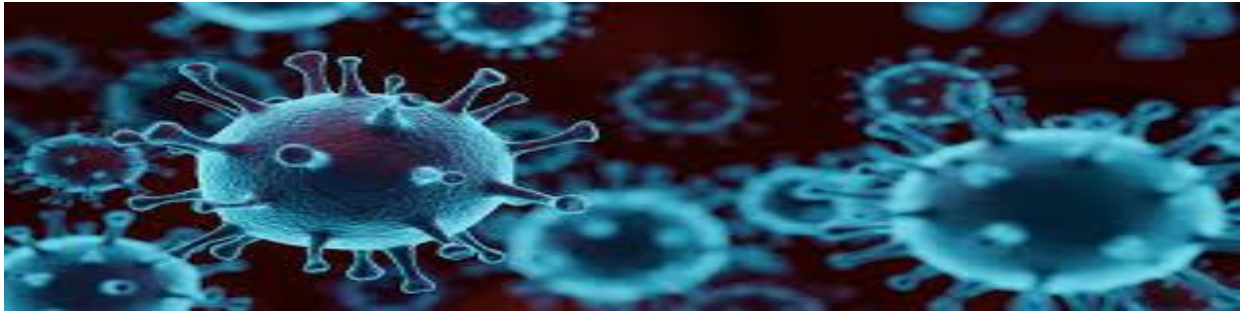




EVALUATIEVERSLAG 2020



Inhoudstafel

1. Evolutie afvalstromen	6
1.1. Huishoudelijke materiaalstromen	6
1.2. Materiaalstromen	17
2. Operaties.....	19
2.1. Inzameling	19
2.2. Een propere stad.....	23
2.3. Vlootbeheer	31
3. Klantenrelaties en communicatie	32
3.1. Frontoffice: onthaal en belcentrum.....	32
3.2. Backoffice.....	37
3.3. Interne en externe communicatie.....	42
4. De afvalenergiecentrale	45
4.1. Milieuprestaties	45
4.2. Meer energie leveren	46
5. Systemen, ontwikkeling en stroombeheer	48
5.1. Experiment met mobiele recyclageparken.....	48
5.2. Logistiek – facility management.....	49
5.3. IT - Systemen.....	52
6. Kwaliteit, milieu en welzijn.....	55
6.1. Milieumanagement gericht op voortdurend verbeteren	55
6.2. Handhaven kwaliteit dienstverlening: ISO 9001	56
6.3. Welzijn, veiligheid en gezondheid op het werk	57
7. Personeel	59
7.1. Aanwezigheid	59
7.2. Werving en selectie	61
7.3. vorming, training en opleiding (VTO)	63
7.4. ZORG VOOR DE MEDEWERKERS	64
7.5. Sociale dialoog	64
7.6. Samenwerking vakorganisaties tijdens de Covid-19 pandemie	65
8. Financiën.....	66
8.1. Resultaat per 30/06/2020:.....	66
lijst van tabellen en figuren	67

Inleiding

AFVAL IN TIJDEN VAN CORONA

Schrijven dat 2020 voor IVAGO een bijzonder jaar is, is een open deur intrappen. Het is enerzijds een overgangsjaar – de beleidsnota 2020-2025 werd opgemaakt en wacht op definitieve goedkeuring, maar 2020 is anderzijds het jaar waarin de corona-epidemie zowat alles op z'n kop zette.

Misschien eerst wat over dit bijzondere coronajaar.

Nog voor alle alarmbellen half maart afgingen groeide het besef bij IVAGO dat maatregelen zich zouden opdringen. De organisatie schakelde dan ook zeer snel en efficiënt. Kost wat kost wilden we vermijden dat een gezondheidscrisis zou gepaard gaan met een hygiënische crisis en werd alles op alles gezet om onze primaire taken – het inzamelen en verwerken van huishoudelijk en bedrijfsafval – te kunnen blijven uitvoeren in veilige omstandigheden voor de IVAGO-medewerkers en het publiek.

Maatregelen en aanpassingen volgden elkaar in sneltempo op. Crisisteam en stafteam pleegden voortdurend overleg en namen beslissingen. Vakorganisaties verleenden hun volle medewerking in het belang van de veiligheid en gezondheid van onze medewerkers. De communicatielijnen met onze private en publieke partners werden open gehouden en er was veelvuldig overleg met koepelorganisatie Inter-afval en andere instanties.

Aangepaste werkschema's, maximaal thuiswerk voor bedienden waar mogelijk, tijdelijk afbouwen van sommige activiteiten, aanpassen voertuigen, ter beschikking stellen van IT-infrastructuur en software om 'werken op afstand' mogelijk te maken, ingrepen in de kantoorinfrastructuur, heldere communicatie naar de medewerkers... er werd niets onverlet gelaten om in veilige omstandigheden onze taken te kunnen uitvoeren.

Stap voor stap werd de reguliere werking, wanneer het kon en nodig was, terug opgestart. De heropening van de recyclageparken was daarin een bijzonder moment.

Ondertussen werd ook voor andere projecten en opdrachten niet stilgezeten: de afvalenergiecentrale werd grondig gemoderniseerd zodat we meer energie kunnen leveren, we testten met succes mobiele recyclageparken uit, de 'saaie' netheidscharters – een enorm succes tijdens corona – werden omgedoopt tot Propere Pierkes, de nieuwe website werd gelanceerd, de digitale werkplek geïnitieerd ...

Daar de **beleidsnota 2020-2025** nog niet definitief is afgewerkt, is deze evaluatie in hoofdzaak opgebouwd volgens de organisatorische structuur van IVAGO. Dit wil niet zeggen dat er minder oog is voor het realiseren van onze doelstellingen. In de verschillende hoofdstukken komen de behaalde resultaten en gevoerde acties ruimschoots aan bod.

Een greep uit de realisaties, op basis van onze **ontwerpdoelstellingen**.

De initiatieven die in de ontwerpbeleidsnota 2020-2025 zijn opgenomen onder het thema '**minder afval**' situeren zich zowel op het vlak van aanpassing van retributietarieven als op het terrein van sensibilisatie en communicatie.

- In Gent werden de retributietarieven aangepast waarbij de sorteerder wordt beloond. De hoeveelheid restafval daalt er naar 177 kg per/inwoner, wat toch nog een eind verwijderd is van de door de Vlaamse overheid vooropgestelde 174 kg.
- Destelbergen kenden eveneens een aanpassing van de tarieven. Daarnaast werd er overgeschakeld van de aanrekening per ophaling naar het systeem van '**gewichtsdifter**'. Naast een kleine vergoeding per keer dat de container wordt leeggemaakt, betaalt men enkel voor het aangeboden gewicht. De hoeveelheid restafval neemt af van ruim 146 kg/inwoner naar 132,6 kg per inwoner. Een stap in de goede richting, maar er is nog een hele weg te gaan om het doel van 122 kg/inwoner te bereiken.

- We konden weliswaar geen Repair Cafés helpen inrichten, maar ondersteunden ten volle het initiatief voor de inzameling van oud IT-materiaal (laptops, tablets) om deze door de reparateurs te laten herstellen en ter beschikking te stellen van inwoners die er nood aan hadden.
- De IVAGO-wijzer tracht voortdurend te focussen op afvalpreventie en hergebruik en ook de nieuwe website confronteert de IVAGO-klant met zijn 'afvalverbruik' om hem zo aan te zetten zijn gedrag aan te passen.

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

- Als eerste grote stad voerde Gent de nieuwe sorteerregels voor **p+md** in. De hoeveelheid pmd nam met bijna 32% toe. Met 22 kg/inwoner benaderen we de doelstelling van 23 kg/inwoner die door Fost Plus werd vooropgesteld.
- Wie recht heeft op een sociale tegemoetkoming in de afvalkosten krijgt in Gent voortaan ook **pmd-zakken**. Zo stimuleren we het sorteergedrag bij deze doelgroep.
- Ondanks een droge en warme lente en zomer merken we in Gent een gevoelige toename van de ingezamelde hoeveelheid gft. De gewijzigde eet- en kookgewoontes in de coronacrisis, de tijdelijke sluiting van de recyclageparken en de groeiende bewustwording van de verruimde sorteerregels voor gft kunnen als oorzaak worden geduid. In de Z-zone nam de ingezamelde hoeveelheid gft met liefst 18,4% toe.
- Ondanks de coronacrisis werd het **concept 'mobiel recyclagepark'** uitgetest aan de Watersportbaan, in de Rabotwijk en in Nieuw Gent. De evaluatie was positief en het project wordt dit jaar nog verder uitgerold in verschillende Gentse wijken.
- Ook in **Destelbergen** is de verruimde pmd-inzameling met een toename van 51% een succes.

Een **derde doelstelling** uit de ontwerpbeleidsnota heeft betrekking op de afvalenergiecentrale onder de noemer '**meer energie leveren en verdelen**'.

- De bouw en ingebruikname van het rookgasreinigingsproject werd in de periode januari t.e.m. augustus gerealiseerd. De elektriciteitsproductie kan hiermee met ongeveer 50% worden verhoogd en de uitstoot van zo'n 13.000 ton CO₂ vermeden.
- Tot en met augustus exporteerden we 70,92 MWhe/1.000 ton afval (doelstelling is 80-90 MWhe/1.000 ton afval). We produceerden ook 494,2 MWh/1.000 ton afval stoom (doelstelling 500-600 MWh/1.000 ton afval).

De **vierde doelstelling** beoogt een '**nette buurt**'.

- Tot ieders grote spijt konden de 'Gentsche Gruute Kuis' en 'Destelbergen helemaal schoon!' dit jaar niet plaatsvinden.
- Tijdens de lockdown gingen heel wat bewoners aan het wandelen, merkten zwerfvuil op en wilden zelf actie ondernemen. We ontvingen een toevloed aan aanvragen om een netheidscharter af te sluiten. Daarom brachten we structuur aan in onze vrijwilligerswerking en doopten ze om tot 'Propere Pierkes'. We tellen vandaag ruim 500 initiatieven.
- Ondanks alle inspanningen van IVAGO en verschillende stadsdiensten en politie blijft de strijd tegen zwerfafval en sluikestorten nog intens.
We zien de netheidsbarometer licht toenemen van 85,81% naar 86,81%, maar blijven daarmee toch nog verwijderd van de doelscore van 89%.
- Tot eind augustus ruimden de IVAGO-ploegen 685 ton sluikestort op. Een triest record. We noteerden reeds 22.181 meldingen, of 6.420 méér dan in dezelfde periode vorig jaar. Tijdens de coronaperiode waren heel wat burgers op wandel. Zij maakten veelvuldig gebruik van de meldingsapp wanneer ze een sluikestort aantreffen.
- Dankzij de inzet van materieel, digitalisering en inzet van personeel slagen we er wel in om de sluikestorten binnen een aanvaardbare termijn te verwijderen. 86 % van de gemelde sluikestorten is binnen de 42 uur opgeruimd.

Als **vijfde doelstelling** formuleert het beleidsplan 2020-2025 "**een duurzaam en klantgericht IVAGO**".

- De realisatie van een nieuwe **klantgerichte website** is wellicht één van de paradepaardjes waarmee IVAGO dit jaar mag uitpakken. Deze kwam tot stand door samenwerking tussen de

dienst Klantenrelaties en Communicatie, de IT-dienst, de SAP-dienstverlener en een externe webbouwer. De site levert informatie op maat van de klant en maakt het mogelijk alle administratieve verrichtingen en betalingen langs deze weg uit te voeren.

- Het **belcentrum** draaide tijdens de coronaperiode op volle toeren. De medewerkers ontvingen liefst 51.912 oproepen, of 19 % méér dan in dezelfde periode vorig jaar.
- Door de introductie van de nieuwe website zien de medewerkers van het belcentrum het aantal **aanvragen via de website** met 60% toenemen.
- We organiseerden een **alcoholvrij nieuwjaarsevent** en lieten fijne wenskaartjes ontwerpen die we naar onze medewerkers versturen ter gelegenheid van een geboorten, huwelijk, pensioen...
- Een vernieuwd intranet moet de band tussen de medewerkers en de verschillende diensten helpen versterken.
- Op het vlak van onze logistieke werking slaagden we erin om de **kalenderverdeling** tot een goed einde te brengen, ondanks het afhaken van het maatwerkbedrijf omwille van corona.
- Ook de **uitreiking** van de gratis huisvuil- en pmd-zakken in het kader van de sociale toelage werd tot een goed einde gebracht ondanks de zeer korte voorbereidingstijd.
- Intern gaat de digitale transformatie onverminderd voort. Meer nog, de pandemie zorgde ervoor dat één en ander in een stroomversnelling terechtkwam en velen op recordtempo vertrouwd raakten met de digitale werkplek, Teams enz.
- De certificaten voor **ISO 14001** (milieu) en **ISO 9001** (kwaliteit) werden verlengd na een audit in mei.
- Met een frequentiegraad van 64 scoren we op het vlak van **arbeidsongevallen** beter dan de voorziene score van 90. Anderzijds blijft de ernstgraad met 2,12 toch nog een pak hoger dan de vooropgestelde 1,1.
- Met een **aanwezigheidsgraad** van 91,03% halen we een zilveren medaille. We streven naar een aanwezigheid van 92% om een gouden medaille te halen.
- De vergaderingen in het kader van **de sociale dialoog** werden in de maanden maart en april tijdelijk opgeschort en vanaf eind mei terug (via digitale weg) heropgestart. In het kader van de coronacrisis konden we rekenen op een positieve medewerking van de vakorganisaties. Dagelijks wordt per vakbond één medewerker ingezet om het personeel te begeleiden, maatregelen uit te leggen, acties in goede banen te leiden ...



1. EVOLUTIE AFVALSTROMEN

1.1. HUISHOUDELIJKE MATERIAALSTROMEN

1.1.1. RESTAFVAL IN STAD GENT

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

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

De stad Gent werd ingedeeld in de cluster “Grote en regionale steden” en had als clusterdoelstelling 197 kg/inwoner maar de stad behaalde reeds in 2016 deze doelstelling waardoor dit resultaat de doelstelling werd.

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

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

De samenstelling van de hoeveelheid restafval die werd ingezameld in de periode januari-augustus in 2019 en 2020, wordt in onderstaande tabel samengevat. Het aantal kg/inwoner werd op basis van de richtlijnen binnen het Uitvoeringsplan berekend.

De totale hoeveelheid restafval eind augustus 2020 daalt met 1,2% t.o.v. 2019 waardoor de hoeveelheid restafval op jaarbasis **177 kg/inwoner** bedraagt, wat beduidend hoger is dan doelstelling.

We stellen vast dat er een kleine daling is van het huisvuil van +/-0,5%, vooral in de zones Hoogbouw en Sorteerpunten (ondergrondse containers).

De totale hoeveelheid grofvuil, inclusief de uitzettingen daalt met +/- 6%.

Het tonnage sluikstorten stijgt met +/- 20% en de hoeveelheid restafval in de korven daalt met +/- 4%

Ook het tonnage veegvuil daalt lichtjes met bijna 6%.

Herkomst	2019 (jan-aug)	2020 (jan-aug)	Vershil	Vershil
Huisvuil				
C-zone	7.331	7.235	-96	-1,0%
Z-zone	11.515	11.689	174	+1,5%
Hoogbouw, inclusief OC	4.562	4.359	-203	-4,4%
Grof vuil				
Grofvuil aan huis	883	787	-96	-10,9%
Grofvuil recyclageparken	4.169	4.022	-147	-3,5%
Grofvuil uitzettingen	117	70	-47	-40,1%
Correctie Gent	181	209	28	+15,5%
Correctie Destelbergen	-38	-41	-3	-7,9%
Matrassen	119	121	2	+1,7%
Gemeentevuil				
Sluikstorten	569	685	116	+20,4%
Korven, divers, ...	944	908	-36	-3,8%
Zwerfvuil Gemeente	12	0	-21	-100,0%
Veegvuil				
Veegvuil Manueel	600	604	4	+0,6%
Veegvuil Machinaal	390	328	-62	-4,6%
TOTAAL				
	31.355	30.976	-379	-1,2%
Residu PMD				
	516	758	242	+46,9%
Inwoners¹				
	262.545	262.545		
Kg/inwoner				
	179,1	177,0	-2,1	-1,2%
Kg/inwoner²				
	140,2	137,6	-2,6	-1,9%

Tabel 1: terminaal te verwerken afval in Gent (in ton) 2019-2020 januari-augustus

¹ Gemiddeld aantal inwoners tussen 1 januari 2019 en 1 januari 2020

² Methodiek OVAM tot 1 januari 2016 & exclusief correctie restafval hoogbouw

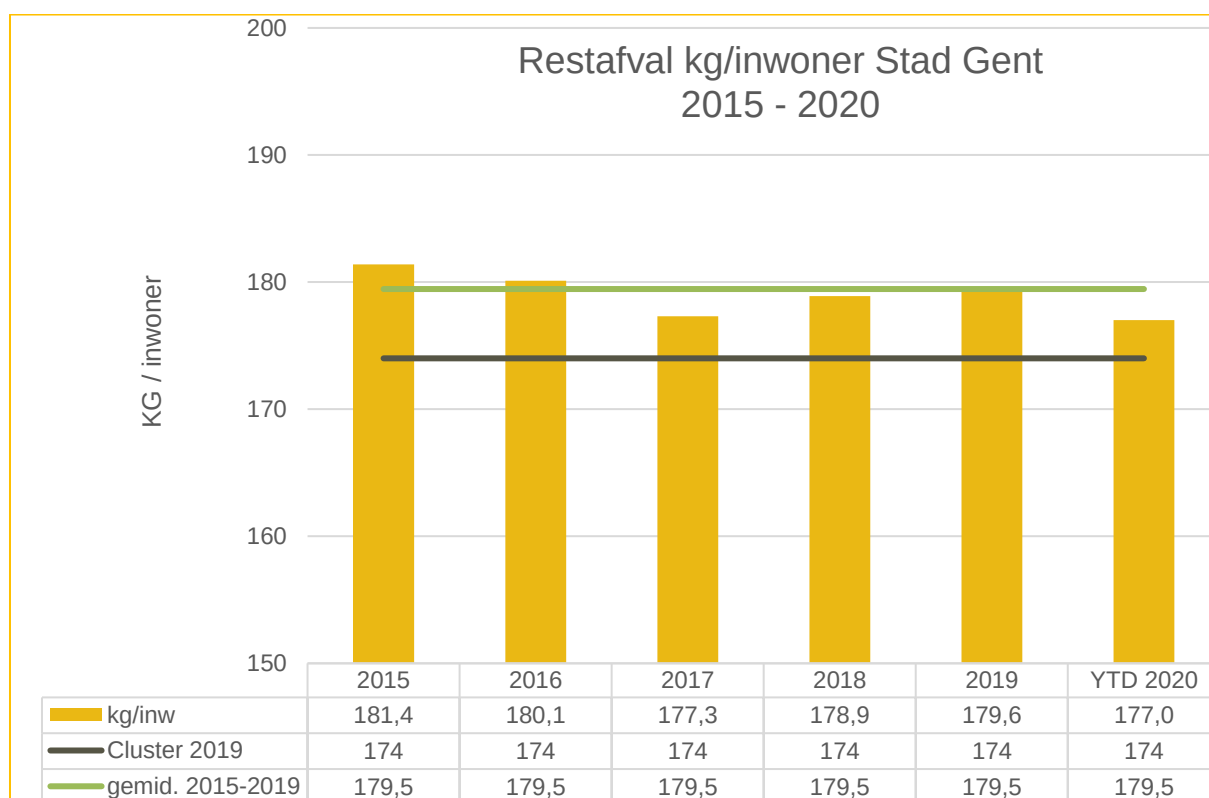
De invoering van de inzameling van P+MD vanaf 1 januari 2020, waarbij Fost Plus verwacht dat er 8 kg per inwoner minder restafval is, is een verklaring van de lichte daling van het huishoudelijk afval. Evenwel werd deze daling sterk beïnvloed door de uitzonderlijke noodmaatregelen in de strijd tegen het Corona-virus. Door de lockdown in de lente 2020 zijn de burgers veel meer thuis geweest waardoor extra huisvuil werd geproduceerd. Dit wordt ook in andere Intercommunales vastgesteld.

De tijdelijke stopzetting van ophaling van grofvuil aan huis van maart tot mei, en de sluiting van de recyclageparken van maart tot 7 april, verklaren de daling van het grofvuil.

De annulatie van alle evenementen en het wegblijven van toeristen liggen aan de basis van de daling van het tonnage dat in korven en als veegvuil wordt aangetroffen.

Alle gemeenten in Vlaanderen hebben last van een toenemend aantal sluikstorten door de Corona-crisis. Dit zal zeker ook bijgedragen hebben tot de toename van de sluikstorten in de stad Gent.

