

# DUURZAAMHEIDS- RAPPORT IVAGO 2023



IVAGO







## DUURZAAMHEID IN WOORD EN DAAD

Voor IVAGO stond 2023 in het teken van minder afval en meer zuivere materialen met de vernieuwing van de recyclageparken. Nodeloos te zeggen dat 2023 voor IVAGO als dienstverlener meer dan ooit een belangrijk jaar was waar we met de nodige fierheid op terugblikken. We hopen dat dit, ondertussen al vierde, duurzaamheidsverslag een inspiratiebron mag zijn.

Steeds meer Europese bedrijven worden verplicht om te rapporteren over hun duurzaamheidsprestaties volgens de 'Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)'. IVAGO is als opdracht houdende vereniging niet aan deze verplichting gebonden. Toch kiest ze ervoor om haar jaarlijks duurzaamheidsverslag al op te stellen volgens deze richtlijnen: een bewuste keuze om transparant te communiceren over het reilen en zeilen van IVAGO.

### Samen bouwen aan een duurzame toekomst

Door open en transparant te communiceren over onze duurzaamheidsprestaties, willen we iedereen, Gentenaren en Destelbergenaren, IVAGO-personeel en beleidsmakers, betrekken bij onze duurzaamheidsinspanningen.

We zien dit verslag als een waardevol instrument voor dialoog en om samen met ons mee te bouwen aan een duurzame toekomst.

Veel leesplezier!



*Bram Van Braeckevelt, Michaël Vercruyssen en Alain Konings, voorzitter en ondervoorzitters van IVAGO*

