

Kwartaalrapportage Gemeente Den Helder Derde kwartaal 2017



Datum : 10 november 2017
Opgesteld voor : Gemeente Den Helder
Opgesteld door : HVC – H. Moll

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Afvalhoeveelheden	4
3. Toelichting resultaten en maatregelen	6
4. Toekomstige ontwikkelingen	8
5. Feedback op dienstverlening	9

1. Inleiding

Voor u ligt de rapportage over het derde kwartaal van 2017 voor de gemeente Den Helder. HVC heeft met deze rapportage als doel om de gemeente te informeren over de stand van zaken van het afvalbeheer en hen 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 ons op lokaal beschikbare bronnen en aanvullend op bronnen buiten ons verzorgingsgebied. We 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. Afvalhoeveelheden

Tabel 1 geeft de totaal ingezamelde afvalhoeveelheden weer. De cijfers zijn gebaseerd op de geregistreerde gewichten per 10 november 2017. Nagekomen weegbonnen en registraties worden in een volgende rapportage opgenomen door deze alsnog aan de cijfers van het voorgaande kwartaal toe te voegen.

Tonnen per kwartaal

Tabel 1 Gemeente Den Helder

* gewichten in tonnen

Aantal inwoners:	56.305	2016					56.305	2017				
Aantal WHA:	27.786						27.786					
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		3.793	3.908	4.080	3.438	15.220	3.440	2.868	3.051	0	9.359	
<i>minicontainer</i>		2.781	2.846	3.009	2.454	11.090	2.393	1.696	1.877		5.965	
<i>verzamelcontainer</i>		1.012	1.063	1.071	984	4.129	1.047	1.172	1.174		3.393	
Gft-afval		741	1.626	1.337	964	4.668	846	1.860	1.341		4.047	
Papier		595	671	560	686	2.512	717	694	677	0	2.088	
<i>Scholen / verenigingen</i>		79	82	62	91	313	90	83	76		248	
<i>Overig / ABS</i>		516	589	499	595	2.198	628	611	601		1.840	
Glas		192	210	227	189	817	239	229	227	0	695	
<i>Glas wit</i>		86	108	115	90	398	115	116	112		343	
<i>Glas bont</i>		106	102	112	99	419	124	113	116		353	
Textiel		7	13	24	21	65	19	16	21	0	56	
<i>Verzamelcontainers</i>		3	13	8	15	39	9	9	14		32	
<i>Kringloop/Huis aan huis</i>		4	0	16	6	26	10	7	7		23	
KFF		62	78	61	75	275	148	232	250		630	
<i>Subtotaal</i>		5.389	6.506	6.289	5.373	23.557	5.409	5.899	5.567	0	16.875	
GROF HUISHOUDELIJK AFVAL												
Grof huishoudelijk restafval		375	417	386	403	1.581	395	450	375	0	1.220	
<i>Huis aan huis</i>		98	102	83	70	353	94	112	93		298	
<i>Overig / ABS</i>		277	314	304	332	1.228	302	337	283		922	
AEEA		97	94	108	91	390	96	115	119		331	
Asbesthoudend afval		4	8	9	7	28	4	9	5		18	
C-hout		24	62	52	25	163	37	68	69		175	
Gasflessen		0,3	0,7	0,4	0,8	2	0,5	0,4	1,2		2	
Grond		69	215	180	63	527	67	180	157		403	
B-hout		300	391	412	378	1.481	388	446	464		1.297	
Banden van voertuigen		4	4	6	3	16	5	5	5		15	
Dakbedekking		11	15	8	8	41	0	21	11		32	
Piepschuim		1	1	1	1	4	1,3	1,0	1,3		3,5	
Schoon puin		102	218	170	95	585	120	230	191		542	
Gipsplaten en zacht puin		12	10	20	9	52	24	21	8		53	
Grof tuinafval		138	219	192	160	708	161	230	187		578	
Harde kunststoffen		19	31	35	20	105	31	35	51		118	
Matrassen		11	11	19	16	56	13	13	12		38	
Metalen		72	97	110	81	360	96	110	114		319	
Viakglas		12	12	13	11	48	13	12	12		38	
KCA		14	19	27	15	75	19	23	22		64	
Plant aardige vetten		1,5	1,4	1,9	0,5	5	1,3	1,5	1,5		4	
Verbouwingsrestafval		0	0	8	6	14	0	0	0		0	
<i>Subtotaal</i>		1.265	1.824	1.759	1.393	6.241	1.475	1.969	1.807	0	5.250	
Scheidingspercentage GHA		70%	77%	78%	71%	74%	73%	77%	79%	0%	77%	
Totaal restafval		4.168	4.325	4.474	3.847	16.814	3.835	3.317	3.427	0	10.579	
Totaal gescheiden afval		2.486	4.005	3.574	2.919	12.984	3.048	4.551	3.947	0	11.546	
Totaal ingezameld afval		6.654	8.330	8.048	6.766	29.798	6.883	7.868	7.374	0	22.125	
Bronscheidingspercentage		37%	48%	44%	43%	44%	44%	58%	54%	0%	52%	

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 tabel 2 zijn de ingezamelde hoeveelheden vertaald naar kilogrammen per inwoner, waarbij de stromen zijn weergegeven waarvoor landelijk richtlijnen zijn opgesteld.

