

Doelstellingen, Projecten & acties

IVAGO

2022



Dit document gaat in op de doelstellingen voor IVAGO voor 2022 toe alsook de projecten en acties die worden opgezet om die te bereiken. De doelstellingen vertrekken van de 5 strategische doelstellingen opgesteld in het Beleidsplan IVAGO 2020-2025:

- Minder afval
- Meer zuivere materialen
- Meer energie leveren en verdelen
- Een nette buurt
- Een duurzaam en klantgericht IVAGO

Naast het werken op strategische topics dienen we ook de continuïteit te verzekeren. 2022 wordt ook een cruciaal jaar omdat er een nieuw Uitvoeringsplan voor Huishoudelijke en gelijkaardige bedrijfsafvalstoffen zal worden gepubliceerd. Dit geeft immers richting aan de manier waarop we veel van onze activiteiten uitvoeren.

IVAGO

Ook in 2022, elke dag voor u op pad



Minder afval

We zetten in op het reduceren van de totale hoeveelheid afval. In dit document worden daarom doelstellingen uitgezet voor verschillende onderdelen:

- Aantal kilogram kernstromen (restafval, papier&karton, glas, pmd, gft) huishoudelijk afval per inwoner per jaar
- Kilogram restafval per inwoner
- Afzonderlijke tonnages, op het recyclagepark, huis aan huis en bij bedrijfsafval

De totale hoeveelheid afval, algemeen en per inwoner, dient te dalen. We hebben gezien dat in 2020 dit geldt voor de kernstromen in Destelbergen (van 274,8 kilogram per inwoner in 2019 naar 270,2 kilogram in 2020). Echter in Gent zagen we een belangrijke toename van 260,2 kilogram naar 272,5 kilogram). In de prognoses voor 2021 zien we dat er in Destelbergen terug een belangrijke stijging is, in Gent blijft het stabiel ten opzichte van Gent. Het is niet altijd eenvoudig de oorzaken van deze fluctuaties in te schatten, dat maakt het ook moeilijk om prognoses te doen. Toch willen we onze ambitie zetten op **maximum 270 kilogram per inwoner** in zowel Gent als Destelbergen voor deze 5 kernstromen. Hieronder geven we aan welke acties en projecten we zullen doen om dit te bereiken.



Sensibilisering

- Wat betreft de inhoud van de boodschap, promoten we eerst en vooral **preventie**; door mensen reeds bewust te laten omgaan met afval bij het aankopen van producten (vb. verpakkingen of mogelijkheid deelinitiatieven). Daarnaast blijven we herinneren aan de mogelijkheden van hergebruik en herstellen.
- We maken een **communicatieplan** om op regelmatige basis nieuwsbrieven te versturen en blogs te lanceren op onze website en voeren dit ook uit. Deze focussen zeker op de sortering (van gft), correct aanbieden en minder afval door hergebruik.
- We gebruiken de **sterkte van onze kanalen**, zowel gedrukt als digitaal: ons magazine, de kalender, Hoplr, Facebook, onze website, onze medewerkers, de vrijwilligers, ...
- Naast Hoplr en Facebook schakelen we ook Instagram in als kanaal om informatie te verspreiden, met onze gebruikers te communiceren en een 'IVAGO-verhaal' te brengen.
- We promoten de mogelijkheid van de **afvalmeter**, die reeds in het e-loket beschikbaar is voor gebruikers van sorteerpunten en inwoners van C-Zone en Destelbergen. Hier kan men het eigen verbruik vergelijken met een referentiegroep.
- We lanceren **één campagne** inzake hergebruik, herstellen of vermijden van afval.
- We ondersteunen het project "ON-THE-GO" op vlak van communicatie en we lanceren één campagne rond zwerfvuil in kader van dit project.
- We nemen verder de rol op van deelnemende partij aan de **Green Deal Anders verpakt**, waarbinnen we met het Project "ON-THE-GO" een belangrijke bijdrage leveren.
- In één magazine zal het hoofdartikel gaan over hergebruik en preventie.
- We ondersteunen via onze communicatiekanalen initiatieven georganiseerd door anderen zoals kringwinkeldag, mei plasticvrij, Hierbij stemmen we ook af met onder andere Ateljee en Open Plaats rond hun communicatieplanning.
- We stemmen ook af met de milieudiensten van Gent en Destelbergen rond sensibilisering.
- We lanceren een (communicatie)campagne om burgers te sensibiliseren om in een bepaalde periode minder afval te produceren. We willen hierbij onze partners Ateljee en Open Plaats betrekken. Doel is bij een kleinere groep burgers het afvalgedrag te monitoren, tips en tricks te geven en dit dan naar een breder publiek te brengen om hen ook aan te zetten om aan de slag te gaan.
- Aan het mobiele recyclagepark zetten we een tent waar we informatie geven rond correct sorteren en aanbieden.
- Om dit concreter te maken, monitoren we onze initiatieven inzake hergebruik en preventie. We doen dit op volgende manier:
 - Elk initiatief/ publicatie waarin wordt gesensibiliseerd rond hergebruik, herstellen of vermijden van afval wordt geteld.
 - Campagne = 15 punten, Repaircafe; actieve & zichtbare deelname initiatieven derden (cf. kringwinkeldag, mei plasticvrij, ...): 5 punten, Magazine: hoofdartikel/gewoon artikel: 5 punten en 3 punten, sociale media: 1 punt.
 - We streven ernaar om minimum 40 'punten' in 2022 te behalen.

