

Activiteitenverslag 2022

Goedgekeurd RvB 29.03.2023 – Goedgekeurd GAV 28.06.23



IVAGO

INHOUD

1	Inleiding.....	5
2	Analyse afvalstromen	7
2.1	Inzameling restafval per Inwoner.....	7
2.1.1	Stad Gent.....	7
2.1.2	Gemeente Destelbergen	9
2.2	Inzameling selectieve afvalstromen huis-aan-huis.....	13
2.2.1	Huis-aan-huisinzameling Stad Gent	13
2.2.2	Huis-aan-huisinzameling Gemeente Destelbergen.....	18
2.3	Huishoudelijk afval per inwoner	22
2.4	Recyclageparken	24
2.4.1	Bezoekersaantallen.....	24
2.4.2	Afvalstromen	25
2.5	Overzicht selectieve afvalstromen	27
3	Operaties.....	33
3.1	Inzameling.....	33
3.1.1	Sorteerpunten	33
3.1.2	Inzameling grofvuil in hoogbouw	34
3.1.3	Glasophaling	35
3.1.4	Asbest aan huis.....	35
3.2	Coördinatie interne opleidingen.....	36
3.3	Recyclageparken	36
3.3.1	Impact corona	36
3.3.2	Recyclageparken 2.0.....	36
3.3.3	Zuiverheid stromen	36
3.3.4	Asbest.....	37
3.3.5	Groenafval	38
3.3.6	Proefproject matrassen ophalen in kooien.....	38
3.3.7	Opstart samenwerking Open Plaats RP Destelbergen	38
3.3.8	Mobiele recyclageparken	39
3.4	Bedrijfsafval.....	40
3.5	Een propere stad.....	41
3.5.1	Meer geel op straat	41
3.5.2	Netheidsbarometer.....	46
3.5.3	Beheersen van sluikstort	48
3.5.4	Korven.....	51
3.6	Vlootbeheer.....	51

3.6.1	Vergroening wagenpark	51
4	Klantenrelaties en communicatie	55
4.1	Frontoffice	55
4.1.1	Onthaal	55
4.1.2	Belcentrum	56
4.2	Backoffice	61
4.2.1	Bedrijfsafval	61
4.3	Diftar	64
4.3.1	Beheer containers van particulieren	64
4.4	Interne en externe communicatie	65
4.4.1	Externe communicatie	65
4.4.2	Interne communicatie	69
5	De afvalenergiecentrale	71
5.1	Hoeveelheid verwerkt afval	71
5.2	Gebruik energie en grondstoffen	72
5.2.1	Elektriciteit	72
5.2.2	Grondstoffen voor de rookgasreiniging	73
5.3	Energieproductie en -export	74
5.3.1	Warmte productie en -export	74
5.3.2	elektriciteitsproductie en export	75
6	Systemen, ontwikkeling en stroombeheer	77
6.1	Logistiek, facilitair beheer	77
6.1.1	Masterplan site Proeftuinstraat	77
6.1.2	Recyclageparken 2.0	77
6.2	Circulaire economie, Stroombeheer en innovatie	77
6.2.1	KOMBAK	77
6.2.2	Hergebruik - Textiel	78
6.2.3	Logibat	78
6.2.4	Project Repair zkt Hub	78
6.2.5	PlastiCity	78
6.2.6	AshCycle	78
6.2.7	Zuivere stromen – operatie zuiver	79
6.2.8	Digitaal stroombeheer	79
6.3	IT-systemen	79
6.3.1	IT: veilige en performante IT infrastructuur	79
6.3.2	Business support: correcte masterdata, procescontrole en ondersteuning als basis voor efficiënte digitale bedrijfsvoering	79
6.3.3	Verzenden van aanrekeningen en herinneringen	80

6.3.4	Recyclagepark software	80
6.3.5	Sociale toelage.....	80
6.4	Routingbeheer.....	81
6.4.1	Continuïteit van de dienstverlening.....	81
6.4.2	Technische innovatie en uitbouw GIS infrastructuur	82
7	Kwaliteit, milieu en welzijn	84
7.1	Milieumanagement gericht op voortdurend verbeteren	84
7.1.1	ISO 14001	84
7.1.2	Afvalenergiecentrale.....	84
7.1.3	Lozen van afvalwater	84
7.1.4	Lozen van hemelwater op de recyclageparken.....	85
7.1.5	Doelstellingen milieubeleid	85
7.1.6	Andere	85
7.1.7	Parameters die informeren over de milieutoestand	86
7.2	Handhaven kwaliteit dienstverlening: ISO 9001.....	86
7.2.1	Doelstellingen kwaliteitsbeleid.....	86
7.3	Welzijn, veiligheid en gezondheid op het werk	87
7.3.1	Arbeidsongevallen.....	87
7.3.2	Interne dienst voor preventie en bescherming op het werk.....	90
7.3.3	Inspectiebezoeken welzijn op het werk.....	91
8	Personeel.....	92
8.1	Welzijnsbevraging	92
8.2	Organisatie en tewerkstelling	92
8.2.1	Demografie	93
8.2.2	Aanwezigheid.....	94
8.3	Werving en Selectie	95
8.4	Vorming Training Opleiding.....	96
8.5	Zorg voor medewerkers – sociaal consulente en steward	97
8.6	Sociale dialoog 2022	98
8.6.1	Bijzonder onderhandelingscomité en hoog overlegcomité	98
9	Financiën.....	100
9.1	Resultaat 31/12/2022	100
10	Lijst van tabellen en figuren	101

1 INLEIDING

Na twee jaren waarin corona de hoofdrol speelde, zou 2022 een inhaaljaar zijn, waarbij IVAGO terug zou kunnen focussen op het realiseren van de verschillende doelstellingen. Dat draaide echter anders uit. Post-corona en een oorlog met een energiecrisis tot gevolg maakte dat in 2022 de focus lag op alles draaiende houden.

Er waren 12 actiedagen van de vakorganisaties met impact op de dienstverlening van IVAGO. Daarnaast kampen we ook met personeelstekorten en vacatures invullen loopt, zoals overal, moeilijk. 2022 is ook het jaar van financiële besparingen en daardoor het bijsturen van beleid.

In 2022 konden wel enkele klassiekers voor het personeel terug doorgaan, zoals het ontbijt, het personeelsfeest met een welverdiende chapeau en het Sinterklaasfeest.

Veel aandacht ging naar het voorbereiden van de ontwerpen en vergunningen van de recyclageparken 2.0 en naar de opmaak van het milieueffectenrapport en nieuwe omgevingsvergunningsaanvraag voor de afvalenergiecentrale, waarvan we in 2023 de resultaten verwachten met de openingen van de vernieuwde recyclageparken en een beslissing over de hervergunning van de afvalenergiecentrale.



Figuur 1: Doelstellingen IVAGO 2020-2025

Voor een uitgebreide beschrijving van onze doelstellingen verwijzen we naar de Beleidsnota IVAGO 2020-2025.

In dit Activiteitenverslag leest u hoe ver IVAGO staat met elk van die doelstellingen. We bieden u een overzicht per afdeling voor de periode januari-december 2022.

Samenvatting

- **Restafval in Stad Gent:** de hoeveelheid restafval in 2022 daalt met 6,8% ten opzichte van 2021, waardoor de hoeveelheid restafval **162,5 kg/inwoner** bedraagt en de doelstelling van 174 kg restafval per inwoner wordt gehaald.
- **Restafval in gemeente Destelbergen:** de hoeveelheid restafval in 2022 daalt met 10,2% ten opzichte van 2021, waardoor de hoeveelheid restafval **113,9 kg/inwoner** bedraagt en de doelstelling van 122 kg restafval per inwoner wordt gehaald.
- **Huishoudelijk afval in Stad Gent:** niet enkel het restafval daalt, ook bij de selectieve fracties werd minder ingezameld waardoor het totaal aan huishoudelijk afval met 26 kg/inwoner daalt in 2022. Enkel pmd daalt niet met minstens 5 kg/inwoner. In totaal was er 245 kg/inwoner huishoudelijk afval.
- **Huishoudelijk afval in Destelbergen:** het totaal aan huishoudelijk afval daalt met 33 kg/inwoner in 2022, waarbij vooral restafval, gft en papier en karton daalt. In totaal was er 238 kg/inwoner huishoudelijk afval.
- **Recyclageparken 2.0:** Na de voorbereidingen en goedkeuringen in 2021 werden in 2022 de nodige vergunningen aangevraagd, de bestekken opgemaakt en de planning verfijnd om in 2023 de recyclageparken te vernieuwen.
- **Asbest:** De voorbereidingen werden gedaan voor het inzamelen van asbest aan huis startend in 2023.
- **Campagnes:** Met de slogan 'Mag het wat minder afval zijn' lanceerden we twee communicatiecampagnes, over 'on the go'-verpakkingen en over afvalpreventie.
- **Circulair:** We organiseerden een eerste Repair Café bij IVAGO zelf, haalden subsidies binnen voor KOMBAK en herwerkten de textielinzameling.
- **Sluikstort:** In 2022 ontvingen we 50.225 meldingen van burgers, een stijging van 5%. Die worden allemaal beoordeeld en verwerkt. Dat resulteerde in 37.630 opgeruimde sluikestorten. Onze sluikestortploegen ruimden 800 ton sluikestort op, of bijna 11% minder dan in 2021. Gezien het stijgende aantal meldingen kunnen we concluderen dat er ook in 2022 meer kleinere sluikestorten werden gemeld en opgehaald.
- **Bedrijfsafval:** In 2022 behalen we een omzet die hoger ligt dan voor de coronaperiode. We zetten daarnaast verder in op de naleving van de Vlarema-wetgeving en moedigen hiermee onze klanten aan om nog beter te sorteren.
- **Afvalenergiecentrale:** In 2022 verwerkte de AEC 98.558 ton afval, waarmee de doelstelling van 99.000 ton niet gehaald werd. Een ongeplande stilstand was daarvan de oorzaak. De geproduceerde stoom wordt geleverd aan het UZ Gent en aan Eastman, maar ook IVAGO maakt gebruik van die energie.
- **Sociale dialoog:** De sociale dialoog verliep gedurende 2022 constructief en in een positieve sfeer. Er werd een nieuwe CAO voor 3 jaar afgesloten.

2 ANALYSE AFVALSTROMEN

2.1 INZAMELING RESTAFVAL PER INWONER

Het “Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval” vormt het kader voor het uitwerken van het lokale afval- en materialenbeleid in de periode van 2016 tot en met 2022 voor zowel huishoudelijk afval als 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 die 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 het restafvalcijfer per inwoner.

De doelstellingen waren 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 werden geformuleerd. De Planaanpassing “Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval” werd goedgekeurd door de Vlaamse regering op 17 mei 2019. Deze actualisering maakte dat de doelstelling voor Stad Gent aangepast werd van 197 kg/inwoner naar 174 kg/inwoner, Destelbergen verschoof van de cluster ‘Woongemeente in landelijke zone’ met doelstelling 139 kg/inwoner naar de cluster ‘Woongemeente met hoge inkomens’ met doelstelling 122 kg/inwoner aan restafval.

2.1.1 STAD GENT

De Stad Gent wordt ingedeeld in de cluster (V15a) “Grote en regionale steden” en heeft als gemeentedoelstelling **174 kg restafval per inwoner**. In de periode 2018-2020 produceerde de burger van de stad Gent +/- 5 kg/inwoner meer dan de doelstelling van 174 kg/inwoner.

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

Door de Covid-19 crisis zijn de burgers veel meer thuis gaan consumeren en daardoor stellen we de verwachte daling van de totale hoeveelheid restafval niet vast in de jaren 2020-2021. We moeten ook rekening houden dat er in die jaren veel minder studenten aanwezig waren in de Gent en minder activiteiten.

In de onderstaande tabel werd het aantal kg/inwoner op basis van de richtlijnen binnen het nieuw Uitvoeringsplan berekend. De hoeveelheid restafval 2021 daalde met bijna 5 kg t.o.v. 2020 waardoor de hoeveelheid restafval 174,3 kg/inwoner bedroeg. **De hoeveelheid restafval 2022 daalt met bijna 12 kg t.o.v. 2021 waardoor de hoeveelheid restafval 162,5 kg/inwoner bedraagt.**

De hoeveelheid restafval in C-zone daalt in 2022 met +/- 4% ten opzichte van 2021. De hoeveelheid restafval in de Z-zone daalt met meer dan 8%, en bij hoogbouw stellen we ook een lichte daling van +/- 3% vast ten opzichte van de periode 2020-2021.

Herkomst	2020	2021	2022	Vershil 2022/2021	% Verschil 2022/2021
Huisvuil					
C-zone	10.982	10.866	10.404	-462	-4,3%
Z-zone	17.503	16.593	15.206	-1.387	-8,4%
Hoogbouw	6.597	6.526	6.365	-161	-2,5%
Grofvuil					
Grofvuil Huis-aan-huis ³	1.434	1.051	1.073	22	2,1%
Grofvuil RP	6.349	6.740	6.432	-308	-4,6%
Correctie RP Gent ¹	366	335	313	-22	-6,6%
Correctie RP Destelbergen ²	-56	-60	-48	-12	-20,0%
Matrassen	199	0	0	0	
Gemeentevuil					
Sluikstorten	995	890	796	-94	-10,6%
Korven	1.383	1.777	1.741	-36	-2,0%
Zwerfvuil Gemeente	6	0	0		
Veegvuil					
Veegvuil Manueel	939	874	750	-124	-14,2%
Veegvuil Machinaal	496	431	458	27	6,3%
TOTAAL (Ton)	47.193	46.025	43.492	-2.533	-5,5%
Inwoners*	263.517	264.048	267.709	3.661	1,4%
Kg/inwoner	179,1	174,3	162,5	-11,8	-6,8%

Tabel 1: Te verwerken restafval in Gent, in ton, 2020-2022

* Gemiddelde aantal Inwoners tussen 1 januari 202x & 1 januari 202y

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 Inclusief huissuizettingen

De totale hoeveelheid grofvuil huis-aan-huis, inclusief de uitzettingen, daalde in 2021 met +/- 27% gezien de invoering van een retributie, waarmee grofvuil betalend werd vanaf de eerste kg. Dit verklaarde ook de toename van grofvuil op de recyclageparken waar nog geen retributies voor grofvuil worden aangerekend. In 2022 noteren we een lichte toename van +/- 2% van de totale hoeveelheid grofvuil huis-aan-huis, inclusief de uitzettingen, dan in 2021. Op de recyclageparken neemt het volume grofvuil af met bijna 5%.

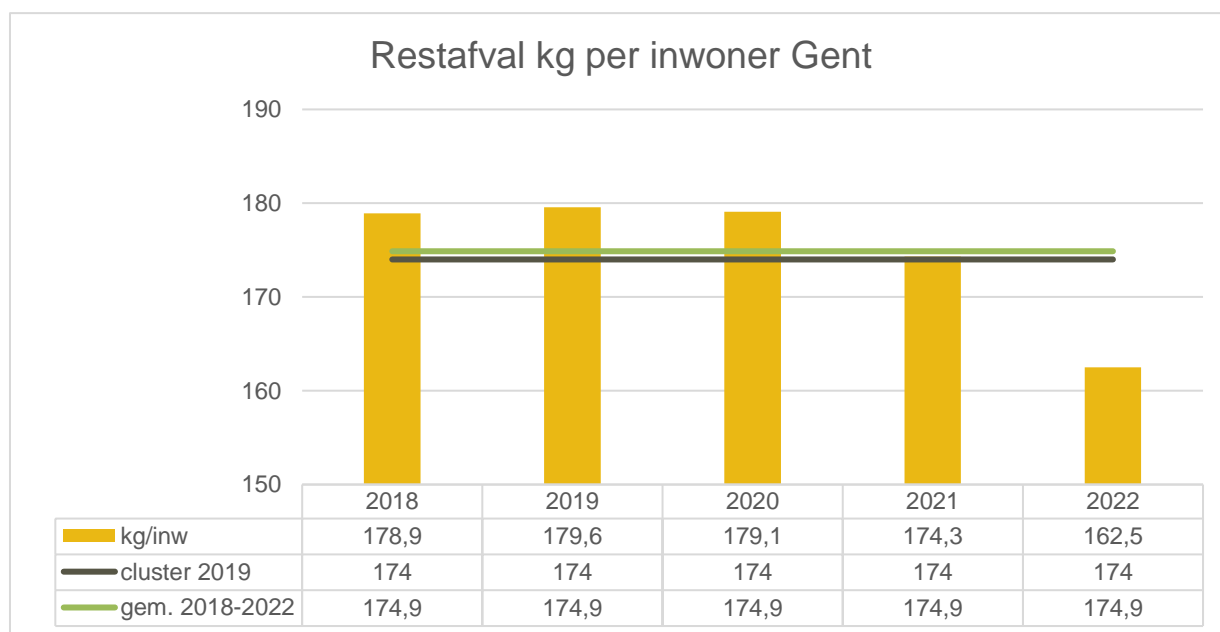
Door de invoering van VALUMAT in 2021 wordt de afvalstroom “Matrassen” beschouwt door de OVAM als een selectieve afvalstroom.

Het “brandbaar” tonnage sluikestorten blijft hoog, maar in 2022 stellen we opnieuw een daling met meer dan 10%, ten opzichte van het voorbije jaar 2021. De verwachte overschrijding van 1000 ton in 2021 is dus gelukkig niet bevestigd.

De hoeveelheid restafval in de korven steeg in 2021 met bijna 30%, maar in 2022 stellen we een kleine daling vast (2%).

De totale hoeveelheid veegvuil daalt nogmaals in 2022 met bijna 10%. In 2020-2021 kon dit toegewezen worden door het afgelasten van alle feestelijkheden en evenementen door de COVID-crisis.

In de onderstaande grafiek werd het aantal kg/inwoner op basis van de richtlijnen binnen het nieuw Uitvoeringsplan berekend voor de periode 2018-2022. In deze periode, schommelt de hoeveelheid restafval per inwoner in Gent rond 175 kg/inwoner. De Stad Gent, in de cluster (V15a) “Grote en regionale steden”, bereikte reeds zijn gemeentedoelstelling van 174 kg restafval per inwoner in 2021, ondanks de COVID-19 crisis. **In 2022 is het aantal kg restafval per inwoner ruim 11 kg minder dan de doelstelling.** De post-coronaperiode en de economische crisis zullen ongetwijfeld dit resultaat beïnvloed hebben.



Figuur 2: Restafval kg/inwoner Stad Gent, 2018-2022

2.1.2 GEMEENTE DESTELBERGEN

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

De samenstelling van de hoeveel restafval dat werd ingezameld in de periode 2020-2022, 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 2020 betalend per kg.

We stelden reeds een “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-aan-huis daalde in 2020 met meer dan 15% maar de hoeveelheid grofvuil op de recyclageparken steeg met 17%. In 2021 stelden we een kleine stijging van +/- 1% van de hoeveelheid restafval Huis-aan-huis. De totale hoeveelheid grofvuil Huis-aan-huis daalde met +/- 20% door de invoering van de retributies.

In 2022 stellen we evenwel een grote daling van +/- 12% van de hoeveelheid restafval Huis-aan-huis. De totale hoeveelheid grofvuil Huis-aan-huis stijgt met +/- 42%.

Op de 6 recyclageparken van IVAGO werd in 2022 door de inwoners van Destelbergen “zo goed als” eenzelfde hoeveelheid (+0,5%) grofvuil aangeboden als in 2021.

De totale hoeveelheid restafval 2022 daalt met +/- 10% t.o.v. 2021 waardoor **de hoeveelheid restafval 113,9 kg/inwoner bedraagt**.

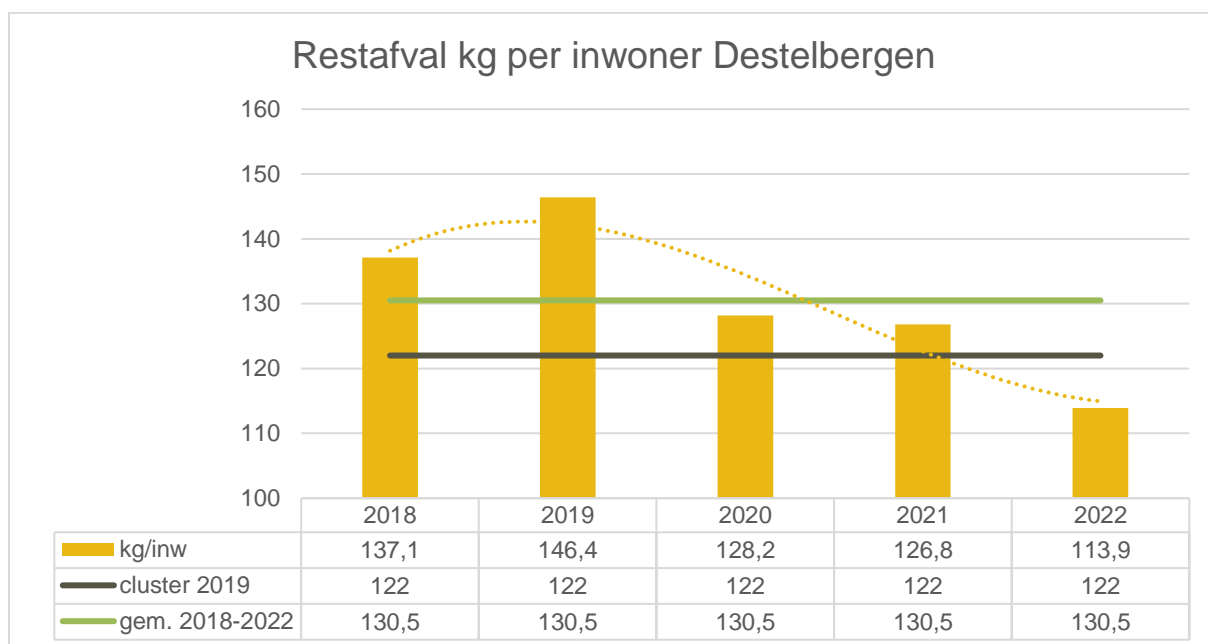
Herkomst	2020	2021	2022	Vershil 2022/2021	% Verschil 2022/2021
Huisvuil					
Huis-aan-huis	1.744	1.769	1.551	-218	-12,3%
Grofvuil					
Grofvuil Huis-aan-huis	15	12	17	5	41,6%
Grofvuil RP	879	823	816	-7	-0,9%
Correctie Gent	-366	-335	-313	-22	-6,6%
Correctie Destelbergen	56	60	48	-12	-20,0%
Matrassen	18	0	0	0	
Gemeentevuil					
Zwerfvuil Gemeente	38	50	54	4	8,0%
TOTAAL (Ton)	2.384	2.378	2.174	-204	-8,6%
Inwoners*	18.602	18.759	19.085	326	1,7%
Kg/inwoner	128,2	126,8	113,9	-12,9	-10,2%

Tabel 2: Te verwerken restafval in Destelbergen, in ton, 2020-2022

* Gemiddeld aantal Inwoners tussen 1 januari 202x & 1 januari 202y

In de onderstaande grafiek werd het aantal kg/inwoner op basis van de richtlijnen binnen het nieuw Uitvoeringsplan berekend voor de periode 2018-2022. We kunnen hieruit afleiden dat de hoeveelheid restafval per inwoner in deze periode schommelt rond 131 kg/inwoner. In 2019 was de hoeveelheid restafval per inwoner aanmerkelijk hoger dan dit gemiddelde. De COVID-19 crisis oefende ongetwijfeld een negatieve invloed uit in de jaren 2020-2021. De doelstellingen waren te behalen tegen het einde van de planperiode, namelijk 2022.

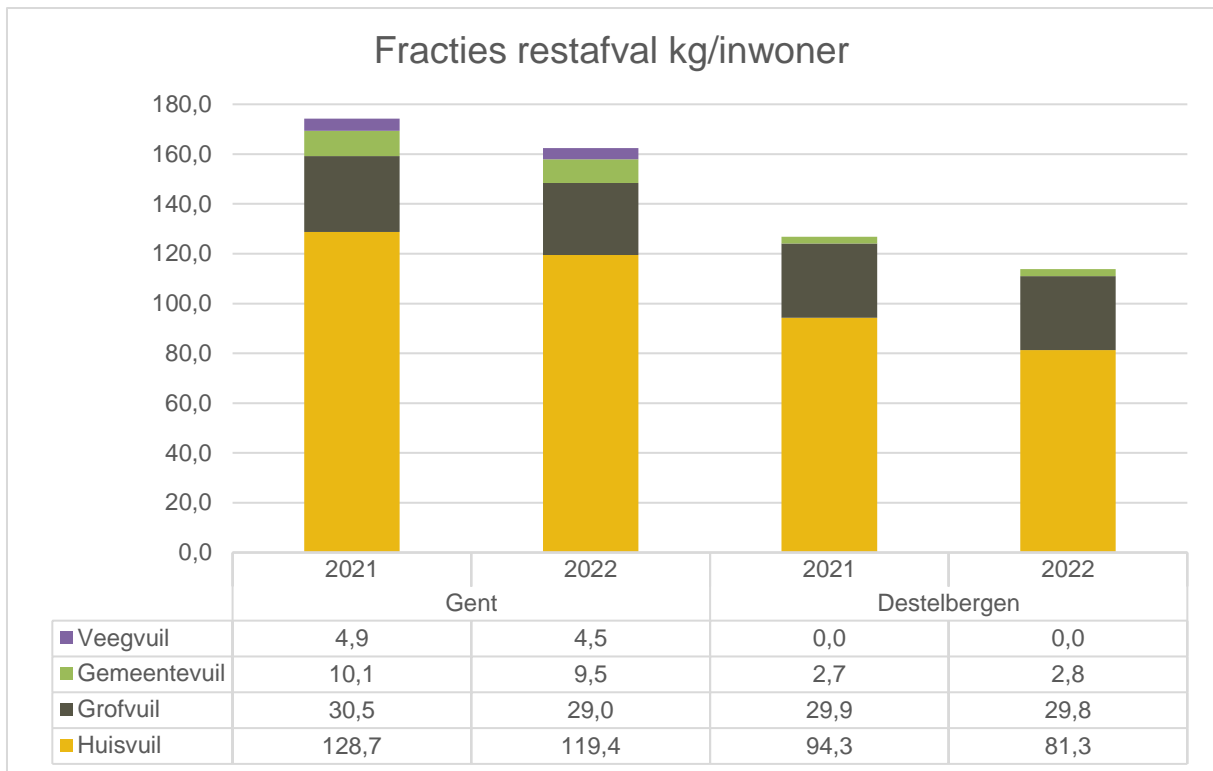
De gemeente Destelbergen haalt uiteindelijk zijn doelstelling voor de cluster “Woongemeenten met hogere inkomens” in 2022 en het resultaat is ruim 8 kg minder (beter). De invoering van diftar-wegend en de invoering van de “betalende” inzameling van grofvuil aan huis hebben hun doel bereikt. We moeten wel rekening houden met de economische recessie in 2022.



Figuur 3: Restafval kg/inwoner Destelbergen, 2018-2022

De samenstelling van het restafval per inwoner van beide gemeenten in 2021 en 2022 worden hieronder figuratief voorgesteld. De aanwezigheid van de studenten, het toerisme en de vele festiviteiten bepalen vooral de samenstelling van het restafval in Gent.

De hoeveelheid grofvuil per inwoner, in beide gemeenten, bedraagt +/- 30 kg en is aanmerkelijk hoger dan het gemiddelde in Vlaanderen.



Figuur 4: Fracties restafval kg/inwoner, 2021-2022

2.2 INZAMELING SELECTIEVE AFVALSTROMEN HUIS-AAN-HUIS

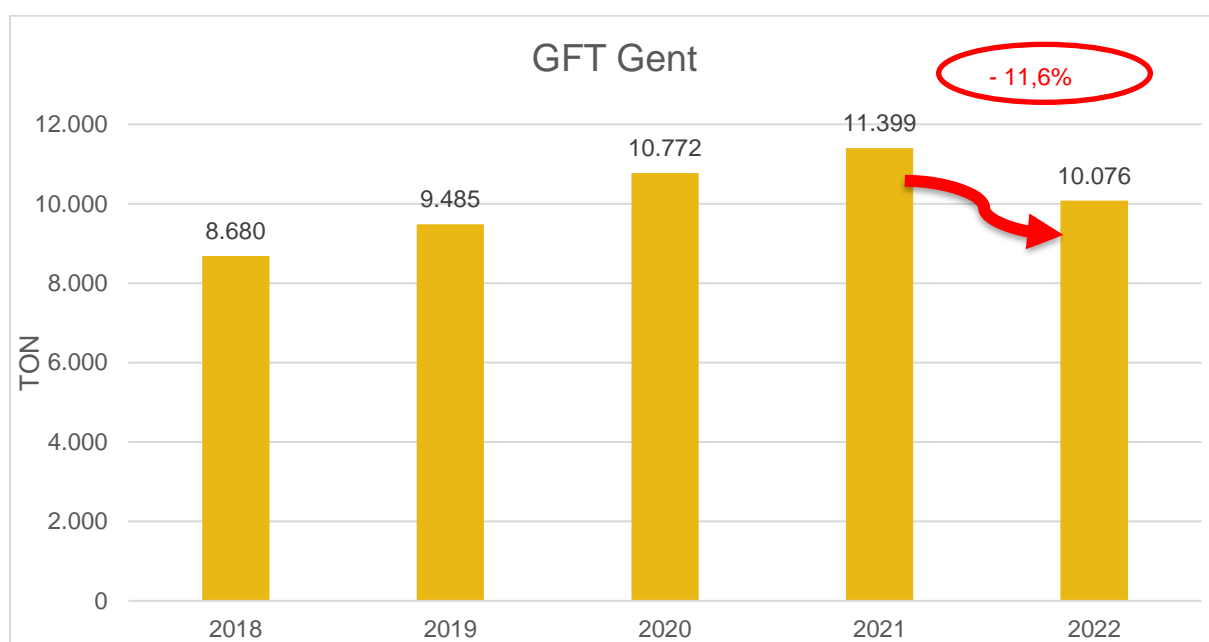
2.2.1 HUIS-AAN-HUISINZAMELING STAD GENT

Stad Gent wordt ingedeeld in 2 grote regio's: de containerzone (C-zone) en de zakkenzone (Z-zone). 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.

2.2.1.1 GROENTE-, FRUIT- EN TUINAFVAL (GFT)

De inzameling van gft wordt als volgt uitgevoerd:

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



Figuur 5: Inzameling gft Stad Gent, in ton, 2018-2022

De hoeveelheid huishoudelijk gft in 2022, ingezameld via huis-aan-huisinzameling, ondergrondse containers en bedrijfsafval bedroeg iets meer dan 10.000 ton. Dat is een daling van bijna 12% tegenover 2021 en meer dan 6% lager dan in 2020.

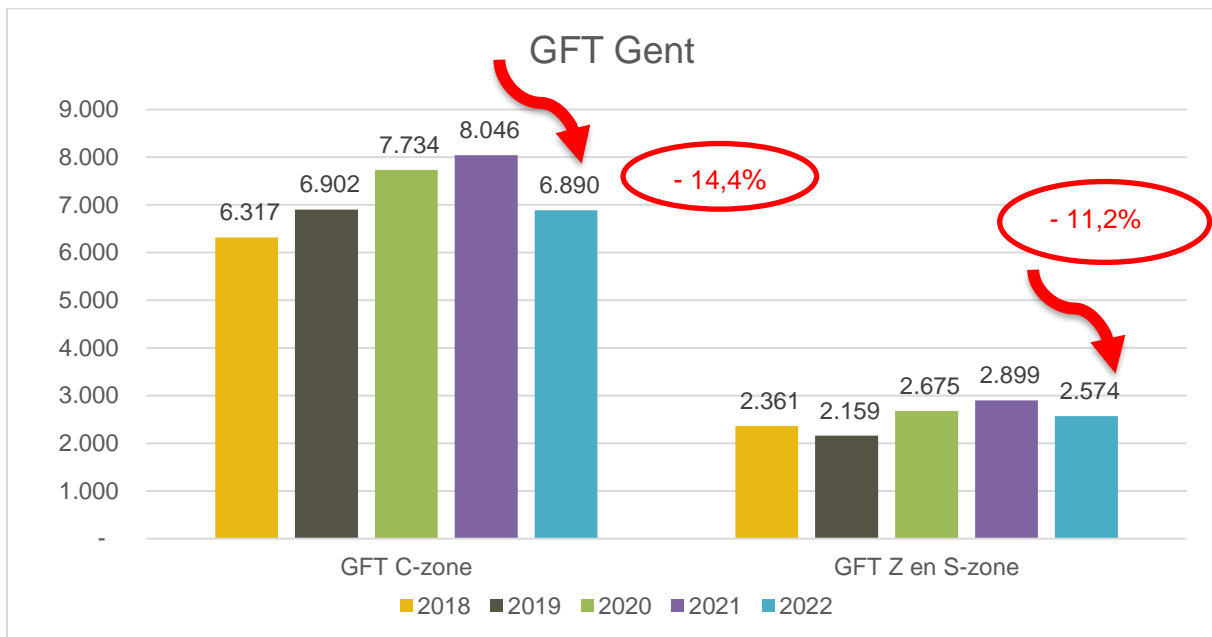
Klimatologische omstandigheden kunnen sterk de hoeveelheid tuinafval beïnvloeden binnen gft. Dit uit zich vooral in de C-zone waar tuinafval sterk aanwezig is in het gft. De toename van gft in 2019 schrijven we toe aan de uitbreiding van de definitie van gft door de OVAM. De implementatie van die uitbreiding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

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

De toenames in de periode 2020-2021 kunnen hoofdzakelijk toegekend worden door de COVID-19 crisis. Tijdens de voorbije periode hebben de inwoners meer thuis geconsumeerd. Het jaar 2021 kende de natste zomer ooit en vooral de tuinfractie zal daar zeker door beïnvloed zijn. Dat kan de verklaring vormen voor de extra hoeveelheid gft in 2021 in vergelijking met 2020.

Het jaar 2022 was een uitzonderlijk droog en warm jaar (vooral de lente en zomer) en de tuinfractie zal daar zeker door beïnvloed zijn. Dat kan de verklaring vormen voor de extra daling in hoeveelheid gft in 2022 in vergelijking met 2021.

De afname van gft vinden we terug in beide zones, voorgesteld in onderstaande grafieken.

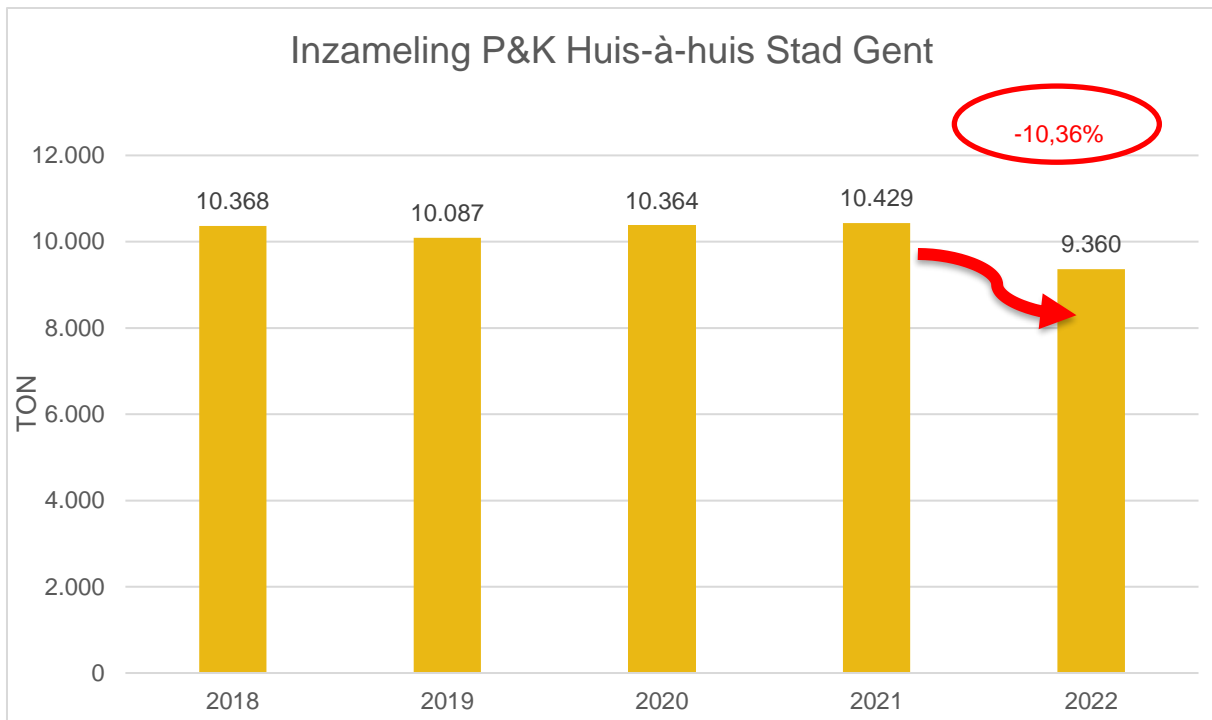


Figuur 6: Inzameling gft in Gent, in ton, 2018-2022

2.2.1.2 PAPIER EN KARTON

Papier en karton wordt twaalf keer per jaar huis-aan-huis ingezameld.

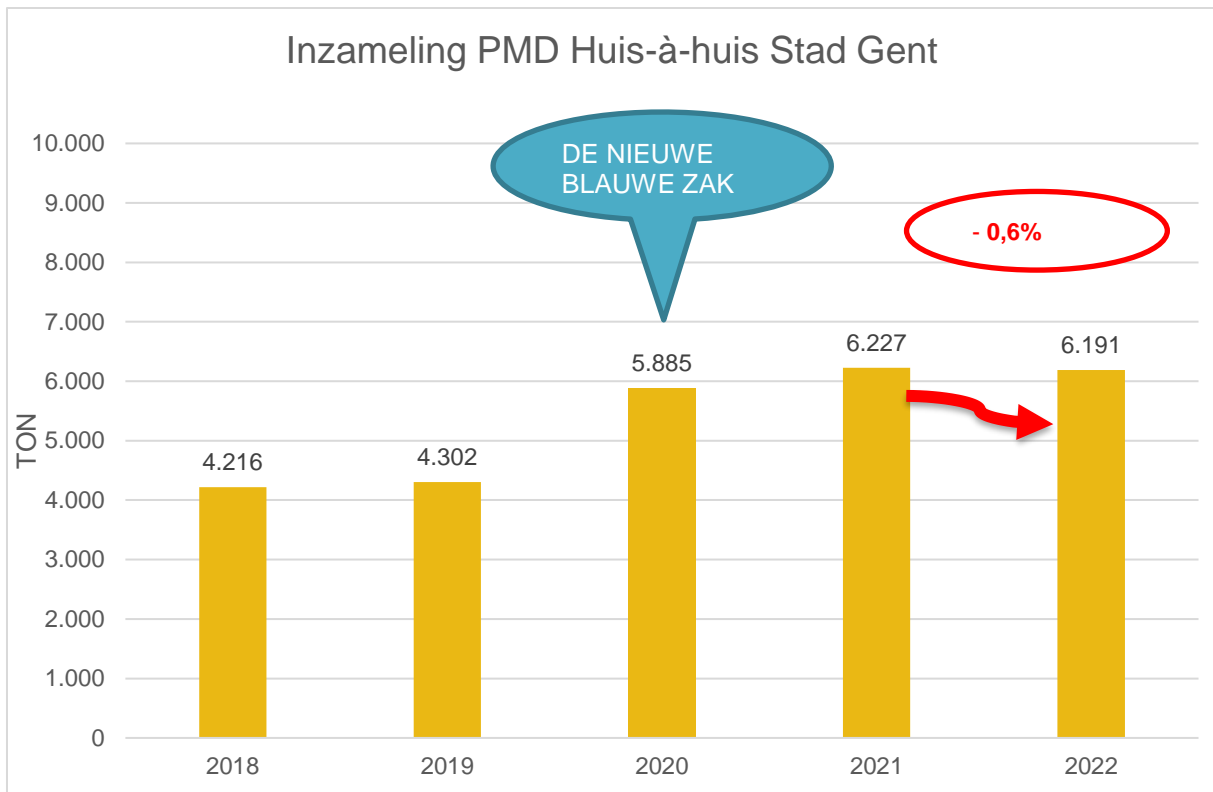
In 2022 werd voor het eerst minder dan 10.000 ton opgehaald, en dat is meer dan 10% minder dan in 2021. De hoeveelheid papier en karton vertoonde in de periode 2015-2019 een duidelijke dalende trend. Een kleine stijging van de hoeveel P&K in 2020 en 2021 in Gent kan eventueel toegewezen worden aan de vele online-bestellingen en thuisleveringen (kartonnen dozen) in deze pandemieperiode. De grote daling in 2022 kan toegewezen worden aan de economische crisis.



Figuur 7: Inzameling Papier en Karton huis-aan-huis Gent, in ton, 2018-2022

2.2.1.3 PMD

Pmd wordt veertiendaags ingezameld in zakken voorgeschreven door Fost Plus. De hoeveelheid pmd in 2022, huis-aan-huis of via ondergrondse containers ingezameld bedroeg 6.197 ton. Dat is een lichte daling ten opzichte van het jaar 2021, maar 44% meer ten opzichte van het jaar 2019. Dit is toe te wijzen aan de invoering van P+MD. **Per inwoner komt dat neer op 23,1 kg/jaar, wat de algemene verwachting is van Fost Plus.**

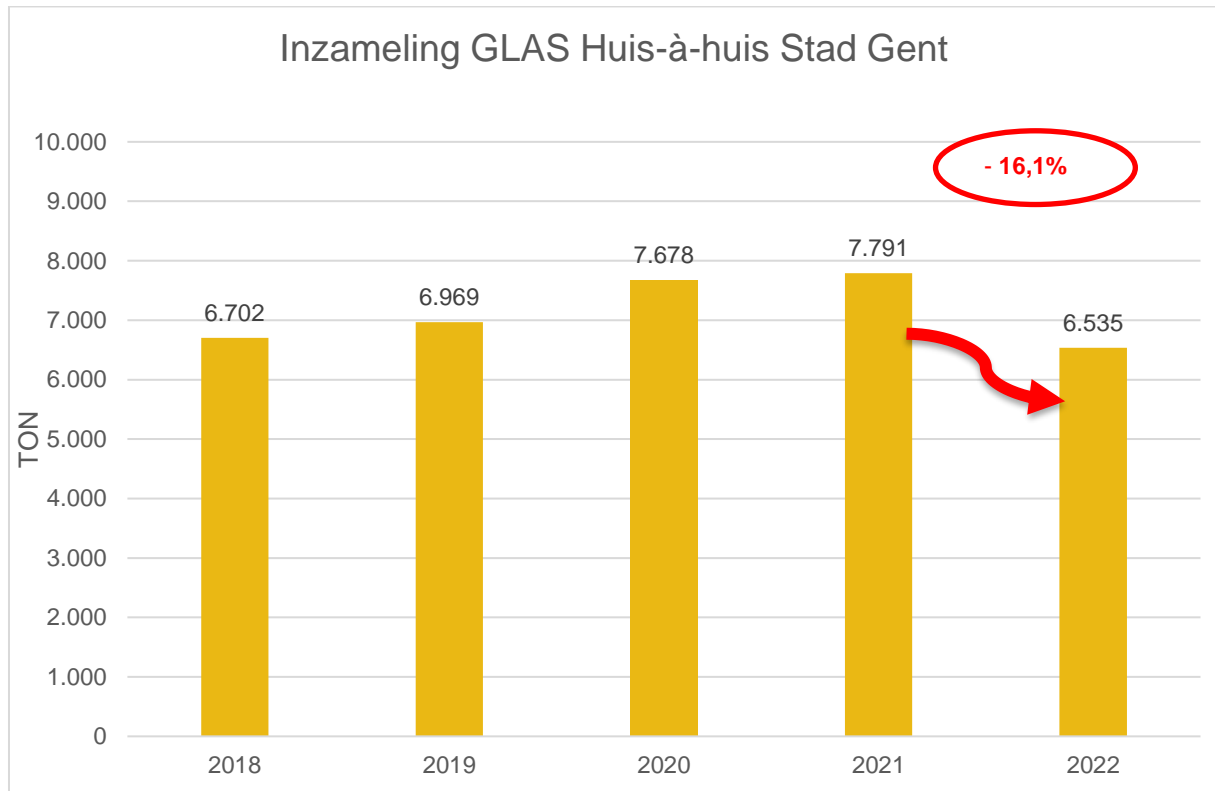


Figuur 8: Inzameling pmd huis-aan-huis Gent, in ton, 2018-2022

2.2.1.4 GLAS

Glas (flessen, borden, ...) wordt twaalf keer per jaar huis-aan-huis ingezameld.

