

Jaarrapportage 2016 Gemeente Bergen



Datum : 21 maart 2017
Opgesteld voor : Gemeente Bergen
Opgesteld door : HVC – Hilbert Moll

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Resultaten afvalbeheer: afvalhoeveelheden	4
3. Grondstoffenanalyse.....	7
4. (Effect van) ingezette maatregelen.....	16
5. Tevredenheid dienstverlening	17
Bijlage: Rapportage maand van de duurzaamheid	

1. Inleiding

Voor u ligt de rapportage over het jaar 2016 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: Ingezamelde hoeveelheden huishoudelijk afval in tonnages

Tonnen per kwartaal

Tabel 1 Gemeente Bergen * gewichten in tonnen

Aantal inwoners bron CBS:	2015					2016				
	30.005					29.947				
Aantal WHA bron CBS ** :	13.642					13.644				
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	1.646	1.650	1.687	1.696	6.679	1.433	1.668	1.564	1.636	6.301
<i>minicontainer</i>	1.602	1.596	1.578	1.569	6.346	1.275	1.437	1.332	1.444	5.488
<i>verzamelcontainer</i>	44	54	109	127	334	158	231	232	192	813
Gft-afval	683	1.291	1.219	1.008	4.201	789	1.275	1.444	998	4.506
Papier	432	432	429	458	1.751	413	437	430	447	1.727
<i>Scholen / verenigingen</i>	286	298	295	298	1.177	281	281	275	288	1.125
<i>Overig / ABS</i>	146	133	134	160	574	131	156	156	158	602
Glas	214	227	201	211	853	226	232	271	244	974
<i>Glas wit</i>	55	62	55	59	231	62	65	81	70	278
<i>Glas bont</i>	159	166	145	152	622	165	166	191	174	695
Textiel	22	31	29	27	110	13	36	28	42	119
<i>Huis aan huis</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Kringloop</i>	22	31	29	27	110	13	36	28	42	119
KFF	38	33	39	30	140	35	47	48	47	177
Subtotaal	3.036	3.664	3.603	3.430	13.733	2.909	3.694	3.787	3.413	13.803
GROF HUISHOUDELIJK AFVAL										
Grof huishoudelijk restafval	183	182	187	149	702	164	173	159	154	649
<i>Huis aan huis</i>	41	41	51	32	164	39	44	35	39	158
<i>Overig / ABS</i>	143	141	137	118	538	125	128	123	115	491
AEEA	52	51	53	51	206	43	56	46	52	197
Asbesthoudend afval	5	3	7	8	23	0	6	4	3	13
C-hout	0	0	14	14	27	32	49	41	25	146
Gasflessen	0,0	0,2	0,5	0,2	1	0,2	0,5	0,4	0,8	2
Grond	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0,00
B-hout	166	197	183	177	723	187	232	178	176	774
Banden van voertuigen	0	3	2	3	9	2	3	4	4	13
Dakbedekking	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Piepschuim	1	1	1	1	3	0,8	1,2	0,6	0,7	3,4
Schoon puin	178	239	190	187	794	143	293	165	171	771
Gipsplaten en zacht puin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grof tuinafval	286	251	381	281	1.200	205	295	266	276	1.042
Harde kunststoffen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Matrassen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metalen	64	61	61	52	237	53	65	54	57	229
Vlaktglas	10	11	14	11	46	11	11	7	8	37
KCA	10	11	12	11	45	8	12	14	9	43
Plant aardige vetten	1,1	0,9	1,5	1,1	4	1,0	1,3	0,9	0,9	4
Verbouwingsrestafval	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotaal	959	1.011	1.109	945	4.024	850	1.196	940	936	3.923
Scheidingspercentage GHA	81%	82%	83%	84%	83%	81%	86%	83%	84%	83%
Totaal restafval	1.830	1.833	1.874	1.845	7.381	1.597	1.840	1.723	1.790	6.950
Totaal gescheiden afval	2.166	2.843	2.838	2.530	10.376	2.162	3.050	3.004	2.560	10.776
Totaal ingezameld afval	3.995	4.675	4.712	4.375	17.757	3.759	4.890	4.726	4.349	17.726
Bronscheidingspercentage	54%	61%	60%	58%	58%	58%	62%	64%	59%	61%

Verklaring afkortingen

- Wha = woonhuisaansluitingen
- ABS = afvalbrengrstation
- Gft-afval = groente-, fruit- en tuinafval
- KCA = klein chemisch afval

Het totaal huishoudelijk restafval bestaat uit:

- Fijn huishoudelijk restafval
- Grof huishoudelijk restafval
- Verbouwingsrestafval

- KFF-zacht = kunststof flessen en flacons (kunststofverpakkingen)
- AEEA = afgedankte elektrische en elektronische apparatuur
- GHA = grof huishoudelijk afval

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 2015 opgenomen ter vergelijking.

Kilogram per inwoner

Tabel 2 Gemeente Bergen Inwoners 2015: 30.005

* kg per inwoner

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

Gemeente Bergen Inwoners 2016: 29.947

* kg per inwoner

2016	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2016	Doelstelling VANG
Afvalstroom						
Fijn HH rest	47,8	55,7	52,2	54,6	210,4	100
Gft-afval	26,4	42,6	48,2	33,3	150,5	
Papier	13,8	14,6	14,4	14,9	57,7	
Glas	7,6	7,7	9,1	8,2	32,5	
Textiel	0,4	1,2	0,9	1,4	4,0	
KFF	1,2	1,6	1,6	1,6	5,9	

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 2016	Totaal 2015	Doelstelling ABP
Bezoekers ABS 2015	17.096	19.549	18.664	17.019		72.328	
Bezoekers ABS 2016	15.893	20.267	16.318	16.152	68.630		
Grof huishoudelijk ongescheiden	164	173	159	154	649	702	
Grof huishoudelijk gescheiden	686	1.024	781	782	3.273	3.322	
Totaal Grof huishoudelijk afval	850	1.196	940	936	3.923	4.024	
Scheidingspercentage	81%	86%	83%	84%	83%	83%	84%

	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2016	Totaal 2015
Totaal bezoekers ABS Bergen	6.568	8.360	9.129	6.912	30.969	30.158
Totaal bezoekers ABS Egmond	5.349	6.500	2.386	4.990	19.225	23.974 (gesloten in augustus!)
Totaal bezoekers ABS Schoorl	3.976	5.407	4.803	4.250	18.436	18.196

Uit deze resultaten blijkt dat de gemeente Bergen de landelijke richtlijn van 75% ruimschoots haalt. Het scheidingspercentage ligt zelfs op 83% en ligt hiermee op hetzelfde niveau als van 2015.

