



gemeente Noordoostpolder.
jaarrapportage 2020.

colofon.

kenmerk	jaarrapportage 2020
status	definitief
versie	1.0
auteur(s)	Hilbert Moll
datum	26 februari 2021

inhoud.

0	factsheet.	6
1	resultaten.	9
1.1	fijn huishoudelijk afval.	9
1.2	grof huishoudelijk afval.	10
1.3	kilogram per inwoner.	11
1.4	grof huishoudelijk/scheidingspercentage.	11
1.5	kwaliteit stromen.	12
1.6	meldingen en opdrachten.	12
1.7	BOR-taken.	13
1.8	plaagdierbestrijding.	14
2	analyse en kostenontwikkeling.	15
2.1	inleiding.	15
2.2	analyse per afvalstroom.	15
2.2.1	restafval.	15
2.2.2	groente-, fruit en tuinafval en etensresten (GFT en etensresten).	18
2.2.3	plastic, blik en drinkpakken (PBD).	18
2.2.4	oud papier en karton (OPK).	19
2.2.5	glas.	20
2.2.6	textiel.	20
2.3	kostenontwikkelingen.	21
2.4	maatregelen om VANG 2020 te realiseren.	22
3	marktontwikkelingen HVC breed.	23
4	SROI en participatie bij HVC.	26
5	klanttevredenheid.	28
5.1	inwonersrapportage.	28
5.2	afgehandelde klachten.	29
5.3	top 5 onderwerpen	30
6	communicatie.	31
6.1	communicatie rondom het coronavirus.	31
6.2	klanttevredenheidsonderzoek.	31
6.3	laatste deel gft en etensresten-campagne.	31
6.4	social media.	32
6.5	jaaroverzicht afval scheiden.	33
6.6	eindejaars-/feestdagencommunicatie.	33
6.7	afval scheiden op scholen.	34
6.8	recycle-tarief.	34

Inleiding

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

Impact Coronacrisis

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

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

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

Voor de dagelijkse informatie richting inwoners is onze Klantenservice beschikbaar. Op de site verwijzen wij bezoekers ook naar onze speciale nieuwspagina rondom het Coronavirus. Op deze pagina staan de meest gestelde vragen en de antwoorden.

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

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

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



wie zijn we.

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

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

Het afval dat we inzamelen bij de mensen thuis en bij de afvalbrengrstations recyclen we zo veel mogelijk tot nieuwe producten. Zo blijven waardevolle grondstoffen behouden. Goed voor het milieu en goed voor de mensen die van onze diensten gebruik maken.

Dit zijn onze kernwaarden

duurzaam.

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

publiek.

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

daadkracht

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

onze activiteiten.



warmteontwikkeling
en -levering



windenergie



zonne-energie



levering van
duurzame energie



energieproductie
uit biomassa



gescheiden
inzameling



recycling



beheren openbare
ruimte



vergisting /
compostering

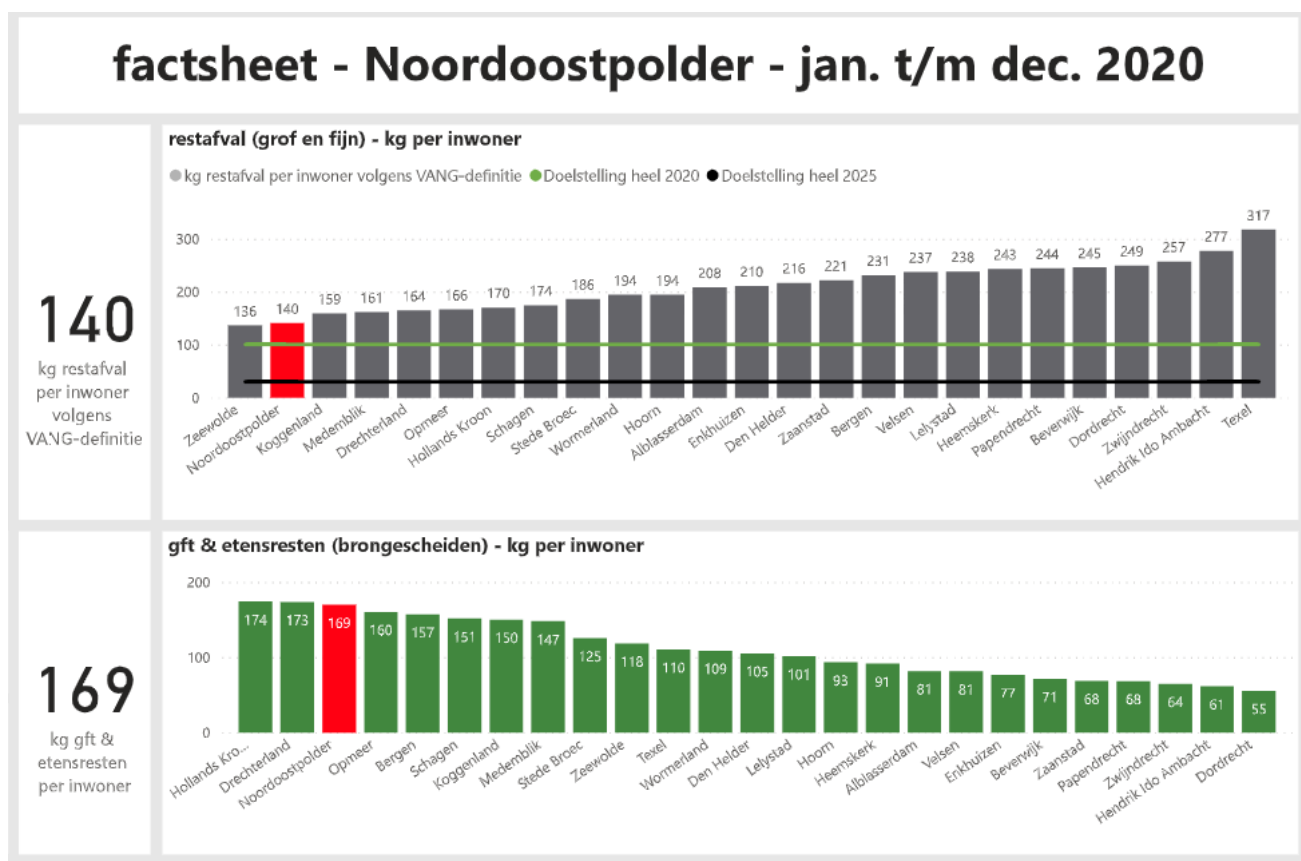


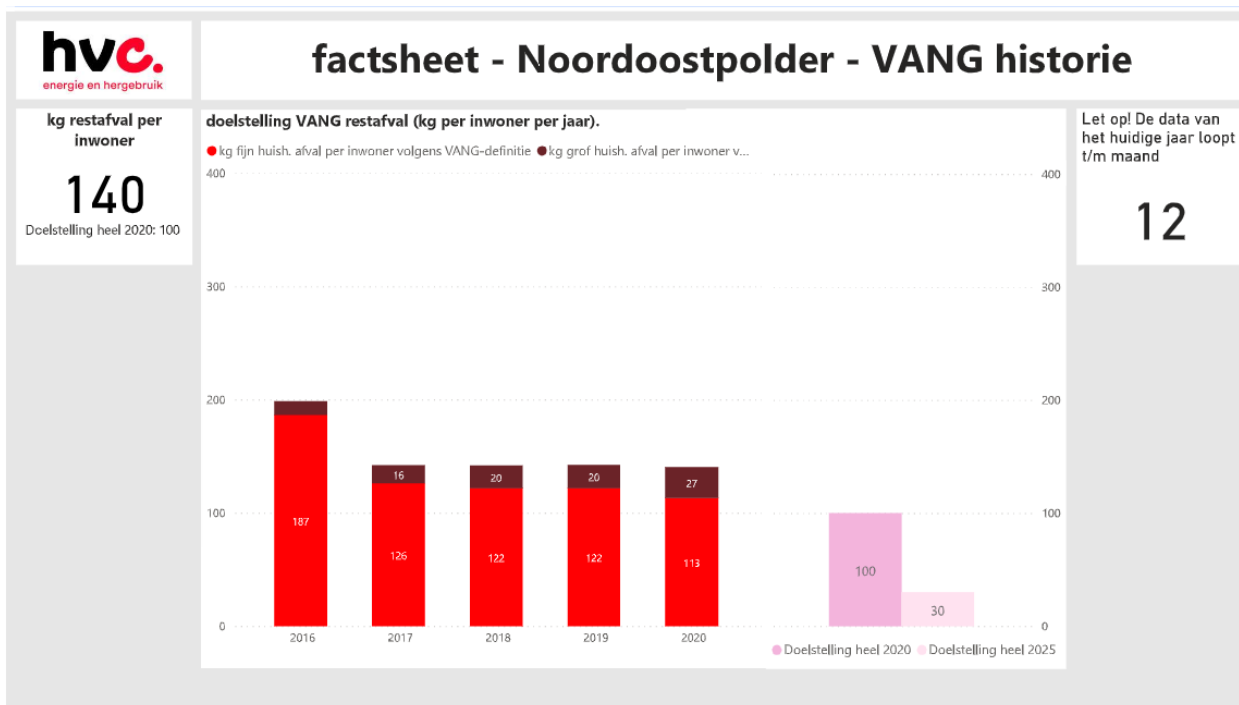
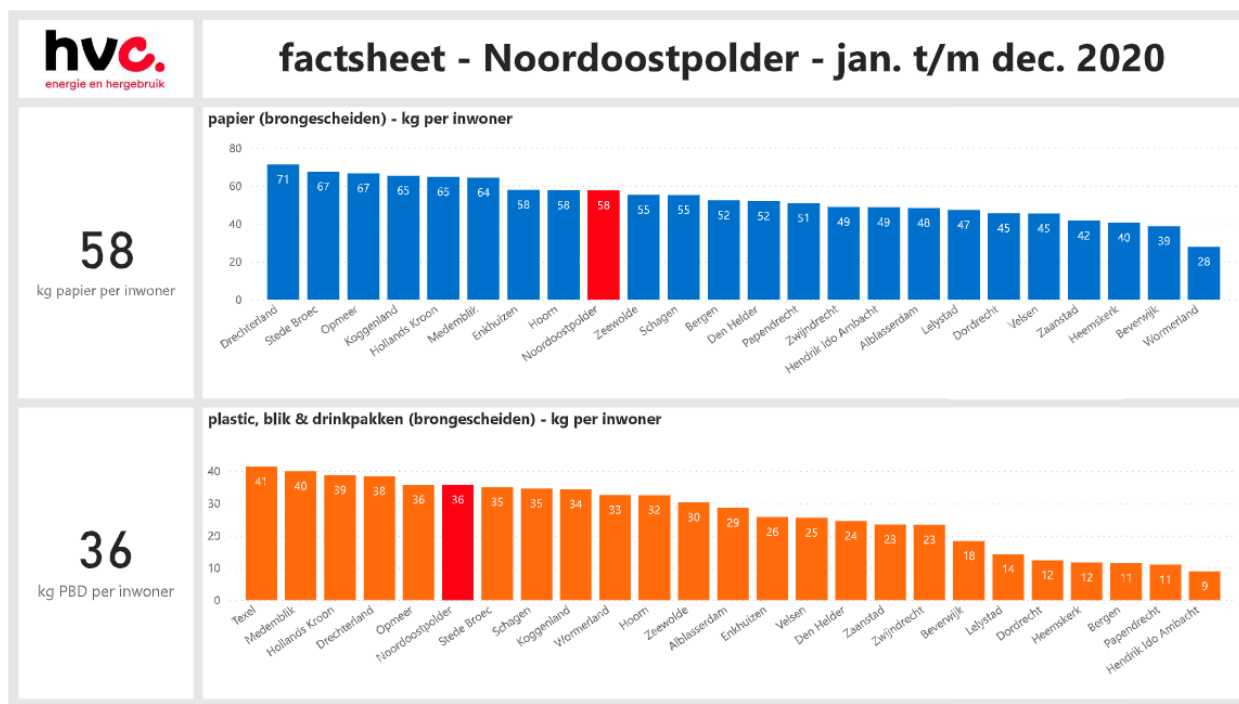
energieproductie
uit restafval

