

Monitor 2011

Vakdirectie Reiniging

Milieudienst Gemeente Groningen

oud papier

70% van het papier wordt gemaakt van gerecycled oud papier. Lever oud papier gescheiden in. Doel het in de papierbak bij u in de buurt. Of laat het ophalen op de daarvoor aangewezen momenten.



grofvuil

Jaarlijks wordt tussen de 15.000 en 17.000 ton grofvuil ingezameld. Goede spullen kunt u naar de kringloopwinkel brengen of laten ophalen door een kringloopbedrijf. In Groningen zijn twee afvalbrengstations. Daar kunt u vier keer per jaar gratis uw grofvuil naar toe brengen. Zo worden geen grondstoffen verspild.



bouw- en sloofafval

85% van al het bouw- en sloofafval kan opnieuw als grondstof gebruikt worden. Bouw- en sloofafval brengt u naar het afvalbrengstation. Veel bouw- en sloofafval? Dan kunt u bij de Milieudienst ook een container huren.



snoeiafval

Snoeiafval wordt versnipperd: ideaal als grondverbeteraar of bodembedekker. Snoeiafval dat niet in de container past kunt u naar het afvalbrengstation brengen. U kunt snoeiafval ook tegen betaling op laten halen.



plastic

Een plastic fles kan tot 18 keer opnieuw worden gebruikt. Lever statiegeldflessen in bij de supermarkt, deze kunnen opnieuw worden gebruikt. Al het andere plastic wordt uit het afval gehaald in de scheidingaanstaltse.



kleding, textiel en schoenen

Oud textiel wordt voor een deel gebruikt voor de productie van o.a. vilt voor geluidsabsorptie. Textiel kunt u zelf inleveren bij een kringloopwinkel, naar de textielcontainer brengen of op laten halen. In Groningen ombrangt u regelmatig een rode zak waarin u textiel aan de straat kunt zetten. Daarnaast zijn er in de stad nog een paar inzamelpunten voor textiel zoals bijvoorbeeld enkele bewaakte fietsenstallingen.



elektrische apparaten

Wist u dat van het kunststof van een oud koffieapparaat nieuwe kleerhangers worden gemaakt? Elektrische en elektronische apparaten zijn alle apparaten met een stekker of batterij. Bijna alle grondstoffen van elektrische apparaten kunnen opnieuw worden gebruikt als ze gescheiden zijn ingezameld. Grote en kleine apparaten kunt u inleveren bij het afvalbrengstation. Apparaten die in een boodschoppentas passen kunt u ook inleveren bij de chemkas. Werkt het apparaat nog? Breng het dan naar een kringloopwinkel.



glas

Van oud glas v gemaakt. Glas gooit u in altijd een glas worden ingezet. Om glas te kunnen worden ingezet van ruiten horen. Laat ook de las het glas vervoer



minder afval dankzij stadjsers!

Door afval zoveel mogelijk gescheiden in te leveren verspillen we geen grondstoffen. In Groningen wordt een groot deel van het afval



Inhoudsopgave

Pagina

Inleiding	4
Verantwoording gegevens.....	4
Evaluatie doelen	5
Huishoudelijk afval	6
Totaal ingezameld	6
Toelichting deelstromen.....	8
Restafval	8
Groente-, fruit- en tuinafval	8
Papier.....	9
Glas.....	10
Textiel en schoeisel	10
Klein gevaarlijk afval.....	11
Grof huishoudelijk afval	11
Grof vuil meldingen	13
Kringloopgoederen	13
Kunststoffen	14
Sorteeranalyses.....	15
Tevredenheidsonderzoek	16
Communicatie	16
Afvalstoffenheffing	17
Beheer openbare ruimte	19
Hoeveelheden afval	19
Wasteliften	19
Gladheidbestrijding.....	19
BORG	20
Participatie & Schoon.....	21
Handhaving	23
Verwijdering fietsen stationsgebied	23
Evenementen.....	24
Commerciële reinigingsactiviteiten	25
Ingezamelde hoeveelheden.....	25
Dienstverlening omliggende gemeenten.....	25
Tevredenheid	26
Milieu, kwaliteit & arbo	27
Kwaliteits- en milieuzorgsysteem	27
VCA.....	27
Schoon voertuigpark.....	27
Meldingen/klachten	28
Telefonische bereikbaarheid.....	29
Schades en ongelukken	29
Ziekteverzuim	30
Welbevinden personeel.....	31
Benchmarking	31
Organisatorische ontwikkelingen	32

Samenvatting

- ▀ De totale hoeveelheid huishoudelijk afval is in 2011 zeer licht gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar (84.038 ton, +0,3%). De stijging komt met name doordat er meer GFT (gescheiden) is ingezameld. De gescheiden ingezamelde hoeveelheid oud papier daarentegen is in 2011 relatief sterk gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar. Doordat het inwoneraantal in 2011 relatief sterker is gestegen dan de totale hoeveelheid afval, is de vrijgekomen hoeveelheid huishoudelijk afval per inwoner licht gedaald naar 442 kg/inwoner (-2%).
- ▀ In 2011 is 40% van al het vrijgekomen (grof) huishoudelijk afval gescheiden ingezameld. Wanneer de bijdrage(n) van nascheiding van (grove) restafvalstromen wordt meegerekend, dan komt de mate van nuttige toepassing van al het huishoudelijk afval op 51%. Dit is gelijk aan 2010.
- ▀ De hoeveelheid uit nascheiding verkregen kunststofafval is in 2011 met circa 20% gestegen tot 11,7 kg/inwoner per jaar (2010: 9,5).
- ▀ De landelijke doelstelling van 60% nuttige toepassing van huishoudelijk afval (LAP-2, te behalen in 2015) is nog niet gerealiseerd. Zonder wezenlijke aanpassingen in de inzamelstructuur c.q. dienstverlening is deze doelstelling in Groningen op korte termijn niet realiseerbaar. De eigen, gemeentelijke doelstelling verwoord in het Afvalbeheerplan 2011 – 2015 (53% nuttige toepassing in 2015) is in 2011 benaderd. Er is in 2011 echter geen verbetering ten opzichte van het voorgaande jaar gerealiseerd. Dit is met name het gevolg van een geringere hoeveelheid gescheiden ingezameld / vrijgekomen oud papier in 2011.
- ▀ In 2011 is 70% van al het restafval op gemechaniseerde wijze ingezameld. De mechanisatie draagt bij aan beheersing van de inzamelkosten en aan verbetering van de arbeidsomstandigheden voor het inzamelend personeel.
- ▀ Het ziekteverzuim onder het personeel van de Reiniging is in 2011 hoger uitgevallen dan in het voorgaande jaar (9,33% t.o.v. 7,89% in 2010). De stijging valt ten dele te verklaren door een gewijzigde registratiesystematiek.
- ▀ De algemene netheid hele stad is in 2011 gewaardeerd op 6,7 en daarmee net onder de ambitie (7,0). Van alle (burger-)schouwmetingen voldeed in 89% de gerealiseerde kwaliteit schoon minimaal aan de beoogde beeldkwaliteit (ambitie 90%). Het steeds intensiever gebruik van de stad heeft zijn weerslag op de netheid. Ook een toename van de verkeersdruk maakt het lastiger om de stad schoon te maken en zet daarmee de beeldkwaliteit onder druk. Het onkruidbeheer drukt in het groeiseizoen zwaar op de algehele beeldkwaliteit.
- ▀ In 2011 heeft opnieuw een groot aantal bewoners, verenigingen, scholen, woningbouwcorporaties e.d. geparticipeerd in acties om de eigen wijken en buurten schoon te houden. Zo hebben tijdens de Lentekriebels in 2011 zo'n 4.000 stadgers op eigen initiatief en met ondersteuning van de Milieudienst een bijdrage geleverd. Daarnaast zijn gedurende het jaar een groot aantal acties van bewoners en organisaties uitgevoerd rond het thema zwerfafval met ondersteuning van de Milieustewards.
- ▀ In 2011 is deelgenomen aan onderzoek waarbij de prestaties van 70 gemeenten en/of reinigingsbedrijven op het gebied van huisvuilinzameling in 2010 onderling zijn vergeleken (benchmark). Groningen blijkt goed te scoren op aspecten zoals milieuprestaties (bronscheiding) en inzamel-/afvalbeheerskosten (laag ten opzichte van andere deelnemers). Dit beeld is in lijn met benchmarks uit eerdere jaren.

Inleiding

In dit verslag wordt een toelichting gegeven op de resultaten van de Vakdirectie Reiniging over het jaar 2011. Daarbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de jaarrekening, het milieubeleidsplan en het milieu- en kwaliteitssystem 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 verslag vermelde hoeveelheden afval zijn hoofdzakelijk gebaseerd op de financiële gegevens/boekingen in DaFinci. 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 DaFinci zijn mede daarom niet volledig congruent. Door voor het verslag 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 2011 afgezet tegen de voornaamste Kwaliteits Prestatie Indicatoren (KPI's) met betrekking tot de Vakdirectie Reiniging voor 2011.

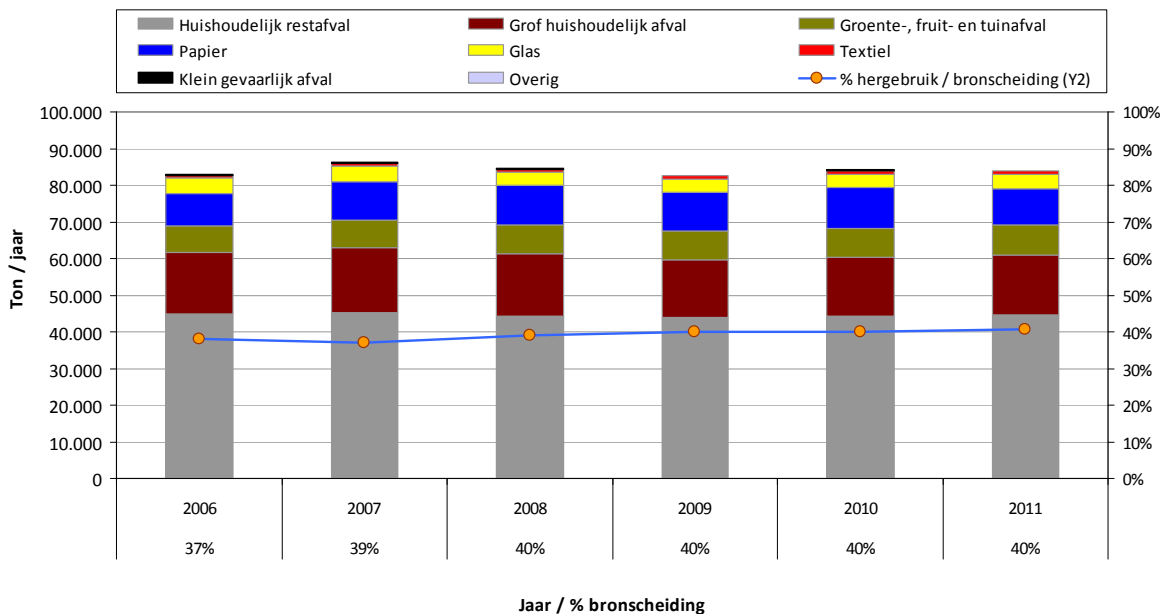
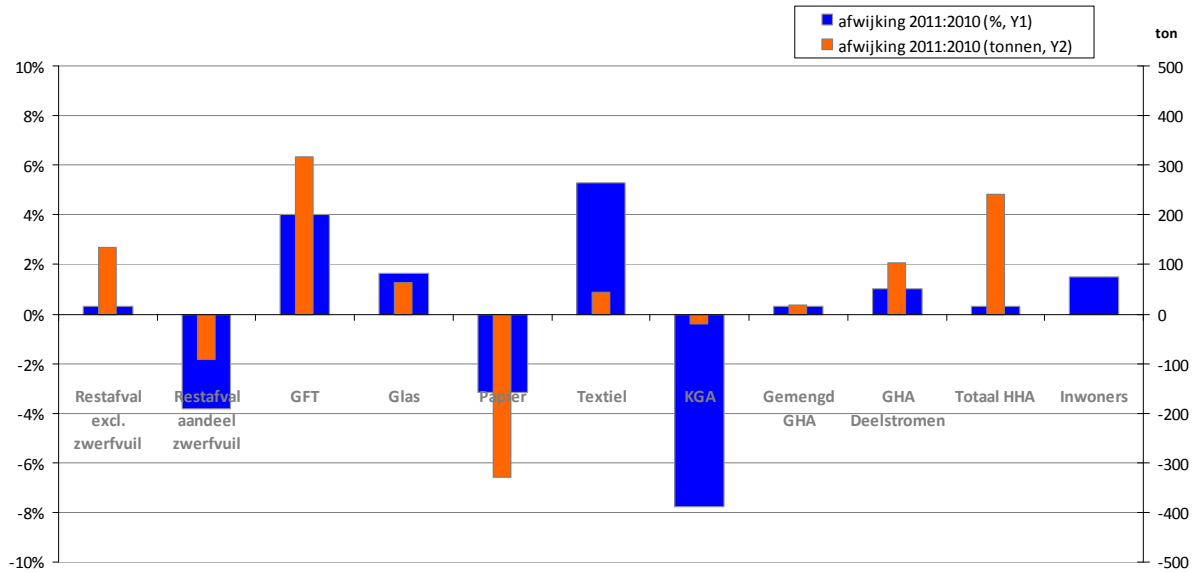
Geconcludeerd kan worden dat de meeste doelstellingen zijn gerealiseerd danwel dicht benaderd.

