

# Jaarrapportage 2015 Gemeente Bergen



Datum : 18 april 2016  
Opgesteld voor : Gemeente Bergen  
Opgesteld door : HVC – Hilbert Moll

---

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	1
2. Resultaten afvalbeheer: afvalhoeveelheden .....	2
3. Grondstoffenanalyse .....	5
4. Effect van ingezette maatregelen .....	13
5. Tevredenheid dienstverlening .....	15

---

## 1. Inleiding

Voor u ligt de rapportage over het jaar 2015 voor de gemeente Bergen. HVC heeft met de rapportage het doel de gemeente te informeren over de huidige 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 Bergen en HVC is afgesloten en waarin de inhoud, de omvang en garanties van de afvalbeheertaken zijn vastgelegd. De DVO is ingegaan op 1 januari 2012 en heeft een looptijd van 10 jaar.

HVC is een afvalnutsbedrijf van en voor overheden. De missie van HVC en de deelnemende gemeenten is om met een milieuverantwoord afvalbeheer een bijdrage te leveren aan een duurzame leefomgeving. Uitgangspunt daarbij is de gezamenlijke regie over het afvalbeheer: van afvalinzameling tot en met hergebruik en energiebenutting. Dit alles met als adagium: het hoogst mogelijke milieurendement tegen de laagst mogelijke kosten.

## 2. Resultaten afvalbeheer: afvalhoeveelheden

Tabel 1 geeft de totaal ingezamelde afvalhoeveelheden weer. Indien de cijfers afwijken van eerder gepresenteerde gegevens is dit te wijten aan nagekomen weegbonnen.

**Tabel 1: Ingezaamde hoeveelheden huishoudelijk afval in tonnages**  
Tonnen per kwartaal

Tabel 1 Gemeente Bergen \* gewichten in tonnen

Aantal inwoners:	2014					2015				
30.076						30.005				
Aantal WHA:	2014					2015				
13.649						13.649				
Afvalstromen	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal
<b>FIJN HUISHOUDELIJK AFVAL</b>										
Fijn huishoudelijk restafval	1.830	1.844	1.894	1.764	7.332	1.646	1.650	1.687	1.696	6.679
<i>minicontainer</i>	1.545	1.807	1.849	1.728	6.928	1.602	1.596	1.578	1.569	6.346
<i>verzamelcontainer</i>	285	37	45	36	403	44	54	109	127	334
Gft-afval	733	1.221	1.018	799	3.770	683	1.291	1.219	1.008	4.201
Papier	436	494	445	460	1.835	432	432	429	458	1.751
<i>Scholen / verenigingen</i>	307	344	308	316	1.276	286	298	295	298	1.177
<i>Verenigingen</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Overig / ABS</i>	129	149	137	144	559	146	133	134	160	574
Glas	235	212	226	224	899	214	227	201	211	853
<i>Glas wit</i>	57	53	56	58	224	55	62	55	59	231
<i>Glas bont</i>	178	159	170	166	674	159	166	145	152	622
Textiel	27	30	32	29	118	22	31	29	27	110
<i>Huis aan huis</i>	2	2	1	1	6	0	0	0	0	0
<i>Kringloop</i>	26	29	30	28	112	22	31	29	27	110
KFF	17	26	24	24	90	38	33	39	30	140
<b>Subtotaal</b>	<b>3.278</b>	<b>3.827</b>	<b>3.638</b>	<b>3.301</b>	<b>14.044</b>	<b>3.036</b>	<b>3.664</b>	<b>3.603</b>	<b>3.430</b>	<b>13.733</b>
<b>GROF HUISHOUDELIJK AFVAL</b>										
Grof huishoudelijk restafval	168	164	190	166	687	183	182	187	149	702
<i>Huis aan huis</i>	0	0	0	0	0	41	41	51	32	164
<i>Overig / ABS</i>	0	0	0	0	0	143	141	137	118	538
AEEA	48	45	53	52	198	52	51	53	51	206
Asbesthoudend afval	8	0	9	3	20	5	3	7	8	23
C-hout	0	0	0	0	0	0	0	14	14	27
Gasflessen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,5	0,2	1
Grond	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3,02
B-hout	156	173	180	162	671	166	197	183	177	723
Banden van voertuigen	2	2	1	2	7	0	3	2	3	9
Dakbedekking	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Piepschuim	0	0	0	0	0	0,8	0,8	0,8	0,7	3,1
Schoon puin	155	227	196	167	746	178	239	190	187	794
Gipsplaten en zacht puin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grof tuinafval	259	303	320	300	1.183	286	251	381	281	1.200
Harde kunststoffen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Matrassen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metalen	43	51	55	46	195	64	61	61	52	237
Vlaagglas	9	8	9	4	30	10	11	14	11	46
KCA	12	7	15	22	56	10	11	12	11	45
Plant aardige vetten	1,4	0,4	0,4	1,1	3	1,1	0,9	1,5	1,1	4
Verbouwingsrestafval	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotaal</b>	<b>862</b>	<b>980</b>	<b>1.029</b>	<b>925</b>	<b>3.796</b>	<b>959</b>	<b>1.011</b>	<b>1.109</b>	<b>945</b>	<b>4.024</b>
<b>Scheidingspercentage GHA</b>	<b>81%</b>	<b>83%</b>	<b>82%</b>	<b>82%</b>	<b>82%</b>	<b>81%</b>	<b>82%</b>	<b>83%</b>	<b>84%</b>	<b>83%</b>
<b>Totaal restafval</b>	<b>1.997</b>	<b>2.008</b>	<b>2.083</b>	<b>1.930</b>	<b>8.018</b>	<b>1.830</b>	<b>1.833</b>	<b>1.874</b>	<b>1.845</b>	<b>7.381</b>
<b>Totaal gescheiden afval</b>	<b>2.142</b>	<b>2.800</b>	<b>2.584</b>	<b>2.295</b>	<b>9.822</b>	<b>2.166</b>	<b>2.843</b>	<b>2.838</b>	<b>2.530</b>	<b>10.376</b>
<b>Totaal ingezameld afval</b>	<b>4.140</b>	<b>4.808</b>	<b>4.667</b>	<b>4.226</b>	<b>17.840</b>	<b>3.995</b>	<b>4.675</b>	<b>4.712</b>	<b>4.375</b>	<b>17.757</b>
<b>Bronscheidingspercentage</b>	<b>52%</b>	<b>58%</b>	<b>55%</b>	<b>54%</b>	<b>55%</b>	<b>54%</b>	<b>61%</b>	<b>60%</b>	<b>58%</b>	<b>58%</b>

