

Evaluatie afvalinzameling Horst aan de Maas 2012

*Vastgesteld door het College van B&W op 18-09-2012
Vastgesteld door de gemeenteraad op 09-10-2012*

1 Inleiding

1.1 Aanleiding evaluatie

Op 1 januari 2012 heeft de gemeente Horst aan de Maas een nieuw systeem van afvalinzameling ingevoerd. Dit was een gevolg van de gemeentelijke herindeling in 2010 en de wettelijke verplichting om binnen 2 jaar over te gaan op één systeem van afvalinzameling. De verplichte harmonisatie is aangegrepen als een kans om de afvalinzameling beter te organiseren en daardoor het onnodig ontstaan van restafval te voorkomen. Deze evaluatie bespreekt de resultaten en ervaringen van het eerste half jaar.

1.2 Doel evaluatie

De gemeenteraad heeft op 15 mei 2012 twee doelen vastgesteld voor deze evaluatie. Het eerste doel is toetsen of het nieuwe systeem voldoet aan de beleidsuitgangspunten die de gemeenteraad eind 2010 heeft vastgesteld (zie bijlage 1 voor een overzicht). Het tweede doel is uitwijzen wat de mogelijkheden zijn voor optimalisatie van het inzamelsysteem.

Hoofddoel evaluatie afvalinzamelsysteem Horst aan de Maas

Toetsen of het nieuwe systeem voldoet aan de uitgangspunten voor het gemeentelijk afvalbeleid en bekijken wat de mogelijkheden zijn voor optimalisatie van het inzamelsysteem.

1.3 Evaluatiecriteria

De evaluatie richt zich op alle drie de aspecten van de afvaldriehoek:

1. Serviceniveau
2. Duurzaamheid
3. Kosten

In de tabel op de volgende bladzijde worden voor elk aspect van de afvaldriehoek evaluatiecriteria genoemd. Deze criteria zijn in mei 2012 door de gemeenteraad vastgesteld. In de tabel is aangegeven in welke paragraaf van deze evaluatie het genoemde criterium aan bod komt.



Tabel: Evaluatiecriteria afvalinzameling Horst aan de Maas en de paragraaf waarin dit aan bod komt

Serviceniveau		Duurzaamheid		Kosten	
Tevredenheid burgers "gemiddeld huishouden"	§ 2.2	Daling hoeveelheid restafval	§ 3.1	Inzamel- en verwerkingskosten, inclusief opbrengsten uit grondstofstromen	§ 4.1
Tevredenheid onder specifieke doelgroepen (waaronder ouderen)	§ 2.3	Percentage materiaalhergebruik	§ 3.2	Opbrengsten afvalstoffenheffing en reinigingsrecht, met name inkomsten uit verkoop tariefzakken	§ 4.1
Tevredenheid over inzamelmiddelen (waaronder keuken-afvallemmers en restafvalzakken)	§ 2.4	Zuiverheid van de gescheiden afvalstromen	§ 3.3	Toetsing kosten en opbrengsten aan begroting 2012	§ 4.1
Ongemak / overlast die wordt ervaren, zoals stank; ongedierte; aantasting privacy; hinder van vracht-verkeer; zwerfvuil; en benodigde opslagruimte	§ 2.5	Transport benodigd voor inzameling (aantal vervoersbewegingen en soort wagens) in 2012, vergeleken met 2011	§ 3.4	Gemiddelde afvalkosten per huishouden in 2012	§ 4.2
		Vooruitblik transport-bewegingen in 2013	*		
Tevredenheid over de communicatie bij de invoering van het nieuwe systeem	§ 2.6	Zwerfvuil, illegaal gebruik openbare prullenbakken en tuinkorven en illegale dump algemeen	§ 2.5.7	Vooruitblik afvalkosten en -opbrengsten en gemiddelde afvalkosten per huishouden in 2013 en verder	*
Aantal en aard van de afvalmeldingen bij het callcenter en de ontwikkelingen daarin	§ 2.7	Effect van het nieuwe systeem op milieubewustzijn van de burgers	§ 3.6		

De punten gemarkeerd met * komen in deze evaluatie nog niet aan bod. Dat komt omdat dit geen terugblikken zijn op de eerste helft van 2012, maar vooruitblikken naar 2013 en verder. Om het transport en de kosten voor 2013 te kunnen ramen, moet eerst duidelijk zijn voor welke optimalisatiestappen wordt gekozen. Het heeft de voorkeur om de optimalisatie te baseren op meer inzamelgegevens, omdat in het eerste half jaar een periode van overgang en gewenning zat. Verder zijn er landelijke ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de afvalinzameling in 2013, bijvoorbeeld of het statiegeld op grote PET-flessen in 2013 wordt afgeschaft. Hopelijk komt hierover op korte termijn duidelijkheid. De onzekerheden en de voorgestelde vervolgstappen (inclusief politieke besluitvorming) staan in hoofdstuk 5 van deze evaluatie.

Evaluatie serviceniveau

2.1 Toelichting bewonersonderzoek

Het evaluatiecriterium “serviceniveau” is niet objectief vast te stellen. Het gaat erom hoe burgers dit ervaren. Om daar achter te komen is een bewonersonderzoek gedaan. Dit is uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. In de periode van 15 tot 29 juni 2012 zijn schriftelijke vragenlijsten uitgezet onder een a-select gekozen, representatieve groep bewoners. De steekproef was zo samengesteld, dat de verschillende woningtypen, leeftijdsgroepen en woonkernen het werkelijke percentage in de gemeente benaderen. In totaal hebben 650 inwoners deelgenomen aan het onderzoek. Het responspercentage was hoog: 84%.



2.2 Tevredenheid burgers “gemiddeld huishouden”

Eén van de doelen van het bewonersonderzoek was om inzicht te krijgen in hoe burgers het nieuwe systeem van afvalinzameling ervaren. Uit het onderzoek blijkt dat het nieuwe afvalstelsel gemiddeld het rapportcijfer 6,9 krijgt.

Tabel 2: Gemiddelde beoordeling afvalinzameling

	Rapportcijfer
Inzameling plastic	7,4
Inzameling drankpakken/blik	7,0
Inzameling keukenafval	6,7
Inzameling restafval	6,6
Afvalinzameling totaal	6,9

2.3 Tevredenheid onder specifieke doelgroepen

In het bewonersonderzoek is speciaal aandacht besteed aan de volgende vier doelgroepen:

- 1) Ouderen (75+)
- 2) Bewoners buitengebied
- 3) Mensen met een beperking
- 4) Appartementenbewoners

Van deze groepen zijn extra veel inwoners geselecteerd voor de steekproef (minimaal 100), zodat er representatieve uitspraken kunnen worden gedaan. Voor de doelgroep gehandicapten was dit niet uitvoerbaar, omdat de gemeente geen adressenlijst heeft van inwoners met een beperking. Daarom is deze doelgroep benaderd via het Participatie Platform Horst aan de Maas en het Platform Gehandicapten Horst aan de Maas. Er is door onderzoeksbureau Marintel een groepsbijeenkomst georganiseerd met zeven leden van de genoemde platforms. Doel van deze bijeenkomst was om meer inzicht te krijgen in de meningen, wensen en behoeften van burgers met een beperking. In de paragrafen hierna worden de resultaten van de vier doelgroepen besproken.

2.3.1 Ouderen / 75-plussers

Circa 11 procent van de burgers in Horst aan de Maas is 75 jaar of ouder, een doelgroep die de komende jaren door de vergrijzing van de samenleving groter wordt. Uit bewonersonderzoeken over afval komt vaak naar voren dat leeftijd en afvalscheidingsgedrag met elkaar samenhangen. Het algemene beeld is dat naarmate burgers ouder zijn, zij hun afval beter scheiden en meer tevreden zijn over de afvalinzameling. Ook uit het bewonersonderzoek in Horst aan de Maas komt dit beeld naar voren. 75-plussers uit Horst aan de Maas zijn over het geheel genomen meer tevreden over de afvalinzameling dan burgers jonger dan 75. Met name over de inzameling van het keuken- en restafval zijn ouderen meer tevreden. 75-plussers zijn meer tevreden over de verschillende inzamelmiddelen en de opslag thuis. Ouderen vinden meer dan andere burgers dat het plastic- en restafval te vaak wordt opgehaald.

2.3.2 Bewoners buitengebied

Achttien procent van de woningen in Horst aan de Maas ligt in het buitengebied. Tussen burgers die wonen in het buitengebied en burgers die wonen in een dorpskern, bestaan geen verschillen wat betreft tevredenheid over de afvalinzameling. Alleen in de tevredenheid over de opslag van blik en drankpakken zijn verschillen gevonden, burgers uit het buitengebied ervaren hier minder problemen mee dan burgers die wonen in de dorpskern. Verder bieden burgers die wonen in het buitengebied hun keukenafval minder frequent aan dan burgers die wonen in de dorpskern.

2.3.3 Mensen met een beperking

Uit de groepsbijeenkomst kwam naar voren dat de mening van burgers met een handicap niet of nauwelijks verschilt van de mening van de overige burgers. Burgers met een beperking hebben meer moeite met het aan de straat zetten van het afval, dit was echter ook het geval bij de drie "oude" inzamelsystemen.

2.3.4 Appartementbewoners

Acht procent van de woningen in Horst aan de Maas is een flat of appartement zonder eigen tuin. Burgers die in een appartement of flat wonen, zijn minder positief over het huidige afvalinzamelsysteem dan de gemiddelde burger. Zo vinden appartementbewoners het scheiden en opslaan van afval lastiger vanwege het gebrek aan opslagruimte. Dit verschil tussen flat- en woonhuusbewoners komt uit bijna alle afvalonderzoeken in den lande naar voren. Flatbewoners in Horst aan de Maas zijn minder tevreden over de inzameling van kunststof verpakkingsmateriaal dan woonhuusbewoners. Dit komt vooral door het gebruik van containers voor de inzameling. Appartementbewoners geven meer dan woonhuusbewoners de voorkeur aan een afvalzak voor plastic.

2.3.5 Conclusie tevredenheid onder specifieke doelgroepen

Op basis van de resultaten van het bewonersonderzoek kan geconcludeerd worden dat mensen met een beperking, burgers die wonen in het buitengebied en 75-plussers even tevreden of zelfs meer tevreden zijn over het huidige afvalinzamelsysteem dan de overige burgers van Horst aan de Maas.

De doelgroep appartementbewoners ervaart meer dan de overige burgers problemen met de afvalinzameling. Dit komt vooral door het gebrek aan opslagruimte bij dit woningtype. Deze problematiek is zeker niet uniek voor de gemeente Horst aan de Maas. Een verbetermogelijkheid is om bij grotere appartementencomplexen verzamelcontainers te plaatsen zodat men het afval niet in huis hoeft op te slaan. In stedelijke gebieden wordt vaak gekozen voor grote, ondergrondse containers. Gezien het beperkte aantal appartementencomplexen zou dit voor Horst aan de Maas een dure maatregel zijn, omdat grote verzamelcontainers niet met de gewone

vuilniswagens geleegd kunnen worden, maar er een speciale kraanwagen voor moet rijden. Een eenvoudiger oplossing is het plaatsen van 240-liter containers voor plastic verpakkingen in een algemene ruimte van een appartementencomplex. Dan kunnen de bewoners hun eigen plasticcontainer de deur uit doen. Voor restafval, keukenafval en metaal- en drankpakken is dit idee met kleinere verzamelcontainers niet mogelijk, omdat deze afvalstromen niet met containers worden ingezameld. Een andere optie voor de kunststofinzameling is om appartementbewoners weer de mogelijkheid te bieden om plastic in zakken aan te bieden, in plaats van in containers. Om de opslag van restafval voor appartementbewoners gemakkelijk te maken zou de inzamel-frequentie verhoogd kunnen worden, eventueel in combinatie met de invoering van een kleinere en goedkopere tariefzak, naast het huidige formaat. Deze verschillende opties zullen afgewogen worden in een optimalisatie-voorstel voor 2013 dat de gemeenteraad later dit jaar ontvangt.

2.4 Tevredenheid over inzamelmiddelen

2.4.1 Afbakening onderzochte inzamelmiddelen

In het bewonersonderzoek zijn vragen gesteld over de vier meest voorkomende inzamelmiddelen:

1. Container voor plastic verpakkingen
2. Emmers voor keukenafval
3. Zak voor blik- en drankpakken
4. Zak voor restafval

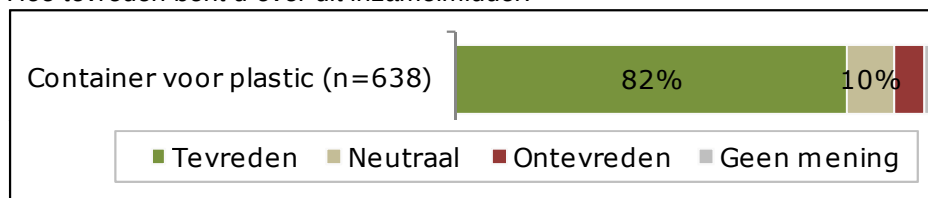
De vragen gingen over de tevredenheid in het algemeen en specifiek over het gebruiksgemak, de inzamel-frequentie, de opslag thuis en het straatbeeld.