Realisatie 2011	T.o.v. KPI 2011 (streefwaarde)
Nuttige toepassing huishoudelijk afval: 51%	<p>minimum 50% 53% streefwaarde maximum 60%</p>
Scheidingspercentage afvalbrenngstations: 80%	<p>minimum 70% 75% streefwaarde maximum 90%</p>
Tevredenheid burgers openbare reiniging: 7,0	<p>minimum 7,0 7,5 streefwaarde maximum 8,0</p>
Tevredenheid commerciële klanten: 7,7	<p>minimum 7,0 7,5 streefwaarde maximum 8,0</p>
Tevredenheid bezoekers ABS: 7,38	<p>minimum 7,0 7,5 streefwaarde maximum 8,0</p>
Metingen burgerschouw conform beeldkwaliteit: 89%	<p>minimum 85% 90% streefwaarde maximum 95%</p>
Ziekteverzuim (uitvoerend) personeel Reiniging: (9,33% totaal, 9,97% uitvoerend personeel)	<p>minimum 8% 9% streefwaarde 9,5% maximum 10%</p>
Schadegevallen (financiële kosten): € 232.480	<p>minimum €100.000 €200.000 streefwaarde maximum €300.000</p>
Aantal meldingen m.b.t. werkveld Reiniging: 8.302	<p>minimum 6000 9000 streefwaarde maximum 11000</p>
Aanvragen vervangende huisvuilpas: 8.841	<p>minimum 4.000 7.500 streefwaarde maximum 10.000</p>

Huishoudelijk afval

Totaal ingezameld

In 2011 is in totaal 84.038 ton afval afkomstig van huishoudens ingezameld (442 kg/inw.jr). Daarvan is 40%⁽¹⁾ gescheiden ingezameld, een gelijk aandeel als in 2010. De totale hoeveelheid huishoudelijk afval is in 2011 licht gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar (+ 0,3%). De stijging wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door een grotere hoeveelheid gescheiden ingezameld GFT. Daarentegen is de gescheiden ingezamelde hoeveelheid papier licht gedaald. De stijging van de totale hoeveelheid afval is kleiner dan de stijging van het inwoneraantal (+1,5%). Per saldo is de ingezamelde hoeveelheid huishoudelijk afval per inwoner daardoor gedaald in 2011.



December 2009 is het Landelijk afvalbeheerplan 2009 – 2021 (LAP-2) in werking getreden. Het LAP-2 focussed in vergelijking met het voorgaande afvalbeheerplan minder op bronscheiding. Zo is in het LAP-2 als algemene doelstelling formuleerd: "het verhogen van de nuttige toepassing van het totaal

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

aan huishoudelijk afval van 51% in 2006 naar 60% in 2015". In diverse besluiten, convenanten e.d. zijn doelstellingen opgenomen voor te bereiken percentages nuttige toepassing, waaronder voor verpakkingen, batterijen, electr(on)ische apparatuur e.d.. Binnen de vastgelegde beleidslijnen hebben gemeenten sinds het LAP-2 een bepaalde mate van vrijheid in de wijze waarop zij de doelstelling van 60% willen behalen. Zo biedt het LAP-2 dan ook meer ruimte dan voorheen voor de bijdrage die nascheiding kan leveren aan het behalen van de algehele doelstelling voor huishoudelijk afval. Dit past in het afvalbeleid dat Groningen sinds jaren voert en waarin nascheiding een belangrijk onderdeel vormt.

In het LAP-2 wordt - in tegenstelling tot het voorgaande afvalbeheerplan - geen onderscheid (meer) gemaakt naar stedelijkheidsklassen. De algemene landelijke doelstelling van 60% nuttige toepassing in 2015 dient in feite door alle individuele respectievelijk de gemeenten gezamenlijk nagestreefd te worden. Groningen hanteert in haar afvalbeheerplan 2011 – 2015 een doelstelling van 53% nuttige toepassing te behalen in 2015. Met deze doelstelling wordt nadrukkelijker dan in het LAP-2 rekening gehouden met wat in een grootstedelijke omgeving realistisch haalbaar geacht mag worden.

In 2011 is 40% van al het vrijgekomen huishoudelijk afval gescheiden ingezameld t.b.v. hergebruik / nuttige toepassing. Het betreft deelstromen zoals glas, papier, textiel, hout e.d..

Huishoudelijk restafval uit Groningen wordt ter verwerking aangeboden aan Attero. Het afval wordt door Attero nagescheiden ten behoeve van hergebruik/nuttige toepassing. De organische fractie wordt uiteindelijk vergist en (deels) omgezet in biogas. Van al het afval dat in 2011 door Attero Groningen is verwerkt, is 13,3% gescheiden ten behoeve van hergebruik/nuttige toepassing (zie bijlage 1). Dit is een lichte stijging ten opzichte van voorgaande jaren en een gevolg van betere nascheiding van kunststofafval. Daarnaast is 3,8% van het totaal verwerkte afval omgezet in biogas. Gemengd ingezameld grof huishoudelijk afval wordt afgevoerd naar SITA ten behoeve van verwerking (nascheiding). Van dit afval wordt 28% nuttig hergebruikt/toegepast.

Wanneer de effecten van nascheiding door Attero resp. SITA worden meegenomen, dan is een extra hoeveelheid van 9.240 ton gronings afval hergebruikt/nuttig toegepast, bovenop de hoeveelheid die aan de bron gescheiden is ingezameld. Het uiteindelijke percentage nuttige toepassing (bronscheiding inclusief nascheiding en omzetting in biogas) van het huishoudelijk afval uit Groningen komt daarmee in 2011 op 51%. Hiermee is de gemeentelijke doelstelling van het afvalbeheerplan 2011-2015 (53% in 2015) benaderd. Om deze doelstelling te behalen dient een extra hoeveelheid afval van circa 1.600 ton hergebruikt/nuttig toegepast te worden.

Stedelijkheidsklasse I	Doelstelling	Realisatie (Groningen)		
		2009	2010	2011
Doelstelling				
LAP-I: Bronscheiding huishoudelijk afval	43%	40% ⁽¹⁾	40% ⁽¹⁾	40%
ABP 2006 – 2010: bronscheiding huishoudelijk afval	42%			
LAP-II: Nuttige toepassing huishoudelijk afval	60% (2015)	45%	52%	51%
ABP 2011–2015: nutttige toepassing huishoudelijk afval	53% (2015)			
(landelijke) Richtlijnen				
o GFT (kg/inwoner.jr)	35	43	42	43 ⁽²⁾
o Papier (kg/inwoner.jr)	60	56	59	53
o Glas (kg/inwoner.jr)	20	20	20	20
o Textiel (kg/inwoner.jr)	5	4,6	4,4	4,6
o Klein gevaarlijk afval (kg/inwoner.jr)	2	1,4	1,4	1,2
o Grof huishoudelijk afval (% scheiding)	75%	65%	64%	64%

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

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

(3) 47 kg/inw.jr indien de hoeveelheid snoeiafval van ABS Duinkerkenstraat wordt meegerekend.

Toelichting deelstromen

Restafval

In 2011 is 44.747 ton restafval ingezameld (= inclusief 2.306 ton zwerfafval uit de openbare ruimte). De feitelijke hoeveelheid restafval (na correctie voor zwerfvuil) is nagenoeg gelijk aan 2010.

Gegeven	2007	2008	2009	2010	2011
Ingezameld restafval (ton)	45.335	44.335	44.041	44.704	44.747
- waarvan zwerfvuil (ton)	1.852	1.511	1.572	2.397	2.306
- waarvan huishoudelijk restafval	43.483	42.824	42.469	42.307	42.440
Respons (kg/inw.jr) excl. zwerfvuil	239	235	231	226	223
Respons (kg/inw.jr) incl. zwerfvuil	249	244	239	239	235

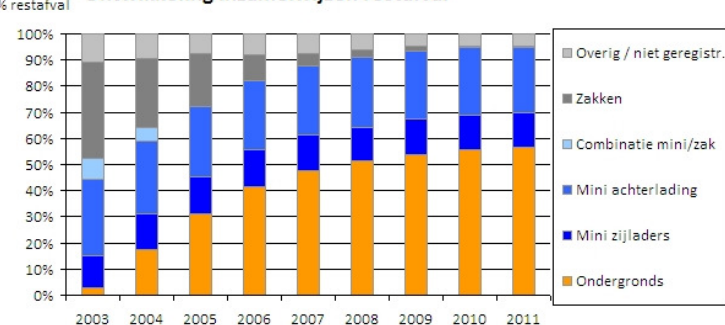
Huishoudelijk restafval wordt hoofdzakelijk ingezameld via minicontainers danwel ondergrondse containers. Zo wordt bij circa 1/3 van alle huishoudens het restafval ingezameld met minicontainers. Bij bijna 60% van alle huishoudens wordt het restafval ingezameld via ondergrondse containers.

Eind 2011 waren 967 ondergrondse restafvalcontainers in gebruik, waarvan 878 ten behoeve van huishoudens in Groningen. De overige containers zijn geplaatst in opdracht van / ten behoeve van bedrijven en/of omliggende gemeenten. In 2011 is 57% van het huishoudelijk restafval ingezameld via de ondergrondse containers.

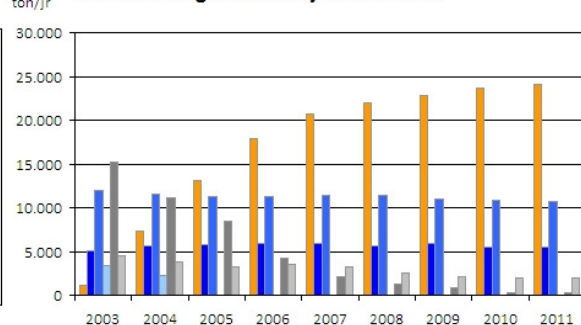


In 2011 is 70% van het huishoudelijk restafval op gemechaniseerde wijze (zijlader/ondergronds) ingezameld. De mechanisatie draagt bij aan de beheersing van de inzamelkosten voor huishoudelijk afval en zorgt tevens voor verbetering van de arbeidsomstandigheden van het inzamelend personeel.

Ontwikkeling inzamelwijzen restafval



Ontwikkeling inzamelwijzen restafval



Groente-, fruit- en tuinafval

In 2011 is 8.251 ton GFT (incl. groenafval ingezameld via ABS Vinkhuizen) ingezameld, een iets grotere hoeveelheid dan in 2010². Het GFT-afval dat aan huis wordt ingezameld is in 2011 voor circa 50% ingezameld met zijladers (gemechaniseerd) en circa 50% met achterladers.

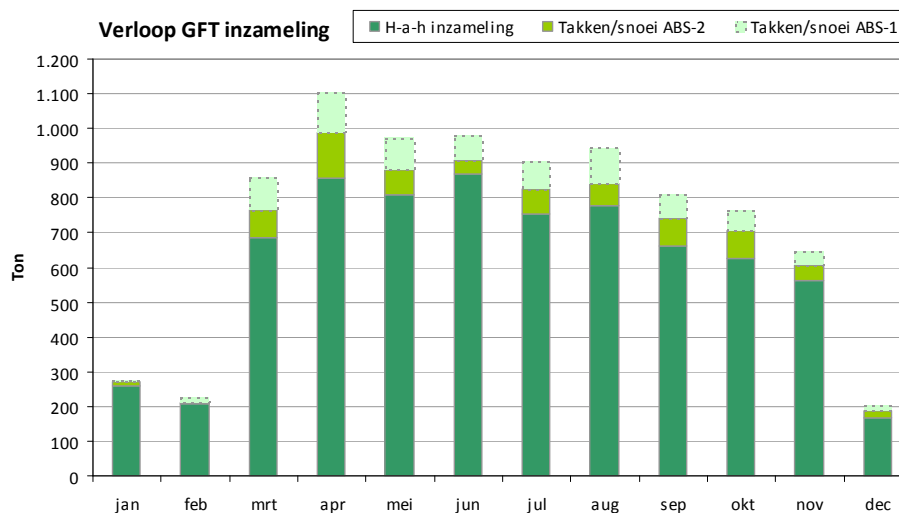
Eind 2011 is met behulp van ledigingsdata - verkregen uit de chipregistratie welke in 2009/2010 is ingevoerd – en stortgegevens een analyse gemaakt van de inzameling van GFT in winterperioden. In deze periode komt er relatief weinig GFT vrij en worden er minder minicontainers aangeboden voor lediging. Naar aanleiding hiervan zullen begin 2012 tot aan eind februari diverse GFT-routes worden samengevoegd. Dit scheelt inzet van materieel en personeel en draagt bij aan kostenbeheersing.

² Exclusief 754 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 2011 bestond het restafval gemiddeld genomen voor 17% uit GFT. De organische fractie wordt in de nascheidingsinstallatie van de VAGRON uit het restafval gehaald en vergist waarbij biogas wordt geproduceerd.

Gegeven	2007	2008	2009	2010	2011
Ingezameld GFT (ton)	7.713	7.662	7.982	7.934	8.251
- waarvan h-a-h inzameling			7.195	7.235	7.773
- waarvan blad-/snoeiafval ABS-II (ton)	553	651	786	699	477
Respons (kg/inwoner.jr) (*)	42	42	43	42	43 ⁽¹⁾
% GFT in restafval Groningen gem	19%	21%	19%	16%	17%
▪ minicontainerwijken	20%	18%	19%	15%	17%
▪ zakken/ond.gr. wijken	17%	27%	21%	18%	18%

(1) 47 kg/inw.jr indien de hoeveelheid grof tuinafval van ABS Duinkerkenstraat (754 ton) wordt meegerekend



Papier

In 2011 is 10.003 ton oud papier / karton ingezameld, bijna 9% minder dan in het voorgaande jaar. Met name de verenigingen die aan huis inzamelen hebben in 2011 minder papier ingezameld dan het jaar ervoor. Per inwoner is in 2011 53 kilo oud papier gescheiden ingezameld, beduidend minder dan in voorgaande jaren.

Gegeven	2007	2008	2009	2010	2011
Ingezameld papier totaal (ton)	10.453	10.898	10.292	10.975	10.003
Respons (kg/inwoner.jr)	57	60	56	59	53
o haalsysteem (ton)	4.727	4.781	4.585	5.381	4.353
▪ vergunninghouders oud papier	68	68	68	68	69
o brengsysteem (ton)	5.726	6.117	5.707	5.594	5.650
▪ brengpunten papier (aantal)	82	81	80	80	81
▪ papiercontainers (aantal)	118	121	119	119	120
▪ % bov.gr. : % ond.gr.	19 : 81	13 : 87	13 : 87	13 : 87	12 : 88
% OPK in restafval Groningen gemiddeld	14%	10%	9%	17%	11%

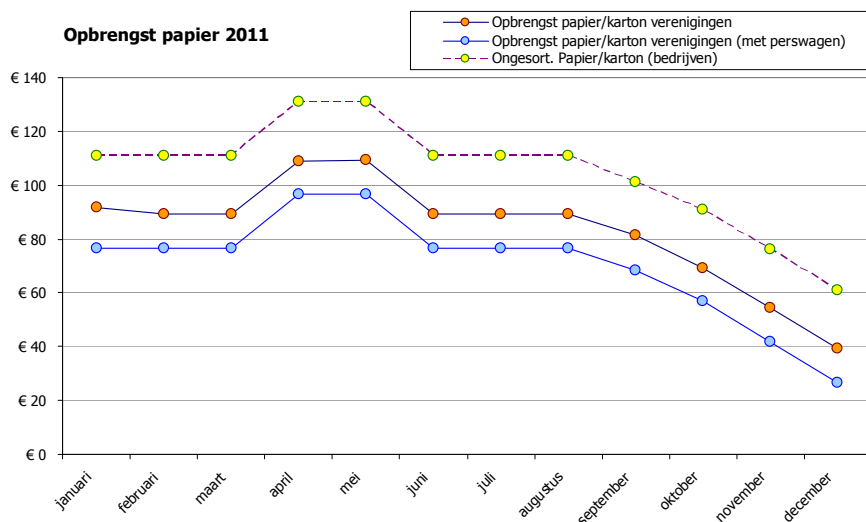
Ongeveer de helft van het papier is ingezameld via de huis-aan-huis inzameling en inzamelingen door scholen, verenigingen e.d.. De overige helft is door bewoners gebracht naar papiercontainers, afvalbrengstations e.d..

