

Monitor 2010

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.....	7
Restafval	7
Groente-, fruit- en tuinafval.....	9
Papier	9
Glas	10
Textiel en schoeisel	11
Klein gevaarlijk afval.....	11
Grof huishoudelijk afval	12
Grof vuil meldingen	13
Kringloopgoederen	14
Kunststoffen	14
Sorteeranalyses.....	15
Tevredenheidsonderzoek	16
Afvalstoffenheffing	17
Afvalbeheerplan 2011 – 2015.....	18
Beheer openbare ruimte	19
Hoeveelheden afval	19
Gladheidbestrijding.....	19
Lentekriebels.....	20
BORG	20
Milieustewards	22
Handhaving	22
Verwijdering fietsen stationsgebied	23
Evenementen.....	23
Commerciële reinigingsactiviteiten	24
Ingezamelde hoeveelheden.....	24
Dienstverlening omliggende gemeenten.....	24
Tevredenheid.....	25
Milieu, kwaliteit & arbo	26
Kwaliteits- en milieuzorgsysteem	26
VCA.....	26
Schoon voertuigpark.....	26
Meldingen/klachten	27
Telefonische bereikbaarheid.....	28
Schades en ongelukken	28
Ziekteverzuim	29
Welbevinden personeel.....	29
Benchmarking	29

Inleiding

In dit jaarverslag wordt een toelichting gegeven op de resultaten van de Vakdirectie Reiniging over het jaar 2010. 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 2010 afgezet tegen de doelstellingen (prestatieindicatoren) uit het Ondernemingsplan en het Milieubeleidsplan, voor zover deze betrekking hebben op de Vakdirectie Reiniging. De doelstellingen betreffen het peiljaar 2010.

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

Doelstellingen welke in 2010 zijn gerealiseerd zijn groen gearceerd. Doelstellingen die niet (geheel) gerealiseerd zijn in 2010 zijn oranje gearceerd.

THEMA - prestatieindicatoren	Realisatie			Doel
	2008	2009	2010	2010
Tevredenheid				
- Tevredenheid burgers openbare reiniging	7,4	n.g.	n.g. ##	7.0
- Tevredenheid klanten commerciële reiniging	84% *	7,5	7,5	7.0
- Tevredenheid bezoekers ABS	7,4	n.g.	n.g. ##	7.0
De duurzaamste stad				
- aantal voertuigen op schone brandstof	57%	72%	80%	50%
- Bronscheiding huishoudelijk afval	40%	40%	40%	42%
- Scheidingspercentage afvalbrengrstations	75%	78%	79%	75%
- Hergebruik openbaar afval (excl. nascheiding)	48%	61%	71%	51%
Leefomgeving naar tevredenheid				
- schoonheidsgraad hele stad	6,9	6,9	6,7	7.0
- schoonheidsgraad binnenstad	7,4	7,5	7,6	8.0
- schoonheidsgraad overige wijken	6,6	6,8	6,4	7.0
- schoonheidsgraad winkelcentra	6,9	7,1	7,0	7.0
- schoonheidsgraad industrieterreinen	7,2	6,9	6,4	6.5
- aantal zwerfvuilteams scholen	n.g.	n.g.	15	20
- Aantal organisaties Lentekriebels per jaar	85	113	128	100
Mensenwerk = meerwerk				
Ziekteverzuim uitvoerend personeel Reiniging	10,7%	8,6%	8,3%	8,5%
Welbevinden	n.g.	n.b. (#)	n.g. (#)	7.0
Bedrijfsvoering (prestatieindicatoren: t.o.v. basisjaar 2006)				
- Toename draaiuren voertuigen (***)	+ 6,5 % (+ 4,9 %)	+ 8,6 % (+ 7,0 %)	+ 7,8 % (+ 5,2 %)	+7%
- Verminderen inzamelkosten huishoud. afval (€ / ton hha)	- 3,4%	- 1,6%	-6,9%	-5%
- Verminderen inzamelkosten bedrijfsafval (€ / ton ba)	+18,9%	+7,5%	+7,6%	-5%
Versterken (regionale) dienstverlening				
- Externe telefonische bereikbaarheid: centraal nummer	78%	81%	80%	80%
- Externe telefonische bereikbaarheid: kantoormedewerkers	84%	86%	88%	85%
- Aantal gemeenten regionale dienstverlening (reiniging)	7	8	8	10

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).

*** = tussen haakjes is de stijging indien gecorrigeerd voor voertuiguren t.b.v. huisvuilinzameling Haren & ABS Winschoten (vonden in basisjaar 2006 niet plaats).

= In 2009 is een werkbelevingsonderzoek uitgevoerd. De resultaten daarvan zijn echter niet d.m.v. een cijfer m.b.t. welbevinden uitgedrukt. Frequentie van deze onderzoeken is vastgesteld op eens per X jaar.

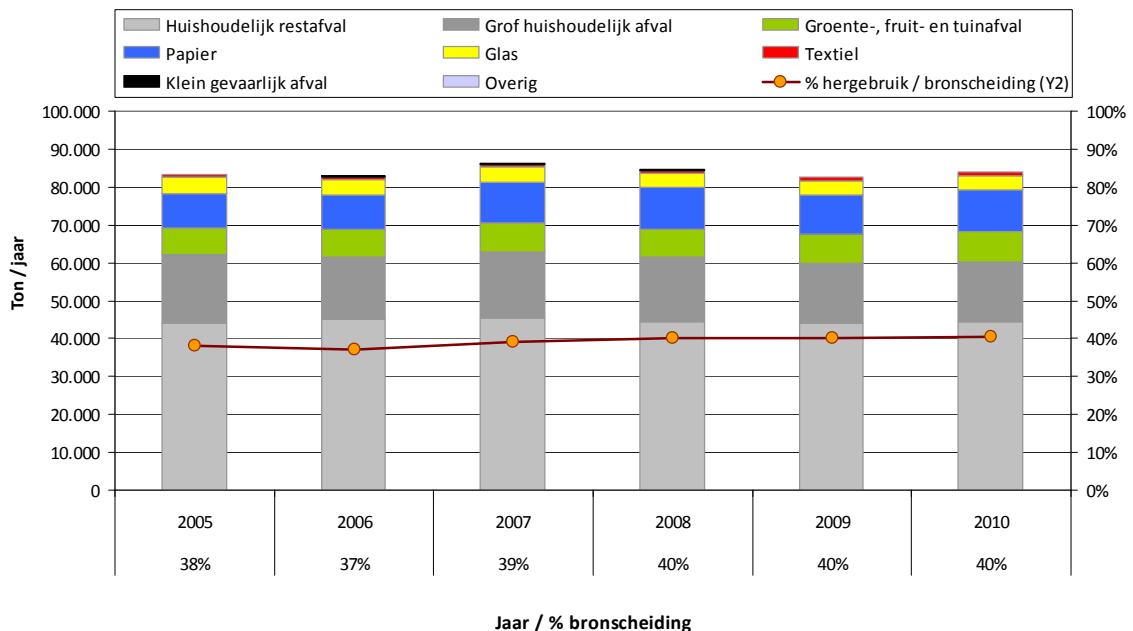
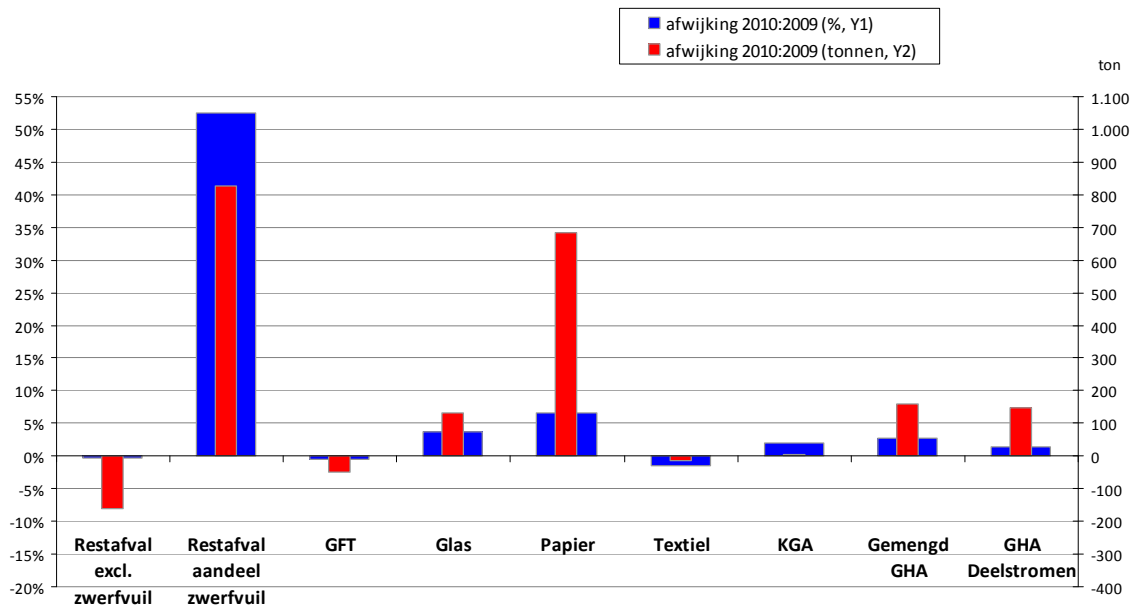
De frequentie voor tevredenheidsonderzoek is eens per drie jaar. Eerstvolgend onderzoek is voorzien in 2011

Huishoudelijk afval

Totaal ingezameld

In 2010 is in totaal 84.441 ton afval afkomstig van huishoudens ingezameld (451 kg/inw.jr). Daarvan is 40%⁽¹⁾ gescheiden ingezameld, een gelijk aandeel als in 2009. De totale hoeveelheid afval is in 2010 licht gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar (+2,1%).

De stijging wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door een grotere hoeveelheid veeg-/zwerfvuil welke aan het produkt huishoudelijk afval is toegerekend. Daarnaast is er aanmerkelijk meer papier ingezameld ten opzichte van het voorgaande jaar.



¹ 41,5% indien de hoeveelheid restafval gecorrigeerd wordt voor de hoeveelheid veeg/zwerfvuil die aan het produkt inzameling huishoudelijk afval wordt toegerekend.

December 2009 is het Landelijk afvalbeheerplan 2009 – 2021 (LAP-2) in werking getreden. In afwijking van het voorgaande Landelijk Afvalbeheer Plan focussed het LAP-2 in mindere mate op bronscheiding. In plaats daarvan is de algemene doelstelling in het LAP-2 geformuleerd als "het verhogen van de nuttige toepassing van het totaal aan huishoudelijk afval van 51% in 2006 naar 60% in 2015". In diverse besluiten zijn doelstellingen opgenomen voor te bereiken percentages nuttige toepassing, zoals verpakkingen, batterijen en electr(on)ische apparatuur. Aanvullend aan deze bestaande wettelijke doelstellingen worden er geen andere doelstellingen voor afzonderlijke deelstromen vastgelegd. Dat betekent dat gemeenten een bepaalde mate van vrijheid hebben in de wijze waarop zij de doelstelling van 60% willen behalen. Het nieuwe LAP biedt dan ook meer ruimte voor de bijdrage die nascheiding kan leveren aan het behalen van de doelstelling. Dit past in het afvalbeleid dat Groningen sinds jaren voert en waarin nascheiding een belangrijk onderdeel vormt.

In het LAP-2 wordt geen onderscheid (meer) gemaakt naar stedelijkheidsklassen, zodat de landelijke doelstelling van 60% nuttige toepassing door elke individuele gemeente nagestreefd zou moeten worden. Groningen hanteert in haar nieuwe afvalbeheerplan 2011 – 2015 een doelstelling van 53% nuttige toepassing in 2015. Met deze doelstelling is nadrukkelijker dan in het LAP-2 rekening gehouden met wat in een grootstedelijke omgeving realistisch haalbaar geacht mag worden.

In 2010 is 40% van al het huishoudelijk afval gescheiden ingezameld t.b.v. hergebruik / nuttige toepassing. Hiermee is de eigen gemeentelijke doelstelling t.a.v. bronscheiding uit het afvalbeheerplan 2006 – 2010 (42%) net niet gerealiseerd. Daarentegen is de doelstelling voor 2015 uit het nieuwe afvalbeheerplan, waarin nadrukkelijker de bijdrage van nascheiding voor een grootstedelijk gebied als Groningen is betrokken, in 2010 al benaderd.

Stedelijkheidsklasse I	Doelstelling	Realisatie (Groningen)		
		2008	2009	2010
Doelstelling				
LAP-I: Bronscheiding huishoudelijk afval	43%	40%	40% ⁽¹⁾	40% ⁽¹⁾
ABP 2006 – 2010: bronscheiding huishoudelijk afval	42%			
LAP-II: Nuttige toepassing huishoudelijk afval	60% (2015)	45%	45%	52%
ABP 2011–2015: nuttige toepassing huishoudelijk afval	53% (2015)			
(landelijke) Richtlijnen				
o GFT (kg/inwoner.jr)	35	42	43	42 ⁽²⁾
o Papier (kg/inwoner.jr)	60	60	56	59
o Glas (kg/inwoner.jr)	20	19	20	20
o Textiel (kg/inwoner.jr)	5	4,7	4,6	4,4
o Klein gevaarlijk afval (kg/inwoner.jr)	2	1,3	1,4	1,4
o Grof huishoudelijk afval (% scheiding)	75%	62%	65%	64%

(1) 41,5% indien gecorrigeerd voor de hoeveelheid zwerfvuil die is toegerekend aan de afvalstoffenheffing

(2) Incl. effecten nascheiding restafval (Attero) / grof restafval (SITA)

(3) 46 kg/inw.jr indien de hoeveelheid snoeiafval van ABS Duinkerkenstraat wordt meegerekend

Nascheiding reststromen

Het huishoudelijk restafval uit Groningen wordt ter verwerking aangeboden aan Attero. Het afval wordt door Attero nagescheiden ten behoeve van hergebruik/nuttige toepassing. De nagescheiden, organische fractie wordt uiteindelijk vergist en (deels) omgezet in biogas.

Van al het afval dat in 2010 door Attero Groningen is verwerkt, is 12,3% gescheiden ten behoeve van hergebruik (zie ook bijlage 1). Dit is wezenlijk meer dan in voorgaande jaren en een gevolg van de nascheiding op grotere schaal van kunststofafval. Daarnaast is 6,4% van het totaal verwerkte afval omgezet in biogas.

Het gemengd ingezamelde grof huishoudelijk afval wordt t.b.v. nascheiding afgevoerd naar SITA. Van dit afval is in 2010 28% nuttig hergebruikt/toegepast.

Wanneer de effecten van nascheiding door Attero resp. SITA worden meegenomen, dan is een extra hoeveelheid van 9.933 ton afval hergebruikt/nuttig toegepast, bovenop de hoeveelheid die aan de bron gescheiden is ingezameld. Het totale percentage nuttige toepassing (bronscheiding inclusief nascheiding/biogas) van het huishoudelijk afval uit Groningen in 2010 komt daarmee op 52%. Hiermee is de gemeentelijke doelstelling van het nieuwe afvalbeheerplan 2011-2015 (53% in 2015) in 2010 al benaderd.