#### COLOFON

Redactie: Afdeling Communicatie

V.U.: Didier Naessens, Algemeen Directeur

Fotografie: Bas Bogaerts, Lars Crommelinck, Patrick Henry, An Van Gijsegem, RV

Ontwerp en opmaak: karakters.be

Druk: print.vlaanderen

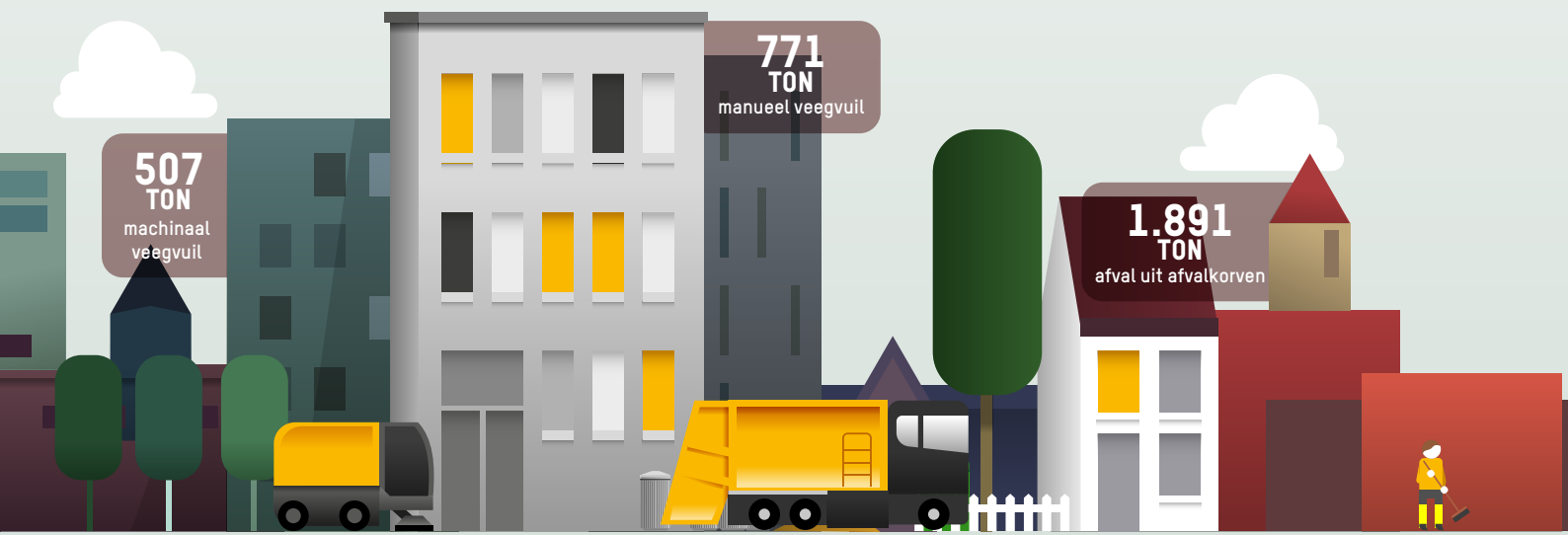
IK → JIJ  
→ WIJ → IVAGO

# 1. AFVALP

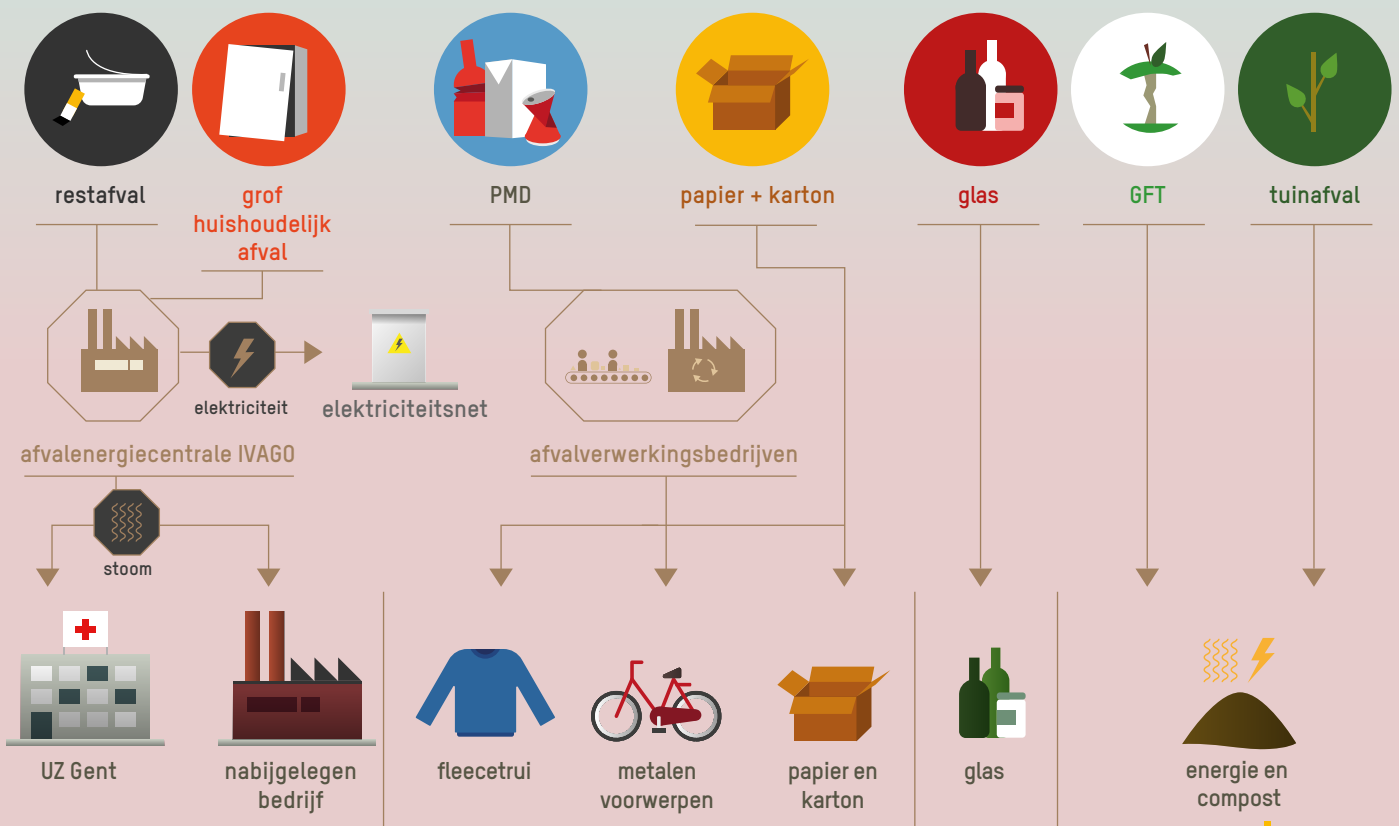


## 2. INZAMELING - RECYCLAGEPARKEN - OPENBARE REINIGING





3. VERWERKING EN VALORISATIE



# IVAGO

## TREKKER IN DE CIRCULAIRE ECONOMIE

De zorg voor duurzaamheid zit al meer dan 30 jaar verweven in onze missie:

IVAGO staat als dienstverlener in voor het realiseren van een duurzaam afval- en materialenbeheer bij gezinnen en bedrijven: van preventie tot verwerking en opwekking van energie. IVAGO draagt mee zorg voor de netheid van het openbaar domein.

In de periode 2020-2025 focussen we op deze vijf strategische doelstellingen:

**1. MINDER AFVAL**

**2. MEER ZUIVERE MATERIALEN**

**3. MEER ENERGIE LEVEREN EN VERDELEN**

**4. EEN PROPERE BUURT**

**5. EEN DUURZAAM EN KLANTGERICHT IVAGO**

# ESG

## KOMPAS VOOR ONZE DUURZAAMHEIDSREIS

IVAGO kiest er bewust voor om haar jaarlijks duurzaamheidsverslag op te stellen volgens het **ESG-kader**. **ESG** staat voor **Environment (milieu)**, **Social (maatschappij)** en **Governance (goed bestuur)**. Voor IVAGO is dit geen verplichting maar het ESG-kader is een waardevol instrument om te rapporteren over duurzaamheid. Deze drie pijlers zijn ook zo opgenomen in de richtlijnen van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), dat aangeeft hoe bedrijven moeten rapporteren over hun duurzaamheidsprestaties.

Dat kader bouwt verder op de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen of Sustainable Development Goals (SDG's). Dat zijn 17 doelstellingen die in 2015 door de Verenigde Naties werden aangenomen om wereldwijd duurzame ontwikkeling te bevorderen en de planeet opnieuw op koers richting duurzaamheid te zetten.

Door te kiezen voor een rapportage volgens het **ESG-kader** wil IVAGO haar jaarlijks duurzaamheidsverslag enten op de Europese norm en de kwaliteit van onze rapportering steeds verbeteren.





# ENVIRONMENT

## MILIEU



SCHOON GENOEG VAN VUILE LUCHT!  
DEZE VRACHTWAGEN RIJDT OP AARDGAS

230

- KLIMAATVERANDERING
- VERONTREINIGING
- WATER
- GEBRUIK VAN GRONDSTOFFEN  
EN CIRCULAIRE ECONOMIE



# CO<sub>2</sub>-uitstoot IVAGO: DALENDE TREND DOOR GERICHTE ACTIES

De uitstoot van broeikasgasemissies wordt opgedeeld in **scope 1, 2 of 3** emissies, dat is een manier om deze uitstoot te categoriseren. Ze worden gebruikt om de totale koolstofvoetafdruk te meten en om gebieden te identificeren waar emissies kunnen worden verminderd.

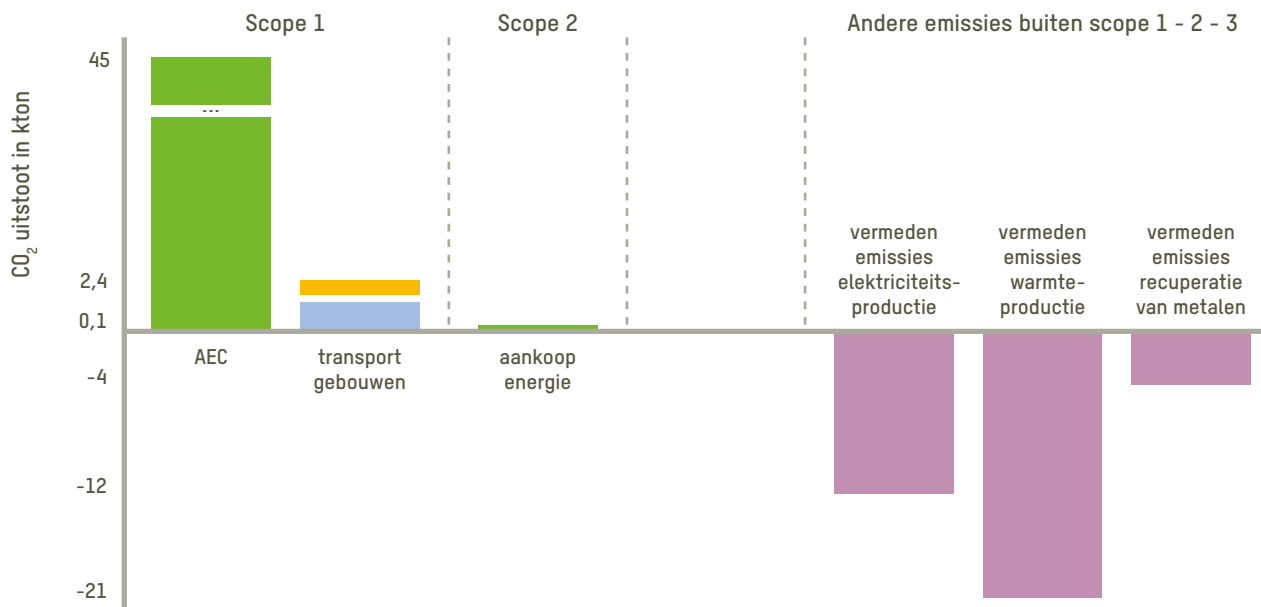
- **Scope 1** emissies zijn directe emissies die vrijkomen uit de eigen activiteiten. Voor IVAGO is dat de uitstoot van de afvalenergiecentrale, de verbranding van fossiele brandstoffen voor verwarming en onze voertuigen. Deze emissies meten of berekenen we vandaag reeds en rapporteren we.
- **Scope 2** emissies zijn indirecte emissies die voortkomen uit de energie die we aankopen.