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 2011 voor circa 11% bestond uit herbruikbaar papier. Dit is lager dan in het voorgaande jaar. Gelet op de lagere inzamelrepons voor papier zou juist een hoger % papier in het restafval verwacht mogen worden (minder scheiding, meer papier in restafval). Dit blijkt niet het geval. Aangenomen wordt dat de aanhoudende matige economische

omstandigheden in 2011 mede hebben gezorgd dat er minder papier is vrijgekomen. Daarnaast draagt mogelijk de trend tot meer digitalisering bij aan het verminderen van de hoeveelheid oud papier.

Oud papier bracht in 2011 gemiddeld circa € 100 per ton op. De marktprijs voor oud papier varieerde van € 111 – 131 per ton begin 2011 dalend naar € 61/ton eind 2011. De vergoedingen aan verenigingen e.d. zijn iets lager en mede afhankelijk van de wijze waarop zij inzamelen. Door de gunstige marktprijzen hoefde in 2011 geen aanvulling plaats te vinden vanuit de gemeente om verenigingen de garantieprijs uit te keren.



Glas

In 2011 is 3.828 ton glas ingezameld, circa 2% meer dan in het voorgaande jaar.

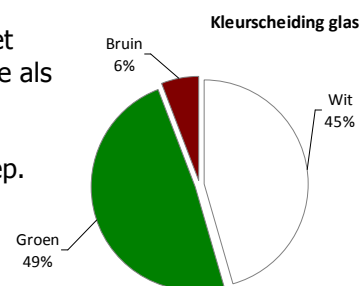
Gegeven	2007	2008	2009	2010	2011
Ingezameld glas totaal (ton)	4.100	3.540	3.632	3.766	3.828
Respons (kg/inwoner.jr)	23	19	20	20	20
▪ brengpunten glas (aantal)	109	111	111	111	112
▪ glascontainers (aantal)	155	157	162	162	164
▪ % bov.gr. : % ond.gr.	35 : 65	32 : 68	30 : 70	30 : 70	30 : 70
% glas in restafval Groningen gemiddeld	3%	7%	6%	5%	9%

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

Glas wordt kleurgescheiden ingezameld via brengpunten (glascontainers). Het merendeel wordt ingezameld als wit danwel groen glas, een klein percentage als bruin glas.

In 2011 is een nieuw brengpunt gerealiseerd bij het winkelcentrum in Reitdiep.

Het aandeel herbruikbaar glas in het huishoudelijk restafval is in 2011 hoger uitgevallen dan in voorgaande jaren.



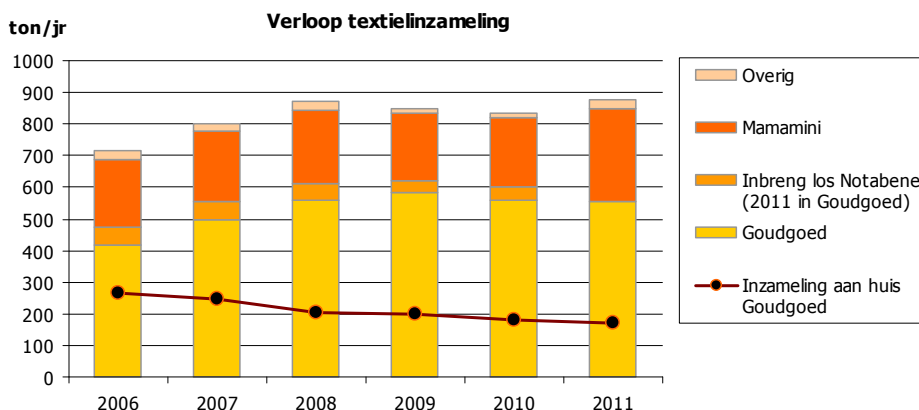
Textiel en schoeisel

In 2011 is 877 ton textiel ingezameld, bijna 5% meer als in 2010. De voornaamste inzamelaars van textiel zijn Goudgoed en Mamamini. De stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door een grotere hoeveelheid textiel die door Mamamini is opgegeven.

De hoeveelheid textiel die via textielcontainers wordt ingezameld is in 2011 gelijk gebleven aan het voorgaande jaar. De opbrengst van de huis aan huis inzameling daarentegen is in 2011 opnieuw licht gedaald.

Gegeven	2007	2008	2009	2010	2011
Ingezameld textiel totaal (ton)	802	870	846	833	877 (*)
- waarvan via h-a-h inzameling	245	205	198	181	171
- waarvan via textielcontainers	114	287	334	364	359
Respons (kg/inwoner.jr)	4,4	4,7	4,6	4,4	4,6
% textiel in restafval Groningen gemiddeld	9%	5%	9%	5%	9%

(*) Exclusief de hoeveelheid die door Goudgoed als textiel is ingezameld maar uiteindelijk als afval is afgevoerd (49,5 ton).



Klein gevaarlijk afval

In 2011 is in totaal 234 ton klein gevaarlijk afval gescheiden ingezameld.

Gegeven	2007	2008	2009	2010	2011
Ingezameld kga totaal (ton)	240	241	249	254 ⁽¹⁾	234
- via ABS I (aandeel Groningen)					76
- via ABS II					108
- via wijkposten					2
- vrijdagroute (apothekers e.d.)					13
- chemokar dagstandplaatsen					13
- chemokar avondstandplaatsen					6
totaal eigen inzameling				244	219
- batterijen (STIBAT)	11,4	12,5	13,7	14,0	15,1
Respons (kg/inwoner.jr)	1,3	1,3	1,4	1,4	1,2
% 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 afvalbrengrstations (80%). Het overige wordt ingezameld via de standplaatsen (overdag & 's avonds) van de chemokar (10%), apotheken (circa 6%) en de wijkposten (1%).

Grof huishoudelijk afval

In 2011 is in totaal 16.099 ton grof huishoudelijk afval ingezameld, nagenoeg evenveel als in 2010 (+0,8%). In de hierna opgenomen tabel is een en ander nader uitgesplitst.

Gegeven	2007	2008	2009	2010	2011
Ingezameld GHA Groningen totaal (ton)	17.607	17.057	15.669	15.975	16.099
Respons (kg gha/inwoner.jr)	97	94	85	85	85
% gescheiden ingezameld GHA van totaal	59%	62%	65%	64%	64%
% scheiding op ABS-en	72%	75%	78%	79%	80%
Haalsysteem					
• gemengd GHA haalsysteem (ton) ⁽¹⁾	2.401	2.349	2.054	1.963	1.885
• gemengd GHA overig (afzet, kringloop)	760	667	508	869	1.023
o wit- en bruingoed haalsysteem (ton) ⁽²⁾	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.

Via ABS I (aandeel Groningen)					
• gemengd GHA (ton)	2.406	2.145	1.663	1.657	1.525
o gescheiden GHA- stromen (ton)	6.307	6.071	5.585	5.458	5.730
o wit- en bruingoed (ton)	669	669	606	550	495
o overig afval gescheiden (geen GHA) ⁽³⁾	n.b.	n.b.	215	227	267 ⁽⁵⁾
❖ bezoekers ABS-I (aantal)	39.070	36.950	33.050	33.233	33.997
Via ABS II					
• gemengd GHA ABS II (ton)	1.694	1.398	1.332	1.226	1.301
o gescheiden GHA- stromen ABS-II (ton)	3.178	3.377	3.515	3.768	3.683
o wit- en bruingoed ABS-II (ton)	184	381	345	415	410
o overig afval gescheiden (geen GHA) ⁽³⁾	n.b.	n.b.	770	756	776 ⁽⁵⁾
❖ bezoekers ABS-II (aantal)	35.838	34.761	37.870	38.951	41.466
Overig					
• wit- en bruingoed overig (ton) ⁽⁴⁾	n.b.	n.b.	61	70	47

(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.

(5) Betreft voor ABS-I: 76 ton kga, 184 ton papier en 6,7 ton textiel.

Betreft voor ABS-II: 108,5 ton KGA, 177 ton papier, 17,5 ton textiel & 473 ton takken/blad/snoeiafval. Deze hoeveelheden zijn al meegenomen onder de betreffende deelstromen.

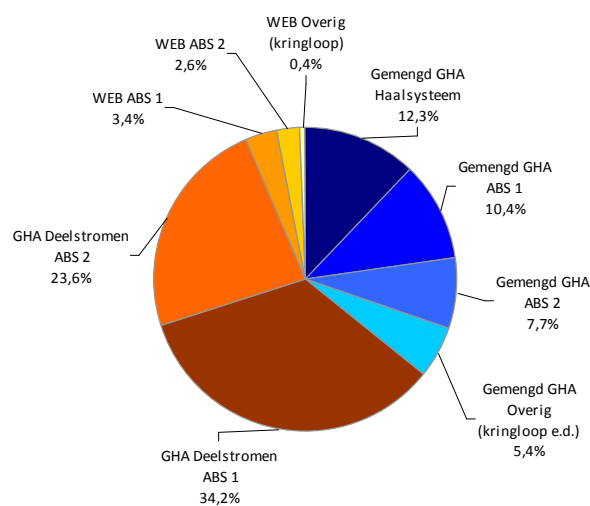
In 2011 is circa 12% van alle grof vuil aan huis ingezameld. Daarnaast is een deel van het gemengd grof vuil dat via de kringloopbedrijven vrijkomt (5%), door de kringloopbedrijven ook deels aan huis ingezameld. Het overgrote deel van het grofvuil (> 80%) wordt echter door bewoners zelf naar de afvalbrengstations gebracht.

Het beleid is er op gericht dat grof vuil in grotere mate door bewoners wordt gebracht naar een van de afvalbrengstations 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 van voorheen 4 keer per jaar naar maximaal 2 keer per jaar 1,5 m³.

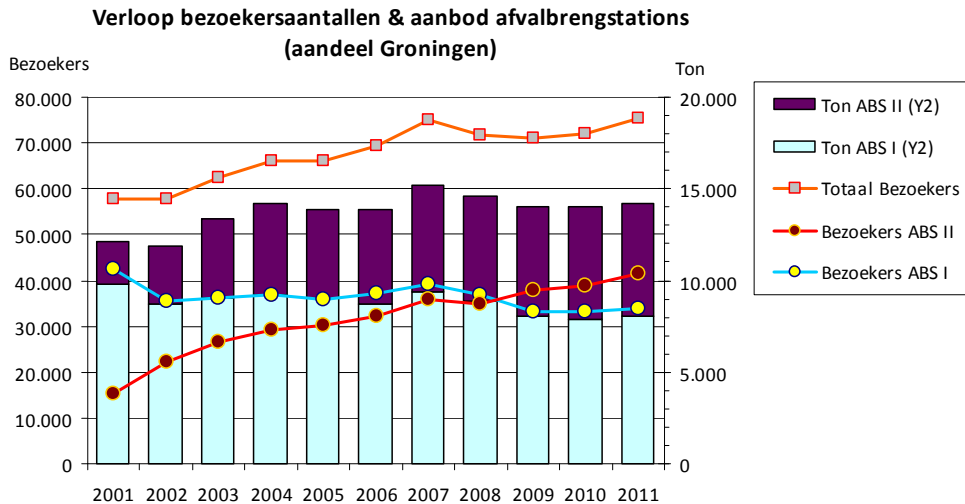
Wanneer gekeken wordt naar de hoeveelheid grof vuil die aan huis is ingezameld de afgelopen jaren, dan zien we dat dit beleid (een beperkt) effect heeft gehad. Zo werd in 2006 iets meer dan 14% van al het grof vuil aan huis ingezameld. In zowel 2010 als 2011 bedroeg dit zo'n 12%. Het verschil in tonnen bedraagt zo'n 400 ton/jr. Verdere verbetering van het hergebruik van grof vuil zal de komende periode met name gezocht moeten worden in gescheiden inzameling aan huis van deelstromen behorend tot grof vuil (met name hout).

Het totale bezoekersaantal van de afvalbrengstations is in 2011 gestegen (+4,5%). In totaal werden de afvalbrengstations in 2011 ruim 75.000 maal bezocht door bewoners uit Groningen³. Het aantal bezoeken aan ABS Duinkerkenstraat (ABS-I) is in 2011 met 2,5% gestegen, dat van ABS Vinkhuizen (ABS-II) met 6,5%.

Op de afvalbrengstations wordt het aangeboden afval gescheiden in diverse deelstromen t.b.v. hergebruik. In 2011 is gemiddeld genomen 80% van al het aangeboden afval op de afvalbrengstations gescheiden (ABS-I: 81%, ABS-II: 79%). Dit is een lichte verbetering t.o.v. 2010 (gemiddeld 79%).



³ het aantal bezoekers op ABS Vinkhuizen wordt voor 100% aan Groningen toegerekend. Het aantal bezoekers op ABS Duinkerkenstraat bedroeg in 2011 42.528 waarvan 79,94% inwoners van Groningen.



Gemengd ingezameld grof vuil wordt ten behoeve van nascheiding afgevoerd naar SITA Groningen. Het scheidingsrendement bedraagt volgens opgave van SITA 28%. Dit houdt dat van de hoeveelheid gemengd grof vuil in 2011 alsnog 1.605 ton nuttig is toegepast.