In de periode 2015-2019, zie onderstaande grafiek, schommelt de hoeveelheid restafval per inwoner in de stad Gent gemiddeld rond 180 kg/inwoner wat beduidend hoger is dan doelstelling van 174 kg/inwoner volgens de planaanpassing "Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval". Finaal zien we op eind augustus een daling van +/- 3 kg restafval, wat hoofdzakelijk kan verklaard worden door de Corona-crisis en de invoering van de inzameling P+MD.



Figuur 1: restafval in kg/inwoner Stad Gent - 2015-2020

1.1.2. RESTAFVAL IN GEMEENTE DESTELBERGEN

De gemeente Destelbergen werd in het "Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval" van 2016 ingedeeld in de cluster "Woongemeenten in landelijke zones" met doelstelling 139 kg/inwoner. Het resultaat van het jaar 2016 (139,2 kg/inwoner) was hoger, waardoor de doelstelling 139 kg/inwoner bleef. Door de Plaanpassing van 2019 wordt Destelbergen ingedeeld in de cluster (V3) "Woongemeenten met hogere inkomens" waardoor de gemeente de clusterdoelstelling bekomt van 122 kg restafval per inwoner.

De samenstelling van de hoeveelheid restafval die werd ingezameld in de periode januari-augustus in 2019 en 2020, wordt in onderstaande tabel samengevat. De totale hoeveelheid restafval 2020 daalt met meer dan 8,0% t.o.v. 2019 waardoor de hoeveelheid restafval 131,1 kg/inwoner bedraagt. Dit is een beduidende daling, waarbij het huisvuil daalt met bijna 13% en de hoeveelheid grof vuil evenwel stijgt met 11%.

Herkomst	2019 (jan-aug)	2020 (jan-aug)	Verschil	Verschil
Huisvuil				
Huis-aan-huis	1316	1148	-168	-12,8%
Ondergrondse containers	30	21	-9	-30%
Grofvuil				
Grofvuil aan huis	22	11	-11	-50%
Grofvuil recyclageparken	490	558	68	+13,7%
Grofvuil Bedrijfsafval				
Correctie Gent	-181	-222	-24	-22,7%
Correctie Destelbergen	38	43	3	+13,1%
Matrassen	9	12	3	+12,5%
Gemeentevuil				
Zwerfvuil gemeente	29	26	-3	-10,3%
TOTAAL	1.753	1.608	-145	-8,3%
Residu pmd	30	51	21	+70%
Inwoners³	18.400	18.400		
Kg/inwoner	142,9	131,1	-11,8	-8,3%
Kg/inwoner⁴	144,8	132,6	-12,2	-8,4%

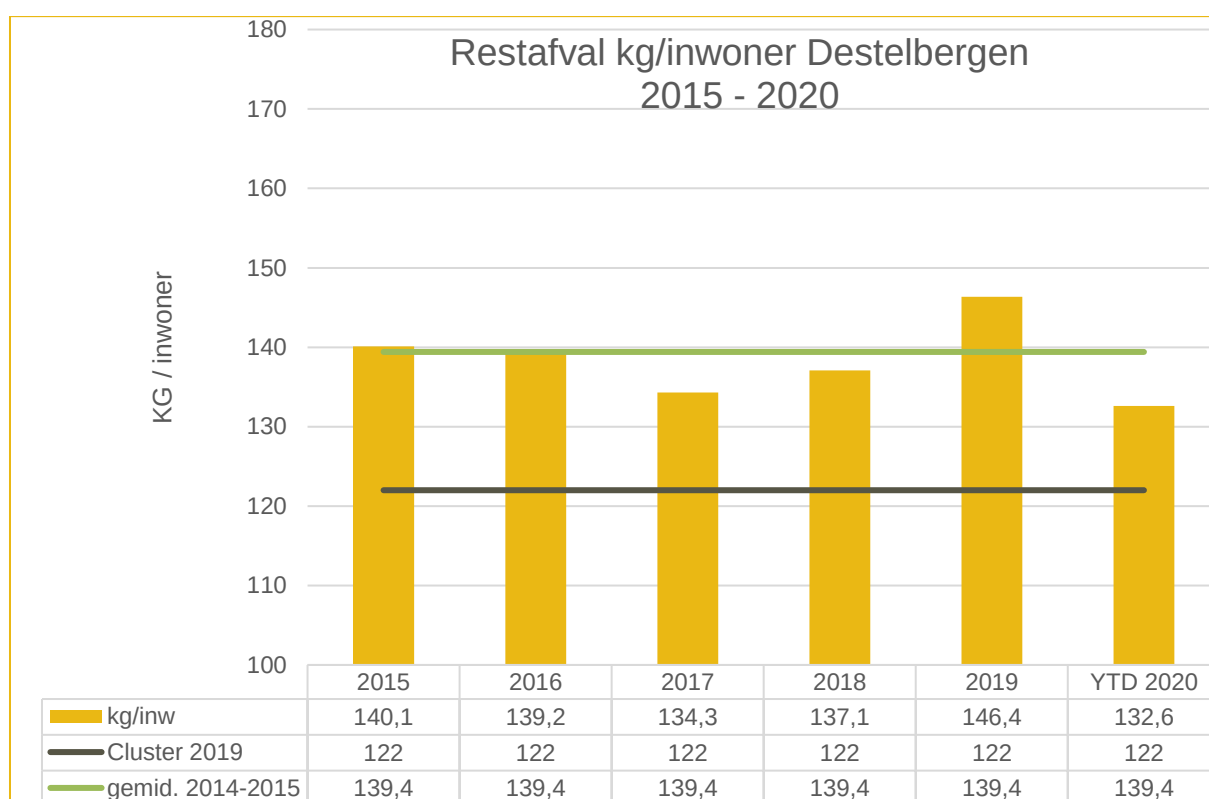
Tabel 2: Terminaal te verwerken afval Destelbergen - 2019-2020 januari-augustus

³ Gemiddeld aantal inwoners tussen 1 januari 2018 en 1 januari 2019

⁴ Methodiek OVAM tot 1 januari 2016

De invoering van de inzameling van P+MD vanaf 1 januari 2020, waarbij Fost Plus verwacht dat er 8 kg per inwoner minder restafval is, is een eerste verklaring van de daling van het huishoudelijk afval. De invoering van gewichtsdiftar vanaf 1 februari veroorzaakt het grootste effect op deze daling, evenwel zal er een negatieve bijdrage zijn door de Corona-crisis. De stijging van het tonnage grofvuil op het recyclagepark zou er kunnen op wijzen dat sommige burgers hierdoor de hogere retributies ontwijken. Deze vaststelling vraagt verdere opvolging en bevestiging.

Uit onderstaande grafiek kunnen we afleiden dat de gemeente Destelbergen ondanks een forse daling van het restafval nog steeds beduidend hoger scoort dan de doelstelling voor de cluster “Woongemeenten met hogere inkomens”. De doelstellingen zijn pas te behalen tegen het einde van de planperiode, namelijk 2022.



Figuur 2: restafval in kg/inwoner Destelbergen - 2015-2020

1.1.3. GFT IN STAD GENT

In juli 2015 startte een promocampagne om de bewoners in de Z-zone van Gent aan te zetten meer gebruik te maken van de aparte gft-inzameling. Door de invoering van ondergrondse gft-inzameling kunnen ook de bewoners van hoogbouwcomplexen gft-afval scheiden.

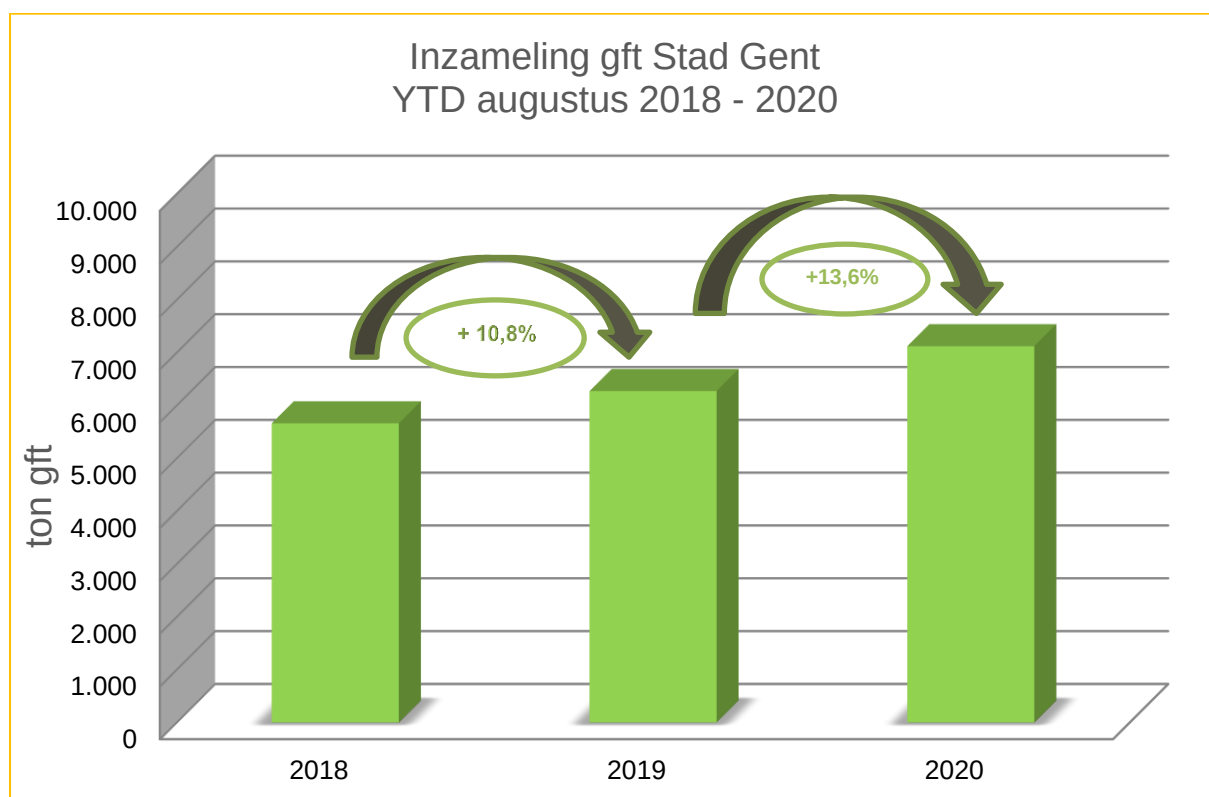
Het Uitvoeringsplan Huishoudelijk afval en Vergelijkbaar bedrijfsafval voorzag bijkomend in de uitbreiding van de gft-fractie met dierlijke bijproducten. De implementatie van deze uitbreiding is gestart op 1 januari 2019 waardoor volgende afvalstoffen extra kunnen worden toegevoegd aan het gft-afval:

- Keukenafval en etensresten
- Vlees- en visresten
- Schaaldierdierresten, uitgezonderd mosselschelpen
- Vaste zuivelproducten
- Eieren en eierschalen
- Mest van klein huisdieren

Tot eind augustus haalden we 7.126 ton gft op in Gent. Als we dit vergelijken met dezelfde periode in 2019 en 2018, zien we een stijging van meer dan 13% t.o.v. 2019, en een stijging van bijna 25% t.o.v. 2018. De lage hoeveelheid gft in 2018 is vooral toe te wijten aan de uitzonderlijke warme en droge zomer.

De toename in 2020, ondanks eveneens een droge en warme lente en zomer, kunnen we vooral verklaren door de Corona-crisis, en dit vooral in de Z-zone. Het aantal actieve gebruikers is er ook met ruim 10 % toegenomen ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar.

De toename (11%) in de C-zone kan deels aan de tuinfractie te wijten zijn gezien de tijdelijke sluiting van de recyclageparken.



Figuur 3: huis-aan-huisinzameling gft Stad Gent 2019-2020 januari-augustus

Als we de inzameling van gft in het vroegere 'verstedelijkt gebied' analyseren, zoals opgenomen in de doelstellingen, stellen we vast dat de hoeveelheid gft nog verder beduidend toeneemt. In 2020 met meer dan 18% ten opzichte van dezelfde periode in 2019.



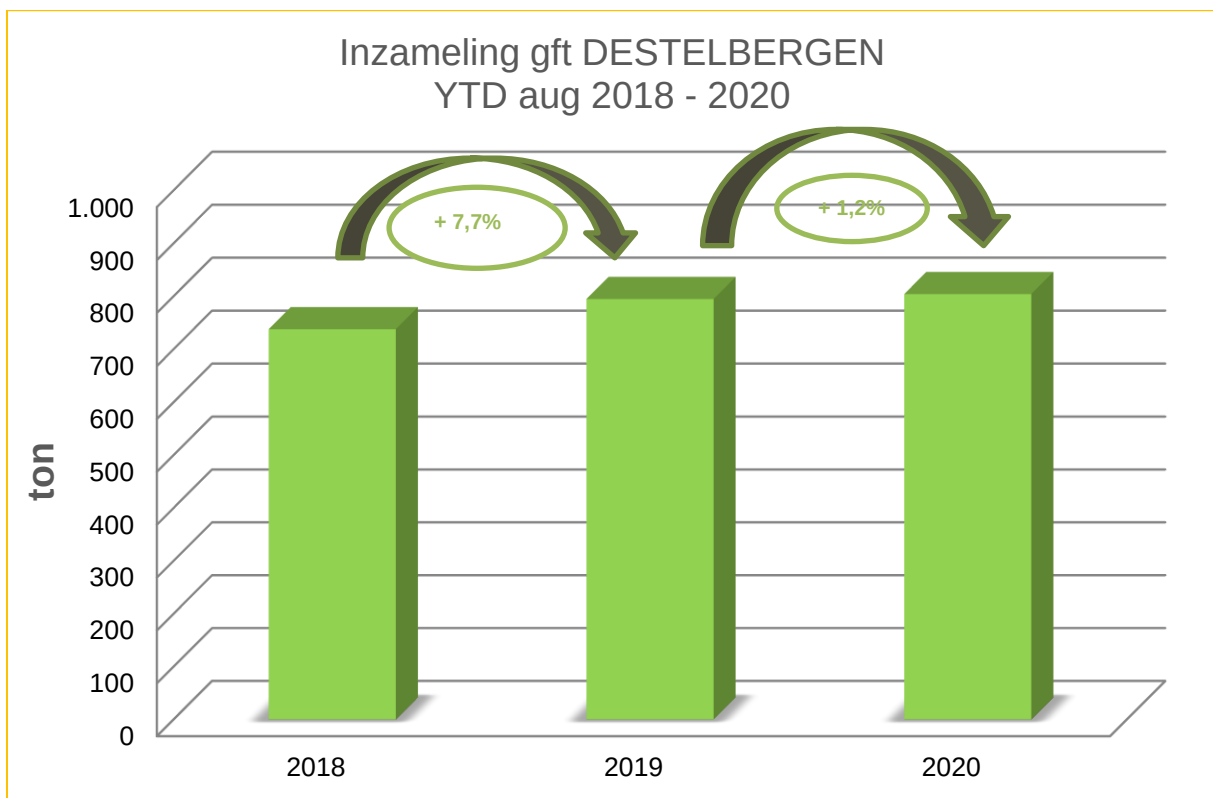
Figuur 4: inzameling gft in 'verstedelijkt gebied' 2015-2020 januari-augustus

1.1.4. GFT IN DESTELBERGEN

Tot eind augustus haalden we 804 ton gft op in Destelbergen. Als we dit vergelijken met dezelfde periode in 2019 en 2018, zien we een stijging van +/- 1% t.o.v. 2019, en bijna 9% t.o.v. 2018. Destelbergen kent veel tuinfractie in de gft en de lage hoeveelheid gft in 2018 werd toegewezen aan de uitzonderlijke warme en droge zomer.

Het volume op eind augustus 2020 werd beïnvloed door verschillende factoren :

- De implementatie van de uitbreiding van gft sedert 2019.
- De invoering van gewichtsdiftar.
- De Corona-crisis.
- De warme en droge lente en zomer.



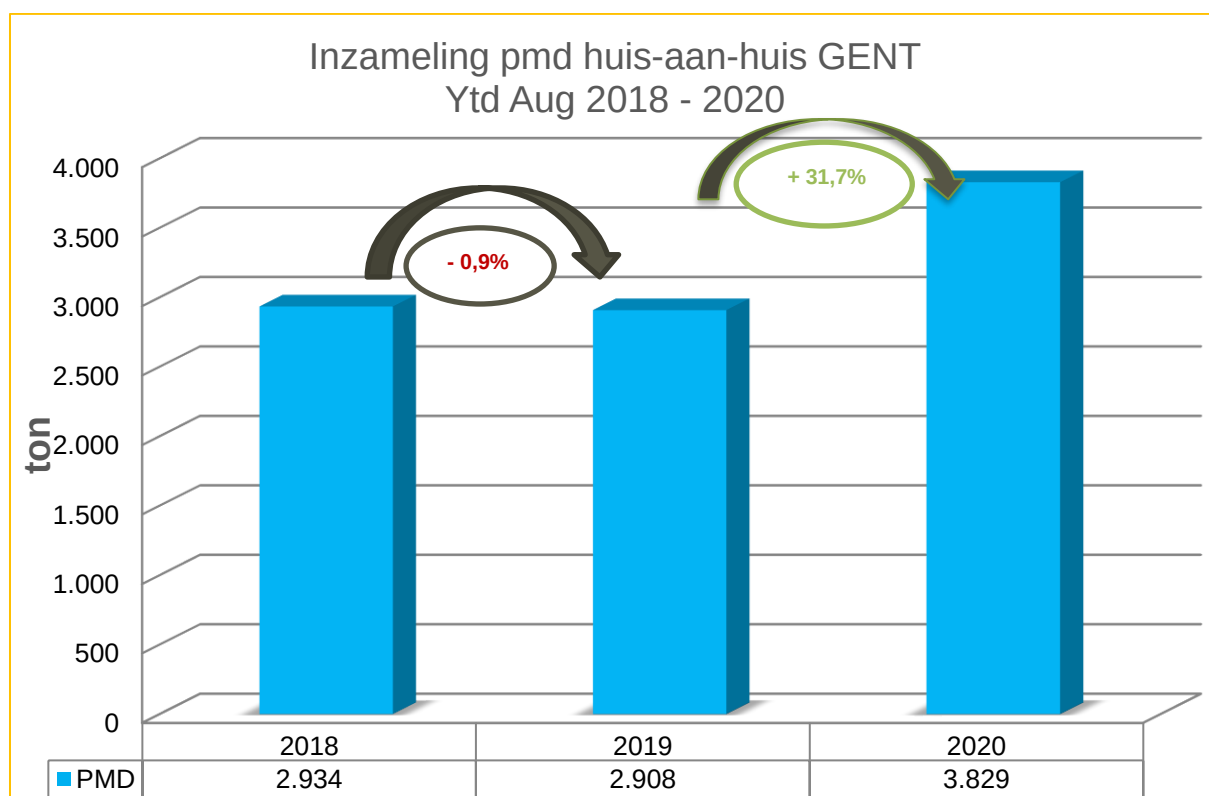
Figuur 5: inzameling gft in Destelbergen 2018-2020 januari-augustus

1.1.5. PMD IN STAD GENT

Als eerste grote stad voerde Gent de uitgebreide sorteerregels voor pmd in. Sinds 1 januari mogen (bijna) alle plastic huishoudelijk verpakking meegeven worden met de blauwe pmd-zak. Voortaan geen twijfels meer over yoghurtpotjes, champignonbakjes of plastic zakjes.

Fost Plus verspreidde een huis-aan-huisfolder. De IVAGO-wijzer informeerde breedvoerig over de nieuwe aanpak. De pers deelde de informatie en we schakelden ook de sociale media in. Uit voorzorg wat volume van de pmd-zak voor Gent en Destelbergen al op 75l i.p.v. 60 l. gebracht en de retributie hieraan aangepast.

Uit de resultaten tot eind augustus kunnen we opmaken dat de operatie geslaagd is. De hoeveelheid ingezameld pmd nam met 31,7% toe. Fost Plus streeft naar een toename met 8 kg per inwoner. Met 21,8 kg/inwoner benaderen de Gentenaars deze doelstelling van 23 kg/inwoner.