- **Scope 3** emissies zijn alle andere indirecte emissies, waaronder: emissies door transport van het personeel, aankoop van grondstoffen of producten, transport van producten, de verwerking van afval, etc. IVAGO heeft haar scope 3 emissies nog niet berekend.

Waar bij vele organisaties de meeste emissies in scope 3 zitten, zitten deze bij afvalverwerkers in scope 1. Ook bij IVAGO is dit zo. Onze afvalenergiecentrale verwerkt immers het afval – de scope 3 emissies – van anderen.

De afvalenergiecentrale heeft een grote uitstoot, inherent aan het verbrandingsproces. De CO<sub>2</sub>-uitstoot bestaat uit een fossiel en een biogeen deel (verbranding van materialen met een biogene oorsprong). Biogene CO<sub>2</sub>-uitstoot wordt niet meegeteld bij de CO<sub>2</sub>-uitstoot.

De warmte die vrijkomt tijdens het verbrandingsproces wordt omgezet in stoom en elektriciteit voor eigen gebruik en warmteleveringen aan het UZ Gent en Eastman. 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 gerecupereerde metalen na verbranding worden gerecycleerd, waardoor er ook hier emissies worden vermeden.

De CO<sub>2</sub>-uitstoot van de afvalenergiecentrale is over het algemeen in de afgelopen jaren gedaald. Enerzijds is dit gekoppeld aan hoeveel afval wordt verbrand, anderzijds aan de samenstelling van het afval. De uitbreiding van de pmd-fractie resulteert in een lager aandeel plastics in het verbrandingsproces, wat de fossiele CO<sub>2</sub>-uitstoot per ton verbrand afval verlaagt. De CO<sub>2</sub>-uitstoot van afvalverbranding daalde met 10.455 ton ten opzichte van 2019.

## MEER ENERGIE LEVEREN EN VERDELEN

Jaarlijks zet onze afvalenergiecentrale 100.000 ton restafval om in warmte en elektriciteit. Die energie gebruikt IVAGO zelf en wordt ook geleverd aan het UZ Gent, Eastman en het elektriciteitsnet. Zo hoeft die energie niet uit andere bronnen gehaald te worden waardoor de uitstoot van CO<sub>2</sub> vermeden wordt.

- In 2023 leverde IVAGO 34.108 MWhth (Mega Watt uur thermisch) aan warmte aan het UZ Gent. Aan Eastman werd 11.949 MWhth aan warmte geleverd.
- Onze totale elektriciteitsproductie bedroeg 21.768,2 MWh (Mega Watt uur elektrisch) in 2023. Daarvan werd er 12.268 MWh geëxporteerd naar het elektriciteitsnet.

Naast de emissies van de afvalenergiecentrale, komen er emissies vrij van de eigen voertuigen van IVAGO. Deze emissies vallen eveneens onder scope 1. De overstap naar schonere brandstoffen, zoals CNG, en elektrische voertuigen heeft geleid tot een significante daling van het dieselverbruik met 45% ten opzichte van 2019. In totaal zijn de CO<sub>2</sub>eq-emissies van transport in 2023 gedaald met 384 ton ten opzichte van 2019.

IVAGO verwarmt zijn gebouwen grotendeels met eigen geproduceerde warmte door de afvalenergiecentrale. Voor één gebouw wordt daarnaast nog gebruik gemaakt van een gasgestookte installatie, die ook ingezet wordt bij stilstanden van de afvalenergiecentrale.

**Lachgasflessen** horen niet thuis in het restafval maar komen helaas toch geregeld in het brandbaar afval terecht. Door de hoge temperaturen in de installatie ontploffen deze flessen. In 2023 werden er 97 explosies vastgesteld. Dit veroorzaakt grote schade die telkens moet worden hersteld. Naast de 500.000 euro aan kosten en gemiste opbrengsten, zorgde dit tevens voor:

- 22 dagen minder verbrandingscapaciteit;
- 3.008 ton minder afval dat er kon verbrand worden;
- 729 MWh minder elektriciteitsproductie;
- 109 MWh meer elektriciteitsaankoop;
- 32.058 Nm<sup>3</sup> extra aardgasverbruik.



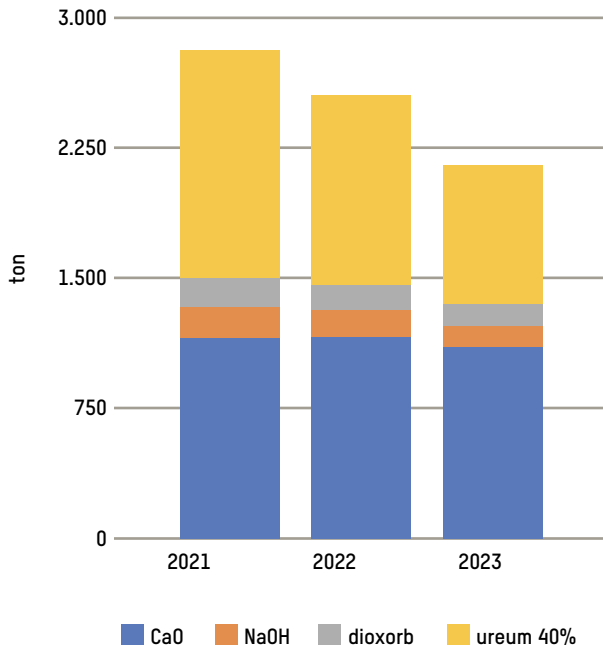
# WE REDUCEREN ONZE IMPACT OP DE OMGEVING IN DE LUCHT

Na verbranding van het afval zuivert IVAGO de rookgassen met de modernste technieken. De rookgassen die onze schouw verlaten bestaan voor een heel groot stuk uit water.

Om de rookgassen te zuiveren gebruikt IVAGO verschillende grondstoffen. We streven naar een zo laag mogelijk gebruik ten opzichte van een optimaal resultaat aan emissies. Zo konden we door technische verbeteringen zowel het gebruik van ureum en dioxorb verminderen zonder negatieve impact op de emissies.



