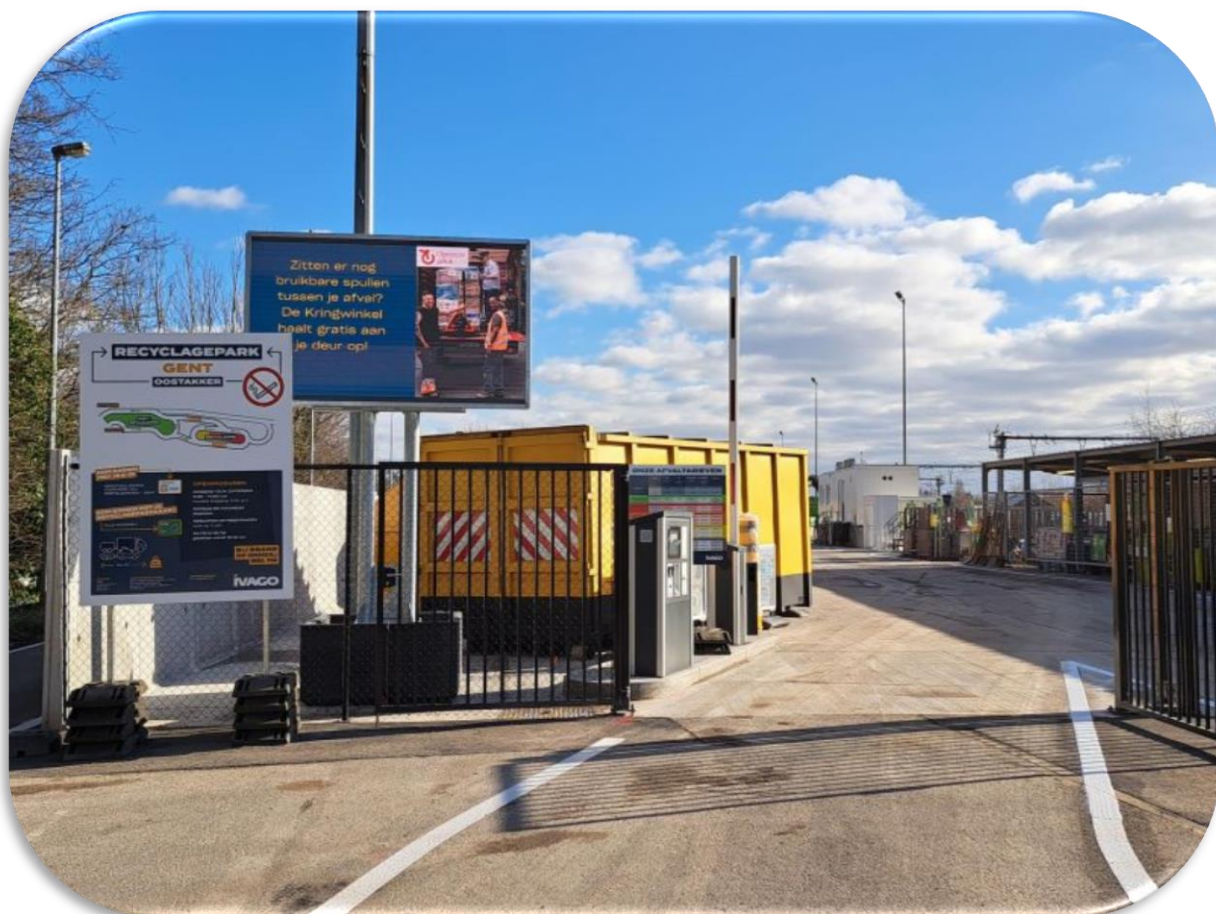


Jaarverslag 2023



**IVAGO**

1	Inleiding	4
2	Doelstellingen IVAGO	5
2.1	Doelstelling 1: Minder afval	5
2.2	Doelstelling 2: Zuivere materialen	6
2.3	Doelstelling 3: Meer energie leveren en verdelen	7
2.4	Doelstelling 4: Een nette buurt	8
2.5	Doelstelling 5: Een duurzaam en klantgericht IVAGO	8
3	Analyse afvalstromen	10
3.1	Inzameling restafval per Inwoner	10
3.2	Inzameling selectieve afvalstromen Huis aan Huis	17
3.3	Huishoudelijk afval per inwoner	24
3.4	Recyclageparken	26
3.5	Overzicht selectieve afvalstromen	28
3.6	Inzameling Bedrijfsafval	33
4	Operaties	35
4.1	Inzameling huishoudelijk afval	35
4.2	Inzameling bedrijfsafval	37
4.3	Recyclageparken	39
4.4	Openbare reiniging	43
4.5	Vloot- en materiaalbeheer	53
5	Klantenrelaties en communicatie	55
5.1	Frontoffice	55
5.2	Backoffice Burgers	60
5.3	Bedrijfsafval	62
5.4	Communicatie	64
6	Afvalenergiecentrale	72
6.1	Hoeveelheid verwerkt afval	72
6.2	Afbraak denox-installatie	73
6.3	Gebruik grondstoffen voor de rookgasreiniging	74
6.4	Energieproductie en -export	75
7	Strategie, ontwikkeling en stroombeheer	77
7.1	IT & Systemen	77
7.2	Facilitair beheer	80
7.3	Circulaire economie	83

7.4	Gis en routingsbeheer	86
7.5	Stroombeheer	91
8	Kwaliteit, milieu en welzijn.....	92
8.1	Milieumanagement gericht op voortdurend verbeteren.....	92
8.2	Handhaven kwaliteit dienstverlening.....	98
8.3	Welzijn, veiligheid en gezondheid op het werk.....	100
9	Personeel.....	105
9.1	Organisatie en tewerkstelling.....	105
9.2	Rekrutering en selectie.....	107
9.3	Vorming, training en opleiding.....	110
9.4	Zorg voor medewerkers	113
9.5	Overige HR-projecten	115
9.6	Sociale dialoog.....	115
10	Financiën	117
11	Boordtabel 2023.....	119
12	Lijst van tabellen en grafieken.....	122

2023 stond in het teken van de vernieuwing van onze zes recyclageparken. Onze inwoners konden steeds op minimaal drie andere recyclageparken terecht tijdens deze werken. In juni opende het vernieuwde park in Destelbergen, in oktober ging het eerste Gentse park opnieuw open. De transformatie van onze parken naar recyclageparken met een nog grotere focus op circulaire economie was een ferme uitdaging. We willen dan ook alle collega's bedanken die dit mee tot een goed einde brachten.

Afgelopen jaar hebben we met spanning gewacht op een nieuwe omgevingsvergunning voor de afvalenergiecentrale van IVAGO. Begin juli nam de Vlaamse minister van Omgeving de beslissing om een proefvergunning voor twee jaar toe te kennen. Tijdens de proefperiode moet onderzocht worden wat de optimale mogelijkheden zijn voor de verdere reductie van stikstof en PFAS, en ook nagaan wat de opties zijn voor CO₂-captatie. De bedoeling is dat tegen het einde van de proefperiode kan aangetoond worden welke maatregelen in de praktijk kunnen worden omgezet.

Ook in 2023 bleven personeelstekorten ons parten spelen en dit op alle afdelingen van IVAGO. Dit had dan ook een impact op de werklust en de dienstverlening. Er werden heel wat vacatures gelanceerd en IVAGO mocht verschillende nieuwe medewerkers verwelkomen.

Ons personeel kon rekenen op fijne activiteiten zoals het jaarlijks ontbijt, het Sinterklaasfeest en een bezoek aan Pairi Daiza met het hele gezin.



Foto 1: feestelijke heropening recyclagepark Destelbergen

IVAGO formuleerde 5 doelstellingen in de Beleidsnota IVAGO 2020-2025. Daar kan u een uitgebreide beschrijving van de doelstellingen lezen.



Grafiek 1: doelstellingen IVAGO 2020-2025

In dit jaarverslag leest u hoe ver IVAGO staat met elk van die doelstellingen. We bieden u een overzicht per afdeling voor de periode januari-december 2023. Helemaal achteraan kan u ook de 'Boordtabel' van IVAGO vinden waarin de voortgang van de voornaamste KPI's worden bijgehouden.

2.1 DOELSTELLING 1: MINDER AFVAL

IVAGO wil de afvalberg verkleinen. We slagen erin om jaar na jaar de hoeveelheid restafval per inwoner effectief te doen dalen, zowel in Gent als Destelbergen. We halen hiermee ook de doelstellingen die de OVAM ons oplegt.

We zien echter dat dit geen vermindering van de totale hoeveelheid afval die aan huis wordt opgehaald met zich meebrengt. Het is vooral het resultaat van beter sorteren. De resultaten kan je raadplegen in het hoofdstuk over de analyse van de afvalstromen.

In 2023 was onze grootste actie hiervoor het vernieuwen van de recyclageparken met een nieuw retributiesysteem, waardoor grofvuil betalend werd. Zo worden onze inwoners aangemoedigd om eerst te kijken of hergebruik mogelijk is alvorens het als afval af te leveren. Ook bij hoogbouwappartementen zijn we overgeschakeld van een gezamenlijke grofvuilaanbieding naar het aanbieden van grofvuil op afspraak en tegen betaling. We zien dan ook een ferme daling in de cijfers voor grofvuil.

Er werd verder ingezet op sensibilisering, zowel door onze algemene communicatie met IVAGO-wijzer, het e-loket, ... als doelgerichte communicatie met workshops voor scholen, anderstaligen, buitenlandse studenten en mensen met sociale tegemoetkoming. Jong geleerd is oud gedaan, waardoor IVAGO ook heel wat scholen bezoekt en rondleidingen organiseert op het recyclagepark.

Hergebruik zorgt voor minder afval. De samenwerking met de kringwinkels werd het afgelopen jaar vernieuwd, waarbij de focus verschoof van inzameling van goederen naar hergebruik met een minimum aan afval. We organiseerden 3 repair cafés op IVAGO en ondersteunden andere repair cafés via promotie op sociale media. Ook mochten de herstellende voor het eerst onder begeleiding van een IVAGO-medewerker onderdelen zoeken op het recyclagepark. Om het afval van de horeca te verminderen en daar hergebruik aan te moedigen hebben we het project KOMBAK, waarover je meer kan lezen in het hoofdstuk van Strategie, Ontwikkeling en Stroombeheer. Ook de vernieuwde aanpak van textiel wordt in dit hoofdstuk toegelicht.

2.2 DOELSTELLING 2: ZUIVERE MATERIALEN

Om materialen in de kringloop te houden is het belangrijk om deze zuiver in te zamelen, zodat hergebruik of recycling mogelijk is.

Ook voor deze doelstelling speelt de vernieuwing van de recyclageparken een grote rol. Door in te zetten op verschillende tarifiering wordt men aangemoedigd om zoveel mogelijk uit te sorteren. Zo wordt de sorteerder beloond en betaalt de vervuiler naargelang het afval dat wordt binnengebracht. Er werd hiervoor uitgebreide communicatie voorzien, gaande van sorteerwaaiers, brochures, filmpjes tot een heuse tool op de website om je bezoek aan het recyclagepark zo vlot mogelijk te laten verlopen. De eerste maanden was er een steward ter plaatse om de bezoekers aan te sturen. Door te werken met eID werd de drempel voor een bezoek aan het recyclagepark verlaagd. De specifieke doelstelling om minstens 70% van de vijf moeilijkste afvalstromen (gips, steenpuin, inert, harde plastics en roofing) zuiverder te krijgen werd ruim behaald met 87,7%. Zo kunnen de stromen harde plastics en steenpuin dan ook effectief gerecycleerd worden.

De sociale tegemoetkoming voor Gentenaars werd aangepast. Zo ontvangt iedereen nu ook extra krediet, waarmee men gebruik kan maken van de IVAGO-diensten, zoals bezoeken aan het recyclagepark, ophaling grofvuil aan huis of voor de ophaling van gft. Hiermee loont het voor iedereen om te sorteren, voor het milieu en je portemonnee.

Om zoveel mogelijk mensen te bereiken werden opnieuw pop-up recyclageparken georganiseerd. Dit jaar werd het aantal wel beperkt tot 10 edities in het voorjaar, aangezien in het najaar alle inzet naar de vernieuwing van de vaste recyclageparken ging. We gebruiken deze pop-up recyclageparken ook als een gelegenheid om onze bezoekers te sensibiliseren, dankzij onze afvalsteward. Ook wordt er, in

samenwerking met Kringwinkel Open Plaats, voorzien om herbruikbare spullen een tweede leven te geven.

Er werden zes nieuwe sorteerpunten geopend, waar bewoners optimaal kunnen sorteren.

Om de inzameling van asbest te vereenvoudigen werd de inzameling van asbest aan huis opgestart.

Sinds 1 januari 2024 mogen bewoners hun gft niet meer met het restafval aanbieden. Om deze wijziging voor te bereiden werden in 2023 alle syndici aangeschreven, extra stocks van gft-containers aangelegd en werd de communicatie opgestart.

De voorbereiding voor een alternatieve glaszameling werden opgestart, zo gaan we voor de Z-zone naar een vast recipiënt en voor de C-zone naar glasbollen vanaf 2025.

Voor bedrijfsafval werden de VLAREMA 8 verplichtingen tot sorteren verder opgevolgd, zo voorziet IVAGO afvalscans ter plaatse om nieuwe klanten correct te informeren. De bedrijfsafvalploegen zorgen voor een visuele controle waarna de dienst backoffice de verdere opvolging doet wanneer klanten foutief sorteren. Bij onze bedrijfsafvalklanten zien we dan ook een verschuiving van restafval naar pmd en gft.

2.3 DOELSTELLING 3: MEER ENERGIE LEVEREN EN VERDELEN

2023 werd gekenmerkt door toenemende explosies van lachgasdrukhouders. Deze zorgen voor grote schade waardoor er zeven ongeplande stilstanden waren. Het voorkomen van deze lachgasdrukhouders in de installatie is dan ook een groot aandachtspunt waar ook in 2024 verder op zal gewerkt worden.

De explosies met lachgasdrukhouders zetten uiteraard de verschillende doelstellingen onder druk. Het is dan ook mooi werk dat, ondanks deze problemen, verschillende doelstellingen maar echt net niet gehaald werden.

In 2023 verwerkte de afvalenergiecentrale 94.448 ton afval, waarmee de doelstelling van 98.000 ± 3% ton afvalverwerking niet behaald werd. De installatie was 90,22% van de tijd operationeel, waarmee de doelstelling (minstens 92%) net niet werd behaald. De doelstelling voor de beschikbaarheid van de turbine van minstens 90% ten opzichte van de verbrandingstijd werd met 94,64% wel mooi gehaald.

Er werd 487 MWhth per 1000 ton restafvalwarmte geëxporteerd, wat net iets lager is dan de doelstelling van 500-600 MWhth per 1000 ton restafval.

Er werd 230,48 MWhe per 1000 ton restafval elektriciteit geproduceerd en 129,89 MWhe per 1000 ton geëxporteerd. De doelstelling voor 2023 om 250 MWhe per 1000 ton afval te produceren en tussen de 145 en de 155 MWhe per 1.000 ton afval te exporteren werd maar net niet behaald.

De katalytische DeNOx-installatie, die niet meer gebruikt werd sinds de ombouw van de rookgaswassing, werd afgebroken in december 2023.

2.4 DOELSTELLING 4: EEN NETTE BUURT

In Destelbergen werd ingezet op 'Destelbergen Helemaal Schoon' met 435 deelnemers. In Gent namen 4.134 deelnemers deel aan de 'Gentsche Gruute Kuis'. Er registreerden zich ook heel wat nieuwe Propere Pierkes, waardoor de doelstelling van 800 Propere Pierkes behaald werd. Het is fijn dat zoveel inwoners mee de handen uit de mouwen willen steken om onze omgeving proper te maken.

Onze afvalsteward zette, samen met Regie Netheid van Stad Gent, veertien netheidsacties op poten. Hierbij werd voornamelijk ingezet op sensibilisering en handhaving. Dit in samenwerking met Gemeenschapswachten, SAAMO, Buurtwerk, Groendienst, Buurtpolitie en wijkregisseurs.

In samenwerking met Fost Plus werd de data rond netheid onder de loep genomen en werden er verschillende projecten in de steigers gezet, waaronder een test om de netheid te meten met artificiële intelligentie.

IVAGO zette verder in op het zo snel mogelijk opruimen van sluikestort, waarvoor de doelstelling van opruimtijd KPI 60% behaald werd, samen met het vegen van de straten vegen en ledigen van de korven.

Ondanks alle inspanningen zakte de score op de netheidsbarometer naar 80,60 wat een pak onder de doelstelling van een 88 is. Het is moeilijk om hier meteen de oorzaak van aan te duiden. Ligt het aan minder inzet door personeelstekorten? Meer vervuiling? We zien helaas dat sluikestort is toegenomen, ook in de korven. Inzake zwerfvuil zamelden we vergelijkbare gewichten als vorig jaar in. Meer analyse is voor het jaarlijks netheidsrapport.

2.5 DOELSTELLING 5: EEN DUURZAAM EN KLANTGERICHT IVAGO

IVAGO legt de focus op de klant: we willen vlot bereikbaar zijn voor onze inwoners en klanten. Daarvoor formuleerden we de doelstelling van 97% bereikbaarheid bij het belcentrum. We halen deze doelstelling niet en strandden in 2023 op 91%, door onder andere personeelstekorten. Personeelstekorten speelden ook een rol in het aantal meldingen dat we ontvingen: deze stegen met 35% ten opzichte van vorig jaar. Met 5.601 meldingen haalden we wel de doelstelling van minder dan 6.000 meldingen op jaarbasis. Het aantal operationele meldingen daarvan wilden we beperken tot maximum 4,8% t.o.v. het gemiddeld aantal huishoudens. Dit werd behaald met 2,75%, doch hoger dan vorig jaar (2,67%).

Inzake personeelsbeleid werd de doelstelling voor een aanwezigheid van minimaal 90% niet behaald in 2023. Het absentieïscijfer steeg tot 12,19%.

Er werden 0,69% correcties op de lonen uitgevoerd, die te wijten zijn aan het loonbeheer zelf. Hierdoor werd de doelstelling van maximaal 2% correcties behaald om zo een correct loonbeleid te voeren.

Het fietsleaseplan, een nieuw extralegaal voordeel voor IVAGO-medewerkers, ging van start in oktober 2023.

We zetten ook stevig in op het aantrekken van nieuw personeel door onder andere een jobdag voor werknemers van een nabijgelegen bedrijf in faillissement te organiseren, alsook met de video 'Helden van IVAGO' die zorgt voor meer employer branding.

We streefden naar een hervergunning van de site, waar finaal een proefvergunning voor twee jaar werd toegekend voor de afvalenergiecentrale en een omgevingsvergunning onbepaalde duur voor de rest van de site. We zetten in op het reduceren van onze CO₂-uitstoot, waar de afvalenergiecentrale de grootste bron van is. We zetten daarvoor in op het zoveel mogelijk produceren en exporteren van warmte en elektriciteit, zie doelstelling 3. Het dieselverbruik daalt ook door het verschonen van de vloot waardoor we de doelstelling van 30% reductie behalen.

We houden onze ISO 9001 en 14001 met 1 minor afwijking, conform onze eigen doelstellingen. De eigen doelstelling over het aantal af te werken afwijkingen en verbeterpunten voor het kwaliteitsbeleid werden niet behaald. Met bijkomend personeel zal hier extra aandacht aan besteed worden.

Voor welzijn werden de doelstellingen inzake arbeidsongevallen niet behaald, ook omdat de doelstelling rond de frequentiegraad werd aangescherpt.

Voor bedrijfsafval is de doelstelling om een globale rendabiliteit van minimum 10% te halen. De cijfers zijn echter nog niet beschikbaar voor 2023 bij de publicatie van dit jaarverslag.

3.1 INZAMELING RESTAFVAL PER INWONER

Het 'Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval 2016-2022' vormde het kader voor het uitwerken van het lokale afval- en materialenbeleid voor zowel huishoudelijk afval als gelijkaardig bedrijfsafval. Een Planaanpassing 'Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval' werd goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 17 mei 2019.

In mei 2023 werd het nieuwe Lokaal Materialenplan 2023-2030 goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Dit is het nieuwe 'Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval'.

Het Vlaamse Energie- en Klimaatplan trok het ambitieniveau voor de daling van het huishoudelijk restafval verder op. De Vlaamse Regering besliste dat het huishoudelijk restafval, inclusief het vergelijkbaar bedrijfsafval dat via het huishoudelijk circuit wordt ingezameld, moet dalen op Vlaams niveau naar gemiddeld 100 kg per inwoner tegen eind 2030.

De gemeenten werden in 2016 ingedeeld in Belfius-clusters waardoor maatwerk werd bekomen op basis van het profiel van een gemeente. Dit maakte het gemakkelijker om vergelijkbare gemeenten met elkaar te benchmarken. Veel clusters hebben wel een verschillend socio-economisch of demografisch profiel, maar dit kan geen statistisch verschil in het restafvalcijfer verantwoorden. Alle gemeenten komen met het nieuw Lokaal Materialenplan 2023-2030 terecht in een hoofdcluster, met behoud van cluster 15 voor de grote steden en cluster 16 voor de kustgemeenten. Destelbergen komt terecht in de hoofdcluster.

Gent werd ingedeeld in cluster 15A. Na analyse van de voorbije periode worden de steden Antwerpen, Brugge en Gent apart bekeken ten opzichte van andere steden. Vlaanderen telt immers met Antwerpen en Gent slechts 2 grote steden met meer dan 200.000 inwoners. Deze 2 steden kennen ook de typische grootstedelijke problematieken die invloed hebben op het afvalbeleid. Daarnaast kent Brugge een specifieke problematiek van miljoenen toeristen die elk jaar bijdragen aan de restafvalproductie.

Nog een belangrijke aanpassing ten opzichte van het vorige uitvoeringsplan, is dat het opgeruimde zwerfvuil (veegvuil) en het selectief ingezameld afval van sluikestorten niet langer meetelt voor de gemeentelijke restafvaldoelstelling. De OVAM is van mening dat het niet correct is om een lokaal bestuur te straffen met een hoger restafvalcijfer, omdat ze haar straten proper wil houden en het zwerfvuil opruimt. Dit heeft vooral een impact op de Gentse cijfers, minder op die van Destelbergen.

Op basis van het ambitieniveau op Vlaams niveau enerzijds en een geoptimaliseerde indeling van de gemeenten anderzijds, werd een restafvaldoelstelling per cluster bepaald. Door de doelstelling uit de vorige planperiode als basis te nemen, kunnen gemeenten de vruchten plukken van hun inspanningen in het verleden.

Anderzijds zullen de gemeenten een deel van de reductie in hun restafvalcijfer realiseren dankzij acties op Vlaams niveau. De OVAM legt het 'Vlaams aandeel' vast op 13 kg. Het gaat om acties uit het plan 2023-2030 en andere plannen waarvoor de verantwoordelijkheid zeer sterk bij de Vlaamse overheid ligt en die impact hebben op het restafvalcijfer van elke gemeente.

Volgende acties vallen onder het 'Vlaamse aandeel':

- Aanvaardingsplicht wegwerpluiers en selectieve inzameling bij huishoudens
- Invoering van UPV-regelingen op nieuwe productgroepen
- Initiatieven om voedselverlies te vermijden

Gemeenten moeten dus zelf de nodige acties ondernemen om aan hun clusterdoelstelling te geraken, minus de 13 kg die via Vlaamse acties wordt verwezenlijkt.

Bovenstaande methodiek leidt tot de onderstaande finale clusterdoelstellingen tegen 2030 voor de reductie van het huishoudelijk restafval en vergelijkbaar bedrijfsafval ingezameld via de huishoudelijke kanalen:

- Hoofdcluster: 90 kg
- Cluster 15A (Antwerpen, Brugge en Gent): 135 kg
- Cluster 15B (regionale steden): 111 kg
- Cluster 16 (kustgemeenten): 181 kg

Het Lokaal Materialenplan stelt wel dat gemeenten die bij het begin van de planperiode de doelstelling voor hun cluster reeds bereikt hebben, minstens deze resultaten behouden tijdens de planperiode of ze verbeteren. Voor deze gemeenten moet hun restafvalcijfer evenwel dalen met 13 kg per inwoner door het 'Vlaamse aandeel'.

3.1.1 GENT

Gent blijft ingedeeld in de cluster 15A 'Grote en regionale steden', samen met Brugge en Antwerpen. Zij hebben als gemeentedoelstelling **135 kg restafval per inwoner in 2030**. Samen met het 'Vlaams aandeel' van 13 kg, maakt dat we **dus zelf de nodige acties ondernemen om de doelstelling van 148 kg restafval per inwoner in 2030** te behalen. Hiervoor werden in het voorbije jaar reeds een aantal maatregelen genomen.

Door de uitrol van p+md vanaf 1 januari 2020 was het de verwachting dat het restafval per inwoner zou afnemen met 8 à 9 kg. Ook de verhoging van de retributies in 2020 met de invoering van de 'groene' 50-literzak, moest de burgers aansporen om beter te sorteren. De inzameling van grofvuil aan huis werd vanaf 1 april 2020 betalend per kg.

Door de Covid-19 crisis werd er echter veel meer thuis geconsumeerd en daardoor stelden we die verwachte daling van de totale hoeveelheid restafval niet vast in de jaren 2020-2021. Daarnaast moeten we ook rekening houden met het feit dat er in die jaren veel minder studenten en toeristen aanwezig waren in Gent en dat er minder activiteiten waren, wat vooral een impact had op de hoeveelheden zwerfvuil en afval van evenementen.

Sinds 2021 wordt de afvalstroom 'matrassen' beschouwd als een selectieve afvalstroom door de OVAM en werd er een UPV ingevoerd met VALUMAT.

In 2023 werden de retributies voor restafval opnieuw verhoogd (indexatie) en werden de recyclageparken omgebouwd waardoor IVAGO voldoet aan de wetgeving opgelegd door de OVAM inzake het betalend maken van grofvuil.

In de onderstaande tabel werd het aantal kg/inwoner voor 2023 op basis van de richtlijnen binnen het nieuw Lokaal Materialenplan 2023-2030 berekend. Voor 2021 en 2022 werd dat berekend op basis van het vorige Lokaal Materialenplan.

Herkomst	2021	2022	2023	Vershil 2023/2022	% Verschil 2023/2022
Huisvuil					
C-zone	10.866	10.404	10.455	51	0,5%
Z-zone	16.593	15.206	14.848	-358	-2,4%
Hoogbouw	6.526	6.365	6.442	77	1,2%
Grofvuil					
Grofvuil HàH ³	1.051	1.073	919	-154	-14,4%
Grofvuil RP	6.740	6.432	5.547	-885	-13,8%
Correctie RP Gent ¹	335	339	169	-170	-50,1%
Correctie RP Destelbergen ²	-60	-63	-75	12	19,0%
Gemeentevuil					
Sluikstorten	895	802	911	109	13,6%
Korven	1.777	1.741	1.892	153	8,8%
Veegvuil					
Veegvuil Manueel	874	750	0		
Veegvuil Machinaal	431	458	0		
TOTAAL (Ton)	46.025	43.509	41.108	-2.401	-5,5%
Inwoners*	264.048	266.193	268.450	2.257	1,4%
Kg/inwoner	174,3	163,4	153,1	-10,3	-6,3%

Tabel 1: restafval in Gent, in ton, 2021-2023

* Gemiddelde aantal Inwoners tussen 1 januari 202x & 1 januari 202y

¹ Grofvuil aangebracht door inwoners van Gent op het Recyclagepark van Destelbergen

² Grofvuil aangebracht door inwoners van Destelbergen op de Recyclageparken van Gent

³ Inclusief huisuitzettingen in 2021 & 2022, nieuw richtlijn Lokaal Materialenplan exclusief in 2023

In 2022 daalde de hoeveelheid restafval 2022 met bijna 12 kg t.o.v. 2021 waardoor de hoeveelheid restafval 163,4 kg/inwoner bedroeg. **De hoeveelheid restafval 2023 daalt met meer dan 10 kg t.o.v. 2022 waardoor de hoeveelheid restafval 153,1 kg/inwoner bedraagt in 2023.**

De hoeveelheid restafval in C-zone stijgt lichtjes in 2023, minder dan 1% ten opzichte van 2022. De hoeveelheid restafval in de Z-zone daalt met $\pm 2\%$, en bij hoogbouw stellen we een lichte stijging van $\pm 1\%$ vast.

De totale hoeveelheid grofvuil ingezameld aan huis, exclusief de huisuitzettingen, daalt in 2023 met $\pm 15\%$ ten gevolge van de nieuwe richtlijnen van de OVAM. Het afval dat IVAGO inzamelt bij een huisuitzettingen wordt voortaan beschouwd als gemeentelijk bedrijfsafval.

We stellen op jaarbasis een daling vast van het gewicht grofvuil op de recyclageparken waar nog geen retributies voor grofvuil werden aangerekend tot 1 oktober 2023. In de periode tot 1 oktober noteerden we kleine toename vast van $\pm 3,6\%$ van het gebrachte gewicht door de burgers. In de periode na 1 oktober daalde dit gewicht met $\pm 63\%$.

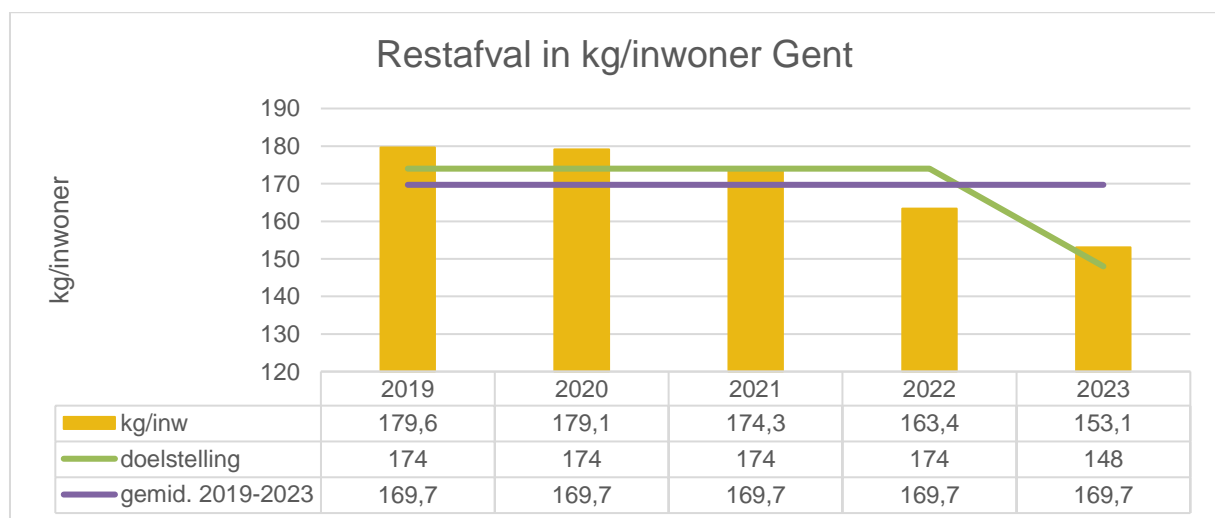
Het “brandbaar” gewicht sluikestorten blijft hoog. In 2023 stellen we een toename vast van meer dan 13% ten opzichte van 2022. De verwachte overschrijding van 1000 ton op jaarbasis is gelukkig nog niet bevestigd.

De hoeveelheid restafval in de korven steeg in 2021 evenwel met bijna 30%. In 2022 stelden we een kleine daling vast (2%) maar in 2023 noteren we opnieuw een stijging van bijna 9%.

Het zwerfvuil en veegvuil wordt niet meer meegerekend in de hoeveelheid restafval per inwoner.

In de onderstaande grafiek werd het aantal kg/inwoner berekend, op basis van de richtlijnen binnen het Uitvoeringsplan 2016-2022 voor de periode 2019-2022. In deze periode schommelt de hoeveelheid restafval per inwoner in Gent rond 175 kg/inwoner. Gent bereikte reeds zijn “oude” gemeentedoelstelling van 174 kg restafval per inwoner in 2021, ondanks de Covid-19 crisis. In 2022 is het aantal kg restafval per inwoner ruim 11 kg minder dan de doelstelling. De post-corona periode en de economische crisis zullen ongetwijfeld dit resultaat beïnvloed hebben.

Voor 2023 werd het aantal kg restafval/inwoner berekend op basis van de richtlijnen binnen het Lokaal Materialenplan 2023-2030, zonder het gewicht afkomstig van huisuitzettingen en veegvuil. Het resultaat in 2023 is aanmerkelijk lager (>16 kg) dan het gemiddelde in de periode 2019-2023 en bedraagt ± 5 kg meer dan de nieuwe ‘lokale’ doelstelling van 148 kg/inwoner in 2030.



Grafiek 2: restafval in kg/inwoner, Gent, 2019-2023

3.1.2 DESTELBERGEN

Destelbergen werd in het “Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval 2016-2022” door de planaanpassing van 2019 ingedeeld in de cluster V3 “Woongemeenten met hogere inkomens”, waardoor de gemeente de clusterdoelstelling bekwam van 122 kg restafval per inwoner.

Met het nieuw Lokaal Materialenplan 2023-2023 komt Destelbergen terecht in de hoofdcluster met als gemeentedoelstelling **90 kg restafval per inwoner in 2030**. Samen met het ‘Vlaams aandeel van 13 kg’, **ondernemen we zelf de nodige acties om de doelstelling van 103 kg restafval per inwoner in 2030** te behalen. Hiervoor werden in het voorbije jaar reeds een aantal maatregelen genomen.

De invoering van de inzameling van p+md vanaf 1 januari 2020 en de invoering van het aanrekenen van restafval en gft op gewicht **vanaf 1 februari 2020**, zijn belangrijke beslissingen in dit proces. De inzameling van grofvuil aan huis werd vanaf 1 april 2020 betalend per kg. Sinds 2021 wordt de afvalstroom ‘matrassen’ beschouwd als een selectieve afvalstroom door de OVAM.

In 2023 werden de retributies voor restafval opnieuw verhoogd (indexatie) en werden de recyclageparken omgebouwd waardoor IVAGO voldoet aan de wetgeving opgelegd door de OVAM, inzake het betalend maken van grofvuil.

De samenstelling van het restafval dat werd ingezameld in de periode 2021-2023, wordt in onderstaande tabel samengevat.

Herkomst	2021	2022	2023	Vershil 2023/2022	% Verschil 2023/2022
Huisvuil					
Huis-à-huis	1.769	1.683	1.659	-24	-1,4%
Grofvuil					
Grofvuil H à H	12	17	20	3	17,6%
Grofvuil RP	823	816	454	-362	-44,4%
Correctie RP Gent ¹	-335	-339	-169	-170	-50,1%
Correctie RP DB ²	60	63	75	12	19,0%
Gemeentevuil	50	54	56	2	3,7%
TOTAAL (Ton)	2.378	2.294	2.095	-199	-8,7%
Inwoners*	18.759	18.962	19.088	126	0,7%
Kg/inwoner	126,8	121,0	109,8	-11,2	-9,3%

Tabel 2: restafval in Destelbergen, in ton, 2021-2023

* Gemiddeld aantal Inwoners tussen 1 januari 202x & 1 januari 202y

¹ Grofvuil aangebracht door inwoners van Gent op het Recyclagepark van Destelbergen

² Grofvuil aangebracht door inwoners van Destelbergen op de Recyclageparken van Gent

Ook voor Destelbergen moet het zwerfvuil niet meer worden meegerekend in de hoeveelheid restafval per inwoner. Het zwerfvuil wordt echter samen verzameld met sluikestorten als ‘gemeentevuil’, waardoor er geen aparte gewichten zijn van zwerfvuil. Daardoor zitten deze gewichten wel nog mee vevat in de berekening.

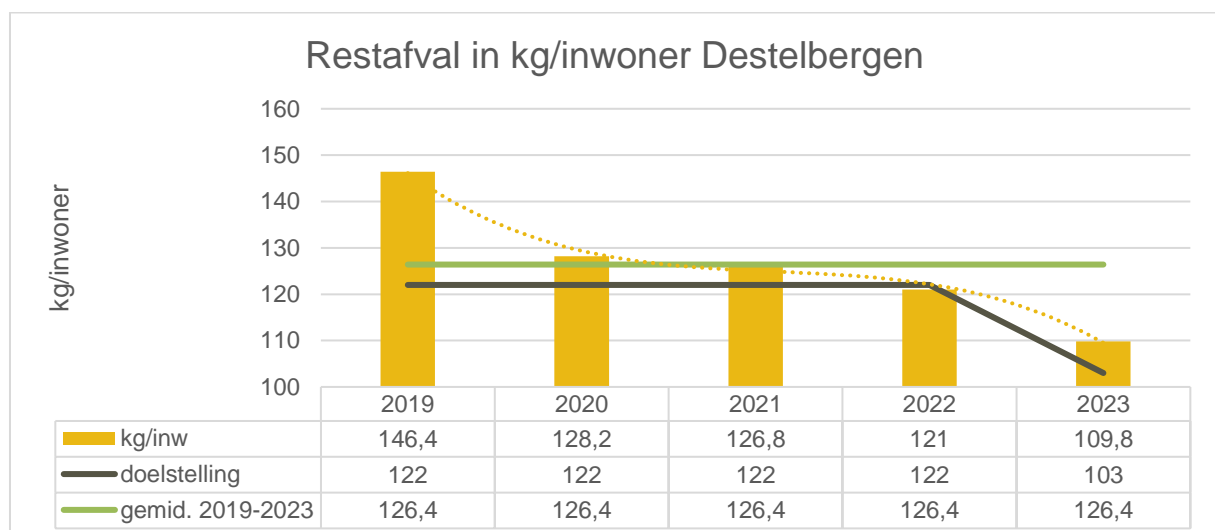
We stelden reeds een “positief” effect vast in 2020 ondanks de invloed van de Covid-19 crisis, waarbij de inwoners thuis veel meer afval produceerden. De inzameling van restafval huis aan huis daalde in 2020 met meer dan 15% maar de hoeveelheid grofvuil op de recyclageparken steeg met 17%.

In 2021 stelden we een kleine stijging vast van $\pm 1\%$ van de hoeveelheid restafval huis aan huis. In 2022 stellen we evenwel een daling vast van $\pm 5\%$ van de hoeveelheid restafval huis aan huis. De totale hoeveelheid grofvuil huis aan huis steeg en op de 6 recyclageparken van IVAGO werd in 2022 door de inwoners van Destelbergen zo goed als eenzelfde hoeveelheid (+0,5%) grofvuil aangeboden als in 2021.

In 2023 stellen we een kleine daling vast van $\pm 1\%$ van het restafval huis aan huis. Op jaarbasis stellen we een beduidende daling ($\pm -44\%$) vast van het gewicht grofvuil op de recyclageparken. Tot 1 mei werden nog geen retributies voor grofvuil aangerekend. In de periode tot 1 mei noteerden we een kleine daling van $\pm 3\%$ van het gebrachte gewicht door de burgers. In de periode na 1 juni daalde dit gewicht met $\pm 59\%$.

De totale hoeveelheid restafval in 2023 daalt met $\pm 9\%$ t.o.v. 2022 waardoor **de hoeveelheid restafval 109,8 kg/inwoner bedraagt in 2023.**

In de onderstaande grafiek werd het aantal kg/inwoner berekend, op basis van de richtlijnen binnen het Uitvoeringsplan 2016-2022 voor de periode 2019-2022. In deze periode schommelt de hoeveelheid restafval per inwoner in Destelbergen rond 130 kg/inwoner. De post-corona periode en de economische crisis zullen ongetwijfeld dit resultaat beïnvloed hebben. **Destelbergen behaalde uiteindelijk zijn “oude” doelstelling van 2022 voor de cluster “Woongemeenten met hogere inkomens”.** Het resultaat is zelfs 1 kg minder.

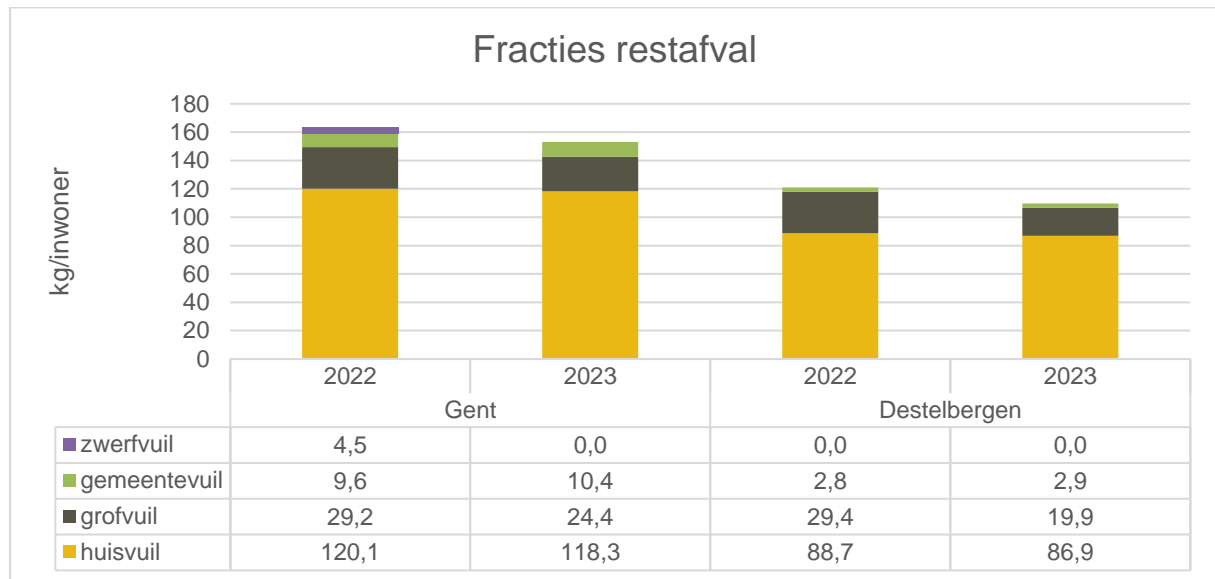


Grafiek 3: restafval in kg/inwoner, Destelbergen, 2019-2023

Voor 2023 werd het aantal kg restafval/inwoner berekend op basis van de richtlijnen binnen het Lokaal Materialenplan 2023-2030, zonder het gewicht afkomstig van zwerfvuil. Het resultaat in 2023 is aanmerkelijk lager (>16 kg) dan het gemiddelde in de periode 2019-2023 en bedraagt ± 7 kg meer dan de nieuwe 'lokale' doelstelling van 103 kg/inwoner in 2030.

3.1.3 INTERCOMMUNAAL

De samenstelling van het restafval per inwoner van beide gemeenten in 2022 en 2023 wordt hieronder figuratief voorgesteld.



Grafiek 4: fracties restafval in kg/inwoner, 2022-2023

Voor Gent kunnen volgende vaststellingen per inwoner noteren:

- een kleine daling van huisvuil (-1,9 kg);
- een forse daling van het grofvuil door de invoering van het betalend maken van grofvuil op de recyclageparken sinds 1 oktober 2023 (- 4,8 kg);
- een minimale toename van gemeentevuil door sluikestorten en afval in korven (+ 0,8 kg).

Zwerfvuil is niet meer van toepassing volgens de richtlijnen van het nieuwe Lokaal Materialenplan 2023-2030 (-4,5 kg).

Voor Destelbergen kunnen we volgende vaststellingen per inwoner noteren:

- een kleine daling van huisvuil (- 1,8 kg);
- een forse daling van het grofvuil door de invoering van het nieuw recyclageparkreglement sinds 1 juni 2023 (- 9,5 kg).

3.2 INZAMELING SELECTIEVE AFVALSTROMEN HUIS AAN HUIS

3.2.1 HUIS-AAN-HUISINZAMELING GENT

Gent kent vier manieren van inzameling met aparte inzamelfrequenties afhankelijk van de afvalstroom en de zone.

- Z-zone: centrum en 19^e-eeuwse gordel met inzameling via zakken (restafval)
- C-zone: deelgemeenten met inzameling via containers (restafval);
- S-zone: met inzameling van afval via een ondergronds sorteerpunt;
- Appartementen met verzamelcontainer voor het afval.

3.2.1.1 GROENTE-, FRUIT- EN TUINAFVAL (GFT)

De inzameling van gft werd als volgt uitgevoerd:

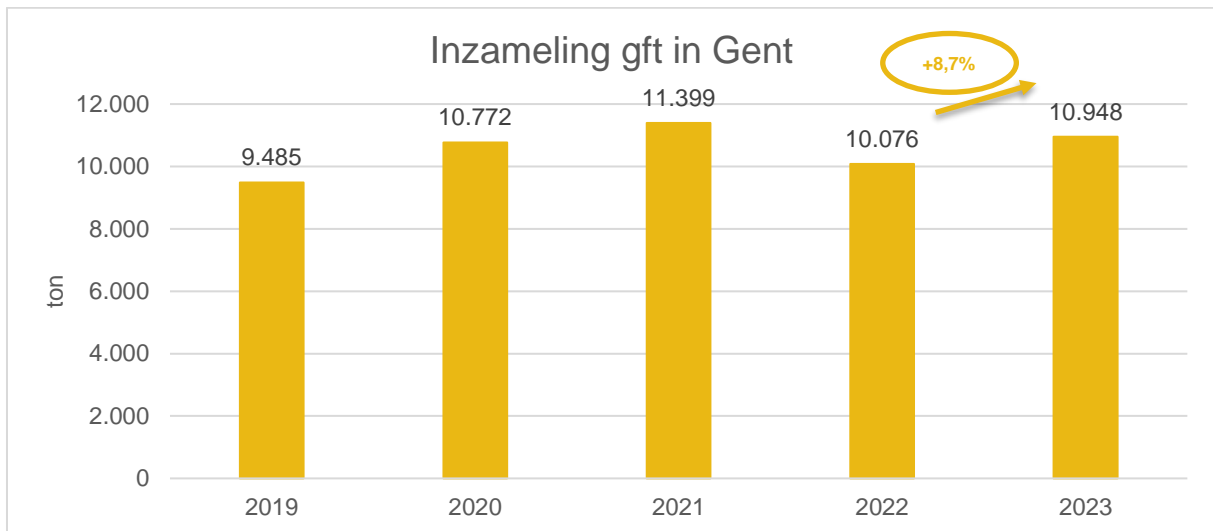
- Z-zone: veertiendaags, op vrijwillige basis in containers met diftar
- C-zone: veertiendaags, in containers met diftar
- S-zone: ondergrondse container voor gft met diftar

Klimatologische omstandigheden kunnen sterk de hoeveelheid tuinafval beïnvloeden binnen gft. Dit uit zich vooral in de C-zone waar tuinafval sterk aanwezig is in het gft. In 2019 besliste de OVAM over de uitbreiding van de definitie van gft. De implementatie van die uitbreiding is gestart op 1 januari 2019, waardoor ook volgende afvalstoffen kunnen worden toegevoegd aan het gft-afval:

- keukenafval en etensresten;
- vlees- en visresten;
- schaaldierdierresten, met uitzondering van mosselschelpen;
- vaste zuivelproducten;
- eieren en eierschalen;
- mest van kleine huisdieren.

De toenames in de periode 2020-2021 kunnen hoofdzakelijk toegekend worden aan de Covid-19 crisis. Tijdens de voorbije periode hebben de inwoners meer thuis geconsumeerd. Het jaar 2021 kende bijkomend de natste zomer ooit en vooral het tuinafval zal daar zeker door beïnvloed zijn. Dat kan de verklaring vormen voor de extra hoeveelheid gft in 2021 in de periode 2019-2023.

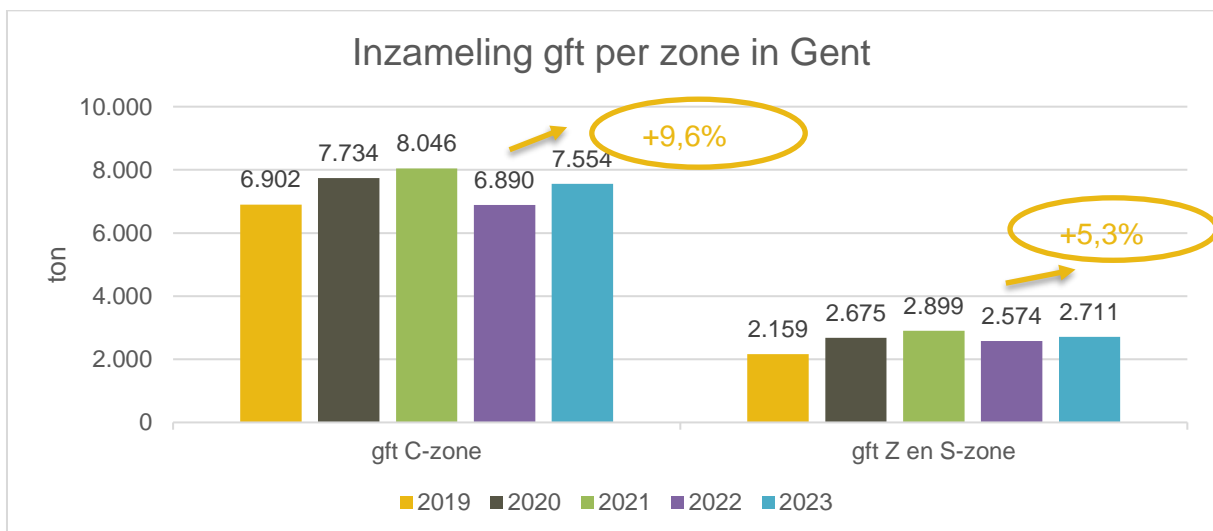
De hoeveelheid huishoudelijk gft in 2023, ingezameld via huis-aan-huis inzameling en ondergrondse containers bedroeg bijna 11.000 ton. Dat is een stijging van bijna 9% tegenover 2022, maar nog steeds 4% lager dan in 2021.



Grafiek 5: inzameling gft in Gent, in ton, 2019-2023

2021 kende een zeer natte zomer gecombineerd met beperkingen ten gevolge van Covid-19, wat maakt dat de tuin-fractie hierdoor beïnvloed werd. Het jaar 2022 was een uitzonderlijk droog en warm jaar (vooral de lente en zomer) en het tuinafval zal daar zeker door beïnvloed zijn. Dat kan de verklaring vormen voor de daling in hoeveelheid gft in 2022 in vergelijking met 2021. Het jaar 2023 kende opnieuw een natte en zomer waardoor IVAGO opnieuw bijna 11.000 ton inzamelde.