De hoeveelheid glas in 2022 ingezameld, bedroeg 6.535 ton en dus 16% minder dan in 2021. In 2020 en 2021 kenden we een forse stijging (meer dan 10%) ten opzichte in 2019 door de COVID-19 pandemie.



Figuur 9: Inzameling glas huis-aan-huis Gent, in ton, 2018-2022

2.2.2 HUIS-AAN-HUISINZAMELING GEMEENTE DESTELBERGEN

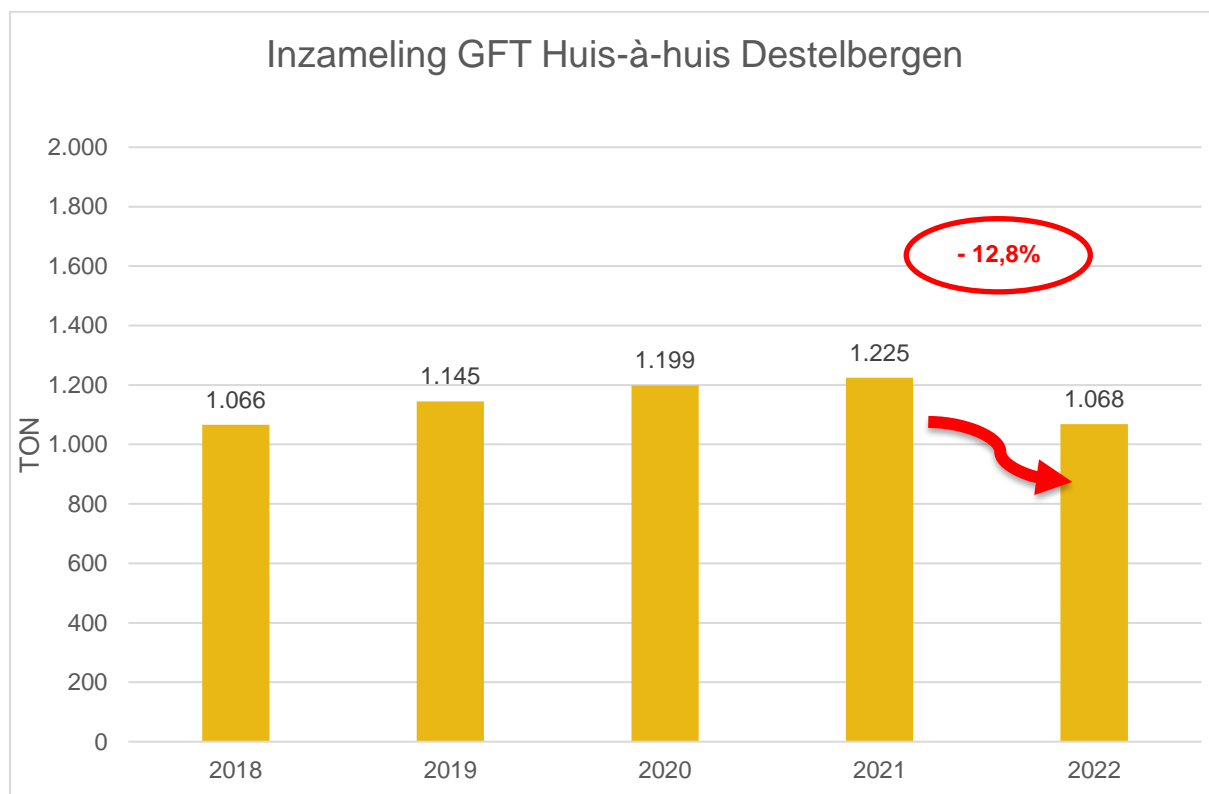
2.2.2.1 GROENTE-, FRUIT- EN TUINAFVAL (GFT)

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

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

Het jaar 2020 kende een warme en droge lente en zomer wat aanleiding geeft tot minder tuinafval. Niettegenstaande bedroeg de hoeveelheid gft in 2020 aan huis ingezameld 1.199 ton, wat ongeveer 5% meer is dan in 2019. Deze toename werd toegewezen aan de COVID-19 pandemie. Het jaar 2021 kende de natste zomer ooit en vooral de tuinfractie werd daardoor beïnvloed. Dat kan de verklaring vormen voor de extra hoeveelheid gft in 2021 (+/- 2%) in vergelijking met 2020.

Het jaar 2022 kende een droge lente en zomer en hierdoor zal er vooral minder tuinfractie geweest zijn. Dit is de verklaring voor de aanmerkelijk lagere hoeveelheid gft in 2022 (+/-13%) in vergelijking met 2021.



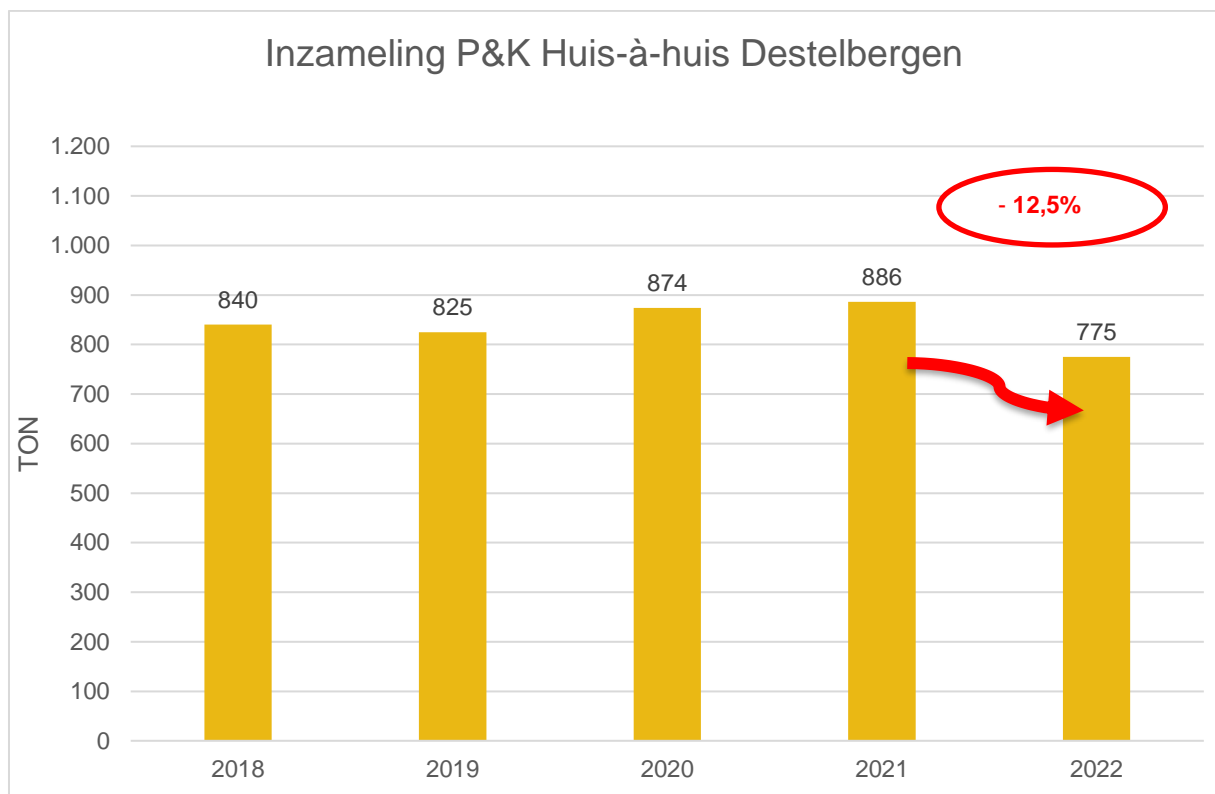
Figuur 10: Inzameling gft huis-aan-huis Destelbergen, in ton, 2018-2022

2.2.2.2 PAPIER EN KARTON

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

In de periode 2015-2019 kenden we een dalende trend van de hoeveel papier & karton zoals in Gent. De hoeveelheid papier en karton steeg in 2020 met bijna 6% en in 2021 nogmaals lichtjes met iets meer dan 1%. Dit was een duidelijke trendbreuk ten opzichte van de voorbije jaren. De vele online-bestellingen en thuisleveringen (kartonnen dozen) in de COVID-crisis kunnen hiervan de oorzaak zijn.

In 2022 werd voor het eerst minder dan 800 ton opgehaald en dat is meer dan 12% minder dan in 2021. De grote daling in 2022 kan toegewezen worden aan de economische crisis.



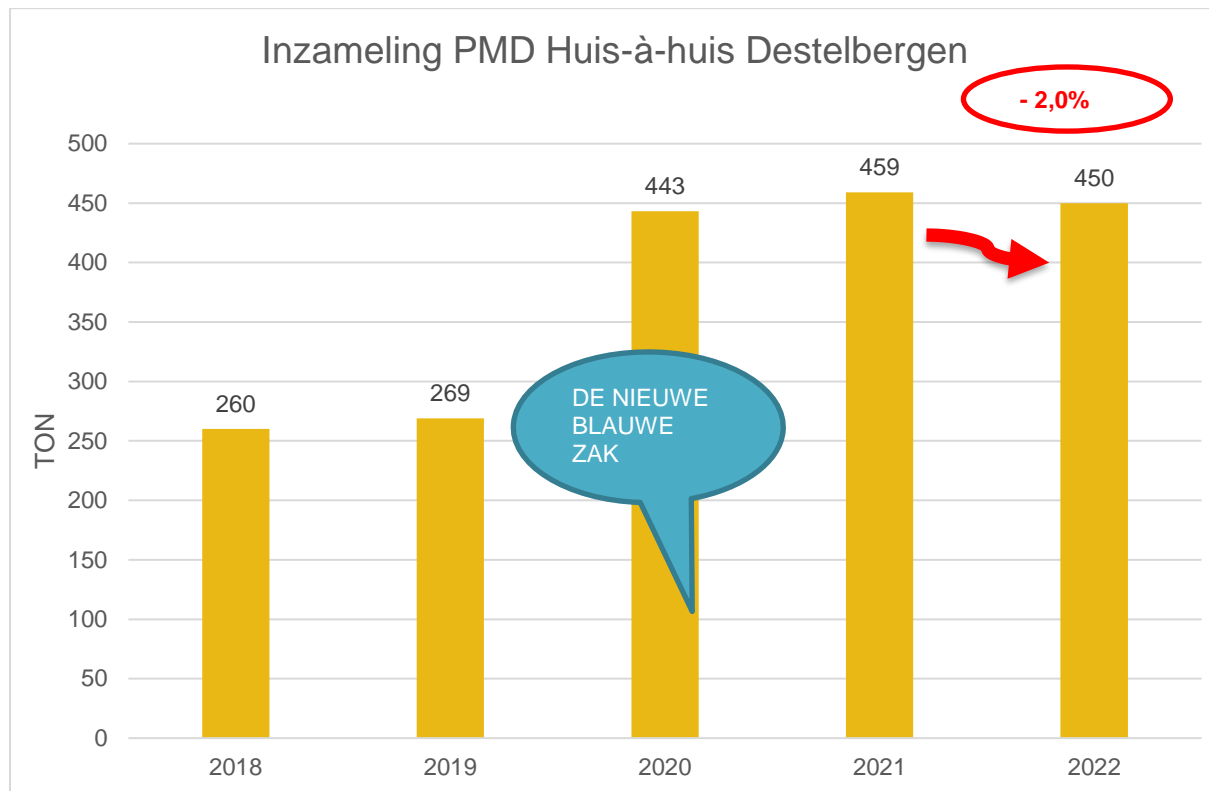
Figuur 11: Inzameling papier en karton huis-aan-huis Destelbergen, in ton, 2018-2022

2.2.2.3 PMD

Pmd wordt om de twee weken ingezameld in zakken voorgeschreven door Fost Plus.

De hoeveelheid pmd in 2020 huis-aan-huis ingezameld bedroeg 443 ton. Dat is een beduidende stijging van bijna 65% ten opzichte van 2019. Dat werd toegewezen aan de invoering van P+MD maar ook aan de invoering van diftar-wegend en de COVID-19 crisis. In 2021 is er nog een kleine stijging van bijna 4% wat aantoont dat het nieuwe sorteren snel was ingeburgerd bij de bevolking. In 2022 kennen we, zoals bij Gent, een lichte daling van het volume pmd.

Per inwoner komt dat neer op 23,6 kg/jaar, wat beduidend boven de algemene verwachting is van Fost Plus.

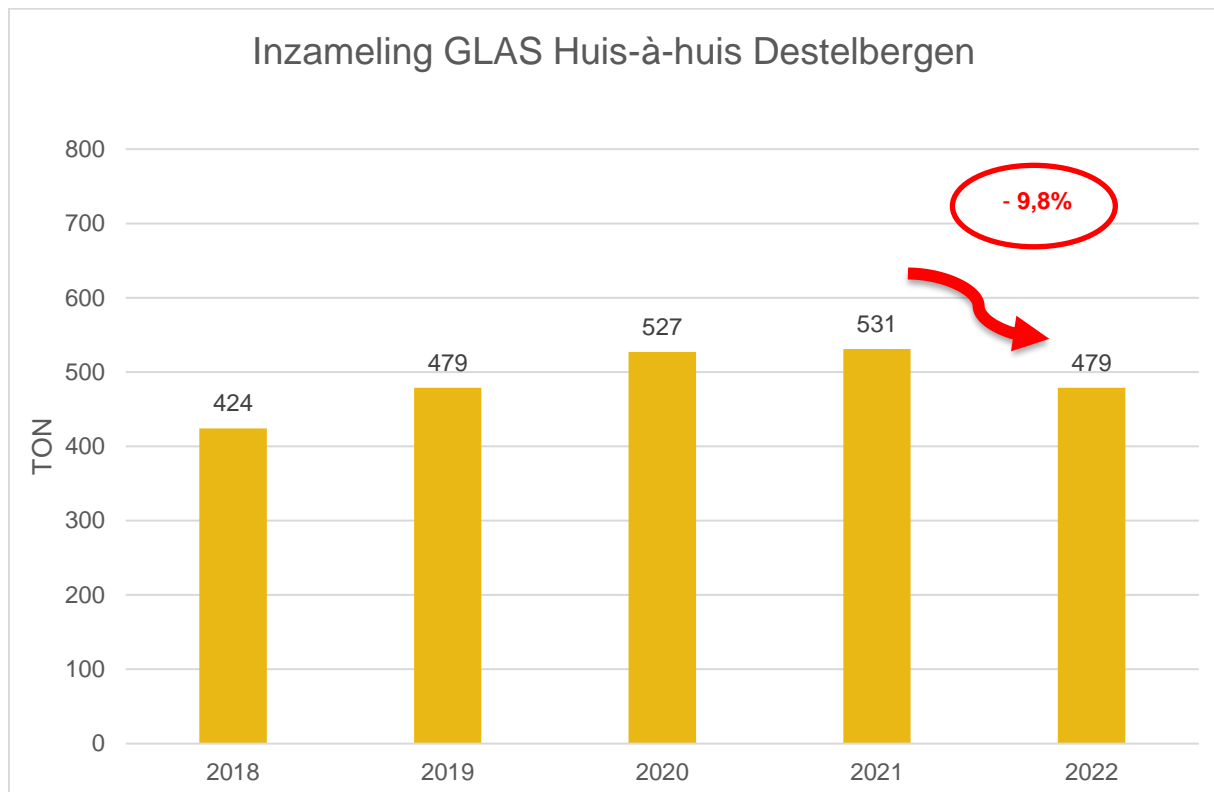


Figuur 12: Inzameling pmd huis-aan-huis Destelbergen, in ton, 2018-2022

2.2.2.4 GLAS

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

De hoeveelheid glas in 2022 aan huis ingezameld bedroeg minder dan 500 ton, concreet is dit een daling van bijna 10% ten opzichte van 2021. De periode 2020-2021 kende dus een stijging van ongeveer 15% ten opzichte van de periode 2015-2019 door de coronapandemie. In 2022 werd evenveel glas ingezameld als in 2019.



Figuur 13: Inzameling glas huis-aan-huis Destelbergen, in ton, 2018-2022

2.3 HUISHOUDELIJK AFVAL PER INWONER

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de evolutie van de huishoudelijke stromen, ingezameld huis-aan-huis en op de recyclageparken. In beide gemeenten zijn in 2020 de retributies voor restafval verhoogd en is p+md ingevoerd.

Omschrijving	Kg	Doelstelling	2021	2022	Vershil
Per inwoner per jaar		Per inwoner			
GENT					
Restafval H&H	kg		128,7	119,4	-9,3
GFT	kg		41,5	35,4	-6,1
PMD	kg	15 => 23	23,6	23,1	-0,4
P&K	kg		46,8	41,7	-5,1
GLAS	kg		30,9	25,8	-5,1
Totaal	kg		271,5	245,4	-26,1
DESTELBERGEN					
Restafval H&H	kg		94,3	81,3	-13,0
GFT	kg		65,3	56,0	-9,3
PMD	kg	15 => 23	24,5	23,6	-0,9
P&K	kg		57,8	50,9	-7,0
GLAS	kg		30,2	26,9	-3,3
Totaal	kg		272,1	238,6	-33,5
GENT					
Restafval	kg	174	174,7	162,5	-12,2
DESTELBERGEN					
Restafval	kg	122	127,0	113,9	-13,1
IVAGO					
Restafval	kg	175	171,5	159,2	-12,3
Inwoners					
GENT		gemiddeld	264.048	267.709	
DESTELBERGEN		gemiddeld	18.759	19.085	

Tabel 3: Ingezameld huishoudelijk afval per inwoner, in kg, 2021 en 2022

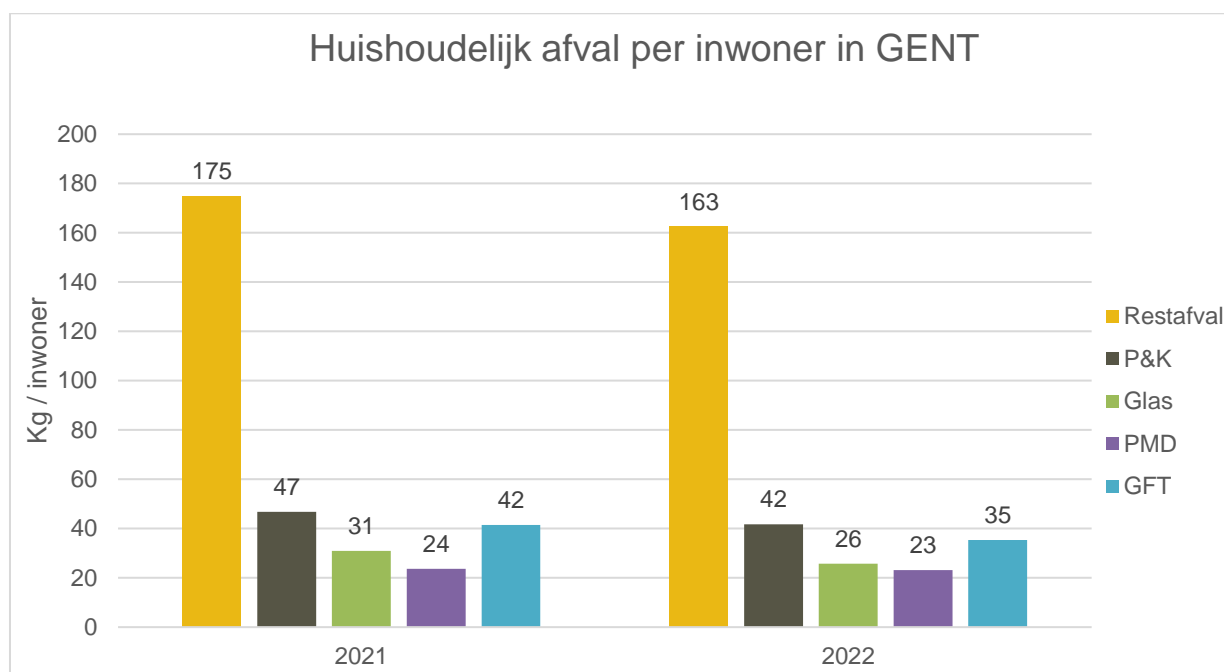
De coronacrisis heeft deze cijfers sterk beïnvloed, zoals meermaals gemeld. Ten opzichte van 2019 produceerden de inwoners van Gent in 2020 +/- 12 kg meer afval, wat zich doorzet in 2021. In 2021 was er een beperkte daling van bijna 1 kg. In 2022 produceerden de inwoners van Gent +/- 26 kg minder afval dan in 2021. Waarvan alle fracties met meer dan 5 kg daalden, behalve pmd.

Ten opzichte van 2019 produceerden de inwoners van Destelbergen daarentegen in 2020 +/- 5 kg minder afval. Dit is dan vooral toe te wijzen aan de invoering van gewichtsdiftar. In 2021 is er een kleine stijging van bijna 2 kg. In 2022 produceerden de inwoners van Destelbergen +/- 33 kg minder afval dan in 2021, waarbij vooral restafval en gft.

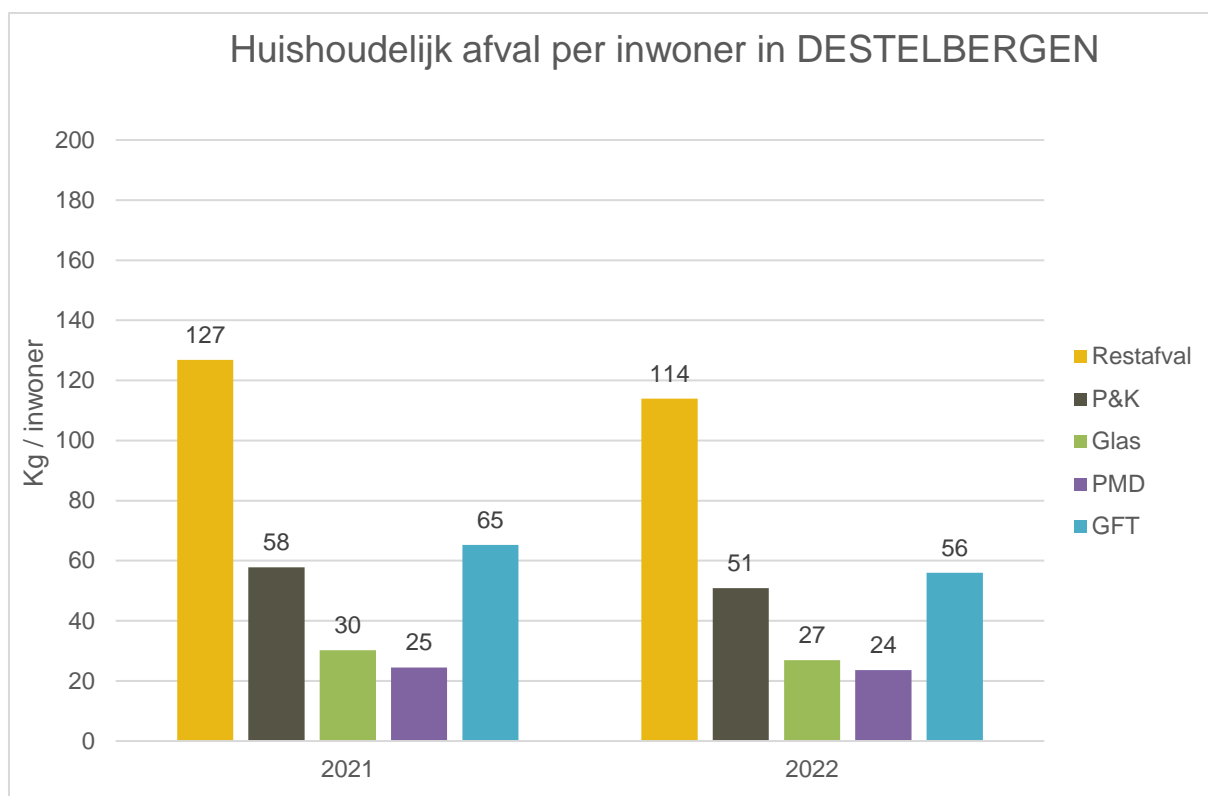
De daling in 2022 kunnen toegeschreven worden aan:

- Post-coronaperiode,
- Economische crisis,
- Klimatologische omstandigheden, een uitzonderlijk warm en droog jaar 2022.

Deze belangrijkste huishoudelijke afvalstromen per inwoner van beide gemeenten worden in onderstaande grafieken naast elkaar voorgesteld voor 2021 en 2022. Opvallend is de daling in 2022 van de hoeveelheid restafval en gft in Gent en in Destelbergen.



Figuur 14: Huishoudelijk afval per inwoner in Gent, in kg, 2021-2022



Figuur 15: Huishoudelijk afval per inwoner in Destelbergen, in kg, 2021-2022

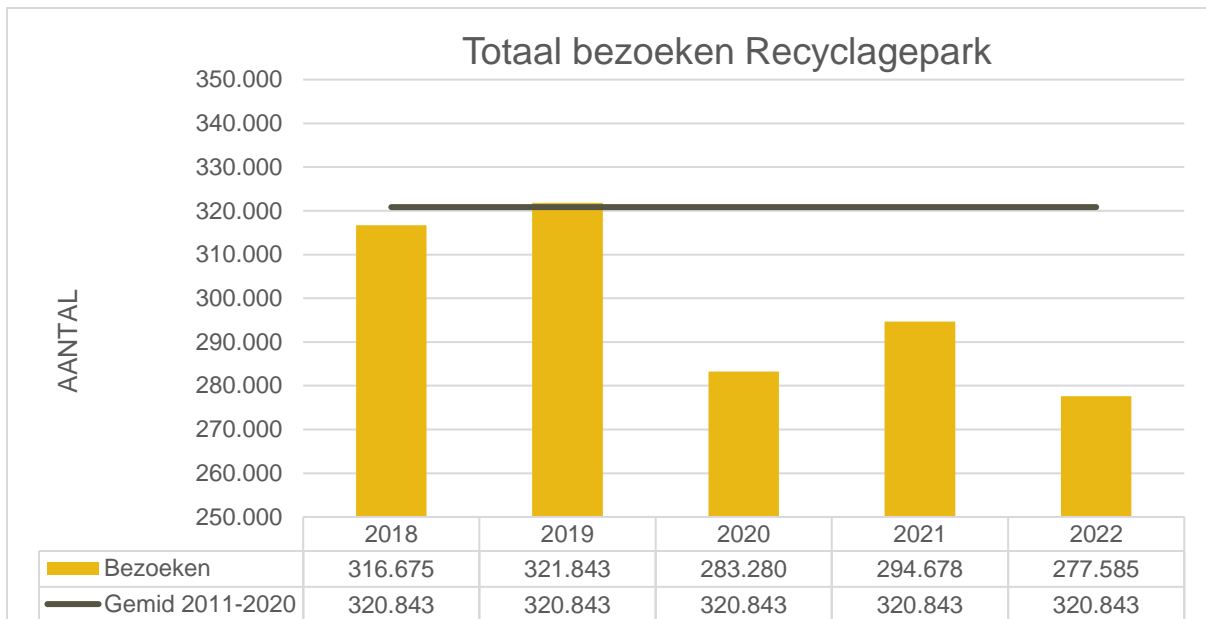
2.4 RECYCLAGEPARKEN

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

2.4.1 BEZOEKERSAANTALLEN

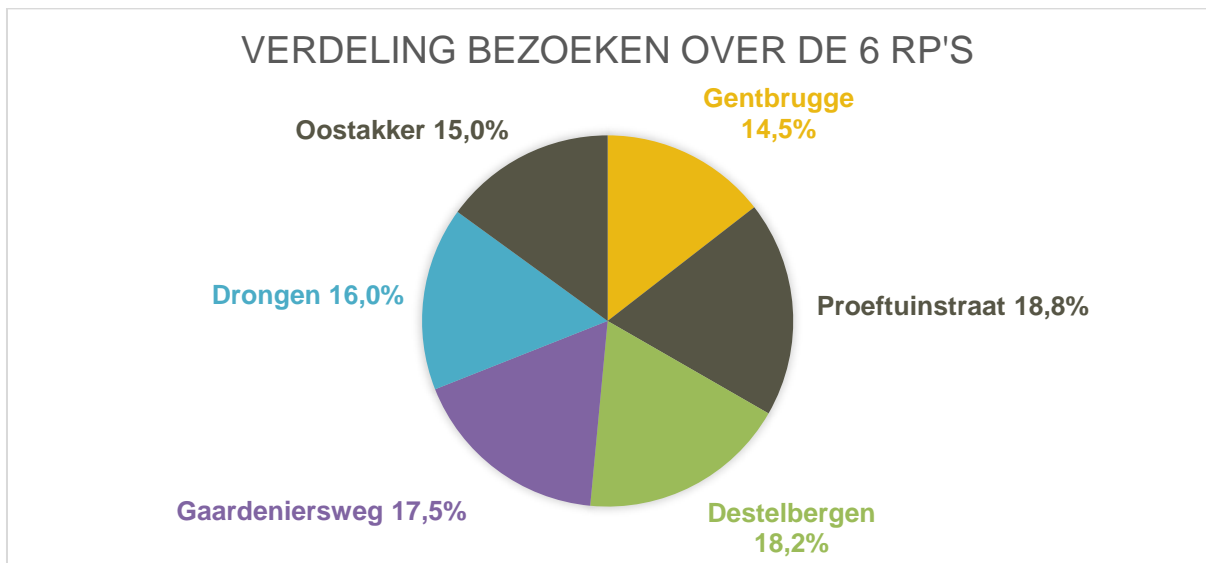
Eind 2022 noteerden we opnieuw minder dan 300.000 bezoeken, wat een daling van ongeveer 6% betekent ten opzichte van het aantal bezoeken in 2021. Het aantal bezoeken is zelfs lager dan in 2020.

In de periode 2018-2022 tellen we minder bezoeken dan het gemiddelde bezoeken per jaar in de 10-jaarseterperiode 2011-2020 en zeker beduidend lager ligt dan het topjaar 2011 (339.1078 bezoeken).



Figuur 16: Bezoekersaantallen op de recyclageparken, 2018-2022

De bezoeken zijn mooi verdeeld over de 6 recyclageparken van IVAGO.



Figuur 17: Verdeling bezoekers over de 6 recyclageparken, 2022

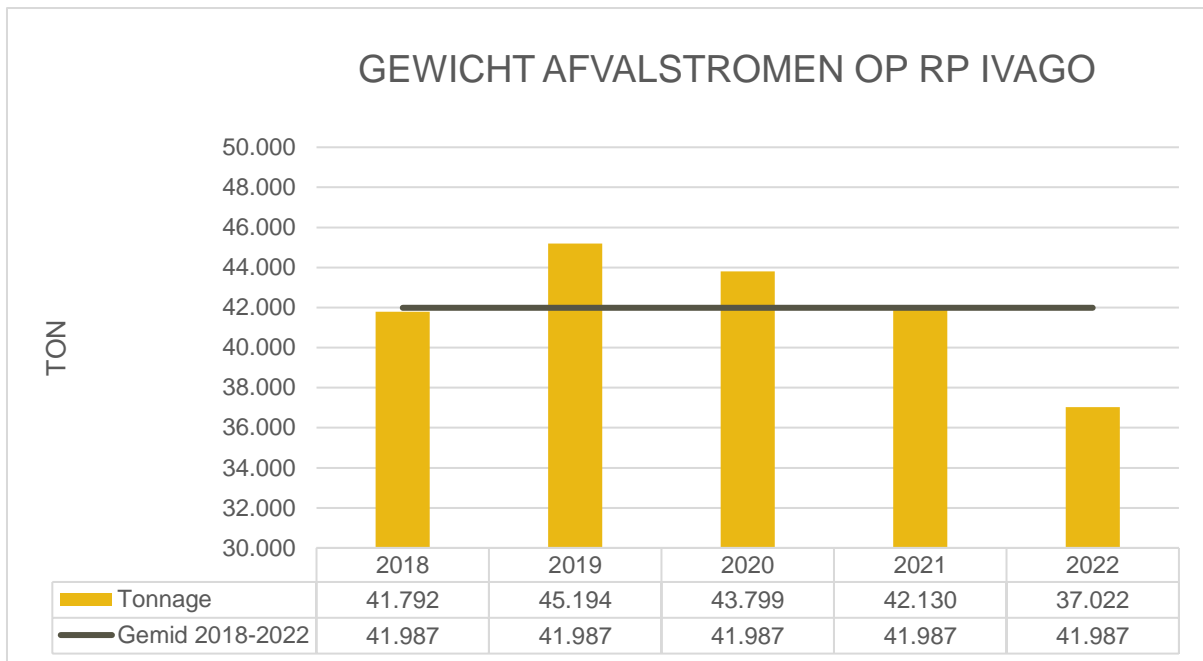
2.4.2 AFVALSTROMEN

De totale hoeveelheid afvalstromen, restafval en selectieve afvalstromen (huishoudelijk en bedrijfsafval), die op de recyclageparken is aangeboden bedraagt 37.022 ton. Dat is 12% lager (+/- 5.000 ton) dan in 2021.

In de onderstaande figuur wordt het tonnage afval aangeleverd op de recyclageparken voorgesteld in de periode 2018-2022. Hieruit kunnen we besluiten dat het tonnage in 2022 beduidend lager ligt (5.000 T) dan het gemiddelde van de voorbije jaren.

Het aantal bezoeken bepaalt grotendeels de tonnage, maar in het coronajaar 2020 brachten de inwoners een grotere hoeveelheid naar het recyclagepark. In de periode 2011-2019 werd gemiddeld per bezoek 135 kg gebracht. In het coronajaar 2020 werd er ongeveer 154 kg afval per bezoek aangebracht en 143 kg per bezoek in 2021.

In 2022 werd er ongeveer 133 kg afval per bezoek aangebracht of 14% minder dan in 2020, maar een gelijkaardig gewicht als in de periode 2011-2019 (135 kg).



Figuur 18: Gewicht afvalstromen op de recyclageparken, in ton, 2018-2022

2.5 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 2021.

Afvalsoort	2021	YTD Aug 2022	Prognose 2022	2022	t.o.v. prognose 2022	t.o.v. 2021
Bouw & Sloop	22.614	11.377	15.658	18.417	17,6%	-18,6%
Papier & Karton	15.058	9.204	13.601	13.793	1,4%	-8,4%
Groenafval	11.057	5.198	8.744	8.823	0,9%	-20,2%
GFT	12.623	7.465	10.890	11.144	2,3%	-11,7%
Hol glas	9.574	5.953	8.769	8.682	-1,0%	-9,3%
Hout	8.363	5.203	7.549	7.657	1,4%	-8,4%
PMD	6.904	4.574	6.872	6.920	0,7%	0,2%
Schroot	2.077	1.229	1.731	1.804	4,2%	-13,1%
AEEA	1.359	828	1.196	1.237	3,4%	-9,0%
Gipsplaten	1.253	656	926	950	2,6%	-24,2%
Harde plastics	1.016	616	848	909	7,1%	-10,5%
Vlak Glas	523	318	453	454	0,3%	-13,2%
KGA	556	389	555	633	14,1%	13,8%
Textiel	540	291	458	439	-4,2%	-18,7%
Asbesthoudend	287	134	173	188	8,5%	-34,5%
Roofing	184	127	176	179	1,9%	-2,7%
Matrassen	262	146	212	203	-4,4%	-22,5%

Tabel 4: Belangrijkste selectieve afvalstromen, in ton, 2021-2022

Opvallend is dat ten opzichte van de prognose 2022 (zie Evaluatieverslag 2022) het eindresultaat weinig afwijkt met uitzondering van de afvalstromen Bouw & Sloop (administratieve flow) en KGA (administratieve flow).

Ten opzichte van 2021 nemen alle afvalstromen beduidend af, behalve pmd.

We stellen vast dat door de invoering van verplicht verpakt asbesthoudend afval, er beduidend minder wordt aangeboden op de recyclageparken.

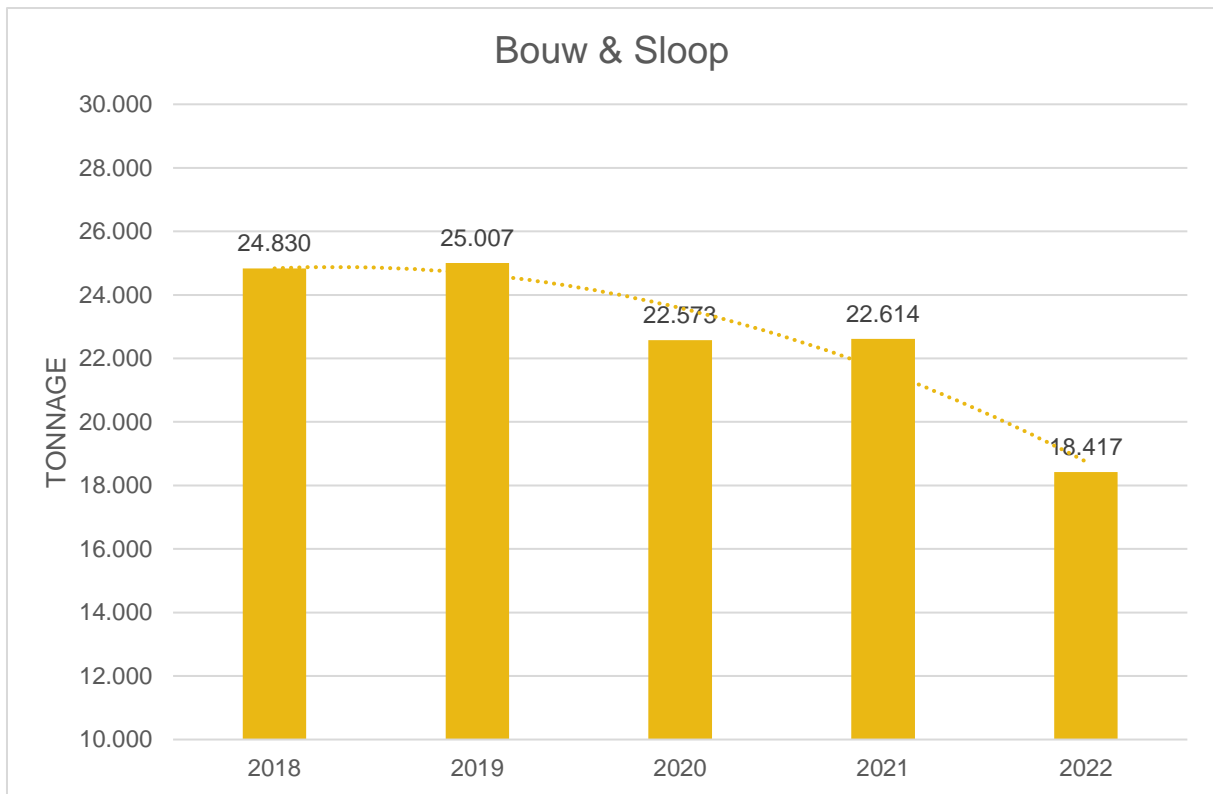
De hoeveelheid van de belangrijkste selectieve afvalstromen, ingezameld zowel huis-aan-huis als op de recyclageparken, in de periode 2018-2022 wordt weergegeven in onderstaande tabel.

