

gemeente Koggenland. **jaarrapportage 2020.**

colofon.

kenmerk	jaarrapportage 2020
status	definitief
versie	1.0
auteur(s)	Marieke Brieffies-Bielsma
datum	31 maart 2021

inhoud.

0	factsheet.	6
1	resultaten.	9
1.1	fijn huishoudelijk afval.	9
1.2	grof huishoudelijk afval.	10
1.3	kilogram per inwoner.	10
1.4	grof huishoudelijk/scheidingspercentage.	11
1.5	kwaliteit stromen.	12
1.6	meldingen en opdrachten.	12
1.7	BOR-taken.	13
1.8	plaagdierbestrijding.	14
2	kostenontwikkeling en analyse.	15
2.1	inleiding.	15
2.2	analyse per afvalstroom.	15
2.2.1	restafval.	15
2.2.2	gift en etensresten.	19
2.2.3	plastic, blik en drinkpakken (PBD).	19
2.2.4	oud papier en karton (OPK).	20
2.2.5	glas.	21
2.2.6	textiel.	21
2.3	kostenontwikkeling.	22
2.4	maatregelen om afvalscheiding te verbeteren.	22
3	marktontwikkelingen HVC breed.	24
4	SROI en participatie bij HVC.	27
5	klanttevredenheid.	29
5.1	inwonersrapportage.	29
5.2	afgehandelde klachten.	30
5.3	top 5 onderwerpen.	30
6	communicatie.	31
6.1	communicatie rondom het Corona-virus.	31
6.2	klanttevredenheidsonderzoek.	31
6.3	laatste deel gift en etensresten-campagne.	31
6.4	social media.	32
6.5	jaaroverzicht afval scheiden.	33
6.6	eindejaars-/feestdagencommunicatie.	33
6.7	routeoptimalisatie.	34
6.8	afval scheiden op scholen.	34

inleiding.

Als uw samenwerkingspartner dragen wij bij aan het behalen van uw ambities op het gebied van afvalscheiding (de landelijke VANG-doelstelling) en kostenbeheersing. Hiervoor doen wij voorstellen, leveren wij input voor nieuw beleid (meestal Recycleplan of Grondstoffenplan genoemd), rapporteren wij ieder kwartaal welke resultaten uw gemeente bereikt heeft en benoemen we mogelijkheden om hier een verdere verbetering in aan te brengen.

Impact Corona-crisis

De Corona-crisis die sinds maart dit jaar in alle hevigheid ook in ons land zijn intrede deed, heeft naast de grote impact op onze samenleving ook zijn impact op de afvalinzameling en -verwerking. In de eerste golf zagen wij dat er meer afval vrijkwam bij huishoudens als gevolg van het feit dat mensen meer thuis zijn. Ook zagen we meer drukte bij onze afvalbrengrstations/milieustraten en meer grof afval dat in de routes werd aangemeld. Daarnaast ontstond er meer druk op de verschillende grondstofketens en als gevolg daarvan op de grondstoffenmarkt. We zijn blij dat we ondanks de drukte met verschillende maatregelen en samen met uw hulp onze dienstverlening helemaal overeind hebben kunnen houden.

In het derde kwartaal kwam de tweede Corona-golf en ook dit had effect op de afvalketen. Wij zagen deze keer helaas meer impact op ons personeel. Collega's zijn vaker positief getest en/of moeten in quarantaine in afwachting van het testresultaat. Ook nu doen wij er alles aan om onze dienstverlening door te laten gaan. Een voorbeeld hiervan is dat wij sinds het voorjaar verruimde openingstijden op onze afvalbrengrstations hanteren om zo de wachtrijen te verminderen. Daarnaast hebben wij nogmaals al onze grof afval routes opgeschaald om een forse toename in het aantal meldingen op te vangen.

Wij houden op regelmatige basis via een mailbericht uw gemeente op de hoogte van de Corona-ontwikkelingen en de impact die dit eventueel heeft op de afvalketen.

Voor de dagelijkse informatie richting inwoners is onze Klantenservice beschikbaar. Op de site verwijzen wij bezoekers ook naar onze [speciale nieuwspagina rondom het Corona-virus](#). Op deze pagina staan de meest gestelde vragen en de antwoorden.

Maatregelen nodig om VANG-doelstelling te bereiken en kosten te beheersen

Ontwikkelingen als gevolg van de Corona-crisis, zoals een toename van het restafval en de hogere afvalverwerkingskosten als gevolg van de druk op de Grondstoffenmarkt, leggen nog eens een extra urgentie op het nemen van maatregelen om de afvalscheiding te stimuleren om zodoende de afvalbeheerkosten – die fors stijgen als gevolg van deze ontwikkelingen – beheersbaar te houden.

In deze rapportage nemen wij u mee in de ontwikkelingen en de impact daarvan op de resultaten van uw gemeente en brengen we adviezen uit om het restafval te verlagen.



wie zijn we.

We zijn een duurzaam energie- en afvalbedrijf van 44 gemeenten en 6 waterschappen. Wij zien een toekomst waarin we energie schoon opwekken en grondstoffen hergebruiken. Alles wat we doen bij HVC draagt hieraan bij. En dat doen we het liefst samen. Met gemeenten, waterschappen én met inwoners. Zodat we daar nu en in de toekomst de vruchten van kunnen plukken.

De energie die we leveren aan gemeenten en inwoners wordt steeds duurzamer opgewekt. Gft zetten we onder andere om in groen gas, warmte van onze installaties gebruiken we om huizen en gebouwen mee te verwarmen en zon en wind benutten we waar het kan. We onderzoeken de mogelijkheden voor andere duurzame warmtebronnen (geothermie, oppervlakte- en rioolwater) en realiseren waar mogelijk projecten met deze warmtebronnen.

Het afval dat we inzamelen bij de mensen thuis en bij de afvalbrengrstations recycleren we zoveel mogelijk tot nieuwe producten. Zo blijven waardevolle grondstoffen behouden. Goed voor het milieu en goed voor de mensen die van onze diensten gebruikmaken.

Dit zijn onze kernwaarden

duurzaam.

We willen zoveel mogelijk uit ons afval halen, want dat levert een enorme klimaatwinst op. We investeren in hergebruik van (schaarse) grondstoffen en het opwekken van duurzame warmte en elektriciteit voor huizen en gebouwen.

publiek.

We zijn een publiek bedrijf – van gemeenten en waterschappen – dat samenwerkt met andere (publieke) organisaties en onze inwoners. Dat betekent dat we elkaar zoveel mogelijk willen versterken en graag met onze inwoners het gesprek aangaan hoe we verduurzaming het beste kunnen aanpakken.

daadkracht

We gaan door waar anderen stoppen. Geven initiatieven een kans. We laten zien wat er allemaal kan en hoe je dat slim doet. Plannen maken is belangrijk maar ze uitvoeren is nog veel belangrijker

onze activiteiten.