Grof vuil meldingen

In 2011 zijn 26.413 meldingen voor inzameling aan huis in Groningen van grof vuil, wit- en bruingoed en/of snoeiafval geregistreerd. Het aantal meldingen is met ruim 2% gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar. In 2010 was het aantal meldingen ook al 4% gedaald.

Van alle meldingen is in 2011 43% digitaal en zonder tussenkomst van de telefonische balie binnengekomen en verwerkt. Voor grofvuil ligt het percentage op 49%. De mate waarin bewoners de mogelijkheid benutten om via Internet grof vuil aan te melden varieert per wijk tussen de 45 – 55%. Een uiterst beperkt aantal meldingen betreft adressen die vaker dan twee keer per jaar aan huis grof vuil laten halen.

Gegeven	2009		2010		2011	
	Meldingen	Adressen	Meldingen	Adressen	Meldingen	Adressen
Totaal haalsysteem Groningen	28.132	17.810	27.058	17.513	26.413	17.342
• snoeiafval	182	165	201	189	200	189
• wit- en bruingoed	7.672	6.650	7.217	6.290	6.852	6.006
waarvan						
- adressen1 – max. 2 meldingen/jr	95%	98%	95%	98%	95%	98%
- adressen > 2 meldingen/jr	5%	2%	5%	2%	5%	2%
• (gemengd) grof vuil	20.278	15.819	19.640	15.570	19.361	15.447
waarvan						
- adressen 1 – max. 2 meldingen/jr	97%	99%	98%	99%	98%	99%
- adressen > 2 meldingen / jr	3%	1%	2%	1%	3%	1%
Totaal meldingen overige gemeenten	420	n.b.	409	n.b.	731	n.b.

Kringloopgoederen

In Groningen zijn een aantal kringloopbedrijven actief (Mamamini, Goudgoed, Fairback) die herbruikbare goederen inzamelen/innemen van bewoners. Deze kringloopbedrijven hebben in 2011 naar schatting in totaal circa 2.500 - 3.000 ton ingezameld⁴. 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 verwijderen⁵.

⁴ De kringloopbedrijven baseren hun tonnages deels op wegingen, deels op (BKN-) rekenfactoren en deels op schattingen.

⁵ Op basis van weegbonnen Clear 2011: Mamamini 408 ton, Goudgoed 158 ton, Fairback 58 ton. Alleen het (grof)afval dat de kringloopbedrijven op kosten van de Milieudienst (afvalstoffenheffing) laten afvoeren, is vermeld onder grof huishoudelijk

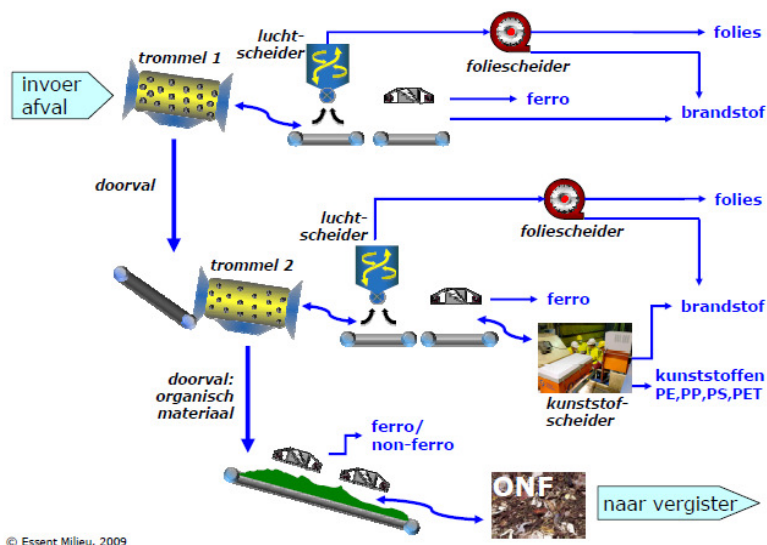
De afgevoerde restfractie van kringloopbedrijven bestaat voor een belangrijk deel uit hout. Met het oog op verdere scheiding/hergebruik van grof vuil zijn eind 2010/voorjaar 2011 bij Goudgoed en Mamamini aparte containers voor hout geplaatst. Op jaarbasis is hierdoor circa 150 ton hout extra gescheiden ingezameld en nuttig toegepast.

Kunststoffen

Kunststoffen (verpakkingen, folies e.d.) vormen een belangrijke component van het huishoudelijk restafval (gemiddeld aandeel in restafval volgens sorteeranlyses 2011: 19%). Landelijk zijn er tussen VROM, VNG en het (verpakkende) bedrijfsleven afspraken gemaakt over het hergebruik van kunststof verpakkingen. Gemeenten zijn per 2009 fysiek verantwoordelijk voor de gescheiden inzameling van het afval. 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 kan plaatsvinden. De nascheiding van kunststofafval is halverwege 2009 gestart.

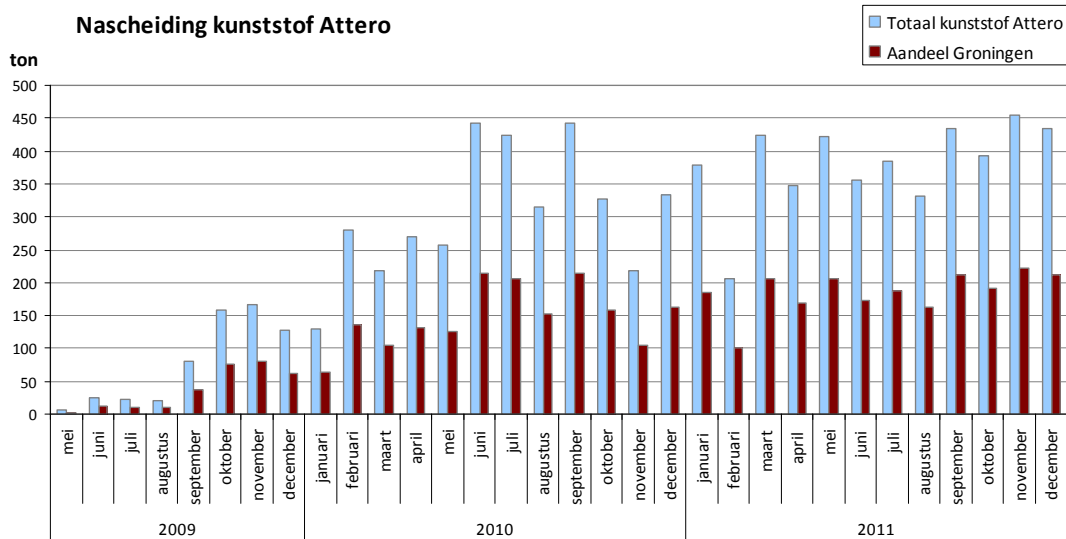
Nascheiding kunststof	2009	2010	2011
Totaal nagescheiden (huishoudelijk) kunststof Attero	622	3.662	4.568
- waarvan aandeel Groningen (ton/jr)	300	1.773	2.229
Kg/inw.jr		9,45	11,72
Kg/aansluiting.jr		21	26

In 2011 is in totaal 4.568 ton (huishoudelijk) kunststofafval afgescheiden door Attero. Hiervan is 2.229 ton toegerekend aan Groningen. Dit komt overeen met 11,7 kg per inwoner respectievelijk 26 kg per aansluiting. De nascheiding door Attero blijkt daarmee een vergelijkbaar rendement op te leveren als de bronscheiding in veel andere gemeenten.



Voor het kunststofafval dat door nascheiding uit het restafval wordt gehaald, ontvangt de gemeente € 350,= per ton van Nedvang. Nedvang is de landelijke organisatie die namens de verpakkende industrie invulling geeft aan de eisen in het kader van producentenverantwoordelijkheid. De 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.

Het convenant kunststof verpakkingen eindigt eind 2012. De afspraken inzake vergoeding voor nagescheiden kunststofafval (€ 350,=/ton) gelden vooralsnog tot en met eind 2011. Voor 2012 zijn er nog geen definitieve afspraken over de hoogte van de vergoeding.

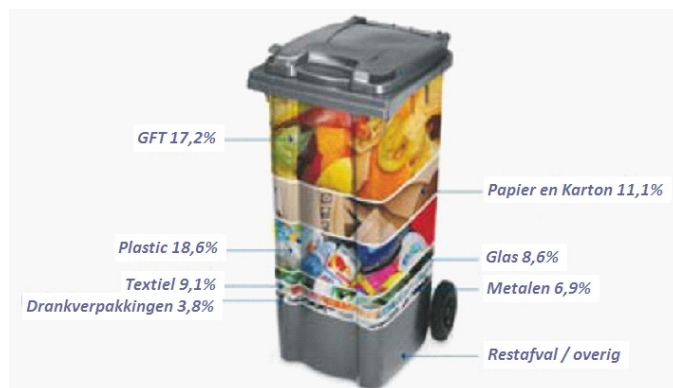


Sorteeranalyses

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

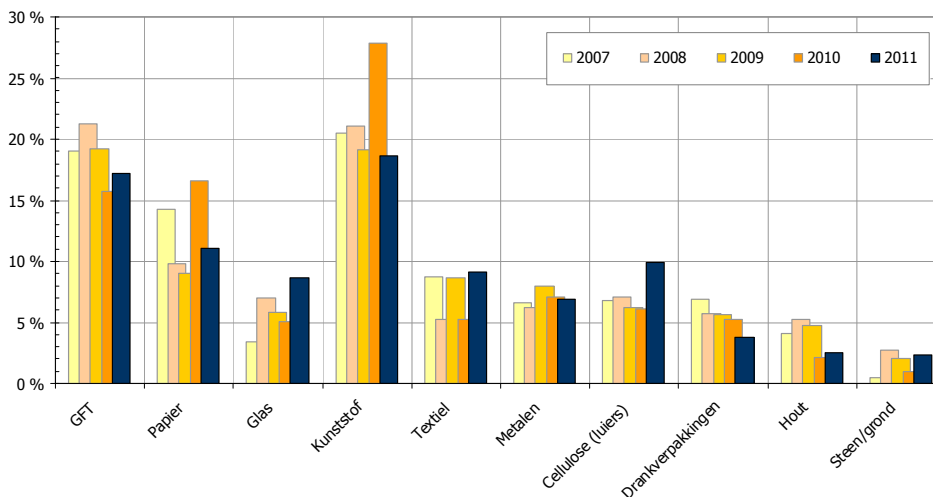
- Beijum
- Helpman West
- Indische Buurt
- Binnenstad
- Villabuurt / Hoornse Wijk
- Paddepoel
- Engelbert/Middelbert
- Hoogkerk
- Selwerd (m.i.v. 2004)

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.



Opvallend zijn de wezenlijk hogere aandelen glas en cellulose (luiers) in het restafval in 2011. Hiervoor is geen plausible verklaring.

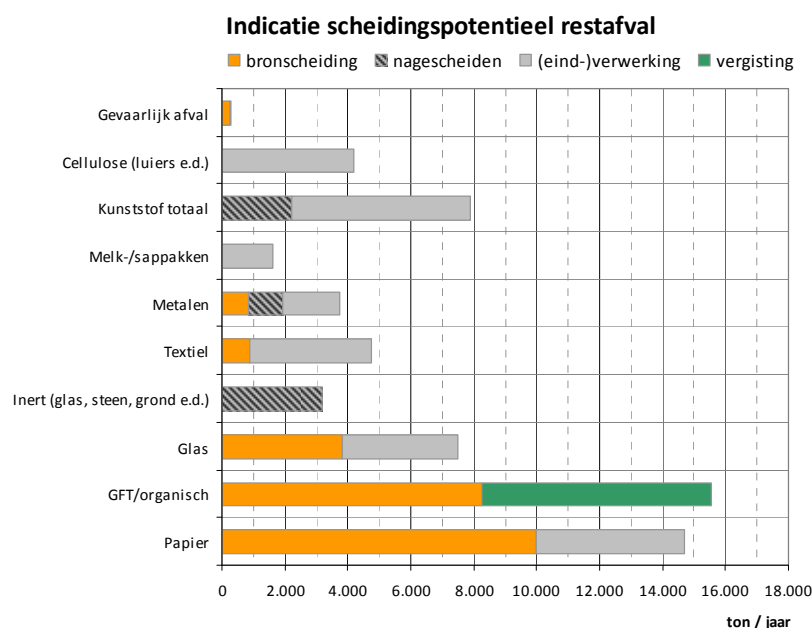
Ontwikkeling deelstromen in restafval Groningen



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 sinds 2009 nagescheiden bij de VAGRON.

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

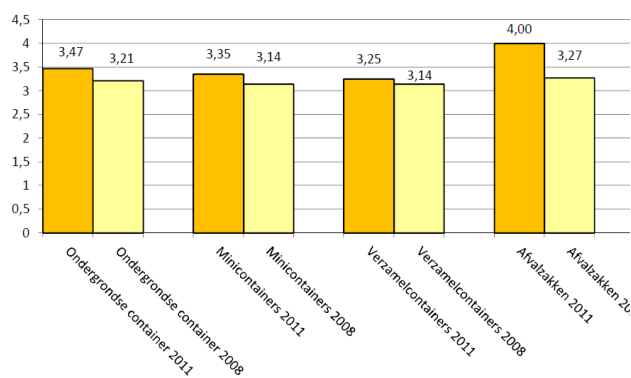


Tevredenheidsonderzoek

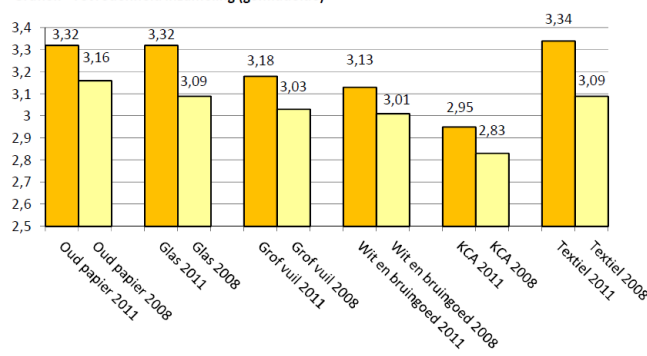
In 2011 is door Lexnova onderzoek naar de tevredenheid van bewoners over 'de Reiniging' uitgevoerd. Het voorlaatste onderzoek dateert van eind 2008. De frequentie voor tevredenheidsonderzoek is bepaald op eens per drie jaar.