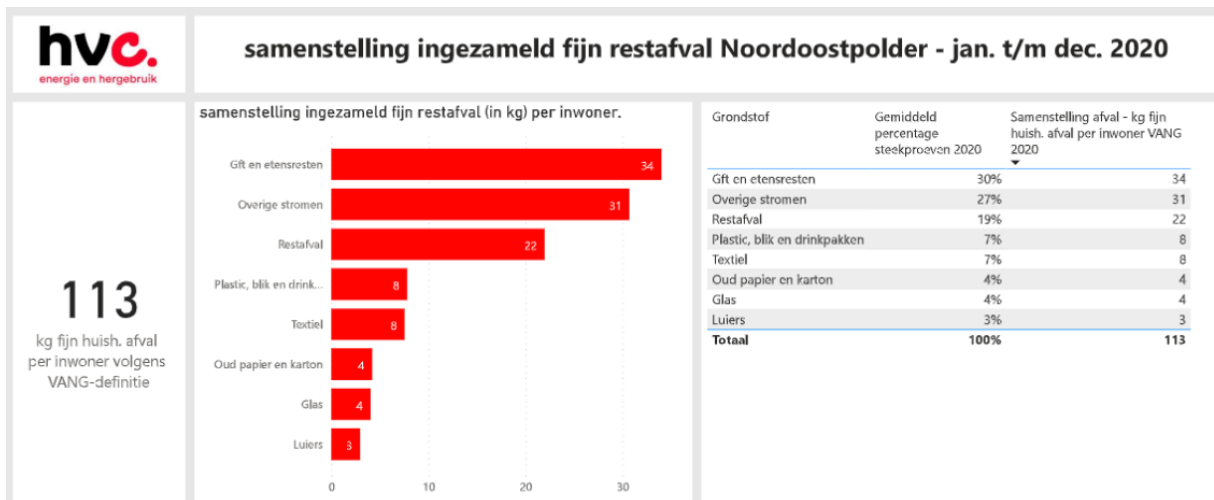


slibverwerking

0 factsheet.



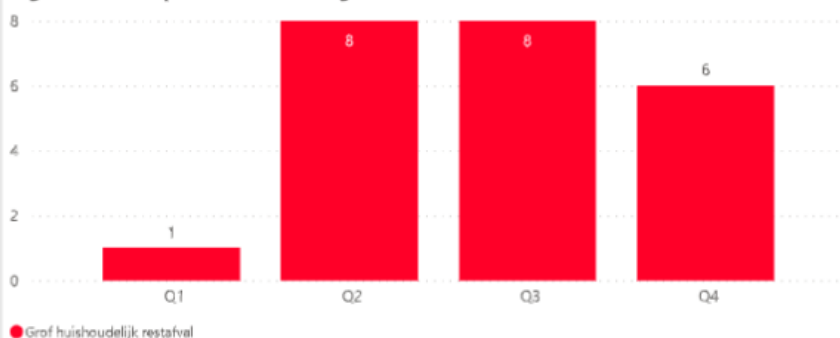




beheer openbare ruimte (BOR) 2020

afgehandelde meldingen binnengekomen via de klantenservice (inzamelcorrecties).

afgehandelde opdrachten binnengekomen via de klantenservice.



1 resultaten.

1.1 fijn huishoudelijk afval.

Gewichten in tonnages

Noordoostpolder

Aantal inwoners: 47262

Aantal WHA: 19440

Afvalstromen

FIJN HUISHOUDELIJK AFVAL

	Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mai	Juni	Cumulatief t/m December	July	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	Totaal	
Fijn huishoudelijk restafval	469	413	464	1.346	518	468	456	1.442	448	470	574	1.493	454	352	368	1.174	6.455	-4%
	479	446	438	1.364	476	427	444	1.347	472	411	473	1.357	682	513	417	1.611	5.679	
Groente-, fruit- en tuinafval en etensresten	469	398	612	1.439	869	797	798	2.463	832	670	806	2.308	548	627	626	1.801	8.011	13%
	448	417	527	1.391	706	761	757	2.224	713	675	670	1.957	536	476	484	1.497	7.069	
Papier	221	186	217	624	213	207	241	661	281	206	225	711	283	219	249	722	2.718	4%
	224	196	190	620	229	205	192	626	251	232	185	678	241	218	231	691	2.614	
Plastic, blik en pak	134	122	163	418	200	148	131	480	132	126	132	390	131	138	130	397	1.685	13%
	119	109	114	342	158	181	124	464	112	113	114	339	117	116	113	348	1.491	
Glas	81	54	73	208	82	77	85	244	76	89	65	210	75	63	71	210	872	9%
	82	58	59	199	74	60	65	199	74	64	68	197	76	65	79	210	804	
Textiel	24	14	20	58	20	22	24	66	23	14	29	66	28	22	19	68	258	14%
	19	13	19	51	22	19	18	59	19	27	13	59	27	18	12	58	226	
Subtotaal	1.398	1.147	1.500	4.094	1.802	1.719	1.735	5.356	1.792	1.854	1.831	5.177	1.489	1.419	1.464	4.372	18.999	
Scheidingspercentage FWA	60%	64%	70%	67%	73%	73%	74%	73%	75%	76%	69%	71%	70%	70%	70%	73%	71%	
	1.380	1.239	1.348	3.967	1.665	1.653	1.600	4.918	1.641	1.521	1.424	4.586	1.680	1.396	1.337	4.412	17.894	
	1%	-7%	10%	3%	14%	4%	8%	9%	9%	2%	29%	13%	-11%	2%	9%	-1%	6%	

1.2 grof huishoudelijk afval.

Gewichten in tonnages

Noordoostpolder

Aantal inwoners: 47252
Aantal WVA: 19440

2020

GROF HUISHOUDELIJK AFVAL

	Cumulatief t/m December												Totaal					
	Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mai	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3			Oktober	November	December	Kwartaal 4
Grof huishoudelijk restafval	101	93	107	301	193	150	117	320	105	95	124	324	127	95	110	341	1.288	20%
Atjedarante elektrische en elektronische apparatuur (AEEA)	23	22	34	90	27	23	31	90	30	32	25	97	25	24	28	98	348	14%
Afvalhoudend afval	4	5	4	13	0	4	5	9	3	4	3	10	4	4	3	11	27	8%
Chout	18	23	44	85	51	61	32	151	56	22	32	118	22	32	21	78	427	13%
Clafteaven	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Grond	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
S-chout	184	146	199	529	183	203	214	600	231	152	202	585	188	179	170	537	2.282	19%
Banden van voertuigen	3	1	2	6	3	3	4	16	2	3	2	7	2	3	3	9	31	-15%
Dekbedekking	0	12	0	12	17	7	7	31	12	7	7	28	5	5	6	17	86	9%
Papachuum	1	1	0	2	1	1	1	2	1	1	1	2	0	0	1	1	7	22%
Schoon punt	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	5	0%
Gasplaten en nacht punt	107	151	243	501	322	375	312	1.018	326	327	240	902	210	108	105	511	2.030	22%
Grof kumafval	7	9	9	25	8	15	7	31	12	9	8	29	12	20	7	49	134	8%
Harde kumafstoffen	9	11	14	24	13	18	10	41	14	16	10	41	15	10	12	38	152	10%
Mafraaven	0	0	14	14	2	6	5	13	5	6	5	16	4	5	5	13	59	22%
Mabalen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Vloetpla	3	5	3	11	9	6	6	12	5	3	6	16	3	0	4	7	52	11%
Klein chemisch afval (KCA)	8	6	6	22	6	11	9	28	10	8	7	25	13	6	6	26	100	22%
Plasticke vellen	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	2	1	1	1	2	10	21%
Subtotaal	505	527	688	2.108	1.048	1.019	980	3.028	1.187	922	979	2.989	993	688	638	2.524	10.828	
Schedingspercentege GVA	82%	83%	88%	86%	90%	90%	88%	89%	91%	90%	88%	89%	87%	89%	83%	86%	88%	88%
Totaal restafval	516	508	726	1.747	828	922	738	2.498	908	892	992	2.380	790	588	570	1.854	8.479	
Totaal gescheiden afval	1.423	1.288	1.984	4.885	2.327	2.170	2.122	6.819	2.406	1.911	2.012	6.329	1.871	1.838	1.672	5.381	22.893	
Totaal ingezameld afval	1.939	1.774	2.433	6.292	2.948	2.738	2.695	8.381	2.999	2.476	2.710	8.148	2.452	2.383	2.160	6.939	29.629	
Granschedingspercentege	73%	71%	73%	73%	79%	79%	79%	79%	81%	77%	74%	78%	78%	80%	73%	78%	73%	73%

1.3 kilogram per inwoner.

