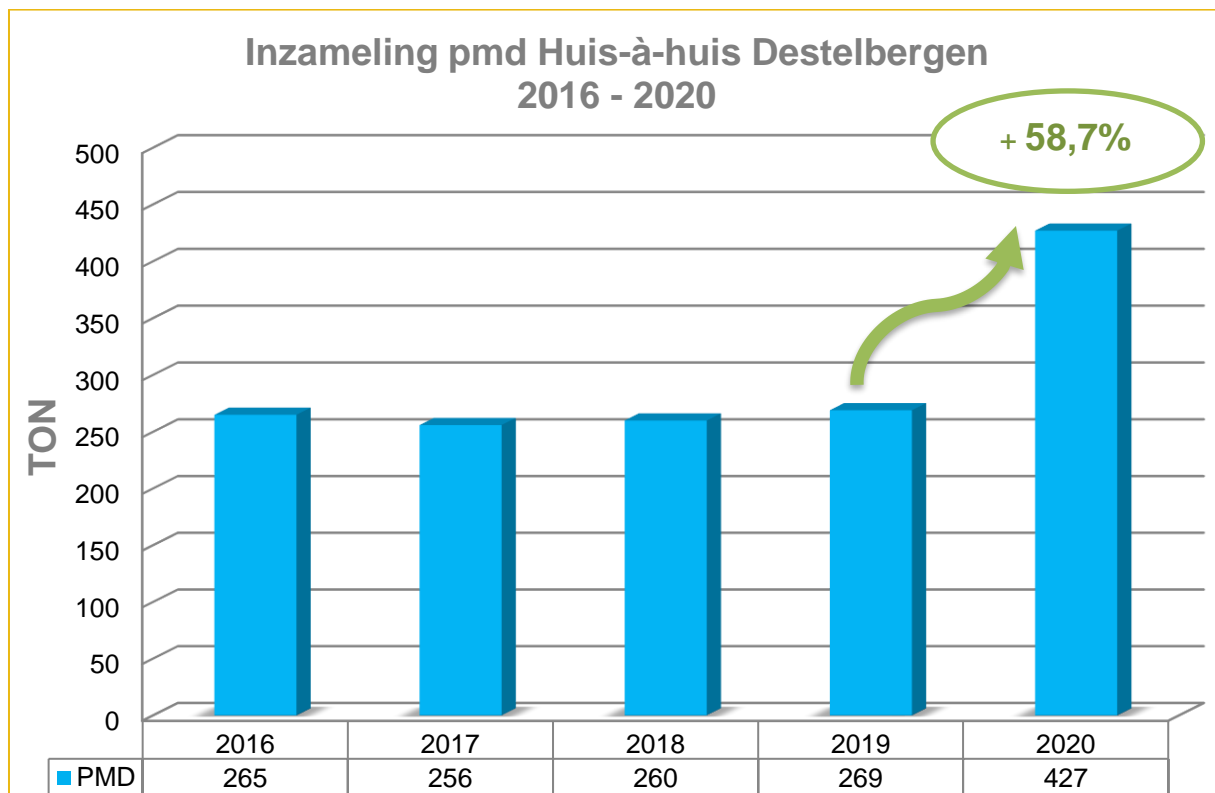
De hoeveelheid ingezamelde pmd nam met bijna 37% toe en bereikte daardoor met 22 kg/inwoner ei zo na de doelstelling van 23 kg/inwoner die door Fost Plus was vooropgesteld.

Wie recht heeft op een sociale tegemoetkoming in de afvalkosten krijgt in Gent voortaan ook pmd-zakken. Zo stimuleren we het sorteergedrag bij deze doelgroep.

Ook in Destelbergen werden de nieuwe sorteerregels voor p+md ingevoerd en nam de ingezamelde hoeveelheid met bijna 59% toe waardoor de doelstelling van 23 kg/inwoner werd bereikt.



Figuur 1 inzameling pmd huis-aan-huis stad Gent



Figuur 2 inzameling pmd huis-aan-huis Destelbergen

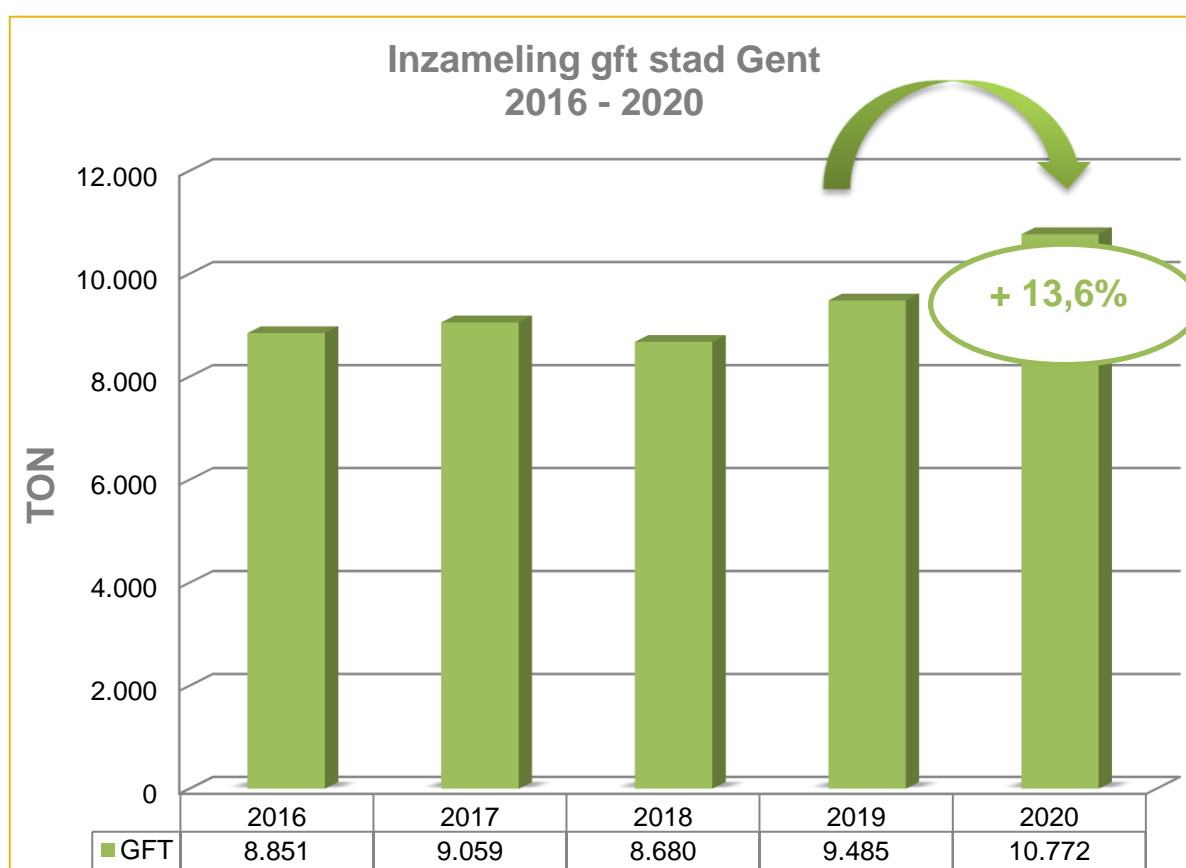
2.2 MEER GFT INZAMELEN

Sinds 2019 mogen ook bereide etenswaren en andere organische producten meegegeven worden met de gft-inzameling.

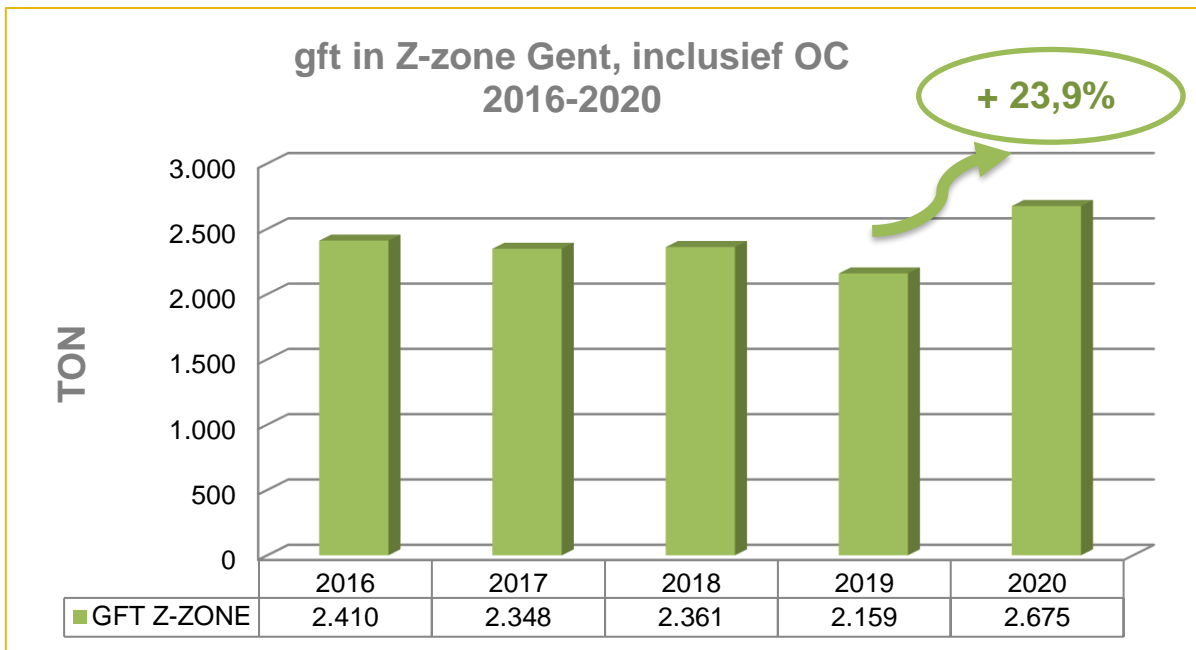
2.2.1 GFT IN STAD GENT

In 2020 nam de ingezamelde hoeveelheid gft in Gent toe met 13% tegenover 2019 en 24% ten opzichte van 2018. In de Z-zone (het gebied waar restafval wordt ingezameld met zakken) zien we, na een daling in 2019 met 8,6% in 2019, een toename met 24% in 2020. Dit is inclusief het gft-afval dat wordt ingezameld in de ondergrondse sorteerpunten.

Het aantal actieve gebruikers dat minstens éénmaal per jaar gft aanbiedt in het vroegere 'verstedelijkt gebied' (de huidige Z-zone en de uitbreiding in de C-zone) nam met 11% toe. Daarmee behalen we voor het eerst de doelstelling van 18.000 actieve gebruikers.



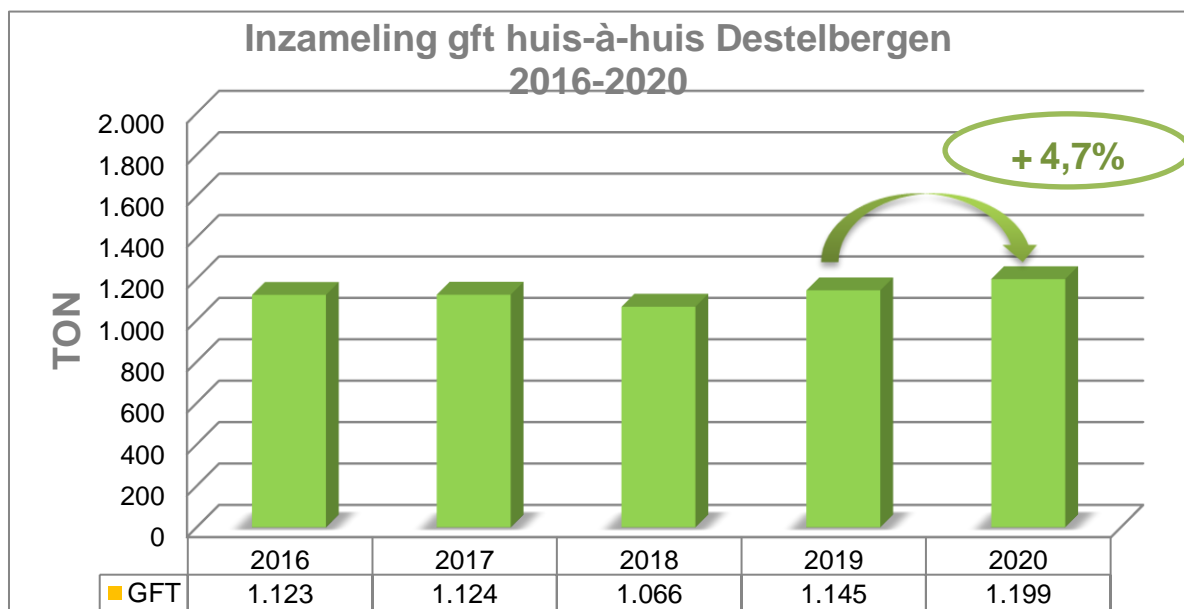
Figuur 3 inzameling gft stad Gent 2016-2020



Figuur 4 gft in Z-zone Gent, OC incl.

2.2.2 GFT IN DESTELBERGEN

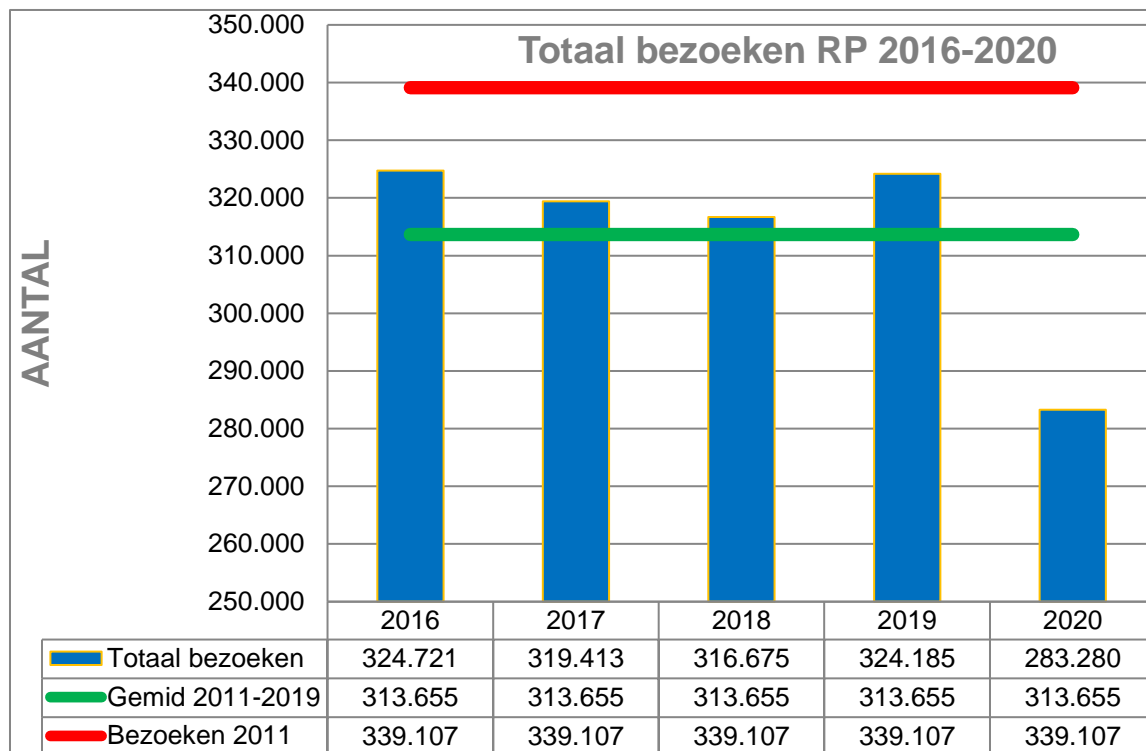
In Destelbergen nam de hoeveelheid ingezameld gft toe met 4,7% ten opzichte van 2019 en 12% tegenover 2018. De hoeveelheid tuinafval wordt sterk beïnvloed door de klimatologische omstandigheden. 2020 kende een warme en droge lente en zomer, wat minder tuinafval met zich meebrengt. De toename wijten we aan de uitbreiding van de gft-sorteerregels door OVAM.



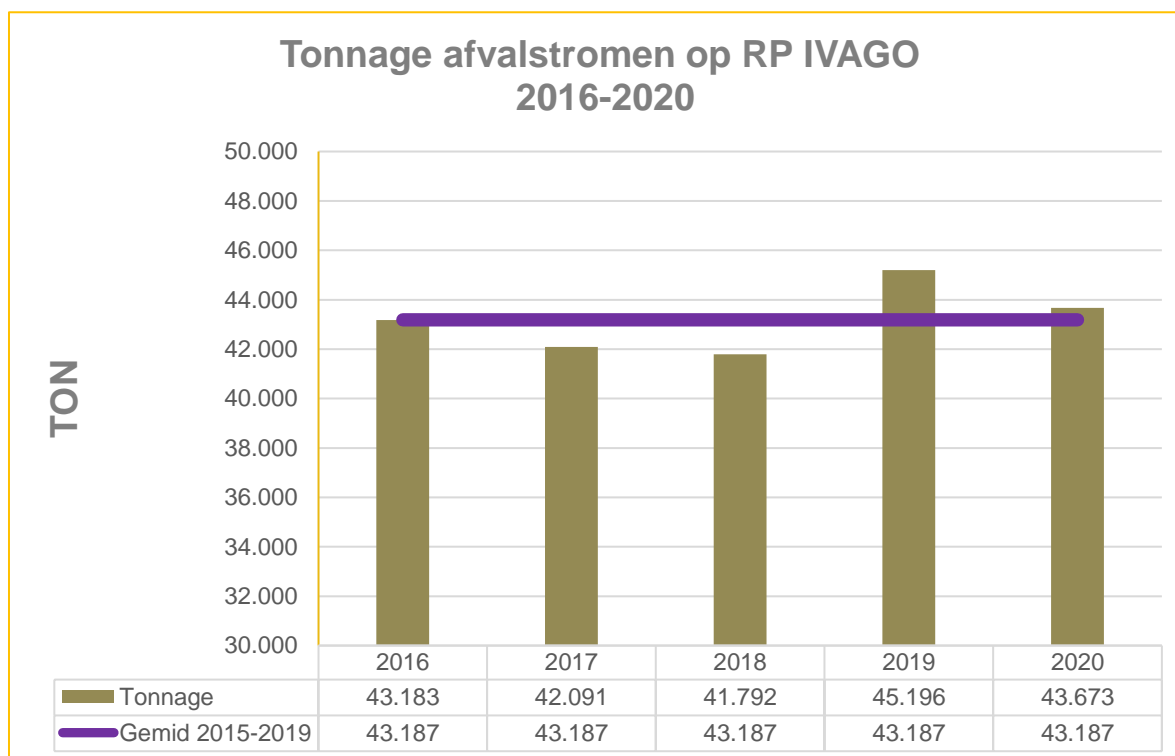
Figuur 5 inzameling gft huis-aan-huis Destelbergen 2016-2020

2.2.3 RECYCLAGEPARKEN

Eind 2020 noteerden we minder dan 300.000 bezoeken, of een daling met 13% ten opzichte van 2019. Er werd in totaal 43.673 ton materialen aangeleverd. Dat is bijna 4% minder dan in 2019. Gemiddeld bracht elke bezoeker een grotere hoeveelheid naar het recyclagepark dan in 2019: 154 kg t.o.v. 140 kg per bezoek.



Figuur 6 totaal aantal bezoeken RP 2016-2020



Figuur 7 tonnage afvalstromen op RP 2016-2020

2.2.4 MOBIELE RECYCLAGEPARKEN

We experimenteerden nog voor de zomer met de organisatie van mobiele recyclageparken op drie locaties: Watersportbaan, Rabot en Nieuw Gent.

Na positieve evaluatie werd in het najaar op 7 locaties een mobiel recyclagepark georganiseerd: 't Sluizeken, Brugsepoort, Scheldeoord, Meierij, Ledeborg, Macharius.

Met een mobiel recyclagepark willen we de dienstverlening verhogen, de hoeveelheid restafval verminderen, hergebruik stimuleren, klein gevaarlijk afval uit het restafval halen en sluijkstorten vermijden.

We richten ons daarbij tot dichtbevolkte wijken waar mensen niet altijd over een auto beschikken en de inwoners vaak minder vertrouwd zijn met de werking van een recyclagepark. Voorwaarde is dat men de afvalstoffen te voet en met de fiets kan brengen.

Men kan er terecht met een brede waaier aan afvalstoffen. Enkel voor brandbaar grofvuil moet worden betaald. Kringwinkel Open Plaats was aanwezig om materiaal te recuperen voor hergebruik. Bij Scheldeoord werd ook een Repaircafé georganiseerd.

We bereikten 786 unieke bezoekers, die elk gemiddeld 24 kg materialen aanbrachten. Macharius en 't Sluizeken spanden de kroon met respectievelijk 123 en 119 unieke bezoekers.

2.2.5 SORTEERPUNTEN BIJ HOOGBOUW EN IN NIEUWE WIJKEN

Er ging in 2020 opnieuw veel aandacht naar de uitbreiding van de ondergrondse sorteerpunten. In 2020 plaatsten we er negen nieuwe: Dobbelslot (2), Berouw, Siervogelstraat, Breestraat, Ebergiste De Deynstraat, Manilastraat en Textielstraat (2). Door de pandemie moest de ingebruikname worden uitgesteld tot begin 2021.

In totaal zullen 4.323 en 800 studenten gebruik kunnen maken van een sorteerpunt. Uit analyses blijkt dat 85% van de gezinnen correct en regelmatig gebruikt maakt van deze infrastructuur.

In Gent werd 413.743 keer afval aangeboden in een sorteerpunt (door burgers, bedrijven, syndici, stadsdiensten en scholen). Voor Destelbergen was dit 20.711 (burgers en bedrijven). Er werd 5.584 keer een container leeggemaakt. Het totaal ingezamelde gewicht bedroeg 1.251 ton.

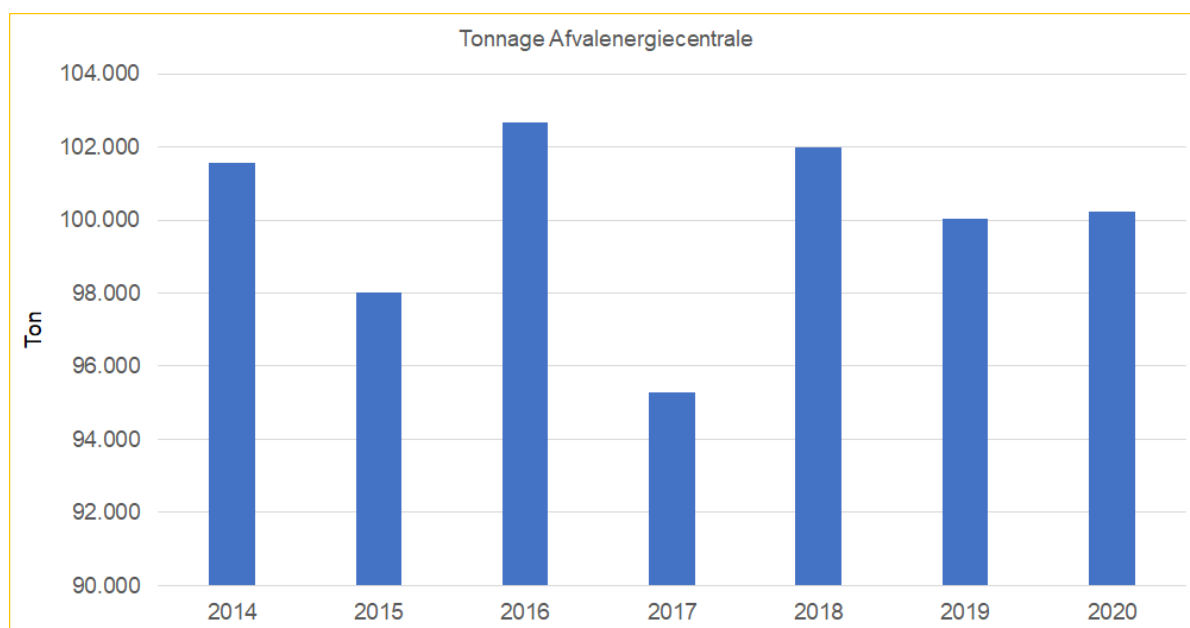
3 DOELSTELLING 3: MEER ENERGIE LEVEREN EN VERDELLEN

Ondanks het vermijden van afval, hergebruik en recyclage, is er nog steeds een grote hoeveelheid restafval die wordt verwerkt in de afvalenergiecentrale.

3.1 VERWERKT TONNAGE EN BESCHIKBAARHEID

De afvalenergiecentrale verwerkte 100.214 ton afval. Daarmee werd de doelstelling om 102.000 ton te verbranden net niet gehaald. Oorzaak daarvan waren enkele ongeplande stilstanden.

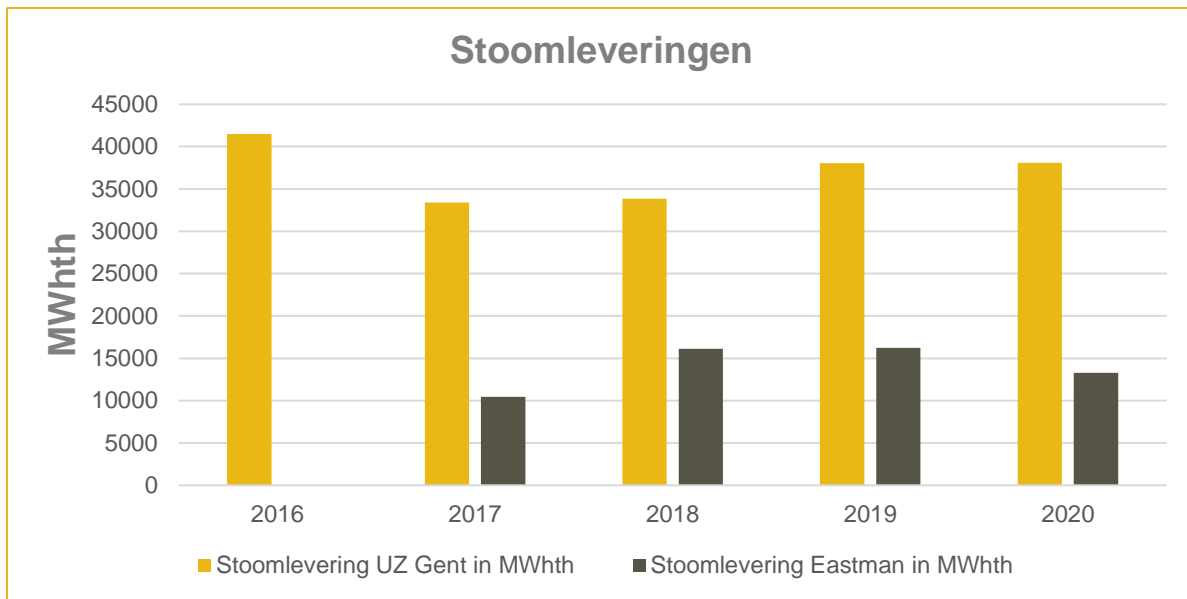
Lijn 1 was gedurende 91,07% van de tijd beschikbaar. Voor lijn 2 lag de beschikbaarheid op 94,38%. De doelstelling is 93%.



Figuur 8 tonnage AEC

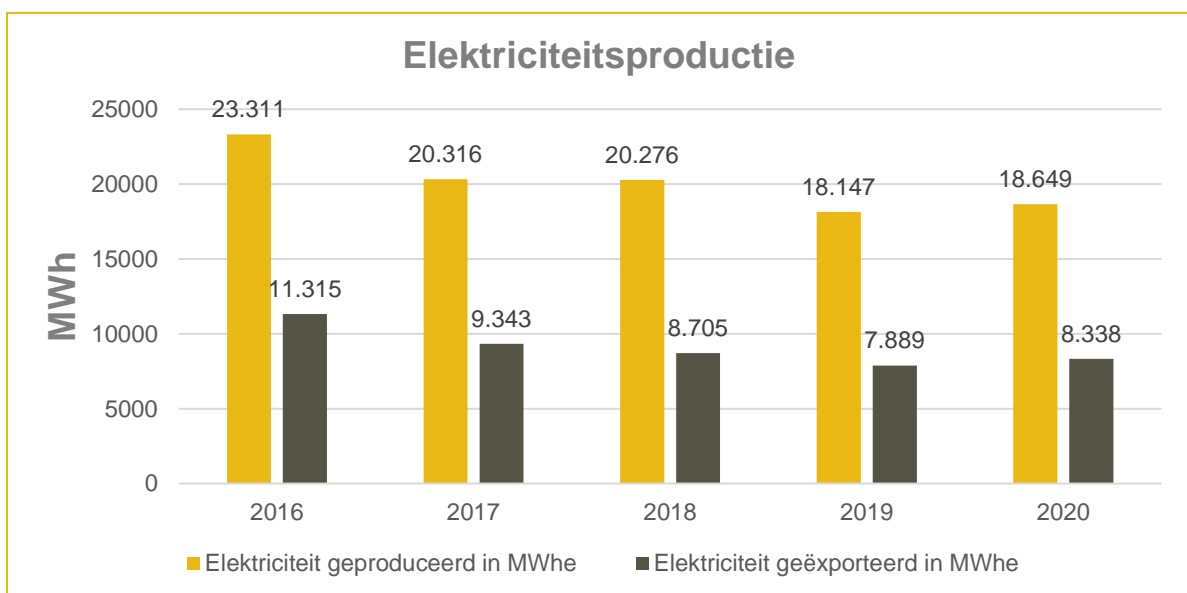
3.2 STOOM- EN STROOMPRODUCTIE EN -LEVERING

Aan het UZ is er 38.085 MWhth aan warmte geleverd, wat bijna exact dezelfde hoeveelheid is als in 2019. Aan Eastman werd er in 2020 13.305 MWhth geleverd, wat een stuk lager ligt dan de voorbije twee jaar, te wijten aan de Corona-crisis.



Figuur 9 stoomleveringen

De totale elektriciteitsproductie bedroeg 18.648,8 MWhe. Hiervan werd er 8.337,6 MWhe geëxporteerd naar het elektriciteitsnet.



Figuur 10 elektriciteitsproductie

3.3 PROJECT ROOKGASREINIGING

In 2020 realiseerden we het rookgasreinigingsproject. De katalytische denoxinstallatie werd uitgeschakeld en vervangen door andere technologieën. Dit heeft een betekenisvolle vermindering van het interne warmteverbruik tot gevolg.

Begin maart werd de installatie voor het toevoegen van dioxorb in gebruik genomen. Dioxorb is een mix van verschillende stoffen en zorgt voor de verwijdering van kwik, zware metalen en dioxines uit de rookgassen. Het vervangt het gebruik van actiefkool.

Half juli werd de selectieve niet-katalytische reductie voor de verwijdering van NOx in bedrijf genomen. Een 40% ureumoplossing wordt met water verdund en verneveld in de naverbrandingskamer bij een temperatuur tussen 900 en 1.000 °C.

De katalytische denoxinstallatie werd in stand-by geplaatst.

4 DOELSTELLING 4: EEN NETTE BUURT

Ondanks alle inspanningen van IVAGO, stadsdiensten, de politie en vrijwilligers bleef de strijd tegen zwerfvuil en sluikstorten nog intens.

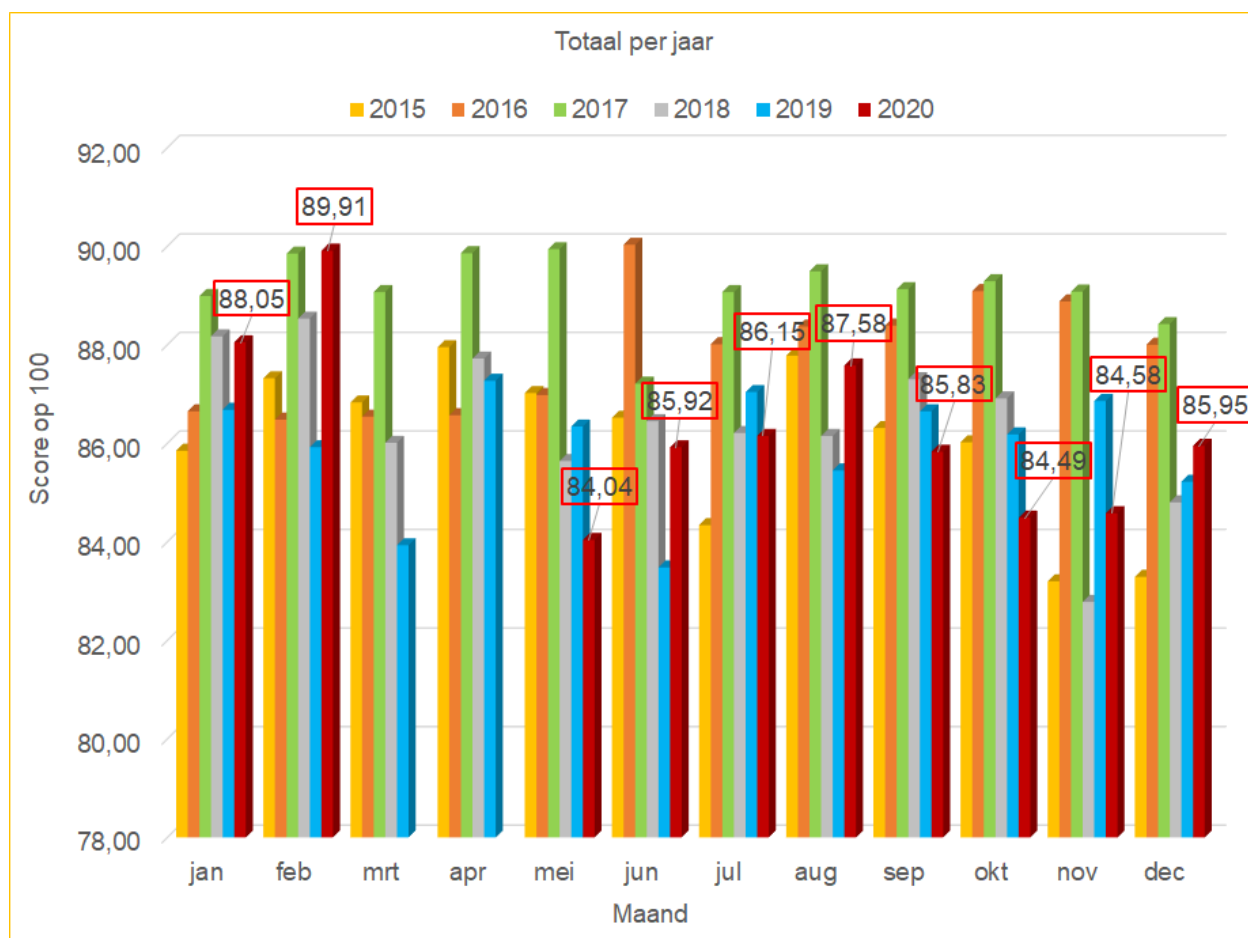
4.1 DE NETHEIDSBAROMETER

65 straten worden maandelijks gemeten op 5 criteria: zwerfvuil, overvolle korven, externe factoren, verkeerd aangeboden afval en sluikstort.

De netheidsbarometer scoorde in 2020 in zijn totaliteit iets hoger dan in 2019. Gemiddeld eindigden we in 2020 op een score van 86,25%. In 2019 lag het gemiddelde nog op 85,9%. Hiermee halen we de doelstelling niet om de netheidsgraad van 89 % voor 2020 te borgen ondanks alle inspanningen.

Zo ging vanaf maart 2020 de prioriteit uit naar de uitvoering van de inzameltaken. Vanaf mei 2020 kenden we een meer normale werking binnen IVAGO.

In maart en april vonden geen metingen plaats omwille van de coronapandemie.

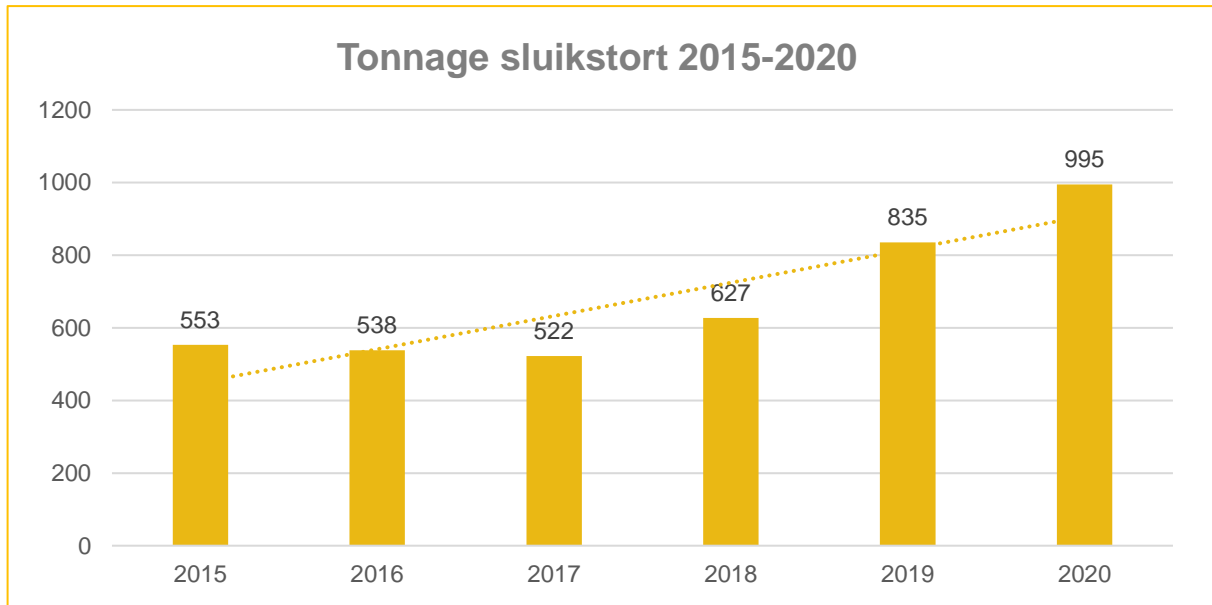


Figuur 11 netheidsbarometer 2015-2020

4.2 SLUIKSTORTEN

De sluikestortploegen ruimden in 2020 995 ton sluikestort op. Dat is 160 ton meer dan vorig jaar of een stijging met 19%. In vergelijking met het beste resultaat van de afgelopen jaren (2017 – 522 ton) is dit een toename met 443 ton of een stijging met bijna 91%.

Sinds juli 2018 behoren ook de sluikestorten in berm en grachten tot de taken van IVAGO. De IVAGO-ploegen verwijderden er 141 sluikestorten.

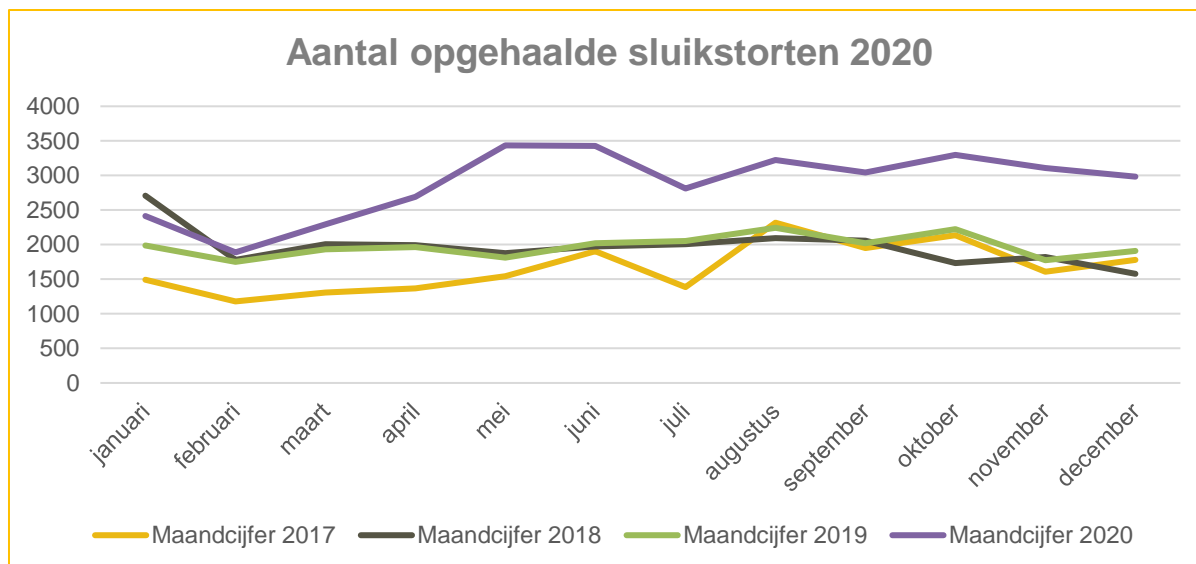


Figuur 12 tonnage sluikestort 2015-2020

Ook het aantal meldingen nam fors toe. Tijdens de coronacrisis waren mensen vaak thuis, gingen in hun buurt wandelen en maakten meer meldingen via de meldingsapp.

We noteerden 34.614 meldingen of opruimingen, bijna 2.884 sluikestorten per maand. Dat zijn er 10.926 meer dan vorig jaar of een stijging met 46%. Dagelijks worden er gemiddeld 138 sluikestorten door IVAGO verwijderd met pers- of kraanwagen. Dat zijn er 6.420 meer dan vorig jaar in dezelfde periode of een stijging met 41 %.

We slagen erin om 86% binnen de twee dagen na melding te verwijderen.



Figuur 13 aantal opgehaalde sluikestorten 2020

4.3 OPERATIONELE INGREPEN, AFVALKORVEN ...

- Een medewerker 'afvalsystemenbeheer' staat in voor het opvolgen en herstellen van alle defecten aan de verschillende afvalsystemen (korven, ondergrondse containers ...)
- Een milieuwerker wordt structureel ingezet voor de reiniging van alle korven en de ondergrondse containers.
- Tijdens het drukke lente- en zomerseizoen zet IVAGO van vrijdag tot maandag twee ploegen in om korven leeg te maken en zwerfvuil en sluikestorten op te ruimen in de parken.
- Korvenploegen worden digitaal ondersteund. Ze beschikken over een tablet met hun route op kaartniveau. Daarop kunnen vulgraad en lediging aangeven. Deze data kunnen worden geanalyseerd om efficiëntere routes uit te tekenen.
- Bij het heropenen van de winkels plaatsten we 34 bijkomende 'Gentse Feestensystemen' (standaard met vlagje en transparante zakken) in het winkelwandelgebied om het extra zwerfvuil op te vangen, onder meer afkomstig van de 'snelle hap'-ketens.
- In 2020 werden 340 oude afvalkorven vervangen door het nieuwe type. De teller van vervangen korven staat nu op 1.325. Het project lag in het voorjaar vier maanden stil door de coronacrisis.
In Destelbergen plaatsten we 30 dergelijke korven en staan er 25 op het programma voor 2021.

4.4 SENSIBILISERING EN VRIJWILLIGERS

De **Gentsche Gruute Kuis** en **Destelbergen helemaal schoon!** konden niet plaatsvinden. Tijdens de lockdown bleken heel wat burgers geïnteresseerd in het afsluiten van een netheidscharter om in eigen buurt het zwerfvuil te verwijderen.

Van de gelegenheid maakten we gebruik om een bevraging uit te sturen naar alle vrijwilligers die met IVAGO een netheidscharter hadden ondertekend. Daarbij peilden we naar hun motivatie. Het gaf ook de gelegenheid om terug orde en structuur in de werking te brengen. Door de exponentiële groei en vacuüm in personeelsbezetting was het overzicht wat verloren gegaan.

Dit resulteerde in een naamswijziging en vernieuwde en beter gestructureerde aanpak: de **Pro-pere Pierkes**.

Eind december waren er ruim **650 initiatieven**.

We voerden een zwerfvuilmcampagne met affiches in de compacterende korven, bestickering van de voertuigen en posts op sociale media.

5 DOELSTELLING 5: EEN DUURZAAM EN KLANTGERICHT IVAGO

Binnen de vijfde pijler van de IVAGO-beleidsnota horen doelstellingen met betrekking tot de focus op de klant, een geïntegreerd en duurzaam personeelsbeleid, het welzijn van de medewerkers, milieu, kwaliteit en digitalisering.

5.1 FOCUS OP DE KLANT

Op 17 maart werd de **nieuwe IVAGO-website** met een uitgebreid e-loket gelanceerd. Klanten werden via verschillende acties aangemoedigd om zich op de nieuwe website een klantenaccount aan te maken. Het vernieuwde e-loket is gebruiksvriendelijker en aantrekkelijker voor de klant en beperkt het administratief werk voor de medewerkers waardoor de klant vlugger kan worden geholpen.

Eind december waren er 19.726 klanten die over een persoonlijk webaccount beschikken. 32% van de klanten opteert ervoor om hun aanrekening digitaal te ontvangen.

In 2020 beantwoordde het belcentrum **78.363 oproepen**, dit is gemiddeld 6.530 oproepen per maand. Dit is een stijging met 16 % tegenover vorig jaar. Het dienstverleningsniveau bedroeg 94,06%, want lager is dan de beoogde 97%. Dit is volledig te wijten aan de coronacrisis.

De medewerkers ontvingen 4.679 meldingen van niet-ophaling van afval bij particulieren. Dat is 27% méér dan vorig jaar.

Aan het onthaal ontvingen we **13.136 bezoekers**. Dat is 30% minder dan vorig jaar. Het onthaal was gesloten van 16 maart tot 8 juni en ook tijdens de volledige maand november.

De omruilactie van **gele naar groene zakken** ging op 1 maart van start bij IVAGO en zou vanaf 16 maart gevolgd worden door een operatie op negen verschillende locaties. Dit werd stopgezet en op 9 verschillende locaties hervat van 5 tot 31 oktober.

Tot eind 2020 ontvingen we 11.481 bezoekers in het kader van de omruilactie. Dat is 16% meer dan bij een gelijkaardige operatie in 2014.

In totaal konden in bedelingsjaar 2020 26.598 rechthebbende gezinnen een beroep doen op de toelage, wat quasi een gelijk (-256) aantal is als het vorige bedelingsjaar. 19.324 Gentenaars kregen een bon voor de afhaling van groene restafval en pmd-zakken (Z-gebied), bij 7.274 burgers werd een te-goed toegekend op de diftar rekening, waarvan er 5.393 nog een bon kregen voor de afhaling van pmd-zakken

Vanaf 15 juni konden de 20.000 gezinnen die recht hebben op **gratis huisvuilzakken** deze komen afhalen. Andere jaren gebeurt dit pas midden september. De uitreiking gebeurde bij IVAGO en op de Gentinfopunten van het OCMW.

De sluitingsperiodes en een aantal stopzettingen resulteren in een daling van de **omzet** met bijna 12% ten opzichte van 2019. We behaalden in 2020 een omzet van 3.855.817 euro, waardoor we ver beneden de doelstelling van 4.612.000 euro eindigden.

5.2 EEN GEÏNTEGREERD EN DUURZAAM PERSONEELSBELEID

IVAGO stelt ruim 400 medewerkers te werk in de voorbije periode. Door de aanpassing van de activiteiten door de Corona-crisis was dit evenwel lager dan de voorgaande jaren.

