

Kwartaalrapportage Gemeente Alblasserdam Tweede kwartaal 2017



Opgesteld voor
Opgesteld door

: Gemeente Alblasserdam
: Josine van den Berg

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Resultaten afvalbeheer: afvalhoeveelheden	2
3. BOR.....	4
4. Toelichting resultaten en maatregelen	5
5. Tevredenheid dienstverlening	7

1. Inleiding

Voor u ligt de rapportage over het tweede kwartaal van 2017. HVC heeft met deze rapportage als doel de gemeente te informeren met betrekking tot de stand van zaken van het afvalbeheer en de gemeente daarmee te faciliteren in haar regierol.

Uw gemeente heeft het afvalbeheer ondergebracht bij HVC. Als opdrachtgever is de gemeente bepalend in de beleidsmatige en uitvoerende taken die HVC voor de gemeente uitvoert. De basis voor het afvalbeheer vormt de Dienstverleningsovereenkomst (DVO), die tussen de gemeente en HVC is afgesloten en waarin de inhoud, de omvang en garanties van de afvalbeheertaken zijn vastgelegd.

HVC is een toonaangevend nutsbedrijf van en voor gemeenten en waterschappen. Onze opdracht is om de deelnemende overheden te helpen met het realiseren van hun doelstellingen op het gebied van hergebruik van grondstoffen, afvalbeheer en duurzame energie. Wij kiezen voor oplossingen met een zo hoog mogelijk milieurendement tegen verantwoorde kosten, waarbij financiële opbrengsten terugvloeien naar de maatschappij. Wij richten op ons lokaal beschikbare bronnen en aanvullend op bronnen buiten ons verzorgingsgebied. Wij zetten ons ondernemerschap in om bestuurlijke doelen te vertalen in concrete oplossingen. Innovatie, creativiteit en samenwerking zijn daarbij kernwaarden. HVC staat als maatschappelijk betrokken organisatie midden in de samenleving. Wij hechten aan educatie en een open communicatie over onze activiteiten en milieuprestaties. HVC is een bedrijf waar mensen belangrijk zijn. Samen investeren we om het beste uit onszelf en het bedrijf te halen.

2. Resultaten afvalbeheer: afvalhoeveelheden

Onderstaande tabel geeft de totaal ingezamelde afvalhoeveelheden weer. Indien de cijfers afwijken van eerder gepresenteerde gegevens komt dit door de completering van de ingezamelde hoeveelheden aan de hand van nagekomen weegbonnen.

Tabel 1 Gemeente Alblasserdam

* gewichten in tonnen

Aantal inwoners: 19.955		2016					19.955		2017				
Aantal WHA: 8.044							8.044						
Afvalstromen		1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal		
FIJN HUISHOUDELIJK AFVAL													
Fijn huishoudelijk restafval		1.102	1.127	1.041	1.094	4.365	1.020	893	0	0	1.913		
minicontainer		544	528	441	471	1.984	412	293			705		
verzamelcontainer		559	599	600	624	2.381	608	599			1.208		
Gft-afval		208	455	392	296	1.351	263	495			758		
Papier		261	251	267	250	1.029	277	244	0	0	521		
Scholen / verenigingen		236	226	242	226	931	259	208			466		
Verenigingen		0	0	0	0	0	0	0			0		
Overig / ABS		25	25	24	24	98	19	36			55		
Glas		87	80	78	80	325	2	2	0	0	4		
Glas wit		45	41	41	42	169	1	1			2		
Glas bont		41	38	38	38	155	1	1			2		
Textiel		14	9	19	19	61	0	0			0		
Huis aan huis		0	0	0	0	0	0	0			0		
Kringloop		0	0	0	0	0	0	0			0		
KFF		32	41	45	41	159	65	108			173		
Subtotaal		1.704	1.963	1.842	1.780	7.289	1.628	1.742	0	0	3.369		
		1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal		
GROF HUISHOUDELIJK AFVAL													
Grof huishoudelijk restafval		162	173	185	154	674	175	186	0	0	362		
Huis aan huis		2	2	5	1	10	11	12			23		
Kringloop		0	0	0	0	0	0	0			0		
Overig / ABS		160	170	181	153	664	164	174			339		
AEEA		20	23	25	18	85	22	22			44		
Asbesthoudend afval		1	2	2	2	7	1	2			3		
C-hout		16	33	21	14	84	18	28			46		
Gasflessen		0,2	0,3	0,2	0,2	1	0,2	0,4			1		
Grond		39	150	121	50	360	56	141			197		
B-hout		145	185	185	141	656	169	192			360		
Banden van voertuigen		2	2	2	2	8	2	3			4		
Dakbedekking		4	9	9	6	29	9	10			19		
Piepschuim		0	0	0	0	1	0,2	0,8			1,0		
Schoon puin		191	379	336	164	1.071	215	384			599		
Gipsplaten en zacht puin		13	14	10	9	46	14	14			28		
Grof tuinafval		39	73	74	51	237	52	82			135		
Harde kunststoffen		7	15	10	8	40	7	9			16		
Matrassen		5	2	7	4	17	2	1			3		
Metalen		25	34	55	5	119	28	33			61		
Vakglas		3	6	4	4	17	4	4			8		
KCA		6	6	7	6	25	8	8			16		
Plantaardige vetten		0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0			0		
Verbouwingsrestafval		0	0	0	0	0	0	0			0		
Subtotaal		679	1.106	1.055	637	3.477	781	1.121	0	0	1.902		
Scheidingspercentage GHA		76%	84%	82%	76%	81%	78%	83%	0%	0%	81%		
Totaal restafval		1.264	1.300	1.226	1.248	5.038	1.195	1.079	0	0	2.274		
Totaal gescheiden afval		1.119	1.769	1.671	1.169	5.728	1.213	1.784	0	0	2.997		
Totaal ingezameld afval		2.383	3.069	2.897	2.418	10.766	2.409	2.863	0	0	5.271		
Bronscheidingspercentage		47%	58%	58%	48%	53%	50%	62%	0%	0%	57%		