Kilogram per inwoner

Noordoostpolder																2020	
Aantal inwoner	Cumulatief t/m December																
Aantal woonhuisaansluitingen	Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mei	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	Totaal
Afvalstroom																	
Restafval	11,9	10,5	11,9	34,3	12,8	11,8	11,9	36,6	11,4	11,7	14,6	37,8	12,1	9,3	10,2	31,6	140,3
Groente-, fruit- en tuinafval en etensresten	9,9	7,6	12,9	30,5	18,4	16,9	16,9	52,1	17,6	14,2	17,1	48,8	11,6	13,3	13,3	38,1	169,5
Papier	4,7	3,9	4,6	13,2	4,5	4,4	5,1	14,0	5,9	4,4	4,8	15,0	5,4	4,6	5,3	15,3	57,5
Plastic, blik en pak	2,8	2,6	3,5	8,9	4,2	3,1	2,8	10,2	2,8	2,7	2,8	8,2	2,8	2,9	2,7	8,4	35,7
Glas	1,7	1,2	1,5	4,4	1,7	1,6	1,8	5,2	1,6	1,5	1,4	4,4	1,6	1,3	1,5	4,4	16,5
Textiel	0,5	0,3	0,4	1,2	0,4	0,5	0,5	1,4	0,5	0,3	0,6	1,4	0,6	0,5	0,4	1,4	5,5
Fijn huishoudelijk afval	9,9	8,7	9,8	28,5	16,9	9,9	9,7	30,5	9,5	9,9	12,2	31,6	9,6	7,6	7,8	24,8	115,4
Grof huishoudelijk afval	2,1	2,0	2,3	6,4	2,2	2,1	2,5	6,8	2,2	2,0	2,4	6,9	2,7	2,0	2,5	7,2	27,2
Fijn huishoudelijk restafval	Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mei	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	Totaal
Waarvan VSI	1,1	1,0	1,2	3,3	1,6	1,0	0,9	3,5	1,1	1,0	0,9	2,9	1,3	0,9	0,9	3,1	12,9
Waarvan gesorteerd	0,2	0,2	0,2	0,5	0,3	0,3	0,2	0,7	0,3	0,2	0,1	0,6	0,2	0,2	0,2	0,5	2,4
Aandeel op de VSI in %	0,39%	0,43%	0,39%	0,40%	0,52%	0,30%	0,36%	0,42%	0,47%	0,44%	0,38%	0,43%	0,44%	0,38%	0,35%	0,39%	0,41%
VSI overzicht in kilogrammen	Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mei	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	Totaal
VSI totaal	13.736.873,4	11.513.768,3	14.292.709,2	39.542.412,0	14.773.362,8	12.839.356,0	11.103.378,8	38.616.116,0	18.510.192,0	19.762.569,0	18.891.446,0	57.064.217,0	13.504.452,0	11.849.436,0	12.747.510,0	38.012.394,0	148.899.862,0
Waarvan gesorteerd	2.082.521,0	1.788.701,0	2.579.796,0	6.450.921,0	2.804.969,0	2.427.108,0	2.643.616,0	7.875.692,0	2.720.575,0	2.430.736,0	1.689.958,0	6.842.299,0	1.949.910,0	1.930.788,0	2.172.143,0	6.052.661,0	27.230.512,0
Waarvan VSI materiaal	53.840,0	48.540,0	55.506,7	157.886,7	76.600,3	48.960,0	40.440,0	166.000,3	50.660,0	46.900,0	41.100,0	136.660,0	59.340,0	44.800,0	44.380,0	148.520,0	630.267,0
Ingezameld restafval gemeente	468.660,0	413.280,0	464.326,7	1.346.266,7	517.500,3	467.860,0	456.460,0	1.441.820,3	448.480,0	469.960,0	574.300,0	1.492.660,0	453.600,0	352.260,0	368.480,0	1.174.340,0	5.455.887,0

1.4 grof huishoudelijk/scheidingspercentage.

Grof huishoudelijk / scheidingspercentage

Noordoostpolder																2020	
Aantal inwoner	Cumulatief t/m December																
Aantal woonhuisaansluitingen	Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mei	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	Totaal
Grof huishoudelijk restafval																	
Grof huishoudelijk restafval	101	93	107	301	103	100	117	320	105	95	124	324	127	95	119	341	1.286
waarvan gebracht	101	93	107	301	103	100	117	320	101	95	122	318	126	94	119	339	1.278
waarvan opgehaald	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	3	6	1	0	0	2	8
Grof huishoudelijk restafval																	
Grof huishoudelijk restafval	78	72	104	253	92	109	78	279	86	106	86	278	102	69	88	258	1.068
waarvan gebracht	78	72	104	253	92	109	78	279	86	106	86	278	102	69	88	258	1.068
waarvan opgehaald	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Afvalbrengstation																	
Grof huishoudelijk gescheiden	494	534	779	1.807	943	919	843	2.705	1.082	828	756	2.645	836	771	676	2.183	9.340
Totaal Grof huishoudelijk afval	695	627	886	2.108	1.046	1.019	960	3.025	1.167	923	879	2.969	963	866	696	2.524	10.626
Scheidingspercentage	89,1%	85,2%	87,9%	85,7%	90,2%	90,2%	87,8%	89,4%	91,0%	89,7%	85,9%	89,1%	86,8%	89,1%	82,8%	86,5%	87,9%
Afvalbrengstation																	
Grof huishoudelijk gescheiden	438	434	622	1.495	736	813	680	2.209	722	756	604	2.082	648	487	491	1.626	7.411
Totaal Grof huishoudelijk afval	616	606	726	1.747	828	922	708	2.488	808	862	690	2.360	750	555	579	1.864	8.479
Scheidingspercentage	84,9%	85,9%	85,7%	85,5%	88,9%	88,2%	89,4%	88,8%	89,3%	87,7%	87,5%	88,2%	86,4%	87,6%	84,9%	86,3%	87,4%

1.5 kwaliteit stromen.

Cumulatief t/m december 2020

Afkeur in tonnages

2020

Afvalstroom	Noordoostpolder											
	Afkeur											
	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Fijn huishoudelijk restafval	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Groente-, fruit- en tuinafval en etensresten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Papier	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Plastic, blik en pak	33,0	0,0	29,5	33,3	5,2	0,3	41,7	21,5	15,7	155,3	59,6	2,9
Glas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Textiel	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	1,5	0,8	2,3
Grof huishoudelijk restafval	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Asbesthoudend afval	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
C-hout	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gasflessen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Grond	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
B-hout	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Banden van voertuigen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Dakbedekking	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Piepschuim	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,2	0,1	0,0	0,1	0,0
Schoon puin	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gipsplaten en zacht puin	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Grof tuinafval	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Harde kunststoffen	0,0	0,0	0,6	0,2	0,0	0,2	0,7	0,4	0,7	0,4	0,2	0,4
Matrassen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Metalen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vlaktglas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Klein chemisch afval (KCA)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Plant aardige vetten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

1.6 meldingen en opdrachten.

Meldingen en opdrachten

Woonhuishoofdelingen 19440
Inwonersaantallen 47262

Cumulatief t/m december

Afvalstromen	Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mei	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	Totaal
Meldingen (inzamelcorrecties)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fijn huishoudelijk restafval	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Groente-, fruit- en tuinafval en etensresten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Papier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plastic, blik en pak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Opdrachten	0	0	1	1	0	3	5	8	1	2	5	8	3	2	1	6	23
Grof huishoudelijk restafval	0	0	1	1	0	3	5	8	1	2	5	8	3	2	1	6	23
Afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Klein chemisch afval (KCA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grof tuinafval	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Biebzen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dumpingpen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plagdiestbestrijding	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Advies	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	0	0	1	1	0	3	5	8	1	2	5	8	3	2	1	6	23

1.7 BOR-taken.

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

BOR-taken		Cumulatief t/m december																2020
Noordoostpolder		Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mei	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	Totaal
Woonhuisaansluitingen 19440																		
Inwonersaantallen 47262																		
Afvallstromen																		
Manuren																		
KOLKEN		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VEGEN		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DUMPINGEN		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wagenuren																		
KOLKEN		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VEGEN		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DUMPINGEN		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aantallen																		
KOLKEN		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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

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

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

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

1.8 plaagdierbestrijding.

Plaagdierbestrijding

Noordoostpolder

Woonhuisaansluitingen 19440
Inwonersaantallen 47262

Cumulatief t/m december

2020

Alveolstromen	Januari	Februari	Maart	Kwartaal 1	April	Mei	Juni	Kwartaal 2	Juli	Augustus	September	Kwartaal 3	Oktober	November	December	Kwartaal 4	Totaal
Ratten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muizen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bedwantsen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Houtworm	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kakkerlakken	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mierennest	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Papiervisjes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vlooiën	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Advies	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Herhaling				0				0				0				0	0
Wespennest	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hommels	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bijen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ratten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muizen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bedwantsen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Houtworm	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kakkerlakken	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mierennest	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Papiervisjes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vlooiën	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2 analyse en kostenontwikkeling.

2.1 inleiding.