Hergebruik en herstellen

- We ondersteunen de organisatie van **Repaircafés in Destelbergen**.
- In Gent ondersteunen we ook verder de Repaircafés en zoeken we opportuniteiten voor het (mede)organiseren van minstens 5 buurt overschrijdende initiatieven per jaar.
- Als IVAGO zijn we partner in het project “**Repair ZKT hub**”, samen met andere intercommunales, Herwin, kringwinkels, producenten en retailers. Dit project onderzoekt manieren om productstromen te optimaliseren en ontwikkelt duurzame businessmodellen rond herstel. Zowel sociale als reguliere ondernemingen kunnen die modellen aanwenden om hun medewerkers op te leiden tot herstellende. Tegelijkertijd kunnen ze dienen om particulieren en professionelen te helpen met hun herstelactiviteiten. “Repair ZKT Hub” focust op elektronische huishoudapparatuur vanwege de grote ecologische impact van (het vermijden van) elektronisch afval en vanwege de sociale kansen die het herstellen van die producten biedt. In dit project leveren wij onze expertise aan en bekijken we nieuwe mogelijkheden om meer hergebruik en herstel te hebben.
- We willen ook de **samenwerking met de kringwinkels versterken**. Zo voorzien we een aantal dagen waarop aan de ingang van recyclageparken herbruikbaar materiaal wordt ingezameld. Daarnaast blijft Open Plaats ook aanwezig op de mobiele recyclageparken. Tot slot bekijken we ook of de communicatieplanning en inhoud verder op elkaar kan gealigneerd worden. Andere mogelijke initiatieven, zoals bijvoorbeeld het opleiden van parkwachters rond hergebruik, worden verder bekeken.
- In 2022 vernieuwen we het samenwerkingscontract met Ateljee en Open Plaats.
- Als IVAGO geloven we in het belang van herstel in het kader van een circulaire economie. Daarom ondertekenden we in 2021 het **manifest “recht op repareren”**. We dragen deze boodschap verder uit in onze communicaties en volgens de Europese en Vlaamse regelgeving terzake.



Kringlooptuinieren

In het vermijden van afval is groenafval een factor waar we willen blijvend aandacht op vestigen. Hierbij denken we aan de verschillende elementen van kringlooptuinieren, waaronder bijvoorbeeld het gebruik van een mulch grasmaaier of het thuiscomposteren. We blijven ook compostvaten en bakken verkopen naast het private aanbod.

We willen vooral inzetten op informatie en opleiding door het publiceren van **instructieve video's** over kringlooptechnieken (materiaal ter beschikking bij Vlaco) en we verspreiden deze via sociale media en onze website. Foutief composteren kan immers veel van de goede intenties tenietdoen. We bekijken in de masterplan oefening voor de recyclageparken of we de 'Proeftuinen' rond kringlooptuinieren behouden.



Meer zuivere materialen

De totale hoeveelheid afval moet niet alleen omlaag, we willen ook evolueren naar meer materialen die zo goed mogelijk gevaloriseerd worden. We doen dit op een kostefficiënte en haalbare manier. Dit onder andere door evoluties in verwerkingstechnieken en vooral door onze stromen zuiver te krijgen.

De voornaamste indicator voor deze doelstelling is het aantal kilogram restafval per inwoner. 2022 is hierbij een zeer belangrijk jaar, omdat tegen eind 2022 dit maximum per jaar per inwoner **174 kilogram voor Gent en 122 kilogram voor Destelbergen** mag zijn. Dit is zo bepaald in het Uitvoeringsplan voor huishoudelijke afvalstoffen, dat tot en met 2022 geldt. Als we kijken naar de cijfers van 2020 en prognose 2021, wordt het vooral in Destelbergen erg moeilijk deze doelstellingen te halen. (Zie *Evaluatieverslag IVAGO oktober 2021*). Dit ondanks de invoering van maatregelen rond gewichtsdiftar, uitbreiding van de gft en grofvuil betalend vanaf de eerste kilogram.

In 2022 zal er een nieuw uitvoeringsplan worden gepubliceerd, dat het kader zal bepalen voor het beheer van materialen en afvalstoffen tot 2028 alsook nieuwe restafval doelstellingen zal vast leggen per gemeente. We volgen dit zeer nauwgezet op in 2022 en kijken wat de impact is op onze werkzaamheden de komende jaren.

Huis aan huis optimaliseren

- In het kader van de invoering van een verplicht **recipiënt voor glasophaling aan huis in Gent** worden de volgende stappen voorbereid en uitgewerkt:
 - De strategie rond de gekozen recipiënten dient uitgewerkt te worden (verplichting, keuzemogelijkheid,...)
 - De gekozen recipiënten moeten aangekocht worden.
 - De communicatiecampagne naar de burgers toe wordt uitgewerkt
 - De opdracht voor de bedeling van de recipiënten wordt uitbesteed.

In samenspraak met de inzamelploegen werden de mogelijke recipiënten in 2021 vastgelegd. We analyseren ook de brengmogelijkheden voor glas (recyclagepark en ondergrondse containers) en kijken of er opportuniteiten zijn (afvalpunten,...).



- Dankzij de uitbreiding van de P-fractie is het volume en tonnage van het aangeboden PMD afval aanzienlijk gestegen het afgelopen jaar. Voornamelijk voor inwoners die klein behuist zijn geeft dit problemen om het afval langere tijd op te slaan. Om hieraan een antwoord te bieden wordt bekeken of het mogelijk is om over te gaan naar een **wekelijkse ophaling van PMD** in de Z-zone in Gent. Om de voorbereiding hiervan mogelijk te maken is een realistische opstartdatum 1 oktober 2022. De nodige aanpassingen aan de kalender, routes, vloot en organisatie kunnen op deze manier grondig voorbereid worden. We sensibiliseren verder rond de uitgebreide pmd.
- Om tot een efficiëntere werking te komen van de diverse ‘distributietaken’ werd bekeken om deze taken te centraliseren binnen de afdeling openbare reiniging. De nodige aanpassingen in ons SAP-systeem werden hiervoor reeds ingevoerd. De concrete opstart van het project moet in 2022 gerealiseerd kunnen worden.
- We voorzien **sorteeranalyses** op restafval en op gft. Zo krijgen we een beter inzicht wat er nog overblijft in de restafvalzak en kunnen we beter gaan sensibiliseren.
- Voor **gft** volgen we de voorbereidingen door OVAM, van de algemene verplichting tot gft-inzameling vanaf eind 2023 op.
- We geven ons **advies op de Wijkmobiliteitsplannen** die in opmaak zijn in Gent. We volgen dit verder op en herschikken betrokken rondes waar nodig om klaar te zijn bij de realisatie van de plannen op het terrein.
- We starten een gezamenlijk optimalisatieproject met Fost plus voor de inzameling van papier en karton.
- Doelstellingen tonnages, ingezameld Huis-à- huis en op de recyclageparken:
 - Restafval (enkel Huis-à-Huis): max. 36.481 T
 - GFT (enkel Huis-à-Huis): min. 12.450 T
 - PMD: min. 7.074 T
 - P&K: min. 13.620 T
 - Glas: min. 9.045 T