Toelichting deelstromen

Restafval

In 2010 is 44.704 ton restafval ingezameld (= inclusief 2.397 ton zwerfafval uit de openbare ruimte). De feitelijke hoeveelheid restafval (na correctie voor zwerfvuil) is nagenoeg gelijk aan 2009 (-0,4%).

Gegeven	2006	2007	2008	2009	2010
Ingezameld restafval (ton)	44.986	45.335	44.335	44.041	44.704
- waarvan zwerfvuil (ton)	2.400	1.852	1.511	1.572	2.397
- waarvan huishoudelijk restafval	42.734	43.483	42.824	42.469	42.307
Respons (kg/inw.jr) excl. zwerfvuil	236	239	235	231	226
Respons (kg/inw.jr) incl. zwerfvuil	249	249	244	239	239

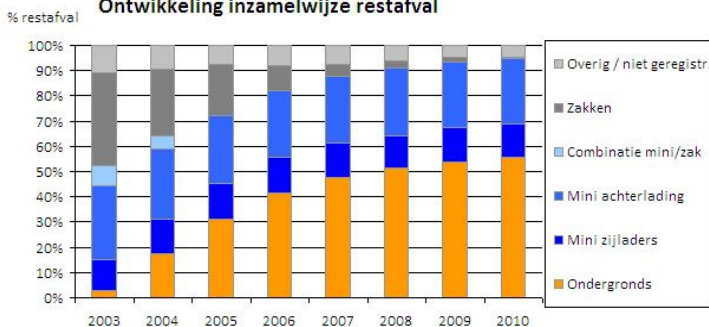
Huishoudelijk restafval wordt hoofdzakelijk ingezameld via minicontainers danwel ondergrondse containers. Zo wordt bij circa 1/3 van alle huishoudens het restafval ingezameld met minicontainers. Bij bijna 60% van alle huishoudens wordt het restafval ingezameld via ondergrondse containers.

Eind 2010 waren 936 ondergrondse restafvalcontainers in gebruik, waarvan 860 ten behoeve van huishoudens in Groningen. De overige containers zijn geplaatst in opdracht van / ten behoeve van bedrijven en/of omliggende gemeenten. In 2010 is ruim de helft van het huishoudelijk restafval ingezameld via de ondergrondse containers.

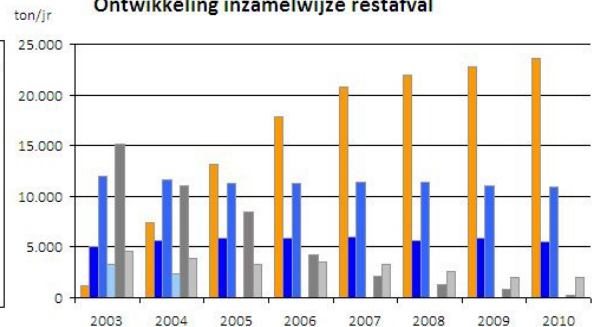
In 2010 is bijna 70% van het huishoudelijk restafval op gemechaniseerde wijze (zijlader/ondergronds) ingezameld. De mechanisatie draagt bij aan de beheersing van de inzamelkosten voor huishoudelijk afval en zorgt tevens voor verbetering van de arbeidsomstandigheden van het inzamelend personeel.



Ontwikkeling inzamelwijze restafval



Ontwikkeling inzamelwijze restafval



In 2009 is besloten de bij huishoudens uitstaande minicontainers voor restafval (en gft), fysiek en administratief op te schonen en containermanagement met behulp van chips in te voeren. In dat kader zijn in de periode 2009 – 2010 alle minicontainers die legaal uitstaan, voorzien van een chip en zijn de betrokken inzamelvoertuigen voorzien van uitleesapparatuur.

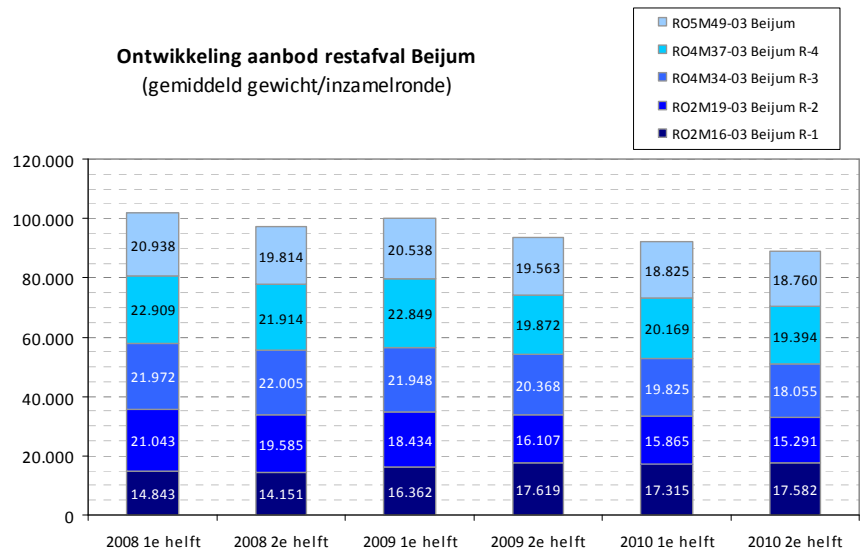


In de periode augustus – december 2009 is in eerste instantie een pilot uitgevoerd in de wijken Beijum, De Hunze en Starkenburg. Tijdens deze pilot zijn – bij zo'n 5.900 aansluitingen – circa 10.100 minicontainers voorzien van een chip en zijn circa 1.100 illegale minicontainers uit het gebied

ingenomen, hoofdzakelijk uit Beijum. Dit kwam overeen met circa 10% van het legaal aantal uitstaande mini's. Door de betere registratie m.b.v. chips is het aantal extra minicontainers waarvoor een heffing wordt opgelegd, verdrievoudigd.

Neveneffect van het opschonen en bechikken van de uitstaande mini's, is dat de hoeveelheid ingezameld restafval, in het pilotgebied is verminderd. Ten opzichte van de situatie voor het chippen / innemen van illegale mini's (2008) is de ingezamelde hoeveelheid restafval in de wijk Beijum in 2010 gedaald met circa 9%.

Voor de pilotwijk Van Starckenborg valt geen wezenlijke daling te constateren. In die wijk zijn echter ook weinig illegale mini's ingenomen. Voor de pilotwijk De Hunze valt eveneens een, zij het lichte daling (-1,5%) te constateren. Voor deze wijk geldt dat de inzamelroute gecombineerd is met andere wijken waar containermanagement pas in de 2^e helft van 2010 is ingevoerd. Hierdoor valt het effect voor alleen De Hunze lastig in te schatten.



Op basis van de positieve resultaten van de pilot, is begin 2010 besloten om ook in alle overige minicontainerwijken het systeem van containermanagement in te voeren. Dit heeft plaatsgevonden in de periode juni – november 2010.

In totaal zijn bij circa 32.000 aansluitingen ruim 57.000 minicontainers geregistreerd en voorzien van een chip. Vóór implementatie (2008) stonden bij de Milieudienst 168 extra minicontainers geregistreerd waarvoor de geldende, extra heffing daadwerkelijk werd opgelegd. Dit aantal is na implementatie gestegen tot 760 geregistreerde, extra minicontainers (november 2010). Dit leidt tot circa € 70.000,=-/jaar aan extra heffingsinkomsten².

Tijdens de invoering van het systeem zijn in totaal circa 3.300 illegale minicontainers ingenomen. Dit aantal is aanmerkelijk lager dan op grond van de pilot werd verwacht maar desondanks nog aanzienlijk. Het aantal komt grofweg overeen met drie volledige inzamelrondes. De verwachting is dat in de loop van 2011 nog de nodige ongechipte minicontainers alsnog zullen worden aangeboden voor chippen en/of zullen worden ingenomen.

In 2010 blijkt in totaal circa 650 ton minder restafval dan in 2008 te zijn ingezameld in alle minicontainerwijken (-4% t.o.v. 2008). Aangenomen wordt dat deze reductie met name het gevolg is van invoering van containermanagement en het innemen van illegale mini's. Gelet op de nog maar korte periode sinds implementatie, valt over het structurele effect op de hoeveelheid restafval voor de wijken waar het systeem in de loop van 2010 is ingevoerd, nog geen adequate uitspraak te doen. Eind 2011 zal op basis van inzamelgegevens van voor en sinds implementatie opnieuw bezien worden hoe groot het effect daadwerkelijk is geweest. Vooralsnog wordt een daling van circa 5% van het restafval reeel geacht. De 650 ton die in 2010 al minder is ingezameld staat gelijk aan een besparing van circa €90.000,=- aan verwerkingskosten.

De extra heffingsinkomsten en de reductie van verwerkingskosten voor restafval maken dat het systeem minimaal kostenneutraal is ingevoerd.

² Bewoners kunnen voor € 117,=-/jaar de beschikking krijgen over een extra minicontainer.

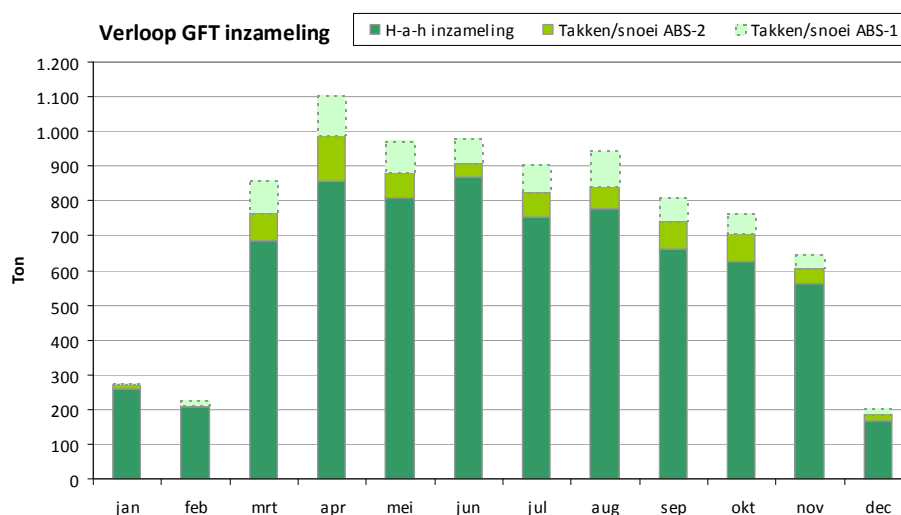
Groente-, fruit- en tuinafval

In 2010 is 7.934 ton GFT (incl. snoeiafval) ingezameld, een nagenoeg gelijke hoeveelheid als in 2009³. Het GFT-afval dat aan huis wordt ingezameld is in 2010 voor circa 50% ingezameld met zijladers (gemechaniseerd) en circa 50% met achterladers.

In 2010 bestond het restafval gemiddeld genomen voor 16% uit GFT. De organische fractie wordt in de nascheidingsinstallatie van de VAGRON uit het restafval gehaald en vergist waarbij biogas wordt geproduceerd.

Gegeven	2006	2007	2008	2009	2010
Ingezameld GFT (ton)	7.327	7.713	7.662	7.982	7.934
- waarvan h-a-h inzameling				7.195	7.235
- waarvan blad-/snoeiafval (ton)	338	553	651	786	699
Respons (kg/inwoner.jr) (*)	41	42	42	43	42 ⁽¹⁾
% GFT in restafval Groningen gem	10%	19%	21%	19%	16%
▪ minicontainerwijken	10%	20%	18%	19%	15%
▪ zakken/ond.gr. wijken	12%	17%	27%	21%	18%

(1) 46 kg/inw.jr indien de hoeveelheid grof tuinafval van ABS Duinkerkenstraat (760 ton) wordt meegerekend



Papier

In 2010 is 10.975 ton oud papier / karton ingezameld, bijna 7% meer dan in het voorgaande jaar. Aangenomen wordt dat de in de loop van 2010 licht verbeterde economische omstandigheden/vooruitzichten, de sterk gestegen papierenprijs (impuls verenigingen) alsook de inzameling middels papiermini's en het gestegen inwoneraantal hieraan hebben bijgedragen. Per inwoner is in 2010 59 kilo oud papier gescheiden ingezameld, nagenoeg de landelijk gestelde streefhoeveelheid.

Gegeven	2006	2007	2008	2009	2010
Ingezameld papier totaal (ton)	8.851	10.453	10.898	10.292	10.975
Respons (kg/inwoner.jr)	49	57	60	56	59
o haalsysteem (ton)	4.800	4.727	4.781	4.585	5.381
▪ vergunninghouders oud papier	n.b.	68	68	68	68
o brengsysteem (ton)	4.051	5.726	6.117	5.707	5.594
▪ brengpunten papier (aantal)	82	82	81	80	80
▪ papiercontainers (aantal)	116	118	121	119	119
▪ % bov.gr. : % ond.gr.	20 : 80	19 : 81	13 : 87	13 : 87	13 : 87
% OPK in restafval Groningen gemiddeld	16%	14%	10%	9%	17%

Ongeveer de helft van het papier is ingezameld via de huis-aan-huis inzameling en inzamelingen door scholen, verenigingen e.d.. De overige helft is door bewoners gebracht naar papiercontainers, afvalbrengstations e.d..

³ Exclusief 760 ton grof tuinafval dat via ABS Duinkerkenstraat is ingezameld (aandeel Groningen). Dit afval wordt via de exploitatiebijdrage aan de ARCG geboekt onder de kostendrager grof vuil.

In het merendeel van de stad vindt tweewekelijks inzameling van papier aan huis plaats. In die delen van de stad waar dit niet het geval is, ziet de inzamelende vereniging/partij geen mogelijkheid tot een frequentere inzameling aan huis dan minimaal eens per maand. Het overige papier is ingezameld via de diverse brengpunten die verspreid over de stad aanwezig zijn en de afvalbrengstations.

Sorteeranalyses tonen aan dat het restafval in 2010 voor circa 17% bestond uit herbruikbaar papier. Dit is wezenlijk hoger dan in voorgaande jaren. Hiervoor is geen eenduidige verklaring te geven.