De tuinkorven zijn niet onderzocht omdat uit eerder bewonersonderzoek bekend is dat de inwoners hier zeer tevreden over zijn. De inzameling van afval met bags en minibags is niet meegenomen, omdat de reacties van burgers geen aanleiding gaven om hier extra aandacht aan te besteden.

2.4.2 Container voor plastic verpakkingen

Sinds de invoering van het nieuwe afvalinzamelsysteem, wordt plastic verpakkings-materiaal eens per twee weken ingezameld met containers. 82% van de burgers is hier tevreden over.

Hoe tevreden bent u over dit inzamelmiddel?



Toelichting: n=638 betekent dat 638 van de 650 respondenten deze vraag hebben beantwoord

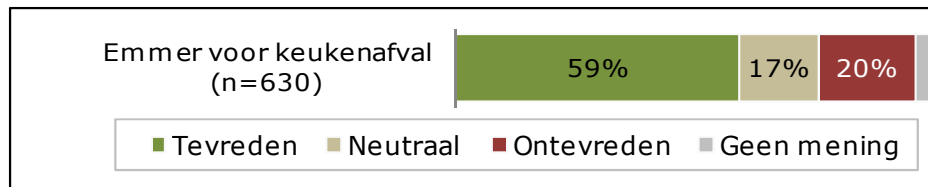


Uit het bewonersonderzoek blijkt dat men tevreden is over de container als opslag- en inzamelmiddel én dat men tevreden is over de ophaalfrequentie van eens per twee weken.

2.4.3 Emmers voor keukenafval

De combinatiestroom keukenafval met luiers en incontinentiemateriaal wordt tweemaal per week opgehaald in emmers van 10 en 25 liter. Bijna driekwart van de burgers gebruikt de kleine afvalcontainer en iets minder dan een kwart de grote emmer. Bijna 60% van de burgers is tevreden over de emmers, waarbij er geen verschil is tussen de mensen met een kleine of grote emmer.

Hoe tevreden bent u over dit inzamelmiddel?



Burgers uit de voormalige gemeenten Sevenum en Meerlo-Wanssum zijn meer tevreden over de inzameling van keukenafval dan burgers uit de voormalige gemeente Horst aan de Maas. Een mogelijke verklaring hiervoor is het verschil in inzamelsysteem dat men voor 2012 had. Burgers uit Sevenum en Meerlo-Wanssum waren gewend aan de gescheiden inzameling van keukenafval in de gft-bak.

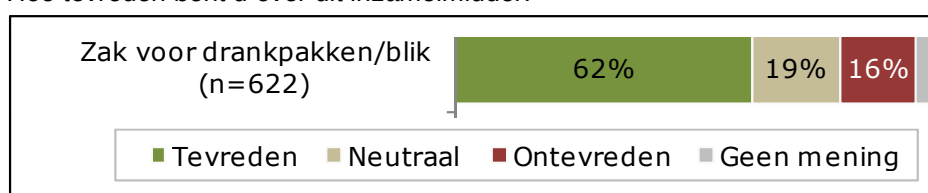
De voornaamste reden voor ontevredenheid is het lage gewicht van de afvalcontainers, waardoor deze wegwaaien en de kwaliteit van de deksels, die snel kapot gaan. Daarnaast vindt circa een kwart van de burgers de opslag van keukenafval lastig. De oplossing die eenderde van de burgers uit het bewonersonderzoek zelf aandraagt voor het verbeteren van de inzameling van keukenafval, is het vervangen van de afvalcontainer door een steviger exemplaar. Verder is de gemeente benaderd door diverse inwoners met creatieve oplossingen tegen het wegwaaien van de emmers. Men heeft diverse constructies bedacht om de emmers vast te zetten, van metalen rekjes die in de grond geprikt kunnen worden, tot speciale tegels met gaten waar de emmers in passen. Een andere vondst is het vastmaken van de emmers aan de stoep met behulp van magneten. Dit heeft als voordeel dat je het niet ziet op dagen dat er geen keukenafval wordt ingezameld.

Het keukenafval wordt door de meerderheid van de burgers (70%) tweemaal per week aangeboden. Iets minder dan een kwart biedt het keukenafval éénmaal per week aan. Over de huidige ophaalfrequentie zijn negen van de tien burgers tevreden. Dit is een argument om de inzamel frequentie te handhaven. Circa één op de tien burgers vindt dat het keukenafval te vaak wordt opgehaald. Er zijn in het bewonersonderzoek ook opmerkingen gemaakt over het aantal inzamelvoertuigen dat wekelijks aan huis komt. Dit komt verderop in de evaluatie nog aan bod.

2.4.3 Zak voor blik- en drankpakken

Sinds januari 2012 kunnen de inwoners metaal en drankverpakkingen tweewekelijks in een doorzichtige plastic zak aan de straat zetten.

Hoe tevreden bent u over dit inzamelmiddel?

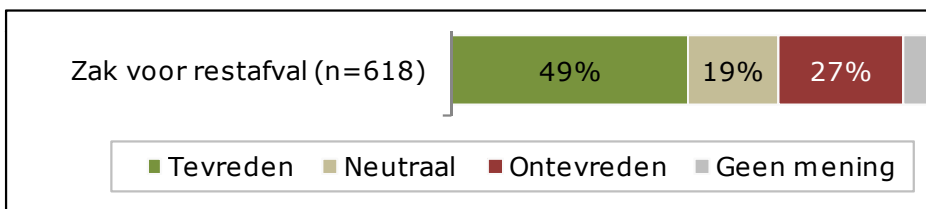


De inzameling van blik en drankverpakkingen wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer 7,0. Burgers die ontevreden zijn, zouden liever een container hebben voor de inzameling van blik en drankpakken. De ophaalfrequentie sluit aan op de wensen van viervijfde van de burgers, de overige burgers vinden dat de blik en drankpakken te vaak worden opgehaald.

2.4.4 Zak voor restafval

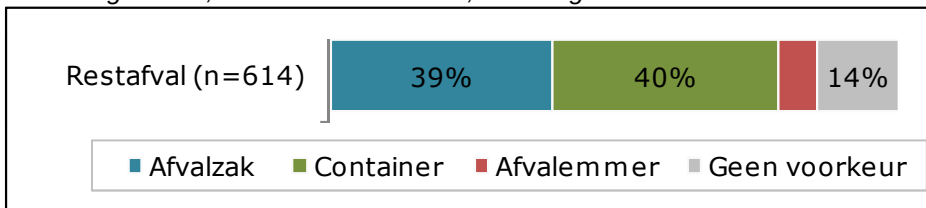
Restafval wordt sinds januari 2012 tweewekelijks opgehaald in tariefzakken. Deze kosten € 1,20 per zak.

Hoe tevreden bent u over dit inzamelmiddel?

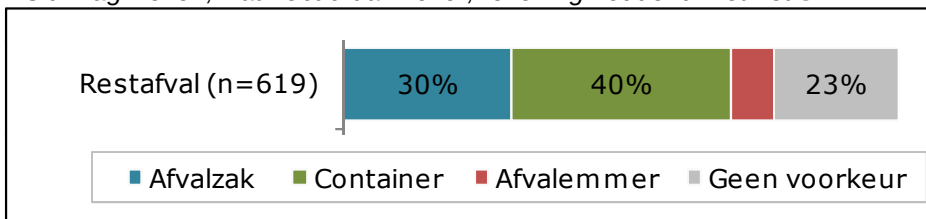


Met een gemiddeld rapportcijfer 6,6 wordt de inzameling van restafval, van de vier onderzochte afvalstromen het laagst beoordeeld. De voorkeur van burgers die ontevreden zijn over de tariefzak, gaat uit naar een container in plaats van een zak.

*Als u mag kiezen, wat hebt u dan liever, rekening houdend met het **GEBRUIKSGEMAK** van het inzamelmiddel?*

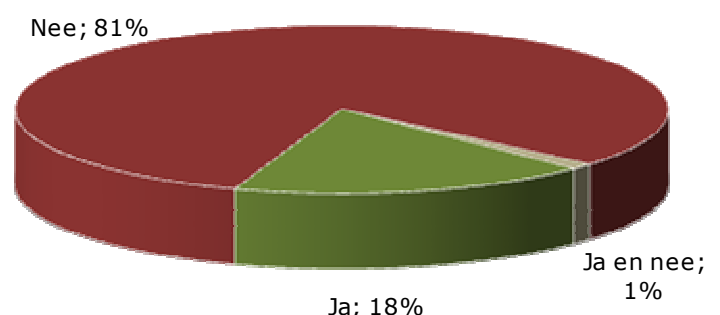


*Als u mag kiezen, wat hebt u dan liever, rekening houdend met het **STRAATBEELD** van het inzamelmiddel?*



In het bewonersonderzoek is de behoefte aan een kleinere restafvalzak gepeild. Een kleinere zak vraagt minder opslagruimte en men hoeft deze minder lang thuis te bewaren, tot hij vol is. Een ruime meerderheid (81%) had geen behoefte aan een kleinere zak.

Zou u een kleiner formaat zak willen voor het restafval?



2.4.5 Conclusie tevredenheid over de inzamelmiddelen

Over de container als opslag- en inzamelmiddel voor plastic verpakkingen is 92% van de burgers neutraal of tevreden. Men is ook tevreden over de ophaalfrequentie van eens per twee weken, daarom is er geen reden om aan de inzameling van plastic verpakkingen iets te veranderen. Een relevante toekomstige ontwikkeling is dat misschien het statiegeld op grote PET-flessen wordt afgeschaft. Het vorige kabinet wilde dit per 2013 invoeren, maar heeft hierover geen definitief besluit genomen. Er zijn ook partijen die pleiten voor uitbreiding van het statiegeld naar kleine PET-flessen. De besluitvorming over statiegeld heeft invloed op de hoeveelheid plastic verpakkingsafval die de burgers van Horst aan de Maas aanbieden. Hopelijk komt hierover de komende tijd duidelijkheid, zodat het meegenomen kan worden in het optimalisatievoorstel voor 2013 dat de gemeenteraad later dit jaar ontvangt.

Over de zak voor drankpakken en blik is 81% van de inwoners neutraal of tevreden. Burgers die ontevreden zijn, zouden liever een container hebben voor de inzameling van blik en drankpakken. Op termijn (mogelijk al vanaf 2015) wordt het in Nederland waarschijnlijk toegestaan om Plastic verpakkingen, Metalen en Drankpakken (afgekort: PMD) als één combistroom in te zamelen. Deze combistroom wordt dan later uitgesorteerd en gaat als aparte stromen naar de recycling. Vanwege landelijke afspraken is PMD-inzameling in Nederland nu nog niet mogelijk. Zodra hiervoor ruimte wordt geboden, heeft Horst aan de Maas de mogelijkheid om de zak voor blik en drankpakken af te schaffen. Burgers kunnen dan de hele PMD-fractie in de container doen die ze nu nog alleen voor plastic gebruiken. Dit is de verwachting voor de toekomst en de reden waarom het niet zinvol is om op dit moment te investeren in een aparte container voor metaal en drankpakken.



Over de keukenafval Emmers is 76% van de inwoners neutraal of tevreden. De voornaamste reden voor ontevredenheid is het lage gewicht van de afval Emmers, waardoor deze wegwaaien en de kwaliteit van de deksels, die snel kapot gaan. De meest voor de hand liggende oplossing is overschakelen op steviger Emmers. Maar omdat er ook veel burgers zijn die het liefst de huidige afval Emmers blijven gebruiken, is het zinvol om tegelijk naar de creatieve oplossingen te kijken die door diverse inwoners zijn aangedragen tegen het wegwaaien van de lege Emmers. De verschillende opties zullen afgewogen worden in een optimalisatievoorstel voor 2013 dat de gemeenteraad later dit jaar ontvangt.

Over de tariefzak voor restafval is 68% van de burgers neutraal of tevreden. De voorkeur van burgers die ontevreden zijn over de tariefzak, gaat uit naar een container in plaats van een zak. Maar teruggaan naar een container voor restafval, gaat in tegen de uitgangspunten van het afvalbeleid van Horst aan de Maas, waarin we het aanbieden van gescheiden afval gemakkelijk willen maken en het aanbieden van ongescheiden restafval fysiek willen ontmoedigen. Daarnaast wordt er zo weinig restafval aangeboden (zie paragraaf 3.1), dat het de vraag is welk containerformaat daarbij past en of een dergelijke container niet meer plek inneemt dan een vuilniszak. Tot slot zijn de inzamelkosten van containers hoger dan van zakken.

Beleidsuitgangspunten over de inzameling van afval

- Het systeem van afvalinzameling is gericht op maximale scheiding van herbruikbare afvalstromen zodat er zo min mogelijk ongescheiden restafval overblijft.
- Het scheiden van restafval wordt gestimuleerd door de mogelijkheden voor het gescheiden aanbieden van afval te optimaliseren en het aanbieden van restafval fysiek te ontmoedigen.