Het bezoekersaantal laat zich moeilijk vergelijken met 2015. Dit omdat het ABS Egmond in de maand augustus 2016 buiten bedrijf was als gevolg van werkzaamheden door het gasbedrijf.

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.

Definitie 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:

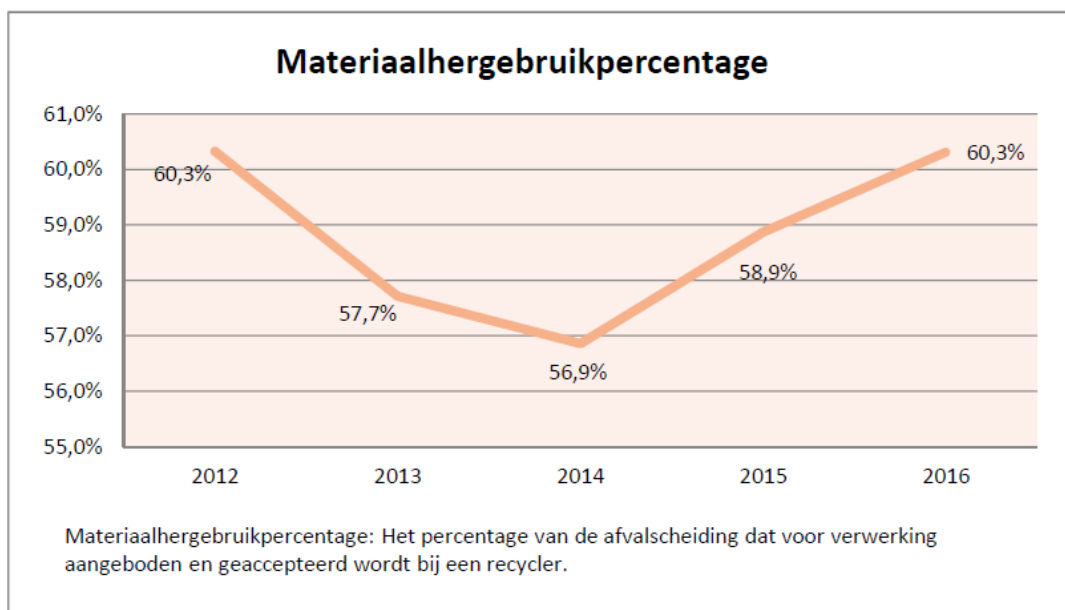
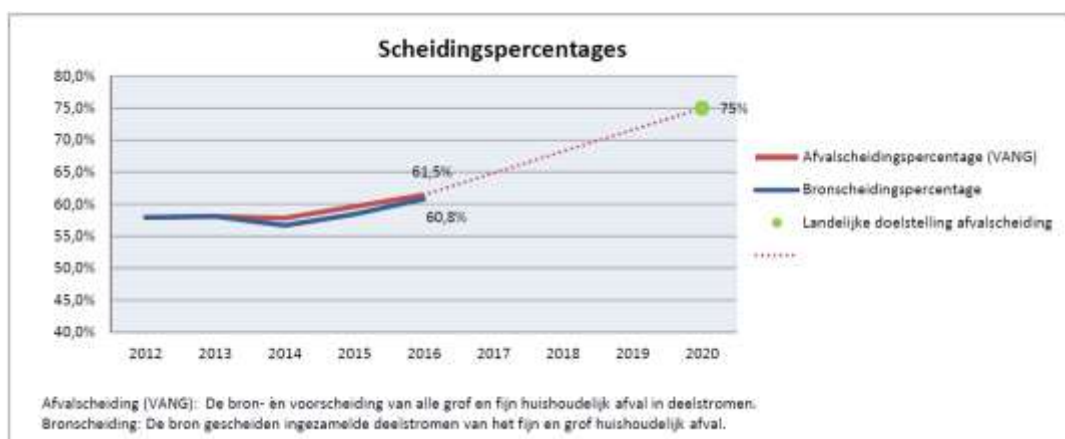
- **Bronscheiding:** dit laat zien welk deel er binnen een gemeente aan bronscheiden mono stromen ingezameld wordt;
- **Afvalscheiding:** dit betreft het resultaat van de bronscheiding aangevuld met het resultaat van voorscheiding van restafval (sortering van grof restafval bij Sortiva en voorscheiding 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 jaarrapportage 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.

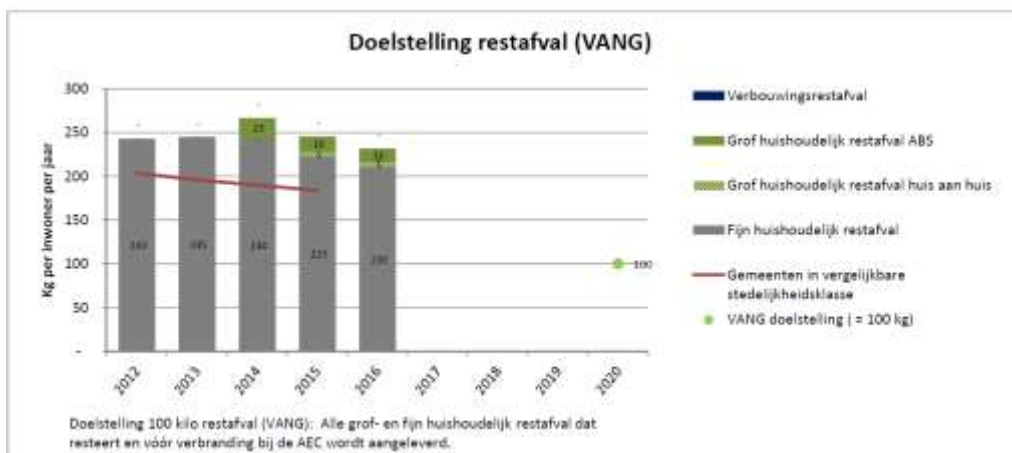
Bovenstaande definities zijn doorvertaald in een overzicht en voorzien van formules en doelstellingen op landelijk en gemeentelijk niveau, zoals weergegeven op de volgende pagina.