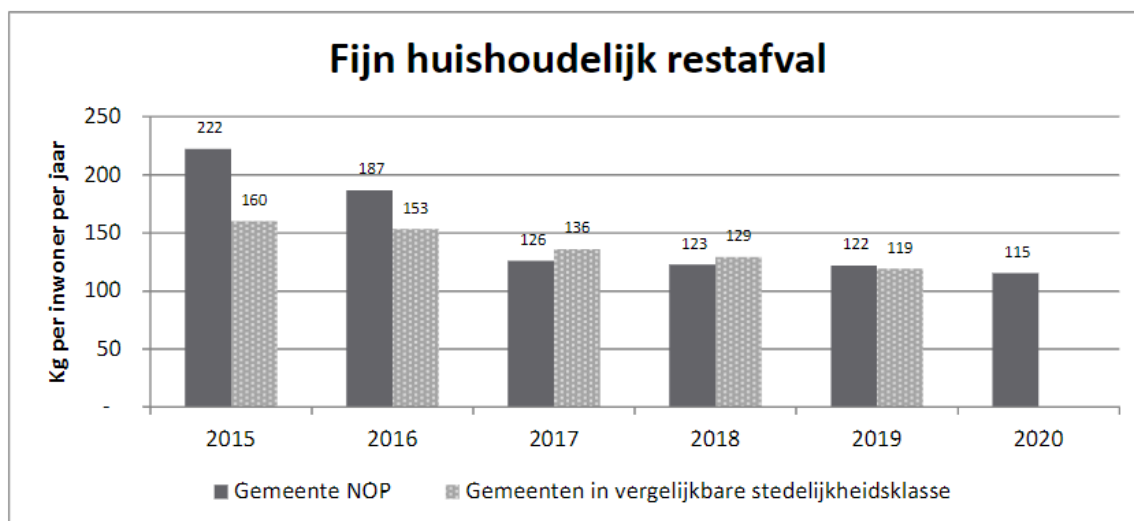
De afvalinzameling is in Noordoostpolder het afgelopen jaar nagenoeg onveranderd gebleven. Normaal gesproken zouden daarom de resultaten van maatregelen uit voorgaande jaren zichtbaar moeten zijn. 2020 heeft vooral in het teken gestaan van (voorbereidingen op) besluitvorming en implementatie van het recycle-tarief per 1 januari 2021.

Echter, in verband met Corona zijn (beperkende) maatregelen genomen die invloed hebben gehad op de hoeveelheid afval en afvalscheiding.

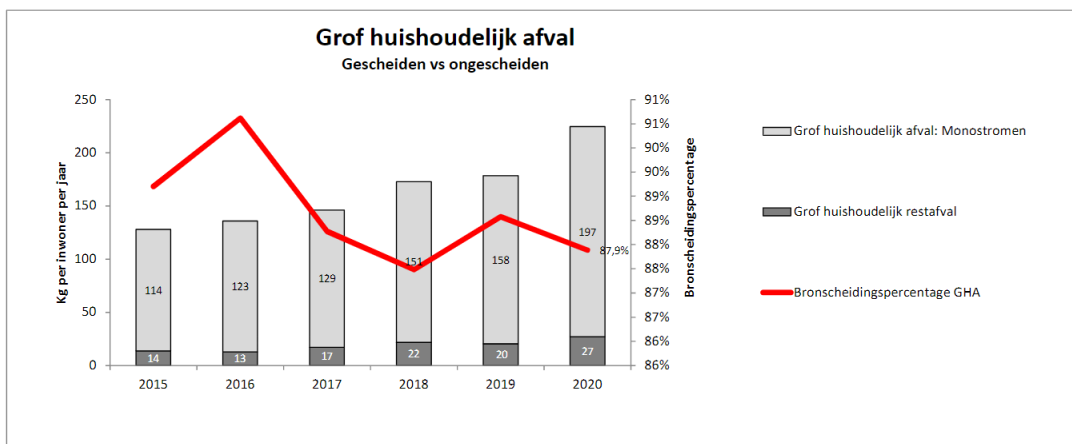
In de volgende paragrafen worden de meest opvallende zaken per hoofdstroom besproken, waarbij de resultaten van 2020 worden vergeleken met die van 2019. Ook zit er een analyse in aan de hand van het 6-profielen rapport dat Eureco jaarlijks in opdracht van HVC opstelt. In dit rapport worden de meest toegepaste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

2.2 analyse per afvalstroom.

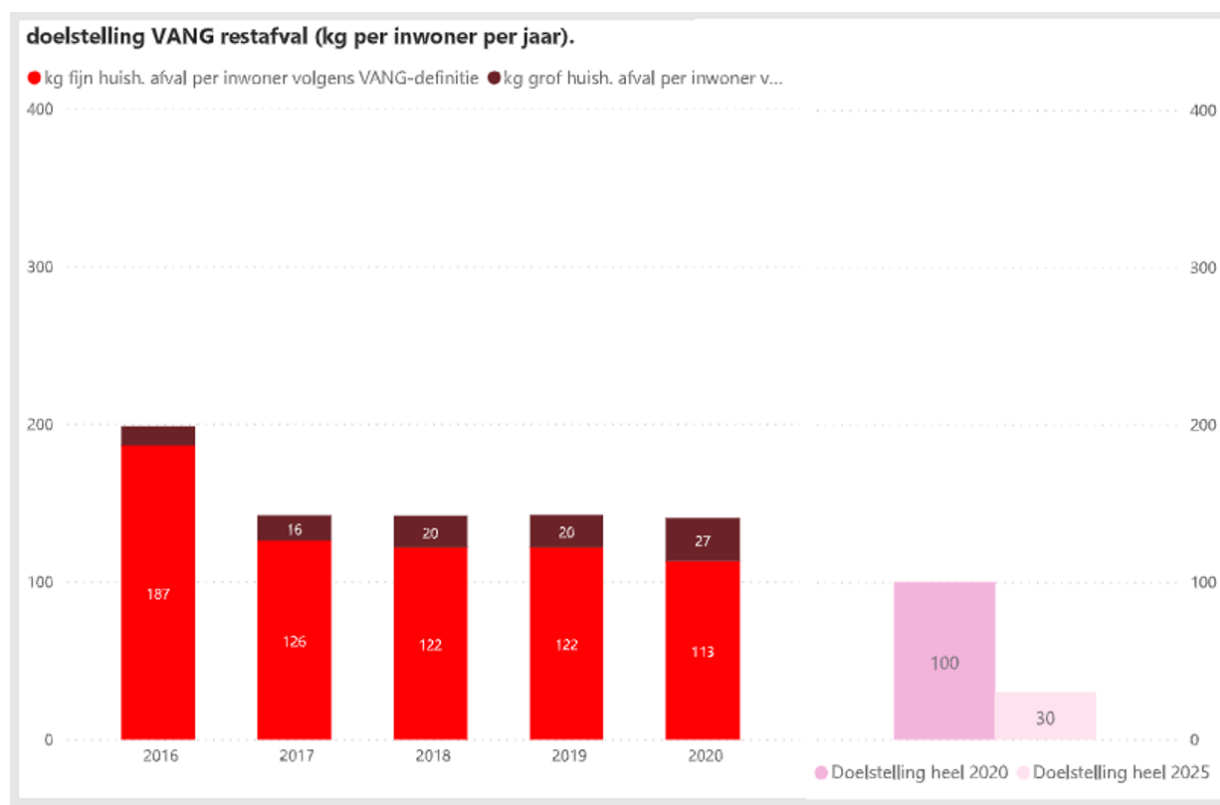
2.2.1 restafval.



De totale ingezamelde hoeveelheid **fijn huishoudelijk restafval** is in 2020 licht gedaald **ten opzichte van 2019**. De hoeveelheid **grof huishoudelijk restafval** is daarentegen juist gestegen. Dit is zonder meer het effect van het bezoek aan de milieustraat. In 2020 hebben 92.761 bezoekers de milieustraat bezocht.



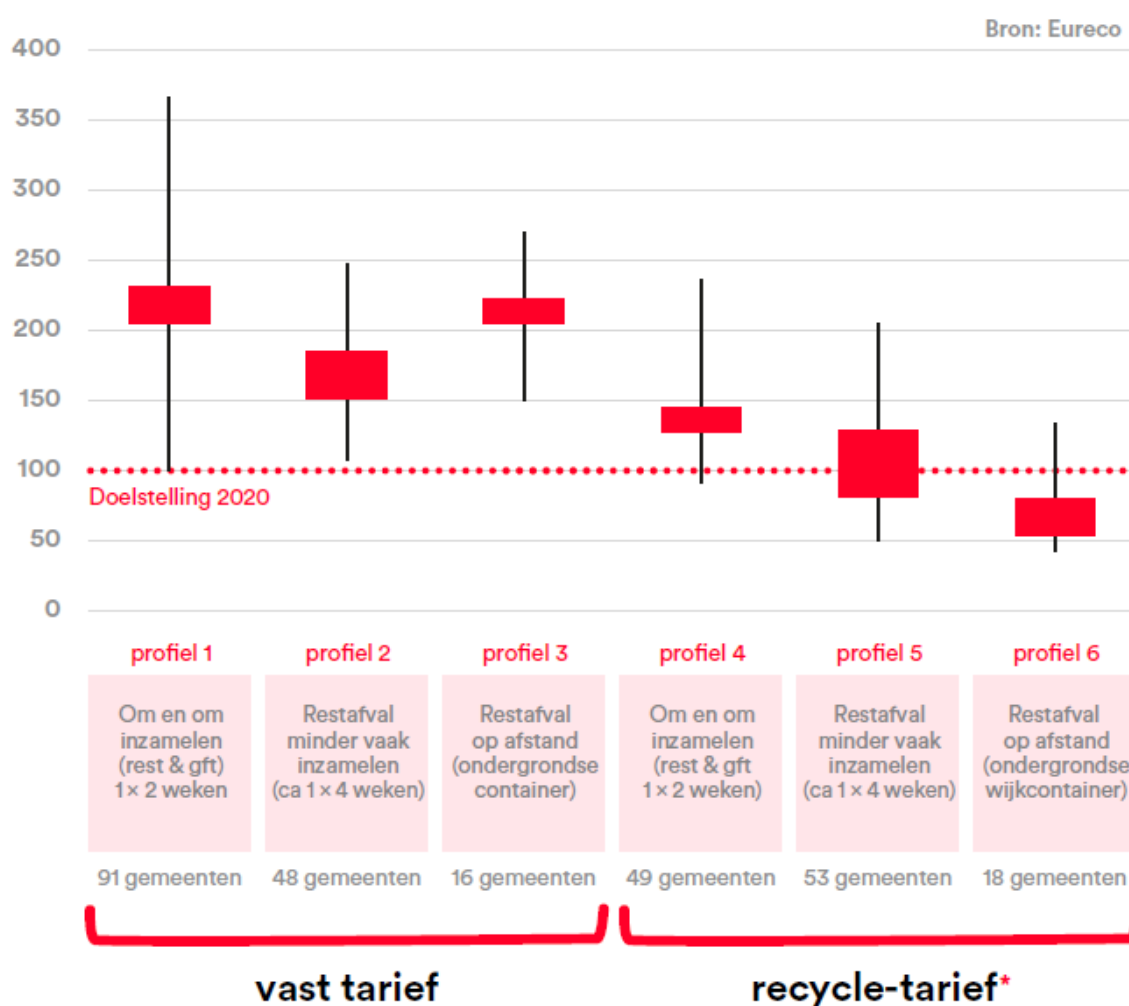
De gemiddelde aangeboden hoeveelheid **restafval per inwoner per jaar** ligt in 2020 op 140 kg.