Afvalsoort	2018	2019	2020	2021	2022
Bouw & Sloop	24.830	25.007	22.573	22.614	18.417
Papier & Karton	16.240	15.565	15.082	15.058	13.793
Groenafval	12.955	11.806	10.518	11.057	8.823
GFT	9.746	10.630	11.971	12.623	11.144
Hol glas	8.835	9.227	9.329	9.574	8.682
Hout	7.587	8.123	8.279	8.363	7.657
PMD	4.702	4.863	6.483	6.904	6.920
Schroot	2.192	2.214	2.270	2.077	1.804
AEEA	1.247	1.407	1.434	1.359	1.237
Gipsplaten	1.339	1.463	1.447	1.253	950
Harde plastics	974	1.026	1.036	1.016	909
Vlak Glas	641	658	649	523	454
KGA	490	521	556	556	633
Textiel	524	500	466	540	439
Asbesthoudend	415	447	320	287	188
Roofing	201	228	196	184	179
Matrassen	178	200	217	262	203

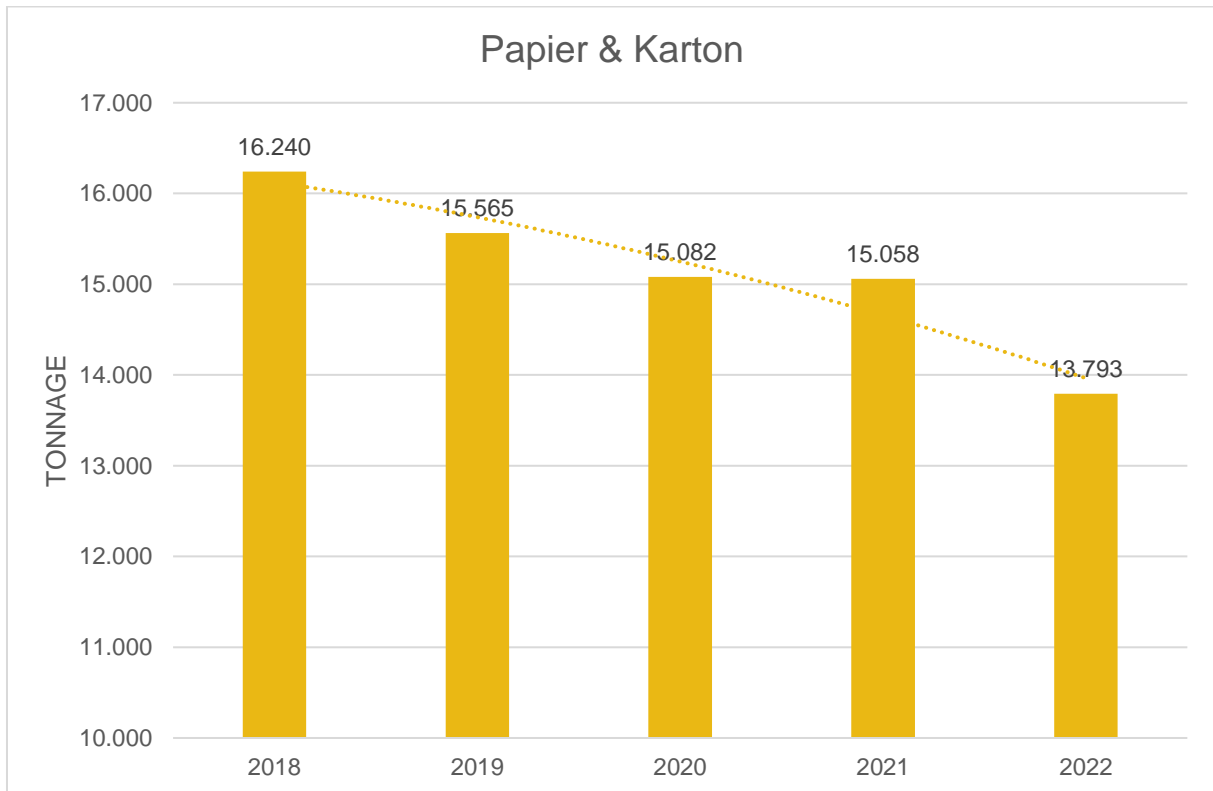
Tabel 5: Belangrijkste selectieve afvalstromen, in ton, 2018-2022

Uit een analyse van deze gegevens 2018-2022, kunnen we volgende opmerkelijke vaststellingen noteren (zie ook onderstaande grafieken):

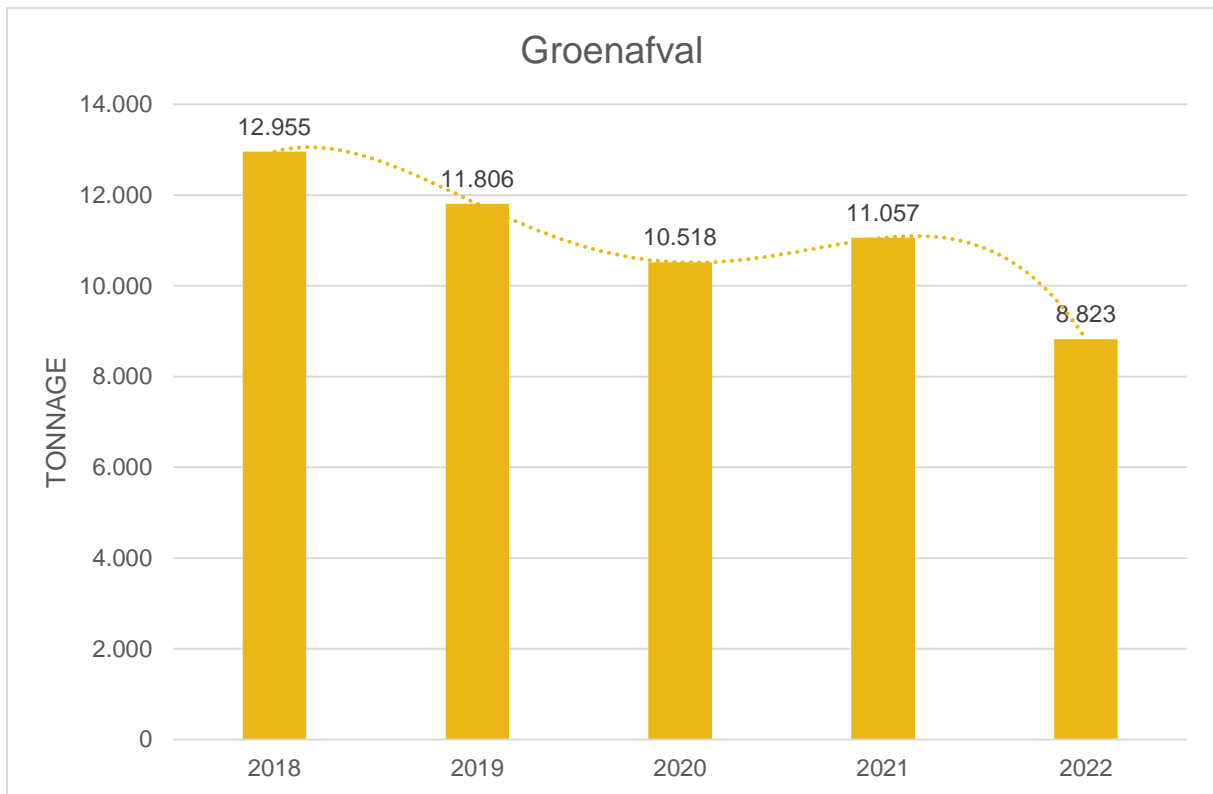
- De hoeveelheid Bouw & Sloop is in de coronajaren 2020-2021 aanmerkelijk lager dan in de voorgaande jaren en neemt verder af in 2022 (26% minder dan in 2018)
- De hoeveelheid papier en karton behoudt een dalende trend en is in 2022 met 15 % gedaald t.o.v. 2018.
- De hoeveelheid Groenafval daalt aanzienlijk in 2022 en dit is te wijten aan de klimatologische omstandigheden (droog en warm 2022).
- De hoeveelheid schroot daalt beduidend, maar we vinden meer schroot terug in de brandbare restafvalfracties.
- In 2020 is op basis van een omzendbrief van de minister van Omgeving asbestcement van 17 maart tot 14 juli niet aanvaard op de recyclageparken, omdat de mondkapjes voorbehouden werden voor de medische sector. Hierdoor daalde de hoeveelheid asbest met bijna 30%. Evenwel is dit in 2021 en 2022 nog lager en vooral sedert de invoering van verplicht verpakt aanbrengen op de recyclageparken.
- De hoeveelheid matrassen is gedaald ondanks de invoering van VALUMAT in 2021.
- Opvallend is de positieve trend voor KGA waarvoor we geen verklaring hebben, tenzij het beter uitsorteren en/of meer milieubewustzijn door de burger.



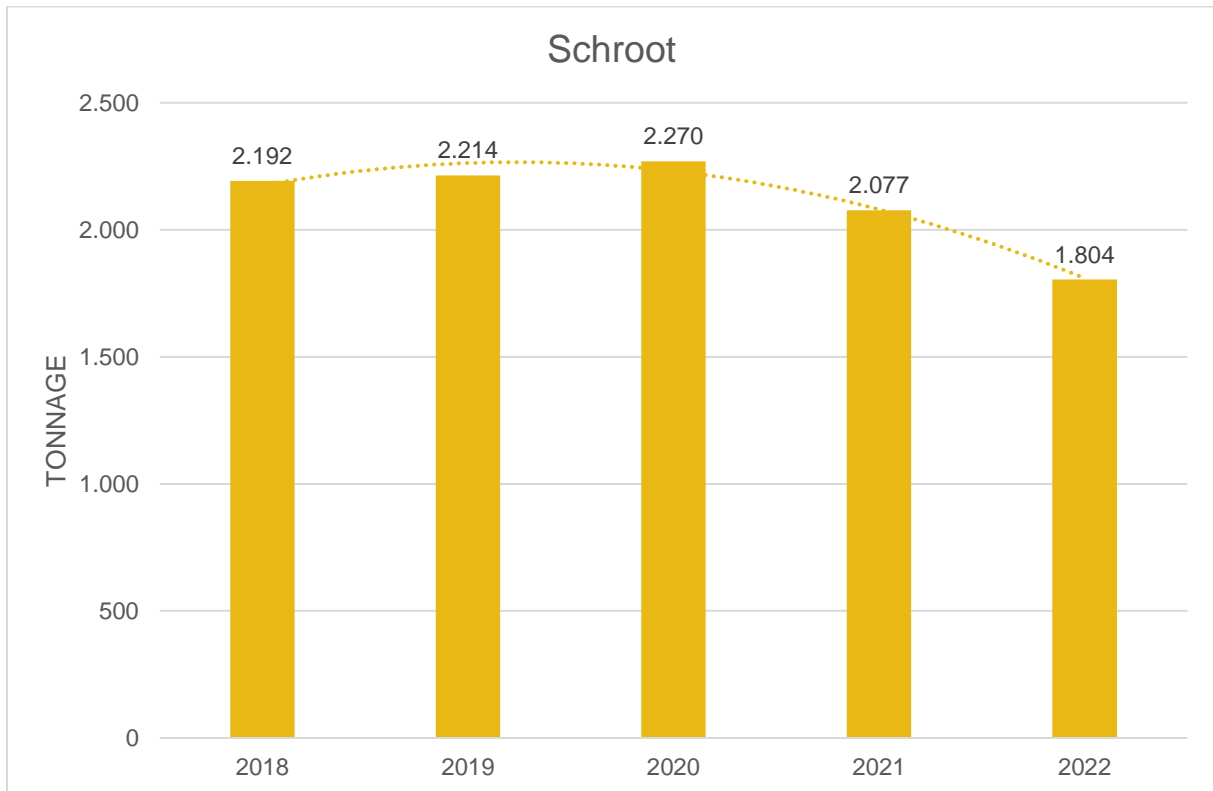
Figuur 19: Ingezameld bouw en sloopafval, in ton, 2018-2022



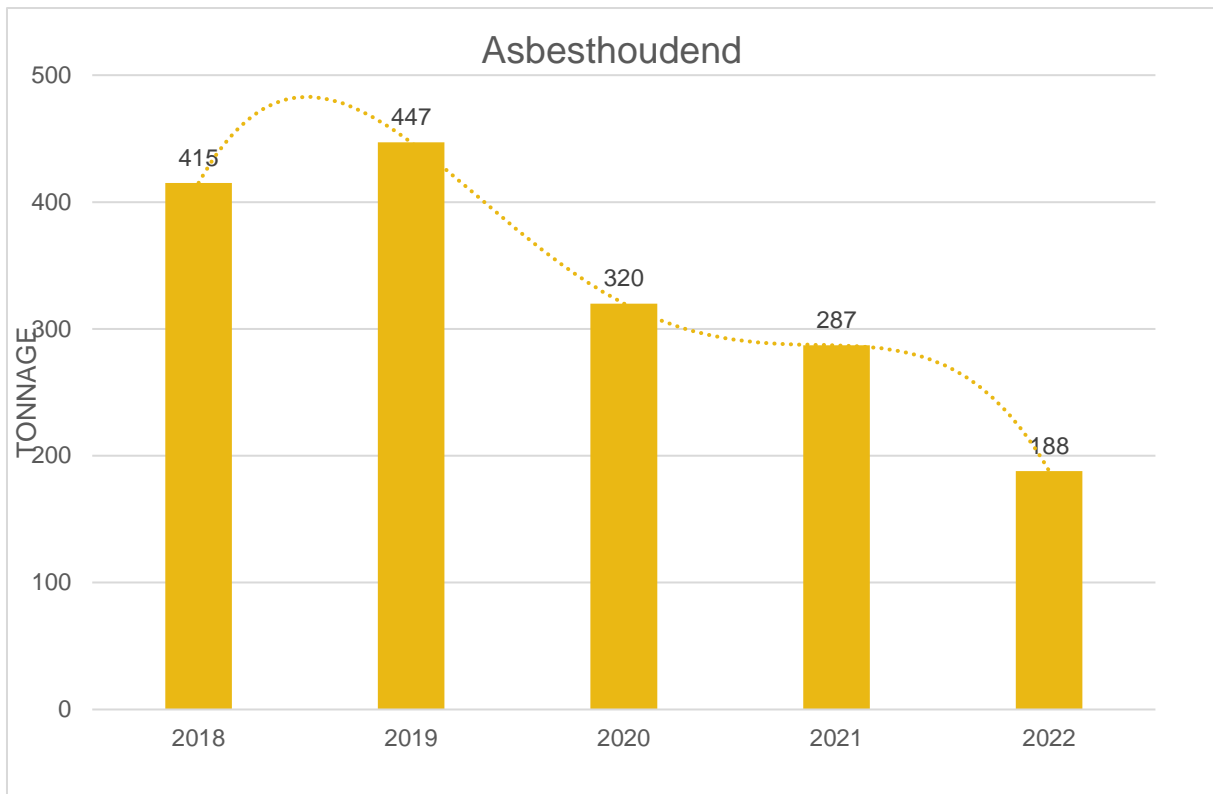
Figuur 20: Ingezameld papier en karton, in ton, 2018-2022



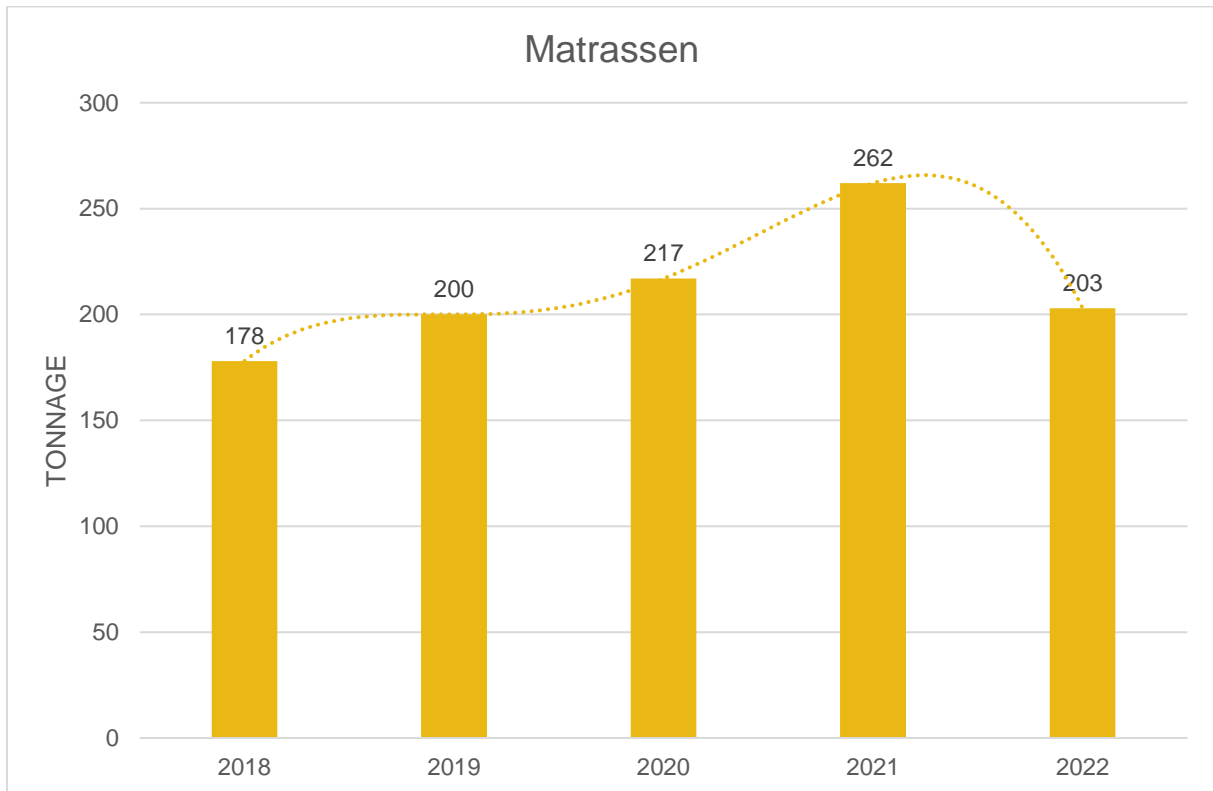
Figuur 21: Ingezameld groenafval, in ton, 2018-2022



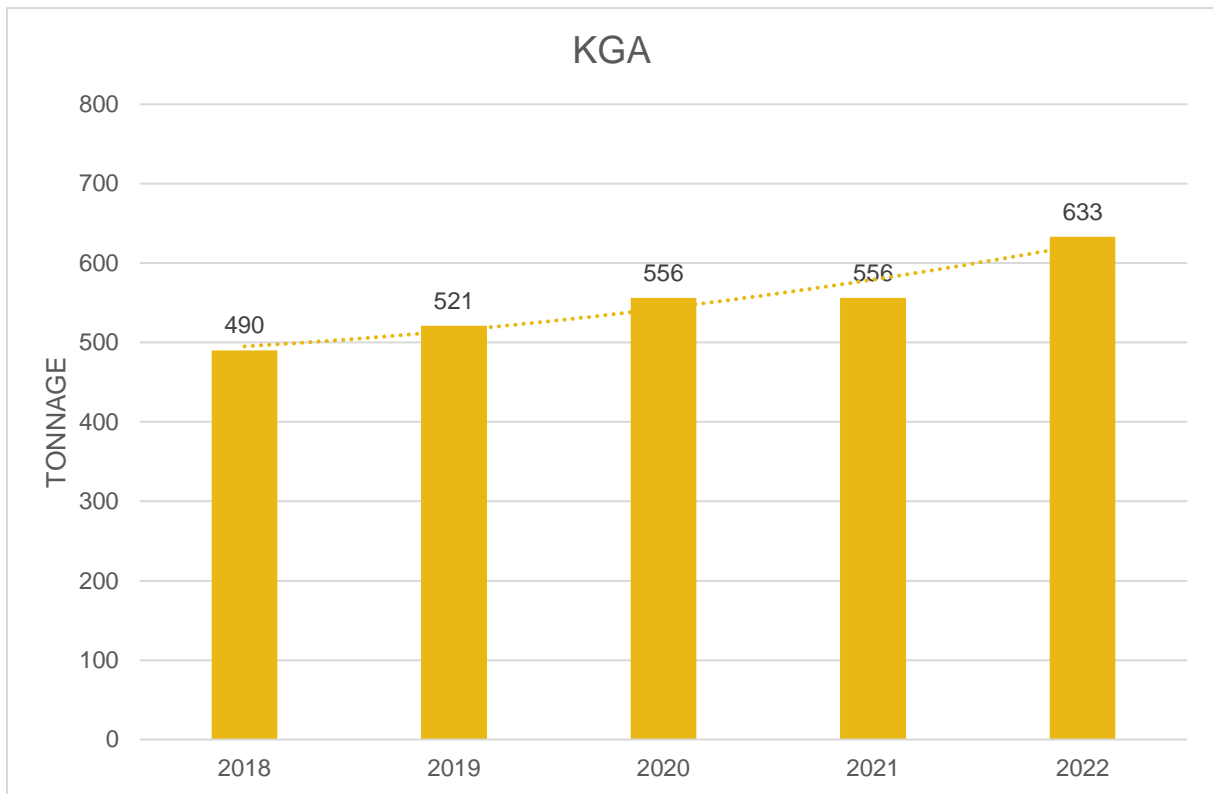
Figuur 22: Ingezameld schroot, in ton, 2018-2022



Figuur 23: Ingezameld asbest, in ton, 2018-2022



Figuur 24: Ingezamelde matrassen, in ton, 2018-2022



Figuur 25: Ingezameld klein gevaarlijk afval, in ton, 2018-2022

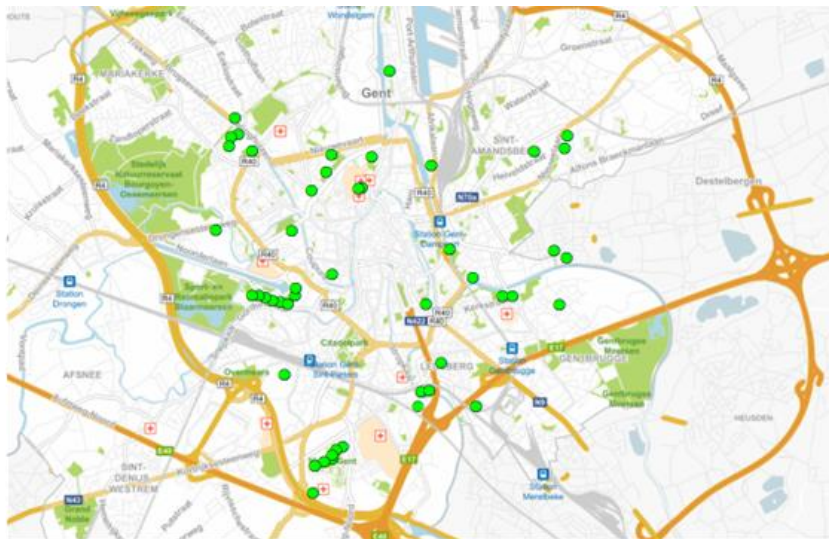
3 OPERATIES

3.1 INZAMELING

3.1.1 SORTEERPUNTEN

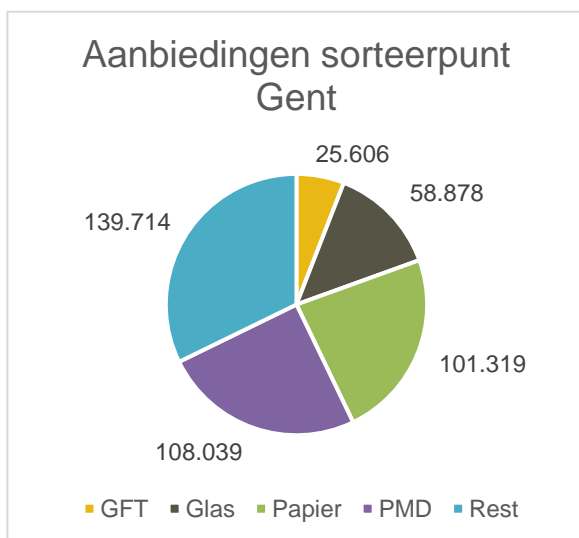
We plaatsten in 2022 drie sorteerpunten: Tondelierlaan, Dendermondsesteenweg en Moutstraat. Dit brengt ons totaal op 48 locaties. Er werden ook enkele sorteerpunten tijdelijk uit dienst genomen wegens grondige renovatie aan bijhorende woningen.

In totaal gebruiken meer dan 4.000 gezinnen en 800 studenten een sorteerpunt.

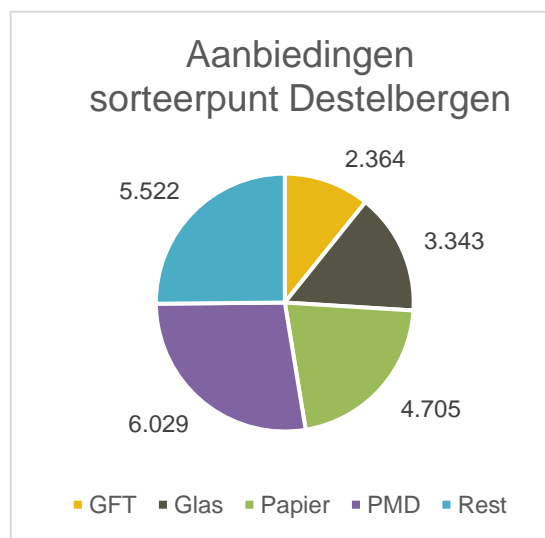


Figuur 26: Locaties sorteerpunten eind 2022

In Gent werd meer dan 433.000 keer afval aangeboden in een sorteerpunt door burgers. Voor Destelbergen was dit bijna 22.000 keer.

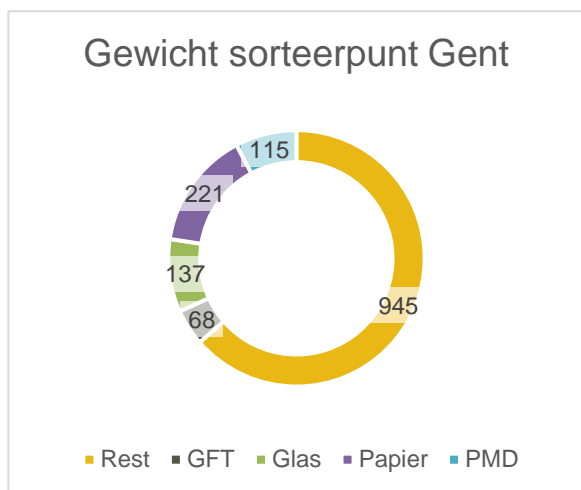


Figuur 27: Aantal aanbiedingen sorteerpunten Gent, 2022

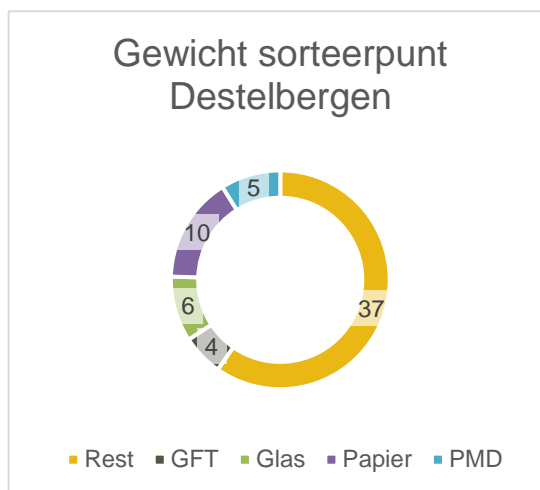


Figuur 28: Aantal aanbiedingen sorteerpunten Destelbergen, 2022

Het totaal ingezamelde gewicht bedroeg meer dan 1550 ton in Gent en Destelbergen samen.



Figuur 29: Ingezamelde gewichten via sorteerpunten in Gent, in ton, 2022



Figuur 30: Ingezamelde gewichten via sorteerpunten in Destelbergen, in ton, 2022

Sinds kort kunnen we via onze software selecteren wie toegang heeft tot een het 60-liter-luik van het gft. Inwoners van een appartement kunnen enkel gebruik maken van het 10-liter-luik. Daarentegen kunnen inwoners met een tuin ook gebruik maken van het 60-liter-luik. De info werd aangebracht op de luiken van de sorteerpunten.



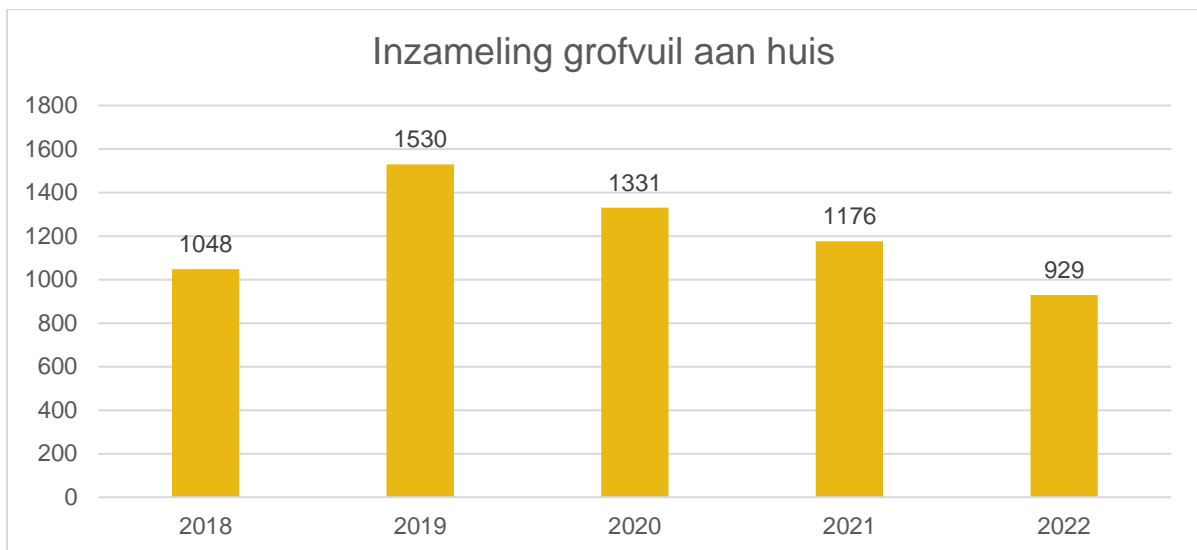
Figuur 31: Info op de luiken van de sorteerpunten voor gft

3.1.2 INZAMELING GROFVUIL IN HOOGBOUW

Er werd een pilootproject uitgewerkt met de 3 grote sociale huisvestingsmaatschappijen voor een betere inzameling van betalend grofvuil in hoogbouw residenties. Dit gebeurde in de omgeving van de Marseillestraat waar een 7-tal gebouwen met meer dan 50 woonunits overschakelden op individuele aanbieder. Dit pilootproject werd positief geëvalueerd. Het aantal residenties dat volgens deze methodiek wordt bediend werd gevoelig uitgebreid.

Hierdoor kon er een optimalisatie doorgevoerd worden in de rondes voor de ophaling van grofvuil. De vrijdagronde voor ophaling in hoogbouw werd 1 juli 2022 stopgezet.

In globo kan er gesteld worden dat de huis-aan-huis ingezamelde tonnages brandbaar grofvuil verder blijven dalen.



Figuur 32: Inzameling grofvuil aan huis, in ton, 2018-2022

3.1.3 GLASOPHALING

Voor de glasophaling aan huis werd een marktstudie uitgevoerd om een verplicht geschikt en ergonomisch verantwoord recipiënt te bepalen. Dit recipiënt werd vastgelegd in overleg met de medewerkers. In het kader van de budgettaire oefening werd er bepaald dat de C-zone alsnog zal overschakelen op inzameling van glas middels glasbollen.

De verdere detailuitwerking van dit project is voorzien. We denken hierbij o.a. aan het opstellen van een bestek voor de aankoop en verdeling van de recipiënten en glasbollen en de verdere detailstudie van de aanpassing van de rondes.



Figuur 33: Glassemmer als verplicht recipiënt voor de glaszameling aan huis

3.1.4 ASBEST AAN HUIS

Om Vlaanderen asbestveilig te maken zal IVAGO de ophaling van asbest aan huis mogelijk maken. Hiervoor werden 2 bestekken gelanceerd. Eén voor de aankoop van geschikte bigbags om het asbest op een veilige manier in te verpakken alvorens af te voeren, dat werd eind 2022 gegund en de eerste leveringen werden ondertussen uitgevoerd. Het tweede bestek diende om een inzamelaar aan te stellen die de komende 3 jaar de asbestzakken gaat ophalen bij de inwoners van Gent. Dit bestek

werd na 2 pogingen stopgezet wegens een te hoge kostprijs. Er werd daarom beslist om de ophaling van het asbest in eigen beheer uit te voeren. Dit start in februari 2023.

3.2 COÖRDINATIE INTERNE OPLEIDINGEN

In 2021 was de basis gelegd om vanaf 2022 de interne opleidingen van Operaties sterker te structureren. In eerste instantie voor de veiligheid van (nieuwe) milieuwerkers en chauffeurs. Daarnaast is er noodzaak om de groei en de competenties van de operationele medewerkers op te volgen en te sturen.

Vanuit een competentiematrix is het mogelijk om het opleidingstraject en de aanwezigheid van personeel op te volgen. Ook geeft de matrix het overzicht van welke opleidingsdocumenten beschikbaar zijn voor een bepaalde activiteit.

In 2022 is de matrix verder uitgewerkt en verfijnd. Er werden 31 medewerkers opgeleid, met in totaal 138 uren opleiding. 12 nieuwe chauffeurs kregen de "Basisopleiding chauffeur". De andere 19 opleidingen kaderden in het opleiden van bestaand personeel voor andere activiteiten (bv. het opleiden van een containertruckchauffeur voor het ledigen van ondergrondse containers).

3.3 RECYCLAGEPARKEN

3.3.1 IMPACT CORONA

De impact van corona was in 2022 zeer beperkt tot onbestaand. De maatregelen werden verder teruggeschoefd en zijn momenteel niet meer van toepassing.

3.3.2 RECYCLAGEPARKEN 2.0

De start van de infrastructuurwerken op de parken is voorzien vanaf februari 2023. Gezien de grote impact op de parken, is er een transitieplanning opgesteld. Hierbij is er in detail uitgewerkt welke parken wanneer gesloten zijn, hoe het verlies van capaciteit kan worden opgevangen en hoe het personeel zo efficiënt mogelijk kan worden ingezet op de geopende parken. Ook de opleiding van de parkwachters in de nieuwe softwaresystemen wordt voorzien in dit plan.

Voor de parkwachters zijn er enkele grote aanpassingen:

- nieuwe IT-systemen
- toegangsregels
- retributiereglement
- een betaal- en niet-betaalzone.

Om hen hierop voor te bereiden werd er in januari 2023 een presentatie over het project gegeven aan parkwachters. Afwezigen werden achteraf geïnformeerd.

Ook werd op de opleidingsdag van de parkwachters (13/10/2022) een recyclagepark bezocht van een andere intercommunale waar men reeds werkt met de toekomstige infrastructuur, software en met een niet-betaalzone en betaalzone.

3.3.3 ZUIVERHEID STROMEN

Om de zuiverheid van een aantal stromen (steenpuin, onzuiver glas, harde plastics en gips) te verbeteren, werden nieuwe sorteerregels opgesteld en geïntroduceerd op 1 juni 2021. Zo werd er een

nieuwe fractie gecreëerd: gemengd te storten afval (inert). Dit bleek een succes voor de fracties steenpuin, gips en glas (zie Activiteitenverslag 2021).

Voor harde plastics zagen we eind 2021 echter een stijging in niet-conforme afvoeren en hebben we dit opgenomen in ons actieplan voor 2022.

Volgende acties werden genomen:

- Plaatsbezoek bij de verwerker (eind 2021). Hieruit bleek dat we reeds aanzienlijk betere resultaten kunnen boeken door te werken op enkele foutief aangeboden materialen:
 - KGA (alle lege recipiënten bij KGA),
 - AEEA,
 - tuinslangen,
 - folies en grijze zakken:
- Informeren burger: Wat aan te bieden bij “Harde plastics” werd opgenomen in de rubriek “Do’s en Don’ts” in de IVAGO-wijzer van september 2022.
- In het project RP 2.0 wordt bekeken of de fractie “harde plastics” een duidelijkere benaming zou kunnen krijgen.
- In het project RP 2.0 wordt de signalisatie herbekeken. Daarbij zal er o.a. voor alle fracties een bord met “wat wel/ wat niet” aan de containers geplaatst worden.

3.3.4 ASBEST

Sinds 2021 is het verplicht om asbest verpakt aan te bieden op het recyclagepark. Om de burgers ten dienste te staan, worden aan het onthaal van IVAGO twee types zakken voor asbest en een beschermingskit te koop aangeboden.

In het kader van asbestveiligheid werd eind 2021 een nieuwe type afzetcontainer geleverd. De oude asbestcontainers waren open afzetcontainers, welke telkens moesten worden afgesloten door middel van een plastic zeil. Deze nieuwe containers zijn in de loop van januari en februari uitgezet op alle parken waar asbest wordt ontvangen. Voordeel van deze containers is dat deze afsluitbaar zijn d.m.v. luiken aan de zijkant. Deze container wordt enkel geopend wanneer er asbest aangeleverd wordt. Zo wordt het risico op rondvliegende asbestdeeltjes – na het verpakken in plastic – nog verder gereduceerd.



Figuur 34: Oude asbestcontainer



Figuur 35: Nieuwe asbestcontainer

3.3.5 GROENAFVAL

Sinds 2022 wordt het groenafval verwerkt door de firma De Bree te Gent. Door de lokale verwerking besparen we op transport- en overslagkosten. Dit is een optimalisatie op zowel ecologisch als economisch vlak.

3.3.6 PROEFPROJECT MATRASSEN OPHALEN IN KOOIEN

Sinds 1 januari 2021 geldt de aanvaardingsplicht voor matrassen. Burgers kunnen een matras gratis aanleveren op het recyclagepark.

Momenteel worden de matrassen ingezameld in gesloten afzetcontainers van 30m³, welke door IVAGO worden afgevoerd. In augustus 2022 is in samenwerking met Veolia een proefproject gestart om de matrassen te verzamelen in kooien. Deze kooien worden opgepikt door de belading van een perswagen. Dit betekent een optimalisatie naar afvoer: door het perssysteem worden de matrassen samengeperst en is het mogelijk om meer matrassen af te voeren per rit.

Bijkomend voordeel is dat de parkwachters de matrassen niet hoeven te her-stapelen in de container. Dit dient vandaag wel te gebeuren wanneer de burger zijn matras niet goed in de container afzet. Behalve naar hygiëne (stoffige omgeving en vuile matrassen), is dit ook een voordeel op ergonomisch vlak.

Uit de eerste testen blijkt dat de matrassenkooien effectief handig zijn voor de afvoer, echter is het manipuleren van de kooien niet evident wanneer deze gevuld zijn. Ook is het nog af te wachten of de matrassen ook bij periodes van regen droog blijven.

Het proefproject werd uitgevoerd op de recyclageparken van de Proeftuinstraat en Destelbergen. Opmerkingen en mogelijke verbeteringen werden hierbij doorgegeven aan Veolia. Vooral de inbreng van de parkwachters is hier van groot belang. In 2023 werd de eerste versie van de matrassenkooien vervangen door een verbeterd model.



Figuur 36: Lediging kooi matrassen



Figuur 37: Inzameling matrassen in kooien

3.3.7 OPSTART SAMENWERKING OPEN PLAATS RP DESTELBERGEN

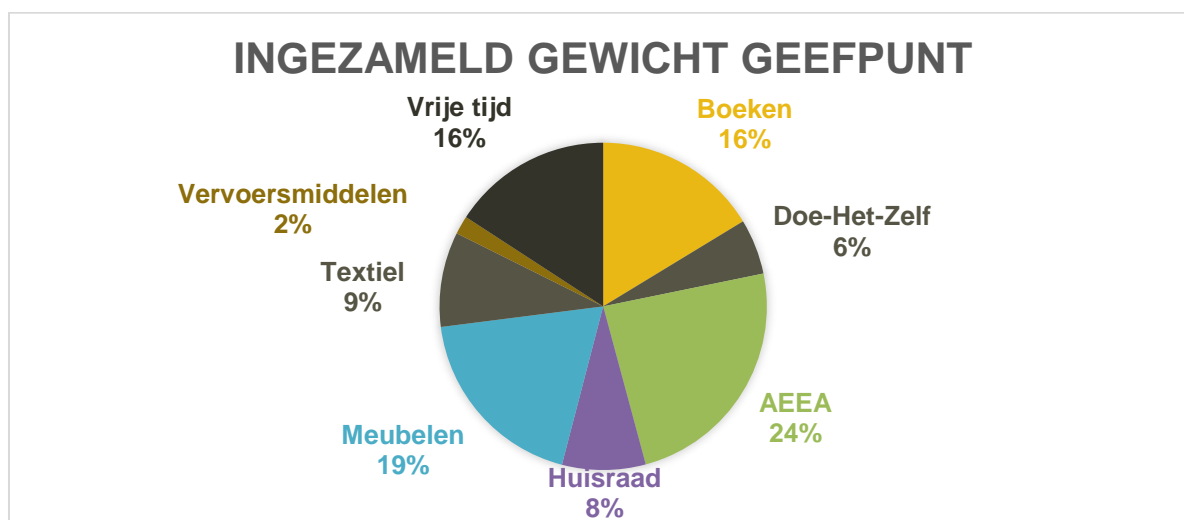
In het kader van de doelstelling “minder afval” werd in juni tot oktober 2022 een bijkomende samenwerking opgestart met de Kringwinkel Open Plaats. Hierbij werd een geefpunt gerealiseerd op het recyclagepark van Destelbergen. Twee dagen per week, op dinsdag en zaterdag, hebben de

bezoekers van het recyclagepark op die manier de mogelijkheid herbruikbare goederen in te leveren op het park zelf. Gedurende de samenwerking werd voor 17 ton goederen ingezameld, die daardoor niet in de afvalstroom terechtgekomen zijn.

	juni	juli	augustus	september	oktober
AANTAL OPENINGSDAGEN	8	9	9	8	9
AANTAL BRENGERS	128	114	110	84	88
TOTAAL INGEZAMELD (in kg)	3.923	3.282	3.787	4.104	2.263

Tabel 6: Overzicht resultaten geefpunt op recyclagepark Destelbergen

Hieronder is een verdeling (op basis van gewicht) gegeven van de verschillende materialen. Hierbij zien we dat er voornamelijk AEEA werd ingeleverd.



Figuur 38: Inzameling geefpunt recyclagepark Destelbergen

3.3.8 MOBIELE RECYCLAGEPARKEN

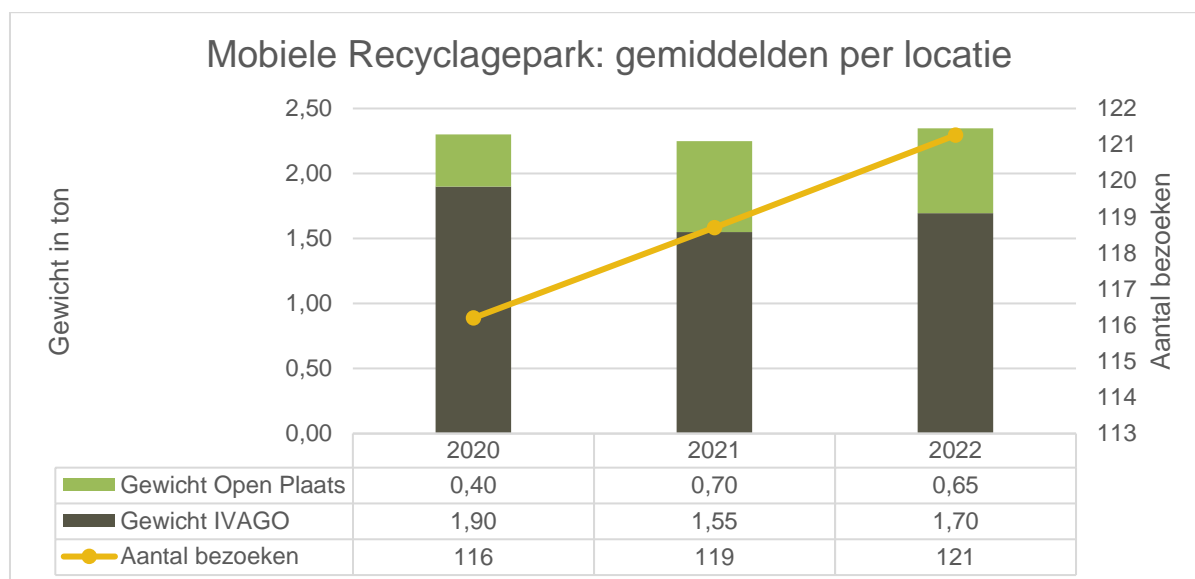
In 2020 werden er voor het eerst op een tiental locaties mobiele recyclageparken georganiseerd. In 2021 werd dat project verdergezet met 20 locaties. In 2022 waren er 23 locaties. Daarvan werden er 12 uitgevoerd in het voorjaar. De locaties zijn gekozen op basis van de evaluatie van de mobiele parken in 2021, waarbij we de meest succesvolle locaties 2 keer uitvoeren: in het voorjaar en het najaar.

Ook hier werken we samen met Kringwinkel Open Plaats en is er de mogelijkheid om herbruikbare goederen in te leveren.

	2020	2021	2022
Aantal locaties	10	20	23
Aantal bezoeken	1.162	2.374	2.789
Aantal unieke bezoekers	786	1.413	1.648
Gewicht IVAGO	19	31	39
Gewicht Open Plaats	4	14	15
Totaalgewicht	23	45	54

Tabel 7: Overzicht mobiele recyclageparken, in ton, 2020-2022

Om een zinvolle vergelijking te maken is hieronder een gemiddelde per locatie gemaakt. Daarbij zien we dat er een lichte stijging is in het aantal bezoekers per locatie, alsook van het binnengebracht totaalgewicht t.o.v. 2021.



Figuur 39: Overzicht gemiddeld per locatie Mobiele Recyclageparken, in ton, 2020-2022

3.4 BEDRIJFSAFVAL

Er werd gewerkt aan de optimalisatie van de rondes bedrijfsafval. Enkele rondes papier en pmd werden herschikt om de klant beter te bedienen. De toename van pmd noodzaakte een extra ronde.

