

Monitor 2008

Vakdirectie Reiniging

Milieudienst
Gemeente Groningen



Inhoudsopgave

Pagina

Inleiding	3
Verantwoording gegevens	3
Evaluatie doelen.....	4
Huishoudelijk afval	5
Totaal ingezameld.....	5
Nascheiding Vagron	6
Toelichting deelstromen	6
Restafval	6
Groente-, fruit- en tuinafval	7
Papier.....	7
Glas.....	8
Textiel en schoeisel	9
Klein gevaarlijk afval.....	9
Grof huishoudelijk afval	10
Grof vuil meldingen	11
Kringloopgoederen	11
Kunststoffen	11
Sorteeranalyses	12
Tevredenheidsonderzoek.....	13
Afvalstoffenheffing.....	15
Beheer openbare ruimte	17
Hoeveelheden afval.....	17
Gladheidsbestrijding.....	17
Lentekriebels.....	17
BORG	18
Milieustewards.....	19
Handhaving.....	19
Commerciële reinigingsactiviteiten	20
Ingezamelde hoeveelheden	20
Inzameling omliggende gemeenten	20
Milieu, kwaliteit & arbo.....	21
Kwaliteits- en milieuzorgsysteem.....	21
VCA	21
Schoon voertuigpark	22
Meldingen/klachten.....	22
Telefonische bereikbaarheid	23
Schades en ongelukken.....	23
Ziekteverzuim.....	24
Benchmarking	24

Inleiding

In dit jaarverslag wordt een toelichting gegeven op de resultaten van de Vakdirectie Reiniging over het jaar 2008. Daarbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de jaarrekening, het ondernemingsplan, het milieubeleidsplan en het milieu- en kwaliteitszorgsysteem van de Reiniging. Het jaarverslag kan gezien worden als een monitor die aandacht besteedt aan ingezamelde hoeveelheden afval, scheiding van afval, de kwaliteit van de openbare ruimte, diverse beleidsmaatregelen, arbeidsomstandigheden en financiële gegevens.

Verantwoording gegevens

De in dit jaarverslag vermelde hoeveelheden afval zijn hoofdzakelijk gebaseerd op de financiële gegevens / boekingen in FIS2000. In het kader van de productbegrotingen en jaarrekening, vinden diverse toe- en verrekeningen plaats van ingezamelde tonnages afval naar/tussen de diverse producten van de Reiniging. De gegevens uit Clear en die uit FIS2000 zijn mede daarom niet volledig congruent. Door voor het jaarverslag de financiële gegevens als basis te gebruiken, sluit het verslag aan bij andere verantwoordingsrapportages zoals de jaarrekening. Waar nodig en mogelijk zijn aanvullende gegevensbronnen (waaronder Clear, opgaven ARCG, derden e.d.) gebruikt.

Evaluatie doelen

In de onderstaande tabel zijn resultaten van 2008 afgezet tegen de doelstellingen (prestatieindicators) uit het Ondernemingsplan en het Milieubeleidsplan, voor zover deze betrekking hebben op de Vakdirectie Reiniging. De doelstellingen betreffen het peiljaar 2008.

Geconcludeerd kan worden dat de meeste doelstellingen zijn gerealiseerd danwel dicht benaderd.

Thema - prestatieindicatoren	Realisatie			Doel
	2006	2007	2008	2008
Tevredenheid				
- Tevredenheid burgers openbare reiniging	7,1	n.g.	7,4	- (7.0)
- Tevredenheid klanten commerciële reiniging	n.g.	7,3	84% *	7.0
- Tevredenheid bezoekers ABS	n.g.	n.g.	7,4	- (7.0)
De duurzaamste stad				
- aantal voertuigen op schone brandstof (PPO, aardgas, Euro5/roetfilter)	14%	18%	57%	20%
- Bronscheiding huishoudelijk afval	37%	39%	40%	40%
- Scheidingspercentage afvalbrengrstations	72%	72%	75%	75%
- Hergebruik openbaar afval (excl. nascheiding)	54%	51%	48%	51%
Leefomgeving naar tevredenheid				
- schoonheidsgraad hele stad	7,6	7,0	6,9	7.0
- schoonheidsgraad binnenstad	7,8	7,6	7.4	8.0
- schoonheidsgraad overige wijken		6,6	6,6	7.0
- schoonheidsgraad winkelcentra		6,7	6,9	7.0
- schoonheidsgraad industrieterreinen		6,9	7,2	6.0
- schoonheidsgraad omgeving scholen		n.g.	6	7.0
- aantal zwerfvuilteams scholen			n.g.	17
- Aantal organisaties Lentekriebels per jaar		68	85	85
Mensenwerk = meerwerk				
Ziekteverzuim uitvoerend personeel Reiniging	8,2%	9,5%	10,7%	9 %
Welbevinden			n.g. (2009)	7.0
Bedrijfsvoering (prestatieindicatoren: t.o.v. basisjaar 2006)				
- Toename draaiuren voertuigen	100%	+4,7%	+6,5% ***	+4%
- Verminderen inzamelkosten huishoud. afval (€ / ton hha)	100%	+0,3%	- 3.4%	-2%
- Verminderen inzamelkosten bedrijfsafval (€ / ton ba)	100%	+7,4%	+18,9%	-2%
Versterken (regionale) dienstverlening				
- Externe telefonische bereikbaarheid: centraal nummer	80%	77%	78%	80%
- Externe telefonische bereikbaarheid: kantoormedewerkers	84%	86%	84%	85%
- aantal gemeenten regionale dienstverlening (reiniging)	n.b.	6	7	8

Toelichting:

n.g. = niet gemeten

* = % bedrijven dat tevreden is over gebruik ondergrondse containers (geen rapportcijfer bekend)

** = Wel tevredenheidsonderzoek m.b.t. afvalbrengrstations uitgevoerd. Overall tevredenheid echter niet uitgedrukt in cijfer (zie monitor onder grof vuil).

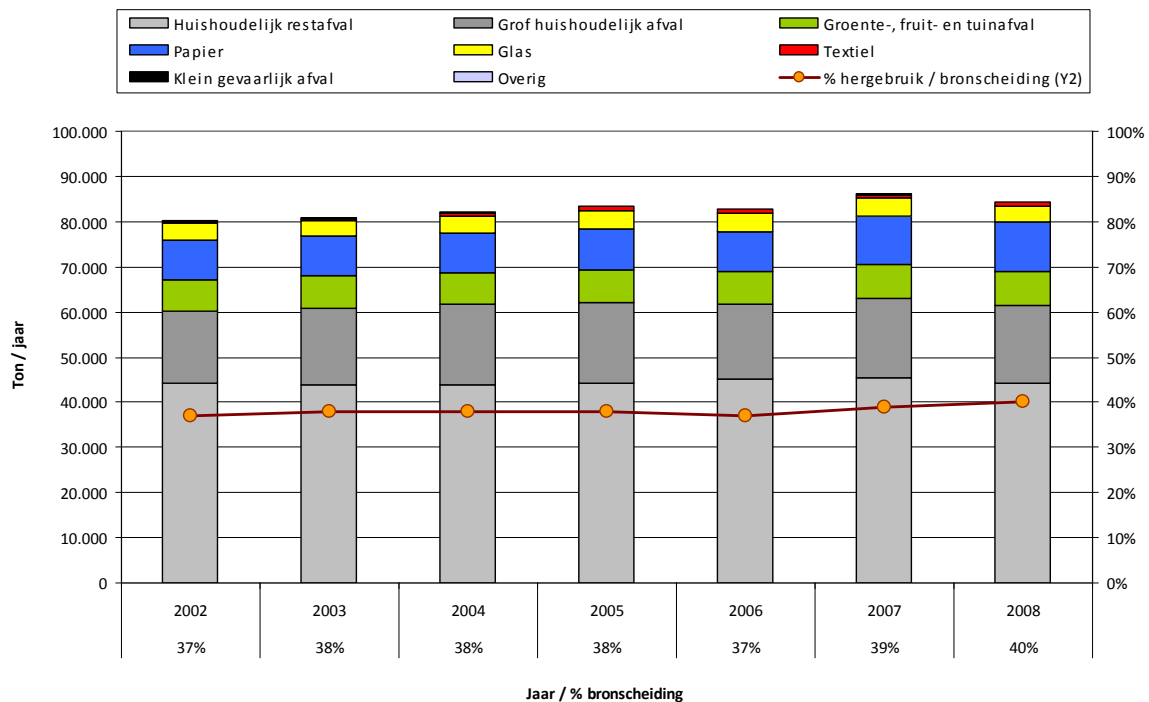
*** = +4,9% indien gecorrigeerd voor voertuigen 2008 t.b.v. huisvuilinzameling Haren (in 2006 nog niet)

Huishoudelijk afval

Totaal ingezameld

In 2008 is in totaal 84.603 ton afval afkomstig van huishoudens ingezameld. Daarvan is 40% gescheiden ingezameld, wat een lichte verbetering is ten opzichte van 2007.

De totale hoeveelheid afval is in 2008 licht gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar (-1,9%). De daling wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door lagere hoeveelheden glas, grof vuil en restafval dan in 2007. Wellicht dat ook de sterke economische neergang die zich in de loop van 2008 aftekende, heeft bijgedragen aan het vrijkomen van geringere hoeveelheden afval.



Eind 2002 heeft het Afval Overleg Orgaan (AOO) doelstellingen voor gemeenten ten aanzien van afvalscheiding vastgesteld. Deze landelijke doelstellingen maken onderscheid naar stedelijkheidsklasse en houden rekening met wat voor de onderscheiden typen van gemeenten haalbaar is. Voor gemeenten als Groningen (stedelijkheidsklasse 1) geldt een doelstelling van 43% bronscheiding. Deze doelstelling maakt geen onderscheid naar individuele deelstromen, zoals glas, papier e.d.. De doelstelling geldt voor de totale hoeveelheid huishoudelijk afval, inclusief grof huishoudelijke stromen. Wel zijn er ter indicatie richtlijnen per deelstroom door het AOO aangegeven.

Stedelijkheidsklasse I	Landelijk LAP – I (**)	Realisatie (Groningen)		
		2006	2007	2008
Doelstelling				
Bronscheiding huishoudelijk afval (% totaal)	43%	37%	39%	40% (*)
Richtlijnen				
o GFT (kg/inwoner.jr)	35	40	42	42
o Papier (kg/inwoner.jr)	60	49	57	60
o Glas (kg/inwoner.jr)	20	23	23	19
o Textiel (kg/inwoner.jr)	5	4,0	4,4	4,7
o Klein gevaarlijk afval (kg/inwoner.jr)	2	1,1	1,3	1,3
o Grof huishoudelijk afval (% gha)	75%	59%	59%	62%

(*) 41% indien gecorrigeerd voor de hoeveelheid veeg-/zwerfvuil die aan het product inzameling huishoudelijk afval wordt toegerekend.

(**) Het LAP-1 zal in 2009 vervangen worden door het LAP 2009-2021 (LAP-2). De doelstelling t.a.v. (grof) huishoudelijk afval zal vanaf dan "maximaal 40% eindverwerking (storten/verbranden)" luiden. Dit houdt in dat 60% van al het vrijkomende (grof) huishoudelijk afval hergebruikt / nuttig toegepast zal moeten worden. In hoeverre er naar stedelijkheidsklassen gedifferentieerde doelstellingen gehanteerd blijven zullen worden is nog onbekend.

Hoewel de mate van scheiding in 2008 licht is verbeterd en daarmee de doelstelling uit het ondernemingsplan voor 2008 (40%) is gerealiseerd, is de landelijke doelstelling van 43% bronscheiding nog niet gerealiseerd. Om deze te behalen dient – uitgaande van de totale hoeveelheid afval in 2008 – circa 2.600 ton afval éxtra (+8%) gescheiden ingezameld te worden danwel dient de hoeveelheid vrijkomend (grof) restafval met circa 6.000 ton (-14%) te verminderen.

In vergelijking met andere grote verstedelijkte gemeenten, doet Groningen het zeer goed waar het gaat om (bron-)scheiding van huishoudelijk afval. Dit vormde aanleiding voor Stichting Nedvang en de VNG om Groningen in 2008 te nomineren voor de titel Afvalscheidingskampioen. Helaas mochten we de prijs uiteindelijk niet in ontvangst nemen (winnaar: gemeente Druten) maar ontvingen we wel een eervolle vermelding.

Nascheiding Vagron

Het huishoudelijk restafval uit Groningen wordt ter verwerking aangeboden aan de VAGRON. Het afval wordt door de VAGRON nagescheiden en gedeeltelijk hergebruikt.

Van al het afval dat in 2008 door de VAGRON is verwerkt, is 8.1% nagescheiden ten behoeve van materiaalhergebruik (zie ook bijlage 1). Wanneer dit vertaald wordt naar de hoeveelheid restafval die in 2008 door Groningen ter verwerking is aangeleverd (44.335 ton), dan is daarvan 3.606 ton (extra) gescheiden als gevolg van de verwerking door de VAGRON. Het totale percentage hergebruik (bronscheiding inclusief nascheiding) van al het huishoudelijk afval uit Groningen in 2008 komt daarmee op 44%. Dit is exclusief de omzetting van organisch afval in biogas door de VAGRON.

In 2005 heeft de VAGRON de scheiding van papier/kunststof gestaakt. Scheiding (o.a. met het oog op afzet als secundaire brandstof) bleek financieel niet lonend ten opzichte van verwerking als RDF. In 2007 heeft de VAGRON zich met name gericht op het optimaliseren van de biogas- en energieproductie. In het licht van de ontwikkelingen rond de gescheiden inzameling van kunststofafval, heeft de VAGRON in 2008 proeven uitgevoerd met nascheiding van kunststof (PET) flessen uit het afval. Deze proeven waren dermate succesvol dat vanaf 2009 de VAGRON dit structureel zal uitvoeren.

