



Evaluatieverslag

2019-2024

INHOUD

Inleiding.....	3
Samenvatting.....	4
Doelstelling 1: Minder afval	4
Doelstelling 2: Zuivere materialen	5
Doelstelling 3: Meer energie leveren en verdelen.....	6
Doelstelling 4: Een nette buurt	7
Doelstelling 5: Een duurzaam en klantgericht IVAGO	8
1 Minder afval	9
1.1 Doelstelling.....	9
1.2 Acties	10
1.3 Resultaten.....	19
2 Zuivere materialen	29
2.1 Doelstelling.....	29
2.2 Acties	30
2.3 Resultaten.....	54
3 Meer energie leveren en verdelen	65
3.1 Doelstelling.....	65
3.2 Acties	66
3.3 Resultaten.....	73
4 Een nette buurt	76
4.1 Doelstelling.....	76
4.2 Acties	77
4.3 Resultaten.....	90
5 Een duurzaam en klantgericht IVAGO	94
5.1 Doelstelling.....	94
5.2 Acties	95
5.3 Resultaten.....	142
Boordtabel.....	147
Lijst van grafieken en tabellen.....	154

INLEIDING

Beste lezer,

IVAGO presenteert met dit verslag een evaluatie van de afgelopen zes jaar. Met de Beleidsnota van IVAGO voor de periode 2020-2025 wilden we propere buurten voorzien, een vlotte dienstverlening leveren en bouwen aan de circulaire economie. Er werd dan ook fors geïnvesteerd in IVAGO.

Een evaluatie kan niet om de coronacrisis heen. De impact van deze crisis op het dagelijks leven was enorm. Dat de taken van IVAGO essentiële dienstverlening zijn, was opnieuw duidelijk. Het was dagelijks schakelen om de dienstverlening te blijven voorzien met de noodzakelijke maatregelen. Samen met het bestuur en vakbonden werden constructieve oplossingen gezocht en gevonden. We waren nog niet gekomen of de volgende crisis diende zich aan. De extra uitgaven om de coronacrisis het hoofd te bieden, samen met de gestegen energieprijzen, noopten tot twee besparingsoefeningen binnen de Stad Gent. De focus lag opnieuw op het blijven voorzien van de dienstverlening en te evalueren waar het met minder kon. Door die twee crisissen liepen ook projecten bij IVAGO vertraging op, zoals de vernieuwing van de recyclageparken. In 2023 konden we de recyclageparken na een zeer snelle transformatie heropenen met een nog grotere focus op circulariteit.

Verschillende uitdagingen waren met elkaar verbonden: de plannen voor de vernieuwing van de afvalenergiecentrale en de vernieuwing van de statuten van onze afvalintercommunale met de zoektocht naar een private partner. Voor de afvalenergiecentrale was een grondige revamping voorzien door die nieuwe private partner. Een nieuwe omgevingsvergunning werd aangevraagd. IVAGO kreeg echter een proefvergunning voor twee jaar in juli 2023. Voor de zoektocht naar een nieuwe private partner lanceerden onze vennoten Stad Gent en gemeente Destelbergen een overheidsopdracht. Medio 2024 bleek dat die opdracht gunnen niet mogelijk was. De beslissing werd genomen om IVAGO van een publiek-private samenwerking om te vormen tot een volledig publieke intercommunale tegen 26 juni 2025. Een nieuwe ferme uitdaging voor IVAGO.

Kort samengevat: de realiteit liep deze afgelopen zes jaar wel anders dan gepland. Met fierheid willen we de aandacht vestigen op drie topprestaties:

- IVAGO heeft de dienstverlening kunnen blijven voorzien tijdens de coronacrisis en was daarvoor een voorbeeldintercommunale.
- We bouwden de recyclageparken in een spoedtempo om en legden het afvaltoerisme aan banden.
- We behaalden de restafvaldoelstellingen voor Gent en Destelbergen.

In dit verslag verneemt u hoe IVAGO de dienstverlening vooropstelde en de vele medewerkers elke dag opnieuw bewezen om te gaan voor het realiseren van onze missie: *“IVAGO staat als dienstverlenend bedrijf in voor het realiseren van een duurzaam afval- en materialenbeheer bij huisgezinnen en bedrijven: van preventie tot verwerking en opwekking van energie. IVAGO draagt mee zorg voor de netheid van het openbaar domein.”*

Veel leesplezier,
IVAGO

SAMENVATTING

IVAGO formuleerde vijf doelstellingen in de Beleidsnota IVAGO 2020-2025.



Figuur 1: Doelstellingen IVAGO 2020-2025

In dit evaluatieverslag kan u telkens de omschrijving van de doelstelling lezen, de acties die IVAGO hiervoor realiseerden en het resultaat van deze acties.

Achteraan in dit evaluatieverslag vindt u de 'Boordtabel' waarin de voortgang van de voornaamste KPI's wordt bijgehouden.

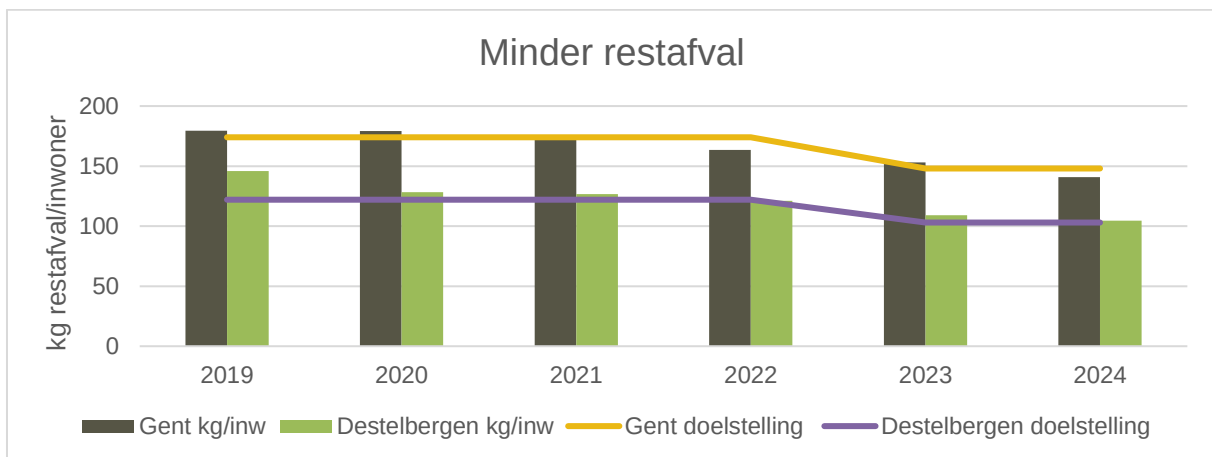
In dit hoofdstuk kan u hiervan een samenvatting lezen per doelstelling.

DOELSTELLING 1: MINDER AFVAL

De afvalberg verkleinen is de eerste doelstelling van het afvalbeleid en zo ook van IVAGO. We zetten hierop in door te werken aan afvalpreventie via sensibilisering en hergebruik te promoten. Door de aanwerving van een afvalsteward en een expert afvalpreventie en sensibilisatie konden we dit waarmaken. Dat vertaalt zich ook naar een eigen scholenwerking, meer repair cafés en gerichte communicatie.

IVAGO wil het aantal kg restafval per inwoner reduceren en de Vlaamse doelstelling halen. Voor Gent lag de doelstelling op 174 kg restafval per inwoner tegen 2022 en op 148 kg restafval per inwoner tegen 2030. De doelstelling werd voor 2022 gehaald met 163 kg restafval per inwoner. In 2024 is er 141 kg restafval per inwoner, waardoor de doelstelling voor 2030 al gehaald werd.

Voor Destelbergen lag de doelstelling op 122 kg restafval per inwoner tegen 2022 en op 103 kg restafval per inwoner tegen 2030. De doelstelling werd voor 2022 gehaald met 121 kg restafval per inwoner. In 2024 is er 105 kg restafval per inwoner, waardoor de doelstelling voor 2030 reeds binnen handbereik ligt.



Grafiek 1: Minder restafval, in kg/inwoner, 2019-2024

Samen met de kringwinkels Ateljee en Open Plaats zet IVAGO in op hergebruik en sluiten we aan bij de Vlaamse doelstelling van 7 kg hergebruik per inwoner tegen 2022 en 8 kg tegen 2030. Deze doelstellingen worden gerealiseerd.

We vernieuwden de samenwerking met de kringwinkels, experimenteerden met inzameling van herbruikbare spullen en herstelbaar elektronica op de recyclageparken en lanceerden een nieuwe opdracht voor de inzameling van textiel. Het kringlooptuinen verschoof van de werking met vrijwilligers naar meer communicatiegerichte aanpak, conform de huidige noden.

Om langer gebruik te maken van spullen wordt herstel aangemoedigd door het organiseren van Repair Cafés. IVAGO wou er jaarlijks minstens vijf organiseren. Door corona en beperkte personeelscapaciteit werd dit aantal pas in 2024 bereikt.

Tenslotte wou IVAGO symbolisch 1% van het werkingsbudget inzetten op afvalpreventie, dat werd gerealiseerd sinds 2021.

DOELSTELLING 2: ZUIVERE MATERIALEN

IVAGO streeft ernaar, conform de Vlaamse doelstelling, om meer afval selectief in te zamelen, zodat recyclage mogelijk is. In Destelbergen werd gemiddeld 74% selectief ingezameld over de periode 2019-2024. In Gent werd over diezelfde periode gemiddeld 60% van het afval selectief ingezameld. Dat is beter dan de doelstelling van 55% tegen 2025.

IVAGO zet hierop in via verschillende manieren zoals sensibilisering via algemene communicatie en naar specifieke doelgroepen zoals scholen of gebruikers van sorteerpunten. Uit sorteeranalyses komen we te weten op welke afvalfracties we nog meer moeten inzetten. Ook werden tarieven zo aangepast dat de sorteerder wordt beloond en de vervuiler betaalt, zowel voor de inzameling aan huis en de recyclageparken. De sociale tegemoetkoming in de afvalkosten voor mensen met minder financiële middelen in Gent werd ook aangepast zodat ook voor hen sorteren loont.

De inzameling aan huis werd geoptimaliseerd. Zo werd het aanbieden van gft aangemoedigd, de sorteerboodschap van pmd uitgebreid, is grofvuil nu overal betalend en op afspraak en zijn de aanpassingen voor de glaszameling naar een verplichte glasbak of glasbol lopende. Ook kwamen er 19 sorteerpunten bij. Dit zorgt voor meer en zuiverdere selectieve afvalstromen bij de inzameling aan huis.

De recyclageparken van IVAGO ondergingen een volledige transformatie in het kader van de circulaire economie en de toepassing van het betalen maken van grofvuil (VLAREMA). IVAGO had de ambitieuze doelstelling om de zes parken allemaal te vernieuwen tegen april 2022. Corona en personeelsswissels maakte dat deze timing niet gehaald werd. In juni 2023 werd het vernieuwde recyclagepark van Destelbergen geopend en in oktober 2023 ging het eerste vernieuwde recyclagepark in Gent open. In een recordtijd zijn de parken aangepakt, zodat de hinder voor de inwoners beperkt bleef. De selectieve inzamelingen op de recyclageparken werd ook verder doorgedreven door de bijkomende inzameling van matrassen, aanpak van asbestinzameling en de aanpak van non-conformiteiten waardoor zuiverdere stromen kunnen aangeboden worden voor recyclage.

De mobiele recyclageparken werden omgevormd tot pop-up recyclageparken. In 2020 werden de 10 eerste edities georganiseerd. Na een positieve evaluatie werd dit verder uitgerold. In 2021 waren er 20 edities, in 2022 23 edities. Tijdens de vernieuwing van de recyclageparken, in 2023, werden er 10 pop-up recyclageparken georganiseerd omdat er niet meer capaciteit kon worden vrijgemaakt. In 2024 waren er opnieuw 20 edities. Met de pop-up recyclageparken bereiken we een publiek dat anders moeilijker op het recyclagepark geraakt. Ook kunnen herbruikbare goederen gelijktijdig aan de Kringwinkel worden aangeboden en is dit een moment waarop IVAGO kan sensibiliseren rond afvalpreventie en correct sorteren.

Om bij te dragen aan de Vlaamse doelstelling om asbestvrij te worden, wou IVAGO 10% meer asbest inzamelen ten opzichte van 2018. Ondanks een bijkomende asbest inzameling aan huis en de aanpak van de inzameling via het recyclagepark, werd er minder asbest ingezameld dan in 2018.

DOELSTELLING 3: MEER ENERGIE LEVEREN EN VERDELEN

De afvalenergiecentrale van IVAGO verwerkt het brandbaar afval van het werkingsgebied van IVAGO, de aangesloten intercommunales en wordt gesatureerd door ECOV. De hoeveelheden huishoudelijk en bedrijfsafval uit Gent en Destelbergen daalden, waardoor er meer moest gesatureerd worden. Ook de afvalenergiecentrale merkte bijgevolg dat de eerste doelstelling van IVAGO, minder afval, werd gerealiseerd.

De installatie werd ook verder voorbereid op de toekomst. Zo werd de rookgasreiniging van de installatie aangepast om meer energie te kunnen leveren. Het verkrijgen van een nieuwe omgevingsvergunning onbepaalde duur is niet gelukt. IVAGO verkreeg een proefvergunning voor twee jaar, tot 2 juli 2025. Intussen werd beslist om een nieuwe omgevingsvergunning aan te vragen voor bepaalde duur, tot juli 2030, en dus voor een uitdoofscenario te gaan.

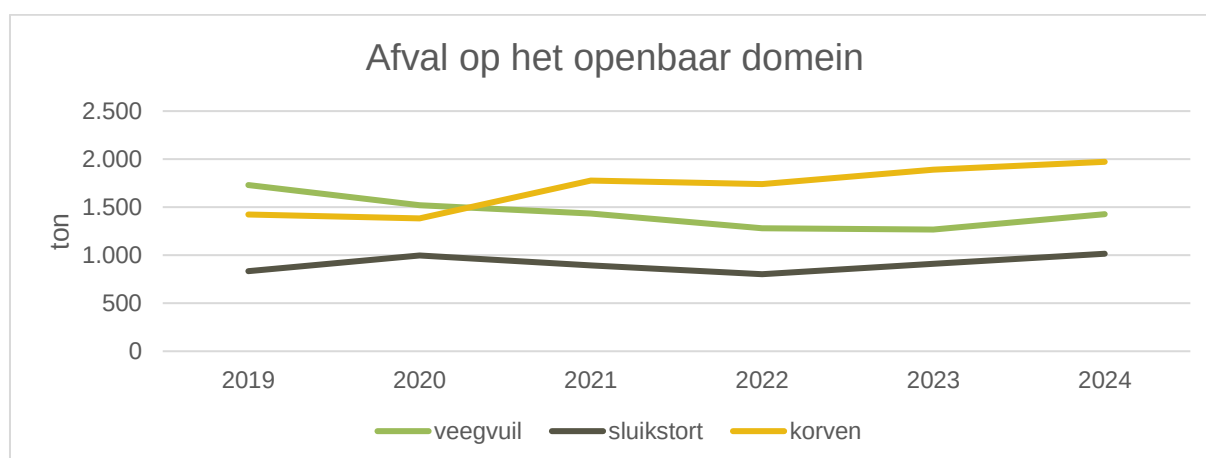
De doelstelling om jaarlijks 100.000 ton ($\pm 3\%$) afval te verwerken werd, met uitzondering van 2023, gehaald. De problematiek van ontploffende lachgasflessen in onze installatie heeft daar een aandeel in, dat zorgde voor heel wat schade IVAGO is daarom gestart met een inzameling van lachgasflessen, om te voorkomen dat ze in de installatie belanden.

De doelstelling om thermisch 500-600 MWhth per 1000 ton afval te exporteren werd maar net niet gehaald. De doelstelling om elektrisch 180-200 MWhe per 1000 ton afval te exporteren werd niet gehaald, o.a. door de daling van de calorische waarde van het afval.

DOELSTELLING 4: EEN NETTE BUURT

We willen nette buurten in Gent en Destelbergen. In Destelbergen neemt de gemeente de openbare reiniging zelf in handen. In Gent verzorgt IVAGO de netheid in samenwerking met verschillende stadsdiensten en andere overheden. IVAGO volgt hierbij de 6 pijler-aanpak van Mooimakers: preventie, infrastructuur (korven), omgeving, communicatie, participatie en handhaving. Een volledig overzicht hiervan met alle partners is te vinden in het jaarlijks netheidsrapport.

De doelstelling om 88 te scoren op de netheidsbarometer werd deze beleidsperiode niet gerealiseerd. We zagen een daling van het ingezameld veegvuil en helaas een stijging van het sluikestort tot 1.015 ton in 2024. Het afval dat via korven werd ingezameld steeg ook. Op zich hoeft dat laatste geen probleem te zijn, dat kan wijzen op goed gebruik in combinatie met minder veegvuil, maar het sluikestorten in de korven nam helaas toe. IVAGO slaagde er wel in om de sluikestorten steeds snel op te ruimen.



Grafiek 1: Afval op het openbaar domein in Gent, in ton, 2019-2024

Op verschillende manieren wordt ingezet op participatie: Propere Pierkes, netheidsacties, scholen en de jaarlijkse opruimacties Gentsche Gruute Kuis en Destelbergen Helemaal Schoon.

Ten slotte zet IVAGO ook in op innovatie. Dat gaat van het digitaliseren van het vegen tot het inzetten van AI voor het meten van de netheid.

DOELSTELLING 5: EEN DUURZAAM EN KLANTGERICHT IVAGO

IVAGO wil klantgericht werken en dat zo duurzaam mogelijk.

We meten onze dienstverlening door het aantal meldingen van inwoners en bedrijven en door het aantal volledig gegronde klachten bij de ombudsdienst. De doelstellingen werden niet altijd gehaald en we pasten de meetmethodiek aan, waardoor vergelijken met de nodige nuance moet gebeuren. Vast staat dat IVAGO blijft streven naar zo weinig mogelijk meldingen van niet-ophalingen en haar werking dagelijks aanpast aan wegenwerken, actiedagen, etc.

IVAGO zet in op een duurzaam en geïntegreerd personeelsbeleid, met veel aandacht voor welzijn en beperking van ongevallen. De aanwezigheid van het personeel blijft hierbij een knelpunt, waar op verschillende manieren aan gewerkt wordt.

Kwaliteit en milieubeleid zijn zeer belangrijk, we hebben hier dan ook ISO-certificaten voor. We streven ernaar om onze impact op onze omgeving te beperken. We meten en registreren hiervoor onze impact en ondernemen stappen om deze telkens te verminderen.

Tenslotte streven we ernaar om financieel gezond te zijn en een rendabiliteit van 10% voor bedrijfsafval te realiseren. Deze doelstelling werd echter enkel in 2019 gerealiseerd en schommelde de overige jaren tussen 7 en 9%.

1 MINDER AFVAL

1.1 DOELSTELLING

IVAGO legt allereerst de nadruk op 'minder afval'. “*Preventie vormt de basis van de circulaire economie*” stelt het Vlaams Lokaal Materialenplan 2023-2030. Afval voorkomen is dan ook de belangrijkste stap om de totale afvalberg te verkleinen. IVAGO sluit zich aan bij de Vlaamse doelstellingen. Vlaanderen streeft ernaar de totale afvalberg stabiel te houden tegen 2030, zowel voor huishoudelijk als bedrijfsafval, ondanks een groeiende bevolking. Idealiter wordt zelfs een absolute daling gerealiseerd. Daarnaast is het de doelstelling van de Vlaamse overheid om het huishoudelijk restafval tegen 2030 te reduceren tot gemiddeld 100 kg per inwoner.

Deze gemiddelde doelstelling werd vertaald naar gemeentelijke doelstellingen. Omdat deze lokale beleidsperiode meerdere termijnen van de Vlaamse uitvoeringsplannen omvat, werden doelstellingen bepaald voor zowel 2022 als 2030. In 2019 werden de doelstellingen voor 2022 aangescherpt (de eerdere doelstelling staat daarom tussen haakjes vermeld).

	Doelstelling tegen 2022	Doelstelling tegen 2030
Gent	174 kg/inw (180 kg/inw)	135 kg/inw
Destelbergen	122 kg/inw (139 kg/inw)	90 kg/inw

Tabel 1: Vlaamse doelstellingen huishoudelijk restafval per inwoner

De doelstellingen voor 2030 zijn op enkele punten aangepast. Zo streeft Vlaanderen zelf naar een reductie van 13 kg/inwoner door in te zetten op maatregelen tegen voedselverlies en bijkomende producentenverantwoordelijkheden, zoals voor luiers en textiel. Daarom rekent IVAGO met een doelstelling van 13 kg extra per inwoner, wat neerkomt op respectievelijk 148 kg en 103 kg per inwoner.

Vanaf 2023 wordt ingezameld zwerfvuil – zowel machinaal als manueel veegvuil, alsook zwerfvuil opgehaald door vrijwilligers – niet langer meegeteld in deze cijfers. Ook selectief ingezameld afval van sluikestorten en afvalkorven hoeft niet meer opgenomen te worden.

Niet-selectief ingezameld sluikestort en afval uit afvalkorven blijven daarentegen wél meetellen, net als brandbaar grofvuil.

IVAGO wil deze doelstelling bereiken door in te zetten op sensibilisering en hergebruik.

Daarom heeft IVAGO de Vlaamse doelstelling overgenomen om tegen 2022 jaarlijks 7 kg hergebruik per inwoner te realiseren, met een hergebruikpercentage van 50%. In het laatste Lokaal Materialenplan is deze ambitie verhoogd naar 8 kg hergebruik per inwoner tegen 2030.

IVAGO moedigt herstel aan door het aantal Repair Cafés jaarlijks te verhogen en elk jaar minstens vijf buurt overstijgende initiatieven (mee) te organiseren.

Hiervoor heeft IVAGO zich tot doel gesteld om 1% van het werkingsbudget te besteden aan sensibilisering rond afvalvermindering.

1.2 ACTIES

1.2.1 SENSIBILISERING

1.2.1.1 COMMUNICATIE

Dankzij een breed en consistent communicatiebeleid kon IVAGO inwoners en bedrijven beter informeren en sensibiliseren rond afvalpreventie en correct sorteren. De thematische edities van de IVAGOWIJZER, de gerichte campagnes en de inzet van diverse communicatiekanalen droegen bij aan een verhoogde bewustwording en betrokkenheid. De opgedane inzichten vormen een stevige basis om de communicatie verder te optimaliseren en de inspanningen rond afvalpreventie te versterken. Evaluatie toont aan dat herhaling nodig is om een blijvende gedragsverandering te realiseren.

Website, blogs en digitale nieuwsbrieven: Inwoners werden zo regelmatig geïnformeerd over sorteerregels, afvalpreventie en de werking van IVAGO. Blogs boden extra diepgang rond actuele thema's.

Sociale media: Via platforms zoals Facebook, Instagram en LinkedIn werd ingezet op directe en interactieve communicatie met inwoners. Campagnes, updates en sensibiliseringsacties bereikten een breed publiek.

IVAGOWIJZER: Dit magazine werd op regelmatige basis uitgebracht en behandelde telkens een specifiek afval gerelateerd thema:

- Juli 2020: bewustwording rond afval
- September 2020: sorteren en minder plastic
- December 2020: minder afval en sorteren
- Februari 2021: sorteren en recycleren
- Juni 2021: bewustwording rond afval en kringwinkels
- September 2021: sorteren en minder afval
- December 2021: minder plastic, geen voedselverspilling en de kringwinkel
- Februari 2022: minder afval, recycleren, hergebruiken
- Juni 2022: Propere Pierkes, campagnes minder afval
- September 2022: mag het wat minder afval zijn
- December 2022: asbest, sorteren
- Februari 2023: de Gentsche Gruute Kuis, Propere Pierkes, Repair Cafés
- Mei 2023: Kringwinkels, nieuw recyclagepark
- September 2023: het nieuw recyclagepark
- December 2023: gft sorteren
- Februari 2024: circulair denken, pmd en grofvuil
- September 2024: pmd nieuwe formaten
- December 2024: Kringwinkels

Nieuwsbrief bedrijfsafval: Gericht op bedrijven met informatie over correct afvalbeheer en IVAGO-diensten.

Brochure en communicatiecampagne vernieuwde recyclageparken: Inwoners werden geïnformeerd over de vernieuwde infrastructuur en aangepaste werkwijze in de recyclageparken.

Duurzaamheidsrapport: Transparante rapportering over IVAGO's inspanningen op vlak van afvalbeheer en circulariteit.

Informatieve flyer bladzakken: Bewoners werden correct geïnformeerd over het gebruik en aanbieden van bladzakken.

Wobblers en posters pmd in drie formaten: Visuele ondersteuning rond de nieuwe pmd-zakformaten, geplaatst in recyclageparken en openbare ruimtes.

Week van het Afvalteam: Een campagne om waardering te tonen voor het IVAGO-afvalteam en om inwoners bewuster te maken van hun werk.

1.2.1.2 AFVALMETER



Meten is weten: de afvalmeter op onze website werd in 2020 gelanceerd om inwoners inzicht te geven in hun afvalproductie in vergelijking met die van hun buurtgenoten. Het doel? Bewustwording creëren over afvalverbruik en inwoners stimuleren om minder afval te produceren. We promoten het gebruik hiervan via de IVAGOWIJZERS, onze website en sociale media.

Figuur 2: Afvalmeter op MijniVAGO

1.2.1.3 CAMPAGNES

IVAGO zet sterk in op sensibilisering en gedragsverandering om zwerfvuil te verminderen, afvalpreventie te stimuleren, beter te sorteren en hergebruik te bevorderen. De afgelopen jaren lanceerden we verschillende campagnes om inwoners bewuster te maken van hun impact en hen aan te moedigen duurzamere keuzes te maken. Hieronder geven we een overzicht.

2019:

- Meer geel op straat – da's proper



Figuur 3: Campagne 'Meer geel op straat'

2020:

- Zwerfvuilcampagne met affiches op de compacterende korven, bestickering van de voertuigen en posts op sociale media

2021:

- De samenwerking met Stad Gent voor de peukencampagne, onder meer met affiches op onze afvalkorven. Een eenvoudige app werd gepubliceerd waarop de (vrijwillige) medewerkers de afvalkorven konden lokaliseren waar zij hun tellingen van peuken voor de evaluatie van de campagne dienden uit te voeren.
- Het project 'On the go' over zwerfvuil.
- Campagne zwerfvuil door het plaatsen van menuborden op vijf plaatsen in Gent. De menuborden herinneren mensen eraan dat wie zwerfvuil achterlaat een GAS-boete van 120 euro riskeert.
- In oktober communiceerden we over de week van de Kringwinkel. In december bijvoorbeeld werd een speciale Kringwinkel-stand geplaatst aan de recyclageparken in Destelbergen en aan de Gaardeniersweg. Iedereen kon er terecht met herbruikbare spullen die normaal gezien niet thuishoren op het recyclagepark. Een gezamenlijke actie waarmee we de afvalberg willen verkleinen.

2022:

- Het organiseren van een zwerfvuilcampagne was voor 2022 een belangrijke doelstelling voor de afdeling Communicatie, en kaderde binnen het "On the Go"-project IVAGO, Mooimakers en Stad Gent zochten daarbij manieren om zwerfvuil van afhaalmaaltijden een halt toe te roepen. We kozen vijf locaties (crime scenes) om er telkens een week lang voluit campagne te voeren.
- In juli 2022 werd het project KOMBAK uitgewerkt. In dat project willen we een systeem opzetten en testen om voor afhaal- en bezorgmaaltijden herbruikbare verpakkingen te gebruiken.
- In september 2022 lanceerden we de campagne 'Mag het wat minder afval zijn', in samenwerking met de Stad Gent. De campagne was een vraag aan alle Gentenaren en Destelbergenaren om slim te kopen, koken en sorteren, want op die manier kan je al snel je hoeveelheid restafval verkleinen.

2023:

- In 2023 ging de volledige focus van de afdeling communicatie naar de vernieuwing van de recyclageparken. In deze communicatie werden burgers gesensibiliseerd om eerst na te denken over hergebruik en daarnaast beter te sorteren om naar zuiverder afvalstromen en een lagere factuur te gaan.

2024:

- Lachgascampagne: Sinds mei 2024 kunnen inwoners van Gent en Destelbergen lege lachgasflessen veilig inleveren bij onze recyclageparken. Om deze campagne bekend te maken, hebben we hierover gecommuniceerd via onze website, sociale media, affiches, Propere Pierkes, buurtwerkingen, ...

- Voedsel is goud campagne: de Vlaamse afvalintercommunales, OVAM, Vlaco en Foodwin lanceerden de campagne 'Voedsel is Goud, verspillen is fout' om de aandacht te vestigen op voedselverlies. We willen dat iedereen kampioen wordt in het tegengaan van voedselverspilling.
- Interne campagne aan de rokersruimte: zie je mij nu wel? - een interne campagne om collega's te stimuleren de sigarettenpeuk IN de asbak te gooien in plaats van op de grond.
- Op de website werden de pagina's 'mag het wat minder afval zijn' opnieuw gelanceerd door middel van relevante blogs die ook via sociale media gepromoot werden

1.2.1.4 SENSIBILISERINGSEVENEMENT

Het geplande sensibiliseringsevenement werd niet georganiseerd, voornamelijk omdat er voor een groot deel van de beleidsperiode geen expert in dienst was om dit te organiseren. Daarnaast maakten de coronamaatregelen dergelijke evenementen praktisch moeilijk haalbaar. Het ontbreken van de juiste expertise en de beperkende maatregelen zorgden ervoor dat we geen grootschalig sensibiliseringsevenement konden opzetten.

1.2.2 MINDER AFVAL DOOR HERGEBRUIK

1.2.2.1 SAMENWERKING KRINGWINKELS

De samenwerking Kringwinkels werd hernieuwd in 2023. Zo verwijzen we naar elkaars werking in de communicatie om tot meer afvalpreventie en hergebruik te komen.

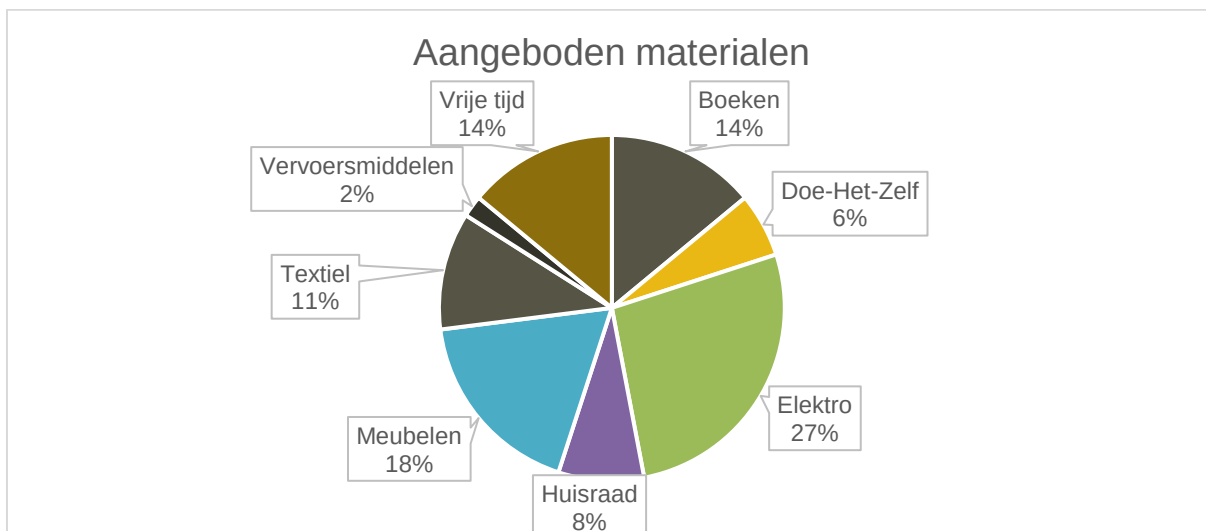
1.2.2.2 HERGEBRUIK OP RECYCLAGEPARK

In juni 2022 werd een geefpunt geopend op het recyclagepark van Destelbergen door de Kringwinkel Open Plaats. Twee dagen per week, op dinsdag en zaterdag, hadden de bezoekers van het recyclagepark op die manier de mogelijkheid om herbruikbare goederen in te leveren op het park zelf. Gedurende de eerste drie maanden van de samenwerking werd voor 11 ton goederen ingezameld, die daardoor niet in de afvalstroom terechtgekomen zijn.

	juni	juli	augustus	Totaal
Aantal openingsdagen	8	9	9	26
Aantal brengers	128	114	110	352
Totaal ingezameld (in kg)	3.923	3.282	3.787	10.992
kg/per bezoek	31	29	34	31

Tabel 2: Hergebruik op recyclagepark Destelbergen, 2022

Hieronder volgt de verdeling van de verschillende materialen, op basis van gewicht. Daarbij zien we dat er voornamelijk elektro werd ingeleverd.



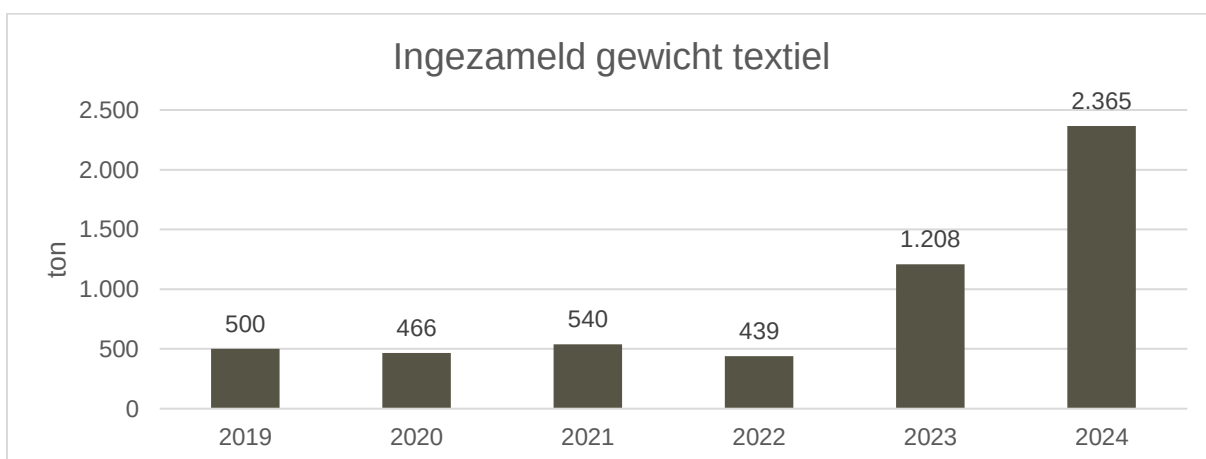
Grafiek 2: Aangeboden materialen bij hergebruikpunt recyclagepark Destelbergen, in %, 2022

Hoewel het project positief geëvalueerd werd, is het niet verdergezet in 2023 omwille van budgettaire redenen. Om een kwalitatieve dienstverlening te garanderen, was het immers nodig dat een vaste medewerker van Kringwinkel Open Plaats aanwezig was op de openingsdagen.

1.2.2.3 INZAMELING TEXTIEL

Textiel wordt ingezameld via textielcontainers. De bestaande werkwijze, met private inzamelaars op privaat domein en rondtrekkende textielcontainers van de Kringwinkels op openbaar domein en recyclageparken, kende knelpunten, zoals slukstort en een te lage inzameling van textielafval.

Om deze uitdagingen aan te pakken, werd in 2023 een overheidsopdracht gelanceerd voor de inzameling, verwerking en het hergebruik van textiel, in twee percelen: één voor de sociale economie en één voor private inzamelaars. Het perceel voor de sociale economie ging midden 2023 van start. Het perceel voor de private sector werd echter niet gegund, nadat de Raad van State oordeelde dat deze opdracht als een concessie moest worden aanbesteed. Dit werd eind 2023 afgerond.

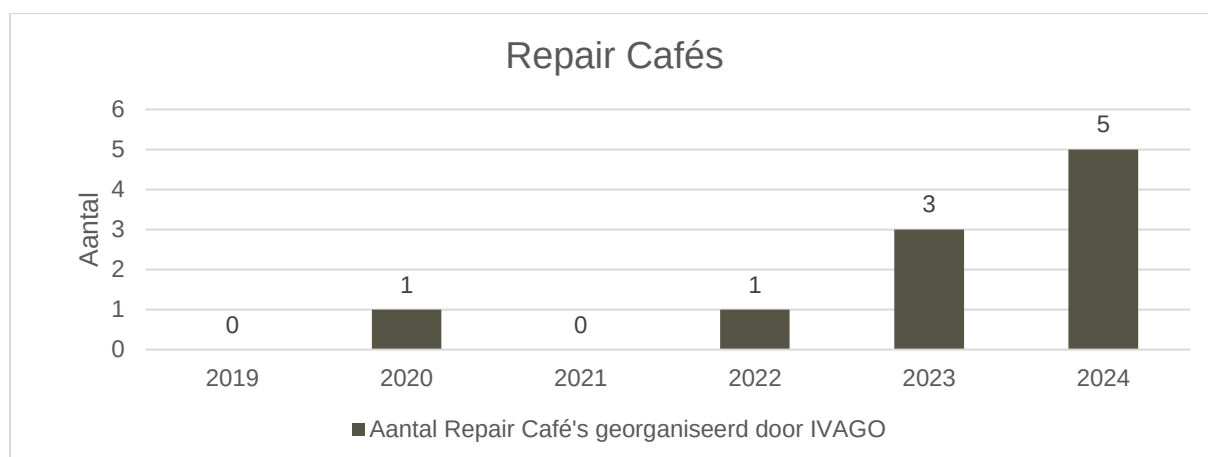


Grafiek 3: Ingezameld gewicht textiel, in ton, 2019-2024

De stijgende gewichten van de textielinzameling komen dan ook doordat we meer data hebben over deze inzameling sinds de concessie in 2023.

1.2.2.4 REPAIR CAFÉS

De voorbije jaren is er steeds meer ingezet op het organiseren van Repair Cafés, evenementen waar bezoekers hun kapotte spullen kunnen laten herstellen in plaats van ze weg te gooien. Deze initiatieven hebben bijgedragen aan afvalpreventie en het bevorderen van hergebruik. IVAGO zet in op Repair Cafés die voor iedereen toegankelijk zijn (buurt overstijgend).



Grafiek 4: Repair Cafés, 2019-2024

In 2020 werd het eerste Repair Café georganiseerd bij een pop-up recyclagepark. In 2021 werd er geen Repair Café georganiseerd. Vanaf 2022 werd de organisatie van Repair Cafés voortgezet, met één event bij IVAGO. In 2023 steeg het aantal naar drie, werd een actie georganiseerd voor de 'World Repair Day' en namen we deel aan de Repair Week samen met de collega's van Kringwinkel Ateljee. In 2024 werden er zelfs vijf Repair Cafés georganiseerd met IVAGO, plus één ondersteuning voor de vrijwilligers van het Repair Café Destelbergen. Naast IVAGO, organiseren ook nog andere organisaties Repair Cafés.



Figuur 4: Campagnebeeld Repair Café



Foto 1: Sfeerbeeld Repair Café



Foto 2: Sfeerbeeld Repair Café

1.2.2.5 KOMBAK

KOMBAK is een project gericht op het stimuleren van herbruikbare verpakkingen voor afhaalmaaltijden in de horeca. Voor dit project kreeg IVAGO in 2022 steun van de Green Deal Anders Verpakt. KOMBAK werd gelanceerd op 27 mei 2024 en loopt tot eind april 2025.

IVAGO werkte samen met de partners (Stad Leuven, Fair Resource Foundation, serviceproviders in Gent en Leuven, Green Deal Anders Verpakt en ReuSe Vanguard Project) een concept uit voor een keten met herbruikbare maaltijdverpakkingen in Gent en in Leuven. 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. Het einddoel is onder andere om het concept wijd te verspreiden bij de consumenten, en tegelijkertijd tegen april 2025 50 horecazaken aan boord te hebben.

1.2.2.6 REPAIR ZKT. HUB

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-afval 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 olijsting 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 doorgegaan 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.

1.2.2.7 HERSTEL EERST

Met het project 'Herstel Eerst' voorzien we een nieuwe plek op het recyclagepark waar je klein elektro dat nog werkt - maar dat je niet meer gebruikt - kan wegbrengen. Je kan deze plek vinden op het recyclagepark in de Proeftuinstraat en op de Gaardeniersweg in Gent.

Het idee is simpel maar krachtig: in plaats van je nog werkende elektrische apparaten weg te gooien, krijgen ze via de samenwerking met de Kringwinkel Open Plaats een tweede leven. Op deze manier verminderen we niet alleen de hoeveelheid afval, maar verlengen we ook de levensduur van producten en verminderen we de noodzaak om nieuwe grondstoffen te winnen. Daarnaast doen we de bezoekers zo twee keer nadenken voordat ze iets weggooien. Hiervoor werd er naast de verzamelbakken van AEEA een rek geplaatst om nog werkende toestellen te verzamelen. Dit met de nodige informatieborden om de het concept toe te lichten. In de praktijk stellen we echter vast dat enkel de eerste gedeponeerde stukken van degelijke kwaliteit zijn en vervolgens bezoekers dit rek

zien als AEEA en dus ook defecte of erg vuile toestellen in het rek plaatsen. Het is geen onverdeeld succes.

1.2.2.8 INTERNE POLICY AFGEDANKT MATERIAAL

De Policy Afgedankte Materialen werd in 2024 gefinaliseerd. Op basis hiervan werd een opleiding Afgedankte Materialen aangeboden die medewerkers de nodige kennis geeft om correct om te gaan met verschillende soorten afgedankte materialen binnen het bedrijf. De opleiding draagt bij aan een duidelijkere werking en afhandeling van afgedankte materialen binnen de organisatie.

1.2.2.9 ASHCYCLE

In 2022 startte de 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 de bodem- en vliegassen van onze afvalenergiecentrale. 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 wordt door de verschillende partners verder onderzocht.

1.2.2.10 KRINGLOOPTUINIEREN

Kringlooptuinieren, en in het bijzonder thuiscomposteren, draagt bij aan afvalvermindering. We blijven de verkoop van compostvaten en -bakken actief promoten en uitvoeren. Deze bestaan inmiddels voor meer dan 80% uit gerecycleerd materiaal. In 2020 hebben we ook het bestek gegund, waarbij we als aankoopcentrale optreden voor de Oost-Vlaamse afvalintercommunales.

De klassieke vrijwilligerswerking met compostmeesters en kringlooptuiniers werd stopgezet wegens onvoldoende belangstelling en omdat deze aanpak niet meer aansloot bij de huidige noden.

De geplande nieuwe demotuin aan het recyclagepark in Destelbergen en het vernieuwen van de demotuin aan het recyclagepark Proeftuinstraat werden uiteindelijk niet gerealiseerd. Het was immers moeilijk om voldoende vrijwilligers te vinden die bereid waren om de tuin op regelmatige tijdstippen te beheren, wat het uitvoeren van het project praktisch onhaalbaar maakte. Hierdoor werd besloten om het initiatief niet door te zetten. De demotuin in Drongen is vijf jaar geleden afgebouwd.

Onze inspanningen zijn verlegd naar het verspreiden van verspreiden instructieve video's over diverse kringlooptechnieken om de kwaliteit van het thuiscomposteren te ondersteunen via sociale media en onze website.

Daarnaast zetten we ook in op:

- 2019: De kringlooptuiniers staan geïnteresseerde burgers bij met advies over kringlooptuinieren in de demotuinen in de Proeftuinstraat en in Drongen. We organiseerden

ook 3 cursussen voor de inwoners van Gent en Destelbergen over composteren en vierkantemetertuinieren.

- 2023: Bezoek aan school samen met Vlaco instructeur - sessie composteren op boerenbuurtstoet
- 2024: Sensibiliseren interne medewerkers met opleiding thuiscomposteren: de afvalsteward schakelende een expert in om interne medewerkers meer bij te brengen over thuiscomposteren en de mogelijkheden ervan.

1.3 RESULTATEN

1.3.1 HOEVEELHEID 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 gelijkaardige bedrijfsafval. Een Planaanpassing “Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval” werd goedgekeurd door de Vlaamse regering op 17 mei 2019.

In 2023 werd een nieuw “Lokaal Materialenplan” - de nieuwe titel voor het Uitvoeringsplan huishoudelijk afval en gelijkaardig bedrijfsafval - goedgekeurd voor de periode 2023-2030 door de Vlaamse regering.

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, daalt op Vlaams niveau naar 100kg 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, maar dit maakte het gemakkelijker om vergelijkbare gemeenten met elkaar te benchmarken. Vele clusters hebben wel een verschillend socio-economisch of demografisch profiel, maar zonder dat dit een statistisch verschil in het restafvalcijfer kan verantwoorden. Alle gemeenten komen nu terecht in een hoofdcluster, evenwel met een behoud van de cluster 15 en 16 voor de grote steden. Destelbergen komt terecht in de hoofdcluster.

Gent werd ingedeeld in cluster 15 en na analyse van de voorbije periode, worden de steden Antwerpen, Brugge en Gent apart bekeken van de 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 typisch 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, vooral voor Gent, ten opzichte van het vorige uitvoeringsplan, is dat het opgeruimde zwerfvuil (veegvuil) en het selectief ingezamelde afval van sluikstorten niet langer meetelt voor de gemeentelijke restafvaldoelstelling. 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.

Op basis van het ambitieniveau op Vlaams niveau enerzijds en een geoptimaliseerde indeling van de gemeenten anderzijds, werd een restafvaldoelstelling per cluster bepaald. Door als basis de doelstelling uit de vorige planperiode 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. 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 zelf moeten dus 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 deel”.

1.3.1.1 GENT

Gent blijft ingedeeld in de cluster (V15A) “Grote en regionale steden”, samen met Brugge & Antwerpen en heeft als gemeentedoelstelling **135 kg restafval per inwoner in 2030. Gent moet dus zelf dus de nodige acties ondernemen om aan doelstelling van 148 kg restafval per inwoner in 2030 te geraken.** Hiervoor werden in het voorbije jaar reeds een aantal maatregelen genomen.

Door de uitgebreide sorteerboodschap voor pmd vanaf 1 januari 2020 waren de verwachtingen dat het restafval per inwoner zou afnemen met 8 tot 9 kg. Ook de verhoging van de retributies in 2020, 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 zijn de burgers veel meer thuis gaan consumeren en daardoor stelden we de verwachte daling van de totale hoeveelheid restafval niet vast in de jaren 2020-2021. We moeten ook rekening houden dat er in die jaren veel minder studenten en toeristen aanwezig waren in Gent en dat er minder activiteiten waren.

Door de invoering van VALUMAT in 2021 wordt de afvalstroom “Matrassen” beschouwd door OVAM als een selectieve afvalstroom.

In 2023 werden de recyclageparken omgebouwd waardoor IVAGO voldoet aan de wetgeving opgelegd door OVAM. Hierdoor wordt het aanbrengen van grofvuil betalend.

De retributies voor restafval is verhoogd door een indexatie in 2023 en 2024.

In de onderstaande tabel werd het aantal kg/inwoner voor de periode 2019-2024 voorgesteld op basis van de richtlijnen van toepassing binnen het Lokaal Materialenplan.

Herkomst	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Huisvuil						
C-zone	10.883	10.982	10.866	10.404	10.455	10.305
Z-zone	17.301	17.503	16.593	15.206	14.848	14.420
Hoogbouw	6.883	6.597	6.526	6.365	6.449	6.594
Grofvuil						
Grofvuil HàH	1.669	1.434	1.051	1.073	919	710
Grofvuil RP	6.235	6.349	6.740	6.432	5.547	3.103
Correctie Gent	283	366	335	339	169	119
Correctie Destelbergen	-64	-56	-60	-63	-65	-10
Matrassen	184	199	-	-	-	-
Gemeentevuil						
Sluikstorten	826	995	890	802	911	995
Korven	1.422	1.383	1.777	1.741	1.892	1.972
Zwerfvuil Gemeente	10	6	0	0	0	0
Veegvuil						
Manueel	950	939	874	750	-	-
Machinaal	612	496	431	458	-	-
Totaal (ton)	47.194	47.193	46.023	43.507	41.125	38.208
Inwoners*	262.545	263.517	264.048	266.193	268.450	270.688
Kg/inwoner	179,6	179,1	174,3	163,4	153,2	140,8

Tabel 3: Restafval in Gent, in ton, 2019-2024

In 2024 daalde de hoeveelheid restafval per inwoner met meer dan 12 kg t.o.v. 2023 waardoor de hoeveelheid restafval 140,8 kg/inwoner bedroeg. **De hoeveelheid restafval in de periode 2019-2024 daalt met bijna dan 40 kg!**

De hoeveelheid restafval in C-zone daalt lichtjes in 2024, kleiner dan 2% ten opzichte van 2023 ondanks de uitbreiding in 2024. De hoeveelheid restafval in de C-zone in de periode 2019-2024 daalt met meer dan 5%.

In de periode 2019-2024 daalt de hoeveelheid restafval in de Z-zone met $\pm 17\%$, en bij hoogbouw stellen we ook een lichte daling van $\pm 4\%$ vast.

De totale hoeveelheid grofvuil Huis-à-Huis, exclusief de Uitzettingen, daalt in 2024 met $\pm 23\%$ ten opzichte van 2023. Ten gevolge van de nieuwe richtlijnen van OVAM worden huisuitzettingen vanaf 2023 als gemeentelijk bedrijfsafval beschouwd. **De hoeveelheid grofvuil Huis-à-Huis in de periode 2019-2024 daalt met meer dan 57%!**

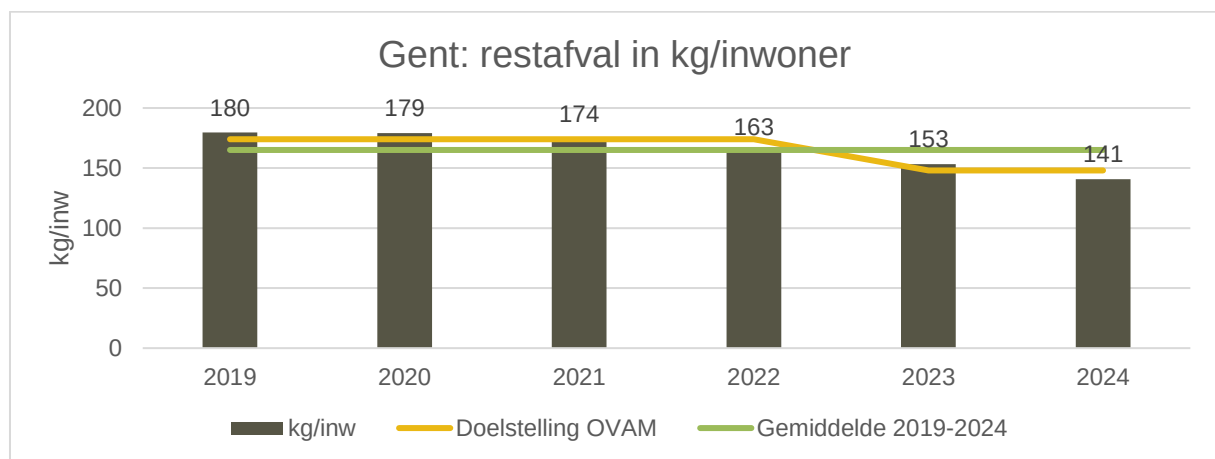
Het “brandbaar” tonnage sluikestorten schommelt in de periode 2019-2024 tussen de 800 ton en de 1000 ton. In de jaren 2020 (Corona) en 2024 werd de grens van 1000 ton net niet overschreden. Het sluikestort dat in doelstelling 3 wordt gerapporteerd bevat ook selectieve stromen in het sluikestort

De hoeveelheid restafval in de afvalkorven steeg in 2024 tot bijna 2000 ton! Ten opzichte van 2019 betekent dit een stijging van $\pm 39\%$.

In de onderstaande grafiek werd het aantal kg/inwoner op basis van de richtlijnen binnen het Uitvoeringsplan 2016-2022 berekend voor de periode 2019-2022. In deze periode, schommelt de hoeveel 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.

In de onderstaande grafiek werd het aantal kg restafval/inwoner voor 2023 en 2024 op basis van de richtlijnen binnen het Lokaal Materialenplan 2023-2030 berekend, zonder het tonnage afkomstig van huisuitzettingen en veegvuil.

Het resultaat in 2024 is opmerkelijk lager ($>24\text{kg}$) dan het gemiddelde in de periode 2019-2024 en bedraagt $\pm 7\text{ kg}$ beter dan de nieuwe ‘lokale’ doelstelling in 2030.

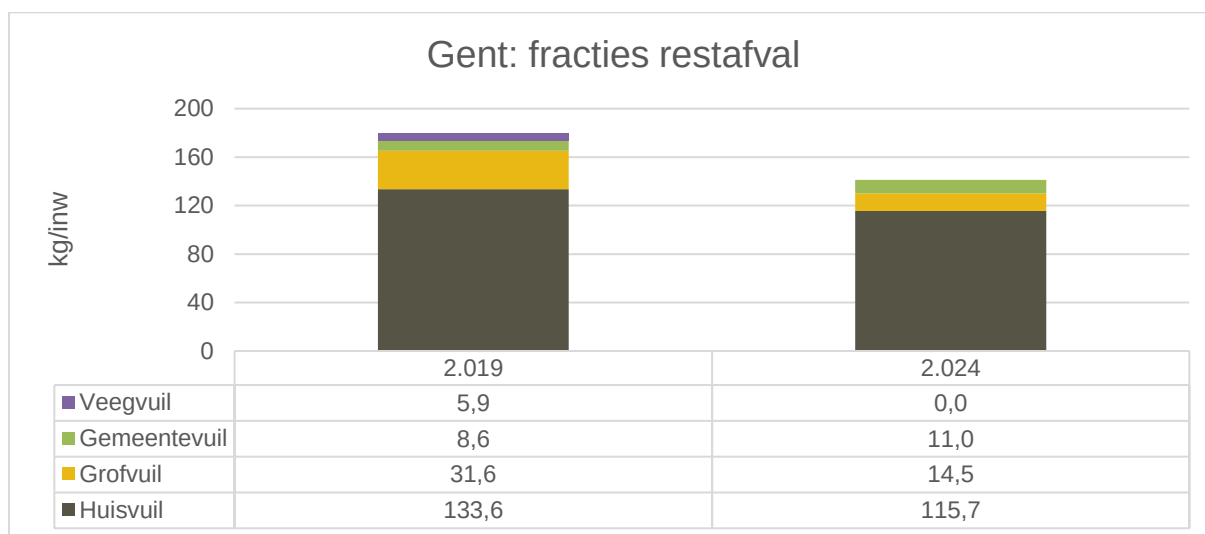


Grafiek 5: Restafval in Gent, in kg/inwoner, 2019-2024

De samenstelling van het restafval per inwoner 2019 en 2024 wordt hieronder figuratief voorgesteld. Voor Gent kunnen volgende vaststellingen per inwoner noteren:

- Een daling van huisvuil (-17,9 kg)
- Een forse daling van het grofvuil door de invoering van het nieuw recyclageparkreglement sinds 1 oktober 2023 (-17,1 kg)
- Een minimale toename van Gemeentevuil door sluikestorten en afval in korven (+ 2,4 kg)

- Veegvuil is niet meer van toepassing door de richtlijnen van het nieuw Lokaal Materialenplan voor de periode 2023-2030 (-5,9 kg)



Grafiek 6: Fracties restafval in Gent, in kg/inw, 2019 en 2024

1.3.1.2 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 bekommt van 122 kg restafval per inwoner.

Destelbergen komt terecht in de hoofdcluster en heeft als gemeentedoelstelling **90 kg restafval per inwoner in 2030. Destelbergen moet dus zelf dus de nodige acties ondernemen om aan de doelstelling van 103 kg restafval per inwoner in 2030 te geraken.** Hiervoor werden de voorbije jaren reeds een aantal maatregelen genomen.

De uitbreiding van de sorteerboodschap van pmd sinds 1 januari 2020 en de invoering van **diftarwiegend sinds 1 februari 2020** zijn belangrijke beslissingen in dit proces. De inzameling van grofvuil aan huis werd sinds 1 april 2020 betalend per kg.

Door de invoering van VALUMAT in 2021 wordt de afvalstroom “Matrassen” beschouwd door OVAM als een selectieve afvalstroom.

In 2023 en in 2024 werden ook de retributies voor restafval opnieuw verhoogd (indexatie) en werden de recyclageparken omgebouwd waardoor IVAGO voldoet aan de wetgeving opgelegd door OVAM. Hierdoor wordt het aanbrengen van grofvuil betalend.

De samenstelling van de hoeveel restafval dat werd ingezameld in de periode 2019-2023, wordt in onderstaande tabel samengevat.

Herkomst	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Huisvuil						
Huis-à-huis	2.058	1.744	1.769	1.683	1.659	1.656
Grofvuil						
Grofvuil HàH	36	15	12	17	20	15
Grofvuil RP	749	879	823	816	454	374
Correctie Gent	-277	-366	-335	-339	-169	-119
Correctie Destelbergen	59	56	60	63	65	10
Matrassen	16	18	-	-	-	-
Gemeentevuil						
Zwerfvuil	43	38	50	54	56	61
Totaal	2.684	2.384	2.379	2.294	2.084	1.996
Inwoners*	18.400	18.602	18.759	18.962	19.088	19.091
Kg/inwoner	145,8	128,2	126,8	121,0	109,2	104,5

Tabel 4: Restafval in Destelbergen, in ton, 2019-2024

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

In 2021 stelden we een kleine stijging van $\pm 1\%$ van de hoeveelheid restafval Huis-à-Huis. In 2022 stellen we evenwel een daling van $\pm 5\%$ van de hoeveelheid restafval Huis-à-Huis. De totale hoeveelheid grofvuil Huis-à-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 van $\pm 1\%$ vast van het restafval Huis-à-huis. Op jaarbasis stellen we een beduidende daling ($\pm 44\%$) vast van het tonnage grofvuil op de recyclageparken. Tot 1 mei werden nog geen retributies voor grofvuil werden aangerekend. In de periode tot 1 mei noteerden we kleine daling vast van $\pm 3\%$ van de gebrachte tonnage door de burgers. In de periode na 1 juni daalde dit tonnage met $\pm 59\%$.

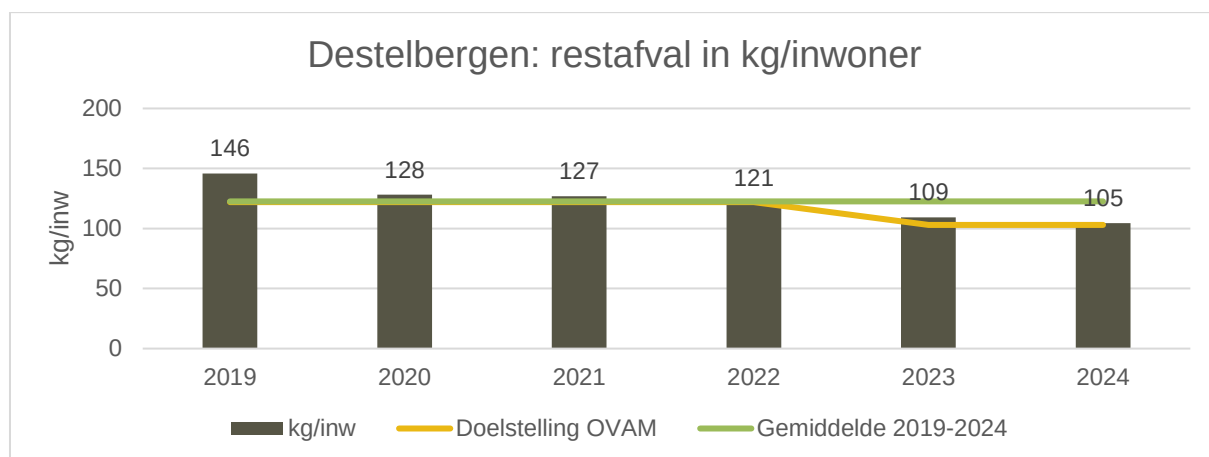
De totale hoeveelheid restafval 2023 daalt met $\pm 9\%$ t.o.v. 2022 waardoor de hoeveelheid restafval 109,7 kg/inwoner bedraagt. In 2024 daalt de hoeveelheid restafval verder vooral door de afname van het tonnage grofvuil op de recyclageparken.

