



Doelstellingen, projecten & acties IVAGO 2024



Voor u liggen de doelstellingen van IVAGO voor 2024 en de projecten en acties om die doelstellingen te bereiken.

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

Daarnaast vormen onze doelstellingen van 2024 alweer een belangrijke stap in het verder realiseren van de vijf strategische doelstellingen van IVAGO, opgenomen in de Beleidsnota 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

De opgelegde besparingen vanuit Stad Gent hebben evenwel een impact op de doelstellingen, projecten en acties voor 2024.

Ook het nieuw Lokaal Materialenplan – het Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval 2023-2030 – geeft nieuwe uitdagingen aan IVAGO. De impact van dat plan wordt mee opgenomen in onze doelstellingen voor 2024.

Kortom, 2024 wordt alweer een boeiend jaar met veel uitdagingen.

Het IVAGO-team

Elke dag voor u op pad, veilig en duurzaam!

1 DOELSTELLING 1: MINDER AFVAL

We zetten in op het reduceren van de totale hoeveelheid afval, daarom worden doelstellingen uitgezet voor verschillende onderdelen:

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

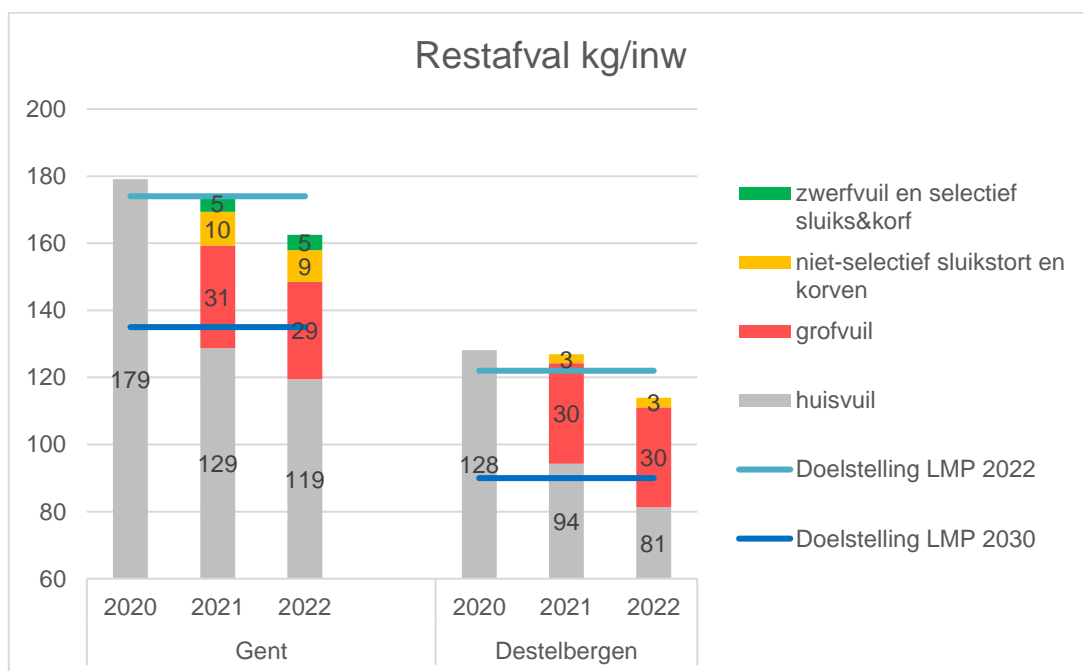
Het nieuw Lokaal Materialenplan 2023-2030 (LMP 2030) geeft nieuwe doelstellingen aan IVAGO om het restafval verder te reduceren. De doelstelling LMP 2030 wordt visueel voorgesteld in Figuur 1.

- ✓ **Gent heeft als nieuwe doelstelling 135 kg restafval per inwoner tegen 2030.**
- ✓ **Destelbergen heeft als nieuwe doelstelling 90 kg restafval per inwoner tegen 2030.**

Er zijn wel enkele aanpassingen gemaakt aan de berekeningswijze. Onder huishoudelijk restafval vielen vroeger: restafval, grofvuil, zwerfvuil, veegvuil (wordt voor 20% meegeteld), sluikestorten, afval uit publieke vuilnisbakken en vergelijkbaar bedrijfsrestafval. Sinds 2023 worden zwerfvuil, het veegvuil (20%) en het selectief ingezameld aandeel van sluikestort en afval uit publieke vuilnisbakken niet meer meegeteld, zie Figuur 1 bij 'zwerfvuil en selectief sluike&korf'. Het is immers niet correct om een lokaal bestuur te straffen met een hoger restafvalcijfer omdat het zijn straten proper wil houden en het zwerfvuil opruimt.

De OVAM zal van deze doelstelling een reductie van 13 kg per inwoner op zich nemen, met acties rond voedselverlies en uitgebreide producentenverantwoordelijkheden op wegwerpluiers en textiel.

- ⇒ **Voor 2024 heeft IVAGO de ambitie om het restafval in Gent te reduceren tot 150 kg per inwoner en in Destelbergen tot 100 kg per inwoner.**



Figuur 1: Historiek kg restafval per inwoner voor Gent en Destelbergen, met doelstelling Lokaal Materialenplan 2022 en 2030.