**Verklaring afkortingen**

- Wha = woonhuisaansluitingen
- ABS = afvalbrengstation
- Gft-afval = groente-, fruit- en tuinafval
- KCA = klein chemisch afval
- KFF-zacht = kunststof flessen en flacons (kunststofverpakkingen)
- AEEA = afgedankte elektrische en elektronische apparatuur
- GHA = grof huishoudelijk afval

Het totaal huishoudelijk restafval bestaat uit:

- Fijn huishoudelijk restafval
- Grof huishoudelijk restafval
- Verbouwingsrestafval

## 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 2014 opgenomen ter vergelijking.

### Kilogram per inwoner

**Tabel 2** Gemeente Bergen **Inwoners 2014:** 30.076

\* kg per inwoner

2014	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2014	Doelstelling VANG
<b>Afvalstroom</b>						
Fijn HH rest	60,8	61,3	63,0	58,7	<b>243,8</b>	100
Gft-afval	24,4	40,6	33,8	26,6	<b>125,4</b>	
Papier	14,5	16,4	14,8	15,3	<b>61,0</b>	
Glas	7,8	7,1	7,5	7,5	<b>29,9</b>	
Textiel	0,9	1,0	1,1	1,0	<b>3,9</b>	
KFF	0,6	0,9	0,8	0,8	<b>3,0</b>	

Gemeente Bergen **Inwoners 2015:** 30.005

\* kg per inwoner

2015	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2015	Doelstelling VANG
<b>Afvalstroom</b>						
Fijn HH rest	54,9	55,0	56,2	56,5	<b>222,6</b>	100
Gft-afval	22,8	43,0	40,6	33,6	<b>140,0</b>	
Papier	14,4	14,4	14,3	15,3	<b>58,3</b>	
Glas	7,1	7,6	6,7	7,0	<b>28,4</b>	
Textiel	0,7	1,0	1,0	0,9	<b>3,6</b>	
KFF	1,3	1,1	1,3	1,0	<b>4,7</b>	

## Grof huishoudelijk afval

In onderstaande tabel zijn de ingezamelde hoeveelheden grof huishoudelijk afval en het scheidingspercentage weergegeven. Het scheidingspercentage wordt vergeleken met de doelstelling uit het gemeentelijk afvalbeleidsplan en de landelijke richtlijn van 75%.

**Tabel 3: Grof huishoudelijk afval en scheidingspercentage**

### Grof huishoudelijk / scheidingspercentage

**Tabel 3** Gemeente Bergen

\* gewichten in tonnen

Afvalstroom	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2015	Totaal 2014	Doelstelling ABP
Bezoekers ABS 2014	14.977	16.776	19.751	16.511		<b>68.015</b>	
Bezoekers ABS 2015	17.096	19.549	18.664	17.019	<b>72.328</b>		
Grof huishoudelijk ongescheiden	183	182	187	149	<b>702</b>		
Grof huishoudelijk gescheiden	776	829	921	796	<b>3.322</b>		
Totaal Grof huishoudelijk afval	959	1.011	1.109	945	<b>4.024</b>		
Scheidingspercentage	81%	82%	83%	84%	<b>83%</b>	80%	84%

	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2015	Totaal 2014
Totaal bezoekers ABS Bergen	7.347	8.103	7.548	7.160	30.158	29.395
Totaal bezoekers ABS Egmond	5.551	6.561	6.249	5.613	23.974	21.609
Totaal bezoekers ABS Schoorl	4.198	4.885	4.867	4.246	18.196	17.011

---

Uit deze resultaten blijkt dat de gemeente Bergen de landelijke richtlijn van 75% ruimschoots haalt. Het scheidingspercentage ligt zelfs op 83% en is met 3% toegenomen ten opzichte van 2014.

Uit deze tabel blijkt dat in 2015 het aantal bezoekers aan de drie verschillende afvalbrengstations behoorlijk is toegenomen. In 2014 was er al een stijging ten opzichte van 2013 en dit jaar is het aantal bezoekers opnieuw gestegen. Wellicht is dit te verklaren door een maatregel op het aanbieden van het fijn huishoudelijk afval (het chippen, en hierdoor innemen, van de minicontainer).

---

### 3. Grondstoffenanalyse

Landelijk zijn er in het kader van het VANG-programma (Van Afval Naar Grondstoffen) de volgende doelstellingen geformuleerd: 75% afvalscheiding en 100 kilogram restafval per inwoner per jaar in 2020. De grondstoffenanalyse geeft de gemeente inzicht in haar prestaties ten opzichte van deze doelstellingen en ten opzichte van vergelijkbare gemeenten en laat tevens zien waar nog potentieel ligt voor verbetering van de resultaten.

