

OPSCHRIFT

Vergadering van 26 mei 2014

Besluit nummer: 2014_GR_00453

Onderwerp:
Beleidsnota IVAGO 2014 - 2019 - Goedkeuring

Beknopte samenvatting:

Aan de gemeenteraad wordt gevraagd om goedkeuring te verlenen aan de beleidsnota IVAGO 2014-2019.

Bevoegd: Tine Heyse

Bestemd voor:

- Commissie Welzijn, Werk en Milieu

DE GEMEENTERAAD

AANHEF

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikel 42, § 1

De beslissing wordt genomen op grond van:

Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikel 2

Ingewonnen advies/adviezen:

- Minaraad.

Bijgevoegde bijlage(n):

- Beleidsnota IVAGO 2014-2019. (informatief)
- cbs wijziging beleidsnota (informatief)
- beleidsnota IVAGO 2014-2019 aangepaste versie
- beleidsnota IVAGO 2014-2019 aangepaste versie

MOTIVERING

Volgende feiten gaan aan de beslissing vooraf:

De beleidsnota IVAGO 2014-2019 vult de ambities inzake afvalbeheer uit het bestuursakkoord en de meerjarenplanning verder in.

De beleidsnota werd voorgelegd aan de Minaraad. Het advies wordt gedeeltelijk gevolgd in de

beleidsnota. Bepaalde adviezen worden meegenomen in het actieplan “Nette stad”.

De maatregelen in het kader van de problematiek van sluikstorten en zwerfvuil worden verder uitgewerkt in het voorziene actieplan “Nette stad” dat wordt opgemaakt in de Werkgroep Sluikstorten en Zwerfvuil. Dit actieplan zal in een latere fase worden voorgelegd.

Deze beslissing wordt genomen om volgende redenen:

In de beleidsnota IVAGO 2014-2019 worden de grote uitdagingen voor de legislatuur scherpgesteld en cijfermatig onderbouwd.

De beleidsnota heeft 6 doelstellingen:

1. Minder afval, meer grondstoffen.
2. Een propere stad.
3. Milieumanagement gericht op voortdurend verbeteren.
4. Een efficiënte en klantgerichte organisatie.
5. Zorg voor het welzijn van de medewerkers.
6. Méér energie leveren.

De beslissing tot goedkeuring van de beleidsnota IVAGO is onder voorbehoud van goedkeuring door de raad van bestuur van IVAGO op 14 mei 2014.

Deze beslissing wordt genomen rekening houdend met volgende adviezen:

- Minaraad.

Het advies is gunstig mits voorwaarden.

Het advies wordt gedeeltelijk gevolgd in de beleidsnota. Bepaalde adviezen worden meegenomen in het actieplan “Nette stad”.

Op voorstel van het college van burgemeester en schepenen

Beslist het volgende:

BESLISSING

Artikel 1:

Keurt goed de bij dit besluit gevoegde Beleidsnota – IVAGO 2014-2019 onder voorbehoud van goedkeuring door de raad van bestuur van IVAGO op 14 mei 2014.

BIJKOMENDE INFO BIJ HET BESLUIT

Kabinet Tine Heyse — Kabinet Tine Heyse

Dit besluit kadert in volgende activiteit: *AC34780 Ivago - Ophalen en verwerken van huishoudelijk afval*

Visum van de financieel beheerder:

Het visum is niet van toepassing

BIJLAGEN DIE INTEGRAAL DEEL UITMAKEN VAN HET BESLUIT

- beleidsnota IVAGO 2014-2019 aangepaste versie



IVAGO – beleidsnota 2014-2019



Inhoud

| | | |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | WOORD VOORAF..... | 6 |
| 2 | HET KADER..... | 8 |
| 2.1 | Materialendecreet en VLAREMA..... | 8 |
| 2.2 | Uitvoeringsplan milieuverantwoord beheer van huishoudelijke afvalstoffen..... | 9 |
| 2.3 | Bestuursakkoorden gemeente-vennoten | 9 |
| 2.3.1 | Bestuursakkoord Gent..... | 9 |
| 2.3.2 | Bestuursakkoord Destelbergen | 11 |
| 2.4 | Nieuwe retributies..... | 12 |
| 2.4.1 | Retributies stad Gent..... | 12 |
| 2.4.2 | Retributies gemeente Destelbergen | 13 |
| 3 | DOELSTELLINGEN..... | 15 |
| 3.1 | Minder afval, meer grondstoffen..... | 15 |
| 3.2 | Een propere stad | 16 |
| 3.3 | Milieumanagement gericht op voortdurend verbeteren..... | 17 |
| 3.4 | Een efficiënte en klantgerichte organisatie..... | 17 |
| 3.5 | Zorg voor het welzijn van de medewerkers | 18 |
| 3.6 | Méér energie leveren | 18 |
| 4 | HET AANPAKPLAN | 19 |
| 4.1 | Klantenrelaties en communicatie..... | 19 |
| 4.1.1 | Optimalisatie personeelskost..... | 19 |
| 4.1.2 | Klantenrelaties..... | 19 |
| 4.1.3 | Frontoffice: onthaal, contactcentrum en de IVAGO-mobiel..... | 20 |
| 4.1.4 | Backoffice | 20 |
| 4.1.5 | Bedrijfsafval..... | 21 |
| 4.1.6 | Communicatie, informatie en sensibilisatie | 24 |
| 4.2 | Operaties | 34 |
| 4.2.1 | Aanpassingen inzamelscenario's huis-aan-huisinzameling Gent..... | 34 |
| 4.2.2 | Aanpassing inzamelscenario's Destelbergen | 35 |
| 4.2.3 | De recyclageparken | 36 |
| 4.2.4 | Openbare reiniging..... | 42 |
| 4.3 | Beheer van de afvalstromen | 45 |
| 4.3.1 | Wat gebeurt er met de ingezamelde materialen? | 45 |

| | | |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.2 | Nieuwe verwerkingsmogelijkheden gft..... | 46 |
| 4.3.3 | De afvalenergiecentrale (AEC)..... | 47 |
| 4.4 | Personeelsbeheer..... | 52 |
| 4.4.1 | Inleiding..... | 52 |
| 4.4.2 | Beheersing van de personeelskosten..... | 52 |
| 4.4.3 | Leeftijdsbewust personeelsbeleid – aandacht voor ergonomie..... | 53 |
| 4.4.4 | “Schoon Gent, iedereen present”: absenteïsme beneden 7 %..... | 55 |
| 4.4.5 | Onze missie en waarden beleven..... | 55 |
| 4.4.6 | Fraude vermijden en bestrijden..... | 56 |
| 4.4.7 | Sociale dialoog..... | 56 |
| 4.4.8 | Diversiteit..... | 56 |
| 4.4.9 | Actualisatie statuut, contractueel reglement en arbeidsreglement..... | 57 |
| 4.5 | Welzijn voor iedereen..... | 58 |
| 4.5.1 | Inleiding..... | 58 |
| 4.5.2 | Waar staan we vandaag?..... | 58 |
| 4.5.3 | Top 5 van de huidige oorzaken van arbeidsongevallen (situatie vandaag)..... | 60 |
| 4.5.4 | Doelstelling voor de komende 6 jaar..... | 60 |
| 4.5.5 | Middelen en methoden..... | 61 |
| 4.5.6 | Concrete acties per jaar..... | 61 |
| 4.6 | Milieumanagement 2014-2019..... | 62 |
| 4.6.1 | Behoud van het ISO 14001-certificaat..... | 62 |
| 4.6.2 | Wettelijke verplichtingen..... | 62 |
| 4.6.3 | Continu verbeteren..... | 63 |
| 4.7 | Operationele ontwikkeling en beheer..... | 65 |
| 4.7.1 | Inleiding..... | 65 |
| 4.7.2 | Inplanting ondergrondse containers..... | 65 |
| 4.7.3 | Vernieuwen van het ERP-pakket..... | 66 |
| 4.7.4 | Vrachtwagens bedrijfsafval uitrusten met weegeenheid en boordcomputer..... | 66 |
| 4.7.5 | De software van het belcentrum upgraden..... | 66 |
| 4.7.6 | Planningspakket binnen GIS..... | 66 |
| 4.7.7 | Tablets en mobiel werken..... | 67 |
| 4.7.8 | Vlootbeheer: keuze voor schone energie (elektriciteit en aardgas)..... | 67 |
| 4.8 | IVAGO werkt samen met externe partners..... | 68 |
| 4.9 | Financiën:..... | 71 |

| | | |
|-------|---------------------------------------------------------------------|----|
| 4.9.1 | EVOLUTIE VAN DE FINANCIËLE STROMEN TUSSEN 2014 EN 2019: | 71 |
| 4.9.2 | PROJECTEN MET IMPACT OP DE WERKING VAN DE AFDELING FINANCE: | 76 |
| 4.10 | Van publiek-private samenwerking naar een waardig alternatief | 76 |
| 5 | BIJLAGEN | 78 |
| 5.1 | Bijlage 1 – ACTIEPLAN WELZIJN | 78 |
| 5.2 | Bijlage 2 – ergonomie: indeling functies volgens belasting | 81 |
| 5.3 | BIJLAGE 3 – kruisverwijzing doelstellingen naar aanpakplan | 81 |

Figuren

| | | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Figuur 1: | huishoudelijk afval per inwoner | 15 |
| Figuur 2: | totale netheidsgraad stad Gent 2009-2013 | 17 |
| Figuur 3: | telefoons per jaar 2008-2013 | 19 |
| Figuur 4: | aantal containers per type per afvalsoort februari 2014 | 22 |
| Figuur 5: | bezoekers website 2010 - 2013 | 28 |
| Figuur 6: | ingezameld tonnage gft in verstedelijkt gebied 2008-2013 | 32 |
| Figuur 7: | aantal aangesloten gezinnen en aanbiedingen van de gft-container in verstedelijkt gebied | 32 |
| Figuur 8: | gebruik huisvuilzakken | 35 |
| Figuur 9: | recyclageparkbezoekers per jaar 2007-2013 | 37 |
| Figuur 10: | bezoekers per jaar per recyclagepark 2007-2012 | Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd. |
| Figuur 11: | ingezameld tonnage belangrijkste materialen | 38 |
| Figuur 12: | recyclageparkbezoekers per maand regio Gent 2009-2012 | Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd. |
| Figuur 13: | wijze van betaling op recyclagepark | 41 |
| Figuur 14: | ladder van Moerman | 47 |
| Figuur 15: | verwerkt tonnage 2008-2013 in afvalenergiecentrale | 48 |
| Figuur 16: | evolutie IVAGO-contracten 2008-2013 | 52 |
| Figuur 17: | percentage personeelsleden per leeftijd 2013 | 53 |
| Figuur 18: | evolutie absentieïsme 2008-2013 | 55 |
| Figuur 19: | overzicht van de frequentiegraad per jaar 2008-2013 | 59 |
| Figuur 20: | overzicht ernstgraad per maand 2008-2013 | 59 |
| Figuur 21: | oorzaken arbeidsongevallen 2013 | 60 |
| Figuur 22: | percentage residu PMD in Vlaanderen 2012 | 69 |

Tabellen

| | | |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1: | samenvatting retributies Gent | 12 |
| Tabel 2: | huidige retributie voor inzameling grof huisvuil op aanvraag in Gent - op vooraf voorziene data | 13 |
| Tabel 3: | samenvatting retributie Destelbergen | 14 |
| Tabel 4: | huidige retributie voor inzameling grof huisvuil op aanvraag in Destelbergen - op vooraf voorziene data | 14 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 5: overzicht containerservice bedrijfsafval..... | 22 |
| Tabel 6: inzamelfrequentie huis-aan-huisinzameling Gent..... | 34 |
| Tabel 7: inzamelfrequentie huis-aan-huisinzameling Destelbergen..... | 36 |
| Tabel 8: verwerkingswijze per materiaal | 46 |
| Tabel 9: evolutie gemiddelde meetgegevens emissies 2007-2013 in mg/Nm ³ | 48 |
| Tabel 10: evolutie dioxines 2007-2013 in mg/jaar..... | 49 |
| Tabel 11: aantal personeelsleden en totale kost 2008 en 2013 | 53 |
| Tabel 12: personeel volgens leeftijd en niveau op 31/12/2013..... | 54 |
| Tabel 13: frequentie- en ernstgraad arbeidsongevallen 2013..... | 58 |

1 WOORD VOORAF

Als intergemeentelijke vereniging, belast met het beheer van de huishoudelijke afvalstoffen in Gent en Destelbergen, wil IVAGO een betekenisvolle bijdrage leveren in het realiseren van de ambitieuze beleidsplannen en –doelstellingen van zijn gemeente-vennoten. In deze beleidsnota tekenen we uit hoe we dit de volgende jaren willen aanpakken.

De afvalberg werd de voorbije jaren in heel Vlaanderen voor een groot deel aan banden gelegd. Gent en Destelbergen speelden hierin zeker een pioniersrol. Maar nu komt het erop aan niet bij de pakken te blijven zitten en de afvalberg stelselmatig verder af te toppen. Zo bevat ons huishoudelijk afval nog te veel bruikbare grondstoffen. Er zit heel veel gft-afval in onze huisvuilzak of -container. Door het uitwerken van een gft-plan dat in de verschillende hoofdstukken van deze beleidsnota verweven zit, willen we het volume gft-afval dat in het verstedelijkt gebied van Gent wordt ingezameld met 80 % doen toenemen. Daarvoor moet het aantal gebruikers er verdubbelen.

De IVAGO-afvalenergiecentrale scoort hoog op het vlak van milieutechnologie. Vandaag produceert zij elektriciteit en levert warmte aan het nabijgelegen UZ Gent. IVAGO kan een belangrijke bijdrage leveren in de lokale energievoorziening door meer warmte te leveren aan nabijgelegen bedrijven waardoor de opgewekte energie bijkomende financiële opbrengsten genereert.

De stad Gent proper houden betekent een permanente uitdaging. Die rust niet alleen op de schouders van IVAGO, maar evenzeer op een reeks van partners die samen de strijd tegen sluikestorten en zwerfvuil aangaan en waarmee de intensieve samenwerking wordt verdergezet en nog beter gestroomlijnd in het kader van het ‘actieplan propere stad’.

IVAGO is een dienstverlenend bedrijf met ruim 260.000 klanten. We blijven voortdurend ijveren om de klantentevredenheid hoog te houden. Het contact met onze klant wordt immers steeds intensiever en sneller. De systemen die dit ondersteunen evolueren voortdurend. De volgende jaren bouwen we ons belcentrum om tot een echt contactcenter en we vergroten de mogelijkheden van digitale communicatie. In een veranderende stad blijft doelgroepencommunicatie en -sensibilisatie over afval en afvalbeheer een steeds terugkerende uitdaging.

Zowel op het vlak van communicatie en sensibilisatie, als op het beheer van informatie volgen we de digitale evoluties waardoor IVAGO vlot toegankelijk wordt voor mobiele communicatietechnologie en de administratieve processen vereenvoudigen.

De afdeling Bedrijfsafval staat onder grote concurrentiële druk in een economisch moeilijke periode voor KKMO. IVAGO heeft evenwel de nodige operationele middelen voor een excellente operationele service en blijft het voortouw nemen om klanten aan te zetten hun afval zo veel mogelijk te scheiden op basis van de recycleerbaarheid of hergebruik.

Het personeel is het kapitaal van IVAGO. De belangrijkste uitdagingen waar we de volgende jaren voor staan betreffen het beheersen van de personeelskosten, het voeren van een leeftijdsbewust personeelsbeleid, het onder controle houden van het absentisme, het invoeren van een gedragscode. Het overleg met de vakbonden is daarin uitermate belangrijk.

Binnen elke organisatie waar mensen werkzaam zijn, dient de zorg om arbeidsveiligheid en welzijn van de werknemers op het werk een belangrijk deel uit te maken van het beleid. Binnen IVAGO zijn we ons daar terdege van bewust, niet enkel omwille van het wettelijke kader, maar vooral omwille van de verantwoordelijkheid die we voelen en de zorg die we willen dragen voor al onze collega's. De doelstelling van IVAGO is om voor al haar medewerkers een omgeving te creëren waarin het opnemen van verantwoordelijkheid, participatie, initiatief, respect voor elkaar en professionele groei mogelijk zijn. Een veilige en aangename werkomgeving moet er daarbij mee voor zorgen dat het aantal arbeidsongevallen daalt.

Tot slot is er nog een belangrijke in de wet vastgelegde datum. Behoudens een wijziging van de wetgeving moet de private partner op uiterlijk 31 december 2018 uit de intercommunale treden. Het noodzaakt ons om na te denken over een structuur waarbinnen het afvalbeleid van Gent en Destelbergen verder kan gevoerd worden.

Zoals blijkt staan er ons de volgende jaren een hele reeks uitdagingen te wachten. IVAGO zal zuinig moeten omgaan met de beschikbare middelen om zijn doelstellingen en ontwikkelingen waar te maken, rekening houdend met een veranderende wetgeving, de economische realiteiten, en de wijzigende consumptiepatronen.

Dit maakt de uitdaging en de wil om te slagen er echter niet kleiner op. IVAGO en zijn medewerkers zijn er klaar voor!

Didier Naessens
algemeen directeur

Tine Heyse
voorzitter raad van bestuur

2 HET KADER

Als intergemeentelijke opdrachthoudende vereniging werkt IVAGO niet op een eiland maar binnen een kader waarbinnen het afvalbeheer in Gent en Destelbergen wordt uitgetekend. De Europese regelgeving werd in Vlaanderen wetgevend vertaald in het Materialendecreet, dat op zijn beurt door de Vlaamse Regering werd omgezet in uitvoeringsbesluiten, vervat in het VLAREMA.

Daarnaast dient het afvalbeleid te passen in het Uitvoeringsplan Milieuverantwoord beheer van huishoudelijke afvalstoffen dat een planning opmaakte voor de periode 2008-2015, en voor verwerking zelfs tot 2020. De opmaak van een nieuw uitvoeringsplan is momenteel in voorbereiding. De bestuursakkoorden van beide gemeente-vennoten, afgesloten voor deze beleidsperiode, vormen een belangrijke leidraad in het bepalen van de actiepunten.

Tot slot behoort het vastleggen van de retributies tot de autonome bevoegdheid van de gemeenten.

2.1 Materialendecreet en VLAREMA

Door het in werking treden van het Materialendecreet en de uitvoeringsbesluiten 'VLAREMA' maakt Vlaanderen de transformatie van een afval- naar een materialenbeleid. De afvalhiërarchie legt de algemene principes vast: afval zo veel mogelijk voorkomen, hergebruik stimuleren, vervolgens recycleren en nuttig toepassen (ook als energiebron) en pas dan verwerken met storten als allerlaatste optie.

Het VLAREMA introduceerde nieuwe principes voor de gemeentelijke afvalbelasting. Gemeenten moeten nog meer dan vroeger het principe 'de vervuiler betaalt' doorvoeren, vertrekken van de werkelijke kosten en rekening houden met een aantal minimale en maximale tarieven. Tevens scheidt het de mogelijkheid dat IVAGO zelf de retributies zou innen.

Afzonderlijke inzameling afvalstoffen

Het VLAREMA bepaalt dat ten minste volgende huishoudelijke afvalstoffen afzonderlijk moeten worden ingezameld: klein gevaarlijk afval van huishoudelijk oorsprong, glazen flessen en borden, papier- en kartonafval, grofvuil, groenafval, textielafval, afgedankte elektrische en elektronische apparatuur, afvalbanden, puin, asbestcementhoudende afvalstoffen, pmd-afval...

Het principe 'de vervuiler betaalt'

Het VLAREMA bepaalt dat de gemeenten het principe 'de vervuiler betaalt' moeten toepassen bij de berekening van de bijdrage in de kosten door de burger van het beheer van huishoudelijk afval dat via de gemeentelijke kanalen wordt ingezameld, rekening houdend met de werkelijke kosten overeenkomstig de bepalingen van het besluit.

2.2 Uitvoeringsplan milieuverantwoord beheer van huishoudelijke afvalstoffen

Het Uitvoeringsplan Milieuverantwoord Beheer van Huishoudelijke Afvalstoffen (BS 07.01.08) behandelt de planning inzake preventie, selectieve inzameling, recyclage en verwijdering van huishoudelijke afvalstoffen voor de periode 2008-2015, voor verwijdering tot 2020.

Zo bepaalt het Uitvoeringsplan bijvoorbeeld minimaal te voorziene inzamelfrequenties en -methodes en de maximale hoeveelheid vergelijkbaar bedrijfsafval die kan opgehaald worden met de huis-aan-huisinzameling voor particulieren.

2.3 Bestuursakkoorden gemeente-vennoten

2.3.1 Bestuursakkoord Gent

Het bestuursakkoord dat werd afgesloten voor de stad Gent bevat een reeks elementen die rechtstreeks of onrechtstreeks betrekking hebben op de werking en/of opdrachten van IVAGO. We sommen de punten hierbij op.

2.1 Gent heeft de ambitie koploper te zijn op het vlak van duurzaamheid en klimaatneutraliteit. Gent wordt op termijn energie-onafhankelijk door maximaal in te zetten op energiereductie en duurzame en hernieuwbare lokale energieproductie.

2.11 We stimuleren de uitwisseling van energie tussen bedrijven via de aanleg van warmtenetten. Aan bedrijven kan een heffing opgelegd worden indien zij onverantwoord warmte blijven lozen.

2.32 IVAGO verwarmt het UZ Gent met de stoom die geproduceerd wordt door de verbrandingsoven. IVAGO zal onderzoeken of er nog mogelijkheden zijn voor een dergelijk energierecuperatieproject met een bedrijf of organisatie in de buurt. Het eerste project daarbij is het verwarmen van de gebouwen van het Arteveldestadion.

2.33 We innoveren inzake hergebruik van afvalstromen (cradle-to-cradle) door het opzetten van samenwerkingsverbanden tussen onderzoeksinstituten, de lokale overheid, IVAGO en de industrie.

2.35 Gent creëert kansen voor groene economie, d.w.z. een economie die de aarde niet uitput of vervuult, maar zoekt naar steeds efficiëntere kringlopen van energie, grondstoffen en goederen. Bedrijven vervuilen steeds minder en gaan afval als grondstof beschouwen waardoor ook nog eens extra werkgelegenheid en innovatieve diensten worden gecreëerd.

2.38 De afvalverwerkingsinstallatie van IVAGO haalt goede resultaten rond emissies. Het is van belang deze goede resultaten minstens te behouden of nog te verbeteren. Mogelijke projecten voor de verbetering van de energierecuperatie mogen niet ten koste gaan van de luchtkwaliteit.

2.39 IVAGO moet zich verder ontplooiën tot een slagkrachtige en moderne organisatie die instaat voor de afvalophaling en –verwerking in onze stad en een centrale rol speelt in het net houden van het openbaar domein. De verhoudingen met de privépartners moeten grondig geëvalueerd en besproken worden en er komt een onderzoek naar de mogelijke samenwerking met andere gemeenten.

2.43 Waar mogelijk, zijn alle nieuwe wagens van het stadswagenpark (inclusief gelieerde stedelijke organisaties en schoolbussen) CNG, hybride of elektrisch.

2.48 We blijven inzetten op het afbouwen van de afvalberg in de eerste plaats door het restafval gevoelig te doen dalen.

2.49 Het aandeel GFT in restafval moet gevoelig dalen door onder meer de aparte ophaling van GFT in verstedelijkt gebied te veralgemenen en nog meer in te zetten op thuiscomposteren in buurten met tuinen. Er komen meer buurtcomposteerplekken op oordeelkundig gekozen plaatsen in de stad.

2.50 De tarifiering belooft mensen die afval proberen te vermijden.

2.51 Er komen afvalsorteerstraten met ondergrondse containers voor collectieve afvalinzameling onder meer bij nieuwe woongebieden en bestaande hoogbouw.

2.53 We voeren de strijd tegen zwerfvuil en sluikstorten op. Het veegplan wordt dynamischer. Waar nodig plaatsen we meer en/of grotere afvalbakken of wordt de ophaalfrequentie verhoogd.

2.54 We trachten de Gentenaars actiever te betrekken en maken de regels voor omgaan met afval nog breder en duidelijker bekend. Wie zich daar niet aan houdt, moet geverbaliseerd en bestraft worden. Dat kan niet alleen met geldboetes, maar ook met werkstraffen.

2.55 Buurtwerking en sociale cohesie zijn belangrijk in de strijd tegen zwerfvuil en sluikstorten. De netheidscharters worden verder uitgebouwd en gestimuleerd.

2.56 Er komen gerichte acties en programma's over hoe om te gaan met afval voor nieuwkomers en studenten.

2.57 Het overlastteam van de Gentse politie beteugelt het achterlaten van zwerfvuil en sluikstorten en maakt daarbij gebruik van camera's.

2.58 Het MOS-programma (Milieuzorg Op School) waarin de afval- en zwerfvuilproblematiek ruimschoots aan bod komt, zetten we onverminderd voort. De sensibilisering en educatie bij jongeren tussen 12 en 18 jaar moet verbeterd worden.

3.9 Op openbaar vervoertrajecten binnen de R40 (kleine stadsring) worden er tijdens de ochtend- en avondspits zo weinig mogelijk huis- of bedrijfsvuilophalingen en laad- en los bewegingen uitgevoerd.

9.18 Bij overlast veroorzaakt door nieuwkomers werken we met buurtstewards om de leefbaarheid van wijken te garanderen. Daar waar mogelijk wordt deze functie ook ingevuld door mensen uit de doelgroep. De buurtstewards wijzen nieuwkomers op hun rechten en plichten, met aandacht voor problemen zoals sluikstorten, zwerfvuil en nachtlawaai.

13.12 Het bestuur kiest resoluut voor duurzame Gentse Feesten en feesten en evenementen in het algemeen. Dat betekent een minimale ecologische voetafdruk, (algemene) veiligheid, voedselveiligheid, en het beperken van afval en het beheersen van het geluid. Dat betekent verder een duurzame mobiliteit: promotie openbaar vervoer, te voet, fietsroutes en –parkings, bewegwijzering, P&R, fietstaxi's, watervoer.

15.6 In het kader van deze gebiedsgebonden werking is het noodzakelijk dat politie blijvend kan beschikken over een specifiek team (het O-team) dat zich voltijds focust op de overlastproblematiek zoals nachtlawaai, sluikstorten, zwerfvuil, en andere overlastfenomenen die het samenlevingsklimaat verzuren. Een bijkomende meerwaarde (en voorbeeldfunctie) van het huidige team ligt in de

informatiegestuurde aanpak, de geïntegreerde aanpak en de nauwe samenwerking met o.a. de Gemeenschapswacht, de Dienst Milieutoezicht en IVAGO.

19.24 De vakbonden blijven een partner in het uitstippelen van het personeelsbeleid. Het overleg met de vakbonden is daarin uitermate belangrijk.

19.30 Er wordt voor het stadspersoneel een online applicatie ingevoerd voor meldingen van zwerfvuil, sluikstorten of defecten, en een 'niet-ok'-app voor de burgers.

19.40 Publiek-Private Samenwerking (PPS) kan nuttig zijn, maar we springen er omzichtig mee om, ten einde te vermijden dat de gevraagde beschikbaarheidsvergoedingen een te zware claim gaan leggen op de toekomstige reguliere beleidsruimte. Een PPS waarbij de overheid de lasten draagt van leningen, exploitatie en onderhoud, zonder eigenaar te zijn, wordt vermeden. Indien dit toch overwogen wordt, tonen gedetailleerde berekeningen de kosten en de baten aan over lange termijn.

2.3.2 Bestuursakkoord Destelbergen

In het bestuursakkoord dat werd afgesloten voor de gemeente Destelbergen vinden we volgende elementen die betrekking hebben op de werking van IVAGO.

Mede in het licht van de samenwerking binnen IVAGO, dient het huidige beleid van ophaling en verwerking van het huisvuil te worden herbekeken. De samenwerkingsvorm zelf dient te worden geëvalueerd (o.m. in functie van de verlengingen van de levensduur van de intercommunale in 2018), waarbij de samenwerking met de privépartner en een mogelijke schaalvergroting aan bod moeten komen. Belangrijk objectief blijft de vermindering van de afvalberg, waarbij ook het beleid van de bijdragen van de burgers in de kosten van ophaling en verwerking, volgens het principe van "de vervuiler betaalt", inclusief het containerpark, moet herbekeken worden.