Doelstelling	Definitie	Formule	Landelijke doelstelling	Resultaat Bergen in 2016 (afgerond)
Bronscheiding	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.	60,8 %
Afvalscheiding (VANG)	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	61,5 %
Materiaalhergebruik	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.	60,3 %
Doelstelling restafval (VANG)	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	210 kg/inw/jr

Prestaties Bergen

In onderstaande figuren zijn voor de vier doelstellingen de gemiddelde prestaties van Bergen van de afgelopen jaren weergegeven. De licht stijgende lijn die in 2014 gestart is zet zich door. Het percentage materiaalhergebruik daalt tot en met 2013 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.





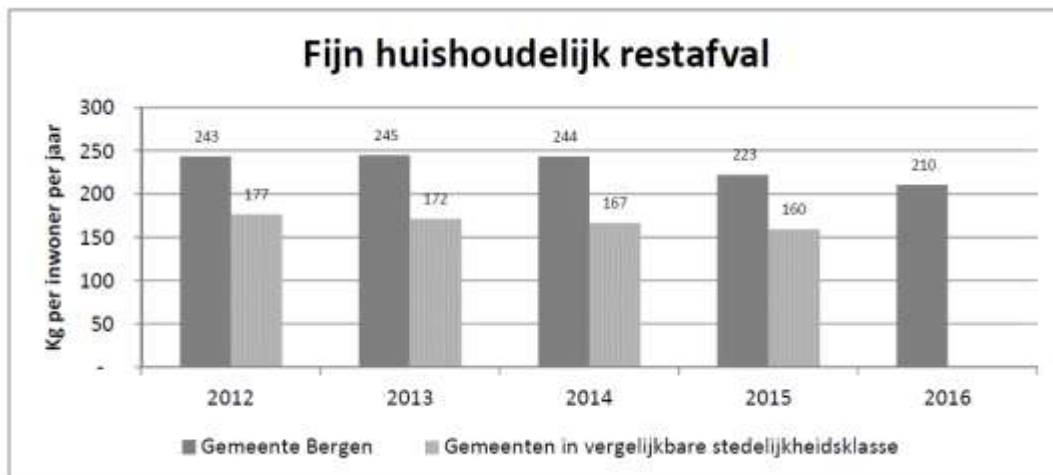
Op basis van een analyse van de inzamelhoeveelheden van de gescheiden afvalstromen en de gemiddelde samenstelling van het restafval wordt een analyse gemaakt van de prestaties van de gemeente op het gebied van bronscheiding (materiaalhergebruik) en het nog in het restafval aanwezige potentieel voor verbetering 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 gedaald ten opzichte van 2015. Dit heeft als belangrijkste oorzaak dat de inwoners medio 2015 de beschikking kregen over een gechipte minicontainer voor restafval. Tevens zijn er verzamelcontainers geplaatst voorzien van een toegangssysteem. Hiermee wordt bereikt dat illegaal gebruik van verzamelcontainers of het hebben van een tweede restafvalminicontainer zonder dat hiervoor betaald wordt, wordt tegengegaan. 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. Een eerste stap hierbinnen kan zijn de introductie van een minicontainer aan huis voor de

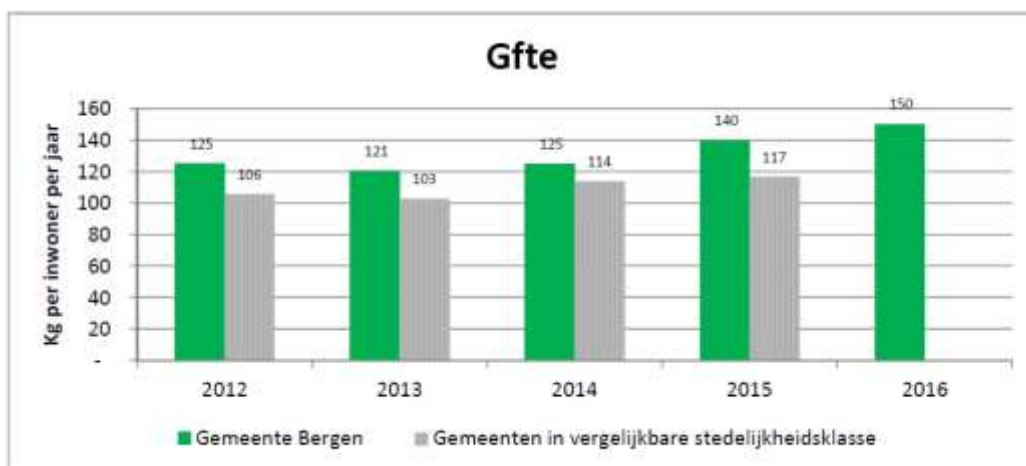
fractie PMD in combinatie met het laag frequent inzamelen van restafval. De ervaring leert dat niet alleen het scheidingsresultaat van PMD stijgt maar tevens van andere fracties (vooral GFT)

Groente-, fruit- en tuinafval

Inzamelsysteem:

Hoogbouw: geen

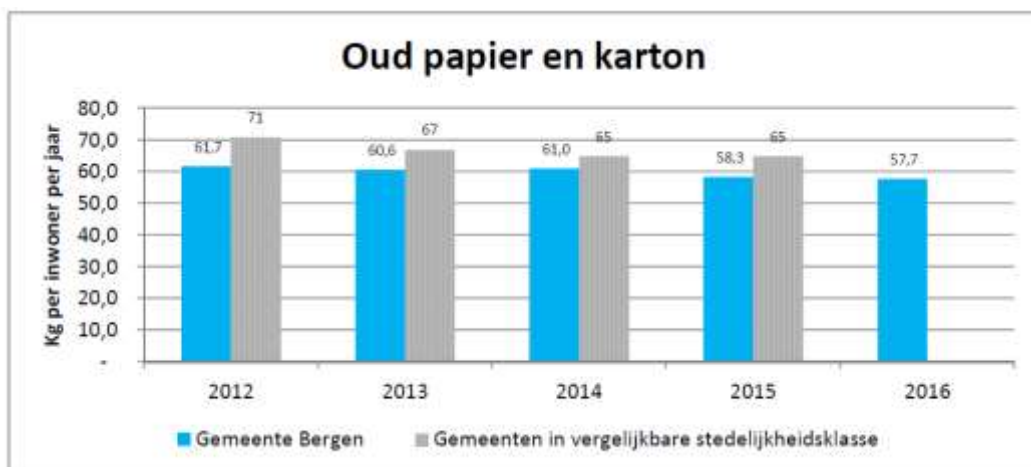
Laagbouw: minicontainers 1 x 2 weken



De hoeveelheid GFTe (waarbij de e staat voor etensresten) is opnieuw gestegen ten opzichte van vorig jaar. 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. In 2017 start HVC een promotiecampagne rond etensresten.