Huishoudelijk afval

In onderstaande tabel zijn de ingezamelde hoeveelheden vertaald naar kilo's per inwoner, waarbij de stromen zijn weergegeven waarvoor landelijk richtlijnen zijn opgesteld. Daarnaast zijn de cijfers van 2016 opgenomen ter vergelijking.

Tabel 2 Gemeente Alblasserdam **Inwoners 2016:** 19.955

* kg per inwoner

2016	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2016	Doelstelling VANG
Afvalstroom						
Fijn HH rest	55,2	56,5	52,2	54,8	218,7	100
Gft-afval	10,4	22,8	19,6	14,8	67,7	
Papier	13,1	12,6	13,4	12,5	51,6	
Glas	4,3	4,0	3,9	4,0	16,3	
Textiel	0,7	0,4	1,0	0,9	3,0	
KFF	1,6	2,1	2,2	2,1	8,0	

Gemeente Alblasserdam **Inwoners 2017:** 19.955

* kg per inwoner

2017	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2017	Doelstelling VANG
Afvalstroom						
Fijn HH rest	51,1	44,7	0,0	0,0	95,9	100
Gft-afval	13,2	24,8	0,0	0,0	38,0	
Papier	13,9	12,2	0,0	0,0	26,1	
Glas	0,1	0,1	0,0	0,0	0,2	
Textiel	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
KFF	3,2	5,4	0,0	0,0	8,7	

Grof huishoudelijk afval

In onderstaande tabel zijn de ingezamelde hoeveelheden grof huishoudelijk afval en het scheidingspercentage weergegeven. Het scheidingspercentage wordt vergeleken met de landelijke richtlijn van 75%. Ook wordt het aantal bezoekers van de afvalbrengrstations per kwartaal weergegeven.

Tabel 3

Gemeente Alblasserdam

* gewichten in tonnen

Afvalstroom	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2017	Totaal 2016	Doelstelling ABP
Bezoekers ABS 2016	6.304	7.872	9.363	4.455		27.994	
Bezoekers ABS 2017	6.686	7.571			14.257		
Grof huishoudelijk ongescheiden	175	186	0	0	362	628	
Grof huishoudelijk gescheiden	606	935	0	0	1.541	2.570	
Totaal Grof huishoudelijk afval	781	1.121	0	0	1.902	3.199	
Scheidingspercentage	78%	83%	0%	0%	81%	80%	84%

3. BOR

Tabel 4 Alblasserdam

* gewichten in tonnen

Aantal inwoner	19.845	2016					2017				
Aantal WHA:	7.983	Q2					Q2				
Afvalstromen		1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal
BOR - Afval											
RKG-Slib		0	22	0	0	22	0	4			4
Veegvuil		35	43	51	0	129	30	29			59
Man-Uren <i>Kolken</i>											
Kolken		0	348	0	0	348	0	355			355
Wagen-Uren <i>Kolken</i>											
Kolken		0	174	0	0	174	0	178			178
Aantallen <i>Kolken</i>											
Kolken		0	5.311	0	0	5.311	0	6.745			6.745

4. Toelichting resultaten en maatregelen

Opvallende resultaten en maatregelen

De resultaten van het tweede kwartaal van 2017 zijn vergeleken met de resultaten van het tweede kwartaal van 2016. De meest opvallende verschillen worden verklaard. Tabel 5 is een weergave van een vergelijking over het eerste half jaar met de overige Drechtsteden voor een lokale vergelijking en voor de landelijke trends wordt er een vergelijking gemaakt met de DVO gemeenten van HVC.