Sorteerder wordt beloond, vervuiler betaalt

- In het kader van een betere implementatie van de vervuiler betaalt bij de **inzameling van grofvuil in hoogbouw residenties in Gent**, werd een pilootproject uitgewerkt met de 3 grote sociale huisvestingsmaatschappijen in de omgeving van de Marseillestraat. Dit project werd positief geëvalueerd door betrokken partijen.
In overleg met de sociale huisvestingsmaatschappijen wordt bekeken welke locaties er verder nog in aanmerking komen om over te gaan naar een systeem van individuele ophaling.
- Binnen de SAP CRM module worden aanpassingen aangebracht waardoor de opvolging van meldingen en aandachtspunten inzake de “Huis-aan-Huis” inzameling **beter kunnen georganiseerd worden**. Het structureel aanpakken van terugkerende issues dient verder geformaliseerd te worden.
- We doen samen met de betrokken stadsdiensten de jaarlijkse evaluatie van het systeem van sociale tegemoetkoming in Gent (hoogte van de tegemoetkomingen, praktische uitwerking, enz).

Recyclageparken 2.0

- Een zeer groot deel van de inspanningen in 2022 zal gaan naar de realisatie van het **masterplan voor het herwerken van de recyclageparken**. In 2021 keurde de Raad van Bestuur de nieuwe principes in het masterplan goed, met name de nieuwe retributiestructuur (nog niet de exacte tarieven). De infrastructuur en lay-out van de recyclageparken zal stevig worden veranderd. Ook komt er een nieuw toegangssysteem, met E-ID. In 2022 willen we de vergunningen indienen, bestekken gunnen voor de infrastructuurwerken alsook voor een nieuw toegangssysteem. In 2021 vonden de voorbereidingen plaats.

Een grote uitdaging wordt het verbouwen van de parken terwijl we deze maximaal open houden. Dit niet alleen praktisch maar ook op het gebied van communicatie. Ook de opstart van een nieuwe manier van werken, waarbij bijvoorbeeld grofvuil betalend wordt vanaf de eerste kilogram, zal uitgebreide communicatie en begeleiding vergen.



- We streven naar 300.000 bezoeken op de recyclageparken in 2022 (283.000 in 2020, prognose 2021 300.000). Dit zal wel sterk beïnvloed worden door de verbouwingen op de recyclageparken en de geplande wegenwerken in de Proeftuinstraat.
- In 2022 evalueren we verder de effecten van onze maatregelen om meer materialen te kunnen inzamelen en de stromen zuiverder te krijgen. In 2021 slaagden we erin om de zuiverheid van het steenpuin fundamenteel te verbeteren, weliswaar ook door tijdelijk extra sensibiliseringsmedewerkers te voorzien aan de desbetreffende container. We bekijken de verdere evolutie hiervan. De harde plastics blijven de moeilijkste fractie om zuiver te krijgen. We

bekijken wat we hier verder kunnen rond doen. Onze doelstelling is om minstens 70 % van de vrachten op de 5 moeilijkste stromen (gips, steenpuin, gemengd te storten, harde plastics, roofing) zuiver (conform of kleine niet conformiteit) te krijgen.

- Asbest moet sinds juni 2021 verplicht verpakt worden aangeleverd. Wat een belangrijke verbetering is naar de volksgezondheid op de weg en op het park. In 2022 zullen alle parken ook worden uitgerust met het nieuw type container dat mogelijke stofvorming nog meer indijkt.
- In 2022 dienen we ook een voorstel in bij OVAM voor het subsidiëren van bronophaling van asbest aan huis bij inwoners, jeugd- en sportverenigingen en de lokale besturen. Hierdoor zetten we een belangrijke stap naar de veiligheid van de inwoners maar vooral in de dienstverlening.
- Door verder gebruik te maken van de “Ishikawa-methodiek” willen we het containertransport verder optimaliseren in samenwerking met enkele containertruckchauffeurs en parkwachters om na te gaan hoe we **slimmer kunnen afvoeren**. Onder andere de eerste aangepaste (langere) containers zullen in 2022 geleverd worden.
- Er worden maximum **24 mobiele recyclageparken** voorzien. Deze zullen doorgaan in meerdere wijken, we voorzien 2 maal 12 dagen, 12 in het voorjaar en 12 in het najaar. Er worden 2 locaties niet herhaald waar we in 2021 wel stonden, op 5 locaties voorzien we zowel in voorjaar als in het najaar een bezoek. De samenwerking met ‘Open Plaats’ zetten we verder om zo ook meer materiaal naar hergebruik te krijgen. Het doel is om minimum 1750 unieke bezoekers te hebben op de mobiele recyclageparken in 2022 (1487 in 2021). Om het succes te vergroten willen nog meer inzetten op de communicatie naar de gegadigden.

We streven naar max. 45.520 ton, selectieve afvalstromen en grofvuil, ingezameld via onze recyclageparken (rekening houdend met een mogelijke tijdelijke sluiting van één of meerdere parken).