Oud papier en karton

Laagbouw en hoogbouw: verenigingen en verzamelcontainers



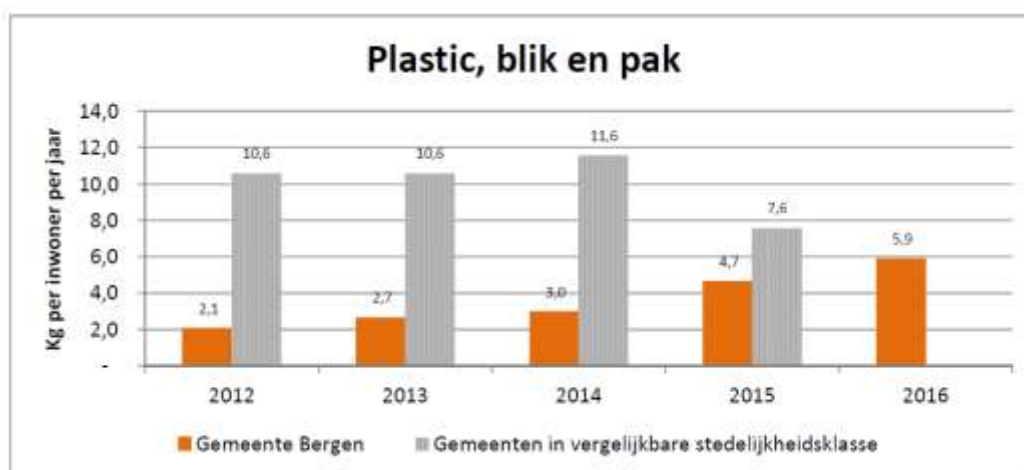
De hoeveelheid ingezameld oud papier en karton laat een licht dalende trend zien in

Bergen en ligt onder die van vergelijkbare gemeenten. Het tonnage zit wel op hetzelfde niveau als in 2015. 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**



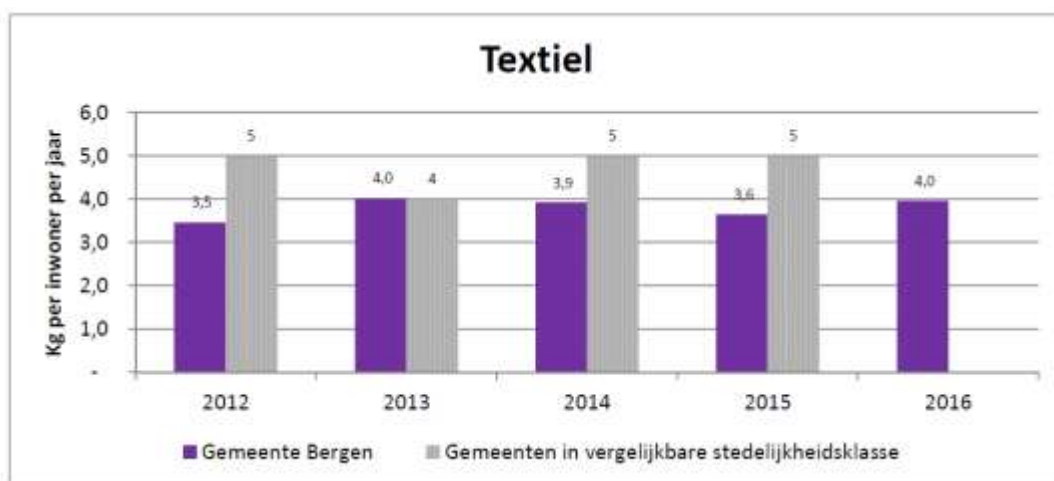
De ingezamelde hoeveelheid ligt wederom hoger dan het jaar ervoor maar blijft fors achter bij vergelijkbare gemeenten. De stijging is te verklaren door het bij deze fractie mogen aanbieden van dranken kartons en metalen verpakkingen. Dat het inzamelresultaat achter blijft ten opzichte van vergelijkbare 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



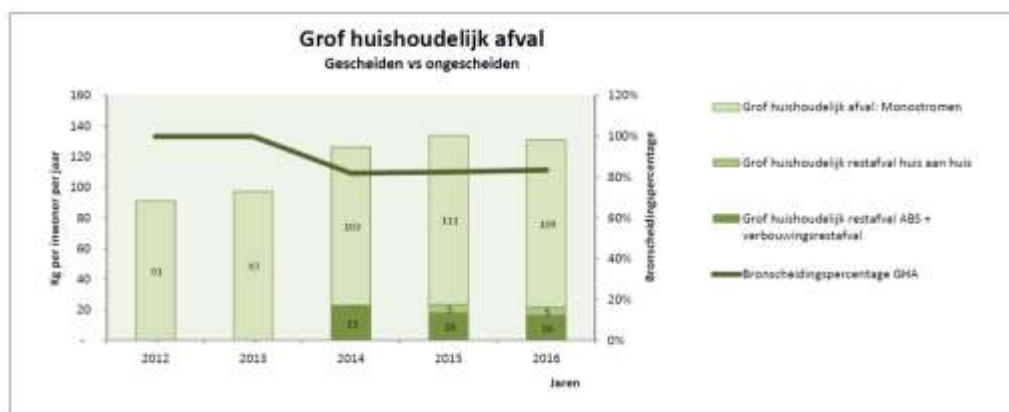
De hoeveelheid aangeboden glas is fors gestegen. Deze laat zich niet direct verklaren omdat er geen aantoonbare maatregelen getroffen zijn, behalve wellicht dat inwoners kritischer omgaan met de hen beschikbare capaciteit voor restafval.