Toelichting deelstromen

Restafval

In 2008 is 44.335 ton restafval ingezameld (inclusief 1.511 ton zwerfafval uit de openbare ruimte). De feitelijke hoeveelheid restafval (na correctie voor zwerfvuil) is met 1,5% gedaald t.o.v. 2007.

Gegeven	2004	2005	2006	2007	2008
Ingezameld restafval (ton)	43.986	44.187	44.986	45.335	44.335
- waarvan zwerfvuil (ton)	2.229	2.338	2.400	1.852	1.511
- waarvan huishoudelijk restafval	41.757	41.849	42.734	43.483	42.824
Respons (kg/inw.jr) excl. zwerfvuil	233	232	236	239	235
Respons (kg/inw.jr) incl. zwerfvuil	245	244	249	249	244

In het kader van het project Ondergrondse Containers zijn in 2008 geen noemenswaardige aantallen nieuwe containers geplaatst en/of in gebruik genomen ten behoeve van huishoudens. In verband met nog lopende herinrichtingen konden in 2008 nog geen containers geplaatst worden in de resterende wijken Corpus en Grunobuurt Noord. Wel zijn in 2008 op verzoek van derden (woningbouwcorporaties, projectontwikkelaars, bedrijven e.d.) her en der nog enkele containers geplaatst en in gebruik genomen.

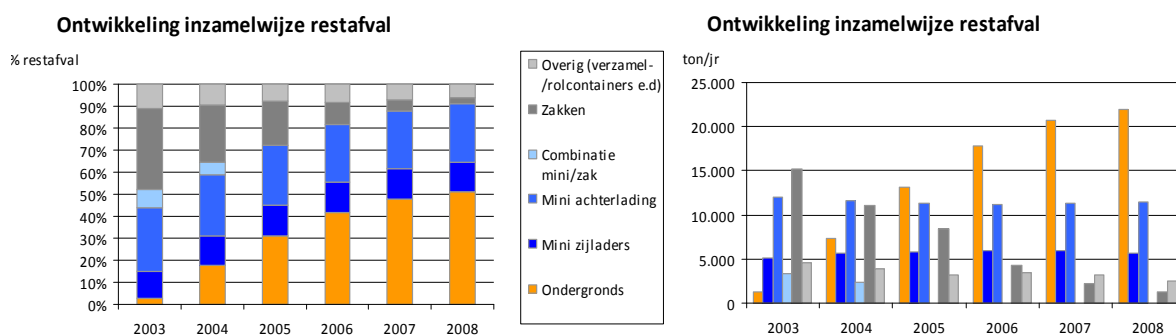
Het Project Underground is in 2008 formeel afgerond met verslaglegging aan het college en de gemeenteraad.

Eind 2008 waren 839 ondergrondse restafvalcontainers in gebruik, waarvan 796 ten behoeve van huishoudens (en voormalige reinigingsrechtclanten/kleinere bedrijven). De overige containers zijn geplaatst in opdracht van / ten behoeve van woningbouwcorporaties en bedrijven (43).



Eind 2008 maken 49.411 publieke en 1.348 commerciële klanten gebruik van de containers. In totaal zijn er in 2008 circa 4,4 miljoen stortingen gepleegd op de containers en is er 22 kiloton restafval ingezameld middels de ondergrondse containers.

Waar in 2003 nog slechts een beperkt deel van het restafval (14%) op gemechaniseerde wijze (zijlader / ondergronds) werd ingezameld, is dit in 2008 opgelopen tot zo'n 64%. De mechanisatie draagt bij aan de beheersing van de inzamelkosten voor huishoudelijk afval en zorgt tevens voor verbetering van de arbeidsomstandigheden van het inzamelend personeel. Het aandeel zal in de komende jaren naar verwachting nog verder groeien tot circa 65 - 70%.



Groente-, fruit- en tuinafval

In 2008 is 7.662 ton GFT (incl. snoeiafval) ingezameld, een nagenoeg gelijke hoeveelheid als in 2007.

Gegeven	2004	2005	2006	2007	2008
Ingezameld GFT (ton)	7.152	7.198	7.327 (*)	7.713 (**)	7.662 (***)
Respons (kg/inwoner.jr) (*)	40	40	41	42	42
% GFT in restafval Groningen gem	18%	14%	10%	19%	21%
▪ minicontainerwijken	18%	14%	10%	20%	18%
▪ zakken/ond.gr. wijken	19%	15%	12%	17%	27%

(*) Inclusief 338 ton snoeiafval

(**) Inclusief 553 ton snoeiafval

(***) Inclusief 651 ton snoeiafval

De sorteersanalyses van het restafval gaven tot 2007 een neergaand beeld voor wat betreft het aandeel GFT. Als gevolg van wijzigingen ten aanzien van sorteersanalyses¹, (b)lijkt het aandeel GFT sinds in 2007 echter wezenlijk hoger te liggen. In 2008 bestond het restafval gemiddeld genomen voor 21% uit GFT.

Papier

In 2008 is 10.898 ton oud papier / karton ingezameld, een licht grotere hoeveelheid als in het voorgaande jaar (+5%).

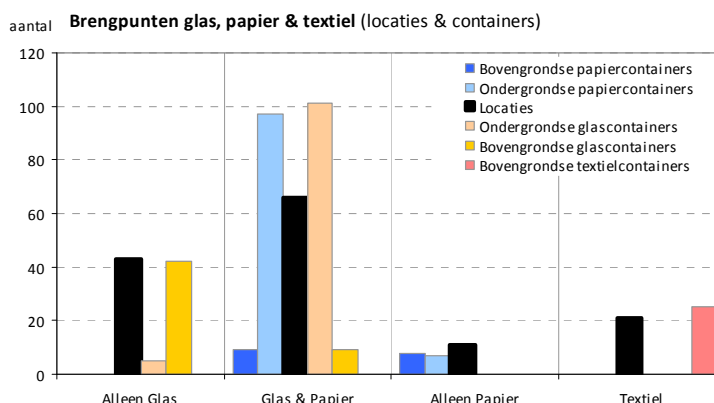
Gegeven	2004	2005	2006	2007	2008
Ingezameld papier totaal (ton)	8.680	9.017	8.851	10.453	10.898
Respons (kg/inwoner.jr)	48	50	49	57	60
o haalsysteem (ton)	4.320	4.506	4.800	4.727 (*)	4.781
▪ vergunninghouders oud papier	n.b.	72	n.b.	68	68
o brengsysteem (ton)	4.360	4.511	4.051	5.726 (**)	6.117
▪ brengpunten papier (aantal)	81	81	82	82	81
▪ papiercontainers (aantal)	115	115	116	118	121
▪ % bov.gr. : % ond.gr.	22 : 78	20 : 80	20 : 80	19 : 81	13 : 87
% OPK in restafval Groningen gemiddeld	17%	16%	16%	14%	10%

(*) o.b.v. opgave Viro onder noemer "Verenigingen containers & Verenigingen perswagens".

(**) o.b.v. opgave Viro onder noemer "Milieudienst Huishoudelijk" (inclusief tonnage dat met eigen materieel & personeel in het Centrum huis-aan-huis ingezameld is. De betreffende weegbonnen worden/zijn in 2007 niet geregistreerd in Clear). Boeking FIS 2007 = 10.317 ton.

¹ Zie onder sorteersanalyses

Ongeveer 40% van het papier wordt ingezameld via de huis-aan-huis inzameling en inzamelingen door scholen, verenigingen e.d.. Het merendeel wordt ingezameld via boven- en ondergrondse papiercontainers die verspreid over de stad aanwezig zijn.



Sorteeranalyses tonen aan dat het restafval in 2008 voor circa 10% bestond uit herbruikbaar papier/karton. Dit is wezenlijk lager dan in voorgaande jaren.

Met ingang van 2008 vindt in het merendeel van de stad, tweewekelijks inzameling van papier aan huis plaats. In die delen van de stad waar dit per 2008 niet is ingevoerd, ziet de aldaar inzamelende vereniging daar geen mogelijkheden toe.

Wijken waar frequentie h-a-h inzameling papier is verhoogd naar 2 * / maand		
2006	2007	2008
Binnenstad-Oost & Zuid Kranewegwijk De Hunze De Wijert Zeeheldenbuurt Beijum Paddepoel-Noord & Oost Paddepoel (flats) Korrewegwijk De Meeuwen Herewegbuurt Badstratenbuurt Grunobuurt Corpus Den Hoorn	Vinkhuizen-Noord Hortusbuurt Drielanden Zilvermeer Ruischerwaard Indische Buurt-Zuid	Binnenstad (deel MD) Villabuurt Klein Martijn Hoornse Park Piccardthof

Het effect van de hogere inzamelfrequentie verschilt per wijk. Overall gezien stijgt de hoeveelheid papier die alle verenigingen e.d. gezamenlijk aan huis wordt ingezameld echter niet. De verhoogde inzamelfrequentie voorziet met name in een betere dienstverlening aan huishoudens.

Een proef met inzameling van papier door middel van minicontainers (buitenwijken) is in voorbereiding en zal in het voorjaar van 2009 starten.

In de eerste helft van 2008 kende de oud papierprijs een hoogtepunt met een opbrengst van rond de € 120/ton. In de verdere loop van 2008 is de marktprijs voor oud papier - mede als gevolg van de economische crisis - snel gedaald tot een zeer laag niveau € 40/ton. Mede door de in 2006 met Virol overeengekomen contractuele garantieprijs, heeft oud papier gemiddeld over 2008 circa € 78 per ton opgeleverd.

Glas

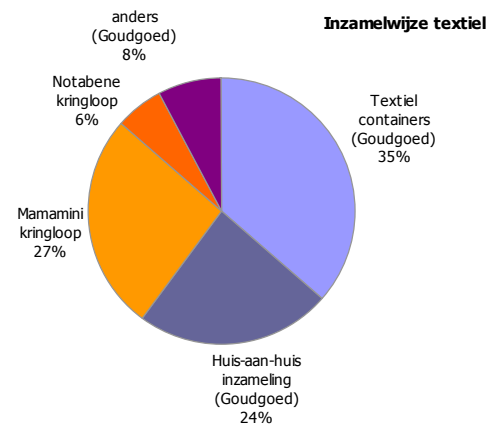
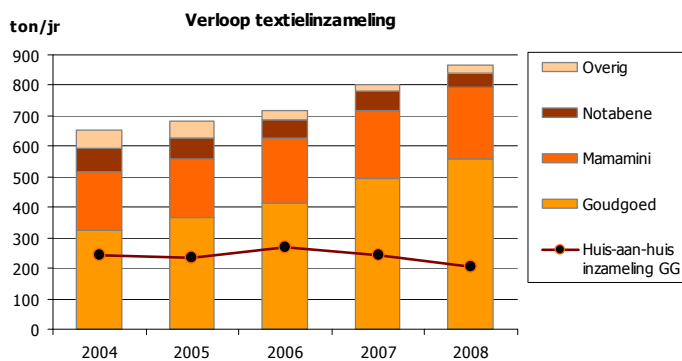
In 2008 is 3.540 ton glas ingezameld. De hoeveelheid valt hiermee wezenlijk lager uit dan in voorgaande jaren. Verklaring is dat voor 2008 een nauwkeuriger verdeling heeft plaatsgevonden naar de hoeveelheid glas afkomstig van huishoudens in de stad en de commercieel ingezamelde hoeveelheid glas.

Gegeven	2004	2005	2006	2007	2008
Ingezameld glas totaal (ton)	3.705	4.338	4.146	4.100	3.540
Respons (kg/inwoner.jr)	21	24	23	23	19
▪ brengpunten glas (aantal)	115	113	109	109	111
▪ glascontainers (aantal)	156	156	151	155	157
▪ % bov.gr. : % ond.gr.	37 : 63	37 : 63	34 : 66	35 : 65	32 : 68
% glas in restafval Groningen gemiddeld	4%	5%	4%	3%	7%

Textiel en schoeisel

In 2008 is 870 ton textiel ingezameld. De respons is ten opzichte van het voorgaande jaar met 9% gestegen. De stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door een sterk gestegen respons van de textielcontainers (+50%). De respons van de huis-aan-huisinzameling is – als gevolg van de textielcontainers – in 2008 licht gedaald.

Gegeven	2004	2005	2006	2007	2008
Ingezameld textiel totaal (ton)	653	684	717	802	870
Respons (kg/inwoner.jr)	3,6	3,8	4,0	4,4	4,7
% textiel in restafval Groningen gemiddeld	8%	6%	7%	9%	5%



Textiel wordt in hoofdzaak ingezameld door Goudgoed (64%) en kringloopbedrijf Mamamini (25%).

De textielcontainers vormen per 2008 de voornaamste wijze van inzameling. Per eind 2008 staan textielcontainers uit op de volgende locaties:

- Winkelcentrum Paddepoel
- Winkelcentrum Vinkhuizen
- Winkelcentrum Overwinningsplein
- Gezondheidscentrum, Hoogkerk
- EDAH, Curacaostraat
- Albert Heijn, Rijksweg
- Voormalige Intratuin, De Hunze
- Afvalbrengstation Woldjerspoor
- Winkelcentrum Selwerd (nieuwe locatie in 2008)
- Winkelcentrum Lewenburg
- Super de Boer, Sav. Lohmanlaan
- EDAH, Barestraat
- Albert Heijn, Madeliefstraat
- Waterland
- Afvalbrengstation Vinkhuizen
- Paradijsvogelstraat (inbrengpunt Goudgoed)

Daarnaast heeft Humana op commerciële basis in pandig containers uitstaan bij supermarkten aan de Claremaheerd, Rijksweg en Wilhelminakade.

