

Evaluatieverslag 2022

Goedgekeurd door de Raad van Bestuur IVAGO 26.10.2022



IVAGO

INHOUD

1	Inleiding	5
1.1	Enkele opvallende punten	5
2	Analyse afvalstromen	6
2.1	Huishoudelijke materiaalstromen	6
2.1.1	Restafval in de Stad Gent.....	6
2.1.2	Restafval in de gemeente Destelbergen	8
2.1.3	GFT in de Stad Gent.....	10
2.1.4	GFT in Destelbergen	11
2.1.5	PMD in de Stad Gent	12
2.1.6	PMD in Destelbergen.....	13
2.1.7	Overzicht huishoudelijke afvalstromen	14
2.2	Materiaalstromen	15
3	Operaties.....	16
3.1	Inzameling	16
3.1.1	Individuele aanbidding in hoogbouw	16
3.1.2	Recipiënt voor glashophaling aan huis.....	16
3.1.3	Inzameling asbest huis-aan-huis	17
3.1.4	Ondergrondse sorteerpunten	18
3.1.5	Nieuwe afvalkorven	20
3.2	Recyclageparken	21
3.2.1	Impact corona	21
3.2.2	Recyclageparken 2.0	21
3.2.3	Zuiverheid stromen	21
3.2.4	Asbest.....	22
3.2.5	Afgevoerd gewicht	24
3.2.6	Bezoekersaantal	25
3.2.7	Proefproject: optimalisatie transport matrassen	26
3.2.8	Opstart samenwerking met open plaats	26
3.2.9	Mobiele recyclageparken.....	27
3.3	Een propere stad	29
3.3.1	Project 'meer geel op straat' 2.0	29
3.3.2	Ondersteuning voor netheid in de parken en groenzones	29
3.3.3	Uitbreiding digitale ondersteuning	29
3.3.4	Sorteertest en analyses korvenafval	31
3.3.5	Afvalbeheer evenementen.....	31
3.3.6	Gentse Feesten	32
3.3.7	Netheidsbarometer	34

3.3.8	Beheersen van sluikstort	35
3.4	Vlootbeheer	38
3.4.1	Automatische bandenspanningscontrole	38
3.4.2	Vergroening van het wagenpark.....	39
4	Klantenrelaties en communicatie	40
4.1	Backoffice	40
4.1.1	Bedrijfsafval	40
4.1.2	Diftar	42
4.2	Frontoffice	44
4.2.1	Onthaal	44
4.2.2	Belcentrum.....	46
4.3	Interne en externe communicatie	50
4.3.1	Externe communicatie	50
4.3.2	Interne communicatie	54
5	De afvalenergiecentrale	55
5.1	Milieu	55
5.2	Meer energie leveren.....	56
5.2.1	Beschikbaarheid van de installaties	56
5.2.2	Verbrande tonnages afval	56
5.2.3	Stoom- en stroomproductie	56
6	Systemen, ontwikkeling en stroombeheer	57
6.1	Logistiek.....	57
6.1.1	Aanbestedingen.....	57
6.1.2	Beperking artikelen om af te halen in het magazijn.....	57
6.2	Facilitair beheer	58
6.3	Routingbeheer	58
6.3.1	Projecten.....	58
6.4	IT & Systemen	59
6.4.1	Nieuw IT- & toegangssysteem recyclageparken 2.0	59
6.4.2	Verdere uitbouw SAP voor e-ID, ondergrondse containers en recyclageparken.....	60
6.4.3	Andere SAP-optimalisaties	60
6.5	Stroombeheer	60
6.5.1	Rapportering stromen.....	60
6.6	Circulaire economie en innovatie	60
6.6.1	Start stafmedewerker circulaire economie	60
6.6.2	Samenwerking Kringwinkels.....	61
6.6.3	Minder niet-herbruikbaar cateringmateriaal.....	61
7	Kwaliteit, milieu en welzijn.....	62

7.1	Milieumanagement gericht op voortdurend verbeteren	62
7.1.1	ISO 14001	62
7.1.2	Afvalenergiecentrale	62
7.1.3	Lozen van afvalwater	62
7.1.4	Lozen van hemelwater op de recyclageparken	63
7.1.5	Andere projecten	63
7.2	Een efficiënte en klantgerichte organisatie	63
7.2.1	Efficiënte organisatie	63
7.3	Welzijn, veiligheid en gezondheid op het werk	64
8	Personeel	67
8.1	Salarisbeheer, digitalisering en personeelsadministratie	67
8.2	Beheersing van de personeelskost, werving en selectie	67
8.2.1	Personeelsbestand	67
8.2.2	Werving en selectie periode januari tot augustus 2022	68
8.3	Aanwezigheid en verzuimattitudebevraging	69
8.4	Vorming, training en opleiding (VTO)	70
8.5	HR-stewards	70
8.6	Zorg voor de personeelsleden	70
8.6.1	Algemeen	70
8.6.2	Werking sociaal consulente	70
8.6.3	Middelenbeleid	71
8.6.4	Diversiteitsscreening: het vervolg	71
8.7	Sociale dialoog	71
9	Financiën	72
9.1	Resultaat per 30/06/2022	72
10	Lijst van tabellen en figuren	73

1 INLEIDING

In het Evaluatieverslag blikken we zoals gewoonlijk terug op de maanden januari tot en met augustus. Een momentopname. We houden even halt na de zomer om terug te blikken:

- ✓ **wat zijn onze doelstellingen, per afdeling?**
- ✓ **en hoe ver staan we daarmee?**

Aan de hand van alle verzamelde (cijfer)gegevens tot hiertoe blikken we ook vooruit: hoe zal de rest van 2022 verlopen, volgens ons? En welke implicaties heeft dat voor het jaar 2023?



We zeggen het waar mogelijk met deze pictogrammen. Groen betekent dat we op schema zitten en dat de vooruitzichten goed zijn. Oranje wil zeggen dat we een tandje moeten bijsteken om alsnog onze doelstelling te behalen. En rood staat voor 'doelstelling niet gehaald', waarna we verklaren wat de redenen daarvoor zijn.

1.1 ENKELE OPVALLENDE PUNTEN

 De **hoeveelheid restafval per Gentenaar** lag eind augustus 6,6% lager dan in 2021, waardoor de hoeveelheid restafval op jaarbasis +/- 163,6 kg/inwoner bedraagt: beduidend lager dan de doelstelling.

 De **hoeveelheid restafval per inwoner van Destelbergen** lag eind augustus 5,6% lager dan in 2021, waardoor de hoeveelheid restafval op jaarbasis +/- 125,6 kg/inwoner bedraagt: beduidend hoger dan de doelstelling maar statistisch haalbaar.

 De **netheid** scoort quasi hetzelfde als in 2021. Het cijfer voor 2022 bedraagt voorlopig 86,94%. De doelstelling is 89%, ondanks geleverde inspanningen halen we dat doel nog niet.

 In het **Belcentrum** haalden we een dienstverleningsniveau van 95,78%, terwijl onze doelstelling 97% is. De oorzaak: de lange afwezigheid van personeelsleden, en meer verloop binnen de afdeling.

 Voor **bedrijfsafval** streven we ernaar om maximaal 800 meldingen van niet-opgehaald afval op jaarbasis te moeten behandelen. In 2022 registreerden we al 671 meldingen.

 Het organiseren van een **zwerfvuilcampagne** was voor 2022 een belangrijke doelstelling voor de afdeling Communicatie, en kaderde binnen het "On the Go"-project van Mooimakers.

 De **Propere Pierkes** zijn nog steeds in groten getale op stap. Ons streefdoel voor 2022 was om het aantal van 700 Propere Pierkes te halen. Eind augustus zijn we geland 857 Propere Pierkes.

 In de **afvalenergiecentrale** bleven de emissies van pollutanten in de rookgassen gemiddeld ver onder de emissienormen vermeld in de milieuvergunning.

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

 De **frequentiegraad van de arbeidsongevallen** lag eind augustus op 72,28. Daarmee behalen we de doelstelling van 90 en kunnen we ook hopelijk tot eind dit jaar de doelstelling behouden.

2 ANALYSE AFVALSTROMEN

2.1 HUISHOUDELIJKE MATERIAALSTROMEN

2.1.1 RESTAFVAL IN DE 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 gelijkaardige bedrijfsafval. Het uitvoeringsplan stapte af van één restafvaldoelstelling voor alle lokale besturen in heel Vlaanderen, maar formuleerde doelstellingen per type van gemeente op basis van de toen geldende indeling van Belfius, namelijk van 2007. Het plan richt zich op elf doelstellingen, verdeeld over zestien clusters van gemeenten die op sociaaleconomisch vlak vergelijkbaar zijn. Afhankelijk van de cluster waartoe het lokale bestuur behoort, worden andere doelstellingen opgelegd voor de productie van restafval.

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

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

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 2021 en 2022, wordt in de onderstaande tabel samengevat. Het aantal kg/inwoner werd op basis van de richtlijnen binnen het Uitvoeringsplan berekend.

 **De totale hoeveelheid restafval per inwoner eind augustus 2022 daalt met 6,6% ten opzichte van 2021, waardoor de hoeveelheid restafval op jaarbasis +/- 163,6 kg/inwoner bedraagt, wat beduidend lager is dan de doelstelling.**

De invoering van de inzameling van **P+MD** kwam er vanaf 1 januari 2020, waarbij Fost Plus verwachtte dat er 8 kg per inwoner minder restafval zou zijn. Maar die voorspelde daling werd in 2020 en 2021 sterk beïnvloed door de uitzonderlijke noodmaatregelen in de strijd tegen het coronavirus. Door de verschillende lockdowns en bijhorende maatregelen zijn de burgers veel meer thuis geweest, waardoor extra huisvuil werd geproduceerd. De coronapandemie is officieel beëindigd in maart 2022, waardoor de burgers meer vrijheid bekwamen, maar intussen dook een economische crisis op waardoor alles duurder werd.

We stellen daardoor vast dat er in de voorbije periode een daling was, vooral in het zakkengebied, van het huisvuil huis-à-huis ingezameld in vergelijking met dezelfde periode in 2021.

De hoeveelheid **Grof Vuil** daalt op de recyclageparken in Gent met 10%, de inzameling van Grof Vuil aan huis daalt bijna met 25%. De hoeveelheid Grof Vuil van uitzettingen is bijna verdubbeld.

Het tonnage **sluikstorten** in Gent daalt met meer dan 10%. De hoeveel **restafval in de korven** steeg vorig jaar over dezelfde periode met bijna 35%, nu stellen we een lichte daling vast van bijna 5%.

Ook het totale tonnage **Veegvuil** daalt met 19 ton, wat +/- 2% afname betekent.

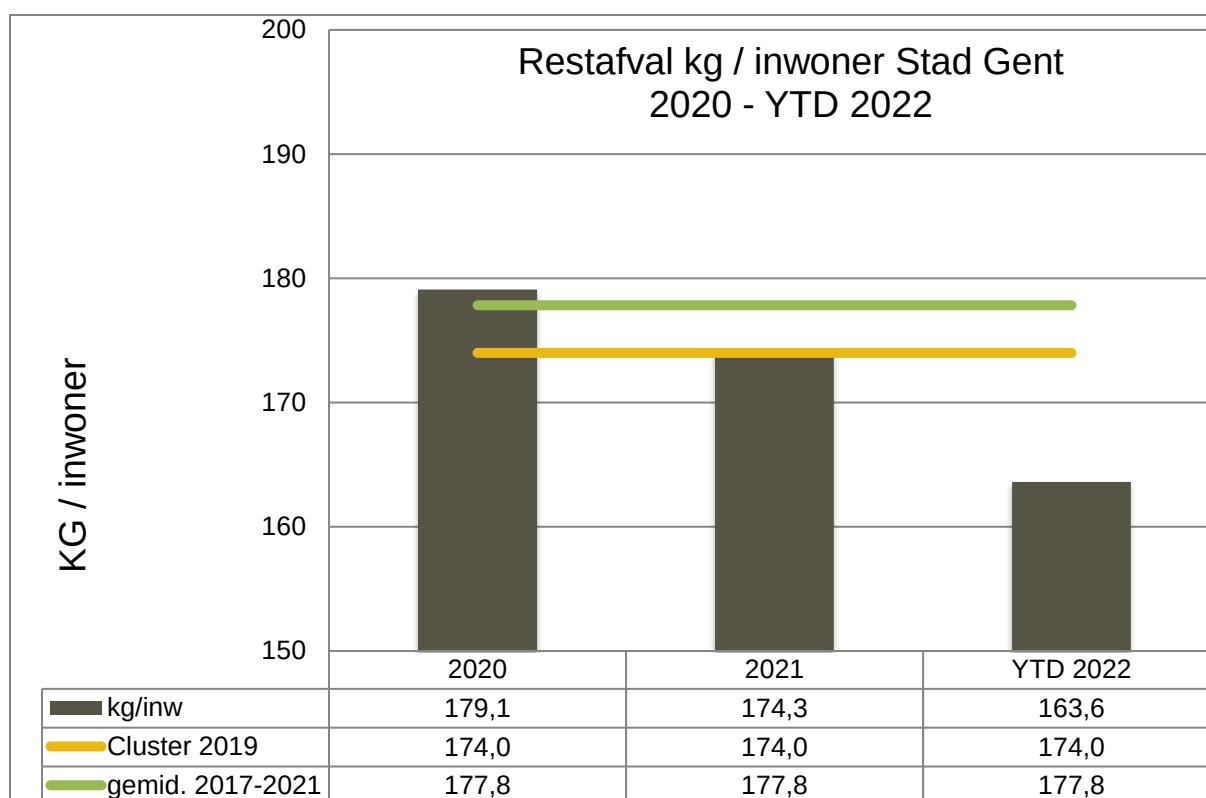
Herkomst	2021 (jan-aug)	2022 (jan-aug)	Vershil	Vershil
Huisvuil				
C-zone	7.106	6.859	-247	-3,5%
Z-zone	11.121	10.157	-964	-8,7%
Hoogbouw, inclusief OC	4.291	4.193	-98	-2,3%
Grofvuil				
Grofvuil aan huis	758	577	-181	-23,9%
Grofvuil recyclageparken	4.626	4.159	-467	-10,1%
Grofvuil uitzettingen	67	128	61	91,0%
Correctie Gent	231	202	-29	-12,6%
Correctie Destelbergen	-42	-31	-11	-26,2%
Gemeentevuil				
Sluikstorten	620	555	-65	-10,5%
Korven, divers, ...	1.219	1.162	-57	-4,7%
Zwerfvuil Gemeente	0	0	0	0,0%
Veegvuil				
Veegvuil Manueel	550	506	-41	-8,0%
Veegvuil Machinaal	299	324	25	8,4%
TOTAAL	30.846	28.791	-2.055	-6,7%
Inwoners¹	264.048	264.048		
Kg/inwoner	175,2	163,6	-11,6	-6,6%

Tabel 1: terminaal te verwerken afval in Gent (in ton) 2021-2022, januari-augustus.

In de periode 2017-2021, zie de onderstaande grafiek, schommelt de hoeveelheid restafval per inwoner in de stad Gent tussen de 174 en 180 kg/inwoner (op jaarbasis), wat beduidend hoger is dan de doelstelling van 174 kg/inwoner volgens de plaanpassing 'Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval'. Eind augustus van dit jaar zien we een opmerkelijke daling van +/- 11 kg restafval ten opzichte van het resultaat in de voorgaande jaren.

 **Vorig jaar stelden we al een daling vast en dat wordt nu bestendigd.**

¹ Gemiddeld aantal inwoners tussen 1 januari 2021 en 1 januari 2022



Figuur 1: restafval kg/inwoner stad Gent, augustus 2020-2022.

2.1.2 RESTAFVAL IN DE 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. **Door de Planaanpassing van 2019 wordt Destelbergen ingedeeld in de cluster (V3) 'Woongemeenten met hogere inkomens', waardoor de gemeente de clusterdoelstelling bekommt van 122 kg restafval per inwoner.**

De samenstelling van de hoeveelheid restafval die werd ingezameld in de periode januari-augustus in 2021 en 2022, wordt in de onderstaande tabel samengevat. De totale hoeveelheid restafval 2022 daalt met bijna 6,0% ten opzichte van 2021, waardoor de hoeveelheid restafval 125,6 kg/inwoner bedraagt. Dat is een beduidende daling, zowel toe te schrijven aan de daling van het huisvuil als van het grofvuil.

Herkomst	2021 (jan-aug)	2022 (jan-aug)	Verschil	Verschil
Huisvuil				
Huis-aan-huis	1.223	1.142	-81	-6,6%
Ondergrondse containers	21	24	3	14,3%
Grofvuil				
Grofvuil aan huis	7	11	4	36,4%
Grofvuil recyclageparken	566	526	-40	-7,1%
Correctie Gent	-231	-202	-29	-12,6%
Correctie Destelbergen	42	31	-11	-26,2%
Gemeentevuil				
Zwerfvuil gemeente	36	38	2	5,6%

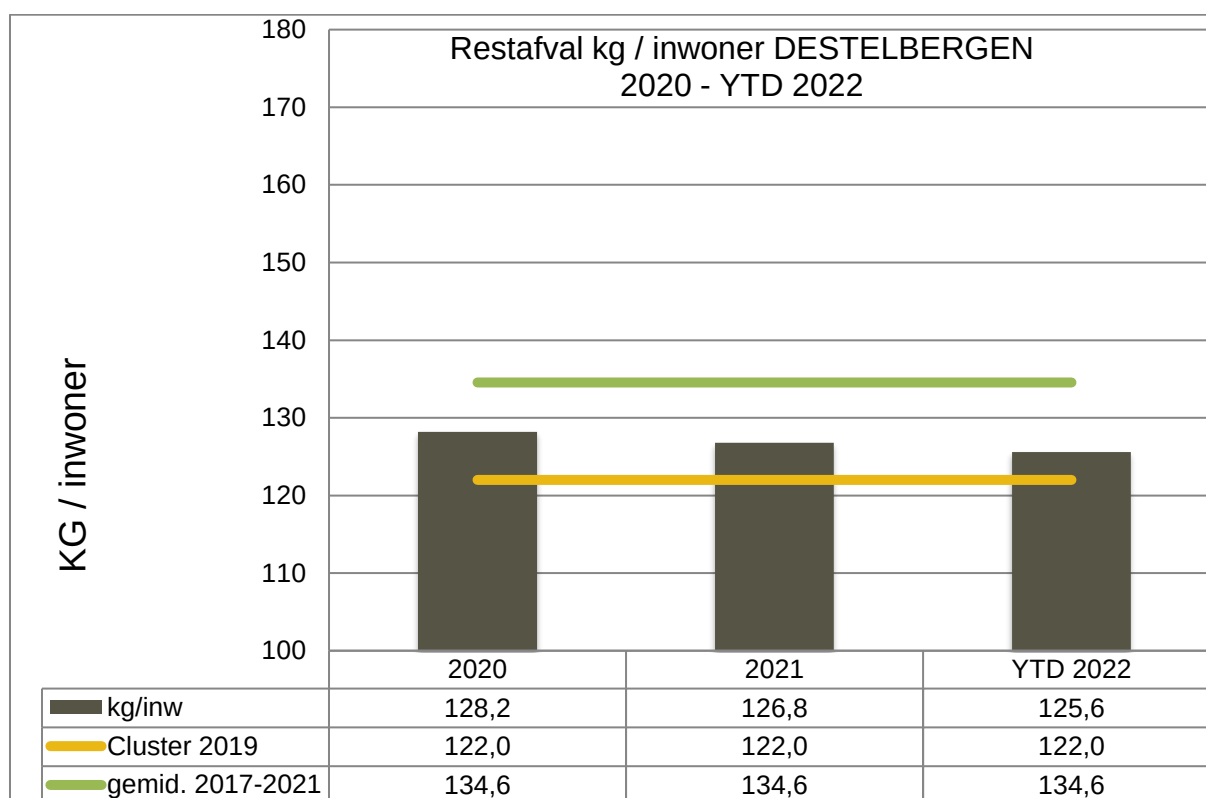
TOTAAL	1.665	1.571	-94	-5,6%
Inwoners²	18.759	18.759		
Kg/inwoner	133,1	125,6	-7,5	-5,6%

Tabel 2: terminaal te verwerken afval Destelbergen (in ton) 2017-2018, januari-augustus.

Door de invoering van de inzameling van **P+MD** vanaf 1 januari 2020, waarbij Fost Plus verwachtte dat er 8 kg per inwoner minder restafval zou zijn, en de invoering van de gewichts-difter vanaf 1 februari 2020 verklaren we de verdere daling ten opzichte van 2019. Evenwel is er een negatieve bijdrage zijn door de coronacrisis.

In de periode 2017-2021, zie de onderstaande grafiek, schommelt de hoeveelheid restafval per inwoner in Destelbergen rond 135 kg/inwoner (op jaarbasis). Uit deze grafiek kunnen we afleiden dat de gemeente Destelbergen ondanks een forse daling van het restafval sedert 2020 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.

😊 Een analyse van de historische data bevestigt de haalbaarheid!



Figuur 2: restafval kg/inwoner Destelbergen 2020-augustus 2022.

² Gemiddeld aantal inwoners tussen 1 januari 2021 en 1 januari 2022

2.1.3 GFT IN DE STAD GENT

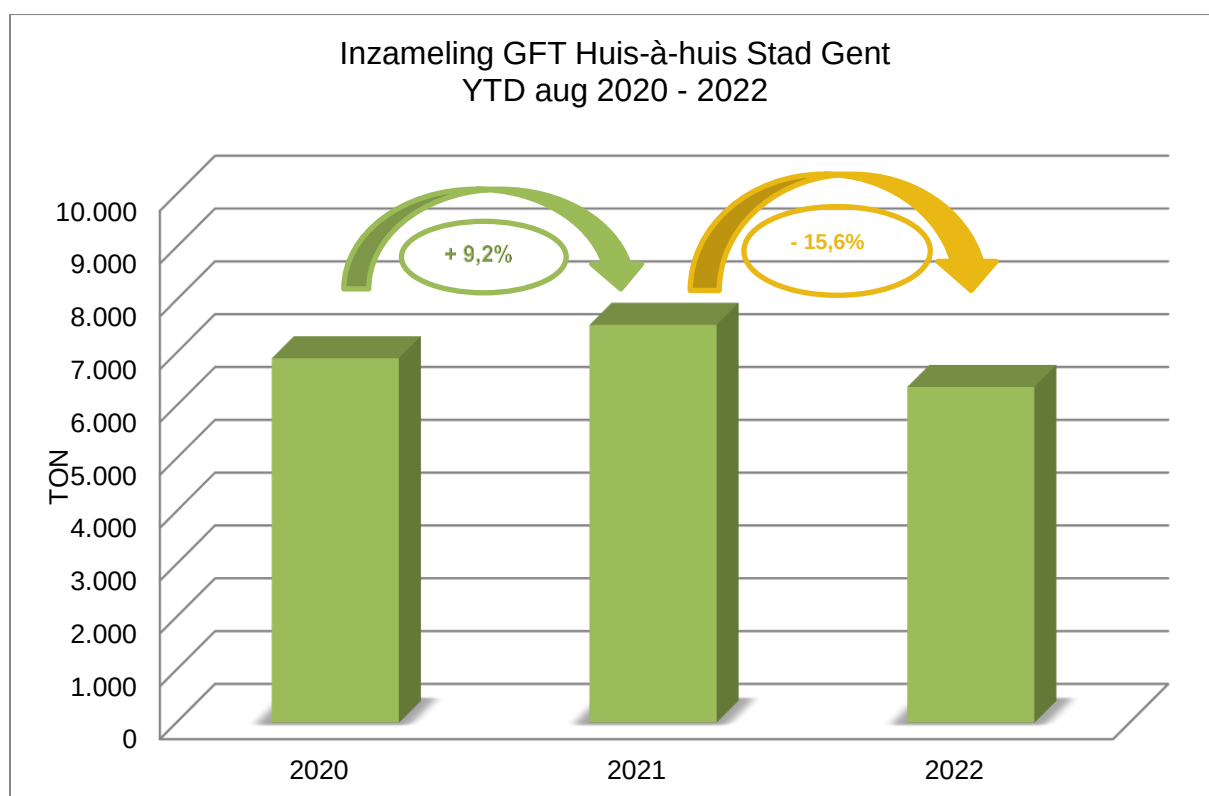
Het Uitvoeringsplan Huishoudelijk afval en Vergelijkbaar bedrijfsafval voorzag bijkomend in de uitbreiding van de GFT-fractie met dierlijke bijproducten. De implementatie van die uitbreiding is gestart op 1 januari 2019, waardoor de volgende afvalstoffen extra kunnen worden toegevoegd aan het GFT-afval:

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

Tot eind augustus haalden we 6.352 ton huishoudelijk GFT op in Gent. Als we dat vergelijken met dezelfde periode in 2021 en 2020, zien we een forse daling van bijna 16% ten opzichte van 2021, en een daling van bijna 7% ten opzichte van 2020. Die forse daling stellen we zowel vast in het containergebied als in het zakkengebied.

De toename in 2021 verklaarden we vooral door een natte lente en zomer.

Het jaar 2022 kende opnieuw een droge en warme lente en zomer, zoals in 2020, en vooral de Tuinfractie werd zeker beïnvloed. De volumes GFT liggen zelfs lager dan in 2020, we hadden toen nog een corona-effect.



Figuur 3: inzameling GFT huis-aan-aan-huis stad Gent 2020-2022, januari-augustus.