#### Definities doelstellingen

Om tot een breed inzicht te komen van de prestaties van de gemeente en op welke plek in de keten deze worden bereikt, wordt in de jaarrapportage onderscheid gemaakt in vier doelstellingen die als volgt worden gedefinieerd:

- **Bronscheiding:** dit laat zien welk deel er binnen een gemeente aan bronscheiden mono stromen ingezameld wordt;
- **Afvalscheiding:** dit betreft het resultaat van de bronscheiding aangevuld met het resultaat van voorscheiding van restafval (sortering van grof restafval bij Sortiva en voorscheiding restafval op o.a. kunststoffen). Het verschil tussen bronscheiding en afvalscheiding betreft dus een verwerkings-/sorteerresultaat dat HVC voor de gemeente realiseert;
- **Materiaalhergebruik:** dit percentage laat zien welk deel van het ingezamelde huishoudelijk afval voor hergebruik ingezet kan worden. HVC kan voor een aantal stromen de gehele keten regisseren en heeft daarmee inzicht in het werkelijke hergebruik (voorbeeld GFT). Voor een aantal andere stromen reikt de regio van HVC tot aan de deur van een volgende verwerker en presenteren we het resultaat tot aan die stap in de keten (voorbeeld sorteerresultaat kunststof verpakkingen). Dit wordt als zodanig verwoord in de toelichting in de jaarrapportages die aan gemeenten worden opgeleverd, zodat voor gemeente helder is tot waar HVC in de keten kijkt voor de berekening van het percentage materiaalhergebruik; het geeft daarmee een goed beeld van de massabalans van HVC.
- **Doelstelling restafval:** dit betreft het aantal kilo's per inwoner per jaar dat als restafval voor verbranding wordt aangeboden bij de afvalenergiecentrale.

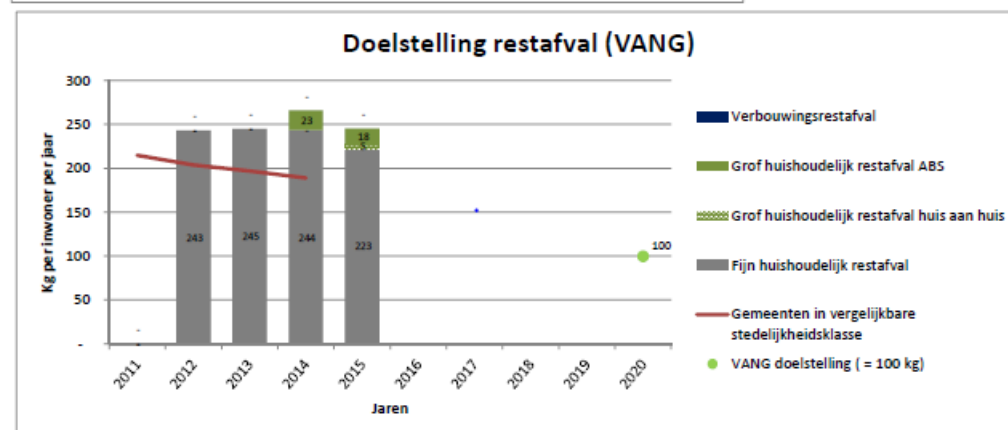
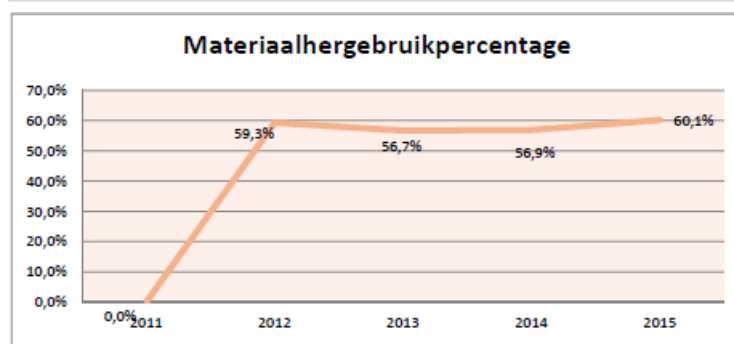
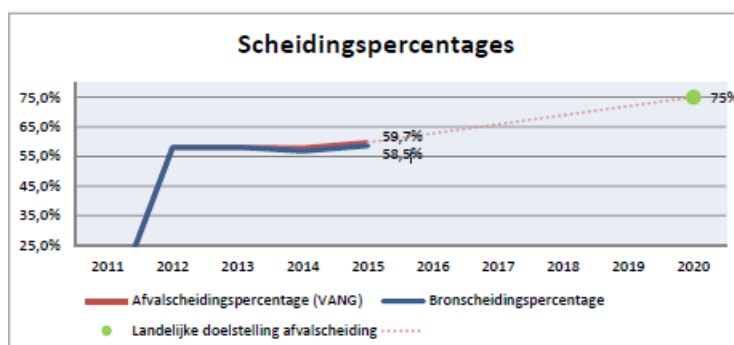
Bovenstaande definities zijn doorvertaald in een overzicht en voorzien van formules en doelstellingen op landelijk en gemeentelijk niveau, zoals weergegeven op de volgende pagina.

Doelstelling	Definitie	Formule	Landelijke doelstelling	Resultaat Bergen in 2015
<b>Bronscheiding</b>	De bron gescheiden ingezamelde deelstromen van het fijn en grof huishoudelijk afval	(tonnen bron gescheiden deelstromen fijn + grof/totaal ingezamelde tonnen afval) * 100%	n.v.t.	58,5 %
<b>Afvalscheiding (VANG)</b>	De bron- en voorscheiding van alle grof en fijn huishoudelijk afval in deelstromen	(tonnen bron- en voorgescheiden stromen/totaal ingezamelde tonnen afval) * 100%	75% in 2020	59,7 %
<b>Materiaalhergebruik</b>	Het percentage van de afvalscheiding dat voor verwerking aangeboden en geaccepteerd wordt bij een recycler	LAP2 monitor (2015 o.b.v. ge-update massa balans)	n.v.t.	60,1 %
<b>Doelstelling restafval (VANG)</b>	Alle grof- en fijn huishoudelijk restafval dat resteert en vóór verbranding bij de AEC wordt aangeleverd	(kilo's ingezameld fijn restafval + kilo's grof restafval dat resteert na voorscheiding) / aantal inwoners	100 kilogram per inwoner per jaar in 2020	244 kg/inw/jr