Klein gevaarlijk afval

In 2008 is 228 ton klein gevaarlijk afval gescheiden ingezameld. Naast deze hoeveelheid is door de Stibat 12,5 ton batterijen gescheiden ingezameld.

Klein gevaarlijk afval wordt hoofdzakelijk ingezameld via de afvalbrengstations. Circa $\frac{3}{4}$ van alle kleine gevaarlijk afval wordt via die route ingezameld. Het standplaatssysteem leverde tot 2008 slechts een beperkte bijdrage (12%). Eind 2008 is het standplaatssysteem uitgebreid met inzameling tijdens avonduren. Omdat dit nog maar sinds een korte tijd is ingevoerd zijn er nog onvoldoende harde cijfers of dit ook leidt tot een wezenlijk hogere respons.

Gegeven	2004	2005	2006	2007	2008
Ingezameld kga totaal (ton)	159	174	211	240 (*)	241 (**)
Respons (kg/inwoner.jr)	1,2	1,0	1,1	1,3	1,3
% kga in restafval Groningen gemiddeld	0%	0%	0%	0%	0%

(*) Inclusief 11,4 ton batterijen (Stibat)

(**) = 228 ton kga (FIS2000) + 12,5 ton batterijen (Stibat)

Grof huishoudelijk afval

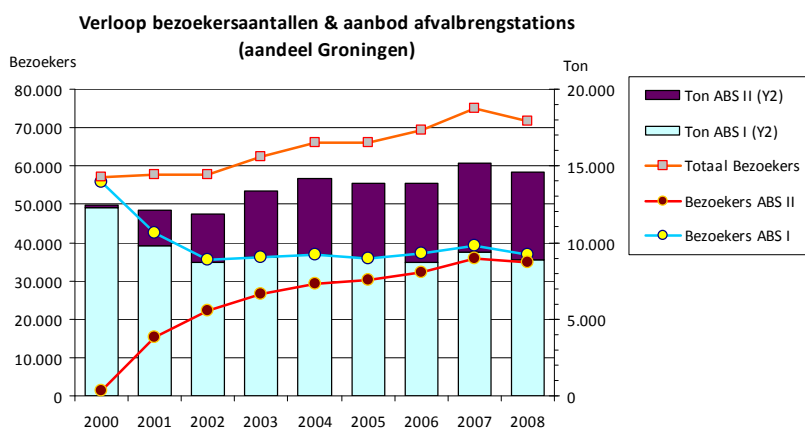
In 2008 is in totaal 17.057 ton grof huishoudelijk afval ingezameld, iets minder dan in 2007. In de hierna opgenomen tabel is een ander nader uitgesplitst.

Gegeven	2004	2005	2006	2007	2008
Ingezameld GHA totaal (ton)	17.662	17.780	16.556	17.607	17.057
Respons (kg gha/inwoner.jr)	98	98	92	97	94
Verdeling naar inzamelwijze GHA					
• gemengd GHA haalsysteem (ton)	2.350	2.675	2.388	2.401	2.349 (*)
○ wit- en bruigoed haalsysteem (ton)	273	246	77	n.b. (**)	n.b. (**)
• gemengd GHA ABS I (ton)	2.067	2.105	2.275	2.406	2.145
○ gescheiden deelstromen ABS-I (ton)	6.362	6.086	5.882	6.307	6.071
○ wit- en bruigoed ABS-I (ton)	786	818	543	669	669
❖ bezoekers ABS-I (aantal)	36.785	35.839	37.296	39.070	36.950
• gemengd GHA ABS II (ton)	1.195	1.371	1.603	1.694	1.398
○ gescheiden deelstromen ABS-II (ton)	3.543	3.239	2.945	3.178	3.377
○ wit- en bruigoed ABS-II (ton)	214	238	253	184	381
❖ bezoekers ABS-II (aantal)	29.266	30.238	32.159	35.838	34.761
• gemengd GHA overig (afzet e.d.)	872	1.002	590	760	667
% gescheiden ingezameld GHA van totaal	63%	60%	59%	59%	62%
% gescheiden GHA op ABS-en	76%	74%	72%	72%	75%

(*) Totaal FIS2000 gemengd grofvuil: 4.414 ton. O.b.v. opgave ARCG is 1.398 ton afkomstig van ABS-2. O.b.v. weegbonnen is 667 ton van kringloopbedrijven en woningbouw e.d. (afzet/ballast). Analooq aan voorgaande jaren is het restant als tonnage haalsysteem aangehouden.

(**) Van het wit- en bruigoed dat aan huis ingezameld wordt zijn geen weeggevens bekend. De hoeveelheden zijn wel meegenomen in het tonnage WEB van ABS-I.

In 2008 is ongeveer 18% van alle grof vuil ingezameld middels het haalsysteem (halen op afroep / afzetbakken e.d.). Het overgrote merendeel echter wordt door bewoners zelf naar de afvalbrengrstations gebracht. Daarvan wordt 1/3 afgegeven op het afvalbrengrstation Vinkhuizen en 2/3 bij de ARCG. Opvallend daarbij is dat op afvalbrengrstation Duinkerkenstraat er per bezoeker 1,5 keer zoveel afval wordt aangeboden als per bezoeker op afvalbrengrstation Vinkhuizen.



De bezoekersaantallen op beide afvalbrengrstations zijn in 2008 licht gedaald. In totaal telden de afvalbrengrstations in totaal circa 72.000 bezoekers.

Op de afvalbrengrstations wordt het aangeboden afval gescheiden in diverse deelstromen t.b.v. hergebruik. In 2008 is op beide afvalbrengrstations 75% van al het aangeboden afval gescheiden.

Getracht wordt om op de afvalbrengrstations de mate van scheiding van aangeboden grof vuil verder te verbeteren. Sinds 2007 wordt de fractie gips als aparte stroom gescheiden gehouden. Met ingang

van 2008 worden ook de stromen (hard) kunststofafval en tapijt apart gehouden en gerecycled. In 2008 is respectievelijk 54 ton kunststofafval en 30 ton tapijt gescheiden ingezameld.

In 2008 is onderzoek gedaan naar mogelijkheden om het grof huishoudelijk afval dat aan huis (gemengd) wordt ingezameld, verder te scheiden door deelstromen apart in te zamelen. Naar aanleiding hiervan is gedurende enkele weken een proef uitgevoerd met het apart inzamelen van hout en metalen. Met name hout vormt een aanzienlijk deel (circa 40%) van het aangeboden grof vuil. De verwerkingskosten voor hout liggen aanzienlijk lager dan voor gemengd grof vuil. Uit de proef is gebleken dat gescheiden inzameling van deze deelstromen overall niet leidt tot lagere kosten, als gevolg van de extra logistieke handelingen die een en ander vergt. Zo bieden adressen vaak niet alleen hout of metaal aan maar meerdere grove afvalstromen, waardoor hetzelfde adres ook meerdere keren bedient moet worden. In 2009 zal nadere besluitvorming plaatsvinden over het al dan niet gescheiden inzamelen van grof vuil-deelstromen aan huis.

Grof vuil meldingen

In 2008 zijn 29.743 meldingen voor inzameling aan huis van grof vuil (inclusief wit- en bruingoed) geregistreerd. Het aantal meldingen is met circa 10% gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar (32.984)².

Met het oog op een betere scheiding van grof afval en reductie van inzamelkosten, is met ingang van 2008 het aantal keer dat men grof huishoudelijk afval gratis kan laten halen (t/m 2006 nog 4 */jaar) verder gereduceerd tot maximaal 2 */jaar. Het is aannemelijk dat deze maatregel heeft bijgedragen aan de reductie van het aantal grof vuil meldingen. Over 2008 valt op de afvalbrengstations echter eveneens een vermindering van ingezamelde afvalhoeveelheden en de totale bezoekersaantallen te constateren. Wellicht dat de economische crisis in 2008 heeft bijgedragen aan het vrijkomen van geringere hoeveelheden grof vuil. Er valt daarbij echter geen wezenlijke daling in bezoekersaantallen in de 2^e helft van 2008 (ten opzichte van dezelfde periode in 2007) waar te nemen.

Sinds eind 2004 kunnen bewoners hun grof vuil aanmelden via Internet. Deze dienstverlening beoogt het aantal telefonische meldingen dat bij de balie binnenkomt te reduceren. Daarnaast biedt het bewoners de mogelijkheid om op elk door hen gewenst moment grof vuil aan te melden. De digitale meldingen wordt rechtstreeks verwerkt in de routeplanning. Sinds de introductie is het aantal en percentage digitale meldingen gestaag gestegen. In 2005 kwam zo'n 25% van alle meldingen binnen via Internet, in 2006 34% en in 2007 43%. Aan deze stijging lijkt in 2008 een einde gekomen te zijn. Zo is in 2008 circa 41% van de grof vuilmeldingen via Internet binnengekomen

Kringloopgoederen

In Groningen zijn Mamamini en Notabene de voornaamste kringloopbedrijven die herbruikbare goederen inzamelen/-nemen van bewoners. Deze kringloopbedrijven hebben in 2008 in totaal circa 2.175 ton ingezameld³. Van de ingezamelde goederen, is door/via de kringloopwinkels ± 70 - 75% verkocht en/of anderszins hergebruikt. De goederen die niet verkoopbaar en herbruikbaar zijn, kunnen de kringloopbedrijven op kosten van de Milieudienst laten verwijderen⁴. In 2008: Mamamini 439 ton, Notabene 145 ton.

Van het nieuwe kringloopbedrijf "Fair Back Kringloop" (Pop Dijkemaweg, geopend in 2007) is niet bekend hoeveel door hen is ingezameld en/of verkocht. Getracht zal worden om in het verslag over 2009 hier meer inzicht in te bieden.

Kunststoffen

Landelijk zijn er tussen VROM, VNG en het (verpakkende) bedrijfsleven afspraken gemaakt over het hergebruik van kunststof verpakkingen. Aanvankelijk zouden gemeenten verplicht worden door

² In de monitor 2007 staan voor dat jaar 40.372 grof vuilmeldingen vermeld. Bij vergelijking van het veel lagere aantal meldingen in 2008 met die van 2007, is gebleken dat in 2007 diverse meldingen dubbel geteld zijn.

³ De kringloopbedrijven baseren hun tonnages deels op wegingen en deels op (BKN-) rekenfactoren

⁴ Alleen de hoeveelheid (grof)afval die de kringloopbedrijven op kosten van de Milieudienst (afvalstoffenheffing) hebben laten afvoeren, is vermeld onder grofhuishoudelijk afval. Het deel dat kringloopbedrijven hebben verkocht is in die zin niet beschouwd als afval.

inzameling aan de bron van kunststofverpakkingen (bijvoorbeeld door zakken huis aan huis op te halen) hieraan een bijdrage te leveren.

Door ingrijpen van de Tweede Kamer werd het in 2008 ook mogelijk voor gemeenten om te kiezen voor nascheiding van kunststof verpakkingsmateriaal uit het huishoudelijk afval. Dit is mede gebeurd nadat een praktijkproef bij de VAGRON met nascheiding van kunststofafval goede resultaten had opgeleverd. Uit de proef bleek dat er potentieel een grotere hoeveelheid recyclebare kunststoffen kan worden teruggewonnen dan bij louter broninzameling het geval zal zijn. In ieder geval in die gemeenten waar broninzameling weinig effectief zal zijn (o.a. grotere, verstedelijkte gemeenten). Bij nascheiding worden extra transportbewegingen vermeden die wel noodzakelijk zijn bij bronscheiding, zodat de conclusie moet luiden dat nascheiding op provinciale schaal potentieel meer milieurendement kan opleveren. Een groot aantal gemeenten in de provincie – waaronder Groningen - heeft er daarom voor gekozen om van deze nascheidingsmogelijkheid gebruik te maken.



Inmiddels heeft de ARCG overeenstemming bereikt met Essent Milieu, die verantwoordelijk is voor de scheidings- en vergistinginstallatie in Groningen, over de condities en voorwaarden waaronder in Groningen nascheiding gaat plaats vinden. Het doel daarbij is dat zo snel mogelijk (2009) de nascheiding van kunststof verpakkingsmateriaal kan plaats vinden.

Kunststoffen vormen een belangrijke component (21%) van het ingezamelde restafval.

Sorteeranalyses

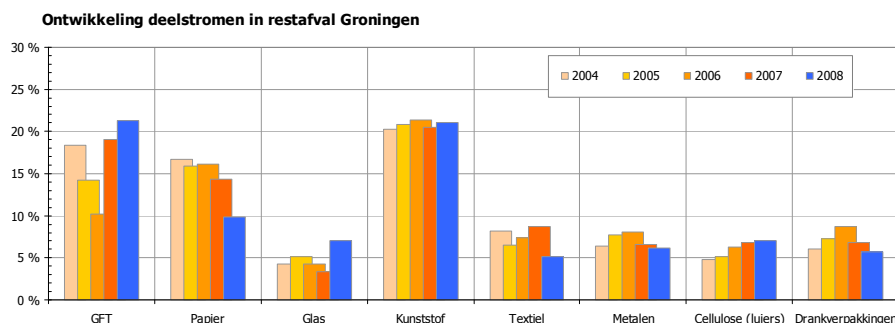
Sinds 1998 worden 4 keer per jaar sorteeranalyses uitgevoerd van het huishoudelijk restafval uit de volgende wijken/gebieden:

- Beijum
- Binnenstad
- Engelbert/Middelbert
- Helpman West
- Villabuurt / Hoornse Wijk
- Hoogkerk
- Indische Buurt
- Paddepoel
- Selwerd (m.i.v. 2004)

De analyses geven een indicatief beeld voor de betreffende (typen) wijken. Tezamen geven de analyses een representatief beeld van de gemiddelde samenstelling van het restafval uit Groningen. Het beeld over de afgelopen jaren van de gemiddelde samenstelling was voor de meeste deelstromen relatief constant. Het aandeel GFT in het restafval leek te dalen.