In de onderstaande grafiek werd het aantal kg/inwoner op basis van de richtlijnen binnen het Uitvoeringsplan 2016-2022 berekend voor de periode 2019-2022. In deze periode, schommelt de hoeveel restafval per inwoner in Destelbergen rond 130 kg/inwoner. De post-corona periode en de economische crisis zullen ongetwijfeld dit resultaat beïnvloeden hebben. De gemeente Destelbergen

behaalde uiteindelijk zijn “oude” doelstelling voor de cluster “Woongemeenten met hogere inkomens” in 2022 en het resultaat is zelfs 1 kg minder.

In de onderstaande grafiek werd het aantal kg restafval/inwoner voor 2023 en 2024 op basis van de richtlijnen binnen het Lokaal Materialenplan 2023-2030 berekend. Het resultaat in 2023 en in 2024 is aanmerkelijk lager dan het gemiddelde in de periode 2019-2024.

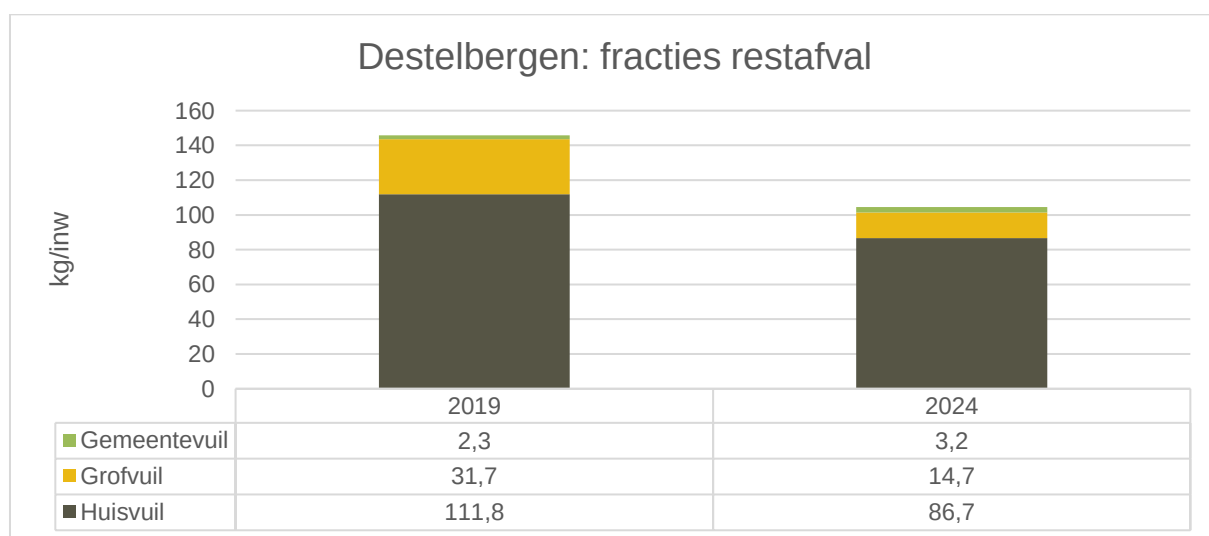
De totale hoeveelheid restafval per inwoner bedraagt in 2024 ± 105 kg, waardoor Destelbergen bijna zijn doelstelling 2030 reeds behaalt.



Grafiek 7: Restafval in Destelbergen, in kg/inwoner, 2019-2024

De samenstelling van het restafval per inwoner 2019 en 2024 wordt hieronder figuratief voorgesteld. Voor Destelbergen zijn volgende vaststellingen per inwoner te noteren:

- Een forse daling van huisvuil (- 24,9 kg)
- Een forse daling van het grofvuil door invoering nieuw recyclageparkreglement sinds 1 juni 2023 (- 17,0 kg)



Grafiek 8: Fracties restafval in Destelbergen, in kg/inw, 2019 en 2024

1.3.2 HUISHOUDELIJK AFVAL PER INWONER

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de evolutie van de huishoudelijke stromen per inwoner, ingezameld Huis-à-Huis en op de recyclageparken van het jaar 2024 ten opzichte van 2019.

Omschrijving	Doelstelling 2030	2019	2024	verschil
GENT	<i>Kg/inw</i>	<i>Kg/inw</i>	<i>Kg/inw</i>	<i>Kg/inw</i>
Restafval HàH		133,1	115,2	-17,9
GFT		34,5	42,1	7,6
PMD	15 => 23	16,7	26,1	9,4
P&K		47,3	39,8	-7,5
GLAS		28,2	24,4	-3,8
Totaal		259,8	247,6	-12,2
DESTELBERGEN				
Restafval HàH		111,8	86,9	-24,9
GFT		62,2	62,4	0,2
PMD	15 => 23	14,6	25,6	11,0
P&K		57,8	48,6	-9,2
GLAS		28,3	27,8	-0,5
Totaal		274,8	251,3	-23,5
GENT				
Restafval	135	179,4	140,8	-38,6
DESTELBERGEN				
Restafval	90	145,8	104,5	-41,3
IVAGO				
Restafval	132	177,2	138,4	-38,8
Inwoners				
GENT	gemiddeld	262.545	270.688	
DESTELBERGEN	gemiddeld	18.400	19.091	

Tabel 5: Ingezameld huishoudelijk afval, in kg per inwoner, 2019 en 2024

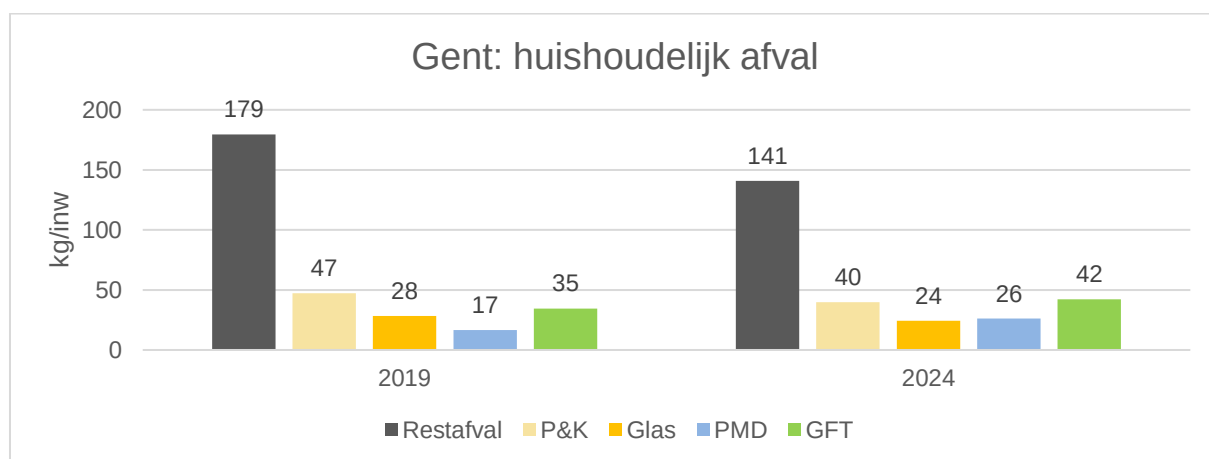
In 2024 produceerden de inwoners van Gent 12 kg minder afval dan in 2019.

De daling van huishoudelijk restafval (18 kg) kan worden toegewezen door beter uitsorteren van pmd en gft, gezien deze volumes toenemen.

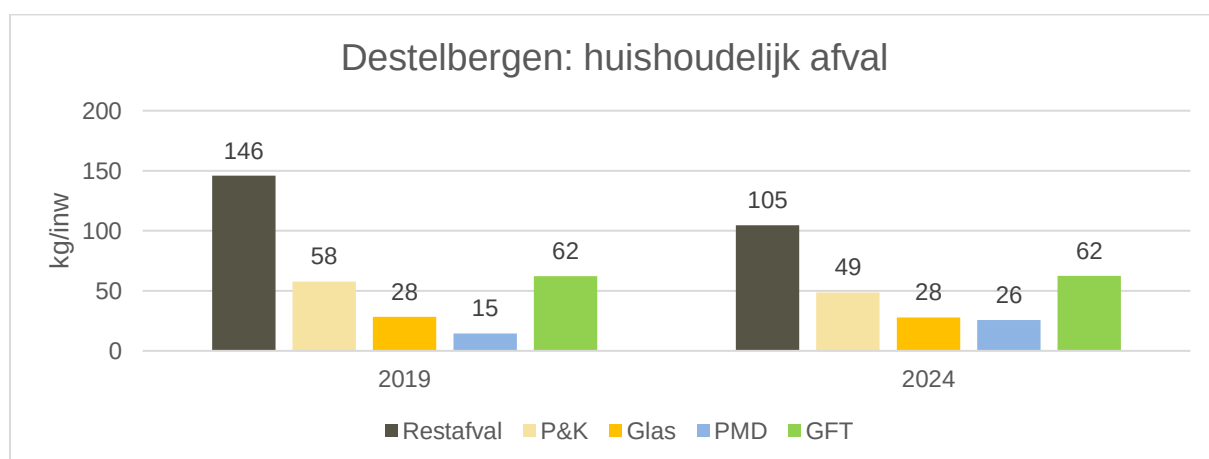
In 2024 produceerden de inwoners van Destelbergen bijna 24 kg minder afval dan in 2019. De daling van huishoudelijk restafval kan, zoals bij de inwoners van de stad Gent, toegewezen worden door beter uitsorteren van pmd en gft, gezien deze volumes toenemen.

De afname van papier en karton per inwoners 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.

Deze belangrijkste huishoudelijke afvalstromen per inwoner van beide gemeenten worden in onderstaande grafieken naast elkaar voorgesteld voor 2019 en 2024. De daling van de totale hoeveelheid restafval per inwoner in beide gemeenten is opvallend zoals hoger besproken.



Grafiek 9: Huishoudelijk afval in Gent, in kg per inwoner, 2019 en 2024

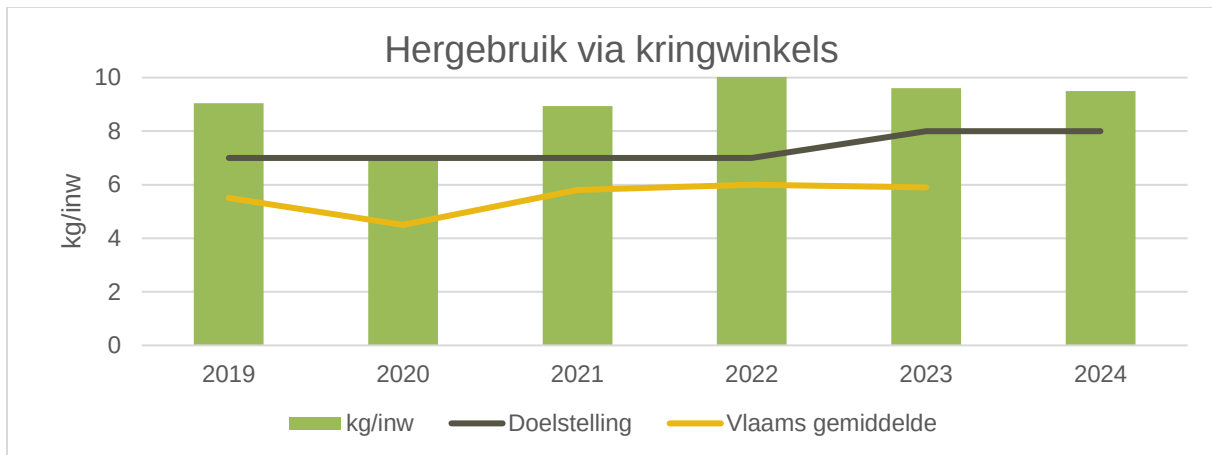


Grafiek 10: Huishoudelijk afval in Destelbergen, in kg per inwoner, 2019 en 2024

1.3.3 MEER HERGEBRUIK

De Vlaamse doelstelling streefde om tegen 2022 jaarlijks 7 kg hergebruik per inwoner te realiseren, met een hergebruikpercentage van 50%. In het laatste Lokaal Materialenplan is deze ambitie verhoogd naar 8 kg hergebruik per inwoner tegen 2030. IVAGO nam deze doelstelling over. Deze doelstelling wordt gemeten door het gewicht aan materialen die de Kringwinkels Ateljee en Open Plaats opnieuw verkopen. De sterke inzet van beide kringwinkels op hergebruik maakt dat deze

doelstellingen worden gerealiseerd met een hergebruikpercentage van 50%. Daarnaast is er natuurlijk ook nog hergebruik dat niet gemeten wordt, zoals andere tweedehandswinkels, online platformen en het doorgeven van materialen aan familie, vrienden en burens.



Grafiek 11: Hergebruik, in kg/inw, 2019-2024

1.3.4 REPAIR CAFÉS

IVAGO had als doelstelling om meer Repair Cafés te organiseren waarvan minstens 5 buurt overstijgende initiatieven per jaar. De eerste jaren werd deze doelstelling niet gehaald, onder andere door corona en beperkte personeelscapaciteit. Met een afvalsteward en een expert afvalpreventie in huis, werd deze doelstelling van 5 repair cafés wel gehaald in 2024.

1.3.5 1% WERKINGSBUDGET NAAR AFVALPREVENTIE

De doelstelling om 1% van het werkingsbudget van IVAGO in te zetten voor afvalpreventie werd behaald. Op een werkingsbudget van ca. 50 miljoen is er jaarlijks meer dan 500.000 ingezet op afvalpreventie. Dit betreft zowel personeels- en werkingskosten. In 2019 en 2020 werd net geen 1% hieraan besteed, sinds 2021 besteedt IVAGO meer dan 1% aan afvalpreventie, vooral door de komst van extra personeel zoals de afvalsteward en de expert afvalpreventie en sensibilisering.

2 ZUIVERE MATERIALEN

2.1 DOELSTELLING

Afval dat (voorlopig) niet kan worden vermeden, zamelen we in om zoveel mogelijk te behouden in de circulaire economie. Hiervoor is het belangrijk dat we deze zo zuiver mogelijk inzamelen zodat deze materialen gerecupereerd of hoogwaardig gerecycleerd kunnen worden.

Ook vanuit de Europese Unie en Vlaanderen wordt de verbetering van de recyclage als doelstelling opgenomen: van het ingezameld stedelijk afval moet 55%, 60% en 65% gerecycleerd worden tegen respectievelijk 2025, 2030 en 2035.

Via Europese en Vlaamse regelgeving wordt hier ook steeds meer op ingezet. Een niet-limitatieve opsomming van de voorbije beleidsperiode:

Huishoudelijk afval

- 2019: uitbreiding definitie gft-afval met o.a. gekookte etensresten
- 2020: uitbreiding definitie pmd-afval met alle verpakkingsplastics
- 2020: verbod op gebruik wegwerpbekers en -verpakkingen bij evenementen.
- 2021: invoering producentenverantwoordelijkheid matrassen
- 2024: verbod om gft bij het restafval aan te bieden

Bedrijfsafval

- 2021: verbod om gft bij het restafval aan te bieden voor bepaalde bedrijven
- 2021: verplichting om het afval te sorteren met controle (VLAREMA 8)
- 2024: verbod om gft bij het restafval aan te bieden voor alle bedrijven
- 2024: in totaal 29 afvalstromen die selectief aangeboden moeten worden (VLAREMA 9); tegen 2026 moet het bedrijfsrestafval gewogen worden en in 2027 moeten 3 bijkomende afvalstromen selectief aangeboden worden.

Daarnaast conformeerde IVAGO zich in deze beleidsperiode aan de tarievenvork voor grofvuil zoals opgenomen in VLAREMA.

IVAGO heeft hiervoor 3 concrete doelstellingen opgenomen:

- Vernieuwing van de recyclageparken (tegen 2022 conform OVAM)
- 10 mobiele recyclageparken per jaar
- 10% meer asbest inzamelen (in 2020 ten opzichte van 2018)

2.2 ACTIES

2.2.1 HELDERE INFORMATIE VOOR BURGERS

2.2.1.1 DOELGROEPEN

De dienst communicatie werkt op verschillende niveaus aan doelgerichte communicatie voor diverse doelgroepen, zowel gedrukt als digitaal.

Inwoners

- Gebruik van eenvoudige, visuele communicatie via de website, nieuwsbrieven, sociale media en drukwerk
- Uitwerken van blogs rond afvalpreventie en sorteren door middel van praktische en toegankelijke tips
- Seizoensgebonden thema's zoals Halloween, Pasen, de feestdagen, de seizoenen, ...

Studenten

- Aangepaste communicatie via studentenkanalen: campus digital, sociale media, events zoals student kick-off en afvallessen
- Blogs rond specifieke thema's zoals composteren in kleine woningen, afvalvrij lunchen, afvalvrije feestdagen, ...
- Humor en laagdrempelige communicatie om engagement te verhogen
- "Behaal jij ook je master in sorteren?": Met deze sensibiliseringscampagne werden studenten aangesproken om afval correct te sorteren. De campagne werd verspreid via sociale media en studentgerichte communicatiekanalen. Evaluatie toont aan dat herhaling nodig is om een blijvende gedragsverandering te realiseren.

Vrijwilligers en Propere Pierkes

- Persoonlijke mailingen en oproepen om betrokkenheid te stimuleren
- Evenement op maat gemaakt van de Propere Pierkes om hen te betrekken en samen te brengen



Foto 3: Bedankingsevenement Propere Pierkes 2024

Horeca

- In samenwerking met andere partijen doelgerichte communicatie rond het project KOMBAK
- Gft-inzameling Gentse Feesten: standhouders op de Gentse Feesten werden ondersteund door IVAGO om GFT afval apart in te zamelen in de kramen.

Anderstaligen

- In onze algemene communicatie focussen we op heldere taal en duidelijke visuals zodat ook anderstaligen de boodschap kunnen begrijpen
- 2023 opleiding in samenwerking met IN-Gent voor anderstaligen
- Sensibilisering expats in samenwerking met Newcomer: ook expats hebben soms vragen over afvalbeheer wanneer ze in Gent komen wonen. Via de partner Newcomer krijgen ze onmiddellijk de juiste informatie en vinden ze gemakkelijk hun weg tot bij ons.

Ontvangers sociale tegemoetkoming

Sensibiliseren van burgers die sociale tegemoetkoming ontvangen en opleiden van vrijwilligers: elk jaar worden de brieven die verstuurd worden naar inwoners die recht hebben op een sociale tegemoetkoming herbekeken. In 2023 en 2024 werd ook een opleiding georganiseerd voor de vrijwilligers die in contact komen met deze burgers.

Senioren

- 2023: seniorenopleiding
- 2024: opleiding ferm in Desteldonk

Sorteerpunten

- Herwerking sorteerpuntbrochure: In samenwerking met de Zuidpoort en Amal werd de bestaande sorteerpuntbrochure herwerkt. De vernieuwde versie biedt duidelijkere richtlijnen en sluit beter aan bij de behoeften van bewoners. De samenwerking met lokale partners zorgde voor een bredere verspreiding en een toegankelijker communicatie.
- Ontwikkeling en lancering animatievideo sorteerpunten: Een animatievideo werd gecreëerd om op een visueel aantrekkelijke manier te tonen hoe sorteerpunten correct gebruikt worden. De video werd via de digitale kanalen van IVAGO verspreid, via buurtwerkingen, sociale huisvestingsmaatschappijen en andere partners die in contact komen met de doelgroep.
- Stickers sorteerpunten (Nieuw Gent): In Nieuw Gent werden stickers op sorteerpunten aangebracht. Deze stickers bevatten duidelijke instructies en pictogrammen om foutief gebruik te verminderen. Verdere evaluatie is nodig om hun effect op langere termijn te bepalen.

IVAGO werkt regelmatig samen met **externe partijen** rond de doelstelling 'zuivere materialen'. Bijvoorbeeld:

- Voedsel is goud: om de strijd tegen voedselverspilling aan te gaan
- De sorteerwijzer: rond sorteren en correct aanbieden van afval
- Schoolbezoeken: tijdens de schoolbezoeken leert de afvalsteward de leerlingen meer bij over afval sorteren en beperken

- De textielrace: tijdens dit project worden leerlingen aangemoedigd om textiel te herstellen, ruilen, textiel te hergebruiken of recycleren en vooral ook correct te sorteren
- De sorteerpuntbrochure in samenwerking met de Zuidpoort en Amal: samenwerking om de sorteerpuntbrochure zo helder en duidelijk mogelijk te herwerken
- Herwerken IVAGO brieven: samenwerking met Amal voor herwerking van brieven
- Communicatiemateriaal voor derden: ontwikkeling van communicatiemateriaal voor partners (buurtwerkingen, scholen, bedrijven,) om correcte sorteerboodschappen te verspreiden
- Samenwerking met KAA Gent Foundation voor opruimacties

2.2.1.2 AFVALSTEWARD

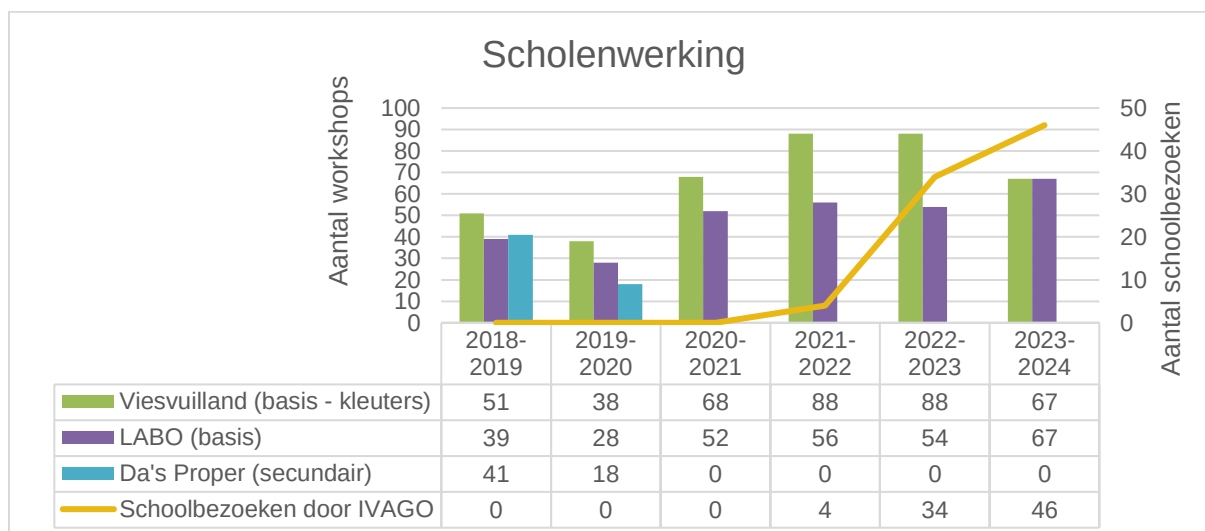
De voorbije jaren werd de afvalsteward ingezet op verschillende punten:

Sensibilisering op de pop-up recyclageparken: denk twee keer na voordat je iets weggooit. Kan het nog gebruikt worden of een tweede leven krijgen? Breng het dan naar de Kringwinkel.

Bij de opening van een nieuw sorteerpunt krijgen burgers de nodige ondersteuning en informatie om correct afval aan te bieden. Ze kunnen terecht bij de afvalsteward en het onthaal met vragen, hulp bij het aanmaken van een sorteerpuntkaart en praktische uitleg over het gebruik van het sorteerpunt. In 2022 werden er acht initiatieven opgezet rond de nazorg van ondergrondse containers. In 2023 lag de focus op het aanstellen van meters en peters om bewoners te begeleiden bij correct sorteren. In 2024 werd deze aanpak voortgezet en ging de afvalsteward tweemaal met de mobiel ter plekke om de burgers te ondersteunen.

De sensibilisering van kinderen gebeurt zowel tijdens schoolbezoeken bij IVAGO als via 'IVAGO op school', waarbij de afvalsteward elke maandag en/of woensdag leerlingen meer leert over het belang van sorteren en afval beperken, en dit sinds de zomer van 2022. In het schooljaar 2021-2022 werden er vier schoolbezoeken georganiseerd, en in 2022-2023 steeg dit aantal naar 34. Voor 2023-2024 werden er 46 schoolbezoeken ingepland, en in 2025 wordt de voortzetting van schoolbezoeken verwacht, met daarnaast sensibilisering van kinderen onder andere tijdens de textielrace in Gent en Destelbergen, waarbij reeds vijf scholen betrokken zijn.

Naast het eigen aanbod van IVAGO, kunnen scholen (kleuter, basis en secundaire) zich gratis inschrijven voor een workshop rond afval bij hen ter plaatse. 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 12: Scholenwerking, 2019-2024

De sensibilisering van studenten gebeurt op verschillende manieren, zowel tijdens de Student Kick-Off als met afvallessen aan buitenlandse studenten aan de UGent. In 2021 was IVAGO aanwezig tijdens de Student Kick-Off. In 2022 werden afvallessen gegeven aan buitenlandse studenten om hen bewust te maken van het belang van correct sorteren en afvalbeperking. Dit werd in 2023 voortgezet met twee afvallessen voor buitenlandse studenten. In 2024 werd er verder ingezet op de sensibilisering met de lancering van twee campagnes: "Verpletter jij het nieuwe academiejaar zoals een plastic fles in de PMD vliegt" en "Behaal jij ook je master in sorteren?" Deze campagnes bereikten veel studenten, met acties op de Student Kick-Off, twee afvallessen voor buitenlandse studenten en de lancering van de campagnes op de campus van de hogescholen.

Sensibilisering pleinorganisatoren, eetkramen en bezoekers op de Gentse Feesten:

- 2022: een communicatiemedewerker was nachtplanner op de Gentse Feesten
- 2023: de afvalsteward sensibiliseerde op het vlak van afval aanbieden en sorteren.
- 2024: de afvalsteward sensibiliseerde op het vlak van afval aanbieden en sorteren en sensibiliseerde de 26 eetkramen rond het apart inzamelen van gft in de eetstanden.

Sensibilisering interne medewerkers tijdens de Gentsche Gruute Kuis en de World Cleanup Day: de afvalsteward sensibiliseerde interne medewerkers rond het afvalbeheer op de site van IVAGO zelf.

2.2.2 MEER METEN, MEER WETEN

2.2.2.1 SORTEERANALYSE RESTAFVAL

Om de invloed van een sensibiliseringscampagne te meten werden er twee sorteeranalyses georganiseerd in 2022 en 2023 op restafval uit zakken en op restafval uit containers: één voor de start van de campagne en één enkele maanden erna. Noch bij het restafval in zakken, noch bij het restafval uit containers kon uit de vergelijking van de resultaten aangetoond worden dat de sensibiliseringscampagne een gedragsverandering heeft teweeggebracht. Het aandeel pmd is in beide gevallen (zakken en containers) gestegen, het aandeel gft en textiel is in beide stalen gedaald na de sensibiliseringscampagne. In totaal werd in containers iets beter gesorteerd dan in

huisvuilzakken, maar het verschil is klein. In containers zat gemiddeld meer pmd en textiel dan in zakken, in restafvalzakken zat dan weer gemiddeld meer gft dan in containers. Gft was in alle gevallen de grootste recycleerbare fractie in het restafval, gevolgd door pmd. Glas, KGA en klein elektro kwamen weinig voor in het restafval.

2.2.2.2 SORTEERANALYSE GROFVUIL EN AANPAK HARDE PLASTICS

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 geshredderd tot kleinere stukken en is er aandacht voor opgerolde tapijten in onze communicatie.

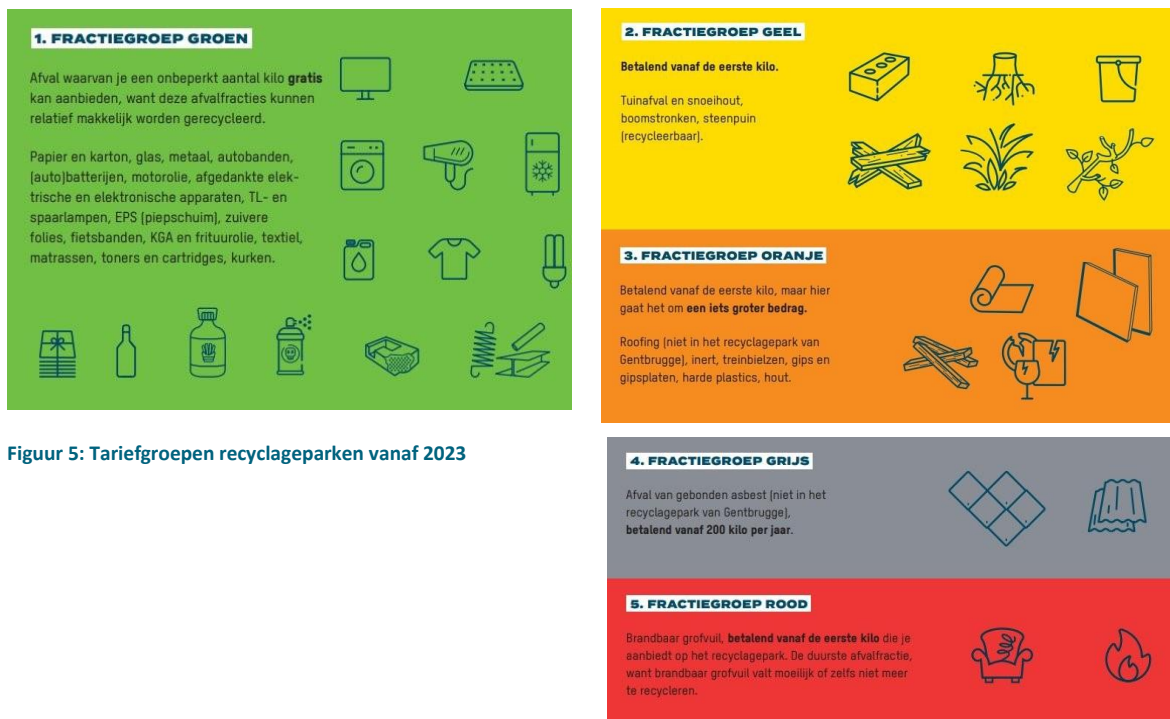
Flankerend aan deze oefening voor alle stromen gebeurde ook een grondige analyse van de niet-conformiteiten bij harde plastics, zoals producten met batterijen of zachte plastics die niet bij deze afvalstroom horen. Ook hier werd de interne communicatie en een verduidelijkte communicatie naar de burger 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. Daarbij werden acceptatiecriteria voor de verschillende afvalstromen verder gefinetuned en duidelijk gecommuniceerd.

2.2.3 SORTEERDER WORDT BELOOND, VERVUILER BETAALT

De tarieven voor afvalinzameling zijn zo opgebouwd dat ze correct sorteren stimuleren. Voor afval dat moeilijk of niet recycleerbaar is, betaal je meer dan voor afval dat makkelijk een tweede leven kan krijgen.

Het VLAREMA stelt dat grofvuil betalend moet zijn vanaf de eerste kilogram. In Gent en Destelbergen is grofvuil al jaren betalend, maar gelde er een vrijstelling voor de eerste 200 kg. In 2019 keurden zowel de Gentse gemeenteraad als deze van Destelbergen een retributiereglement goed waarbij grofvuil betalend wordt vanaf de eerste kilogram. Deze wijziging ging in voor huis-aan-huisinzameling en mobiele recyclageparken in 2020. In april 2023 werd dit ook het geval op onze vaste recyclageparken. Een bijkomende doelstelling was om de ingezamelde materialen zuiverder te maken. Elk recyclagepark is ingedeeld in een betaalzone en een niet-betaalzone. Daarnaast wordt er gewerkt met 5 fractiegroepen:



Figuur 5: Tariefgroepen recyclageparken vanaf 2023

2.2.3.1 DESTELBERGEN

In Destelbergen voerden we gewichtsdiftar in op 1 februari 2020. Inwoners betalen voor het ophalen van restafval en gft een ledigingskost en het aantal kilogram dat werd opgehaald. Dit is een zeer duidelijke toepassing van het principe de “sorteerder wordt beloond en de vervuiler betaalt”. Om dit mogelijk te maken dienden de inzamelvoertuigen aangepast te worden van een louter registratiesysteem naar een wegende-registratie.



Figuur 6: Campagnebeeld invoering gewichtsdiftar Destelbergen

In Destelbergen werden de tarieven aangepast voor 2020, 2023 en 2024.

Fractie	soort	2020	2021	2022	2023	2024
40 I GFT	lediging	0,06	0,06	0,06	0,07	0,07
	prijs/kg	0,12	0,12	0,12	0,14	0,14
120 I GFT	lediging	0,12	0,12	0,12	0,14	0,14
	prijs/kg	0,12	0,12	0,12	0,14	0,14
40 I RA	lediging	0,12	0,12	0,12	0,14	0,14
	prijs/kg	0,25	0,25	0,25	0,29	0,30
120 I RA	lediging	0,25	0,25	0,25	0,29	0,30
	prijs/kg	0,25	0,25	0,25	0,29	0,30
240 I RA	lediging	0,50	0,50	0,50	0,58	0,59
	prijs/kg	0,25	0,25	0,25	0,29	0,30

Tabel 6: Tariefwijzigingen in Destelbergen, 2019-2024

2.2.3.2 GENT

In Gent werden de retributies voor huisvuil de voorbije legislaturen verhoogd naar aanleiding van de financiële meerjarenplanning en werd er tijdens de looptijd niet geïndexeerd. Die retributieaanpassing voor restafval ging gepaard met een nieuwe kleur van de zak voor restafval waarbij een omruiloperatie werd voorzien.

Sinds 2023 worden de retributies jaarlijks met 2% geïndexeerd. IVAGO stelde voor om een jaarlijkse indexatie aan te houden en geen omruiloperatie voor restafvalzakken te doen.

fractie	2020	2021	2022	2023	2024
40 I GFT	0,59	0,59	0,59	0,60	0,61
60 I GFT	0,89	0,89	0,89	0,91	0,93
120 I GFT	1,77	1,77	1,77	1,81	1,84
240 I GFT	3,54	3,54	3,54	3,61	3,68
40 I RA	1,48	1,48	1,48	1,51	1,54
60 I RA	2,21	2,21	2,21	2,25	2,30
120 I RA	4,43	4,43	4,43	4,52	4,61
240 I RA	8,85	8,85	8,85	9,03	9,21

Tabel 7: Tariefwijzigingen in Gent, 2019-2024

OMRUILACTIE VAN GEEL NAAR GROEN

De omruilactie van gele naar groene zakken ging op 1 maart 2020 van start bij IVAGO en zou vanaf 16 maart gevolgd worden door een operatie op negen verschillende locaties. Door corona werd dit stopgezet en uitgesteld naar de periode van 5 tot 31 oktober. We ontvingen 10.962 burgers, waarvan het grootste aantal naar de locatie aan AC-Zuid kwam. In november sloot het IVAGO-onthaal door de corona-maatregelen. Het heropende in december. Vanaf 1 december kon men daar terecht voor de omruiling van huisvuilzakken. Omruilen was mogelijk tot 30 juni 2021. Tijdens de volledige omruilactie bedienden we 12.651 bezoekers. Van hen koos 68,73% voor zakken van 30 liter en de rest voor zakken van 50 liter. Daarnaast had 72% van de bezoekers recht op een sociale tegemoetkoming. De omruilactie werd positief afgerond en geëvalueerd.

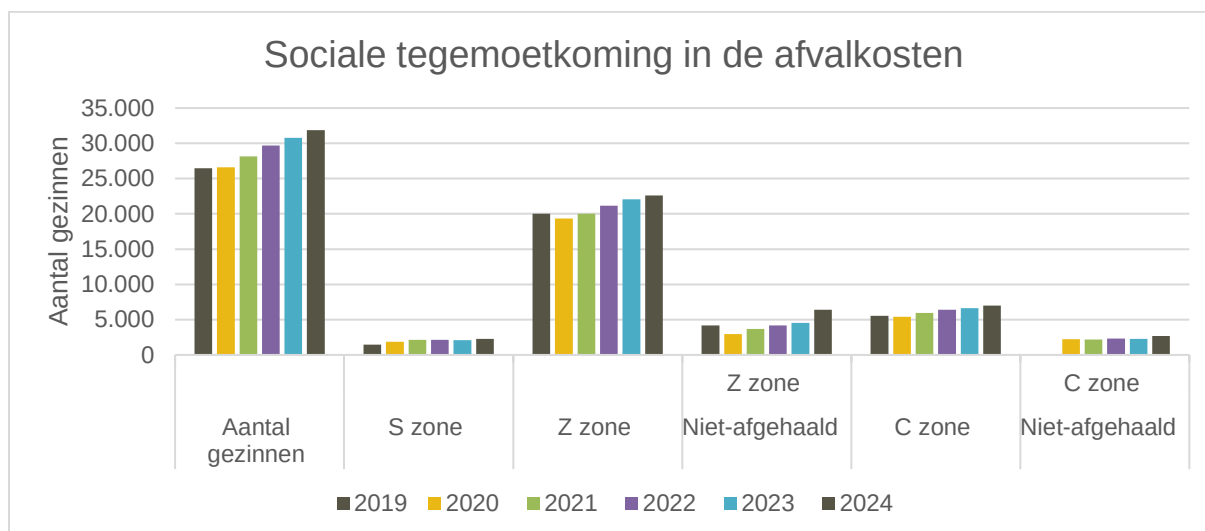


Figuur 7: Campagnebeeld nieuwe groene zak

UITBREIDING SOCIALE TEGEMOETKOMING

Gent voert een sociaal afvalbeleid. Gentenaars met beperkte financiële middelen krijgen een aantal gratis huisvuilzakken of krediet, afhankelijk van in welke zone ze wonen. Dat kunnen ze gebruiken voor de diverse diensten van IVAGO, zoals een bezoek aan het recyclagepark, de ophaling van de gft-container of de ophaling van grofvuil aan huis.

- In de voorbije beleidsperiode is het aantal gezinnen dat recht heeft op een sociale tegemoetkoming voor het aanbieden van afval toegenomen met bijna 5.500 gezinnen tot 31.869 gezinnen.
- IVAGO voerde simulaties uit om de beste verdeling van aantal zakken per gezinsgrootte te bepalen in kader van de omruiling en prijsverhoging van gele (30l en 60l) naar groene restafvalzakken (30l en 50l) en sinds 2020 ook pmd-zakken voorzien. De gratis 140 kg brandbaar grofvuil ophaling werd stopgezet en omgezet naar een extra saldo krediet voor het aanbieden op het recyclagepark, grofvuil, gft.
- Sinds 2021 kent de Stad Gent automatisch het recht toe op de sociale tegemoetkoming voor huisvuilzakken. Vanaf dan wordt per kwartaal een bevraging gedaan bij de Kruispunt databank Sociale Zekerheid (KSZ) en de finale lijst van rechthebbende gezinnen op een veilige manier bezorgd aan IVAGO ter verwerking. Elke bedelingscampagne bestaat bijgevolg uit een grote lijst half april, en telkens aanvullende lijsten half juli, half oktober en half januari. Voorheen moesten gezinnen die in de loop van het bedelingsjaar rechthebbende werden een aanvraag doen bij de bevoegde diensten van de Stad Gent indien ze niet wilden wachten op de jaarlijkse raadpleging van de KSZ.
- De brief kreeg een meer visuele vorm. Het dichtstbijzijnde verdeelpunt wordt gecommuniceerd in de brief, wat zorgt voor een betere spreiding van de drukte in de omruilpunten.
- Sinds 2024 werd een jaarlijkse aftopping geïntroduceerd waarbij het saldo krediet verminderd wordt tot de helft van het vorige bedelingsjaar toegekende krediet om een meer gerichte en effectief gebruikte tegemoetkoming te voorzien.



Grafiek 13: Sociale tegemoetkoming in de afvalkosten, 2019-2024 (lopend jaar)

2.2.4 INZAMELING AAN HUIS OPTIMALISEREN

2.2.4.1 MEER GFT INZAMELEN

in 2022 lanceerden we de campagne ‘Mag het wat minder afval zijn’, in samenwerking met de Stad Gent. De campagne was een vraag aan alle Gentenaren en Destelbergenaren om slim te kopen, koken en sorteren, want op die manier kan je al snel je restafval verkleinen.

Om zoveel mogelijk Gentenaren en Destelbergenaren te bereiken, deden we onderstaande acties:

- Hoofdartikel in de IVAGO-wijzer van september met een stickerblad.
- Workshops koken met restjes georganiseerd door de Stad Gent.
- 20.000 broodzakken met het campagnebeeld werden verspreid over 20 bakkers in Gent.
- Een informerende webpagina met allerlei tips en tricks bouwden we uit op ivago.be.
- Drie filmpjes waar een gepensioneerde, een jong koppel en gezin hun tips delen om slim te kopen, koken en sorteren.
- Op sociale media deelden we wekelijks post met tips, en adverteerden we de filmpjes.

De campagne heeft bewust een tijdsloos karakter en daarom hebben we de campagne in 2023 en 2024 gedeeltelijk herhaald.

IVAGO plande ook een onderzoek naar het aanbiedingsgedrag van gft. Dit is echter niet uitgevoerd wegens te weinig personeelscapaciteit.

Het ophalen van gft op afroep werd uiteindelijk niet verder onderzocht en uitgewerkt. Gezien het stijgende aanbod van gft-containers leek ons de potentiële winst van een dergelijk systeem niet op te wegen tegen de mogelijke kosten voor de implementatie van een dergelijk systeem.

2.2.4.2 MEER PLASTICS INZAMELEN

Op 1 januari 2020 ging IVAGO van start met de inzameling van de uitgebreide pmd-fractie. Hierdoor kunnen inwoners (en bedrijven) meer huishoudelijke verpakking aanbieden in hun blauwe zak voor recyclage, zoals yoghurtpotjes en botervlootjes. Door deze uitbreiding steeg het aanbod pmd met meer dan 50%. Het opgehaalde tonnage steeg van 3.700 ton in 2019 naar 5.300 in 2020 en uiteindelijk tot 5.900 ton in 2024 (mede dankzij de invoering van de wekelijkse inzameling). Hierdoor kon ruim 8 kg uit het restafval gehaald worden.

Het residu is wat overblijft na het sorteren van pmd in de installatie en wat dus geen pmd is maar een sorteerfout. We streven naar zo min mogelijk residu. In 2020 en 2021 was dit residu 20%, respectievelijk op basis van één sorteerproef en op basis van de preliminaire resultaten van de sorteerinstallatie. Sinds 2022 zijn het representatieve cijfers van de sorteerinstallatie over het pmd van IVAGO. In 2022 betrof het 20,34% en dit cijfer klom naar 22,87% in 2023 tot 23,24% in 2024. Het is hierdoor een blijvende noodzaak om te sensibiliseren op de sorteerboodschap.

Inwoners hebben door de uitbreiding van de sorteerboodschap ook meer pmd-afval thuis. Voornamelijk inwoners die klein behuist zijn, ondervinden moeilijkheden om het afval langere tijd op te slaan. Om dat te verhelpen, stapten we over naar een wekelijkse ophaling van pmd in de Z-zone in Gent. De wekelijkse inzameling ging van start op 1 april 2024. Door een kleine wijziging in onze organisatie veranderde ook in een deel van de C-zone de ophaalweek van de gft-week naar de restafvalweek. De volledige herschikking kon ingevoerd worden zonder een toename van het personeelsbestand. Dit was mogelijk door inzameling van het restafval in de Z-zone te optimaliseren. Dit laatste werd mogelijk door de daling van het aangeboden restafval.

Bij de uitrol van de wekelijkse pmd-ophaling is de pmd-zak van 75 liter verdwenen en krijgen inwoners de keuze uit een zak van 30, 60 of 90 liter.

2.2.4.3 AANPASSING GLASINZAMELING

INVOERING VERPLICHT GLASRECIPIËNT VOOR DE Z-ZONE

In het kader van de verbetering van de ergonomie van onze glasophalers huis aan huis werd er beslist om een verplicht glasrecipiënt in te voeren. Bij de keuze van dit recipiënt werd niet over een nacht ijs gegaan. In samenwerking met de inzamel ploegen, de syndicale afvaardiging en de preventiedienst werden verschillende recipiënten beoordeeld. Uiteindelijk werden enkele recipiënten getest in de 'field'. De uiteindelijke voorkeur ging uit naar een glasbak van ongeveer 40 liter.



Foto 4: Blauwe glasbak



Figuur 8: Campagnebeeld glasbak

In februari 2025 werd een bedelingstest uitgevoerd met het oog op het bepalen van de beste methode om dit recipiënt bij de 60.000 gebruikers van de Z-zone te krijgen. De volledige uitrol naar de Z-zone zal in het najaar van 2025 uitgewerkt worden op basis van de bevindingen van deze test.

INVOERING VAN GLASBOLLEN IN DE C-ZONE

In het besparingsplan voor 2023 werd er beslist om de inzameling van glas in de C-zone niet langer via een huis aan huis inzameling te organiseren maar over te gaan naar de plaatsing van glasbollen in de verschillende wijken. Vanaf begin 2023 werd aanvang genomen met de voorbereiding van dit project: met het uitschrijven van een bestek voor de aankoop, het zoeken van de juiste locaties en het laten vergunnen hiervan en het zoeken van een aannemer voor de beperkte werken.

De glasbol waarvoor werd gekozen is een duo bol met een volume van ongeveer 4m³. De plaatsing van deze bollen gebeurt in de tweede helft van maart 2025 en de opstart van de inzameling is voorzien voor 1 april 2025.

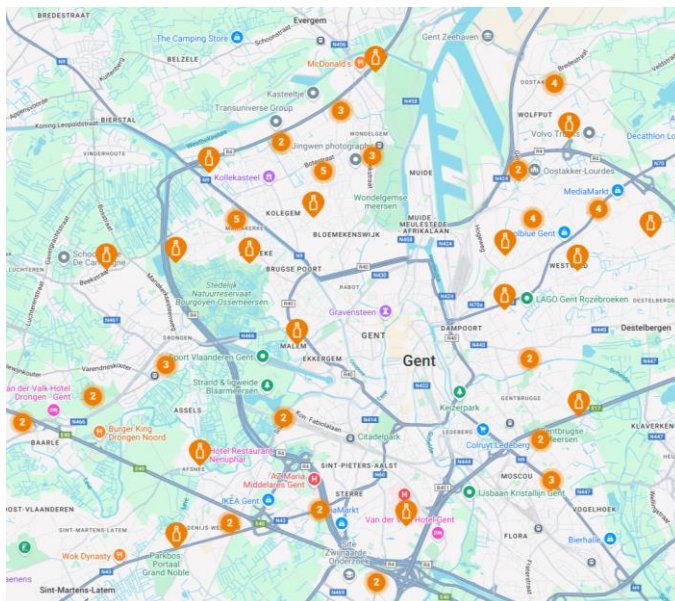
In totaal werden er 83 locaties geïdentificeerd waarop er in totaal een 156 glasbollen worden geplaatst. Er werd overlegd met vele stadsdiensten om de juiste locaties te vinden en uiteindelijk alle vergunningen hiervoor te bekomen.



Foto 5: Glasbol IVAGO



Figuur 9: Campagnebeeld glasbol



Figuur 10: Kaart met glasbollocaties

2.2.4.4 INZAMELING ASBEST HUIS AAN HUIS

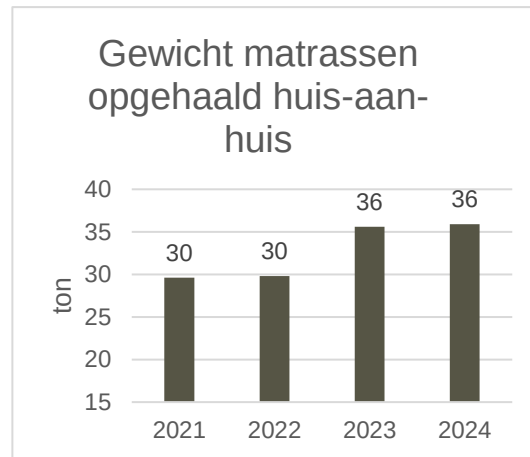
In 2022 werd de subsidie-belofte van OVAM voor het project inzameling asbest huis aan huis bekomen. De nodige recipiënten en beschermingspakketten werden aangekocht en de systemen werden voorbereid. De eerste inzamelingen gingen van start in het eerste kwartaal van 2023. Ondertussen werd een verlenging van het project bekomen tot eind 2025 gezien de voorziene subsidies nog niet waren opgebruikt. We zamelden in 2023 138 ton in via deze methode. In 2024 was dit 181 ton.

2.2.4.5 INZAMELING MATRASSEN HUIS AAN HUIS

Om het ingezamelde grofvuil verder terug te dringen werden vanaf 2021 tijdens de inzameling van grofvuil aan huis ook de matrassen separaat ingezameld. Hiervoor werden een 3-tal voertuigen aangepast om de matrassen droog te houden tijdens het transport. Het ingezamelde gewicht steeg licht de afgelopen jaren.



Foto 6: Inzamelwagenvoor matrassen



Grafiek 14: Ingezameld gewicht matrassen inzameling aan huis, in ton, 2021-2024

2.2.4.6 INDIVIDUELE AANREKENING KOSTEN GROFVUIL

Tot eind 2022 werd de grofvuil inzameling en de grotere hoogbouwresidenties globaal georganiseerd door de syndicus of door de huisvestingsmaatschappij.

In 2023 schakelden bijna alle hoogbouwresidenties over naar een individuele inzameling van grofvuil op afroep, voor een betere implementatie van het principe van 'de vervuiler betaalt'. Bij een 15-tal zeer grote residenties werd nog een collectieve inzameling van grofvuil uitgevoerd, met een collectieve vorm van aanrekening.

In januari 2024 werden ook deze laatste gebouwen omgeschakeld naar een systeem van individuele afroep. Globaal kan gesteld worden dat deze omschakeling vrij vlot is verlopen zonder noemenswaardige sluikstorten rond deze gebouwen tot gevolg.

De meeste inwoners in deze grotere residenties konden dan ook gebruik maken van een individueel krediet onder de vorm van een sociale tegemoetkoming.

2.2.4.7 UITBREIDING C-ZONE GENT

Na de grote uitbreiding van de C-zone tijdens de vorige beleidsperiode werden er geen fundamentele aanpassingen gepland. Echter tijdens de voorbereiding van de introductie van de inzameling van glas via de glasbollen leek het aangewezen enkele regio's toch te laten aansluiten bij dit containergebied. Zo werden de Lijnwaadstraat, de Woeringenstraat, de Achilles Musschestraat 1 - 51 en de De Pintelaan 262a - 274 ondergebracht in de C-zone. De betrokken bewoners bieden hun restafval aan in rolcontainers die tweewekelijks in plaats van wekelijks worden opgehaald en ze krijgen een gft-container voor een optimale scheiding van gft. Deze aanpassing werd ingevoerd op 1 april 2024.

2.2.4.8 ANDERE OPTIMALISATIES EN AANPASSINGEN

WIJKMOBILITEITSPANNEN.

De invoering van de wijkmobiliteitsplannen kende een zeer hobbelig parcours. De doorlooptijd tussen de opstart van de werkgroepen voor analyse en advisering enerzijds en de uiteindelijke uitvoering en opstart anderzijds duurde meerdere jaren: de opstart van het wijkmobiliteitsplan Zwijnaarde vond plaats begin juli 2021, het wijkmobiliteitsplan ging uiteindelijk in voege eind maart 2024; de opstart van het wijkmobiliteitsplan Dampoort/Oud-Gentbrugge: vond plaats begin januari 2020, het wijkmobiliteitsplan ging uiteindelijk in voege eind april 2024.

De Dienst Routingbeheer is in overleg met het Mobiliteitsbedrijf continu adviezen blijven geven teneinde de impact op de werking van IVAGO zoveel mogelijk te beperken. Dit voortdurend uitstellen betekende voor de afdeling Routingbeheer ook telkens een aanpassen van de planning en het hertekenen van de herschikkingen.

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. In 2024 gaat het over 2.474 adviesaanvragen via het RADAR-platform.

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.

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.

De doorstroming naar de dienst Operaties van de info over wegenwerken en de impact ervan op de operationele werking moet beter en efficiënter verlopen. In 2024 is een begin gemaakt met aanpassingen in de Ivago tool die door operaties gebruikt wordt om de hoeveelheid manueel werk te beperken, zodat bij afwezigheid van sleutelpersonen in het proces de taken gemakkelijk kunnen worden overgenomen door anderen zodat de nodige informatie kan blijven doorstromen.

SAMENWERKING MET STADSDIENSTEN

Plaatsbezoeken op het terrein: Dankzij onze goede contacten met de diverse afdelingen van Stad Gent, de politie en de brandweer is de voorbije jaren het besef gegroeid dat het advies van IVAGO voor het nemen van bepaalde beslissingen van belang is. Terreinverkenning, al dan niet met een inzamelvoertuig en/of in aanwezigheid van brandweer, stadsmedewerkers, ontwerpers, aannemers... helpt ons onze adviezen te onderbouwen én de impact op onze inzamelploegen, zoals klachten van de inwoners, onnodige omrijbewegingen en extra rijkilometers, onveilige situaties voor de milieuwerkers én andere weggebruikers, ergonomisch werken..., tot een minimum te beperken. Het geeft een beter inzicht in het bepalen van clusterlocaties bij wegenwerken, in aangepaste circulatie bij festiviteiten (lichtfestival...), in mogelijke draaibewegingen of keerpunten, in het

bekijken van curiosa, ... In 2024 werd op regelmatige basis ook een evaluatiebezoek georganiseerd voor alle betrokkenen na oplevering van de heraangelegde wegen (de zogenoemde nazorgfase), een leerrijk moment voor toekomstige projecten waarbij theorie (geplande heraanleg) getoetst wordt aan de praktijk (realiteit) en soms nog tot concrete aanpassingen leidt (bijvoorbeeld: verplaatsen of wegnemen paaltjes omdat de afdraai met een ophaalwagen toch niet mogelijk of te moeilijk is). Dienst Routingbeheer neemt deel aan deze evaluatiemomenten.

Samenwerking met het mobiliteitsbedrijf: De samenwerking met het Mobiliteitsbedrijf loopt al sinds de oprichting van het bedrijf. Dienst Routingbeheer is sinds 2010 de SPOC voor verkeerstechnische- en mobiliteitsissues. Het maandelijks mobiliteitsoverleg (MOB-cel) is hierbij een belangrijk overlegorgaan waarbij dienst Routingbeheer adviezen geeft bij geplande maatregelen of zelf items agendaert waarvoor IVAGO een oplossing vraagt voor bepaalde problemen die de werking van IVAGO bemoeilijken (parkeren, paaltjes, signalisatie, rijrichtingen, bereikbaarheid afval...). In 2020 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, zeker gezien de snelle groei en complexiteit van het Mobiliteitsbedrijf. Na een onderbreking ten gevolge van Covid-19, personeelwissels, herstructureringen, ... werd in 2023 opnieuw een contactpersoon aangesteld en werd een aanzet gegeven voor het bilateraal overleg tussen de SPOC en dienst Routingbeheer. In 2024 werd deze samenwerking verder uitgewerkt en werd gezocht naar de mogelijkheden voor een snellere behandeling van onze dossiers. De aanstelling van GAS-ambtenaren was een belangrijke beslissing en biedt perspectief voor de hinder door geparkeerde voertuigen. De eerste afspraken voor om hen te ondersteunen bij foutparkeren zijn gemaakt en worden in 2025 verder concreet uitgewerkt.

Samenwerking met de politie: De nood aan een vernieuwde en gestructureerde samenwerking met de politie werd steeds duidelijker na diverse belangrijke nieuwe beslissingen en beleidsvisies (nieuwe regels voor rijden door knips, circulatiewijzigingen bij de wijkmobiliteitsplannen, inschakelen GAS-ambtenaren...). Eind 2024 werd het eerste politieoverleg in kader van mobiliteit georganiseerd op vraag van IVAGO en in aanwezigheid van het Mobiliteitsbedrijf en de diverse betrokken diensten binnen IVAGO. Dit overleg zal verder uitgebouwd worden in 2025.

Infodag: Binnen het kader van het mobiliteitsoverleg (MOB-cel) werd beslist om op 18 september 2024, in de week van de mobiliteit, een netwerkdag te organiseren zodat de vele (nieuwe) medewerkers een beter inzicht zouden kunnen krijgen in elkaars werking en problemen en hen dit zou helpen om de onderlinge samenwerking te optimaliseren. IVAGO/dienst Routingbeheer was de coördinator van deze dag en gastheer. Er waren een 60-tal deelnemers uit verschillende van onze eigen diensten en medewerkers van het mobiliteitsbedrijf, brandweer, de Lijn, politie, ombudsdienst en andere diensten van stad Gent aanwezig. De dag bestond uit voorstellingen van de verschillende diensten presentaties en een rondrit met IVAGO-inzamelwagen, ladderwagen van de brandweer en een bus van de Lijn, waarbij op verschillende locaties getoond werd hoe deze voertuigen in praktijk op de baan rijden en moeten omgaan met moeilijke situaties (foutparkeren, fietsenstallingen, paaltjes, smalle straten...). Het initiatief werd zeer geapprecieerd door alle deelnemers. Er is een akkoord om zo'n dag jaarlijks te organiseren in september.



Foto 7: Dag van de mobiliteit in 2024

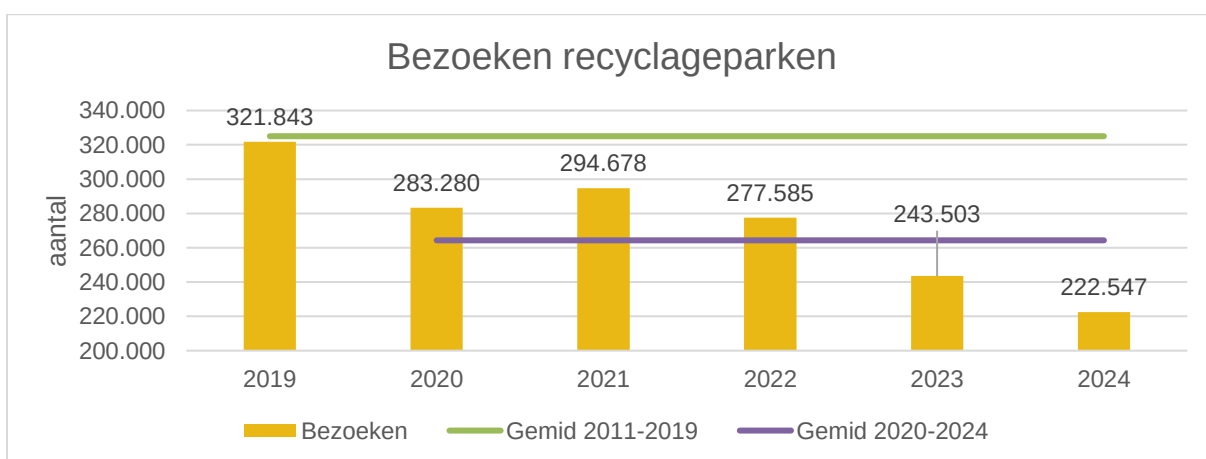
IKZ: Sedert de oprichting van dienst Routingbeheer in 2009 is deze dienst vaste deelnemer aan het 2-tweewekelijks IKZ-overleg en heeft hierbij meerdere taken:

- Samen met andere diensten adviseren bij geplande (her)inrichting van het openbaar domein (nieuwe verkavelingen, (her)aanleg wegenis, (her)aanleg groenzones, nieuwbouwprojecten...)
- Mee ontwerpen van diverse kaders
- Agenderen van dossiers rond innames van het publiek domein waar adviezen voor nodig zijn van andere diensten
- Deelname aan werkgroepen bij grotere projecten, zoals Gent Spoor.

2.2.5 RECYCLAGEPARKEN

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 de periode 2020-2024 tellen we aanmerkelijk minder bezoeken dan het gemiddelde bezoeken per jaar in de 10-jaarse periode 2011-2019 (325.016 bezoeken), en zeker aanmerkelijk lager ligt dan het topjaar 2011 (339.1078 bezoeken).



Grafiek 15: Bezoeken recyclageparken, in aantal, 2019-2024

2.2.5.1 RECYCLAGEPARKEN 2.0

In 2023 kregen de 6 recyclageparken van IVAGO een grondige make-over. Een volledige transformatie in het kader van de circulaire economie en de toepassing van het opgelegd Vlaams reglement (VLAREMA) betreffende het duurzaam beheer van materiaalkringlopen en afvalstoffen. Bijkomend werden volgende doelstellingen vooropgesteld:

- Hogere zuiverheid van de ingezamelde materialen
- Verbeterde dienstverlening en eenvoud voor de bezoeker
- Discussies vermijden i.k.v. de veiligheid van de recyclageparkwachters
- Systemen flexibel opzetten i.k.v. toekomstige evoluties
- Opstarten in het vernieuwde systeem in april 2022 (wegens COVID 19 niet behaald)

Naar aanleiding van dit project werd er in eerste instantie gezocht naar een nieuwe locatie voor het recyclagepark van Oostakker. Men kon echter geen geschikte nieuwe locatie vinden. Om die reden is het recyclagepark op de bestaande locatie wel uitgebreid.

