

# Kwartaalrapportage Gemeente Dordrecht Tweede kwartaal 2017



Opgesteld voor  
Opgesteld door

: Gemeente Dordrecht  
: Josine van den Berg

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	1
2. Resultaten afvalbeheer: afvalhoeveelheden .....	2
3. BOR.....	3
4. Toelichting resultaten en maatregelen .....	4
5. Tevredenheid dienstverlening .....	6

# 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

\* gewichten in tonnen

Aantal inwoners:	118.801	2016					118.801	2017				
Aantal WHA:	54.780						56.237					
Afvalstromen	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal		
<b>FJN HUISHOUDELIJK AFVAL</b>												
Fijn huishoudelijk restafval	6.891	6.827	6.534	6.544	26.797	6.626	6.756	0	0	13.381		
<i>minicontainer</i>	3.756	3.650	3.513	3.625	14.545	3.574	3.649			7.223		
<i>verzamelcontainer</i>	3.134	3.177	3.021	2.919	12.252	3.052	3.106			6.158		
Gft-afval	993	1.974	1.777	1.254	5.998	1.181	1.952			3.133		
Papier	1.577	1.524	1.453	1.504	6.057	1.522	1.543	0	0	3.065		
<i>Scholen / verenigingen</i>	76	69	65	76	286	73	72			145		
<i>Verenigingen</i>	1.396	1.343	1.287	1.310	5.335	1.324	1.349			2.672		
<i>Overig / ABS</i>	105	113	101	118	437	125	122			248		
Glas	481	432	526	466	1.906	493	465	0	0	958		
<i>Glas wit</i>	215	215	268	214	912	219	236			455		
<i>Glas bont</i>	266	217	259	252	994	274	229			503		
Textiel	139	161	155	173	628	145	214	0	0	358		
<i>Huis aan huis</i>	89	112	116	127	444	116	156			272		
<i>Kringloop</i>	50	49	39	46	184	29	58			86		
KFF	210	244	214	236	904	236	272			508		
<i>Subtotaal</i>	10.290	11.163	10.658	10.169	42.281	10.202	11.201	0	0	21.403		
	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal		
<b>GROF HUISHOUDELIJK AFVAL</b>												
Grof huishoudelijk restafval	1.217	1.273	1.234	1.098	4.821	1.239	1.359	0	0	2.598		
<i>Huis aan huis</i>	474	545	495	433	1.948	394	449			844		
<i>Kringloop</i>	0	0	0	0	0	0	0			0		
<i>Overig / ABS</i>	742	729	738	664	2.874	844	910			1.754		
AEEA	151	150	158	138	596	164	150			313		
Asbesthoudend afval	6	10	12	7	35	7	7			14		
C-hout	67	134	99	48	346	65	140			205		
Gasflessen	1,1	1,3	1,8	1,0	5	1,5	1,3			3		
Grond	196	586	462	127	1.371	177	507			684		
B-hout	617	743	732	672	2.764	907	980			1.888		
Banden van voertuigen	6	8	8	6	27	5	9			15		
Dakbedekking	15	20	21	19	75	22	29			51		
Piepschuim	0,9	1,7	1,9	0,1	4,6	1,7	2,7			4,4		
Schoon puin	720	1.423	993	916	4.052	777	1.559			2.336		
Gipsplaten en zacht puin	61	51	68	54	233	73	68			141		
Grof tuinafval	138	255	239	164	796	197	315			512		
Harde kunststoffen	33	53	38	32	156	37	52			89		
Matrassen	22	30	16	10	77	0	6			6		
Metalen	100	151	137	116	504	131	150			281		
Makglas	18	22	24	12	76	18	25			43		
KCA	34	44	37	36	151	38	45			84		
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		
<i>Subtotaal</i>	3.403	4.955	4.278	3.456	16.091	3.861	5.407	0	0	9.267		
<b>Scheidingspercentage GHA</b>	<b>64%</b>	<b>74%</b>	<b>71%</b>	<b>68%</b>	<b>70%</b>	<b>68%</b>	<b>75%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>72%</b>		
<b>Totaal restafval</b>	<b>8.107</b>	<b>8.101</b>	<b>7.768</b>	<b>7.642</b>	<b>31.618</b>	<b>7.864</b>	<b>8.115</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15.979</b>		
<b>Totaal gescheiden afval</b>	<b>5.585</b>	<b>8.017</b>	<b>7.169</b>	<b>5.983</b>	<b>26.754</b>	<b>6.199</b>	<b>8.493</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14.691</b>		
<b>Totaal ingezameld afval</b>	<b>13.693</b>	<b>16.118</b>	<b>14.936</b>	<b>13.625</b>	<b>58.372</b>	<b>14.063</b>	<b>16.608</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30.671</b>		
<b>Bronscheidingspercentage</b>	<b>41%</b>	<b>50%</b>	<b>48%</b>	<b>44%</b>	<b>46%</b>	<b>44%</b>	<b>51%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>48%</b>		