**GRONDSTOFFEN AFVALENERGIECENTRALE**



**EMISSIES AEC IN MG/NM<sup>3</sup>**

Parameter	Gemiddelde 2023	Norm (max. dag-grens - jaargrens)
SO <sub>2</sub>	6,88	40
TOC	0	10
NO <sub>x</sub>	97,44	150 - 100
CO	2,86	50
Stof	0,45	5
HCl	0,10	8
NH <sub>3</sub>	4,41	10 - 5
Hg (sinds 21/11/23)	0,00552	0,02



# WATERGEBRUIK BEPERKEN

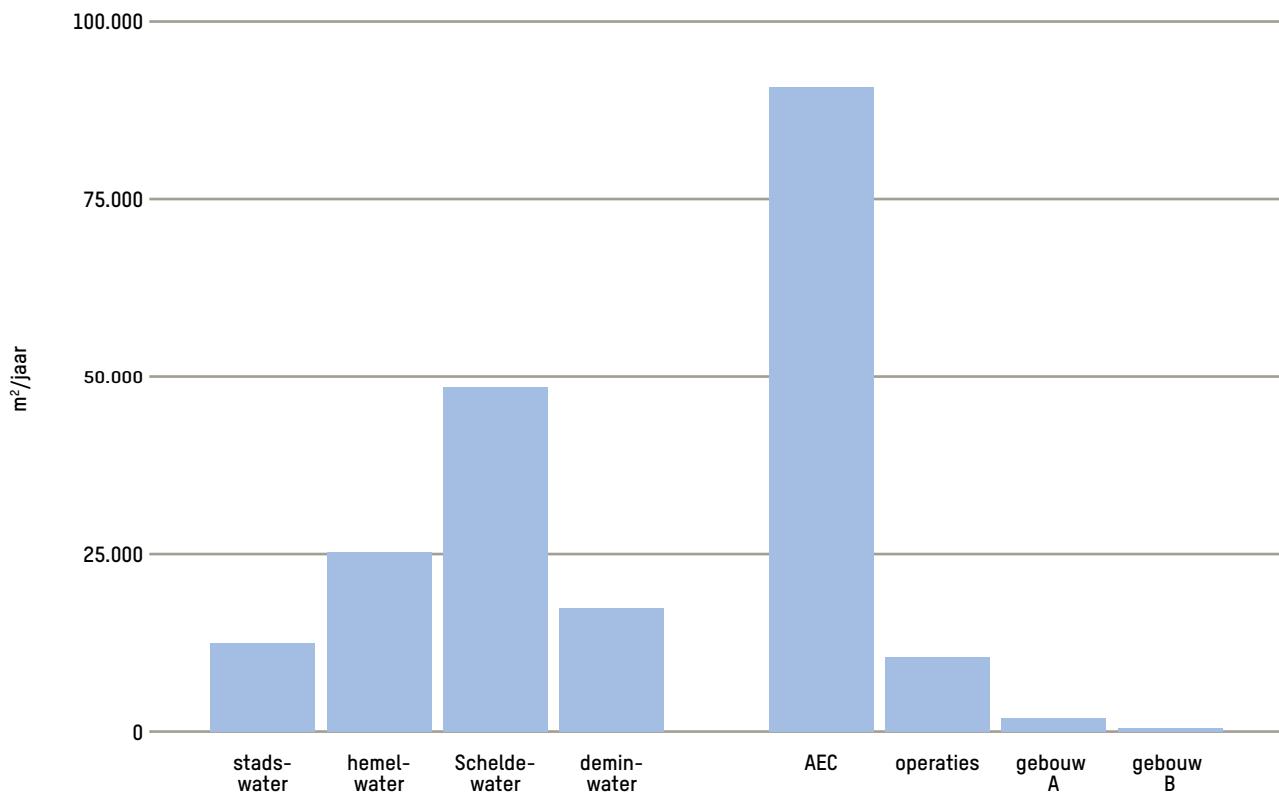
IVAGO wil het gebruik van stadswater reduceren en zet daarom in op het opvangen van hemelwater en hergebruik van spoelwater. Zo lozen we ook minder afvalwater. Het meeste water wordt verbruikt in het verbrandingsproces. Daarnaast voor het reinigen van de veeg- en inzamelwagens.

Het spoelwater van het reinigen van de veeg- en inzamelwagens gaat naar de eigen waterzuiveringsinstallatie om nadien te worden ingezet als proceswater in de afvalenergiecentrale. Zo werd in 2023 7.397 m<sup>3</sup> water

hergebruikt. Toch werd er nog geloosd in de riolering. In 2023 werd 6.499 m<sup>3</sup> geloosd, wat meer was dan voorgaande jaren en een overschrijding was van de toegelaten lozing met 499 m<sup>3</sup>. In 2024 is actie ondernomen om finaal niet meer te lozen op dat lozingspunt.

Op lozingspunt 1, overloop van de hemelwatertanks naar oppervlaktewater van de Schelde, werd niets geloosd. 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 m<sup>3</sup> geloosd.

## HERKOMST EN GEBRUIK VAN WATER



# TRANSPORT VERSCHONEN EN VERANDEREN

Om het afval op te halen en naar een duurzame verwerking te brengen is heel wat transport nodig. De vuilniswagens van IVAGO zijn een vertrouwd gezicht in Gent.

IVAGO wil haar vloot verschonen en kiest voor schonere voertuigen. In 2011 bestond 100% van het wagenpark van IVAGO uit diesellootvoertuigen. In 2023 is dit nog slechts 29%. De meeste voertuigen rijden op CNG (61%). Reeds 8% van de vloot bestaat uit elektrische wagens. Dit betreft vooral personen- en bestelwagens. Ondanks een moeizamer verloop van de transitie naar elektrische vrachtwagens werden in 2023 alvast de eerste elektrische vrachtwagens besteld. Er zullen er nog vele volgen. Naast het verschonen van de vloot zet IVAGO in op het veranderen van transportwijze en werd het afgelopen jaar een modal shift naar het water gerealiseerd.

De bodemassen van de afvalenergiecentrale worden verwerkt in Grimbergen om er waardevolle metalen uit te halen en de resterende assen voor te bereiden op een tweede leven als vervanger van zand en grind. Vóór 2020 waren er jaarlijks zo'n 650 ritten over de weg van IVAGO naar Grimbergen met containertrucks met aanhangwagens. We realiseerden in 2020 een eerste optimalisatie door een extra overslag waardoor grotere transporten mogelijk werden. Sinds februari 2023 is de modal shift werkelijk gerealiseerd. De bodemassen worden gestockeerd in een overdekte opslagplaats tot 1.000 ton, waarna deze op een binnenschip geladen worden voor transport naar Grimbergen voor verdere verwerking. Zo worden 52.000 km's op de weg bespaard. Dit is goed voor jaarlijks 50 ton minder CO<sub>2</sub>.

We stimuleren onze werknemers om op een duurzame wijze naar IVAGO te komen en in 2023 werd een fietsleaseplan uitgewerkt.