Kilogram per inwoner

Tabel 2 Gemeente Den Helder Inwoners 2016: 56.305

2016	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2016	(sub)Totaal 2016	Doelstelling VANG
Afvalstroom							
Den Helder							
Fijn HH rest	67,4	69,4	72,5	61,1	270,3		100
Gft-afval	13,2	28,9	23,7	17,1	82,9		
Papier	10,6	11,9	9,9	12,2	44,6		
Glas	3,4	3,7	4,0	3,3	14,5		
Textiel	0,1	0,2	0,4	0,4	1,2		
KFF	1,1	1,4	1,1	1,3	4,9		

Gemeente Den Helder Inwoners 2017: 56.305

* kg per inwoner

2017	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2017	(sub)Totaal 2017	Doelstelling VANG
Afvalstroom							
Den Helder							
Fijn HH rest	61,1	50,9	54,2	0,0	166,2		100
Gft-afval	15,0	33,0	23,8	0,0	71,9		
Papier	12,7	12,3	12,0	0,0	37,1		
Glas	4,2	4,1	4,0	0,0	12,3		
Textiel	0,3	0,3	0,4	0,0	1,0		
KFF	2,6	4,1	4,4	0,0	11,2		

Grof huishoudelijk afval

In tabel 3 zijn de ingezamelde hoeveelheden grof huishoudelijk afval en het scheidingspercentage weergegeven. Het scheidingspercentage wordt vergeleken met de LAP richtlijn van 75%. Ook wordt het aantal bezoekers aan de afvalbrengrstations per kwartaal weergegeven. Wat opvalt is dat de in het eerste kwartaal ingezette stijging van het aantal bezoekers ook in het tweede en derde kwartaal voortduurt. Dit kan te maken hebben met de in maart gestarte maatregel frequentiewisseling PMD en restafval waardoor inwoners zich genoodzaakt voelen naar het ABS te gaan voor het brengen van afval dat ze voorheen wellicht in de restafvalminicontainer deden. Het scheidingspercentage GHA stijgt licht naar 79%.

Grof huishoudelijk / scheidingspercentage

Tabel 3 Gemeente Den Helder

* gewichten in tonnen

Afvalstroom	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2017	Totaal 2016	Doelstelling ABP
Bezoekers ABS 2016	23.046	29.844	30.729	25.440		109.059	
Bezoekers ABS 2017	28.503	33.532	36.138		98.173		
Grof huishoudelijk ongescheiden	395	450	375	0	1.220	1.594	
Grof huishoudelijk gescheiden	1.079	1.520	1.431	0	4.030	4.647	
Totaal Grof huishoudelijk afval	1.475	1.969	1.807	0	5.250	6.241	
Scheidingspercentage	73%	77%	79%	0%	77%	74%	75%

3. Toelichting resultaten en maatregelen

Fluctuaties in de inzamelresultaten die afwijken van de landelijke trend kunnen in het algemeen worden verklaard door de volgende ontwikkelingen:

1. Vanwege de inzamelrequentie heeft er een inzamelronde extra of minder plaatsgevonden ten opzichte van de periode waarmee wordt vergeleken;
2. Seizoensfluctuatie voor de stromen GFT, textiel en grof huishoudelijk afval;
3. Ingezet beleid of ingevoerde maatregelen.

Opvallende resultaten

De resultaten in het derde kwartaal van 2017 zijn vergeleken met de resultaten een jaar eerder. Opvallende verschillen worden verklaard aan de hand van de eerder genoemde ontwikkelingen. In algemene zin de opmerking dat op 1 maart gestart is met de maatregel welke inhoudt dat het plastic, pak en blik eens in de twee weken ingezameld wordt en het restafval eens in de vier weken. Deze maatregel laat voor meerdere fracties positieve resultaten zien.

Restafval en GFT

De hoeveelheid ingezameld restafval is fors gedaald naar ruim 1000 ton in het derde kwartaal. GFT zit op ongeveer hetzelfde resultaat t.o.v. derde kwartaal 2016.

Oud papier en karton, glas en textiel:

Oud papier en karton, glas en textiel laten nog een lichte stijging zien t.o.v. derde kwartaal 2016.