1.1 SENSIBILISERING

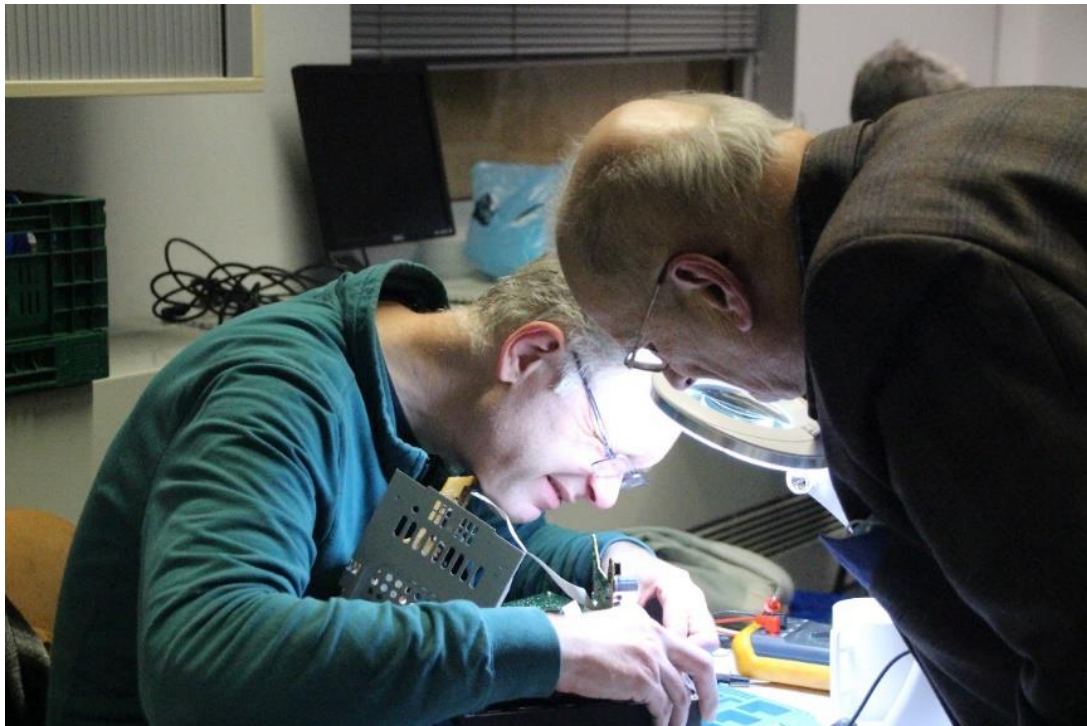
- Wat betreft de inhoud van de boodschap, promoten we eerst en vooral **preventie**. We zetten onze campagne voor minder restafval voort in 2024. Daarnaast blijven we herinneren aan de mogelijkheden van hergebruik en herstellen. We stemmen daarvoor ook af met de communicatieafdelingen van Kringwinkel Open Plaats en Ateljee.
- IVAGO lanceert **één sensibiliserende campagne**.
- De **sterkte van onze kanalen**, zowel gedrukt als digitaal, worden volop ingezet: magazine, de kalender, Hoplr, Facebook, Instagram, LinkedIn, website, medewerkers, de vrijwilligers, ...
- De **afvalmeter** wordt verder gepromoot. Die is al beschikbaar in het e-loket beschikbaar voor inwoners van de C-zone, S-zone en Destelbergen. Daar kan men het eigen verbruik vergelijken met dat van een referentiegroep.
- Er komen **12 nieuwsbrieven of blogs** op de website, waarbij afvalpreventie en hergebruik aan bod komen.
- De inzet op preventie wordt verhoogd door de invulling van de vacature 'Expert afvalpreventie en -sensibilisering'.
- De afvalsteward zet in op sensibilisering in scholen.
- IVAGO is deelnemer aan de **Green Deal Anders Verpakt**.
- Het **project KOMBAK** wordt verder afgewerkt tegen eind 2024. Met KOMBAK stimuleren we horecazaken in Gent en Leuven om herbruikbare maaltijdverpakkingen te gebruiken voor afhaal- en thuisbezorgmaaltijden. Dat doen we met de financiële steun van de Green Deal Anders Verpakt.
- IVAGO deelt zijn expertise in het **project Klinkende Blikken**. Het gaat om een sociaal-educatief programma dat creatief aan de slag gaat met afval om kinderen en jongeren te sensibiliseren.
- De werking van **Vlaco** wordt opgevolgd en ondersteund in de communicatie rond initiatieven als de Dag Tegen Voedselverspilling.



Figuur 2: Sfeerbeeld van een sensibiliserende campagne van IVAGO.

1.2 HERGEBRUIK EN HERSTELLEN

- We ondersteunen de organisatie van de **Repair Cafés** in Destelbergen.
- IVAGO organiseert vijf buurt overschrijdende **Repair Cafés** in Gent.
- IVAGO is partner van het project **Herstel Eerst**, samen met andere intercommunales, HERWIN, kringwinkels, producenten en retailers. We leveren onze expertise en bekijken nieuwe pistes om meer hergebruik en herstel te realiseren. Samen met Ateljee zetten we een proefproject op rond het bewarend inzamelen van AEEA in twee recyclageparken.
- We regelen de **textielinzameling** in Gent en Destelbergen, zodat er meer textiel wordt ingezameld en naar hergebruik wordt geleid. Daarvoor werken we een concessie uit en voeren we het bestek BB22.033 verder uit.
- Samen met Open Plaats zouden we graag opnieuw een **hergebruikcontainer** voorzien op de recyclageparken, als vervolg op het proefproject dat liep in 2022. De zoektocht naar de nodige personeelsmiddelen bij Open Plaats is nog lopende. Afhankelijk daarvan wordt bekeken of dit project een vervolg krijgt.
- IVAGO voert de **samenwerkingsovereenkomsten met Kringwinkels Open Plaats en Ateljee** verder uit en evalueert ze.
- We introduceren een policy om herbruikbaar materiaal en materieel van IVAGO een tweede leven te geven.
- Binnen het **project AshCycle** bekijken we hoe we een nóg groter aandeel van de bodem- en vliegassen van de AEC een tweede leven kunnen geven. Een piste die voorligt, is om onze vliegassen, samen met CO₂, te gebruiken in *carbonstones*, een alternatief voor betonbouwblokken. Bij een positief resultaat kunnen onze vliegassen een tweede leven krijgen én bijdragen tot CO₂-captatie, in plaats van gestort te worden.



Figuur 3: IVAGO repareert.

2 DOELSTELLING 2: MEER ZUIVERE MATERIALEN

We willen meer materialen in de kringloop houden voor de transformatie naar een circulaire economie. De selectieve inzameling van de verschillende afvalstromen is daarbij cruciaal. Daarnaast moeten die afvalstromen zo zuiver mogelijk zijn, met het oog op recyclage.

Het Lokaal Materialenplan stelt dat 55% van het ingezameld stedelijk afval effectief gerecycleerd moet worden tegen 2025. Daar gaat IVAGO uiteraard voor.

2.1 HELDERE INFORMATIE VOOR BURGERS

- We zetten onze afvalsteward in voor de sensibilisering van bewoners, om verkeerd aangeboden afval en sluikestorten te vermijden en om de netheid rond sorteerpunten te promoten. We zetten daarvoor onze IVAGO-mobiel opnieuw in.
- Er komen **12 nieuwsbrieven of blogs** op de website (*zie ook pagina 4*), waarbij ook het correct sorteren (van gft) en het correct aanbieden van afval aan bod komen.