2.5 Beleving van ongemak of overlast rond de afvalinzameling

2.5.1 Algemeen

Deze paragraaf geeft antwoord op de vraag in hoeverre de inwoners van Horst aan de Maas ongemak of overlast ervaren rond de inzameling van afval. De informatie is gebaseerd op de uitkomst van het bewonersonderzoek. Daarnaast zijn mails, telefoontjes, de reacties uit de internetpetitie en andere meldingen die de gemeente sinds januari 2012 over dit onderwerp heeft ontvangen meegenomen.

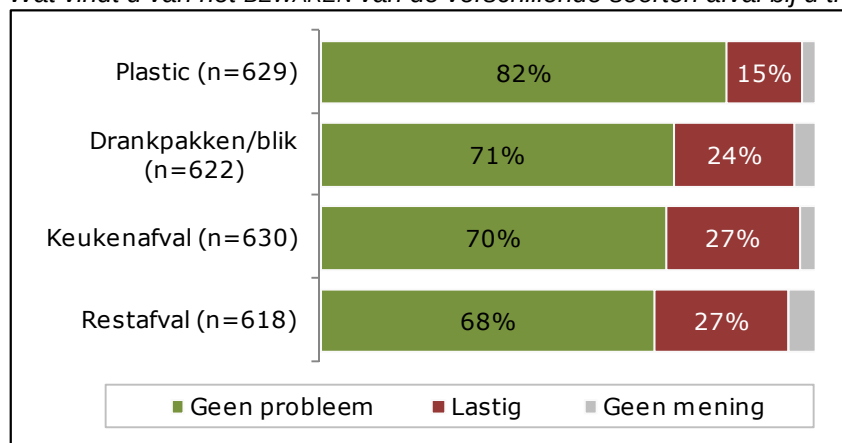
2.5.2 Stank, ongedierte en hygiëne

Er zijn in het bewonersonderzoek geen opmerkingen gemaakt over overlast van ongedierte of dat de afvalinzameling als niet hygiënisch wordt ervaren. De angst voor stankoverlast, die bij de invoering van het systeem door inwoners is geuit, is in de praktijk niet uitgekomen. In het bewonersonderzoek zijn geen opmerkingen gemaakt over geuroverlast. Een enkeling merkte op juist minder geuroverlast te ervaren.

2.5.3 Benodigde opslagruimte

Uit het bewonersonderzoek blijkt dat de meerderheid van de inwoners het thuis opslaan van de gescheiden afvalstromen geen probleem vindt. Zie onderstaande grafiek.

Wat vindt u van het BEWAREN van de verschillende soorten afval bij u thuis?



De meest voorkomende reden waarom men het bewaren van afval thuis lastig vindt, is plaatsgebrek, met name bij appartementbewoners. Dit punt is eerder al besproken in paragraaf 2.3.4 en 2.3.5.

2.5.4 Privacy

Bij de start van het nieuwe inzamelsysteem is opgemerkt dat de gecombineerde inzameling van keukenafval met luiers een aantasting van de privacy kon betekenen. Het gebruik van een grote emmer bij een huishouden zonder kleine kinderen zou erop wijzen dat er op dat adres incontinentiemateriaal werd gebruikt. In het bewonersonderzoek zijn hierover geen opmerkingen meer gemaakt. Inmiddels heeft bijna een kwart van de huishoudens –om de meest uiteenlopende redenen– een grote keukenafvallemmer, waardoor het gebruik van grote emmers niet meer is voorbehouden aan adressen waar luier- of incontinentieafval vrijkomt.

2.5.5 Verkeershinder

In het bewonersonderzoek is niet expliciet naar dit onderwerp gevraagd, wel is op diverse plaatsen ruimte geboden om opmerkingen te maken. Er zijn diverse opmerkingen geplaatst over het aantal vrachtwagens waarmee het afval wordt ingezameld. Dit punt komt verderop in deze evaluatie nog aan de orde. Verder heeft de gemeente meldingen ontvangen van verkeershinder veroorzaakt door keukenafval Emmertjes die waren weggewaaid en op straat lagen. Tijdens de stormachtige dagen begin januari 2012 waren er klachten over het gevaar van rondwaaiende emmers voor het verkeer. Deze klachten zijn verminderd toen mensen zelf een windvrije plaats of een andere oplossing vonden om hun keukenafval aan de straat te zetten. Maar het weggwaaien van de emmers is, zeker op stormachtige dagen, een aandachtspunt. In het eerste kwartaal van 2012 zijn enkele reacties binnen gekomen van mensen die op doorgaande wegen hinder ondervonden van vuilniswagens die bij elk huis stopten en op die weg niet gepasseerd konden worden. In het bewonersonderzoek zijn hierover geen opmerkingen meer gemaakt. Over verkeershinder veroorzaakt door afval dat buiten staat (bijvoorbeeld een door afval geblokkeerde stoep) zijn vrijwel geen opmerkingen binnen gekomen.

2.5.6 Klachten over de inzameling of het gedrag van de inzamelaars

De gemeente Horst aan de Maas heeft bewust gekozen voor de service van een haalsysteem voor afval. Doordat er meer aan huis wordt opgehaald, zijn er meer inzamelroutes en kan er ook vaker iets verkeerd gaan rond de inzameling, bijvoorbeeld dat een adres wordt vergeten. In het bewonersonderzoek is hier niet expliciet naar gevraagd, wel is op diverse plaatsen ruimte geboden om opmerkingen te maken. Enkele mensen hebben opgemerkt dat het afval niet altijd wordt opgehaald.

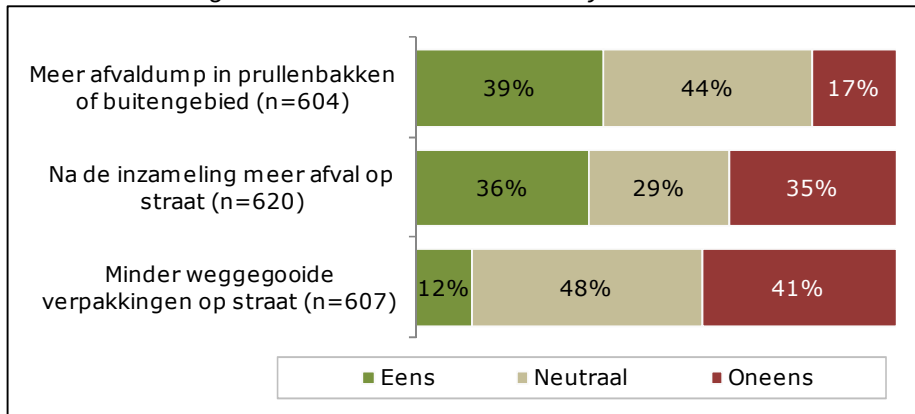
Het nieuwe inzamelsysteem was niet alleen voor de burger, maar ook voor de inzamelaar een omschakeling. De gemeente werd ingedeeld volgens nieuwe routeschema's en er zijn chauffeurs en inzamelaars bijgekomen om de nieuwe routes te rijden. Ook voor hen gold een gewenningsperiode. Het voorkomen en correct oplossen van ophaalklachten was met name de eerste vier maanden een aandachtspunt, daarna stabiliseerde de situatie naar een aanvaardbaar niveau. Maar er zijn bepaalde adressen, meestal in het buitengebied, waar de chauffeur de situatie moet kennen, omdat er anders een woning over het hoofd wordt gezien. Bij uitval van de vaste chauffeur leveren dit soort adressen nog te vaak een probleem op. Dit blijft een belangrijk punt van aandacht in het overleg tussen de gemeente en de inzamelaar. De momenten dat er adressen worden vergeten zijn meestel tijdens vakanties, ziekte, of als er een vuilniswagen kapot gaat en de route wordt overgenomen door andere chauffeurs.

Een tweede punt van aandacht is de manier waarop de inzamelaars met de keukenafval Emmertjes omgaan. In het bewonersonderzoek hebben 23 mensen opgemerkt dat er onzorgvuldig wordt omgegaan met de keukenafval Emmertjes. De gemeente ontvangt hierover nog wekelijks meldingen. Voor een deel ligt dit aan de inzamelaars, maar het wordt zeker in de hand gewerkt door het kleine formaat en het lage gewicht van de Emmertjes. Eerder is al opgemerkt dat de oplossing die eerder van de burgers zelf aandraagt voor het verbeteren van de inzameling van keukenafval, bestaat uit het vervangen van de afval Emmertjes door een steviger exemplaar.

2.5.7 Zwerfvuil, illegale dump en misbruik openbare prullenbakken en tuinkorven

Het eerste deel van deze paragraaf gaat over de beleving van zwerfvuil door de inwoners, zoals gemeten in het bewonersonderzoek. In het tweede deel komen de constatering van de gemeente aan bod.

Sinds de invoering van het nieuwe afval-inzamelsysteem.....



Geconcludeerd zou kunnen worden dat inwoners de indruk hebben dat er in 2012 meer afval in prullenbakken of het buitengebied wordt gedumpt en dat er meer verpakkingafval op straat ligt. De meningen zijn verdeeld over de vraag of er na een inzamelronde meer afval op straat ligt dan voorheen. Een deel van de mensen vindt van wel en een vergelijkbaar groot deel van de mensen vindt juist van niet.

De buitendienst heeft in 2012 een toename geconstateerd van het afval in de openbare prullenbakken, met name in de centra van Horst en Grubbenvorst. In 2011 zaten deze prullenbakken meestal halfvol, tegenwoordig zitten ze vol. De toename wordt niet veroorzaakt door blikjes en flesjes of ander verpakkingafval dat mensen op straat weggooien, maar het gaat om huishoudelijk afval in kleine pedaalemmerzakken. In de kernen van de voormalige gemeente Sevenum en Meerlo-Wanssum is geen sprake van een dergelijke toename, vermoedelijk omdat men daar van oudsher gewend is aan betalen voor het aanbieden van restafval.

Wat betreft afvaldump in het buitengebied is er volgens de buitendienst geen sprake van een opvallende toename ten opzichte van 2011. Er worden iets meer grijze vuilniszakken gedumpt in het buitengebied. Daarvan wordt altijd de inhoud gecontroleerd om te kijken of te achterhalen is wie het gedumpt heeft.

Verder heeft de buitendienst geconstateerd dat er bij glasbakken vaker dan in het verleden glas wordt bijgeplaatst dat te groot is om in de glasbak te gooien, bijvoorbeeld een vaas. Ook staat er bij glasbakken soms porselein, terwijl dat in de restafval zak thuis hoort.

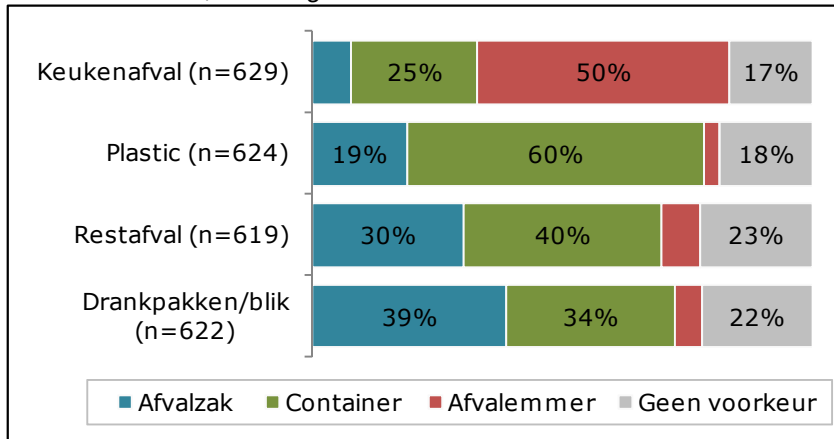
De buitendienst heeft geen toename geconstateerd van weggegooid verpakkingen op straat of langs schoolroutes. Het nieuwe inzamelsysteem van Horst aan de Maas heeft weinig invloed op het ontstaan van dit soort zwerfvuil, dat vooral uit gemakzucht op straat wordt gegooit.



2.5.8 Straatbeeld

Het nieuwe inzamelsysteem heeft invloed op het straatbeeld, met name op de dag waarop meerdere afvalstromen tegelijk worden opgehaald. Sommigen ervaren dit als “slordig” of “rommelig”. In het bewonersonderzoek is daarom gevraagd aan welk inzamelmiddel de inwoners de voorkeur geven wat betreft het straatbeeld.

Wat hebt u liever, rekening houdend met het STRAATBEELD?



Voor keukenafval heeft de huidige emmer de voorkeur. Voor plastic kiest men voor de huidige container. Voor de twee afvalstromen die nu met zakken worden ingezameld, heeft een deel van de inwoners liever een container. Het feit dat afvalzakken na de ophaalronde weg zijn, terwijl lege containers op straat blijven staan, blijkt minder zwaar te wegen. Eerder in deze evaluatie is al toegelicht wat de argumenten zijn vóór het handhaven van de huidige inzameling met zakken (zie paragraaf 2.4.5).

Bij de buitendienst zijn reacties binnen gekomen van mensen die zich storen aan het rommelige straatbeeld bij verzamelplaatsen voor afval. Naar aanleiding daarvan is op de gemeentepagina in de “Hallo” aandacht gevraagd voor het netjes aanbieden op verzamellocaties.