Toename ondergrondse inzameling

- Gezien het bestek voor ondergrondse containers afliep in juni 2021, werd er in 2020 een **nieuw bestek** (bestek 20.001) gelanceerd. De gunning hiervan werd, na goedkeuring door OVAM in het voorjaar van 2021 gedaan. De verdere voorbereiding en aanpassing van de back-end software werd in het najaar van 2021 uitgewerkt. Vanaf begin 2022 zullen de eerste locaties uitgerold worden volgens het nieuwe bestek. We streven naar een 10-tal nieuwe locaties.
- In het kader van de implementatie van dit nieuwe bestek zullen volgende deelprojecten in 2022 verder uitgewerkt worden
 - Het gebruik van e-ID in het kader van de introductie van de eerste afvalbrenpunten. Ook bij het hertekenen van de recyclageparken bekijken we of afvalpunten kunnen voorzien worden.
 - Het mogelijks installeren van de eerste OC's bij de vennoten IDM en IVLA
 - Het introduceren van OC's voorzien van weegcellen in Destelbergen
- We werken samen met Stad Gent een voorstel uit rond de organisatie van textielinzameling met daarin een rol, niet alleen voor Kringwinkels, maar ook voor private inzamelaars. Hierbij willen we gaan naar een duidelijk afgelijnd kader, wat mede impliceert dat een samenwerking wordt stopgezet en niet wordt heropgestart met organisaties die de regels/afspraken in dit kader niet naleven.

Sorteren op het openbaar domein

Uit sorteeranalyses blijkt dat de afvalkorven tot 20 % correcte PMD bevatten. In samenwerking met Fostplus wordt bekeken of een proefproject kan opgestart worden om de inhoud van de afvalkorven uit te sorteren en de bruikbare PMD eruit te halen alvorens het restafval te verbranden.



Meer energie leveren en verdelen

- In 2022 wordt er verder gewerkt aan de optimale sturing van het verbrandingsproces. De implementatie van een automatisch sturingspakket wordt hierbij onderzocht.
- De installatie verwerkt in 2022 minimaal 99.000 ton huishoudelijk restafval.
- De energie wordt zo efficiënt en kwaliteitsvol mogelijk overgedragen. We streven enerzijds naar een hoge beschikbaarheid van de bestaande warmtenetten, waardoor we thermisch tussen de 500 en de 600 MWh/1000 ton restafval kunnen exporteren. De totale geproduceerde thermische energie (excl. Turbine stoom) bedraagt 880 MWh/1000 ton afval. Elektrisch willen we 250 MWh per 1000 ton afval produceren, waarvan er tussen de 145 en de 155 MWh/1000 ton geëxporteerd wordt. We mikken op een beschikbaarheid van beide ovenlijnen van minstens 93% en op een beschikbaarheid van de turbine van minstens 90% ten opzichte van de verbrandingstijd.
- Een uitbreiding van de samenwerking (levering stoom) met Eastman wordt onderzocht, waarbij de levering van energie kan worden verdubbeld.



Een nette buurt

Een proper Destelbergen

- We sensibiliseren de burgers van Destelbergen via ons magazine, in overleg met de milieudienst.
- In samenwerking met de gemeente Destelbergen ondersteunen we nieuwe initiatieven voor de scholen.
- We organiseren, terug een Destelbergen helemaal schoon en proberen zoveel mogelijk initiatieven te overtuigen om mee te doen.
- Ook in 2022 blijven we op vraag van de gemeente afvalkorven met peukenrecipiënt leveren. Het huidige bestek loopt nog tot medio 2022.

Een proper Gent

Na 2 moeilijke jaren, beïnvloed door Covid hopen we terug met volle kracht en inzet de draad terug op te nemen voor een propere stad. In 2022 hopen we terug een levendige stad te kunnen aanpakken op de drie gekende assen: preventie, opruimen en handhaven.

Als **indicatoren** om deze doelstelling op te volgen gebruiken we de netheidsbarometer, het aantal sluikestormmeldingen en opruimingen, maar ook onrechtstreeks het aantal Propere Pierkes en percentage basisscholen met een netheidspact of deelname aan Operatie Proper.

Algemeen streven we naar een score van 88% op de netheidsbarometer. We hebben dit de voorbije jaren nog niet gehaald (*Zie Evaluatieverslag IVAGO 2021*) maar we gaan hier verder voor door ons blijvende inspanningen. Bijkomend kijken we in de netheidsbarometer naar de 2 indicatoren waar we door onze activiteiten de meeste impact op hebben, zwerfvuil en overvolle korven. Hier streven we naar minimum 82% (2019: 80,39%, 2021: 81,12%).



Meer geel op straat

We blijven op onze **sterktes inzetten**: verschillende vormen van vegen, korven voorzien en frequent ledigen, opruimen van sluikestort, onkruid verwijderen. Dit in overleg met onze partner DBSE.

Gebruik van data

- We **verzamelen de vulgraad van de 'gewone' korven** verder door onze medewerkers een tablet mee te geven waarop ze de vulgraad bij lediging aangeven. Ook kunnen ze aanduiden of er afval werd bijgeplaatst. Het optimaliseren van de rondes dient in 2022 verder vorm te krijgen.
- We bekijken **welke data kan worden gedeeld met andere partners**, al of niet in de vorm van open data (bijvoorbeeld locatie van korven,...). We delen informatie over niet-aanbiedingsgedrag bij ondergrondse containers met stadsdiensten, politie en de sociale huisvestingsmaatschappij. We nemen de nodige maatregelen om dit te doen conform de geldende AVG-wetgeving.