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



Het inzamelresultaat bevindt zich iets boven het niveau van 2015. In het jaartonnage van 119 zit tevens 1.250 kg die tijdens een huis aan huis actie ingezameld is.

Grof huishoudelijk afval
Inzamelsysteem:
Gescheiden mono stromen inleveren bij afvalbrenngstation
Ongescheiden aanbieden in de route aan huis na het maken van een afspraak



De totale hoeveelheid ingezameld grof huishoudelijk afval ligt op het niveau van 2015. Dit geldt ook voor het scheidingspercentage. Het afvalbrenngstation 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 2016 uitgevoerd zijn of gestart. Tevens wordt ingegaan op mogelijke effecten.

invoering minicontainer voor plastic, pak en blik n.a.v. Meer Waarde Uit Afval

In de tweede helft van 2016 heeft HVC de gemeente een voorstel gedaan om in twee wijken (in Egmond en Schoorl) te starten met een minicontainer voor plastic, pak en blik. Een en ander in combinatie met het minder frequent inzamelen van restafval. De gemeente heeft geen beslissing genomen op het voorstel maar heeft HVC verzocht de aanbieding uit te breiden met een derde wijk (in Bergen). Het geactualiseerde voorstel zal HVC begin 2017 naar de gemeente sturen. Aandacht hierbij is vooral het betrekken van de burgers bij de op handen zijnde wijziging.

Actie 100-100-100

Het tweede kwartaal van 2016 stond geheel in het teken van 100-100-100. Dit is een actie door HVC georganiseerd waarin 100 huishoudens, 100 dagen lang 100 % afvalvrij proberen te leven. Een eindrapportage van deze actie heeft de gemeente separaat ontvangen. De actie heeft bijgedragen aan de bewustwording van de burger betreffende het voorkomen, scheiden en aanbiedgedrag van afval.

Voorscheidingsinstallatie:

HVC heeft haar gemeenten geïnformeerd over de mogelijke komst van een voorscheidingsinstallatie. Aangegeven is dat afval afkomstig uit gebieden binnen de gemeente waar naar verwachting nog veel plastic, pak en blik binnen het restafval belandt, denk aan hoogbouw en stedelijk gebied, voor verbranding uit het restafval gehaald zal worden. Op deze wijze stijgt het milieuresultaat van de gemeente. Gemeenten dienen zich wel te committeren aan de bouw van deze installatie. Hiertoe is een overeenkomst opgesteld welke ook door deze gemeente getekend is.

Duurzaamheidsmaand september

De maand september stond in het teken van de duurzaamheid. Voor de inhoud en de resultaten van deze actie wordt verwezen naar de bijlage bij deze rapportage.

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 ≥ 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

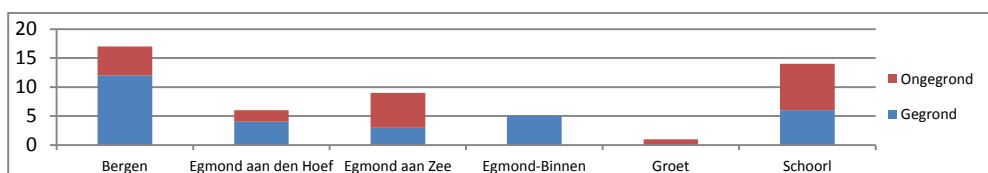
In 2016 zijn 52 klachten afgehandeld. Volgens onze bedrijfsvoering kan gesteld worden dat 30 klachten gegrond waren en 22 klachten ongegrond. Er hebben 14 burgers aangegeven ontevreden te zijn over de afhandeling van de klacht.

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

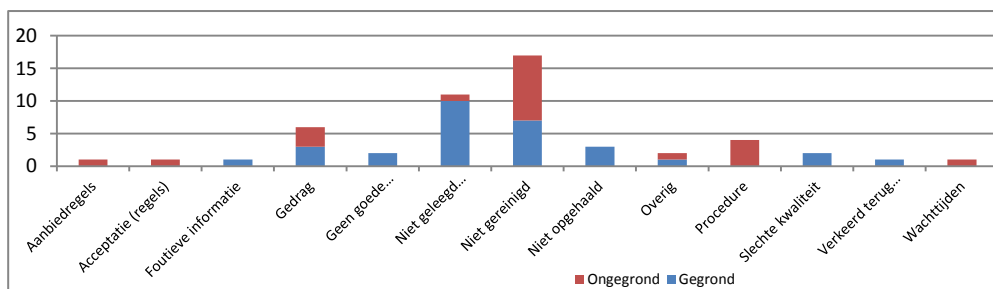
Afhandeltermijn

Er zijn twee klachten niet binnen de gestelde 10 werkdagen afgehandeld.

Afgehandelde klachten per woonplaats



Aard van de klacht



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	* aantal meldingen	
					(sub)Totaal 2016	2015
Meldingen (inzamelcorrecties)	62	88	100	69	319	415
rest	45	47	56	36	184	255
gft	17	41	44	33	135	160
kff	0	0	0	0	0	0
Opdrachten	488	582	543	420	2.033	2.185
Grof huishoudelijk	488	582	543	420	2.033	2.185
AEEA	0	0	0	0	0	0
Plaagdierbestrijding	0	0	0	0	0	0

In 2016 is er sprake van een enorme daling van het aantal meldingen en opdrachten. Dit zal met name een effect zijn van het chippen van de minicontainers voor restafval en GFT.

Tabel 5: Bereikbaarheid Klantenservice

maand	emails ontvangen	calls aangeboden	calls aangenomen	gemiddelde wachttijd	% bereikbaarheid	gemiddelde gesprekstijd
Januari	6418	16.288	15.880	0:00:38	96%	02:30
Februari	5992	17.760	17.384	0:00:33	96%	02:40
Maart	5976	16.192	15.848	0:00:35	96%	02:51
April	6447	13.748	13.407	0:00:36	96%	02:54
Mei	7020	18.271	17.692	0:00:47	95%	03:08
Juni	6660	20.851	19.808	0:00:57	95%	03:25
Juli	7881	18.625	18.492	0:00:34	99%	03:37
Augustus	6932	17.922	17.758	0:00:42	99%	03:34
September	7456	16.211	16.056	0:00:33	99%	03:26
Oktober	6017	14.318	14.133	0:00:41	99%	03:12
November	6170	12.790	12.648	0:00:37	99%	03:14
December	6018	13.551	13.433	0:00:36	99%	03:00

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 2016 was er aandacht voor de volgende onderwerpen:

- de promotiecampagne plastic, pak en blik;
- (het werven van deelnemers voor) de actie 100-100-100;
- het gratis kunnen ophalen van compost.

