

Kwartaalrapportage Gemeente Dordrecht Vierde kwartaal 2016



Opgesteld voor
Opgesteld door

: Gemeente Dordrecht
: HVC – Carmen Ruiz

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Resultaten afvalbeheer: afvalhoeveelheden	2
3. BOR.....	4
4. Toelichting resultaten en maatregelen	5
5. Tevredenheid dienstverlening	6
Bijlage 1 Klachten.....	9

1. Inleiding

Voor u ligt de rapportage over het vierde kwartaal van 2016. HVC heeft met deze rapportage als doel de gemeente te informeren met betrekking tot de stand van zaken van het afvalbeheer en de gemeente daarmee te faciliteren in haar regierol.

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

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

2. Resultaten afvalbeheer: afvalhoeveelheden

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

Tabel 1 Gemeente Dordrecht

* gewichten in tonnen

Aantal inwoners bron CBS:	118.899					2015					118.801					2016				
Aantal WHA bron CBS ** :	54.592										54.780									
Afvalstromen	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal
FJN HUISHOUDELIJK AFVAL																				
Fijn huishoudelijk restafval	6.984	6.610	6.962	6.709	27.266	6.891	6.827	6.534	6.544	26.797										
<i>minicontainer</i>	3.876	3.405	3.777	3.525	14.583	3.756	3.650	3.513	3.625	14.545										
<i>verzamelcontainer</i>	3.109	3.205	3.185	3.184	12.683	3.134	3.177	3.021	2.919	12.252										
Gft-afval	1.078	1.939	1.611	1.377	6.005	993	1.974	1.777	1.254	5.998										
Papier	1.673	1.616	1.523	1.649	6.461	1.577	1.524	1.453	1.504	6.057										
<i>Scholen / verenigingen</i>	1.393	1.329	66	72	2.861	76	69	65	76	286										
<i>Verenigingen</i>	0	0	1.178	1.278	2.457	1.396	1.343	1.287	1.310	5.335										
<i>Overig / ABS</i>	280	287	278	299	1.144	105	113	101	118	437										
Glas	516	488	487	487	1.978	481	432	526	466	1.906										
<i>Glas wit</i>	244	246	258	235	982	215	215	268	214	912										
<i>Glas bont</i>	272	242	230	252	995	266	217	259	252	994										
Textiel	124	157	141	103	525	139	161	155	173	628										
<i>Huis aan huis</i>	35	39	42	35	150	89	112	116	127	444										
<i>Kringloop</i>	89	119	99	68	375	50	49	39	46	184										
KFF	185	171	201	196	753	210	244	214	236	904										
<i>Subtotaal</i>	10.560	10.981	10.924	10.522	42.988	10.290	11.163	10.658	10.178	42.290										
		1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal									
GROF HUISHOUDELIJK AFVAL																				
Grof huishoudelijk restafval	1.193	1.240	1.389	1.156	4.978	1.217	1.273	1.234	1.098	4.821										
<i>Huis aan huis</i>	577	567	595	394	2.133	474	545	495	433	1.948										
<i>Kringloop</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										
<i>Overig / ABS</i>	616	673	794	762	2.845	742	729	738	664	2.874										
AEEA	149	166	155	148	618	151	150	158	138	596										
Asbesthoudend afval	7	12	15	5	38	6	10	12	7	35										
C-hout	74	141	116	44	375	67	134	99	48	346										
Gasflessen	0,3	1,1	1,5	0,8	4	1,1	1,3	1,8	1,0	5										
Grond	326	654	337	252	1.569	196	586	462	127	1.371										
B-hout	598	700	711	608	2.617	617	743	732	672	2.764										
Banden van voertuigen	9	7	7	5	28	6	8	8	6	27										
Dakbedekking	19	27	22	17	85	15	20	21	19	75										
Piepschuim	1,8	1,3	1,8	1,5	6,3	0,9	1,7	1,9	0,1	4,6										
Schoon puin	821	1.442	1.040	725	4.028	720	1.423	993	916	4.052										
Gipsplaten en zacht puin	59	53	54	71	237	61	51	68	54	233										
Grof tuinafval	204	252	231	176	862	138	255	239	164	796										
Harde kunststoffen	33	50	47	34	164	33	53	38	32	156										
Matrassen	11	20	24	21	76	22	30	16	10	77										
Metalen	93	124	125	103	445	100	151	137	116	504										
Vlakglas	23	25	25	22	95	18	22	24	12	76										
KCA	31	46	43	34	155	34	44	37	36	151										
Plantaardige vetten	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0,0	0	0										
Verbouwingsrestafval	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										
<i>Subtotaal</i>	3.653	4.961	4.342	3.424	16.380	3.403	4.955	4.278	3.456	16.091										
Scheidingspercentage GHA	67%	75%	68%	66%	70%	64%	74%	71%	68%	70%										
Totaal restafval	8.177	7.850	8.351	7.865	32.243	8.107	8.101	7.768	7.642	31.618										
Totaal gescheiden afval	6.036	8.092	6.915	6.081	27.124	5.585	8.017	7.169	5.992	26.763										
Totaal ingezameld afval	14.214	15.942	15.266	13.946	59.368	13.693	16.118	14.936	13.634	58.381										
Bronscheidingspercentage	42%	51%	45%	44%	46%	41%	50%	48%	44%	46%										