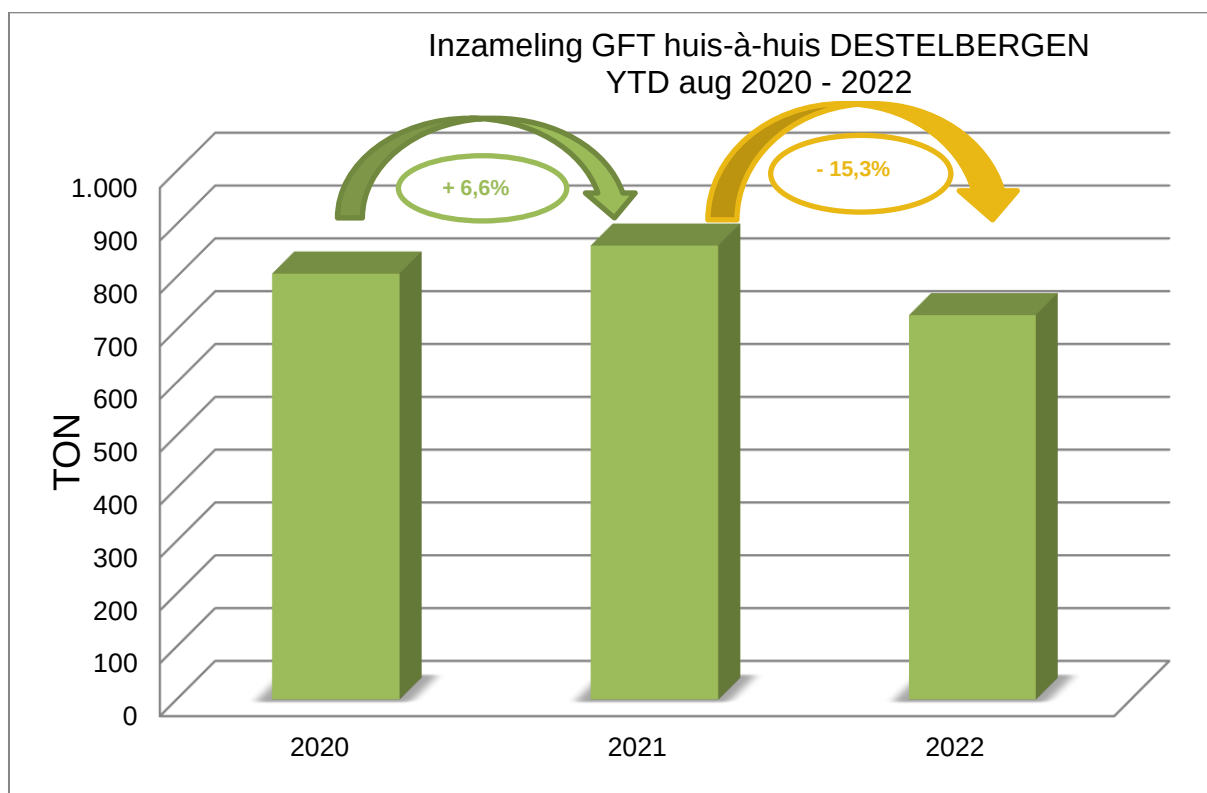
2.1.4 GFT IN DESTELBERGEN

Tot eind augustus haalden we +/- 728 ton gft op in Destelbergen. Als we dit vergelijken met dezelfde periode in 2021 en 2020, zien we een daling van +/- 15% t.o.v. 2021, en +/- 10% t.o.v. 2020.

Het volume in 2022 eind augustus wordt beïnvloed door verschillende factoren:

- de implementatie van de uitbreiding van GFT sedert 2019;
- de invoering van gewichts-diftar;
- de coronacrisis;
- de warme en droge lente en zomer.

Destelbergen kent veel T-fractie in de GFT en de bijkomende hoeveelheid GFT in 2021 kan toegewezen aan de uitzonderlijke klimatologische omstandigheden in 2021 (natte zomer).



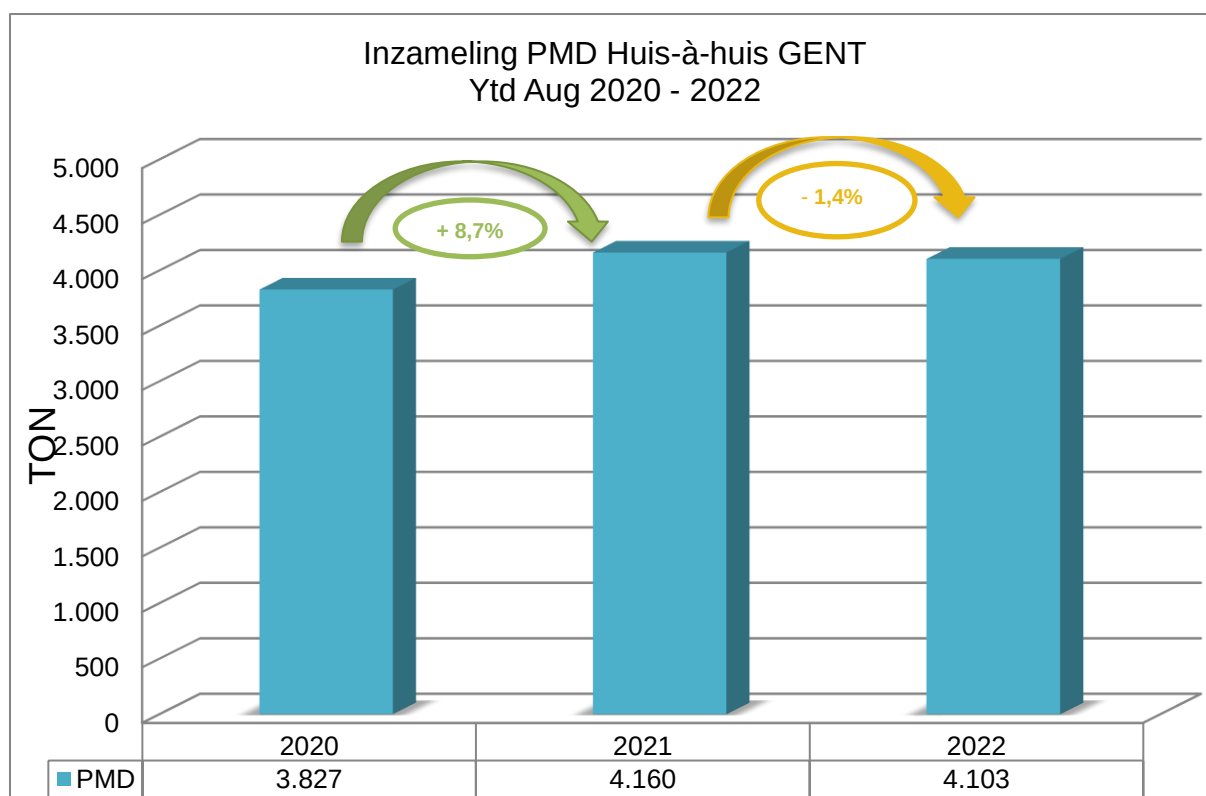
Figuur 4: inzameling GFT in Destelbergen 2020-2022, januari-augustus.

2.1.5 PMD IN DE STAD GENT

Als eerste grote stad voerde Gent de uitgebreide sorteerregels voor PMD in. Sinds 1 januari 2020 mogen (bijna) alle plastic huishoudelijk verpakking meegeven worden met de blauwe PMD-zak. Uit voorzorg was het volume van de PMD-zak voor Gent en Destelbergen al op 75 liter in plaats van 60 liter gebracht en de retributie werd daaraan aangepast.

Uit de resultaten eind 2020 konden we al opmaken dat de operatie geslaagd is. De hoeveelheid ingezameld PMD nam met 34,2% toe eind augustus 2020. In 2021 kwam daar bijna 10% bovenop, maar in 2022 stellen we een lichte daling vast.

 **Fost Plus streeft naar een toename met 8 kg per inwoner. Met 23,3 kg/inwoner overstijgen de Gentenaars de doelstelling van 23 kg/inwoner.**



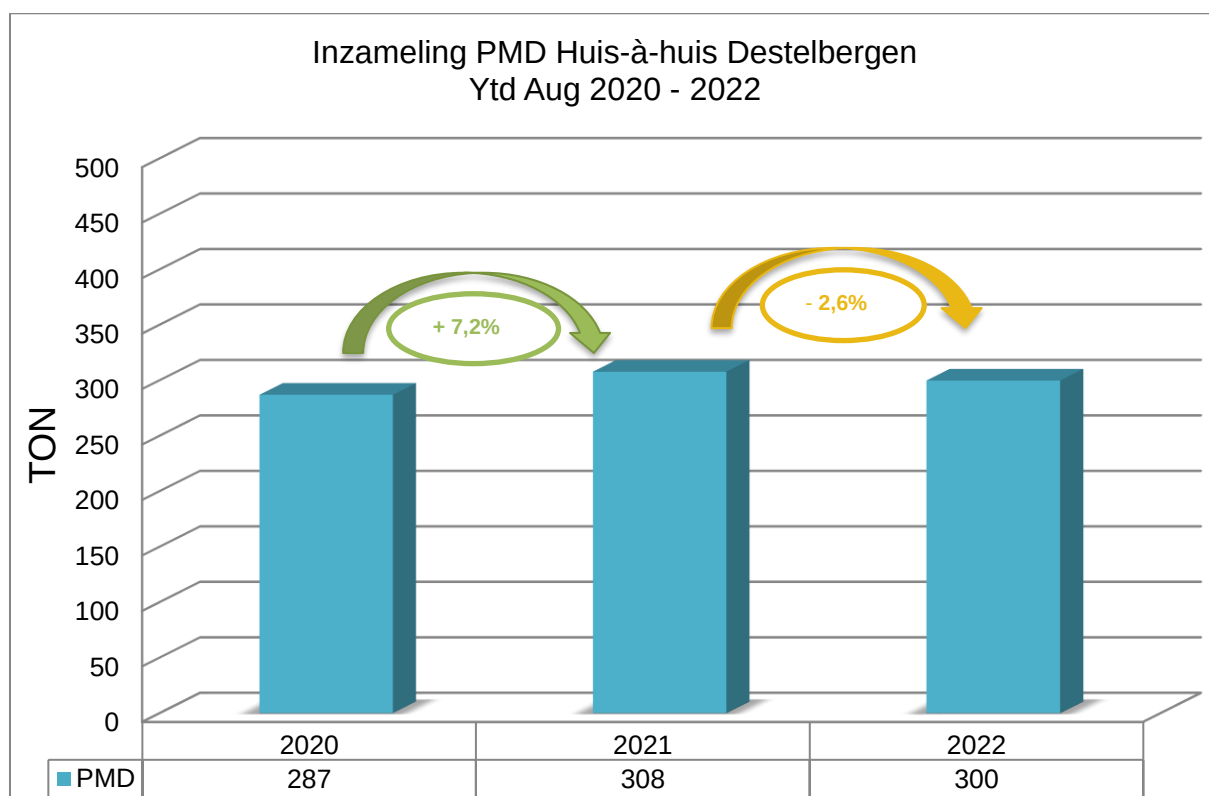
Figuur 5: inzameling PMD huis-aan-aan-huis stad Gent 2020-2022, januari-augustus.

2.1.6 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, ... Dat maakt het sorteren een heel stuk gemakkelijker.

De nieuwe sorteerbodschap werd bekendgemaakt via de IVAGO-wijzer en brochures van Fost Plus. De inwoners van Destelbergen hebben de boodschap alvast zeer goed opgepikt. We merkten al eind augustus 2020 een toename van de ingezamelde hoeveelheid met meer dan 60%. In 2021 komt daar nog eens 7% bovenop. Zoals in de stad Gent stellen in 2022 een lichte daling vast.

👤 **Per inwoner komt dat neer op bijna 24 kg/jaar, wat beduidend boven de algemene verwachting is van Fost Plus.**



Figuur 6: inzameling PMD huis-aan-aan-huis in Destelbergen 2020-2022, januari-augustus.

2.1.7 OVERZICHT HUISHOUDELIJKE AFVALSTROMEN

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de evolutie van de huishoudelijke stromen, ingezameld Huis-à-Huis en op de recyclageparken. Daaruit kunnen we besluiten dat de inwoners van Gent in 2022 bijna 26 kg minder huishoudelijk afval produceren, waarvan grotendeels restafval.

De inwoners van Destelbergen produceren +/- 29 kg in 2022 minder huishoudelijk afval, waarvan grotendeels GFT.

Omschrijving	kg	Doelstelling	2021	2022	Vershil
per inwoner per jaar		per inwoner	YTD augustus	YTD augustus	YTD augustus
GENT					
Restafval HàH	kg		128,3	120,5	-7,8
GFT	kg		42,8	36,1	-6,7
PMD	kg	15 => 23	23,7	23,3	-0,4
P&K	kg		48,1	42,6	-5,5
GLAS	kg		32,4	27,2	-5,2
Totaal	kg		275,3	249,7	-25,6
DESTELBERGEN					
Restafval HàH	kg		100,3	93,3	-7,0
GFT	kg		69,3	58,2	-11,1
PMD	kg	15 => 23	24,8	24,0	-0,8
P&K	kg		58,7	51,9	-6,8
GLAS	kg		30,7	27,3	-3,4
Totaal			283,8	254,7	-29,1
GENT					
Restafval	kg	174	176,7	163,0	-13,7
DESTELBERGEN					
Restafval	kg	122	134,7	125,6	-9,1
IVAGO					
Restafval	kg	175	173,9	160,5	-13,4
Inwoners					
GENT		gemiddeld	264.048	264.048	
DESTELBERGEN		gemiddeld	18.759	18.759	

Tabel 3: de evolutie van de huishoudelijke afvalstromen.

2.2 MATERIAALSTROMEN

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

Afvalsoort	YTD Augustus	Finaal	YTD Augustus	Prognose	t.o.v. 2021
	2021	2021	2022	2022	
Bouw & Sloop	16.431	22.614	11.377	15.658	-30,8%
Papier & Karton	10.190	15.058	9.204	13.601	-9,7%
Groenafval	6.573	11.057	5.198	8.744	-20,9%
GFT	8.654	12.623	7.465	10.890	-13,7%
Hol glas	6.500	9.574	5.953	8.769	-8,4%
Hout	5.765	8.363	5.203	7.549	-9,7%
PMD	4.596	6.904	4.574	6.872	-0,5%
Schroot	1.475	2.077	1.229	1.731	-16,7%
AEEA	941	1.359	828	1.196	-12,0%
Gipsplaten	888	1.253	656	926	-26,1%
Harde plastics	737	1.016	616	848	-16,5%
Vlak Glas	368	523	318	453	-13,4%
KGA	390	556	389	555	-0,2%
Textiel	342	540	291	459	-15,0%
Asbesthoudend	222	287	134	173	-39,6%
Roofing	133	184	127	176	-4,5%
Matrassen	180	262	146	212	-18,9%

Tabel 4: evolutie van de belangrijkste selectieve afvalstromen.

Er is een algemene gemiddelde daling van +/- 15% vastgesteld. De forse daling (30%) van de materiaalstroom Bouw & Sloop wijzen we toe aan de economische crisis. De aanvoer Bouw & Sloop door de Stad Gent daalde ook met 20%. Enkel de materiaalstroom PMD, KGA en Roofing kennen slechts een lichte daling.

Het tonnage groenafval en deels GFT wordt steeds beïnvloed door de klimatologische omstandigheden. We zien dan ook door de zonnige, warme en droge lente en de uitzonderlijke warme en droge zomer een beduidende daling voor beide materiaalstromen.

Sedert de invoering van verplicht verpakt aanbrengen op de recyclageparken in 2021 blijft het tonnage Asbesthoudend dalen.

3 OPERATIES

3.1 INZAMELING

3.1.1 INDIVIDUELE AANBIEDING IN HOOGBOUW

In het kader van een betere implementatie van het principe 'de vervuiler betaalt' bij de inzameling van grofvuil in hoogbouwresidenties, werd een **pilootproject** uitgewerkt met de drie grote sociale huisvestingsmaatschappijen in de omgeving van de Marseillestraat: een zevental gebouwen met meer dan 50 woonunits schakelden over op individuele aanbieding. Dat project werd als positief geëvalueerd. Het aantal residenties dat we volgens dezelfde methodiek bedienen, werd gevoelig uitgebreid.

Door de verdere uitbreiding van die werkwijze konden we **een optimalisatie doorvoeren in de rondes voor de ophaling van grofvuil**. De vrijdagronde voor ophaling in hoogbouw werd met ingang van 1 juli stopgezet.

3.1.2 RECIPIËNT VOOR GLASHOPHALING AAN HUIS

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

De verdere detailuitwerking van dit project zal de komende maanden gebeuren. We denken hierbij onder meer aan het opstellen van een bestek voor de aankoop van de recipiënten en glasbollen en de verdere detailstudie van de aanpassing van de rondes.



Figuur 7: glasrecipiënt.

3.1.3 INZAMELING ASBEST HUIS-AAN-HUIS

Om tegemoet te komen aan de vraag om asbest ook via een huis-aan-huis inzameling mogelijk te maken, werden twee bestekken gelanceerd. Het eerste bestek betreft de aankoop van geschikte recipiënten (bigbags) om het asbest op een veilige manier in te verpakken alvorens het af te voeren.

Het tweede bestek heeft tot doel een inzamelaar aan te stellen die de komende drie jaar de asbestzakken gaat ophalen bij de inwoners van Gent.

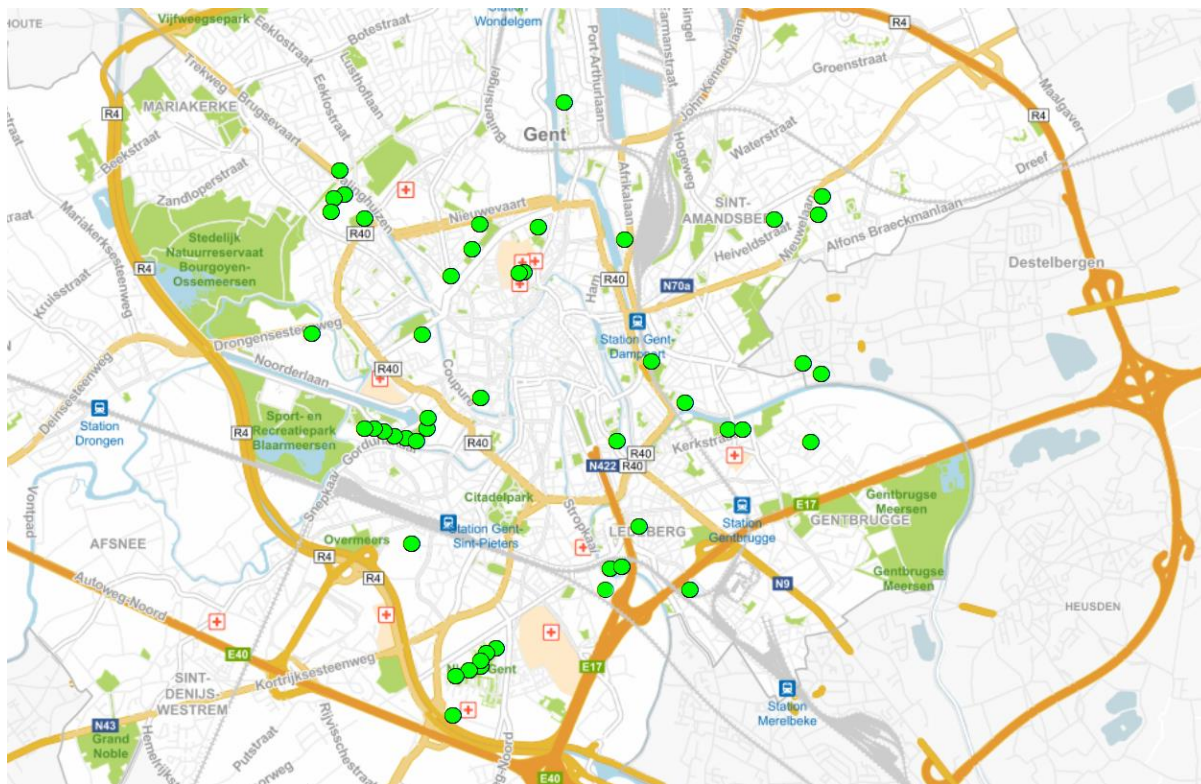
De gunning van die bestekken is voorzien voor het laatste kwartaal van 2022. De start van de ophaling aan huis zal begin 2023 van start kunnen gaan, als alles volgens planning verloopt.



Figuur 8: asbestophaling aan huis.

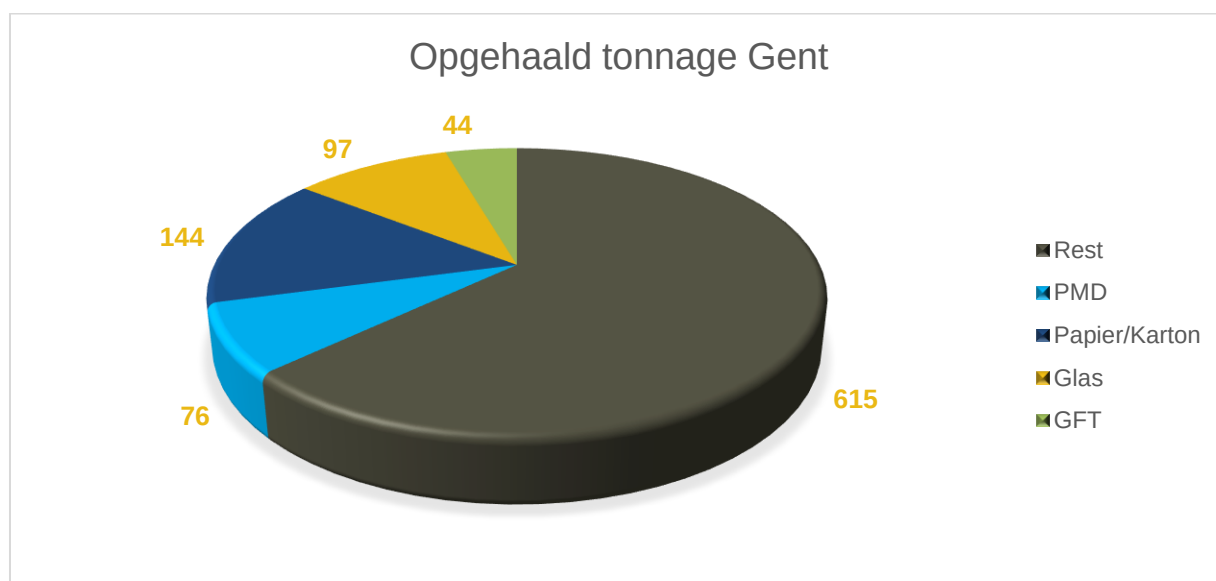
3.1.4 ONDERGRONDSE SORTEERPUNTEN

Tot nu toe plaatsten we in 2022 drie sorteerpunten: Tondelierlaan, Dendermondsesteenweg en Moutstraat. Dat brengt ons totaal op **48 locaties**. In totaal zullen **4.082 gezinnen** en **800 studenten** gebruik kunnen maken van een sorteerpunt.

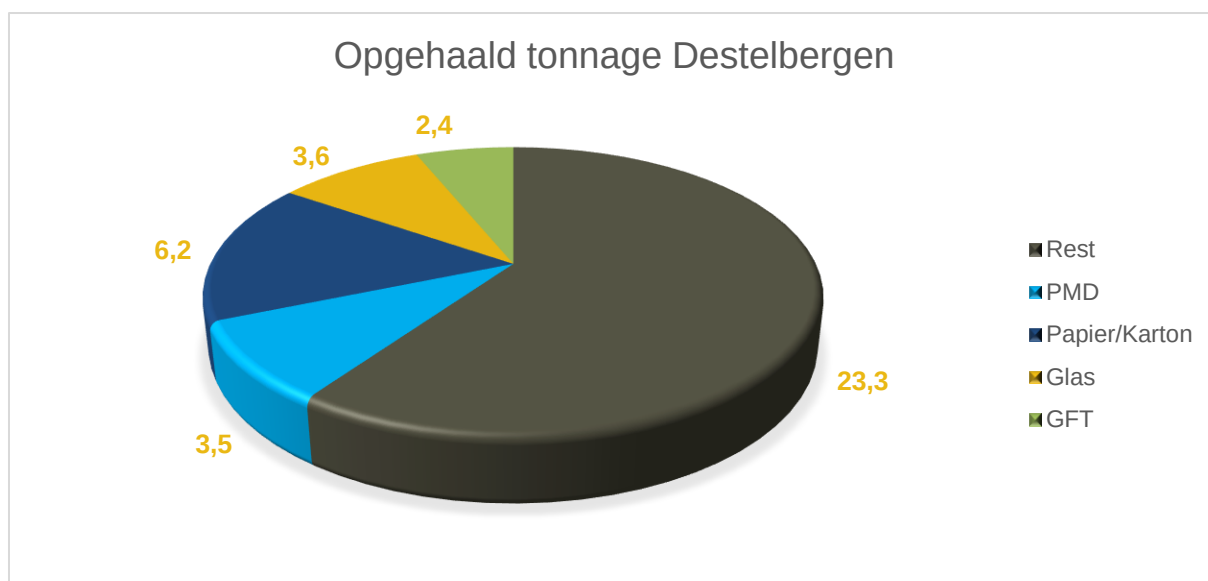


Figuur 9: de ondergrondse sorteerpunten in Gent en Destelbergen.

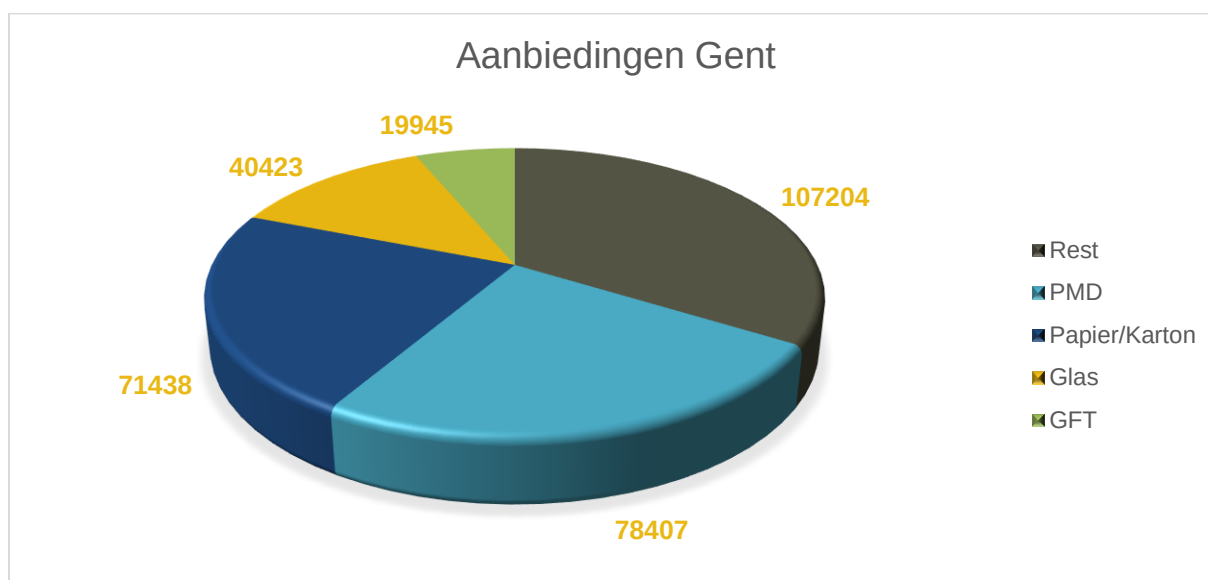
In Gent werd 317.417 keer afval aangeboden in een sorteerpunt (door burgers, bedrijven, syndici, stadsdiensten en scholen). Voor Destelbergen was dat 14.622 keer (burgers en bedrijven). Het totale ingezamelde gewicht bedroeg 1.015 ton.