Sensibilisering en afval op openbaar domein

- We stimuleren en communiceren het gebruik van wisselbekers bij evenementen naar aanleiding van de nieuwe wetgeving die is ingegaan op 1 januari 2020. Sinds 2021 **besteden we het leveren en wassen van wisselbekers uit aan Ateljee vzw**.
- Dankzij de introductie van de uitgebreide pmd en in navolging van de nieuwe richtlijnen rond het gebruik van cateringmateriaal is het mogelijk om ook tijdens **evenementen** minder afval te produceren. Om ook hier meer in te zetten op het principe de vervuiler betaalt, is een aanpassing van de tariefstructuur voor evenementen uitgewerkt en goedgekeurd. Deze nieuwe tariefstructuur gaat in voege vanaf 1 januari 2022. Tevens zal hierrond de nodige communicatie uitgewerkt worden.
- In navolging van de introductie van het VLAREMA 8 dient ook het afval geproduceerd door foorkramers te voldoen aan deze nieuwe regelgeving. Om een en ander mogelijk te maken en te

faciliteren wordt met de dienst feestelijkheden een aanpak uitgewerkt die begin 2022 zijn ingang moet vinden.

- In het kader van een afvalsensibiliseringsproject werd in samenwerking met mooimakers het 'ON THE GO' project uitgewerkt. Bedoeling is door samenwerking met fastfood en take-away verkopers te werken aan een vermindering van het afval veroorzaakt door buitenhuis consumptie. Tevens wordt een communicatiecampagne uitgewerkt om dit afval niet op het openbaar domein achter te laten.

Opruimen en handhaven

Beheersen van sluikstorten

- Ook in 2022 blijft het **tijdig opruimen van de gemelde sluikstorten** een prioriteit. De vooropgestelde KPI (*Zie Beleidsplan IVAGO 2020-2025*) van meer dan 60 punten dient als streefwaarde.
- Om nog kort op de bal te blijven spelen, blijven we nu ook alle dagen een kraanvoertuig voorzien per ploeg in plaats van enkel in de vroege ploeg. Dit laatste is mogelijk door enkele verschuivingen in de personeelsbezetting door te voeren.
- Om de pakkans hoog te houden voorzien we in overleg met de gemeenschapswacht-vaststellers gemeenschappelijke woensdagrondes, soms rijden we ook samen uit op donderdag. Indien grote sluikstorten worden aangetroffen kunnen we steeds beroep doen op de dienst toezicht om controles uit te voeren. De rondes in samenwerking met de politie (O-team) worden verdergezet op maandag en dinsdag.
- We beogen dat het aantal opgeruimde meldingen sluikstort en het tonnage sluikstort lager is dan in 2021.

Nieuwe afvalkorven

- Gezien de huidige problemen met de **compacterende korven** dient bekeken te worden of de samenwerking met de huidige leverancier alsnog dient verdergezet te worden. Daarnaast dringt een marktstudie van alternatieve oplossingen/leveranciers zich op.
- Eind 2021 zullen er ongeveer een 2000 nieuwe korven geplaatst zijn. Er blijven er nog maximaal 500 over die moeten vervangen worden in 2022. Bedoeling is het project van de plaatsing af te ronden tegen midden 2022. Tevens zullen alle korven die geplaatst worden van heden voorzien zijn van de nodige bevestigingspunten voor een externe asbak zodat deze indien gewenst eenvoudig kan gemonteerd worden.
- Bij enkele grotere evenementen (Gentse feesten, halfvastenfoor, ...) zal in 2022 verder gebruik gemaakt worden 'Gentse Feesten' of evenement vuilnisbakken voor pmd.
- In samenwerking met enkele medewerkers van de stad Gent wordt er tevens gezocht naar een **bruikbaar recipiënt om sigarettenpeuken in op te vangen**. Het eventueel opstellen van een bestek voor de aankoop hiervan kan hieruit voortvloeien. We ondersteunen ook de campagne die zal worden opgezet door Stad Gent rond peuken.
- Het tonnage zwerfvuil en korven is lager dan in 2021.

Onkruidbeheersing

- Door de coronaproblematiek is het project rond het beheersen van het onkruid in de zone 9000 op een andere en efficiëntere manier niet gerealiseerd in 2021. In 2022 dient er onderzocht te worden hoe we een beter beeld kunnen krijgen van de aanpak hiervan.
- Er werden 4 nieuwe onkruidborstelmachines aangekocht eind 2021. Deze toestellen werken voor 100% op elektriciteit. De machines zullen in het seizoen 2022 (15 maart- 15 december) volledig ingezet worden.

Samenwerken vrijwilligers

- We streven naar een **verhoging van 5% van het aantal initiatieven** Gentsche Gruute Kuis en Destelbergen helemaal schoon.
- We streven naar **600 Propere Pierkes en 30% basisscholen (minimum 15%) met een netheidspact** of deelname aan operatie Proper. We structureren de werking hierrond binnen de afdeling communicatie.



Een duurzaam en klantgericht IVAGO

Werken vanuit een lange termijn focus, met steeds oog voor onze stakeholders, of het nu onze medewerkers, burgers of klanten zijn, is voor ons essentieel. We doen dit met respect voor de omgeving waarbinnen we onze activiteiten uitvoeren.

We volgen deze doelstelling op via meerdere indicatoren; klanttevredenheidsmeting, aantal meldingen, resultaten van de welzijnsenquête, aantal en ernst van de arbeidsongevallen.