De toename van gft vinden we terug in beide regio's, vooral in de C-zone, voorgesteld in onderstaande grafieken.



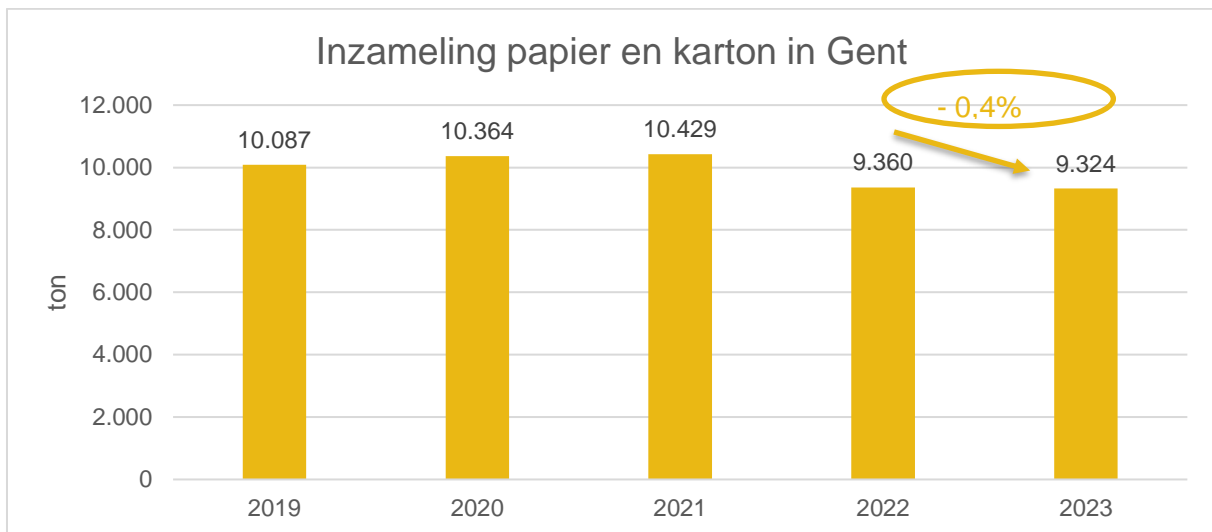
Grafiek 6: inzameling gft in Gent per zone, in ton, 2019-2023

3.2.1.2 PAPIER EN KARTON

Papier en karton wordt twaalf keer per jaar huis aan huis ingezameld.

In 2023 werd opnieuw minder dan 10.000 ton opgehaald. Dat is bijna evenveel als in 2022. De hoeveelheid papier en karton vertoonde de voorbije jaren 2015-2019 een duidelijk dalende trend. Een kleine stijging van de hoeveelheid papier & karton in 2020 en 2021 in Gent kan eventueel toegewezen

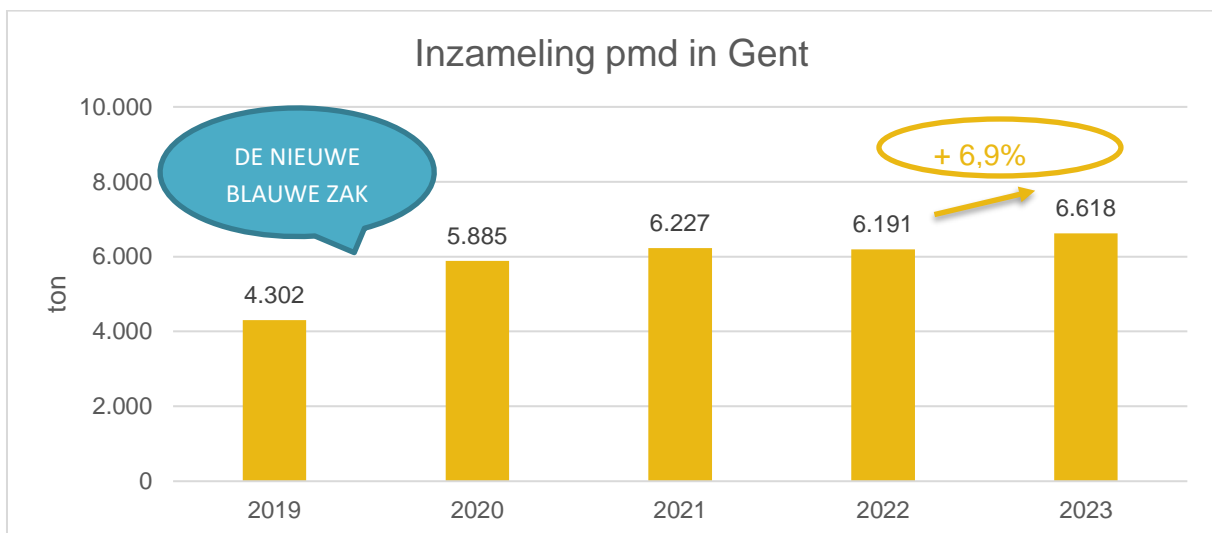
worden aan de vele online bestellingen en thuisleveringen (kartonnen dozen) in deze pandemieperiode. De grote daling in 2022 werd toegewezen aan de economische crisis.



Grafiek 7: inzameling papier en karton aan huis, Gent, in ton, 2019-2023

3.2.1.3 PMD

Pmd wordt veertiendaags ingezameld in zakken voorgeschreven door Fost Plus. De hoeveelheid pmd in 2023, ingezameld huis aan huis of via ondergrondse containers, bedroeg 6.618 ton. Dat is een beduidende toename ten opzichte van het jaar 2022 en 54% meer ten opzichte van het jaar 2019. Dit is toe te wijzen aan de invoering van p+md. **Per inwoner komt dat neer op 24,7 kg/jaar, wat de algemene verwachting is van Fost Plus.**

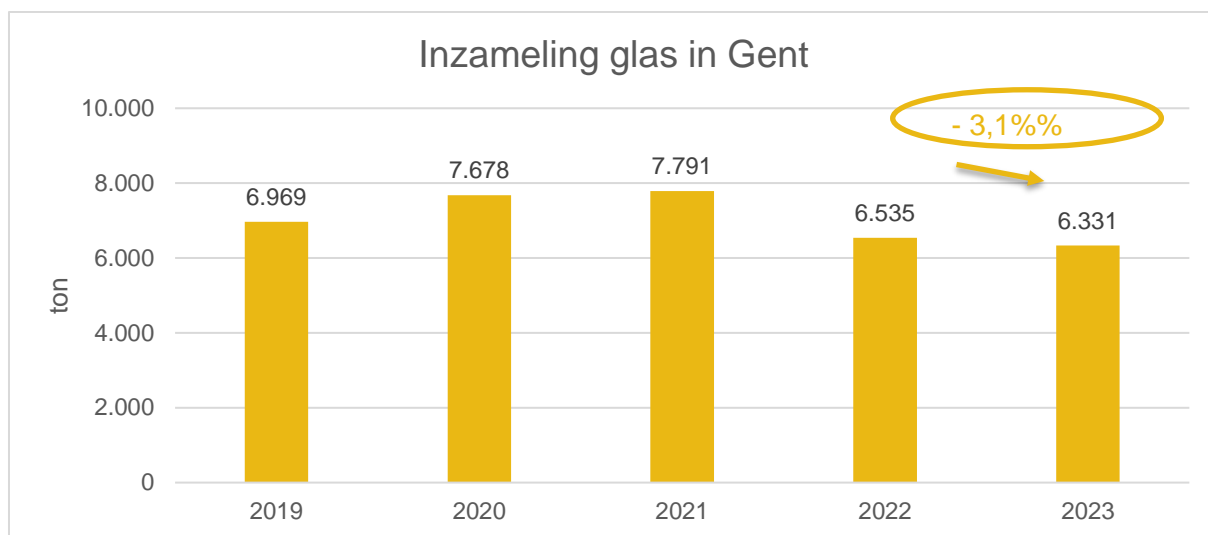


Grafiek 8: inzameling pmd aan huis, Gent, in ton, 2019-2023

3.2.1.4 GLAS

Glas (flessen, bokalen ...) wordt twaalf keer per jaar huis-aan-huis of via ondergrondse containers ingezameld.

De hoeveelheid ingezameld glas in 2023, bedroeg 6.331 ton en dus $\pm 3\%$ minder dan in 2022. In 2020 & 2021 kenden we een forse stijging (meer dan 10%) ten opzichte van 2019 door de Covid-19 pandemie.



Grafiek 9: inzameling glas aan huis, Gent, in ton, 2019-2023

3.2.2 HUIS-AAN-HUISINZAMELING DESTELBERGEN

In Destelbergen wordt het afval ingezameld via containers voor restafval. Er zijn 2 sorteerpunten in Destelbergen en grotere appartementen werken met verzamelcontainers.

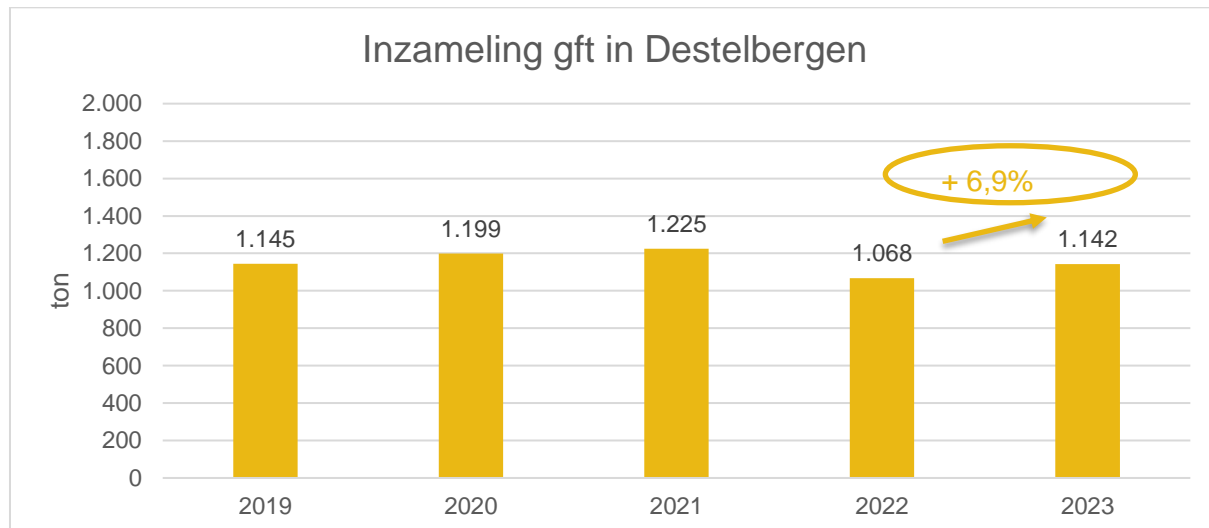
3.2.2.1 GROENTE-, FRUIT- EN TUINAFVAL (GFT)

De inzameling van gft gebeurt om de twee weken in containers met diftar of via ondergrondse containers. Vanaf 1 februari 2020 werd het systeem diftar-wegend met een aangepast retributiereglement.

In Destelbergen is tuinafval een groot deel van het gft, zoals in de C-zone van Gent. De hoeveelheid tuinafval wordt sterk beïnvloed door de klimatologische omstandigheden. De toename van gft vanaf 2019 schrijven we toe aan de uitbreiding van de definitie van gft door de OVAM.

Het jaar 2020 kende een warme en droge lente en zomer, wat aanleiding geeft tot minder tuinafval. De hoeveelheid gft aan huis ingezameld bedroeg 1.199 ton in 2020, wat ongeveer 5% meer is dan in 2019. Dit werd toegewezen aan de Covid-19 pandemie. Het jaar 2021 kende de natste zomer ooit en vooral het tuinafval zal daar zeker door beïnvloed zijn. Dat kan de verklaring vormen voor de extra hoeveelheid gft in 2021 ($\pm 2\%$) in vergelijking met 2020. Het jaar 2022 kende een droge lente en zomer en waardoor er minder tuinafval was. Dit is de verklaring voor de aanmerkelijk lagere hoeveelheid gft in 2022 ($\pm 13\%$) in vergelijking met 2021.

Het jaar 2023 kende opnieuw een natte zomer waardoor opnieuw 1100 ton werd ingezameld.



Grafiek 10: inzameling gft aan huis, Destelbergen, in ton, 2019-2023

3.2.2.2 PAPIER EN KARTON

Papier en karton wordt twaalf keer per jaar huis-aan-huis of via ondergrondse containers ingezameld.

In de periode 2015-2019 kenden we een dalende trend van de hoeveelheid papier & karton zoals als in Gent. De hoeveelheid papier en karton steeg in 2020 met bijna 6% en in 2021 opnieuw met iets

meer dan 1%. Dit is een duidelijke trendbreuk ten opzichte van de voorbije jaren. De vele online bestellingen en thuisleveringen (kartonnen dozen) in de Covid-19 crisis kunnen hiervan de oorzaak zijn.

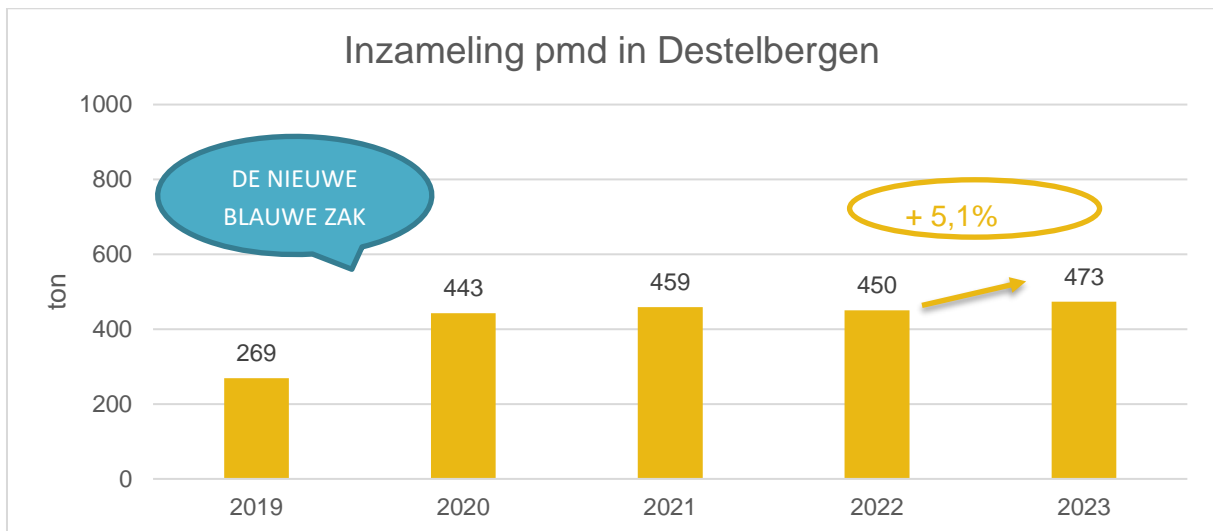
In 2022 werd er voor het eerst minder dan 800 ton opgehaald dan in 2021. Dit is een daling van iets meer dan 12%. De grote daling in 2022 werd toegewezen worden aan de economische crisis. In 2023 daalde de hoeveelheid papier & karton opnieuw met 2%.



Grafiek 11: inzameling papier en karton aan huis, Destelbergen, in ton, 2019-2023

3.2.2.3 PMD

Pmd wordt om de twee weken ingezameld in zakken voorgeschreven door Fost Plus, of via ondergrondse containers.



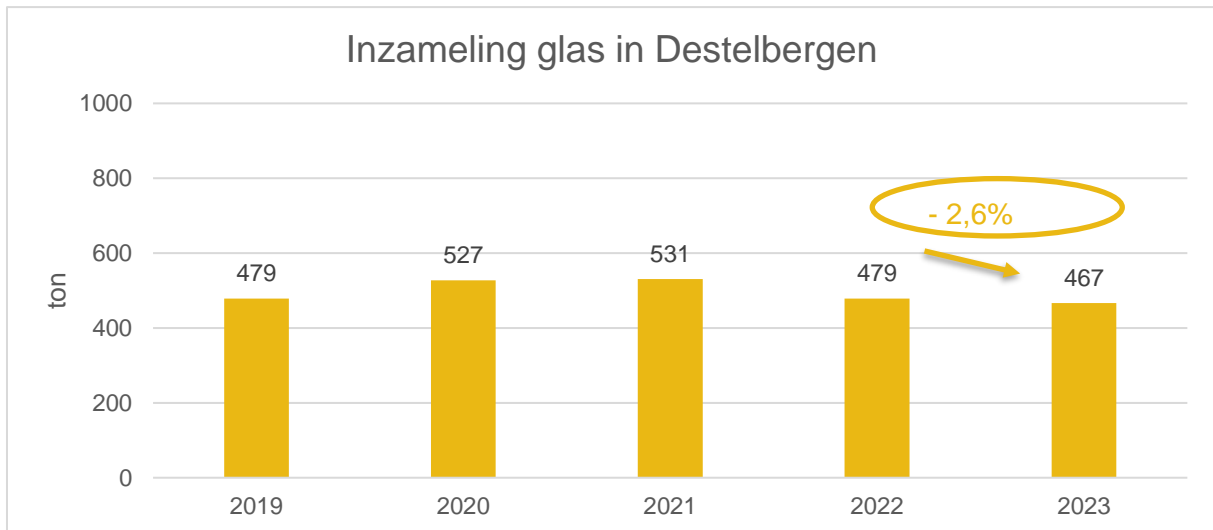
Grafiek 12: inzameling pmd aan huis, Destelbergen, in ton, 2019-2023

De hoeveelheid pmd huis-aan-huis ingezameld bedroeg 443 ton in 2020. Dat is een beduidende stijging van bijna 65% ten opzichte van 2019 en werd toegewezen aan de invoering van p+md maar ook aan de invoering van diftar-wegen en de Covid-19 crisis. In 2021 is er nog een kleine stijging van bijna 4% wat aantoont dat het nieuwe sorteren snel is ingeburgerd bij de bevolking. In 2022 kenden we een

lichte daling van het volume pmd, net zoals in Gent. In 2023 stellen we een significante stijging vast van $\pm 5\%$. **Per inwoner komt dit neer op 24,86 kg/jaar, wat beduidend boven de algemene verwachting is van Fost Plus.**

3.2.2.4 GLAS

Glas (flessen, bokalen ...) wordt maandelijks huis-aan-huis of via ondergrondse containers ingezameld.



Grafiek 13: inzameling glas aan huis, Destelbergen, in ton, 2019-2023

De hoeveelheid glas aan huis ingezameld bedroeg minder dan 500 ton in 2022. Concreet is dat een daling van bijna 10% ten opzichte van 2021. De periode 2020-2021 kende een stijging van $\pm 15\%$ ten opzichte van de periode 2015-2019 door de coronapandemie. In 2022 werd evenveel glas ingezameld als in 2019. In 2023 noteren we een kleine daling van bijna 3%.

3.3 HUISHOUDELIJK AFVAL PER INWONER

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de evolutie van de huishoudelijke stromen per inwoner, ingezameld huis-aan-huis en op de recyclageparken.

Omschrijving	Doelstelling Per inwoner	2022	2023	Vershil 2023/2022
GENT				
Restafval H&H		120,1	118,3	-1,9
GFT		35,6	38,2	2,7
PMD	15 => 23	23,3	24,7	1,4
P&K		42,0	40,8	-1,2
GLAS		26,0	24,7	-1,3
Totaal		246,8	246,6	-0,3
DESTELBERGEN				
Restafval H&H		88,7	86,9	-1,8
GFT		56,3	59,8	3,5
PMD	15 => 23	23,7	24,8	1
P&K		50,9	47,2	-3,8
GLAS		27,1	25,6	-1,5
Totaal		246,8	244,3	-2,5
GENT				
Restafval	174 => 148	163,4	153,1	-9,4
DESTELBERGEN				
Restafval	122 => 103	121,0	109,8	-11,3
IVAGO				
Restafval	175 => 145	159,7	150,3	-9,5
Inwoners				
GENT	gemiddeld	266.193	268.450	
DESTELBERGEN	gemiddeld	18.962	19.085	

Tabel 3: ingezameld huishoudelijk afval, in kg per inwoner, 2022-2023

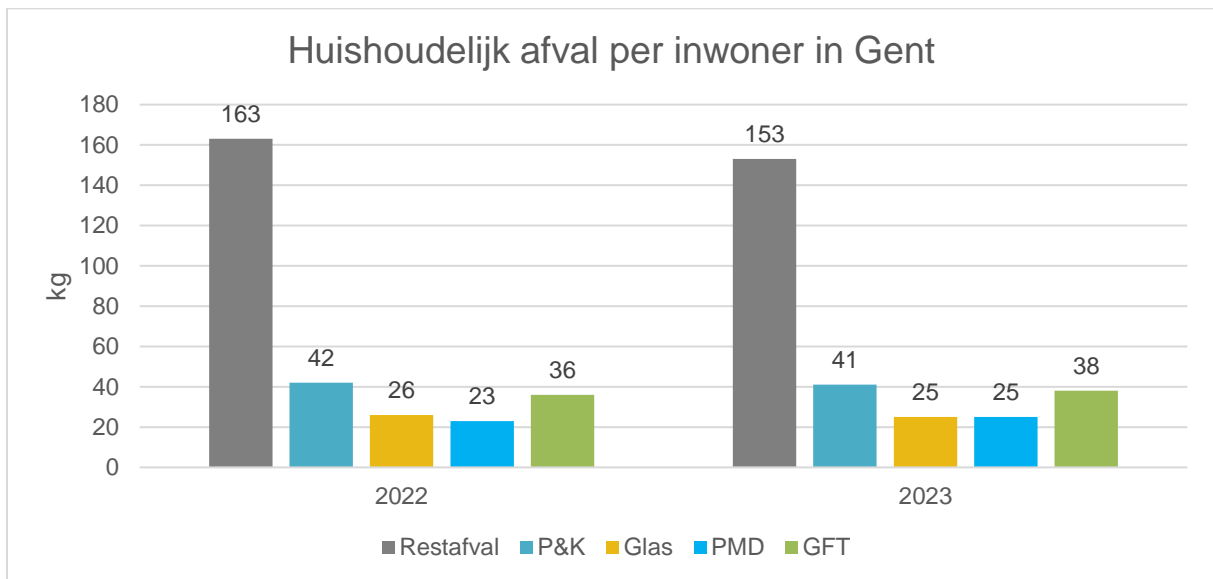
In 2023 produceerden de inwoners van Gent totaal gezien nauwelijks minder afval dan in 2022. De daling van huishoudelijk restafval kan toegewezen worden aan het beter uitsorteren van pmd en gft, gezien deze volumes toenemen. De toename van gft kunnen we ook toewijzen aan de klimatologische omstandigheden.

In 2023 produceerden de inwoners van Destelbergen iets minder afval (2,5 kg) dan in 2022. De daling van huishoudelijk restafval kan, net zoals bij de inwoners van Gent, toegewezen worden aan het beter

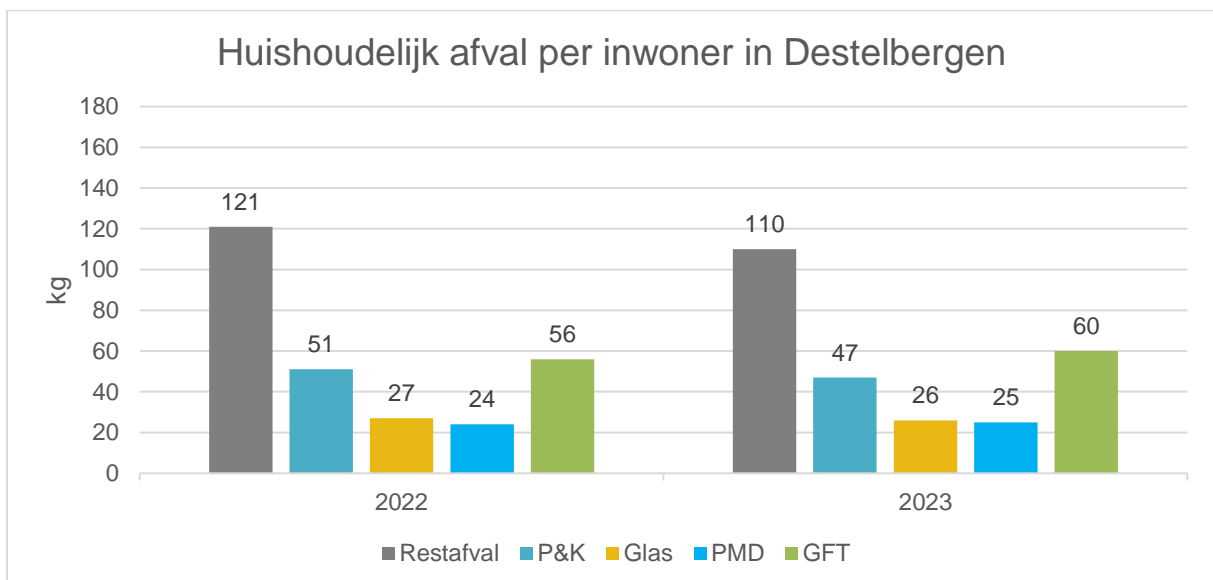
uitsorteren van pmd en gft, gezien deze volumes toenemen. De toename van gft kunnen eveneens we toewijzen aan de klimatologische omstandigheden.

De afname van papier en karton per inwoner kan in beide gemeenten eventueel toegewezen worden aan de verdere digitalisering of aan de slechtere economische omstandigheden. De kleine daling van glas per inwoner kent geen aanwijsbare oorzaak.

De belangrijkste huishoudelijke afvalstromen per inwoner worden in onderstaande grafieken naast elkaar voorgesteld voor 2022 en 2023. De daling van de totale hoeveelheid restafval per inwoner in beide gemeenten is opvallend, zoals eerder besproken.



Grafiek 14: huishoudelijk afval per inwoner, Gent, in kg, 2022-2023



Grafiek 15: huishoudelijk afval per inwoner, Destelbergen, in kg, 2022-2023

3.4 RECYCLAGEPARKEN

IVAGO heeft een goede spreiding van vijf grote parken met weegbruggen over het volledige werkgebied. Het (zesde) recyclagepark in Gentbrugge was aanvullend, maar beschikte niet over een weegbrug tot eind 2023.

De recyclageparken waren in 2020 gesloten van 17 maart tot 7 april door maatregelen ter bestrijding van het Corona-virus (omzendbrief van de minister van Omgeving).

In 2023 kregen de 6 recyclageparken van IVAGO een grondige make-over. Een volledige transformatie in het kader van circulaire economie en de toepassing van het opgelegd Vlaams reglement (VLAREMA) betreffende het duurzaam beheer van materiaalcringen en afvalstoffen. Elk recyclagepark werd opgedeeld in een betaalzone en een niet-betaalzone en de afvalstromen werden ingedeeld in 4 fractiegroepen.

Voor de nodige verbouwwerken werden de recyclageparken gesloten in onderstaande periodes:

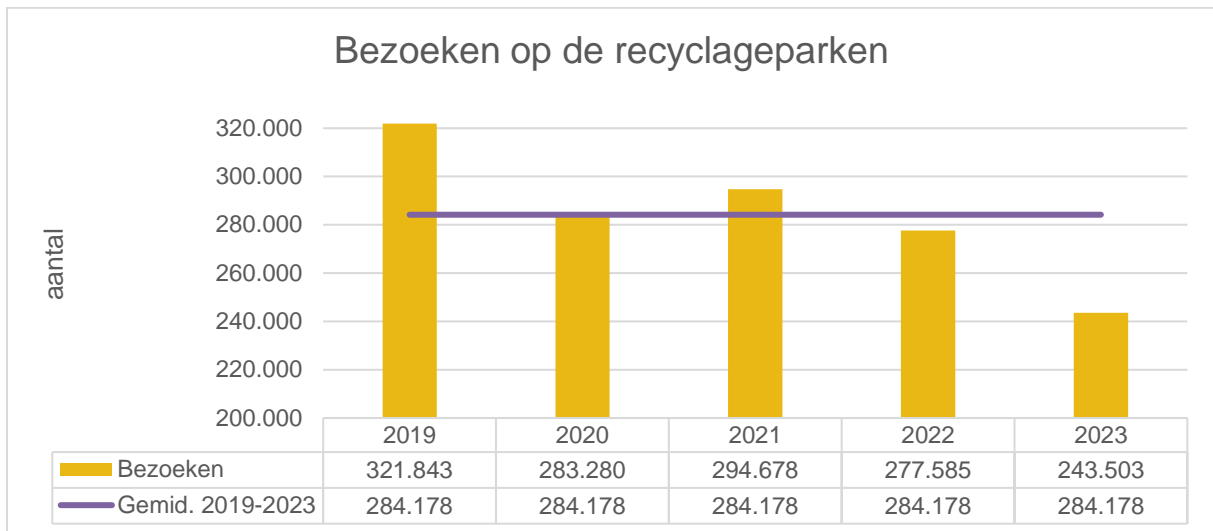
- Recyclagepark Destelbergen: april - mei
- Recyclagepark Proeftuinstraat: augustus - september
- Recyclagepark Gaardeniersweg: augustus - september
- Recyclagepark Drongen: oktober - november
- Recyclagepark Gentbrugge: oktober - november
- Recyclagepark Oostakker: oktober – januari (2024)

Deze make-over heeft natuurlijk grote invloed op het aantal bezoeken in 2023. Eind 2023 noteerden we 243.503 bezoeken, wat een daling van $\pm 12\%$ betekent ten opzichte van het aantal bezoeken in 2023. In de periode 2019-2023 tellen we gemiddeld 284.178 bezoeken per jaar, wat aanmerkelijk minder bezoeken dan het gemiddeld aantal bezoeken per jaar in de 10-jaarse periode 2011-2020 (320.843 bezoeken), en zeker dan in het topjaar 2011 (339.1078 bezoeken).

De totale hoeveelheid afvalstromen, restafval en selectieve afvalstromen (huishoudelijk en bedrijfsafval), dat op de recyclageparken is aangeboden in 2023 bedraagt 32.470 ton. Dat is 13% minder (± 5.000 ton) dan in 2022 en 23% (± 10.000 ton) minder dan in 2021.

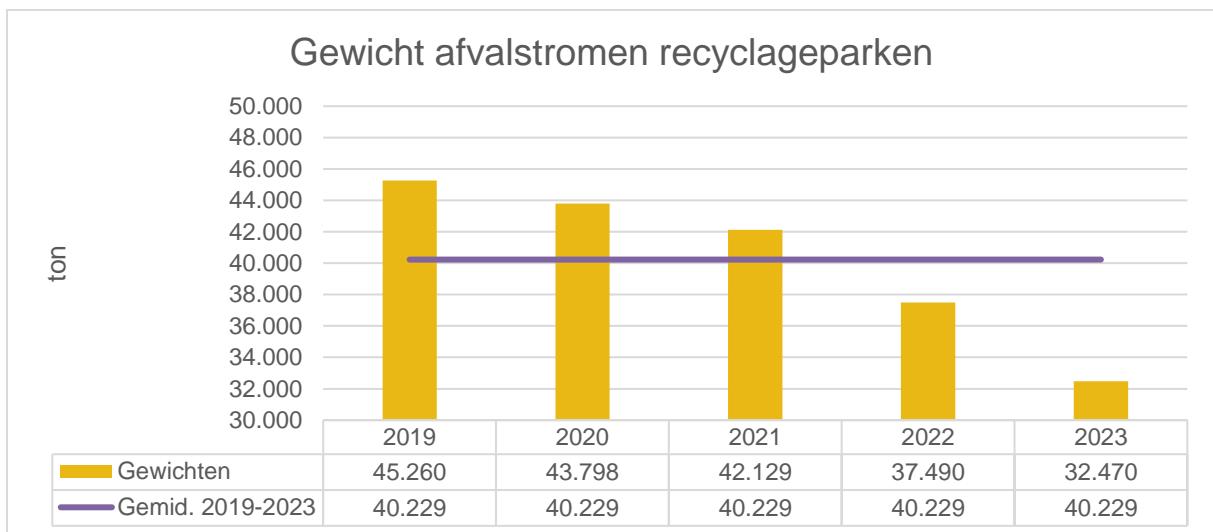
In de periode 2011-2019 werd per bezoek gemiddeld 135 kg gebracht. In het coronajaar 2020 werd er ongeveer 154 kg afval per bezoek aangebracht. In 2021 en 143 kg per bezoek. In 2022 en ook in het uitzonderlijk jaar 2023 werd er ongeveer 133 kg afval per bezoek aangebracht of 14% minder dan in 2020. Dit is een gelijkaardig volume/gewicht als in de periode 2011-2019 (135 kg).

Voor een evaluatie van het nieuwe systeem op de recyclageparken is een volledig “normaal” operationeel jaar noodzakelijk. We hopen met de data van 2024 hierover een beeld te kunnen vormen.



Grafiek 16: bezoeken op de recyclageparken, in aantal, 2019-2023

In de onderstaande figuur wordt het gewicht afval aangeleverd op de recyclageparken voorgesteld in de periode 2019-2023. Hieruit kunnen we besluiten dat het gewicht in 2023 aanmerkelijk lager ligt (± 8.000 ton) dan het gemiddelde van de voorbije jaren.



Grafiek 17: gewicht afvalstromen op de recyclageparken, in ton, 2019-2023

3.5 OVERZICHT SELECTIEVE AFVALSTROMEN

De hoeveelheid van de belangrijkste selectieve afvalstromen, ingezameld via alle activiteiten van IVAGO, wordt weergegeven in onderstaande tabel en vergeleken met de hoeveelheden in 2022.

Afvalsoort	2022	YTD Augustus 2023	Prognose 2023	2023	t.o.v. prognose 2023	t.o.v. 2022
Bouw & Sloop	18.417	10.116	16.376	15.309	-6,50%	-16,90%
Papier & Karton	13.793	9.059	13.575	13.425	-1,10%	-2,70%
Groenafval	8.823	5.266	8.939	8.353	-6,60%	-5,30%
Gft	11.144	8.029	11.985	12.091	0,90%	8,50%
Hol glas	8.682	5.830	8.503	8.402	-1,20%	-3,20%
Hout	7.657	5.122	7.537	6.880	-8,70%	-10,10%
Pmd	6.920	4.877	7.379	7.432	0,70%	7,40%
Schroot	1.804	1.222	1.793	1.662	-7,30%	-7,90%
AEEA	1.237	871	1.301	1.292	-0,70%	4,40%
Gipsplaten	950	580	840	774	-7,90%	-18,50%
Harde plastics	909	655	967	961	-0,60%	5,70%
Vlak Glas	454	286	408	391	-4,10%	-13,90%
KGA	625	237	340	493	45,10%	-21,10%
Asbesthoudend	188	172	242	257	6,40%	36,70%
Roofing	179	129	181	159	-12,30%	-11,20%
Matrassen	203	99	138	229	66,20%	12,80%

Tabel 4: vergelijking belangrijkste selectieve afvalstromen, in ton, 2022-2023

Opvallend maar logisch, is dat ten opzichte van de prognose 2023, de afvalstromen (bouw & sloop, groenafval, hout, gips) in betalende fractiegroepen (geel & oranje) op de recyclageparken aanmerkelijk afwijken eind 2023.

Ten opzichte van 2022 nemen alle afvalstromen op jaarbasis aanmerkelijk af, behalve de afvalstromen gft, pmd, AEEA, asbesthoudend en matrassen.

De hoeveelheid van de belangrijkste selectieve afvalstromen, ingezameld zowel huis-aan-huis als op de recyclageparken, in de periode 2018-2022 wordt weergegeven in onderstaande tabel.

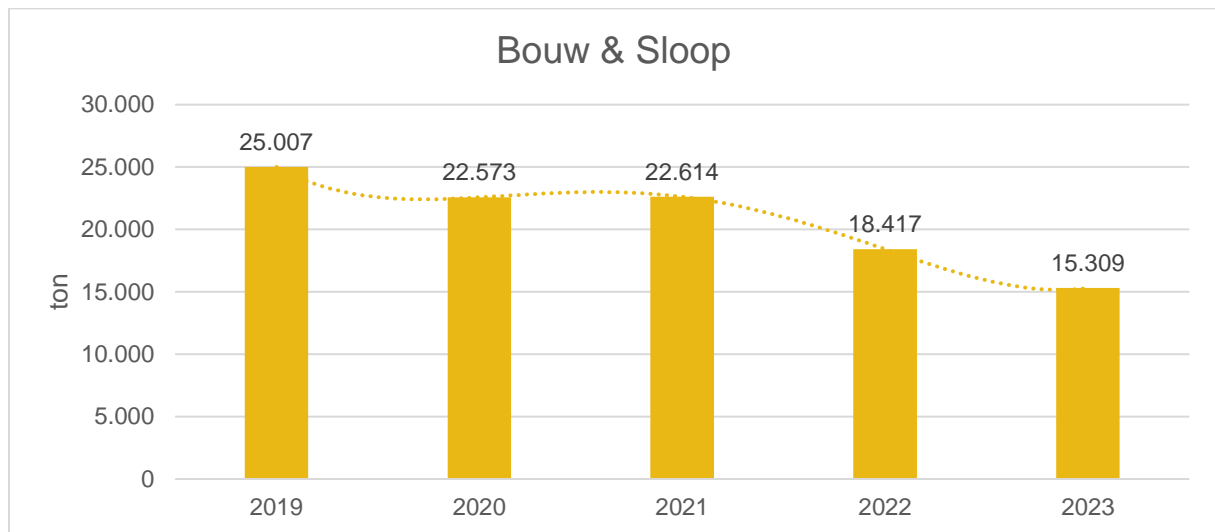
Afvalsoort	2019	2020	2021	2022	2023
Bouw & Sloop	25.007	22.573	22.614	18.417	15.309
Papier & Karton	15.565	15.082	15.058	13.793	13.425
Groenafval	11.806	10.518	11.057	8.823	8.353
Gft	10.630	11.971	12.623	11.144	12.091
Hol glas	9.227	9.329	9.574	8.682	8.402
Hout	8.123	8.279	8.363	7.657	6.880
Pmf	4.863	6.483	6.904	6.920	7.432
Schroot	2.214	2.270	2.077	1.804	1.662
AEEA	1.407	1.434	1.359	1.237	1.292
Gipsplaten	1.463	1.447	1.253	950	774
Harde plastics	1.026	1.036	1.016	909	861
Vlak Glas	658	649	523	454	391
KGA	521	556	556	633	493
Textiel	500	466	540	439	
Asbesthoudend	447	320	287	188	257
Roofing	228	196	184	179	159
Matrassen	200	217	262	203	229

Tabel 5: belangrijkste selectieve afvalstromen, in ton, 2019-2023

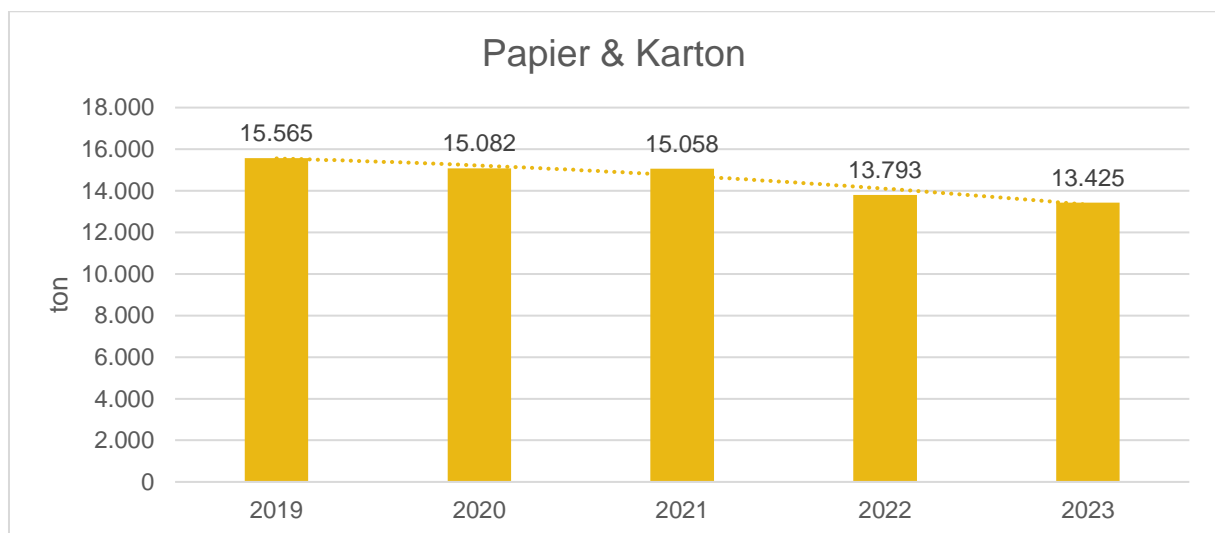
Uit een analyse van deze gegevens 2019-2023, kunnen we volgende opmerkelijke vaststellingen noteren (zie ook onderstaande grafieken):

- de hoeveelheid bouw & sloop is in de periode 2019-2023 aanmerkelijk gedaald met ± 10.000 ton, grotendeels door de daling van puin aangeleverd door de Stad Gent;
- de hoeveelheid papier en karton behoudt een dalende trend en is in 2023 met 14 % gedaald t.o.v. 2019;
- ook de hoeveelheid groenafval daalt aanzienlijk in de periode 2019-2023, met een tijdelijke stijging in 2021 met zelfde verklaring zoals gesteld in paragraaf 3.2.2.1, door de invoering van betalend groenafval op het recyclagepark van Destelbergen sinds juni 2023;
- de hoeveelheid hout daalt vooral in de voorbije jaren 2022-2023;
- de hoeveelheid schroot daalt aanmerkelijk maar we vinden meer schroot terug in de brandbare restafvalfracties;
- in 2020 is op basis van een omzendbrief van de minister van Omgeving, asbestcement van 17 maart tot 14 juli niet aanvaard op de recyclageparken omdat de mondkmaskers voorbehouden werden voor de medische sector. Hierdoor daalde de hoeveel asbest met bijna 30%. Dit is in 2021 en 2022 nog lager en vooral sinds de invoering van het verplicht verpakt aanbrengen op de recyclageparken. In 2023 werd slechts 119 ton aangeboden op de recyclageparken. In 2023 werd gestart met de inzameling van asbest aan huis en hiermee werd 138 ton ingezameld;

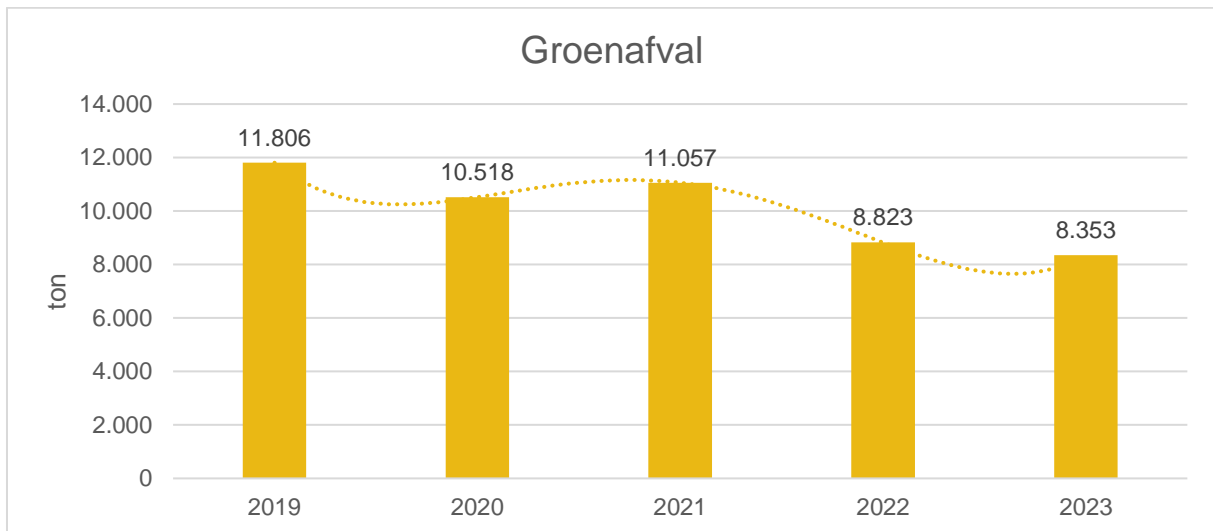
- de hoeveelheid matrassen stagneert ronde de 200 ton op jaarbasis ondanks de invoering van VALUMAT in 2021;



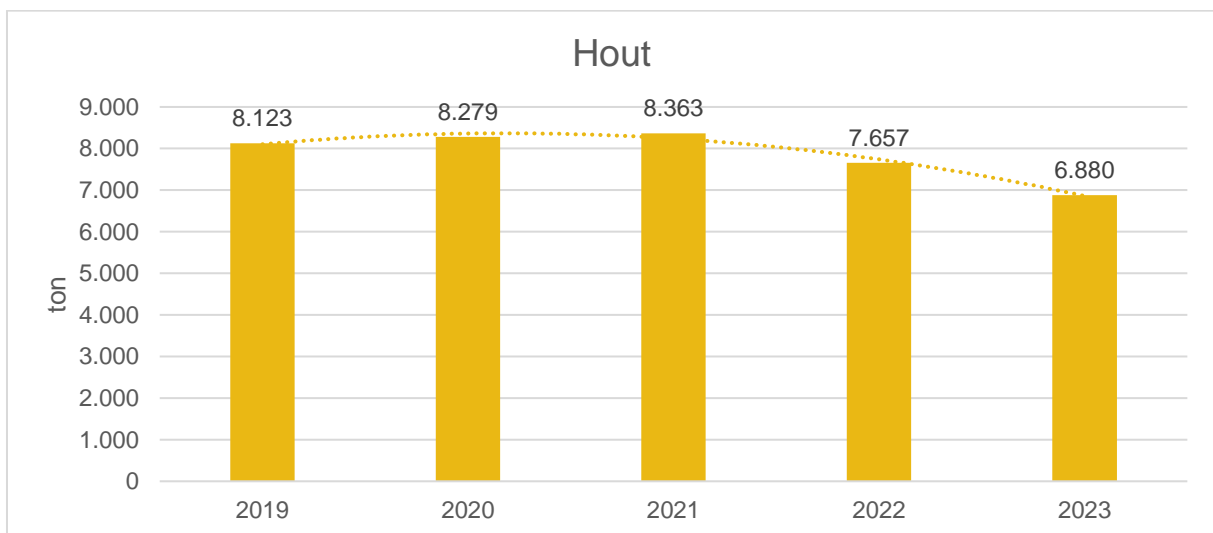
Grafiek 18: ingezameld bouw en sloopafval, in ton, 2019-2023



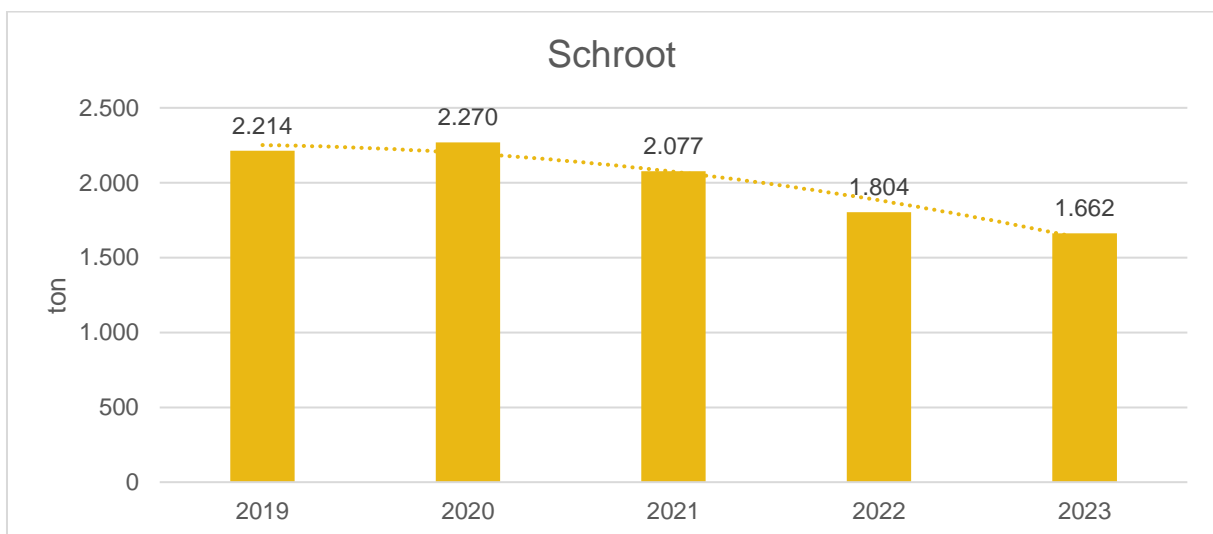
Grafiek 19: ingezameld papier en karton, in ton, 2019-2023



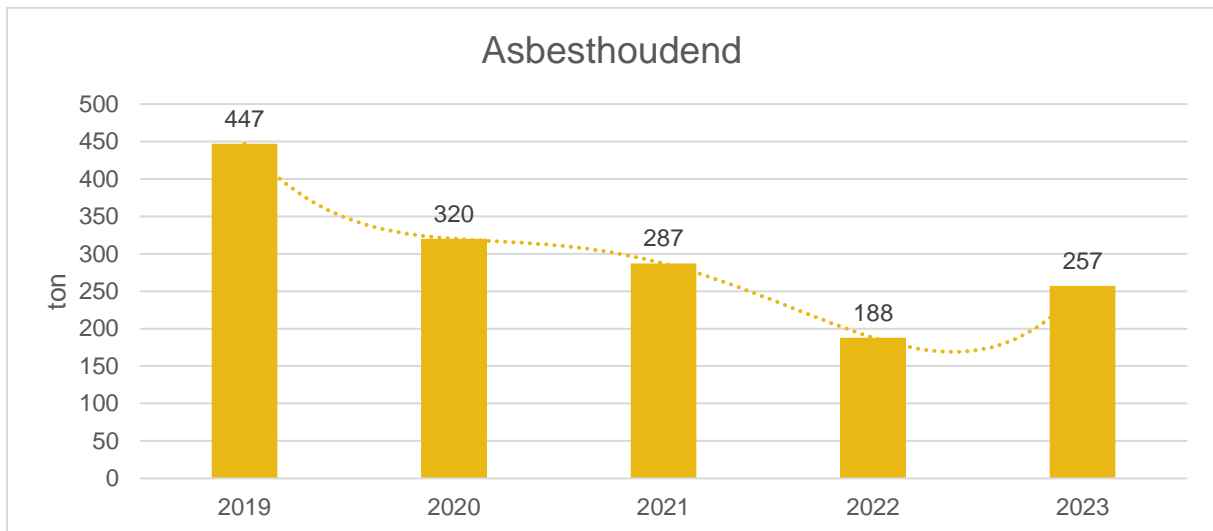
Grafiek 20: ingezameld groenafval, in ton, 2019-2023



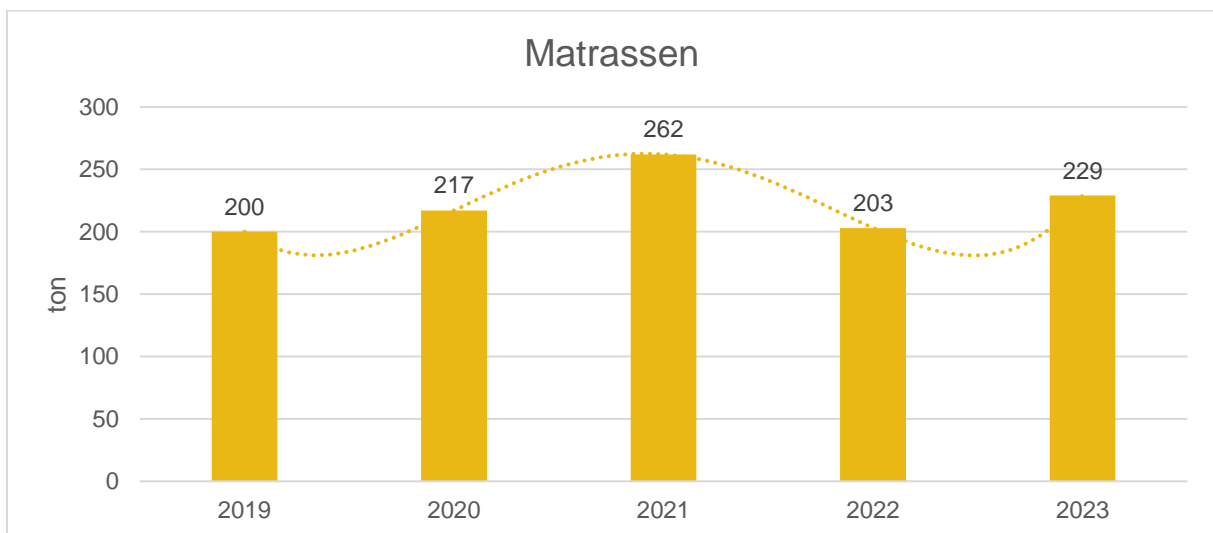
Grafiek 21: ingezameld hout, in ton, 2019-2023



Grafiek 22: ingezameld schroot, in ton, 2019-2023



Grafiek 23: ingezameld asbesthoudend afval, in ton, 2019-2023

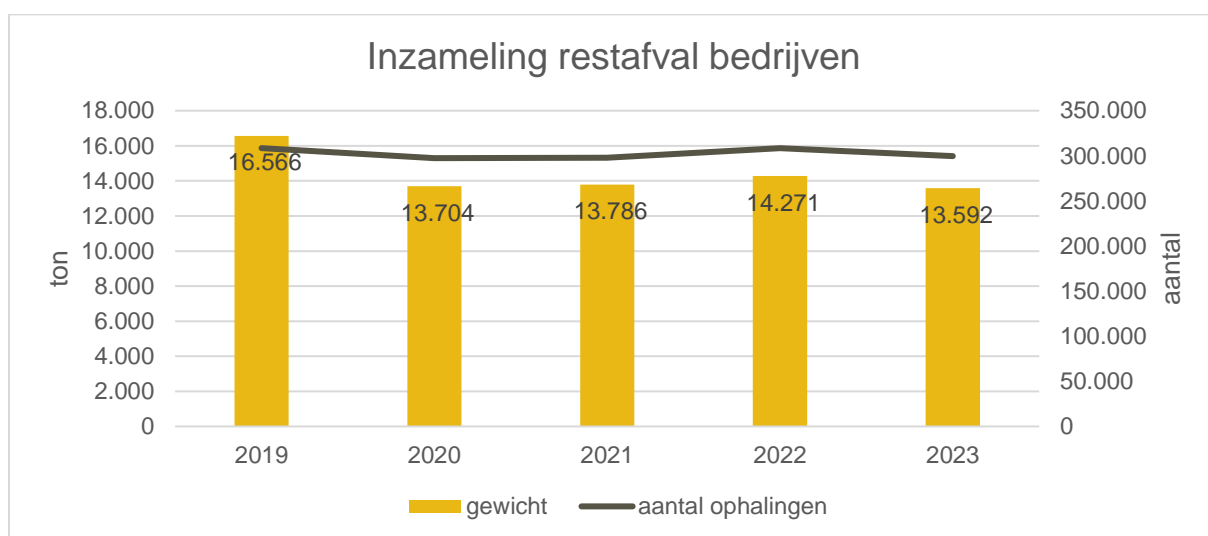


Grafiek 24: ingezamelde matrassen, in ton, 2019-2023

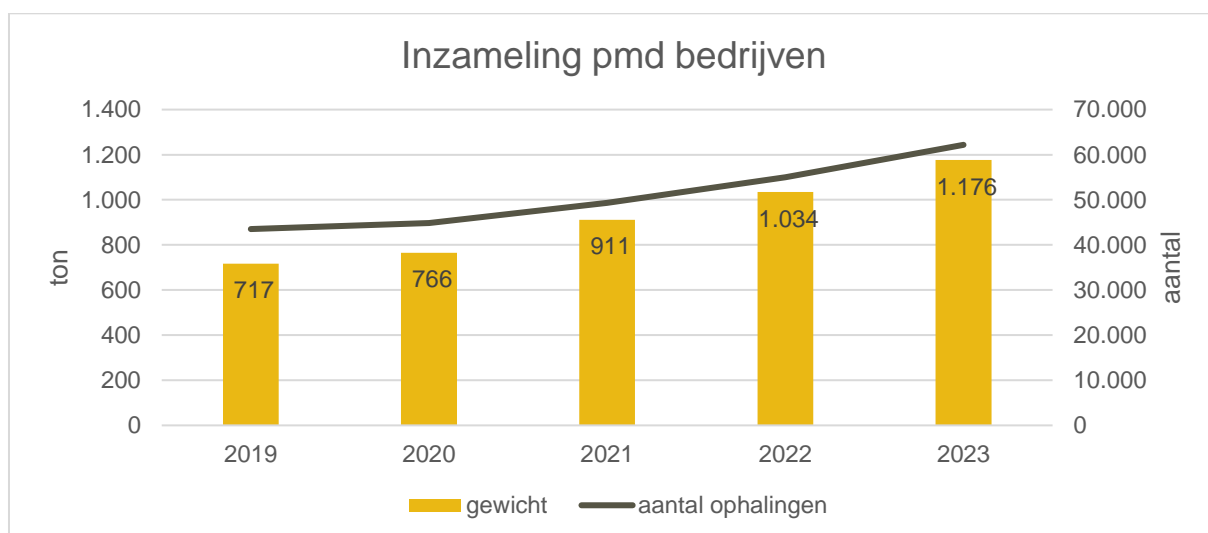
3.6 INZAMELING BEDRIJFSAFVAL

Naast de inzameling van huishoudelijk afval, zamelt IVAGO ook bedrijfsafval in.