warmteontwikkeling en -levering



windenergie



zonne-energie



levering van duurzame energie



energieproductie uit biomassa



gescheiden inzameling



recycling



beheren openbare ruimte



vergisting / compostering

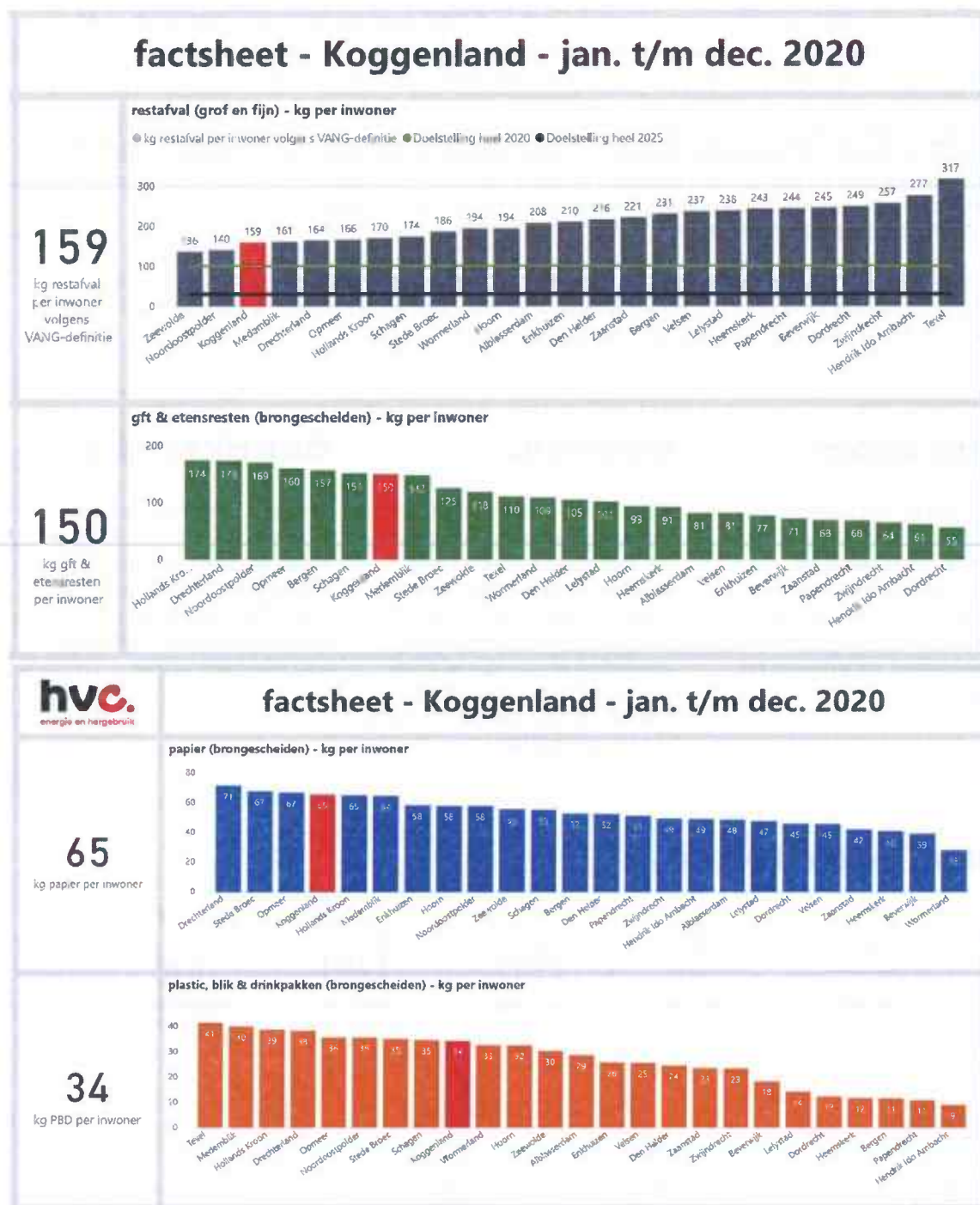


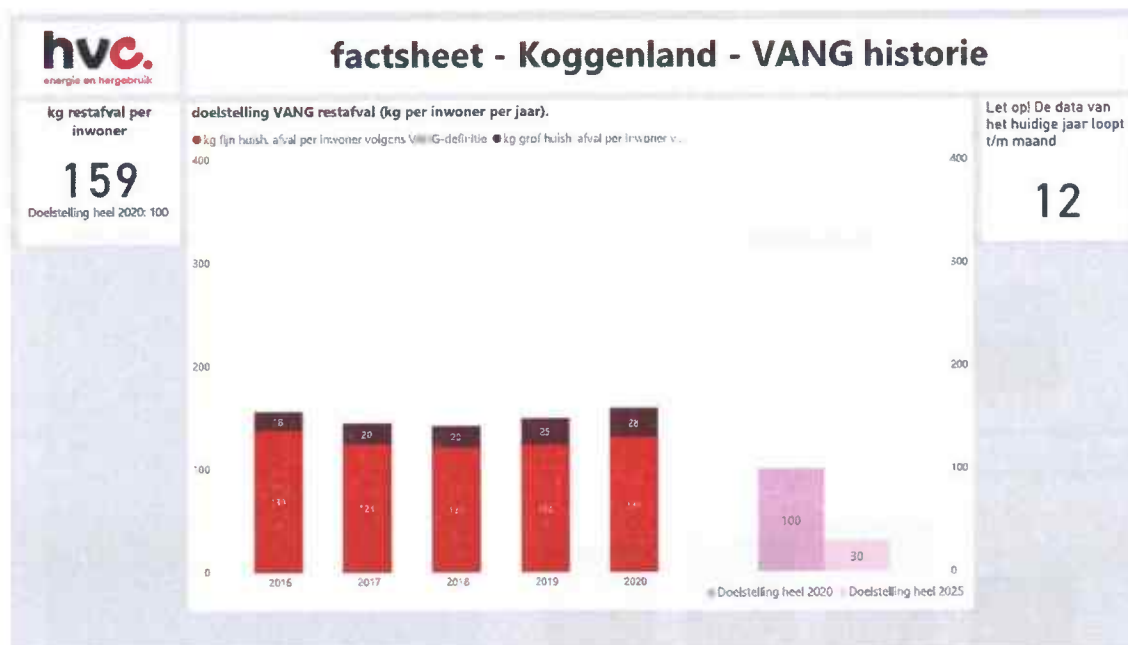
energieproductie uit restafval



slibverwerking

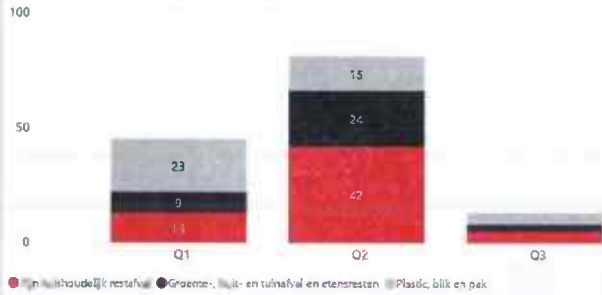
0 factsheet.



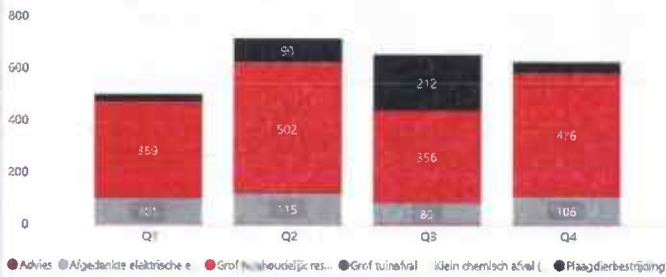


beheer openbare ruimte (BOR) 2020

afgehandelde meldingen binnengekomen via de klantenservice (inzamelcorrecties).



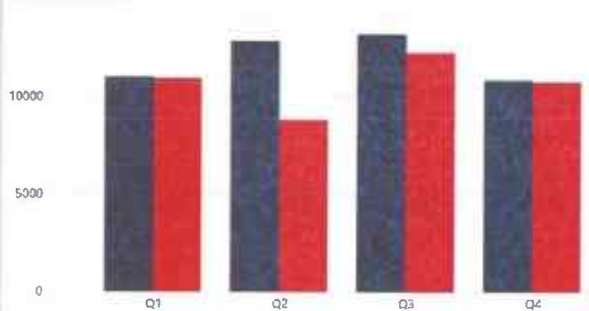
afgehandelde opdrachten binnengekomen via de klantenservice.



ABS bezoeken 2019 - 2020

bezoeken ABS.

Jaar ● 2019 ● 2020



bezoeken per jaar en per maand.

Maandnummer	2019	2020
1	3457	3854
2	3515	3593
3	4045	3508
4	4333	2471
5	4500	3006
6	4031	3321
7	4404	4223
8	5056	3886
9	3748	4118
10	3959	3972
11	3422	3548
12	3461	3217
Totaal	47932	42716

1 resultaten.

1.1 fijn huishoudelijk afval.

Gewichten in tonnages

Koggenland

Aansluitnummer: 22710

Aansluit WPAAL: 0223

Afvalstromen

FIJN HUISHOUDELIJK AFVAL

	Januari	Februari	Mart	Kwartaal 1	April	Mei	Juni	Combinatief 1to December			Kwartaal 2	Oktober	November	December	Kwartaal 3	Totaal	2020	
Fijn huishoudelijk restafval	358	301	342	798	279	307	308	794	270	278	276	848	278	281	271	829	3.500	9%
	318	307	304	846	278	291	306	648	276	273	276	644	277	273	271	717	3.247	
Gras-, stro- en tuinafval en oeverstron	226	168	223	615	428	391	315	1.144	288	265	283	827	314	172	185	671	3.419	100%
	184	183	188	568	289	427	296	1.024	267	254	264	316	218	260	99	677	3.587	
Papier	144	118	128	373	114	127	129	369	129	148	113	345	122	120	147	389	1.480	9%
	143	115	125	383	110	121	128	361	132	114	110	366	119	125	126	389	1.479	
Plastic, textiel en pak	58	57	58	173	64	68	67	200	118	84	98	234	61	35	62	173	700	7%
	62	64	68	174	63	62	63	187	84	89	83	217	58	32	35	178	748	
Over	14	27	35	76	47	41	45	133	64	50	41	145	48	45	36	149	543	100%
	44	44	37	124	41	41	36	112	41	40	36	117	42	36	38	119	477	
Totaal	7	4	8	19	6	6	6	18	10	6	6	22	6	6	6	17	60	100%
	6	6	4	16	4	5	5	15	7	5	4	15	4	3	2	6	63	
Totaal	829	588	684	2.099	108	884	785	2.629	824	724	848	3.489	798	765	606	3.278	9.306	
Verandering t.o.v. 2019	11%	6%	8%	6%	11%	12%	9%	11%	12%	10%	12%	17%	11%	10%	8%	12%	17%	
	791	606	716	2.109	721	396	728	2.344	746	724	637	2.847	783	766	603	3.070	8.681	
	4%	-7%	7%	1%	12%	1%	7%	10%	12%	1%	7%	11%	2%	11%	7%	10%	16%	

1.4 grof huishoudelijk/scheidingspercentage.

