



Doelstellingen, projecten & acties 2023



1 INLEIDING

Dit document gaat in op de doelstellingen van IVAGO voor 2023, en op de projecten en acties die we opzetten om die te bereiken.

De context van de laatste twee jaar, in het bijzonder de COVID-pandemie, gevolgd door een wereldwijde energie- en grondstoffencrisis, zet een zeer grote druk op zowel de middelen van IVAGO als op zijn publieke en privépartners. Dat heeft een impact op de doelstellingen van 2023.

Het opgelegde besparingsplan in 2022 door de stad Gent zal het beleidsplan 2020-2025 beïnvloeden en nieuwe besparingen zullen ook hun impact hebben op de Doelstellingen, projecten en acties 2023.

In eerste instantie focust IVAGO **op het verzekeren van de continuïteit van onze kernopdracht**, voor het personeel, de burgers, de klanten, de vennoten en andere stakeholders.

Boven op het verzekeren van de continuïteit zal IVAGO verder werken op de vijf strategische doelstellingen, opgelijst in het Beleidsplan IVAGO 2020-2025:

1. Minder afval;
2. Meer zuivere materialen;
3. Meer energie leveren en verdelen;
4. Een nette buurt;
5. Een duurzaam en klantgericht IVAGO.

Het nieuwe Uitvoeringsplan voor huishoudelijk en gelijkaardig bedrijfsafval, het nieuwe Materialenplan, is in opmaak. De impact van het nieuwe plan op het beleidsplan en de doelstellingen van 2023 zal bekeken moeten worden.

Bijzondere prioriteit in 2023 voor alle afdelingen gaat naar:

- Veilig werken;
- Het beheren van de milieuwetgeving;
- Het beheren van de (kwaliteiten)processen.

IVAGO

Elke dag voor u veilig en duurzaam op pad!



2 MINDER AFVAL

Ook in 2023 blijven we inzetten op het reduceren van de totale hoeveelheid afval:

- Aantal kilogram kernstromen (restafval, papier & karton, glas, PMD, GFT) huishoudelijk afval per inwoner per jaar;
- Kilogram restafval per inwoner;
- Tonnages, op het recyclagepark, huis aan huis en bij bedrijfsafval.

Voor Destelbergen schommelde het cijfer voor de kernstromen van 274,8 kilo per inwoner in 2019, naar 270,2 kilo in 2020 en 272,9 in 2021. In Gent was dat 260,2 kg in 2019, 272,5 kg in 2020 en 271,3 kilo in 2021.

In 2022 zien we voorlopig in Gent en Destelbergen een sterke daling. Het is niet altijd eenvoudig de oorzaken van zulke fluctuaties in te schatten, dat maakt het ook moeilijk om prognoses te doen.

We kiezen voor zowel Gent als Destelbergen om **265 kilo als ambitie** te hanteren.

2.1 SENSIBILISERING

- Wat betreft de inhoud van de boodschap, promoten we eerst en vooral **preventie**. We zetten onze campagne minder restafval van 2022 voort in 2023. Daarnaast blijven we herinneren aan de mogelijkheden van hergebruik en herstellen. We stemmen daarvoor ook af met de communicatieafdelingen van Open Plaats en Ateljee.
- We maken **12 nieuwsbrieven of blogs** op onze website. Ze focussen zeker op het sorteren (van gft), afval correct aanbieden en minder afval door hergebruik.
- We promoten verder **de afvalmeter**, die al in het e-loket beschikbaar is voor gebruikers van sorteerpunten en inwoners van de landelijke zone en Destelbergen. Daar kan men het eigen verbruik vergelijken met een referentiegroep.
- We streven naar 30 Propere Commerces en ondersteunen zo verder **het project On the Go** op het vlak van communicatie.
- **We zetten onze afvalsteward in voor sensibilisering in scholen.**
- **We zetten onze afvalsteward in voor sensibilisering van bewoners in het kader van afval verkeerd aangeboden, sluikestorten, netheld rond ondergrondse containers.**
- We monitoren onze initiatieven rond hergebruik en preventie. We doen dat op de volgende manieren:
 - Elk initiatief/ publicatie waarin wordt gesensibiliseerd rond hergebruik, herstellen of vermijden van afval wordt geteld;
 - Campagne = 15 punten, Repair Cafe; 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 60 punten in 2023 te behalen.
- We nemen verder de rol op van deelnemende partij aan de **Green Deal Anders Verpakt** (GDAV), waaraan we met het project On the Go een belangrijke bijdrage leveren.
- We dienden een subsidieaanvraag in bij de GDAV voor het **project KOMBAK**, bij goedkeuring starten we dit project **op om herbruikbare recipiënten te voorzien voor restaurants in 2023.**