In de loop van 2007 heeft Essent besloten de sorteeranalyses niet meer bij de VAGRON in Groningen uit te voeren maar in Wijster. In Wijster worden afvalmonsters middels de NVA-methode in dezelfde deelstromen gesorteerd. Doordat echter een wezenlijk grotere hoeveelheid wordt gesorteerd dan voorheen in Groningen en doordat er nauwkeuriger wordt gesorteerd, vertonen de uitkomsten sinds de overgang naar Wijster een afwijkend (betrouwbaarder) beeld ten opzichte van eerdere jaren. Met name het aandeel GFT in het restafval valt wezenlijk hoger uit. Dit heeft uiteraard ook weer gevolg voor de relatieve aandelen van andere deelstromen in het restafval.

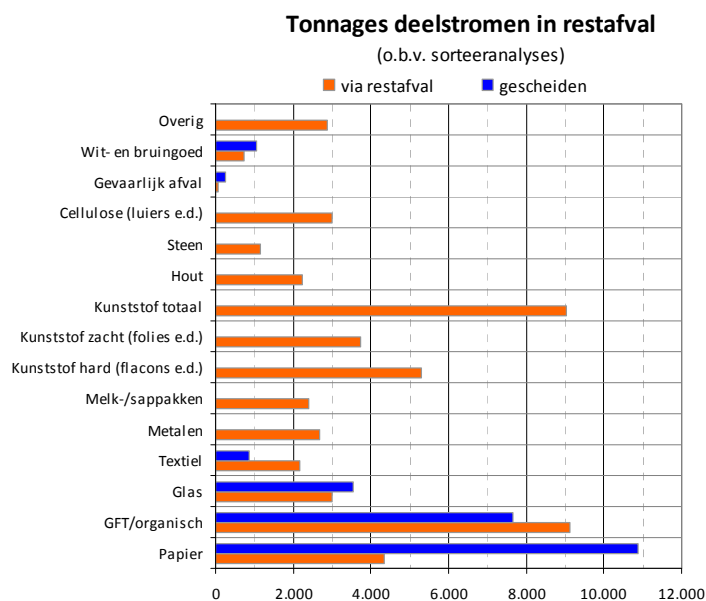
De ontwikkeling van de voornaamste deelstromen in het restafval is in onderstaande figuur weergegeven.



Het gemiddelde aandeel per deelstroom en de totaal ingezamelde hoeveelheid restafval, geven een indicatie van de hoeveelheden herbruikbare deelstromen die via het / als restafval zijn ingezameld en daarmee het scheidingspotentieel dat nog aanwezig is in het restafval. Niet al het herbruikbare afval zal in de praktijk echter gescheiden inzamelbaar zijn.

Verreweg het grootste potentieel zit in de fracties kunststoffen / verpakkingen. Deze zullen vanaf 2009 nagescheiden gaan worden bij de VAGRON.

Voor zover huishoudelijke deelstromen gescheiden worden ingezameld, zijn in de hiernaast weergegeven grafiek tevens de ingezamelde hoeveelheden weergegeven.



Tevredenheidsonderzoek

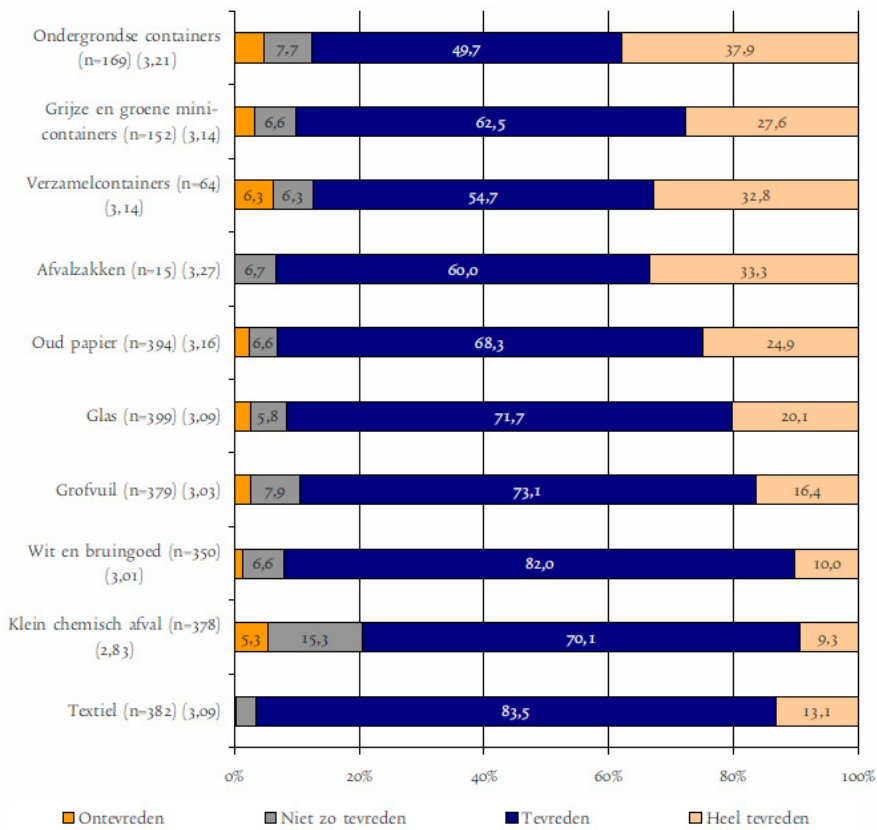
Eind 2008 is in opdracht van de Milieudienst door HanzeConnect een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Inwoners van Groningen is in dat kader gevraagd naar hun tevredenheid over de dienstverlening door de Milieudienst op het gebied van beheer van de openbare ruimte en inzameling van afvalstromen. Het voorlaatste onderzoek stamt uit 2006.

Uit het onderzoek van 2008 blijken bewoners over het algemeen (zeer) tevreden over de verschillende dienstverleningen van de Milieudienst. De overall tevredenheid over de dienstverlening door de Milieudienst is in 2008 gewaardeerd op 7,4 (2006: 7,1). Daarbij is een lichte stijging geconstateerd ten opzichte van 2006 wat betreft de gemiddelde tevredenheid over de inzameling van de diverse afvalstromen. De tevredenheid over de inzameling van afval middels ondergrondse containers, is ten opzichte van 2006 gedaald. Hoewel de waardering in 2008 voor de gescheiden inzameling van klein chemisch afval is gestegen, scoort de gemiddelde waardering hiervoor duidelijk ongunstiger dan voor andere deelstromen. Met klein chemisch afval weet men niet waar men heen moet en/of men vindt het lastig.

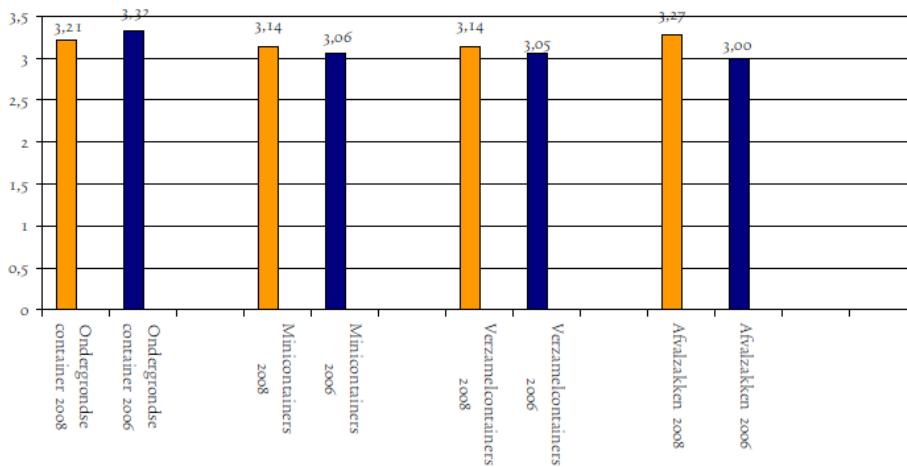
In september is gestart met het 's avonds inzamelen van klein chemisch afval op een aantal standplaatsen, veelal bij supermarkten. Deze dienstverlening wordt positief ervaren door bewoners.

Tevreden – heel tevreden over inzameling	2001	2003	2006	2008
- klein gevaarlijk afval	69%	78%	77%	79%
- oud papier	85%	94%	81%	93%
- glas	n.g.	94%	93%	92%
- textiel	n.g.	87%	95%	97%
- grof vuil haalsysteem	66%	86%	n.g.	
- grof vuil afvalbrengrstations (I / II)	77 / 83%	85%	n.g.	
* grof vuil	n.g.	n.g.	86%	90%
- wit- en bruingoed	n.g.	91%	89%	92%
* ondergrondse huisvuilcontainers	n.g.	n.g.	91%	88%
* grijze/groene minicontainers	n.g.	n.g.	90%	90%
* verzamelcontainers	n.g.	n.g.	89%	88%
* zakken aan de straat	n.g.	n.g.	92%	93%
- informatievoorziening	64%	88%	n.g.	
Overall waardering dienstverlening MD	7,3	7,3	7,1	7,4

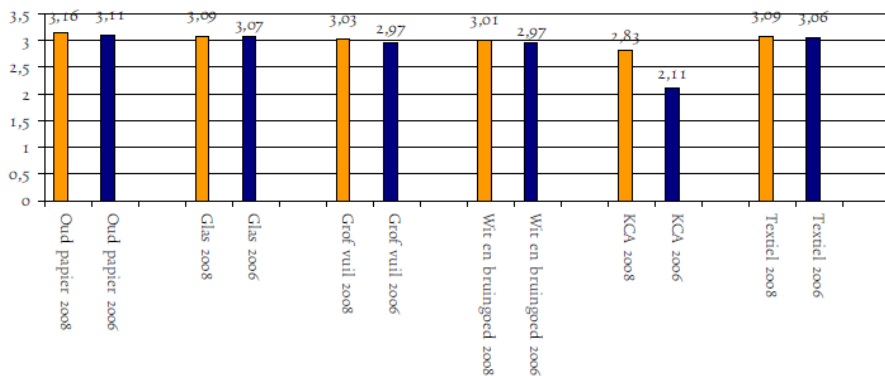
Op de volgende pagina zijn enkele grafische weergaven van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek opgenomen. Daarbij geldt dat de te behalen scores lopen van 0 - 5.



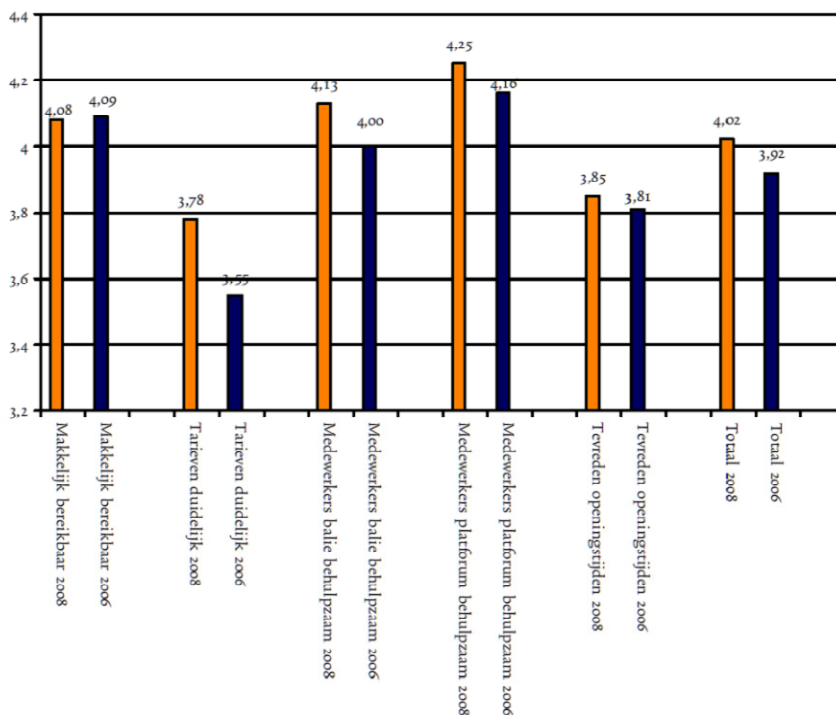
Grafiek - Tevredenheid inzameling



Grafiek - Tevredenheid inzameling



Grafiek - Tevredenheid afvalbrengstation

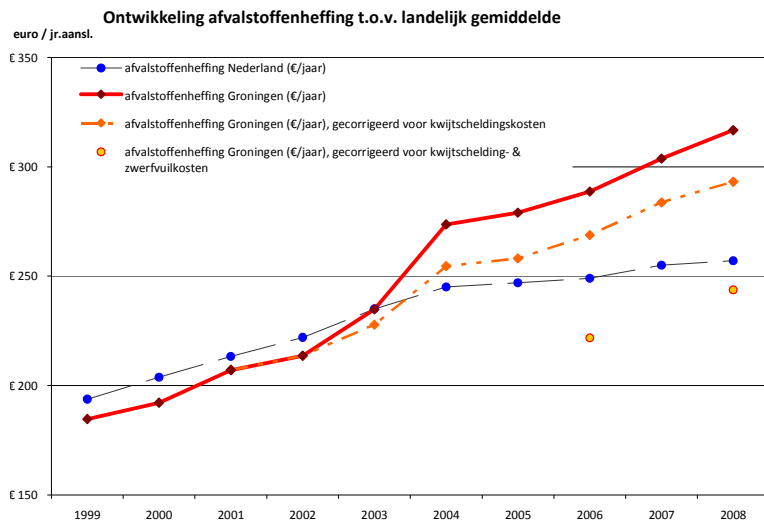


Afvalstoffenheffing

Het groningse tarief is in 2008 verder gestegen ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Zo bedroeg in 2008 de afvalstoffenheffing in Nederland gemiddeld € 257 per aansluiting tegen € 317 in Groningen⁵. Het tarief viel daarmee in 2008 daarmee 23% hoger uit dan het landelijk gemiddelde.