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

- Recyclagepark Destelbergen: april – mei 2023
- Recyclagepark Proeftuinstraat: augustus – september 2023
- Recyclagepark Gaardeniersweg: augustus – september 2023
- Recyclagepark Drongen: oktober – november 2023
- Recyclagepark Gentbrugge: oktober – november 2023
- Recyclagepark Oostakker: oktober – december 2023

Elk recyclagepark werd opgedeeld in een betaalzone en een niet-betaalzone en de afvalstromen werden ingedeeld in 4 fractiegroepen. In infrastructuur werd aangepast hieraan en ook de nodige hard- en software zoals betaalzuilen, slagbomen, gegevensuitwisseling met het bevolkingsregister, ... Ook werd de nodige communicatie voorzien en kregen onze medewerkers opleidingen over de nieuwe werkwijze.

Gezien de vooropgestelde doorlooptijd vanaf start van de werken en het voorziene budget niet werd overschreden, kan men spreken van een succesvolle uitvoering. Op 12 juni 2023 opende het recyclagepark van Destelbergen en op 2 oktober 2023 de recyclageparken van Gent.

Na 1 jaar in het nieuwe systeem werd deze evaluatie opgesteld. Samengevat per thema:

Bezoeken:

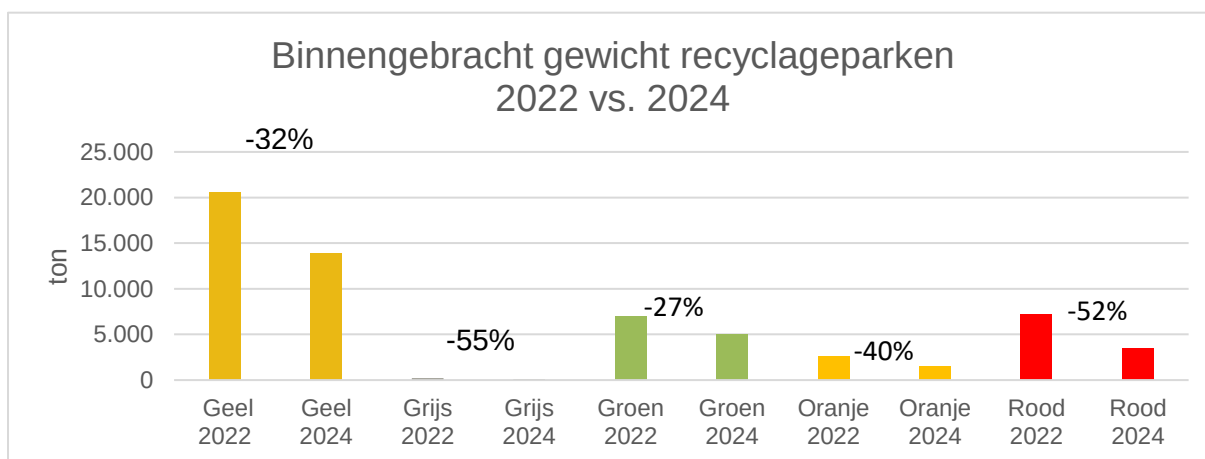
- Het totaal aantal bezoeken daalde in 2024 met 20% ten opzichte van 2022, van 277.585 naar 222.547 bezoekers. Het aantal unieke bezoekers daalde slechts met 4% in diezelfde periodes. Dit betekent dat men als huishouden minder vaak naar het recyclagepark komt. Het betalend maken van meerdere fracties is de hoofdoorzaak van de daling. Daarnaast zien we ook dat het “afvaltoerisme” uit omliggende gemeenten sterk gedaald is.
- T.o.v. 2022 steeg de ontvangen retributie maal factor 3 (€ 902.895,62 t.o.v. € 273.693,67). Ook de omzet van de bedrijven steeg factor 2 (€ 122.423,78 t.o.v. € 68.587,57). Gemiddelde

betaalde een bezoeker uit Destelbergen € 27,14, uit Gent € 13,13, alle bezoeken samengeteld.

- Echter zagen we een toename van het aantal klachten (van burgers) en inbreuken (door burgers). In 2022 en 2023 telden we 70 inbreuken, voor 2024 waren dit er 198. Ook stellen we een stijging vast van het aantal gevallen van verbale en fysieke agressie.

Binnengebracht afval:

- Er is in 2024 (24 ton) 36% minder afval binnengebracht dan in 2022 (38,5 ton). In onderstaande grafiek is de daling per tariefgroep weergegeven:



Grafiek 16: Binnengebracht gewicht recyclageparken, vergelijking 2022 vs. 2024, in ton

- De zuiverheid van afgevoerde stromen steeg. Er werden minder niet-conforme containers geregistreerd bij de verwerkers.
- Bij evaluatie van de sluikstortcijfers, zien we geen significante stijging in aantal en hoeveelheid van grotere stukken (zoals meubels, witgoed, ...). Er is geen aantoonbaar verband tussen het stijgen van de sluikstorten in aantal en gewicht en de vernieuwing van de recyclageparken met betalende fracties.

Vanuit de evaluatie en de oorzakenanalyse in het kader van agressie werden maatregelen tot verbetering, vereenvoudiging en aanpak van agressie opgesteld. Deze werden voor een deel reeds uitgevoerd in de naloop van het agressie geval op het recyclagepark Drongen:

- Duidelijk infobord aan de ingang aanwezigheid camera's en "agressie → politie";
- Minder wisselende ploegen, zodat een bezoeker vooral dezelfde parkwachter ziet;
- Opleiding "omgaan met agressie" voor recyclageparkwachters;
- Optimalisatie werking systemen en hardware;
- Blijvend inzetten op opleiding van onze medewerkers.

Andere maatregelen dienen eerst verder onderzocht te worden en worden opgenomen in de werkingsperiode 2026-2031. Zo zal er bekeken worden of men strenger kan optreden bij inbreuken door bezoekers, de werking en de systemen kan optimaliseren om de bezoekerservaring te verhogen en zijn er voorstellen geformuleerd ter vereenvoudiging van de tariefstructuur.



Figuur 11: Campagnebeeld recyclageparken 2.0

2.2.5.2 ASBESTVEILIGHEID OP HET RECYCLAGEPARK

Begin 2021 werd een omzendbrief door de Minister van Omgeving gestuurd om de aanvoer van asbest op een recyclagepark enkel nog mogelijk te maken indien het luchtdicht verpakt is. Die verplichting is van kracht sinds juni 2021. Om de burgers ten dienste te staan, worden aan het onthaal van IVAGO twee types zakken voor asbest en een beschermingskit te koop aangeboden.



Foto 2: Huidige asbestcontainer, volledig afsluitbaar



Foto 3: Oude asbestcontainer

In het kader van asbestveiligheid werd eind 2021 een nieuw type container besteld en geleverd. Die containers zijn in de loop van januari en februari 2022 uitgezet op alle parken waar asbest wordt ontvangen. Voordeel van die containers is dat ze afsluitbaar zijn door middel van luiken aan de zijkant. De container wordt enkel geopend wanneer er asbest aangeleverd wordt. Zo wordt het risico op rondvliegende asbestdeeltjes – na het verpakken in plastic – nog verder gereduceerd. De oude asbestcontainers waren open containers, die telkens moesten worden afgesloten door middel van een plastic zeil.

2.2.5.3 MATRASSEN OP DE RECYCLAGEPARKEN

In 2021 werd de producentenverantwoordelijkheid voor matrassen ingevoerd en worden matrassen ook selectief ingezameld bij de huis aan huis grofvuil inzameling. IVAGO is een voorloper, burgers kunnen er al langer mee terecht op onze recyclageparken. Om de ergonomie van de inzameling op het recyclagepark te verbeteren, dienden de recyclageparken van IVAGO als test voor de ontwikkeling van een matraskooi door Veolia om de matrassen waterdicht en netjes gestapeld in te zamelen. Hierbij dienen de parkwachters de matrassen niet meer individueel te stapelen in een kapelcontainer en zorgen we er mee voor dat er een hoge acceptatiegraad is van de aangeboden matrassen zodat 95% van de matrassen een nieuw leven krijgt.



Foto 4: Matrassenkooi op recyclagepark



Grafiek 17: Inzameling matrassen, huis aan huis en recyclageparken, in ton, 2019-2024

2.2.5.4 POP-UP RECYCLAGEPARKEN

Met een pop-up (voorheen “mobiel”) recyclagepark willen we de dienstverlening verhogen, de hoeveelheid restafval verminderen, hergebruik stimuleren, klein gevaarlijk afval uit het restafval halen en sluikestorten vermijden. We richten ons daarbij tot dichtbevolkte wijken waar mensen niet altijd over een auto beschikken en de inwoners vaak minder vertrouwd zijn met de werking van een recyclagepark. Voorwaarde is dat men de afvalstoffen te voet of met de fiets kan brengen.

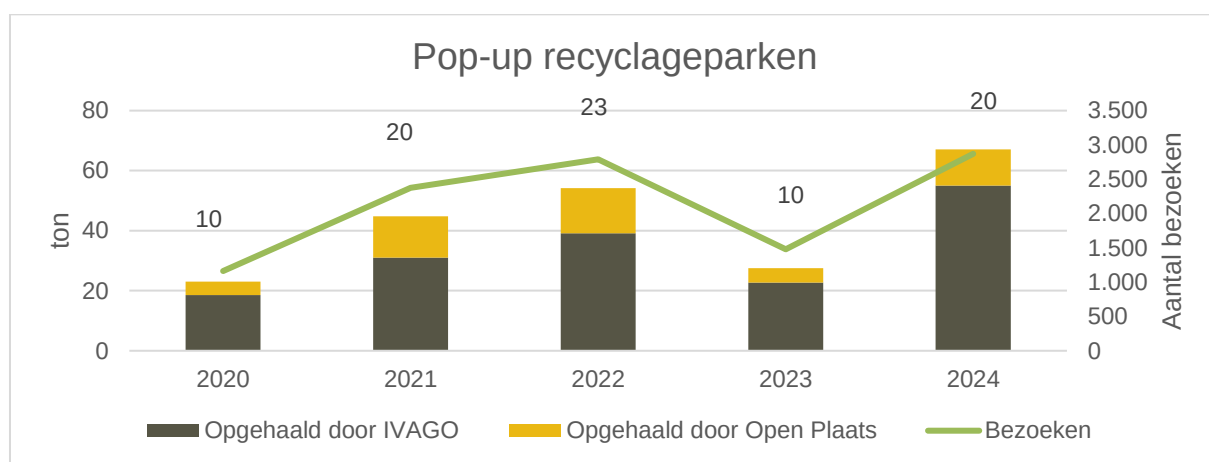


Figuur 12: Flyer pop-up recyclagepark

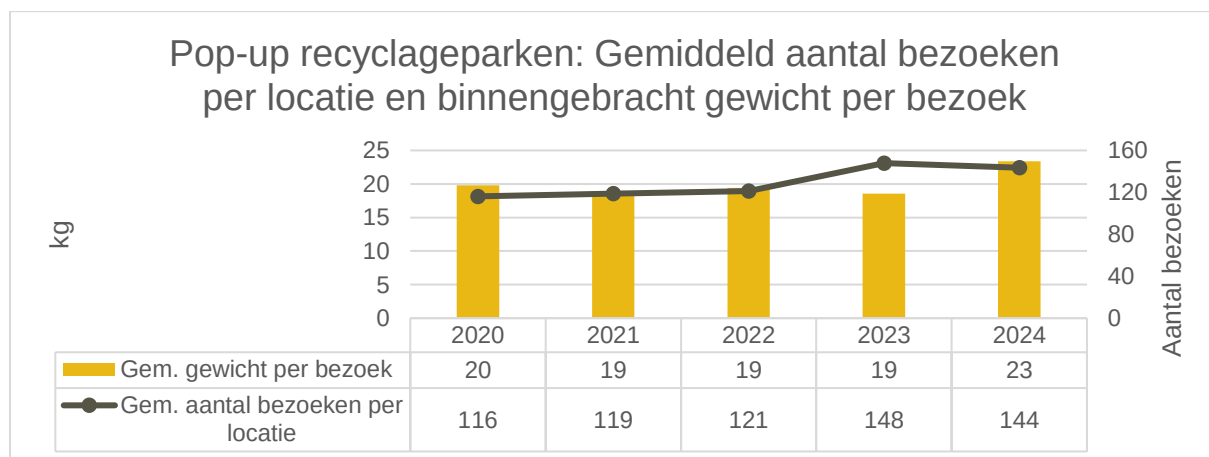
In 2020 werd het concept uitgetest met 10 locaties. Met een positieve evaluatie, werd het project doorgezet in de daaropvolgende jaren. In 2023 werden er slechts 10 locaties aangedaan omwille van de vernieuwing van de recyclageparken waardoor er geen middelen en personeel konden vrijgemaakt worden in het najaar. In 2022 werd een analyse gemaakt om na te gaan of de pop-up recyclageparken een invloed hebben op het aantal sluikestorten in de omgeving. Hier was echter geen waarneembaar effect zichtbaar vanuit de cijfers.

Bij elke editie van het pop-up recyclagepark werd samengewerkt met de buurtwerking om de bedeling van de flyers te verzorgen, contact te leggen met de buurtbewoners en eventueel hulp te organiseren om het afval te transporteren. Sinds 2024 vullen we de dienstverlening aan door op sommige locaties het mobiel IVAGO-kantoor mee op te stellen.

Ook is er een samenwerking met de Kringwinkel Open Plaats. Zij staan aan de ingang van het PURP en ontvangen op voorhand alle (her)bruikbare goederen. De ontvangen gewichten van de Kringwinkel staan apart opgenomen in onderstaande grafiek.



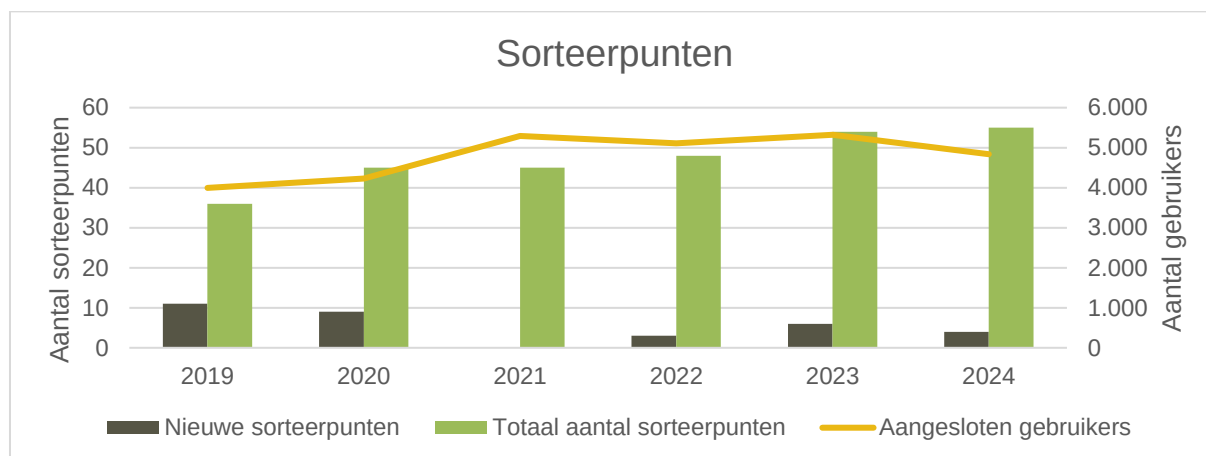
Grafiek 18: B bezoekers en gewicht op de pop-up recyclageparken, in ton, 2020-2024



Grafiek 19: Gemiddelden pop-up recyclageparken, 2020-2024

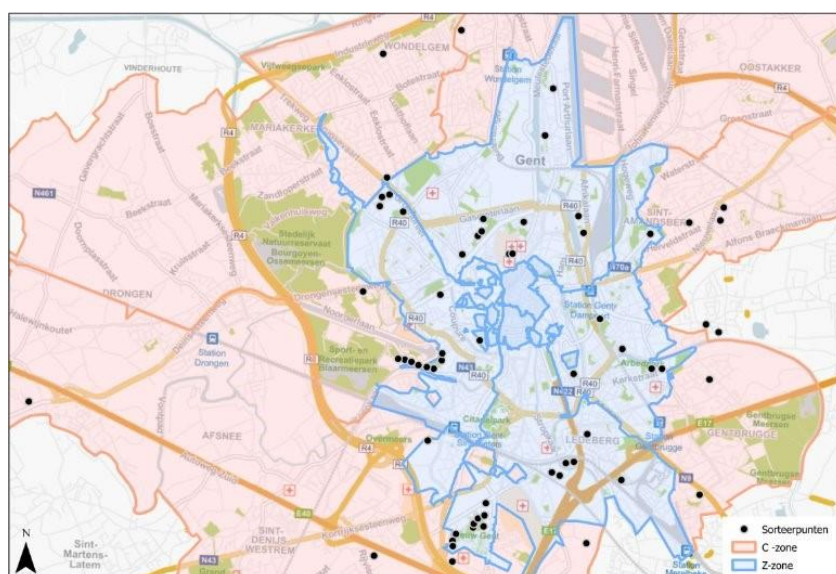
2.2.6 TOENAME ONDERGRONDSE INZAMELING

Er werden de afgelopen jaren 21 nieuwe ondergrondse locaties opgestart. Wat het totaal aantal locaties op 55 brengt. Het aantal gebruikers fluctueert als gevolg van de grote renovatieprojecten die worden uitgevoerd door Thuispunt. Dit heeft als gevolg dat sommige locaties tijdelijk niet meer in dienst zijn en dat zie je terug in onderstaande grafiek. In totaal zijn er 19 sorteerpunten bij ten opzichte van 2019



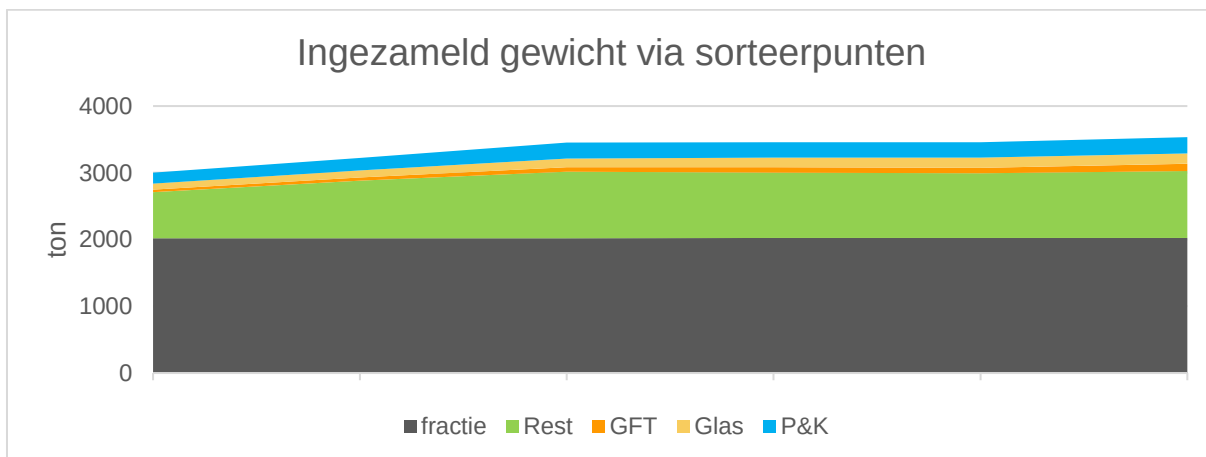
Grafiek 20: Sorteerpunten, 2019-2024

Ondertussen zijn er systemen over het ganse grondgebied van Gent in gebruik.



Figuur 13: Sorteerpunten verspreid over Gent, 2024

De inzameling van afval aangeboden in de ondergrondse containers kende een gestage groei de afgelopen 6 jaar. De eerste locaties zijn ondertussen al bijna 10 jaar in gebruik. Het totaal ingezamelde tonnage is de laatste 6 jaar met 60% toegenomen.



Grafiek 21: Ingezameld gewicht via sorteerpunten, in ton, 2019-2024

De IVAGO beleidsnota van 2020-2025 en het Gentse bestuursakkoord 2019-2024 stellen als doelstelling een toename van inzameling via sorteerpunten. Om de visie voor de plaatsing van een sorteerpunt breed kenbaar te maken bij projectontwikkelaars, ontwerpers en de dienst stedenbouw en ruimtelijke ontwikkeling werd in samenspraak met de stadsdiensten en de gemeente Destelbergen een visienota opgemaakt en goedgekeurd door de raad van bestuur van IVAGO.

De nota beschrijft de historiek, de visie en soorten locaties met hun bijhorende afspraken en de aanpak voor een ingepland sorteerpunt. De plaatsingscriteria werden uitgebreid met autoluwe nieuwe stadsontwikkelingen.

Om ontwikkelaars te faciliteren bij de plaatsing van een sorteerpunt, is er een technische nota met technische plannen in opmaak.

De piste voor afvalpunten voor restafval werd onderzocht en kon niet weerhouden worden aangezien er geen geschikte vergunbare locaties gevonden werden.

2.3 RESULTATEN

2.3.1 INZAMELING SELECTIEVE AFVALSTROMEN

IVAGO streeft ernaar, conform de Vlaamse doelstelling, om meer afval selectief in te zamelen, zodat recyclage mogelijk is. In Destelbergen werd gemiddeld 74% selectief ingezameld over de periode 2019-2024. In Gent werd over diezelfde periode gemiddeld 60% van het afval selectief ingezameld. Dat is beter dan de doelstelling van 55% tegen 2025.

2.3.1.1 HUIS-AAN-HUISINZAMELING GENT

Gent wordt ingedeeld in 2 grote regio's: de containerzone (C-zone) en de zakkenzone (Z-zone). In 2017 was er een uitbreiding van de C-zone en in april 2024 werden nog eens 4 straten (± adressen) toegevoegd. Sinds april 2016 zamelen we ook afval in via de sorteerpunten, zowel in Gent (S-zone) als in Destelbergen. In Gent wordt gewerkt met een tarifiering op volume, ook volumediftar genoemd.

GROENTE-, FRUIT- EN TUINAFVAL (GFT)

De inzameling van gft wordt als volgt uitgevoerd:

- Gent Z-zone: veertiendaags, (op vrijwillige basis) in containers met diftar
- Gent C-zone: veertiendaags, in containers met diftar
- Sorteerpunten: 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 OVAM de definitie van GFT uit te breiden. De implementatie van die uitbreiding is gestart op 1 januari 2019, waardoor de volgende afvalstoffen extra kunnen worden toegevoegd aan het gft-afval:

- keukenafval en etensresten
- vlees- en visresten
- schaaldierdierresten, uitgezonderd mosselschelpen
- vaste zuivelproducten
- eieren en eierschalen
- mest van kleine huisdieren

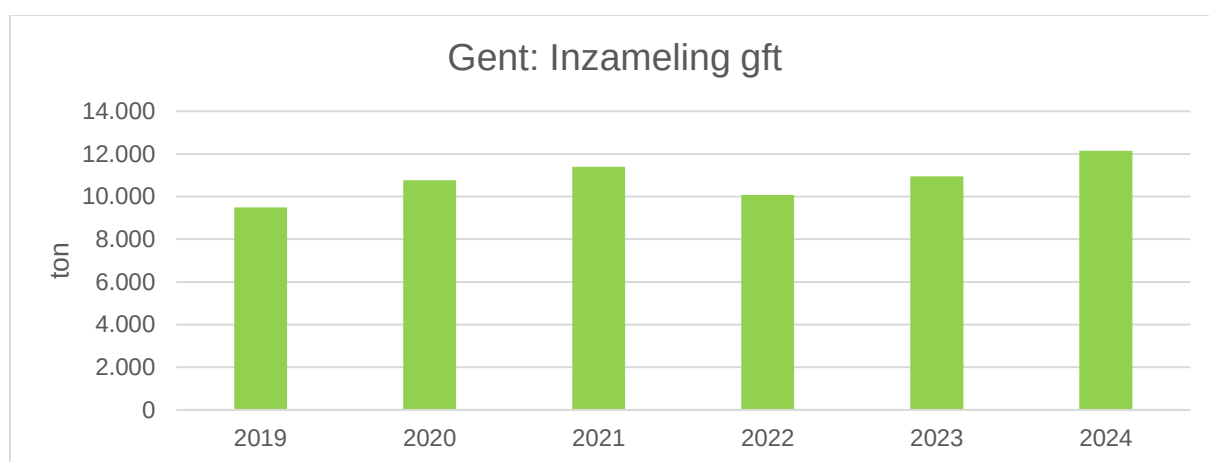
In Vlaanderen wordt er volgens de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) jaarlijks meer dan 200.000 ton eetbaar voedsel weggegooid. Omgerekend gooien gezinnen ongeveer 369 euro aan voeding weg, dat komt neer op zo'n 37 kilo voedsel ofwel twee tot drie winkelkarren eten dat in de vuilnisbak belandt. Dat voedsel komt dan terecht bij het restafval waarna het verbrand wordt. Daarom werd zowel de Europese als Belgische wetgeving strenger en mag je sinds 1 januari 2024, geen gft-afval meer bij je restafval gooien. De verplichting geldt voor zowel bedrijven als gezinnen. Let op, wie thuis composteert en dus zelf groente-, fruit- en tuinafval verwerkt is niet verplicht om een gft-container te gebruiken.

De hoeveelheid huishoudelijk gft in de periode 2019-2024, ingezameld via huis-aan-huisinzameling, ondergrondse containers en bedrijfsafval wordt in onderstaande tabel voorgesteld.

De toenames in de periode 2020-2021 kunnen hoofdzakelijk toegekend worden door de COVID-19 crisis. Tijdens deze periode hebben de inwoners meer thuis geconsumeerd. Het jaar 2021 kende bijkomend de natste zomer ooit en vooral de tuin-fractie werd daar zeker door beïnvloed. Dat kan de verklaring vormen voor de extra hoeveel gft in 2021.

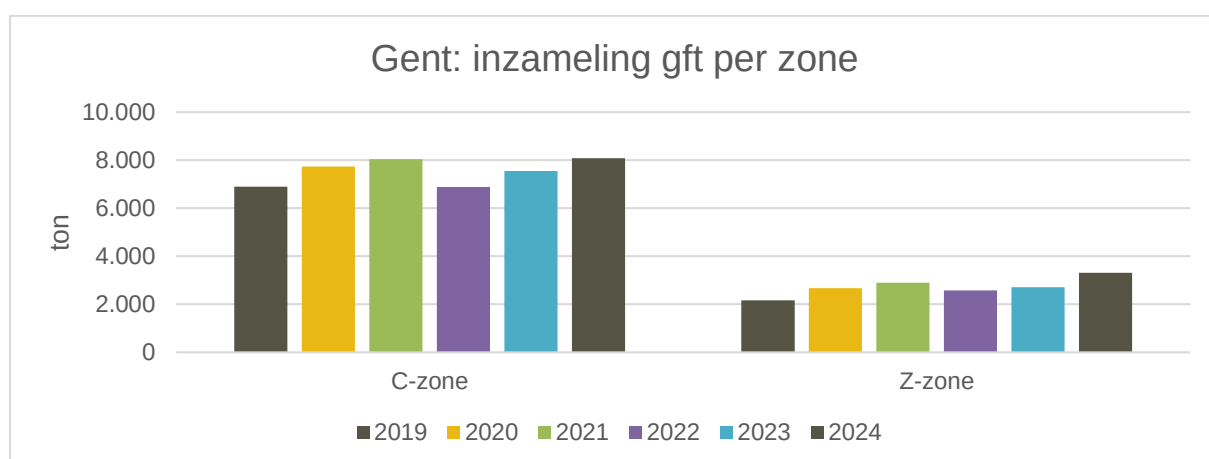
Het jaar 2022 was een uitzonderlijk droog en warm jaar (vooral de lente en zomer) en dat maakt dat de tuin-fractie afnam. Dat kan de verklaring vormen voor de extra daling in hoeveelheid gft in 2022 in vergelijking met 2021. Het jaar 2023 (4^{de} natste ooit) kende opnieuw een natte lente en zomer waardoor IVAGO bijna opnieuw 11.000 ton inzamelde.

De totale hoeveelheid gft in 2024 bedroeg meer dan 12.000 ton. Dat is een stijging van bijna 11% tegenover 2023 en bijna 7% hoger dan in 2021. Dit ten gevolge van de wijziging op 1 januari 2024 van de wetgeving en bijhorende communicatie.



Grafiek 22: Inzameling gft in Gent, in ton, 2019-2024

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



Grafiek 23: Inzameling gft in Gent per zone, in ton, 2019-2024

PAPIER EN KARTON

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

Een kleine stijging van de hoeveel papier en karton in 2020 en 2021 in Gent kan eventueel toegewezen worden aan de vele onlinebestellingen en thuisleveringen (kartonnen dozen) tijdens deze pandemie. De grote daling in 2022 werd toegewezen aan de economische crisis. In 2024 werd opnieuw minder dan 10.000 ton opgehaald maar iets meer dan de jaren 2022-2023.



Grafiek 24: Inzameling papier en karton in Gent, in ton, 2019-2024

PMD

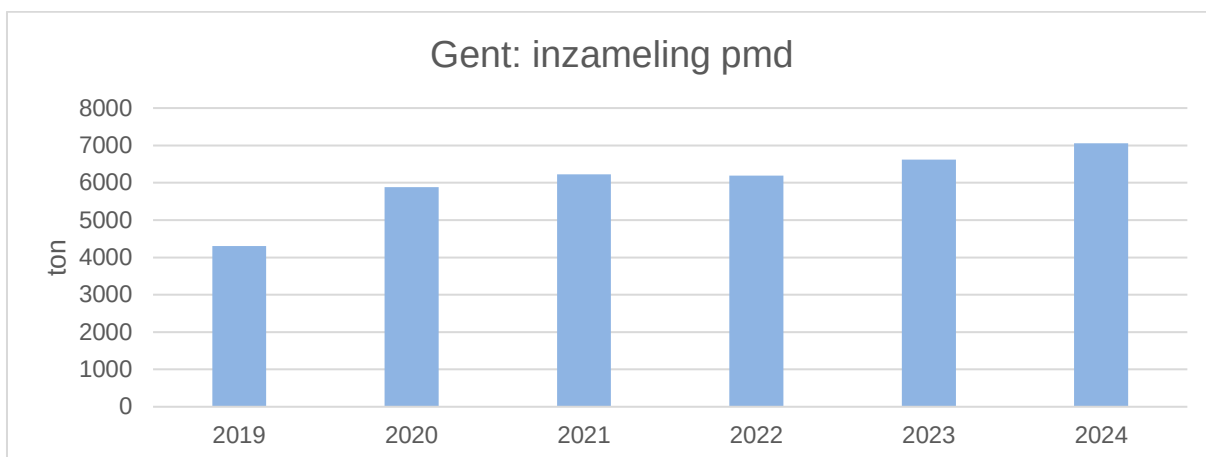
Pmd wordt om de twee weken ingezameld in zakken voorgeschreven door Fost Plus of via ondergrondse containers ingezameld en wordt niet meer ingezameld op het recyclagepark.

Ondertussen hebben alle Gentenaars én Destelbergenaars ook de mogelijkheid om te kiezen tussen drie formaten pmd-zakken: 30, 60 en 90 liter (voorheen waren dat er twee: de zak van 30 liter en 75 liter). De drie formaten spelen handig in op de frequentie van de ophaling en bieden het grote voordeel dat inwoners meer op maat kunnen kiezen.

IVAGO startte op 1 april met de wekelijkse inzameling van pmd-zakken in de Gentse binnenstad. Daardoor konden 90.000 Gentse gezinnen elke week de blauwe zak buitenzetten in plaats van tweewekelijks. Die beslissing moest een antwoord bieden op de toename van pmd. Sinds 1 januari 2020 mag er immers meer in de blauwe zak.

Meer ophalingen in de binnenstad en drie formaten voor iedereen mist zijn effect niet. Zo is er een daling van het sluikestorten van pmd-zakken in de stad doordat pmd vaker wordt opgehaald. Tegenover 2023 zien we in dezelfde periode in 2024 een daling van ruim 30 procent van het aantal meldingen in de sluikestortapp met de melding pmd. Dat zorgt voor een properder straatbeeld.

De hoeveelheid pmd in 2024, huis-aan-huis of via ondergrondse containers ingezameld bedroeg meer dan 7.000 ton. Dat is een beduidende toename ten opzichte van de jaren 2020-2022 en 64% meer ten opzichte van het jaar 2019. Dit is toe te wijzen aan de uitbreiding van de sorteerboodschap van pmd. **Per inwoner komt dat neer op 26,1 kg/jaar in 2024, wat de algemene verwachting is van Fost Plus.**

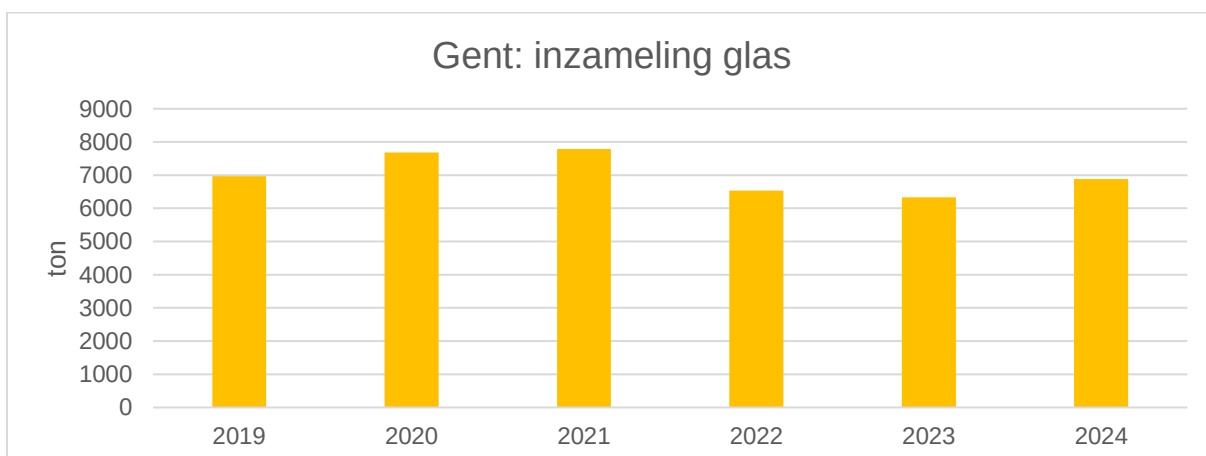


Grafiek 25: Inzameling pmd in Gent, in ton, 2019-2024

GLAS

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

In 2020 & 2021 kenden we een forse stijging (meer dan 10%) ten opzichte in 2019 door de COVID-19 pandemie. De hoeveelheid glas in 2024 ingezameld, bedroeg 6.881 ton en dus beduidend meer dan in 2022.



Grafiek 26: Inzameling glas in Gent, in ton, 2019-2024

2.3.1.2 HUIS-AAN-HUISINZAMELING DESTELBERGEN

GROENTE-, FRUIT- EN TUINAFVAL (GFT)

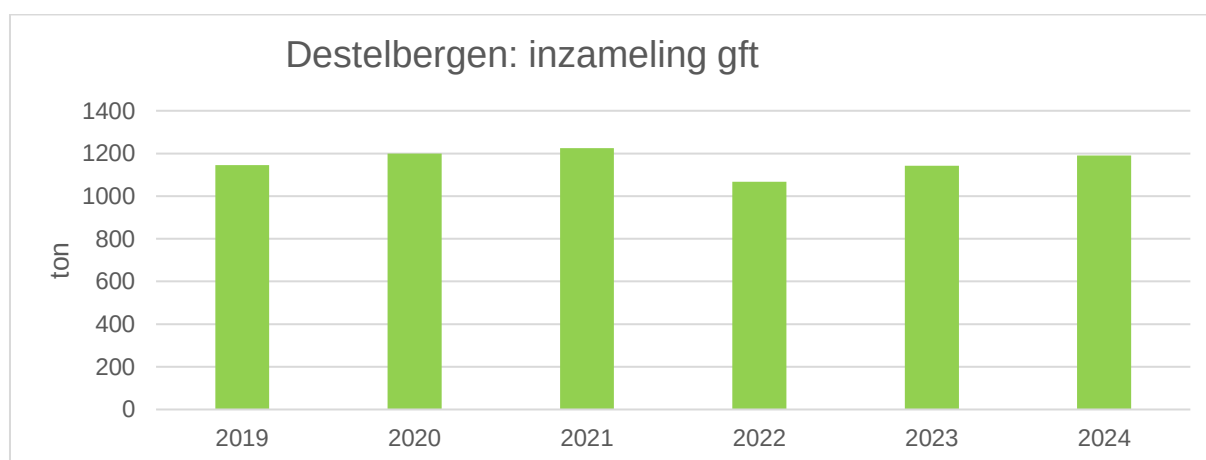
De inzameling van gft gebeurt om de twee weken in containers met diftar of wordt via ondergrondse containers ingezameld. Vanaf 1 februari 2020 werd het systeem diftar-wegend met een aangepast retributiereglement. In 2023 en in 2024 werden de retributies voor gft verhoogd (indexatie).

De gewijzigde wetgeving vanaf 1 januari 2024 heeft hierdoor minder invloed op het sorteergedrag van de burger.

In Destelbergen is een groot deel van het gft-tuinafval, zoals in de C-zone van Gent. De hoeveelheid tuinafval wordt sterk beïnvloed door de klimatologische omstandigheden.

Het jaar 2020 kende een warme en droge lente en zomer wat aanleiding geeft tot minder tuinafval. De hoeveelheid gft in 2020 aan huis ingezameld bedroeg 1.199 ton, wat ongeveer 5% meer is als in 2019 maar werd toegewezen aan de COVID-19 pandemie. Het jaar 2021 kende de natste zomer ooit en vooral de Tuin-fractie 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 hierdoor zal er vooral minder Tuin-fractie geweest zijn. Dit is de verklaring voor de aanmerkelijk lagere hoeveelheid gft in 2022 ($\pm 13\%$) in vergelijking met 2021.

De jaren 2023-2024 kenden een natte zomer waardoor opnieuw 1100 ton werd ingezameld.



Grafiek 27: Inzameling gft in Destelbergen, in ton, 2019-2024

PAPIER EN KARTON

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

De hoeveelheid papier en karton steeg in 2020 met bijna 6% en in 2021 nogmaals lichtjes met iets meer dan 1%. Dit was een duidelijke trendbreuk ten opzichte van de voorbije jaren. De vele online-bestellingen en thuisleveringen (kartonnen dozen) in de COVID-crisis kon hiervan de oorzaak zijn.

In 2022 werd voor het eerst minder dan 800 ton opgehaald en meer dan 12% minder dan in 2021. De grote daling in 2022 werd toegewezen worden aan de economische crisis. Evenwel kunnen we spreken over een stabilisatie van het tonnage papier en karton in de periode 2022-2024.



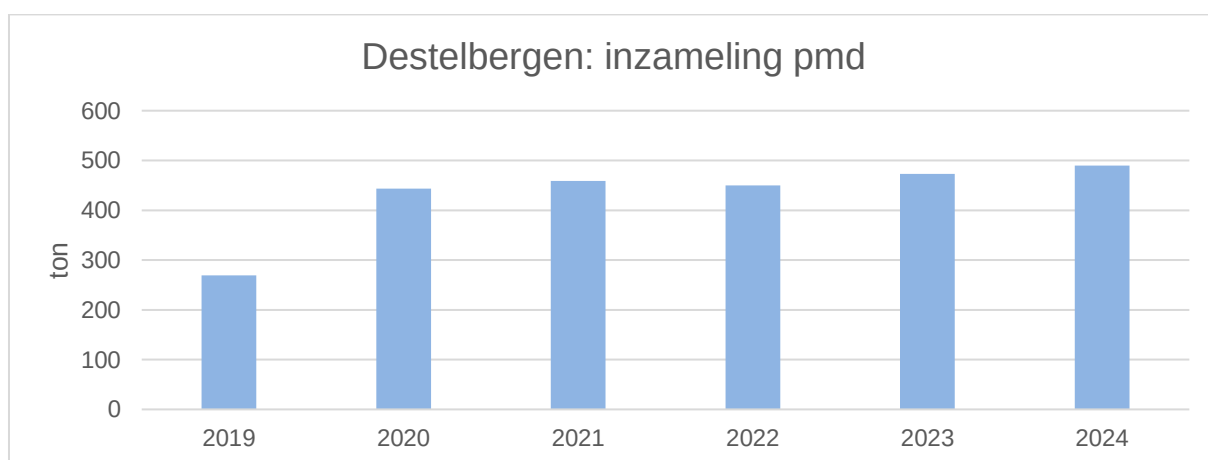
Grafiek 28: Inzameling papier en karton in Destelbergen, in ton, 2019-2024

PMD

Pmd wordt om de twee weken ingezameld in zakken voorgeschreven door Fost Plus of via ondergrondse containers ingezameld en wordt niet meer ingezameld op het recyclagepark.

De hoeveelheid pmd in 2020 huis-aan-huis ingezameld bedroeg 443 ton. Dat is een beduidende stijging van bijna 65% ten opzichte van 2019. Dat werd toegewezen aan de invoering van de uitgebreide sorteerboodschap van pmd maar ook aan de invoering van diftar-wegend en de COVID-19 crisis. In 2021 is er nog een kleine stijging van bijna 4% wat aantoonst dat het nieuwe sorteren snel was ingeburgerd bij de bevolking. In 2022 kenden we zoals bij Gent een lichte daling van het volume pmd maar zowel in 2023 (5,1%) als in 2024 (3,4%) stellen we een significante stijging vast.

Per inwoner komt dat neer op 25,6 kg/jaar, wat beduidend boven de algemene verwachting is van Fost Plus.



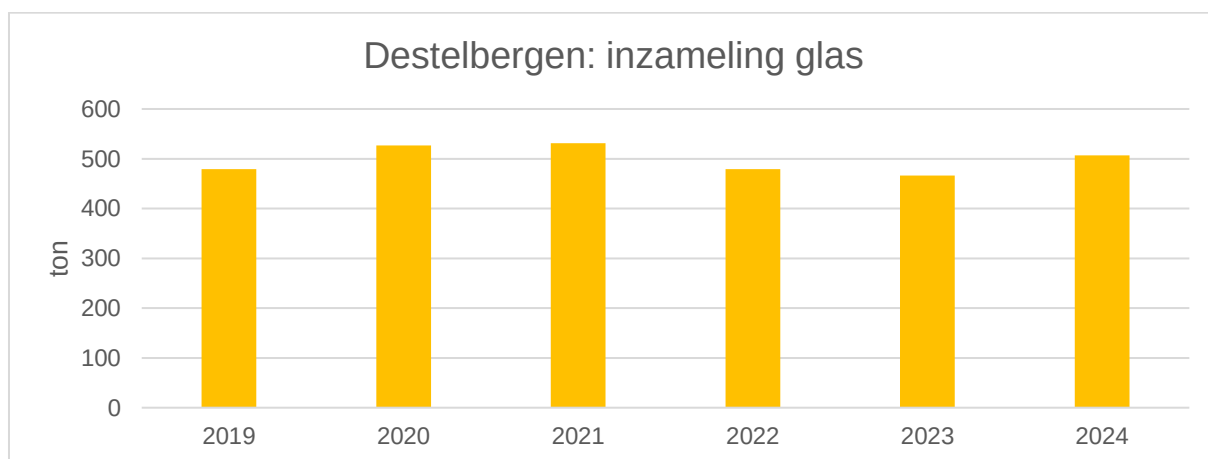
Grafiek 29: Inzameling pmd in Destelbergen, in ton, 2019-2024

GLAS

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

De hoeveelheid glas in 2022 aan huis ingezameld bedroeg minder dan 500 ton, concreet een daling van bijna 10% is ten opzichte van 2021. De periode 2020-2021 kende dus een stijging van $\pm 15\%$ ten opzichte van de periode 2015-2019 door de coronapandemie.

In 2023 noteren we kleine daling van bijna 3% maar in 2024 stellen we zoals in Gent een significante stijging van bijna 9% vast.



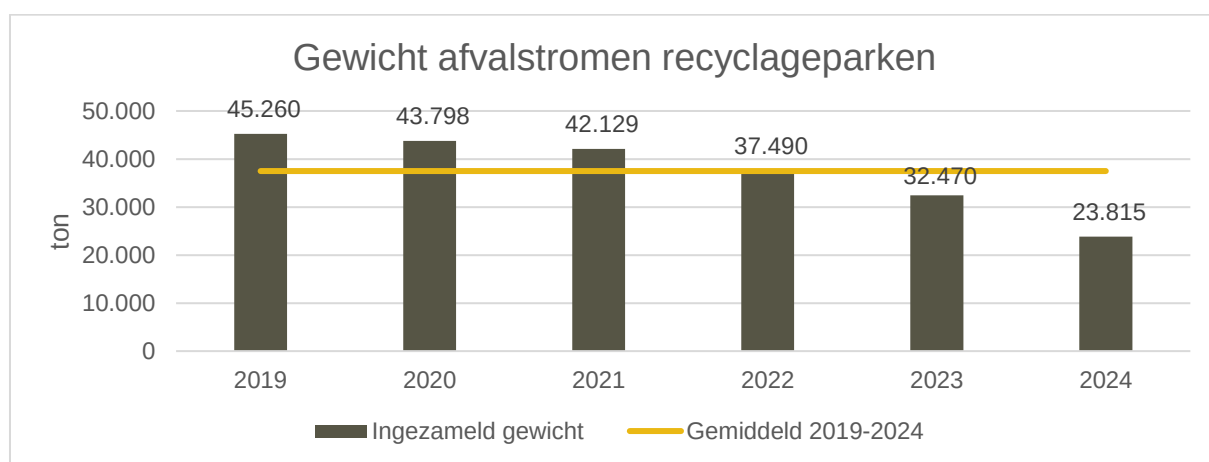
Grafiek 30: Inzameling glas in Destelbergen, in ton, 2019-2024

2.3.2 ZUIVERE STROMEN OP HET RECYCLAGEPARK

De totale hoeveelheid afvalstromen, restafval en selectieve afvalstromen (huishoudelijk en bedrijfsafval), die op de recyclageparken is aangeboden in 2024 bedraagt 23.815 ton. Dat is $\pm 48\%$ lager (± 20.000 ton) dan in 2019.

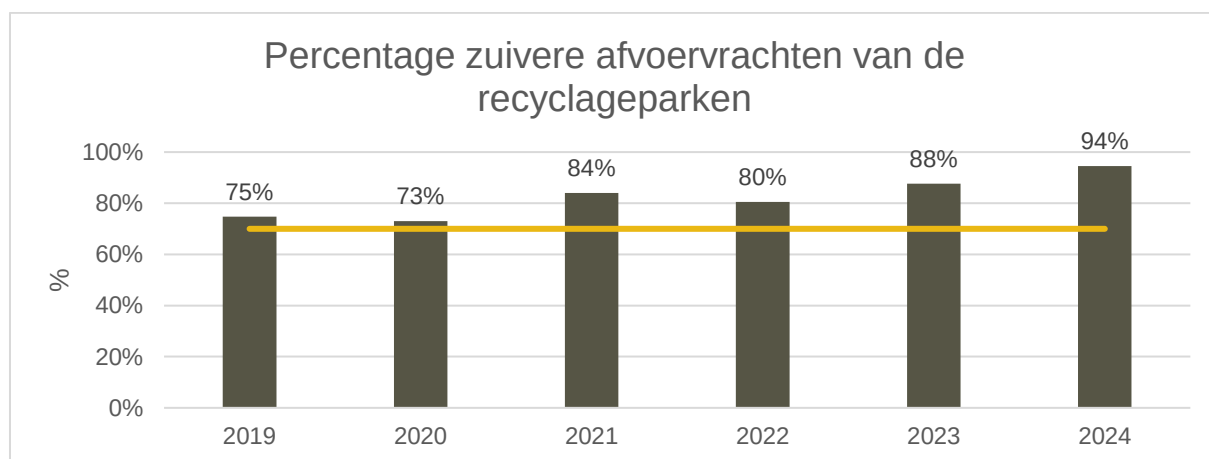
In de periode 2011-2019 werd gemiddeld per bezoek 135 kg gebracht. In het Corona-jaar 2020 werd er ongeveer 154 kg afval per bezoek aangebracht en 143 kg per bezoek in 2021. In 2022 en ook in het uitzonderlijk jaar 2023 werd er ongeveer 133 kg afval per bezoek aangebracht of 14% minder dan in 2020 maar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

In 2024 werd gemiddeld per bezoek 107 kg gebracht!



Grafiek 31: Gewicht ingezamelde afvalstromen recyclageparken, in ton, 2019-2024

De doelstelling 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 elk jaar behaald.



Grafiek 32: Conformiteit 5 afvoervrachten recyclageparken, in %, 2019-2024

2.3.3 OVERZICHT SELECTIEVE AFVALSTROMEN

De hoeveelheid van de belangrijkste selectieve afvalstromen, ingezameld zowel aan huis als op de recyclageparken, in de periode 2019-2024 wordt weergegeven in onderstaande tabel.

Afvalsoort	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Bouw & Sloop	25.007	22.573	22.614	18.417	15.309	14.322
Papier & Karton	15.565	15.082	15.058	13.793	13.425	13.162
Groenafval	11.806	10.518	11.057	8.823	8.353	8.048
GFT	10.630	11.971	12.623	11.144	12.091	13.346
Hol glas	9.227	9.329	9.574	8.682	8.402	8.350
Hout	8.123	8.279	8.363	7.657	6.880	5.576
PMD	4.863	6.483	6.904	6.920	7.432	7.916
Schroot	2.214	2.270	2.077	1.804	1.662	1.445
AEEA	1.407	1.434	1.359	1.237	1.292	1.056
Gipsplaten	1.463	1.447	1.253	950	774	602
Harde plastics	1.026	1.036	1.016	909	861	664
Vlak Glas	658	649	523	454	391	295
KGA	521	556	556	633	493	490
Textiel	500	466	540	439	1.208	2.365
Asbesthoudend	447	320	287	188	257	265
Roofing	228	196	184	179	159	123
Matrassen	200	217	262	203	229	164

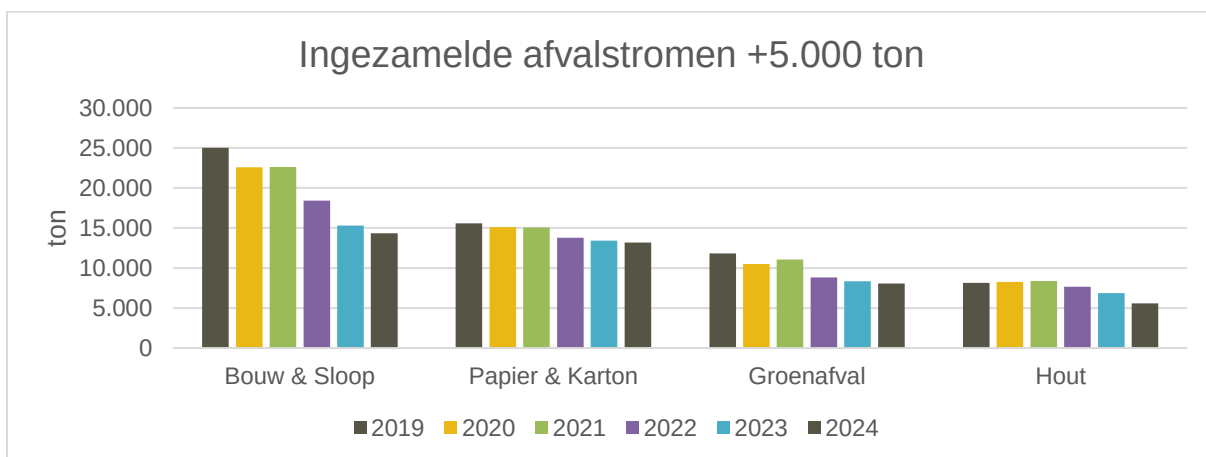
Tabel 8: Overzicht selectieve fracties, 2019-2024

Uit een analyse van deze gegevens 2019-2024, kunnen we volgende opmerkelijke vaststellingen noteren (zie ook onderstaande grafieken):

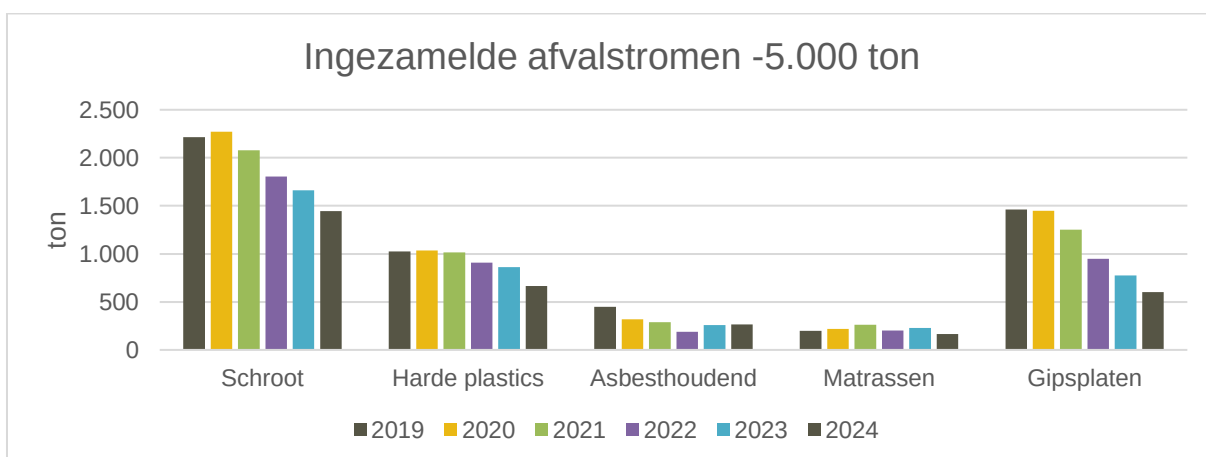
- De hoeveelheid bouw & sloop is aanmerkelijk gedaald met meer dan 10.000 ton. (43%)
- De hoeveelheid papier en karton kent ook een dalende trend en is gedaald met meer dan 2000 T. (15%)
- Ook de hoeveelheid groenafval daalt aanzienlijk, met bijna 4000 ton. (32%)
- De hoeveelheid hout & harde plastics dalen vooral in de voorbije jaren 2022-2024.
- 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 asbesthoudende afvalstoffen met bijna 30%. Evenwel is dit in 2021 en 2022 nog lager en vooral sedert de invoering van verplicht verpakt aanbrengen op de recyclageparken. In 2023 werd gestart met de inzameling van asbesthoudende afvalstoffen huis-a-huis waardoor een

stijging wordt waargenomen in de voorbije jaren. Op de recyclageparken wordt evenwel minder asbesthoudend afval gebracht door de burgers. In 2023 bedroeg dit 119 ton en in 2024 nog slechts 84 ton.

- De hoeveelheid matrassen stagneert rond de 200 ton op jaarbasis in de periode 2019-2023 (invoering van VALUMAT in 2021) maar kent een daling in 2024.
- De hoeveelheid gipsplaten daalde in deze periode met $\pm 60\%$.



Grafiek 33: Ingezamelde afvalstromen +5000 ton, in ton, 2019-2024



Grafiek 34: Ingezamelde afvalstromen -5000 ton, in ton, 2019-2024

2.3.4 Vernieuwing van de Recyclageparken

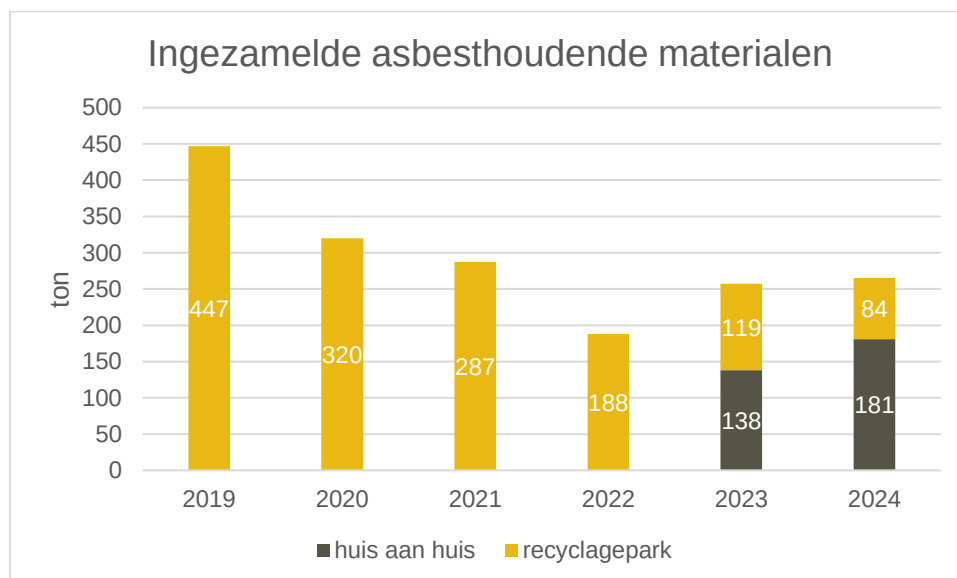
De recyclageparken van IVAGO ondergingen een volledige transformatie in het kader van de circulaire economie en de toepassing van het betalen maken van grofvuil (VLAREMA). IVAGO had de ambitieuze doelstelling om de zes parken allemaal te vernieuwen tegen april 2022. Corona en personeelsswissels maakte dat deze timing niet gehaald werd. In juni 2023 werd het vernieuwde recyclagepark van Destelbergen geopend en in oktober 2023 ging het eerste vernieuwde recyclagepark in Gent open. In een recordtijd zijn de parken aangepakt, zodat de hinder voor de inwoners beperkt bleef.

2.3.5 10 MOBIELE RECYCLAGEPARKEN PER JAAR

De mobiele recyclageparken werden omgevormd tot pop-up recyclageparken. In 2020 werden de 10 eerste edities georganiseerd. Na een positieve evaluatie werd dit verder uitgerold. In 2021 waren er 20 edities, in 2022 23 edities. Tijdens de vernieuwing van de recyclageparken, in 2023, werden er 10 pop-up recyclageparken georganiseerd omdat er niet meer capaciteit kon worden vrijgemaakt. In 2024 waren er opnieuw 20 edities.

2.3.6 10% MEER ASBEST INZAMELEN

Met de bijkomende inzameling van asbest aan huis vanaf 2023 legde IVAGO zichzelf de doelstelling op om in 2020 10% meer asbest in te zamelen ten opzichte van 2018. In 2018 werd 415 ton asbest ingezameld. Die doelstelling werd bijna bereikt in 2019, maar daarna is de hoeveelheid ingezameld asbest gedaald. Deze huis aan huis inzameling heeft er in ieder geval niet voor gezorgd dat het ingezamelde tonnage is gestegen, er is eerder een verschuiving opgetreden van de breng naar de haal beweging, wat op zich ook positief is vanuit het oogpunt manipulatie van deze gevaarlijke afvalstof.



Grafiek 35: Inzameling asbesthoudend materiaal, 2019-2024

3 MEER ENERGIE LEVEREN EN VERDELEN

3.1 DOELSTELLING

Ondanks het vermijden van afval, hergebruik en recyclage, is er vandaag nog altijd een grote hoeveelheid brandbaar afval. Hiervoor kiezen we voor een hoge vorm van valorisatie: verbranding met energierecuperatie.

De afvalenergiecentrale van IVAGO verwerkt jaarlijks zo'n 100.000 ton ($\pm 3\%$) brandbaar restafval. Hierbij zorgen we voor een maximale energetische valorisatie van de restwarmte. Deze energie wordt zo optimaal mogelijk gecommercialiseerd.

IVAGO had volgende doelstellingen:

- Thermisch 500-600 MWhth/1000 t afval exporteren
- Elektrisch 180-200 MWhe/1000 t afval exporteren (na RGW-project)
- Verbrand tonnage 100.000 ton $\pm 3\%$
- Beschikbaarheid installatie tussen 91-93%

Een belangrijke doelstelling was de installatie klaar te maken voor de toekomst. De afvalenergiecentrale, inclusief de site Proeftuinstraat, had een omgevingsvergunning tot 8 januari 2024. De doelstelling was om een Milieueffectenrapport (MER) op te maken en een nieuwe omgevingsvergunning voor onbepaalde duur aan te vragen.