2.2 HERGEBRUIK EN HERSTELLEN

- We ondersteunen de organisatie van de **Repair Cafés** in Destelbergen.
- In Gent ondersteunen we ook verder de Repair Cafés en zoeken we opportuniteiten voor het (mee) organiseren van minstens 3e buurt overschrijdende initiatieven per jaar.
- IVAGO gelooft in het belang van herstel in het kader van een circulaire economie. Daarom ondertekenden we in 2021 **het manifest Recht op Repareren**.
- IVAGO is partner van **het project Repair zkt Hub**, samen met andere intercommunales, HERWIN, kringwinkels, producenten en retailers. We leveren onze expertise aan en bekijken nieuwe mogelijkheden om meer hergebruik en herstel te realiseren.
- We willen ook de **samenwerking met de kringwinkels** versterken. Daarom vernieuwen we in 2023 onze overeenkomst met hen, die al meer dan 20 jaar oud is.
- Een bestek wordt uitgeschreven en gepubliceerd om de **textielinzameling** in Gent te reguleren. Het voornaamste uitgangspunt: meer textiel inzamelen en naar hergebruik leiden. We willen ook voldoende zicht hebben op het materiaal dat niet geschikt is voor hergebruik.
- In 2022 werd een samenwerking opgezet tussen IVAGO en de Kringloopwinkel Open Plaats, waarbij op het recyclagepark van Destelbergen een **geefpunt** werd geopend voor herbruikbare goederen. Eind 2022 zal het project geëvalueerd worden en zal de verderzetting in 2023 besproken worden, rekening houdend met de voorziene verbouwingen.

3 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 dat op een kostenefficiënte en haalbare manier, 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 was een belangrijk jaar, aangezien dat het laatste jaar van het huidig uitvoeringsplan voor huishoudelijk afval en vergelijkbaar bedrijfsafval is. Voor Gent was de doelstelling 174 kg restafval per inwoner per jaar, voor Destelbergen 122 kg per inwoner. Het lijkt erop dat die doelstelling in Gent zeker zal worden gehaald, in Destelbergen mogelijks ook in 2022, door een sterke daling ten opzichte van 2021.

Een nieuw uitvoeringsplan is nog in opmaak en zal ingaan in 2023, waarbij een doelstelling voor 2030 zal worden gezet.

Los daarvan hanteren we vanuit IVAGO **voor 2023 VOORLOPIG een doelstelling van 120 kg voor Destelbergen en 165 kg voor Gent**. Eens de einddoelstelling voorgesteld door OVAM voor 2030 gekend is, kunnen we doelstellingen plaatsen voor de jaren tussen 2023 en 2030.

3.1 SORTEERDER WORDT BELOOND, VERVUILER BETAALT

- In het kader van een betere implementatie van het principe van 'de vervuiler betaalt' bij de inzameling van grofvuil in hoogbouwresidenties in Gent, werd in 2022 in bijna alle **hoogbouwresidenties** overgeschakeld op het systeem van 'de vervuiler betaalt'. Met uitzondering van een 15-tal hele grote residenties wordt alles nu op afroep ingepland. In het kader van die nieuwe werkwijze kan ook een grofvuilronde op vrijdag afgebouwd worden.
- We introduceren in 2023 een **nieuw retributiesysteem op de recyclageparken** (aanmelden met e-ID, het principe van een betalend en een niet-betalend deel). Daarbij gaan we voluit voor de aanpak van 'de sorteerder wordt beloond'.

3.2 HUIS-AAN-HUIS OPTIMALISEREN

- In het kader van **ergonomie en veilig werken** wordt de invoering van een **verplicht recipiënt voor glasophaling aan huis in Gent** uitgewerkt:
 - de gekozen recipiënten (emmers) worden via een bestek aangekocht;
 - de communicatiecampagne voor de burgers wordt uitgewerkt;
 - de glasemmers worden bedeed in het gekozen testgebied;
 - de evaluatie van de test wordt afgerond tegen eind 2023;
 - de voorbereiding voor een volledige roll-out wordt voorbereid.
- Bijkomend, en maar ook in het kader van het besparingsplan dient een deel van de containerzone over te schakelen van een huis-aan-huis glaszameling naar een inzameling door middel van **glasbollen**. Dat project zou idealiter gerealiseerd worden tegen het tweede kwartaal van 2024. Om dat te realiseren, dienen de volgende acties en stappen gezet te worden:
 - definiëren van de zone die wordt overgeschakeld;
 - bepalen van het aantal glasbollen;
 - indienen en bekomen van de nodige vergunningen voor plaatsing;
 - opstellen bestekken rond de aankoop van de bollen en de eventuele aanleg van de verharding eronder;
 - aankoop van de nodige voertuigen met kraan om de taak te kunnen uitvoeren.

- 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 dat problemen om het afval langere tijd op te slaan. Om daaraan tegemoet te komen, wordt bekeken of het mogelijk is om over te gaan naar een **wekelijkse ophaling van PMD** in de stedelijke zone in Gent. Door een kleine wijziging in onze organisatie zal ook in een deel van de landelijke zone de ophaalweek veranderen van de GFT-week naar de restafvalweek. **We brengen alles in gereedheid om de inzameling op te starten op 1 april 2023.**
- In oktober 2022 voerden we een beperkte sorteeraanlyse uit op restafval. In de eerste helft van 2023 voeren we nog bijkomende **sorteeranalyses** uit, ook in Destelbergen. Zo krijgen we een beter inzicht in wat er nog overblijft in de restafvalzak en kunnen we beter sensibiliseren.
- Voor GFT volgen we de voorbereidingen op door de OVAM van de **algemene verplichting tot GFT-inzameling vanaf eind 2023.**
- We hebben **ons advies gegeven op de Wijkmobiliteitsplannen** die in opmaak zijn in Gent. We volgen verder op en herschikken de betrokken rondes waar nodig, om klaar te zijn bij de realisatie van de plannen op het terrein. Voorlopig is dat gepland voor april 2023.
- Doelstellingen tonnages, ingezameld huis-aan-huis en op de recyclageparken:
 - Restafval (enkel Huis-à-Huis): max. 33.600 T;
 - GFT (enkel Huis-à-Huis): min. 11.250 T;
 - PMD: min. 6.600 T;
 - P&K: min. 12.200 T;
 - Glas: min. 7.700 T.