Foto: Verzamellocatie waar het afval gesorteerd wordt aangeboden



2.5.9 Conclusie beleving ongemak en overlast rond de afvalinzameling

Er is niet of nauwelijks sprake van stankoverlast, ongedierte, onhygiënische situaties of aantasting van de privacy. Maar er zijn ook verbeterpunten, die deels al eerder benoemd zijn in deze evaluatie:

- Een deel van de inwoners vindt het bewaren van afval thuis lastig, vanwege plaatsgebrek.
- Het wegwaaien en “teruggooien” van keukenafvalcontainers is een aandachtspunt, omdat dit kan leiden tot beschadiging van de containers, verkeershinder en zwerfvuil.
- Afval dat in zakken wordt aangeboden geeft volgens een derde van de burgers een rommeliger straatbeeld dan afval in containers.
- Er zou een oplossing moeten komen voor glas dat te groot is voor de inworpopening van de glasbak.
- Er zou een inlevermogelijkheid moeten komen voor “E-Waste”. Dat zijn kleine elektrische en elektronische apparaten zoals een elektrische tandenborstel, een staafmixer of een telefoon. Doel daarvan is dat mensen het gemakkelijk en snel kunnen inleveren, waardoor er bovendien minder transport nodig is, want dan hoeft er voor een klein apparaat geen inzamelwagen aan huis te komen.

De verschillende verbeteropties zullen afgewogen worden in een optimalisatievoorstel voor 2013 dat de gemeenteraad later dit jaar ontvangt.

De toename van het afval in openbare prullenbakken, was een voorzienbare “sluiproute” voor mensen die geen tariefzak willen kopen. Opvallend is dat de toename alleen geconstateerd is in de voormalige gemeente Horst aan de Maas. In de kernen waar men in voorgaande jaren ook betaalde voor het aanbieden van restafval (voormalige gemeenten Sevenum en Meerlo-Wanssum) is de hoeveelheid afval in openbare prullenbakken niet gestegen. In deze kernen was het aanbod van pedaalemmerzakken met huishoudelijk afval in voorgaande jaren nooit een issue. Daarom is het mogelijk dat het ontwijkgedrag in de voormalige gemeente Horst aan de Maas na verloop van tijd ook wegebt.

2.6 Communicatie bij de invoering van het nieuwe systeem

2.6.1 Beschrijving communicatiestrategie

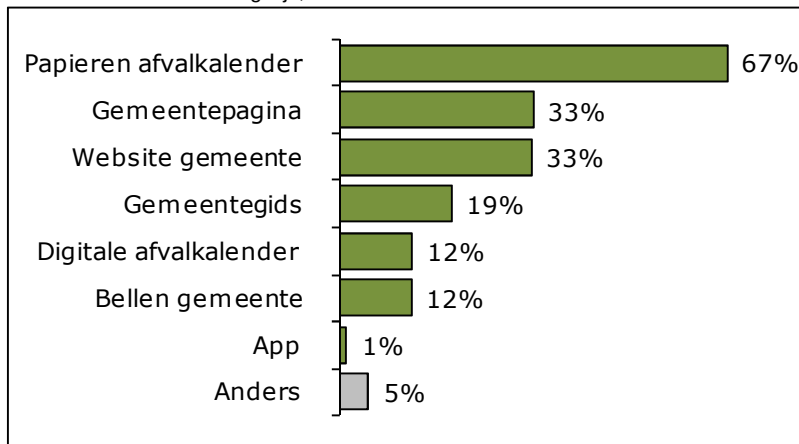
De communicatiestrategie voor het invoeren van het nieuwe afvalinzamelsysteem startte met een fase van bewustwording in oktober-november 2011 (“Er gaat wat veranderen in de afvalinzameling”). Dit werd in december 2011 gevolgd door een instructieve fase (“Hoe moet u in 2012 uw afval aanbieden”). In de eerste helft van 2012 is de afvalcommunicatie beperkt tot noodzakelijke informatie over bijvoorbeeld inzameldata. Hiervoor is gekozen om de burgers de gelegenheid te geven te wennen aan het nieuwe inzamelsysteem. Over de resultaten van het nieuwe inzamelsysteem is tot nu toe weinig gecommuniceerd. De resultaten worden eerst aangeboden aan de gemeenteraad in het kader van de evaluatie en kunnen daarna breder worden gecommuniceerd.

2.6.2 Gebruik en beoordeling communicatiemiddelen afval

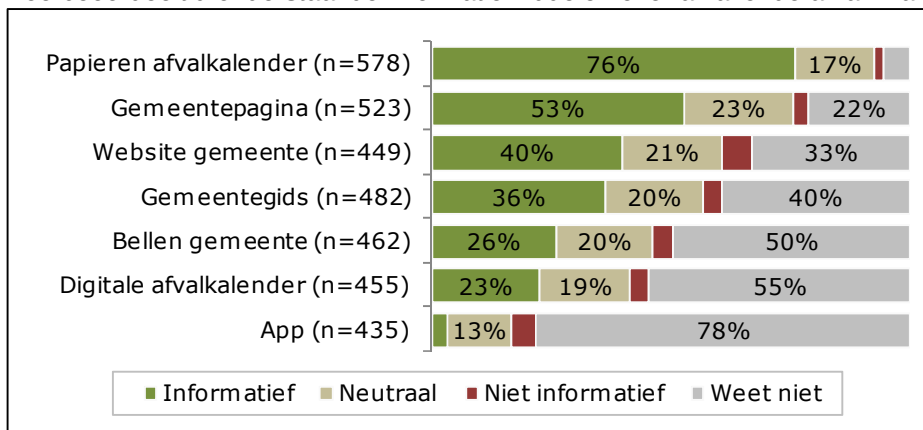
In het bewonersonderzoek is gevraagd welke informatiemiddelen burgers gebruiken als ze iets willen weten over de afvalinzameling en hoe ze deze middelen beoordelen.

Als u iets wilt weten over afval of de afvalinzameling, waar zoekt u dit dan op?

Meerdere antwoorden mogelijk, n=643



Hoe beoordeelt u onderstaande informatiemiddelen over afval of de afvalinzameling?



De digitale afvalkalender, die aangeeft wanneer welk afval bij jou in de straat wordt ingezameld, lijkt onvoldoende bekend. De volgende cijfers geven een beeld van het gebruik van de digitale afvalkalender en de App-versie daarvan: sinds begin van het jaar is de website bezocht door bijna 6000 unieke bezoekers die samen zo'n 10.200 bezoeken brachten. Van de bezoekers keerde 43% vaker terug. De best bekeken pagina is de pagina met de persoonlijke maandkalender. In 5% van de gevallen is de digitale afvalkalender via een mobiel apparaat geraadpleegd.

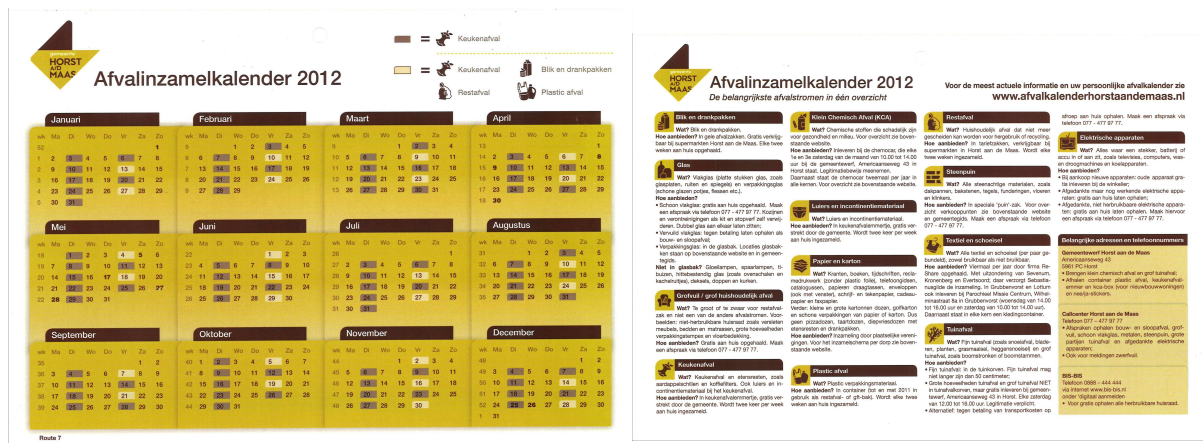
2.6.3 Tevredenheid over communicatie bij de invoering van het nieuwe systeem

Eerder dit jaar heeft de gemeenteraad een petitie tegen het nieuwe afvalstelsel in ontvangst mogen nemen. In de toelichting bij deze petitie werd kritiek geleverd op het "totale gebrek aan informatie vooraf". Bijlage 2 bevat een overzicht van de communicatiemiddelen die tijdens de invoeringsfase, van september 2011 tot en met half januari 2012, zijn ingezet. Dit overzicht komt uit de raadsinformatiebrief van 24 januari 2012. Conclusie is dat er veel verschillende communicatiemiddelen zijn ingezet om de inwoners te informeren over het nieuwe systeem van afvalinzameling. Uit reacties van burgers en uit de internetpetitie blijkt dat de boodschap die de gemeente in oktober en november 2011 communiceerde ("Er gaat iets veranderen in de afvalinzameling") niet alle inwoners heeft bereikt. Gebleken is dat voor veel inwoners het onderwerp 'afvalinzameling' pas echt ging leven toen zij in de maand december 2011 het "startpakket" ontvingen, bestaande uit een keukenafvalcontainer, een tariefzak, een rol MD-zakken, de afvalkalender en een bijlage met tips. Dit was de periode dat veel inwoners de petitie ondertekenden tegen het nieuwe afvalstelsel. Veel (digitale) handtekeningen zijn gezet vóór 1 januari 2012,

dus voordat het nieuwe systeem van start ging en men er ervaring mee op kon doen. Had de gemeente het negatieve beeld kunnen voorkomen? Is in die fase voldoende uitgelegd wat er ging veranderen? Achteraf gezien is er misschien wel teveel gecommuniceerd. Er is toen voor gekozen om zo zorgvuldig uit te leggen wat het nieuwe systeem inhield, waarom welke keuzes waren gemaakt en wat dat betekende voor de verschillende doelgroepen in Horst aan de Maas. Zorgvuldige uitleg betekende ook véél uitleg. Wellicht is, door het gebruik van veel woorden en beelden, de indruk ontstaan dat het een zeer gecompliceerd inzamelsysteem zou zijn.

2.6.4 Conclusie communicatiemiddelen afval

De papieren afvalkalender die in het startpakket zat wordt door de inwoners het meest gebruikt en ook het meest informatief gevonden. Daarom zal deze voor 2013 opnieuw gedrukt en verspreid worden.



Naast de papieren afvalkalender zoeken de inwoners afvalinformatie het vaakst op via de gemeentepagina in de huis-aan-huisblad "Hallo" en via de gemeentelijke website. De digitale afvalkalender en de app-versie daarvan worden minder vaak gebruikt. In de toekomst verwachten we dat hier toch steeds meer vraag naar komt. Bovendien past het digitaal aanbieden van afvalinformatie in het streven van Horst aan de Maas om steeds meer informatie digitaal beschikbaar te stellen aan burgers.

De volgende informatie blijkt bij de inwoners van Horst aan de Maas nog weinig bekend. Onderzoeksbureau Marintel adviseert de gemeente om hierover in de toekomst meer te communiceren:

- De frequentie waarmee vuilniswagens door de straten rijden en wat de gemeente eraan doet om deze frequentie te verlagen
- Onduidelijkheden over "welk afval hoort waarin" verduidelijken.
- De afvalstoffenheffing in Horst aan de Maas is zeer laag vergeleken met de rest van Nederland.
- Het hoge service niveau in Horst aan de Maas in vergelijking met andere gemeenten

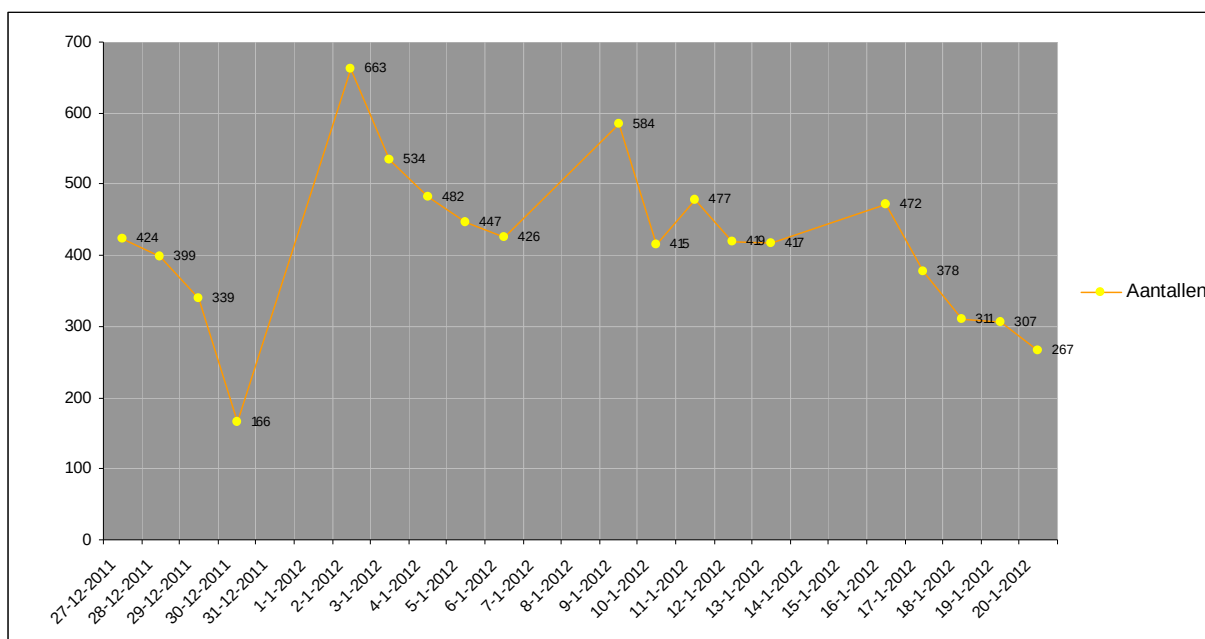
Maar in paragraaf 2.6.3 is geconcludeerd dat er bij de invoering van het nieuwe systeem misschien wel te veel is gecommuniceerd, waardoor burgers de indruk kregen dat het nieuwe inzamelsysteem zeer ingewikkeld zou zijn. Dit pleit ervoor om in het vervolg de communicatie meer te focussen. Bij het doorvoeren van maatregelen ter verbetering van het inzamelsysteem zou de focus gelegd kunnen worden op de vraag "Wat gaan we aanpassen?". In het optimalisatievoorstel voor 2013 dat de gemeenteraad later dit jaar ontvangt zal ook worden ingegaan op de afvalcommunicatie.