### 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.

Tabel 2

Inwoners 2016:

118.801

\* kg per inwoner

2016	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2016
<b>Afvalstroom</b>					
Fijn HH rest	58,0	57,5	55,0	55,1	225,6
Gft-afval	8,4	16,6	15,0	10,6	50,5
Papier	13,3	12,8	12,2	12,7	51,0
Glas	4,0	3,6	4,4	3,9	16,0
Textiel	1,2	1,4	1,3	1,5	5,3
KFF	1,8	2,1	1,8	2,0	7,6

Totaal ingezamele tonnage Inwoners 2017:

118.801

\* kg per inwoner

2017	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2017
<b>Afvalstroom</b>					
Fijn HH rest	55,8	56,9	0,0	0,0	112,6
Gft-afval	9,9	16,4	0,0	0,0	26,4
Papier	12,8	13,0	0,0	0,0	25,8
Glas	4,1	3,9	0,0	0,0	8,1
Textiel	1,2	1,8	0,0	0,0	3,0
KFF	2,0	2,3	0,0	0,0	4,3

### 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%.

Tabel 3

Afvalstroom	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2017	Totaal 2016
Bezoekers ABS 2016	30.483	41.675	40.382	33.392		145.932
Bezoekers ABS 2017	35.341	43.506			78.847	
Grof huishoudelijk ongescheiden	1.239	1.359	0	0	2.598	4.978
Grof huishoudelijk gescheiden	2.622	4.047	0	0	6.669	11.402
Totaal Grof huishoudelijk afval	3.861	5.407	0	0	9.267	16.380
Scheidingspercentage	68%	75%	0%	0%	72%	70%



Over het eerste half jaar is er sprake van een daling van -2,5%. Dordrecht blijft hierin achter t.o.v. de Drechtsteden en de DVO gemeenten maar zonder dat er concrete wijzigingen zijn doorgevoerd is het een positieve ontwikkelingen dat het restafval blijft dalen.

#### 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 Dordrecht gaat hierin mee met een stijging van 5,6%. Het tweede kwartaal kent echter een daling, deze trend is ook zichtbaar bij de andere Drechtsteden. Muv Alblasterdam, daar kan voorzichtig de aanname gedaan worden dat de stijging van het GFT een gevolg is van het project meerwaarde uit afval en niet zozeer alleen seizoen gebonden is.

#### Papier

Het papier laat zowel bij de Drechtsteden als de DVO gemeenten een lichte daling zien. De lichte stijging die binnen de DVO gemeenten in het eerste kwartaal is ingezet, heeft niet doorgezet. Dordrecht gaat omgekeerd in de trend mee en liet in het eerste kwartaal een daling zien en nu in het tweede kwartaal een lichte stijging. De stijging is (net zoals bij de andere Drechtsteden) het hoogst op het afvalbrengstation.

#### Glas

Het glas is ook in het tweede kwartaal gestegen, ten opzichte van het tweede kwartaal in 2016.

#### Textiel

Onder "huis aan huis" wordt de inzameling middels verzamelcontainer verstaan. Onder "kringloop" valt de zakkeninzameling van Opnieuw en Co en Reshare en het textiel dat direct bij de kringloop winkel wordt aangeleverd. Deze omschrijving is in tegenstelling van wat er is vastgelegd in de rapportage over Q1.

De textielgegevens in het eerste kwartaal zijn niet juist weergegeven, de juiste hoeveelheden zijn de volgende:

Huis aan Huis (veramelcontainers)	116 ton
Kringloop (zakken)	44 ton

De ontbrekende tonnages zijn verwerkt in de tonnages over het tweede kwartaal.

Het textiel in de verzamelcontainers blijft toenemen, dit beeld is ook herkenbaar bij de andere Drechtsteden waar het textiel in het tweede kwartaal is aantal gevallen zelfs is verdubbeld. Dit kan een gevolg zijn van de toenemende economische groei.

#### Plastic, blik en pak

Ook het tweede kwartaal kent een stijging van het plastic, blik en pak (11,3%). Deze stijging is in lijn met het eerste kwartaal van 2017.

#### Grof huishoudelijk restafval

##### *Ongescheiden*

Het ongescheiden grof huishoudelijk restafval is met 6,1% toegenomen, waarbij de stijging op het afvalbrengstation het hoogst is. De huis aan huis stroom is in het tweede kwartaal gedaald, dit komt overeen met de daling van het aantal meldingen, 215 minder meldingen in verhouding tot vorig jaar.