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.

Tabel 2 Gemeente Dordrecht **Inwoners 2015:** 118.899

* kg per inwoner

2015	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2015	Doelstelling VANG
Afvalstroom						
Fijn HH rest	58,7	55,6	58,6	56,4	229,3	100
Gft-afval	9,1	16,3	13,5	11,6	50,5	
Papier	14,1	13,6	12,8	13,9	54,3	
Glas	4,3	4,1	4,1	4,1	16,6	
Textiel	1,0	1,3	1,2	0,9	4,4	
KFF	1,6	1,4	1,7	1,6	6,3	

Gemeente Dordrecht **Inwoners 2016:** 118.801

* kg per inwoner

2016	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2016	Doelstelling VANG
Afvalstroom						
Fijn HH rest	58,0	57,5	55,0	55,1	225,6	100
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	

Met uitzondering van de KFF fractie (een lichte stijging van 17%) zijn er geen grote veranderingen zichtbaar t.o.v. 2015.

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 Gemeente Dordrecht

* gewichten in tonnen						
Afvalstroom	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2016	Totaal 2015
Bezoekers ABS 2015	niet van toepassing 9% meer dan in 2015.					133.580
Bezoekers ABS 2016	27.949	35.820	37.240	32.771	145.932	
Grof huishoudelijk ongescheiden	1.217	1.273	1.234	1.098	4.821	4.978
Grof huishoudelijk gescheiden	2.186	3.681	3.045	2.358	11.270	11.402
Totaal Grof huishoudelijk afval	3.403	4.955	4.278	3.456	16.091	16.380
Scheidingspercentage	64%	74%	71%	68%	70%	70%

3. BOR

Tabel 5 Gemeente Dordrecht														
* gewichten in tonnen														
Aantal inwone	118.899	2015				Q4				2016				Q4
Aantal WHA:	54.592													
Afvalstromen	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal tm Q4	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal tm Q4				
BOR-Afval														
RKG-Slib*	85	48	45	80	259	52	53	27	29	161				
Veegvuil*	585	601	626	1.031	2.844	535	456	346	585	1.923				
Aantallen <i>Kolken</i>														
Kolken	<i>totaal</i>	16.547	4.171	7.247	13.155	41.120	13.709	3.293	8.684	5.296	30.982			
	<i>Normaal</i>	16.524	4.082	7.197	13.105	40.908	13.667	3.223	8.562	5.254	30.706			
	<i>Handmatig</i>	23	89	50	50	212	42	70	122	42	276			
Lijngoten	<i>in m</i>	1.174	1.174	1.174	1.174	4.696	1.053	1.295	1.174	1.171	4.693			

4. Toelichting resultaten en maatregelen

Opvallende resultaten en maatregelen

De resultaten van het vierde kwartaal van 2016 zijn vergeleken met de resultaten van het vierde kwartaal van 2015. Opvallende verschillen worden verklaard.