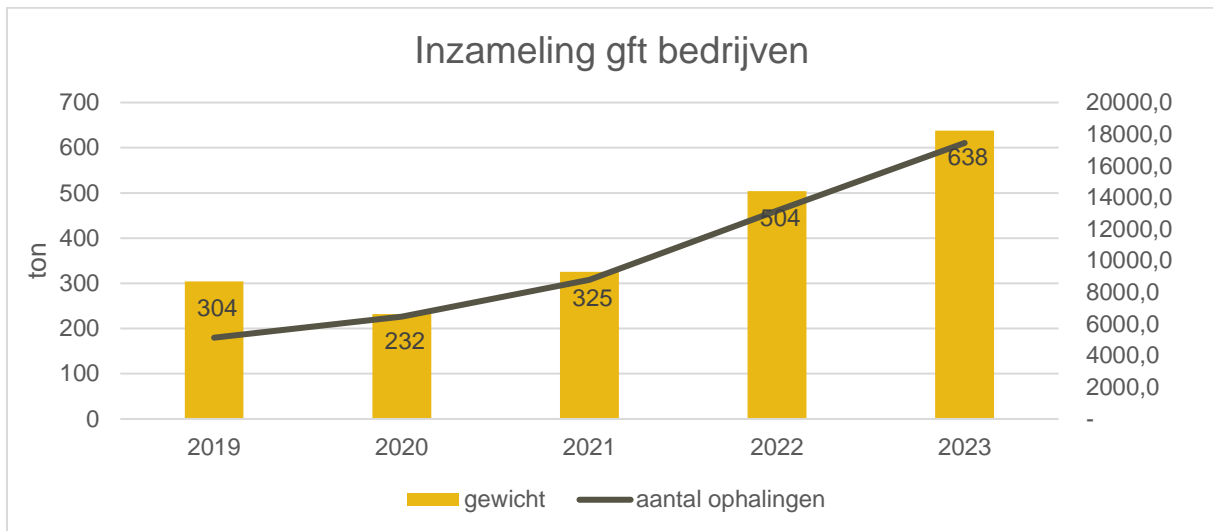
We zien hierbij een lichte daling van het ingezamelde gewicht aan restafval van 5% t.o.v. 2022, ook zichtbaar in onderstaande grafiek. De verklaring is te zoeken in enerzijds 3% minder ophalingen en anderzijds de verplichting tot beter sorteren, waarbij meer gewicht pmd (+12%) en vooral gft (+21%) wordt ingezameld, zie onderstaande grafieken. De gewichten van glas en papier & karton dalen licht. In de grafieken zijn ook het aantal geplande ophalingen van onze bedrijfsafvalklanten voor de betreffende afvalfractie opgenomen. Het aantal ophalingen per afvalstroom kent door de jaren heen dezelfde trend als de gewichten, met glas en papier & karton als uitzondering waar het gewicht daalde maar het aantal klanten licht toenam, de klanten bieden dus minder aan.



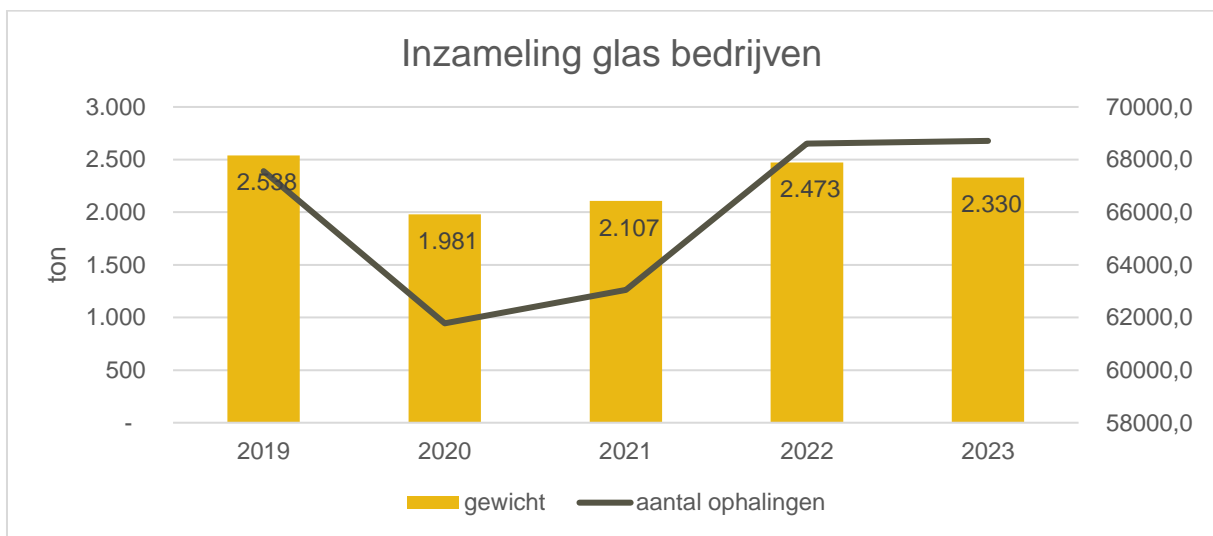
Grafiek 25: inzameling restafval bedrijven, in ton, 2019-2023



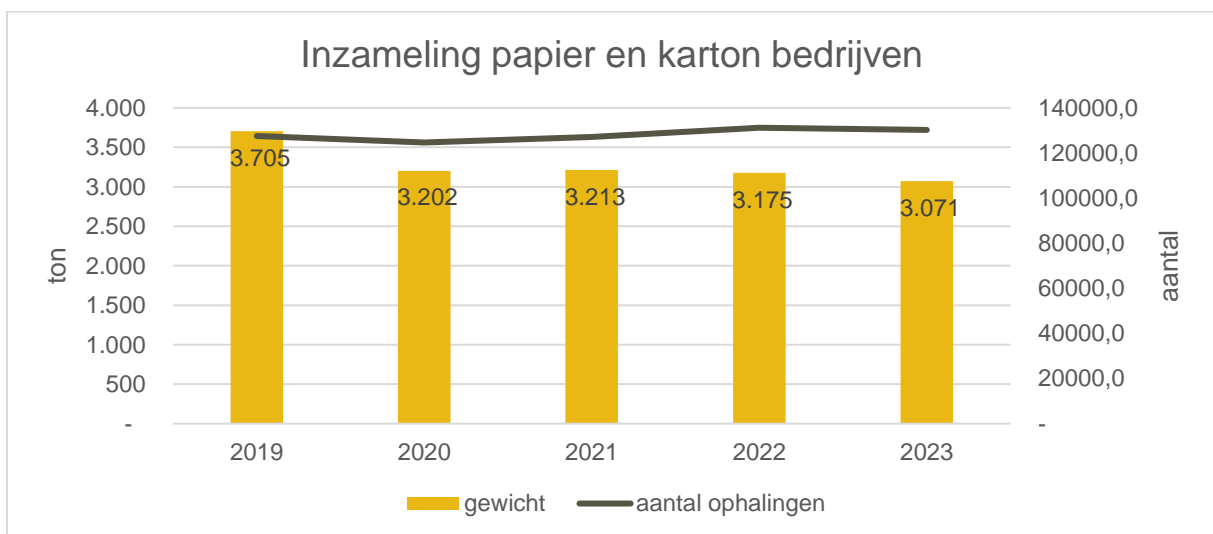
Grafiek 26: inzameling pmd bedrijven, in ton, 2019-2023



Grafiek 27: inzameling gft bedrijven, in ton, 2019-2023



Grafiek 28: inzameling glas bedrijven, in ton, 2019-2023



Grafiek 29: inzameling papier en karton bedrijven, in ton, 2019-2023

4 OPERATIES

De dienst Operaties beheerst grotendeels de kernopdrachten van IVAGO:

- inzameling van huishoudelijk afval;
- inzameling van bedrijfsafval;
- recyclageparken;
- openbare reiniging;
- beheer van materiaal en vloot

4.1 INZAMELING HUISHOUELIJK AFVAL

4.1.1 INZAMELING GROFVUIL IN HOOGBOUW

Het inzamelen van grofvuil gebeurt grotendeels via individuele afspraken voor ophaling. Aan verschillende hoogbouwappartementen gebeurde dat nog via een gezamenlijke aanbidding. Na het positieve pilootproject om ook bij hoogbouw via individuele afspraak grofvuil in te zamelen, werd deze werkwijze uitgebreid naar meer gebouwen. De wekelijkse inzameling van grofvuil aan hoogbouwresidenties werd in 2023 terugschroefd tot slechts 15 locaties.

4.1.2 INZAMELING ASBEST

Sinds februari 2023 is IVAGO begonnen met de ophaling van asbest aan huis. De ophaling gebeurt met kuub- en plaatszakken die de inwoners moeten kopen bij IVAGO. In de aankoopkost van €30 per zak zit ook de ophaling en verwerking. De kuubzakken zijn handig voor asbesthoudende leien, bloembakken, afvoerbuizen, geveltegels, schoorstenen uit asbestcement. De plaatszakken zijn ideaal voor asbestgolfplaten. De inzameling gebeurt met een kraanwagen.



Foto 2: inzameling asbest via een kraanwagen

IVAGO krijgt voor deze inzameling subsidies van de OVAM aangezien dit past in de doelstelling om Vlaanderen zo snel mogelijk asbestveilig te maken.

IVAGO verkocht in 2023 146 plaatszakken en 311 kuubzakken, of 457 zakken in totaal. We bedienden 248 unieke locaties en zamelden 451 zakken in voor een totaal van 138.54 ton.

4.1.3 INZAMELING GLAS

Voor de invoering van een verplichte **recipiënt voor glasophaling aan huis** werd een marktstudie uitgevoerd om een geschikte en ergonomisch verantwoorde recipiënt te bepalen. Na een eerste overleg met de medewerkers en de vakorganisaties kwam glasemmer '1' op onderstaande foto als oplossing. Er werd een testcase georganiseerd in een aantal straten met de verschillende soorten recipiënten. De ophaling gebeurde bij wijze van test door alle glasploegen en werd opgevolgd door zowel medewerkers van communicatie, de leidinggevenden van operaties als vertegenwoordigers van de vakbond. Uiteindelijk werd glasbak '3' als beste recipiënt gekozen door de medewerkers en werd een positief advies geformuleerd door de leden van het HOC welzijn.



Foto 3: mogelijke recipiënten voor glaszameling aan huis

In het kader van de budgettaire oefening werd er in 2022 bepaald dat een overgroot deel van de C-zone alsnog zal overschakelen op inzameling van glas doormiddel van glasbollen.

De detailuitwerking van dit project werd in 2023 uitgewerkt. Zo werden de locaties vastgelegd en in een eerste overlegronde met de vergunningverlenende diensten overlopen. In 2024 zal moeten gewerkt worden aan o.a. aan het opstellen van een bestek voor de aankoop van de glasbollen en de te voorziene verhardingen. Deze nieuwe manier van werken moet uiteindelijk van start kunnen gaan op 1 april 2025.

4.1.4 INZAMELING GFT

Burgerklachten namen fors toe, voornamelijk bij de fractie gft vallen de niet-ophalingen van de 40 liter draagcontainer sterk op. Extra inspanningen zijn hier nodig om een kwalitatieve dienst te waarborgen. In het verleden werden gft-rondes in de Z-zone soms stilgelegd bij gebrek aan chauffeurs. Er werd prioriteit gegeven aan het inzamelen van restafval. Nu plannen we vaste chauffeurs op die gft-rondes

om zo een betere dienstverlening te verkrijgen. In 2024 komt de verplichte sortering van gft in de Z-zone en appartementen met verzamelcontainers erbij, waarvan we de impact nog niet kennen maar nauw zullen opvolgen.

4.1.5 INZAMELING PMD

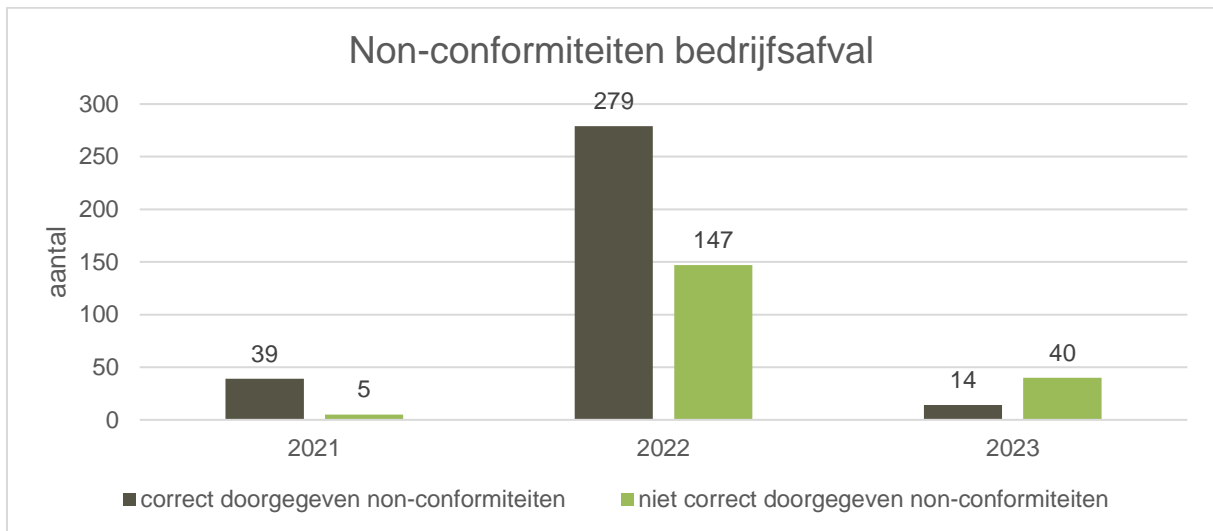
Sinds de uitbreiding naar p+md in 2020 kende pmd een forse stijging. Daarnaast waren er straten waar wekelijks pmd werd aangeboden ondanks de tweewekelijkse ophaling. Vandaar de keuze om de inzameling in de Z-zone te verhogen naar een wekelijkse ophaling. De wekelijkse inzameling van pmd in de Z-zone werd in een projectgroep voorbereid, met als geplande start 1 april 2024. Dit zal een heuse impact hebben op alle routes van alle fracties van huishoudelijke inzameling. Voor de ploegen die rest- en pmd-zakken ophalen betekent dit een uitdaging ten opzichte van vandaag. Zij krijgen er wekelijks nog een halve ronde pmd uit de C-zone bij. Deze aanpassing past binnen hun dagelijks uurrooster en de dalende gewichten van restafval.

4.2 INZAMELING BEDRIJFSAFVAL

- In 2023 werd er verder gewerkt aan de optimalisatie van de rondes bedrijfsafval. Door de toename van pmd was er nood aan een extra ronde op woensdag. De tweede restafvalronde op woensdag werd afgeschaft, dit was mogelijk door de daling van het aangeboden restafval.
- Naar aanleiding van de verplichting voor bedrijven om gft apart aan te bieden sinds 2023, werd de gft-ophaling uitgebreid van 1 ophaling per week naar 4 ophalingen per week, zodat de klant vaker kan aanbieden. We verwachten dat onze klanten in 2024 nog vaker gft selectief zullen aanbieden en de hoeveelheid gft dus nog verder zal stijgen, dit wordt verder gemonitord.

Door het vertrek van het diensthoofd Bedrijfsafval in 2023, zijn de zitdagen stopgezet in september. Deze werden, op initiatief van het nieuwe diensthoofd, terug opgestart in januari 2024. De bedoeling is om de communicatie tussen de ploegen en de klantendienst te verbeteren en problemen aan te pakken. De ploegen melden na hun ronde de problemen die ze op hun rondes ondervinden. Daarbij is steeds iemand van de afdeling operaties bedrijfsafval en iemand van de klantendienst bedrijfsafval aanwezig. De nadruk ligt op de efficiënte aanpak van structurele en wederkerende problemen, dat kan gaan over het foutief aanbieden van containers, zware containers, moeilijk bereikbare containers, problemen met boordcomputers, reorganisatie van rondes,

De controle op de verplichtingen volgens VLAREMA 8 blijven een aandachtspunt. Het is een wettelijke verplichting vanuit de OVAM om het restafval van bedrijven te controleren op selectieve stromen. Onze ploegen doen een visuele controle van wat bovenaan in de afvalcontainers ligt en wat er in doorzichtige zakken zit. Als de milieuwerker een niet-conforme fractie ziet liggen bij het restafval (bv. 'hout') dan wordt dit geregistreerd en doorgegeven aan de OVAM. De chauffeur moet ook doorgeven wat precies de non-conformiteit was. Indien dit niet gebeurt, wordt dit geregistreerd als 'niet correct doorgegeven non-conformiteit' die niet wordt doorgegeven aan OVAM. Het aantal 'niet correct doorgegeven non-conformiteiten' is sterk gedaald ten opzichte van vorig jaar door hier op in te zetten. Het totale aantal non-conformiteiten daalt ook door blijvende communicatie met onze bedrijfsafvalklanten.



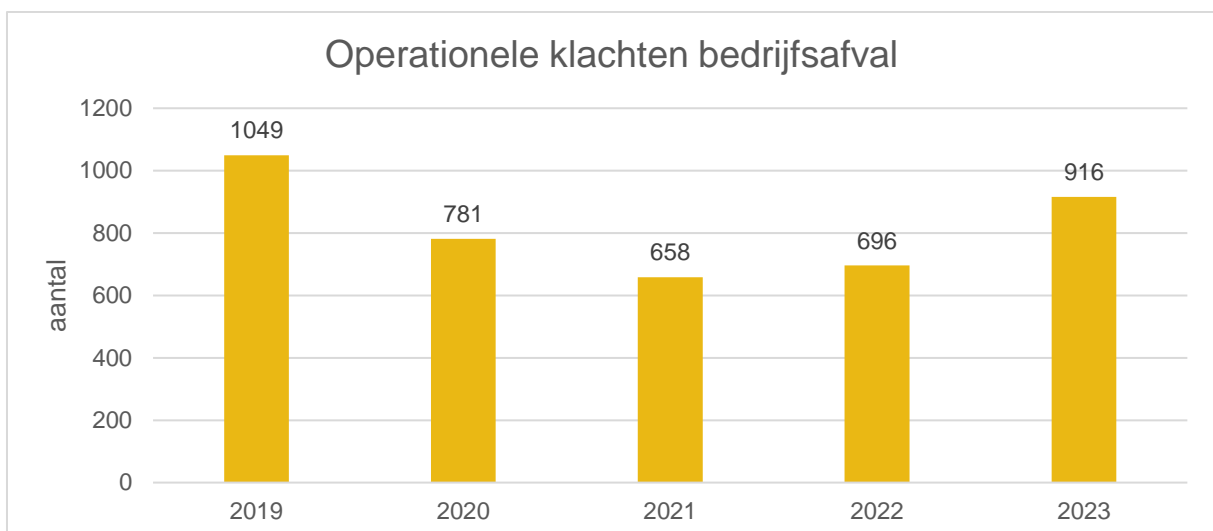
Grafiek 30: non-conformiteiten bedrijfsafval, 2021-2023

De voorbereidingen voor de invoering van VLAREMA 9 (tarifiering op gewicht) in 2026 werden in het najaar van 2023 reeds opgenomen.

In de periode van 2019 tot 2021 is het aantal klachten systematisch gedaald. In 2022 is het aantal klachten licht gestegen. In 2023 noteerden we een stijging van het aantal klachten met 32%. Dit wordt dus een actiepoint voor 2024. Vooral wederkerende klachten moeten sneller voorkomen worden.

De top 3 klachten zijn:

1. niet-ophaling;
2. aanrekening van niet-ophaling (zonder mogelijkheid voor herinplanning) en aanrekening bijgeplaatst afval wegens vorige niet-ophaling;
3. wijziging rondes.



Grafiek 31: klachten bedrijfsafval, 2019-2023

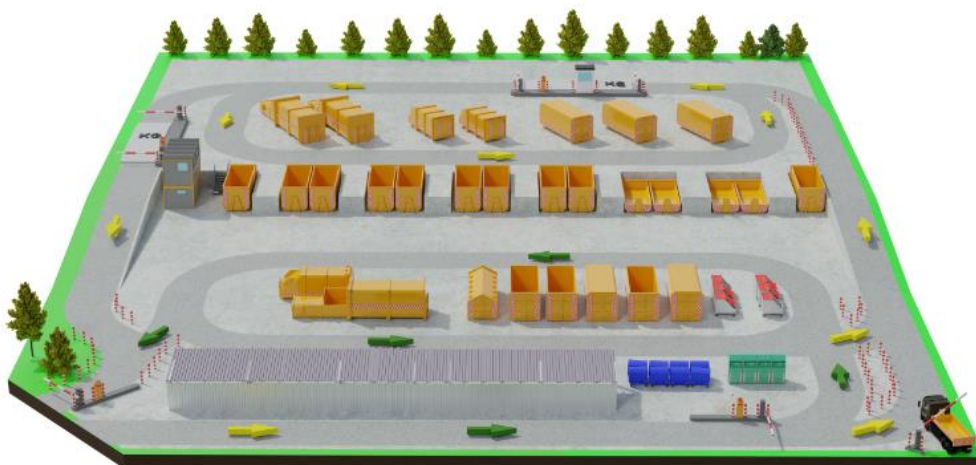
4.3 RECYCLAGEPARKEN

4.3.1 RECYCLAGEPARKEN 2.0

2023 stond volledig in het teken van de verbouwingen op alle zes de recyclageparken van IVAGO (Project RP 2.0). Zowel de infrastructuur van de recyclageparken als de hardware en software van het recyclagepark-systeem werden grondig aangepast.

De voornaamste aanpassingen zijn:

- de indeling van een betalende zone en niet-betalende zone;
- het binnenkomen met eID (niet meer met de IVAGO-kaart);
- integratie met SAP en de IVAGO-rekening (het bezoek kan betaald worden met het saldo van de ophaling huis-aan-huis).



Figuur 1: Beeld van het vernieuwde recyclagepark in de Proeftuinstraat

Voor de medewerkers van de dienst Operaties was de impact niet min: herschikking van personeelsplanning en werkplaats in functie van de verbouwingen, inzet tijdens het leegmaken en terug opzetten van het park, ... Daarenboven dient men zelf te wennen aan de nieuwe werkwijze terwijl men de bezoekers wegwijst moet maken. Uiteraard werden hiervoor de nodige opleidingen voorzien.

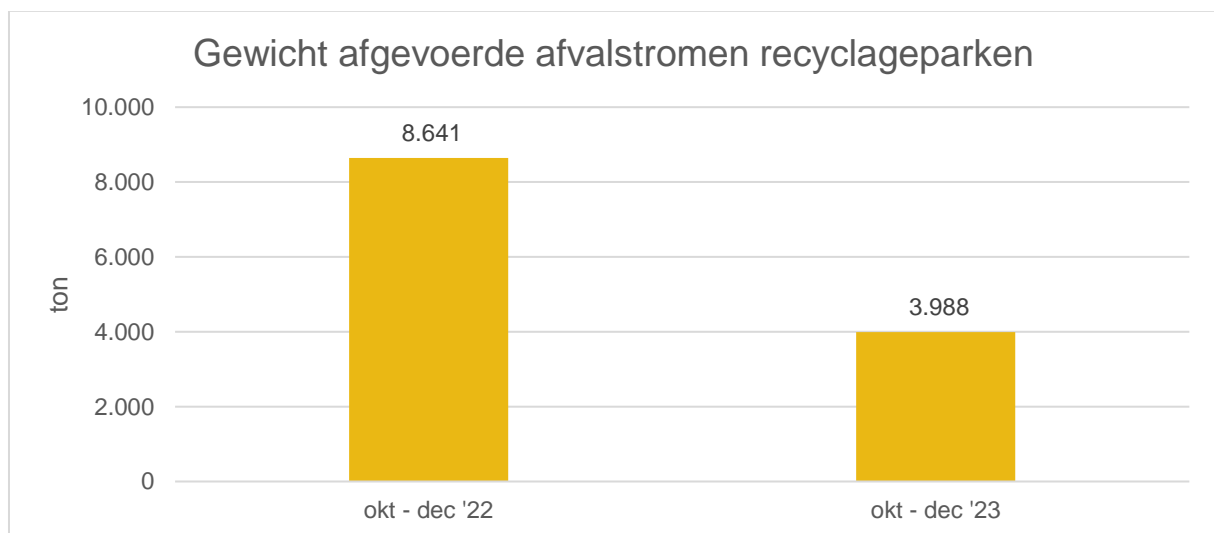
Het eerste vernieuwde park was RP Destelbergen, dat opende op 13 juni 2023. Vanuit de ervaringen op dit park, namen we zinvolle lessen mee voor de verbouwing van de volgende parken. Enkele voorbeelden:

- Infrastructuur:
 - Het was mogelijk om met de banden van het voertuig op het kader van de weegbrug te staan, waardoor de meting foutief is en een hoger afgeleverd gewicht mogelijk is. IVAGO plaatste balken om dit te verhinderen.

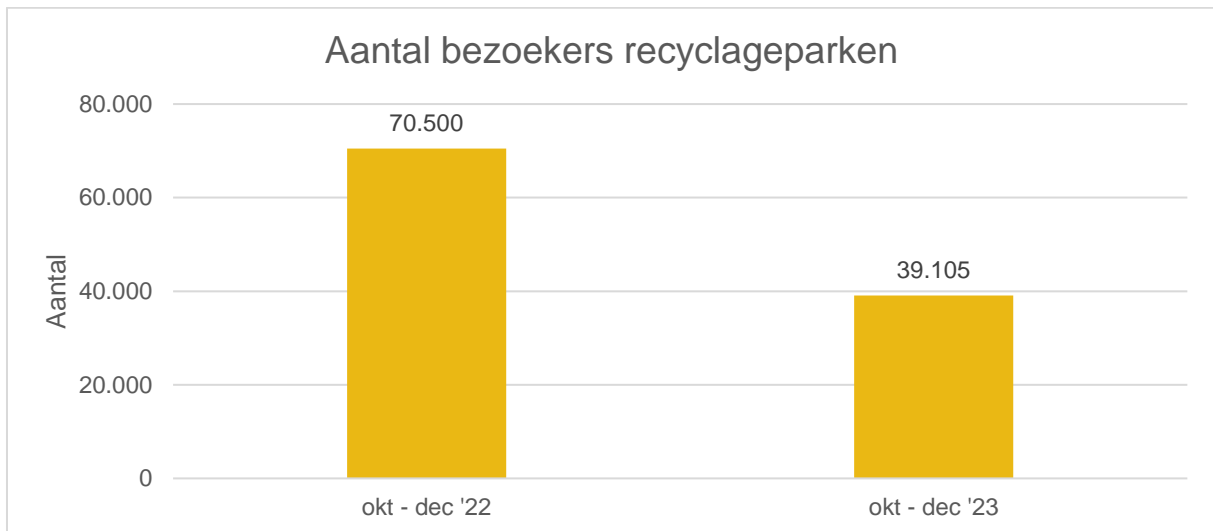
- Systemen:
 - De burger moet zelf een verhuizing melden. Dit gebeurt echter niet altijd. IVAGO maakt gebruik van de data uit het bevolkingsregister, waardoor een niet-gemelde verhuis toegangsproblemen geeft. De uitwisseling van gegevens tussen het bevolkingsregisters (CEVI) en de gegevens van IVAGO (SAP) werd gefinetuned.
- Ondersteuning bij opstart:
 - Bij de opening van RP Destelbergen werd er op verschillende vlakken ondersteuning geboden aan de parkwachters:
 - een steward werd opgeleid om de nodige uitleg te verschaffen aan de bezoekers;
 - de eerste 2 weken werd er permanentie op het park voorzien vanuit de IT-dienst;
 - dagelijks was er een stand-up meeting georganiseerd om mogelijke issues kort op te volgen
 - Deze werkwijze werd opnieuw toegepast bij het opstarten van de Gentse recyclageparken.

Voor de verbouwing van de recyclageparken waren er telkens twee recyclageparken open. In paragraaf 3.4 kon u lezen wanneer welk recyclagepark gesloten was en dus daar de werken plaatsvonden. Op 1 februari 2024 konden we het laatste park, recyclagepark Oostakker, openen voor het publiek.

In onderstaande grafieken wordt een eerste vergelijking tussen de cijfers van oktober 2022 - december 2022 en oktober 2023 - december 2023 gemaakt en stellen we een daling vast van zowel het aantal bezoekers en het gewicht van de afvalstromen. Het is momenteel echter te vroeg om harde conclusies te trekken. Mogelijk is het publiek nog afwachtend, het gaat om een beperkte periode van het jaar. In het najaar van 2024 zal dit nader onderzocht worden bij de evaluatie van het project RP 2.0.

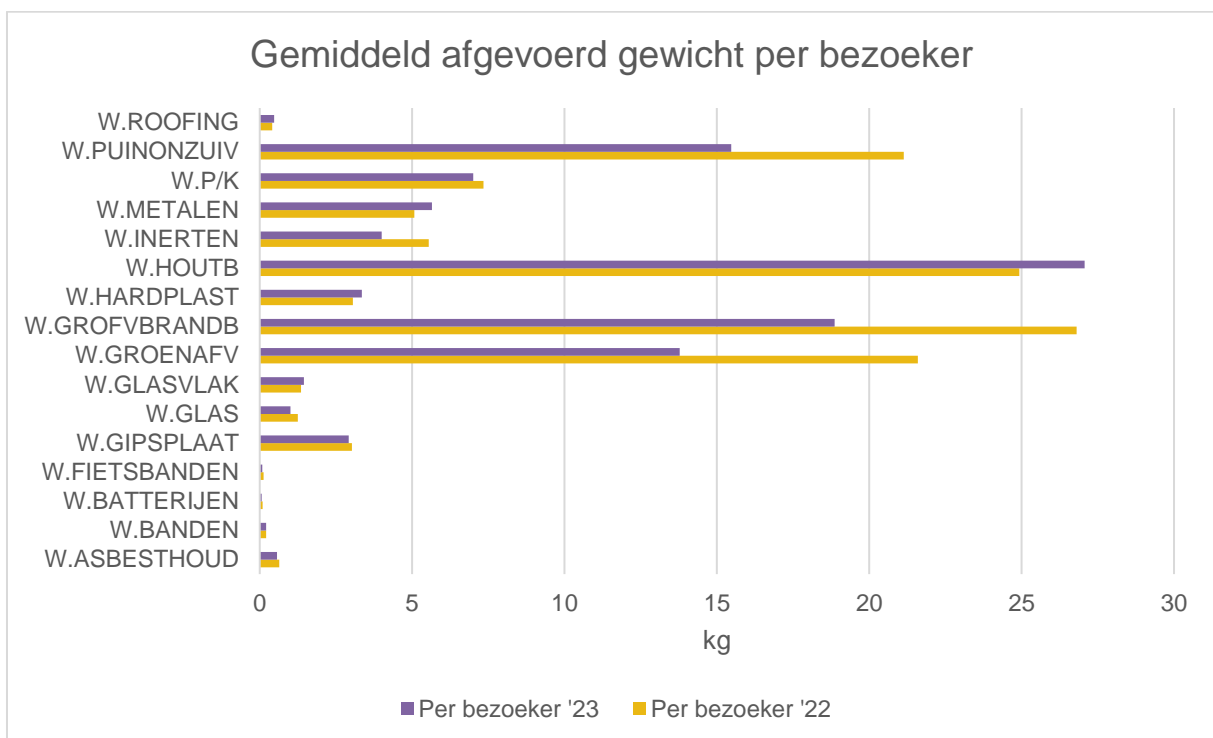


Grafiek 32: gewicht afgevoerde afvalstromen recyclageparken, in ton, okt-dec 2022-2023



Grafiek 33: aantal bezoekers recyclageparken, okt-dec 2022-2023

We merken op dat het gewicht van de betalende fracties meer gedaald is dan het gewicht van de gratis fracties. Zo dalen de fracties grofvuil, puin en groenafval sterker dan papier/karton en metalen.

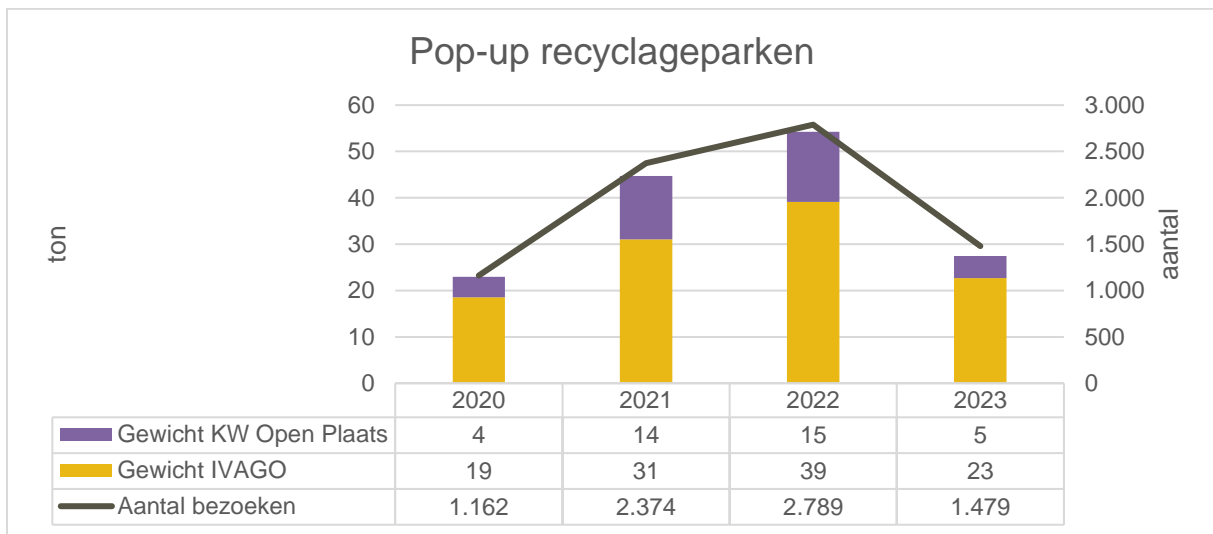


Grafiek 34: gemiddeld afgevoerd gewicht per afvalstroom en per bezoeker, in kg, 2022-2023

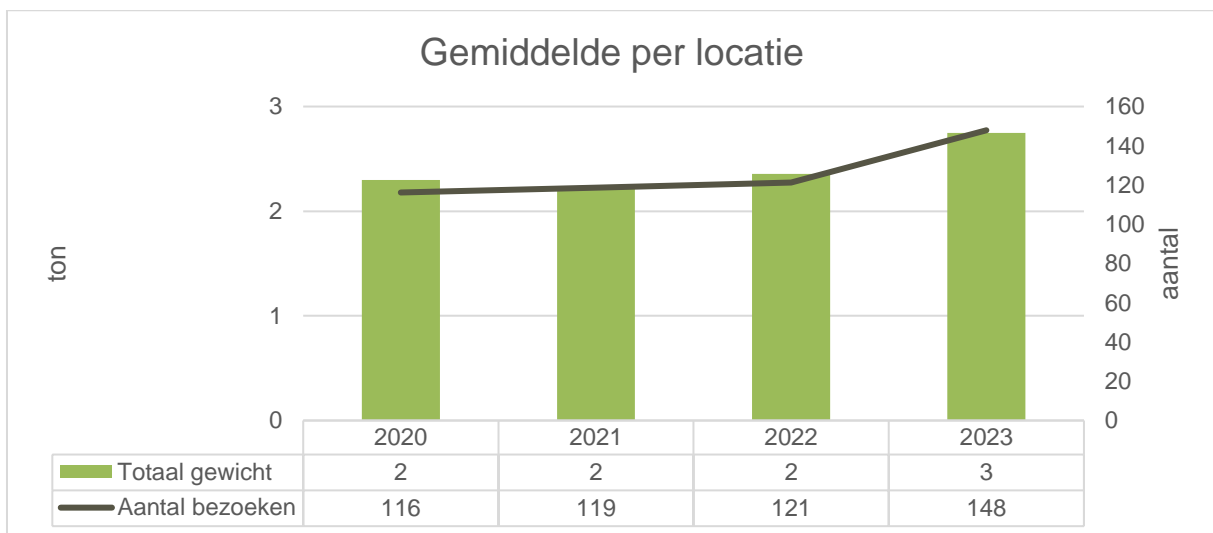
4.3.2 POP-UP RECYCLAGEPARKEN

De pop-up recyclageparken zijn enkel in het voorjaar doorgedaan op 10 locaties. Dit wegens de vernieuwing van de recyclageparken waar alle inspanningen naar toe gingen om de burger optimaal te begeleiden in deze verandering. Het totaal aantal bezoekers en ingezamelde gewichten ligt daardoor in 2023 lager. Vooral de Kringwinkel Open Plaats zamelde zag het gewicht aan herbruikbare

goederen sterk dalen. Ondanks er minder locaties waren, slaagden we erin om per locatie meer bezoekers, zo'n 148, te ontvangen en meer afval, bijna 3 ton, in te zamelen.



Grafiek 35: overzicht bezoekers en gewichten pop-up recyclageparken, in ton, 2020-2023



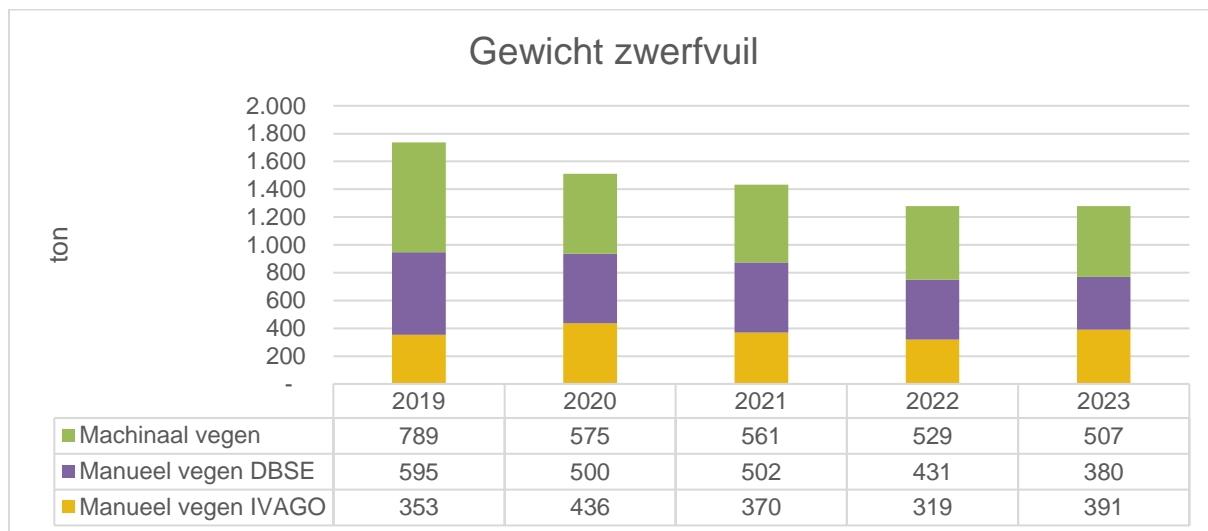
Grafiek 36: gemiddeld aantal bezoekers en gewicht pop-up recyclageparken, in ton, 2020-2023

We werkten opnieuw samen met de lokale werking in de wijken en de Kringwinkel Open Plaats.

4.4 OPENBARE REINIGING

4.4.1 ZWERFVUIL

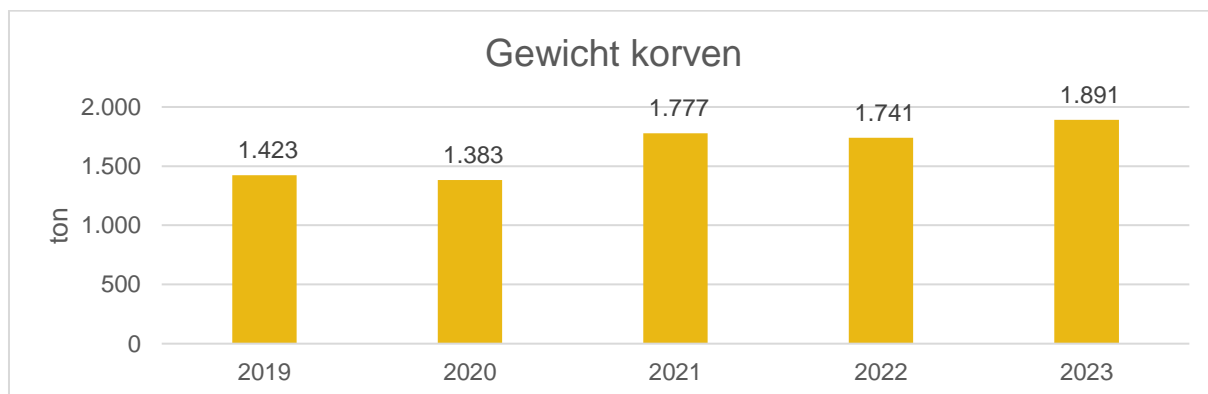
IVAGO ruimt manueel zwerfvuil op in straten en pleinen door middel van een schop, borstel en straatstofzuigers en machinaal doormiddel van veegmachines (nat veegvuil). Het totaal ingezameld gewicht bleef ongeveer gelijk t.o.v. 2022. Voor de volledigheid worden ook de ingezamelde gewichten van het Dienstenbedrijf Sociale Economie (DBSE) meegenomen, aangezien IVAGO vanaf 2024 deze werking deels overneemt.



Grafiek 37: gewicht inzameling zwerfvuil, in ton, 2019-2023

4.4.2 KORVEN

Verspreid over Gent staan zo'n 2.500 afvalkorven. Deze worden tweewekelijks tot verschillende keren per dag geleidigd. Er werd in 2023 meer afval uit korven ingezameld.



Grafiek 38: gewicht ingezameld afval uit korven, in ton, 2019-2023

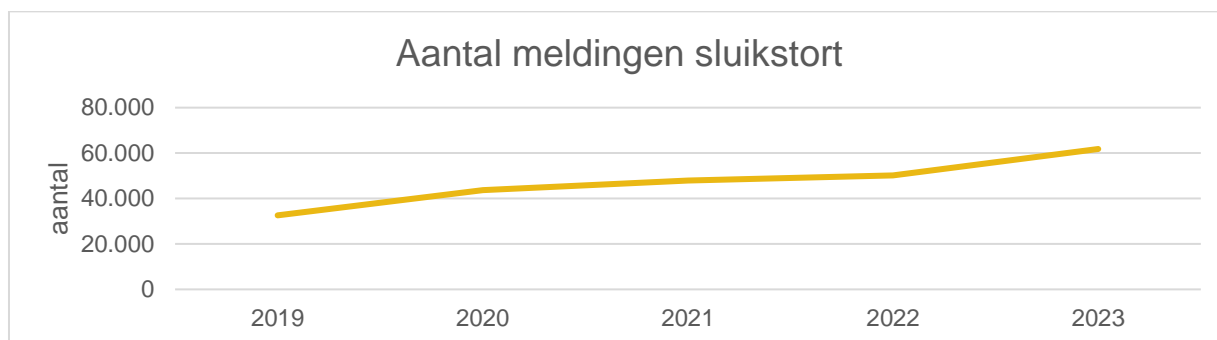
4.4.3 BEHEERSEN VAN SLUIKSTORT

4.4.3.1 MELDINGEN SLUIKSTORT

Sinds 2018 komen de meldingen vanuit de meldingsapp van de Stad Gent rechtstreeks binnen bij IVAGO in de Waste & Recyclingsmodule van SAP binnen. Vanuit SAP wordt de aansturing, opvolging en behandeling van deze meldingen verwerkt door enerzijds de administratieve cel en anderzijds de dienst Openbare Reiniging.