In onderstaand overzicht staan de zes inzamelsystemen van Nederlandse gemeenten, afgezet tegen de hoeveelheid restafval per systeem. Noordoostpolder bevond zich in 2020 in profiel 2 en bevindt zich met de start van het recycle-tarief in profiel 5.

Grof + fijn restafval

(in kg/inwoner per jaar)

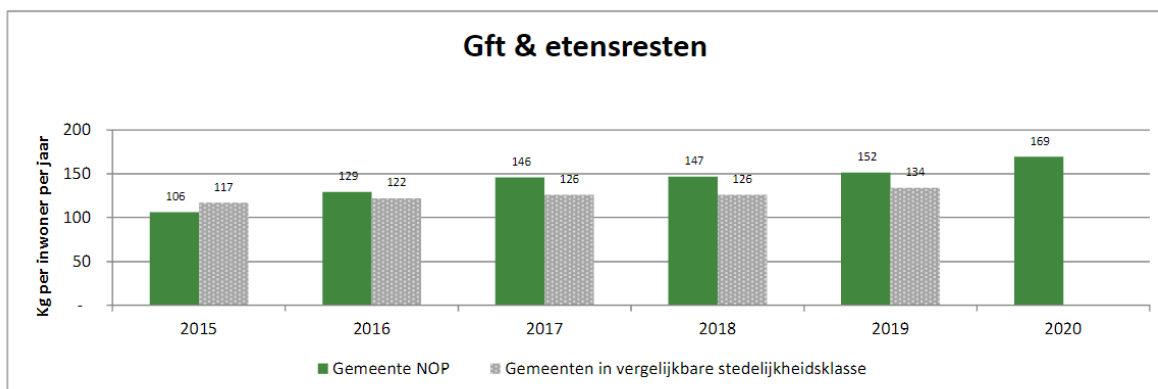


* Diftar

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

2.2.2 groente-, fruit en tuinafval en etensresten (GFT en etensresten).

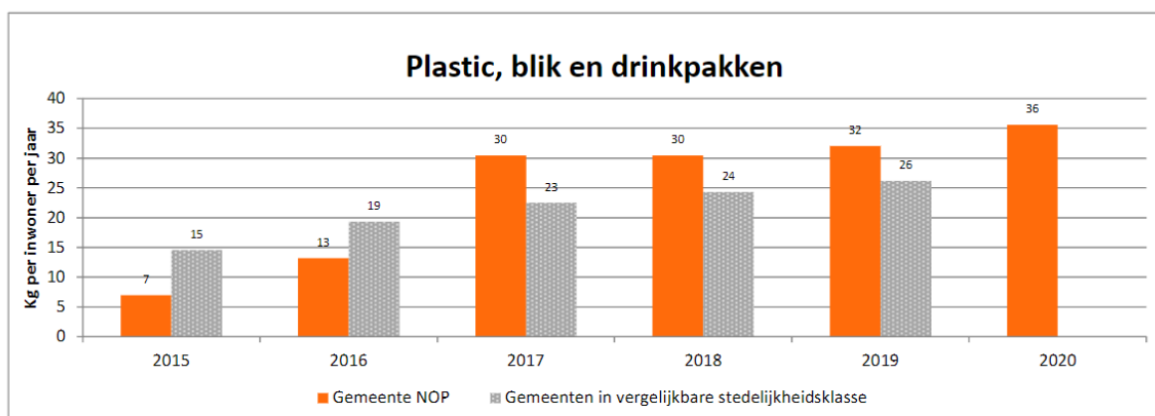
De ingezamelde hoeveelheid is met 13 % toegenomen.



Noordoostpolder heeft een mooi resultaat dat vooral vanwege Corona ten opzichte van 2019 verder gestegen is. Desalniettemin zit er nog ongeveer 34 kg per inwoner aan GFT en etensresten in het restafval.

Vanaf 2021 zal het inzamelresultaat verder stijgen omdat vanaf dat moment ook de hoogbouwoningen voorzien zijn van eigen verzamelcontainers (cocons) om zo hun Groente, Fruit en Etenresresten (GFE) te kunnen scheiden. Tevens zullen inwoners door de komst van het recycle-tarief naar verwachting meer GFE gescheiden houden.

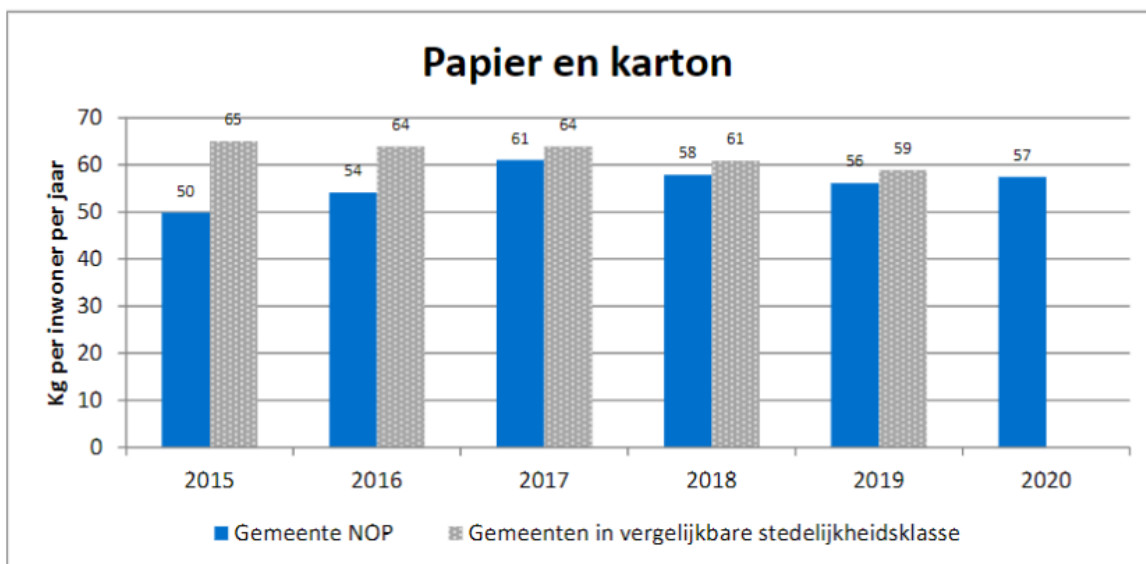
2.2.3 plastic, blik en drinkpakken (PBD).



De hoeveelheid is **toegenomen met 13 %**. Dit is een mooie stijging, maar is met name toe te schrijven aan de effecten rondom de Corona maatregelen. Het aandeel PBD in het restafval is circa 8 kg/inw/jr. Om het resterende potentieel grotendeels uit het restafval te krijgen, zullen vervolmaatregelen nodig zijn. Wat de mogelijke vervolmaatregelen zijn wordt in paragraaf 2.4 besproken.

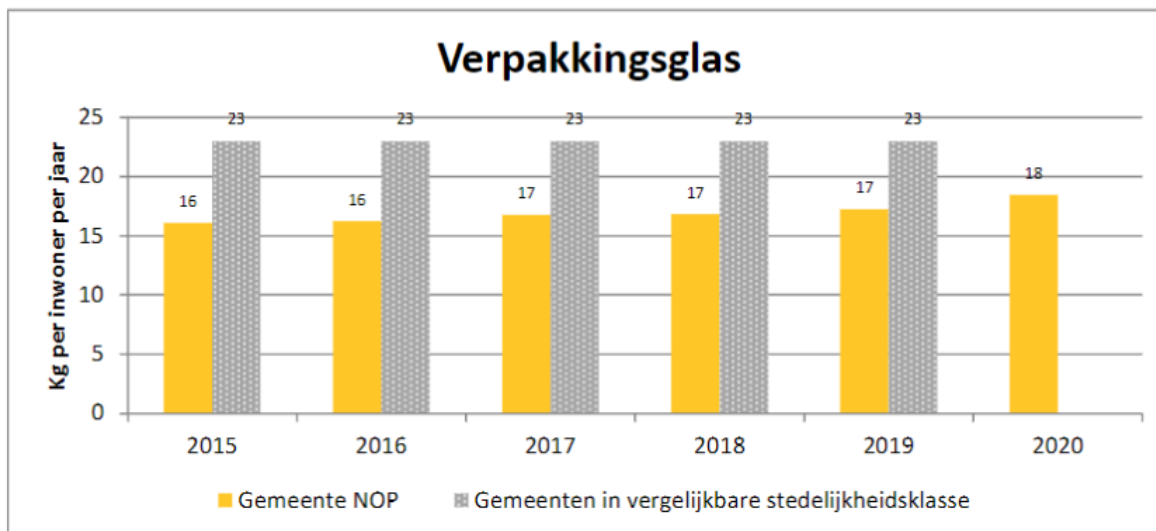
De kwaliteit van deze stroom wordt continu gemonitord en er is in 2020 sprake van een beeld waarin er substantieel sprake is geweest van afkeur van aangeboden PBD. Vooral in het buitengebied doet dit zich voor omdat daar oa landbouwfolie, touwen en netten aangeboden wordt tussen het PBD. Omdat dit een complexe stroom betreft blijft continue aandacht hiervoor belangrijk, ook in de voorlichting naar inwoners. De Afvalcoaches van HVC kunnen hier een belangrijke rol in spelen en zijn inmiddels ook al diverse keren ingezet met een positief resultaat.

2.2.4 oud papier en karton (OPK).



Deze stroom is constant gebleven. Er zit ook niet zoveel meer in het restafval zit blijkt uit sorteeranalyses. In het geval van OPK is het potentieel in het restafval nog 4 kg/inw/jr.

2.2.5 glas.