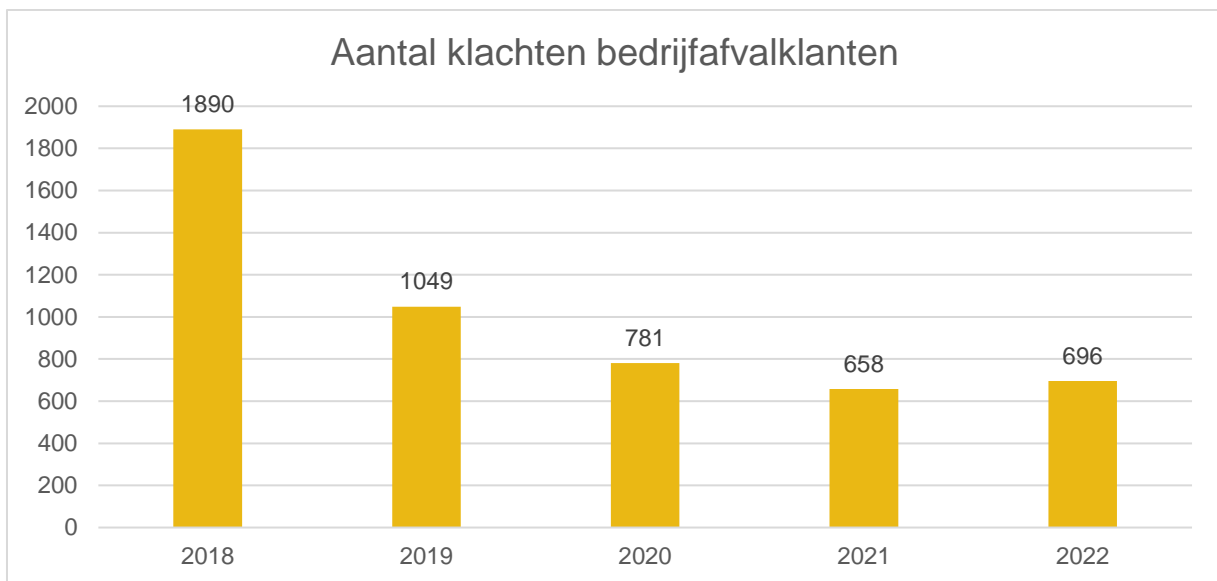
Vanaf 2024 is er een verplichting om gft apart aan te bieden. Dit noodzaakt extra ronde(s) gft. Dit zal in 2023 voorbereid worden.

Vlarema 8 is een wettelijke verplichting vanuit de OVAM voor restafval van bedrijven. Onze ploegen worden regelmatig herinnerd aan de noodzaak om deze regelgeving op te volgen. Onze ploegen doen een visuele controle van wat bovenaan in de afvalcontainers ligt. Vanaf 2023 moet er ook een visuele controle gebeuren op de doorzichtige zakken. Als de milieuwerker een niet-conforme fractie ziet liggen bij het restafval (bv. "hout") dan wordt dit geregistreerd en doorgegeven aan de OVAM, dit gebeurt automatisch via het SAP-systeem.

Om de communicatie tussen de ploegen en de klantendienst te verbeteren werden sinds september 2022 opnieuw 'zitdagen' georganiseerd, waarbij de ploegen na hun ronde de problemen die ze op hun rondes ondervinden kunnen melden en verduidelijken. Daarbij is steeds iemand van de afdeling operatie bedrijfsafval en klantendienst bedrijfsafval aanwezig. Op deze manier worden problemen sneller en efficiënter aangepakt.

Om de communicatie met de ploegen te verbeteren werd een prikbord opgehangen waar de belangrijkste boodschappen enkele weken blijven hangen en te allen tijde geraadpleegd kunnen worden. Verder lag de focus op een verstrenging van Vlarema 8 waarbij non-conform afval in de restfractie door onze ploegen gerapporteerd wordt.

Veel aandacht gaat ook naar het oplossen van klachten en het proactief aanpakken om klachten in de toekomst te verminderen. Sinds 2018 zien we een positieve dalende trend van het aantal klachten, met een lichte stijging in 2022.



Figuur 40: Aantal klachten bedrijfsafvalklanten, 2018-2022

3.5 EEN PROPERE STAD

3.5.1 MEER GEEL OP STRAAT

Het plan 'Meer geel op straat' ging in 2022 zijn 6^{de} operationele jaar in. Dit project is nu volledig geïntegreerd in de dagelijkse werking binnen Openbare Reiniging.

Een greep uit de aanpassingen:

- Aanpassing van onze zomerrondes sectoren Middelgrote Veegmachines (MVM): uitbreiding van zowel het aantal straten alsook de frequentie van vegen van belangrijke aanrijroutes en assen richting stadscentrum vanuit de randgemeentes. Dit werd uitgevoerd binnen de eigen dienst Openbare Reiniging in samenspraak met planners en chauffeurs.
- Overheveling van een klein deel van routing vanuit DBSE naar onze machinale veegzones: regio Gentbrugge zowel voor vegen als bladafval.
- Verdere uitwerking van een wekelijks gestructureerd overleg tussen regie Netheid, DBSE, Groendienst en IVAGO om snel in te grijpen bij overlast problemen qua netheid in zowel 19e - eeuwse gordel, het stadscentrum maar ook studentenbuurt en groenzones, dit zowel tijdens de week als 's avonds.
- Opstellen van een efficiënte distributieplanning binnen IVAGO: centraliseren van zowel het leveren/ophalen/wisselen van containers bij particulieren en bedrijven, leveren van huisvuilzakken, beleving recyclageparken, plaatsen verkeersborden, bedienen festiviteiten en stockbeheer van de eigen containerrecipiënten.

3.5.1.1 ONDERSTEUNING NAAR NETHEID IN PARKEN EN GROENZONES

We zien ook dat na de coronacrisis de Gentse inwoner de weg naar de groenzones en parken blijft vinden en dat de druk op openbaar domein blijft toenemen.

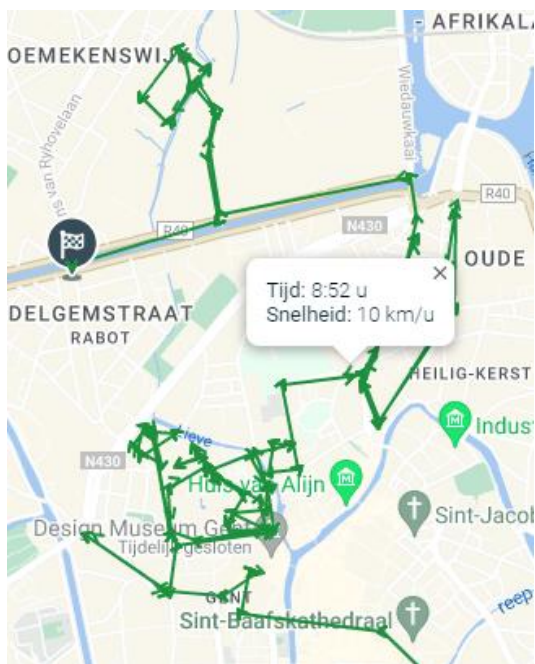
Daarom zet IVAGO van mei tot oktober 2 parkenploegen in die werken van vrijdag t.e.m. maandag om het afval op te ruimen, aangezien de stedelijke diensten dit niet in het weekend kunnen opruimen. Deze ploegen werken op basis van een dynamische lijst van parken en groenzones. Deze lijst wordt

wekelijks besproken en bekeken in het overleg met Netheid, Groendienst en IVAGO om de accenten correct te leggen.

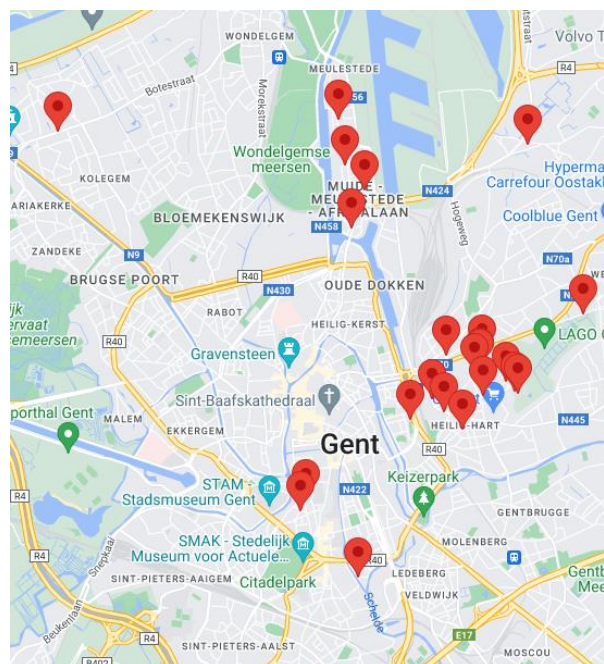
3.5.1.2 UITBREIDING DIGITALE ONDERSTEUNING

Het track-and-trace systeem werd binnen de dienst Openbare Reiniging uitgebreid naar ook onze korvenploegen, sluikestortploegen en distributieteams. Zodoende kan dispatch snel en efficiënt ingrijpen op onverwachte omstandigheden om alle taken naar behoren uit te voeren.

De data vanuit track-and-trace (SUIVO) kunnen naast de beschikbare gegevens van ledigingen uit SAP gezet worden voor verdere route-optimalisaties en analyse van de taken naar vulgraden van korven.



Figuur 41: Digitaal overzicht geveegde stratenstraten



Figuur 42: Ophaalpunten sluikestorten via SAP op tablet

3.5.1.3 SORTEERTEST EN ANALYSES KORVENAFVAL

IVAGO neemt deel aan sorteertests van het afval verzameld uit de korven op grondgebied Stad Gent. Hiervoor werden er 2 sorteertests gedaan op het ingezamelde korvenafval bij VEOLIA. Bedoeling hiervan is om een deel herbruikbaar materiaal uit te sorteren op de sorteerlijn bedrijfsafval van VEOLIA. Uit de 2 testen blijkt dat een kleine 15% p+md eruit gehaald kan worden. Dit project wordt mee ondersteund door Fost Plus.

Operationeel dienden onze korvenploegen te storten bij VEOLIA in plaats van op de eigen site, wat in een later stadium dient bekeken te worden welke impact dit heeft op afwerken routings. De resultaten worden verder onderzocht en bekeken wat hier in toekomst mogelijk is.

3.5.1.4 AFVALBEHEER EVENEMENTEN

IVAGO ondersteunt ook waar gewenst de evenementen op openbaar domein binnen de stad Gent alsook op aanvraag voor privé-initiatieven op privéterreinen. Zo kunnen rolcontainers, materiaal en herbruikbare bekken ontleend worden en veegacties ingepland worden.

In het kader hiervan werden ook de kosten voor IVAGO, Stad Gent en organisators in kaart gebracht en werd besloten om na 12 jaar een aanpassing/indexering te doen van onze tarieven inzake afvalbeheer voor evenementen. Zo werden de tarieven voor de diverse afvalfracties verhoogd, maar wordt er ook nog steeds een gratis pakket aan recipiënten voor herbruikbare afvalstromen aangeboden aan organisators van evenementen op openbaar domein. Dit pakket wordt bepaald volgens grootorde van het evenement en in overleg met dienst Feesten en Ambulante Handel van de Stad Gent.

De bedoeling van dit is om ook de organisatoren te stimuleren om beter te sorteren en mee te denken om de restfracties op deze evenementen te verminderen door het gebruik van herbruikbare bekertjes of herbruikbaar cateringmateriaal.

Voor de regelgeving omtrent evenementen binnen Gent op openbaar domein verwijzen we hiervoor naar de website Stad Gent: afvalvrij feesten.

Evenementen georganiseerd door openbare overheden vallen ook nog eens onder Europese wetgeving alsook VLAREMA 8 wetgeving voor bedrijfsafval. Zo werden er afspraken gemaakt met de Stad Gent en de Dienst Feesten en Ambulante Handel om ook op kermis afval selectief in te zamelen en te zorgen voor afvalclusters en diverse recipiënten volgens afvalsoort.

3.5.1.5 GENTSE FEESTEN

Na drie jaar gingen ook dit jaar de Gentse Feesten terug door. Ook voor dit megastadsfeest biedt IVAGO de dagdagelijkse ondersteuning voor het afvalbeheer voor zowel Stad Gent als organisatoren van de feestkernen.

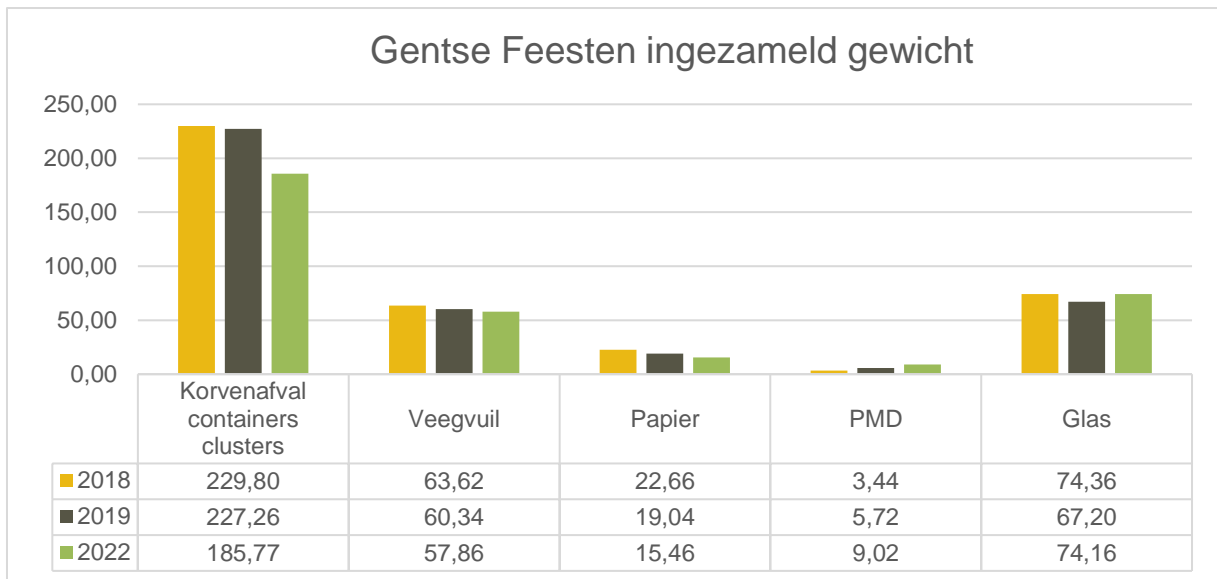
Personeel	Uitgezette recipiënten	Voertuigen
28 milieuwerkers	53 x 1000l containers REST	7 veegmachines
18 chauffeurs	25 x 1000l containers PAPIER	10 perswagens
3 planners	17 x 240l containers REST	3 pick-ups
1 diensthoofd	101 x 240l containers PMD	3 straatstofzuigers
	6x 240l containers PAPIER	
	138 x 240l containers GLAS	
	10x 120l containers GLAS	
	313 x GF-korf REST	
	20 x GF-korf PMD	
	glasbollen	

Tabel 8: Inzet IVAGO tijdens de Gentse Feesten 2022

Bovenvermeld ingezet personeel werkt hier 11 dagen na mekaar van 6u-14u, om de feestzone dagelijks piekfijn achter te laten. In de feestzone is dit team eveneens verantwoordelijk voor de selectieve ophalingen zowel voor bedrijfsafval als particulier.

Er is een intense samenwerking tussen alle diensten van de Stad Gent, externe partners en organisatoren: zo wordt er reeds in januari begonnen met een overlegcomité dat geregeld bijeen komt. Tijdens de feesten zelf komt dit comité dagelijks samen om snel in te grijpen bij problemen en de voorbije dag te bespreken. Ook IVAGO neemt hieraan deel, meer nog met de organisatoren zelf plegen we ook overleg op voorhand om het afvalplan te bespreken en hebben we tijdens de Gentse Feesten ook een nachtplanner die de pleinen dagelijks bezoekt en bijstuurt inzake afvalbeheer.

De totale hoeveelheid afval daalt met 10% van 379,5 ton in 2019 naar 342,2 ton in 2022. Per bezoeker betekent dit een daling van 44%. Dit heeft onder meer te maken met meer bezoekers van de Feesten en evenzeer met de inburgering van de herbruikbare bekertjes en het nieuwe herbruikbaar cateringmateriaal. Ook de extra aandacht van organisatoren voor beter uitsorteren bij de afvalstromen loont zeker.



Figuur 43: ingezameld gewicht tijdens de Gentse Feesten, in ton, 2018-2022

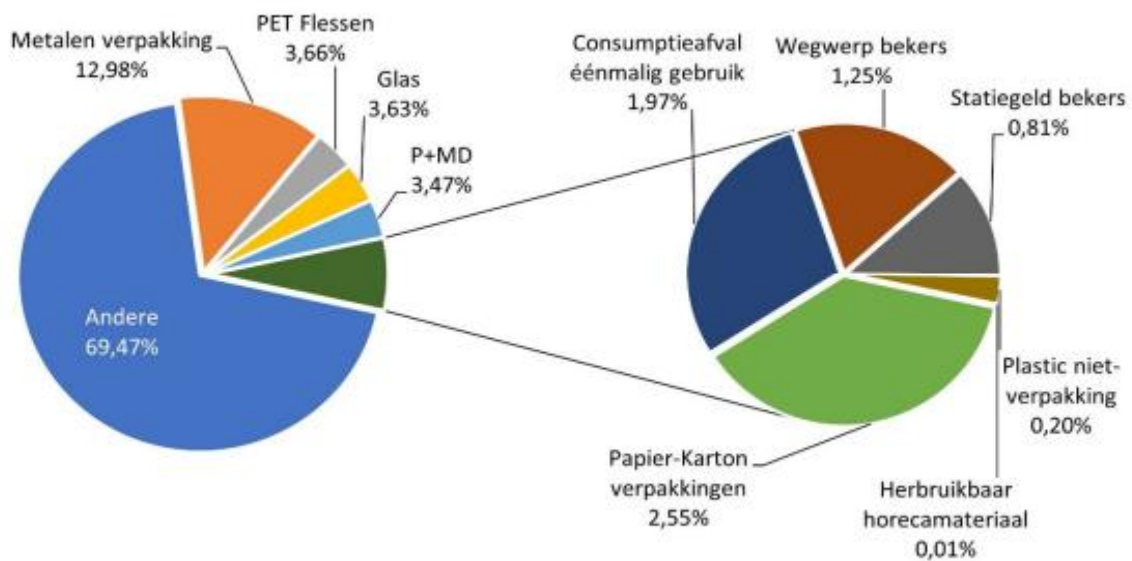


Figuur 44: GF-korven REST en pmd

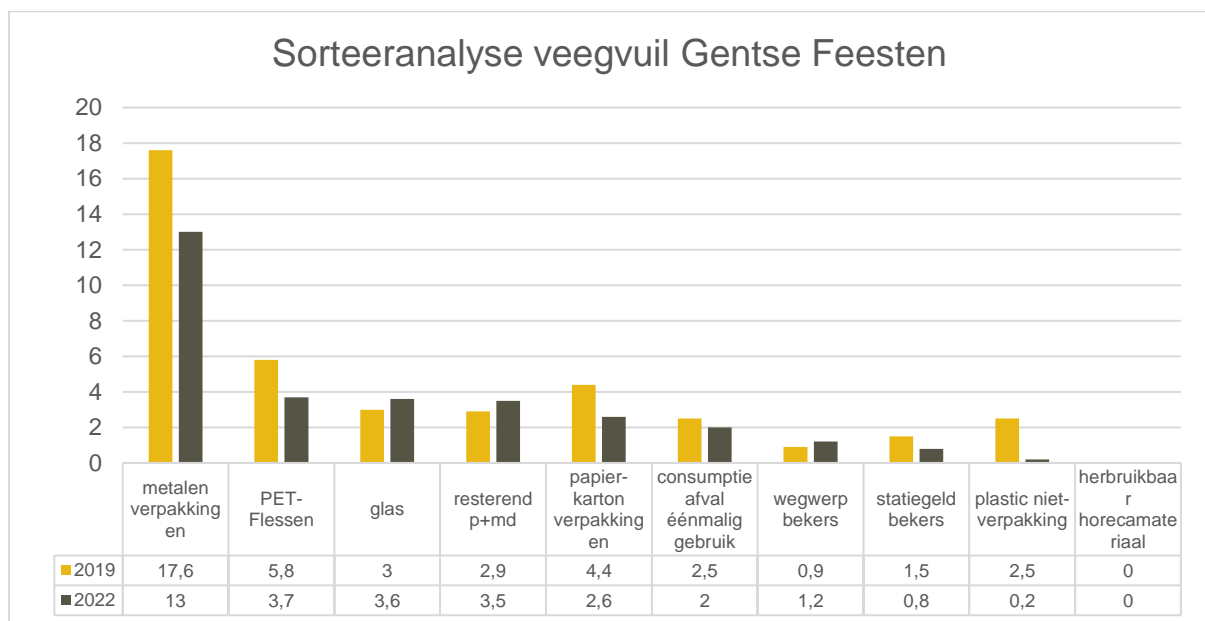


Figuur 45: Uitsortering afval Gentse Feesten

Net zoals in 2019 liet IVAGO een sorteeraanlyse uitvoeren op het ingezamelde veegvuil tijdens de Gentse Feesten. Als we de restfractie 'Andere' buiten beschouwing laten vormen metalen verpakkingen zoals blikjes de grootste fractie, gevolgd door PET-flessen en dit zowel op vlak van volume als gewicht. Als we alle p+md-fracties samennemen, vormen deze 65,5% van het totaal volume en 20,1% van het totaalgewicht. Glas volgt daarna op vlak van gewicht.



Figuur 46: Sorteeraanlyse veegvuil Gentse Feesten met detail van de 6 kleinste fracties, in procentueel gewicht, 2022



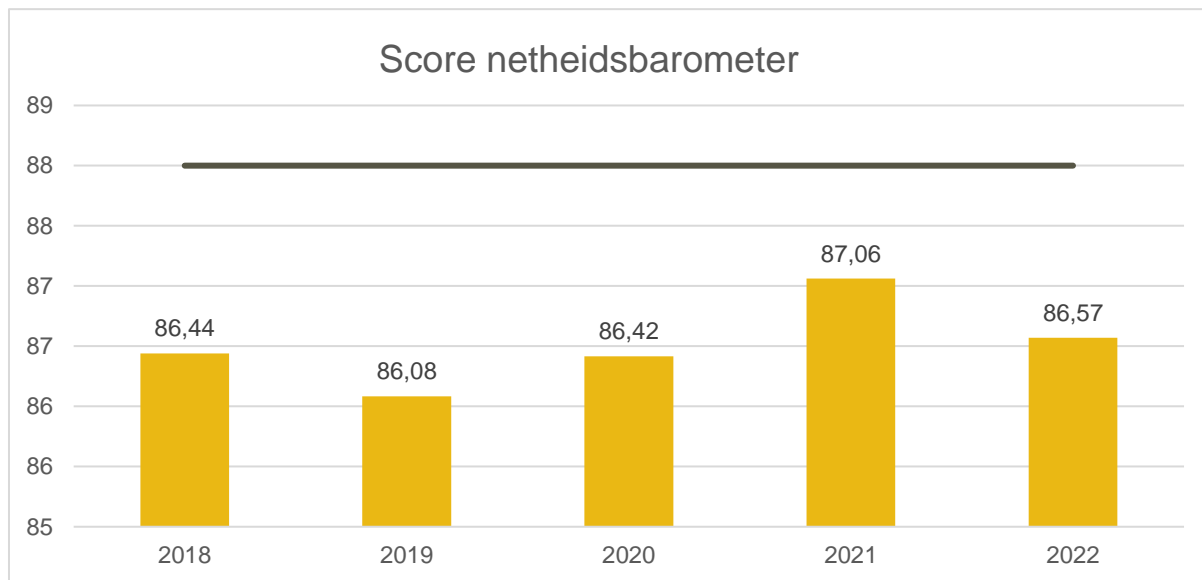
Figuur 47: Sorteeraanlyse veegvuil Gentse Feesten, in procentueel gewicht, 2019-2022

We zien wel in vergelijking met de sorteeraanlyse in 2019 dat de totale p+md-fractie daalde van 26,3% naar 20,1% in het gewicht, waar minder metalen verpakkingen en minder PET-flessen een groot aandeel in hebben.

3.5.2 NETHEIDSBAROMETER

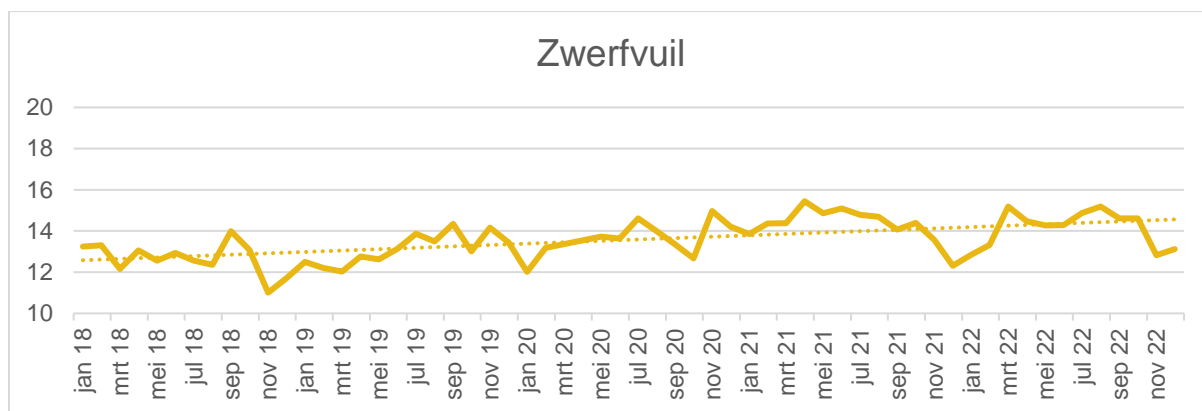
We merken op in de cijfers beschikbaar voor 2022 dat de netheid lichtjes daalt ten opzichte van 2021. De score voor 2022 bedraagt 86,57 terwijl dit voor 2021 87,06 was.

De doelstelling is en blijft 88, ondanks geleverde inspanningen halen we dit doel nog niet.



Figuur 48: Gemiddelde score op netheidsbarometer per jaar met doelstelling 2018-2022

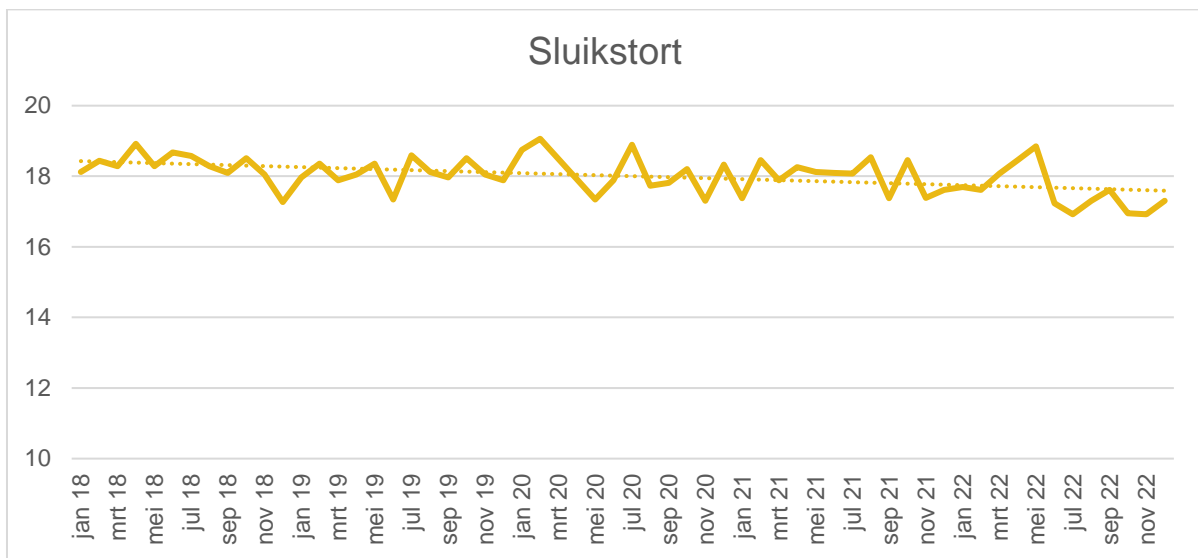
De netheidsbarometer wordt maandelijks bijgehouden en bestaat uit 5 componenten: zwerfvuil, overvolle korven, verkeerd aangeboden afval, sluikestorten en externe factoren. Ten opzichte van 2021 blijven de meeste scores ongeveer gelijk, met een lichte verbetering voor externe factoren.



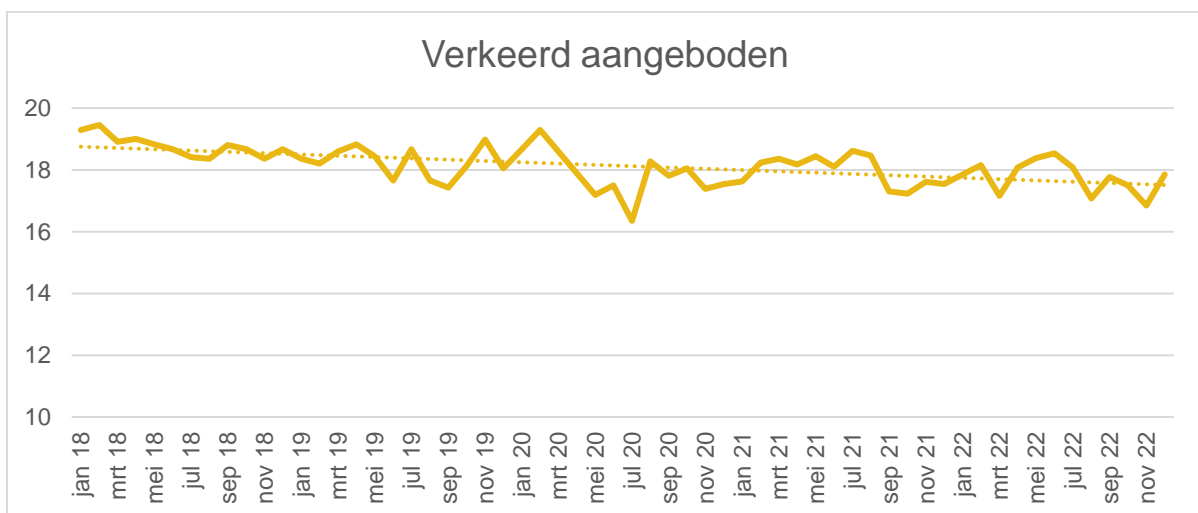
Figuur 49: Netheidsbarometer 'zwerfvuil', score op 20, 2018-2022



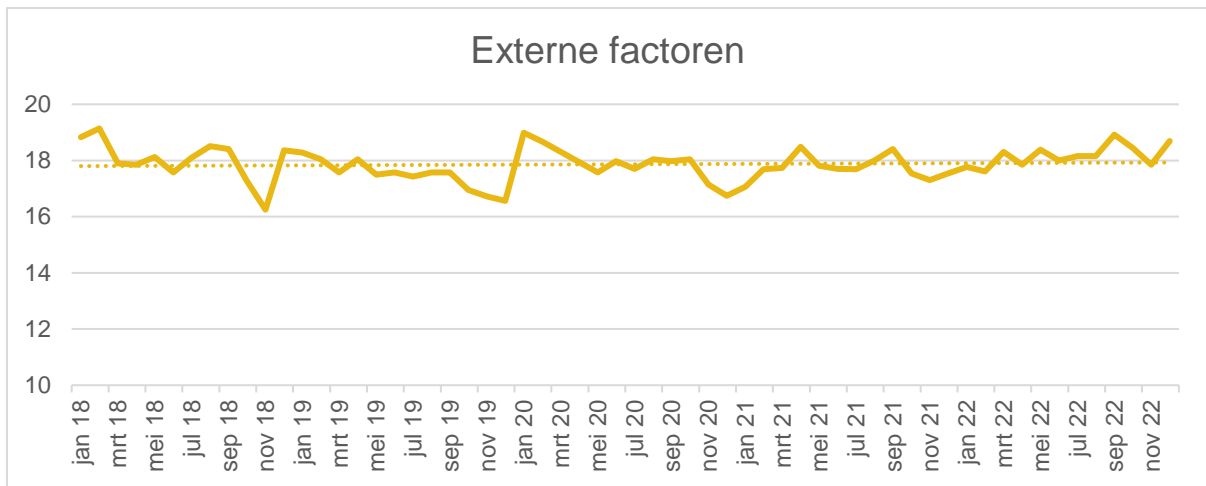
Figuur 50: Netheidsbarometer 'afvalkorven', score op 20, 2018-2022



Figuur 51: Netheidsbarometer 'sluikstort', score op 20, 2018-2022



Figuur 52: Netheidsbarometer 'verkeerd aangeboden', score op 20, 2018-2022



Figuur 53: Netheidsbarometer 'externe factoren', score op 20, 2018-2022

Uitdaging voor IVAGO blijft het verbeteren van zwerfvuil, volle korven en sluikestortcijfers. Dit kan door efficiënter inzetten van zowel personeel als materiaal maar ook aanpassing van routings en opvolging via digitale systemen.

3.5.3 BEHEERSEN VAN SLUIKSTORT

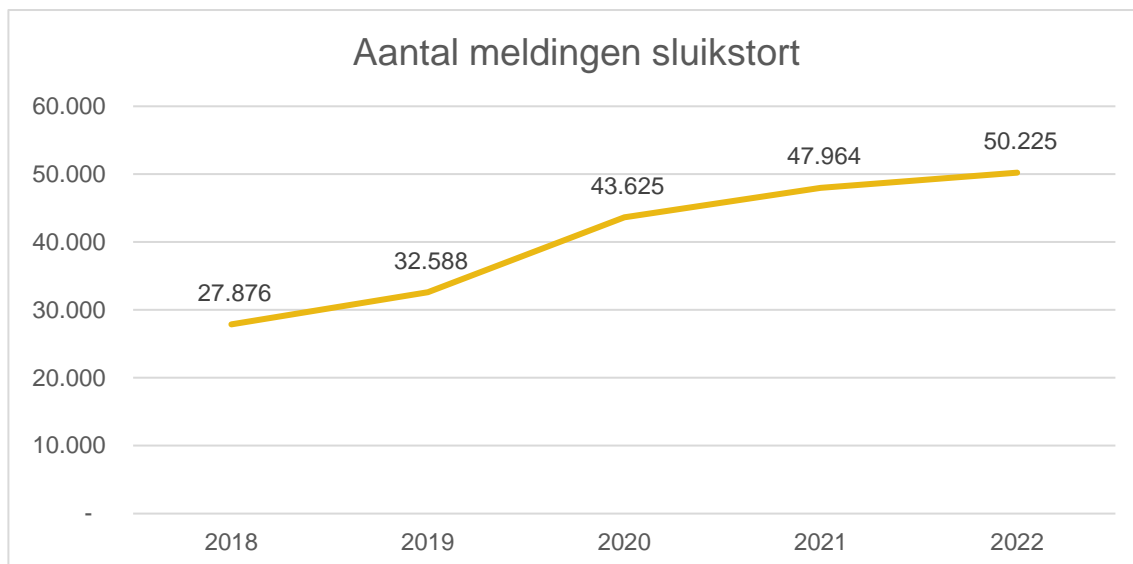
3.5.3.1 MELDINGEN SLUIKSTORT

Sinds april 2018 komen de meldingen vanuit de meldingsapp van de Stad Gent rechtstreeks binnen in de Waste&Recyclingmodule van SAP binnen IVAGO. Vanuit SAP wordt de aansturing, opvolging en behandeling van deze meldingen verwerkt door enerzijds de administratieve cel en de dienst Openbare Reiniging.

Onze ploegen "Sluikstort" verwerken live de door ons gezuiverde meldingen als ophalingen en melden deze af op tablet. Dispatch en administratieve cel verwerken dan verder de sluikestorten die alsnog niet door onze ploegen konden behandeld worden. De module feedback wordt herhaaldelijk gefinetuned na overleg met regie Netheid, IVAGO en District09.

Het succes van deze app blijkt vooral in het aantal gemelde cases, zo zien we ook in 2022 een stijging met 5 % in de gemelde cases. We noteren in 2022 af op 50.225 cases of 137 per kalenderdag behandeld door onze administratieve cel en Openbare Reiniging.

Na korte analyse van de meldingen kunnen we zeggen dat 64% van de meldingen binnenkomen via de app, 23 % via DROSO-meldingsformulieren (wordt gebruikt door bv. gemeenschapswacht) en 13 % via het webformulier. Dit bewijst de sterkte en het succes van de app. Van deze 50.225 cases die behandeld worden door IVAGO zijn er 75% effectieve sluikestorten en wordt er 26% gestorneerd dan weer doorgestuurd naar desbetreffende derde partijen. Van die 26% gestorneerde orders gaan er 21 % naar derde partijen (Groendienst, De Lijn, verantwoordelijke winkelketen, AWV, andere...) en zijn er toch 23% dubbele meldingen. De rest gaat over meldingen volle korven 12%, meldingen zwerfvuil 11% en dan de rest te verdelen over meldingen niet ophalen of foutief aangeboden huisvuil, grofvuil, foutief adres of ongeldige meldingen.

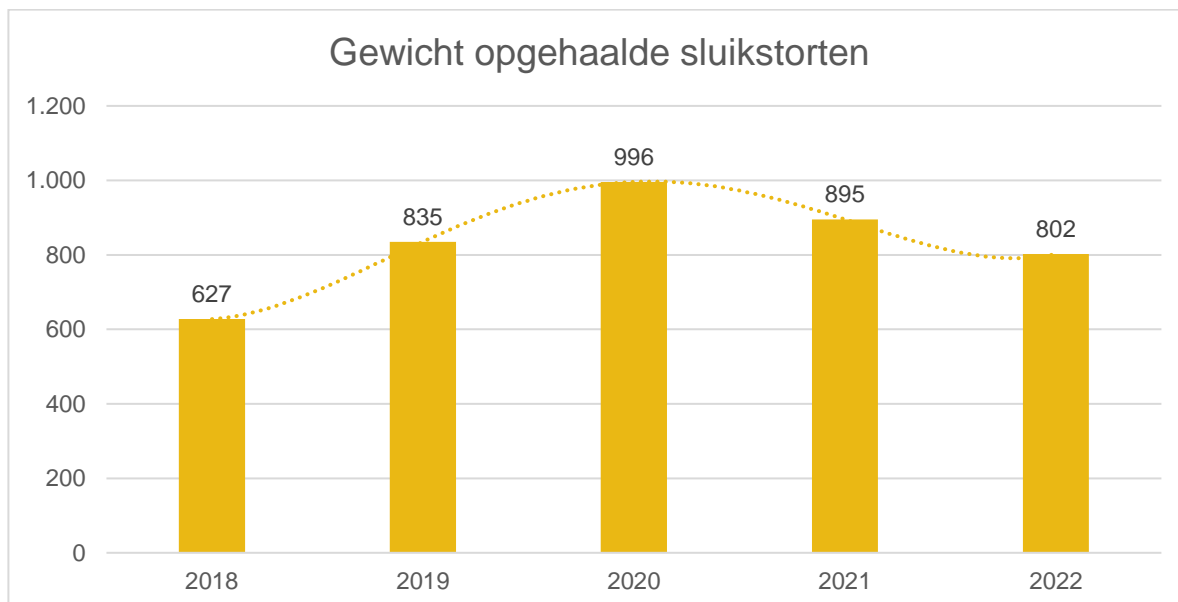


Figuur 54: Aantal meldingen sluikestort bij IVAGO, 2018-2022

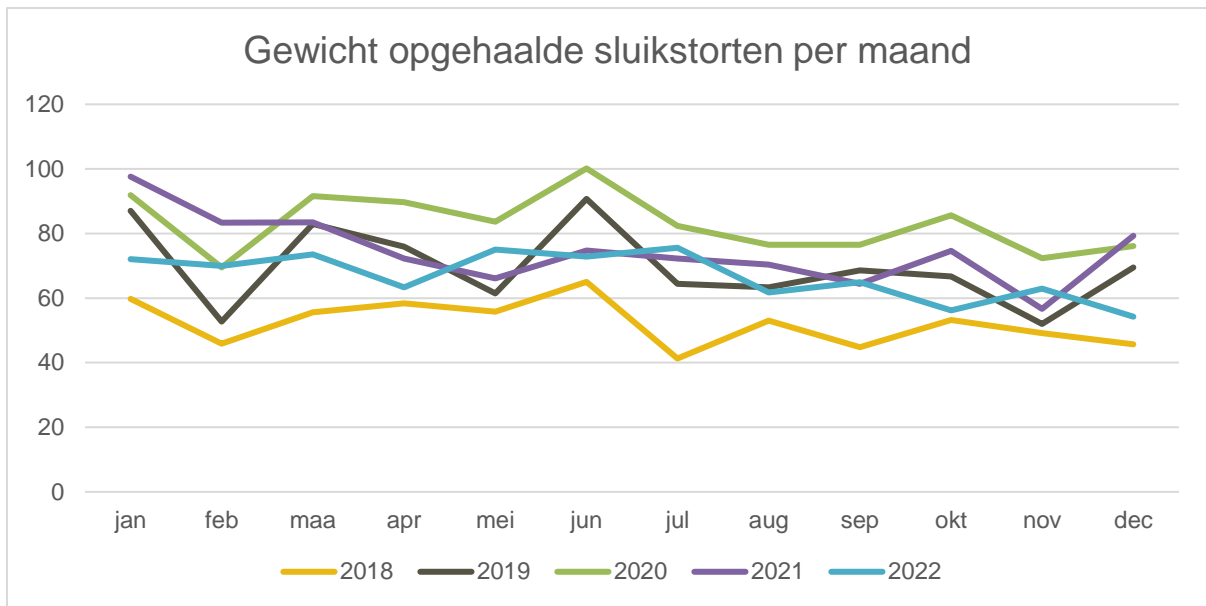
3.5.3.2 OPGEHAALD TONNAGE

Onze sluikestortploegen haalden in 2021 895 ton sluikestort op, wat overeenkomt met een daling van 10% of 100 ton minder dan in 2020. We merken op dat in de cijfers van 2022 deze trend zich verderzet met een daling van 10% voor een ingezameld tonnage van 802 ton in 2022.

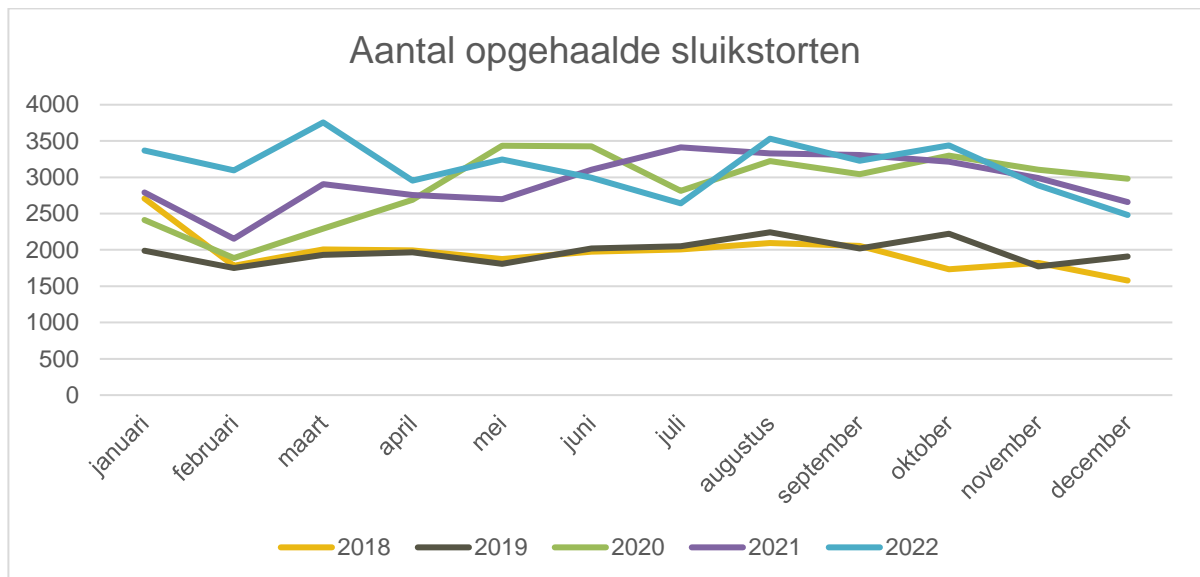
We zien dus in concreto een daling in de gewichten maar stijging in de meldingen, wat weergeeft dat er meer meldingen kleine sluikestorten bijkomen of dat ook meer en meer burgers overvolle korven of zwerfvuil melden via de app of sluikestorten voor andere diensten van de Stad Gent of externe partners.