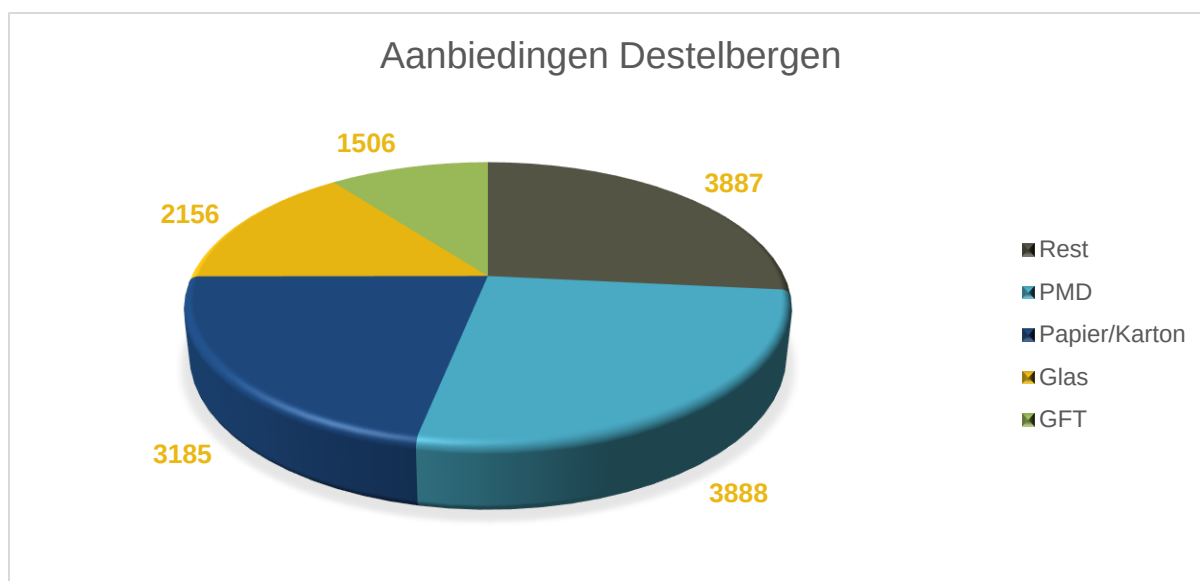
Figuur 10: opgehaald tonnage in Gent.



Figuur 11: opgehaald tonnage in Destelbergen.



Figuur 12: aantal aanbiedingen in Gent.



Figuur 13: aantal aanbiedingen in Destelbergen.

Om burgers te ontmoedigen om grote hoeveelheden restafval te deponeren bij gft, kunnen we sinds kort via onze software selecteren wie toegang heeft tot het 60-liter-luik voor gft.

Inwoners van een appartement zullen enkel gebruik kunnen maken van het 10-liter-luik. Inwoners met een tuin daarentegen kunnen gebruik maken van zowel het 10-liter-luik als van het 60-liter-luik.



Figuur 14: toegang tot de gft-luiken van 10 en 60 liter.

3.1.5 NIEUWE AFVALKORVEN

In 2022 werden tot hiertoe 2.154 afvalkorven geplaatst. Nog te plaatsen afvalkorven: 274. Die zijn al allemaal vergund, met uitzondering van 29 korven.

Ook Destelbergen heeft al 55 van de nieuwe afvalkorven geplaatst.

3.2 RECYCLAGEPARKEN

3.2.1 IMPACT CORONA

De impact van corona was in 2022 zeer beperkt tot onbestaand. De maatregelen werden verder teruggedraaid en zijn in de zomermaanden van 2022 niet meer van toepassing. De afwezigheden van personeel op de recyclageparken ten gevolge van corona was niet merkbaar.

3.2.2 RECYCLAGEPARKEN 2.0

De start van de infrastructuurwerken op de parken is voorzien vanaf januari 2023. Gezien de grote impact op de parken zullen we een transitieplanning opstellen. Daarbij zullen we in detail uitwerken welke parken wanneer gesloten zijn, hoe we het verlies van capaciteit kunnen opvangen en hoe we het personeel zo efficiënt mogelijk kunnen inzetten op de geopende parken.

Voor de parkwachters zijn er enkele **grote aanpassingen: nieuwe IT-systemen, toegangsregels, retributiereglement, een betalende en niet-betalende zone**. Om hen daarop voor te bereiden, werd er in januari een presentatie over het project gegeven aan de parkwachters. Afwezigenden werden achteraf geïnformeerd.

Ook zullen we op de opleidingsdag van de parkwachters (13/10/2022) een park bezoeken van een andere intercommunale die al werkt met de toekomstige infrastructuur, software en met een niet-betalende zone en betalende zone.

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

3.2.3 ZUIVERHEID STROMEN

Om de zuiverheid van een aantal stromen (steenpuin, onzuiver glas, harde plastics en gips) te verbeteren, werden nieuwe sorteerregels opgesteld en geïntroduceerd op 1 juni 2021. Zo werd er een nieuwe fractie gecreëerd: gemengd te sorteren afval (inert). Dat bleek een succes voor de fracties steenpuin, gips en glas (*zie activiteitenverslag 2021*).

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

De volgende acties werden genomen.

- **Plaatsbezoek bij de verwerker.** Daaruit bleek dat we al aanzienlijk betere resultaten kunnen boeken door te werken op enkele foutief aangeboden materialen:
 - KGA (alle lege recipiënten bij KGA);
 - AEEA;
 - Tuinslangen;
 - folies en grijze zakken.
- **Informeren burger:** wat aan te bieden bij 'Harde plastics' werd opgenomen in de rubriek 'Do's en Don'ts' in de IVAGO-wijzer van september.
- **Informeren parkwachter:** op de opleidingsdag van 13/10/2022 bezoeken de parkwachters SK Polymers. Dat is een verwerker van harde plastics. Daarbij is het de bedoeling de parkwachters meer inzicht te geven in het gehele proces van plasticverwerking.
- In het project RP 2.0 zal worden bekeken of de fractie 'harde plastics' **een duidelijkere benaming** zou kunnen krijgen.

3.2.4 ASBEST

Begin 2021 werd een omzendbrief gestuurd om de aanvoer van asbest op een recyclagepark enkel nog mogelijk te maken indien het luchtdicht verpakt is. Die verplichting is van kracht sinds juni 2021. Om de burgers ten dienste te staan, worden aan het onthaal van IVAGO twee types zakken voor asbest en een beschermingskit te koop aangeboden.

In het kader van asbestveiligheid werd eind 2021 **een nieuw type container** besteld en geleverd. Die containers zijn in de loop van januari en februari uitgezet op alle parken waar asbest wordt ontvangen. Voordeel van die containers is dat ze afsluitbaar zijn door middel van luiken aan de zijkant. De container wordt enkel geopend wanneer er asbest aangeleverd wordt. **Zo wordt het risico op rondvliegende asbestdeeltjes – na het verpakken in plastic – nog verder gereduceerd.**

De oude asbestcontainers waren open containers, die telkens moesten worden afgesloten door middel van een plastic zeil.



Figuur 15: de nieuwe asbestcontainer.

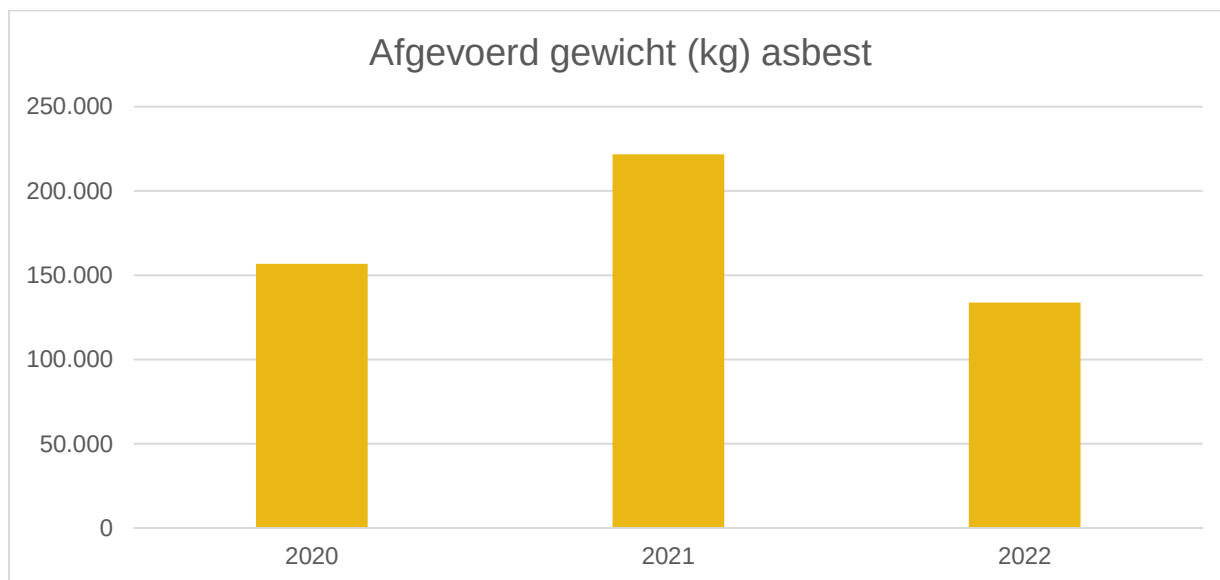


Figuur 16: de oude asbestcontainer.

Daarnaast werd in de eerste helft van 2022 het dossier 'bronophaling asbest' verder uitgewerkt, waarbij het de bedoeling is om asbest op te halen op adres bij de burgers.

Zie ook hiervoor bij het onderdeel Inzameling.

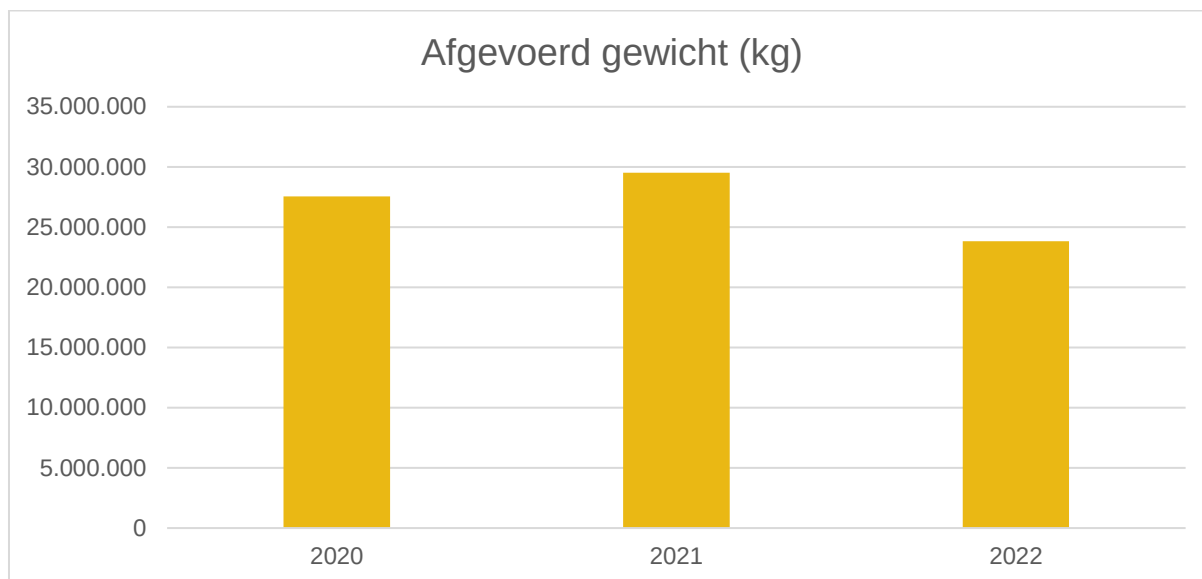
Hieronder het overzicht van ingezamelde gewichten asbest over de recyclageparken. Van ieder jaar werd de periode januari tot en met augustus genomen.



Figuur 17: afgevoerd gewicht (kg) asbest, jan-aug.

3.2.5 AFGEVOERD GEWICHT

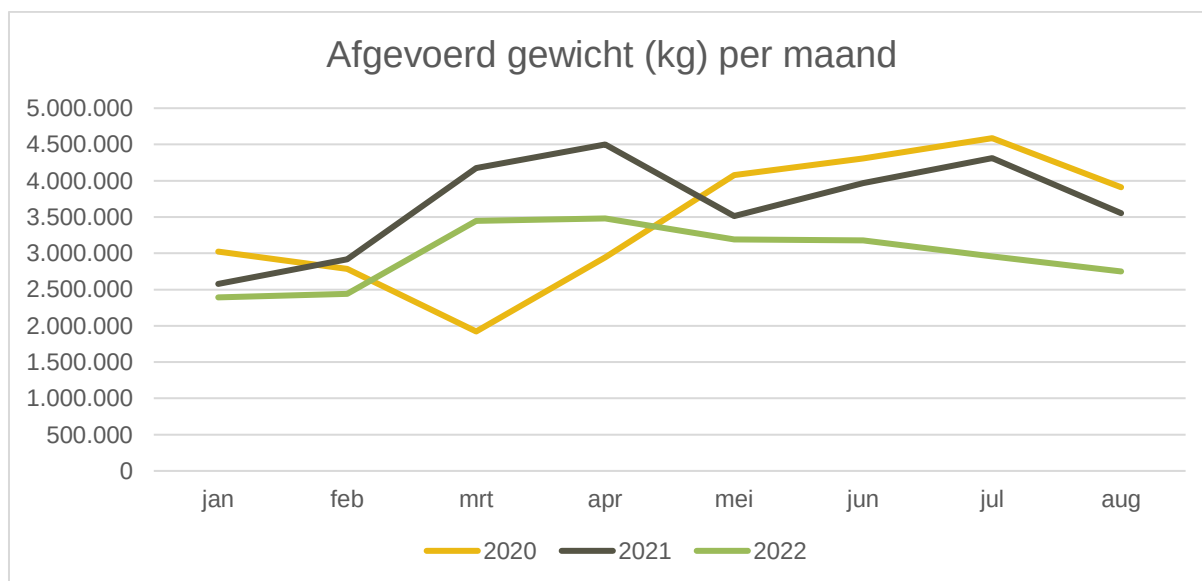
Voor de periode januari tot en met augustus stellen we een daling vast in de gewichten ten opzichte van dezelfde periode in de voorbije twee jaar, met een daling van 19% ten opzichte van 2021. Die trend geldt voor alle fracties.



Figuur 18: afgevoerd gewicht (kg), jan-aug.

Opmerking: voor enkele fracties (bv. AEEA) zijn de cijfers voor 2022 nog niet beschikbaar. De gewichten van die fracties werden ook verwijderd uit de voorgaande jaren, om een correcte vergelijking te kunnen maken.

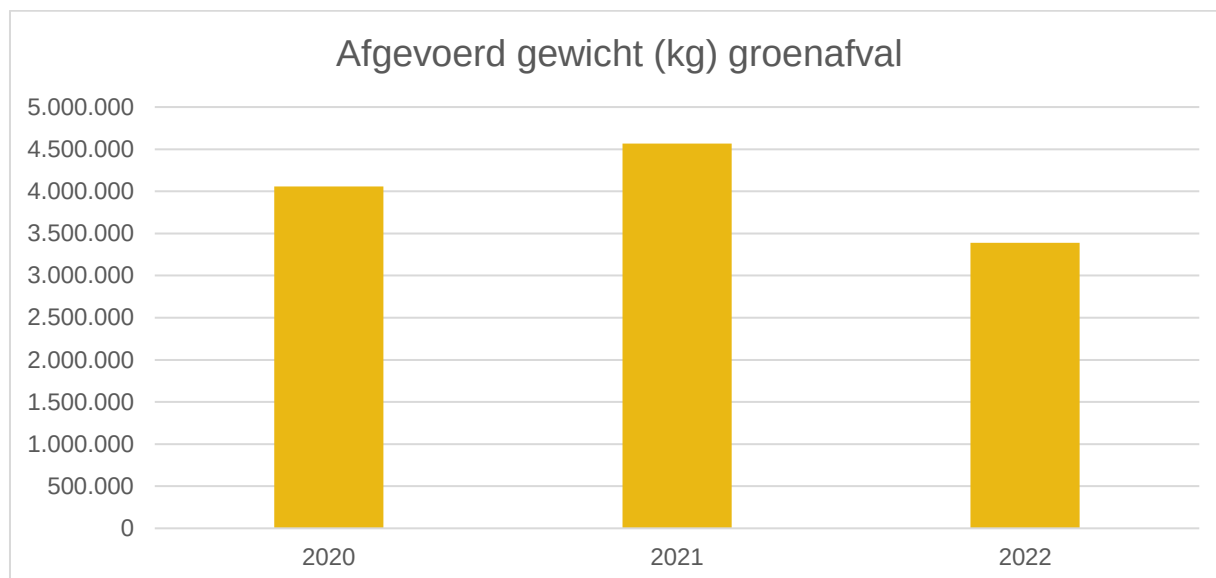
Indien we deze periode per maand bekijken, stellen we vast dat we wel de typische trendlijn volgen (met een hoger gewicht in maart en april (door corona is 2020 hier een uitzondering)), en **dat we over de hele lijn minder gewicht ophalen.**



Figuur 19: afgevoerd gewicht per maand.

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

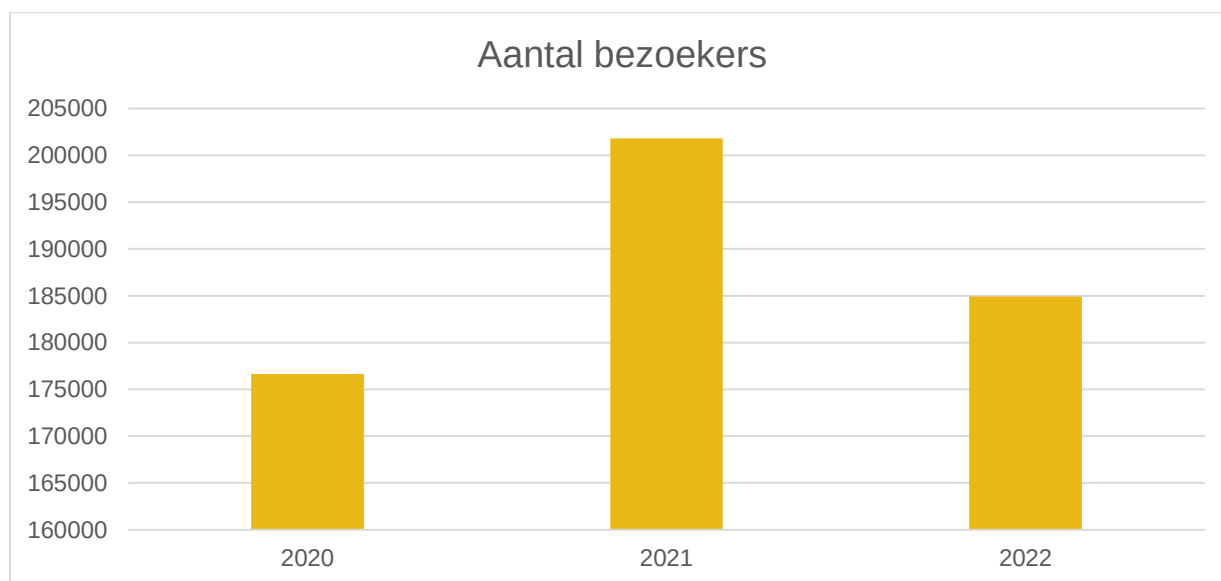
In het groenafval zien we een sterke daling ten opzichte van 2021: 26% minder afgevoerd gewicht. De droge zomer van 2022 heeft hier mogelijks in meegespeeld.



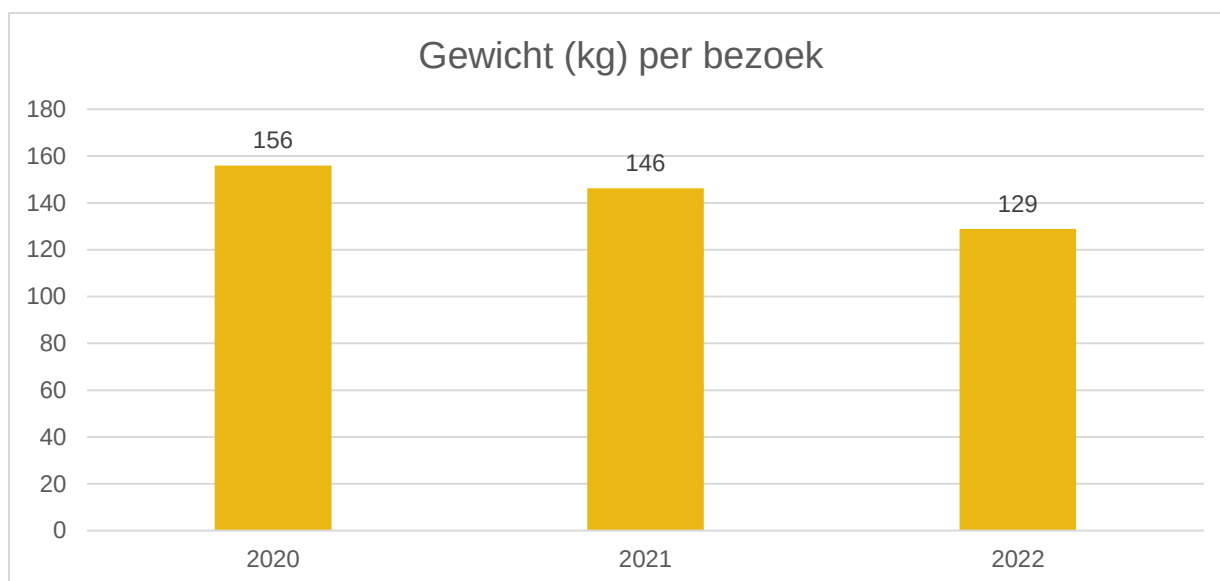
Figuur 20: afgevoerd gewicht (kg) groenafval, jan-aug.

3.2.6 BEZOEKERSAANTAL

De daling van de gewichten is een direct gevolg van de daling in het aantal bezoeken (8% daling in 2022 ten opzichte van 2021), waarbij we bijkomend vaststellen dat er per bezoek minder gewicht wordt binnengebracht. Dat in tegenstelling tot 2020, waarbij het bezoekersaantal sterk daalde wegens corona, maar er per bezoek meer gewicht werd geregistreerd.



Figuur 21: aantal bezoekers, jan-aug.



Figuur 22: gewicht (kg) per bezoek, jan-aug.

3.2.7 PROEFPROJECT: OPTIMALISATIE TRANSPORT MATRASSEN

Sinds 1 januari 2021 geldt de aanvaardingsplicht voor matrassen. Burgers kunnen een matras gratis aanleveren op het recyclagepark. Momenteel worden de matrassen ingezameld in gesloten containers van 30m³, die door IVAGO worden afgevoerd.

In augustus 2022 is er een proefproject gestart om te bekijken hoe we het transport van de matrassen kunnen optimaliseren, in afstemming met Veolia.

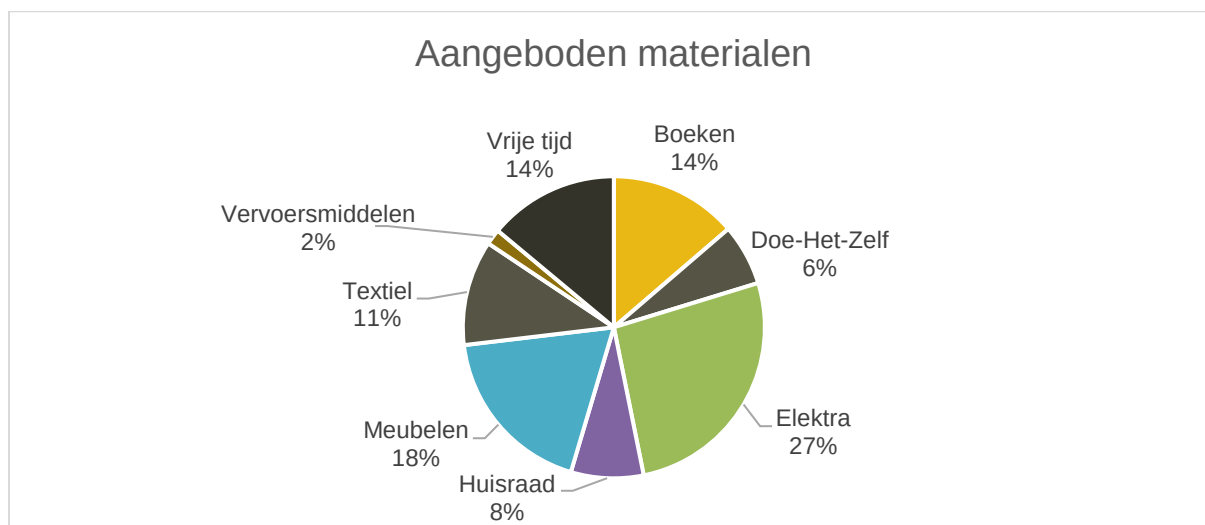
3.2.8 OPSTART SAMENWERKING MET OPEN PLAATS

In het kader van de doelstelling 'minder afval' werd in juni een samenwerking opgestart met de Kringwinkels Open Plaats. Daarbij werd **een geefpunt gerealiseerd op het recyclagepark van Destelbergen**. Twee dagen per week, op dinsdag en zaterdag, hebben de bezoekers van het recyclagepark op die manier de mogelijkheid om herbruikbare goederen in te leveren op het park zelf. Gedurende de eerste drie maanden van de samenwerking werd voor 11 ton goederen ingezameld, die daardoor niet in de afvalstroom terechtgekomen zijn.

	juni	juli	augustus	Totaal
AANTAL OPENINGSDAGEN	8	9	9	26
AANTAL BRENGERS	128	114	110	352
TOTAAL INGEZAMELD (in kg)	3.923	3.282	3.787	10.992
kg/per bezoek	31	29	34	31

Tabel 5: cijfers over het geefpunt op het recyclagepark van Destelbergen.

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



Figuur 23: aangeboden materialen op het geefpunt in Destelbergen.