3.3 RECYCLAGEPARKEN 2.0

- In 2023 gaan we van start met het verbouwen van de recyclageparken. Dat kadert in het **masterplan voor het herwerken van de recyclageparken.**



- Om de burger tijdens de werken zo goed mogelijk van dienst te blijven, wordt de planning afgestemd met de typisch drukke en minder drukke periodes. Tevens worden zoveel mogelijk infrastructuurwerken uitgevoerd in een fase 1, waarbij de parken toegankelijk blijven voor het publiek. Fase 2, waarbij het park gesloten is, houden we ze kort mogelijk.
- De overgang naar **het nieuwe retributiesysteem** zal gebeuren wanneer drie parken volledig afgewerkt zijn.
- Om het masterplan uit te voeren, is het essentieel om de operationele planning, de planning van de infrastructuurwerken, de systeemaanpassingen en de communicatie voor de burger op elkaar af te stemmen. Daartoe is er een nauwe samenwerking opgestart tussen de IVAGO-afdelingen IT & Systemen, Facilitair Beheer, Operaties en Communicatie.
- IVAGO maakt er een punt van om zijn eigen medewerkers en de burgers voldoende te informeren over de recyclageparken 2.0. Dat begint al bij de aanloop naar de werken. In 2023 rollen we dan ook **een grote communicatiecampagne** uit bij de vernieuwing en gefaseerde opening van de nieuwe recyclageparken.
- We zetten bijkomend stationaire persen voor papier en karton op de parken, om de transporten efficiënter te laten verlopen.

3.4 RECYCLAGEPARKEN

- Voor 2022 streefden we naar +/- 300.000 bezoekers, maar dat aantal zal niet gehaald worden. Volgens de prognose halen we +/- 279.000 bezoekers. Voor 2023 verwachten we, mede door de verbouwingswerken, geen substantiële verhoging van het aantal bezoeken.
- We streven naar maximaal 45.000 ton selectieve afvalstromen en grofvuil, ingezameld via onze recyclageparken (rekening houdend met een mogelijke tijdelijke sluiting van één of meerdere parken).
- Om het belang van en de aandacht voor zuivere afvalstromen bij de recyclageparkwachters te verhogen, wordt jaarlijks een opleidingsdag georganiseerd voor alle parkwachters.
- In 2021 slaagden we erin om de **zuiverheid van het steenpuin** fundamenteel te verbeteren. In 2022 zakte de zuiverheid van deze stroom, maar niet fundamenteel. De **harde plastics** blijven de moeilijkste fractie om zuiver te krijgen. Onze doelstelling in 2023 is om minstens 70% van de vrachten op de vijf moeilijkste stromen (gips, steenpuin, gemengd te storten, harde plastics, roofing) zuiver te krijgen (conform of kleine niet-conformiteit).

3.5 MOBIELE RECYCLAGEPARKEN

- Ook in 2023 zetten we het project van de mobiele parken verder. Er worden 20 mobiele recyclageparken voorzien. Die zullen georganiseerd worden in meerdere wijken. We plannen tien locaties in het voorjaar, en tien in het najaar. De locaties worden gekozen op basis van de evaluatie van het project in 2022.
- Voor 2023 zetten we opnieuw het **doel van 1.500 bezoekers** voorop, waarbij we drie locaties minder voorzien dan in 2022.
- Samenwerking met de verschillende partners, zoals de stadsdiensten en de Kringloopwinkel Open Plaats, zijn hier cruciaal.

3.6 ONDERGRONDSE INZAMELING

- In 2023 streven naar **een tiental nieuwe locaties**, zowel in eigen beheer geplaatst als door projectontwikkelaars gefinancierd.
- In het kader van de implementatie van dit nieuwe bestek zullen de volgende deelprojecten in 2023 uitgerold worden:
 - Het gebruik van e-ID in het kader van de introductie van de eerste afvalbrengpunten. De testen worden nog afgerond in 2022;
 - Het introduceren van ondergrondse containers voorzien van weegcellen in Destelbergen.