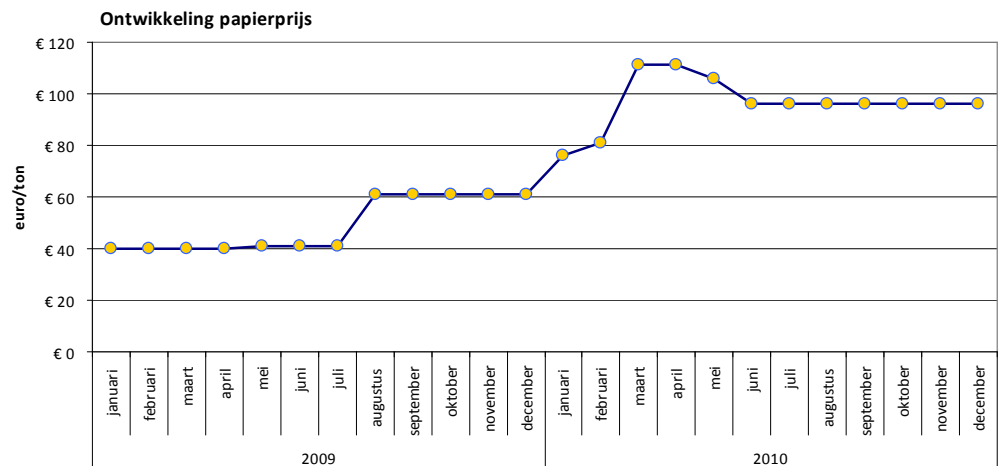
Teneinde de inzamelrespons voor papier te verhogen, is juli 2009 een proef gestart met inzameling van papier middels minicontainers. De proef heeft doorgelopen tot in 2010 en vond plaats bij circa 500 huishoudens in de wijken Buitenhof en Peizerhoven.

Uit de proef is gebleken dat door het gebruik van 'papiermini's', de respons van de huis-aan-huis inzameling bijna verdubbeld is (van 108 kg/aansluiting.jr naar 193 kg/aansluiting.jr, + 79%). De hoeveelheid papier/karton die ingezameld wordt via het brengpunt voor papier in de wijk, is sinds de proef echter fors teruggelopen. Per saldo lijkt de totale inzamelrespons door het gebruik van papiermini's te zijn toegenomen met circa 24 kg/aansluiting.jr.



In nader overleg met de diverse inzamelaars zal in 2011 bezien worden of en zo ja in welke wijken invoering van papiermini's wenselijk en mogelijk is. Vooralsnog zijn hiervoor wijken in beeld waar de inzamelende vereniging al met met een kraakperswagen inzamelt (danwel bereid is om met een kraakperswagen te gaan inzamelen), waar de bewoners aan huis voldoende ruimte hebben voor een extra minicontainer en waar nog geen/weinig brengvoorzieningen voor papier in de wijk aanwezig zijn.

Waar de oud papierprijs in 2008 nog een hoogtepunt kende (opbrengst € 120/ton), is deze door/ tijdens de economische crisis in 2009 gedaald tot zo'n € 40/ton. In 2010 is de papierprijs echter weer aanzienlijk gestegen. Oud papier bracht in 2010 gemiddeld € 96 per ton op. Hierdoor hoefde in 2010 geen aanvulling plaats te vinden vanuit de gemeente om verenigingen de garantieprijs uit te keren (2009: €100.000).



Glas

In 2010 is 3.766 ton glas ingezameld. De hoeveelheid valt hiermee licht hoger uit dan het voorgaande jaar (+4%). Per 2009 vindt een nauwkeuriger registratie plaats van de – in enkele omliggende gemeenten - ingezamelde hoeveelheden glas. Deze blijken iets lager te liggen dan in voorgaande jaren is aangehouden.

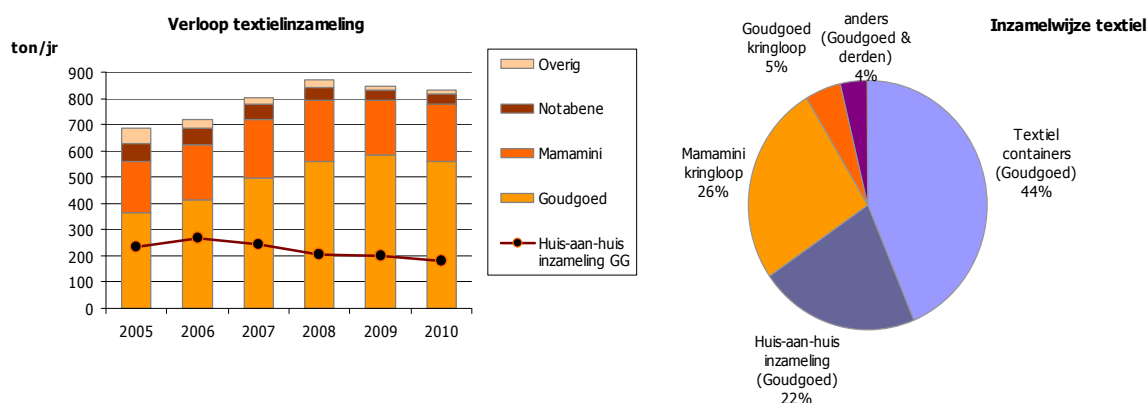
Gegeven	2006	2007	2008	2009	2010
Ingezameld glas totaal (ton)	4.146	4.100	3.540	3.632	3.766
Respons (kg/inwoner.jr)	23	23	19	20	20
▪ brengpunten glas (aantal)	109	109	111	111	111
▪ glascontainers (aantal)	151	155	157	162	162
▪ % bov.gr. : % ond.gr.	34 : 66	35 : 65	32 : 68	30 : 70	30 : 70
% glas in restafval Groningen gemiddeld	4%	3%	7%	6%	5%

Toelichting: de voor 2006 – 2007 vermelde tonnages zijn inclusief glas uit Ten Boer en Haren.

Textiel en schoeisel

In 2010 is 833 ton textiel ingezameld, een vergelijkbare hoeveelheid als in 2009. De hoeveelheid textiel die via de textielcontainers wordt ingezameld is in 2010 opnieuw licht gestegen, de opbrengst van de huis aan huis inzameling opnieuw licht gedaald. De voornaamste inzamelaars van textiel zijn Goudgoed en Mamamini.

Gegeven	2006	2007	2008	2009	2010
Ingezameld textiel totaal (ton)	717	802	870	846	833
- waarvan via h-a-h inzameling	267	245	205	198	181
- waarvan via textielcontainers	21	114	287	334	364
Respons (kg/inwoner.jr)	4,0	4,4	4,7	4,6	4,4
% textiel in restafval Groningen gemiddeld	7%	9%	5%	9%	5%



Klein gevaarlijk afval

In 2010 is 244 ton klein gevaarlijk afval door de Milieudienst gescheiden ingezameld. Daarnaast is door de Stibat nog 10 ton batterijen extra gescheiden ingezameld in de gemeente Groningen.

Gegeven	2006	2007	2008	2009	2010
Ingezameld kga totaal (ton)	211	240	241	249	254 ⁽¹⁾
- waarvan eigen inzameling					244
- waarvan batterijen (STIBAT)	n.b.	11,4	12,5	13,7	14,0
Respons (kg/inwoner.jr)	1,1	1,3	1,3	1,4	1,4
% kga in restafval Groningen gemiddeld	0%	0%	0%	0%	0%

(1) Van de 14 ton, totaal door STIBAT ingezamelde batterijen, is 4 ton ingezameld door Groningen zelf

Klein gevaarlijk afval wordt op verschillende manieren ingezameld. Het merendeel wordt ingezameld via de afvalbrengstations (84%). Het overige wordt ingezameld via de standplaatsen van de chemokar (10%), apotheken (circa 6%) en de wijkposten (1%).

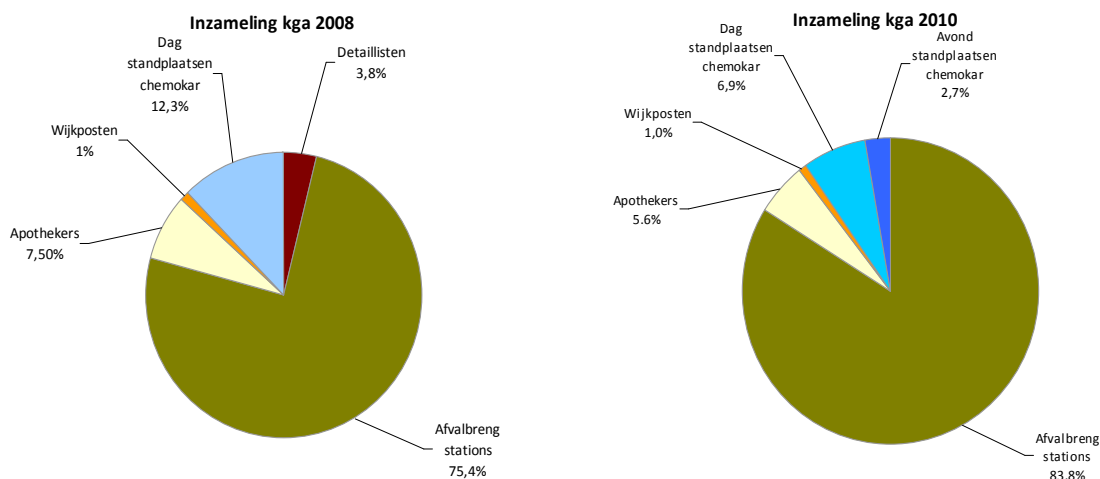
De inzameling via detaillisten is in 2008 gestaakt, vanwege de zeer geringe bijdrage aan de inzamelrespons (2008: 3,8%). Om het inzamelverlies te compenseren en om het serviceniveau naar bewoners te verhogen, is eind 2008 bij wijze van proef het standplaatssysteem uitgebreid met inzameling tijdens avonduren.

Het staken van de inzameling bij detaillisten is niet merkbaar gebleken in de hoeveelheid ingezameld kga. Bewoners blijken in toenemende mate kga naar de afvalbrengstations te brengen. De inzameling

via apotheken en hulpdiensten is vrij constant en voldoet met name in een behoefte om gebruikte injectienaalden en afgedankte medicijnen gescheiden/verantwoord af te geven.

De uitbreiding van het standplaatsstelsel in 2009/2010 tijdens avonduren blijkt niet wezenlijk meer kga op te leveren. Er blijkt een verschuiving plaats te vinden van de respons van dagstandplaatsen naar die van avondstandplaatsen. Wel voldoen de avondstandplaatsen aan een behoefte bij bewoners en zijn bezoekers dan ook zeer positief over de geboden mogelijkheid om kga ook buiten kantooruren af te geven. In het verleden waren er redelijk wat klachten over de slechte bereikbaarheid (overdag) van de chemokar.

Eind 2010 is besloten om de avondstandplaatsen definitief in te voeren en in samenhang daarmee de dagstandplaatsen qua locaties, frequenties en tijden nader te optimaliseren.



Grof huishoudelijk afval

In 2010 is in totaal 15.975 ton grof huishoudelijk afval ingezameld (+2% t.o.v. 2009). In de hierna opgenomen tabel is een en ander nader uitgesplitst.

Gegeven	2006	2007	2008	2009	2010
Ingezameld GHA Groningen totaal (ton)	16.556	17.607	17.057	15.669	15.975
Respons (kg gha/inwoner.jr)	92	97	94	85	85
% gescheiden ingezameld GHA van totaal	59%	59%	62%	65%	64%
% scheiding op ABS-en	72%	72%	75%	78%	79%
Haalsysteem					
• gemengd GHA haalsysteem (ton) (1)	2.388	2.401	2.349	2.054	1.963
• gemengd GHA overig (afzet, kringloop)	590	760	667	508	869
o wit- en bruingoed haalsysteem (ton) (2)	77	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Via ABS I (aandeel Groningen)					
• gemengd GHA (ton)	2.275	2.406	2.145	1.663	1.657
o gescheiden GHA- stromen (ton)	5.882	6.307	6.071	5.585	5.458
o wit- en bruingoed (ton)	543	669	669	606	550
o overig afval (geen GHA) (3)	n.b.	n.b.	n.b.	215	227
❖ bezoekers ABS-I (aantal)	37.296	39.070	36.950	33.050	33.233
Via ABS II					
• gemengd GHA ABS II (ton)	1.603	1.694	1.398	1.332	1.226
o gescheiden GHA- stromen ABS-II (ton)	2.945	3.178	3.377	3.515	3.768
o wit- en bruingoed ABS-II (ton)	253	184	381	345	415
o overig afval (geen GHA) (3)	n.b.	n.b.	n.b.	770	756
❖ bezoekers ABS-II (aantal)	32.159	35.838	34.761	37.870	38.951
Overig					
• wit- en bruingoed overig (4)	n.b.	n.b.	n.b.	61	70

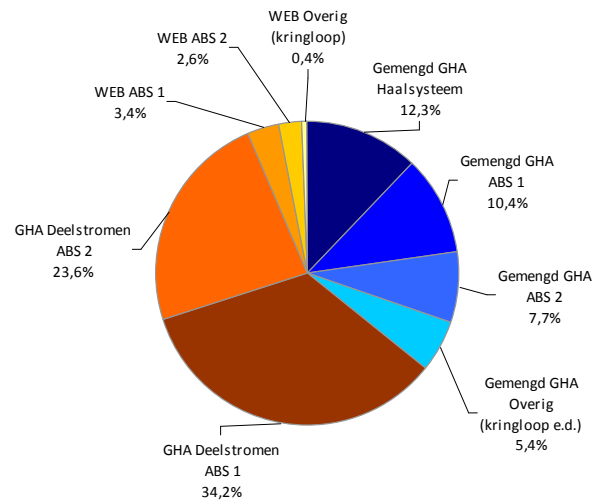
(1) Totaal FIS2000 gemengd grofvuil: 4.058 ton, waarvan 1.226 ton afkomstig van ABS-2. O.b.v. weegbonnen 2010 is 1.963 ton van wijkparken GHA Groningen (haalsysteem). Het restant is beschouwd als tonnage ballast / afzet GHA (kringloop, woningcorporaties e.d.).

(2) De hoeveelheden zijn per 2007 verwerkt in het tonnage WEB van ABS-I.

(3) Betreft deelstromen als papier, glas, kga, textiel e.d. (niet meegeteld als GHA).

(4) Niet herbruikbaar wit- en bruingoed door OMRIN rechtstreeks van de kringloopbedrijven afgevoerd.

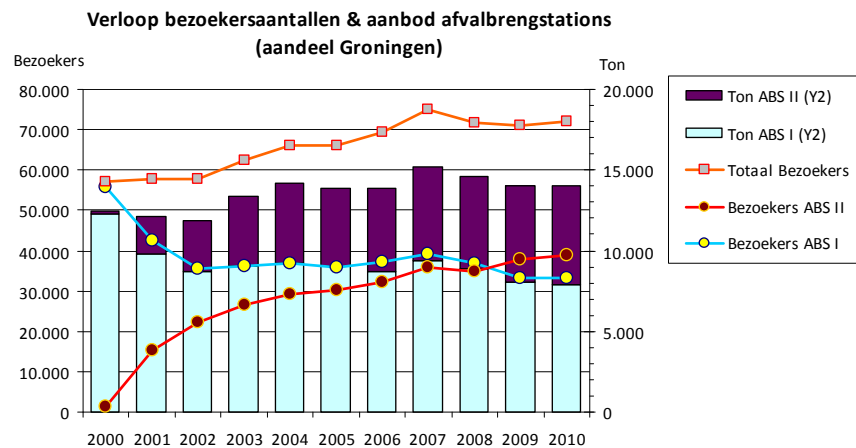
In 2010 is circa 12% van alle grof vuil aan huis ingezameld. Daarnaast is een deel van het gemengd grof vuil dat via de kringloopbedrijven vrijkomt (5%), door de kringloopbedrijven ook deels aan huis ingezameld. Het overgrote deel van het grofvuil (> 80%) wordt echter door bewoners zelf naar de afvalbrenngstations gebracht.