Fijn huishoudelijk restafval

In het vierde kwartaal is het fijn huishoudelijk restafval afgenomen met -2,5% ten opzichte van het vierde kwartaal in 2015. . In het vierde kwartaal, is de daling voornamelijk te zien bij de inzameling met verzamelcontainers (-8,3%). Cumulatief over het gehele jaar is er sprake van een afname van -1,7% van het fijn huishoudelijk restafval.

GFT-afval

De hoeveelheid GFT is in het vierde kwartaal van 2016 met 8,9% gedaald ten opzichte van het vierde kwartaal 2015. Door deze daling is cumulatief sprake van maar 0,1% stijging van de hoeveelheid GFT over het gehele jaar..

Papier

In 2015 heeft er een verschuiving plaats gevonden in de omschrijving van de herkomst van het papier. Hierdoor is er een scheve verhouding ontstaan in de vergelijking van het papier tussen 2015 en 2016. Het totaal van het papier klopt, deze laat een daling zien van -6,2% over het gehele jaar, deze daling is een trend welke bij alle Drechtsteden zichtbaar is.

Helaas is het niet mogelijk om de juiste toeschrijving per categorie toe met terugwerkende kracht toe te bedelen en een juiste onderbouwing te geven van de verschillen. HVC werkt aan een nieuwe indeling voor de kwartaalrapportage welke een duidelijker beeld zal geven van de herkomst van het restafval en de grondstoffen.

Glas

Het glasaanbod is in het vierde kwartaal met 4,2% gedaald ten opzichte van het vierde kwartaal van 2015. Cumulatief is er nog steeds sprake van een afname van -3,6%.

Textiel

De hoeveelheid textiel is in het vierde kwartaal toegenomen met 36,6%. De groei is te zien bij de huis aan huis inzameling, waarschijnlijk heeft er een inzamelactie plaats gevonden. Cumulatief is er nog steeds sprake van een daling van -14,2%.

KFF --> PMD

De hoeveelheid ingezameld KFF/PMD is in vergelijking met het vierde kwartaal 2015 met 20,3% gestegen. In totaal is er een stijging van 20%. De stijgende lijn blijft zich voortzetten per kwartaal, maar de stijging is minder groot dan verwacht.

Grof huishoudelijk afval

De hoeveelheid grof huishoudelijk afval is in het vierde kwartaal afgenomen ten opzichte van het vierde kwartaal 2015, namelijk met -5,0%. In het vierde kwartaal is er bij de huis aan huis inzameling tov van het derde kwartaal weer een kleine stijging van 10%. Bij het ABS blijft het aanbod dalen met 12,8%. Over het gehele jaar is er tov van 2015 een daling 3,1%.

Er zijn 15% (1981) minder afspraken gemaakt voor het ophalen van grofvuil Het aantal afspraken voor het ophalen van grof tuinafval zijn ten opzichte van 2015 gestegen met circa 20% (219 meer afspraken).

De meest opvallende toe- en afnames ten opzichte van het vierde kwartaal 2015 bij de overige stromen zijn:

- Asbesthoudend afval (toename van 44,5%) – op jaarbasis afname van -9,6%
- Grond (afname van 49,6%) op jaarbasis afname van -12,6%
- Piepschuim (afname van 93,3%)
- Gipsplaten en zacht puin (toename van 24,2%)
- Matrassen (afname van -52,9%) op jaarbasis toename van 1,3%
- Vlakglas (afname van 46,2%)

Het aanleveren en afvoeren van Asbesthoudend afval, grond, piepschuim, gipsplaten, zacht puin, matrassen en vlakglas varieert regelmatig, waardoor de percentages in toe- en afnames een onregelmatig verloop kent. Wanneer gekeken wordt naar de totale hoeveelheden over 2016 is alleen de toename van de hoeveelheid gasflessen 40,6%) en Piepschuim (-27,6%) opvallend. De overige bovengenoemde afvalstromen nemen tot en met kwartaal 4 maar licht af of licht toe.

Het scheidingspercentage van het grof huishoudelijk afval is in het vierde kwartaal 68 ten opzichte van 66% in het vierde kwartaal 2015.