Naast een voorbeeldfunctie, heeft de gemeente tal van opdrachten op het vlak van sensibilisering. Milieu-educatie in de lagere scholen via het MOS-project, de educatieve natuurwandelingen, de klimaatwijken, de infosessies in verband met het pesticidenvrije onderhoud van de tuinen, maar ook de algemene informatie naar de burgers toe (met initiatieven zoals het ter beschikking stellen van thermografische kaarten en de opening van een "Energieoket" in het gemeentehuis, waarbij informatie wordt verschaft over mogelijke subsidies en energiepremies) zijn onderdelen van dit bewustmakingsbeleid.

Ook de bestrijding van het fenomeen zwerfvuil dient onverminderd en op basis van het actuele 10-puntenprogramma, te worden verdergezet.

2.4 Nieuwe retributies

Het vastleggen van de retributies is een exclusieve bevoegdheid van de gemeenteraden van de stad Gent en de gemeente Destelbergen.

2.4.1 Retributies stad Gent

De gemeenteraad van de stad Gent keurde nieuwe retributies op het ophalen en verwerken van huisvuil goed. Die treden in werking op 1 juli 2014.

Retributie voor restafval

De retributie voor het inzamelen en verwerken van een 60 l-zak voor restafval werd in 2009 aan de index aangepast. Een nieuwe aanpassing aan de levensduurte drong zich op. De nieuwe retributie bedraagt 1,75 euro per volume van 60 l.

GFT

Retributie voor gft-afval

In 2009 werden de tarieven voor de inzameling en verwerking van gft-afval verlaagd. Om de scheiding van gft-afval nog meer te stimuleren blijven de tarieven ervan ongewijzigd. Daardoor vergroot het verschil met restafval.

Retributie voor pmd-afval

Sinds 1998 is het tarief voor de blauwe pmd-zak ongewijzigd. Het wordt aangepast tot 0,24 euro per 60 l-zak. Dit kan de gebruikers ook aanzetten om te kiezen voor producten met minder verpakkingsafval.

Retributie voor inzameling glazen flessen en bokalen

Glazen flessen en bokalen worden gratis aan huis ingezameld. Dit blijft ongewijzigd.

Retributie voor inzameling papier/karton

Papier en karton worden gratis aan huis ingezameld. Dit blijft eveneens ongewijzigd.

| Aard | Volume | Type recipiënt | 2009 – in euro | 2014 – in euro |
|----------------------|--------|----------------|----------------|----------------|
| restafval | 15 l | Zak | 0,37 | 0,44 |
| | 60 l | Zak | 1,50 | 1,75 |
| | 30 l | Zak | 0,75 | 0,88 |
| | 40 l | Container | 1 | 1,17 |
| | 60 l | Container | 1,50 | 1,75 |
| | 120 l | Container | 3 | 3,50 |
| | 240 l | Container | 6 | 7 |
| gft | 40 l | Container | 0,53 | 0,53 |
| | 60 l | Container | 0,80 | 0,80 |
| | 120 l | Container | 1,60 | 1,60 |
| | 240 l | Container | 3,20 | 3,20 |
| pmd | 60 l | Zak | 0,12 | 0,24 |
| glas | | Vrij | 0 | 0 |
| papier/karton | | Vrij | 0 | |

Tabel 1: samenvatting retributies Gent

Retributie voor de ophaling op aanvraag van grofvuil

In 2009 werd voor Gent de inzameling van grof huisvuil op aanvraag ingevoerd. Men beschikt over een 18-tal data waarop men grofvuil kan laten ophalen. Die staan vermeld op de ophaalkalender. Het is een erg flexibel systeem waarbij men niet meer gebonden is aan de twee vaste ophaaldagen voor deze afvalsoort. Er werd gekozen voor een systeem waarbij men per kilogram betaalt. Enkel de eerste 200 kilogram is bij een eerste ophaling per kalenderjaar vrijgesteld. Er werd jaarlijks ongeveer 10.500 keer van deze dienstverlening gebruikgemaakt.

| Per kalenderjaar | Vervoerskosten | Minder dan 200kg | 200kg tot 1000kg | Meer dan 1000kg |
|----------------------|----------------|------------------|------------------|-----------------|
| 1ste ophaling | Gratis | € 0,00 | € 0,075/kg | € 0,15/kg |
| 2de ophaling | € 5,00 | € 0,075/kg | | € 0,15/kg |
| 3de ophaling en meer | € 5,00 | € 0,15/kg | | |
| Op andere dag | € 20,00 | € 0,15/kg | | |

Tabel 2: huidige retributie voor inzameling grof huisvuil op aanvraag in Gent - op vooraf voorziene data

In hoogbouwcomplexen met méér dan 50 wooneenheden geldt een gemeenschappelijk systeem.

De retributie voor het inzamelen van tuinafval bedraagt 20 euro administratie- en aanrijktost en € 0,10/kg.

Het VLAREMA bepaalt dat elke kilogram brandbaar grofvuil moet aangerekend worden

Na overleg met OVAM oordeelde de stad Gent en IVAGO dat één en ander vandaag niet rijp is om in een grote stad in te voeren. We willen, samen met OVAM, onderzoeken wat de mogelijke gevolgen zijn van het invoeren van de bepalingen inzake grofvuil uit het VLAREMA om zo geschikte methodes te vinden om de bepalingen indien nodig in te voeren.

Vragen die zich daarbij stellen betreffen:

- De impact op sluikstorten.
- Het stockeren van afval in relatie tot de kleine behuizing.
- Hoe dit aanpakken in hoogbouwcomplexen?
- Is sociale tegemoetkoming mogelijk en hoe moeten we dit organiseren?
- Wat met een héél groot aantal facturen voor zeer kleine bedragen?

De huidige retributie blijft dan ook momenteel ongewijzigd.

2.4.2 Retributies gemeente Destelbergen

Het gemeentebestuur van Destelbergen wijzigde reeds in april 2013 de retributie voor de inzameling van restafval en gft.

Retributie voor pmd-afval

Sinds 1998 is het tarief voor de blauwe pmd-zak in Destelbergen ongewijzigd. Elke huisgezin ontving er jaarlijks gratis een rol pmd-zakken van 25 stuks. Bijkomende zakken konden worden aangekocht

tegen een tarief van 0,12 euro/zak bij de Milieudienst en enkele handelszaken.

De gratis bedeling van pmd-zakken wordt afgeschaft en het tarief wordt op 0,24 euro/zak gebracht.

Retributie voor inzameling glazen flessen en bokalen

Glazen flessen en bokalen worden gratis aan huis ingezameld. Dit blijft ongewijzigd.

Retributie voor inzameling papier/karton

Papier en karton worden gratis aan huis ingezameld. Dit blijft eveneens ongewijzigd.

| Aard | Volume | Type recipiënt | 1/4/2013 in euro | 2014 in euro |
|----------------------|--------|----------------|------------------|--------------|
| restafval | 40 l | Container | 1,00 | 1,00 |
| | 120 l | Container | 2,50 | 2,50 |
| | 240 l | Container | 4,00 | 4,00 |
| | 60 l | Zak | 1,25 | 1,25 |
| gft | 40 l | Container | 1,00 | 1,00 |
| | 120 | Container | 2,00 | 2,00 |
| pmd | 60 l | Zak | 0,12 (1) | 0,24 |
| glas | | Vrij | 0 | 0 |
| papier/karton | | Vrij | 0 | 0 |

Tabel 3: samenvatting retributie Destelbergen
(1) jaarlijks een rol pmd-zakken gratis

Retributie op het inzamelen op aanvraag van grofvuil

Tot 2013 werd grof huisvuil in Destelbergen tweemaal per jaar gratis aan huis ingezameld. Vanaf 2014 schakelt men hier ook over op een inzameling op aanvraag, waarbij grofvuil per kilogram wordt aangerekend, met uitzondering van de eerste 200 kilogram bij de eerste ophaling.

| Beurt per kalenderjaar | Vervoer- en reservatiekost | Brandbaar grofvuil | | | Hout | Metaal |
|--------------------------------|----------------------------|--------------------|------------------------|-------------------|--------|--------|
| | | Tot 200 kg | Van 200 kg tot 1000 kg | Méer dan 1.000 kg | | |
| 1 ^{ste} ophaling | Gratis | Gratis | 0,075 euro/kg | 0,15 euro/kg | Gratis | Gratis |
| 2 ^{de} ophaling | 5 euro | 0,075 euro/kg | 0,075 euro/kg | 0,15 euro/kg | Gratis | gratis |
| Vanaf 3 ^{de} ophaling | 5 euro | 0,15 euro/kg | 0,15 euro/kg | 0,15 euro/kg | Gratis | gratis |
| Op andere dag | 20 euro | 0,15 euro/kg | | | Gratis | Gratis |

Tabel 4: huidige retributie voor inzameling grof huisvuil op aanvraag in Destelbergen - op vooraf voorziene data

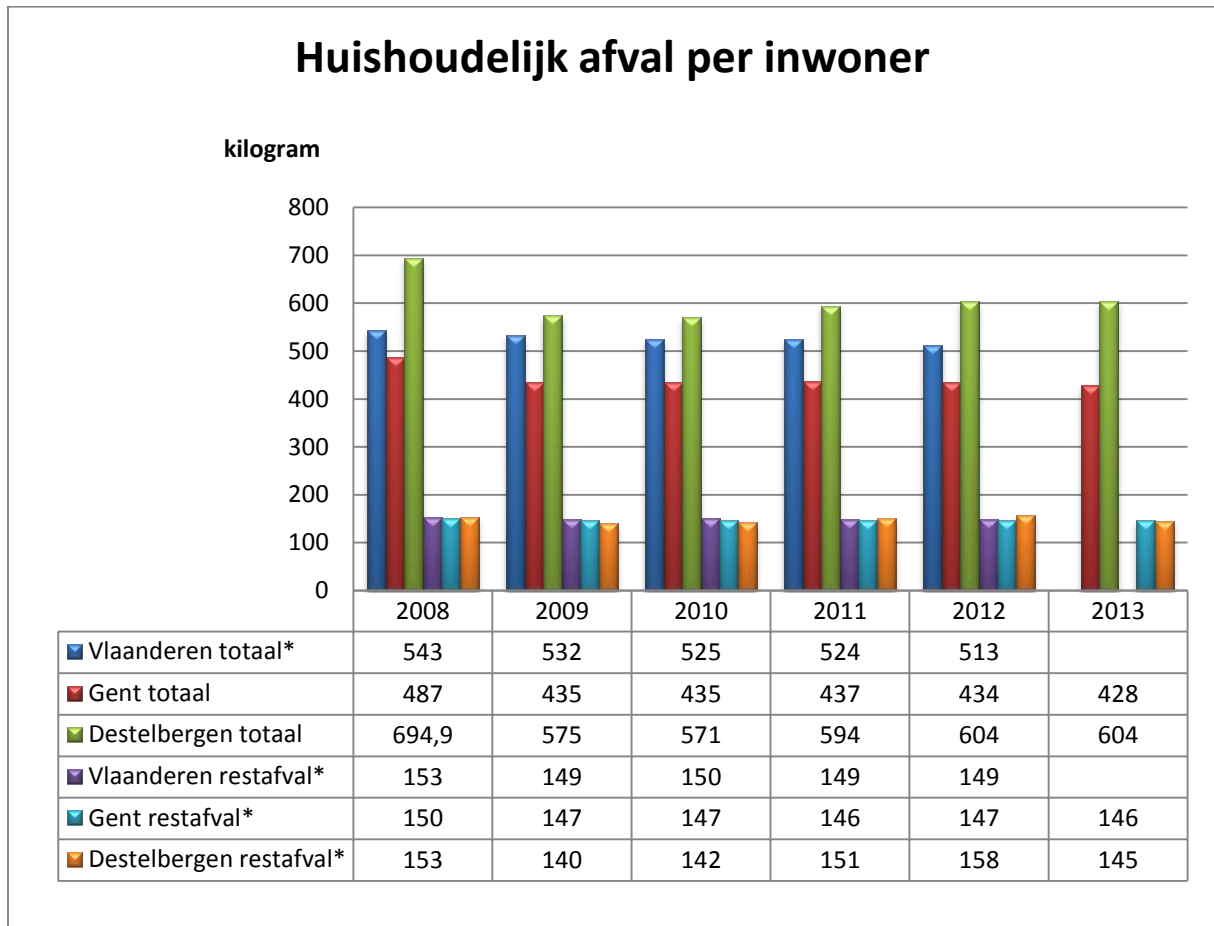
Retributie op het inzamelen op aanvraag van tuinafval

De retributie op het inzamelen op aanvraag van tuinafval (snoeihout en takken) bedraagt 20 euro aanrij- en reserveringskost en 0,10 euro/kg.

3 DOELSTELLINGEN

3.1 Minder afval, meer grondstoffen

Volgens de doelstellingen van het Uitvoeringsplan Milieuverantwoord beheer van huishoudelijke afvalstoffen mag de hoeveelheid restafval op Vlaams niveau niet hoger zijn dan 150 kg/inwoner. In een nieuw uitvoeringsplan kan dit eventueel wijzigen, waarna we ons op deze nieuwe doelstelling zullen richten.



Figuur 1: huishoudelijk afval per inwoner

* gegevens van OVAM m.u.v. 2013

We houden de hoeveelheid terminaal te verwerken huishoudelijk afval voor Gent niet alleen beneden de 150 kg/inwoner-grens (na toepassing van correctiefactor), maar scoren ook beter dan het Vlaamse gemiddelde.

Ook voor Destelbergen geldt de 150 kg/inwoner als maximale bovengrens en willen we beter doen dan het gemiddelde voor Vlaanderen.

Door bijkomende inspanningen inzake preventie, hergebruik en nog meer scheiden van materiaalstromen houden we nog minder restafval over.

Méér gft uit het restafval

In Gent willen we nog meer gft uit het restafval halen door een groter prijsverschil te creëren, het 'landelijk gebied' waar kan uit te breiden, intensief te sensibiliseren en informeren en thuis- en buurtcomposteren verder te promoten. Daarvoor stellen we een gft-plan op waarvan de verschillende elementen terug te vinden zijn in de respectievelijke hoofdstukken van deze

beleidsnota. (Zie **GFT**)

Concreet moet het aantal gezinnen verdubbelen dat actief gebruikmaakt van de gft-inzameling in het verstedelijkt gebied. We willen dit realiseren in het kader van het samenwerkingsverband dat de stad Gent afsluit met OVAM.

Zuivere stromen

We zamelen aan huis en op de recyclageparken zo zuiver mogelijke materiaalstromen in die voldoen aan kwaliteitseisen voor verdere verwerking en recyclage. Zo beperken we het niet-recycleerbare residu bij het pmd-afval tot minder dan 15 %.

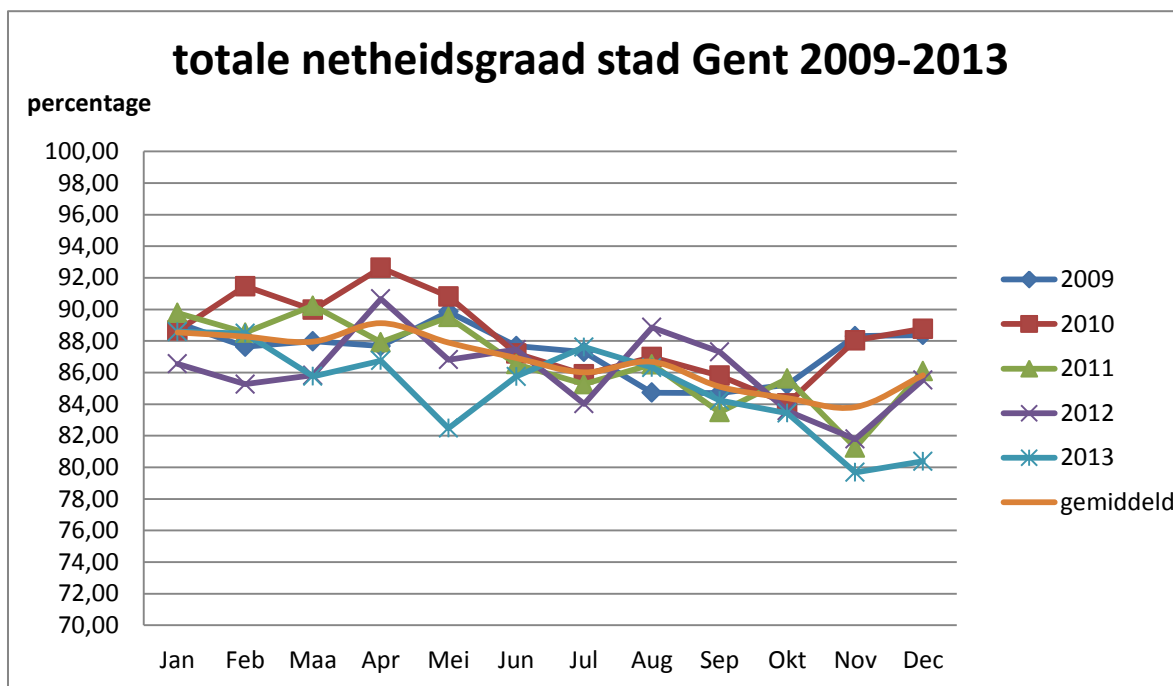
3.2 Een propere stad

Al jarenlang leveren de stad Gent en IVAGO samen grote inspanningen om de problematiek van zwerfafval en sluikstorten onder controle te krijgen.

De netheidsbarometer biedt een objectief meetinstrument om de netheid van de stad in beeld te brengen. Op basis van seizoensschommelingen en wisselende omstandigheden varieert de globale netheidsgraad tussen 84 en 90. De doelstelling is een jaarlijks gemiddelde netheidsgraad van 88 %.

Sluikstorten verwijderen we binnen de twee werkdagen na het ontvangen van de melding. We hanteren een objectieve beslissingsboom voor het bepalen van noodwendigheid, volume en ledigingsfrequentie van afvalkorven.

Binnen de werkgroep 'sluikstorten en zwerfvuil' van de stad Gent wordt het actieplan 'nette stad' opgemaakt, waarin verschillende maatregelen zijn opgenomen rond sluikstorten en zwerfvuil.



Figuur 2: totale netheidsgraad stad Gent 2009-2013

3.3 Milieumanagement gericht op voortdurend verbeteren

IVAGO wil zijn milieuprestaties permanent en meetbaar verbeteren. Daarvoor hanteren we de internationaal erkende ISO 14001-normering voor de beoordeling van het milieumanagementsysteem. Dit houdt niet alleen in dat IVAGO moet voldoen aan alle wettelijke normen en vereisten, maar dat steeds moet gewerkt worden aan verbetering. De jaarlijkse audit door een erkend extern organisme zorgt ervoor dat de aandacht hiervoor steeds op scherp blijft staan.

Er zal worden ingezet op het verschoneren van het wagenpark van IVAGO. Bij de aankoop van nieuwe voertuigen wordt de mogelijkheid van een alternatieve energiebron (elektriciteit of CNG) meegenomen.

3.4 Een efficiënte en klantgerichte organisatie

Voor het contactcenter hanteren we een dienstverleningsniveau van 94 % voor de telefonische oproepen en een maximale doorlooptijd van twee werkdagen voor het beantwoorden van e-mails of webaanvragen.

We verhogen het aantal klanten dat over een actieve account voor het e-loket beschikt jaarlijks met 10 % en



door vernieuwing van de IVAGO-webstek maken we die ook toegankelijk voor mobiele apparatuur. We meten het bereik en de efficiëntie van de verschillende informatie- en communicatiedragers.

3.5 Zorg voor het welzijn van de medewerkers

We behouden de werkgelegenheid voor 380 VTE.

Door het uitvoeren van een concreet actieplan verlagen we frequentie- en ernstgraad van arbeidsongevallen tot fg <80 en eg <0,9 en verhogen het welzijn van de medewerkers.

Het absentieïsme ten gevolge van ziekte brengen we terug tot 7 %.

3.6 Méér energie leveren

De installatie verwerkt jaarlijks 100.000 ton brandbaar materiaal.

De beschikbaarheid van de afvalenergiecentrale ligt tussen de 90 en 94 %. We handhaven het zeer hoge kwaliteitsniveau van onze installatie met betrekking tot de emissies.

IVAGO produceert zo veel mogelijk energie en tracht deze maximaal te commercialiseren door verkoop van 90-110 Mwh/1000 ton elektrisch en 400-500 Mwh/1000 ton thermisch.

In de komende periode zullen de mogelijkheden worden onderzocht hoe een optimale geïntegreerde gft-inzameling en verwerking met voorvergistings- en nacompostering, aanleiding kan geven tot een duurzame en economische manier voor de productie van hernieuwbare energie.

Zie bijlage voor een kruisverwijzing van de doelstellingen naar de verschillende elementen uit het aanpakplan.

4 HET AANPAKPLAN

4.1 Klantenrelaties en communicatie

4.1.1 Optimalisatie personeelskost

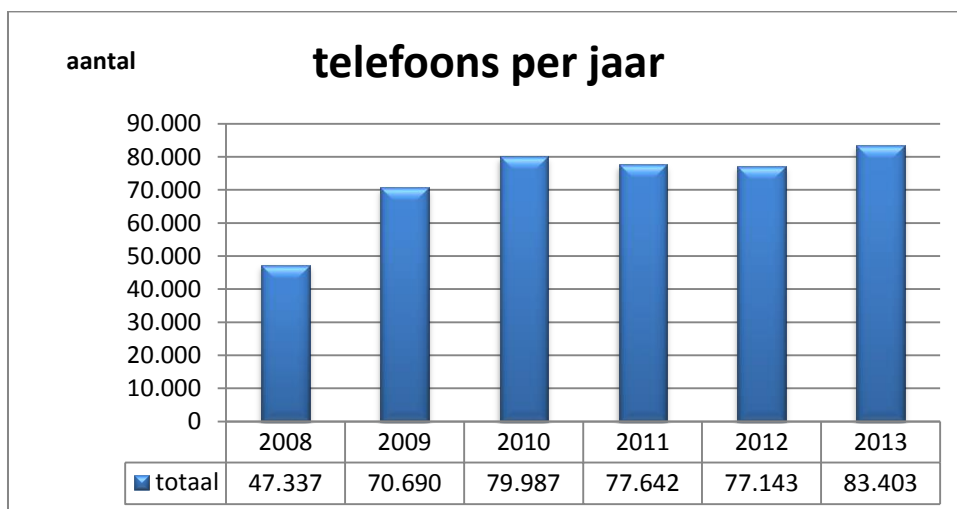
Na een periode van groei breekt ook voor de dienst Klantenrelaties en Communicatie een periode van stabilisering en zoeken naar optimalisatie en efficiëntiewinst aan. In het kader van het meerjarenplan 2014-2019 van de stad Gent zal de bezetting van de dienst klantenrelaties en communicatie beperkt worden tot maximaal 20 VTE-medewerkers. Met deze ploeg streven we naar een maximale klanttevredenheid, een snelle en correcte dienstverlening en een gerichte en efficiënte interne en externe communicatie.

4.1.2 Klantenrelaties

4.1.2.1 Terugblik

In de vorige beleidsperiode evolueerde IVAGO van een exploitatie- naar een klantgerichte organisatie. Binnen de nieuwe organisatiestructuur vormt de afdeling Klantenrelaties en Communicatie één van de drie volwaardige pijlers van de organisatie naast de afdeling Operaties en de afdeling Afvalenergiecentrale.

De onthaalmedewerkers ontvingen jaarlijks tussen de 15.000 en 20.000 bezoekers. Het belcentrum behandelt jaarlijks ruim 80.000 telefonische oproepen en behaalt een uitzonderlijk hoog dienstverleningsniveau van gemiddeld bijna 97 %. Daarnaast dient IVAGO een steeds toenemend aantal e-mails (25.972 in 2013) en aanvragen via het e-loket (3.720 in 2013) te behandelen. In de backoffice beheren de interne en externe commerciële medewerkers de dossiers van ruim 4.000 bedrijfsklanten en 800 beheerders van appartementen. De diftarmedewerkers beheren de ruim 80.000 recyclageparkkaarten en zo'n 58.000 aansluitpunten voor huisvuilcontainers.



Figuur 3: telefoons per jaar 2008-2013

4.1.3 Frontoffice: onthaal, contactcentrum en de IVAGO-mobiel

De volgende jaren evolueert het belcentrum nog verder naar een volwaardig contactcentrum met aangepaste software en een geïntegreerde kennisdatabank. Een module met veelgestelde vragen moet de medewerkers ondersteunen om sneller de juiste en uniforme informatie te geven aan de klant.



Voor het beantwoorden van de telefoons stellen we een dienstverleningsniveau van 94% voorop. Webaanvragen en e-mails worden een steeds belangrijker onderdeel van de te verwerken vragen. Voor het beantwoorden van webaanvragen en e-mails blijven we maximaal twee werkdagen hanteren.

Het contactcentrum zal op werkdagen bereikbaar zijn tussen 8 en 12 uur en tussen 13 en 17 uur. Vandaag gebeurt amper 5 % van de oproepen tussen 12 en 13 uur.

De IVAGO-mobiel zetten we structureel in voor burgers die zich minder gemakkelijk kunnen verplaatsen, maar vanaf nu gericht op plekken met een groot publieksbereik. Hij zal minimaal tweemaal per maand uitrijden naar markten en openbare plaatsen. Tevens wordt de mobiel ingeschakeld bij het invoeren van het project “Ondergrondse containers” en andere sensibilisatie-initiatieven.

4.1.4 Backoffice

Ongeveer 35 % van de te behandelen administratie in de backoffice bereikt ons via het e-loket van de website en 32 % via e-mail. De overige 23 % bereikt ons via post of telefoon. De verwerking van het e-loket gebeurt echter vandaag nog niet geautomatiseerd. Een verdere automatisering van de webaanvragen en koppeling aan onze databestanden moet een vereenvoudiging betekenen en de werklust verminderen.

Dit moet het mogelijk maken om nieuwe projecten met eenzelfde personeelsbezetting op te vangen zoals o.a. de inzameling van grofvuil op aanvraag in Destelbergen, de invoering van ondergrondse containers...

4.1.4.1 Administratieve vereenvoudiging

Door de verdere informatisering van onze dienstverlening (grovvuil op afroep, ondergrondse containers...) wordt de accuraatheid van de data in ons systeem steeds belangrijker.

De manier waarop we deze informatie verkrijgen van de burger of van andere instanties is een belangrijke factor. Door de input van data verder te automatiseren moet het mogelijk zijn de

administratieve last gevoelig te verminderen voor zowel de burger als voor onze eigen administratie. Het gebruik van het rijksregisternummer als unieke sleutel binnen onze systemen kan hiervoor een oplossing bieden.

We verstuurden in 2013 niet minder dan 71.719 betalingsuitnodigingen. We willen deze betalingsuitnodigingen ook via digitale weg aan onze klanten bezorgen en elektronische betaling mogelijk maken. Hiervoor dienen we nieuwe software en de bijhorende licenties aan te kopen alsook de nodige aanpassingen van ons ERP-pakket (Enterprise resource planning) door te voeren. We schatten de investeringskost hiervoor op 200.000 euro.

4.1.4.2 Vereenvoudiging diftarrekeningen

Vandaag bestaat er binnen ons diftarpakket een scala van vier verschillende rekeningnummers en rekenstaten waarop de burger dient te storten bij het gebruik van de diverse diensten. Zo zijn er aparte rekeningen voor Gent en Destelbergen. Die zijn op hun beurt opgesplitst in aparte rekeningen voor de huis-aan-huisinzameling, grofvuil op afroep, recyclageparken... Dit leidt vaak tot vergissingen, problemen met terugbetalingen enz. Door één rekeningnummer te hanteren willen we dit probleem oplossen.