Onze sluikstortploegen op de baan verwerken de gezuiverde meldingen als ophalingen en melden deze op een tablet. Dispatch en de administratieve cel verwerken dan verder de sluikstorten die niet door onze ploegen behandeld konden worden. De module wordt herhaaldelijk gefinetuned na overleg met Regie Netheid, IVAGO en District09.

In 2023 werden zo maar liefst 61.791 cases behandeld door onze administratieve cel en de dienst Openbare Reiniging. Een stijging ten opzichte van 2022 van maar liefst 23%. We mogen dan ook stellen dat het gebruik van de meldingsapp meer dan ingeburgerd is.



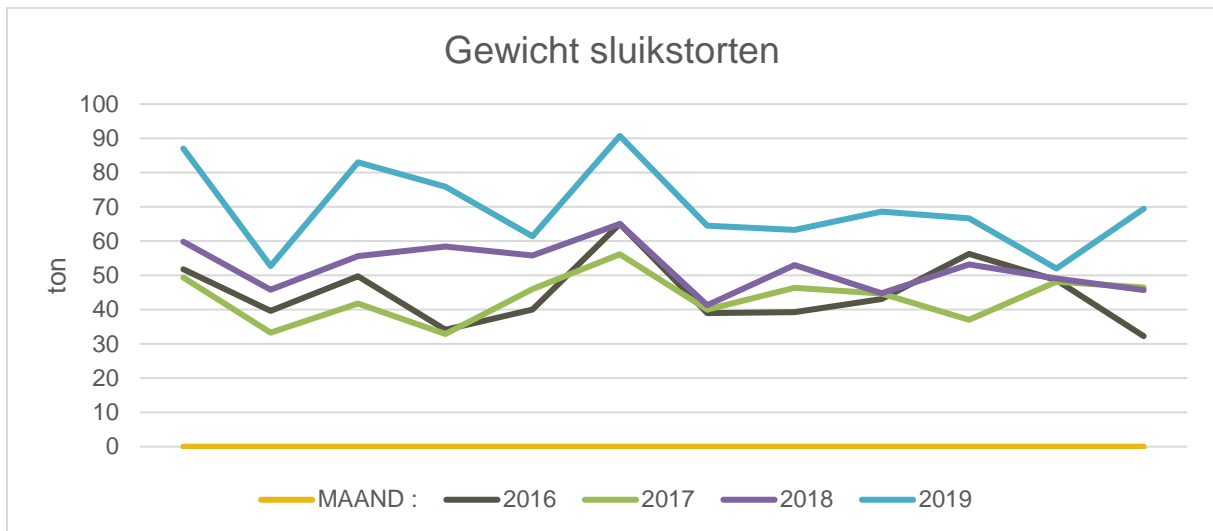
Grafiek 39: aantal meldingen sluikstort, 2019-2023

Van alle meldingen werden er 46.433, of 75%, effectief ingepland als sluikstort. Zo'n 7% van de meldingen werd doorverwezen naar derde partijen, zoals stadsdiensten of andere overheden, 5% ging over inzameling aan huis, en 6% waren meldingen van volle korven of zwerfvuil. De overige 7% was ongeldig, had een foutief adres of was dubbel gemeld. Ook huisuitzettingen zitten in deze laatste 7%.

De effectieve ingeplande sluikstorten worden verdeeld over de perswagen (91%), de kraanwagen (8%) en de aparte ronde op vrijdag rond bermen en grachten (1%).

4.4.3.2 OPGEHAALDE SLUIKSTORTEN

In 2023 werd de dalende trend in de gewichtscijfers gebroken. We haalden 911,6 ton sluikstort op in 2023, terwijl dit in 2022 nog 802 ton was. Een significante stijging van bijna 14% op gewichtsniveau.

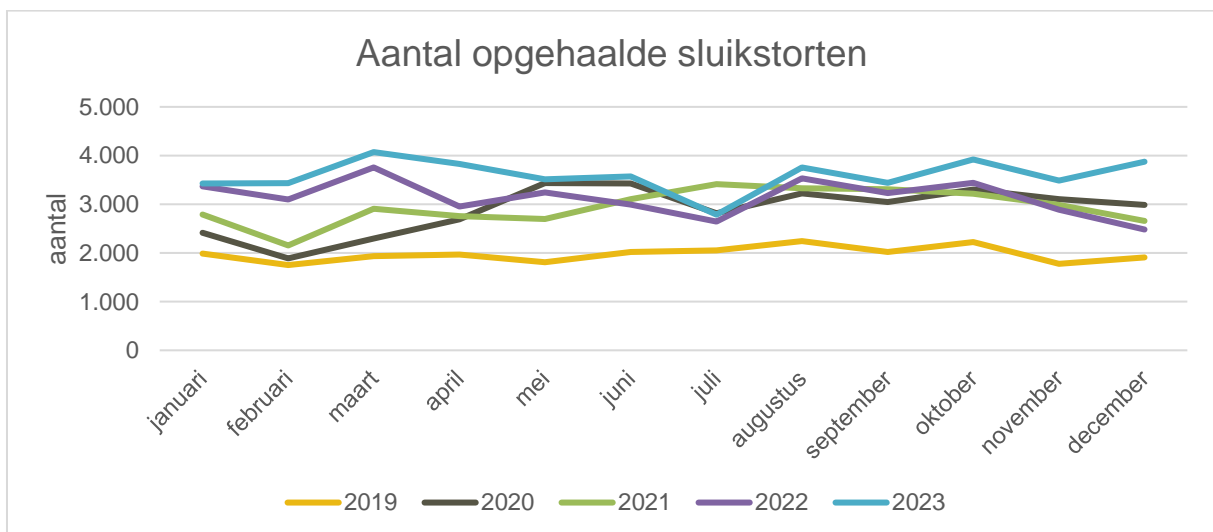


Grafiek 40: gewicht sluikstorten per maandbasis, in ton, 2019-2023



Grafiek 41: gewicht sluikstorten per jaar, in ton, 2019-2023

Ook in het aantal opgehaalde sluikstorten zien we deze trend. In 2023 werden er 43.110 sluikstorten opgehaald ten opzichte van 37.630 in 2022, een stijging van 14,5 %.

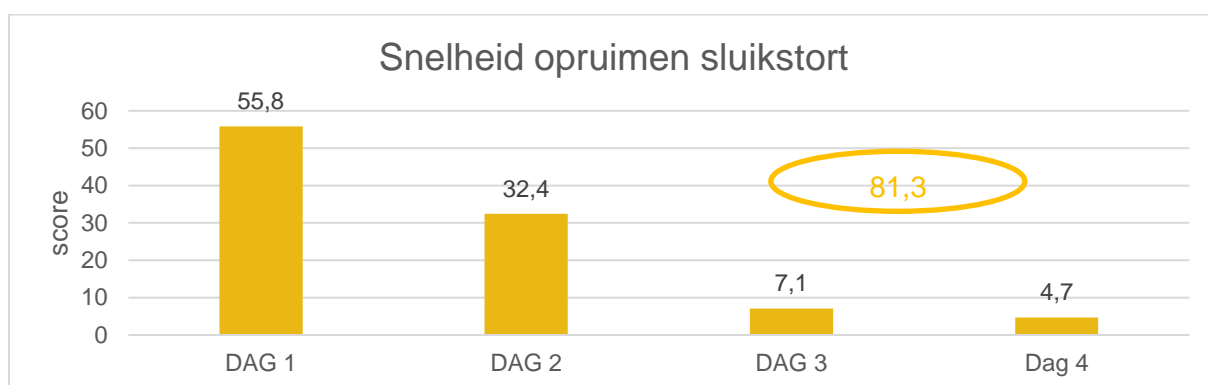


Grafiek 42: aantal opgehaalde sluikstorten per maand, 2019-2023

4.4.3.3 SNELHEID OPRUIMEN SLUIKSTORT

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

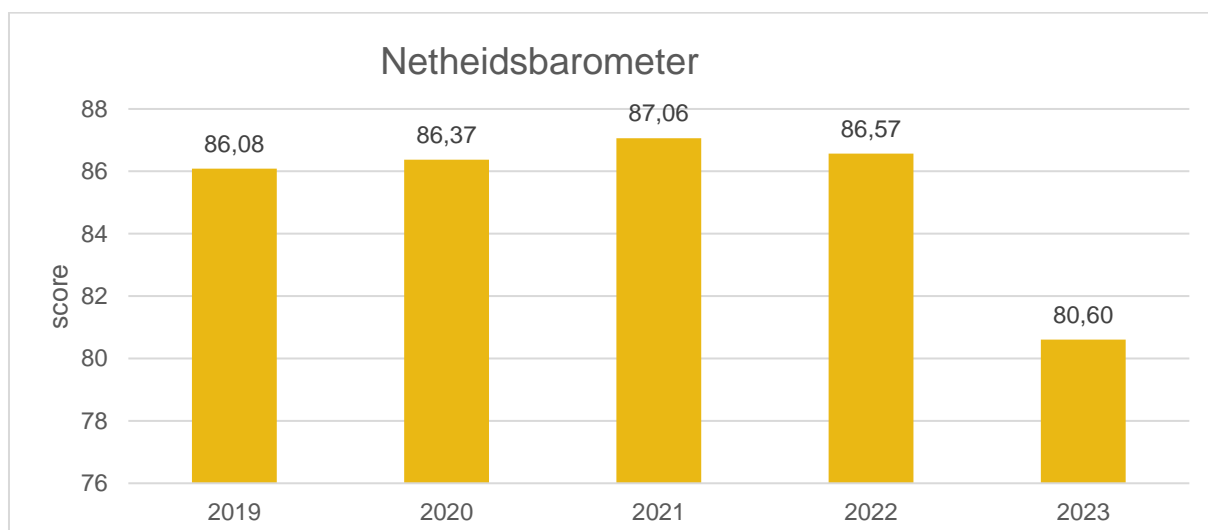
Het management heeft hierbij een doelstelling van 60 vooropgesteld op de derde dag. In 2022 behaalden we een score van 78,9. In 2023 trekken we dit cijfer de hoogte in tot 81,3. De positieve evolutie is te danken aan een efficiëntere inzet van mensen en middelen, aan een betere opvolging door administratie en dispatching en aan onze ervaren chauffeurs.



Grafiek 43: snelheid opruimen sluikstort, 2023

4.4.4 NETHEIDSBAROMETER

We merken in de cijfers van de netheidsbarometer een zeer gevoelige daling in ons netheidscijfer. De score daalde naar 80,60 terwijl dit in 2022 nog 86,57 was. Onze doelstelling van 88 halen we dus niet.

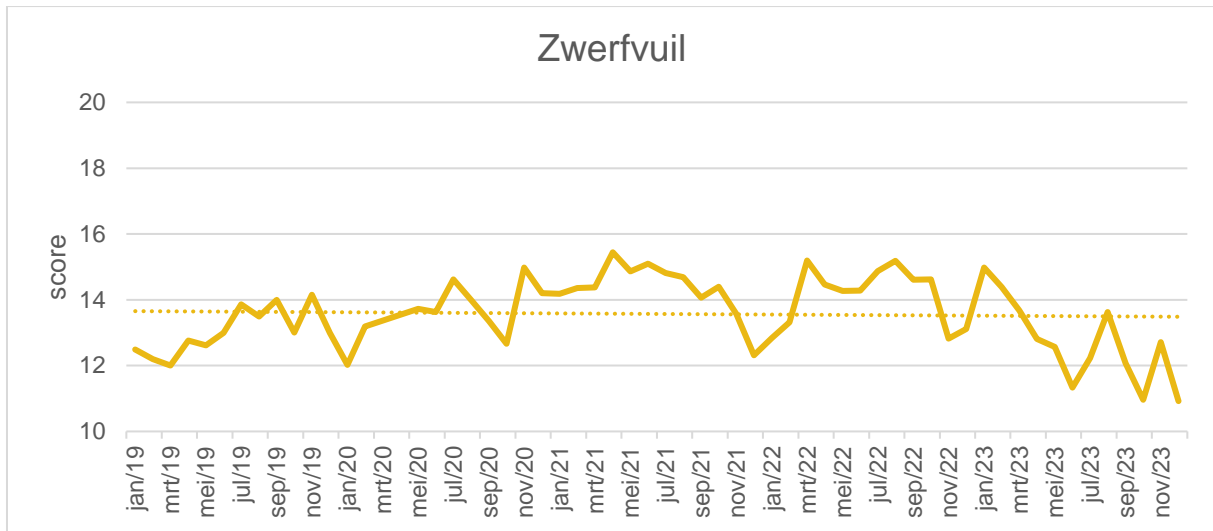


Grafiek 44: gemiddelde netheidscore, 2019-2023

De netheidsbarometer wordt nog steeds over 65 straatsegmenten berekend en bestaat uit 5 componenten: zwerfvuil, overvolle korven, verkeerd aangeboden afval, sluikstorten en externe

factoren (graffiti, kruidgroei, ...). We zien in alle segmenten dalingen en bij externe factoren een grotere daling.

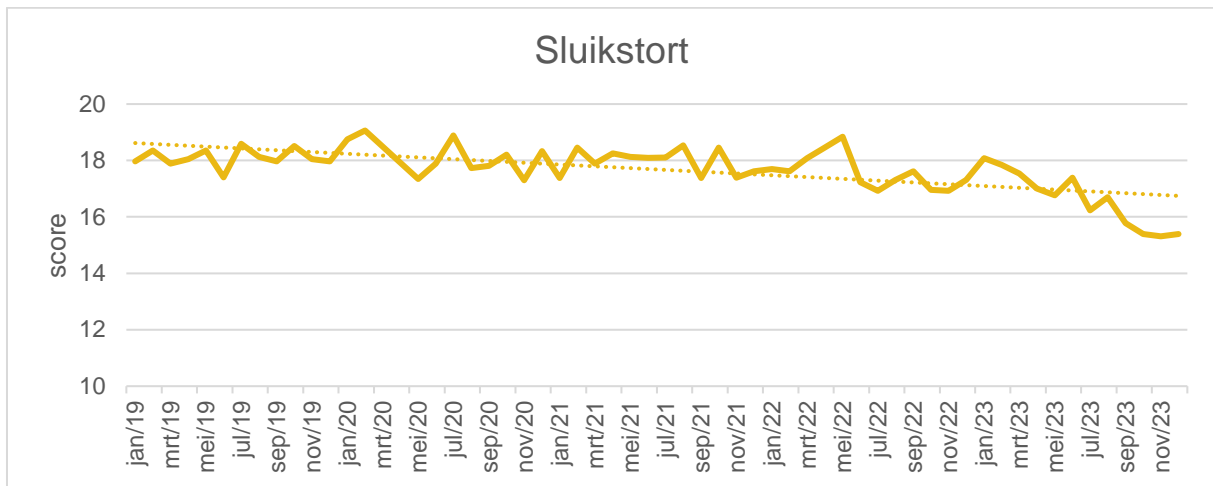
De drie factoren die IVAGO kan beheersen of wenst te beheersen door het tijdig opruimen, zijn zwerfvuil, overvolle korven en sluikestorten. Uiteraard werkt IVAGO ook op het verkeerd aanbieden van huisvuil.



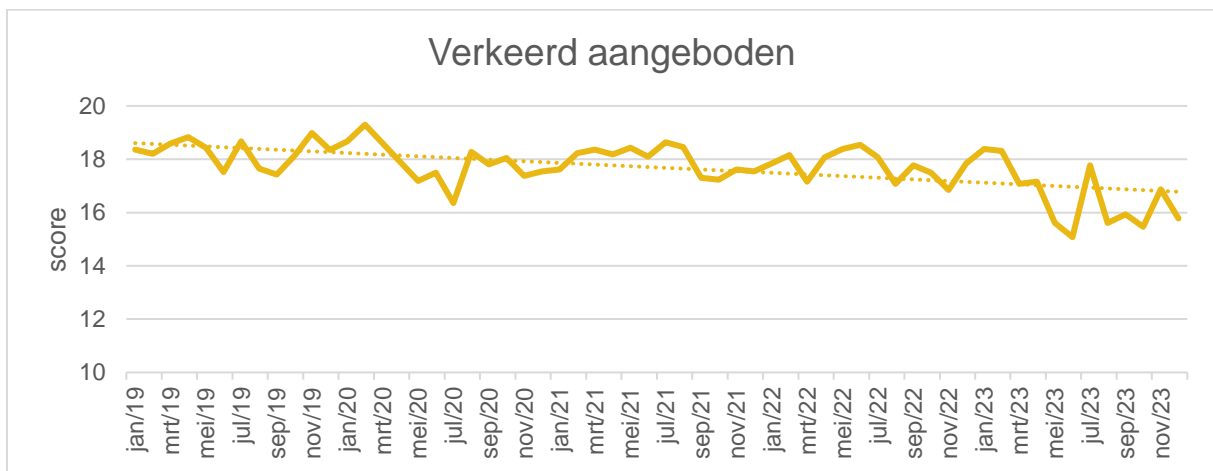
Grafiek 45: netheidsbarometer 'zwerfvuil', score op 20, 2019-2023



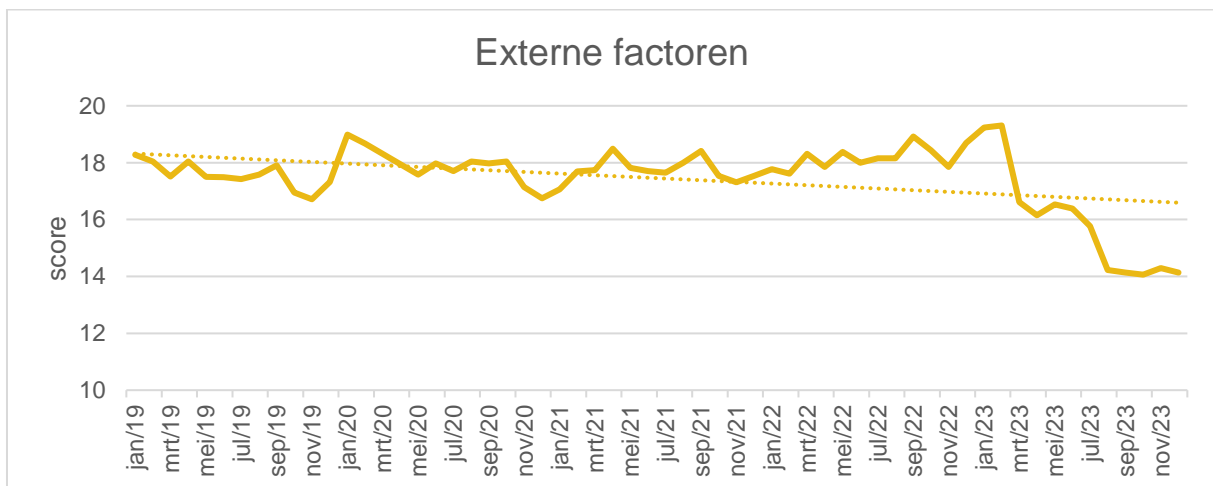
Grafiek 46: netheidsbarometer 'afvalkorven', score op 20, 2019-2023



Grafiek 47: netheidsbarometer 'sluikstort', score op 20, 2019-2023



Grafiek 48: netheidsbarometer 'verkeerd aangeboden', score op 20, 2019-2023



Grafiek 49: netheidsbarometer 'externe factoren', score op 20, 2019-2023

4.4.5 GENTSE FEESTEN

Openbare Reiniging stond opnieuw in voor de coördinatie van het ophalen van het afval binnen de Gentse Feestenzone tijdens de Gentse Feesten. De Feesten liepen van 14 juli tot en met 23 juli en klokten af op 1.625.000 bezoekers.



Foto 4: opkuis Gentse Feesten, 2023

Het blijft een huzarenstukje maar IVAGO slaagde er telkens in de feestenzone proper te krijgen tegen 13u, wanneer er een nieuwe dag van feesten aanbreekt. De opvolging gebeurt door het diensthoofd Openbare Reiniging en drie planners, geflankeerd door een nachtplanner die werkt van 16u-24u.

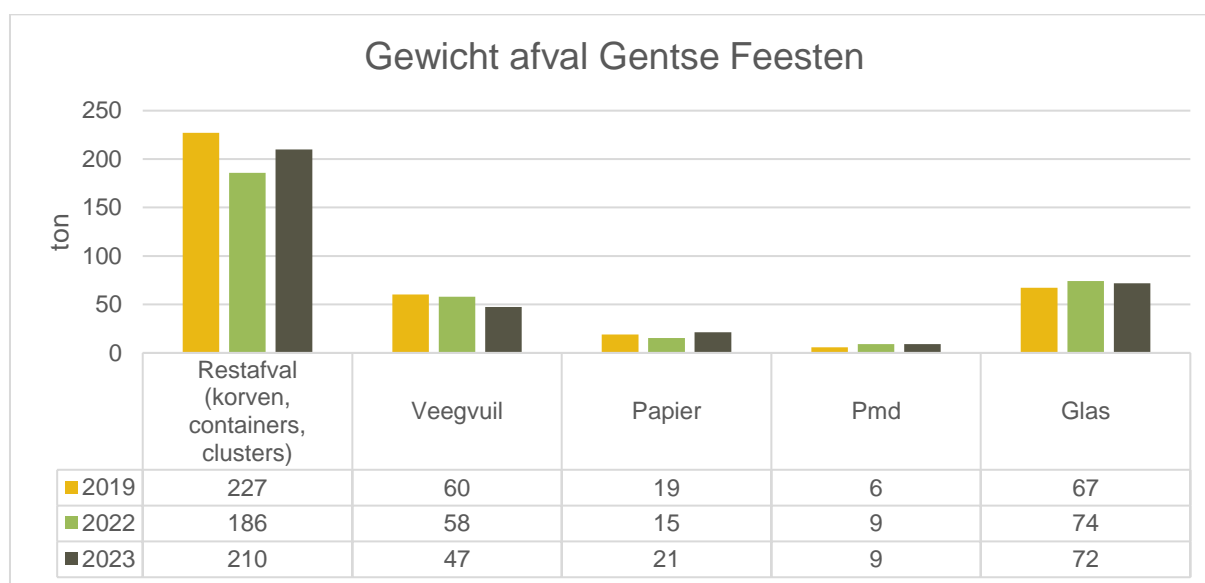
De dienst Openbare Reiniging werkt gedurende deze 10 dagen continu met dezelfde personeelsinzet van 6u-14u, en zet eveneens een avondploeg in van 5 mensen om de korven tijdens de feesten te ledigen tussen 16u en 24u. Er werden voor de diverse pleinen afvalclusters geleverd, containers uitgezet en ook in de straten werd Gent voorzien van extra afvalkorven voor pmd en restafval, de zogenaamde GF-korven.

Personeel	Uitgezette recipiënten	Voertuigen
33 milieuwerkers	16 afvalcluster	7 veegmachines
18 chauffeurs	Containers restafval: <ul style="list-style-type: none">- 57 x 1000l- 10 x 240l- 330 x GF- korf	10 perswagens
4 planners en nachtplanner	Containers pmd: <ul style="list-style-type: none">- 5 x 1000l- 98 x 240l- 21 X GF- korf	3 pick-ups
1 diensthoofd	Containers papier: <ul style="list-style-type: none">- 31 x 1000l- 1 x 240l	2 straatstofzuigers
	Containers glas: <ul style="list-style-type: none">- 30 x zwarte glasbak- 10 x 120l	

	- 131 x 240l - 2x glasbol	
	Container gft - 4 x 240l	

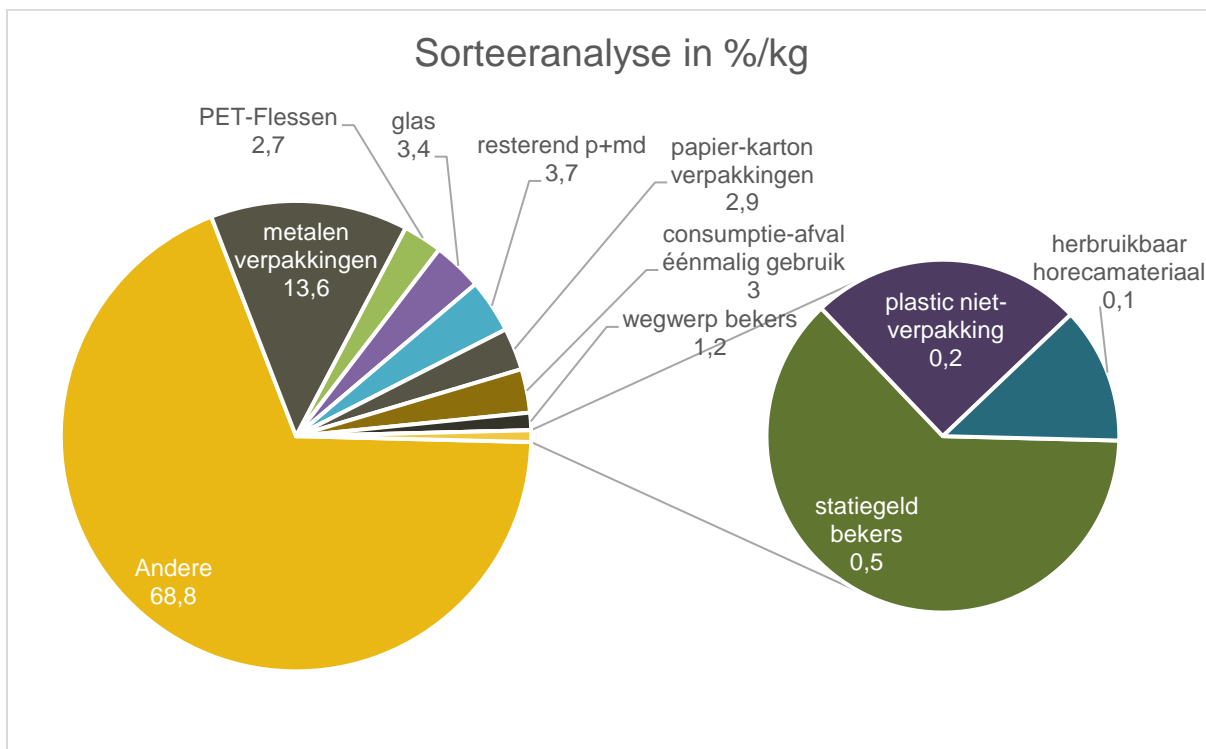
Tabel 6: inzet personeel, recipiënten en voertuigen tijdens de Gentse Feesten 2023

De dienst Openbare Reiniging staat in voor zowel het tijdig ledigen van alle vaste korven, tijdelijke GF-korven alsook de inzameling van bedrijfsafval (restafval, papier, glas), het verwijderen sluikestort, het vegen van alle straten en pleinen en de inzameling van huis-aan-huis afval aangeboden tijdens de feesten.



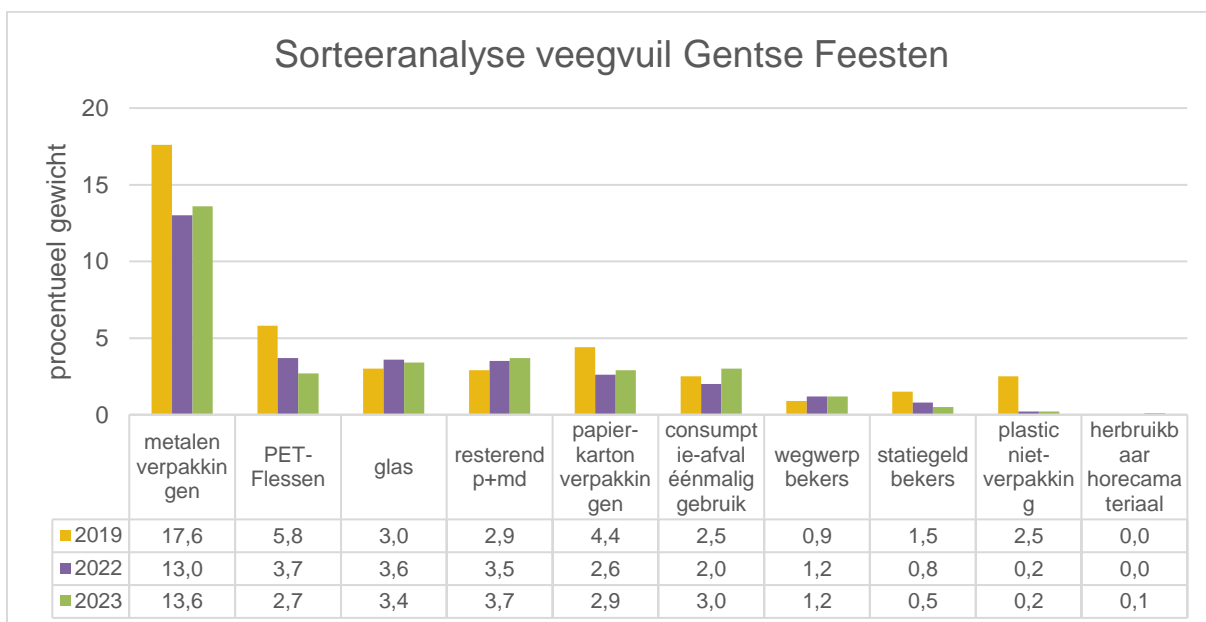
Grafiek 50: gewicht ingezameld afval Gentse Feesten, in ton, 2019-2023

Samen met dienst Milieu en Klimaat van de Stad Gent werd ook dit jaar een veegvuilanalyse uitgevoerd. De geselecteerde representatieve staal van +- 1.500kg werd gesorteerd volgens 11 fracties waarvan het gewicht per fractie genoteerd werd en het volume bepaald werd. Ook statiegeldbekers werden geteld. De fractie 'Andere' was samengesteld uit takjes, bladeren, pulp, voedselresten, sigarettenpeuken, stukjes EPS, kleine papiertjes/folies en zand/aarde, vaak te klein om aan een andere fractie toe te wijzen.



Grafiek 51: sorteeranalyse fractie veegvuil Gentse Feesten, in procentueel gewicht, 2023

Als we dit vergelijken met de sorteeranalyses van vorige edities zien we dat metalen verpakkingen zoals blikjes en pmd nog steeds aanwezig blijven in het zwerfvuil op de grond.



Grafiek 52: sorteeranalyse fractie veegvuil Gentse Feesten, in procentueel gewicht, 2019-2023

4.4.6 LACHGASPROBLEMATIEK

Net als alle andere steden en gemeenten kampt ook IVAGO met een enorme toestroom van lachgasflessen. Ook binnen de dienst Openbare Reiniging worden onze ploegen sluikestort, korven en manueel vegen hier dagelijks mee geconfronteerd. Een direct gevolg voor IVAGO is er wanneer deze flessen in de AEC terecht komen en daardoor stilstanden veroorzaken.

Er zal getest worden om het sluikestortafval, ingezameld door de perswagen, te laten uitsorteren om de impact te beperken. Verder werden alle andere ploegen binnen openbare reiniging regelmatig gebriefd over wat te doen met deze flessen.

Ook de Propere Pierkes vinden dergelijke flessen en patronen op hun vrijwillige inzameltochten. Daarom stelden we voor deze vrijwilligers een apart recipiënt ter beschikking om ook hier tegemoet te komen aan dit euvel. Dit zal een zwarte Curver box zijn, voorzien van onderstaande sticker. De Propere Pierkes mogen deze box eveneens aanbieden bij hun ophalingen.



Figuur 2: inzameling lachgas door Propere Pierkes

De ophalingen bij de Propere Pierkes bedroegen in 2023 31,4 ton terwijl dit het jaar ervoor nog 39,4 ton was.

4.4.7 PROEFPROJECT ZWERFVUILEN MET FOST PLUS

Vanaf 2023 zouden de producenten van producten die vaak terug te vinden zijn in zwerfvuil een vergoeding moeten betalen aan de lokale besturen voor de inzameling en verwerking hiervan, de zogenaamde zwerfvuilvergoeding. Voor deze regeling is er nog geen politiek uitspraak. Fost Plus heeft ter voorbereiding van deze vergoeding met een aantal gemeenten en intercommunales een samenwerking afgesproken om zicht te krijgen op de werking rond zwerfvuil. Hierbij werd data over zwerfvuil en korven verzameld en overgemaakt. Daarnaast werden verschillende proefprojecten opgezet met Fost Plus om de werking van IVAGO te versterken.

IVAGO en Fost Plus zetten samen in op drie projecten:

- de input van experts voor het herwerken van de beslissingsboom van het al dan niet plaatsen van afvalkorven naar de huidige noden en vragen. Er werd aan een extern studiebureau gevraagd om de huidige kennis en praktijken in kaart te brengen en een interactieve workshop met experts te organiseren. De workshop vond plaats in december 2023 en het eindrapport

werd begin 2024 opgeleverd. We kunnen hier onze huidige visie tegenover plaatsen, en input leveren voor de herwerking;

- het gebruik van artificiële intelligentie voor het bepalen van de netheid. Dit is een project voor 2024;
- korven in groenzones verplaatsen naar de rand. Dit is eveneens een project voor 2024.

We wilden ook het afval in de korven laten uitsorteren om het bruikbare pmd te recupereren voor recyclage. Helaas is dit deelproject nog steeds niet gerealiseerd, o.a. door gebrek aan sorteercapaciteit.

4.5 VLOOT- EN MATERIAALBEHEER

In 2023 werden volgende nieuwe voertuigen in dienst genomen:

- 4 elektrisch aangedreven personenwagens;
- 1 elektrisch aangedreven bestelwagen;
- 1 bestelwagen met opleidingsfaciliteiten (bank en tafel voorzien in voertuig) voor operaties;
- 2 huisvuilwagens met lage instap;
- 1 glaswagen met lage instap.

Volgende voertuigen werden uit dienst genomen:

- 1 huisvuilwagen lage instap voor bedrijfsafval;
- 1 glaswagen lage instap;
- 1 containertruck met hydraulische laadkraan;
- 4 personenwagens.

De batterijpacks van het elektrisch tuingereedschap (bladblazers, bosmaaiers ...) die versleten zijn, werden vervangen door zwaardere modellen. Bijgevolg werden er ook krachtigere bladblazers aangekocht. De zwaardere batterijpacks zullen ook geschikt zijn voor krachtigere toestellen.

Het opduwen van het groenafval op het recyclagepark van Destelbergen gebeurde voorheen door de diensten van de gemeente. Omwille van reorganisatie werd deze dienst stopgezet en werd er gezocht naar een systeem waardoor de parkwachter zelf het groenafval kon opduwen. Daarom wordt er geïnvesteerd in een elektrisch aangedreven kniklader. De machine wordt begin 2024 geleverd.

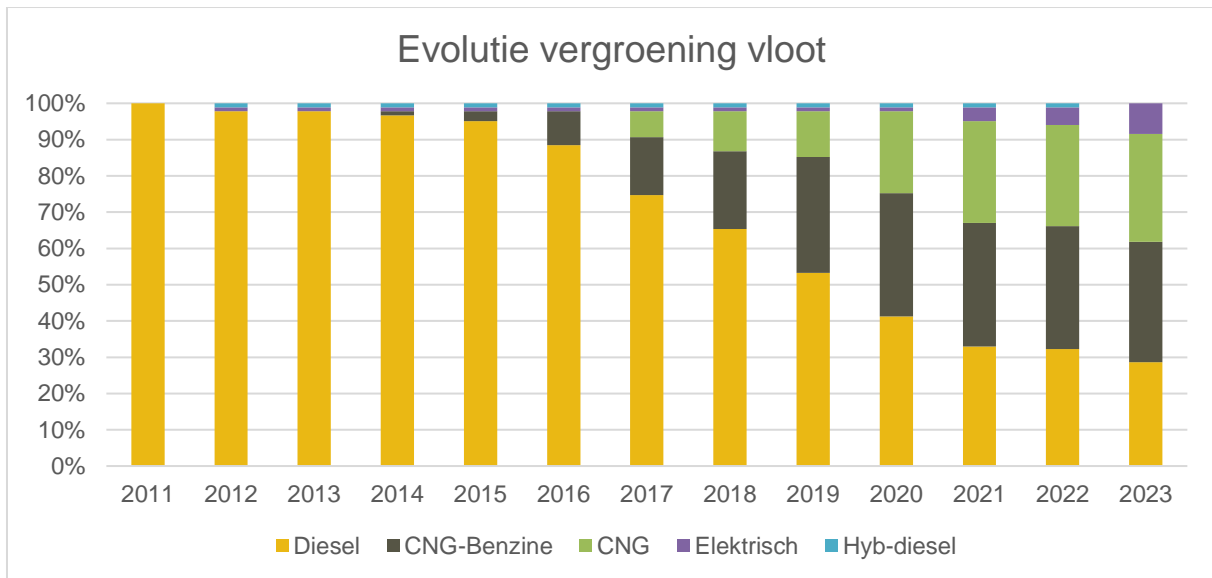
Het reinigen van de voertuigen werd opnieuw voor 2 jaar toegekend aan een onderaannemer.

4.5.1 VERGROENING VLOOT

In het kader van de verdere vergroening van het wagenpark werd beslist dat in principe ook de vrachtwagens met een maximaal toegelaten massa (MTM) van meer dan 3,5 ton, die voortaan zullen aangekocht worden, elektrisch aangedreven zullen worden indien de toepassing dit technisch toelaat.

In 2011 bestond 100% van het wagenpark van IVAGO uit dieselveertuigen. In 2023 is dit nog slechts 28%. Hiermee wordt ook de doelstelling gehaald om het diesilverbruik te verminderen. De meeste

voertuigen rijden op CNG (61%). Reeds 8% van de vloot bestaat uit elektrische wagens. Dit betreft vooral personen- en bestelwagens. De transitie naar elektrische vrachtwagens verloopt moeizamer, in 2023 werd alvast een eerste elektrische vrachtwagen besteld.



Grafiek 53: evolutie vergroening vloot, 2011-2023

IVAGO nam deel aan de studie rond elektrisch vrachtvervoer georganiseerd door het Vlaams Instituut voor Logistiek. De bedoeling hiervan was om de implementatie van de eerste elektrische vrachtwagens vanaf 2024 deels te kunnen voorbereiden.

5 KLANTENRELATIES EN COMMUNICATIE

5.1 FRONTOFFICE

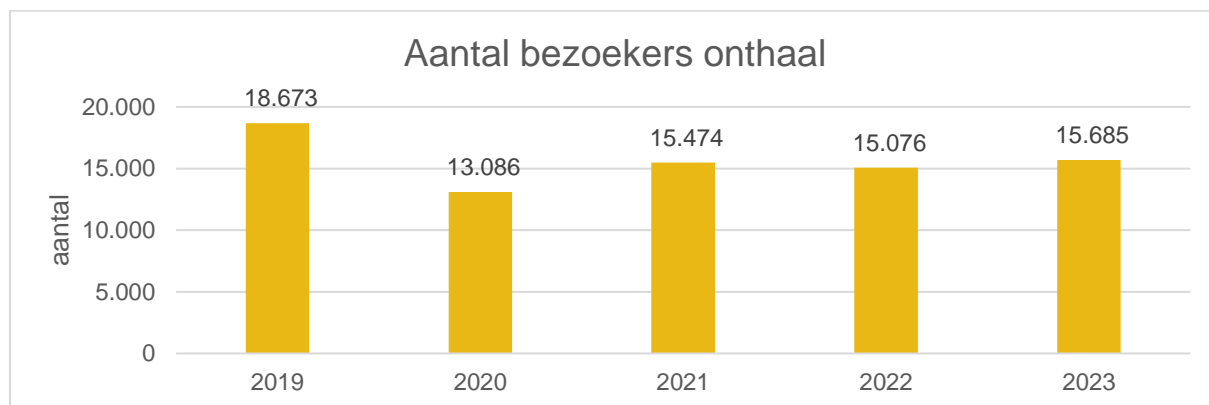
De afdeling Frontoffice is het hart van IVAGO waar alle vragen en meldingen binnen komen, of het nu via het belcentrum is, de website/e-loket of via het onthaal in de Proeftuinstraat. Ook de IVAGO-mobiel speelt een belangrijke rol in onder meer de sensibilisering van burgers die zich moeilijker kunnen verplaatsen.

Ook in 2023 was het, vooral in het voorjaar, niet altijd gemakkelijk ten gevolge van personeelsverloop en de talrijke afwezigheden. Pas in het najaar werd de bezetting stabiel.

5.1.1 ONTHAAL

5.1.1.1 AANTAL BEZOEKEN

Het onthaal ontving in 2023 een totaal van 15.685 bezoekers, wat 4% meer is dan in 2022.



Grafiek 54: aantal bezoekers onthaal IVAGO, 2019-2023

We zagen een lichte daling (-6%) in het najaar in 2023 ten opzichte van het najaar in 2022 door de invoering van het toegangssysteem met eID op de recyclageparken, waardoor ze geen aparte recyclageparkkaart meer moeten aanvragen. In december zagen we dan weer een stijging van 23% t.o.v. december 2022. Dit kwam door de communicatie over de verplichte selectieve inzameling van gft vanaf 1 januari 2024.

De meerderheid van de betalingen gebeurt nu met bancontact. Slechts 2% betaalt nog met cashgeld.

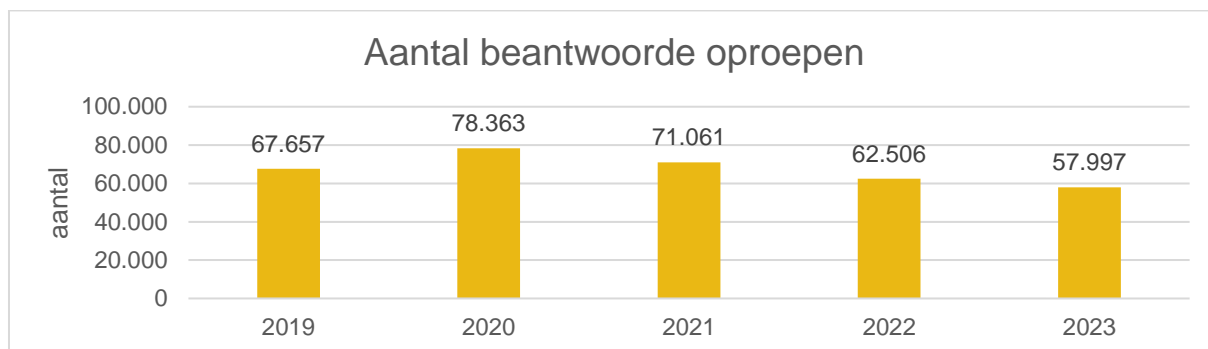
5.1.1.2 IVAGO-MOBIEL

Met de IVAGO-mobiel trachten we de minder mobiele burgers te bereiken op locatie. Een te krappe personeelsbezetting maakte dat we prioriteit gaven aan het voorzien van voldoende personeel op het belcentrum wat maakt dat de IVAGO-mobiel minder kon uitrijden. De IVAGO-mobiel is 9 keer uitgereden in 2023, wat minder is dan de beoogde doelstelling van 24. In totaal hebben we 77 bezoekers ontvangen en verder kunnen helpen.

5.1.2 BELCENTRUM

5.1.2.1 TELEFONISCHE OPROEPEN

In 2023 heeft het belcentrum in totaal 57.997 oproepen verwerkt, wat 7% minder is dan in 2022. In 2020 kregen we meer telefonische oproepen omwille van corona (en minder bezoekers aan het onthaal).



Grafiek 55: aantal beantwoorde oproepen door het belcentrum, 2019-2023

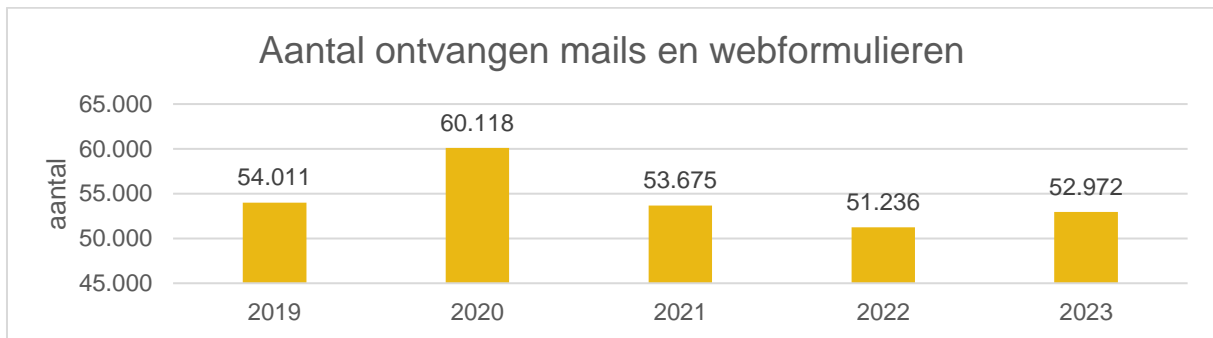
De meeste oproepen betreffen:

- aanvragen voor een ophaling van grofvuil, asbest of tuinafval;
- vragen in kader van de vernieuwde recyclageparken;
- meldingen van niet-ophaling;
- veel vragen over de selectieve gft-ophaling in de laatste maand van 2023.

Ons dienstverleningsniveau bedroeg gemiddeld 91%, dus de doelstelling van 97% hebben we niet behaald. Vooral de eerste 5 maanden wogen zwaar door op het servicelevel, omwille van de vele afwezigheden en personeelsverloop. Dit kan je ook zien in resultaten voor KPI 31 van de boordtabel in hoofdstuk 11, waar vooral het tweede kwartaal een minder resultaat heeft. Sinds eind 2023 zijn we weer voltallig en verwachten we dat dit een positieve impact zal hebben op het dienstverleningsniveau in 2024.

5.1.2.2 AANVRAGEN VIA E-MAIL & E-LOKET

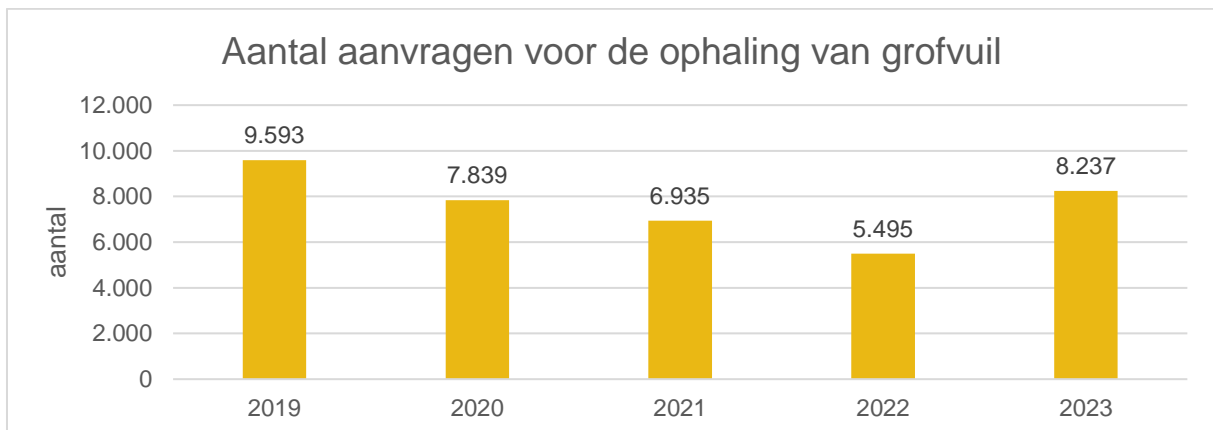
In 2023 ontvingen we 52.972 inkomende aanvragen, dat is 3% meer dan in 2022. In onderstaande grafiek ik ook het effect van corona zeer zichtbaar, waar toen meer mails en webformulieren (en telefoons) werden gedaan.



Grafiek 56: aantal ontvangen mails en webformulieren, 2019-2023

5.1.3 AANVRAGEN VOOR OPHALING GROFVUIL

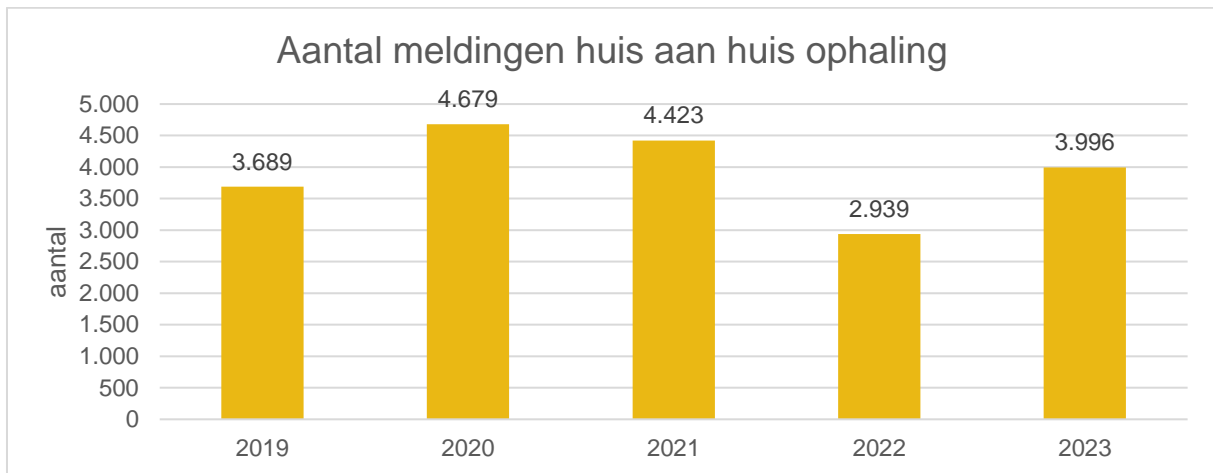
Het aantal aanvragen voor ophaling van grofvuil bedroeg 8.237 in 2023, wat maar liefst 50% meer is t.o.v. 2022. Door de verbouwingen aan onze recyclageparken waren sommige tijdelijke gesloten. Een aantal burgers kozen ervoor om daarom het grofvuil aan huis te laten ophalen. Daarnaast kozen een aantal syndici van kleinere appartementsgebouwen om niet langer het grofvuil gemeenschappelijk te laten ophalen, maar individuele ophalingen te laten plannen door hun bewoners. Vanaf 2024 zijn er geen gemeenschappelijke ophalingen meer mogelijk, dus kunnen er mogelijks nog meer ophalingen aan huis worden aangevraagd.