**Grof huishoudelijk / scheidingspercentage
Koggenland**

2018		Cumulatief t/m December												2019				
Aantal huishouders		22.752																
Aantal huishouders met aansluiting		5.325																
Grof huishoudelijk restafval																		
		Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mai	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	Totaal
Grof huishoudelijk restafval		51	42	43	142	51	47	53	150	61	54	35	150	35	35	68	173	626
naar een proces		38	35	38	111	39	35	39	108	39	41	43	125	45	44	41	138	481
naar een opstapel		13	7	5	25	12	12	14	42	22	13	11	25	12	17	19	35	145
Grof huishoudelijk restafval																		
		Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mai	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	2019
Grof huishoudelijk restafval		44	46	51	140	52	50	43	156	49	51	42	142	50	47	43	140	581
naar een proces		38	33	35	105	41	38	32	112	38	42	35	116	38	34	35	108	442
naar een opstapel		6	12	16	38	11	12	11	44	11	9	7	26	12	13	8	32	139
Afvalbrengstation																		
		Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mai	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	2019
Grof huishoudelijk gescheiden		233	226	302	761	288	345	389	952	434	348	364	1.133	341	307	252	911	3.802
Totaal Grof huishoudelijk afval		285	258	351	902	338	352	412	1.143	485	395	419	1.209	400	353	323	1.284	4.439
Scheidingspercentage		82,1%	84,2%	86,0%	84,2%	85,0%	82,0%	87,2%	86,2%	87,2%	88,2%	87,0%	87,0%	88,0%	84,9%	81,4%	84,0%	85,7%
Afvalbrengstation																		
		Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mai	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	2019
Grof huishoudelijk gescheiden		208	233	301	744	314	388	332	1.032	332	318	276	926	276	236	213	725	3.334
Totaal Grof huishoudelijk afval		252	279	352	883	426	445	336	1.208	388	428	320	1.144	323	287	258	860	4.115
Scheidingspercentage		82,7%	83,5%	85,5%	84,1%	87,7%	86,8%	87,0%	87,0%	87,9%	88,1%	86,3%	87,0%	87,0%	82,0%	81,0%	84,3%	86,4%
Bezoekersaantallen																		
		Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mai	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	2019
HVC ABS DeHouster	10,2%	302	304	356	2.882	511	678	847	3.138	1.861	918	385	3.164	382	336	751	2.552	10.232
HVC ABS Vitor	10,2%	1.579	1.454	1.285	4.288	314	882	573	2.222	1.804	1.488	1.529	4.591	1.827	1.222	1.214	3.383	15.103
HVC ABS Malsmeer	3,2%	875	818	834	2.518	619	784	583	2.085	1.885	305	367	3.027	306	308	754	2.549	10.388
HVC ABS Oostam	16,2%	485	434	553	1.428	688	875	882	1.945	875	885	889	1.949	516	529	457	1.644	6.854
Bezoekersaantallen																		
		Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mai	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	2019
HVC ABS DeHouster	10,1%	488	475	595	2.778	1.042	1.284	869	3.085	1.827	1.241	399	3.178	393	322	739	2.625	11.238
HVC ABS Vitor	10,1%	1.383	1.383	1.577	4.243	1.221	1.764	1.573	3.098	1.707	2.847	1.536	6.088	1.827	1.364	1.468	4.421	19.142
HVC ABS Malsmeer	3,2%	780	806	570	2.589	1.047	1.085	542	3.114	1.872	1.130	395	3.028	303	794	807	2.514	11.512
HVC ABS Oostam	16,1%	433	421	503	1.247	523	547	516	1.887	528	638	430	1.585	476	415	306	1.284	5.834

1.5 kwaliteit stromen.

Cumulatief t/m december 2020

Afkeur in tonnages

2020

Afvalstroom	Koggenland											
	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Fijn huishoudelijk restafval	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Groente-, fruit- en tuinafval en etensresten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Papier	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Plastic, blink en pak	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Glas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Textiel	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Grof huishoudelijk restafval	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	-1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Algedenkte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Asbesthoudend afval	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
C-hout	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gasflessen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Grond	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
B-hout	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Banden van voertuigen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Dakbedekking	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Piepschuim	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Schraaf puin	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gipsplaten en zacht puin	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Grof tuinafval	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Harde kunststoffen	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Matrassen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Metalen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vlootglas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Klein chemisch afval (KCA)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Plantenrijke vetten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

1.6 meldingen en opdrachten.

Koggenland														2020			
Woonhuizaansluitingen 9325														Totaal			
Inwonersaantallen 22752																	
Afvalstromen	Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mei	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	
Meldingen (toesluitingen)	6	20	19	45	45	26	13	44	8	2	3	13	0	0	0	8	148
Fijn huishoudelijk restafval	1	3	9	13	22	15	6	43	2	1	2	5	0	0	0	0	61
Groente-, fruit- en tuinafval en etensresten	4	3	2	9	14	5	5	24	3	0	0	3	0	0	0	0	36
Papier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plastic, blink en pak	1	14	8	23	9	6	0	15	3	1	1	5	0	0	0	0	43
Totaal meldingen	157	147	194	498	270	252	196	716	225	234	193	852	183	165	277	623	2.689
Grof huishoudelijk restafval	131	115	123	369	197	188	117	502	119	120	117	356	120	120	236	476	1.703
Algedenkte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA)	19	20	62	101	47	42	26	115	24	27	29	80	43	31	32	106	402
Dak chemisch afval (KCA)	0	2	0	2	1	1	4	6	0	0	0	0	1	1	0	2	10
Grof tuinafval	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Birken	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Donsiepen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plaagbestrijding	7	9	9	25	23	20	48	91	81	85	46	212	18	13	8	39	367
Advies	0	1	0	1	1	1	1	3	1	2	1	4	1	0	1	2	10
Totaal	163	167	213	543	315	278	207	800	233	236	196	665	183	165	277	623	2.689

1.7 BOR-taken.

BOR staat voor Beheer Openbare Ruimte. Deze paragraaf is algemeen van aard. Immers, in sommige gemeenten verrichten wij al BOR-taken en in andere gemeenten niet. Deze paragraaf dient dus vooral om inzicht te geven wat wij op dit gebied voor u kunnen betekenen.

BOR-taken

Koggenland

Woonhuisaansluitingen 9325
Inwonersaantallen 22752

Afvalstromen

Cumulatief t/m december 2020

	Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mai	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	Totaal
Restafval	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ROEKEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VEGEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DUMPHINGEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Restafval	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ROEKEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VEGEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DUMPHINGEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Restafval	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ROEKEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Ook bij BOR heeft Corona de nodige impact. Voor de uitvoering van de taken heeft dit gelukkig nog geen grote gevolgen opgeleverd voor de dienstverlening, met name door de extra inzet van de medewerkers die wel inzetbaar waren. Er zijn diverse BOR-medewerkers ingezet bij Inzameling om deze dienstverlening door te laten gaan zonder problemen. De schouwrapportages gaven aan dat wij bij alle opdrachtgevers nog aan de gestelde beeldkwaliteit voldeden.

Het gladheidseizoen 2020-2021 voor de gemeenten waar wij deze dienstverlening uitvoeren is in volle gang. Eind 2020 zijn er op alle locaties al diverse strooirondes uitgevoerd. De eerste verkennende gesprekken met de gemeente Purmerend en Alkmaar zijn gevoerd over Vegen en/of Onkruidbeheersing.

In Den Helder gaat HVC het handveegwerk uitbesteden aan ProGroen. Dit is een "sociale onderneming" waar medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt zich kunnen ontplooiën tot volwaardige professionals.

Voor de onkruidbeheersing met heet water wordt er gekeken of de restwarmte kan worden gebruikt voor de onkruidbeheersing. Dit zou een grote milieuwinst kunnen opleveren. Inmiddels is de projectgroep diverse malen bijeen geweest om de mogelijkheden te bekijken.

HVC heeft geparticipeerd in de landelijke projectgroep "Grip op onkruid". Hoe is de huidige stand van zaken in Nederland? Hebben wij nu voldoende grip op onkruid? Hoe zit het met de kosten, de kwaliteit en wat zijn nu de "beste" methoden?

1.8 plaagdierbestrijding.

Plaagdierbestrijding

Koggenland

Woonhuistaansluitingen 9325

Cumulatief t/m december

2020

Afvalstromen

	Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mei	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	Totaal
Stellingen				28				94				218				61	338
Wespennest	0	1	0	1	11	7	36	54	69	75	40	184	10	1	0	11	239
Hornenest	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3
Bijen	0	0	0	0	0	1	4	5	2	1	0	3	0	0	0	0	8
Ratten	3	0	7	10	10	9	4	23	4	5	3	12	3	6	5	14	45
Muizen	4	7	2	13	2	0	1	3	2	3	2	7	5	4	1	10	23
Beesvantsen	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Houtworm	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Kalderfsluis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0
Mierennest	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	5	0	0	0	0	5
Papervrijes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vloeden	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	2	0	2	2
Afhals	0	1	0	1	1	1	1	3	1	2	1	4	1	0	1	2	8
Herfaling				0				0				0				0	0
Wespennest	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hornenest	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bijen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ratten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muizen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Beesvantsen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Houtworm	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kalderfsluis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mierennest	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Papervrijes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vloeden	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2 kostenontwikkeling en analyse.

2.1 inleiding.

2020 heeft vooral in het teken gestaan van (oriënterende) gesprekken over het Recycleplan en recycle-tarief. Met het recycle-tarief komt de VANG-doelstelling van 100 kilo restafval per inwoner per jaar binnen handbereik. Gemeente Koggenland heeft nog geen keuze gemaakt voor recycle-tarief.