4.1.5 Bedrijfsafval

4.1.5.1 Inleiding

Door de grote aanwezigheid van kleine en specifieke KMO's in de Gentse regio, bouwde IVAGO een specifieke service op in de voorbije jaren. IVAGO zal zich derhalve blijven toeleggen op deze klanten met rolcontainers met een volume van maximaal 1000 liter of zakken van 60 liter. IVAGO-bedrijfsafval beschikt over belangrijke troeven zoals de gedegen terreinkennis van de Gentse regio en mogelijkheden om flexibel in te spelen op de wensen van de klant. De inzameling op zaterdag biedt vooral voor de horeca een extra toegevoegde waarde. De aangerekende tarieven dienen kostendekkend te zijn en mogen de algemeen geldende marktprijzen niet verstoren. De markt van de inzameling en verwerking van bedrijfsafval is evenwel sterk in beweging en erg concurrentieel door een te hoge verwerkingscapaciteit van brandbaar afval in de buurlanden Nederland en Duitsland.

Anderzijds betekent de beperking van de actieradius tot het werkgebied van de intergemeentelijke vereniging (Gent en Destelbergen) een handicap ten opzichte van de concurrentie. Grote ketens en instellingen sluiten ook meer en meer contracten af op Vlaams of Belgisch niveau. Ondanks deze moeilijke omstandigheden willen we de volgende jaren een omzetsijging van 10 % realiseren, exclusief indexeringen. Daarom is het behoud van onze key-account Universiteit Gent van strategisch belang en wil IVAGO binnen de Groep Gent niet alleen service verlenen aan de stadsdiensten, maar eveneens aan de andere satellietorganisaties.

We streven naar een zo efficiënt mogelijke inzameling (operational excellence) waarbij klanten hun containers dienen aan te bieden aan de rooilijn en waarbij geen uithaalservice wordt geleverd. Het VLAREMA legt bedrijven nieuwe verplichtingen op, waaronder het apart laten inzamelen van pmd-afval.

4.1.5.2 Focus op selectieve inzameling

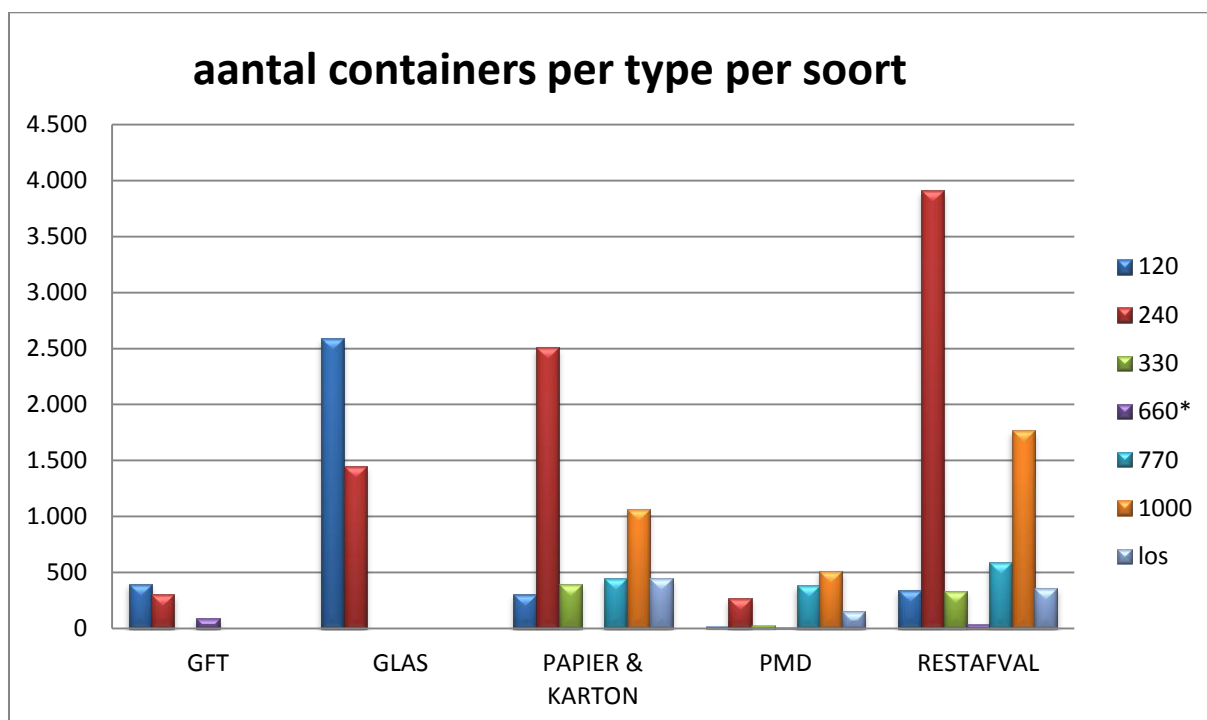
De nieuwe VLAREMA-wetgeving ondersteunt de rol van IVAGO in het verder sensibiliseren van onze bedrijfsafvalklanten om de afvalstromen zo veel mogelijk van elkaar te scheiden. We willen onze klanten ook bijstaan om aan hun administratieve verplichtingen ten aanzien van het VLAREMA te voldoen.

We willen ons hierin blijven onderscheiden van onze concurrenten. We hebben reeds belangrijke stappen gezet om onze klanten te overtuigen pmd-afval apart aan te bieden. Daarnaast zamelen we papier/karton, plasticfolies, glas & gft selectief in bij bedrijven. Voor verpakkingsafval blijven de premies van VAL-I-PAC een belangrijk verkoopargument.

| Afvalsoort | Kleur | Type container | | | | |
|------------------|-----------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | | 120 liter | 240 liter | 330 liter | 770 liter | 1000 liter |
| restafval | Grijs | X | X | X | X | X |
| papier en karton | Blauw | | X | X | X | X |
| glas | Oranje | X | X | | | |
| gft | Groen | X | X | | | |
| pmd | Grijs met sticker pmd | | X | X | X | X |

Tabel 5: overzicht containerservice bedrijfsafval

In een regio met zeer actieve horeca is er ook op het vlak van de gescheiden inzameling van gft nog heel wat terreinwinst te boeken, te meer daar deze service niet wordt aangeboden door andere inzamelaars.



Figuur 4: aantal containers per type per afvalsoort februari 2014

* 660 litercontainers zijn niet meer verkrijgbaar en worden vervangen door 770 liters

Voor de selectieve afvalstromen glas, papier/karton en gft willen we het aantal containers met 5 % doen toenemen. Voor de selectieve inzameling van pmd mikken we op een toename van 10 %

4.1.5.3 Geen oneigenlijk gebruik van de huis-aan-huisinzameling

De wetgeving beperkt de mogelijkheden voor bedrijven om gebruik te maken van de huis-aan-huisinzameling voor particulieren (Uitvoeringsplan Milieuverantwoord Beheer van Huishoudelijke Afvalstoffen, 2008). Toch blijken nog heel wat KKMO's hiervan niet op de hoogte en bieden méér afval aan dan wat is toegelaten. Door actieve prospectie willen we hen hierop wijzen en bedrijven aansturen op het gebruik van recipiënten voor bedrijfsafval.

4.1.5.4 Mogelijke alternatieven

Maandelijkse facturatie grote klanten

Voor sommige klanten met grote factuurbedragen willen we overschakelen naar maandelijkse in plaats van driemaandelijkse facturatie om sneller te kunnen optreden bij slechte betalers.

Onmiddellijke inning bij verkoop bordeaux zakken

Bordeaux zakken dienen om sporadische (extra) hoeveelheden restafval op te vangen of voor eenmalige of tijdelijke inrichtingen of activiteiten. Om fraude te vermijden is het aangewezen het verschuldigde bedrag onmiddellijk te innen in plaats van te factureren via een kwartaalfactuur. De zakken zijn dan betaald vóór de ophaling en mogen altijd meegenomen worden door onze ophalers.

Aanpassen van de contractduur

Vandaag: Behoudens andersluidende schriftelijke overeenkomst bedraagt de duur van de overeenkomst twaalf kalendermaanden (1 jaar) met ingang van datum van plaatsing van de container. Behoudens een opzegging bij aangetekend schrijven met een vooropzeg van drie kalendermaanden, wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met een periode van minstens zesendertig kalendermaanden (3 jaar). Na het verstrijken van de eerste twaalf kalendermaanden (eerste jaar) geldt een opzegging enkel bij aangetekend schrijven met een vooropzeg van zes kalendermaanden.

Wat willen we wijzigen: Behoudens andersluidende schriftelijke overeenkomst bedraagt de duur van de overeenkomst twaalf kalendermaanden (1 jaar) met ingang van datum van plaatsing van de container. Behoudens een opzegging bij aangetekend schrijven met een vooropzeg van drie kalendermaanden, wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met een periode van minstens **achtenveertig** kalendermaanden (**4 jaar**). Na het verstrijken van de eerste twaalf kalendermaanden (eerste jaar) geldt een opzegging enkel bij aangetekend schrijven met een vooropzeg van zes kalendermaanden.

Facturatie restafval volgens gewicht (principe “de vervuiler betaalt”)

We bekijken ook de mogelijkheid om zware containers op gewicht te factureren, hetzij volledig hetzij enkel het meergewicht (= aantal kg boven een maximumgrens). Hiervoor worden de nieuwe vrachtwagens in 2014 uitgerust met een weegstelsel.

Toegang tot ondergrondse containers

Na de implementatie van ondergrondse containers voor huishoudelijke afvalstoffen willen we, de containers op de centrum- en randlocaties ook ter beschikking stellen van klanten bedrijfsafval.

Het plaatsen van ondergrondse containers op het terrein van bedrijfsklanten dient onderzocht te worden.

Inzamelronde voor EPS

Door ontwikkelingen in de productie van de grondstoffen voor EPS (piepschuim, ISOMO), steeg de vraag naar EPS-afval waardoor deze een positieve marktwaarde heeft. We onderzoeken de rendabiliteit om hiervoor een aparte inzamelronde te organiseren bij bedrijven.

Betere service door gebruik boordcomputers

Door de voertuigen uit te rusten met een weegstelsel en boordcomputer kunnen we meer en betere service-op-maat leveren. Hierdoor ontstaat een snellere en accurate communicatie tussen de chauffeur en de dienst klantenrelaties, vereenvoudigt de administratie en beschikken we over accurate informatie voor terugkoppeling bij klachten.

4.1.6 Communicatie, informatie en sensibilisatie

4.1.6.1 Doelstelling

Inwoners en bezoekers van Gent en Destelbergen optimaal informeren over het correct sorteren en aanbieden van hun huisvuil, sensibiliseren met het oog op gedragsverandering en organiseren van tweerichtingscommunicatie tussen IVAGO en de klant.

4.1.6.2 Onderzoek naar impact en efficiëntie van communicatiebeleid

De voorbije twee decennia heeft IVAGO op het vlak van communicatie en sensibilisatie een stevige reputatie opgebouwd. Nog onlangs werd die bevestigd toen de naam IVAGO spontaan opdook in een postonderzoek naar een zwerfvuilcampagne van OVAM. Twee procent van de ondervraagde Vlamingen gaf IVAGO op als initiatiefnemer van deze campagne.

In 2005 liet IVAGO een onderzoek uitvoeren naar de impact en efficiëntie van haar externe communicatie. Dit onderzoek werd uitgevoerd door studenten van de afdeling Meertalige Bedrijfscommunicatie van de Universiteit Gent. Sindsdien werden ook deelaspecten onderzocht door studenten van de Arteveldehogeschool.

Vandaag dringt een nieuw kwalitatief en/of kwantitatief onderzoek zich op. Bereiken we met onze verschillende communicatiedragers de verschillende doelgroepen. Bereiken de doelgroepen ons? Wat werkt en wat werkt er niet (meer)? Wat moeten we behouden en waar moeten we bijsturen?

Om dit in kaart te brengen kunnen we opnieuw een beroep doen op Universiteit Gent of op een onderzoeksinstelling als Memori (Thomas More) die gespecialiseerd is in onderzoek naar overheidscommunicatie.

4.1.6.3 Afvalpreventie, hergebruik, kringwinkels en kringloopwerking

4.1.6.3.1 Afvalpreventie

Bij het inzetten van de verschillende communicatiekanalen dienen we erover te waken dat de preventieboodschap sterk genoeg blijft doorklinken. De beste manier om met afval om te springen

blijft immers om ervoor te zorgen dat er geen afval is. Via de IVAGO-wijzer, de website en het Facebookprofiel blijven we eenvoudige, haalbare en aanvaardbare tips geven om afval te voorkomen.

Ook bij de samenwerking met de verschillende beheersorganisaties (Recupel, Fost Plus, Bebat...) dienen we hieraan aandacht schenken.

Verder blijven we organisaties ondersteunen die werk willen maken van afvalarme evenementen. De uitleendienst van herbruikbare bekertjes dient echter herbekeken te worden en de vraag gesteld of andere diensten niet beter geplaatst zijn om deze logistieke activiteit te organiseren en op te volgen. IVAGO kan hier initiatiefnemer blijven en de communicatie verzorgen. Voor de uitvoering kunnen we een partner zoeken, bijvoorbeeld in de sector van de sociale economie.

4.1.6.3.2 Gent repareert. Dat 't weer marcheert

Heel wat spullen die op een recyclagepark terechtkomen konden, mits een kleine ingreep, nog gerepareerd worden. Sinds vorig jaar schieten zogenaamde Repair Cafés, naar Nederlands voorbeeld, in Vlaanderen als paddenstoelen uit de grond. In Gent vond een groot 'repareerfeest' plaats. IVAGO wil de reparatiebeweging graag ondersteunen. Samen met de



lokale dienstencentra van het OCMW en met het buurtwerk van de stad Gent bundelen we de krachten onder de noemer "Gent repareert. Dat 't weer marcheert." De organisatie van lokale reparatieinitiatieven is in handen van de lokale dienstencentra van het OCMW en het buurtwerk. Soms gaat het daarbij om nieuwe initiatieven, in andere gevallen om bestaande initiatieven die zo een grotere impact krijgen. Ook [Digitaal.Talent@Gent](#) sloot zich inmiddels bij het initiatief aan.

IVAGO zorgt voor de overkoepelende communicatie en levert 'repairkoffers' met basismateriaal voor fietsherstelling, textiel, elektrische toestellen en hout.

4.1.6.3.3 Hergebruik: vernieuwing samenwerking met de Kringwinkels

In Gent en Destelbergen zijn twee organisaties actief als Kringwinkel. Enerzijds is er Ateljee (vijf winkels in Gent) en anderzijds de Kringloopwinkel Brugse Poort (één winkel in Gent en sinds recent ook één in Destelbergen). De samenwerkingsakkoorden met beide organisaties zijn aan herziening toe.

Naast een financiële ondersteuning bestaat de bijdrage van IVAGO vooral uit communicatieondersteuning: artikels in de IVAGO-wijzer, de website en Facebook.

Nieuwe vormen van samenwerking met de Kringwinkels kunnen onderzocht worden, zoals bijvoorbeeld:

- Het inzetten van een hergebruikcoach vóór men het recyclagepark binnenkomt. De hergebruikcoach (iemand van Ateljee of Brugse Poort) oordeelt mee of sommige spullen nog verkoopbaar zijn in de Kringwinkel. De coach is niet permanent aanwezig, maar op specifieke momenten.
- Samenwerking met Kringwinkel Ateljee op de locatie in de Maisstraat waar ook Ateljee over een vestiging zal beschikken.

GFT

4.1.6.4 *Kringlooptuinieren en de biologische kringloop*

Van bij de oprichting hechtte IVAGO bijzonder veel belang aan het opleiden en begeleiden van een groep compostmeesters. Verschillende compostmeesters van het eerste uur zijn vandaag nog actief. Deze vrijwilligers bemannen de drie demonstratieplaatsen (Drongen, Gent-Proeftuinstraat en Destelbergen), verzorgen informatiemomenten, gaan naar scholen...

De voorbije jaren evolueerde de boodschap meer en meer van het zelf verwerken van gft-afval in compostvat of -bak naar technieken inzake kringlooptuinieren. Daarbij ligt de nadruk vooral op het voorkomen en zelf verwerken van tuinafval door middel van takkenwallen, bladwanden, vlechtwerk... In De Proeftuin en op het recyclagepark van Drongen werden daar kleine demonstratietuinen uitgebouwd.



4.1.6.4.1 Kringlooptuiniers

VLACO, de Vlaamse compostorganisatie ziet de werking nog verder evolueren naar alle aspecten met betrekking tot de biologische kringloop.

We zullen ernaar moeten streven om het goede uit de werking met de kringlooptuiniers te behouden, maar anderzijds andere methoden moeten uitwerken om burgers te informeren en sensibiliseren.

- Inperken van het aantal informatiemomenten op de demonstratieplaatsen door het inkorten van het seizoen. Door voorbeelden en communicatieborden zijn deze plekken ook bruikbaar zonder de aanwezigheid van vrijwilligers. Er dient dan wel een oplossing te worden gezocht voor het regelmatig onderhoud van de plekken en de composteersystemen.
- Herinrichten van de demonstratieplaats aan het recyclagepark in Destelbergen: tonen van kringlooptechnieken zoals een takkenwal, bladwanden, vlechtwerk...
- Jaarlijks organiseren van enkele 'spoedcursussen kringlooptuinieren' waarop de belangrijkste krachtlijnen en tips worden meegegeven.
- Enkele informatieavonden rond aantrekkelijke thema's (stadstuinieren, bijenhotels...) voor een meer geïnteresseerd publiek.
- Jaarlijks één basisopleiding 'composteren'. Wie aan deze driedelige opleiding deelneemt krijgt de aankoopkost van zijn compostvat of -bak (gedeeltelijk) terugbetaald.
- Maximaal inzetten van andere communicatiekanalen van IVAGO (IVAGO-wijzer, digitale nieuwsbrief...).

4.1.6.4.2 Ondersteunen projecten buurtcomposteren

De aanleg van ondergrondse afvalcontainers in de omgeving van hoogbouwcomplexen biedt de kans om projecten rond buurtcomposteren op te zetten. Ondergrondse gft-inzameling kent immers nog heel wat problemen zoals geurhinder, kwaliteit van het ingezamelde materiaal en aantasting van de installaties. IVAGO opteerde ervoor om geen ondergrondse gft-inzameling te organiseren.

Buurtcomposteren kan een waardevol alternatief betekenen. IVAGO kan hierin een ondersteunende rol spelen: opleiden van de vrijwilligers, communicatie. De begeleiding dient in handen te worden gegeven van intermediairen uit buurtwerk, samenlevingsopbouw...

4.1.6.5 De brede bevolking als doelgroep: magazine, kalender en brochures

Ook in tijden van steeds verder om zich heen grijpende digitalisering, draadloze netwerken, 'slimme telefoontoestellen' en 'tablets', blijft aantrekkelijk en goed gebracht drukwerk een belangrijke communicatiedrager om brede lagen van de bevolking te informeren en sensibiliseren. De IVAGO-wijzer, het Magazine voor schoon Gent/Destelbergen bekleedt een centrale plaats in de externe communicatie van IVAGO en draagt bij tot een sterke binding met de IVAGO-klanten. Door bekende figuren, groepen of thema's centraal te plaatsen behouden we de aandacht van de lezer. We zullen de vinger aan de pols moeten houden om na te gaan of er al/niet een omslag is naar andere communicatiedragers. Onderzoek (zie 4.1.6.2) kan hiertoe belangrijke informatie bieden.

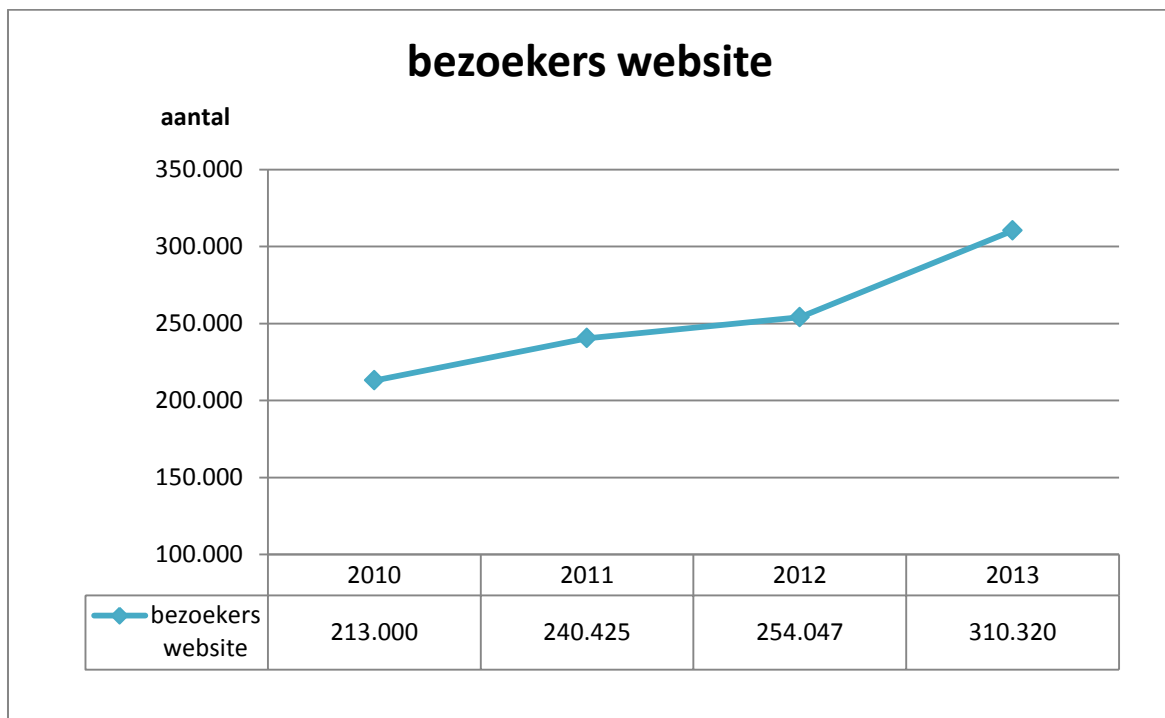
De gedrukte kalender blijft vooralsnog een onmisbaar instrument en ook brochures met sorteerinstructies, handleiding voor recyclageparken... bieden nog steeds noodzakelijke basisinformatie.

Bij de realisatie van drukwerk zullen we maximaal gebruikmaken van de budgettaire middelen die beheersorganisaties als Fost Plus en Recupel daarvoor ter beschikking stellen, zonder daarbij de IVAGO-eigenheid te verliezen.

De IVAGO-vrachtwagens vormen een rijdende publiciteitsvloot. We vervangen de pancartes om de twee jaar met aantrekkelijke communicatieboodschappen.

4.1.6.6 Digitale ontwikkeling

De digitale ontwikkeling gaat razendsnel. In 1999 was IVAGO voorloper met een sterk ontwikkelde website. Het was wachten tot 2009 voor een nieuwe website werd ontwikkeld. Daaraan koppelden we een e-loket waardoor de IVAGO-klant rechtstreeks toegang kreeg tot het eigen dossier en zijn administratieve zaken met IVAGO via het internet kan afhandelen. Het aantal bezoekers aan de IVAGO-website en gebruikers van het e-loket neemt jaar na jaar toe.



Figuur 5: bezoekers website 2010 - 2013

4.1.6.6.1 Vernieuwing website

De huidige website werd gebouwd op het open source Drupal 6-platform. We mogen er echter van uitgaan dat de ondersteuning ervan binnen afzienbare tijd problematisch (o.m. met betrekking tot het onderhoud van de veiligheidsmodules) zal worden.

We bereiden een overgang naar een Drupal 8-platform voor, zodat die in 2015 kan doorgevoerd worden. Dit heeft als voordeel dat geen aparte ontwikkeling dient te gebeuren voor internet op mobiele dragers (smartphone, tablet).

Het aantal actieve gebruikers (accounts) van het e-loket of 'mijn IVAGO' bedraagt momenteel ongeveer 12.500. We trachten dit jaarlijks met 10 % te verhogen.

4.1.6.6.2 De recyclage-app: Recycle!

De ontwikkeling van een eigen applicatie voor tablets en smartphones bleek een erg dure aangelegenheid. Uiteindelijk bleek een samenwerking tussen de beheersorganisaties Fost Plus, Recupel en Bebat met de intergemeentelijke verenigingen hieraan een oplossing te bieden. Met Recycle! beschikken we sinds kort over een app, zowel voor Android als iOS, met ophaalkalenders en sorteerinformatie. Iedere bezitter van een slimme telefoon of een tablet kan dan online zijn kalender raadplegen en de locatie en openingsuren van de recyclageparken nagaan. In een later stadium zal het ook mogelijk zijn om zogenaamde push-berichten te sturen (bv. bewoners van een bepaalde ophaalronde of straat te verwittigen bij problemen, onbereikbaarheid, werken...).

4.1.6.6.3 Digitale nieuwsbrieven

Door middel van op regelmatige tijdstippen verstuurd digitale nieuwsbrieven brengen we snel informatie naar burgers, bedrijven en geïnteresseerden in kringlooptuinieren. Een goedkoop communicatiemiddel waarbij we er ons wel van bewust moeten zijn dat digitale nieuwsbrieven ook hun beperkingen hebben. Ze moeten passen binnen een globale aanpak van een geïntegreerd beleid.

4.1.6.6.4 Sociale media

Met het IVAGO-Facebookprofiel willen we een bredere doelgroep bereiken en ook rechtstreeks met onze klanten in conversatie treden. Het biedt ook de kans om ander 'nieuws' vanuit IVAGO te brengen met een meer persoonlijke benadering.

Vandaag experimenteren we met Twitter als een direct conversatiemiddel met onze klanten waarbij we zeer kort op de bal kunnen spelen. We werken een strategisch plan uit rond het gebruik van sociale media.

4.1.6.7 Een doordachte doelgroepencommunicatie

Verschillende doelgroepen verdienen bijzondere aandacht: nieuwe inwoners, mensen afkomstig uit landen waar afvalbeleid nog niet zo ver gevorderd is, studenten, jongeren...

4.1.6.7.1 Nieuwe inwoners

Het is niet eenvoudig om mensen die nieuw in Gent of Destelbergen komen wonen onmiddellijk te informeren over de correcte afvalreglementering. Vaak gaat er wat tijd over de periode tussen de inschrijving en de bevestiging dat iemand op een bepaald adres woont. Brochures en andere info bereikt hen dan ook soms pas later. We zullen samen met de stads- en gemeentediensten moeten nagaan op welke manier brochures en/of digitale informatie vlugger bij de betrokkenen geraakt.

4.1.6.7.2 Nieuwkomers - anderstaligen

Mensen uit landen waar het afvalbeleid nog niet zo ver staat als hier, hebben het vaak moeilijk om onze vrij complexe afvalreglementering te begrijpen en correct toe te passen. Zij kennen in het begin vaak nog onvoldoende Nederlands. Aangepaste communicatiemiddelen en -methodes zijn daarom aangewezen.

- De brochures met vertaling naar verschillende andere talen worden herwerkt in samenwerking met de lesgevers van inburgeringscursussen.

- Ontwikkelen ‘didactisch’ materiaal eventueel in samenwerking met beheersorganisaties (Fost Plus)
- We zorgen voor een opleiding ‘IVAGO-coach’ voor sleutelfiguren uit de doelgroepen en een opleiding voor intermediairen uit het werkveld (buurtwerk, ING, straathoekwerk...).

4.1.6.7.3 Studenten

Met bijna 70.000 studenten aan de universiteit en op de hogescholen en ongeveer 30.000 kotstudenten is Gent een studentenstad bij uitstek. Voor flink wat jongeren is het kotleven een nieuwe stap en staan zij er voor het eerst alleen voor... ook wat huisvuil betreft. De studentenpopulatie verandert elk jaar. Sensibilisatie is dan ook elk jaar opnieuw nodig. We proberen deze jongeren zo veel als mogelijk in hun eigen taal- en leefwereld te benaderen via voor hen bekende communicatiekanalen.



We voorzien volgende acties:

- kritisch evalueren van verspreiden bestaande studentenfolder bij het begin van het academiejaar en zoeken naar mogelijke alternatieven
- maximaal gebruikmaken van communicatiekanalen universiteit en hogescholen
- samenwerking met Fost Plus en andere studentensteden voor een gemeenschappelijke communicatieactie naar het (kot)studentenpubliek.