**DE MODEL SHIFT NAAR BINNENVAART ZORGT  
VOOR JAARLIJKS 50 TON MINDER CO<sub>2</sub>.**

# DE ROL VAN IVAGO IN DE CIRCULAIRE ECONOMIE





HERWINTERS  
ZAME  
NNEN



FOSSIELE  
GRONDSTOFFEN

# TECHNISCHE CYCLUS



# MINDER AFVAL

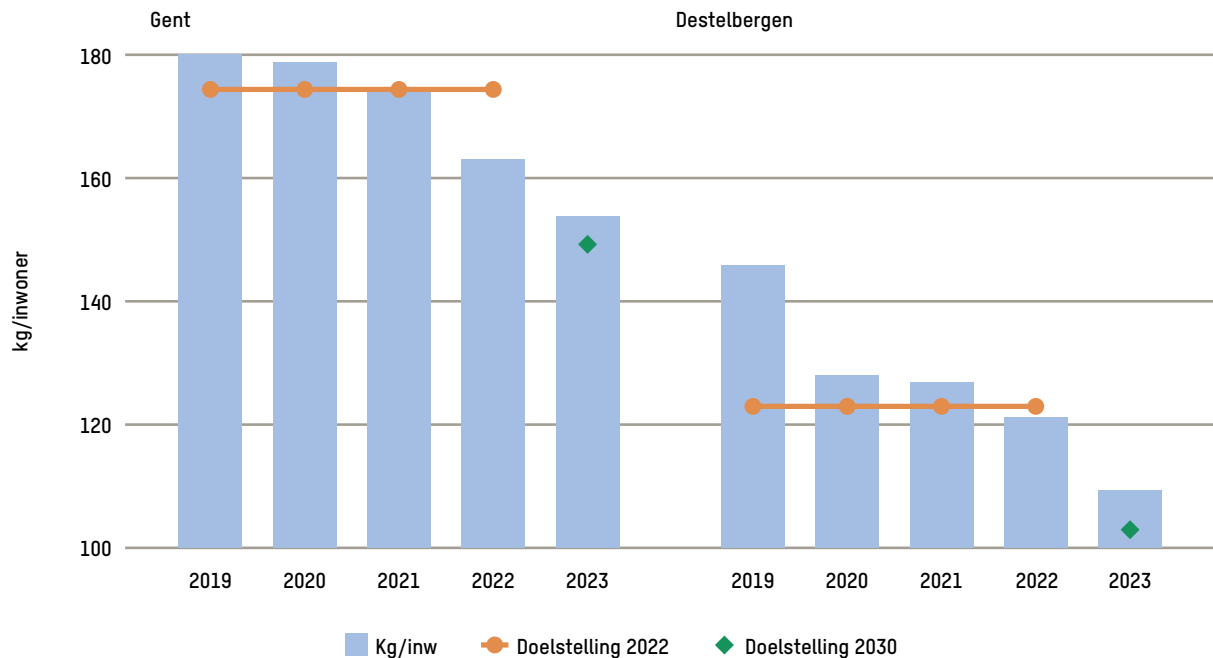
Zorgen voor minder afval is onze primaire doelstelling. We doen dat door mensen bewust te maken van hun afvalgedrag en via sensibilisering, door een goede dienstverlening te bieden en via tarieven die stimuleren om afval te vermijden en wat 'rest' te sorteren of composteren. Onze inwoners slagen erin om jaar na jaar minder restafval over te houden. Zo zijn we goed op weg om de nieuwe doelstelling tegen 2030 vervroegd te realiseren.

## Doel voor 2030

- **Gent: Maximum 148 kg restafval per inwoner**
- **Destelbergen: Maximum 103 kg restafval per inwoner**



KG RESTAFVAL PER INWONER



# MINDER AFVAL DOOR HERGEBRUIK EN HERSTEL

Samen met Kringwinkel Ateljee en Open Plaats worden heel wat herbruikbare goederen ingezameld, al dan niet hersteld en verkocht. Ateljee zamelt textiel in via onze recyclageparken en Open Plaats neemt de herbruikbare goederen tijdens onze pop-up recyclageparken in ontvangst. Zo werken we samen om hergebruik te stimuleren. IVAGO organiseerde drie repair cafés waar men spullen kan laten herstellen door vrijwilligers.

 **Kringwinkel**  
Ateljee

→ **2.129.865 kg**  
goederen hergebruikt  
in 2023

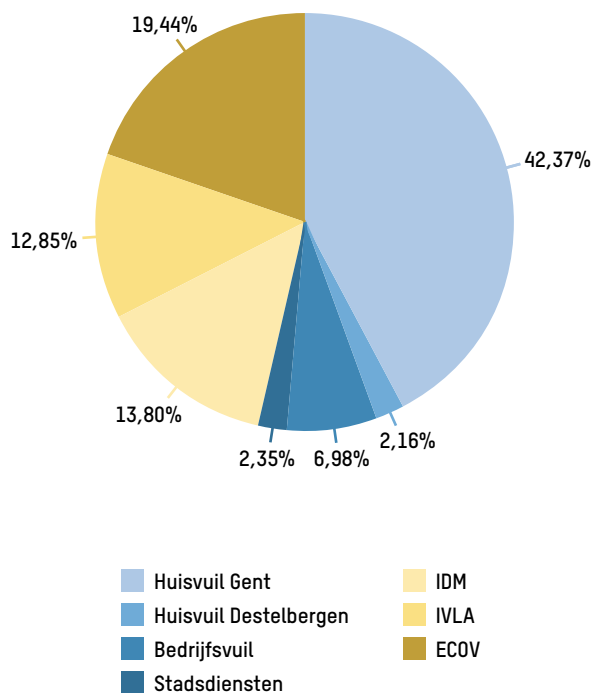
 **Kringwinkel**  
Open Plaats

→ **631.247 kg**  
goederen hergebruikt  
in 2023

## Waar komt het restafval dat IVAGO verwerkt vandaan?

We trachten de verbrandingscapaciteit maximaal te benutten voor een optimaal rendement. Naast IVAGO verwerken IDM en IVLA hun brandbaar afval bij IVAGO en levert ECOV de aanvullende tonnen brandbaar afval.