3.2.9 MOBIELE RECYCLAGEPARKEN

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

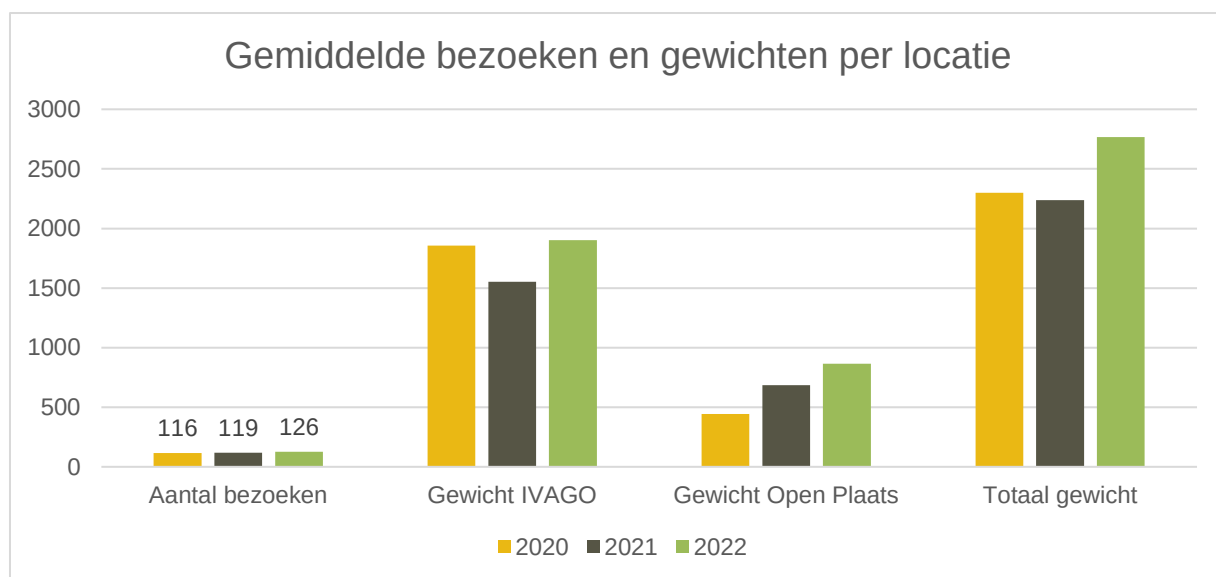
Ook hier werken we samen met de Kringwinkels Open Plaats en is er de mogelijkheid om herbruikbare goederen in te leveren.

Hieronder een overzichtstabel van de opgehaalde gewichten op de mobiele parken.

	2020	2021	YTD 2022
Aantal locaties	10	20	12
Aantal bezoeken	1.162	2.374	1.507
Gewicht IVAGO (kg)	18.558	31.064	22.831
Gewicht OP (kg)	4.426	13.679	10.375
Totaalgewicht (kg)	22.984	44.743	33.206

Tabel 6: de opgehaalde gewichten op de mobiele recyclageparken.

Om een zinvolle vergelijking te maken, is hieronder een gemiddelde per locatie gemaakt. Daarbij zien we dat er een geleidelijke stijging is in het aantal bezoekers per locatie. Hetzelfde geldt voor het binnengebrachte gewicht. Daarnaast stellen we vast dat het aandeel herbruikbare goederen stijgt.



Figuur 24: gemiddelde bezoeken en gewichten per locatie.

3.3 EEN PROPERE STAD

3.3.1 PROJECT 'MEER GEEL OP STRAAT' 2.0

Het plan 'Meer geel op straat' gaat met 2022 zijn zesde operationele jaar in. Het project is nu volledig geïntegreerd in de dagelijkse werking binnen Openbare Reiniging.

Een greep uit de aanpassingen.

- **Aanpassing van onze zomerrondes sectoren Middelgrote Veegmachines (MVM):** uitbreiding van zowel het aantal straten als de frequentie van vegen van belangrijke aanrijroutes en assen richting stadscentrum vanuit de randgemeentes. Dat werd uitgevoerd binnen de eigen dienst Openbare Reiniging, in samenspraak met planners en chauffeurs.
- Overheveling van een klein deel van routing vanuit DBSE naar onze machinale veegzones: regio Gentbrugge, zowel voor vegen als voor bladafval.
- **Verdere uitwerking van een wekelijks gestructureerd overleg** tussen regie Netheid, DBSE, Groendienst en IVAGO om snel in te grijpen bij overlastproblemen qua netheid in de 19^e-eeuwse gordel, het stadscentrum, maar ook in de studentenbuurt en de groenzones, zowel tijdens de week als 's avonds.
- **Opstellen van een efficiënte distributieplanning binnen IVAGO:** centraliseren van zowel het leveren, ophalen en wisselen van containers bij particulieren en bedrijven, het leveren van huisvuilzakken, de beleving van de recyclageparken, het plaatsen van verkeersborden, het bedienen van festiviteiten en het stockbeheer van de eigen containerrecipiënten. De structuur staat op poten en loopt. In 2023 is het doel die taken optimaal te mixen om tot een gedegen transportplanning te komen.

3.3.2 ONDERSTEUNING VOOR NETHEID IN DE PARKEN EN GROENZONES

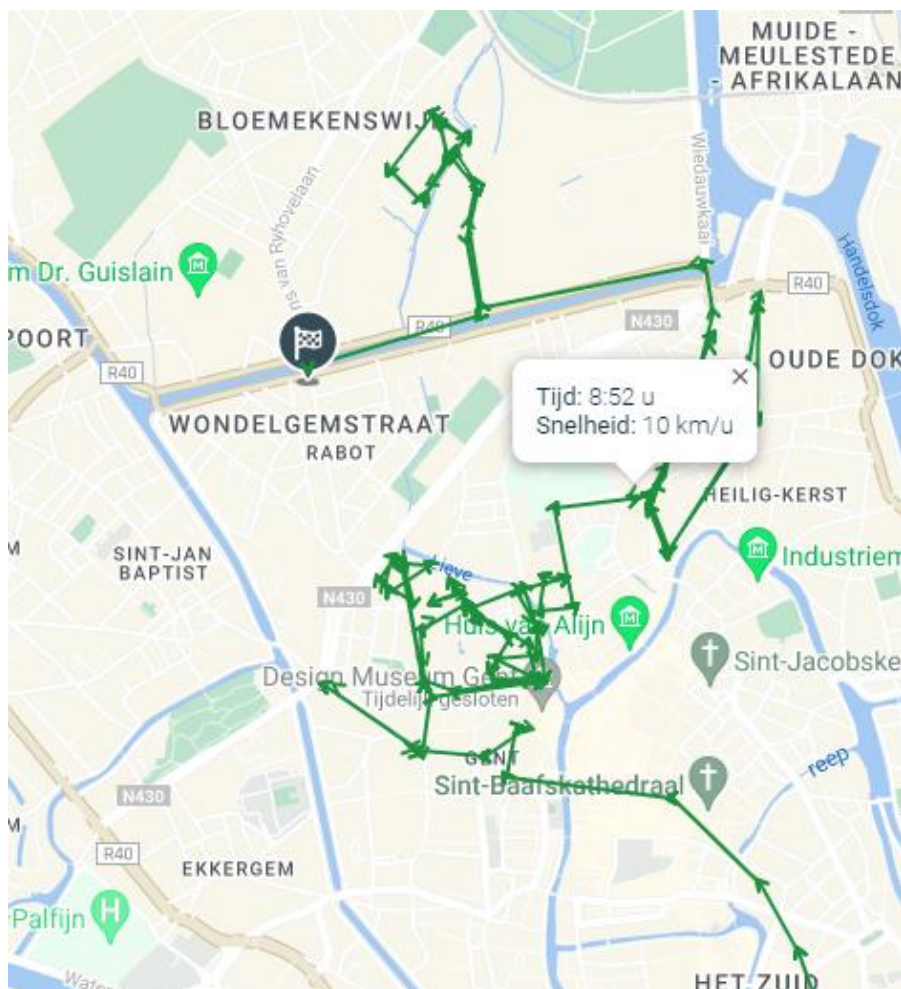
Het project rond de ondersteuning in de parken inzake netheid en overlastbeperking van afval tijdens het weekend, blijven we verder ontplooien en uitbreiden. We zien ook dat na de coronacrisis de Gentse inwoner de weg naar de groenzones en parken blijft vinden en dat de druk op het openbaar domein blijft toenemen.

Daarom zet IVAGO **twee parkenploegen** in die werken van vrijdag tot en met maandag om de overlast te beperken. Die ploegen werken op basis van een actieve lijst van parken en groenzones. Die lijst wordt wekelijks besproken en bekeken in het overleg met Netheid, Groendienst en IVAGO om de accenten correct te leggen. Het is een dynamische lijst. De ploegen worden **prioritair ingezet op piekmomenten tussen mei en oktober**, maar ook hier kan snel geschakeld worden in functie van de noden.

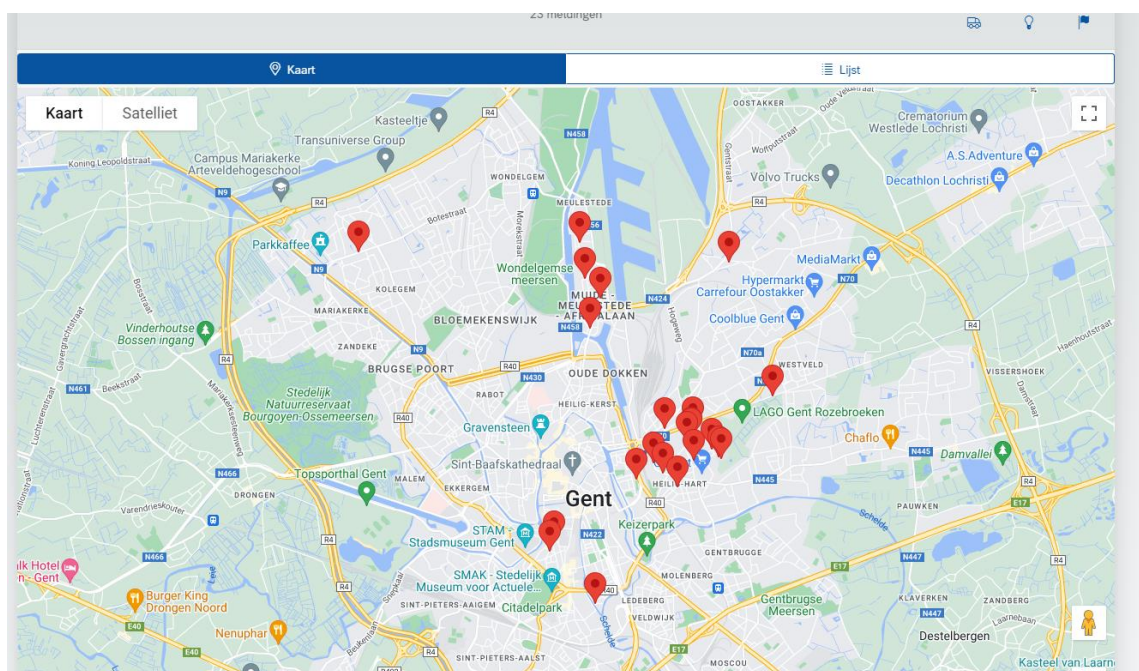
3.3.3 UITBREIDING DIGITALE ONDERSTEUNING

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

De data vanuit track-and-trace (SUIVO) kunnen naast de beschikbare SAP-gegevens van ledigingen gezet worden, voor verdere routeoptimalisaties en analyse van de taken naar aanleiding van de vulgraden van korven of onterechte sluikestormmeldingen.



Figuur 25: het track-and-tracesysteem binnen Openbare Reiniging.



Figuur 26: de data worden gebruikt voor routeoptimalisaties en analyse van de taken.

3.3.4 SORTEERTEST EN ANALYSES KORVENAFVAL

IVAGO neemt deel aan sorteertests van het afval verzameld uit de korven op het grondgebied van de Stad Gent. Daarvoor werden er al twee sorteertests gedaan op het ingezamelde korvenafval bij partner Veolia. Bedoeling is **om een deel herbruikbaar materiaal uit te sorteren** op de sorteerlijn Bedrijfsafval van Veolia. Uit de twee testen blijkt dat een kleine 15% P+MD eruit gehaald kan worden. Het project wordt mee ondersteund door Fost Plus.

Operationeel dienden onze korvenploegen te storten bij Veolia in plaats van op onze eigen site. In een later stadium wordt bekeken welke impact dat heeft op het afwerken van routings. De resultaten worden verder onderzocht en bekeken wat er in toekomst mogelijk is.

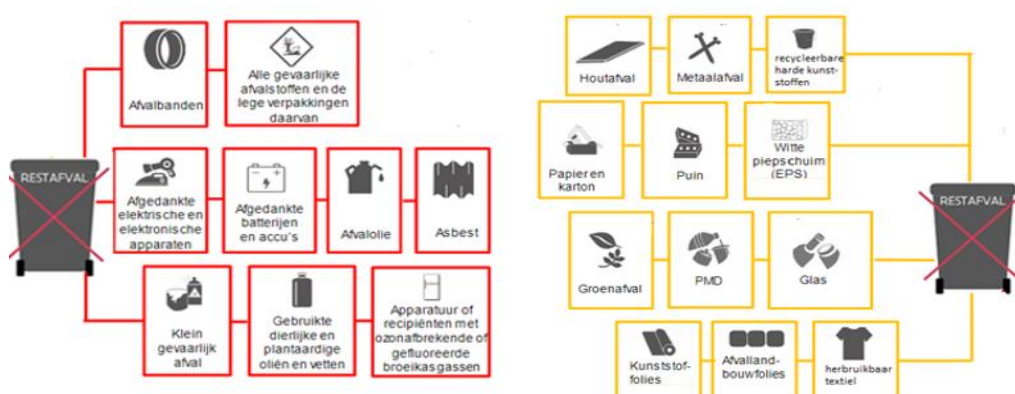
3.3.5 AFVALBEHEER EVENEMENTEN

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

In dat kader werden ook de kosten voor IVAGO, Stad Gent en organisatoren in kaart gebracht en werd besloten om na twaalf jaar een aanpassing / indexerings te doen van onze tarieven inzake afvalbeheer voor evenementen. Zo werden **de tarieven voor de diverse afvalfracties verhoogd**, maar wordt ook nog steeds een gratis pakket aan recipiënten voor herbruikbare afvalstromen aangeboden aan organisatoren van evenementen op openbaar domein. Dat pakket wordt bepaald op basis van de grootte van het evenement en in overleg met de dienst Feesten en Ambulante Handel van de Stad Gent.

De bedoeling daarvan is om ook de **organisatoren te stimuleren om beter te sorteren** en mee te denken om de restfracties op evenementen te verminderen door het gebruik van herbruikbare bekken, of door herbruikbaar cateringmateriaal te stimuleren. Voor de regelgeving over evenementen binnen de Stad Gent op openbaar domein verwijzen we naar de website van de Stad Gent: <https://stad.gent/nl/groen-milieu/afval-sorteren-en-recycleren/afvalvrij-feesten>.

Evenementen georganiseerd door openbare overheden vallen ook onder de Europese wetgeving en daarnaast nog onder de VLAREMA 8-wetgeving voor bedrijfsafval. Zo werden er afspraken gemaakt met de Stad Gent en de dienst Feesten en Ambulante Handel om **ook op kermissen afval selectiever in te zamelen en te zorgen voor afvalclusters en diverse recipiënten volgens afvalsoort**. Ook een selectieve ophaling zal vanuit IVAGO voor zulke kermissen gebeuren.



Figuur 27: IVAGO stimuleert organisatoren van evenementen om beter te sorteren.

3.3.6 GENTSE FEESTEN

Na drie jaar vonden dit jaar de Gentse Feesten opnieuw plaats op het openbaar domein van de Stad Gent. Ook voor dat mega stadsfeest biedt IVAGO de dagdagelijkse ondersteuning voor het afvalbeheer, aan zowel de Stad als de organisatoren van de feestkernen.

Ingezet personeel en voertuigen GF 2022	
Diensthofd	1
Planners	3
Chauffeurs	18
Milieuwerkers	28
Perswagens	10
Veegmachines	7
Pick-up	3
Straatstofzuigers	3

Tabel 7: ingezet personeel en voertuigen voor de Gentse Feesten 2022.

Bovenvermeld personeel werkt hier elf dagen na mekaar, van 6u tot 14u, om de feestzone dagelijks piekfijn achter te laten. In de feestzone is het team eveneens verantwoordelijk voor de selectieve ophalingen, zowel voor bedrijfsafval als particulier afval. De uitgezette recipiënten worden hieronder vermeld.



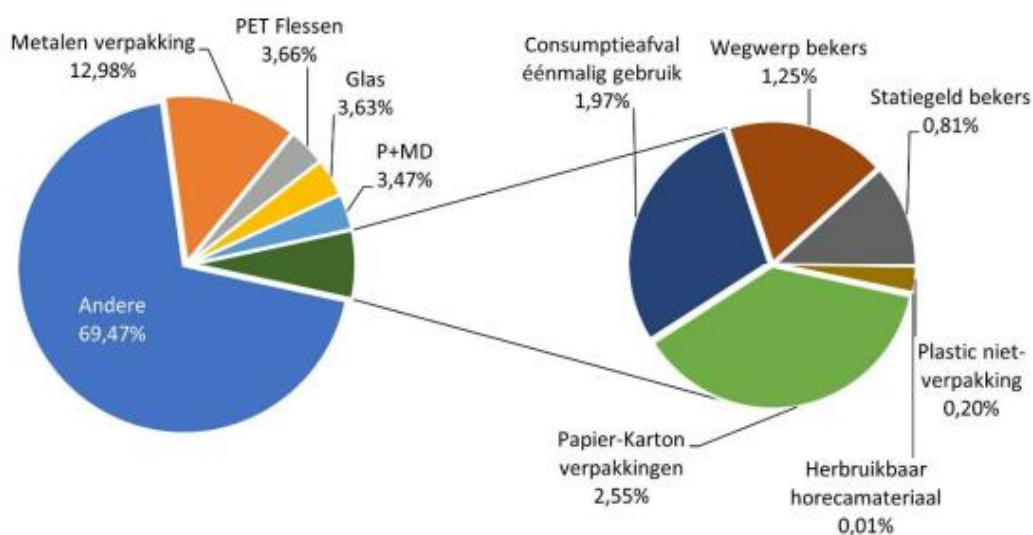
Figuur 28: onze typische Gentse Feesten-korven.

1000l rest	1000l papier	240l rest	240l pmd	240l glas	120l glas	240l papier	GF Rest	GF PMD	Glasbol
53	25	17	101	138	10	6	313	20	2

Tabel 8: extra uitgezette recipiënten op de Gentse Feesten 2022.

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

Voor de tweede maal heeft IVAGO ook een analyse laten uitvoeren op het ingezamelde veegvuil tijdens de Gentse Feesten. Volumematisch zien we dat in het onderzochte staal de metalen verpakkingen en P+MD de grootste fractie vormen met 65,5%. In gewicht vertaalt zich dat in 20% van het ingezamelde gewicht. We zien wel in vergelijking met onze analyse in 2019 dat er zich ongeveer 10% minder recycleerbare verpakkingen in het staal bevonden. Verklaring daarvoor kan zijn dat er nu ook gewerkt werd met herbruikbaar cateringmateriaal op de Gentse Feesten, binnen verschillende clusters van eetstanden vergund door de Stad Gent.



Figuur 29: de analyse van het ingezamelde veegvuil op de Gentse Feesten 2022.

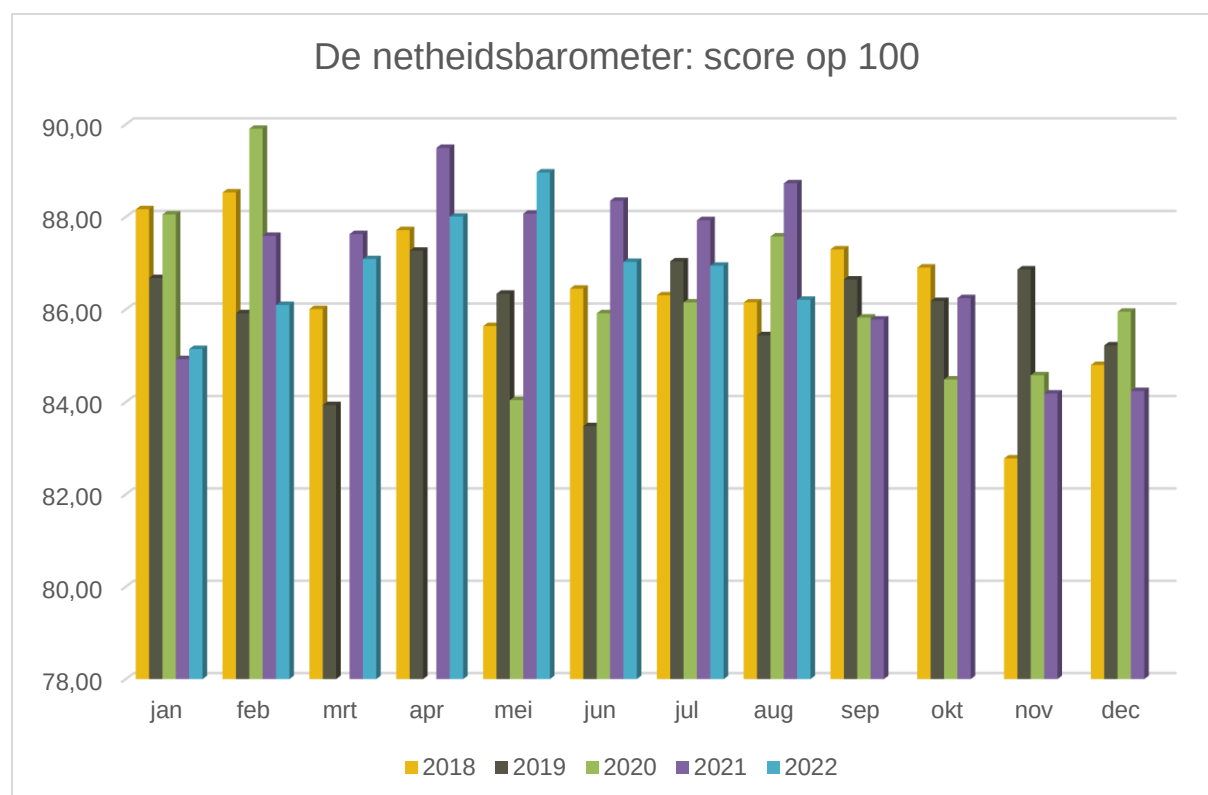
Ook in de gewichtentabel die wordt bijgehouden, zien we een daling van 42% van het afval per bezoeker. In directe cijfers zien we een globale daling van 379,5 ton in 2019 naar 342,2 ton in 2022, of een daling van bijna 10%. En een stijging van bijna 8% in selectieve/recycleerbare afvalstromen van 92 naar 99 ton. Dat heeft onder meer te maken met zowel het hogere aantal bezoekers, maar evenzeer met de inburgering van de herbruikbare бекers en sinds dit jaar het herbruikbare cateringmateriaal. Ook de extra aandacht van organisatoren voor beter uitsorteren bij de afvalstromen loont zeker.

Ingezameld gewicht in kg	2022	2019
Korvenafval containers clusters	185.765	227.260
Veegvuil	57.860	60.340
Papier	15.460	19.040
PMD	9.020	5.720
Glas	74.160	67.200

Tabel 9: ingezameld gewicht in kilo.

3.3.7 NETHEIDSBAROMETER

☹️ We merken op in de cijfers beschikbaar voor 2022 dat de netheid quasi hetzelfde scoort als in 2021. Het cijfer voor 2022 bedraagt voorlopig 86,94% terwijl dat voor 2021 86,93% was. **De doelstelling is en blijft 89%**, ondanks geleverde inspanningen halen we dat doel nog niet.



Figuur 30: de netheidsbarometer: score op 100.

De netheidsbarometer wordt maandelijks bijgehouden en bestaat uit 5 componenten:

1. zwerfvuil;
2. overvolle korven;
3. verkeerd aangeboden afval;
4. sluikstorten;
5. externe factoren.

We zien dat in vergelijking met 2021 er in 2022 een stabilisatie zit in de componenten zwerfvuil, korven, verkeerd aangeboden afval en sluikstortcijfers, maar dat externe factoren het nu met een score van 18,03 op 20 licht beter doen dan in 2021, met een score van 17,75 op 20.

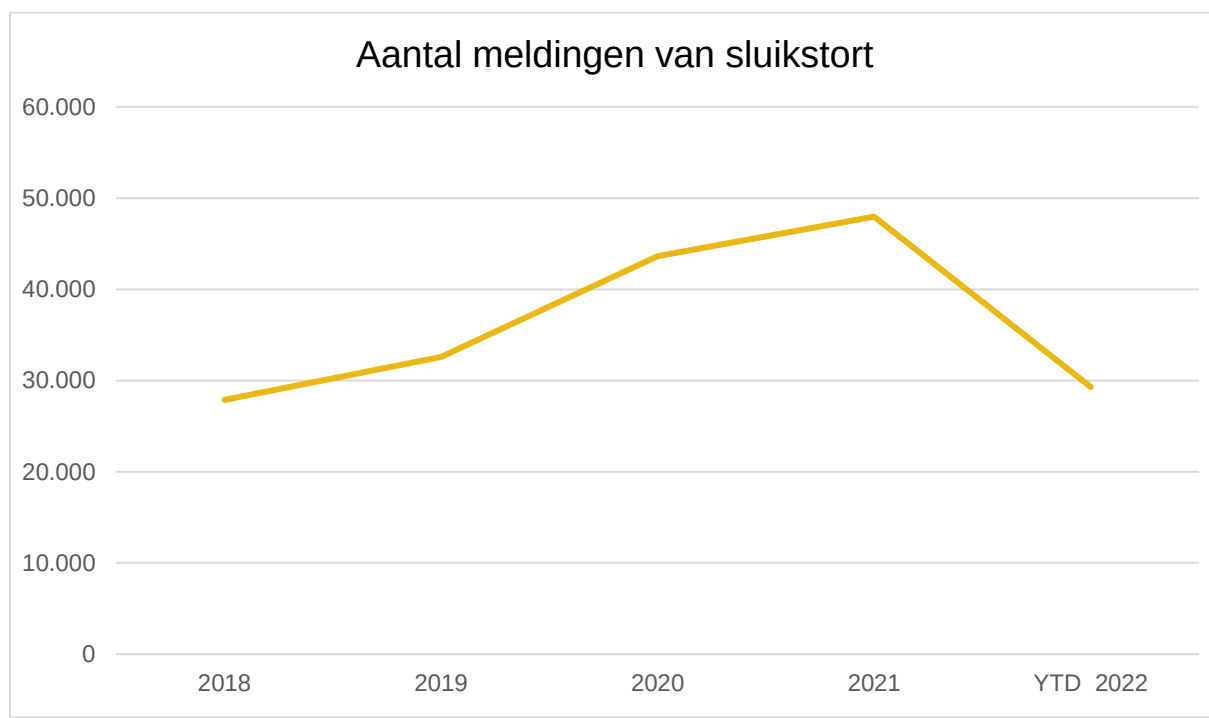
Uitdaging voor IVAGO blijft het verbeteren van zwerfvuil, volle korven en sluikstortcijfers. Dat kan door het efficiënter inzetten van zowel personeel als materiaal, maar ook door de aanpassing van routings en opvolging volgens moderne standaarden.