2.7 Aantal afvalmeldingen bij het callcenter en Team Integraal Beheer Openbare Ruimte (IBOR)

De invoering van het nieuwe afvalstelsel heeft tot veel vragen en reacties geleid. Vanaf de derde week van januari 2012 is het aantal telefoontjes en mails gedaald. De reacties die nu nog binnen komen (circa 3 per dag) hebben voor het merendeel betrekking op de afvalinzameling, bijvoorbeeld meldingen over niet opgehaald afval. In incidentele gevallen is er een uitschieter naar 10 meldingen per dag. Vaak is er dan iets bijzonders aan de hand, zoals toegelicht in paragraaf 2.5.6. Gemeentewerken en het callcenter melden dat vanaf maart-april mensen aan de telefoon aangeven dat hun ervaringen met het nieuwe stelsel beter zijn dan ze vooraf verwacht hadden.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal telefonische contacten per dag van het Callcenter van de gemeente in de periode van 27 december 2011 tot en met 20 januari 2012. Er is een piek op maandag 2 januari, de dag waarop het nieuwe afvalinzamelsysteem van start ging. Het grootste deel van de telefoontjes (circa 90%) in de eerste twee weken van januari ging over afval. Vanaf de derde week van januari neemt het aantal telefoontjes over afval langzaam af. De grafieklijn van het aantal bezoeken aan de afvalwebsite is vergelijkbaar met de grafieklijn van het aantal telefoontjes.

Tabel: aantal telefonische contacten per dag van het Callcenter van 27-12-2011 tot en met 20-01-2012



3. Evaluatie duurzaamheid

3.1 Daling hoeveelheid restafval

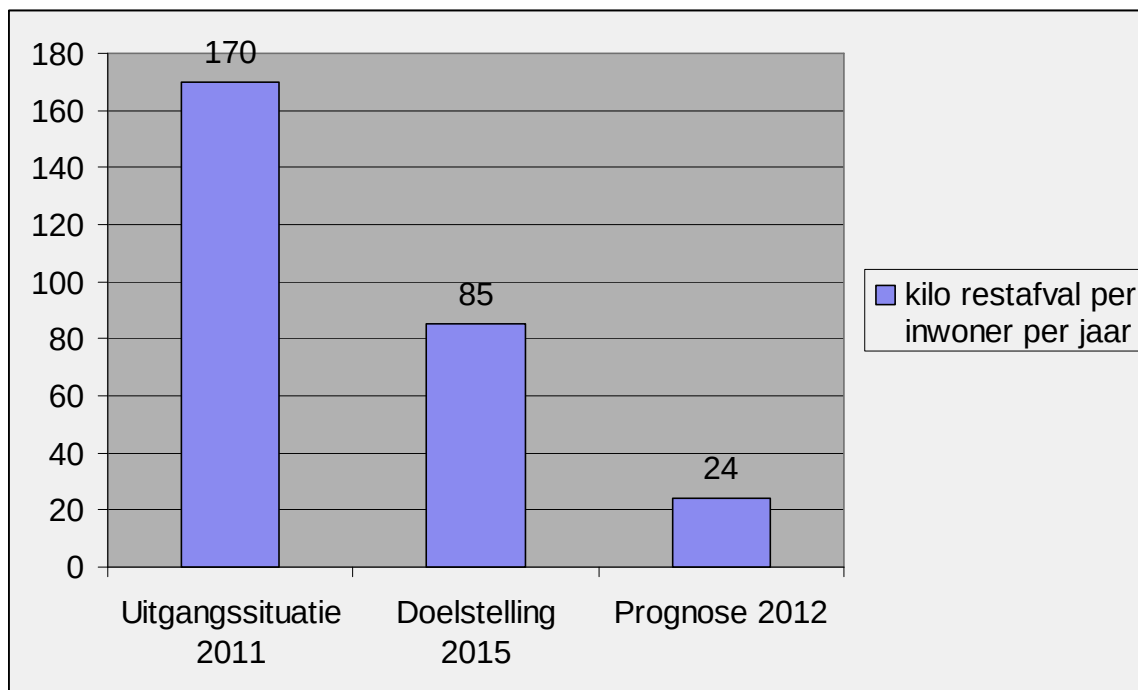
3.1.1 Cijfers over de hoeveelheid restafval

De gemeenteraad heeft in december 2010 twee kwantitatieve doelen vastgesteld.

Kwantitatieve beleidsdoelen voor afvalscheiding en verwerking

- De gemeente streeft ernaar om in 2015 minimaal 85% afvalscheiding gerealiseerd te hebben, zodat de totale hoeveelheid afval voor maximaal 15% uit restafval bestaat.
- De gemeente streeft naar minimaal 60% materiaalhergebruik van de totale hoeveelheid huishoudelijk afval in het jaar 2015.

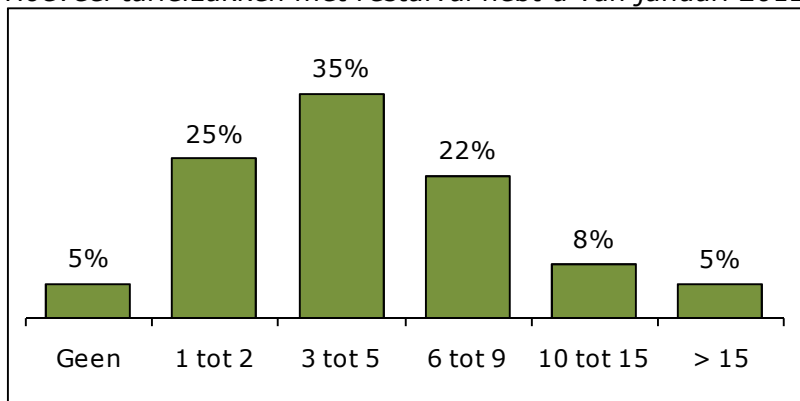
Het doel maximaal 15% restafval, betekende omgerekend dat de hoeveelheid restafval gehalveerd moest worden: van 170 kilo naar maximaal 85 kilo restafval per inwoner per jaar. Deze doelstelling is gehaald: op basis van het eerste half jaar verwachten we over heel 2012 uit te komen op 24 kilo restafval per inwoner.



In 2011 werd in de hele gemeente 7.276 ton restafval ingezameld. De prognose voor 2012, op basis van de resultaten van het eerste half jaar, is minder dan 1000 ton restafval.

Bij het vaststellen van het nieuwe inzamelsysteem was de doelstelling 50% minder restafval. Op basis daarvan is berekend dat een gemiddeld huishouden 39 tariefzakken per jaar aan de straat zou zetten. De prognose op basis van het eerste half jaar is dat een gemiddeld huishouden circa 10 vuilniszakken aanbiedt in 2012. Dit beeld wordt bevestigd in het bewonersonderzoek. Daarin is gevraagd hoeveel tariefzakken men heeft aangeboden in de periode van 1 januari tot het onderzoeksmoment (eind juni).

Hoeveel tariefzakken met restafval hebt u van januari 2012 tot eind juni (ongeveer) aangeboden?



3.1.2 Cijfers over de samenstelling van het restafval

Door sorteeroproeven is bekend wat mensen weggooien als restafval. In onderstaande tabel is de vergelijking gemaakt tussen 2011 en 2012, voor de kern Horst. Vooraf een nuancering van deze cijfers: een sorteeraanalyse is een momentopname (een "foto") van een deel van de gemeente. De uitkomst geeft een beeld van wat mensen weggooien, maar het zijn geen "harde cijfers".

Tabel: Vergelijking samenstelling restafval uit de kern Horst, mei 2011 en mei/juni 2012

Afvalstroom	Hoeveelheid 2011 in kilo/inwoner	Verwachting voor heel 2012 in kilo/inwoner	Afname in 2012 in kilo's
Keukenafval	61	5	56
Papier en karton	19	2	17
Overig plastic (geen verpakkingen)	15	2	13
Plastic verpakkingen	10	2	8
Textiel	7	2	5
Luiers en incontinentiemateriaal	3	2	1
Puin en keramiek	3	1	2
Metalen	5	1	4
Drankkartons	3	0	3
Tuinafval	12	0	12
Diverse kleine herbruikbare stromen	14	1	13
Niet herbruikbaar restafval	18	6	12
TOTAAL	170	24	146

Bovenstaande tabel roept de vraag op wat er gebeurd is met de 18 kilo "niet herbruikbaar restafval" uit 2011. Daar is in 2012 nog maar 6 kilo van over. Waar is de rest gebleven? Een deel van de verklaring ligt in de onderzoeksmethodiek. In 2011 zat er nog veel keukenafval bij het restafval. Keukenafval bestaat voor een deel uit "fijn ondefiniceerbaar materiaal" (zoals kruimels en restjes die ergens anders aan vastgeplakt zijn). Dit soort afval werd in 2011 bij het uitsorteren bij het restafval ingedeeld. Doordat keukenafval in 2012 apart wordt ingezameld, zit er nu minder "fijn en ondefiniceerbaar" keukenafval tussen het restafval. Daardoor is het aandeel niet herbruikbaar restafval afgenomen. Daarnaast is er waarschijnlijk invloed van ontwijkgedrag. Bijvoorbeeld mensen die hun afval in een bedrijfscontainer doen. Er wordt in 2012 ook meer restafval aangetroffen in de openbare prullenbakken, zoals toegelicht in paragraaf 2.5.7.

3.1.3 Conclusie daling hoeveelheid restafval

De hoeveelheid restafval is sterker gedaald dan verwacht. De prognose is dat er in 2012 gemiddeld 24 kilo restafval per inwoner wordt ingezameld. De sorteeraanalyse van 2012 laat zien dat er nog steeds verbetermogelijkheden zijn. Bijvoorbeeld door burgers erop te attenderen dat ook “vodden” (versleten of kapot textiel) in de textielcontainer mogen worden aangeboden. Op basis van de sorteeraanalyse van het restafval kan geconcludeerd worden dat de inwoners van Horst aan de Maas *in theorie* omlaag zouden kunnen naar 8 kilo restafval per inwoner per jaar (6 kilo restafval plus 2 kilo “overig plastic”).

3.2 Percentage materiaalhergebruik

Materiaalhergebruik betekent dat de materialen waaruit een product bestaat na gebruik weer grondstof worden voor een nieuw product. Bijvoorbeeld een tijdschrift waarvan een kartonnen doos wordt gemaakt. Of een appelkroos die groen gas en compost oplevert. Het beleidsdoel van Horst aan de Maas is dat minimaal 60% van het huishoudelijke afval wordt hergebruikt als grondstof en dat maximaal 40% wordt verbrand. Deze doelstelling is overgenomen uit het Landelijk Afvalbeheerplan.



De uitgangssituatie in 2010 was dat 69% van het huishoudelijk afval werd aangeboden voor materiaalhergebruik. Bij de berekening daarvan is zoveel mogelijk rekening gehouden met uitvalpercentages bij recyclers, maar hierover is niet veel informatie bekend. Daardoor is dit geen absoluut getal, maar een onderbouwde schatting.

In het eerste half jaar van 2012 wordt van het afval uit Horst aan de Maas 91% hergebruikt als materiaal. Door de afname van de hoeveelheid restafval en de toename van de gescheiden stromen, met name het keukenafval, wordt er nu veel minder afval verbrand.

3.3 Zuiverheid van de gescheiden afvalstromen

De verwerkers van de gescheiden afvalstromen geven aan dat de zuiverheid van de stromen voldoende tot goed is. De vervuiling met ander afval is beperkt en vergelijkbaar met afval dat vanuit andere gemeenten wordt aangeleverd

3.4 Transport benodigd voor inzameling

De tabel hierna geeft een overzicht van het aantal vervoersbewegingen voor het inzamelen van afval in een gemiddelde straat in Horst aan de Maas in de jaren 2011 en 2012. In het optimalisatievoorstel voor 2013 dat de gemeenteraad later dit jaar ontvangt, zullen de transportbewegingen in 2013 worden geschetst.