Tabel 5 Vergelijking Drechtsteden/ DVO gemeenten

* cijfers zijn gemiddelden op basis van gerealiseerde cijfers

	Alblasserdam	Drechtsteden	DVO
Rest	-14,20%	-5,10%	-8,10%
GFT	14,40%	7,42%	6,30%
OPK	1,60%	-1,38%	-1,00%
PMD	135,80%	31,92%	71,00%
GHA	0,00%	0,98%	-1,00%

Fijn huishoudelijk restafval

Binnen de DVO gemeenten is er over het eerste half jaar sprake van een gemiddelde daling van -8,1%. De Drechtsteden kennen een gemiddelde daling van -5,1%. Alblasserdam heeft hier verhoudingsgewijs het grootste aandeel in met een daling van het restafval -14,2% over het eerste half jaar. Deze daling is het resultaat van het project meerwaarde uit afval. De daling is alleen zichtbaar bij de minicontainers, een daling van -34,2 %. De verzamelcontainers laten een lichte stijging zien.

GFT-afval.

Het GFT kende in het eerste kwartaal een aanzienlijke stijging, mede ingegeven door de warme winter. Deze trend heeft zich binnen de DVO gemeenten en de Drechtsteden voortgezet over het eerste half jaar. De gemeente Alblasserdam kent t.o.v. hetzelfde kwartaal in 2016 een stijging van 8,9%. Deze stijging loopt voor op de begroting waarbij uit is gegaan van 681 ton tot en met juni 2017. De stijging van het GFT is het resultaat van betere afvalscheiding, dit kan voorzichtig geconcludeerd worden gezien de overige Drechtsteden een daling van het GFT laten zien over het tweede kwartaal.

Papier

Het papier laat zowel bij de Drechtsteden als de DVO gemeenten een lichte daling zien. De lichte stijging die er in het eerste kwartaal is ingezet heeft niet doorgezet. Ondanks dat er in tweede kwartaal een daling is van -3,1% is er over het eerste jaar nog steeds sprake van een lichte stijging over het eerste half jaar. De daling is net zoals het voorgaande kwartaal terug te herleiden naar de inzameling met de verenigingen.

Glas

HVC heeft geen glas gegevens mogen ontvangen van de gemeente en heeft om deze reden de rapportage dan ook niet gevuld.

Textiel

HVC heeft geen glas gegevens mogen ontvangen van de gemeente en heeft om deze reden de rapportage dan ook niet gevuld.

Plastic, blik en pak

Ook het tweede kwartaal kent een aanzienlijke stijging van het plastic, blik en pak er is sprake van een stijging van 160%. Over het eerste half jaar is dit gemiddeld 138% en overstijgt hierbij het gemiddelde van de Drechtsteden en de DVO gemeenten. Binnen de DVO gemeenten zijn er een aantal andere gemeenten welke een soortgelijke stijging laten zien zoals; Hoorn, Medemblik en Noordoostpolder. Waarbij Medemblik en Noordoostpolder dit ook het resultaat is van de toepassing van meerwaarde uit afval.

Het plastic, blik en pak blijft alleen nog wat achter op de begrote hoeveelheden, hierbij was uitgegaan van 176 ton over het eerste half jaar, dit scheelt 3 ton (500 zakken per maand minder) op de gerealiseerde hoeveelheden. HVC is gedurende de zomer een communicatie campagne gestart om bewoners te informeren en stimuleren het plastic, blik en pak afval (nog) beter te scheiden. Wellicht dat hier nog wat effect van zichtbaar zal zijn in het derde kwartaal.

Grof huishoudelijk restafval

Het ongescheiden afval dat op de milieustraat wordt aangeboden is met 13 ton toegenomen. Het gescheiden afval is daarin tegen is maar met 2 ton toegenomen, met als resultaat dat het scheidingspercentage van het grof huishoudelijk afval met 1% gedaald is.

De meest opvallende toe- en afnames ten opzichte van het tweede kwartaal zijn:

- C-hout (-13,2%)
- Harde kunststoffen (-41,4%)
- Matrassen (-36,9%)

Ondanks dat er een afname is van scheidingspercentage van het grof huishoudelijk afval is er wel sprake van een stijging van de bronscheiding, dit is een verdienste van de toename van de gescheiden fijn huishoudelijke afval stromen.

BOR

De slibtonnages lijken nog wat achter te blijven, dit kan zijn omdat de tonnages niet goed zijn ingelegd of dat de realisatie in het komende half jaar worden gerealiseerd. Bij de andere Drechtsteden blijven de slibtonnages ook achter er wordt nog onderzocht in hoeverre dit realisatie is of een afwijking in de administratie.