3.3.8 BEHEERSEN VAN SLUIKSTORT

Sinds 2018 komen de meldingen vanuit de meldings-app van de stad Gent rechtstreeks binnen in de Waste & Recycling-module van SAP binnen IVAGO. Vanuit SAP wordt de aansturing, opvolging en behandeling van de meldingen verwerkt door de administratieve cel en de dienst Openbare Reiniging.

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

Het succes van de app blijkt vooral uit het aantal gemelde cases: we zien in 2022 voorlopig een stijging met 8%. Let wel: de cijfers van 2022 zijn nog niet volledig.

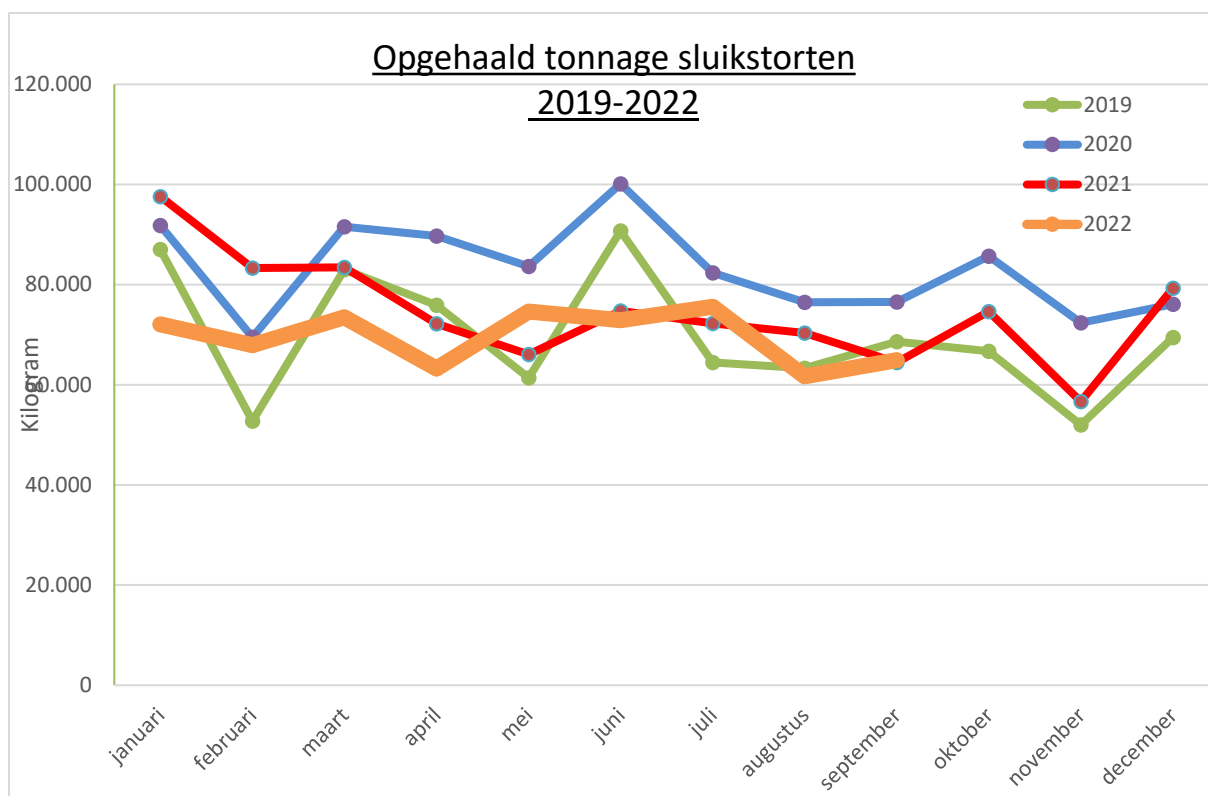


Figuur 31: aantal meldingen van sluikestort.

Onze sluikestortploegen haalden in 2021 895 ton sluikestort op, wat overeenkomt met een daling van 11% of 100 ton minder dan in 2020.

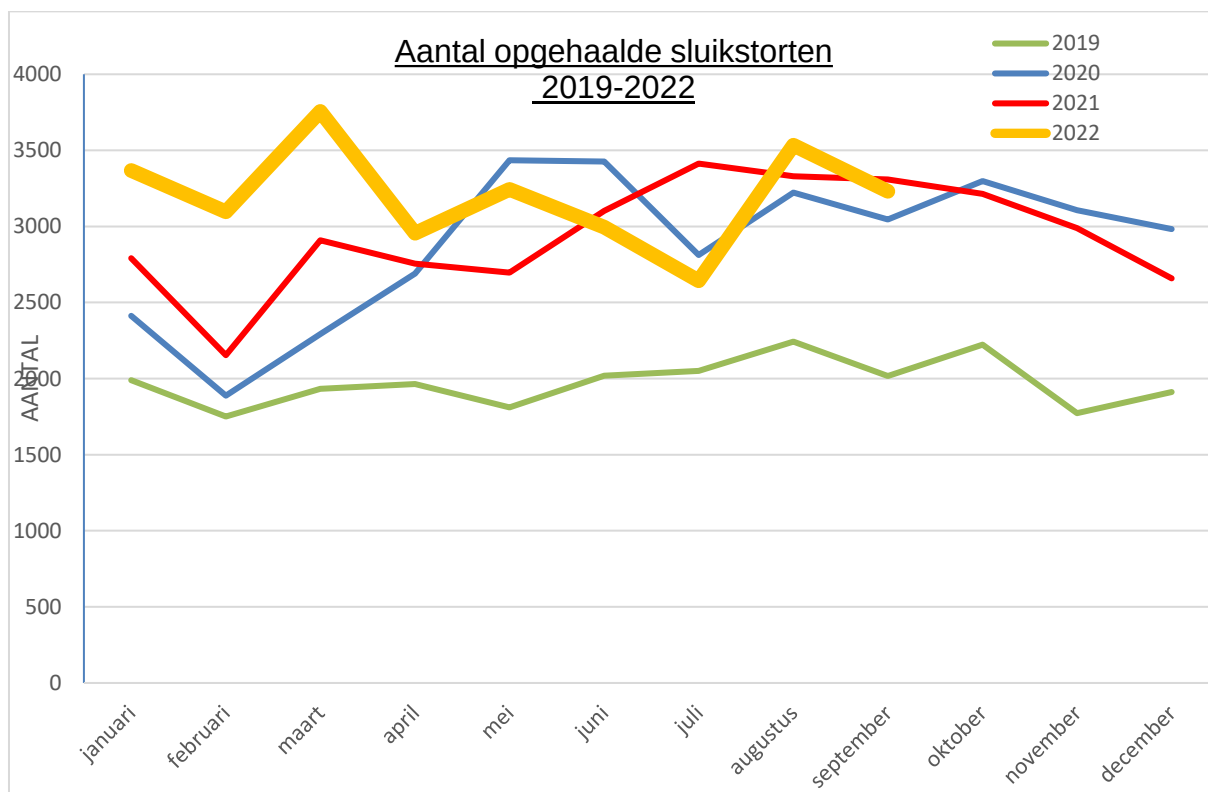
We merken op dat in de voorlopige cijfers die trend zich verderzet, met een daling van 10% in de voorlopig gekende cijfers en in vergelijking met dezelfde periode in 2021.

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



Figuur 32: opgehaald tonnage sluikstorten.

We zien die trend ook in het aantal effectief opgehaalde sluikstorten, waar in vergelijking met 2021 toch 11% meer in aantal sluikstorten wordt opgehaald: 22.057 voor de periode januari-juli 2022, in vergelijking met 19.822 voor dezelfde periode in 2021.



Figuur 33: aantal opgehaalde sluikstorten.

IVAGO ontwikkelde in 2017 een **KPI (kritieke prestatie-indicator)**, die de snelheid waarmee IVAGO sluikstorten opruimt in beeld brengt. 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 daarbij een **doelstelling van 60% opgehaalde sluikstorten** vooropgesteld op **dag 3**. In 2021 behaalden we een score van 76,1%. Voor de periode januari-juli 2022 behalen we zelfs 80%. De positieve evolutie is te danken aan een efficiëntere inzet van mensen en middelen, en 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 34: percentage opgehaalde sluikstorten na dag 1, 2, 3 en 4.

3.4 VLOOTBEHEER

3.4.1 AUTOMATISCHE BANDENSPANNINGSCONTROLE

De aanbesteding voor het onderhoud en het herstellen van de banden van onze voertuigen werd opnieuw gegund aan de firma Forrez. Als optie werd een **automatische bandenspanningscontrole** toegekend. Via de sensoren die op de ventielen van de banden geschroefd zijn, wordt bij het verlaten van de site door de meetpoort de reële bandendruk gemeten. Bij een te lage bandendruk wordt er een bericht gestuurd naar de garage. Op die manier zullen we de bandendruk in de toekomst beter kunnen opvolgen. Het rijden met een correcte bandendruk heeft zowel een positieve impact op de slijtage van de banden als op het verbruik van het voertuig.



Figuur 35: via sensoren worden de bandendruk gemeten.

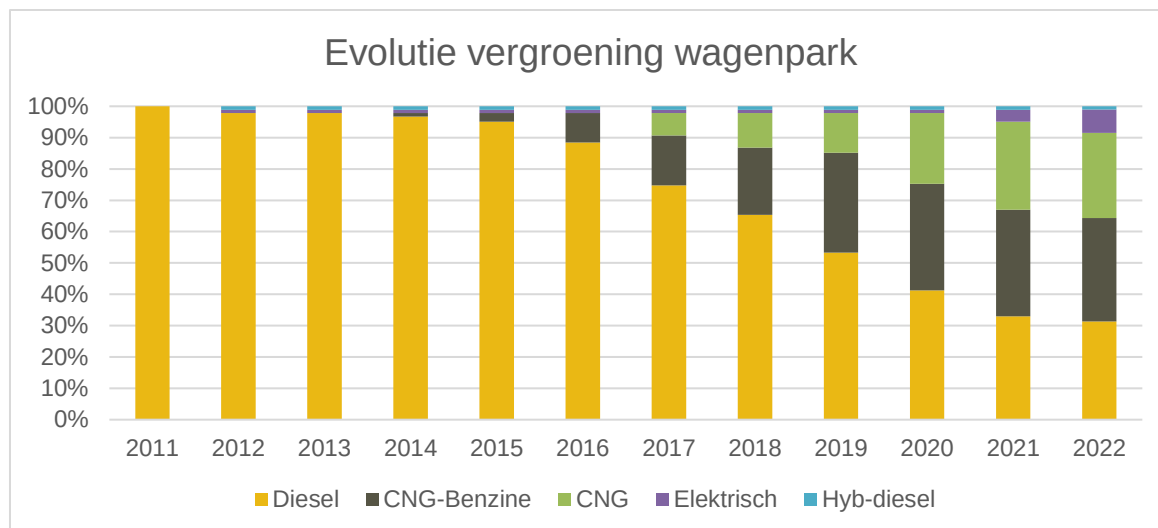


Figuur 36: de meetpoort waar de bandendruk gemeten wordt.

3.4.2 VERGROENING VAN HET WAGENPARK

In het kader van de verdere vergroening van het wagenpark zal voortaan onderzocht worden of alle voertuigen met een MTM tot 3,5 ton elektrisch aangedreven kunnen worden. **De eerste negen elektrisch aangedreven personenwagens/bestelwagens** worden in 2022 geleverd.

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



Figuur 37: evolutie vergroening wagenpark.

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



Figuur 38: de nieuwe elektrische hogedrukreiniger voor het reinigen van korven.

4 KLANTENRELATIES EN COMMUNICATIE

4.1 BACKOFFICE

4.1.1 BEDRIJFSAFVAL

De dienst Bedrijfsafval beheert de administratie van 6.465 klanten, waaronder 3.170 effectieve bedrijfsklanten, maar ook scholen, stadsdiensten en 1.177 appartementen met verzamelcontainers.

De taken van de dienst Bedrijfsafval zijn meer en meer aan het verschuiven naar contractbeheer en niet enkel het beheer van bedrijfsafvalklanten. Zo zitten de contracten van de Propere Pierkes, Propere Commerces en de gemeenschappelijke ophaling van grofvuil bij appartementen al sinds 2021 in het takenpakket van het team Bedrijfsafval.

Sinds 2022 heeft de dienst Bedrijfsafval ook **de facturatie van evenementen en afzet** overgenomen van de dienst Klantenboekhouding.

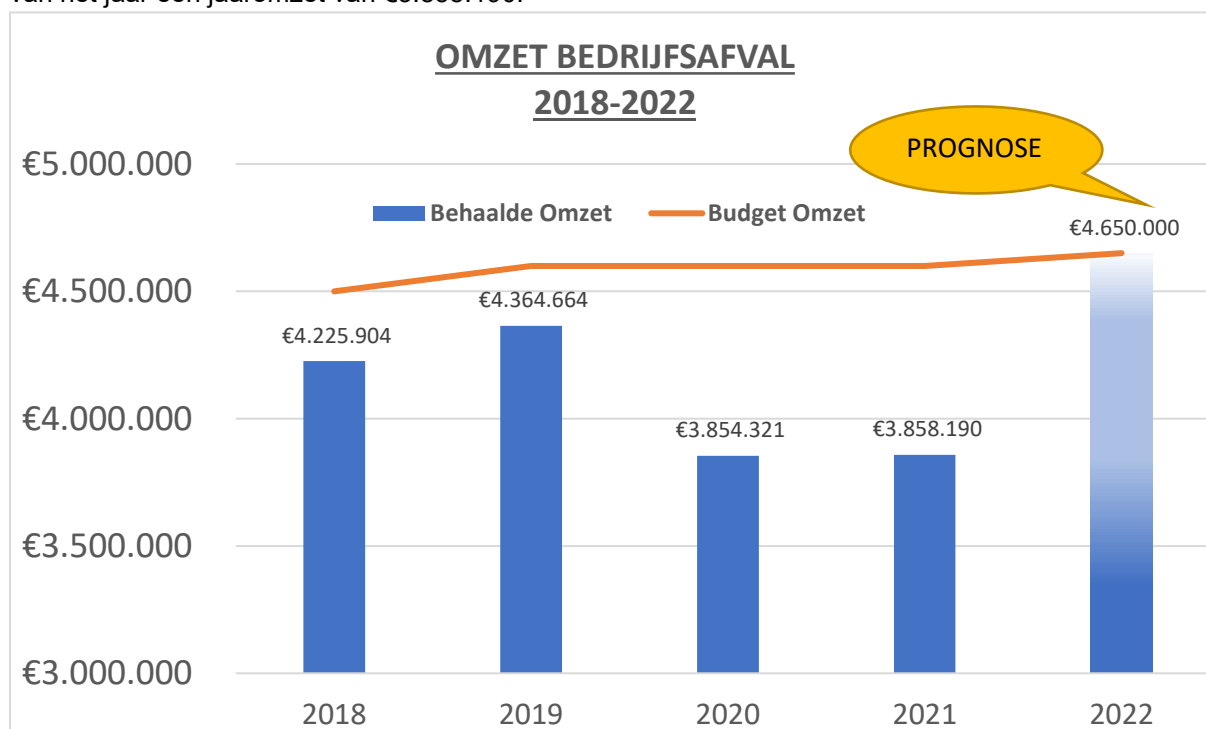
4.1.1.1 TROEVEN

Sinds januari tot en met augustus hebben de collega's 1.095 klanten bezocht in 150,5 dagen tijd, of gemiddeld 7,28 bezoeken per dag. Er is sinds corona een shift in het type bezoeken. Waar er voordien veel retentiebezoeken plaatsvonden, met een gemiddelde van 10 bezoeken per dag, zijn dat nu meer bezoeken met prospecten en een lager aantal per dag.

71% van de getekende contracten zijn prospecten, ten opzichte van 29% aanpassing van contracten. De daling van 10 bezoeken naar 7 bezoeken is voornamelijk te wijten aan het feit dat een prospectiebezoek gemiddeld langer duurt dan een retentiebezoek.

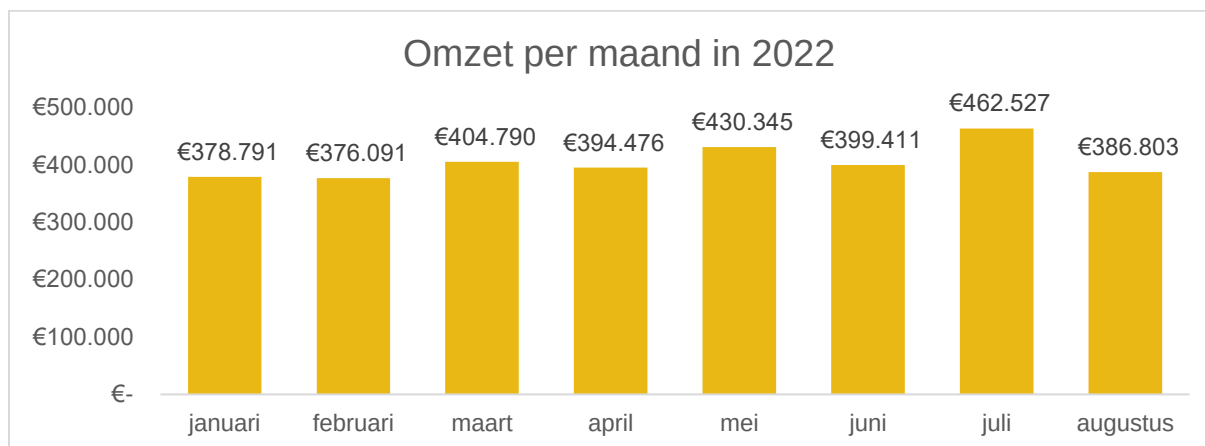
4.1.1.2 OMZET

In 2021 had de dienst Bedrijfsafval een maandelijkse omzet van 321.516 euro en telde op het einde van het jaar een jaaronzet van €3.858.190.



Figuur 39: omzet versus doelstelling.

De omzet herstelt zich na corona als we kijken naar de gemiddelde omzet per maand: in 2019 was er een gemiddelde omzet van 363.722 euro en in 2022 halen we 397.154 euro per maand. Als we het gemiddelde van 2022 extrapoleren naar een volledig jaar (exclusief vakantiemaanden, want die zijn niet representatief), **zullen we de jaardoelstelling van € 4.650.000 overschrijden.**



Figuur 40: omzet per maand in 2022.

Goed nieuws! **Het bestek van Universiteit Gent werd opnieuw toegekend aan IVAGO.** De nieuwe tarieven zijn ingegaan op 1 juli 2022 en zijn met 25% gestegen ten opzichte van het vorige bestek in 2018.

4.1.1.3 IMPLEMENTATIE CODE GOEDE PRAKTIJK

Sinds 1 september 2021 registreren de ploegen de niet-conformiteiten volgens de regels van de nieuwe VLAREMA-wetgeving. Dat betekent dat onze klanten nog meer aangestuurd worden om beter te sorteren en al hun afvalfracties apart aan te bieden. Naast de verplichte uitsortering van gft hebben we ook voor **VLAREMA-8** uitgebreide communicatie gedaan in onze nieuwsbrieven. Sinds januari tot en met augustus zijn er 365 meldingen ontvangen van 134 klanten die hun containers niet goed sorteren aan de bron. Die klanten hebben een mail gekregen met de non-conformiteit en zijn daarbij rechtstreeks naar het centraal register van OVAM gestuurd.

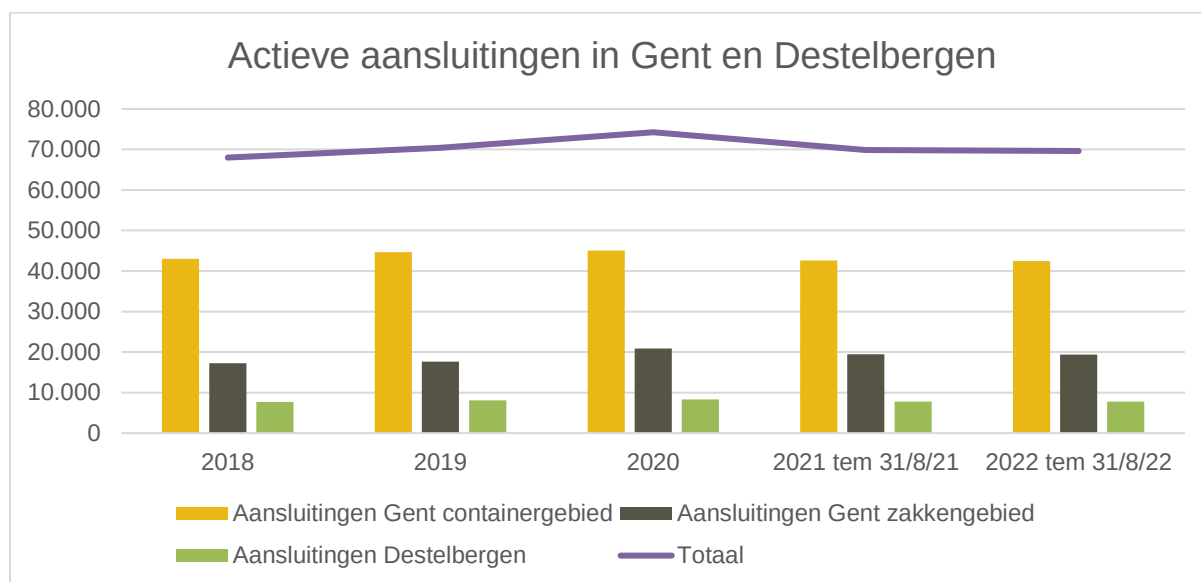
Ook de stadsdiensten zijn onderhevig aan de verstrenging in de wetgeving. Samen met onze contactpersoon van de Stad Gent proberen we de afvalberg van de verschillende diensten te verkleinen.

4.1.2 DIFTAR

4.1.2.1 BEHEER CONTAINERS VAN PARTICULIEREN

4.1.2.1.1 AANSLUITINGEN

Op 31/08/2022 zijn er in Gent 69.631 aansluitpunten en in Destelbergen/Heusden 7.797. Dat is voor Gent een lichte stijging, voor Destelbergen een minieme daling. Een aansluitpunt is elk adres dat minimaal over één container beschikt, of waarvan de bewoner minstens één maal grofvuil aanvraag. Particulieren die gebruikmaken van een sorteerpunt zijn niet inbegrepen in deze cijfers.



Figuur 41: actieve aansluitingen in Gent en Destelbergen.

4.1.2.1.2 INTERVENTIES VOOR CONTAINERS

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

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

In 2022 waren er tot eind augustus 5.997 containerinterventies tegenover 7.945 interventies in 2021. Dat is een daling van 25% ten opzichte van 2021.

Het aantal omruilingen is met 28% verminderd ten opzichte van vorig jaar (1.787 tegenover 2.481). De omruilkost van € 20 per interventie is een van de mogelijk oorzaken. De kosteloze omruiling bij verkleining van de restafval- of GFT-container zijn respectievelijk in 2021 en 2020 afgeschaft, omdat zowel PMD+ als GFT+ ondertussen goed zijn ingeburgerd. Enkel de eerste omruiling binnen het eerste jaar na aansluiting is nog kosteloos. Daardoor maken klanten een meer overwogen keuze.

In 2021 werd gestart met het **labelen van de particuliere containers**: op de sticker staat de fractie, de containerinhoud en het adres vermeld. Zo willen we het makkelijker maken voor de burger om zijn container te herkennen. Dat zal zeker de bewoners van appartementen of beluiken helpen, aangezien

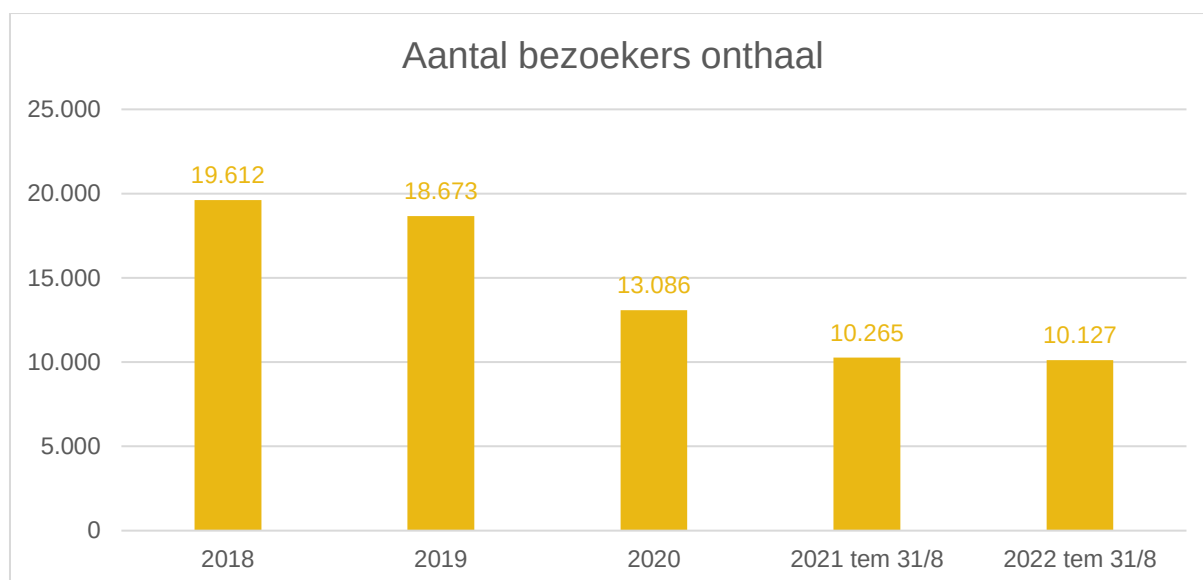
daar vaak meerdere containers bij elkaar staan. Zo vinden ook minder onbedoelde verwisselingen plaats, wanneer er bijvoorbeeld door wegenwerken geclusterd moet worden. Het is echter nog te vroeg dag om een invloed te zien op het aantal interventies voor het scannen van containers.

4.2 FRONTOFFICE

4.2.1 ONTHAAL

4.2.1.1 AANTAL BEZOEKEN

Onze onthaalmedewerkers ontvingen van januari tot en met augustus 10.127 bezoekers aan onze balie. Dat ligt in lijn met vorig jaar. Op maandag proberen we het onthaal te bemannen met één medewerker, zodat de andere medewerker na het weekend kan helpen bij het verwerken van mails.



Figuur 42: aantal bezoekers onthaal.

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

De betaling met bancontact is goed ingeburgerd. Nog maar 3% van de betalingen gebeurt met cash geld. Dat is een positieve evolutie ten opzichte van andere jaren. We blijven betalingen met bancontact promoten aan het onthaal en voorspellen een positieve evolutie de komende maanden, zodat we onze doelstelling voor 2023 op 2% kunnen zetten. Op die manier vereenvoudigen we de interne wisselwerking tussen het onthaal en de klantenboekhouding.