Focus op de klant

Handhaven dienstverleningsniveau



- We streven naar **maximum 6000 meldingen per jaar** voor alle categorieën samen.
- Voor de meldingen huis-aan-huis moet het percentage van het aantal operationele meldingen van de burgers ten opzichte van het aantal huishoudens lager zijn dan 4,80.
- De opvolging via de boordcomputer in de bedrijfsafvalwagens maakt het voor de medewerkers in het contactcenter mogelijk om na te gaan of een ophaalploeg voor bedrijfsafval al dan niet is langs geweest. In 2021 installeerden we deze optie ook bij de voertuigen voor de Huis-aan-Huis ophaling bij burgers te kunnen opvolgen. Dit zal de kwaliteit van de behandeling van meldingen verhogen.
- We streven naar een **dienstverleningsniveau van 97%** voor het beantwoorden van telefonische oproepen.
- 90% van de klachten/meldingen en schriftelijke meldingen krijgen een antwoord binnen de 2 werkdagen.
- De webaanvragen verwerken we binnen de 2 werkdagen. Als een definitief antwoord nog niet mogelijk is geven we de klant tussentijdse feedback.
- De nieuwe – elektrische - IVAGO mobiel wordt minimaal tweemaal per maand ingezet zodra de COVID-maatregelen het toelaten. Daarnaast gebruiken we de mobiel ook voor projecten (sorteerpunten, uitbreiding C-zone,...).
- We streven naar 95% van de verkopen aan het onthaal met bancontact.
- We willen een beter zicht krijgen op de tevredenheid van onze klanten. Daarom werken we in 2022 een systeem uit om de tevredenheid van de klanten te meten over het contact dat ze hadden met IVAGO. In 2023 moet dit operationeel zijn.

Meer dienstverlening door digitalisering

- We werken aan de **verdere optimalisatie van de implementatie van SAP**.
- We ijveren voor een zo correct mogelijk klantenbestand door **structureel datacleanings** uit te voeren.
- Voor 2022 stellen we onze doelstelling voor digitale aanrekeningen op 25%.
- In 2022 worden meerdere nieuwe services naar burgers opgezet:
 - E-ID voor RP bezoek
 - E-ID voor gebruik afvalpunten
 - Gebruik van de burger van de 'IVAGO rekenstaat' niet alleen voor huis aan huis inzameling, maar ook voor het recyclagepark.
 - Nieuwe vorm van retributies op de parken
 - Na realisatie, aanvraag van bronophaling asbest via het e-loket
 - Verdere uitbouw van het e-loket om dit allemaal te ondersteunen

Hiervoor gaan we in eerste instantie verder SAP uitbreiden, onder andere met de E-ID maar ook met de tarieven voor de parken en de aansturing van het nieuwe recyclageparkstelsel.

Een geïntegreerd en duurzaam personeelsbeleid

Organisatie en Tewerkstelling

- De personeelsbehoefte in 2022 bedraagt 468 VTE.
- **De grote uitdaging in 2022 is onze organisatie verder te structureren, versterken en uit te breiden in het kader van het beleidsplan 2020-2025.** Hiervoor zijn gespreid over die jaren 22 nieuwe functies voorzien en samen met de openstaande vacatures (vervangingen, pensioneringen, ...) zullen in 2022 ongeveer een 15-tal procedures (opmaken functieomschrijvingen, sociaal overleg, selecteren, examenprocedures en werven) voor de invulling van de functies gestroomlijnd beheerd worden. Hiervoor zal externe ondersteuning noodzakelijk zijn.
- Door de krapte op de arbeidsmarkt staat IVAGO voor een grote uitdaging om de juiste nieuwe medewerkers aan te werven hiervoor, naast interne doorstroming. Communicatie is hierbij van essentieel belang. In 2018 lanceerden we een campagne om het imago van IVAGO als werkgever aantrekkelijker en kenbaar te maken. We voeren deze campagne verder uit. We verzamelen zoveel mogelijk data om inzicht te verwerven in welke kanalen we het best inschakelen.
- We streven naar een totaal van +/- 425 werknemers IVAGO (contractueel en statutair), voor +/- 418 VTE IVAGO waarbij maximaal 50 VTE interims ondersteunen in functie van de verlofperiodes, ziektes en seizoensactiviteiten.

Aanwezigheid

- **We streven naar minimaal 90% aanwezigheid, met een optimaal doel van 92% aanwezigheid (exclusief arbeidsongevallen).**
- We passen arbeidsregimes aan en voeren flexibel werken in. Hierbij is er ook aandacht voor het werk-leven evenwicht.
- De verantwoordelijkheden en betrokkenheid van de leidinggevenden en werknemers worden aangescherpt.

Salarisbeheer duurzame werking, digitalisering en diversiteit

- Beheersing en behoud van een transparante en accurate salarisstructuur binnen SAP, in samenwerking met SD
- **Beheersing van de loonadministratie met een gemiddelde van max. 2 % correcties** - te wijten aan de werking van de IVAGO personeelsdienst - nastreven.
- De kennis en informatie van personeelsbeheer wordt verder gedigitaliseerd. De aanpassing van de bestaande software voor prestatieverwerking wordt gerealiseerd. De overheidsopdracht voor de digitalisering van het personeelsdossier wordt verder uitgewerkt en waar mogelijk geïmplementeerd.
- We creëren mogelijkheden tot zelfontplooiing en doorstroom.
- We brengen diversiteit in de organisatie (afstamming, geslacht, leeftijd, geaardheid, mensen met beperkingen) en streven naar een inclusieve werkvloer.

#WijZijnIVAGO

- We voorzien, waar gewenst, intervisies rond samenwerken en leidinggeven.
- We creëren momenten van verbinding, ook tijdens de COVID-crisis.



Sociale dialoog

- We streven **een duurzaam partnerschap na met onze sociale partners.**
- We bereiden de nieuwe onderhandelingen over loons- en arbeidsvoorwaarden voor.
- We implementeren een nieuwe disciplinaire regeling t.a.v. de personeelsleden.

Welzijn

- **We werken aan de uitvoering van het Jaaractieplan Welzijn 2022 ter bevordering van het Welzijn op het werk.** (Zie HOC Welzijn Oktober 2021)
- **We blijven de nodige maatregelen nemen in het kader van COVID om de veiligheid van onze medewerkers te garanderen.**
- **De acties voortvloeiend uit de Welzijns- en verzuimattitudebevraging bij onze medewerkers worden na overleg met de sociale partners waar mogelijk geïmplementeerd.**
- We evalueren met de sociale partners **het structureel thuiswerk.**
- In het kader van de arbeidsongevallen zetten we verder in op sensibilisering: we organiseren toolboxen doorheen het jaar, aangevuld met intensieve sensibilisering tijdens de week van de veiligheid. We organiseren ook campagnes rond specifieke veiligheidstopics.
- **We organiseren een opleiding veiligheidsmanagement en arbeidsongevallen onderzoek.**
- We beogen een maximale Fg van 90 en een maximale Eg (op jaarbasis) van 1,25.
- Het bestek voor veiligheidskledij wordt vernieuwd.