3.7 ASBESTOPHALING

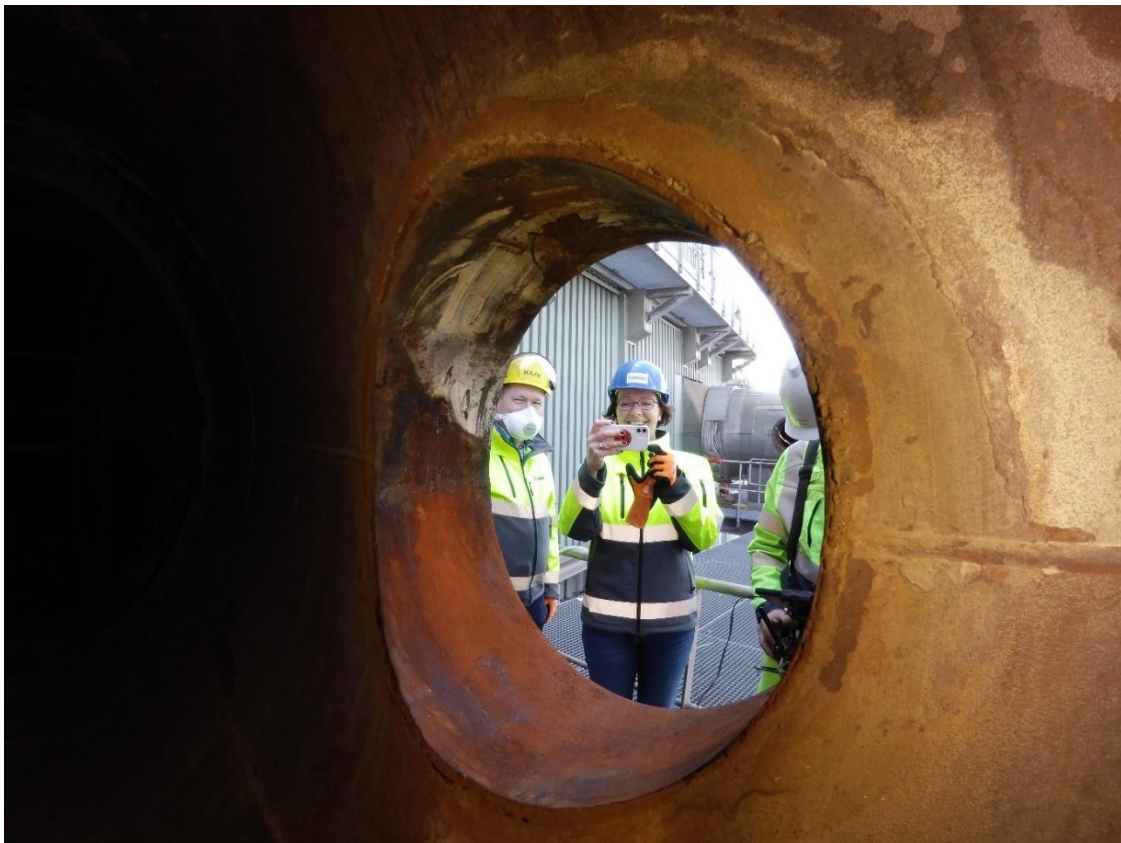
Als afvalintercommunale streven we mee naar een asbestveilig Vlaanderen tegen 2040. In het kader daarvan heeft IVAGO een vaste belofte van subsidie ontvangen van de OVAM om ook **asbest in te zamelen bij de burgers en jeugdverenigingen thuis**. De opstart van die ophaling wordt gepland voor begin 2023. In dat kader zal IVAGO:

- De inzameling zelf organiseren binnen de dienst Openbare Reiniging;
- De nodige recipiënten aankopen en verdelen aan de deelnemers;
- De nodige communicatie en sensibilisering opstarten via de geijkte kanalen.



4 MEER ENERGIE LEVEREN EN VERDELEN

- De afvalenergiecentrale van IVAGO verwerkt in de periode 2017-2021 **jaarlijks 99.100 ton** (\pm 3%) huishoudelijk restafval. Rekening houdend met een uitdagende stilstand (3 weken) in het voorjaar streven we om **98.000 ton te verwerken in 2023 waarbij ECOV zorgt voor de saturatie.**
- De energie wordt zo efficiënt en kwaliteitsvol mogelijk overgedragen. **We streven naar een hoge beschikbaarheid van de bestaande warmtenetten**, waardoor we thermisch tussen de 500 en de 600 MWh/1.000 ton restafval kunnen exporteren. De totale geproduceerde thermische energie (excl. Turbine stoom) bedraagt 880 MWh/1.000 ton afval. Elektrisch willen we 250 MWh per 1.000 ton afval produceren, waarvan er tussen de 145 en de 155 MWh/1.000 ton geëxporteerd wordt.
- We mikken op een beschikbaarheid van beide ovenlijnen van minstens 92%, en op een beschikbaarheid van de turbine van minstens 90% ten opzichte van de verbrandingstijd.
- In 2022 werd een **aanvraag tot omgevingsvergunning** ingediend voor de site Proeftuinstraat, met onder meer **een vernieuwing van de AEC**, aangezien de huidige vergunning loopt tot 2024. Er wordt een uitspraak verwacht tegen de zomer van 2023.
- Tegen de zomer van 2023 is het de bedoeling dat de katalytische denox-installatie volledig is afgebroken.



5 EEN NETTE BUURT

5.1 MEER GEEL OP STRAAT

De netheid binnen de stad Gent wordt nog altijd gemeten via **de netheidsbarometer**. Daarin worden verschillende parameters opgevolgd op het openbaar domein:

1. Zwerfvuilmeting;
2. Sluikstorten;
3. Overvolle korven;
4. Foutief aangeboden;
5. Ook externe factoren als graffiti en verstopte kolken.