HERKOMST RESTAFVAL IVAGO





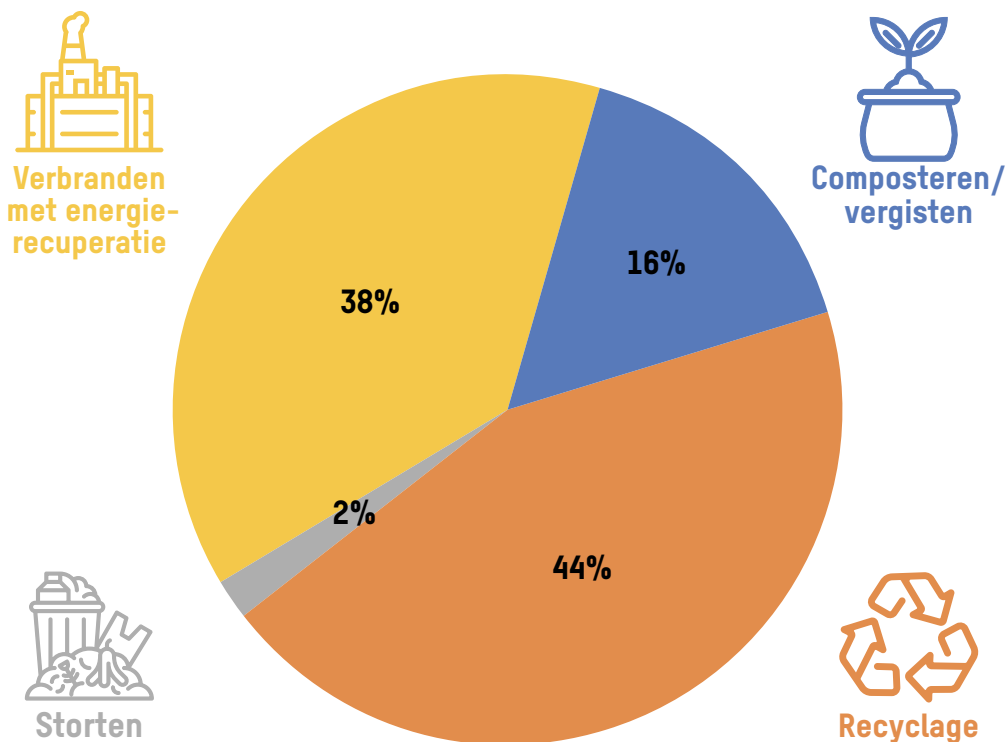
# MEER ZUIVERE MATERIALEN

Om materialen in de kringloop te houden, is het belangrijk om deze zo zuiver mogelijk in te zamelen, zodat hergebruik of recyclage mogelijk is. IVAGO zamelt aan huis tien verschillende afvalstromen selectief in. Op het recyclagepark gaat het om maar liefst 32 verschillende afvalstromen.

In 2023 zamelden we bij burgers, bedrijven en stadsdiensten 129.301 ton materialen in. 44% ervan werd gerecycled en zo vermijden we het ontginnen van grondstoffen en extra CO<sub>2</sub>-uitstoot. 16% werd gecomposteerd of vergist, wat zorgt voor hergebruik van orga-

nisch materiaal en voor groene energie. In onze afvalenergiecentrale verwerken we 38% van het ingezameld materiaal, met energie- en metaalrecuperatie. Tot slot wordt 2% gestort, dat gaat bijvoorbeeld om asbest.

## VERWERKING AFVALSTROMEN



# HET RECYCLAGE-PARK VERANDERT VOOR BETER SORTEREN



In 2023 kregen de zes recyclageparken van IVAGO een grondige make-over. Een volledige transformatie om beter te sorteren voor een circulaire economie. Met deze transformatie willen we minder grofvuil, meer zuivere afvalstromen en meer hergebruik.

Elk recyclagepark werd opgedeeld in een betaalzone en een niet-betaalzone. De afvalstoffen werden onderverdeeld in vijf nieuwe fractiegroepen, elk met hun eigen kleur.

- **Fractiegroep groen:** afval waarvan je een onbeperkt aantal kilo gratis kan aanbieden, want deze afvalfracties kunnen relatief makkelijk worden gerecycleerd.
- **Fractiegroep geel:** betalend vanaf de eerste kilo
- **Fractiegroep oranje:** betalend vanaf de eerste kilo, maar het gaat om een iets groter bedrag
- **Fractiegroep grijs:** afval van gebonden asbest, betalend vanaf 200 kilo per jaar
- **Fractiegroep rood:** brandbaar grofvuil, betalend vanaf de eerste kilo die je aanbiedt op het recyclagepark. De duurste afvalfractie, want brandbaar grofvuil valt moeilijk of zelfs niet meer te recycleren.

De nieuwe tarieven zetten aan tot beter sorteren, want hoe beter je sorteert, hoe lager je afvalfactuur. De tarieven volgen de principes van de vervuiler betaalt. Afval dat makkelijk te recyclen of composteren is, is goedkoper dan afval dat moeilijk of niet te recyclen valt.

Met pop-up recyclageparken komen we naar je toe. Zo bereiken we ook wie moeilijk tot bij ons geraakt of minder mobiel is. Hier ben je welkom met wat je kunt dragen. Met andere woorden: bezoekers komen te voet en/of met de fiets. Zo geven we meer mensen de mogelijkheid om hun afval op een correcte manier te sorteren. In samenwerking met Kringwinkel Open Plaats worden op de pop-up recyclageparken herbruikbare goederen ingezameld. IVAGO maakt van dit moment gebruik om de bezoekers te informeren en sensibiliseren. In 2023 vonden er eenmalig 10 in de plaats van 20 pop-up recyclageparken plaats, doordat de nodige inzet naar de vernieuwing van de recyclageparken ging. Deze edities waren druk bezocht met gemiddeld 148 bezoekers per locatie die elk gemiddeld 3 kg herbruikbare materialen en 15 kg afval brachten.



# **SOCIAL** **MAATSCHAPPIJ**

- **ONZE WERKNEMERS**
- **ONZE GEMEENSCHAP**
- **ONZE KLANTEN**



# IVAGO TUSSEN DE MENSEN

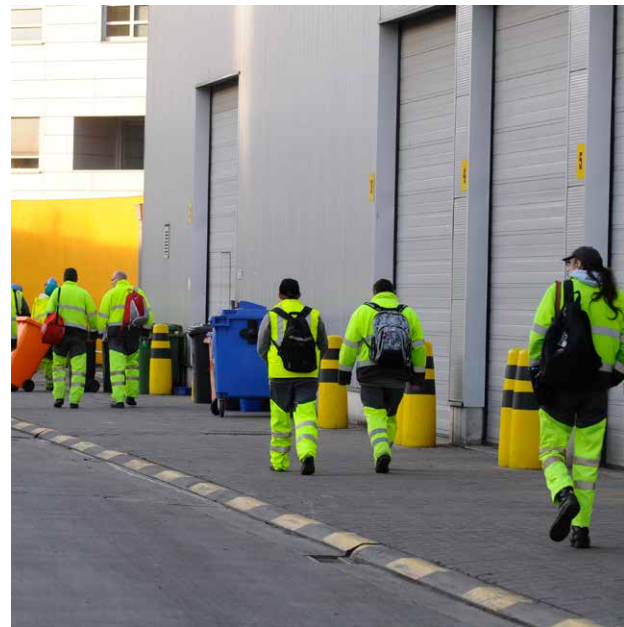
Met bijna 450 medewerkers, divers in leeftijd en achtergrond, leveren we een belangrijke bijdrage aan het sociale aspect van duurzame ontwikkeling. Het spreekt voor zich dat IVAGO veel belang hecht aan het welzijn en de gezondheid van iedereen die bij ons aan de slag is.

