

Ondernemingsplan IVAREM 2019-2024

1. Inleiding

De lokale besturen hebben zich geëngageerd in doelstellingen betreffende duurzame ontwikkeling, klimaatbeleid en circulaire economie. Die doelstellingen worden ook urgenter en meer en meer gedragen door de bevolking waardoor de vraag naar concrete maatregelen van de overheid toeneemt.

Het wordt meer en meer duidelijk dat de consumptie van de huishoudens de belangrijkste impact heeft op duurzame ontwikkeling, klimaatopwarming en circulaire economie. Vooral de indirecte impact (al wat nodig is om de producten of diensten die we consumeren te vervaardigen) is van belang en die vindt meestal in het buitenland plaats.

In hun afvalbeheer leggen de gemeenten nu vooral de nadruk op de impact van het afdankgedrag van de huishoudens op het materialenverbruik (circulaire economie). Door bijkomend de aandacht te vestigen op de 'verborgen' impact van het aankoopgedrag van de huishoudens op klimaat (embodied carbon) en op mens en milieu (werkomstandigheden, biodiversiteit ...) kunnen de gemeenten (en hun vereniging) hun afvalbeheer verder verduurzamen. Duurzaam afvalbeheer is meer dan 'zo weinig mogelijk restafval', maar beperkt ook de directe en indirecte impact van consumptie op mens en milieu.

De gemeenten en hun opdrachthoudende vereniging IVAREM moeten dan ook, om hun doelstellingen te behalen, hun specifieke bevoegdheid voor afvalbeheer (zorgplicht) zo goed mogelijk omzetten in concrete acties ten bate van duurzame ontwikkeling, klimaatbeleid en circulaire economie. Hun nabijheid (aanspreekbaarheid, verbondenheid, terreinkennis, kennis doelgroepen ...) is daarbij een grote troef.

2. Doelstellingen

De gemeenten zijn strikt genomen enkel bevoegd voor de afvalfase. Door daarvoor de lat hoog genoeg te leggen kunnen zij, vooral door hun communicatie, ook een impact hebben op de voorgaande fases in de keten en op andere aspecten (klimaat, duurzaamheid) van de producten die de huishoudens consumeren. Daarbij mogen de free riders niet uit het oog worden verloren.

Die hoge ambitie wordt als volgt vastgelegd:

De gemeenten willen de hoeveelheid **huishoudelijk restafval** beperken tot gemiddeld **100 kg per inwoner** tegen 2024. Preventie en hergebruik zijn daarbij prioritair en vergen aangepaste budgetten. Maar ook het meer selectief inzamelen (door een dienstverlening op maat) van recycleerbare fracties die nog in het restafval aanwezig zijn, blijft van belang: GFT, kunststoffen, papier en karton, textiel en inco-afval (van zodra recyclage haalbaar is). Bij het grofvuil zijn meubelen en matrassen aandachtspunten.

De gemeenten willen de impact van **consumptie** door de huishoudens op de **klimaatopwarming** beperken. Niet alleen de vleesproductie veroorzaakt broeikasgassen, maar ook de productie van apparaten en verbruiksgoederen (embodied carbon). Huishoudbudgetten voor consumptie van in het buitenland geproduceerde goederen worden vanuit macro-economisch oogpunt beter besteed aan lokaal geproduceerde (streekeigen, seizoensgebonden) producten, en budgetten van producten die huishoudens 'kunnen missen' aan investeringen in maatregelen die het energieverbruik thuis beperken en/of aan de lokale opwekking van duurzame energie.

De gemeenten willen de hoeveelheid **zwerfvuil/sluikstort** verminderen met **30 %** tegen 2024 (ten opzichte van 2017).

De gemeenten ijveren voor een **gepast wetgevend kader**: 100 % producentenverantwoordelijkheid, duurzaam ontworpen producten (herstelling en hoogwaardige recyclage mogelijk), recycled content, internaliseren externe kosten, bevorderen lokale circulaire economie ... Anders blijven zij dweilen met de kraan open en de kosten van de afval van de lineaire economie dragen.