4.1.6.7.4 Scholieren

Gent telt ongeveer 26.000 scholieren. Een groot deel onder hen komt dagelijks uit de regio naar Gent afgezakt. Tijdens de middagpauze en vooral vóór en na de schooluren consumeren zij veelvuldig op straat: frisdrank, snoep, voeding...

lespakketten: via de Indevuilbakcampagne (OVAM en Fost Plus) werden educatieve pakketten ontwikkeld voor alle onderwijsniveaus en richtingen. Leerkrachten kunnen deze informatie gemakkelijk van het internet plukken en in hun lessen gebruiken.

da's proper: Da's proper! is een educatieve workshop over afvalbeheer voor leerlingen uit het vierde en vijfde jaar van het secundair onderwijs. Da's proper! behandelt uiteenlopende onderwerpen zoals sorteerregels, recyclage, preventie, hergebruik, zwerfvuil, sociale economie, duurzame ontwikkeling en wetgeving. Het werd, in opdracht van Fost Plus, ontwikkeld door Goodplanet dat ook voor de

uitvoering instaat. In het schooljaar 2012-2013 werden 60 workshops gegeven. Dat is hoger dan het aantal waarop IVAGO recht heeft. Er kon aan alle aanvragen worden voldaan.

We blijven zowel de lespakketten als de workshops naar de scholen promoten zodat zo veel mogelijk jongeren ermee in aanraking komen.

4.1.6.7.5 Lagere schoolkinderen en kleuters

LABO - Leren Afval Beheren Op school (LABO) is een interactieve vorming voor leerlingen uit de tweede en derde graad van het basisonderwijs. Ze maken kennis met alle facetten van het sorteerproces. Ze krijgen ook praktische tips die ze meteen op school en thuis kunnen toepassen. Het werd eveneens door Goodplanet ontwikkeld in opdracht van Fost Plus. De organisatie verzorgde vorig schooljaar 56 sessies. Dit is evenveel als het aantal aanvragen en hoger dan het normaal voorziene quotum.

We blijven ook in de toekomst deze vorming verder promoten en treden op als tussenpersoon met Goodplanet.

In 2012 startte Goodplanet Belgium ook met speciale workshops voor kleuters 'Viesvuilland'. In Gent en Destelbergen werden 70 workshops gegeven.

4.1.6.7.6 Schoolbezoeken aan IVAGO

IVAGO biedt de kans aan scholen (vanaf 5^{de} leerjaar) om – in het kader van MOS – een bezoek te brengen aan het bedrijf. Het programma wordt aangepast aan de leeftijdsgroep of opleidingsniveau. We beperken het aantal bezoeken tot maximum één dag per week.

4.1.6.8 Project ondergrondse containers

Het zal niet volstaan goed te informeren over de werkwijze van het nieuwe inzamelsysteem. Bewoners moeten zich bij het project betrokken kunnen voelen. We moeten ze stap voor stap meenemen in een nieuw verhaal en bewust maken van de voordelen. Er zal langdurig en uitgebreid gecommuniceerd moeten worden met oog voor persoonlijk contact, ruimte voor vragen, wegnemen van barrières en opfrissen van sorteerregels.

Hiervoor wordt een specifiek communicatieplan uitgewerkt.

GFT

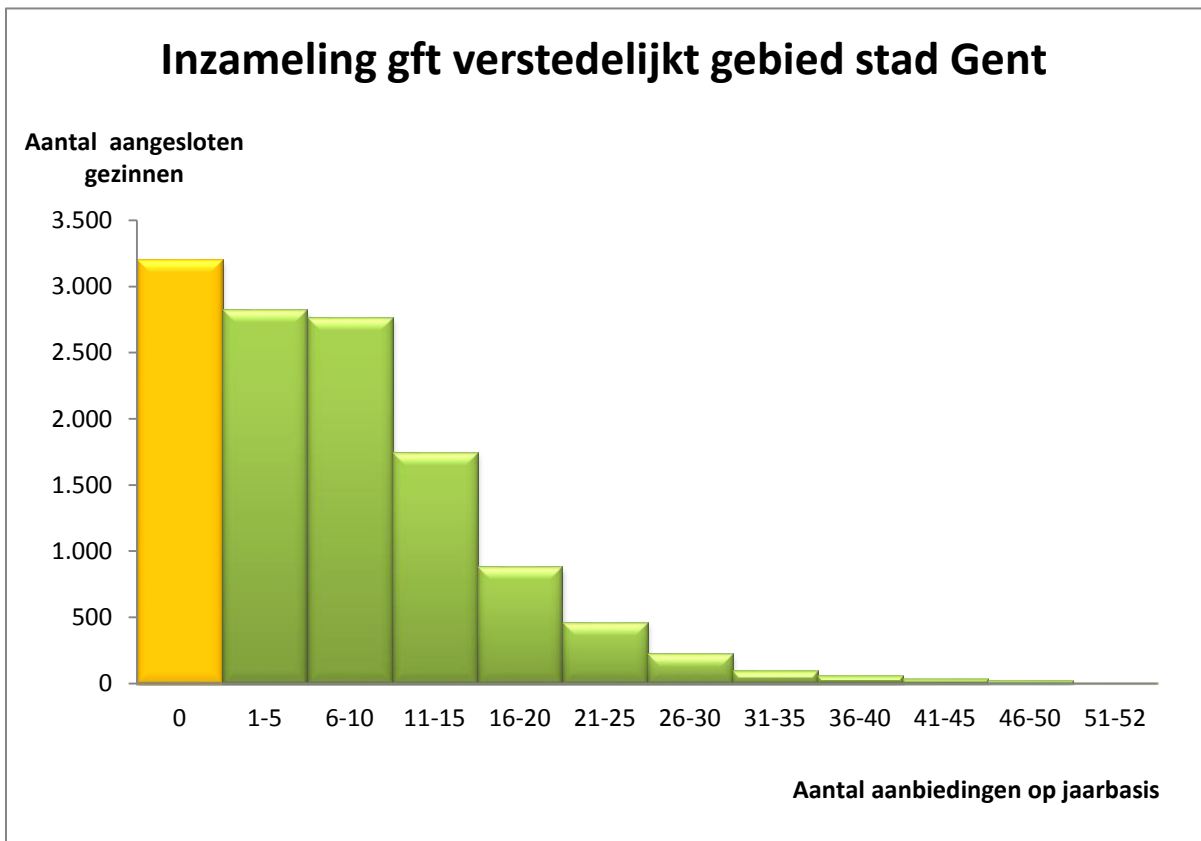
4.1.6.9 Project gft-inzameling in verstedelijkt gebied

Door intensieve communicatie en sensibilisatie kan de hoeveelheid gft die in het verstedelijkt gebied wordt ingezameld zeker nog toenemen. In 2013 werd er 2.316 ton opgehaald. We mikken op een verdubbeling van het aantal actieve gebruikers. Eind 2013 waren er dat 9.155.

Zo'n 50 % van de bewoners die over een gft-container in het verstedelijkt gebied beschikken, gebruiken deze maximaal 5 keer per jaar. Door gerichte communicatie willen we hen overtuigen van de voordelen die het gebruik ervan opleveren.



Figuur 6: ingezameld tonnage gft in verstedelijkt gebied 2008-2013



Figuur 7: aantal aangesloten gezinnen en aanbiedingen van de gft-container in verstedelijkt gebied

Voor bewoners van hoogbouwappartementen organiseren we een door deskundigen begeleid panelgesprek om na te gaan hoe gft-inzameling in dergelijke complexen mogelijk kan gemaakt worden.

4.1.6.10 *Sensibilisatie en participatie openbare netheid*

In het kader van de sensibilisatie rond openbare netheid werken we voor Gent samen in het kader van de werkgroep zwerfvuil en sluikstorten en in Destelbergen met de milieudienst. We trachten maximaal gebruik te maken van de materiële en financiële ondersteuning van het “Indevuilbakproject” van de Vlaamse overheid.

4.1.6.10.1 Organisatie “Gentsche Gruute Kuis” en “Destelbergen helemaal schoon”

De Gentsche Gruute Kuis en Destelbergen helemaal schoon groeien verder uit tot een echte traditie met ruime weerklank.

In 2014 betrekken we vooral basisscholen bij het verhaal in samenwerking met een stadsfestival voor kinderen dat in het najaar plaatsvindt.

4.1.6.10.2 Ondersteunen netheidscharters, eenmalige opruimacties en netheispacten voor scholen

Samen met de stad Gent (dienst milieutoezicht) ondersteunen we de netheidscharters. Burgers willen immers vaak ook zelf de handen uit de mouwen steken om hun wijk, straat, plein proper te houden. IVAGO biedt hiervoor het nodige materiaal (grijpers, zakken, container) en maakt concrete afspraken voor het ophalen van het afval.

Naast de meer structurele netheidscharters zijn er ook eenmalige opruimacties in een buurt of wijk. Naast materiaal zorgt IVAGO hier ook voor de verzekering van de deelnemers. Scholen sluiten met IVAGO een netheidspact af om de schoolbuurt net te houden.



4.2 Operaties

Sinds de invoering van het diftarprincipe in 1998 bleven de ophaalsystemen voor huishoudelijk afval in Gent en Destelbergen nagenoeg ongewijzigd. In Gent verloopt de inzameling van grof huisvuil sinds 2009 enkel op aanvraag.

4.2.1 Aanpassingen inzamelscenario's huis-aan-huisinzameling Gent

4.2.1.1 Huidige inzamelscenario's

De huidige inzamelfrequenties zijn de volgende

| Aard | Gent verstedelijkt | Gent landelijk | Hoogbouw Gent |
|---------------|--------------------|----------------|------------------------------------------|
| restafval | wekelijks | veertiendaags | volgens afspraak |
| pmd | veertiendaags | veertiendaags | volgens afspraak |
| gft | veertiendaags | veertiendaags | volgens afspraak |
| glas | veertiendaags | veertiendaags | volgens afspraak |
| papier/karton | 12 x per jaar | 12 x per jaar | volgens afspraak |
| grofvuil | op aanvraag | op aanvraag | op aanvraag/afpraak verantwoordelijke |

Tabel 6: inzamelfrequentie huis-aan-huisinzameling Gent

Deze frequenties stemmen overeen met de voorziene minimale ophaalfrequentie in het Uitvoeringsplan Milieuverantwoord beheer van huishoudelijke afvalstoffen 2008-2015, zoals verschenen in het BS van 7/1/2008.

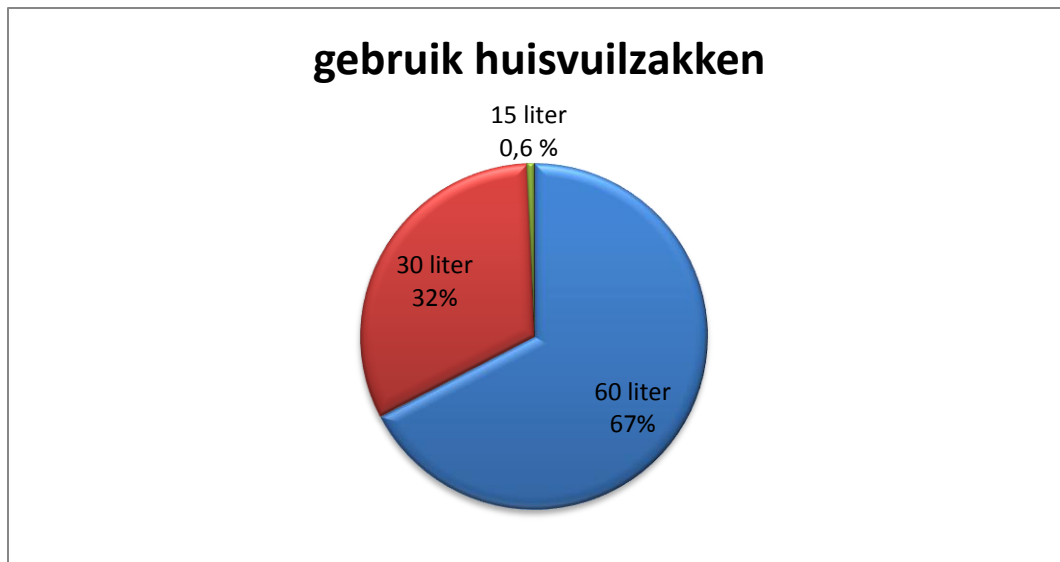
4.2.1.2 Mogelijke alternatieve inzamelscenario's

4.2.1.2.1 Nieuwe volumes huisvuilzakken?

Uit een ergonomische studie (zie 4.4.3) bleek dat de inzameling van huisvuilzakken een erg belastende activiteit is, voornamelijk door het hoge gewicht. Om het gewicht voor de medewerkers te beperken is het aangewezen om het volume per huisvuilzak te beperken. We opteren voor zakken met een inhoud van 50 l en 25 l, waarbij de retributie verhoudingsgewijs gelijk blijft per aangeboden volume.

Vandaag wordt 67 % van het ingezamelde restafval in het verstedelijkt gebied aangeboden in 60 l-zakken. Daarnaast wordt 32 % aangeboden in 30 l-zakken en slechts 0,6 % in 15 l-zakjes. Die laatste mogen enkel in hoogbouwappartementen met verzamelcontainers worden aangewend.

Door de invoering van ondergrondse containers aan grote hoogbouwcomplexen en het invoeren van een 25 l-zak voor restafval, is er geen noodzaak meer aan 15 l-zakjes. De 25 l-zak is ook een goed recipiënt voor het groeiend aantal één- en tweepersoonsgezinnen.



Figuur 8: gebruik huisvuilzakken

4.2.1.2.2 Ondergrondse containers

Van zodra de ondergrondse sorteerstraatjes in de nabijheid van hoogbouwcomplexen gerealiseerd zijn (zie operationele ontwikkeling en beheer) kan gestart worden met deze inzamelwijze en wordt de ophaling van rolcontainers in deze appartementsgebouwen stopgezet.

Daarvoor werden de noodzakelijke voertuigen aangeschaft.

GFT

4.2.1.2.3 Uitbreiding landelijk gebied?

In het landelijk gebied van Gent beschikken ruim 37.000 gezinnen over rolcontainers, voorzien van een elektronische gegevensdrager. We willen, vooral in grensgebieden, nagaan waar dit gebied door het nemen van kleine maatregelen nog verder kan uitgebreid worden.

Het betreft zones die buiten de R40 gelegen zijn maar waar de omgeving de inzameling met containers mogelijk maakt zoals bijvoorbeeld het eiland Malem, de stationsbuurt, de grens tussen Wondelgem en Gent (Grensstraat)...De ophaling van rolcontainers is ook om ergonomische redenen te verkiezen boven de ophaling van huisvuilzakken.

In het landelijk gebied mag GFT niet bij het restafval en krijgt men automatisch een GFT-rolcontainer. Op deze manier wordt het percentage GFT in het restafval verminderd.

4.2.1.2.4 Kleinschalige inzameling?

Sommige kleinere afvalsoorten blijken hun weg nog niet te vinden naar de bestaande inzamelcircuits en belanden meer dan eens bij het restafval of worden op een andere – niet passende – wijze verwijderd: frituurolie, piepschuim, kleine elektrische toestellen... We willen onderzoeken of hiervoor kleinschalige inzamelmogelijkheden bestaan door het organiseren van minirecyclageparken of vormen van wijkinzameling als aanvulling op de bestaande dienstverlening.

4.2.2 Aanpassing inzamelscenario's Destelbergen

Het huidige inzamelscenario voor de gemeente Destelbergen is het volgende. Het beantwoordt eveneens aan de bepalingen van het Uitvoeringsplan.

| Aard | Destelbergen |
|---------------|-------------------|
| restafval | veertiendaags |
| pmd | veertiendaags |
| gft | veertiendaags |
| glas | 12 x per jaar |
| papier/karton | 12 x per jaar |
| grofvuil | tweemaal per jaar |

Tabel 7: inzamelfrequentie huis-aan-huisinzameling Destelbergen

De inzameling van grof huisvuil wordt op dezelfde leest geschoeid als de inzameling in Gent. De ophaling gebeurt er enkel nog op aanvraag. Men kan kiezen uit negen data die vermeld staan op de ophaalkalender. De aanvraag gebeurt telefonisch of via het invullen van een formulier op de IVAGO-website.

Ook tuinafval kan vanaf 2014 op aanvraag aan huis worden opgehaald. Tot eind 2013 verzorgde de gemeente Destelbergen een hakseldienst aan huis.

4.2.3 De recyclageparken

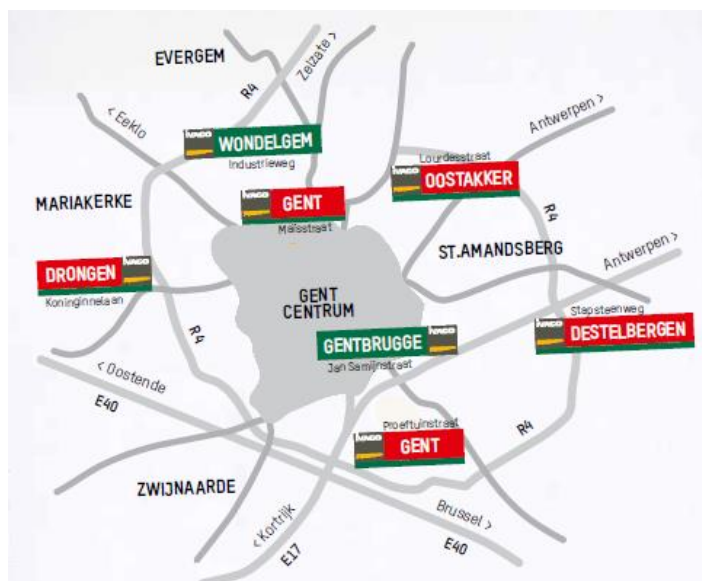
4.2.3.1 Locaties

Sinds de opening van het recyclagepark Gent-Maïsstraat beschikt IVAGO over vijf 'grote' recyclageparken waar alle voertuigtypes terecht kunnen en waar ook bedrijven welkom zijn. Deze parken bevinden zich netjes gespreid over het werkgebied.

- Gent-Proeftuinstraat
- Gent-Maïsstraat
- Drongen-Koninginnelaan
- Oostakker-Lourdesstraat
- Destelbergen-Stapsteenweg

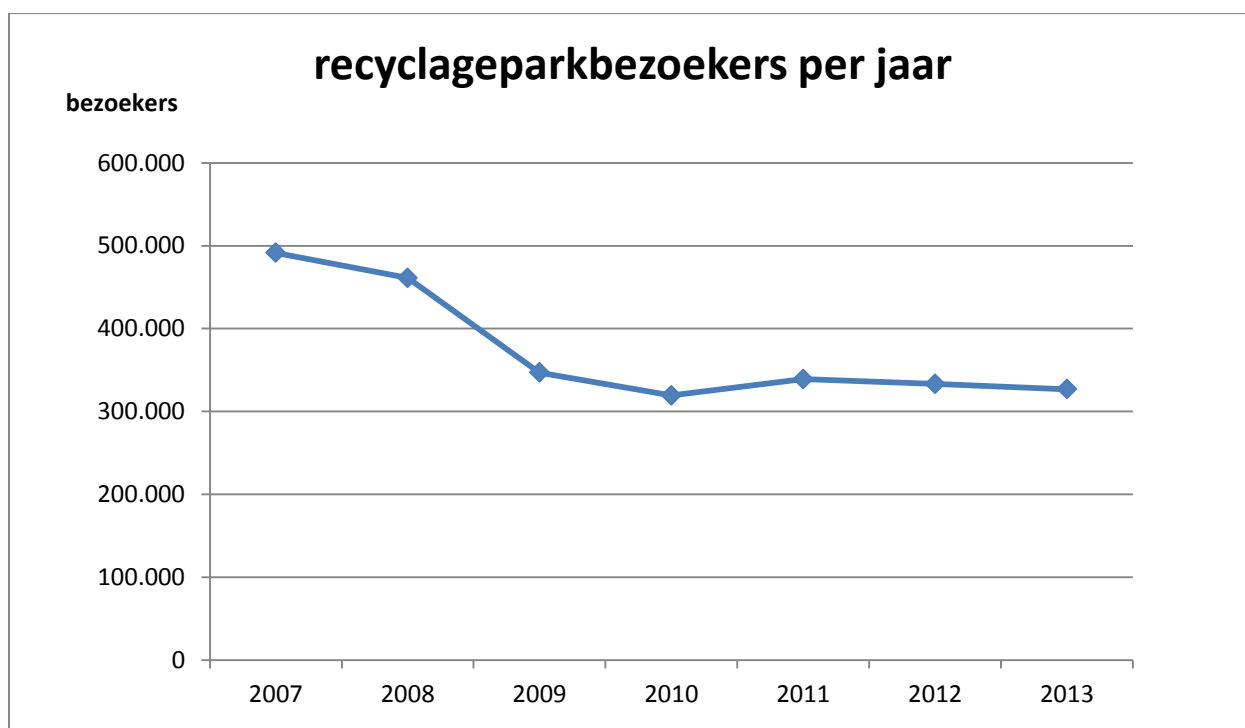
Daarnaast zijn er nog twee kleine recyclageparken waar de toegang beperkt is tot particulieren met vrije toegangsbeurten en voertuigen die niet hoger zijn 1,90 m:

- Wondelgem-Industrieweg
- Gentbrugge-Jan Samijnstraat

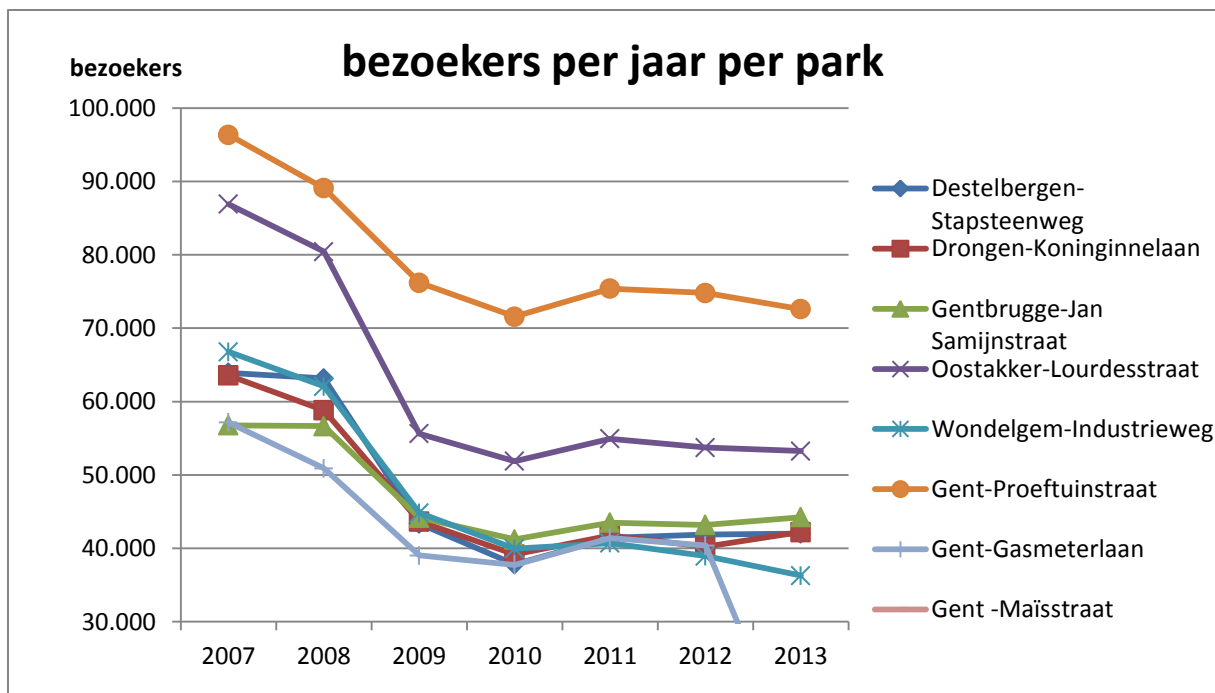


4.2.3.2 Evaluatie 2008-2012

Een uitgebreide terugblik op de evoluties op de recyclageparken in de periode 2008-2012 is te vinden in het 'activiteitenverslag 2008-2012'. De belangrijkste trends zijn te vinden in het aantal bezoekers, de aangeleverde materialen en de seizoensschommelingen.

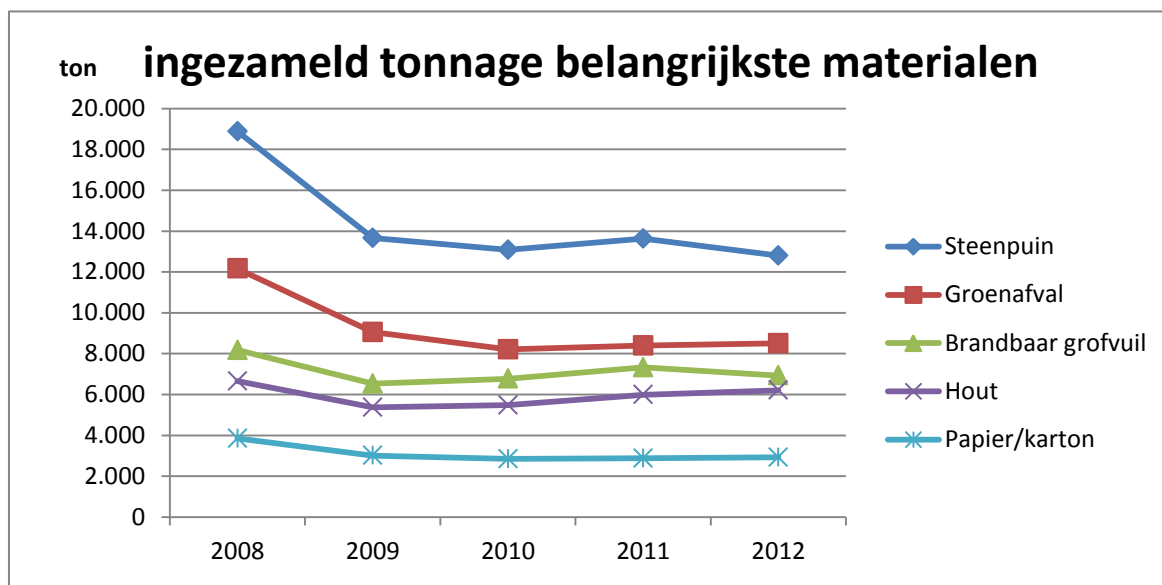


Figuur 9: recyclageparkbezoekers per jaar 2007-2013



Figuur 10: bezoekers per jaar per recyclagepark 2007-2013

Recyclageparken zijn uitgegroeid tot echte inzamelplaatsen voor grondstoffen. Op de IVAGO-parken kan men terecht met zo'n 40 verschillende afvalstromen. Elk van die stromen vindt zijn vervolg in recyclage of milieuverantwoorde verwerking (zie 4.3.1).



Figuur 11: ingezameld tonnage belangrijkste materialen

4.2.3.3 Wetgeving: het VLAREMA t.o.v. huidige regeling

Vandaag beschikt ieder gezin in Gent en Destelbergen over twaalf gratis aanbiedingen op de recyclageparken. Het aantal gratis aanbiedingen dat bij een bezoek in rekening wordt gebracht hangt af van de specificaties van het voertuig of de voertuigcombinatie. Van zodra de gratis aanbiedingen zijn opgebruikt betaalt men volgens het afvaltype en het aangeleverde gewicht.

Het VLAREMA schrijft voor dat elke kilogram grofvuil dient aangerekend te worden met een minimum van 0,02 euro/kg en een maximum van 0,3 euro/kg.