### *Gescheiden*

Het aantal bezoekers op het afvalbrengrstation is ten opzichte van het tweede kwartaal in 2016 met 1.831 aantal bezoekers toegenomen. Het totaal grof gescheiden huishoudelijk afval dat op het afvalbrengrstation is aangeboden is ook toegenomen (246 kg meer per bezoeker) met als resultaat 1% betere scheiding in 2017.

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

- B-hout (+32%)
- Piepschuim (+42,2%)
- Schoon puin (+60%)
- Gips platen en zacht puin (+35%)
- Matrassen (-81%)

Ook in het tweede kwartaal is er een toename van het B- hout, deze trend is zichtbaar bij alle afvalbrengrstations van HVC, over het eerste half jaar is er al sprake van een toename van 1871 ton ten opzichte van het eerste half jaar van 2016. HVC herkent niet dat illegaal aangeboden bedrijfsafval is maar dat het een gevolg is van de groeiende economie.

De afname van de matrassen is DVO breed zichtbaar alleen niet zo groot als bij Dordrecht. Binnen de DVO gemeenten ziet HVC een vergelijkbare hoeveelheid en lijken de cijfers te kloppen.

### BOR

Cumulatief lopen de slibtonnages gelijk op met het eerste half jaar in 2016, ondanks dat de hoeveelheden in het tweede kwartaal achterblijven.

De lijngoten staan op 0, in werkelijkheid dient dit 1.41 in aantal te zijn. De correctie wordt in het derde kwartaal verwerkt.

## 5. **Tevredenheid dienstverlening**

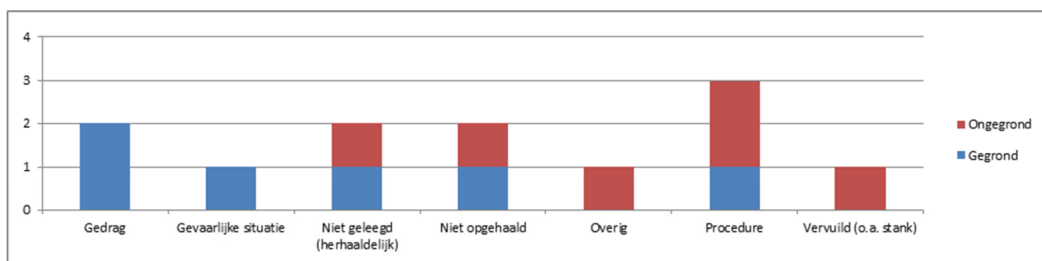
Het aantal klachten en meldingen over de dienstverlening van HVC vormt een meetindicator voor de tevredenheid van de inwoners over de dienstverlening van HVC. Inwoners kunnen meldingen en klachten over de afvalinzameling rechtstreeks doorgeven aan de centrale klantenservice ter afhandeling

### **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 $\geq 3$ 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 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



Er zijn 12 klachten afgehandeld. Volgens onze bedrijfsvoering kan gesteld worden dat 6 klachten gegroned waren en 6 klachten ongegroned. De klacht met de omschrijving 'Overig' ging over een storing van de container waardoor de afvalpas niet werkte. De klacht met de omschrijving 'Gevaarlijke situatie' ging over rijgedrag waarbij iemand van de weg werd afgesneden en bijna werd geraakt door de vuilnisauto.

Alle klachten zijn binnen de gestelde 10 werkdagen afgehandeld. Er heeft 1 burger aangegeven niet tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht.

## Meldingen en opdrachten

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

Tabel 6

Categorie meldingen en opdrachten	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2017	2016
Meldingen (inzamelcorrecties)	<b>428</b>	<b>538</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>966</b>	<b>1.974</b>
rest	33	56			89	243
gft	35	44			79	188
kff	33	25			58	151
dumpingen	274	374			648	1.195
papier	53	39			92	197
Opdrachten	<b>3.824</b>	<b>4.160</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7.984</b>	<b>15.645</b>
Grof huishoudelijk	2.819	2.936			5.755	11.295
AEEA	770	775			1.545	3.055
Bielzen	6	23			29	49
KCA	0	0			0	0
Tuinafval	151	258			409	826
Plaagdierbestrijding (Ratten)	75	165			240	406
Plaagdierbestrijding (Advies)	3	3			6	14

Het aantal meldingen is t.o.v. het tweede kwartaal in 2017 teruggelopen, toen waren er 570 meldingen (22 minder meldingen). Het aantal opdrachten is ook minder in verhouding met het tweede kwartaal van 2016 (4269 opdrachten). De toename van de het aantal meldingen "Ratten" neemt nog steeds toe.