3. Werkwijze

Dat duurzaam afvalbeheer realiseren de gemeenten als volgt:

- Zij **sturen het consumptiegedrag** van de huishoudens (het aankopen, gebruiken en afdanken van producten) **naar meer duurzaamheid** door afgestemde maatregelen:
 - Een sturende dienstverlening (selectieve fracties gemakkelijker aanbieden dan restfractie).
 - Sturende politiereglementen (verplichting selectief aanbieden) en contantbelastingreglementen (selectieve fracties goedkoper dan restfractie).
 - Toezicht en handhaving waar nodig vooral wat betreft ontwijkgedrag.
 - Informatie, sensibilisatie en educatie betreffende duurzaam consumptiegedrag met nadruk op preventie, delen, levensduurverlenging door herstellen en hergebruik en op selectief aanbieden voor hoogwaardige recyclage. Ook het voorkomen van ontwijkgedrag komt aan bod.
- Zij **versterken het draagvlak** voor duurzaam afval- en materialenbeheer:
 - Informatie, sensibilisatie en educatie (het waarom, operationele en financiële transparantie, imago ...).
- Zij bieden een **dienstverlening op maat** zodat **alle huishoudens kunnen participeren** aan het duurzaam afvalbeheer.
 - Permanente brengsystemen op loopafstand voor huishoudens met beperkte opslagcapaciteit en in zones die verkeersvrij zijn ingericht.
 - Tijdelijke (mobiele) brengsystemen voor huishoudens met beperkte mobiliteit (kunnen geen afvalstoffen naar recyclagepark brengen).
 - GFT-inzameling in verstedelijkte zones (waar thuiscomposteren niet mogelijk is).
 - Gediversifieerde communicatie in functie van het doelpubliek.
- Zij **beperken de impact** van hun **activiteiten op mens en milieu**:
 - Duurzame keuzes voor huisvesting en logistiek.
 - Duurzaamheidscriteria in hun aanbestedingen van werken, leveringen en diensten.
 - Beperking hinder bij het inzamelen, overslaan, transporteren en verwerken van het huishoudelijk afval.

Om hun maatschappelijke meerwaarde te verhogen, moeten de gemeenten hun afval- en materialenbeleid **intensifiëren** (meer communicatie, meer dienstverlening op maat en meer duurzaamheid in eigen werking).

Dat vergt het **verhogen van de budgetten** voor afval- en materialenbeheer (momenteel gemiddeld 3,5 % van de gemeentelijke begroting). Gelet op de beperking van de gemeentelijke middelen en veelvuldige maatschappelijke noden moeten de gemeenten en hun vereniging tegelijkertijd blijven inzetten op het **verhogen van de kostenefficiëntie** van hun werking en het **verdedigen van hun financiële belangen** vooral naar de producenten (**100 % producentenverantwoordelijkheid**).

4. Kernpunten ondernemingsplan

4.1. Ontzorgen gemeenten

IVAREM ontzorgt de gemeenten voor (door de gemeente) bepaalde afvaltaken. Naast de **inzameling** (aan huis, met brengsystemen en op het recyclagepark) en de **verwerking** (recyclage en eindverwerking) ontzorgt IVAREM de gemeenten ook voor de communicatie en **sensibilisatie**, het behandelen van **vragen en klachten** en het **innen van afvalbelastingen**.

Integrale beheersoverdrachten zijn daarbij gewenst want die leiden tot grotere synergie en schaalvoordeel. Bovendien is het aangewezen dat **nieuwe projecten gelijktijdig** in de betrokken gemeenten worden

opgestart; een gespreide opstart veroorzaakt meerkosten. Het goedkeuren van politiereglementen en contantbelastingreglementen blijft echter een bevoegdheid van de gemeenteraad.

Actie 1 IVAREM maakt in het kader van de verlening eind 2020 de nodige afspraken met de gemeenten betreffende de overgedragen taken en het tijdstip van uitvoering.

4.1.1. Stimuleren duurzame consumptie en duurzaam afvalbeheer door de huishoudens

4.1.1.1 De huishoudens sensibiliseren

IVAREM **sensibiliseert** de huishoudens door educatie (scholenwerking), sensibilisatie (acties, evenementen ...) en communicatie (afvalkrant, website, face-to-face ...). De relatie tussen de consumptie van de huishoudens en de klimaatproblematiek is daarbij een bijzonder aandachtspunt. Voedselverspilling, zwerfvuil/sluikstorten en plastic soup komen eveneens aan bod.

Actie 2 IVAREM verruimt in haar communicatie de inhoud van duurzaam afvalbeheer (klimaat, duurzame ontwikkeling, circulaire economie).