4.2.1.2 SOCIALE TEGEMOETKOMING

De sociale tegemoetkoming is ook dit jaar verdeeld over vier bedelingen. De grootste bedeling valt voortaan in mei, waarbij een 20.000-tal rechthebbende gezinnen hun gratis huisvuilzakken / PMD-zakken komen afhalen. De uitreiking gebeurt zoals ieder jaar bij IVAGO en op de Gentinfo-Punten van het OCMW. Het gemiddelde aantal bezoekers die hun bon van de sociale tegemoetkoming komen inruilen aan het onthaal is vier per dag.

4.2.1.3 IVAGO-MOBIEL

De IVAGO-mobiel is al jaren een begrip in Gent en sinds vorig jaar zit hij in een nieuw jasje. De mobiel doorkruist de stad en houdt op een aantal locaties halt om de inwoners – zeker minder mobiele mensen – nog beter van dienst te kunnen zijn. Het mobiele onthaal van IVAGO biedt dan ook exact dezelfde service als het echte onthaal in de Proeftuinstraat.

Burgers kunnen er terecht voor:

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

🌱 Dit jaar zijn we al **24 keer uitgereden** met onze gloednieuwe mobiel. In totaal hebben we 151 bezoekers kunnen verder helpen. Ons doel is **minstens twee keer per maand** uit te rijden en dat trachten we ook de komende maanden nog te realiseren, hoewel we ons doel al bereikt hebben.

De mobiel schakelen we ook in voor

- de opstart en nazorg van sorteerpunten;
- afvalpreventie en sensibiliseringsacties;
- bedeling van bladzakken tijdens het bladseizoen.

Van april tot en met juni hebben de Front- en Backofficemedewerkers nazorgmomenten kunnen uitvoeren bij bestaande sorteerpunten van sociale woningmaatschappijen. Dat was steeds een aantal dagen per locatie (twee à drie namiddagen), volgens het aantal wooneenheden per sorteerpunt. De infomomenten waren telkens van 13u30 tot 18u30 op deze locaties:

- OC Manillawijk
- OC Dobbelslot
- OC Berouw
- OC Aurora/Milenka/Orion
- OC Stoppelstraat



Figuur 43: onze medewerkers aan de IVAGO-mobiel.

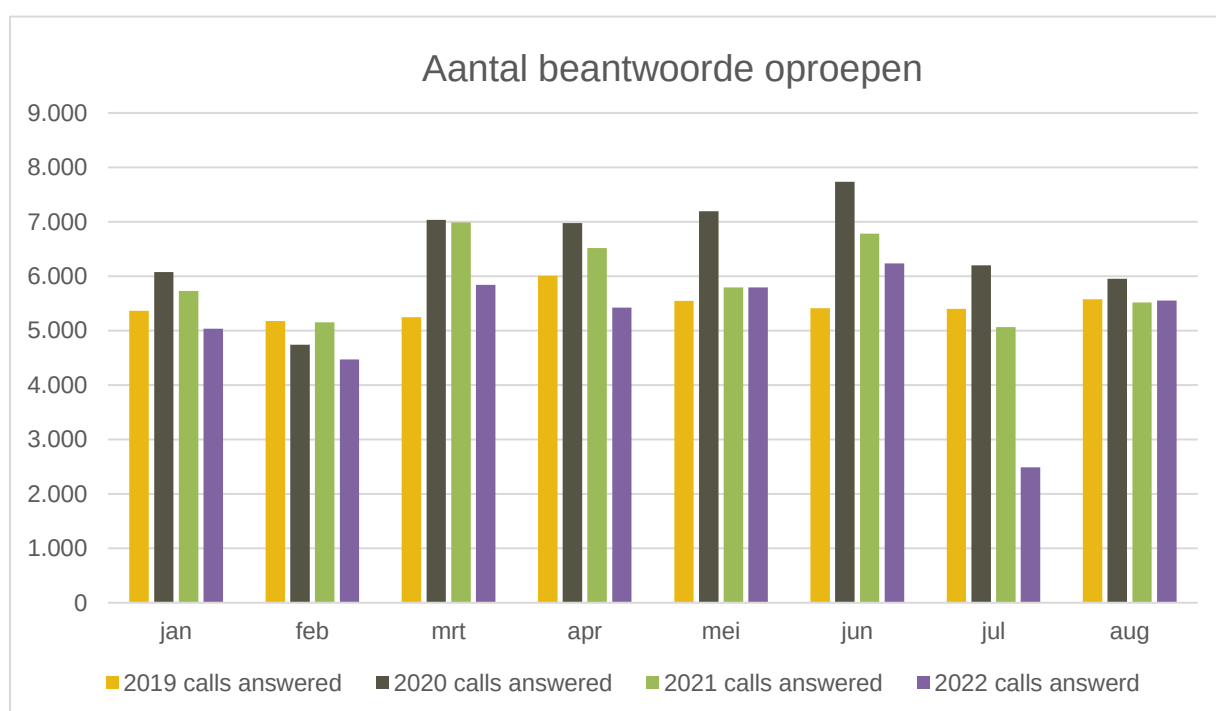
4.2.2 BELCENTRUM

4.2.2.1 TELEFOONS

Het belcentrum beantwoorde tot en met eind augustus 40.838 oproepen. Dat is 14% minder dan in 2021. **De sluiting door personeelstekort van 12 tot en met 22 juli heeft hier ook een impact op.**

Naast de algemene vragen rond niet-ophaling en de aanvragen voor onze diensten zijn dit de meest voorkomende onderwerpen in 2022:

- vragen over de striktere regels voor het aanvoeren van asbest op de parken en hoe je daarbij veilig te werk te gaat;
- grofvuil-aanvragen en overschakeling van de gemeenschappelijke grofvuilophaling naar individuele ophaling voor bewoners van appartementen;
- vragen door een verstoorde dienstverlening:
 - vakbondsacties/staking op 1 april, 31 mei, 2 juni, 20 juni en 23 juni
 - personeelstekort met verschuiving van ophaling als gevolg.



Figuur 44: aantal beantwoorde oproepen door ons belcentrum.

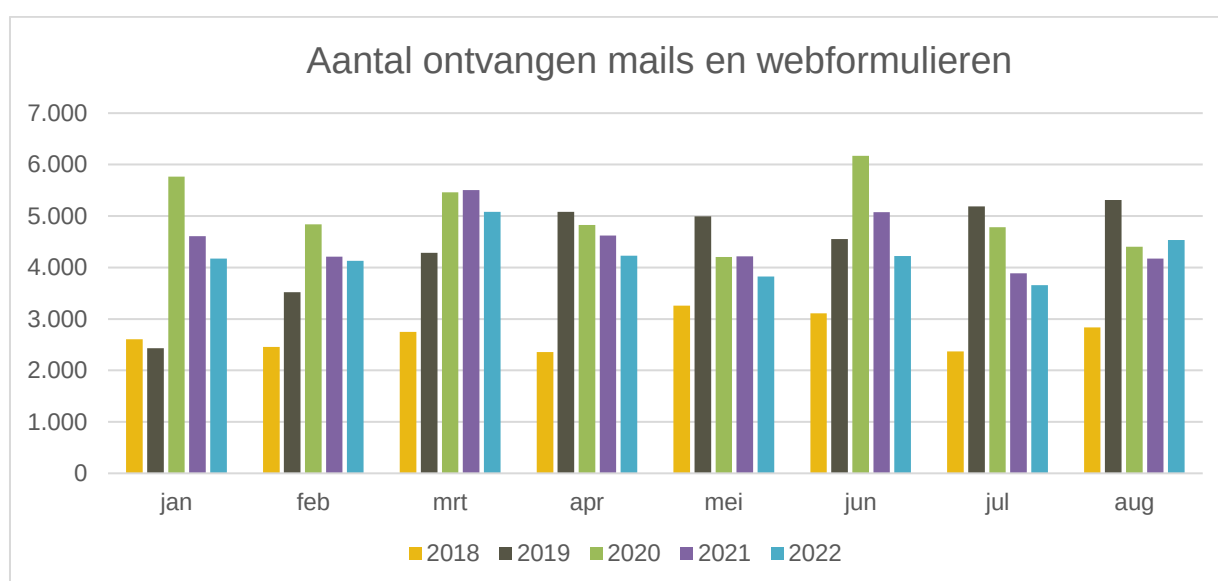
☹️ We haalden een dienstverleningsniveau van 95,78%, waarmee onze doelstelling van 97% niet werd bereikt. De oorzaak zien we vooral in de langdurige afwezigheid van personeelsleden, en meer verloop binnen de afdeling. Dat resulteerde in een tijdelijke onderbezetting. Er zijn in 2022 dan ook een aantal nieuwe medewerkers gestart, die tijdens hun opleiding evenwel meer tijd nodig hebben om een telefonische oproep af te werken.

4.2.2.2 WEBSITE MET E-LOKET

Tot en met eind augustus ontvingen we **33.862 inkomende e-mails via SAP CRM**, een daling van 7% ten opzichte van 2021.

Het aantal aanvragen en contactformulieren (via website en e-loket) daalde met 13% in vergelijking met dezelfde periode in 2021. Het aantal automatisch aangemaakte acties daalde met 10% ten opzichte van vorig jaar. Een kanttekening die we hierbij moeten maken: in 2020 en 2021 waren er sowieso meer vragen door de coronaperiode.

☹️ **De doelstelling is om 90% van de melders binnen de twee werkdagen een definitief antwoord te bezorgen.** Door personeelstekort op verschillende afdelingen heeft dat een invloed op de samenwerking en de communicatie tussen de verschillende diensten. Daardoor **behaalden we tot en met eind augustus net geen 90%, maar 89%**. We streven ernaar om dat de komende maanden te kunnen verbeteren als de afdeling Frontoffice en Operaties voltallig zijn en onze nieuwe medewerkers volledig zijn ingewerkt.



Figuur 45: aantal ontvangen mails en webformulieren.

4.2.2.3 MELDINGEN NIET-OPHALING AFVAL

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

😊 Voor **bedrijfsafval** zien we een stijging van 10% van het aantal meldingen in vergelijking met vorig jaar. **We streven ernaar om maximaal 800 meldingen op jaarbasis te moeten behandelen. In 2022 registreerden we al 671 meldingen.** Door de recente invulling van de functie van Diensthoofd Bedrijfsafval en een betere opvolging en aansturing hopen we dat de komende maanden de meldingen opnieuw zullen dalen. Meldingen kunnen ook te maken hebben met onvoorziene omstandigheden, zoals wegwerven, defecte voertuigen en personeelstekort.

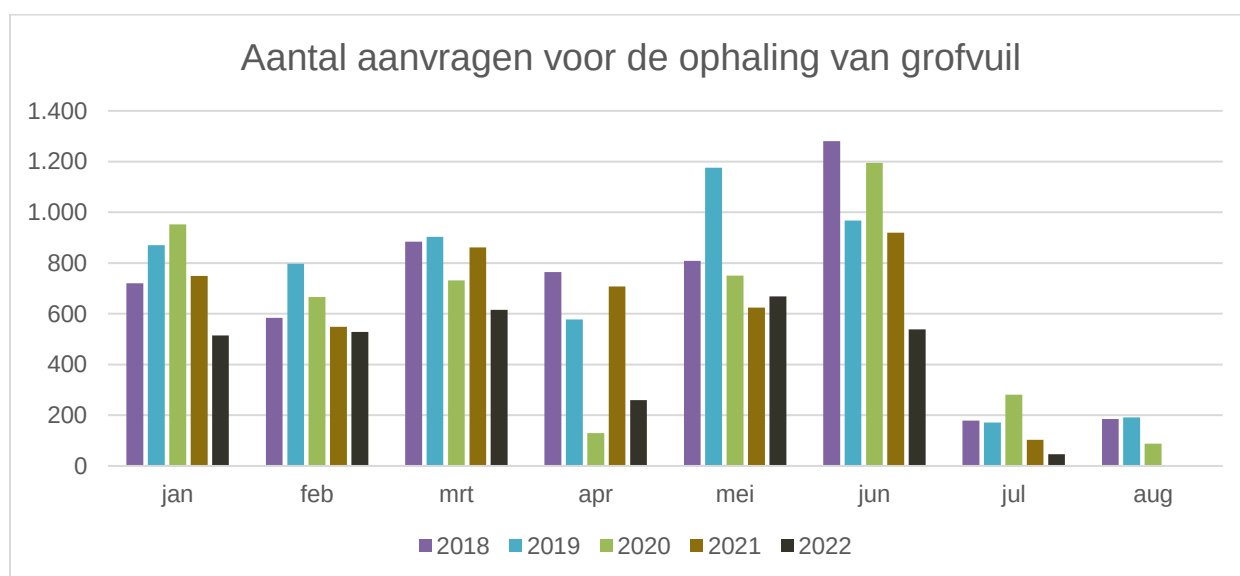
Voor **huis-aan-huisinzameling** registreerden we 36% minder meldingen dan vorig jaar. Die daling heeft te maken met de betere structurele aanpak van niet-ophalingen door de dienst Inzameling. Bij

wederkerige niet-ophalingen werd een instructiekaart aangemaakt per straat, met duidelijke omschrijvingen en een plannetje, waardoor eventuele problemen de nodige aandacht van de chauffeur krijgen.

😊 **De doelstelling van het aantal meldingen huis-aan-huis ten opzichte van het aantal huisgezinnen in Gent en Destelbergen moet lager zijn dan 4,8%. Tot en met eind augustus behaalde we 2,61%.** We streven ernaar om daar samen met onze dienst Inzameling verder werk van te maken, zodat we onze gezamenlijke doelstelling kunnen behalen.

4.2.2.4 GROFVUIL EN COMFORTDIENSTEN

😊 **Het aantal aanvragen voor de ophaling van grofvuil ligt 30% lager dan in 2021. Het is duidelijk dat het betalen vanaf de eerste kilo een impact heeft.**

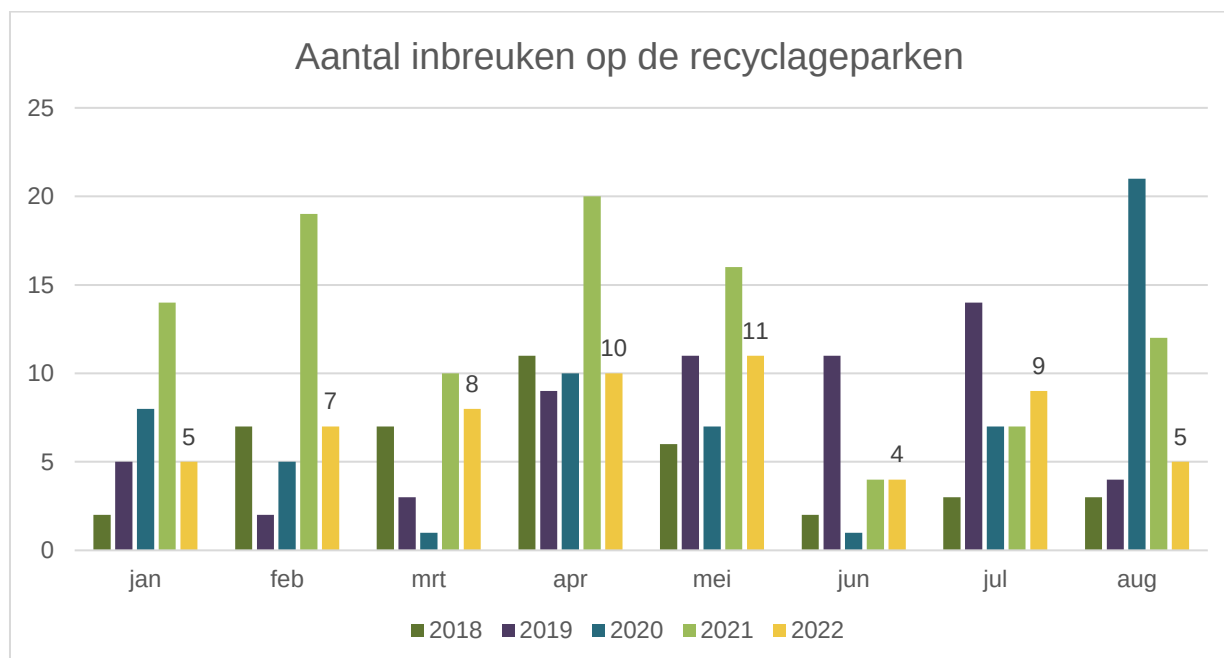


Figuur 46: aantal aanvragen voor de ophaling van grofvuil.

Tot nu toe maakten 271 inwoners van Gent gebruik van een 'comfortdienst' voor de ophaling van restafval of GFT. Dat is 28% minder dan vorig jaar. Een comfortdienst wordt vaak gebruikt wanneer een burger zijn aanrekening niet tijdig betaald heeft en zijn container daardoor niet werd geledigd. Door het toevoegen van een QR-code op de aanrekening, die automatisch linkt naar een betaalpagina, komt dat minder vaak voor. Daardoor moet er minder gebruik gemaakt worden van een comfortdienst.

4.2.2.5 INBREUKEN OP DE RECYCLAGEPARKEN

😊 **Van januari tot en met augustus verstuurd we al 59 brieven met betrekking tot vastgestelde onregelmatigheden op de recyclageparken. Dat is 42% minder dan tijdens dezelfde periode van 2021.** Vorig jaar waren er meer inbreuken wegens het niet respecteren van de veiligheidsmaatregelen. De piek van eind 2020 valt te verklaren door het niet respecteren van de mondkemperplicht.



Figuur 47: aantal inbreuken op de recyclageparken.

4.2.2.6 WISSELBEKERS

😊 **We hebben tot en met eind augustus 61% meer aanvragen van wisselbekers ten opzichte van vorig jaar.** Dat is een groot succes. Er werden toch nog 18 events geannuleerd door corona, waardoor de ontlening niet is kunnen doorgaan. Van de 194 aanvragers koos 23% om de bekers te laten leveren en op te halen, mits het betalen van een vergoeding voor het transport. De transportkost bedraagt 30 euro per fietsrit en 60 euro per autorit (heen en terug).

😞 **We stellen vast dat er veel bekers slijtage vertonen of niet worden teruggebracht. Sinds de opstart hebben we 39% bekers minder.** We hebben nieuwe bekers moeten bestellen, zodat we opnieuw over een voorraad van 14.000 bekers beschikken. Daarom overwegen we het bedrag van de waarborg bij uitlening in 2023 te verhogen.

4.3 INTERNE EN EXTERNE COMMUNICATIE

De afdeling Communicatie trapt in 2022 de samenwerking met **ons nieuwe communicatiebureau Karakters** op gang. Karakters is een full-service communicatiebureau dat als beste uit de bus kwam bij de officiële selectieprocedure. Het team van Karakters kon de jury overtuigen met **een sterk koepelconcept voor de communicatie van IVAGO**, zodat die meer dan vroeger gestroomlijnd wordt, in een authentieke stijl die zo veel mogelijk mensen uit onze doelgroepen aanspreekt.



Figuur 48: het nieuwe koepelconcept voor de communicatie van IVAGO.

In de eerste acht maanden van 2022 werd de **nieuwe communicatiestijl** gaandeweg zichtbaar in onze publicaties, zoals de GO IVAGO (intern) en de IVAGO-wijzer (extern). Ook onze eerste campagne in samenwerking met Karakters kreeg duidelijk **een nieuw elan** in vergelijking met vroegere IVAGO-campagnes.

4.3.1 EXTERNE COMMUNICATIE

4.3.1.1 CAMPAGNES

🧑🏻 Het organiseren van een zwerfvuilcampagne was voor 2022 een belangrijke doelstelling voor de afdeling Communicatie, en kaderde binnen het “On the Go”-project van Mooimakers. IVAGO, Mooimakers en Stad Gent zoeken daarbij manieren om zwerfvuil van afhaalmaaltijden een halt toe te roepen. We kozen vijf locaties om er telkens een week lang voluit campagne te voeren. Hieronder lijsten we ze op, telkens met het aantal crime scenes per locatie.

1. De Graslei: 275 crime scenes.
2. Het Keizerpark: 280.
3. Het Kapitein Zeppospark: 611
4. het CM-parkje aan de Martelaarslaan: 225
5. het Emilius Seghersplein: actie in september 2022.

Dus voor de eerste vier locaties konden we **in totaal zo’n 1.400 crime scenes** aftekenen. Verdere acties tegen zwerfvuil blijven met andere woorden absoluut nodig.



Figuur 49: de aftrap van onze zwerfvuilcampagne aan de Graslei in maart 2022.

☺ Binnen het campagneluik heeft de afdeling Communicatie nog een andere doelstelling voor 2022: het organiseren van **een campagne rond afvalvermindering** via hergebruik, herstellen, voedselverlies en/of het vermijden van afval, sorteren en recycleren. Die campagne organiseren we in samenwerking met de Stad Gent en trappen we op gang in september.

4.3.1.2 PUBLICATIES

4.3.1.2.1 DE IVAGO-WIJZER

In 2022 kreeg ons magazine voor Schoon Gent en Schoon Destelbergen een grondige make-over: uitgedacht door de afdeling Communicatie en vormgegeven door ons communicatiebureau Karakters. Om de herkenbaarheid te verhogen en de leesvriendelijkheid te bevorderen, werken we in de IVAGO-wijzer voortaan met vaste rubrieken:

- In de Kijker
- Do's & Don'ts
- Een dag op pad met...
- Een interview met iemand uit onze doelgroepen
- Een groot artikel over onze campagnes, projecten, ...



Figuur 50: de cover (met flap) en enkele pagina's uit de vernieuwde IVAGO-wijzer.

4.3.1.2.2 DE DUURZAAMHEIDSLEAFLET VAN IVAGO

😊 In 2022 realiseerde de afdeling Communicatie voor de tweede keer een compacte duurzaamheidsleaflet, in lijn met onze doelstellingen voor dit jaar. Daarin vatten we telkens samen hoe IVAGO bijdraagt aan een duurzame toekomst. Wat betekent duurzaamheid voor ons? **Het verankeren van IVAGO in de regio**, door een sterke band met onze stakeholders te onderhouden of op te bouwen. We streven naar tevreden burgers in Gent en Destelbergen.



Figuur 51: de cover van onze duurzaamheidsleaflet over 2021.

4.3.1.3 VRIJWILLIGERS: ONZE PROPERE PIERKES

😊 De Propere Pierkes zijn nog steeds in groten getale op stap. Ons streefdoel voor 2022 was om het aantal van 700 Propere Pierkes te halen. Eind augustus zijn we geland **857 Propere Pierkes**.

Van januari tot en met augustus 2022 hebben we vooral ingezet op de **interne optimalisatie van dit samenwerkingsproject**: we streefden bijvoorbeeld naar een verdere stroomlijning van de aanvragen om Proper Pierke te worden en van de aanvragen van bestaande Propere Pierkes om opruimmateriaal te verkrijgen van IVAGO. Al die aanvragen verlopen via SAP.

4.3.1.4 DE GENTSCHEN GRUUTE KUIS / DESTELBERGEN HELEMAAL SCHOON

In maart was er alweer een geslaagde editie van onze jaarlijkse opruimacties: de Gentsche Gruute Kuis en Destelbergen Helemaal Schoon. Ook was de allereerste Schoonste Week, voorafgaand aan de GGK / DHS, een succes. Dankzij de Schoonste Week kunnen voortaan ook scholen, verenigingen, bedrijven, ... aan de slag om hun buurt net te maken.

- 😊 In **Gent** ruimden **2.089 vrijwilligers** de stad op. Dat is ruim meer dan onze doelstelling van 941 helpende handen.
- 😊 In **Destelbergen** gingen er **234 vrijwilligers** aan de slag, terwijl we onze doelstelling op 29 vrijwilligers hadden gezet.

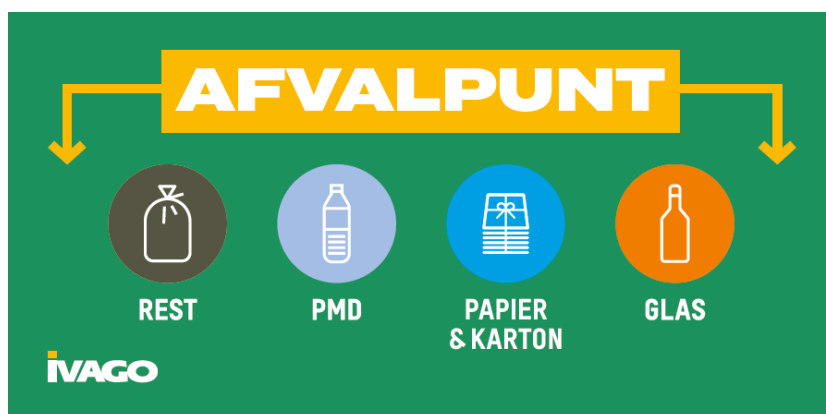


Figuur 52: het campagnebeeld voor de Gentsche Gruute Kuis van 2022.

4.3.1.5 DE GENTSE FEESTEN

De pancartes en andere IVAGO-signalisatie die tijdens de Gentse Feesten in de feestzone hingen, staken we in een nieuw jasje. We kozen voor **duurzaam materiaal, met een duurzame boodschap**. We probeerden op de pancartes en het andere communicatiemateriaal zo weinig mogelijk tekst te plaatsen, door de boodschap vooral visueel te brengen, zodat ook laaggeletterden of anderstalige toeristen hun weg vonden in het Gentse afvalbeleid.

In 2022 bliezen we de IVAGO-traditie om tijdens de Gentse Feesten een **ochtendwandeling** te organiseren nieuw leven in. Hoewel het tapijt aan plastic bekertjes al lang verleden tijd is, is de wandeling over afval en ons afvalbeleid nog steeds een succes. Met net geen 100 deelnemers trokken we dit keer door de straten van de Gentse binnenstad.

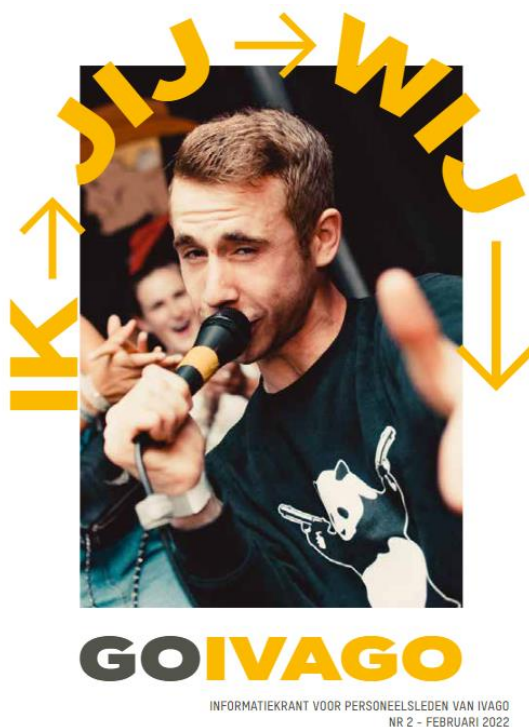


Figuur 53: heldere, visuele communicatie tijdens de Gentse Feesten.