**WELZIJN CENTRAAL:** Het welzijn van medewerkers staat centraal bij IVAGO. Dit uit zich in een correct loon en correcte arbeidsvoorwaarden, en een uitgebreid pakket aan ondersteuningsmaatregelen. IVAGO zet uitzendkrachten in opdat de dienstverlening elke dag gegarandeerd wordt en om pieken in het hoogseizoen op te vangen. Zo kunnen de vaste medewerkers van hun verlof genieten. Samen met een vaste interimpartner voorzien we doorstroom naar een vast contract van onbepaalde duur.

Medewerkers kunnen terecht bij een steward, een sociaal consulent en een sociaal werker. In 2023 voerde de sociaal consulent 1.139 gesprekken. Het hoofdaandeel is van psychosociale aard. Een interne adviesgroep Diversiteit maakt werk van het diversiteitsbeleid op maat van IVAGO. We hechten belang aan een open en respectvolle dialoog met de werknemersorganisatie en voeren de CAO 2023-2025 uit.

**VEILIGHEID ALS PRIORITEIT:** Een sterke focus op veiligheid is nodig om arbeidsongevallen te beperken. Elk arbeidsongeval is er één te veel. In 2023 waren er 42 arbeidsongevallen met werkverlet bij het eigen personeel en 12 bij de uitzendkrachten. De voornaamste oorzaken zijn misstappen of uitglijden, gevolgd door tillen en dragen. IVAGO werkt preventief door het voorzien van de nodige veiligheidskledij en -schoeisel, opleidingen en inzet op ergonomie.

**ONTWIKKELINGSKANSEN VOOR IEDEREEN:** IVAGO stimuleert de ontwikkeling van haar medewerkers door een breed scala aan interne en externe opleidingen aan te



bieden. In 2023 volgden medewerkers in totaal 3.982 opleidingsuren, naast de vele trainingen-on-the-job. Sinds eind 2022 biedt IVAGO een interne opleiding voor het rijbewijs C aan en hebben we een voertuig met opleidingsfaciliteiten om ter plekke op de baan opleidingen te kunnen geven.

## **EEN STERK GEVOEL VAN VERBONDENHEID:**

Naast de focus op welzijn, veiligheid en ontwikkeling, investeert IVAGO in het creëren van een sterke teamspirit. Dit wordt gerealiseerd door middel van diverse informele personeelsactiviteiten, zoals het jaarlijkse IVAGO-ontbijt, het Sinterklaasfeest en een familiedag in Pairi Daiza. Deze activiteiten bevorderen de collegialiteit en het gevoel van verbondenheid binnen de organisatie.

# EEN PROPERE OMGEVING

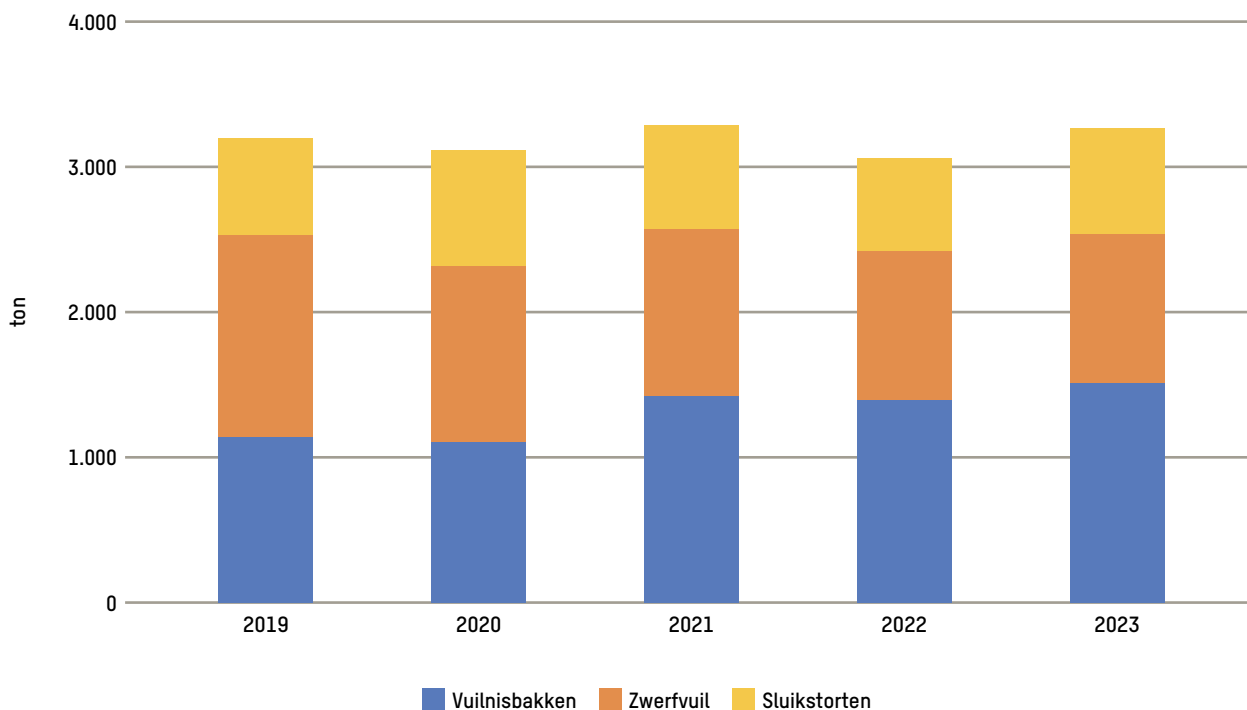
Een fundamenteel element in milieuzorg is vermijden dat afvalstoffen voor verontreiniging zorgen van lucht, bodem of water. IVAGO heeft daarin een cruciale rol. Afvalverwerking is immers ontstaan vanuit een problematiek van hygiëne en zorg om het milieu. IVAGO zorgt voor een veilige inzameling en verwerking van het afval voor de inwoners en bedrijven van Gent en Destelbergen.

## Een nette buurt

IVAGO draagt zorg voor een nette buurt door zwerfvuil en sluikstort op te ruimen en openbare vuilnisbakken te voorzien en te ledigen. In 2023 was er evenveel zwerfvuil als in 2022, de hoeveelheid afval in vuilnisbakken en sluikstorten steeg.