Plastic, blik en drinkpakken

De ingezamelde hoeveelheid plastic, blik en drinkpakken van 250 ton is vier keer zoveel t.o.v. derde kwartaal 2016.

Plastic, blik en drinkpakken

Er wordt steeds meer aan plastic, blik en drinkpakken ingezameld. Dat is een goede zaak en ook een belangrijke stap om de VANG-doelstellingen te bereiken. Doordat er steeds meer vervuiling tussen zit wordt de kwaliteit van de ingezamelde plastic, blik en drinkpakken ook minder en vindt er ook afkeur plaats. Het is daarom van belang om de vervuiling zo vroeg mogelijk in de keten te signaleren en af te keuren, zodat de kosten daarvan niet langer door het collectief gedragen worden maar door de gemeente waar dit ontstaat en er ook gerichte maatregelen op wijkniveau genomen kunnen worden om de kwaliteit te verbeteren.

HVC zal in het vierde kwartaal in overleg gaan met de gemeente over de mogelijkheden om de kwaliteit weer op peil te brengen en zo afkeur te voorkomen. De met de afkeur gepaard gaande kosten zullen tevens aan de orde komen.

Stand van zaken maatregelen

Meer waarde uit afval:

Frequentiewisseling Plastic, blik en drinkpakken en rest:

In maart 2017 is begonnen met een maatregel welke inhoudt dat het plastic, pak en blik bij de laagbouw twee keer zo vaak wordt opgehaald en het restafval nog maar 1 keer in de 4 weken in plaats van 1 keer in de 2 weken. Het invoeren van de maatregel is gepaard gegaan met de nodige onrust. Vanaf het derde kwartaal is er van onrust geen sprake meer. Zoals aangegeven zijn de inzamelresultaten enorm goed, hetgeen een belangrijke drijfveer is om deze wijze van inzamelen te continueren.

Plastic bak en rest op afstand in Julianadorp:

Het project is van start gegaan en alles is er op gericht Julianadorp begin 2018 van de minicontainer met oranje deksel te voorzien en restafval op afstand in te zamelen. In juni jl. zijn er twee inloopavonden gehouden waarbij inwoners konden inspreken op de locaties waar de ondergrondse containers gepland zijn. Deze reacties worden in Q3 verwerkt en naar verwachting zal er dan tevens een definitief aanwijzingsbesluit genomen worden. Dit aanwijzingsbesluit is voorzien op eind augustus waarna bewoners nog gedurende 6 weken een bezwaar kunnen indienen. Begin 2018 worden de ondergrondse containers geplaatst.

Overige wijken:

In het tweede kwartaal is begonnen met het in kaart brengen van de mogelijkheden en consequenties in de andere wijken, te beginnen met de Schooten, Nieuw Den Helder en Huisduinen. Deze zullen in 2018 volgen na uitrol in Julianadorp. Voor de binnenstad zal een maatwerkoplossing nodig zijn. Aan het eind van het derde kwartaal is er gestart met een business case.

4. Toekomstige ontwikkelingen

Zie tevens de vorige paragraaf.

Parallel hieraan kunnen er andere maatregelen voorbereid worden:

- Serviceverhoging op het afvalbrengstation/ grof vuil halen tegen betaling
- Maatregelen op het terugdringen van dumpingen
- Afvalscheiding op basisscholen

Allen gepaard met gerichte communicatie en handhaving.

Uitvoering BOR-taken:

Tevens heeft HVC de gemeente aangegeven op het gebied van Beheer Openbare Ruimte taken van de gemeente te kunnen overnemen. Uiteraard geheel vrijblijvend en met inachtneming van lopende contracten etc. Dit betreft bijvoorbeeld wegen, onkruidbestrijding, legen van prullenbakken, hondenpoep opruimen etc. De gemeente heeft aangegeven hier nog op terug te komen.

Medicijnafval:

In Q4 hebben HVC en de gemeente aandacht voor de invoering van medicijnafval bij apothekers.

Voorscheidingsinstallatie:

HVC is begin juli 2017 gestart met het sorteren van huishoudelijk restafval door de VSI. De eerste periode heeft de nadruk gelegen op het inregelen van de installatie en het oplossen van operationele knelpunten. In deze fase heeft de installatie niet op volledige capaciteit gedraaid, maar juist op een lage doorzet snelheid. HVC heeft zich vooral gericht op de kwaliteit van de diverse uitgesorteerde materiaalstromen en in mindere mate op de kwantiteit.

Na enkele maanden sorteren heeft de praktijk HVC geleerd dat het meer tijd en inspanning vergt om de kunststoffen en drankkartons uit de VSI op de juiste kwaliteitsspecificatie te krijgen. HVC verwacht tot begin 2018 nodig te hebben om dit proces te stroomlijnen.