Uit het onderzoek van 2011 is gebleken dat bewoners / respondenten over het algemeen (zeer) tevreden zijn over de verschillende diensten van de Milieudienst. De tevredenheid over de verschillende wijzen van inzameling is gestegen ten opzichte van 2008.

Grafiek - Tevredenheid methoden van inzameling (gemiddelde)



Grafiek - Tevredenheid inzameling (gemiddelde)



Opvallend is dat desondanks de wijze waarop de Milieudienst de inzameling van afval heeft georganiseerd in 2011 gemiddeld gewaardeerd is op 7,0 (2008: 7,4).

De wijze waarop de Milieudienst de straatreiniging heeft georganiseerd is in 2011 gemiddeld gewaardeerd op 6,8 (2008 niet gemeten).

Voor uitgebreidere resultaten en bevindingen wordt verwezen naar de rapportage van Lexnova.

Communicatie

In 2011 is er voor gekozen om in onze communicatieuitingen meer te focussen op het feit dat afvalpreventie en -scheiding met name een verantwoordelijkheid is van burgers zelf. Ook het

stimuleren en ondersteunen van acties voor en door burgers en instellingen (burgerparticipatie) vormde een belangrijk communicatiethema in 2011.

Voorbeeld hiervan is de actie "Minder afval dankzij".

Afvalstoffenheffing

In lijn met het collegeprogramma 2010 – 2014 is in 2011 een verdergaande administratieve tariefdifferentiatie doorgevoerd. Zo is het tarief voor grotere huishoudens – welke meer afval en daarmee meer kosten produceren - verder verhoogt ten opzichte van dat voor kleine huishoudens. Voor een gemiddeld huishouden van 2 personen is de afvalstoffenheffing in 2011 licht gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar.

De afvalstoffenheffing in Nederland in 2011 bedroeg gemiddeld € 256 per aansluiting tegen € 315,48 in Groningen⁶. Het tarief viel daarmee in 2011 23% hoger uit dan het landelijk gemiddelde.

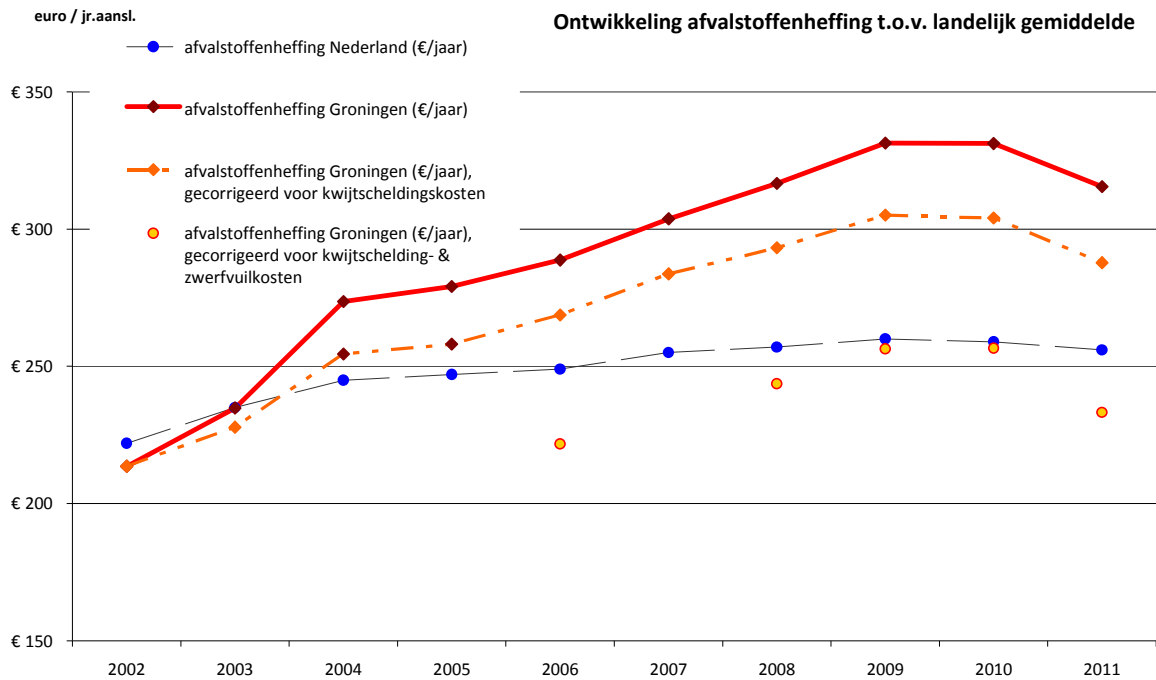
Tarief afvalstoffenheffing		2010	2011
Groningen	1 persoons huishouden	€ 310,32	€ 279,96
	2 persoons huishouden	€ 331,32	€ 315,48
	3 – 7 persoons huishouden	€ 352,32	€ 362,40
	8 of meer persoons huishouden	€ 469,32	€ 479,40
Nederland	1 persoons huishouden	€ 218	€ 216
	2 persoons huishouden	n.b.	n.b.
	meer persoons huishouden	€ 268	
	Gem. tarief (geen 100% kostendekking)	€ 251	249
	Gem. tarief (bij 100% kostendekking)	€ 259	€ 256

Bron: Afvalstoffenheffingen 2010, Agentschap NL

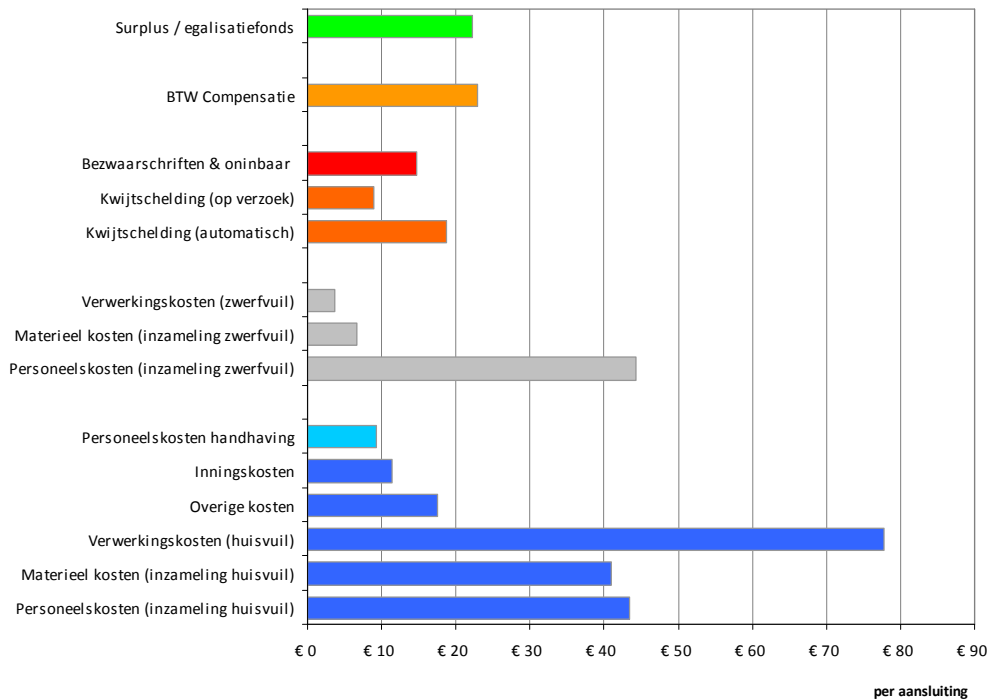
Dat het tarief relatief hoog uitvalt, komt voornamelijk doordat in Groningen de kosten van de kwijscheldingsregeling alsook de inzamel- en verwerkingskosten van aan huishoudelijk afval gerelateerd zwerfvuil, gefinancierd worden vanuit de afvalstoffenheffing. In veel andere gemeenten is dit niet of in mindere mate het geval. Wanneer de afvalstoffenheffing voor deze componenten

⁶ 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.

gecorrigeerd wordt, dan valt deze voor 2011 ruim € 80 per aansluiting lager en in dat geval onder het landelijk gemiddelde uit.



Componenten afvalstoffenheffing 2011



Beheer openbare ruimte

Hoeveelheden afval

Gegeven	2007	2008	2009	2010	2011
- Veegvuil, hergebruik (ton)	1.875	1.177	1.200	997	801
- Veegvuil, nascheiding (ton)	2.037	1.511	1.572	939	819
- Marktafval, nascheiding (ton)	363	467	-- (*)	-- (*)	-- (*)
- Kolkenafval, hergebruik (ton)	621	645	1.254	1.313	1.784
- Kadavers, eindverwerking (ton)	12	20	12	14	9
Totaal openbaar afval (ton)	4.908	3.818	4.038	3.263	3.413
Hergebruik openbaar afval (%)	51%	48%	61%	71%	76%

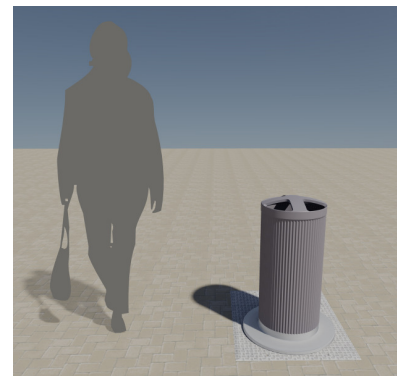
(*) Marktafval wordt per 2009 beschouwd en geboekt als bedrijfsafval (2009: 563 ton)

In 2011 is in totaal 3.413 ton afval uit de openbare ruimte ingezameld. De feitelijk – in de openbare ruimte – ingezamelde hoeveelheden liggen echter hoger. Een deel van het ingezamelde afval wordt echter ten laste gebracht van andere producten / 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 2011 uit de openbare ruimte is ingezameld circa 5.800 ton.

Wasteliften

In 2011 zijn in het centrum van de stad 18 nieuwe Wasteliften geplaatst. Wasteliften zijn prullenbakken die ondergronds een groot inzamelvolume (circa 500 liter) hebben en daardoor minder vaak geledigd hoeven te worden dan de bestaande Bammens prullenbakken (circa 50 liter). De Wasteliften worden mechanisch geledigd in/met een kleine huisvuilauto, wat tevens bijdraagt aan verbetering van de arbo-omstandigheden voor het inzamelend personeel.

Aan de Westerhaven, Akerkhof en bij de Museumbrug staan al enkele jaren oudere typen Wasteliften. Deze zijn deels vervangen door nieuwe Wasteliften. De nieuwe Wasteliften hebben een bovengrondse inwerpzuil welke specifiek voor Groningen is ontwikkeld.



Gladheidbestrijding

Tijdens de winterperiode 2010/2011 dreigden er opnieuw zouttekorten te ontstaan. De landelijke/ regionale zoutloketten zijn in het winterseizoen 2010/2011 dan ook tijdelijk opnieuw operationeel geweest. Deze zoutloketten coördineren de toevoer van zout naar de diverse gebruikers in perioden van dreigende tekorten. In de winterperiode 2010/2011 zijn er 44 uitrukken geweest (5 kleine en 39 grote). In totaal is er circa 2.800 ton strooizout verbruikt.



In de winterperiode 2011/2012 zijn er slechts 14 uitrukken geweest (3 kleine en 11 grote). Hoewel de winterperiode als een van de koudste van de afgelopen eeuw te boek is gegaan en er bijna een elfstedentocht verreden kon worden, viel de vorst pas laat in, was het hoofdzakelijk droog vriesweer en behoefde er weinig gestrooid te worden. Half februari 2012 viel de dooi weer in. In totaal is er tijdens deze winterperiode zo'n 650 ton zout gestrooid.

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. Tijdens een grote uitruk wordt circa 50 ton zout gestrooid.

Naar aanleiding van de uitzonderlijke winterperiode 2009/2010 is de capaciteit aan winterdienst-voertuigen licht uitgebreid en wordt – gedurende perioden van hevige sneeuwval - ook personeel en

materieel van ROEZ/Stadsbeheer en Iederz zo nodig ingezet bij het begaanbaar houden van lokale wegen.

In 2011 is gebleken dat de zoutopslag aan de Duinkerkenstraat onvoldoende vloeistofdicht is uitgevoerd. Hierdoor heeft zich strooizout in de onder- en omliggende bodem en grondwater kunnen verspreiden. Deze problemen zullen in 2012 worden verholpen.

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 2011 gewaardeerd op 6,7 en ligt daarmee net onder de ambitie (7,0). De behaalde scores zijn grotendeels vergelijkbaar met die van 2010.

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	2011	
	Ambitie	Gerealiseerd
Hele stad	7	6,7
<u>Structuurelementen</u>		
Centrum Winkelgebied	8	7,4
Stadscentrum overig	7	6,4
Woonwijken	7	6,5
Wijkwinkelcentra	8	6,7
Bedrijventerreinen	6,5	6,4
<u>Stadsdelen</u>		
KOP		6,5
Noordwest		6,7
Centrum		6,9
Noordoost		6,4
Zuid		6,6

Burgerschouw

In het kader van de jaarlijkse burgerschouw zijn in 2011 ruim 8.500 technische waarnemingen verricht. De burgerschouw is een belangrijk middel voor het verwezenlijken van bewonersparticipatie in het beheer van de stad. De schouw, waaraan in 2011 circa 100 bewoners hebben deelgenomen, geeft inzicht in hoe de kwaliteit van de openbare ruimte door bewoners wordt beleefd.

Van alle schouwmetingen in 2011 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 2011	Aantal metingen	% dat voldoet aan ambitie
- Drijfvuil	445	90%
- Graffiti	2.091	93%
- Onkruid in verharding	2.151	82%
- Zwerfvuil in groen	1.751	90%
- Zwerfvuil op verharding	2.149	92%
Totaal aspect 'Schoon'	8.587	89%

De waarnemingen die 'niet voldoen' betroffen vooral de structurelementen waarvoor het ambitieniveau "Hoog" is gesteld (binnenstad, hoofdstructuur, wijkwinkelcentrum) en het aspect "onkruid in verharding". In de situaties waarin het niveau 'Hoog' niet gehaald werd, is vrijwel altijd sprake van het onderliggend niveau 'Basis'.

In 2012 zal als gevolg van bezuinigingen er minder geld beschikbaar zijn voor het beheer. Vooralsnog wordt het ambitieniveau BORG niet aangepast. Het is de verwachting dat een verminderde inzet invloed zal hebben op de beeldkwaliteit.