2.2 SORTEERDER WORDT BELOOND, VERVUILER BETAALT

- In 2023 schakelden bijna alle **hoogbouwresidenties** over naar een individuele inzameling van grofvuil op afroep, voor een betere implementatie van het principe van 'de vervuiler betaalt'. Bij een 15-tal zeer grote residenties is er nog een collectieve inzameling van grofvuil. Die zullen in 2024 ook omschakelen naar een individuele ophaling van grofvuil op afroep.
- Eind 2023 is het **nieuw retributiesysteem op de recyclageparken** (aanmelden met e-ID, het principe van een betalend en een niet-betalend deel) opgestart. In 2024 ligt de focus op het correct opvolgen van de aanvoer door burgers en bedrijven en het verder optimaliseren van het systeem.



Figuur 4: Onze vernieuwde recyclageparken zijn onderverdeeld in een betalende en een niet-betalende zone.

2.3 INZAMELING AAN HUIS OPTIMALISEREN

- In het kader van **ergonomie en veilig werken** wordt de invoering van een **verplicht recipiënt voor glasophaling aan huis in de Z-zone in Gent** uitgewerkt:
 - de gekozen recipiënten zullen via een bestek worden gegund;
 - een communicatiecampagne voor de burgers wordt uitgewerkt;
 - de gekozen recipiënten worden begin 2024 bedeed in het gekozen testgebied;
 - de evaluatie van de test wordt afgerond tegen eind 2024;
 - de volledige uitrol over de Z-zone wordt gepland in kwartaal 1 van 2025.
- In het kader van het besparingsplan dient **de C-zone** over te schakelen van een glaszameling huis aan huis naar een inzameling door middel van **glasbollen**. Dat project dient gerealiseerd te worden tegen 1 april 2025 (in functie van de bedeling van de kalender). Om dat te realiseren, werden de volgende acties en stappen al gezet:
 - definiëren van de zone die wordt overgeschakeld;
 - bepalen van het aantal glasbollen;
 - opstellen bestekken rond de aankoop van de bollen en de eventuele aanleg van de verharding eronder;
 - aankoop van de nodige voertuigen om de glasbollen te kunnen ledigen en te kunnen reinigen.

In 2024 vindt de verdere voorbereiding van dit project plaats. De volgende acties worden nog verder uitgewerkt:

- indienen en bekomen van de nodige vergunningen voor plaatsing;
 - levering van de voertuigen;
 - aanleggen van de nodige verhardingen voor de glasbollen;
 - opmaken van nieuwe routes voor de lediging (vaste ronde, op basis van sensoren of combinatie);
 - plaatsing van de glasbollen (kwartaal 1 van 2025);
 - voorbereiding van de communicatiecampagne voor de burger.
- Dankzij de uitbreiding van de sorteerboodschap voor pmd is het volume en tonnage van het aangeboden pmd-afval aanzienlijk gestegen het afgelopen jaar. Voornamelijk inwoners die klein behuist zijn, ondervinden moeilijkheden om het afval langere tijd op te slaan. Om dat te verhelpen, bekijken we of het mogelijk is om over te stappen naar een **wekelijkse ophaling van pmd** in de Z-zone in Gent. Door een kleine wijziging in onze organisatie zal ook in een deel van de C-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 2024.**
 - Bij de uitrol van de wekelijkse pmd-ophaling zal de pmd-zak van 75 liter verdwijnen en krijgt de burger de keuze uit een zak van 30, 60 of 90 liter.
 - Voor gft volgen we de voorbereidingen op door de OVAM voor de **algemene verplichting tot gft-inzameling** vanaf eind 2023. Zo werden er al extra routes opgestart voor de inzameling van gft binnen de cel bedrijfsafval.

- De C-zone wordt verder uitgebreid met de Lijnwaadstraat, de Woeringenstraat, de Achilles Musschestraat 1 - 51 en de De Pintelaan 262a -274. De betrokken bewoners bieden hun restafval aan in rolcontainers die tweewekelijks in plaats van wekelijks worden opgehaald en ze krijgen een gft-container voor een optimale scheiding van gft.
- We bekijken of we de C-rondes kunnen optimaliseren, zodat ze geografisch beter op elkaar aansluiten.
- IVAGO heeft **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 2024.
- **Doelstellingen tonnages**, ingezameld huis aan huis en op de recyclageparken:
 - restafval (enkel huis aan huis): max. 33.600 T;
 - gft (enkel huis aan huis): min. 11.250 T;
 - pmd: min. 6.600 T;
 - P&K: min. 12.200 T;
 - glas: min. 7.700 T.

2.4 RECYCLAGEPARKEN

- In 2023 gingen we van start met het verbouwen van de recyclageparken, in het kader van het **masterplan voor het herwerken van de recyclageparken**. Tijdens de verbouwingen was 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.



Figuur 5: de plattegrond van het vernieuwde recyclagepark in Destelbergen.

- De overgang naar **het nieuwe retributiesysteem** gebeurde op 2 oktober 2023, toen drie recyclageparken volledig afgewerkt waren. De overige 3 recyclageparken worden aansluitend verbouwd. Het einde van de werken is voorzien voor eind november 2023.
- Vanaf **eind 2023 en in 2024** zal er een nauwe opvolging zijn van de vernieuwde recyclageparken en de nieuwe werking voor personeel en burgers. Ook hier zal de samenwerking tussen de verschillende IVAGO-afdelingen van groot belang zijn:

- Invoeren nieuwe personeelsbezetting op de recyclageparken. Er is een nieuwe functie ingevoerd: de mobiele parkwachter, de medewerkers in die functie zullen roteren over de verschillende recyclageparken.
- Opvolgen van de werking van het nieuw recyclageparkstelsel, zowel op het niveau van hardware als van software.
- Communicatie voor de burger, die ook in een nieuw systeem zijn afval dient weg te brengen.
- Optimalisaties voor de afvoer, aanpassingen signalisatie, wijzigingen infrastructuur indien nodig, groenaanleg, ...
- Gezien de recyclageparken in 2024 het eerste jaar open zullen zijn in het nieuw systeem, is het weinig zinvol om bepaalde streefwaarden voorop te stellen qua bezoeken en opgehaald afval. Er wordt **een evaluatiemoment voorzien in het najaar van 2024**. Dan zullen we op basis van de verzamelde jaargegevens analyses maken en de nodige conclusies formuleren.
- Verwacht wordt dat zowel het aantal bezoeken als het opgehaalde gewicht zal dalen. Die trend was overigens al ingezet de voorbije jaren.
- Aantal bezoeken voorbije jaren:
 - 2020: 281.920
 - 2021: 293.454
 - 2022: 277.586
 - 2023: 274.400 (extrapolatie vanuit gegevens tem 19/09)
- Tonnage selectieve afvalstromen en grofvuil, ingezameld via onze recyclageparken:
 - 2020: 43.798 T
 - 2021: 42.128 T
 - 2022: 37.490 T
 - 2023: 35.400 T (extrapolatie vanuit gegevens t.e.m. 19/09)
- Om het belang van en de aandacht voor **zuivere afvalstromen** bij de recyclageparkwachters te verhogen, wordt jaarlijks een dag opleiding georganiseerd voor alle parkwachters.
- Behalve het aantal bezoekers en het binnengebracht gewicht, stellen we als doelstelling voorop om de zuiverheid van de afgevoerde vrachten te verhogen en zicht te krijgen op de correctheid van de door de burger ingegeven tariefgroep bij het binnenbrengen van afval.
- In 2023 werd er beslist om de **mobiele recyclageparken** enkel te laten plaatsvinden in het voorjaar, en niet in het najaar. Concreet werden er in het voorjaar van 2023 10 locaties aangedaan, in het najaar werden de 5 voorziene locaties geschrapt. Het najaar was immers de periode waarin de vernieuwde recyclageparken geopend werden. De prioriteit werd gegeven aan het inrichten van de nieuwe recyclageparken en het opleiden van de parkwachters.
- In 2024 starten we het project weer op, met als doel om op 20 locaties een mobiel recyclagepark te organiseren. Dat zijn er meer dan initieel voorzien, ter compensatie van het wegvallen van de edities in het najaar van 2023. Daarbij zetten we het doel op gemiddeld 100 unieke bezoeken per mobiel recyclagepark. Samenwerking met de verschillende partners, zoals de stadsdiensten en de Kringwinkel Open Plaats, is hier cruciaal.

2.5 ONDERGRONDSE INZAMELING

- 10 jaar na het uitschrijven van de eerste conceptnota rond de implementatie van ondergrondse inzameling via sorteerpunten zal gezamenlijk met de Stad Gent en de gemeente Destelbergen een nota opgemaakt worden die de principes en voorwaarden verbonden aan de plaatsing omschrijft.
- Uitbreiding van de activiteit van sorteerpunten door opmaak van een beleid voor autoluwe projecten met <50 wooneenheden.
- Lange termijn onderzoek naar de verhouding van (ondergrondse) brengmogelijkheden versus inzameling huis aan huis.
- Nu de achterliggende systemen klaar zijn voor het gebruik van de e-ID, in het kader van de nieuwe recyclageparken, kan de voorbereiding starten om ook een eerste afvalpunt (Oostakkerdorp) te koppelen aan het gebruik van de e-ID.



Figuur 6: Een sorteerpunt.

2.6 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 eerste ophaling vond plaats op 7 februari 2023.
- De asbestophalingen aan huis worden uitgevoerd door 1 chauffeur, met behulp van een kraanwagen met weegstelsel.
- De burger dient de zakken gesloten aan te bieden langs de openbare weg. De chauffeur haalt ze op en weegt per locatie. Het storten gebeurt bij de gespecialiseerde behandelaar OVMB in Gent.



Figuur 7: Inzameling asbest aan huis.

- Tijdens de periode januari tot eind augustus 2023 heeft IVAGO via de dienst Openbare Reiniging **32 rondes** gereden voor de ophaling van asbest huis aan huis. Er werden voor die periode **175 klanten** of unieke locaties bediend. In totaal werden er voorlopig **313 plaatszakken en kuubzakken** opgehaald, voor een ingezameld gewicht van **88 ton asbest**.
- Ook in 2024 zal dit project verder blijven lopen en verwachten we nog meer opgehaalde locaties en een stijging van het opgehaalde gewicht.

3 DOELSTELLING 3: MEER ENERGIE LEVEREN EN VERDELEN

- De afvalenergiecentrale van IVAGO verwerkt jaarlijks 96.000 ton (\pm 3%) huishoudelijk restafval.
- 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 per 1.000 ton restafval kunnen exporteren.** De totale geproduceerde thermische energie (excl. turbinestoom) bedraagt 880 MWh per 1.000 ton afval. **Elektrisch willen we 230 MWh per 1.000 ton afval produceren, waarvan er tussen de 125 en de 135 MWh per 1.000 ton geëxporteerd wordt.**
- We mikken op een beschikbaarheid van beide ovenlijnen van minstens 88% en op een beschikbaarheid van de turbine van minstens 90% ten opzichte van de verbrandingstijd.
- Vanaf 1 januari 2024 moeten afvalenergiecentrales de uitstoot van CO₂ monitoren en rapporteren voor het Europees Emissiehandelssysteem (ETS). Dat geldt ook voor IVAGO.



Figuur 8: een luchtfoto van de IVAGO-site in de Proeftuinstraat, met de afvalenergiecentrale.

4 DOELSTELLING 4: EEN NETTE BUURT

4.1 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 opnieuw een editie van **Destelbergen Helemaal Schoon** en streven naar 5% meer deelnemers.
- Ook in 2024 blijven we op vraag van de gemeente afvalkorven met peukenasbak leveren.

4.2 EEN PROPER GENT

- 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 het percentage basisscholen met een netheidspact of deelname aan Operatie Proper.
- **Algemeen streven we naar een score van 88 op 100 op de netheidsbarometer.** 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 een minimumscore van 83 op 100.
- Samen met onze partner DBSE blijven we inzetten op zowel manueel als machinaal vegen, maar ook op kruidbeheersing, het verwijderen van bladafval, het frequent ledigen van korven en het opruimen van sluikestorten.
- We onderzoeken een **herziening van de methodiek om de netheid van de stad te monitoren.** Dat doen we door de huidige netheidsbarometer te analyseren door de factoren apart op te volgen, terug te koppelen op het terrein en te optimaliseren. Daarnaast doen we een test met artificiële intelligentie, om te zien of die objectievere data aanlevert en de werklast vermindert. We werken hiervoor samen met Fost Plus.



Figuur 9: IVAGO blijft inzetten op het frequent ledigen van de afvalkorven.