We streven ernaar om dat in 2023 verder te zetten, om zo onze **doelscore van 88%** op de netheidsbarometer te bereiken. Wat we vooral in de hand hebben, zijn de parameters zwerfvuil en korven. Daar ligt dan ook de focus op binnen Openbare Reiniging.

Samen met onze partner DBSE blijven we inzetten op zowel manueel als machinaal vegen, maar ook op onkruidbeheersing, het verwijderen van bladafval, het frequent ledigen van korven en het opruimen van sluikstorten.



5.2 AFVALKORVEN

- De compacterende korven werden verwijderd op het openbaar domein, na verschillende negatieve evaluaties. In de plaats worden nieuwe gewone korven geplaatst.
- Alle korven op openbaar domein dienen vervangen te zijn door de **nieuwe 100-litermodellen** tegen het einde van het eerste kwartaal van 2023.
- Ook worden de peukenpalen verwijderd en worden ze vervangen op de hotspots door een **extra peukenasbak** aan onze afvalkorven.
- Met de hulp van de verzamelde data van vulgraden en de informatie van onze ogen op het terrein (ophaalploegen en netheidscoaches) streven we verder naar een **optimalisering van onze dagrondes**, een **herschikking van de seizoensrondes** in het weekend en een **flexibele**

inzet van onze interventieploeg in de avond. We rekenen daarvoor ook op onze planningsdienst.

- Ook wordt er bij nieuwe stedelijke ontwikkelingen verder meegedacht over een **correcte inplanting** van afvalkorven op het openbaar domein. Zo werd in 2022 het project Overpoort 2.0 uitgerold: er zijn daar nu meer afvalkorven en er wordt ook gewerkt met specifieke afvalpunten voor pizzadozen.
- Verder zal ook het misbruik van openbare afvalkorven verder onderzocht worden. Zo wordt het project met de bestickering op en de controle van inhoud van de korven uitgebreid. Ook zullen we analyses doen van de inhoud van korven en het sluikestort errond, op de verschillende belangrijke invalssassen van de stad. Zo kunnen we **ingrijpen bij duidelijk misbruik** (dumpen huisvuil en sluikestort) van openbare korven. Dat kan leiden tot het wegnemen van korven.
- Ook loopt er een **studie samen met Fost Plus** om het korvenafval verder uit te sorteren. Dat zal een impact hebben op onze rondes, want het betekent mogelijks een wijziging in stortplaats. Uiteindelijk moet dat resulteren in minder finaal te verwerken korvenafval en moet dat het recycleren van de goede pmd mogelijk maken.

5.3 ONKRUIDBEHEERSING

IVAGO, en meer bepaald zijn dienst Openbare Reiniging, staat in voor de onkruidverwijdering op openbaar domein binnen de zone 9000.

Dankzij de inzet van onze elektrisch aangedreven onkruidmachines en de verdere uitwerking van de planning, hopen we een globaler beeld te kunnen krijgen van onze verwezenlijkingen, om zo onze inzet **verder te professionaliseren** samen met onze partner DBSE

De doelstelling is om alle hotspots binnen de zone 9000 minimaal één keer aan te doen binnen die seizoensplanning.

5.4 BEHEERSEN SLUIKSTORT

- Het **tijdig opruimen** van de gemelde sluikestorten blijft een topprioriteit voor IVAGO. De streefwaarde van 60 punten blijft van toepassing als bepalende KPI.
- Ook de **handhavingsrondes** worden verder geprofessionaliseerd. We hebben gezamenlijke rondes op maandag en dinsdag met het O-team van de politie, op maandagnamiddag doen we om de 14 dagen acties met de wijkpolitie, op woensdag en donderdag werken we samen met de gemeenschapswacht. Bij uitzondering kunnen we ook een beroep doen op de collega's van dienst Toezicht.
- Algemeen streven we naar een lager tonnage opgehaalde sluikestorten in 2023.

5.5 MACHINAAL VEGEN

Binnen IVAGO wordt het gebied binnen de R40 verdeeld in sectoren die een 14-daagse planning volgen qua veegfrequentie. Het is de bedoeling dat die rondes verder worden uitgewerkt en opgevolgd door onze netheidscoaches, om de zwerfvuiloverlast in te perken.

Het project GVM machinaal veeplan zal opnieuw worden herbekeken, nadat het al een paar jaar in de koelkast heeft gelegen. Ook om de burgers in de randgemeenten een **correcte dienstverlening** in vegen aan te bieden, zal het project opnieuw op de prioriteitenlijst komen. We verwachten hier een input van onze planningsdienst.

5.6 SAMENWERKEN VRIJWILLIGERS

- We streven naar een verhoging van 5% van het aantal deelnemers aan **de Gentsche Gruute Kuis** en aan Destelbergen Helemaal Schoon.
- **We streven naar 800 Propere Pierkes** en 30% basisscholen (minimaal 15%) met een netheidspact of een deelname aan Operatie Proper. We structureren de werking daarrond binnen de afdeling Communicatie.