Bij die sensibilisering wordt niet enkel gebruikgemaakt van rationele argumenten, maar wordt ook ingespeeld op emotionele en onbewuste aspecten (nudging) die het gedrag van de consument bepalen. Ook diverse educatieve en sensibiliserende methodieken op maat van de te benaderen doelgroepen worden in eigen huis ontwikkeld en gehanteerd.

Actie 3 IVAREM gebruikt ook niet-rationele argumenten in haar communicatie.

Doelgroepen die momenteel onvoldoende participeren (nieuwkomers, niet-begrijpen sorteerboodschap, niet mobiel, geen tijd/interesse ...) aan het duurzaam afvalbeheer verdienen bijzondere aandacht.

Actie 4 IVAREM past haar communicatie aan in functie van de doelgroepen.

Met face-to-face communicatie willen we doelgroepen bereiken die de schriftelijke communicatie niet lezen (wegens niet geïnteresseerd, geen tijd, onvoldoende kennis Nederlands, analfabeet,...) en/of niet begrijpen.

Actie 5 De afvalsteward als face-to-face communicator bij afvalproblemen (foutief sorteren, ontwijkgedrag ...) en voor het benaderen van specifieke doelgroepen.

Bij de ondersteuning van de huishoudens om op een meer duurzame wijze (minder materialenverbruik en minder indirecte CO2-uitstoot) te voldoen aan hun behoeften promoot IVAREM volgende principes:

- Vermijd overbodige aankopen (impulsaankopen, prullaria, meer voedsel dan je opeet ...)
- Kies voor delen of huren als je een product maar af en toe nodig hebt
- Kies voor hergebruik indien mogelijk (kleding, huisraad, toestellen ...)
- Kies voor kwaliteit (producten die langer meegaan, herstelbaar zijn ...)
- Kies voor lokale seizoensgebonden producten (lagere impact productie en transport)
- Kies voor producten met een erkend duurzaamheidslabel
- Kies voor producten met recycled content
- Kies voor herbruikbare producten
- Kies voor recycleerbare producten

Voor verpakkingen gelden gelijkaardige principes:

- Vermijd overbodige verpakkingen
- Kies voor verpakkingen met recycled content
- Kies voor herbruikbare verpakkingen
- Kies voor recycleerbare verpakkingen

Om de huishoudens te ondersteunen om zich op duurzame wijze van hun afgedankte producten te ontdoen, promoot IVAREM volgende principes:

- Onderzoek of het product kan hersteld worden
- Vermijd verspilling (voedselresten, en andere overschotten) en gebruik/verbruik/hergebruik wat je gekocht hebt maximaal
- Kies voor korte kringlopen (kringlooptuinieren, thuiscomposteren, kippen ...)
- Bied het product aan voor hergebruik
- Bied het product aan bij de correcte selectieve afvalstroom

4.1.1.2 Het gemeentelijk afvalbeleid ondersteunen en coördineren

IVAREM **ondersteunt/coördineert** de gemeenten bij het opmaken van gemeentelijke **politierglementen** en **contantbelastingreglementen**. Voor de harmonisatie van de contantbelastingreglementen voor afvalbeheer werkt IVAREM simulaties uit op basis van de verschillende voorstellen van de gemeenten. Ook de aanpassing van het volume (en toegelaten gewicht) van huisvuilzakken wordt in dat verband onderzocht.

IVAREM **int** in opdracht van de gemeenten de **contantbelastingen**. IVAREM werkt een voorstel van eenvormige procedure voor invordering uit in overleg met de financiële directeurs van de gemeenten.

IVAREM communiceert over de kosten voor het beheer van het huishoudelijk afval.

Actie 6 IVAREM voert de nodige simulaties uit betreffende gewenste aanpassingen (meer sturing, meer dekking, meer sociale correcties ...) van de contantbelastingen.

IVAREM **ondersteunt** de gemeenten die dat wensen bij de **handhaving** (intergemeentelijke GAS-vaststeller; verplaatsbare camera's).

Actie 7 IVAREM werkt een aanbod uit voor de ondersteuning van handhaving (betreffende afvalbeheer).

IVAREM ondersteunt preventie, herstellen en hergebruik en het selectief aanbieden door de huishoudens.

Dat gebeurt voor de betrokken afvalfracties in overleg met de beheersorganismen die zijn opgericht door de producenten.