4.2.1 AFVALKORVEN

- We streven naar een **verdere optimalisatie van al onze korvenrondes**. Op basis van onze data over vulgraad, de analyse van meldingen, klachten in de casemanager en SAP CRM werken we in samenspraak met onze milieuwerkers aan het optimaliseren van de routes. Het volledige pakket rondes zal herbekeken en opnieuw ingevuld worden. We bekijken eveneens de inzet van mogelijke extra korvenrondes rond hotspots en drukke invalswegen.
- **De reinigingsrondes rond sorteerpunten en openbare afvalkorven zullen worden herbekeken**, om zo tegemoet te komen aan de groeiende vraag naar sorteerpunten en hun reinheid. Er wordt gestreefd naar minimaal 2 reinigingsbeurten per openbare afvalkorf. Die herroutering zal ook plaatsvinden met in het achterhoofd het onderhoud en de reiniging van de openbare glasbollen vanaf 2025.
- In 2024 bekijken we om een proefproject uit te rollen over **de inzet van afvalkorven in openbare groenzones**. We bekijken het type korven, de aparte inzameling van pmd, en ook de effectieve locaties van de korven (binnen/buiten deze groenzone) worden meegenomen. Dit project (en de financiering ervan) zal in samenwerking met Fost Plus verlopen.
- **We herwerken de beslissingsboom voor het al dan niet plaatsen van afvalkorven naar de huidige noden en vragen**. Daarvoor wordt, in samenwerking met Fost Plus, aan een extern studiebureau gevraagd om de huidige kennis en praktijken in kaart te brengen. Daar kunnen we vervolgens onze huidige visie tegenover plaatsen, en input leveren voor deze herwerking.
- We zullen ook het misbruik van openbare afvalkorven verder onderzoeken. Het project bijvoorbeeld waarbij we stickers kleven op de korven, en de inhoud ervan controleren, wordt uitgebreid. Ook zullen we analyses doen van de inhoud van korven en het sluikestort errond, op de verschillende belangrijke invalswegen 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. Dit project wordt 2 maal per jaar uitgevoerd, telkens rond een 15 à 20 openbare korven.
- In samenwerking met Fost Plus wordt bekeken of we een proefproject kunnen opstarten om de inhoud van de afvalkorven uit te sorteren en het bruikbare pmd eruit te halen alvorens het restafval te verbranden.
- Onze seizoensparkenploeg, die de drukste Gentse groenzones in het weekend opruimen vanaf april tot oktober, zal verder worden geoptimaliseerd door de werking wekelijks te evalueren – vooral wat hotspots, evenementen en klachten betreft.

4.2.2 KRUIDBEHEERSING

- IVAGO staat in voor de kruidverwijdering op openbaar domein voor de zone met postcode 9000.
- Dankzij de inzet van onze elektrisch aangedreven kruidmachines en de verdere uitwerking van de planning, hopen we een globaal 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 de seizoensplanning van kruidgroei.

- We streven ernaar om in 2024 een duidelijk werkingsgebied in kaart te brengen, en een oplossing te bieden voor de klachten en meldingen van kruid op openbaar domein. We zien dat hier een grote versnippering zit binnen de hele stad. Samen met de Regie Netheid wensen we alles in kaart te brengen en duidelijk te catalogiseren.

4.2.3 BEHEERSEN SLUIKSTORT

- Het **tijdig opruimen** van de gemelde sluikstorten blijft een topprioriteit voor IVAGO. De streefwaarde van 62 punten blijft van toepassing voor de KPI 'snelheid opruimen sluikstort'.
- 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 de dienst Toezicht.
- **Algemeen streven we naar een lager tonnage opgehaalde sluikstorten in 2024.**



Figuur 10: het tijdig opruimen van de gemelde sluikstorten blijft een topprioriteit.

4.2.4 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.
- De machinale veeg rondes voor de grote veegmachines (C-zone en invalswegen) worden geoptimaliseerd in functie van een **betere dienstverlening** in deze straten.
- Zowel onze manuele als machinale veeg rondes zullen worden herschikt en herbekeken in functie van de dalende inzet van onze partner DBSE. Eind 2023 werd beslist dat DBSE een deel van zijn activiteiten binnen de 19e-eeuwse gordel van Gent opnieuw overdraagt aan IVAGO.

Bij het schrijven van deze doelstellingen was de finale beslissing nog niet genomen over de impact van deze overdraging.

- Bij Openbare Reiniging wordt nagedacht over de extra inzet binnen het segment vegen, en over een update van alle veegfrequenties. IVAGO streeft naar begin 2025 voor een volledige inplanting hiervan. Ook enkele groenzones zullen hier mogelijks bij opgenomen worden.

4.2.5 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 1.000 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.
- Eveneens stellen we aan onze Propere Pierkes een plastic recipiënt ter beschikking om de inzameling van lachgasflessen te faciliteren. Zowel onze vrijwilligers als onze ploegen van Openbare Reiniging worden meer en meer geconfronteerd met dit maatschappelijk probleem: overal liggen gebruikte lachgaspatronen en -bussen. Al te vaak vinden we die terug bij sluikestort, in de korven en gewoon op straat. Door ze gescheiden in te zamelen, verlagen we het risico op ontploffingen in onze AEC, die op hun beurt stilstanden en schade kunnen veroorzaken.



Figuur 11: Communicatie voor de Propere Pierkes over de inzameling van lachgas.

4.2.6 Afval van evenementen

- We professionaliseren de selectieve ophaling en behandeling van afval afkomstig van evenementen op openbaar domein.
- Afval van evenementen wordt behandeld als bedrijfsafval, waardoor het ook conform moet zijn aan de reglementering voor selectieve inzameling (Vlarema 8).
- De afvalplannen van de organisatoren van de Gentse Feesten behelzen voortaan ook afspraken rond opbouw en afbouw.
- De werking rond uitleenbare wisselbekers wordt verdergezet in 2024.

5 DOELSTELLING 5: EEN DUURZAAM EN KLANTGERICHT IVAGO

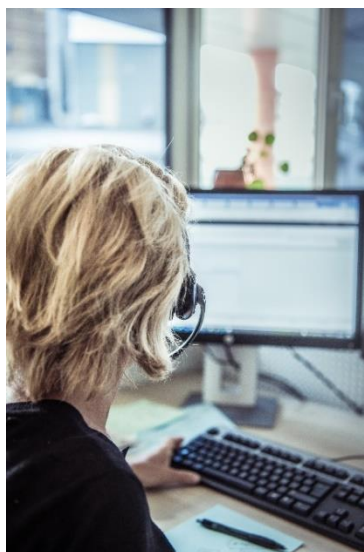
Voor ons is het essentieel om te werken met een lange termijn focus, waarbij we continu oog blijven hebben voor onze stakeholders: medewerkers, burgers en klanten. We doen dat met respect voor de omgeving waar we onze activiteiten uitvoeren.