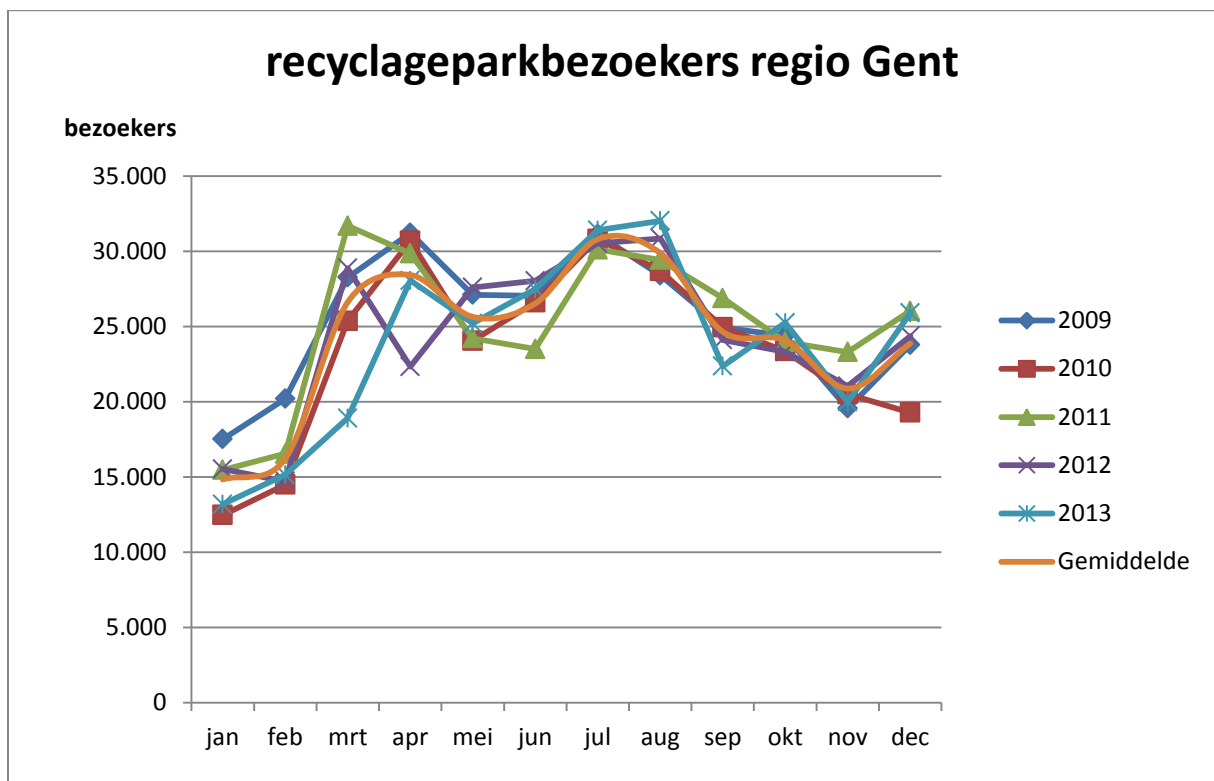
Om dit toe te passen op de IVAGO-recyclageparken zijn grondige infrastructurele aanpassingen noodzakelijk. We zullen – in overleg met OVAM – nagaan hoe deze regelgeving kan toegepast worden in een stedelijke omgeving.

4.2.3.4 Aanpassingen op de IVAGO-recyclageparken

4.2.3.4.1 Nieuwe openingsuren voor de recyclageparken.

Vanaf 2014 geldt dezelfde uurregeling voor alle IVAGO-parken. Door de spreiding van vijf grote parken met weegbruggen over het volledige werkgebied, is een extra openingsdag op maandag of tijdens de zomermaanden op zondagvoormiddag niet langer meer noodzakelijk voor het recyclagepark Gent-Proeftuinstraat.

We onderzoeken of de openingsuren seizoensafhankelijk kunnen aangepast worden.



Figuur 12: recyclageparkbezoekers per maand regio Gent 2009-2013

4.2.3.4.2 Toegangswegen recyclagepark Gent-Maisstraat

De toegang tot het recyclagepark Gent-Maisstraat gebeurt via een tijdelijke toegangsweg vanuit de Jan Yoenstraat. Van zodra de gebouwen in de Jan Yoenstraat worden gesloopt, zal de toegang gebeuren via de ingang tot de UCO-site. De definitieve ontsluiting langs de Nieuwevaart zou gerealiseerd worden tegen midden 2015. Er zal moeten over gewaakt worden dat een vlotte toegang vanuit de omliggende wijken mogelijk blijft.



4.2.3.4.3 Sluiting recyclagepark Wondelgem-Industrieweg vanaf 1/1/2015

Het recyclagepark Wondelgem-Industrieweg is een klein park. De milieuvergunning verstrijkt eind 2014. De ligging van het park is verre van ideaal waarbij het particuliere verkeer van de bezoekers aan het recyclagepark in conflict komt met het vrachtverkeer van de andere bedrijven gevestigd op dit industrieterrein.

Sinds de opening van het recyclagepark Gent-Maisstraat kunnen bezoekers daar terecht, terwijl ook het recyclagepark van Drongen een goed alternatief biedt.

4.2.3.4.4 Weegbruggen voor recyclagepark Gentbrugge

Het recyclagepark Gentbrugge-Jan Samijnstraat is eveneens een klein park dat niet uitgerust is met weegbruggen. We moeten nagaan of – gezien de beperkte plaats – de aanleg van weegbruggen er mogelijk is zodat alle parken gelijk zijn.

4.2.3.4.5 Mogelijke alternatieven

Op zoek naar nieuwe locatie voor het recyclagepark Oostakker-Lourdesstraat?

Het recyclagepark Oostakker-Lourdesstraat bevindt zich op een terrein dat IVAGO huurt van de NMBS. Zowel de ligging als de vorm van het terrein zijn verre van ideaal en maken een mogelijke aanpassing aan VLAREMA niet eenvoudig. In de omgeving kwam daarenboven ook méér en méér bewoning waarbij de bewoners hinder ondervinden van de activiteiten op het recyclagepark. De milieuvergunning verstrijkt op 27/2/2017. Herlocalisatie op een groter en beter geschikt terrein is aangewezen.

Nieuwe afvalstromen?

Vandaag kan men op de recyclageparken terecht met zo'n 40 verschillende afvalstromen. Nieuwe recyclagemogelijkheden worden ontwikkeld en de wetgeving wijzigt regelmatig. De acceptatievoorwaarden voor bouwpuin worden strenger, o.m. met betrekking tot de aanwezigheid

van resten asbestcement en het opsplitsen in diverse deelstromen. Mogelijke nieuwe stromen zijn kurk, matrassen, zonnepanelen, cd's, landbouwfolie...

Tevens dienen we te onderzoeken of het zinvol is om nog alle afvalsoorten op de parken te blijven inzamelen, meer bepaald die stromen die aan huis worden opgehaald (bv. pmd).

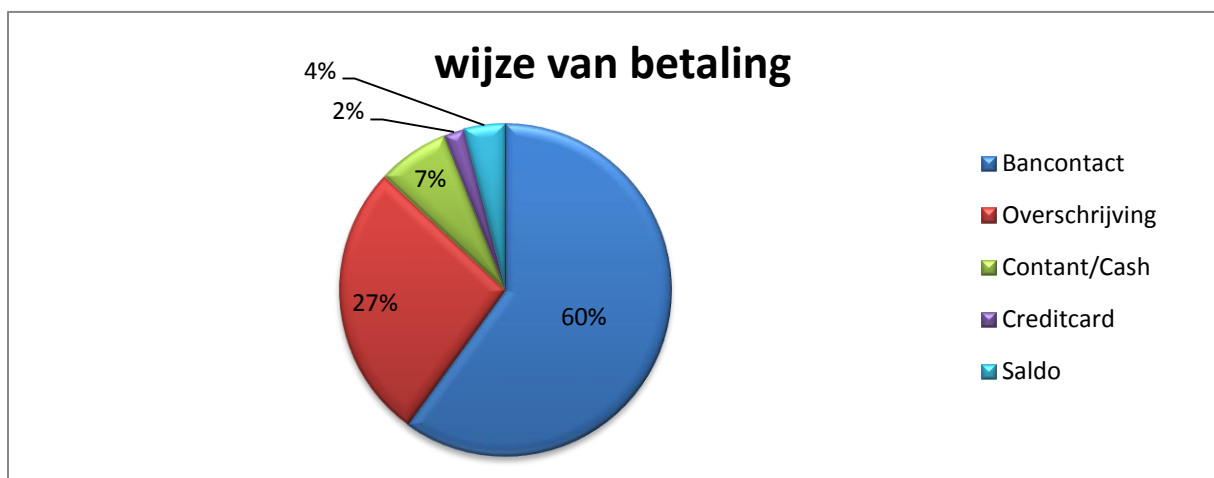
Toegang met elektronische identiteitskaart

In het kader van verdere administratieve vereenvoudiging voor de burger dient er onderzocht te worden in hoeverre er, naast de huidige toegangskaart voor de parken, gebruik kan worden gemaakt van de elektronische identiteitskaart als toegangskaart.

Dit vraagt niet alleen de ombouw van de toegangszuilen, maar tevens een grondige aanpassing van de software voor het databeheer in de backoffice. Hiervoor is een grondige studie in samenwerking met CEVI noodzakelijk.

Aanpassing betaalsysteem

De betaalautomaten op de recyclageparken werden reeds enkele malen opengebroken. Alhoewel de buit slechts klein is, lopen de herstellingskosten hoog op. Slechts een beperkt aantal betalingen gebeurt met munten (7 %). We schaffen deze vorm van betalen af vanaf 1 januari 2015. Dit zou niet enkel het risico op inbraak en vandalisme verminderen en de kosten beperken, maar ook een flink stuk administratieve opvolging wegnemen.



Figuur 13: wijze van betaling op recyclagepark

4.2.4 Openbare reiniging

4.2.4.1 Duidelijke taakverdeling en regie

Er zijn verschillende organisaties en diensten actief bij het net houden van het openbaar domein: IVAGO, de stedelijke veegploeg, Eco-werkhuis, de Groendienst, Technische dienst, Waterwegen en Zeekanaal, het Vlaams Gewest...

De taakverdeling is in grote lijnen vastgelegd en er bestaat een constructieve samenwerking. Toch blijven er grijze zones, inconsequenties en vragen over kerntaken. Enkele voorbeelden:

- Onduidelijkheid over het proper maken van waterbermen.
- Frequentie verwijderen zwerfvuil op het water.
- Verwijderen van zwerfvuil en sluikstorten in groenzones en parken.
- Verwijderen van zwerfvuil en sluikstorten in sommige prioritaire zones.

Een duidelijke en transparante bevoegdheidsafbakening en samenwerkingsmatrix moet worden uitgetekend.

Samen met de verschillende partners binnen de werkgroep zwerfvuil en sluikstorten van de stad Gent wordt het actieplan 'nette stad' opgemaakt.

4.2.4.2 Beleid afvalkorven

Afvalkorven dienen om passanten de mogelijkheid te geven zich te ontdoen van kleine voorwerpen, verpakkingen, fruitschillen... die voortkomen van de consumptie op het openbaar domein.

Beslissingsboom

Binnen de werkgroep 'zwerfvuil en sluikstorten' van de stad Gent werd een beslissingsboom uitgetekend. Op basis van vaste criteria kan de noodzaak/wenselijkheid worden bepaald om op bepaalde plaatsen al dan niet een afvalkorf te plaatsen of weg te nemen. De planningsdienst van IVAGO waakt over de toepassing van deze beslissingsboom en bepaalt noodzakelijke volumes en ledigingsfrequentie. Grensgevallen worden besproken in de werkgroep zwerfvuil en sluikstorten.

Lediging afvalkorven

De ledigingsfrequentie en de organisatie van de rondes wordt aangepast aan de inplanting van de afvalkorven en seizoensgebonden omstandigheden.

Stadsmeubilair

Het contract voor het stadsmeubilair loopt af in 2014. Een nieuw bestek wordt opgemaakt. Afvalkorven worden in dit nieuwe bestek niet opgenomen. De stad Gent schrijft hiervoor een aanbesteding uit tegen 2015. Er moet daarbij rekening gehouden worden met onder meer diverse volumes, ergonomie, zichtbaarheid, vulopening aangepast aan nieuwe consumptie (pastabekers, pizzadozen...), sigarettenpeuken...

In dit kader willen we ook experimenteren met selectieve inzameling op enkele weloverwogen plaatsen waar veel op straat wordt geconsumeerd. Een groot deel van zwerfafval en van het afval dat we in openbare afvalkorven aantreffen betreft immers pmd-afval (blikjes, pet-flessen...). Dit gebeurt in samenwerking met Fost Plus.

Nieuwe projecten

Het gebeurt al te vaak dat er bij nieuwe projecten (sociale woningbouw, aanleg openbare ruimte...) afvalkorven worden geplaatst zonder dat IVAGO of andere betrokken diensten hiervan op de hoogte zijn. In andere gevallen wordt er automatisch van uitgegaan dat IVAGO of de Groendienst wel zullen instaan voor het verwijderen van zwerfvuil of sluikstorten op deze terreinen. Enkele formele regels moeten dit kunnen verhinderen.

4.2.4.3 Planning inzet veegmachines

De voorbije jaren werd de inzet van middelgrote veegmachines binnen de Gentse stadsring opgedreven, onder meer dankzij de steun van EFRO (Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling). Binnen een krappere budgettaire raamwerk worden de veegfrequenties herzien en onder meer aangepast op basis van seizoensomstandigheden.

4.2.4.4 Verwijderen sluikstorten en bijdragen tot mogelijke bestraffing van de daders

Sluikstorten zijn een doorn in het oog van vele burgers. Stelselmatige verwijdering is noodzakelijk. Toch mag het niet lijken alsof er een extra service wordt georganiseerd. Vervolging van daders en het aanrekenen van de onkosten moeten potentiële daders afschrikken.

IVAGO handhaaft de doelstelling om sluikstorten te verwijderen binnen de twee werkdagen volgend op de dag waarop een sluikstort wordt gemeld. In de prioritaire zones gebeurt dit reeds de dag na de melding.

De systematische samenwerking met politie en gemeenschapswachten/vaststellers voor het doorzoeken van sluikstorten op hotspots wordt verdergezet.

4.2.4.5 Aanpak evenementen en rommelmarkten

Voor de aanpak van evenementen wordt op de ingeslagen weg verdergewerkt. Voor evenementen waarvan de stad Gent een deel van de afval- en opruimkosten op zich neemt gelden strikte richtlijnen. Organisatoren moeten een afvalplan opmaken en maximaal inzetten op afvalpreventie. De inzameling en verwerking van selectieve afvalstromen vallen ten laste van de stad Gent (= binnen de dotatie aan IVAGO). Restafval en eventuele veegwerkzaamheden worden aan de organisator aangerekend.



Ook de organisatoren van rommelmarkten moeten grotere inspanningen leveren om het openbaar terrein proper te houden en vermijden dat er hopen afval achterblijven. Voor rommelmarkten plaatste IVAGO geen afvalkorven meer en de eventuele na-opkuis wordt aan de organisator aangerekend. Anderzijds kunnen zij rekenen op de begeleiding van IVAGO/stad Gent (Milieudienst) bij de voorbereiding van het evenement.

Voor de pleinorganisatoren van de Gentse Feesten wordt de selectieve afvalinzameling verplicht. De organisatoren kunnen rekenen op begeleiding van IVAGO en Stad Gent (Milieudienst) en tevens op een subsidie (Milieudienst) indien ze met herbruikbare bekertjes werken.

4.2.4.6 Samenwerking met de stedelijke veegploeg

De samenwerking met de stedelijke veegploeg wordt verlengd tot 2019 waarvoor een nieuwe overeenkomst werd afgesloten. IVAGO staat in voor de huisvesting van de stedelijke veegploeg, levert technische ondersteuning (inzet veegmachines), engageert zich tot samenwerking voor het afstemmen van de veegplannen van IVAGO en de stedelijke veegploeg, en bestelt en levert de nodige werkings- en investeringsgoederen op basis van een vooraf opgemaakte begroting door de opdrachtgever, namelijk het stedelijk omkaderingspersoneel.

De stedelijke veegploeg staat in voor :

- onderhoud van de voetpaden, greppels en openbare pleinen van de Gentse 19^{de}-eeuwse gordel (manueel verwijderen van zwerfvuil)
- verhoging van de properheid in de aandachtswijken en Gentse woonkernen in het gebied
- beheersbaar houden van het fenomeen 'sluikstorten'
- kruidbeheer in de Gentse 19^{de}-eeuwse gordel
- ondersteuning IVAGO bij occasionele veegacties

4.3 Beheer van de afvalstromen

4.3.1 Wat gebeurt er met de ingezamelde materialen?

| Wat | Verwerkingwijze | Meer info recyclageproces |
|-----------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AEEA - koel- en vriestoestellen | recyclage | Elektrische toestellen worden ontmanteld, gedemonteerd en alle milieuschadelijke stoffen worden verwijderd. Een hele reeks grondstoffen, waaronder diverse metalen, worden gescheiden voor verdere verwerking en recyclage. |
| AEEA - huishoudelijke toestellen | recyclage | Elektrische toestellen worden ontmanteld, gedemonteerd en alle milieuschadelijke stoffen worden verwijderd. Een hele reeks grondstoffen, waaronder diverse metalen, worden gescheiden voor verdere verwerking en recyclage. |
| AEEA - overige | recyclage | Elektrische toestellen worden ontmanteld, gedemonteerd en alle milieuschadelijke stoffen worden verwijderd. Een hele reeks grondstoffen, waaronder diverse metalen, worden gescheiden voor verdere verwerking en recyclage. |
| steenpuin | recyclage | Het steenpuin wordt gezeefd en gebroken en kan aangewend worden als funderingsmateriaal in de wegenbouw. |
| textiel | hergebruik | |
| asbesthoudend materiaal | storten | |
| roofing | recyclage | Roofing wordt vermalen en vervolgens gebruikt als funderingsmateriaal in de wegenbouw. |
| piepschuim | recyclage | Hergebruik van piepschuim is mogelijk in isolerende snelbouwbakstenen en vloerbedekking. Vermalen piepschuim dient als vulling voor 'zitzakken' |
| hout | recyclage | Verwerkt tot spaanderplaten |
| onzuiver glas | storten | |
| papier/karton | recyclage | Na sortering vormt dit afval de grondstof voor gerecycleerd papier. |
| pmd | recyclage | In een sorteerinstallatie scheidt men de verschillende stoffen van elkaar. De gesorteerde materialen gaan naar recyclagebedrijven die er nieuwe grondstoffen en producten van maken. Zo vinden PET-flessen een nieuw leven in textielvezels voor onder meer fleece truien, dienen drankkartons voor de productie van zowel papier als cement en kunnen aluminium blikjes omgesmolten worden tot een fietskader. |

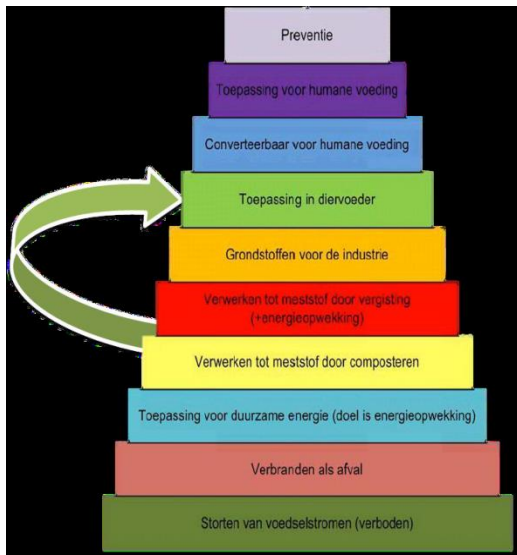
| | | |
|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| rubberbanden | recyclage | Versnipperde banden dienen als brandstof voor cementovens, als grondstof voor de asfaltproductie of als basisstof voor nieuwe rubberproducten. |
| fietsbanden | recyclage | |
| KGA | recyclage/verbranding | |
| metaal | recyclage | Schroot wordt gebruikt voor de productie van staal. |
| gipskarton | recyclage | |
| motorolie | recyclage | Hulpstof bij de verbranding van ander afval om elektriciteit op te wekken. |
| tuinafval | compostering | |
| snoeihout | recyclage | Gehakseld en verwerkt tot bodembedekker of mulch om onkruidgroei te beletten |
| veegvuil | recyclage | |
| vlak glas | recyclage | Grondstof voor de productie van isolatieplaten |
| zuivere folies | recyclage | De ingezamelde folies dienen als grondstof voor nieuwe folies zoals huisvuilzakken. |
| toners | hergebruik | |
| frituurolie en -vetten | recyclage | Frituurolie wordt verwerkt tot biodiesel, pershout, plastic, industriële zeep of gebruikt voor het opwekken van groene stroom. |
| hol glas | recyclage | Recyclagebedrijven smelten de ingezamelde flessen en borden om er nieuwe flessen en borden van te maken. |
| harde plastics | recyclage | Na sortering en omvorming tot schilfers en korrels, worden de plastics gesmolten en via verschillende technieken verwerkt in nieuwe plastic producten, zoals buizen, bouwprofielen, pallets, afvalzakken... |
| gft (Gent) | Compostering | |
| gft (Destelbergen) | Compostering | |

Tabel 8: verwerkingwijze per materiaal

4.3.2 Nieuwe verwerkingsmogelijkheden gft

In de komende periode zullen de mogelijkheden voor een optimale en geïntegreerde gft-inzameling en -verwerking worden onderzocht:

- duurzame en economische productie van hernieuwbare energie met voorvergisting en nacompostering
- project Oude Dokken: van afvalwater en gft-afval tot groene stroom en schoon water
- productie proteïnen (dierenvoeding) via larven



Figuur 14: ladder van Moerman

De Ladder van Moerman – naar analogie met de Ladder van Lansink – biedt een mogelijk analyseschema als antwoord op de vraag naar alternatieve verwerkingsmogelijkheden voor organisch-biologische afvalstromen.

- Preventie
- Toepassing voor humane voeding (voedselbanken)
- Converteerbaar voor humane voeding
- Toepassing in dierenvoeding
- Grondstoffen voor de industrie (biobased economy)
- Verwerken tot meststof door vergisting (+ energieopwekking)
- Verwerken tot meststof door compostering
- Toepassing voor duurzame energie (doel is energieopwekking)
- Verbranden als afval (doel vernietiging met evt energierecuperatie)
- Storten

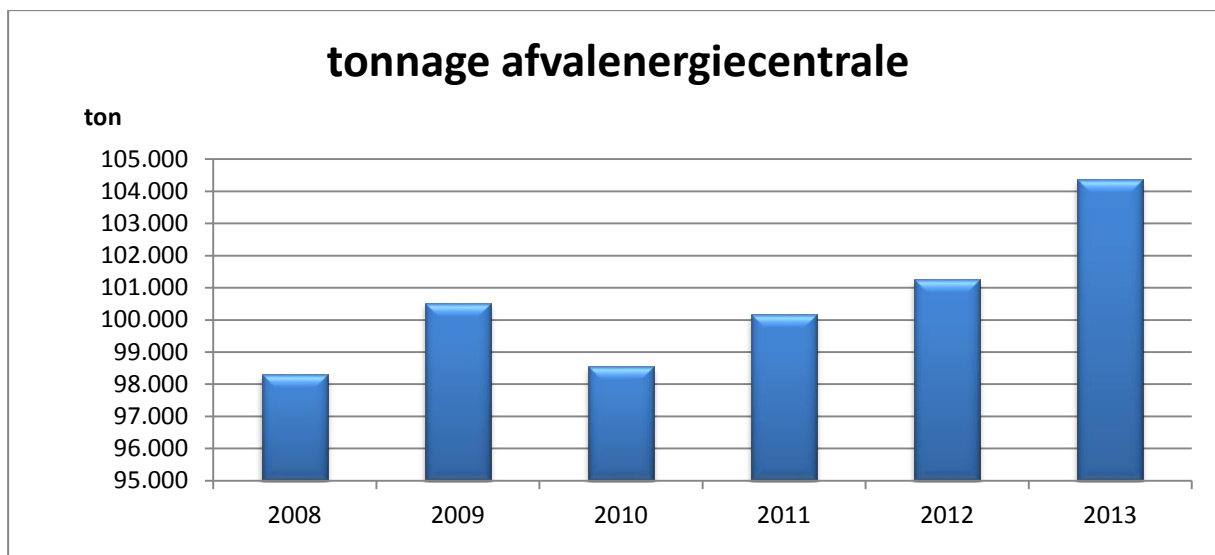
Zie hiervoor onder meer de nota ‘Voedselverlies. Een literatuurstudie’ van OVAM (2011).

4.3.3 De afvalenergiecentrale (AEC)

4.3.3.1 Inleiding

De afvalverbrandingsinstallatie werd in 2005-2006 uitgebreid met een stoomketel zodat het mogelijk werd de energie te recupereren die ontstaat bij het verbrandingsproces. Deze energie wordt in twee vormen hergebruikt, namelijk stoom en elektriciteit. De voorbije jaren optimaliseerden we het proces waarbij we prioritair stoom leveren aan het UZ Gent.

De voorbije jaren slaagden we erin om de installatie maximaal operationeel te houden. Dit bracht met zich mee dat in 2012 een recordhoeveelheid afval kon verwerkt worden. De installatie was immers 92,5 % van de tijd in werking waarbij we de emissies ver onder alle wettelijk normen konden houden.



Figuur 15: verwerkt tonnage 2008-2013 in afvalenergiecentrale

4.3.3.2 Emissie polluenten

De rookgassen die vrijkomen bij het verbrandingsproces zijn zeer strikt onderworpen aan verschillende normen en grenswaarden. Het hele jaar door wordt de uitstoot van verschillende stoffen continu gemeten of worden stalen genomen voor het meten van dioxines en furanen.

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | doelstelling |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| SO₂-grenswaarde | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50,00 |
| SO₂ | 5,71 | 4,77 | 11,28 | 9,34 | 10,82 | 11,84 | 13,22 | <15 |
| TOC-grenswaarde | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10,00 |
| TOC | 1,12 | 0,87 | 0,48 | 0,46 | 0,53 | 0,55 | 0,22 | <1 |
| Nox-grenswaarde | 200 | 200 | 200 | 200 | 200 | 200 | 200 | 200,00 |
| NO_x | 81,75 | 75,42 | 81,90 | 73,22 | 71,91 | 70,60 | 70,25 | 70,00 |
| CO-grenswaarde | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50,00 |
| CO | 3,75 | 5,17 | 2,64 | 3,04 | 5,03 | 3,36 | 3,73 | <5 |
| Stofgrenswaarde | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10,00 |
| Stof | 1,28 | 1,40 | 1,03 | 0,97 | 0,95 | 1,01 | 2,00 | <3 |
| HCl-grenswaarde | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10,00 |
| HCL | 0,24 | 0,27 | 0,39 | 0,27 | 0,32 | 0,35 | 0,49 | <1 |
| NH₃ | 0,20 | 2,15 | 0,32 | 0,18 | 0,14 | 0,26 | 0,23 | |

Tabel 9: evolutie gemiddelde meetgegevens emissies 2007-2013 in mg/Nm³

Rekening houdend met de historiek en de foutenmarge op de metingen werd een doelstelling geformuleerd voor de komende jaren. Deze doelstelling is mogelijk met de huidige installatie. Aanpassingen van de installatie kunnen mogelijks een verschuiving teweeg brengen. Deze verschuiving zal steeds milieutechnisch worden afgetoetst, waarna nieuwe doelstellingen zullen worden geformuleerd.

Voor dioxines wordt gekeken naar de massastroom in mg/jaar. Doelstelling is (rekening houdend met de meetfout) ook hier iets ruimer bekeken.

| dioxine | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | doelstelling |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| massastroom in mg/jaar | 2,14 | 2,13 | 2,08 | 2,89 | 4,37 | 3,08 | 5,95 | <5 |

Tabel 10: evolutie dioxines 2007-2013 in mg/jaar

4.3.3.3 Bijkomende levering van stoom – Project Induss/Eastman

Vandaag levert IVAGO stoom aan het UZ Gent en produceert elektriciteit voor eigen gebruik en levering aan het openbare elektriciteitsnet. Artikel 4 van het decreet van 13 juli 2012, houdende de wijziging van het Energiedecreet van 8 mei 2009 wat betreft de milieuvriendelijke energieproductie, voorziet voor installaties die in dienst zijn vóór 1 januari 2013 een ondersteuning met groenestroomcertificaten gedurende een periode van 10 jaar. Eind 2015 is de turbine 10 jaar in gebruik. Dit betekent dat de inkomsten van groenestroomcertificaten voor de productie van elektriciteit wegvallen. IVAGO zoekt intussen naar nieuwe mogelijke alternatieve opbrengsten.