Grafiek 57: aantal aanvragen voor de ophaling grofvuil, 2019-2023

5.1.4 MELDINGEN NIET-OPHALING AFVAL

De meldingen m.b.t. een niet-ophaling van afval gaan voornamelijk over huis aan huis ophalingen en ophalingen van bedrijfsafval. We zijn geëindigd op 3.996 meldingen huis-aan-huis in 2023, wat toch significant meer is dan in 2022 (+36%).

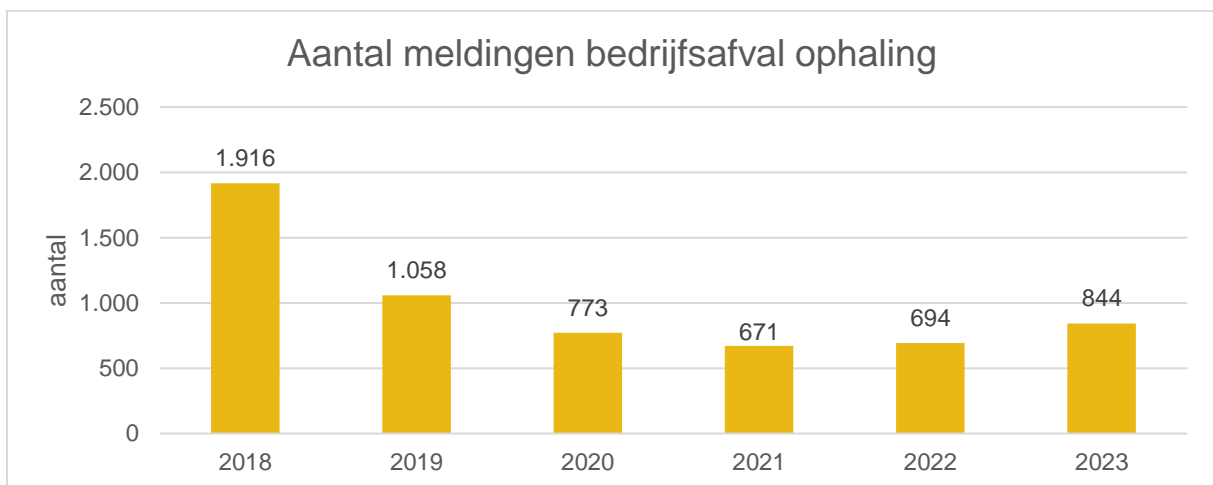


Grafiek 58: aantal meldingen niet-ophaling huishoudelijk afval, 2019-2023

De stijging is voornamelijk te wijten aan afwezigheden van chauffeurs. Bijgevolg werden vaak rondes niet of gedeeltelijk gereden en/of vaak door onervaren chauffeurs.

Het aantal meldingen t.o.v. het aantal gezinnen in Gent en Destelbergen bedroeg 2,75%, wat onder de beoogde doelstelling van 4,8% was.

844 meldingen gaan over niet-ophalingen van bedrijfsafval. Dit is 22% meer dan in 2022. Ook hier speelde een tekort aan chauffeurs ons parten.



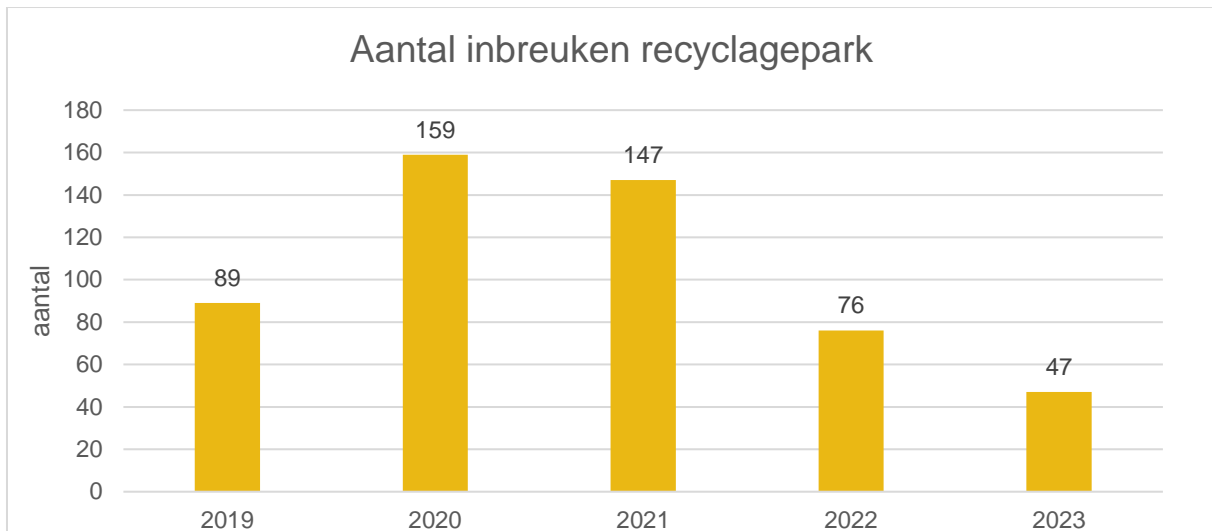
Grafiek 59: aantal meldingen niet-ophaling bedrijfsafval, 2019-2023

5.1.4.1 INBREUKEN OP HET RECYCLAGEPARK

In 2023 stelden we wederom een daling vast in inbreuken (misbruiken en overtredingen cfr. Recyclageparkreglement). We kwamen uit op 47 inbreuken, of 38% minder dan in 2022. Als we dit vergelijken met het aantal bezoeken op de recyclageparken dan hebben we per 10.000 bezoeken twee inbreuken, wat niet veel is.

In 2020 was het aantal inbreuken hoog naar aanleiding van corona, toen velen hun huis en tuin opruimden en daarbij soms minder goed sorteerden.

IVAGO begeleidt zijn medewerkers en bezoekers dan ook om het aantal inbreuken te beperken. Naar aanleiding van de vernieuwde recyclageparken werd hier extra op ingezet met bijkomende sensibilisering en een afvalsteward de eerste maanden.



Grafiek 60: aantal inbreuken recyclagepark, 2019-2023

5.1.4.2 BLADZAKKEN

Dankzij de medewerking van de burgers trachtten de ploegen van Openbare Reiniging de straten in het najaar zoveel mogelijk bladvrij te houden.

In 2023 werden er 10.083 rollen uitgedeeld, wat ongeveer overeenkomt met de aantallen in 2022 (10.122 rollen). Op één rol zitten 10 zakken. Bijkomend werden er 425 rollen afgehaald aan het onthaal. Voornamelijk door burgers zonder voortuin, die wel bladeren van straatbomen willen opruimen. Ook werden er 21 hulpstukken, om de zakken makkelijker te vullen, verkocht in 2023.



Figuur 3: gebruik van hulpmiddel voor het vullen van bladzakken

5.1.4.3 HERBRUIKBARE BEKERS

Burgers, verenigingen en bedrijven van Gent en Destelbergen kunnen IVAGO-bekers ontlenen mits betaling van een waarborg. In 2023 hebben we 195 aanvragen afgehandeld, wat 12% minder is dan in 2022 (222 aanvragen), vermoedelijk doordat er minder activiteiten werden georganiseerd. Net na corona werden er meer evenementen georganiseerd, nu het terug kon. Sinds mei 2021 werkt IVAGO samen met sociale economie-bedrijven voor het wassen van de bekertjes.

In totaal werden er 123.840 frisdankbekers en 66.720 bierbekers besteld en uitgeleend. 75% van de bestellingen werd door de klant zelf afgehaald (en teruggebracht). 22 bestellingen werden met de fiets gebracht en 26 met een bestelwagen. In totaal werden 4.268 bekers niet of kapot teruggebracht en werd er bijgevolg geen borg voor teruggestort.

5.2 BACKOFFICE BURGERS

Deze dienst houdt zich voornamelijk bezig met de administratieve wijzigingen in het klantenbestand van de burgers in Gent en Destelbergen. Dit gaat dan om adreswijzigingen, containerinterventies (zie paragraaf 5.2.1.2), toewijzen van toegangskarten voor sorteerpunten of recyclageparken ...

Sinds het najaar van 2023 hebben burgers geen IVAGO-kaart meer nodig voor toegang tot de recyclageparken, maar gebruiken ze eID. De niet-gedomicilieerde burgers en bedrijven hebben echter nog steeds een IVAGO- recyclageparkkaart nodig.



1. KOM BINNEN MET JE E-ID

Als **gedomicilieerde inwoner van Gent of Destelbergen** kom je binnen met je identiteitskaart. Je oude IVAGO-kaart wordt stopgezet en zal dus niet langer bruikbaar zijn op het recyclagepark. **Opgelet:** maak je gebruik van een ondergronds **sorteerpunt** in Gent? Dan wordt je oude IVAGO-kaart je Sorteerpuntkaart.

Ben je een niet-gedomicilieerde inwoner uit Gent of Destelbergen? Met andere woorden: ben je student, iemand met een tweede verblijf, een toekomstige of tijdelijke inwoner? Dan gebruik je voortaan een Recyclageparkkaart met chip om het recyclagepark binnen te komen.

Vraag hier je nieuwe recyclageparkkaart aan



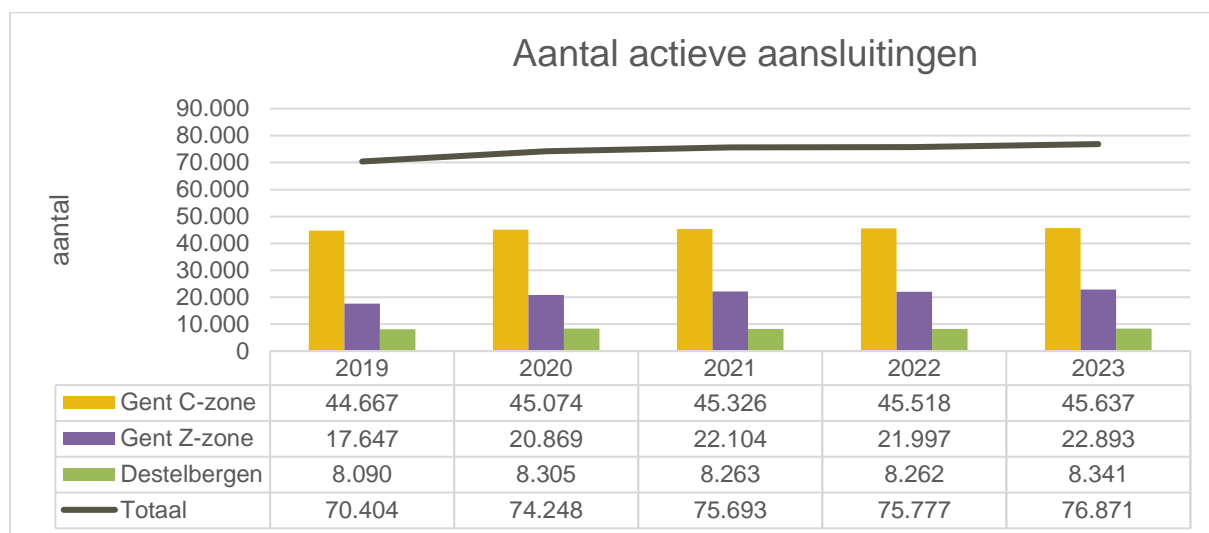
Figuur 4: toegang tot het recyclagepark met eID of Recyclageparkkaart

Hierdoor is de werkdruk wat verminderd op deze dienst en kon deze zich meer concentreren op het proactief omgaan met wijzigingen in het klantenbestand (adreswijzigingen, overlijdens ...). Sinds eind 2023 is de werkdruk daarentegen weer enorm gestegen door de vele aanvragen voor een gft-container in Z-zone.

5.2.1 BEHEER CONTAINERS VAN PARTICULIEREN

5.2.1.1 AANSLUITINGEN

Een aansluitpunt is een adres dat minimaal over één container beschikt of waarvoor de bewoner minstens één keer grofvuil aanvraag. Eind 2023 waren er 65.530 aansluitpunten in Gent en 8.314 in Destelbergen.



Grafiek 61: aantal actieve aansluitingen, 2019-2023

Particulieren die gebruik maken van een sorteerpunt zijn niet inbegrepen in deze cijfers. Wat deze sorteerpunten betreft, waren er in 2023 475.160 aanbiedingen van afval aan een sorteerpunt. 4.157 gezinnen en 800 studenten maken er gebruik van.

5.2.1.2 INTERVENTIES VOOR CONTAINERS

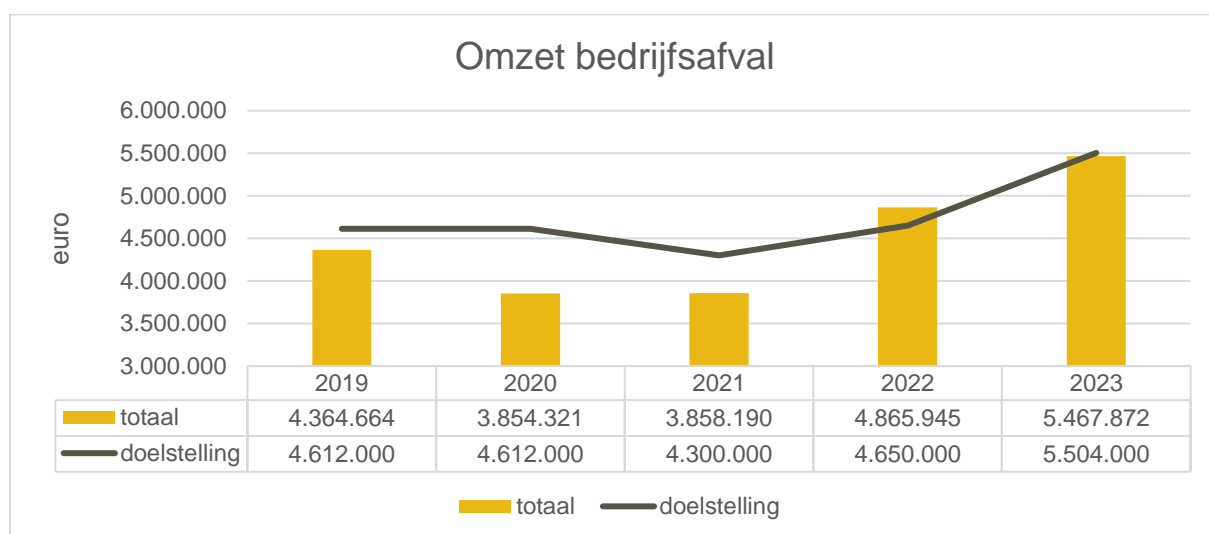
De dienst backoffice burgers plant deze in. Het gaat dan onder meer over:

- omruiling van containers naar een ander formaat;
- herstelling of vervanging van containers;
- levering van nieuwe containers;
- scannen van containers;
- plaatsing van een slot op containers.

In 2023 waren er 7.470 containerinterventies t.o.v. van 7.358 in 2022, wat neerkomt op een stijging van ongeveer 2%. Gezien het gestegen aantal containers, blijft dit ongeveer gelijk met 2022. We rekenen ongeveer 10% interventies op het totaal aantal containers.

5.3 BEDRIJFSAFVAL

De omzet is opnieuw gestegen ten opzichte van vorig jaar met 11%. Hiermee werd de doelstelling bijna gehaald. De omzet is exclusief stadsdiensten.



Grafiek 62: omzet bedrijfsafval, in euro, 2019-2023

De cel Bedrijfsafval levert maatwerk (contracten), service en facturatie aan ruim 5.164 klanten. Van het café om de hoek, het restaurant in het centrum of een kantoor in een randgemeente tot grote onderwijsinstellingen en hoogbouwcomplexen. Daarnaast wordt de klant begeleid in een contract dat voldoet aan de wetgeving opgelegd door de OVAM (VLAREMA), namelijk: goed uitgesorteerde containers. Niet alleen de klanten zijn onderhevig aan de wetgeving, ook IVAGO moet voldoen. Aan de hand van visuele controles moeten de chauffeurs alle non-conformiteiten bij restafval van onze klanten doorgeven. Inbreuken komen terecht in het centraal register van de OVAM.

Op 1 januari 2023 ging er een nieuwe wetgeving van kracht: gft-uitsortering wanneer de klanten aan bepaalde voorwaarden voldoen. Hierdoor kregen we op een jaar tijd een verdubbeling van contracten voor gft ten opzichte van het jaar ervoor. Dit is ook terug te vinden in de ingezamelde gewichten en aantal geplande bedieningen, zie paragraaf 3.6. Op uitnodiging van Stad Gent was IVAGO aanwezig op de Culinaire Raad van december 2023 samen met OVAM en concullega's actief in Gent (RENEWI en VEOLIA). Op vraag van de Gentse horeca werd de theorie en praktijk van deze nieuwe wetgeving besproken.

5.3.1 DIGITALISATIE

Om al onze klanten zo goed en zo snel mogelijk te helpen, is ons veelzijdig e-loket handig. Webformulieren automatiseren heel wat processen zoals het inbrengen van verlof of het aanvragen van een afroep. Andere webformulieren helpen ons om een vraag volledig in kaart te brengen zodat wij de klant sneller kunnen helpen met een oplossing. Er werden nieuwe webformulieren aangemaakt met het oog op optimalisatie van de dienst. Via nieuwsbrieven werden de klanten op de hoogte gebracht van deze (nieuwe) webformulieren en vroegen we hen om hun vragen via deze manier te centraliseren.

5.3.2 WIJZIGINGEN IN 2023

5.3.2.1 NIET-STADSSCHOLEN

De niet-stadsscholen krijgen sinds 2023 geen tegemoetkoming meer van de Stad Gent waardoor ze hun facturen sindsdien volledig moeten betalen. Dit heeft ervoor gezorgd dat 39 scholen van de 143 scholen de beslissing hebben genomen om niet langer samen te werken met IVAGO.

5.3.2.2 OPTIMALISATIE WERKING

Gezien de vele wijzigingen in de wetgeving zorgt dit voor veel verandering bij klanten. Dit zorgt er bijgevolg voor dat de routes snel wijzigen. Door de afwezigheid van vaste chauffeurs waren de routes niet optimaal, waardoor de bedrijfsklanten in 2023 niet altijd even vlot werden bediend. Het e-loket werd gebruikt als middel om klanten te informeren van niet-ophalingen en voorstellen om dit in te halen. Door de situatie kwamen er echter veel klachten binnen van niet-bediende bedrijfsklanten. Dit had een effect op de werkdruk van de collega's (klachtbehandeling, opmaken van creditnota's, herrouting). Om deze werkdruk te verminderen werden er nieuwe werkwijzen geïntroduceerd zoals bijvoorbeeld een handeling om in bulk bijgeplaatst afval te annuleren (i.p.v. klant per klant).

5.3.2.3 SAMENWERKING MET CALLCENTER

Omdat veel van wat wij doen invloed heeft op de samenwerking met het callcenter werden er stappen ondernomen om de werkdruk van de collega's te verlagen. Dit omvat o.a. het versturen van gepersonaliseerde mails naar klanten met enkel de informatie die voor hen van toepassing is (bijvoorbeeld mails bij feestdagen).

5.3.3 SAMENWERKING MET OPHAALPLOEGEN

Van de dagelijkse meldingen op de toerbladen van de chauffeurs worden er acties gemaakt in SAP CRM. Deze worden elke dag behandeld door de binnendienstmedewerkers. 2023 telde 1.466 acties vanwege de chauffeurs.

Naast het dagelijks noteren van meldingen, worden de chauffeurs om de twee weken uitgenodigd op de zitdag waar ze rechtstreeks een melding kunnen maken van een mogelijk probleem. Op deze zitdagen werd er veel aandacht gespendeerd aan het elimineren van zware en tijdrovende uithaalservices. De verdere toelichting hiervan kon je lezen in paragraaf 4.2.

5.4 COMMUNICATIE

De Afdeling Communicatie stond voor hete vuren in 2023. We stonden voor de uitdaging om het volledig team van 2 communicatiemedewerkers, de expert afvalpreventie en -sensibilisering en het afdelingshoofd interne en externe communicatie te vervangen. In 2023 werden twee nieuwe communicatiemedewerkers gevonden en werden de andere vacatures gelanceerd.

5.4.1 AFVALPREVENTIE

Onze samenwerking met de Kringwinkels werd voortgezet door middel van ondersteuning op sociale media en een hoofdartikel in de IVAGO-wijzer.

We organiseerden 3 repair cafés op IVAGO, en blijven ondersteuning bieden aan de andere repair cafés door publicatie op onze website en op sociale media. We organiseerden ook een actie voor 'World Repair Day'. We namen deel aan de Repairweek samen met de collega's van Kringwinkel Ateljee.

We organiseerden intern een actie voor #Iktrekhetmijaan in 2023. Medewerkers werden aangespoord om oude, kapotte elektronische apparaten binnen te brengen bij onze stafmedewerker circulaire economie. Deze apparaten werden hersteld en verdeeld door een externe organisatie.

5.4.1.1 ON THE GO

'On the go' was een project van Stad Gent in samenwerking met IVAGO om takeaway-afval aan te pakken. Het werd gestart in 2021 en liep midden 2023 af. Het project bestond uit verschillende facetten:

- Acties in vijf zones (zie onderstaande figuur).
- Handelszaken met consumptie stimuleren om aan afvalpreventie te doen via het initiatief 'Propere Commerce'. Ook werden herbruikbare cateringsmaterialen gestimuleerd.
- Sensibilisatie naar het grote publiek in de vijf via verschillende campagnes.
- Analyse van het zwerfvuil en de korven voor de impact van het project te monitoren.



Figuur 5: geselecteerde zones binnen Gent voor het on the go project: 1: Kuip van Gent, 2: Kapitein Zeppospark, 3: Keizerpark, 4: Parkje aan Martelaarslaan, 5: Emilius Seghersplein.

Voor 2023 kunnen we in het kader van dit project melden dat

- Er nog 17 handelszaken waren aangesloten als Propere Commerce;
- begin 2023 een enquête werd uitgestuurd naar de deelnemende zaken, om uit te vissen waar de grootste struikelblokken liggen. Hier kwam uit dat de vuilbak en de ophaling van de witte zak niet altijd even handig is, en dat het moeilijk is om alle acties uit te voeren, maar dat dit in de toekomst wel haalbaar lijkt. Ook extra opruimmateriaal zoals grijpers en/ of lange bezems lijkt handig;
- een korte promotievideo werd opgenomen.

Na afloop van het project maakten we onderstaande conclusies:

- Het On the Go project zoals opgesteld in Gent is erg arbeidsintensief geweest. Zowel bij de opstart, als bij de verdere opvolging en controle.
- De incentive om mee te doen met Propere Commerce is voor handelszaken die niet reeds uit zichzelf bewust met hun afval omgaan vaak niet groot genoeg. Dit geldt zeker voor het instappen in een systeem van herbruikbare cateringmaterialen (hiervoor is meer financiële ondersteuning nodig).
- Er is nood aan sensibilisering rond hergebruik. Veel mensen (zowel gebruikers als ondernemers) realiseren zich niet dat bijvoorbeeld bio-afbreekbare of papier/kartonnen verpakkingen niet de oplossing vormt, en nog steeds wegwerp is. Bovendien is de nieuwe (en aankomende) wetgeving rond wegwerp voor velen nog (deels) onbekend.
- Het zijn lastige tijden geweest voor horeca ondernemers (post-corona, personeelstekort) en de bijkomende kosten voor hergebruik t.o.v. wegwerp zijn momenteel nog altijd hoog.
- Handhaven op politiereglement is lastig.
- Het blijft belangrijk om greenwashing tegen te gaan. Grote takeaway ketens produceren veel meer afval terwijl zij juist over grotere budgetten beschikken om dit tegen te gaan. Dit in tegenstelling tot de eerder kleinere zelfstandige zaken.
- Er zijn duidelijke afspraken nodig tussen deelnemers en ophalers binnen het project. Regels zijn van in het begin niet altijd duidelijk bij alle werknemers van de deelnemende zaken, of de aandacht voor het project verslapt, bijvoorbeeld wegens het relatief grote verloop onder het personeel. Sommige eisen bleken ook te hoogdrempelig om mee (te blijven) doen aan het project.
- In het centrum van Gent wordt al veel opgeruimd door IVAGO (bijna continu). Achteraf gezien was het centrum misschien niet de beste zone om op te nemen in het project, omdat dit het lastig maakt om de effecten van het project te meten.
- Daarnaast waren de gestelde KPI's behoorlijk hoog. Bij het beoordelen van de meeste van deze KPI's spelen er veel verschillende factoren mee die eigenlijk los staan van het project, wat de meetbaarheid van de effecten van het project extra moeilijk maakt.

5.4.1.2 CAMPAGNE – MINDER RESTAFVAL

De campagne 'Minder restafval' werd voortgezet.

5.4.2 EXTERNE COMMUNICATIE

Begin 2023 kwam het VTM-programma 'Doe maar duurzaam' naar IVAGO. Tijdens de uitzending kreeg de manager Klantenrelaties de gelegenheid om een heldere boodschap over sorteren te verspreiden. 'Doe maar Duurzaam' werd twee keer uitgezonden op VTM.

Er werd een informatieve jobdag georganiseerd voor de medewerkers van INNOVIA film, een bedrijf in de buurt dat werd stilgelegd. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen: er werden een paar openstaande vacatures, vooral in de AEC, ingevuld.

We organiseerden opnieuw een succesvolle editie van de Ochtendwandeling tijdens de Gentse Feesten. De nachtplanner (afvalsteward) voerde samen met de Stad Gent controles uit op de pleinen en bij alle standhouders (eetkramen).

Onze afvalsteward werd ingezet voor 36 rondleidingen van scholen op IVAGO en op school.

Er waren 5 workshops voor de sensibilisering van burgers, anderstaligen en mensen met sociale tegemoetkoming.

Onze afvalsteward zette, samen met dienst regie netheid, 14 netheidsacties op poten. Hierbij werd voornamelijk ingezet op sensibilisering en handhaving. Dit in samenwerking met gemeenschapswachten, SAAMO, buurtwerk, Groendienst, buurtpolitie en wijkregisseurs.

We maakten een timelapsevideo van de afbraak van de Denox-installatie.

5.4.2.1 CAMPAGNE RECYCLAGEPARKEN 2.0

Er werd een nieuwe campagne uitgewerkt om de burger duidelijk te informeren over de vernieuwing en daarbij ook de nieuwe werking van de recyclageparken. Dit met een volledig nieuwe huisstijl en slogan voor het project 'Recyclageparken 2.0', in samenwerking met Karakters. Om zoveel mogelijk Gentenaren en Destelbergenaren te bereiken werden volgende zaken uitgevoerd.

- webpagina en lancering van planpagina's van de zes recyclageparken op de website, waarmee bezoekers hun bezoek aan de vernieuwde parken kunnen uitstippelen;
- informatieve brieven verstuurd naar de inwoners van Gent en Destelbergen;
- nieuwe recyclageparkgids voor Gent en Destelbergen;
- sorteergadget voor de bezoekers van het park: een 'waaier' met alle fracties in de juiste kleuren;
- nieuwe signalisatie in alle parken;
- t-shirts voor de parkwachters in de nieuwe recyclageparkstijl;
- uitneembare katern de IVAGO-wijzer van Destelbergen, daaropvolgend die van Gent;
- twee keer een hoofdartikel in de IVAGO-wijzer over een recyclageparkbezoeker van Gent en Destelbergen;
- verschillende publicaties op sociale media;
- regie en productie van een animatiefilmpje met instructies;
- organisatie van de opening van het recyclagepark in Destelbergen en in de Proeftuinstraat;
- video met getuigenissen over tevreden bezoekers in Destelbergen.

De communicatieplanning voor 'Recyclageparken 2.0' bereikte het vooropgestelde doel en er werden heel wat middelen ingezet om de burgers goed te informeren.



Figuur 6: animatiefilm recyclageparken, 2023

5.4.2.2 PUBLICATIES

De IVAGO-wijzer, 4 maal per jaar.

- februari: editie om de Gentsche Gruute Kuis in de verf te zetten. De ophaalkalender van Gent zat bij deze editie.
- mei: hoofdartikel over de kringloopwinkels
- september: hoofdartikel over een recyclageparkbezoeker en de nieuwe werking van het park
- december: editie over gft met tips en een woordje uitleg over de verwerking van gft.

Vooraf de laatste editie over de 'verplichte inzameling van gft' was een hit bij de Gentenaren en Destelbergenaren. De editie werd grootschalig geraadpleegd en beantwoordde zo de meeste vragen.

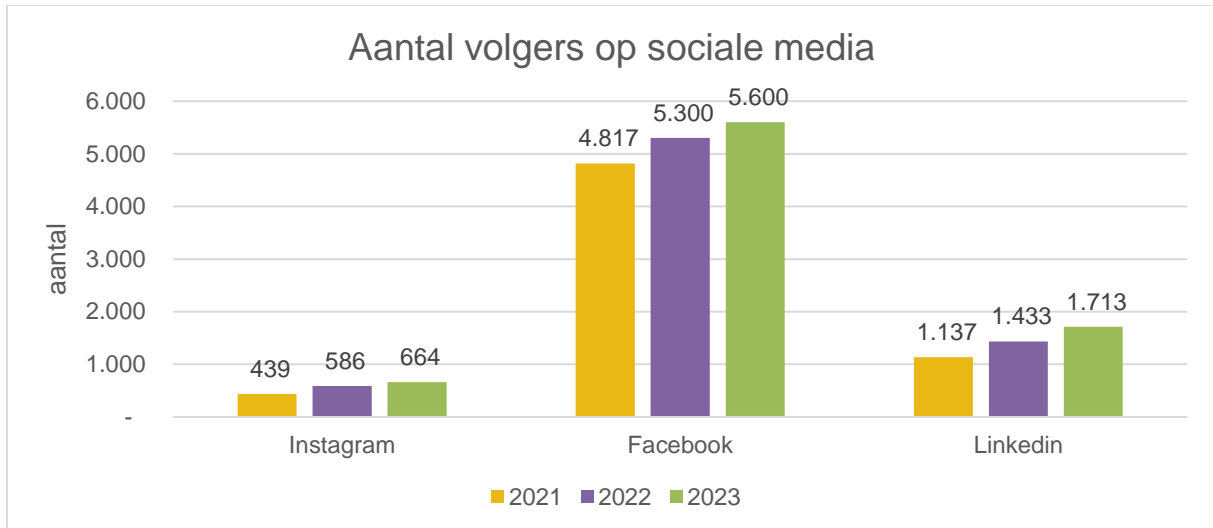
- Nieuwsbrieven bedrijfsafval, 4 keer per jaar
- Duurzaamheidsleaflet voor 2022
- Informatieve brochure met de nieuwe signalisatie van de AEC
- Vijf blogs op de website
- Publicatie in de Guido Gids voor studenten en 4x in het Guido magazine

5.4.2.3 SOCIALE MEDIA

We zijn als IVAGO actief op sociale media. We doen dit aan de hand van een sociale mediaplanning die maandelijks wordt opgemaakt. We zijn het actiefst op Facebook, omdat we merken dat we daar onze

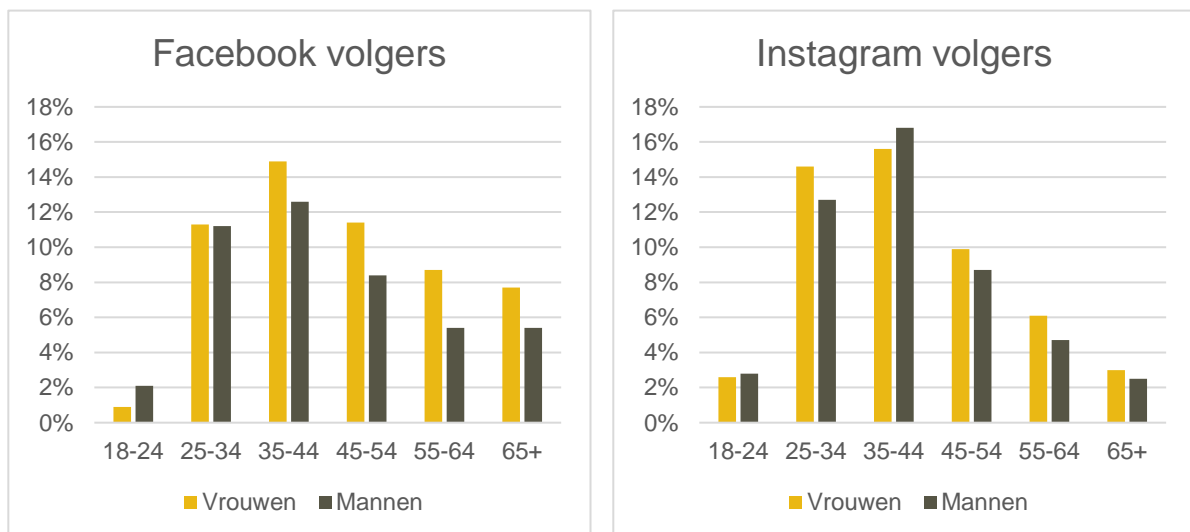
doelgroep het best bereiken. We merken dat vooral Hoplr een troef is, omdat we via dit platform heel gericht kunnen communiceren naar bepaalde buurten in Gent.

We volgden ook een opleiding TikTok, in 2024 willen we hier ook meer op inzetten. We zien onze volgers stijgen op ieder kanaal.



Grafiek 63: aantal volgers op sociale media, 2021-2023

Daarnaast bereikt IVAGO ook 599 mensen via Twitter/X. Vooral via Hoplr is er een groot bereik, via dat kanaal worden zo'n 36.876 huishoudens bereikt. Voor Facebook in Instagram zien we dat de verschillen in gender bij onze volgers klein zijn. We hebben het grootste bereik bij de leeftijdsgroepen 35-44 en 25-34 jaar op beide platformen. Via Facebook bereiken we meer de oudere leeftijdsgroepen.



Grafiek 64: volgers op Facebook en Instagram, naar geslacht en leeftijd, 2023

5.4.2.4 PROPERE PIERKES

We hadden in 2023 circa 840 actieve Propere Pierkes. Hieronder vallen alle Propere Pierkes die zich nieuw registreerden en alle Propere Pierkes die minstens 1 ophaling inplanden in het voorbije jaar. We

zijn dankbaar dat zo veel mensen mee de handen uit de mouwen willen steken om onze omgeving proper te maken. De doelstelling van 800 Propere Pierkes wordt dan ook mooi gehaald.

We blijven inspanningen doen om de werking rond de Propere Pierkes te stroomlijnen. Zo zorgden we er in 2023 voor dat:

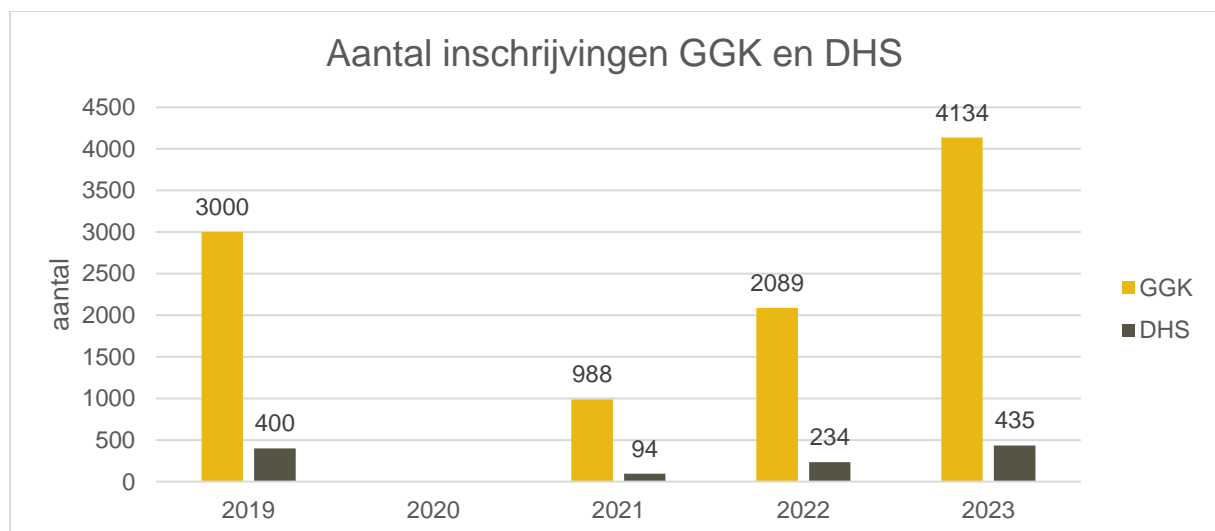
- de verwerking van nieuwe aanvragen bij het callcenter ligt, om een vlottere service te garanderen;
- een formulier om een ophaling aan te vragen;
- een aparte recipiënt voor lachgas;
- een nieuwsbrief naar alle Propere Pierkes.

We zullen in 2024 (ook in het kader van 30 jaar IVAGO) onze Propere Pierkes uitgebreid bedanken en in de verf zetten.

5.4.2.5 GENTSCHER GRUUTE KUIS EN DESTELBERGEN HELEMAAL SCHOON

De Gentsche Gruute Kuis (GGK) en Destelbergen Helemaal Schoon (DHS) vonden in 2023 wat later plaats dan normaal met het doel mooi weer te hebben. Dit was jammer genoeg niet het geval. Onze 'schoonste week' viel daardoor niet samen met de 'Lenteschoonmaak' van Mooimakers. Dit wekte wat vragen op bij sommige burgers, waardoor we GGK en DHS in 2024 opnieuw in maart organiseren. We motiveerden opnieuw bedrijven, scholen en jeugdverenigingen om zich in groep in te schrijven. We maakten ook gebruik van onze samenwerking met Guido gids om het campagnebeeld van de Gentsche Gruute Kuis te afficheren in de Gentse bioscopen.

Het slotevenement van de Gentsche Gruute Kuis werd in de Dampoort-buurt georganiseerd.



Grafiek 65: aantal inschrijven GGK en DHS, 2019-2023

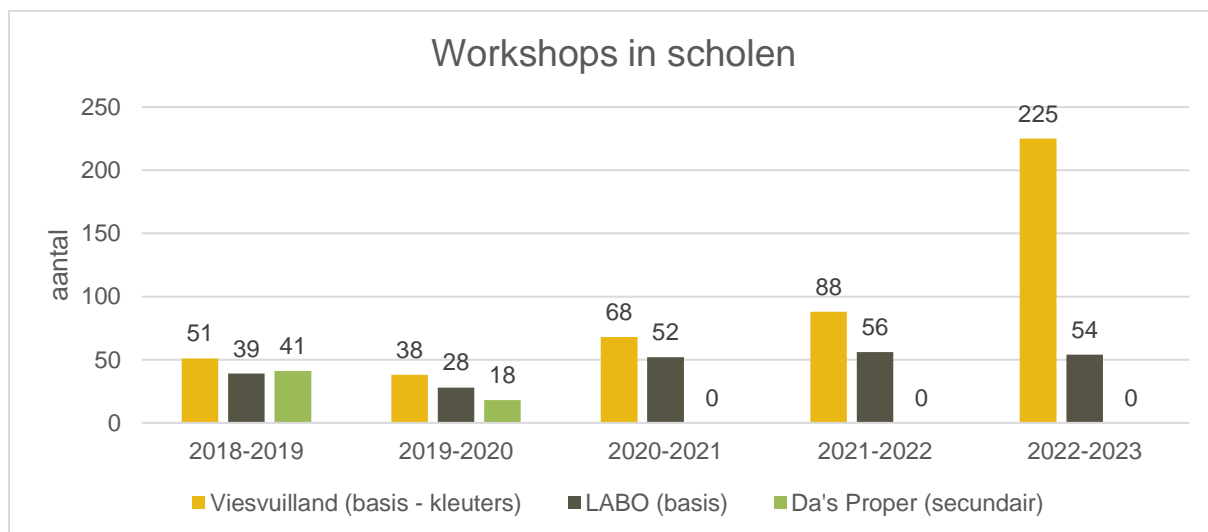
In 2023 had de GGK 4.134 deelnemers, verspreid over 137 acties. Destelbergen Helemaal Schoon (DHS) had 435 deelnemers, verspreid over 22 acties. Dat is een pak meer dan in 2022. Voor bovenstaande grafiek moet opgemerkt worden dat in 2020 er geen editie was wegens corona en in 2021 het een beperkte editie per 4 deelnemers was wegens corona.

5.4.2.6 EDUCATIEF PROGRAMMA: SCHOLEN

Onze afvalsteward werd in 2023 volop ingezet om schoolbezoeken te organiseren op IVAGO en ook om zelf scholen te bezoeken met een ophaalwagen van IVAGO. In totaal namen ongeveer 1118 leerlingen deel aan deze workshops. De afvalsteward ging 25 keer naar een school en er kwamen 9 verschillende scholen op bezoek bij IVAGO.

Hierbij was ook een introductie les voor Buitenlandse studenten op UGent.

Naast het eigen aanbod van IVAGO, kunnen scholen (kleuter, basis en secundaire) zich gratis inschrijven om een workshop rond afval bij hen te laten doorgaan. Deze workshops worden gegeven door medewerkers van GoodPlanet en worden gefinancierd door Fost Plus. Op onderstaande grafiek zie je het aantal workshops gegeven aan Gentse scholen. De voorbije jaren was er een toename van het aantal workshops georganiseerd in het kleuter- en basisonderwijs. De workshop Da's Proper wordt niet meer gegeven.



Grafiek 66: aantal workshops in scholen, 2019-2023

Verschillende scholen hebben zelf al initiatieven ondernomen met netheidsacties. Dit gebeurt nog niet altijd in samenwerking met IVAGO. We bieden nochtans een dienstverlening aan basisscholen aan via een netheidspact. We zetten dit nog meer in de kijker.

5.4.3 INTERNE COMMUNICATIE

5.4.3.1 INTERNE EVENEMENTEN

Volgende interne evenementen/acties werden georganiseerd door de afdeling Communicatie:

- Nieuwjaarsreceptie met hamburger- & wafelkraam
- IVAGO-ontbijt in juni
- Campagnedag #ikfietsnaarhetwerk
- Acties voor 'Dag van de voedselverspilling'
- Sinterklaasfeest

- Complimentendag
- Acht keer fruit voor 15 dagen zonder arbeidsongevallen
- Ijsjes bij warme dagen
- Jobdag voor INNOVIA film
- Week van het afvalteam, met video over 'De Helden van IVAGO'
- De Familiedag naar Pairi Daiza

5.4.3.2 GO IVAGO

Ons personeelsmagazine werd maandelijks gepubliceerd, uitgezonderd in de zomermaanden: juli en augustus.



Figuur 7: video 'De Helden van IVAGO'

6.1 HOEVEELHEID VERWERKT AFVAL

In 2023 verwerkte de afvalenergiecentrale 94.448 ton afval. De doelstelling om 98.000 \pm 3% ton afval te verbranden werd net niet gehaald wegens de problematiek van lachgas, wat toch een goed resultaat is.



Grafiek 67: gewicht verwerkt restafval in de AEC, 2019-2023

We hadden in 2023 zeven ongeplande stilstanden omwille van schade veroorzaakt door explosies van lachgasdrukhouders. Bijkomend zijn er nog twee ongeplande stilstanden geweest omwille van een stoomlek aan de ketel van lijn 2.

De impact van exploderende gasdrukhouders met lachgas in onze installatie was aanzienlijk in 2023. Er werden 97 explosies vastgesteld. Hierdoor hebben we zeven keer een ovenlijn moeten stilleggen om gevolgschade te herstellen. We hebben daardoor 22 dagen aan verbrandingscapaciteit verloren. Dit betekent bovenop de extra onderhoudskosten:

- 3.008 ton minder afval dat er kon verbrand worden;
- 729 MWh minder elektriciteitsproductie;
- 109 MWh meer elektriciteitsaankoop;
- 32.058 Nm³ extra aardgasverbruik.



Foto 5: schade aan het verbrandingsrooster veroorzaakt door explosies



Foto 6: schade aan de vuurvaste bekleding veroorzaakt door explosies

De installatie was 90,22 % van de tijd operationeel, waarmee de doelstelling (minstens 92%) net niet werd behaald. De doelstelling voor de beschikbaarheid van de turbine van minstens 90% ten opzichte van de verbrandingstijd werd met 94.64% wel mooi gehaald.

Installatie-onderdeel		Beschikbaarheid (%)
Verbranding	Ovenlijn 1	89,37
	Ovenlijn 2	91,06
	Gemiddeld	90,22
Turbine	t.a.v. de verbrandingstijd	94,64
	t.a.v. alle kalenderdagen	90,28
Stoomlevering UZ		88,28

Tabel 7: beschikbaarheid van de installatie, 2023

De warmte-inhoud van het verwerkte afval bedroeg 9,16 MJ/kg, waarmee deze beduidend lager lag dan in 2021 (9,48 MJ/kg). Door beter sorteren komen steeds minder plastics in het brandbaar afval (invoering p+md sinds 2020) terecht waardoor de calorische waarde daalt. Deze daling in calorische waarde heeft ook zijn impact op de geproduceerde elektriciteit per 1000 ton afval.

6.2 AFBRAAK DENOX-INSTALLATIE

Na de ombouw van de rookgasreiniging in 2020 moest de oude DeNOx-installatie nog 1 jaar stand-by gehouden worden. In 2023 werd besloten om deze installatie af te breken. Deze opdracht werd gegund aan een professionele firma die gespecialiseerd is in demontage van industriële installaties.

De afbraakwerken waren voorzien tegen de zomer, maar om operationele redenen zijn ze pas gestart op 23 oktober en hebben geduurd tot 13 december. Het project kostte uiteindelijk 18% minder doordat er 25% meer schroot afgevoerd werd dan initieel ingeschat en de gestegen prijs voor het schroot.

IVAGO maakte hiervan ook een timelapsevideo voor onze communicatiekanalen.



Foto 7: verwijderde denox-installatie in rood



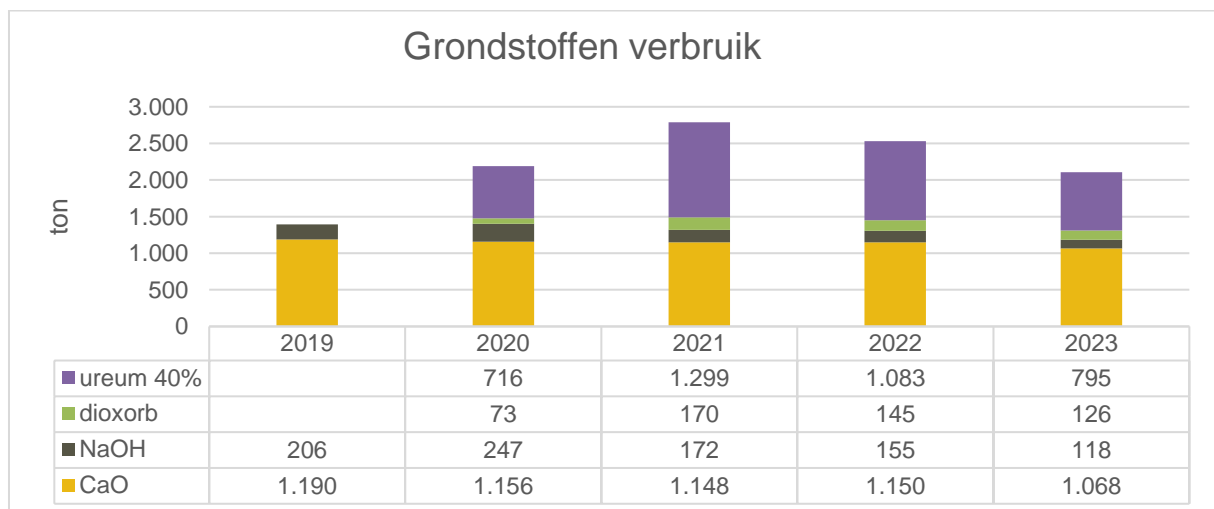
Foto 8: demontage van de schouw

6.3 GEBRUIK GRONDSTOFFEN VOOR DE ROOKGASREINIGING

De ingezette grondstoffen in de afvalenergiecentrale worden verbruikt in de rookgasreiniging.

- 40% ureum-oplossing wordt gebruikt om NO_x te reduceren tot N₂;
- calciumoxide en natronloog gaan zuren zoals SO₂ en HCl uit de rookgassen halen;
- dioxorb zorgt op zijn beurt voor een verwijdering van zware metalen en dioxines en furanen.

Het is steeds de bedoeling om het grondstofverbruik zo optimaal mogelijk te sturen. Dit komt neer op een zo laag mogelijk verbruik van grondstoffen ten opzichte van een optimaal resultaat wat betreft de emissies.



Grafiek 68: verbruik grondstoffen, in ton, 2019-2023

Sinds 2020 wordt niet meer gewerkt met de Denox-installatie maar met ureum en Dioxorb om de rookgassen te reinigen. Vandaar dat deze grondstoffen vanaf midden 2020 werden verbruikt.

6.3.1.1 40% UREUM OPLOSSING

Het ureumverbruik in 2023 is verder gedaald, wat het resultaat is van de uitgevoerde technische verbeteringen in het laatste kwartaal van 2022, zo werd de verneveling van ureum in de naverbrandingskamer geoptimaliseerd door gebruik te maken van perslucht die met water wordt verzadigd. Hierdoor blijven de ureumdebieten op alle injectielansen constanter, waardoor de omzetting van NO_x in N₂ efficiënter verloopt. We verbruiken nu nog 8,42 kg ureum per ton verbrand afval, wat een daling is van 36% ten opzichte van 2021, zie bovenstaande grafiek.

6.3.1.2 DIOXORB

Door de acties aan de mouwenfilters in de voorbije twee onderhoudsstilstanden (vervangen van de filtermouwen en vervangen van de filterkooien) en de technische aanpassingen aan de Dioxorb-doseerinstallatie konden we het verbruik van Dioxorb vanaf juni 2022 terug verminderen zonder enige negatieve impact op de emissies van dioxines en zware metalen.

Het Dioxorb-verbruik is in 2023 met 9% gedaald ten opzichte van 2022: van 1,47 kg/ton afval naar 1,34 kg/ton afval, zie bovenstaande grafiek.

6.3.1.3 NATRONLOOG (NAOH) EN CALCIUMOXIDE

Het calciumoxideverbruik blijft op een stabiel niveau. Het natronloogverbruik in de natte waskolom is nog verder gezakt van 1,57 kg/ton afval naar 1,25 kg/ton afval, zie bovenstaande grafiek. Deze daling hangt samen met de lagere calorische waarde van het afval. Minder kunststoffen in het afval resulteert in minder zuren die uit de rookgassen die moeten verwijderd worden in de natte waskolom.