Kwaliteitsbeleid

- De **ISO 9001:2015 certificering** blijft behouden, waarbij er geen major afwijkingen zijn en maximum 3 minor afwijkingen.
- Het aantal nog af te werken afwijkingen, OFI's en observaties is kleiner dan 20% van het totaal en het aantal afgewerkte afwijkingen, OFI's en observaties is groter dan 80% van het totaal.
- Continue verbeteren vormt de kern van ons managementsysteem. Dit betekent dat bij afwijkingen we op zoek gaan naar de oorzaak (*via de 5 WHY's methodologie*), correctieve en corrigerende maatregelen nemen. Bovenop dit wensen we alle medewerkers te stimuleren om verbetervoorstellen aan te brengen. We streven ernaar minstens 12 verbetervoorstellen per jaar voor te stellen.



Milieubeleid

- De **ISO 14.001: 2015 certificering** blijft behouden.
- De milieuvergunning van de site IVAGO alsook de afvalenergiecentrale loopt af in 2024. In 2022 dienen we de aanvraag van het Milieueffectenrapport (MER) in ter voorbereiding van de nieuwe Omgevingsaanvraag (OVA). Hierbij gaat er veel werk naar het verzamelen van alle data, emissierapporten,...We bekijken ook of studies moeten opgestart worden hiervoor.
- De milieuvergunning van alle recyclageparken moeten ook worden vernieuwd in het kader van het herwerken van de recyclageparken in 2022.
- We streven naar maximum 6 milieucidenten in 2022.

Reduceren impact IVAGO-activiteiten op de omgeving

Evoluties vloot

- Een groot deel van de vloot werd de afgelopen jaren vergroend. In 2022 staan nog enkele leveringen geprogrammeerd met CNG-aandrijvingen. Ondertussen volgen we de evoluties op de voet voor wat betreft de transitie naar elektrische voertuigen. Het opstellen van een raamcontract voor de aankoop van personenwagens en bestelwagens op elektriciteit is een van de doelstellingen van 2022.
- **Het CNG-tankstation werd uitgebreid** van 22 naar 64 slowfill tankplaatsen in 2021. De collega's van Stad Gent tanken aan de fast fill installatie. We volgen de capaciteit en performantie van de installatie verder op.
- Door het stijgend gebruik van CNG-voertuigen dringen er zich enkele aanpassingen van de werkplaats in de garage op. Het vernieuwen van de afzuiging en aanpassen van de ventilatie staan op het investeringsprogramma van 2022.
- We hebben in samenwerking met de private partner er ook in geslaagd om de verwerking van het groen vanaf januari 2022 in de Gentse haven te kunnen laten doen. In plaats van het rijden naar een overslag in Gent om dan naar Kallo te rijden zal het Gentse groenafval, van burgers maar vooral ook van de stadsdiensten (vb. groendienst) lokaal verwerkt worden tot compost. We bekijken ook de mogelijkheid dat het compost opnieuw wordt afgenomen door de stadsdiensten. Hierdoor sparen we het transport van 10.000 ton groen uit, met de bijhorende uitstoot en brandstof. Ook naar mobiliteit is dit een winst.
- In 2021 hebben we ons kandidaat gesteld om partner te zijn in het Logibat project van VIL (Vlaams Instituut voor Logistiek). Doel van dit project is
 - De Vlaamse transportsector voorbereiden op de toepassing van batterijtechnologie om het emissieloze goederentransport over de weg te realiseren
 - Onderzoeken van operationele en economische voorwaarden om batterij-elektrisch transport haalbaar te maken alsook kijken naar de nodige laadinfrastructuur

Door onze deelname aan dit project houden we de vinger aan de pols rond elektrisch rijden.

Energie en grondstoffenbeheer

- Bij het uittekenen van de plannen voor het herwerken van de recyclageparken bekijken we het voorzien van **zonnepanelen** op de loges, KGA en AEEA-luifel.

- We voeren een studie uit voor het potentieel van plaatsen van zonnepanelen op de gebouwen van de site van de Proeftuinstraat.
- Bij de bestekken en aankopen die we lanceren bekijken we de opties voor circulair aankopen. We stemmen hiervoor af met stad Gent en andere partners.

Evolutie site Proeftuinstraat

In de rand van het project van de MER voor de site Proeftuinstraat en het verbouwen van het recyclagepark op deze site, werd in 2021 een Masterplan opgesteld voor de site. De redenen hiervoor waren onder andere; zeer beperkte ruimte voor douches, kleedruimte, kantoren, parking van bedrijfsvoertuigen en personeelsvoertuigen, onveilige circulatie op de site, toekomst van de AEC, tijdelijke huisvesting DBSE in containers, enz.

De resultaten van dit masterplan worden in 2022 verder uitgewerkt en indien nodig worden de nodige vergunningen aangevraagd. In het kader van deze opdracht wordt er ook een analyse gemaakt van de nodige kantoorruimte, eventuele nood aan bijkomende ruimte alsook een zonnepanelen studie uitgevoerd.

Het is duidelijk dat gezien de evoluties in de vloot, op langere termijn moet gekeken worden naar het voorzien van veel elektrische laadpalen en een bijhorende elektrisch net. We nemen dit mee in toekomstige plannen.