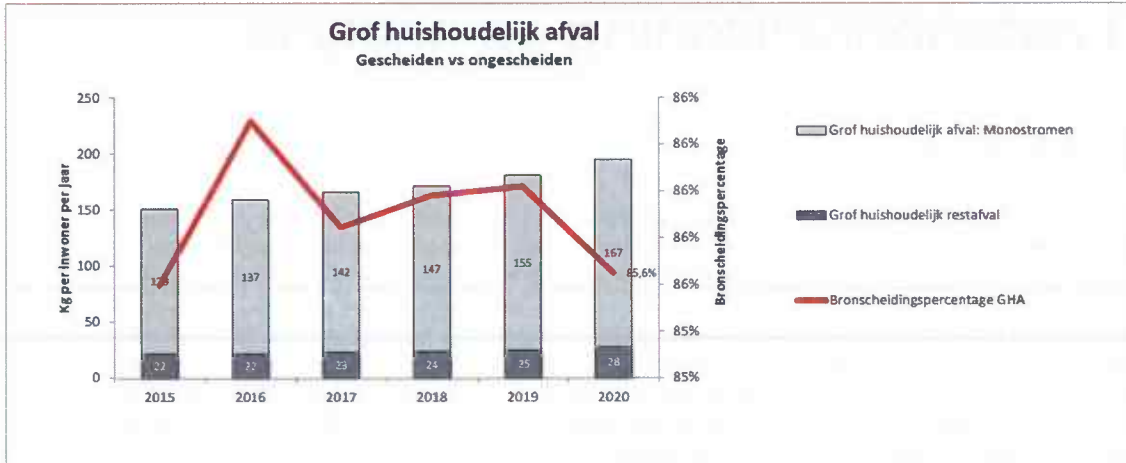
In de volgende paragrafen worden de meest opvallende zaken per hoofdstroom besproken, waarbij de resultaten van 2020 worden vergeleken met die van 2019. Voor restafval is daarnaast een analyse opgenomen aan de hand van het 6-profielenrapport dat Eureco jaarlijks in opdracht van HVC opstelt. In dit rapport worden de meest toegepaste inzamelsystemen met elkaar vergeleken op het gebied van restafval, grondstoffen en de kwaliteit van de stromen.

2.2 analyse per afvalstroom.

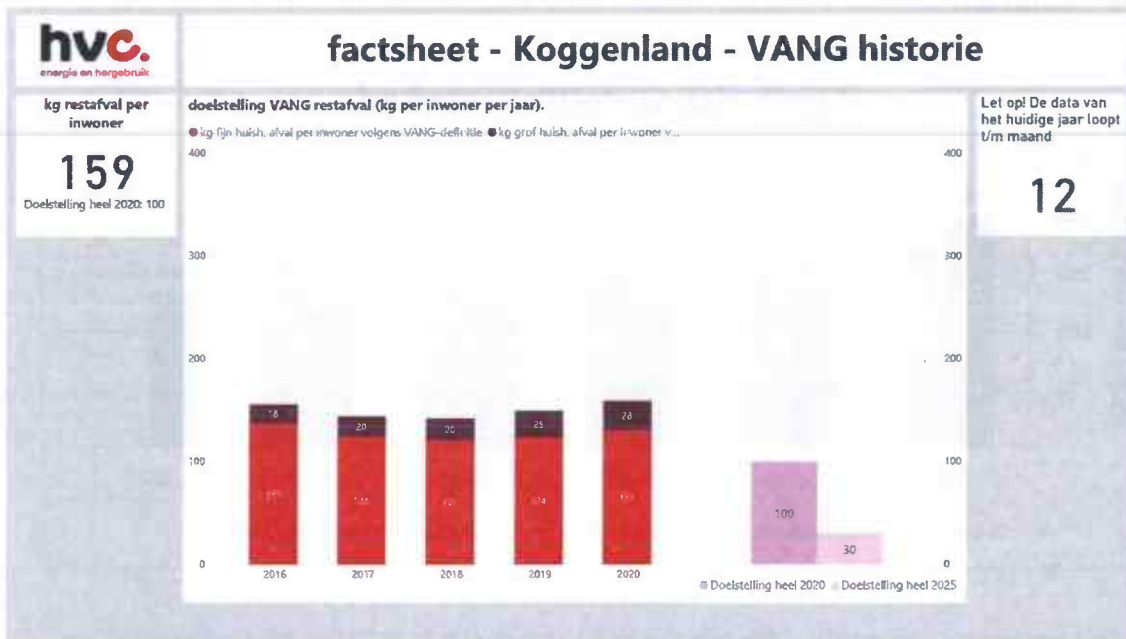
2.2.1 restafval.



De totale ingezamelde hoeveelheid **fijn huishoudelijk restafval** is in 2020 met **9% toegenomen** ten opzichte van 2019. De hoeveelheid **grof huishoudelijk restafval** is met **12% toegenomen**. Dit is redelijk in lijn met de gemiddelde stijging van 5-10% als gevolg van Corona.



Het bronscheidingspercentage van grof huishoudelijk afval is gestegen. Ondanks dat er als gevolg van de Corona-maatregelen minder bezoekers waren op het afvalbrengstation, hebben zij meer gescheiden stromen gebracht.



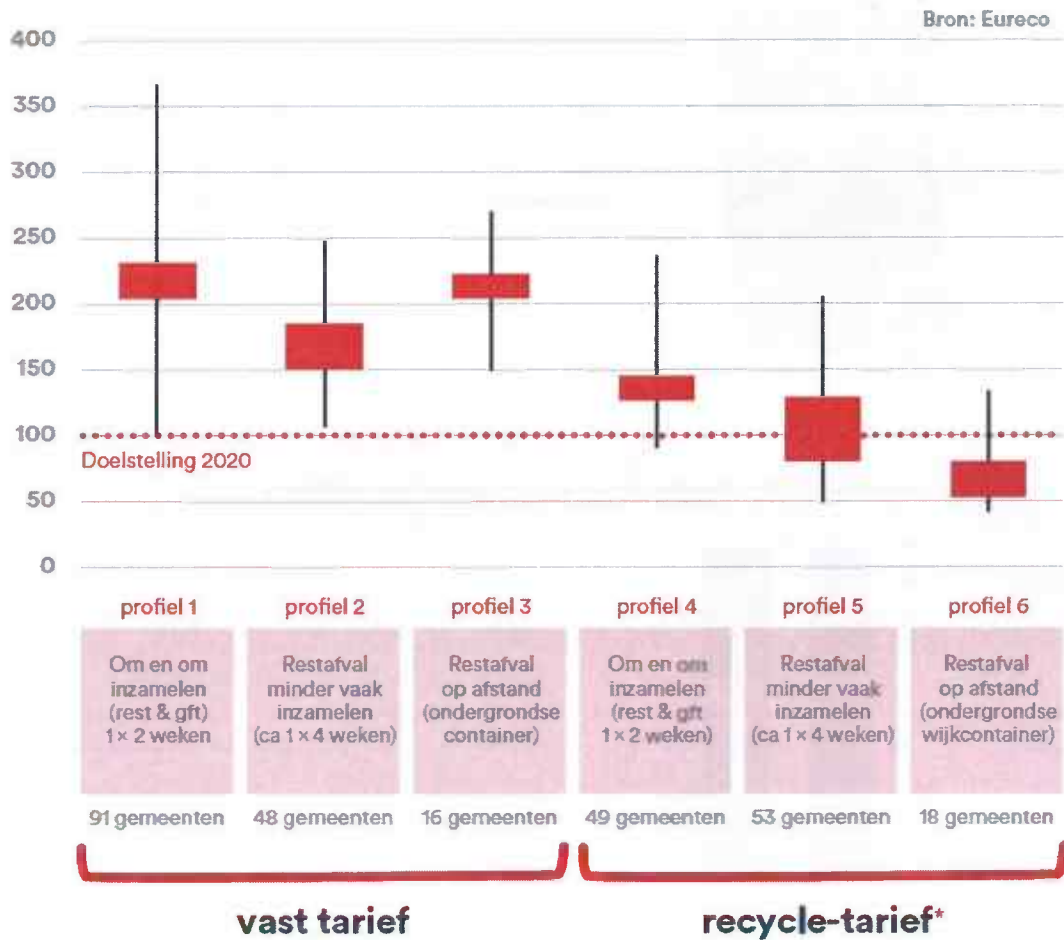
De gemiddelde aangeboden hoeveelheid restafval per inwoner per jaar ligt in 2020 op 159 kg.

In onderstaand overzicht staan de zes inzamelsystemen van Nederlandse gemeenten, afgezet tegen de hoeveelheid restafval per systeem. Koggenland valt met haar huidige inzamelsysteem in profiel 2 en kan met recycle-tarief een stap maken naar profiel 5 of 6 om onder de 100 kilo restafval per inwoner per jaar te komen, waarmee de afvalbeheerskosten beheerst kunnen worden.

.....