Bijkomend is het energie-efficiënter om warmte rechtstreeks te verkopen. De optie werd en wordt nog steeds onderzocht om stoom te leveren aan bedrijven in de nabijheid. Het is uiteindelijk de bedoeling om enkel de interne behoefte aan elektriciteit te voorzien waarbij zoveel mogelijk warmte-energie wordt vermarkt.

Een eerste economisch haalbaar project voor levering aan het bedrijf Eastman via de derde partij Induss werd in 2013 bestudeerd en beschreven. De komende jaren zal er een installatie worden gebouwd die vergelijkbaar is met de stoomlevering naar het UZ Gent. Hiermee kunnen we Eastman voorzien van de nodige stoom. Op jaarbasis kan dit een extra warmtelevering van 16.000 MWhth betekenen.

Na goedkeuring van de technische studie en aanbesteding kan dit project operationeel zijn begin 2016.

4.3.3.4 Hoger rendement en grotere beschikbaarheid

De voorbije jaren nam de hoeveelheid verwerkt materiaal stelselmatig toe (zie Figuur 15 in 4.3.3.1). Hierdoor is er echter een grotere variatie in het aangeleverde materiaal, waardoor een constante stoomproductie wordt bemoeilijkt. Het is vooral de variatie naar calorische waarde van het afval dat hierbij de doorslag geeft. Dit is de maat van energie-inhoud van het afval. Huisvuil dat net opgehaald is, wordt als laagcalorisch afval gecatalogeerd. Hoogcalorisch afval is afval dat zeer goed brandt zoals plastics en houtresten. In de volgende jaren zal verdergewerkt worden aan de optimalisering van het

rendement. Dit kan door de sturing van het verbrandingsproces stelselmatig aan te passen, waarbij de focus vooral ligt op het produceren van een constant stoomdebiet.

De installatie dient minimaal 90% beschikbaar te zijn in de komende jaren met als streefdoel een maximale beschikbaarheid van 94%. Er wordt een doorgedreven analyse uitgevoerd om in de periode van 2014-2019 één stilstandperiode te vermijden. Daardoor zal de onderhoudskost verminderen en verhoogt eveneens de beschikbaarheid.

4.3.3.5 Grotere energieproductie

De aanpassingen aan de installatie gebeurden in het verleden steeds vanuit milieuoverwegingen om te voldoen aan de geldende strenge milieunormen. IVAGO scoort hiervoor uitmuntend binnen de Vlaamse afvalverbranding. Zonder deze milieunormen uit het oog te verliezen verlegt de aandacht zich meer naar de recuperatie van energie. Ook hiermee leveren we een betekenisvolle milieubijdrage door het uitsparen van fossiele brandstoffen en het vermijden van CO₂-uitstoot. Doelstelling is met de huidige infrastructuur 400-500 MWhth per 1000 ton afval te verkopen en 90 tot 110 MWh te vermarkten na invulling van de interne behoefte.

4.3.3.6 Saturatie AEC

De belangrijkste input is uiteraard de hoeveelheid en kwaliteit van het restafval. Dit zal zoals de voorbije jaren voornamelijk uit onze eigen regio komen of de regio's van de aangesloten intergemeentelijke verenigingen. De installatie is gebouwd om jaarlijks 100.000 ton te verwerken. De huidige saturatie (10.000 à 15.000 ton) door de private partner is daarom belangrijk om de kost per ton te kunnen aanhouden.

4.3.3.7 Optimaliseren grondstoffengebruik en dagelijks onderhoud

Naast afval worden jaarlijks ook een grote hoeveelheid grondstoffen gebruikt. Deze zijn noodzakelijk om, voornamelijk, de rookgaswassing optimaal te laten werken. De komende jaren zal het dan ook belangrijk zijn dit verder te optimaliseren en indien mogelijk te vervangen door minder schadelijke producten.

Het dagelijkse onderhoud van de installatie gebeurt voornamelijk door eigen personeel. Verschillende controlerondes en smeertoeren zorgen ervoor dat kleine problemen snel kunnen worden verholpen, zodat deze niet escaleren. Een doorlichting van deze taken en daaraan gekoppelde vervangingen zal ervoor zorgen dat ook hier geoptimaliseerd kan worden.

IVAGO streeft naar een jaarlijkse besparing van 1 % door deze optimalisaties.

4.3.3.8 Het project rookgaswassing AEC

De voorbije jaren werd een studie uitgevoerd naar een ombouw van de rookgaswassing van de installatie. Dit werd uitgevoerd naar aanleiding van diverse problematieken met de huidige installatie.

In eerste instantie is de rookgaswassing niet energie-efficiënt. De rookgassen worden afgekoeld in de rookgaswassing, maar moeten bij de laatste stap opnieuw opgewarmd worden. Hierbij is zeer veel energie nodig. Een tweede aandachtspunt is de efficiëntie van het gebruik van kalkmelk. Door de opstelling van de installatie is het noodzakelijk veel kalkmelk te injecteren. Bovendien stellen we vast

dat er in deze stap toch nog steeds veel zure rookgassen niet geïncubeerd worden, waardoor de natte waskolom nog heel wat zure rookgassen dient te vangen. Door deze overmaat aan kalkmelkinjectie zijn er ook heel wat kuiswerkzaamheden noodzakelijk. Deze werkzaamheden houden steeds een aantal risico's in door het gebruik van mierenzuur en het verwijderen van kalk.

Vanuit deze invalshoek werd gekeken naar mogelijke aanpassingen. Verschillende opties werden overwogen en de meest economische oplossing werd weerhouden voor verdere analyse. Dit hield in dat de kalkmelkinjectie zou omgeschakeld worden naar de injectie van bicar, waardoor ook de natte waskolom kon worden geliquideerd. Hierdoor zou er veel energie gespaard kunnen worden, wat meer elektriciteitsproductie genereert en zo meer opbrengsten levert.

Tijdens de detailanalyse werd door de wetgever echter beslist dat de groenestroomcertificaten slechts 10 jaar beschikbaar bleven. Voor IVAGO is dit tot eind 2015. Daardoor dekt de opbrengst uit elektriciteit de kosten van de investering niet meer. Dit betekent dat het project op dit ogenblik niet financieel rendabel is. We gaan er vanuit dat er een verlenging kan worden aangevraagd op basis van het feit dat de turbine minder elektriciteit heeft geproduceerd dan waarvoor ze ontworpen is. Dit moet evenwel nog door de VREG worden bevestigd. Dit zou een verlenging van 3 à 4 jaar kunnen betekenen.

In 2014 zal men moeten verifiëren of er een verlenging mogelijk is. Met deze wetenschap zal de financiële analyse nogmaals uitgevoerd worden. Bovendien zal men moeten beslissen of dit project eventueel sowieso dient te worden uitgevoerd met het oog op milieu en veiligheid.

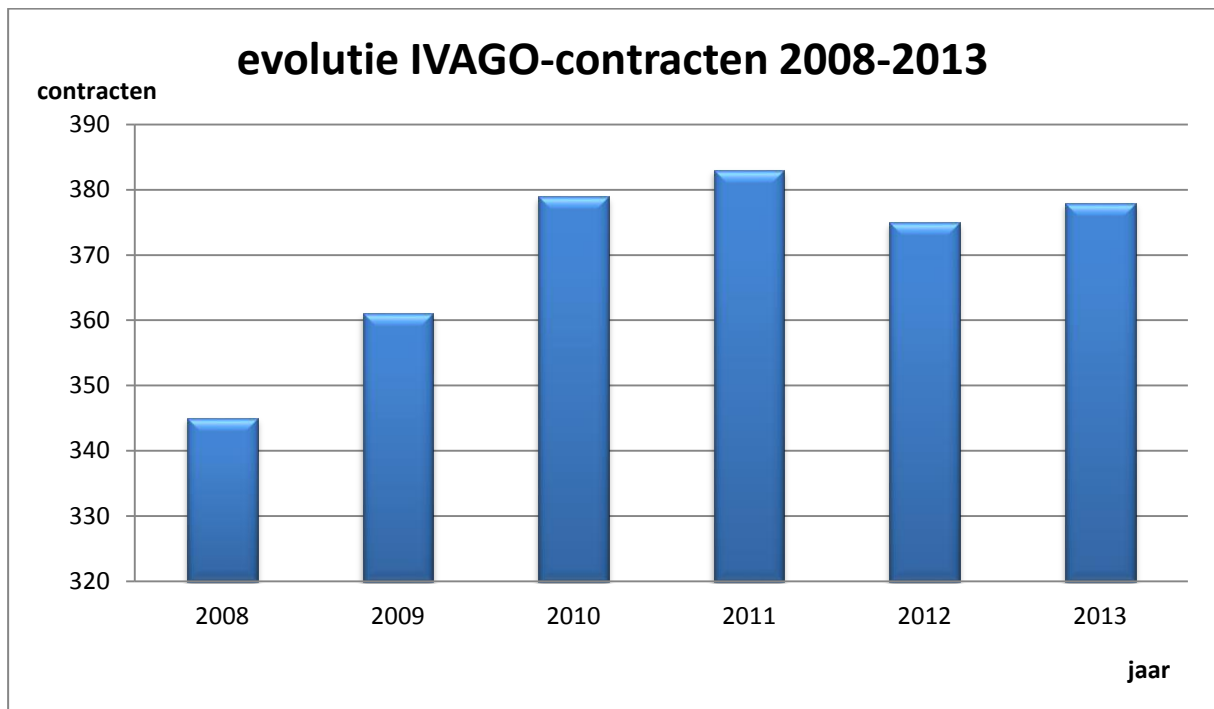


4.4 Personeelsbeheer

4.4.1 Inleiding

In de periode 2008-2013 nam het aantal IVAGO-medewerkers met ongeveer 30 personen toe. Dit was vooral het gevolg van de investeringen in de netheid van de stad waardoor de dienst Openbare Reiniging bijkomende taken kreeg.

Eind 2013 telde IVAGO 378 werknemers.



Figuur 16: evolutie IVAGO-contracten 2008-2013

De belangrijkste uitdagingen waar we de volgende jaren voorstaan betreffen: de beheersing van de personeelskosten, het voeren van een leeftijdsbewust personeelsbeleid, het onder controle houden van het absentieïsme, het invoeren van een gedragscode en blijvende aandacht voor sociale dialoog.

4.4.2 Beheersing van de personeelskosten

De personeelskosten namen in de periode 2008-2013 met meer dan 30 % toe. Dit is te verklaren door het groeiend personeelsbestand en een gewijzigde personeelsformatie, door indexaanpassingen, baremieke verhogingen, loonsverhogingen (cao's), en toenemende pensioenlasten.

| | 2008 | 2013 | Vershil | % |
|-----------------------------------|--------------|--------------|-------------|----------|
| Aantal personeelsleden (1) | 345 | 365 | 20 | + 5,8% |
| Totale kost | € 18.080.022 | € 23.936.468 | € 5.856.446 | + 32,3 % |
| Gemiddelde kost per VTE | € 52.406 | € 65.579 | € 13.173 | + 25,1 % |

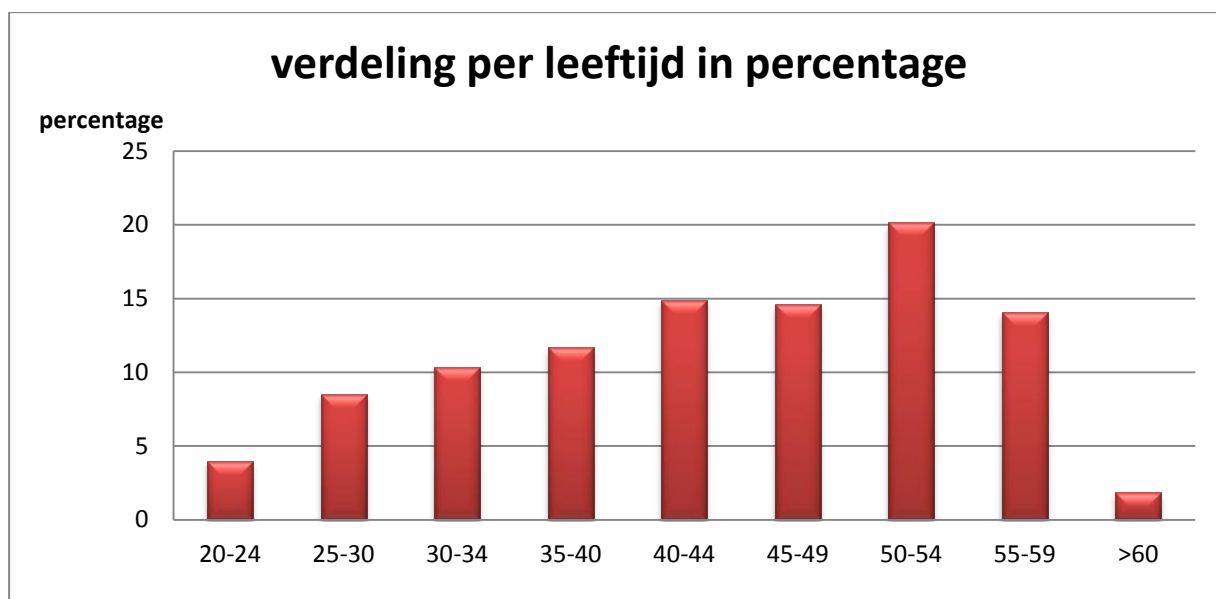
Tabel 11: aantal personeelsleden en totale kost 2008 en 2013
(1) in VTE, exclusief loopbaanonderbreking of niet-actief

De personeelskosten namen in 2013 niet minder dan 44 % van alle kosten voor hun rekening. Gezien de opgelegde besparingen zal ook IVAGO de personeelskosten de volgende jaren in toom moeten houden. Toch streeft IVAGO ernaar de werkgelegenheid en de loon- en arbeidsvoorwaarden van haar personeel te behouden op basis van de beslissingen die worden genomen door de vennoten.

4.4.3 Leeftijdsbewust personeelsbeleid – aandacht voor ergonomie

Uit de leeftijdscurven van onze organisatie leren we dat er de komende jaren heel wat mensen op pensioen gaan. Bovendien worden we geconfronteerd met een ouder wordende populatie met mogelijk toenemende fysieke beperkingen.

Daartoe werd in 2011, in samenwerking met Securex een analyse van de werklast voor een aantal functies opgestart. De resultaten werden in 2012 gecommuniceerd aan de sociale partners en een actieplan werd opgezet.



Figuur 17: percentage personeelsleden per leeftijd 2013

Nemen we de verschillende niveaus onder de loep dan merken we dat 30 % van de mannelijke milieuwerkers ouder is dan 50 jaar. In het D-niveau (merendeels chauffeurs) is dit zelfs 45 %.

Op basis van dit onderzoek werden de functies ingedeeld in verschillende groepen. Deze indeling dient als leidraad voor de verdere acties en is terug te vinden in bijlage 3.

In 2013 gingen zeven werkgroepen van start rond volgende thema's: sensibilisatie van de burgers, alternatieve ophaalmethodes, persoonlijke beschermingsmiddelen (vnl. schoenen), personeelsbeleid met een proefproject rond zelfsturende teams, alternatieve recipiënten, hertekening ophaalrondes en ten slotte de individuele inzetbaarheid. De prioriteit gaat daarbij naar de eerste groep.

Een reeks concrete acties werden inmiddels uitgevoerd en een aantal langetermijnacties wordt verder uitgewerkt.



- Inzetten van medewerkers om gebruikers aan te spreken en te sensibiliseren.
- Aanzetten van gebruikers om papier/karton indien mogelijk op een verhoog aan te bieden.
- Ondergrondse containers aan hoogbouwcomplexen en nieuwe woonwijken.
- Blijvende aandacht voor gepaste persoonlijke beschermingsmiddelen.
- Opleidingen gericht op correcte tiltechnieken.
- Een gestandaardiseerd en ergonomisch verantwoord recipiënt voor het aanbieden van glas enerzijds en papier/karton anderzijds in samenwerking met Fost Plus.
- Uitbreiding van rondes waar ophaling gebeurt met (rol)containers (landelijk gebied).
- Aandacht voor individuele inzetbaarheid van medewerkers.
- Nieuwe volumes voor de huisvuilzakken (50 l – 25 l) waarbij het retributietarief per eenheid/volume gelijk blijft.

| Leeftijd | Niveau A | Niveau B | Niveau C | Niveau D | Niveau E |
|------------------|----------|-----------|-----------|------------|------------|
| 20 tot 29 | | 1 | 7 | 4 | 36 |
| 30 tot 39 | | 1 | 23 | 14 | 43 |
| 40 tot 49 | 2 | 5 | 22 | 41 | 43 |
| 50 tot 59 | 6 | 5 | 26 | 43 | 49 |
| > 60 | 1 | | 1 | 4 | 1 |
| Totaal | 9 | 12 | 79 | 106 | 172 |

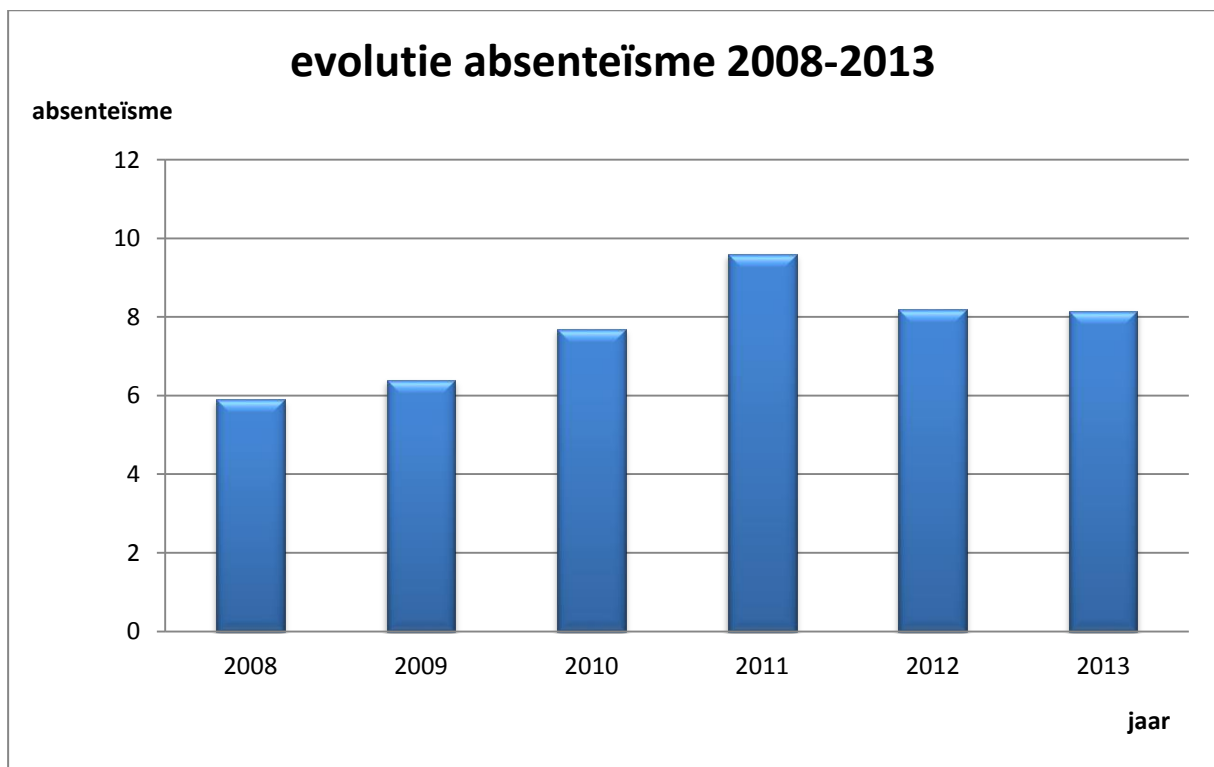
Tabel 12: personeel volgens leeftijd en niveau op 31/12/2013

4.4.4 “Schoon Gent, iedereen present”: absenteïsme beneden 7 %

De veelvuldige afwezigheden zijn sinds enkele jaren een aandachtspunt binnen IVAGO. Een positieve vaststelling is dat een grote groep werknemers nooit afwezig is. Een belangrijke groep kent echter veelvuldige korte afwezigheden.

Sinds 2010 voerden we reeds een eerste aanpassing door in het beleid rond controlegeneeskunde. Eind 2012 werd via een werkgroep een aanwezigheidsbeleid uitgewerkt, waarbinnen zowel nadruk ligt op preventie, zorg en opvolging als nazorg. Dit voorstel werd in 2013 verder besproken met de sociale partners maar een principeakkoord werd nog niet afgesloten. Een aanpassing en of aanvulling van en bij dit voorstel moet in 2014 worden uitgewerkt. We wensen hierbij uitdrukkelijk aandacht te hebben voor het evenwicht tussen zorg voor onze mensen enerzijds en het duidelijk communiceren en laten toepassen van regels en afspraken, anderzijds.

Het absentiecijfer 2013 volgt een analoge trend in vergelijking met 2012 maar is beduidend beter t.o.v. 2011. De komende jaren streven we naar een absentiecijfer van maximum 7 %.



Figuur 18: evolutie absentieïsme 2008-2013

4.4.5 Onze missie en waarden beleven

Het kaderpersoneel van IVAGO legde tijdens enkele vormingssessies een nieuwe missie en daaraan gekoppelde waarden vast:

Missie

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

Onze waarden

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



Ons leidmotief:

IVAGO, elke dag voor u op pad.

De volgende jaren willen we deze waarden ook echt doen beleven door alle personeelsleden, van hoog tot laag. Door middel van een ludieke communicatiecampagne worden ze geïntroduceerd. Voor elke waarde werken we gedragsregels uit, passend bij ieders functie. Ze worden ter sprake gebracht in het jaarlijkse functioneringsgesprek.

4.4.6 Fraude vermijden en bestrijden

Verschiedende activiteiten die we uitvoeren zijn fraudegevoelig. Op basis van een analyse, uitgevoerd door KPMG Advisory, werd in de periode 2011-2013 een actieprogramma uitgevoerd. Frauderisico's werden geïdentificeerd en interne controles versterkt. Ondanks de communicatie van duidelijke regels en afspraken naar de hele organisatie, is blijvende aandacht en opvolging noodzakelijk en moet waar nodig worden opgetreden.

4.4.7 Sociale dialoog

De focus van de laatste jaren onder de vorm van veelvuldige structurele, formele en informele overlegmomenten met de syndicale organisaties dient te worden aangehouden. Dit om korter op de bal te kunnen spelen bij aankomende conflicten of problemen.

4.4.8 Diversiteit

IVAGO wil eveneens een voorbeeld zijn op het gebied van gelijke kansen. We zetten in 2012 al een belangrijke stap met de invoering van een sociale dienst. De focus van deze dienst ligt op de individuele begeleiding en ondersteuning van onze medewerkers, het bevorderen van een optimale samenwerking en integratie in het team en een intense begeleiding van doelgroepmedewerkers.

In de komende beleidsperiode zullen we door middel van concrete acties onze organisatie verder openstellen voor mensen met verschillende achtergronden en/of afkomst.

4.4.9 Actualisatie statuut, contractueel reglement en arbeidsreglement

De voorbije periode werden de teksten geüpdatet in samenspraak met de syndicale partners. In de komende periode dient de 'tuchtregeling' (Deel VI uit het administratief statuut) te worden geactualiseerd net als het evaluatiesysteem.

4.5 Welzijn voor iedereen

4.5.1 Inleiding

Binnen elke organisatie waar mensen werkzaam zijn dient de zorg om arbeidsveiligheid en welzijn van de werknemers op het werk, een belangrijk deel uit te maken van het beleid.

Binnen IVAGO zijn we ons daar terdege van bewust, niet enkel omwille van het wettelijke kader, maar vooral omwille van de verantwoordelijkheid die we voelen en de zorg die we willen dragen voor al onze collega's.

De doelstelling van IVAGO is om voor al haar medewerkers een omgeving te creëren waarin het opnemen van verantwoordelijkheid, participatie, initiatief, en professionele groei mogelijk zijn.

4.5.2 Waar staan we vandaag ?

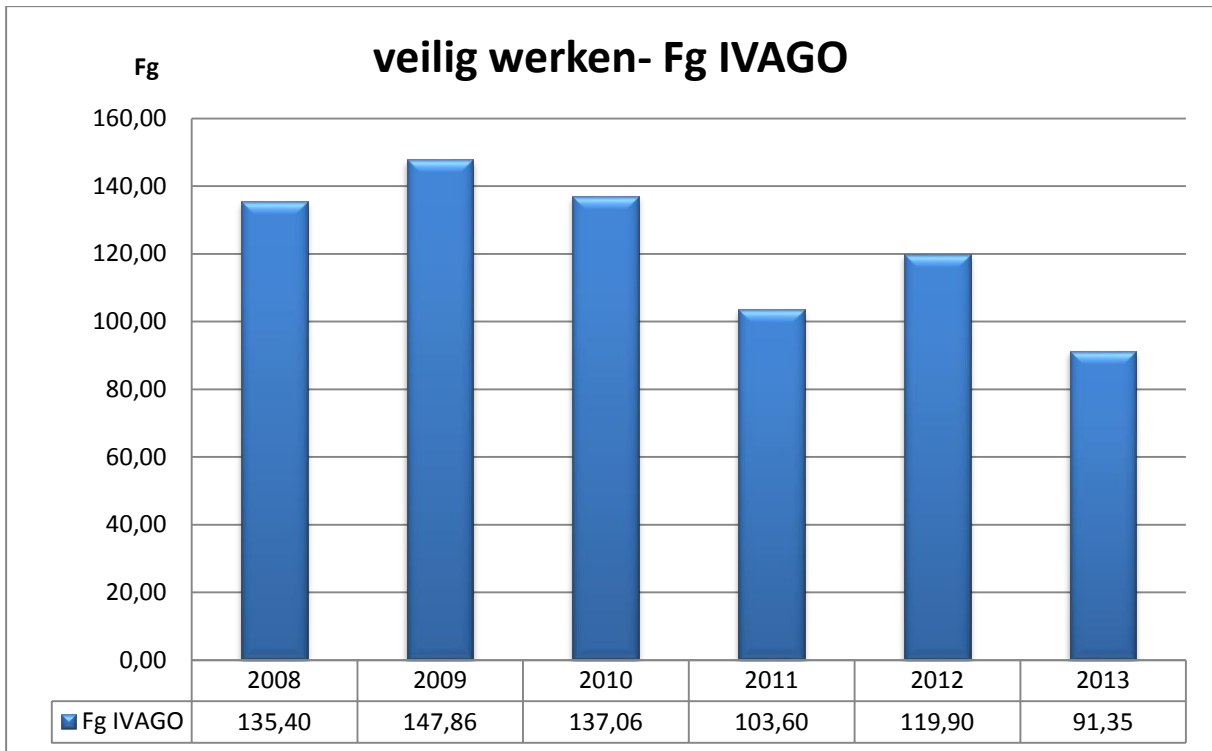
Belangrijke meetpunten in ons beleid zijn uiteraard de “frequentie- en ernstgraden”. Met andere woorden het aantal ongevallen en de ernst van de letsels ten overstaan van het aantal uren arbeidstijd. Wanneer we dit vergelijken met de sectorgemiddelden dan hebben we nog een ganse weg af te leggen.

| | |
|------------------------------|------|
| Werkelijke ernstgraad | 1,10 |
|------------------------------|------|

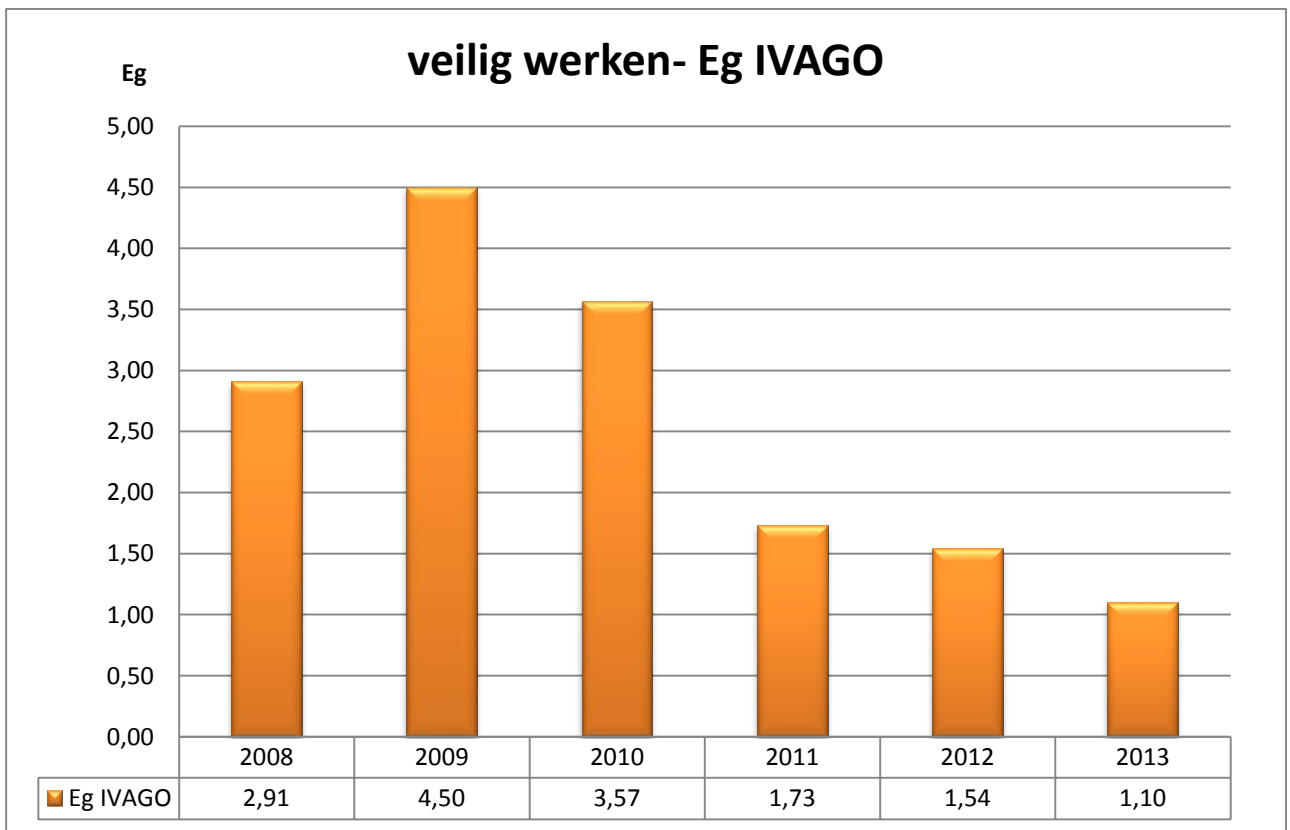
Tabel 13: frequentie- en ernstgraad arbeidsongevallen 2013

Toch zijn we optimistisch naar de toekomst toe. Gedurende de looptijd van het huidige beleidsplan ,sinds 2008, zijn we er toch wel in geslaagd om deze cijfers en daarmee ook het aantal ongevallen, te verbeteren.