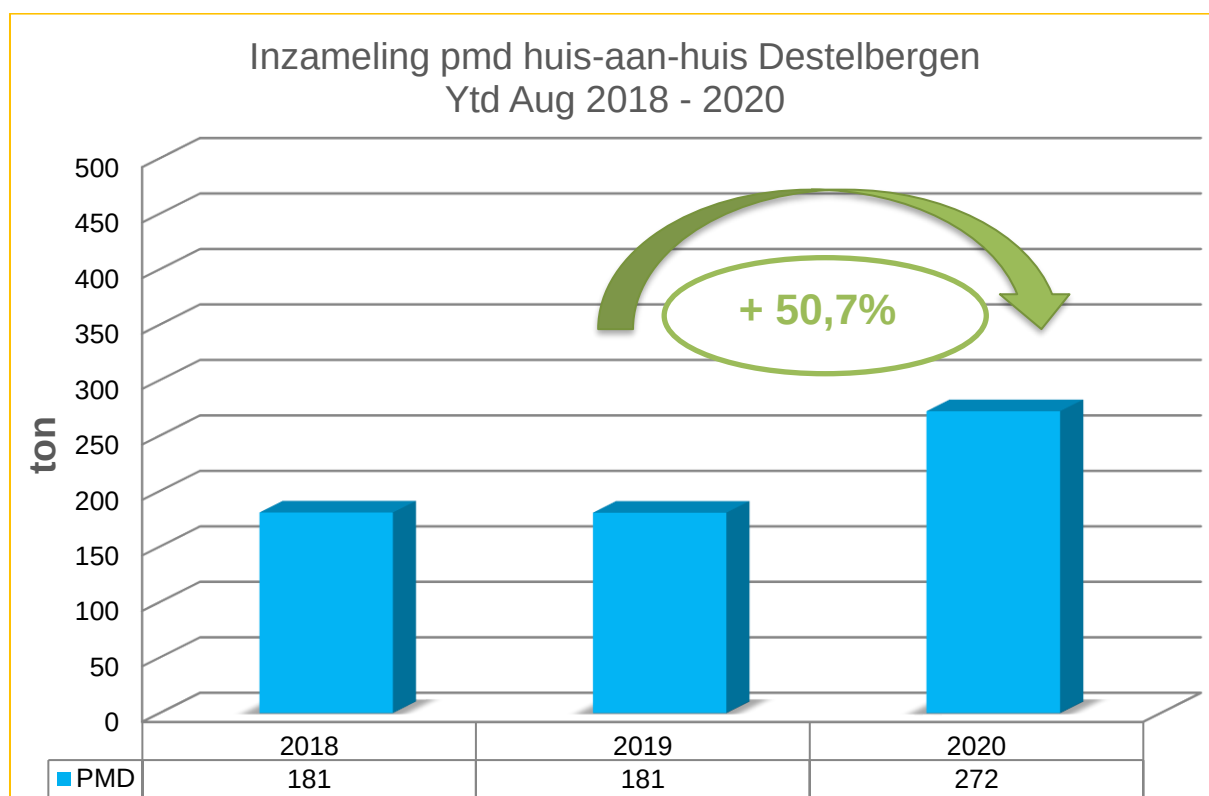


Figuur 6: huis-aan-huisinzameling pmd in Gent 2018-2020 - januari-augustus

1.1.6. PMD IN DESTELBERGEN

Sinds 1 januari 2020 werd de sorteerdefinitie voor pmd sterk uitgebreid. Voortaan mogen (bijna) alle plastic huishoudelijke verpakkingen meegegeven worden met de blauwe pmd-zak. Het gaat daarbij onder meer om champignonbakjes, yoghurtpotjes, plastic zakjes ... Dit maakt het sorteren een heel stuk gemakkelijker.

De nieuwe sorterboodschap werd bekendgemaakt via de IVAGO-wijzer en brochures van Fost Plus. De inwoners van Destelbergen hebben de boodschap alvast goed opgepikt. We merken een toename van de ingezamelde hoeveelheid met bijna 51%. Per inwoner komt dit neer op 22 kg/jaar. Daarmee komt de doelstelling van 23 kg binnen bereik.



Figuur 7: huis-aan-huisinzameling pmd in Destelbergen - 2018-2020 januari-augustus

1.1.7. OVERZICHT HUISHOUDELIJKE AFVALSTROMEN

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de evolutie van de huishoudelijke stromen, ingezameld aan huis en op de recyclageparken. Hieruit kunnen we besluiten dat de inwoners van Gent in 2020 bijna 10 kg meer afval produceren, wat hoofdzakelijk kan worden toegewezen aan de Corona-crisis.

De inwoners van Destelbergen daarentegen produceren bijna 7 kg minder afval. Dit is dan vooral toe te wijzen aan de invoering van gewichtsdfitar.

Omschrijving	kg	Doelstelling	2019	2020	verschil
per inwoner per jaar		per inwoner	YTD Augustus	YTD Augustus	YTD Augustus
GENT					
Restafval HàH	kg		134,4	132,5	-2,0
GFT	kg		34,5	39,3	4,8
PMD	kg	15 => 23	16,7	21,8	5,1
P&K	kg		48,7	48,0	-0,7
GLAS	kg		29,4	31,6	2,2
Totaal	kg		263,7	273,2	9,5
DESTELBERGEN					
Restafval HàH	kg		110,0	96,5	-13,5
GFT	kg		65,3	65,3	0,0
PMD	kg	15 => 23	14,8	22,0	7,2
P&K	kg		58,2	56,5	-1,7
GLAS	kg		28,7	30,2	1,5
Totaal			277,1	270,6	-6,5
GENT					
Restafval	kg	174	179,1	177,0	-2,4
DESTELBERGEN					
Restafval	kg	122	142,3	131,1	-11,2
IVAGO					
Restafval	kg	175	176,8	173,8	-3,0
Inwoners					
GENT			262.545	262.545	
DESTELBERGEN			18.400	18.400	

Tabel 3: huishoudelijke afvalstromen in Gent en Destelbergen - 2019-2020

1.2. MATERIAALSTROMEN

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

Het tonnage groenafval en deels gft wordt steeds beïnvloed door de klimatologische omstandigheden. De sluiting van de recyclageparken van 17 maart tot 7 april door maatregelen ter bestrijding van het Corona-virus heeft een grote invloed op de afvalstromen bouw&sloop, groenafval en roofing. Op basis van een omzendbrief van de minister van Omgeving werd asbestcement tot 14 juli niet aanvaard op de recyclageparken omdat de mondklappers voorbehouden werden voor de medische sector. Hierdoor daalt de hoeveelheid asbest met bijna 50%.

De afzet voor textiel werd eveneens sterk beïnvloed door de Corona-crisis. De textielcontainers werden van 1 april tot 4 mei uit het straatbeeld weggehaald.

Opvallend, wat reeds besproken is, de stijging van gft met meer dan 10% en de stijging van pmd met 31%. Andere afvalstromen zoals hout, schroot en AEEA worden nauwelijks beïnvloed door de Corona-crisis.



Afvalsoort	YTD Augustus	2019	YTD Augustus	Prognose	toV 2019
	2019		2020	2020	
Bouw & Sloop	16.018	25.007	13.428	20.964	-16,2%
Papier & Karton	10.481	15.565	10.109	15.013	-3,5%
Groenafval	7.683	11.806	6.219	9.556	-19,1%
GFT	7.071	10.630	7.932	11.924	12,2%
Hol glas	6.345	9.227	6.474	9.415	2,0%
Hout	5.491	8.123	5.267	7.792	-4,1%
PMD	3.211	4.863	4.206	6.370	31,0%
Schroot	1.481	2.214	1.469	2.196	-0,8%
AEEA	810	1.407	815	1.416	0,6%
Gipsplaten	948	1.463	901	1.390	-5,0%
Harde plastics	706	1.026	659	958	-6,7%
Vlak Glas	440	658	401	600	-8,9%
KGA	351	521	378	561	7,7%
Textiel	215	500	178	414	-17,2%
Asbesthoudend	305	447	157	230	-48,5%
Roofing	163	228	131	183	-19,6%
Matrassen	128	200	132	206	3,1%

Tabel 4 overzicht selectieve afvalstromen 2019-2020 januari-augustus

Op 5 maart 2018 werd het Vlarema 6 van kracht waarbij Tracimat vzw als erkende sloopbeheerorganisatie toeziet op de herkomst en gescheiden inzameling van puin en de correcte afvoer van afvalstoffen bij de sloop- en/of verbouwingswerken. Hierdoor zijn er vanaf 2018 nieuwe en strengere eisen op voor steenpuin. De vervuiling is nog te groot met onder andere asbestvezels, plastic en hout. We namen al maatregelen, maar de non-conformiteiten nemen drastisch toe.

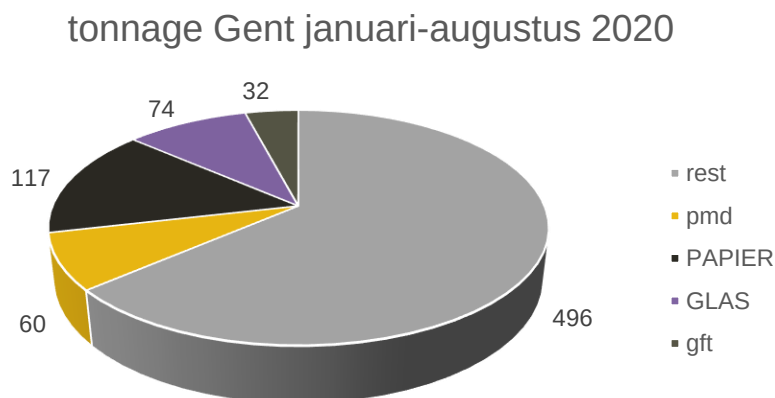
In dit voorjaar hebben we een locatie in het Elsa Guyssenspad (Watt-site aan de Nieuwewandeling) geopend.

Door Covid 19 is de plaatsing een tijd stilgevalen. In september openen we nog twee locaties en sluiten we bijkomende appartementen aan op een reeds bestaande locatie in Gentbrugge.

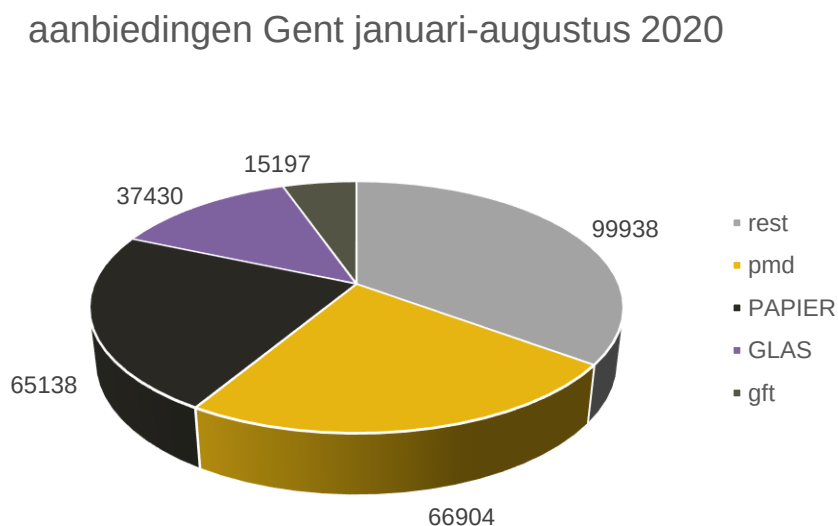
Ook zullen er nog eens vier locaties worden opgeleverd voor het einde van dit jaar wat ons totaal op 42 sorteerpunten zal brengen.

Tot eind augustus zamelden we in Gent 779 ton afval in. Er werd 284.607 keer afval aangeboden.

In Destelbergen was dit 37,6 ton op 13.516 aanbiedingen.

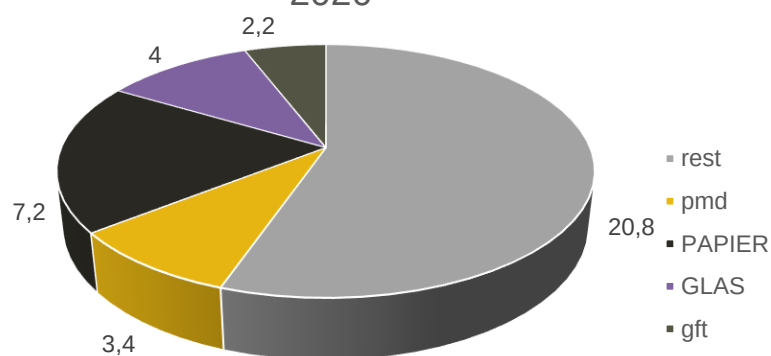


Figuur 9: tonnage afval in sorteerpunten Gent januari-augustus 2020



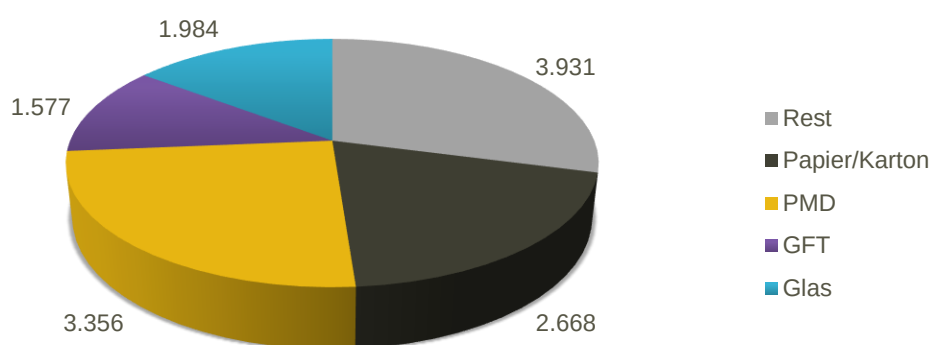
Figuur 10: aanbiedingen sorteerpunten Gent januari-augustus 2020

tonnage Destelbergen januari-augustus 2020



Figuur 11: tonnage afval in sorteerpunten Destelbergen 2020

aanbiedingen Destelbergen januari-augustus 2020



Figuur 12: aanbiedingen in sorteerpunten Destelbergen 2020



2.2. EEN PROPERE STAD

2.2.1. MEER GEEL OP STRAAT

Het plan 'Meer geel op straat' ging zijn vierde operationele jaar in. De verdere optimalisaties met betrekking tot het project Meer Geel 2.0 werden tijdelijk opgeschort omwille van de coronapandemie.. Vanaf oktober 2020 willen we dit onder een nieuw elan opnieuw lanceren met verdere optimalisatie van zowel de machinale als manuele veeggrondes. Ook het groot machinaal veegplan wordt onder de loep genomen.

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

Belangrijkste zaken die nu hoog op de agenda staan:

- Invoeren van gekende data in GIS (vb. veeggrondes) om analyses te vergemakkelijken. De theoretische rondes werden ook samen met de ploegen overlopen om verdere feedback te krijgen vanop het terrein.
- Ook de meting van de netheidsbarometer werd waar mogelijk in de analyse meegenomen.
- Herschikking van de machinale veeggrondes. Die worden uitgebreid en herschikt na analyse van alle data. Ook de veegcriteria zullen hierin worden bepaald.
- Optimalisatie van het machinaal veegplan, met toevoeging van enkele vergeten straten en nieuwe wijken.
- Regelmatig overleg met Dienstenbedrijf (Stedelijke Veegploeg) en afstemming met Regie Netheid ...

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

Om de volledige invulling en opvolging van het korvenbeheer verder te realiseren werd een nieuwe functie gecreëerd 'medewerker afvalsystemenbeheer'. Die werd toegevoegd aan de cel openbare reiniging. Deze functie is vanaf 2020 ook ingevuld. Deze medewerker staat in voor het opvolgen en herstellen van alle defecten welke gemeld worden aan de diverse afvalsystemen (korven, compacterende korven en ondergrondse containers).

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

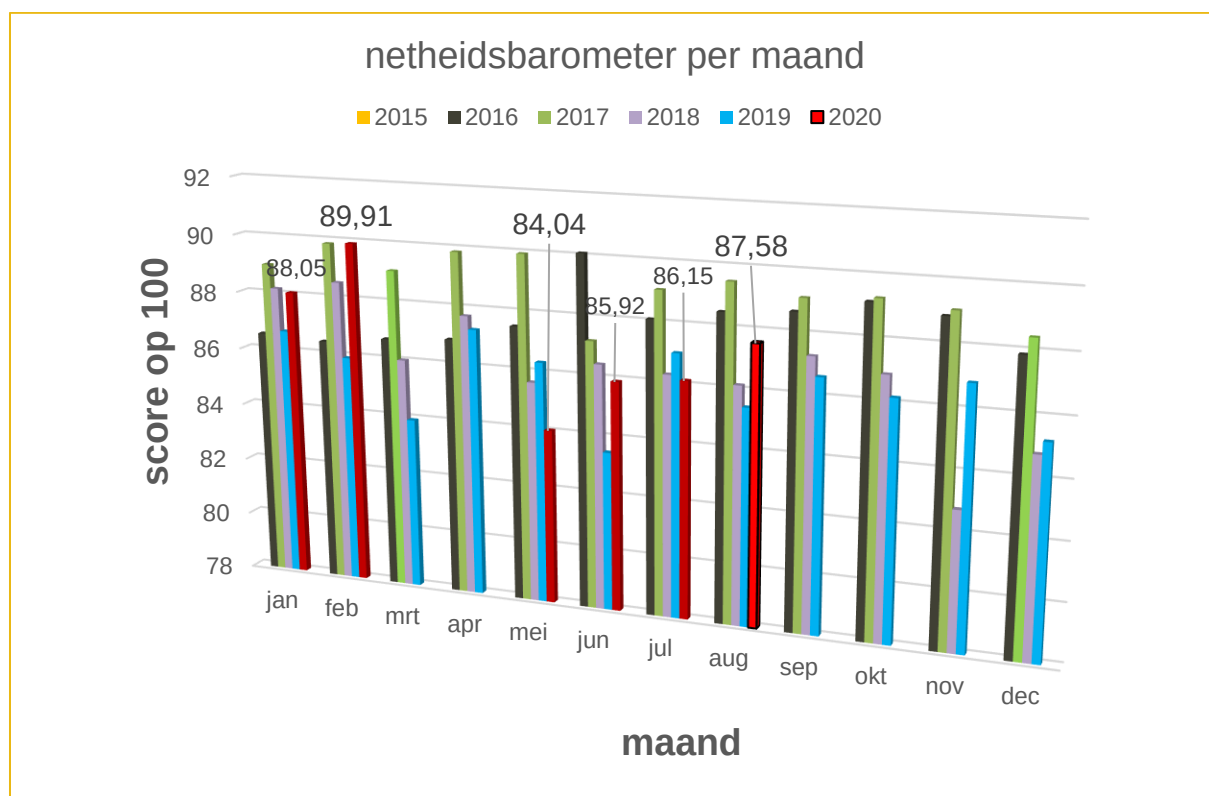
Samen met het SAP-team en de planningsdienst werden hiervoor speciale routes ontwikkeld. De opvolging van de uitvoering wordt op het terrein ook rechtstreeks ingegeven in een tablet voorzien van een specifiek hiervoor ontwikkelde module.

Tot slot geven we ook mee dat onze korvenploegen vanaf september 2020 gebruik maken van een tablet voor de lediging van de korven. Op deze tablet is de volledige route beschikbaar, ook op kaartniveau. Er wordt van de medewerkers verwacht dat ze na het ledigen van de korf of cluster van korven deze in het systeem afmelden. Zodoende kan er degelijke opvolging gecreëerd worden. Naast de effectieve lediging wordt ook de vulgraad meegegeven en kan de medewerker ook aangeven waarom een korf niet geledigd is of kan geledigd worden. Deze gegevens kunnen dan door de planners worden geanalyseerd om efficiëntere routes te bekomen.