Verder constateert HVC dat vraag en aanbod niet in balans is op de afzetmarkt voor kunststoffen. Op dit moment is er een overschot aan folies in Europa, vanwege de importban uit China. Folieverwerkers hebben de keuze om het beste materiaal te selecteren, waardoor folies met een betere kwaliteit voorrang krijgen. De afzet voor folies uit nascheiding verloopt hierdoor moeizaam, omdat de kwaliteit minder zuiver is dan uit bronscheiding. Samen met Omrin is HVC in gesprek met meerdere recyclers om de folies af te zetten. Op dit moment slaat HVC de gesorteerde folies tijdelijk op, totdat de afzet is geborgd.

5. Feedback op dienstverlening

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 Den Helder. 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 klachtencoördinator 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 gelegee-, te laat gelegee-, niet netjes teruggeplaatste- of niet goed gelegee 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.

Afgehandelde klachten

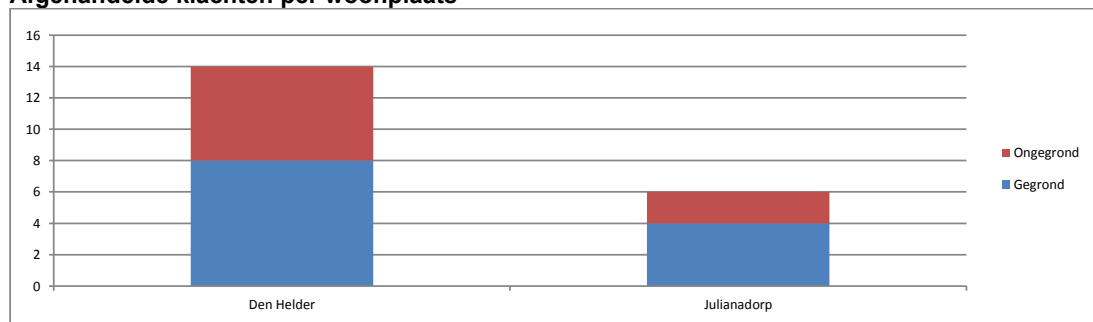
Er zijn 20 klachten afgehandeld.

Twee klachten zijn niet binnen de gestelde 10 werkdagen afgehandeld en 4 burgers zijn ontevreden over de afhandeling.

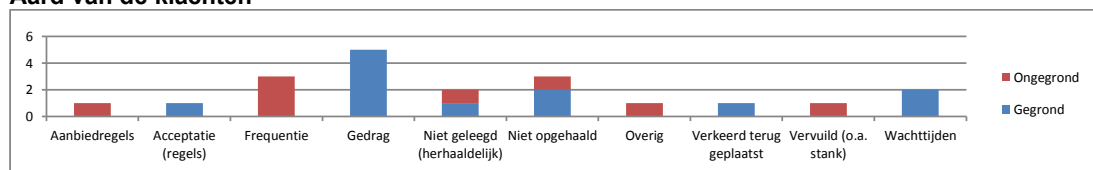
Volgens onze bedrijfsvoering kan gesteld worden dat 12 klachten gegrond zijn en 8 klachten ongegrond.

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

Afgehandelde klachten per woonplaats



Aard van de klachten



De klacht met de omschrijving 'Overig' ging over een verplaatste aanbiedplaats in Den Helder. Door de nieuwe aanbiedplaats werd de invalideoprit geblokkeerd.

Wij hebben uitgelegd dat het een tijdelijke aanbiedplaats was en dat de oude aanbiedplaats snel weer in gebruik werd genomen.

Meldingen en opdrachten

Tabel 4 Gemeente Den Helder

Categorie meldingen en opdrachten	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	* aantal meldingen	
					(sub)Totaal 2017	2016
Meldingen (inzamelcorrecties)	141	148	131	0	420	347
rest	49	46	33		128	149
gft	20	46	34		100	100
kff	72	56	64		192	98
Opdrachten	2.661	2.852	2.964	0	8.477	7.344
Grof huishoudelijk	2.109	2.337	2.486		6.932	5.753
AEEA	552	515	478		1.545	1.591
KCA	0	0	0		0	0
Plaaagdierbestrijding	0	0	0		0	0

In totaal zijn er 131 meldingen binnen gekomen met betrekking tot inzamelcorrecties restafval, gft en kff (zie tabel 4).

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. In het derde kwartaal van 2017 was er in de gemeente Den Helder een enkele berichten in de social media die betrekking hadden op het inzamelen van het PMD met plastic zakken. Deze plastic zakken worden door meeuwen open gemaakt of waaien weg door harde wind. Dit veroorzaakt zwerfafval.