Eindrapportage

Maand van de Duurzaamheid

6 september - 30 september 2016

4 weken campagne in 23 inzamelgemeenten



Inhoud

1. Maand van de Duurzaamheid en aanpak	1
2. Bereik inwoners	2
3. Resultaat	3
4. Evaluatie	6

1. Maand van de Duurzaamheid en aanpak

In september 2016 organiseerde HVC de ‘Maand van de Duurzaamheid’: een maand lang aandacht voor het afvalbrenngstation (ABS) en voor het zelf wegbrengen van grof afval. De ‘maand’ startte op Duurzame Dinsdag (6 september). Het doel: de inwoners van 23 inzamelgemeenten stimuleren en motiveren om grof afval te scheiden en zelf weg te brengen.

De actiemaand ‘Grof afval heeft waarde’ in het kort

- Van 6 tot en met 30 september zijn er prijzen te winnen met een bezoek aan het ABS.
- Met drie keer veertig promotieteams zetten we in op het persoonlijk informeren van inwoners bij bouwmarkten en tuincentra over het belang van het scheiden van grof afval.
- Door mensen die grof afval willen laten ophalen een gratis aanhangwagen te laten lenen, proberen we hen te verleiden om het zelf weg te brengen. Dit doen we online en via onze klantenservice.
- Op ieder ABS is één zaterdag een afvalcoach die bezoekers met raad en daad begeleidt bij het scheiden van grof afval.
- Op ieder ABS is één zaterdag een carwash duo dat bezoekers met een schone voor/achterraut bedankt voor het grof afval.
- Wethouders konden zich tijdens de actiemaand via verschillende wijze verbinden met het duurzame onderwerp grof afval scheiden.

Communicatiefocus

ABS bezoekers weten het afvalbrenngstation te vinden. De uitdaging is om mensen die nog niet naar het ABS komen, te verleiden om dit wel te doen. De communicatiefocus voor deze actiemaand lag daarom buiten het ABS. Enerzijds bij de mensen die nu HVC vragen hun grof afval te komen ophalen. Anderzijds bij mensen die bouwmarkten en tuincentra bezoeken; daar waar het (toekomstig) grof afval wordt gekocht en daarmee eigenlijk ontstaat. Parallel hieraan werden inwoners zowel via de gemeentelijke kanalen als die van HVC via advertenties in lokale media en online benaderd met aandacht voor verschillende stromen grof afval en.



Cross-mediale communicatiemix

Hoe vaker iemand de boodschap tegenkomt, des te groter de kans dat deze beklift. Daarom een weloverwogen cross-mediale mix van kanalen en middelen om inwoners te bereiken. Verdeeld over drie fases (separaat aangeleverd bij gemeenten) was er een opbouw van informatie voor de inwoner. Aanvankelijk informeerden we over de actiemaand, vervolgens gaven we informatie over diverse vormen van grof afval. Aan het einde van de actiemaand herhaalden we de actieboodschap.

Inzet communicatie HVC	wk 35	wk 36	wk 37	wk 38	wk 39	Inzet communicatie gemeente	wk 35	wk 36	wk 37	wk 38	wk 39
Promoteams 3x40 teams						Flyers (naar wens)					
Afvalcoach						Posters (naar wens)					
Carwash-service						Narrowcasting schermen					
Klantenservice						Stopper gemeentepagina					

Grof afval module						Advertenties gem. pagina					
Nieuwsbriefspecial gr. afval						Teksten gem. pagina					
Facebook advertenties						Website (beeld /tekst)					
Facebook animatie						Social media: Twitter / FB					
Website HVC - actiepagina											
Lokaal weekblad advertentie						Wethoudersmoment met persoonlijk contact inwoners	optioneel				
Posters op het ABS											

2. Bereik inwoners



Via onze promotieteams

Op zaterdag 3, 10 en 17 september waren zijn in totaal meer dan honderd keer teams van twee promotiemedewerkers bij bouwmarkten, tuincentra en supermarkten in gesprek gegaan met inwoners. In totaal zijn er in 23 gemeenten **22.060 gesprekken** gevoerd. Daarbij werden 16.611 flyers en 10.626 paar handschoenen uitgedeeld. Dit komt neer op gemiddeld 27 gesprekken, 26 flyers, per uur/team/locatie. Een gemiddeld gesprek duurt 2 minuten. In de grotere steden zoals Zaandam, Schagen, Dordrecht, Den Helder en Hoorn waren er meer bezoekers op de locaties en zijn er kortere gesprekken gevoerd en meer flyers uitgedeeld. Op de rustigere locaties, veelal in de dorpen, zijn er door de promotieteams langere en daardoor minder gesprekken gevoerd.

Via onze klantenservice

We hebben de gratis aanhangwagenservice uitsluitend bekend gemaakt onder inwoners die hun grof afval wilden laten ophalen en de klantenservice belden. Zo konden we onderzoeken of een aanhanger het verschil maakt om grof afval zelf weg te brengen. Via e-mail, de post, het telefoonbandje, de telefoongesprekken en via de grof afvalmelder is de grof afvalactie en de gratis aanhangerservice kenbaar gemaakt. Van de 38.199 sessies voor grof afvalmelding, hebben 897 bezoekers geklikt naar de actie.

Het bereik vanuit de klantenservice: **603** e-mails en **1.777** verstuurd poststukken met actieflyer,

Via de huis-aan-huis-bladen

De actie was vier weken lang in 21 huis-aan-huis-bladen zichtbaar met advertenties. Uit onderzoek van het NOM (jan 2015) blijkt dat 62% van de bevolking wekelijks een hah-blad leest. In ons geval zijn dit **1.058.404** inwoners. Van de actiedeelnemers leverde 16% een bon in uit de huis-aan-huis-bladen.