We hebben onze doelstellingen nog lang niet bereikt maar menen toch wel met fierheid te mogen melden dat we, dankzij de inspanning en medewerking van de ganse groep, reeds een eind in de goede richting zijn geëvolueerd. Samen met ieders inzet hebben we er alle vertrouwen in om deze positieve trend ook verder door te voeren naar de toekomst.



Figuur 19: overzicht van de frequentiegraad per jaar 2008-2013

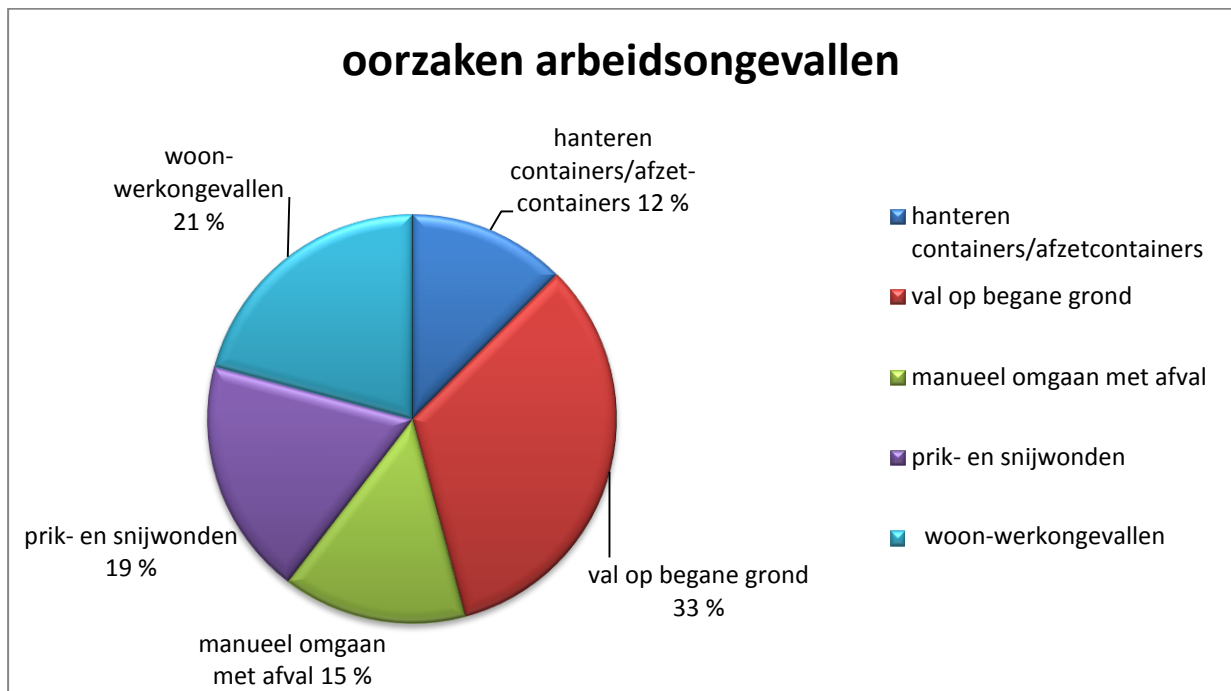


Figuur 20: overzicht ernstgraad per maand 2008-2013

4.5.3 Top 5 van de huidige oorzaken van arbeidsongevallen (situatie vandaag)

Een analyse van de oorzaken van arbeidsongevallen in 2013 leert ons dat we een duidelijke tendens zien waarbij “vallen” de oorzaak is van maar liefst 33 % van de ongevallen.

Woon-werkverkeer geeft ons 21 % van het totaal en prik- en snijwonden zijn goed voor ongeveer 19 % of toch nog bijna een vijfde van het totale aantal ongevallen.



Figuur 21: oorzaken arbeidsongevallen 2013

Wanneer we alle ongevallen met betrekking tot het woon-werkverkeer even terzijde laten en de cijfers van de zuivere arbeidsongevallen op de arbeidsplaats bekijken, dan wordt het meteen nog een stuk duidelijker dat het aandeel van de ongevallen met als oorzaak “vallen” toch wel bijzonder hoog is; liefst 42 % van al onze ongevallen op de arbeidsplaats.

Waar we uiteraard van plan zijn om alle oorzaken van ongevallen aan te pakken waar mogelijk, geeft deze analyse toch wel een zeer duidelijk signaal waar het zwaartepunt van onze toekomstige acties hoort te liggen.

4.5.4 Doelstelling voor de komende 6 jaar

In vergelijking met de sectorgemiddelden inzake frequentie- en ernstgraden voor ongevallen, scoren we vandaag, niettegenstaande de reeds afgelegde weg, nog zeer hoog. Arbeidsongevallen brengen, naast economische schade, vooral heel veel menselijk leed met zich mee.

Onze doelstelling is dan ook om met alle mogelijke middelen die we binnen onze organisatorische en budgettaire grenzen ter beschikking hebben, de nodige maatregelen te treffen om deze frequentie

en ernstgraden drastisch te doen dalen tot respectievelijk <80 en <0,9. Elk arbeidsongeval is één te veel. Onze uiteindelijke doelstelling is dan ook om dit aantal zo laag mogelijk te krijgen.

Welzijn is echter meer dan het niet gebeuren van ongevallen. We streven er binnen IVAGO naar om ook de psychosociale aspecten van welzijn te optimaliseren. We wensen als werkgever dat mensen graag hun werk bij ons uitvoeren, voldoening vinden in hun dagtaak, zich gesteund voelen door hun collega's en hun plaats in onze organisatie vinden. Zich goed voelen bij wat ze doen.

Elke schakel telt en wat we samen doen, doen we beter.

4.5.5 Middelen en methoden

We plannen deze doelstelling aan te pakken door, onder andere, volgende acties:

- De **prioritaire aanpak** van de grootste oorzaken van ongevallen en gerelateerde acties.
- Het nog beter **betrekken** van onze medewerkers in de zorg voor eigen welzijn en dat van de collega's.
- De **reorganisatie van onze IDPBW** (Interne dienst) om zo een nog efficiëntere dienstverlening te kunnen bieden en de verschillende diensten beter te kunnen betrekken bij het beleid.
- Het stimuleren van medewerkers om **actief en opbouwend** mee te werken aan het beleid.
- Het verschaffen van **gerichte opleidingen** voor onze medewerkers zodat zij als professionele en vakbekwame mensen nog sterker staan in wat ze doen.
- Het informeren van de **leden van de hiërarchische lijn** binnen IVAGO zodat zij mee kunnen toezien op de uitvoering van het welzijnsbeleid en hun rol goed geïnformeerd en gesteund kunnen uitvoeren.
- Een **sociaal consulente** ondersteunt het welzijnsbeleid binnen de organisatie.
- De balans van **wederzijds respect, samenhangigheid en collegialiteit, professionalisme en zorg voor elkaar** verder uit te werken, aan te moedigen en te steunen.

4.5.6 Concrete acties per jaar

Zie actieplan in bijlage 1

4.6 Milieumanagement 2014-2019

Het KM-managementsysteem conform ISO 14001 is de leidraad voor het milieubeleid.

Door het toepassen van het milieumanagementsysteem ISO 14001 gaat IVAGO de verbintenis aan:

- tot continue verbetering en het voorkomen van milieuvervuiling.
- om te voldoen aan de van toepassing zijnde wettelijke eisen die betrekking hebben op de milieuaspecten van de organisatie.

4.6.1 Behoud van het ISO 14001-certificaat

Een eerste doelstelling die IVAGO zich stelt is dan ook om het ISO 14001-certificaat te behouden. De werking van het KM-managementsysteem wordt daarom jaarlijks aan een audit onderworpen. Het verkrijgen van een ISO 14001-certificaat is een garantie dat actief aan milieubeheer wordt gedaan.

Bij de exploitatie van een afvalenergiecentrale en zeven recyclageparken zijn er heel wat wettelijke verplichtingen.

4.6.2 Wettelijke verplichtingen

Een tweede doelstelling is dan ook om aan het nakomen van de wettelijke verplichtingen en wetgeving te voldoen.

We onderscheiden hierbij de jaarlijkse verplicht uit te voeren activiteiten en deze die niet jaarlijks moeten worden uitgevoerd.

4.6.2.1 De jaarlijkse verplicht uit te voeren activiteiten zijn onder andere:

- aangiftes
- heffingen
- technische en niet-technische verslagen AEC
- inventarisatie van de rondgang door de milieucoördinator
- infovergadering met de burens
- attestatie van de meetapparatuur

4.6.2.2 Activiteiten voor 2014

In 2014 staat de actualisering van de milieuvergunning van de site vooraan op het programma. Daar gaat heel wat onderzoek, analyses en overleg aan vooraf (afvalwater).

Daarnaast zijn er:

- actualiseren van het energieplan
- indienen aanvraag voor Intermediair bedrijf
- actualisatie milieuvergunning site Proeftuinstraat
- hervergunning recyclagepark Destelbergen
- hervergunning opslag en gebruik springstoffen

4.6.2.3 Activiteiten voor de volgende jaren

De niet-jaarlijkse activiteiten vragen heel wat werk omdat het hierbij meestal gaat om de actualisering van milieuvergunningen, hervergunningen of het aanvragen van nieuwe vergunningen. Een overzicht van de voornaamste te verrichten activiteiten:

Activiteiten voor 2015

| | |
|--------------------------------------------------|------|
| Uitvoeren oriënterend bodemonderzoek tankstation | 2015 |
|--------------------------------------------------|------|

Activiteiten voor 2016

| | |
|-------------------------------------|------|
| Hervergunning recyclagepark Drogen | 2016 |
| Aanvraag registratie van vervoerder | 2016 |

Activiteiten voor 2017

| | |
|--------------------------------------------------------|------|
| Uitvoeren oriënterend bodemonderzoek opslag diesel | 2017 |
| Uitvoeren oriënterend bodemonderzoek werkplaats garage | 2017 |
| Uitvoeren oriënterend bodemonderzoek deNOx installatie | 2017 |

De focus wordt gelegd om zo snel mogelijk in orde te zijn en te blijven met (nieuwe) wettelijke verplichtingen.

4.6.3 Continu verbeteren

Een derde doelstelling die IVAGO wil realiseren is om continu te verbeteren in het voorkomen van milieuvervuiling.

De PDCA-verbetercirkel wordt hierbij toegepast (plan, do, check, act). De norm legt eisen op voor milieuaspecten, wetgeving, trainingen, communicatie, noodsituaties, controles...

Afwijkingen hierop en mogelijke verbeteringen hiervan zijn input voor corrigerende maatregelen. Mogelijke beheersmaatregelen kunnen in het globaal actieplan (GAP) worden opgenomen.

Hetzelfde geldt voor de (risico)beheersmaatregelen die werden opgemaakt naar aanleiding van aanwezige milieurisico's. Milieuaspecten waarop wetgeving van toepassing is worden sowieso ook aanzien als een milieurisico.

Gezien dit een dynamisch proces is dient ook het GAP jaarlijks te worden bijgestuurd.

De risicoanalyses hebben geleid tot volgende verbeterdoelstellingen:

| | |
|----------------------------------------------------------------------------|------|
| Opmaken van de explosieveiligheidsdocumenten | 2014 |
| Gasopslagzone overdekken of overspannen met netten | 2014 |
| Werkplan voor Oostakker opstellen en laten goedkeuren door MI | 2014 |
| Installeren van een niveaumeting in de vultrechter van de oven | 2014 |
| Rioolkolk aan brandlabo AEC aansluiten op intern afvalwatercircuit | 2015 |
| Bouwen van shelter voor opslag AEEA en opslag koel- en vriestoestellen | 2015 |
| Werkplan voor Destelbergen updaten en laten keuren | 2015 |
| Aanpassing van de standplaatsen voor tankwagens in het kader van VLAREM II | 2016 |
| Coaten binnenkant van de schouw | 2017 |

4.7 Operationele ontwikkeling en beheer

4.7.1 Inleiding

De wereld van de informatietechnologie verandert met grote snelheid. Systemen raken verouderd, nieuwe mogelijkheden dienen zich aan. Zowel op het vlak van het beheren van onze klantencommunicatie en het databeheer, als van het plannen en opvolgen van processen wil IVAGO up-to-date blijven.

4.7.2 Inplanting ondergrondse containers

De procedure

Het bestek voor de plaatsing van ondergrondse containers werd midden 2013 gegund. Het is, eind november 2013, wachten op de goedkeuring door de Inspectie van Financiën in het kader van de toekenning van 700.000 euro subsidies door OVAM. Van zodra er een positieve beslissing valt, kan met de verdere voorbereiding worden gestart.

De locaties

Er zijn reeds méér dan 50 locaties vastgelegd:

- 9 containers voor restafval op pleinen in het centrum van diverse randgemeenten. Hier zal men terecht kunnen met gebruik van de IVAGO-kaart. Deze containers bieden een alternatief wanneer men bijvoorbeeld een ophaling van de rolcontainer heeft gemist, of wanneer de klant occasioneel over méér huisvuil beschikt dan wat hij in de container kwijt kan.
- 10 containers voor restafval op dichtbevolkte locaties zoals Ledeberg of de studentenbuurt. Dit geeft bijvoorbeeld studenten de mogelijkheid om restafval te deponeren, vooraleer op weekend naar huis te vertrekken of maakt het voor bewoners van kleine panden niet meer noodzakelijk om hun restafval te lang te stockeren.
- 35 containerstraten in de omgeving van hoogbouwcomplexen (Watersportbaan, Nieuw Gent...). De containerstraten bevatten ondergrondse containers voor restafval, pmd, papier/karton en glas. De gebruiker moet over een IVAGO-kaart beschikken. Voor het deponeren van restafval en pmd dient men over een positief saldo op z'n 'IVAGO-rekening' te beschikken. Glas en papier/karton zijn gratis, maar de containers kunnen enkel geopend worden door de bewoners van het betreffende gebouw.

De ingebruikname van de eerste ondergrondse containers mag ten vroegste in de tweede helft van 2014 worden verwacht.

Het betreft een investering van 3,6 mio euro, waarvoor een subsidie van 700.000 euro wordt verwacht.

Bij het **ontwerp** van grote gebouwen, de ontwikkeling van nieuwe sites (bv. voormalig stadion AA Gent) of de renovatie van sociale woningcomplexen wordt de optie van ondergrondse containers vooropgesteld. Hier staat de eigenaar zelf in voor de investering, maar zorgt IVAGO voor de ophaling,

onderhoud en herstelling. Eind 2013 zijn er reeds een vijftal aanvragen voor het plaatsen van in totaal zo'n 70 ondergrondse containers.

Ook de verdere invoering van ondergrondse containers (bv. enkel voor restafval) voor afgebakende zones zal verder onderzocht worden.

4.7.3 Vernieuwen van het ERP-pakket

Vandaag maakt IVAGO gebruik van een ERP-pakket (Enterprise Resource Planning) dat op AS400 ter beschikking wordt gesteld door de private partner SITA. Dit pakket wordt gebruikt voor de logistieke opvolging van de inzameloploegen en het aansturen van de bedrijfsafvalinzameling.

SITA schakelt echter over op een ander pakket (SAP). We dienen mogelijke opties voor de toekomst te onderzoeken.

Ook het ERP-pakket dat IVAGO gebruikt voor de aankoopprocessen, financiën en het onderhoud van het wagenpark en de afvalenergiecentrale is aan upgraden toe. Of er een integratie mogelijk is naar een totaalpakket dient in de analyse verder bekeken te worden.

4.7.4 Vrachtwagens bedrijfsafval uitrusten met weegeenheid en boordcomputer

Om de aangeboden gewichten bij de diverse bedrijfsafvalklanten beter te kunnen opvolgen, zullen de meeste bedrijfsvoertuigen uitgerust worden met een weegeenheid op het chassis. Dit maakt het mogelijk om het gewicht per klant te registreren.

Om enerzijds de administratieve stroom binnen dispatching en backoffice te vereenvoudigen en anderzijds een correctere facturatie van bedrijfsafval mogelijk te maken is het aangewezen om de vrachtwagens uit te rusten met boordcomputers die communiceren met het ERP-pakket.

We dienen te onderzoeken in hoeverre de systemen die hiervoor momenteel bij SITA in gebruik zijn daarvoor kunnen aangewend worden.

4.7.5 De software van het belcentrum upgraden

De software waarmee het IVAGO-belcentrum momenteel werkt is inmiddels 10 jaar oud en voldoet niet meer aan de eisen die vandaag aan dergelijk pakket mogen gesteld worden.

Om de medewerkers toe te laten een breder gamma activiteiten uit te voeren is een omschakeling naar een contactcentersoftware noodzakelijk. In een contactcenter kunnen alle inkomende telefoons en e-mails behandeld worden.

4.7.6 Planningspakket binnen GIS

Reeds enkele jaren wordt binnen IVAGO het GIS-pakket (Geografisch Informatie Systeem) gebruikt voor het in kaart brengen van de ophaalrondes van de huis-aan-huisinzameling en de routes voor het leegmaken van afvalkorven.

Om deze informatie verder te kunnen gebruiken voor de optimalisatie van de ophaalrondes is de investering in een planningspakket noodzakelijk. Een pakket moet ons toelaten op een 'eenvoudige' manier aanpassingen van de ophaalroutes door te voeren in functie van gewijzigde parameters (bevolking, afvalaanbod, verkeerssituaties...).

Als basis voor het GIS-pakket krijgt IVAGO basisinformatie van de stad Gent die deze info in haar WIS-systeem beheert. Een frequentere update van gegevens is hier wenselijk. Het is momenteel echter niet duidelijk op welke manier dit kan worden gerealiseerd.

4.7.7 Tablets en mobiel werken

Nieuwe technologie laat ons toe om de bestaande IT-toepassingen ook te gebruiken op andere locaties dan de eigen vaste werkplek. Dit moet het mogelijk maken om voor bepaalde functies hulpmiddelen ter beschikking te stellen om rechtstreeks bepaalde toepassingen te raadplegen bijvoorbeeld bij de opvolging op het terrein of bij het bezoeken van klanten.

4.7.8 Vlootbeheer: keuze voor schone energie (elektriciteit en aardgas)

Gezien de evolutie in het huidige auto- en vrachtwagenlandschap dient in de toekomst bij aankoop van nieuwe voertuigen de mogelijkheid van een alternatieve energiebron zeker onderzocht te worden.

De eerste voertuigen (bestelwagens en vrachtwagens) op aardgas worden stilaan gecommercialiseerd. Anderzijds zijn momenteel de eerste elektrische personenwagens al in gebruik.



Proeven in het buitenland met elektrische vrachtwagens wijzen uit dat voor bepaalde takken van onze bedrijfsvoering hier ook oplossingen voor bestaan. Voornamelijk de kostprijs van de elektrische varianten is vandaag nog een struikelblok.

Bij aankoop van nieuwe voertuigen wordt ook de mogelijkheid van CNG als brandstof in overweging genomen. Een proefproject met de aanschaf van twee bestelwagens wordt uitgevoerd. Tevens wordt onderzocht welke opties inzake vulstations kunnen genomen worden.

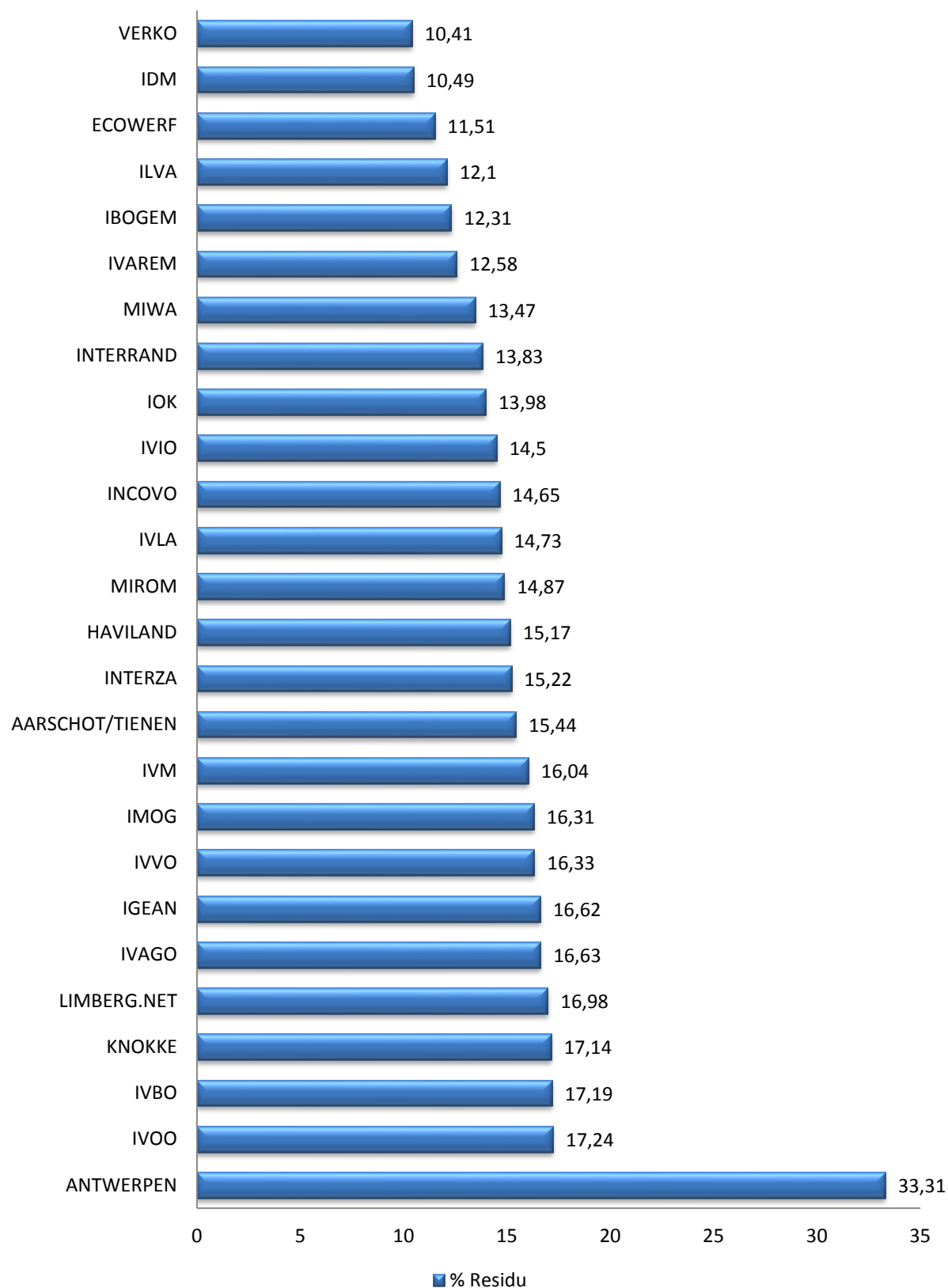
We onderzoeken in het kader van stadsdistributie ook de mogelijkheid om vervoer langs het water te organiseren.

4.8 IVAGO werkt samen met externe partners

IVAGO werkt samen met een hele reeks externe partners. In de eerste plaats zijn er de verschillende beheersorganisaties.

Fost Plus werd recent opnieuw erkend door IVC, de Interregionale VerpakkingsCommissie, voor de periode 2014-2018. Fost Plus promoot, coördineert en financiert de selectieve inzameling, de sortering en de recyclage van huishoudelijk verpakkingsafval in België en is een belangrijke partner met betrekking tot de inzameling en verwerking van het verpakkingsafval bij particulieren (glas, papier/karton, pmd...). De communicatie- en sensibilisatieboodschappen worden voortdurend op elkaar afgestemd. Het huidige samenwerkingscontract 2010-2014 loopt af op 31 december 2014 zodat dit jaar een nieuw contract moet onderhandeld worden voor de periode 2014-2019. Het residu, of het aandeel van materialen die niet bij het pmd thuishoren, bedroeg in 2012 in Vlaanderen gemiddeld 15,35 %. Het percentage residu voor IVAGO bedroeg 16,63 %, voor 2013 verbeterde dit lichtjes tot 15,98 %. Door gerichte acties, controle en sensibilisatie willen we dit beneden de 15 % brengen en/of lager dan het Vlaams gemiddelde.

percentage residu pmd in Vlaanderen 2012



Figuur 22: percentage residu PMD in Vlaanderen 2012

VAL-I-PAC heeft als doel de recyclage van bedrijfsmatige verpakkingen te stimuleren en coördineren. Daardoor kunnen bedrijfsafvalklanten in bepaalde gevallen van een premie genieten.

Recytyre is de beheersorganisatie voor afvalbanden. Zij werd opgericht door de zes belangrijkste bandenproducenten.

Recupel biedt een oplossing voor de aanvaardingsplicht van producenten en invoerders van elektrische en elektronische apparaten.

De samenwerking met de collega's van de intergemeentelijke vereniging IDM in dit kader moet worden vernieuwd.

Valorlub organiseert de aanvaardingsplicht voor gebruikte motorolie.