Figuur 55: Opgehaald gewicht aan sluikestorten door IVAGO, in ton, 2018-2022



Figuur 56: Opgehaald gewicht aan sluikestorten door IVAGO per maand, in ton, 2018-2022



Figuur 57: Aantal opgehaalde sluikestorten door IVAGO, per maand, 2018-2022

We zien deze trend ook in het aantal effectief opgehaalde sluikestorten, waar we zien dat er in vergelijking met 2021 toch 7% meer in aantal sluikestorten wordt opgehaald, 35.322 in totaal in 2021 met in 2022 37.630 opgehaalde sluikestorten.

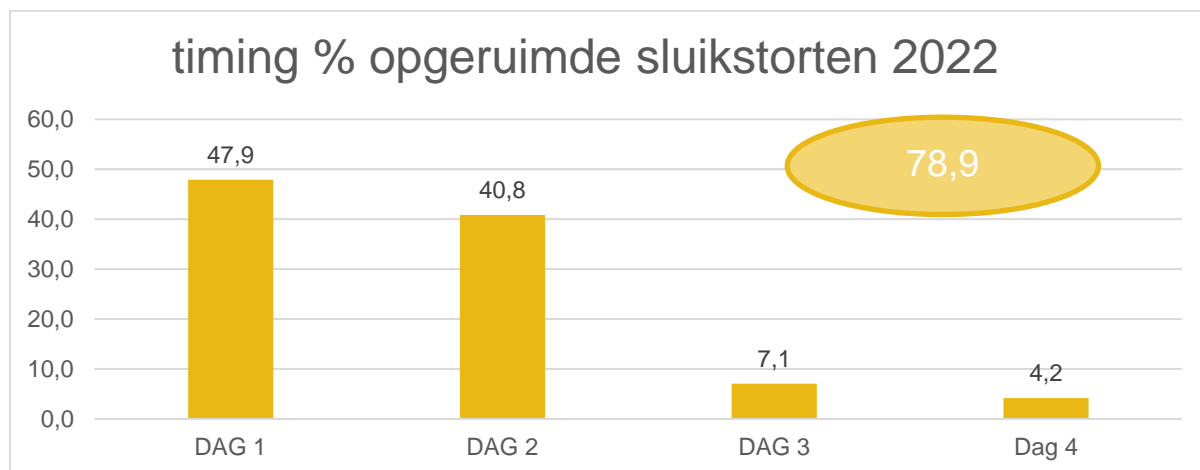
3.5.3.3 EVOLUTIE KPI SLUIKSTORTEN

IVAGO ontwikkelde in 2017 een KPI waarbij de snelheid waarmee IVAGO sluikestorten opruimt in beeld wordt gebracht. 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

Het management heeft hierbij een doelstelling van 60% vooropgesteld op dag 3. In 2021 behaalden we reeds een score van 76.1%. In 2022 stijgt dit nog lichtjes tot 78.9 %. De positieve evolutie is te danken aan een efficiëntere inzet van mensen en middelen alsook van een betere opvolging door administratie en dispatching.

We zien dat 90% van de sluikestorten binnen de 48 uur wordt opgeruimd.



Figuur 58: Timing opruiming sluikestorten door IVAGO, 2022

3.5.4 KORVEN

Er werden reeds 2416 afvalkorven geplaatst. Er resten nog een 50-tal korven om te plaatsen in Gent.

Ook Destelbergen heeft reeds 55 van deze nieuwe afvalkorven geplaatst.

3.6 VLOOTBEHEER

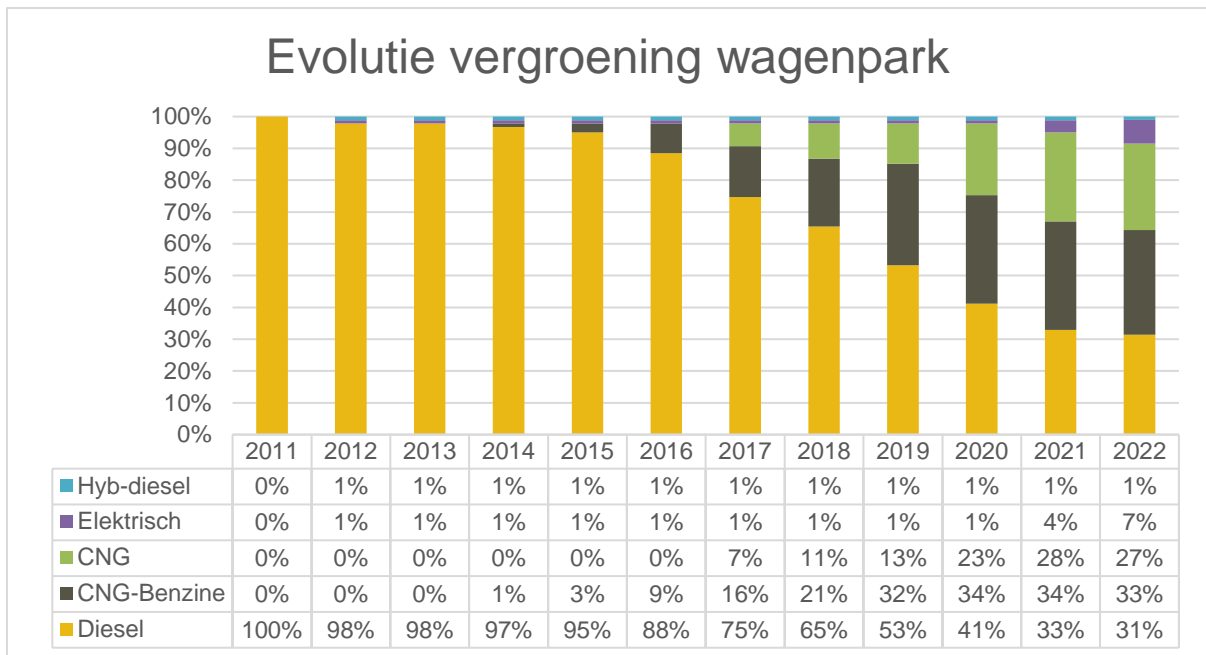
3.6.1 VERGROENING WAGENPARK

In 2011 werd 100% van het wagenpark van IVAGO nog aangedreven op diesel. Sindsdien werd ingezet op de vergroening van het wagenpark, met een versnelling in 2017 door de keuze voor CNG met een eigen tankstation. De meeste ophaalwagens en veegmobielen rijden op CNG. De grote en middelgrote veegwagens rijden nog op diesel.

De onkruidmachines zijn allen elektrisch. De eerste 9 elektrisch aangedreven personenwagens/bestelwagens werden in 2022 geleverd.

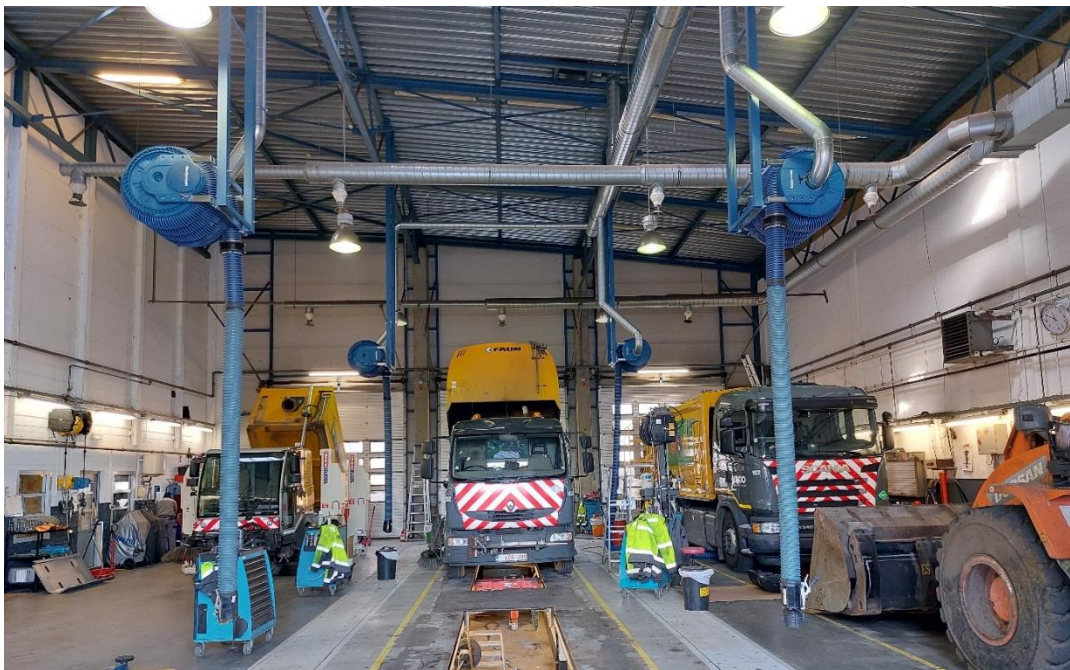
Voor de verdere vergroening van het wagenpark zal voortaan onderzocht worden of alle voertuigen met een maximaal toegelaten gewicht (MTM) tot 3,5 ton elektrisch aangedreven kunnen worden.

Aansluitend wordt een marktonderzoek uitgevoerd, zodat we kunnen beslissen of de te voorziene vrachtwagens op de investeringen van 2023 met een CNG-motor of eveneens elektrisch kunnen aangedreven worden.



Figuur 59: Evolutie vergroening wagenpark IVAGO, 2011-2022

Door het stijgend gebruik van CNG-voertuigen waren aanpassingen aan de rookgasafzuiging van de werkplaats in de garage nodig. De afzuiging werd volledig vernieuwd.



Figuur 60: Vernieuwde rookafzuiging in de garage

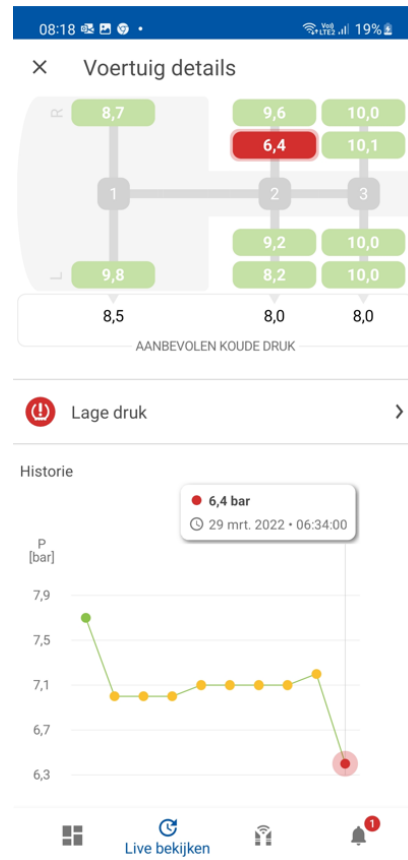
3.6.1.1 BETER BANDENONDERHOUD

De aanbesteding voor het onderhoud en het herstellen van de banden van onze voertuigen werd opnieuw gegund. Als optie werd hierin een automatische bandenspanningscontrole toegekend. Via de sensoren die op de ventielen van de banden geschroefd zijn (zie onderste figuur), wordt, bij het verlaten van de site door middel van de meetpoort (de twee witte paaltjes op de bovenste figuur), de reële bandendruk gemeten. Bij te lage bandendruk wordt er een bericht gestuurd naar de garage. Op die manier zal de bandendruk in de toekomst beter opgevolgd worden. Het rijden met een correcte

bandendruk heeft zowel een positieve impact op de slijtage van de banden als op het verbruik van het voertuig en daardoor een positieve ecologische impact.



Figuur 61: Controle bandenspanning bij uitrijden site



Figuur 62: Monitoring bandenspanning, één band heeft een te lage druk en wordt ook via een tijdsgrafiek weergegeven in detail

3.6.1.2 ELEKTRISCHE HOGEDRUKREINIGER

De oude, diesel-aangedreven mobiele hogedrukinstallatie in de bestelwagen voor het reinigen van de korven werd vervangen door een elektrisch aangedreven hogedrukreiniger via een thuisbatterij. Het water voor het reinigen van de korven wordt tijdens het opladen van de thuisbatterij via een stopcontact aan een laadpaal gelijktijdig opgewarmd. Het voertuig is ook uitgerust met een zonnepaneel om tijdens de dag de batterij bij te laden.



Figuur 63: Elektrisch aangedreven hogedrukinstallatie



Figuur 64: Reiniging korven

4 KLANTENRELATIES EN COMMUNICATIE

4.1 FRONTOFFICE

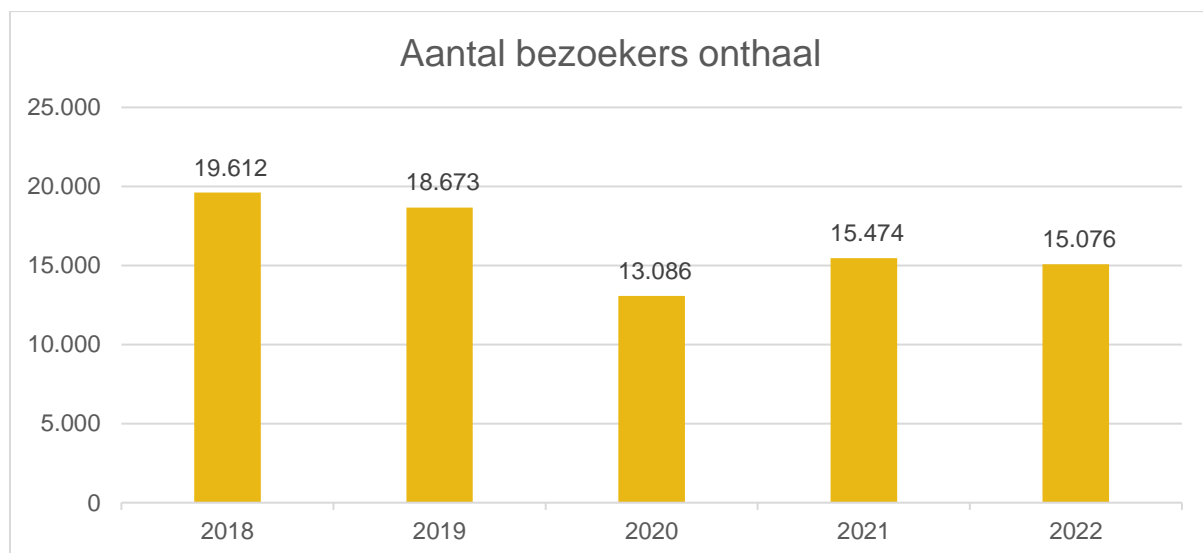
De afdeling Frontoffice is het visitekaartje van IVAGO en bestaat uit het onthaal en het callcenter. Binnen deze afdeling staat ook de IVAGO-mobiel centraal om minder mobiele mensen nog beter van dienst te kunnen zijn.

Door personeelsverloop en langdurige afwezigheden kwam de werking van Frontoffice in het gedrang en werden de doelstellingen niet steeds bereikt. In juli en in december werd het callcenter een aantal dagen gesloten.

4.1.1 ONTHAAL

4.1.1.1 AANTAL BEZOEKEN

De onthaalmedewerkers hebben dit jaar 15.076 bezoekers ontvangen aan onze balie, vergelijkbaar met vorig jaar. Op maandag is het steeds rustiger vermits onze recyclageparken gesloten zijn. Op die dag proberen we het onthaal te bemannen met één medewerker, hierdoor kan de andere medewerker meehelpen in het callcenter bij de verwerking van de mails.



Figuur 65: Aantal bezoekers onthaal, 2018-2022

De meeste klanten kiezen om ons via het e-loket en via e-mail te contacteren. Voor andere mensen blijft persoonlijk contact een belangrijk alternatief voor het regelen van hun administratie en/of aankopen van onze aangeboden artikelen. We merken op dat het betalen met bancontact ondertussen een gewoonte is geworden bij de burgers. Nog maar 3% van de betaling gebeurt met cash. Dit is een positieve evolutie ten opzichte van 5 jaar geleden. Het promoten van bancontact blijven we stimuleren zodat we onze doelstelling cash-betalingen voor 2023 naar 2% kunnen brengen. Dit is een belangrijke administratieve vereenvoudiging.

4.1.1.2 IVAGO-MOBIEL

Met onze IVAGO-mobiel bieden we dezelfde service aan als het echte onthaal in de Proeftuinstraat. We proberen zoveel mogelijk bezoekers te bereiken door op verschillende locaties te staan. De mobiel schakelen we ook in voor opstart en nazorg van sorteerpunten, bedeling van bladzakken tijdens het bladseizoen of voor sensibiliseringsacties.

Dit jaar zijn we 35 keer uitgereden. In totaal hebben we 276 bezoekers verder kunnen helpen. Ons doel was minstens 2 keer per maand uit te rijden en dat hebben we meer dan behaald.



Figuur 66: IVAGO-mobiel

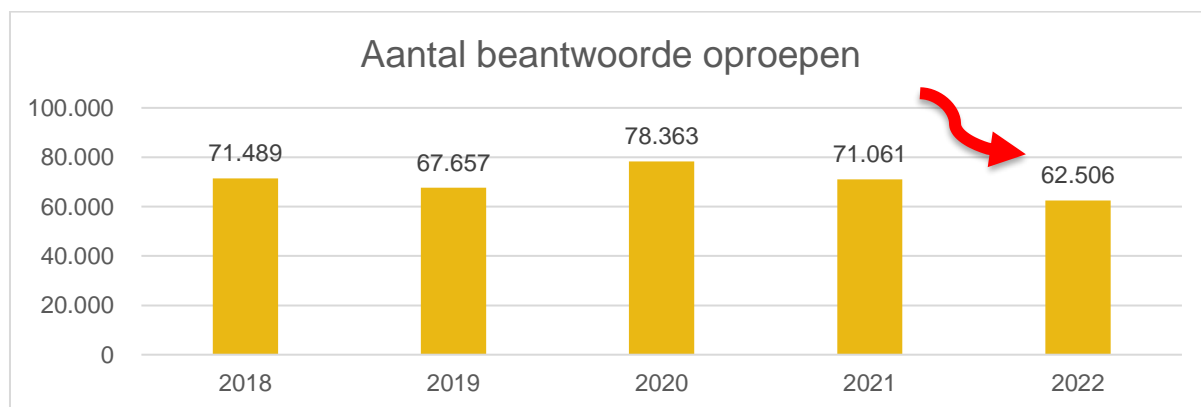
4.1.2 BELCENTRUM

4.1.2.1 TELEFOONS

De callcenter medewerkers hebben 62.506 oproepen verwerkt, het laagste aantal in de periode 2018-2022.

De meeste vragen gingen over:

- inplannen grofvuil
- aanvoeren van asbest op het recyclagepark
- wanneer IVAGO start met de ophaling asbest huis-aan-huis
- niet-ophalingen wegens verstoorde dienstverlening (12 nationale acties en/of stakingen)



Figuur 67: Aantal beantwoorde oproepen door ons belcentrum, 2018-2022

Ons dienstverleningsniveau van 97% hebben we dit jaar niet bereikt. We behaalde een servicelevel van 95,15%. Dit is eigenlijk nog een mooi resultaat met een bijna volledig nieuw team, die tijdens hun

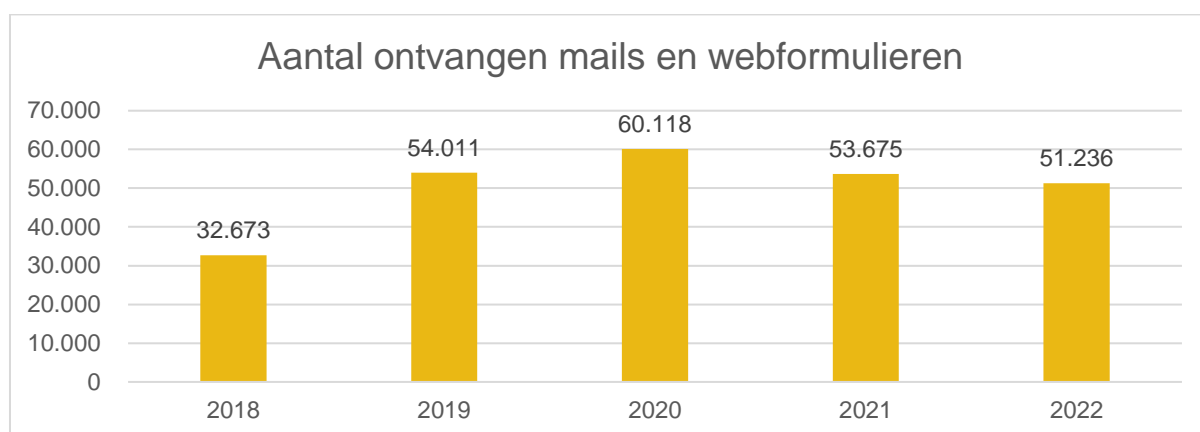
opleiding meer tijd nodig hadden om telefonische oproepen af te werken. Daarnaast hadden we te maken met een groot personeelsverloop en langdurig afwezig. In 2023 streven we ernaar om met het team het dienstverleningsniveau terug te behalen.

4.1.2.2 AANVRAGEN (VIA E-MAILS & E-LOKET)

In 2022 hebben we 51.236 inkomende aanvragen gehad. Dit is in lijn met vorig jaar. 48% van de inkomende mails genereren een automatisch aangemaakte actie en dit dankzij de contactformulieren en aanvragen via website en e-loket.

De gemiddelde doorlooptijd om deze web aanvragen te verwerken nam dit jaar 3 werkdagen in beslag i.p.v. 2 werkdagen. Ook de doelstelling om 90% van de melders binnen de 2 werkdagen een definitief antwoord te bezorgen hebben we net niet behaald, het werd net 88,58%.

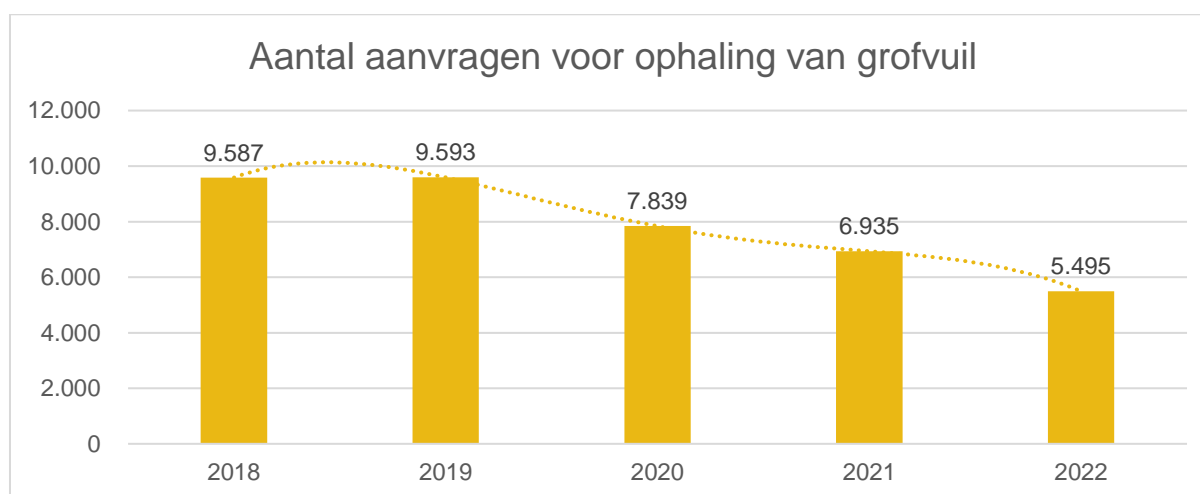
Voor 2023 streven we ernaar om deze doelstellingen terug te behalen als de afdeling Frontoffice en Operaties terug voltallig is en onze nieuwe medewerkers volledig zijn ingewerkt.



Figuur 68: Aantal ontvangen mails en webformulieren, 2018-2022

De aanvragen (via web, e-loket en telefoon) die Frontoffice het meest verwerken zijn deze van grofvuil ook al liggen deze lager dan andere jaren.

De inzameling van grofvuil aan huis werd vanaf 1 april 2020 betalend per kg. Sindsdien stellen we een daling vast van het aantal aanvragen.

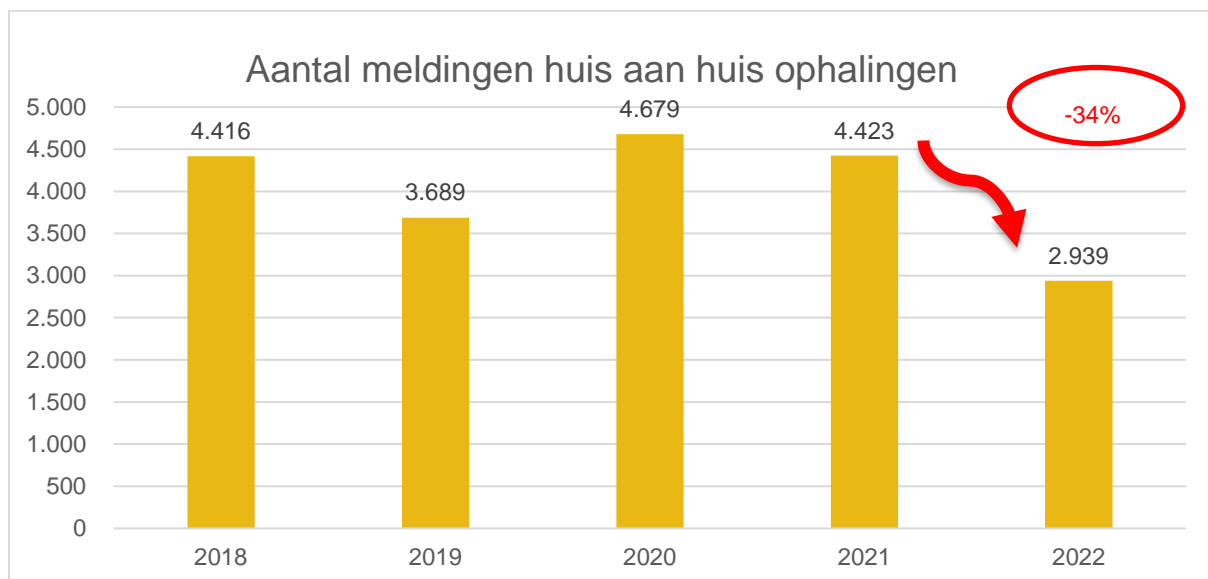


Figuur 69: Aantal aanvragen voor ophaling van grofvuil, 2018-2022

4.1.2.3 MELDINGEN NIET OPHALINGEN AFVAL

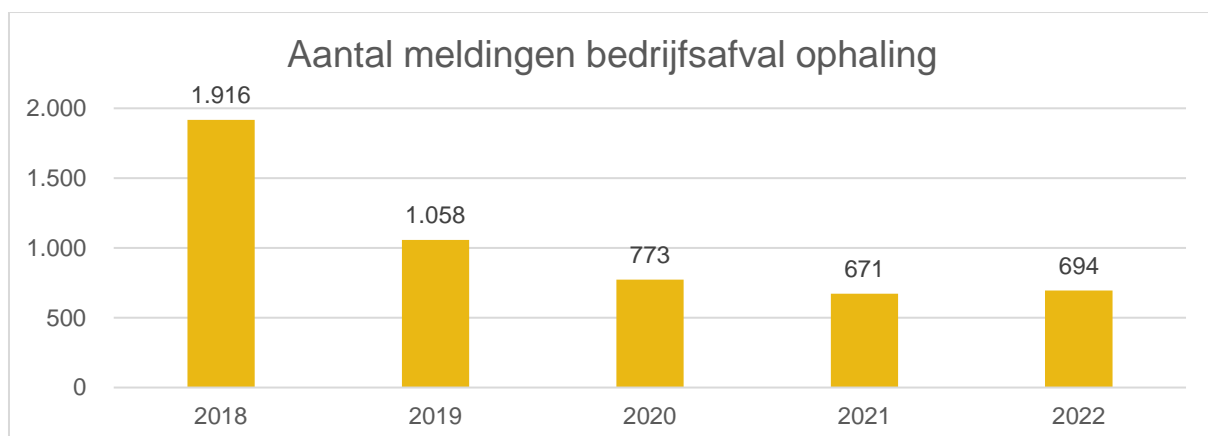
De callcenter medewerkers krijgen zowel via telefoon, e-mail of via contactformulieren meldingen van niet-ophaling van afval. Die meldingen komen zowel van bedrijfsklanten als van particulieren en vragen een verder operationele opvolging door de dienst Operaties.

Voor de meldingen van particulieren registreerden we 34% minder meldingen dan vorig jaar. Dit komt dankzij de betere aanpak van wederkerige niet-ophalingen door de dienst inzameling. De planners spreken de chauffeurs aan en maken een instructiekaart per straat of adres met een duidelijk omschrijving en eventueel een plannetje. Het aantal meldingen van niet-ophalingen t.o.v. het totaal aantal gezinnen in Gent en Destelbergen bedroeg 2,67%, mooi onder de doelstelling van maximaal 4,8% meldingen. Hier werken we blijvend aan verder.



Figuur 70: Aantal meldingen huis-aan-huis ophalingen, 2018-2022

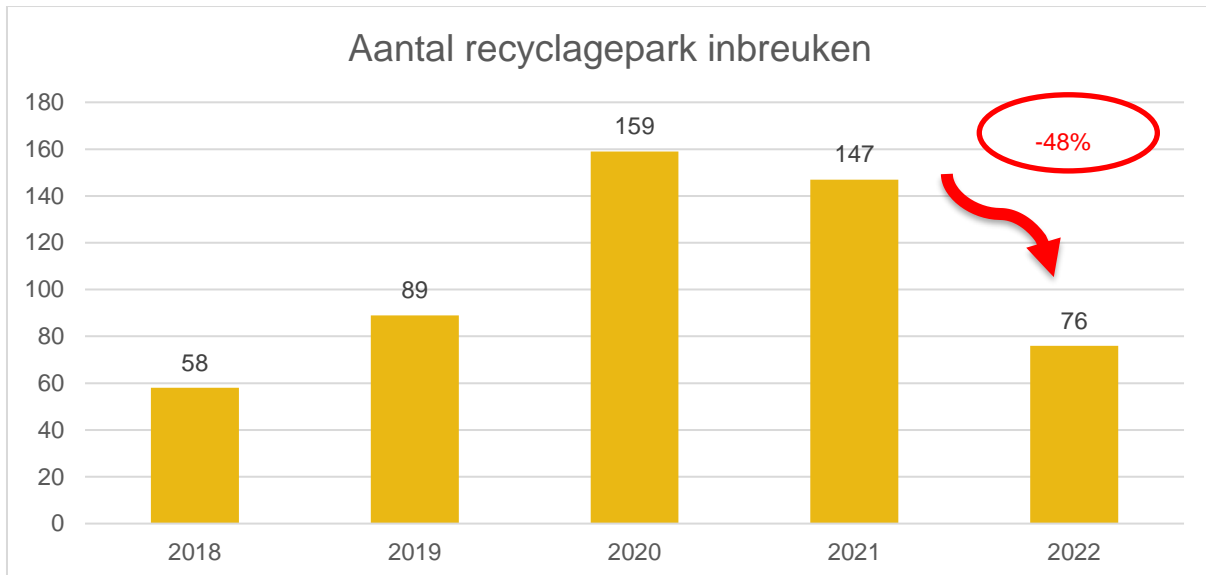
Voor de meldingen van bedrijfsklanten zien we een kleine stijging van 3% van het aantal meldingen ten opzichte van vorig jaar. We streven ernaar om maximaal 800 meldingen op jaarbasis te behandelen. We registreerden 694 meldingen in 2022. We hopen in 2023 dit onder controle te kunnen houden door verdere opvolging en aansturing van de ploegen door de planners.



Figuur 71: Aantal meldingen bedrijfsafval ophalingen, 2018-2022

4.1.2.4 INBREUKEN OP HET RECYCLAGEPARK

Het vaststellen van inbreuken door de parkwachters ligt 48% lager dan vorig jaar. Hier mogen we best fier op zijn, want dit wil zeggen dat de burgers beter de instructies van het recyclagepark respecteren alsook de parkwachters die minder in discussie moeten treden met de burgers. In de periode 2020-2021 waren er ook nog tal van inbreuken wegens het niet respecteren van de coronaveiligheidsmaatregelen (dragen van een mondmasker).



Figuur 72: Aantal inbreuken op de recyclageparken, 2018-2022

4.1.2.5 BLADZAKKEN

Tijdens het bladseizoen proberen de ploegen van Openbare Reiniging proberen zoveel mogelijk de straten bladvrij te maken. In die periode rekenen we dan ook op de medewerking van de burgers.

Bewoners van straten met stadsbomen met een diameter van 25 cm diameter en met een voortuin krijgen een flyer in de bus om gratis bladzakken aan te vragen. Van de 17.794 aangeschreven burgers vraagt 21% bladzakken aan. De bedeling van de bladzakken gebeurt door een externe firma en zij hebben 10.122 rollen uitgedeeld. Dit is 15% meer dan vorig jaar. Dit jaar mochten burgers van straten waar wel stadsbomen staan, maar waar er geen voortuinen zijn ook gebruik maken van gratis bladzakken. Zij konden dezen afhalen aan het IVAGO-onthaal of in de IVAGO-mobiel. Zo kunnen ook zij IVAGO helpen om de straten bladvrij te maken.

Er waren 161 bijkomende aanvragen door burgers:

- 24% van deze burgers die geen voortuin hebben en zijn zelf bladzakken komen afhalen (nieuwe regeling).
- 14% van deze burgers die geen stadsbomen hebben en geen recht hebben op bladzakken
- 62% van deze burgers die wel recht hadden op bladzakken, maar waren nog niet in onze stratenlijst opgenomen

De ophaling van de bladzakken is voorzien voor de dienst inzameling op de dag van gft-ophaling. Om de bladzakken te vullen, werden er hulpstukken verkocht zoals vorig jaar. Door het promoten van deze hulpstukken was de verkoop hiervan een succes. 83 burgers kochten dit aan ten opzichte van 10 burgers vorig jaar.



Figuur 73: Bladzakken en hulpmiddel

4.1.2.6 HERBRUIKBARE BEKERS

Alle inwoners, scholen, verenigingen en bedrijven van Gent en Destelbergen kunnen minimum 120 en maximaal 2.400 bekers ontlenen. Dankzij de samenwerking van Ateljee en Wash-it worden onze bekers op een duurzame en hygiënische manier gewassen. Dit biedt een voordeel aan voor de organisator omdat hij de bekers niet meer zelf moet wassen. De bekers moeten wel binnen de 48 uur na het event gewassen worden.

Het ontlenen van de bekers is een succes. In 2022 hebben we 222 aanvragen ontvangen waarbij 67% kiest om de bekers zelf op te halen en terug te brengen.

Sinds de opstart in mei 2021 hebben we wel 41% minder bekers wegens kapotte, vermiste of sterk vervuilde beker. Voor 2023 hebben we de waarborg opgetrokken van 10% naar 20%. We evalueren nog verder of we de terugbetaling van de waarborg voor een kapotte, vermiste of vuile beker moeten verhogen.



Figuur 74: Wasstraat bekers

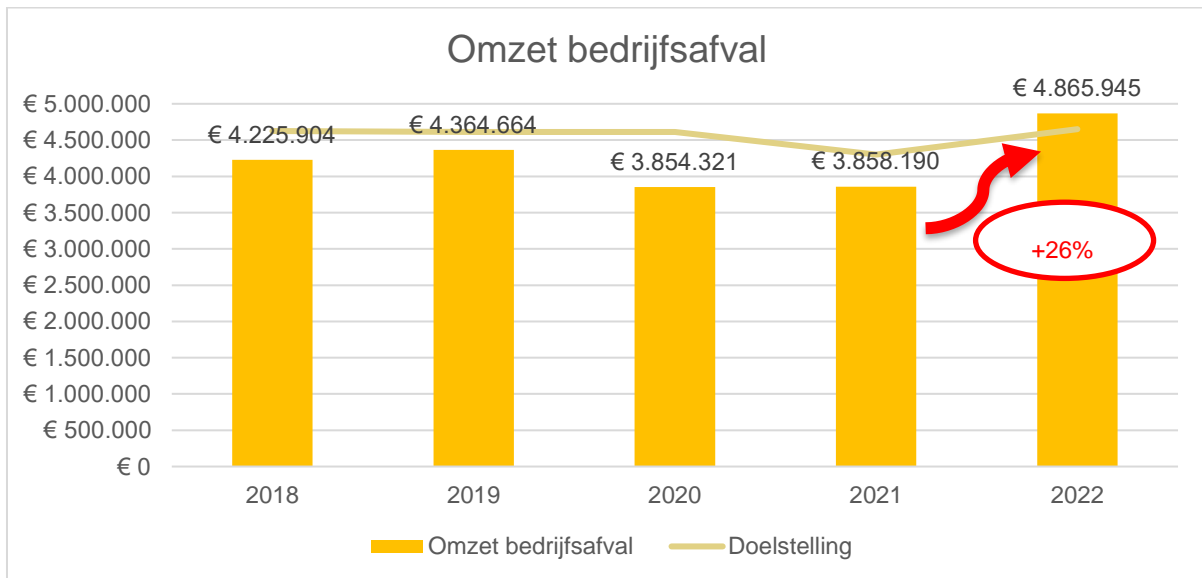


Figuur 75: Pils en frisdrankbekers IVAGO

4.2 BACKOFFICE

4.2.1 BEDRIJFSAFVAL

De dienst bedrijfsafval heeft in 2022 een omzet behaald van 4.865.945,32 euro en hiermee de beoogde omzet van 4.650.000 ruim overschreden.

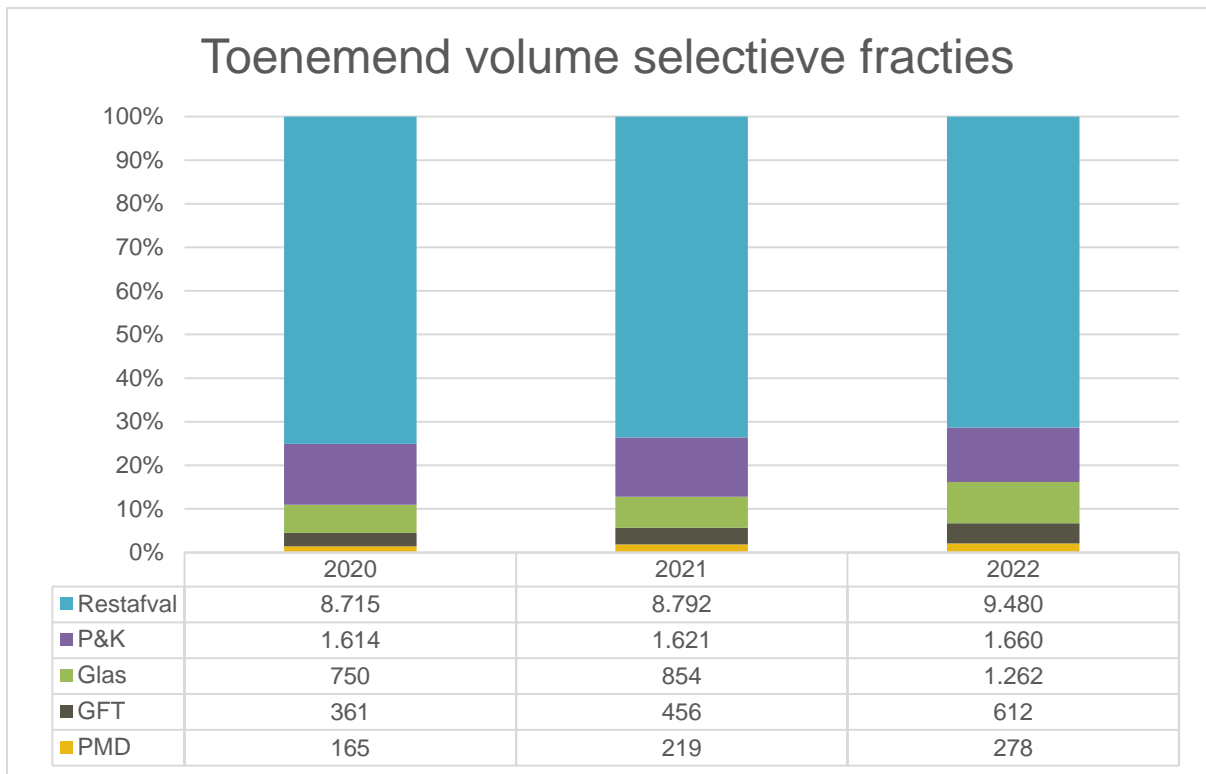


Figuur 76: Omzet bedrijfsafval t.o.v. doelstelling, 2018-2022

4.2.1.1 INVULLING TAKEN

De binnendienst beheert de administratie van 6.775 klanten, dit zijn bedrijven, scholen, stadsdiensten, appartementen. In 2022 werden hun taken uitgebreid met de toevoeging van de contracten voor 'Propere Pierkes' in SAP. De dienst bedrijfsafval staat niet alleen in voor de facturatie van de bedrijfsklanten met rolcontainers, maar voorziet sinds juli 2022 ook de facturatie voor evenementen en afzetcontainers.

De twee buitendienstmedewerkers bezochten onze huidige klanten bij vragen en overtuigden prospecten van de troeven van IVAGO. Er werd door beide diensten gestreefd naar een betere sortering van het restafval bij onze klanten.



Figuur 77: Toenemend volume selectieve fracties bedrijfsafval, in ton, 2020-2022

Door het strenger worden van de wetgeving rond afval (zie hieronder onder de rubriek VLAREMA), duren de bezoeken van de commerciële dienst langer dan voordien. Hierdoor bezochten de collega's gemiddeld 6,68 klanten per dag in 2022 in plaats van de voorgenomen 10 bezoeken.

Door onderbezetting bij de binnendienst (bevallingsverlof en ziekte) ontstond er een achterstand in het verwerken van aanvragen. Het streefdoel is om offertes binnen de 48 uur te behandelen, de gemiddelde offerte kwam pas bij de klant na 3,6 dagen. Daarnaast konden we amper 57% van de klachten binnen de 2 dagen volledig afwerken.

4.2.1.2 DIGITALISATIE

In 2022 heeft IVAGO sterk ingezet op digitalisatie. Op een jaar tijd zijn er 465 unieke e-loket gebruikers bijgekomen met een eindtotaal van 3.241 gebruikers in december.

De doelstelling om 50% van onze facturen digitaal te versturen, hebben we niet gehaald. Toch hebben we bijna 10% van de betalende klanten kunnen overtuigen in 2022 om hun factuur niet meer via post te ontvangen. Zo komen we op 42% van de betalende klanten via digitale facturatie ten opzichte van de 35% in 2021.

4.2.1.3 NIEUWE FORMULIEREN

Voor het eerst hadden we in 2022 een online formulier voor de handelaars in de Gentse feesten zone. Via dit formulier konden ze dagelijkse ophalingen vragen alsook een tijdelijke uitbreiding van hun contract. Naast dit formulier heeft ook het formulier voor de "transparante zakken van 60-liter" zijn debuut gemaakt op ons e-loket. Dit zijn zakken die klanten kunnen aankopen i.k.v. de VLAREMA-wetgeving die klanten verplicht om enkel nog transparante zakken van 60-liter aan te bieden in hun containers. In 2023 zullen we hier strenger op toezien en een label aan de container achterlaten wanneer deze niet-transparante zakken van 60-liter bevat.