2.2.2. NETHEIDSBAROMETER

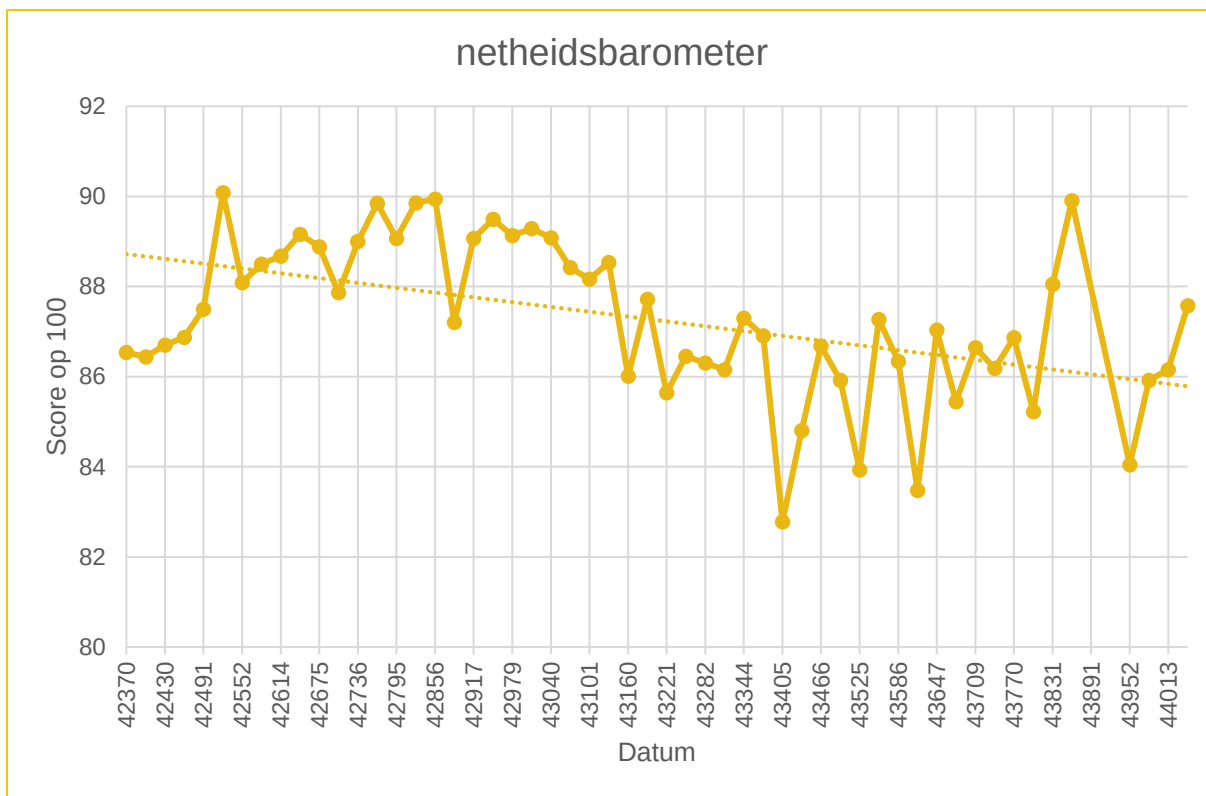
Van januari tot en met augustus zien we dat de netheidsbarometer ten opzichte van dezelfde periode in 2019 iets hoger ligt. Waar we in 2019 een gemiddeld cijfer hadden van 85.81% over de periode jan-aug, is dit nu 86.81% over dezelfde periode. Hiermee halen we de doelstelling niet om de netheidsgraad van 89 % voor 2020 te borgen. De effecten van de coronacrisis spelen hierin zeker een rol.

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

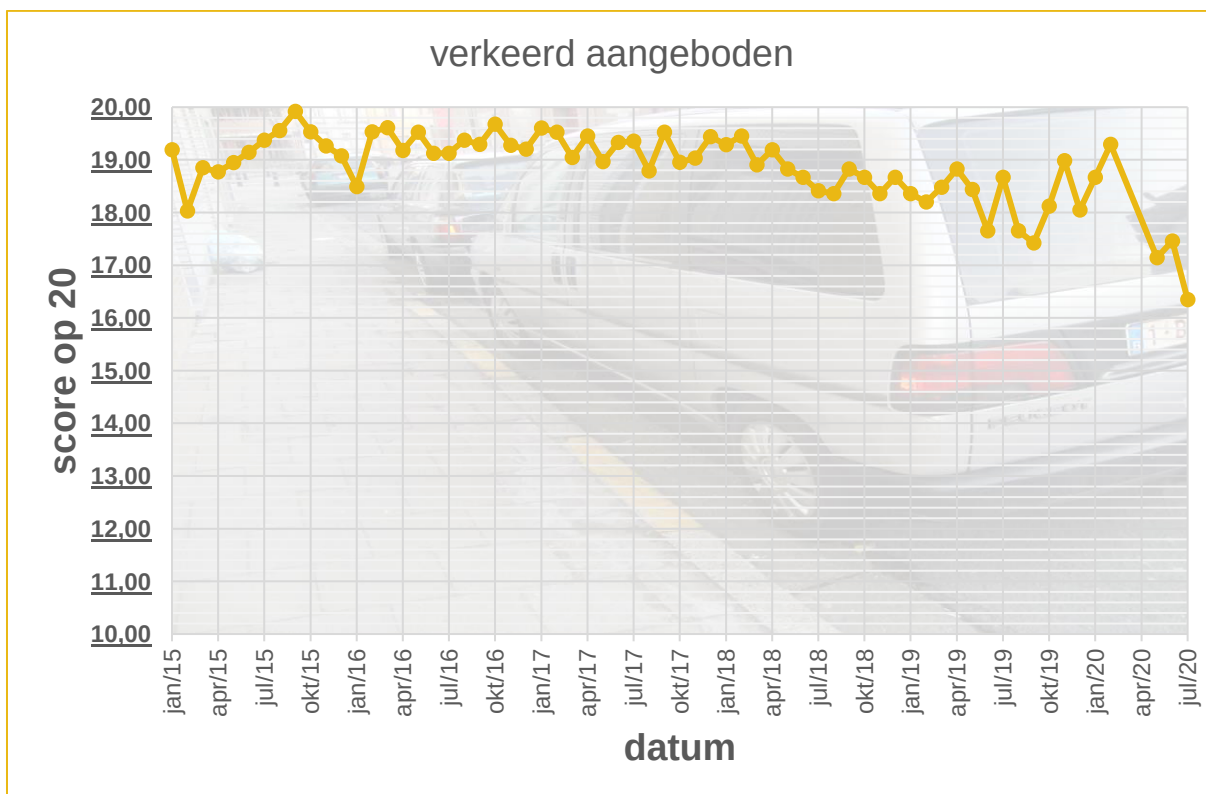


Figuur 13: netheidsbarometer per maand 2015-2020

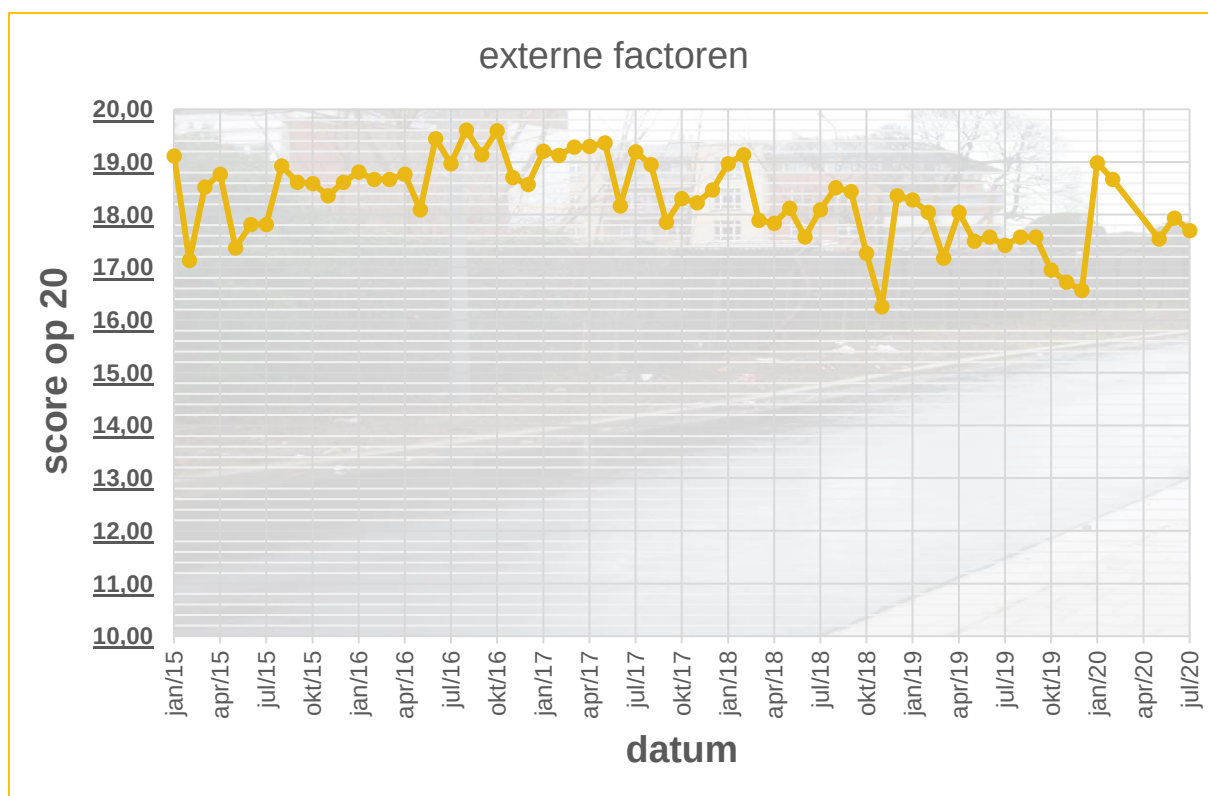
De belangrijkste daling is nog steeds merkbaar op de parameters verkeerd aangeboden en externe factoren. Zwerfvuil, Sluikstort en overvolle korven bleven vrij stabiel.



Figuur 14: netheidsbarometer 2016-2020



Figuur 15: verkeerd aangeboden afval in score netheidsbarometer



Figuur 16: verkeerd aangeboden afval in score netheidsbarometer

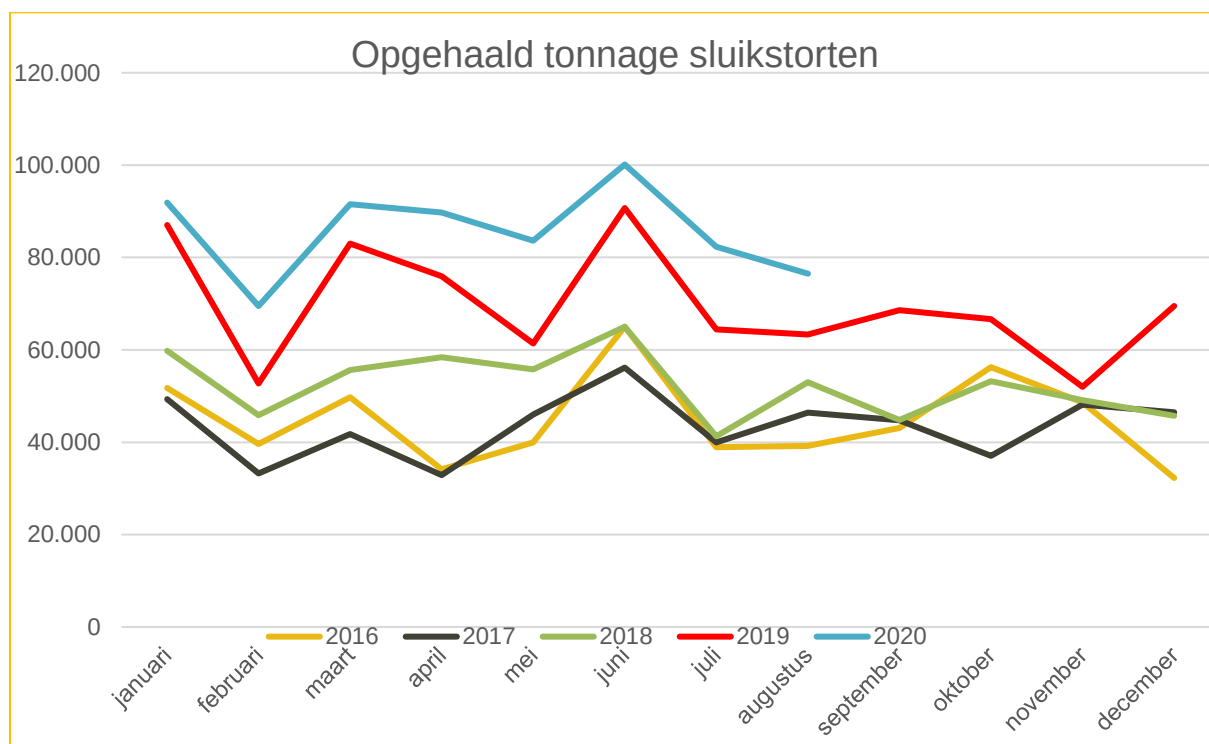
Op basis van de analyse van de cijfers zullen de veegfrequenties van IVAGO herbekeken worden, zowel manueel als machinaal. Ook worden op basis van deze gegevens de diverse partners in handhaving en sensibilisering op de hoogte gebracht van probleemgebieden.

In 2018 breidde de netheidsbarometer uit van 65 naar 179 straten. Hierbij streefden we ernaar om de representativiteit verder te verhogen. De uitgebreide barometer wordt driemaandelijks uitgevoerd. Uit de resultaten blijkt dat dezelfde cijfers en tendensen worden vastgesteld als in de beperkte netheidsbarometer, wat er op wijst dat de initiële keuze van de straten en meetmethode een vrij juist beeld geeft.

2.2.3. BEHEERSEN VAN SLUIKSTORT

2.2.3.1. Tonnage en meldingen

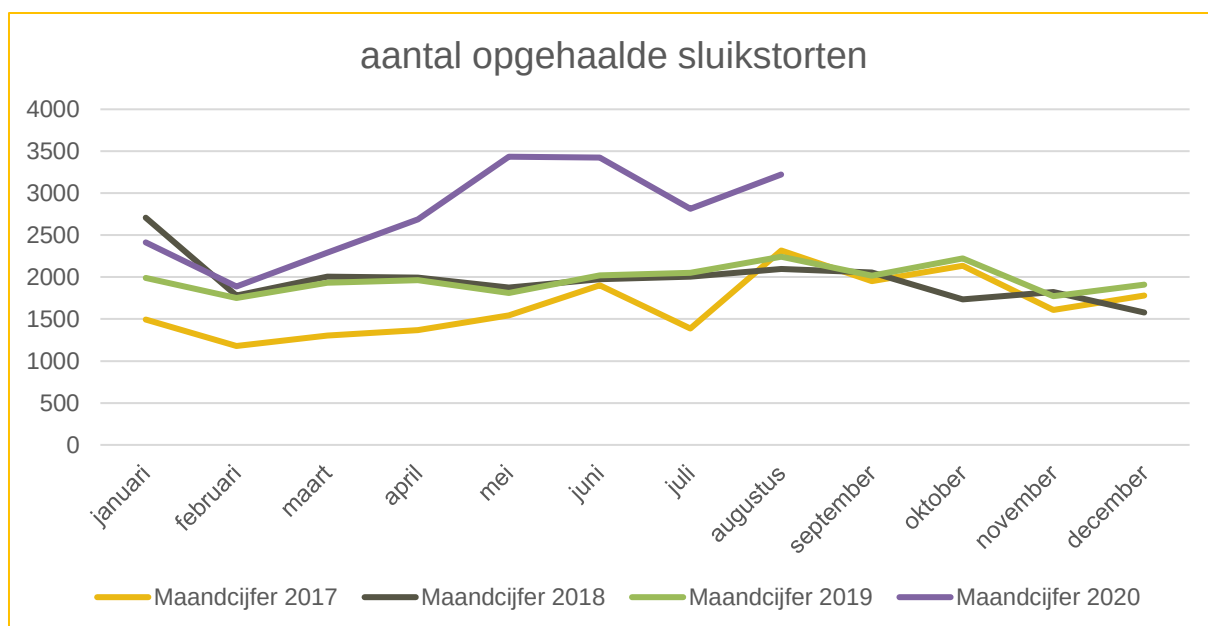
Tot eind augustus ruimden de sluikestortploegen 685 ton sluikestort op. Dat is 107 ton meer dan in dezelfde periode vorig jaar of een stijging met 18,5%. In vergelijking met het beste resultaat van de afgelopen jaren (2017 – 345 ton) is dit quasi een verdubbeling.



Figuur 17: ingezameld gewicht sluikestort (in ton) per maand 2016-2020 januari-augustus

Deze forse stijging zien we dit jaar ook in de meldingen die worden doorgegeven via de app. We noteerden 22.181 meldingen tijdens de eerste acht maanden. Dat zijn er 6.420 meer dan vorig jaar in dezelfde periode of een stijging met 41 %.

Dit kan te wijten zijn aan het feit dat burgers tijdens de coronacrisis meer thuis waren en door hun wijken wandelden en zodoende meer meldingen maakten.



Figuur 18: aantal opgehaalde sluikstorten per maand 2017-2020

Dankzij de inzet van ons personeel en materieel slaagden we er in om alle sluikstorten binnen een aanvaardbare termijn op te halen.

2.2.3.2. Evaluatie KPI Sluikstorten

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

Het management heeft hierbij een doelstelling van 60% vooropgesteld op dag 3. Tot en met augustus behaalden we een score van 75,5%. In dezelfde periode vorig jaar haalden we een percentage van 71%. De positieve evolutie is te danken aan een efficiëntere inzet van mensen en middelen alsook van een betere opvolging door administratie en dispatching.

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

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



Figuur 19: timing % opgeruimde sluikstorten

2.2.3.3. Sluikstorten in bermen en grachten

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

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

Geraamd werd dat er ongeveer een 150 sluikstorten per jaar dienden opgehaald te worden op deze locaties. Tot en met eind augustus werden een 134 sluikstorten opgeruimd. Hiervoor werd op 22 verschillende dagen een ploeg ingezet die 30 ton afval heeft opgehaald. Deze ploeg haalt deze sluikstorten op met een kraanwagen.

2.2.4. NIEUWE AFVALKORVEN

2.2.4.1. Nieuwe “slimme” afvalkorven

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

We hebben momenteel 29 korven in Gent staan. Dit jaar hebben we de studentenbuurt aan de Overpoortstraat voorzien van 5 compacterende korven. Ook aan het nieuwe en drukbezochte Kapitein Zepospark werd er een geplaatst..

2.2.4.2. 3.000 afvalkorven

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

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

De eerste korven verschenen in het straatbeeld in juni 2018. Momenteel staat de teller van vervangen korven op 1.275. Het project lag in het voorjaar gedurende vier maanden stil. Momenteel zijn bijna alle oude korven binnen de stadsring vervangen behalve degene aan de schuilhuisjes van de Lijn. Buiten de ring werden de eerste korven aan de schuilhuisjes reeds aangepakt.

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

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



2.3. VLOOTBEHEER

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

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

Ook worden er bijkomende werkinstructies opgesteld voor werken aan aardgasvoertuigen.

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

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

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

2.3.1. INVESTERINGEN WAGENPARK

We namen dit jaar volgende voertuigen in dienst:

- 10 van de 20 bestelde huisvuilwagens, bestemd voor huis-aan-huisophaling van restafvalzakken en pmd worden verwacht in oktober.
- 4 middelgrote veegmachines
- 3 bestelwagens voor de dienst Openbare Reiniging, het Dienstenbedrijf Sociale Economie en de Logistieke Dienst.
- 4 containertrucks.
- 1 depannagewagen voor de dienst Garage verwachten we tegen eind september.

Met uitzondering van de middelgrote veegmachines rijden alle in 2020 aangekochte voertuigen op CNG.

Er werden 2 containertrucks, 5 huisvuilwagens, 2 middelgrote veegmachines, 1 chassisveegmachine, 1 personenwagen, 11 veegmobielen en 3 bestelwagens uit dienst genomen.

3. KLANTENRELATIES EN COMMUNICATIE

3.1. FRONTOFFICIE: ONTHAAL EN BELCENTRUM

Frontoffice bestaat uit het belcentrum en onthaal.

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

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

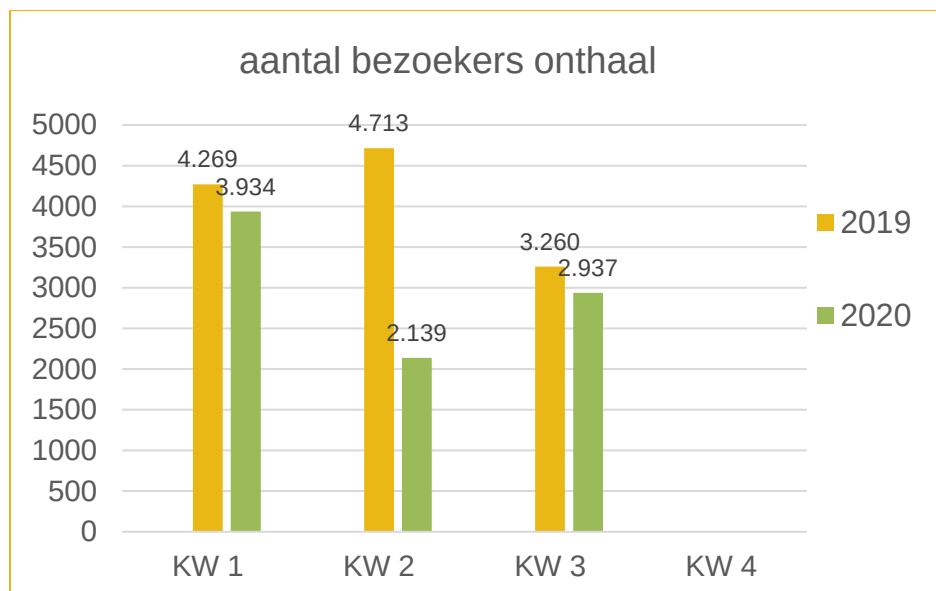
Binnen de afdeling was er in februari 2020 een formatiewijziging van 9 VTE naar 10 VTE.

