



## **Opschrift**

Vergadering van 14 december 2021

Nummer: 2021\_MV\_00620

Onderwerp:

**Mondelinge vraag van raadslid Mattias De Vuyst: Continuïteit afvalophaling**

Raadslid(-leden):

Mattias De Vuyst - Open Vld

Bevoegd: Bram Van Braeckvelt

## **Omschrijving van de vraag**

**Toelichting:**

Vele Gentse bedrijven kregen een foute factuurdata in de brievenbus. Dit werd onmiddellijk door Ivago rechtgezet.

In het begeleidend schrijven stelt Ivago dat de lapsus een gevolg is van een onderbezetting op de dienst Bedrijfsafval. De medewerkers die instaan voor de facturatie zijn afwezig.

Ivago maakt ook reclame om de facturaties per mail te laten verlopen. Iets wat ik enkel maar kan toejuichen in functie van het verkleinen van de afvalberg.

**Vraag:**

1. Welke diensten kreunen het meest onder de corona-afwezigheden ?
2. Kan onze afvalophaling blijven voorzien worden of dienen er operationele bijstellingen te gebeuren ?
3. Heeft de schepen zicht hoeveel bedrijven een verkeerde factuur ontvangen hebben ?  
Graag in absolute en relatieve cijfers.
4. Hoeveel procent van de bedrijven helpt momenteel om zijn voetafdruk te verkleinen door enkel elektronische facturen te bezorgen ?

## **Antwoord**

U hebt het ongetwijfeld ook in de media gelezen. De vierde golf heeft op vele plekken impact en helaas werd in deze golf IVAGO niet gespaard. Vooral in de afdeling Operaties en de administratie van IVAGO zijn er afwezigheden als gevolg van corona.

Ook de afdeling Bedrijfsafval raakte onderbezet. De facturatie werd daarom uitgevoerd door andere IVAGO-medewerkers, die minder vertrouwd zijn met het proces. Daardoor sloop er helaas een fout in de factuur van de maand november: als factuurdatum werd 30/04/2019 vermeld, maar dat moest 30/11/2021 zijn. Alle betrokken klanten werden daar zeer snel per mail of per brief van verwittigd, met de boodschap dat er een nieuwe factuur met een juiste factuurdatum werd opgestuurd. Er hebben 2.765 klanten een foute factuur ontvangen, van wie 1.099 via mail.

Wat de totale facturatie betreft: vandaag ontvangt al 50% van de bedrijfsafvalklanten van IVAGO hun factuur digitaal. IVAGO streeft ernaar om dat percentage nog sterk te verhogen in de komende jaren.

De afvalophaling door IVAGO bleef tot hiertoe zo veel als mogelijk gegarandeerd en krijgt de grootste prioriteit, dat zal u willen begrijpen. Eind november was er evenwel een piek in het aantal afwezigen als gevolg van corona. IVAGO heeft er toen alles aan gedaan om de inzameling van het afval huis-aan-huis vlot te laten verlopen, waardoor er wel impact was op de werking van de openbare reiniging. Vuilnisbakken werden minder frequent geledigd en er was een vertraagde ophaling van sluikestorten. Ook het straatvegen en de opruiming van bladafval werd toen beperkt. Op 6 december was er extra impact door een nationale vakbondsactie. Daarvoor heeft IVAGO ook proactief een persbericht uitgestuurd en bewoners zo snel als mogelijk op de hoogte gebracht van de impact via de pers, sociale media en hoplr. De impact bleef evenwel beperkt tot de gft-ophaling in het centrum en een kleinere glasronde. Die glasronde werd later die week zo veel als mogelijk ingehaald. Voor de ophalingen bedrijfsafval op 6 december zijn alle vrachtwagens uitgereden.

Beste raadslid, IVAGO doet er alles aan om hun werking zo veel als mogelijk te garanderen. Het is schakelen en bijschakelen. Daarom doen we ook een beroep op de inwoners van Gent: bied je afval correct aan, hou je stoep proper en gooi je afval in de vuilnisbak of neem het mee naar huis. Dat zou standaard zo moeten gebeuren, maar nu nog meer dan anders. Zo kan je IVAGO helpen om ook tijdens deze vierde golf de stad proper te houden.

---