We volgen deze doelstelling op via **meerdere indicatoren**: klanttevredenheidsmetingen, aantal meldingen, resultaten van de welzijnsenquête, het aantal en de ernst van de arbeidsongevallen.

5.1 FOCUS OP DE KLANT

5.1.1 HANDHAVEN DIENSTVERLENINGSNIVEAU

- We streven naar **maximaal 5.000 meldingen per jaar** voor alle categorieën van operationele inzet door IVAGO 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%.
- We streven naar een dienstverleningsniveau van 97% voor het beantwoorden van telefonische oproepen.
- 90% van de klachten/meldingen en schriftelijke meldingen krijgt een antwoord binnen de twee werkdagen.
- De online aanvragen verwerken we binnen de twee werkdagen. Als een definitief antwoord nog niet mogelijk is, geven we de klant tussentijdse feedback.
- De nieuwe elektrische IVAGO-mobiel wordt minimaal twee keer per maand ingezet. Daarnaast gebruiken we de mobiel voor projecten, zoals nieuwe sorteerpunten.
- We organiseren een tevredenheidsonderzoek na contact met IVAGO.



Figuur 12: 90% van de meldingen krijgt binnen de 2 werkdagen een antwoord.

5.1.2 MEER DIENSTVERLENING DOOR DIGITALISERING

- In 2024 brengen we de IVAGO-rekeningen onder in SAP, zodat alle financiële processen in 1 centraal systeem zitten. Dat is een administratieve vereenvoudiging voor de backofficediensten en ook voor de klant wordt het duidelijker.
- De website met e-loket blijft een speerpunt in onze digitale dienstverlening en zal verder worden uitgebreid met extra, meer specifieke webformulieren. Die komen tot stand na de analyse van de meldingen die binnenkomen via het algemene infoformulier op onze website.
- Voor 2024 stellen we onze doelstelling voor **digitale aanrekeningen** op 60%. Dat doen we door een extra campagne te voeren, specifiek voor de burgers die hun aanrekening nog op papier ontvangen, maar van wie we wel een e-mailadres hebben. Voorts kunnen we actief naar een e-mailadres vragen als burgers gebruik maken van de QR-code die op de papieren aanrekening staat om te kunnen betalen. We polsen bij de betrokkenen eveneens of ze voortaan hun aanrekening digitaal wensen te ontvangen.
- We voorzien in het e-loket een gepersonaliseerde QR-code of betaalknop waarmee de burger spontaan zijn IVAGO-rekening kan aanzuiveren vóóordat een aanrekening verzonden moet worden.

5.2 EEN GEÏNTEGREERD EN DUURZAAM PERSONEELSBELEID

5.2.1 REKRUTERING, SELECTIE EN RETENTIE

- **Ondersteuning en begeleiding** om de leidinggevenden en hun medewerkers te *empoweren*. Persoonlijke begeleiding waar gewenst.
- We streven naar maximaal 5% openstaande vacatures ten opzichte van het totale personeelsbestand van IVAGO.
- Proces rekrutering en selectie professionaliseren én optimaliseren (incl. digitalisering), met daaronder een aantal concrete projectdoelstellingen:
 - onderzoek naar verbreden *talent pipeline* (nieuwe doelgroepen, diversiteit, enz.)
 - optimaliseren arbeidsmarktcommunicatie en rekruteringsproces
 - optimaliseren selectieproces, incl. testing
 - differentiëren in doorlooptijden in functie van het gezochte profiel
- Taalcoaching aanbieden waar nodig.
- Het retentiepercentage van nieuwe werknemers verhogen met 10%, mede dankzij een **begeleidingstraject voor nieuwelingen**.
- Verder uitstippelen van het **diversiteitsbeleid** naar aanleiding van de voorgestelde adviezen en verdere beslissingen van het management daarover. Continuïteit van de Adviesgroep (2 meetings per jaar) voor verdere opvolging.
- We screenen onze *policies* en zorgen ervoor dat ze tegemoetkomen aan de beginselen van behoorlijk bestuur, en dat leidinggevenden en werknemers ermee vertrouwd zijn. Dit draagt bij aan de kennis van en de waardering voor de secundaire arbeidsvoorwaarden bij IVAGO.
- We meten de effectiviteit van een gevolgde opleiding en bespreken bij de functioneringsopvolging actief in hoeverre het nieuw geleerde bijdraagt aan het begrip, de

kwaliteit van het geleverde werk of de persoonlijke groei. We stimuleren de werknemers om zich te ontplooiën en coachen hen daarbij.

5.2.2 AANWEZIGHEID: ZORG VOOR DE COLLEGA EN DE DIENSTVERLENING

- Minimaal 90% aanwezigheid, met een optimaal doel van 92% aanwezigheid (exclusief arbeidsongevallen).
- Veerkrachttraining voorzien.
- Re-integratie voorzien en leidinggevenden daarbij ondersteunen.
- Uitwerken van een IVAGO-aanwezigheidsbeleid, vervolgopleiding rond ziekteverzuimgesprekken voor HR-medewerkers en leidinggevenden.
- Alcohol, drugs en medicatiebeleid evalueren.
- Implementatie van eventuele extra vervolgcacties voortvloeiend uit de Welzijns- en verzuimattitudebevraging van 2022.
- Voorzien van een welzijnsenquête in 2024.
- Ook in 2024 zal er een campagne gebeuren rond IVAGO als aantrekkelijke werkgever met aandacht voor duurzaamheid, ook vertaald in het dagelijkse HR-beleid.
- 4 brochures (papier en digitaal) maken om de werknemer wegwijs te maken bij diverse loopbaan-momenten en hulpmiddelen inzetten die de digitale zelfredzaamheid van de werknemer verhogen:
 - “Zelf aan het stuur van je loopbaan” (over opleidingskansen bij IVAGO)
 - “De mogelijkheden bij IVAGO voor Loopbaanonderbreking of -vermindering”
 - “Langer dan een maand ziek”
 - “Een rijbewijs C halen”
- We creëren momenten van verbinding #WijzijnIVAGO ter ondersteuning van de betrokkenheid van het personeel en onze *employer branding*. Zo worden er diverse personeelsactiviteiten voorzien, zoals een ontbijt, personeelsfeest, ...