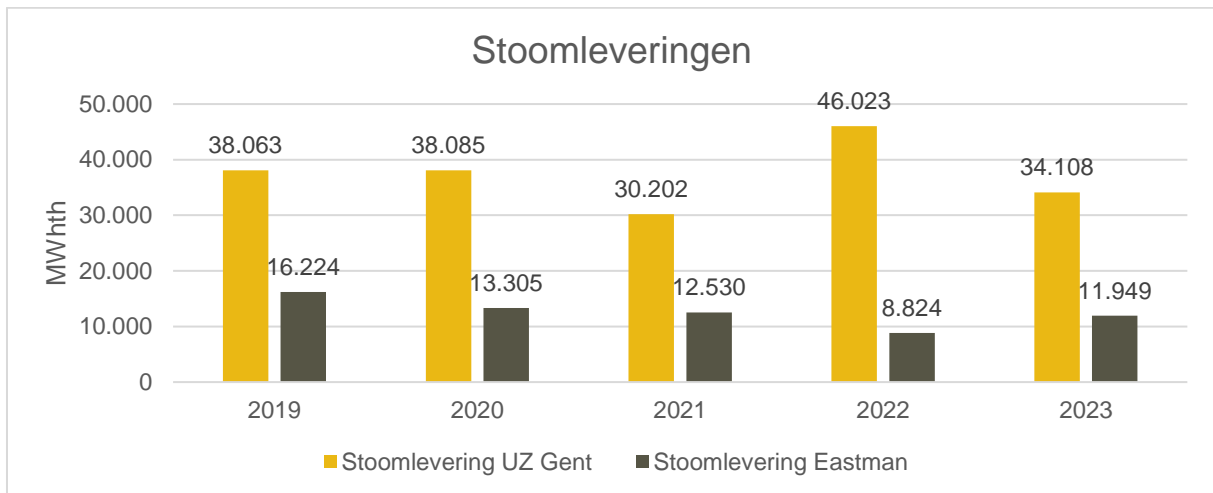
6.4 ENERGIEPRODUCTIE EN -EXPORT

6.4.1 WARMTEPRODUCTIE EN -EXPORT

De beschikbaarheid van de stoomlevering aan het UZ Gent was in 2023 vrij laag. Aan het UZ is er 34.108 MWhth aan warmte geleverd.

In januari was er een probleem met warmtelevering aan UZ1. Tijdens de stilstand in mei, zijn bij de inwendige keuring van de pijpenbundels van de warmtewisselaars ernstige corrosieverschijnselen vastgesteld. Hierdoor was deze installatie pas tegen half juli terug operationeel.

Aan Eastman is er in 2023 11.949 MWhth geleverd. De installatie heeft vooral in januari langer stil gelegen.



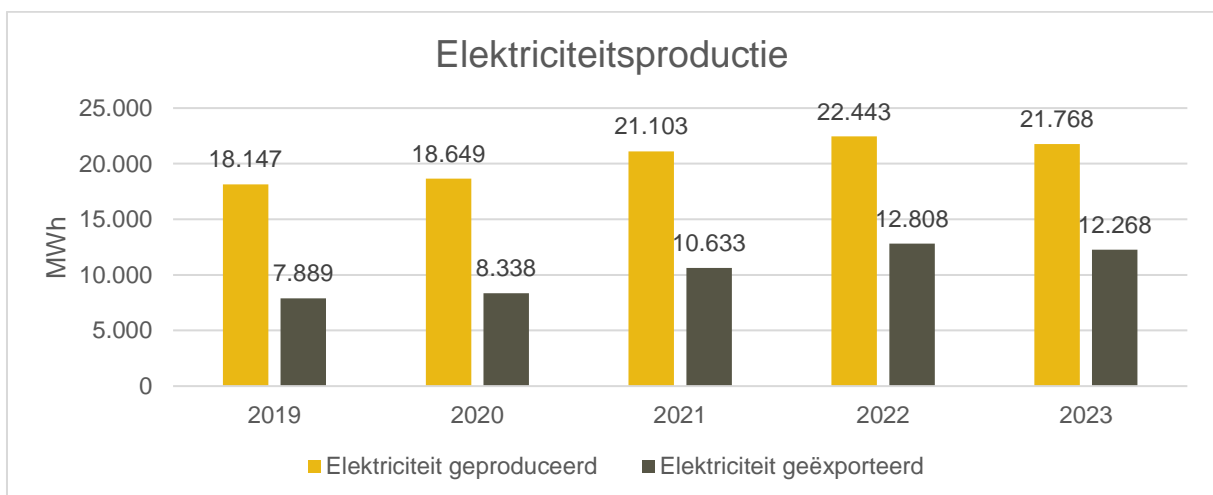
Grafiek 69: stoomleveringen aan UZ Gent en Eastman, in MWhth, 2019-2023

Per 1000 ton verbrand afval werd er in 2023 487,6 MWh aan warmte geëxporteerd, wat net iets lager ligt dan de beoogde doelstelling van 500 – 600 MWh.

6.4.2 ELEKTRICITEITSPRODUCTIE EN -EXPORT

De totale elektriciteitsproductie bedroeg 21.768,2 MWhe. Hiervan werd er 12.268 MWhe geëxporteerd naar het elektriciteitsnet. Uitgedrukt per 1000 ton verbrand afval komt dit op 230,48 MWhe/1000 ton geproduceerde elektriciteit en 129,89 MWhe/1000 ton geëxporteerde elektriciteit.

De doelstelling voor 2023 om 250 MWhe per 1000 ton afval te produceren en tussen de 145 en de 155 MWh per 1.000 ton afval te exporteren werd maar net niet behaald.



Grafiek 70: productie en export van elektriciteit, in MWhe, 2019-2023

De verdere daling in calorische waarde van het afval, van 9.28 MJ/kg in 2022 naar 9.16MJ/kg afval in 2023 heeft tot gevolg dat er 5,30 MWhe per 1000 ton afval minder kon geproduceerd worden ten opzichte van 2022. Bekijken we dit effect op langere termijn dan zien we dat we hierdoor ten opzichte van 2016, waar de gemiddelde calorische waarde nog op 10,05 MJ/kg lag, we nu 39 MWhe per 1000 ton afval minder kunnen produceren.

7.1.1 VEILIGE EN PERFORMANTE IT-INFRASTRUCTUUR

De IT-infrastructuur werd in 2023 verder uitgebreid met meerdere tablets en smartphones die geoptimaliseerd werden met mobile device management software 'Intune' ter beveiliging van ons IT-platform en data. De toestellen worden vanaf 2024 ingezet in de AEC en bij operaties. Dit ondersteunt een verdere digitalisering van onze administratieve processen waarbij een processtap wordt geregistreerd op het moment dat ze uitgevoerd wordt en bijgevolg efficiënter verloopt. In bepaalde gevallen is dit een verplichting, zoals bijvoorbeeld het digitaal identificatieformulier voor afvaltransporten door containertrucks.

7.1.2 TELEFONIE

In 2024 schakelt IVAGO voor telefonische communicatie over van een on-premise telefooncentrale naar cloud-telefonie via MS Teams. Vanaf dat moment zullen in- en uitgaande telefoons binnen de MS Teams-omgeving gevoerd worden. Dit zowel via laptop, smartphone of via een vast Teams telefoontoestel. Het belcenter zal tezelfdertijd overschakelen van de huidige on-premise Genesys beheeromgeving naar de Genesys cloud-omgeving met SAP CRM en MS Teams-integratie. In een aantal interne workshops werd bepaald hoe de beide omgevingen opgezet werden.

Voor het callcenter werd de SAP CRM-integratie gerealiseerd zodat bij een inkomende call ingeval het nummer herkend wordt, onmiddellijk de juiste zakenpartner tevoorschijn komt en een melding geopend wordt. Op die manier worden alle inkomende gesprekken gelogd op de desbetreffende zakenpartner en kan de historiek geraadpleegd worden en een eventuele opname van het gesprek herbeluisterd worden.

Zowel in de MS teams als de Genesys Cloud beheeromgevingen zijn real time dashboard en analyserapporten ter beschikking, zowel voor de agent zelf als voor de supervisor om inzichten te verkrijgen in de efficiëntie van het belcenter en eventuele bij te sturen.

Eind 2023 werd de volledige omgeving geconfigureerd en de integraties opgezet. Na testen zal dit begin 2024 live gaan.

7.1.3 CAMERANETWERK

In 2023 werd het IVAGO-cameranetwerk vervolledigd met een cameraplan per recyclagepark, waarbij alle belangrijke onderdelen van de nieuwe recyclageparken in beeld gebracht worden en waar conform de camera policy de beelden live of via opname raadpleegbaar zijn.

In totaal zijn er op alle IVAGO-sites samen ruim 100 camera's actief die onze sites bewaken, de AEC-productieprocessen monitoren en mogelijks aangewend worden ter verificatie van situaties, ongevallen of inbreuken.

Locatie	Aantal camera's
Proeftuinstraat site	33
Proeftuinstraat AEC	36
RP Proeftuinstraat	6
RP Destelbergen	7
RP Drogen	7
RP Gaardeniersweg	7
RP Gentbrugge	5
RP Oostakker	7

Tabel 8: aantal camera's bij IVAGO, 2023

7.1.4 BUSINESS SUPPORT

De dienst Systemen verzorgt de eerstelijnsondersteuning van en beheert de masterdata in SAP en alle andere operationele en administratieve toepassingen. De kwaliteit ervan is een cruciale factor, aangezien die data de basis vormt voor het vlot verlopen van de digitale processen doorheen de systemen en externe platformen, zoals de website en de Recycle! app. We bouwen diverse controles in om de kwaliteit van de opgeladen of manueel ingegeven masterdata, het correcte verloop van de diverse datastromen en interfaces te garanderen. Daarnaast is de eerstelijnsondersteuning van diverse toepassingen, in overleg met de leveranciers, een belangrijke opdracht. In 2023 werden in totaal 785 business support en 262 IT-tickets aangemeld en opgelost.

7.1.5 RECYCLAGEPARKEN 2.0

In de loop van 2023 werden onze zes recyclageparken verbouwd en vernieuwd, ook op vlak van het recyclageparksysteem. De gedomicilieerde burgers van Gent en Destelbergen verschaffen zich nu toegang tot het recyclagepark met hun eID, andere bezoekers met de nieuwe recyclagepark chipkaarten. Dit betekent een enorme administratieve vereenvoudiging, zowel voor de burgers als voor de IVAGO-diensten. In de backend is een nieuwe financiële afhandeling opgezet. De burger die een IVAGO-rekening met provisie of sociale tegemoetkoming heeft, zal deze kunnen aanwenden voor de betaling. Indien geen IVAGO-rekening of onvoldoende saldo, wordt de betaling onmiddellijk uitgevoerd op de uitritzuil voor het verlaten van het recyclagepark.

Bij registratie aan de inritzuil wordt de nummerplaat via een ANPR-camera gekoppeld aan het bezoek, om de verdere vlotte doorstroming aan de volgende zuilen te verzorgen.

Alle parken voeren het vernieuwde recyclagepark retributiereglement uit, waarbij de parken opgesplitst werden in een niet-betalende en betalende zone. Bij het betreden van de betalende zone wordt het voertuig van de bezoeker gewogen. Vervolgens wordt een van de vier fractiegroepen ROOD, ORANJE, GEEL of GRIJS gekozen en afgeleverd. Per fractiegroep wordt een rondje gereden en gaat de bezoeker telkens naar de inweegbrug. Eens alle fractiegroepen afgeleverd, begeeft de bezoeker zich naar de uitweegbrug en vervolgens naar de uitrit waar betaald wordt naargelang de bezoeker een IVAGO-rekening heeft.

Voor de opvolging zijn de parkwachters uitgerust met een tablet waarop zij alle courante acties kunnen uitvoeren, zoals het bedienen van de slagbomen, de zuilen alsook de aanwezigen met fractiegroep waar ze zich op dat moment in bevinden.

Het departement IT & Systemen verzorgde bij de opstart van elk recyclagepark telkens een periode van hypercare, ter ondersteuning en korte opvolging van de initiële problemen die zich stelden, wat mee tot een vlotte opstart leidde.

7.1.6 SORTEERPUNTEN

Eind 2023 werd een nieuwe versie van het beheerplatform voor de ondergrondse containers van de sorteerpunten in gebruik genomen waarbij de interface met het diftar-pakket vervangen werd door een interface met SAP. De interface omvat een uitwisseling van klanten, saldo's en de geografische koppelingen per zuil enerzijds en de transacties anderzijds.



Foto 9: Sorteerpunt IVAGO

7.1.7 SOCIALE TEGEMOETKOMING

Sinds 2021 verloopt de bedeling van de sociale tegemoetkoming in de vorm van gratis restafvalzakken, pmd-zakken en krediet op een meer gestructureerde manier door 4 runs in het jaar op vaste data vast te leggen: april, juni, oktober en januari, waarbij de grote run vanaf bedelingsjaar 2022 in april (run 1) valt. Voor elke run wordt nu een nieuwe bevraging bij het Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid gedaan, zonder dat de burgers nog een aanvraag hoeven te doen bij de bevoegde diensten van de Stad Gent. Dat is een administratieve vereenvoudiging die het voor de burger ook eenvoudiger maakt en ervoor zorgt dat het recht sneller toegekend kan worden. De sociale tegemoetkoming hangt af van de zone waarin de burger woonachtig is. In de Z-zone wordt het toegekende saldo vertaald in een aantal rollen restafvalzakken en aan aantal rollen pmd-zakken, in de C-zone in de vorm van diftarsaldo voor restafval in combinatie met een bon voor een aantal rollen pmd. Voor rechthebbenden die gebruik maken van een sorteerpunt, wordt het volledige saldo op de IVAGO-rekening ter beschikking gesteld.

Sinds dit jaar werd de sociale tegemoetkoming vanaf oktober verhoogd met een extra bedrag op de IVAGO-rekening dat de rechthebbende kan gebruiken voor andere diensten van IVAGO zoals een bezoek aan het recyclagepark, ophaling van grofvuil of het aanbieden van een gft-container in de Z-zone.

Dit extra bedrag wordt bij elke run toegevoegd volgens de gemaakte afspraken en wordt ook als dusdanig vermeld op de verzonden brief.

In bedelingsjaar 2023 konden 30.758 rechthebbende gezinnen een beroep doen op de tegemoetkoming, wat een toename is van 1.090 (+3,7%) rechthebbenden ten opzichte van bedelingsjaar 2022. 22.043 Gentenaars kregen een bon voor de afhaling van restafval en pmd-zakken (Z-zone), bij 8.715 burgers werd een tegoed toegekend op de IVAGO-rekening, waarvan er 6.616 nog een bon kregen voor de afhaling van pmd-zakken. In de Z-zone werd begin februari 2024 reeds 76% en in de C-zone 60% van de bonnen omgeruild door de rechthebbenden. Dat is vergelijkbaar met dezelfde periode vorig jaar, weliswaar loopt het bedelingsjaar 2023 tot en met 26 april 2024 en zijn deze cijfers dus onvolledig.

7.1.8 DIGITALISERING

De doelstelling voor digitale aanrekeningen in 2023 was 30% en voor digitale facturen (bedrijfsafval) 50%.

We verzonden in 2023 31.606 van de 88.071 aanrekeningen via e-mail, dit is 35,9%. Aangezien we nog niet de specifieke cijfers binnen hadden via Doccle, vermoeden we dat dit cijfer werkelijk nog hoger ligt rond de 40%. 36.000 aanrekeningen werden betaald via POM of Doccle-betaalknop of QR-code.

Er is nog een potentieel voor het verder digitaliseren. Van 34.319 aanrekeningen die op papier verzonden werden hebben we wel degelijk een e-mailadres in het systeem zitten. Los van het feit of dit een actueel adres is, is dit wel een voor de hand liggend potentieel om 66.000 aanrekeningen via e-mail te verzenden door de actie om te keren.

In 2024 zetten we hier verder op in door een melding (nog 1 maal brief of reeds mail) te sturen naar deze klanten dat we zonder expliciet tegenbericht de volgende aanrekening zullen verzenden naar het opgegeven e-mailadres. Dit zou dan leiden naar het digitaal verzenden van 75% van de aanrekeningen.

7.2 FACILITAIR BEHEER

Het team facilitair beheer werkte, naast onderstaande items, actief mee aan de herinrichting van de recyclageparken, vooral op gebied van infrastructuur en signalisatie.

Qua structurele werking werd het team uitgebreid met een coördinator afvalsystemen op meer in te zetten op ondergrondse containers, afvalkorven, glasbollen,...

Daarnaast werd een nieuw departementshoofd Facilitair Beheer aangeworven.

7.2.1 FACILITAIR BEHEER EN VEILIGHEID

Ter bevordering van de veiligheid op de site waren er meerder acties waaronder :

- het plaatsen van balustrades ter bescherming van de voetgangerszones;
- het plaatsen van belijning van de voetgangerspaden, zebrapaden ...;
- de aankoop van extra veiligheidskasten voor opslag gevaarlijke producten.

De werkkledij wordt in 2024 vervangen en de nodige selecties en voorbereidingen hiervoor werden getroffen in 2023. Bijkomend zal het aanbod veiligheidsschoenen uitgebreid worden. Er loopt een test met 4 nieuwe modellen waaruit op basis van de evaluatie één of twee extra modellen zullen geselecteerd worden en aangeboden worden aan de medewerkers.

7.2.2 FACILITAIR BEHEER EN MILIEU

Op gebied van milieu waren er ook meerdere acties zoals bijvoorbeeld:

- aanpassingen van de afvalwaterzuiveringsinstallatie voor een deel van het verontreinigd afvalwater, door het plaatsen van voorzieningen tegen bevriezing, aanpassingen aan de zone waar veegwagens en inzamelwagens worden gereinigd om het waterverbruik te verlagen ...
- ter ondersteuning van de modale shift op gebied van verplaatsingen van en naar het werk werd de stalling voor fietsen, bromfietsen en moto's uitgebreid en heringericht.
- De bestekken voor pmd- en restafvalzakken werden aangepast met een recyclaat percentage van 80% voor de zakken. In 2024 wordt dit opnieuw bekeken aangezien de zakken vanaf 2025 uit 100% recyclaat zullen bestaan.

De studie voor zonnepanelen werd uitgesteld wegens personeelstekort en de focus die op de verbouwing van de recyclageparken lag.

7.2.3 FACILITAIR BEHEER EN BEVEILIGING

De beveiliging van de recyclageparken en de hoofdsite werd aangepakt via o.a. een nieuw sleutelsysteem voor solitaire deuren en poorten die niet gemakkelijk kunnen bekabeld worden wegens locatie en afstanden.

De site wordt ook extra beveiligd met nachtelijke controlerondes wegens eerdere nachtelijke diefstallen.

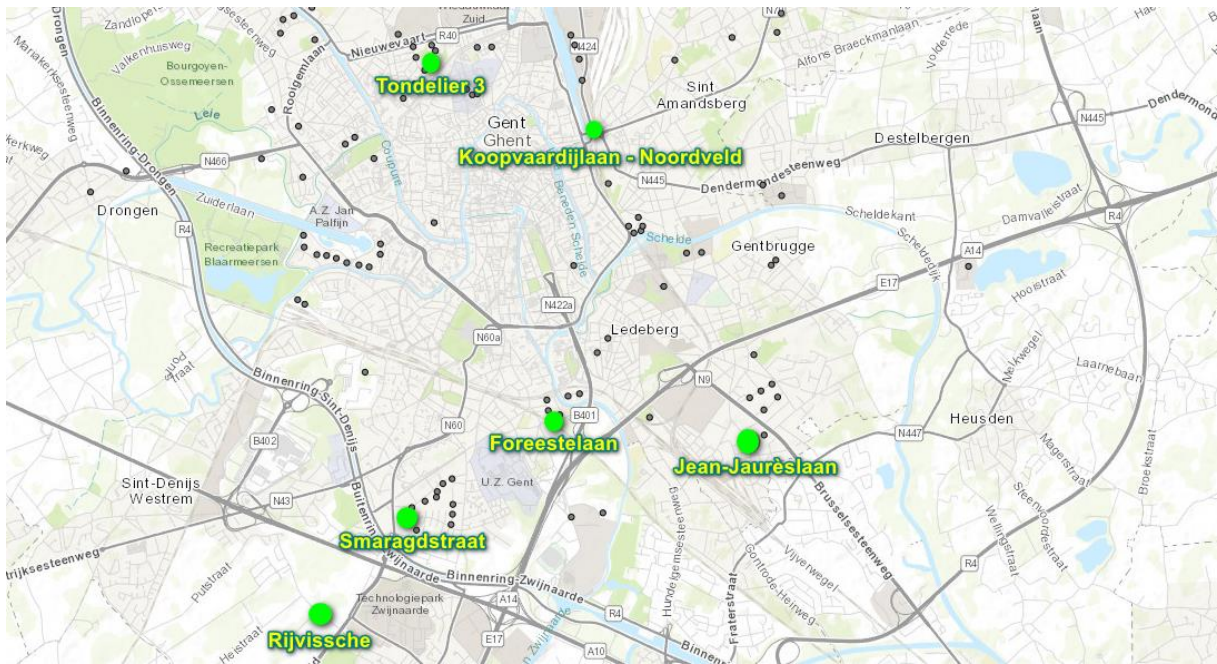
7.2.4 MASTERPLAN LIGHT

In het kader van het ontworpen Masterplan voor de IVAGO-site in de Proeftuinstraat worden pragmatische projecten uitgewerkt.

Een policy voor kantoorinrichting werd opgemaakt en er werd ingetekend op een aankoopcentrale voor de aankoop en vernieuwing van het huidig meubilair. Dit project zal verder uitgewerkt en uitgerold worden in 2024-2025.

7.2.5 AFVALSYSTEMEN

In 2023 werden zes nieuwe sorteerpunten in gebruik genomen, zie onderstaande figuur met de locaties. Er zijn momenteel 4.157 gezinnen en 800 studenten die gebruik maken van sorteerpunten.



Figuur 8: locatie nieuwe sorteerpunten in 2023

In 2023 werden 57 afvalkorven geplaatst, verplaatst of vervangen in Gent.

Hiermee kan IVAGO de vernieuwingsoperatie van alle afvalkorven, die in 2018 begon, afsluiten. Er werd gekozen om de korven te vervangen door een groter groen exemplaar met asbak. Hierbij werden alle locaties met afvalkorven onder de loep genomen en gekeken of de korf vervangen, verplaatst of verwijderd moest worden. Een omvangrijke opdracht met als resultaat dat er vandaag 2.362 geregistreerde afvalkorven in Gent staan.

Er zijn nog enkele oude korven die nog niet geregistreerd staan. Telkens zo een oude afvalkorf opduikt, evalueren we de locatie en of het aangewezen is deze te vervangen door een nieuwe of deze te laten verwijderen.



Foto 10: de eerste afvalkorf die in 2018 geplaatst werd

7.3 CIRCULAIRE ECONOMIE

IVAGO is al altijd bezig geweest met circulariteit. De werkelijke omslag van een lineaire naar een circulaire economie vraagt echter nog veel aanpassingen. Midden 2022 kwam er versterking door een nieuwe stafmedewerker circulaire economie en werden nieuwe projecten opgestart. Hierdoor is er nog meer nadruk gelegd op stimuleren van hergebruik en herstel, afvalstromen aanpakken om deze zuiverder of circulair te maken en circulair aankopen.

7.3.1 KOMBAK

In 2022 werd KOMBAK opgestart, een project rond herbruikbare maaltijdverpakkingen i.s.m. Stad Leuven en Recycling Netwerk Benelux. Voor dit project vroeg IVAGO in 2022 steun aan binnen het kader van de Green Deal Anders Verpakt, met succes. Hierdoor kon het project in uitvoering gaan eind december 2022.

In 2023 werkte IVAGO samen met de partners een concept voor een keten met herbruikbare maaltijdverpakkingen uit in Gent en in Leuven. Dit gebeurde in co-creatie met de lokale horecaondernemers en betrokken partners zoals aanbieders van herbruikbare maaltijdverpakkingen, logistieke partners en eventuele afwasdiensten. Naast het uitwerken van een oplossing voor de logistieke aanpak en het aanbod, werd ook een communicatiecampagne uitgewerkt, zowel naar de horeca als naar de burgers. Bovendien is er een systeem van financiële ondersteuning uitgewerkt voor de horeca, dat ook voorzien is in kennisondersteuning van de horecazaken.

7.3.2 HERGEBRUIK - TEXTIEL

Textiel wordt via textielcontainers ingezameld. De bestaande werkwijze, enerzijds met private inzamelaars op privaat domein en anderzijds de rondtrekkende textielcontainers van de Kringwinkels op openbaar domein en recyclageparken, kende knelpunten rond o.a. sluikestort en een lage inzameling van textielafval. In 2023 werd een overheidsopdracht gelanceerd voor de inzameling, verwerking en het hergebruik van textiel in het werkingsgebied van IVAGO en dat in 2 percelen: één gericht op de sociale economie, en één gericht op de privé-inzamelaars. Het perceel gericht op de sociale economie ging midden 2023 in uitvoering. Het perceel voor de private sector werd niet gegund, na een procedure bij de Raad van State, die stelde dat deze opdracht de vorm van een concessie moest aannemen. Dit luik werd dan ook ondergebracht onder een concessie, die eind 2023 gegund werd.

7.3.3 KRINGWINKELS

IVAGO werkt al meer dan 20 jaar samen met Kringwinkels Ateljee en Open Plaats. De al even oude samenwerkingsovereenkomsten met deze partners werden in 2023 vernieuwd. Daarbij aligneerden IVAGO en de Kringwinkels zich helemaal met het Vlaams beleid, en verschoof de focus van inzameling van goederen naar hergebruik met een minimum aan afval.

7.3.4 CIRCULAIR AANKOPEN

IVAGO startte in 2023 met het integreren van circulariteit in haar bestekken. Er werd een beslissingsboom opgesteld, aan de hand waarvan voor elk bestek kan worden beslist of het circulair wordt opgevat. Dit dient als houvast bij de selectie van bestekken die jaarlijks circulair worden opgevat. In bestekken die weerhouden worden, worden meerdere facetten van circulariteit geïntegreerd. De keuze van deze facetten gebeurt aan de hand van een 'menukaart', die verschillende fases van de levenscyclus in kaart brengt. De opvolging van deze bestekken zit vervat in een kwartaaloverleg.

Het doel was om te starten met 2 à 3 circulaire bestekken in 2023. In 2023 werd er in 4 bestekken ruime aandacht aan circulariteit besteed: het textielbestek, de concessie van textiel, de aankoop van compostvaten en het bestek voor de aankoop van glasemmers. Daarnaast is ook het bestek voor de aankoop van glasbollen voorbereid, met ruime aandacht voor circulariteit.

Naast deze bestekken met sterke focus op circulariteit waren er in 2023 nog heel wat bestekken waarin een facet van circulariteit in is opgenomen, bijvoorbeeld op vlak van het gebruik van recyclelaat, zoals bij de draagcontainers voor gft en restafval.

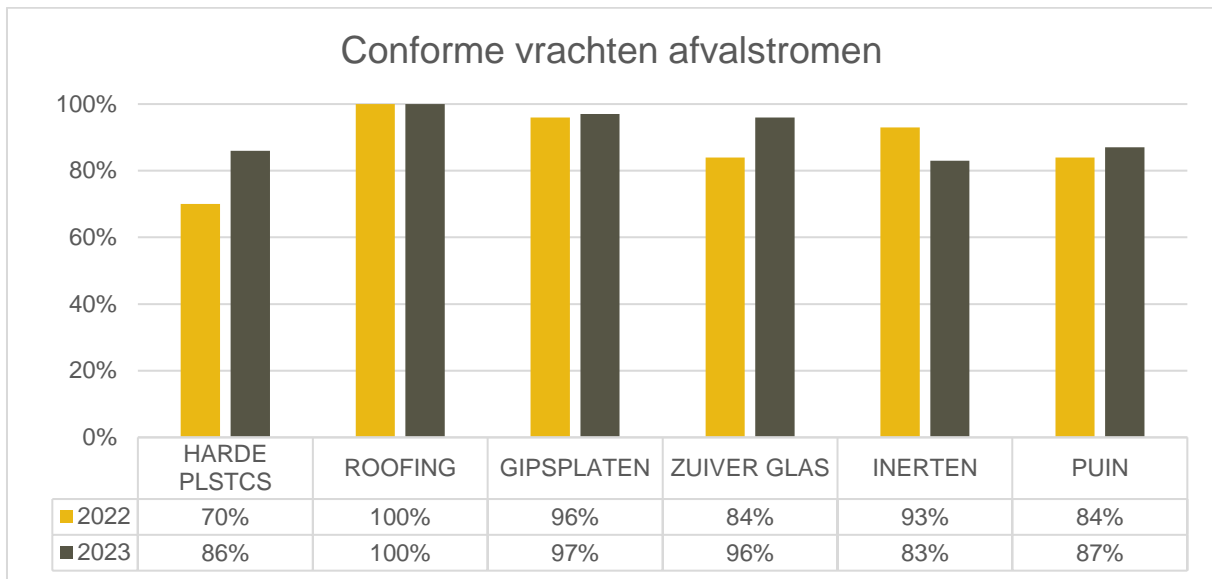
7.3.5 ZUIVERE STROMEN

In 2023 gebeurde een analyse van het (brandbaar) grofvuil, en dat zowel voor de huis-aan-huisinzameling van grofvuil als voor de fractie brandbaar afval op de recyclageparken. Er waren problemen met te grote stukken grofvuil, materialen met metaal en opgerolde materialen zoals tapijten (die daardoor minder volledig verbrand werden). Na een interne opleiding voor alle betrokken diensten en de nodige communicatie naar de burger via alle mogelijke kanalen daalde het aantal problemen rond aanvaarding én verwerking van brandbaar grofvuil. Zo worden er nu meer materialen geschredderd tot kleinere stukken en is er aandacht voor opgerolde tapijten in onze communicatie.

Flankerend aan deze oefening voor alle stromen gebeurde ook een grondige analyse van de niet-conformiteiten bij harde plastics, zoals producten met batterijen of zachte plastics die niet bij deze afvalstroom horen. Ook hier werd de interne communicatie en een verduidelijkte communicatie naar de burger toegepast. Dit resulteerde in een drastische daling van de niet-conformiteiten bij harde plastics, de stroom waarin zich de voorgaande jaren het grootste aantal niet-conformiteiten situeerden.

In 2023 werd ook de afvalgids, de website en de communicatie op de recyclageparken vernieuwd naar aanleiding van de recyclageparken 2.0, die in 2023 openden. Daarbij werden acceptatiecriteria voor de verschillende afvalstromen verder gefinetuned en duidelijk gecommuniceerd.

De doelstelling voor 2023, om minstens 70% van de vrachten op de vijf moeilijkste stromen (gips, steenpuin, gemengd te storten, harde plastics en roofing) zuiver te krijgen (conform of kleine niet-conformiteit) werd ruim behaald met 87,7%.



Grafiek 71: conforme vrachten afvalstromen, in percentage, 2022-2023

7.3.6 ASHCYCLE

In 2022 startte UGent samen met Veolia en 20 andere Europese en Zuid-Afrikaanse universiteiten en bedrijven een internationaal onderzoek rond het circulair inzetten van assen uit verbrandingsinstallaties en slib uit waterzuiveringsstations. De doelstelling is zero-waste. Na het extraheren van onder andere metalen en mineralen uit de afvalstromen worden de behandelde stromen als grondstof gebruikt in de constructie sector.

IVAGO werkt mee aan dit onderzoek met onze bodem- en vliegassen. In 2023 kwam uit de eerste analyses aan het licht dat de vliegassen van IVAGO potentieel hebben voor de productie van 'carbon stones'. Deze piste werd door de verschillende partners in 2023 verder onderzocht en moet leiden tot demonstratieprojecten die opgeschaald kunnen worden.

7.3.7 REPAIR CAFÉS

In 2023 nam IVAGO deel aan overleg met Stad Gent om de repair cafés ook na 2024 een toekomst te geven. Dit resulteerde in een nieuwe aanpak, waarbij vzw KOMPAS in de toekomst een belangrijke rol zal opnemen, om te zorgen dat er ook na 2024 nog repair cafés zijn. Daarnaast organiseerde IVAGO ook eigen repair cafés.

7.3.8 PROJECTEN REPAIR ZKT HUB EN HERSTEL EERST

IVAGO was partner in het project Repair Zkt. Hub, dat getrokken werd door Herw!n en Repair & Share. Het doel van het project was om te bekijken hoe we AEEA kunnen vermijden, door meer in te zetten op hergebruik en op herstel. Dit i.s.m. intercommunales, Kringwinkels, Recupel, ... IVAGO werkte mee aan de werkgroep rond bewarend inzamelen van AEEA, waarbij er voor optimale omstandigheden gezorgd wordt in de voorbereiding voor hergebruik, recyclage en insluiting van gevaarlijke afvalstoffen. Dit project werd in 2023 afgerond.

Het project leidde o.a. naar een nota met beleidsvoorstellen en er werden mogelijke oplossingen geformuleerd voor de voornaamste knelpunten voor herstel, met een oplistings van de voornaamste succesfactoren. Specifiek voor intercommunales blijkt een duidelijke communicatie in het recyclagepark en betrokken parkwachters cruciaal voor het succesvol bewarend inzamelen van AEEA dat nog geschikt is voor hergebruik. Dit bleek uit proefprojecten bij andere afvalintercommunales. Bij IVAGO is dergelijk proefproject niet doorgedaan in afwachting van de verbouwing van de recyclageparken.

In navolging van dit project werd een nieuw project - Herstel Eerst - ingediend in het kader van de Living Labs Circulaire Economie, met succes. IVAGO heeft zich hierin actief in geëngageerd, en bereidde in 2023 de implementatie van een proefproject op twee recyclageparken voor.

7.3.9 LOGIBAT

In dit project ging het VIL (Vlaams Instituut voor Logistiek) na hoe de logistieke sector elektrische zware vrachtwagens kan inzetten, wat de vereisten zijn voor de verschillende toepassingen en hoe de businesscase eruitziet. In 2023 werd het project, dat in 2021 startte, afgerond. Uiteindelijk resulteerde dit in het document 'batterij-elektrisch zwaar vrachtvervoer in de praktijk' uitgegeven door het VIL. Door het participeren in deze studie kon onze vlootbeheerder zijn kennis en inzichten in deze problematiek op punt stellen.

7.4 GIS EN ROUTINGSBEHEER

7.4.1 PMD-WEKELIJKS

Door het toegenomen volume en gewicht van het aangeboden pmd zal IVAGO op 1 april 2024 omschakelen naar een wekelijkse pmd-ophaling in de Z-zone. De invoering werd initieel voorzien voor 1 april 2023 maar werd uiteindelijk met 1 jaar uitgesteld. Deels door de late beslissing tot uitstel van het wijkmobiliteitsplannen (WMP) in Zwijnaarde en Dampoort/Oud-Gentbrugge.

Het uitstel bracht de opportuniteit om 3 verschillende wijzigingen in de huis-aan-huis-inzameling in te voeren: de wekelijkse ophaling van pmd in Z-zone (alle ophaaldagen), de uitbreiding van de C-Zone (maandag en vrijdag) en de nieuwe circulaties door het wijkmobiliteitsplan Zwijnaarde (vrijdag) en Dampoort/Oud-Gentbrugge (donderdag).

Dit betekent een herschikking van 196 routes: de routes van restafval in de Z-zone en pmd in de Z- en C-zone (alle ophaaldagen), de betrokken routes van alle fracties voor de verschuiving van Z naar C (maandag en vrijdag) en de routes van alle fracties voor het WMP Zwijnaarde (vrijdag) en WMP Dampoort (donderdag). Na de analyse en herschikking volgt een nieuwe kalender, een nieuwe routing, nieuwe stratenlijsten, nieuwe plannen, een aangepaste alfastratenlijst, de invoer in SAP en overleg met de operationele afdeling. Dit was m.a.w. een grote puzzel en een hele uitdaging voor het volledige team.

Vanaf de tweede helft van 2023 was dit dan ook de prioriteit binnen de dienst Routingbeheer. Eind december waren deze rondes allemaal herschikt en waren de routes van dinsdag en het grootste deel van maandag gerouteerd en voorzien van kaarten, stratenlijsten, en overzichten.

Het blijft een uitdaging om alles klaar te krijgen tegen 1 april 2024.

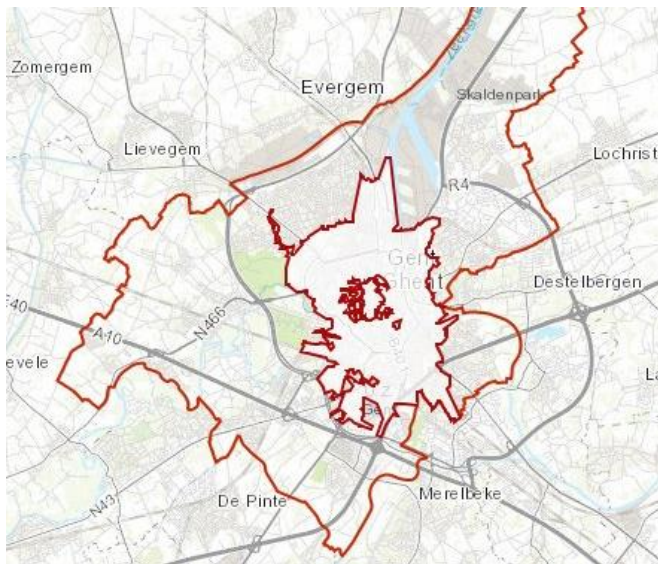
7.4.2 WIJKMOBILITEITSPANNEN

De invoering van de wijkmobiliteitsplannen kende tot op vandaag een zeer hobbelig parcours. Het wijkmobiliteitsplan Zwijnaarde is een eerste keer uitgesteld tot maandag 4 december 2023, maar zal nu pas in voege treden op 25 maart 2024. Het wijkmobiliteitsplan Dampoort/Oud-Gentbrugge werd reeds goedgekeurd in 2021, maar werd intussen al meerdere keren uitgesteld. Op dit moment werd het uitgesteld tot minstens na de paasvakantie 2024, zonder duidelijke timing.

Dit voortdurend uitstellen betekende telkens een aanpassen van onze planning en het hertekenen van de herschikkingen. Het gecombineerd in voege treden van de eerdergenoemde 3 belangrijke wijzigingen in de huis-aan-huisinzameling op 1 april 2024 kwam hierdoor op de helling te staan. We hebben onze planning niet meer aangepast, gezien de herschikking reeds klaar was eind december 2023 en we onze operationele medewerkers tijdig moeten kunnen voorzien van alle nodige documenten om de nieuwe routes te rijden vanaf 1 april 2024.

7.4.3 GLASBOLLEN

In 2023 werd actief gewerkt aan het glasproject. Zowel aan de glasbollen voor de C-zone als aan de selectie en bedeling van een verplicht glasrecipiënt voor de Z-zone.



Figuur 9: kaart glaszameling, witte zone wordt glasmemer, Gent

Het aantal glasbollen werd bepaald en de locaties werden geselecteerd aan de hand van een criterialijst en werden nadien bezocht om na te gaan of de glasbol daar geplaatst en geledigd kan worden. Na overleg met de verschillende diensten en de nodige testritten in 2023, zullen de vergunningen worden aangevraagd.

7.4.4 VERPLICHTE GLASRECIPIËNTEN

Om de ergonomie en veiligheid van de milieuwerkers te verbeteren werd in 2023 een project opgestart omtrent het invoeren van een verplicht recipiënt voor de glasophaling aan huis. Er werd een test gepland in een gekozen testgebied in Gent waar op voorhand de adressen werden geanalyseerd op basis van de bevolkingsgegevens. Uiteindelijk werd eerst een kleiner testgebied gekozen om na te gaan welke recipiënten de voorkeur krijgen, zie ook paragraaf 4.1.3. Uit de test bleek dat de voorkeur gaat naar onze gekende glasbak. Uit de vergelijking van de adressen bleek dat er nog verder geanalyseerd moet worden wat de beste methode is bij de verderzetting van het project in 2024.

7.4.5 ONDERGRONDSE CONTAINERS

Met de komst van de nieuwe coördinator afvalsystemen binnen de afdeling SOS werd de input van dienst Routingbeheer in het project ondergrondse containers uitgebreid. Zo wordt meer aandacht besteed aan de locaties bij de bespreking van nieuwe projecten, aan de aanvraag tot goedkeuring van de locaties op het IKZ-overleg, aan medewerking bij de herschikking van de verschillende routes, aan het creëren van servicefrequenties in SAP voor de nieuwe locaties en aan de digitalisering van de locaties op kaart, zie ook paragraaf 7.2.5. De reinigingsronde werd herschikt en aangepast naar de reële situatie.

7.4.6 AFVALKORVEN

In 2023 werden 200 korfvragen behandeld en 46 afvalkorven werden hierbij geplaatst of verplaatst. Dit vergemakkelijkt door de integratie van GIS en SAP voor het uitwisselen van gegevens, die in 2023 in productie werd gezet.

Alle vragen m.b.t. afvalkorven worden continu bijgehouden en gegroepeerd behandeld. De behandeling ervan bestaat uit een analyse ter plaatse, toetsing aan de beslissingsboom, al dan niet goedkeuring ter uitvoering, opdrachtgeving tot plaatsing en toevoeging aan routes voor lediging.

Ook tijdelijke ingrepen worden nu systematisch opgevolgd (bv. wegname bij wegenwerken, sluikstort, festiviteiten...).

Een analyse werd gemaakt voor de herschikking van de reinigingsrondes van de afvalkorven, waarbij rekening wordt gehouden met hotspots en seizoensgebonden locaties. De effectieve herschikking staat gepland voor 2024.

7.4.7 WEGENWERKEN

7.4.7.1 BEHANDELEN ADVIEZEN VOOR WEGENWERKEN

In 2023 werden 2.192 adviesaanvragen Inname Publieke Ruimte behandeld via het RADAR-platform van Stad Gent. De effectieve vergunningen werden nadien bekeken en indien nodig doorgestuurd naar de dienst Operaties.

7.4.7.2 DEELNAME AAN OVERLEGVERGADERINGEN CIPR (INNAME PUBLIEKE RUIJTE)

Sinds november 2023 is IVAGO opnieuw vertegenwoordigd op CIPR, een tweewekelijkse overlegvergadering waar onder andere de grotere wegenwerken worden bekeken met de adviespartners, waardoor ons advies ter harte genomen wordt.

7.4.7.3 VERGADERINGEN MET AANNEMERS

Bij grotere wegenwerken met meerdere fases worden vergaderingen georganiseerd waarbij IVAGO advies mag geven omtrent clusterplaatsen, de doorgang voor onze inzamelploegen tot aan de eigenlijke werkzone, enzovoort. Door de nodige personeelsinvullingen kon hier meer tijd voor vrijgemaakt worden.

7.4.7.4 WEGENWERKEN 2.0

De doorstroming naar de dienst Operaties van de info over wegenwerken en de impact ervan op de operationele werking moet beter en efficiënter verlopen. Een overleg is opgestart om samen met Operaties een nieuwe procedure uit te werken in 2024.

7.4.8 SAMENWERKING MET STADSDIENSTEN EN ANDERE EXTERNE PARTNERS

7.4.8.1 PLAATSBEZOEKEN OP HET TERREIN

Dankzij onze goede contacten met de diverse afdelingen van Stad Gent, de politie en de brandweer is het besef gegroeid dat het advies van IVAGO (al dan niet met inzamelvoertuig) in het nemen van bepaalde beslissingen van belang is. We geven bijvoorbeeld inzicht in het bepalen van clusterlocaties bij wegenwerken, in aangepaste circulatie bij festiviteiten (lichtfestival...), in mogelijke draaibewegingen of keerpunten, in het bekijken van curiosa bekijken en simuleren in het kader van heraanleg, ...De uitnodiging voor een evaluatiebezoek na oplevering van de heraangelegde wegen volgt sinds enkele maanden op regelmatige basis. Dit helpt ons om de impact op onze inzamelploegen, zoals klachten van de burgers, onnodige omrijdbewegingen en extra rijkilometers, onveilige situaties voor de milieuwerkers én andere weggebruikers, ergonomisch werken..., tot een minimum te beperken.

7.4.8.2 SAMENWERKING MET HET MOBILITEITSBEDRIJF

Enkele jaren geleden werd op onze vraag een medewerker bij het Mobiliteitsbedrijf aangesteld als SPOC voor IVAGO. Dit was een grote verbetering voor het efficiënt behandelen van IVAGO-gerelateerde mobiliteitsissues. Door omstandigheden (Covid-19, personeelwissels, herstructureringen bij het MOBED...) was dit aanspreekpunt weggevallen. In 2023 werd gelukkig opnieuw een nieuwe contactpersoon aangesteld.

Eind 2023 werd een eerste aanzet gegeven om vast te leggen wat IVAGO en het Mobiliteitsbedrijf voor elkaar kunnen betekenen. De aanwezigheid van deze persoon op het maandelijkse mobiliteitsoverleg (MOB-cel) betekent een snellere verwerking van onze dossiers. In 2024 willen we deze samenwerking verder uitbouwen.

7.4.9 VEEGAPPLICATIE

In de eerste maanden van 2023 werd een platform ontwikkeld waarbij de huidige verschillende types veegzones werden gedigitaliseerd. Dit platform is toegankelijk via een website. Het geeft een overzicht van de rondes op een kaart. Vervolgens werden ook de DBSE-rondes gedigitaliseerd om een volledig zicht te krijgen op de bestaande rondes. In de tweede helft van 2023 werd het platform verder uitgebreid zodat het mogelijk werd om analyses uit te voeren, rondes toe te voegen, rondes te herschikken, de veegfrequentie te raadplegen en een routeblad te maken voor de verschillende veegtypes. Deze routebladen werden eind 2023 getest door verschillende veegploegen en met enthousiasme onthaald. Vanaf 1 april 2024 wordt deze nieuwe methode volledig uitgerold.

Doordat er nu een overzicht is van de rondes en de veegfrequenties kunnen deze rondes ook herschikt en verbeterd worden. Het doel was om de routes voor de grote veegmachines volledig te herbekijken maar omdat de overgang van DBSE naar IVAGO prioriteit kreeg zal dit pas na 1 april 2024 worden uitgevoerd.

7.4.10 OVERNAME WERKING DBSE

In de zomer van 2023 kwam de vraag om een analyse uit te voeren naar verschillende scenario's waarbij een deel van de DBSE-rondes zou overgedragen worden aan IVAGO. Volgens drie verschillende scenario's werd nagegaan wat de impact zou zijn op de nodige mankracht, kostprijs en netheid van de straten in Gent. Uiteindelijk werd er beslist dat IVAGO de zone zou overnemen aan dezelfde veegfrequentie die DBSE uitvoerde. De wijken Macharius, Heernis, Sint-Amandsberg, Gentbrugge en Ledeberg zullen vanaf 1 april 2024 manueel geveegd worden door IVAGO. Hiervoor moeten aangepaste rondes gecreëerd worden volgens het werkschema van IVAGO. Daarnaast worden ook de rondes van huidige middelgrote veegmachines (MVM) in deze wijken herbekijken en wordt er ook een nieuwe wekelijkse MVM-ronde toegevoegd die de vroegere DBSE MVM-ronde vervangt. Eind 2023 werd er ingezet op deze aanpassingen in de nieuwe veegapplicatie in samenspraak met Operaties.

7.4.11 ROSI

Binnen de dienst Routingbeheer hebben we nood aan een Route Optimalisatie Systeem IVAGO (ROSI). Door de overgang van het personeel binnen de dienst was het niet mogelijk om hiermee te starten in de eerste helft van 2023. Er werd aan de overdracht van DBSE met de uitbreiding van de veegapplicatie

en de overgang naar pmd-wekelijks gewerkt. Hierdoor werd de uitwerking van ROSI uitgesteld en gepland voor 2024. Het marktonderzoek en de bevraging bij collega's in andere gemeenten wordt gepland in de eerste maanden van 2024. Vervolgens zal er op basis van deze informatie een bestek worden uitgeschreven.

7.5 STROOMBEHEER

7.5.1 DIGITAAL STROOMBEHEER

Sinds 2022 is het verplicht om maandelijks te rapporteren aan de OVAM via hun MATIS-systeem over de inzameling van huishoudelijk afval incl. recyclageparken (retroactief met data van 2021). Sinds 2023 is ook een maandelijkse rapportering verplicht voor bedrijfsafval (retroactief met data van 2022).

IVAGO werkte in 2023 verder aan de optimalisatie van de verschillende afvalstoffenregisters die we moeten rapporteren aan de OVAM (als producent, verwerker en inzamelaar van afval). Dit is intussen afgerond.

In 2023 werd de voorbereiding voor de digitale vervoersdocumenten gestart voor IVAGO en de Stad Gent (integratie SAP en link met webapplicatie eWastra).

8.1.1 OMGEVINGSVERGUNNING SITE PROEFTUINSTRAAT

De vergunning voor de afvalenergiecentrale van IVAGO liep af op 8 januari 2024.

IVAGO startte in oktober 2020 met het traject voor hervergunning met als eerste stap de opmaak van een Milieueffectenrapport (MER), om de impact van de afvalenergiecentrale op mens en milieu te onderzoeken. In oktober 2022 werd het MER ingediend en lanceerde IVAGO de aanvraag voor een nieuwe omgevingsvergunning. Daarna startte het gangbare openbaar onderzoek, waarbij de betrokken administraties advies uitbrengen en waarbij omwonenden of organisaties bezwaren kunnen formuleren. Het MER werd op 6 maart 2023 goedgekeurd door Vlaanderen.

Bij de omgevingsvergunningsaanvraag (OVA) van IVAGO doken evenwel enkele obstakels op:

- IVAGO plant grote investeringen in zijn afvalenergiecentrale om de uitstoot van stikstof drastisch te verminderen en om meer warmte te kunnen leveren. De studie voor die revamping kan echter ten vroegste gelanceerd worden in 2025, waardoor de details van de geplande investeringen niet konden worden meegenomen in de OVA. In 2025 loopt namelijk de samenwerking met de huidige privépartner van IVAGO van rechtswege ten einde.
- De noodzaak om de uitstoot van stikstof te verminderen, wordt vooral ingegeven door de hoge achtergrondconcentraties aan stikstof door het drukke verkeer (E17) in de omgeving van de IVAGO-site.
- De OVAM werkt pas tegen 2024 een set van criteria uit voor de evaluatie van de bestaande afvalverbrandingsinstallaties, in het licht van de klimaatdoelstellingen. IVAGO kon van die tool nog geen gebruik van maken bij zijn OVA.