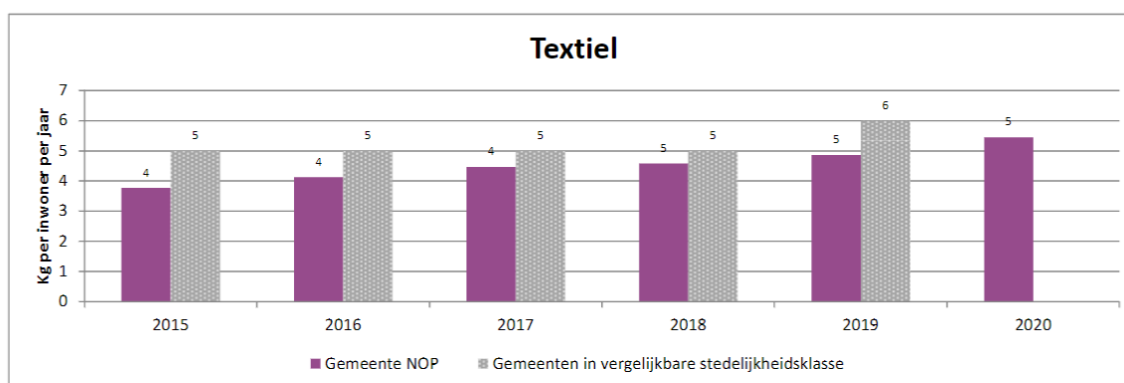


De hoeveelheid ingezameld glas is in 2020 licht toegenomen.

Deze toename is toe te schrijven aan de maatregelen rondom Corona.

Nedvang stelt een subsidie beschikbaar voor het bijplaatsen van glascontainers. Hier is door de gemeente gebruik van gemaakt en dat zal in 2021 naar verwachting leiden tot een toename van het gescheiden aangeboden glas.

2.2.6 textiel.



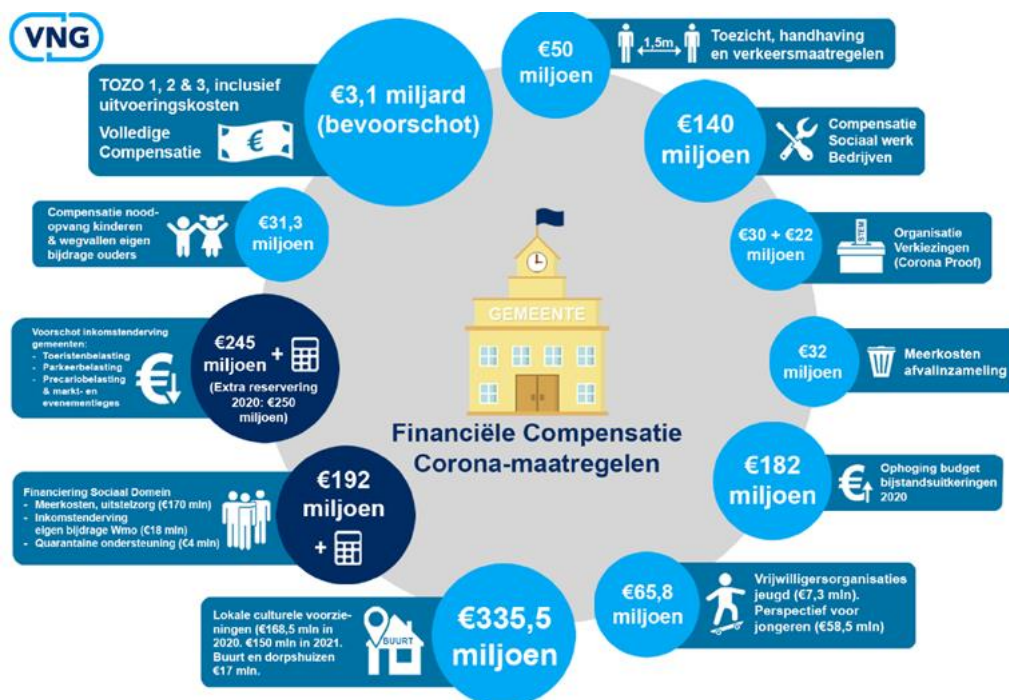
De ingezamelde hoeveelheid textiel bevindt zich rond de 5 kg per inwoner. Voor deze fractie zijn in 2020 geen nieuwe maatregelen uitgevoerd.

2.3 kostenontwikkelingen

2020 was in alle opzichten een bijzonder jaar. De impact van de maatregelen om het COVID-19 virus een halt toe te roepen zijn groot en direct terug te herleiden naar een toename van afval en grondstoffen. Daarnaast staan de prijzen op de grondstoffenmarkt onder druk. Deze combinatie zorgt voor een flinke kostenstijging in 2020, wat naar voren komt in de eindafrekening. De eindafrekening over 2020 volgt in maart 2021. Echter gedurende 2020 is Zeewolde ieder kwartaal al meegenomen in een te verwachten effect op de verwerkingskosten.

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

In verband met de coronacrisis hebben gemeenten zowel extra kosten gemaakt als inkomsten gemist met betrekking tot afvalinzameling. Met name het restafval is, door onder andere het thuiswerken, in hoeveelheid gegroeid. Er is afgesproken deze kosten ad € 32 miljoen voor 2020 te vergoeden. (bron: VNG.nl)



2.4 maatregelen om VANG 2020 te realiseren.

Gemeente Noordoostpolder heeft de afgelopen jaren al een flink aantal maatregelen genomen, waardoor de hoeveelheid restafval per inwoner flink is teruggedrongen. De serviceprikkel is genomen door het restafval minder vaak in te zamelen (1 keer in de 4 weken) maar de grootste afname van het restafval wordt gerealiseerd door dit te combineren met tariefdifferentiatie (recycle-tarief). Hiervan is ion Noordoostpolder vanaf 1 januari 2021 sprake.

Deze stap is nodig om de benodigde trendbreuk te realiseren. Een grote stap wordt gezet in het behalen van de VANG-doelstellingen en gelijktijdig is beheersing van de afvalbeheerkosten mogelijk. Een eventuele volgende stap met nog betere resultaten (minder restafval en lagere afvalbeheerkosten) is invoering van rest op afstand met behoud van het recycle-tarief.

3 marktontwikkelingen HVC breed.

De afdeling Regie op de Stromen (ROS) is binnen HVC verantwoordelijk voor de strategie en de contracten rond alle afval- en grondstofstromen die bij HVC gemeenten vrijkomen: afweging tussen wel of niet verder sorteren en het aangaan van verwerkingscontracten voor alle stromen.

ROS informeert u graag over de ontwikkelingen in de diverse markten zodat uw begrip van de situatie rond grondstoffen verbetert.

Restafval

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

GFT (groente-, fruit en tuinafval)

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

Plastic, blik en drinkpakken (PBD) / voorscheidingsinstallatie (VSI) / Kunststof Sorteër Installatie (KSI)

- Net als bij huishoudelijk restafval en gft is de aanvoer van plastic, blik en drinkpakken (PBD) vele malen hoger geweest dan begroot. Deze verhoging is voor het leeuwendeel toe te wijzen aan de gevolg van het thuiswerken door Corona. RKN (40% HVC) verzorgt namens HVC de sortering van de PBD en rapporteert een toename van 20,7% in 2020.
- Ook de VSI kende een toename in aanvoer door de groei van huishoudelijk restafval (~5%). De uitsortering van PBD is over het hele jaar 10,5% (9,8% begroot), waarbij de vermeden verbranding in totaal uitkwam op 21,8%. Dit is veel hoger dan begroot (15,1%), wat o.a. komt door het uitsorteren van 6,7% ONF.
- Bij een hoogbouw huishouden dat 400 kg/jaar aangeleverd heeft betekent bovenstaande dat 87,2 kg niet verbrand is en dat er 42 kg PBD is uitgesorteerd.
- De nadruk op kwaliteit blijft onverminderd hoog. Het gemiddelde percentage afkeur in 2020 lag op 5%, maar lag bij een tiental gemeenten >10%. De totale omzetsderving van de afkeur komt uit op meer dan €1.0 mio voor alle HVC gemeenten opgeteld. In 2021 is verscherpte controle op acceptatie bij overslagen een speerpunt van RKN en het Afvalfonds Verpakkingen (uitvoerende organisatie van de producenten verantwoordelijkheid).

Papier

- De ontwikkeling van de ingezamelde hoeveelheid papier liet vrij stabiel aanbod zien. Door het vele thuiswerken is de autonome terugname van het aanbod aan papier min of meer tenietgedaan. De inzameling door HVC en door verenigingen in het HVC gebied zijn, ondanks lockdown, volledig doorgegaan.
- De afzet van papier kende een hectisch verloop in 2020. Enkele fabrieken kenden economische stops als gevolg van corona. Deze fabrieken hebben de inname van OI (ontkingsdruk, uitgesorteerde kranten/tijdschriften) in sommige periodes drastisch gereduceerd of totaal gestopt. Door de diversiteit aan afzetcontracten bij HVC is de afzet geborgd gebleven. Impact van een andere orde was er voor de kartonfabrieken. Door de continuïteit in normale winkerverkopen (supermarkten) en de sterk gestegen online verkopen bleef deze sector volop door produceren.
- Door invloed van de lockdown ontstonden er onzekerheden over de beschikbare volumes aan papier, en de prijsontwikkeling was derhalve grillig. Dit uitte zich in sterk variërende prijs voor inzamelbont.
- Met SPK zijn vergaande onderhandelingen gaande om een nieuwe sorteerlijn in Wognum neer te zetten in de loop van 2021.

Metalen ex ABS

- De hoeveelheden ingezamelde metalen op de ABS-en (afvalbrengstations) zijn hoger dan begroot. En ook de prijs van deze metalen ligt – op een dip in het voorjaar na – duidelijk hoger dan begroot (B2020 op 160 €/t). Dit is een voordeel voor de gemeenten.

GHA (grof huishoudelijk afval)

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

Hout

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

Glas

- Geen bijzonderheden.