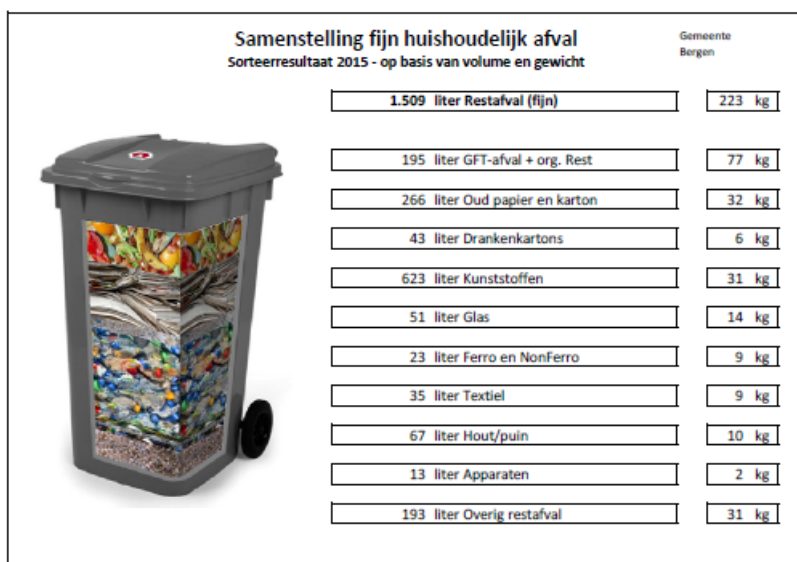
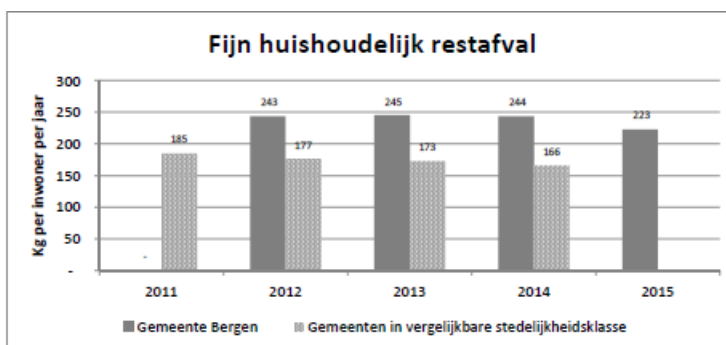
## Prestaties Bergen

In onderstaande figuren zijn voor de vier doelstellingen de gemiddelde prestaties van Bergen van de afgelopen jaren weergegeven. Er is sprake van een vrij continue lijn bij zowel bron- als afvalscheiding. Slechts in het laatste jaar zien we een lichte stijging. Het percentage materiaalhergebruik daalt tot en met 2013 licht en laat in de jaren daarna een stijgende trend zien. De stijging is een resultaat van zowel verbeterde gescheiden inzameling van de grondstoffen als maatregelen op het gebied van verwerking en opwerking.



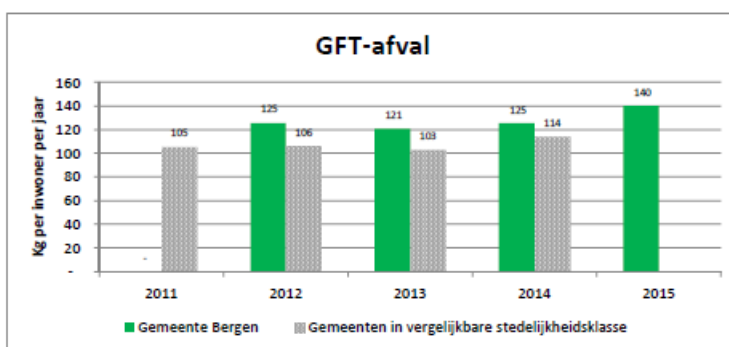
Op basis van een analyse van de inzamelhoeveelheden van de gescheiden afvalstromen en de gemiddelde samenstelling van het restafval wordt een analyse gemaakt van de prestaties van de gemeente op het gebied van bronscheiding (materiaalhergebruik) en het nog in het restafval aanwezige potentieel voor verbetering van deze resultaten.

**Fijn huishoudelijk restafval**  
**Inzamelsysteem:**  
**Hoogbouw: onder- en bovengrondse verzamelcontainers**  
**Laagbouw: minicontainer 1 x 2 weken**



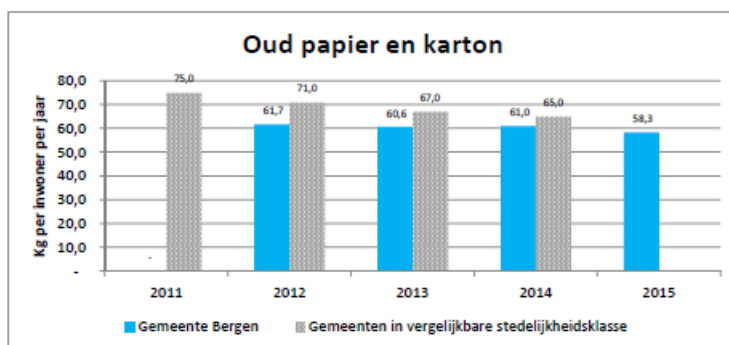
Het fijn huishoudelijk restafval is het afgelopen jaar fors gedaald, maar zit nog niet op het niveau van vergelijkbare gemeenten. Dit valt te verklaren door het chippen en opnieuw uitzetten van minicontainers voor restafval, het ondergronds plaatsen van verzamelcontainers voor restafval en deze containers voorzien van toegangscontrole. Uit de sorteeranalyses blijkt echter dat zich in het restafval nog veel waardevolle grondstoffen bevinden. Door deze grondstoffen via diverse beleidsmaatregelen als gescheiden mono stromen in te zamelen kunnen de prestaties op het gebied van de vier doelstellingen worden verbeterd. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan voorzieningen aan huis voor grondstoffen.