De Gewestelijke Omgevingsvergunningscommissie (GOVC) bracht als geïntegreerd advies uit om geen omgevingsvergunning van onbepaalde duur toe te kennen wegens het ontbreken van de details over de revamping. Op basis van dat advies, en met het oog op het algemeen belang, nam de Vlaamse minister van Omgeving op 2 juli 2023 de beslissing om IVAGO een proefvergunning voor twee jaar toe te kennen voor de Afvalenergiecentrale. Tijdens die proefperiode moet onderzocht worden wat de optimale mogelijkheden zijn voor de verdere reductie van stikstof en PFAS, en ook nagaan wat de opties zijn voor CO₂-captatie. Tegen het einde van de proefperiode moet aangetoond worden welke maatregelen in de praktijk kunnen worden omgezet.

De rest van de site van de Proeftuinstraat: de exploitatie van het recyclagepark, de garage, de werkplaats, de magazijnen, de administratieve gebouwen, het tankstation, de CNG-installatie en de parkeerplaats, kreeg wel een omgevingsvergunning voor onbepaalde duur.

8.1.2 ISO 14001

Tijdens de tweede opvolgingsaudit op 18, 19 en 20 oktober 2023 voor ISO14001:2015 werd voor beide ISO-normen samen 1 minor afwijking vastgesteld. De afwijking werd geregistreerd in de algemene CAPA-lijst. (CAPA staat voor Corrigerende Actie en Preventieve Actie).

CAPA 75/23: “Op meerdere plaatsen in de garage en werkplaats is de toegang tot brandblusmiddelen geblokkeerd: er staan materialen voor, rondom en/of op brandblusmiddelen opgeslagen. Meerdere EHBO-materialen in de EHBO-koffers zijn vervallen.”

Het betreft een afwijking tegen de ISO 14001 norm. Paragraaf norm ISO 14001:2015 § 8.2 “*Voorbereid zijn en reageren op noodsituaties – De organisatie moet het (de) benodigde proces(sen) vaststellen, implementeren en onderhouden om zich voor te bereiden en te reageren op mogelijke noodsituaties zoals geïdentificeerd in 6.1.1.*”

Deze nieuwe en de reeds bestaande CAPA’s werden behandeld en afgewerkt.

De doelstelling om geen MAJOR afwijkingen te hebben en maximum 3 MINOR afwijkingen per jaar bij de externe systeemaudits werd dus behaald.

8.1.3 AFVALENERGIECENTRALE

Voor de afvalenergiecentrale handhaven we het zeer hoge kwaliteitsniveau met betrekking tot de emissies. De totale tijd dat noodschouwen open staan als er afval wordt verbrand moet ten opzichte van beginjaar 2019 jaarlijks met 5% dalen. Daardoor is de doelstelling voor 2023 maximaal 327 minuten. In 2023 stond de noodschouw 94 minuten open. De doelstelling werd dus ruim behaald.

De besprekingen van de incidenten waarbij de noodschouwen opengingen, zijn opgenomen in CAPA 35/23 en 36/23.

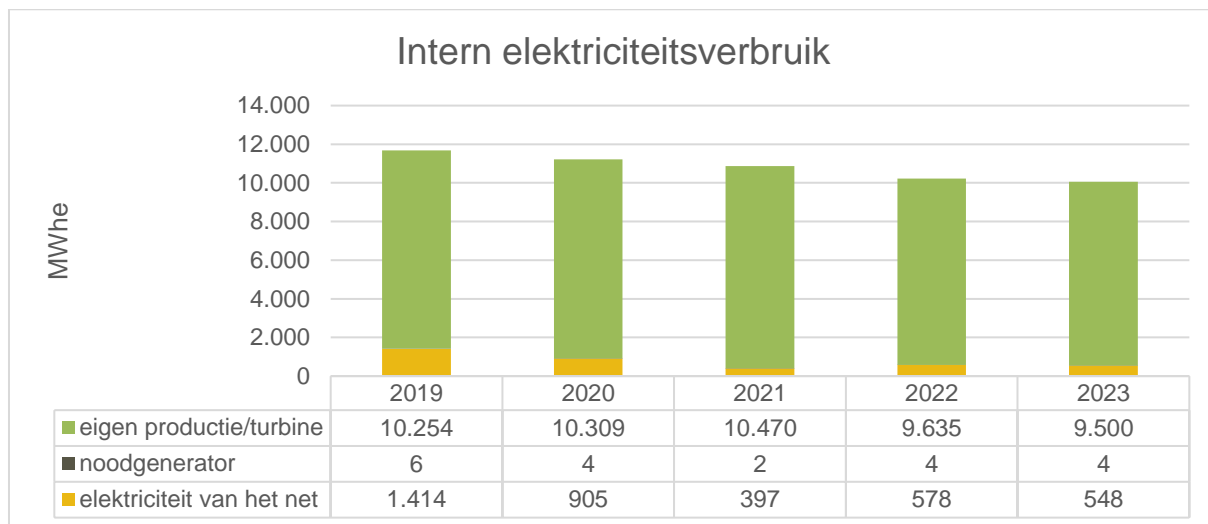
Omschrijving	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal minuten openstaande noodschouwen	409	249	317	456*	94

Tabel 9: duurtijd openstaande schouwen, 2019-2023

* Exclusief: op 28/9/2022 was er een technisch mankement waarbij de noodschouw werd open gezet zonder verbranding gedurende 295 minuten.

8.1.4 VERBRUIK ELEKTRICITEIT

In 2023 zetten we 10.050 MWh (Mega-Watt-hour-elektrisch) in om de installaties van de afvalenergiecentrale draaiende te houden en om de site van de Proeftuinstraat te voorzien van elektriciteit. Deze elektriciteit haalden we voornamelijk uit onze eigen productie (turbine). Tijdens de stilstanden van de turbine verbruiken we elektriciteit van het net. In totaal importeerden we 548,3 MWh.



Grafiek 72: evolutie elektriciteitsverbruik en bron van elektriciteit, 2019 – 2023

8.1.5 LOZEN VAN AFVALWATER

IVAGO heeft verschillende lozingspunten voor afvalwater, zowel huishoudelijk afvalwater als bedrijfsafvalwater. Enkel dat laatste wordt hier beschreven en heeft daarvoor 3 lozingspunten.

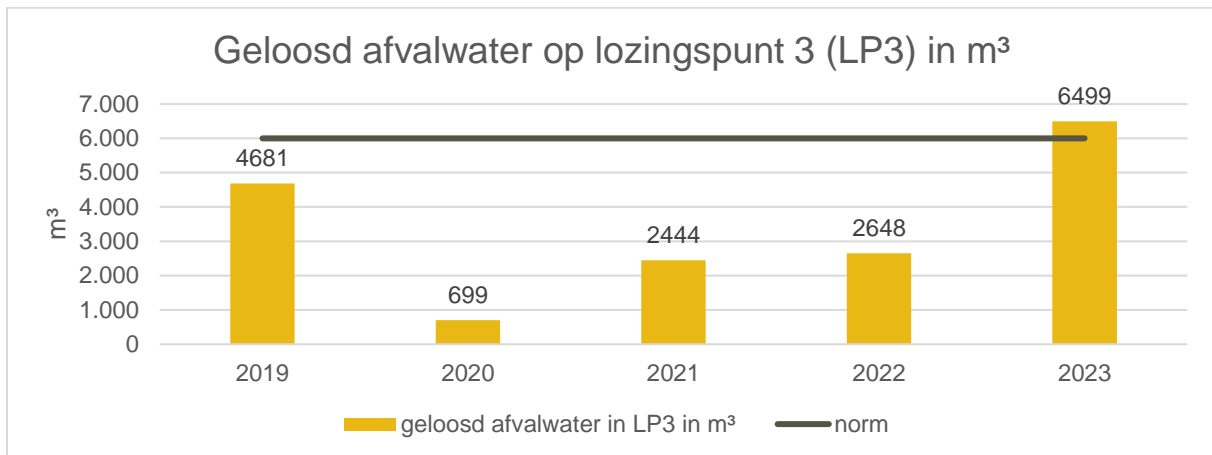
Op lozingspunt 1, overloop van de hemelwatertanks naar oppervlaktewater van de Schelde, werd niets geloosd.

Het water afkomstig van hoofdzakelijk het reinigen van de wagens, gaat naar de eigen waterzuiveringsinstallatie om nadien te worden ingezet als proceswater in de afvalenergiecentrale. Indien het debiet van deze afvoer te groot is, wordt er geloosd op lozingspunt 3, op de riolering. Het geregistreerde volume afvalwater op lozingspunt 3 bedraagt 6.499 m³. Dat is meer dan voorgaande jaren en een overschrijding van de toegelaten lozing met 499 m³ in 2023. Er zijn meerdere oorzaken:

- te weinig opvolging van de waterzuiveringsinstallatie door gebrek aan personeel;
- geen verbetering rond het beheer van de spuitplaats en de veegvuiloverslag;
- acties worden niet op elkaar afgestemd door organisatorische problemen.

Vanaf 2024 mag er niet meer geloosd worden op lozingspunt 3, conform de nieuwe omgevingsvergunning.

Het effluent van de waterzuiveringsinstallatie bedraagt 7.397 m³ en wordt ingezet als proceswater in de AEC.



Grafiek 73: geloosd afvalwater op lozingspunt 3 in m³

Het lozingspunt 5 loost naar de riolering en bevat het spoel- en kuiswater van de overdekte spuitplaats, naast het huishoudelijk afvalwater. Daarop werd in 2023 2.676 m³ geloosd.

8.1.6 VERDUURZAMEN MOBILITEIT

IVAGO zoekt naar manieren om haar mobiliteit te verduurzamen. Het verschonen van onze transporten komt aan bod in paragraaf 4.5.1. We zetten ook in op een modal shift waar mogelijk, zoals over het water. Voor bodemassen heeft IVAGO dat in 2023 kunnen realiseren.

Voor 2020 waren er jaarlijks ca. 650 ritten over de weg of jaarlijks 52.000 km van IVAGO naar Grimbergen met containertrucks met aanhangwagens. Sinds 2020 worden deze bodemassen reeds overgeslagen op de site van Valomet (Veolia) in Gent om via grotere transporten, walking floors, naar verwerking te vervoeren. Sinds februari 2023 stockeert IVAGO de assen in een overdekte opslagplaats vlakbij de kade van Valomet. Het materiaal wordt daar gedurende één maand verzameld tot er 1.000 ton is, ideaal om deze bodemassen vervolgens op een binnenschip te laden en te transporteren naar Grimbergen voor verdere verwerking.



Foto 11: prijsuitreiking Baanbrekers, 2023

In samenwerking met Veolia organiseert IVAGO zo het multimodaal transport over weg en water met als resultaat 50 ton minder CO₂, minder file en meer verkeersveiligheid.

Dit project van IVAGO werd hiervoor erkend: 2^{de} laureaat in de categorie verladers voor de Baanbrekers Award, uitgereikt door Multimodaal.Vlaanderen.

8.1.7 KLIMAATIMPACT: CO₂-UITSTOOT

IVAGO monitort de CO₂-uitstoot op drie grote domeinen:

- Uitstoot door de afvalenergiecentrale
- Uitstoot door eigen voertuigen
- Uitstoot voor gebouwenverwarming

De totale fossiele CO₂-uitstoot van IVAGO over deze drie domeinen wordt in onderstaande tabel weergegeven. We realiseerden een reductie van onze uitstoot, vooral door de vermindering van de CO₂-uitstoot van de afvalenergiecentrale.

	2019	2020	2021	2022	2023
Totale CO₂-uitstoot IVAGO	57.907	59.368	53.206	46.226	47.079

Tabel 10: totale CO₂-uitstoot IVAGO, in ton, 2019-2023

De afvalenergiecentrale heeft een grote uitstoot, inherent aan het verbrandingsproces. Vanaf 2024 moet IVAGO deze uitstoot rapporteren in het kader van het Europees Emissiehandel Systeem (ETS). Voorlopig is er enkel de verplichting voor monitoring en rapportage. In 2023 werd deze rapportage voor de eerste keer voorbereid en werden monitoringsplannen ingediend.

De CO₂-uitstoot bestaat uit een fossiel en een biogeen (verbranding van materialen met een biogene oorsprong) deel. Biogene CO₂-uitstoot wordt niet meegeteld in de CO₂-uitstoot die gerapporteerd wordt, aangezien van deze materialen de CO₂ vrijkomt die ze tijdens hun groeifase hebben opgenomen, waarmee het netto effect op 0 wordt gesteld. Voor de berekening van de totale CO₂-uitstoot van IVAGO wordt gerekend met de fossiele CO₂-uitstoot.

De warmte die vrijkomt tijdens het verbrandingsproces wordt omgezet in stoom en elektriciteit die door IVAGO zelf gebruikt wordt, geleverd wordt aan het UZ Gent en Eastman en de resterende elektriciteit wordt aan het net geleverd. Aangezien de afnemers hiervoor geen andere warmte of elektriciteit moeten gebruiken, wordt gesproken van vermeden emissies. De metalen die na verbranding gerecupereerd worden gaan naar recyclage. Zo moeten er minder metalen ontgonnen worden en worden emissies vermeden.

De afvalenergiecentrale maakt voor het opstarten na een stilstand gebruik van steunbranders. Daarnaast worden de steunbranders ook gebruikt om een temperatuur van 850°C aan te houden. Het exacte gasverbruik voor een opstart is niet gekend, vandaar dat deze niet apart wordt meegenomen in onderstaande tabellen.

De CO₂-uitstoot van de afvalenergiecentrale is verminderd, enerzijds is dit gekoppeld aan hoeveel afval wordt verbrand, anderzijds ook aan de inhoud van het afval. Door de uitbreiding van p+md komen er minder plastics in het verbrandingsproces terecht waardoor de fossiele CO₂-uitstoot daalt.

	2019	2020	2021	2022	2023
Totale CO₂ uitstoot	105.520	108.234	96.502	83.303	85.498
Fossiele CO₂-uitstoot	55.103	56.520	50.393	43.501	44.647
Biogeen CO₂ uitstoot	50.417	51.714	46.109	39.802	40.851
Vermeden CO₂-uitstoot door elektriciteitsproductie	9.799	10.070	11.396	12.119	1.755
Vermeden CO₂-uitstoot door warmteproductie	28.962	27.406	19.402	23.613	20.796
Vermeden CO₂-uitstoot door recuperatie van metalen	3.652	3.606	3.298	4.068	3.810
Resterende CO₂-uitstoot	12.690	15.438	16.297	3.701	8.286

Tabel 11: CO₂-uitstoot AEC, in ton, 2019-2023

IVAGO heeft een groot voertuigenpark. De transitie naar het verschonen van de vloot is ingezet. Voor elektrische voertuigen wordt elektriciteit van eigen productie gebruikt.

	2019	2020	2021	2022	2023
CO₂-uitstoot diesel	1.948	1.726	1.225	1.184	1.063
CO₂-uitstoot benzine					3,5
CO₂-uitstoot CNG	820	1.093	1.548	1.499	1.317
Totale CO₂-uitstoot	2.768	2.819	2.773	2.683	2.383,5

Tabel 12: CO₂-uitstoot voertuigen, in ton, 2019-2023

De CO₂-uitstoot van benzine werd de voorgaande jaren niet gemonitord. IVAGO heeft de doelstelling om het diesilverbruik met 30% te verminderen tegen 2025 ten opzichte van 2019. In 2023 is reeds 45% verminderd, waarmee de deze doelstelling reeds wordt gehaald.

IVAGO verwarmt zijn gebouwen grotendeels met eigen geproduceerde warmte. In gebouw B wordt nog met een gasgestookt toestel gewerkt. De CO₂-uitstoot hiervan is gestegen. Voor 2020 en 2021 is de impact van corona zichtbaar. Sinds het wijzigingen van het proces van de rookgaswassing in de afvalenergiecentrale werd het gebouw B een volledig jaar verwarmd op gas. Daarvoor werd ook het condensaat van de denox-installatie gebruikt om het gebouw te verwarmen. Indien de afvalenergiecentrale stil ligt, wat in 2023 meer voorkwam wegens problemen met lachgasdrukhouders, dan wordt ook gebouw A met gas verwarmd. Ook daardoor steeg de uitstoot van gebouwenverwarming.

	2019	2020	2021	2022	2023
CO₂-uitstoot gebouwenverwarming	36,4	29,6	40,0	41,9	48,0

Tabel 13: CO₂-uitstoot gebouwenverwarming, in ton, 2019-2023

8.1.8 PARAMETERS DIE INFORMEREN OVER DE MILIEUTOESTAND

8.1.8.1 MILIEU-INCIDENTEN DIE AAN DE OVERHEID WERDEN GERAPPORTEERD

Omschrijving	2019	2020	2021	2022	2023
Noodschouwen	6	8	5	10	2
Emissies	0	1	1	0	3
Water	0	0	0	0	1
Bodem	0	0	0	0	0

Tabel 14: milieu-incidenten aan de overheid gerapporteerd, 2019-2023

Op deze cijfers kan een verschil zitten met rapporteringen van voorgaande jaren, daar sommige incidenten ook nog na het jaareinde worden gerapporteerd.

8.1.8.2 MILIEUKLACHTEN

Er werden geen milieuklachten uit de buurt geregistreerd. Bij de heropening van het recyclagepark in de Proeftuinstraat werden de burens ook uitgenodigd en kregen ze een rondleiding op het vernieuwde recyclagepark en een toelichting over de afbraak van de Denox-installatie.

Omschrijving	2019	2020	2021	2022	2023
Milieuklachten door derden	3	1	2	1	0

Tabel 15: aantal milieuklachten, 2019-2023

8.1.8.3 BEZOEKEN MILIEUHANDHAVING

IVAGO kreeg geen bezoek van milieu-inspectie.

Omschrijving	2019	2020	2021	2022	2023
Bezoek door handhaving	2	4	6	1	0

Tabel 16: bezoek door milieuhandhaving, 2019-2023

8.2 HANDHAVEN KWALITEIT DIENSTVERLENING

8.2.1 ISO 9001

Tijdens de tweede opvolgingsaudit op 18, 19 en 20 oktober 2023 voor ISO9001:2015 werd geen afwijkingen vastgesteld.

De doelstelling om geen MAJOR afwijkingen te hebben en maximum 3 MINOR afwijkingen per jaar bij de externe systeemaudits werd dus behaald.

8.2.2 DOELSTELLINGEN KWALITEITSBELEID

Voor het kwaliteitsbeleid willen we dat het aantal nog af te werken afwijkingen en verbeterpunten lager is dan 20% en het aantal afgewerkte afwijkingen en verbeterpunten hoger is dan 80%.

Begin 2023 werd de definitie aangepast door het aantal afwijkingen te bekijken op een beperkte periode nl. het lopende werkjaar en de 2 voorgaande werkingsjaren. Hiermee verstrengden we de definitie en werd de doelstelling niet behaald.

	2020	2021	2022	2023
Af te werken afwijkingen, verbeterpunten en observaties	19%	11%	13%	33%
Afgewerkte afwijkingen, verbeterpunten en observaties	79%	87%	84%	55%

Tabel 17: scores ten opzichte van doelstellingen ISO, 2020-2023

In 2023 werden er 76 afwijkingen vastgesteld (situatie op 31/12/2023).

Input aan afwijkingen (CAPA's)	
2019	130
2020	88
2021	103
2022	67
2023	76

Tabel 18: input aan afwijkingen, 2019-2023

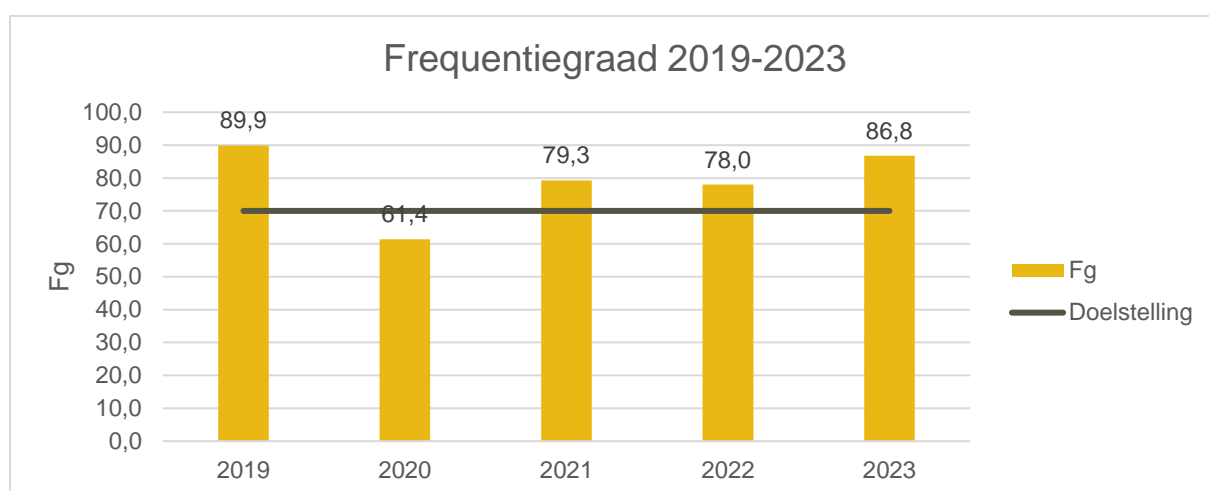
8.3 WELZIJN, VEILIGHEID EN GEZONDHEID OP HET WERK

8.3.1 ARBEIDSONGEVALLEN

De belangrijke veiligheidskengetallen zijn de frequentiegraad (Fg) en de ernstgraad (Eg) van de arbeidsongevallen.

$$\text{De Fg} = \frac{\text{aantal arbeidsongevallen met werkverlet} \times 1.000.000}{\text{aantal uren blootstelling aan het risico}}$$

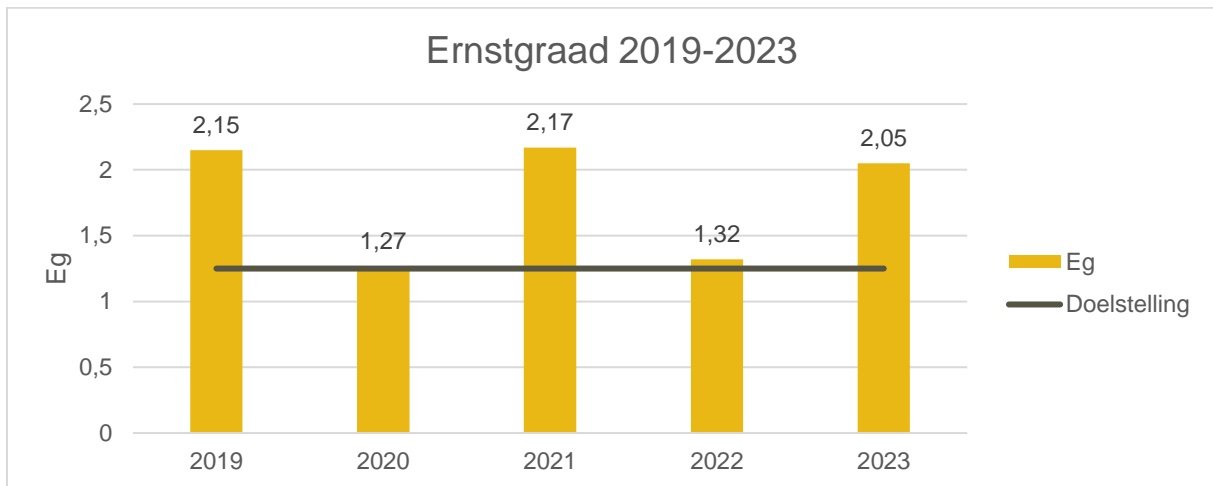
De Frequentiegraad (Fg) voor 2023 bedraagt 86,8. In 2023 werd de doelstelling van voorheen 90 aangepast naar 70 in het streven naar continue verbetering. Die vernieuwde doelstelling van ≤ 70 wordt niet gehaald.



Grafiek 74: frequentiegraad arbeidsongevallen 2019-2023

$$\text{De Eg} = \frac{\text{aantal dagen werkverlet} \times 1.000}{\text{aantal uren blootstelling aan het risico}}$$

Om jaarlijks een vergelijking te kunnen maken, wordt enkel het werkverlet bekeken voor het beschouwde jaar (dus werkjaar 2023). De Ernstgraad (Eg) voor 2023 bedraagt 2,05. De doelstelling van $\leq 1,25$ wordt niet gehaald.



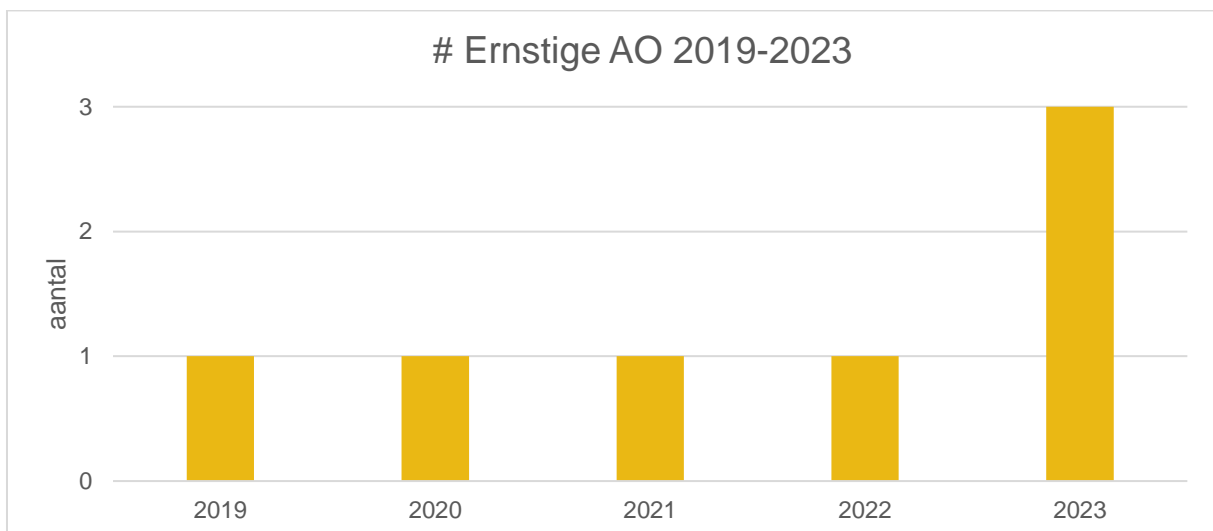
Grafiek 75: ernstgraad arbeidsongevallen, 2019-2023

8.3.1.1 Evolutie arbeidsongevallen

In 2023 werden 42 arbeidsongevallen¹ (AO) genoteerd met minstens 1 dag werkverlet. Er waren 10 ongevallen zonder werkverlet. Bij de AO-cijfers van Ethias op 12/03/2024 zijn nog 2 dossiers in beraad.

Medewerkers worden via de schermen en intranet op de hoogte gehouden van het aantal arbeidsongevallen. Voor elke periode van 15 dagen dat IVAGO ongeval vrij is, werd fruit voorzien voor de werknemers. Dit gebeurde 8 keer in 2023.

In 2023 hadden we 3 ernstige arbeidsongevallen waarvoor een omstandig verslag werd opgemaakt: hierbij waren er tweemaal een misstap met een beenbreuk als gevolg en eenmaal uitglijden waardoor een hand gebroken werd.



Grafiek 76: aantal arbeidsongevallen en woon-werkongevallen 2019-2023

¹ Inclusief AO waarvan dossier nog in beraad is , maar exclusief woon-werkverkeer ongevallen en afgekeurde dossiers (#5)

Onderstaande tabel geeft het aantal arbeidsongevallen met werkverlet weer bij IVAGO-personeel en uitzendkrachten:

Jaar	2019	2020	2021	2022	2023
IVAGO-personeel	44	37	39	40	42
Uitzendkrachten	20	19	6	6	12

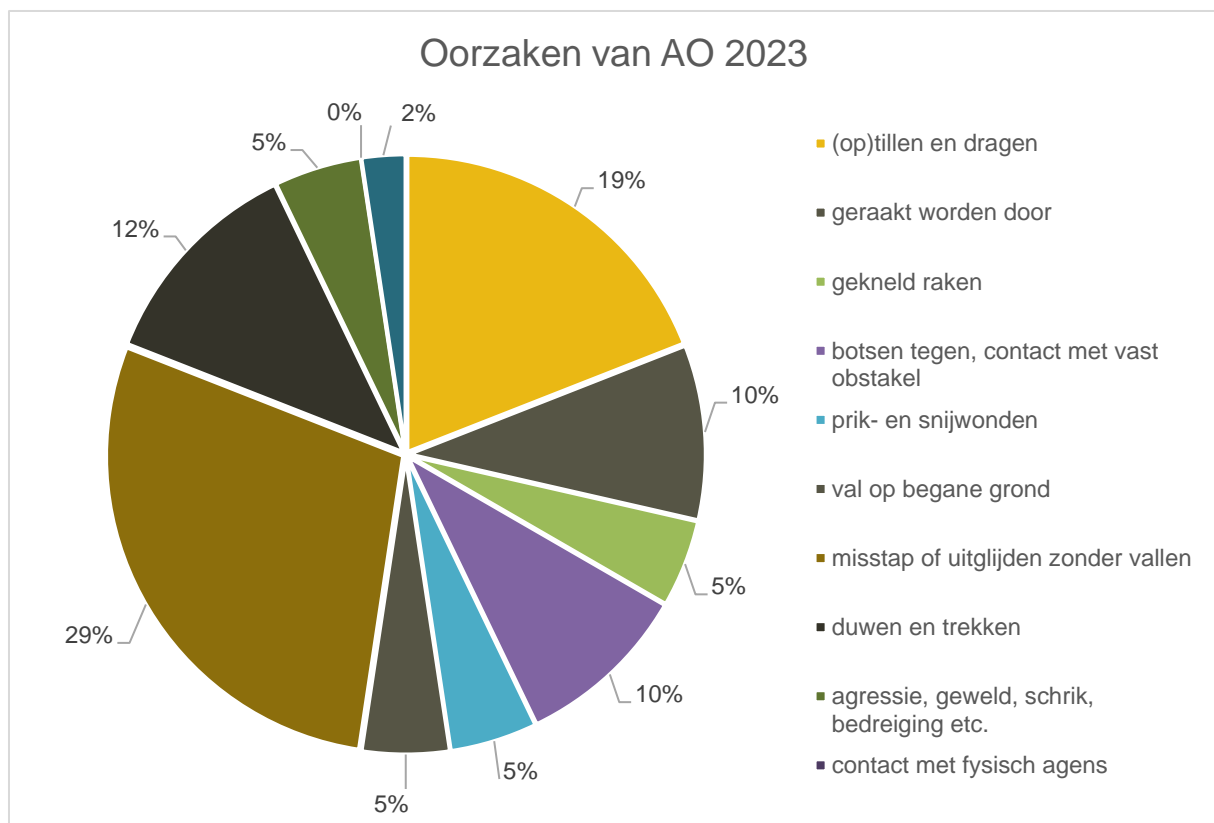
Tabel 19: aantal arbeidsongevallen met werkverlet, 2019-2023

Onderstaande tabel geeft het aantal woon-werkongevallen met werkverlet weer bij IVAGO-personeel en uitzendkrachten:

Jaar	2019	2020	2021	2022	2023
IVAGO-personeel	11	6	3	2	7
Uitzendkrachten	1	3	0	0	0

Tabel 20: aantal woon-werkongevallen met werkverlet, 2019-2023

8.3.1.2 UITSPLITSING ARBEIDSONGEVALLEN VOLGENS OORZAAK



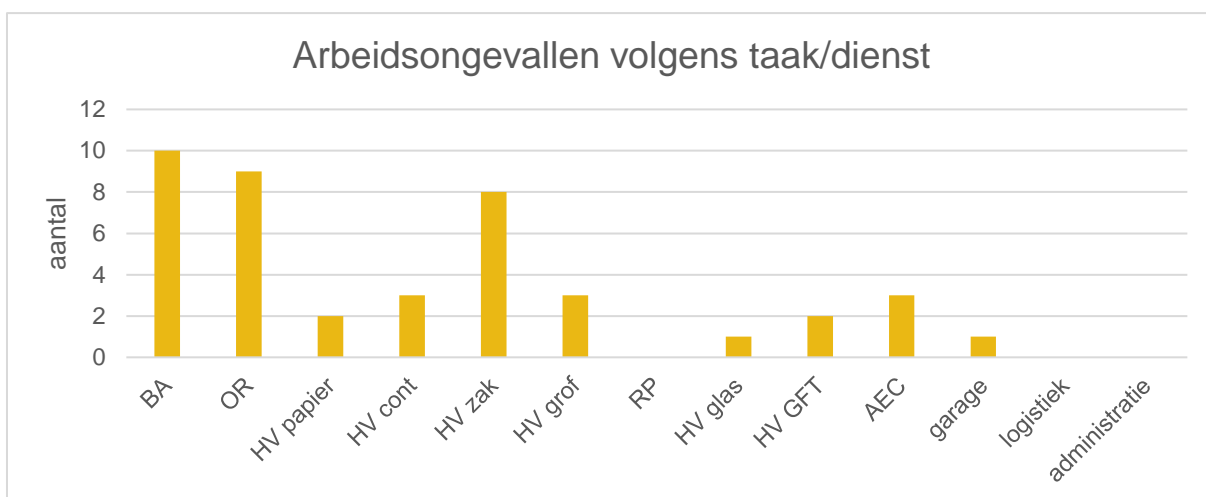
Grafiek 77: oorzaken arbeidsongevallen, 2023

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

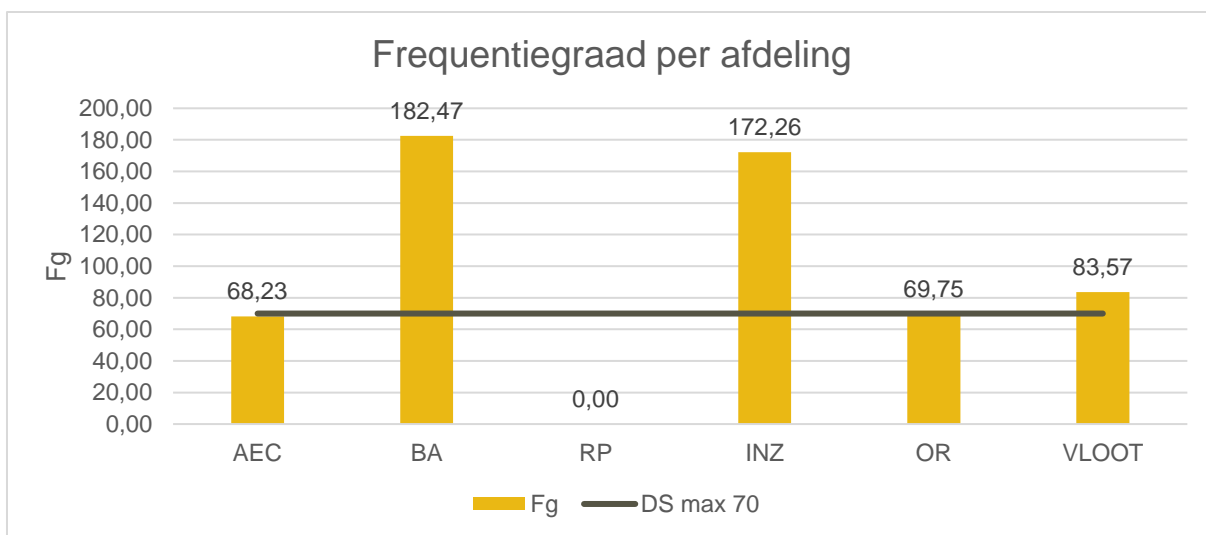
- Misstap of uitglijden zonder vallen (letsel: voet) bv. afstappen van trede, uitstappen uit voertuig, voet omslag in putje, enz.(29%)

- Optillen en dragen (ergonomie, te zwaar, verkeerde houding) (letsel: rug) bv. inzameling grofvuil en glas (19%).
- Duwen en trekken (ergonomie) bv. van te zware containers (12%).
- Geraakt worden door een voorwerp (letsel: lichaam). Bv. container die dichtwaait, afval dat tijdens het persen terugschiet... (10%).
- Botsen tegen of contact met een vast obstakel. Bv. een ophaalwagen, belading (10%).

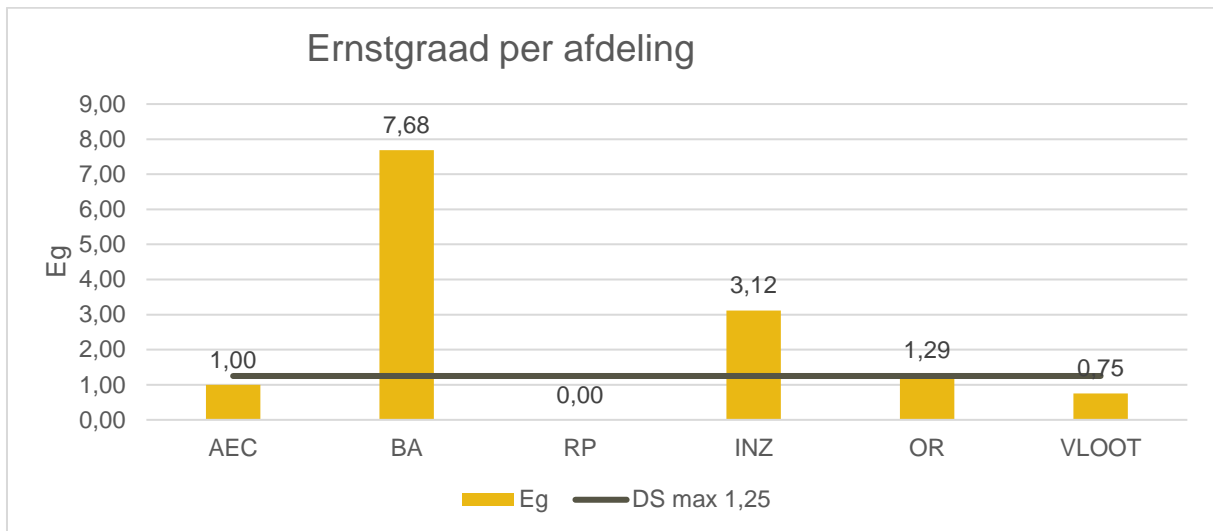
De meeste arbeidsongevallen gebeuren tijdens het inzamelen van afval. Bij het inzamelen van bedrijfsafval zijn er de meeste arbeidsongevallen, bijvoorbeeld door te zware containers. Ook de frequentie- en ernstgraad is hier het hoogste.



Grafiek 78: aantal arbeidsongevallen volgens taak en dienst, 2023



Grafiek 79: frequentiegraad per afdeling, 2023



Grafiek 80: ernstgraad per afdeling, 2023

8.3.2 INTERNE DIENST VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK (IDPBW)

De taken van de IDPBW werden vastgelegd in het KB van 27 maart 1998. De activiteiten van de IDPBW werden opgenomen in de maandverslagen van de IDPBW.

De actiepunten opgenomen in het jaaractieplan welzijn (JAP) werden volgens prioriteit aangepakt.

8.3.3 INSPECTIEBEZOEK BETREFFENDE WELZIJN OP HET WERK

Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg - Toezicht op het Welzijn op het Werk kwam niet langs voor een inspectiebezoek.

9 PERSONEEL

De afdeling Personeelszaken werd ingedeeld in drie teams en wordt ondersteund door de medewerker HR Administratie en de HR Stafmedewerker.

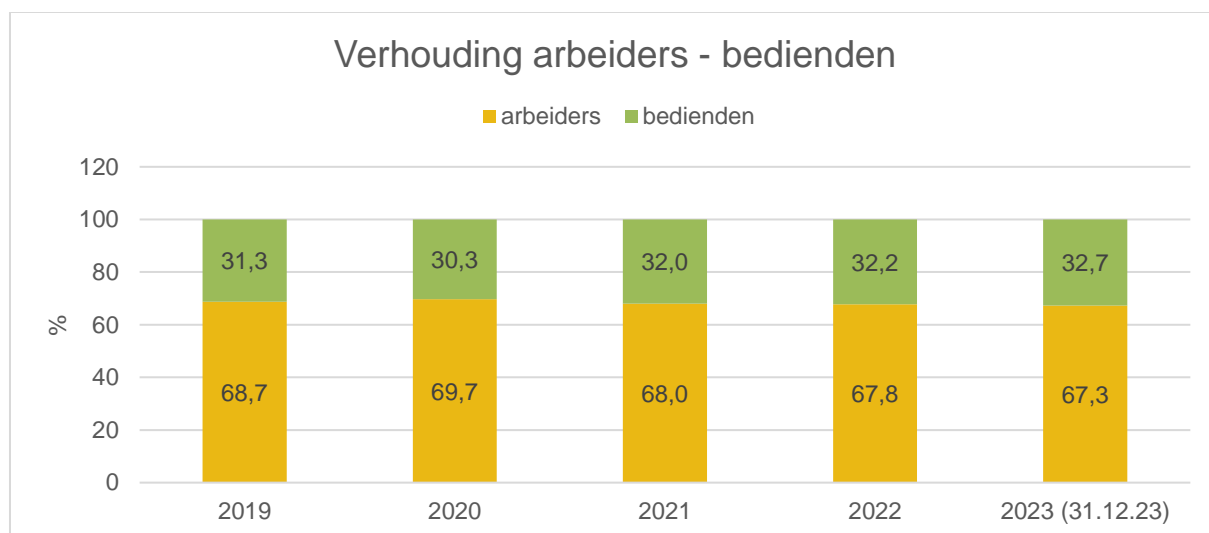
1. team Loopbaan en Ontwikkeling,
2. team Payroll,
3. team Welzijn.

9.1 ORGANISATIE EN TEWERKSTELLING

De personeelsbehoefte volgens de formatie-doelstellingen van 2023 bedraagt 413,5 VTE. Op 31/12/2023 zijn er 391 IVAGO-personeelsleden en 62 interims in dienst. Dit is stabiel ten opzichte van de voorgaande jaren. In de zomer was nog sprake van een 30-tal niet-ingevulde vacatures. Dit kon naar het eind van het jaar herleid worden tot een 15-tal. De resterende niet-ingevulde vacatures situeerden zich over alle afdelingen heen, behalve bij de Juridische Dienst en de afdeling Personeelszaken.

9.1.1 INDELING VOLGENS STATUUT EN UURROOSTER

De verhouding arbeiders-bedienden bedraagt 67,3% versus 32,7%. De afdeling Operaties vertegenwoordigt bijna 72% van het personeelsbestand, gevolgd door de afdeling Afvalenergiecentrale met 8,7% en de afdeling Klantenrelaties en Communicatie met 5,9%. Ca 15% van de personeelsleden werken in ondersteunende en stafafdelingen van IVAGO.



Grafiek 81: verhouding arbeiders en bedienden, 2019-2023

Deeltijds werken blijft in 2023 stabiel ten opzichte van de voorgaande jaren. De organisatie beraadt zich over welke organisatorische maatregelen te nemen opdat dit combineerbaar is met de dagelijkse werking. We verwachten immers een grotere nood en vraag naar deeltijds werk bij onze werknemers en kandidaten, naar analogie van de evolutie in Vlaanderen.

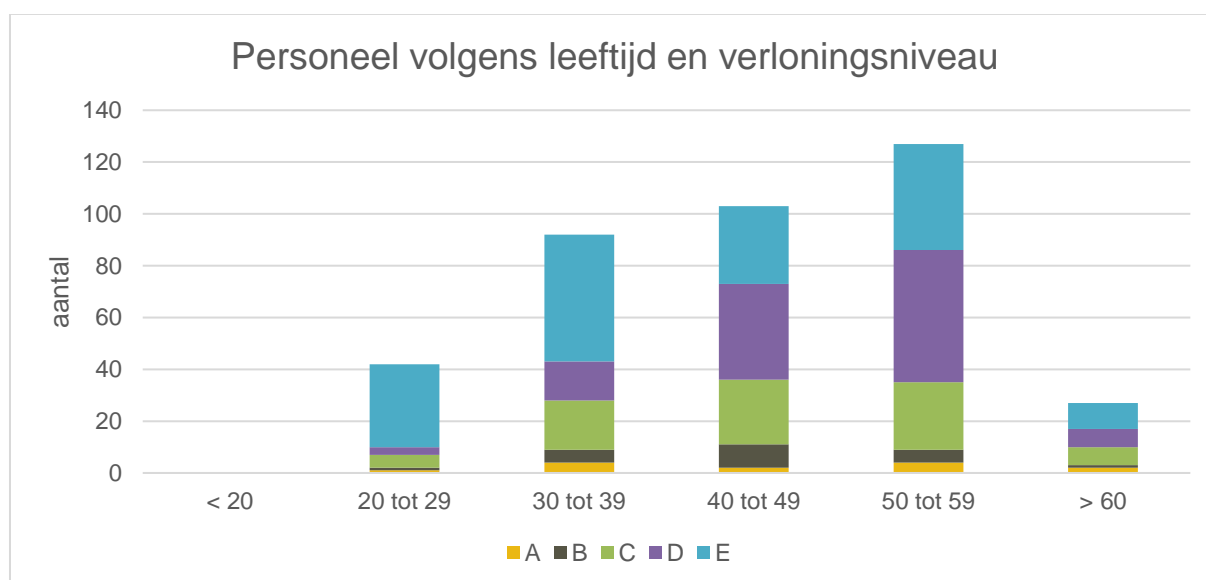
Uurrooster	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023
30%			1		
40%					
50%	9	8	9	5	7
60%					1
70%					
75%	1	1	2	3	3
80%	46	40	34	35	37
90%		1	1	1	4
Totaal aantal deeltijdsen	56	50	47	44	52

Tabel 21: aantal deeltijdsen, 2019-2023

9.1.2 DEMOGRAFIE

De grootste groep is tussen de 50 en 59 jaar oud (127 mensen). Tevens is de groep 40 tot 49, met 103 mensen, zeer goed vertegenwoordigd. Het langer werken vertaalt zich in de aangroei in de groep 60-64-jarigen (in 2021 nog met 18, in 2023 met 27). De jongeren tot 29 jaar bevinden zich voornamelijk in de groep arbeiders.

De onderlinge verhouding tussen leeftijd en verloningsniveau blijft over de jaren heen stabiel: ca 90% van de personeelsleden bevinden zich in niveaus C, D en E. Ca. 10% van de mensen wordt verlonend volgens niveau A en B. Zij staan voor strategie, leiding en coördinatie.

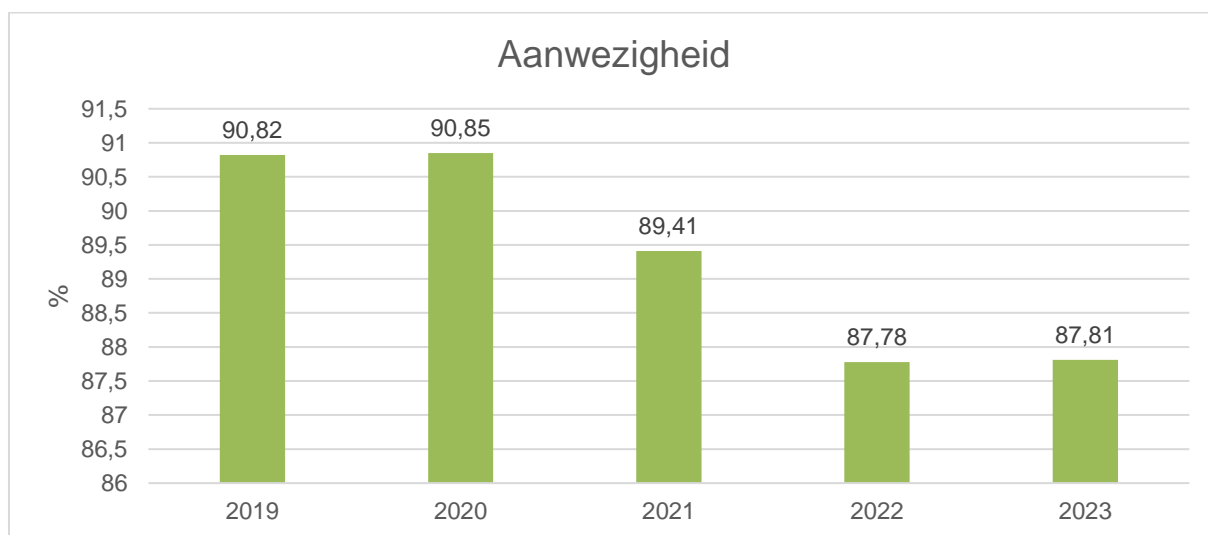


Grafiek 82: personeel volgens leeftijd en verloningsniveau, stand op 31/12/2023

IVAGO bereidt zich voor op de uitstroom van meerdere trouwe en ervaren medewerkers door pensioen. Dit heeft risico's én kansen: functies evolueren, technologie professionaliseert het werk en vraagt om aangepaste kennis en vaardigheden. De huidige medewerkers scholen we bij en we werven heel gericht volgens de noden van de toekomst.

9.1.3 AANWEZIGHEID

De aanwezigheidsdoelstelling van 90% haalden we niet. De absenteïsmecijfers zijn in 2023 nog verder gestegen, tot 12,19%. Dit heeft een grote impact op de dagdagelijkse werking. Uitdagend om op te lossen voor de ene collega, te zware draaglast voor de andere collega. De roep vanuit de organisatie en de directie naar een stabiele aanwezigheid in de teams voor de haalbaarheid en de kwaliteit van het werk en voor het welzijn van de medewerkers leidde ertoe dat in 2023 het aanwezigheidsbeleid hoog op de agenda stond. Dit bouwen we in 2024 heel actief en met visie verder uit.



Grafiek 83: aanwezigheid personeel, in %, 2019-2023

Er werden in 2023 meer dan 467.202 uren gepresteerd.

- Afwezigheid omwille van ziekte bedraagt 11,44%, dit zijn ca 100.000 uren, of het equivalent van 50 voltijdse medewerkers gedurende 1 jaar.
- Afwezigheid omwille van arbeidsongeval bedraagt ca 6,5 voltijdse medewerkers gedurende 1 jaar.
- Afwezigheid omwille van loopbaanonderbreking, omstandigheidsverlof, en andere verloven (exclusief vakantie, recup-uren, syndicaal verlof en staking) bedraagt ca 22.000 uren, of 11 voltijdse equivalenten.