Het beleid is er op gericht dat grof vuil in grotere mate door bewoners wordt gebracht naar een van de afvalbrenngstations waar het wordt gescheiden in diverse fracties. De mogelijkheid om grof vuil (gratis & gemengd) aan huis te laten ophalen is de afgelopen jaren geleidelijk gereduceerd. Wanneer gekeken wordt naar de hoeveelheid grof vuil die aan huis is ingezameld de afgelopen jaren, dan zien we dat dit beleid (een beperkt) effect heeft gehad. Zo werd in 2006 iets meer dan 14% van al het grof vuil aan huis ingezameld. In 2010 is gezakt tot zo'n 12%. Het verschil in tonnen bedraagt zo'n 400 ton/jr.

Het totale bezoekersaantal van de afvalbrenngstations is in 2010 licht gestegen t.o.v. 2009 (+1,8%). In totaal werden de afvalbrenngstations in 2010 ruim 72.000 maal bezocht door bewoners uit Groningen⁴. Het aantal bezoeken aan ABS Duinkerkenstraat (ABS-I) is in 2010 nagenoeg gelijk gebleven, dat van ABS Vinkhuizen (ABS-II) is met zo'n 3% gestegen.

Op de afvalbrenngstations wordt het aangeboden afval gescheiden in diverse deelstromen t.b.v. hergebruik. In 2010 is gemiddeld genomen 79% van al het aangeboden afval op de afvalbrenngstations gescheiden (ABS-I: 79%, ABS-II: 80%). Dit is een lichte verbetering t.o.v. 2009 (gemiddeld 78%)



Gemengd ingezameld grof vuil wordt ten behoeve van nascheiding afgevoerd naar SITA Groningen. Het scheidingsrendement bedroeg volgens opgave van SITA in 2010 28%. Dit houdt dat van de hoeveelheid gemengd grof vuil in 2010 alsnog 1.600 ton nuttig is toegepast.

Grof vuil meldingen

In 2010 zijn 27.058 meldingen voor inzameling aan huis van grof vuil, wit- en bruingoed en snoeiafval geregistreerd. Het aantal meldingen is met circa 4% gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar. Van alle meldingen is in 2010 circa 47% via Internet binnengekomen. Een uiterst beperkt aantal meldingen betreft adressen die vaker dan twee keer per jaar aan huis grof vuil laten halen.

⁴ het aantal bezoekers op ABS Vinkhuizen wordt voor 100% aan Groningen toegerekend. Het aantal bezoekers op ABS Duinkerkenstraat bedroeg in 2010 41.511 waarvan 80,1% inwoners van Groningen.

Gegeven	2009		2010	
	Meldingen	Adressen	Meldingen	Adressen
Totaal haalsysteem Groningen	28.132	17.810	27.058	17.513
• snoeiafval	182	165	201	189
• wit- en bruinoed	7.672	6.650	7.217	6.290
- waarvan adressen1 – max. 2 meldingen/jr	95%	98%	95%	98%
- waarvan adressen > 2 meldingen/jr	5%	2%	5%	2%
• (gemengd) grof vuil	20.278	15.819	19.640	15.570
- waarvan adressen 1 – max. 2 meldingen/jr	97%	99%	98%	99%
- waarvan adressen > 2 meldingen / jr	3%	1%	2%	1%
Totaal meldingen overige gemeenten	420	n.b.	409	n.b.

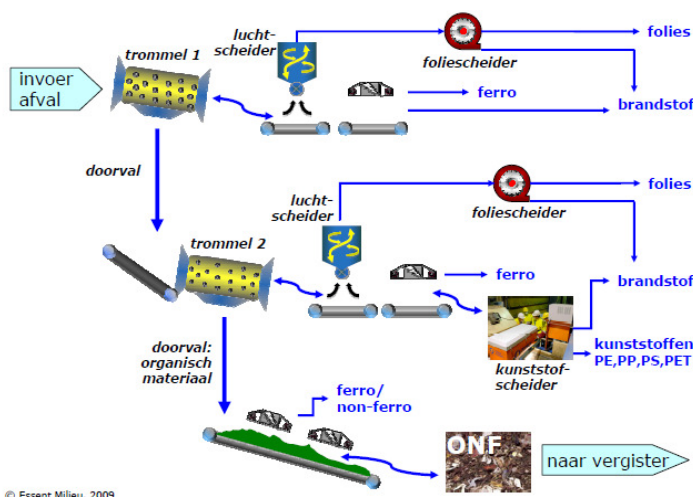
Kringloopgoederen

In Groningen zijn een aantal kringloopbedrijven actief (Mamamini, Goudgoed, Fairback) die herbruikbare goederen inzamelen/-nemen van bewoners. Deze kringloopbedrijven hebben in 2010 naar schatting in totaal circa 2.500 ton ingezameld⁵. 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 verwijderen⁶.

De afgevoerde restfractie van kringloopbedrijven bestaat voor een aanzienlijk deel uit hout. Met het oog op verdere scheiding van grof vuil is eind 2010 bij het kringloopbedrijf Goudgoed de container voor het gemengde grofvuil gewisseld in een container voor hout en een kleinere container voor de resterende grof vuil stroom. Sindsdien is de hoeveelheid die als gemengd grof vuil is afgevoerd gehalveerd. Streven is om dit begin 2011 bij alle kringloopvestigingen in te voeren. Verwachting is dat hiermee in totaal circa 300 – 350 ton hout extra gescheiden kan worden.

Kunststoffen

Landelijk zijn er tussen VROM, VNG en het (verpakkende) bedrijfsleven afspraken gemaakt over het hergebruik van kunststof verpakkingen. Gemeenten zijn fysiek verantwoordelijk voor de gescheiden inzameling van het afval. Daarbij kunnen gemeenten kiezen voor gescheiden inzameling aan de bron danwel voor nascheiding. Diverse gemeenten – waaronder Groningen – hebben na goede proefresultaten bij Attero er voor gekozen om van de mogelijkheid tot nascheiding gebruik te maken. In 2009 heeft de ARCG overeenstemming bereikt met Attero, eigenaar van de scheidingsinstallatie in Groningen, over de condities en voorwaarden waaronder nascheiding van kunststoffen gaat plaats vinden. De nascheiding van kunststofafval is halverwege 2009 gestart.



In 2009 is door de VAGRON in totaal 622 ton kunststof afgescheiden. Op basis van de inwoner-aantallen van de aanleverende gemeenten, is aangenomen dat circa 300 ton daarvan afkomstig was van Groningen. In 2010 is door Attero in totaal 3.662⁷ ton kunststofafval afgescheiden. Dit komt overeen met 2,7% van de totale input aan HHA & kwd-afval. Uiteindelijk is over het jaar 2010 voor 1.773 ton kunststofafval toegerekend en vergoed aan Groningen.

⁵ De kringloopbedrijven baseren hun tonnages deels op wegingen, deels op (BKN-) rekenfactoren en deels op schattingen.

⁶ Op basis van weegbonnen Clear 2010: Mamamini 500 ton, Goudgoed 152 ton, Fairback 28 ton. Alleen het (grof)afval dat de kringloopbedrijven op kosten van de Milieudienst (afvalstoffenheffing) laten afvoeren, is vermeld onder grof huishoudelijk afval. De goederen/tonnages die de kringloopbedrijven hebben verkocht zijn/worden niet beschouwd als afval.

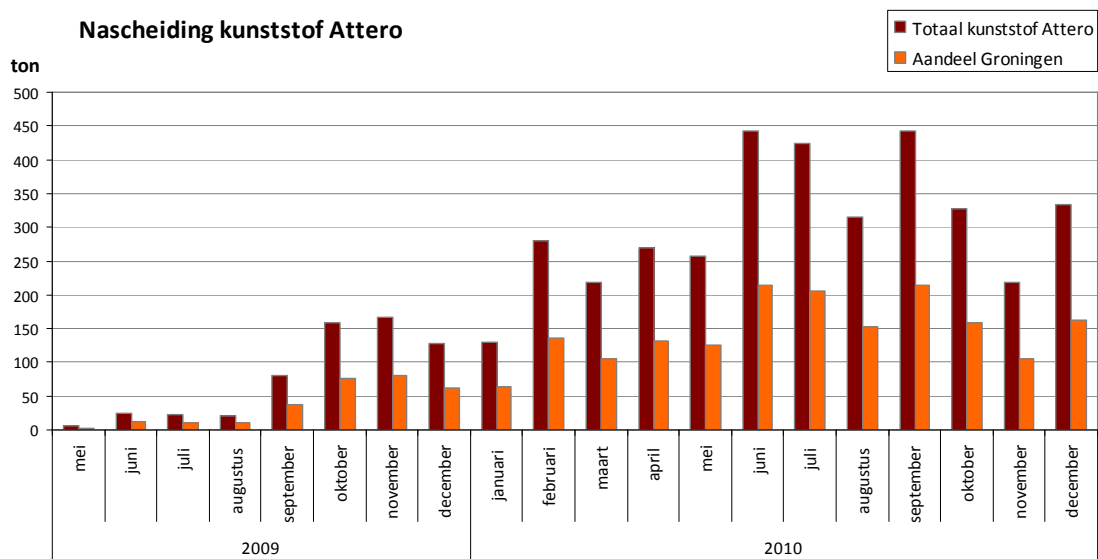
⁷ 3.662 ton volgens opgave / eindafrekening ARCG. 3.678 ton volgens opgave Attero t.b.v. massabalans.

Voor het kunststofafval dat door nascheiding uit het restafval wordt gehaald, ontvangt de gemeente € 350,= per ton van Nedvang⁸. Deze vergoeding betreft voornamelijk een voorschot. De definitieve vergoeding voor nagescheiden kunststofafval moet nog bepaald worden.

Nedvang is de landelijke organisatie die namens de verpakkende industrie invulling geeft aan de eisen in het kader van producentenverantwoordelijkheid. Deze bijdrage wordt 1:1 als vergoeding voor de scheidingsinspanningen betaald aan Attero. Per saldo leidt de nascheiding van kunststof dan ook niet tot een besparing op de afvalstoffenheffing.

De nagescheiden hoeveelheid kunststofafval komt overeen met 9,45 kg/inw.jaar respectievelijk circa 21 kg/aansluiting.jr. De nascheiding door Attero blijkt een vergelijkbaar rendement op te leveren als de bronscheiding in veel andere gemeenten.

Kunststoffen vormen een belangrijke component van het ingezamelde restafval (gemiddeld aandeel in restafval volgens sorteeranyses 2010: 28%).



Sorteeranalyses

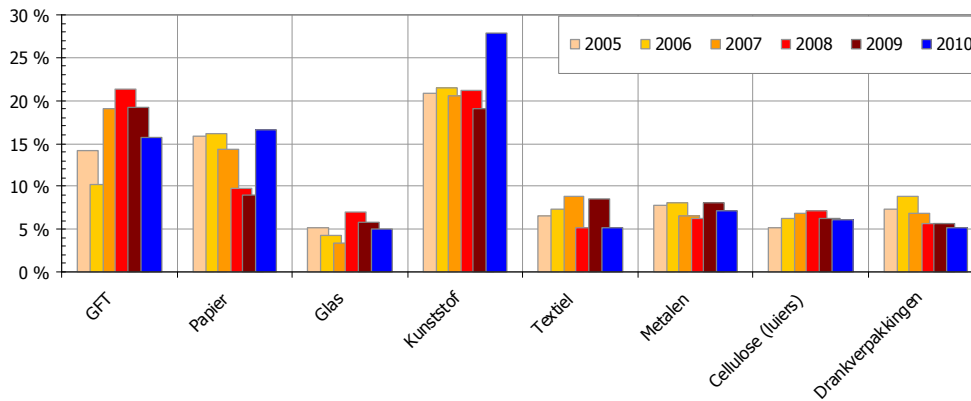
Sinds 1998 worden 4 keer per jaar sorteeranyses uitgevoerd van het huishoudelijk restafval uit de volgende wijken/gebieden:

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

De analyses geven een indicatief beeld voor de betreffende (typen) wijken. Tezamen worden de analyses geacht een representatief beeld te geven van de gemiddelde samenstelling van het restafval uit Groningen. Door / bij Attero in Wijster worden afvalmonsters middels de NVA-methode in diverse deelstromen gesorteerd. De ontwikkeling van de voornaamste deelstromen in het restafval is in onderstaande figuur weergegeven.

⁸ Deze vergoeding betreft een voorschot. De hoogte van de definitieve vergoeding voor nascheiding van kunststofafval moet nog bepaald worden.

Ontwikkeling deelstromen in restafval Groningen

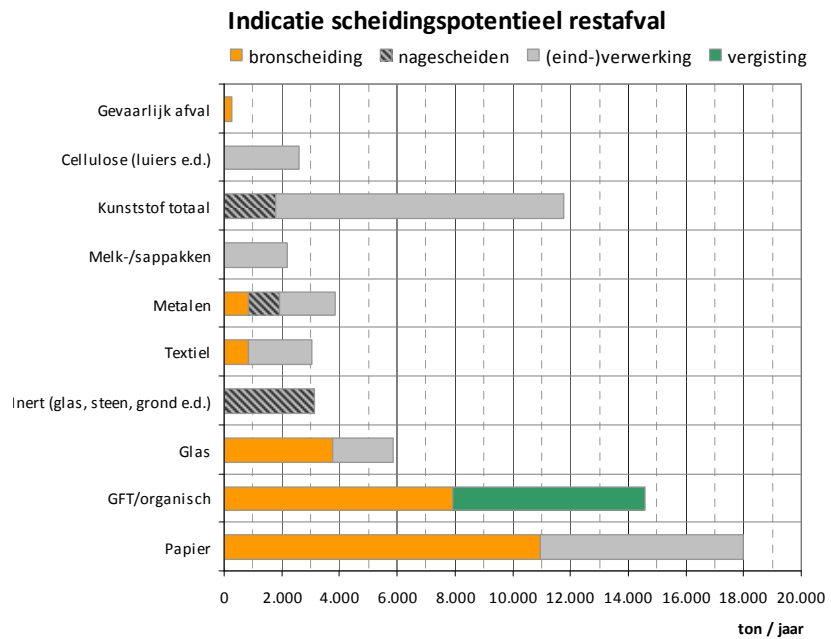


Opvallend zijn de wezenlijk hogere aandelen papier en kunststof in het restafval in 2010. Hiervoor is geen plausibele verklaring.