In 2022 zijn er ook werken gepland aan de weg in de Proeftuinstraat. Deze zullen een belangrijke impact hebben op onze hoofdsite, met impact op onze medewerkers, leveranciers en recyclagepark bezoekers. Het recyclagepark zal hierdoor ook een periode moeten gesloten worden. We bekijken om dit te combineren met de werken in het kader van het masterplan Recyclageparken.



Digitalisering en innovatie

We voorzien naast eerder gemelde items nog **optimalisaties aan systemen**:

- Het tijdsregistratie systeem wordt ge-update (*Project EASY-TOMOROW*). Dit vereist ook aanpassingen in de interfaces naar SAP.
- Een aanpassing aan het cameranetwerk van de AEC dringt zich op om de continuïteit te garanderen. Ook voorzien we een ANPR-camera om de controle op Vlarema 8 op de stortvloer te ondersteunen. Op de parken voorzien we voldoende dekking van de camera's, dit in het kader van de veiligheid van onze medewerkers en de bewaking van de materialen.
- De telefooncentrale dient te worden vernieuwd, hierbij bekijken we ook Cloud oplossingen.
- We installeren Intune voor Office 365, een tool waarmee we al onze toestellen beter kunnen opvolgen en beveiligen en installaties efficiënter verlopen.
- De **uitrol van de digitale werkplek**, met Microsoft Teams en SharePoint, wordt verdergezet.
- Vanaf 2021 werd de rapportering van afvalstromen naar OVAM gedigitaliseerd. We optimaliseren op een gebruiksvriendelijke wijze de integratie van SAP met het nieuwe registratiesysteem MATIS van OVAM.

In het kader van de circulaire economie zetten we volgende stappen:

- We verlenen ook advies in het project **Plasticity**, dat op zoek gaat naar nieuwe verwerkingsmethoden om plastics lokaal te verwerken.
- In 2022 werven we een stafmedewerker circulaire economie aan, die beleidsmatig werk zal doen rond innovatie in de stromen.
- Zoals voordien beoordelen we de deelname van IVAGO aan circulaire onderzoeksprojecten op ad hoc basis.

Verhogen efficiëntie en effectiviteit routingbeheer

- We optimaliseren de IVAGO GIS omgeving. Zo kunnen we onder andere kaarten omtrent aan aantal processen via web-toegang ontsluiten, ook naar mensen op het terrein (in plaats van via de verouderde Arc Reader). Dit bijvoorbeeld voor korven, ondergrondse containers, ... We doen dit in overleg met interne en externe klanten.
- Verdere **synchronisatie** van GIS en SAP-gegevens, om de invoer te optimaliseren alsook te zorgen dat bijvoorbeeld korven sneller door de ploegen worden geledigd.
- We willen de **systemen optimaliseren om routeringen en herrouteringen te doen**. Dit is zeker noodzakelijk aangezien herwerken van rondes een dagelijkse aangelegenheid zijn. Dit gaat over kleine en grote herschikkingen ten gevolge van wijzigingen in rijrichtingen, mobiliteitsplannen, nieuwe straten enz.
- Uitbouw proces en omgeving voor het beheer van de informatie aangaande **wegenwerken**: integratie met Radar (stad Gent), digitale registratie en ontsluiting naar de operationele gebruikers, integratie met ontsluiting van de routeinformatie naar chauffeurs.
- We verbeteren onze inbreng als adviespartner bij de stad, in samenspraak met hen.
- We bekijken de verdere optimalisatie van de dienst om al deze uitdagingen aan te kunnen pakken.

Bedrijfsafval: sterk in Gent & Destelbergen

- We streven naar een externe **omzet van 4.650.000 €** met een rendabiliteit van **minimum 10%**.
- De commerciële medewerkers brengen minstens 10 klantbezoeken per dag, met vooral oog op retentie, een optimale serviceverlening en de verplichte sortering van gft.
- Voor 2021 stellen we onze doelstelling voor **digitale facturen op 35 %**.
- Sinds september 2021 implementeerden we **Vlarema 8**. We communiceren duidelijk met onze klanten over hoe zij hun afvalstoffen moeten sorteren en aanbieden. Wij moeten bij onze klanten bij ophaling visueel controleren of er geen verplicht apart te houden afvalstoffen in het restafval zitten en inbreuken registreren. We volgen de werking hiervan nauwgezet op.
- We begeleiden onze betrokken klanten verder in de **verplichte sortering van gft** sinds 1 januari 2021 en passen hun contracten aan.
- Een groot deel van het afval dat IVAG ophaalt, is het afval van Stad Gent. We ondersteunen de stad bij haar oefeningen om de totale hoeveelheid afval te doen dalen alsook de efficiëntie te verhogen en kost te verlagen. We bekijken ook welke wijzigingen er nodig zijn om de stad alle informatie te geven dat ze hun afvalstoffenregister en bijhorende rapportering kunnen waarmaken.
- Om de samenwerking met de diverse stadsdiensten in het kader van de plaatsing en ophaling van afzetcontainers te stroomlijnen is het opstellen van goede en haalbare afspraken noodzakelijk. Hiervoor zou het opstellen van een SLA tussen beide partijen nuttig kunnen zijn.

Financieel gezond IVAGO



- Een budget voor 2022 is opgesteld, gealigneerd op het meerjarenplan. We realiseren maximaal het budget 2022 zijnde voor IVAGO:
 - **Een negatief bedrijfsresultaat ad 564.142 €**
 - **Een negatief saldo ad 253.987 €**
- We volgen dit systematisch op in overleg met de stadsdiensten.
- We voorzien in de nodige versterking van de afdeling Finance. Hierbij voorzien we ook voldoende tijd en middelen voor de kennisoverdracht naar aanleiding van geplande pensionering van enkele medewerkers. We evalueren nadien optimalisaties aan de procedures.
 - Structurele beheersing en communicatie van het pensioenfonds, momenteel een kapitalisatiesysteem, voor statutaire medewerkers.
 - De analytische boekhouding wordt verder geoptimaliseerd tot een gebruiksvriendelijk managementtool.