



Opschrift

Vergadering van 25 april 2022

Nummer: 2022_MV_00267

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Ronny Rysermans: Staking Ivago

Raadslid(-leden):

Ronny Rysermans - N-VA

Bevoegd: Bram Van Braeckvelt

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

/

Vraag:

Op 1 april werd er gestaakt bij Ivago in solidariteit met het personeel van de kinderopvang. Volgens woordvoerder Sandra Deneef staakte ongeveer 1/3^e van het personeel bij Ivago. Hierdoor kon een deel van de rondes niet uitgevoerd worden en werd papier en glas in bepaalde wijken niet opgehaald. Het bleek voor veel mensen echter niet duidelijk waarom het afval niet opgehaald werd en wanneer dit dan wel het geval zou zijn. De week erna zagen we in veel straten nog steeds afval staan, vaak al heel nat door het slechtere weer. Het afval moest uiteindelijk weer binnengehaald worden tot de volgende ronde 4 weken later.

Graag had ik hierover volgende vragen gesteld:

- Op welke wijze(n) wordt naar de burgers gecommuniceerd dat hun afval niet wordt opgehaald en dat het terug binnen gehaald moet worden?
- Waarom kan er geen inhaalronde georganiseerd worden? Voor veel mensen op kleinere appartementen neemt 2 maand glas en karton toch wel heel veel plaats in. Zeker nat karton terug moeten binnenhalen en een maand laten staan is niet aangenaam.

Antwoord

Beste raadslid

Zoals u weet is de impact van een vakbondsactie moeilijk voorspelbaar eigen aan dergelijke acties. Pas op de dag van de actie zelf wordt duidelijk hoeveel medewerkers staken. Daarom is het belangrijk om kort op de bal te spelen, wat IVAGO ook gedaan heeft en doet bij dergelijke acties.

- Op 1 april werd om 7u30 's morgen een statusmeeting georganiseerd binnen IVAGO, waarbij de afdeling Operaties, Klantenrelaties en Communicatie vertegenwoordigd waren. Er werd een overzicht gemaakt van het aantal afwezigheden, en de impact daarvan op de dienstverlening werd opgemaakt. Daar werd bv. duidelijk dat de zes recyclageparken de hele dag konden openblijven.

Wat betreft de communicatie werd er intern en extern gewerkt:

- Onmiddellijk na de statusmeeting plaatste de afdeling Communicatie een opvallend nieuwsbericht op de website van IVAGO (<https://www.ivago.be/nl/particulier/nieuws/dienstverlening-verstoord-1-april-2022>), zodat de burgers meteen een overzicht kregen: welk type dienstverlening van IVAGO is verstoord, en wat kan men doen om rondslingerend afval op straat zo veel als mogelijk te vermijden. Ik wil de vele Gentenaars die reageerden op onze oproep daar ook voor bedanken.
- Het nieuwsbericht over de verstoorde dienstverlening werd verder meteen verspreid via de sociale mediakanalen van IVAGO: Facebook, Instagram, Hoplr. Zo bereiken we ook de burgers die niet pro-actief naar de IVAGO-website surfen.
- De collega's van het IVAGO call center werden voortdurend op de hoogte gehouden van de stand van zaken, zodat ze burgers die vragen formuleerden via e-mail / via de telefoon meteen het juiste antwoord konden bieden.

Wat betreft de inhaalronde.

Ik begrijp de redenering dat het is blijven staan en er mee aan de slag om de ophaling in te halen. Een inhaalronde vraagt uiteraard een extra inspanning van onze planners en ophalers, en vooronderstelt dat we extra capaciteit ter beschikking hebben om dit te organiseren. Dit is niet het geval, die marge bestaat niet bij IVAGO.

Op 1 april in de namiddag werd binnen de afdeling Operaties beslist om personeel in te zetten voor een inhaalronde voor papier en glas in het centrum van Gent. De extra personeelscapaciteit voor inhaalrondes op het volledige werkingsgebied van IVAGO was er niet, ook niet in de dagen daarna. U begrijpt ongetwijfeld dat IVAGO een vaste planning af te werken heeft, en dat we ons daar ook zo efficiënt mogelijk op organiseren. Personeelsoverschotten zijn er dus niet.

Ik begrijp dat de combinatie van slecht weer met een glas/karton-ophaling vervelend is. En dat een staking ook een effect heeft op de dienstverlening. Maar noch over het weer, noch over de manier waarop het recht op staken wordt aangegrepen, mijnheer Rysermans heb ik weinig te zeggen. Het is natuurlijk wel zo dat Gentenaars met hun afval steeds op de recyclageparken van IVAGO terecht kunnen, ook tijdens de stakingsdag van 1 april was dat overigens het geval. Ook hier bedank ik de Gentenaars die hiervan gebruik gemaakt hebben.

We kunnen er niet van onderuit dat de impact door staking en het weer vervelend is. Het is ook niet eenvoudig om dit met de aanwezige ploeg en de vaste planning op te vangen, maar wel dankzij veerkracht en inspanning van aanwezige personeel.