Toestand op	2016	2017	2018	2019	2020
IVAGO-personeel	384	385	384	386	386
interim	61	63	65	68	46
totaal	445	448	449	452	432

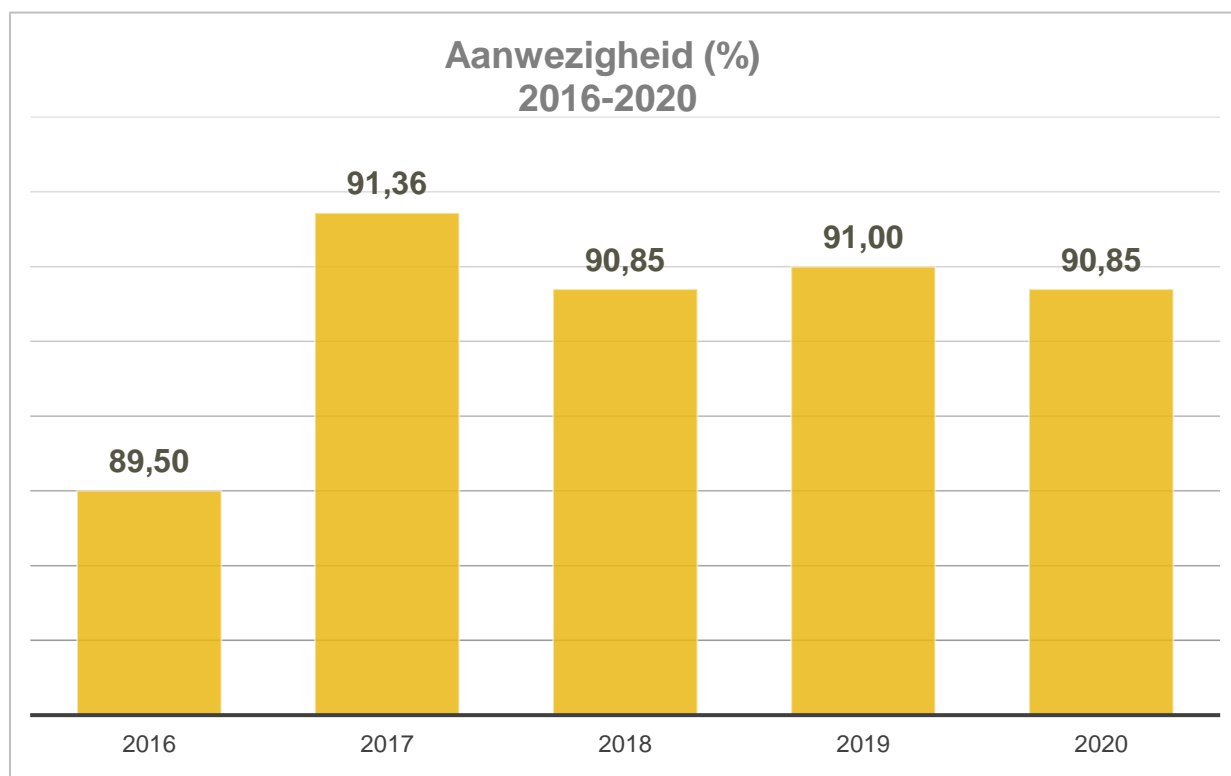
Tabel 3 aantal medewerkers per jaar

5.2.1 AANWEZIGHEID

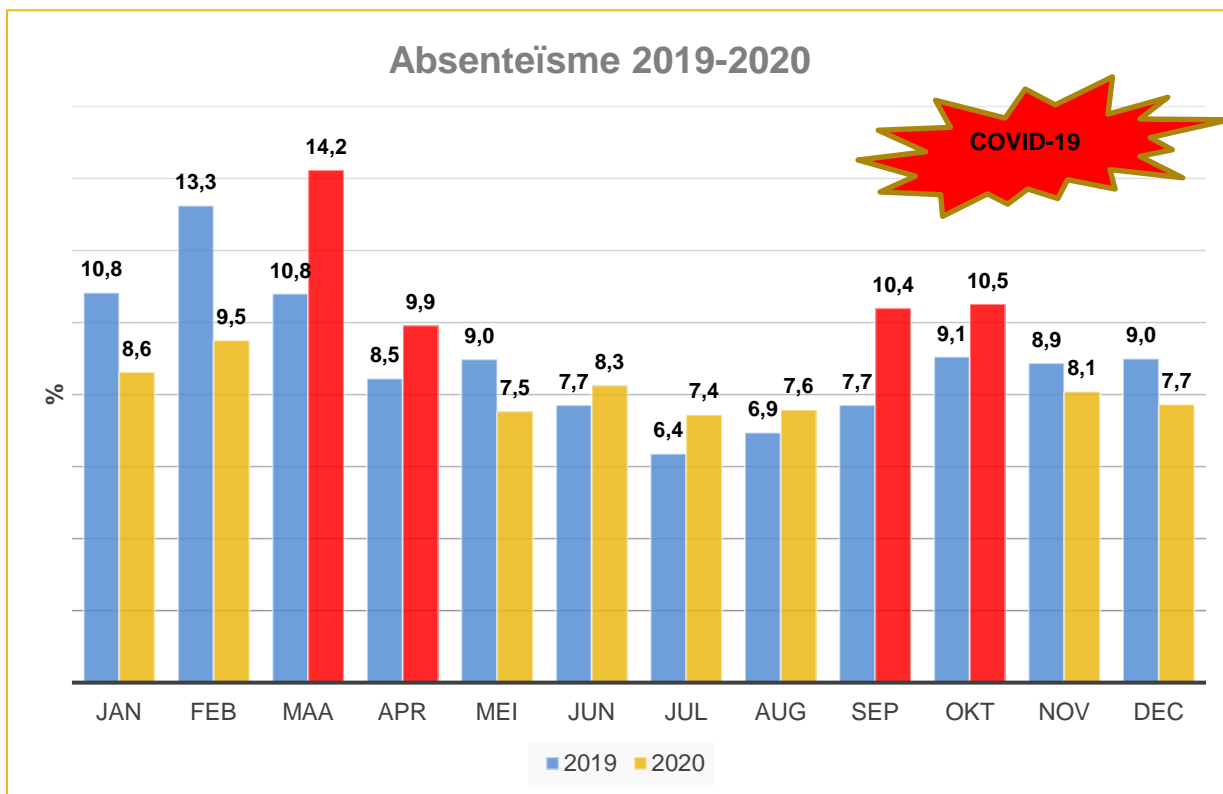
De voorbije jaren werd ingezet op de effectieve aanwezigheid van personeelsleden. We streven naar een aanwezigheid van minimum 92%. Er was en is een opvolging, kort op de bal, van de afwezigheid door ziekte. Personeelsleden worden – informatief en ondersteunend – aangesproken.

Een vernieuwende beloningsvorm, vastgelegd in de cao 2020-2023, in de vorm van een gevarieerde prestatiepremie – op basis van een aantal dagen effectieve aanwezigheden – wierp in de eerste 2 maanden – de wintermaanden – zijn vruchten af. Het blijkt dat de nieuwe aanpak motiverend is.

De grote spelbreker was de Covid-19 pandemie. Vooral de angst om besmet te worden, gaf aanleiding tot een hoog aantal afwezigheden in het voorjaar en het najaar.



Figuur 14 aanwezigheid 2016-2020 %



Figuur 15 absenteïsme 2019-2020

5.2.2 SOCIALE DIALOOG

De sociale dialoog verliep constructief. Door de coronapandemie kon het voorziene vergaderritme niet worden aangehouden. In de maanden maart en april waren er geen vergaderingen van het Bijzonder Comité en het Hoog Overlegcomité. Vanaf 26 mei werden die hervat via digitale kanalen.

De Covid 19-pandemie zorgde voor een bijzonder intense samenwerking tussen de IVAGO-directie en de drie vakorganisaties. Er werd overeengekomen om tijdelijk dagelijks één vertegenwoordiger van elke vakorganisatie vrij te stellen om taken te verrichten in het kader van het bestrijden van het virus.

Zo zorgden zij mee voor een goede doorstroming van alle nodige informatie en maatregelen naar de werkvloer, opvolging van de genomen maatregelen, bijstand bij de heropening van de recyclageparken. Deze samenwerking werd na de zomer gestopt gezien de nood binnen de Afdeling Operaties.

5.3 WELZIJN

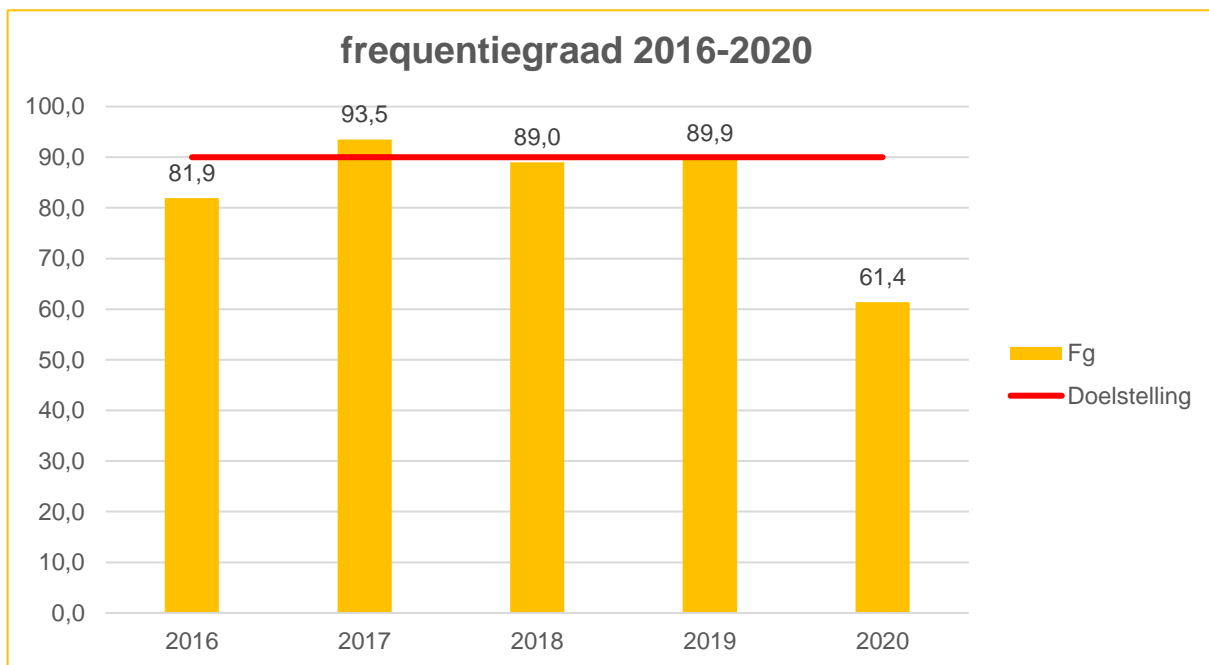
In 2020 werden 31 arbeidsongevallen genoteerd met IVAGO-medewerkers met minstens één dag werkverlet. Dit is het laagste aantal van de voorbije 5 jaren. Het aantal ongevallen met tijdelijke werknemers is dit jaar ook lager.

We registreerden 6 woon-werkongevallen.

Jaar	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal arbeidsongevallen met minstens 1 dag werkverlet					
IVAGO-medewerkers	40	49	43	44	31
Interim	14	25	25	18	9
Aantal woon-werkongevallen					
IVAGO-medewerkers	7	5	7	11	6
Interim	2	2	1	1	3

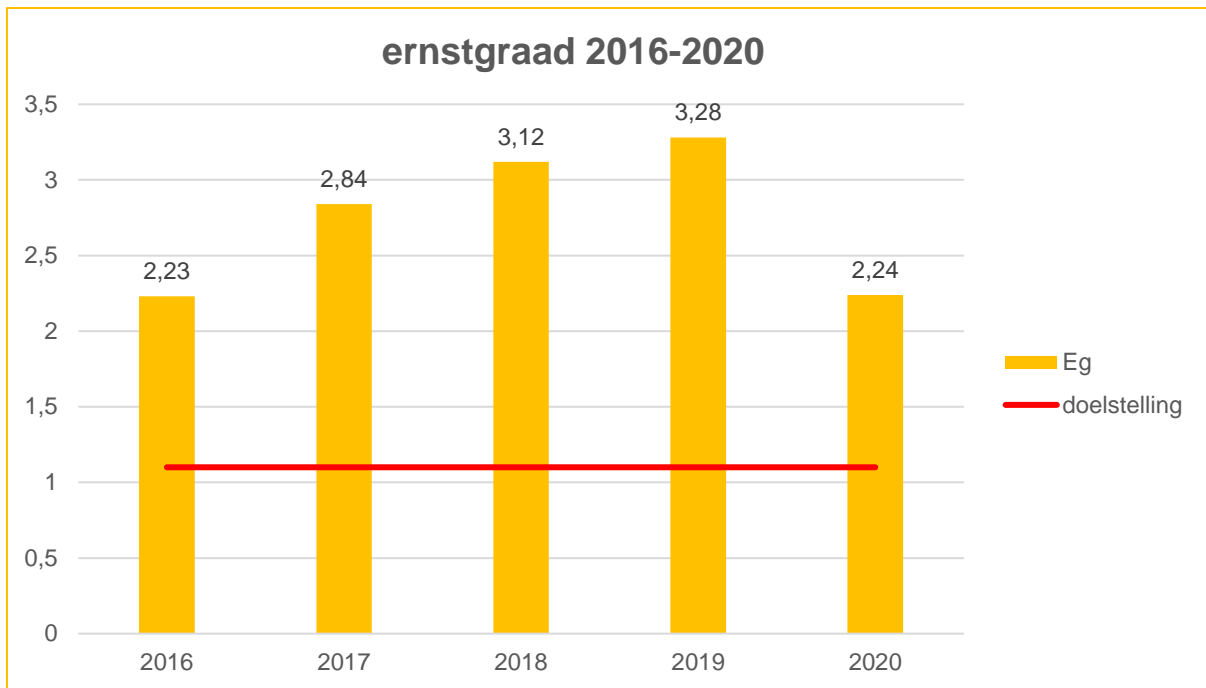
Tabel 4 aantal arbeidsongevallen en woon/werkongevallen 2020 januari-augustus

De Frequentiegraad (Fg) voor 2020 bedraagt 61,4, dit is beter dan onze doelstelling en is tevens het beste resultaat sinds 2010!



Figuur 16 frequentiegraad arbeidsongevallen 2016-2020 januari-augustus

De Ernstgraad (Eg) voor 2020 bedraagt 2,24. De doelstelling werd hier niet gehaald. Dit is vooral te wijten aan arbeidsongevallen in 2019 die nog steeds aanleiding geven tot werkverlet (43%).



Figuur 17 ernstgraad arbeidsongevallen 2016-2020

5.4 MILIEU

Op 14 en 15 mei 2020 is de opvolgingsaudit voor ISO 14001:2015 - ISO 9001:2015 door Bureau Veritas uitgevoerd. Er was 1 minor afwijking. Deze afwijking werd opgenomen in de algemene CAPA-lijst.

De emissies van de verschillende polluenten in de rookgassen van de afvalenergiecentrale blijven gemiddeld ver onder de emissienormen vermeld in de milieuvergunning.

	Grenswaarde in mg/Nm ³	Gemiddelde gevalideerde waarde (meetapparatuur IVAGO) in mg/Nm ³	Halfjaarlijkse meting door derden (Tauw) in mg/Nm ³ 17 april en 14/15 oktober	
SO ₂	50	7,41	<2	<2
TOC	10	1,24	<1	1
NOx	200(*)	69,97	61	111
CO	50	3,74	<2	<2
Stof	10	2,01	1,5	2
HCl	10	0,62	1,1	<0,5
HF	1		<0,07	<0,05

Tabel 5 meetresultaten verschillende emissies

(*) Vanaf oktober wordt dit 150 mg/Nm³.

Halfjaarlijks worden bijkomend ook de zware metalen gemeten. Ook hier liggen de resultaten ver onder de grenswaarden.

component	Grenswaarde (mg/Nm ³)	Analyseresultaat (mg/Nm ³)
Hg	0,05	<0,005
Cd, Tl	0,05	<0,01
Som andere zware metalen	0,5	<0,01 en 0,014

Tabel 6 meetresultaten zware metalen

Als laatste wordt ook de uitstoot van dioxines en furanen bepaald. Dit gebeurt met een verplichte veertiendaagse continue bemonstering. Dit resulteerde in een gemiddelde uitstoot van 0,002221 TEQ/Nm³ (nanogram Toxisch Equivalent per normkubieke meter) voor de eerste 8 maanden van dit jaar. De richtwaarde volgens Vlarem II is 0,1 ng TEQ/Nm³.

Deel 2:

Activiteitenverslag 2020

6 ANALYSE AFVALSTROMEN

6.1 INZAMELING RESTAFVAL PER INWONER

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

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

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

6.1.1 STAD GENT

De stad Gent wordt ingedeeld in de cluster (V15a) “Grote en regionale steden” en heeft als gemeentedoelstelling **174 kg restafval per inwoner**.

In de onderstaande tabel werd het aantal kg/inwoner op basis van de richtlijnen binnen het nieuw Uitvoeringsplan berekend. 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 kunnen we afleiden dat in de periode 2018-2020 de stad Gent +/- 5 kg/inwoner meer inzamelt dan de doelstelling van 174 kg/inwoner. De hoeveelheid restafval 2020 stijgt amper met 0,4% t.o.v. 2019 waardoor **de hoeveelheid restafval 179,1 kg/inwoner bedraagt**.

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

Door de Covid-19 crisis zijn de burgers veel meer thuis gaan consumeren en daardoor stellen we de verwachtingen daling van de totale hoeveelheid restafval niet vast. In veel gemeenten in Vlaanderen wordt vastgesteld dat de hoeveelheid huishoudelijk stijgt in 2020. We moeten ook rekening houden dat er ook veel minder studenten aanwezig waren in de stad Gent.

De hoeveelheid restafval in C-zone, met een uitbreiding vanaf 1 april 2017, stijgt met +/- 1% ten opzichte van 2019. De hoeveelheid restafval in de Z-zone, ondanks de aanpassing, en bij hoogbouw stagneert in de periode 2017-2019.

De totale hoeveelheid grofvuil Huis-à-Huis, inclusief de Uitzettingen daalt met +/- 14% gezien IVAGO deels te wijten doordat een aantal weken in maart-april door de COVID-19 crisis deze inzameling niet heeft uitgevoerd, deels doordat inzameling Huis-à-Huis nu betalend is per kilogram.

Het tonnage sluikestorten is opnieuw uitzonderlijk hoog, opnieuw een toename met meer dan 20%, ten opzichte van het voorbije jaar 2019. Stilaan nadert de grens van 1000 ton op jaarbasis.

De hoeveelheid restafval in de Korven daalt lichtjes (3%) en dit kan verklaard worden door de afwezigheid van toeristen en studenten in de stad.

De totale hoeveelheid veegvuil daalt met ongeveer 9% en dit kan toegewezen worden aan het afgelasten van alle feestelijkheden en evenementen door de COVID-crisis. De activiteiten van Openbare Reiniging werden dan ook aangepast aan de maatregelen ter bestrijding van het COVID-virus.

De verdere daling van het zwerfvuil vanuit de Gemeente is te verklaren door een wijziging van de inzamelmethodiek/registratie.

Herkomst	2018	2019	2020	Vershil 2020/2019	% Verschil 2020/2019
Huisvuil					
C-zone	11.342	10.833	10.982	149	1,4%
Z-zone	17.042	17.301	17.503	202	1,1%
Hoogbouw	7.027	6.883	6.597	-286	-4,2%
Grofvuil					
Grofvuil HàH	1.460	1.669	1.434	-235	-14,1%
Grofvuil RP	5.972	6.235	6.349	114	1,8%
Correctie RP Gent ¹	248	283	366	83	29,3%
Correctie RP Destelbergen ²	-52	-64	-56	12	-12,5%
Matrassen	165	184	199	15	8,2%
Gemeentevuil					
Sluikstorten	629	826	995	169	20,5%
Korven, divers ... ³	1.243	1.422	1.383	-39	-2,8%
Zwerfvuil Gemeente	34	10	6	-4	-40,0%
Veegvuil					
Veegvuil Manueel	915	950	939	-11	-2,2%
Veegvuil Machinaal	573	612	496	-116	-19,0%
TOTAAL (Ton)	46.598	47.145	47.193	48	0,1%
Inwoners*	260.523	262.545	263.517	972	0,4%
Kg/inwoner	178,9	179,6	179,1	-0,5	-0,3%

Tabel 7 terminaal te verwerken afval in Gent (in ton) 2019-2020

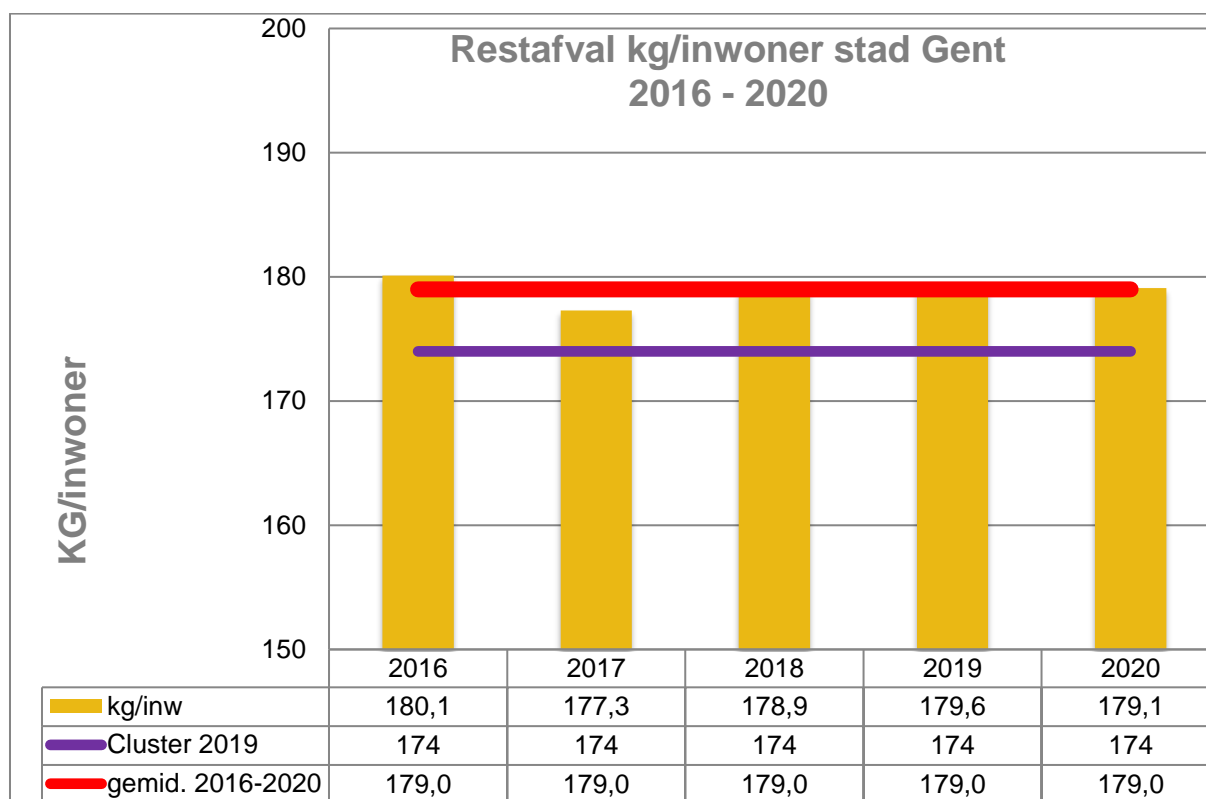
* Gemiddelde aantal Inwoners tussen 1 januari 201x & 1 januari 201y

¹ Grofvuil aangebracht door inwoners van Gent op het Recyclagepark van Destelbergen

² Grofvuil aangebracht door inwoners van Destelbergen op de Recyclageparken van Gent

³ Dit tonnage omvat Korven en Operationele correcties.

In de onderstaande grafiek werd het aantal kg/inwoner op basis van de richtlijnen binnen het nieuw Uitvoeringsplan berekend voor de periode 2016-2020. In deze periode, schommelt de hoeveel restafval per inwoner in de stad Gent rond 179 kg/inwoner.



Figuur 18 restafval in kg/inwoner Gent 2016-2020

6.1.2 GEMEENTE DESTELBERGEN

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

De samenstelling van de hoeveel restafval dat werd ingezameld in de periode 2018-2020, wordt in onderstaande tabel samengevat. De invoering van de inzameling van P+MD vanaf 1 januari 2020 en de invoering van diftar-wegend vanaf 1 februari 2020 zijn belangrijke beslissingen in dit proces. De inzameling van grofvuil aan huis werd vanaf 1 april betalend per kg.

We stellen dan ook een groot “positief” effect vast in 2020 ondanks de invloed van de COVID-19 crisis, waarbij de inwoners veel meer thuis afval produceren. De inzameling van restafval Huis-à-Huis daalt met meer dan 15% maar de hoeveelheid grofvuil op de recyclageparken stijgt met 17%. Het aantal bezoeken door inwoners van Gent aan het recyclagepark van Destelbergen is evenwel gestegen. De inwoners van Destelbergen brengen hierdoor 8% meer grofvuil naar het recyclagepark.

De totale hoeveelheid restafval 2020 daalt met +/- 12% t.o.v. 2019 waardoor **de hoeveelheid restafval 128,2 kg/inwoner bedraagt.**

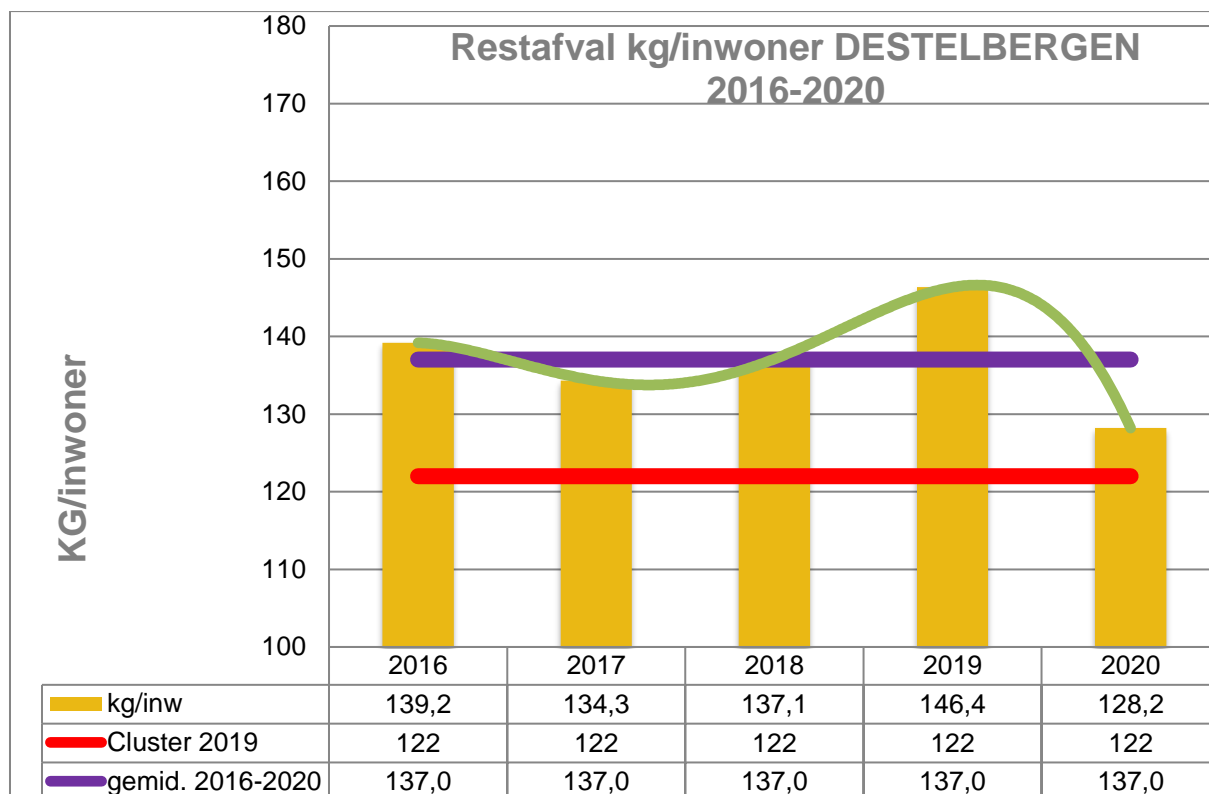
Herkomst	2018	2019	2020	Verschil 2020/2019	% Verschil 2020/2019
Huisvuil					
Huis-à-huis	1.941	2.058	1.744	-314	-15,3%
Grofvuil					
Grofvuil HàH	22	36	15	-21	-58,3%
Grofvuil RP	671	749	879	130	17,4%
Correctie Gent	-248	-277	-366	-89	-32,1%
Correctie Destelbergen	52	59	56	-3	-5,1%
Matrassen	12	16	18	2	12,5%
Gemeentevuil					
Zwerfvuil Gemeente	36	43	38	-5	-11,6%
TOTAAL (Ton)	2.487	2.684	2.384	-300	-11,2%
Inwoners*	18.143	18.400	18.602	202	1,1%
Kg/inwoner	137,1	145,8	128,2	-17,6	-12,1%

** Gemiddeld aantal Inwoners tussen 1 januari 201x & 1 januari 201y

Tabel 8 terminaal te verwerken afval Destelbergen 2019-2020

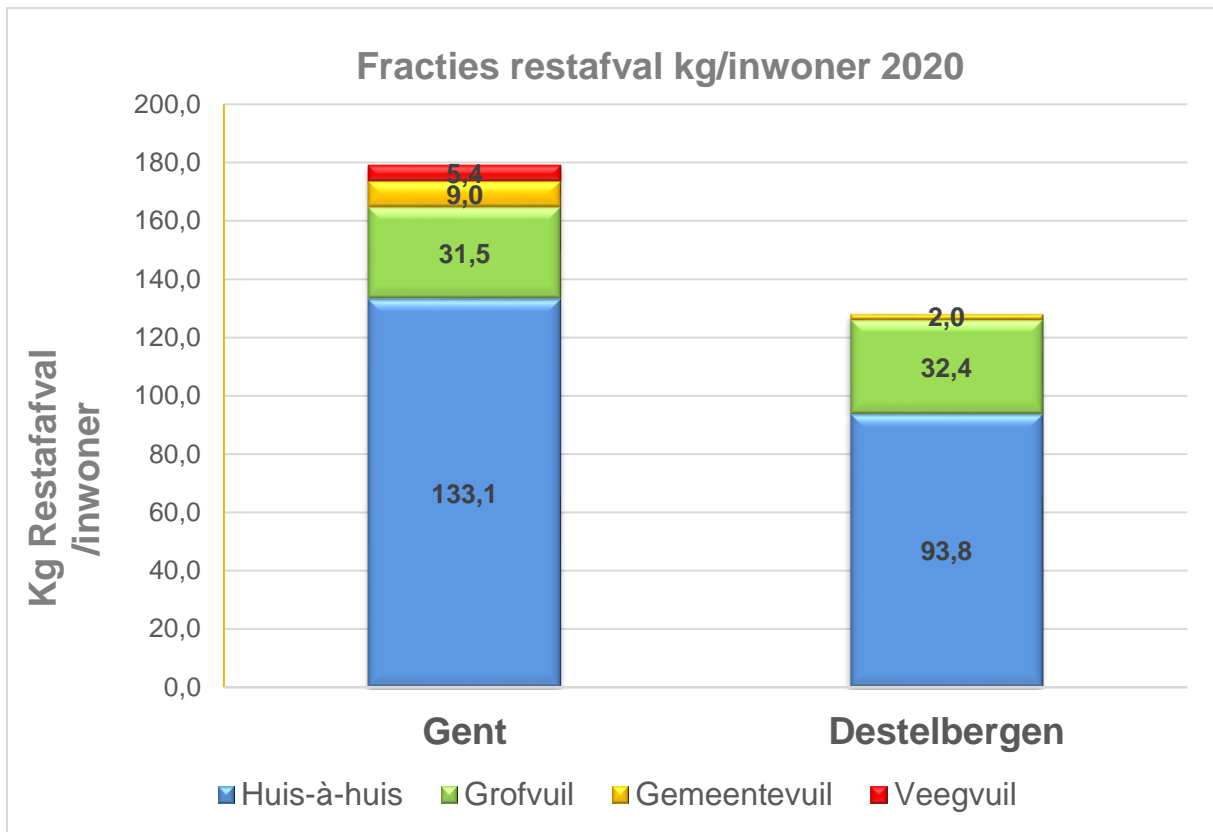
In de onderstaande grafiek werd het aantal kg/inwoner op basis van de richtlijnen binnen het nieuw Uitvoeringsplan berekend voor de periode 2016-2020. We kunnen hieruit afleiden dat de hoeveelheid restafval per inwoner in deze periode schommelt rond 137 kg/inwoner. In 2019 was de hoeveelheid restafval per inwoner beduidend hoger dan dit gemiddelde.

We kunnen afleiden dat de gemeente Destelbergen nog steeds hoger scoort dan de doelstelling voor de cluster “Woongemeenten met hogere inkomens” in 2020. De doelstellingen zijn pas te behalen tegen het einde van de planperiode, namelijk 2022. De invoering van de inzameling van P+MD en de invoering van diftar-wegend kunnen in 2021 een bijkomende positieve invloed uitoefenen.

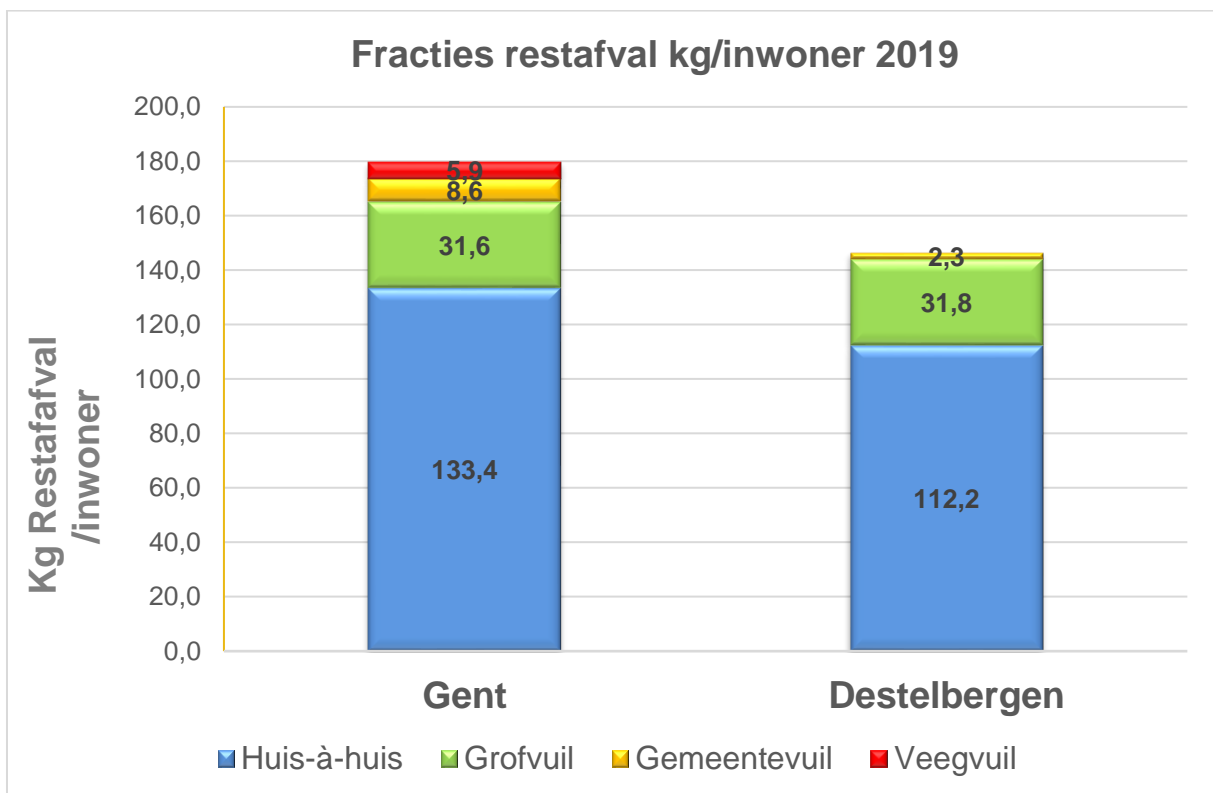


Figuur 19 restafval in kg/inwoner Destelbergen 2016-2020

De samenstelling van het restafval per inwoner van beide gemeenten in 2019 en 2020 worden hieronder figuratief voorgesteld. De aanwezigheid van de studenten, het toerisme en de vele festiviteiten bepalen vooral de samenstelling van het restafval in de stad Gent. De hoeveelheid huisvuil per inwoner in Destelbergen is beduidend gedaald in 2020. De hoeveelheid Grofvuil per inwoner, in beide gemeenten, is beduidend hoger dan het gemiddelde in Vlaanderen en is in beide gemeenten niet beïnvloed door de COVID-19 crisis.



Figuur 20 samenstelling restafval in kg/inwoner Gent en Destelbergen 2020



Figuur 21 samenstelling restafval in kg/inwoner Gent en Destelbergen 2019

6.2 INZAMELING SELECTIEVE AFVALSTROMEN HUIS AAN HUIS

Sinds de invoering van het diftarprincipe in 1998 bleven de basisprincipes voor de ophaalsystemen voor huishoudelijk afval in Gent en Destelbergen nagenoeg ongewijzigd. Sedert 1 januari 2014 gebeurt de huis-aan-huisinzameling van gft in de Z-zone tweewekelijks.

De regio's kregen een nieuwe naam: de containerzone (C-zone) in plaats van "landelijk gebied" en de zakkenzone (Z-zone) in plaats van verstedelijkt gebied. In 2017 was er een uitbreiding van de C-zone.

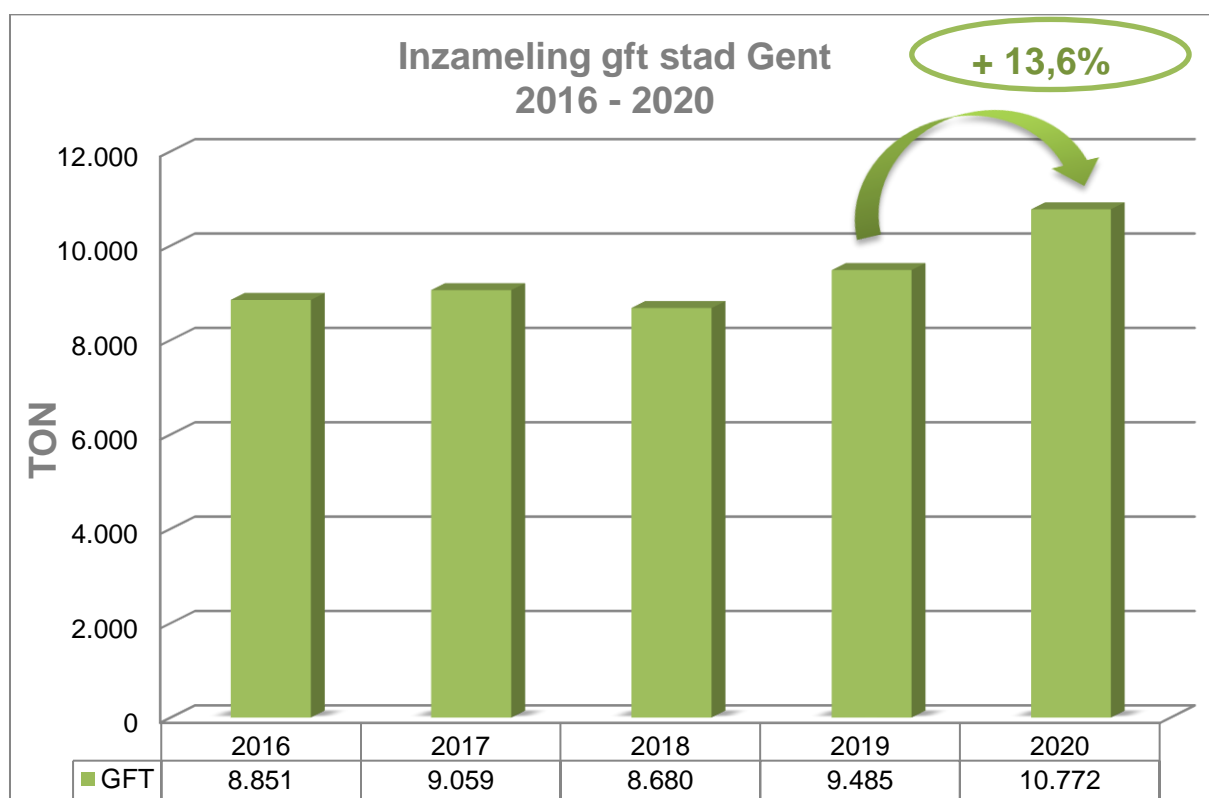
Sinds april 2016 zamelen we ook afval in via de sorteerpunten, zowel in Gent (S-zone) als in Destelbergen.

6.2.1 HUIS-AAN-HUISINZAMELING STAD GENT

6.2.1.1 Groente-, fruit- en tuinafval (gft)

De inzameling van gft wordt als volgt uitgevoerd:

- Gent Z-zone: veertiendaags, op vrijwillige basis in containers met diftar sedert 1 januari 2014
- Gent C-zone: veertiendaags, in containers met diftar
- Sorteerpunten: ondergrondse container voor gft met diftar

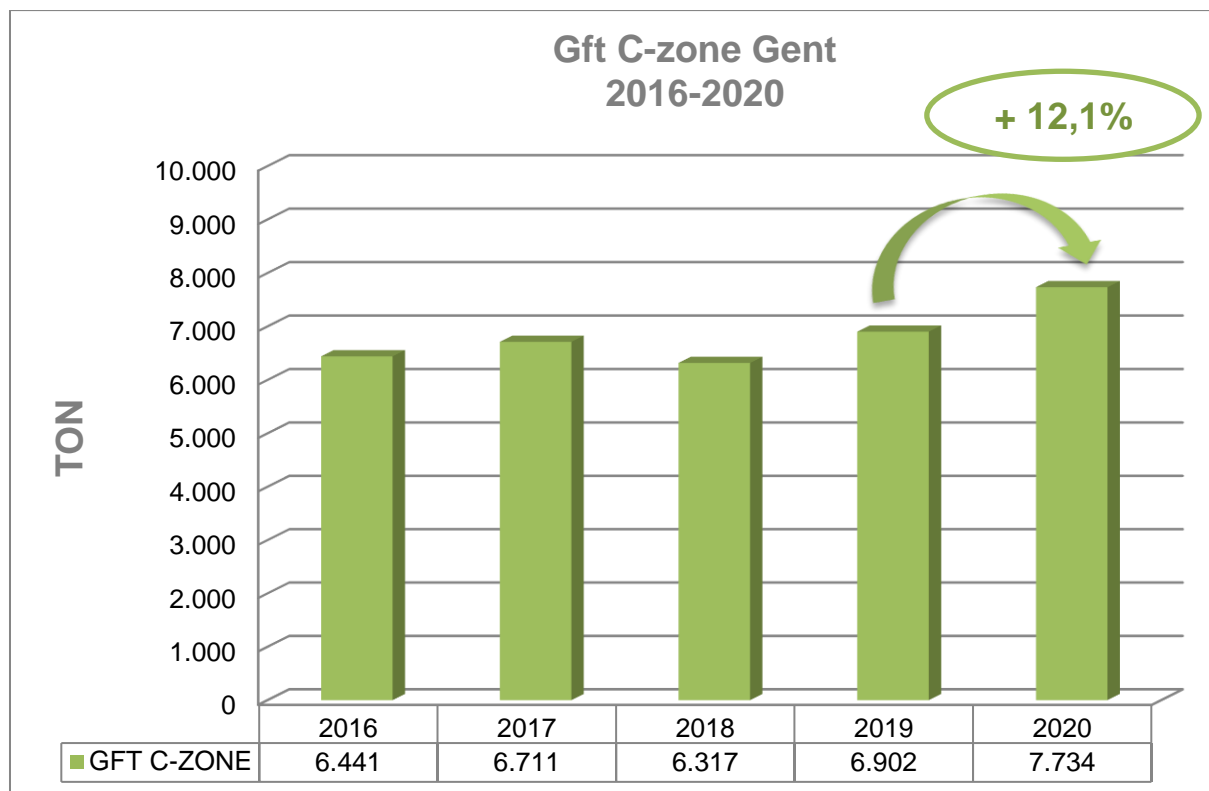


Figuur 22 huis-aan-huisinzameling gft Gent 2016-2020

De hoeveelheid huishoudelijk gft in 2020, ingezameld via huis-aan-huisinzameling, ondergrondse containers en bedrijfsafval bedroeg meer dan 10.000 ton. Dat is een stijging van meer dan 13% tegenover 2019 en 24% hoger dan in 2018.

6.2.1.1.1 Gft in C-zone

Klimatologische omstandigheden kunnen sterk de hoeveelheid tuinafval beïnvloeden binnen gft. Dit uit zich hoofdzakelijk voor in de C-zone waar tuinafval sterk aanwezig is in het gft. In 2018 daalde de totale hoeveelheid gft hierdoor in deze zone ondanks de uitbreiding in 2017. De toename van gft met 9% in 2019 schrijven we toe aan de uitbreiding van de definitie van gft door OVAM. De toename (12%) in 2020 kan hoofdzakelijk toegekend worden door de COVID-19 crisis. Het jaar 2020 kende evenwel een warme en droge lente en zomer wat aanleiding geeft tot minder tuinafval. Tijdens de voorbije periode hebben de inwoners meer thuis geconsumeerd en tijdens de sluitingsperiode in de eerste lockdown zal veel tuinafval in de gft-container terecht zijn gekomen.

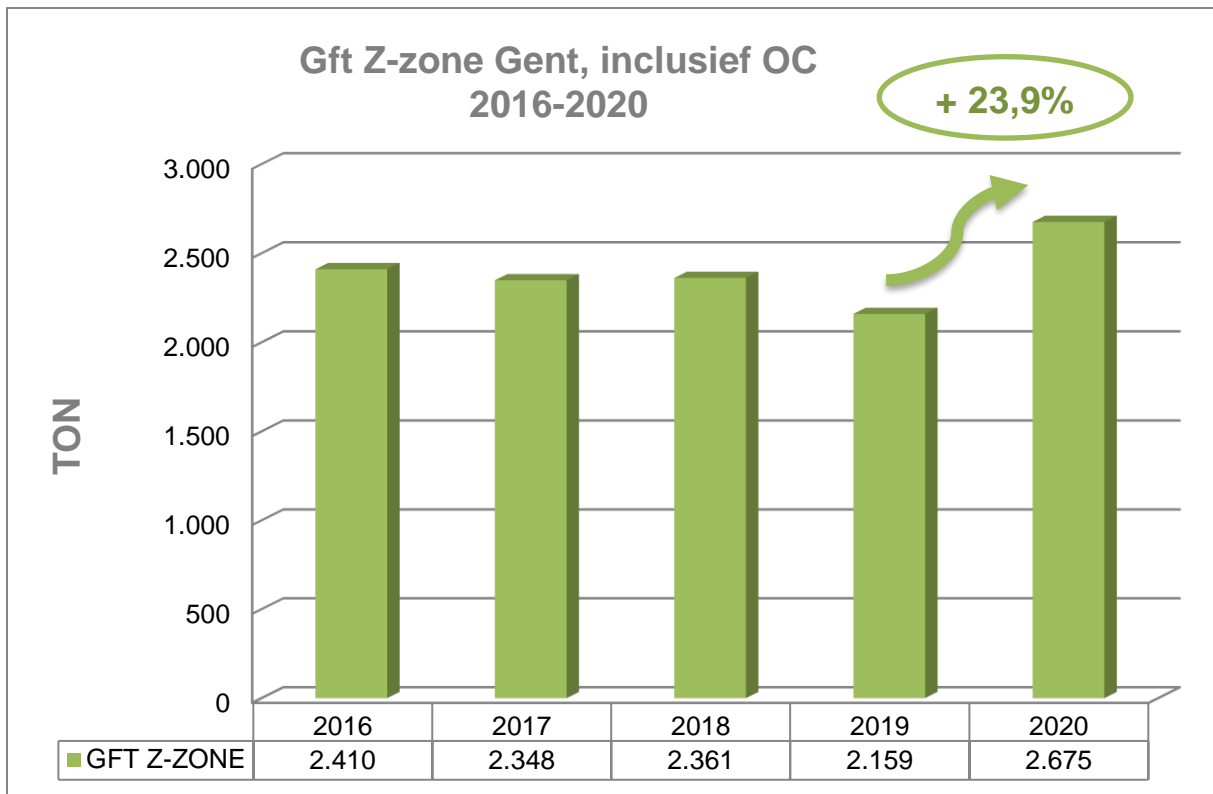


Figuur 23 inzameling gft in containerzone Gent 2016-2020

6.2.1.1.2 Gft in Z-zone

Door de verhoging van de retributie voor restafval vanaf 1 juli 2014 hopen we de hoeveelheid gft in de Z-zone in de komende jaren te verhogen (zie beleidsnota IVAGO 2014-2019). Het gebruik van een gft-container binnen deze regio is op vrijwillige basis. In 2015 startten we een promotiecampagne “Sorteer gft, da’s goed voor je portemonnee” bij de burgers in deze zone voor het beter sorteren van gft-afval. In 2016 werd voor het eerst ook gft ingezameld in deze regio via de sorteerpunten. In 2017 werd in deze regio verplichte containers voorzien in verschillende straten (+/- 3000 gezinnen).

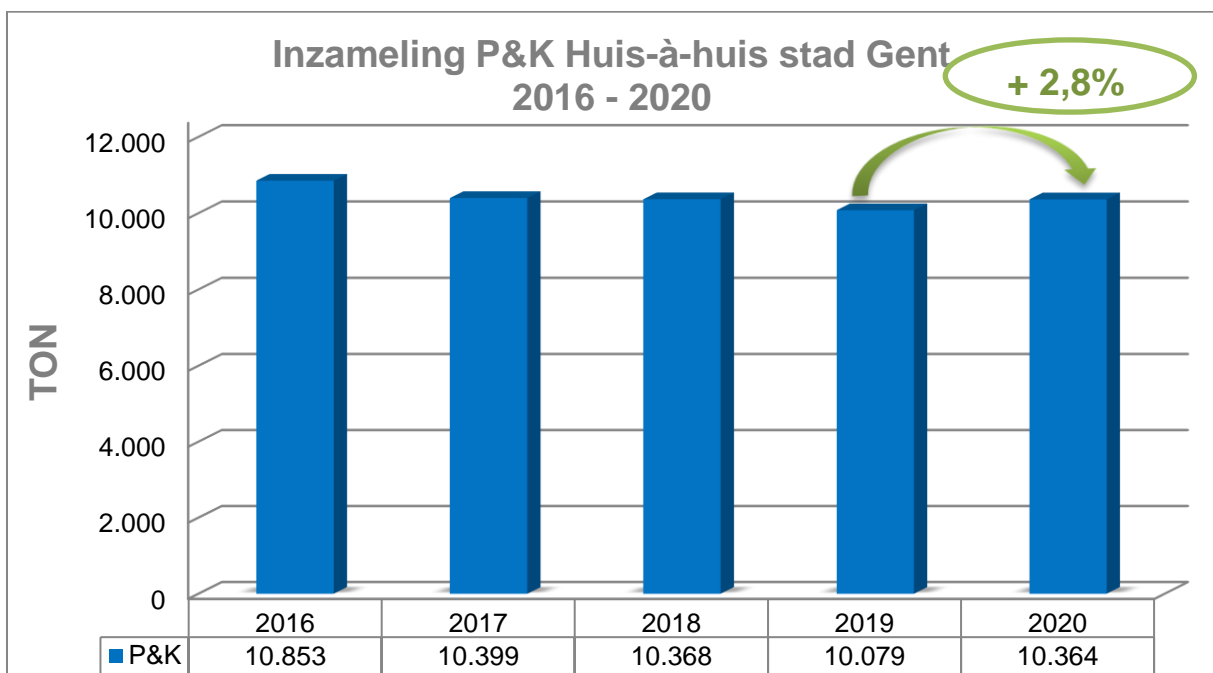
De hoeveelheid gft daalde evenwel in 2019 in de Z-zone met 8,6% ten opzichte van 2018, ondanks de nieuwe definitie voor gft. In 2020 stijgt de hoeveelheid in deze zone met 24%.