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

3.1.1. ONTHAAL

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

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



Figuur 20: aantal bezoekers aan onthaal 2019-2020

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

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

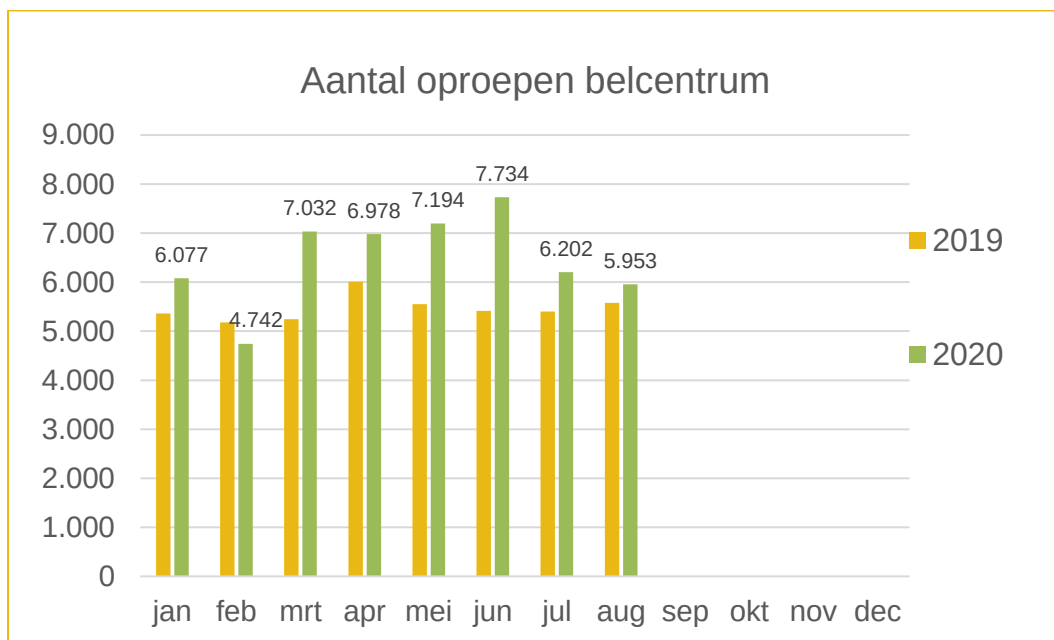
3.1.2. BELCENTRUM

3.1.2.1. Telefoons

Tot eind augustus 2020 beantwoordde het belcentrum **51.912 oproepen**, dit is **gemiddeld 6.489 oproepen per maand**. Dit is een **stijging met 19 %** tegenover vorig jaar.

Dit jaar worden er ook vragen gesteld over:

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



Figuur 21: aantal oproepen belcentrum

Tot eind augustus haalden we een dienstverleningsniveau van 94,15 %. Dit is lager dan de beoogde 97 %, maar dit is volledig te wijten aan het zeer hoge aantal oproepen naar aanleiding van de coronacrisis.

3.1.2.2. Mailverkeer en webaanvragen

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

3.1.2.3. Nieuwe website met uitgebreid e-loket

Op 17 maart werd de nieuwe IVAGO-website met een uitgebreid e-loket gelanceerd. Klanten werden via verschillende acties aangemoedigd om zich op de nieuwe website een klantenaccount aan te maken. Momenteel zijn er al 12.746 burgers met een webaccount.

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

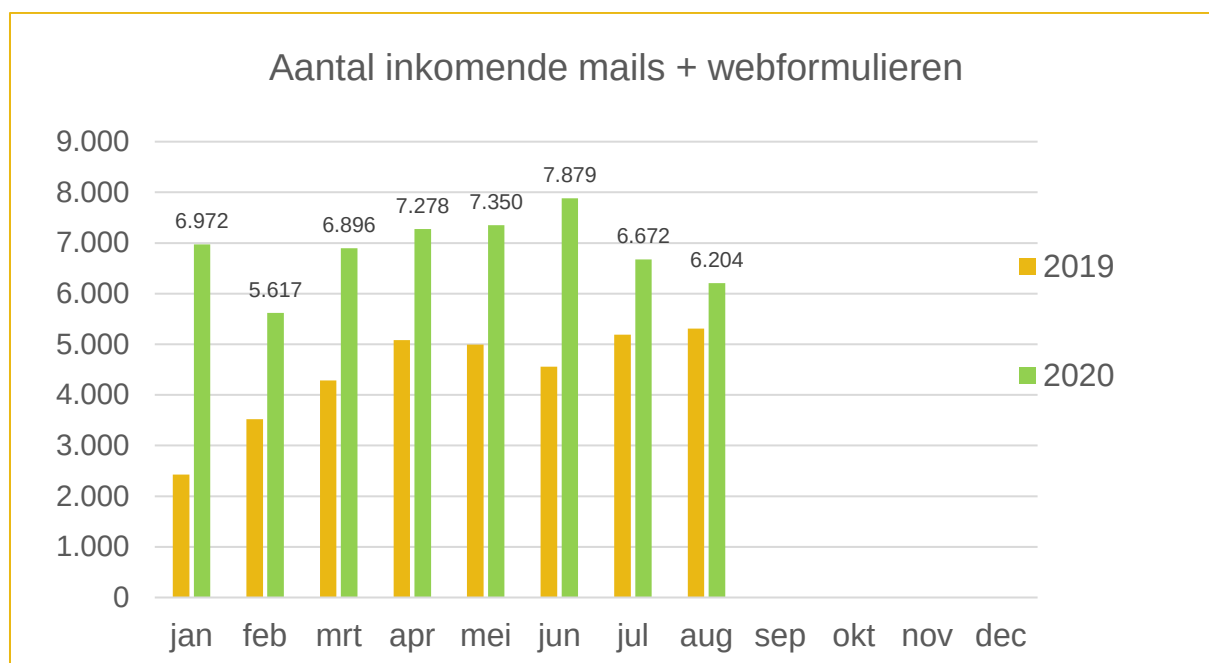
Particulieren krijgen een beter zicht op hun verbruik en de kostprijs van hun ophaling.

Ook kan de klant meer digitale aanvragen doen. De aanvragen worden zo veel mogelijk geautomatiseerd en omgezet in acties.

De klant kan gegevens als mailadres of telefoonnummer zelf aanpassen.

Tot eind augustus ontvingen we **40.455 inkomende e-mails en webaanvragen** gericht aan info@ivago.be dit is een **stijging van 14%** ten opzichte van vorig jaar. Er zijn **60% meer webaanvragen** dan vorig jaar.

De doelstelling is 80% van de afzenders binnen de twee werkdagen een definitief antwoord te bezorgen en dan pas de actie af te sluiten. We behaalden tot en met augustus **78,88%**.



Figuur 22: aantal inkomende mails en webformulieren

3.1.2.4. Melding van particulieren en bedrijfsklanten

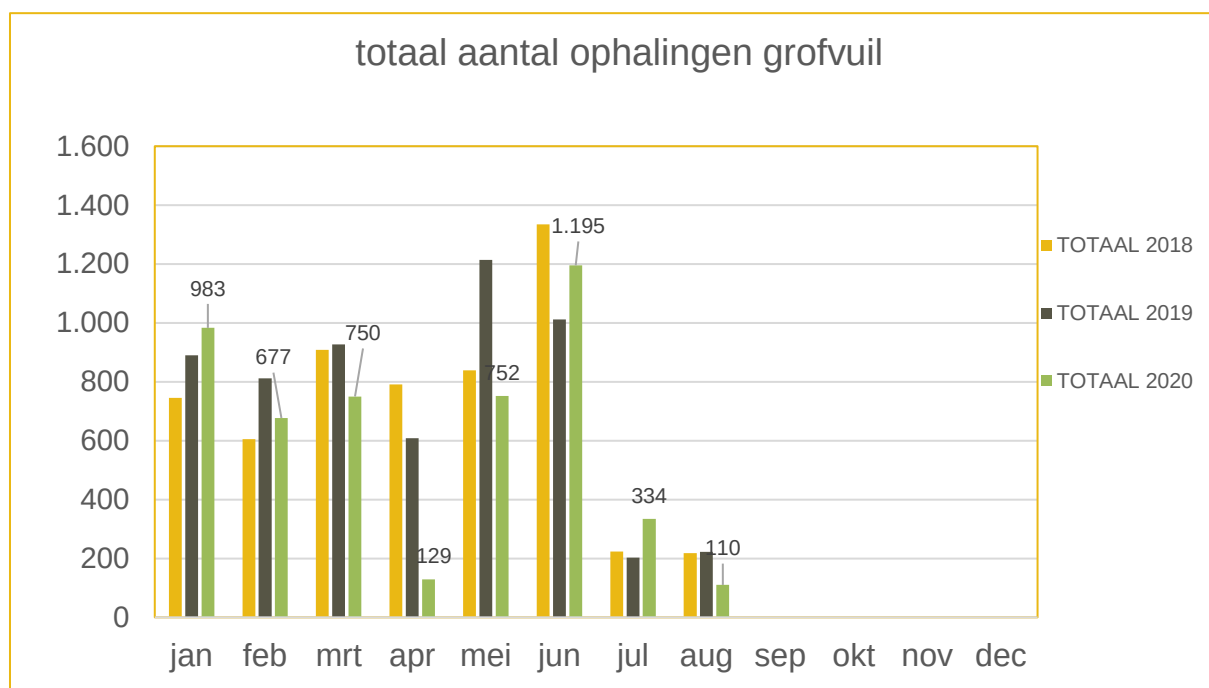
Zowel via telefoon als e-mail krijgen de medewerkers van het belcentrum meldingen van niet-ophaling van het afval. Deze klachten komen zowel van bedrijven als particulieren en vragen een verdere actie van de dienst operaties. De planners geven feedback op deze melding, waarna de medewerkers van het belcentrum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

Voor bedrijfsafval zien we een daling van 26 % t.o.v. vorig jaar. We streven ernaar om maximaal 1.026 te moeten behandelen.

Voor huis-aan-huisinzameling registreerden we tot einde augustus 2.823 meldingen. Dat is 15 % méér dan in dezelfde periode vorig jaar.

3.1.2.5. grofvuil en comfortdiensten

Het aantal aanvragen voor de ophaling van grofvuil ligt dit jaar 16% lager dan in 2019. Sinds 1 april 2020 geldt er niet langer een vrijstelling van 200 kg voor de eerste ophaling. Van half maart tot eind april werd de inzameling van grofvuil bij particuliere huishoudens stilgelegd omwille van de coronacrisis. In juni steeg het aantal aanvragen opnieuw met 18%.



Figuur 23 aantal geplande ophalingen grofvuil

Tot eind augustus maakten 418 inwoners van Gent gebruik van een 'comfortdienst' voor de ophaling van restafval of gft. Dit is 7% minder dan in 2019.

3.1.2.6. Inbreuken op de recyclageparken

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

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

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



3.2. BACKOFFICE

3.2.1. DIFTAR

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

Tijdens de lockdownperiode werd overgeschakeld naar voltijds thuiswerk. Daar dit zo plots werd ingevoerd, was dit voor alle collega's even aanpassen. Maar alles kwam op zijn pootjes terecht. Behalve het printwerk kan nu zo goed als alle dagelijks werk vlot van thuis uit worden gedaan. Ondertussen werd een evenwicht gevonden tussen thuiswerk en permanentie op kantoor zodat de coronaregels met betrekking tot afstand ook op het werk kunnen worden aangehouden.

3.2.1.1. Beheer containers van particulieren

3.2.1.1.1. Aansluitingen

Momenteel zijn er in Gent 63.091 en in Destelbergen 8.075 aansluitpunten. Dit is voor Gent een lichte stijging (+1%) en een status quo voor Destelbergen.

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

3.2.1.1.2. Interventies voor containers

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

Omruijing van containers naar ander formaat:

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

In 2020 waren er al **5.816 containerinterventies** tegenover 4.742 interventies voor dezelfde periode vorig jaar. Dat is een stijging van 23%! Dit resulteerde in een hogere werkdruk bij de dienst Diftar tijdens de coronaperiode. Door deze aanhoudende stijging is het nog steeds noodzakelijk om bij piekmomenten een beroep te doen op een extra medewerker in het magazijn. De meest voorkomende interventie is dan ook nog steeds de levering van containers (met reeds 2.562 interventies dit jaar).

Ook het **aantal omruilingen** van containers nam met 37% toe (1.962 tegenover 1.431 voor dezelfde referentieperiode vorig jaar).

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

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

3.2.1.2. IVAGO-kaarten voor recyclagepark en sorteerpunten

Momenteel zijn er 100.213 actieve kaarten in omloop. Dit is een lichte daling ten opzichte van eind 2019 met toen er 100.584 actieve kaarten in omloop waren.

3.2.1.3. Vragen van klanten

De diftarmedewerkers beantwoordden dit jaar reeds 26.073 administratieve vragen. Dit is een stijging van 21% ten opzichte van dezelfde referentieperiode vorig jaar (21.581 aanvragen).

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

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

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

3.2.1.4. digitale aanrekening

Klanten waarvan we het e-mailadres hebben, ontvangen sinds midden december 2016 hun aanrekening zowel digitaal als op papier.

Met de release van de nieuwe website vragen we de klanten een keuze te maken. Wie kiest voor een digitale aanrekening ontvangt deze via mail, maar kan ook via zijn klantenaccount met een paar eenvoudige muisklikken een betaling uitvoeren via het betaalplatform van Doccle.

Momenteel opteerden reeds **8.179** burgers voor de digitale aanrekening.

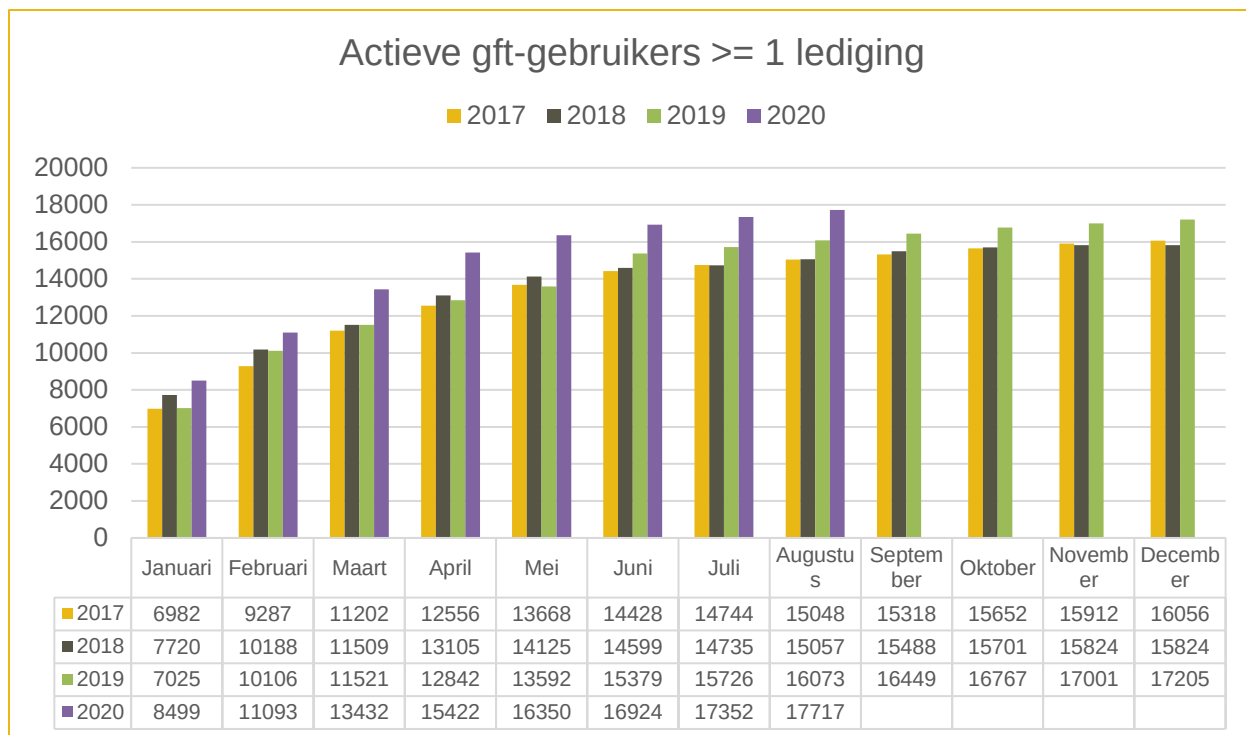
Bedoeling is binnen een termijn van 5 jaar 70% van onze klanten te overtuigen om te kiezen voor een papierloze optie.

3.2.1.5. Actie 'meer GFT uit restafval' in Z-zone van Gent

In juli 2015 startte een promocampagne om de bewoners in de Z-zone van Gent aan te zetten om meer gebruik te maken van gescheiden gft-inzameling. Het aantal actieve gebruikers stijgt jaarlijks. In 2020 boden al 17.717 Gentenaars in het oude verstedelijkt gebied (de huidige Z-zone en de uitbreiding van de C-zone) hun container voor lediging aan.

Dit is nu al een stijging van 3% ten opzichte van het volledig jaar 2019. Het behalen van de doelstelling van 18.000 actieve aanbieders in het verstedelijkt gebied komt in zicht.

Door de invoering van ondergrondse gft-inzameling kunnen ook de bewoners van hoogbouwcomplexen gft-afval scheiden. 38 % van de bewoners maakte één of meerdere malen gebruik van de inwerpzuil voor gft. Dit is een lichte daling ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar, toen maakte 39 % van de bewoners gebruik van de gft-inwerpzuil. De doelstelling van 70% is momenteel niet realistisch.



Figuur 24: aantal actieve gft-gebruikers per maand 2017-2020

3.2.2. KLANTENRELATIES BEDRIJFSAFVAL

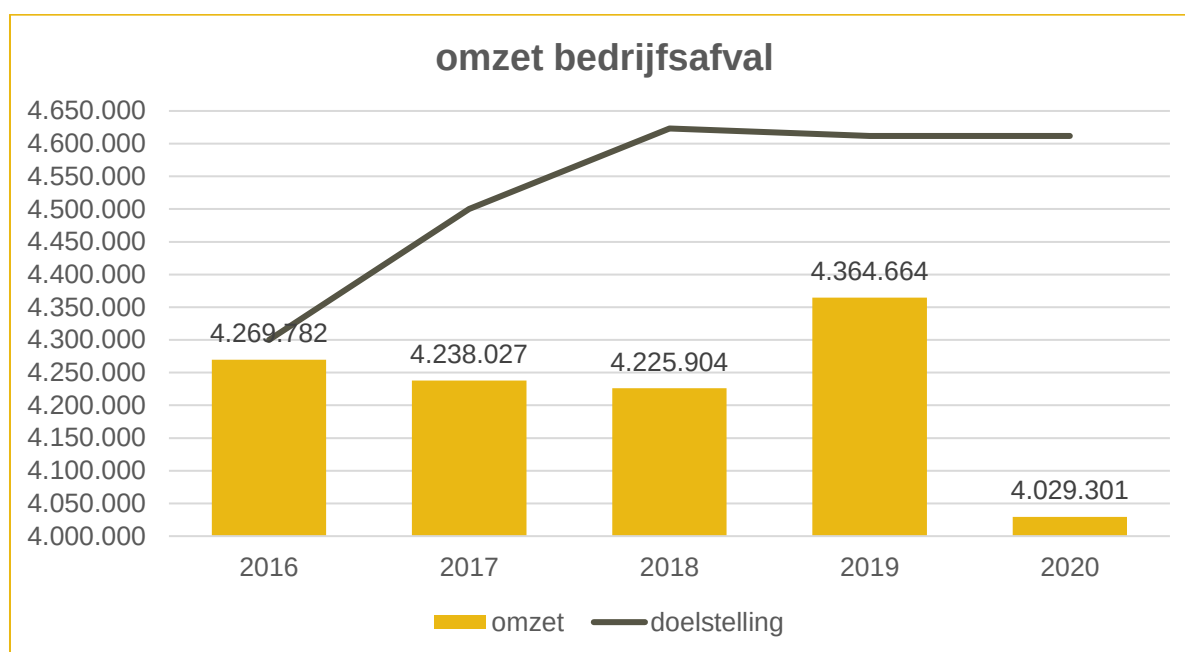
De dienst klantenrelaties bedrijfsafval beheert de administratie van 5.433 klanten, waaronder bedrijven, scholen, stadsdiensten en 1.061 appartementen met verzamelcontainers.

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

In 2019 bezochten onze commerciële medewerkers 2.389 klanten op 236 dagen of gemiddeld 10 bezoeken per dag. Gezien er in 2020 een aantal maanden geen bezoeken konden doorgaan en onze buitendienstmedewerkers mee werden ingezet in de binnendienst, is een vergelijking met 2019 niet relevant.