Grof + fijn restafval

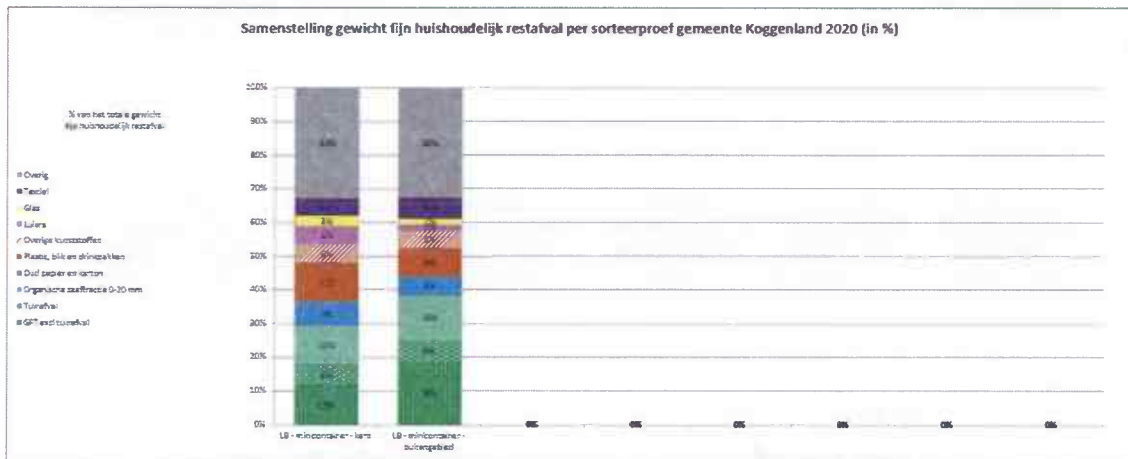
(in kg/inwoner per jaar)



* Diftar

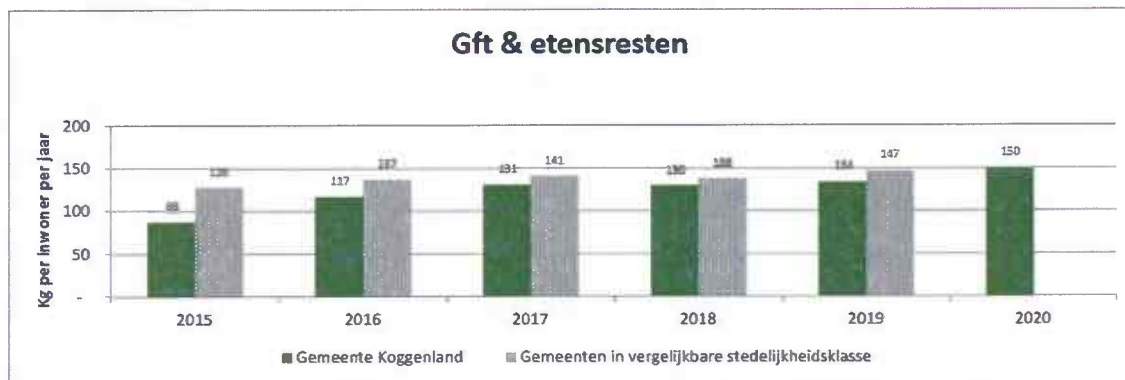
Onderzoek van Eureco onder 275 gemeenten naar resultaten van het inzamelsysteem.

Wat zit er nog in het restafval?



In 2020 hebben we in gemeente Koggenland 135 kilo fijn huishoudelijk restafval per inwoner per jaar ingezameld. Onze voorscheidingsinstallatie heeft hier nog 4 kilo plastic, blik en drinkpakken uit kunnen sorteren. Daarmee daalt het totaal fijn huishoudelijk restafval naar 131 kilo per inwoner per jaar.

2.2.2 gft en etensresten.

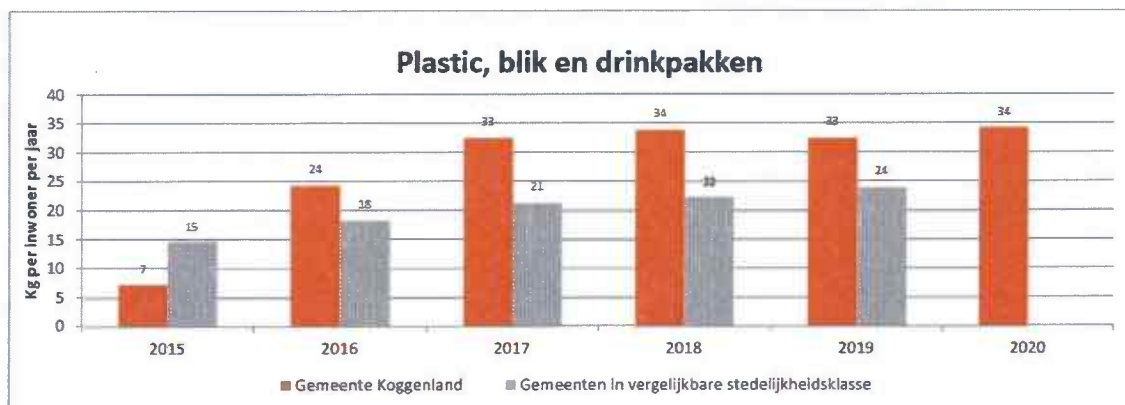


Ondanks de stijging (die waarschijnlijk is veroorzaakt door het effect van Corona), is de stroom gft en etensresten de stroom waar nog het meest is te halen. Gemiddeld gezien, zit er per inwoner nog ongeveer 46 kilo gft en etensresten in het restafval.

De bewoners van de hoogbouw in Koggenland beschikken nog niet over voorzieningen om hun gft en etensresten te kunnen scheiden. Door het plaatsen van gfe-cocons worden bewoners in staat gesteld deze stroom te scheiden. Dit zal op 'vrijwillige' basis zo'n 20% van de bewoners tot structureel scheiden van gft en etensresten aanzetten. De komst van inzamelmiddelen voor gft en etensresten bij de hoogbouw wordt betrokken in het Recycleplan.

Ook bij bewoners die wel beschikken over een inzamelmiddel voor gft en etensresten (laagbouw) valt nog veel winst te behalen. Oplossingen hiervoor moeten, naast een systeemwijziging, worden gezocht in het nog verder vergroten van de bewustwording rondom het scheiden van met name gft en etensresten. Het grootste effect valt te behalen door het invoeren van recycle-tarief.

2.2.3 plastic, blik en drinkpakken (PBD).



De hoeveelheid is **toegenomen met 3%**. Dit is een mooie stijging die met name is toe te schrijven aan meer mensen die thuis blijven (bijvoorbeeld door meer thuis werken) als gevolg van de Corona-

maatregelen, waardoor er ook meer afval vrijkomt bij huishoudens. Het potentieel PBD in het restafval bedraagt nog circa 13 kilo per inwoner.

Punt van aandacht is de afkeur van het PBD. Hiervan is met name sprake in het buitengebied, omdat het PBD vervuild wordt met landbouwfolies, netten en touwen. De kwaliteit van deze fractie is sinds enkele maanden verbeterd, maar extra stappen blijven nodig in 2021 (communicatiecampagnes, inzet afvalstoffencontroleurs en afvalcoaches, gerichte aanpak in probleemgebieden etc.).

2.2.4 oud papier en karton (OPK).



Deze stroom is **licht gestegen**. Het potentieel oud papier in het restafval bedraagt nog circa 9 kilo per inwoner.

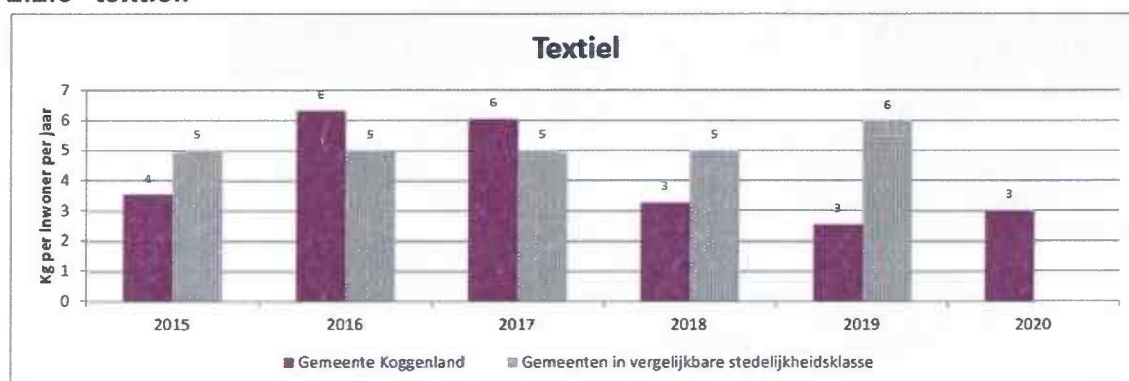
2.2.5 glas.



De hoeveelheid ingezameld glas is in 2020 **toegenomen met 14%** ten opzichte van 2019. Deze toename is voor het grootste deel toe te schrijven aan de maatregelen rondom Corona. Het potentieel glas in het restafval bedraagt nog circa 3 kilo per inwoner.

Nedvang stelt een subsidie beschikbaar voor het bijplaatsen van glascontainers. Het afgelopen jaar is een inventarisatie gemaakt of hier ook nog een optimalisatieslag is te maken voor de gemeente Koggenland. Dit is zeker het geval. HVC en de gemeente gaan hier in 2021 samen uitvoering aan geven.

2.2.6 textiel.