Tarief afvalstoffenheffing		2007	2008
Groningen	1 persoons huishouden	€ 283,68	€ 296,76
	2 persoons huishouden	€ 303,72	€ 316,68
	3 – 7 persoons huishouden	€ 323,76	€ 331,92
	8 of meer persoons huishouden	n.v.t.	€ 442,92
Nederland	1 persoons huishouden	€ 211	€ 214
	2 persoons huishouden	n.b.	n.b.
	meer persoons huishouden	€ 263	€ 265
	Gem. tarief (geen 100% kostendekking)	€ 247	€ 249
	Gem. tarief (bij 100% kostendekking)	€ 255	€ 257

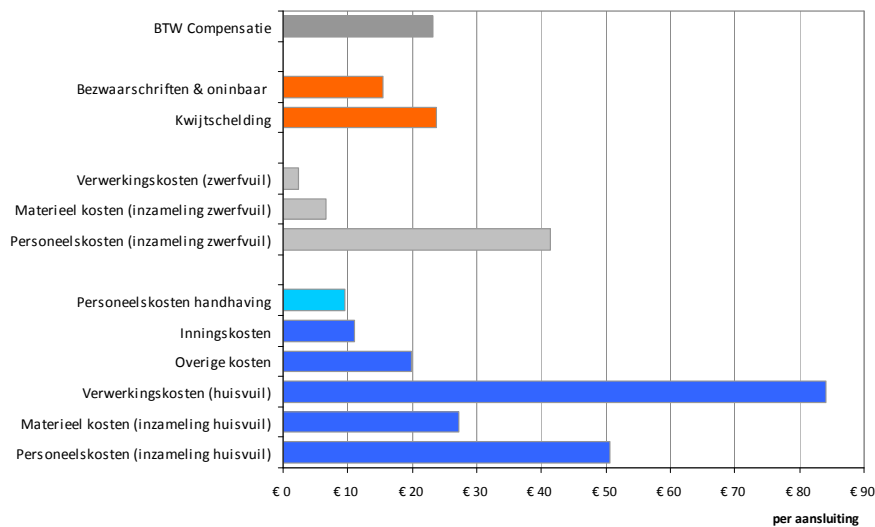
⁵ Gemiddeld tarief NL bij 100% dekkinggraad vergeleken met het tarief 2 persoons-huishouden in Groningen. Dit 2-persoons tarief is nagenoeg gelijk aan de gemiddeld opgelegde aanslag in Groningen in 2008.



Dat het tarief relatief hoog uitvalt, komt voornamelijk doordat in Groningen, de kosten van de kwijscheldingsregeling alsook een substantieel deel van de inzamel- en verwerkingskosten van zwerfvuil, gefinancierd worden vanuit de afvalstoffenheffing. In veel andere gemeenten is dit niet / in mindere mate het geval.

Wanneer de afvalstoffenheffing voor deze componenten gecorrigeerd wordt, dan valt deze voor 2008 circa € 73 per aansluiting lager uit (= 5% onder het landelijk gemiddelde).

Kostencomponenten afvalstoffenheffing 2008



Beheer openbare ruimte

Hoeveelheden afval

Gegeven	2004	2005	2006	2007	2008
- Veegvuil, hergebruik (ton)	1.585	2.054	2.577	1.875	1.177
- Veegvuil, nascheiding (ton)	2.320	1.897	2.252	2.037	1.511
- Marktafval, nascheiding (ton)	401	547	359	363	467
- Kolkenafval, hergebruik (ton)	533	495	599	621	645
- Kadavers, eindverwerking (ton)	10	12	18	12	20
Totaal openbaar afval (ton)	4.849	5.005	5.845	4.908	3.818
Hergebruik openbaar afval (%)	44%	51%	54%	51%	48%

In 2008 is in totaal 3.818 ton afval uit de openbare ruimte ingezameld. Dit is wezenlijk minder dan in de voorgaande jaren (t.o.v. 2007: -20%).

Overigens geldt dat de feitelijk ingezamelde hoeveelheden hoger liggen, maar dat een deel van het ingezamelde veegafval ten laste gebracht worden van andere kostendragers. Zo wordt 50% van het handmatig ingezamelde veegvuil ten laste gebracht van het product inzameling huishoudelijk afval. Van het machinaal ingezamelde veegvuil wordt 10% ten laste gebracht van het product commerciële straatreiniging. Wanneer hiervoor gecorrigeerd zou worden dan bedraagt de totale hoeveelheid afval die in 2008 uit de openbare ruimte is ingezameld circa 5.460 ton.

Gladheidbestrijding

In de winterperiode 2007/2008 zijn er 4 kleine en 6 grote uitrukken geweest en is 250 ton zout verbruikt⁶. In de winterperiode 2008/2009 waren dit er 14 respectievelijk 24, waarbij 1.050 ton zout is verbruikt.

Bij een kleine uitruk (3 voertuigen) worden alleen bruggen, viaducten en zoabwegen gestrooid. Bij grote uitrukken (21 voertuigen + 2 t.b.v. Ten Boer) worden tevens alle hoofdontsluitingswegen, busbanen en fietspaden gestrooid. Het aantal uitrukken en zoutverbruik houden sterk verband met sneeuwhoeveelheden, temperatuur en andere weersomstandigheden gedurende de winterseizoenen.



Lentekriebels

Jaarlijks wordt in Groningen de voorjaarsschoonmaakactie LenteKriebels georganiseerd. Bewoners, organisaties, verenigingen, scholen en clubs gaan gedurende drie weken gezamenlijk hun woon, leef of sportomgeving opruimen. Ze melden de zwerfafvalacties aan en zijn vervolgens zelf verantwoordelijk voor de organisatie. De gemeente faciliteert de acties met materialen en zorgt voor de afvoer van het afval. Gedurende drie weken in april wordt het zwerfafval opgeruimd in de straten, pleinen, (sport)parken en vaak ook sloten.

In 2008 hebben 85 groepen zich aangemeld met een grote of kleine actie. Ruim 3000 kinderen en volwassenen hebben in de periode van 7 tot en met 26 april de stad opgeruimd. Een aantal deelnemers doet al jaren mee, in 2003 werd voor de eerste keer LenteKriebels georganiseerd. Opvallende nieuwe deelnemers waren dit jaar een peuterspeelzaal, scholen met bijzonder onderwijs en een hondenuitlaatopruimactie. Maar ook had een bewoner met zijn éénmansactie zich weer aangemeld. Hij ruimt gedurende het jaar en dus ook tijdens LenteKriebels het Appelhofje in Oosterhogebrug op. Als tegenprestatie van de gemeente vraagt hij een nieuwe fruitboom en een nieuwe prullenbak in dat zelfde parkje. En dan was er een dichter die zijn opruimactiebevindingen tijdens LenteKriebels vertaalde in poëzie en een bundel, in een kleine oplage uitgegeven.

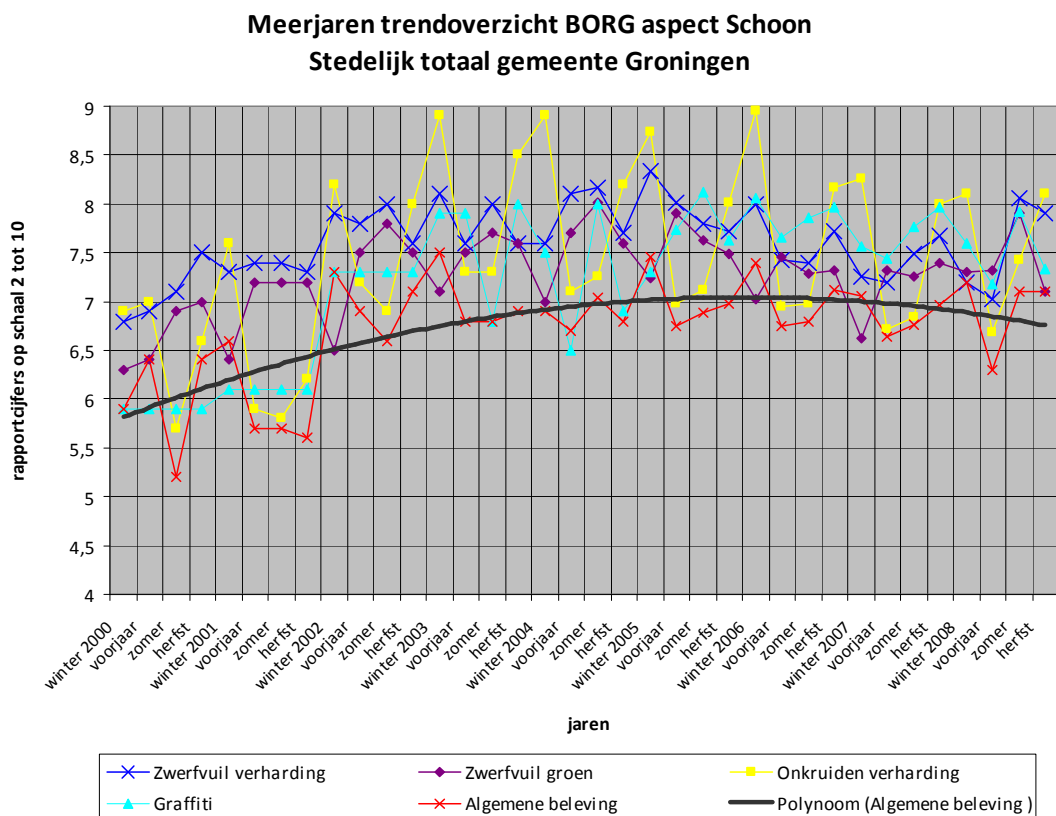
⁶ Stand van zaken per 15 februari 2008

Dit jaar is er voor het eerst officieel subsidie verstrekt aan de deelnemers die dit schriftelijk hadden aangevraagd. Deze financiële vergoeding van maximaal 250 euro wordt altijd gebruikt voor een gemeenschappelijk doel, zoals: de aanschaf van iets voor de straat of vereniging, versnaperingen tijdens de actie of een (buurt)feestje na afloop.

LenteKriebels is een samenwerking van de Milieudienst en Stadsbeheer, stichting Stiel (opbouwwerk), en woningcorporaties. Het project wordt grotendeels gefinancierd door Schoon, Heel, Veilig. LenteKriebels is een participatieproject voor een schone, hele en veilige stad.

BORG

In onderstaand overzicht is de samenhang van alle aspecten zichtbaar over de periode 2000-2008. De zwarte lijn in de grafiek is de trendlijn van de algemene beleving.



De trend van de gerealiseerde kwaliteit Schoon is licht dalend en ligt onder de ambitie in het ondernemingsplan.

Het steeds intensiever gebruik van de stad heeft zijn weerslag op de netheid. In de binnenstad zien we dit door bijvoorbeeld een trend van meer evenementen, terrassen, parkeren, langere openingstijden winkels enz.. In de buitenwijken door inbreiding woningbouw en bijbehorende (bouw-) activiteiten, toename van obstakels op straat (fietsklemmen studenten, weren van autoparkeren door paaltjes e.d.). Ook een toename van de verkeersdruk maakt het lastiger om de stad schoon te maken en zet daarmee de beeldkwaliteit onder druk.

	2008	
	Ambitie	Werkelijk
Hele stad	7	6,9
Binnenstad	8	7,4
Overige wijken	7	6,6
Winkelcentra	7	6,9
Industrieterreinen	6	7,2
Omgeving scholen	7	6

De gerealiseerde kwaliteit schoon zoals die uit de burgerschouw 2008 naar voren is gekomen, is vergelijkbaar met die van 2007: 88% van alle schouwmetingen voldoet of ligt hoger dan de afgesproken beeldkwaliteit. De politieke ambitie is 90%.

Burgerschouw 2008	Aantal metingen	% dat voldoet aan ambitie	2007
- Drijfvuil	192	82%	90%
- Graffiti	1.248	92%	91%
- Hondenpoep	1.404	94%	93%
- Onkruid in verharding	1.399	74%	74%
- Zwerfvuil in groen	1.092	86%	90%
- Zwerfvuil op verharding	1.403	90%	91%
Totaal aspect 'Schoon'	6.738	88%	88%

Het onkruidbeheer drukt in het groeiseizoen zwaar op de beeldkwaliteit. Deze loopt dan terug naar een niveau waarbij circa 74% van de schouwmetingen voldoen aan de gestelde ambities. Voor het onkruidbeheer is het voornemen om in 2009 een evaluatie uit te voeren.

Milieustewards

Eind 2007 heeft de dienst een subsidieverzoek ingediend in het kader van het Landelijk Impulsprogramma Zwerfafval 2007-2009 voor het project MilieuStewards. Doel van dit project, dat in 2008 van start is gegaan, is om de zwerfafvalproblematiek aan te pakken. Het project richt zich op de oude stadswijken zoals de Korrewegwijk & de Hoogte en op de snoeproutes rondom scholen. Daarnaast beoogt het project de participatie van wijkbewoners, scholieren en woningstichting te bevorderen bij het schoonhouden van de eigen omgeving en het bewustzijn rond het weggooiedrag. Door middel van handhaving wordt geprobeerd notoire vervuilers alsnog te bekeren om hun afval niet zomaar weg te gooien.



Milieustewards: Wally Schepers & Kars Ottens

Handhaving

In 2008 heeft de handhaving zich wat betreft afval/zwerfvuil, met name gericht op bijplaatsingen van afval bij/naast de ondergrondse restafval- en papiercontainers en op het oneigenlijk / te vroeg aanbieden van grof vuil. In 2008 zijn hiertegen in totaal 800 processen-verbaal opgemaakt (400 i.v.m. bijplaatsingen en 400 i.v.m. grof vuil).