4.2.1.4 SAMENWERKING MET OPHALPLOEGEN EN VLAREMA

De meldingen van de ophaalploegen worden genoteerd via SAP CRM, onder de categorie “rapportering toerlijst” waarvan we 66% van de meldingen binnen de 2 dagen verwerkten. In 2022 hebben we 18% meer meldingen onder deze categorie ontvangen dan het jaar ervoor. Zo moeten chauffeurs sinds eind 2021 bij elke non-conformiteit opschrijven welke verkeerde afvalstromen ze aantreffen in de containers. VLAREMA 8 verplicht bedrijven om de 24 afvalstromen die onder de ‘sorteerplicht vallen’ uit te sorteren uit het restafval. IVAGO moet hier een visuele controle op doen, sorteerrfouten vaststellen en registreren in een OVAM-register.

Zitdagen zijn in 2022 terug opgestart met een wekelijkse frequentie. Tijdens deze momenten kunnen de chauffeurs rechtstreeks meldingen maken van een probleem. Het afschaffen van de betalende uithaalservices aan appartementen was een vraag op dit overleg waaraan we gevolg gegeven hebben. In september 2022 werden deze stopgezet. De komende jaren bekijken we verder de niet-betalende.

4.2.1.5 PRIJSSTIJGING 2023 EN SCHOLEN

Op de Raad van Bestuur van 31 augustus 2022 werd beslist om alle scholen volledig betalend te maken. Tot op heden betaalden scholen 80% van het tarief bedrijfsafval en waren de huur van de containers en de lediging van de containers voor selectieve fracties gratis. Deze kosten werden door de Stad Gent gedragen via de dotatie aan IVAGO. In oktober werden de scholen aangeschreven. Wij bezochten 69 scholen om hen te ondersteunen bij het doen dalen van hun afvalfactuur.

Eind 2022 bereidden we ook de prijsstijging van onze tarieven voor. Door de hogere transport-, personeels- en verwerkingskosten worden de restafvaltarieven verhoogd met 12% en de selectieve fracties met 15%.

	2020	2021	2022
Restafval: Containers >660 liter	geen	geen	14%
Restafval: Containers >660 liter	geen	geen	10%
Papier & karton	geen	geen	6%
Plastiekfolies	geen	geen	6%
Glas	geen	nieuwe prijslijst	6%
Gft	geen	nieuwe prijslijst	6%
Pmd	geen	geen	6%
Huur	geen	geen	geen

Tabel 9: Prijsstijging bedrijfsafval, 2020-2022

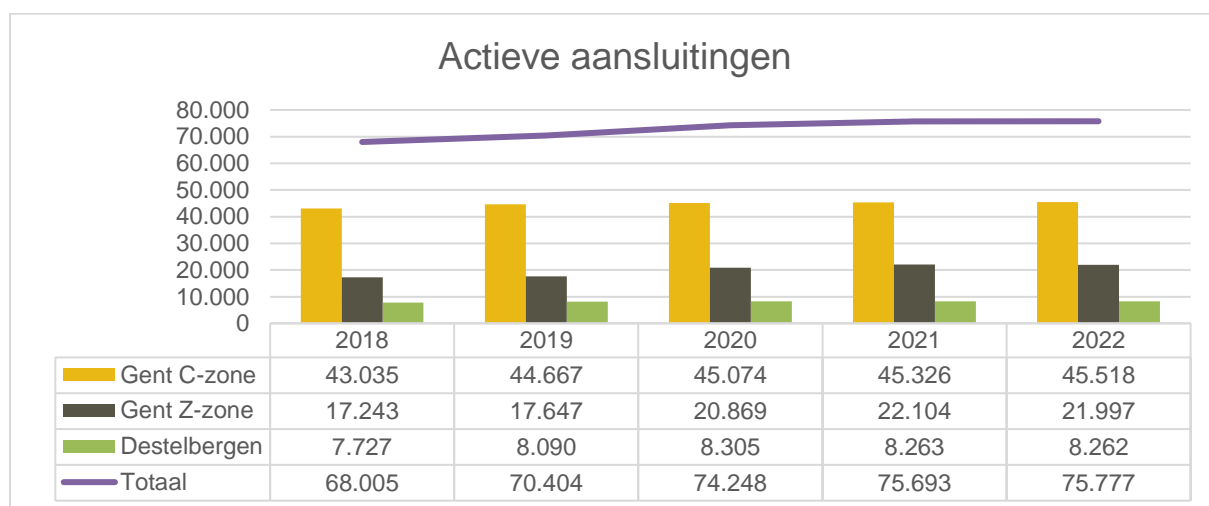
4.3 DIFTAR

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 restafval en/of gft of elk gebruik van een sorteerpunt (restafval, gft en pmd) wordt aangerekend. Door dat systeem hanteren we het principe van “de vervuiler betaalt”. In Stad Gent hebben we een volumediftar en in Destelbergen kennen we een gewichtsdiftar.

4.3.1 BEHEER CONTAINERS VAN PARTICULIEREN

4.3.1.1 AANSLUITINGEN

Een aansluitpunt is elk adres dat minimaal over één container beschikt, of waarvan de bewoner minstens eenmaal grofvuil aanvraag. Op 31/12/22 waren er in Gent 67.515 aansluitpunten en in Destelbergen/Heusden 8.262. Dat is voor Gent een lichte stijging, voor Destelbergen een status quo. Particulieren die gebruikmaken van een sorteerpunt zijn niet inbegrepen in deze cijfers.



Figuur 78: Actieve aansluitingen Gent & Destelbergen, 2018-2022

4.3.1.2 INTERVENTIES VOOR CONTAINERS

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

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

In 2022 waren er 7.358 containerinterventies tegenover 7.945, dat is een daling van 7% ten opzichte van 2021.

Interventies worden sinds februari 2022 niet meer ingepland via Diftar. Er wordt een afroep aangemaakt via SAP CRM waardoor de werkorders via SAP rechtstreeks bij Operaties afdeling Openbare Reiniging terecht komen.

4.4 INTERNE EN EXTERNE COMMUNICATIE

De afdeling Communicatie werd eind 2021 versterkt met een tijdelijke projectmedewerker On the Go en sorteerpunten. In september 2022 startte onze afvalsteward. Onze expert afvalpreventie- en sensibilisering is echter nog niet opgestart wegens ziekte. Onze twee communicatiemedewerkers vonden nieuwe uitdagingen, dus eind 2022 werd er een procedure opgestart voor de aanwerving van twee nieuwe medewerkers.

4.4.1 EXTERNE COMMUNICATIE

4.4.1.1 CAMPAGNE -- ZWERFVUILCAMPAGNE

De jaarlijkse zwerfvuilcampagne kaderde binnen het gezamenlijke “On the Go”- project van IVAGO, Stad Gent en Mooimakers, dat zich specifiek richt op zwerfafval afkomstig van takeaway producten.



Figuur 79: Maaltijdbezorgers van takeaway als campagne team



Figuur 80: Crime scene

Van begin mei tot eind september 2022 werden 5 verschillende hotspots in de kijker gezet, waar gedurende 1 week werd bijgehouden hoeveel zwerfvuil (afkomstig van takeaway) er op de grond werd achtergelaten. Elk stukje zwerfvuil werd, zoals bij een echte “crime scene”, met stoepkrijt omcirkeld voordat het werd opgeruimd. Door op deze manier de impact van zwerfvuil nog meer visueel te maken, wilden we de inwoners en bezoekers van Gent overtuigen om takeawayafval niet zomaar op de grond te gooien.

Actiezone	Aantal “crime scenes” (zwerfvuil, incl. takeaway)
Graslei	275
Keizerpark	280
Kapitein Zeppospark	611
CM-park achter Martelaarslaan	225
E. Seghersplein	522

Tabel 10: Aantal crime scenes per locatie

Onze campagnebeelden werden in de publieke ruimte verspreid d.m.v. wobblers bij handelaars en stickers op de afvalkorven en veegwagens. Daarnaast werden er via sociale media en onze website foto's en video's gedeeld van de actiemomenten, waarbij de focus lag op interactie met passanten op de verschillende locaties. Hieruit bleek dat met name de kortere filmpjes (stories) het best bekeken werden.

De campagnebeelden werden opgemaakt in dezelfde stijl als de 'Mag het wat minder afval zijn' – campagne, zodat deze beelden de komende jaren nog gebruikt kunnen worden. Ook de gemaakte filmpjes kunnen de komende jaren nog worden gerecycleerd gedurende de lente-/zomerperiode.

4.4.1.2 CAMPAGNE -- MAG HET WAT MINDER AFVAL ZIJN?

In september 2022 lanceerden we de campagne 'Mag het wat minder afval zijn', in samenwerking met de Stad Gent. De campagne was een vraag aan alle Gentenaren en Destelbergenaren om slim te kopen, koken en sorteren, want op die manier kan je al snel je restafval verkleinen.

Om zoveel mogelijk Gentenaren en Destelbergenaren te bereiken, deden we onderstaande acties:

- Hoofdartikel in de IVAGO-wijzer van september met een stickerblad.
- Workshops koken met restjes georganiseerd door Stad Gent.
- 20.000 broodzakken met het campagnebeeld werden verspreid over 20 bakkers in Gent.
- Een informerende webpagina met allerlei tips en tricks bouwden we uit op ivago.be.
- Drie filmpjes waar een gepensioneerde, een jong koppel en gezin hun tips delen om slim te kopen, koken en sorteren.
- Op sociale media deelden we wekelijks post met tips, en adverteerden we de filmpjes.

Uit de tussentijdse evaluatie met Stad Gent bleek dat één gemeenschappelijke campagnepagina waardevol is, waarbij we vertrekken vanuit korte blog- en of nieuwsberichten die meteen gekoppeld kunnen worden aan het dagelijkse leven. De stickers werden nauwelijks gebruikt, niet iedereen had door dat het stickers waren. Het effect van de broodzakken is onduidelijk. Op digitaal vlak blijkt uit verschillende analyses uit Facebook en Google Analytics dat de lange filmpjes niet worden bekeken, één filmpje is meer dan voldoende, aangevuld met eigen TikTok-achtige content, niet langer dan 13 seconde. Via Meta adverteren zorgt voor meer bereik over een diverse doelgroep. We hebben dus wel wat geleerd uit deze campagne en kunnen hierdoor bijsturen.

De campagne heeft bewust een tijdeloos karakter en daarom willen we er de komende maanden ook actief op blijven inzetten en het de volgende jaren recycleren. Eind augustus 2023 bekijken de Stad en IVAGO hoe we opnieuw kunnen samenwerken rond voedselverspilling naar aanleiding van het project van FoodWin in het najaar van 2023.

4.4.1.3 EDUCATIEF PROGRAMMA

IVAGO biedt het bestaande aanbod van educatie aan via de beheersorganisatie Fost Plus.

Sinds juli 2022 heeft IVAGO ook een aantal eigen workshops toegevoegd voor het kleuter- en lager onderwijs waarbij IVAGO naar de school gaat of de school op bezoek komt bij IVAGO.

De doelstelling van 10 scholen te bereiken werd niet gehaald doordat het aanbod pas na de zomer werd gerealiseerd. Sinds eind november werden toch 4 scholen bereikt waardoor de doelstelling in 2023 zeker realiseerbaar is.

De eerste stappen voor de workshop 'Composteren met IVAGO' werden gezet. In 2023 werken we dit verder uit in samenwerking met Vlaco en oud-compostmeesters.

In het najaar 2022 informeerden we ook al bij andere organisaties voor de uitwerking van een programma voor middelbare scholen. Zo bekijken we of er kan samengewerkt worden met o.a. DOKano (zwerfvuil), RepairTeens (hergebruik), FoodWin (voedselverspilling) en de Kringwinkel (hergebruik en vermijden).

4.4.1.4 ONZE PROPERE

S

In 2022 hadden we een gemiddeld aantal van 892 actieve Propere Pierkes. Hiermee halen we ruimschoots de doelstelling van 700 Propere Pierkes. Onder actief begrijpen we nieuwe Propere Pierkes en alle Propere Pierkes die in het afgelopen jaar minstens één ophaling hadden.

We blijven inspanningen leveren om zoveel mogelijk Propere Pierkes actief te betrekken door het verbindende aspect centraal te stellen i.s.m. Buurtwerk en door nieuwe Propere Pierkes nog beter te ondersteunen. Zo zorgen we voor:

- een webformulier voor het bestellen van extra materiaal,
- deden we eerste stappen naar een formulier om een afroep in te plannen,
- waren er voorbereidingen om de ophaling onder Bedrijfsafval te schuiven,
- onderzochten we verschillende apps rond opruimen van afval

Eind 2022 stelden we samen met Cel Regie Netheid vast dat de vraag naar een app rond zwerfvuilregistratie klein is. Propere Pierkes zijn op zoek naar fysiek contact en een actieve beleving. In 2023 geven we aan de verschillende app-ontwikkelaars, zoals WePlog, Litterati ... mee dat we niet kiezen voor een specifieke app, maar het diverse gamma openstellen voor iedereen.

4.4.1.5 DE GENTSCHEN GRUUTE KUIS EN DESTELBERGEN HELEMAAL SCHOON

Na een afgelaste editie in 2020 en een alternatieve opruimactie in 2021 kon in 2022 opnieuw een 'normale' Gentsche Gruute Kuis en Destelbergen Helemaal Schoon plaatsvinden.

Naast de scholenwerking motiveerden we ook bedrijven en verenigingen om een actie op poten te stellen en zich niet te beperken tot dat ene weekend, maar er een hele Schoonste Week (14-20 maart 2022) van te maken. Het werd een groot succes: 2.089 Gentenaren sloegen aan het grijpen en 234 Destelbergenaren.

We besloten af te stappen van het aantal initiatieven te tellen en tellen nu het aantal deelnemers, dat is meer representatief. Hierdoor is vergelijken met voorgaande jaren niet mogelijk.

4.4.1.6 ON THE GO

Het On The Go project focust op het verminderen van zwerfvuil afkomstig van takeaway. Sinds de lancering van Propere Commerce in het najaar van 2021 hebben 25 horecazaken zich aangemeld, waarmee we onze doelstelling voor 2022 net haalden. Helaas werd in de loop van het jaar bij vijf van deze zaken het project stopgezet vanwege verschillende redenen (zaak stopgezet/ overname of in twee gevallen door misbruik wegens bedrijfsafval aan te bieden in de zwerfafvalzakken).

De deelnemende zaken kozen het vaakst voor de volgende optionele acties (naast de 2 reeds verplichte acties):

- Maak populaire plekken rond jouw zaak zwerfvuil vrij
- Voorzie een pmd vuilnisbak voor jouw zaak
- Vermijd afval; geef standaard minder mee

Voor 2023 is het de doelstelling om het aantal deelnemers minstens te verdubbelen naar 50 zaken. Omdat belangstellenden (en deelnemers) aangaven dat niet alle voorwaarden altijd even haalbaar zijn, hebben we eind 2022 een enquête gelanceerd naar de noden en wensen van de deelnemers, waarna mogelijks het project bijgestuurd wordt in 2023.

Binnen het project werden de volgende acties uitgevoerd in 2022:

- 4 zwerfvuiltellingen op de 5 projectlocaties a.d.h.v. looplijnen: Hierbij kon o.a. worden geconstateerd dat het aangetroffen zwerfvuil uit relatief weinig takeaway verpakkingen bestaat. De doelstelling voor 2023 (25% minder takeaway zwerfvuil) zal zich op deze manier moeilijk laten meten, waardoor we op zoek zijn naar andere manieren om deze trend in kaart te brengen. Drankverpakkingen en peuken vormen een meerderheid. Daarnaast is er een duidelijke piek waar te nemen in de zomermaanden, ondanks het bijplaatsen van extra

(tijdelijke) korven. Ook blijkt dat bepaalde locaties gevoeliger zijn voor bijplaatsingen (sluikstort) dan anderen.

- 2 sorteeranlyses op de inhoud van korven uit de 5 projectlocaties (1 x enkel restkorven, 1x rest- en pmd-korven): Sluikstort (in kg en volume) en glas (in kg) zorgen voor de meeste onzuiverheid in de restafvalkorven. Wanneer enkel rekening gehouden wordt met het volume, levert pmd erin het grootste aandeel (ca. 44%). De zuiverheid van het afval in de pmd-korven is zo'n 40% (gewicht), daarnaast wordt hierin nog veel glas aangetroffen, maar relatief weinig sluikstort. Het doel voor 2023 is om deze zuiverheid te verhogen naar 65% of meer. Bij beide typen korven is het aandeel takeaway verpakkingen relatief klein (10% in gewicht; 14% in volume).
- Participatie: Onze Propere Pierkes ontvingen een oproep om deel te nemen aan een challenge via de applicatie Litterati, waarbij ze takeaway-zwerfvuil dienden te taggen (en op te ruimen). In totaal deden 13 deelnemers mee, die in een periode van ca. 3 maanden 1.944 stuks afval lokaliseerden. Met behulp van deze data hopen we een gedetailleerder beeld te krijgen van de verspreiding van (takeaway)zwerfvuil. Deze actie zal dan ook waarschijnlijk herhaald worden in 2023. Daarnaast willen we in 2023 ook een aantal workshops uitwerken voor middelbare scholen rond het thema zwerfvuil en takeaway.

4.4.1.7 AFVALPREVENTIE EN HERGEBRUIK

In 2022 beslisten we om de uitwerking van een event rond afvalpreventie in Q1 2023 on hold te plaatsen. Door personeelwissels en de huidige besparingsmaatregelen is het niet mogelijk een kwalitatief evenement op poten te zetten.

IVAGO ondersteunt de verschillende Repair Cafés communicatief. In 2022 werd er voor het eerst een Repair Café gehouden in de gebouwen van IVAGO. Er namen 12 vrijwilligers deel en er waren 36 deelnemers. Door dit succes zullen we dit zeker herhalen in 2023.

4.4.1.8 INFOMOMENTEN VOOR BURGERS EN ACTIES CORRECT AANBIEDEN

In oktober 2022 ging onze afvalsteward van start bij de afdeling Communicatie. Hij werkt nauw samen met diverse diensten van Stad Gent en de sociale huisvestingmaatschappijen en organisaties zoals Samenlevingsopbouw, VZW Jong, ...

Op de mobiele recyclageparken gaf de afvalsteward extra info aan de bezoekers over correct sorteren.

In 2022 werden op 5 locaties nazorgmomenten verzorgd voor de gebruikers van ondergrondse containers: gedurende een aantal dagen konden de gebruikers voor vragen en opmerkingen terecht bij onze IVAGO-mobiel. Ondanks duidelijke aankondigingen van ons bezoek was de opkomst hierbij steeds ca. 20-25%.

4.4.1.9 PROJECTEN

- Met de komst van het nieuwe communicatiebureau werkten we aan een nieuwe huisstijl waar alles in het teken staat van 'ik, jij, wij, IVAGO'. Op die manier willen we IVAGO dichterbij de burgers brengen.
- We maakten wobblers voor al onze pmd-verkooppunten over welke type (grootte) pmd-zak waar mag gebruikt worden om miskopen en niet-ophalingen te vermijden.
- Voor de Gentse Feesten kregen de korven pmd en restafval nieuwe borden en werd de signalisatie in en rond een afvalcluster aangepast.
- Voor de 'Week van de handhaving' ontwierpen we stickers om op sluikstort te kleven om duidelijk te maken dat dat sluikstort al werd gemeld.
- Naar analogie van andere intercommunales en Fost Plus veranderen we stapsgewijs de kleur van 'papier en karton' van blauw naar geel.

- Om ook studenten mee te krijgen, publiceerden we vier keer in het Guido Magazine en ook plaatsten we één advertentie in de Guido Gids.
- Naar aanleiding van het WK voetbal en de uitzendingen in het Wintercircus sloten we een partnerschap met de VRT. Om zichtbaar te maken wat we doen en wie we zijn, zag je op regelmatige basis in de zaal een IVAGO-filmpje van circa 30 seconde, voorzagen we alternatieve signalisatie voor onze korven, en stonden met twee installaties in de playroom. In het hele verhaal probeerden we samen VRT te streven naar evenement waar afvalvermindering centraal stond.
- We blijven actief samenwerken met Kringwinkel en delen hun sociale mediaposts.

4.4.1.10 PUBLICATIES

- **De IVAGO-wijzer**
Ook in 2022 verdeelden we vier afvalmagazine, dat sinds juni in een nieuw kleedje zit. Met ons communicatiebureau gingen we op zoek naar hoe we inwoners meer kunnen betrekken. Hiervoor kozen we voor vaste rubrieken en proberen we steeds de link te leggen met het dagelijkse.
- **Duurzaamheidsleaflet**
Met dit leaflet willen we burgers en spelers in het veld tonen wat IVAGO rond duurzaamheid doet.
- **Nieuwsbrieven Bedrijfsafval**
Om onze bedrijfsafvalklanten maximaal te informeren, versturen we naast digitale mailings ook nieuwsbrieven. Vier keer per jaar, samen met de factuur, krijgen alle klanten dit.
- **Brochure inzameling asbest**
We maakten een brochure over de nieuwe inzameling van asbest aan huis.
- **GO IVAGO**
Het personeelsmagazine verscheen maandelijks.

4.4.1.11 SOCIALE MEDIA

IVAGO is actief op Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn en Hoplr. Elk kanaal heeft zijn eigen doelpubliek heeft en dus ook zijn eigen content. We linken daarbij zoveel als mogelijk naar onze website om bijvoorbeeld te gidsen naar 'Mijn IVAGO' waar ze hun afvalmeter kunnen raadplegen.

In 2022 bereikte we heel wat inwoners van Gent en Destelbergen:

- Facebook: +5.300 volgers
- Twitter: 597 volgers
- LinkedIn: 1.433 volgers
- Instagram: 586 volgers
- Hoplr: +30.000 huishoudens

4.4.2 INTERNE COMMUNICATIE

De interne communicatie zorgt voor een bevordering van de werksfeer en dient om de veiligheid optimaal te garanderen.

- **Veiligheid**
Veiligheid is en blijft een belangrijk punt. In samenwerking met de dienst KWM gaan we steeds op zoek naar de juiste communicatiekanalen en -content om de IVAGO-medewerkers te bereiken. Een van de campagnes die we lanceerden was een sensibiliseringsactie rond het dragen van de correcte veiligheidsschoenen.
- **Nieuwe bedrijfspresentatie en update signalisatie AEC**
Na een tijdje geen bezoekers over de vloer te krijgen, was het tijd voor een verfrissing van onze bedrijfspresentatie. Het afdelingshoofd interne en externe communicatie verzamelde eerste informatie die up-to-date was en goot die vervolgens in behapbare presentatie.
- **Intranet**
Het IVAGO-intranet is een kanaal om alle medewerkers te informeren. In 2020 kondigden we de

geboorte van het nieuwe intranet aan. Na twee jaar intensief gebruik, schakelden we een versnelling hoger om meer medewerkers te laten connecteren met intranet: Alle medewerkers die de voorbije jaren niet of amper connecteerden kregen een brief met de nodige inloggegevens. Vervolgens organiseerden we opleidingen en leerden we iedereen de meest belangrijke knopjes kennen.

- De 'Wie-is-wie', een soort van contactenlijst met foto's, werd ook grondig aangepakt: Bij heel wat IVAGO-medewerkers was de foto verouderd, of was er helemaal geen. Hierdoor hebben we nu uniforme foto's op intranet, en dus ook op Teams en in Outlook van een groot deel van onze werknemers
- **Samenzijn**
 - Het ontbijt in de wintergarage wordt intussen een jaarlijkse klassieker in juni.
 - Aanwezigheid van medewerkers op de opening van de Gentse Feesten en een gezamenlijke afsluiting op de IVAGO-site
 - Na een geslaagde familiedag in 2021 organiseerden we in 2022 een fantastisch personeelsfeest met als thema 'chapeau'!
 - Ook de kinderen van IVAGO-medewerkers waren dit jaar braaf en konden terug naar het Sinterklaasfeest.
 - Wafels, ijsjes en fruit naar aanleiding van 15 dagen zonder arbeidsongevallen met werkverlet.
 - Maandelijks personeelskrant GO IVAGO.



Figuur 81: Personeelsfeest IVAGO met een chapeau

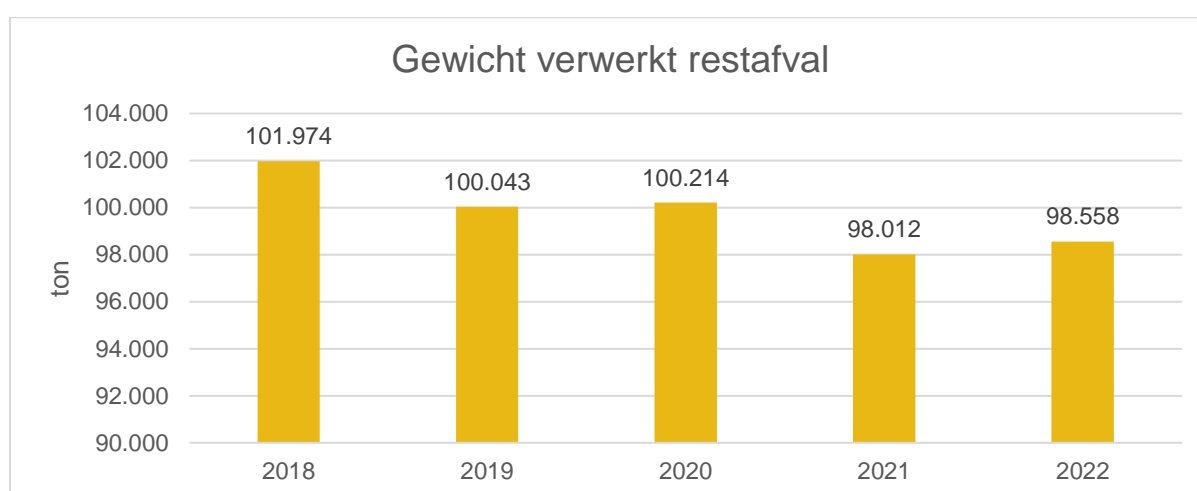
5 DE AFVALENERGIECENTRALE

5.1 HOEVEELHEID VERWERKT AFVAL

In 2022 verwerkte de afvalenergiecentrale 98.558 ton afval. De doelstelling om 99.000 ton afval te verbranden werd net niet gehaald.

We hadden in 2022 één ongeplande stilstand op lijn 2: Om een technisch probleem in de natte waskolom te kunnen oplossen lag deze lijn vier dagen stil. Hierdoor kon er 600 ton minder afval verbrand worden. In de zomermaanden juli en augustus was er een structureel afvaltekort in Vlaanderen, waardoor beide lijnen gedurende 18 dagen op 70% van hun capaciteit hebben moeten draaien. Hierdoor kon er 1.200 ton afval minder verbrand worden.

De installatie was 93,58 % van de tijd operationeel, waarmee de doelstelling (minstens 92%) werd bereikt.



Figuur 82: Verwerkt tonnage in de AEC, in ton, 2018-2022

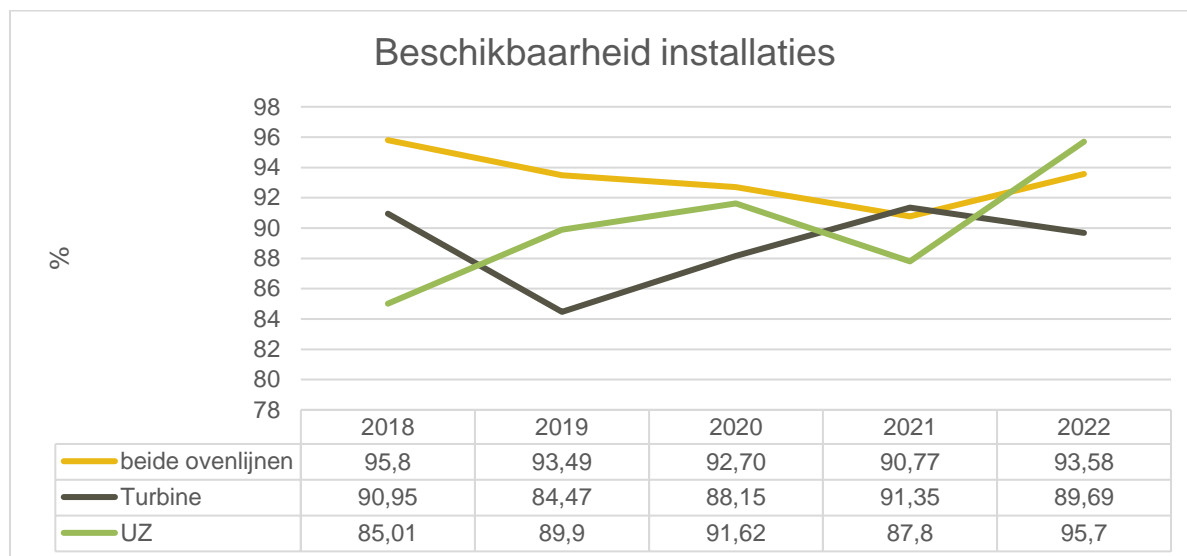
De warmte-inhoud van het verwerkte afval bedroeg 9,28 MJ/kg, waarmee deze beduidend lager lag dan in 2021 (9,48 MJ/kg). Deze daling in calorische waarde heeft ook zijn impact op de geproduceerde elektriciteit per 1000 ton afval.

Installatie-onderdeel		Beschikbaarheid (%)
Verbranding	Ovenlijn 1	93,89
	Ovenlijn 2	93,26
	Gemiddeld	93,58
Turbine	t.a.v. de verbrandingstijd	95,85
	t.a.v. alle kalenderdagen	89,69
Stoomlevering UZ		95,70

Tabel 11: Beschikbaarheid AEC, 2022

De alternator van de turbine is net voor de stilstand gedemonteerd voor een volledige revisie. Deze is pas twee weken na heropstart terug aangesloten aan de turbine. Hierdoor heeft de turbine langer stilgelegen dan gepland en is de beschikbaarheid van de turbine lager. De doelstelling om een beschikbaarheid van de turbine van minstens 90% ten opzichte van de verbrandingstijd te halen is wel bereikt.

De stoomlevering aan het UZ is in 2022, met uitzondering van de stilstand, zo goed als niet onderbroken geweest. Met een beschikbaarheid van 95,7% werd dan ook de hoogste beschikbaarheid op jaarbasis gehaald sinds het in dienst nemen van de stoomleiding.



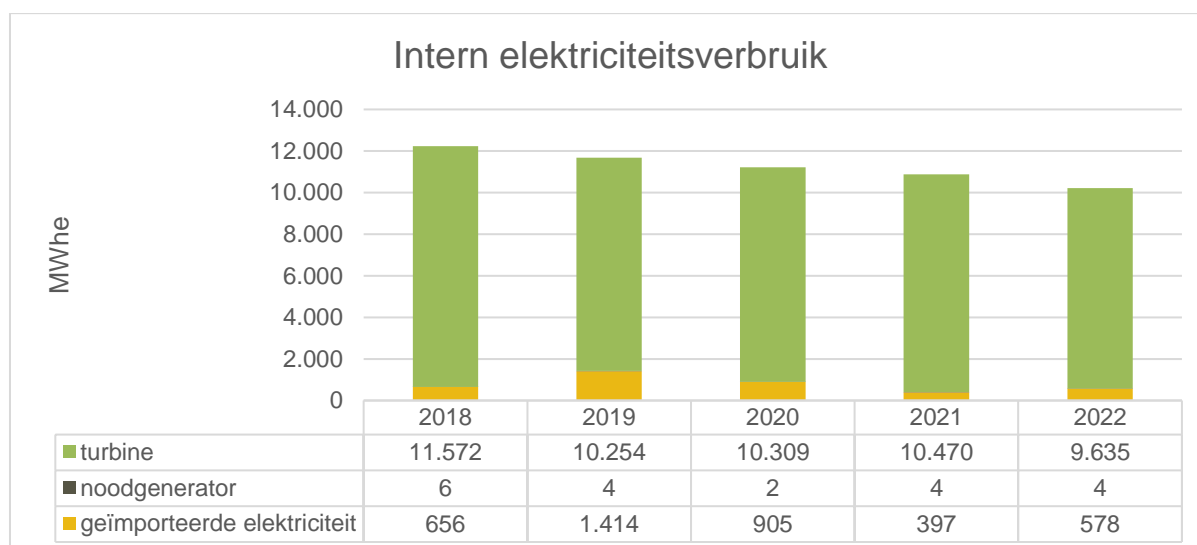
Figuur 83: Beschikbaarheid installaties, 2018-2022

5.2 GEBRUIK ENERGIE EN GRONDSTOFFEN

5.2.1 ELEKTRICITEIT

In 2022 zetten we 10.216,6 MWh (Mega-Watt-hour-elektrisch) in om de installaties draaiende te houden en om de site te voorzien van elektriciteit. Dit is 103 kWh/ton verwerkt afval. Deze elektriciteit haalden we voornamelijk uit onze eigen productie (turbine). Tijdens stilstanden van de turbine verbruiken we elektriciteit van het net. In totaal importeerden we 577,9 MWh.

Op 5 jaar tijd is het intern elektriciteitsverbruik van 120 kWh/ton afval gedaald naar 103 kWh/ton afval, wat een daling is van 14,2%.



Figuur 84: Evolutie elektriciteitsverbruik en bron van elektriciteit, 2018 – 2022

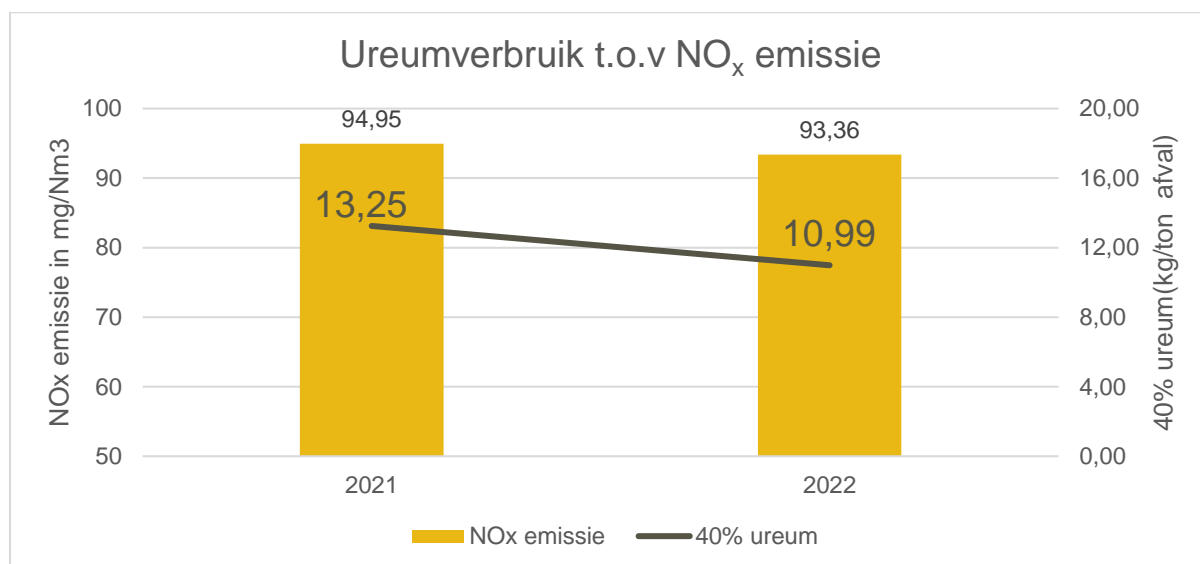
5.2.2 GRONDSTOFFEN VOOR DE ROOKGASREINIGING

De ingezette grondstoffen in de afvalenergiecentrale worden verbruikt in de rookgasreiniging. 40% ureum oplossing wordt gebruikt om NO_x te reduceren tot N₂. Calciumoxide en natronloog gaan zuren zoals SO₂ en HCl uit de rookgassen halen en dioxorb zorgt op zijn beurt voor een verwijdering van zware metalen en dioxines en furanen.

Het is steeds de bedoeling om het grondstofverbruik zo optimaal mogelijk te sturen. Dit komt neer op een zo laag mogelijk verbruik gekoppeld aan een optimaal resultaat wat betreft de emissies.

5.2.2.1 40% UREUM OPLOSSING

Zoals in het activiteitenverslag van 2021 reeds was aangehaald, werd 2021 beschouwd als een opstartjaar en ging er gewerkt worden aan een optimalisatie van het verbruik. In 2022 werden de doseerparameters verder aangepakt en werden er enkele kleine technische wijzigingen uitgevoerd. Dit resulteerde vanaf oktober 2022 in een drastische vermindering van het verbruik van 40% ureum per ton verbrand afval. Aangezien de belangrijkste verbetering pas in het laatste kwartaal van 2022 is gerealiseerd, verwachten we voor het volledige jaar 2023 een nog beter resultaat te halen.



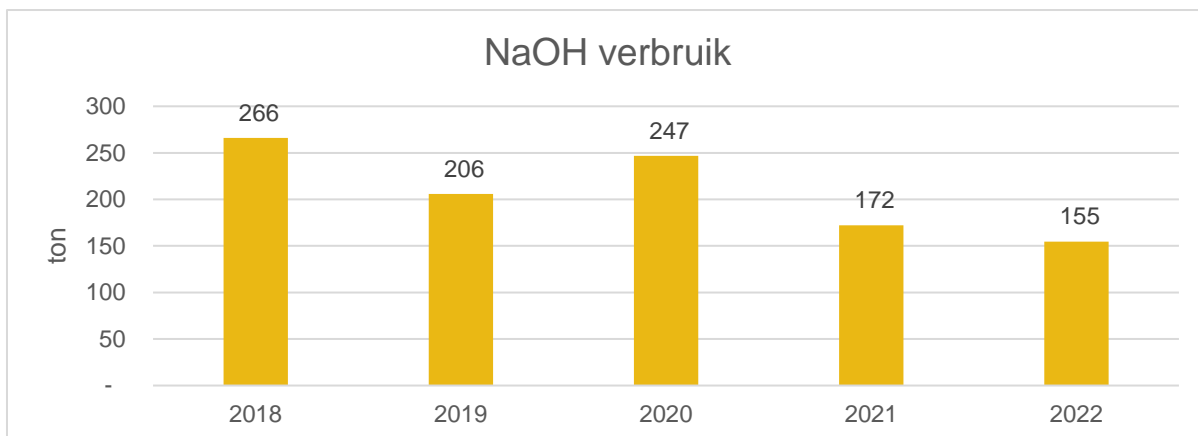
Figuur 85: Ureumverbruik t.o.v. NO_x emissies, 2021-2022

5.2.2.2 DIOXORB

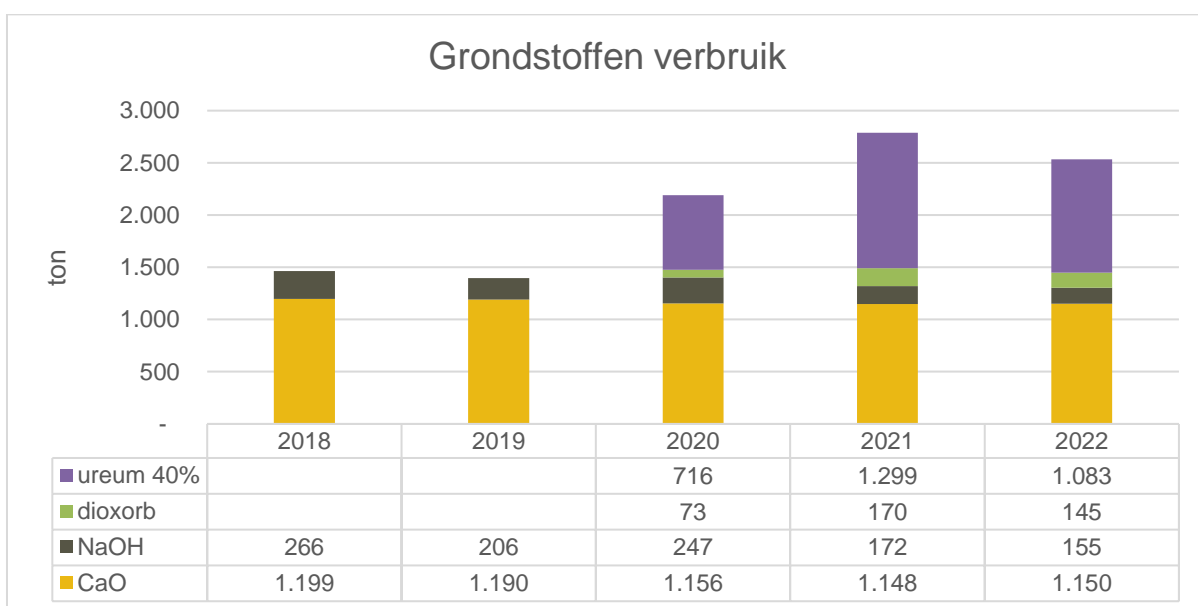
Door de genomen acties aan de mouwenfilters in de voorbije twee onderhoudsstilstanden (vervangen van de filtermouwen en vervangen van de filterkooien) en de technische aanpassingen aan de Dioxorb-doseerinstallatie konden we het verbruik van Dioxorb vanaf juni terug verminderen zonder enige negatieve impact op de emissies van dioxines en zware metalen. Het Dioxorb verbruik is daardoor in 2022 met 15% gedaald.

5.2.2.3 NATRONLOOG (NAOH) EN CALCIUMOXIDE

Het calciumoxide verbruik is stabiel gebleven in vergelijking met voorgaande jaren. Het natronloogverbruik in de natte waskolom is van 1,75 kg/ton afval naar 1,57 kg/ton afval gezakt. Door continu te werken aan een optimale dosering van de kalkmelk (gemaakt uit calciumoxide) konden we het natronloogverbruik de voorbije jaren drastisch verminderen. We gaan ervan uit dat we momenteel een optimaal resultaat bereikt hebben.



Figuur 86: Evolutie van natronloog verbruik, in ton, 2018 - 2022



Figuur 87: Overzicht verbruik grondstoffen, in ton, 2018-2022

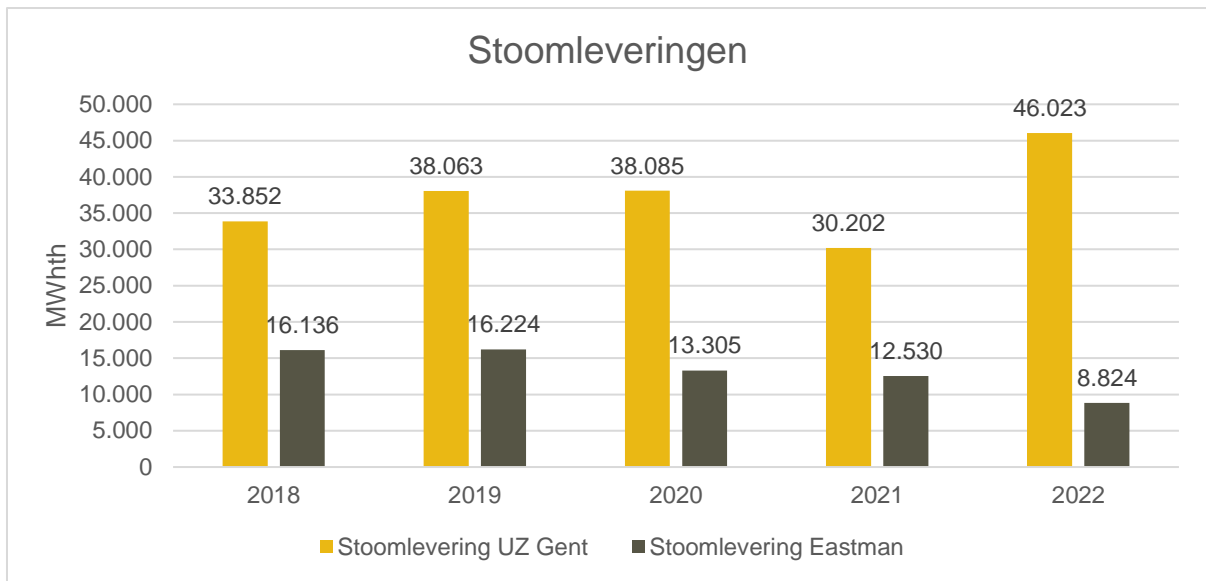
5.3 ENERGIEPRODUCTIE EN -EXPORT

5.3.1 WARMTE PRODUCTIE EN -EXPORT

De beschikbaarheid van de stoomlevering aan het UZ Gent was in 2022 zeer hoog.