Participatie & Schoon

Onder de nieuwe noemer "Participatie & Schoon" worden diverse acties ondersteund en geïnitieerd gericht op participatie van burgers, instellingen e.d.. Zo omvat Participatie & Schoon ondermeer de planning, organisatie en ondersteuning van de Milieustewards, milieueducatielessen, Lentekriebels, studentenacties, zwerfafval- en snoeprouteteams, Milieustraten, Winterkriebels e.d.. Het onder één noemer en centrale regie brengen van al dit soort acties schept duidelijkheid naar bewoners over de vraag waar men terecht kan voor vragen en/of ondersteuning van initiatieven en draagt bij aan een betere afstemming binnen de eigen dienst.

Hoewel Participatie & Schoon acties van bewoners uit de hele stad ondersteund, ligt de nadruk van eigen initiatieven hoofdzakelijk op zwerfafval en op aandachtswijken, vernieuwingswijken en schoolomgevingen.

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 aanmeldings- en subsidieformulier schrijven stadgers 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.. Lentekriebels is een samenwerking van de Milieudienst, Stadsbeheer en stichting Stiel (opbouwwerk) en is een zeer succesvol participatieproject voor Groningen Schone Stad.

Lentekriebels werd voor het eerst in 2003 georganiseerd. Diverse deelnemers, groepen en scholen doen sindsdien jaarlijks mee. Een groot deel van al deze acties werd in 2011 gefaciliteerd en begeleid door de gemeentelijke MilieuStewards.

In 2011 hebben 134 groepen een opruimactie aangemeld. In totaal hebben 3.958 stadgers, van peuter tot en met bejaarde, in de periode van 1 t/m 29 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 2011 waren opnieuw een groot aantal scholen van de partij.

Uit onderzoek in 2011 door studenten Sociologie van de Rijksuniversiteit Groningen onder deelnemers aan Lentekriebels blijkt dat de voornaamste redenen om deel te nemen zijn:

- een bijdrage willen leveren aan een schone, eigen leefomgeving,
- men dit een leuke en zinvolle manier vindt om mede-buurtbewoners te ontmoeten (sociale cohesie, "samen iets doen") en men
- kinderen graag een goed voorbeeld wil geven.

Opvallend is dat de subsidie die men kan ontvangen niet als motiefactor genoemd is.



De meeste deelnemers hebben subsidie voor hun schoonmaakactie aangevraagd en ontvangen. Deze financiële bijdrage van maximaal 250 euro wordt veelal 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.

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 snoeproutes 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.

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 2011 heeft de inzet van de MilieuStewards geleid tot:

- een samenwerking met scholen en organisaties van de meest uiteenlopende aard,
- 229 zwerfafvalacties (waaronder 105 acties met scholieren),
- 49 milieueducatielessen voor 1.038 personen,
- 4 rondleidingen voor 170 personen (Milieudienst, scheidingsinstallatie),
- betrokkenheid op enigerlei wijze bij acties van in totaal 7.600 bewoners,
- 3.950 kilo opgeruimd zwerfafval
- Wijkstemdag Stratenaties:
 - o 7 keer stratenacties in De Hoogte en Korrewegwijk
 - o 7 keer Milieustraten (vier zeecontainerst.b.v. inbreng van – al dan niet herbruikbaar – afval + zwerfafval opruimacties)
- 30 geregistreerde en actieve zwerfafval- en snoeprouteams.

“Minder afval dankzij mij”

Onder deze noemer is in 2011 een stimuleringsactie gestart gericht op basisscholen. Met het oog op het verminderen van wegwerkverpakkingen voor eten en drinken van schoolgaande jeugd, biedt de gemeente scholen drinkbekers en brodtrommels aan voor hun leerlingen. In samenhang hiermee organiseren de deelnemende scholen maandelijks zwerfvuilacties en verzorgen de MilieuStewards milieueducatielessen op de scholen gericht op ondermeer afvalvermindering. De actie loopt door tot 2014.



Overige acties

Met het oog op het stimuleren van de gescheiden inzameling van kleine, afgedankte elektrische apparaten, is in oktober 2011 de actie “Voor Watt hoort wat” georganiseerd. Op drie zaterdagen konden stadjsers op veertien locaties (winkelcentra, supermarkten e.d.) verspreid over de stad electr(on)ische apparaten afgeven. In ruil voor de apparaten ontving men een Wattkrat. Dit opvouwbare, van gerecycled materiaal gemaakte krat bevatte een flyer met informatie over diverse afvalstromen en de mogelijkheden tot gescheiden inleveren per stroom.

In totaal zijn tijdens deze actie ruim 5.000 elektrische apparaten gescheiden ingeleverd. De actie werd uitgevoerd in samenwerking met Wecycle en Werkpro.



In de strijd tegen klein zwerfafval zoals sigarettenpeuken, -filters, kauwgom e.d. rond scholen, openbare voorzieningen e.d. wordt een nieuw wapen ingezet: de zogeheten Droppit. Met deze mini afvalcontainer, welke in de grond wordt geplaatst op plekken waar veel van dit soort zwerfvuil vrij komt, zonder dat het een sta in de weg is, richten we ons voornamelijk op schoolomgevingen. Inmiddels zijn er in de stad al ruim 100 droppits geplaatst.



Handhaving

In 2011 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 dumpingen van afval in de openbare ruimte alsook in routes tussen scholen en winkelcentra. In 2011 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, flyeren, collecteren en evenementen.

Organisatorisch stond 2011 mede in het teken van de vorming van de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht. Binnen deze nieuwe vakdirectie zijn alle toezichthoudende en handhavende taken in de openbare ruimte samengevoegd / ondergebracht, waaronder ook die van de afdeling Markt- en Milieutoezicht. Rond juni 2011 zijn de medewerkers van deze vakdirectie in hun nieuwe huisvesting getrokken in het OCSW-gebouw aan de Europaweg.

Verwijdering fietsen stationsgebied

In en om het stationsgebied vindt sinds eind 2009 een stringenter controle en handhaving plaats op te lang en verkeerd (hinderlijk / buiten de rekken) gestalde fietsen. In totaal zijn in 2011 circa 6.000 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 de helft weer opgehaald. Van de te lang gestalde fietsen wordt uiteindelijk slechts zo'n 11% opgehaald.



Fietsen die niet worden opgehaald worden indien mogelijk verkocht. Ruim 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)	3.609		
Verkeerd gestald (buiten rekken)	2.406		
Totaal 2011	6.015		
- waarvan opgehaald	1.611	Te lang gestald	404
		Verkeerd gestald	1.207
- waarvan niet opgehaald	5.030	Verkocht door MD	41
		Verkocht door Werkpro	1.875
		Verkocht aan stichtingen e.d.	775
		Aangifte politie	35
		Gesloopt / afgevoerd als schroot	1.682

Eind 2010 is besloten om het fietsendepot aan de Travertijnstraat verder uit te breiden. Daarbij vindt er een nauwere samenwerking plaats tussen alle betrokken partijen (politie, ROEZ/Parkeerbedrijf en Milieudienst). De uitbreiding heeft in het voorjaar 2011 zijn beslag gekregen. Zo is het aantal stallingsplekken uitgebreid tot circa 4.000 plekken en is er een nieuwe loods geplaatst. In de loods zijn medewerkers van Stichting Werkpro actief met het demonteren en opknappen van afgedankte fietsen. Ook de twee fietsmakers van de Milieudienst hebben in 2011 hun oude werkplek aan de Duinkerkenstraat verruild voor een werkplek in de loods aan de Travertijnstraat.

Evenementen

Jaarlijks wordt een groot aantal evenementen variërend in omvang georganiseerd in de stad. De Milieudienst /Reiniging faciliteert in een groot aantal gevallen de inzameling van het afval en zorgt voor het schoonmaken van de openbare ruimte na afloop. In 2011 is aan ruim 80 evenementen ondersteuning verleend, variërend van kleinere buurtfeesten tot en met grootschalige evenementen zoals het Koninginnedag, Bevrijdingsfestival, kermissen, Roze Zaterdag, Swingin' Groningen, Eurosonic e.d..

Met het oog op duurzaamheid wordt per evenement gekeken naar effectieve mogelijkheden voor afvalpreventie en 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

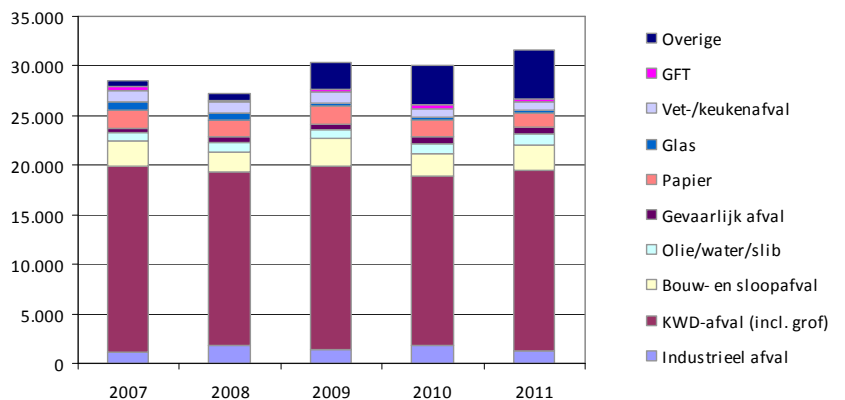
De totaal ingezamelde hoeveelheid bedrijfsafval is in 2011 licht gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar.

Met name KWD-afval, OWS en de stroom 'overig' zijn in grotere mate ingezameld dan in 2010.

Ook in 2011 was er sprake van stevige prijsdruk in de commerciële markt voor inzameling en verwerking van bedrijfsafval, mede door de aanhoudende matige economische

omstandigheden. Bedrijven en instellingen zoeken naar mogelijkheden om kosten te drukken waarbij ook de dienstverlening op afvalinzameling/-verwerking door bedrijven kritisch bekeken wordt.

Mede in dat kader zijn in het laatste kwartaal van 2011 alle inzamelroutes voor rolcontainers tegen het licht gehouden. Doel hiervan was het verbeteren van onze efficiëntie, verlaging van inzamelkosten en een optimalere inzet van de zijlader binnen de inzameling van bedrijfsafval.



Gegeven	2007	2008	2009	2010	2011
Industrieel afval	1.142	1.877	1.443	1.837	1.204
KWD-afval	18.704	17.402	16.485 ⁽¹⁾	15.532	16.743
Grof KWD	incl.	Incl.	1.926	1.473	1.545
Bouw- en sloopafval	2.590	1.964	2.912	2.390	2.472
Olie/water/slib	788	1.063	866 ⁽²⁾	967 ⁽²⁾	1.202
Gevaarlijk afval	510	536	550	724	663
Papier	1.854	1.774	1.790	1.649 ⁽⁵⁾	1.404
Glas	805	648	273 ⁽³⁾	212 ⁽³⁾	273 ⁽³⁾
Vet-/keukenafval	1.114	1.064	1.096	936	875
GFT	459	253	322	425	343
Overige	507	788	2.629 ⁽⁴⁾	3.984 ⁽⁴⁾	4.909 ⁽⁴⁾
Totaal	28.472	27.289	30.292	30.129	31.633

(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) Excl. glas ingezameld in/tbv omliggende gemeenten (2009: 714 ton, 2010: 670 ton, 2011: 997 ton)

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

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

Dienstverlening omliggende gemeenten

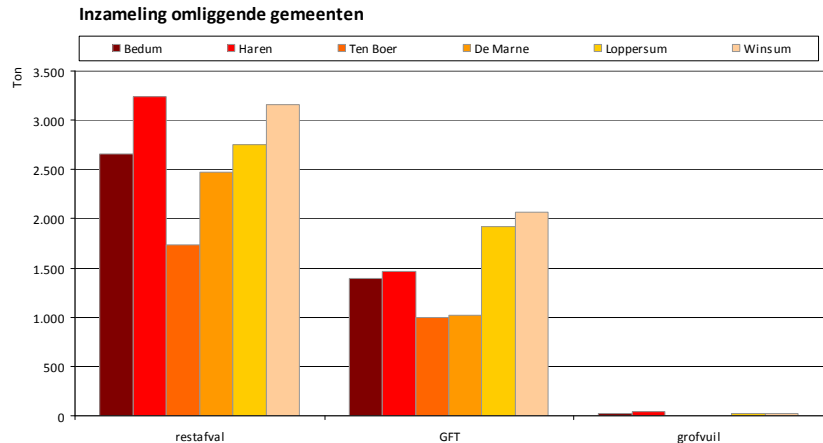
Anno 2011 verzorgt de Milieudienst de inzameling van het huishoudelijk afval in zes omliggende gemeenten. In totaal is in deze gemeenten in 2011 circa 25.000 ton huishoudelijk afval (restafval, gft & grof vuil) ingezameld. Het betreft de gemeenten:

- 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, lediging van olieafscidders, planning ondergrondse containers e.d..

Het aantal omliggende gemeenten waaraan we structureel reinigingsdiensten in enige vorm verlenen bedroeg in 2011 in totaal dertien.

In 2011 is veel inzet gepleegd op het overzetten van inzamelroutes van wegede achterladers naar wegede zijladers in de gemeente Haren.



Tevredenheid

Begin 2012 is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder zakelijke klanten. In het onderzoek is ook gekeken naar de effectiviteit van communicatiemiddelen en de rol ervan bij de keuze voor een afvalinzamelaar in de zakelijke markt.

De tevredenheid over de diverse aspecten van dienstverlening door de Milieudienst is gemiddeld genomen door respondenten in het onderzoek gewaardeerd met een 7,7.

Opvallend is dat klanten buiten de gemeente Groningen over de gehele linie positiever zijn in hun waardering dan klanten in Groningen zelf. Daarnaast blijkt de spontane naamsbekendheid onder éígen klanten wezenlijk lager uit te vallen dan voor belangrijke concurrenten in de markt.

Vooraf aspecten als betrouwbaarheid en vriendelijkheid van Milieudienst - personeel worden gewaardeerd. Aandachtspunten uit het onderzoek zijn de prijs/kwaliteitsverhouding. Dit laatste is voor de meeste bedrijven het belangrijkste aspect als het gaat om de keuze voor een afvalinzamelaar.

De website wordt door klanten in de zakelijke markt gezien als het meest geschikte communicatiemiddel om informatie over een afvalinzamelaar te krijgen.