Figuur 24 inzameling gft in zakkenzone Gent 2016-2020

6.2.1.2 Papier en karton

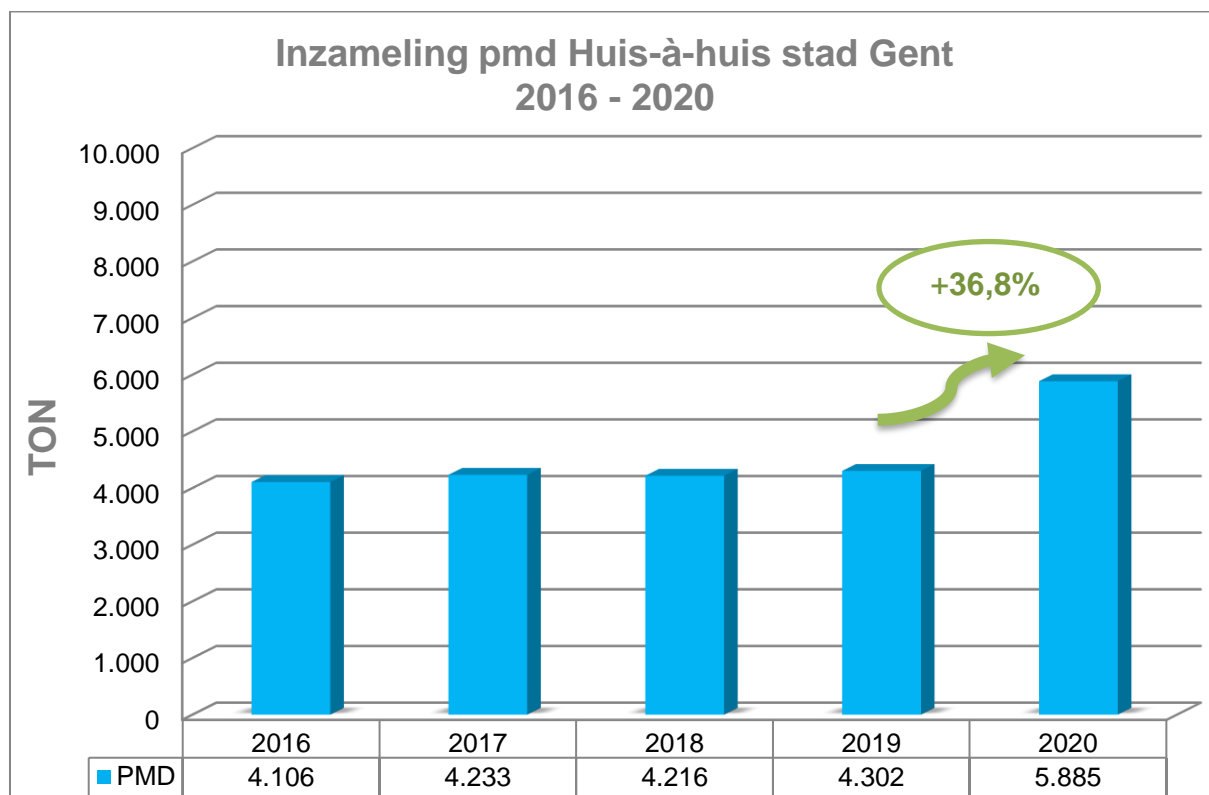
Papier en karton wordt twaalf keer per jaar huis-aan-huis ingezameld. In 2020 werd opnieuw meer dan 10.000 ton opgehaald en ongeveer 3% meer dan in 2019. De hoeveelheid papier en karton vertoonde de voorbije jaren een duidelijke dalende trend. Deze stijging van de hoeveelheid P&K in 2020 is toe te wijzen aan de vele online-bestellingen en thuisleveringen (kartonnen dozen) in deze periode.



Figuur 25 huis-aan-huisinzameling papier/karton Gent 2016-2020

6.2.1.3 Pmd

Pmd wordt veertiendaags ingezameld in zakken voorgeschreven door Fost Plus. De hoeveelheid pmd in 2020, huis-aan-huis of via ondergrondse containers ingezameld bedroeg 5.885 ton. Dat is een stijging met meer dan 36% is ten opzichte van het voorbije jaar en toe te wijzen aan de invoering van pmd.

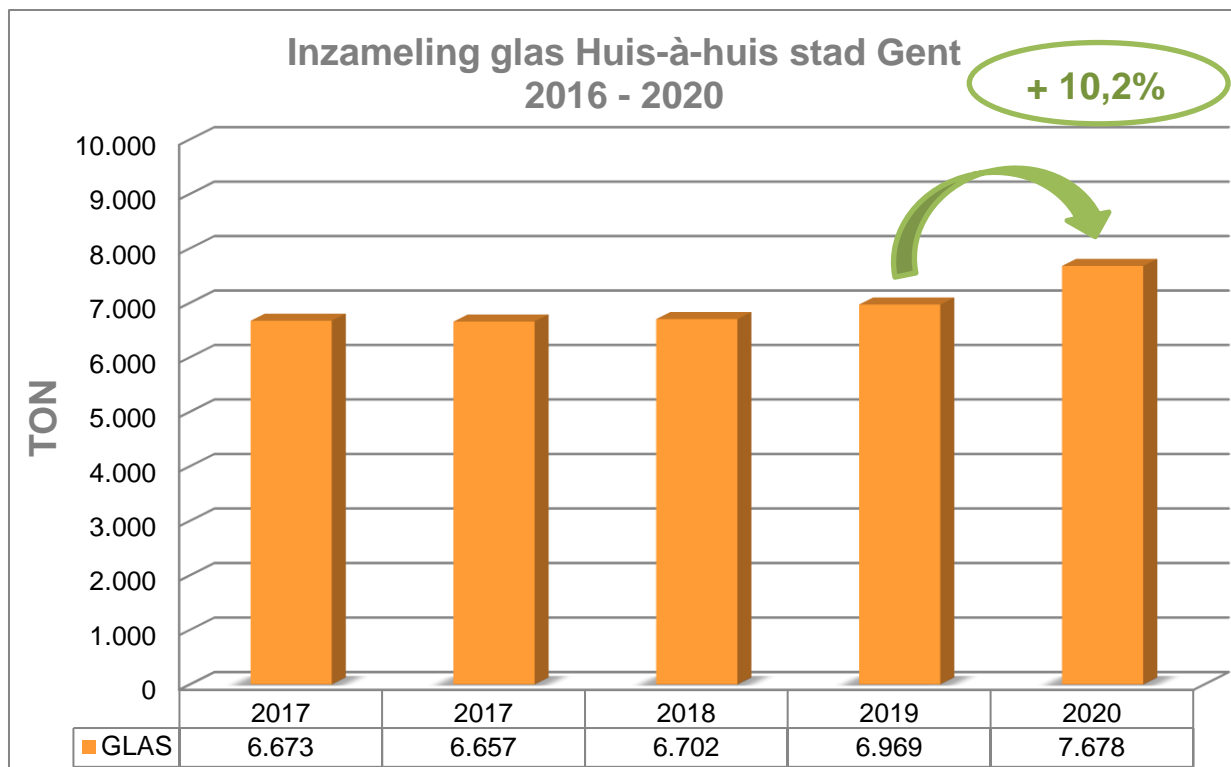


Figuur 26 Huis-à-huisinzameling pmd Gent 2016-2020

6.2.1.4 Glas

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

De hoeveelheid glas in 2020 ingezameld, bedroeg 7.678 ton. Dat betekent een forse stijging (meer dan 10%) ten opzichte in 2019.



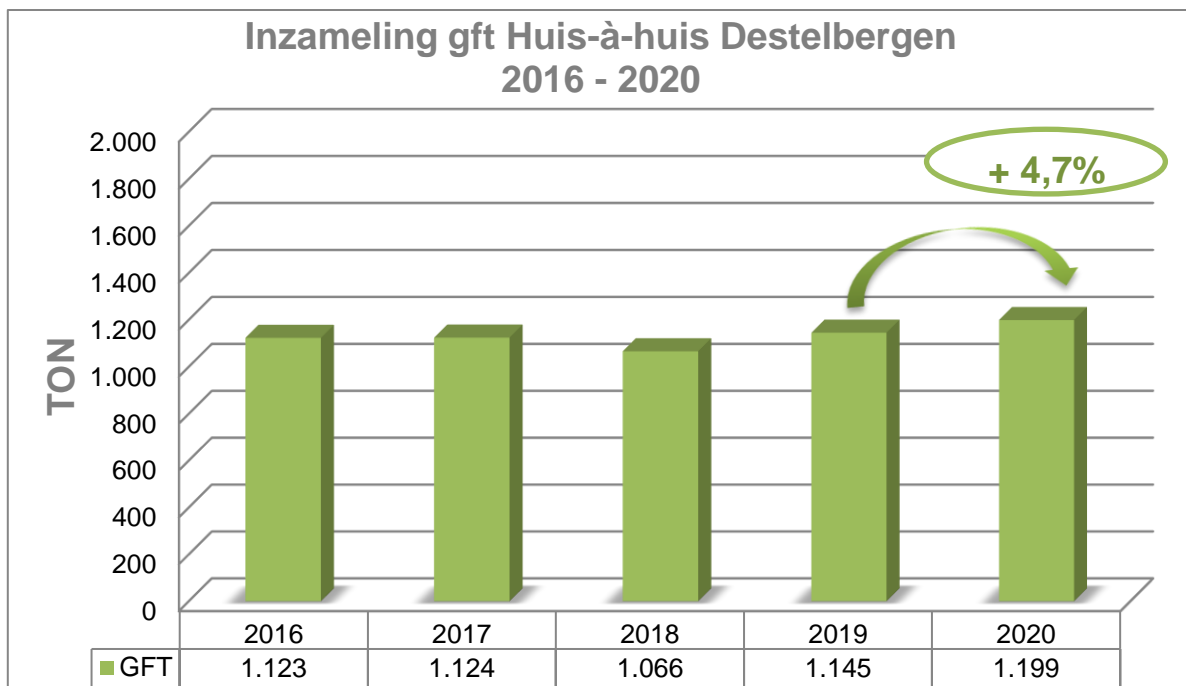
Figuur 27 huis-aan-huisinzameling glas Gent 2016-2020

6.2.2 HUIS-AAN-HUISINZAMELING GEMEENTE DESTELBERGEN

6.2.2.1 Groente-, fruit- en tuinafval (gft)

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

In de gemeente Destelbergen is een groot deel van het gft tuinafval, zoals in de C-zone van de stad Gent. De hoeveelheid tuinafval wordt sterk beïnvloed door de klimatologische omstandigheden. Het jaar 2020 kende een warme en droge lente en zomer wat aanleiding geeft tot minder tuinafval. De hoeveelheid gft in 2020 aan huis ingezameld bedroeg 1.199 ton, wat ongeveer 5% meer is dan in 2019 en 12% hoger dan in 2018. De toename van gft in 2019 schrijven we toe aan de uitbreiding van de definitie van GFT door OVAM.

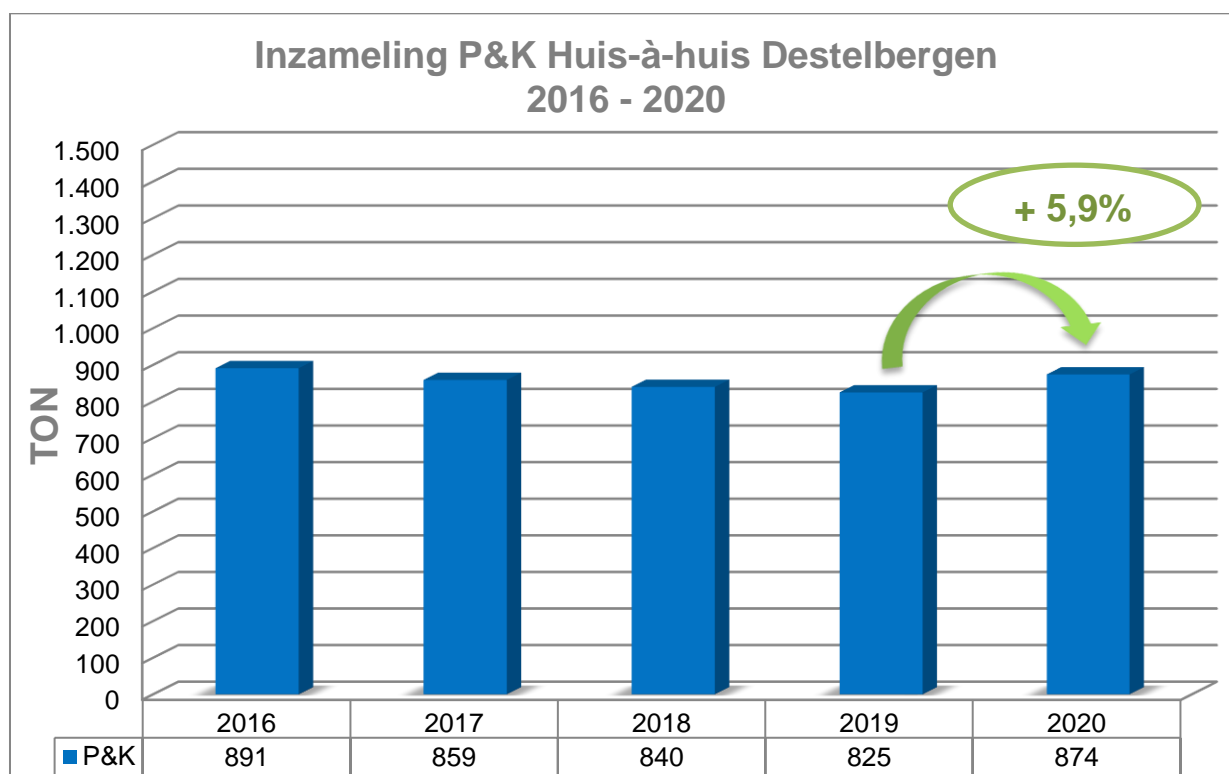


Figuur 28 huis-aan-huisinzameling gft Destelbergen 2016-2020

6.2.2.2 Papier en karton

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

De hoeveelheid papier en karton 2019 bedroeg 859 ton. Dat was een daling van bijna 2%, wat eenzelfde jaartrend was als in de stad Gent. De hoeveelheid papier en karton 2020 bedroeg 874 ton en een stijging is van bijna 6%. Dit is een duidelijke trendbreuk ten opzichte van de voorbije jaren. De vele online-bestellingen en thuisleveringen (kartonnen dozen) in de COVID-crisis kan hiervan de oorzaak zijn.

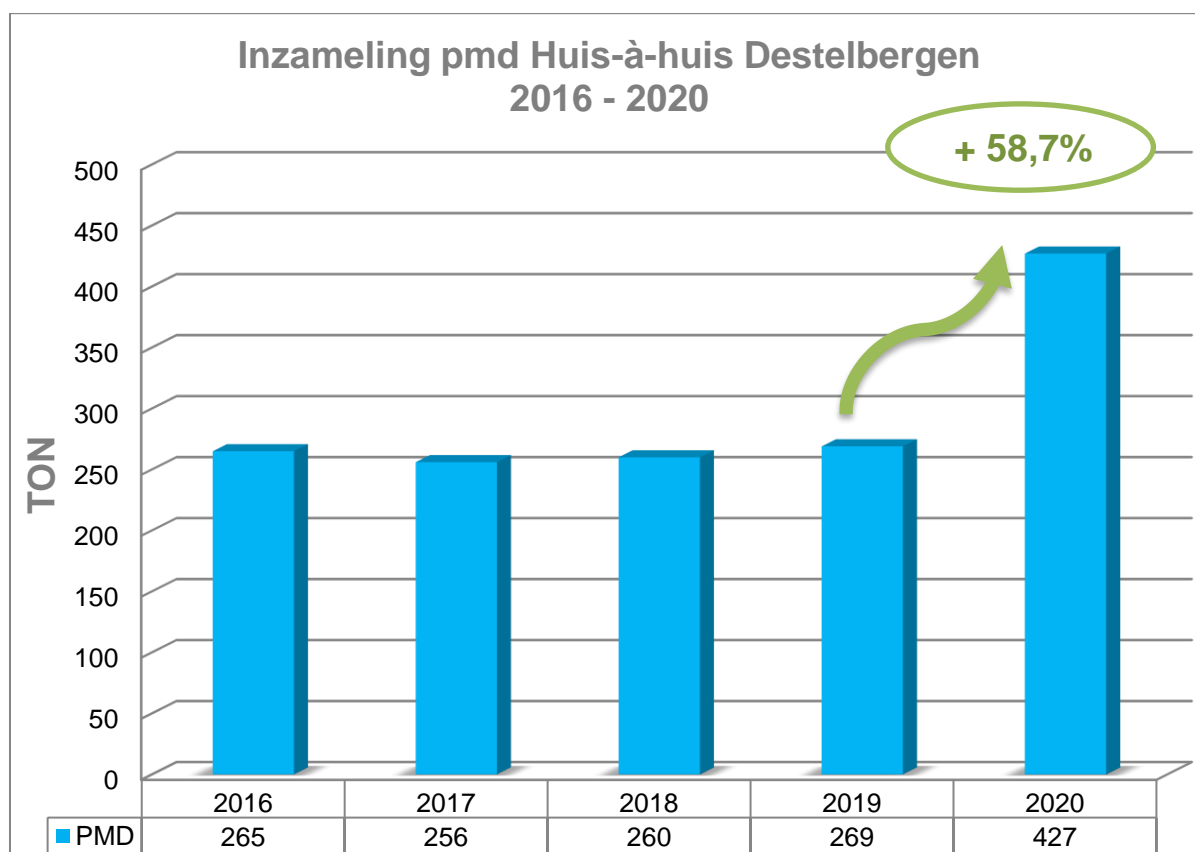


Figuur 29 huis-aan-huisinzameling papier/karton Destelbergen 2016-2020

6.2.2.3 Pmd

Pmd wordt om de twee weken ingezameld in zakken voorgeschreven door Fost Plus en wordt niet meer ingezameld op het recyclagepark sinds 1 januari 2020.

De hoeveelheid pmd in 2020 huis-aan-huis ingezameld bedroeg 427 ton. Dat is een beduidende stijging van bijna 60% ten opzichte van 2019. Dat is toe te wijzen aan de invoering van p+md maar ook aan de invoering van diftar-wegend en de COVID-19 crisis.

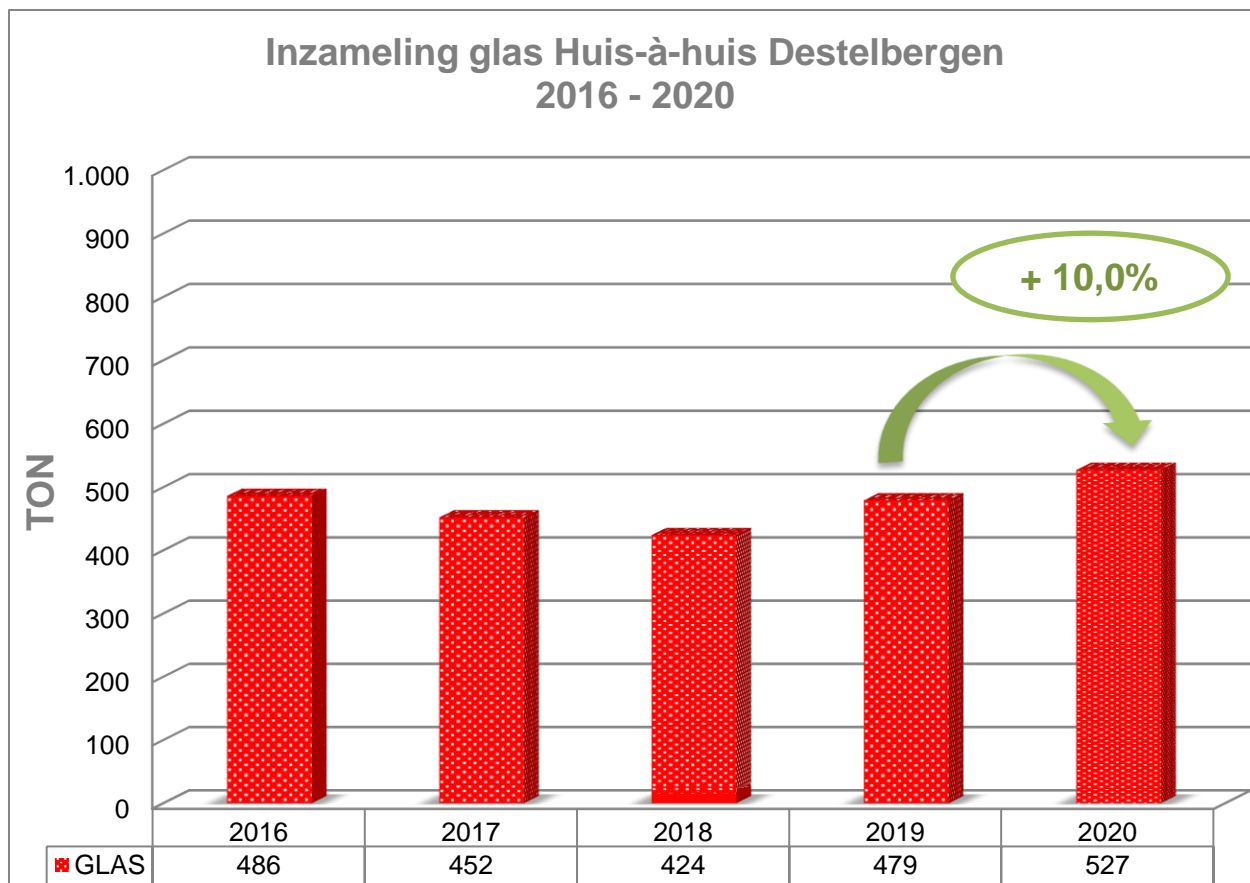


Figuur 30 huis-aan-huisinzameling pmd Destelbergen 2016-2020

6.2.2.4 Glas

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

De hoeveelheid Glas in 2020 aan huis ingezameld bedroeg meer dan 500 ton, concreet een stijging van 10% is ten opzichte van 2019.



Figuur 31 huis-aan-huisinzameling glas Destelbergen 2016-2020

6.3 HUISHOUELIJK AFVAL PER INWONER

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de evolutie van de huishoudelijke stromen, ingezameld Huis-à-Huis en op de Recyclageparken. De coronacrisis heeft deze cijfers sterk beïnvloed zoals meermaals gemeld. Hieruit kunnen we besluiten dat de inwoners van Gent in 2020 +/- 12 kg meer afval produceren, wat hoofdzakelijk kan worden toegewezen aan de Corona-crisis.

De inwoners van Destelbergen daarentegen produceren +/- 5 kg minder afval. Dit is dan vooral toe te wijzen aan de invoering van gewichtsdiftar en p+md.

Omschrijving	Doelstelling	2019	2020	verschil
per inwoner per jaar		kg per inwoner		
GENT				
Restafval HàH		133,4	133,1	-0,3
GFT		34,5	39,5	5
PMD	15 => 23	16,7	22,4	5,7
P&K		47,7	47,3	-0,4
GLAS		28,2	30,5	2,2
Totaal		260,5	272,7	12,2
DESTELBERGEN				
Restafval HàH		112	93,8	-18,2
GFT		62,2	64,5	2,2
PMD	15 => 23	15,2	23	7,9
P&K		57	58,4	1,4
GLAS		28,2	30,1	1,9
Totaal		274,5	269,7	-4,9
GENT				
Restafval	174	179,5	179,1	-0,5
DESTELBERGEN				
Restafval	122	145,8	128,2	-17,7
IVAGO				
Restafval	175	177,3	175,7	-1,6
Inwoners				
GENT	gemiddeld	262.545	263.517	
DESTELBERGEN	gemiddeld	18.400	18.602	

Tabel 9 ingezameld huishoudelijk afval per inwoner 2019 en 2020

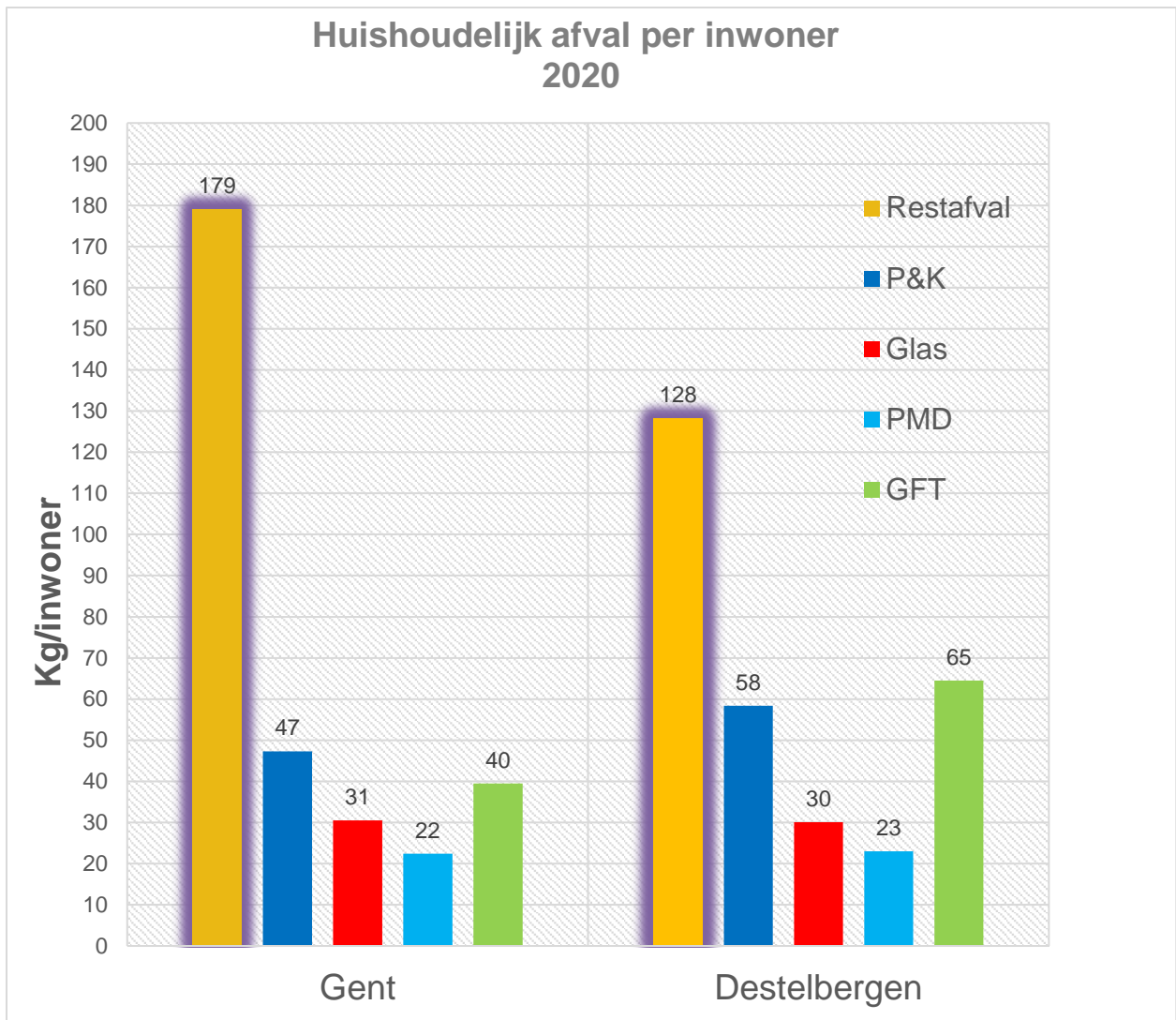
Deze belangrijkste huishoudelijke afvalstromen per inwoner van beide gemeenten worden in onderstaande grafieken naast elkaar voorgesteld voor 2019 en 2020. Anderzijds in beide gemeenten zijn de retributies voor restafval verhoogd en is p+md ingevoerd.

De hoeveelheid restafval in de stad Gent is beduidend hoger maar kan dus toegewezen worden aan het toerisme, festiviteiten en de aanwezigheid van de studenten. De daling van het restafval in de gemeente Destelbergen kan worden verklaard door de invoering van diftar-wegend.

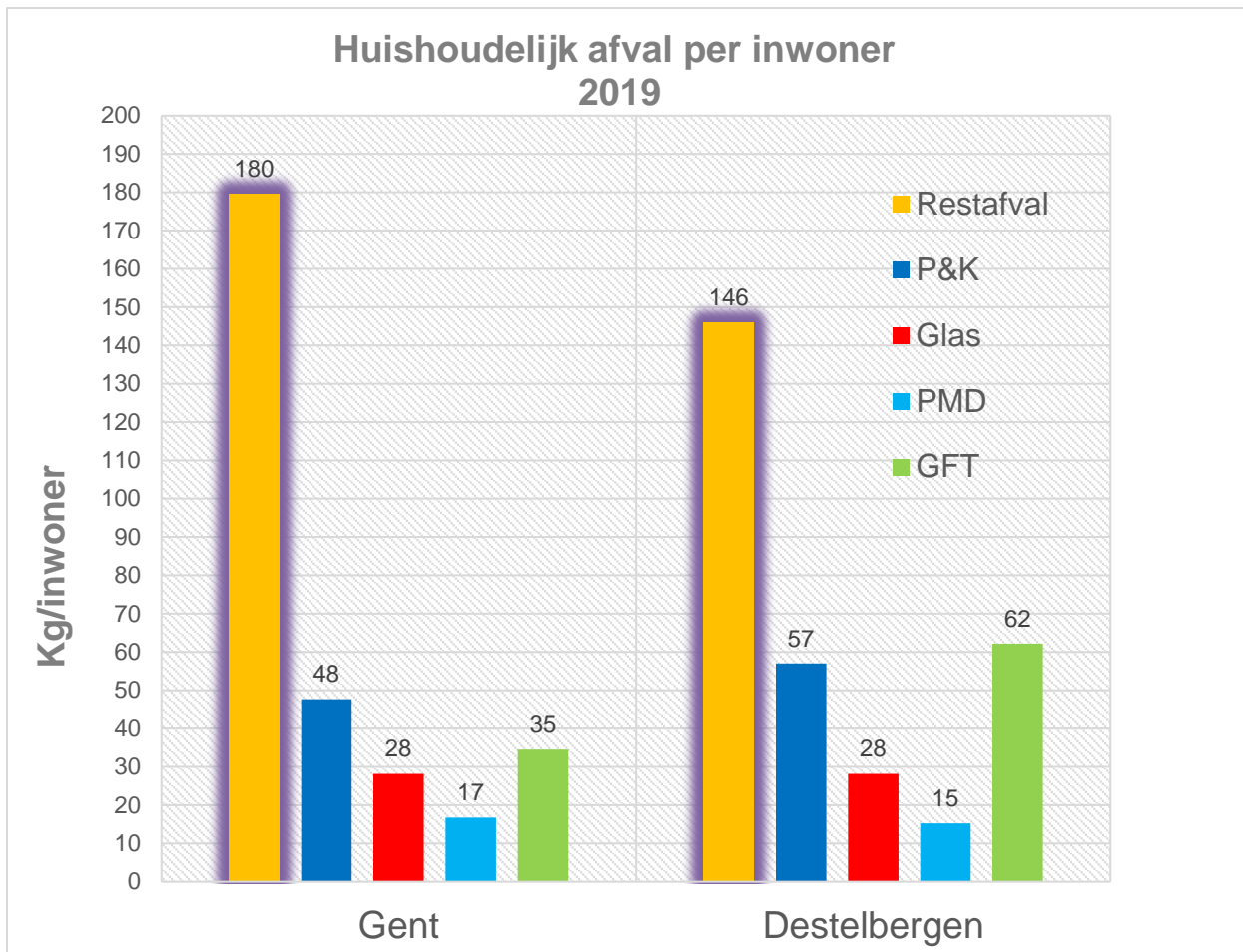
Opvallend enkel in de gemeente Destelbergen stijgt de hoeveelheid P&K. Ten opzichte van 2019 stijgt in beide gemeenten de hoeveelheid glas per inwoner.

Er is een beduidende stijging van pmd per inwoner en in Destelbergen wordt reeds na 1 jaar de doelstelling van Fost Plus bereikt (23 kg/inwoner pmd).

De inwoner van de gemeente Destelbergen heeft beduidend meer gft wat vooral te wijten is aan de aanwezigheid van de tuinfraction. In beiden gemeenten neemt ook deze hoeveelheid toe.



Figuur 32 huishoudelijk afval per inwoner Gent en Destelbergen 2020

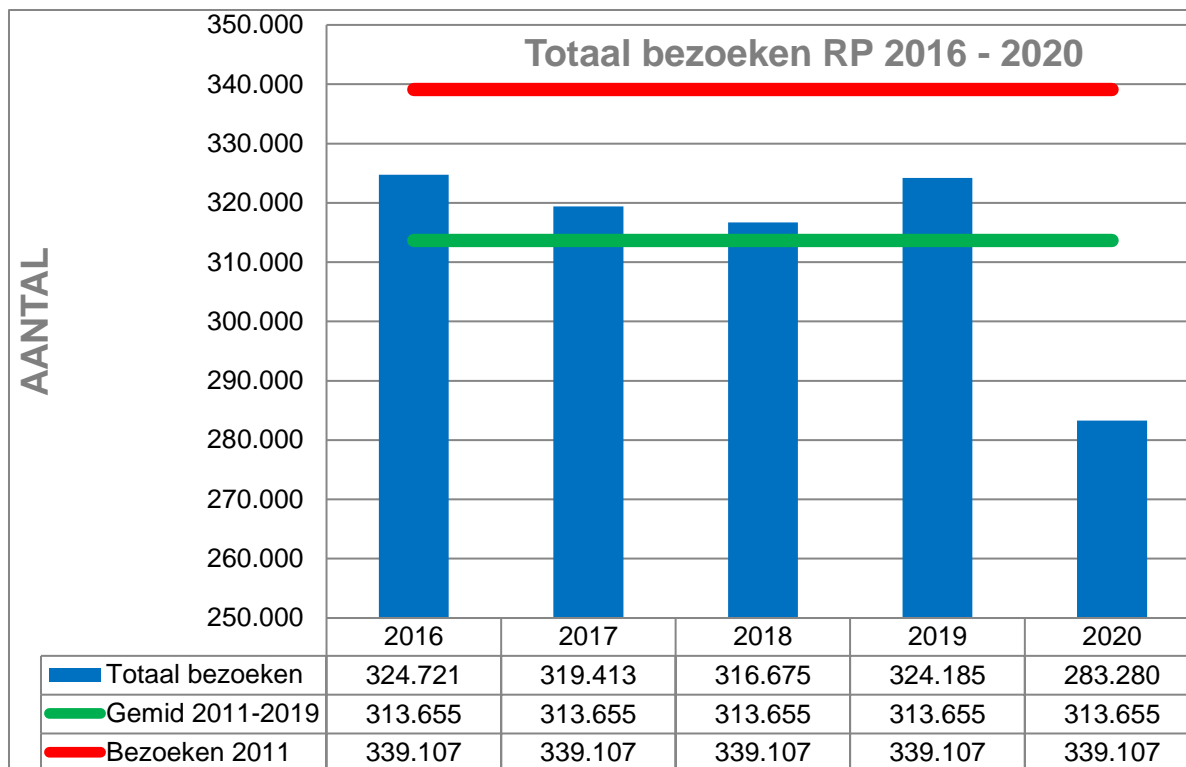


Figuur 33 huishoudelijk afval per inwoner Gent en Destelbergen 2019

6.4 RECYCLAGEPARKEN

Vanaf 2014 geldt dezelfde uurregeling voor alle IVAGO-recyclageparken. IVAGO heeft een goede spreiding van vijf grote parken met weegbruggen over het volledige werkgebied. Het recyclagepark in Gentbrugge is aanvullend, maar beschikt niet over een weegbrug. De recyclageparken waren in 2020 gesloten van 17 maart tot 7 april, het recyclagepark Gentbrugge zelfs tot 9 mei, door maatregelen ter bestrijding van het Corona-virus (omzendbrief van de minister van Omgeving).

Eind 2020 noteerden we minder dan 300.000 bezoeken wat een daling van bijna 13% betekent ten opzichte van het aantal bezoeken in 2019. In de periode 2016-2020 kunnen we 2020 beschouwen als een zeer uitzonderlijk jaar waarbij het aantal bezoeken beduidend lager was dan gewoonlijk, en zeker beduidend lager ligt dan het topjaar 2011.

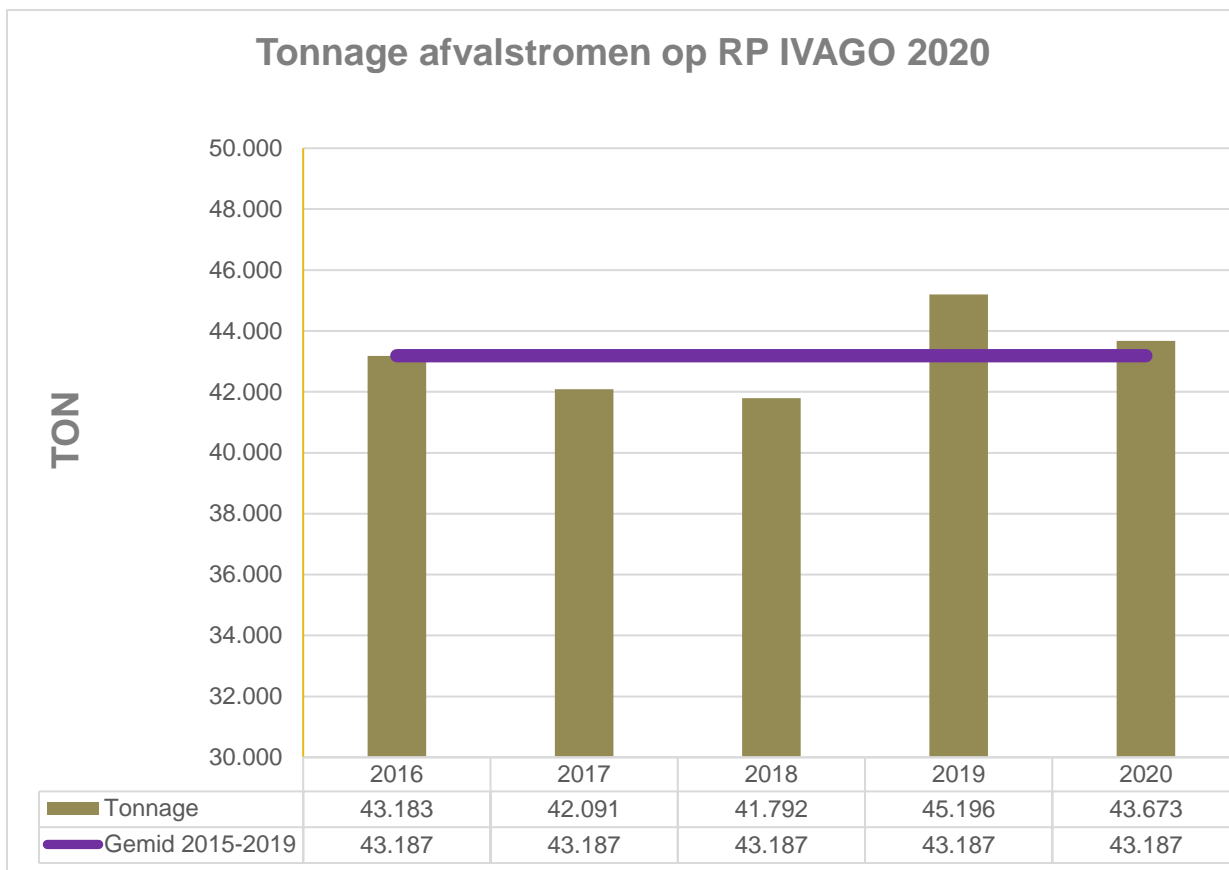


Figuur 34 bezoeken aan de recyclageparken 2016-2020

De totale hoeveelheid afvalstromen, restafval en selectieve afvalstromen (huishoudelijk en bedrijfsafval), die op de recyclageparken is aangeboden bedraagt 43.673 ton. Dat is bijna 4% lager (+/- 1500 ton) dan in 2019.

In de onderstaande figuur wordt het tonnage afval aangeleverd op de recyclageparken voorgesteld in de periode 2016-2020. Hieruit kunnen we besluiten dat het tonnage in 2020 beduidend lager ligt dan het gemiddelde van de voorbije jaren.

Het aantal bezoeken bepaalt grotendeels de tonnage, maar in 2020 brachten de inwoners een grotere hoeveelheid naar het recyclagepark. Er werd ongeveer 154 kg afval per bezoek aangebracht ten opzichte van 140 kg per bezoek in 2019 (of 10% meer).



Figuur 35 tonnage afvalstromen recyclageparken 2016-2020

6.5 OVERZICHT SELECTIEVE AFVALSTROMEN

De hoeveelheid van de belangrijkste selectieve afvalstromen, ingezameld door alle activiteiten van IVAGO, wordt weergegeven in onderstaande tabel en vergeleken met de hoeveelheden in 2019.

De sluiting van de recyclageparken van 17 maart tot 7 april door maatregelen ter bestrijding van het Corona-virus heeft een grote invloed op een aantal afvalstromen o.a. Bouw&Sloop, Groenafval en roofig.

Afvalsoort	2019	YTD Augustus 2020	Prognose 2020	2020	t.o.v. prognose 2.020	t.o.v. 2019
Bouw & Sloop	25.007	13.428	20.964	22.573	7,7%	-9,7%
Papier & Karton	15.565	10.109	15.013	15.082	0,5%	-3,1%
Groenafval	11.806	6.219	9.556	10.518	10,1%	-10,9%
GFT	10.630	7.932	11.924	11.971	0,4%	12,6%
Hol glas	9.227	6.474	9.415	9.329	-0,9%	1,1%
Hout	8.123	5.267	7.792	8.279	6,3%	1,9%
PMD	4.863	4.260	6.370	6.483	1,8%	33,3%
Schroot	2.214	1.469	2.196	2.270	3,4%	2,5%
AEEA	1.407	815	1.416	1.434	1,3%	1,9%
Gipsplaten	1.463	901	1.390	1.447	4,1%	-1,1%

Harde plastics	1.026	659	958	1.036	8,1%	1,0%
Vlak Glas	658	401	600	649	8,2%	-1,4%
KGA	521	378	561	515	-8,2%	-1,2%
Textiel	500	178	414	465	12,3%	-7,0%
Asbesthoudend	447	157	230	320	39,1%	-28,4%
Roofing	228	131	183	196	7,1%	-14,0%
Matrassen	200	132	206	217	5,3%	8,5%

Tabel 10 selectieve afvalstromen op de recyclageparken

De hoeveelheid van de belangrijkste selectieve afvalstromen, ingezameld zowel huis-à-huis als op de recyclageparken, in de periode 2016-2020 wordt weergegeven in onderstaande tabel.

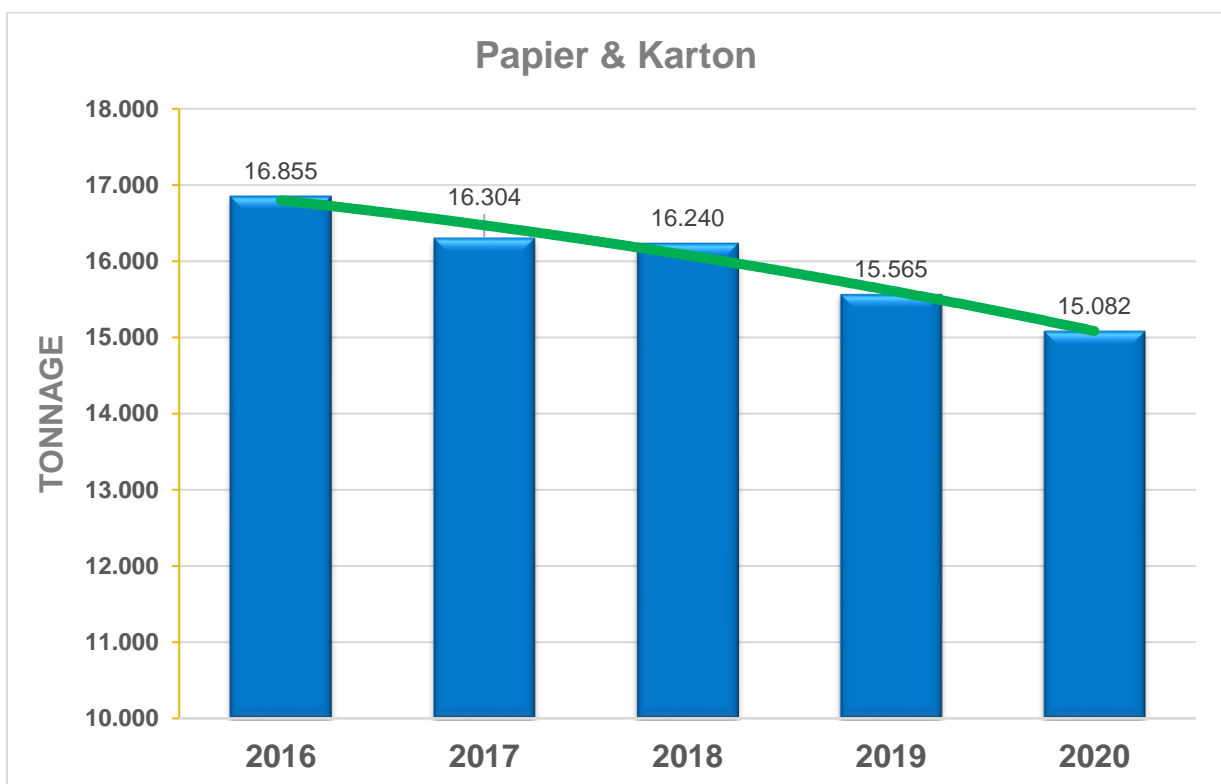
Afvalsoort	2016	2017	2018	2019	2020
Bouw & Sloop	23.205	24.033	24.830	25.007	22.573
Papier & Karton	16.855	16.304	16.240	15.565	15.082
Groenafval	12.406	12.283	12.955	11.806	10.518
GFT	9.974	10.183	9.746	10.630	11.971
Hol glas	8.820	8.755	8.835	9.227	9.329
Hout	7.286	7.335	7.587	8.123	8.279
PMD	4.664	4.782	4.702	4.863	6.483
Schroot	2.141	2.186	2.192	2.214	2.270
AEEA	1.452	1.381	1.247	1.407	1.434
Gipsplaten	1.311	1.377	1.339	1.463	1.447
Harde plastics	869	963	974	1.026	1.036
Vlak Glas	653	646	641	658	649
KGA	448	457	490	521	515
Textiel	453	542	524	500	465
Asbesthoudend	338	364	415	447	320
Roofing	204	173	201	228	196
Matrassen	166	197	178	200	217

Tabel 11 belangrijkste selectieve afvalstromen 2016-2020

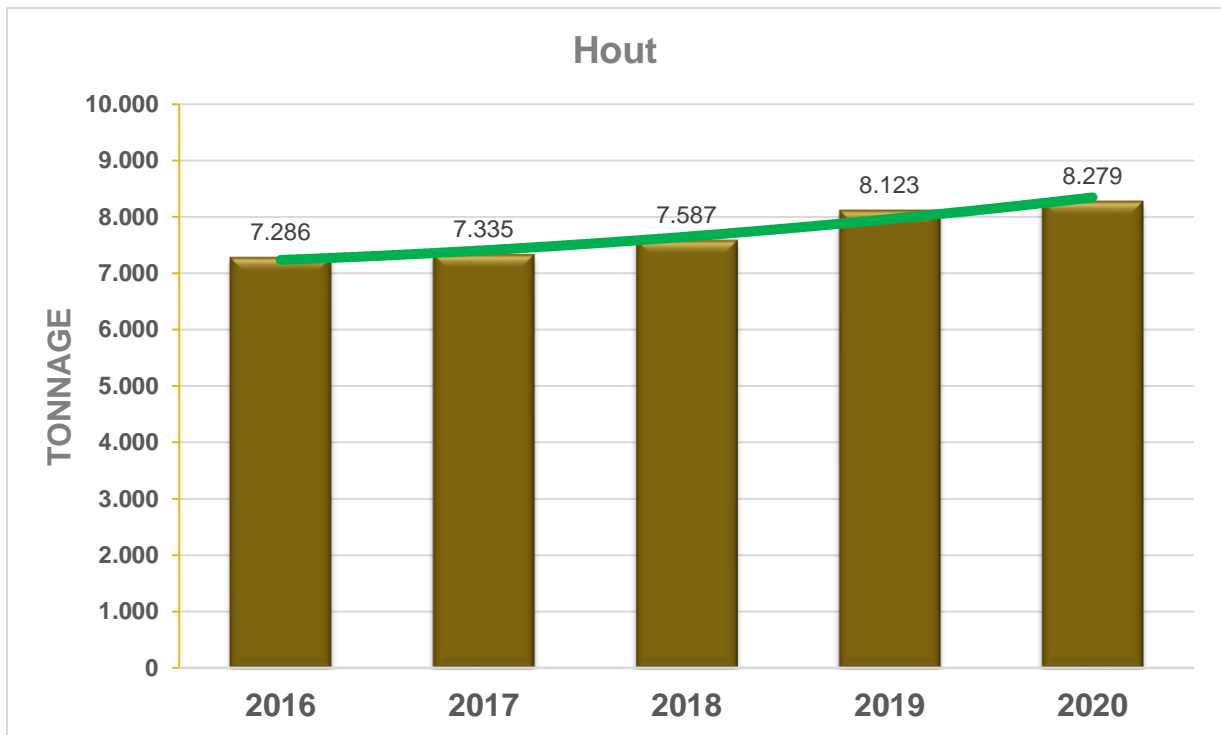
Uit een analyse van deze gegevens 2016-2020, kunnen we volgende opmerkelijke vaststellingen noteren (zie ook onderstaande grafieken):

- De hoeveelheid Papier en Karton behoudt een dalende trend en is in 2020 met 10 % gedaald t.o.v. 2016. De daling in 2020 is toe te wijzen aan P&K vanuit bedrijven en scholen.
- De hoeveel GFT stijgt boven de 11.000 T door o.a. de uitbreiding van de definitie door OVAM
- De hoeveelheid Hout behoudt een stijgende trend en is in 2020 met +/- 14% toegenomen t.o.v. 2016

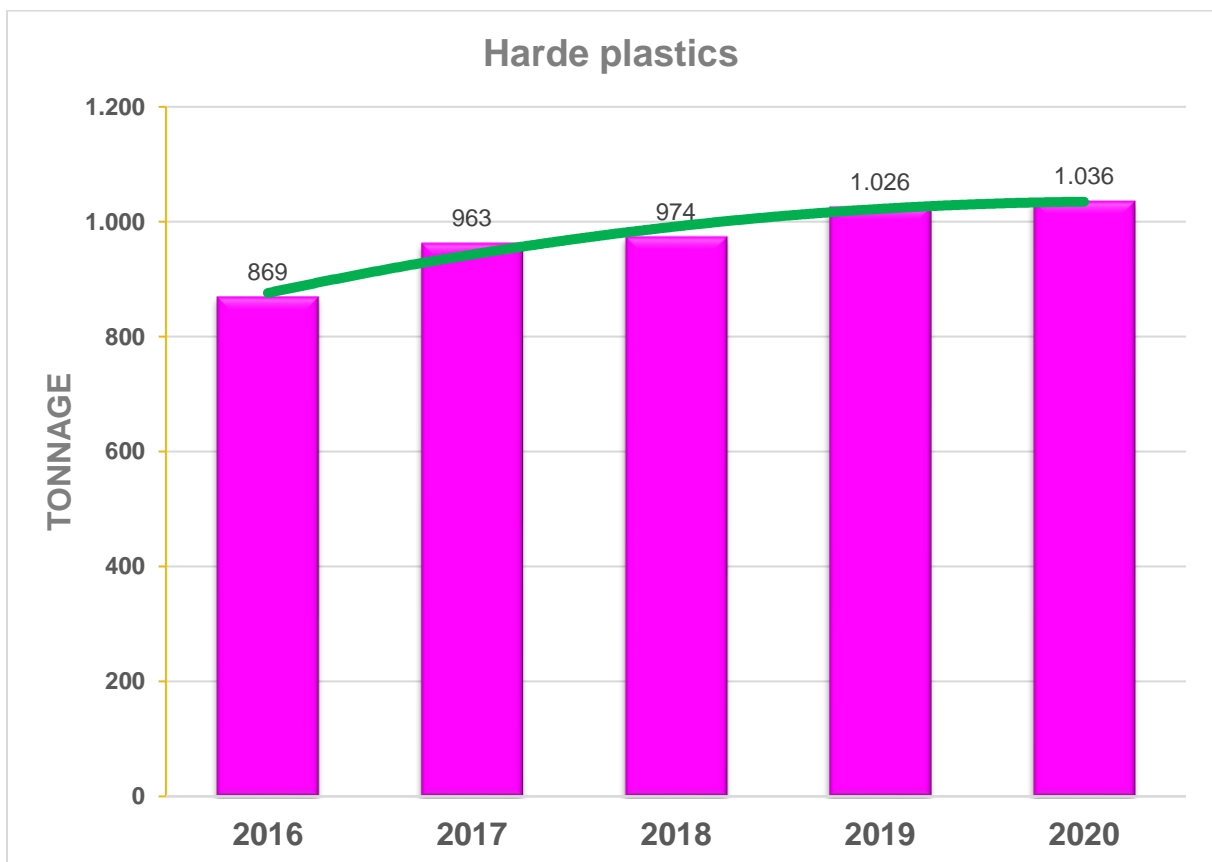
- De hoeveelheid van Harde Plastics, gestart in 2011, stijgt opnieuw boven 1000 T en is in 2020 met 19% toegenomen t.o.v. 2016. De trend wordt evenwel stagnerend. In 2020 wordt opnieuw +/- 3,7 kg per inwoner ingezameld.
- De daling van hoeveelheid Bouw & Sloop in 2020 kan toegeschreven worden aan de sluiting van de recyclageparken in de maanden maart en april.
- De hoeveelheid Groenafval is de laagste in de voorbije periode en dit kan te wijten zijn de klimatologische omstandigheden.
- Op basis van een omzendbrief van de minister van Omgeving werd asbestcement van 17 maart tot 14 juli niet aanvaard op de recyclageparken omdat de mondklappers voorbehouden werden voor de medische sector. Hierdoor daalt de hoeveel asbest met bijna 30%.
- De afzet voor textiel werd eveneens sterk beïnvloed door de Corona-crisis en werden de textielcontainers weggehaald in het straatbeeld van 1 april tot 4 mei.
- De hoeveelheid matrassen bedroeg opnieuw meer dan 200 ton of bijna 1 kg per inwoner.