BOR

Over het gehele jaar heen is er een verschil van - 921 ton ten opzichte van 2015. Aannemelijk is het dat het verschil minder groot is maar helaas heeft HVC nog niet kunnen achterhalen waardoor dit grote verschil is veroorzaakt. De juiste hoeveelheden worden middels het proces van de eindafrekening gecommuniceerd, in deze rapportage worden de juiste getallen niet meer weergegeven.

5. Tevredenheid dienstverlening

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

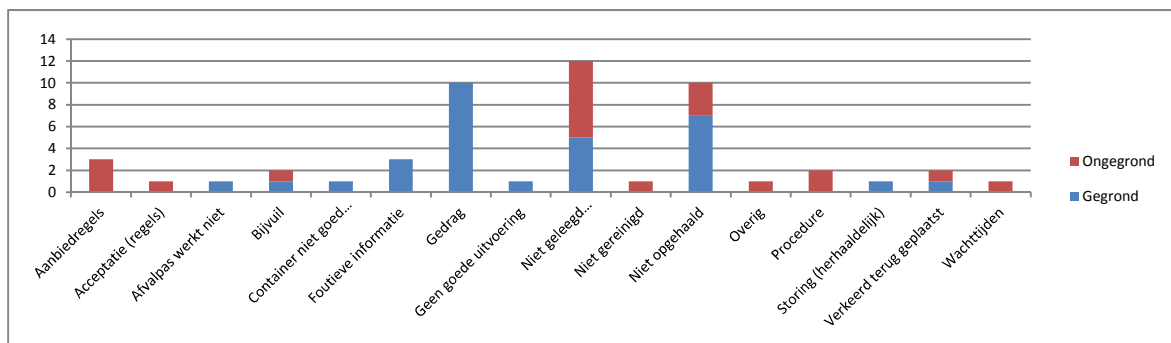
Definities

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

klacht kan telefonisch, schriftelijk, per e-mail of via de website binnen komen.

Klachten

In totaal zijn er in 2016 uit Dordrecht 52 klachten bij de klantenservice van HVC binnengekomen.



De meeste klachten hebben betrekking op het gedrag van de uitvoering. HVC heeft in 2016 vijf nieuwe chauffeurs ingehuurd welke nog moesten groeien in hun rol. De chauffeurs zijn inmiddels opgeleid en volgens de normen en waarden van HVC.

Volgens onze bedrijfsvoering kan gesteld worden dat 31 klachten gegrond waren en 21 klachten ongegrond. Er heeft één bewoner aangegeven niet tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht.

Meldingen en opdrachten

In tabel 4 is het aantal meldingen en opdrachten per kwartaal weergegeven.

Tabel 4 Gemeente Dordrecht

Categorie meldingen en opdrachten	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	* aantal meldingen	
					(sub)Totaal 2016	2015
Meldingen (inzamelcorrecties)	461	570	540	403	1.974	1.709
rest	48	85	73	37	243	229
gft	44	55	50	39	188	145
kff	30	47	44	30	151	150
dumpingen	273	339	336	247	1.195	1.066
papier	66	44	37	50	197	119
Oprachten	3.589	4.269	4.237	3.530	15.625	17.627
Grof huishoudelijk	2.603	3.151	3.011	2.530	11.295	13.276
AEEA	797	821	768	669	3.055	3.179
Bielzen	4	19	17	9	49	14
KCA	0	0	0	0	0	0
Tuinafval	185	238	225	178	826	1.045
Plaagdierbestrijding (Ratten)	15	35	214	142	406	151
Plaagdierbestrijding (Advies)	5	5	2	2	14	16

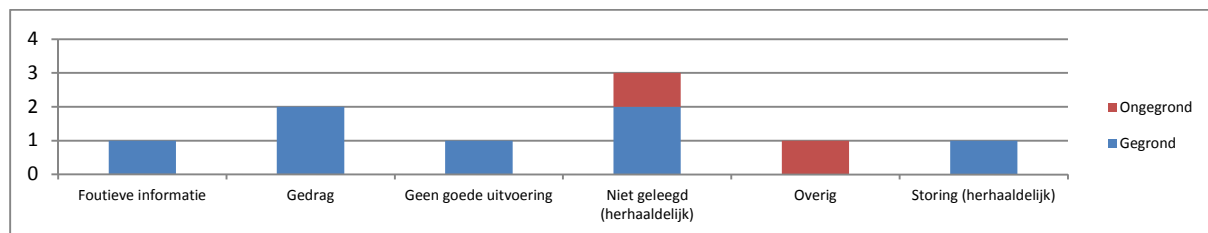
Er zijn 15,5% meer meldingen binnen gekomen in 2016 t.o.v. 2015. Dit zit voornamelijk in de toename van het aantal meldingen van het papier en de toename van het aantal opdrachten voor plaagdieren en bielzen.