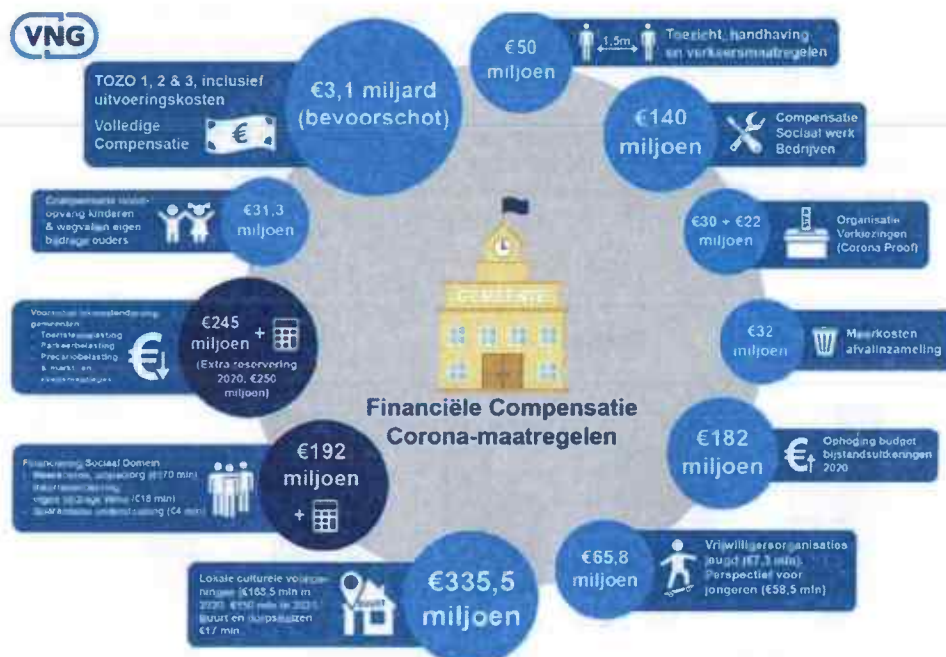
De hoeveelheid textiel is **licht gestegen** ten opzichte van 2019. De inzameling van textiel is in Koggenland verdeeld tussen HVC en andere partijen. Hierdoor ontbreekt een totaalbeeld van de hoeveelheid die gescheiden wordt ingezameld en lekt bovendien een deel van de financiële opbrengst weg naar derden, waardoor het gescheiden textiel niet volledig ten goede komt van de afvalstoffenheffing. Wanneer maatregelen worden getroffen, zoals het verwijderen van illegale textielcontainers (Handhaving) en het herijken van de samenwerking met kringloopbedrijven, komt het gescheiden textiel volledig ten goede van de afvalstoffenheffing, is duidelijk in de keten waar het textiel naartoe gaat en kan er maximaal hergebruik worden geborgd.

2.3 kostenontwikkeling.

2020 was in alle opzichten een bijzonder jaar. De impact van de maatregelen om het Corona-virus een halt toe te roepen zijn groot en direct terug te herleiden naar een toename van restafval en grondstoffen. Daarnaast staan de prijzen op de grondstoffenmarkt onder druk. Deze combinatie zorgt voor een flinke kostenstijging in 2020, wat naar voren komt in de eindafrekening en waarover wij u gedurende het jaar al bij onze kwartaalrapportages geïnformeerd hebben. De eindafrekening over 2020 ontvangt u in maart 2021.

Als gevolg van Corona is er in 2020 in de meeste gemeenten meer restafval en gft en etensresten ingezameld. Gemeenten hebben daardoor fors hogere kosten. De oorzaak van die stijging is dat mensen thuis hebben gewerkt en meer thuis hebben gegeten. Er is daardoor sprake van een verschuiving van bedrijfsafval naar huishoudelijk afval. Het rijk compenseert gemeenten voor deze kostenstijging.

In verband met de Corona-crisis hebben gemeenten zowel extra kosten gemaakt, als inkomsten gemist m.b.t. afvalinzameling. Met name het restafval is, door onder andere het thuiswerken, in hoeveelheid gegroeid. Als gevolg heeft het Rijk besloten om € 32 miljoen voor afvalinzameling te vergoeden. (bron: VNG.nl)



2.4 maatregelen om afvalscheiding te verbeteren.

Zoals eerder aangegeven heeft gemeente Koggenland nog geen besluit genomen over recycle-tarief. Besluitvorming over het Recycleplan vindt medio 2021 plaats.

Uit diverse benchmarks blijkt dat een prijsprikkel nodig is om meer impact te maken op een verdere daling van het restafval. Welk effect de invoering van een prijsprikkel, recycle-tarief, heeft op de afvalbeheerkosten en het milieu hebben we reeds voor de gemeente doorgerekend en samengevat in een inlegvel. Recycle-tarief is nodig om een trendbreuk te realiseren: hiermee wordt een grote stap gezet in het behalen van de VANG-doelstelling en is beheersing van de afvalbeheerkosten mogelijk.

3 marktontwikkelingen HVC breed.

De afdeling Regie op de Stroom (ROS) is binnen HVC verantwoordelijk voor de strategie en de contracten rond alle afval- en grondstofstromen die bij HVC-gemeenten vrijkomen: afweging tussen wel of niet verder sorteren en het aangaan van verwerkingscontracten voor alle stromen. ROS informeert u graag over de ontwikkelingen in de diverse markten, zodat uw begrip van de situatie rond grondstoffen verbetert.

Restafval

- Vanaf Q2 is een duidelijke groei van het huishoudelijk restafval waarneembaar als gevolg van de lockdown. Dit komt tot uiting in de volumes na Q1 (naar verwachting), respectievelijk +13,1%, +7,9%, +4,2%.
- In Q4 was de toename van het restafval relatief lager dan in Q2 en Q3.
- De absolute toename is ca. 16,4 kt geweest in 2020, hetgeen overeenkomt met een toename van ca 6%.

Gft en etensresten

- Het gehele jaar is de aanvoer van gft en etensresten boven begroting geweest. Daarbovenop kwam de verhoging door de lockdown, wat resulteerde in meer etensresten vanuit het huishouden en 'opgeruimde tuinen'.
- De toename bleef hoog, omdat ook het weer zacht bleef zodat het groen tot laat in het jaar bleef groeien.
- In totaal is in 2020 meer dan 20.000 ton meer aangeleverd dan begroot, ofwel een kleine 10%.

Plastic, blik en drinkpakken (PBD)/voorscheidingsinstallatie (VSI)/Kunststofsorteerinstallatie (KSI)

- Net als bij huishoudelijk restafval en gft is de aanvoer van plastic, blik en drinkpakken (PBD) vele malen hoger geweest dan begroot. Deze verhoging is voor het leeuwendeel toe te wijzen aan de gevolg van het thuiswerken door Corona. RKN (40% HVC) verzorgt namens HVC de sortering van PBD en rapporteert een toename van 20,7% in 2020.
- Ook de VSI kende een toename in aanvoer door de groei van huishoudelijk restafval (~5%). De uitsortering van PBD is over het hele jaar 10,5% (9,8% begroot), waarbij de vermeden verbranding in totaal uitkwam op 21,8%. Dit is veel hoger dan begroot (15,1%), wat o.a. komt door het uitsorteren van 6,7% organisch natte fractie.
- Bij een hoogbouw huishouden dat 400 kg/jaar aangeleverd heeft, betekent bovenstaande dat 87,2 kg niet verbrand is en dat er 42 kg PBD is uitgesorteerd.
- De nadruk op kwaliteit blijft onverminderd hoog. Het gemiddelde percentage afkeur in 2020 lag op 5%, maar lag bij een tiental gemeenten >10%. De totale omzetting van de afkeur komt uit op meer dan € 1 miljoen voor alle HVC-gemeenten opgeteld. In 2021 is verscherpte controle op acceptatie bij overslagen een speerpunt van het RKN en het Afvalfonds Verpakkingen (uitvoerende organisatie van de producentenverantwoordelijkheid).

Papier

- De ontwikkeling van de ingezamelde hoeveelheid papier liet vrij stabiel aanbod zien. Door het vele thuiswerken is de autonome terugname van het aanbod aan papier min of meer teniet gedaan. De inzameling door HVC en door verenigingen in het HVC-gebied zijn, ondanks de lockdown, volledig doorgegaan.
- De afzet van papier kende een hectisch verloop in 2020. Enkele fabrieken kenden economische stops als gevolg van Corona. Deze fabrieken hebben de inname van OI

(ontkintingsdruk, uitgesorteerde kranten/tijdschriften) in sommige periodes drastisch gereduceerd of totaal gestopt. Door de diversiteit aan afzetcontracten bij HVC is de afzet geborgd gebleven. Impact van een andere orde was er voor de kartonfabrieken. Door de continuïteit in normale winkelverkoop (supermarkten) en de sterk gestegen online verkoop bleef deze sector volop door produceren.

- Door invloed van de lockdown ontstonden er onzekerheden over de beschikbare volumes aan papier en de prijsontwikkeling was derhalve grillig. Dit uitte zich in een sterk variërende prijs voor inzamelbont.
- Met SPK zijn vergaande onderhandelingen gaande om een nieuwe sorteerlijn in Wognum neer te zetten in de loop van 2021.

Metalen ex ABS

- De hoeveelheden ingezamelde metalen op de afvalbrengstations (ABS'en) zijn hoger dan begroot. Ook de prijs van deze metalen ligt – op een dip in het voorjaar na – duidelijk hoger dan begroot (in 2020 € 160 per ton). Dit is een voordeel voor de gemeenten.

Grof huishoudelijk afval (GHA)

- Grof huishoudelijk afval is meer ingezameld dan begroot in 2020. De verhaallijn is hetzelfde als bij huishoudelijk afval (HHA), gft en etensresten en plastic, blik en drinkpakken (PBD): de lockdown resulteerde in meer thuis zijn met bijbehorende bedrijvigheid.
- De toename in Q2 vlakke in Q3 en Q4 af, maar bleef hoger dan begroot.
- Voor 2021 is besloten de tarieven voor grof huishoudelijk afval van milieustraten en vanuit huis-aan-huis inzameling verschillend te tarifieren. Dit is gebaseerd op de verwerkings- en hergebruikpercentages van beide stromen. Hoe meer hergebruik, hoe meer profijt van opbrengsten van uitgesorteerde stromen en een lagere verbrandingsbelasting.