6 EEN DUURZAAM EN KLANTGERICHT IVAGO

6.1 HANDHAVEN DIENSTVERLENINGSNIVEAU

- We streven naar **maximaal 5.000 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.
- 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 twee werkdagen.
- De webaanvragen verwerken we binnen de twee werkdagen. Als een definitief antwoord nog niet mogelijk is, geven we de klant tussentijdse feedback.
- We implementeren een gebruiksvriendelijk en efficiënt (administratief) proces voor het verzamelen van asbest aan huis.
- Onze administratieve processen worden ook afgestemd op de nieuwe werking van de parken. In SAP wordt een dashboard geïmplementeerd met alle informatie om de klant correct te woord te staan bij vragen over zijn aanbiedingen op het recyclagepark.
- De nieuwe elektrische IVAGO-mobiel wordt minimaal twee keer per maand ingezet. Daarnaast gebruiken we de mobiel ook voor projecten (sorteerpunten, uitbreiding landelijke zone, ...).

6.2 MEER DIENSTVERLENING DOOR DIGITALISERING

- We ijveren voor een zo correct mogelijk klantenbestand door structureel **datacleanings** uit te voeren.
- Voor 2023 stellen we onze doelstelling voor **digitale aanrekeningen** op 30%.
- In 2023 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-huisinzameling, 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 dat allemaal te ondersteunen.

Daarvoor 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 recyclageparksysteem.

6.3 DIGITALISERING EN INNOVATIE

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

- Binnen SAP blijven we optimalisaties doen; hetzij door nieuwe wetgeving, hetzij voor het project recyclageparken, verdere digitalisering en optimalisering van processen, enzovoort.
- 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 Vlarena 8 op de stortvloer te ondersteunen. Op de parken voorzien we voldoende dekking van de camera's, in het kader van de veiligheid van onze medewerkers en de bewaking van de materialen.
- De telefooncentrale dient te worden vernieuwd, hier bekijken we ook Cloud-oplossingen.

- Vanaf 2021 werd de rapportering van afvalstromen naar de OVAM gedigitaliseerd. We optimaliseren op een gebruiksvriendelijke wijze de integratie van SAP met het nieuwe registratiesysteem MATIS van de OVAM. We bekijken ook de verplichting om te gaan naar digitale vervoersdocumenten.
- We dragen bij aan de digitalisering van het HR-dossier.

In 2022 startte de **Stafmedewerker Circulaire Economie**. Zij neemt projecten vast in de totale ketting, rond bijvoorbeeld hergebruik en textiel. Ze volgt in 2023 verder de tendensen op en kijkt welke projecten nog zinvol zijn voor IVAGO om aan deel te nemen.

6.4 WELZIJN

- We werken aan de **uitvoering van het Jaaractieplan Welzijn 2023** ter bevordering van het Welzijn op het werk, waarbij de arbeidskledij wordt vernieuwd.
- 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 **arbeidsongevallenonderzoek** voor leidinggevenden.
- **We beogen een maximale frequentiegraad van 70 en een maximale Eg (op jaarbasis) van 1,25.**

6.5 KWALITEITSBELEID

- De **ISO 9001:2015** certificering blijft behouden, waarbij er geen major afwijkingen zijn en maximum 3 minor afwijkingen.
- Een goed beheer van de (kwaliteits)processen is prioritair.
- 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.
- **Continu verbeteren**, vormt de kern van ons managementsysteem. Dat betekent dat we in het geval van afwijkingen op zoek gaan naar de oorzaak (via de 5 WHY's methodologie), en correctieve en corrigerende maatregelen nemen.

6.6 MILIEUBELEID

- De **ISO 14.001:2015** certificering blijft behouden.
- De omgevingsvergunningsaanvraag voor de site van IVAGO wordt van dichtbij opgevolgd en bijgestuurd waar nodig.
- De voorwaarden van de nieuwe omgevingsvergunningen voor alle recyclageparken worden uitgewerkt in het kader van de verbouwingen.
- We bekijken samen met de privépartners om het transport van de bodemassen, 13.000 ton per jaar, vanuit Veolia Hulsdonk via water te laten verlopen naar Valomac Grimbergen in plaats van wegtransport. Dat zal een belangrijke CO₂-winst opleveren.



6.6.1 ENERGIE EN GRONDSTOFFENBEHEER

- Bij het uittekenen van de plannen voor het herwerken van de recyclageparken voorzien we **zonnepanelen** op de KGA- en AEEA-luifel.
- Bij het verbouwen van de recyclageparken gaat er ook belangrijke aandacht naar het beheer(sen) van de waterstromen. Tijdens de vergunningsfase – en mee vanuit gewijzigde wetgeving – werden daarom bijkomende maatregelen voorzien om meer water te recupereren, infiltreren of vertraagd afvoeren. Op het recyclagepark Oostakker komt er een groendak op de loge, op meerdere parken komen er ‘wadi’s’ of kratten.
- We voeren een studie uit voor het potentieel van het plaatsen van zonnepanelen op de gebouwen van de site van de Proeftuinstraat. We bekijken ook of er nog andere mogelijkheden zijn om de energie efficiëntie te verhogen.
- Bij de bestekken en aankopen die we lanceren, bekijken we de opties voor **circulair aankopen**. We stemmen daarvoor af met de Stad Gent en andere partners.