4.1.2. Faciliteren duurzaam afvalbeheer door de huishoudens (aanbod inzameling)

IVAREM biedt de **gepaste dienstverlening (op maat van de doelgroepen) aan alle huishoudens** zodat zij zich op een gebruiksvriendelijke wijze kunnen ontdoen van hun gescheiden huishoudelijke afvalstoffen:

- Inzameling aan huis (regulier en op afroep): grootste comfort
- Brengsystemen op korte afstand (ondergronds en bovengronds): vooral bij beperkte opslagcapaciteit in huis en/of beperkte toegankelijkheid voor inzamelwagens
- Recyclageparken (vast en mobiel): vooral voor afvalstoffen die niet aan huis worden ingezameld of op korte afstand weggebracht kunnen worden

Volgende dienstverlening gebeurt in eigen regie:

- Inzameling huisvuil en grofvuil
- Ondergrondse containers
- Inzameling gemengde plastics aan huis (tot eind 2020, daarna geïntegreerd in PMD)
- Exploitatie recyclageparken

De andere inzamelingen worden uitbesteed na marktbevraging (conform wetgeving overheidsopdrachten).

Volgende acties worden op vraag van/in overleg met de betrokken gemeenten ondernomen om het dienstaanbod uit te breiden en te diversifiëren:

Actie 8 Project 'ik geef' (inzamelen kleinere herbruikbare goederen op afroep door kringloopcentra).

Actie 9 Afvalarme evenementen (ondersteunen preventie en selectieve inzameling).

Actie 10 Gewicht-DIFTAR voor huisvuil (in gemeenten waar huisvuil nu in zakken wordt ingezameld).

Actie 11 Rolcontainers voor inzameling papier en karton aan huis (comfort huishoudens, beperken waaivuul, lagere belasting voor laders).

Actie 12 Inzameling GFT in stedelijke kernen (geen mogelijkheid tot thuiscomposteren).

Actie 13 Inzameling op afroep van asbestcementafval (platenzakken en afzetcontainers).

Actie 14 Ondergrondse sorteerstraten (en doorrekening van de kosten ervan aan de projectontwikkelaar) voor verkeersvrije woonprojecten of herontwikkelingen.

Actie 15 Inzamelconcepten (type voertuig, tijdstip, welke fracties ...) en brengsystemen voor stedelijke kernen (minder autobezit/bezoek recyclagepark; aanbieden fracties die niet aan huis worden ingezameld).

Actie 16 Inzameling groenafval (kostendekkende abonnementsformule) bij huishoudens met veel groenafval die niet willen of kunnen thuiscomposteren of hun groenafval naar het recyclagepark brengen.

Actie 17 Aanpassing openingsuren recyclageparken (avond, zaterdag).

Actie 18 Integrale aanpak zwerfvuil en sluikstorten (vooral coachen, ondersteunen en begeleiden gemeenten).

De concrete acties hieromtrent voor het komende jaar worden jaarlijks bepaald in de ondernemingsstrategie die wordt voorgelegd aan de algemene vergadering die plaatsvindt in december.

4.1.3. Duurzaam afvoeren en verwerken afval

IVAREM zorgt ervoor dat het ingezamelde afval wordt afgevoerd en verwerkt.

Indien gewenst of nodig (om economische of ecologische redenen) wordt het afval eerst overgeslagen. De afvoer gebeurt zoveel mogelijk over het spoor of het water. Op basis van een afweging van de impact op de mobiliteit, de buurt en het milieu en van de kosten wordt hierover op korte termijn een beslissing genomen zodat de keuze van de inzamelvoertuigen hierop kan worden afgestemd.

Actie 19 IVAREM neemt een beslissing betreffende de logistiek (overslag en transport) van het huisvuil naar de verwerker (MBS).

Volgende afvalstoffen worden in eigen regie verwerkt:

- Groenafval (groencompostering in Lier)
- Huisvuil (voorbehandeling in MBS in Geel) in samenwerking met IOK Afvalbeheer

De overeenkomst met IOK Afvalbeheer voor MBS loopt af tegen het einde van 2019. Daartegen moet een beslissing genomen worden over de verlenging van de overeenkomst.

Actie 20 IVAREM legt aan de gemeenten een onderbouwd voorstel voor betreffende de verlenging van de samenwerking met IOK Afvalbeheer.

De andere verwerkingen worden uitbesteed na marktbevraging (conform wetgeving overheidsopdrachten).