3.2.3. OMZET BEDRIJVEN

De concurrentie in de sector bedrijfsafval blijft groeien. Als we de omzet van september t.e.m. december 2020 extrapoleren, behalen we met omzet van 4,02 miljoen euro de beoogde omzet van 4,6 miljoen euro niet. Dit heeft uiteraard alles te maken met COVID-19 (zie hieronder).



Figuur 25: omzet bedrijfsafval 2016-2020

3.2.4. COVID-19

COVID-19 heeft ook op de afdeling klantenrelaties backoffice bedrijfsafval een grote weerslag gehad.

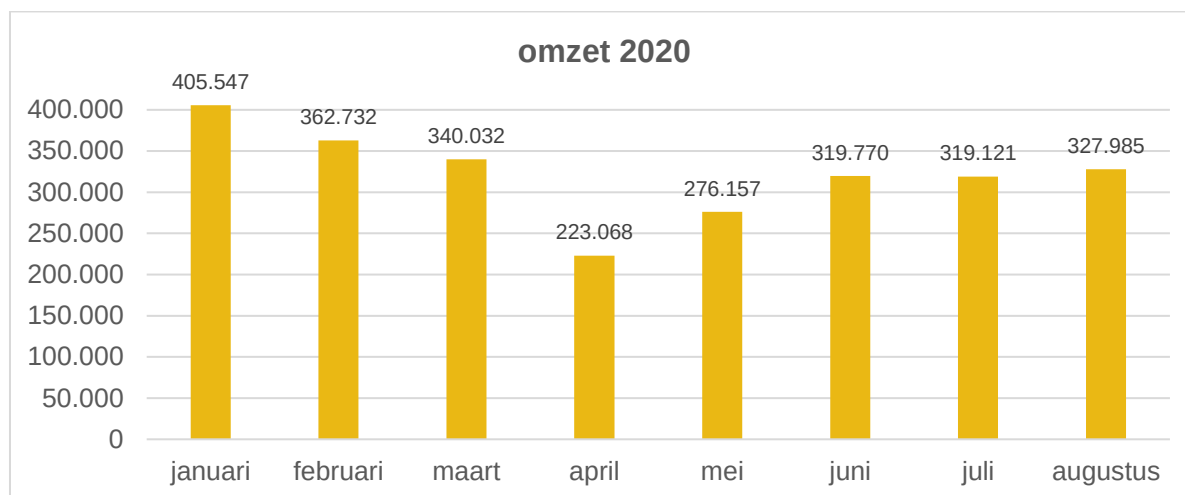
De Raad van Bestuur nam volgende maatregelen:

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

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

Dit alles zorgde voor een grote administratieve belasting, wat zich vertaalt in het verwerkte aantal CRM's. CRM's zijn acties die resulteren uit een vraag van een klant. Waar we voor 2019 tot 31 augustus een totaal van 6.580 CRM's hebben verwerkt, zitten we voor 2020 eind augustus reeds op 11.391 CRM's. Dit is een stijging van bijna 73%!

Dit alles had ook zijn impact op de maandelijks omzet. Die blijft nog steeds lager dan normaal. Klanten hebben hun zaak stopgezet, zijn nog steeds gesloten of slechts gedeeltelijk heropgestart. Hun volume afval is hierdoor gedaald en het contract daaraan aangepast.



Figuur 26 omzet bedrijfsafval per maand 2020

3.2.5. BETER CONTACT MET DE OPHAALPLOEGEN

Sinds eind 2018 houden de diensten klantenrelaties en inzameling tweemaal per week een zitdag waarbij chauffeurs problemen kunnen melden. Door maatregelen m.b.t. de coronacrisis werden deze ontmoetingen tijdelijk stopgezet. Sinds de herstart ervan zijn de medewerkers van de dienst klantenrelaties niet meer altijd fysiek aanwezig.

De meldingen van de ophaalploegen worden door de planners genoteerd via het databeheersysteem SAP CRM. Van januari t.e.m. augustus 2020 werden reeds 1.123 meldingen gemaakt. Gemiddeld 70% van deze meldingen worden binnen de 2 werkdagen volledig afgewerkt.

3.2.6. E-LOKET BEDRIJFSAFVAL

In maart 2020 is de nieuwe interactieve IVAGO-website gelanceerd. Het e-loket voor bedrijven speelt hierin een grote rol. Al 1.698 klanten maken er gebruik van.

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

Momenteel kozen reeds 753 klanten ervoor om hun factuur digitaal te ontvangen.

Elke nieuwe klant krijgt een activatiecode om zicht te registreren.

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

De afdeling klantenrelaties backoffice bedrijfsafval zorgt ook voor de **verdeling van de huisvuilzakken** aan de verkooppunten. Zo werd vanaf april gezorgd voor de bevoorrading van de verkooppunten met groene zakken en later voor de terugname van de gele zakken..

3.3.INTERNE EN EXTERNE COMMUNICATIE

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

3.3.1. EXTERNE COMMUNICATIE

We realiseerden onder meer communicatie voor volgende projecten:

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

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

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

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

Van de gelegenheid maakten we gebruik om een bevraging uit te sturen naar alle vrijwilligers die met IVAGO een netheidscharter hadden ondertekend. Daarbij peilden we naar hun motivatie. Het gaf ook de gelegenheid om terug orde en structuur in de werking te brengen. Door de exponentiële groei en vacuüm in personeelsbezetting was het overzicht wat verloren gegaan. Momenteel zijn er ruim **500 initiatieven**.

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

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

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

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

De website is ook mobiel raadpleegbaar.



3.3.2. INTERNE COMMUNICATIE

- Organisatie van een alcoholvrij nieuwjaarsevent.
- Vernieuwen van wenskaarten voor medewerkers bij huwelijk, pensioen, geboorte ... met tekeningen van Lise Vanlerberhge.
- Introduceren van het nieuwe intranet.
- De familie-uitstap naar Bellewaerde moesten we spijtig genoeg tweemaal uitstellen.
- De personeelskrant GO IVAGO verscheen maandelijks.
- Incentives naar aanleiding van periodes zonder ongeval (fruit), extreme warmte (roomijs).

3.3.3. CORONACOMMUNICATIE

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

Intern

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

Extern

- Voortdurend communiceren via de verschillende kanalen (sociale media, website, pers...) over de wijzigingen in de dienstverlening.
- Perscommunicatie.
- Ondersteuning bij de heropening van de recyclageparken:

- Aangepaste signalisatie.
- Opleiding en opvolging van de stewards die de stad Gent ter beschikking stelde om alles in goede banen te leiden.
- Voortdurende communicatie over de wachtrijen aan de parken via website en sociale media.
- T-shirts voor de parkwachters: Recycleer beter op 1,5 meter!



4. DE AFVALENERGIECENTRALE

4.1. MILIEUPRESTATIES

Tot eind augustus hebben de noodschouwen 151 minuten geopend gestaan. Als doelstelling willen we op jaarbasis dat de noodschouwen minder dan 450 minuten open staan. Hier zitten we ruimschoots onder.

De emissies van de verschillende polluenten in de rookgassen blijven gemiddeld ver onder de emissie-normen vermeld in de milieuvergunning.

	Grens-waarde mg/Nm ³	in	Gemiddelde gevalideerde waarde (meetapparatuur IVAGO) in mg/Nm ³	Halfjaarlijkse meting door derden (Tauw) in mg/Nm ³ 17 april
SO ₂	50		5,64	<2
TOC	10		1,67	<1
NO _x	200(*)		56,36	61
CO	50		4,85	<2
Stof	10		2,15	1,5
HCl	10		0,10	1,1
HF	1		-	<0,07

Tabel 5 meetresultaten polluenten

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

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

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

Tabel 6: meetresultaten zware metalen

Als laatste wordt ook de uitstoot van dioxines en furanen bepaald. Dit gebeurt met een verplichte veertiendaagse continue bemonstering. Dit resulteerde in een gemiddelde uitstoot van 0,0074 ng TEQ/Nm³ (nanogram Toxisch Equivalent per normkubieke meter) voor de eerste 8 maanden van dit jaar. De richtwaarde volgens Vlare II is 0,1 ng TEQ/Nm³.

4.2. MEER ENERGIE LEVEREN

4.2.1. BESCHIKBAARHEID VAN DE INSTALLATIES

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

	Jan – aug 2019	Doelstelling
Beschikbaarheid lijn 1	97,43%	+ 93%
Beschikbaarheid lijn 2	99,99%.	+ 93%
Verwerkt tonnage	70.019 ton	100.000 ton

Tabel 7: beschikbaarheid installatie

4.2.2. VERBRANDE TONNAGES AFVAL

De afvalenergiecentrale verwerkte 70.019 ton afval in de eerste acht maanden van 2019.

Op lijn 1 waren er in de eerste acht maanden van het jaar twee ongeplande stilstanden. In mei was er een stoomlek in de ketel, wat tijdelijk hersteld diende te worden. In juni was er een probleem met het verbrandingsrooster, waarvoor we opnieuw dienden stil te leggen. In totaal heeft lijn 1 hierdoor 194 uur stilgelegen, waardoor er ongeveer 1.100 ton afval minder is verbrand.

4.2.3. STOOM- EN STROOMPRODUCTIE

Tot eind augustus exporteerden we 4.966 MWhe. Dit komt overeen met 70.92 kWhe per ton afval.

Door een defecte regelklep hadden we in de maand mei een ongeplande stop van de turbine van twee weken. Dit leidde tot een exportverlies van ongeveer 450 MWhe.

In diezelfde periode leverden we respectievelijk 27.112 MWhth en 7.488 MWhth aan het UZ en aan Eastman. Ondanks de zeer hoge beschikbaarheid van onze warmtenetten lag de totale export ongeveer 3.000 MWhth lager in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar. Deze daling is te wijten aan de economische situatie ten gevolge van de coronacrisis.

Als doelstelling wilden we tussen de 500 en 600 MWh per 1.000 ton verbrand afval aan warmte exporteren. Deze doelstelling werd eind augustus nog niet behaald.

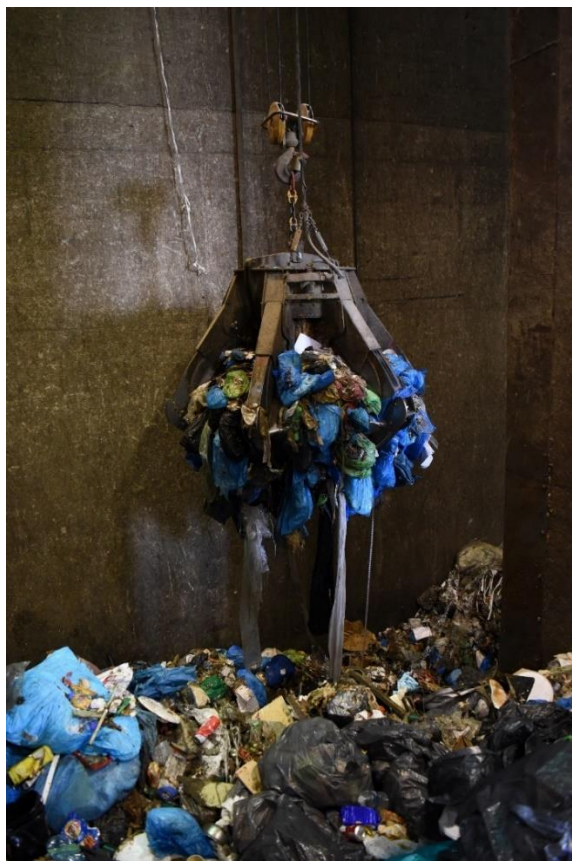
	2020 (t.e.m. aug)	Doelstelling
Elektriciteit geëxporteerd	70,92 MWhe/1.000 ton afval	80-90 MWhe/1.000 ton afval
Stoom	494,2 MWh/1.000 ton afval	500-600 MWh/1.000 ton afval

Tabel 8: energieproductie 2020 januari-augustus

4.2.4. PROJECTEN VOOR VERBETERING

De bouw en de ingebruikname van het rookgasreinigingsproject werd in de periode van januari t.e.m. augustus gerealiseerd.

In deze periode werd de katalytische denoxinstallatie in dienst gehouden. Na de technische stilstand van september – oktober zal deze denoxinstallatie in standby blijven staan, en zullen we enkel nog op een niet-katalytische manier NOx gaan verwijderen uit onze rookgassen. Dit zal ertoe leiden dat vanaf dan ons intern energieverbruik zal dalen ,waardoor de elektriciteitsexport zal stijgen met ongeveer 1000 MWhe per maand.



5. SYSTEMEN, ONTWIKKELING EN STROOMBEHEER

5.1. EXPERIMENT MET MOBIELE RECYCLAGEPARKEN

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

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

Men kan er terecht met een brede waaier aan afvalstoffen. Enkel voor brandbaar grofvuil moet worden betaald.

De experimenten waren succesvol. De beoogde doelgroepen werden bereikt. Het project kan vanaf oktober verder uitgerold worden in verschillende stadsdelen.



5.2. LOGISTIEK – FACILITY MANAGEMENT

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

5.2.1. KALENDERBEDELING

Toen onze partner voor de verdeling van de kalenders in maart 2020 de deuren sloot om zijn personeel te beschermen in het kader van COVID-19, bleef IVAGO zitten met ongeveer de helft van de straten waar nog geen kalenders werden verdeeld.

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

5.2.2. BESCHERMINGSMATERIAAL

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

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

5.2.3. OMRUILOPERATIE HUISVUILZAKKEN

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



5.2.4. UITREIKING ZAKKEN SOCIALE TEGEMOETKOMING

De uitreiking van de gratis huisvuilzakken en pmd-zakken in het kader van de sociale tegemoetkoming werd zeer onverwacht op vraag van Sta Gent vervroegd naar een verdeling in juni in plaats van het gebruikelijke september.

Noch de leverancier, noch IVAGO waren er op voorbereid om deze operatie twee maanden vroeger dan gepland uit te voeren. Grootste probleem was om het nieuwe type zak voor de sociale tegemoetkoming op tijd geproduceerd te krijgen en alles op tijd bij de verdeelpunten te krijgen. Er werd van alle partijen een grote flexibiliteit en snelheid van handelen geëist. Zowel naar snelheid van te leveren materialen als naar flexibiliteit van de frequente bevoorrading van de verdeelpunten mag dit project als bijzonder geslaagd worden genoemd.

5.2.5. INVOERING GROENE HUISVUILZAKKEN 30 EN 50 LITER (NIEUWE RETRIBUTIES IN GENT)

Nauwelijks 3 maanden na de invoering van de nieuwe retributiezakken bleken er opnieuw namaak huisvuilzakken op te duiken in het straatbeeld in Gent. Identificatie gebeurde na aangeven van medewerkers van de ophaalploegen. Het onderzoek naar de valse zakken werd in samenspraak met de leverancier gevoerd.

5.2.6. TWEEDE FASE CNG-STATION

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

5.2.7. APP VOOR INFRASTRUCTUUR

Ingebruikname App SAP waarmee melden van defecten aan de infrastructuur op een vereenvoudigde manier op telefoon of tablet kan ingegeven worden. Dit verhoogt de snelheid waarmee problemen kunnen worden aangepakt. Een belangrijk hulpmiddel voor onze dienst logistiek.

5.2.8. AANBESTEDINGEN

Aanbestedingen: Aankoop Polyethyleenzakken voor intern gebruik, Compostbakken, aankoop PMD zakken, 20 mobiele persen, 11 containers steenpuin, 3 stationaire persen, veiligheidsschoenen via CREAT Nv, 6 afzetcontainers asbest met verbeteringen voor opslag en afvoer.

5.2.9. DEELNAME AAN PROJECTEN

5.2.9.1. Project Materialenbank

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

5.2.9.2. Project Urban Biorefinery

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

5.2.9.3. Project Repair

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

5.2.9.4. Project Urban Waste Collection

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

5.3. IT - SYSTEMEN

5.3.1. IT

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

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

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

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

Daarbij werden alle toepassingen aangeboden via VPN verbindingen en Citrixservers.

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

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

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

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

In het kader van de opstart van de **digitale werkplek** voor elke medewerker werden de diverse Office 365 licenties aangekocht en configuraties opgezet.

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

Vanuit dit **kwaliteitssysteem** kunnen de medewerkers nu steeds de laatste en actuele versie van de procedures en werkinstructies die aan hun rol toegekend zijn consulteren. Hiertoe werd een goedkeuringsflow opgezet in SharePoint.

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

De gepersonaliseerde digitale werkplek is immers vanop eender welke locatie en met eender welk toestel raadpleegbaar.

5.3.1.1. Systemen

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

De dienst systemen verzorgt de ondersteuning van en beheert de masterdata in de diverse systemen zoals diftar en SAP. In 2020 werden opnieuw een aantal nieuwe functionaliteiten in SAP overgedragen naar het systementeam. In 2020 werden tot half september reeds 425 tickets behandeld, dit is een daling van 55% ten opzichte van dezelfde periode in 2019 (951 tickets) en 27% in 2018 (582 tickets). SAP wordt nu al enige jaren gebruikt in de organisatie wat een stabilisering tot gevolg heeft en dus minder te behandelen problemen.

Voor het project “ondergrondse containers” werden opnieuw zuilen geconfigureerd. Momenteel zijn reeds 148 zuilen vlot geconnecteerd.

De BI omgeving werd verder uitgebreid met dashboards omtrent de mobiele recyclageparken, omruilingsactie “geel wordt groen” en KPI om ervoor te zorgen dat onze processen onder controle zijn en

blijven.

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

5.3.1.2. NIEUWE WEBSITE

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

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

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

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

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

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

5.3.1.3. AANPASSING RETRIBUTIES

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

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

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

5.3.1.4. OMRUILING GEEL/GROEN EN SOCIALE TOELAGE

Er werd een webtoepassing opgezet om de **omruiling** van de gele naar groene huisvuilzakken in de verschillende verdeelpunten (Gentinfopunten en welzijnsbureau's) waar normaal ook de bedeling van de gratis huisvuilzakken in het kader van de sociale toelage plaatsvindt, in goede banen te leiden. De waarde van de ingebrachte volle rollen en de waarde van de losse zakken op basis van het gewicht, wordt berekend en omgezet naar een aantal rollen groene zakken van 30l of 50l die hiermee mits een toeslag kunnen aangekocht worden. De registratie en bij voorkeur cashless betaling gebeurt onmiddellijk in de diverse verdeelpunten.

In het bedelingsjaar 2019 ging de verdeling van de zakken en het diftarsaldo van de **sociale toelage** van start in week 39.

In totaal konden 26.854 rechthebbende gezinnen een beroep doen op de toelage, wat quasi een gelijk (+400) aantal is als het vorige bedelingsjaar.

19.418 Gentenaars kregen een bon voor de afhaling van zakken, bij 7.034 burgers kon een tegoed op hun diftarrekening worden gestort.

Opnieuw gebruikten alle GentInfopunten, het IVAGO onthaal en de 2 tijdelijke verdeelpunten de gekende **webtoepassing** waarmee de omgeruilde bonnen direct worden geregistreerd. Dit resulteert in een sterke administratieve vereenvoudiging en een realtime opvolging van de bedeling en stocks in de diverse verdeelpunten.

Het vermelden van het dichtstbijzijnde verdeelpunt per bon, zorgt ook voor een betere spreiding en ontlasting van het AC Zuid Gentinfopunt. In 2019 worden nog maar een kwart van de toegekende bonnen omgeruild in AC Zuid Gentinfopunt.

Deze maal werd de **brief met bon** pas verstuurd op vrijdag 20 september, waardoor de piek in de eerste week meer verspreid lag. Er werden reeds 7.240 of 37% van de bons ingewisseld wat iets minder is dan de voorbije jaren.

Omwille van Covid-19 werd de begin maart voorziene **omruilactie** van gele naar groene huisvuilzakken opgeschort. Vermits vanaf 1 juli enkel nog de groene zak geldig is, werd besloten een vervroegde sociale toelage te organiseren enkel voor de Z-zone. Voor de eerste maal werd een bon voorzien voor restafvalzakken en pmd-zakken.

Daartoe werd de sociale toelage webtoepassing aangepast en de nog niet afgehaalde bonnen van 2019 overgezet naar bedelingsjaar 2020.

Verder werd door het IT en systementeam het nodige IT-materiaal en ondersteuning in de vorm van opleiding en begeleiding geboden voor de diverse extra tijdelijke verdeelpunten en extra geplaatste tenten.