Figuur 13: Het jaarlijkse IVAGO-ontbijt.

5.2.3 SALARISBEHEER: DIGITALISERING & EFFICIËNTIEVERHOGING

- Beheersing van de loonadministratie met een gemiddelde van max. 2% correcties, te wijten aan de werking van IVAGO Personeelszaken.
- Digitaal personeelsdossier verder opzetten met eerste focus op werving en selectie. We onderzoeken de mogelijkheden voor de digitalisering van HR-processen, door middel van de bestaande systemen bij IVAGO.

5.2.4 SOCIALE DIALOOG

- We streven **een duurzaam partnerschap na met onze sociale partners**.
- We voeren de vastgestelde en geprioriteerde actielijst uit in overleg met de sociale partners.
- Uitvoering van de afspraken van de cao 2023-2025, waaronder de implementatie van het Fietsleaseplan en het stimuleren van een fietscultuur.



Figuur 14: Op naar een fietscultuur bij IVAGO!

5.3 WELZIJN

- We werken aan de uitvoering van het Jaaractieplan Welzijn 2024 ter bevordering van het Welzijn op het werk, waarbij er **nieuwe werkkledij** wordt voorzien (ademende T-shirt, zomerbroek) en er uitbreiding wordt voorzien van het aanbod aan veiligheidsschoenen.
- De acties voortvloeiend uit de Welzijns- en verzuimattitudebevraging bij onze medewerkers worden na overleg met de sociale partners waar mogelijk geïmplementeerd.
- 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 willen arbeidsongevallen reduceren en beogen een maximale frequentiegraad (Fg) van 70 en een maximale ernstgraad (Eg) op jaarbasis van 1,25.
- Het bestek voor het wassen van **veiligheidskledij** wordt vernieuwd.

- Voor het vernieuwen van de veiligheidskledij wordt beroep gedaan op de aankoopcentrale CREAT en de kledij wordt gefaseerd verdeeld.

5.4 KWALITEITSBELEID

- De **ISO 9001:2015 certificering** blijft behouden, waarbij er geen major afwijkingen zijn en maximaal 3 minor afwijkingen.
- We reduceren het aantal nog af te werken afwijkingen, Opportunities for improvement (OFI's) en observaties tot minder dan 20% van het totaal aantal. Het aantal afgewerkte afwijkingen, OFI's en observaties moet groter zijn dan 80% van het totaal.
- Continu verbeteren vormt de kern van ons managementsysteem. Dat betekent dat we bij afwijkingen op zoek gaan naar de oorzaak (*via de 5 WHY's methodologie*), correctieve en corrigerende maatregelen nemen. Daar bovenop wensen we alle medewerkers te stimuleren om verbetervoorstellen aan te brengen. We streven ernaar minstens 12 verbetervoorstellen per jaar voor te stellen.
- In 2024 start een nieuwe certificatiecyclus van de ISO-certificering. We bereiden ons voor op deze uitgebreidere audit en een audit van de ondersteunende processen.
- We verhogen de interne projectcultuur door een uniformere aanpak voorop te stellen, het organiseren van opleidingen en een uitrol binnen de organisatie.

5.5 MILIEUBELEID

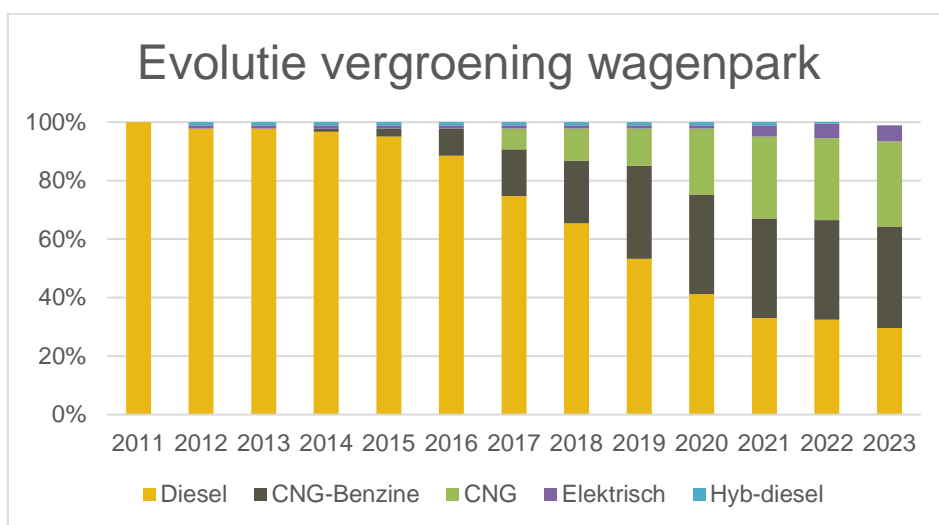
- De **ISO 14.001:2015** certificering blijft behouden.
- In 2024 start een nieuwe certificatiecyclus van de ISO-certificering. We bereiden ons voor op deze uitgebreidere audit en een audit van de ondersteunende processen.
- Alle opgelegde voorwaarden voor de omgevingsvergunning voor onbepaalde duur worden geïmplementeerd door IVAGO.
- De proefvergunning voor de afvalenergiecentrale voor twee jaar wordt opgevolgd door de Stad Gent en de gemeente Destelbergen.

5.5.1 REDUCEREN IMPACT IVAGO-ACTIVITEITEN OP DE OMGEVING

- We onderzoeken of het lozingspunt 1 (LP1) van afvalwater kan worden gesupprimeerd.

5.5.1.1 VERMINDEREN EMISSIES

- IVAGO beoogt zijn **dieselverbruik met 30% te reduceren** tegen 2025 ten opzichte van 2019. IVAGO is al meer dan 10 jaar bezig met een vergroening van zijn vloot door te voeren. Vandaag zijn er nog slechts 30% van de gebruikte voertuigen voorzien van een dieselmotor.
- De strenger wordende wetgeving, zowel Europees, nationaal als lokaal, nopen ons ertoe een grondige analyse te doen van onze vloot met het oog op de vervangingsinvesteringen. Er zullen keuzes moeten worden gemaakt tussen ecologisch gewenste resultaten en financiële middelen.
- De huidige evoluties op de markt gaan zo vlug dat keuzes zullen moeten worden gemaakt tussen verschillende beschikbare technologieën (elektrisch, aardgas, hernieuwbare diesel, waterstof) en hun haalbaarheid, zowel op organisatorisch als op financieel vlak.