Samen met verschillende partners zetten we in op sensibilisering, samen opruimen en handhaving. Heel wat vrijwilligers ruimen afval in hun buurt op. Zij krijgen hiervoor zakken en materiaal van IVAGO. Propere Pierkes zijn vrijwilligers die dit heel regelmatig doen en zijn intussen met zo'n 840! In de lente organiseert IVAGO een grote opruimactie, onze Gentse Gruute Kuis en Destelbergen Helemaal Schoon, waarbij 4.579 bewoners aan de slag gingen om hun buurt schoon te maken.

## AFVAL UIT DE STRATEN





## FOCUS OP DE KLANT

In onze dienstverlening staat de klant centraal. We bieden afvalinzameling aan voor 290.000 inwoners, dat zijn zo'n 130.000 huishoudens, en 5.000 bedrijfsklanten.



Daarbij werken we met oplossingen op maat: standaard voorzien we rolcontainers, voor het dichtbevolkte centrum en de 19e eeuwse gordel zijn er restafvalzakken en wie in hoogbouw woont kan gebruik maken van verzamelcontainers of sorteerpunten. We streven naar een correcte dienstverlening waarbij we onze afspraken nakomen. Om diverse redenen lukt het niet altijd om onze opdracht uit te voeren. Zo hadden we in 2023 2,75% meldingen over het niet correct ophalen van afval ten opzichte van het aantal huishoudens.

We willen dat sorteren voor iedereen loont. Wie het financieel minder breed heeft in Gent krijgt een sociale tegemoetkoming in de afvalkosten. Wie recht heeft op een dergelijke sociale toelage krijgt - afhankelijk van woonplaats en aantal gezinsleden - krediet op de IVAGO-rekening of zakken voor rest en pmd. In 2023 werd het 'kredietstelsel' uitgebreid: elke rechthebbende krijgt nu krediet om te gebruiken voor alle IVAGO-diensten zoals het recyclagepark, aanbidding van grofvuil of gft. Zo'n 20% van de Gentse gezinnen heeft hier recht op en dit wordt automatisch toegekend. Zo maken we sorteren haalbaar, ongeacht je inkomen.



# GOVERNANCE GOED BESTUUR

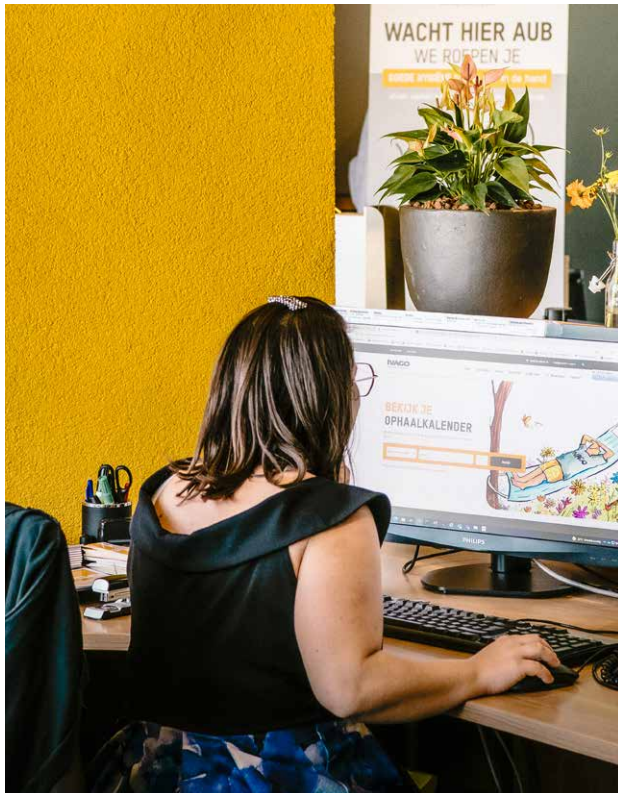




# GOED BESTUUR, VAN CRUCIAAL BELANG

Als opdrachthoudende gemengde intercommunale heeft IVAGO een Algemene Vergadering bestaande uit onze aandeelhouders: Stad Gent, Gemeente Destelbergen, de private vennoot ECOV NV (Veolia en Indaver), Intercommunale IDM en intercommunale IVLA. De Raad van Bestuur bestaat uit een vertegenwoordiging van Stad Gent, Gemeente Destelbergen en ECOV NV.

Daarnaast wordt de werking van IVAGO periodiek toegelicht op de gemeenteraden van onze beide gemeente-aandeelhouders, met de mogelijkheid om allerlei vragen te stellen over het reilen en zeilen van IVAGO.



De doelstellingen van IVAGO worden opgevolgd via een boordtabel met de belangrijkste KPI – key prestatie indicatoren – die op kwartaalbasis wordt gepresenteerd aan de Raad van Bestuur.

IVAGO is een ISO-gecertificeerde onderneming met ISO 9001:2015 (kwaliteit) en ISO 14001:2015 (milieu). We hebben dit omgezet in ons intern IVAGO Management Systeem (IMS). We geloven dat een gestructureerd managementsysteem ervoor zorgt dat we onze resultaten kunnen halen. Jaarlijks gebeurt er een audit door een certificatiebureau waarbij we als doelstelling hebben om geen major afwijkingen te hebben en maximum 3 minor afwijkingen per jaar. We slaagden erin om in 2023 slechts één minor afwijking te hebben.

We communiceren transparant naar onze aandeelhouders en klanten met jaarlijkse verslaggeving die onder andere gepubliceerd wordt op onze website. Bewoners en klanten kunnen terecht bij onze eigen klantendienst met vragen en opmerkingen. De Gentse ombudsdienst behandelt de tweedelijnsklachten van IVAGO. Voor onze eigen medewerkers is er een klokkenluidersregeling, beschikbaar op ons intranet.

**Voor IVAGO is goed bestuur van cruciaal belang en dat weerspiegelt zich in onze waarden:**

- **Onze focus ligt op de tevreden klant.**
- **Onze duurzame aanpak vrijwaart de toekomst.**
- **Samenwerking, dialoog en respect maken ons sterk.**
- **We pakken de zaken efficiënt aan.**
- **We handelen eerlijk en correct.**

We willen met dit duurzaamheidsverslag een overzichtelijk beeld schetsen van waar IVAGO staat inzake duurzaamheid, met behulp van het ESG-kader. Dit verslag is uiteraard geen eindpunt. IVAGO werkt elke dag verder om zijn duurzaamheid verder te verbeteren.

**IK → JIJ → WIJ → IVAGO**

# IVAGO kiest resoluut voor een duurzaam beleid en een mooier morgen

IK → JIJ → WIJ → IVAGO

Proeftuinstraat 43  
9000 Gent  
09 240 81 11  
info@ivago.be  
www.ivago.be

VOLG ONS OM OP DE HOOGTE TE BLIJVEN  
VAN HET LAATSTE IVAGO-NIEUWS

www.ivago.be  
@ivago.gent  
@ivagogent  
ivago.gent

**IVAGO**