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 van het scheidingspotentieel dat nog aanwezig is in het restafval. Niet al het herbruikbare afval zal in de praktijk echter gescheiden inzamelbaar zijn.

Het grootste (en meest realistische) scheidingspotentieel zit in de fracties kunststoffen, textiel en papier/karton. Kunststof wordt vanaf september 2009 nagescheiden bij de VAGRON.

In de hiernaast weergegeven grafiek zijn naast het scheidingspotentieel tevens de reeds gescheiden hoeveelheden weergegeven (bron- en/of nascheiding).



Tevredenheidsonderzoek

In 2010 is geen onderzoek naar de tevredenheid van bewoners over 'de Reiniging' uitgevoerd. Het laatste onderzoek is eind 2008 uitgevoerd. De frequentie voor tevredenheidsonderzoek is bepaald op eens per drie jaar. In 2011 zal opnieuw onderzoek worden gedaan.

Uit het onderzoek van 2008 bleek dat bewoners over het algemeen (zeer) tevreden zijn over de verschillende dienstverleningen van de Milieudienst. De overall tevredenheid over de dienstverlening is in 2008 gewaardeerd op 7,4 (2006: 7,1). Voor een nadere toelichting op de resultaten van dat onderzoek wordt verwezen naar de Monitor 2008.

Communicatie afvalinzameling

Eind 2009 is een herziene campagne gestart gericht op het stimuleren van de gescheiden inzameling van deelstromen als papier, glas, gft e.d.. Hiertoe zijn ondermeer een groot aantal inzamelwagens voorzien van de nieuwe campagnestickers. Deze campagne heeft doorgelopen in 2010.



Hoewel bewoners van Groningen hun afval al goed scheiden, kan het altijd beter. Vanuit die gedachte zijn rond het thema afval en afvalscheiding in 2010 vier nieuwe, korte filmpjes ontwikkeld. De filmpjes zijn in de zomer op de website geplaatst en gaan over (scheiding van) glas, papier, grofvuil en frituurvet.

Kijk hier voor de filmpjes:



Afvalstoffenheffing

De afvalstoffenheffing is in 2010 gelijk gehouden als het voorgaande jaar. De gemiddelde afvalstoffenheffing in Nederland daalde in 2010 met 0,3% ten op zichte van 2009.

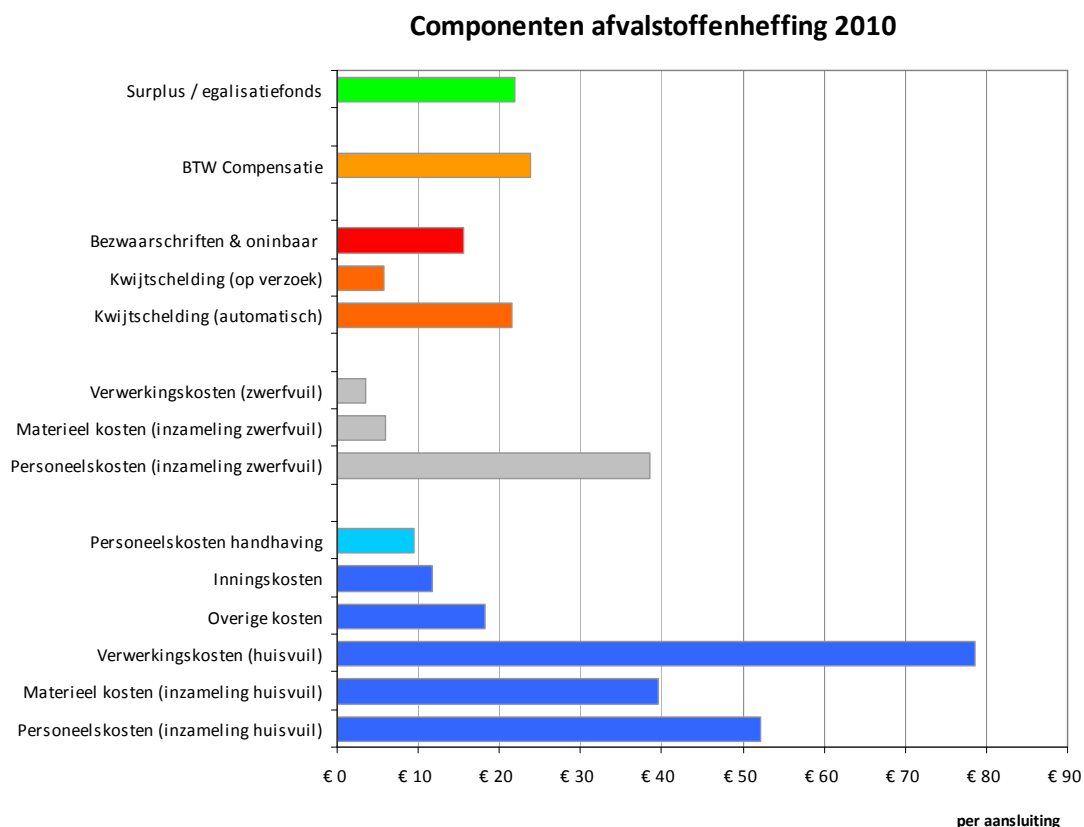
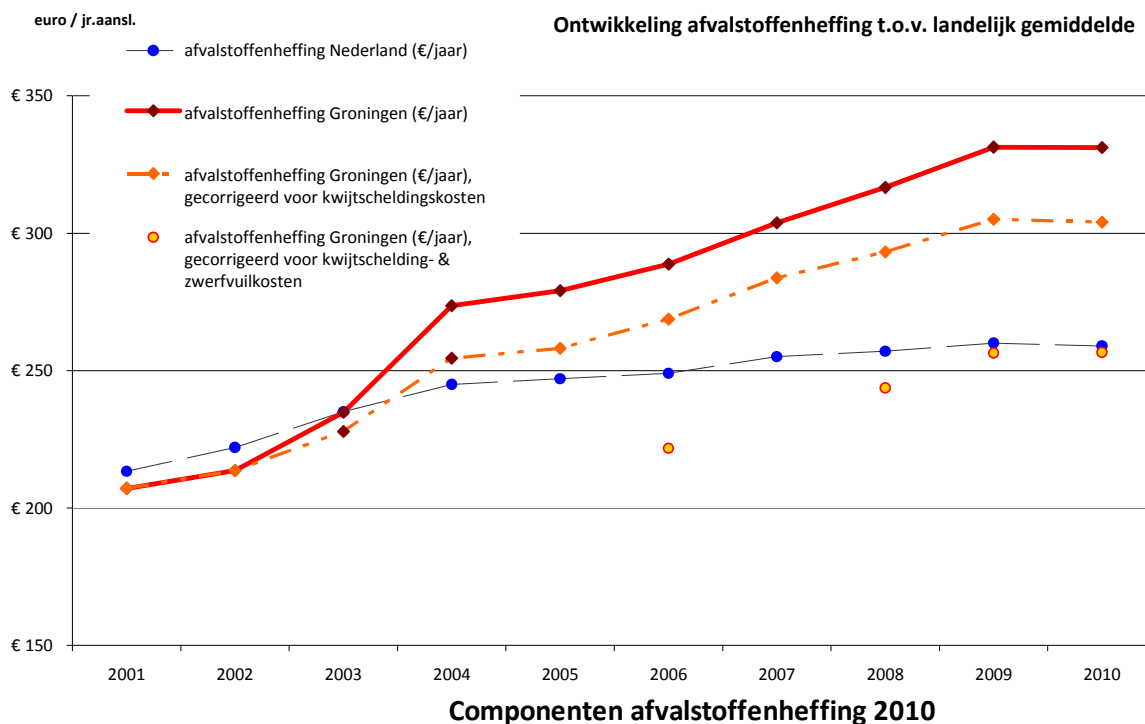
De afvalstoffenheffing in Nederland in 2010 bedroeg gemiddeld € 259 per aansluiting tegen € 331,32 Groningen⁹. Het tarief viel daarmee in 2010 28% hoger uit dan het landelijk gemiddelde.

Tarief afvalstoffenheffing		2009	2010
Groningen	1 persoons huishouden	€ 310,32	€ 310,32
	2 persoons huishouden	€ 331,32	€ 331,32
	3 – 7 persoons huishouden	€ 352,32	€ 352,32
	8 of meer persoons huishouden	€ 469,32	€ 469,32
Nederland	1 persoons huishouden	€ 218	€ 218
	2 persoons huishouden	n.b.	n.b.
	meer persoons huishouden	€ 268	€ 268
	Gem. tarief (geen 100% kostendekking)	€ 252	€ 251
	Gem. tarief (bij 100% kostendekking)	€ 260	€ 259

Bron: Afvalstoffenheffingen 2010, Agentschap NL

Dat het tarief relatief hoog uitvalt, komt voornamelijk doordat in Groningen de kosten van de kwijscheldingsregeling alsook de inzamel- en verwerkingskosten van aan huishoudelijk afval gerelateerd zwerfvuil, gefinancierd worden vanuit de afvalstoffenheffing. In veel andere gemeenten is dit niet of in mindere mate het geval. Wanneer de afvalstoffenheffing voor deze componenten gecorrigeerd wordt, dan valt deze voor 2010 circa € 75 per aansluiting lager en in dat geval net onder het landelijk gemiddelde uit.

⁹ Gemiddeld tarief NL bij 100% dekkinggraad vergeleken met het tarief 2 persoons-huishouden in Groningen. Dit 2-persoons tarief is vergelijkbaar aan de gemiddeld opgelegde aanslag in Groningen in 2010.



Afvalbeheerplan 2011 – 2015

Eind 2010 is een nieuw afvalbeheerplan onder de naam "Van afval naar grondstof" voor de jaren 2011 – 2015 vastgesteld door college en raad. Het plan schetst het beleidsmatige kader voor de inzameling en verwerking van het huishoudelijk afval in Groningen in de komende jaren. Lange termijn perspectief vormt de ambitie van Groningen om in 2025 de keten van afval tot grondstof geheel gerealiseerd te hebben. Voornaamste speerpunten uit het plan voor de komende jaren zijn:

- Streven naar tenminste 8% meer nuttige toepassing in 2015 (t.o.v. 2009).
- In lijn met collegeprogramma 2010 – 2014: een verdergaande administratieve tariefdifferentiatie (afvalstoffenheffing)

Beheer openbare ruimte

Hoeveelheden afval

Gegeven	2006	2007	2008	2009	2010
- Veegvuil, hergebruik (ton)	2.577	1.875	1.177	1.200 (*)	997
- Veegvuil, nascheiding (ton)	2.252	2.037	1.511	1.572	939
- Marktafval, nascheiding (ton)	359	363	467	-- (**)	-- (**)
- Kolkenafval, hergebruik (ton)	599	621	645	1.254	1.313
- Kadavers, eindverwerking (ton)	18	12	20	12	14
Totaal openbaar afval (ton)	5.845	4.908	3.818	4.038	3.263
Hergebruik openbaar afval (%)	54%	51%	48%	61%	71% ¹⁰

(*) Bladafval e.d. ROEZ

(**) Marktafval wordt per 2009 beschouwd en geboekt als bedrijfsafval (2009: 563 ton)

In 2010 is in totaal 3.263 ton afval uit de openbare ruimte ingezameld. Dit lijkt in eerste instantie een wezenlijke daling ten opzichte van voorgaande jaren. De feitelijk – in de openbare ruimte – ingezamelde hoeveelheden liggen echter hoger. Een deel van het ingezamelde afval wordt echter ten laste gebracht van andere kostendragers. Zo wordt een wezenlijk deel van het handmatig ingezamelde veegvuil ten laste gebracht van het product inzameling huishoudelijk afval. Van het machinaal ingezamelde veegvuil wordt een deel ten laste gebracht van het product commerciële straatreiniging. Wanneer hiervoor gecorrigeerd zou worden dan bedraagt de totale hoeveelheid afval die in 2010 uit de openbare ruimte is ingezameld circa 5.450 ton.

De gestegen mate van hergebruik van openbaar afval wordt veroorzaakt omdat in 2010 minder gemengd veegvuil is toegerekend aan het product Beheer Openbare Ruimte (BOR).

Gladheidsbestrijding

De benodigde inzet op gladheidsbestrijding in het winterseizoen 2009/2010 is uitzonderlijk groot geweest in vergelijking met voorgaande jaren (zie ook Monitor 2009). Voor het functioneren van de belangrijkste infrastructuur is vanaf half december 2009 tot aan februari 2010 nagenoeg volcontinue gestrooid en geploegd.

De winterdienst 2009/2010 is in de loop van 2010 geëvalueerd, mede naar aanleiding van het relatief grote aantal klachten en meldingen die hierover zijn binnengekomen. In 2010 is besloten om de capaciteit aan winterdienstvoertuigen licht uit te breiden en is besloten om – gedurende perioden van hevige sneeuwval - in de toekomst ook personeel en materieel van ROEZ/Stadsbeheer en Iederz zo nodig in te zetten bij het begaanbaar houden van lokale wegen.



De uitzonderlijke winterse omstandigheden hebben eind 2009/begin 2010 landelijk gezorgd voor een tekort aan strooizout. Vanwege de problemen die dit opleverde in veel gemeenten is door de minister van Verkeer & Waterstaat het landelijk zoutloket ingesteld. Later in 2010 zijn daar enkele regionale zoutloketten bijgekomen. De zoutloketten coördineren de toevoer van zout naar de diverse gebruikers in perioden van dreigende tekorten.

November/december 2010 deden zich opnieuw winterse perioden voor en dreigde er opnieuw zouttekorten te ontstaan. De landelijke/regionale zoutloketten zijn in het winterseizoen 2010/2011 dan ook opnieuw operationeel geweest.

¹⁰

In de uitzonderlijke winterperiode 2009/2010 is circa 5.100 ton strooizout verbruikt, waarvan alleen in de tweede helft van december 2009 al zo'n 2.200 ton. In totaal zijn er 89 uitrukken noodzakelijk geweest, waarvan 11 kleine en 78 grote uitrukken.

In de winterperiode 2010/2011 zijn er 44 uitrukken geweest (5 kleine en 39 grote). Tot en met februari 2011 is circa 2.800 ton strooizout verbruikt.

Bij een kleine uitruk (vier voertuigen) worden alleen bruggen, viaducten en zoabwegen gestrooid. Bij grote uitrukken (22 voertuigen + 2 t.b.v. Ten Boer) worden tevens alle hoofdontsluitingswegen, busbanen en fietspaden gestrooid.

Lentekriebels

Jaarlijks wordt in Groningen de voorjaars schoonmaakactie LenteKriebels georganiseerd. Gedurende drie weken in april gaan bewoners, organisaties, verenigingen, scholen en clubs gezamenlijk hun woon-, leef- of sportomgeving opruimen. Door middel van een aanmeldingsformulier schrijven stadjsers zich in met een door hen zelf georganiseerde zwerfafvalactie. De gemeente faciliteert de acties met materialen en zorgt voor de afvoer van het afval. In april wordt vooral het zwerfafval opgeruimd in de straten, pleinen, (sport)parken e.d..