Tabel: transport benodigd voor de afvalinzameling in 2011 en 2012

Afvalstroom	Soortwagen	2011		2012
		Horst	S / MW	HadM
Restafval	Kraakperswagen	26	26	-
Restafval en MD-zak	Duowagen	-	-	26
Restafval, MD-zak en keukenafval	Combiwagen	-	-	-
GFT	Kraakperswagen	-	26	-
Keukenafval	Kraakperswagen	-	-	104
Tuinkorf	Kraanwagen	52	-	52
Plastic verpakkingen	Kraakperswagen	12	12	26
Oud papier	Kraakperswagen	13	13	13
Overige routes	Divers, vaak een vrachtauto met kraan	26	-	26
Aantal afvaltransporten door de straat per jaar		129	77	247
Gemiddeld aantal afvaltransporten per week		2,5	1,5	4,8

Toelichting op de aantallen in de tabel:

- Tuinkorven worden in de kernen worden 3x per week geleegd en in het buitengebied 2x per week. De wagens die de korven leegmaken, rijden door iedere wijk maar niet door iedere straat. In de berekening is uitgegaan van gemiddeld 1 wagen per week voor iedere straat.
- Onder de afvalstroom "overige routes" vallen alle inzamelroutes waarvoor een afspraak moet worden gemaakt, zoals grofvuil, metaal, bouw- en sloopafval, steenpuin, asbest, vlakglas, tweedehandsspullen en tuinafval dat op afspraak aan huis wordt opgehaald. Aangenomen wordt dat er gemiddeld eens per 2 weken een inzamelwagen voor een van deze routes door iedere straat rijdt.
- Oud papier wordt in de meeste kernen om de 4 weken aan huis opgehaald, maar er zijn ook kernen waar burgers het zelf moeten wegbrengen. Voor kernen met een brengvoorziening voor oud papier is het gemiddeld aantal afvaltransporten per week 0,25 lager.

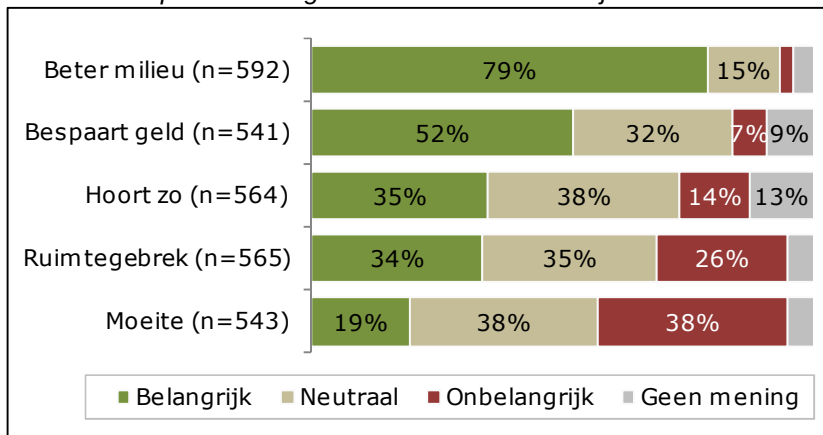
3.5 Sociale duurzaamheid: inzet werkzoekenden bij de afvalinzameling (Social Return)

Vanaf half januari zijn er enkele werkzoekenden uit Horst aan de Maas op proef aan de slag gegaan met de inzameling van keukenafval. Mensen die goed functioneerden konden instromen bij SITA en hebben daar op termijn ook de kans om door te groeien (bijvoorbeeld chauffeursopleiding). Inmiddels zijn er 3 mensen in dienst genomen door SITA. Er is regelmatig contact tussen de gemeente en de inzamelaar om nieuwe kandidaten aan de slag te helpen. Vanwege de goede ervaringen wordt bij het vernieuwen van afvalcontracten nadrukkelijk naar meer mogelijkheden voor Social Return gezocht. Er wordt bijvoorbeeld onderzocht of het mogelijk is om in 2013 een inzamelsysteem voor kleine elektrische apparaten ("E-waste") op te zetten, met inzet van Social Return.

3.6 Effect van het nieuwe systeem op milieubewustzijn van de burgers

In het bewonersonderzoek geeft 79% van de inwoners aan dat men afval scheidt omdat dit beter is voor het milieu. Het milieu-argument weegt zwaarder dan andere argumenten zoals kostenbesparing.

In hoeverre spelen de volgende redenen een rol bij het al dan niet scheiden van afval?



Het milieubewustzijn van de burgers van Horst aan de Maas is niet eerder onderzocht, dus er zijn geen oude metingen waarmee deze uitkomst vergeleken kan worden.

4. Evaluatie kosten

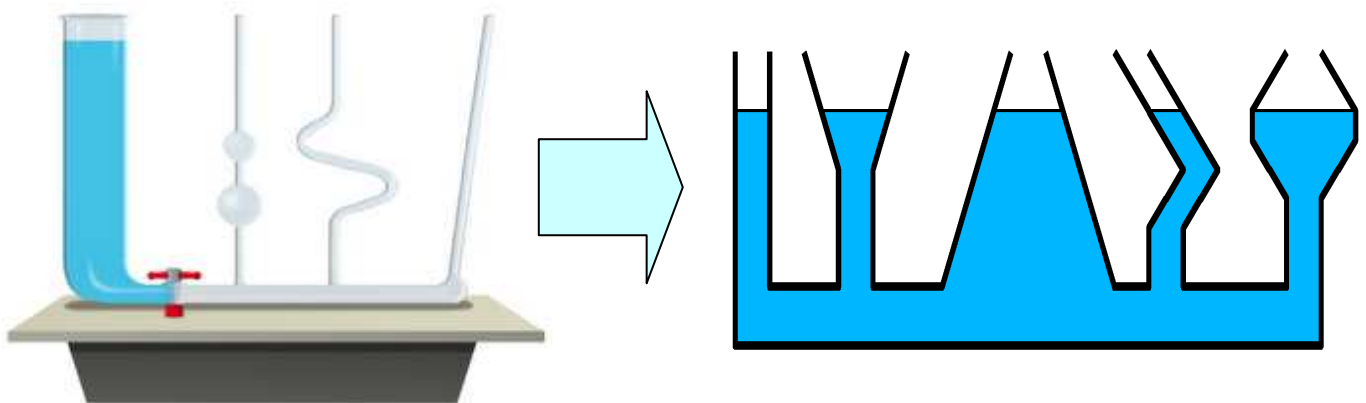
4.1 Overzicht inkomsten en uitgaven 2012

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de afvalinkomsten en uitgaven die begroot waren voor 2012 en de verwachte realisatie op basis van de cijfers van het eerste half jaar.

	Begroting 2012	Prognose 2012 op basis van het eerste half jaar
Inzamel- en verwerkingskosten, inclusief BTW	€ 4.460.000	€ 4.090.000
Opbrengsten uit afval / vergoedingen	-€ 1.090.000	-€ 1.100.000
Inkomsten basisheffing	-€ 1.960.000	-€ 1.930.000
Inkomsten uit tariefzakken	- € 800.000	-€ 240.000
Dekking incidentele kosten uit egalisatiereserve	-€ 610.000	-€ 820.000
Totaal 2012	0	0

Er is in 2012 € 370.000,- minder uitgegeven aan inzameling en verwerking dan begroot. Aangezien de burgers hun restafval beter gescheiden hebben dan werd verwacht, is er op veel punten verschil tussen begroting en realisatie. De inzameling van afval is als een communicerend vat: als de hoeveelheid restafval daalt dan stijgen de volumes van de gescheiden afvalstromen.

Ter illustratie: afvalinzameling als communicerend vat. Als het restafval (de blauwe vloeistof) daalt, dan nemen de gescheiden afvalstromen (de nu nog lege vaten) toe, tot er een nieuw evenwicht is.



Er is in 2012 in Horst aan de Maas minder uitgegeven aan de verwerking van restafval dan begroot, maar de inzameling en verwerking van de gescheiden afvalstromen heeft meer gekost. Door de inzet van een combiwagon voor de inzameling van restafval en de MD-zak, zijn de werkelijke inzamelkosten lager dan begroot.

De opbrengsten uit afval zijn iets hoger dan begroot. Doordat burgers hun afval beter scheiden zijn er meer plastic verpakkingen ingezameld dan begroot, en dit heeft een hogere opbrengst opgeleverd. Daar staat tegenover dat de oud papier inzameling last heeft van de crisis: er wordt minder papier op de markt gebracht (dunnere kranten, minder reclaimedrukwerk) en de opbrengstprijs van oud papier is gezakt. Deze meevaller en

tegenvaller compenseren elkaar en daardoor komen begroting en realisatie van de opbrengsten uit afval redelijk overeen.

De inkomsten uit de basisheffing komen redelijk overeen met de begroting. Maar de inkomsten uit de verkoop van tariefzakken blijven achter bij de begroting. Mensen scheiden hun afval beter en kopen veel minder tariefzakken dan begroot. Afgerond gaat het om € 560.000,- minder inkomsten. Het verschil tussen de inkomsten en de uitgaven wordt opgevangen door de egalisatiereserve.

4.2 Gemiddelde afvalkosten per huishouden

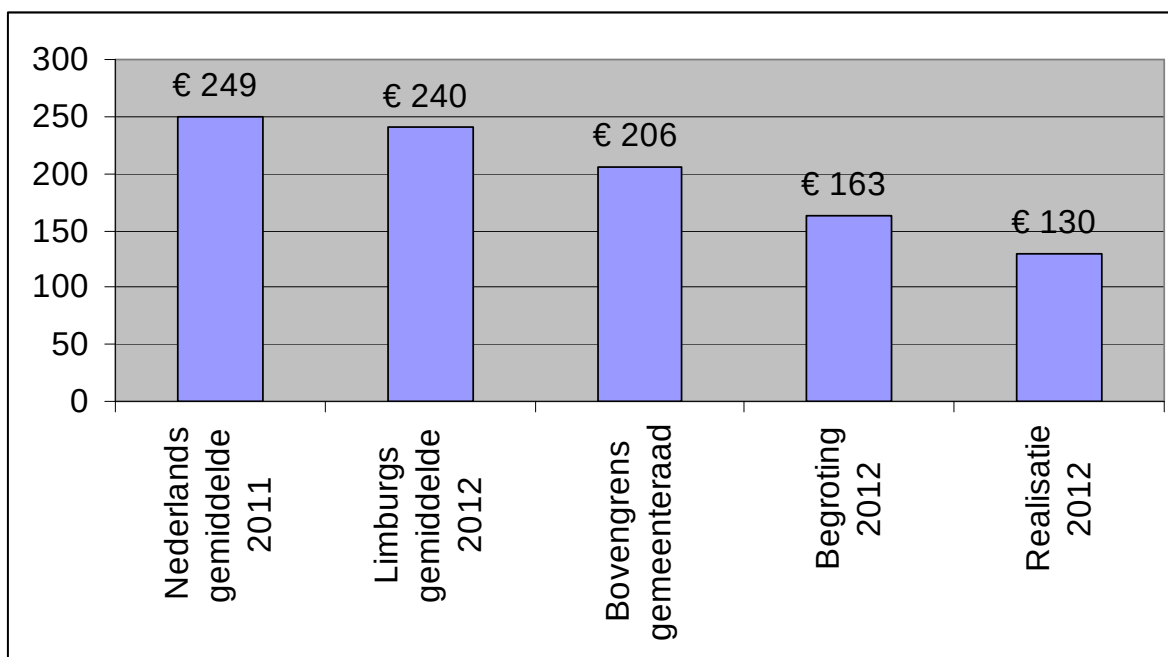
De gemeenteraad heeft als financieel beleidsuitgangspunt vastgesteld dat de gemiddelde afvallasten per huishouden in 2012 maximaal € 206,- mochten bedragen.

Financiële beleidsuitgangspunt

- De bovengrens voor gemiddelde afvallasten in 2012 per huishouden is € 206,-. Bij het vertalen van beleid naar uitvoering neemt het College van B&W deze harde bovengrens in acht

In de nota "Uitvoering gemeentelijk afvalstoffenbeleid" die in 2011 door de gemeenteraad is vastgesteld, stond dat het voorgestelde inzamelsysteem ruim onder het maximumbedrag zou blijven: de gemiddelde kosten per huishouden zouden in 2012 € 163,- gaan bedragen. Doordat burgers hun afval beter scheiden dan verwacht en daardoor veel minder tariefzakken kopen dan begroot, zijn de werkelijke kosten voor de burger feitelijk nog lager. In 2012 betaalt een gemiddeld huishouden in Horst aan de Maas een afvalstoffenheffing van € 130,-. Dit is de laagste afvalstoffenheffing van Limburg (zie overzicht in bijlage 3).