Milieu, kwaliteit & arbo

Kwaliteits- en milieuzorgsysteem

In 2011 is tijdens de directiebeoordeling onder andere de scope van het kwaliteits- en milieuzorgsysteem besproken. Mede vanwege de organisatorische ontwikkelingen binnen de gemeente Groningen is besloten om de scope van het kwaliteitszorgsysteem volgens ISO 9001 aan te passen. Waar de scope tot dan toe milieudienstbreed was, richten we ons sindsdien alleen nog op de processen van de afdelingen beheer en productie, afvalverwerking, informatie projecten en commerciële dienstverlening en werkplaats. De scope van het milieuzorgsysteem volgens ISO 14001 is ongewijzigd gebleven, te weten beheer & productie en afvalverwerking.

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. Een VCA-certificaat is geldig voor drie jaar. Het huidige certificaat is 5 januari 2010 verleend.

De externe audit over het jaar 2010 heeft een kritische opmerking opgeleverd over de kwaliteit van keuringen door de Centrale Werkplaats. In een vervolg audit op 2 mei 2011 is de werkplaats opnieuw beoordeeld. Uitkomst daarvan was dat er afdoende maatregelen waren genomen om dit hiaat adequaat te herstellen. Hiermee was de audit over 2010 positief afgerond. Over het jaar 2011 zal een tweede vervolg audit worden gedaan in maart 2012.

Op 9 december 2011 is, onder de titel "Managementbeoordeling VCA enkel ster", het jaaroverzicht VCA 2011 door de vakdirecteur Reiniging vastgesteld. Dit jaaroverzicht geeft inzicht in:

- de gehouden werkinspecties door leidinggevenden,
- het aantal werkoverleggen met arbo-onderwerpen,
- de mate van bereiken van doelstellingen,
- ziekteverzuim en oorzaken,
- ongevallenstatistiek en oorzaken,
- beoordeling actualisatie noodzaak RI&E/TRA en de status van maatregelen,
- evaluatie keuringssystemen,
- resultaten interne audits,
- evaluatie uitbestede aspecten,
- promotieacties, status en evaluatie,
- overige zaken en
- de managementbeoordeling door de vakdirecteur Reiniging.

Naast het VCA regiem met zijn beperkte scope tot de commerciële afdelingen is het dienstbrede veiligheidsoverleg in 2011 twee keer bijeen geweest.

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 2011 zijn met name verdere verbeteringen doorgevoerd binnen het zwaardere materieel. Zo is ondermeer een hybride aangedreven vrachtwagen aangeschaft.



Eind 2011 kon 82% van alle voertuigen als 'schoon' bestempeld worden.

Voertuigtypen	Voertuigen	Eind 2009	Eind 2010	Eind 2011
< 3.500 kg dienstauto / bestelauto	Totaal in gebruik	76	82	90
	waarvan			
	LPG	11	15	12
	Aardgas	9	10	12
	Elektrisch / hybride	1	1	1
	Inbouw roetfilter	33	32	31
	Euro 4 / 5 EEV	5	6	9
	Energie label A / B	7	9	16
	% van totaal	87%	89%	90%
> 3.500 kg vrachtauto's	Totaal in gebruik	83	79	77
	waarvan			
	Ombouw > PPO	12	9	7
	Inbouw roetfilter	22	20	20
	Euro 4	3	3	6
	Euro 5	9	3	3
	EEV	15	25	28
	Electrisch / hybride	-	-	1
	% van totaal	73%	75%	84%
Machines Zuigende veeg- / onkruidborstelmachines	Totaal in gebruik	31	33	33
	waarvan			
	Inbouw roetfilter	-	-	-
	Euro 4 / 5	17	23	23
	% van totaal	55%	70%	70%
Totaal	Totaal in gebruik	187	194	193
	waarvan 'schoon'	72%	80%	82%

Meldingen/klachten

Het aantal klachten aangaande de Reiniging is in 2011 op een vergelijkbaar niveau uitgekomen als in het voorgaande jaar. Het merendeel van de klachten inzake de publieke dienstverlening heeft betrekking op het niet functioneren / het niet tijdig van de ondergrondse containers en/of het verwijderen van fietsen in het stationsgebied.

Het aantal geregistreerde klachten aangaande commerciële dienstverlening is in 2011 weer op het gemiddelde niveau van 2007-2009 uitgekomen. Hierbij geldt dat in Clear alleen klachten worden geregistreerd waarvan de afhandeling langer op doet wachten of die een herhalend karakter hebben.

Commerciële Dienstverlening	2007	2008	2009	2010	2011
- gebrekkige dienstverlening	16	23	17	5	22
- financiële afwikkeling	0	2	3	0	0
Klachten totaal	16	25	20	5	22
Publieke dienstverlening	2007	2008	2009	2010	2011
Klachten totaal Reiniging (schriftelijk)	86	100	169 ⁷	103	103
Meldingen totaal	16.192	16.130	16.256	16.606	17.143
- Meldingen m.b.t. ondergrondse containers	11.823	10.831	10.830	11.653	11.626
<i>waarvan "verzoek nieuw pasje"</i>	6.628	7.370	7.933	8.249	8.841
<i>waarvan "ondergronds algemeen"</i>	5.195	3.461	2.897	3.404	2.785
- Totaal overige meldingen	4.909	5.299	5.426	4.953	5.517

Naast de formele klachten ontvangt de Milieudienst ook grote aantallen meldingen⁸. Het totale aantal meldingen is in 2011 verder toegenomen.

⁷ 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 m.b.t. gladheidsbestrijding en gebrekkige huisvuilinzameling eind 2009 als gevolg van de hevige sneeuwoverlast.

⁸ Een melding is een klacht die binnen 2 werkdagen kan worden opgelost.

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. 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). In 2011 waren 54.000 pasjes voor ondergrondse containers in omloop. Hiervan zijn er in 2011 4.032 (7%) als verloren opgegeven, 1.675 (3%) zijn verstrekt aan nieuwe bewoners en 2.078 (4%) waren defect. Naar de oorzaak van de defecte pasjes wordt nader onderzoek uitgevoerd.

Andere onderwerpen 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.

De aantallen meldingen en klachten moeten gezien worden ten opzichte van het totaal aantal contactmomenten voor burgers en bedrijven met de Reiniging. Zo worden de ondergrondse containers bijna 5 miljoen keer gebruikt per jaar, vinden er ruim 1,5 miljoen ledigingen plaats per jaar van minicontainers bij huishoudens en bedienen we ruim 2.000 commerciële relaties met ruim 100.000 contactmomenten per jaar. Tegen dat licht valt het aantal klachten uiterst laag en het aantal meldingen beperkt te noemen.

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 2011 gehaald. Voor de directie Reiniging geldt dit ten dele. De afdeling Beheer & Productie blijft structureel achter met een score in 2011 van 65%.

Afdeling	Telefonische bereikbaarheid (% < 15 sec)				
	2007	2008	2009	2010	2011
IPC	86,0	88,6	85,8	87,6	86,3
Beheer & Productie	73,1	75,7	76,0	70,8	65,2
Totaal Reiniging	83,6	85,5	84,6	84,5	79,9
Milieudienst totaal (gem. alle afdelingen)	85,6	83,8	85,8	86,5	83,2
Centraal nummer 3671000	77,1	78,3	80,6	80,3	83,9

Schades en ongelukken

In 2011 zijn er 207 schademeldingen geregistreerd. De daaruit voortvloeiende schadekosten bedroegen in totaal € 232.480, dit jaar iets lager dan in 2010. In 61% van de gevallen was de Milieudienst aansprakelijk. Deze daling is toe te schrijven aan een nieuwe procedure van schade melden.

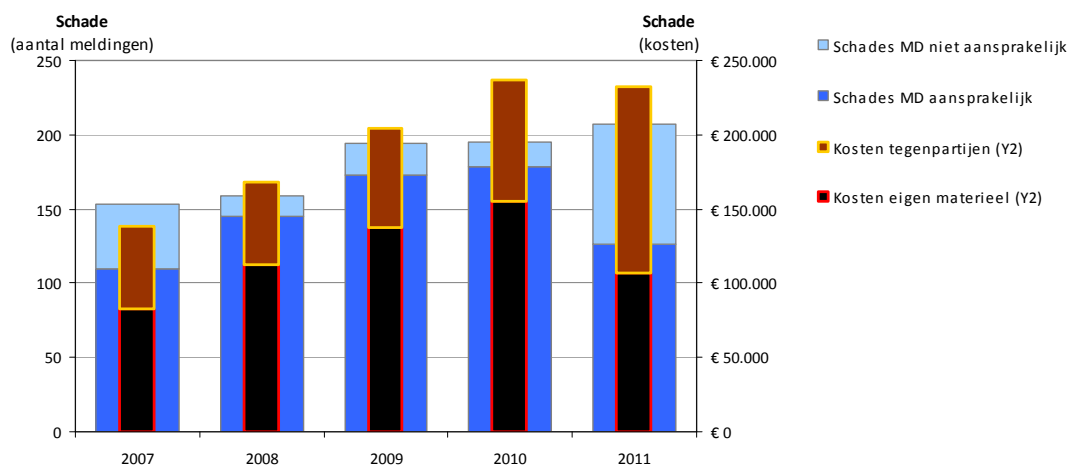
Vanaf 2008 nemen zowel de schadekosten als het aantal schades flink toe. Deze stijging valt deels te verklaren door het groeiende wagenpark en doordat materieel duurder wordt. Echter ook de schadekosten die uitgekeerd moeten worden aan tegenpartijen stijgen. Deze kosten vielen in 2011 ondermeer hoger uit door een tweetal schadeletselgevallen.

Vanwege de stijging van de uitgekeerde schadebedragen, had de verzekeraar recht op een premieverhoging. Daarnaast is in 2011 het eigen risico opnieuw verhoogd.

Kengetallen	2007	2008	2009	2010	2011
Schadekosten totaal	€ 138.874	€ 168.369	€ 204.131	€ 236.611	€ 232.480
- eigen materieel	€ 82.937	€ 112.587	€ 138.005	€ 154.857	€ 106.920
- tegenpartijen	€ 55.937	€ 55.782	€ 66.126	€ 81.754	€ 125.560
Totaal schademeldingen	153	159	194	195	207
% schuld MD	72%	91%	89%	91%	61%
Totaal ongevallen MD	15	19	11	22	14
- waarvan Reiniging	12	16	10	17	9

In 2011 hebben zich 9 bedrijfsongevallen voorgedaan binnen de Reiniging. Dit is bijna een halvering ten opzichte van 2010 en het laagste aantal in vijf jaar. Daarmee lijken de inspanningen van de afgelopen jaren gericht op vermindering van het aantal bedrijfsongevallen effect te hebben. Die bestond onder meer uit meer (schriftelijke) voorlichting aan medewerkers over aantallen bedrijfsongevallen en veilig werken (met name met rolcontainers) en geregelder bespreking van ongevallen door en met betrokken leidinggevenden.

Anderzijds bleken 4 van die 9 ongevallen in 2011 nog wel rolcontainerongevallen te betreffen. Dat betrof twee ongevallen tijdens rolcontainerbelading en twee ongevallen tijdens manoeuvreren met rolcontainers. Daarmee lijkt de specifiek daarop gerichte voorlichting nog wel effectiever te kunnen. Getracht wordt dat in 2012 te realiseren via verspreiding van veiligheidsbladen en op de dagstaten uitgeprinte veiligheidsinstructies.



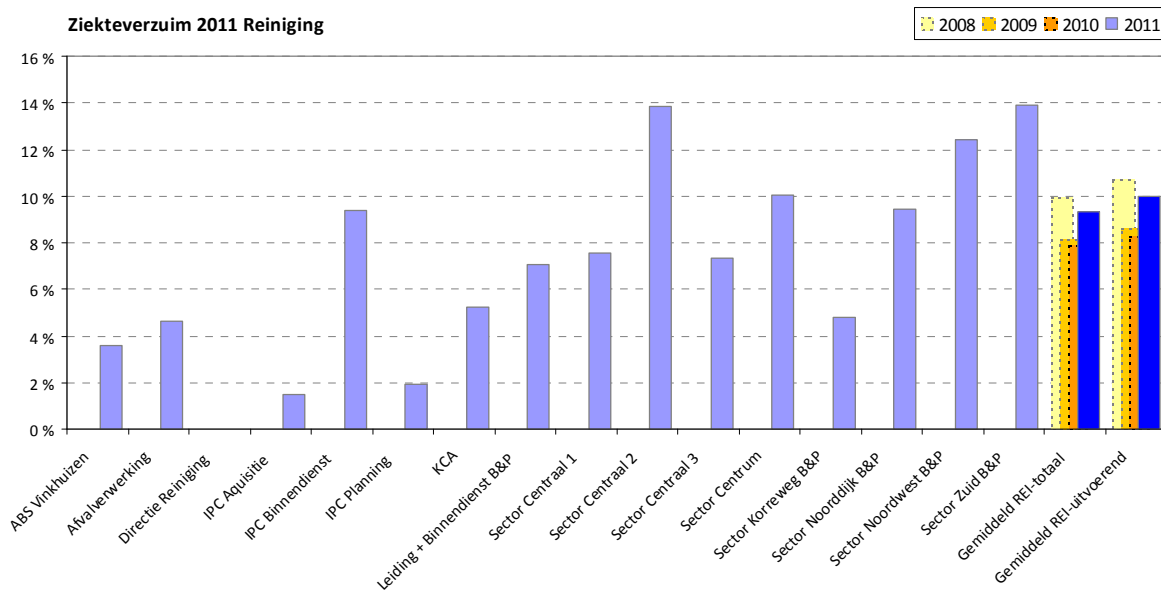
Naast ongevallen waarbij zich persoonlijk letsel voordoet hebben zich in 2011 zich ook 'bijna ongevallen' voorgedaan. Hoeveel is niet bekend daar niet alle gevallen gemeld worden. Voorbeelden hiervan zijn een vrachtwagen waarvan tijdens het rijden twee wielen losraakten en 'aan de wandel' gingen en een geval waarbij een afzetcontainer niet gecontroleerd werd afgezet en daarbij min of meer van de wagen afviel. Gelukkig vonden bij deze gevallen geen lichamelijke verwondingen van chauffeurs en/of omstanders plaats maar beperkten dit soort gevallen zich tot materiele schades.