Via de carwash

Gedurende drie zaterdagen zijn er 15 ABS'en bezocht door een carwash team. Per locatie zijn de

ruiten van 107 auto's (in totaal **1.605 auto's**) gewassen en zijn bestuurders aangesproken over de actie.

Via de afvalcoach

Een gesprek van de afvalcoach met een bezoeker op het ABS duurt gemiddeld langer dan het gesprek van de promotiemedewerker. Bezoekers gaan dieper in op de materie en vullen veelal direct de flyer in. Bezoekers zien dit als een extra service, krijgen antwoorden op vragen die ze anders wellicht niet hadden gesteld.



Via Online media

- **315 x** zijn berichten gedeeld, daarop kwamen **328** reacties.
 - 1.129 clicks naar website.
 - **1.016.254** mensen bereikt en 391 extra likes voor de pagina
 - 3.396 x kregen actieberichten een like op Facebook, afbeeldingen zijn 9.611 keer bekeken.
- Verder openden 9.866 unieke lezers de 'special' van de HVC-nieuwsbrief over grof afval en de actie.

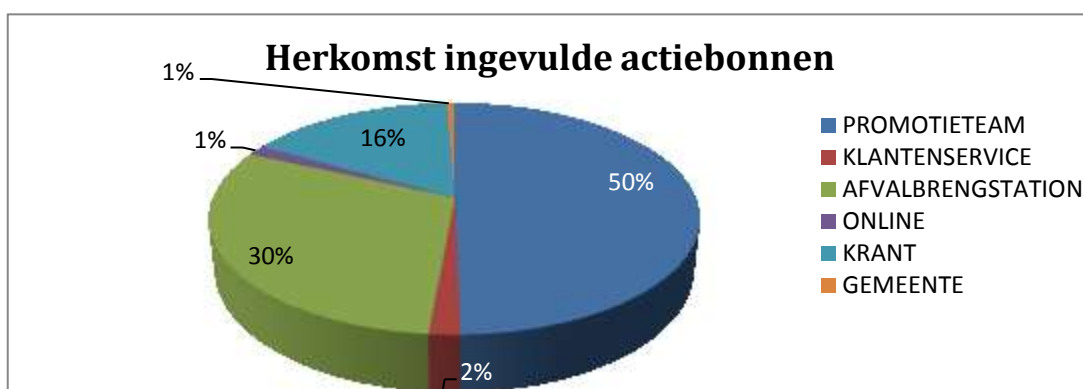
3. Resultaat

Alhoewel de uiteindelijke effecten van alle initiatieven op wat langere termijn zichtbaar zullen zijn, hebben we ook gekeken naar het totaal aantal bezoekers van het ABS in de actieperiode. Deze lag ruim 10.000 boven het aantal van het jaar ervoor. Interessanter is om te kijken op welke wijze de deelnemers aan de actie bij het ABS terecht kwamen.

Herkomst actieflyer deelnemers

De ingeleverde flyers per locatie hadden een eigen code, waardoor traceerbaar is waar de flyer verkregen is. Zo is zichtbaar op welke wijze de ABS-bezoeker met de actie in aanraking is gekomen. De verdeling van 3288 deelnemers over de verschillende ABS-locaties is als volgt.

ABS	Promotieteam		Klantenservice		ABS		Online		Krant		Gemeente		Totaal
Bergen, Egmond, Schoorl	77	56%	0	0%	26	19%	1	1%	29	21%	4	3%	137
Beverwijk	112	48%	10	4%	43	19%	3	1%	62	27%	1	0%	231
Den Helder	159	69%	3	1%	26	11%	5	2%	36	16%	3	1%	232
Dordrecht	111	55%	1	0%	68	34%	8	4%	14	7%	0	0%	202
Enkhuizen	109	50%	4	2%	67	31%	3	1%	35	16%	1	0%	219
Hendrik Ido Ambacht	203	62%	5	2%	40	12%	6	2%	67	21%	5	2%	326
Hoorn	136	48%	2	1%	79	28%	5	2%	56	20%	3	1%	281
Lelystad	56	37%	7	5%	60	40%	3	2%	25	17%	0	0%	151
Middenmeer	112	34%	7	2%	170	52%	1	0%	39	12%	0	0%	329
Molletjesveer	72	33%	4	2%	117	53%	4	2%	21	10%	3	1%	221
Obdam	86	41%	3	1%	86	41%	1	0%	34	16%	0	0%	210
Schagen	270	84%	3	1%	32	10%	2	1%	15	5%	1	0%	323
Velsen	25	19%	4	3%	48	36%	0	0%	55	42%	0	0%	132
Zaandam	93	56%	3	2%	53	32%	2	1%	16	10%	0	0%	167
Zeewolde	13	10%	1	1%	84	66%	4	3%	25	20%	0	0%	127
Totaal	1634	47%	57	2%	999	32%	48	2%	529	17%	21	1%	3288

