



Vergadering van 1 december 2025

2025_GR_01124 Evaluatierapport Glasbollen na zes maand - Kennisneming

Bevoegd: Sofie Bracke

Juridisch kader

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 40 § 1.

De beslissing wordt genomen op grond van:

Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikelen 2 en 227.

Motivering

Sinds 1 april 2025 brengen 48.500 huishoudens, 39,4% van de Gentse gezinnen, in het containergebied hun glas naar een glasbol en wordt het glasafval niet langer aan huis opgehaald. De gezinnen die hun glas sinds 6 maanden naar een glasbol brengen, zijn die gezinnen die hun restafval aanbieden in een IVAGO-container.

Naast de zes IVAGO-recyclageparken kunnen Gentenaars op 80 locaties (november 2025) terecht met hun glasafval. Het doel is dat bewoners op een toegankelijke en centrale plaats glas kunnen deponeren, en dat de afstand tot een glasbol beperkt is.

Bij de opzet werd ook gestreefd naar een minimale negatieve impact op de omgeving en hoewel de glasbol nieuw is in het Gentse landschap merken we op dat het in vele gevallen goed gaat en de meeste Gentenaars zich goed aangepast hebben.

Deze verandering heeft ook de nodige weerstand met zich meegebracht en de inwoners moesten ook wennen aan de nieuwe dienstverlening. Dit blijkt ook uit het resultaat van de klachtmeldingen die IVAGO via diverse kanalen mocht ontvangen. Van januari 2025 tot 30 september 2025 ontvingen we 459 klachtmeldingen van 263 unieke melders.

Hoewel dit over een kleine groep gaat (0,5% van alle huishoudens), vond de Raad van Bestuur en bij uitbreiding het bestuur van de Stad Gent het belangrijk om klachten in kaart te brengen en in de mate van het mogelijke aanpassingen te doen maar ook aanbevelingen en good practices mee te nemen voor nieuwe locaties in de vorm van diverse optimalisaties.

Om een goed zicht te hebben op het proces en de problematiek, en een aangepaste aanpak voor toekomstige bollen, heeft IVAGO deze evaluatie uitgewerkt.

IVAGO vertrok hierbij vanuit de doelstellingen bij het plaatsen van glasbollen en de IVAGO-waarden. Met deze evaluatie geeft IVAGO een duidelijk inzicht in de klachten en daarbij horende evaluaties en wordt ook bewezen dat klachten ernstig worden genomen. Maar dit

rapport geeft ook aan dat we niet aan elke klachtmelding een optimalisatie of verbeteractie kunnen koppelen.

Anderzijds benoemen we met deze evaluatie een procesverbetering, zodat we in de toekomst efficiënt en klantgericht kunnen werken en optimalisaties kunnen doorvoeren. Niet enkel in het kader van glasbollen, maar ook voor andere projecten met veel impact op de omgeving en de dienstverlening van IVAGO in het bijzonder.

Het evaluatierapport werd op de Raad van Bestuur dd. 26 november 2025 goedgekeurd en overgemaakt aan de Stad Gent voor kennisname.

Het Decreet lokaal bestuur bevat de mogelijkheid om de opdracht van verbonden rechtspersonen te controleren. Deze decretale mogelijkheid van democratische controle is dan ook de eerste reden waarom een evaluatie van de glasbollen door onze verbonden rechtspersoon IVAGO wordt voorgelegd ter kennisname.

Met de inzichten uit dit evaluatierapport kan de gemeenteraad kennisnemen van de evaluatie van de glasbollen na een periode van 6 maand en krijgt men ook meer inzicht in de dienstverlening en doelstelling met betrekking tot het uitrollen van de glasbollen over een deel van het Gentse grondgebied en de gekozen methodiek.

Bijgevoegde bijlage(n):

- IVAGO Evaluatierapport glasbollen na zes maand

Voorstel

Legt aan de gemeenteraad voor ter beslissing:

Artikel 1:

Neemt kennis van het Evaluatierapport Glasbollen na zes maand, zoals gevoegd in bijlage.