In 2010 hebben 128 groepen een opruimactie aangemeld. In totaal hebben 4.750 stadjsers, van peuter tot en met bejaarde, in de periode van 7 t/m 24 april gezamenlijk een aantal uren delen van de stad opgeruimd. Het gaat om groepen leerlingen en leerkrachten van het basis- en/of voortgezet onderwijs, kinderen en leidsters van kinderopvangorganisaties (naschoolse opvang en peuterspeelzalen), leden en vrijwilligers van (sport-)verenigingen, kerkgenootschappen en niet te vergeten de grootste groep: buurtbewoners. In 2010 waren maar liefst 27 scholen van de partij. En voor het eerst deden inwoners van Engelbert mee. Het waterschap Noorderzijlvest heeft een aantal groepen visnetten geleverd om drifvuil uit het water te vissen.

Lentekriebels werd voor het eerst in 2003 georganiseerd. Diverse deelnemers / groepen doet sindsdien jaarlijks mee. Nieuw in 2010 is het 'zusje' van Lentekriebels: zwerfvuilacties door met name scholen in maart, tijdens de Landelijke Opschoondag en in de Week van Nederland Schoon. Vrijwel al deze acties werden gefaciliteerd en begeleid door de gemeentelijke Milieustewards.

De meeste deelnemers hebben subsidie voor hun schoonmaakactie aangevraagd en ontvangen. 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 en is een zeer succesvol participatieproject voor een schone stad.

BORG

Vanaf 2001 wordt het beheer van de openbare infrastructuur in de gemeente volgens de BORG-systematiek uitgevoerd en gemonitord. Op basis van te voren vastgestelde kwaliteitsprofielen wordt de inzet in het onderhoud bepaald. Jaarlijks wordt getoetst in hoeverre wordt voldaan aan deze kwaliteitsprofielen (schouwen). Het schouwen gebeurt op twee manieren: een jaarlijkse schouw door bewoners (burgerschouw) en een professionele schouw welke elk kwartaal plaatsvindt. Voor de Milieudienst zijn hierbij met name de "schoon"-aspecten relevant.

Professionele schouw

De algemene indruk netheid hele stad is in 2010 gewaardeerd op 6,7 en ligt daarmee net onder de ambitie (7,0). De behaalde scores zijn in een aantal gevallen gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. Dit is grotendeels te wijten aan een langdurige winter waardoor schoonmaak niet is uitgevoerd en zichtbaar in lagere scores in de woonwijken en bedrijventerreinen op het aspect 'onkruid in de verharding'. Dit laatste geldt vooral in de grotere stadsdelen Noordwest, Noordoost en Zuid.

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.

Schoonheidsgraden Algemene indruk	2010	
	Ambitie	Gerealiseerd
Hele stad	7	6,7
<u>Structuurelementen</u>		
Centrum Winkelgebied	8	7,6
Stadscentrum overig	7	6,8
Woonwijken	7	6,4
Wijkwinkelcentra	8	7,0
Bedrijventerreinen	6,5	6,4
<u>Stadsdelen</u>		
KOP		6,5
Noordwest		6,5
Centrum		7,1
Noordoost		6,6
Zuid		6,5

Burgerschouw

In het kader van de jaarlijkse burgerschouw zijn in 2010 ruim 6.000 technische waarnemingen verricht. De burgerschouw is een belangrijk middel voor het verwezenlijken van bewonersparticipatie in het beheer van de stad. De schouw, waaraan in 2010 circa 100 bewoners hebben deelgenomen, geeft inzicht in hoe de kwaliteit van de openbare ruimte door bewoners wordt beleefd.

Van alle schouwmetingen in 2010 voldeed in 89% de gerealiseerde kwaliteit schoon aan of lag hoger dan de afgesproken beeldkwaliteit. De inzet van het college is dat 90% van alle schouwmetingen voldoet aan de gestelde ambitieniveaus.

Burgerschouw 2010	Aantal metingen	% dat voldoet aan ambitie
- Drijfvuil	325	87%
- Graffiti	1.370	93%
- Onkruid in verharding	1.567	82%
- Zwerfvuil in groen	1.242	89%
- Zwerfvuil op verharding	1.573	92%
Totaal aspect 'Schoon'	6.077	88,5%

De waarnemingen die 'niet voldoen' betroffen vooral de structuurelementen waarvoor het ambitieniveau "Hoog" is gesteld (binnenstad, hoofdstructuur) en het aspect "onkruid in verharding".

Als de hele stad getoetst wordt aan het kwaliteitsniveau 'Basis' (niveau 3) dan voldoet 92% van alle waarnemingen. Indien getoetst wordt aan niveau 4 (Hoog), dan voldoet 66%. In 6% is er sprake van een niveau "Laag" en in 2 % 'Zeer Laag'. Daar waar de ambitie Hoog gewenst is en niet behaald wordt, is nagenoeg altijd sprake van een niveau 'Basis'.

Uit de professionele schouwen komt naar voren dat de beeldkwaliteit v.w.b. onkruid in verharding, door het jaar heen fluctueert en dat deze op het moment van de burgerschouw laag is (eerste groeispruit onkruiden). In 2010 ging de kwaliteit in de zomer verder terug. Vooral het natte en warme

weer speelde hierbij een grote rol. Het onkruidbeheer drukt in het groeiseizoen zwaar op de algehele beeldkwaliteit.

In 2011 zal als gevolg van bezuinigingen er minder geld beschikbaar zijn voor het beheer. Vooral nog wordt het ambitieniveau BORG niet aangepast. Het is de verwachting dat een verminderde inzet invloed zal hebben op de beeldkwaliteit.

Milieustewards

Aan het – met landelijke subsidie eind 2007 gestarte - pilotproject Milieustewards kwam in maart 2010 formeel een einde. Het project richt zich op de zwerfafvalproblematiek in de oude stadswijken Korrewegwijk & de Hoogte en op de snoeroutes rondom scholen. Daarnaast beoogt het project de participatie van wijkbewoners, scholieren en woningbouwcorporaties te bevorderen bij het schoonhouden van de eigen omgeving en het bewustzijn rond het weggoiedrag. Een groot deel van het zwerfafval is direct afkomstig van huishoudens. In de voorlichting bij dit project op de scholen wordt aan de huishoudelijke afvalstromen dan ook extra aandacht gegeven.

In 2010 is besloten de Milieustewards als effectief en succesvol instrument voor participatie en bewustwording, structureel voort te zetten. Daarbij is voor een verbreding gekozen naar zwerfafvalproblemen en schoolomgevingen in andere aandachtswijken als De Wijert, Vinkhuizen, Oosterpark en Selwerd.

In De Hoogte en Korrewegwijk hebben bewoners in 2010 massaal voor projecten met gratis tijdelijke milieustraten en/of stratenacties gekozen. De succesvolle acties leidden op verzoek van Project Oud en Nieuw en NLA tot extra Milieustraten in diverse andere wijken.



In 2010 heeft de inzet van de Milieustewards geleid tot:

- een samenwerking met ruim 25 organisaties van de meest uiteenlopende aard,
- een/meerdere acties van 86 actiegroepen,
- 153 zwerfafvalacties met bewoners (jong en oud)
- 15 actieve snoeroute- en zwerfafvalteams
- 3 grote studentenacties
- 7 'straatacties' (zeecontainer op locatie & zwerfafvalactie)
- 15 'milieustraten' (vier zeecontainers op locatie & zwerfafvalactie)
- 16 milieueducatielessen voor 840 scholieren (voorkómen van afval, afvalscheiding),
- betrokkenheid op enigerlei wijze bij acties van 4.763 bewoners/gebruikers

en

- het opruimen / inzamelen van zo'n 4.000 kilo zwerfafval en circa 95.000 kilo grofvuil, oud ijzer, hout en oude elektrische apparaten.

Handhaving

In 2010 heeft de handhaving zich op dezelfde hoofdthema's gericht als in voorgaande jaren. Er wordt frequent gecontroleerd op bijplaatsingen naast ondergrondse en bovengrondse afvalcontainers, papiercontainers en op het oneigenlijk / te vroeg buiten zetten van grof vuil. Daarnaast wordt handhavend / corrigerend opgetreden tegen dumping van afval in de openbare ruimte alsook in routes tussen scholen en winkelcentra. In 2010 zijn i.v.m. afvalgerelateerde overtredingen in totaal circa 1.000 processen-verbaal opgemaakt.

Daarnaast wordt er door de afdeling MMT gecontroleerd op andersoortige aspecten. Daarbij valt te denken aan loslopende honden, straatmuzikanten, standplaatsen, flyereren, collecteren en evenementen.

Organisatorisch stond 2010 mede in het teken van de vorming van de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht. In deze nieuwe vakdirectie worden alle toezichhoudende en handhavende taken binnen de openbare ruimte samengevoegd / ondergebracht, waaronder ook die van de afdeling Markt- en Milieutoezicht. Verwachting is dat halverwege 2011 de 120 medewerkers van deze vakdirectie gehuisvest zullen worden in het OCSW-gebouw aan de Europaweg.

Verwijdering fietsen stationsgebied

Sinds september 2009 vindt een stringenter controle en handhaving plaats op te lang en verkeerd (hinderlijk / buiten de rekken) gestalde fietsen in het stationsgebied. In totaal zijn in 2010 circa 6.800 fietsen verwijderd uit het gebied. Ongeveer een kwart hiervan is na enige tijd door de eigenaren opgehaald bij het depot aan de Travertijnstraat. Van de verkeerd gestalde fietsen wordt ongeveer de helft weer opgehaald. Van de te lang gestalde fietsen wordt uiteindelijk slechts zo'n 10% opgehaald.



Fietsen die niet worden opgehaald worden indien mogelijk verkocht. Ongeveer 25% van de verwijderde fietsen is in zodanig slechte staat dat deze als schroot zijn /worden afgevoerd.

Verwijderd uit stationsgebied	Aantal	
Te lang gestald (>12 dagen)	3.970	
Verkeerd gestald (buiten rekken)	2.809	
Totaal 2010	6.779	
- waarvan opgehaald	1.749	Te lang gestald 419 Verkeerd gestald 1.330
- waarvan niet opgehaald	5.030	Verkocht door MD 105 Verkocht door Werkpro 1.988 Verkocht aan stichtingen e.d. 1.262 Afgevoerd als schroot 1.675

Eind 2010 is besloten om het fietsendepot aan de Travertijnstraat verder uit te breiden. Daarbij zal er een nauwere samenwerking plaatsvinden tussen alle betrokken partijen (politie, ROEZ/Parkeerbedrijf en Milieudienst). De uitbreiding zal in het voorjaar 2011 zijn beslag krijgen, waarna twee medewerkers van de Milieudienst zullen verhuizen naar een nieuw te plaatsen loods op de Travertijnstraat.

Evenementen

Jaarlijks wordt een groot aantal evenementen variërend in omvang georganiseerd in de stad. De Milieudienst /Reiniging faciliteert veelal de inzameling van het afval en zorgt voor het schoonmaken van de openbare ruimte na afloop. In 2010 is met het oog op duurzaamheid bij een aantal evenementen getracht om de mate van afvalscheiding te verbeteren. Voorbeelden hiervan zijn aparte containers voor GFT en keukenafval welke tijdens Noorderzon zijn uitgezet. Helaas bleek het afval te zeer vervuild om apart te kunnen verwerkt / gerecycled. Ook zijn tijdens grotere evenementen zoals Noorderzon aparte papiercontainers uitgezet.

Tijdens de muziek-evenementen in de Elleboogbuurt werden de afgelopen jaren veelal grotere glascontainers uitgezet. Hiermee werd echter relatief weinig glas apart ingezameld. Door in 2010 kleinere minicontainers voor glas uit te zetten, bleek wezenlijk meer glas gescheiden ingezameld te worden. Deze wijze van inzameling is echter voor de dienst zelf wel arbeidsintensiever.

Per evenement wordt gekeken naar mogelijkheden voor (verbetering van) afvalscheiding.

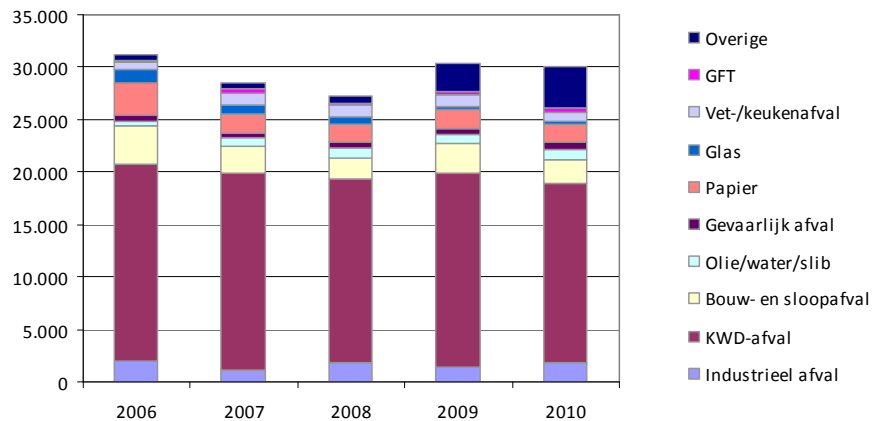
Het succes van inzameling van schone deelstromen tijdens evenementen, is in belangrijke mate afhankelijk van toezicht op en stimuleren van bezoekers door de betreffende organisatie.

Commerciële reinigingsactiviteiten

Ingezamelde hoeveelheden

De totaal ingezamelde hoeveelheid bedrijfsafval is in 2010 ongeveer gelijk uitgevallen als in het voorgaande jaar.

Met name voor stromen als (grof) kwd-afval en bouw- en sloopafval valt een structurele daling te constateren. Oorzaken hiervoor liggen met name in de hevige concurrentie in deze segmenten. Daarbij wordt aangenomen dat ook de economische malaise in 2010 heeft gezorgd voor het vrijkomen van minder afval. De stroom 'overige' is in 2010 sterk gestegen. Dit komt door grotere hoeveelheden afval die van het afvalbrengrstation Winschoten zijn afgevoerd.



Gegeven	2006	2007	2008	2009	2010
Industrieel afval	1.946	1.142	1.877	1.443	1.837
KWD-afval	18.801	18.704	17.402	16.485 ⁽¹⁾	15.532
Grof KWD	incl.	incl.	incl.	1.926	1.473
Bouw- en sloopafval	3.619	2.590	1.964	2.912	2.390
Olie/water/slib	536	788	1.063	866 ⁽²⁾	967 ⁽²⁾
Gevaarlijk afval	474	510	536	550	724
Papier	3.151	1.854	1.774	1.790	1.649 ⁽⁵⁾
Glas	523	805	648	273 ⁽³⁾	212 ⁽³⁾
Vet-/keukenafval	1.282	1.114	1.064	1.096	936
GFT	189	459	253	322	425
Overige	487	507	788	2.629 ⁽⁴⁾	3.984 ⁽⁴⁾
Totaal	31.008	28.472	27.289	30.292	30.129

(1) Per 2009 wordt marktafval beschouwd en geboekt als kwd-afval (2009: 563 ton)

(2) Boeking in FIS (2009: 578 ton, 2010: 393 ton) betreffen afgevoerde afvalstromen ows-installatie. Aangeleverd ows door MD 2009: 866 ton, 2010: 967 ton (opgave ARCG).