**Groente-, fruit- en tuinafval**  
**Inzamelsysteem:**  
**Hoogbouw: geen**  
**Laagbouw: minicontainers 1 x 2 weken**



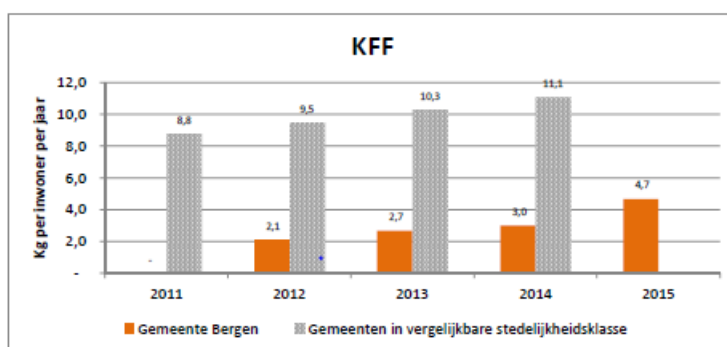
De hoeveelheid GFT is fors gestegen ten opzichte van vorig jaar en liggen ruim boven het resultaat van vergelijkbare gemeenten. Dit is te verklaren door het in 2015 starten met het standaard verstrekken van een grotere minicontainer en het gratis ter beschikking stellen van een tweede minicontainer. Daarnaast heeft er een promotiecampagne plaatsgevonden waarbij inwoners gewezen zijn op het nut van het gescheiden aanbieden van deze fractie.

**Oud papier en karton**  
**Laagbouw en hoogbouw: verenigingen en verzamelcontainers**



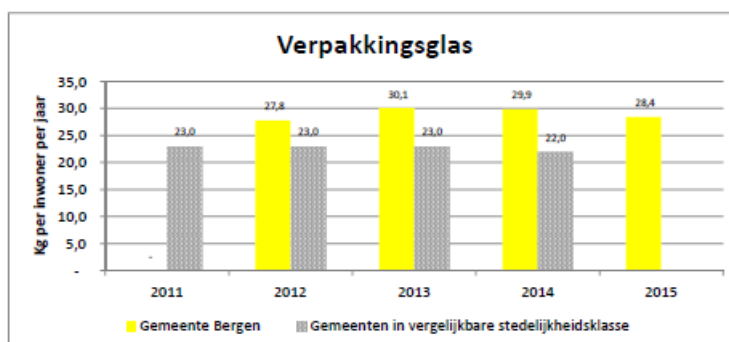
De hoeveelheid ingezameld oud papier en karton laat een licht dalende trend zien in Bergen en ligt onder die van vergelijkbare gemeenten. In het restafval bevindt zich nog voldoende potentieel om een beter resultaat te bereiken. HVC en gemeente zullen hierover in gesprek gaan.

**Kunststof verpakkingen en drankenkartons**  
**Inzamelsysteem:**  
**Hoogbouw en laagbouw: bovengrondse en ondergrondse verzamelcontainers**  
**Inleveren bij afvalbrengrstation**



De ingezamelde hoeveelheid ligt aanmerkelijk hoger dan in 2014 maar blijft fors achter bij vergelijkbare gemeenten. De stijging is te verklaren door het vergroten van de inwerpopeningen in de verzamelcontainers en doordat inwoners sinds medio 2015 ook drankenkartons mogen toevoegen aan deze fractie. Dat het inzamelresultaat achter blijft ten opzichte van vergelijkbare gemeenten is te verklaren doordat inwoners in Bergen het plastic afval moeten wegbrengen en het dus niet aan huis wordt ingezameld. In het restafval bevindt zich nog genoeg potentieel.

**Verpakkingsglas**  
**Inzamelsysteem:**  
**Hoogbouw en laagbouw: boven- en ondergrondse verzamelcontainers**  
**Inleveren bij afvalbrengrstation**

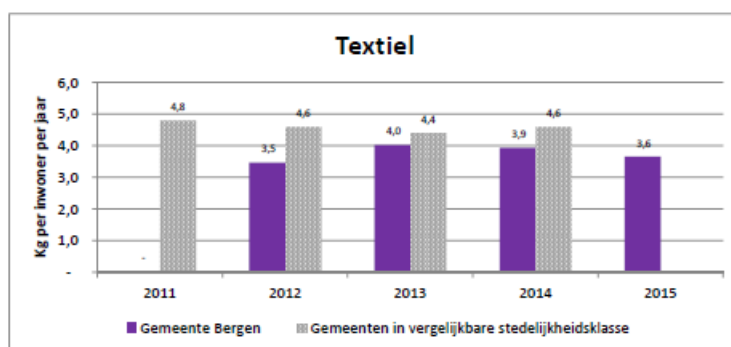


De licht dalende trend zet zich in 2015 voort. Het inzamelresultaat ligt echter wel beduidend hoger dan in vergelijkbare gemeenten. In samenspraak met de gemeente zal gekeken worden naar een dekkend netwerk van containers.