KCA (klein chemisch afval)

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

Textiel

- Vanaf Q2 viel de gehele markt van tweedehands kleding stil. Er was zeer geringe verkoop in kringloopwinkels en export was niet toegestaan. Dit leidde tot grote druk op de sortering van textiel; de ingezamelde tonnen door HVC lagen op begroting.
- HVC is in staat gebleken om nagenoeg alle ingezamelde tonnen te sorteren, echter wel tegen een tarief van 0 €/t, versus een normaal tarief van 380 €/t (bij goedgekeurd textiel).
- Er is van de nood een deugd gemaakt door met een nieuwe marktpartij afspraken te maken om het ingezamelde textiel eerst op te schonen. Hierdoor kon de sortering blijven doorgaan en is ook voor 2021 sortering gezekerd tegen een acceptabele prijs.
- Doordat vergoedingen lager uitvielen en 15 weken zelfs op €0 lag, valt de eindvergoeding voor 2020 ca 40% lager uit.

Harde kunststoffen

- Door de lockdown is ook voor harde kunststoffen het ingezamelde tonnage fors hoger dan begroot: 4200 ton versus 3500 ton begroot.
- De markt voor harde kunststoffen is zeer slecht geweest in 2020. De lage olieprijs in combinatie met een teruglopende vraag van productie door Corona zorgde voor een complete vraaguitval van gerecyclede harde kunststoffen vanaf de milieustraat.
- Deze verslechterde marktomstandigheid zorgde voor een grote prijsverslechtering die bij andere stromen (behalve textiel) niet is ervaren. Totale kosten van HVC kwamen uit op 340k€ i.t.t. begrote kosten van 170k€. Ook voor 2021 is de prijs voor harde kunststoffen in beginsel tegenvallend t.o.v. eerdere tarieven.

Huishoudelijke Afgedankte Elektrische en Elektronische Apparatuur (AEEA)

- Weinig bijzonderheden.

Kringloopbedrijven

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

4 SROI en participatie bij HVC.

Social Return On Investment

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

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

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

Arbeidsparticipatie.

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

Sociaal inkopen.

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

Co-creatieve projecten.

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

Maatschappelijke activiteiten.

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

Nieuw in 2020 is het NetwerkenWerkt! netwerk, dit is een succesvol opererend kostenloos netwerk, opgezet en aangejaagd door de loopbaanadviseur van HVC in samenwerking met de Strategisch Adviseur Werk van Werkom Zaanstreek Waterland. Het doel van dit netwerk is om naast de SROI inspanningsverplichtingen, de overheid, bedrijven en organisaties samen te laten werken in de uitdagingen waarmee zij te maken krijgen in de steeds veranderende arbeidsmarkt, in de meest brede zin van het woord. Denk hierbij o.a. aan de re-integratie van medewerker(s) en boventallige medewerkers door Corona. Maar ook het plaatsen van participatiekandidaten zoals uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden. Tijdens de bijeenkomsten matchen we de kandidaten, de vacatures, de stage werkervaringsplekken en wisselen we contacten, tips en ervaringen uit. NetwerkenWerkt! is in 6 arbeidsmarktregio's actief, t.w.: Alkmaar, Zaanstreek/Waterland, Dordrecht/Breda, Friesland/Groningen, Zuid-Kennemerland/IJmond en Amsterdam. In 2021 komen hier, zoals het er nu uitziet Zwolle, Noord Holland Noord en Midden Nederland bij.

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

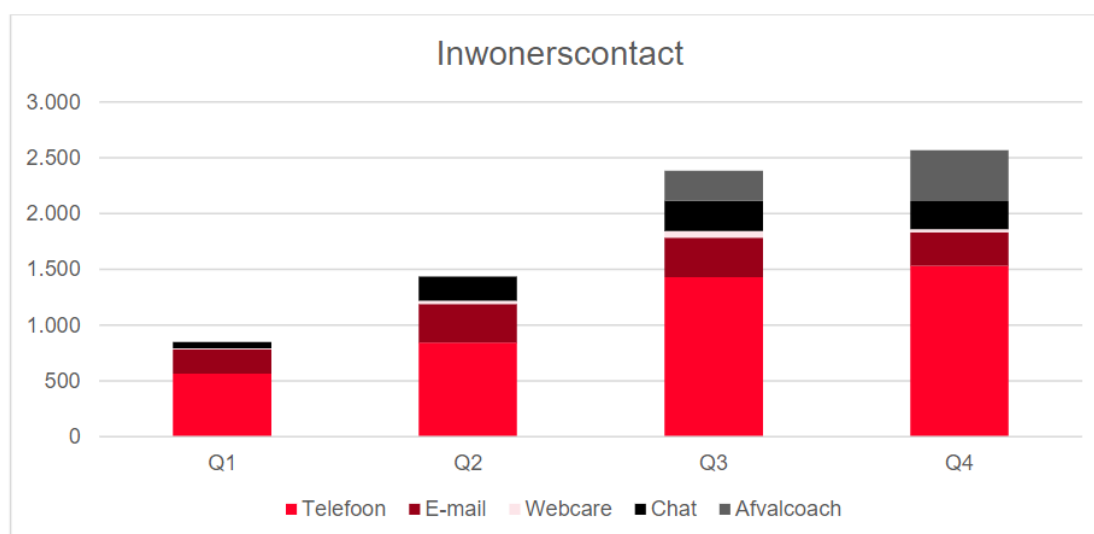
5 klanttevredenheid.

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

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

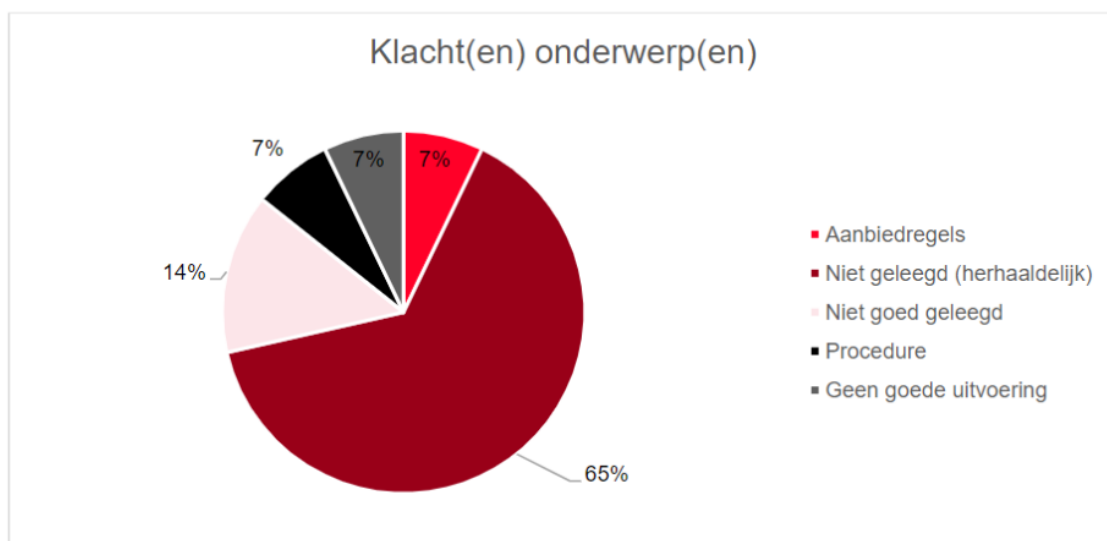
5.1 inwonersrapportage.

Inwonersrapportage Noordoostpolder

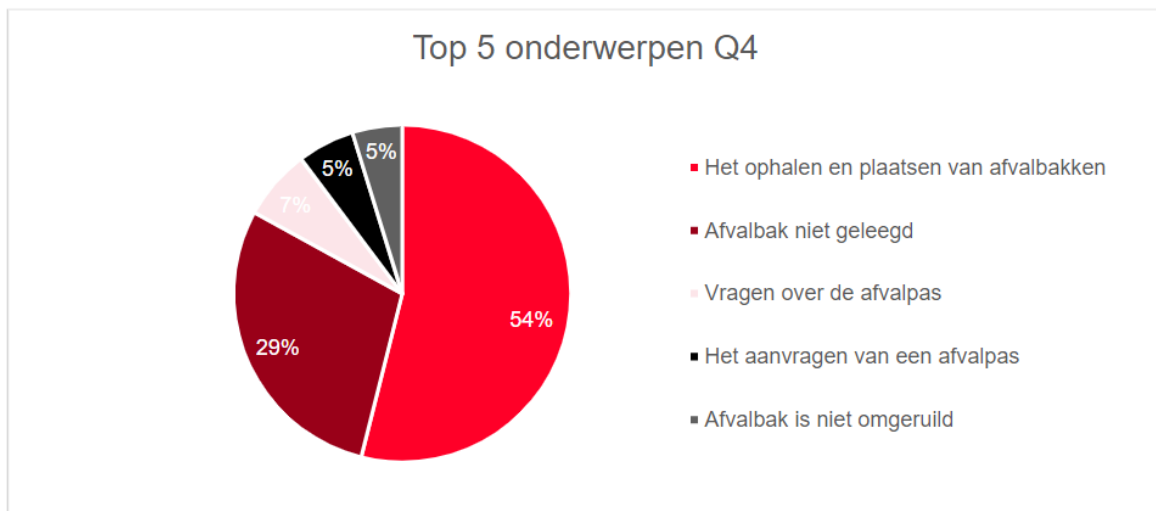


5.2 afgehandelde klachten.

Afgehandelde klachten				
Woonplaats(en)	Q1	Q2	Q3	Q4
Bant	0	0	3	1
Creil	0	2	1	2
Emmeloord	1	2	3	7
Ens	1	0	0	1
Marknesse	1	0	1	1
Nagele	0	0	1	0
Rutten	0	0	0	1
Tollebeek	0	0	0	1
Totaal	3	4	9	14



5.3 top 5 onderwerpen



6 communicatie.

6.1 communicatie rondom het coronavirus.

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

6.2 klanttevredenheidsonderzoek.

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



Algemene resultaten

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

Resultaten per gemeente

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

6.3 laatste deel gft en etensresten-campagne.