Aan het UZ is er 46.023 MWhth aan warmte geleverd. Dit is de grootste hoeveelheid aan warmte dat IVAGO op jaarbasis aan het UZ Gent heeft geleverd sinds de opstart van de warmtelevering in 2007.

Aan Eastman daarentegen werd er in 2022 slechts 8.824 MWhth geleverd, wat dan weer de laagste hoeveelheid is sinds de opstart van de installatie in 2017, dit door verminderde vraag vanuit Eastman door de economische crisis.



Figuur 88: Stoomleveringen aan UZ Gent en Eastman, in MWhth, 2018-2022

Per 1000 ton verbrand afval werd er in 2022 556,5 MWh aan warmte geëxporteerd, wat binnen de beoogde doelstelling van 500 – 600 MWh ligt.

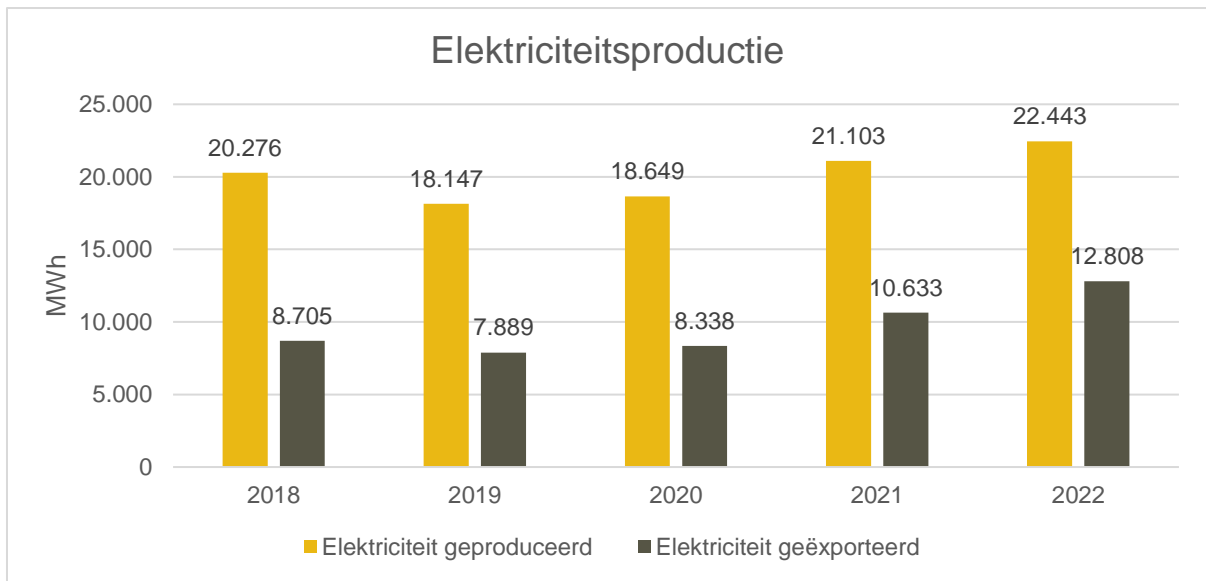
5.3.2 ELEKTRICITEITSPRODUCTIE EN EXPORT

De totale elektriciteitsproductie bedroeg 22.442,8 MWhe. Hiervan werd er 12.807,6 MWhe geëxporteerd naar het elektriciteitsnet. Uitgedrukt per 1000 ton verbrand afval komt dit op 227,71 MWhe/1000 ton geproduceerde elektriciteit en 129,95 MWhe/1000 ton geëxporteerde elektriciteit.

De doelstelling om 250 MWhe per 1000 ton afval te produceren werd niet gehaald. De oorzaak hiervan is te wijten aan enerzijds een langere ongeplande stilstand van de turbine en anderzijds de daling van de calorische waarde van het afval.

De daling in calorische waarde van het afval ten opzichte van 2021 heeft tot gevolg dat er 8,55 MWhe per 1000 ton afval minder kon geproduceerd worden. De langere ongeplande stilstand van de turbine leidde tot vermindering van 11,36 MWhe per 1000 ton afval.

In 2023 verwachten we geen extra onderhoudsacties aan de turbine. Bovendien zien we reeds twee opeenvolgende jaren een daling in de calorische waarde van het afval. Indien dit bevestigd wordt, verwachten we opnieuw hiervan een impact op de elektriciteitsproductie.



Figuur 89: Overzicht productie en export van elektriciteit, in MWhe, 2018-2022

6 SYSTEMEN, ONTWIKKELING EN STROOMBEHEER

6.1 LOGISTIEK, FACILITAIR BEHEER

6.1.1 MASTERPLAN SITE PROEFTUINSTRAAT

Een nieuw masterplan voor de site van de Proeftuinstraat was in voorbereiding. De recente besparingsoperatie noopte ertoe dit masterplan tijdelijk on hold te zetten.

6.1.2 RECYCLAGEPARKEN 2.0

In 2022 werden de plannen voor de recyclageparken finaal afgewerkt na afstemming met Stad Gent en gemeente Destelbergen. Voor het recyclagepark van Oostakker werd een informatieavond voor de omwonenden voorzien.

De omgevingsvergunningen werden in het voorjaar aangevraagd en resulteerden in nog enkele aanpassingen. Voor 5 van de 6 parken is een goedgekeurde omgevingsvergunning afgeleverd, voor het recyclagepark van Drongen wordt deze verwacht in maart 2023.

De recyclageparken worden opgedeeld in een niet-betalende en betalende zone. In de niet-betalende zone kunnen alle gratis afvalfracties afgeleverd worden. In de niet-betalende zone worden 4 tariefgroepen voorzien, aangeduid met een kleur, die met behulp van weegbruggen op gewicht zullen aangerekend worden.

Er wordt een vlotte doorstroming en eenvoudige werking voor de parkwachters voorzien door gebruik te maken van nummerplaatherkenningscamera's voor directe herkenning van de bezoeker aan elke zuil.

Op de recyclageparken worden zonnepanelen voorzien.

De nodige bestekken voor het vernieuwen van IT en van de infrastructuurwerken werden gegund.

6.2 CIRCULAIRE ECONOMIE, STROOMBEHEER EN INNOVATIE

IVAGO is al altijd bezig geweest met circulariteit. De werkelijke omslag van een lineaire naar een circulaire economie vraagt echter nog veel aanpassingen. In mei 2022 kwam er versterking door een nieuwe stafmedewerker circulaire economie en werden nieuwe projecten opgestart. Hierdoor zal nog meer nadruk kunnen gelegd worden op stimuleren van hergebruik en herstel, afvalstromen aanpakken om deze zuiverder of circulair te maken en starten met circulair aankopen.

Er zijn heel wat projecten opgestart, o.a.:

- overleg met de Kringwinkels, om de samenwerkingsovereenkomst met hen te vernieuwen,
- overleg met Stad Gent, om de Repair Cafés en herstelateliers ook na 2024 een toekomst te geven
- overleg met Veolia, Stad Gent, UGent en andere partners i.v.m. de selectieve inzameling van specifieke plasticstromen bij bedrijfsafval
- analyse en aanpak (brandbaar) grofvuil.

6.2.1 KOMBAK

In 2022 werd KOMBAK opgestart, een project rond herbruikbare maaltijdverpakkingen i.s.m. Stad Leuven en Recycling Netwerk Benelux. Voor dit project vroeg IVAGO in 2022 steun aan binnen het kader van de Green Deal Anders Verpakt, met succes. Hierdoor kon het project in uitvoering gaan eind december 2022.

In 2023 willen we binnen KOMBAK een concept voor herbruikbare maaltijdverpakkingen opstarten in Gent en in Leuven. Dit doen we in co-creatie met de lokale horecaondernemers en betrokken partners zoals aanbieders van herbruikbare maaltijdverpakkingen, logistieke partners en eventuele afwasdiensten.

6.2.2 HERGEBRUIK - TEXTIEL

Textiel wordt via textielcontainers ingezameld. De huidige werkwijze met private inzamelaars op privaat domein en de Kringwinkels op openbaar domein en recyclageparken kende knelpunten rond o.a. sluikestort en er werd besloten een overheidsopdracht te lanceren voor de inzameling, verwerking en herbruik van textiel in het werkingsgebied van IVAGO.

6.2.3 LOGIBAT

In dit project ging het VIL (Vlaams Instituut voor Logistiek) na hoe de logistieke sector elektrische zware vrachtwagens kan inzetten, wat de vereisten zijn voor de verschillende toepassingen en hoe de businesscase eruitziet. In 2022 werd het project, dat in 2021 startte, verdergezet. Bijzondere aandacht ging ook naar de digitalisering en werd o.a. de inzet van telematica voor de lading onderzocht. De resultaten van het project zullen worden voorgesteld op het slotevent op 20 april 2023.

6.2.4 PROJECT REPAIR ZKT HUB

IVAGO was partner in het project Repair Zkt. Hub, dat getrokken werd door Herw!n en Repair & Share. Doel van het project was om te bekijken hoe we AEEA kunnen vermijden, door meer in te zetten op herbruik en op herstel. Dit i.s.m. intercommunales, Kringwinkels, Recupel, ... IVAGO werkte mee aan de werkgroep rond bewarend inzamelen van AEEA, waarbij er voor optimale omstandigheden gezorgd wordt voor de voorbereiding voor hergebruik, recyclage en insluiting van gevaarlijke afvalstoffen. Dit project werd in de loop van 2022 met een jaar verlengd, maar is inhoudelijk al afgerond.

Het project leidde o.a. naar een nota met beleidsvoorstellen en werden mogelijke oplossingen geformuleerd voor de voornaamste knelpunten voor herstel, met een oplist van de voornaamste succesfactoren. Specifiek voor intercommunales blijkt een duidelijke communicatie in het recyclagepark en betrokken parkwachters cruciaal voor het succesvol bewarend inzamelen van AEEA dat nog geschikt is voor herbruik. Dit bleek uit proefprojecten bij collega's. Bij IVAGO is dergelijk proefproject niet doorgegaan in afwachting van de verbouwing van de recyclageparken.

In navolging van dit project werd een nieuw project – Repair zkt Hub 2.0 ingediend in het kader van de Living Labs Circulaire Economie. IVAGO heeft zich voor 2023 hierin niet actief in geëngageerd n.a.v. de recyclageparken 2.0 maar volgt dit in 2023 op vanaf de zijlijn.

6.2.5 PLASTICITY

In het PlastiCity-project bekeken Stad Gent en UGent samen met andere Europese steden en onderzoeksinstituten welk potentieel er was voor de inzameling van plastics bij bedrijven in kernsteden. IVAGO nam deel aan dit project in een beperkte rol. Uit het project bleek dat er potentieel is voor de selectieve inzameling van specifieke plasticstromen bij bedrijven in kernsteden, als je focust op specifieke subsectoren. Zo zijn er heel wat PP-emmers en andere harde plastics bij horecazaken, en zijn er veel plasticfolies in de retail. In navolging van dit project bekijkt IVAGO of een aangepaste inzameling van verschillende soorten plastics bij bedrijfsafval in Stad Gent mogelijk en interessant is.

6.2.6 ASHCYCLE

In 2022 startte UGent samen Veolia en andere Europese universiteiten en bedrijven een internationaal onderzoek rond het optimaliseren van herbruik van verschillende soorten assen uit verbrandingsinstallaties en slib uit waterzuiveringsstations. Zo zoeken de onderzoekers naar nieuwe methoden om o.a. metalen en mineralen uit de bodem- en vliegassen te halen, en om materiaal uit assen te gebruiken als grondstof in de bouwsector. IVAGO werkt mee aan dit onderzoek.

6.2.7 ZUIVERE STROMEN – OPERATIE ZUIVER

In 2021 was er de introductie van een nieuwe fractie – gemend, te storten – die ertoe leidde dat de fractie steenpuin in 2022 een stuk zuiverder is. In 2022 gingen de parkwachters langs bij de verwerker van groenafval, om hier te verduidelijken wat er wel en niet in thuis hoort. Ze bezochten ook een recyclagepark van een collega-intercommunale, om daar te zien hoe een recyclagepark met een gratis en een betalend deel werkt. Hierdoor kent de fractie steenpuin veel minder niet-conformiteiten, terwijl dit de voorgaande jaren een van de moeilijkste stromen was.

In 2023 zet IVAGO in op het zuiverder krijgen van brandbaar grofvuil (en daarmee samenhangend metalen), en dat zowel voor de ophaling op afroep als op de recyclageparken. Daarnaast zet IVAGO ook in op zuiverder inzameling van harde plastics.

6.2.8 DIGITAAL STROOMBEHEER

Sinds 2022 is het verplicht om maandelijks te rapporteren aan de OVAM via het MATIS-systeem van de OVAM. IVAGO werkte in 2022 een automatische integratie uit met SAP, die intussen is afgerond. Ook de verschillende afvalstoffenregisters die we moeten rapporteren aan de OVAM (als producent, verwerker en inzamelaar van afval) zijn geïmplementeerd binnen SAP. Zo kunnen we deze data sneller en accurater aanleveren.

Ook de rapportering naar Stad Gent als bedrijfsklant is in 2022 gerealiseerd. Op die manier hebben we een overzicht van wie waar welke containers heeft, en kunnen we de verschillende stromen analyseren.

6.3 IT-SYSTEMEN

6.3.1 IT: VEILIGE EN PERFORMANTE IT INFRASTRUCTUUR

De IT-infrastructuur werd in 2022 verder geactualiseerd door de ingebruikname van een nieuwe server en storage in het centrale datacenter en 2 nieuwe servers in AEC ter ondersteuning van het productieproces. Hiermee bekomen we een meer performante omgeving waarbij de bedrijfscontinuïteit verder gegarandeerd wordt.

We bestudeerden verder de markt op vlak van telefonie, om onder meer het callcenter flexibeler en moderner te laten functioneren waarbij meerdere inkomende kanalen, zoals telefonie, chat en e-mail geïntegreerd voor het callcenter. De behoeften werden in kaart gebracht en de markt verkend.

6.3.2 BUSINESS SUPPORT: CORRECTE MASTERDATA, PROCESCONTROLE EN ONDERSTEUNING ALS BASIS VOOR EFFICIËNTE DIGITALE BEDRIJFSVOERING

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

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

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

In 2022 werden in totaal 778 business support en 320 IT tickets aangemeld en opgelost.

6.3.3 VERZENDEN VAN AANREKENINGEN EN HERINNERINGEN

De diftaraanrekeningen en herinneringen voor de burgers worden sinds mei 2022 via een externe verwerker op een volledig geautomatiseerde manier verzonden op de manier die de burger zelf verkiest.

De klant heeft de keuze om de factuur op papier, via e-mail of via Doccle te ontvangen.

De aanrekening werd in 2022 duidelijker en overzichtelijker gemaakt.

Indien ze op papier verzonden wordt, bevat de aanrekening nu ook een QR-code opdat de burger de betaling snel, eenvoudig en correct kan uitvoeren met een bank-app naar keuze en dit de administratie langs IVAGO-kant vereenvoudigt.

Indien de aanrekening digitaal verzonden wordt, zijn betaalknoppen voorzien om net als bij de QR-code een snelle betaling uit te voeren, zodat de dienstverlening gegarandeerd blijft.

We streven gezien stijgende portkosten en verzendtermijnen naar maximale digitale verzending van de aanrekeningen en zetten de burgers aan om in het e-loket deze keuze te maken. Momenteel wordt ongeveer 30% van de aanrekeningen via e-mail of Doccle verzonden.

6.3.4 RECYCLAGEPARK SOFTWARE

In de loop van 2022 werd een bestek gepubliceerd en gegund voor het voorzien van een nieuw recyclageparksysteem bestaande uit een centraal recyclageparkbeheersysteem inclusief SAP-interface en de lokale soft- en hardwaresystemen voor de recyclageparken.

Het centraal recyclageparkbeheersysteem inclusief SAP-interface werd ondertussen ook opgeleverd.

De gedomicilieerde burgers van Gent en Destelbergen zullen zich toegang verschaffen met hun eID, anderen met nieuwe recyclagepark chipkaarten. Dit betekent een enorme administratieve vereenvoudiging zowel voor de burgers als voor de IVAGO-diensten.

In de backend is een nieuwe financiële afhandeling opgezet. De burger die een IVAGO-rekening met provisie of sociale toelage heeft, zal deze kunnen aanwenden voor de betaling. Indien geen IVAGO-rekening of onvoldoende saldo, zal de betaling onmiddellijk uitgevoerd moeten worden op de uitrit voor het verlaten van het recyclagepark.

6.3.5 SOCIALE TOELAGE

Sinds 2021 verloopt de bedeling van de sociale toelage in de vorm van gratis huisvuilzakken en pmd-zakken op een meer gestructureerde manier door 4 runs in het jaar op vaste data vast te leggen: april, juni, oktober en januari, waarbij de grote run vanaf bedelingsjaar 2022 in april (run 1) valt. Voor elke run wordt nu een nieuwe bevraging bij het Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid gedaan, zonder dat de burgers nog een aanvraag hoeven te doen bij de bevoegde diensten van de Stad Gent. Dat is een administratieve vereenvoudiging die het voor de burger ook eenvoudiger maakt en ervoor zorgt dat het recht sneller toegekend kan worden.

De sociale tegemoetkoming hangt af van de zone waarin de burger woonachtig is. In Z-zone wordt het toegekende saldo vertaald in een aantal rollen restafvalzakken en aan aantal rollen pmd-zakken, in C-zone in de vorm van diftarsaldo voor restafval in combinatie met een bon voor een aantal rollen pmd-

zakken. Voor rechthebbenden die gebruik maken van een sorteerpunt, wordt het volledige saldo op de diftarrekening ter beschikking gesteld.

De brief werd in 2022 vernieuwd waarbij de bon nog prominenter aanwezig is en met een meer visuele stijl, zodat het voor de ontvanger duidelijker is en we een hogere omruiling verwachten. Zo worden alle rechthebbenden in de mogelijkheid gesteld en aangemoedigd om zoveel mogelijk en correct te sorteren.

In 2022 konden 29.668 rechthebbende gezinnen een beroep doen op de toelage, wat een toename is van 28.137 (+5,4%) rechthebbenden ten opzichte van bedelingsjaar 2021.

21.140 Gentenaars kregen een bon voor de afhaling van restafval en pmd-zakken (Z-zone), bij 8.508 burgers werd een tegoed toegekend op de diftarrekening, waarvan er 6.384 nog een bon kregen voor de afhaling van pmd-zakken.

In de Z-zone werd begin februari 2023 reeds 76% en in de C-zone 57% van de bonnen omgeruild door de rechthebbenden. Dat ligt iets lager dan vorig jaar, weliswaar loopt het bedelingsjaar 2022 tot en met 30 april 2023 en zijn deze cijfers dus onvolledig.

6.4 ROUTINGBEHEER

6.4.1 CONTINUÏTEIT VAN DE DIENSTVERLENING

6.4.1.1 INZAMELING

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

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

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

6.4.1.2 WEGENWERKEN

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. Bij elk adviesvraag gaan we na wat de impact is en geven we richtlijnen onder welke modaliteiten de werken kunnen uitgevoerd worden met minimale hinder voor de werking van IVAGO.

We evolueerden verder in samenspraak met Stad Gent om bij adviesvragen waar dit mogelijk is, maximaal een 'standaardadvies' te geven, waardoor IVAGO minder moet tussenkomen en de werklast voor de adviesvragen daalt. De dossierbehandeling via het platform "Radar" van de Stad Gent maakt een vlotte geïntegreerde behandeling van de vergunningsaanvragen mogelijk, met ondersteuning op kaart. In 2022 gaat het om ruim 2200 adviezen.

6.4.1.3 OPENBARE REINIGING

Het project van de vervanging van alle afvalkorven in Gent werd quasi afgerond in 2022 en de constante stroom aan opleveringen van de aannemer wordt verwerkt door invoer in GIS en SAP. Het bestand van de te ledigen korven blijft zo up-to-date in de systemen die de dagopdrachten voor de ploegen genereren. Op regelmatige basis worden de gegevens uit de terugmelding van de ploegen geanalyseerd, voornamelijk met betrekking tot afwezig gemelde of overvolle korven. Op basis hiervan kunnen herstellingen of aanpassingen worden aangestuurd.

In 2022 werd een automatische synchronisatie opgezet tussen de GIS en de SAP-omgeving. Hierdoor dient informatie slechts in één van beide systemen te worden ingevoerd, waardoor veel dubbel werk wordt vermeden. De operationele informatie wordt primair in SAP beheerd, de contextuele in GIS. Wanneer een optimalisatie van leidingsrondes wordt uitgewerkt in GIS, kan deze vlot gesynchroniseerd worden met SAP om van daaruit de nieuwe orders voor de uitvoering door de ploegen aan te maken.

6.4.2 TECHNISCHE INNOVATIE EN UITBOUW GIS INFRASTRUCTUUR

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

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

6.4.2.1 GIS OMGEVING

De modernisering en uitbreiding van de IVAGO GIS omgeving werd verder volgens plan uitgevoerd. Waar in 2020 het bestek en de gunning van de server software aan de orde waren, stond 2021 grotendeels in het teken van de implementatie van de infrastructuur en het platform. In 2022 werd de migratie van alle geografische data grotendeels uitgevoerd, en werd een aanvang genomen met de opbouw van functionele modules voor integratie en ontsluiting van kaartgegevens.

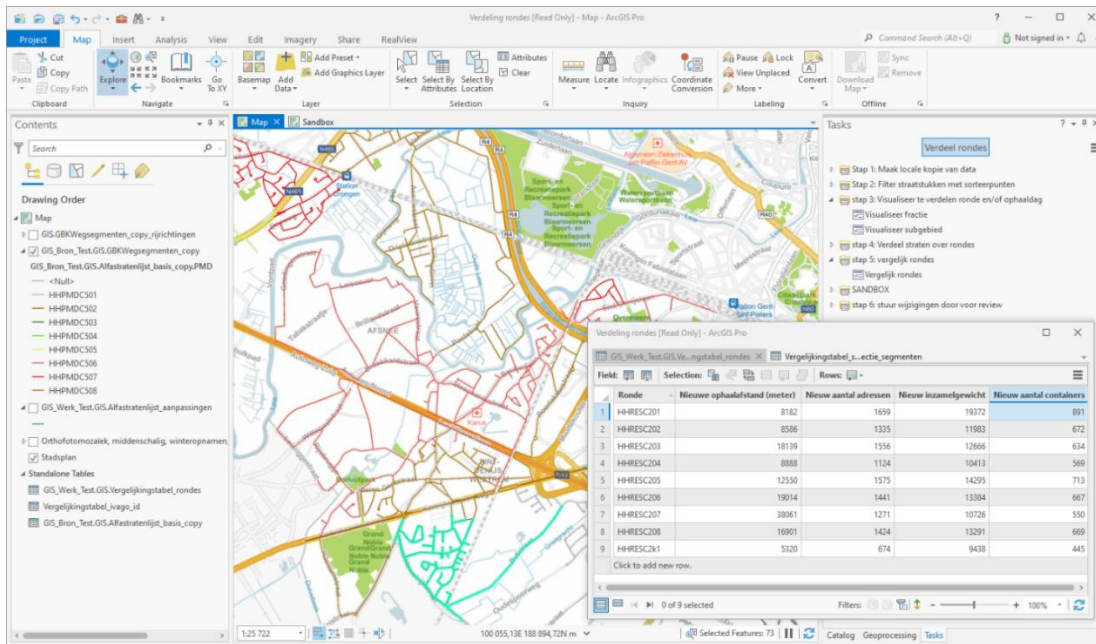
Inzake ontsluiting is een eerste versie uitgebouwd van een webapp die alle informatie betreffende de afvalkorven ontsluit voor alle relevante stakeholders. Deze vervangt een verouderde toepassing. Dit wordt verder uitgewerkt tot een website waarin vlot de korven en hun ledigingen kunnen bevestigd en gevisualiseerd worden.

6.4.2.2 ROUTERING

De voornaamste functionaliteit die op de nieuwe GIS-omgeving wordt uitgebouwd betreft het sneller kunnen opmaken van de routing. In de eerste plaats wordt gekeken naar inzameling, maar dit geldt eveneens voor het vegen als het ledigen van korven. Het Route Optimalisatie Systeem IVAGO (ROSI) omvat twee modules die de twee grote elementen van een herschikking omvatten:

1. het gebalanceerd verdelen van de belading van de wagens in een nieuw inzamelscenario
2. het routeren van elk van de wagens doorheen het toegewezen werkgebied

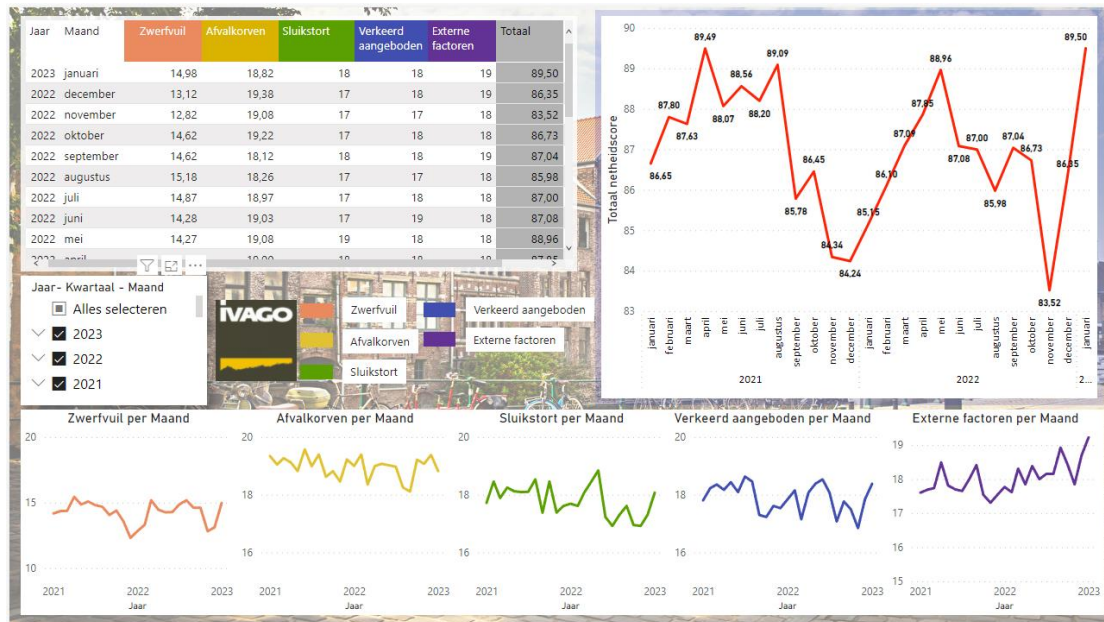
De eerste module werd opgeleverd in 2022 en wordt concreet ingezet met als eerste operationele cases de vereiste aanpassingen voor de invoering van de nieuwe wijkmobiliteitsplannen en de invoering van de wekelijkse inzameling van pmd in Z-zone.



Figuur 90: ROSI frontend voor herschikking van de belading tussen rondes

6.4.2.3 NETHEIDSBAROMETER

De opname en verwerking van de netheidsbarometer van Gent is sinds een aantal jaren ook toegewezen aan de afdeling Routingbeheer. In 2022 werd de verwerking van de data volledig digitaal gestroomlijnd.



Figuur 91: Power BI dashboard op Teams van de historie van de netheidsbarometer

7 KWALITEIT, MILIEU EN WELZIJN

7.1 MILIEUMANAGEMENT GERICHT OP VOORTDUREND VERBETEREN

7.1.1 ISO 14001

Tijdens de eerste opvolgingsaudit op 19 en 20 mei 2022 voor ISO14001:2015 / ISO9001:2015 stelde Bureau Veritas voor beide ISO-normen samen 1 minor afwijking en 2 observaties vast. De afwijking en de observaties werden geregistreerd in de algemene CAPA-lijst. (CAPA staat voor corrigerende actie en preventieve actie).

Het betreft een minor afwijking tegen de ISO 14001-norm. Er was geen aantoonbaar bewijs dat de compliance audit jaarlijks werd uitgevoerd (CAPA 50/22). Dit wordt in orde gebracht voor de toekomst.

7.1.2 AFVALENERGIECENTRALE

Voor de afvalenergiecentrale handhaven we het zeer hoge kwaliteitsniveau met betrekking tot de emissies. De totale tijd dat noodschouwen open staan als er afval wordt verbrand moet ten opzichte van beginjaar 2019 jaarlijks met 5% dalen.

De doelstelling werd niet behaald. De belangrijkste reden voor het niet halen van de doelstelling was een technisch mankement in verband met de niveaumeting op de natte waskolom van L2. Het duurde 231 minuten voor het mankement kon worden opgelost.

	2018	2019	2020	2021	2022
Duurtijd openstaande noodschouwen (min)	169	409	249	317	456*
Doelstelling (maximale min.)			388	368	348

Tabel 12: Duurtijd openstaande schouwen

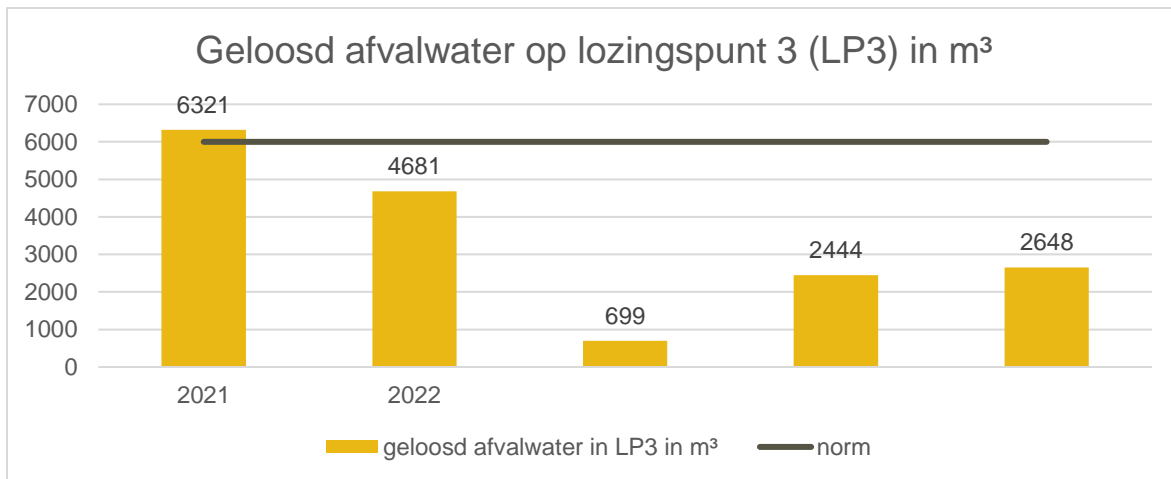
* Exclusief: Op 28/9/2022 was er een technisch mankement in de natte waskolom van L2 waarbij verpakkingringen in de pomp terechtkwamen en de lijn uitviel. Er werd daardoor niet verder verbrand. Gezien de zuigtrek en alle ventilatoren werden stilgelegd, moest de noodschouw worden opengezet en dit voor 295 minuten.

7.1.3 LOZEN VAN AFVALWATER

Van de 3 lozingspunten is de opvolging van LP3 het belangrijkste. Het geregistreeerde volume afvalwater op lozingspunt 3 (LP3) bedraagt 2.648 m³. Dit is ruim onder de lozingsnorm van 6.000 m³, dankzij de ingebruikname van de waterzuivering in 2017.

Het effluent van de waterzuiveringsinstallatie wordt ingezet als proceswater in de AEC.

Het beheer (orde & netheid, hoeveelheid water ...) van de veegvuiloverslag en de spuitplaats blijft een punt van aandacht.



Figuur 92: Geloosd afvalwater op lozingspunt 3 in m³

7.1.4 LOZEN VAN HEMELWATER OP DE RECYCLAGEPARKEN

Voor het bepalen van de heffing wordt de forfaitaire berekeningsmethode gebruikt. Er werd voor de heffing van 2023, gebruiksjaar 2022 een nieuwe sector (61) voor (inter-)gemeentelijke recyclageparken toegevoegd met aangepaste coëfficiënten.

7.1.5 DOELSTELLINGEN MILIEUBELEID

In het nieuwe beleidsplan 2020-2025 zijn volgende doelstellingen i.v.m. het milieu opgenomen:

- Het ISO 14001-certificaat dient te worden behouden.
Doelstelling is gerealiseerd.
- Er werd een duurzaamheidsleeflet opgemaakt voor 2021.
Doelstelling is gerealiseerd.
- Een project-MER en omgevingsvergunningsaanvraag voor de site Proeftuinstraat dient te worden ingediend vóór 7/1/2023.
Eind 2022 werd de OVA samen met het project-MER ingediend. Een beslissing wordt verwacht op 3/5/2023.
- De omgevingsvergunningen voor de recyclageparken moeten worden vernieuwd in het kader van de noodzakelijke aanpassingen.
De omgevingsvergunningsaanvragen voor 5 van de 6 recyclageparken werden reeds goedgekeurd in 2022. De beslissing omtrent het recyclagepark van Drongen wordt verwacht op 14/3/2023.
- Opzet naar het ISO 50001-certificaat voor energiemangement
Verdere stappen moeten nog ondernomen worden.

7.1.6 ANDERE

Er werd een nieuw energieplan opgemaakt. Dit moet nog conform worden verklaard door het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA).

7.1.7 PARAMETERS DIE INFORMEREN OVER DE MILIEUTOESTAND

7.1.7.1 MILIEU-INCIDENTEN DIE AAN DE OVERHEID WERDEN GERAPPORTEERD

De 10 milieu-incidenten in 2022 zijn “opengaan van de noodschouwen van de AEC (of het uitvallen van de deNOx)”. Dit wordt door het departement Omgeving beschouwd als een milieu-incident.

	2018	2019	2020	2021	2022
Milieu-incident met externe melding	17	9	11	6	10

Tabel 13: Milieu-incidenten aan de overheid gerapporteerd

7.1.7.2 MILIEUKLACHTEN

We registreerden slechts 1 klacht in 2022, namelijk op 11 februari. Burgers in de wijk Liedermeerspark klagen over zwarte partikels op hun terras. Zij zagen een zwarte rookpluim komen uit de schouw van IVAGO. Dit ging over het effect roetdeeltjes en de oorzaak bleek niet bij IVAGO te liggen, maar bij de schouw van Warrington Fire, een nabijgelegen bedrijf.

	2018	2019	2020	2021	2022
Milieuklachten door derden	6	3	1	2	1

Tabel 14: Aantal milieuklachten

7.1.7.3 BEZOEKEN MILIEUHANDHAVING

IVAGO kreeg 1 keer bezoek van milieu-inspectie. Op 12 december 2022 kwam milieuhandhaving stalen nemen van het afvalwater van LP5.

	2018	2019	2020	2021	2022
Bezoek door handhaving	7	2	4	6	1

Tabel 15: Bezoek door handhaving

7.2 HANDHAVEN KWALITEIT DIENSTVERLENING: ISO 9001

Tijdens de eerste opvolgingsaudit op 19 en 20 mei 2022 voor ISO14001:2015 / ISO9001:2015 stelde Bureau Veritas voor beide ISO-normen samen 1 minor afwijking en 2 observaties vast. Er werden geen afwijkingen t.o.v. de ISO 9001 gevonden.

7.2.1 DOELSTELLINGEN KWALITEITSBELEID

In het nieuwe beleidsplan 2020-2025 zijn volgende doelstellingen opgenomen voor het kwaliteitsbeleid:

- Het ISO 9001-certificaat blijft behouden, zonder major en minor 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%.

	2020	2021	2022
Af te werken afwijkingen, verbeterpunten en observaties	21%	13%	16%
Afgewerkte afwijkingen, verbeterpunten en observaties	79%	87%	84%

Tabel 16: Scores ten opzichte van doelstellingen ISO

Deze doelstelling werd behaald. In 2022 werden er 67 afwijkingen vastgesteld. Dit is 35% minder dan in 2021.

	Input afwijkingen (CAPA's)	Nog af te werken
2018	89	6
2019	130	7
2020	88	5
2021	103	30
2022	67	46

Tabel 17: CAPA's 2017-2018

7.3 WELZIJN, VEILIGHEID EN GEZONDHEID OP HET WERK

7.3.1 ARBEIDSONGEVALLEN

7.3.1.1 EVOLUTIE ARBEIDSONGEVALLEN

In 2022 werden 38 arbeidsongevallen genoteerd met minstens 1 dag werkverlet. Er waren 7 ongevallen (zonder werkverlet) die uitsluitend medische of andere kosten met zich meebrachten.

Op 20 maart 2023 zijn bij Ethias nog 2 dossiers in beraad en werden er 5 dossiers geweigerd.

Medewerkers worden via de schermen en intranet op de hoogte gehouden van het aantal arbeidsongevallen. Voor elke periode van 15 dagen dat IVAGO ongevalvrij is, werd fruit voorzien voor de werknemers. Dit gebeurde in 2022 5 keer.

In 2022 hadden we 1 ernstig arbeidsongeval waarvoor een omstandig verslag werd opgemaakt.

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

	2018	2019	2020	2021	2022
IVAGO-personeel	43	44	37	39	38
Uitzendkrachten	25	20	19	6	6

Tabel 18: Aantal arbeidsongevallen bij IVAGO-personeel en uitzendkrachten

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

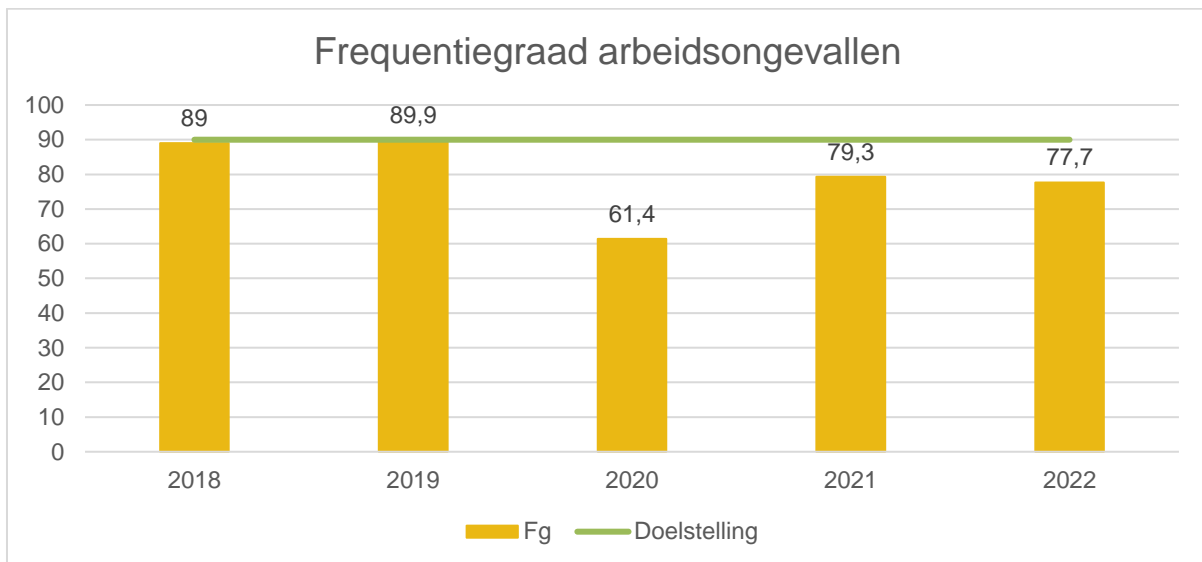
	2018	2019	2020	2021	2022
IVAGO-personeel	7	11	6	3	2
Uitzendkrachten	1	1	3	0	0

Tabel 19: Aantal woon-werkongevallen bij IVAGO-personeel en uitzendkrachten

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

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

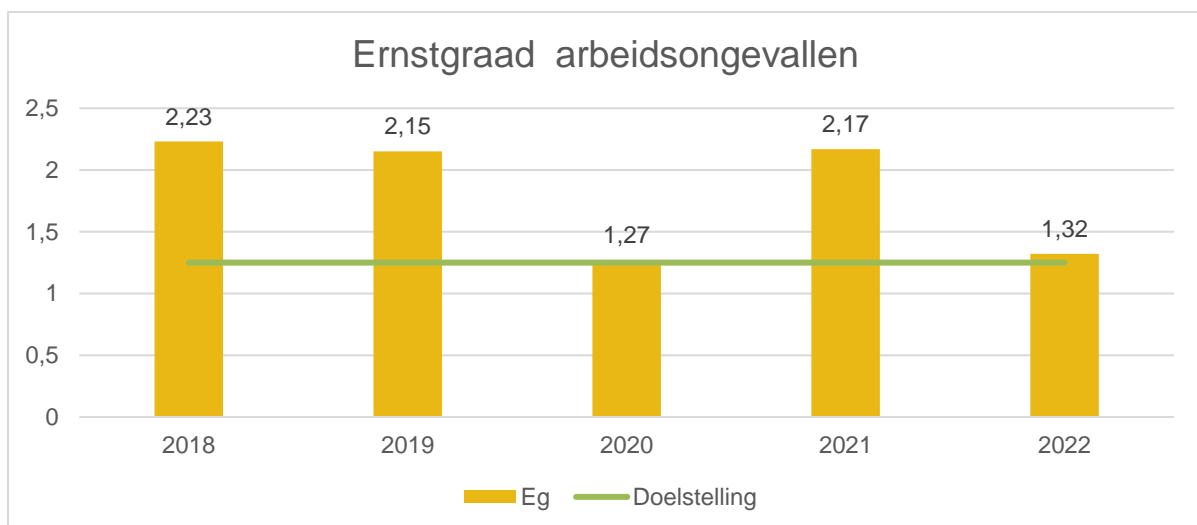
De Frequentiegraad (Fg) voor 2022 bedraagt 77,7. Dat is beter dan onze doelstelling en nipt beter dan het jaar voordien.



Figuur 93: Frequentiegraad arbeidsongevallen 2018-2022

$$\text{De Eg} = \frac{\text{aantal dagen werkverlet} \times 1.000.000}{\text{aantal uren blootstelling aan het risico}}$$

De Ernstgraad (Eg) voor 2022 bedraagt 1,32. De doelstelling van 1,25 werd niet gehaald. Om jaarlijks een vergelijk te kunnen maken, wordt enkel het werkverlet bekeken voor het beschouwde jaar (d.i. 2022).