## Textiel

### Inzamelsysteem:

In de hele gemeente staan bovengrondse en ondergrondse verzamelcontainers. Tevens worden er huis aan huis inzamelingsacties gehouden. Inleveren bij afvalbrengrstation



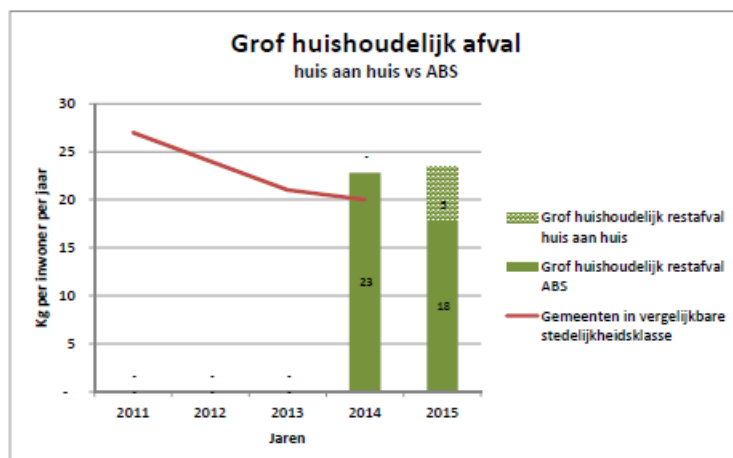
Het inzamelresultaat is licht afgenomen en bevindt zich bovendien onder het resultaat van vergelijkbare gemeenten. In samenspraak met de gemeente zal gekeken worden naar een dekkend netwerk van containers.

## Grof huishoudelijk afval

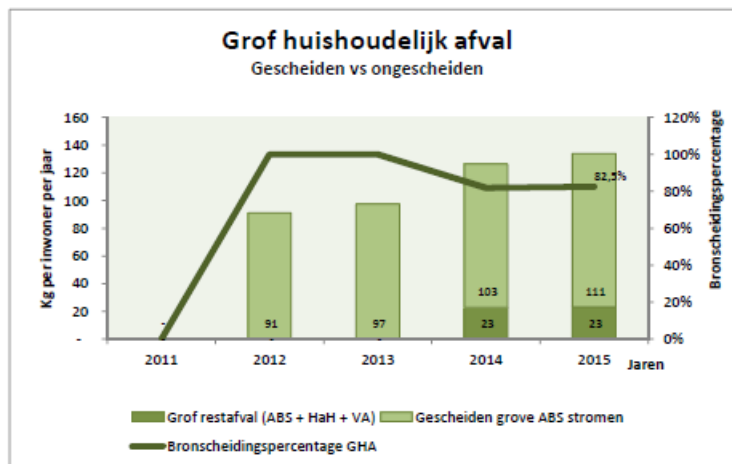
### Inzamelsysteem:

Gescheiden mono stromen inleveren bij afvalbrengrstation

Ongescheiden aanbieden in de route aan huis na het maken van een afspraak



De totale hoeveelheid ingezameld grof huishoudelijk afval neemt toe. In vergelijkbare gemeenten wordt er echter minder aangeboden. Het afvalbrengrstation is niet afgesloten door middel van een passensysteem.



---

## 4. Effect van ingezette maatregelen

In dit hoofdstuk wordt een korte beschrijving gegeven van de maatregelen die in 2015 uitgevoerd zijn of gestart. Tevens wordt ingegaan op mogelijke effecten.

### Opstellen business case invoering mini KFF n.a.v. Meer Waarde Uit Afval

Vanuit Meer Waarde Uit Afval heeft HVC eerste helft van het jaar maatregelen geadviseerd aan de gemeente met het doel te komen tot een verhoging van de gescheiden afvalstromen en hiermee te bereiken dat de hoeveelheid restafval afneemt. HVC heeft een business case opgesteld, waarbij gelijktijdig met de invoering van een minicontainer voor KFF, de ledigingsfrequentie voor de minicontainer voor restafval verlaagd wordt naar 1x per 4 weken. In het tweede kwartaal is gebleken dat er nog geen draagvlak/vertrouwen is in de raad(scommissie) voor invoering van een KFF container. Hierop heeft de gemeente besloten om na de zomer te bepalen op welke wijze er een vorm van burgerparticipatie kan plaatsvinden. De gemeente heeft aangegeven 2016 te gebruiken om met inbreng van burgers te komen tot keuzes.

### Gecombineerde inzameling van KFF en drankenkartons

HVC heeft aangekondigd in het tweede kwartaal te zullen overgaan tot de gecombineerde inzameling van KFF en drankenkartons. In de gemeente Bergen kan deze maatregel vooruitlopend op de mogelijke invoering van de minicontainer KFF en drankenkartons worden ingevoerd in het huidige brengsysteem (verzamelcontainers). Doel is om de hoeveelheid gescheiden ingezameld KFF en drankenkartons en daarmee het percentage materiaalhergebruik te verhogen. Gezien de stijging van het tonnage van deze stroom heeft deze maatregel effect gesorteerd. Overigens wordt er niet langer gesproken over KFF (kunststof flessen en flacons) maar na de toevoeging van drankenkartons en sinds kort ook metalen wordt er gesproken over PMD als afkorting (plastic, metalen en drankenkartons).

### Containermanagementsysteem (CMS) voor minicontainers voor restafval en gft

In de maanden maart en april zijn alle minicontainers voor restafval en GFT omgewisseld en hierbij tevens voorzien van een chip.

In de startnotitie van de gemeente Bergen valt het volgende te lezen:

De invoering van een containermanagementsysteem (CMS) is een middel om meer grip te krijgen op onze afvalstromen. Voor een containermanagementsysteem (hierna: CMS) is het noodzakelijk dat alle containers zijn voorzien van een chip. Op basis van de gegevens die zijn vastgelegd in de chip, is het veel eenvoudiger om de containers te beheren, wisselingen bij te houden en het aantal minicontainers per huishouden te registreren. Invoering van een CMS leidt tot een zuiver containerbestand, minder aanbiedingen en een vermindering van de aangeboden hoeveelheid afval.