5. Tevredenheid dienstverlening

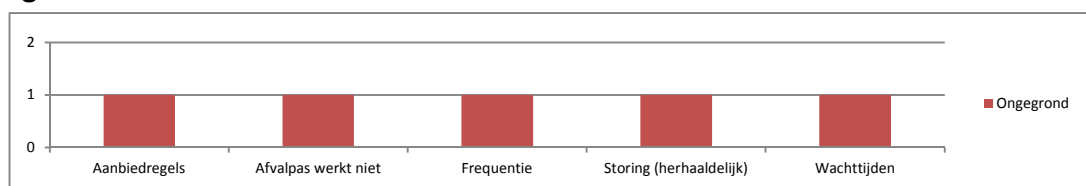
Het aantal klachten en meldingen over de dienstverlening van HVC vormt een meetindicator voor de tevredenheid van de inwoners over de dienstverlening van HVC. Inwoners kunnen meldingen en klachten over de afvalinzameling rechtstreeks doorgeven aan de centrale klantenservice ter afhandeling.

Definities

Melding	Melding die te maken heeft met een fout van HVC (niet geleegde-, te laat geleegde-, niet netjes teruggeplaatste- of niet goed geleegde minicontainers, op straat achtergebleven vuil, defecte minicontainer, defecte ondergrondse containers, defecte pasjes e.d.) die leidt tot een correctie. Indien een persoon ≥ 3 keer dezelfde melding (in een periode van 12 maanden) doorgeeft voor dezelfde situatie dient dit als klacht te worden behandeld. Correcties worden als opdracht geregistreerd in het planning (ERP) systeem.
Klacht	Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de organisatie of een van haar medewerkers zich in een bepaalde situatie heeft gedragen (handelen of nalaten) t.o.v. een natuurlijk persoon of rechtspersoon. Dit betreft zaken die niet direct afhandelbaar zijn. Een klacht kan telefonisch, schriftelijk, per e-mail of via de website binnen komen.

Klachten

Figuur 1
Afgehandelde klachten



Er zijn in het tweede kwartaal vijf klachten afgehandeld. Waarvan er twee gekoppeld zijn aan een nieuwe afvalpas. Twee bewoners hebben een klacht ingediend dat de afvalpas te laat is verstuurd irt de datum van aanvraag. Het euvel zat in deze in de datum van betaling, de bewoner heeft op een latere datum betaald dan de aanvraag van de pas is ingediend. HVC heeft in deze de juiste afhandeltijd aangehouden. Volgens onze bedrijfsvoering wordt dan ook gesteld dat de klachten ongegrond waren.

Mbt de storing is er maar een klacht binnengekomen, dit terwijl er een drietal storingen hebben plaatsgevonden in het tweede kwartaal welke tot meerdere klachten hebben geleid. Enerzijds betrof dit een storing langer dan 48 uur aan een

ondergrondse container waardoor het afval niet aangeboden kon worden (de uitwijkcontainer stond ook in storting). HVC heeft hierbij nagelaten om de gemeente pro actief te informeren waardoor de bewoners reactief geïnformeerd moest worden. De tweede storting betrof een storting waarbij er bij het aanmaken van nieuwe passen geen koppeling is geweest met het "moeder"systeem waardoor de passen niet geactiveerd konden worden. Deze passen zijn dan ook gedurende meerdere dagen buiten gebruik geweest, ook hierbij heeft HVC nagelaten de gemeente actief te informeren.

De derde storting betrof een storting aan de slagboom op het afvalbrengstation, deze storting is waargenomen door de wethouder zelf en ook hierbij is de gemeente niet pro actief geïnformeerd en zijn er op de dag van storting geen acties ondernomen om de bezoekers handmatig te tellen.

Meldingen en opdrachten

In tabel 6 is het aantal meldingen en opdrachten per kwartaal weergegeven.

Tabel 5 Gemeente Alblasserdam

* aantal meldingen

Categorie meldingen en opdrachten	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2017	2016
Meldingen (inzamelcorrecties)	35	31	0	0	66	141
rest	22	3			25	67
gft	2	4			6	31
kff	2	16			18	8
papier	9	8			17	35
Opdrachten	12	48	0	0	60	119
Grof huishoudelijk	4	9			13	29
AEEA	0	2			2	0
KCA	0	0			0	0
Plaagdierbestrijding (Advies)	0	3			3	0
Plaagdierbestrijding (Ratten)	8	34			42	90

Opvallend zijn het aantal meldingen van plastic, blik en pak. Dit is verklaarbaar gezien in de over gang van het eerste naar het tweede kwartaal de minicontainers voor het plastic, blik en pak zijn uitgezet.