Daarnaast is er door de afdeling MMT in 2008 met name handhavend en waarschuwend opgetreden tegen overtredingen met honden, muziekvergunningen, flyerverboden, collectievergunningen en standplaatsen zonder vergunning (in totaal eveneens 400 processen-verbaal).

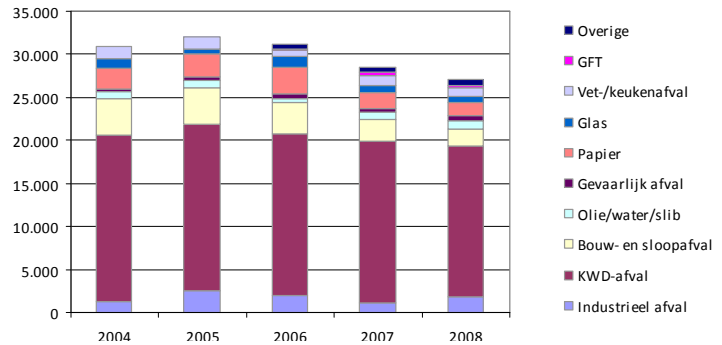
Commerciële reinigingsactiviteiten

Ingezamelde hoeveelheden

De totaal ingezamelde hoeveelheid bedrijfsafval is in 2008 iets lager uitgevallen dan in voorgaande jaren: 27.289 ton.

De daling doet zich voornamelijk voor bij kwd- en bouw- en sloopafval en is een gevolg van concurrentiedruk in de markt. Ook de sterke economische teruggang in de loop van 2008 heeft hier wellicht aan bijgedragen. De hoeveelheid olie-/water-/slib is in 2008 sterk gestegen.

De overige stromen zijn – met enige fluctuatie door de jaren – relatief constant.



Gegeven	2004	2005	2006	2007	2008
Industrieel afval	1.272	2.529 (*)	1.946	1.142	1.877
KWD-afval	19.318	19.276	18.801	18.704	17.402
Bouw- en sloopafval	4.220	4.227	3.619	2.590	1.964
Olie/water/slib	867	842	536	788	1.063
Gevaarlijk afval	350	405	474	510	536
Papier	2.409	2.681	3.151	1.854	1.774
Glas	1.016	650	523	805	648
Vet-/keukenafval	1.492	1.387	1.282	1.114	1.064
GFT	n.b.	n.b.	189	459	253
Overige	n.b.	n.b.	487	507	788
Totaal	30.944	32.047	31.008	28.472	27.289

(*) Inclusief circa 1.000 ton voorgaande jaren (Kisuma)

(#) Overige betreft afval afkomstig van commercieel vegen en straatkolkenreiniging.

Inzameling omliggende gemeenten

Anno 2008 verzorgt de Milieudienst op commerciële basis tevens de inzameling van het huishoudelijk afval in zes omliggende gemeenten. In totaal is in deze gemeenten circa 22 kton huishoudelijk afval (restafval, gft & grof vuil) ingezameld.

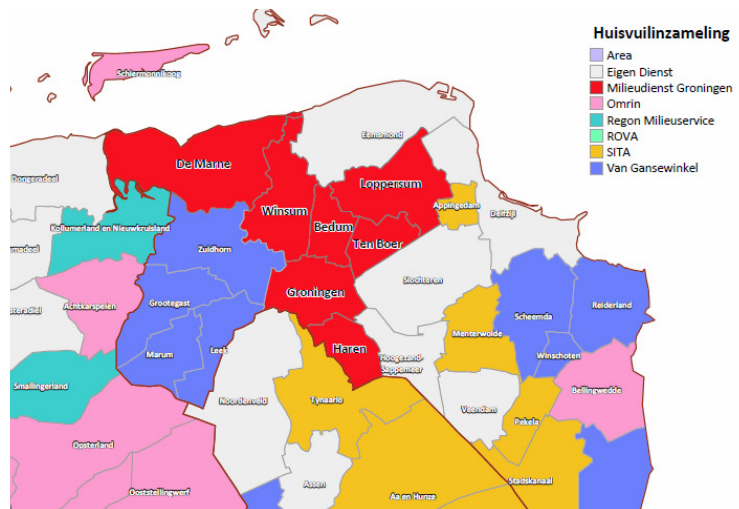
Het betreft de gemeenten:

- ▶ Bedum
- ▶ Winsum
- ▶ Loppersum
- ▶ Ten Boer
- ▶ De Marne en
- ▶ Haren

In sommige (andere) gemeenten (zoals gemeente Eemsmond) worden andersoortige en/of aanvullende reinigingsdiensten verleend, zoals inzameling van glas / papier, mechanische straatreiniging, inzameling / transport van kga e.d..

In totaal leverde de Milieudienst in 2008 in zeven omliggende gemeenten reinigingsdiensten.

In 2008 heeft de Milieudienst de huisvuilinzameling van gemeente Haren overgenomen.

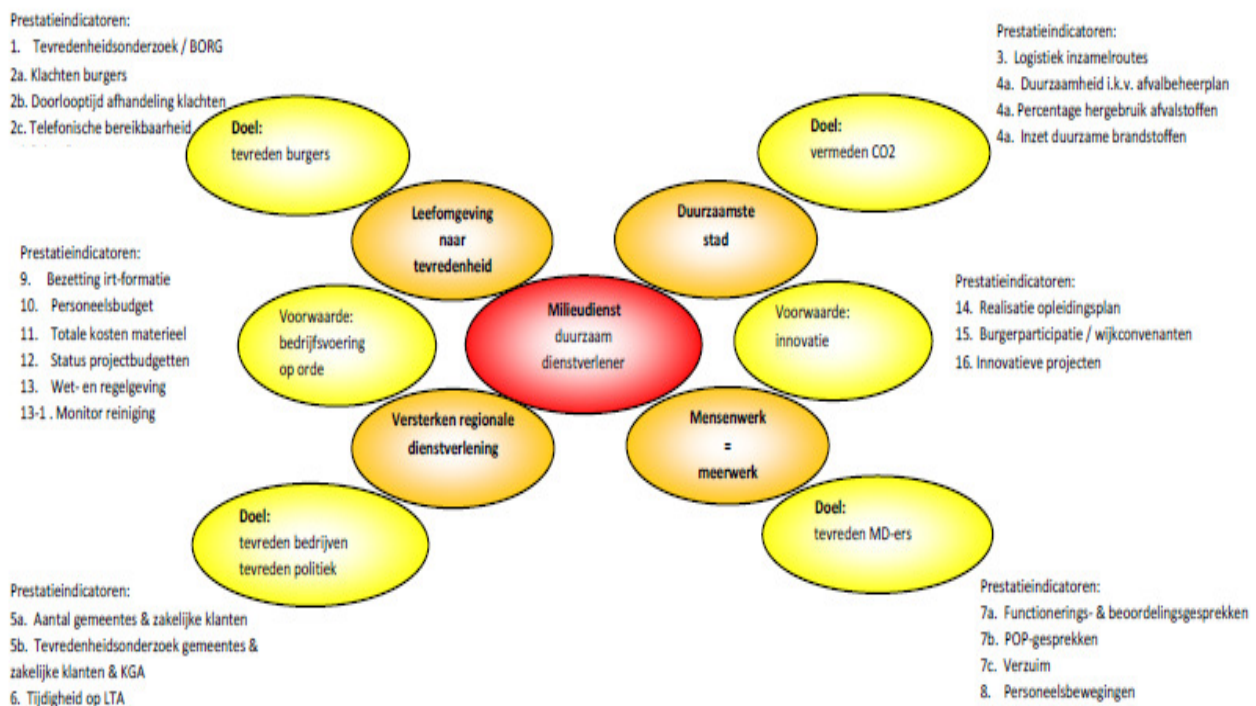


Milieu, kwaliteit & arbo

Kwaliteits- en milieuzorgsysteem

Ten behoeve van het kwaliteit- en milieuzorgsysteem van de Reiniging overeenkomstig ISO 9001:2000 en ISO 14001:2004, zijn in 2008 de gebruikelijke werkzaamheden uitgevoerd zoals de verrichting van in- en externe audits (toetsing of het systeem voldoet aan de eisen) en de directiebeoordeling. Gelet op de auditbevindingen van 2007, zijn in 2008 diverse extra inspanningen verricht.

Zo is door het management gewerkt aan een betere integratie van het bedrijfsbeleid en de ISO-systematiek. Dat heeft geleid tot de opstelling van een zogeheten balanced score card. Daarin is vastgelegd wat voor de Milieudienst / vakdirectie reiniging dusdanig relevante bedrijfsdoelen en daaraan verbonden streefcijfers zijn, dat men de naleving daarvan geregeld in de directie wil bespreken. En waarvan men de naleving ervan, middels opname ervan in het kwaliteit- en milieuzorgsysteem, ook geborgd wil hebben.



Daarnaast is door de afdeling P&O gewerkt aan een betere systematiek om te waarborgen dat de werkzaamheden van de vakdirectie reiniging door adequaat opgeleide medewerkers worden verricht.

VCA

Sinds 2006 beschikken de commerciële afdelingen (centraal 1, 2 en 3) van de vakdirectie reiniging over een zogeheten gecertificeerd VCA**-systeem. Ten behoeve daarvan dient de vakdirectie reiniging onder meer over een actuele risico-inventarisatie en -evaluatie te beschikken en bijv. geregeld werkplekinspecties te houden en toolboxmeetings te organiseren op het gebied van arbo en veiligheid. Ook dit systeem wordt jaarlijks extern geaudit (getoetst) en daarbij zijn tot op heden, dus ook in 2008, geen omissies geconstateerd.

Op basis van het aantal medewerkers was de Milieudienst formeel genoodzaakt om zich VCA** te laten certificeren. Het VCA**-regiem vereist ondermeer het opstellen van projectplannen hetgeen minder past bij de veelal routinematige werkzaamheden van de Reiniging. Door wijzigingen m.b.t. VCA (o.a. vervallen criterium "aantal medewerkers") is in 2008 – in overleg met het certificeringsbureau – besloten om te kiezen voor de (iets lichtere) variant VCA*.

Schoon voertuigpark

De Milieudienst / Vakdirectie reiniging streeft naar reductie van de milieubelasting van haar voertuigenpark. In dat kader worden zoveel als mogelijk voertuigen aangeschaft die op hernieuwbare, schonere brandstoffen rijden en/of met nieuwe, schonere verbrandingstechnieken zijn uitgerust. Voorbeelden hiervan zijn voertuigen die puur plantaardige olie (PPO) of aardgas als brandstof gebruiken, roetfilters, elektrische/hybride voertuigen e.d..

In 2008 zijn de nodige investeringen op dit terrein gedaan. Waar begin 2008 22% van alle voertuigen als 'schoon' bestempeld kon worden, bedroeg dit percentage eind 2008 ruim 57%.

Voertuigtypen	Totaal voertuigen in gebruik	Schone voertuigen	Begin 2008	Eind 2008
< 3.500 kg dienstauto / bestelauto	76	LPG	13	13
		Aardgas	2	5
		Elektrisch / hybride	-	1
		Inbouw roetfilter	2	31
		Euro 4 / 5	1	2
		% van totaal	24%	68%
> 3.500 kg vrachtauto's	83	Ombouw > PPO	2	12
		Inbouw roetfilter	2	21
		Euro 4	2	3
		Euro 5	5	9
		EEV	0	4
		% van totaal	13%	59%
Machines Zuigende veeg- / onkruidborstelmachines	31	Inbouw roetfilter	-	-
		Euro 4 / 5	9	14
				% van totaal
Totaal	187		22%	57%

Meldingen/klachten

Het aantal klachten m.b.t. de commerciële dienstverlening toont over de afgelopen jaren een lichte toename. Hierbij geldt de opmerking dat in voorafgaande jaren ook de zogenaamde 'meldingen' van commerciële klanten (binnen 2 x 24 uur op te lossen), geregistreerd werden in Clear als klacht. Sinds 2005 worden nog slechts die klachten geregistreerd waarvan de afhandeling langer op doet wachten of die een herhalend karakter hebben. Afgezet tegen ruim 2000 commerciële relaties met meer dan 100.000 contactmomenten per jaar, is het aantal klachten laag te noemen.

Commerciële Dienstverlening	2004	2005	2006	2007	2008
- gebrekkige dienstverlening	34	10	11	16	23
- financiële afwikkeling	3	5	1	0	2
Klachten totaal	37	15	12	16	25
Publieke dienstverlening	2004	2005	2006	2007	2008
Klachten totaal	28	96	90	86	100
Meldingen totaal	6.606	7.170	6.514	16.192	16.130
- Meldingen m.b.t. ondergrondse containers				11.283	10.831
- waarvan m.b.t. vervanging pasjes				6.628	7.370
- Totaal overige meldingen				4.909	5.299

Sinds 2005 worden bij de balie en op wijkposten van de Milieudienst telefonische meldingen van burgers geregistreerd in Magic. Ten behoeve van binnenkomende (schriftelijke) klachten is een separate Magic-omgeving in gebruik. Ook de eventuele procedures bij de gemeentelijke Ombudsman worden hierin geregistreerd.

Met ingang van 2007 worden alle meldingen aangaande ondergrondse containers in Magic geregistreerd. In voorgaande jaren werden meldingen betreffende steringen en/of verzoeken om

nieuwe pasjes niet geregistreerd in Magic, maar veelal rechtstreeks doorgegeven aan de betreffende medewerker. Dit verklaart de forse stijging van het aantal geregistreerde meldingen.