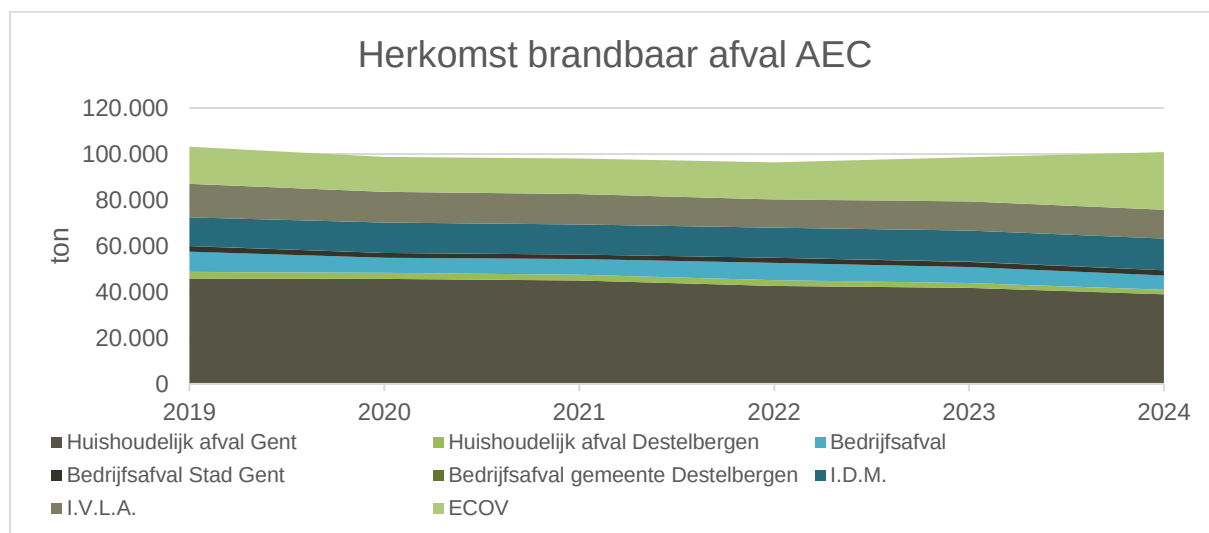


Foto 5: Afval in de AEC

3.2 ACTIES

3.2.1 HERKOMST AFVAL

IVAGO verwerkt brandbaar afval van de inwoners van Gent en Destelbergen, bedrijfsafval van eigen inzameling, Stad Gent en gemeente Destelbergen, afval van de aangesloten vennoten IDM en IVLA. Finaal satureert ECOV de installatie zodat ze optimaal kan functioneren. Het brandbaar afval uit Gent daalde met bijna 7.000 ton in 2024 vergelijken met 2019, die dalende hoeveelheden zien we ook in Destelbergen en bij het bedrijfsafval. Daarom heeft ECOV meer moeten satureren dan voorheen.

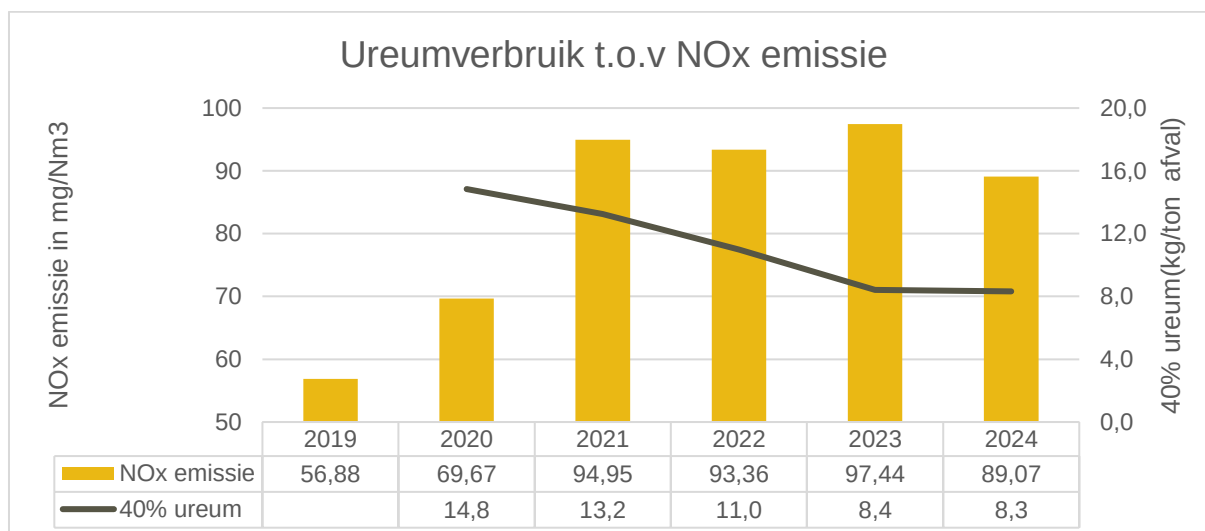


Grafiek 36: Herkomst brandbaar afval, in ton, 2019-2024

3.2.2 ROOKGASREINIGING

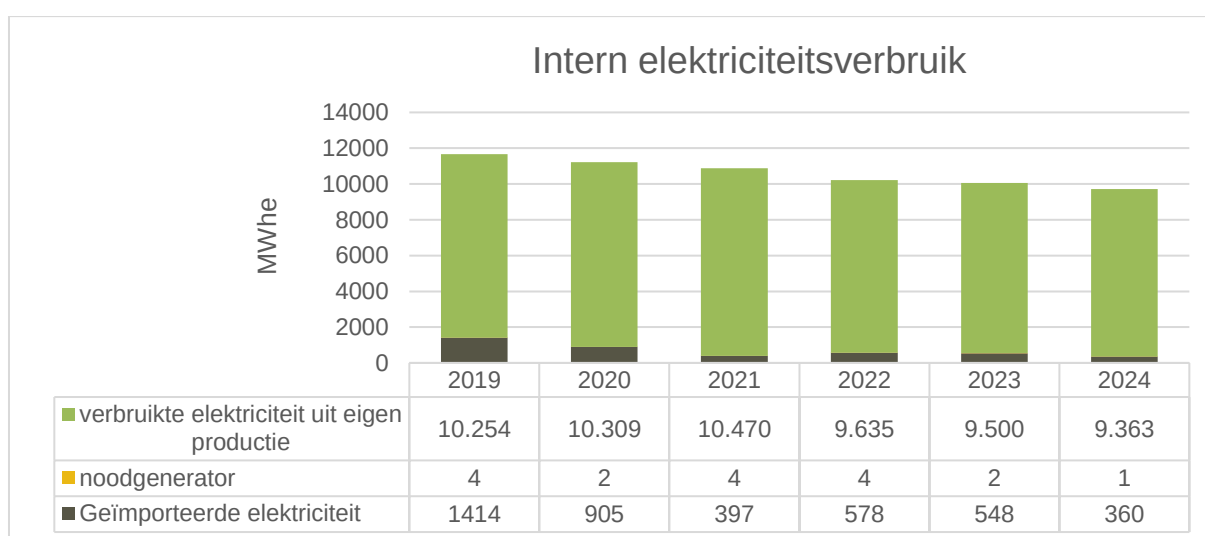
Het belangrijkste project met betrekking tot het behalen van deze doelstelling was het rookgasreinigingsproject. Dit project betrof de ombouw van de rookgasreiniging waarbij de katalytische denox installatie (nodig om NOx en dioxines te verwijderen uit de rookgassen) vervangen werd door een selectieve niet-katalytische reductie (SNCR), met als grondstof een 40% ureum oplossing in water en een doseerinstallatie voor een additief om dioxines en zware metalen te capteren (Dioxorb). De warmte die voordien nodig was om de rookgassen op te warmen voor de katalytische denox kon op die manier aangewend worden om via de turbine omgezet te worden in elektriciteit. Deze ombouw werd gerealiseerd in oktober 2020. Na de onderhoudsstilstand werd de installatie opgestart zonder de katalytische denox installatie. De oude katalytische denox installatie werd eind 2023 afgebroken.

Het ureumverbruik van de SNCR-installatie werd, door enkele kleinere technische wijzigingen aan de installatie, de voorbije drie jaar verder geoptimaliseerd. Hierdoor is het specifieke verbruik van ureum per ton verbrand afval op vijf jaar tijd met bijna 44% gedaald, en dit zonder enige significante impact op de NOx emissies.



Grafiek 37: Ureumverbruik t.o.v. NOx emissie, 2019-2024

Verder werden ook nog een aantal kleinere energieoptimalisaties gerealiseerd in de afvalenergiecentrale: zo werden alle persluchtcompressoren vervangen en werden de motoren van de voedingswaterpompen vervangen door een energiezuiniger type. Door deze aanpassingen is het intern elektriciteitsverbruik in 2024 met 16,6% gedaald ten opzichte van 2019.



Grafiek 38: Intern elektriciteitsverbruik, in MWh, 2019-2024

3.2.3 OMGEVINGSVERGUNNING

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 plande 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 kon echter ten vroegste gelanceerd worden in 2025, waardoor de details van de geplande investeringen niet konden worden meegenomen in de OVA. Men was immers van plan een nieuwe privépartner voor IVAGO aan te stellen in juni 2025, die de verdere plannen voor de revamping moest uitwerken.
- 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.

Intussen hadden onze gemeente-vennoten Stad Gent en gemeente Destelbergen een overheidsopdracht gelanceerd om een nieuwe privépartner aan te stellen voor IVAGO. In juni 2024 bleek dat die opdracht gunnen niet mogelijk was. De gemeente-vennoten beslisten om IVAGO vervolgens om te vormen van een publiek-private samenwerking naar een volledig publieke intercommunale tegen 26 juni 2025. Daarbij werd ook beslist om niet langer te streven naar een volledige revamping van de AEC. Bijgevolg werd de keuze gemaakt voor een uitdoofscenario en om een omgevingsvergunning van bepaalde duur tot 1 juli 2030 aan te vragen.

Begin 2025 is de proefvergunning voor de AEC nog lopende en worden de voorbereiden getroffen voor de evaluatie hiervan. Daarnaast zijn ook de voorbereidingen lopende om een omgevingsvergunning van bepaalde duur tot 2030 aan te vragen in het voorjaar van 2025 met een investering in een oxidatieve wassing om de uitstoot van NO_x te beperken.

3.2.4 ONDERHOUD EN ONDERHOUDSKOSTEN

Jaarlijks werd er nog één geplande onderhoudsstilstand gehouden van twee weken in plaats van twee stilstanden. Door alle geplande werken in één stilstand te houden konden een aantal kosten (zoals stellingbouw, reinigingskosten) verminderd worden.

In 2019 werden de oude steunbranders op stookolie vervangen door steunbranders op aardgas met een groter vermogen (9 MW). Dit had een positief effect op het milieu en op de levensduur van de filtermouwen van de mouwenfilter.

In 2021 werd voor het eerst gebruik gemaakt van een organische binder in het andalusiet spuitbeton. Hierdoor kan deze watervrij aangemaakt worden, waardoor ten eerste de opwarmtijd van de ovens na herstelling drastisch ingekort kon worden van 70 – 80 uur naar 24 uur, wat een aanzienlijke kostenbesparing met zich meebracht (minder aardgas nodig om ovens op te warmen, hogere beschikbaarheid van de ovens). Ten tweede vertoont het spuitbeton door gebruik van dit type binder ook een betere chemische resistentie tegen bepaalde componenten die aanwezig zijn in de vliegassen, waardoor de levensduur langer wordt.

In 2023 werd gebruik gemaakt van een drone om het inwendige van bepaalde installatiedelen te inspecteren (o.a. halfnatte reactoren), waardoor de kost voor het plaatsen van stellingen kon gereduceerd worden. Ook werd de bypass van de mouwenfilters verwijderd.

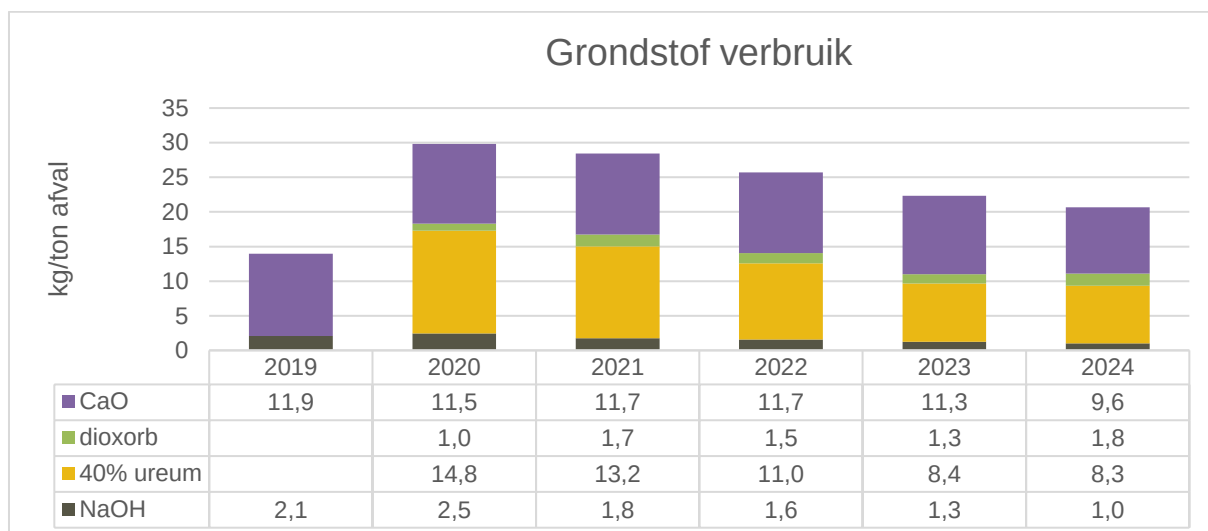
Tijdens de onderhoudsstilstand van 2024 werden in beide ovenlijnen heel veel roostertegels vervangen door een geïntegreerd tegel/stoel type. Sindsdien is er geen schade meer vastgesteld aan het verbrandingsrooster.

3.2.5 OPTIMALISATIE VAN HET GRONDSTOFVERBRUIK

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 en dioxorb zorgt op zijn beurt voor een verwijdering van zware metalen, 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 gekoppeld aan een optimaal resultaat wat betreft de emissies. De optimalisatie van het ureum verbruik werd reeds hierboven besproken.

CaO wordt gebruikt om kalkmelk te maken. De hoeveelheid kalkmelk die gedoseerd wordt in de halfnatte reactoren werd vroeger aangestuurd door het berekende thermische vermogen van de ovens. Sinds 2021 wordt de dosering aangestuurd door de hoeveelheid SO₂ die gemeten wordt in de rookgassen tussen de mouwenfilter en de natte waskolom. Hierdoor kan er gerichter kalkmelk gedoseerd worden, wat een positief effect heeft op het verbruik van CaO.



Grafiek 39: Grondstofverbruik, in kg per ton afval, 2019-2024

3.2.6 LACHGASPROBLEMATIEK

Net als alle andere steden en gemeenten kampt ook IVAGO met een enorme toestroom van lachgasflessen. De impact van exploderende gasdrukhouders met lachgas in onze verbrandingsinstallatie was aanzienlijk.



Foto 6: Schade aan het verbrandingsrooster



Foto 7: Schade aan de vuurvaste bekleding



Foto 8: Schade aan de vuurvaste bekleding

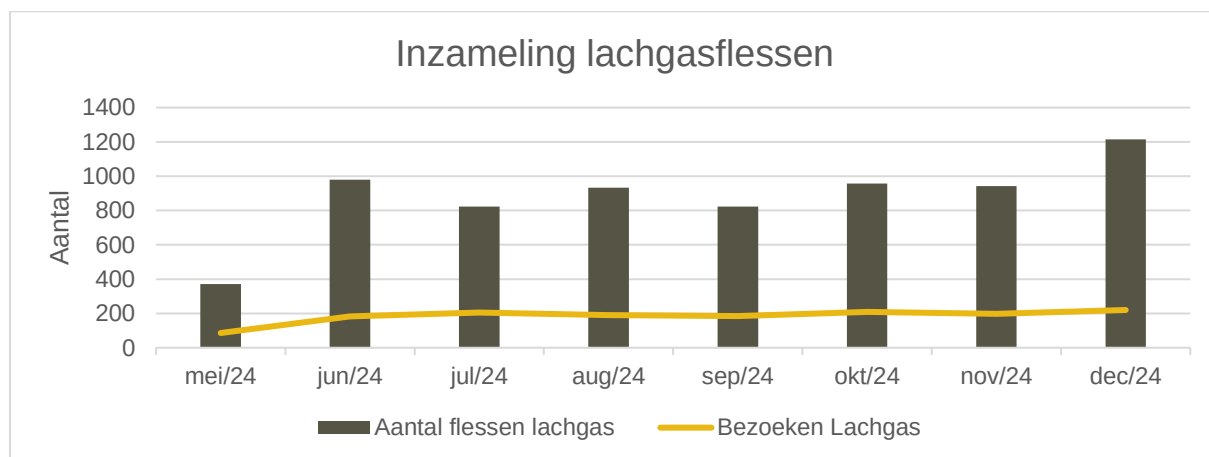
In 2023 werden er 96 explosies vastgesteld, waardoor we zeven keer een ovenlijn moesten stilleggen om gevolgschade te herstellen. We verloren daardoor 22 dagen aan verbrandingscapaciteit. Dit betekent bovenop de extra onderhoudskosten:

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

IVAGO lanceerde in mei 2024 een proefproject voor de inzameling van lachgasflessen. We nodigen de inwoners van Gent en Destelbergen uit om lege lachgasflessen in te leveren op de recyclageparken van IVAGO. Voor het inleveren van deze flessen ontvangen deelnemers 5 euro op

hun IVAGO-rekening. Dit bedrag kan enkel gebruikt worden voor bezoeken aan het recyclagepark en voor de ophaling van afval aan huis.

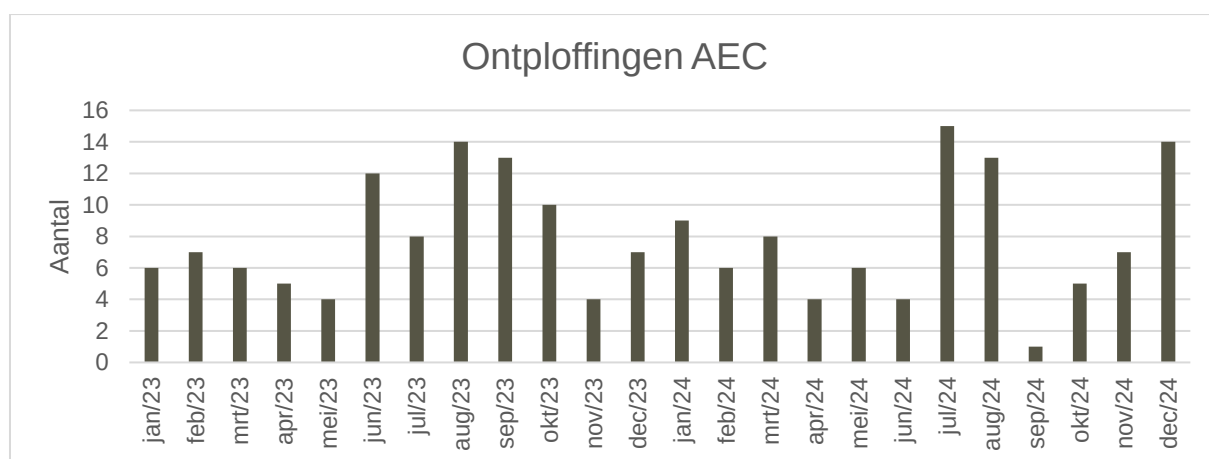
Er werden van mei 2024 tot eind december 2024 7.045 flessen lachgas binnengebracht door 869 unieke bezoekers tijdens 1.417 bezoeken. Zij kregen per fles 5 euro op hun IVAGO-rekening. Voor die periode werd 35.225 euro aan incentive geplaatst op IVAGO-rekeningen. In december 2024 hadden we een piek van binnengebrachte flessen met 1.215 flessen en ook meer ontploffingen helaas.



Grafiek 40: Inzameling lachgasflessen via het proefproject, mei 2024-december 2024

Door het inzamelproject is lachgas minder zichtbaar in het straatbeeld, blijkt uit de ervaringen van de IVAGO-ploegen, de veegploeg van Dienstenbedrijf Sociale Economie Stad Gent, Politie en stadsdiensten.

Het proefproject had als doel het aantal explosies en de schade voor de AEC te beperken. In de periode 2023 had IVAGO 96 explosies. Gedurende het inzamelproject van mei 2024 t.e.m. december 2024 waren 65 explosies. Het proefproject zorgt er dus voor dat er minder ontploffingen zijn in de installatie, zeker als we weten dat in andere afvalverbrandingsinstallaties het aantal ontploffingen verder toenam.



Grafiek 41: Ontploffingen in de AEC door lachgas, 2023-2024

Ook binnen de dienst Openbare Reiniging worden onze ploegen sluikestort, korven en manueel vegen hier dagelijks mee geconfronteerd. Er werd getest om het sluikestortafval, ingezameld door de perswagens, uit te sorteren om de impact te beperken. Het aantal gedetecteerde lachgasflessen was zeer beperkt en het aantal flessen in het straatbeeld nam af door de inzamelactie via de recyclageparken. Hierom werd beslist om de uitsortering, wat een dure activiteit is, stop te zetten. 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 gaven we aan deze vrijwilligers een apart recipiënt om lachgasflessen apart aan te bieden bij de ophaling van het zwerfvuil.

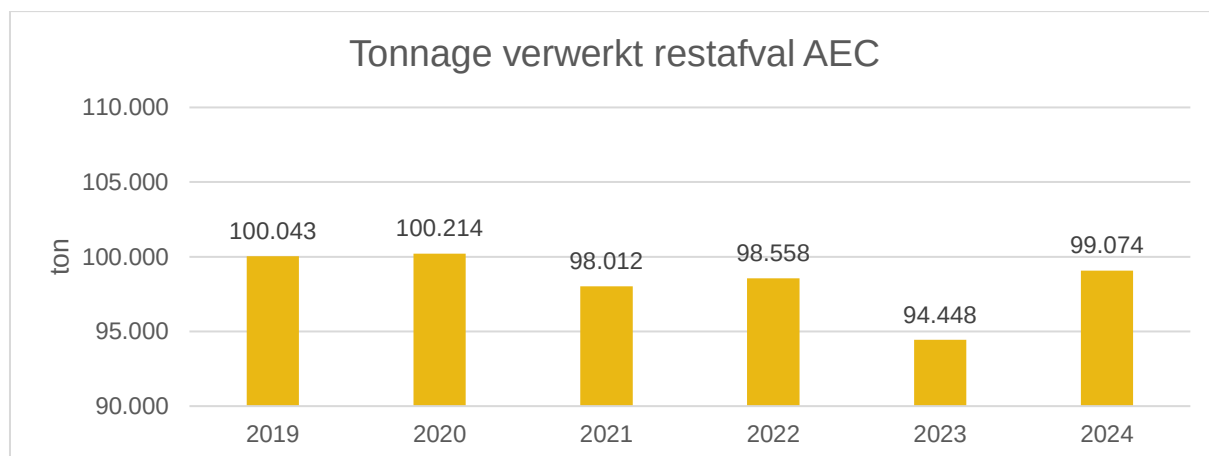


Figuur 14: Campagnebeeld inzameling lachgasflessen

3.3 RESULTATEN

3.3.1 VERBRAND TONNAGE

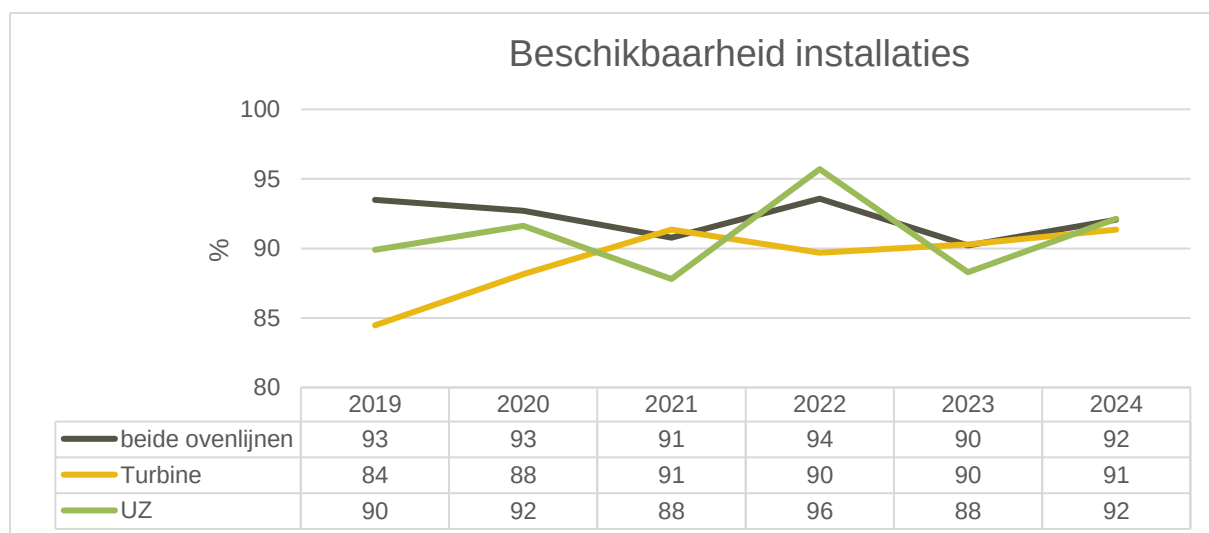
De doelstelling om jaarlijks 100.000 ($\pm 3\%$) ton afval te verbranden, is met uitzondering van het jaar 2023, gehaald.



Grafiek 42: Tonnage verwerk afval in AEC, in ton, 2019-2024

3.3.2 BESCHIKBAARHEID INSTALLATIE

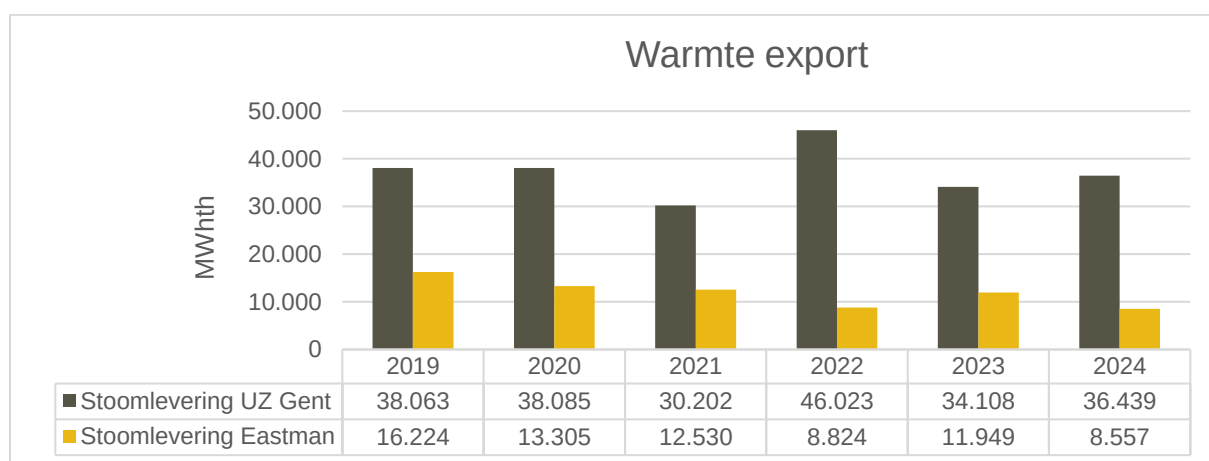
In 2023 moesten onze verbrandingslijnen liefst 7 keer stil gelegd worden om schade te herstellen die veroorzaakt werd door exploderende lachgasflessen. Hierdoor kon er in 2023 3.008 ton minder afval verbrand worden in onze installatie. De beschikbaarheid van de installatie lag ook hierdoor in 2023 met 90% onder de beoogde doelstelling van 91-93%.



Grafiek 43: Beschikbaarheid installaties, in %, 2019-2024

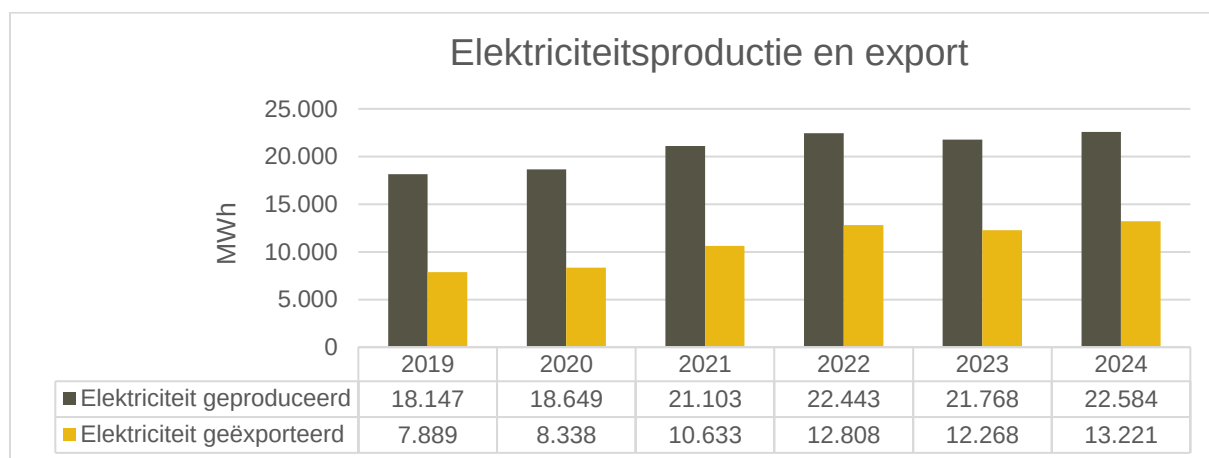
3.3.3 ENERGIEPRODUCTIE

De doelstelling van minimaal 500 MWh per 1000 ton verbrand afval voor het leveren van warmte aan het Universitair Ziekenhuis en aan Eastman werd behaald in 2019, 2020 en 2022. Door verschillende technische problemen van de stoominstallatie van het UZ werd deze doelstelling in 2021 niet gehaald. In 2023 en vooral in 2024 is er dan weer minder warmte geleverd aan Eastman. In 2023 was dit te wijten aan een lagere vraag en vorig jaar hadden we een stilstand van 2 maanden van deze installatie in de winterperiode voor het vervangen van een aantal apparaten en condensaatleidingen. Gemiddeld werd er de voorbije 6 jaar 498,3 MWh per 1000 ton verbrand afval geleverd, waarmee de doelstelling van 500 MWh net niet gehaald werd.



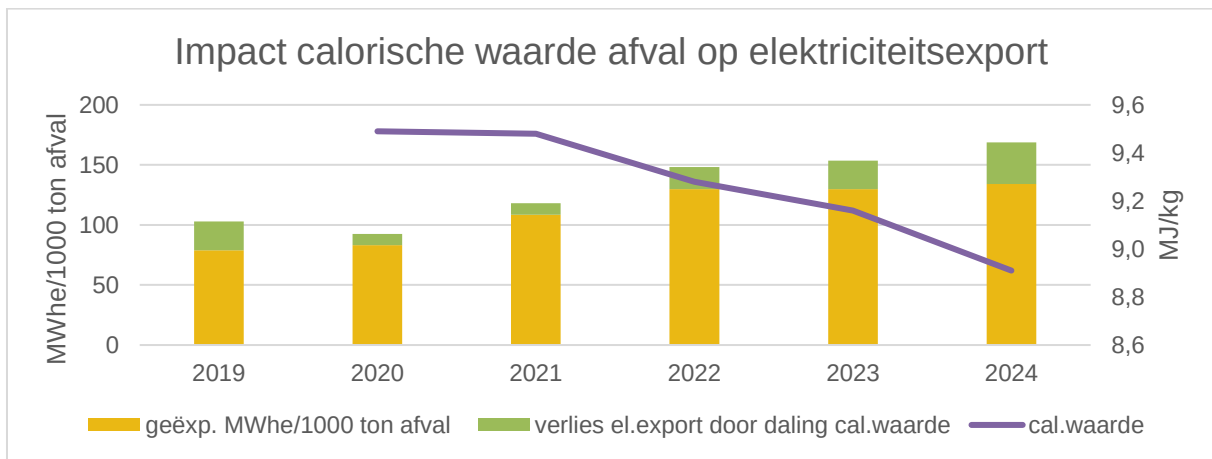
Grafiek 44: Warmte export, in MWhth, 2019-2024

De impact van het rookgasreinigingsproject is vooral zichtbaar in de levering van elektriciteit. In de loop van 2020 werd dit project gerealiseerd, en in het laatste kwartaal van 2020 werd de denox installatie uit dienst genomen en stand-by gehouden. In de tweede helft van 2021 werden we genoodzaakt om de denox installatie terug in gebruik genomen, omwille van technische problemen in de dioxorb doseer installatie en in de mouwenfilters van beide ovenlijnen. Pas in 2022 is hierdoor de volledige impact van dit project op de elektriciteitsproductie en levering zichtbaar.



Grafiek 45: Elektriciteitsproductie en -export, in MWh, 2019-2024

Men kan besluiten dat de geleverde elektriciteit in deze periode gestegen is van 80 MWh/1000 ton verbrand afval naar 130 MWh/1000 ton afval. Dit is een aanzienlijke verbetering, maar ligt wel nog een stuk onder de prognose die gemaakt geweest is in 2018. Deze prognose was echter gebaseerd op de gemiddelde calorische waarde van het restafval dat in 2017-2018 verbrand geweest is, en die toen op 9,7 MJ/kg lag. Door meer selectieve inzameling en de uitbreiding van de sorteerboodschap voor pmd in januari 2020 is deze calorische waarde de voorbije drie jaar merkkelijk gedaald. Dit heeft een aanzienlijk effect op de elektriciteitsproductie: hadden we in 2024 nog steeds een gemiddelde calorische waarde gehad van 9,7 MJ/kg (in plaats van de werkelijke 8,91 MJ/kg) dan kon hierdoor 34,6 MWh per 1000 ton afval meer geproduceerd worden. Het op peil houden van de calorische waarde wordt de komende jaren een aandachtspunt, aangezien onze installatie niet ontworpen is op dergelijke lage calorische waarde van het restafval.



Grafiek 46: Impact calorische waarde op elektriciteitsexport, 2019-2024

4 EEN NETTE BUURT

4.1 DOELSTELLING

Een nette buurt is voor de inwoners van Gent en Destelbergen heel belangrijk. Zwerfvuil en sluikestort ontsieren straten, pleinen en parken. De maatschappelijke aandacht voor netheid blijft hoog.

In Destelbergen zet IVAGO in op sensibilisering en communicatie: de afvalintercommunale levert afvalkorven en ondersteunt de vrijwilligerswerking van de gemeente met het nodige opruimmateriaal. IVAGO wil ook van de jaarlijkse editie van Destelbergen Helemaal Schoon! een succes te maken.

In Gent neemt IVAGO een grotere rol op, omdat de intercommunale verantwoordelijk is voor de openbare reiniging van de stad. IVAGO veegt er de straten en pleinen en ruimt sluikestorten op. Wat betreft afvalkorven worden alle taken gedaan, van plaatsen tot ledigen. IVAGO verzorgt de sensibilisering en communicatie over netheid en ondersteunt hierbij de vrijwilligers, Propere Pierkes, en scholen. Organisatoren van evenementen kunnen ook bij IVAGO terecht voor ondersteuning tot ontzorging. IVAGO monitort de netheid met eigen data. Samen met stadsdiensten en politie zet IVAGO ten slotte ook in op handhaving. IVAGO en Stad Gent volgen hiermee de 6-pijler aanpak van de OVAM.

Concreet streefde IVAGO drie doelstellingen na:

- Opruimtijd van sluikestorten moet minstens 60% zijn (KPI).
- Verhogen aantal Propere Pierkes en netheidspacten.
- Verhogen aantal initiatieven Gentsche Gruute Kuis en Destelbergen Helemaal Schoon!



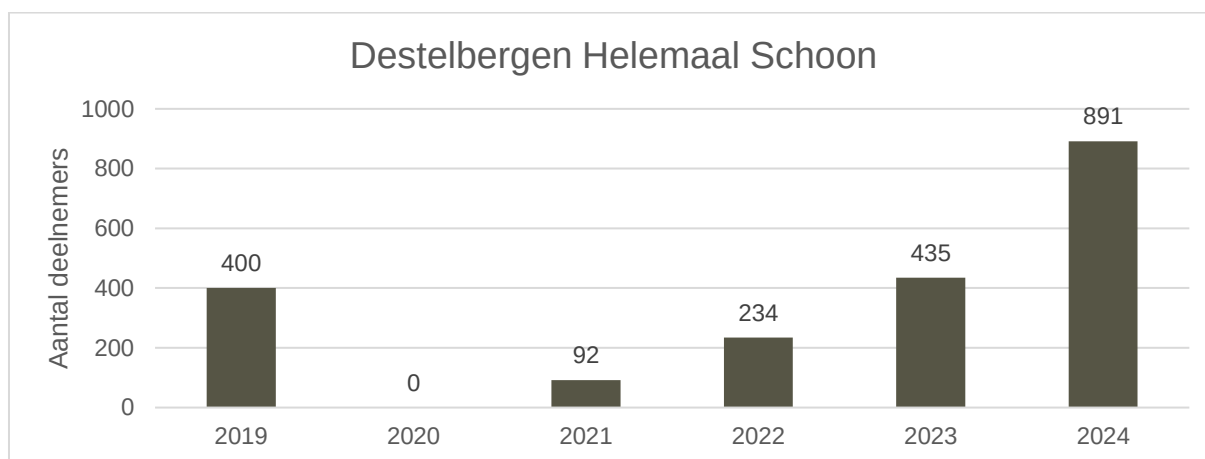
Foto 95: Openbare reiniging in actie

4.2 ACTIES

4.2.1 EEN PROPER DESTELBERGEN

IVAGO werkt nauw samen met de milieudienst van Destelbergen om inwoners te sensibiliseren rond afvalpreventie, correcte afvalsortering en netheid in de gemeente. We informeren en sensibiliseren de inwoners van Destelbergen via artikels in de IVAGOWijzer, berichten op sociale media en nieuwsbrieven. Hierin delen we praktische tips rond afvalbeheer en opruimacties en moedigen we inwoners aan om mee te werken aan een propere gemeente.

IVAGO organiseert de jaarlijkse opruimactie Destelbergen Helemaal Schoon met het leveren van opruimmateriaal zoals grijpers, handschoenen en vuilzakken, en door logistieke ondersteuning bij de inzameling van het verzamelde afval. In 2020 was er geen editie wegens corona. De opruimactie kon in 2021 opnieuw plaatsvinden, weliswaar in een coronaproof versie van 'Veilig met vier'. Ondanks corona slaagden we toch in behoorlijk wat burgers te motiveren om deel te nemen.



Grafiek 47: Aantal deelnemers Destelbergen Helemaal Schoon, 2019-2024

4.2.2 EEN PROPER GENT

4.2.2.1 PROPERE PIERKES

IVAGO kan rekenen op het engagement en de betrokkenheid van heel wat inwoners die de handen uit de mouwen willen steken om zo bij te dragen tot een nette buurt. Zij helpen mee met afval op te ruimen en krijgen daarvoor van IVAGO het nodige opruimmateriaal. Het bestaande netheidscharter werd omgedoopt tot "Propere Pierkes". Zo maakten we het concept toegankelijker en aantrekkelijker voor verschillende doelgroepen. Daarnaast werd er ingezet op betere ondersteuning van de Propere Pierkes.

Om de betrokkenheid van de Propere Pierkes te vergroten werd ingezet op gerichte communicatie en concrete ondersteuning. Dit resulteerde in een stijging van het aantal Propere Pierkes, wat

bijdraagt tot een netter straatbeeld en een verhoogd gemeenschapsgevoel. In 2024 lanceerden we de borden 'word hier Proper Pierke'. Deze borden worden verdeeld over verschillende buurthuizen.

We moedigen ook scholen aan om 'Proper Pierke' te worden, voorheen netheidspact genaamd. IVAGO ondersteunt deze scholen met opruimmateriaal en het ophalen van de gevulde zwerfvuilzakken.

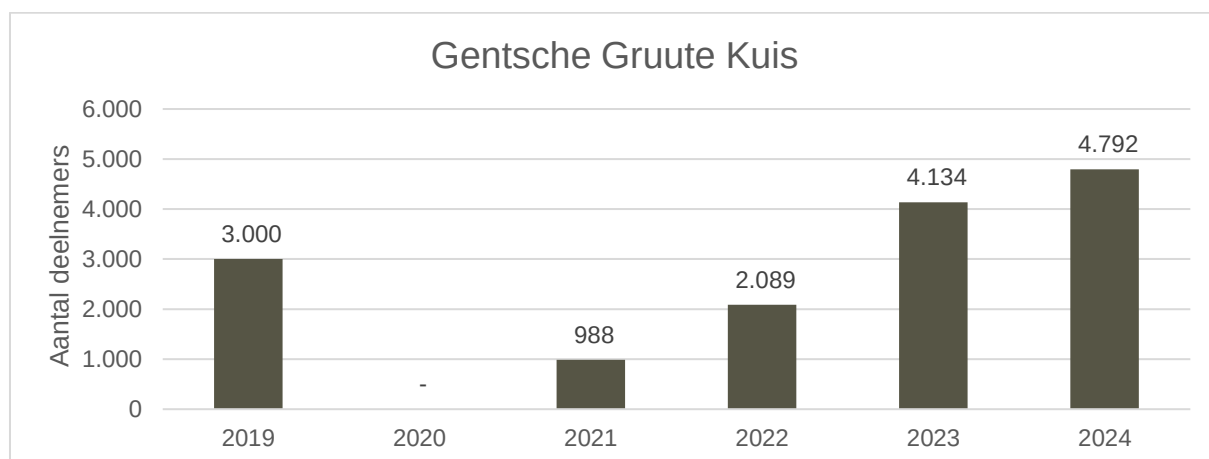
IVAGO ondersteunt ook eenmalige opruimacties met materiaal zoals zakken, handschoenen en een ophaling van het materiaal. Dat zijn er zo'n 50 per jaar. IVAGO tracht hen te engageren om een Proper Pierke te worden.

4.2.2.2 NETHEIDSACTIES

De afvalsteward organiseert, in samenwerking met de Cel Regie Netheid van Stad Gent en andere lokale partners, de afgelopen jaren heel wat netheidacties. Hier werd voornamelijk ingezet op sensibiliseren, opruimen en handhaven. Dit in samenwerking met de gemeenschapswachten, buurtwerkingen, Groendienst, buurt politie, Stad Gent en wijkregisseurs. Tijdens de netheidsacties werden burgers die wonen op deze plaatsen aangesproken op hun afvalbeheer. Op basis van het gebruik van de sorteerpunten werden burgers heel doelgericht benaderd. Deze netheidsacties zijn in 2022 opgestart met 3 edities. In 2023 kenden we 14 edities en in 2024 is het initiatief gegroeid tot 27 edities.

4.2.2.3 GENTSCHE GRUUTE KUIS

De Gentsche Gruute Kuis is hét voorjaarsevent van IVAGO om met vrijwilligers een opruimactie te organiseren. In 2020 was er geen editie wegens corona. In 2021 werd het een coronaproof editie, 'Veilig met vier'.



Grafiek 48: Aantal deelnemers Gentsche Gruute Kuis, 2019-2024

4.2.2.4 AFVALKORVEN

In 2018 werd gestart met een invoering van de nieuwe uniforme korf na het uitschrijven van een aanbesteding voor de plaatsing van 3000 afvalkorven. Voorheen zat de plaatsing en onderhoud van de afvalkorven op het openbaar domein onder beheer van de stad- uitgevoerd door Clear Channel. Binnen deze overdracht werd de taak reinigen en onderhoud van deze korven eveneens

overgedragen aan IVAGO. IVAGO verbindt er zich toe op regelmatige basis (minimaal 2 maal per jaar) alle korven te reinigen (binnen- en buitenkant) alsook in te staan voor kleine herstellingen aan deze korven. Hiervoor werden 2 extra medewerkers ingeschakeld en werd het voertuig overgenomen van de Stad Gent. Dit voertuig werd verder uitgerust met zonnepanelen om te voorzien in interne stroom voor de hogedrukinstallatie.

Als uitbreiding werd eveneens op bepaalde centrumlocaties de korf voorzien van extra asbak van ongeveer 0,5 liter om te voldoen aan de peukenoverlast.



Foto 106: Afvalkorf IVAGO



Foto 17: Extra asbak links aan de korf



Foto 118: Testkorf

Eveneens werd in samenwerking met routingbeheer en Fost Plus en enkele partners binnen de Stad Gent, de beslissingsboom korven tegen het licht gehouden en volledig aangepast.

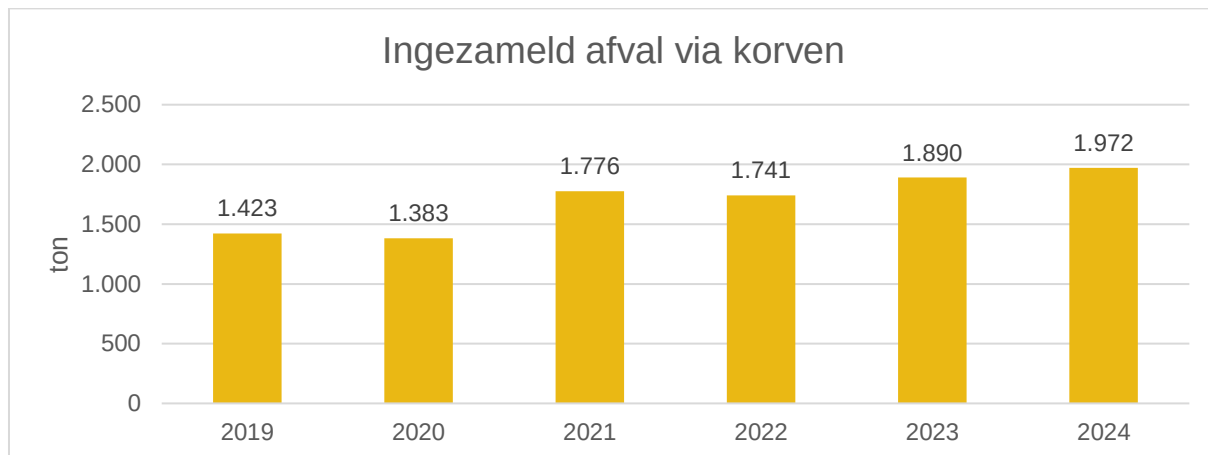
Een van de extra mogelijkheden nu binnen deze beslissingsboom is het uitgebreider inzetten van testkorven op locaties waar de Werkgroep Zwerfvuil en Sluikstort en de beslissingsboom niet direct een sluitend antwoord op kunnen geven. Deze testkorven kunnen ook tijdelijk ingezet worden om op bepaalde burgervragen een antwoord te geven. Bedoeling is wanneer zo een testkorf geplaatst wordt, er data verzameld wordt omtrent gebruik/misbruik en andere. Na 3 maanden worden de testkorven geëvalueerd en kan er over gegaan worden tot definitieve plaatsing dan wel verwijdering.

In 2023 werd gestopt met het type compacterende korf, deze werden uitgezet op belangrijke winkellussen en aan BBQ-locaties. Dit type compacterende korven voldeed niet aan de technische eisen betreffende afvalophaling. Zo was het volume niet correct en waren er op zeer regelmatige basis technische defecten. Ook zijn tijdens deze beleidsperiode de BBQ-locaties geschrapt.



Foto 1912: Compacterende korf

Waar er voorheen werd gewerkt met wel 6 of 7 verschillende types korven van verschillende volumes (50 en 60 liter), zijn we over gegaan tot 1 uniforme korf met een volume van 100 liter en ingebouwde asbak. Een direct gevolg hiervan is de numerieke daling van het aantal korven in het straatbeeld, een betere positionering maar evenzeer een efficiëntere inzet dankzij het hogere volume.



Grafiek 49: Aantal korven en ingezameld gewicht in ton, 2019-2024

Verder zien we een meer dan gevoelige stijging in de gewichten ingezameld door onze korvenploegen. Van 1423 ton in 2019 steeg het ingezamelde gewicht tot 1972 ton in 2024, een stijging van wel 38%. Dit verklaren we onder meer door het misbruik van bepaalde korven: door het dumpen van huishoudelijk afval en sluikstort geplaatst in en rond de korf. Het gestegen volume van de korven is hier ook niet vreemd aan.

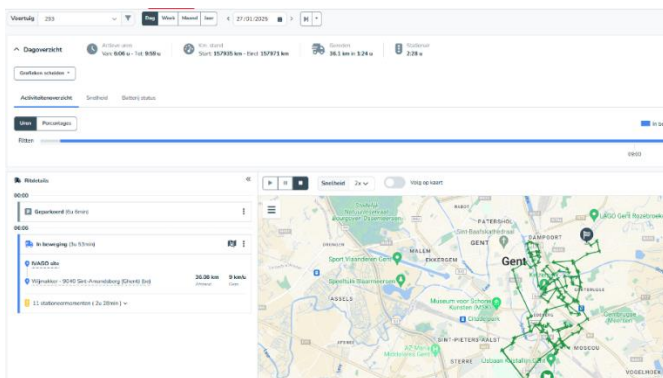
Om hoofd te bieden aan het stijgend misbruik van korven, wordt er op tweejaarlijkse basis een evaluatie gedaan van de grootste pijnpunten bij dit misbruik in samenspraak met de cel Regie Netheid. Op basis van burgervragen, meldingen van de ploegen en vaststellingen wordt er dan een lijst gemaakt van een 10-tal korven die extra worden bekeken en gecontroleerd. De korven worden voorzien van een sticker en de dienst Openbare Reiniging controleert deze korven 2 maal per week op misbruik. Na 3 maanden worden deze korven geëvalueerd samen met het kabinet van de voorzitter en de cel Regie Netheid en kan dit tot gevolg hebben dat deze korven worden verwijderd. Zo werden er 3 korven verwijderd in 2022 en 8 korven in 2024.



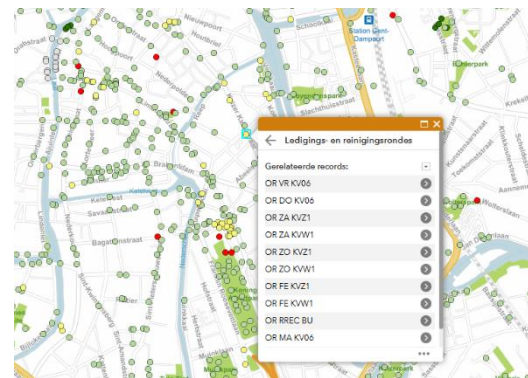
Foto 130: Sluikstort aan korf met stickeractie

De korvenroutes binnen Openbare Reiniging worden ook regelmatig gemonitord en daarvoor zijn er drie mogelijke instrumenten.

1. Zo gebruiken we SUIVO -track-and-trace voor de opvolging op kaart om de reële routes op te volgen en te evalueren.
2. Tevens werd een up-to-date GIS applicatie gemaakt door Routingbeheer met daarin de recentste informatie van de korven op kaart. Hierin kunnen we alle korflocaties raadplegen, ook de routes kunnen we zien en tenslotte eveneens de ledigingskalender raadplegen.
3. Ten slotte kunnen we ook de vulgraden bijhouden via de data die door de medewerkers worden aangeleverd. Deze vulgraden dienen echter over een langere tijd bekeken te worden, teneinde een betrouwbaar resultaat te hebben.



Figuur 15: Suivo track en trace printscreen



Figuur 16: GIS applicatie korven

IVAGO heeft op vraag van de Stad Gent extra rondes ingezet op zaterdag en zondag tijdens het zomerseizoen (1 mei tot en met 30 september), deze extra rondes deden de drukste groenzones aan binnen het grondgebied Gent. Er werd wekelijks gemonitord welke groenzones hiervoor in aanmerking komen. Dit gebeurde tijdens het wekelijks overleg van IVAGO met de cel Regie Netheid, DBSE en de Groendienst. Dit project werd tweemaal verlengd en is nu ook deel van de vaste dagelijkse werking van IVAGO. IVAGO neemt in deze groenzones en parken het extra ledigen van

korven, weghalen van sluikestort en zwerfvuil op zich. IVAGO stelt hiermee gedurende 5 maanden 2 extra medewerkers in dienst.

In 2023 werden 200 korfvragen behandeld en 46 afvalkorven werden hierdoor geplaatst of verplaatst. In 2024 werden 132 korfvragen behandeld door Routingbeheer en 62 afvalkorven werden geplaatst of verplaatst. 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, sluikestort, 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 2025.

ROOKVERBOD

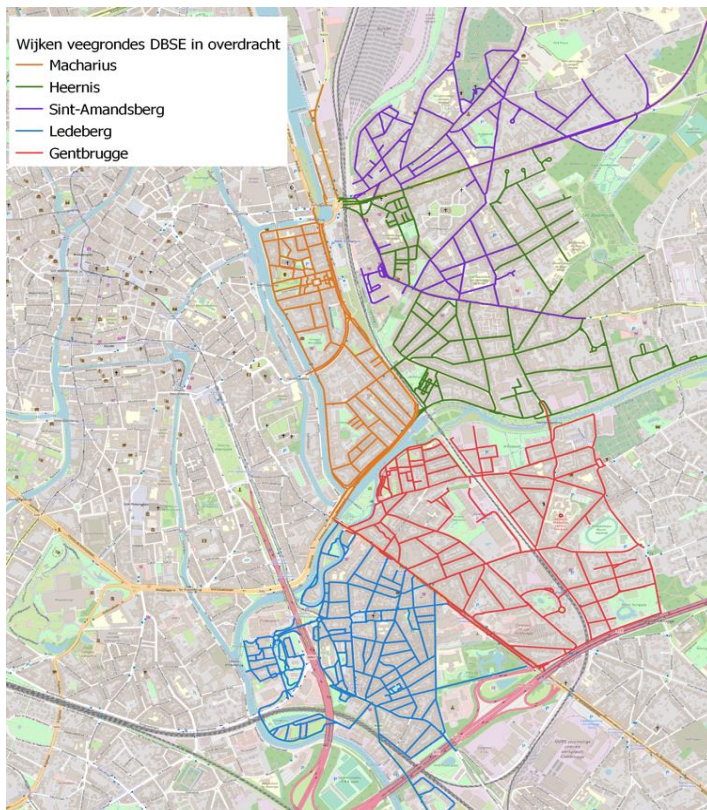
Sinds 31 december 2024 geldt er een rookverbod op verschillende publiek toegankelijke plekken waar veel kinderen en gezinnen komen (speelterreinen, sportterreinen, attractieparken, dierentuinen en kinderboerderijen). Bovendien is het verboden om te roken binnen een straal van 10 meter aan de in- en uitgangen van scholen, woonzorgcentra, ziekenhuizen, kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang en bibliotheken.

De federale wetgeving legt niet op dat vuilbakken met asbakken en doofplaatjes moeten worden weggehaald binnen die 10 m, daarom werd besloten om korven niet te verplaatsen en geen asbakken af te plakken, maar om sensibiliserende stickers te werken. Deze stickers werden ontworpen door de Stad Gent en zullen ook door hen verdeeld worden.

4.2.2.5 MACHINAAL EN MANUEEL VEGEN

Openbare Reiniging staat samen met partner DBSE in voor het manueel vegen (verwijderen van zwerfvuil) en machinaal vegen van de wegen (uitzondering voor de wegen toegekend aan AWW) binnen Gent.

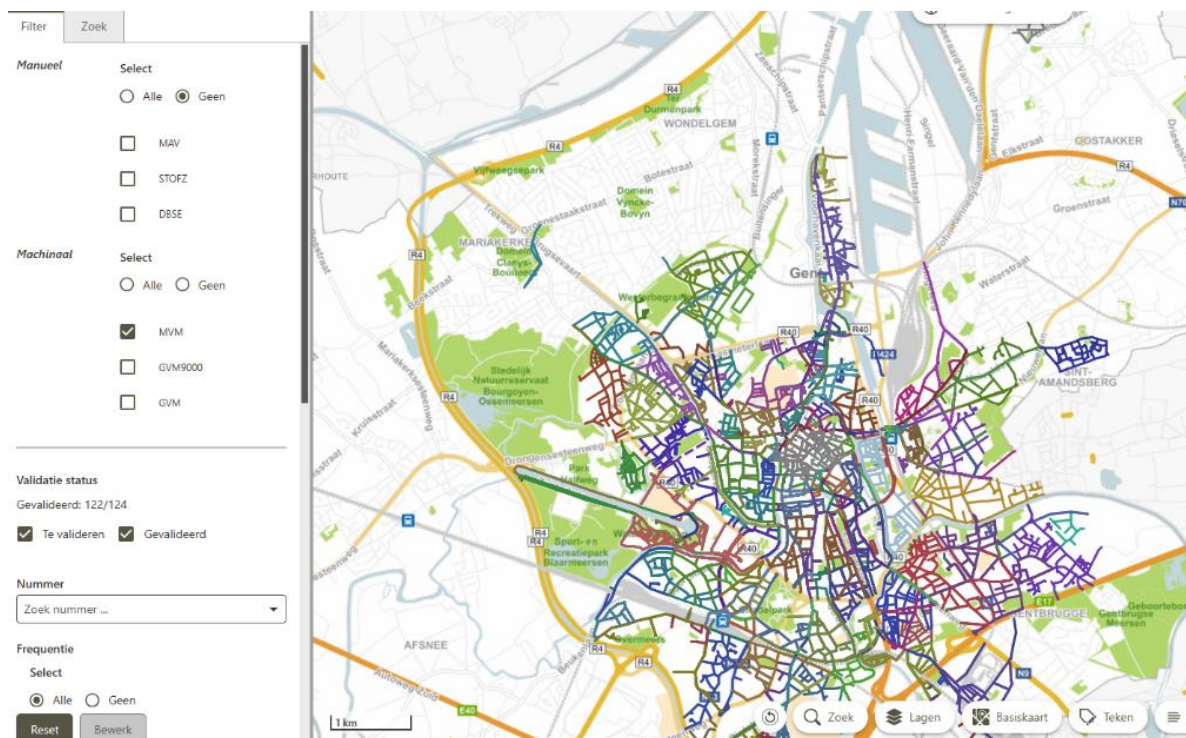
In de zomer van 2023 kwam de vraag om een analyse uit te voeren naar verschillende scenario's waarbij een deel van de DBSE-rondes zou overgedragen worden aan IVAGO. Volgens drie verschillende scenario's werd nagegaan wat de impact zou zijn op de nodige mankracht, kostprijs en netheid van de straten in 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 werden sinds 1 april 2024 manueel geveegd door IVAGO. Hiervoor werden aangepaste rondes gecreëerd volgens het werkschema van IVAGO. In deze regio's werden ook de groenzones meegenomen. Daarnaast werden ook de rondes van huidige middelgrote veegmachines (MVM) in deze wijken herbekeken en werd er ook een nieuwe wekelijkse MVM-ronde toegevoegd.



Figuur 17: Overgenomen veegzones van DBSE

Dit heeft tot rechtstreeks gevolg dat Openbare Reiniging sinds april 2024 één extra machinale veegzone heeft en 6 extra manuele veegzones om te voldoen aan deze vraag. Dankzij deze overdracht heeft IVAGO 15 medewerkers extra kunnen aanwerven, onder wie chauffeurs, planners en milieuwerkers. Enkele medewerkers DBSE konden zo ook de overstap maken naar IVAGO.

In 2023 werd er ingezet op deze aanpassingen in de nieuwe veegapplicatie in samenspraak met Operaties. Er werd in de eerste maanden van 2023 een platform ontwikkeld waarbij de bestaande veegzones van IVAGO 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. Sinds 1 april 2024 werd deze nieuwe methode volledig uitgerold.



Figuur 18: GIS-veegapplicatie

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 andere zaken, zoals de overgang van DBSE naar IVAGO prioriteit kregen zal dit pas in 2025 worden uitgevoerd.