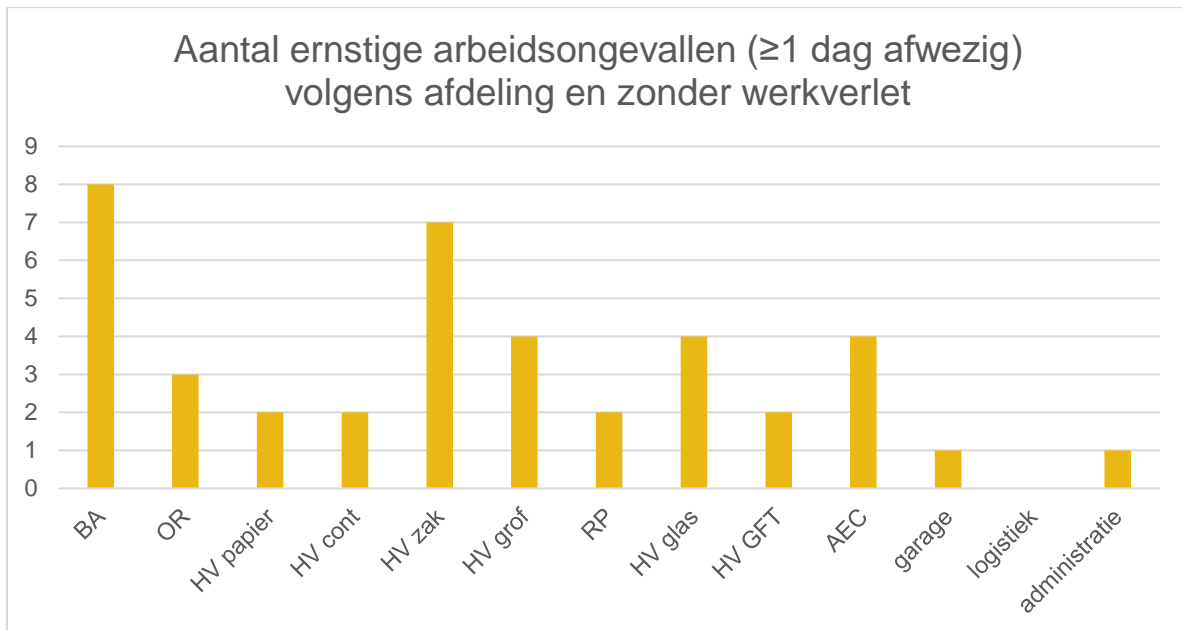
Figuur 94: Ernstgraad arbeidsongevallen 2018-2022

7.3.1.2 BLIJVENDE EN TIJDELIJKE WERKONGESCHIKTHEID

De ongevallenstatistieken, via Ethias van 31/01/2023) geven volgend beeld:

	Blijvende ongeschiktheid	Tijdelijke ongeschiktheid
Aantal werkelijk verloren kalenderdagen	288	448
Forfaitaire ongeschiktheden	600	-

Tabel 20: Blijvende en tijdelijke werkongeschiktheid

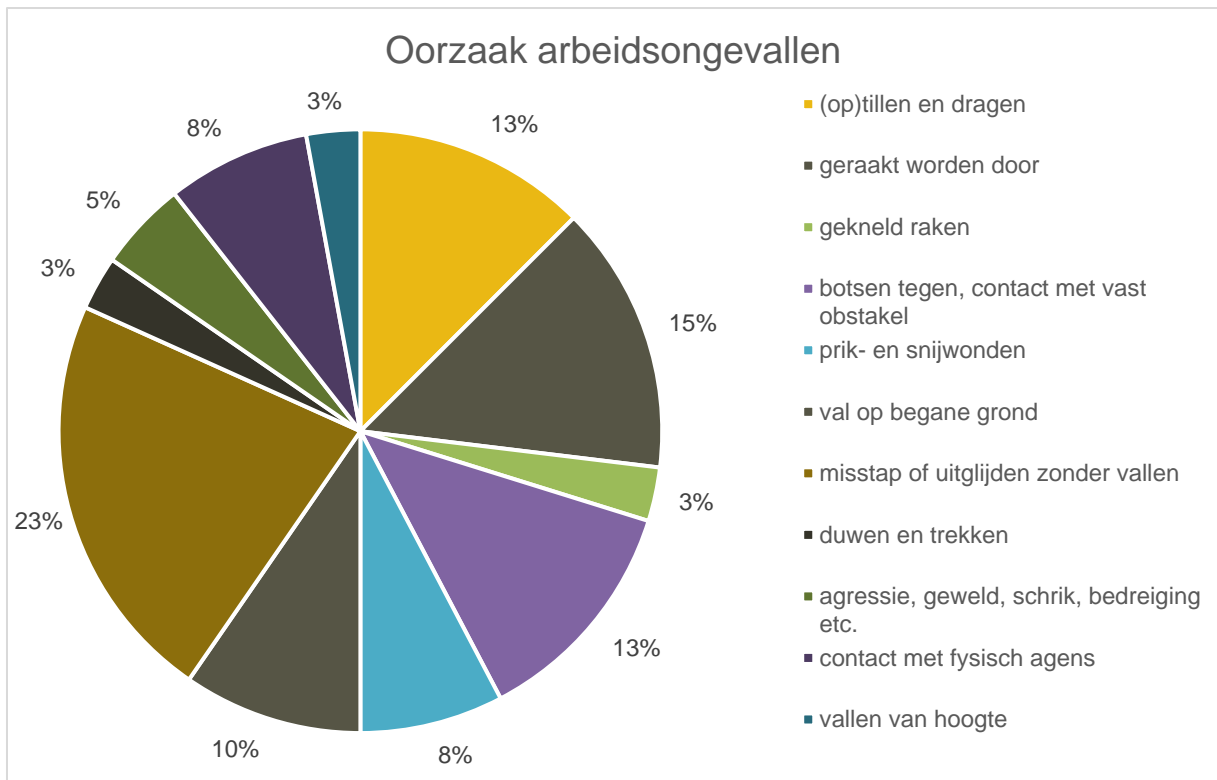


Figuur 95: Aantal arbeidsongevallen uitgesplitst volgens afdeling, 2022

7.3.1.3 ARBEIDSONGEVALLEN VOLGENS OORZAAK

De 5 belangrijkste oorzaken, samen goed voor 74%, van de arbeidsongevallen zijn:

- Misstap of uitglijden zonder vallen (letsel: voet). Bv. afstappen van trede, uitstappen uit voertuig, voet omslagen in putje,
- Geraakt worden door een voorwerp (letsel: lichaam). Bv. container die dichtwaait, afval dat tijdens het persen terugschiet.
- Optillen en dragen (ergonomie, te zwaar, verkeerde houding) (letsel: rug). Bv. inzameling grofvuil en glas.
- Botsen tegen, contact met vast obstakel. Bv. Ophaalwagen, belading.
- Val op begane grond (letsel: lichaam). Bv. glad wegdek.



Figuur 96: Oorzaak arbeidsongevallen 2022

7.3.2 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:

- Uitvoeren risicoanalyses (EHBO, storten op het stortplatform, sluikstort kraanwagen)
- Uitvoeren veiligheidsrondgangen (zes rondgangen site IVAGO en driemaal verschillende recyclageparken)
- Uitwerken adviezen over ladders, rookgasafzuiging, aanpassingen voertuigen en koelvest, enz.
- 14 indienststellingen arbeidsmiddelen
- 2 algemene evacuatieoefeningen in maart en september en de vijf recyclageparken in maart

De communicatie en de maatregelen rond corona werden uitgewerkt door het crisiscomité. De voorbereiding voor de welzijnsbevraging werd uitgewerkt door de manager personeelsbeheer en uitgevoerd door een externe organisatie.

Volgende actiepunten opgenomen in het jaaractieplan (JAP) werden afgewerkt:

- Campagnes:
- Dag van de veiligheid 28/4 – veilig lossen op het stortplatform
- Opleiding veiligheidsadviseur werd afgerond
- Opleiding bevoegde personen voor het keuren van ladders
- Welzijnsbevraging
- Verpakt aanleveren van asbest op de recyclageparken

- Uitvoeren luchtmetingen asbest op de recyclageparken
- Nieuwe afzuiging in de garage
- Bij het invullen van functies krijgen de nieuwe medewerkers, behalve chauffeurs en milieuwerkers, een introductie van het noodplan door de preventieadviseur

7.3.3 INSPECTIEBEZOEKEN WELZIJN OP HET WERK

FOD WASO TWW kwam niet langs voor een inspectiebezoek.

8 PERSONEEL

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

8.1 WELZIJSBEVRAGING

In maart 2022 werd voor alle medewerkers van IVAGO een welzijns- en verzuimattitudebevraging georganiseerd met een onafhankelijke externe organisatie. 80% van het personeel nam deel aan de bevraging, een zeer goede respons die toelaat om er betrouwbare conclusies uit te trekken. De gemiddelde scores werden vergeleken met deze van een externe referentiegroep.

Uit de bevraging blijkt dat medewerkers bij IVAGO - gemiddeld genomen - een hoger werkengagement hebben dan de werkende bevolking in België. Ook zijn ze meer tevreden over hun job en minder geneigd om van werkgever te veranderen.

Er werd ook bevroegd hoe de medewerkers hun eigen werksituatie beleven:

- De medewerkers beschikken over sterke persoonlijke hulpbronnen zoals zelfvertrouwen en weerbaarheid, die hun kunnen helpen in het omgaan met moeilijkheden.
- In vergelijking met de gemiddelde Belgische werkbevolking ervaren medewerkers van IVAGO hun job als minder belastend.
- De motiverende aspecten in de job werden zeer goed beoordeeld.
- Het leiderschap binnen IVAGO (waardering, steun en feedback van de leidinggevende) scoort gemiddeld 4.8 op 7 en gelijkaardig als de referentiegroep.
- Op het niveau van de organisatie is er een beduidend goede score voor de beschikbaarheid van werkmiddelen en hebben medewerkers het gevoel het werk op een veilige manier te kunnen doen, maar zijn er ook aspecten die minder goed beoordeeld werden:
 - De samenwerking tussen de verschillende teams/ploegen
 - De rechtvaardigheid van beslissingen die worden genomen binnen IVAGO
 - Aantrekking en behoud van goede en bekwame medewerkers
 - Informatie over wat er binnen IVAGO gebeurt
 - Ondersteuning bij het doorvoeren van organisatieveranderingen
 - Zich kunnen vinden in de waarden van IVAGO

Er werd ook een bevraging gedaan rond absentisme. Dat ligt binnen IVAGO hoog.

De resultaten tonen aan dat het vooral gaat over gelegitimeerde afwezigheid oftewel 'wit verzuim' (afwezig omdat men door ziekte niet in staat is om te werken). Volgens de medewerkers is er minder sprake van 'zwart verzuim' (afwezig zonder medische of legitieme reden) en 'grijs verzuim' (afwezig wanneer men zich niet 100% voelt, maar nog steeds de keuze heeft om te gaan werken of niet).

Opvallend is de iets hogere score op 'omgekeerd verzuim', wat neerkomt op aanwezigheid op het werk wanneer men ziek is. De scores voor de aspecten sociale steun vanwege de organisatie en sociale steun vanwege collega's zijn niet uitgesproken goed of slecht. Werknemers uit verschillende afdelingen ervaren de afwezigheid van collega's wel als belastend.

8.2 ORGANISATIE EN TEWERKSTELLING

Volgens de doelstellingen van 2022 bedraagt de personeelsbehoefte 468 VTE. Op 31/12/2022 zijn er **382 IVAGO personeelsleden en 58 interims**.

De verdeling tussen statutairen en contractuelen met een contract van onbepaalde duur (od) of van bepaalde duur (bd) vertoont volgende evolutie:

	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
statutair	96	93	86	79	70
contractueel od	260	270	268	276	277
contractueel bd	27	24	26	32	35
TOTAAL	383	387	380	387	382

Tabel 21: Aantal personeelsleden volgens aanstelling (excl. interims), 2018-2022

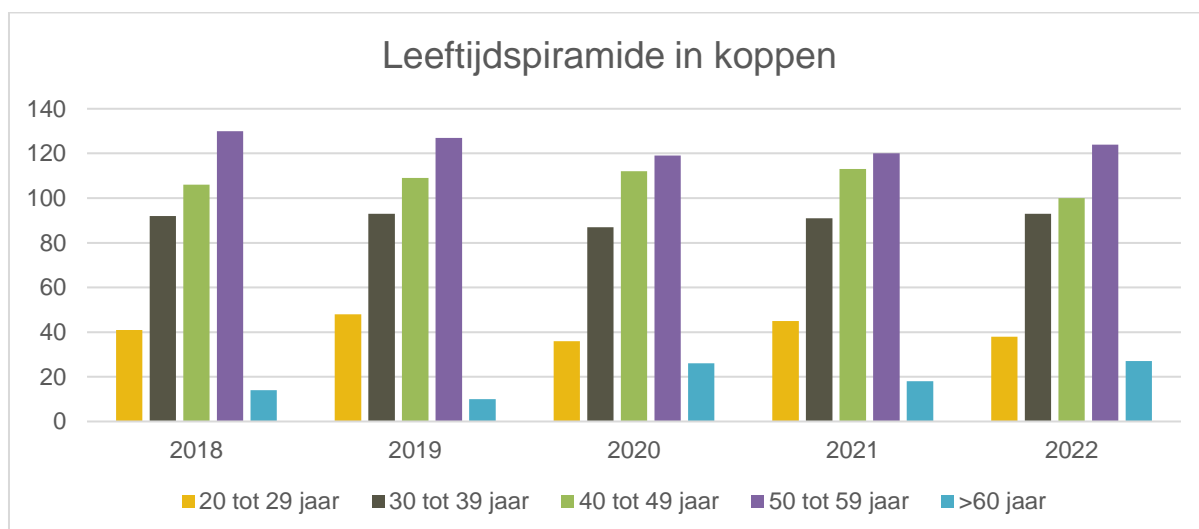
De gemiddelden die in 2022 maandelijks in dienst waren zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Tewerkstelling gemiddeld	2022
Aantal statutairen en contractuelen in dienst (koppen)	385
Aantal statutairen en contractuelen in dienst (VTE)	372,20
Actieven	379,33
Deeltijds werkenden	46,92
Interims (VTE)	45,85
Niet-actieven (volledige loopbaanonderbreking, > 1 jaar arbeidsongeschikt, ...)	6,08
Mannen (VTE)	323
Vrouwen (VTE)	48,2

Tabel 22: Gemiddelde maandelijks tewerkstelling IVAGO in 2022

4/5 tewerkstelling is bij IVAGO nog steeds de meest voorkomende deeltijdse werkvorm. De werkorganisatie en wijze van samenwerken hebben zich hieraan aangepast.

8.2.1 DEMOGRAFIE

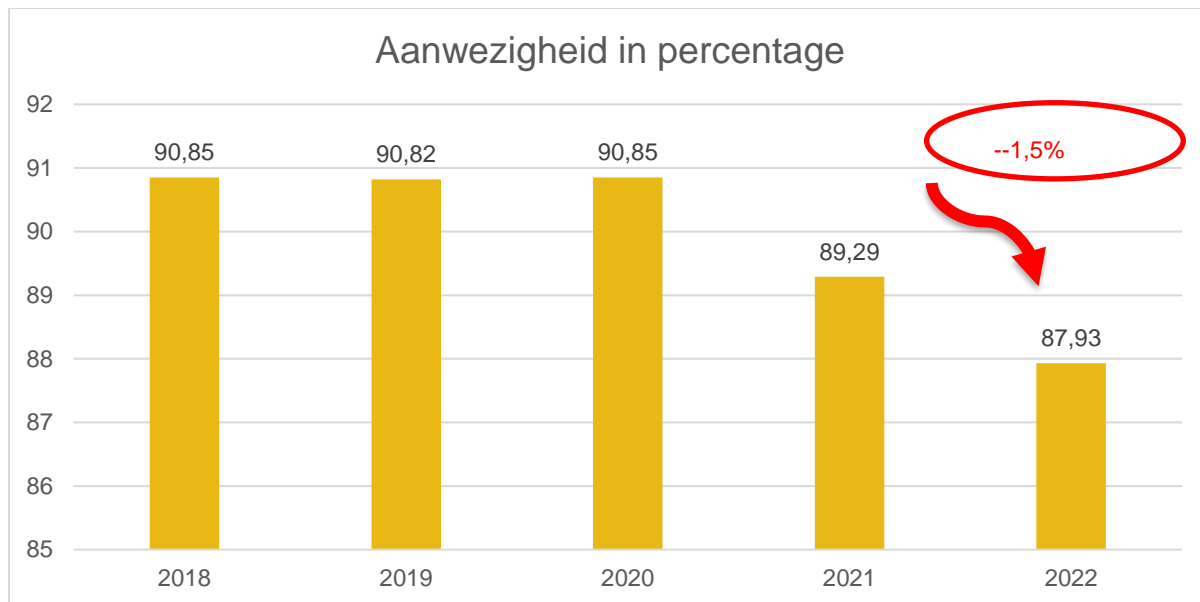


Figuur 97: Leeftijdspiramide personeel IVAGO, 2018-2022

De groep 50-59-jarigen is de grootste groep binnen IVAGO. De groep actieve 60-64-jarigen groeit gestaag maar zeker. De verdeling per leeftijd bleef de afgelopen jaren ongeveer gelijk.

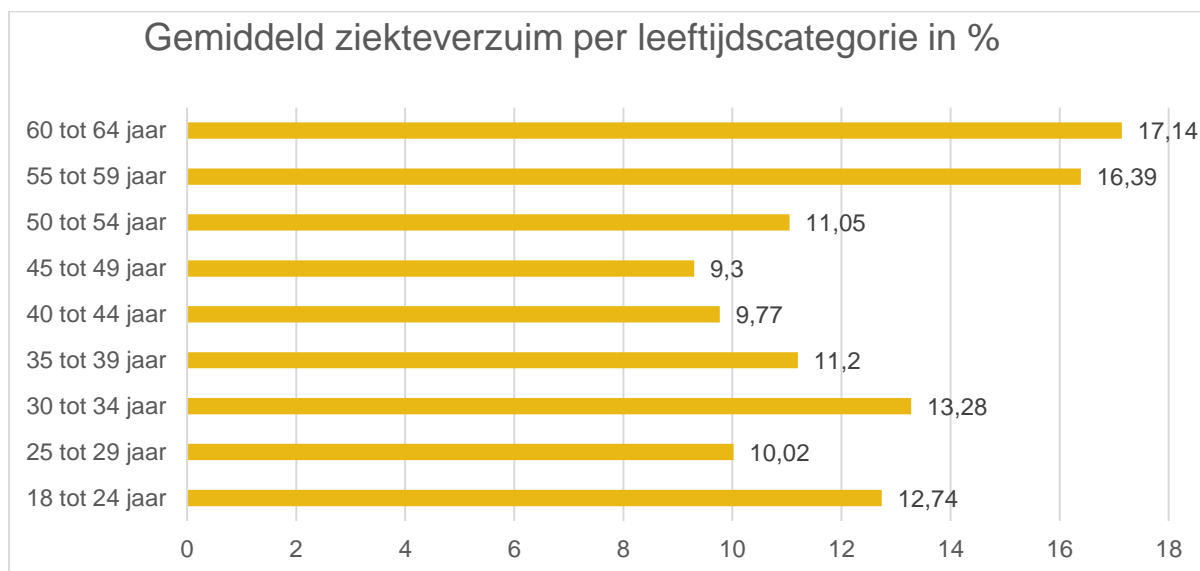
8.2.2 AANWEZIGHEID

Meer dan 475.000 uren presteerden de IVAGO-medewerkers in 2022. We stellen een aanwezigheid vast van 87,93%. Ze evolueerden doorheen de laatste 5 jaar van 90,85 % in 2018 naar 89,29 % in 2021. Het gros van de ziekteperiodes wordt aan 100% doorbetaald. Naast de impact ervan voor de betrokken werknemers zelf, dient de organisatie op quasi permanente wijze oplossingen bedenken, vaak reeds binnen een beperkte bezetting en tijdsbestek.



Figuur 98: Aanwezigheid personeel in percentage, 2018-2022

Binnen alle leeftijdscategorieën blijven de verzuimpercentages overal hoog.



Figuur 99: Gemiddeld ziekteverzuim per leeftijd; 2020

8.3 WERVING EN SELECTIE

De organisatie verder structureren, versterken en uitbreiden, zou volgens het beleidsplan 2020-2025 leiden tot ongeveer 15 wervingsprocedures in 2022 voor bijkomend personeel. IVAGO kreeg ook te maken met een krapte op de arbeidsmarkt voor het invullen van de vacatures.

In 2022 hebben 32 werknemers IVAGO verlaten om volgende redenen:

- 17 werknemers vonden een nieuwe uitdaging
- 3 werknemers werden ontslagen
- 10 werknemers gingen op pensioen
- 2 overlijdens

Heel wat van de functies zijn eerder moeilijk in te vullen, want het betreffen knelpuntberoepen.

In de context van een bestuur lees je dit als minutieus onderzoeken van de volledigheid van de kandidaturen, het nagaan van de toelatingsvoorwaarden, te allen tijde de objectiviteit en de vlotte voortgang bewaken tijdens de examens én als werkgever de kans op een mooie loopbaan en een mooi aanbod kunnen bespreken. Belangrijk hierbij is dat interne werknemers kunnen bevorderen binnen de organisatie.

Resultaat 2022:

- 536 kandidaten, 201 werden weerhouden
- 34 kandidaten slaagden, reserves werden aangelegd in de mate van het mogelijke
- 35 kandidaten kregen een contract
- 13 werknemers konden bevorderen

	2020	2021	2022
aantal gevoerde procedures	20	55	48
aantal ontvangen kandidaten	394	802	536
aantal weerhouden kandidaten	197	381	201
aantal geslaagde kandidaten	28	42	34

Tabel 23: Evolutie wervingsprocedures, 2020-2022

De selecties voor **interims**, milieuwerker, chauffeurs en jobstudenten van de grootste afdeling, Operaties, worden door het in-house Interimkantoor Agilitas verzorgd. In eigen beheer en met de hulp van diverse recruiteringskanalen overbrugden **119 verschillende interims** in diverse functies en verspreid over meerdere afdelingen (vooral binnen Operaties), periodes van grote drukte of schaarste aan kennis.

8.4 VORMING TRAINING OPLEIDING

IVAGO profileert zich als werkgever die optimaal vormingskansen biedt aan nieuwe en bestaande medewerkers, bijvoorbeeld om rijbewijs C te halen, of om de kansen voor interne doorstroom naar een andere functie of een andere afdeling te verhogen.

Duurzaamheid, recycleren, verregaand sorteren: onze milieuwerkers, recyclageparkwachters en chauffeurs zijn op de hoogte van de recentste regels en kunnen de burgers correct adviseren.

In 2022 hebben alle afdelingen nieuwe medewerkers en interim medewerkers onthaald en ingewerkt. Hiervoor bestaat een introductieprogramma.

De gevolgde opleidingen - 2757 uren - concentreren zich rond deze thema's:

- Veiligheid & Welzijn (het verkeer, het besturen van zware voertuigen, het werken aan machines, de hoogtechnologische verbrandingsoven, fysiek werk, mentale & sociale uitdagingen ...)
- Technische opleidingen – processen – machines – voertuigen - ...
- Duurzaamheid, recycleren, verregaand sorteren
- Rijbewijzen – Vakbekwaamheid
- Projecten – Leidinggeven – Aansturen groepen
- Juridische achtergrond – Wetgeving - Rapportagemethodieken
- Systemen – IT- Software
- Veerkracht
- Bemiddeling

Het aantal uren ligt lager dan vorige jaren door langdurige ziekte van de deskundige. Milieuwerkers die wensen door te groeien tot planner/opvolger (-in opleiding) of tot chauffeur, krijgen de best mogelijke begeleiding opdat dit slaagt. IVAGO biedt heel wat opleidingskansen aan de milieuwerkers, bijvoorbeeld om intern door te groeien tot planner/-in-opleiding of om een rijbewijs B en/of C te halen als chauffeur.

Afdeling	AEC	JUR	KLR	KMW	OPS	SOS	vloot	APZ	DIR	FIN	Totaal
Algemeen	11	7	55	11	252	46		73	14	8	477
Communicatie			7		6						13
Computervaardigheden	17	6	54	3	36	18		27	3		164
Juridisch		2						9			11
Leidinggeven			36					126			162
Opleidingen	29										29
Personeel			7		0			261			268
Projecten			0								0
Rijvaardigheid					1.179			7			1.186
Technisch	48				40		16				104
Veiligheid	125	2	8	48	123	14	3	20	0,8		344
Eindtotaal	230	17	167	62	1.637	78	19	523	18	8	2.757

Tabel 24: Opleidingen per afdeling en thema, 2022

8.5 ZORG VOOR MEDEWERKERS – SOCIAAL CONSULENTE EN STEWARD

De **sociaal consulente** voerde in 2022 in totaal **1018 gesprekken**. Dit blijft in dezelfde rangorde als het aantal gesprekken voor dezelfde periode vorig jaar. De gesprekken als vertrouwenspersoon zijn hierin niet opgenomen.

Het hoofdaandeel van de gesprekken (**65%**) is nog steeds van **psychosociale aard** . Hierna een overzicht met de meest voorkomende thema's:

- Veerkracht is bij velen een grote uitdaging, meer nood bij de collega's om te 'ventileren'
- Collega's ervaren meer stress dan anders ('kort lontje') o.a. door lange tijd grotere druk op bepaalde afdelingen (gekoppeld aan absentieïsme, personeelstekort, open vacatures) wat tegelijkertijd ook sneller leidt tot conflicten op het werk (operationele afdeling)
- Mensen zijn op zoek naar 'verbinding', te meer door vertrek van collega's
- Onrust ten gevolge van extra werkdruk op zowat alle diensten door afwezigheden of vacatures die niet ingevuld geraken
- Meer burn-out, depressie... dan voorheen
- Opvallend meer rouw- verlies- en verdrietervaringen
- Traumaverwerking
- Familiale perikelen, problemen thuis (financieel, verslaving, conflict)
- Frustraties bij niet slagen examens gekoppeld aan vacatures of bevordering
- Sensibiliseringssessies (middelenbeleid) maken veel los bij de mensen, delen spontaan verhalen (alcohol, verslavingen)
- Dialoog (adviesgroep diversiteit) gaat gepaard met spanning en werpt desondanks zijn vruchten af
- Besparingen bij IVAGO doen vragen rijzen en gaat gepaard met sociale onrust

De gesprekken met een **fysieke problematiek (22%)** betreffen o.a. een fysieke beperking, fysieke kwalen, ziekte:

- Sterfgevallen onder de collega's, valt bij velen zwaar
- Meer langdurige ziekte (covid, chronische ziekte, kanker ...) naast kortdurende ziekte, spoedverlof.
- Meer vraag naar (medische) opvolging ook bij ongeneeslijk zieke collega's
- Fysieke kwalen die blijven aanslepen, die op het gemoed werken en ook psychosociaal doorwegen
- Medische re-integratie, progressieve tewerkstelling
- Verslavingen en collega's die op zoek willen naar een oplossing hierbij, procedure middelengebruik verschillende keren ingezet.

De gesprekken van **financieel-administratieve aard (13%)** betreffen enerzijds collega's die er moeilijk in slagen hun administratie te beheren, en hierbij hulp vragen. En anderzijds zij die het financieel steeds moeilijker hebben.

- Algemeen veel verandering - meer ontslagen en groter verloop dan voorheen, veel nieuwe collega's - wat voor extra spanning kan zorgen in de groepsdynamiek en op afdelingsniveau
- Meer collega's zitten financieel krap bij kas, leven is een pak duurder geworden, doorverwijzing GSD-V, CAW, OCMW. Uitzonderlijk een voorschot vanuit IVAGO
- Meer administratieve hulp gevraagd, bij zaken die (te) lang aanslepen
- Zoektocht van collega's naar nieuwe woning loopt niet gemakkelijk, vnl. door hoge huurprijzen, en men vraagt extra hulp en advies hierin.
- Opvolging met hiërarchische lijn, waar spanning heerst, integratie en bevorderen van optimale samenwerking

- Telewerk zorgt voor meer vrijheid, en leidt vaak tot betere work-lifebalance maar kan tegelijk voor spanning zorgen
- Toenemende digitalisering is voor oudere medewerkers steeds meer een uitdaging
- Taalproblemen en zoektocht naar oplossingen, taalcursussen, taalcoaching
- Meer vraag naar loopbaanbegeleiding, collega's zijn 'zoekende'

De werking van de **steward** is inmiddels ingeburgerd en gewaardeerd door de personeelsleden. Hij werd inmiddels intern opgeleid op diverse domeinen (onder andere conflictbeheersing, bemiddeling, leiderschap, uurrooster systemen, coaching, re-integratie), waardoor hij zich kan inleven en ondersteunen.

De IVAGO-steward is toegankelijk, bevindt zich op de piekmomenten op de juiste plaats, bedrijfsbreed. Hij ondersteunt leidinggevenden en diensten, spreekt collega's aan op het correct dragen van de persoonlijke beschermingsmiddelen.

- Ondersteuning naar leidinggevenden en andere diensten
- Tips geven naar leidinggevenden rond de kwaliteitscirkel "plan-do-check-act"
- Collega's naar de juiste dienst verwijzen
- Ondersteuning op de personeelsdienst (voorbereiden van functioneringsdocumenten, opleidingen, klasseren van documenten in personeelsdossiers)
- Bij te kort aan chauffeurs ook zelf bijspringen

Het afgelopen jaar waren er minder tussenkomsten bij conflicten dan in de vorige jaren. Proactief inzetten op dialoog, met respect, en aandacht geven loont. In totaal waren er ongeveer 25 conflicten waar een bemiddeling nodig was.

8.6 SOCIALE DIALOOG 2022

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

8.6.1 BIJZONDER ONDERHANDELINGSCOMITÉ EN HOOG OVERLEGCOMITÉ

- In een aantal functiebeschrijvingen werden de voorwaarden geactualiseerd.
- De stand van zaken betreffende de werving werd in elke vergadering toegelicht.
- De HR-steward gaf toelichting bij de werking. Een functie van steward werd, met het oog op de zorg voor het personeelslid – waaronder de re-integratie-, omgevormd naar een functie van sociaal werker.
- De infobrochure voor (toekomstige) gepensioneerden werd toegelicht en goed bevonden.
- De welzijns- en verzuimattitudebevraging werd uitgebreid toegelicht en er werd van gedachten gewisseld over de concrete opvolging ervan.
- Opleidingstrajecten voor toekomstige chauffeurs werden goedgekeurd.
- Voor de Gentse Feesten werd een protocol voorgelegd.
- Prijsstijging en werking binnen bedrijfsafval werden besproken en opgevolgd.
- In mei en november werd de financiële toestand van de Stad Gent toegelicht en werden twee besparingsrondes verwerkt. Een extra bespreking is gevoerd over de gevolgen van de budgetwijziging in de Stad Gent. Het behoud van werkzekerheid van de huidige populatie werknemers en maximaal behoud van de voorziene investeringen in de komende jaren werd besproken en behaald ondanks de opgelegde besparingen. De pensioenen zijn gewaarborgd en binnen het pensioenfonds wordt verder gestreefd naar een 100% dekkingsgraad.
- De bespreking van het gebruik van een nieuwe glasrecipiënt kende zijn vervolg.
- Het project "Recyclageparken" werd uitgebreid toegelicht.
- De stand van zaken over de AEC en de toekomst van IVAGO werden regelmatig toegelicht.

- Er was geen unanimititeit om de volgorde van de opname van vakantie te versoepelen.
- Ook een aanpassing van het bestaande cameragebruik werd niet aanvaard.
- Een bijzondere bespreking betrof de onderhandeling over de loons- en arbeidsvoorwaarden. Deze verliep binnen het bijzonder comité in een constructieve sfeer. Op 15 oktober 2022 werd een “CAO” voor drie jaren ondertekend. Naast werkzekerheid en sociale vrede werd gezorgd voor extra koopkracht voor alle personeelsleden en werd afgesproken dat in 2023 maatregelen ter bevordering van het fietsgebruik zullen besproken worden.



Figuur 100: #WijZijnIVAGO.

9 FINANCIËN

9.1 RESULTAAT 31/12/2022

In de onderstaande tabel wordt het saldo weergegeven per 31/12/2022 in duizenden euro, in vergelijking met het budget 2022.

EUR	ACTUAL FY22	BUDGET FY22
Bedrijfsopbrengsten	83.971	75.412
Bijdragen gemeente-vennoten	52.347	51.068
Opbrengsten verbranding en andere	31.624	24.344
Bedrijfskosten	84.528	75.726
Verbruiken	40.585	33.224
Bezoldigingen	31.662	33.831
Afschrijvingen	12.281	8.671
Bedrijfsresultaat	-557	-314
Financieel en uitzonderlijk resultaat	662	60
Belastingen	1	0
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	104	-254

Tabel 25: Saldo per 31/12/2022 ten opzichte van het budget per 31/12/2021

De volgende evoluties kunnen daarbij opgemerkt worden:

- Het te bestemmen resultaat van het boekjaar is 358.000 euro beter dan ingeschat.
- Dit is enerzijds het gevolg van €7,3 miljoen extra opbrengsten, in hoofdzaak uit energie-en verbrandingsopbrengsten en uit de prijs van papier en karton
- Anderzijds stijgen de kosten door met €8,8 miljoen.
 - Ook hier speelt in hoofdzaak de verhoogde kosten voor energie- en grondstoffen en onderhoudskosten.
 - Er werd een voorziening aangelegd in het kader van toekomstige onderhouds-en herstellingswerken van €4,2 miljoen.
 - De loonkosten lagen lager dan ingeschat, als gevolg van de openstaande vacatures in vergelijking met het budget.
- Het financieel en uitzonderlijk resultaat is hoger dan ingeschat, hoofdzakelijk toe te schrijven aan eenmalige opbrengsten

10 LIJST VAN TABELLEN EN FIGUREN

Tabel 1: Te verwerken restafval in Gent, in ton, 2020-2022	8
Tabel 2: Te verwerken restafval in Destelbergen, in ton, 2020-2022.....	10
Tabel 3: Ingezameld huishoudelijk afval per inwoner, in kg, 2021 en 2022.....	22
Tabel 4: Belangrijkste selectieve afvalstromen, in ton, 2021-2022	27
Tabel 5: Belangrijkste selectieve afvalstromen, in ton, 2018-2022	28
Tabel 6: Overzicht resultaten geefpunt op recyclagepark Destelbergen	39
Tabel 7: Overzicht mobiele recyclageparken, in ton, 2020-2022	39
Tabel 8: Inzet IVAGO tijdens de Gentse Feesten 2022	43
Tabel 9: Prijsstijging bedrijfsafval, 2020-2022.....	63
Tabel 10: Aantal crime scenes per locatie	65
Tabel 11: Beschikbaarheid AEC, 2022	71
Tabel 12: Duurtijd openstaande schouwen	84
Tabel 13: Milieu-incidenten aan de overheid gerapporteerd.....	86
Tabel 14: Aantal milieuklachten.....	86
Tabel 15: Bezoek door handhaving.....	86
Tabel 16: Scores ten opzichte van doelstellingen ISO.....	87
Tabel 17: CAPA's 2017-2018	87
Tabel 18: Aantal arbeidsongevallen bij IVAGO-personeel en uitzendkrachten	87
Tabel 19: Aantal woon-werkongevallen bij IVAGO-personeel en uitzendkrachten.....	87
Tabel 20: Blijvende en tijdelijke werkongeschiktheid	89
Tabel 21: Aantal personeelsleden volgens aanstelling (excl. interims), 2018-2022	93
Tabel 22: Gemiddelde maandelijkse tewerkstelling IVAGO in 2022.....	93
Tabel 23: Evolutie wervingsprocedures, 2020-2022	95
Tabel 24: Opleidingen per afdeling en thema, 2022	96
Tabel 25: Saldo per 31/12/2022 ten opzichte van het budget per 31/12/2021	100
Figuur 1: Doelstellingen IVAGO 2020-2025	5
Figuur 2: Restafval kg/inwoner Stad Gent, 2018-2022	9
Figuur 3: Restafval kg/inwoner Destelbergen, 2018-2022	11
Figuur 4: Fracties restafval kg/inwoner, 2021-2022	12
Figuur 5: Inzameling gft Stad Gent, in ton, 2018-2022	13
Figuur 6: Inzameling gft in Gent, in ton, 2018-2022	14
Figuur 7: Inzameling Papier en Karton huis-aan-huis Gent, in ton, 2018-2022	15
Figuur 8: Inzameling pmd huis-aan-huis Gent, in ton, 2018-2022	16
Figuur 9: Inzameling glas huis-aan-huis Gent, in ton, 2018-2022.....	17
Figuur 10: Inzameling gft huis-aan-huis Destelbergen, in ton, 2018-2022	18

Figuur 11: Inzameling papier en karton huis-aan-huis Destelbergen, in ton, 2018-2022	19
Figuur 12: Inzameling pmd huis-aan-huis Destelbergen, in ton, 2018-2022	20
Figuur 13: Inzameling glas huis-aan-huis Destelbergen, in ton, 2018-2022.....	21
Figuur 14: Huishoudelijk afval per inwoner in Gent, in kg, 2021-2022.....	23
Figuur 15: Huishoudelijk afval per inwoner in Destelbergen, in kg, 2021-2022	24
Figuur 16: Bezoekersaantallen op de recyclageparken, 2018-2022.....	25
Figuur 17: Verdeling bezoekers over de 6 recyclageparken, 2022.....	25
Figuur 18: Gewicht afvalstromen op de recyclageparken, in ton, 2018-2022.....	26
Figuur 19: Ingezameld bouw en sloopafval, in ton, 2018-2022.....	29
Figuur 20: Ingezameld papier en karton, in ton, 2018-2022	29
Figuur 21: Ingezameld groenafval, in ton, 2018-2022.....	30
Figuur 22: Ingezameld schroot, in ton, 2018-2022.....	30
Figuur 23: Ingezameld asbest, in ton, 2018-2022	31
Figuur 24: Ingezamelde matrassen, in ton, 2018-2022.....	31
Figuur 25: Ingezameld klein gevaarlijk afval, in ton, 2018-2022	32
Figuur 26: Locaties sorteerpunten eind 2022.....	33
Figuur 27: Aantal aanbiedingen sorteerpunten Gent, 2022	33
Figuur 28: Aantal aanbiedingen sorteerpunten Destelbergen, 2022.....	33
Figuur 29: Ingezamelde gewichten via sorteerpunten in Gent, in ton, 2022	34
Figuur 30: Ingezamelde gewichten via sorteerpunten in Destelbergen, in ton, 2022	34
Figuur 31: Info op de luiken van de sorteerpunten voor gft.....	34
Figuur 32: Inzameling grofvuil aan huis, in ton, 2018-2022	35
Figuur 33: Glasemmer als verplicht recipiënt voor de glaszameling aan huis	35
Figuur 34: Oude asbestcontainer	37
Figuur 35: Nieuwe asbestcontainer	37
Figuur 36: Lediging kooi matrassen	38
Figuur 37: Inzameling matrassen in kooien.....	38
Figuur 38: Inzameling geefpunt recyclagepark Destelbergen.....	39
Figuur 39: Overzicht gemiddeld per locatie Mobiele Recyclageparken, in ton, 2020-2022	40
Figuur 40: Aantal klachten bedrijfsafvalklanten, 2018-2022	41
Figuur 41: Digitaal overzicht geveegde stratenstraten	42
Figuur 42: Ophaalpunten sluikestorten via SAP op tablet.....	42
Figuur 43: ingezameld gewicht tijdens de Gentse Feesten, in ton, 2018-2022	44
Figuur 44: GF-korven REST en pmd.....	44
Figuur 45: Uitsortering afval Gentse Feesten.....	44
Figuur 46: Sorteeraanlyse veegvuil Gentse Feesten met detail van de 6 kleinste fracties, in procentueel gewicht, 2022.....	45
Figuur 47: Sorteeraanlyse veegvuil Gentse Feesten, in procentueel gewicht, 2019-2022.....	45
Figuur 48: Gemiddelde score op netheidsbarometer per jaar met doelstelling 2018-2022	46

Figuur 49: Netheidsbarometer 'zwerfvuil', score op 20, 2018-2022.....	46
Figuur 50: Netheidsbarometer 'afvalkorven', score op 20, 2018-2022	47
Figuur 51: Netheidsbarometer 'sluikstort', score op 20, 2018-2022.....	47
Figuur 52: Netheidsbarometer 'verkeerd aangeboden', score op 20, 2018-2022.....	47
Figuur 53: Netheidsbarometer 'externe factoren', score op 20, 2018-2022.....	48
Figuur 54: Aantal meldingen sluikstort bij IVAGO, 2018-2022.....	49
Figuur 55: Opgehaald gewicht aan sluikstorten door IVAGO, in ton, 2018-2022	49
Figuur 56: Opgehaald gewicht aan sluikstorten door IVAGO per maand, in ton,2018-2022	50
Figuur 57: Aantal opgehaalde sluikstorten door IVAGO, per maand, 2018-2022.....	50
Figuur 58: Timing opruiming sluikstorten door IVAGO, 2022.....	51
Figuur 59: Evolutie vergroening wagenpark IVAGO, 2011-2022	52
Figuur 60: Vernieuwde rookafzuiging in de garage.....	52
Figuur 61: Controle bandenspanning bij uitrijden site	53
Figuur 62: Monitoring bandenspanning, één band heeft een te lage druk en wordt ook via een tijdsgrafiek weergegeven in detail	53
Figuur 63: Elektrisch aangedreven hogedrukinstallatie	54
Figuur 64: Reiniging korven.....	54
Figuur 65: Aantal bezoekers onthaal, 2018-2022	55
Figuur 66: IVAGO-mobiel	56
Figuur 67: Aantal beantwoorde oproepen door ons belcentrum, 2018-2022.....	56
Figuur 68: Aantal ontvangen mails en webformulieren, 2018-2022.....	57
Figuur 69: Aantal aanvragen voor ophaling van grofvuil, 2018-2022.....	57
Figuur 70: Aantal meldingen huis-aan-huis ophalingen, 2018-2022.....	58
Figuur 71: Aantal meldingen bedrijfsafval ophalingen, 2018-2022	58
Figuur 72: Aantal inbreuken op de recyclageparken, 2018-2022	59
Figuur 73: Bladzakken en hulpmiddel	60
Figuur 74: Wasstraat bekers	60
Figuur 75: Pils en frisdrankbekers IVAGO	60
Figuur 76: Omzet bedrijfsafval t.o.v. doelstelling, 2018-2022	61
Figuur 77: Toenemend volume selectieve fracties bedrijfsafval, in ton, 2020-2022	62
Figuur 78: Actieve aansluitingen Gent & Destelbergen, 2018-2022	64
Figuur 79: Maaltijdbezorgers van takeaway als campagneteam	65
Figuur 80: Crime scene	65
Figuur 81: Personeelsfeest IVAGO met een chapeau	70
Figuur 82: Verwerkt tonnage in de AEC, in ton, 2018-2022.....	71
Figuur 83: Beschikbaarheid installaties, 2018-2022	72
Figuur 84: Evolutie elektriciteitsverbruik en bron van elektriciteit, 2018 – 2022	72
Figuur 85: Ureumverbruik t.o.v. NOx emissies, 2021-2022	73
Figuur 86: Evolutie van natronloog verbruik, in ton, 2018 - 2022.....	74

Figuur 87: Overzicht verbruik grondstoffen, in ton, 2018-2022	74
Figuur 88: Stoomleveringen aan UZ Gent en Eastman, in MWhth, 2018-2022.....	75
Figuur 89: Overzicht productie en export van elektriciteit, in MWhe, 2018-2022.....	76
Figuur 90: ROSI frontend voor herschikking van de belading tussen rondes.....	83
Figuur 91: Power BI dashboard op Teams van de historiek van de netheidsbarometer	83
Figuur 92: Geloosd afvalwater op lozingspunt 3 in m ³	85
Figuur 93: Frequentiegraad arbeidsongevallen 2018-2022	88
Figuur 94: Ernstgraad arbeidsongevallen 2018-2022	88
Figuur 95: Aantal arbeidsongevallen uitgesplitst volgens afdeling, 2022	89
Figuur 96: Oorzaak arbeidsongevallen 2022	90
Figuur 97: Leeftijdspiramide personeel IVAGO, 2018-2022	93
Figuur 98: Aanwezigheid personeel in percentage, 2018-2022.....	94
Figuur 99: Gemiddeld ziekteverzuim per leeftijd; 2020	94
Figuur 100: #WijZijnIVAGO.	99