De ondergrondse containers vormen de voornaamste bron van de (publieke) klachten en meldingen. Veel voorkomende meldingen betreffen een container die in storing is of afval dat naast de container is geplaatst. Een groot deel van de bijplaatsingen heeft te maken met gedrag van burgers en bedrijven. Men is het pasje vergeten, er staat al een zak naast de bak, of men wil klein grof vuil kwijt en zet daarom het afval maar naast de container neer. Verreweg het grootste aantal meldingen in 2008 echter, betrof aanvragen voor een nieuwe pas voor ondergrondse containers (7.370 meldingen). Met de groei van het aantal containers wordt ook de vervanging van verloren, niet werkende of door vorige bewoners niet achtergelaten huisvuilpassen een toenemende kostenfactor. In 2007 is daarom besloten om voor een vervangende huisvuilpas kosten in rekening te brengen (€ 15,- per pas). In bijlage 4 is een overzicht gegeven van de jaarlijks uitgegeven passen. Gemiddeld gezien raakt 29% van de jaarlijks uitgegeven huisvuilpassen inactief (als gevolg van diefstal, verlies, kapotgaan e.d.). In het komende jaar zal moeten blijken in hoeverre het heffen van een vergoeding voor nieuwe passen dit percentage zal doen verlagen.

Onderwerpen - anders dan ondergrondse containers - waarover relatief veel meldingen binnenkomen waren – evenals in voorgaande jaren - het niet geleidigd zijn van mini's op inzameldagen, het verlies van minicontainers, het achtergebleven zijn van grofvuil op inzameldagen, fietswrakken en zwerfvuul op straat.

Klachten en meldingen worden periodiek geanalyseerd en waar mogelijk worden maatregelen getroffen.

Telefonische bereikbaarheid

Periodiek wordt de telefonische bereikbaarheid van afdelingen/medewerkers gemeten. In deze onderzoeken wordt nagegaan hoeveel telefoontjes binnen 15 seconden worden opgenomen. De doelstelling is dat 80% binnen 15 seconden wordt opgenomen. Voor de Milieudienst als geheel is deze doelstelling in 2008 gehaald. Voor de directie Reiniging geldt dit ten dele. De afdeling Beheer & Productie blijft licht achter met een score van circa 76%.

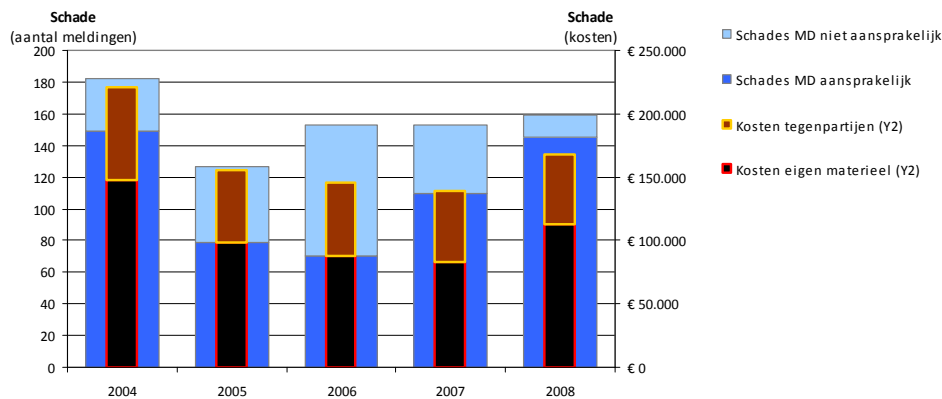
Afdeling	Telefonische bereikbaarheid (% < 15 sec)				
	2004	2005	2006	2007	2008
IPC	85,3	84,2	83,2	86,0	88,6
Beheer & Productie	71,3	68,7	67,1	73,1	75,7
Totaal Reiniging	79,9	77,8	77,9	83,6	85,5
Milieudienst totaal (gem. alle afdelingen)	84,4	84,0	83,9	85,6	83,8
Centraal nummer 3671000	79,1	79,4	80,4	77,1	78,3

Schades en ongelukken

Het aantal schademeldingen en als gevolg daarvan optredende kosten, is sinds 2004 aanzienlijk gedaald. In 2008 zijn er 159 schademeldingen geregistreerd. De daaruit voortvloeiende schadekosten bedroegen € 168.369, iets hoger dan in voorgaande jaren. In ongeveer 90% van de gevallen was de Milieudienst aansprakelijk. De gemiddelde kosten per schadegeval zijn in 2008 echter opnieuw lager dan in voorgaande jaren. Daaruit mag worden afgeleid dat we relatief veel kleinere schades hebben gereden. Gegeven de toename van het materieel en de stijgende kosten daarvan, is dit een goede prestatie.

Kengetallen	2004	2005	2006	2007	2008
Schadecosten totaal	€ 220.587	€ 155.783	€ 145.511	€ 138.874	€ 168.369
- eigen materieel	€ 147.272	€ 98.000	€ 87.389	€ 82.937	€ 112.587
- tegenpartijen	€ 73.315	€ 57.783	€ 58.122	€ 55.937	€ 55.782
Totaal schademeldingen	182	127	153	153	159
% schuld MD	82%	62%	46%	72%	91%
Gem. €/schade (schuld MD)	€ 1.480	€ 1.972	€ 2.079	€ 1.262	€ 1.161
Ongevallen Reiniging	16	16	15	15	15

In 2008 zijn 16 medewerkers van de vakdirectie reiniging betrokken geweest bij een bedrijfsongeval, en is 1 bijna-ongeval gemeld. Geen van die bedrijfsongevallen hebben ernstig blijvend letsel opgeleverd. Wel bleek in ongeveer de helft van de bedrijfsongevallen van 2008 een rolcontainer betrokken te zijn geweest. Dat was voor het afdelingshoofd B&P en de KAM-coördinator reden om daar nader onderzoek naar te doen. Op grond van dat onderzoek is vervolgens een duidelijker voorlichting/werkinstructie inzake veilige belading van rolcontainers, opgesteld. De overige ongevallen waren dermate divers van aard dat daar geen algemene, veiligheidsbevorderende maatregel voor bedacht kon worden.

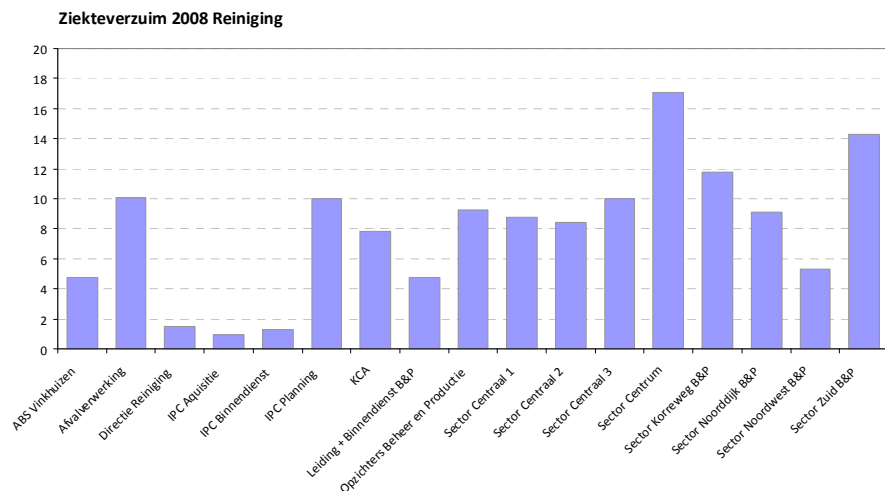


Ziekteverzuim

Het gemiddelde ziekteverzuim bij het personeel van de Reiniging bedroeg in 2008 9,95%. Voor het uitvoerend personeel van de Reiniging bedroeg dit 10,7%. Het ziekteverzuim is daarmee hoger uitgevallen dan in 2007 (9,5%) alsook hoger dan de doelstelling (9%).

Het verzuim verschilt sterk per afdeling binnen de Reiniging en wordt mede beïnvloed door aspecten als mate van kort verzuim, langdurig verzuim, griepgolven e.d..

Eind 2008 is door de afdeling P&O voor de gehele Milieudienst een verzuimanalyse uitgevoerd en zijn diverse aanbevelingen ter verbetering voorgesteld.



Benchmarking

In NVRD-verband wordt deelgenomen aan onderzoek waarbij reinigingsbedrijven onderling vergeleken worden op hun milieu-, financiële en operationele prestaties ten aanzien van huisvuilinzameling (benchmarking). Uit deze vergelijkingen is de Milieudienst de afgelopen jaren veelal positief (koploper) naar voren gekomen. De meest recente resultaten zijn die over het peiljaar 2007 (rapportage begin 2009). Over het jaar 2007 is de prestatie van Groningen, in vergelijking met andere deelnemers binnen haar klasse (stedelijkheidsklasse I), als 'prima' geïdentificeerd⁷.

Groningen is binnen de eigen klasse op het onderdeel milieu (voorzieningen, scheidingsniveau) getypeerd als koploper. Er komt relatief weinig restafval vrij (51 kg minder dan gemiddeld). De mate van scheiding van het afval is hoog vergeleken met het gemiddelde van de klasse. Groningen maakt beter gebruik van brengvoorzieningen (veelal hogere scheidingsgraad, lagere kosten) dan gemiddeld

⁷ Hierbij dient vermeld dat slechts 3 bedrijven binnen deze stedelijkheidsklasse hebben deelgenomen.

in haar klasse. Groningen presteert op milieugebied zo goed dat er weinig verbeteringen aangedragen kunnen worden.

Milieuprestatieindicatoren	Groningen	Beoordeling binnen klasse	Klasse gemiddeld
- Afvalscheiding (% totaal afval)	37% (*)	Goed	28%
- Hoeveelheid restafval (kg/inw.jr)	239	Prima	290
- Totaal afval (kg/inw.jr)	433 (*)		481
Oordeel	Koploper		

(*) *Exclusief hoeveelheden papier via verenigingen gescheiden ingezameld (26 kg/inw) & de hoeveelheid gescheiden ingezameld textiel (4,4 kg/inw), welke niet door benchmark-bureau zijn meegerekend.*

Groningen is getypeerd met "positie in de kopgroep" waar het gaat om financiële prestaties.

Financiële prestatieindicatoren	Groningen	Beoordeling binnen klasse	Klasse gemiddeld
- Inzamelkosten Restafval (€ / aansl.jr)	€ 47	Goed	€ 66
- Inzamelkosten GFT (€ / aansl.jr)	€ 7	Prima	€ 11
- Inzamelkosten Haalsysteem (€ / aansl.jr)	€ 70	Goed	€ 92
- Inzamelkosten Afvalbrengrstations (€ / aansl.jr)	€ 12	Goed	€ 14
Oordeel	Positie in de kopgroep		

Op het gebied van operationele prestaties is Groningen gekenschetst als "sterke middenmotor". Restafval en gft worden efficiënt ingezameld. Om haar prestaties verder te verbeteren kan Groningen bekijken of de netto productiviteit van (met name) voertuigen omhoog gehaald kan worden. Ook kan Groningen proberen om het grof afval efficiënter in te zamelen (waarbij opgemerkt wordt dat Groningen daarin ten opzichte van 2006 een duidelijke zichtbare verbetering heeft gemaakt).

Operationele prestatieindicatoren	Groningen	Beoordeling binnen klasse	Klasse Gemiddeld
- Productieve uren eigen personeel	1516 uur	Goed	1474 uur
- Productieve uren per voertuig	1836 uur	Goed	1930 uur
- Bezoekers afvalbrengrstation per mensuur	6,79	Goed	9,25
- Personeelsuren per ton restafval	0,79	Prima	1,48
- Personeelsuren per ton grof huisvuil (**)	3,02	Redelijk	2,70
- Personeelsuren per ton GFT	1,29	Goed	1,63
Operationele prestatieindicatoren	Groningen	Beoordeling t.o.v. alle deelnemers	Ranges
- Ton restafval per personeelsuur	0,66 – 2,07 (*)	Goed/redelijk	0,17 – 4,49 (*)
- Ton GFT per personeelsuur	0,55 – 1,32 (*)	Goed/redelijk	0,36 – 1,71 (*)
Oordeel	Sterke middenmotor		

(*) *Afhankelijk van wijze inzameling (minicontainer achterlading, mini zijlading, ondergronds e.d.)*

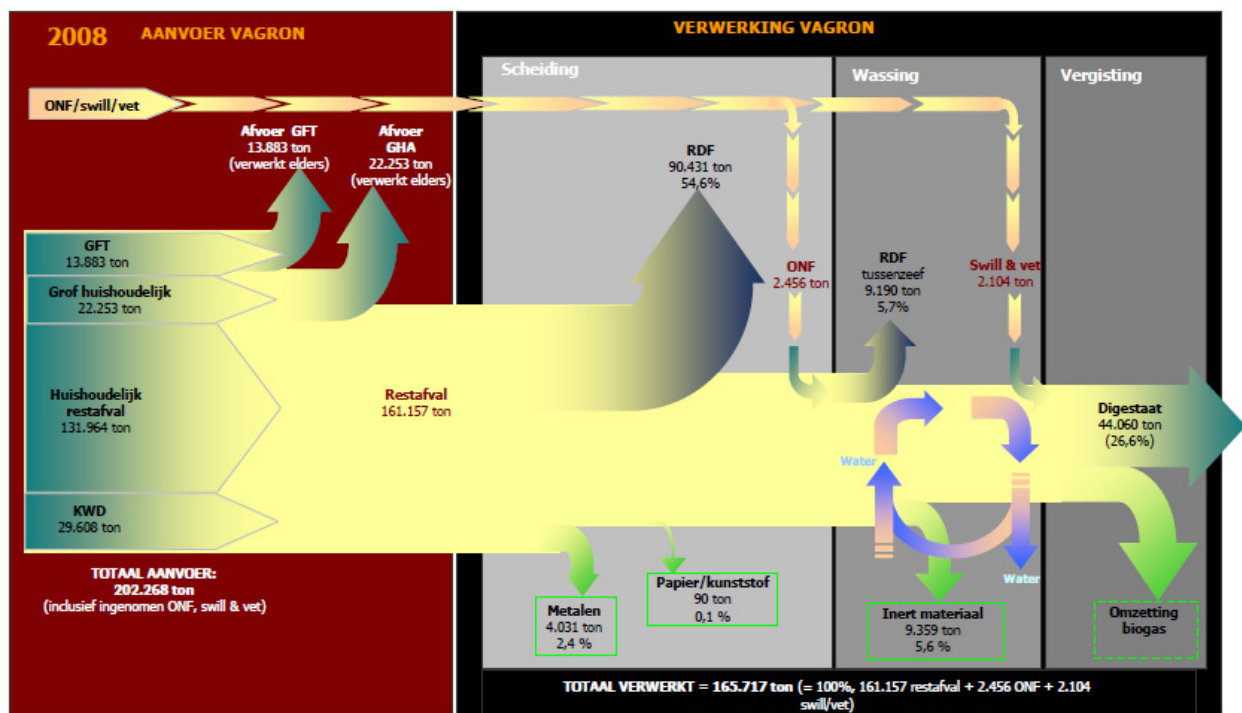
(**) *betreft haalsysteem grof vuil*

De inzameling van mini's met zijbeladers is in Groningen beduidend efficiënter dan gemiddeld. De inzameling met achterladers echter minder efficiënt dan gemiddeld.