Na een aankondigingsbrief in januari waarin de betrokken woningen zijn op de hoogte zijn gesteld van de wisseling van de containers en de invoering van het CMS, werd 1 week voor de daadwerkelijke wisseling een brief met gedetailleerde informatie verspreid. De dag voor het legen van de grijze of groene container is de nieuwe container voor deze fractie geleverd. De dag na de lediging van de oude container is deze ingenomen.

---

Tegen betaling kon een extra container voor restafval worden aangevraagd, een extra GFT container kon gratis worden aangevraagd.

In totaal zijn (peildatum 1-7-2015) de volgende aantallen containers uitgezet:

11.852 mini's voor restafval met een inhoud van 240 liter  
421 mini's voor restafval met een inhoud van 140 liter  
535 extra mini's voor restafval  
10.872 mini's voor GFT met een inhoud van 240 liter  
989 mini's voor GFT met een inhoud van 140 liter  
1.445 extra mini's voor restafval.

Ingenomen zijn 25.200 containers (waarbij ongeveer 54% rest containers (13.608 stuks) en 46% GFT mini's (11.592 stuks))

Het project is soepel verlopen en heeft bij HVC niet tot klachten geleid. Door de afname van het aantal mini's voor restafval is het aanbod van restafval teruggedron met ongeveer 10%.

#### Ondergronds plaatsen verzamelcontainers voor restafval en deze voorzien van een Toegangssysteem

Eind juni/begin juli jl. zijn 34 containers ondergronds geplaatst ter vervanging van bovengrondse verzamelcontainers. Deze zijn half juli in gebruik genomen, waarna de oude bovengrondse voorzieningen zijn verwijderd en de oude locaties van de bovengrondse voorzieningen zijn opgeknapt.

De overgang is heel soepel verlopen, bij HVC/gemeente Bergen is een aantal complimenten binnengekomen over de grote vooruitgang die door burgers wordt beleefd. Er worden geen problemen ondervonden met bijplaatsingen, snel vollopende containers etc.

In het vierde kwartaal is het project vervolgd en het zal naar verwachting in Q1 2016 volledig worden afgerond. Kanttekening is dat het lastig blijkt om bij oude ondergrondse containers ook een toegangssysteem in te bouwen, volgens de leverancier van dit systeem.

#### Duurzaamheidsweek oktober

Op zaterdag 10 oktober vond er op het afvalbrengrstation (ABS) in Schoorl een prijsuitreiking plaats als afronding van de week van de duurzaamheid. Bezoekers die de moeite hadden genomen afval naar het ABS te brengen konden meedingen naar een prijs. De prijsuitreiking vond plaats door de wethouder.



---

## 5. Tevredenheid dienstverlening

### Klachten

Het aantal klachten en meldingen over de dienstverlening van HVC, maar ook de berichten op de sociale media vormen een indicator voor de tevredenheid van de inwoners van de gemeente Bergen. Inwoners kunnen klachten en meldingen over de afvalinzameling rechtstreeks doorgeven aan de Klantenservice van HVC ter afhandeling.

De meeste klachten en meldingen die bij HVC binnenkomen zijn snel en eenvoudig op te lossen, bijvoorbeeld door het uitvoeren van een inzamelcorrectie als een minicontainer is vergeten. Ook meldingen over een volle ondergrondse container worden door de medewerkers van de Klantenservice direct doorgegeven aan onze Uitvoering voor een extra lediging. Als een snelle oplossing (correctie) niet afdoende is zal HVC de melding als een klacht registreren en volgens onze vastgestelde klachtenprocedure afhandelen. De bewoner krijgt na afhandeling van de klacht een brief met daarin onze oplossing.

### Klachtenprocedure

Voor het afhandelen van klachten waarbij een snelle oplossing (correctie) niet afdoende is, handelen we conform onze klachtenprocedure waarin het proces staat omschreven. De bewoner ontvangt na registratie van zijn of haar klacht een bevestiging via een e-mail of via een brief op zijn of haar huisadres. Vervolgens wordt de klacht door de klachtcoördinator doorgezet naar de verantwoordelijk teamleider van de Uitvoering voor de inhoudelijke afhandeling. Binnen 10 werkdagen wordt de klacht afgehandeld en ontvangt de bewoner een schriftelijke bevestiging over de afhandeling van de klacht.

Het aantal klachten en meldingen over de dienstverlening van HVC vormt een meetindicator voor de tevredenheid van de inwoners over de dienstverlening van HVC.

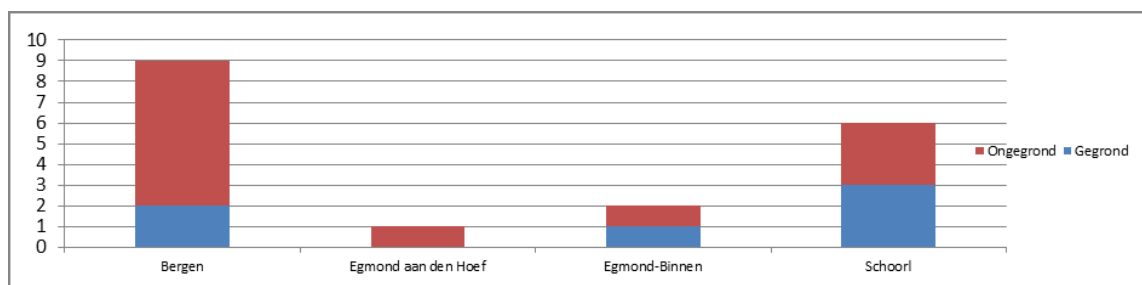
### Definities

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 $\geq 3$ 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 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

In 2015 heeft HVC in totaal 60 klachten ontvangen. In het eerste kwartaal betrof het 8 klachten, in het tweede en derde kwartaal ieder 17 klachten en in het vierde kwartaal 18 klachten. In de afzonderlijke kwartaalrapportages wordt op de aard van de klachten ingegaan.