Het verschil in de meldingen is terug te herleiden naar het aantal opdrachten voor het bestrijden van ratten. De toename is in alle Drechtleden van toepassing en toe kennen aan een langer en warmere zomer dan in 2015.

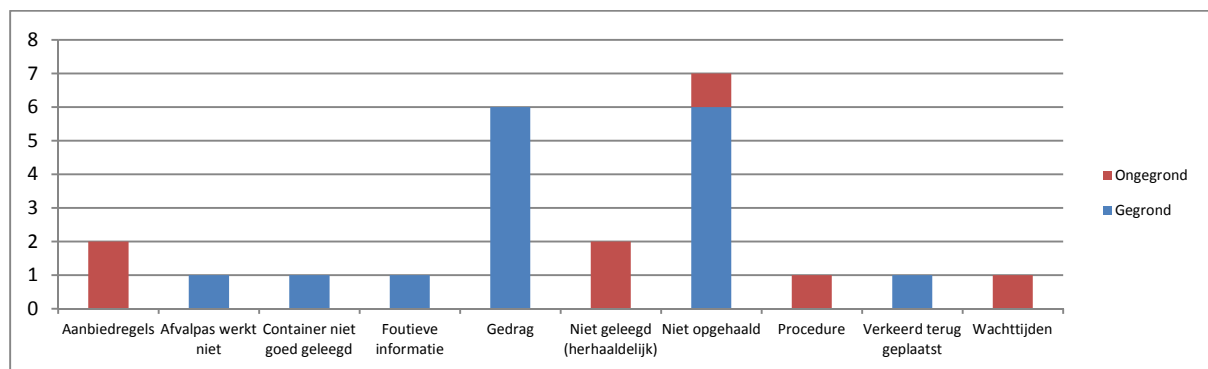
Bijlage 1 Klachten

Ontvangen klachten in 2016

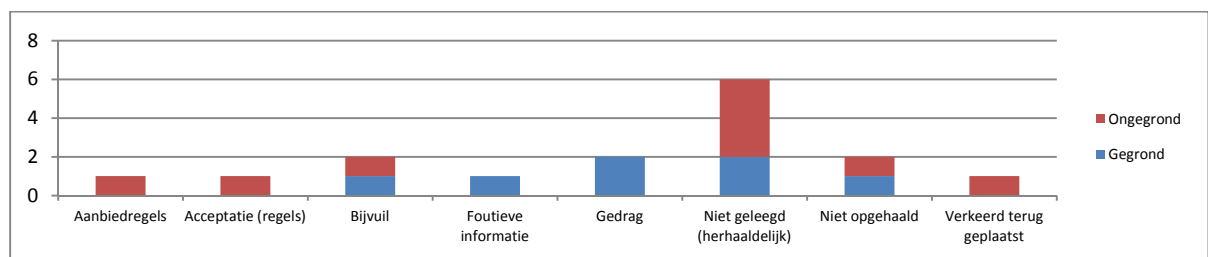
Eerste kwartaal



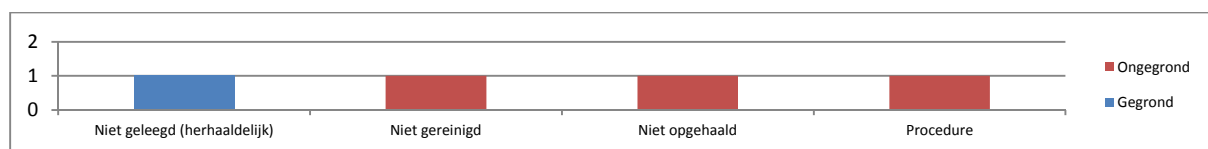
Tweede kwartaal



Derde kwartaal



Vierde kwartaal



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