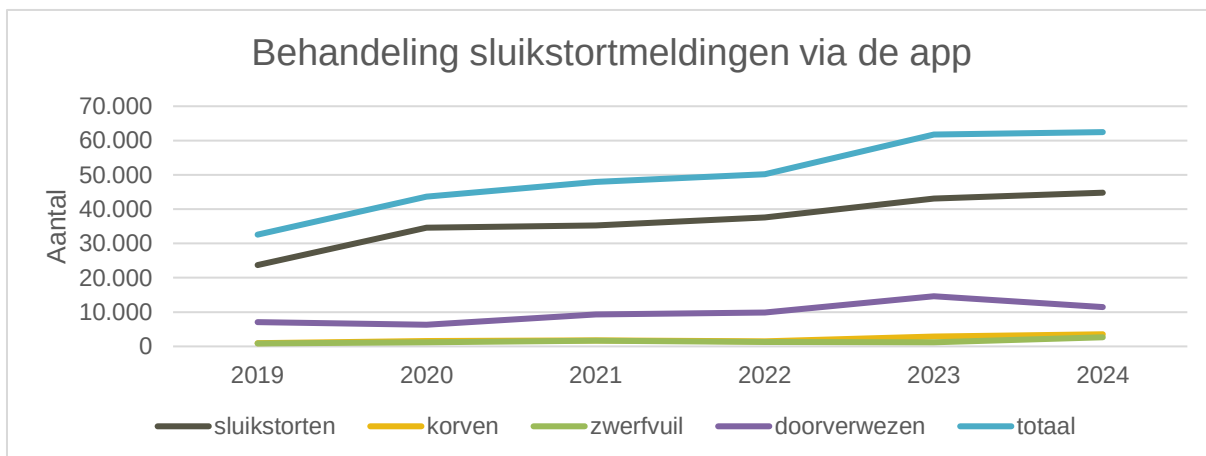
4.2.2.6 BEHEERSING EN OPVOLGING SLUIKSTORTEN

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

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

Het succes van deze werking en van de app zien we in de explosieve stijging van het aantal meldingen in onze app welke door IVAGO behandeld worden. Zo is er een bijna verdubbeling van 32.588 meldingen in 2019 naar 62.462 meldingen in 2024.

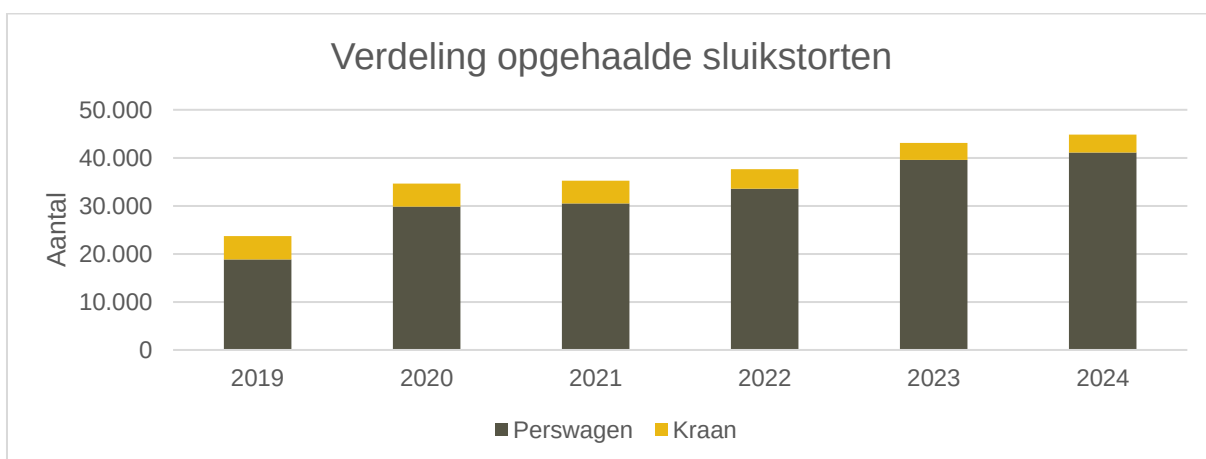
De ontvangen meldingen worden één voor één beoordeeld door een medewerker en gecatalogeerd in verschillende categorieën. In onderstaande tabel zien we ook de verdeling van de meldingen naar deze categorieën: sluikstorten, korven, zwerfvuil en doorverwezen.



Grafiek 50: Behandeling aantal sluikstortmeldingen, 2019-2024

We zien dat naast het aantal meldingen in totaal, het aandeel sluikstorten, korven en zwerfvuil eveneens stijgen. Onder korven verstaan we de meldingen ronde volle korven maar ook bijgeplaatst afval aan korven, onder zwerfvuil de meldingen die worden opgehaald door onze manuele veegploegen en bij doorverwezen gaat het over meldingen die vooral door IVAGO toegewezen worden aan andere partners zoals Groendienst, DBSE, AWV, winkelketens...

IVAGO haalt de sluikstorten op met de perswagen en de kraanwagen. De kraanwagen haalt dan vooral AEAA, meldingen sluikstort typisch aan grof huisvuil of grote stukken op alsook sluikstort in grachten en bermen. Het aandeel ophalingen sluikstort kraanwagen daalde van 21% in 2019 naar 8% in 2024, dit mede dankzij efficiënter inplannen alsook de aanwezigheid van meer zakken en zakjes sluikstort dan grote stukken. Ondanks het feit dat tijdens deze beleidsperiode de grofvuilophalingen en bezoeken aan recyclageparken voor grofvuil betalend werden, zien we dit niet in een stijging van de meldingen voor de kraanwagen, integendeel we zien eerder een daling.



Grafiek 51: Verdeling aantal opgehaalde sluikstorten, in aantal, 2019-2024

Om aan de beheersing van sluikstort het hoofd te bieden participeert IVAGO in verschillende werkgroepen, namelijk de werkgroep Sluikstort en de werkgroep Hotspotoverleg waar de gevoeligste hotspots besproken worden maar ook ingezet wordt op sensibilisering en handhaving. Als gevolg

hiervan is er een nauwe samenwerking met het Overlastteam van de lokale politie waarbij we wekelijks gezamenlijke sluikstortrondes met doorzoeking doen op maandag- en dinsdagvoormiddag. Een gelijkaardige opzet is er eveneens met de Gemeenschapswacht waar deze gezamenlijke rondes plaatsvinden op woensdag- en donderdagvoormiddag, bij deze wordt er ook wijkgericht ingezet. Verder beschikt Openbare Reiniging zelf over 2 GAS-vaststellers die worden ingezet bij hoogdringende sluikstorten. Jaarlijks loopt er ook de week van de handhaving waar IVAGO aan deelneemt samen met Politie, Gemeenschapswacht, Dienst Toezicht, cel Regie Netheid en Mooimakers.

4.2.2.7 DUURZAAM EVENEMENTENBEHEER

IVAGO ondersteunt ook, waar gewenst, de evenementen op openbaar domein binnen Gent en ook op aanvraag voor privé-initiatieven op privéterreinen. Zo kunnen containers, materiaal en herbruikbare bekens ontleend worden en veegacties ingepland worden. In 2022 vond een indicatieve herziening en indexering plaats van onze tarieven. Zo werden de tarieven voor restafval bijvoorbeeld verhoogd maar werd er ook gestimuleerd om meer en meer én beter te sorteren door het aanbieden van een gratis pakket aan recipiënten voor herbruikbare afvalstromen. Het pakket zelf wordt bepaald in functie van de grootte van het evenementen na overleg met de Stad Gent en de dienst Feesten en Ambulante Handel. Zo zitten er in dit gratis pakket glascontainers, pmd-containers en gft-containers.

Bedoeling is om uiteraard beter te sorteren, mee te denken aan het verminderen van restafval op evenementen door inzet herbruikbare bekens en herbruikbaar cateringmateriaal. Evenementen georganiseerd door openbare overheden (Gentse Feesten, kermissen, enz.) vallen zowel onder de Europese regelgeving alsook de VLAREMA 8 wetgeving betreffende bedrijfsafval. Daarom werd samen met de Stad Gent opnieuw nagedacht over afvalophalingen op kermissen of stadsevenementen.

IVAGO en meer bepaald de dienst Openbare Reiniging staan eveneens in voor de dagdagelijkse ondersteuning van het afvalbeheer van de Gentse Feesten. Zo zamelen we het korvenafval, bedrijfsafval, pleinafval en huishoudelijk afval in binnen de afgebakende Feestenzone en zorgen we dagelijks voor een net en proper feestplein en feeststraten.

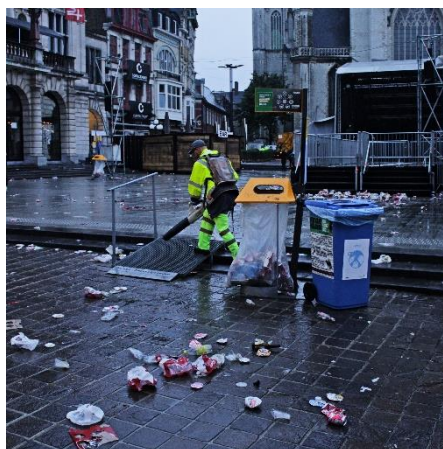
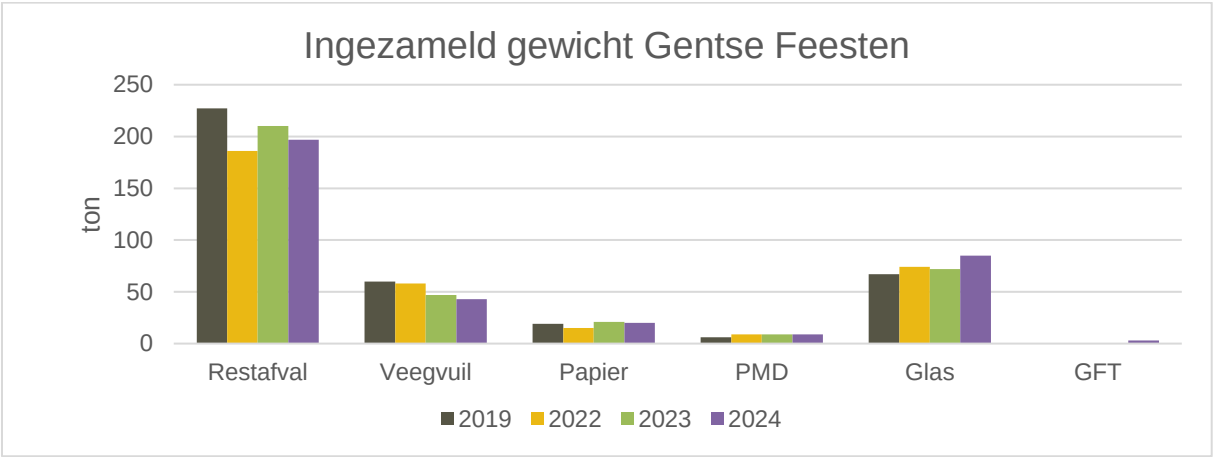


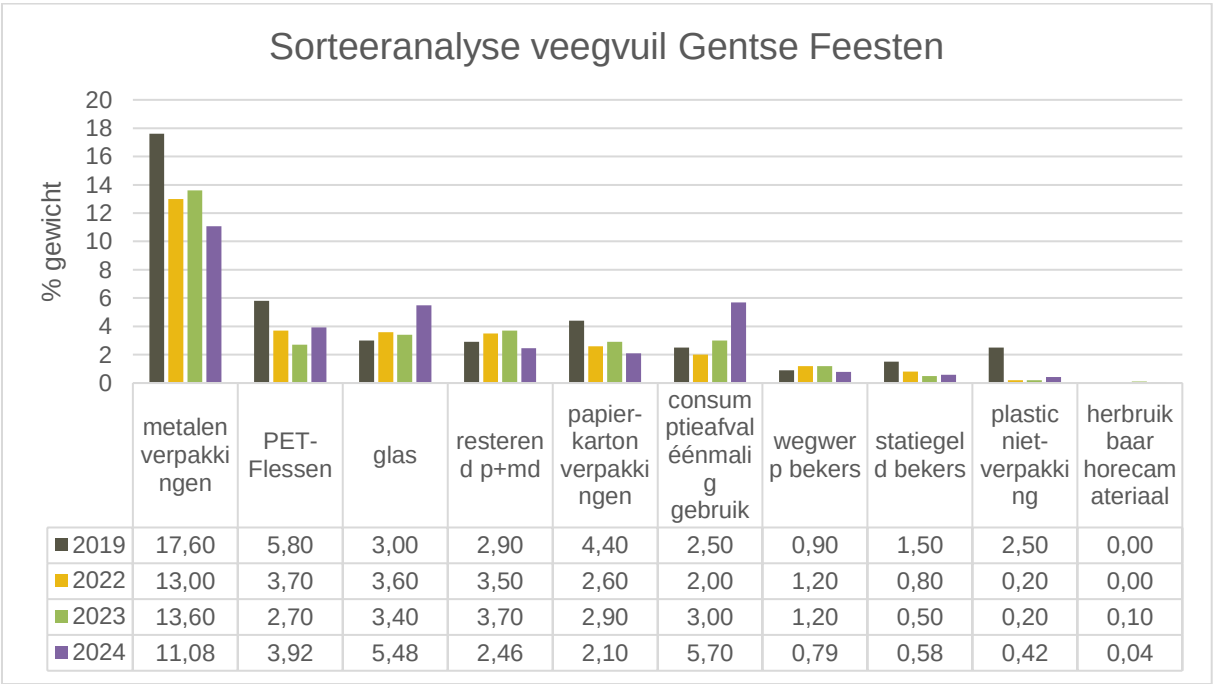
Foto 141: IVAGO op de Gentse Feesten

Ook bij deze Gentse Feesten wordt er volop ingezet op duurzaamheid. Zo is er verplicht gebruik van herbruikbare bekens en cateringmateriaal maar wordt voor elke pleinorganisator eveneens selectieve afvalophaling verzorgd. Ook de naburige, door de Stad vergunde eetkramen vallen hier onder. Openbare Reiniging zorgt hiervoor met een 60-tal medewerkers en plaatst ook diverse recipiënten in de feestzone. De straten worden eveneens bevolkt met extra afvalkorven in de gedaantes van een geel GF-statief of een blauw GF-statief voor pmd inzameling.



Grafiek 52: Ingezameld gewicht Gentse Feesten, in ton, 2019-2024

We zien in de cijfers een duidelijke neerwaartse trend wat betreft veegvuil en ingezameld restafval, terwijl de selectieve fracties er op vooruit gaan.



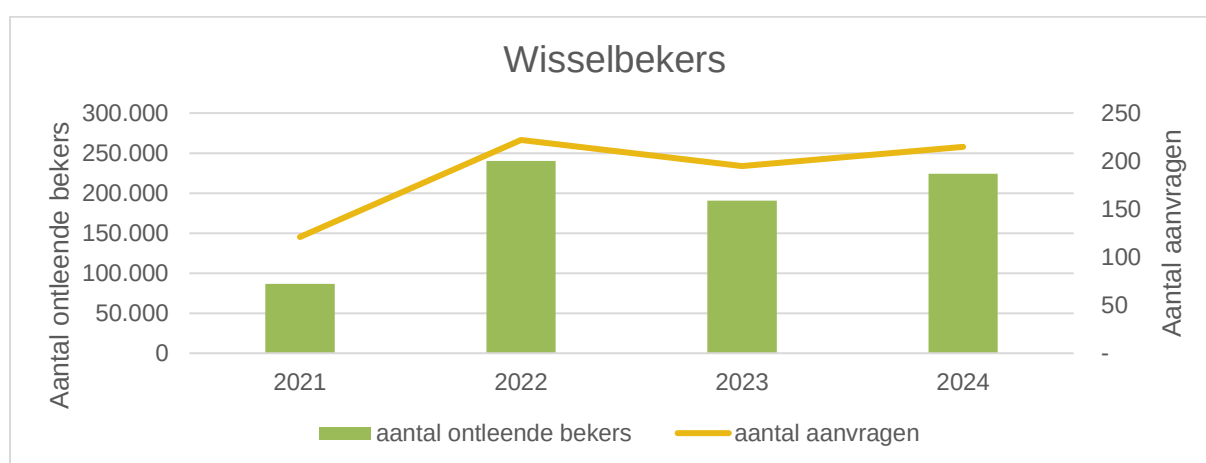
Grafiek 53: Sorteeranalyse veegvuil Gentse Feesten, in procentueel gewicht, 2019-2024

IVAGO heeft samen met de Dienst Milieu en Klimaat van de Stad Gent reeds driemaal analyses laten uitvoeren op het veegvuil op de Gentse Feesten. Een representatief staal van telkens ± 1500 kg werd uitgesorteerd volgens 11 fracties waarvan het gewicht per fractie werd genoteerd alsook het volume

bepaald werd. Ook statiegeldbekers werden toegevoegd. We zien dat metalen verpakkingen zoals blikjes en pmd zoals PET-flesjes nog steeds aanwezig blijven in het zwerfvuil op de grond.

UITLENEN WISSELBEKERS

Alle inwoners van Gent en Destelbergen, evenals scholen en verenigingen binnen het IVAGO-werkingsgebied, kunnen bekertjes lenen. Er zijn twee soorten bekertjes beschikbaar, beide met een inhoud van 25 cl: een frisdrankbeker en een pilsglas. Je kunt minimaal 120 en maximaal 2.400 bekertjes bestellen. Er wordt een waarborg gevraagd die je terugkrijgt als de bekertjes correct worden ingeleverd. Het wassen van de bekertjes is volledig gratis. Dankzij onze samenwerking met Ateljee/Wash-it sinds 2021 worden de bekertjes op een duurzame en hygiënische manier gereinigd. Beide organisaties gebruiken professionele apparatuur in een wasstraat om ervoor te zorgen dat de bekertjes altijd schoon zijn en voldoen aan de hygiënevoorschriften. In 2021 begonnen we met een werkbudget van 20.000 euro, wat door de jaren heen is verhoogd tot 42.000 euro om alle kosten te kunnen dekken.



Grafiek 54: Ontleningen wisselbekers, 2021-2024

4.2.2.8 ZWERFVUILPROJECTEN 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 politieke beslissing. 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.

In gezamenlijk overleg kwamen Fost Plus en IVAGO overeen om onderstaande projecten op te zetten.

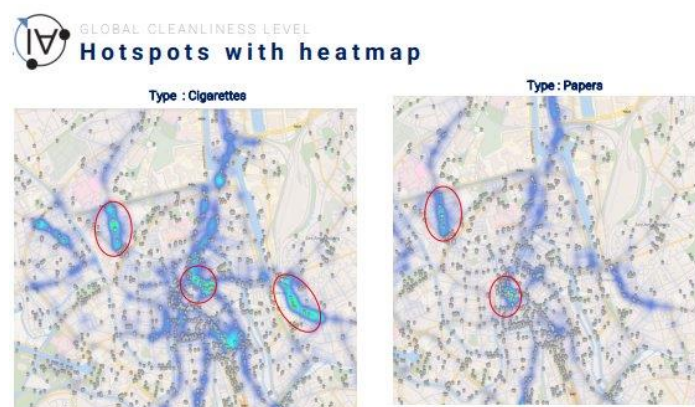
Een eerste project ging over het plaatsen van afvalkorven. Er werd aan een extern studie bureau gevraagd om de huidige kennis en praktijken in kaart te brengen over het al dan niet plaatsen van afvalkorven. Daarbij werd ook besloten een interactieve workshop met experts te organiseren. De workshop vond plaats in december 2023 en het eindrapport werd begin 2024 opgeleverd. De belangrijkste conclusies waren dat het niet gaat om meer of minder korven, wel om de juiste locatie.

Bijkomend werd er geopperd dat het beter is om in groenzones een onderscheid te maken naar gelang het gebruik van die zone: waar het gaat over ontmoeting en samenkomst wel korven te plaatsen en waar het gaat over wandeling of natuurbeleving enkel korven aan de in- en uitgangen te voorzien. Deze input werd gebruikt voor het herwerken van de beslissingsboom van de afvalkorven. Eind 2024 ligt een interne IVAGO-versie van deze beslissingsboom bij het management. In 2025 zal deze IVAGO-versie besproken worden met de Stad Gent om zo tot een breed gedragen beslissingsboom te komen die in de loop van 2025 in gebruik kan worden genomen.

Het gebruik van artificiële intelligentie voor het bepalen van de netheid werd onderzocht. Er werden 2 camera's op voertuigen geplaatst die de objecten op de grond registreert, identificeert en via een algoritme vervolgens een netheidsscore (Clean City Index) berekent. We wilden testen of het AI-systeem de netheid voldoende kon meten en of dit een geschikt instrument is ter vervanging van de huidige manuele netheidsbarometer. Na de test besloten we dat dit systeem de netheid effectief voldoende kan meten en dat dit systeem objectiever en meer bruikbare data oplevert voor IVAGO dan de netheidsbarometer. Er zijn evenwel aandachtspunten. Zo is het belangrijk dat de camera's op veegwagens staan en het afval van de stoep mee wordt opgenomen om een correct beeld te verkrijgen. Het algoritme zou ook nog beter kunnen aangepast worden voor de Europese regelgeving inzake afval, bijvoorbeeld aparte categorieën voor plastics. Ook is dit systeem duurder dan de huidige methodiek met de netheidsbarometer. Maar het levert wel veel meer data op waardoor er een beter beeld is van de netheid, meer analyses kunnen gedaan worden en de operationele werking bijgestuurd kan worden. IVAGO onderzoekt de mogelijkheden hiervan verder met Fost Plus.



Foto 152: AI-camera op voertuig IVAGO



Figuur 19: Hotspotmap zwerfvuil via AI-systeem

Een laatste project was het verplaatsen van korven in groenzones naar de rand en daar ook selectieve inzameling mogelijk maken. Door gebrek aan personeelscapaciteit werd dit project niet uitgevoerd, maar het idee werd wel meegenomen in de herwerking van de beslissingsboom. Er werd ook een Korvenplan opgesteld voor het Citadelpark, dit werd reeds voorgelegd aan verschillende adviespartners en werd opgemaakt op basis van de visie die weerspiegeld wordt in de herwerkte beslissingsboom voor de afvalkorven.

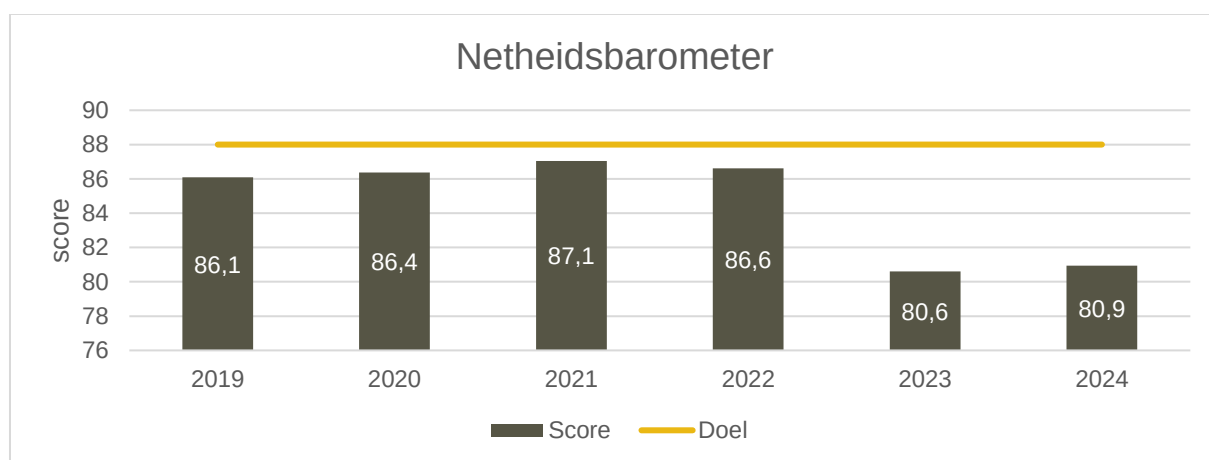
We wilden ook het afval in de korven laten uitsorteren om het bruikbare pmd te recupereren voor recyclage. Helaas is dit deelproject nog steeds niet gerealiseerd, o.a. door gebrek aan sorteercapaciteit.

4.3 RESULTATEN

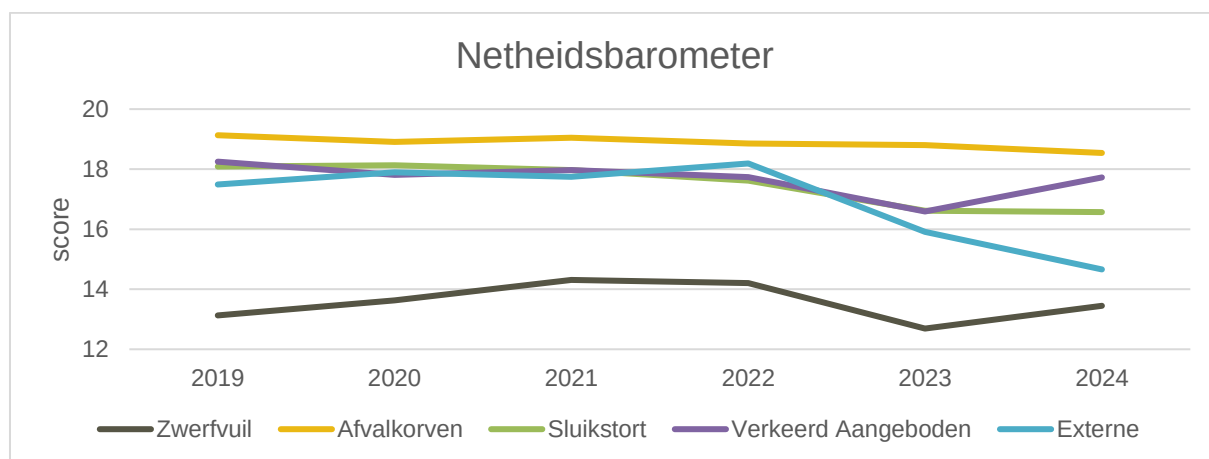
We willen ook verwijzen naar het Netheidsrapport van Stad Gent dat jaarlijks de beschikbare data over netheid samenvoegt en analyseert. Dit rapport is aanvullend op deze cijfers.

4.3.1 NETHEIDSBAROMETER

De netheidsbarometer wordt over 65 straatsegmenten gemeten en bestaat deze uit 5 componenten: zwerfvuil, overvolle korven, verkeerd aangeboden afval, sluikstorten en externe factoren (graffiti, straatkolken kruidgroei...). Doorheen deze beleidsperiode stellen we een dalende trend betreffende het netheidscijfer vast en halen we onze doelstelling van 88 niet, ondanks alle extra geleverde inspanningen. IVAGO zelf heeft het meeste invloed door haar werking op zwerfvuil, afvalkorven en sluikstort.



Grafiek 55: Netheidsbarometer, 2019-2024



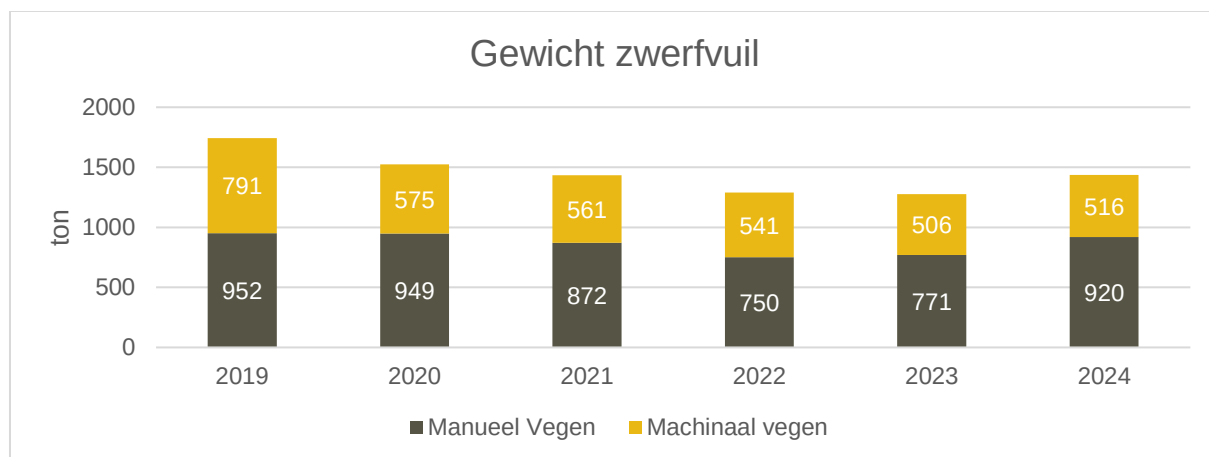
Grafiek 56: Netheidsbarometer met 5 deelscores, 2019-2024

Voor de netheidsbarometer werd in 2022 een verbeterproject gestart en werd de invoer, verwerking en rapportering in één gestroomlijnde digitale beweging gevat. De waarnemingen werden vanaf dan op het terrein op een draagbaar toestel ingevoerd, en zodra alle waarnemingen voor de betreffende maand ingevoerd zijn, wordt de rapportering automatisch opgemaakt. Die is via Teams

consulteerbaar. Dit project werd in vijf weken tijd, in samenwerking met een jobstudent, uitgevoerd en uitgerold.

4.3.2 ZWERFVUIL EN SLUIKSTORT

Het gewicht aan zwerfvuil daalde sterk in 2020 en bleef de jaren nadien ongeveer stabiel. IVAGO en DBSE zamelden in 2024 920 ton zwerfvuil in via manueel vegen en 516 ton via machinaal vegen.



Grafiek 57: Gewicht zwerfvuil, in ton, 2019-2024

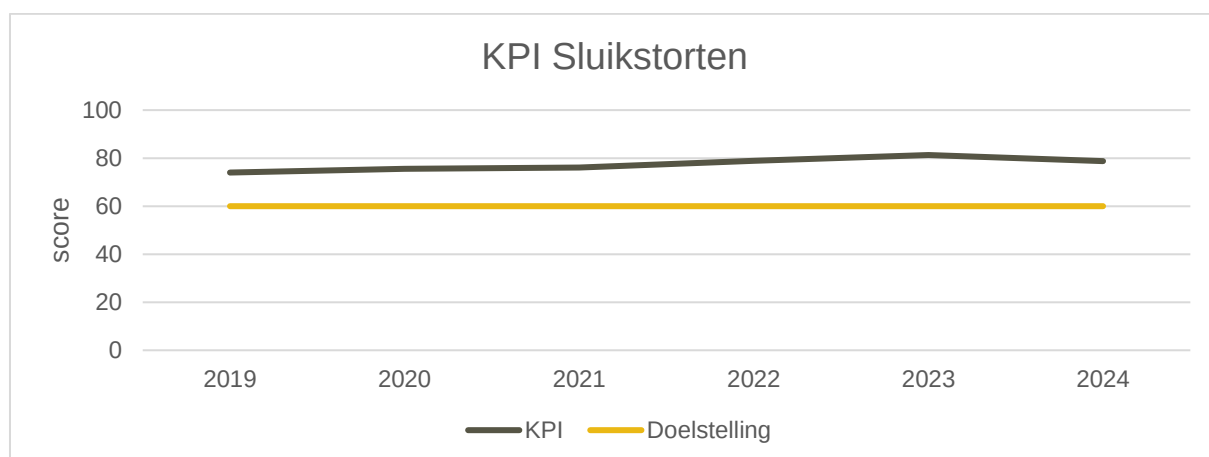
IVAGO houdt eveneens de gewichten van opgehaald sluikestort bij. De dalende trend die ingezet werd in 2019 wordt helaas de afgelopen 2 jaar omgebogen naar een significante stijging. Zo ging het opgehaald gewicht van 835 ton in 2019 naar 1.015 ton in 2024, daar waar we in 2021 en 2022 toch wel gevoelige dalingen hadden gekend.



Grafiek 58: Gewicht sluikestort, in ton, 2019-2024

IVAGO hanteert sinds 2017 een KPI waarbij de snelheid waarmee IVAGO sluikestorten opruimt in beeld wordt gebracht. Voor de berekening van deze KPI vermenigvuldigen we het percentage van opgeruimde sluikestorten in een bepaalde categorie met de ernstfactor van die categorie. IVAGO stelt een doelstelling op van 60 op de derde dag. IVAGO haalt over de beleidsperiode heen een gemiddelde van 77.4 wat ruim boven de doelstelling is. We geven mee dat ondanks de explosieve

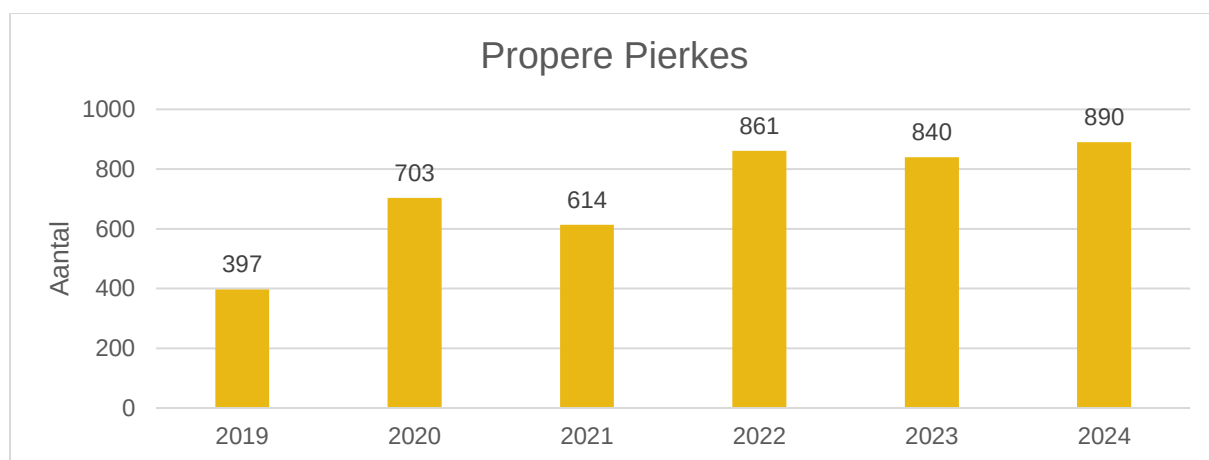
stijging aan meldingen en sluikstorten, IVAGO er toch in slaagt om bijna 80% van de sluikstorten binnen de 2 werkdagen op te halen en dit voor de gehele beleidsperiode.



Grafiek 59: KPI Snelheid opruimen sluikstorten, 2019-2024

4.3.3 PARTICIPATIE MET VRIJWILLIGERS

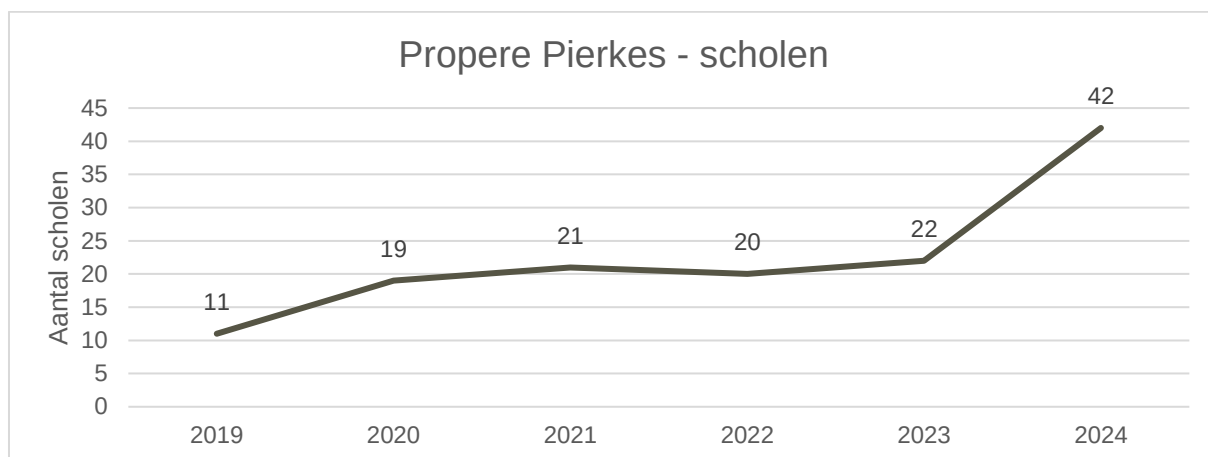
IVAGO zet in op participatie met vrijwilligers voor het nettheidsbeleid. Daarbij willen we het aantal vrijwilligers dat zich inzet voor netheid verhogen. Als 'Proper Pierke' kunnen mensen en scholen zich engageren om mee hun buurt op te ruimen.



Grafiek 60: Evolutie aantal Propere Pierkes, 2019-2024

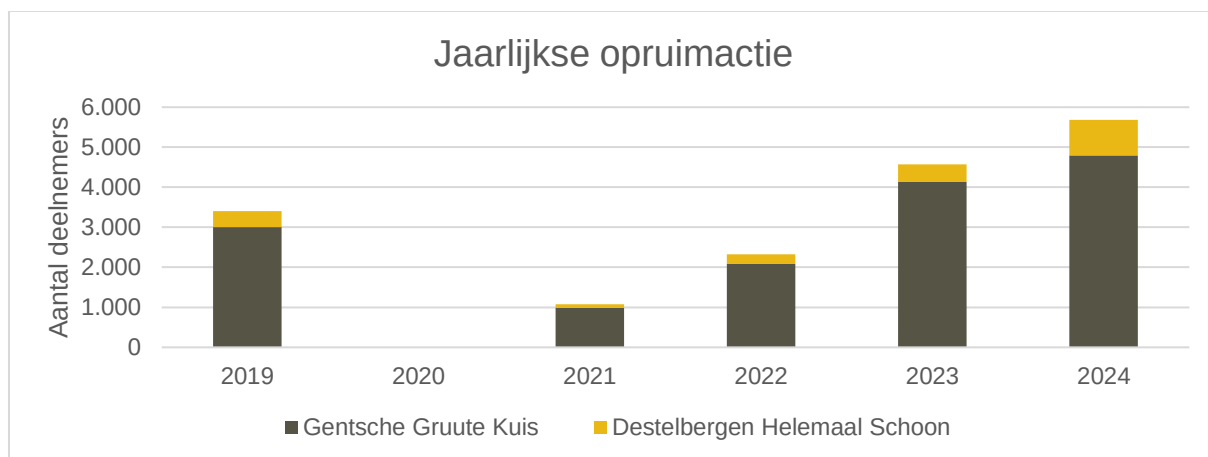
De afgelopen jaren zien we een positieve evolutie in het aantal actieve Propere Pierkes, met een lichte schommeling tussen de jaren. In 2024 hebben we opnieuw een stijging gerealiseerd ten opzichte van 2023 (+50). Dit toont aan dat de inspanningen om burgers te betrekken effect hebben. Aanhoudende communicatie en acties blijven een belangrijke rol spelen in deze groei.

We willen dat zoveel mogelijk scholen zich engageren als Proper Pierke. Dit kent een stijgende evolutie.



Grafiek 61: Aantal scholen dat zich engageert als Proper Pierke, 2019-2024

De jaarlijkse opruimactie - Gentsche Gruute Kuis en Destelbergen Helemaal Schoon - kende een dip in het aantal deelnemers door corona, met geschrapte en aangepaste edities. Sinds 2023 zijn er opnieuw meer deelnemers dan voorheen en groeit het aantal deelnemers verder.



Grafiek 62: Aantal deelnemers aan de jaarlijkse opruimactie, 2019-2024

5 EEN DUURZAAM EN KLANTGERICHT IVAGO

5.1 DOELSTELLING

‘Onze focus ligt op de tevreden klant’ is de eerste waarde van IVAGO. Hiervoor stelden we vier doelstellingen op:

- Jaarlijkse verbetering van het aantal meldingen huis-aan-huisophaling, gerelateerd aan het aantal gezinnen
- Jaarlijkse verbetering van het aantal meldingen over bedrijfsafval, gerelateerd aan het aantal klanten
- Maximaal 6.000 meldingen per jaar voor alle categorieën samen
- Maximaal 10% stijging voor beide types meldingen in functie van actuele projecten en omstandigheden

Voor het personeelsbeleid en welzijn werden drie doelstellingen opgesteld:

- Aanwezigheid van het personeel van minstens 90%
- Loonbeheer met maximaal 3% correcties
- Aanpak van arbeidsongevallen waarbij we naar een maximale frequentiegraad van 90 willen en een maximale ernstgraad van 1,25 op jaarbasis.

Het IVAGO Management Systeem (IMS) moet zorgen dat we kwalitatief kunnen werken:

- Behoud van ISO 9001 - certificaat met geen MAJOR afwijkingen en maximum 3 MINOR afwijkingen per jaar
- We houden bij welke correctieve en preventieve acties (CAPA) ondernomen moeten worden. We willen dat het aantal af te werken afwijkingen, OFI's en observaties kleiner is dan 20% van het totaal en het aantal afgewerkte afwijkingen, OFI's en observaties groter is dan 80% van het totaal.
- We voeren transitie naar mogelijke versiewijzigingen succesvol uit.

IVAGO wil ten volle inzetten op een duurzamere wereld en de impact op de omgeving reduceren:

- Behoud van ISO 14001- certificaat
- We voldoen altijd aan de wettelijke verplichtingen en wetgeving.
- We verkrijgen een nieuwe omgevingsvergunning voor onze site in de Proeftuinstraat
- We reduceren onze CO₂-uistoot
- We bekomen een reductie van het dieselverbruik met 30% in 2025 ten opzichte van 2019

Voor bedrijfsafval stelde IVAGO één doelstelling op:

- We hebben een globale rendabiliteit van minimum 10% bij bedrijfsafval

5.2 ACTIES

5.2.1 FOCUS OP DE KLANT

5.2.1.1 MEER DIENSTVERLENING DOOR DIGITALISERING

Op 17 maart 2020 – ondanks de start van corona – lanceerde IVAGO een nieuwe website met een zeer uitgebreid e-loket. De realisatie is het resultaat van intense samenwerking van verschillende diensten: klantenrelaties, IT & systemen en communicatie.

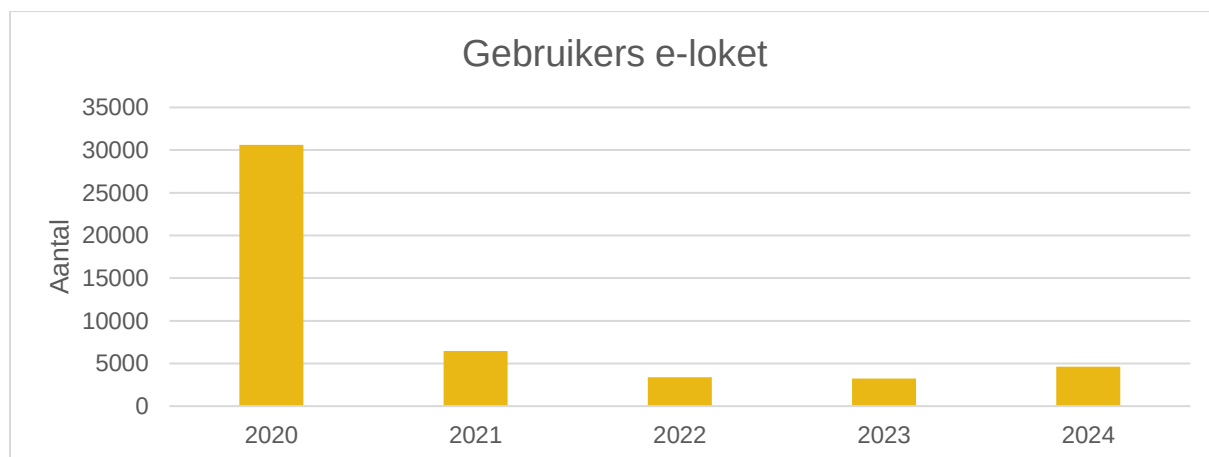
De klant krijgt informatie op maat, afhankelijk van zijn situatie, woonplaats en inzamelsysteem. Hij kan zijn persoonlijk dossier raadplegen, bestellingen plaatsen en betalingen uitvoeren. Door gebruik te maken van alle beschikbare data, krijgt de klant inzicht in zijn afvalgedrag.

De website fungeert als een ontvangstbalie waar administratieve processen worden gestart, waardoor administratieve handelingen worden verminderd. Het is nu mogelijk om online te betalen en rekeningen en facturen digitaal te ontvangen.

De website is 'device agnostic', wat betekent dat hij gemakkelijk te raadplegen is op verschillende apparaten.

IVAGO wou ook een chatfunctie op de website onderzoeken. Dit werd nog niet uitgevoerd in de voorbije beleidsperiode. Door het hoge personeelsverloop was het moeilijk om de medewerkers hiervoor op te leiden.

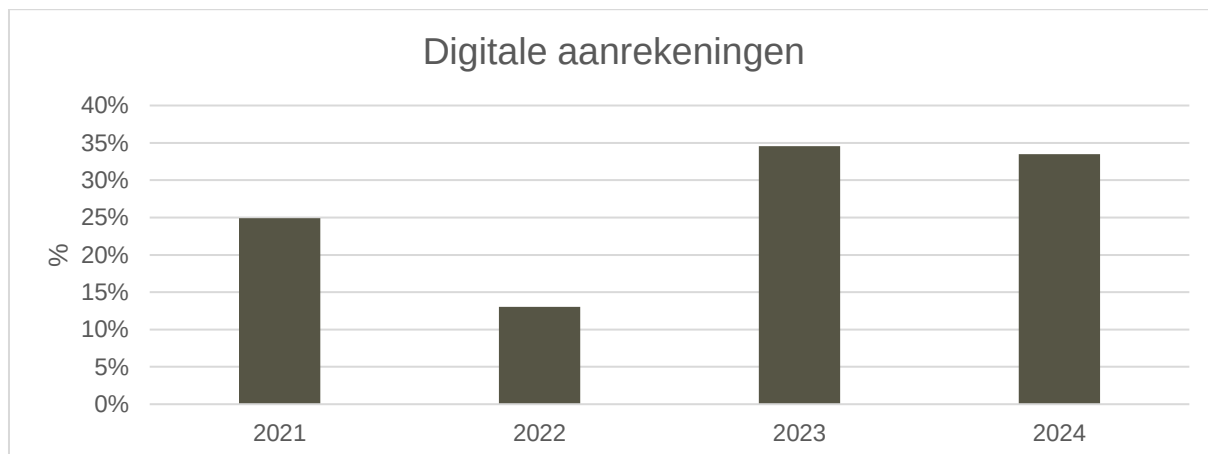
Het vernieuwde e-loket, sinds 17 maart 2020, is gebruiksvriendelijker en aantrekkelijker voor de klant, en vermindert het administratieve werk voor de medewerkers, waardoor klanten sneller geholpen kunnen worden. Particulieren krijgen een beter inzicht in hun verbruik en de kosten van hun ophaling. Daarnaast kunnen klanten meer digitale aanvragen doen.



Grafiek 63: Aantal unieke gebruikers e-loket IVAGO, 2020-2024

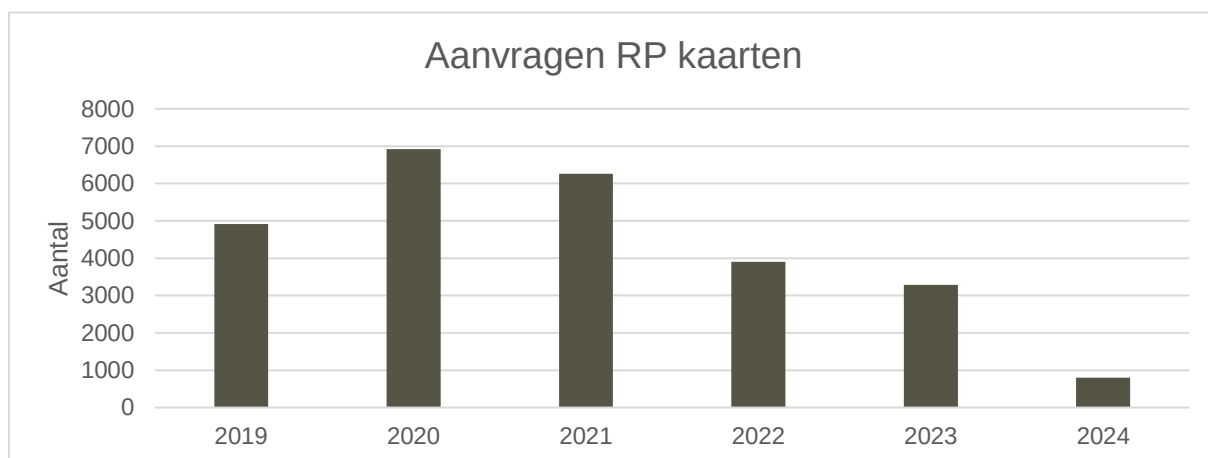
Het aantal particuliere gebruikers dat daadwerkelijk inlogde op hun account, is elk jaar aanzienlijk toegenomen. Bij elke communicatie met de klant proberen we zoveel mogelijk door te verwijzen naar het e-loket.

Sinds 2021 registreren we het percentage digitale aanrekeningen. Dat blijft stagneren rond 33%, waardoor we de doelstelling van 70% niet halen. In het voorjaar van 2025 plannen we een grote actie om zoveel mogelijk aanrekeningen per e-mail te versturen, naar voorbeeld van overheidsinstanties. Daarnaast bieden we onze klanten de mogelijkheid om betalingen via Doccle uit te voeren



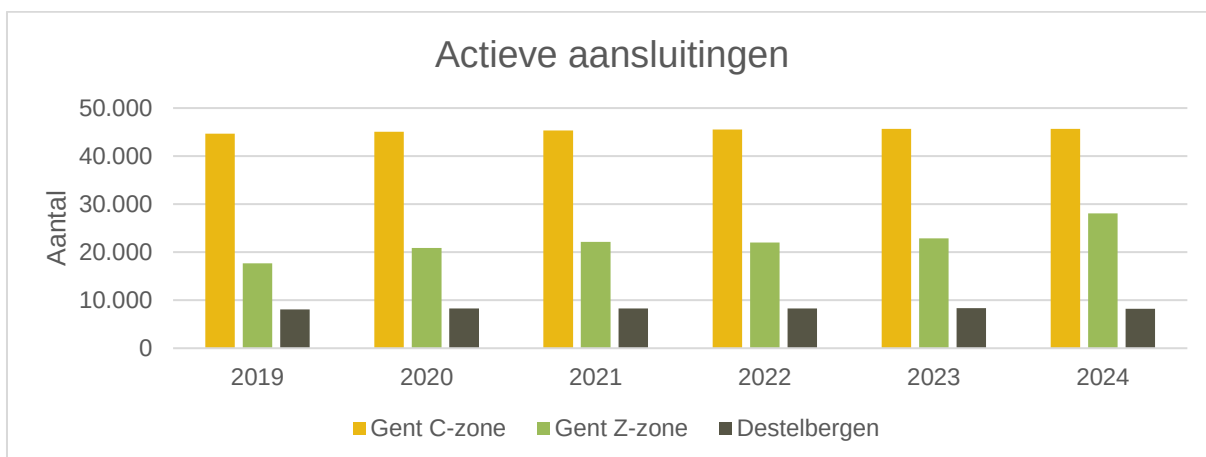
Grafiek 64: Digitale aanrekeningen, in %, 2021-2024

Door het afschaffen van de recyclageparkkaarten voor gedomicilieerde burgers zien we in 2024 een duidelijke daling in de aanvragen voor IVAGO-kaarten. Tijdens de coronajaren werden er echter veel kaarten aangevraagd.

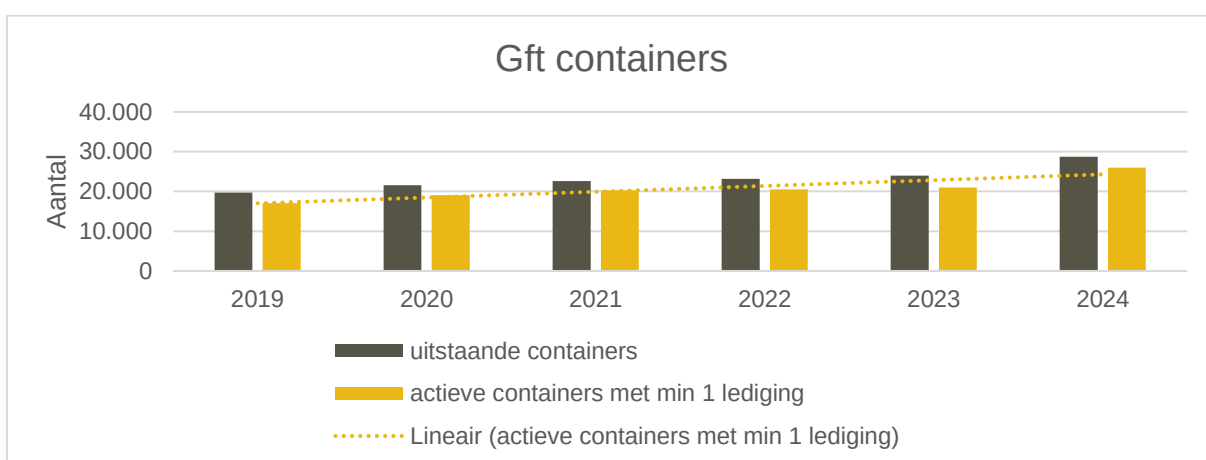


Grafiek 65: Aanvragen recyclageparkkaarten, 2019-2024

Over de evolutie van het aantal actieve aansluitingen van containers merken we een stijging van 34% 2024 t.o.v. 2022 als gevolg van de verplichte sortering van gft vanaf 1 januari 2024. Het aantal effectief geledigde containers stijgt met 24%.



Grafiek 66: Actieve aansluitingen, in aantal, 2019-2024



Grafiek 67: Actieve aansluitingen gft-containers, 2019-2024

Sinds de invoering van het project Recyclageparken 2.0 gebruiken de inwoners van Gent en Destelbergen één IVAGO-rekening voor de betaling van de lediging van hun containers, de ophaling van grofvuil en tuinafval, en voor hun bezoek aan het recyclagepark.

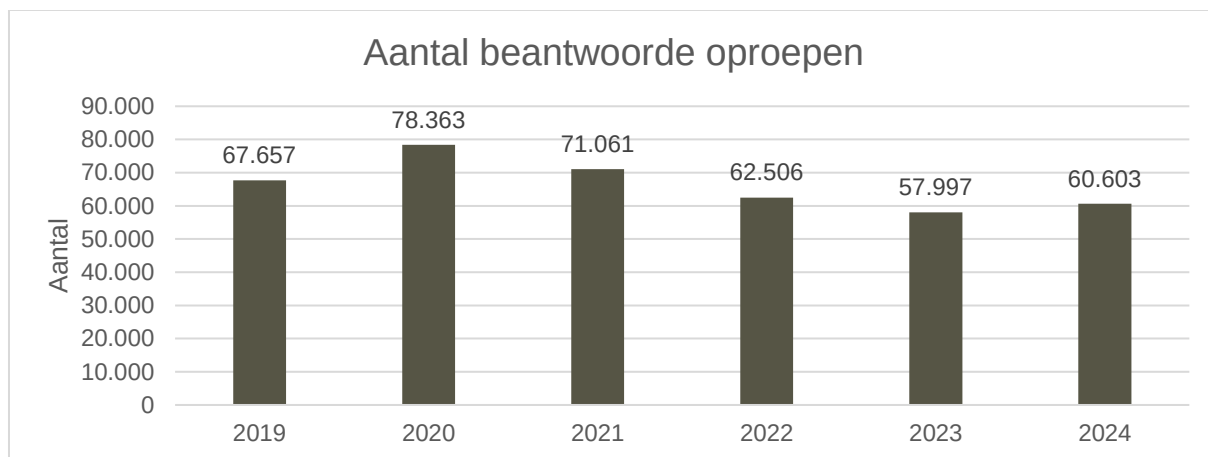
5.2.1.2 DIENSTVERLENINGSNIVEAU CONTACTCENTER

In 2024 heeft het belcentrum in totaal 60.603 oproepen verwerkt, wat 4% meer is dan in 2023. Ten opzichte van het referentiejaar 2020 is er een globale daling van 23%. De hoge cijfers in 2020 waren te wijten aan de onbereikbaarheid van het onthaal door corona. We zien dit als een positieve evolutie. Door de inzet op het werken voor alle mogelijke diensten via een aanvraag op het e-loket, kunnen we de burger sneller bedienen en focussen wij bij de calls op niet-ophalingen en informatieve vragen.

De redenen voor oproepen gedurende deze periode waren divers:

- Terugkerende redenen:
 - Aanvragen voor een ophaling van grofvuil, asbest of tuinafval
 - Meldingen van niet-ophaling
 - Algemene informatie

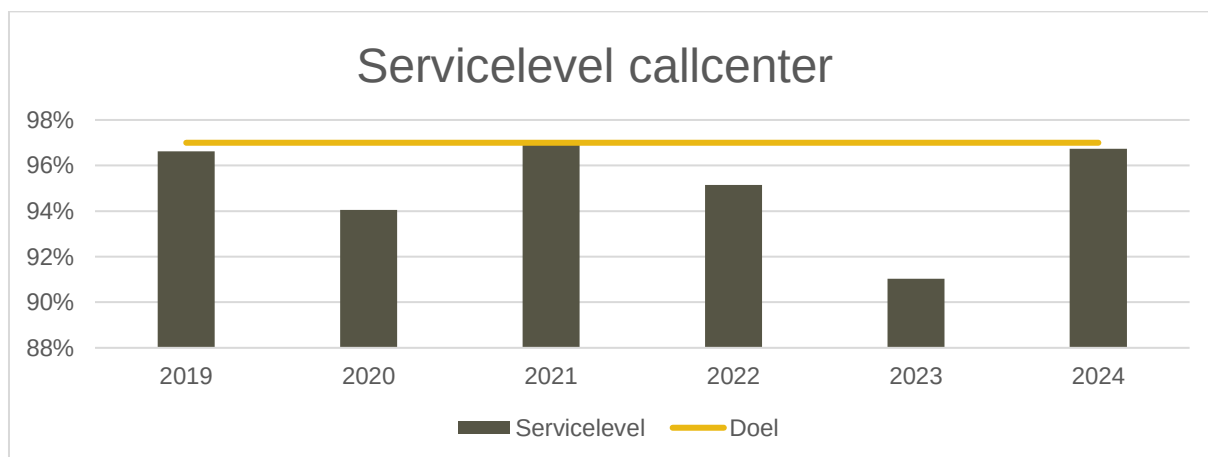
- Specifieke redenen gelinkt aan een periode of acties:
 - Wat te doen in de coronaperiode: 2020
 - Vragen over de selectieve gft-ophaling: 2023
 - Vragen in het kader van de vernieuwde recyclageparken: 2023
 - Bladzakken: jaarlijks in Q4



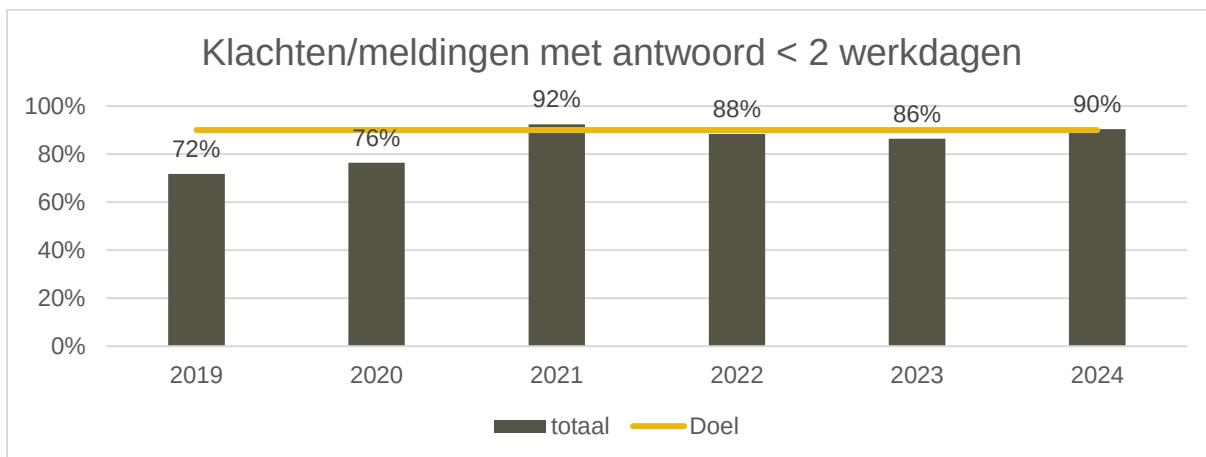
Grafiek 68: Aantal beantwoorde telefonische oproepen, 2019-2024

Ons dienstverleningsniveau bedroeg in 2024 gemiddeld 96,7%, wat dicht bij de doelstelling ligt. De jaren waarin we de doelstelling niet haalden, waren:

- 2020: Dit was te wijten aan de verhoogde instroom door corona.
- 2022: Tegen het einde van het jaar was er een groot personeelsverloop en langdurige afwezigheden, waardoor er een bijna volledig nieuw team moest worden opgestart. Dit had ook gevolgen begin 2023.
- 2023: De lage cijfers in de eerste helft van het jaar waren vooral te wijten aan de hierboven genoemde redenen.
- 2024: In 2024 merkten we een toename in aantal telefoons omwille van de vragen rond de vernieuwde recyclageparken.