Hout

- HVC heeft bij het uitbreken van de Corona-pandemie extra hout aangetrokken om de aanvoer op de bio-energiecentrale zeker te stellen. Dit bleek achteraf onnodig. De aanvoer week niet veel af van de begroting. Dat betekent voor de gemeenten geen grote afwijking op de begroting. HVC heeft voor verhoogd bunkermanagement en omleiding van stromen (beperkte) meerkosten gemaakt.

Glas

- Geen bijzonderheden.

Klein chemisch afval (KCA)

- De volumes liggen hoger dan begroot (+7%).
- Ca. 25% van de ingezamelde volumes zijn watergedragen verf. Hiervan is inmiddels ~15%-20% gerecycled en toegepast in nieuwe verf.
- Ook is ca. 200 ton aan loodaccu's ingezameld die volledig worden gerecycled.

Textiel

- Vanaf Q2 viel de gehele markt van tweedehands kleding stil. Er was zeer geringe verkoop in kringloopwinkels en export was niet toegestaan. Dit leidde tot grote druk op de sortering van textiel; de ingezamelde tonnen door HVC lagen op begroting.
- HVC is in staat gebleken om nagenoeg alle ingezamelde tonnen te sorteren, echter wel tegen een tarief van € 0 per ton, versus een normaal tarief van € 380 per ton (bij goedgekeurd textiel).

- Er is van de nood een deugd gemaakt door met een nieuwe marktpartij afspraken te maken om het ingezamelde textiel eerst op te schonen. Hierdoor kon de sortering blijven doorgaan en is ook voor 2021 sortering gezekerd tegen een acceptabele prijs.
- Doordat vergoedingen lager uitvielen en de vergoeding 15 weken zelfs op € 0 stond, valt de eindvergoeding voor 2020 ca 40% lager uit.

Harde kunststoffen

- Door de lockdown zijn ook de ingezamelde tonnages harde kunststoffen fors hoger dan begroot: 4.200 ton versus 3.500 ton begroot.
- De markt voor harde kunststoffen is zeer slecht geweest in 2020. De lage olieprijs in combinatie met een teruglopende vraag van productie door Corona zorgde voor een complete vraaguitval van gerecyclede harde kunststoffen vanaf de milieustraat.
- Deze verslechterde marktomstandigheid zorgde voor een grote prijsverslechtering die bij andere stromen (behalve textiel) niet is ervaren. De totale kosten van HVC kwamen uit op € 340.000 i.t.t. de begrote kosten van € 170.000. Ook voor 2021 is de prijs voor harde kunststoffen in beginsel tegenvallend t.o.v. eerdere tarieven.

Huishoudelijke Afgedankte Elektrische en Elektronische Apparatuur (AEEA)

- Weinig bijzonderheden.

Kringloopbedrijven

- HVC heeft met de grootste kringloopwinkels in Noord-Holland en Flevoland (Noppes, Rataplan en Het Goed) een akkoord bereikt over een hernieuwde raamovereenkomst.

4 SROI en participatie bij HVC.

Social Return On Investment (SROI)

HVC staat als maatschappelijk betrokken organisatie midden in de samenleving. Duurzaamheid is op vele vlakken binnen HVC een belangrijk thema, ook als het gaat om werk, onze medewerkers en het leveren van een bijdrage aan een duurzame arbeidsmarkt met kansen voor iedereen. Wij streven ernaar dat ons medewerkersbestand een afspiegeling is van de samenleving. Het leveren van een bijdrage op het gebied van Participatie en SROI is voor HVC dan ook een vanzelfsprekendheid.

Met ons SROI-beleid willen wij mensen die het niet zo gemakkelijk hebben op de arbeidsmarkt uitnodigen en aanmoedigen om mee te doen in ons arbeidsproces. Wij zien Social Return als integraal onderdeel van ons ondernemerschap en ondersteunen het principe van "inclusief ondernemen", waarbij er plaats is in onze organisatie voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Hieronder treft u de diverse activiteiten en inspanningen welke HVC levert omtrent participatie en SROI.

Arbeidsparticipatie.

Er zijn op de diverse locaties en business units van HVC mensen uit de doelgroepen werkzaam. Voor een deel worden deze mensen op basis van detachering ingezet, bijvoorbeeld vanuit een werkbedrijf van de gemeente of via een gespecialiseerde bemiddelingsorganisatie zoals Baanbrekend of Werkom. Een deel werkt rechtstreeks bij HVC op contract. Daarnaast heeft HVC deelnemingen in vennootschappen en samenwerkingsverbanden met andere organisaties. Ook hier wordt op verschillende manieren gewerkt met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of worden op afzienbare termijn kansen voor mensen uit de doelgroep gerealiseerd.

Sociaal inkopen.

SROI is één van de ambities in het HVC-actieplan uit het Manifest Maatschappelijk Verantwoord Inkopen 2016-2020. Conform het inkoopbeleid worden SROI en/of andere duurzaamheidsambities meegenomen in de aanbestedingen waar en wanneer dit mogelijk is.

Co-creatieve projecten.

Bij co-creatieve projecten gaat het om samenwerking met bedrijven, onderwijs en/of andere maatschappelijke partners om kandidaten te ontwikkelen. Bij HVC wordt op dit moment bijvoorbeeld een samenwerking onderzocht voor integrale samenwerking bij een tweetal gemeenten in Beheer Openbare Ruimte en vindt er een verkenning plaats van elkaars sterke punten en toegevoegde waarde om op een efficiënte manier werkgelegenheid te bieden o.b.v. stabiliteit en continuïteit.

Maatschappelijke activiteiten.

Door het uitvoeren van maatschappelijke activiteiten als onderdeel van de werkzaamheden van het bedrijf wordt ook invulling geven aan de SROI-verplichting. Het gaat om inzet, in natura, door het verrichten van activiteiten. Actief bijdragen aan maatschappelijke initiatieven: combinatie van kennis, expertise of middelen delen. Voorbeelden hiervan zijn de lessen verzorgd door Educatie Natuur en Milieu Centrum aan scholen, de rondleidingen voor scholen en de open dagen op de diverse HVC-locaties. Helaas hebben deze rondleidingen door Corona niet plaats kunnen vinden, maar eind 2021 staat dit zeker weer op de agenda.

Nieuw in 2020 is NetwerkenWerkt!: een succesvol opererend kosteloos netwerk, opgezet en aangejaagd door de loopbaanadviseur van HVC, in samenwerking met de Strategisch Adviseur Werk

van Werkom Zaanstreek Waterland. Het doel van dit netwerk is om naast de SROI-inspanningsverplichtingen, de overheid, bedrijven en organisaties samen te laten werken in de uitdagingen waarmee zij te maken krijgen in de steeds veranderende arbeidsmarkt, in de meest brede zin van het woord. Denk hierbij o.a. aan de re-integratie van medewerker(s) en boventallige medewerkers door Corona, maar ook aan het plaatsen van participatiekandidaten, zoals uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden. Tijdens de bijeenkomsten matchen we de kandidaten, de vacatures, de stagewerkervaringsplekken en wisselen we contacten, tips en ervaringen uit. NetwerkenWerkt! is in 6 arbeidsmarktregio's actief, te weten: Alkmaar, Zaanstreek/Waterland, Dordrecht/Breda, Friesland/Groningen, Zuid-Kennemerland/IJmond en Amsterdam. In 2021 komen hier, zoals het er nu naar uitziet Zwolle, Noord-Holland Noord en Midden Nederland bij.

Mede door bovenstaande SROI-inzet is HVC "Smaakmaker" bij WerkSaam in Hoorn en Proud Partner van het MVO Alkmaar "Ondernemen met je Hart", waar we dus ook erg trots op zijn.

5 klanttevredenheid.

De contacten met de inwoners zoals meldingen over de dienstverlening van HVC, maar ook berichten op de sociale media, vormen een indicator voor de tevredenheid van de inwoners van uw gemeente.

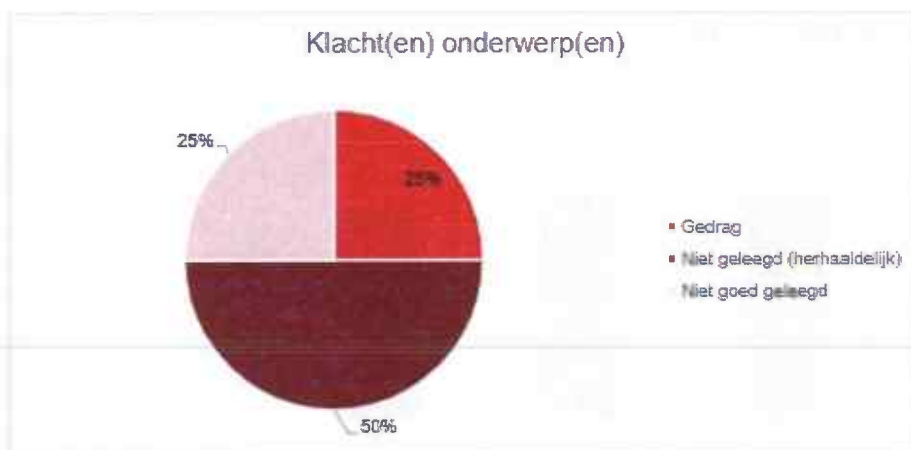
De meeste meldingen die bij HVC binnenkomen zijn snel en eenvoudig op te lossen, bijvoorbeeld door het uitvoeren van een inzamelcorrectie als een afvalbak is vergeten. Ook meldingen over een volle verzamelcontainer worden door de medewerkers van de klantenservice direct doorgegeven aan onze uitvoering voor een extra lediging. Als een snelle oplossing (correctie) niet afdoende is, registreert HVC de melding als een klacht en wordt deze volgens de vastgestelde klachtenprocedure afgehandeld.