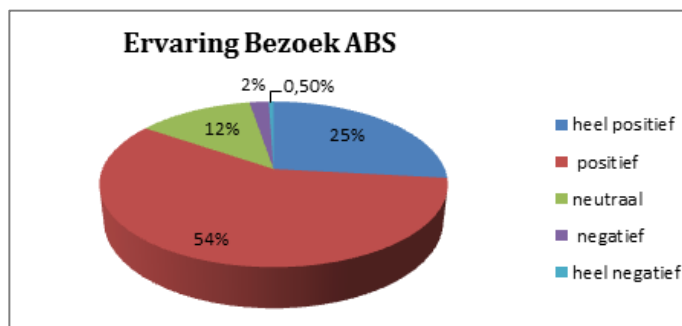


Onderzoekresultaten

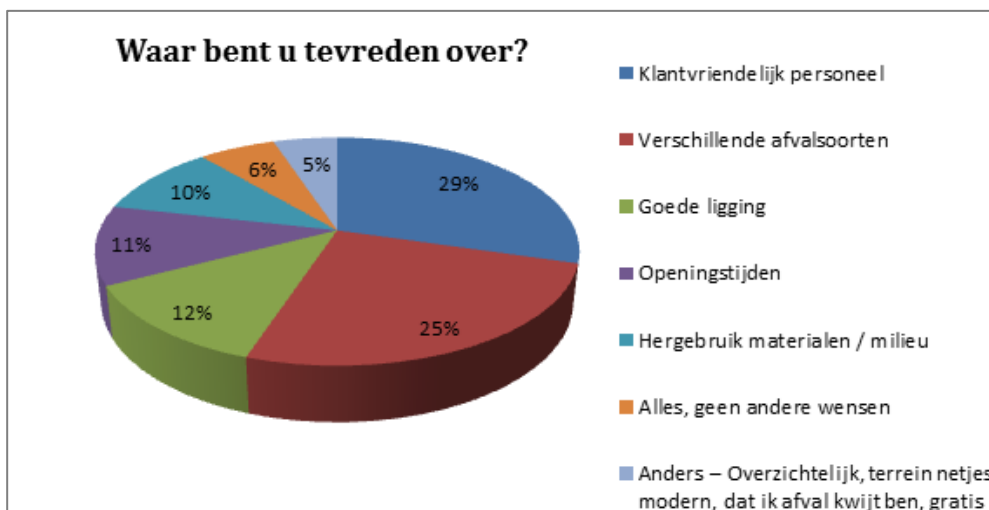
Uit het persoonlijke contact kwam wederom naar voren dat inwoners het fijn vinden om vragen te kunnen stellen over afval. Het onderwerp maakt niet uit, alles komt aan bod: van 'wat hoort er bij plastic, blik en pak?', 'de inzamelfrequentie van restafval', 'alles komt toch op één hoop', et cetera. Vragen die niet belangrijk genoeg zijn voor inwoners om over te bellen met de klantenservice, maar nu ze toch een HVC-vertegenwoordiger spreken waarderen zij het, dat zij hun verhaal kwijt kunnen. Wij hebben tijdens deze contactmomenten ook vragen gesteld over hun ervaring met het ABS.



85% van de bezoekers van bouw- en tuincentrum geeft aan al naar het ABS te gaan en 80% is positief over het bezoek aan het ABS. Soms hebben zij punten ter verbetering als minder druk, klantvriendelijker personeel en ruimere openingstijden.



En als we doorvragen:



Waarom **12% ondervraagden** (gem. 47 jaar) nog nooit op een ABS kwam?

- 33% wordt thuis opgehaald
- 23% heeft geen grof afval
- 16% heeft geen auto / te ver weg
- 28% anders. Van hen laat 46% grof afval ophalen, doet 26% het in de grijze bak, 7% heeft geen grof afval en 6% brengt het naar de kringloop.

Te verleiden om zelf weg te brengen?

23% geeft aan dat zij ophalen veel makkelijker vinden dan wegbrengen, geen grof afval heeft of dat het past in containers aan huis. 19% zou over de streep gaan als zij het niet zelf hoeven te sorteren en 17% is te verleiden wanneer hij er iets voor terug krijgt (geld/punten). Daarnaast zijn een aanhanger, de locatie, het toestaan van bedrijfsafval en een reparatieservice genoemde verleiders.



4. Evaluatie

Over het geheel genomen kijken we met tevredenheid terug op de Maand van de Duurzaamheid. Er is langs verschillende kanalen veel aandacht geweest voor het belang van grof afval scheiden en de wijze waarop ingeleverd materiaal nieuw leven krijgt. De soms speelse informatieve boodschappen zetten aan tot nadenken. Zowel bij de bouwmarkten als tuincentra kwamen veel positieve reacties van bezoekers en werden veel vragen gesteld. Wethouders kregen verschillende opties om naar eigen voorkeur zich te verbinden aan deze actie en aan het onderwerp (grof) afval scheiden. Waar de één de voorkeur had voor contact met bezoekers van het ABS, ging de ander liever in gesprek met inwoners daarbuiten. Uit deze actie blijkt opnieuw dat inwoners graag in gesprek gaan over het belang van het scheiden van (grof) afval. Ook in 2017 willen we de waarde van grof afval onder de aandacht brengen. Dit gaan we doen door op meerdere momenten in het jaar aandacht te schenken aan grof afval.

Aanhangwagenservice: als deel van meerdere maatregelen

We hebben met deze actie onderzocht in welke mate een aanhangwagen inwoners kan verleiden om zelf grof afval weg te brengen, door ons te richten op de doelgroep die grof afval wil laten ophalen. Uit de resultaten maken wij op dat wanneer inwoners een afspraak willen maken voor het laten ophalen van hun grof afval, zij veelal niet bereid zijn om dit alsnog zelf weg te brengen. Het lijkt erop dat inwoners op dit punt al te ver in het beslissingsproces zijn, waarbij ze niet meer van gedachte willen veranderen. Wanneer inwoners langer moeten wachten voordat het grof afval wordt opgehaald zoals in het CAW-gebied waar het een keer per vier weken wordt opgehaald, reageren zij enthousiaster op het alternatief van een gratis aanhanger. In Hollands Kroon is de afstand naar zowel het dichtstbijzijnde ABS als het dichtstbijzijnde aanhangerverhuurpunt soms groot. Dat kan zelf wegbrengen ontmoedigen.

Conclusie: Een maand de aanhanger inzetten is te kort om te concluderen of dit structureel het aantal meldingen voor het laten ophalen van grof afval kan verminderen. Op basis van ons onderzoek concluderen wij dat een combinatie van verschillende maatregelen nodig is om het verschil te maken.



Overgaan tot actie

Ten aanzien van het verspreiden van flyers bij een dergelijke actie als deze zijn uit de analyse enkele conclusies te trekken. Het persoonlijk contact en het overhandigen van de flyer zorgt ervoor dat inwoners overgaan tot actie. Ook het lokale weekblad is goed gebruikt om over te gaan tot actie.

Targetting op Facebook werkt

Op Facebook zijn betaalde advertenties ingezet op gerichte doelgroepen (targetting). De advertenties bevatten tips over grof afval en zijn speelser en levendiger in beeld en tekst en soms iets amicaler dan voor HVC gebruikelijk. We zagen dat we met gerichte targetting op specifiek gekozen interesse-doelgroepen én de speelsere wijze van communiceren op dit medium goede respons kregen. Wanneer de cijfers worden vergeleken met andere facebook-

campagnes en met name met 'plastic, blik en pak' zien we dat de voor deze actie gekozen aanpak een beter resultaat geeft. Deze nieuwe aanpak zal daarmee vervolg krijgen in toekomstige campagnes.