



## **Opschrift**

Vergadering van 9 februari 2026

Nummer: 2026\_MV\_00138

### **Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Ronny Rysermans: Problematische afvalophaling en gebrekkige communicatie tijdens de maand januari**

### **Raadslid(-leden):**

Ronny Rysermans - N-VA

**Bevoegd:** Sofie Bracke

## **Omschrijving van de vraag**

### **Toelichting:**

Ik ontving laatst een aantal klachten uit Wondelgem, meer bepaald van bewoners uit de Schoenerstraat en de omliggende straten, omtrent hun PMD-ophaling. De bewoners daar geven aan dat ze pas op 3 februari '26 hun eerste PMD-ophaling gehad hebben.

Gedurende heel januari stapelden de PMD-zakken in het straatbeeld zich op.

De inwoners in kwestie namen ook steeds contact op met IVAGO en elke keer werd er een reden gegeven voor de niet-ophaling (vb. stakingsdagen, het weer, onvoldoende personeel, ...). Maar er werd tevens steeds gemeld door de diensten dat een inhaalronde zou volgen. Deze kwam er tot gisteren niet. De inwoners hekelen de gebrekkige en onduidelijke communicatie van IVAGO.

Ook in de pers lazen we recent hoe frustrerend deze laatste maand was voor de Gentenaars, wat betreft de afvalophaling. De schepen erkende ook de communicatieproblemen en gaf zelf aan dat heldere communicatie heel wat frustratie zou kunnen weghalen.

Daarom onderstaande **vragen**;

### **Vraag:**

1. Wat is de reactie van de schepen op het feit dat een deel van de Gentenaars tot begin februari geen PMD-ophaling hebben gekregen?
2. Welke verklaringen heeft de schepen voor de beloofde, doch lang uitblijvende, ophaalrondes van IVAGO? En tegen wanneer denkt de schepen dat de achterstand ingehaald zal zijn over het ganse grondgebied? Zijn er op dit moment nog andere plaatsen waar de ophaling stokt?

3. Welke verbeterpunten heeft de schepen al geïdentificeerd, wat betreft heldere communicatie vanuit IVAGO? En wanneer en hoe zal de schepen dergelijke verbeterpunten implementeren?
4. Welke concrete acties plant de schepen om de RecycleApp of andere informatiekkanalen van IVAGO te promoten (vb. via het stadsmagazine)?

## **Antwoord**

Ik heb het al op verschillende momenten gezegd: januari was geen voorbeeld van een vlotte ophaling. Door een samenloop van omstandigheden – onder andere de stakingen, die bovenop het winterweer kwamen – was verstoring helaas onvermijdelijk. Stakingen zijn er nu eenmaal op gericht om impact en overlast te creëren, en dat hebben we gevoeld.

Het kost tijd om zo'n situatie recht te trekken, zeker wanneer de vaste dienstverlening tegelijkertijd moet blijven draaien. Ondertussen verlopen de rondes opnieuw normaal, en waar het mogelijk was, hebben de ploegen tussentijds extra ophalingen uitgevoerd. Ook over de communicatie hebben we eerder al gesproken. Die moet beter, duidelijker en consistenter. Daarom zal communicatie een duidelijke plaats krijgen in het intern beleidsplan van IVAGO voor de komende jaren.

Intussen zijn er al een aantal vaststellingen waarmee IVAGO aan de slag gaat: De samenwerking tussen de operationele diensten en de backoffice kan sterker. Externe communicatie kan pas helder zijn als operationele problemen snel en gestructureerd worden doorgegeven.

De systemen die de rondes beheren en monitoren, zijn cruciaal. Hoe meer die systemen automatisch en 'live' opvolgen – zonder afhankelijk te zijn van meldingen door de ploegen – hoe sneller problemen kunnen worden opgemerkt en aangepakt. Deze systemen zijn aan vernieuwing toe en worden momenteel herontwikkeld.

We werken aan een intern plan waarin onder andere vastligt:

- wie welke rol en verantwoordelijkheid heeft;
- hoe snel en via welke stappen gecommuniceerd moet worden;
- een set standaardboodschappen die eenduidig en niet tegenstrijdig zijn;
- en een consequente verspreiding via alle relevante kanalen: website, app, sociale media en callcenter.

Vandaag is communicatie op straat- of rondevlak nog niet mogelijk. Maar op langere termijn willen we daar naartoe, ondersteund door data uit de vernieuwde IT-systemen. In een ideale situatie kunnen we via apps en AI-platformen zelfs één-op-één met burgers communiceren over hun straat.

Ondertussen kan de website al fungeren als primaire bron voor actuele operationele info. We denken daarbij aan een aparte pagina waar per zone of straat alle informatie over rondes en afwijkingen gebundeld wordt. Bij grote verstoringen kunnen we dat extra zichtbaar maken via banners, meldingen en communicatie via pers en sociale media. De RecycleApp is vandaag het belangrijkste directe kanaal naar de burger, omdat iedereen zich registreert op basis van adres. IVAGO wil die app nog actiever inzetten, onder meer via gerichte pushberichten.

Daarnaast volgen we ook de Vlaamse *MijnBurger*-app (en *MijnGent* voor de lokale variant) op. Die biedt nu al toegang tot de afvalkalender en meldingen zoals sluikestort. IVAGO bekijkt de verdere mogelijkheden van deze app in samenwerking met de stadsdiensten.

---