Kringloopwinkels. Er bestaat een samenwerkingsakkoord met het Kringloopcentrum Ateljee en met de Kringloopwinkel Brugse Poort. De communicatiekanalen van IVAGO worden aangewend om de kringloopgedachte te promoten. Ateljee organiseert de wijkinzameling van textiel. De samenwerkingsakkoorden moeten worden vernieuwd.

IVAGO maakt deel uit van **INTERAFVAL** – het overlegplatform van de Vlaamse afvalintercommunales en speelt er een actieve rol onder meer in de werkgroepen Communicatie, Inzameling, Personeelsbeleid en Verbranding.

In de schoot van **VLACO** (Vlaamse compostorganisatie) wordt intensief samengewerkt voor de promotie van het thuiscomposter en kringlooptuinieren.

Samen met de stad Gent wil IVAGO een samenwerkingsverband afsluiten met **OVAM**. Een OVAM-samenwerkingsverband vormt de basis voor een langetermijnspartnerschap met een lokaal bestuur om een aanpak op maat te realiseren. Het is een eerste stap naar een meer beleidsondersteunende én geïntegreerde samenwerking. Thema's die worden uitgewerkt betreffen de problematiek van zwerfvuil en sluikstorten binnen een grootstedelijke context, de inzameling van gft in een stedelijk gebied en de aanpak om ondergrondse containers in gebruik te nemen in de nabijheid van sociale woningcomplexen.

4.9 Financiën:

4.9.1 EVOLUTIE VAN DE FINANCIËLE STROMEN TUSSEN 2014 EN 2019:

4.9.1.1 ALGEMENE CIJFERS:

| Opbrengsten: | B2014 | LTP2015 | LTP2016 | LTP2017 | LTP2018 | LTP2019 |
|-------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | mio EUR | mio EUR | mio EUR | mio EUR | mio EUR | mio EUR |
| Bijdrage Gent | 34,328 | 35,019 | 35,863 | 36,856 | 37,875 | 38,704 |
| Bijdrage Destelbergen | 1,315 | 1,425 | 1,454 | 1,483 | 1,512 | 1,542 |
| Bijdrage IDM | 1,448 | 1,441 | 1,393 | 1,393 | 1,393 | 1,393 |
| Bijdrage IVIA | 1,977 | 1,969 | 1,908 | 1,908 | 1,908 | 1,908 |
| Verbranding voor derden | 1,249 | 1,249 | 1,249 | 1,249 | 1,249 | 1,249 |
| Bedrijfsafval | 4,120 | 4,202 | 4,286 | 4,372 | 4,460 | 4,549 |
| Verkoop zakken | 3,500 | 3,500 | 3,500 | 3,500 | 3,500 | 3,500 |
| Fostplus,Recupel,papier,metaal | 3,673 | 4,082 | 4,134 | 4,188 | 4,242 | 4,298 |
| Energieopbrengsten | 2,462 | 2,519 | 2,979 | 2,979 | 2,979 | 2,979 |
| Andere | 0,743 | 0,743 | 0,743 | 0,743 | 0,743 | 0,743 |
| TOTAAL OPBRENGSTEN (A) | 54,815 | 56,149 | 57,510 | 58,671 | 59,861 | 60,865 |
| Kosten: | B2014 | LTP2015 | LTP2016 | LTP2017 | LTP2018 | LTP2019 |
| | mio EUR | mio EUR | mio EUR | mio EUR | mio EUR | mio EUR |
| Personeel | 23,282 | 23,673 | 24,324 | 24,993 | 25,680 | 26,386 |
| Verwerking, ophaling en storten | 5,718 | 5,889 | 5,969 | 6,049 | 6,129 | 6,209 |
| Aankoop zakken | 3,512 | 3,512 | 3,512 | 3,512 | 3,512 | 3,512 |
| Onderhoud | 4,715 | 4,615 | 4,515 | 4,415 | 4,315 | 4,215 |
| Energie | 1,134 | 1,157 | 1,180 | 1,204 | 1,228 | 1,252 |
| Overhead algemene diensten | 8,275 | 8,440 | 8,609 | 8,781 | 8,957 | 9,136 |
| Milieuheffingen | 0,826 | 0,843 | 0,860 | 0,877 | 0,894 | 0,912 |
| Besparingsmaatregelen ECOV | -0,375 | -1,000 | -1,000 | -1,000 | -1,000 | -1,000 |
| Afschrijvingen | 5,773 | 6,572 | 6,722 | 6,947 | 7,158 | 6,840 |
| TOTAAL KOSTEN (B) | 52,860 | 53,701 | 54,690 | 55,778 | 56,873 | 57,462 |
| BEDRIJFSRESULTAAT (C = A - B) | 1,955 | 2,448 | 2,819 | 2,893 | 2,988 | 3,403 |
| Financieel en uitzonderlijk resultaat (D) | 0,042 | 0,026 | 0,024 | 0,018 | 0,026 | 0,029 |
| Kapitaalvergoeding (E) | 3,156 | 3,219 | 3,284 | 3,349 | 3,416 | 3,485 |
| Saldo (F= C - D - E) | -1,244 | -0,797 | -0,489 | -0,475 | -0,455 | -0,111 |
| investeringen | 8,675 | 5,150 | 4,750 | 3,470 | 4,960 | 5,455 |
| TOTAAL KOSTEN / TOTAAL OPBRENGSTEN | 96,43% | 95,64% | 95,10% | 95,07% | 95,01% | 94,41% |
| personeelskost/ bijdrage Gent | 67,82% | 67,60% | 67,82% | 67,81% | 67,80% | 68,18% |

4.9.1.2 Toelichting van de assumpties voor de belangrijkste rubrieken:

Vertrekbasis:

Basis voor het beleidsplan is o.a. het budget 2014 dat aangepast werd in volgende rubrieken:

- Lagere dotatie Gent ad 308 keuro gebaseerd op laatste goedgekeurde versie zijnde budgetwijziging 1-2014,
- Lagere personeelskosten dan oorspronkelijk gebudgetteerd ad 200 keuro,
- Lagere kosten door de impact van de bewarende maatregelen ad 375 keuro,

Bijdrage Gent:

Er werd rekening gehouden met de dotaties zoals goedgekeurd in het meerjarenplan van de Stad Gent na budgetwijziging 1 – 2014. Dit plan is o.a. bepaald op basis van de lange termijnplannen van 2012 en de bewarende maatregelen door de stad Gent.

Bijdrage Destelbergen:

De verwachte bijdrage van Destelbergen werd vanaf 2016 jaarlijks geïndexeerd na aangepast te zijn in 2015.

IDM, IVIA en derden:

Er werd rekening gehouden met de verlenging van de groenestroomcertificaten die in principe vervallen eind 2015. Op basis van de vollasturen lijkt een verlenging tot en met 2019 mogelijk. De zienswijze van IVAGO wordt afgetoetst met de VREG. De impact op de verbrandingsprijs, zijnde een daling, werd verrekend in de omzet van IDM en IVLA.

De saturatieprijs van ECOV werd niet gewijzigd. De onderhandelingen met ECOV hierover zijn lopende en betreffen ook andere punten zoals de herziening van het MBO-dividend en de oprichting van een BTW-eenheid.

Bedrijfsafval:

De omzet bedrijfsafval van 2014 werd jaarlijks geïndexeerd om eind 2019 met 10% te zijn gestegen.

Verkoop en aankoop van zakken:

Er werd geen rekening gehouden met een centrale inning van retributies door IVAGO en geen rekening gehouden met de stijging van de retributie-inkomsten (= 950 keuro restafvalzak en + 282 keuro PMD-zak: opbrengsten voor de stad Gent). De aankoopkost van de zakken (verbonden met de inkomsten) werd dan ook gelijk gehouden.

Fost Plus:

Voor de belangrijkste opbrengstenstroom zijnde papier en karton, werd de prijs verhoogd van 60 euro per ton in 2014 naar 80 euro per ton in de volgende jaren . De andere opbrengsten werden jaarlijks geïndexeerd. De lopende overeenkomst met Fost Plus vervalt eind 2014 en

onderhandelingen voor een nieuwe overeenkomst zijn lopende. We verwachten minstens een behoud van de huidige cijfers.

Energieopbrengsten:

Een detail van de energieopbrengsten in mio euro wordt hieronder weergegeven waarbij rekening gehouden wordt met het verlengen van de GSC vanaf 2016 en de meeropbrengst door een nieuw project zijnde de levering van stoom aan Eastman. Er werd rekening gehouden met een mogelijke verlenging van de toekenning van GSC van 5 jaar. Zoals eerder vermeld, dient deze mogelijke verlenging nog goedgekeurd te worden door de VREG. De zienswijze van IVAGO m.b.t. de verlenging wordt momenteel afgetoetst met de VREG.

| | B2014 | LTP2015 | LTP2016 | LTP2017 | LTP2018 | LTP2019 |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| - verkoop stroom extern | 0,390 | 0,390 | 0,390 | 0,390 | 0,390 | 0,390 |
| - verkoop stroom intern | 0,488 | 0,488 | 0,488 | 0,488 | 0,488 | 0,488 |
| - verkoop stroom extern | 0,484 | 0,484 | 0,484 | 0,484 | 0,484 | 0,484 |
| - verkoop stroom intern | 0,250 | 0,250 | 0,250 | 0,250 | 0,250 | 0,250 |
| - GSC die wegvallen eind 2015 | 0,850 | 0,908 | 0,908 | 0,908 | 0,908 | 0,908 |
| - extra stoom Eastman | 0,000 | 0,000 | 0,600 | 0,600 | 0,600 | 0,600 |
| - minder stroom Eastman | 0,000 | 0,000 | -0,140 | -0,140 | -0,140 | -0,140 |
| TOTAAL | 2,462 | 2,519 | 2,979 | 2,979 | 2,979 | 2,979 |

Andere opbrengsten:

Deze opbrengsten die een restrubriek betreffen, werden gelijk gehouden.

Personeelskosten:

Voor de personeelskosten werden volgende uitgangspunten gehanteerd:

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------|------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| - behoefte in VTE | 384 | 380 | 380 | 380 | 380 | 380 |
| - 1 indexering per jaar ad | | 2,00% | 2,00% | 2,00% | 2,00% | 2,00% |
| - aanpassingen buiten index | | 0,75% | 0,75% | 0,75% | 0,75% | 0,75% |
| TOTAAL AANPASSINGEN | | 2,75% | 2,75% | 2,75% | 2,75% | 2,75% |

De personeelskosten bevatten tevens de kosten van de statutairen m.b.t. het wettelijk pensioen. Hierbij wordt uitgegaan van een jaarlijkse dekkingsgraad ad 100% en een rendement van 5% per jaar van het tak 23 beleggingsfonds dat beheerd wordt door AG en Petercam.

Verwerking, ophaling en storten:

Met uitzondering van de kosten m.b.t. papier en karton die gerelateerd zijn met de opbrengsten (25%) werden de overige verwerkingskosten jaarlijks verhoogd met 80 keuro.

Onderhoudskosten:

De onderhoudswerkzaamheden blijven behouden op hetzelfde niveau maar de voorziening groot onderhoud wordt afgebouwd waardoor de totale onderhoudskosten een dalende tendens vertonen. Hierbij wordt tevens rekening gehouden met een shutdown van de Afvalenergiecentrale om de 9 maanden i.p.v. om de 6 maanden (nog te realiseren).

Energie, overhead en milieuheffingen:

Deze kosten werden jaarlijks geïndexeerd.

Afschrijvingen:

De afschrijvingen houden rekening met de historische investeringen en met de volgende nieuwe investeringen in mio euro:

| | | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| OPERATIES | Wagens | 0,300 | 2,900 | 1,370 | 2,910 | 4,605 |
| | ondergrondse cont. | 0,000 | 1,000 | 1,000 | 0,000 | 0,000 |
| | veegmachines | 0,000 | 0,000 | 0,250 | 1,200 | 0,000 |
| RECYCLAGEPARKEN | Containers | 0,150 | 0,150 | 0,150 | 0,150 | 0,150 |
| AEC | Diverse | 0,500 | 0,500 | 0,500 | 0,500 | 0,500 |
| | Stoomnet | 1,500 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| INFORMATICA | Diverse | 2,500 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| FACILITY | Diverse | 0,200 | 0,200 | 0,200 | 0,200 | 0,200 |
| TOTAAL | | 5,150 | 4,750 | 3,470 | 4,960 | 5,455 |

De opvallendste betreffen het stoomnet (zie o.a. energieopbrengsten) zijnde het leveren van stoom van de afvalenergiecentrale aan het buurbedrijf Eastman, het implementeren van een ERP-pakket in 2015 en de ondergrondse containers in 2016 en 2017. Deze bedragen betreffen ramingen en kunnen sterk schommelen afhankelijk van het gekozen scenario (zeker in het geval van het ERP-pakket).

Besparingsmaatregelen ECOV:

De onderhandelingen met de privé-partner ECOV over zijn bijdrage in de besparingen, zijn nog volop lopende. In het beleidsplan werd een bedrag aan besparingen opgenomen ad 1 mio euro en dit betreft voornamelijk de BTW-eenheid en bijkomend de mogelijke besparing op het MBO-dividend.

Met een aantal maatregelen zoals voorgesteld in het besparingsplan werd geen rekening gehouden in het beleidsplan gezien de te grote onzekerheid. Het betreft onder andere:

- De mogelijke opbrengst voor IVAGO van het schroot van de Technische Dienst van de stad Gent,
- De mogelijke meerwaarde van de verkoop van de grond van het RP Wondelgem,
- Een mogelijke stijging van de verwerkingsprijs van IDM en IVLA (niet meer van toepassing : zie mogelijke verlenging van de toekenning van GSC met 5 jaar).
- Ondanks de onzekerheid werd de mogelijke verlenging van de toekenning van GSC met 5 jaar wel weerhouden,
-

Kapitaalvergoeding:

De kapitaalvergoeding werd behouden op het niveau van budget 2014 en werd jaarlijks geïndexeerd.

Saldo en reserves:

De gehanteerde uitgangspunten resulteren in onderstaande evolutie van het saldo en de beschikbare reserves van de stad Gent en Destelbergen:

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| saldo | -1,24 | -0,80 | -0,49 | -0,47 | -0,45 | -0,11 |
| TOTAAL RESERVES | 6,72 | 5,92 | 5,43 | 4,96 | 4,50 | 4,39 |

Er werd bij de opstelling van dit beleidsplan nog geen rekening gehouden met de mogelijke exit van de privépartner ECOV (wettelijke verplichting) en IDM en IVLA.

4.9.2 PROJECTEN MET IMPACT OP DE WERKING VAN DE AFDELING FINANCE:

In de beleidsnota werden reeds een aantal initiatieven en/of projecten geformuleerd die tevens een impact hebben op de werking van de afdeling Finance. De belangrijkste worden hieronder geformuleerd:

Van de afdeling klantenrelaties:

- Het bezorgen van betalingsuitnodigingen via digitale weg aan klanten en het mogelijk maken van elektronische betalingen.
- Het maandelijks factureren van (grote) bedrijfsafvalklanten in plaats van kwartaalfacturatie.
- Onmiddellijke inning bij de verkoop van bordeaux zakken aan bedrijfsafvalklanten in plaats van te factureren via kwartaalfacturatie.

Van de afdeling operaties:

- Het herbekijken van de wijze waarop retributies worden geïnd o.a. het bestuderen van centrale inning van retributies door IVAGO in plaats van door diensten van de stad/gemeente.
- Aanpassing van de betaalsystemen op de recyclageparken met name het afschaffen van betalingen via munten via de betaalautomaten.

Van de afdeling IT:

- Het vernieuwen van het ERP-pakket zijnde Navision waarmee de afdeling Finance werkt.
- Het vereenvoudigen van de verschillende diftarrekeningnummers.

Van de afdeling finance:

- Het intern goedkeuren van bestelbonnen en facturen via elektronische weg.
- Het scannen van documenten en het automatisch laten boeken.
- Het elektronisch factureren.
-

De rode draad in veel van de projecten is het streven naar een efficiëntieverbetering door het verder automatiseren, standaardiseren en vereenvoudigen van de dienstverlening en de daarbij horende processen. Dit zal zowel de burger als de eigen administratie ten goede komen.

4.10 Van publiek-private samenwerking naar een waardig alternatief

IVAGO werd als gemeente afvalintercommunale opgericht op 6 juni 1994, in toepassing van de wet van 22 december 1986, voor een duur van 30 jaar.

Op 6 juli 2001 bekrachtigde de Vlaamse regering het decreet houdende de intergemeentelijke samenwerking dat in vervanging van de wet van 1986 van toepassing werd op de bestaande intercommunales, en zodoende is IVAGO sedert de inwerkingtreding op 10 november 2001 van dit decreet een intergemeentelijke opdrachthoudende vereniging.

De maximale duurtijd van een opdrachthoudende vereniging is vastgesteld op 18 jaar, en ook bestaande intercommunales werden in hun bestaansduur beperkt tot die 18 jaar, maar dan te rekenen vanaf de inwerkingtreding van het decreet. Dit impliceert dat alle bestaande intercommunales ten laatste op 9 november 2019 een einde nemen.

Voor IVAGO, als gemengde intercommunale, geldt 31 december 2018 als laatst mogelijke einddatum van haar bestaan.

Het decreet voorziet immers in een gedwongen uittreding van privaatrechtelijke partners die met een beheersopdracht zijn belast, voor IVAGO dus van ECOV nv, op 31 december 2018.

Het is echter niet zo dat met het verdwijnen van het gemengde karakter van de vereniging ook de intentie er niet meer zal zijn om de activiteit verder te zetten.

Het is daarentegen de bedoeling om de continuïteit van de werking van IVAGO te verzekeren, zoals ondermeer de verbranding van afval, zodat de huidige vennoten IVLA en IDM nog steeds bij IVAGO terecht kunnen met het afval dat zij voor verbranding bestemmen.

Gezien de rechtsvorm van een gemengde intergemeentelijke vereniging conform het decreet van 6 juli 2001 vanaf 1 januari 2019 niet langer kan behouden blijven, is het een uitdaging voor huidige beleidsploeg om op zoek te gaan naar een waardig alternatief.

5 BIJLAGEN

5.1 Bijlage 1 – ACTIEPLAN WELZIJN

Permanente acties

| |
|------------------------------------------------------------------------------|
| Communicatie van veiligheidstips via tv-schermen en intern personeelskrantje |
| Aftoetsen vigerende wetgeving |

Jaarlijks weerkerende acties

| |
|-----------------------------------------|
| Organiseren evacuatieoefening |
| Rondgang CPBW en bedrijfsarts |
| Bepalen jaarthema voor volgend werkjaar |

Acties voor 2014

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Sensibilisering risico's bij gebruik drugs en alcohol ==> preventiecampagne |
| Verdere uitwerking noodplan (interventieploeg, opleiding, toolbox) |
| Uitnodigen brandweer voor rondgang en advies |
| Sensibilisering risico's verbonden aan roken = jaarthema voor 2014 |
| Opleiding aanvullende vorming PA basis (Niveau 3) voor de drie Diensthoofden Operaties |
| Opleiding veiligheid EHBO voor milieuwerkers |
| Opleiding Train de Trainer voor HL |
| Opleiding ergonomie voor iedereen (interne opleiding) |
| Reorganisatie IDPBW |
| Geluidsplan afronden |
| Gecentraliseerde adviezen MWK voor gevaarlijke stoffen |
| Implementatie procedure aankoop |
| 5-jaarlijkse risicoanalyse psychosociale belasting |
| Onderzoek naar, testen van en aankoop (bestek) nieuwe veiligheidsschoenen |
| Renovatie sanitair gebouw A |
| Ondersteuning Preventieadviseur ECOV |
| Ondersteuning Externe Adviseur Welzijn |
| Herbekijken risicoanalyse pbm's schoenen |
| Opstellen alle ontbrekende veiligheidsinstructiekaarten |
| Opmaken instructiefiches (in AEC) |
| Opstellen zoneringsplannen ATEX |
| Invulling thema's 'waarden' vanuit de IDPBW |

Acties voorzien tegen einde 2015

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ergonomie verbeteren via werkgroep ergonomie |
| Opstellen Legionellaplan |
| Opmaken/centraliseren/herwerken in dienst stellingsverslagen in het kader van het DRBS en uitwerken centraal systeem (in AEC) |
| Systematische taak risicoanalyses opstellen voor de veegploegen |

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Systematische taak risicoanalyses opstellen voor de garage |
| Asbestinventaris (doorlichting en aftoetsing) |
| Herbekijken risicoanalyses pbm's gehoorbescherming |
| Opleiding gebruik pbm's |
| Onderzoek en risicoanalyses valrisico's buitendiensten (uitglijden, van hoogte vallen....) |
| Controle brandbestrijdingmiddelen en infoborden |
| Ongevalsonderzoeken: optimalisering |
| Werken met derden: optimalisering totaalpakket |

Acties voorzien tegen einde 2016

| |
|--------------------------------------------------------------------|
| Systematische taak risicoanalyses opstellen voor de ophaaldiensten |
| Herbekijken risicoanalyses pbm's werkkledij |
| Arbeidsmiddelen: draagbare toestellen, risicoanalyse |
| Keuringen, doorlichting systeem en bijsturen indien nodig |
| Campagne orde en netheid |
| Opleidingsmatrix welzijn opstellen |

Acties voorzien tegen einde 2017

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Systematische taak risicoanalyses opstellen voor de binnendiensten |
| Optimaliseren huidige procedures implementatie wetgeving psychosociaal (pesten, stress, agressie) |
| Herbekijken risicoanalyses pbm's helmen en brillen |
| Klimatologische omstandigheden |
| Doorlichten werkposten inzake omgevingsfactoren (verlichting, verluchting, verwarming, luchtvochtigheid...) |
| Rollend materieel |
| Procedure EHBO, lokalen, werking: audit |

Acties voorzien tegen einde 2018

| |
|---------------------------------------------------------------------------------|
| Herbekijken risicoanalyses pbm's valbescherming |
| Nazicht alle veiligheidsinstructiekaarten machines |
| Doorlichting en aftoetsing atex zoneringsplannen en explosieveiligheidsdocument |
| Elektrische installaties, nazicht, documenten, keuringen |
| Inventaris gevaarlijke stoffen herbekijken |

Acties voorzien tegen einde 2019

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Vijfjaarlijkse risicoanalyse psychologische belasting |
| Draaiboek IDPBW herbekijken/optimaliseren |
| Lijst werkposten met gezondheidstoezicht herbekijken in samenspraak met bedrijfsarts |
| Herbekijken risicoanalyses pbm's handschoenen |
| Herziening interventiedossier brandweer |
| Keuringen (voldoende, systeem)optimaliseren |

Acties voorzien tegen einde 2020

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onthaalprocedure nieuwe werknemers herbekijken |
| Herbekijken risicoanalyses pbm's overige (aanvullende) |
| Doorlichting bestelprocedure pbm's |
| Doorlichting vluchtwegen, nooduitgangen en evacuatiemiddelen, aanduiding, hulpmiddelen, signalering... |
| Noodplan: doorlichting en evaluatie |
| Geluidsmetingen |

5.2 Bijlage 2 – ergonomie: indeling functies volgens belasting

Groep 1: fysiek meest belastende functies:

- Milieuwerker inzameling zakken restafval
- Milieuwerker huis-aan-huisinzameling papier/karton
- Milieuwerker huis-aan-huisinzameling glas

Groep 2:

- Milieuwerker inzameling containers restafval en gft – landelijk gebied
- Milieuwerker middelgrote veegmachine

Groep 3:

- Milieuwerker inzameling containers gft – verstedelijkt gebied
- Milieuwerker inzameling grofvuil
- Milieuwerkers restafval bedrijfsafval
- Milieuwerker papier/karton en glas bedrijfsafval
- Milieuwerker manuele veger
- Milieuwerker onkruidverwijdering
- Milieuwerker korven
- Milieuwerker grote veegmachine

Groep 4: fysiek minst belastende functies

- Chauffeurs (incl. veegmachines en trucks)
- Recyclageparkwachter
- Milieuwerker korven plantsoenen

5.3 BIJLAGE 3 – kruisverwijzing doelstellingen naar aanpakplan

| Doelstelling | Paragraaf | Titel |
|----------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------|
| Minder afval, meer grondstoffen | 4.1.5.2 | Bedrijfsafval – focus op selectieve inzameling |
| | 4.1.6.3. | Afvalpreventie, hergebruik, kringwinkels en kringloopwerking |
| | 4.1.6.4 | Kringlooptuinieren en biologische kringloop |
| | 4.1.6.9 | Project gft-inzameling in verstedelijkt gebied |
| | 4.2.1.2.2 | Ondergrondse containers |
| | 4.2.1.2.3 | Uitbreiding landelijk gebied |
| | 4.2.1.2.4. | Kleinschalige inzameling |

| | | |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------|
| | 4.2.3.4.5 | Mogelijke alternatieven |
| | 4.3.2. | Nieuwe verwerkingsmogelijkheden gft |
| Een propere stad | 4.1.6.7 | Een doordachte doelgroepencommunicatie |
| | 4.1.6.10 | Sensibilisatie en participatie openbare netheid |
| | 4.2.4 | Openbare reiniging |
| Milieumanagement gericht op voortdurend verbeteren | 4.3.2 | Nieuwe verwerkingsmogelijkheden gft. |
| | 4.3.3.2 | Emissie pollutanten |
| | 4.3.3.7 | Optimaliseren grondstoffengebruik en dagelijks onderhoud |
| | 4.6 | Milieumanagement 2014 -2019 |
| | 4.7.8 | Vlootbeheer – keuze voor schone energie |
| Een efficiënte en klantgerichte organisatie | 4.1.4.1 | Administratieve vereenvoudiging |
| | 4.1.4.2 | Vereenvoudiging diftarrekeningen |
| | 4.1.5.4 | Mogelijke alternatieven |
| | 4.1.6.2 | Onderzoek naar impact en efficiëntie van communicatiebeleid |
| | 4.1.6.6 | Digitale ontwikkeling |
| | 4.7.2 | Inplanting ondergrondse containers |
| | 4.7.3 | Vernieuwen ERP-pakket |
| | 4.7.5 | Software van belcentrum upgraden |
| | 4.7.6 | Planningspakket binnen GIS |
| | 4.7.4 | Vrachtwagens bedrijfsafval uitrusten met weegeenheid en boordcomputer |
| Zorg voor het welzijn van de medewerkers | 4.4.3 | Leeftijdsbewust personeelsbeleid – aandacht voor ergonomie |
| | 4.4.4 | Schoon Gent, iedereen present – absentisme beneden 7 % |
| | 4.5 | Welzijn voor iedereen |
| Méér energie leveren | 4.3.2 | Nieuwe verwerkingsmogelijkheden gft |
| | 4.3.3.3 | Bijkomende levering stoom – project Induss/Eastman |
| | 4.3.3.4 | Hoger rendement en grotere beschikbaarheid. |
| | 4.3.3.5 | Grotere energieproductie |
| | | |

STEMMING

Aangenomen door de gemeenteraad in vergadering van 26 mei 2014

- 35 stemmen voor: Daniel Termont , Mathias De Clercq , Elke Decruynaere , Tom Balthazar , Martine De Regge , Filip Watteuw , Christophe Peeters , Resul Tapmaz , Tine Heyse , Annelies Storms , Sofie Bracke , Rudy Coddens , Sas van Rouveroj , Geert Versnick , Karin Temmerman , Freya Van den Bossche , Guy Reynebeau , Bram Vandekerckhove , Fatma Pehlivan , Bruno Matthys , Ilknur Cengiz , Sami Souguir , Zeneb Bensafia , Dirk Holemans , Anne Schiettekatte , Steven Vromman , Caroline Van Peteghem , Greet Riebbels , Sven Taeldeman , Stephanie D'hose , Sara Matthieu , Camille Daman , Mehmet Sadik Karanfil , Bram Van Braeckvelt , Astrid De Bruycker
 - 0 stemmen tegen
 - 14 onthoudingen: Isabelle De Clercq , Johan Deckmyn , Paul Goossens , Wis Versyp , Gabi De Boever , Filip Van Laecke , Helga Stevens , Elke Sleurs , Siegfried Bracke , Guido Meersschaut , Karlijn Deene , Jef Van Pee , Sandra Van Renterghem , Ömer Faruk Demircioglu
-