Meerdere mensen werken intussen progressief deeltijds om medische reden. Het hoeft geen betoog dat functies als milieuwerker huis-aan-huis-ophaling, of werken in een volcontinu-ploegensysteem fysiek veeleisend zijn. In samenwerking met de medewerkers zoeken we uit wat wél nog kan.

9.2 REKRUTERING EN SELECTIE

Alle gevoerde procedures van 2023 zijn opengesteld voor zowel externe als interne kandidaten. Zo geven we vorm aan de interne doorstroom en groeikansen voor eigen medewerkers.

Er is veel beweging in de arbeidsmarkt. Uit respect voor de inspanningen van de kandidaten en de interne en externe betrokkenen bij het selectieproces, hebben we geprobeerd om de doorlooptijd zo

kort mogelijk te houden. IVAGO heeft immers heel wat loopbaankansen te bieden, maar werd soms in snelheid genomen door rekruteringsacties in de privésector.

Een aantal bekwame kandidaten in knelpuntberoepen kwamen in dienst bij IVAGO in 2023. In 2024 zetten we de ingeslagen weg verder.

9.2.1 PROCEDURES

De procedure van rekrutering en selectie werd in 2023 geoptimaliseerd: een verkorte procedure voor knelpuntfuncties. Sinds oktober 2023 nemen niet meer alle weerhouden kandidaten deel aan een assessment. Een diepte-interview en een gesprek tussen IVAGO en de kandidaat geeft een voldoende duidelijk beeld over de mogelijke match. Dit wordt in 2024 voortgezet, wat ook een besparing in doorlooptijd van de procedure en assessmentkosten betekent. We proberen deze trend aan te houden in de komende jaren.

Milieuwerkers stromen in via onze partner Agilitas, in eerste instantie op uitzendbasis. In april 2023 zijn van die groep 21 milieuwerkers aangeworven met een contract van bepaalde duur. Na het succesvol afleggen van een tweejarig traject, wordt dat omgezet naar een contract van onbepaalde duur.

De hierna vermelde aanwervingsprocedures betreffen andere functies dan milieuwerkers.

Er zijn in 2023 in totaal 44 procedures opgestart, 5 ervan worden in het eerste kwartaal van 2024 afgewerkt. 7 procedures uit 2022 werden in 2023 verder afgewerkt.

De meeste procedures zijn gevoerd voor de Afvalenergiecentrale (AEC). Deze activiteit vraagt om technische gespecialiseerde profielen, knelpuntfuncties. Mede dankzij de verkorte aanwervingsprocedure konden we een stabiele en interessante baan aanbieden aan een aantal procesoperators, een techniek in dag mechanica en een techniek in dag elektriciteit, meet- en regeltechnieken. Zes personen van het stopgezette bedrijf Innovia in de buurt, werden aangeworven voor de afvalenergiecentrale, na een jobdag specifiek voor deze mogelijke kandidaten.

Afdeling	Aantal procedures	%
Klantenrelaties en communicatie	9	20,45
Personeelsdienst	1	2,27
Operaties	7	15,91
Strategie, ontwikkeling en stroombeheer	6	13,64
Juridische dienst	1	2,27
Afvalenergiecentrale	12	27,27
Kwaliteit, Milieu en Welzijn	4	9,09
Financiële dienst	4	9,09
Totaal	44	100,00

Tabel 22: aantal wervingsprocedures per afdeling, 2023

9.2.2 KANDIDATEN

Er hebben in totaal 549 kandidaten gesolliciteerd voor een functie bij IVAGO voor 29 verschillende functies. Daarvan zijn er 44 medewerkers nieuw aangesteld en waren er 12 bevorderingen.

Voor een aantal functies hebben we meerdere achtereenvolgende procedures moeten opstarten. Dit komt hoofdzakelijk omdat het over een knelpuntberoep ging: de respons was laag en/of kandidaten slaagden niet.

We zien in onderstaande tabel dat het aantal weerhouden kandidaten ten opzichte van het totaal aantal kandidaten kleiner wordt over de jaren heen. Ook is het zo dat het aantal geslaagden stijgt naar meer dan de helft van de weerhouden kandidaten, én dat het aantal aanstellingen ten opzichte van het aantal procedures hoog ligt. Hiervoor zijn meerder verklaringen:

- functies evolueren. Technologie ondersteunt en vraagt andere vaardigheden dan voorheen. Opleidingen leggen andere accenten... Bij een aantal vacatures werden de voorwaarden aangepast aan de huidige functievereisten;
- er worden actieve inspanningen gedaan naar het zo kort mogelijk houden van de aanwervingsprocedure;
- kandidaturen worden zorgvuldig gescreend;
- veel kandidaten solliciteren zonder aan de voorwaarden te voldoen (zonder het vereiste diploma of minimale ervaring of de gevraagde documenten of staving ontbreken);
- een zorgvuldige communicatie over de voortgang van de procedure en de degelijkheid van IVAGO als werkgever, maakt dat kandidaten tijdens de procedure aan boord blijven;
- in 2023 zijn een hoog aantal chauffeurs (10) geslaagd voor het examen om zo later door te kunnen stromen. Daar ging een intensief begeleidingsprogramma aan vooraf.

	2020	2021	2022	2023
Aantal gevoerde procedures	20	55	48	44
Aantal ontvangen kandidaten	394	802	536	549
Aantal niet weerhouden kandidaten	197	421	335	440
Aantal weerhouden kandidaten	197	381	201	109
Aantal geslaagde kandidaten	28	42	34	57
Aantal aanstellingen	20	21	23	44
Aantal verschillende functies			32	29

Tabel 23: evolutie wervingsprocedures, 2020-2023

Het is belangrijk dat onze vacatureteksten zo nauw mogelijk aansluiten bij de taal en tijdsgeest van de arbeidsmarkt, de werkinhoud en -omstandigheden en de loopbaankansen. Dit krijgt ook in 2024 extra aandacht.

9.2.3 AANSTELLINGSWIJZE

24 van de 44 nieuw aangestelde kandidaten waren bij hun aanstelling reeds vertrouwd met hun functie, met de werkomgeving, met de collega's, met de doelstellingen en werkwijze van IVAGO. Zij kozen heel bewust om deel te nemen aan examens om op die wijze hun tewerkstelling te bestendigen.

- 3 medewerkers werkten eerder als uitzendkracht (het betreft hier andere functies dan milieuwerker – zij werden aangesteld in de functie die ze voorheen op uitzendbasis deden);
- 21 medewerkers werkten eerder als interim en werden aangesteld als milieuwerker.

Daarnaast waren er ook interne wervingen via bevordering of mutatie:

- bij 12 medewerkers betrof het een bevordering (1 chauffeur, 5 planner-opvolgers, 3 mobiele recyclageparkwachters);
- 3 medewerkers muteerden naar een andere functie in het bedrijf (van milieuwerker of recyclageparkwachter naar nieuwe functie “mobiele recyclageparkwachter”).

Tenslotte werden 20 medewerkers aangetrokken uit andere sectoren. Hun expertise, ervaring, ideeën en aanpak worden geïntegreerd in de aanwezige knowhow van de collega's. Anciens en nieuwelingen versterken elkaar.

9.3 VORMING, TRAINING EN OPLEIDING

Zorgzaam IVAGO biedt aan alle medewerkers de kans om zich verder te ontwikkelen en hun eigen loopbaan in handen te nemen.

Met dat doel werden tal van opleidingen georganiseerd:

- verschillende medewerkers kregen de kans om een rijbewijs via IVAGO te halen;
- de ombouw van de recyclageparken bracht heel wat vernieuwing met zich mee. Alle parkwachters kregen een opleiding over het nieuwe systeem en rond klantvriendelijkheid naar de burger;
- er was ook aandacht voor het welzijn van medewerkers, de workshops rond veerkracht werden verder gezet in 2023;
- een aantal opleidingen moet op basis van een wettelijke verplichting worden gevolgd of herhaald, om een certificaat te behalen of om de eigen (veiligheids-)functie te mogen blijven uitoefenen. Dit is de verantwoordelijkheid van de medewerker zelf, maar ook IVAGO volgde dit op en zorgde dat de medewerkers de juiste opleidingen konden volgen. Een voorbeeld hiervan is de bijscholing voor code 95 (nascholing vakbekwaamheid chauffeurs);
- 19 nieuwe medewerkers kregen een introductie in het IMS (IVAGO Management Systeem);
- in het kader van een grondiger ondersteuning van de leidinggevenden, kregen zij in 2023 een opleiding rond absenteïsme en een tweedaagse over leidinggeven.

Elke nieuwe medewerker nam deel aan een onthaalprogramma. De HR-medewerker informeert, initieert en coördineert de inwerkingsperiode. Dan neemt een meter/peter de begeleiding over.

Ervoor instaan dat nieuwe mensen zich snel thuis voelen bij IVAGO draagt bij tot het #wijzijnivago-gevoel. Het onthaalprogramma vernieuwen we in 2024.

In 2023 werden 3.981,5 uren aan opleiding geregistreerd. Het gaat hier vooral om formele opleidingen, door een externe of interne lesgever. De vele trainingen on-the-job zitten niet vervat in deze cijfers.

De gevolgde opleidingen beslaan verschillende categorieën:

- technische opleidingen voor AEC (Afval Energie Centrale) en de garage;
- rijopleidingen en vakbekwaamheden voor chauffeurs;
- soft skills: communicatie voor recyclageparkwachters, leidinggeven, bemiddeling;
- invoeren van nieuwe processen – recyclageparken;
- IT en systemen, Microsoft Excel;
- welzijn, veerkracht en veiligheid;
- functie specifieke competenties: vb. wet op de overheidsopdrachten, sociale wetgeving.

Het aantal uren ligt horen dan vorige jaren. Er is in 2023 een grote inspanning geleverd op vlak van opleiding en training.

	AEC	ALG	FIN	HR	JUR	KLR	KMW	KRL	OPS	SOS	VLOOT	Totaal
Algemeen	11	9		151	4	53	24	4	237	92		585
IT-vaardigheden	11	4	18	4	11	32			15	206		300
Rijvaardigheid									689			689
Soft skills	14	8	3	67	11	66			244	4	31	448
Technisch	78								36			114
Welzijn en veiligheid	249		8	23	21	23	12		1201	68	56	1661
Wetgeving	14		14	64	14	7	14		21	36		185
Eindtotaal	378	20	43	309	61	180	51	4	2443	407	87	3982

Tabel 24: opleidingsuren per thema en afdeling, 2023

9.3.1 COÖRDINATIE INTERNE OPLEIDINGEN BIJ OPERATIES

Sinds oktober 2022 is IVAGO gestart met een traject van interne opleidingen voor de dienst Operaties om het rijbewijs C te halen. Afgelopen jaar lag de focus hierop voor de trainingscoördinator van dienst Operaties.

Om het huidig en toekomstig tekort aan chauffeurs op te vangen, biedt IVAGO de mogelijkheid aan milieuwerkers om het rijbewijs C te halen. De theorie- en praktijklessen vinden plaats bij een rij school. Intern volgen we de kandidaten nauw op en voorzien we een extra dag opleiding ter voorbereiding van het examen. De trainingscoördinator heeft hiervoor de nodige opleidingen gevolgd en is in het bezit van geactualiseerd lesmateriaal. Zo kan men een oefenexamen afleggen en kan er dieper ingegaan worden op de moeilijkere onderwerpen (zoals rij- en rusttijden, vakbekwaamheid ...).

Het traject startte in oktober 2022. Onderstaande cijfers zijn sinds oktober 2022 en betrekken het jaar 2023.

- 35 deelnemers volgen of hebben het traject gevolgd

- 14 personen behaalden het rijbewijs C
- Bij 8 deelnemers werd beslist het traject stop te zetten (bv. na meermaals niet slagen voor het theoretisch examen)
- 13 personen volgen momenteel het traject

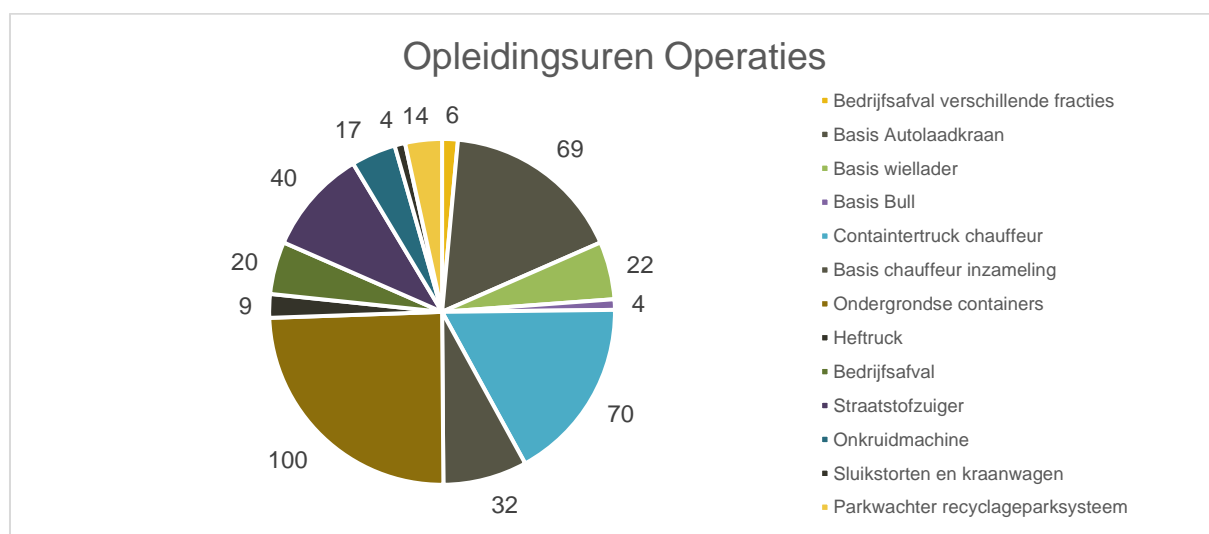
Het totale traject bestaat uit 11 stappen:

1. aanvraag
2. theorielessen + interne voorbereiding examen
3. examen mondeling
4. examen 100 vragen
5. examen casestudy's
6. geneeskundig onderzoek
7. 8 uur rijles
8. examen op privéterrein
9. examen basiskwalificatie
10. 4 uur rijles
11. examen openbare weg

Daarnaast werden ook operationele opleidingen gegeven. Sinds 2021 worden de opleidingen georganiseerd aan de hand van de competentiematrix. Vanuit dit bestand is het mogelijk om het opleidingstraject en de aanwezigheid van personeel op te volgen. Ook geeft de matrix een overzicht van welke opleidingsdocumenten beschikbaar zijn voor een bepaalde activiteit. Deze tool werd verder uitgewerkt. Ook werden de opleidingendocumenten geactualiseerd en uitgebreid waar nodig.

De dienst Operaties beschikt sinds 2023 ook over een voertuig met opleidingsfaciliteiten. Dit is een bestelwagen met tafel en bank achterin om ter plaatse een korte opleiding te kunnen geven aan een ploeg.

In 2023 kregen 104 personen een interne opleiding bij Operaties, waar we op een totaal komen van 407 gegeven opleidingsuren. Onderstaande grafiek geeft de verdeling van de gegeven opleidingen weer.



Grafiek 84: aantal uren opleiding afdeling operaties, 2023

9.4 ZORG VOOR MEDEWERKERS

Zorg voor medewerkers is belangrijk. IVAGO heeft dan ook een steward, een sociaal consulent en een sociaal werker in dienst.

Belangrijk voor de functie van IVAGO-steward is dat hij zeer toegankelijk is voor alle personeelsleden van IVAGO en het management. Hij bevindt zich op piekmomenten op de juiste plaats en kent als geen ander de IVAGO-werkomgeving en de medewerkers. Het proactief inzetten op dialoog, met respect en oprechte aandacht, loont. De ware kracht bevindt zich in het voorkomen van spanningen.

Naast de dagelijkse inzet is zijn bemiddeling in 7 situaties in 2023 het vermelden waard. Samen met de betrokken leidinggevenden en de collega's konden deze incidenten of scheefgegroeide situaties uitgeklaard worden.

Het snel remediëren van arbeidsrelaties houden we aan in 2024. Daar bovenop richten we onze aandacht meer naar preventie: het overkoepelend beleid rond welzijn van alle IVAGO-medewerkers en ondersteuning van leidinggevenden. De thema's re-integratie, het aanwezigheidsbeleid en het behoud van goede werksfeer worden in 2024 omgezet in heuse actieplannen en worden bedrijfsbreed uitgerold.

De sociaal consulente voerde in 2023 in totaal 1.139 gesprekken. Dit betreft een lichte stijging van het totaal aantal gesprekken vergeleken met het voorgaande jaar. De gesprekken als vertrouwenspersoon zijn niet opgenomen.

Het hoofdaandeel van de gesprekken (62%) is nog steeds van psychosociale aard. Hierna een overzicht met veel voorkomende thema's:

- meer meldingen van eenzaamheid, (winter)dipjes, mentale problemen... mensen hebben vaak het gevoel er alleen voor te staan, en stellen vast dat er vaak niet meteen externe begeleiding mogelijk is (lange wachtlijsten);
- vaker voorkomen (chronische) stress gepaard met langdurige ziekte;
- neurodiversiteit (o.a. autisme, dyslexie, dyscalculie, ADHD, hoogbegaafdheid, hoogsensitiviteit) komt meer en meer ter sprake. Men zoekt steun en begrip hierin;
- nieuwe aanpak binnen personeelsdienst wordt geapprecieerd, meer zorg voor de medewerkers, met o.a. team welzijn in wording;
- Een aantal collega's overwegen overstap naar andere werkgever omdat ze na vele jaren dienst 'nood hebben aan iets anders'. Loopbaanbegeleiding wordt aangeboden, alsook advies en tips hierbij;
- verschillende relatieperikelen, scheidingen... met impact op (aanwezigheid) werk;
- meer aandacht naar onenigheden, conflicten bij buiten- en binnendienst;
- verschillende klachten over 'geroddel' op de werkvloer en vraag om in te grijpen;
- meldingen van collega's die het moeilijk hebben met veelvuldige en langdurige afwezigheden en het gevolg dat hun werk/rondes extra zwaar worden;
- coaching en extra begeleiding wordt vaker ingezet bij (her)opstart nieuwe collega's;
- sessies veerkracht en verbinding worden aangeboden: 43 collega's namen in 2023 deel aan dit interne aanbod, een aantal van hen vroeg aansluitend extra ondersteuning en begeleiding.

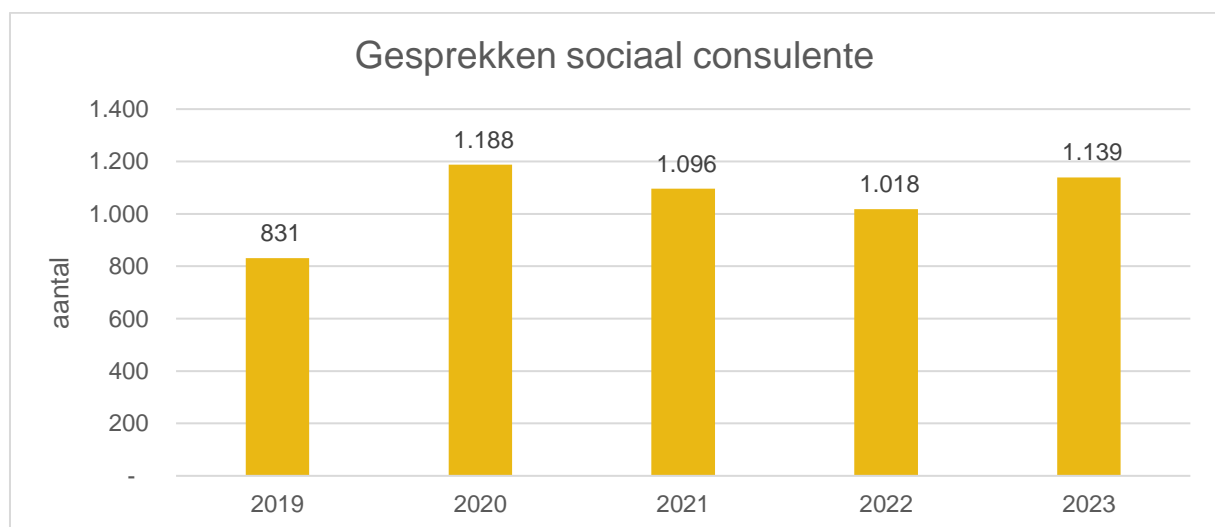
De gesprekken met een fysieke problematiek (21%) betreffen o.a. een fysieke beperking, fysieke kwalen, ziekte:

- veel blijvende kwalen, letsels en zware ingrepen bij collega's: operaties aan knieën, rug, heupen, handen, polsen, schouders;
- opvallend meer meldingen van zorg voor familie of netwerk die (vaak chronisch) ziek is, of op extra hulp moet rekenen;
- meer progressieve tewerkstelling, aandacht voor medische (formele en informele) re-integratie.

De gesprekken van financieel-administratieve aard (17%) betreffen enerzijds collega's die er moeilijk in slagen hun administratie te beheren en hier hulp bij vragen, anderzijds zij die het financieel steeds moeilijker hebben.

- Meer collega's ondervinden financiële zorgen.
- Enkele collega's hebben het moeilijk bij de zoektocht naar een gepaste betaalbare woning te vinden (huisjesmelkers, onbewoonbaar verklaren woning).
- Veel aandacht en ondersteuning op vlak van taalcoaching. Er was overwegend positieve feedback hierover, zowel medewerkers die trajecten volgen als vanuit de leidinggevenden.

Ter illustratie kan je in de grafiek hieronder het aantal gesprekken aflezen van de voorbije jaren.



Grafiek 85: aantal gesprekken sociaal consulente, 2019-2023

9.4.1 DIVERSITEIT & INCLUSIE

In 2023 kwam de Adviesgroep Diversiteit, waaronder 10 collega's representatief voor IVAGO, 6 keer samen en finaliseerde zoals besproken de aanzet tot het vormen van een diversiteitsbeleid op maat van IVAGO. De vooropgestelde thema's zijn: taal op de werkvloer, diversiteit & individualiteit, discriminatie, werving en selectie, beperkingen op de werkvloer, man-vrouw evenwicht en LGBTQIA+. Regelmatig werd men bijgestaan door externe gastsprekers en organisaties die de nodige expertise hebben binnen de respectievelijke domeinen.

Alle voorstellen met actiepunten werden thema per thema voorgelegd tijdens het HOC in november 2023. Het management beslist waar verdere prioriteit van wordt gemaakt de komende jaren. Verder neemt de sociaal consulent deel aan een lerend netwerk 'diversiteit en inclusie op de werkvloer' samen met 11 andere Gentse bedrijven, om ons verder te laten inspireren. De Adviesgroep blijft ook na 2023 samenkomen voor verdere continuïteit en ter opvolging van de gekozen thema's om verder te bouwen aan diversiteit & inclusie op de werkvloer.

9.5 OVERIGE HR-PROJECTEN

De overheidsopdracht voor het digitaal personeelsdossier en de gefaseerde digitalisering van alle HR-processen kon niet toegewezen worden. Enerzijds was er geen standaardoplossing beschikbaar, anderzijds overschreed maatwerk het beschikbare budget.

De oefening van het doorgronden van de diverse processen was wel bijzonder nuttig in het kader van de kennis en professionalisering van de teamleden en het beschikbaar stellen van informatie aan de werknemers. Tevens bracht het een aantal door te voeren actualisaties aan het licht op gebied van regelgeving, rechtspositieregeling, verzekeringen, HR-administratie. In die zin is efficiëntieverhoging gerealiseerd.

Via meerdere infosessies rond extralegale voordelen voor de medewerkers beoogt de afdeling Personeelszaken beschikbaar, zichtbaar aanwezig en toegankelijk te zijn voor alle medewerkers. De leidinggevenden worden hiervoor steeds uitdrukkelijk uitgenodigd, opdat ze optimaal hun (nieuwe) medewerkers kunnen informeren, bijstaan en opvolgen wat rechten en plichten betreft.

Digitaal vaardig maken: we nemen iedere gelegenheid te baat om de medewerkers vaardig te maken om hun persoonlijke dossiers bij IVAGO en bij externe partners digitaal te raadplegen en aan te vullen. We doen dit naar aanleiding van specifieke gebeurtenissen (bijvoorbeeld het aanvragen van een premie bij de geboorte), en hopen hiermee de drempel te verlagen voor een volgende nieuwe situatie. Afdeling Personeelszaken neemt hier een actieve voorbeeldrol in, begeleidt de medewerkers waar mogelijk.

9.6 SOCIALE DIALOOG

Het sociaal overleg verliep op een constructieve, respectvolle wijze. Partijen kwamen goed voorbereid aan tafel, wat de kwaliteit van de thema's ten goede kwam.

9.6.1 BIJZONDER ONDERHANDELINGSCOMITÉ EN HOOG OVERLEGCOMITÉ

Het sociaal overleg verliep op een constructieve, respectvolle wijze. Partijen kwamen goed voorbereid aan tafel, wat de kwaliteit van de thema's ten goede kwam.

BC:

- implementatie van de afspraken uit de CAO 2023-2025;

- goedkeuring van nieuwe functies en actualisatie van diverse functiebeschrijvingen en – benamingen, daar functie-inhouden evolueren en in relatie tot de arbeidsmarkt;
- bespreking pensioenplan statutaire werknemers;
- bespreking formatie, personeelsbestand, structureel tekort aan chauffeurs, absentieismecijfers, aanpak aanwezigheidsbeleid, digitalisering verlofaanvragen ...
- bespreking rekrutering en selectie, en aanpassing samenstelling examencommissie in specifieke gevallen;
- aanpassingen in de rechtspositieregeling over diverse thema's (zwangerschap, arbeidsongeschiktheidsdagen zonder medisch attest ...);
- maatregelen rond de boosterprik;
- protocol werken tijdens de Gentse Feesten;
- toetreding tot de aankoopcentrale CREAT;
- aanpassing statuten van het Sociaal Fonds;

HOC:

- bespreking voortgang beleidsplan 2020-2023;
- bespreking van de vervolgstappen naar aanleiding van de welzijnsenquête;
- verlenging samenwerking met ECOV tot 5/6/2025;
- toelichting rond de nieuwe vergunningsaanvraag en beslissing van de minister;
- toelichting vernieuwing van de Afvalenergiecentrale (AEC);
- toelichting rond de herinrichting van de recyclageparken;
- bespreking personeelsbeleid, formatiewijzigingen, rapportage rekrutering en selectie ...
- camerapolicy;
- evaluatie thuiswerken;
- toelichting door de adviesgroep Diversiteit;
- bespreking mogelijke oplossingen voor structureel tekort aan chauffeurs;
- bespreking uittesten huis-aan-huis glasrecipiënten;
- gunstregeling kerst en oudejaar.

9.6.2 DUURZAAM WOON-WERK VERKEER

Zoals de CAO 2023-2025 stipuleerde, in lijn met onze visie rond duurzaamheid, realiseerde IVAGO een fietsleaseplan voor haar medewerkers. Op een fiscaal gunstige manier kunnen medewerkers zich een fiets aanschaffen door het inzetten van hun eindejaarstoelage gedurende enkele jaren. Meer nog dan de fiets zelf, stimuleert IVAGO de cultuur van fietsen en beweging, daar dit bijdraagt aan de gezondheid en het welzijn van de medewerkers.

De in 2023 uitbetaalde netto-fietsvergoedingen evenaren de tussenkomsten voor privé-wagen en openbaar vervoer.

10 FINANCIËN

In de onderstaande tabel wordt het saldo weergegeven per 31/12/2023 in duizenden euro, in vergelijking met het budget 2023.

Het resultaat van het boekjaar bedraagt een winst van 129.000 euro.

K EURO	ACTUAL	BUDGET
	2023	2023
Bedrijfsopbrengsten	81.241	85.492
Bijdragen gemeente-vennoten	54.101	56.907
Opbrengsten verbranding en andere	27.139	28.585
Bedrijfskosten	81.333	85.460
Verbruiken	37.453	40.765
Bezoldigingen	33.584	36.013
Afschrijvingen en voorzieningen	10.296	8.683
Bedrijfsresultaat	-92	32
Financieel en uitzonderlijk resultaat	222	90
Belastingen	1	1
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	129	121

Tabel 25: saldo per 31/12/2023 ten opzichte van het budget, in duizenden euro, 2023

Volgende parameters hadden een impact op het resultaat 2023:

- Inflatie van 4,7% op jaarbasis.
- Deze hoge inflatie in 2022 vertaalt zich in gestegen loonkost in 2023, de energieprijzen daalden echter terug significant, vooral vanaf oktober 2023.
- Een sterk gedaalde prijs voor papier en karton en andere opbrengstfracties
- Openstaande vacatures
- Ingezamelde tonnages

De operationele opbrengsten zijn 4,2 miljoen euro lager dan begroot omwille van:

- een verminderde dotatie als gevolg van het besparingsplan (2,8 miljoen euro)
- minder opbrengsten volgend op de gedaalde marktprijs voor elektriciteit en stoom (1,3 miljoen euro)
- dalende opbrengsten uit de verkoop van fracties volgend op een dalende marktprijs en minder ingezamelde tonnages (0,8 miljoen euro)
- verder waren de diverse, vooral eenmalige opbrengsten hoger dan begroot: 0,9 miljoen euro

De operationele kosten zijn 4,1 miljoen euro lager dan begroot omwille van:

- Personeelskosten: door het later invullen van openstaande vacatures in vergelijking met het budget (2.4 miljoen euro)
- Verbruiken en diverse goederen (3,9 miljoen euro) in hoofdzaak toe te wijzen aan de lagere marktprijs voor energie en lagere verwerkingskosten ten gevolge van minder ingezamelde tonnages
- Anderzijds werd er een extra voorziening aangelegd van 2,2 miljoen euro voor het pensioenfonds van statutaire medewerkers

Het financieel en uitzonderlijk resultaat is 0.132 miljoen euro beter dan ingeschat omwille van het volledig afbouwen van overbruggingskredieten en het verder aflossen van leningen, de kapitaalsubsidies en recuperatie van kosten bij laattijdige inningen.

Anderzijds was er een uitzonderlijke kost van 192 k€ omwille van het overschakelen van het diftar systeem naar SAP voor de inningen van retributies op de recyclageparken.

Er werd in 2023 voor 9,8 miljoen euro geïnvesteerd, hoofdzakelijk in de recyclageparken en SAP software.

Nr	Omschrijving KPI	Eenheid	jaar	Q1	Q2	Q3	Q4	Jaar	Doel	2023
DOELSTELLING 1: Minder afval										
1	Aantal kilogram restafval per inwoner per jaar in Destelbergen	kg	2021	134,3	126,0	131,9	115,7	127,0	122,0	😊
			2022	129,7	116,9	124,5	115,3	121,0	122,0	
			2023	124,8	108,4	105,0	102,7	109,8	114,0	
2	Aantal kilogram restafval per inwoner per jaar in Gent	kg	2021	173,3	182,4	165,5	177,1	174,6	176,0	😊
			2022	165,8	169,8	150,8	167,2	163,4	174,0	
			2023	153,5	163,8	145,8	149,3	153,1	164,0	
3	Aantal kilogram kernstromen huishoudelijk afval /inw/jaar in Destelbergen	kg	2021	284,2	284,4	273,8	246,3	272,1	275,0	😊
			2022	262,6	253,8	239,7	232,1	247,1	270,0	
			2023	240,6	256,1	248,0	234,1	244,7	265,0	
4	Aantal kilogram kernstromen huishoudelijk afval per inwoner per jaar in Gent	kg	2021	269,9	283,6	262,2	265,5	272,0	275,0	😊
			2022	254,8	254,5	231,1	243,4	245,9	270,0	
			2023	243,9	247,2	238,0	245,4	246,1	265,0	
5	Aantal initiatieven door IVAGO inzake hergebruik & preventie	# ptn	2021	10	16	9	33	68	40	😊
			2022	18	41	35	31	125	40	
			2023	49	32	44	29	154	40	
DOELSTELLING 2: Meer zuivere materialen										
6	Percentage selectief ten opzichte van totale hoeveelheid afval Destelbergen	%	2021	73,18%	76,69%	76,33%	75,44%	75,41%	75%	😐
			2022	70,80%	76,90%	71,69%	74,54%	73,48%	75%	
			2023	71,64%	73,73%	73,59%	73,08%	73,01%	75%	
7	Percentage selectief ten opzichte van totale hoeveelheid afval Gent	%	2021	60,50%	62,74%	63,30%	58,03%	61,14%	59%	😊
			2022	59,17%	60,27%	61,38%	57,81%	59,66%	59%	
			2023	58,38%	61,09%	62,75%	55,06%	59,32%	59%	
8	Aantal (unieke) bezoekers pop-up recyclageparken	#	2021	0	814	370	229	1.413	750	😊
			2022	275	615	269	489	1.648	1000	
			2023	423	430	0	0	853	833	
9	Percentage vrachten afvoer recyclageparken conform acceptatie criteria op 5 stromen	%	2021	71,34%	77,32%	93,36%	94,69%	84,18%	70%	😊
			2022	65,37%	86,44%	87,13%	82,98%	80,48%	70%	
			2023	76,72%	87,13%	94,03%	95,24%	88,28%	75%	
10	Tonnage ingezameld restafval (HàH)	T	2021	8.935	9.100	8.436	9.246	35.717	36.231	😊
			2022	8.650	8.698	7.685	8.625	33.658	36.481	
			2023	8.351	8.647	7.678	8.729	33.405	33.705	
11	Tonnage ingezameld GFT (HàH)	T	2021	2.361	3.669	3.489	2.644	12.163	10.450	😊
			2022	2.444	2.954	2.644	2.488	10.530	12.450	
			2023	2.254	3.278	3.154	2.719	11.405	10.672	
12	Tonnage ingezameld PMD (HàH)	T	2021	1.668	1.763	1.581	1.672	6.684	7.324	😊
			2022	1.686	1.701	1.597	1.659	6.643	7.074	
			2023	1.772	1.799	1.724	1.796	7.091	6.632	
13	Tonnage ingezameld P&K (RP+HàH)	T	2021	3.704	3.319	3.213	3.206	13.442	13.400	😐
			2022	3.318	2.980	2.908	2.929	12.135	13.620	
			2023	3.161	2.947	2.901	2.834	11.842	12.275	











14	Tonnage ingezameld glas (RP+HàH)	T	2021	2.538	2.271	1.936	1.974	8.719	7.940	
			2022	2.156	1.861	1.740	1.662	7.419	9.045	
			2023	2.024	1.813	1.702	1.572	7.111	7.727	
15	Tonnage ingezameld bedrijfsafval	T	2021	2.369	2.067	3.130	3.440	11.006	12.307	
			2022	3.240	3.492	2.987	3.402	13.121	10.150	
			2023	3.202	3.258	2.900	3.188	12.548	12.668	
16	Tonnage recyclageparken	T	2021	9.669	11.976	11.314	9.171	42.130	45.659	
			2022	8.609	10.212	9.427	9.242	37.490	45.520	
			2023	8.055	10.078	9.551	4.688	32.371	36.075	
17	Aantal bezoeken recyclageparken	#	2021	62.411	80.365	83.715	68.187	294.678	nvt	
			2022	60.581	72.750	73.755	70.499	277.585	nvt	
			2023	54.721	76.443	73.244	39.104	243.512	nvt	

DOELSTELLING 3: meer energie leveren en verdelen

18	Geëxporteerde thermische energie	MWh per 1000T	2021	658,1	341,6	320,7	391,0	427,9	500,0	
			2022	764,2	469,0	393,4	579,6	551,6	500,0	
			2023	597,4	348,7	347,5	620,5	487,6	500,0	
19	Geëxporteerde elektrische energie	MWh per 1000T	2021	101,0	139,8	79,7	114,6	108,8	110,0	
			2022	116,2	123,5	169,2	112,1	130,3	180,0	
			2023	109,5	156,5	151,1	109,0	129,9	145,0	
20	Tonnage verbrand AEC	T	2021	26.775	24.635	25.426	21.177	98.013	100.000	
			2022	25.656	22.007	24.597	26.298	98.558	100.000	
			2023	26.250	20.842	23.000	24.356	94.448	98.000	

DOELSTELLING 4: een propere buurt

21	Netheidsbarometer	%	2021	86,72	88,64	87,48	84,89	86,9	88	
			2022	86,11	88,00	86,67	85,50	86,6	88	
			2023	87,55	80,24	78,61	76,00	80,6	88	
22	Score zwerfvuil en overvolle korven in de netheidsbarometer	%	2021	83,10	85,61	83,42	80,37	83,13	80	
			2022	81,75	83,52	83,35	81,85	82,62	81	
			2023	83,56	77,21	78,07	76,07	78,73	82	
23	Aantal opgeruimde meldingen sluikestort	#	2021	7.853	8.556	10.051	8.862	35.322	34.614	
			2022	10.244	9.273	9.406	8.810	37.733	35.322	
			2023	10.982	10.951	10.068	11.326	43.327	37.630	
24	Snelheid opruimen na melding sluikestorten	%	2021	78,6	73,4	78,9	73,7	76,15	60,0	
			2022	80,8	77,6	73,8	76,3	77,13	60,0	
			2023	84,7	81,1	70,9	82,4	79,78	62,0	
25	Tonnage sluikestort	T	2021	264	213	207	211	895	995	
			2022	216	211	202	173	802	890	
			2023	216	224	218	254	912	802	
26	Tonnage zwerfvuil	T	2021	307	347	312	344	1.310	1.435	
			2022	341	333	266	268	1.208	1.310	
			2023	335	251	250	362	1.198	1.208	
27	Tonnage korven	T	2021	406	496	474	401	1.777	1.383	
			2022	390	465	432	452	1.739	1.777	
			2023	419	503	481	489	1.892	1.739	

28	Aantal actieve Propere Pierkes	#	2021	717	662	530	548	614	400	
			2022	1042	824	847	856	892	500	
			2023	990	989	731	649	840	600	
DOELSTELLING 5: een duurzaam en klantgericht IVAGO										
29	Aantal operationele meldingen burgers vs. gemiddeld aantal huishoudens	%	2021	4,43	3,90	3,82	3,66	3,95	5,30	
			2022	3,16	2,40	2,58	2,67	2,70	5,20	
			2023	3,87	2,61	2,17	2,35	2,75	4,80	
30	Aantal meldingen burgers en bedrijven	#	2021	1.436	1.394	1.345	1.218	5.393	4.606	
			2022	1.118	774	949	1.194	4.035	4.540	
			2023	1.506	1.072	1.386	1.637	5.601	5.000	
31	Servicegraad call center	%	2021	97,9	96,6	96,2	97,4	97,03	97,0	
			2022	97,6	96,1	93,1	93,8	95,15	97,0	
			2023	91,2	85,0	93,7	94,1	91,01	97,0	
32	Aantal werknemers IVAGO (statutair en contractueel)	#	2021	376	387	385	387	384	n.v.t.	
			2022	383	390	386	383	386	nv	
			2023	376	388	387	390	385	n.v.t.	
33	Aantal VTE IVAGO	VTE	2021	364,0	375,2	373,2	374,8	371,8	393,5	
			2022	370,0	376,5	371,5	370,8	372,2	403,9	
			2023	365,2	376,2	375,4	377,4	373,6	418	
34	Aantal VTE interim	VTE	2021	34,0	38,0	55,5	47,6	43,8	45,0	
			2022	40,6	41,4	53,9	47,5	45,9	50,0	
			2023	44,6	39,4	55,1	52,2	47,8	50,0	
35	Totaal aantal VTE	VTE	2021	398,0	413,2	428,7	422,4	415,6	438,5	
			2022	410,6	417,9	425,4	418,3	418,1	453,9	
			2023	409,8	415,6	430,5	429,6	421,4	468,0	
36	Aantal actieve werving procedures	#	2021	16	22	23	31	55	n.v.t.	
			2022	23	18	13	11	32	n.v.t.	
			2023	18	20	20	21	44	n.v.t.	
37	Aanwezigheid	%	2021	91,16	90,82	89,84	85,95	89,41	90,00	
			2022	86,76	88,94	89,28	86,08	87,78	90,00	
			2023	86,06	88,07	88,74	88,32	87,81	90,00	
38	Frequentiegraad (Fg) arbeidsongevallen		2021	90	93	60	70	79	90	
			2022	46	71	121	78	78	90	
			2023	56	96	124	76	87	70	
39	Ernstgraad (Eg) arbeidsongevallen		2021	2,44	1,73	2,08	2,44	2,17	1,10	
			2022	0,64	1,21	2,04	1,97	1,32	1,25	
			2023	1,31	1,27	3,75	2,86	2,05	1,25	
40	Aantal milieu incidenten	#	2021	0	6	0	0	6	n.v.t.	
			2022	0	2	7	1	10	n.v.t.	
			2023	0	1	3	2	6	n.v.t.	

12 LIJST VAN TABELLEN EN GRAFIEKEN

Tabel 1: restafval in Gent, in ton, 2021-2023.....	12
Tabel 2: restafval in Destelbergen, in ton, 2021-2023	14
Tabel 3: ingezameld huishoudelijk afval, in kg per inwoner, 2022-2023	24
Tabel 4: vergelijking belangrijkste selectieve afvalstromen, in ton, 2022-2023	28
Tabel 5: belangrijkste selectieve afvalstromen, in ton, 2019-2023	29
Tabel 6: inzet personeel, recipiënten en voertuigen tijdens de Gentse Feesten 2023.....	50
Tabel 7: beschikbaarheid van de installatie, 2023	73
Tabel 8: aantal camera's bij IVAGO, 2023	78
Tabel 9: duurtijd openstaande schouwen, 2019-2023	93
Tabel 10: totale CO ₂ -uistoot IVAGO, in ton, 2019-2023.....	96
Tabel 11: CO ₂ -uistoot AEC, in ton, 2019-2023	97
Tabel 12: CO ₂ -uistoot voertuigen, in ton, 2019-2023	97
Tabel 13: CO ₂ -uistoot gebouwenverwarming, in ton, 2019-2023	97
Tabel 14: milieu-incidenten aan de overheid gerapporteerd, 2019-2023.....	98
Tabel 15: aantal milieuklachten, 2019-2023	98
Tabel 16: bezoek door milieuhandhaving, 2019-2023	98
Tabel 17: scores ten opzichte van doelstellingen ISO, 2020-2023	99
Tabel 18: input aan afwijkingen, 2019-2023	99
Tabel 19: aantal arbeidsongevallen met werkverlet, 2019-2023.....	102
Tabel 20: aantal woon-werkongevallen met werkverlet, 2019-2023	102
Tabel 21: aantal deeltijdsen, 2019-2023	106
Tabel 22: aantal wervingsprocedures per afdeling, 2023	108
Tabel 23: evolutie wervingsprocedures, 2020-2023	109
Tabel 24: opleidingsuren per thema en afdeling, 2023	111
Tabel 25: saldo per 31/12/2023 ten opzichte van het budget, in duizenden euro, 2023	117
Grafiek 1: doelstellingen IVAGO 2020-2025.....	5
Grafiek 2: restafval in kg/inwoner, Gent, 2019-2023.....	13
Grafiek 3: restafval in kg/inwoner, Destelbergen, 2019-2023	15
Grafiek 4: fracties restafval in kg/inwoner, 2022-2023.....	16
Grafiek 5: inzameling gft in Gent, in ton, 2019-2023	18
Grafiek 6: inzameling gft in Gent per zone, in ton, 2019-2023	18

Grafiek 7: inzameling papier en karton aan huis, Gent, in ton, 2019-2023	19
Grafiek 8: inzameling pmd aan huis, Gent, in ton, 2019-2023.....	19
Grafiek 9: inzameling glas aan huis, Gent, in ton, 2019-2023.....	20
Grafiek 10: inzameling gft aan huis, Destelbergen, in ton, 2019-2023.....	21
Grafiek 11: inzameling papier en karton aan huis, Destelbergen, in ton, 2019-2023	22
Grafiek 12: inzameling pmd aan huis, Destelbergen, in ton, 2019-2023.....	22
Grafiek 13: inzameling glas aan huis, Destelbergen, in ton, 2019-2023.....	23
Grafiek 14: huishoudelijk afval per inwoner, Gent, in kg, 2022-2023.....	25
Grafiek 15: huishoudelijk afval per inwoner, Destelbergen, in kg, 2022-2023.....	25
Grafiek 16: bezoeken op de recyclageparken, in aantal, 2019-2023.....	27
Grafiek 17: gewicht afvalstromen op de recyclageparken, in ton, 2019-2023	27
Grafiek 18: ingezameld bouw en sloopafval, in ton, 2019-2023.....	30
Grafiek 19: ingezameld papier en karton, in ton, 2019-2023	30
Grafiek 20: ingezameld groenafval, in ton, 2019-2023	31
Grafiek 21: ingezameld hout, in ton, 2019-2023.....	31
Grafiek 22: ingezameld schroot, in ton, 2019-2023.....	31
Grafiek 23: ingezameld asbesthoudend afval, in ton, 2019-2023.....	32
Grafiek 24: ingezamelde matrassen, in ton, 2019-2023	32
Grafiek 25: inzameling restafval bedrijven, in ton, 2019-2023	33
Grafiek 26: inzameling pmd bedrijven, in ton, 2019-2023.....	33
Grafiek 27: inzameling gft bedrijven, in ton, 2019-2023.....	34
Grafiek 28: inzameling glas bedrijven, in ton, 2019-2023.....	34
Grafiek 29: inzameling papier en karton bedrijven, in ton, 2019-2023	34
Grafiek 30: non-conformiteiten bedrijfsafval, 2021-2023	38
Grafiek 31: klachten bedrijfsafval, 2019-2023	38
Grafiek 32: gewicht afgevoerde afvalstromen recyclageparken, in ton, okt-dec 2022-2023.....	40
Grafiek 33: aantal bezoekers recyclageparken, okt-dec 2022-2023	41
Grafiek 34: gemiddeld afgevoerd gewicht per afvalstroom en per bezoeker, in kg, 2022-2023.....	41
Grafiek 35: overzicht bezoekers en gewichten pop-up recyclageparken, in ton, 2020-2023.....	42
Grafiek 36: gemiddeld aantal bezoekers en gewicht pop-up recyclageparken, in ton, 2020-2023	42
Grafiek 37: gewicht inzameling zwerfvuil, in ton, 2019-2023	43
Grafiek 38: gewicht ingezameld afval uit korven, in ton, 2019-2023	43
Grafiek 39: aantal meldingen sluikstort, 2019-2023.....	44
Grafiek 40: gewicht sluikstorten per maandbasis, in ton, 2019-2023	45

Grafiek 41: gewicht sluikestorten per jaar, in ton, 2019-2023	45
Grafiek 42: aantal opgehaalde sluikestorten per maand, 2019-2023.....	45
Grafiek 43: snelheid opruimen sluikestort, 2023	46
Grafiek 44: gemiddelde netheidscore, 2019-2023.....	46
Grafiek 45: netheidsbarometer 'zwerfvuil', score op 20, 2019-2023	47
Grafiek 46: netheidsbarometer 'afvalkorven', score op 20, 2019-2023	47
Grafiek 47: netheidsbarometer 'sluikestort', score op 20, 2019-2023	48
Grafiek 48: netheidsbarometer 'verkeerd aangeboden', score op 20, 2019-2023.....	48
Grafiek 49: netheidsbarometer 'externe factoren', score op 20, 2019-2023	48
Grafiek 50: gewicht ingezameld afval Gentse Feesten, in ton, 2019-2023.....	50
Grafiek 51: sorteeraanlyse fractie veegvuil Gentse Feesten, in procentueel gewicht, 2023.....	51
Grafiek 52: sorteeraanlyse fractie veegvuil Gentse Feesten, in procentueel gewicht, 2019-2023	51
Grafiek 53: evolutie vergroening vloot, 2011-2023	54
Grafiek 54: aantal bezoekers onthaal IVAGO, 2019-2023.....	55
Grafiek 55: aantal beantwoorde oproepen door het belcentrum, 2019-2023.....	56
Grafiek 56: aantal ontvangen mails en webformulieren, 2019-2023	57
Grafiek 57: aantal aanvragen voor de ophaling grofvuil, 2019-2023.....	57
Grafiek 58: aantal meldingen niet-ophaling huishoudelijk afval, 2019-2023	58
Grafiek 59: aantal meldingen niet-ophaling bedrijfsafval, 2019-2023.....	58
Grafiek 60: aantal inbreuken recyclagepark, 2019-2023	59
Grafiek 61: aantal actieve aansluitingen, 2019-2023.....	61
Grafiek 62: omzet bedrijfsafval, in euro, 2019-2023.....	62
Grafiek 63: aantal volgers op sociale media, 2021-2023	68
Grafiek 64: volgers op Facebook en Instagram, naar geslacht en leeftijd, 2023	68
Grafiek 65: aantal inschrijven GGK en DHS, 2019-2023.....	69
Grafiek 66: aantal workshops in scholen, 2019-2023	70
Grafiek 67: gewicht verwerkt restafval in de AEC, 2019-2023.....	72
Grafiek 68: verbruik grondstoffen, in ton, 2019-2023	74
Grafiek 69: stoomleveringen aan UZ Gent en Eastman, in MWhth, 2019-2023.....	76
Grafiek 70: productie en export van elektriciteit, in MWhe, 2019-2023.....	76
Grafiek 71: conforme vrachten afvalstromen, in percentage, 2022-2023.....	85
Grafiek 72: evolutie elektriciteitsverbruik en bron van elektriciteit, 2019 – 2023	94
Grafiek 73: geloosd afvalwater op lozingspunt 3 in m ³	95
Grafiek 74: frequentiegraad arbeidsongevallen 2019-2023	100

Grafiek 75: ernstgraad arbeidsongevallen, 2019-2023	101
Grafiek 76: aantal arbeidsongevallen en woon-werkongevallen 2019-2023	101
Grafiek 77: oorzaken arbeidsongevallen, 2023	102
Grafiek 78: aantal arbeidsongevallen volgens taak en dienst, 2023.....	103
Grafiek 79: frequentiegraad per afdeling, 2023.....	103
Grafiek 80: ernstgraad per afdeling, 2023	104
Grafiek 81: verhouding arbeiders en bedienden, 2019-2023	105
Grafiek 82: personeel volgens leeftijd en verloningsniveau, stand op 31/12/2023	106
Grafiek 83: aanwezigheid personeel, in %, 2019-2023	107
Grafiek 84: aantal uren opleiding afdeling operaties, 2023.....	112
Grafiek 85: aantal gesprekken sociaal consulente, 2019-2023.....	114