6.6.2 BEREKBAARHEID SITE PROEFTUINSTRAAT

- In 2023 zijn er werken gepland aan de wegenis in de Proeftuinstraat.
- Die zullen een belangrijke impact hebben op onze hoofdsite, met impact op onze medewerkers, leveranciers en recyclageparkbezoekers.
- het recyclagepark zal daardoor ook een periode gesloten moeten worden. We bekijken om dat te combineren met de werken in het kader van het masterplan Recyclageparken.

6.7 REDUCEREN IMPACT IVAGO-ACTIVITEITEN OP DE OMGEVING

- Een groot deel van de IVAGO-vloot werd de afgelopen jaren vergroend. In 2023 staan nog enkele leveringen geprogrammeerd met CNG-aandrijvingen.
- Ondertussen volgen we de evoluties op de voet rond **de transitie naar elektrische voertuigen**. In het investeringsbudget van 2023 voorzien we alvast de nodige middelen om volgende elektrische voertuigen aan te besteden in 2023:
 - 3 grote veegmachines;
 - 3 vrachtwagens met laadklep voor de ophaling van metaal huis aan huis;
 - 1 kleine perswagen voor de dienst Openbare Reiniging.
- Sinds 2021 zijn we **partner in het Logibat-project** van het Vlaams Instituut voor Logistiek. Doel van dat 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, en kijken naar de nodige laadinfrastructuur.

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

6.8 VERHOGEN EFFICIËNTIE EN EFFECTIVITEIT ROUTINGBEHEER

- De **GIS-omgeving** van IVAGO werd al stevig verbouwd in 2022. Dat laat ons toe om makkelijker en sneller functionaliteiten op te zetten. In 2023 zetten we daar verder op in, in overleg met interne en externe klanten.
- In 2022 werd gebouwd aan een **integratie van de GIS en SAP** voor het uitwisselen van gegevens, zodat de invoer één keer ingevoerd moest worden, met name voor korven. De testen worden afgerond en dat wordt in 2023 in productie gezet. Voordeel is dat korven die geplaatst of verwijderd zijn, zo sneller naar de ploegen worden doorgestuurd.
- We bouwen aan **onze eigen IVAGO-Routeringsomgeving**. In het verleden merkten we dat er op de markt geen afdoende systemen ter beschikking zijn. De opbouw is volop bezig en wordt in 2023 verder uitgerold en in gebruik genomen. Zo zullen we sneller rondes kunnen aanpassen, wat noodzakelijk is aangezien het herwerken van rondes een dagelijkse aangelegenheid zijn. Dat gaat over kleine en grote herschikkingen ten gevolge van wijzigingen in rijrichtingen, mobiliteitsplannen, nieuwe straten, enzovoort.
- We verbeteren onze inbreng als **adviespartner bij de stad in kader van nieuwe ontwikkelingen en wegenwerken**, in samenspraak met hen.
- We bekijken de verdere optimalisatie van de dienst om al die uitdagingen te kunnen aanpakken. Er staan meerdere aanwervingen op stapel, ook ter vervanging. We herevalueren continu de prioriteiten in functie van de aanwezige capaciteit.

6.9 EEN GEÏNTEGREERD EN DUURZAAM PERSONEELSBELEID

6.9.1 OPTIMALE & MINIMALE STRUCTUUR & RETENTIE MET PERSOONLIJKE GROEI

- De grote uitdaging in 2023 is onze organisatie verder te optimaal structureren en te versterken in het kader van de doelstellingen en de besparingen.
- De vacatures die de noodzakelijke wettelijke verplichtingen bij onze prioritaire taken ondersteunen zullen met de voorziene budgettaire middelen prioritair ingevuld worden.
- De nieuwe medewerkers krijgen de nodige ondersteuning en opleiding voor het beheer van veilig werken, naleving van de milieuwetgeving en kwaliteitsprocessen.
- Door de huidige krapte op de arbeidsmarkt staat IVAGO voor **een grote uitdaging om de juiste nieuwe medewerkers aan te werven**. In 2023 zal de **employer branding** geactualiseerd dienen te worden.
- Alle leidinggevendenden hun medewerkers *empoweren*, daarvoor verantwoordelijkheid opnemen met voorstellen en ondersteuning door de afdeling Personeelszaken.
- Dat hangt nauw samen met een retentiebeleid en de kans tot doorgroei naar andere functies, wat ook inhoudt dat ruimte geborgd moet worden voor de persoonlijke groei van de medewerkers, ook buiten de eigen dienst.
- De “stuurgroep diversiteit” onderzoekt de prioriteiten voor implementatie van maatregelen, acties in de organisatie.
- **Thuiswerken wordt geëvalueerd** en afgetoetst met de impact op de werking, de betrokkenheid en de sociale contacten binnen de organisatie.