(3) Exclusief glas ingezameld in/tbv omliggende gemeenten (2009: 714 ton, 2010: 670 ton)

(4) Overige = afval uit commerciële straatreiniging + (vanaf 2009) afvalbrengrstation Winschoten.

(5) = Tonnage FIS, opgave Virol = 1.377 ton.

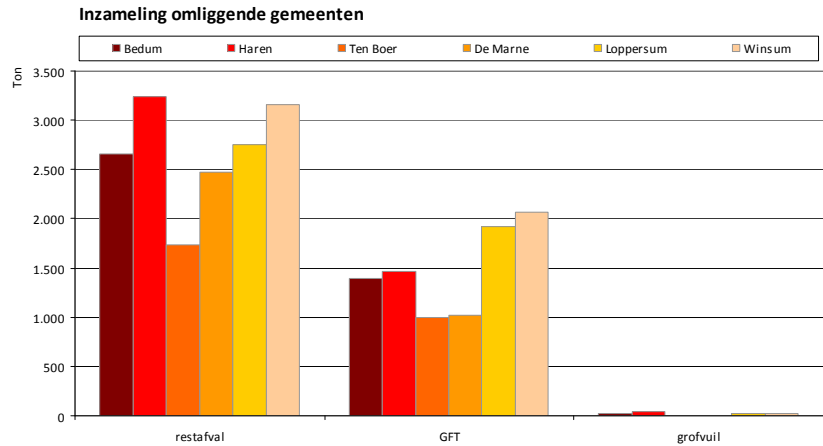
Dienstverlening omliggende gemeenten

Anno 2010 verzorgt de Milieudienst de inzameling van het huishoudelijk afval in zes omliggende gemeenten. In totaal is in deze gemeenten in 2010 circa 25.000 ton 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..

Het totale aantal omliggende gemeenten waaraan we anno 2010 structureel reinigingsdiensten verlenen komt daardoor op acht. In 2010 zijn hierin geen wijzigingen opgetreden. Wel zijn waar mogelijk in 2010 aanpassingen doorgevoerd in de wijze van inzameling in bepaalde gemeenten. Voorbeeld hiervan is de overgang in gemeente Haren naar inzameling met wegende zijladers.



Tevredenheid

In 2010 is onderzoek uitgevoerd onder bedrijven en instellingen in en rond Groningen naar de bekendheid en mening over de nieuwsbrief "Schone Zaak" en de tevredenheid over de dienstverlening door de Milieudienst.

Gemiddeld zijn / worden alle onderwerpen op het gebied van dienstverlening door de Milieudienst goed beoordeeld (waardering tussen 7 en 8). Vooral aspecten als betrouwbaarheid, vriendelijkheid van personeel, het tijdig ledigen van containers en de deskundigheid worden hoog gewaardeerd. Daarbij beschouwd men de organisatie als flexibel en klantgericht. Aandachtspunten uit het onderzoek zijn de prijs/kwaliteitsverhouding en ledigingsfrequentie van ondergrondse containers.

De tevredenheid over de totale dienstverlening is gemiddeld genomen door respondenten in het onderzoek gewaardeerd met een 7,5.

Milieu, kwaliteit & arbo

Kwaliteits- en milieuzorgsysteem

In 2010 is het nieuwe, milieudienstbrede kwaliteitszorgsysteem uitgebreid met een milieuzorgsysteem voor de vakdirectie Reiniging. Tevens is het geheel begin en halverwege 2010 extern (BSI) getoetst. De uitkomst van die externe toetsing was dat BSI deze systemen effectief en voldoende beheerst vond. Op grond daarvan is het nieuwe kwaliteits- en milieuzorgsysteem gecertificeerd.

VCA

Beheersing en waar mogelijk verbetering van veiligheids-, gezondheid- en milieuaspecten zijn zaken die de Milieudienst/Reiniging goed georganiseerd wil hebben. Vanuit die achtergrond - alsmede door vraag vanuit de markt - beschikken de commerciële afdelingen (Centraal 1, 2 en 3) van de Reiniging over een gecertificeerd VCA**-systeem. Het VCA-certificaat is geldig voor drie jaar en diende in 2010 te worden vernieuwd. Het nieuwe certificaat is op 5 januari 2010 verleend.

Naast het VCA-regiem, dat een beperkte scope kent (alleen de commerciële afdelingen), is er een veiligheidsoverleg Milieudienst breed. Dit overleg is in 2010 vier keer bijeen geweest.

In juni 2010 is er een presentatie gegeven voor alle medewerkers van de afdeling Beheer & productie onder de titel "Veilig werken bij de Milieudienst". In deze presentatie zijn aan de hand van filmbeelden uit de (eigen) praktijk, voorbeelden getoond van veilig werken en mogelijk risicovolle situaties. Daarbij ging het vooral over het inzamelen van rolcontainers en de inzameling ondergronds.

Tijdens een controle-audit januari 2011 in het kader van VCA (door BSI), is de uitvoering van het VCA over het jaar 2010 gecontroleerd. Deze controle-audit heeft een kritische opmerking opgeleverd over de kwaliteit van de keuringen door de Centrale Werkplaats. Het ontbreekt aan voldoende inzicht van het te keuren materieel en het volledig aanwezig hebben van de keuringscertificaten. Door het hoofd van de Centrale Werkplaats is een plan van aanpak in voorbereiding om dit kritische hiaat snel en adequaat te herstellen.

Daarnaast zijn tijdens de controle audit de bedrijfsvoering van de afdeling Beheer & Productie en de ARCG gechecked en is de afdeling P&O/KAM bevestigd.

Schoon voertuigpark

De Milieudienst / Vakdirectie reiniging streeft naar reductie van de milieubelasting van/door 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 2010 zijn de nodige investeringen op dit terrein gedaan. Begin 2010 kon 72% van alle voertuigen als 'schoon' bestempeld worden. Eind 2010 bedroeg dit percentage 80%.

Voertuigtypen	Totaal in gebruik	Schone voertuigen	Begin 2009	Eind 2009/ begin 2010	Eind 2010
< 3.500 kg dienstauto / bestelauto	<u>2009: 76</u> <u>2010: 82</u>	LPG	13	11	15
		Aardgas	5	9	10
		Elektrisch / hybride	1	1	1
		Inbouw roetfilter	31	33	32
		Euro 4 / 5 EEV	2	5	6
		Energie label A / B	-	7	9
		% van totaal		68%	87%
> 3.500 kg vrachtauto's	<u>2009: 83</u> <u>2010: 79</u>	Ombouw > PPO	12	12	9
		Inbouw roetfilter	21	22	20
		Euro 4	3	3	3
		Euro 5	9	9	3
		EEV	4	15	25
% van totaal		59%	73%	75%	

Voertuigtypen	Totaal in gebruik	Schone voertuigen	Begin 2009	Eind 2009/ begin 2010	Eind 2010
Machines Zuigende veeg- / onkruidborstelmachines	2009: 31 2010: 33	Inbouw roetfilter	-	-	-
		Euro 4 / 5	14	17	23
		% van totaal	45%	55%	70%
Totaal	2009: 187 2010: 194		57%	72%	80%

Meldingen/klachten

Het aantal klachten aangaande de Reiniging is in 2010 gedaald tot een aan eerdere jaren vergelijkbaar niveau¹¹.

Wat betreft commerciële dienstverlening worden alleen klachten geregistreerd waarvan de afhandeling langer op doet wachten of die een herhalend karakter hebben. Afgezet tegen ruim 2.000 commerciële relaties met meer dan 100.000 contactmomenten per jaar, is het aantal klachten uiterst laag te noemen.

Commerciële Dienstverlening	2006	2007	2008	2009	2010
- gebrekkige dienstverlening	11	16	23	17	5
- financiële afwikkeling	1	0	2	3	0
Klachten totaal	12	16	25	20	5
Publieke dienstverlening	2006	2007	2008	2009	2010
Klachten totaal Reiniging (schriftelijk)	90	86	100	169	103
Meldingen totaal	6.514	16.192*	16.130	16.256	16.606
- Meldingen m.b.t. ondergrondse containers		11.823	10.831	10.830	11.653
- waarvan m.b.t. vervanging pasjes		6.628	7.370	7.933	8.249
- Totaal overige meldingen		4.909	5.299	5.426	4.953

(*) Met ingang van 2007 worden alle meldingen aangaande ondergrondse containers geregistreerd. In voorgaande jaren werden meldingen betreffende storingen en/of verzoeken om nieuwe pasjes niet geregistreerd, 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 storting 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. Het merendeel van de meldingen betreft verzoeken om een nieuw pasje, bijvoorbeeld omdat de oude pas niet meer functioneert danwel verdwenen is (verloren / niet achtergelaten door oude bewoners) betrof aanvragen voor een nieuwe pas voor ondergrondse containers.

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

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

¹¹ In 2009 was het aantal klachten aangaande publieke dienstverlening relatief hoog door het stringentere beleid en handhaving inzake het stallen van fietsen in het stationsgebied en door klachten aangaande gladheidsbestrijding en gebrekkige huisvuilinzameling eind 2009 als gevolg van de hevige sneeuwoverlast.

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 meeste afdelingen / publieke nummers is deze doelstelling in 2010 gehaald. Voor de directie Reiniging geldt dit ten dele. De afdeling Beheer & Productie blijft structureel achter met een score van 71%.

Afdeling	Telefonische bereikbaarheid (% < 15 sec)				
	2006	2007	2008	2009	2010
IPC	83,2	86,0	88,6	85,8	87,6
Beheer & Productie	67,1	73,1	75,7	76,0	70,8
Totaal Reiniging	77,9	83,6	85,5	84,6	84,5
Milieudienst totaal (gem. alle afdelingen)	83,9	85,6	83,8	85,8	86,5
Centraal nummer 3671000	80,4	77,1	78,3	80,6	80,3

Schades en ongelukken

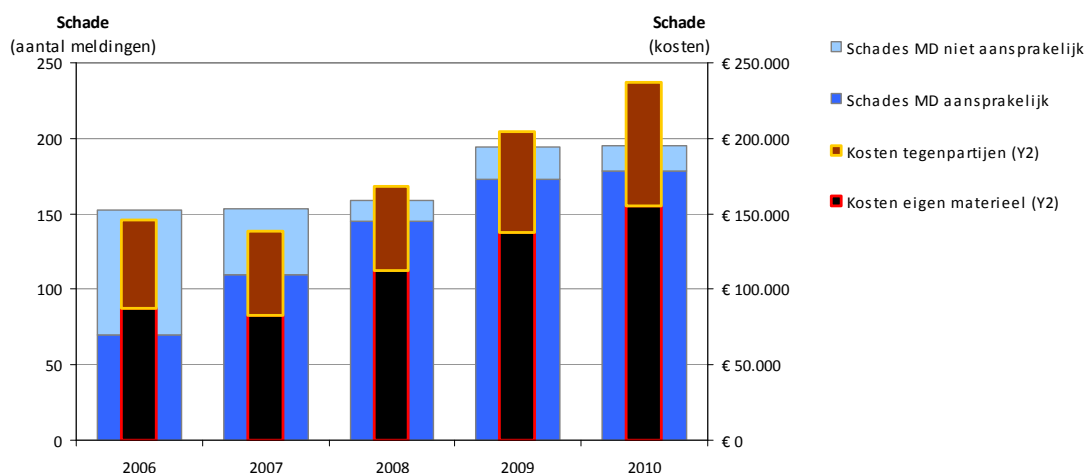
In 2010 zijn er 195 schademeldingen geregistreerd. De daaruit voortvloeiende schadekosten bedroegen in totaal € 236.611, opnieuw hoger dan in voorgaande jaren. In 91% van de gevallen was de Milieudienst aansprakelijk.

Vanaf 2008 nemen zowel de schadekosten als het aantal schades flink toe. Deze stijging valt deels te verklaren door het groeiende wagenpark en doordat materieel duurder wordt. Echter ook de schadekosten die uitgekeerd moeten worden aan tegenpartijen stijgen. Vanwege de stijging van de uitgekeerde schadebedragen (+16%), had de verzekeraar recht op een premieverhoging. Daarnaast is in 2010 een eigen risico van € 500,= per incident ingesteld.

Kengetallen	2006	2007	2008	2009	2010
Schadekosten totaal	€ 145.511	€ 138.874	€ 168.369	€ 204.131	€ 236.611
- eigen materieel	€ 87.389	€ 82.937	€ 112.587	€ 138.005	€ 154.857
- tegenpartijen	€ 58.122	€ 55.937	€ 55.782	€ 66.126	€ 81.754
Totaal schademeldingen	153	153	159	194	195
% schuld MD	46%	72%	91%	89%	91%
Ongevallen Reiniging	15	15	16	11	22

In 2010 hebben 22 bedrijfsongevallen plaatsgehad. Dat is bijna twee keer zoveel als in 2009. De indruk is echter dat deze stijging vooral met een betere melding van bedrijfsongevallen samenhangt. Het aantal bedrijfsongevallen met verzuim (4) is in 2010 namelijk even hoog als in het voorgaande jaar. Ongevallen met verzuim werden altijd al goed gemeld.

De ongevallen in 2010 waren zeer divers van aard. Ze varieerden van uitglijden, stoten aan een grendel of tachograaflade tot beknelling tussen motorkap, zijbeladerarm en in enkele gevallen een deur, verstappen, val van een treeplank, getroffen door materiaal uit hopperbak tijdens werking persschot e.d.. Uit de geregistreerde ongevallen valt niet echt een trend te ontdekken. Anderzijds lijken nogal wat van de incidenten samen te hangen met gehaast werken en/of het achter (in plaats van naast) de wagen blijven staan tijdens de belading. Dit vormde aanleiding om in 2010 in de nieuwsbrief en in werkoverleggen er nogmaals op te wijzen om daar tijdens het werk op te letten.