Grafiek 69: Servicelevel callcenter, in %, 2019-2024

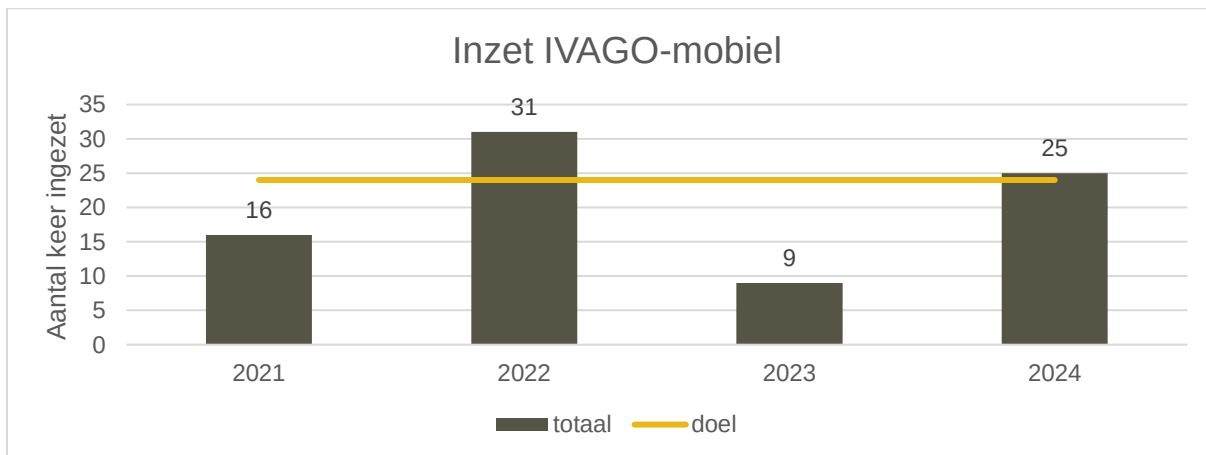


Grafiek 70: Klachten of meldingen met antwoord binnen de 2 werkdagen, in %, 2019-2024

5.2.1.3 MEER SERVICE DOOR PERSOONLIJK CONTACT

IVAGO wil een meer persoonlijke service leveren, onder andere door de inzet van de IVAGO-mobiel en het contact aan het onthaal.

De IVAGO-mobiel is al tien jaar een begrip in Gent. Het busje doorkruist de stad en houdt op verschillende locaties halt om de inwoners – vooral minder mobiele mensen – beter van dienst te kunnen zijn. Het mobiele onthaal van IVAGO biedt dezelfde service als het ‘echte’ onthaal in de Proeftuinstraat. Na de mindere cijfers in 2023 door onderbezetting, hebben we in 2024 ons vooropgestelde doel weer behaald.



Grafiek 71: Inzet IVAGO mobiel, in aantal keer ingezet, 2019-2024

Het onthaal ontving in 2024 in totaal 12.720 bezoekers. Dit is een aanzienlijke daling ten opzichte van voorgaande jaren, als gevolg van de invoering van eID om toegang te krijgen tot de recyclageparken. Het lagere cijfer in 2020 was te wijten aan corona.

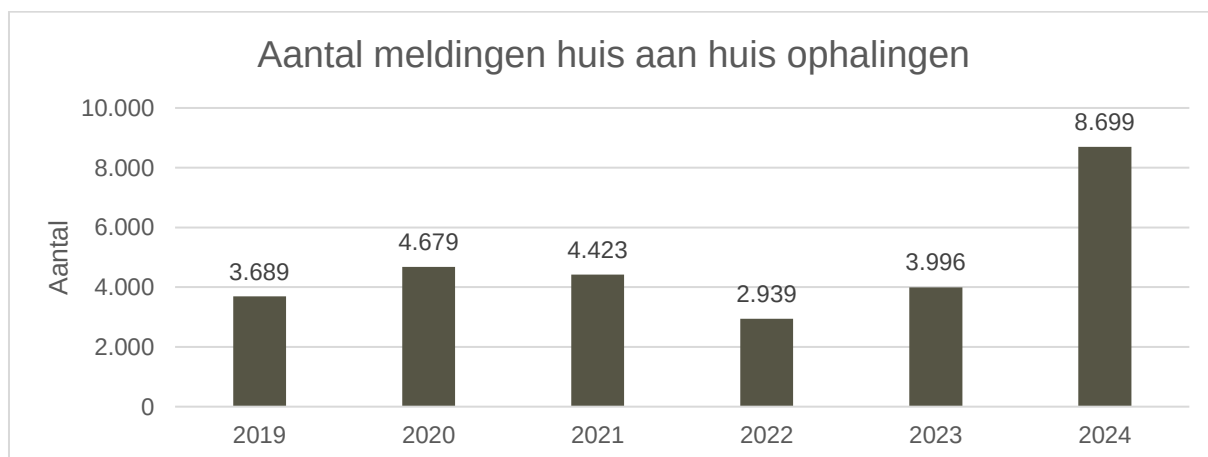


Grafiek 72: Aantal bezoekers onthaal, 2019-2024

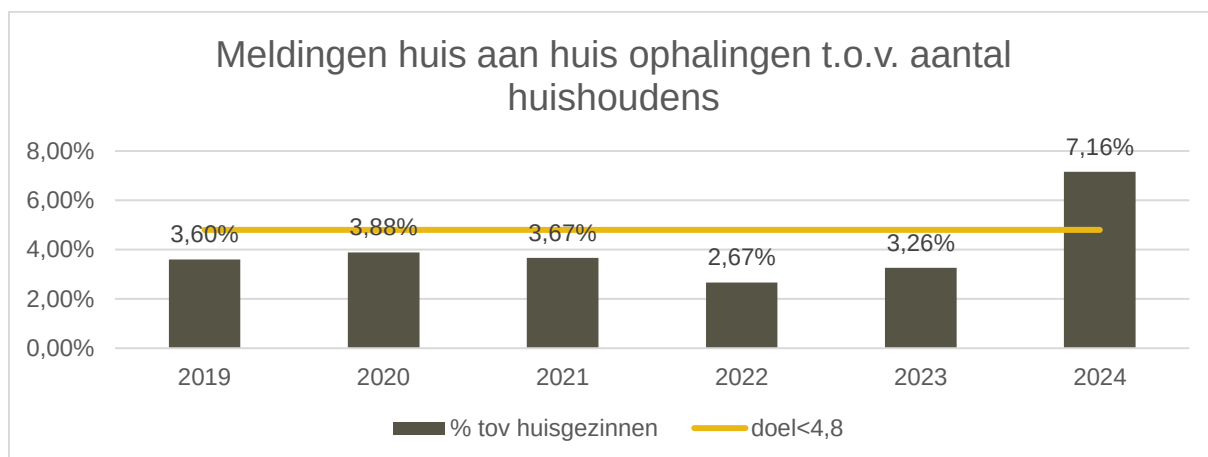
5.2.1.4 MELDINGEN

Zowel via telefoon als e-mail ontvangen de medewerkers van het belcentrum meldingen van niet-ophefing van afval. Deze klachten komen zowel van bedrijven als particulieren en vereisen verdere actie van de dienst operaties. De planners geven feedback op deze meldingen, waarna de medewerkers van het belcentrum de klant binnen 24 uur opnieuw contacteren met een antwoord.

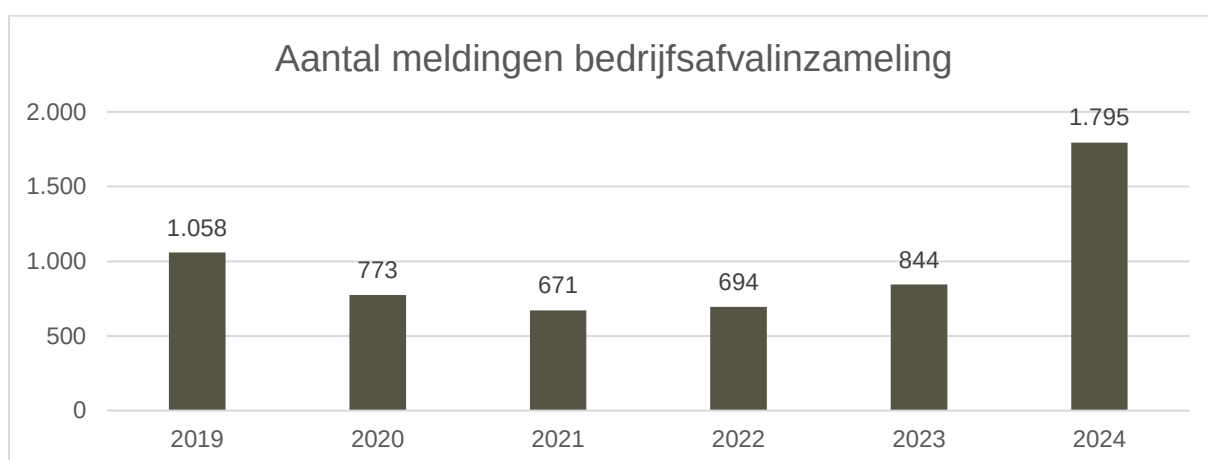
- **Huis aan Huis:** Het aantal meldingen van huishoudens nam af in de periode 2020-2023. Door een wijziging in de manier van tellen (elke melding telt afzonderlijk, in plaats van één melding per straat) en de introductie van een meldingsformulier op de website, steeg het aantal meldingen in 2024 aanzienlijk.
- **Bedrijfsafval:** Van 2020 tot 2023 bleef het aantal meldingen stabiel. In 2024 zagen we een grote stijging van meldingen door afwezigheid van personeel bij de afdeling operaties. Gerelateerd aan het aantal klanten is dit nog steeds een laag percentage.



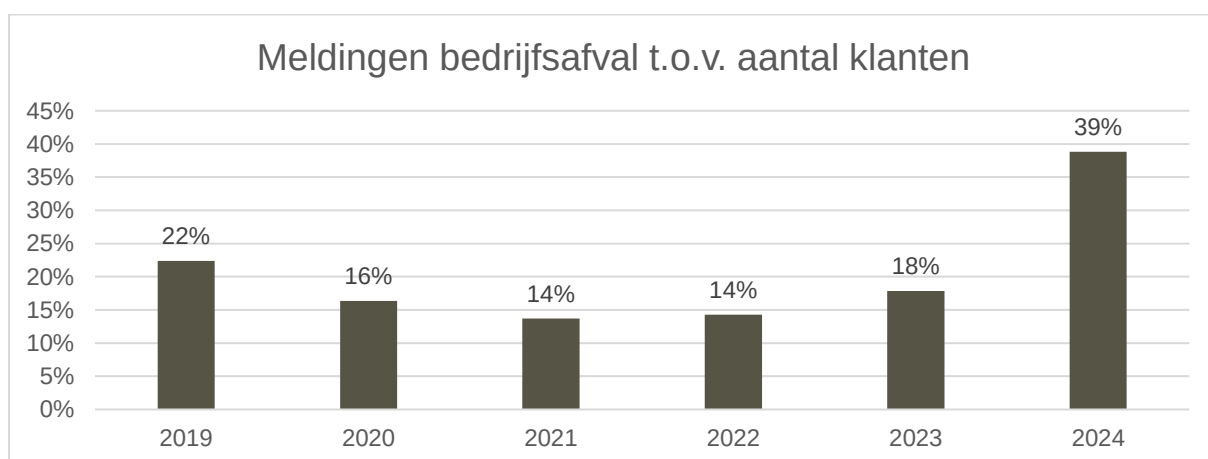
Grafiek 73: Aantal meldingen huis aan huis ophalingen, 2019-2024



Grafiek 74: Meldingen huis aan huis ophaling, in % t.o.v. aantal huishoudens, 2019-2024

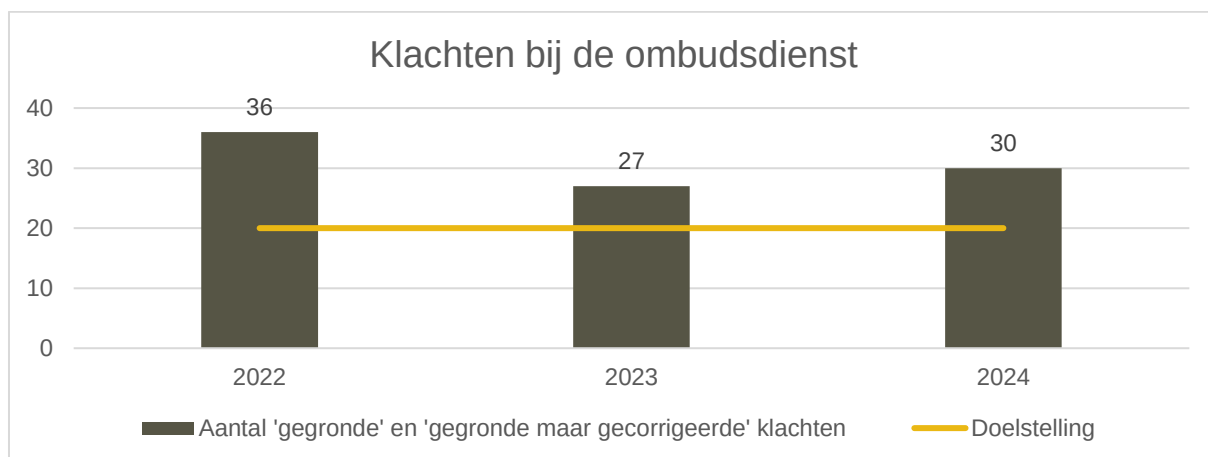


Grafiek 75: Aantal meldingen bedrijfsafvalinzameling, 2019-2024



Grafiek 76: Meldingen bedrijfsafval, in % t.o.v. aantal klanten, 2019-2024

Vanaf 2024 meten we ook het aantal ‘gegronde’ en ‘gegronde maar gecorrigeerde’ klachten die de ombudsdienst ontvangt over IVAGO. De doelstelling is om onder de 20 gegronde klachten per jaar te blijven.



Grafiek 77: Aantal gegronde en gegronde maar gecorrigeerde klachten bij de ombudsdienst, 2022-2024

5.2.1.5 METEN KLANTENTEVREDENHEID

In 2024 werkten we samen met Arteveldehogeschool in het kader van een afstudeerproject van de studenten van de Professionele Bachelor Communicatie. Onderdeel van hun opdracht was een tevredenheidsenquête uitvoeren.

Het tevredenheidsonderzoek van de Arteveldehogeschool onderzocht de gebruikerservaring van burgers die contact opnemen met IVAGO. De focus lag op het gebruik van webformulieren en de algemene tevredenheid over de dienstverlening, waarbij verschillende onderzoeksmethoden werden gecombineerd. De meting gebeurde onder andere via een enquête onder inwoners van Gent, een observationeel onderzoek, een gebruikerstest en een demografische analyse. De resultaten tonen aan dat de gebruiksvriendelijkheid en vindbaarheid van de online formulieren op de website verbeterd kunnen worden. Veel gebruikers ervaren moeilijkheden bij het vinden van de juiste informatie, waardoor ze sneller het callcenter of de backoffice contacteren. Om de druk op het callcenter te verlagen, werden concrete aanbevelingen geformuleerd om de website en de zichtbaarheid van de webformulieren te optimaliseren.



Grafiek 78: Score klantentevredenheid, 2024

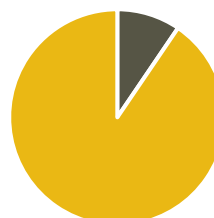
Hoe zou je contact opnemen met IVAGO wanneer je een probleem ondervindt?



- Telefonisch
- Via een webformulier op de website
- Via een e-mail

Grafiek 79: Wijze van contact met IVAGO, 2024

Maak je in het algemeen gebruik van webformulieren van IVAGO?



- Ja
- Neen

Grafiek 80: Gebruik webformulieren van IVAGO, 2024

5.2.2 EEN GEÏNTEGREERD EN DUURZAAM PERSONEELSBELEID

HR wil een gewaardeerde partner van de andere diensten van IVAGO zijn, zodat alle entiteiten een kwaliteitsvolle en efficiënte interne en externe dienstverlening kunnen leveren. De HR-praktijken kunnen maar bijdragen tot deze doelstelling wanneer ze inspelen op prestatie, motivatie en het welzijn van het personeel. Tijdens deze legislatuur ligt de focus op 2 kerndimensies: Aanwezigheid en Kennisdeling.

Tijdens een bepalende bedrijfsbrede grondige audit in 2024 werden de diverse HR-personeelsprocessen bekrachtigd met het ISO-9001-kwaliteitslabel.

5.2.2.1 VOORSTELLING VAN HET PERSONEELSBESTAND VAN IVAGO, EVOLUTIE 2019-2024

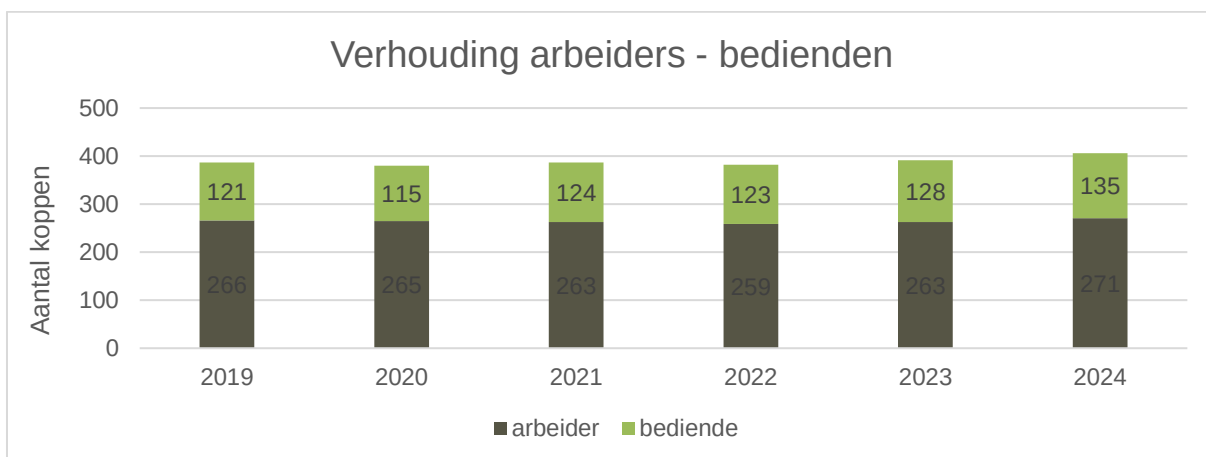
Het beleidsplan 2020-2025 voorzag in de uitbreiding van de taken van IVAGO. Het aanwerven van extra personeel ter versterking van diverse diensten stond hoog op de agenda, met extra aandacht voor de vernieuwing van de recyclageparken en het weerspiegelen van de diversiteit in het personeelsbestand.

Afdeling	arbeider		bediende		totaal
	aantal	%	aantal	%	aantal
Algemeen en juridisch	0	0,00	4	100,00	4
Personeelszaken	0	0,00	8	100,00	8
SOS	4	16,67	20	83,33	24
Klantenrelaties en communicatie	0	0,00	24	100,00	24
Operaties	256	87,67	36	12,33	292
AEC	7	18,42	31	81,58	38
Financien	0	0,00	6	100,00	6
KMW	0	0,00	3	100,00	3
Non-actieven	4	57,14	3	42,86	7
Totaal	271	66,75	135	33,25	406

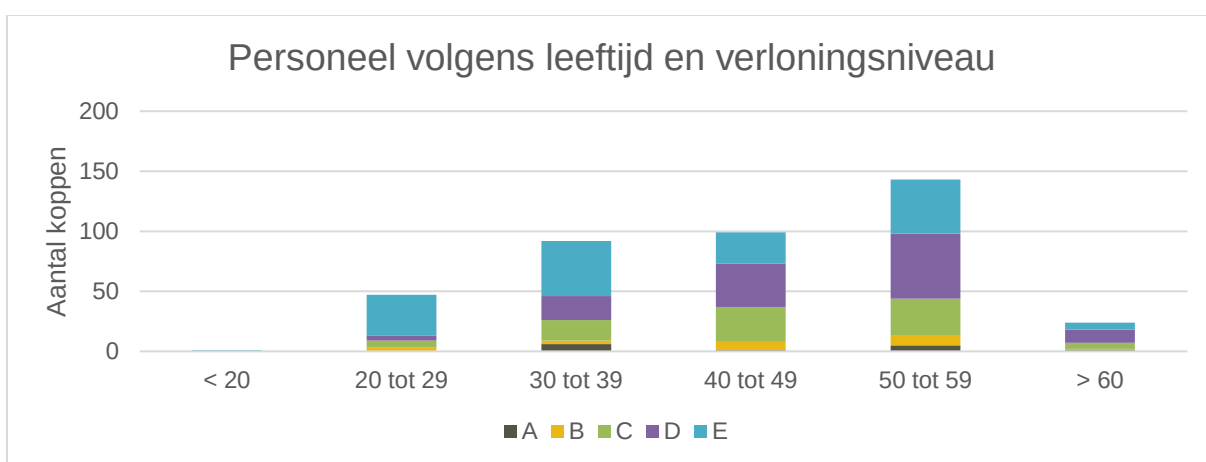
Tabel 9: Indeling van de IVAGO-medewerkers per afdeling (31/12/2024)

De groep van mensen die IVAGO dagelijks vormgeven zijn vaste medewerkers, uitzendkrachten, jobstudenten, consultants, stagiairs, experts en leidinggevend. Zij behoren al jaren tot de IVAGO-familie of komen tijdelijk bijdragen tot het resultaat, omwille van hun specifieke talenten, inzet en expertise, om een tijdelijk tekort op te vangen, of om hun eerste professionele ervaring op te doen in een toonaangevende en duurzame organisatie.

Het aantal statutairen eind 2024 bedraagt 58 mensen, waar dat in 2019 nog 93 was.

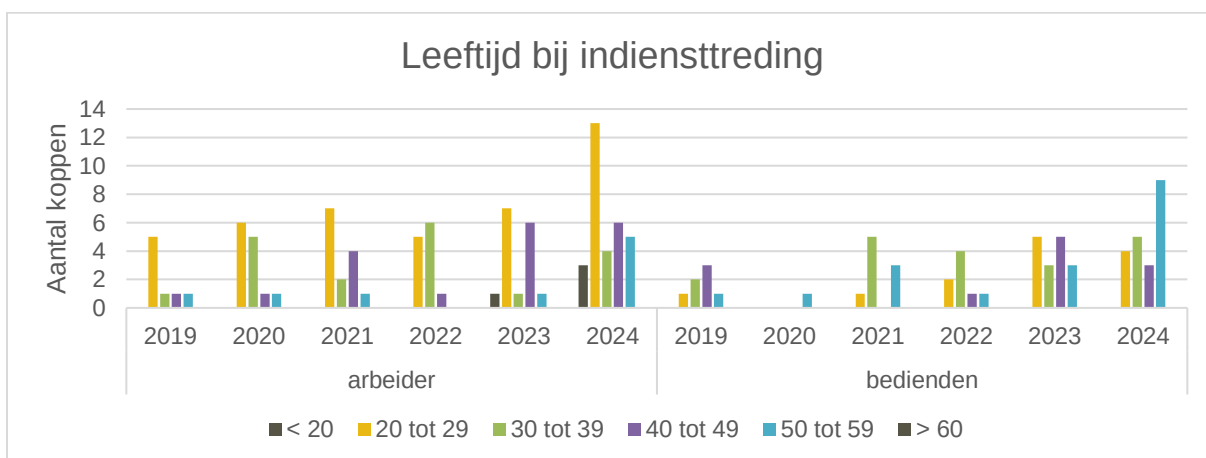


Grafiek 81: Evolutie verhouding arbeiders-bedienden, in aantal koppen (31/12/2024)



Grafiek 82: Personeel volgens leeftijd en verloningsniveau, in aantal koppen (31/12/2024)

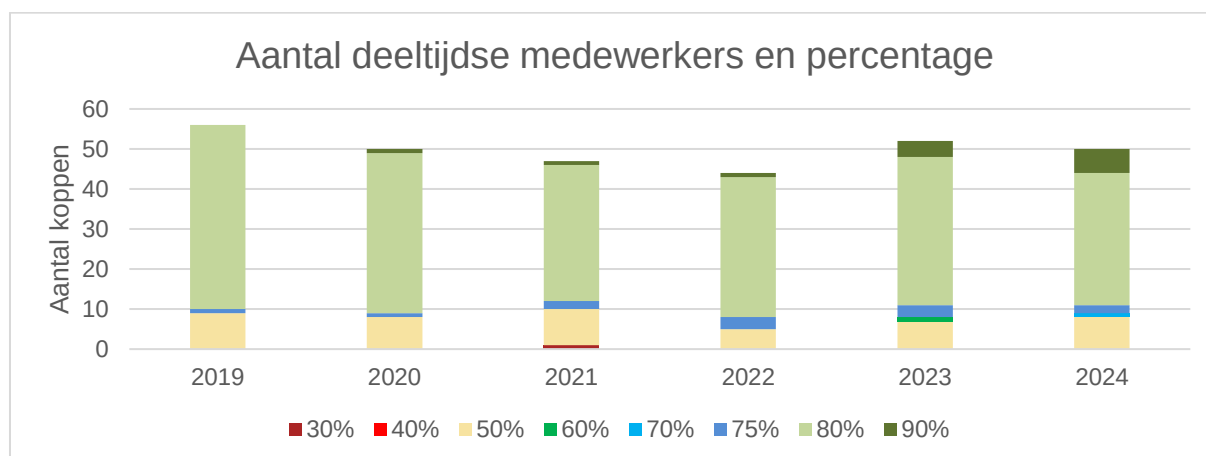
In tegenstelling tot het voorgaande evaluatieverslag (2014-2019), waarbij men vaststelde dat er zo goed als geen personeelsverloop was geweest, heeft IVAGO de voorbije jaren behoorlijk veel nieuwe mensen mogen onthalen en begeleiden doorheen hun loopbaan. De aandacht voor het gestroomlijnd verloop van diverse personeelsprocessen groeit: van onthaal tot pensioen, alsook voor de digitale vaardigheid van medewerkers.



Grafiek 83: Leeftijd bij indiensttreding, in aantal koppen (enkel medewerkers op 31/12/2024 nog in dienst)

De voorbije jaren zien we het aandeel bedienden toenemen bij de nieuw aangeworven werknemers. Bij de nieuwe arbeiders is de helft jonger dan 30 jaar. Toch mochten we in 2024 negen nieuwe 50+ arbeiders verwelkomen.

De voorbije vijf jaar gingen 58 mensen met pensioen. Het merendeel ervan beschikte over een C-rijbewijs of had specifieke technische gespecialiseerde kennis van onze afvalenergiecentrale. Uiteraard heeft zich dat vertaald in grote inspanningen op het gebied van ‘Werving en Selectie’ (Jobdag Proces-operatoren bij een naburig, sluitend bedrijf), en op het gebied van ‘Leren en Ontwikkelen’ (“Haal je rijbewijs C bij IVAGO”).



Grafiek 84: Aantal medewerkers dat deeltijds werkt, in aantal koppen (31/12/2024)

Het aantal mensen dat deeltijds werkt bleef de voorbije vijf jaar stabiel. Bij IVAGO werken kan in een gezonde work/life-balans. Naast de voltijdse tewerkstelling in een 4-dagenweek bieden diverse vormen van Loopbaanonderbreking oplossingen. Vooral de jongste jaren zetten we in op progressieve tewerkstelling. Dit houdt in dat mensen volgens hun mogelijkheden deeltijds hervatten na een langdurige uitval om medische redenen. Dat is maatwerk. IVAGO is een zorgzame werkgever en zoekt oplossingen die bijdragen aan het welzijn van de mens en de organisatie.

SALARISBEHEER, PERSONEELSADMINISTRATIE EN HET ONDERSTEUNEND EN BELEIDSVOORBEREIDEND WERK AAN HET TEAM

Bij de start van de periode 2019-2024 stond dit thema nog hoog op de agenda. Immers was de doelstelling, een “accurate en transparante loonverwerking” actueel omwille van de recente overstap naar een nieuw payroll-pakket (Stat HR van SD Worx). Dit zorgde aanvankelijk voor onzekerheid, maar “onder de 2% blijven qua correcties in de payrolling” is de volledige periode ruim bereikt. In 2021 stond het project “overstap naar de nieuwe softwaretoepassing van EasyTomorrow” (tijdsregistratiesysteem) hoog op de agenda. Eind 2024 bereiden we ons voor op de migratie naar een nieuw payroll-pakket en digitale HR-processen.

Noodzakelijke aanpassingen op basis van sociale en fiscale reglementering gebeuren nauwgezet. Heel regelmatig zijn er individuele gesprekken door de payroll-medewerkers om toelichting te geven.

5.2.2.2 HET PERSONEELSPROCES: WERVING EN SELECTIE

Opdat de afdelingen een kwaliteitsvolle en efficiënte dienstverlening zouden kunnen bieden, dient de bestaafing goed te zitten.

De samenwerking met het uitzendkantoor Agilitas voor het werven van interims is gedurende de voorbije vijf jaar stabiel en verloopt dynamisch.

Onze wervingsnoden situeren zich grotendeels in knelpuntberoepen.

Hoe we die profielen werven is de voorbije jaren sterk geëvolueerd: aanvankelijk hernamen we vaak dezelfde procedures wanneer we de geschikte kandidaten niet vonden. De afgelopen jaren spelen we korter op de bal dankzij de “verkorte procedure voor knelpuntfuncties” en een meer proactieve werking op het vlak van rekrutering.

De afgelopen jaren zijn alle gevoerde procedures opengesteld voor interne en externe kandidaten. Aan de doorlooptijd (51 dagen in 2024) werd extra aandacht besteed. Dit ligt binnen de gemiddelde doorlooptijd voor sollicitaties in België (tussen de 43 dagen en 2 à 3 maand).

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
aantal procedures	26	20	55	48	44	27
ontvangen kandidaten	305	394	802	536	549	321
weerhouden kandidaten	136	197	381	201	109	87
geslaagde kandidaten	29	28	42	34	59	35
aanstellingen	27	20	21	23	44	31
verschillende functies	17	13	34	32	29	24

Tabel 10: Evolutie aantal gelanceerde selectieprocedures en aantal ontvangen kandidaten

De goede kandidaat-ervaring zetten we door in het pre-onthaaltraject: we vinden het belangrijk dat de kandidaat zich welkom en thuis voelt bij IVAGO, door hem al vóór zijn eerste werkdag uit te nodigen en te betrekken bij onze werking.

5.2.2.3 HET PERSONEELSPROCES: LEREN EN ONTWIKKELEN, KENNISDELING

Dit omvat het levenslang leren, van het onthaaltraject naar “vorming, training en ontwikkeling”, in formele vorm en/of op de werkplek zelf.

Leren en Ontwikkelen	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal uren opleiding, excl. introductie	3.869	4.148	3.573	2.757	3.981	4.783
Aantal verschillende opleidingen	67	46	80	87	91	84

Tabel 11: Aantal opleidingsuren, formeel en informeel, in uren, 2019-2024

De geleverde inspanningen zijn gedurende deze periode aanzienlijk en blijven hoog.

Medewerkers binnen alle afdelingen krijgen de kans om zich te ontwikkelen.

In 2024 werden er 4783 uren opleiding geregistreerd. Dit cijfer is exclusief de trainingen gegeven door de trainingscoördinator OPS en de hoofdoperator-trainer AEC.

Bij een aantal ontwikkelingen in de sector en bij IVAGO hoorden vanzelfsprekend de benodigde opleidingen:

- Sinds een aantal jaren loopt er een intensief begeleidingsprogramma voor milieuwerkers om het rijbewijs C te behalen.
- Nieuwe sorteerregels, de vernieuwde recyclageparken, nieuwe begeleidende systemen: de hele organisatie kreeg de kans zich bij te scholen.
- De elektrificatie van de vloot
- Het digitaal vaardig maken van de medewerkers, in welke functie ook, zorgt voor een efficiënter gebruik van de beschikbare technologie, en verhoogt de betrokkenheid van allen.

De thema's van de opleidingen behelzen meerdere categorieën:

- Rijvaardigheid: rijlessen voor alle categorieën rijbewijs en bijscholingen voor chauffeurs
- Softskills: leidinggeven, klantvriendelijkheid, verbindend communiceren, welzijn, veerkracht
- Technische opleidingen voornamelijk voor AEC en VLOOT
- Welzijn: veiligheid voor leidinggevendenden, EHBO, ...
- IT en systemen: trainingen in verschillende IT- systemen en programma's
 - Algemeen: introductie, infosessies over verschillende thema's
- Wetgeving: regelgeving arbeidsongevallen, overheidsopdrachten
 - Permanente actualisatie van regelgeving of heropfrissing op diverse domeinen (milieu, kwaliteit, financieel, sociaal, informatieveiligheid, voor de vertrouwenspersonen, de milieucoördinator, de preventie-adviseur, ...)

5.2.2.4 STERK LEIDERSCHAP

IVAGO wil een werkomgeving creëren waarin mensen zich goed voelen, waardoor ze hun potentieel kunnen ontwikkelen ten voordele van zichzelf en van de organisatie.

In maart 2022 werd voor alle medewerkers van IVAGO een welzijns- en verzuimattitudebevraging georganiseerd met een onafhankelijke externe organisatie. De resultaten van deze enquête inspireerden het HR-Beleid voor wat betreft de te ondernemen acties op het gebied van "aanwezigheid", "leiderschap", "vorming", "persoonlijke ontwikkeling", "veerkracht".

Sterke leidinggevendenden en teams de kans bieden om de organisatie van binnenuit te versterken en te verbinden, dat is wat IVAGO beoogt met de Leiderschapstrajecten. Sterk leiderschap is belangrijk voor de motivatie, de prestaties en het welzijn van de medewerkers. Het inspireert tot een goede arbeidsethiek; leidinggevendenden nemen een voorbeeldrol op en inspireren.

In 2019 was er "#wijzijnIVAGO": het coachingtraject voor leidinggevendenden onder begeleiding van een externe partner: een team van alle leidinggevendenden en 60 medewerkers bespraken in workshops hun visie op samenwerken en leidinggeven.

Recenter is sinds 2024 het Netwerk Leidinggevendenden van start gegaan. Leidinggevendenden van verschillende afdelingen leren van en met elkaar, tijdens informatieve en samenwerksessies, meerdere keren per jaar. Zo kwam, onder andere, al aan bod: veranderingsmanagement,

gesprekscultuur, middelenbeleid, ... Gedeelde cultuur en gedeeld leiderschap beïnvloeden in positieve zin de prestatie, motivatie en het welzijn van de medewerkers.

5.2.2.5 IVAGO ALS ZORGZAME WERKGEVER

VERZUIMBELEID

De doelstelling tot het behalen van 92% aanwezigheid was een blijvend aandachtspunt gedurende de voorbije 5 jaar. We hoeven niet te herinneren aan de extra maatregelen en uitdagingen die de COVID-epidemie met zich meebracht.

Naar het eind van deze beleidsperiode staat een positievere invulling van het thema “Aanwezigheidsbeleid” hoog op de agenda van het Managementteam. We willen een gezonde en positieve werkomgeving creëren waarin medewerkers worden gestimuleerd en ondersteund om aanwezig te zijn, in plaats van afwezigheid te voorkomen.

RE-INTEGRATIE EN AANGEPAST WERK

Sinds het KB over re-integratie in 2022 staat dit thema hoog op de agenda van alle bedrijven, zo ook bij IVAGO. Samen met de vakorganisaties werd deze nieuwe materie verkend en geïntegreerd in het Arbeidsreglement.

IVAGO wil sterker inzetten op het preventief aanwezigheidsbeleid. Authentieke aandacht voor de mogelijkheden van arbeidsongeschikte medewerkers leidden al tot een aantal geslaagde informele re-integratietrajecten en (deeltijdse) werkhervattingen met aangepast werk. Eind 2024 gaan we op de ingeslagen weg verder, in samenwerking met onze leidinggevenden.

VEERKRACHT EN VERBINDING

De teamleden van de Personeelsdienst, in samenwerking met de leidinggevenden, zetten zich dagelijks in om een werkcontext te creëren die veerkracht bevordert en preventief werkt tegen fysieke en mentale aandoeningen. Dit kan in individuele gesprekken of door gezamenlijke teamsessies te organiseren rond communicatie, het bespreken van spanningen in een team, discriminerende opmerkingen.

We stimuleren onze medewerkers om deel te nemen aan gezamenlijke IVAGO-initiatieven, zoals ontbijt, familiedag, enz.

Uniek bij IVAGO is dat men met een lage drempel bij de sociaal consulent en sociaal werker terecht kan voor hulp. Het hoofdaandeel van die gesprekken is van psychosociale aard (bijvoorbeeld voor ondersteuning bij veranderende thuissituaties, zorgdossiers, ...). Mensen kunnen er ook terecht voor hulp van financieel-administratieve aard en voor fysieke problematieken.

EEN INCLUSIEF DIVERSITEITSBELEID

De diversiteitsscreening van 2019 leidde tot de oprichting van de werkgroep Diversiteit in 2021 en resulteerde in een prioriteitenlijst. We willen een werkplek creëren waar verschillen erkend, toegestaan en gerespecteerd worden en waar alle personeelsleden in hun eigen verscheidenheid kunnen werken. Taalcoaching werd opgestart.

ALCOHOL- EN MIDDELENBELEID

De CAO 100 verplicht ieder bedrijf om een preventief alcohol- en drugbeleid te voeren. De wetgeving dateert van 2010, maar in 2017 en 2020 volgden belangrijke updates. Niet zozeer vanuit het “moeten”, maar vooral vanuit het veiligheidsoogpunt en vanuit de authentieke aandacht voor en betrokkenheid met de medewerkers, is eind 2024 een nieuwe werkgroep opgericht.

Er is geen plaats voor alcohol en middelen op de werkvloer. Middels dialoog en overleg met de verschillende belanghebbenden in de organisatie, worden de bestaande werkwijzen verfijnd. IVAGO wil een moderne werkgever zijn, waar mensen floreren en fier zijn om te werken, met een positieve impact op de dienstverlening.

5.2.2.6 SOCIALE DIALOOG, OM SAMEN VOORUIT TE GAAN

Een greep uit de thema's van de voorbije jaren, waarbij IVAGO nauw samenwerkte met de vakorganisaties, in het belang van de burger, de medewerker en het bedrijf:

CAO-onderhandeling 2020-2022: Gevarieerde prestatiepremie, met het oog op een hoger aanwezigheidspercentage

CAO-onderhandeling 2023-2025: Loons- en arbeidsvoorwaarden, werkzekerheid, maatregelen ter bevordering van het fietsgebruik, sociale vrede

Thema's diverse protocollen 2019-2024: Werkregime tijdens de Gentse Feesten, oplossing voor meer beschikbare chauffeurs

Diverse aanpassingen in het arbeidsreglement en/of de RPR

- 2019: Afspraken rond hitte-uren, samenstelling overlegorganen, fietsvergoeding en veilige fietsenstalling, middelenbeleid, afspraken rond ziektemeldingen, jubileumpremie, teambuilding
- 2020: Maatregelen bij uitzonderlijk koud weer, thuiswerk, consumptiecheque, gebruik ondergrondse containers voor werknemers, implementatie opdrachthouderschap, bijzonder intense samenwerking tussen de IVAGO-directie en de drie vakorganisaties, om de COVID-maatregelen te bespreken, te helpen en toe te zien op de uitvoering ervan. De heropstart na de COVID-pandemie verliep soepel dankzij deze transparante communicatie en samenwerking.
- 2021: Inlooperperiode, invoering capaciteitstesten ter vervanging van diploma-vereisten, actualisatie van de personeelsstatuten en -reglementen en van de rechtspositieregeling, aangepaste formatie en modernisering van de functiebeschrijvingen, coronapremie, structureel thuiswerk, glij- en bloktijden, afspraken in verband met de AEC-bestaffing.
- 2022: Toelichting van de bedrijfsbrede inzet van de steward (conflictbemiddeling, toeleiding naar de betrokken diensten, re-integratie, aanspreken op het dragen van PBM's, ...), de pensioenbrochure, opleidingstraject voor het behalen van een rijbewijs, besparingsronde Stad Gent, project Recyclagepark, project Glasrecipiënt, de toekomst van de AEC, bespreking CAO 2023-2025
- 2023: Pensioenplan statutairen, nieuwe functies, formatie, structureel tekort aan chauffeurs, absenteïsmecijfers, nieuwe regelgeving “ziek zonder attest”, aanpassing examencommissies in

specifieke situaties, toetreding aankoopcentrale, verlenging samenwerking met ECOV, vergunningsaanvraag en beslissing van de minister over de AEC, herinrichting recyclageparken.

- 2024: Opbouw aanvullend pensioen langdurig afwezigen, infosessies extralegale voordelen, sociaal fonds, alcohol- en middelenbeleid, mobiliteitsenquête, inhoudelijke bijsturing van bestaande en nieuwe functiebeschrijvingen, vergunning AEC, aankondiging transitie.

5.2.2.7 #WIJZIJNIVAGO

FAMILIEFEEST EN PERSONEELSFEEST

Sinds 2020 wisselen we af tussen een warm familiefeest en een bruisend personeelsfeest. Het ene jaar zetten we onze medewerkers én hun dierbaren in de bloemetjes met een gezellige dag vol plezier voor jong en oud. Het andere jaar staan onze collega's centraal tijdens een sfeervol event waarop we samen klinken op ons harde werk en fijne samenwerking. Zo zorgen we voor afwisseling en is er voor iedereen iets om naar uit te kijken.

INTERNE COMMUNICATIE

Maandelijks GOIVAGO: Maandelijks worden de medewerkers van IVAGO op de hoogte gebracht van het reilen en zeilen van de organisatie in het personeelsblad GOIVAGO. Telkens vertelt een medewerker in de GOIVAGO over zijn of haar passie, ook worden de activiteiten van de afgelopen maand belicht, samen met onder meer geboortes, huwelijken en pensioenen.

Intranet: Via het intranet vinden de medewerkers alle informatie terug over alle diensten binnen de organisatie. Ook worden ze elke dag op de hoogte gehouden over het meest recente nieuws via nieuwsposts die geleverd worden door de dienst Communicatie.

Brochure folder sociale media: Om medewerkers te sensibiliseren rond het gebruik van sociale media werd door de dienst Communicatie een folder sociale media uitgegeven. Deze folder omvat een aantal richtlijnen die medewerkers moeten helpen op een correcte manier om te gaan met sociale media. Op die manier wil IVAGO sensibiliseren en medewerkers ook wijzen op de rol die ze kunnen vervullen als ambassadeur van de organisatie.

Week van het afvalteam: De Week van het afvalteam wil enerzijds de medewerkers van IVAGO die dagdagelijks op pad gaan in de bloemetjes zetten. Anderzijds wil de campagne sensibiliseren en burgers bewust maken van het werk dat onze milieuwerkers elke dag verzetten, met de daarbij horende risico's.

Coronacommunicatie: In 2020 en 2021 publiceerde IVAGO maar liefst 75 edities van de coronacommunicatie voor de eigen medewerkers. Hiermee werden de coronamaatregelen en aanpassingen aan de werking van IVAGO uitgelegd. Via intranet en grote led-schermen op onze site kregen alle medewerkers de meest recente maatregelen te zien. Ook de raad van bestuur en vakbondsafgevaardigden ontvingen de communicaties.



Figuur 20: Interne coronacommunicatie

5.2.3 WELZIJN

Concrete acties in verband met welzijn en veiligheid over de periode 2019-2024 werden vastgelegd in de jaarlijkse jaaractieplannen welzijn en de globaal preventieplannen die over een periode van 5 jaar lopen.

Grotendeels blijven de prioriteiten dezelfde: sensibiliseren van medewerkers door toolboxen en campagnes, opleidingen van medewerkers en leidinggevendenden, uitvoeren van evacuatieoefeningen, uitvoeren van arbeidsongevallenonderzoeken, uitvoeren van rondgangen en opvolgen werken o.a. tijdens de stilstanden en uitvoeren van indienststellingen van nieuwe PBM's, installaties, machines of voertuigen.

2020 en 2021 waren de jaren van het coronavirus. De eerste communicatie i.v.m. noodmaatregelen gebeurde op 14 juli 2020, de laatste op 1 juni 2022. 80 keer werden de maatregelen aangepast en gecommuniceerd. Er was de aanschaf en gebruik van de digitale thermometer via gezichtsscanning (x2), CO₂-metingen in de vergaderzalen (x13) en de polycarbonaat scheidingswanden in de burelen en de voertuigen en de introductie van het thuiswerk.

In 2023 werd sterk ingezet op opleiding van milieuwerkers en chauffeurs.

In 2024 werd een veiligheidsopleiding gegeven voor leidinggevendenden met specifiek arbeidsongevallenonderzoek.

Jaarlijks werden asbestmetingen uitgevoerd op telkens 2 recyclageparken, het resultaat was telkens < 0,01 cm³/ml. Jaarlijks werden legionella-metingen uitgevoerd in de doucheruimten. De problemen in 2019/2020 werden aangepakt door over te gaan naar vaste leidingen, nieuwe douchekoppen en automatisch spoelsystemen. Bij de nooddouches is het probleem niet volledig opgelost. Geluidsmetingen, thermisch comfort en stofmetingen werden uitgevoerd indien nodig of gevraagd.

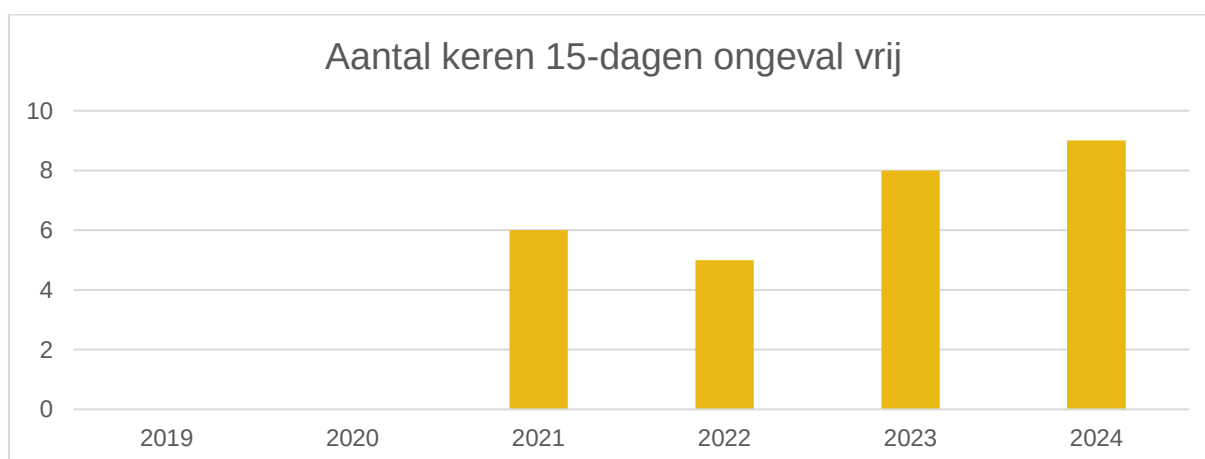
Andere verbeteringen in de periode 2019-2024 die belangrijk waren voor de medewerkers van IVAGO waren onder andere:

- Het aanpassen van het volume van de restafvalzakken van 60l naar 50l. Door de gewijzigde sorteerboodschap voor pmd werd de zak immers zwaarder. Door het volume aan te passen kon dit beperkt worden.
- Het vervangen van de afzuiginstallatie voor uitlaatgassen in de garage en de geplaatste lichtstraat
- Speciaal ontworpen asbestcontainers voor de recyclageparken.
- De circulatie op de site en recyclageparken werd aangepast met meer oog voor splitsing verkeersstromen door herbelijning en plaatsen van balustrades voor afscherming voetgangerszones.
- De werkplekken voor de kantoormedewerkers werden in 2024 aangepast met oog op ergonomie: vervanging oude bureaustoelen door nieuwe ergonomische bureaustoelen. Elke werkplek voorzien van zit-sta bureau, aangename inrichting: rustige kleuren, planten, ontspanhoeken. Tweede deel is gepland in eerste semester 2025. Verbeteren van verlichting van werkplekken door o.a. meer gebruik van ledverlichting in verschillende kleuren.

- De werkkledij werd aangepast met een extra aanbod veiligheidsschoenen, vernieuwde werkkledij gericht op hoge zichtbaarheid en introductie van een fietshelm voor jobstudenten bij inzameling.
- De circulatie alle sorteerpunt locaties werd in kaart gebracht. Er waren 4 locaties waar achterwaarts rijden nodig was voor het bereiken en ledigen van de ondergrondse containers, onveilig aangezien de chauffeur alleen rijdt en er geen bijrijder aanwezig is voor het achteruitrijden te begeleiden. Op 3 van de 4 locaties zijn al de nodige aanpassingen gedaan (keerpunt, aanpassen paaltjes, ...). Op 1 locatie, privé locatie, is nog overleg met eigenaar gaande.
- De uitrol van verplichte glasbakken voor de inzameling aan huis gebeurt in het kader van ergonomie en veiligheid.

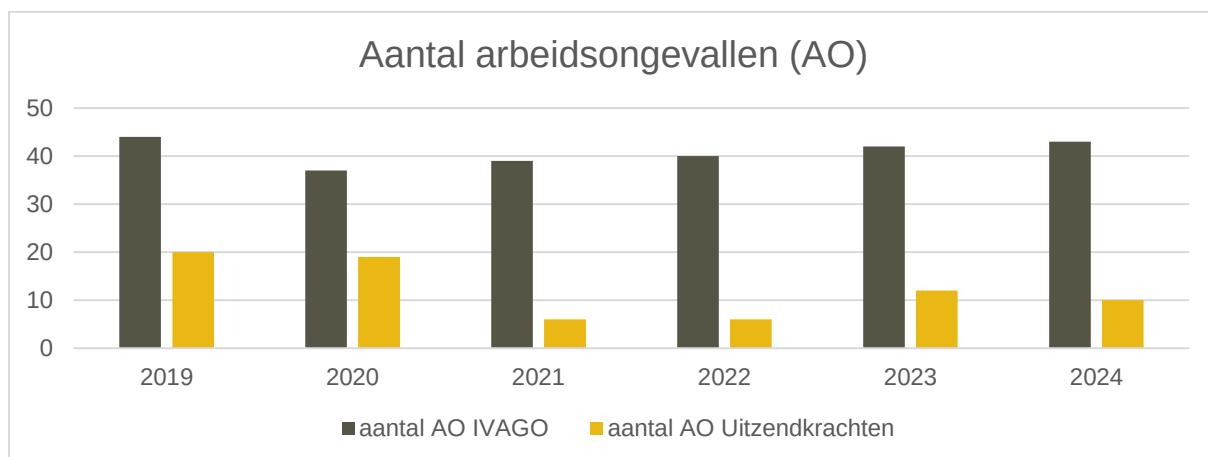
IVAGO trachten de medewerkers te stimuleren om veilig te werken: sinds 2021 delen we fruit uit aan alle werknemers voor elke periode dat we '15 dagen ongeval vrij' zijn. We hebben al 28 keer fruit mogen uitdelen.

In het kader van de veiligheid en om medewerkers te motiveren om de regels aangaande veiligheid te respecteren werd intern een campagne gelanceerd rond visibiliteit en veiligheid ("Verstand op veilig"): deze moest medewerkers sensibiliseren rond het dragen van de juiste beschermkledij. De campagne werd geregeld herhaald.

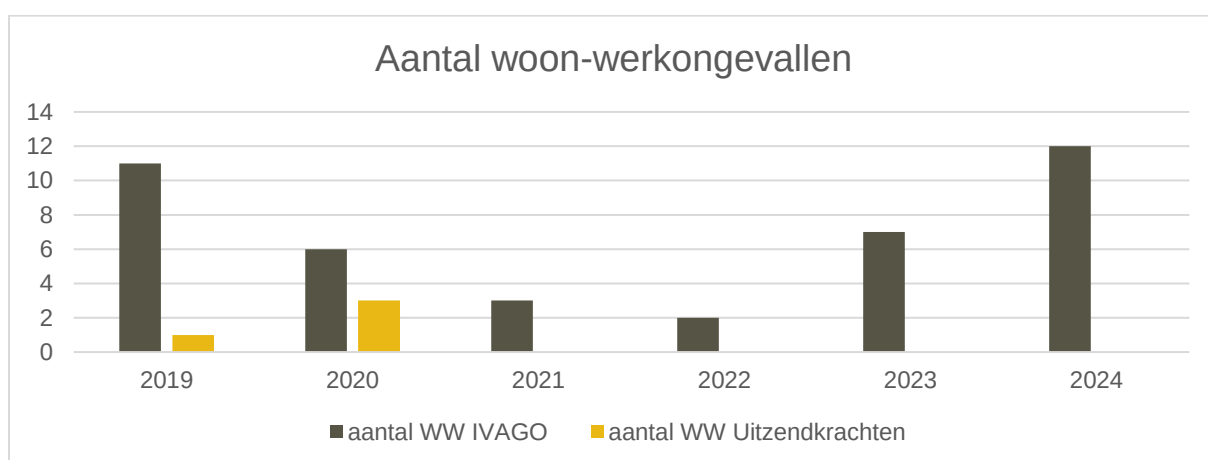


Grafiek 85: Aantal keren 15-dagen arbeidsongevallen vrij, 2019-2024

Over de periode 2019-2024 gebeuren er jaarlijks gemiddeld zo'n 40 arbeidsongevallen. Bij de uitzendkrachten schommelt dit cijfer te sterk om van een gemiddelde te kunnen spreken.

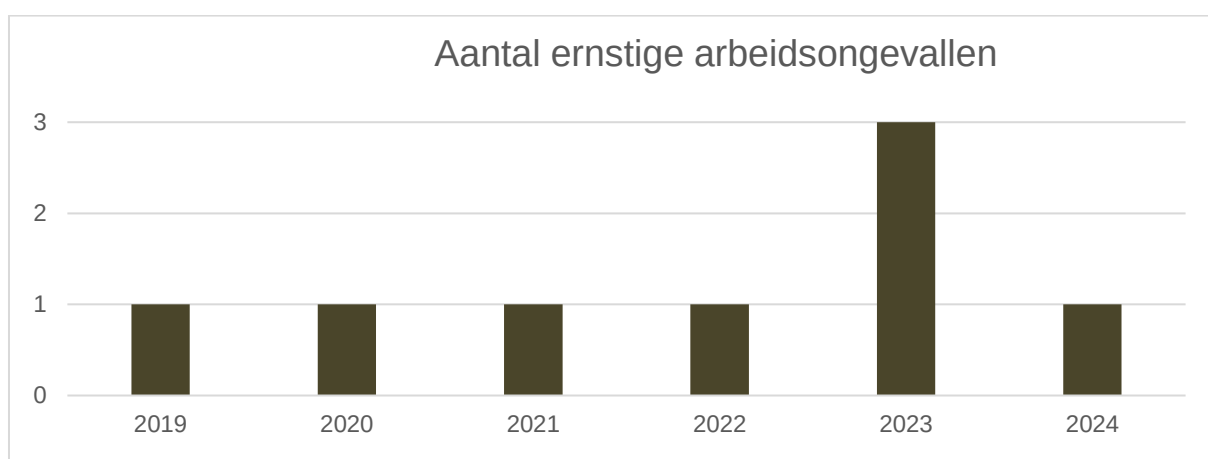


Grafiek 86: Aantal arbeidsongevallen, 2019-2024



Grafiek 87: Aantal woon-werkongevallen, 2019-2024

Gemiddeld hebben we 1 ernstig arbeidsongeval per jaar bij IVAGO waarbij een omstandig verslag dient te worden opgemaakt en gerapporteerd aan FOD WASO TWW.

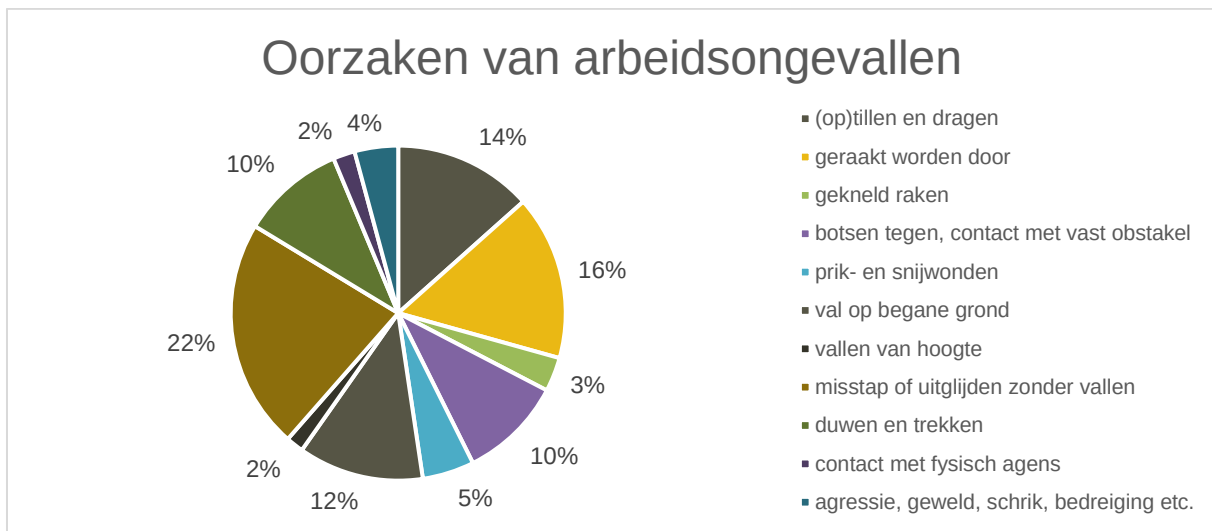


Grafiek 88: Aantal ernstige arbeidsongevallen, 2019-2024

In 2023 hadden we 3 ernstige arbeidsongevallen. In 2024 viel er een dodelijk arbeidsongeval te betreuren met een uitzendkracht. Het slachtoffer stak de rijweg over bij het ophalen van PMD-zakken en werd gegrepen door een voertuig.

De 5 belangrijkste oorzaken zijn samen goed voor 75 % van de arbeidsongevallen. De cijfers zijn gelijkaardig als bij voorgaande beleidsperioden.

- 22% Misstap of uitglijden zonder vallen (letsel aan enkel of been)
- 16% Geraakt worden door (letsel lichaam)
- 14% Optillen en dragen (letsel schouder/arm) – ergonomie
- 12% Val op begane grond (letsel lichaam)
- 10% Duwen en trekken (letsel aan schouder/arm) – ergonomie



Grafiek 89: Oorzaken van arbeidsongevallen, in %, 2019-2024

5.2.3.1 WELZIJSBEVRAGING

In maart 2022 werd voor alle medewerkers van IVAGO een welzijns- en verzuimattitudebevraging georganiseerd met een onafhankelijke externe organisatie. 80% van het personeel nam deel aan de bevraging, een zeer goede respons die toelaat om er betrouwbare conclusies uit te trekken. De gemiddelde scores werden vergeleken met deze van een externe referentiegroep.

Uit de bevraging blijkt dat medewerkers bij IVAGO - gemiddeld genomen - een hoger werkengagement hebben dan de werkende bevolking in België. Ook zijn ze meer tevreden over hun job en minder geneigd om van werkgever te veranderen.

Er werd ook bevraagd hoe de medewerkers hun eigen werksituatie beleven:

- De medewerkers beschikken over sterke persoonlijke hulpbronnen zoals zelfvertrouwen en weerbaarheid, die hun kunnen helpen in het omgaan met moeilijkheden.
- In vergelijking met de gemiddelde Belgische werkbevolking ervaren medewerkers van IVAGO hun job als minder belastend.
- De motiverende aspecten in de job werden zeer goed beoordeeld.