IVAREM streeft daarbij naar de realisatie van een lokale circulaire economie.

4.2. Verdedigen belangen gemeenten

Om de belangen van de gemeenten naar de **hogere overheden**, de **producenten** en de **onderaannemers** maximaal te kunnen verdedigen, investeert IVAREM, in samenwerking met de andere gemeenten/intercommunales, verder in het opbouwen van de nodige expertise en het onderhouden van de nodige regionale, nationale en internationale contacten.

Het betreft operationele kennis en ervaring (inzamelen, overslaan, transporteren en verwerken afval), wetgeving overheidsopdrachten, marktkennis secundaire grondstoffen, kennis afval- en milieuwetgeving en kennis van subsidiemogelijkheden.

Indien nodig worden standpunten voorafgaandelijk voorgelegd aan de raad van bestuur.

Actie 21 IVAREM rapporteert jaarlijks over het resultaat van de belangenverdediging.

5. Aandachtspunten werking

5.1. Beheersing en raming kosten

Kostenefficiëntie is een conditio sine qua non voor IVAREM. IVAREM moet duurzaam omgaan met de openbare middelen van de aangesloten gemeenten.

IVAREM doet het nodige om de kosten van het afvalbeheer voor de gemeenten/huishoudens te beheersen:

- Algemene verbetering efficiëntie

Actie 22 IVAREM werkt indicatoren uit die de kostenefficiëntie van de werking meten en voert na evaluatie de nodige verbeteringen door.

- Logistieke optimalisatie:

Actie 23 IVAREM maakt meer gebruik van de DIFTAR-ophaalwagens voor huisvuil met grijparm

Actie 24 IVAREM onderzoekt mogelijke efficiëntiewinst avond- en/of nachtinzameling (vooral in stedelijke kernen).

Actie 25 IVAREM onderzoekt mogelijke efficiëntiewinst voor de inzameling in perifere gebieden (meerdere inzamelwagens rijden nu naar ver afgelegen woningen).

Actie 26 IVAREM onderzoekt de mogelijke efficiëntiewinst het groeperen van inzamelingen (optimo Limburg.net) met nascheiding van de verschillende afvalzakken.

Actie 27 IVAREM onderzoekt de mogelijke efficiëntiewinst van gemeentegrensoverschrijdende inzamelrondes.

- Automatiseren en digitaliseren van administratieve processen.

Actie 28 IVAREM gaat verder met de invoering van NAVISION en het automatisch genereren van operationele data.

- Budgettering (ook lange termijn) en opvolging kosten en opbrengsten.

Actie 29 IVAREM bezorgt tegen 15 september 2019 een prognose voor de begrotingscijfers voor het volgende jaar en de 5 daarop volgende jaren aan de gemeenten evenals een raming van de contantbelastingen die zullen worden geïnd door IVAREM. Indien nodig (werkelijke cijfers wijken beduidend af van geraamde) wordt dan ook een begrotingswijziging voor het lopende jaar opgemaakt.

5.2. *Bepalen en bewaken kwaliteit dienstverlening*

In overleg met de gemeenten worden de kwaliteitsvereisten (vooral inzameling en communicatie) gespecificeerd (SLA's) zodat zij kunnen vertaald worden naar de werkvloer en opgevolgd. Vooral het voorkomen van, het communiceren over en het herstellen van 'fouten' bij de inzameling verdienen daarbij aandacht. Goede afspraken bij wegwerken zijn eveneens een belangrijk aandachtspunt.

Actie 30 IVAREM legt de nodige afspraken vast betreffende het dienstverleningsniveau.

Vooral bij de inzameling moeten 'fouten' (adres niet bediend) worden voorkomen.

Actie 31 IVAREM ondersteunt de ophalers (zodat ze geen adressen overslaan); routebegeleiding wordt onderzocht.

Actie 32 IVAREM bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening aan de huishoudens en peilt regelmatig naar hun tevredenheid.

Even belangrijk is duidelijk af te spreken welke de verantwoordelijkheden zijn van de gemeenten.

Actie 33 IVAREM maakt de nodige afspraken met de gemeenten betreffende hun verantwoordelijkheden betreffende afvalbeheer (operationeel, communicatie naar bevolking, informeren IVAREM ...).

5.3. *Overleg*

IVAREM organiseert periodiek overleg met de gemeenten op bestuurlijk en op ambtelijk vlak.