6. KWALITEIT, MILIEU EN WELZIJN

6.1. MILIEUMANAGEMENT GERICHT OP VOORTDUREND VERBETEREN

6.1.1. ISO 14001

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

6.1.2. AFVALENERGIECENTRALE

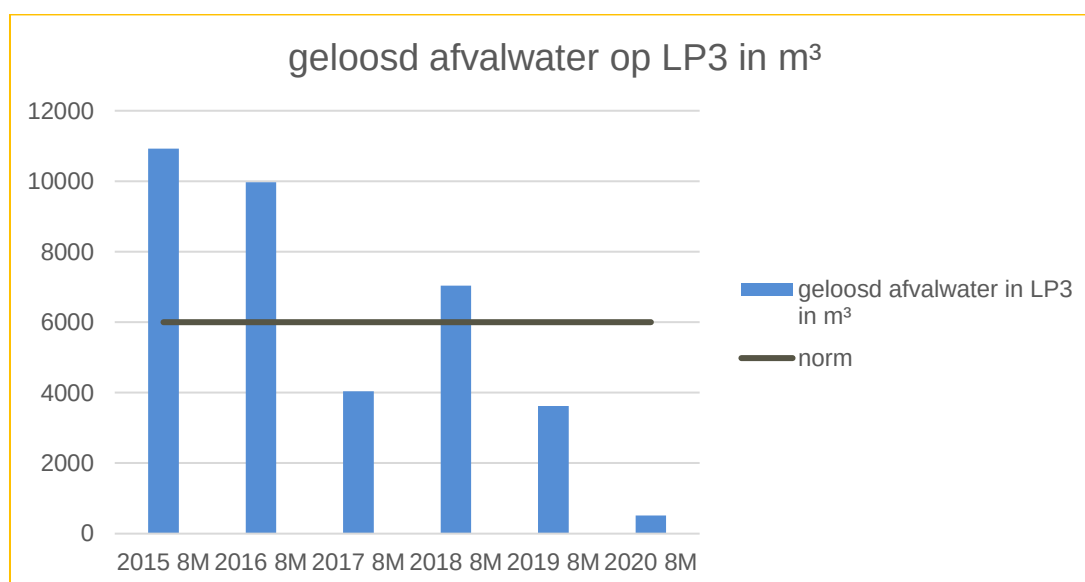
Voor de afvalenergiecentrale handhaven we het zeer hoge kwaliteitsniveau met betrekking tot de emissies. Er is een nieuwe doelstelling opgesteld. De totale tijd dat noodschouwen open staan als er afval wordt verbrand moet t.o.v. beginjaar 2019 jaarlijks met 5% dalen. Deze doelstelling is voorlopig gehaald.

Omschrijving	2019 8M	2020 8M
Duurtijd openstaande noodschouwen (min)	409	122

Tabel 9: duurtijd openstaande schouwen

6.1.3. LOZEN VAN AFVALWATER

Het geregistreerd volume afvalwater op lozingspunt 3 bedraagt 511 m³ (YTD 8M). Dit is de laagste geloosde hoeveelheid afvalwater ooit over deze periode ondanks het toenemende aantal voertuigen. De lozingsnorm van 6.000 m³ op jaarbasis zal dus zeker niet worden overschreden. Een beter beheer van de veegvuiloverslag en de spuitplaats dringt zich nog steeds op. Vast afval moet in de afvalcontainer om verstoppingen te vermijden.



Figuur 27: geloosd afvalwater op lozingspunt 3

6.1.4. LOZEN VAN HEMELWATER OP DE RECYCLAGEPARKEN

De heffing op de recyclageparken, die via de forfaitaire meetmethode loopt, is anders verlopen. Door gebruik te maken van de effectieve neerslagwaarden in plaats van de standaardwaarden die de VMM hanteert, zal het heffingsbedrag lager liggen.

6.1.5. ANDERE

- De omgevingsvergunning voor het recyclagepark van Gentbrugge is vernieuwd.
- Het rookgasreinigingsproject is lopende. Sinds 01/07/2020 is de ureuminjectie opgestart om de NOx uit de rookgassen te halen. De deNOx draait ook nog.
- Opmaken van een bestek voor de aanduiding van een studiebureau voor de opmaak en uitwerking van een project-MER en omgevingsvergunningsaanvraag.

6.1.6. LOPENDE PROJECTEN:

- Het project is opgestart om het "afvalwater" van Water-link te hergebruiken. De aanpassingen aan de infrastructuur worden uitgevoerd tijdens de stilstand van 2020.
- In de AEC worden bijkomende debietmeters geïnstalleerd om het energieverbruik beter te kunnen opvolgen in het kader van het energieplan.
- De overgang naar Sharepoint voor de dienst KMW is opgestart.

6.2. HANDHAVEN KWALITEIT DIENSTVERLENING: ISO 9001

- Op 14 en 15 mei 2020 is de opvolgingsaudit voor ISO 14001:2015 - ISO 9001:2015 door Bureau Veritas uitgevoerd. Er waren 3 observaties. Deze observaties werden opgenomen in de algemene CAPA-lijst.
- Er is een doelstelling opgenomen in verband met de afwijkingen. Het aantal nog af te werken afwijkingen, verbeterpunten en observaties moet lager zijn dan 20% en het aantal afgewerkte afwijkingen, verbeterpunten en observaties moet hoger zijn 80%. Voorlopig is deze doelstelling behaald.

Afwijkingen	2020 8M
Af te werken afwijkingen, verbeterpunten en observaties	18%
Afgewerkte afwijkingen, verbeterpunten en observaties	82%

Tabel 10: scores t.o.v. doelstellingen ISO

6.3. WELZIJN, VEILIGHEID EN GEZONDHEID OP HET WERK

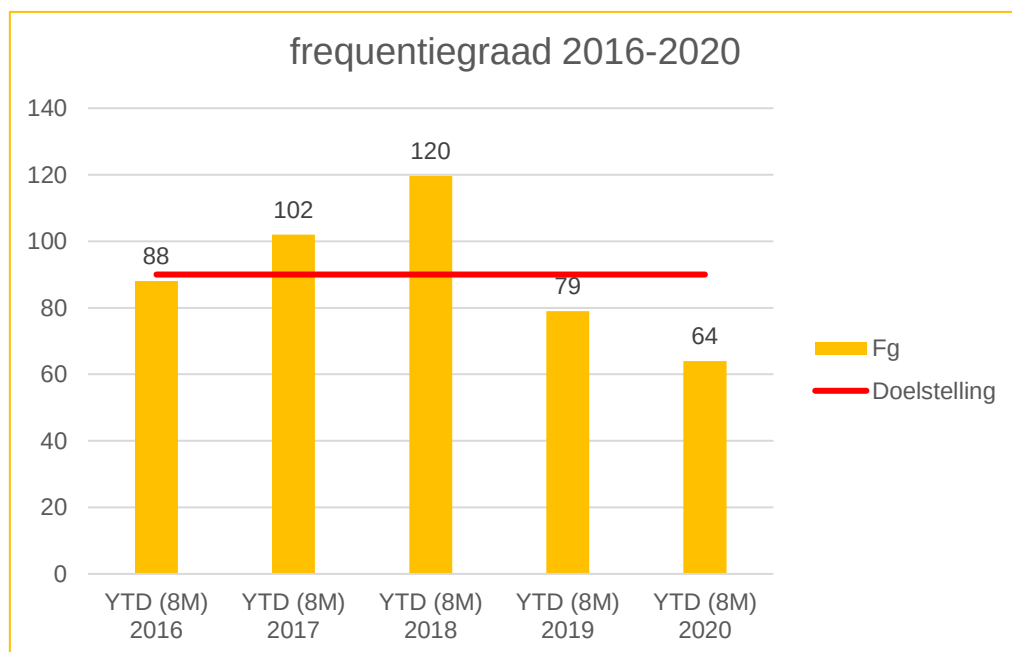
Eind augustus noteerden we 22 arbeidsongevallen met IVAGO-medewerkers met minstens één dag werkverlet. Dit is het laagste aantal op eind augustus in de periode 2016-2020. Er is ook een laag aantal ongevallen met tijdelijke werknemers.

We registreerden 4 woon-werkongevallen wat iets lager is dan het gemiddelde in de periode 2016-2020.

Jaar	YTD 2016	YTD 2017	YTD 2018	YTD 2019	YTD 2020
Aantal arbeidsongevallen met minstens 1 dag werkverlet					
IVAGO-medewerkers	27	33	39	26	22
Interim	9	16	10	10	7
Aantal woon-werkongevallen					
IVAGO-medewerkers	5	4	4	7	4
Interim	0	1	0	1	2

Tabel 11 aantal arbeidsongevallen en woon/werkongevallen 2020 januari-augustus

Dit resulteert in een frequentiegraad eind augustus van 64,41. Hiermee behalen we de doelstelling van 90 en kunnen we ook hopelijk tot eind dit jaar de doelstelling behouden.



Figuur 28: frequentiegraad arbeidsongevallen 2016-2020 januari-augustus

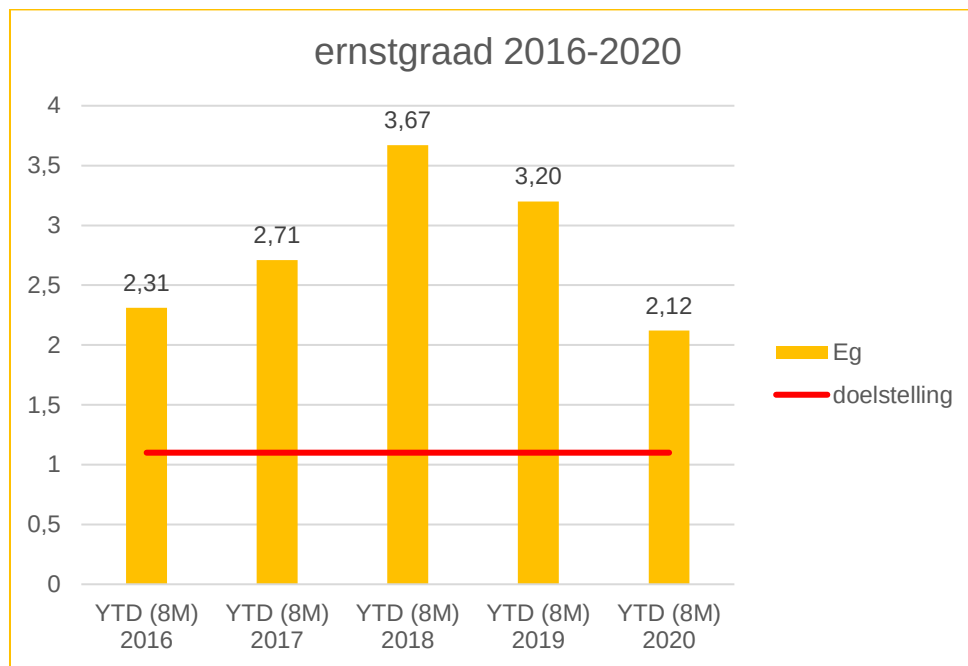
De 5 belangrijkste oorzaken samen goed voor 80% van de AO zijn:

- 28% misstap of uitglijden zonder vallen.
- 16% geraakt worden door.
- 12% duwen en trekken.
- 12% botsen tegen, contact met vast obstakel.
- 12% val op begane grond.

Het meest aantal ongevallen gebeurde bij het ophalen van huisafval (32%).

De ernstgraad eind augustus bedroeg 2,12. De doelstelling om een ernstgraad te halen van minder dan 1,1 ligt veraf. Een aantal arbeidsongevallen leidde tot langdurige afwezigheden. (Zie ook voorbij 2 jaar)

- 36,1 % van de afwezigheidsdagen in 2020 is het gevolg van een AO in 2020.
- 40,8 % van de afwezigheidsdagen in 2020 is het gevolg van een AO in 2018 of 2019.
- 23,1 % van de afwezigheidsdagen in 2020 is het gevolg van een woon-werk ongeval in 2020.



Figuur 29: ernstgraad arbeidsongevallen 2016-2020

Het **jaaractieplan** rond veiligheid- en welzijn werd gedeeltelijk uitgevoerd. Een aantal acties werd toegewezen aan andere diensten.

Uitgevoerd of lopende:

- Veiligheidsintroductie tijdens onthaal afstemmen op functie.
- Sensibilisering van medewerkers site en recyclageparkwachters: Gebruik van kleine brandblusmiddelen.
- Sensibiliseren van de medewerkers door toolboxmeetings (AEC + Operaties).
- Sensibiliseren van medewerkers door vorming en opleiding: Opleiding EHBO tot aangeduide persoon (parkwachters).
- Ontwikkelen diversiteitsbeleid en vorming 'omgaan met diversiteit' onder leiding van Houssein Boukhriss, Trace.
- Financiële studie van de verschillende glaszamelmethoden.
- Werkbelasting van rondes inschatten en zorgen voor bijsturing.
- Bij de vervanging van een 25-tal vrachtwagens worden de nieuwe uitgerust met een ergonomische comfortzetel.
- Aanpassen van asbestcontainers + werkwijze.
- Toepassen van het legionellabeheersplan – douches gebouw A, B en C – nooddouches (AEC).
- Studie over de P90 norm en de leidraad fysieke belasting bij inzameling (NVRD) en toepasbaarheid op.
- Middelenbeleid: Beleid verder uitrollen en medewerkers sensibiliseren in samenwerking met CGG Eclips.
- Afzuiging uitlaatgassen garage: Vervangen installatie.

7. PERSONEEL

7.1. AANWEZIGHEID

Onderstaande tabel schetst een overzicht van de populatie werkkrachten maand per maand in 2020. Het totaal aantal actieve personeelsleden is stabiel. Het aantal interims is vooral in de maanden van de uitbraak van de Covid-19 pandemie gedaald.

De activiteiten Openbare Reiniging tijdens de lockdown (sluiting horeca en winkels, geen studenten, geen feestelijkheden, geen toeristen) waren beperkt. De vaste medewerkers werden ingezet op de huis-aan-huizingzamelings zodat deze cruciale activiteit 100% geborgd kon blijven.

Daarna zijn deze niet structurele interims opnieuw op een gekend niveau gekomen bij het heropstarten van de activiteiten van Openbare Reiniging. Interims worden flexibel ingezet, vooral voor de vervanging van de kortdurende ziekteperiodes en de personeelsleden die kortlopende afwezigheden zoals vakantie opnemen.

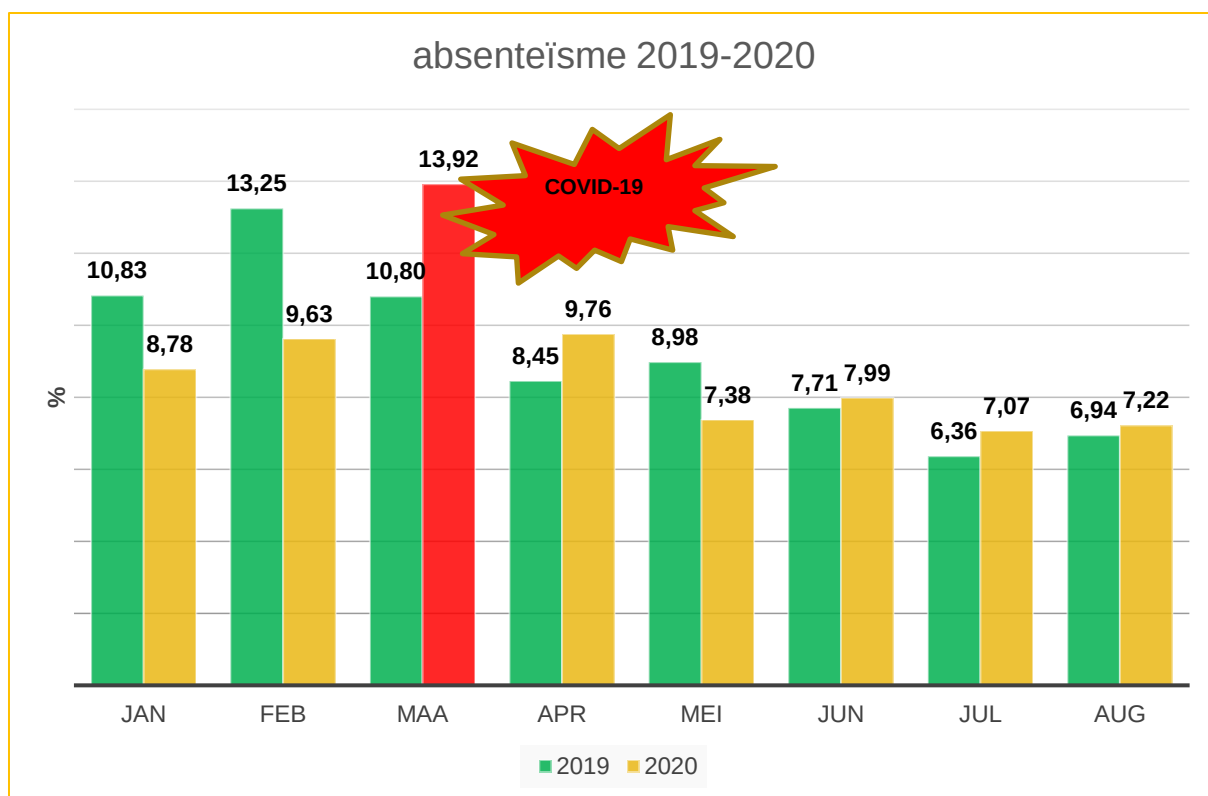
VOORTSCHRIJDENDE PERSONEELSSTATISTIEK											
2020											
		jan 2020	feb 2020	maart 2020	april 2020	mei 2020	juni 2020	juli 2020	aug 2020		Gemidd.
BEZETTING (laatste dag maand)											
TOTAAL Werknemers		433	423	394	393	412	429	448	448		423
TOTAAL VTE		408,77	400,45	397,26	382,37	386,76	414,90	424,47	429,21		405,52
SAMENSTELLING		381	380	395	393	392	390	388	387		388
BEDIENDEN		117	117	117	116	116	115	115	115		116
ARBEIDERS		264	263	278	277	276	275	273	272		272
IVAGO VTE		367,75	365,65	379,95	378,65	376,35	374,85	372,65	371,65		373,44
NIET AKTIEF		5	6	6	6	7	6	6	5		6
INTERIMS (koppen)		57	49	5	6	27	45	66	66		40
INTERIMS (VTE)		41,02	34,80	17,31	3,72	10,41	40,05	51,82	57,56		32,09
INTERIMS (%VTE)		10,03%	8,69%	4,36%	0,97%	2,69%	9,65%	12,21%	13,41%		7,75%
STATUT./CONTRACT. (incl. niet-actief)											YTD
STATUTAIREN		91	91	89	89	88	87	87	87		87
CONTRACT. ONBEP.		267	266	267	265	265	265	263	266		266
CONTRACT.BEP.DUUR		23	23	39	39	39	38	38	37		37

Tabel 12 personeelsstatistiek 2020 januari-augustus

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

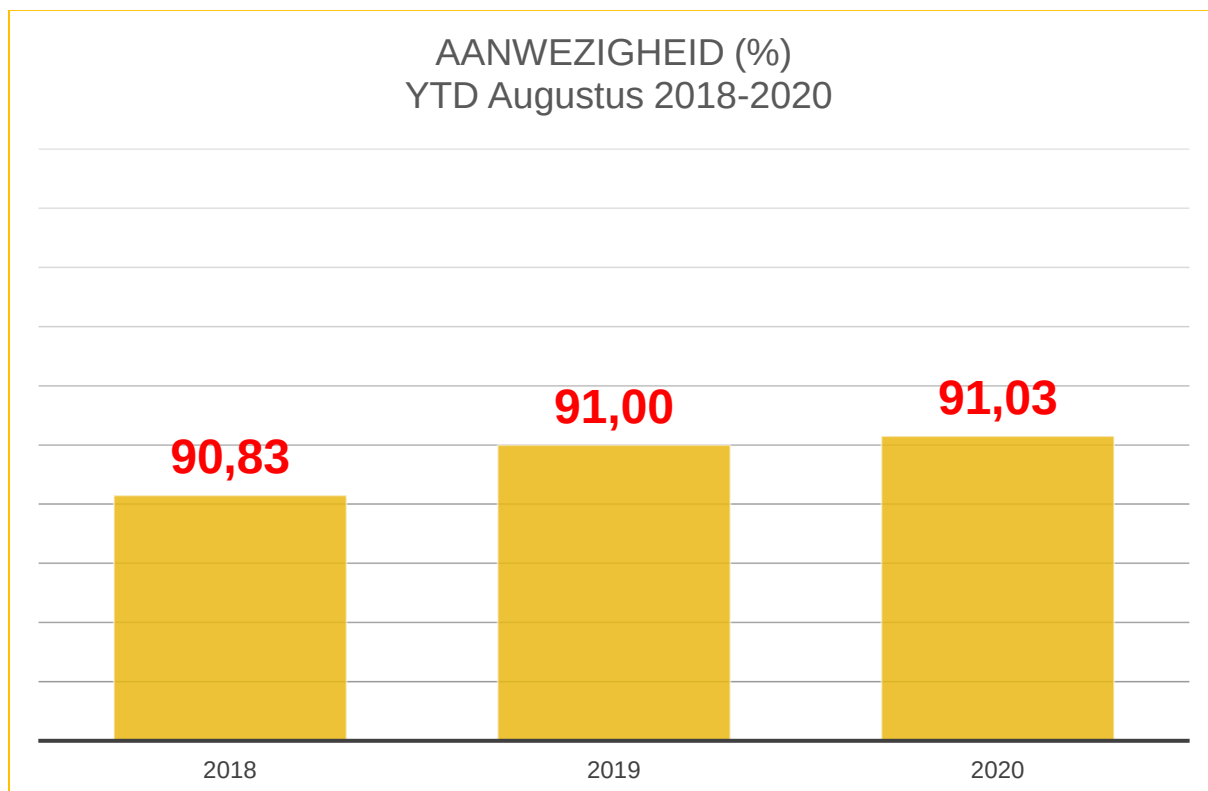
Een vernieuwende beloningsvorm, vastgelegd in de cao 2020-2023, in de vorm van een gevarieerde prestatiepremie – op basis van een aantal dagen effectieve aanwezigheden – wierp in de eerste 2 maanden- de wintermaanden- zijn vruchten af. Het blijkt dat de nieuwe aanpak motiverend is.