Tabel: vergelijking hoogte afvalstoffenheffing van een gemiddeld huishouden

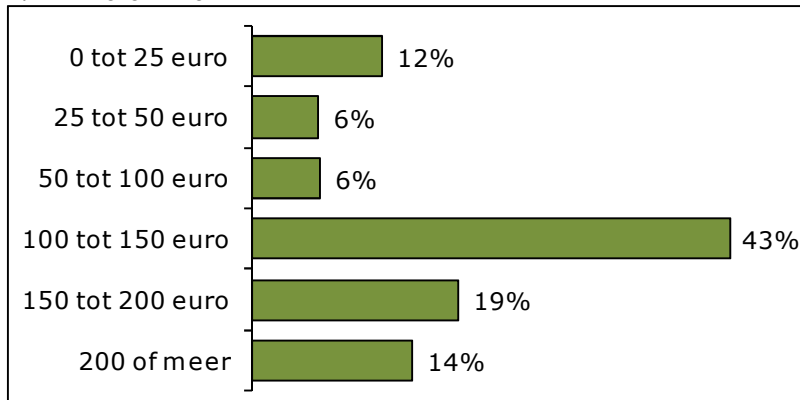


4.3 Beleving van de hoogte van de afvalstoffenheffing

In het bewonersonderzoek is gevraagd of mensen konden aangeven hoeveel zij in 2012 aan afvalstoffenheffing betaalden. Ruim 60% van de respondenten heeft deze vraag niet beantwoord. Het onderzoeksbureau trekt daaruit de voorzichtige conclusie dat veel mensen kennelijk niet weten wat ze betalen.

Hoeveel schat u dat u in 2012 betaalt voor u afval, als u het basisbedrag en de kosten voor de tariefzakken voor restafval bij elkaar optelt?

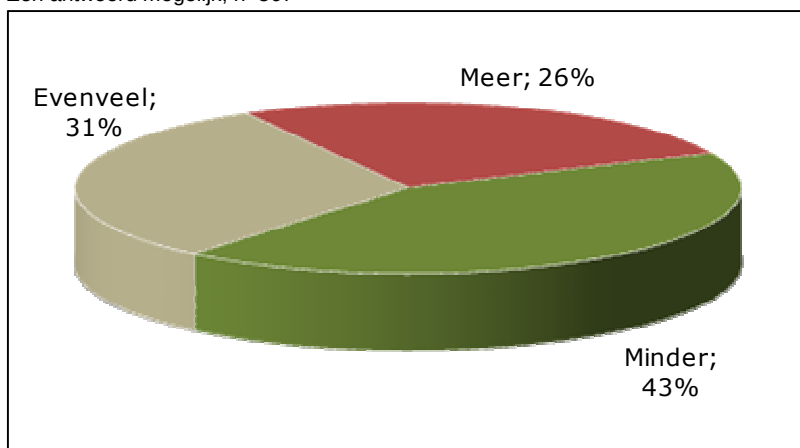
Open vraag, gecategoriseerd, n=251



Er is ook gevraagd aan mensen om de hoogte van de afvalstoffenheffing in 2012 te vergelijken met vorig jaar. Dit gaf de volgende uitkomst:

Denkt u dat u in 2012 meer of minder betaalt voor uw afval dan in 2011?

Eén antwoord mogelijk, n=567



De conclusie luidt dat het beeld dat inwoners van Horst aan de Maas hebben van de hoogte van de afvalstoffenheffing niet overeen komt met de werkelijkheid. Dit is een aandachtspunt voor de communicatie.

5. Vervolgstappen

5.1 Politieke besluitvorming

Voor de politieke besluitvorming over de evaluatie en de optimalisatie in 2013 worden de volgende stappen voorgesteld:

- 26 september 2012: technische behandeling afvalevaluatie door commissie ruimte, inclusief eerste gedachtenpeiling over gewenste optimalisaties;
- 9 oktober 2012: gemeenteraad besluit over vaststelling afvalevaluatie;
- 6 december 2012 (optioneel): technische behandeling optimalisatie-opties in commissie ruimte
- 18 december 2012: gemeenteraad besluit over vaststelling optimalisatie-opties en over tarieven reinigingsheffingen voor 2013

5.2 Landelijke afvaltrends en ontwikkelingen

Het is belangrijk om bij het bepalen van de mogelijkheden voor optimalisatie van het inzamelsysteem van Horst aan de Maas rekening te houden met landelijke trends en ontwikkelingen. In het voorafgaande zijn al enkele ontwikkelingen genoemd. Deze paragraaf geeft een overzicht. In het optimalisatievoorstel voor 2013 dat de gemeenteraad later dit jaar ontvangt, zal met deze punten rekening worden gehouden.

Ontwikkelingen / onzekerheden voor 2013

- Verhoging van het BTW-tarief met 2% waardoor de kosten met 2% stijgen.
- Afschaffing of uitbreiding statiegeld voor PET-flessen. Dit hangt af van het milieu- en afvalbeleid van het nieuwe kabinet.
- Nog een punt dat afhangt van het milieu- en afvalbeleid van het nieuwe kabinet: gaat men afvalrecycling stimuleren of wordt de afvalverwerking overgelaten aan de markt. Toelichting: de verbrandingstarieven voor afval zijn sterk gedaald door overcapaciteit. Dit is in het nadeel van de recyclingsector. Hierdoor komen de beleidsdoelen van de rijksoverheid ten aanzien van afval en materiaalhergebruik in gevaar. Gaat men ingrijpen om dit bij te sturen?
- De hoogte van de vergoeding die de gemeente in 2013 van het bedrijfsleven krijgt voor de inzameling van verpakkingsafval is onzeker. De landelijke afspraken over de inzameling van verpakkingsafval lopen eind 2012 af. Onderhandelingen over nieuwe afspraken zijn stil gevallen na de val van het kabinet.
- De marktwaarde van oud papier in 2013 is waarschijnlijk lager dan in 2012 vanwege de economische crisis. Oud papier is een wereldhandel waarin China een belangrijke speler is. De oud papiermarkt kan sterk schommelen, dit brengt een onzekerheid met zich mee over de opbrengst.
- In Europees verband wordt gewerkt aan wetgeving over compost. Dit kan van invloed zijn op de verwerkingsmogelijkheden voor de combinatiestroom keukenafval-luiers.
- De huidige inzamelaar heeft geen combiwagens ter beschikking die drie stromen gescheiden kunnen inzamelen. De levertijd van een vuilniswagen met meer compartimenten is minimaal 6 maanden. De marges van afvalinzamelbedrijven staan sterk onder druk. Als de gemeente een inzamelbedrijf vraagt om te investeren in een combiwagen, zal men in ruil daarvoor om een langjarig contract of samenwerking vragen, of men zal het financiële risico doorberekenen aan de gemeente. Er wordt nog uitgezocht in welke vorm dit alles het beste gegoten kan worden, ook rekening houdend met aanbestedingsregels.

Ontwikkelingen / onzekerheden vanaf 2014

- Voor 2014 gaan alle Limburgse gemeenten een nieuw contract sluiten voor de verwerking van restafval. Gezien de overcapaciteit op de markt worden lagere tarieven verwacht.
- Vanaf 2015 is misschien de gecombineerde inzameling van PMD toegestaan in Nederland. Dit hangt af van het vervolg van de landelijke afspraken over de inzameling van verpakkingsafval,

- Het bedrijfsleven stuurt, in het kader van de landelijke afspraken over de inzameling van verpakkingsafval aan op lagere vergoedingen voor de gemeenten. Gemeenten moeten op termijn hun afval zelf gaan vermarkten en daaruit de inzamelkosten terugverdienen. Dit sluit goed aan op het inzamelsysteem van Horst aan de Maas, maar het is door het bedrijfsleven vooral bedoeld als een bezuinigingsmaatregel. Wat het betekent voor de inkomsten van de gemeente is onzeker.

5.3 Praktische inbreng van burgers organiseren

Het voornemen bestaat om in het laatste kwartaal van 2012 een “burgeroverleg” op te richten, om praktische zaken rond de afvalinzameling mee te bespreken. Hiermee zijn goede ervaringen opgedaan bij het uitvoeren van de proef met de inzameling van keukenafval in 2011. Het burgeroverleg kan om inbreng gevraagd worden bij het maken van praktische keuzes, bijvoorbeeld adviseren over de keuze van een steviger keukenafvalemmer als daartoe besloten wordt. Of suggesties geven ter verbetering van de afvalkalender. De opzet van het “burgeroverleg” wordt nog verder uitgewerkt. Op dit moment wordt gedacht aan een groep van 10 tot 15 mensen die gedurende een jaar om de 2-3 maanden overlegt met de gemeente. Hiervoor willen we zowel mensen vragen uit bijvoorbeeld de dorpsraden, maar ook mensen uitnodigen die zich in de afgelopen tijd zelf bij de gemeente hebben gemeld met praktische ideeën.

5.4 Communicatie

De resultaten van deze evaluatie zullen op diverse manieren worden gecommuniceerd:

- Begin september is er een overleg geweest tussen de wethouder en de initiatiefnemers van de internetpetitie tegen het nieuwe afvalsysteem, om de resultaten van de evaluatie te bespreken.
- Op de dag de evaluatie wordt toegestuurd aan de gemeenteraad, wordt een bijeenkomst gehouden voor de pers over de uitkomsten van de evaluatie.
- Op 27 september organiseert de gemeente Horst aan de Maas een kleinschalig afvalcongres “Waste and the Future”. Het doel van dat congres is ervaringen uitwisselen met andere partijen die vernieuwingen hebben doorgevoerd in de afvalinzameling en samen vooruit kijken naar de toekomst.
- In oktober/november willen we burgers uitnodigen voor deelname aan het eerder genoemde “burgeroverleg” over afval.

BIJLAGE 1 - SAMENVATTING UITGANGSPUNTEN AFVALBELEID

Wat willen bereiken met de afvalinzameling in Horst aan de Maas en volgens welke strategie gaan we dat bereiken? Voor de invoering van één systeem voor de inzameling en verwerking van huishoudelijk afval heeft de gemeenteraad van Horst aan de Maas in december 2010 de volgende uitgangspunten vastgesteld.

Algemene beleidsuitgangspunten

- A. De verplichte afvalharmonisatie beschouwen wij als een unieke kans om de inzameling en –verwerking van huishoudelijk afval structureel beter te organiseren en daardoor het onnodig ontstaan van restafval te voorkomen.
- B. Horst aan de Maas kiest voor een op duurzaamheid gericht systeem, met een hoog serviceniveau voor de burger, tegen een acceptabel en stabiel tarief.
- C. De gemeente wil het milieubesef van burgers stimuleren via het afvalbeleid en het toezicht daarop.
- D. Er wordt voldaan aan de verplichtingen uit de Wet Milieubeheer en het Landelijk Afvalbeheerplan.

Kwantitatieve doelstellingen voor afvalscheiding en verwerking

- E. De gemeente streeft ernaar om in 2015 minimaal 85% afvalscheiding gerealiseerd te hebben, zodat de totale hoeveelheid afval voor maximaal 15% uit restafval bestaat.
- F. De gemeente streeft naar minimaal 60% materiaalhergebruik van de totale hoeveelheid huishoudelijk afval in het jaar 2015.

Financiële uitgangspunten

- G. Toepassen van het principe “de vervuiler betaalt”.
- H. De bovengrens voor gemiddelde afvallasten in 2012 per huishouden is € 206,-. Bij het vertalen van beleid naar uitvoering neemt het College van B&W deze harde bovengrens in acht.
- I. Bij het vertalen van beleid naar uitvoering wordt in onzekere situaties niet gekozen voor lange termijninvesteringen.
- J. Het voorkomen van afvaldump in de tuinkorven heeft prioriteit bij de keuzes rondom een diftar-systeem. Daarom wordt gekozen voor een volume-diftar-systeem in plaats van een systeem van betalen per ledigingsbeurt

Uitgangspunten over de inzameling van afval

- K. Het systeem van afvalinzameling is gericht op maximale scheiding van herbruikbare afvalstromen zodat er zo min mogelijk ongescheiden restafval overblijft.
- L. Het scheiden van restafval wordt gestimuleerd door de mogelijkheden voor het gescheiden aanbieden van afval te optimaliseren en het aanbieden van restafval fysiek te ontmoedigen.
- M. In de hele gemeente wordt het tuinkorvensysteem ingevoerd.
- N. Het voorkomen van afvaldump in de tuinkorven heeft prioriteit bij de keuzes rondom afvalinzameling. Daarom wordt gekozen voor een ophaalservice aan huis voor zoveel mogelijk afvalstromen en niet voor een brengsysteem via een milieustation
- O. De gemeente heeft geen principiële voorkeur voor bronscheiding of nascheiding, maar maakt per afvalstroom een afweging, waarbij gekeken wordt naar milieu-aspecten, gebruiksgemak en kosten
- P. Voor de meest omvangrijke afvalstromen levert de gemeente opslagmiddelen voor bij de burger thuis of in de straat. Voor kleinere afvalstromen is het aan de creativiteit van de burger om een opslagmethode te bedenken die het best in zijn of haar woonsituatie past.
- Q. De gemeente wil een uniform, efficiënt en betrouwbaar systeem van containerbeheer, dat door regelmatige controles actueel wordt gehouden.
- R. Actieve aanpak van zwerfafval

Uitgangspunten over de verwerking van afval

- S. Er wordt zo min mogelijk afval verbrand of gestort en zoveel mogelijk afval wordt teruggebracht in de biologische of technische kringloop
- T. De verwerking van afval dat niet in een grondstoffenkringloop kan worden teruggebracht, gebeurt volgens een zo hoogwaardig mogelijke methode uit de prioriteitsvolgorde voor afvalverwerking

Uitgangspunten over de inzameling van bedrijfsafval

- U. Kleine bedrijven waarvan het afval in aard en hoeveelheid vergelijkbaar is met huishoudelijk afval kunnen ook in de toekomst gebruik maken van de gemeentelijke afvalinzameling.
- V. Het inzamelsysteem voor bedrijfsafval gelijk blijft aan het inzamelsysteem van huishoudelijk afval. Er komen dus géén speciale voorzieningen voor de inzameling van bedrijfsafval.