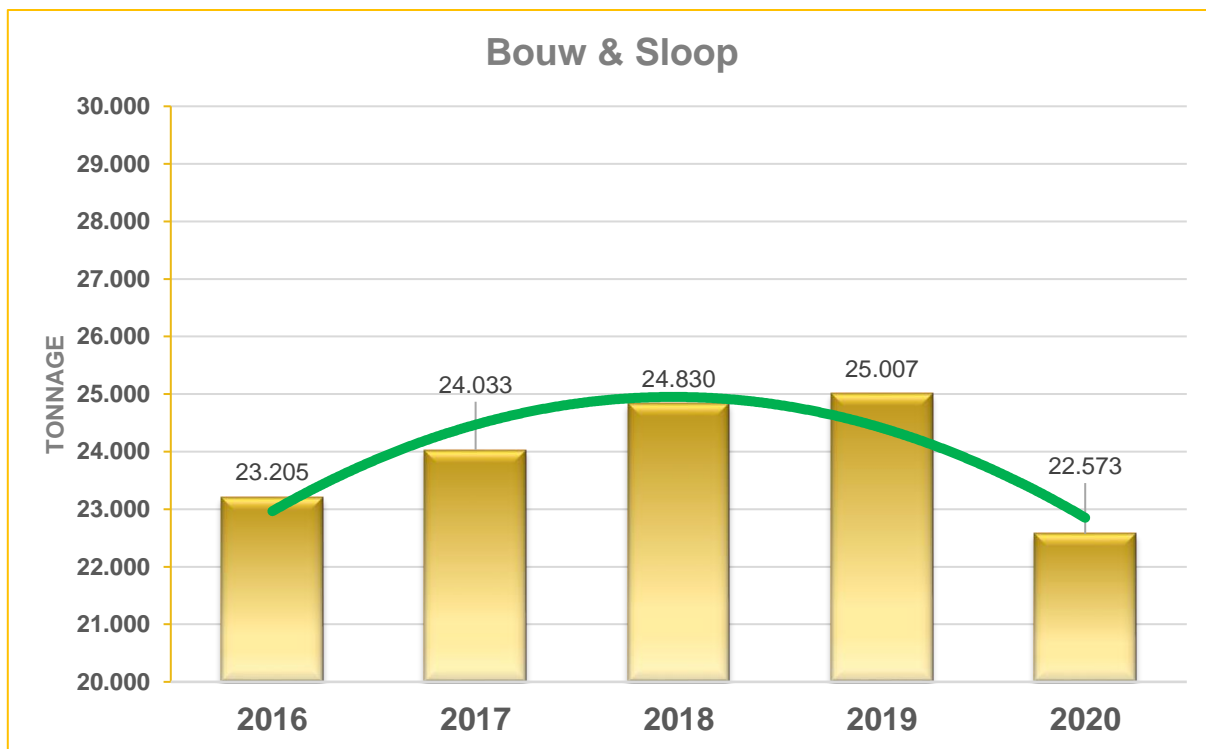
Figuur 36 ingezameld papier/karton 2016-2020



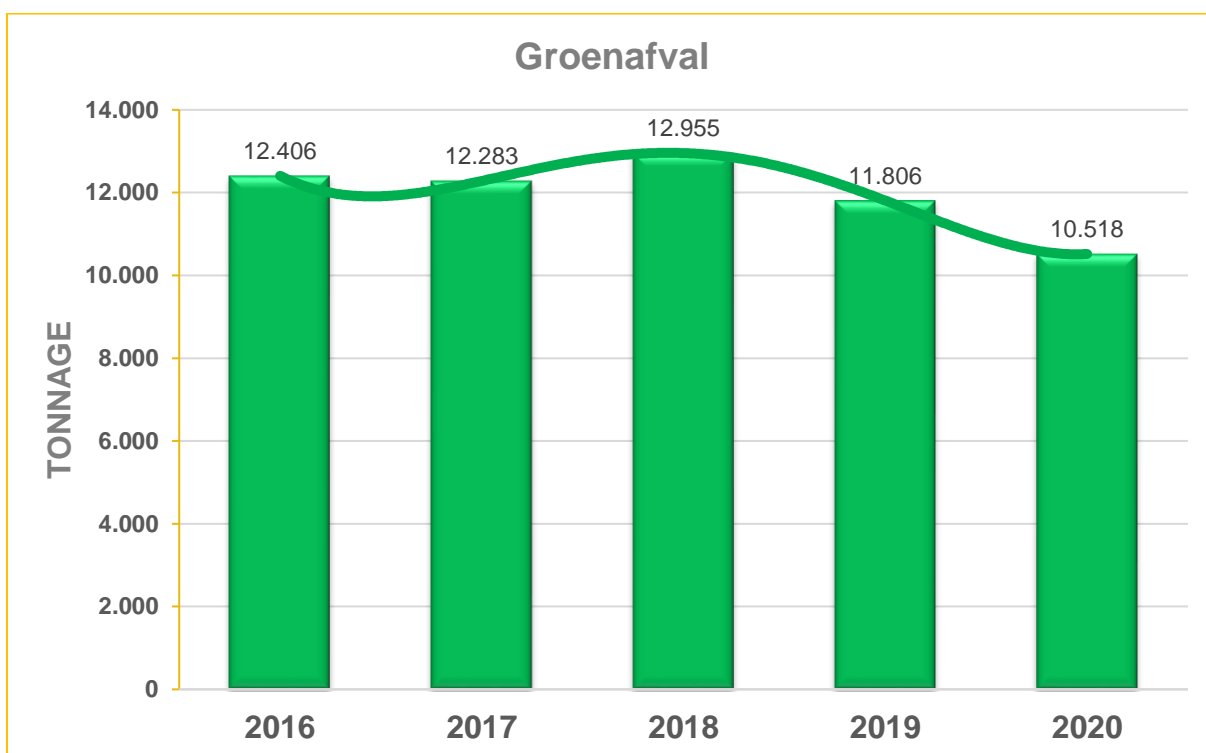
Figuur 37 ingezameld hout 2016-2020



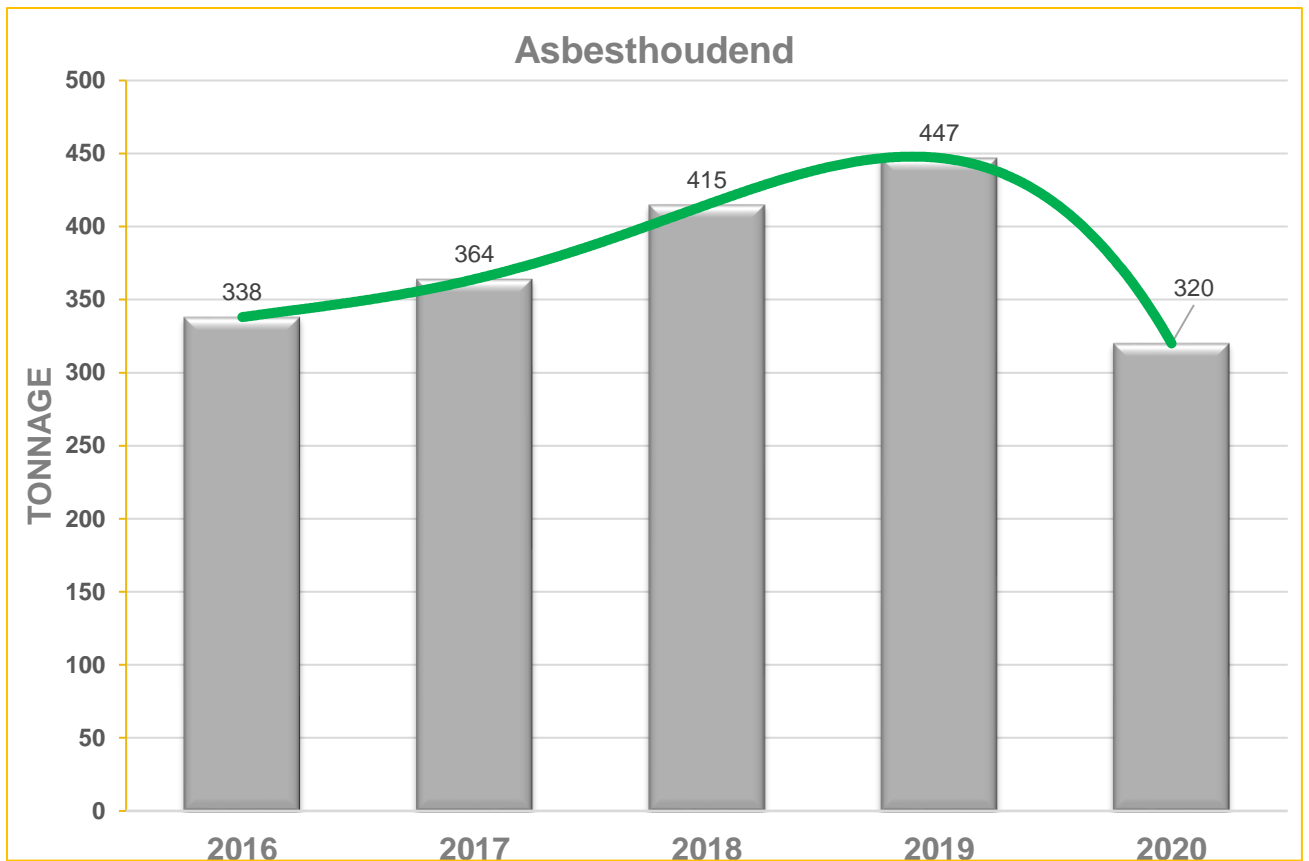
Figuur 38 ingezamelde harde plastics 2016-2020



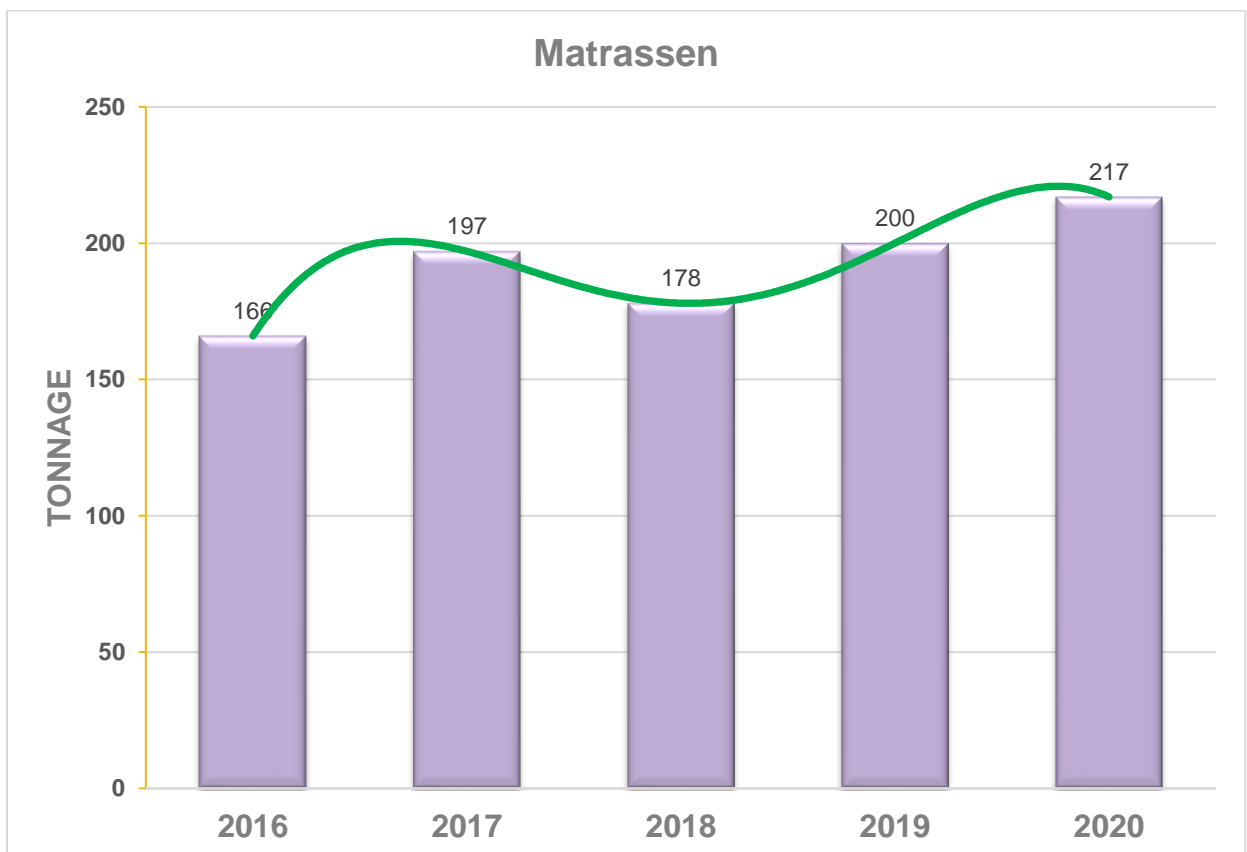
Figuur 39 ingezameld bouw- en sloopafval 2016-2020



Figuur 40 ingezameld groenafval 2016-2020



Figuur 41 ingezameld asbesthoudend materiaal 2016-2020



Figuur 42 ingezameld tonnage matrassen 2016-2020

7 OPERATIES

7.1 INZAMELING

7.1.1 INZAMELSYSTEMEN

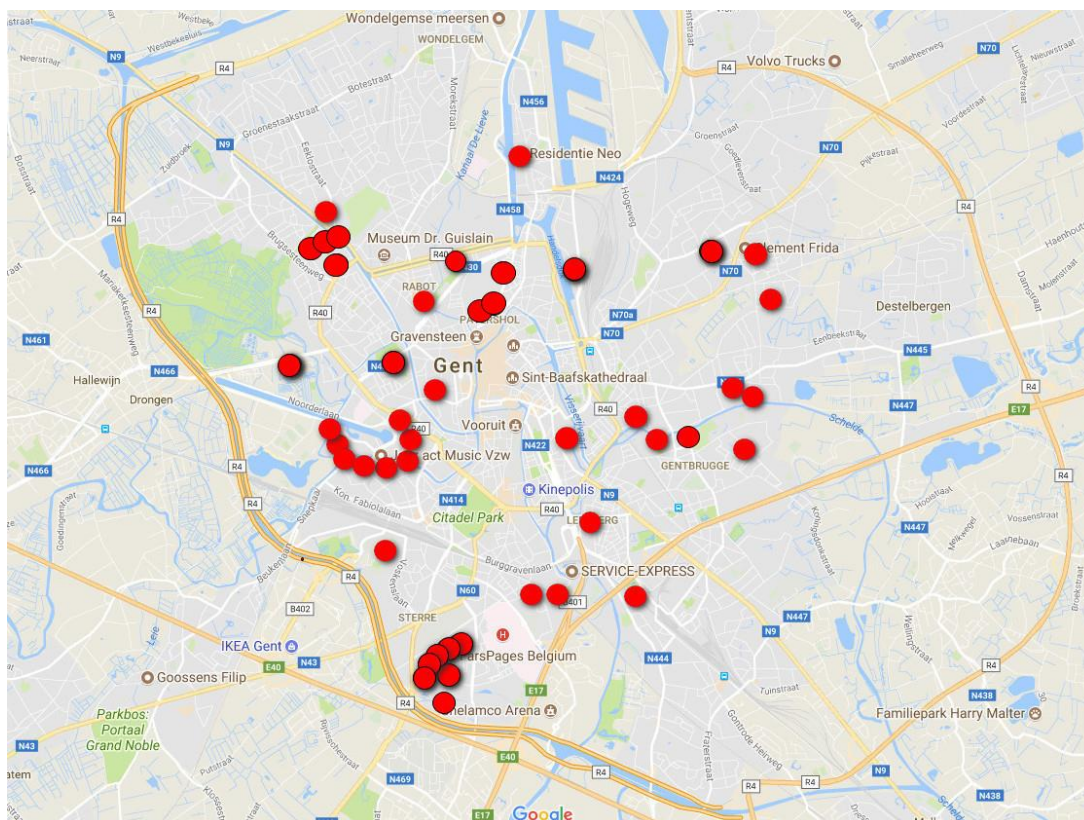
Er werden geen wijzigingen aangebracht aan de inzamelsystemen voor huisvuil of bedrijfsafval. Bij het begin van de coronapandemie werd echter zeer vlug geschakeld om ervoor te zorgen dat alle inzamelactiviteiten konden blijven doorgaan en zo te vermijden dat er naast een gezondheids crisis ook een hygiëneprobleem zou ontstaan.

7.1.1.1 Ondergrondse sorteerpunten aan hoogbouw

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

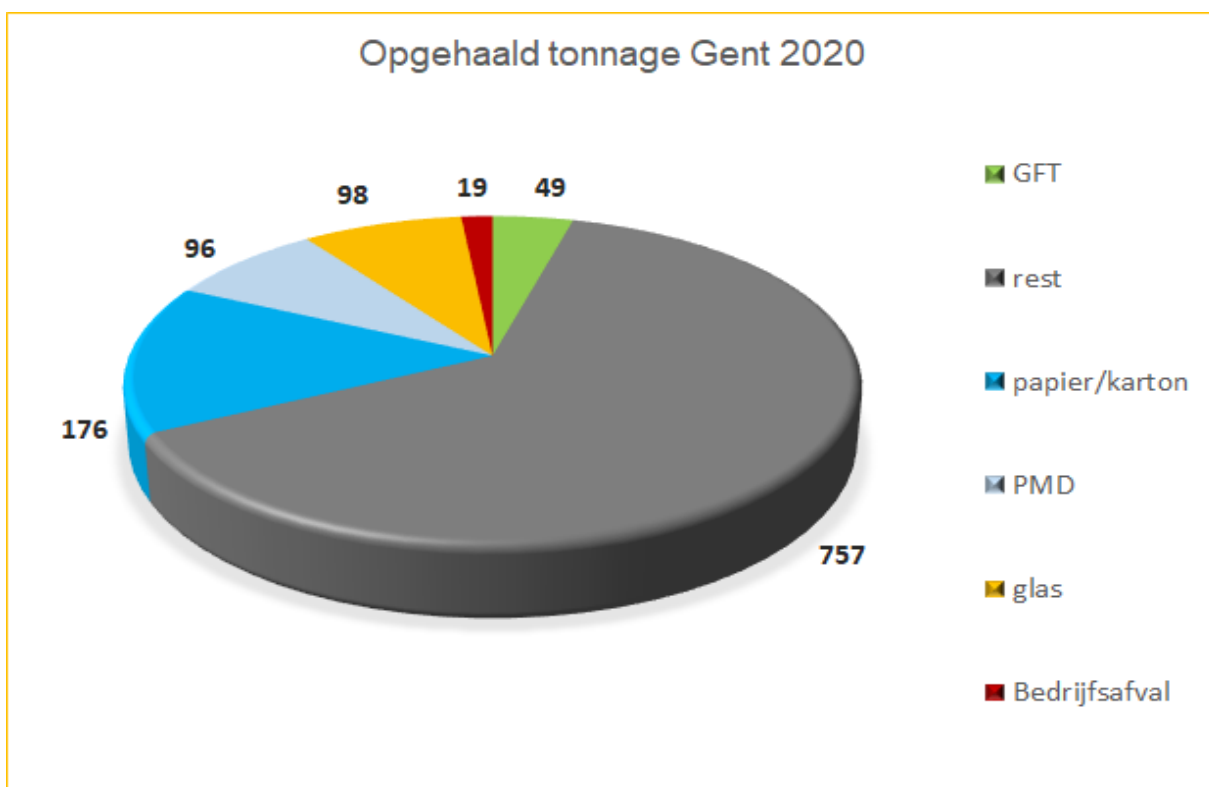
In 2020 plaatsten we negen sorteerpunten: Dobbelslot (2), Berouw, Siervogelstraat, Breesstraat, Ebergiste de Deynstraat, Manilastraat en Textielstraat (2). Door de pandemie moest de ingebruikname van deze sorteerpunten worden uitgesteld tot begin 2021.

In totaal zullen 4.323 gezinnen en 800 studenten gebruik kunnen maken van een sorteerpunt. Ruim 85% van de gezinnen maakt correct gebruik van het sorteerpunt. Onder de niet-gebruikers bevinden zich bewoners die langdurig afwezig zijn (bv. ziekenhuisopname) of die om een andere plausible reden geen gebruik maken van deze afvalaanbieding.

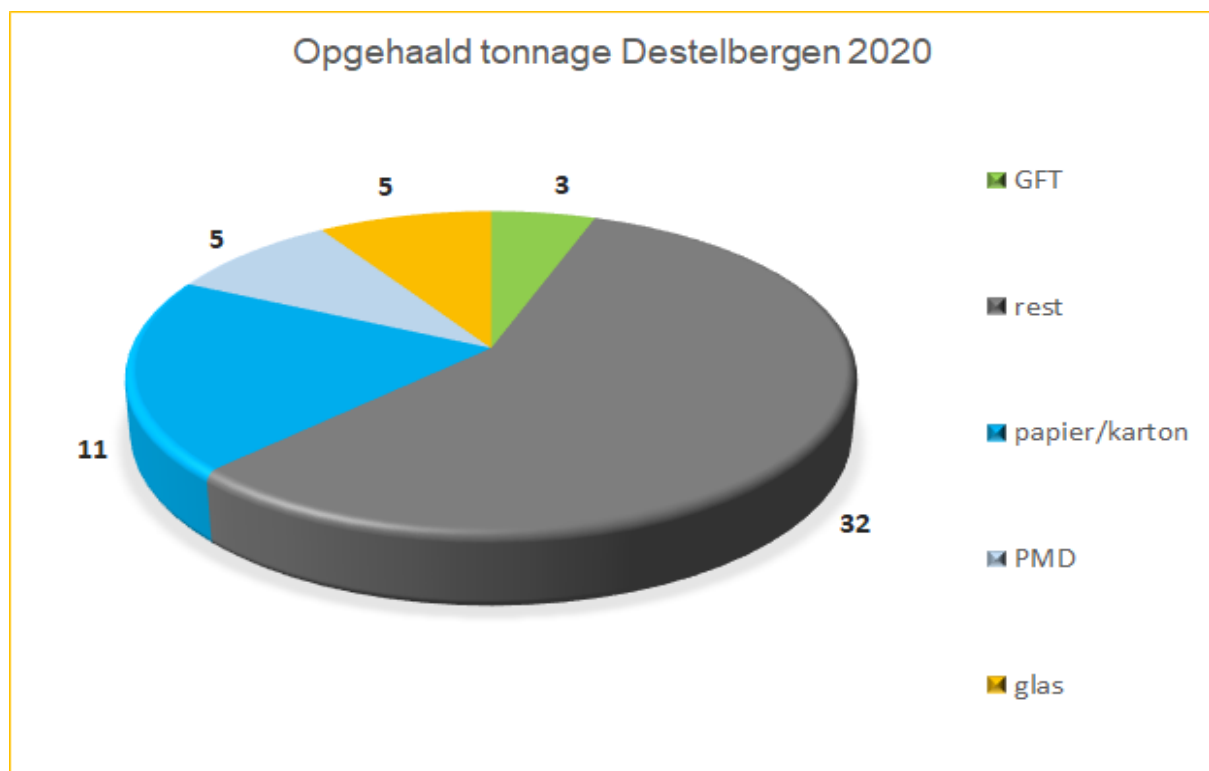


Figuur 43 situering ondergrondse sorteerpunten

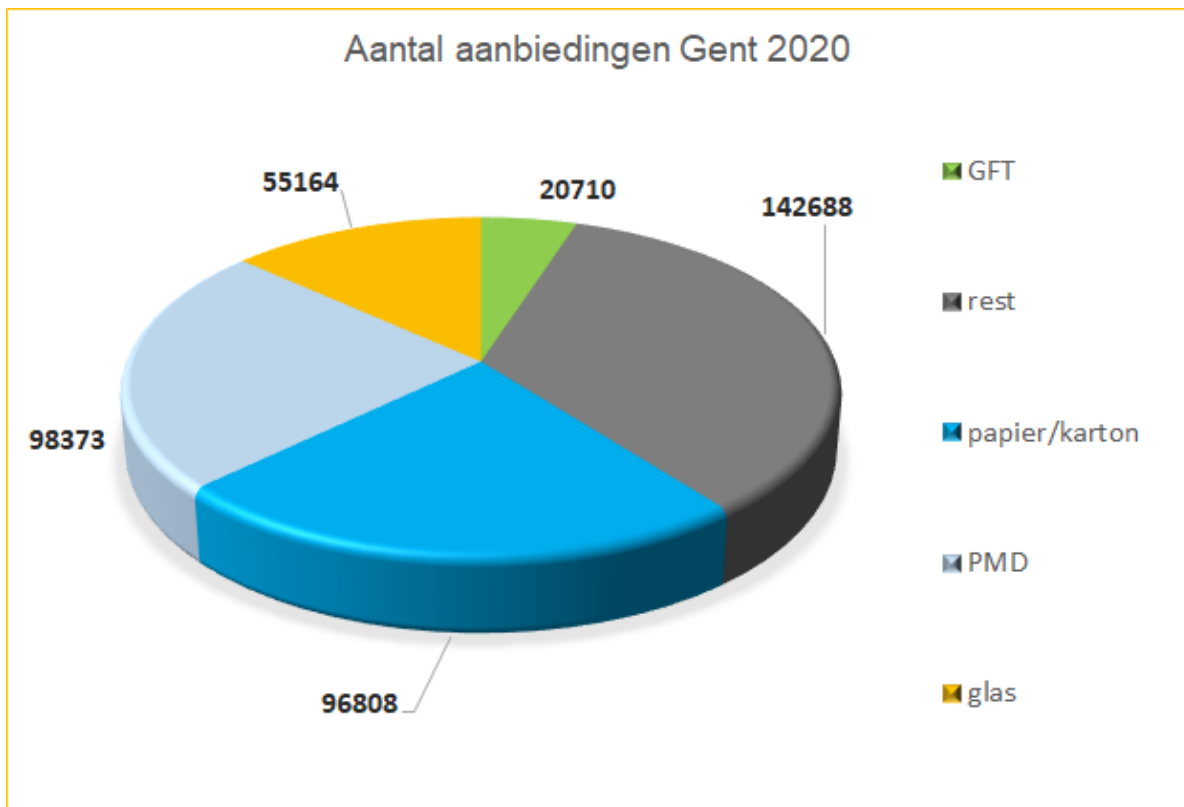
In Gent werd 413.743 keer afval aangeboden in een sorteerpunt (door burgers, bedrijven, syndici, stadsdiensten en scholen). Voor Destelbergen was dit 20.711 (burgers en bedrijven). Er werd 5.584 keer een ondergrondse container leeggemaakt. Het totaal ingezamelde gewicht bedroeg 1.251 ton.



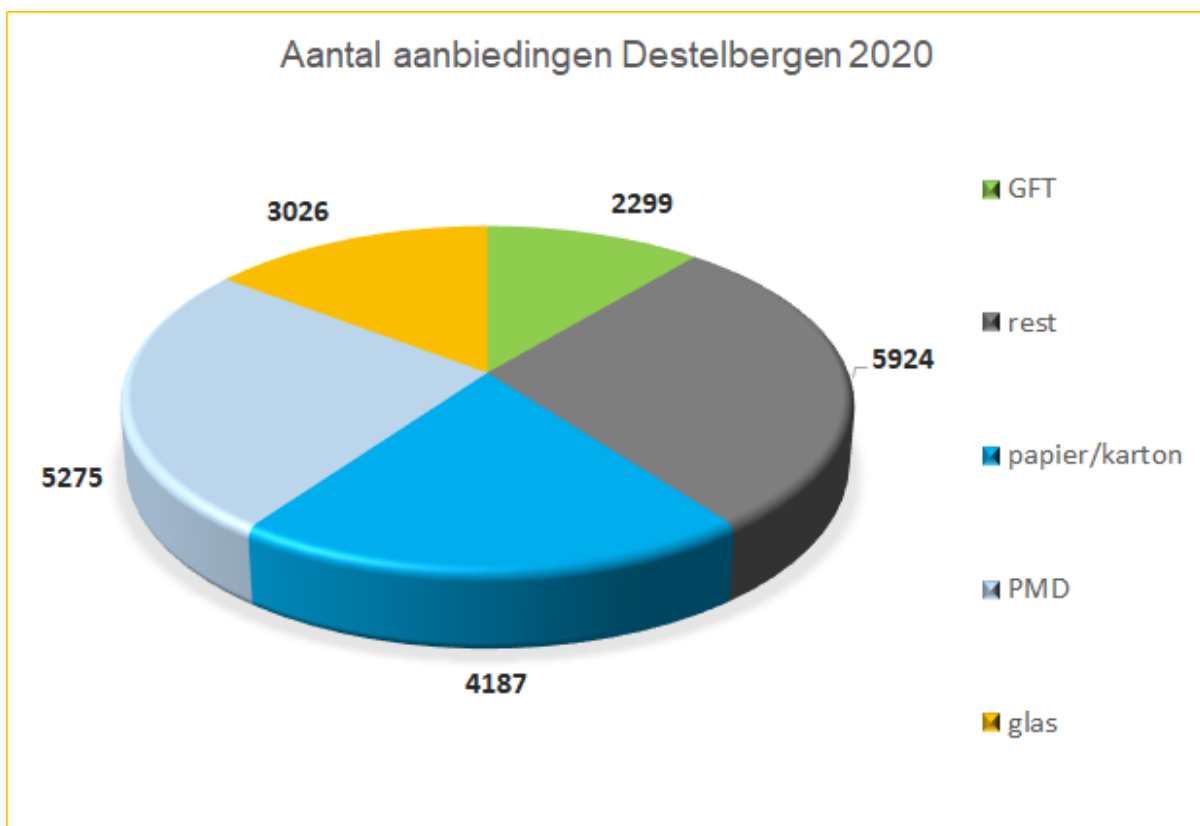
Figuur 44 opgehaald tonnage sorteerpunten Gent



Figuur 45 ingezameld tonnage sorteerpunten Destelbergen



Figuur 46 aantal aanbiedingen sorteerpunt Gent



Figuur 47 aantal aanbiedingen sorteerpunt Destelbergen



7.2 EEN PROPERE STAD

7.2.1 MEER GEEL OP STRAAT

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

Het doel blijft de efficiëntie en de effectiviteit van openbare netheid te verbeteren, met de focus op korven en vegen. Hierbij is er aandacht voor de werklast voor de medewerkers. Het project zal verder lopen in 2021.

De belangrijkste zaken die werden aangepakt:

- Uitbouwen van een 'veegploeg 10' die specifiek werkt in de omgeving van Nieuw Gent.
- Uitbreiden van het opruimen van sluikstorten in bermen en onbevaarbare waterlopen.
- Aanpassing van de routings van de weekendploegen, zowel voor het vegen als voor ledigen van korven.
- Regelmatig overleg met Dienstenbedrijf (Stedelijke Veegploeg) en afstemming met Regie Netheid
- ...

Door de coronapandemie is de structurele aanpak van de veegroutes, zowel machinaal als manueel, wat blijven liggen. Het is de ambitie om dit in 2021 en 2022 volledig te herbekijken en daar waar nodig aan te passen. Zo pakken we ook het veegplan aan voor de grote veegmachines.

De werkwijze van deze aanpassingen blijft ongewijzigd: we vertrekken van data en vullen die aan met interne en externe informatie. Daarop werken we een voorstel uit, laten het door de ploegen uittesten, volgen het op en sturen bij waar nodig. Dit met het doel de straten netter te krijgen door efficiënt gebruik van middelen en met oog voor het welzijn van onze medewerkers.

7.2.1.1 Medewerkers afvalsystemenbeheer en reiniging systemen

Om de volledige invulling en opvolging van het korvenbeheer verder te realiseren werd een nieuwe functie gecreëerd 'medewerker afvalsystemenbeheer'. Die werd toegevoegd aan de cel openbare reiniging. Deze functie is vanaf 2020 ook ingevuld. Deze medewerker staat in voor het opvolgen en herstellen van alle defecten welke gemeld worden aan de diverse afvalsystemen (korven, compacterende korven en ondergrondse containers). Daardoor zijn er kortere doorlooptijden voor defecten aan ondergrondse container, worden korven vlugger hersteld en kunnen we de data beter verzamelen in SAP.

Verder is de dienst Openbare Reiniging ook versterkt met een milieuwerker die de structurele reiniging van alle korven, de ondergrondse containers en de compacterende korven verzorgt.

Samen met het SAP-team en de Planningsdienst werden hiervoor speciale routes ontwikkeld. De opvolging van de uitvoering wordt op het terrein ook rechtstreeks ingegeven in een tablet voorzien van een specifiek hiervoor ontwikkelde module.

7.2.1.2 Ondersteuning in parken

Nieuw is de inzet van twee ploegen die tijdens het drukke lente- en zomerseizoen van vrijdag tot en met maandag in de parken worden ingezet om korven leeg te maken en zwerfvuil en sluikstorten te verwijderen. De lijst van de parken wordt bepaald in overleg met de Regie Netheid, DBSE en de Groendienst. De nodige budgettaire middelen werden hiervoor vrijgemaakt. De ploegen worden in principe ingezet van mei tot begin oktober, maar omwille van drukte kunnen die vroeger of later worden ingeschakeld.

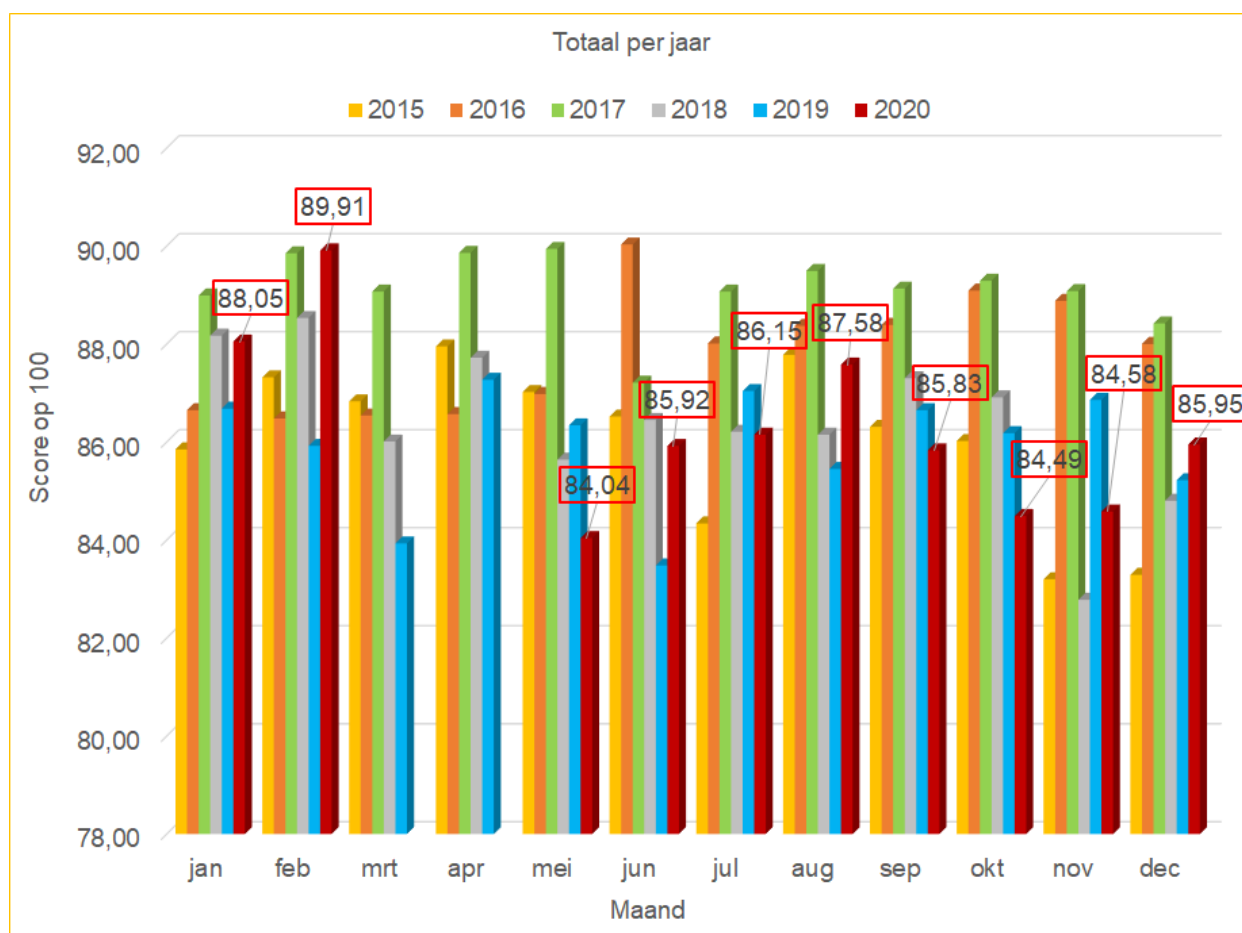
7.2.1.3 Digitale ondersteuning

Tot slot geven we ook mee dat onze korvenploegen sinds september 2020 gebruik maken van een tablet voor de lediging van de korven. Op deze tablet is de volledige route beschikbaar, ook op kaartniveau. Er wordt van de medewerkers verwacht dat ze na het ledigen van de korf of cluster van korven deze in het systeem afmelden. Zodoende kan er degelijke opvolging gecreëerd worden. Naast de effectieve

lediging wordt ook de vulgraad meegegeven en kan de medewerker aangeven waarom een korf niet geleedigd is of kan geleedigd worden. Deze gegevens kunnen dan door de planners worden geanalyseerd om efficiëntere routes te bekomen.

7.2.2 NETHEIDSBAROMETER

De netheidsbarometer scoorde in 2020 in zijn totaliteit iets hoger dan in 2019. Gemiddeld eindigden we in 2020 op een score van 86,25%. In 2019 lag het gemiddelde nog op 85,9%. Hiermee halen we de doelstelling niet om de netheidsgraad van 89 % voor 2020 te borgen ondanks alle inspanningen.



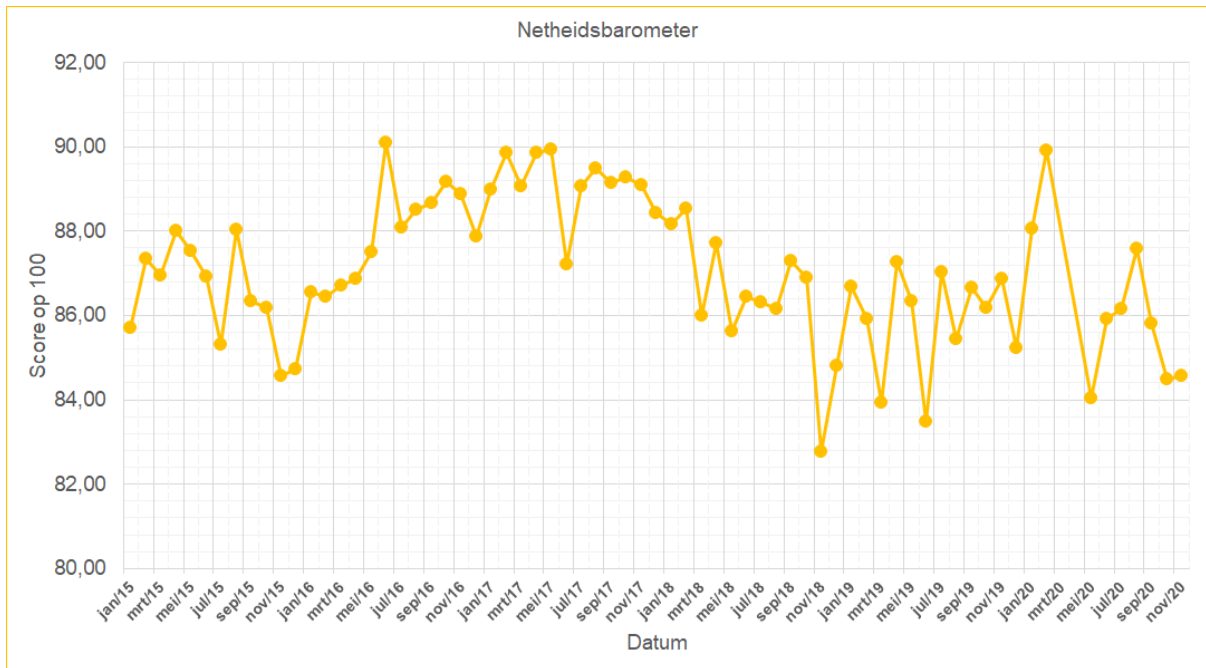
Figuur 48 score netheidsbarometer per maand 2015-2020

De netheidsbarometer is opgebouwd uit vijf delen die elke maand worden gemeten. Door de COVID-pandemie was er een sterk verminderde inzet van onze activiteiten tijdens de maanden maart en april. Er vonden ook geen metingen plaats.

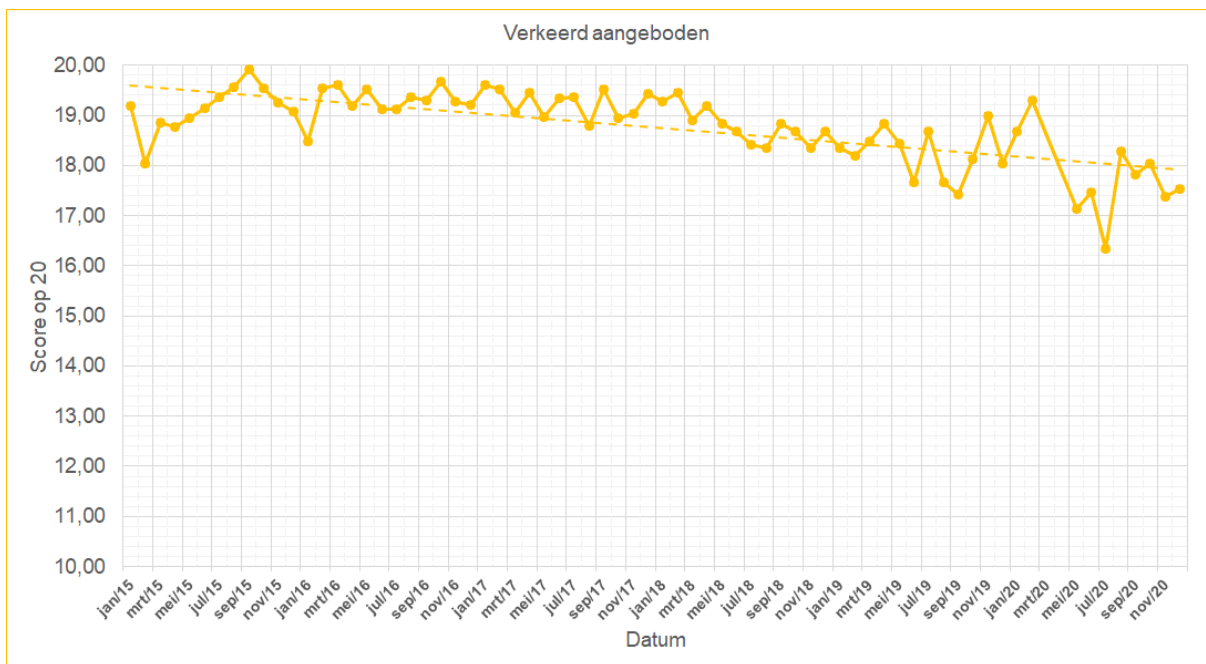
We zien vooral een dalende trend in de cijfers voor 2 segmenten. Enerzijds het segment 'verkeerd aangeboden' wat dan vooral gaat om buitenplaatsen van pmd in de verkeerde week en anderzijds de externe factoren, zoals verstopte rioolputjes of graffiti waarop IVAGO geen rechtstreekse invloed heeft.

De cijfers van de segmenten 'sluikstort en zwerfvuil' stabiliseren meer ondanks de enorme groei in efficiëntie van het ophalen van sluikstort en de spectaculaire toename in opgehaald tonnage. Voor zwerfvuil ligt de nadruk bij zowel IVAGO als DBSE meer en meer op een kwalitatieve verwijdering hiervan.