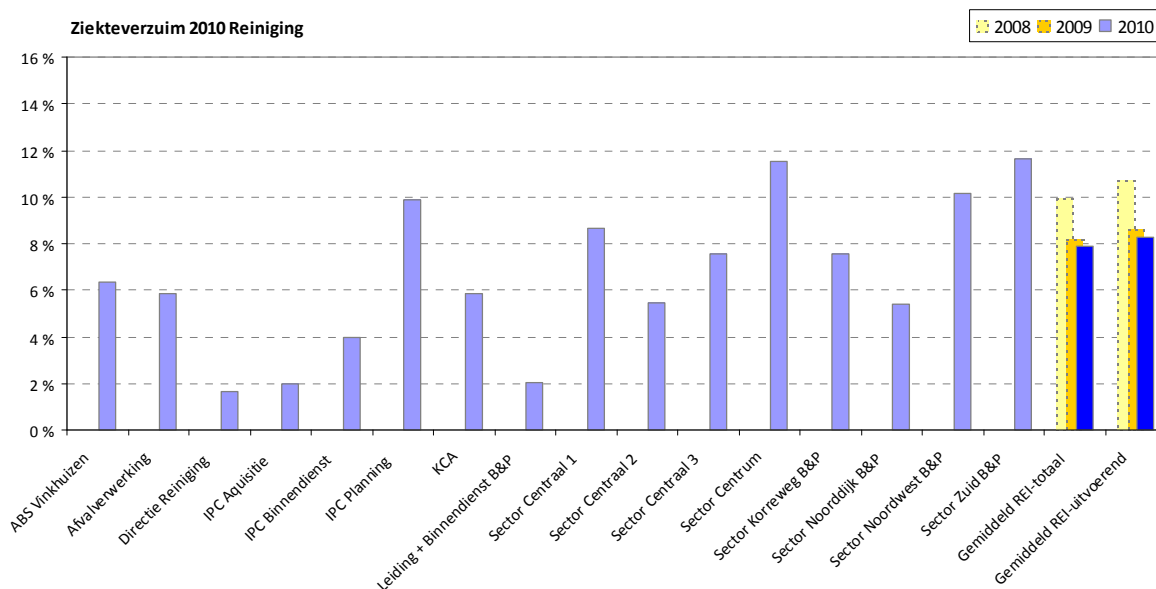


Ziekteverzuim

Het gemiddelde ziekteverzuim bij het personeel van de Reiniging bedroeg in 2010 7,89%. Voor het uitvoerend personeel van de Reiniging bedroeg dit 8,28%. Het ziekteverzuim is daarmee opnieuw (licht) gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar (8,15% respectievelijk 8,59%). De doelstelling voor 2010 (8,5% voor uitvoerend personeel Reiniging) is hiermee gerealiseerd.

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..

Met het oog op beperking van het ziekteverzuim is eind 2010 een externe verzuimcoach ingeschakeld. Deze zal in de loop van 2011 met voorstellen komen.



Welbevinden personeel

In 2009 is door een extern bureau een werkbelevingsonderzoek uitgevoerd bij een zestal gemeentelijke diensten, waaronder de Milieudienst. Overall conclusie is dat medewerkers het over het algemeen naar de zin hebben bij de dienst. Ze werken er met veel plezier en hebben een goede relatie met leidinggevenden en collega's. Toch bleken er ook aandachtspunten. Zo hebben te veel medewerkers bij de Reiniging regelmatig te maken met agressie en geweld tijdens hun werk en hebben daar last van. Op grond daarvan hebben in 2010 een groot aantal medewerkers trainingen gevolgd hoe met dergelijke situaties om te gaan. Daarnaast is in 2010 tijdens functioneringsgesprekken extra aandacht geschonken aan dit thema en vormden welzijnsaspecten meer dan voorheen een gespreksonderwerp.

Benchmarking

Jaarlijks wordt deelgenomen aan onderzoek waarbij reinigingsbedrijven onderling vergeleken worden op hun milieu-, financiële en operationele prestaties ten aanzien van huisvuilinzameling (benchmarking). In 2010 is deelgenomen aan de benchmark die vanuit de branchevereniging NVRD wordt gehouden. In het onderzoek zijn de prestaties in het jaar 2009 met elkaar vergeleken.

Aan de benchmark hebben in totaal 40 gemeenten c.q. (overheidsgedomineerde) reinigingsbedrijven deelgenomen. De prestaties van Groningen zijn vergeleken met (reinigingsbedrijven van / actief in) gemeenten behorende tot de CBS-stedelijkheidsklasse 1 (zeer sterk stedelijk)¹². Vanwege het geringe aantal deelnemers in deze groep, is ter nadere vergelijking ook de rapportage opgevraagd van 13 gemeenten/reinigingsbedrijven behorende tot stedelijkheidsklasse 2 (sterk stedelijk).

¹² IRADO (Schiedam + Vlaardingen), Haagse Milieu Services (Den Haag), Afvalservice West (diverse stadsdelen Amsterdam) en ROTEB (Rotterdam)

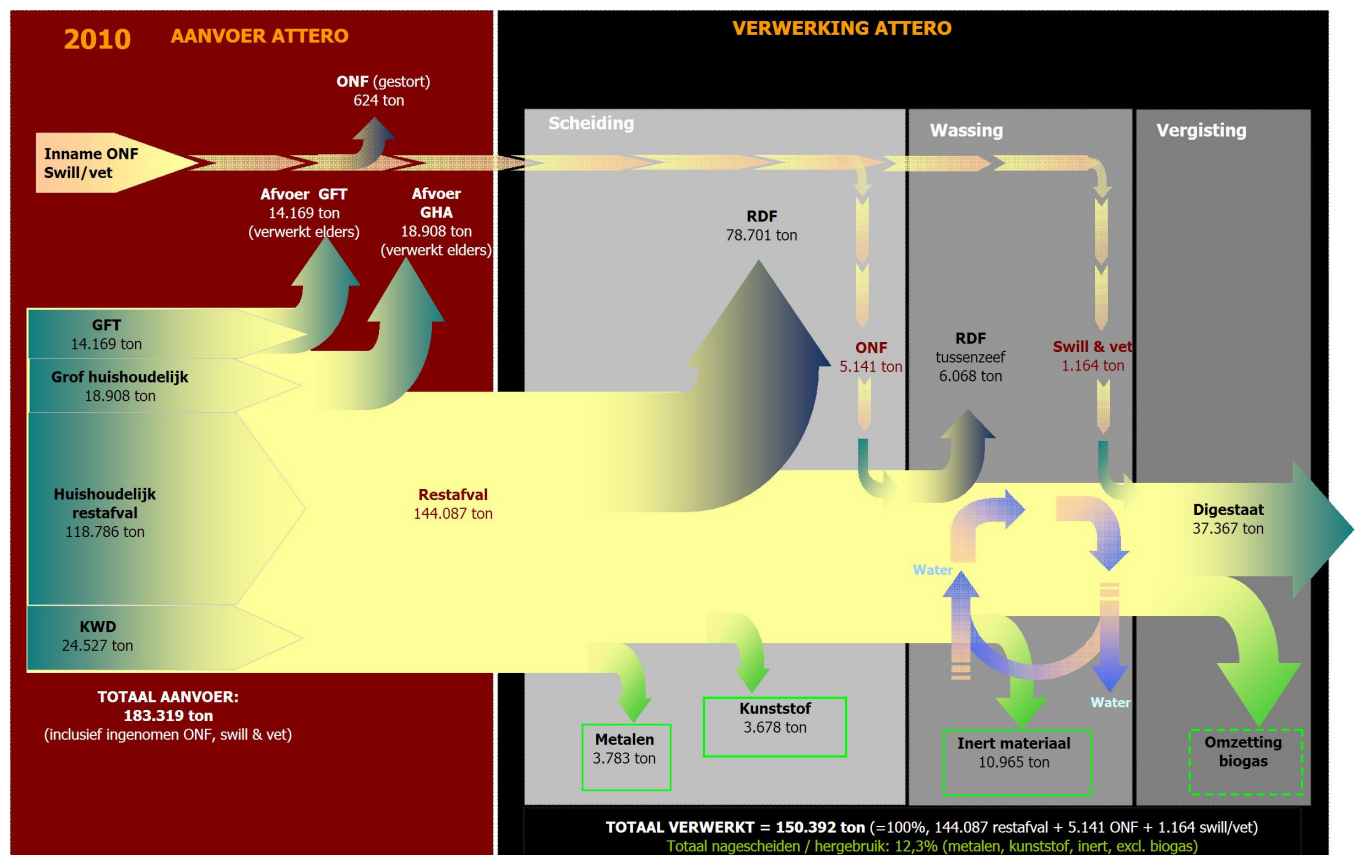
Algemene conclusie is dat Groningen – in de vergelijking met andere gemeenten uit groep 1 (alsook groep 2) – overwegend positief uit de benchmark naar voren komt. Dit geldt met name voor belangrijke aspecten als mate van dienstverlening (hoog), mate van bronscheiding (hoog) en inzamel-/afvalbeheerskosten (laag). Op de meeste onderdelen / indicatoren blijkt Groningen beter dan gemiddeld of als beste te presteren binnen de deelnemersgroep. Groningen is uiteindelijk getypeerd met "positie in de kopgroep".

Het overall beeld dat uit de benchmark blijkt is consistent aan dat uit voorgaande jaren.

Indicatoren	Score Groningen (stedelijkheids klasse 1)	Gemiddelde Stedelijkheids klasse 1	Gemiddelde stedelijkheids klasse 2
- Afvalscheiding (% van totaal)	38%	22%	45%
- Hoeveelheid restafval (kg/inw.jaar)	231	324	249
- Scheiding op milieustraat (%)	72%	70%	72%
- Verhouding halen / brengen afval	71% / 29%	78% / 22%	71% / 29%
- Totale hoeveelheid afval (kg/inw.jaar)	440	487	541
- Omvang dienstenpakket	72%	61%	n.b.
Eindoordeel Groningen v.w.b. Milieuprestaties	Koploper		
- Inzamel- en overslagkosten restafval (€/aansl.jaar)	€ 51	€ 64	€ 44
- Inzamel- en overslagkosten GFT (€/aansl.jr)	€ 8	€ 7	€ 18
- Inzamelkosten haalsysteem(€/aansl.jr)	€ 70	€ 88	n.b.
- Inzamelkosten bemande brengvoorziening (€/aansl.jr)	€ 12	€ 12	n.b.
- Inzamel- en overslagkosten basispakket (rest & gft, €/aansl.jr)	€ 59	€ 69	n.b.
Eindoordeel Groningen v.w.b. Financiële prestaties	Positie in de kopgroep		
- Productieve uren (uur/fte.jr)	1.475	1.489	n.b.
- Productieve materieeluren (uur/voertuig.jr)	1.780	1.842	n.b.
- Bezoekers afvalbrengstation per personeeluur	6,29	5,79	n.b.
- Aantal uren inzameling per ton grof vuil	5,49 (3,7 gecorr.)	3,43	n.b.
- Aantal uren inzameling per ton restafval	0,79	1,13	n.b.
- Aantal uren inzameling per ton GFT	1,27	2,37	n.b.
- Ziekteverzuim	8,59%	8,17%	n.b.
Eindoordeel Groningn v.w.b. Operationele prestaties	Sterke middenmotor		
Overall eindoordeel Groningen	Positie in kopgroep		

Bijlage 1 Nascheiding / nuttige toepassing huishoudelijk afval

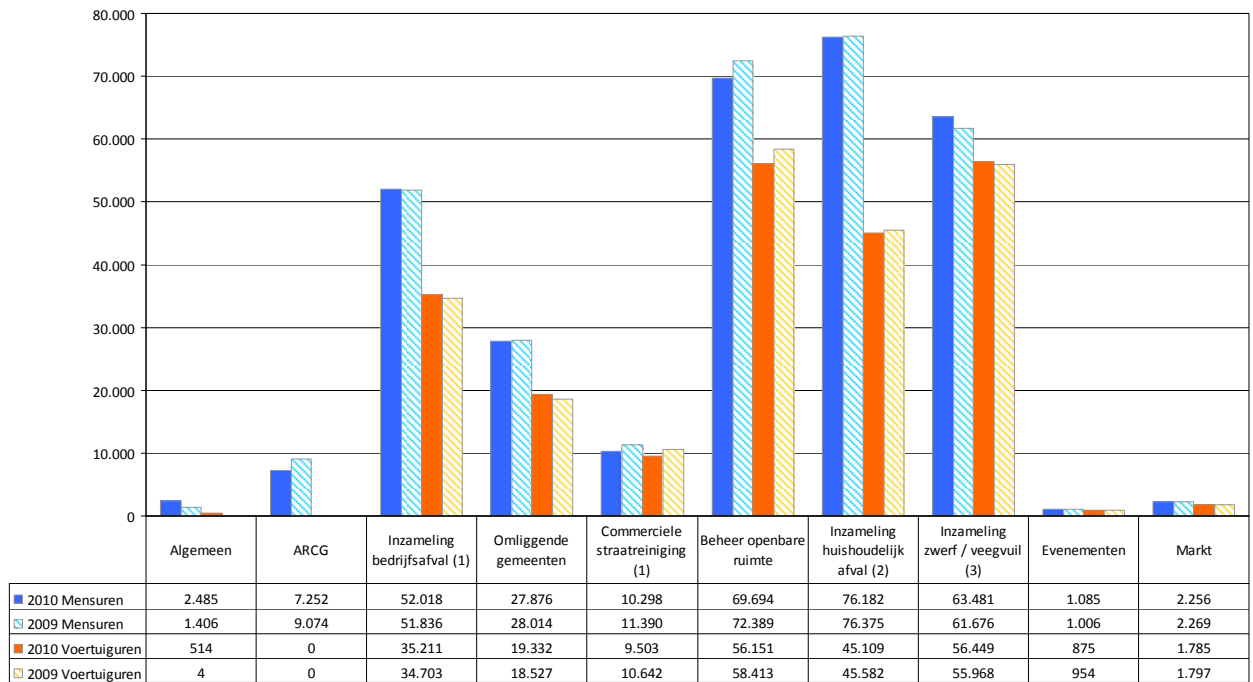
Ingezameld	Tonnage 2010	
Restafval	44.704	Nascheiding (Attero)
GFT	7.934	Bronscheiding
Papier	10.975	Bronscheiding
Glas	3.766	Bronscheiding
Textiel	833	Bronscheiding
KGA	254	Bronscheiding
Grof vuil (gemengd)	5.715	Nascheiding (SITA)
Grof vuil (deelstromen)	10.260	Bronscheiding
Totaal HHA Groningen	84.441	
- waarvan bronscheiding	34.021	40,3% van totaal HHA
Nascheiding grof vuil gemengd (SITA)		
Ingezameld tonnage	5.715	
Rendement nascheiding SITA	28%	Metalen, hout, kunststof e.d.
→ Ton hergebruik/ nuttige toepassing door nascheiding	1.600	1,9% van totaal HHA Groningen
Nascheiding / vergisting restafval (Attero)		
Aangeleverd tonnage restafval Groningen	44.704	
Rendement nascheiding Attero (excl. vergisting)	12,3%	Metalen, kunststof, inert
→ Ton nuttige toepassing door nascheiding	5.477	6,5% van totaal HHA Groningen
Rendement vergisting Attero	3,4%	Omzetting in biogas
→ Ton nuttige toepassing door vergisting	2.856	3,4% van totaal HHA Groningen
Totaal ton bronscheiding/nuttige toepassing	43.955	52% van totaal HHA Groningen



Bijlage 2

Inzet mens en materieel 2010

Inzet mens- en voertuiguren 2010



(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