- Het leiderschap binnen IVAGO (waardering, steun en feedback van de leidinggevende) scoort gemiddeld 4.8 op 7 en gelijkaardig als de referentiegroep.
- Op het niveau van de organisatie is er een beduidend goede score voor de beschikbaarheid van werkmiddelen en hebben medewerkers het gevoel het werk op een veilige manier te kunnen doen, maar zijn er ook aspecten die minder goed beoordeeld werden:
 - De samenwerking tussen de verschillende teams/ploegen
 - De rechtvaardigheid van beslissingen die worden genomen binnen IVAGO
 - Aantrekking en behoud van goede en bekwame medewerkers
 - Informatie over wat er binnen IVAGO gebeurt
 - Ondersteuning bij het doorvoeren van organisatieveranderingen
 - Zich kunnen vinden in de waarden van IVAGO

Er werd ook een bevraging gedaan rond absenteïsme. Dat ligt binnen IVAGO hoog.

De resultaten tonen aan dat het vooral gaat over gelegitimeerde afwezigheid oftewel 'wit verzuim' (afwezig omdat men door ziekte niet in staat is om te werken). Volgens de medewerkers is er minder sprake van 'zwart verzuim' (afwezig zonder medische of legitieme reden) en 'grijs verzuim' (afwezig wanneer men zich niet 100% voelt, maar nog steeds de keuze heeft om te gaan werken of niet).

Opvallend is de iets hogere score op 'omgekeerd verzuim', wat neerkomt op aanwezigheid op het werk wanneer men ziek is. De scores voor de aspecten sociale steun vanwege de organisatie en sociale steun vanwege collega's zijn niet uitgesproken goed of slecht. Werknemers uit verschillende afdelingen ervaren de afwezigheid van collega's wel als belastend.

5.2.4 KWALITEITSBELEID

Het kwaliteitsbeleid draait momenteel vooral rond het vervullen van de systeemverplichtingen van het eigen IVAGO-ManagementSysteem (IMS) en het toepassen van de PDCA-cirkel (Plan – Do – Check – Act) met de focus op continu verbeteren. Het IMS werd opgesteld conform de ISO 9001:2015-norm. Met interne en externe audits e.a. werd nagegaan of de bedrijfsprocessen werden uitgevoerd volgens de eigen eisen, specifieke normeisen en de wet- en regelgeving. Bij de directiebeoordelingen wordt nagegaan wat er moet worden bijgestuurd. In 2020 werd er een opleiding gegeven en technieken meegegeven aan het management om oorzaakanalyses goed te kunnen uitvoeren.

In 2019 en 2020 volgden 2 controle-audits op de hercertificatie audit van 2018. In 2021 was er een hercertificatieaudit gevolgd door 2 opvolgingsaudits in 2022 en 2023. In 2024 waren we opnieuw toe aan een hercertificatieaudit.

Bij een audit kunnen de afwijkingen ‘major’ of ‘minor’ zijn. Een major afwijking is een tekortkoming die direct negatief effect op de kwaliteit van het eindproduct heeft, dan wel het niet voldoen aan een strikte eis van de norm. Een minor afwijking is een tekortkoming die op termijn een negatief effect kan hebben op de kwaliteit van het eindproduct, dan wel onvoldoende implementatie van een eis volgens de norm. Over de periode 2019-2024 waren er 5 minor-afwijkingen voor kwaliteit. Twee minors voor kwaliteit zijn te wijten aan het niet volgen van de procedure ‘afwijkingen en corrigerende maatregelen’.

- 2019: Non-conformiteit 1: “De opvolging van de acties in de CAPA-lijst is niet steeds effectief. Voor diverse punten konden we geen oorzaken vinden of waren de oorzaakanalyses inhoudelijk onvoldoende. De correcties en/of corrigerende maatregelen ontbreken regelmatig.”
- 2021: Non-conformiteit 2: “De detailinformatie van de beoordelingscriteria van de leveranciersbeoordeling naast het eind oordeel en de opvolgingsinformatie is niet inzichtelijk. Er zijn verschillende corrigerende maatregelen getroffen.”
- 2024: Non-conformiteit 3: “Acties voortvloeiend uit interne audits worden niet conform beheerd volgens de eigen procedure: oorzaakanalyse dient volgens eigen procedure binnen de maand na registratie van de CAPA plaats te vinden; en is over datum bij de geziene acties.”
- 2024: Non-conformiteit 4: “Diverse gedocumenteerde informatie hangt op zonder versiebeheer.”
- 2024: Non-conformiteit 5: “De kalibratiecertificaten voor het goedkeuren van producten en diensten zijn onvoldoende duidelijk voor het proces onderhoud.”

Alle non-conformiteiten werden bijtijds afgehandeld en volgens de geldende procedure afgewerkt.

In 2024 ontwikkelde IVAGO een projectmethodologie en werden er interne opleidingen aan de medewerkers gegeven die regelmatig aan projecten werken.

5.2.5 MILIEUBELEID

Het IMS werd opgesteld conform de ISO 14001:2015-norm. IVAGO is een milieubedrijf waarbij alle activiteiten zoals het exploiteren van een afvalenergiecentrale als de inzameling van afval onderworpen zijn aan voortdurend wijzigende milieuwetgeving. Beschikken over een milieumanagementsysteem is een noodzakelijke voorwaarde om een afvalenergiecentrale te mogen exploiteren. Ook voor deze ISO waren er audits, cfr. ISO 9001.

De minor-afwijkingen waren:

- 2020: Non-conformiteit 1: “na implementatie van CLP worden nog steeds oude gevaarlogo's gevonden op de containers in de KGA-kluis.”
 - 2021: Non-conformiteit 2: “De organisatie moet de grenzen en toepasselijkheid van het milieumanagementsysteem bepalen om het toepassingsgebied ervan vast te stellen en het toepassingsgebied dient als gedocumenteerde informatie te worden onderhouden en beschikbaar gesteld te worden voor belanghebbenden.”
 - 2022: Non-conformiteit 3: “Er is geen aantoonbaar bewijs dat de compliance evaluatie in 2021 werd uitgevoerd. De interne procedure S 02-KMW-P002 Evalueren van compliance geeft aan dat dit jaarlijks moet gebeuren.”
 - 2023: Non-conformiteit 4: “Op meerdere plaatsen in de garage en werkplaats was de toegang tot de brandblusmiddelen geblokkeerd. Meerdere EHBO-materialen in de EHBO-koffers zijn vervallen.”

De major voor milieu in 2024 gaat over het niet aanwezig zijn van SDS-fiches voor gevaarlijk chemische producten op de recyclageparken. Medewerkers van het recyclagepark recupereerden gevaarlijke chemische producten die als afval werden aangeleverd om dan op het recyclagepark te gebruiken.

De controle-audit gebeurde op 30/08/2024 en werd positief afgesloten.

5.2.5.1 OMGEVINGSVERGUNNINGEN

Bij doelstelling 3 kon men reeds het traject lezen voor de omgevingsvergunning voor de site Proeftuinstraat en de afvalenergiecentrale.

In 2022 werden de omgevingsvergunningaanvragen ingediend voor de Proeftuinstraat, Destelbergen, Oostakker, Gentbrugge, Gaardeniersweg en Drongen. Alle recyclageparken kregen een nieuwe omgevingsvergunning.

Op de vernieuwde recyclageparken wordt het niet-vervuild hemelwater opgevangen in een hemelwaterputten van 5 tot 10 m³ zodat het kan worden hergebruikt voor het sanitair.

5.2.5.2 WATER

In het kader van de proefvergunning werd lozingspunt 3 gesupprimeerd door een rioolafsluiter vanaf 15/05/2024. Om lozingen naar de Schelde via LP1 uit te sluiten werd ook een rioolafsluiter geplaatst op 25/09/2024.

Het project, dat in 2022 werd opgezet om afvalwater van Water-Link te gebruiken en te verwerken in de AEC, werd afgevoerd in 2024 omwille van het risico op verstopping van de mouwenfilter.

Het voorstel om hemelwater te recupereren van een gedeelte van het dak van de AEC om minder Scheldewater te moeten gebruiken ($\pm 2.500 \text{ m}^3$) werd on hold geplaatst in afwachting van de omgevingsvergunning.

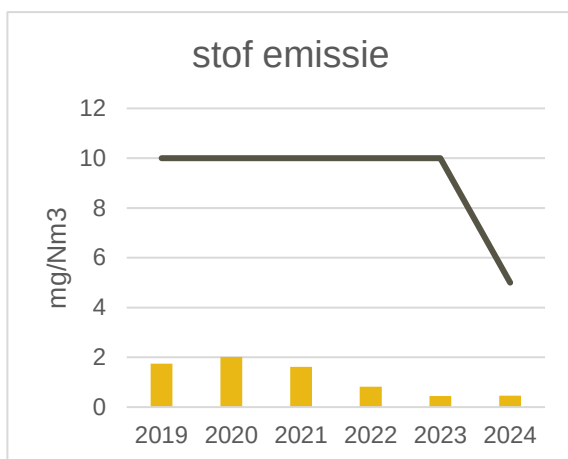
5.2.5.3 LUCHT EMISSIES AFVALENERGIECENTRALE

In de schouw worden verschillende componenten online gemeten via continue emissie meetapparatuur. Dit is het geval voor NO_x , SO_2 , NH_3 , HCl , CO , TOC en stof. Sinds eind november 2023 is er ook een analyser geïnstalleerd om online kwik (som van metallisch en ionair kwik) te meten in de rookgassen.

Naast deze online metingen is er ook een continu staalname apparaat om dioxines en furanen te bepalen in de rookgassen. Sinds begin 2024 worden via ditzelfde apparaat ook nog eens bijkomend de dioxine like PCB's geanalyseerd.

Sinds de Europese BREF waste incineration in december 2023 is omgezet in Vlaamse wetgeving zijn een aantal emissiegrenswaarden strenger geworden: voor stof is de grenswaarde voor het daggemiddelde gedaald van 10 naar 5 mg/Nm^3 . Voor SO_2 is de daggemiddelde grenswaarde van 50 naar 40 mg/Nm^3 gedaald en voor HCl van 10 naar 8 mg/Nm^3 . Wat dioxines en furanen betreft is de toegelaten drempelwaarde van $0,1 \text{ ng TEQ/Nm}^3$ gedaald naar $0,08 \text{ ng TEQ/Nm}^3$ onder de voorwaarde dat hierin ook de dioxine like PCB's worden meegerekend. Voor kwik tenslotte is de grenswaarde voor de daggemiddelde meting op $20 \text{ } \mu\text{g/Nm}^3$ vastgelegd. In 2024 hadden we een jaargemiddeld emissiecijfer voor kwik van $2,49 \text{ } \mu\text{g/Nm}^3$.

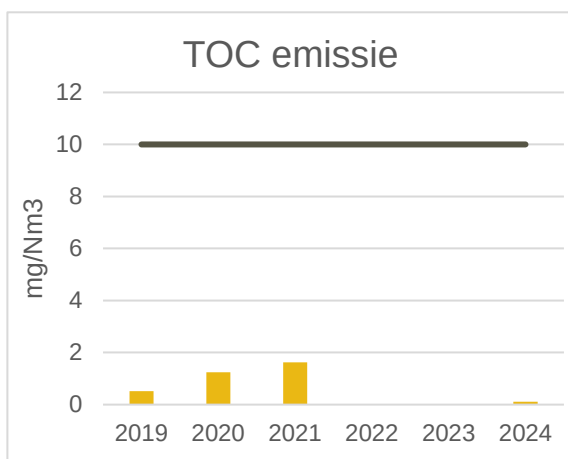
Onderstaande grafieken tonen de jaargemiddelde cijfers van de afgelopen zes jaar. De lijn in deze grafieken komt overeen met de daggrenswaarde, behalve voor NO_x waar het de jaargrenswaarde indiceert. NH_3 werd in 2019 nog niet gemeten. Hierin is duidelijk te zien dat onze emissies steeds ruimschoots voldoen aan de opgelegde emissienormen.



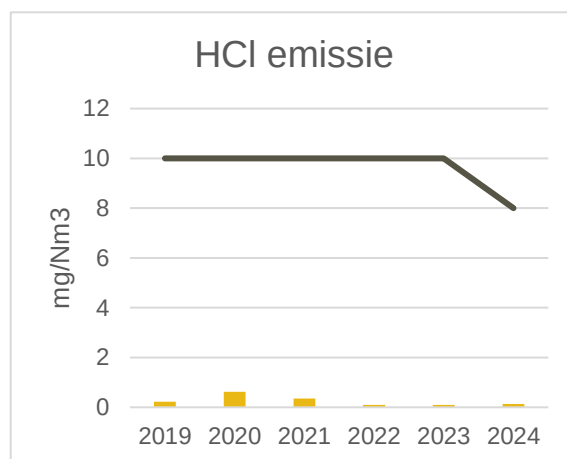
Grafiek 90: Stof emissie AEC, 2019-2024



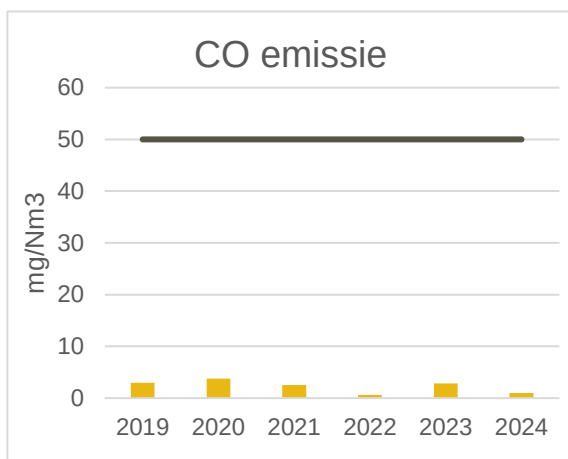
Grafiek 91: SO2 emissie AEC, 2019-2024



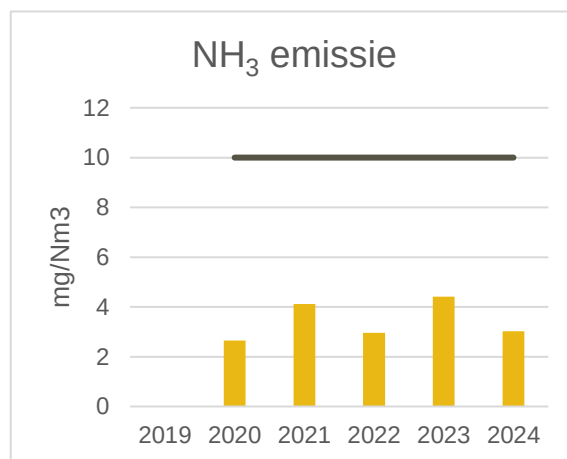
Grafiek 92: TOC-emissie AEC, 2019-2024



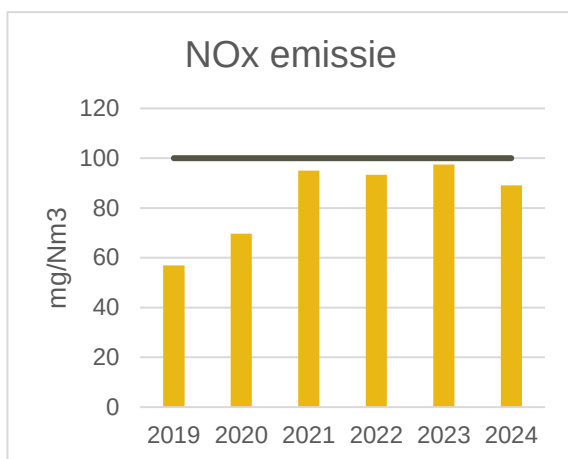
Grafiek 93: HCL-emissie AEC, 2019-2024



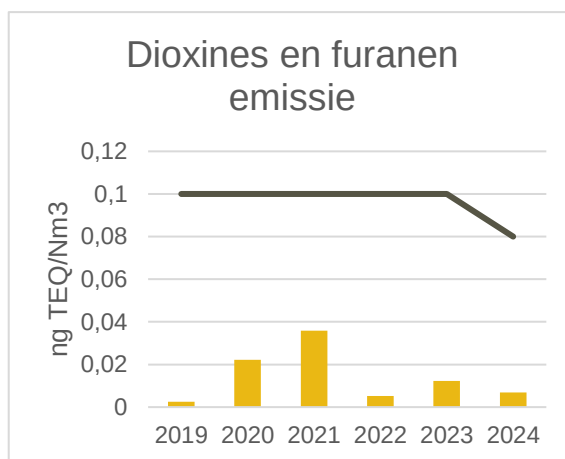
Grafiek 94: CO emissie AEC, 2019-2024



Grafiek 95: NH3 emissie AEC, 2019-2024



Grafiek 96: NOx emissie AEC, 2019-2024



Grafiek 97: Dioxines en furanen emissies AEC, 2019-2024

5.2.5.4 Andere milieu-issues

De voorbereiding voor het opzetten van een energiemanagementsysteem volgens de 50001 ISO-norm werd gestart. Het departementshoofd KMW volgde hiervoor in 2024 een opleiding.

De bemonstering in het kader van het bodemsaneringsproject ten gevolge van de historische bodemvervuiling met trichloorethyleen door de grofvuilschaar werd uitgevoerd in 2019 en 2023. Dit resulteerde in het 3e en 4e tussentijdse rapport van dit bodemsaneringsproject. Er werd vastgesteld dat de terugsaneerwaarden nog niet overal werden bereikt, maar dat algemeen blijkt dat er nog steeds een biologische afbraak van de VOCl-verontreiniging plaatsvindt. Er wordt dus beslist om de monitoring van het grondwater verder uit te voeren zoals opgenomen werd in het bodemsaneringsproject. In 2021 was er een mazoutspill ter hoogte van de ontluuchtingspijpen bij het vullen van de tanks. De verontreiniging werd afgegraven en afgevoerd.

Bij de vernieuwing van de recyclageparken werd er meer beplanting voorzien. Ook kwamen er wadi's voor de opvang van het overtollige hemelwater. Waar nodig, werd geïnvesteerd in de preventie van geluidshinder naar omwonenden met scheidingswanden, geluiddempende matten in containers en extra beplanting.

In 2024 verkreeg IVAGO opnieuw een erkenning voor de opslag en hantering van categorie 1-materiaal voor een periode van vijf jaar.

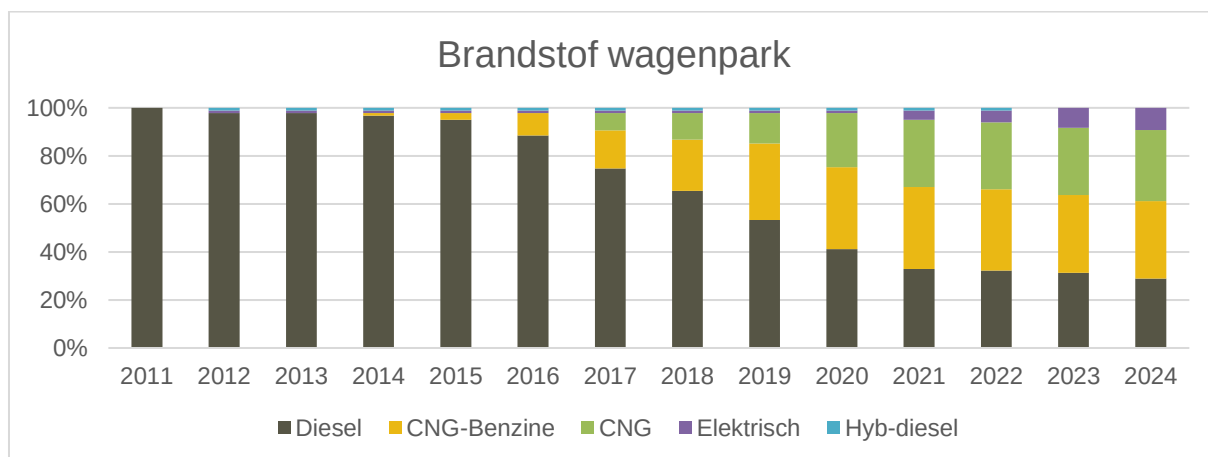
In 2024 bekwam IVAGO ook een erkenning voor CNG-installateur tot 24/04/2028.

5.2.5.5 VERDUURZAMEN MOBILITEIT

IVAGO zoekt naar manieren om haar mobiliteit te verduurzamen. Het bestaande CNG-tankstation werd in 2021 uitgebreid. Voor de elektrische dienstvoertuigen werden laadpalen geplaatst, eind 2024 zijn er 18 laadpalen.

VLOOTBEHEER

IVAGO heeft ingezet op de vergroening van het wagenpark. Bij de vernieuwing van voertuigen kiezen we voor elektrisch of CNG, afhankelijk van de techniciteit, de beschikbaarheid en de financiële haalbaarheid. Onderstaande grafiek schetst de evolutie.



Grafiek 98: Evolutie type brandstof wagenpark, 2011-2024

De eerste elektrische vrachtwagens werden eind 2024 geleverd, voor het ledigen van glasbollen.



Foto 163: Elektrisch aangedreven vrachtwagen voor het ledigen van glasbollen

IVAGO nam ook deel aan de studie rond elektrisch vrachtvervoer georganiseerd door het VIL. Bedoeling hiervan was om zich verder voor te bereiden op de elektrificatie van de vloot en het volgen van de evoluties op de markt met betrekking tot voertuigen en laadoplossingen.

BODEMASSEN OVER WATER

We zetten 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 78.000 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 174: Prijsuitreiking Baanbrekers, 2023

In samenwerking met Veolia organiseert IVAGO zo het multimodaal transport over weg en water met als resultaat 50 ton minder CO₂, 52.000 minder km over de weg, 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.

STIMULEREN VAN HET WOON-WERKVERKEER PER FIETS

In 2024 kwamen meer dan 120 IVAGO-medewerkers minstens 1x met de fiets naar het werk. Bij meer dan de helft is de fiets gedurende het hele jaar de eerste mobiliteitskeuze voor woon-werkverkeer. De facilitaire ondersteuning laat toe om te douchen, om de fiets veilig te stallen en elektrisch op te laden. Het fietsleaseplan maakt het voor iedere medewerker mogelijk een veilige hippe fiets aan te schaffen op een fiscaal vriendelijke wijze. 50 medewerkers kozen voluit voor speed pedelecs, cargo-fietsen en longtailfietsen waar ook het gezin baat bij heeft, sportieve fietsen, en dragen zo bij tot hun gezondheid en goed humeur.

De fietsenstalling op de site werd heringericht met meer plaats en meer oog voor voorzieningen voor buiten-formaat fietsen, steps, elektrische fietsen, elektrische bromfietsen en scooters. Ook op de recyclageparken kwamen er fietsenstallingen voor de werknemers.

5.2.6 DIGITALISERING EN INNOVATIE

5.2.6.1 EEN VEILIGE EN PERFORMANTE IT-INFRASTRUCTUUR

De IT-infrastructuur werd verder geactualiseerd door de ingebruikname van een nieuwe servers en storage in de lokale datacenters en van 2 nieuwe servers in AEC ter sturing van het productieproces. Hiermee bekomen we een meer performante omgeving waarbij de bedrijfscontinuïteit beter gegarandeerd wordt.

Er werden nieuwe copiers voorzien met een centrale printserver, zodat vanop elk toestel kan geprint worden of een document ingescand kan worden met behulp van de toegangsbadge.

We schakelden over naar cloud telefonie via MS Teams en er werd een nieuwe met SAP CRM geïntegreerde callcenter toepassing Genesys geïmplementeerd waarmee het callcenter flexibeler en moderner kan functioneren waarbij meerdere inkomende kanalen, zoals telefonie, chat en e-mail geïntegreerd zijn voor het callcenter.

Binnen MS Teams werden belgroepen opgezet waarmee nu naar diensten of afdelingen gebeld kan worden voor een efficiëntere interne dienstverlening.

Het industrieel netwerk van de AEC werd volledig vernieuwd met een redundant glasvezelnetwerk, nieuwe switches en wifi-access points voor werkbbonregistratie en andere operationele acties met behulp van tablets in the field.

Het volledige cameranetwerk op de site Proeftuinstraat, op de vernieuwde recyclageparken en in de AEC werd vernieuwd met een centrale cameraserver opdat op een eenvoudigere manier nu de beelden opgeslagen en opgezocht kunnen worden conform de camerawetgeving. In totaal beheren we ruim 100 camera's die onze sites en processen monitoren.

In de voorbije beleidsperiode werd een verdere digitalisering doorgevoerd door maximaal laptops en tablets te voorzien voor de medewerkers en ploegen zodat de taken op een flexibele en mobiele directe manier uitgevoerd kunnen worden. Dit is ondertussen het geval voor alle administratief personeel alsook voor de AEC-operatoren, sluikestortploegen, OR, containertrucks, enzovoort.

Het meeste van de benodigde IT-hardware werd performant en zo budgetvriendelijk mogelijk aangekocht via raamovereenkomsten.

5.2.6.2 INFORMATIEVEILIGHEIDSBELEID

IVAGO zal zich als afvalverwerker conformeren aan de NIS-2 wetgeving.

Hiertoe nemen we actief deel aan diverse infosessies van Digitaal Vlaanderen en zijn we actief lid van de Interafval werkgroep data en digitalisering waarin gezamenlijk standpunten ingenomen worden en kennis gedeeld wordt.

Intern werd een project Informatieveiligheid bestaande uit 5 werkgroepen opgericht:

- **IT technisch:** behandelen aanbevelingen technische security audit (co-financiering Vlaamse overheid, uitgevoerd door Deloitte) en opzetten MFA op het office 365, VPN, Citrix
- **IT-data:** upgrades software met verouderde versies: uitfasen Windows 2012 en SQL 2012 servers
- **HR:** uitwerken van een ICT-policy en formaliseren toegekend IT-materiaal
- **Business continuïteit:** uitvoeren van een business impact analyse (BIA) en opstellen van een business continuïteitsplan (BCP).
- **Communicatie:** opnemen van cyberincidenten in het noodplan en communicatieplan.

5.2.6.3 BUSINESS SUPPORT OP MAAT VAN DE INTERNE KLANT

De dienst Systemen verzorgt de eerstelijns ondersteuning 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 eerstelijns ondersteuning van diverse toepassingen, in overleg met de leveranciers, een belangrijke opdracht. Elk jaar worden ruim 1000 support tickets behandeld en opgelost en bestaande processen geoptimaliseerd volgens het PDCA-principe.

5.2.6.4 RECYCLAGEPARKEN 2.0

In de loop van 2023 werden onze zes recyclageparken verbouwd en vernieuwd, ook op vlak van het recyclageparkstelsel. De gedomicilieerde inwoners 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.

De pop-up recyclageparken werden geïntegreerd in de recyclageparken via een door IVAGO bedachte en door de leverancier ontworpen mobiele registratiezuil.

5.2.6.5 COMMUNICATIESCHERMEN

Er werd een nieuw centraal beheerplatform voorzien voor het aansturen van onze interne communicatie en externe communicatie via LED-screens opgezet.

De getoonde informatie kan eenvoudig centraal aangestuurd worden vanuit de communicatiedienst en bevat naargelang het scherm bepaalde info voor de IVAGO-medewerkers of bezoekers:

- Intern: nieuwsberichten, belangrijke info in het kader van veiligheid, wegenwerken, aandachtspunten
 - Intern: planningsschermen waarop de medewerkers de planning kunnen raadplegen en zien welke taak ze dienen uit te voeren
 - Extern: marketingberichten en nieuws voor de bezoekers aan het onthaal
- Extern: marketingberichten en nieuws voor de bezoekers van de recyclageparken via grote outdoor LED-screens

5.2.6.6 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. Dit platform is nu een webplatform met veilige single-sign-on.

Het is nu ook in de backend mogelijk gemaakt om op een ondergrondse container aan te melden met eID.

5.2.6.7 WEEGSYSTEMEN VLOOT

In de voorbije periode werden een aantal van onze voertuigen voorzien van een vernieuwd weegstelsel op chassis of op kraan dat geïntegreerd is met SAP. Deze vernieuwing verliep bijzonder vlot met een intuïtieve interface voor onze chauffeurs en een routebegeleiding voor deze point-to-point opdrachten.

Het weegstelsel is ondertussen voorzien op de voertuigen voor grofvuilinzameling, bedrijfsafval behalve restafvalinzameling en glasbol inzameling.

5.2.6.8 DIGITALISERING VERZENDEN DOCUMENTEN

De diftar aanrekeningen en herinneringen voor de burgers worden sinds mei 2022 via een externe verwerker op een volledig geautomatiseerde manier verzonden op de manier die de burger zelf verkiest.

De klant heeft de keuze om de aanrekening of factuur op papier, via e-mail of via Doccle te ontvangen.

De aanrekening werd in 2022 duidelijker en overzichtelijker gemaakt.

Indien ze op papier verzonden wordt, bevat de aanrekening nu ook een QR-code opdat de burger de betaling snel, eenvoudig en correct kan uitvoeren met een bank-app naar keuze en dit de administratie langs IVAGO-kant vereenvoudigt.

Indien de aanrekening digitaal verzonden wordt, zijn betaalknoppen voorzien om net als bij de QR-code een snelle betaling uit te voeren, zodat de dienstverlening gegarandeerd blijft.

We streven gezien stijgende portkosten en verzendtermijnen naar maximale digitale verzending van de aanrekeningen en zetten de burgers aan om in het e-loket deze keuze te maken. Momenteel wordt ongeveer 60% van de aanrekeningen via e-mail of Doccle verzonden.

5.2.6.9 WEBSITE IVAGO

Met de invoer van wegend diftar voor restafval en gft in de gemeente Destelbergen werden aanpassingen uitgevoerd in het e-loket om ook de aangeboden kg te kunnen raadplegen. Ook de afvalmeters die inzicht geven in het gebruik van de burger ten opzichte van een vergelijkbaar gezin wordt nu ook weergegeven in kg.

Sinds de invoering van de nieuwe recyclageparken zijn ook de eraan verbonden data geïntegreerd in het e-loket. Zo kan de klant al zijn bezoeken en aangeboden afvalfracties in kg zelf raadplegen.

Er werd een webpagina ontworpen waarop de burger onder andere zijn bezoek kan voorbereiden door voor elke afvalfractie op een 3D model van het recyclagepark aan te duiden in welke container dit afval dient aangeboden te worden.

De kaart met de inzamelpunten werd uitgebreid met de voorziene glasbollen, zodat elke burger kan nagaan waar de dichtstbijzijnde glasbol is.

De dienst IT&Systemen creëerde in de voorbije jaren meerdere formulieren voor de website om de meest gestelde vragen of gevraagde acties te kanaliseren in gerichte en duidelijke formulieren. In geval ingelogd worden de gekende gegevens reeds vooraf ingevuld. De ingevulde formulieren zorgen op die manier voor de start van het vereenvoudigd administratief proces. Deze formulieren worden regelmatig gepromoot door gerichte QR-codes in onze communicatie.

5.2.6.10 SAP

Eind 2023 werd een nieuw toepassing RP/OC voor het beheer van de toegang tot recyclageparken en sorteerpunten via eID of toegangskaarten mogelijk te maken.

De rapportering naar de OVAM via MATIS werd volledig operationeel in de eerste helft van 2022. We automatiseerden zoveel mogelijk vanuit SAP, waar alle informatie beschikbaar is. De rapportering werd in 2023 retroactief uitgebreid voor bedrijfsafval. IVAGO moet minstens rapporteren als (afval)producent, vervoerder, inzamelaar-handelaar-makelaar en verwerker.

In 2023 werd eveneens met de webtoepassing eWastra het digitaal identificatieformulier (IDF) opgezet, volledig geïntegreerd met SAP om te voldoen aan de wettelijke verplichting dat elk transport van afval voorzien moet zijn van dergelijk digitaal document in het voertuig.

De UT Integrator tussen SAP en de ArcGIS GIS toepassing zorgt voor een synchronisatie van de korvendata (locatie, leigingen, reinigingen) tussen SAP en GIS via een service bus. Wanneer aan een van beide zijden een aanpassing wordt uitgevoerd, zal die systemisch ook in het ander systeem worden geactualiseerd. Zo blijven contextuele en business data steeds gelijk en kunnen ze gecombineerd gebruikt worden bij beheer en herschikkingen. Die implementatie werd doorgetest en in oktober 2022 uitgerold.

5.2.6.11 ROSI

Voor de dienst Routingbeheer wordt een Route Optimalisatie Systeem voor IVAGO (ROSI) opgezet. Het doel van ROSI is het optimaliseren van de herschikkingen en het aanmaken van routeringen van routes voor IVAGO.

Tussen januari 2024 en midden april 2024 werd door de dienst Routingbeheer een marktonderzoek en bevraging uitgevoerd bij andere afvalintercommunes. Op basis van onze behoeften en de input van dit marktonderzoek en bevraging werd een bestek geschreven dat kortelings gegund zal worden. In eerste instantie zullen de huis-aan-huis inzamelvoertuigen uitgerust worden met een tablet die de chauffeur zal begeleiden in het uitvoeren van de toegekende ronde. Dit kan zowel via routebegeleiding als via een gebiedsinzamelingsmode waarin aangeduid zal worden welke straatsegmenten reeds en welke nog niet uitgevoerd werden.

5.2.7 FINANCIËEL GEZOND IVAGO

De cijfers van 2024 waren bij het afronden van dit verslag nog niet gefinaliseerd.

5.2.7.1 BALANSPOSITIE EN FINANCIËLE RATIO'S

BALANSPOSITIE

De balanspositie van IVAGO evolueerde van 2019 naar 2023 van 53,5 naar 67 miljoen euro.

	ACT FY19	ACT FY20	ACT FY21	ACT FY22	ACT FY23
Eigen vermogen & voorzieningen	19.916	18.478	17.296	23.991	34.909
Oprichtingskosten, vaste activa, vorderingen > 1 jaar	42.338	46.992	45.507	42.972	44.720
Vorraden en bestellingen in uitvoering	1.488	1.609	1.896	2.219	2.049
Vorderingen en schulden op ten hoogste 1 jaar	29.948	29.169	37.109	34.583	27.806
Geldbeleggingen en liquide middelen	4.292	3.911	5.640	10.327	13.617
Totaal actief	53.456	56.936	60.935	62.740	67.005
Totaal passief	54.903	57.835	61.354	62.636	66.824
Resultaat	-1.447	-899	-420	104	180

Tabel 12: Balanspositie IVAGO, in keuro, 2019-2023

EIGEN VERMOGEN, RESERVES, VOORZIENINGEN EN KAPITAALSUBSIDIES

Het geplaatst kapitaal, alsook de aandeelhouderstructuur bleef ongewijzigd in de periode 2019-2024. Als gevolg van het negatieve bedrijfsresultaat in de periode 2019-2021 daalde het overgedragen resultaat met 2,48 miljoen euro.

De kentering kwam er in 2022, door het akkoord met de Stad Gent om voortaan investeringen te financieren via kapitaalsubsidies in plaats van in exploitatie de afschrijvingskost te dragen. Daarenboven kon als gevolg van de torenhoge energietarieven de voorziening voor grote herstellingswerken en onderhoud verhoogd worden met 4,2 miljoen euro tot 6,1 miljoen euro.

Vooraf het eigen vermogen werd aanzienlijk versterkt vanaf 2022, wat gezien de schuldpositie van eind 2021 een noodzakelijkheid was, voor de liquiditeits- en solvabiliteitspositie.

SCHULDEN (LANGE TERMIJN)

Begin 2019 liepen er ter financiering van de investeringen leningen voor een bedrag van 19 miljoen euro. Deze werden in 2019 en 2020 nogmaals verhoogd met 19 miljoen euro met kortlopende kredieten met een aflossingstermijn van 5 jaar. Ondanks de lage rentevoet, betekende dit een zware last op de liquiditeitspositie, aangezien de EBITA-marge en vrije cashflow onvoldoende was om de vereiste aflossingen te garanderen. Daarenboven was er geen correspondentie tussen de aflossingstermijn en de afschrijvingstermijn, het ritme van verkregen financiering voor deze investeringen via dotatie. Deze financiële verplichtingen werden ingelost door het optrekken van de

kaskredieten op rekening courant en het verhogen van het leverancierskrediet. Er werden sinds 2021 geen nieuwe kredieten afgesloten.

De gebudgetteerde en gefinancierde EBITDA-marge, waarvan de jaarlijkse dotatie het sluitingsstuk vormde, was sinds 2022 voldoende hoog om deze schulden verder af te bouwen.

EVOLUTIE VAN DE ACTIVA

De vaste activa of investeringen in bedrijfsmiddelen stegen over de periode 2019-2023 met 2,4 miljoen euro.

Een daling is er bij de afschrijving van de sale-en leaseback overeenkomst van de AEC. In de periode 2019-2023 werd er nog voor een bedrag van 6,5 miljoen euro afschrijvingen geboekt. Tegen 2024 is deze volledig afgeschreven.

De investeringen in immateriële vaste activa (ICT en software) stegen met 1,7 miljoen euro, terreinen en gebouwen met 2 miljoen euro en installaties en uitrusting met 4,2 miljoen euro.

Voor het wagenpark is echter een desinvestering op te tekenen van 0,1 miljoen euro over de periode 2019-2023. Het investeringsdossier voor de vervanging van het rollend materieel wordt sinds 2024 voorzien in het investeringsbudget 2024-2031.

VOORRADEN

De waarde van de voorraden steeg met 561 keuro of 38%. Deze voorraad vertegenwoordigt de retributiezakken, recipiënten, alsook de voorraad van technische wisselstukken voor vloot en AEC, werkkledij en brandstoffen.

VORDERINGEN OP MINDER DAN 1 JAAR

De handels-en overige vorderingen stegen met 1,76 miljoen euro over de periode 2019-2023 tot 5,7 miljoen euro, in hoofdzaak toe te schrijven aan de nog openstaande vorderingen voor energie en groene stroomcertificaten.

FINANCIËLE SCHULDEN

Zoals hoger vermeld werden in de periode 2019-2021 de aflossingen van de lopende kredieten betaald via opname van kaskredieten op de rekening courant. In 2019 bedroeg het bedrag aan opgenomen kaskredieten 6,75 miljoen euro. Deze werden in de loop van 2023 volledig afgebouwd. Sindsdien houdt IVAGO een verlaagde reservering van deze kaskredieten aan voor een bedrag van 5 miljoen euro, zonder daar nog gebruik van te (moeten) maken.

HANDELSSCHULDEN

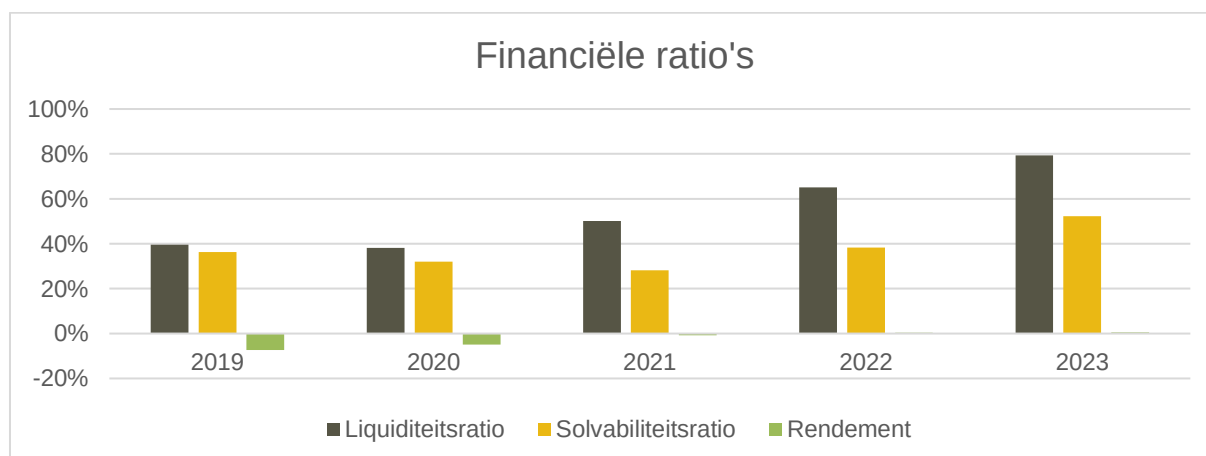
In vergelijking met voorgaande jaren werd het leverancierskrediet afgebouwd om terug op het niveau te blijven van 2019. Desalniettemin blijft een bedrag van 11,3 miljoen euro aan openstaande leveranciersschuld hoog.

LIQUIDITEITSPOSITIE

Vanaf 2023 verbeterde de liquiditeitspositie van IVAGO aanzienlijk. In 2019 was er een saldo aan liquide middelen van 4,2 miljoen euro, daar waar in 2023 we eindigen met 13,6 miljoen euro aan liquide middelen. Dit is het gevolg van het toekennen van investeringssubsidies, waar de werkelijke cash uitgaven later volgen, alsook een voldoende hoge EBITA marge om de nog lopende kredieten af te lossen en de liquiditeitspositie van IVAGO voldoende hoog te houden.

FINANCIËLE RATIO'S

De liquiditeitsratio ligt in 2023 op 80%, op weg naar de vereiste 100%. Ook zien we vanaf 2022 een duidelijke verbetering in de solvabiliteit. Vanaf 2022 konden we voor het eerst weer een positief bedrijfsresultaat voorleggen. Onderstaande grafiek geeft de financiële ratio's weer over de periode 2019-2023.



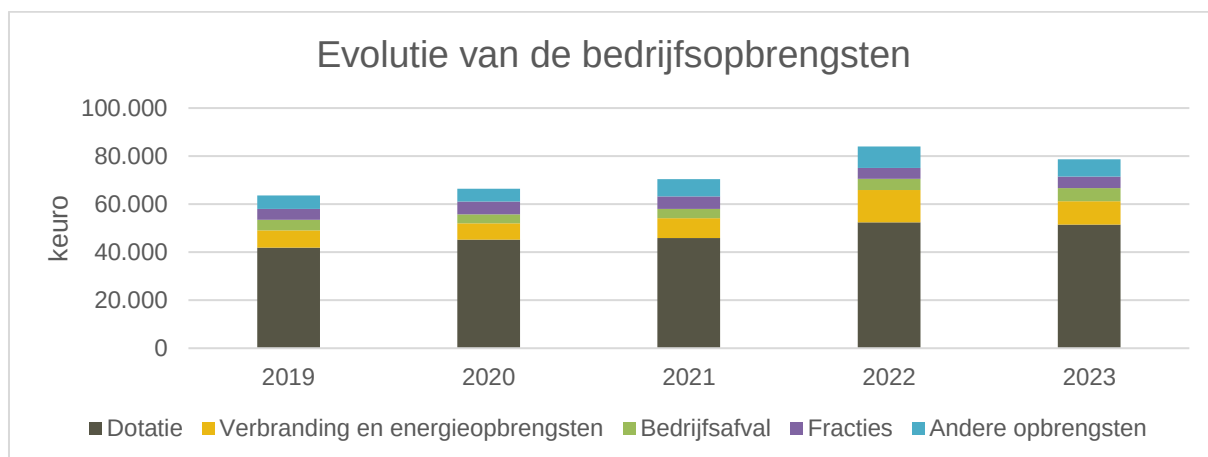
Grafiek 99: Financiële ratio's, in procent, 2019-2023

5.2.7.2 EVOLUTIE VAN DE RESULTATENREKENING

EVOLUTIE VAN DE BEDRIJFSOPBRENGSTEN

	2019	2020	2021	2022	2023
Dotatie	41.825	45.206	45.861	52.347	51.501
Verbranding en energieopbrengsten	7.275	6.807	8.262	13.484	9.764
Bedrijfsafval	4.315	3.766	3.895	4.738	5.362
Fracties	4.629	5.303	5.185	4.564	4.799
Andere opbrengsten	5.599	5.345	7.176	8.839	7.245
Totale bedrijfsopbrengsten	63.645	66.429	70.380	83.973	78.674

Tabel 13: Evolutie bedrijfsopbrengsten, in keuro, 2019-2023



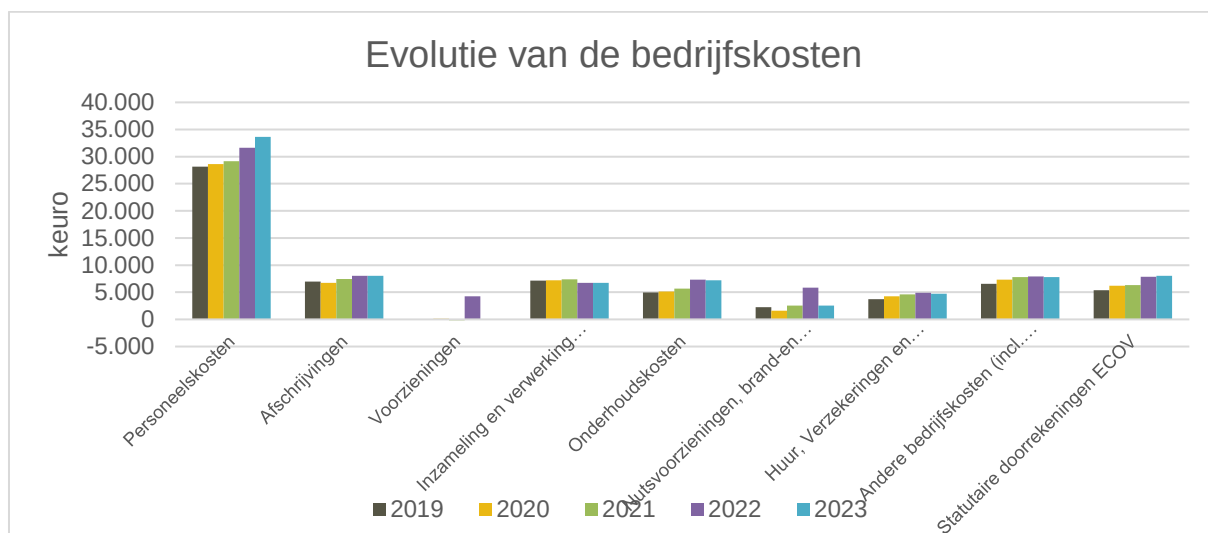
Grafiek 100: Evolutie bedrijfsopbrengsten, in keuro, 2019-2023

De bedrijfsopbrengsten stegen van 2019 naar 2023 van 63,6 naar 78,7 miljoen euro of met 15 miljoen euro. Het aandeel van de dotatie van de Stad Gent en gemeente Destelbergen is met 9,6 miljoen euro gestegen. De overige stijging van 5,3 miljoen euro aan door IVAGO gegenereerde bedrijfsopbrengsten is voor 2,5 miljoen euro afkomstig uit verbrandings- en energieopbrengsten, 1 miljoen euro aan opbrengsten bedrijfsafval en 1,6 miljoen aan andere bedrijfsopbrengsten, waaronder de optimalisatie van bedrijfsvoorheffing en RSZ. Ook de inkomsten uit de verkoop van selectieve fracties steeg met 0,17 miljoen euro. Dit is in hoofdzaak toe te schrijven aan de evolutie van de prijs voor papier en karton, samen met de indexatie van de vergoedingen van Fost Plus voor de inzameling van glas, pmd en papier en karton.

EVOLUTIE VAN DE BEDRIJFSKOSTEN

	2019	2020	2021	2022	2023
Personeelskosten	28.171	28.616	29.138	31.662	33.652
Afschrijvingen	6.970	6.735	7.415	8.039	8.018
Voorzieningen	-102	103	-160	4.241	18
Inzameling en verwerking derden en recipiënten	7.159	7.205	7.362	6.756	6.756
Onderhoudskosten	4.966	5.158	5.650	7.300	7.186
Nutsvoorzieningen, brand en grondstoffen	2.227	1.618	2.529	5.837	2.545
Huur, verzekeringen en externe dienstverlening	3.750	4.282	4.639	4.920	4.720
Andere bedrijfskosten (incl. retributies)	6.555	7.344	7.814	7.935	7.799
Statutaire doorrekeningen ECOV	5.380	6.202	6.331	7.837	8.018
Fin. & Uitz. Resultaat	-12	-61	-80	663	223
Resultaat Boekjaar	-1.447	-900	-420	104	180

Tabel 14: Evolutie bedrijfskosten, in keuro, 2019-2023



Grafiek 101: Evolutie bedrijfskosten, in keuro, 2019-2023

Uit bovenstaande grafiek blijkt duidelijk dat de toename in de dotatie van de aandeelhouders in overgrote mate dient toegewezen worden aan de personeelskosten, waarvan de inflatie en anciënniteitstoeslagen de belangrijkste parameters blijken.

Op andere bedrijfskosten blijkt ook inflatie de belangrijkste parameter. Gezien de leeftijd van de AEC, alsook het wagenpark stegen de onderhoudskosten tussen 2019 en 2023 met 2,2 miljoen euro.

EVOLUTIE VAN HET BEDRIJFSRESULTAAT

Sinds 2022 is er opnieuw een positief bedrijfsresultaat. Het aandeel van de toegekende kapitaalssubsidies wordt ter informatie in dit overzicht meegenomen.



Grafiek 102: Resultaat boekjaar, in keuro, 2019-2023

In 2022 stegen de energieprijzen zeer sterk, waardoor een extra voorziening kon aangelegd worden van extra 4,2 miljoen euro voor grote onderhouds- en herstellingswerken AEC. Ook in 2023 was er een overschot op de exploitatie dat gereserveerd werd om in 2024 additioneel te doteren aan het pensioenfonds van de statutairen, gezien de verlaagde bijdragen vanaf 2023.

	2019	2020	2021	2022	2023
Resultaat Boekjaar	-1.447	-900	-420	104	180
Kapitaalsubsidies	236	228	227	294	547
Resultaat zonder kapitaalsubsidies	-1.683	-1.128	-647	-190	-366
Overgedragen opbrengsten en voorzieningen				4.200	2.100
Gecorrigeerd resultaat	-1.447	-900	-420	4.304	2.280

Tabel 15: Evolutie bedrijfsresultaat, in keuro, 2019-2023

INVESTERINGSBELEID

Volgende tabel geeft het overzicht van de waarde van het netto vast actief per categorie.

	2019	2020	2021	2022	2023	2023 vs 2019
Immateriële Vaste Activa	7.594	9.114	8.452	8.064	9.267	1.673
Terreinen	3.325	3.325	3.325	3.325	3.325	0
Gebouwen	4.408	3.943	3.468	2.991	6.447	2.039
Installaties en uitrusting	6.450	8.800	9.248	10.574	10.633	4.183
Meubilair & informatica hardware	677	800	660	762	570	-108
Rollend materieel	10.408	13.314	13.888	11.546	10.290	-118
Leasing AEC	7.974	6.347	4.720	3.092	1.465	-6.509
Activa in aanbouw	1.239	1.088	1.272	2.361	2.459	1.220
NETTO VAST ACTIVA	42.076	46.730	45.029	42.716	44.456	2.381

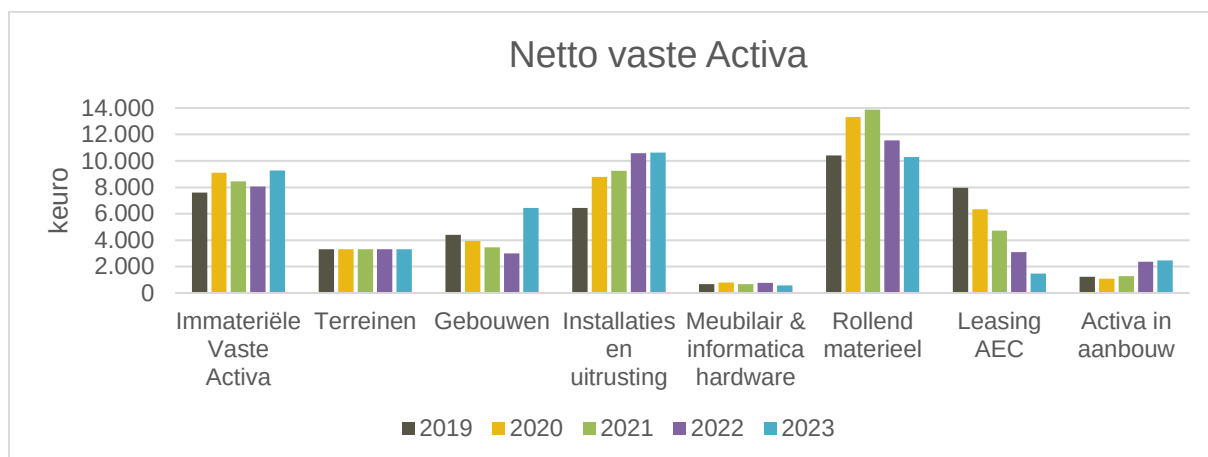
Tabel 16: Investeringsbeleid, in keuro, 2019-2023

Hieruit blijkt een grote investering bij immateriële vaste activa, in hoofdzaak SAP en andere digitale toepassingen. Verder werd geïnvesteerd in de recyclageparken en andere gebouwen.

De netto investering voor installaties en uitrusting steeg aanzienlijk: recyclageparken, ondergrondse korven, AEC, ...

De sale-en leaseback overeenkomst AEC is tegen eind 2024 volledig afgeschreven, wat het lineair dalende patroon op de grafiek duidelijk aangeeft.

Sinds 2022 is er een duidelijke daling te zien in de netto actief waarde van het rollend materieel. Een investeringsplan voor de volgende jaren om het wagenpark te vernieuwen is lopende.



Grafiek 103: Investeringsbeleid, in keuro, 2019-2024

Volgend overzicht geeft de investeringsuitgaven weer over de periode 2019-2023.

	2019	2020	2021	2022	2023
Investeringsuitgaven	67.984	113.998	56.513	58.453	98.748

Tabel 17: Investeringsuitgaven, in keuro, 2019-2023

5.2.7.3 EVOLUTIE VAN DE RETRIBUTIES

Onderstaande tabellen geven het overzicht van de doorgestorte retributies in de periode 2019-2023, alsook het bedrag aan gedeerde inkomsten door de toekenning van sociale tegemoetkoming aan inwoners met een beperkt leefbudget.

Gent retributies	2019	2020	2021	2022	2023
Huisvuilzakken: restafval en pmd	4.542.085	5.175.492	5.085.264	4.454.444	4.532.819
Huis aan huis - comfortdienst - grofvuil	3.241.529	3.728.149	3.943.848	3.689.123	3.763.140
Sorteerpunten					
Recyclageparken (betalende fracties)	240.714	271.353	251.133	223.205	284.343
Asbest					15.150
Totaal retributies	8.024.327	9.174.994	9.280.246	8.366.773	8.595.452
Gederfde retributies Sociale tegemoetkoming		2.113.761	2.032.280	1.901.251	1.803.667

Tabel 18: Retributies Gent, in euro, 2019-2022

Destelbergen retributies	2019	2020	2021	2022	2023
Huisvuilzakken: pmd	23.036	35.596	31.282	26.925	28.075
Huis aan huis - comfortdienst - grofvuil	510.129	625.144	628.027	575.730	694.551
Sorteerpunten					
Recyclageparken (betalende fracties)	45.508	55.510	52.290	48.440	79.957
Asbest					3.180
Totaal retributies	578.673	716.250	711.599	651.096	805.763

Tabel 19: Retributies Destelbergen, in euro, 2019-2023

In 2020 en 2021, tijdens de COVID-periode steeg het bedrag aan retributies, om nadien in combinatie met de vermindering van de tonnages aan afval per inwoner, te dalen vanaf 2022. In 2023 werd een indexatie op de geldende tarieven doorgevoerd.

Met de heropening van de recyclageparken in 2023 werd het retributie reglement voor de recyclageparken aangepast, waardoor meer fracties betalend werden. Dit reflecteert zich ook in de inkomsten uit retributies van de recyclageparken.

Het relatief aandeel van het bedrag aan gedeerde inkomsten uit sociale tegemoetkoming in Gent stijgt jaar na jaar en is gerelateerd aan de toename van het aantal rechthebbenden.

5.2.8 BEDRIJFSAFVAL

De dienst klantenrelaties bedrijfsafval beheert de administratie van 5.158 klanten, waaronder bedrijven, scholen, stadsdiensten en 1.147 appartementen met verzamelcontainers. De afdeling bedrijfsafval beschikt over belangrijke troeven, zoals gedegen terreinkennis van de Gentse regio en de mogelijkheid om flexibel in te spelen op de wensen van de klant.

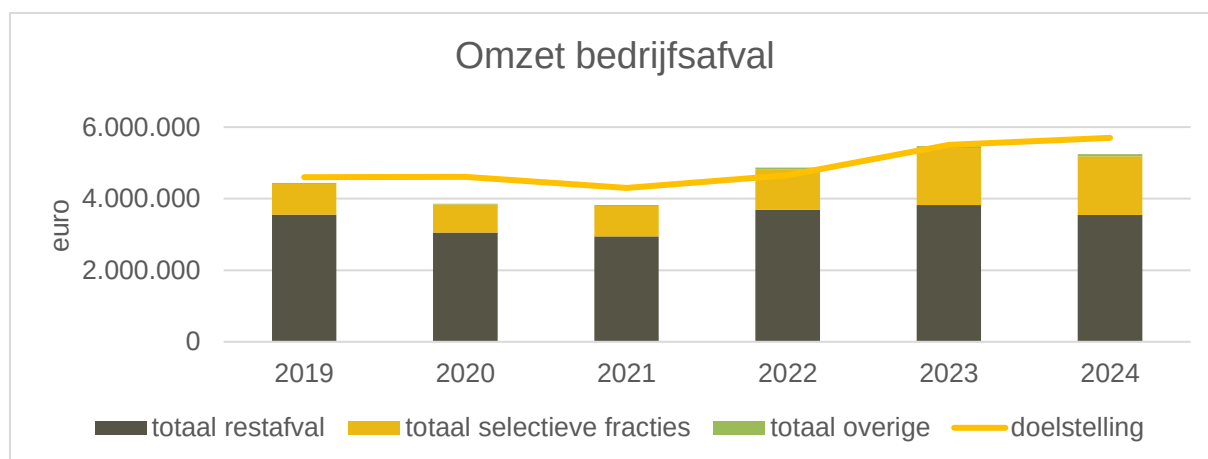
Sinds 2021 staat het team ook in voor de aanmaak van contracten in SAP voor de Propere Pierkes en voor de contracten voor de gemeenschappelijke ophaling van grofvuil bij appartementen.

Corona heeft een grote impact gehad op de dienst Bedrijfsafval. In 2021 behaalden we met 3,86 miljoen euro niet de beoogde omzet van 4,3 miljoen euro. De raad van bestuur nam naar aanleiding van corona in 2020 een aantal maatregelen:

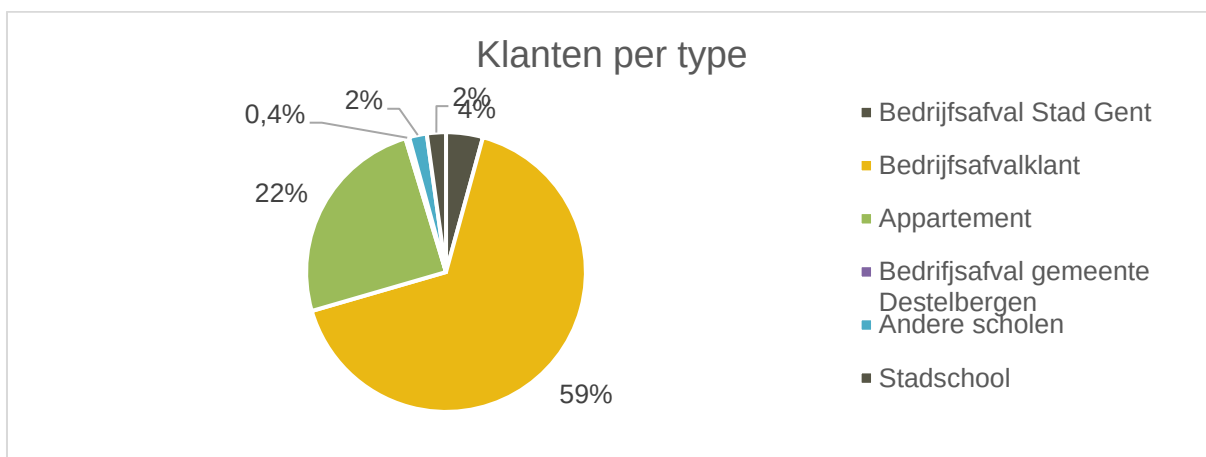
- Betalingsuitstel voor alle bedrijfsklanten, door een betalingstermijn van twee maanden in plaats van één maand toe te staan voor de facturen van maart en april 2020.
- De ophalingen op woensdag en zaterdag werden tijdelijk stopgezet en de betrokken klanten kregen voor deze periode een commerciële korting van 5% op de bijbehorende factuur.
- Tijdens de volledige coronaperiode konden onze bedrijfsklanten bovendien een sluiting doorgeven, waardoor de abonnementskosten tijdelijk niet werden aangerekend. Veel klanten kozen er echter voor om tijdelijk de bedrijfsafvalophalingen aan te passen naar minder ophalingen, minder containers of kleinere containers.