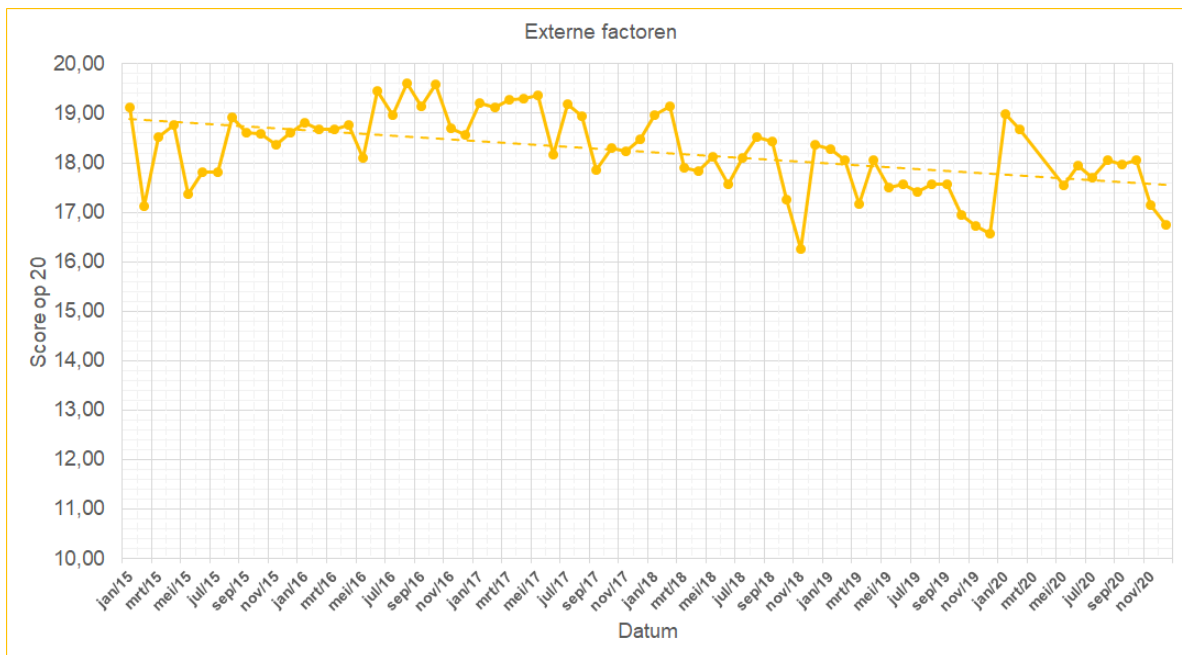
De trend van de afvalkorven is dan wel weer stijgend, resultaat van een betere opvolging maar ook de volledige integratie in het SAP-project hiervan.



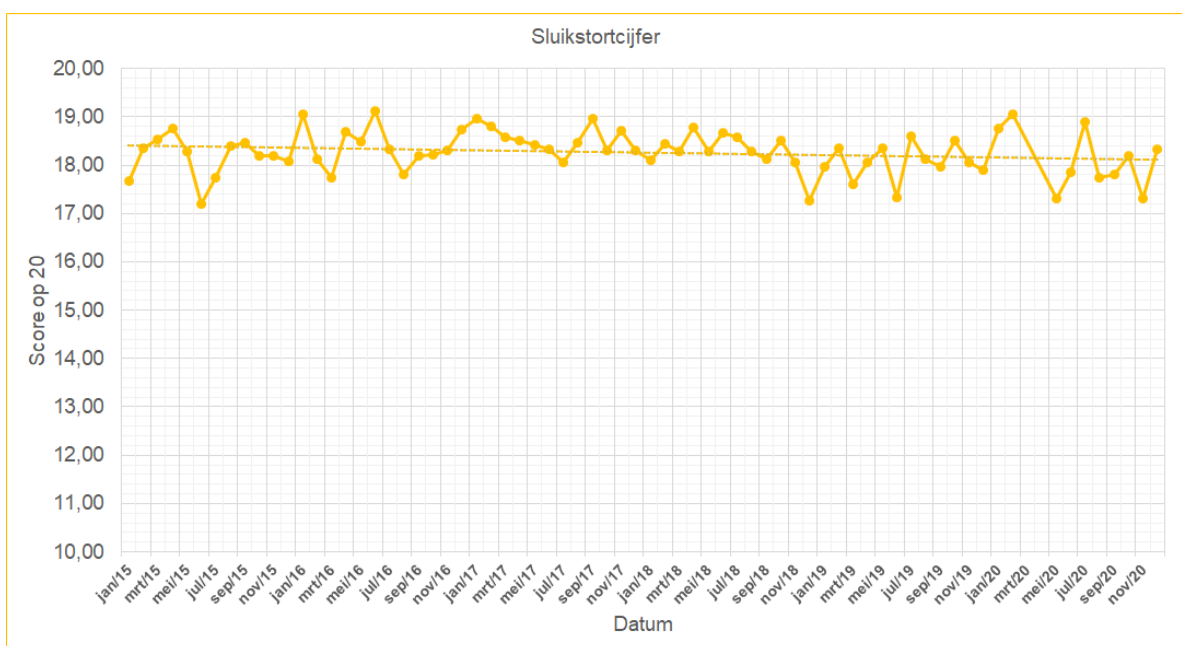
Figuur 49 score nethedsbarometer 2015-2020



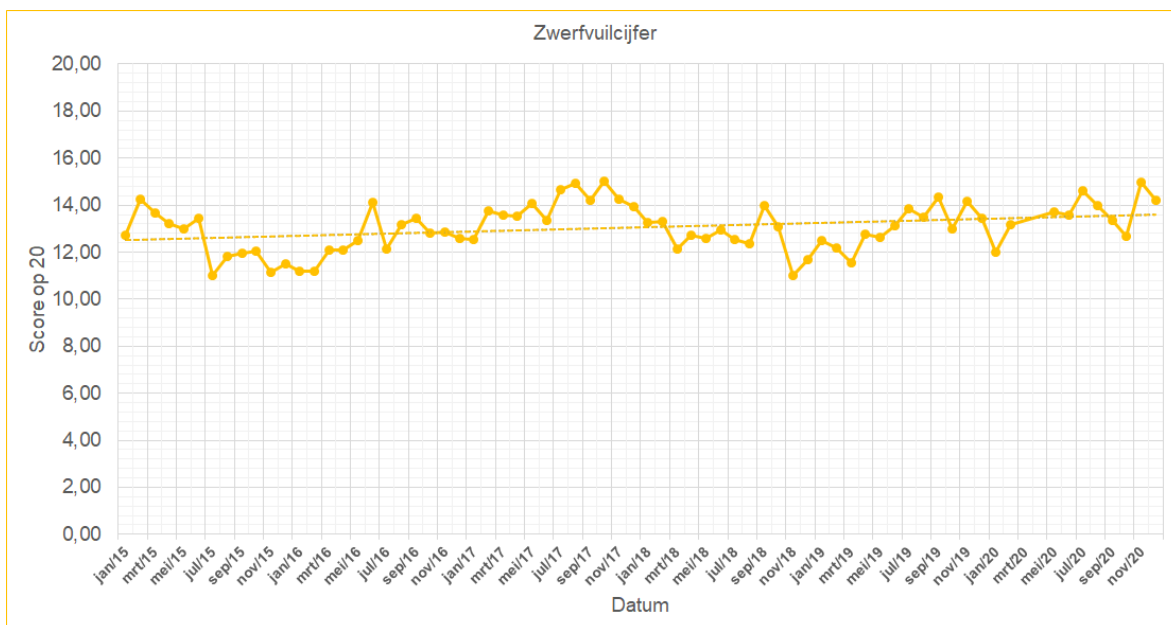
Figuur 50 nethedsbarometer segment verkeerd aangeboden



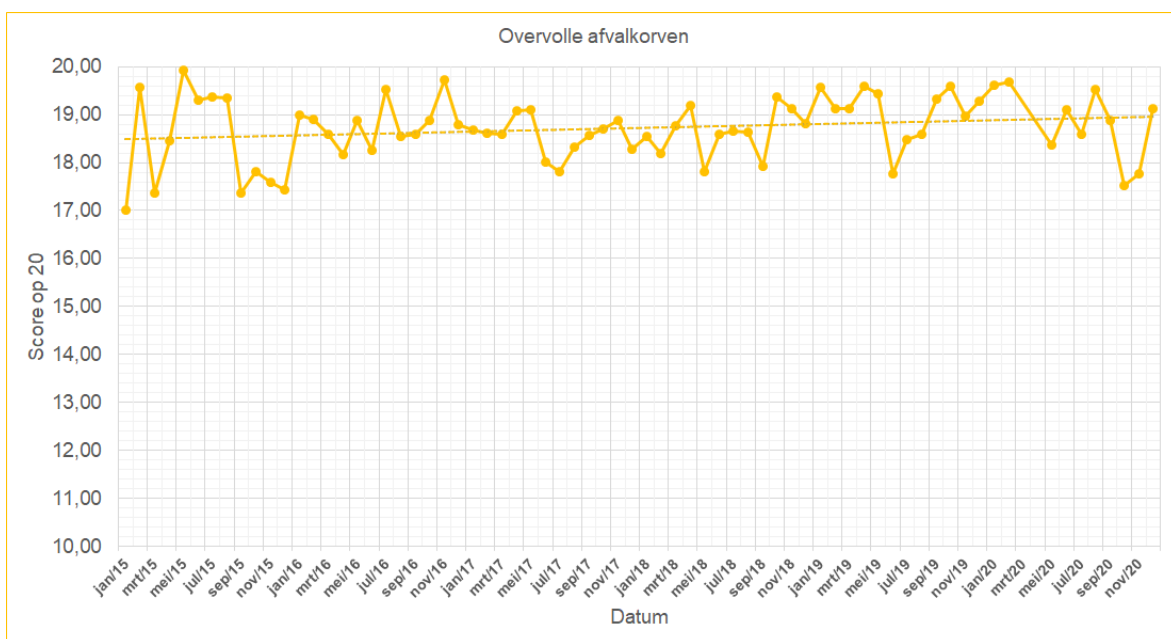
Figuur 51 netheidsbarometer segment externe factoren



Figuur 52 netheidsbarometer segment sluikstorten



Figuur 53 netheidsbarometer segment zwerfvuil



Figuur 54 netheidsbarometer segment overvolle afvalkorven

Op basis van de analyse van de cijfers zullen de veegfrequenties van IVAGO herbekeken worden, zowel manueel als machinaal. Ook worden op basis van deze gegevens de diverse partners in handhaving en sensibilisering op de hoogte gebracht van probleemgebieden.

7.2.3 BEHEERSEN VAN SLUIKSTORT

7.2.3.1 Implementatie binnen SAP

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

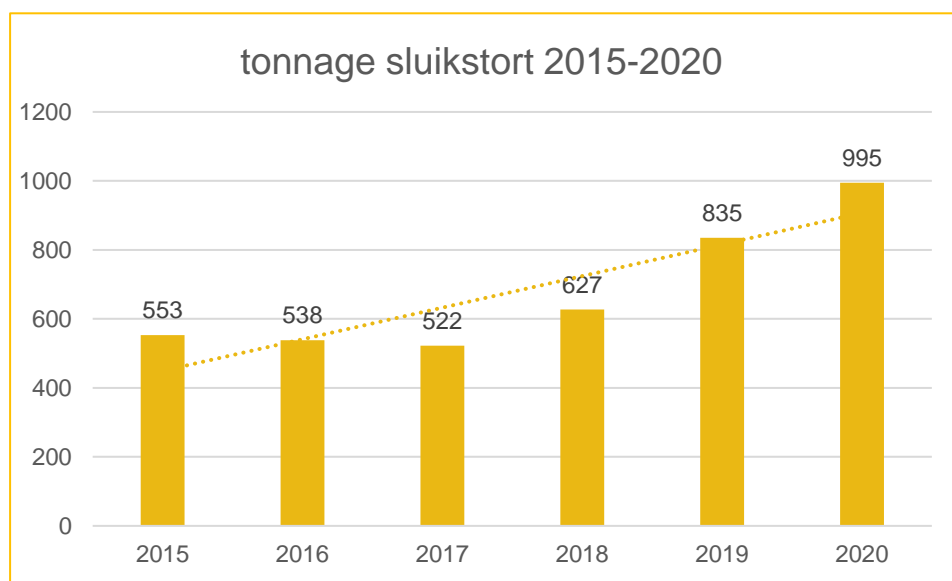
Sinds april 2018 komen de meldingen van de app rechtstreeks binnen in de Waste&Recyclingmodule in SAP bij IVAGO. Vanuit dit programma wordt de planning en opvolging aangestuurd. Alle ploegen op het terrein beschikken over een tablet waarop de lijst, exacte locatie op kaart en eventuele foto's van de op te ruimen sluikstorten ter beschikking zijn. Wanneer een sluikstort is opgeruimd, sluit de ploeg de melding in het systeem af.

2020 was het tweede volledige jaar waarin alle meldingen rechtstreeks in totaal ontvingen we 43.625 meldingen van burgers. Die worden allemaal beoordeeld en verwerkt.

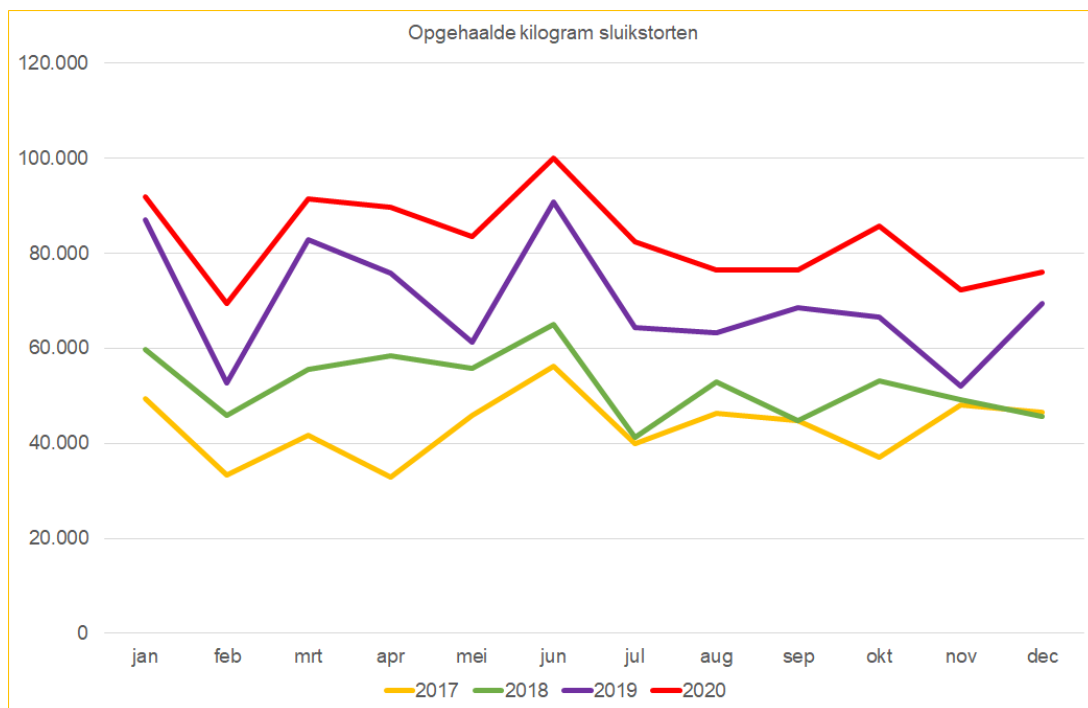
We pasten de module aan om de feedback die de burger ontvangt na de verwerking van zijn melding te verbeteren. Daarnaast maakten we bijkomende afspraken met de Regie Netheid van de stad om de verdeling en de opvolging van sluikstorten die niet tot de bevoegdheid van IVAGO behoren over te nemen.

7.2.3.2 Tonnage opgehaalde sluikstorten

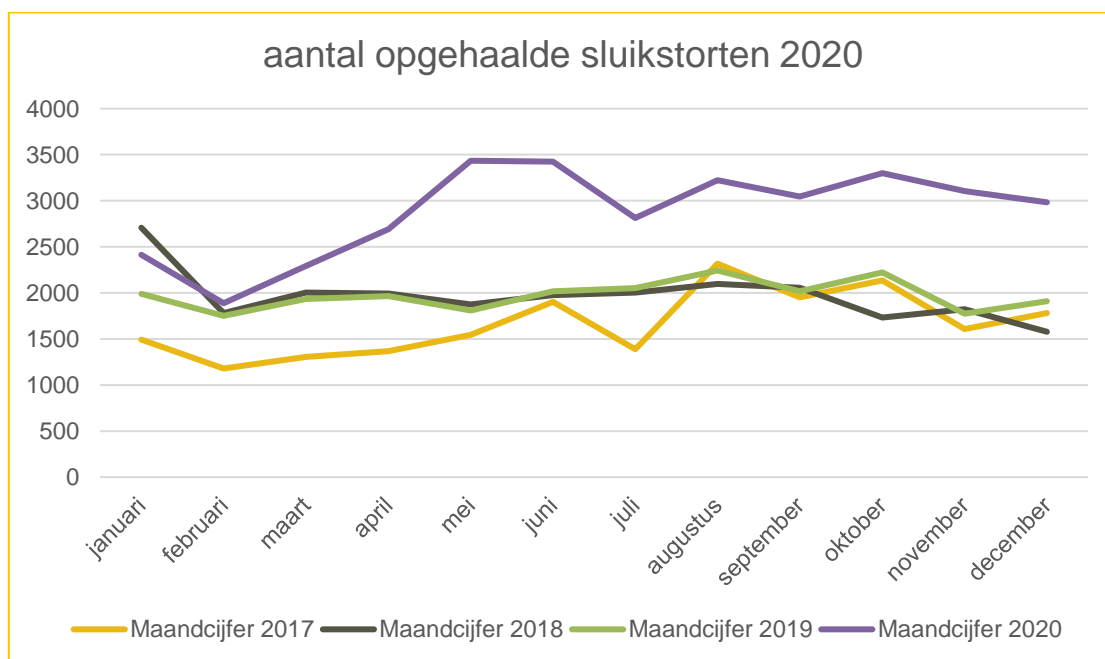
De sluikstortploegen ruimden in 2020 995 ton sluikstort op. Dat is 160 ton meer dan vorig jaar of een stijging met 19%. In vergelijking met het beste resultaat van de afgelopen jaren (2017 – 522 ton) is dit een toename met 443 ton of een stijging met bijna 91%.



Figuur 55 tonnage sluikstort 2015-2020



Figuur 56 opgehaalde kg sluikstorten 2017-2020



Figuur 57 aantal opgehaalde sluikstorten 2017-2020

Deze forse stijging zien we dit jaar ook in de meldingen. We noteerden 34.614 meldingen of opruimingen, bijna 2.884 sluikstorten per maand. Dat zijn er 10.926 meer dan vorig jaar of een stijging met 46%. Dagelijks worden er gemiddeld 138 sluikstorten door IVAGO verwijderd met pers- of kraanwagen. Dat zijn er 6.420 meer dan vorig jaar in dezelfde periode of een stijging met 41 %.

Dit kan te wijten zijn aan het feit dat burgers tijdens de coronacrisis meer thuis waren en door hun wijken wandelden en zodoende meer meldingen maakten. Dankzij de inzet van ons personeel en materieel slaagden we erin om alle sluikstorten binnen een aanvaardbare termijn op te halen.

7.2.3.3 Evaluatie KPI Sluikstorten

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

Het management heeft hierbij een doelstelling van 60% vooropgesteld op dag 3. In 2020 behaalden we een score van 75,6%. Vorig jaar haalden we een percentage van 74%. De positieve evolutie is te danken aan een efficiëntere inzet van mensen en middelen alsook van een betere opvolging door administratie en dispatching.

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

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



Figuur 58 timing opgeruimde sluitstorten 2020

7.2.3.4 Sluikstorten in bermen en grachten

Sinds juli 2018 verwijdert IVAGO ook de sluitstorten die zich in bermen en grachten (van niet-bevaarbare waterlopen) bevinden langsheen de openbare weg op het grondgebied van de stad Gent.

Deze bevoegdheid lag daarvoor bij de dienst Wegen, Bruggen en Waterwegen.

We raamden deze taak op ongeveer 150 sluitstorten per jaar. In 2020 zetten we hiervoor 34 keer een aparte ploeg in. Deze ploeg bestaat uit een chauffeur die de kraanwagen bedient en een milieuwerker die assisteert. In totaal noteerde we 199 meldingen in deze categorie die ook uitgevoerd moesten worden. 58 daarvan konden we niet uitvoeren omdat het sluitstort niet meer aanwezig of niet bereikbaar was of omdat een derde partij verantwoordelijk is om het op te ruimen.

We haalden in totaal 42.5 ton sluitstort op uit grachten en bermen van niet-bevaarbare waterlopen.

7.2.4 NIEUWE AFVALKORVEN

7.2.4.1 Nieuwe “slimme” afvalkorven

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

We hebben momenteel 27 korven in Gent staan. Dit jaar hebben we de studentenbuurt aan de Overpoortstraat voorzien van 5 compacterende korven. Ook aan het nieuwe en drukbezochte Kapitein Zepospark werd er een geplaatst.

7.2.4.2 3.000 afvalkorven

In december 2017 gunden we de opdracht voor de levering, plaatsing en herstelling van 3.000 afvalbakken aan de firma Claerbout. Zij plaatsen korven van het type Citypole van de Nederlandse fabrikant Bammens.

Ze vervangen alle bestaande exemplaren op straten, pleinen, groenzones en parken in Gent. De nieuwe korven zijn groter dan de huidige types en de opening is beter aangepast aan wat er vandaag buitenshuis wordt geconsumeerd. Voor de rokers is er speciaal een peukenbakje.

De eerste korven verschenen in het straatbeeld in juni 2018. In 2020 werden er 340 korven vervangen. Momenteel staat de teller van vervangen korven op 1.325. Het project lag in het voorjaar gedurende vier maanden stil.

Momenteel zijn bijna alle oude korven binnen de stadsring vervangen behalve degene aan de schuilhuisjes van de Lijn. Buiten de ring werden de eerste korven aan de schuilhuisjes reeds aangepakt.

De hele operatie zal zo'n 3 jaar in beslag nemen door de administratieve verplichtingen.

Ook Destelbergen heeft reeds dertig van deze nieuwe korven geplaatst. Voor volgend jaar hebben ze de intentie om nog eens 25 van deze korven te installeren.



7.2.4.3 Extra tijdens corona

Bij het heropenen van de niet-essentiële winkels werden in het winkelwandelgebied 34 bijkomende ‘Gentse Feesten-systemen’ (standaard met vlagje en transparante zakken) geplaatst om het extra zwerfvuil op te vangen, onder meer afkomstig van de ‘snelle hap’-ketens.

7.3 VLOOTBEHEER

Omdat de infrastructuur van de garage twintig jaar oud is, werden diverse herstellingen uitgevoerd. Tevens werd een werkgroep opgericht om de rookgasafzuiging te vervangen naar de nieuwste geldende normen in het kader van het onderhoud aan aardgasvoertuigen. Hiervoor werd reeds de nodige info aangevraagd en de eerste technische oplossingen uitgewerkt.

De eerste aardgasvoertuigen zijn reeds vier jaar oud. Volgens de wettelijke bepalingen dient er 4 jaar na ingebruikname een visuele controle te gebeuren aan de aardgastanks. Mits het volgen van de nodige opleiding zal dit in de toekomst in de eigen garage kunnen gebeuren.

Ook worden er bijkomende werkinstructies opgesteld voor werken aan aardgasvoertuigen.

In 2012 werden de eerste elektrisch aangedreven voertuigen aangekocht. Omdat deze techniek naar onderhouds- en herstellings-, en verbruikskosten gunstig geëvalueerd kan worden, werd beslist om in de toekomst opnieuw elektrische voertuigen aan te kopen. Het personeel zal hiervoor de nodige opleiding krijgen om bepaalde herstellingen te mogen uitvoeren.

De hogedrukreinigers in de spuitplaats werden vervangen door volledig elektrische toestellen. Wat de uitstoot ten goede komt en zo hoeven we geen mazout meer op te slaan in de garage als reserve voor de hogedrukreinigers.

Sommige containers konden door de bestaande containertrucks niet afgevoerd worden omdat deze te ver achter het voertuig uitkwamen. Daarom werd bij vier van de nieuwste containertrucks de uitklapbare bumpers aangepast, zodat iets langere containers nu wel veilig kunnen worden afgevoerd.

7.3.1 INVESTERINGEN WAGENPARK

We namen in 2020 26 nieuwe voertuigen in dienst:

- 10 huisvuilwagens restfractie
- 4 huisvuilwagens diftar - GFT
- 4 containertrucks
- 4 middelgrote veegmachines
- 2 bestelwagens met trekhaak
- 1 bestelwagen pick-up
- 1 depannagewagen

Alle aangekochte voertuigen zijn voorzien van een CNG-motor, behalve indien deze techniek nog niet beschikbaar is of de toepassing dit niet toelaat (bv. veegmachines)

Omwille van het veiligheidsrisico werd voorgesteld om bij de personenwagens en bestelwagens winterbanden te monteren. Omdat de 6-maandelijke wissel organisatorisch moeilijk is, werd beslist om systematisch over te schakelen naar 4-seizoensbanden.

Er werd een bestek uitgeschreven voor de levering van borstels voor de middelgrote veegmachines en de onkruidmachines. Het contract loopt tot 31 december 2023.

Het bestek van de weegsystemen werd vernieuwd en gegund voor de komende 10 jaar, zowel voor de uitrusting van vrachtwagens voor de inzameling van grofvuil als bedrijfsafval zal beroep gedaan worden op dit bestek.

De huisvuilwagens met hydraulische kraan werd aangepast zodat we met deze voertuigen ook glas van de ondergrondse containers kunnen ophalen.

De hogedrukreinigers op mazout in de overdekte spuitplaats werden vervangen door elektrische toestellen. Hierdoor hoeft er dagelijks geen manipulatie met jerrycans meer te gebeuren. Ook zijn elektrische toestellen beter voor het milieu.

De nieuw geleverde huisvuilwagens en alle veegmachines werden voorzien van een track-and-trace-systeem voor betere opvolging van de rondes. Tevens moet dit toelaten om eventuele klachten beter te analyseren.



8 KLANTENRELATIES EN COMMUNICATIE

8.1 FRONTOFFICIE: ONTHAAL EN BELCENTRUM

Frontoffice bestaat uit het belcentrum en onthaal.

De medewerkers hebben dit jaar onder meer meegewerkt aan deze projecten:

- Verdere implementatie van SAP CRM nl. e-mailintegratie voor communicatie en klantenrelaties bedrijfsafval.
- Uitvoeren taken bij de backoffice bedrijfsafval en diftar.
- Lancering nieuwe website.
- Omruiling huisvuilzakken (door coronamaatregelen uitgesteld van maart naar oktober).

Binnen de afdeling was er in februari 2020 een formatiewijziging van 9 VTE naar 10 VTE.

Een viertal medewerkers is opgeleid om taken van de backoffice op te nemen. Dit biedt een boeiende afwisseling op hun takenpakket en bevordert het verantwoordelijkheidsgevoel.

8.1.1 ONTHAAL

8.1.1.1 Aantal bezoeken

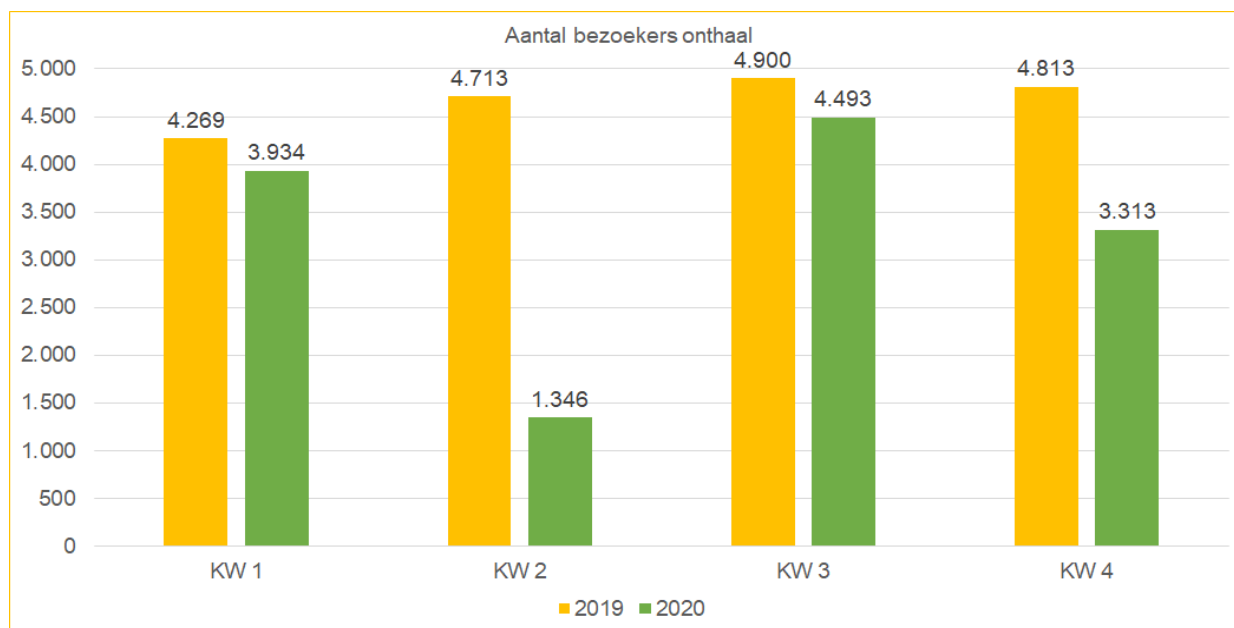
Onze onthaalmedewerkers ontvingen we in 2020 13.136 bezoekers aan onze balie. Dat is 30% minder dan vorig jaar.

Door de coronamaatregelen was het onthaal gesloten **vanaf 16 maart tot 8 juni**. Eén medewerker zorgde ervoor dat we leveranciers konden ontvangen. Op **8 juni** heropende het onthaal. De nodige veiligheidsmaatregelen werden genomen (plexi afscheiding, maximaal aantal bezoekers, voorzieningen voor handhygiëne ...). Een begeleider leidde alles mee in goede banen.

Ook **de volledige maand november** bleef het onthaal gesloten.

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

De betaling per bancontact is goed ingeburgerd. Noch slechts 5% van de betaling gebeurt met cash geld.



Figuur 59: aantal bezoekers aan onthaal 2019-2020

8.1.1.2 Omruilactie: van geel naar groen

De **omruilactie** van gele naar groene zakken ging op 1 maart van start bij IVAGO en zou vanaf 16 maart gevolgd worden door een operatie op negen verschillende locaties. Dit werd stopgezet en uitgesteld naar de periode van 5 tot 31 oktober. We deden daarvoor beroep op 5 tijdelijke medewerkers en één begeleider.

Men kon terecht op 9 verschillende locaties:

- IVAGO (ook op zaterdag)
- IVAGO-container aan AC-Zuid (ook op zaterdag en op dinsdagavond)
- OCMW-Gentinfopunten: Bloemekeswijk, Brugse Poort, Sint-Amandsberg, Sint-Martensstraat, Prins Filip, De Knoop, Nieuw Gent

Tot 31 oktober ontvingen we 10.962 burgers. Het grootste aantal kwam naar de locatie aan AC Zuid.

In de maand november sloot het IVAGO-onthaal en heropende in december. Vanaf 1 december kon men daar terecht voor omruiling van huisvuilzakken. Omruilen is nog mogelijk tot 30 juni.

Tot eind 2020 ontvingen we 11.481 bezoekers in het kader van de omruilactie. Dat is 16% meer dan bij een gelijkaardige operatie in 2014.

Er gingen 12.945 rollen 50 l-zakken (31%) en 28.926 rollen 30 l-zakken (69%) de deur uit.

8.1.1.3 Sociale tegemoetkoming

Vanaf 15 juni konden de 20.000 gezinnen die recht hebben op **gratis huisvuilzakken** deze komen afhalen. Andere jaren gebeurt dit pas midden september. De uitreiking gebeurde bij IVAGO en op de Gentinfopunten van het OCMW. Van 15 tot 30 juni werd hiervoor extra personeel ingezet: 13 medewerkers van stad Gent, 10 uitzendkrachten en een aantal vrijwilligers op in totaal 17 verdeelpunten.

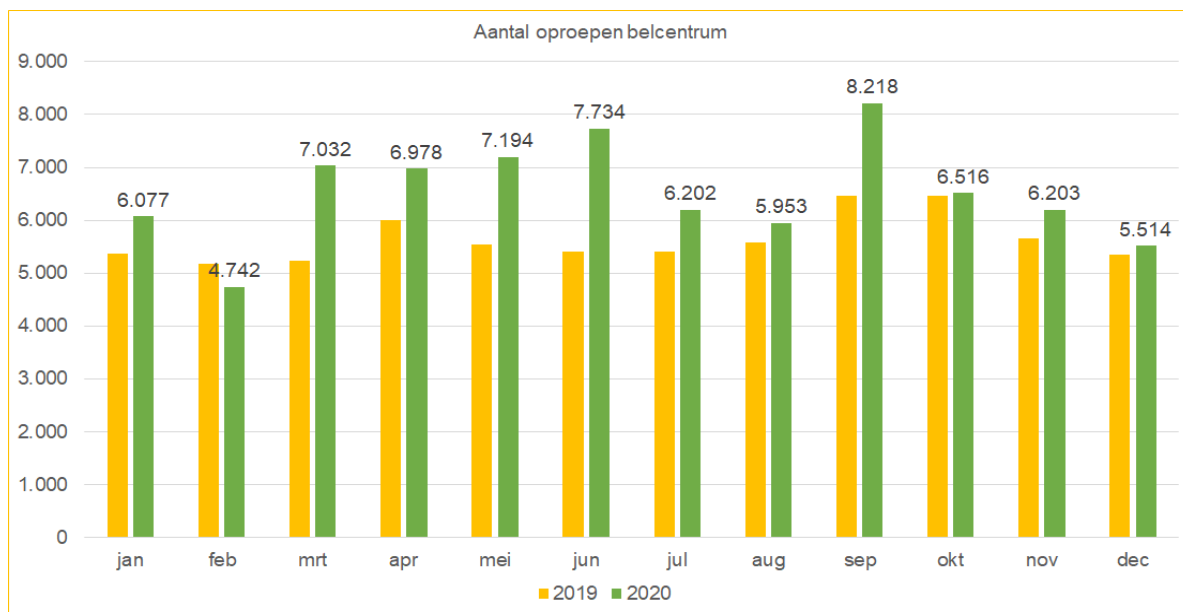
8.1.2 BELCENTRUM

8.1.2.1 Telefoons

In 2020 beantwoordde het belcentrum **78.363 oproepen, dit is gemiddeld 6.530 oproepen per maand**. Dit is een **stijging met 16 %** tegenover vorig jaar.

Dit jaar worden er ook vragen gesteld over:

- Invoering p+md op 1 januari.
- Tariefwijzigingen in Destelbergen (1 februari) en Gent (1 april).
- Impact corona op onze werking (sluiten onthaal, sluiten en heropenen recyclageparken, vragen over de lange wachtrijen bij heropening, uitstel omruiling huisvuilzakken ...).
- Lancering nieuwe website.



Figuur 60 aantal oproepen belcentrum

We haalden een dienstverleningsniveau van 94,06 %. Dit is lager dan de beoogde 97 %, maar dit is volledig te wijten aan het zeer hoge aantal oproepen naar aanleiding van de coronacrisis. De verdere uitbouw van de website moet het aantal telefoons en e-mails verder doen afnemen.

8.1.2.2 Mailverkeer en webaanvragen

Meer én meer wordt het mailverkeer van verschillende centrale mailadressen (diftar, info, communicatie, klantenrelaties) geïntegreerd in SAP CRM en centraal beheerd. De medewerkers van de frontoffice kennen categorieën toe en verdelen ze naar de verschillende diensten. Daardoor is de historiek van elke klant gecentraliseerd en gemakkelijk raadpleegbaar en wordt het mogelijk meer antwoorden op vragen van klanten te automatiseren.

8.1.2.3 Nieuwe website met uitgebreid e-loket

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

Het vernieuwde e-loket is gebruiksvriendelijker en aantrekkelijker voor de klant en beperkt het administratief werk voor de medewerkers waardoor de klant vlugger kan worden geholpen.

Particulieren krijgen een beter zicht op hun verbruik en de kostprijs van hun ophaling.

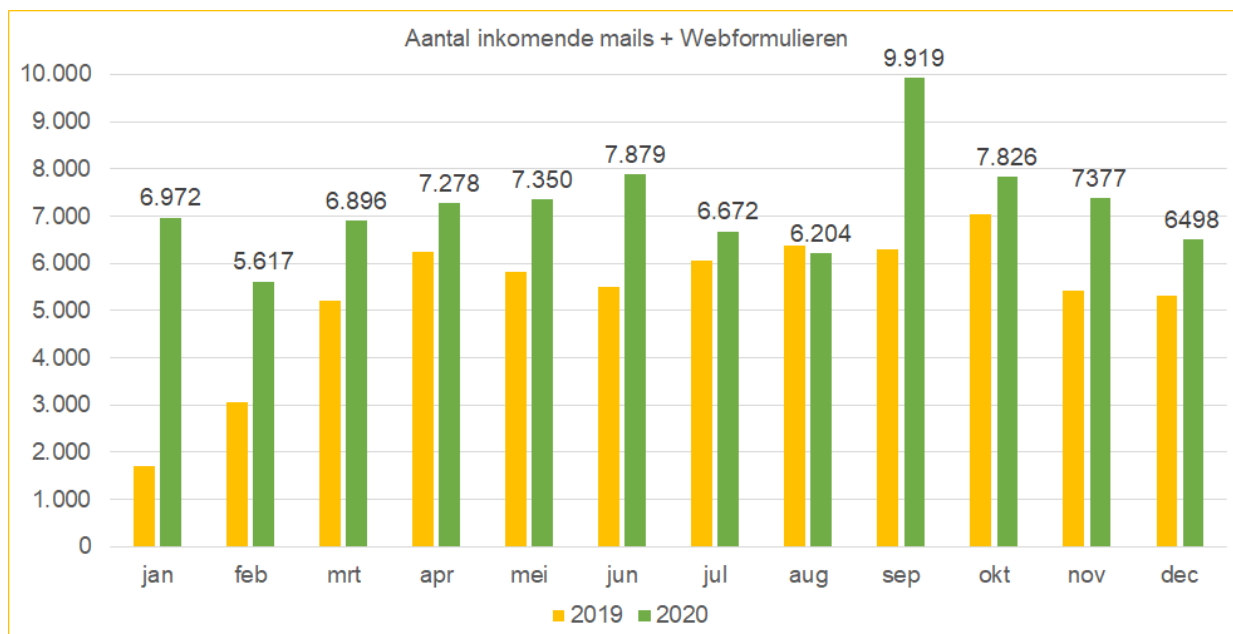
Ook kan de klant meer digitale aanvragen doen. In 24,43 % van de gevallen worden de aanvragen automatisch omgezet in acties.

De klant kan gegevens als mailadres of telefoonnummer zelf aanpassen.

Tot eind augustus ontvingen we **60.118 inkomende e-mails en webaanvragen gericht** aan info@ivago.be. Dit is een **stijging van 11%** ten opzichte van vorig jaar.

Er zijn **93 % meer webaanvragen** dan vorig jaar. Dit was goed merkbaar bij de webaanvragen voor de aanvraag van bladzakken.

De doelstelling is 80% van de afzenders binnen de twee werkdagen een definitief antwoord te bezorgen en dan pas de actie af te sluiten. We behaalden dit jaar 76,42%.



Figuur 61 aantal ontvangen mails en webformulieren

8.1.2.4 Melding van particulieren en bedrijfsklanten

Zowel via telefoon als e-mail krijgen de medewerkers van het belcentrum meldingen van niet-ophaling van het afval. Deze klachten komen zowel van bedrijven als particulieren en vragen een verdere actie van de dienst operaties. De planners geven feedback op deze melding, waarna de medewerkers van het belcentrum de klant binnen de 24 uur opnieuw contacteren met een antwoord.

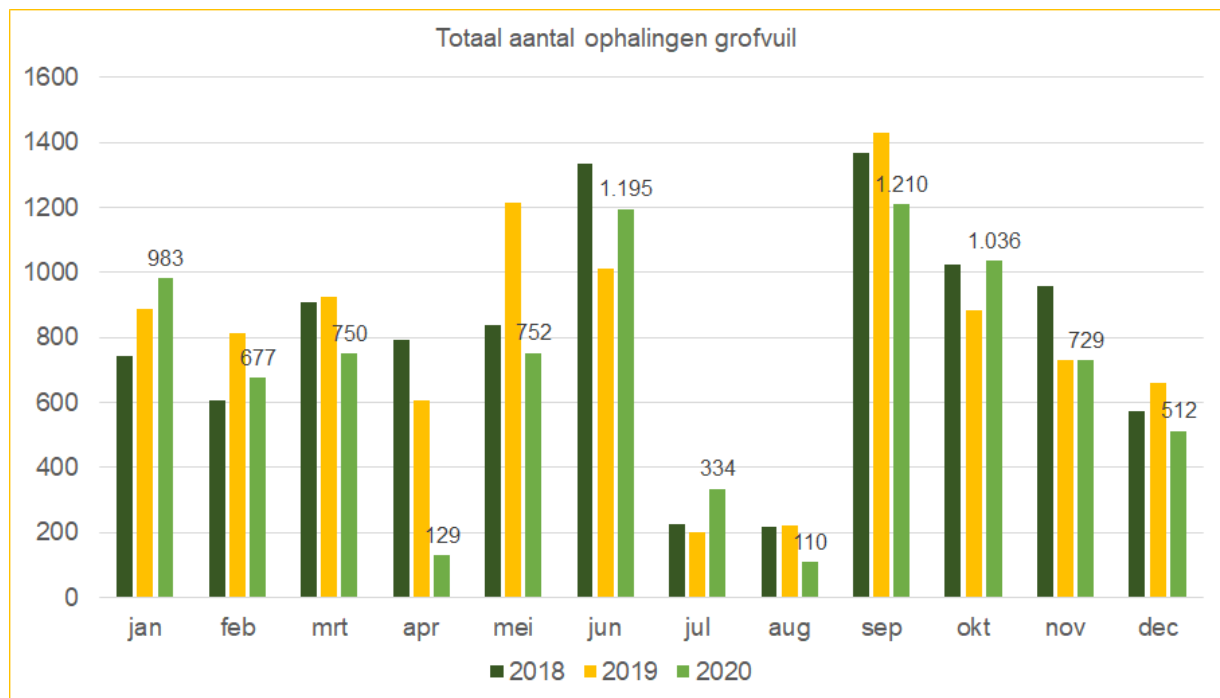
Voor bedrijfsafval zien we een daling van 27 % t.o.v. vorig jaar. We telden 1.058 meldingen. We streven ernaar om maximaal 1.026 te moeten behandelen.

Voor huis-aan-huisinzameling registreerden we tot einde augustus **4.679** meldingen. Dat is 27% méér dan vorig jaar.

8.1.2.5 grofvuil en comfortdiensten

Het aantal aanvragen voor de ophaling van grofvuil ligt dit jaar 16% lager dan in 2019. Sinds 1 april 2020 geldt er niet langer een vrijstelling van 200 kg voor de eerste ophaling.

Van half maart tot eind april werd de inzameling van grofvuil bij particuliere huishoudens stilgelegd omwille van de coronacrisis. In juni steeg het aantal aanvragen opnieuw met 18%. Ook in september stelden we een piek in het aantal ophalingen vast.



Figuur 62 aantal ingeplande ophalingen grofvuil

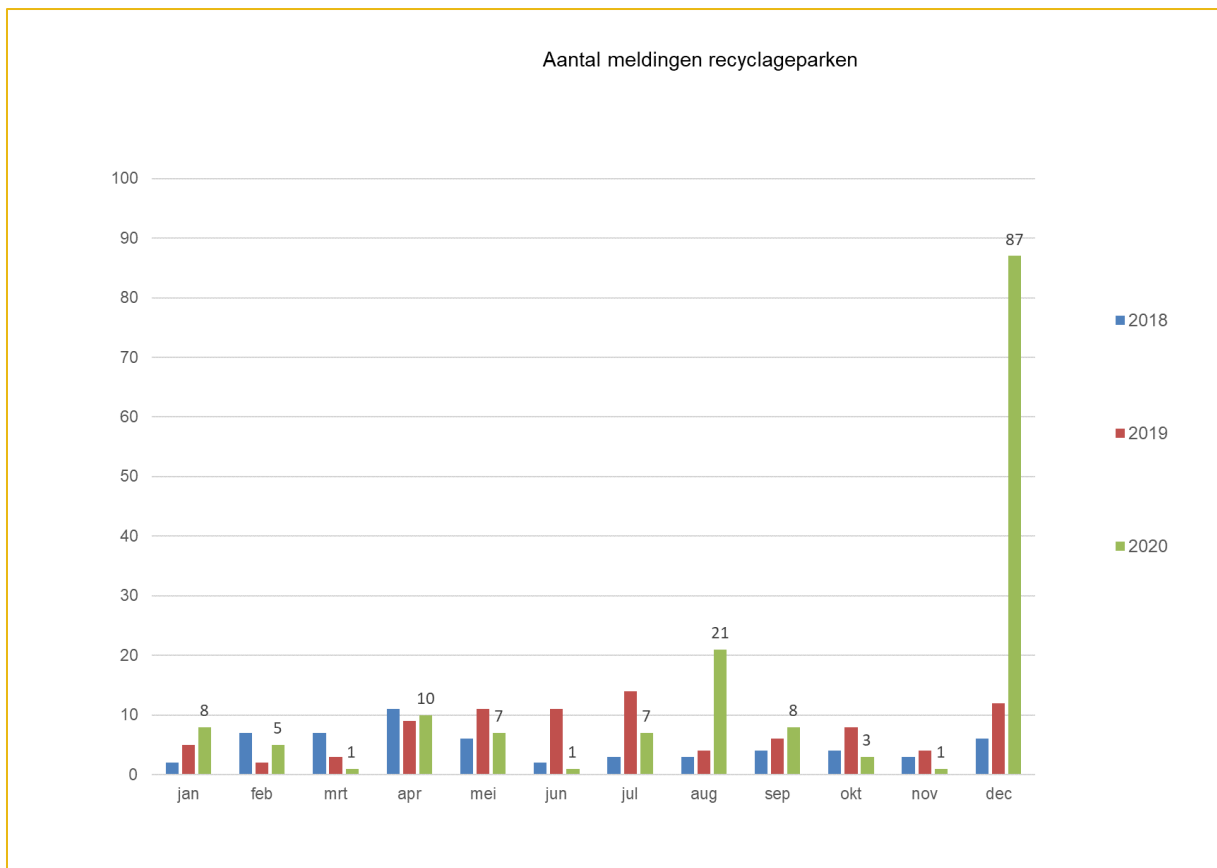
In 2020 maakten 612 inwoners van Gent gebruik van een 'comfortdienst' voor de ophaling van restafval of gft. Dit is 10% minder dan in 2019.

8.1.2.6 Inbreuken op de recyclageparken

Tot eind augustus verstuurden we 60 brieven met betrekking tot vastgestelde onregelmatigheden op de recyclageparken. Dat is 2% méér dan vorig jaar, ondanks het feit dat de parken een maand gesloten waren.

De parkwachters stellen inbreuken vast zoals het aanbieden van niet-gesorteerd afval, verbale agressie of het niet dragen van een mondkapje. Zij vermijden verder in discussie te gaan.

In april en mei hadden we steeds een steward/begeleider per recyclagepark die alles in goed banen kon leiden zoals het beperkt aantal bezoekers per wagen, het dragen van mondkapje, afvalsoorten nakijken (geen asbest of textiel...). Dit zorgde mee voor een rustig verloop, ondanks lange wachtrijen. In december werd bijzondere aandacht besteed aan het dragen van een mondkapje door de bezoekers.



Figuur 63 aantal meldingen inbreuken recyclageparken

8.2 BACKOFFICE

8.2.1 DIFTAR

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

8.2.1.1 Beheer containers van particulieren

8.2.1.1.1 Aansluitingen

Momenteel zijn er in Gent 65.943 en in Destelbergen 8.305 aansluitpunten. Dit is voor Gent een stijging met 6%. Ook voor Destelbergen is er een toename met bijna 3%.

Een aansluitpunt is elk adres dat minimum over één container beschikt of waarvan de bewoner minimum éénmaal grofvuil aanvraag. Particulieren die gebruikmaken van een sorteerpunt zijn niet inbegrepen in deze cijfers.

8.2.1.1.2 Interventies voor containers

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

Omruijing van containers naar ander formaat:

- Herstelling/vervanging van containers (wiel kapot, barst in zijkant, deksel kapot...).
- Levering van containers (nieuwe klanten of containers die in de pers zijn gevallen).
- Scanning van containers (bij twijfels over eigenaar van container).
- Plaatsing slot op containers

In 2020 waren er **8.520 containerinterventies** tegenover 6.992 interventies in 2019. Dat is een stijging van 22%! Dit resulteerde in een hogere werkdruk bij de dienst Diftar tijdens de coronaperiode. Bij piekmomenten werd beroep gedaan op een extra magazijnmedewerker. De meest voorkomende interventie is dan ook nog steeds de levering van containers met 3.817 stuks.

Ook het **aantal omruilingen** van containers nam met 34% toe (2.744 tegenover 2.047 in 2019).

Door de invoering van p+md op 1/1/2020 verdween meer plastic uit het restafval. Een groeiend aantal burgers heeft hierdoor behoefte aan een **kleiner model** restafvalcontainer. Er werd ook een incentive gegeven onder de vorm van een vrijstelling van de omruilkost van 20 euro wanneer de klant overschakelde naar een kleinere container.

De tariefverhoging op 1/2/20 en de afschaffing van het voorkeurstarief voor de 240 liter restafvalcontainers in de gemeente **Destelbergen** deed heel wat inwoners overschakelen naar het standaardformaat van 120 liter.

In 2021 starten we met het aanbrengen van een label op de containers van particuliere klanten zodat de bewoner zijn container kan herkennen en verwarring of omwisseling wordt voorkomen.

8.2.1.2 IVAGO-kaarten voor recyclagepark en sorteerpunten

Op 31/12/2020 waren er 99.738 actieve kaarten in omloop. Dit is een lichte daling ten opzichte van eind 2019 toen er 100.584 actieve kaarten in omloop waren.

Door de coronapandemie waren de recyclageparken een maand gesloten. Ook de ingebruikname van enkele sorteerpunten werd uitgesteld naar begin 2021.

8.2.1.3 Vragen van klanten

De diftarmedewerkers beantwoordden dit jaar reeds 39.143 administratieve vragen. Dit is een stijging van 32% ten opzichte van vorig jaar (29.634).