Ziekteverzuim

Het gemiddelde ziekteverzuim bij het personeel van de Reiniging bedroeg in 2011 9,33%. Voor het uitvoerend personeel van de Reiniging bedroeg dit 9,97%. Na een aantal jaren te zijn gedaald is het ziekteverzuim in 2011 hiermee hoger uitgevallen dan het voorgaande jaar (7,89% respectievelijk 8,28%). De doelstelling voor 2011 (9% voor uitvoerend personeel Reiniging) is hiermee niet gerealiseerd.

De stijging is ten dele te verklaren door de gewijzigde registratiesystematiek. Voor 2011 werden (veelal langdurig) zieke medewerkers die gedeeltelijk licht, vervangend werk verrichten ook al deels beter gemeld. Per 2011 is dit komen te vervallen en worden zieke medewerkers pas weer beter gemeld wanneer zijn hun oorspronkelijk / vergelijkbare werkzaamheden weer vervullen.

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..



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 veel medewerkers bij de Reiniging regelmatig te maken met agressie en geweld tijdens hun werk en hebben daar last van. In 2010 hebben een groot aantal medewerkers trainingen gevolgd hoe met dergelijke situaties om te gaan en is tijdens functioneringsgesprekken extra aandacht geschonken aan deze zaken. Naar aanleiding daarvan is er in 2010 een protocol inzake agressie en geweld opgesteld. Op grond daarvan worden dergelijke voorvallen beter gemeld, geregistreerd en met/door de leidinggevende besproken. In 2011 is aandacht besteed aan zogeheten dadergerichte acties.

Benchmarking

Jaarlijks wordt deelgenomen aan onderzoek waarbij reinigingsbedrijven onderling vergeleken worden op hun milieu-, financiële en operationele prestaties ten aanzien van huisvuilinzameling (benchmarking). In 2011 is deelgenomen aan de benchmark die vanuit Agentschap NL wordt gehouden. In het onderzoek zijn de prestaties in het jaar 2010 met elkaar vergeleken.

Aan de benchmark hebben 58 partijen deelgenomen, waarvan 56 gemeenten en 2 samenverbanden die 14 gemeenten vertegenwoordigen. In totaal beslaat de benchmark 70 gemeenten. De prestaties van Groningen zijn vergeleken met (reinigingsbedrijven van / actief in) gemeenten behorende tot de CBS-stedelijkheidsklasse 1 (zeer sterk stedelijk)⁹. Vanwege het geringe aantal deelnemers in deze groep, is een aanvullende rapportage opgevraagd waarin drie aanvullende gemeenten/reinigingsbedrijven behorende tot stedelijkheidsklasse 2 (sterk stedelijk) zijn opgenomen¹⁰.

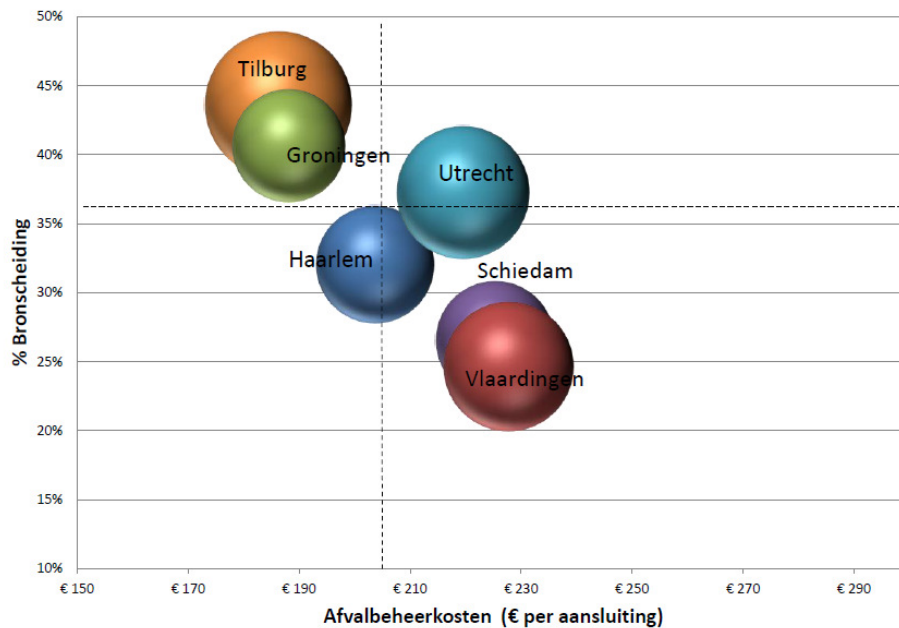
Algemene conclusie is dat Groningen – in de vergelijking met andere gemeenten uit groep 1 (alsook groep 2) – overwegend positief uit de benchmark naar voren komt. Dit geldt met name voor belangrijke aspecten als mate van bronscheiding (hoog) en inzamel-/afvalbeheerskosten (laag). Op de meeste onderdelen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

Voor een uitgebreide weergave van de resultaten wordt verwezen naar de benchmark-rapportages.

⁹ Haarlem, Schiedam, Vlaardingen, Tilburg en Utrecht.

¹⁰ Alkmaar, Amstelveen en Eindhoven

Navolgende grafiek geeft in hoofdlijnen de uitkomsten en positie van Groningen ten opzichte van de andere deelnemers aan de benchmark weer. Hierin is voor elke deelnemer weergegeven hoe deze scoort de hoofdindicatoren milieuprestaties (bronscheiding), kosten van dienstverlening en mate/omvang van dienstverlening.



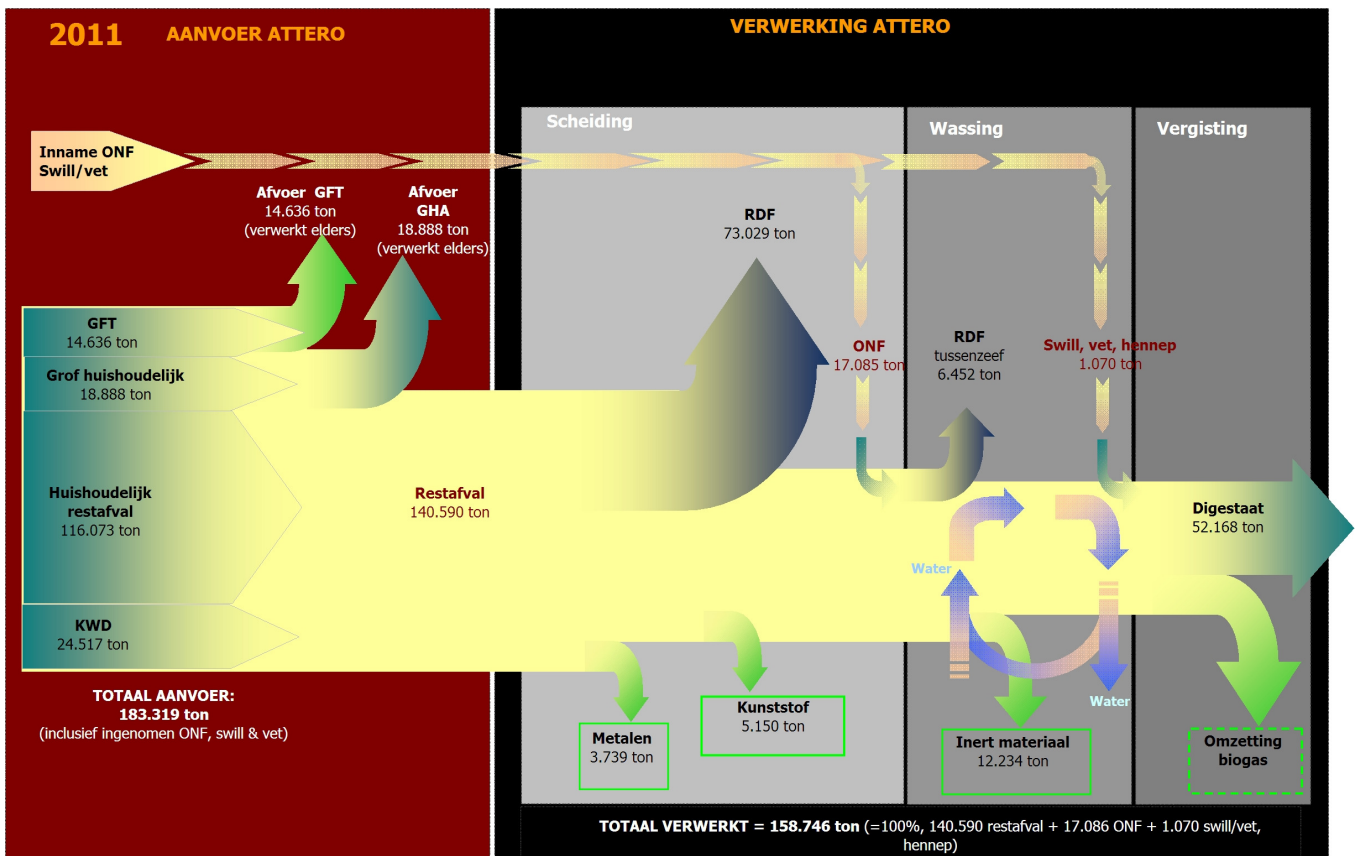
Organisatorische ontwikkelingen

Het college van B&W heeft in haar collegeprogramma 2010 – 2014 aangegeven er naar te streven om de beheerstaken ten aanzien van de openbare ruimte (groenonderhoud, afvalinzameling, reiniging, onderhoud verhardingen, verlichting e.d.) onder te brengen binnen één gemeentelijke beheersorganisatie. Momenteel is de gemeentelijke organisatie onderverdeeld in acht gemeentelijke diensten en vindt het beheer van openbare ruimte plaats vanuit en door verschillende (onderdelen van) diensten.

In de loop van 2011 is met ondersteuning van een extern bureau de Houtskoolschets Stad.Beheer opgesteld waarin in grote lijnen de beoogde nieuwe organisatievorm aangegeven is. Binnen de nieuwe te vormen beheersorganisatie zullen onderdelen van de Milieudienst (Reiniging, Centrale Werkplaats), ROEZ (Stadsbeheer) en OCSW worden samengevoegd. Nadere uitwerking van de nieuwe organisatie zal plaatsvinden in 2012.

Bijlage 1 Nascheiding / nuttige toepassing huishoudelijk afval

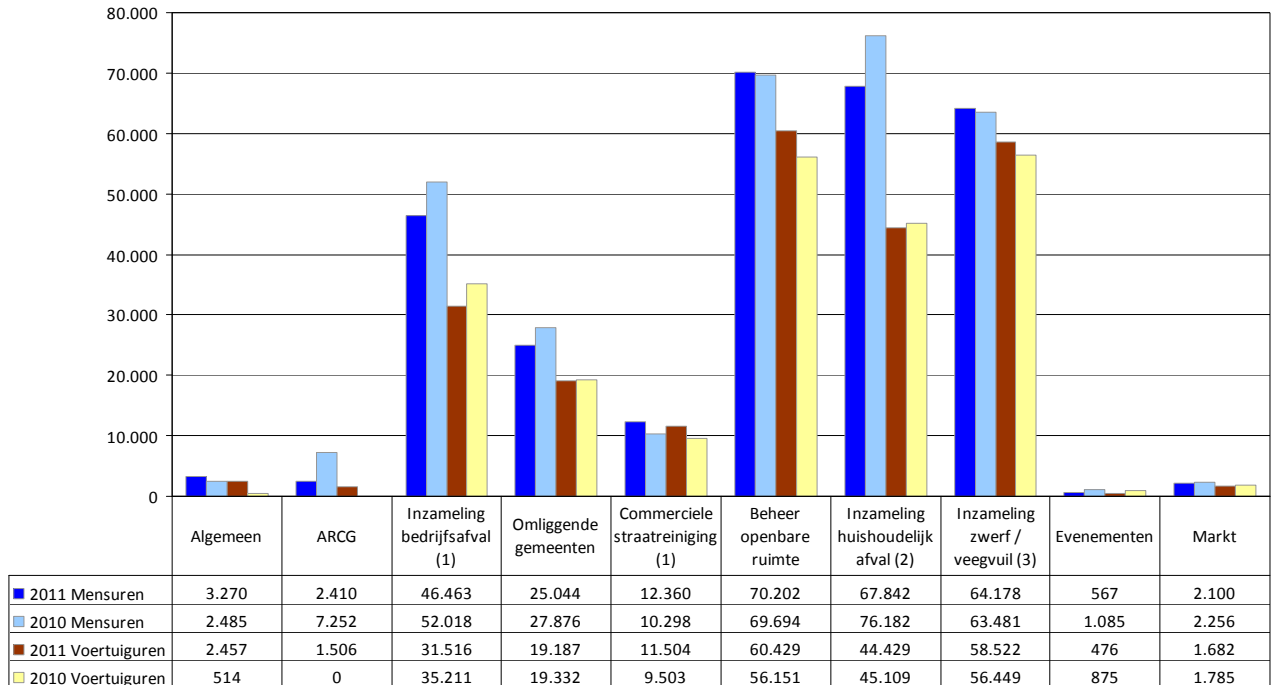
Ingezameld	Tonnage 2011	
Restafval	44.747	Nascheiding (Attero)
GFT	8.251	Bronscheiding
Papier	10.003	Bronscheiding
Glas	3.828	Bronscheiding
Textiel	877	Bronscheiding
KGA	234	Bronscheiding
Grof vuil (gemengd)	5.734	Nascheiding (SITA)
Grof vuil (deelstromen)	10.364	Bronscheiding
Totaal HHA Groningen	84.038 ton	
- waarvan bronscheiding	33.557	40% van totaal HHA
Nascheiding grof vuil gemengd (SITA)		
Ingezameld tonnage	5.734	
Rendement nascheiding SITA	28%	Metalen, hout, kunststof e.d.
→ Ton hergebruik/ nuttige toepassing door nascheiding	1.605	1,9% van totaal HHA Groningen
Nascheiding / vergisting restafval (Attero)		
Aangeleverd tonnage restafval Groningen	44.747	
Rendement nascheiding Attero (excl. vergisting)	13,3%	Metalen, kunststof, inert
→ Ton nuttige toepassing door nascheiding	5.951	7,1% van totaal HHA Groningen
Rendement vergisting Attero	3,8%	Omzetting in biogas
→ Ton nuttige toepassing door vergisting	1.684	2,0% van totaal HHA Groningen
Totaal ton bronscheiding/nuttige toepassing	42.797 ton	51% van totaal HHA Groningen



Bijlage 2

Inzet mens en materieel 2011

Inzet mens- en voertuiguren 2011



(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