De grote spelbreker was de Covid-19 pandemie. Vooral de angst om besmet te worden, gaf aanleiding tot hoog aantal afwezigheden in de maand maart 2020. Sedert de maand april is het percentage absentisme in lijn met het percentage van 2019.



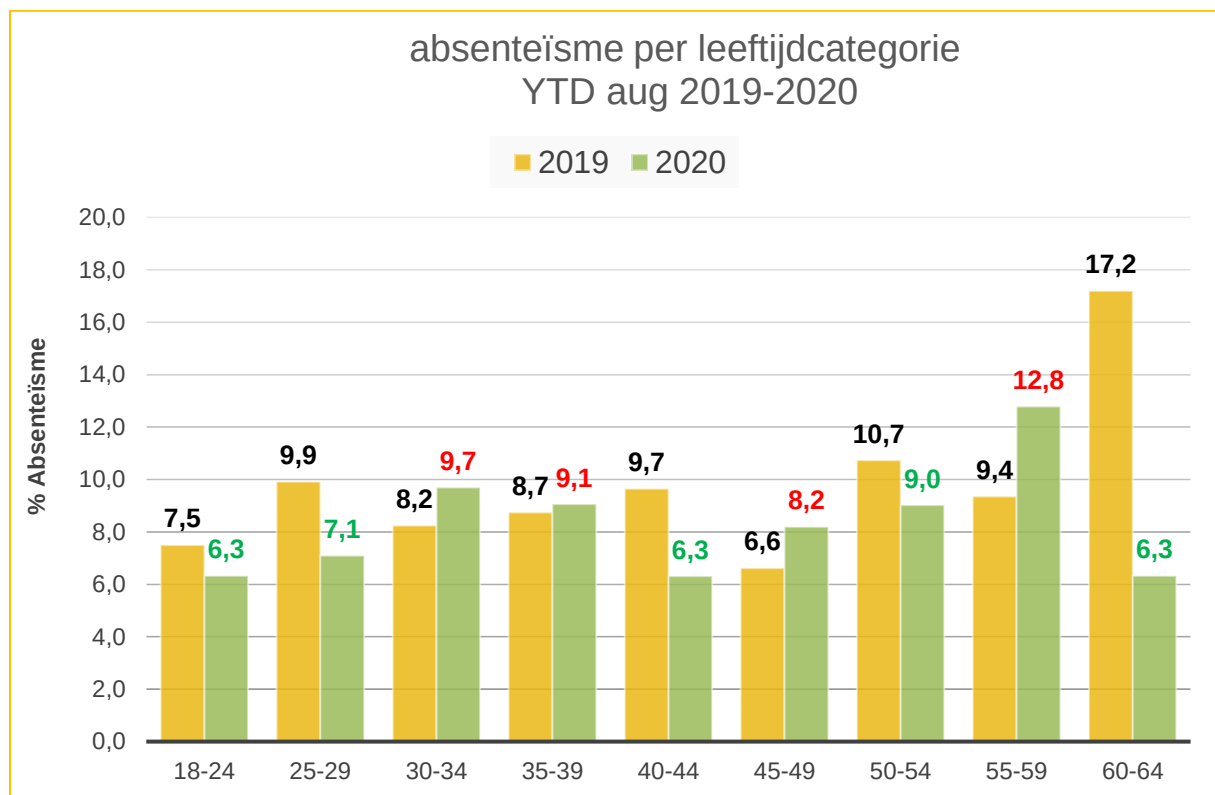
Figuur 30: absenteïsme 2019-2020

Niettegenstaande de Covid-19 pandemie, stellen we vast – zie onderstaande grafiek - dat het aanwezigheidspercentage YTD augustus 2020 lichtjes is gestegen tot 91,03 %.



Figuur 31: aanwezigheid 2019-2020

Het absenteïsme cijfer per leeftijdscategorie tussen 18 en 50 jaar schommelt rond 8%, vanaf 50 jaar is dit 10%. Een opvallende daling van het absenteïsme stellen we vast binnen de leeftijdscategorie boven de 60 jaar.



Figuur 32 absenteïsme per leeftijd 2019-2020

7.2. WERVING EN SELECTIE

De werving en selectie van nieuwe medewerkers blijft een belangrijke uitdaging in de huidige omstandigheden.

Veel van onze vacatures situeren zich in “knelpuntberoepen” wat de instroom nog steeds moeilijk maakt. Voor deze vacatures zijn wij genooddaakt om meer en meer beroep te doen op externe bureaus om de instroom te vergroten. Ondanks deze samenwerking dienen selectieprocedures voor dezelfde functie vaak meerdere malen te worden gevoerd.

Voor vacatures, die niet tot de knelpuntberoepen behoren, merken we dat we wel een grotere instroom krijgen. Een opmerking hierbij is dat een deel van de inschrijvingen niet voldoet aan de voorwaarden, waardoor ze niet worden toegelaten tot de selectieprocedure. Bovendien slaagt slechts een beperkt aantal toegelaten kandidaten.

Voor werving werkt IVAGO samen met externe partners voor:

- zoekopdrachten: 5 kantoren
- assessments: 2 kantoren
- praktische proeven: 1 kantoor

Een samenwerking met Agilitas zorgt voor voldoende instroom voor milieuwerkers, chauffeurs en recyclingparkwachters.

Voor andere profielen werden er 5 procedures gevoerd. Navraag leert ons dat het ook voor deze profielen moeilijk is om voldoende kwalitatieve instroom te krijgen. Het tijdelijke karakter van deze functies

blijkt vaak een struikelblok.

Overzicht contracten goedgekeurd door de raad van bestuur (1/1/20 - 31/8/2020)	
Nieuwe contracten	
Functie	Aantal
Technicus garage	1
Milieuwerker	15
TOTAAL	16
Bevorderingen	
Functie	Aantal
Chauffeur	2
TOTAAL	2
Verlenging met opnieuw bepaalde duur	
Functie	Aantal
Milieuwerker	12
Procesoperator	1
TOTAAL	13
Verlenging met omzetting naar onbepaalde duur	
Functie	Aantal
Milieuwerker AEC	1
Procesoperator	1
TOTAAL	2
Herplaatsing	
TOTAAL	0

Tabel 13 overzicht goedgekeurde contracten 2020 januari-augustus

Opmerking: door de pandemie van Covid 19 zijn op 13 maart 2020 alle toen lopende procedures ongeacht de stand van de procedure on hold gezet en dit tot 10 april 2020.

Totaal van de selecties: 17 lopende/gevoerde procedures:

- 6 procedures waren al opgestart in 2019, 11 zijn opgestart in 2020.
- 15 procedures zijn afgerond, 2 zijn nog lopende.
- Tegen eind 2020 worden nog 6 procedures voorzien, enkele zijn opgestart in september.

Opdeling van de 17 procedures volgens selectievorm:

- Alleen aanwerving: 3
- Aanwerving en bevordering: 9
- Alleen herplaatsing: 1
- Toepassing art 5 contractueel reglement: 3
- Procedure in waarneming: 1

Aantal toegelaten kandidaten (exclusief nog lopende procedures): 89

- Aantal geslaagde kandidaten: 5
- Aantal aanstellingen: 3
- Aanstellingen in toepassing van artikel 5 van het contractueel reglement: 16

7.3.VORMING, TRAINING EN OPLEIDING (VTO)

In de periode 1 januari tot en met 31 augustus 2020 werden er al 3469,5 uren aan VTO geregistreerd ten opzicht van 4019,1 uren in 2019. Dit aantal werd aangevuld met 202 uren introductie van nieuwe medewerkers.

Van 13 maart 2020 tot en met eind april 2020 werden omwille van de pandemie Covid-19 geen opleidingen georganiseerd. Een aantal opleidingen werd dan ook verplaatst naar het najaar van 2020. Niet-tegenstaande deze pandemie werd een grote inspanning geleverd waardoor de normale jaarcijfers bijna bereikt werden.

Zoals elk jaar komen er een aantal verplichte opleidingen terug:

- Voor onze medewerkers met een rijbewijs C, wordt er een bijscholing vakbekwaamheid voorzien. Dit is een verplichting in uitvoering van een Europese richtlijn. Dit jaar werd er gekozen voor een opleiding ecodriving. Naast een theoretische opleiding, kreeg elke chauffeur ook een praktische opleiding (op de baan) van 3 uur.
- Een opleiding voor het behoud van het attest van heftruck werd georganiseerd.
- De interne interventieploeg werd opgeleid.
- Een deel van de talrijke (wettelijke) bijscholingen voor de preventieadviseur, de milieucoördinator en de vertrouwenspersoon werd georganiseerd.
- De bijscholing voor de bedrijfseerstehulp werd uitgesteld naar september 2020.

Daarnaast werden volgende opleidingen voorzien:

- Zowel binnen AEC als binnen vlootbeheer was er aandacht voor technische opleidingen.
- Verschillende medewerkers kregen de kans om een rijbewijs C te behalen.
- Er werd een project georganiseerd rond omgaan met kleine blusmiddelen voor alle medewerkers op de site.
- Door de pandemie Covid 19 werd er versneld overgestapt op het werken met Teams en Sharepoint. Verschillende medewerkers werden individueel gecoacht in het gebruik hiervan. Een externe consultant werd daarvoor ingezet. Deze werkwijze wordt verder uitgerold in de tweede jaarhelft van 2020.
- Onze recyclageparkwachters kregen een basisopleiding EHBO.
- Individuele opleidingen werden op vraag georganiseerd.

De functioneringsgesprekken werden geanalyseerd met het oog op het opstellen van een jaaractieplan VTO. Dit zal vanaf september 2020 binnen de verschillende afdelingen worden uitgewerkt.

De centrale aanpak van VTO en de voor de ISO-norm vereiste effectiviteitsopvolging werpt zijn vruchten af. Het vergt echter een permanente sensibilisering om op alle niveaus deze werkwijze te laten volgen en VTO efficiënt te laten verlopen.

7.4.ZORG VOOR DE MEDEWERKERS

De sociaal consulente voerde tot en met augustus 827 gesprekken. Dat is een stijging met 321, voor dezelfde periode in 2019. De gesprekken als vertrouwenspersoon zijn hierbij niet opgenomen.

De meeste gesprekken **(55%)** waren van psychosociale aard.

De meest voorkomende thema's zijn:

- Privéproblematiek (partner, familie, kennissen).
- Conflict met collega, leidinggevende of derden al dan niet gepaard gaande met agressie.
- Rouw, verlies, trauma.
- Verslaving (alcohol, drugs middelen, gamen, gokken).
- Probleem met de mentaliteit op het werk (thema's zijn o.a. gebrek aan communicatie, houding collega's, agressie).
- Depressie, pessimisme (incl. zelfmoordgedachten).

De gesprekken met een fysieke problematiek (11%) betreffen o.a. een fysieke beperking, fysieke kwalen, (langdurige) ziekte, persoonlijke hygiëne. Deze gesprekken zijn in 2020 gedaald ten opzicht van 2019.

De gesprekken met een financieel-administratieve aard **(33%)** betreffen collega's die er niet in slagen hun administratie te beheren, financieel niet rondkomen, commercieel misleid worden ... en op die manier in de problemen geraken.

7.5.SOCIALE DIALOOG

De sociale dialoog verliep constructief. De personeelsmaterie blijft omvangrijk en dynamisch. Door de Corona-pandemie kon het voorziene vergaderritme niet worden aangehouden. In de maanden maart en april waren er geen vergaderingen van het Bijzonder Comité en het Hoog Overlegcomité. **Vanaf 26 mei werden die hervat, maar via digitale weg.**

Enkele van de behandelde punten.

- Er werd een protocol (van niet akkoord) afgesloten m.b.t. het werkregime tijdens de **Gentse Feesten 2020**. Door de Covid 19 pandemie kent dit geen toepassing.
- De stand van zaken m.b.t. de afspraken als resultaat van de bespreking van 8/8/2018 werd voor een laatste maal als vast dagordepunt van het HOC geagendeerd. Het **coachingtraject** van leidinggevenden wordt structureel verankerd in het beleidsplan.
- Er werd een unaniem gunstig advies geformuleerd tot aanpassing van het arbeidsreglement i.v.m. maatregelen bij **uitzonderlijk koud weer**.
- Er werd een bevraging georganiseerd met betrekking tot het **beginuur** tijdens de warmte- of hitteregeling.
- IVAGO kende vóór de Covid-19 crisis geen systeem van **thuiswerk**. Als noodmaatregel werd thuiswerk werd maximaal aangeboden. Voor dit thuiswerk tijdens deze crisis wordt geen bijzondere vergoeding voorzien.
- Er werd n.a.v. de Covid-19 crisis beslist tot een uitzonderlijke **gunstmaatregel t.a.v. interim**s. Gezien n.a.v. de crisis de inzet van interim's vanaf half maart tot het strikte minimum werd beperkt, zal niet hun aanwezigheid in de periode april-mei worden beschouwd om recht te hebben op een prestatiepremie, maar hun aanwezigheid in de periode februari-maart.
- In de afdeling Operaties werd de deadline voor het afronden van de **functioneringsgesprekken** verschoven naar 15 augustus.
- Er is consensus om de context en timing van de **tuchtprocedures** te herbekijken.

- Voor de invulling van de functie van **steward** worden de geslaagde kandidaten aangesteld, en wordt niet langer gewacht om de drie stewards tegelijk te kunnen aanstellen.

7.6.SAMENWERKING VAKORGANISATIES TIJDENS DE COVID-19 PANDEMIE

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

Zo zorgden zij mee voor een goede doorstroming van alle nodige informatie en maatregelen naar de werkvloer, opvolging van de genomen maatregelen, bijstand bij de heropening van de recyclageparken ...



Figuur 33 Tijdens de lockdown voerden de IVAGO-medewerkers een solidariteitsactie voor alle beroepsgroepen die in deze moeilijke periode het land draaiende hielden.

8. FINANCIËN

8.1. RESULTAAT PER 30/06/2020:

In onderstaande tabel wordt het saldo weergegeven per 30/06/2020 t.o.v. het budget per 30/06/2020 in duizenden euro's:

Volgende evoluties kunnen hierbij opgemerkt worden:

- Het saldo is beter dan gebudgetteerd.
- Lagere bedrijfsopbrengsten met hogere bijdragen en lagere opbrengsten 'verbranding en andere' zijnde:
 - o Hogere verbrandingsopbrengsten.
 - o Lagere energieopbrengsten.
 - o Lagere omzet bedrijfsvuil.
- Lagere bedrijfskosten door voornamelijk:
 - o Lagere bezoldigingen: minder VTE dan gebudgetteerd.
 - o Lagere afschrijvingen door lagere investeringen dan gebudgetteerd.
- Hoger financieel en uitzonderlijk resultaat door:
 - o Lagere intrestlasten dan voorzien en hogere financiële opbrengsten.

in keuro		Actual 30/06/2020	Budget 30/06/2020	A - B
bedrijfsopbrengsten		32.837,84	33.166,19	-328,35
	bijdragen gemeenten vennoten	22.785,10	22.757,10	28,01
	opbr verbranding en andere	10.052,73	10.409,09	-356,36
bedrijfskosten		-31.625,96	-33.175,98	1.550,02
	verbruiken	-14.679,88	-14.592,24	-87,65
	bezoldigingen	-13.666,96	-14.952,52	1.285,56
	afschrijvingen	-3.279,12	-3.631,23	352,11
bedrijfsresultaat		1.211,87	-9,80	1.221,67
financieel en uitzonderlijk resultaat		146,07	46,59	99,48
belastingen		0,00	0,00	0,00
te bestemmen resultaat van het boekjaar		1.357,94	36,79	1.321,15
kapitaalvergoeding		0,00	0,00	0,00
saldo		1.357,94	36,79	1.321,15
				0,00

Tabel 14 financieel overzicht

LIJST VAN TABELLEN EN FIGUREN

Tabel 1: terminaal te verwerken afval in Gent (in ton) 2019-2020 januari-augustus	7
Tabel 2: terminaal te verwerken afval Destelbergen - 2019-2020 januari-augustus.....	9
Tabel 3: huishoudelijke afvalstromen in Gent en Destelbergen - 2019-2020	16
Tabel 4 overzicht selectieve afvalstromen 2019-2020 januari-augustus	18
Tabel 5 meetresultaten polluenten	45
Tabel 6: meetresultaten zware metalen	45
Tabel 7: beschikbaarheid installatie	46
Tabel 8: energieproductie 2020 januari-augustus	46
Tabel 9: duurtijd openstaande schouwen.....	55
Tabel 10: scores t.o.v. doelstellingen ISO	56
Tabel 11 aantal arbeidsongevallen en woon/werkongevallen 2020 januari-augustus.....	57
Tabel 12 personeelsstatistiek 2020 januari-augustus	59
Tabel 13 overzicht goedgekeurde contracten 2020 januari-augustus	62
Tabel 14 financieel overzicht	66
Figuur 1: restafval in kg/inwoner Stad Gent - 2015-2020.....	8
Figuur 2: restafval in kg/inwoner Destelbergen - 2015-2020	10
Figuur 3: huis-aan-huisinzameling gft Stad Gent 2019-2020 januari-augustus	11
Figuur 4: inzameling gft in 'verstedelijkt gebied' 2015-2020 januari-augustus.....	12
Figuur 5: inzameling gft in Destelbergen 2018-2020 januari-augustus.....	13
Figuur 6: huis-aan-huisinzameling pmd in Gent 2018-2020 - januari-augustus	14
Figuur 7: huis-aan-huisinzameling pmd in Destelbergen - 2018-2020 januari-augustus.....	15
Figuur 8: situering ondergrondse sorteerpunten	19
Figuur 9: tonnage afval in sorteerpunten Gent januari-augustus 2020	20
Figuur 10: aanbiedingen sorteerpunten Gent januari-augustus 2020.....	20
Figuur 11: tonnage afval in sorteerpunten Destelbergen 2020	21
Figuur 12: aanbiedingen in sorteerpunten Destelbergen 2020	21
Figuur 13: netheidsbarometer per maand 2015-2020.....	24
Figuur 14: netheidsbarometer 2016-2020	25
Figuur 15: verkeerd aangeboden afval in score netheidsbarometer.....	25
Figuur 16: verkeerd aangeboden afval in score netheidsbarometer.....	26
Figuur 17: ingezameld gewicht sluikestort (in ton) per maand 2016-2020 januari-augustus.....	27
Figuur 18: aantal opgehaalde sluikestorten per maand 2017-2020.....	28
Figuur 19: timing % opgeruimde sluikestorten	29
Figuur 20: aantal bezoekers aan onthaal 2019-2020.....	32
Figuur 21: aantal oproepen belcentrum	33

Figuur 22: aantal inkomende mails en webformulieren	34
Figuur 23 aantal geplande ophalingen grofvuil	35
Figuur 24: aantal actieve gft-gebruikers per maand 2017-2020	39
Figuur 25: omzet bedrijfsafval 2016-2020	40
Figuur 26 omzet bedrijfsafval per maand 2020	41
Figuur 27: geloosd afvalwater op lozingspunt 3	55
Figuur 28: frequentiegraad arbeidsongevallen 2016-2020 januari-augustus.....	57
Figuur 29: ernstgraad arbeidsongevallen 2016-2020	58
Figuur 30: absentieïsme 2019-2020	60
Figuur 31: aanwezigheid 2019-2020	60
Figuur 32 absentieïsme per leeftijd 2019-2020	61
Figuur 33 Tijdens de lockdown voerden de IVAGO-medewerkers een solidariteitsactie voor alle beroepsgroepen die in deze moeilijke periode het land draaiende hielden.	65