Actie 34 De voorzitter en algemeen directeur overleggen jaarlijks met de schepencolleges (evaluatie voorbije periode en plannen komende periode).

5.4. Duurzame werking

IVAREM neemt – mede vanuit haar voorbeeldfunctie – de nodige maatregelen om de negatieve impact van haar activiteiten op het milieu, haar burens, haar partners, haar personeel ... te beperken.

Actie 35 IVAREM integreert duurzaamheidscriteria in haar eigen activiteiten en in de uitbestede opdrachten.

Actie 36 IVAREM bepaalt de huidige CO₂-voetafdruk en stelt, om haar klimaatimpact te beperken, doelstellingen voor een afbouw en concretiseert die in jaarlijkse actieplannen.

Actie 37 IVAREM maakt tweejaarlijks een duurzaamheidsrapport op. Dat is een richtsnoer en maakt een benchmark mogelijk (wordt ook gelijkvormig opgemaakt door andere afvalintercommunales). Het biedt ook de mogelijkheid daarover concreet te communiceren.

5.5. Personeelsbeleid

Om te komen tot een kwaliteitsvolle en kostenefficiënte dienstverlening en een positief imago moet het personeel van IVAREM over de gepaste vaardigheden, attitudes en kennis beschikken en dient het gepaste beleid te worden uitgewerkt.

Gelet op de krapte op de arbeidsmarkt (de 'witte raaf' wordt zeldzaam) zal IVAREM meer aandacht besteden aan het potentieel van de medewerkers. Oog hebben voor potentieel resulteert namelijk in duurzame aanwervingen. Daarnaast dient extra ingezet te worden op de ontwikkeling en opleiding van de medewerker. Mekaar begrijpen (spreektaal) op de werkvloer is daarbij een aandachtspunt.

Actie 38 IVAREM werkt een opleidingsbeleid uit en implementeert het. Hierbij heeft IVAREM aandacht voor betrokkenheid, engagement, motivatie en gezondheid van de medewerkers op lange termijn.

Het welzijn van de medewerkers (werklast, arbeidsveiligheid, psychosociaal welzijn, eigen invulling job ...) is belangrijk om hun inzet te behouden en ongewenste uitstroom tegen te gaan.

Actie 39 IVAREM werkt een gepast welzijnsbeleid uit en implementeert het.

Het middenkader wordt ondersteund bij de aansturing van de operationele medewerkers.

Actie 40 IVAREM ondersteunt het middenkader bij de aansturing van de operationele medewerkers (motiveren medewerkers, inzetten op een goede interne communicatie en dito collegialiteit, aanpak ziekteverzuim, geven feedback, oplossen conflicten ...).

5.6. Imago

Een goed imago van IVAREM is een noodzakelijke voorwaarde om de participatie van de huishoudens te bekomen.

In dat opzicht moet IVAREM (vereniging van gemeenten die het algemeen belang nastreeft) zich beter onderscheiden van de private afvalfirma's (private aandeelhouders die winst nastreven).

IVAREM moet ook transparant zijn over haar beleid en de kosten voor het afvalbeheer.

Actie 41 IVAREM communiceert transparant over haar beleid en over de kosten van het afvalbeheer.

De gemeenten moeten zich meer vereenzelvigen met hun vereniging (waarvan zij eigenaar en bestuurder zijn) en die niet als een derde partij beschouwen (wij/zij). Zij verdedigen de beslissingen die ze collegiaal genomen hebben binnen de raad van bestuur.

Actie 42 IVAREM neemt de nodige maatregelen om de betrokkenheid van de bestuurders en van de gemeenten te verhogen.

Directe face-to-face communicatie op evenementen, tijdens workshops of info-avonden (infotainment), bij geleide bezoeken ... draagt ook bij tot het imago van IVAREM en verdient meer aandacht.

Actie 43 IVAREM komt meer naar buiten om haar beleid uit te leggen en kennis te nemen van de bekommernissen van de bevolking.

Een periodieke brede bevraging van de bevolking is eveneens aangewezen.

Actie 44 IVAREM meet regelmatig de tevredenheid over haar dienstverlening en de perceptie van IVAREM als organisatie.

IVAREM streeft naar participatie van of deliberatie door de bevolking bij de uitwerking van het afvalbeleid.

Actie 45 IVAREM onderzoekt mogelijkheden om de bevolking in een vroeg stadium te betrekken in de uitwerking van het afvalbeleid.