Figuur 15: Evolutie vergroening wagenpark IVAGO.

- We willen ook het woon-werkverkeer van onze medewerkers verduurzamen, met de focus op de fiets. Er wordt een fietsleaseplan voorzien en een fietscultuur zal worden gestimuleerd.
- We optimaliseren de fietsenstalling naar de nieuwe noden: meer plaatsen, plaatsen aangepast voor buitenmaatse fietsen, steps, ...

5.5.1.2 ENERGIE EN GRONDSTOFFENBEHEER

- IVAGO voorziet een **energiebesparing** op de site van de Proeftuinstraat volgens de 'Besparingsdoelstellingen voor eigen patrimonium van lokale besturen'.
 - In 2024 een jaarlijkse primaire energiebesparing realiseren van 11,69% ten opzichte van 2019.
 - een CO₂-emissiereductie realiseren van 18,33% in 2024 ten opzichte van 2019.
- We brengen de EPC-score van onze gebouwen in de Proeftuinstraat in kaart.
- We voorzien een studie elektrificatie voor het plaatsen van zonnepanelen op onze site en om de nodige laadinfrastructuur te voorzien voor de verdere elektrificatie van het wagenpark.
- We werken aan de transformatie naar een gesloten magazijn en doen aan actief stockbeheer door grote verbruikers in kaart te brengen en de gebruikers te sensibiliseren voor een duurzaam gebruik van onder andere Persoonlijke Beschermingsmiddelen.

5.5.2 CIRCULAIR AANKOPEN

- Circulair aankopen verder introduceren in 2024 en toepassen in bestekken.
- Sensibilisering van de leidende ambtenaren binnen IVAGO.

5.6 DIGITALISERING EN INNOVATIE

- Er wordt in 2024 gewerkt aan een **vernieuwde, realistische en duidelijke IT-security policy**. We merken een sterke toename in het gebruik van diverse mobiele toestellen, zowel voor

onze ploegen, op de recyclageparken, door kantoormedewerkers, enz... De beschikbare IVAGO-data op die toestellen dient gepast beveiligd te worden door een *mobile device management tool* te implementeren op alle mobiele toestellen die door IVAGO ter beschikking worden gesteld: laptops, tablets en smartphones. Die tool wordt conform de bepalingen in de IT-security policy geconfigureerd.

- Vanaf 2024 zal IVAGO overschakelen van een digitale vaste telefooncentrale (die niet langer ondersteund zal worden) naar **een telefonieoplossing in de cloud**. De gewone telefonische communicatie binnen en naar IVAGO zal in Teams gevoerd worden. In de Teams-omgeving zullen meer groepen opgezet worden in de verschillende afdelingen om de bereikbaarheid van de diensten te verbeteren. Voor het callcenter wordt de specifieke beheerssoftware Genesys cloud voorzien, die zal integreren met Teams en SAP CRM.
- **Rapportering van zwerfvuil** in het registratiesysteem IZAS van de OVAM.
- We voorzien een verdere **uitwerking van het project ROSI** (Route Optimalisatie Systeem IVAGO). We willen een snellere, meer efficiënte en flexibeler indeling van rondes én opmaak van routing voor alle bewegingen. De prioritaire inhoudelijke doelen zijn:
 - optimalisatie veegplanning
 - inventaris op kaart en rapportering van huidige toestand
 - optimalisatie van de rondes en opmaak van routebladen
 - uitbouw methodiek voor routing inzameling huis aan huis
 - balanceren van afstanden en gewichten tussen rondes is geïmplementeerd en operationeel
 - benchmarking voor strategie die toelaat routing te onderhouden in een sterk dynamisch kader
 - technische uitbouw van de omgeving

5.7 EEN FINANCIËEL GEZOND IVAGO

- We volgen maandelijks de financiële toestand van IVAGO op aan de hand van een periodieke boekhoudkundige afsluiting en rapportering.
- Het budget 2024 is opgesteld, gealigneerd op het meerjarenplan. We realiseren maximaal het budget 2024 zijnde voor IVAGO:
 - een positief bedrijfsresultaat ad 355k€;
 - een EBITDA-marge van minimaal 8,2 miljoen €.

We volgen dit systematisch op in overleg met de stadsdiensten en onze vennoten.

- We voorzien een blijvende nauwgezette opvolging van de liquiditeitspositie en de ratio's met betrekking tot solvabiliteit, rendabiliteit en liquiditeit en streven ernaar om die ratio's 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 door 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 gebruiksvriendelijke managementtool en door het tijdig aanleveren van relevante analytische financiële beleidsinformatie.
- We voorzien een periodiek structureel overleg met de betrokken managers om periodiek door hun financiële resultaten te gaan in vergelijking met het budget, alsook de status van het investeringsplan.

5.8 BEDRIJFSAFVAL

- We streven naar een externe **omzet van 5.700.000 €** met een rendabiliteit van minimaal 10%.
- De commerciële medewerkers brengen **minstens 10 klantbezoeken per dag**, vooral met het oog op retentie, een optimale serviceverlening en de verplichte sortering van gft.
- Sinds september 2021 implementeerden we **Vlarema 8**. We communiceren duidelijk met onze klanten over hoe ze hun afvalstoffen moeten sorteren en aanbieden. Wij moeten bij de afvalophaling bij onze klanten visueel controleren of er geen verplicht apart te houden afvalstoffen in het restafval zitten en we moeten eventuele inbreuken registreren. We volgen de werking daarvan nauwgezet op.
- Sinds 2021 moesten al heel wat bedrijven (zoals horeca, zorginstellingen, ...) verplicht keukenafval en etensresten sorteren. Vanaf januari 2024 geldt die verplichting voor alle bedrijven, ongeacht de vraag of er eten geserveerd wordt of niet. IVAGO zal zijn klanten informeren en sensibiliseren.
- Het nieuw Lokaal Materialenplan stelt een nieuwe tarifiering van bedrijfsafval voorop, vanaf 1 januari 2025, waarbij containers individueel gewogen en aangerekend moeten worden. We bereiden ons daarop voor.



Figuur 16: Visuele controles zijn de norm bij de ophaling van bedrijfsafval.