Vooral in de maanden maart tot en met juni zien we een opvallende stijging. Deze is waarschijnlijk te wijten aan de coronamaatregelen. Veel burgers kwamen liever niet persoonlijk langs.

De verwerking van alle vragen gebeurt gecentraliseerd in SAP-CRM. Het aandeel papieren post is verwaarloosbaar en tellen we niet meer mee in de cijfers.

De meeste vragen van klanten gaan over het aanmaken/wijzigen van klantgegevens. Voorts hebben burgers ook heel wat vragen omtrent hun containers. Het recyclagepark werd na de heropening druk bezocht. Dit resulteerde ook in meer aanvragen van kaarten, of om verloren of beschadigde kaarten te laten vervangen.

8.2.1.4 Digitalisering

8.2.1.4.1 Nieuwe website en e-loket

Op 17 maart namen we de nieuwe website en e-loket in gebruik. Eind december logden 19.276 particuliere klanten in op hun persoonlijk webaccount.

Het nieuwe e-loket is gebruiksvriendelijk. De gebruiker krijgt een beter inzicht op zijn verbruik en de kostprijs van de afvalinzameling. Hij kan de klantgegevens zelf aanpassen.

Digitale aanvragen worden zoveel mogelijk geautomatiseerd zodat er in SAP-CRM automatisch acties worden aangemaakt. Het administratief werk wordt hierdoor beperkt en de klant vlugger geholpen. Het aantal acties via SAP-CRM neemt nog maandelijks toe. Zowat de helft van alle aanvragen gebeuren nu via de website.

8.2.1.4.2 Digitale aanrekening

Sinds de lancering van de nieuwe website vragen we de klanten een keuze te maken tussen een papieren of een digitale aanrekening (per mail en via het klantenaccount). Met een paar muisklikken kan men de betaling uitvoeren via het betaalplatform Doccle.

Momenteel opteerden reeds 23.559 klanten van onze 74.248 particuliere aansluitpunten voor de digitale aanrekening. Dat is reeds 32% van het totaal aantal klanten.

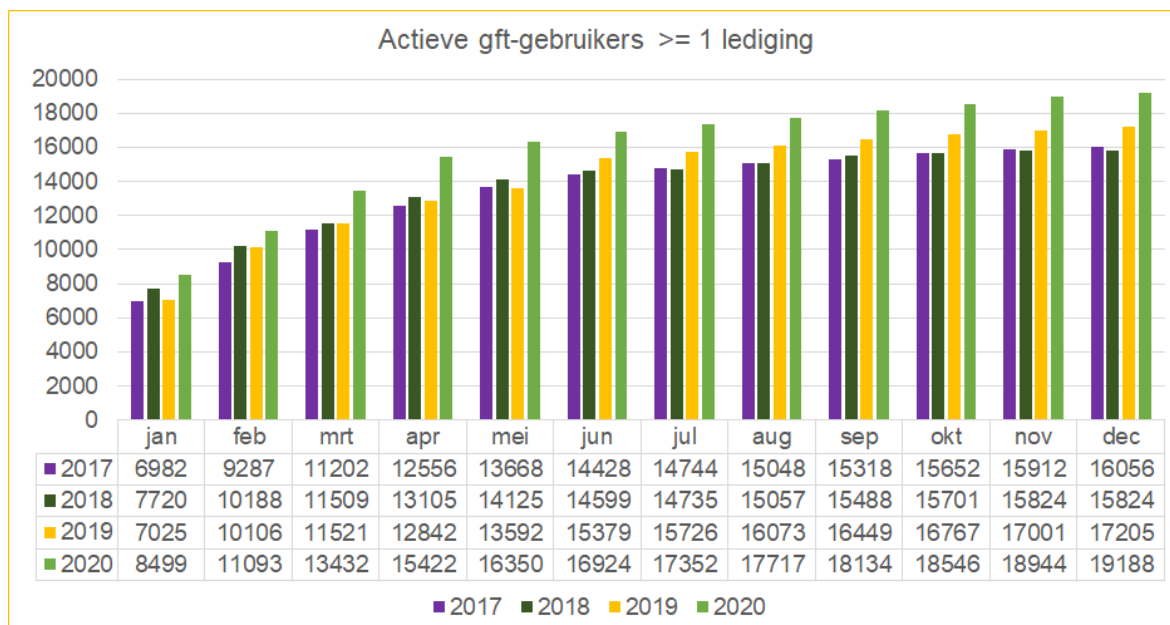
Bedoeling is binnen een termijn van 5 jaar 70% van onze klanten te overtuigen om te kiezen voor een papierloze optie.

8.2.1.5 Actie 'meer GFT uit restafval'

8.2.1.5.1 Meer gft in de Z-zone

In juli 2015 startte een promocampagne om de bewoners in de Z-zone van Gent aan te zetten om meer gebruik te maken van gescheiden gft-inzameling. Het aantal actieve gebruikers stijgt jaarlijks. In 2020 boden al 19.181 Gentenaars in het oude verstedelijkt gebied (de huidige Z-zone en de uitbreiding van de C-zone) hun container voor lediging aan.

Dit is een stijging van 11% ten opzichte van 2019. Daarmee behalen we voor het eerste de doelstelling van 18.000 actieve aanbieders in het verstedelijkt gebied.



Figuur 64 aantal actieve gft-aanbieders

8.2.1.5.2 Gft in ondergrondse sorteerpunten

Door de invoering van ondergrondse gft-inzameling kunnen ook de bewoners van hoogbouwcomplexen gft-afval scheiden. 41% van de bewoners maakte één of meerdere malen gebruik van de inwerpzuil voor gft. Dit is een lichte daling ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar, toen maakte 40% van de bewoners gebruik van de gft-inwerpzuil.

8.2.1.5.3 Containerledigingen restafval en gft

We merken nog geen daling van het aantal containerledigingen voor restafval. In 2020 werd 888.383 keer een container voor restafval leeggemaakt t.o.v. 877.888 in 2019.

Ook de gft-containers werden vaker aangeboden (583.915 keer t.o.v. 462.383 in 2019). Mensen brachten meer tijd thuis door, wat een grotere hoeveelheid huisvuil tot gevolg had.

8.2.2 KLANTENRELATIES BEDRIJFSAFVAL

De dienst klantenrelaties bedrijfsafval beheert de administratie van 5.649 klanten, waaronder bedrijven, scholen, stadsdiensten en 1.072 appartementen met verzamelcontainers.

De afdeling bedrijfsafval beschikt over belangrijke troeven zoals de gedegen terreinkennis van de Gentse regio en de mogelijkheid om flexibel in te spelen op de wensen van de klant.

8.2.2.1 Covid-19

Covid-19 had een grote impact op de werking van de afdeling. Een deel van onze bedrijfsklanten moest verplicht sluiten.

De Raad van Bestuur nam volgende maatregelen:

- Betalingsuitstel t.a.v. alle bedrijfsklanten met een betalingstermijn van twee maanden i.p.v. één maand op de facturen van maart en april.
- De ophalingen op woensdag en zaterdag werden tijdelijk stopgezet en de betrokken klanten krijgen een commerciële korting van 5% op de bijbehorende factuur.

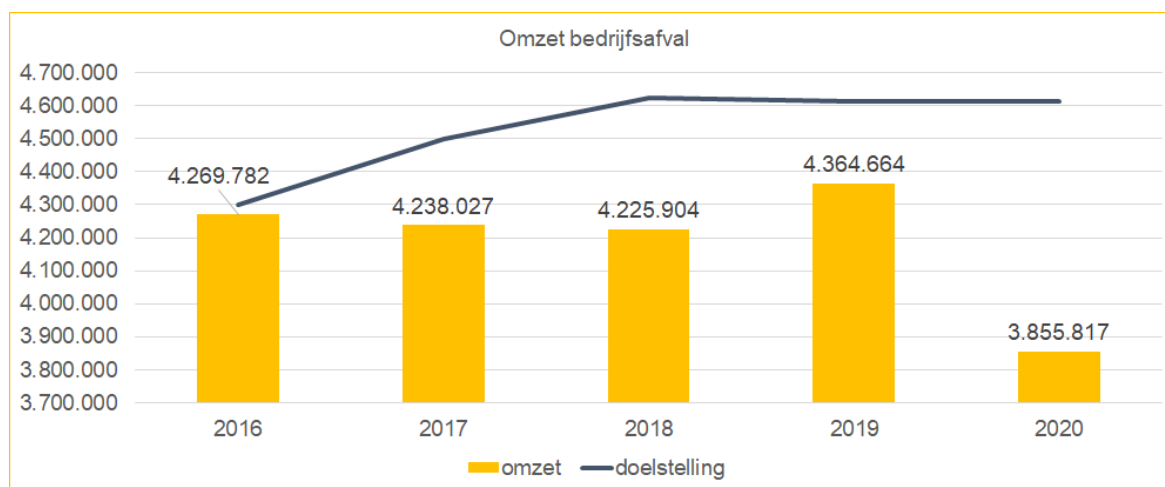
Tijdens deze periode konden onze bedrijfsklanten een sluiting doorgen. Daardoor werden de abonnementskosten tijdelijk niet aangerekend. Een groot deel van de klanten echter koos ervoor om de bedrijfsafvalophalingen tijdelijk aan te passen naar minder ophalingen, minder containers of kleinere containers.

Dit alles zorgde voor een grote administratieve belasting wat zich vertaalt in het verwerkte aantal CRM's. CRM's zijn acties die resulteren uit een vraag van een klant. Waar we voor 2019 een totaal van 10.868 verwerkten, liep dit in 2020 op tot 16.647 stuks.

Dit alles had ook zijn impact op de maandelijks omzet.

8.2.2.2 Omzet bedrijven

De sluitingsperiodes en een aantal stopzettingen resulteren in een daling van de omzet met bijna 12% ten opzichte van 2019. We behaalden in 2020 een omzet van 3.855.817 euro, waardoor we ver beneden de doelstelling van 4.612.000 euro eindigden.



Figuur 65 omzet bedrijfsafval

8.2.2.3 Beter contact met de ophaalploegen

Sinds eind 2018 houden de diensten klantenrelaties en inzameling tweemaal per week een zitdag waarbij chauffeurs problemen kunnen melden. Door de coronapandemie konden deze vergaderingen niet meer plaatsvinden.

De meldingen van de ophaalploegen worden door de planners genoteerd via het databeheersysteem SAP CRM. We noteerden 1.457 meldingen waarvan 68% binnen de 2 werkdagen volledig werd afgewerkt.

8.2.2.4 E-loket bedrijfsafval

In maart 2020 is de nieuwe interactieve IVAGO-website gelanceerd. Het e-loket voor bedrijven speelt hierin een grote rol.

De klanten kunnen hun kalender raadplegen, de uitgevoerde ophalingen opvolgen, de facturen inkijken, afdrukken en online betalen. Er zijn invulformulieren om een afspraak te maken met een vertegenwoordiger, een sluitingsperiode te melden of huisvuilzakken te bestellen.

Momenteel kozen reeds 807 klanten ervoor om hun factuur digitaal te ontvangen.

Elke nieuwe klant krijgt een activatiecode om zicht te registreren.

Klanten kunnen bordeaux zakken, zakken voor plasticfolies en pmd-zakken online bestellen. Een fietskoerier zorgt één keer per week voor de levering. Maandelijks gaat het om 4 à 500 rollen/pakken.

De afdeling klantenrelaties backoffice bedrijfsafval zorgt ook voor de **verdeling van de huisvuilzakken** aan de verkooppunten. Zo werd vanaf april gezorgd voor de bevoorrading van de verkooppunten met groene zakken en later voor de terugname van de gele zakken. We willen het aantal en de spreiding van de verkooppunten in de toekomst uitbreiden.

8.3 INTERNE EN EXTERNE COMMUNICATIE

De dienst communicatie kende verschillende personeelwissels. Eind vorig jaar gingen twee nieuwe communicatiemedewerkers aan de slag. Eind mei verliet de assistent communicatie onze dienst om een nieuwe uitdaging in de wereld van de overheidscommunicatie aan te gaan.

8.3.1 EXTERNE COMMUNICATIE

8.3.1.1 Projecten

We realiseerden onder meer communicatie voor volgende projecten:

- De introductie van de nieuwe sorteerregels voor pmd.
- De invoering van nieuwe tarieven en weegsysteem in Destelbergen.
- Wijziging retributietarieven in Gent en overgang van gele naar groene vuilniszakken.
- De opstart van de mobiele recyclageparken.
- Een sensibilisatiecampagne rond zwerfafval.

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

Er was ook veel aandacht voor sociale media, het op punt stellen van onze nieuwe website en de Propere Pierkes als nieuwe jasje voor het 'Netheidscharter'. Hieronder verduidelijken we wat deze grotere projecten inhouden.

8.3.1.2 Sociale media

Met **Instagram** voegden we een nieuw kanaal toe aan onze inspanningen op sociale media naast Facebook, Twitter, LinkedIn en Hoplr.

We slagen erin op de verschillende kanalen steeds een andere doelgroep te bereiken. Hieronder het aantal volgers op Facebook, Instagram, LinkedIn en Twitter. 24.654 huishoudens bereiken we via Hoplr (buurtplatform).

FB	INST	LINKED	TWITTER	HOPLR
4349	151	698	498	24654

Tabel 12 gebruik sociale media

Voor elk sociale mediakanaal hebben we een bepaalde strategie. Zo willen we met Facebook informeren, tonen we op Instagram wie de mensen achter IVAGO zijn en zoomen we op LinkedIn voornamelijk in op imago en employment branding.

8.3.1.3 Vrijwilligers: Propere Pierkes

De **Gentsche Gruute Kuis** en **Destelbergen helemaal schoon!** konden niet plaatsvinden. Tijdens de lockdown bleken heel wat burgers geïnteresseerd in het afsluiten van een netheidscharter om in eigen buurt het zwerfvuil te verwijderen.

Van de gelegenheid maakten we gebruik om een bevraging uit te sturen naar alle vrijwilligers die met IVAGO een netheidscharter hadden ondertekend. Daarbij peilden we naar hun motivatie. Het gaf ook de gelegenheid om terug orde en structuur in de werking te brengen. Door de exponentiële groei en vacuüm in personeelsbezetting was het overzicht wat verloren gegaan.

Dit resulteerde in een naamswijziging en vernieuwde en beter gestructureerde aanpak: de **Propere Pierkes**.

Eind december waren er ruim **650 initiatieven**.

8.4 NIEUWE WEBSITE

Op 17 maart – jawel – lanceerde IVAGO een **nieuwe website** met een zeer uitgebreid e-loket. De realisatie is het resultaat van intense samenwerking van verschillende diensten: klantenrelaties, IT en systemen, communicatie, SAP-team ...

De klant krijgt informatie op maat en volgens eigen situatie, woonplaats, inzamelsysteem ... Hij kan zijn persoonlijk dossier raadplegen, bestellingen plaatsen, betalingen uitvoeren ... Door alle data in te zetten verschaffen we de klant inzicht in zijn afvalgedrag.

De site is opgezet als een onthaal waar de administratieve processen worden opgestart zodat administratieve handelingen worden vermeden. Het is voortaan mogelijk online te betalen en rekeningen en facturen digitaal te ontvangen.

De website is 'device agnostic', zodat hij vlot te raadplegen is op verschillende dragers.



8.4.1 INTERNE COMMUNICATIE

- Organisatie van een alcoholvrij nieuwjaarsevent.
- Vernieuwen van wenskaarten voor medewerkers bij huwelijk, pensioen, geboorte ... met tekeningen van Lise Vanlerberhge.
- Introduceren van het nieuwe intranet.
- De familie-uitstap naar Bellewaerde moesten we spijtig genoeg tweemaal uitstellen.
- De personeelskrant GO IVAGO verscheen maandelijks.

- Incentives naar aanleiding van periodes zonder ongeval (fruit), extreme warmte (roomijs).
- Ook het traditioneel sinterklaasfeest kon niet doorgaan. De sint zorgde er wel voor dat de IVAGO-kinderen een mooi cadeau kregen en kondigde zijn komst aan met een origineel filmpje.

Hieronder lees je meer over ons coronacommunicatie, aangezien dit een belangrijk aspect was van de onze interne communicatie.

8.4.2 CORONACOMMUNICATIE

De coronacrisis was en is ook voor de dienst communicatie een stevige uitdaging waarbij snel moest worden geschakeld en ingespeeld op steeds veranderende omstandigheden. Dit zowel voor de interne als voor de externe communicatie.

Intern

- Informatiedoorstroming van de maatregelen die het crisis- en stafteam namen om de verspreiding van het virus tegen te gaan.
- Signalisatie rond afstand houden en dragen van mondkapjes. We kozen daarbij voor originele en creatieve oplossingen zoals krijttekeningen of omslagen om het mondkapje in te bewaren.

Extern

- Voortdurend communiceren via de verschillende kanalen (sociale media, website, pers...) over de wijzigingen in de dienstverlening.
- Perscommunicatie.
- Ondersteuning bij de heropening van de recyclageparken:
 - o Aangepaste signalisatie.
 - o Opleiding en opvolging van de stewards die de stad Gent ter beschikking stelde om alles in goede banen te leiden.
 - o Voortdurende communicatie over de wachtrijen aan de parken via website en sociale media.
 - o T-shirts voor de parkwachters: Recycleer beter op 1,5 meter!

OOK MÉT MONDMASKER NIET WELKOM OP STRAAT

#zwerfvuilneebedankt



9 DE AFVALENERGIECENTRALE

9.1 MILIEUPRESTATIES

De emissies van de verschillende pollutanten in de rookgassen blijven gemiddeld ver onder de emissienormen vermeld in de milieuvergunning.

	Grenswaarde in mg/Nm ³	Gemiddelde gevalideerde waarde (meetapparatuur IVAGO) in mg/Nm ³	Halfjaarlijkse meting door derden (Tauf) in mg/Nm ³	
			17 april	en 14/15 oktober
SO ₂	50	7,41	<2	<2
TOC	10	1,24	<1	1
NO _x	200(*)	69,97	61	111
CO	50	3,74	<2	<2
Stof	10	2,01	1,5	2
HCl	10	0,62	1,1	<0,5
HF	1		<0,07	<0,05

Tabel 13 meetresultaten verschillende emissies

(*) Vanaf oktober wordt dit 150 mg/Nm³.

Halfjaarlijks worden bijkomend ook de zware metalen gemeten. Ook hier liggen de resultaten ver onder de grenswaarden.

component	Grenswaarde (mg/Nm ³)	Analyseresultaat (mg/Nm ³)
Hg	0,05	<0,005
Cd, Tl	0,05	<0,01
Som andere zware metalen	0,5	<0,01 en 0,014

Tabel 14 meetresultaten zware metalen

Als laatste wordt ook de uitstoot van dioxines en furanen bepaald. Dit gebeurt met een verplichte veertiendaagse continue bemonstering. Dit resulteerde in een gemiddelde uitstoot van 0,002221 TEQ/Nm³ (nanogram Toxisch Equivalent per normkubieke meter) voor de eerste 8 maanden van dit jaar. De richtwaarde volgens Vlare II is 0,1 ng TEQ/Nm³.

9.2 MEER ENERGIE LEVEREN

9.2.1 BESCHIKBAARHEID VAN DE INSTALLATIES

Als doel stelden we een beschikbaarheid van beide verbrandingslijnen voorop van minimaal 93%. Om dit te realiseren betekent dit dat er, buiten de geplande stilstand, geen grote ongeplande stilstanden mochten zijn.

	2020	Doelstelling
Beschikbaarheid lijn 1	91,07 %	+ 93%
Beschikbaarheid lijn 2	94,38 %.	+ 93%
Verwerkt tonnage	100.214	102.000 ton

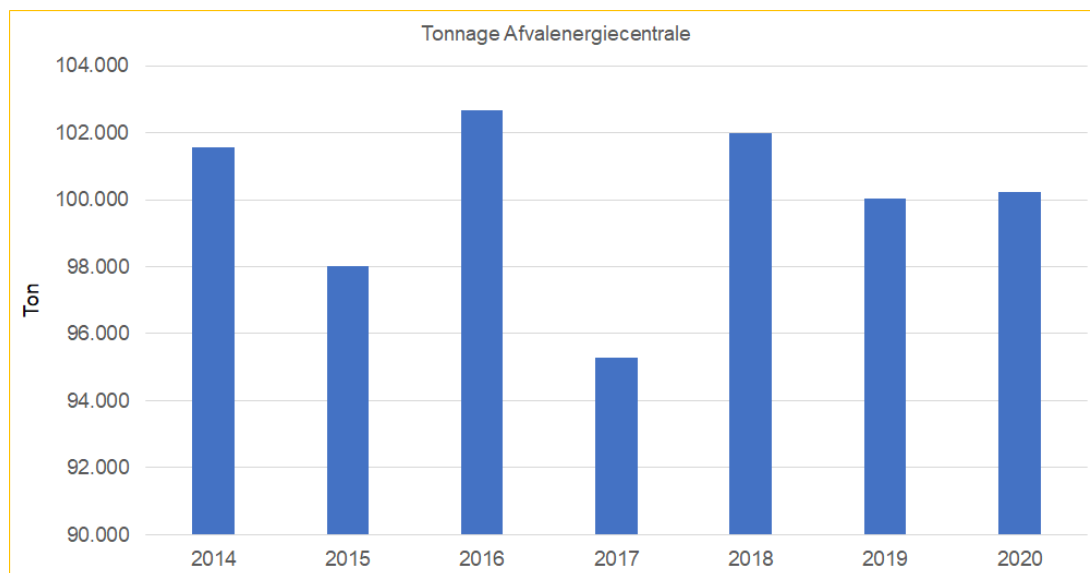
Tabel 15 beschikbaarheid installatie

9.2.2 VERBRANDE TONNAGES AFVAL

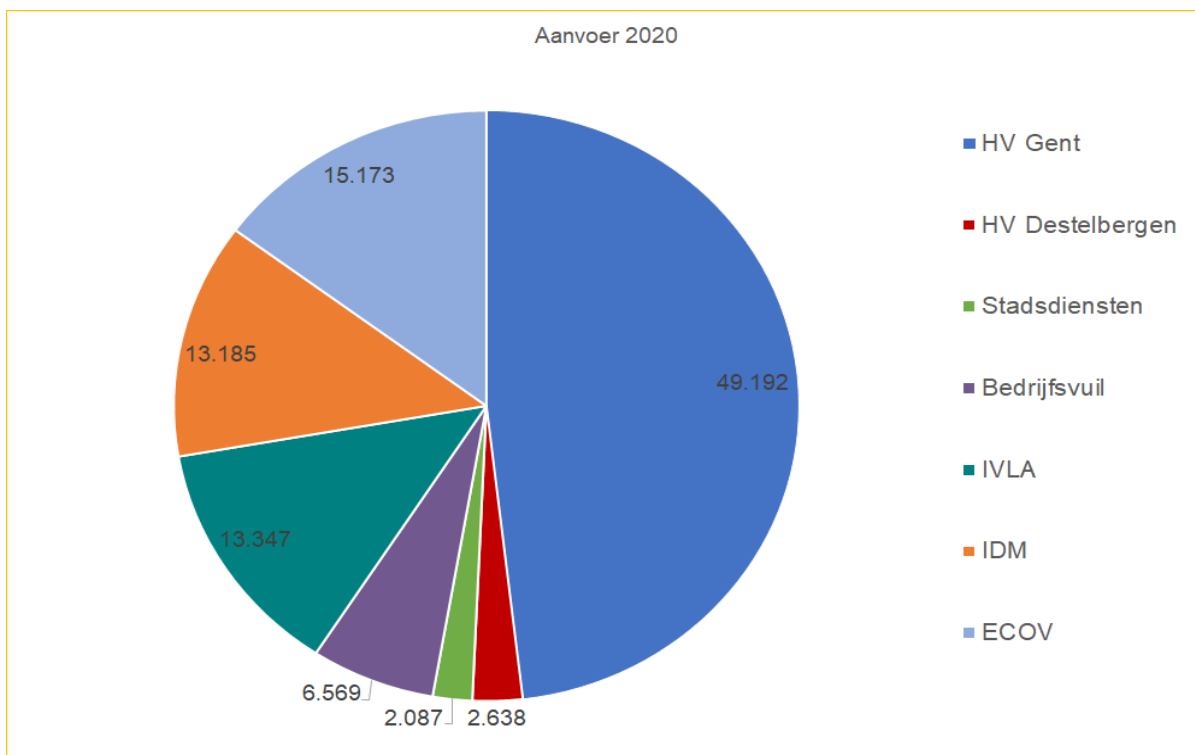
De afvalenergiecentrale verwerkte **100.214** ton afval. De doelstelling om 102.000 ton te verwerken werd niet gehaald.

Op lijn 1 waren er drie ongeplande stilstanden. In mei was er een stoomlek in de ketel, wat tijdelijk hersteld diende te worden. In juni was er een probleem met het verbrandingsrooster, waarvoor we opnieuw dienden stil te leggen. In oktober was er een derde stilstand, opnieuw voor een herstelling van het verbrandingsrooster.

Door deze ongeplande stilstanden konden we 1.350 ton minder verwerken.



Tabel 16 verwerkt tonnage afvalenergiecentrale



Figuur 66 herkomst aanvoer afvalenergiecentrale

9.2.3 RESTSTROMEN

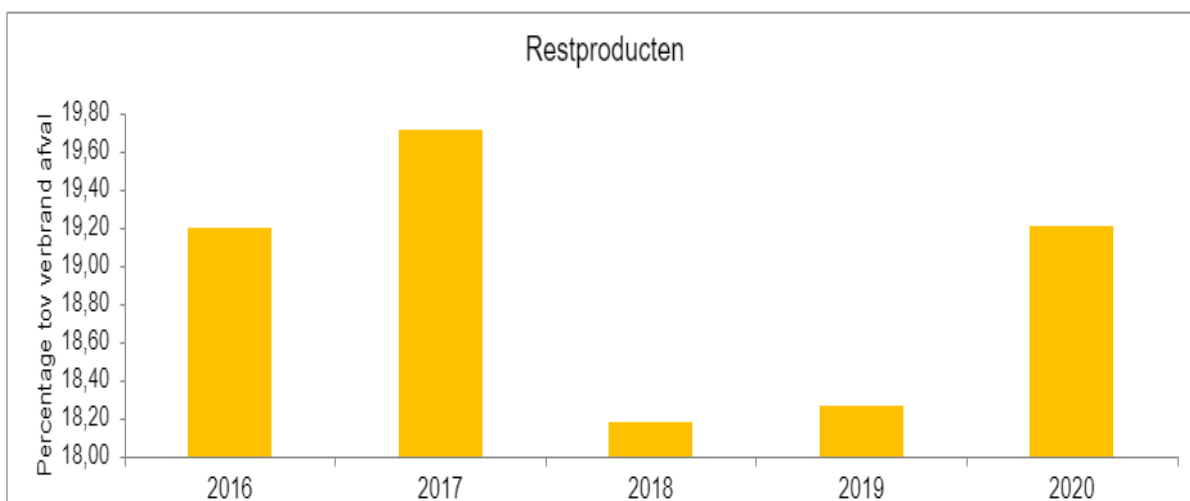
Net zoals de voorbije jaren bleef ook in 2020 de totale hoeveelheid aan restproducten onder de 20% ten opzichte van het verbrand tonnage restafval, namelijk 19,21%.

De ketelassen en het rookgasresidu maken 4,52% uit ten opzichte van het verbrand tonnage restafval en kunnen niet gerecycleerd worden. Deze komen terecht op een deponie categorie 1. De andere 14,69% wordt gerecycleerd (ferro, non-ferro-industrie, wegebouw).

De hoeveelheid ijzer in het aangeboden restafval steeg dit jaar voor het eerst, na lange tijd een dalende trend te hebben gekend. Wel werden er beduidend meer non-ferro metalen gerecupereerd uit de bodemassen, namelijk 342 ton, wat een stijging is van 43% ten opzichte van 2019.

	Restproducten in ton	% t.o.v. de verbrand tonnage	% t.o.v. totaal rest- producten
Bodemassen (exclusief ferro/non-ferro)	12.993	12,97%	67,49 %
Ketelas	901	0,90 %	4,68 %
Rookgasresidu	3.625	3,62 %	18,83 %
Verbrandingsschroot (aandeel IVAGO)	1.181	1,18 %	6,13 %
Ferro	211	0,21 %	1,09 %
Non ferro	342	0,34 %	1,78 %
Totaal restproducten	19.253	19,21 %	100,00 %

Tabel 17 restproducten afvalenergiecentrale



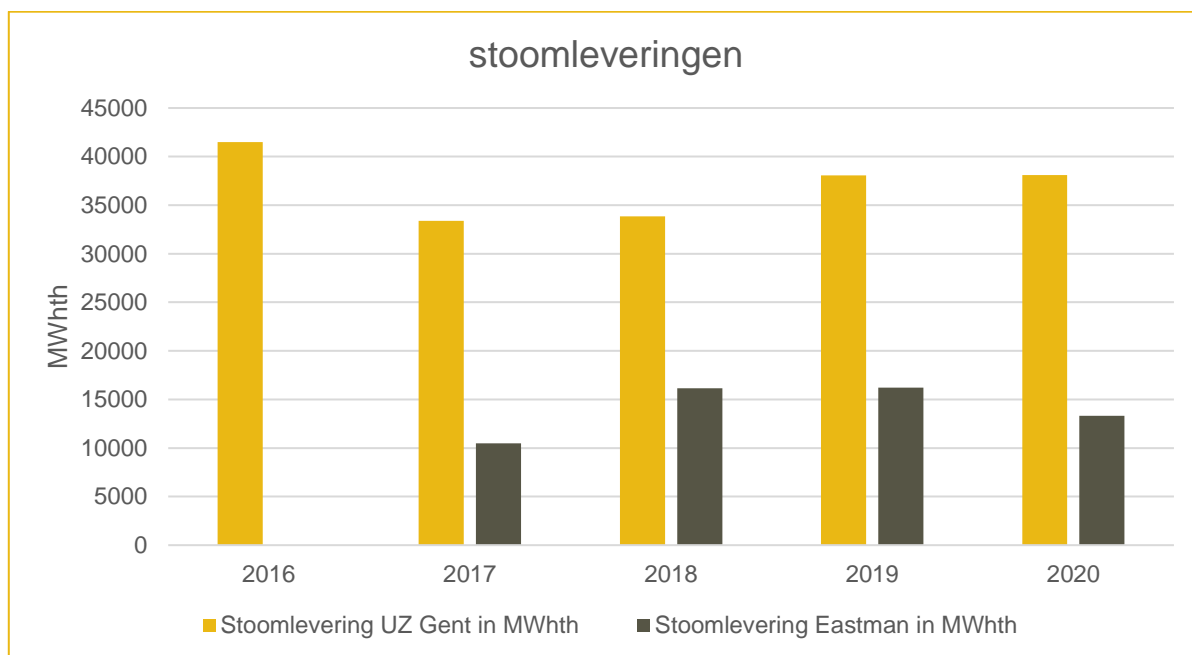
Figuur 67 restproducten afvalenergiecentrale

9.2.4 STOOM- EN STROOMPRODUCTIE

De warmte uit de rookgaswassing wordt gerecupereerd in de stoomketels. Deze warmterecuperatie haalde in 2020 een rendement van 75%. De hier geproduceerde stoom wordt in eerste instantie geleverd aan het UZ. Sinds 1 april 2017 wordt er ook stoom geleverd aan Eastman.

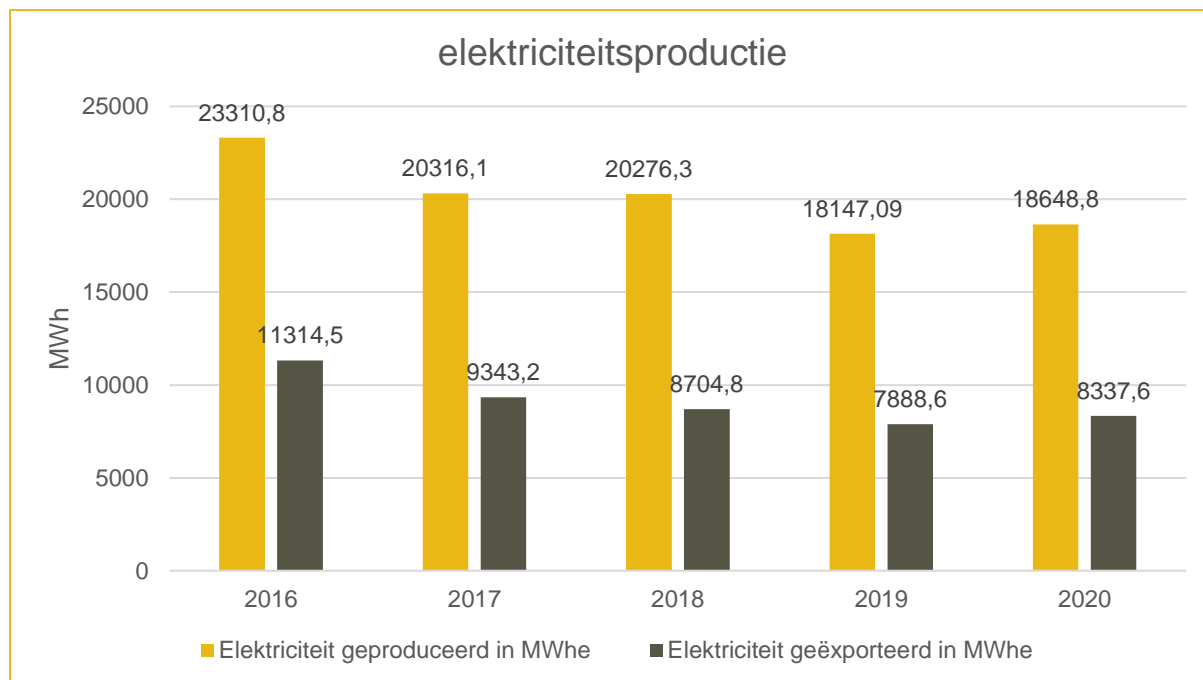
Daarnaast leiden we de stoom ook langs een turbine, waarbij elektriciteit wordt geproduceerd. Het spreekt voor zich dat we ook op de site van IVAGO maximaal van deze energie gebruik maken. Zo verwarmen we het administratief gebouw met de stoom. Onze installatie gebruikt vooral stoom en elektriciteit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

Aan het UZ is er 38.085 MWhth aan warmte geleverd, wat bijna exact dezelfde hoeveelheid is als in 2019. Aan Eastman werd er in 2020 13.305 MWhth geleverd, wat een stuk lager ligt dan de voorbije twee jaar.



Figuur 68 levering stoom aan UZ Gent en Eastman 2016 – 2020

De totale elektriciteitsproductie bedroeg 18.648,8 MWhe. Hiervan werd er 8.337,6 MWhe geëxporteerd naar het elektriciteitsnet. De lagere elektriciteitsproductie in vergelijking met de jaren 2015 -2016 hangt samen met het opstarten van de stoomleveringen aan Eastman. Aangezien hiervoor hogedrukstoom gebruikt wordt, gaat er netto minder stoom naar de turbine. Het effect van meer elektriciteitsproductie door de implementering van het rookgasreinigingsproject wordt pas ten volle in 2021 verwacht.

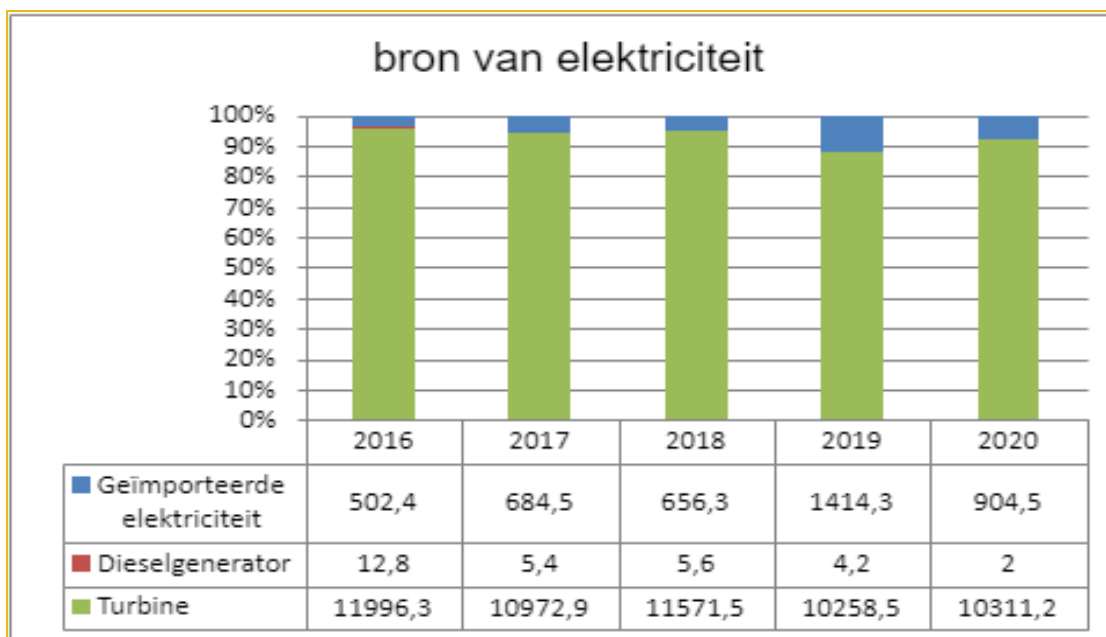


Figuur 69 elektriciteitsproductie en export 2016-2020

9.2.5 GEBRUIK VAN ENERGIE EN GRONDSTOFFEN

9.2.5.1 Elektriciteit

In 2020 zetten we 11.217,7 MWhe (Mega-Watt-hour-elektrisch) in om de installaties draaiende te houden en om de site te voorzien van elektriciteit. Dit is 112 kWhe/ton verwerkt afval. Deze elektriciteit haalden we voornamelijk uit onze eigen productie (turbine). Tijdens stilstanden verbruiken we elektriciteit van het net. In totaal importeerden we 904,5 MWhe. Deze hoeveelheid ligt beduidend lager dan in 2019, maar toen was de beschikbaarheid van de turbine een stuk lager waardoor er meer elektriciteit diende geïmporteerd te worden.



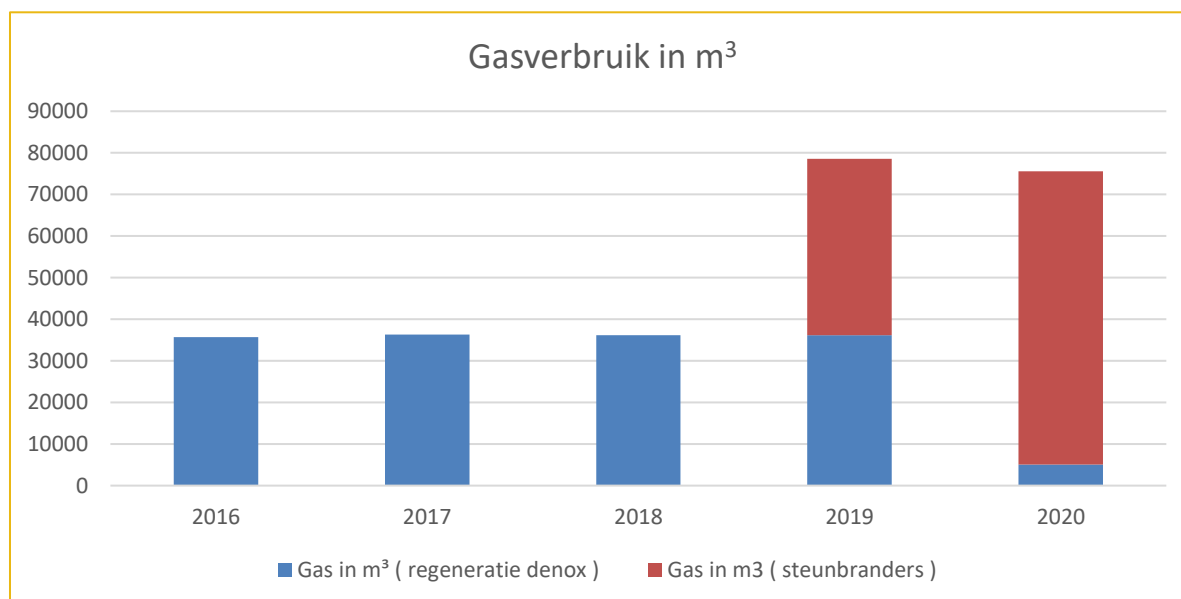
Figuur 70 bron van gebruikte elektriciteit 2016-2020

9.2.5.2 Aardgas en stookolie

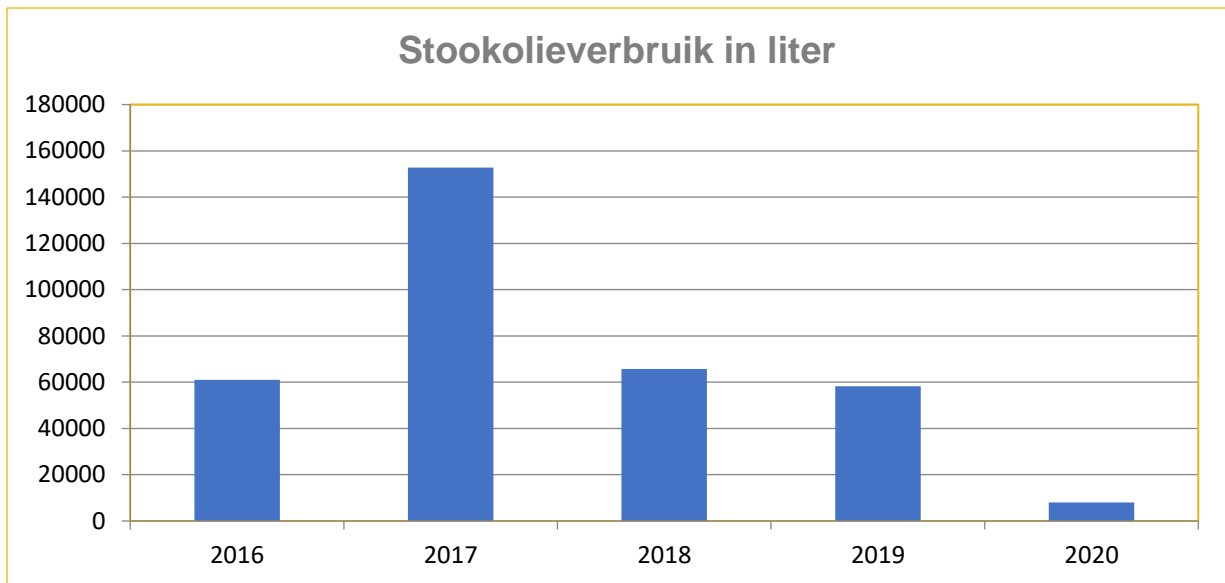
Voor de regeneratie van de katalysator in de denoxinstallatie dient de temperatuur te worden opgedreven tot 230°C. Dit gebeurt met aardgasbranders. Met het oog op het stand-by zetten van de denoxinstallatie na het verwezenlijken van het rookgasreinigingsproject werd dergelijke regeneratie het voorbije jaar slechts één keer uitgevoerd.

Eind 2019 werden onze oude steunbranders op stookolie vervangen door branders op aardgas, wat resulteert in een hoger aardgasverbruik en een lager stookolieverbruik in 2020.

Sinds de omschakeling van de steunbranders op aardgas is er enkel nog stookolie nodig voor de opstartbrander en voor de noodgenerator. De opstartbrander wordt gebruikt voor de eerste opwarming van de installatie na de onderhoudstilstand.



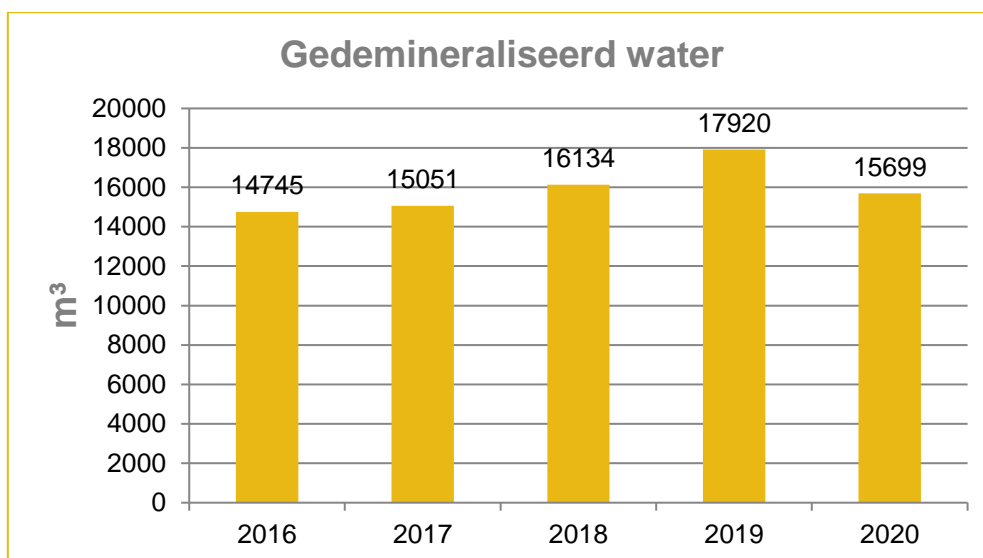
Figuur 71 gasverbruik in m³ 2016-2020



Figuur 72 verbruik stookolie in liter 2016-2020

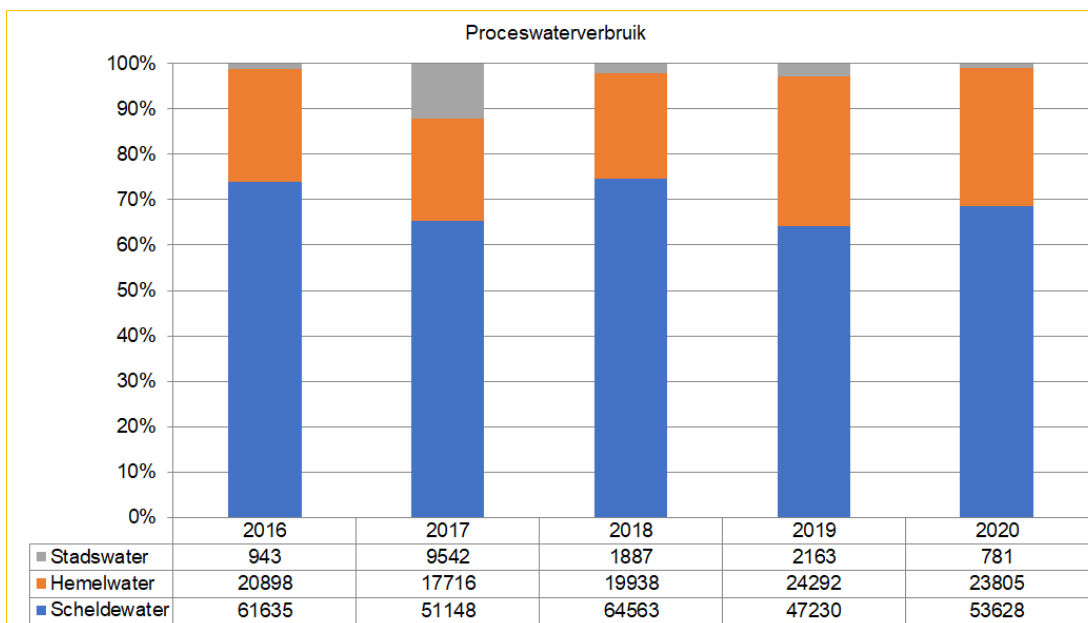
9.2.5.3 Deminwater, hemelwater, Scheldewater

In 2020 gebruikten we in de installatie 15.699 m³ deminwater als voedingswater voor de stoomketels.



Figuur 73 verbruik deminwater in m³ 2016-2020

We zetten ook 53.628 m³ Scheldewater in en 10.532 m³ leidingwater. In 2020 gebruikte de installatie ook nog 23.805 m³ hemelwater. Samen is dit goed voor een verbruik van 0,87 m³ water/ton afval, wat op hetzelfde niveau ligt als de vorige jaren. Dit water gebruiken we hoofdzakelijk voor het blussen van kalk en voor de voeding van de natte waskolommen.

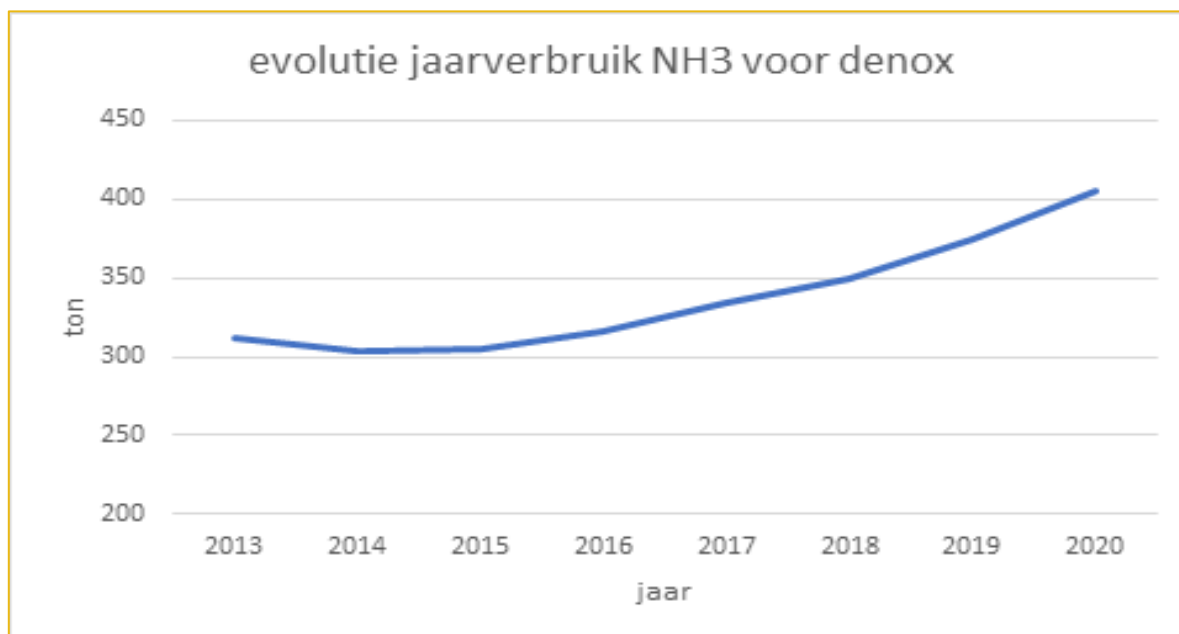


Figuur 74 verbruik water afvalenergiecentrale

9.2.5.4 Andere grondstoffen

Ammoniak wordt als grondstof gedoseerd voor de katalytische denoxinstallatie. We gebruiken ammoniak enkel nog tijdens de eerste zes maanden van 2020. In die periode werd 202,5 ton verbruikt.