4.3.2 INTERNE COMMUNICATIE

4.3.2.1 VERNIEUWING VAN DE GO IVAGO

Ook hier zorgde nieuwe samenwerking met Karakters voor een frisse wind. De GO IVAGO bijvoorbeeld, onze maandelijkse personeelskrant, kreeg een opfrissing. Net als bij de IVAGO-wijzer streven we hier zo veel als mogelijk naar **vaste rubrieken** om de **herkenbaarheid** te vergroten en de **leesvriendelijkheid** te verhogen. Het cover-interview bijvoorbeeld is steevast het verhaal van een IVAGO-collega met een opvallende hobby, een ambitieus project, een lumineus idee, ...



Figuur 54: de vernieuwde GO IVAGO.

5 DE AFVALENERGIECENTRALE

5.1 MILIEU

Tot eind augustus hebben de noodschouwen 402 minuten geopend gestaan. De doelstelling om op jaarbasis de noodschouwen minder dan 347 minuten open te hebben, is hiermee niet gehaald. De reden voor dat slechte resultaat is bijna volledig toe te schrijven aan een technisch defect van de niveaumeting van de natte waskolom op lijn 2 op 21 juli, waardoor de noodschouw 231 minuten heeft open gestaan.

🟢 De emissies van de onderstaande polluenten in de rookgassen blijven gemiddeld ver onder de emissienormen vermeld in de milieuvergunning.

	Grenswaarde in mg/Nm ³	Gemiddelde gevalideerde waarde (meetapparatuur IVAGO) in mg/Nm ³	Halfjaarlijkse meting door derden (Tauw) in mg/Nm ³ 16 mei
SO ₂	50	9,75	22
TOC	10	<0,1	<1
NO _x	150	90,38	52
CO	50	0,66	<2
Stof	10	0,94	1
NH ₃	10	2,81	-
HCl	10	0,13	<0,5
HF	1	-	<0,05

Tabel 10: overzicht metingen eerste acht maanden 2022.

🟢 Driemaandelijks 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	0,025

Tabel 11: resultaten halfjaarlijkse meting zware metalen 2022.

🟢 Als laatste wordt ook de uitstoot van **dioxines en furanen** bepaald. Dat gebeurt met een wekelijkse continue bemonstering. Dat resulteerde in een gemiddelde uitstoot van 0,0055 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.

5.2 MEER ENERGIE LEVEREN

5.2.1 BESCHIKBAARHEID VAN DE INSTALLATIES

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

	Jan – aug 2022	Doelstelling
Beschikbaarheid lijn 1	94,35 %	+ 93%
Beschikbaarheid lijn 2	94,63 %	+ 93%
Verwerkt tonnage	64.043 ton	> 99.000 ton

Tabel 12: beschikbaarheid en verwerkt tonnage van AEC 2022 (t.e.m. augustus)

5.2.2 VERBRANDE TONNAGES AFVAL

De afvalenergiecentrale verwerkte 64.043 ton afval in de eerste acht maanden van 2022.

😊 De jaarlijkse onderhoudsstilstand viel dit jaar in de tweede helft van april. Daardoor ligt de beschikbaarheid van beide lijnen rond de 94%. Dat is echter al **meer dan de jaardoelstelling**.

☹️ In augustus hebben beide ovenlijnen gedurende 18 dagen op 70% van hun capaciteit gedraaid door een structureel afvaltekort. Daardoor is 1.200 ton minder afval verbrand dan gepland.

5.2.3 STOOM- EN STROOMPRODUCTIE

Tot eind augustus exporteerden we 8.642 MWhe. Dat komt overeen met 134,9 kWhe per ton afval.

In diezelfde periode leverden we respectievelijk 28.636 MWhth en 6.105 MWhth aan het UZ Gent en aan Eastman. De beschikbaarheid van het warmtenet Eastman was lager dan vorig jaar omwille van kwaliteitsproblemen. De beschikbaarheid van het stoomnet naar het UZ was dan wel weer een stuk hoger in vergelijking met vorig jaar.

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

	2022 (t.e.m. aug)	Doelstelling
Elektriciteit geëxporteerd	134,9 MWhe/1.000 ton afval	145-155 MWhe/1.000 ton afval
Stoom	542,5 MWh/1.000 ton afval	500-600 MWh/1.000 ton afval

Tabel 13: energie-export 2022, januari-augustus.

6 SYSTEMEN, ONTWIKKELING EN STROOMBEHEER

6.1 LOGISTIEK

6.1.1 AANBESTEDINGEN

De realisatie van aanbestedingen wordt ook in 2022 bemoeilijkt door de hevige prijsfluctuaties van een veelheid aan materialen (staal, plastics, grondstoffen voor voedsel en drank, ...). Het aanbestedingsteam IVAGO werkte nauw samen met kandidaat-inschrijvers voor aanbestedingen om de prijzen voor af te nemen producten zoveel mogelijk in overeenstemming te brengen met de geldende marktprijzen.

Het onderdeel “prijsherzieningen” van een aantal aanbestedingen werd in die optiek aangepast, zodat men sneller kan inspelen op sterk wijzigende marktomstandigheden.

Gerealiseerde dossiers voor 2022

- BB 21.016 aankoop 56 afzetcontainers (voor roofing, gips, glas, asbest, ...) voor de recyclageparken. Het bestek werd in februari 2022 gegund aan TECHNICAS en de eerste containers werden op de site van IVAGO geleverd in juni 2022.
- BB 21.004 aankoop tweewiel- en vierwiel-containers: rolcontainers 120L, 240L, 330L, 770L en 1000 L. Gunning Kliko 07/2022.
- BB 21.005 aankoop draag- en tweewiel-containers. Dit is een subsidiedossier vanuit de OVAM voor: draagcontainer 40L, rolcontainers 60L, 120L, 240L.
- Gunning firma SULO 09/2022.
- 21.014 aankoop acht stationaire persen. Gunning 09/2021 aan firma AJK. Levering voorzien eerste kwartaal 2023.
- BB 21.012 aankoop vier asbestcontainers. Gunning firma LVC. Geleverd 01/2022.
- 21.026 laadpalen voor elektrische voertuigen. Gunning juni 2021 firma BLUE CORNER. Zeven laadpalen geïnstalleerd 01/2022. Extra laadpalen aangevraagd: één in overdekte parkeergarage, een op de parking voor IVAGO-voertuigen.
- 22.016 acht mobiele persen. Inschrijving kandidaten geopend 09/2022.
- BB 22.019 rookgas-afzuiging garage. Gunning aan firma NEDERMAN.
- Instappen in aanbesteding CREAT voor warme drankautomaten. Afgerond. Nieuw voorstel door gegunde firma SELECTA werd ondertekend door IVAGO. Nieuw contract loopt vanaf 09/2022.
- Instappen in aanbesteding CREAT voor bedrijfskledij. De bestaande aanbesteding voor arbeidskledij diende dringend vernieuwd te worden. Er werd bekeken om voor de aankoop van bedrijfskledij niet zelf een aanbesteding te publiceren, maar in te stappen in de aanbesteding van CREAT. De gegunde van dit dossier is PROSAFCO. Er werd contact opgenomen met de firma met de vraag om een voorbeeldpakket werkkledij samen te stellen op basis van het huidige pakket.
- Opstart nieuwe aanbesteding voor afzetcontainers AEC.
- Bedeling bladzakken en folders: firma die de levering verzorgde (Mirto) wenste de leveringen niet meer uit te voeren. De firma Weerwerk zal voortaan de opdrachten uitvoeren.

6.1.2 BEPERKING ARTIKELEN OM AF TE HALEN IN HET MAGAZIJN

De beperking zorgt ervoor dat artikelen voor alle medewerkers beschikbaar blijven in het magazijn. In de loop van 2022 wordt bekeken om het systeem uit te breiden naar andere artikelen (o.a. handschoenen), zodat ook daar een correcte verdeling kan worden bekomen.

6.2 FACILITAIR BEHEER

De focus lag bij Facilitair Beheer in 2022 op het verzekeren van de continuïteit.

Daarnaast waren er enkele projecten.

- **Rookgasafzuiging:** een vernieuwing van de rookgasafzuigingsinstallatie voor de garage is aan de orde, onder andere om op termijn aan CNG-voertuigen te kunnen werken. Het bestek hiervoor werd gegund, de uitvoering gebeurt nog in 2022.
- Een aantal bijkomende maatregelen werden genomen om de **veiligheid voor onze medewerkers** te verhogen:
 - overlopen en keuren van de trappen en ladders op het recyclagepark en op de site. De herstellingen zijn lopende.
 - vernieuwing van belijning: we hebben een deel belijning vernieuwd om duidelijk de wandelzones af te scheiden van de circulatie van de voertuigen. Een bijkomende aanpassing, waarbij nog duidelijker wordt getoond waar men veiligheidskledij dient te dragen, is in voorbereiding.

Uitbreiding elektrische laadinfrastructuur

In 2021 werden er zeven laadpalen geplaatst waar telkens twee stopcontacten aan zitten om elektrische voertuigen te laden. In 2022 voegden we nog een laadpaal toe, alsook een 'wallbox', met twee elektrische laders in ons wintermagazijn. Zo hebben we in totaal 18 laadplaatsen om de verdere elektrificatie van onze vloot te ondersteunen.

6.3 ROUTINGBEHEER

6.3.1 PROJECTEN

6.3.1.1 PROJECTEN VOOR DE DIENSTVERLENING

Herschikkingen louter gedreven door de vraag naar optimalisatie van de routes onderling zijn in de huidige omstandigheden niet haalbaar. Wel gaat de aandacht naar de (voorbereiding van) twee projecten die gedreven worden door wijzigingen in het externe kader of door beleidskeuzes.

1. Een onderzoek om de **PMD-ophaling in het zakkengebied op te schalen van tweewekelijks naar wekelijks is opgestart**. Diverse scenario's werden doorgerekend en vergeleken, en er werd begonnen met de voorbereiding van de herschikking en de evaluatie van de impact op het geheel van de routing van alle fracties.
2. Daarnaast kondigt zich de invoering aan van **twee wijkmobiliteitsplannen (Dampoort / Oud-Gentbrugge en Zwijnaarde)**, die eveneens een significante impact zullen hebben op de circulatie, en dus een herschikking van een aantal inzamelingsbewegingen zullen vereisen. Een bijkomende moeilijkheid vloeit voort uit het feit dat de uitvoering van het wijkmobiliteitsplan Oud-Gentbrugge aanhangig is gemaakt bij de Raad van State en er dus geen zekerheid is over de uitvoering ervan en/of de timing.

6.3.1.2 PROJECTEN VOOR TECHNISCHE INNOVATIE

Op het vlak van uitwerking van de technische middelen voor de afdeling worden twee structurele projecten verder, zij het vertraagd, uitgevoerd:

1. **UT Integrator:** synchronisatie van de korvendata (locatie, leigingen, reinigingen) tussen SAP en GIS via een service bus. Wanneer aan een van beide zijden een aanpassing wordt uitgevoerd, zal die systemisch ook in het ander systeem worden geactualiseerd. Zo blijven contextuele en business data steeds gelijk en kunnen ze gecombineerd gebruikt worden bij beheer en herschikkingen. Die implementatie wordt in september doorgetest en naar verwachting in oktober uitgerold.

Sinds 2020 is een Enterprise GIS-omgeving uitgebouwd, met als hoofddoel het realiseren van een efficiënte en dynamische omgeving voor het opmaken van routeringen voor de diverse bewegingen. Na de opbouw van de fundamenten wordt sinds maart 2022 gewerkt aan de effectieve routerings-functionaliteiten. Het Routing Omgeving Systeem IVAGO (ROSI) heeft als ambitie de routing van de ploegen op te maken in een volledige digitale tweeling van de omgeving en de opdracht die de ploegen te vervullen hebben. De opbouw ervan gebeurt gefaseerd, en de inzet van een expert-consultant werd verlengd tot eind van het jaar, met als doel een eerste laag functionaliteiten op te bouwen die de herschikking voor de wekelijkse inzameling van PMD moet faciliteren en versnellen.

Voor wat betreft de **impact van wegenwerken** op de diverse bewegingen (prioritair voor huis-aan-huis inzameling) is een aanvang gemaakt met de analyse van de verdere verbetering en stroomlijning van de informatiedoorstroming. De concrete uitwerking staat voorlopig on hold.

2. Voor de **netheidsbarometer** werd een verbeterproject gestart en werd de invoer, verwerking en rapportering in één gestroomlijnde digitale beweging gevat. De waarnemingen worden vanaf nu op het terrein op een draagbaar toestel ingevoerd, en zodra alle waarnemingen voor de betreffende maand ingevoerd zijn, wordt de rapportering automatisch opgemaakt. Die is via Teams consulteerbaar. Dit project werd in vijf weken tijd, in samenwerking met een jobstudent, uitgevoerd en uitgerold.

6.4 IT & SYSTEMEN

Een groot deel van de werkzaamheden van IT & Systemen is continuïteit verzorgen en dan vooral de support.

6.4.1 NIEUW IT- & TOEGANGSSYSTEEM RECYCLAGEPARKEN 2.0

In april 2022 werd het bestek voor het nieuwe IT & toegangssysteem voor de recyclageparken gegund. In dit bestek zitten de volgende elementen:

- nieuw centraal softwaresysteem en systeem voor elk park;
- slagbomen, in en uitrijzuilen;
- negen nieuwe weegbruggen;
- ANPR-camera's (Automatic Number Plate Recognition, of automatische nummerplatherkenning) voor een vlottere doorstroming op het park.

In de rest van 2022 zullen we de software in overleg met de externe partner verder aanpassen aan de noden van IVAGO, de interface bouwen met SAP, de nodige hardwarecomponenten bestellen, enzovoort. Begin september was er al een eerste versie opgeleverd en de testen zijn volop bezig.

6.4.2 VERDERE UITBOUW SAP VOOR E-ID, ONDERGRONDSE CONTAINERS EN RECYCLAGEPARKEN

In het kader van het vernieuwen van de software op het recyclagepark bouwen we ook verder aan SAP. Hier zijn een paar grote veranderingen gepland voor 2022:

- Opzet E-ID in SAP;
- beheer van de kaarten die nog overblijven in SAP en niet langer in Diftar;
- interface met het recyclageparksysteem, waarbij SAP 'master' wordt van tarieven, bezoeken en toegangsbeheer, zowel voor het recyclagepark als voor de ondergrondse containers.

Daarnaast is een interface tussen het ondergrondse containersysteem en SAP in ontwikkeling, waardoor we op termijn ook 'afvalpunten' worden opgezet: ondergrondse containers die toegankelijk zijn voor het brede publiek, waarbij men met de e-ID toegang krijgt.

Zoals eerder gesteld, werkten we ook aan een interface tussen SAP en GIS om dubbele invoer van gegevens te vermijden, en om ervoor te zorgen dat we correcte gegevens hebben.

6.4.3 ANDERE SAP-OPTIMALISATIES

In 2022 verbeterden we verder onze IT-architectuur, met name wat betreft SAP.

De Matis-rapportering werd verder op punt gezet, waardoor vanaf april 2022 IVAGO kon voldoen aan de wettelijke vereisten gesteld door de OVAM. We maakten een rapport voor het bedrijfsafval dat IVAGO inzamelt bij de Stad Gent, wat hen in staat zal stellen om analyses te doen rond hun afvalverbruik én wat zal toelaten dat ook zij correct rapporteren. Dat werd voor het eerst opgeleverd in juni 2022.

6.5 STROOMBEHEER

6.5.1 RAPPORTERING STROMEN

De rapportering naar de OVAM via Matis werd volledig operationeel in de eerste helft van 2022. De voorbereidingen werden al veel eerder opgestart en we automatiseerden zoveel mogelijk vanuit SAP, waar alle informatie beschikbaar is. De rapportering wordt nog verder geoptimaliseerd.

IVAGO moet minstens rapporteren als (afval)producent, vervoerder, inzamelaar-handelaar-makelaar en verwerker.

6.6 CIRCULAIRE ECONOMIE EN INNOVATIE

6.6.1 START STAFMEDEWERKER CIRCULAIRE ECONOMIE

In juni 2022 startte de Stafmedewerker Circulaire Economie, een nieuwe functie. Die functie zal ons toelaten, los van de operationele werking van IVAGO, een aantal innovatieve projecten te doen.

Een eerste element dat is aangepakt, is de uitwerking van een bestek voor de textielinzameling in Gent en Destelbergen. Daarbij werd er gebenchmarkt met andere steden, overlegd met de OVAM en VVSG-Interafval, en deden we inspiratie op bij andere intercommunales. Ook met verschillende stadsdiensten werd overlegd en dit bestek wordt nog gepubliceerd in 2022. Belangrijk erbij is dat we een maximale hoeveelheid textiel inzamelen, gezien de analyses die aantonen dat er in ons restafval

nog steeds vrij veel textiel zit. Er moet ook wel aandacht gaan naar de verwerking van de ingezamelde tonnages.

6.6.2 SAMENWERKING KRINGWINKELS

In 2022 zetten we bijkomende stappen in de samenwerking met de Kringwinkels: op het recyclagepark van Destelbergen staat sinds juni een container waar op dinsdag en zaterdag medewerkers van Kringwinkel Open Plaats herbruikbare goederen in ontvangst nemen.

We zijn ook gestart met de voorbereiding van een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met de Kringwinkels. De oude overeenkomst is gedateerd, we willen de samenwerking verankeren in een nieuwe overeenkomst die toelaat om de uitdagingen van de toekomst aan te pakken en naar meer hergebruik en herstel te gaan.

6.6.3 MINDER NIET-HERBRUIKBAAR CATERINGMATERIAAL

In juli en augustus werd het project KOMBAK uitgewerkt. In dat project willen we een systeem opzetten en testen om voor afhaal- en bezorgmaaltijden herbruikbare verpakkingen te gebruiken. We doen dat project onder andere met de Stad Leuven en Recycling Network Belgium, maar vooral ook met de lokale horeca. In september wordt een subsidieaanvraag ingediend bij de Green Deal Anders Verpakt, dat vooral in 2023 zal plaatsvinden.

In diezelfde Green Deal Anders Verpakt gaven we onze ervaringen mee met een waarborgsysteem voor herbruikbare bekertjes en verleenden we advies.

7 KWALITEIT, MILIEU EN WELZIJN

7.1 MILIEUMANAGEMENT GERICHT OP VOORTDUREND VERBETEREN

7.1.1 ISO 14001

Op 19 en 20 mei 2022 is de opvolgingsaudit voor ISO 14001:2015 door Bureau Veritas uitgevoerd. Er werden één minor afwijking en twee observaties vastgesteld. Die punten werden opgenomen in de algemene CAPA-lijst.

7.1.2 AFVALENERGIECENTRALE

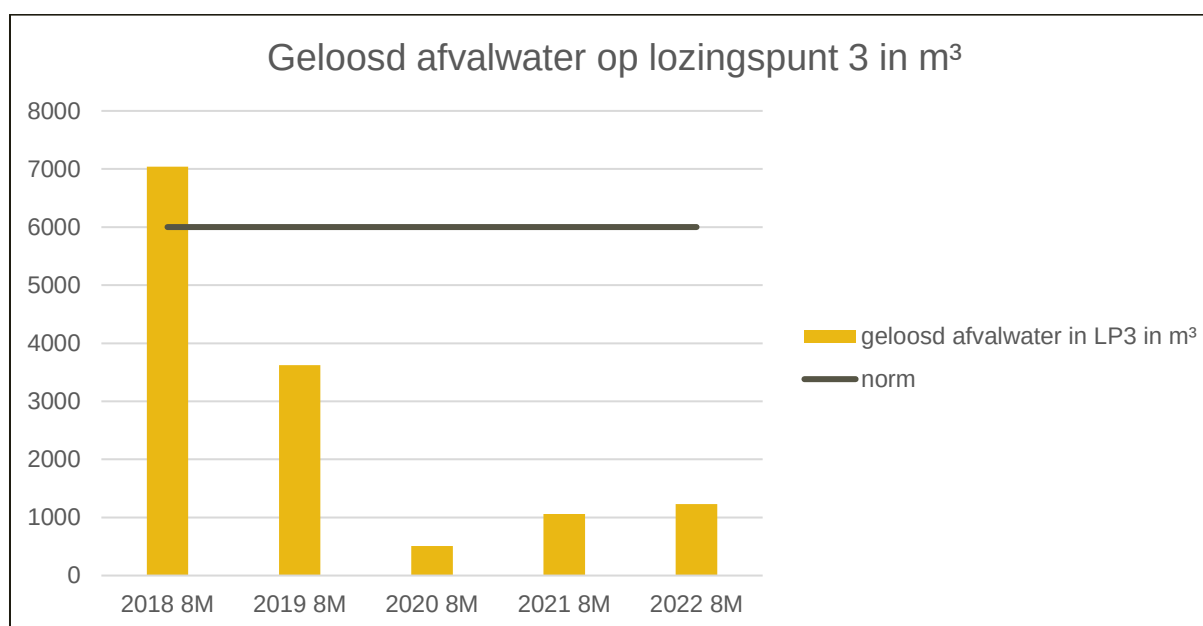
☹ Voor de afvalenergiecentrale handhaven we het zeer hoge kwaliteitsniveau met betrekking tot de emissies. Er is een nieuwe doelstelling opgesteld. **De totale tijd dat noodschouwen openstaan als er afval wordt verbrand, moet in vergelijking met beginjaar 2019 jaarlijks met 5% dalen. Die doelstelling werd niet gehaald.**

Omschrijving	2019 8M	2020 8M	2021 8M	2022 8M
Duurtijd openstaande noodschouwen (min)	409	122	316	407

Tabel 14: duurtijd openstaande noodschouwen.

7.1.3 LOZEN VAN AFVALWATER

Het geregistreerde volume afvalwater op lozingspunt 3 bedraagt 1.230 m³ (YTD 8M). Dat is dus een verhoging van 16% in vergelijking met 2021. De lozingsnorm van 6.000 m³ op jaarbasis zal vermoedelijk niet worden overschreden in 2022. 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 55: geloosd afvalwater op lozingspunt 3.

7.1.4 LOZEN VAN HEMELWATER OP DE RECYCLAGEPARKEN

Er werden nog geen afwijkingen op de omzetcoëfficiënten voor de heffing voor het afvalwater van recyclageparken verkregen.

7.1.5 ANDERE PROJECTEN

Uitgevoerd

- In het kader van de hervergunning werd het milieueffectenrapport (MER) gefinaliseerd en ingediend voor een tweede scopingsadvies op 15/07/2022.
- In het kader van vernieuwing van de recyclageparken werden de omgevingsvergunningsaanvraag (OVA) voor de verschillende recyclageparken ingediend.

Lopend

- Voorbereiding OVA voor de site. Het doel is om de OVA samen met het MER in te dienen eind oktober 2022.

7.2 EEN EFFICIËNTE EN KLANTGERICHTE ORGANISATIE

7.2.1 EFFICIËNTE ORGANISATIE

7.2.1.1 HANDHAVEN KWALITEIT DIENSTVERLENING: ISO 9001

Op 19 en 20 mei 2022 is de opvolgingsaudit voor ISO 9001:2015 door Bureau Veritas uitgevoerd. Er is één minor afwijking en twee observaties. Die punten 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 die doelstelling behaald.**

Afwijkingen	2020 8M	2021 8M	2022 8M
Af te werken afwijkingen, verbeterpunten en observaties	18%	12%	12%
Afgewerkte afwijkingen, verbeterpunten en observaties	82%	88%	85%

Tabel 15: af te werken / afgewerkte afwijkingen, verbeterpunten en observaties.

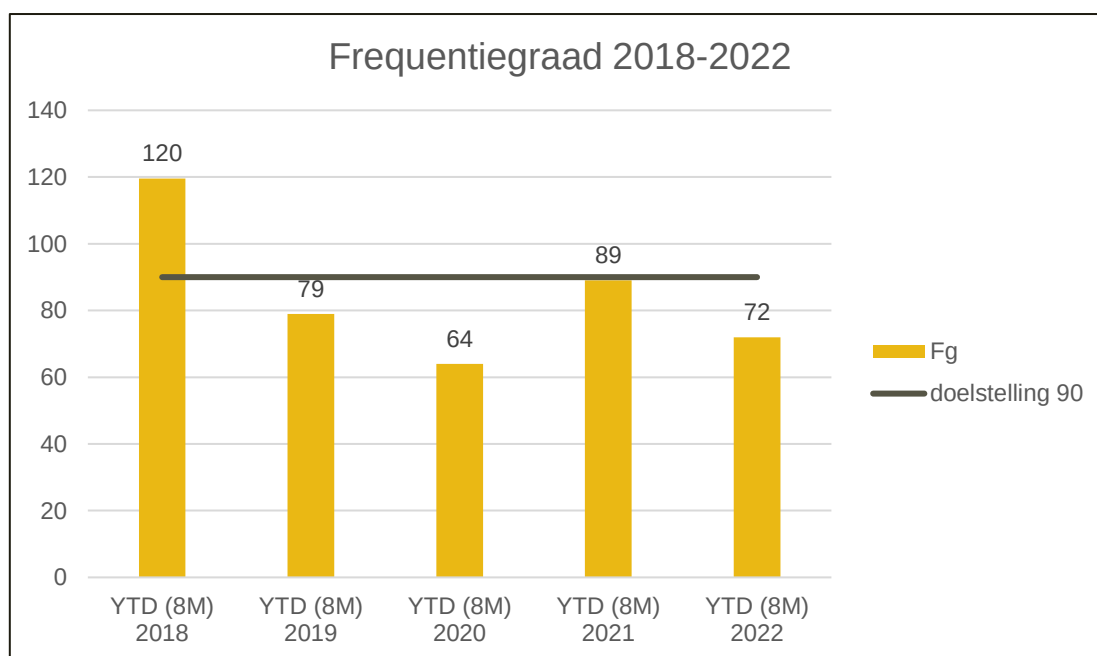
7.3 WELZIJN, VEILIGHEID EN GEZONDHEID OP HET WERK

Eind augustus noteerden we 25 arbeidsongevallen met IVAGO-medewerkers met minstens één dag werkverlet. We registreerden twee woon-werkongevallen.