Over het geheel genomen mogen we concluderen dat Groningen het goed doet.

Bijlage 1 Effect nascheiding op % hergebruik huishoudelijk afval

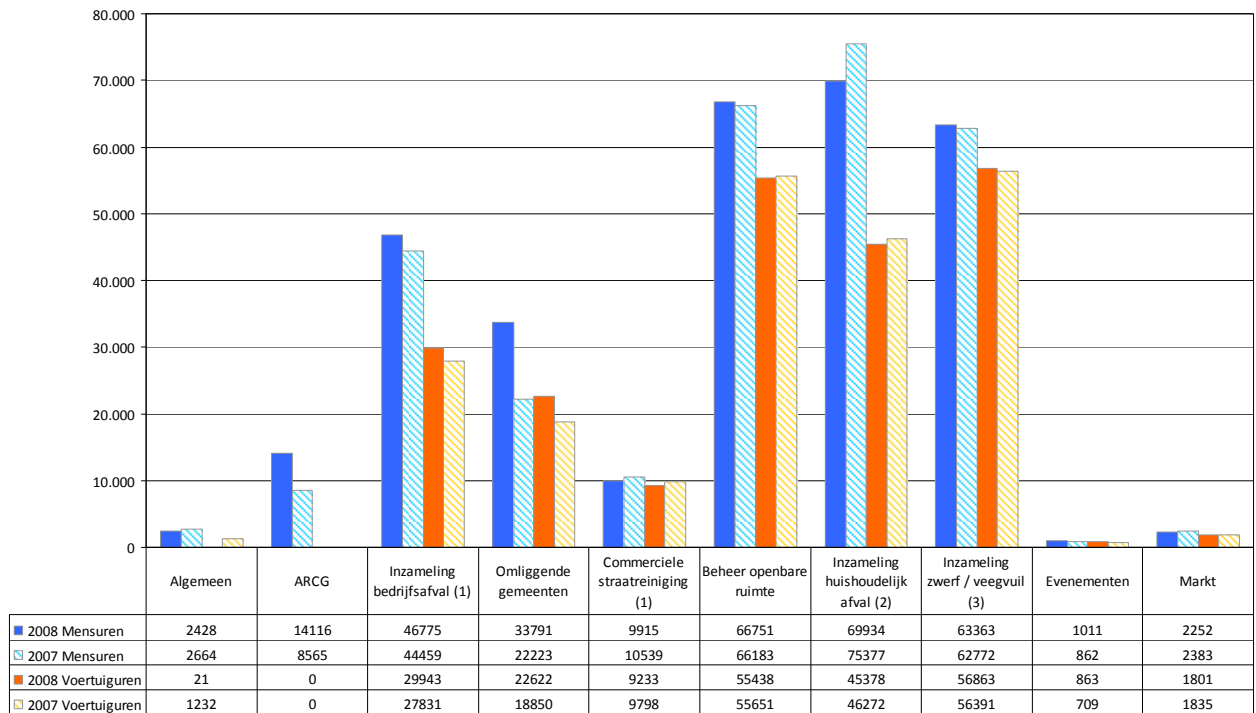
Effect nascheiding VAGRON op huishoudelijk afval Groningen			
Verwerkt huishoudelijk restafval Groningen VAGRON	44.335	D	
% nascheiding VAGRON	8,1%		
Ton hergebruik door nascheiding VAGRON	3.606	E	
Totaal ingezameld afval uit huishoudens Groningen	84.603	F	
- waarvan gescheiden ingezameld	33.709	G	
- % hergebruik exclusief nascheiding	40%		G / F
- Extra ton hergebruik door nascheiding VAGRON	3.606	E	
- % hergebruik door nascheiding	4%		E / F
- % hergebruik inclusief nascheiding (excl. aandeel omgezet in biogas)	44%		



Bijlage 2

Inzet mens en materieel 2008

Inzet mens- en voertuiguren 2008 naar produkt

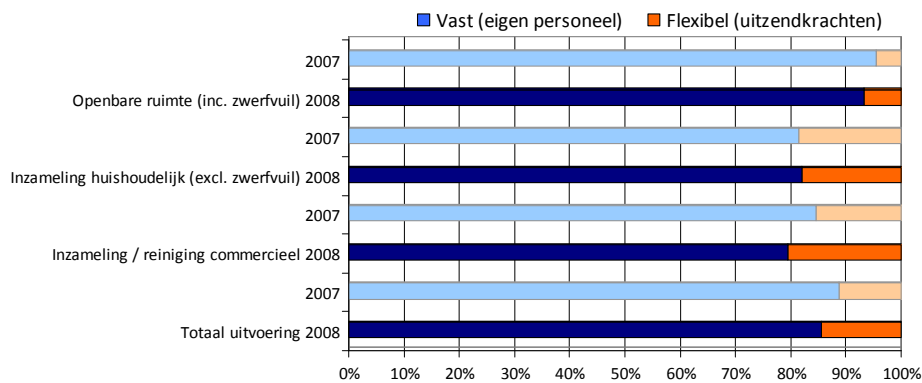


(1) = exclusief uren t.b.v. omliggende gemeenten

(2) = exclusief uren zwerfvuil/veegvuil toegerekend aan "inzameling huishoudelijk afval"

(3) = uren zwerfvuil/veegvuil toegerekend aan "inzameling huishoudelijk afval"

Inzet vast / flexibel personeel



Bijlage 3 Inzamelkosten / ton t.o.v. basisjaar 2006

Inzamelkosten/ton huishoudelijk afval

- Doelstelling 2008 t.o.v. 2006: -2%
- Gerealiseerd 2008 t.o.v. 2006: -3,4%

	2006	2007	2008	Basisjaar 2006 gecorrigeerd voor inflatie > 2008	
Gemeentelijk inflatiepercentage	Basisjaar	0,60%	4,50%		
Mensuren (* 1000 euro) (*)	7.600	7.990	8.514	7.990	
Materieeluren (* 1.000 euro) (**)	3.349	3.504	2.837	3.521	
Vuilverwerking (* 1.000 euro) (#)	7.791	7.306	6.624	8.190	
Overige kosten (* 1.000 euro)	1.465	2.002	3.474	1.540	
Total	20.205	20.802	21.449	21.241	
Tonnage inzameling MD (@)	82.891	86.250	84.603		
(mens+mat)/tonnage (A)	€ 132,09	€ 133,26	€ 134,17	€ 138,86	t.o.v. basisjaar -3,4%
(mens+mat+overig)/tonnage (A)	€ 149,76	€ 156,48	€ 175,23	€ 157,44	t.o.v. basisjaar + 11,3%
totaal / tonnage	€ 243,75	€ 241,18	€ 253,53	€ 256,25	t.o.v. basisjaar -1,1%

(*) rekeningnrs 56501 + 56100

(**) rekeningnrs 56200 + 56506

(#) rekeningnr 47080

(@) ingezamelde tonnages inclusief tonnage ABS-1

De resultaten voor 2006, 2007 en 2008 zijn herberekend. Afwijking t.o.v. de monitor Reiniging 2007 is dat daarin de ingezamelde tonnages op afvalbrengstation Woldjerspoor niet waren meegenomen.

Inzamelkosten / ton bedrijfsafval

- Doelstelling 2008 t.o.v. 2006: -2%
- Gerealiseerd 2008 t.o.v. 2006: +18,9%

	2006	2007	2008	Basisjaar 2006 gecorrigeerd voor inflatie > 2008	
Gemeentelijk inflatiepercentage	Basisjaar	0,60%	4,50%		
Mensuren (* 1000 euro) (*)	2.260	2.403	2.987	2.376	
Materieeluren (* 1.000 euro) (**)	1.494	1,640	1.986	1.571	
Vuilverwerking (* 1.000 euro) (#)	2.932	2.729	3.106	3.082	
Overige kosten (* 1.000 euro)	223	329	209	234	
Total	6.909	7.101	8.288	7.263	
Tonnage inzameling MD (@)	47.013	46.847	49.323		
(mens+mat)/tonnage (A)	€ 79,85	€ 86,30	€ 99,79	€ 83,94	t.o.v. basisjaar +18,9%
(mens+mat+overig)/tonnage (A)	€ 84,59	€ 93,32	€ 104,03	€ 88,93	t.o.v. basisjaar + 17,0%
totaal / tonnage	€ 146,96	€ 151,58	€ 166,76	€ 154,49	t.o.v. basisjaar +7,9%

(*) rekeningnrs 56501 + 56100

(**) rekeningnrs 56200 + 56506

(#) rekeningnr 47080

De resultaten voor 2006, 2007 en 2008 zijn herberekend. Afwijking t.o.v. de monitor Reiniging 2007 is dat daarin de inzamelkosten voor omliggende gemeenten wel waren meegenomen maar de ingezamelde tonnages niet. De omliggende gemeenten dragen namelijk zelf de vuilverwerkingskosten, waardoor deze (en de bijbehorende tonnages) buiten de boeken van de Milieudienst (en de berekening) bleven. Doordat sinds 2006 een tweetal gemeenten er bij gekomen zijn qua inzameling, geeft dit een vertekend beeld. Immers de geboekte inzamelkosten stegen sinds 2006 wel maar de geregistreerde tonnages afval niet. In bovenstaande herberekening zijn voor de jaren 2006 t/m 2008 de in de omliggende gemeenten ingezamelde tonnages meegenomen. Het betreft voor de jaren 2006, 2007 en 2008 respectievelijk 17,4, 18,9 en 22 kiloton.

Het product bedrijfsafval valt op te delen in twee onderdelen: de activiteiten / inzameling die we uitvoeren in/t.b.v. omliggende gemeenten en de inzameling van feitelijk bedrijfsafval.

Het (b)lijkt dat met name de inzamelkosten per ton voor het bedrijfsafval de afgelopen jaren stijgen. De voornaamste stijgingen qua ureninzet 2008 ten opzichte van 2006 deden zich daarbij voor op:

- Inzameling kwd - afval via rolcontainers
Oorzaak voor de stijging is de inzet van een extra inzamelploeg op maandagen. Hierdoor kan beter worden voldaan aan de P90-norm en worden klachten afgehandeld.
- Inzameling bedrijfs-KGA
Hierbij geldt dat de inzameling van KGA kostenintensief is ten opzichte van de lage tonnages die ingezameld worden. In 2008 extra uitgevoerde activiteiten op dit terrein hebben wel tot meer kosten (en omzet) geleid, maar dat is niet zichtbaar in een evenredige stijging van de ingezamelde tonnages (en geeft daardoor een vertekend beeld van de ontwikkeling van inzamelkosten).
- Inzameling KWD - afval via ballast/afzetbakken/perscontainers e.d.
Bij de inzameling van kwd-afval geldt in het algemeen dat we meer ureninzet moeten plegen terwijl de ingezamelde tonnages dalen.

Bijlage 4

Uitgegeven passen ondergrondse containers

Passen ondergronds Groningen		Jaar uitgifte pas								
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Huisvuilpas	Actief	32	500	1151	2899	8160	11427	4064	10384	8628
	Inactief 1	13	280	484	1141	3317	4305	2360	4122	1177
	Inactief 2	2	5	5	10	43	45	22	65	23
	Inactief totaal	15	285	489	1151	3360	4350	2382	4187	1200
	Totaal uitgifte	47	785	1640	4050	11520	15777	6446	14571	9828
	% inactief	31,9%	36,3%	29,8%	28,4%	29,2%	27,6%	37,0%	28,7%	12,2%
Bedrijfspas	Actief	10	5	30	79	296	240	179	781	448
	Inactief 1			5	30	75	121	122	426	113
	Inactief 2	14	1		3	8	5	8	32	17
	Inactief totaal	14	1	5	33	83	126	130	458	130
	Totaal uitgifte	24	6	35	112	379	366	309	1239	578
	% inactief	58,3%	16,7%	14,3%	29,5%	21,9%	34,4%	42,1%	37,0%	22,5%
Prepaidpas								12	2	
Overige		1	16	11	21	21	23	30	17	8

Toelichting

Inactief 1 = pas is in Clear op inactief gesteld

Inactief 2 = pas in Clear niet op inactief gesteld, maar einddatum gebruiksmogelijkheid pas wel (feitelijk ook inactief)

Overige = Ledigings- en algemene toegangspassen

Huisvuilpassen (aantal naar jaar uitgifte)