BIJLAGE 2 : COMMUNICATIE OVER NIEUW INZAMELSYSTEEM

(al eerder opgenomen in de raadsinformatiebrief van 24-01-2012)

Communicatie over nieuw systeem van afvalinzameling

Op 27 september 2011 is de raadscommissie Ruimte uitvoerig geïnformeerd over het nieuwe systeem van afvalinzameling. Diezelfde avond is een persconferentie gehouden, waarvoor de regionale en lokale pers was uitgenodigd. De persconferentie markeerde de start van de communicatie over het nieuwe systeem van afvalinzameling.

Gehanteerde communicatiestrategie

In de communicatiestrategie is bewust gekozen voor een driedeling:

Fase 1 (oktober en november 2011): bewustwording

'de afvalinzameling gaat veranderen, namelijk...'

Fase 2 (december 2011): instructie

'hoe moet u vanaf 1 januari 2012 uw afval aanbieden'

Fase 3 (januari – april 2012): verankering

'de afvalinzameling is veranderd: wat zijn de resultaten, hoe zijn de ervaringen en waar liggen de verbeterkansen?'

Wat is er tot nu toe gebeurd?

Een overzicht van de ingezette communicatiemiddelen (tot en met 18 januari 2012):

Gemeentepagina's

- Op 20 oktober 2011 is een pagina geplaatst in het weekblad Hallo Horst aan de Maas met uitleg over het nieuwe systeem, de te zetten stappen op weg naar de invoering, een aantal veelgestelde vragen, een verwijzing naar de website www.afval2012.nl en de ervaringen van een aantal deelnemers aan de keukenafvalproef in Meterik en Sevenum;
- Op 22 december 2011 zijn twee gemeentepagina's gewijd aan de invoering van het nieuwe systeem van afvalinzameling. Op de ene pagina is onder de kop 'Waarom verandert de afvalinzameling?' antwoord gegeven op een aantal veelgestelde vragen. Daarbij is een selectie gemaakt van vragen die eerder via mail, telefonisch dan wel mondeling aan de gemeente Horst aan de Maas zijn gesteld;
- Daarnaast zijn vrijwel wekelijks berichten over de nieuwe wijze van afvalinzameling geplaatst op de reguliere gemeentepagina in Hallo Horst aan de Maas.

Website www.afval2012.nl

- Begin oktober is een deel van de gemeentelijke website www.horstaandemaas.nl ingericht voor nieuws en informatie over het nieuwe afvalstelsel. Om vindbaarheid van de website te vergemakkelijken is een extra domeinnaam (www.afval2012.nl) aangevraagd. Op de website staat onder meer uitleg over het nieuwe systeem, een reactieformulier, antwoorden op de meestgestelde vragen, actueel nieuws en het afval-ABC (achtergrond informatie over diverse afvalsoorten). De informatie



op de website is regelmatig geactualiseerd. De website is in de periode 19 oktober 2011 tot en met 18 januari 2012 in totaal 31.638 bekeken door 14.552 unieke bezoekers. Ter vergelijking: in dezelfde periode zijn de pagina's, die normaliter het meest bekeken zijn, 7.843 maal bezocht.

- Er is een, online reserveringssysteem ontwikkeld voor de omruilacties op 27, 28 en 29 december 2011 en 14 januari 2012. De omruilacties zijn aangekondigd via de gemeentepagina, de website en de informatiebrief die bij het startpakket was gevoegd

Kalendergids 2012

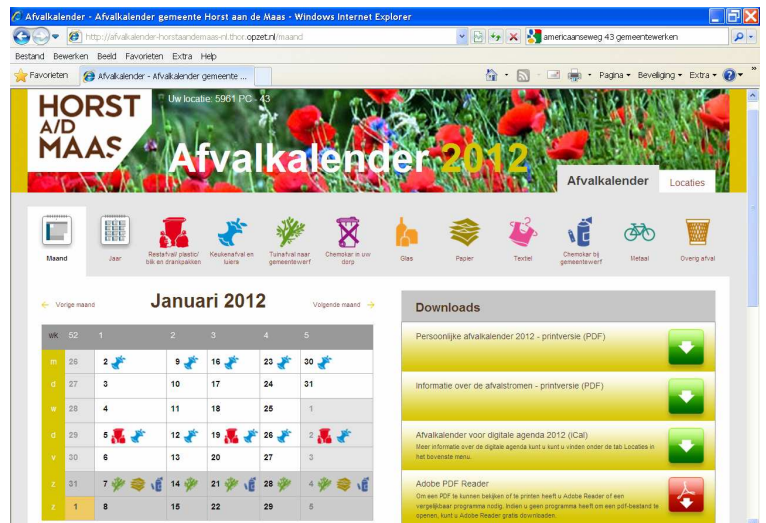
- In de kalendergids 2012 van de gemeente Horst aan de Maas zijn 8 pagina's besteed aan de afvalinzameling. Op de eerste pagina is een toelichting gegeven op het nieuwe systeem. Op de daaropvolgende pagina's wordt uitgelegd hoe de verschillende afvalstromen worden ingezameld.

Afvalkalender 2012

- Alle huishoudens in de gemeente Horst aan de Maas hebben een papieren afvalkalender ontvangen. De voorzijde van de kalender geeft een overzicht van de inzamelmomenten (keukenafval én restafval, keukenafval, plastic en blik en drankpakken). Op de achterzijde staat informatie over hoe de belangrijkste afvalstromen worden ingezameld.

Digitale afvalkalender 2012

- Vanaf 20 januari 2012 kunnen inwoners van de gemeente Horst aan de Maas ook met hun postcode inloggen op www.afvalkalenderhorstaandemaas.nl. De digitale afvalkalender geeft in één oogopslag de meest actuele informatie over wanneer welk afval in uw straat wordt opgehaald en op welke dagen het resterende afval kan worden weggebracht.
De informatie kan ook worden uitgeprint;
- Op de website staat ook een programma (I-Cal) die het mogelijk maakt om de inzameldata toe te voegen aan de eigen digitale agenda.



Informatiebrief startpakket

- Als onderdeel van het startpakket, dat in december huis-aan-huis bij alle adressen in de gemeente Horst aan de Maas is bezorgd, hebben alle huishoudens ook een vier pagina's tellende informatiebrief ontvangen. In de informatiebrief is ingegaan op onder meer de omruilactie eind december, de laatste lediging van 2011 en de regels voor het gebruik van tuinkorven. De informatiebrief staat ook op de website www.afval2012.nl.

Flyers

- In samenspraak met de inzamelende verenigingen is een op de lokale maat gesneden flyer gemaakt over de inzameling van het oud papier in de verschillende kernen. De flyers (totaal ruim 17.000 exemplaren) zijn verspreid door de verenigingen zelf. Alleen de inzamelende verenigingen in Broekhuizen, Broekhuizenvorst en Melderslo hebben van deze service geen gebruik gemaakt;
- Daarnaast is een flyer gemaakt, waarin het nieuwe systeem van afvalinzameling is uitgelegd. De flyer lag onder meer in de hal van het gemeentehuis en is op verzoek meegegeven tijdens de informatiebijeenkomsten in de hoogbouwcomplexen.

Informatiebijeenkomsten bewoners hoogbouwcomplexen

- In november 2011 zijn informatiebijeenkomsten gehouden voor de bewoners van een aantal appartementencomplexen in Horst aan de Maas. De eerste bijeenkomsten hebben plaatsgevonden in de appartementencomplexen zelf. Vanwege het ruimtegebrek en de kou is besloten om voor de laatste zes bijeenkomsten uit te wijken naar gemeenschapsaccommodaties in de directe omgeving.
Doel van die bezoeken was om de (veelal) oudere bewoners van de appartementen te informeren over het nieuwe systeem van afvalinzameling en eventuele vragen te beantwoorden.
Wethouder Birgit op de Laak is bij alle dertien bijeenkomsten aanwezig geweest. De bewoners van de geselecteerde appartementencomplexen hebben op hun huisadres een schriftelijke uitnodiging ontvangen en later, na afronding van de reeks van bijeenkomsten, ook een terugkoppeling over wat er met hun inbreng is gedaan;
- Daarnaast is ook een algemene informatiebijeenkomst gehouden voor bewoners van appartementencomplexen. Deze bijeenkomst was op 10 november 2011. De bijeenkomst in het gemeentehuis is aangekondigd via de gemeentepagina en de website.

Communicatie met bedrijven

- Alle bedrijven die in 2011 reinigingsrecht betaalden, zijn half november 2011 via een brief geïnformeerd over het nieuwe systeem van afvalinzameling. In de brief is aangegeven wat het nieuwe systeem voor hen betekent en welke alternatieven zij hebben.
- In de brief zijn ook twee informatiebijeenkomsten aangekondigd (21 en 28 november), maar beide bijeenkomsten zijn vanwege gebrek aan belangstelling afgelast. De wel aangemelde bedrijven hebben persoonlijk antwoord gehad op hun vragen;
- De uitgiftepunten van afvalzakken en bigbags zijn zowel schriftelijk als persoonlijk geïnformeerd over de nieuwe wijze van afvalinzameling. Daarnaast is er contact geweest met een aantal potentiële uitgiftepunten.

Poster Poolse gemeenschap

- Om de relatief grote Poolse gemeenschap in onze gemeente goed te informeren over het nieuwe systeem van afvalinzameling zijn in het Pools opgestelde posters gemaakt, die zijn opgehangen in gelegenheden waar veel leden van de Poolse gemeenschap samenkomen.

Filmpje

- In reactie op vragen over het ruimtebeslag van de nieuwe afvalmiddelen en de vermeende complexiteit van het scheiden van keukenafval is een korte film gemaakt, die laat zien hoe in een gemiddeld huishouden het eten wordt bereid, wat dat aan afval oplevert en hoe het afval wordt verzameld.
Het filmpje is geplaatst op de website www.afval2012.nl en is bovendien beschikbaar gesteld aan TV Reindonk, die delen van het filmpje heeft verwerkt in een nieuwsitem.

Pietenwedstrijd

- Om ook kinderen –en via hen hun ouders- te informeren over de nieuwe wijze van afvalinzameling is eind november een Pietenwedstrijd gehouden. Op de gemeentepagina in Hallo Horst aan de Maas stond een wedstrijdformulier, met de Afvalpiet in de hoofdrol. Wie wist welk afval van de Afvalpiet in welke schoorsteen hoorde, kreeg letters cadeau. Al die letters samen vormden, mits in de goede volgorde geplaatst, het begin van een slagzin. De slagzin kon worden aangevuld en naar de gemeente worden gemaild.
In totaal hebben wij een kleine 60 inzendingen ontvangen. De winnaar van de wedstrijd was Siem Hendrix uit Swolgen met de slagzin 'Afval scheiden is ... de normaalste zaak **voor** de wereld'

Media-aandacht

- De regionale en lokale media (De Limburger, Hallo Horst aan de Maas, InHorst en TV Reindonk) hebben regelmatig aandacht besteed aan de invoering van het nieuwe afvalstelsel.

Vragen van inwoners

- De invoering van het nieuwe afvalstelsel heeft tot veel reacties geleid. Het callcenter en de beleidsafdeling hebben extra mensen ingezet om de telefoontjes en e-mails te beantwoorden. Het merendeel betrof praktische vragen ("Waar laat ik straks dit soort afval?"). Er waren positieve reacties ("Ziet er goed uit, Succes!"); kritische vragen ("Gaaf dat keukenafval niet stinken?") en er waren uitgesproken negatieve reacties ("Belachelijk! Absurd!").
- Alle vragen en reacties die via mail dan wel telefonisch zijn binnengekomen zijn beantwoord, het overgrote deel binnen twee werkdagen.
- Daarnaast heeft de gemeente een aantal brieven ontvangen, overwegend van inwoners die het niet eens waren met het nieuwe stelsel. Op al deze brieven is actie ondernomen; soms is een schriftelijke reactie verstuurd, dan weer zijn de brievenverzenders uitgenodigd voor een gesprek met wethouder Op de Laak en/of de beleidsafdeling.

BIJLAGE 3 - VERGELIJKING AFVALSTOFFENHEFFING LIMBURG 2012

(Uit: rapport "Belastingoverzicht 2012" van de Provincie Limburg, uitgegeven in februari 2012, p.12)

Afvalstoffenheffing 2012 (de blauwe lijn geeft het gewogen gemiddelde weer)