Jaar	YTD(8M) 2018	YTD (8M) 2019	YTD (8M) 2020	YTD (8M) 2021	YTD (8M) 2022
Aantal arbeidsongevallen met minstens 1 dag werkverlet					
IVAGO-medewerkers	39	26	22	30	25
Interim	10	10	7	7	5
Woon-werkongevallen					
IVAGO-medewerkers	4	7	4	2	2
Interim	0	1	2	4	0

Tabel 16: aantal arbeidsongevallen en woon-werkongevallen 2018-2022, januari-augustus.

😊 Dat resulteert in een frequentiegraad eind augustus van **72,28**. Daarmee behalen we de doelstelling van 90 en kunnen we ook hopelijk tot eind dit jaar de doelstelling behouden.



Figuur 56: frequentiegraad 2018-2022, januari-augustus.

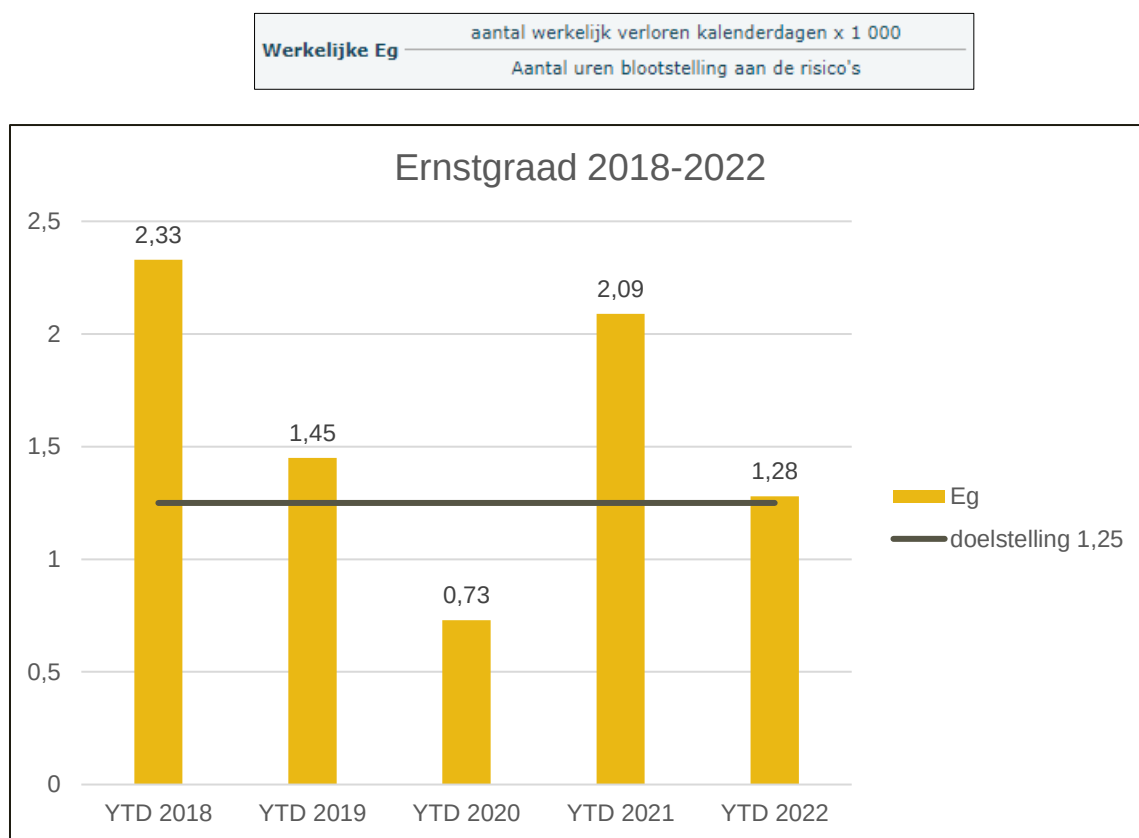
$$Fg = \frac{\text{aantal ongevallen} \times 1\,000\,000}{\text{Aantal uren blootstelling aan het risico}}$$

De 3 belangrijkste oorzaken van de arbeidsongevallen, samen goed voor 86%, zijn:

1. 29% misstap of uitglijden zonder vallen
2. 13% val op begane grond
3. 13% geraakt worden door

Het meest aantal ongevallen gebeurde bij het ophalen van huisafval (54%).

☹️ **De ernstgraad op jaarbasis eind augustus bedroeg 1,28.** De doelstelling om een ernstgraad te halen van minder dan 1,25 ligt niet veraf. De arbeidsongevallen gaven minder langdurig werkverlet.



Figuur 57: ernstgraad 2018-2022, januari-augustus.

☹️ **Het jaaractieplan rond veiligheid- en welzijn werd gedeeltelijk uitgevoerd.** Het uitvoeren van acties gebeurt niet alleen door de afdeling KMW.

Prioritaire preventiemaatregelen voor 2022:

- coronamaatregelen;
- sensibiliseren van medewerkers;
- opleiding;
- evacuatieoefeningen;
- welzijnsscreening en veerkracht.

Uitgevoerd of lopend:

- welzijnsbevraging;
- sensibiliseringsdag middelenbeleid, 'Alcohol en rijden, dat botst', door Vincent Leus op 13/06, 14/06 en 16/06;
- sensibiliseren van medewerkers van operationele diensten voor veilig storten op het stortplatform;
- 'Dag van de veiligheid', 28 april 2022;
- opleiding veiligheidsadviseur (ADR) werd gevolgd;

- jaarlijkse herhalingsopleiding hulpverleners werd gevolgd;
- risicoanalyse werd opgemaakt voor blootstelling aan chemische, carcinogene en biologische agentia;
- er werden twee evacuatieoefeningen gehouden op de site Proeftuinstraat (excl. recyclagepark) op 28 maart en 9 juni 2022;
- voorbereidingen bezig voor het implementeren van een verplicht glasrecipiënt;
- afsluitbare containers voor asbest zijn in gebruik.

Nog uit te voeren:

- opmaken evacuatieplan AEC;
- procedure voor de indienststelling van nieuwe arbeidsmiddelen.

8 PERSONEEL

8.1 SALARISBEHEER, DIGITALISERING EN PERSONEELSADMINISTRATIE

😊 De doelstelling (max. 2% correcties) om een accurate en transparante loonverwerking te realiseren, is met een resultaat van 0,4% (11 op 2.726 berekeningen) gehaald.

😊 Het project van die **digitalisering zit op schema**: de overheidsopdracht is gepubliceerd en er zijn voldoende inschrijvers. In het najaar wordt in een samenwerking tussen HR (stafmedewerker en personeelsmanager) en IT (departementshoofd en data-analist) een technisch bestek afgewerkt en gepubliceerd. De planning voor het bereiken van deze doelstelling zit nog op schema.

8.2 BEHEERSING VAN DE PERSONEELSKOST, WERVING EN SELECTIE

8.2.1 PERSONEELSBESTAND

De onderstaande tabel geeft een overzicht van het personeelsbestand per maand, tot en met augustus 2022.

jaar	arbeiders		bediende		totaal
	aantal	%	aantal	%	aantal
2014	264	72,13	102	27,87	366
2015	260	70,46	109	29,54	369
2016	271	70,21	115	29,79	386
2017	272	70,10	116	29,90	388
2018	264	68,93	119	31,07	383
2019	266	68,73	121	31,27	387
2020	265	69,74	115	30,26	380
2021	263	67,96	124	32,04	387
2022 (31.08.22)	263	68,13	123	31,87	386

Tabel 17: het personeelsbestand per maand, tot en met augustus 2022.

Het totale personeelsbestand blijft stabiel. In 2022 is het aantal interimarissen gestegen. Daar zijn verschillende redenen voor:

- in 2022 hebben alle vaste medewerkers hun vakantiedagen zo veel als mogelijk was, kunnen opnemen, waardoor we meer interimarissen nodig hadden;
- in 2022 kenden we ook veel zieken onder de vaste medewerkers, waardoor we ook weer extra interimarissen moesten oproepen.

Toestand op	31/12/2014	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/08/2022
IVAGO personeel	366	369	386	388	383	387	380	387	386
interim	47	64	68	68	64	64	45	58	65
totaal	413	433	454	456	447	451	425	445	451

Tabel 18: het personeelsbestand 2017-2021 IVAGO/interim.

8.2.2 WERVING EN SELECTIE PERIODE JANUARI TOT AUGUSTUS 2022

8.2.2.1 WERVING EN SELECTIE: DE CIJFERS

In de periode van januari 2022 tot en met augustus 2022 werden er **39 selectieprocedures** gevoerd. Zeventien procedures waren al opgestart in 2021 en werden in het eerste semester van 2022 afgewerkt. Op 31 augustus 2022 zijn er nog tien procedures lopende, die zullen worden afgewerkt in de periode september tot december 2022. Verwacht wordt dat er in het najaar nog bijkomende procedures zullen worden opgestart indien er een externe recruiter de dienst ondersteunt.

Over al die procedures ontving IVAGO in 2022 opnieuw **een hoog aantal (371) sollicitanten**. Daarvan werden 151 kandidaten tot de proeven toegelaten. Het valt op dat het zeer moeilijk is om voldoende gekwalificeerde kandidaten aan te trekken. We merken dat we ook voor functies die vroeger zeer makkelijk in te vullen waren, vandaag minder kandidaten aantrekken.

In totaal slaagden er 28 kandidaten voor de proeven, **16 medewerkers werden aangesteld**. Aan **18 milieuwerkers** werd een contract aangeboden.

Er werden selecties gevoerd voor alle afdelingen van IVAGO, met uitzondering van HR, de juridische dienst en de algemene diensten.

Procedure: verdeling per soort		
Soort	aantal	%
herplaatsing	1	2,56
artikel 5 (putten uit kandidaten die al 6 maanden bij IVAGO presteerden)	1	2,56
werving en bevordering	36	92,31
enkel werving	1	2,56
enkel bevordering	0	0,00
in waarneming	0	0,00

Tabel 19: procedure: verdeling per soort.

Procedures: verdeling per afdeling		
afdeling	aantal	%
klantenrelaties en communicatie	4	10,26
HR	0	0,00
Operaties	13	33,33
Strategie, ontwikkeling en stroombeheer	8	20,51
AEC	8	20,51
KMW	3	7,69
Financiën	3	7,69

Tabel 20: Procedures: verdeling per afdeling.

Ter vergelijking de periode 2020 – 2022 (periode 2022 gaat slechts over 8 maanden):

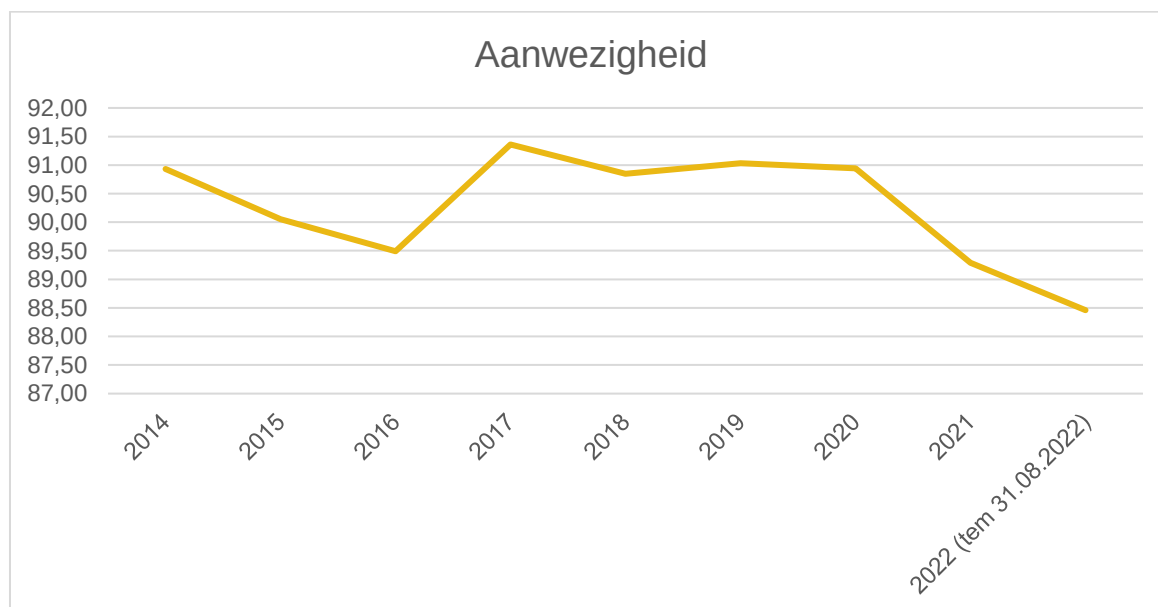
	2020	2021	8/2022
aantal gevoerde procedures	20	55	39
aantal ontvangen kandidaten	394	802	371
aantal weerhouden kandidaten	197	381	151
aantal geslaagde kandidaten	28	42	28
aantal aanstellingen	20	21	16
aantal verschillende functies	13	34	25

Tabel 21: Ter vergelijking de periode 2020 – 2022.

8.3 AANWEZIGHEID EN VERZUIMATTITUDEBEVRAGING

De aanwezigheid bedraagt **gemiddeld 88,46%**, wat eerder laag is, maar wel de nationale tendens volgt.

De voorbije jaren werd ingezet op de effectieve aanwezigheid van personeelsleden. Een vernieuwende beloningsvorm, vastgelegd in de cao 2020-2023, in de vorm van een gevarieerde prestatiepremie – op basis van een aantal dagen effectieve aanwezigheden – wierp in de eerste twee maanden (de wintermaanden) zijn vruchten af. Het blijkt dat de nieuwe aanpak motiverend was, maar nu afvlakt omdat er binnen de Belgische context sprake is van een **sterk verminderde veerkracht** van mensen. Bij IVAGO is dat niet anders. Op het vlak van het welzijn van medewerkers is er bijgevolg **een grote uitdaging**. Hier is dus sprake van een ingrijpende externe factor die de beheersing van de aan- en afwezigheden onmogelijk maakte en de prognoses teniet deden.



Figuur 58: niet ziek (%) 2014-08/2022.

8.4 VORMING, TRAINING EN OPLEIDING (VTO)

In de periode januari 2022 – augustus 2022 werden **2.375,4 uur aan VTO (vorming, training en opleiding)** geregistreerd. Dat zijn de cijfers exclusief de introducties aan nieuwe medewerkers. Aan introductie werden er nog 36 uren besteed. Er werden ook 119 interimarissen (incl. jobstudenten) onthaald. Hun introductie werd door het interimkantoor gegeven.

In totaal werden dus 2.411,4 uur aan opleiding besteed in de periode van januari 2022 tot en met augustus 2022. In het najaar zullen nog bijkomende opleidingen worden voorzien. Die werden al voorbereid.

8.5 HR-STEWARDS

De stewards, tijdelijk 2 VTE, spelen in op conflicten en kunnen optreden bij onveilige situaties. Hun rol is binnen de werking van IVAGO van groot nut gebleken. Ze kunnen immers snel optreden en verbindend communiceren en werken.

Dit jaar bestond hun werk vooral uit het volgende:

- bemiddeling tussen personeelsleden en leidinggevende, onderling;
- het controleren van de netheid in de vrachtwagens, site, kleedkamers;
- rondgang IVAGO-breed en gelegenheid tot gesprek geven om onderhuidse spanningen proactief te benaderen;
- collega's de juiste info geven over hoe sommige procedures werken of terug te vinden zijn (evaluatie, middelenbeleid, ...);
- regelmatig werd doorverwezen naar de sociaal consulente.

8.6 ZORG VOOR DE PERSONEELSLEDEN

8.6.1 ALGEMEEN

De **welzijns- en verzuimattitudebevraging** die in het voorjaar liep, had een hoge, uitzonderlijke participatiegraad, deels omdat de personeelsleden gefaciliteerd werden om eraan deel te nemen, deels omdat ze ook effectief massaal deelnamen en de gestandaardiseerde vragenlijst invulden.

De begeleidende organisatie was PULSO, die verder de managers in het najaar zal begeleiden om eventuele nodige acties op een door de personeelsleden gedragen wijze te ontwikkelen en effectief te implementeren. De managers zullen hierbij ondersteund worden PULSO en HR-afdeling.

8.6.2 WERKING SOCIAAL CONSULENTE

De sociaal consulente voerde tot en met augustus **719 gesprekken**. Dat blijft in dezelfde rangorde als het aantal gesprekken voor dezelfde periode vorig jaar. De gesprekken als vertrouwenspersoon zijn hier niet opgenomen.

Het hoofdaandeel van de gesprekken (63%) is nog steeds **van psychosociale aard**. De gesprekken met een **fysieke problematiek** (14%) betreffen o.a. een fysieke beperking, fysieke kwalen, ziekte. De gesprekken **van financieel-administratieve aard** (33%) betreffen enerzijds collega's die er moeilijk in slagen hun administratie te beheren, en daarvoor hulp vragen. En anderzijds zij die het financieel steeds moeilijker hebben.

8.6.3 MIDDELENBELEID

Naast de vermelde werking schakelde IVAGO een externe deskundige in om te sensibiliseren. De procedures die in dat beleid voorzien zijn, werden al enkele malen toegepast. In het najaar is een nieuwe toelichting voor de leidinggevenden voorzien.

8.6.4 DIVERSITEITSSCREENING: HET VERVOLG

Inmiddels is een werkgroep actief en binnen het lopende project dat binnen HR getrokken wordt door de sociaal consulente, verzamelt de groep nu in samenwerking met een externe partner/ervaringsdeskundige de initiatieven die nodig zijn om IVAGO in denken en werken meer divers te laten zijn. Er is een prioriteitenlijst gemaakt.

8.7 SOCIALE DIALOOG

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

Bijzonder Onderhandelingscomité (BC) en Hoog OverlegComité (HOC)

- In een aantal functiebeschrijvingen werden de voorwaarden aangepast. De stand van zaken betreffende de werving werd in elke vergadering toegelicht.
- De HR-steward gaf toelichting bij de werking.
- De infobrochure voor (toekomstige) gepensioneerden werd toegelicht en goed bevonden.
- De welzijns- en verzuimattitudebevraging werd uitgebreid toegelicht en er werd van gedachten gewisseld over de concrete opvolging ervan.
- Opleidingstrajecten voor toekomstige chauffeurs werden goedgekeurd.
- Voor de Gentse Feesten werd een protocol voorgelegd.
- Enkele beslissingen betreffende de organisatie van het logistieke magazijn werden behandeld.
- Prijsstijging en werking binnen Bedrijfsafval werden besproken en opgevolgd.
- Afspraken werden gemaakt betreffende de onderhandeling van loons- en arbeidsvoorwaarden en de drie werknemersvertegenwoordigingen dienden tijdig tegen eind mei hun voorstellen in.
- In mei werd de financiële toestand van de Stad Gent toegelicht en werd een besparingsronde verwerkt.
- De bespreking van het gebruik van een nieuwe glasrecipiënt kende zijn vervolg.
- Het project 'Recyclageparken' werd uitgebreid toegelicht.
- De stand van zaken betreffende de AEC en de toekomst van IVAGO werden regelmatig toegelicht.

9 FINANCIËN

9.1 RESULTAAT PER 30/06/2022

In de onderstaande tabel wordt het saldo weergegeven per 30/06/2022 ten opzichte van het budget per 30/06/2022 in duizenden euro's:

	Actual 30/06/2022	Budget 30/06/2022
Bedrijfsopbrengsten	39.797,43	37.705,85
Bijdragen gemeente-vennoten	25.570,46	25.534,08
Opbrengsten verbranding en andere	14.226,97	12.171,77
Bedrijfskosten	-39.337,83	-37.862,92
Verbruiken	-20.082,27	-16.611,85
Bezoldigingen	-15.384,97	-16.915,53
Afschrijvingen	-3.870,59	-4.335,54
Operationeel resultaat	459,60	-157,07
Financieel en uitzonderlijk resultaat	2,23	30,08
Belastingen	1,08	0,00
Bedrijfsresultaat	460,74	-126,99

De volgende evoluties kunnen daarbij opgemerkt worden:

-  **het bedrijfsresultaat is beter dan gebudgetteerd door:**
 -  **hogere bedrijfsopbrengsten dan gebudgetteerd** hoofdzakelijk door verkoop energie;
 -  **hogere bedrijfskosten dan gebudgetteerd:**
 - Voornamelijk door hogere kosten verbruik (verspreid over diverse posten), hoofdzakelijk nutsvoorzieningen, brandstoffen en grondstoffen door de hoge inflatie;
 - Ondanks lagere bezoldigingen: minder VTE dan gebudgetteerd, maar wordt deels teniet gedaan door hoge inflatie (2 maal indexering van de lonen);
 - Ondanks lagere afschrijvingen door een grotere spreiding in voorziene investeringen.

10 LIJST VAN TABELLEN EN FIGUREN

Tabel 1: terminaal te verwerken afval in Gent (in ton) 2021-2022, januari-augustus.	7
Tabel 2: terminaal te verwerken afval Destelbergen (in ton) 2017-2018, januari-augustus.	9
Tabel 3: de evolutie van de huishoudelijke afvalstromen.....	14
Tabel 4: evolutie van de belangrijkste selectieve afvalstromen.	15
Tabel 5: cijfers over het geefpunt op het recyclagepark van Destelbergen.	26
Tabel 6: de opgehaalde gewichten op de mobiele recyclageparken.	27
Tabel 7: ingezet personeel en voertuigen voor de Gentse Feesten 2022.	32
Tabel 8: extra uitgezette recipiënten op de Gentse Feesten 2022.	32
Tabel 9: ingezameld gewicht in kilo.....	33
Tabel 10: overzicht metingen eerste acht maanden 2022.	55
Tabel 11: resultaten halfjaarlijkse meting zware metalen 2022.	55
Tabel 12: beschikbaarheid en verwerkt tonnage van AEC 2022 (t.e.m. augustus)	56
Tabel 13: energie-export 2022, januari-augustus.	56
Tabel 14: duurtijd openstaande noodschouwen.....	62
Tabel 15: af te werken / afgewerkte afwijkingen, verbeterpunten en observaties.	63
Tabel 16: aantal arbeidsongevallen en woon-werkongevallen 2018-2022, januari-augustus.	64
Tabel 17: het personeelsbestand per maand, tot en met augustus 2022.	67
Tabel 18: het personeelsbestand 2017-2021 IVAGO/interim.	67
Tabel 21: procedure: verdeling per soort.	68
Tabel 22: Procedures: verdeling per afdeling.....	68
Tabel 23: Ter vergelijking de periode 2020 – 2022.	69
Figuur 1: restafval kg/inwoner stad Gent, augustus 2020-2022.....	8
Figuur 2: restafval kg/inwoner Destelbergen 2020-augustus 2022.....	9
Figuur 3: inzameling GFT huis-aan-aan-huis stad Gent 2020-2022, januari-augustus.	10
Figuur 4: inzameling GFT in Destelbergen 2020-2022, januari-augustus.	11
Figuur 5: inzameling PMD huis-aan-aan-huis stad Gent 2020-2022, januari-augustus.	12
Figuur 6: inzameling PMD huis-aan-aan-huis in Destelbergen 2020-2022, januari-augustus.....	13
Figuur 9: glasrecipiënt.	16
Figuur 10: asbestophaling aan huis.	17
Figuur 11: de ondergrondse sorteerpunten in Gent en Destelbergen.	18
Figuur 12: opgehaald tonnage in Gent.	18
Figuur 13: opgehaald tonnage in Destelbergen.	19
Figuur 14: aantal aanbiedingen in Gent.	19
Figuur 15: aantal aanbiedingen in Destelbergen.....	20

Figuur 16: toegang tot de gft-luiken van 10 en 60 liter.	20
Figuur 17: de nieuwe asbestcontainer.	22
Figuur 18: de oude asbestcontainer.	22
Figuur 19: afgevoerd gewicht (kg) asbest, jan-aug.	23
Figuur 20: afgevoerd gewicht (kg), jan-aug.	24
Figuur 21: afgevoerd gewicht per maand.	24
Figuur 22: afgevoerd gewicht (kg) groenafval, jan-aug.	25
Figuur 23: aantal bezoekers, jan-aug.	25
Figuur 24: gewicht (kg) per bezoek, jan-aug.	26
Figuur 25: aangeboden materialen op het geefpunt in Destelbergen.	27
Figuur 26: gemiddelde bezoeken en gewichten per locatie.	28
Figuur 27: het track-and-tracesysteem binnen Openbare Reiniging.	30
Figuur 28: de data worden gebruikt voor routeoptimalisaties en analyse van de taken.	30
Figuur 29: IVAGO stimuleert organisatoren van evenementen om beter te sorteren.	31
Figuur 30: onze typische Gentse Feesten-korven.	32
Figuur 31: de analyse van het ingezamelde veegvuil op de Gentse Feesten 2022.	33
Figuur 32: de netheidsbarometer: score op 100.	34
Figuur 38: aantal meldingen van sluikestort.	35
Figuur 39: opgehaald tonnage sluikestorten.	36
Figuur 40: aantal opgehaalde sluikestorten.	36
Figuur 41: percentage opgehaalde sluikestorten na dag 1, 2, 3 en 4.	37
Figuur 42: via sensoren worden de bandendruk gemeten.	38
Figuur 43: de meetpoort waar de bandendruk gemeten wordt.	38
Figuur 45: evolutie vergroening wagenpark.	39
Figuur 46: de nieuwe elektrische hogedrukreiniger voor het reinigen van korven.	39
Figuur 47: omzet versus doelstelling.	40
Figuur 48: omzet per maand in 2022.	41
Figuur 49: actieve aansluitingen in Gent en Destelbergen.	42
Figuur 52: aantal bezoekers onthaal.	44
Figuur 53: onze medewerkers aan de IVAGO-mobiel.	45
Figuur 54: aantal beantwoorde oproepen door ons belcentrum.	46
Figuur 55: aantal ontvangen mails en webformulieren.	47
Figuur 56: aantal aanvragen voor de ophaling van grofvuil.	48
Figuur 57: aantal inbreuken op de recyclageparken.	49
Figuur 58: het nieuwe koepelconcept voor de communicatie van IVAGO.	50
Figuur 59: de aftrap van onze zwerfvuilcampagne aan de Graslei in maart 2022.	51
Figuur 60: de cover (met flap) en enkele pagina's uit de vernieuwde IVAGO-wijzer.	51
Figuur 61: de cover van onze duurzaamheidsleaflet over 2021.	52

Figuur 63: het campagnebeeld voor de Gentsche Gruute Kuis van 2022.	53
Figuur 64: heldere, visuele communicatie tijdens de Gentse Feesten.....	53
Figuur 65: de vernieuwde GO IVAGO.	54
Figuur 67: geloosd afvalwater op lozingspunt 3.	62
Figuur 68: frequentiegraad 2018-2022, januari-augustus.	64
Figuur 69: ernstgraad 2018-2022, januari-augustus.	65
Figuur 75: niet ziek (%) 2014-08/2022.	69