5.2.8.1 OMZET BEDRIJFSAFVAL

In 2020 en 2021 kenden we een terugval in de omzet van bedrijfsafval door corona. Daarna slaagden we erin om onze doelstelling opnieuw te halen. In 2024 zien we opnieuw een terugval door een toenemend aantal stopzettingen.



Grafiek 104: Omzet bedrijfsafval, in euro, 2019-2024



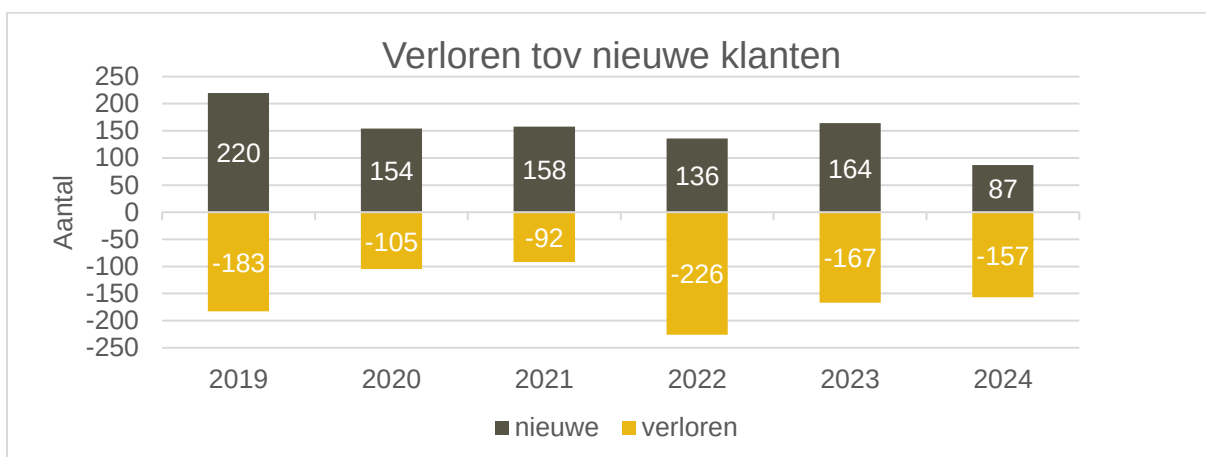
Grafiek 105: Klanten bedrijfsafval per type, in %, 2024

De omzet werd deels gerealiseerd door de doorgevoerde prijsstijgingen, hetzij door een procentuele prijsstijging hetzij door een volledig nieuwe prijslijst:

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Restafval	geen	geen	geen	10 of 14%	12%	geen
Papier & karton	geen	geen	geen	6%	15%	geen
Plastiekfolies	geen	geen	geen	6%	15%	geen
Glas	geen	geen	nieuwe prijslijst	6%	15%	geen
GFT	geen	geen	nieuwe prijslijst	6%	15%	geen
PMD	geen	geen	geen	6%	15%	geen

Tabel 20: Prijsaanpassingen bedrijfsafval, 2019-2024

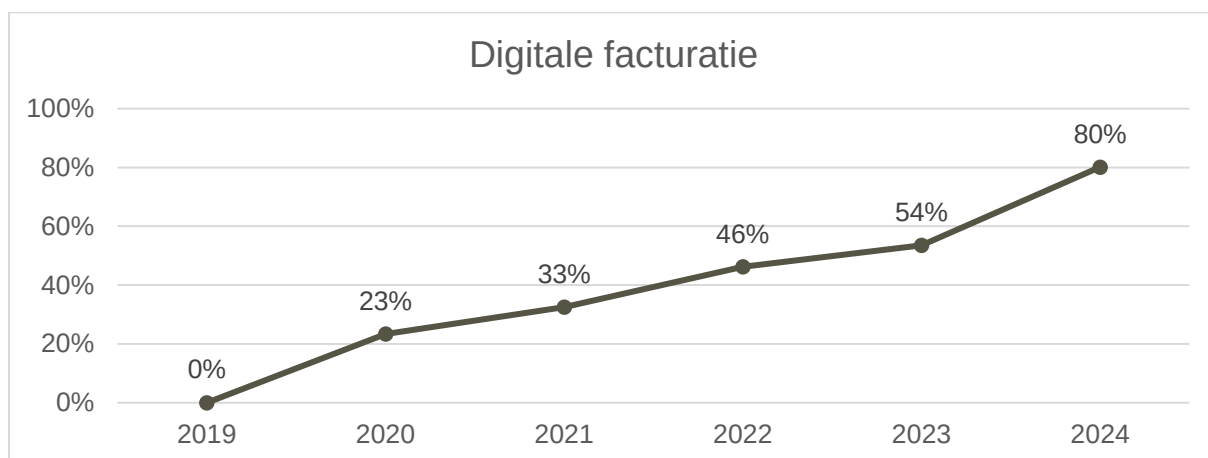
We merken dat de markt steeds moeilijker wordt: moeilijker om nieuwe klanten aan te trekken en moeilijker om klanten te behouden. Na corona hebben veel van onze klanten het moeilijk om overeind te blijven:



Grafiek 106: Verloren klanten t.o.v. nieuwe klanten bedrijfsafval, 2019-2024

5.2.8.2 DIGITALISERING

Sinds de invoering van SAP ontvangen onze klanten maandelijks een factuur. Met de lancering van het nieuwe e-loket promoten we ook zoveel mogelijk de digitale factuur.

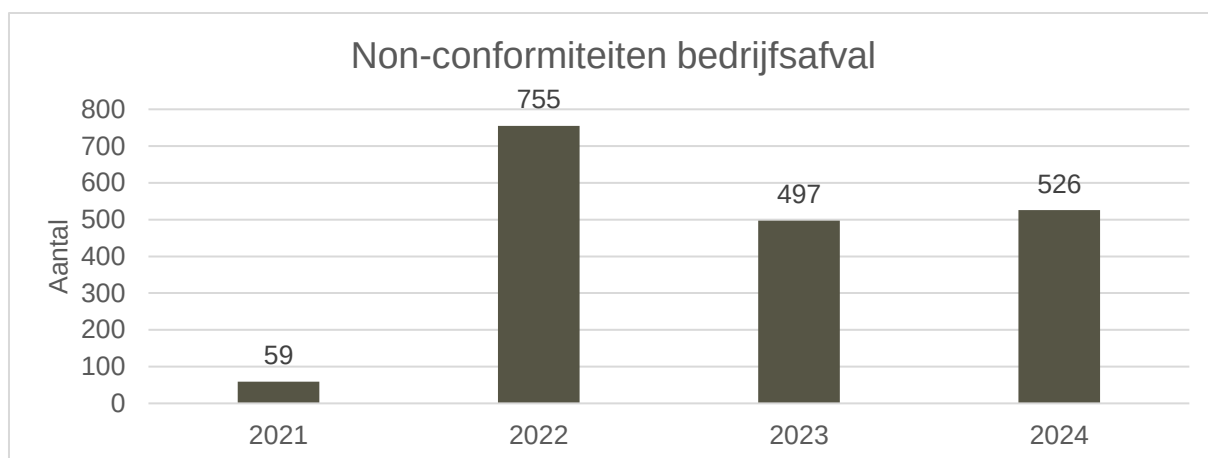


Grafiek 107: Percentage digitale facturatie evolutie, 2019-2024

In maart 2020 is de nieuwe interactieve IVAGO-website gelanceerd, waarbij vooral het e-loket voor onze bedrijfsafvalklanten een grote rol speelt. We promoten het e-loket niet alleen bij onze bestaande bedrijfsafvalklanten, maar elke nieuwe klant krijgt een activatiecode mee waarbij hij of zij zich kan registreren. Vandaag beschikt al 76% van onze betalers over een account.

5.2.8.3 CODE GOEDE PRAKTIJK

Sinds 1 september 2021 registreren de ploegen de niet-conformiteiten volgens de regels van de nieuwe VLAREMA-wetgeving. Dat betekent dat onze klanten nog meer aangestuurd worden om beter te sorteren en al hun afvalfracties apart aan te bieden. We hebben daarover uitgebreid gecommuniceerd in onze nieuwsbrieven.

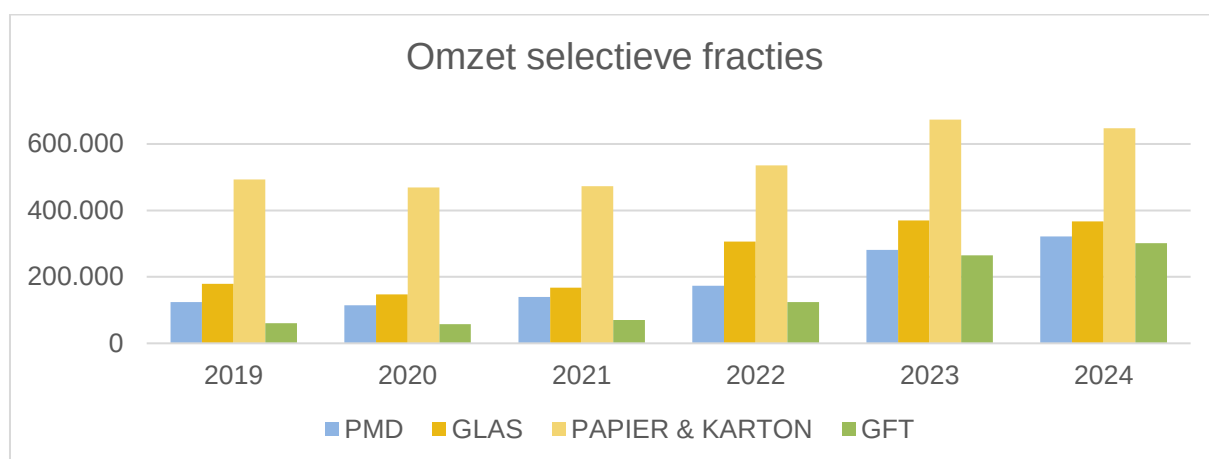


Grafiek 108: Aantal niet-conformiteiten bedrijfsafval, 2019-2024

5.2.8.4 VERPLICHTE GFT SORTERING DOOR BEDRIJVEN

Op 1 januari 2023 trad een nieuwe wetgeving (Vlarema) in werking, die bedrijfsafvalklanten verplicht om hun gft (groente-, fruit- en tuinafval) te scheiden. In 2023 gold dit voor bepaalde klanten, en vanaf 1 januari 2024 voor iedereen. Dit werd uitgebreid gecommuniceerd in onze nieuwsbrief, wat resulteerde in een verdubbeling van gft-contracten ten opzichte van het jaar ervoor.

Op uitnodiging van Stad Gent was IVAGO aanwezig op de Culinaire Raad van december 2023, samen met OVAM en concullega's actief in Gent (bv. RENEWI en VEOLIA). Op verzoek van de Gentse horeca werd de theorie en praktijk van deze nieuwe wetgeving besproken.

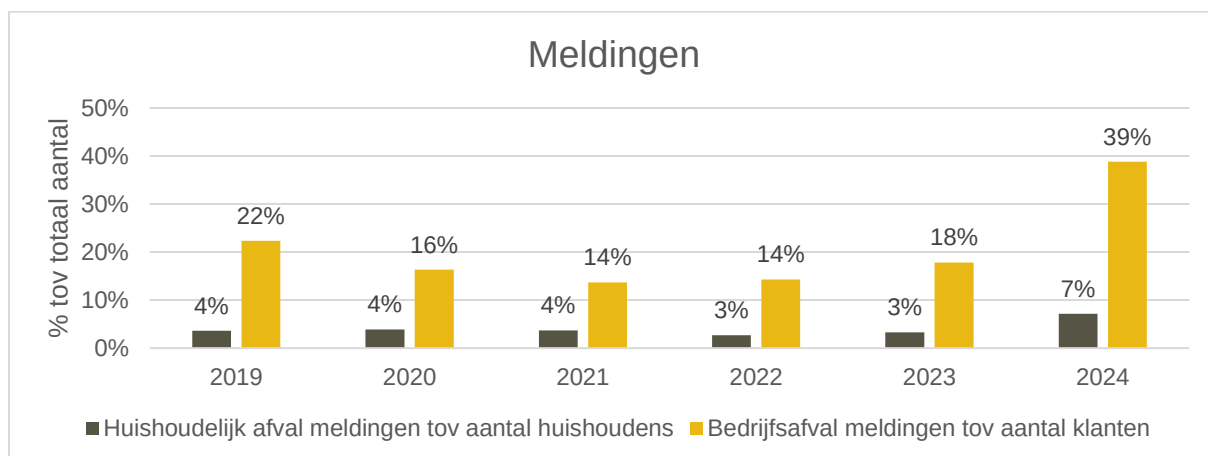


Grafiek 109: Omzet selectieve fracties bedrijfsafval, 2019-2024

5.3 RESULTATEN

5.3.1 FOCUS OP DE KLANT

IVAGO streeft naar een vlotte en correcte dienstverlening. We streven naar een jaarlijkse verbetering van het aantal meldingen in verband met de inzameling, gerelateerd aan het aantal klanten. We zien dat we eerst een verbetering realiseerden en dit sinds 2023 terug toenam. Voor het huishoudelijk afval moeten we wel wijzen op een andere meetmethode vanaf 2024, waarbij elke melding apart wordt geregistreerd. Voor bedrijfsafval is dit gekoppeld aan de afwezigheid van personeel.

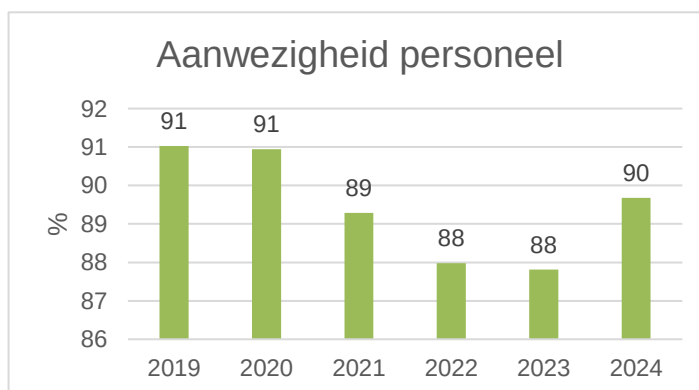
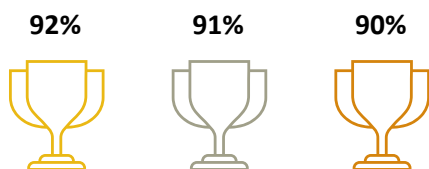


Grafiek 110: Meldingen t.o.v. aantal klanten, in %, 2019-2024

De doelstelling om onder de 6000 meldingen per jaar voor beide types te blijven is vervangen door het doel om maximaal 20 gegronde en gegronde maar gecorrigeerde klachten over IVAGO te hebben bij de ombudsdienst. Die resultaten werden voor 2022-2024 geregistreerd en nog niet behaald.

5.3.2 PERSONEELSBELEID EN WELZIJN

De aanwezigheid van personeel was een belangrijke doelstelling. We streefden naar minstens 90% en 92% halen zou uitstekend zijn, zie de symbolisering in onderstaande figuur. Na corona is deze doelstelling met veel inspanningen gerealiseerd in 2024.

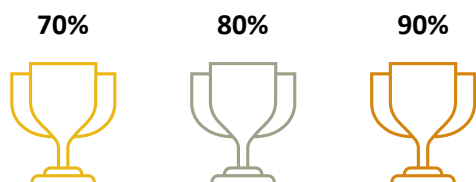


Figuur 21: Doelstelling aanwezigheidsbeleid

Grafiek 111: Aanwezigheid personeel, in %, 2019-2024

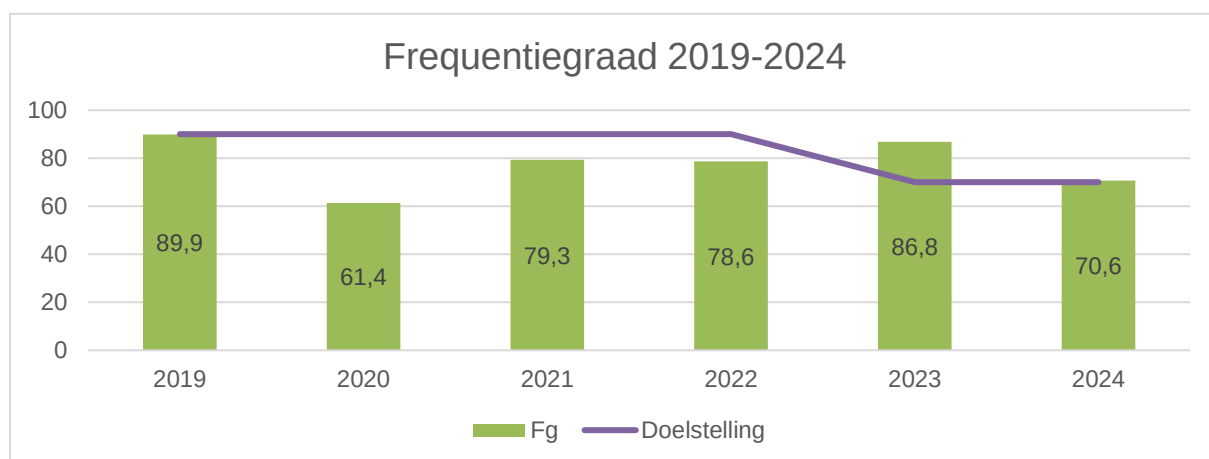
Voor het loonbeheer wilden we maximaal 3% correcties, een doelstelling die telkens bereikt werd.

Belangrijke veiligheidskengetallen zijn de frequentiegraad (Fg) en de ernstgraad (Eg) van de arbeidsongevallen. De beleidsnota 2020-2025 gaf een doelstelling voor de frequentiegraad en ernstgraad aan van respectievelijk maximaal 90 en maximaal 1,25. Vanaf 2023 werd de doelstelling voor de frequentiegraad verlaagd van maximaal 90 naar maximaal 70.



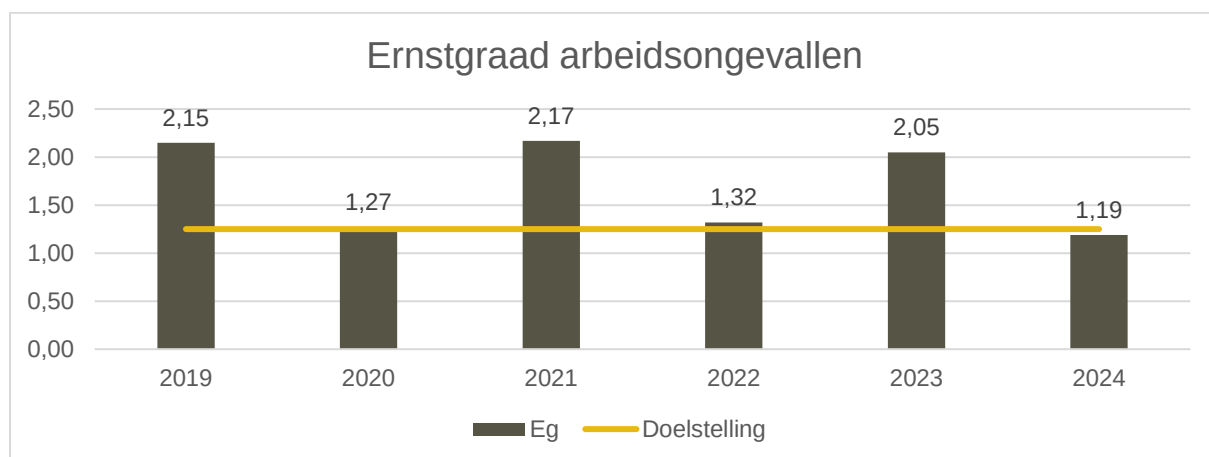
Figuur 22: Doelstelling frequentiegraad

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



Grafiek 112: Frequentiegraad arbeidsongevallen, 2019-2024

In 2019-2022 werd de doelstelling van een frequentiegraad van minder dan 90 gehaald. Daarna is de doelstelling verstrengt naar 70. In 2024 zijn we er heel dicht bij (situatie op 18-02-2025).



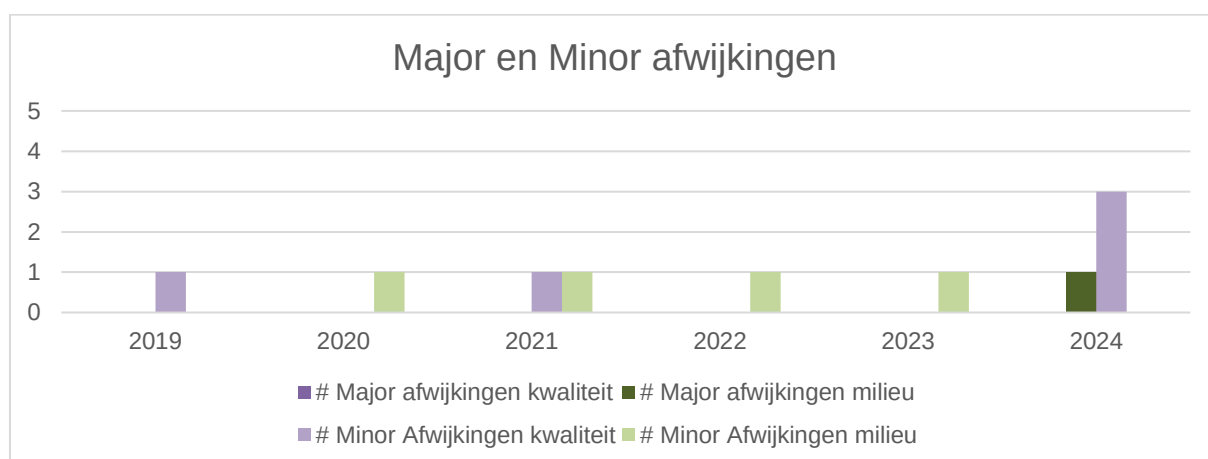
Grafiek 113: Ernstgraad arbeidsongevallen, 2019-2024

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

Om een jaarlijks een vergelijking te kunnen maken, wordt enkel het werkverlet bekeken voor het beschouwde jaar. Enkel in 2024 werd de doelstelling gehaald (situatie 18-02-2025).

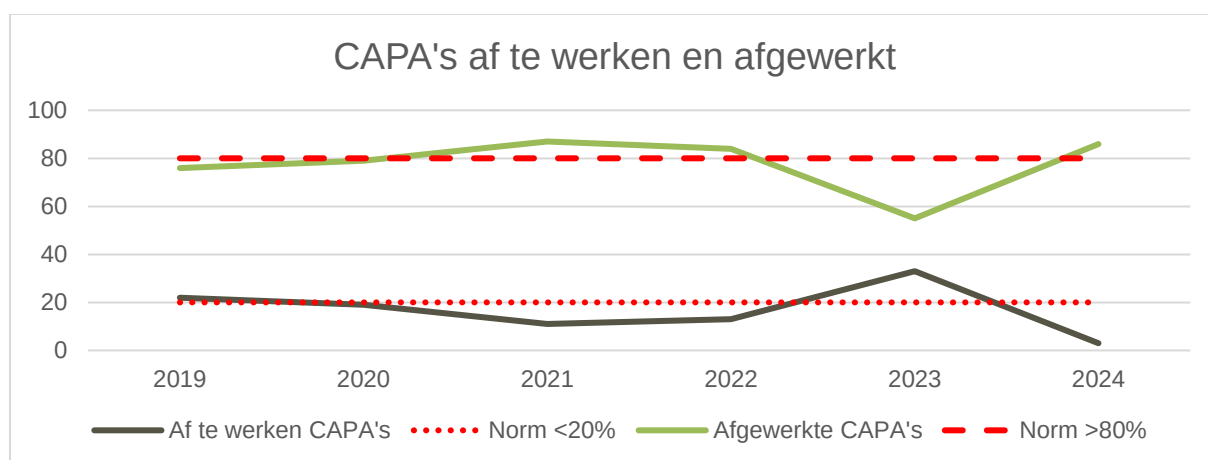
5.3.3 KWALITEITS- EN MILIEUBELEID

De doelstelling om het ISO 9001 en ISO 14001 certificaat te behouden werd gerealiseerd met 5 minor afwijkingen op kwaliteit, 4 minor afwijkingen op milieu, geen major afwijkingen op kwaliteit en 1 major-afwijking voor milieu. Daarmee wordt ook de doelstelling behaald om maximaal 3 minor afwijkingen per jaar te hebben.



Grafiek 114: Major en Minor afwijkingen, 2019-2024

Voor het beheer van de CAPA's (correctieve actie en preventieve actie) werd op het managementteam van 1 december 2022 de doelstelling aangepast door het aantal afwijkingen te bekijken op een beperkte periode namelijk het lopende werkjaar en de twee voorgaande werkingsjaren. Het is de doelstelling om het aantal af te werken CAPA's onder 20% ten het aantal afgewerkte CAPA's boven 80% te houden. In 2022 en 2023 werden de doelstellingen niet gehaald omdat er minder opvolging was van en door de proceseigenaars.



Grafiek 115: Aantal CAPA's af te werken en afgewerkt, 2019-2024

Er waren geen versiewijzigingen in de periode 2019-2024. In 2018 gingen we over van ISO 9001:2008 naar ISO 9001:2015 en van ISO 14001:2004 naar ISO 14001:2015.

5.3.3.1 MILIEUWETGEVING

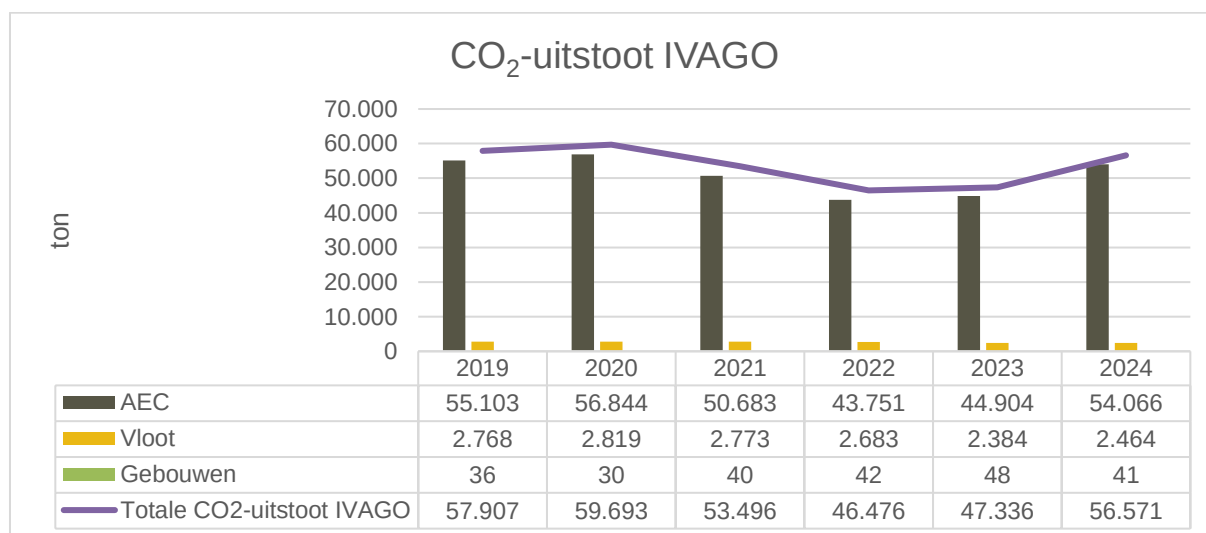
De milieuwetgeving verandert continu. Elk jaar zijn er wel veranderingen aan VLAREM II, het VLAREMA, de energiewetgeving etc. Het wordt moeilijk om direct te voldoen aan alle veranderingen van de wetgeving. Eventuele vastgestelde non-compliance worden samengebracht in het jaarlijkse compliance rapport en besproken in de directiebeoordeling om de juiste actie of maatregelen te nemen.

5.3.3.2 REDUCEREN CO₂-UITSTOOT EN DIESELVERBRUIK

IVAGO monitort de CO₂-uitstoot op drie grote domeinen:

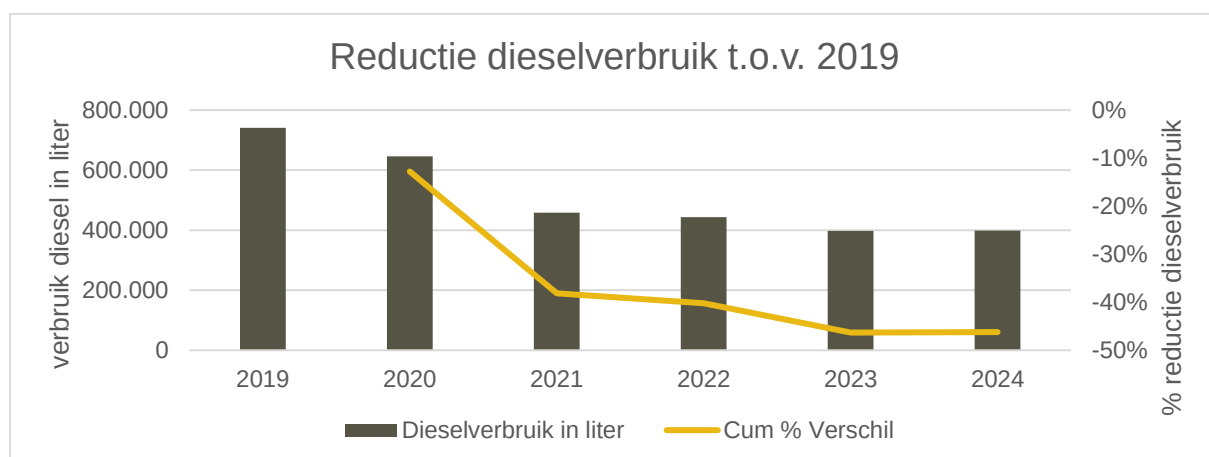
- Uitstoot door de afvalenergiecentrale
- Uitstoot door eigen voertuigen
- Uitstoot voor gebouwenverwarming

De totale fossiele CO₂-uitstoot van IVAGO over deze drie domeinen wordt in onderstaande grafiek weergegeven. Tot en met 2023 realiseerden een reductie van onze uitstoot, vooral door de vermindering van de CO₂-uitstoot van de afvalenergiecentrale. In 2024 nam de uitstoot terug toe, met bijna 10.000 ton. Waar de laatste jaren was gezakt tot onder de 1 ton CO₂ per ton verbrand afval, nam dit in 2024 toe tot 1,039 ton CO₂ per ton verbrand afval.



Grafiek 116: CO₂-uitstoot IVAGO, in ton, 2019-2024

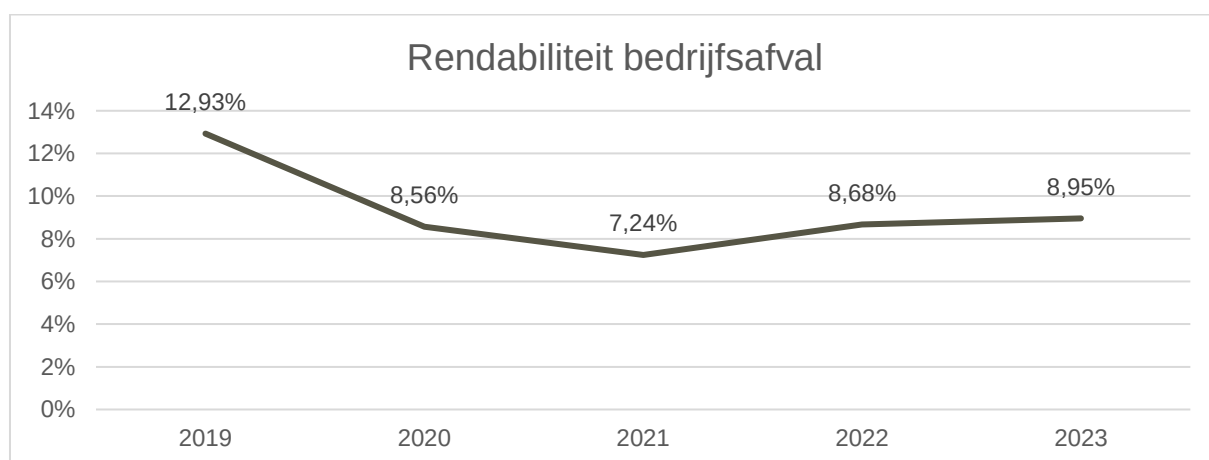
Het dieselverbruik in 2024 verminderde met 46% t.o.v. 2019. Dit is voornamelijk wegens de omschakeling naar CNG als brandstof voor het wagenpark.



Grafiek 117: Reductie dieselverbruik t.o.v. 2019, 2019-2024

5.3.4 BEDRIJFSAFVAL

Voor bedrijfsafval stelde IVAGO de doelstelling op om een globale rendabiliteit van minstens 10% te realiseren. Deze doelstelling werd in 2019 gehaald. Erna haalden we die doelstelling niet meer, maar konden we wel de rendabiliteit verhogen in 2022 en 2023. Voor 2024 zijn de cijfers nog niet beschikbaar bij het publiceren van dit rapport.



Grafiek 118: Rendabiliteit bedrijfsafval, in procent, 2019-2023

BOORDTABEL

Nr	Omschrijving	Een- heid	Jaar	Q1	Q2	Q3	Q4	Resul- taat	Doel
DOELSTELLING 1: Minder afval									
1	Aantal kilogram restafval per inwoner per jaar in Destelbergen	kg/inw	2019	133,3	156,0	141,7	152,4	145,8	nvt
			2020	127,4	128,8	129,8	126,6	128,2	135
			2021	134,3	126,0	131,6	115,3	126,8	122
			2022	130,2	115,3	123,8	114,8	121,0	122
			2023	124,3	107,4	105,0	100,1	109,2	114
			2024	108,1	97,7	107,2	105,2	104,5	108
2	Aantal kilogram restafval per inwoner per jaar in Gent	kg/inw	2019	182,2	181,6	170,4	184,0	179,5	nvt
			2020	172,0	184,5	171,1	188,6	179,1	178
			2021	173,4	182,6	164,4	176,8	174,3	176
			2022	165,7	169,9	150,9	167,2	163,4	174
			2023	153,5	163,9	145,8	149,4	153,2	164
			2024	139,7	147,7	132,7	143,1	140,8	152
3	Aantal kilogram kernstromen huishoudelijk afval per inwoner per jaar in Destelbergen	kg/inw	2019	257,9	292,9	275,8	271,3	274,8	nvt
			2020	253,1	294,2	263,6	269,9	270,2	280
			2021	284,2	284,4	273,8	245,9	272,1	275
			2022	262,6	253,8	239,7	232,1	247,1	270
			2023	240,6	256,1	248,0	233,5	244,5	265
			2024	247,6	261,0	256,8	240,0	251,3	260
4	Aantal kilogram kernstromen huishoudelijk afval per inwoner per jaar in Gent	kg/inw	2019	260,2	272,0	248,9	259,5	260,2	nvt
			2020	266,4	290,5	257,3	275,7	272,5	280
			2021	271,0	284,8	263,4	271,5	272,0	275
			2022	255,7	255,3	232,0	244,4	245,9	270
			2023	244,8	257,2	238,0	246,4	246,6	265
			2024	247,5	260,4	243,3	244,6	247,6	260
5	Aantal initiatieven door IVAGO inzake hergebruik & preventie	# ptn	2019	0	0	0	0	0	nvt
			2020	0	0	0	0	0	nvt
			2021	10	16	9	33	68	40
			2022	18	41	35	31	125	40
			2023	49	32	44	29	154	40
			2024	34	48	56	63	201	40

Nr	Omschrijving	Een- heid	Jaar	Q1	Q2	Q3	Q4	Resul- taat	Doel
DOELSTELLING 2: Meer zuivere materialen									
6	Percentage selectief ten opzichte van totale hoeveelheid afval Destelbergen	%	2019	71	74	75	73	73	nvt
			2020	69	77	76	79	76	nvt
			2021	73	76	76	73	75	75
			2022	71	77	72	75	73	75
			2023	72	74	74	73	73	75
			2024	71	78	76	71	74	75
7	Percentage selectief ten opzichte van totale hoeveelheid afval Gent	%	2019	57	63	62	59	60	nvt
			2020	58	62	63	61	61	nvt
			2021	60	62	63	58	61	59
			2022	59	60	61	58	60	59
			2023	58	61	63	55	59	59
			2024	58	60	63	57	60	59
8	Aantal (unieke) bezoekers mobiele recyclageparken	#	2019	0	0	0	0	0	nvt
			2020	0	171	0	615	786	500
			2021	0	814	370	229	1.413	750
			2022	275	615	269	489	1.648	1.000
			2023	433	431	0	0	864	833
			2024	418	579	79	842	1.918	1.250
9	Percentage vrachten afvoer recyclage parken conform acceptatiecriteria op 5 stromen	%	2019	62,05	81,00	79,54	73,11	74,78	nvt
			2020	76,62	71,78	70,41	74,75	73,04	nvt
			2021	71,34	77,32	93,36	94,69	83,99	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
			2024	95,00	92,00	95	96	95,00	75
10	Tonnage ingezameld restafval (HàH)	ton	2019	9.569	9.271	8.800	9.437	37.077	37.200
			2020	9.212	9.518	8.541	9.555	36.826	36.400
			2021	8.944	9.111	8.447	9.259	35.761	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
			2024	8.219	8.527	7.678	8.448	32.872	33.600
11	Tonnage ingezameld GFT (HàH)	ton	2019	1.807	3.363	2.505	2.532	10.207	9.885
			2020	2.234	3.573	2.955	2.845	11.607	10.400
			2021	2.362	3.671	3.489	2.648	12.170	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
			2024	2.623	3.586	3.529	2.847	12.585	11.250

Nr	Omschrijving	Een- heid	Jaar	Q1	Q2	Q3	Q4	Resul- taat	Doel
12	Tonnage ingezameld PMD (HàH)	ton	2019	1.137	1.150	1.102	1.182	4.571	4.550
			2020	1.445	1.650	1.537	1.698	6.330	5.592
			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
			2024	1.880	1.953	1.814	1.901	7.547	6.600
13	Tonnage ingezameld P&K (RP+HàH)	ton	2019	3.599	3.406	3.253	3.303	13.561	13.960
			2020	3.612	3.434	3.184	3.318	13.548	13.050
			2021	3.698	3.329	3.217	3.206	13.450	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
			2024	3.082	2.905	2.885	2.805	11.676	12.200
14	Tonnage ingezameld glas (RP+HàH)	ton	2019	2.183	2.011	1.925	1.813	7.932	7.800
			2020	2.260	2.356	1.964	2.003	8.583	7.675
			2021	2.539	2.272	1.937	1.975	8.723	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
			2024	2.031	1.802	1.692	1.605	7.131	7.700
15	Tonnage ingezameld bedrijfsafval	ton	2019	3.706	3.827	3.456	3.895	14.884	15.437
			2020	3.446	2.119	2.999	2.604	11.168	15.376
			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
			2024	3.137	3.083	2.747	3.056	12.024	13.048
16	Tonnage recyclageparken	ton	2019	9.213	12.747	11.910	11.324	45.194	44.910
			2020	7.731	11.324	12.354	12.390	43.799	44.213
			2021	9.655	11.962	11.302	9.162	42.081	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
			2024	4.968	6.678	7.014	5.156	23.815	32.500
17	Aantal bezoeken recyclageparken	#	2019	65.675	87.493	89.398	79.277	321.843	nvt
			2020	48.914	71.839	81.863	80.664	283.280	nvt
			2021	62.411	80.365	83.715	68.187	294.679	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
			2024	43.438	60.372	66.087	52650	222.547	nvt

Nr	Omschrijving	Een- heid	Jaar	Q1	Q2	Q3	Q4	Resul- taat	Doel
DOELSTELLING 3: meer energie leveren en verdelen									
18	Geëxporteerde thermische energie	MWh /1000T	2019	695,7	494,4	361	630,5	542,7	500
			2020	719,6	348	375,1	568,6	508,7	500
			2021	658,1	341,6	320,7	391	474,9	500
			2022	764,2	469,0	393,4	579,6	551,6	500
			2023	597,4	348,7	347,5	620,5	487,6	500
			2024	544,3	362,5	317,4	567,4	453,5	500
19	Geëxporteerde elektrische energie	MWh /1000T	2019	68,0	93,7	110,4	32,3	77,9	80
			2020	45,2	83,5	92,0	110,6	82,1	110
			2021	101,0	139,8	79,7	114,6	116,7	180
			2022	116,2	123,5	169,2	112,1	130,3	180
			2023	109,5	156,5	151,1	109,0	129,9	145
			2024	121,0	132,0	156,0	121,0	133,5	125
20	Tonnage verbrand AEC	ton	2019	26.134	26.974	25.323	21.618	100.049	102.000
			2020	26704	25265	23052	25193	100.214	100.000
			2021	26775	24635	25426	21177	98.012	100.000
			2022	25656	22007	24597	26298	98.558	100.000
			2023	26250	20842	23000	24356	94.448	99.000
			2024	25.738	20.631	25.883	26.822	99.074	96.000
DOELSTELLING 4: een propere buurt									
21	Netheidsbarometer	#	2019	85,51	85,7	86,38	86,09	85,9	88
			2020	88,98	84,98	86,52	85,01	86,25	88
			2021	86,72	88,64	87,48	84,89	86,93	88
			2022	86,11	88,00	86,67	85,50	86,60	88
			2023	87,55	80,24	78,61	76,00	80,60	88
			2024	76,00	79,00	82,00	87,00	81,00	88
22	Score zwerfvuil en overvolle korven in de netheidsbarometer	#	2019	78,38	79,41	81,76	82,02	80,39	nvt
			2020	80,65	80,9	82,47	80,23	81,12	79
			2021	83,1	85,61	83,42	80,37	83,12	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
			2024	77,00	80,00	78,00	85,00	80,00	83
23	Aantal opgeruimde meldingen sluikstort	#	2019	5.673	5.794	6.312	5.909	23.688	23.625
			2020	6.594	9.551	9.081	9.388	34.614	23.688
			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	37.733
			2024	11.332	10.203	12.236	11.041	44.812	43.327

Nr	Omschrijving	Een- heid	Jaar	Q1	Q2	Q3	Q4	Resul- taat	Doel
24	Snelheid opruimen na melding sluikstorten	%	2019	77,6	75,0	61,0	82,3	74,0	nvt
			2020	79,6	71,3	73,0	78,0	75,5	60
			2021	79,0	74,0	79,0	73,0	76,1	60
			2022	80,8	77,6	73,8	76,3	77,1	60
			2023	84,7	81,0	70,9	82,4	79,8	62
			2024	81,3	73,0	74,0	80,0	78,7	62
25	Tonnage sluikstort	ton	2019	220	221	196	188	825	629
			2020	253	273	235	234	995	825
			2021	264	213	207	206	890	995
			2022	216	211	202	173	802	890
			2023	216	224	218	254	912	802
			2024	269	244	243	258	1.015	912
26	Tonnage zwerfvuil	ton	2019	413	348	366	434	1.561	1.488
			2020	363	361	315	396	1.435	1.561
			2021	308	346	308	343	1.305	1.435
			2022	341	333	266	268	1.208	1.310
			2023	335	251	250	362	1.198	1.208
			2024	318	287	323	397	1.325	1.198
27	Tonnage korven	ton	2019	329	388	344	363	1.424	1.243
			2020	304	341	390	348	1.383	1.424
			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
			2024	486	512	496	478	1.972	1.892
28	Aantal actieve propere pierkes	#	2019						nvt
			2020						nvt
			2021	717	662	530	548	614	600
			2022	1042	824	847	856	892	500
			2023	990	989	731	649	840	600
			2024	752	771	774	872	792	1000

Nr	Omschrijving	Eenheid	Jaar	Q1	Q2	Q3	Q4	Resultaat	Doel
DOELSTELLING 5: een duurzaam en klantgericht IVAGO									
29	Aantal operationele meldingen burgers vs. gemiddeld aantal huishoudens	%	2019	3,57	3,05	3,00	3,08	3,18	nvt
			2020	3,64	3,61	3,54	3,71	3,63	nvt
			2021	4,43	3,90	3,82	3,66	3,95	4,80
			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
			2024	5,33	6,37	6,56	8,80	6,77	8,00
30	Aantal gegronde en gegronde maar gecorrigeerde klachten bij ombudsdienst Stad Gent	#	2019						
			2020						
			2021						
			2022					36	20
			2023					27	20
			2024					30	20
31	Servicegraad callcenter	%	2019	97,7	95,8	96,2	96,8	96,6	95
			2020	96,7	91,9	92,6	94,7	94,0	97
			2021	97,9	96,6	96,2	97,4	97,0	97
			2022	97,6	96,1	93,1	93,8	95,2	97
			2023	91,2	85,0	93,7	94,1	91,0	97
			2024	96,0	95,0	99,0	99,0	97,0	97
32	Aantal werknemers IVAGO (statutair en contractueel)	#	2019	381	389	387	383	385	nvt
			2020	385	393	388	383	387	nvt
			2021	376	387	385	387	384	nvt
			2022	383	390	386	383	386	nvt
			2023	376	388	387	390	385	nvt
			2024	397	412	408	408	407	nvt
33	Aantal VTE IVAGO	VTE	2019	365,9	373,9	373,0	373,4	371,5	385,9
			2020	371,1	376,6	371,7	368,2	371,9	393,5
			2021	364,0	375,2	373,2	374,8	371,8	403,9
			2022	370,0	376,5	371,5	370,8	372,2	403,9
			2023	365,2	376,2	375,4	377,4	373,6	406,0
			2024	385,0	398,0	398,0	396,0	394,0	407,0
34	Aantal VTE-interim	VTE	2019	41,0	47,0	63,0	57,0	52,0	50
			2020	31,0	18,0	54,0	45,0	37,0	50
			2021	34,0	38,0	55,5	47,6	43,8	45
			2022	40,6	41,4	53,9	47,5	45,9	50
			2023	44,6	39,4	55,1	52,2	47,8	50
			2024	42,0	45,0	63,0	58,0	51,0	50

Nr	Omschrijving	Eenheid	Jaar	Q1	Q2	Q3	Q4	Resultaat	Doel
35	Totaal aantal VTE	VTE	2019	406,9	420,9	436,0	430,4	423,5	435,9
			2020	402,1	394,6	425,7	413,2	408,9	443,5
			2021	398,0	413,2	428,7	422,4	415,6	448,9
			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
			2024	427,0	443,0	461,0	454,0	446,0	457,0
36	Aantal actieve wervingprocedures	#	2019	11	10	11	9	25	nvt
			2020	6	5	4	8	18	nvt
			2021	16	22	23	31	55	nvt
			2022	23	18	13	11	32	nvt
			2023	18	20	20	21	44	nvt
			2024	12	11	11	12	29	nvt
37	Aanwezigheid	%	2019	88,42	91,42	92,71	90,62	90,82	90
			2020	89,20	91,44	91,56	91,20	90,85	90
			2021	90,93	90,55	89,68	86,11	89,29	90
			2022	86,76	88,94	89,28	86,08	87,78	90
			2023	86,06	88,07	88,74	88,32	87,81	90
			2024	88,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90
38	Frequentiegraad (Fg) arbeidsongevallen		2019	95	48	112	108	90	90
			2020	37	70	67	74	61	90
			2021	98	93	60	70	81	90
			2022	46	71	121	78	78	90
			2023	56	96	124	76	87	70
			2024	44	93	85	60	70	70
39	Ernstgraad (Eg) arbeidsongevallen		2019	1,46	1,85	1,39	3,92	2,15	1,10
			2020	0,29	0,54	1,73	2,70	1,27	1,10
			2021	2,44	1,73	2,08	2,44	2,17	1,25
			2022	0,64	1,21	2,04	1,51	1,32	1,25
			2023	1,31	1,09	3,09	2,86	2,05	1,25
			2024	0,37	1,18	1,50	1,75	1,19	1,25
40	Aantal milieu incidenten	#	2019	3	4	1	1	9	nvt
			2020	1	3	3	4	11	nvt
			2021	0	5	0	1	6	nvt
			2022	0	2	7	1	10	nvt
			2023	0	1	3	2	6	nvt
			2024	5	0	1	2	8	nvt

LIJST VAN GRAFIEKEN EN TABELLEN

Grafiek 1: Afval op het openbaar domein in Gent, in ton, 2019-2024.....	7
Grafiek 2: Aangeboden materialen bij hergebruikpunt recyclagepark Destelbergen, in %, 2022.....	14
Grafiek 3: Ingezameld gewicht textiel, in ton, 2019-2024	14
Grafiek 4: Repair Cafés, 2019-2024.....	15
Grafiek 5: Restafval in Gent, in kg/inwoner, 2019-2024.....	22
Grafiek 6: Fracties restafval in Gent, in kg/inw, 2019 en 2024	23
Grafiek 7: Restafval in Destelbergen, in kg/inwoner, 2019-2024	25
Grafiek 8: Fracties restafval in Destelbergen, in kg/inw, 2019 en 2024	25
Grafiek 9: Huishoudelijk afval in Gent, in kg per inwoner, 2019 en 2024.....	27
Grafiek 10: Huishoudelijk afval in Destelbergen, in kg per inwoner, 2019 en 2024	27
Grafiek 11: Hergebruik, in kg/inw, 2019-2024	28
Grafiek 12: Scholenwerking, 2019-2024	33
Grafiek 13: Sociale tegemoetkoming in de afvalkosten, 2019-2024 (lopend jaar).....	39
Grafiek 14: Ingezameld gewicht matrassen inzameling aan huis, in ton, 2021-2024.....	43
Grafiek 15: Bezoeken recyclageparken, in aantal, 2019-2024.....	46
Grafiek 16: Binnengebracht gewicht recyclageparken, vergelijking 2022 vs. 2024, in ton	48
Grafiek 17: Inzameling matrassen, huis aan huis en recyclageparken, in ton, 2019-2024.....	50
Grafiek 18: B bezoekers en gewicht op de pop-up recyclageparken, in ton, 2020-2024	51
Grafiek 19: Gemiddelden pop-up recyclageparken, 2020-2024	51
Grafiek 20: Sorteerpunten, 2019-2024	52
Grafiek 21: Ingezameld gewicht via sorteerpunten, in ton, 2019-2024	53
Grafiek 22: Inzameling gft in Gent, in ton, 2019-2024	55
Grafiek 23: Inzameling gft in Gent per zone, in ton, 2019-2024.....	55
Grafiek 24: Inzameling papier en karton in Gent, in ton, 2019-2024.....	56
Grafiek 25: Inzameling pmd in Gent, in ton, 2019-2024	57
Grafiek 26: Inzameling glas in Gent, in ton, 2019-2024	57
Grafiek 27: Inzameling gft in Destelbergen, in ton, 2019-2024	58
Grafiek 28: Inzameling papier en karton in Destelbergen, in ton, 2019-2024.....	59
Grafiek 29: Inzameling pmd in Destelbergen, in ton, 2019-2024	59
Grafiek 30: Inzameling glas in Destelbergen, in ton, 2019-2024	60
Grafiek 31: Gewicht ingezamelde afvalstromen recyclageparken, in ton, 2019-2024	61

Grafiek 32: Conformiteit 5 afvoervrachten recyclageparken, in %, 2019-2024.....	61
Grafiek 33: Ingezelde afvalstromen +5000 ton, in ton, 2019-2024	63
Grafiek 34: Ingezelde afvalstromen -5000 ton, in ton, 2019-2024	63
Grafiek 35: Inzamelng asbesthoudend materiaal, 2019-2024	64
Grafiek 36: Herkomst brandbaar afval, in ton, 2019-2024	66
Grafiek 37: Ureumverbruik t.o.v. NOx emissie, 2019-2024	67
Grafiek 38: Intern elektriciteitsverbruik, in MWhe, 2019-2024.....	67
Grafiek 39: Grondstofverbruik, in kg per ton afval, 2019-2024	70
Grafiek 40: Inzamelng lachgasflessen via het proefproject, mei 2024-december 2024.....	71
Grafiek 41: Ontploffingen in de AEC door lachgas, 2023-2024.....	71
Grafiek 42: Tonnage verwerk afval in AEC, in ton, 2019-2024.....	73
Grafiek 43: Beschikbaarheid installaties, in %, 2019-2024	73
Grafiek 44: Warmte export, in MWHth, 2019-2024	74
Grafiek 45: Elektriciteitsproductie en -export, in MWh, 2019-2024.....	74
Grafiek 46: Impact calorische waarde op elektriciteitsexport, 2019-2024.....	75
Grafiek 47: Aantal deelnemers Destelbergen Helemaal Schoon, 2019-2024.....	77
Grafiek 48: Aantal deelnemers Gentsche Gruute Kuis, 2019-2024	78
Grafiek 49: Aantal korven en ingezameld gewicht in ton, 2019-2024.....	80
Grafiek 50: Behandeling aantal sluikstortmeldingen, 2019-2024.....	85
Grafiek 51: Verdeling aantal opgehaalde sluikstorten, in aantal, 2019-2024.....	85
Grafiek 52: Ingezelde gewicht Gentse Feesten, in ton, 2019-2024	87
Grafiek 53: Sorteeraanlyse veegvuil Gentse Feesten, in procentueel gewicht, 2019-2024	87
Grafiek 54: Ontleningen wisselbekers, 2021-2024	88
Grafiek 55: Netheidsbarometer, 2019-2024	90
Grafiek 56: Netheidsbarometer met 5 deelscores, 2019-2024.....	90
Grafiek 57: Gewicht zwerfvuil, in ton, 2019-2024.....	91
Grafiek 58: Gewicht sluikstort, in ton, 2019-2024	91
Grafiek 59: KPI Snelheid opruimen sluikstorten, 2019-2024	92
Grafiek 60: Evolutie aantal Propere Pierkes, 2019-2024	92
Grafiek 61: Aantal scholen dat zich engageert als Proper Pierke, 2019-2024	93
Grafiek 62: Aantal deelnemers aan de jaarlijkse opruimactie, 2019-2024.....	93
Grafiek 63: Aantal unieke gebruikers e-loket IVAGO, 2020-2024.....	95
Grafiek 64: Digitale aanrekeningen, in %, 2021-2024.....	96

Grafiek 65: Aanvragen recyclageparkkaarten, 2019-2024.....	96
Grafiek 66: Actieve aansluitingen, in aantal, 2019-2024	97
Grafiek 67: Actieve aansluitingen gft-containers, 2019-2024.....	97
Grafiek 68: Aantal beantwoorde telefonische oproepen, 2019-2024	98
Grafiek 69: Servicelevel callcenter, in %, 2019-2024	98
Grafiek 70: Klachten of meldingen met antwoord binnen de 2 werkdagen, in %, 2019-2024.....	99
Grafiek 71: Inzet IVAGO mobiel, in aantal keer ingezet, 2019-2024.....	99
Grafiek 72: Aantal bezoekers onthaal, 2019-2024.....	100
Grafiek 73: Aantal meldingen huis aan huis ophalingen, 2019-2024	100
Grafiek 74: Meldingen huis aan huis ophaling, in % t.o.v. aantal huishoudens, 2019-2024	101
Grafiek 75: Aantal meldingen bedrijfsafvalinzameling, 2019-2024	101
Grafiek 76: Meldingen bedrijfsafval, in % t.o.v. aantal klanten, 2019-2024	101
Grafiek 77: Aantal gegronde en gegronde maar gecorrigeerde klachten bij de ombudsdienst, 2022-2024.....	102
Grafiek 78: Score klantentevredenheid, 2024	102
Grafiek 79: Wijze van contact met IVAGO, 2024	103
Grafiek 80: Gebruik webformulieren van IVAGO, 2024	103
Grafiek 81: Evolutie verhouding arbeiders-bedienden, in aantal koppen (31/12/2024)	105
Grafiek 82: Personeel volgens leeftijd en verloningsniveau, in aantal koppen (31/12/2024).....	105
Grafiek 83: Leeftijd bij indiensttreding, in aantal koppen (enkel medewerkers op 31/12/2024 nog in dienst).....	105
Grafiek 84: Aantal medewerkers dat deeltijds werkt, in aantal koppen (31/12/2024).....	106
Grafiek 85: Aantal keren 15-dagen arbeidsongevallen vrij, 2019-2024.....	114
Grafiek 86: Aantal arbeidsongevallen, 2019-2024	115
Grafiek 87: Aantal woon-werkongevallen, 2019-2024.....	115
Grafiek 88: Aantal ernstige arbeidsongevallen, 2019-2024	115
Grafiek 89: Oorzaken van arbeidsongevallen, in %, 2019-2024.....	116
Grafiek 90: Stof emissie AEC, 2019-2024	121
Grafiek 91: SO2 emissie AEC, 2019-2024	121
Grafiek 92: TOC-emissie AEC, 2019-2024.....	121
Grafiek 93: HCL-emissie AEC, 2019-2024	121
Grafiek 94: CO emissie AEC, 2019-2024	121
Grafiek 95: NH3 emissie AEC, 2019-2024.....	121
Grafiek 96: NOx emissie AEC, 2019-2024.....	122

Grafiek 97: Dioxines en furanen emissies AEC, 2019-2024.....	122
Grafiek 98: Evolutie type brandstof wagenpark, 2011-2024	123
Grafiek 99: Financiële ratio's, in procent, 2019-2023	132
Grafiek 100: Evolutie bedrijfsopbrengsten, in keuro, 2019-2023	133
Grafiek 101: Evolutie bedrijfskosten, in keuro, 2019-2023.....	134
Grafiek 102: Resultaat boekjaar, in keuro, 2019-2023	134
Grafiek 103: Investeringsbeleid, in keuro, 2019-2024	136
Grafiek 104: Omzet bedrijfsafval, in euro, 2019-2024	138
Grafiek 105: Klanten bedrijfsafval per type, in %, 2024.....	139
Grafiek 106: Verloren klanten t.o.v. nieuwe klanten bedrijfsafval, 2019-2024.....	139
Grafiek 107: Percentage digitale facturatie evolutie, 2019-2024	140
Grafiek 108: Aantal niet-conformiteiten bedrijfsafval, 2019-2024.....	140
Grafiek 109: Omzet selectieve fracties bedrijfsafval, 2019-2024	141
Grafiek 110: Meldingen t.o.v. aantal klanten, in %, 2019-2024.....	142
Grafiek 111: Aanwezigheid personeel, in %, 2019-2024.....	142
Grafiek 112: Frequentiegraad arbeidsongevallen, 2019-2024.....	143
Grafiek 113: Ernstgraad arbeidsongevallen, 2019-2024.....	143
Grafiek 114: Major en Minor afwijkingen, 2019-2024.....	144
Grafiek 115: Aantal CAPA's af te werken en afgewerkt, 2019-2024.....	144
Grafiek 116: CO2-uitstoot IVAGO, in ton, 2019-2024	145
Grafiek 117: Reductie diesilverbruik t.o.v. 2019, 2019-2024.....	146
Grafiek 118: Rendabiliteit bedrijfsafval, in procent, 2019-2023	146
Tabel 1: Vlaamse doelstellingen huishoudelijk restafval per inwoner.....	9
Tabel 2: Hergebruik op recyclagepark Destelbergen, 2022	13
Tabel 3: Restafval in Gent, in ton, 2019-2024	21
Tabel 4: Restafval in Destelbergen, in ton, 2019-2024	24
Tabel 5: Ingezameld huishoudelijk afval, in kg per inwoner, 2019 en 2024	26
Tabel 6: Tariefwijzigingen in Destelbergen, 2019-2024	36
Tabel 7: Tariefwijzigingen in Gent, 2019-2024.....	37
Tabel 8: Overzicht selectieve fracties, 2019-2024	62
Tabel 9: Indeling van de IVAGO-medewerkers per afdeling (31/12/2024).....	104
Tabel 10: Evolutie aantal gelanceerde selectieprocedures en aantal ontvangen kandidaten	107

Tabel 11: Aantal opleidingsuren, formeel en informeel, in uren, 2019-2024.....	107
Tabel 12: Balanspositie IVAGO, in keuro, 2019-2023.....	130
Tabel 13: Evolutie bedrijfsopbrengsten, in keuro, 2019-2023	132
Tabel 14: Evolutie bedrijfskosten, in keuro, 2019-2023.....	133
Tabel 15: Evolutie bedrijfsresultaat, in keuro, 2019-2023	135
Tabel 16: Investeringsbeleid, in keuro, 2019-2023	135
Tabel 17: Investeringsuitgaven, in keuro, 2019-2023	136
Tabel 18: Retributies Gent, in euro, 2019-2022	136
Tabel 19: Retributies Destelbergen, in euro, 2019-2023	137
Tabel 20: Prijsaanpassingen bedrijfsafval, 2019-2024	139