Indien we dit extrapoleren naar een volledig jaar komt dit neer op een jaarverbruik van 405 ton. Ten opzichte van de periode tot 2016 waar er een jaarlijks verbruik van gemiddeld 313 ton was, betekent dit een stijging van maar liefst 30%. Onderstaande grafiek toont aan dat deze stijging in ammoniakverbruik is begonnen na 2016. Dit wijst erop dat de katalysator het einde van zijn levensduur aan het naderen was. Het rookgasreinigingsproject werd dus ook in dit opzicht op het juiste moment gerealiseerd.



Figuur 75 evolutie jaarverbruik NH3 voor denox

Actiefkool werd nog tot eind april aangewend. Nadien werd de silo afgebroken en enkel nog dioxorb gedoseerd om de dioxines en zware metalen te capteren.

Het verbruik van **natronloog** in de natte waskolom bevindt zich de jongste drie jaar op een laag niveau. Het **kalkverbruik** bleef op hetzelfde niveau als in 2019.

Sinds de opstart van de selectieve niet-katalytische reductie (cf. rookgasreinigingsproject) maken we gebruik van **ureum 40%** om NOx af te breken.

Product	Hoeveelheid		Functie
Natronloog (NaOH)	246,9 ton	2,47kg/ton afval	Op peil houden zuurtegraad in natte waskolom
Ammoniakwater	202,5 ton	3,74 kg/ton afval	Afbreken van de NOx in de DeNOx
Kalk (CaO)	1155,8 ton	11,9 kg/ton afval	Ontzuring rookgassen
Actiefkool	8,6 ton	0,73 kg/ton afval	Dioxinecaptatie
40% ureum	715,9 ton	7,16 kg/ton afval	Afbreken van de NOx
Dioxorb	72,58 ton	0,73 kg/ton afval	Captatie dioxines en zware metalen

Tabel 18 verbruik grondstoffen afvalenergiecentrale

9.2.6 PROJECTEN VOOR VERBETERING

9.2.6.1 Rookgasreinigingsproject

De nadruk lag in 2020 op de realisatie van het rookgasreinigingsproject. Dit project betrof het uitschakelen van de katalytische denoxinstallatie om die te vervangen door andere technologieën, waardoor een significante vermindering van het interne warmteverbruik wordt gerealiseerd.

In een eerste fase werden de silo en de dosering van dioxorb geplaatst. Begin maart werd deze installatie opgestart. Dioxorb is een mix van verschillende vaste stoffen. Dit product zorgt voor de verwijdering van kwik, zware metalen en dioxines uit de rookgassen. Dioxorb dient als vervanger voor het actieve kool, wat tot dan gebruikt werd maar meer veiligheidsrisico's inhield.

In een tweede fase werd de silo voor actieve kool verwijderd om plaats te maken voor een opslagtank voor de 40% ureumoplossing. Die dient als grondstof voor de selectieve niet-katalytische reductie van NOx in de rookgassen.

Parallel met de bouw van bovenstaande installaties werden in beide verbrandingslijnen een aantal on-line procesanalysers geplaatst: lasers voor de meting van ammoniak en extractieve analysers op basis van infrarood voor de meting van NOx, CO, en SO2. In het gemeenschappelijk rookgaskanaal kwam er een nieuw toestel voor de analyse van dioxines, evenals een nieuwe stofmeting en een nieuwe debietsmeting.

Vanaf half juli werd de selectieve niet-katalytische reductie voor de verwijdering van NOx in bedrijf genomen. Een 40% ureumoplossing wordt met water verdund en met sproeilansen verneveld in de naverbrandingskamer bij een temperatuur tussen 900 °C en 1000 °C.

De katalytische denoxinstallatie werd tot de onderhoudsstilstand in dienst gehouden. Daarna werd deze installatie in stand-by geplaatst.

9.2.6.2 Onderhoudsstilstand

Een ongepland bijkomend project was de onderhoudsstilstand die eind september – begin oktober viel, en samenviel met de start van de tweede corona-golf. Door ons volledig anders te organiseren, bijkomende infrastructuur te voorzien en ook strikte regels op te leggen aan alle contractoren, zijn we erin geslaagd om deze periode binnen de gestelde planning te kunnen blijven.

De luchtkoelers die de turbineolie koelen werden tijdens de stilstand vervangen door koelers met een grotere capaciteit, waarbij ook de lamellen beter kunnen gereinigd worden. Hierdoor verwachten we in de toekomst minder uitvallen van onze turbine in zeer warme periodes.



10 SYSTEMEN, ONTWIKKELING EN STROOMBEHEER

10.1 EXPERIMENT MET MOBIELE RECYCLAGEPARKEN

Het behoort tot de taken van de dienst SOS om nieuwe ontwikkelingen uit te proberen die later in de reguliere werking kunnen worden omgezet. In dit kader experimenteerden we met de organisatie van mobiele recyclageparken op drie locaties: Watersportbaan, Rabot en Nieuw Gent.

Na positieve evaluatie werd in het najaar op 7 locaties een mobiel recyclagepark georganiseerd: Brugsepoort, Scheldeoord, Meierij, Ledeberg, Macharius en Sluizeken.

Met een mobiel recyclagepark willen we de dienstverlening verhogen, de hoeveelheid restafval verminderen, hergebruik stimuleren, klein gevaarlijk afval uit het restafval halen en sluikestorten vermijden. We richten ons daarbij tot dichtbevolkte wijken waar mensen niet altijd over een auto beschikken en de inwoners vaak minder vertrouwd zijn met de werking van een recyclagepark. Voorwaarde is dat men de afvalstoffen te voet en met de fiets kan brengen.

Men kan er terecht met een brede waaier aan afvalstoffen. Enkel voor brandbaar grofvuil moet worden betaald. Kringwinkel Open Plaats was aanwezig om materiaal te recupereren voor hergebruik. Bij Scheldeoord werd ook een Repaircafé georganiseerd.

We bereikten 786 unieke bezoekers, die elk gemiddeld 24 kg materialen aanbrachten. Macharius en Sluizeken spanden de kroon met respectievelijk 123 en 119 unieke bezoekers.



Op de 7 locaties waar Kringwinkel Open Plaats aanwezig was, brachten 216 bewoners herbruikbare spullen binnen.

De experimenten waren succesvol. Ze kwamen tot stand in overleg met lokale actoren, zoals de wijkregisseurs en Kringwinkel Open Plaats. Er werd veel aandacht besteed aan de communicatie. De beoogde doelgroepen werden bereikt. Ondanks Covid-19 kregen deze momenten een sociaal karakter en brachten mensen samen. Het zijn ook ideale momenten om mensen de sorteerboodschap te tonen.



10.2 LOGISTIEK – FACILITAIR BEHEER

2020 stond ook voor de dienst logistiek en facilitair beheer in het teken van snelle en flexibele aanpassingen aan niet te voorziene situaties.

10.2.1 KALENDERBEDELING

In maart 2020 sloot onze partner de deuren om zijn personeel te beschermen in het kader van Covid-19. In ongeveer de helft van de straten van de stad Gent waren nog geen kalenders bedeed.

Routingbeheer bood onmiddellijk zijn diensten aan om een planning voor de verdeling in de resterende straten op te maken. Een aantal medewerkers van het centraal magazijn boden zich spontaan aan om de kalenders te verdelen, nadien bijgestaan door medewerkers van recyclageparken. Uiteindelijk vonden we een firma bereid om het resterende deel van de straten te voorzien van een kalender. De hele bedeling werd afgerond met slechts een kleine vertraging, wat gezien de situatie toch uitzonderlijk mag genoemd worden.

10.2.2 BESCHERMINGSMATERIAAL

Ondertussen werd door andere medewerkers samen met KMW (Kwaliteit, Milieu en Welzijn) actief gezocht naar materialen die alle medewerkers moesten beschermen tegen infectie door het nieuwe virus. Er werd hierdoor een hele groep nieuwe beschermingsartikelen opgenomen in het centraal magazijn.

In een markt waar geen maskers of desinfectieproducten meer te vinden waren bleek dit een huzarenstuk. Er werd ook gezocht naar manieren om de kantoren beter geschikt te maken voor de bescherming van medewerkers: deuren werden geprogrammeerd om open te blijven, kantoren heringericht, vergaderzalen op een andere manier georganiseerd, plexiglazen wanden werden in burelen geplaatst, dispensers met handgel aangekocht, een hele reeks stockproducten kreeg plots een verhoogde vraag en er dienden zeer snel nieuwe producten aangekocht.

In de loop van 2020 bleven we verder de nodige middelen voorzien voor de veiligheid van onze medewerkers.

10.2.3 OMRUILOPERATIE HUISVUILZAKKEN

De omruiloperatie van gele naar groene zakken werd in maart 2020 opgestart. De nieuwe zakken werden in grote aantallen aangekocht en naar de verschillende Gentinfo-verdeelpunten overgebracht. Er werd een bureelcontainer geplaatst aan AC Zuid. Alles stond klaar om de operatie op te starten. Door de lockdown werd alles afgeblazen. De bureelcontainer werd afgekoppeld en terug opgehaald en materialen dienden opnieuw overgebracht naar de site.

In oktober werd de omruiloperatie terug opgestart en weer even stopgezet wegens nieuwe Covid-19-maatregelen. Uiteindelijk werd opnieuw opgestart en konden de Gentenaars maximaal langskomen voor de omruiling van hun gele huisvuilzakken.

Op alle verdeelpunten samen registreerden we 12.000 omruilacties. Er werden ruim 100.000 huisvuilzakken ingeleverd in de vorm van volledige rollen, deels gebruikte rollen en losse zakken. Deze werden omgeuild voor ruim 43.000 rollen, waarvan 70% 30l-zakken.



10.2.4 UITREIKING ZAKKEN SOCIALE TEGEMOETKOMING

De uitreiking van de gratis huisvuilzakken en pmd-zakken in het kader van de sociale tegemoetkoming werd zeer onverwacht op vraag van stad Gent vervroegd naar een verdeling in juni in plaats van het gebruikelijke september. Dit omdat de omruiling naar de groene zakken niet kon doorgaan en men toch wenste om de doelgroepen te helpen die het financieel moeilijker hebben.

Noch de leverancier, noch IVAGO, noch de diensten van stad Gent, waren erop voorbereid om deze operatie drie maanden vroeger dan gepland uit te voeren. Grootste probleem was om het nieuwe type zak voor de sociale tegemoetkoming op tijd geproduceerd te krijgen en alles op tijd bij de verdeelpunten te leveren.

Het was ook een grote uitdaging om voldoende verdeelpunten op te zetten, zodat voor een goede spreiding kon gezorgd worden. Het project werd gecoördineerd vanuit de dienst IT&Systemen. Dankzij een goede interne en externe samenwerking konden we dit tot een goed einde brengen.

Er werd van alle partijen een grote flexibiliteit en snelheid van handelen geëist. Zowel naar snelheid van te leveren materialen als naar flexibiliteit van de frequente bevoorrading van de verdeelpunten mag dit project als bijzonder geslaagd worden genoemd.

10.2.5 TWEDE FASE CNG-STATION

De voorbereiding voor de tweede fase van het CNG-station werd aangevat samen met de projectverantwoordelijke. We maakten afspraken met de firma's voor het installeren van de palen voor CNG-slangen, aanpassingen aan elektriciteitscabine, bijkomende alarmmodules, aanrijbeveiligingen, heraanleg van de parkeervakken en de aanleg van een bijkomend pad voor voetgangers.

Ook dit project vergde heel wat flexibiliteit gezien de samenwerking met een Nederlandse aannemer en de verschillende Covidmaatregelen.

Eind 2020 werden 42 bijkomende slowfill-aansluitpunten opgeleverd. We beschikken nu over 64 tankplaatsen waar vrachtwagens 's nachts kunnen volgetankt worden. Een grote sprong in de vergroening van onze activiteiten. Ook diensten van stad Gent maken gebruik van onze installaties.

10.2.6 APP VOOR INFRASTRUCTUUR

Ingebruikname app SAP waarmee melden van defecten aan de infrastructuur op een vereenvoudigde manier op telefoon of tablet kan ingegeven worden. Zo kunnen bijvoorbeeld de parkwachters via het scannen van een QR-code op een container vlot een defect doorgeven. Dit verhoogt de snelheid waarmee problemen kunnen worden aangepakt. Een belangrijk hulpmiddel voor onze dienst logistiek.

10.2.7 AANBESTEDINGEN

Aanbestedingen: Aankoop polyethyleen zakken voor intern gebruik, Compostbakken, Aankoop pmd-zakken, 20 mobiele persen, 11 containers steenpuin, 3 stationaire persen, veiligheidsschoenen via CREAT Nv, 4 afzetcontainers asbest met verbeteringen voor opslag en afvoer.

10.2.8 DEELNAME AAN PROJECTEN

10.2.8.1 Project Materialenbank

IVAGO is partner in dit project, waarbij ook stad Gent en andere partners aanwezig op de voormalige UCO-site aan de Maisstraat aan deelnemen (Ateljee, Labeur, Weerwerk). In dit project wordt gezocht naar een businessmodel en een piloot om een circulair model op te zetten voor bouwmaterialen. Hierbij zouden aanbieders en afnemers met elkaar in contact worden gebracht, zodat hergebruik tot stand kan komen. Expliciet element in dit project is ook de inzet van de sociale economie hierin. Een eerste versie van het businessmodel is reeds opgeleverd. IVAGO levert in dit project haar expertise inzake afvalbeheer, materialen en logistiek.

10.2.8.2 Project Urban Biorefinery

In dit project is IVAGO partner alsook Suez en Glimps. In dit project wordt gezocht naar innovatieve concepten om met organisch afval en specifieke stromen hierin aan de slag te gaan en te zoeken naar hogere valorisatie. Het idee is kleinschalige business en projectideeën te ondersteunen in hun zoektocht naar opschaling. In oktober wordt hiervoor een hackathon georganiseerd. IVAGO levert in dit project haar expertise inzake afvalbeheer, materialen en logistiek.

10.2.8.3 Project Repair

Dit Horizon 2020 project dat is gestart in 2016 en waar IVAGO, stad Gent en OVAM partner in zijn naast vele andere, heeft meerdere zaken tot nu opgeleverd: in kaart brengen van afvalstromen, opleveren van een model van participatief proces om tot beslissingen te komen inzake afvalbeheer, een 'geodesign' tool dat toelaat status quo te vergelijken met meerdere to be scenario's en tot slot heeft dit project ook eco-innovatieve ideeën opgesteld voor organisch afval en dit specifiek in Gent. Het project werd afgesloten in oktober. IVAGO leverde in dit project haar expertise inzake afvalbeheer, materialen en logistiek.

Het project leverde meerdere resultaten op die ook voor andere steden nuttig kunnen zijn.

10.2.8.4 Project Urban Waste Collection

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

10.3 IT - SYSTEMEN

10.3.1 IT: EFFICIËNTIE, VEILIGHEID EN THUISWERK

10.3.1.1 Veilige infrastructuur ter ondersteuning van ambities en noodzakelijk flexibel werken

De opzet van de IT-infrastructuur werd verder geoptimaliseerd zodat de bedrijfscontinuïteit verder gegarandeerd wordt. Zo werd onder meer de firewall fysiek ontdebeld.

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

De recyclageparken werden uitgerust met een firewall en netwerkcomponenten voor veilige en performante verbindingen. De recyclageparkwachters beschikken nu over meerdere toepassingen zoals intranet, office365 en SAP.

10.3.1.2 Ondersteunen thuiswerk tijdens corona

We hebben dit jaar grote stappen gezet in het mobiele werken en de acties te registreren bij uitvoering. Zo hebben reeds 75% van de kantomedewerkers ondertussen een vaste laptop met dockingstation om op het eigen, een ander bureel of thuis vlot te kunnen werken.

Hierdoor konden we ook tijdens de **lockdownperiode** omwille van Covid-19 heel snel schakelen en de kantomedewerkers permanent of flexibel laten thuiswerken.

Daarbij werden alle toepassingen aangeboden via VPN-verbindingen en Citrixservers.

Een extra module werd voorzien in de telefooncentrale zodat ook met een softphone vanop afstand kan worden gebeld of ingebeld in het callcenter.

10.3.1.3 Efficiëntietoename door digitalisering

Verder krijgen ook in de operationele werking meer en meer mobiele toestellen hun intrede binnen IVAGO, zowel tablets voor sluikestortopruiming, korvenlediging, meldingen defecten, onderhoudstaken AEC ... als smartphones voor meerdere medewerkers. Dit zorgt voor efficiënter werken door meer informatie aan te bieden en te registreren tijdens het uitvoeren van de taak.

Een bezoekersregistratietool werd opgezet via registratie op tablet met QR-codes voor de stilstand van de AEC

De recyclageparken werden verder uitgerust met een firewall en netwerkcomponenten voor veilige en performante verbindingen en het aanbieden van meerdere toepassingen zoals intranet, office 365 en SAP.

10.3.1.4 Informatie beter beschikbaar maken en betere samenwerking

We willen dat al onze medewerkers vlotter toegang hebben tot informatie, vanop gelijk welk toestel of locatie.

In 2019 startten we met het project 'Tuupe digitaal' om voor iedereen een digitale werkplek te voorzien.

Elke medewerker van IVAGO heeft nu een gepaste Office 365 licentie met toegang tot het gepersonaliseerde intranet en mailbox.

In 2020 werd MS Teams opgestart als samenwerkingsinstrument en, in combinatie met MS SharePoint, als de oplossing voor een modern beheer van onze documentatie. Dit bleek geen moment te vroeg,

zoals bleek bij de uitbraak van de Covid-crisis. We konden digitaal vergaderen en op elk moment de bedrijfscontinuïteit verzekeren.

In 2020 vernieuwden we ook het intranet in MS SharePoint, de ingangspoort naar alle relevante informatie voor binnen- en buitendienstmedewerkers.

In het najaar werk ook het IVAGO Management Systeem (IMS) overgezet naar SharePoint. Vanuit dit kwaliteitssysteem kunnen de medewerkers nu steeds de laatste en actuele versie van de procedures en werkinstructies die aan hun rol toegekend zijn consulteren.

Verder faciliteren we de onderlinge communicatie en samenwerking in teams en projecten, wat tijdens de bijzondere Covid-19 periode essentieel gebleken is.

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

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

De dienst systemen verzorgt de eerstelijns-ondersteuning van en beheert de masterdata in SAP en alle andere operationele en administratieve toepassingen. De kwaliteit hiervan is een cruciale factor daar deze data de basis vormen voor het vlot verlopen van de digitale processen doorheen de systemen. We bouwen diverse controles in om de kwaliteit van de opgeladen of manueel ingegeven masterdata, het correcte verloop van de diverse datastromen en interfaces te garanderen.

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

10.3.2.1 SAP

De voorbije jaren werd SAP in gebruik genomen als ERP en centraal gepositioneerd in het applicatielandschap. De meeste bedrijfsprocessen worden uitgevoerd in SAP dat meer en meer geïntegreerd wordt met diverse operationele systemen. Zo werd in 2020 het beheer van de afvalsystemen in SAP ondergebracht, zoals het beheer en opvolging van storingen van de slimme, compacterende, afvalkorven en van de ondergrondse containers.

10.3.2.2 BI voor een datagedreven organisatie

De digitale transformatie blijft binnen IVAGO een versnelling hoger schakelen om te evolueren naar een digitale en datagedreven organisatie.

De BI-omgeving werd verder uitgebreid met dashboards omtrent de mobiele recyclageparken, omruilingsactie “geel wordt groen” en KPI om ervoor te zorgen dat onze processen onder controle zijn en blijven. Ook de uitreiking van de sociale tegemoetkoming kunnen we in realtime volgen.

Daarnaast werden in SAP-analytics dashboards opgezet met data over:

- Omzet bedrijfsafval
- Tonnages
- Sluikstort heat map
- Korvenbeheer

Dankzij de BI-dashboard kunnen we verder trends opvolgen en onze werking optimaliseren. Het geeft ook inzicht in de impact van diverse factoren, zoals de Covid-19 pandemie, de invoering van p+md, een gewijzigde retributie, invoering van gewichtsdiftar, ledigen van korven enzovoort.

In 2020 stelden we ook meer data ter beschikking van stad Gent, bijvoorbeeld data in verband met korven, ondergrondse containers en data om analyses te maken van sluikstortgedrag.

10.3.2.3 Nieuwe website

IVAGO lanceerde op 17 maart 2020 een nieuwe moderne en **responsieve website**, waarin heel wat algemene info, maar ook gepersonaliseerde data ter beschikking wordt gesteld aan de klant via een overzichtelijk e-loket. Ook hierin speelde het systementeam een belangrijke rol in het veilig en correct aanbieden van deze data vanuit de diverse backofficesystemen diftar, recyclageparksysteem en SAP.

Aanmelden op het e-loket gebeurt via eenmalige connectie met e-ID of Itsme® via de door de federale overheid ter beschikking gestelde CSAM-componenten.

Dit geeft de klant inzicht in zijn afvalaanbiedingen en bewerkstelligt een bewustmaking door de hoeveelheid afval per fractie die aangeboden wordt en de totale kostprijs te visualiseren.

De nieuwe website is opgezet als een onthaal waar het vanuit het e-loket het administratieve proces start. Zo worden onder meer rechtstreeks acties aangemaakt in SAP CRM en kan de klant zelf de verzendmethode van de aanrekening en facturen bepalen.

Op deze manier zet IVAGO ook verder digitale stappen naar de klant toe.

Alle **aanrekeningen en facturen** worden immers digitaal aangeboden in Doccle, zodat de klant ze kan consulteren en onmiddellijk online betalen via het e-loket. De klant kan er ook voor kiezen om de aanrekening of factuur enkel nog digitaal via e-mail of Doccle te ontvangen en niet langer op papier. Ondertussen maakten reeds meer dan 8.000 klanten deze keuze en noteren we ondertussen maandelijks ruim 300 online betalingen.

10.3.2.4 Aanpassing retributies

Begin 2020 werden een aantal wijzigingen in de retributie van Gent en Destelbergen ingevoerd. Al de wijzigingen voor restafval, gft en grofvuil werden geconfigureerd, getest en ingevoerd in diftar.

Voor Destelbergen werd op korte tijd een gewichtsdiftar geïmplementeerd, waardoor sinds 1 februari een apart bedrag per kg restafval en gft dat via rolcontainers wordt ingezameld, aangerekend wordt.

Ondertussen zijn alle huisvuilwagens die de inzameling uitvoeren van restafval en gft in rolcontainers, uitgerust met een online boordcomputer die de lediging en in de gemeente Destelbergen eveneens het gewicht van de inhoud registreert. Het inlezen van de registraties en aanrekenen loopt sindsdien volautomatisch.

10.3.2.5 Mobiele recyclageparken

Voor het proefproject 'mobiele recyclageparken' ontwikkelden we een webtoepassing om alle bezoeken te registreren en het project te kunnen evalueren.

10.3.2.6 Omruiling geel/groen en sociale toelage

10.3.2.6.1 Geel werd groen – omruiling huisvuilzakken

Er werd een webtoepassing opgezet om de omruiling van de gele naar groene huisvuilzakken in de verschillende verdeelpunten (Gentinfopunten en welzijnsbureau 's) waar normaal ook de bedeling van de gratis huisvuilzakken in het kader van de sociale toelage plaatsvindt, in goede banen te leiden.

De waarde van de ingebrachte volle rollen en de waarde van de losse zakken op basis van het gewicht, werd berekend en omgezet naar een aantal rollen groene zakken van 30l of 50l die hiermee mits een toeslag kunnen aangekocht worden. De registratie en bij voorkeur cashlessbetaling gebeurde onmiddellijk in de diverse verdeelpunten.

IT-systemen coördineerde mee deze actie door het leveren van IT- materiaal zoals tablet, het voorzien van de registratietoepassing en het opleiden van de diverse tijdelijke medewerkers en opvolging tijdens de omruilperiodes.

Deze omruilactie verliep mede daardoor heel vlot en kon op de voet opgevolgd worden dankzij een overzichtelijk BI-dashboard dat gebouwd werd bovenop de database van de webtoepassing.

Opnieuw gebruikten alle GentInfopunten, het IVAGO-onthaal en de 2 tijdelijke verdeelpunten de gekende **webtoepassing** waarmee de omgeruilde bonnen direct worden geregistreerd. Dit blijft zorgen voor flexibiliteit, een sterke administratieve vereenvoudiging en een realtime opvolging van de bedeling en stocks in de diverse verdeelpunten. Zo werden deze maal ook tablet ingeschakeld om de bedeling zoveel mogelijk in aparte ruimtes of buiten te voorzien.

Het vermelden van het dichtstbijzijnde verdeelpunt per bon, zorgt elk jaar voor een betere spreiding en ontlasting van het AC Zuid Gentinfopunt. In 2020 worden nog maar 20% van de toegekende bonnen omgeruild in AC Zuid Gentinfopunt.

10.3.2.7 Sociale tegemoetkoming

De uitreiking van de **gratis huisvuilzakken en pmd-zakken** in het kader van de sociale tegemoetkoming werd zeer onverwacht, op vraag van stad Gent, vervroegd naar een verdeling in juni in plaats van het gebruikelijke september. Dit omdat de omruiling naar de groene zakken niet kon doorgaan wegens COVID en we toch wensten de doelgroepen in Gent die het financieel moeilijker hebben te helpen

Het bedelingsjaar 2020 ging voor het zakkengebied bijgevolg van start half juni en werd verdeeld over 2 opstartweken om de spreiding in de afhaling te maximaliseren. De nog niet afgehaalde zakken van bedelingsjaar 2019 werden geconsolideerd met het recht voor 2020.

De sociale tegemoetkoming voor de containerzone en de sorteerpunten werd zoals elk jaar pas eind september toegekend, dit voor de eerste maal voor het containergebied ook in de vorm van diftarsaldo in combinatie met een bon voor 1, 2 of 3 rollen pmd-zakken. Hierdoor worden ook deze bewoners in de mogelijkheid gesteld en aangemoedigd om correct te sorteren.

In totaal konden in bedelingsjaar 2020 **26.598 rechthebbende gezinnen** een beroep doen op de toelage, wat quasi een gelijk (-256) aantal is als het vorige bedelingsjaar.

19.324 Gentenaars kregen een bon voor de afhaling van groene restafval en pmd-zakken (Z gebied), bij 7.274 burgers werd een tegoed toegekend op de diftar rekening, waarvan er 5.393 nog een bon kregen voor de afhaling van pmd-zakken.

10.4 ROUTINGBEHEER

10.4.1 CONTINUÏTEIT INZAMELING HUIS AAN HUIS VERZEKEREN

De dienst Routingbeheer zorgt ervoor dat het kader voor de huis-aan-huisinzameling steeds up-to-date is. Dit gebeurt op verschillende manieren:

Preventief:

- Door reeds bij de **ontwerpfase van de grote stadsontwikkelingen** advies te geven vanuit IVAGO-standpunt, zowel voor inzameling als voor openbare reiniging. Hierbij wordt onder andere gekeken naar draaicirkels, service naar de klant en bedieningstijden.
- Door ervoor te zorgen dat de routes op de meest optimale manier worden uitgewerkt, dat ze **up-to-date** zijn met wijzigingen aan weginrichting.
- Door ervoor te zorgen dat de ploegen steeds over **de juiste informatie** beschikken.

In 2020 lag de focus er vooral op om de ad hoc-wijzigingen, onder andere omwille van COVID-maatregelen, zo snel mogelijk te verwerken zodat de ophaling vlot kon blijven verlopen. Zo werden meerdere straten al of niet tijdelijk omgedoopt tot fietsstraat of werden bijkomende schoolstraten voorzien.

Er werden geen grote herschikkingen doorgevoerd. Er werden **analyses** opgestart van de ophaling van papier/karton en van de ophaling van restafval in de containerzone.

Daarnaast werden een aantal '**curiosa**' aangepakt. Het betreft plaatsen waar de ophaling door fysieke of andere belemmeringen zeer moeilijk is en er telkens een oplossing op maat moet worden uitgewerkt door verschillende diensten binnen IVAGO, het mobiliteitsbedrijf en de stadsdiensten.

Ook het overleg rond **foutparkeerplaatsen** heeft dit doel.

We starten ook het overleg rond de **wijkmobiliteitsplannen** die de komende jaren een belangrijke impact zullen hebben op onze werking. Het is zeker primordiaal dat we hiervan bij het begin bij betrokken zijn, zoals ook bij de invoering van het circulatieplan het geval was.

Langetermijnplannen, curiosa, foutparkeren, mobiliteitsplannen ... bij al deze elementen is de samenwerking met de stadsdiensten en het mobiliteitsbedrijf heel belangrijk. Hierbij is het cruciaal dat iedereen aan hetzelfde zeel trekt voor een oplossing én ook dat er voldoende vooruitgang is in de dossiers.

Voor elke weginname die mogelijke impact heeft op de werking van IVAGO wordt er in overleg met de stadsdiensten, brandweer en de Lijn ook vanuit IVAGO advies gegeven. Er waren in 2020 dan wel veel minder evenementen, markten en braderieën, maar veel andere zaken bleven wel doorgaan. Bepaalde nutswerken zijn zelfs toegenomen. Bij elk adviesvraag gaan we na wat de impact is en geven we richtlijnen.

Enkele cijfers:

In 2020 gaf IVAGO liefst 1.919

- We informeerden de ploegen over wat er werd afgesproken. In 2020 werden er 700 situaties met 'sterke hinder' doorspeeld aan onze operationele diensten.
- Bij 100 hiervan verstuurde de communicatiedienst nog brieven naar bewoners, daar het omwerken ging met een impact van méér dan een maand. In 2019 waren er dat 61.
- De overige gaan over beperkte hinder, beperkte doorgang en trottoirwerken.

We bekijken sinds 2019 met stad Gent om adviesvragen maximaal een 'standaardadvies' te geven, waardoor IVAGO minder moet tussenkomen en de werklast voor de adviesvragen daalt.

In 2020 werd ook gestart om IVAGO adviezen te laten geven in **Monithor**, een systeem van stad Gent, dit om dit proces efficiënter te laten verlopen en het aantal mails te reduceren.

10.4.2 OPTIMALISATIE SYSTEMEN, DATA EN INTERESSANTE VISUALISATIES VAN DATA

Een van de speerpunten in het nieuwe beleid is het benutten van data en systemen om onze doelstellingen te bereiken. In 2020 werden meerdere stappen gezet.

10.4.2.1 Upgraden van de GIS-omgeving

We stippelden de strategie uit voor de GIS-omgeving. Er werd een bestek gegund om naar een nieuwe performante GIS-omgeving te gaan, waarbij de focus ligt om zoveel mogelijke data kunnen op een efficiënte manier te beheren en ter beschikking stellen. Zo zullen we specifieke gepersonaliseerde web-tools kunnen meegeven, ook aan de buitenploegen.

Om te tonen en te delen wat dit allemaal kan opleveren werden in 2020 al vanuit een testomgeving meerdere interessante visualisaties opgezet:

- Kaart met alle 'Propere Pierkes'
- Visualiseren van alle verkooppunten van huisvuilzakken, om te zien waar eventueel zwarte vlekken zijn
- Analyseren van de nodige verdeelpunten voor de sociale tegemoetkoming
- Berekenen van het aantal brievenbussen voor bladzakken
- Visualiseren van huidige en potentiële bedrijfsklanten voor GFT
- Visualiseren van alle korven en ondergrondse containers.

10.4.2.2 Delen van data

In 2020 hebben we meer data gedeeld dan de jaren ervoor. Zo deelden we met stad Gent een laag van onze korven, compacterende korven, ondergrondse containers, maar ook de ophaaldagen van huis-

aan-huisinzameling.

Er zijn ook gesprekken met het mobiliteitsbedrijf om dergelijke data te delen.

We deelden tot slot met de Regie Netheid alle data van de netheidsbarometer van de voorbije jaren. Er zijn ook gesprekken om data dan ook vanuit stad Gent te delen als open data.

10.4.2.3 Beheer korven in GIS en SAP om korvenproces te digitaliseren

Zoals eerder aangegeven werd in 2020 het ledigen van korven voor een groot stuk gedigitaliseerd: alle korven worden vanaf nu naast GIS ook in SAP beheerd. Ook de rondes zitten nu in SAP. Zo gaan de ploegen niet meer met papier op stap, maar met een tablet met korvenlijsten. Bij de lediging geven ze dit aan én kunnen ze andere informatie meegeven, zoals de vulgraad. Deze data worden gebruikt voor herschikkingen, maar wordt ook in SAP analytics gevisualiseerd om analyses te kunnen doen. Een belangrijke stap vooruit. Ook de reinigingsrondes van de korven werden zo aangepakt.

Alle bewegingen van korven, zoals plaatsing, vervanging of vernieuwing wordt zo geborgd. Ook het beantwoorden van korfvragen (vragen voor nieuwe korven of verwijdering) kunnen zo sneller gebeuren.

11 KWALITEIT, MILIEU EN WELZIJN

11.1 MILIEUMANAGEMENT GERICHT OP VOORTDUREND VERBETEREN

11.1.1 ISO 14001

Op 14 en 15 mei 2020 is de opvolgingsaudit voor ISO 14001:2015 - ISO 9001:2015 door Bureau Veritas uitgevoerd. Er was 1 minor afwijking. Deze afwijking werd opgenomen in de algemene CAPA-lijst.

11.1.2 AFVALENERGIECENTRALE

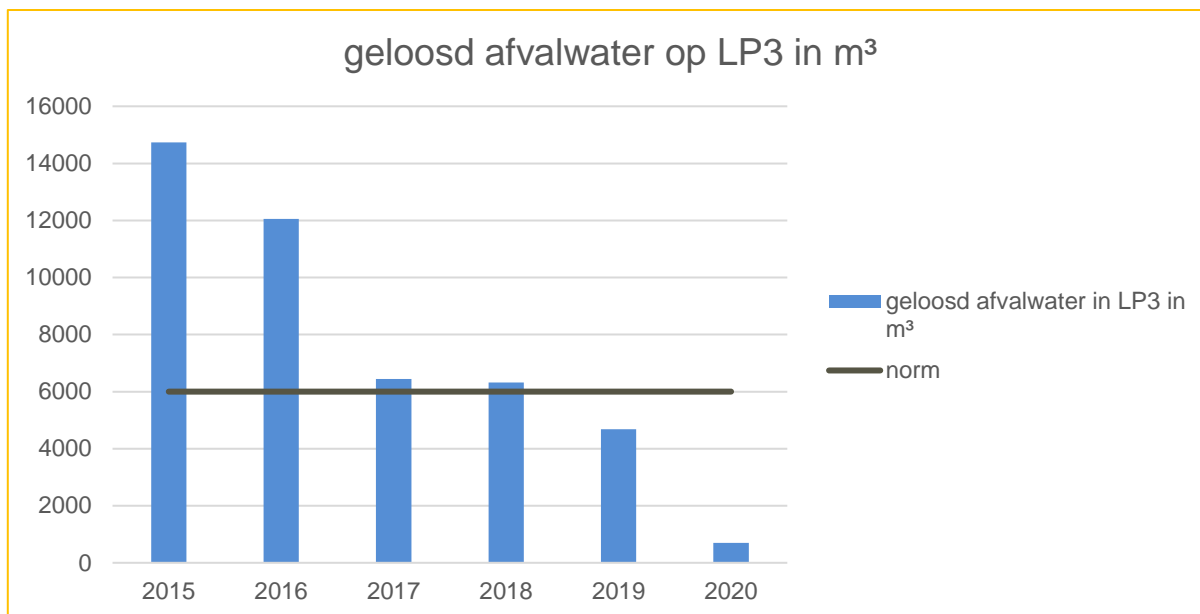
Voor de afvalenergiecentrale handhaven we het zeer hoge kwaliteitsniveau met betrekking tot de emissies. Er is een nieuwe doelstelling opgesteld. De totale tijd dat noodschouwen open staan als er afval wordt verbrand moet t.o.v. beginjaar 2019 jaarlijks met 5% dalen. Deze doelstelling werd gehaald.

Omschrijving	2019	2020
Duurtijd openstaande noodschouwen (min)	409	249

Tabel 19 duurtijd openstaande schouwen

11.1.3 LOZEN VAN AFVALWATER

Het geregistreerd volume afvalwater op lozingspunt 3 bedraagt 699 m³. Dit is de laagste geloosde hoeveelheid afvalwater bij IVAGO ondanks het toenemende aantal voertuigen. De lozingsnorm van 6.000 m³ op jaarbasis werd dus niet overschreden. Het effluent van de waterzuiveringsinstallatie wordt ingezet als proceswater in de AEC. Ook van een beter beheer van de veegvuiloverslag en de spuitplaats werd werk gemaakt.



Figuur 76: geloosd afvalwater op lozingspunt 3

11.1.4 LOZEN VAN HEMELWATER OP DE RECYCLAGEPARKEN

Gezien het in 2020 veel heeft geregend maakten we voor de berekening van de heffing op de recyclageparken gebruik van de standaardwaarden (forfaitaire meetmethode) in plaats van de effectieve neerslagwaarden.

11.1.5 ANDERE

- De omgevingsvergunning voor het recyclagepark van Gentbrugge werd vernieuwd. Het is de eerste permanente vergunning voor IVAGO.
- De nieuwe rookgasreinigingsinstallatie is in dienst. Sinds 01/07/2020 is de ureuminjectie opgestart om de NOx uit de rookgassen te halen. Vanaf 1/10/2020 werd de deNOx uit dienst genomen.
- Er werd een bestek opgemaakt voor de aanduiding van een studie bureau voor de opmaak en uitwerking van een project-MER en omgevingsvergunningsaanvraag. De opdracht werd gegund aan BOVA ENVIRO+.
- In de AEC werden bijkomende debietmeters geïnstalleerd om het energieverbruik beter te kunnen opvolgen in het kader van het energieplan.
- De overgang naar SharePoint voor de dienst KMW werd verder voorbereid. De definitieve overgang werd gepland voor februari 2021.

11.1.6 PARAMETERS DIE INFORMEREN OVER DE MILIEUTOESTAND

11.1.6.1 Milieuincidenten die aan de overheid werden gerapporteerd

Omschrijving	2016	2017	2018	2019	2020
Milieu-incident met externe melding	19	14	17	9	11

Tabel 20 milieu-incidenten aan de overheid gerapporteerd

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

11.1.6.2 Milieuklachten

Er werd 1 milieuklacht geregistreerd

Omschrijving	2016	2017	2018	2019	2020
Milieuklachten door derden	4	3	6	3	1

Tabel 21 aantal milieuklachten

Datum	Milieu-incident	Effect	Actie of maatregelen
02/02/20	CAPA 06/20: Klacht buur: Wij hebben deze zondag weer last van geurhinder. De stortbunker stond wederom open op zondag	Geur	De poort stond open tgv een technisch defect. De klager is geïnformeerd en de poort is hersteld

Tabel 22 milieu-incidenten

11.1.6.3 Bezoeken milieuhandhaving

IVAGO kreeg 4 keer bezoek van milieu-inspectie.

Omschrijving	2016	2017	2018	2019	2020
Bezoek door handhaving	1	2	7	2	4

Tabel 23 bezoek door handhaving

- Omgevingshandhaving (Marian Lagrou) bezocht IVAGO op 3 september in het kader van de resultaten van de emissiemetingen en de stand van zaken van de nieuwe installatie (SNCR).
- Op 8 september kwam omgevingshandhaving (Steven Overmeire) in het kader van het afvalstoffenregister.
- Op 12 oktober was er een opvolgingsbezoek van omgevingshandhaving (Steven Overmeire) in het kader van het afvalstoffenregister.
- Op 8 december kwam omgevingshandhaving (Marian Lagrou) om een afvalwaterstaal te nemen van LP3 maar er was geen lozing.

IVAGO kreeg een aanmaning omdat de afvalstoffenregisters van IVAGO als verwerker, inzamelaar en producent niet conform waren met de wettelijke bepalingen uit het materialendecreet en zijn uitvoeringsbesluit.

11.2 HANDHAVEN KWALITEIT DIENSTVERLENING: ISO 9001

- Op 14 en 15 mei 2020 is de opvolgingsaudit voor ISO 14001:2015 - ISO 9001:2015 door Bureau Veritas uitgevoerd. Er waren 3 observaties. Deze observaties werden opgenomen in de algemene CAPA-lijst.
- Er is een doelstelling opgenomen in verband met de afwijkingen. Het aantal nog af te werken afwijkingen, verbeterpunten en observaties moet lager zijn dan 20% en het aantal afgewerkte

afwijkingen, verbeterpunten en observaties moet hoger zijn 80%. De doelstelling werd net niet behaald.

Afwijkingen	2019	2020
Af te werken afwijkingen, verbeterpunten en observaties	22%	19%
Afgewerkte afwijkingen, verbeterpunten en observaties	76%	79%

Tabel 24 scores t.o.v. doelstellingen ISO

11.3 WELZIJN, VEILIGHEID EN GEZONDHEID OP HET WERK

11.3.1 ARBEIDSONGEVALLEN

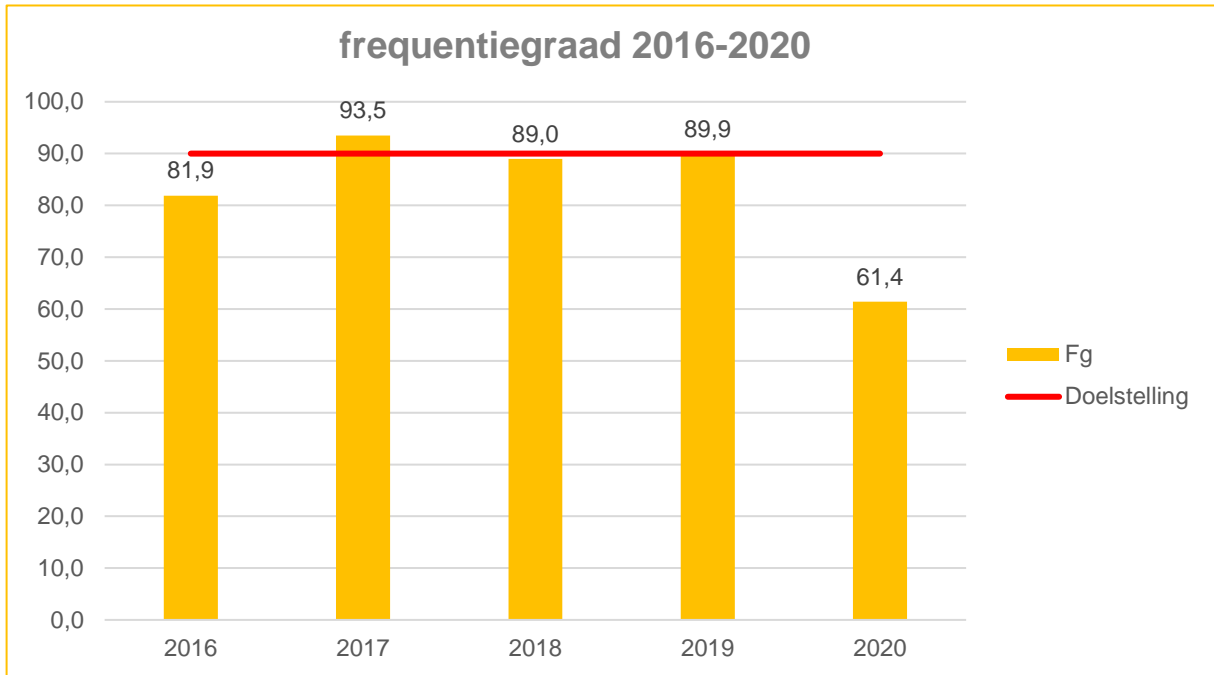
In 2020 werden 31 arbeidsongevallen genoteerd met IVAGO-medewerkers met minstens één dag werkverlet. Dit is het laagste aantal van de voorbije 5 jaren. Het aantal ongevallen met tijdelijke werknemers is dit jaar ook lager.

We registreerden 6 woon-werkongevallen.

Jaar	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal arbeidsongevallen met minstens 1 dag werkverlet					
IVAGO-medewerkers	40	49	43	44	31
Interim	14	25	25	18	9
Aantal woon-werkongevallen					
IVAGO-medewerkers	7	5	7	11	6
Interim	2	2	1	1	3

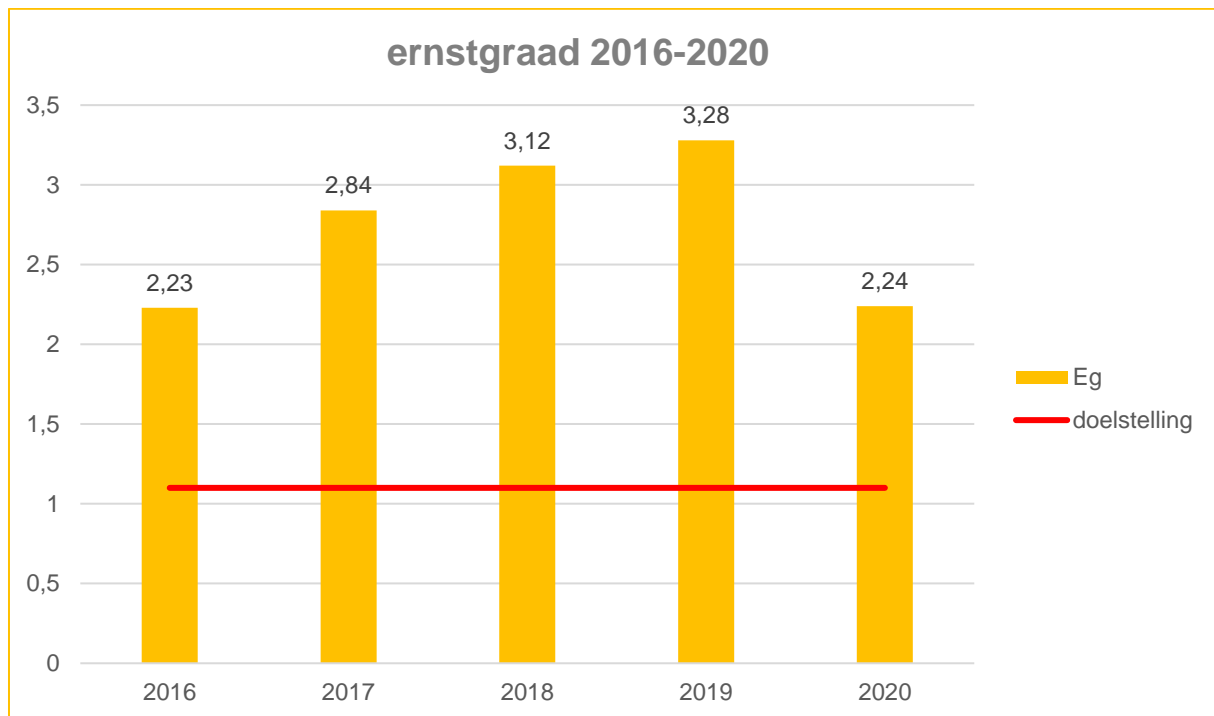
Tabel 25 aantal arbeidsongevallen en woon/werkongevallen 2020 januari-augustus

De Frequentiegraad (Fg) voor 2020 bedraagt 61,4, dit is beter dan onze doelstelling en is tevens het beste resultaat sinds 2010!



Figuur 77: frequentiegraad arbeidsongevallen 2016-2020 januari-augustus

De Ernstgraad (Eg) voor 2020 bedraagt 2,24. De doelstelling werd hier niet gehaald. Dit is vooral te wijten aan arbeidsongevallen in 2019 die nog steeds aanleiding geven tot werkverlet (43%).



Figuur 78: ernstgraad arbeidsongevallen 2016-2020

De 5 belangrijkste oorzaken samen goed voor 80% van de AO zijn:

26% Misstap of uitglijden zonder vallen (letsel: enkel, been)

- afstappen van trede
- uitstappen uit voertuig
- voet omslagen in putje etc.