## Afgehandelde klachten



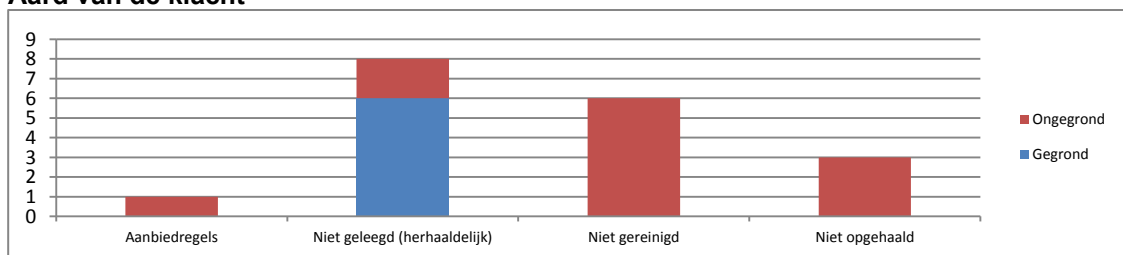
Er zijn in het vierde kwartaal 18 klachten afgehandeld. Volgens onze bedrijfsvoering kan gesteld worden dat van de 18 afgehandelde klachten, 6 klachten gegrond waren en 12 klachten ongegrond. Dit wil niet zeggen dat de klacht van de burger dan ook gegrond of ongegrond was.

*Het wel of niet gegrond zijn van een klacht wordt niet gecommuniceerd naar de burger maar is alleen ter toetsing van onze bedrijfsvoering.*

## Afhandeltermijn

Alle klachten zijn binnen de gestelde 10 werkdagen afgehandeld. Eén burger heeft op het evaluatieformulier aangegeven ontevreden te zijn over de afhandeling van de klacht. Deze klacht ging over het niet reinigen van een minicontainer.

## Aard van de klacht



\*De klachten over niet gereinigde minicontainers zijn besproken met de externe partij die hiervoor is ingeschakeld. Met deze partij zijn nieuwe afspraken gemaakt om het aantal klachten sterk terug te dringen.

## Meldingen en opdrachten

Wat de meldingen betreft (klachten eerste categorie) wordt in tabel 4 op de volgende bladzijde een onderscheid gemaakt in meldingen die betrekking hebben op een inzamelcorrectie en meldingen die resulteren in opdrachten. Dit zijn opdrachten om het grof huishoudelijk afval bij een bewoner aan huis op te halen.

Onder een inzamelcorrectie wordt verstaan: Meldingen over minicontainers en grof huishoudelijk afval die direct af te handelen zijn (niet geleegde minicontainers of minicontainers die te laat geleegd zijn, niet netjes teruggeplaatst, niet goed geleegd, op straat achtergebleven vuil tijdens het legen etc.).

## Tabel 4: Aantal meldingen

Tabel 4 Gemeente Bergen

\* aantal meldingen

Categorie meldingen en opdrachten	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2015	2014
Meldingen (inzamelcorrecties)	<b>85</b>	<b>107</b>	<b>113</b>	<b>110</b>	<b>415</b>	<b>0</b>
rest	52	71	74	58	255	225
gft	33	36	39	52	160	135
kff	0	0	0	0	0	0
Opdrachten	<b>535</b>	<b>583</b>	<b>582</b>	<b>485</b>	<b>2.185</b>	<b>0</b>
Grof huishoudelijk	535	583	582	485	2.185	2.137
AEEA	0	0	0	0	0	0
Plaagdierbestrijding	0	0	0	0	0	0

In 2015 is er sprake van een lichte stijging van het aantal meldingen. Dit zit met name in het aantal opdrachten voor het ophalen van grof huishoudelijk afval

## Tabel 5: Bereikbaarheid Klantenservice

maand	emails ontvangen	calls aangeboden	calls aangenomen	gemiddelde wachttijd	% bereik- baarheid	gemiddelde gesprekstijd
Januari	6159	15.329	15.040	0:00:33	97%	02:08
Februari	4404	13.879	13.616	0:00:34	97%	02:11
Maart	6366	12.148	11.944	0:00:32	97%	02:14
April	4755	11.383	11.165	0:00:33	97%	02:29
Mei	4838	14.498	14.226	0:00:33	97%	02:32
Juni	4679	17.447	17.057	0:00:36	97%	02:30
Juli	4682	14.585	14.281	0:00:35	96%	02:29
Augustus	4861	18.268	17.828	0:00:34	96%	02:30
September	4288	12.645	12.277	0:00:36	96%	02:24
Oktober	3675	12.512	12.214	0:00:34	96%	02:44
November	4283	15.531	15.123	0:00:36	96%	02:42
December	5254	13.745	13.394	0:00:37	96%	02:29

In deze tabel is het aantal binnengekomen e-mails en calls (telefoontjes) bij de centrale Klantenservice van HVC in Middenmeer vermeld, met daarnaast het aantal dat men daadwerkelijk heeft kunnen aannemen. De gegevens betreffen het totaal aantal e-mails en calls, dus het totaal van alle gemeenten waar HVC inzamelt. Het aantal calls is vervolgens omgerekend in een percentage, waarmee de bereikbaarheid van de centrale Klantenservice wordt weergegeven.

---

### **Social media**

HVC houdt al geruime tijd de social media in de gaten om berichten over afval en de dienstverlening van HVC te volgen en ook te reageren waar nodig. De resultaten hiervan worden met ingang van het tweede kwartaal aan de gemeenten gerapporteerd in de kwartaalrapportages.

In het laatste kwartaal waren er enkele berichten over de deelname van de gemeente Bergen aan het project van HVC dat op 1 april 2016 start. Dit betreft het project 100-100-100 en houdt in dat (ten minste) 100 huishoudens, 100 dagen 100 % hun afval gescheiden aanbieden.