5.1 inwonersrapportage.



5.2 afgehandelde klachten.

Afgehandelde klachten				
Woonplaats(en)	Q1	Q2	Q3	Q4
Avenhorn	0	0	1	0
Berkhout	0	0	1	0
De Goorn	1	2	1	1
Hensbroek	0	0	0	2
Obdam	1	0	0	0
Scharwoude	0	0	0	1
Ursem	0	5	1	0
Totaal	2	7	4	4



5.3 top 5 onderwerpen.



6 communicatie.

6.1 communicatie rondom het Corona-virus.

Na een relatief rustige zomer laaide het Corona-virus vanaf september behoorlijk op. We hebben u via email-nieuwsbrieven (Corona-updates) geïnformeerd over de continuïteit van onze dienstverlening. Mocht u deze niet ontvangen en dit wel graag willen, mail dit even aan communicatie@hvcgroep.nl. Gelukkig hebben we de dienstverlening kunnen continueren conform de afvalkalender van uw gemeente en hebben de inwoners weinig hinder ondervonden van het aantal zieken bij HVC. Op de website verwijzen wij bezoekers naar onze [speciale nieuwspagina rondom het Corona-virus](#). Op deze pagina staan de meest gestelde vragen en de antwoorden over dit onderwerp.

6.2 klanttevredenheidsonderzoek.

In oktober 2020 heeft I&O Research voor de tweede keer een klanttevredenheidsonderzoek onder inwoners van gemeenten waar wij de inzameling voor verzorgen. Via een (digitale) enquête stelden we inwoners vragen over afval scheiden, hun houding tegenover recycle-tarief, de tevredenheid over het inzamelen van de verschillende afvalstromen, het afvalbrengrstation, de diverse informatiekanalen en de dienstverlening van HVC. Het onderzoek werd tijdens de Corona-crisis uitgevoerd, dit had mogelijk invloed op aspecten van de tevredenheid. Men moest bijvoorbeeld langer dan gebruikelijk wachten bij een afvalbrengrstation/milieustraat.

**jouw mening
doet ertoe!**



doe mee aan het
onderzoek en laat
weten wat je van
ons vindt.

Algemene resultaten

In totaal namen 6.147 inwoners deel aan het onderzoek. De meeste mensen zijn tevreden over de wijze van afval inzamelen in hun gemeente: het gemiddelde rapportcijfer is een 6,8 (2019: 6,9). Als verbeteringen worden het intensiveren of aanpassen van de ophaalfrequentie, communicatie en voorlichting over het scheiden van afval en het tactisch plaatsen van verzamelcontainers genoemd. De dienstverlening van HVC krijgt het gemiddelde rapportcijfer 7,1 (2019: ook een 7,1).

Resultaten per gemeente

Eind januari zijn de gemeentespecifieke resultaten met u gedeeld. Via uw gemeenteadviseurs ontving u een factsheet met alle resultaten van uw gemeente en het volledige algemene rapport. Heeft u hier nog vragen over, of heeft u de mail gemist, neem dan gerust contact op via gemeenteadvies@hvcgroep.nl.

6.3 laatste deel gft en etensresten-campagne.

In juli, augustus, september en oktober schonken we aandacht aan gft en etensresten. Deze specifieke campagne was gericht op het verbeteren van het afvalscheidingsgedrag van inwoners. Er belanden nog veel producten in de gft-bak die er niet in thuis horen. We moeten steeds meer moeite doen om deze vervuiling eruit te halen om compost van goede kwaliteit te kunnen maken. De campagne bestond uit 3 fases.

In de eerste fase lag de focus op schoon gft-afval en tips om de gft-bak, ook in de zomer, schoon en fris te houden. In de tweede fase lag de focus ook op schoon gft-afval, maar richtten we ons meer op de vervuiling in het gft. In de derde fase lag de focus op het eindproduct: compost.



Resultaten campagne

In december hebben we het evaluatierapport van deze campagne met u gedeeld. Een belangrijke conclusie is dat interactie bij dit onderwerp heel belangrijk is. Berichten roepen veel vragen op die actief en correct beantwoord moeten worden. Dit kan via webcare/klantenservice maar ook door inzet van afvalcoaches. Helaas was dat laatste door Corona-maatregelen niet mogelijk. Heeft u deze mail gemist of heeft u hier nog vragen over? Neem dan gerust contact op via communicatie@hvcgroep.nl.

6.4 social media.

Tweewekelijks plaatsen wij op Facebook een quiz om bij inwoners de kennis van afval scheiden te testen. Daarnaast geven wij via Facebook, Instagram en Twitter regelmatig tips over afval scheiden en wijzigingen die plaatsvinden rondom afvalinzameling.

Een greep uit de berichten van oktober, november en december:



6.5 jaaroverzicht afval scheiden.

Het jaar 2020 was er een om nooit te vergeten. De Corona-crisis heeft naast grote impact op onze samenleving ook veel impact gehad op de afvalinzameling en -verwerking. Hierdoor hebben wij flexibel moeten omgaan met onze jaarplanning. Ook het jaar 2021 brengt nog onzekerheden met zich mee. Daarom is dit jaaroverzicht onder voorbehoud van wijzigingen.

Met het jaaroverzicht nemen we u mee in onze communicatieplanning op hoofdlijnen. Reguliere en individuele projecten en activiteiten met gemeenten hebben we uit dit overzicht gelaten. Mochten er projecten samenvallen, dan stemmen we graag af welke campagnes we wel of liever niet inzetten.

Dit jaar richten we ons op de kwaliteit van de afvalstromen. We starten met een campagne over de kwaliteit van plastic, blik en drinkpakken. Daarna gaan we in op de vraag: wat zit er nog in het restafval? Hierbij besteden we aandacht aan de afvalstromen die nog veel in het restafval voorkomen. In de tweede helft van het jaar ligt de focus op het voorkomen van bijplaatsingen en dumpingen.



6.6 eindejaars-/feestdagencommunicatie.

Rondom de feestdagen maken wij veel content over o.a. de wijziging van de inzameling rond feestdagen, frituurvet en het scheiden van etensresten. De content bestaat uit berichten voor op social media en artikelen inclusief beeldmateriaal voor de gemeentepagina. De artikelen plaatsen wij ook op onze website en in onze online nieuwsbrief. Voor de social-media-berichten geven we een planning door wanneer wij de berichten plaatsen op onze kanalen, zodat de berichten makkelijk te delen zijn door uw gemeente.

Naast de organische posts op Facebook hebben wij ook een online campagne ingezet rond Kerstmis en Nieuwjaarsdag. Doel van de campagne was zoveel mogelijk doorclicks naar de afvalkalender en extra downloads van de HVC-app (zo kunnen zij gebruikmaken van o.a. de afvalscanner). Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat inwoners het liefst informatie over afval via de app op willen zoeken en dat 71% dit ook op deze wijze doet.

Per gemeente hebben we de naam van de gemeente verwerkt in de advertentietekst om voor relevantie te zorgen. In totaal hebben we 366.500 unieke personen bereikt met de online campagne, zijn de berichten 1,5 miljoen keer bekeken, is de HVC-app 5.487 keer gedownload en is de afvalkalender 264.488 keer geraadpleegd. Dit jaar is de afvalkalender ontzettend vaak bekeken. We zien een significante groei ten opzichte van de periode voor de campagne. Ter vergelijking: de afvalkalender is een maand eerder 115.450 keer geraadpleegd, dat is een groei van 129%.



6.7 routeoptimalisatie.

Binnen HVC is de afgelopen jaren het aantal inzamelroutes flink toegenomen, met name om grondstoffen brongescheiden in te zamelen. Om te zorgen dat deze operationele processen goed verlopen zijn alle inzamelroutes onder de loep genomen en is een aantal verbeteringen doorgevoerd.

Communicatie inwoners

Om ervoor te zorgen dat bewoners op de hoogte waren van de wijzigingen verzorgden wij de communicatie rondom deze wijziging. Bewoners die direct met een wijziging in het inzamelschema te maken kregen, ontvingen een brief waarin de wijzigingen vermeld stonden. Daarnaast werd de informatie gedeeld via de HVC-app, social media en onze website. Uw eigen communicatie-afdeling ontving ook diverse uitingen die geplaatst konden worden op de gemeentepagina, website en social media.



6.8 afval scheiden op scholen.

Door op school het afval goed te scheiden, leren kinderen van jongs af aan hoe afval scheiden werkt en wat de positieve gevolgen hiervan zijn. In de klas komen kleine afvalbakjes van HVC waar de kinderen de verschillende stromen in kunnen sorteren. Door het afval goed te scheiden blijven waardevolle grondstoffen behouden en kunnen deze gerecycled worden. Goed voor het milieu en de



kosten voor afvalverwerking gaan omlaag. Als tegenprestatie adopteren de leerlingen een ruimte rondom de school die zij schoon houden (Schoon Belonen).

Aantal scholen

In de gemeente Koggenland doen 3 scholen (De Lange Rijs/Bavoschool, De Ark en de St. Bernadette school) mee aan dit project. Vanwege Corona is er in het afgelopen kwartaal geen nieuwe school bij gekomen.