16% Duwen en trekken (letsel: schouder)

- trekken van (overvolle) containers
- tegenhouden van containers die kantelen

16% Geraakt worden door (letsel: lichaam)

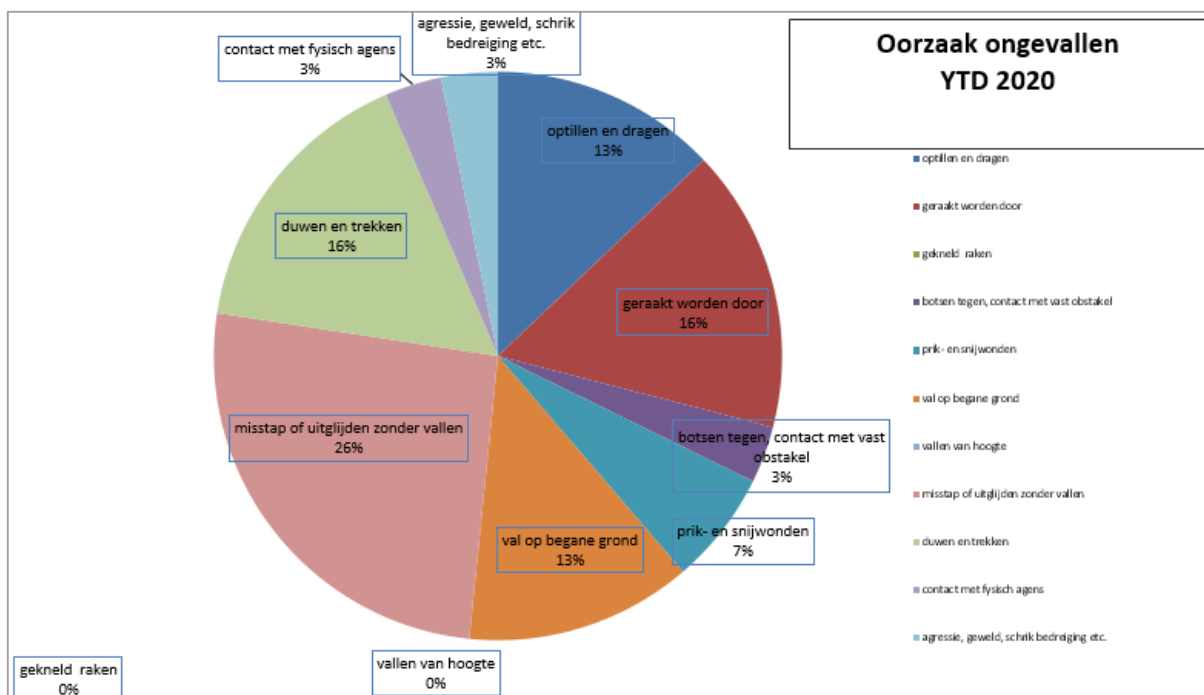
- deur, container die dichtwaait
- afval dat tijdens het persen terugschiet
- container die van de kam komt
- afrollen dekzeil

13% Optillen en dragen (ergonomie, te zwaar, geen juiste houding etc.) (letsel: schouder)

- inzameling huisvuilzakken, P&K en glas

13% Val op begane grond (letsel: lichaam)

- drempels, putten in weg etc.



Tabel 26 oorzaak ongevallen YTD 2020

11.3.2 INTERNE DIENST VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK

De taken van de IDPBW werden vastgelegd in het KB van 27 maart 1998. De activiteiten van de IDPBW werden opgenomen in de maandverslagen van de IDPBW. Volgende taken behoren tot het standaard takenpakket van de IDPBW: risicoanalyses, veiligheidsrondgangen, preventiemaatregelen, keuringen en indienststellingen.

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

- Opstellen van risicoanalyses
 - 20_05_08 RA Afscherming in voertuigen_CORONA-maatregel

- 20_07_10 RA signalisatiekledij op de recyclageparken
- 20_09_11 TRA Vrijmaken tegelbed in oven_shutdown AEC
- 20_10_15 TRA Onderhoud injectielansen in naverbrandingskamer _SNCR-systeem_AEC
- Veiligheidsintroductie tijdens onthaal afstemmen op functie
- Financiële studie van de verschillende glaszamelmethoden
- Werkbelasting van rondes inschatten en zorgen voor bijsturing
- Aanpassen van asbestcontainers + werkwijze
- Opstellen legionellabeheersplan – douches gebouw A, B en C – nooddouches (AEC)
- Studie over de P90 norm en de leidraad fysieke belasting bij inzameling (NVRD) en toepasbaarheid op
- Middelenbeleid: Beleid verder uitrollen en medewerkers sensibiliseren in samenwerking met CGG Eclips

12 PERSONEEL

12.1 SALARISBEHEER

Tot op heden wordt nog steeds gewerkt met de loonmotor van SD-Worx, die specifiek voor de publieke sector is gemaakt. Er werd op 1 januari 2018 live gegaan en tot heden kunnen we nog niet stellen dat alles 100 % vlot verloopt. Ten aanzien van 2019 is er verbetering vastgesteld en verloopt het operationeel overleg goed. De betalingen aan de personeelsleden verlopen vlot. De doelstelling (2%) van het aantal correcties, toe te wijzen aan de werking van het salarisbeheer binnen IVAGO, vlot gehaald (0,41%).

Er zijn zeer regelmatig individuele gesprekken door de salarisbeheerders om toelichting te geven aan de personeelsleden. In globo is de doelstelling om een accurate en transparante loonverwerking te realiseren gehaald.

Het gebruik van de digitale loonbrieven is geen succes, ondanks regelmatige mondelinge sensibilisering. Het aantal gebruikers ligt zelfs lager dan het aantal bedienden. Nieuwe personeelsleden krijgen alleen de digitale loonbrief. Een project met een externe partner om personeelsleden te ondersteunen in het gebruik van digitale middelen, op het werk en in privésituatie, werd opgeschort vanwege de Covid 19 – pandemie.

Enkele aanpassingen op basis van de sociale en fiscale reglementering werden verder goed afgewerkt.

12.2 BEHEERSING VAN DE PERSONEELSKOST, WERVING EN SELECTIE

12.2.1 PERSONEELSBESTAND

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het personeelsbestand per maand in 2020.

VOORTSCHRIJDENDE PERSONEELSSTATISTIEK													
2020													
	jan 2020	feb 2020	maart 2020	april 2020	mei 2020	juni 2020	juli 2020	aug 2020	sept 2020	okt 2020	nov 2020	dec 2020	Gemidd. 2020
BEZETTING (laatste dag maand)													
TOTAAL Werknemers	433	423	394	393	412	429	448	448	438	450	426	419	426
TOTAAL VTE	408,77	400,45	397,26	382,37	386,76	414,90	424,47	429,21	423,19	423,18	412,93	402,68	408,85
SAMENSTELLING	381	380	395	393	392	390	388	387	385	383	382	380	386
BEDIENDEN	117	117	117	116	116	115	115	115	116	115	116	115	116
ARBEIDERS	264	263	278	277	276	275	273	272	269	268	266	265	271
IVAGO VTE	367,75	365,65	379,95	378,65	376,35	374,85	372,65	371,65	370,85	367,85	369,15	367,65	371,92
NIET AKTIEF	5	6	6	6	7	6	6	5	7	7	6	6	6
INTERIMS (koppen)	57	49	5	6	27	45	66	66	60	74	50	45	46
INTERIMS (VTE)	41,02	34,80	17,31	3,72	10,41	40,05	51,82	57,56	52,34	55,33	43,78	35,03	36,93
INTERIMS (%VTE)	10,03%	8,69%	4,36%	0,97%	2,69%	9,65%	12,21%	13,41%	12,37%	13,07%	10,60%	8,70%	8,90%
STATUT./CONTRACT. (incl. niet-actief)													YTD
STATUTAIREN	91	91	89	89	88	87	87	87	87	86	86	86	86
CONTRACT. ONBEP	267	266	267	265	265	265	263	263	262	261	269	268	268
CONTRACT.BEP.DUUR	23	23	39	39	39	38	38	37	36	36	27	26	26

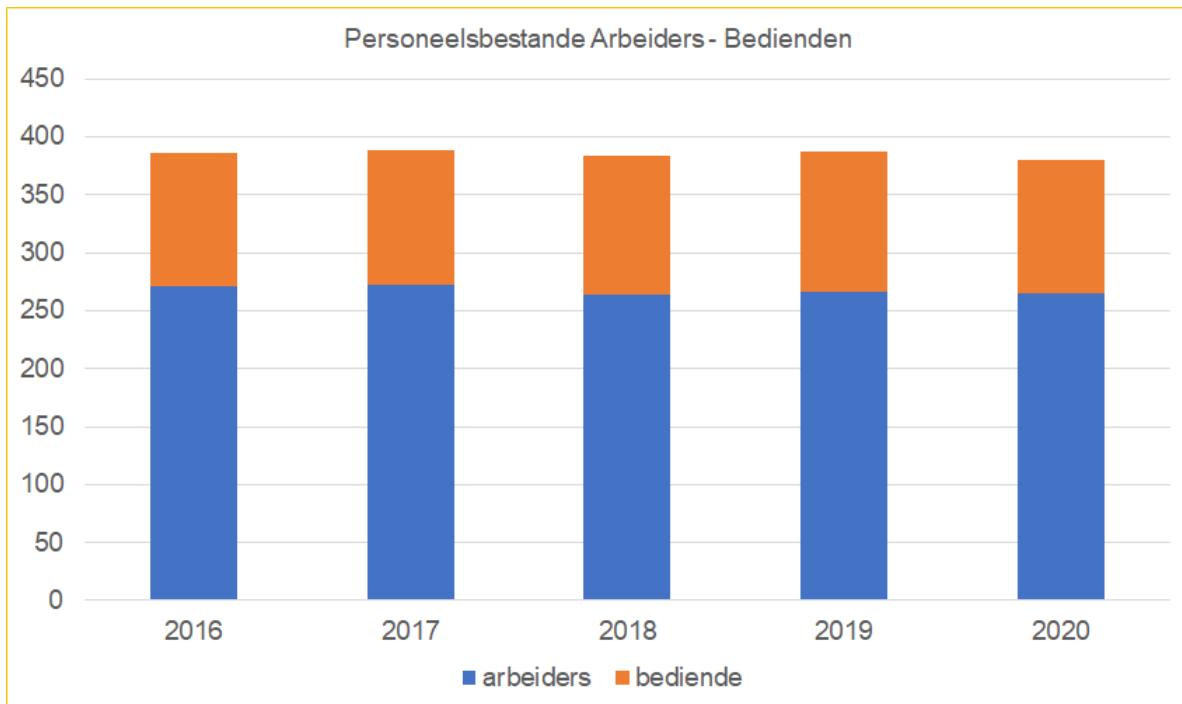
Figuur 79 personeelsbestand IVAGO 2020

De personeelsbehoefte voorzien in het budget 2020 bedroeg 443,50 VTE. Het gemiddeld aantal medewerkers (koppen) is in 2020 beduidend lager dan in de voorbije jaren.

Toestand op	2016	2017	2018	2019	2020
IVAGO-personeel	384	385	384	386	386
interim	61	63	65	68	46
totaal	445	448	449	452	432

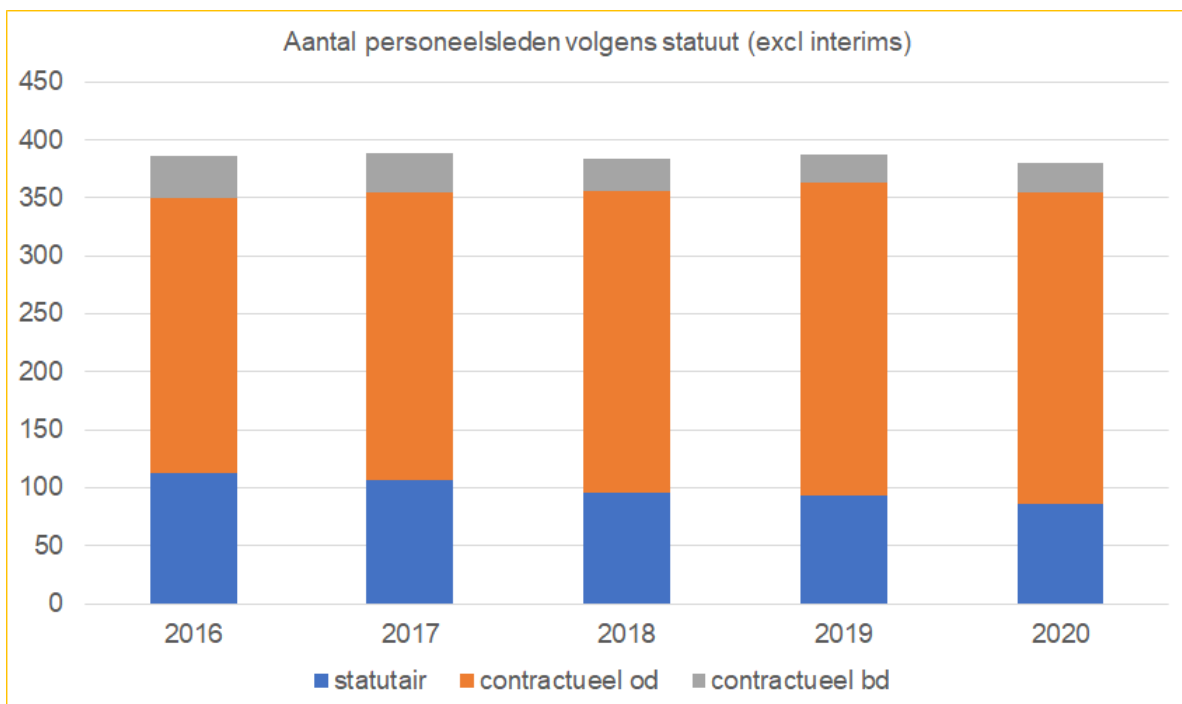
Tabel 27 personeelsbestand 2016-2020 IVAGO/interim

Volgende grafieken geven een inzicht op de samenstelling van het personeelsbestand.



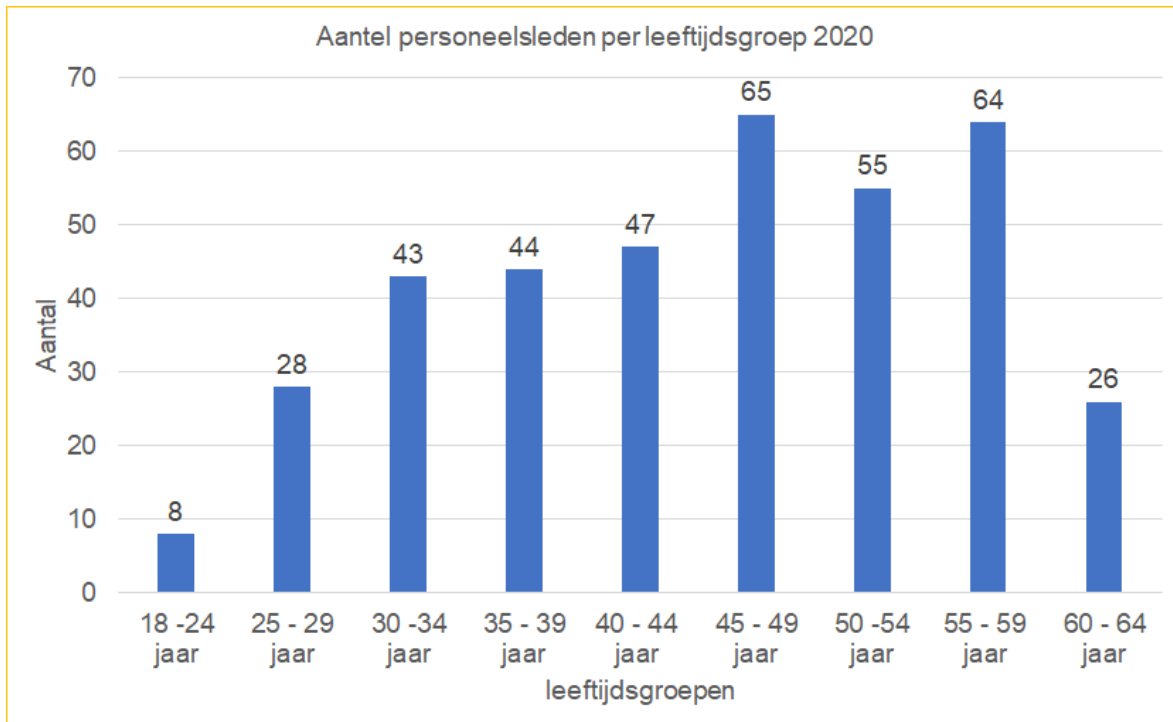
Figuur 80 personeelsbestand arbeiders/bedienden 2013-2020

Er worden geen werknemers nog statutair benoemd, waardoor eind 2020 nog 86 statutairen werkzaam waren bij IVAGO.



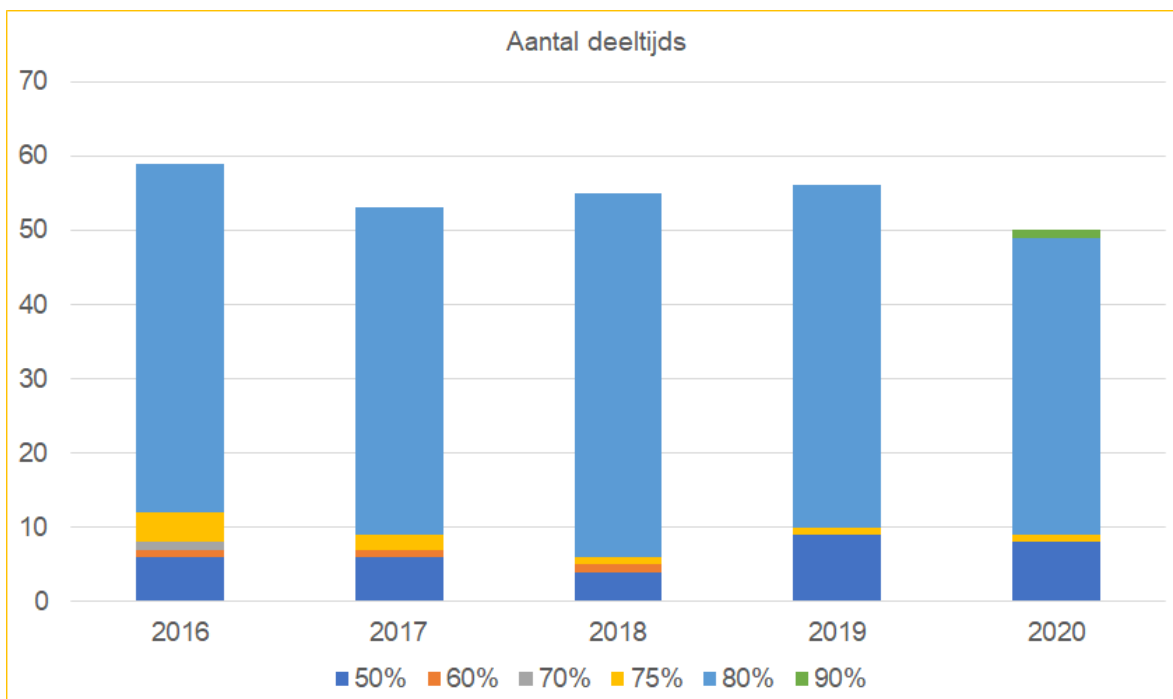
Figuur 81 aantal personeelsleden volgens statuut

Meer dan de helft van de werknemers is ouder dan 45 jaar, wat de gemiddelde leeftijd is.



Figuur 82 aantal personeelsleden volgens leeftijdsgroep

IVAGO heeft een soepel beleid i.k.v. deeltijds werken, m.a.w. er zijn bijna geen beperkingen. Het aantal deeltijds werkenden blijft een belangrijke groep. Hiervan werkt een grote groep 80%.



Figuur 83 personeelsleden volgens deeltijdse tewerkstelling

12.2.2 WERVING EN SELECTIE

De werving en selectie staat onder druk. Hierna blijkt het zeer groot aantal selecties. Dit aantal geeft een indicatie, maar weerspiegelt niet de volledige realiteit. Vele vacante functies situeren zich in knelpuntberoepen, wat de instroom aanzienlijk bemoeilijkt. De wervende acties duren veel langer, zijn extreem maatwerk, er dienen externe bureaus ingeschakeld te worden, de geselecteerde kandidaten onderhandelen langer, de selecties dienen voor dezelfde plaats meestal meerdere malen gevoerd te worden. De selecties dienen binnen een vast stramien te verlopen om de gelijke toegang tot het ambt te verzekeren. Het komt erop aan om binnen dit stramien zo flexibel mogelijk te werken.

12.2.2.1 IVAGO-personeel

In 2020 werden er in totaal 20 procedures in het kader van werving en selectie gevoerd. Deze procedures werden verspreid over het hele jaar, met uitzondering van de periode 13 maart tot eind april 2020. Omwille van de aanvang van de COVID-pandemie werden er in deze periode geen activiteiten rond werving en selectie georganiseerd.

Bij de meeste procedures werd er geopteerd om naast externe kandidaten, ook interne kandidaten de kans te geven om aan deze procedures deel te nemen. Slechts 2 procedures werden enkel opengesteld voor externe kandidaten (werving).

Soort	aantal
herplaatsing	2
werving en bevordering	13
enkel werving	2
art 5	2
in waarneming	1
Totaal	20

Tabel 28 aard procedures werving en selectie

Over alle procedures heen ontving IVAGO **394** kandidaten. Daarvan werden er 197 toegelaten tot de proeven (50%). Het valt op dat bepaalde functies veel meer kandidaten aantrekken dan andere. Vooral zeer gespecialiseerde functies, met specifieke voorwaarden op vlak van diploma, ervaring en kennis, kennen weinig instroom. Dit ondanks grotere inspanningen op het vlak van publicaties.

Afdeling	aantal
Operaties	9
Klantenrelaties en operaties	3
AEC	2
SOS	0
HR	3
KMW	0
Financiën	2
Algemene diensten	1
Totaal	20

Tabel 29 wervingsprocedures volgens activiteit

	2018	2019	2020
aantal gevoerde procedures	26	26	20
aantal ontvangen kandidaten	307	305	394
aantal weerhouden kandidaten	128	136	197
aantal geslaagde kandidaten	43	29	28
aantal aanstellingen	29	27	20
aantal verschillende functies	21	17	13

Tabel 30 wervingsprocedures 2018-2020

Het valt tevens op dat HR grotere inspanningen moet leveren om voor de verschillende kandidaten het dossier ook administratief in orde te krijgen, zodat zij kunnen worden toegelaten tot de proeven. Van slechts een klein deel is het dossier bij aanvang ook administratief in orde. Bij het grootste deel moest er (herhaaldelijk) gevraagd worden om bijkomende stukken in te dienen (bv kopie van het diploma).

In totaal slaagden 28 kandidaten in de proeven. Daarvan werden er 20 aangesteld. Er worden nog enkele aanstellingen voorzien begin 2021.

Met uitzondering van SOS en KMW, werden er procedures gevoerd voor alle afdelingen van IVAGO. Het grootste deel was echter voor de dienst operaties. Voor verschillende functies moest er meer dan één procedure worden gevoerd.

Wij merken dat ten aanzien van vorige jaren, het aantal procedures licht is verminderd. Dit heeft te maken met de Covid-pandemie, waardoor er gedurende een bepaalde periode geen procedures werden gevoerd.

Het aantal ontvangen en weerhouden kandidaten is gestegen. Het aantal geslaagde kandidaten is gedaald.

12.2.2.2 Uitzendkrachten en spontane sollicitaties

Naast de procedures voor IVAGO-personeelsleden werden er verschillende procedures voor uitzendkrachten gevoerd.

De procedures voor milieuwerker, chauffeur, recyclageparkwachters en jobstudenten worden volledig door het uitzendkantoor doorlopen.

Voor bedienden gebeuren de gesprekken door IVAGO, na een preselectie door het uitzendkantoor.

Er werden 6 procedures voor bedienden-uitzendkrachten gevoerd en dit voor volgende functies:

- Planner-opvolger
- Medewerker frontoffice en onthaal
- Medewerker sociale correcties
- Medewerker business support
- Administratief medewerker KMW
- Assistent personeel- en loopbaanbeer

Van het uitzendkantoor vernemen wij dat zij zeker voor bediendenfuncties vaak weinig instroom kennen. Veel kandidaten zijn op zoek naar een vaste tewerkstelling en staan dus niet open om een tijdelijke opdracht te vervullen.

In 2020 kwamen er 93 nieuwe uitzendkrachten in dienst (inclusief jobstudenten).

IVAGO ontving 137 spontane sollicitaties. In 2019 waren dit er 113 en in 2018 87.

12.2.2.3 Externe partners

Er werd ook in 2020 samengewerkt met verschillende externe partners.

Om de instroom bij meer gespecialiseerde functies te voorzien werd er een beroep gedaan op 4 gespecialiseerde kantoren.

Voor de uitvoering van de assessments werd er via Poolstok beroep gedaan op 2 gespecialiseerde kantoren.

12.2.2.4 Publicaties

IVAGO maakte gebruik van volgende kanalen om vacatures te publiceren: eigen website, eigen sociale media (facebook en LinkedIn), interne publicaties, VDAB-website, via externe partners.

In 2020 deed IVAGO voor het eerst een beroep op Poolstok, VVSG en websites van scholen en universiteiten om functies te publiceren.

Verder zijn er voorbereidingen getroffen om deze kanalen in 2021 verder uit te breiden om op die manier een grotere instroom te kunnen verkrijgen.

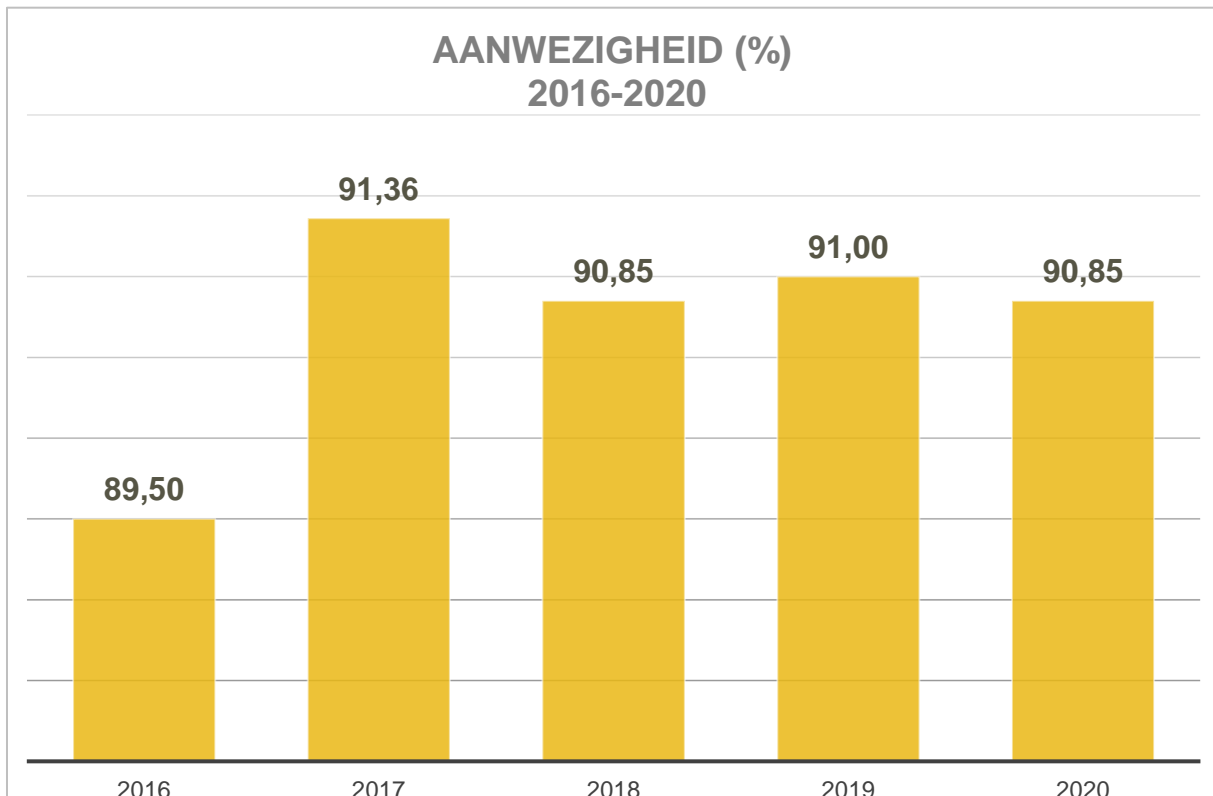
12.2.2.4.1 Besluit

De werking op het vlak van werving en selectie verloopt professioneler en in samenwerking met externe partners. Dit laatste gebeurt vooral om meer instroom te verkrijgen. Ondanks de grote inspanningen om voldoende kandidaten aan te trekken, blijft het een uitdaging om geschikte kandidaten te vinden.

Wij merken dat de profielen die IVAGO zoekt zeer gegeerd zijn op de arbeidsmarkt waar er werkgevers actief zijn die andere middelen en personeelsvoorwaarden hebben om kandidaten aan te trekken. IVAGO bevindt zich ook dicht bij de industrie en de haven die vaak gelijkaardige profielen aantrekken. Het vergt dan ook een extra inspanning om alle voordelen die IVAGO als werkgever aanbiedt duidelijk te maken aan potentiële doelgroepen.

12.3 AANWEZIGHEID

De aanwezigheid in 2020 bedraagt 90,85%, iets lager dan vorig jaar. Het spreekt voor zich dat de Coronapandemie en de samenhangende maatregelen een belangrijke invloed hebben gehad op de aanwezigheidscijfers, maar dan wel in een gunstige betekenis! Er zijn relatief weinig Covid-besmettingen vastgesteld. Anderzijds zijn door de algemene hygiënische maatregelen ook minder ziekten zoals de griep en de ziekten betreffende de luchtwegen aanwezig geweest. Hierna volgen de statistieken ter informatie.

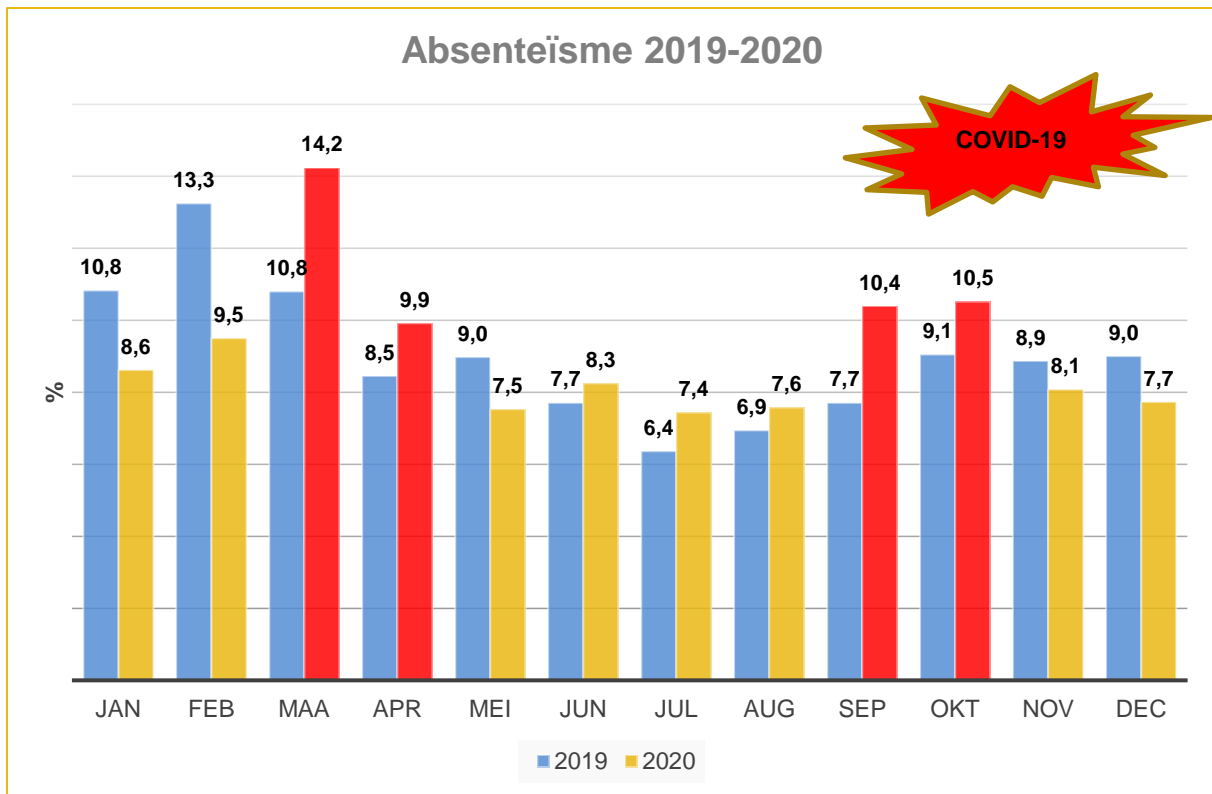


Figuur 84 aanwezigheid 2013-2020

De voorbije jaren werd ingezet op de effectieve aanwezigheid van personeelsleden. **We streven naar een aanwezigheid van minimum 92%**. Er was en is een opvolging, kort op de bal, van de afwezigheid door ziekte. Personeelsleden worden – informatief en ondersteunend - aangesproken.

Een vernieuwende beloningsvorm, vastgelegd in de cao 2020-2023, in de vorm van een gevarieerde prestatiepremie – op basis van een aantal dagen effectieve aanwezigheden – wierp in de eerste 2 maanden- de wintermaanden- zijn vruchten af. Het blijkt dat de nieuwe aanpak motiverend is.

De grote spelbreker was de Covid-19 pandemie. Vooral de angst om besmet te worden, gaf aanleiding tot hoog aantal afwezigheden in het voorjaar en het najaar.



Figuur 85 ziekteverzuim 2019-2020 per maand

12.4 VORMING, TRAINING EN OPLEIDING (VTO)

In 2020 werden er 4147,8 uren aan VTO (vorming, training, opleiding) geregistreerd. In dit cijfer zijn de introducties in een (nieuwe) functie niet begrepen. In 2020 kwamen 113 nieuwe personeelsleden in dienst. Het gaat hier zowel om aanstellingen bij IVAGO, als om uitzendkrachten en jobstudenten. Deze 113 nieuwelingen kregen elk 1,5 uur introductie (totaal 169,5 uur).

In totaal werd er dus 4317,3 uren opleiding gegeven. Dit is een daling ten aanzien van 2019. De oorzaak hiervan is de Covid-pandemie waardoor een groot deel van de opleidingen niet is kunnen doorgaan.

Zoals elk jaar komen er een aantal **verplichte opleidingen** terug.

- Een Europese richtlijn verplicht medewerkers met een rijbewijs C om elke 5 jaar 35 uren bijscholing te volgen in het kader van vakbekwaamheid. Naast het feit dat op die manier deze personeelsleden in het bezit blijven van een geldig rijbewijs, garandeert dit ook een voortdurende bijscholing van onze chauffeurs. In 2020 kregen alle chauffeurs een opleiding "Ecodriving" die bestond uit een theorie- en praktijkgedeelte. Deze opleiding kunnen ze meteen vertalen in hun dagelijkse job.
- Daarnaast startten ook enkele medewerkers met het behalen van hun rijbewijs C (theorie en praktijk).
- Ook de bijscholing van de bedrijfseerstehulp, de milieucoördinator en vertrouwenspersoon kwamen aan bod.
- Een aantal medewerkers volgde de opleiding initiatie cursus bedrijfseerstehulp.
- Binnen de afdeling vlootbeheer en AEC was er aandacht voor technische opleidingen.

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

Zoals steeds was er voldoende aandacht voor een aantal opleidingen rond **welzijn**. Zo volgden een verscheidenheid aan medewerkers, over afdelingen heen, de opleiding "gebruik van kleine blusmiddelen" en werd ook de opleiding "brandbestrijdingsdienst" gevolgd door de afdeling vlootbeheer. Daarnaast was er voor de recyclageparkwachters een opleiding rond herkennen en omgaan met asbest.

De personeelsdienst gaf aan de leidinggevenden een opfrissing van anderhalf uur rond het **evalueren van de medewerkers**. Dit werd in kleine groepen georganiseerd zodat de leidinggevenden vragen konden stellen.

Het volledige routingbeheerteam volgde een opleiding arc gis pro die 2 dagen duurde.

Door de huidige COVID-19 crisis werden vele opleidingen uiteindelijk online georganiseerd. Zo werd het gebruik van digitale webinars populairder. Er werden bvb. webinars gevolgd over “wat te doen bij ziekte en COVID-19” of “hoe rekruteer je digitaal?”.

In het totaal werden meer dan 35 verschillende opleidingen over verschillende afdelingen heen voorzien. IVAGO investeerde in 2020 105.050 euro aan opleidingen, dit is zonder de loonkost van de betrokken medewerkers.

12.5 ZORG VOOR DE MEDEWERKERS

12.5.1 SOCIAAL CONSULENT

Hier kan vooral verwezen worden naar de werking van de sociaal consulente. In totaal heeft zij tot en met augustus 1188 gesprekken gevoerd. De gesprekken als vertrouwenspersoon zijn hierna niet opgenomen.

- 56,5 % van de gesprekken was van **psychosociale aard**. De meest voorkomende thema's zijn:

Uitdagingen in de privécontext en work-life balans (persoonlijke ontwikkeling, partner, familie, kennissen).

Conflict met collega, leidinggevende of derden.

Rouw, verlies, trauma's.

Verslaving (alcohol, middelen, gamen, gokken).

Interpersoonlijke communicatie (o.a. gebrek aan communicatie, wederzijds respect).

Psychische problemen

- 11,5 % van de gesprekken had te maken met **fysieke thema's**. Dit heeft o.a. betrekking op een fysieke beperking, fysieke kwalen, (langdurige) ziekte, persoonlijke hygiëne.
- 32% van de gesprekken was van **financieel-administratieve aard**. Het betreft collega's die er niet in slagen hun administratie te beheren, financieel niet rondkomen, maar ook de collega's die het moeilijk hebben met veranderingstrajecten op de werkvloer, zoals bv. de toenemende digitalisering.

De psychosociale begeleiding blijft verder toegankelijk in samenwerking met externe partners.

12.5.2 MIDDELENBELEID

Op 24 april 2019 keurde de raad van bestuur het middelenbeleid dat door het hoog overlegcomité unaniem gunstig was geadviseerd, goed en nam het op in het arbeidsreglement.

Het was de bedoeling om een externe deskundige een training aan de leidinggevenden te laten geven teneinde de signalen tijdig te kunnen opmerken en vervolgens in te grijpen. Wegens de pandemie is die vorming opgeschort.

12.5.3 DIVERSITEITSSCREENING

Deze screening is afgerond en werd toegelicht aan het Hoog Overlegcomité in 2019. 11% van de medewerkers bij IVAGO is van vreemde afkomst. Verdere stappen zijn in voorbereiding, vooral om verdere kennis en kunde in de omgang met diverse problemen op een goede wijze aan te kunnen vatten. Enkele knelpunten die verdere snelle aanpak vereisen, kwamen bij de toelichting al aan de oppervlakte. Deze doelstelling is bijgevolg behaald. De verdere uitwerking en synergiën met externe partners en besturen werd voorbereid en zal na de versoepeling van de maatregelen wegens de pandemie uitgerold worden.

12.6 SOCIALE DIALOOG

De sociale dialoog verliep constructief. Door de coronapandemie kon het voorziene vergaderritme niet worden aangehouden. In de maanden maart en april waren er geen vergaderingen van het Bijzonder Comité en het Hoog Overlegcomité. Vanaf 26 mei werden die hervat via digitale kanalen.

Enkele van de behandelde punten.

- Er werd een protocol (van niet akkoord) afgesloten m.b.t. het werkregime tijdens de Gentse Feesten 2020. Door de Covid 19 pandemie kent dit geen toepassing.
- Er werd een unaniem gunstig advies geformuleerd tot aanpassing van het arbeidsreglement i.v.m. maatregelen bij uitzonderlijk koud weer.
- Er werd een bevraging georganiseerd met betrekking tot het beginuur tijdens de warmte- of hitte-regeling. Er werd geen unaniem positief advies gegeven om in de warme maanden juni, juli en augustus de diensten 'Inzameling' en 'Bedrijfsafval' te starten om 6.30 uur.
- IVAGO kende vóór de Covid-19 crisis geen systeem van thuiswerk. Als noodmaatregel werd thuiswerk maximaal aangeboden. Voor dit thuiswerk tijdens deze crisis wordt geen bijzondere vergoeding voorzien.
- Er werd n.a.v. de Covid-19 crisis beslist tot een uitzonderlijke gunstmaatregel t.a.v. interims. Gezien n.a.v. de crisis de inzet van interims vanaf half maart tot het strikte minimum werd beperkt, zal niet hun aanwezigheid in de periode april-mei worden beschouwd om recht te hebben op een prestatiepremie, maar hun aanwezigheid in de periode februari-maart.
- In de afdeling Operaties werd de deadline voor het afronden van de functioneringsgesprekken verschoven naar 15 augustus.
- Voor de invulling van de functie van steward worden de geslaagde kandidaten aangesteld, en wordt niet langer gewacht om de drie stewards tegelijk te kunnen aanstellen.
- Als blijk van waardering en aanmoediging in deze moeilijke coronatijden wordt aan de IVAGO-medewerkers een consumptiecheque van 200 euro toegekend in plaats van de jaarlijkse cadeaucheque van 50 euro.
- De modaliteiten van het gebruik van ondergrondse containers door de werknemers van IVAGO worden per 1 januari 2021 aangepast.
- Een unaniem akkoord werd bereikt om een systeem van opdrachthouderschap te implementeren dat kan toegepast worden op de functies binnen alle niveaus.

12.7 SAMENWERKING VAKORGANISATIES TIJDENS DE COVID-19 PANDEMIE

De Covid 19-pandemie zorgde voor een bijzonder intense samenwerking tussen de IVAGO-directie en de drie vakorganisaties. Er werd overeengekomen om tijdelijk dagelijks één vertegenwoordiger van elke vakorganisatie vrij te stellen om taken te verrichten in het kader van het bestrijden van het virus.

Zo zorgden zij mee voor een goede doorstroming van alle nodige informatie en maatregelen naar de werkvloer, opvolging van de genomen maatregelen, bijstand bij de heropening van de recyclageparken. Deze samenwerking werd na de zomer gestopt gezien de nood binnen de Afdeling Operaties.



Figuur 86 tijdens de lockdown voerden de IVAGO-medewerkers een solidariteitsactie voor alle beroepsgroepen die in deze moeilijke periode het land draaiende hielden.

13 FINANCIËN

De financiële resultaten 2020 worden pas in April besproken met de Raad van Bestuur.

14 LIJST VAN TABELLEN EN FIGUREN

Tabel 1 restafval kg/inwoner stad Gent.....	7
Tabel 2 restafval kg/inwoner Destelbergen	8
Tabel 3 aantal medewerkers per jaar	21
Tabel 4 aantal arbeidsongevallen en woon/werkongevallen 2020 januari-augustus.....	23
Tabel 5 meetresultaten verschillende emissies.....	24
Tabel 6 meetresultaten zware metalen	25
Tabel 7 terminaal te verwerken afval in Gent (in ton) 2019-2020	28
Tabel 8 terminaal te verwerken afval Destelbergen 2019-2020.....	30
Tabel 9 ingezameld huishoudelijk afval per inwoner 2019 en 2020.....	41
Tabel 10 selectieve afvalstromen op de recyclageparken	46
Tabel 11 belangrijkste selectieve afvalstromen 2016-2020	46
Tabel 12 gebruik sociale media.....	78
Tabel 13 meetresultaten verschillende emissies.....	82
Tabel 14 meetresultaten zware metalen	82
Tabel 15 beschikbaarheid installatie	83
Tabel 16 verwerkt tonnage afvalenergiecentrale	83
Tabel 17 restproducenten afvalenergiecentrale	84
Tabel 18 verbruik grondstoffen afvalenergiecentrale	90
Tabel 19 duurtijd openstaande schouwen.....	101
Tabel 20 milieu-incidenten aan de overheid gerapporteerd.....	102
Tabel 21 aantal milieuklachten	103
Tabel 22 milieu-incidenten.....	103
Tabel 23 bezoek door handhaving	103
Tabel 24 scores t.o.v. doelstellingen ISO	104
Tabel 25 aantal arbeidsongevallen en woon/werkongevallen 2020 januari-augustus.....	104
Tabel 26 oorzaak ongevallen YTD 2020	106
Tabel 27 personeelsbestand 2016-2020 IVAGO/interim	108
Tabel 28 aard procedures werving en selectie.....	111
Tabel 29 wervingsprocedures volgens activiteit.....	111
Tabel 30 wervingsprocedures 2018-2020	112
Figuur 1 inzameling pmd huis-aan-huis stad Gent.....	10
Figuur 2 inzameling pmd huis-aan-huis Destelbergen	10
Figuur 3 inzameling gft stad Gent 2016-2020	11
Figuur 4 gft in Z-zone Gent, OC incl.....	12
Figuur 5 inzameling gft huis-aan-huis Destelbergen 2016-2020.....	12
Figuur 6 totaal aantal bezoeken RP 2016-2020.....	13

Figuur 7 tonnage afvalstromen op RP 2016-2020	14
Figuur 8 tonnage AEC	15
Figuur 9 stoomleveringen	16
Figuur 10 elektriciteitsproductie.....	16
Figuur 11 netheidsbarometer 2015-2020	17
Figuur 12 tonnage sluikestort 2015-2020	18
Figuur 13 aantal opgehaalde sluikestorten 2020	19
Figuur 14 aanwezigheid 2016-2020 %.....	21
Figuur 15 absenteïsme 2019-2020	22
Figuur 16 frequentiegraad arbeidsongevallen 2016-2020 januari-augustus.....	23
Figuur 17 ernstgraad arbeidsongevallen 2016-2020	24
Figuur 18 restafval in kg/inwoner Gent 2016-2020	29
Figuur 19 restafval in kg/inwoner Destelbergen 2016-2020.....	31
Figuur 20 samenstelling restafval in kg/inwoner Gent en Destelbergen 2020	32
Figuur 21 samenstelling restafval in kg/inwoner Gent en Destelbergen 2019.....	32
Figuur 22 huis-aan-huisinzameling gft Gent 2016-2020	33
Figuur 23 inzameling gft in containerzone Gent 2016-2020	34
Figuur 24 inzameling gft in zakkenzone Gent 2016-2020.....	35
Figuur 25 huis-aan-huisinzameling papier/karton Gent 2016-2020	35
Figuur 26 Huis-à-huisinzameling pmd Gent 2016-2020.....	36
Figuur 27 huis-aan-huisinzameling glas Gent 2016-2020.....	37
Figuur 28 huis-aan-huisinzameling gft Destelbergen2016-2020.....	38
Figuur 29 huis-aan-huisinzameling papier/karton Destelbergen 2016-2020	38
Figuur 30 huis-aan-huisinzameling pmd Destelbergen 2016-2020.....	39
Figuur 31 huis-aan-huisinzameling glas Destelbergen 2016-2020	40
Figuur 32 huishoudelijk afval per inwoner Gent en Destelbergen 2020	42
Figuur 33 huishoudelijk afval per inwoner Gent en Destelbergen 2019	43
Figuur 34 bezoeken aan de recyclageparken 2016-2020.....	44
Figuur 35 tonnage afvalstromen recyclageparken 2016-2020.....	45
Figuur 36 ingezameld papier/karton 2016-2020.....	47
Figuur 37 ingezameld hout 2016-2020.....	48
Figuur 38 ingezamelde harde plastics 2016-2020	48
Figuur 39 ingezameld bouw- en sloopafval 2016-2020	49
Figuur 40 ingezameld groenafval 2016-2020.....	49
Figuur 41 ingezameld asbesthoudend materiaal 2016-2020	50
Figuur 42 ingezameld tonnage matrassen 2016-2020.....	50
Figuur 43 situering ondergrondse sorteerpunten	51
Figuur 44 opgehaald tonnage sorteerpunten Gent	52
Figuur 45 ingezameld tonnage sorteerpunten Destelbergen	52
Figuur 46 aantal aanbiedingen sorteerpunt Gent.....	53

Figuur 47 aantal aanbiedingen sorteerpunt Destelbergen	53
Figuur 48 score netheidsbarometer per maand 2015-2020	56
Figuur 49 score netheidsbarometer 2015-2020	57
Figuur 50 netheidsbarometer segment verkeerd aangeboden	57
Figuur 51 netheidsbarometer segment externe factoren	58
Figuur 52 netheidsbarometer segment sluikestorten	58
Figuur 53 netheidsbarometer segment zwerfvuil	59
Figuur 54 netheidsbarometer segment overvolle afvalkorven	59
Figuur 55 tonnage sluikestort 2015-2020	60
Figuur 56 opgehaalde kg sluikestorten 2017-2020	61
Figuur 57 aantal opgehaalde sluikestorten 2017-2020	61
Figuur 58 timing opgeruimde sluikestorten 2020	62
Figuur 59: aantal bezoekers aan onthaal 2019-2020	67
Figuur 60 aantal oproepen belcentrum	69
Figuur 61 aantal ontvangen mails en webformulieren	70
Figuur 62 aantal ingeplande ophalingen grofvuil	71
Figuur 63 aantal meldingen inbreuken recyclageparken	72
Figuur 64 aantal actieve gft-aanbieders	75
Figuur 65 omzet bedrijfsafval	76
Figuur 66 herkomst aanvoer afvalenergiecentrale	84
Figuur 67 restproducten afvalenergiecentrale	85
Figuur 68 levering stoom aan UZ Gent en Eastman 2016 – 2020	85
Figuur 69 elektriciteitsproductie en export 2016-2020	86
Figuur 70 bron van gebruikte elektriciteit 2016-2020	87
Figuur 71 gasverbruik in m ³ 2016-2020	87
Figuur 72 verbruik stookolie in liter 2016-2020	88
Figuur 73 verbruik deminwater in m ³ 2016-2020	88
Figuur 74 verbruik water afvalenergiecentrale	89
Figuur 75 evolutie jaarverbruik NH ₃ voor denox	89
Figuur 76: geloosd afvalwater op lozingspunt 3	102
Figuur 77: frequentiegraad arbeidsongevallen 2016-2020 januari-augustus	105
Figuur 78: ernstgraad arbeidsongevallen 2016-2020	105
Figuur 79 personeelsbestand IVAGO 2020	108
Figuur 80 personeelsbestand arbeiders/bedienden 2013-2020	109
Figuur 81 aantal personeelsleden volgens statuut	109
Figuur 82 aantal personeelsleden volgens leeftijdsgroep	110
Figuur 83 personeelsleden volgens deeltijdse tewerkstelling	110
Figuur 84 aanwezigheid 2013-2020	114
Figuur 85 ziekteverzuim 2019-2020 per maand	115

Figuur 86 tijdens de lockdown voerden de IVAGO-medewerkers een solidariteitsactie voor alle beroepsgroepen die in deze moeilijke periode het land draaiende hielden. 118