6.9.2 AANWEZIGHEID: ZORG VOOR DE COLLEGA EN DE DIENSTVERLENING

- **Gelet op de huidige maatschappelijke context streven we naar minimaal 90% aanwezigheid, met een optimaal doel van 92% aanwezigheid (exclusief arbeidsongevallen).**
- De eventuele acties voortvloeiend uit de Welzijns- en verzuimattitudebevraging van 2022 bij onze medewerkers worden per afdeling geïmplementeerd, al dan niet ondersteund door Pulso.
- De verantwoordelijkheden en betrokkenheid van de leidinggevendenden en werknemers “Wij zijn IVAGO” worden door het management op een opbouwende en zorgende manier aangescherpt, ook in het kader van empathisch leiderschap en middelenbeleid.
- Alle leidinggevendenden bekomen in 2023 extra opleidingen zodat zij met kennis van de wetgeving zorgdragen voor het veilig uitvoeren van de taken.

6.9.3 SALARISBEHEER: DIGITALISERING & EFFICIËNTIEVERHOOGING

- Beheersing en behoud van een transparante en accurate salarisstructuur binnen SAP, in samenwerking met de externe dienstverlener SD.
- Beheersing van de loonadministratie met een gemiddelde van max. 2% correcties – te wijten aan de werking van de IVAGO Personeelszaken.
- De overheidsopdracht voor de digitalisering van alle personeelsprocessen wordt verder uitgewerkt en gefaseerd geïmplementeerd met aantoonbare efficiëntieverhoging.

6.9.4 SOCIALE DIALOOG

We beogen het behoud van een duurzaam partnerschap met onze sociale partners om de doelstellingen van IVAGO te behalen en de waarden ervan te borgen waarbij de modaliteiten van CAO worden gerespecteerd.

6.10 BEDRIJFSAFVAL: STERK IN GENT & DESTELBERGEN

- We streven naar een **externe omzet van 5.504.000 €** met een **rendabiliteit van minimaal 10%**.
- Voor 2023 stellen we onze doelstelling voor digitale facturen op 50%.
- Vlarema 8 is een wettelijke verplichting vanuit de OVAM voor restafval van bedrijven.
 - Onze inzamelploegen worden regelmatig herinnerd aan de noodzaak om die regelgeving op te volgen.
 - Onze inzamelploegen doen een visuele controle van wat bovenaan in de afvalcontainers ligt en wat er in doorzichtige zakken zit.
 - Niet-conforme fracties worden geregistreerd en doorgegeven aan de OVAM.
 - We begeleiden onze klanten op het verbod van niet-transparante zakken bij het gebruik van een container vanaf 1 januari 2023.
 - Het management evalueert de vaststellingen en de impact per trimester.
- We begeleiden onze betrokken klanten verder in de **verplichte sortering van GFT** sinds 1 januari 2021 en passen hun contracten aan.
- Vanaf 2024 is er een verplichting om GFT apart aan te bieden. Dat noodzaakt extra ronde(s) GFT. Dat zal in 2023 voorbereid worden.
- Er wordt verder gewerkt aan de **optimalisatie van de rondes bedrijfsafval**. De toename van PMD noodzaakt een extra ronde. Tegelijk wordt bekeken of het aantal rondes restafval verminderd kan worden. Ook de papierrondes worden geoptimaliseerd.
- Om de communicatie tussen de ploegen en de klantendienst te verbeteren, worden opnieuw ziddagen georganiseerd.
- We **begeleiden de scholen** waarvan de afvalfactuur sinds 1 januari 100% betalend wordt) bij hun afvalbeheer.
- Een groot deel van het afval dat IVAGO ophaalt, is het afval van de Stad Gent. We ondersteunen de stad bij haar oefeningen om de totale hoeveelheid afval te doen dalen, en ook om de efficiëntie te verhogen en de kost te verlagen. We bekijken ook welke wijzigingen er nodig zijn om de stad alle informatie te geven opdat 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. Daarvoor zou het opstellen van een *servicelevel agreement* tussen beide partijen nuttig kunnen zijn.

6.11 EEN FINANCIËEL GEZOND IVAGO

- We volgen maandelijks de financiële toestand van IVAGO op aan de hand van een periodieke boekhoudkundige afsluiting en rapportering.
- We volgen dat systematisch op in overleg met de stadsdiensten en onze vennoten.
- **Het budget 2023 is opgesteld, gealigneerd op het meerjarenplan. We realiseren minimaal het budget 2023 zijnde voor IVAGO:**
 - Een positief bedrijfsresultaat ad 121k €
 - Een EBITDA-marge van 8,7 miljoen €
- We voorzien een blijvende nauwgezette opvolging van de liquiditeitspositie en de ratio's met betrekking tot solvabiliteit, rendabiliteit en liquiditeit en streven ernaar ze op korte termijn op te krikken naar die van een financieel gezond bedrijf. We doen dat vooral door de afbouw van schulden op korte termijn en het versterken van het eigen vermogen van IVAGO.
- We voorzien de invulling van de openstaande vacatures binnen de afdeling Finance. Daarbij voorzien we ook voldoende tijd en middelen voor de kennisoverdracht.
- Structurele beheersing en communicatie van het pensioenfonds, momenteel een kapitalisatiesysteem, voor statutaire medewerkers.
- De analytische boekhouding wordt verder uitgebouwd en geoptimaliseerd tot een gebruiksvriendelijk managementtool en door het tijdig aanleveren van relevante analytische financiële beleidsinformatie.