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

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



Resultaten campagne

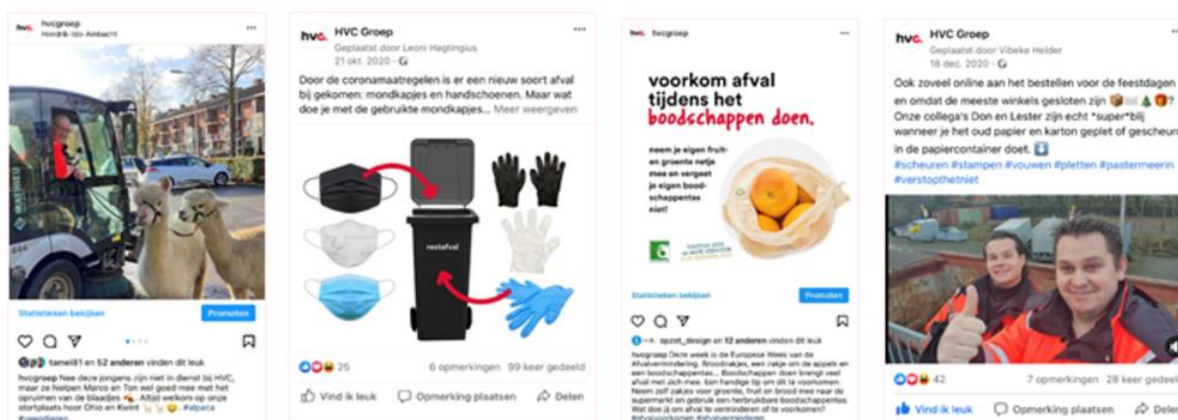
In december hebben we het evaluatierapport van deze campagne met u gedeeld. Een belangrijke conclusie is dat interactie bij dit onderwerp heel belangrijk is. Berichten roepen veel vragen op die actief en correct beantwoord moeten worden. Dit kan via webcare/klantenservice maar ook door inzet van afvalcoaches. Helaas was dat laatste door coronamaatregelen niet mogelijk.

Heeft u deze mail gemist of heeft u hier nog vragen over? Neem dan gerust contact op via communicatie@hvcgroep.nl.

6.4 social media.

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

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



6.5 jaaroverzicht afval scheiden.

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

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

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



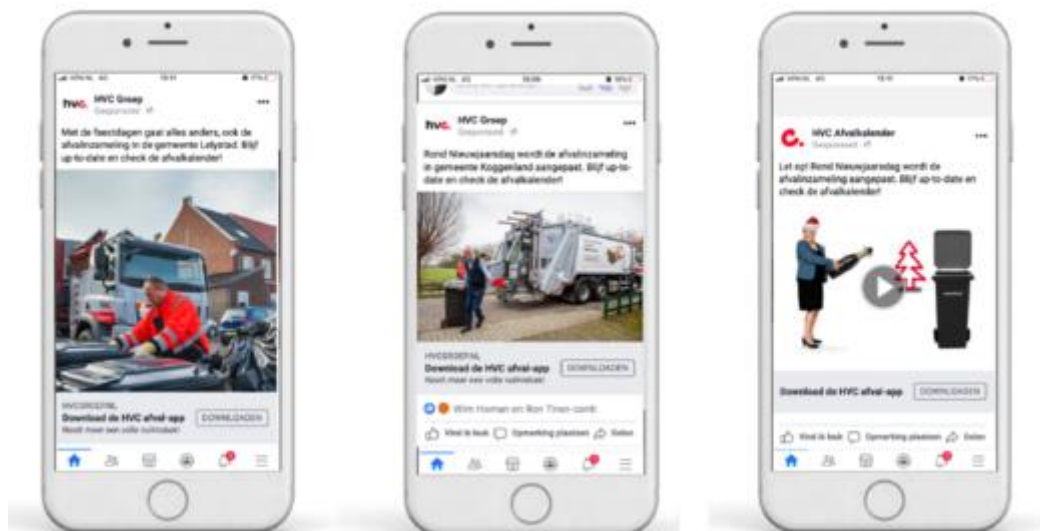
6.6 eindejaars-/feestdagencommunicatie.

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

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

zoeken en dat 71% dit ook op deze wijze doet.

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



6.7 afval scheiden op scholen.

Door op school het afval goed te scheiden, leren kinderen van jongs af aan hoe afval scheiden werkt en wat de positieve gevolgen hiervan zijn. In de klas komen kleine afvalbakjes waar de kinderen de verschillende stromen in kunnen sorteren. Door het afval goed te scheiden blijven waardevolle grondstoffen behouden en kunnen deze gerecycled worden. Goed voor het milieu en de kosten voor afvalverwerking gaan omlaag. Als tegenprestatie adopteren de leerlingen een ruimte rondom de school die zij schoon houden (Schoon Belonen).

Aantal scholen

In de gemeente Noordoostpolder doen 25 scholen mee aan dit project. Vanwege corona is er in het afgelopen kwartaal geen nieuwe school bij gekomen.

6.8 recycle-tarief.

Het laatste kwartaal van 2020 stond in het teken van de introductie van recycle-tarief. De communicatie naar inwoners is sterk geïntensiveerd die laatste drie maanden van het jaar.

De meest in het oog springende onderdelen van de communicatie waren:

- Alle inwoners van hoogbouw zijn per brief geïnformeerd over recycle-tarief en hebben een afvalpas gekregen.

- Afvalcoaches zijn langs de deuren gegaan
 - o Hier is een filmpje van gemaakt en via social media gedeeld
- Er is een speciale flyer voor inwoners ontwikkeld met daarin alles over recycle-tarief
- Er zijn twee pagina's in de krant gepubliceerd rond de vaststelling van het tarief
- Er is een webinar georganiseerd 'Alles over afval scheiden'
- Er is een bel-avond voor inwoners georganiseerd over de vaststelling van de tarieven
- Er zijn vier inwoners al ambassadeur geworven. Ook komend jaar kunnen zij worden ingezet bij communicatie over recycle-tarief.



Naast deze acties is de laatste maanden van 2020 gebruikt om de campagne voor te bereiden voor de introductie van de nieuwe HVC-app. Deze app is ontwikkeld in het kader van recycle-tarief en Noordoostpolder is de eerste gemeente die hier gebruik van gaat maken. De app is op 4 januari gelanceerd. In de eerste kwartaalrapportage van 2021 meer hierover.

recycle-tarief: beter afval scheiden, minder restafval in Noordoostpolder.

In het restafval van inwoners in Noordoostpolder zitten nog altijd veel herbruikbare materialen. Denk bijvoorbeeld aan etensresten en plastic. Wanneer u afval goed scheidt en er weinig restafval overblijft, is dit beter voor het milieu. Met het recycle-tarief krijgt u hiermee ook invloed op de hoogte van uw afvalstoffenheffing. Het recycle-tarief gaat op 1 januari 2021 in. De gemeenteraad heeft op 9 november de bedragen voor recycle-tarief vastgesteld.

bedragen recycle-tarief per 1 januari 2021.

vast tarief:

46persoonshuishouden: € 202,50
meerpersoonshuishouden: € 212,50

+ variabel tarief:



waarom recycle-tarief?

Het recycle-tarief komt er om het scheiden van afval meer te stimuleren. Dit betekent minder restafval en betere scheiding van grondstoffen zoals gft en etensresten, plastic, blik en drinkpakken en papier. En dat is nodig. In de eerste plaats voor het milieu, maar restafval laten verbranden wordt ook duurder. De landelijke overheid maakt deze kosten steeds hoger en spoort ons zo aan om het afval beter te scheiden. Als er niets zou veranderen, gaan de kosten voor de afvalstoffenheffing de komende jaren omhoog.

hvc. Handig!
de HVC-app.
Hoe vaak zat u de restafvalbak buiten? Of gebruikt u de ondergrondse container voor restafval? Maak er een sport van en uw afval goed te scheiden en daardoor minder restafval over te houden. De nieuwe HVC-app helpt u hiermee!

Tips op maat
Of u nu in een boerderij, een rijshuis of een flat woont. Woont u alleen of met meerdere, heeft u huisdieren of niet? Als u een persoonlijk account aanmaakt in de nieuwe app, krijgt u tips op maat die afval scheiden in uw situatie makkelijker maken.

Wat wordt uw doel?
U kunt zichzelf doelen stellen; hoe vaak denkt u in 2021 uw restafvalbak te laten legen? De app houdt het allemaal voor u bij.

Container gezocht!
Ook handig: in de app kunt u nukiën welke onder- of bovengrondse container het meest dichtbij is. En als die container overvol is, een storing heeft, kunt u dat ook thuis al zien voordat u naar de container toe loopt.

Afvalwijzer én kalender
En natuurlijk kunt u in de nieuwe app ook gebruik maken van alle handig hulpmiddelen die de huidige app ook heeft. Zo kunt u zien wanneer het afval bij u in de straat wordt opgehaald en hier een melding voor ontvangen. Wat hoort waar? Gebruik de afvalwijzer met handige foto en barcodescanner. Deze hulpmiddelen nemen we natuurlijk mee naar de nieuwe app.

De nieuwe app vervangt de huidige HVC-app en kunt u vanaf 4 januari downloaden in de Appstore en via GooglePlay.
Tot die tijd kunt u de huidige app blijven gebruiken!

Andries, Angélique, Maaike en Sandra. Hoe doen zij het?

De komende tijd delen deze inwoners van gemeente Noordoostpolder ervaringen en tips op het gebied van afval scheiden en minder restafval overhouden.



Andries Yska (69)
woont met zijn vrouw in een eengezinswoning met tuin in Emmeloord.

"Mijn vrouw en ik scheiden ons afval best goed. Maar soms gaat er ook wel eens iets mis en denk je 'dat had daar niet in gemoeter'. Door recycle-tarief zullen we wel nog iets beter ons best gaan doen met het scheiden van afval. Ik denk dat dat voor veel mensen geldt."



Sandra Brouwer (33)
woont samen met haar dochter Myla (7) en hond, wat en vogel in een appartement in Emmeloord.

"Samen met Myla probeer ik ons afval nu zo goed mogelijk te scheiden. Dat doen we heel bewust sinds bekend werd dat volgend jaar het recycle-tarief wordt ingevoerd. We hebben veel plastic afval. Ik ben blij dat dit vanaf 1 januari serieus wordt opgehaald bij hoogbouw in plaats van vierwielers."



Angélique Michel (43)
woont met haar man en twee kinderen van 3 en 5 jaar in een eengezinswoning in Emmeloord.

"Bij ons thuis wordt recycelen en zo min mogelijk afval online en met de papieren ingangsten. Onze kinderen zijn de toekomst, dus ik vind het belangrijk dat zij hier nu al over leren en mee bezig zijn. Dat gaat goed, maar soms belandt er ook zeker nog wel iets in de verkeerde bak. De komst van recycle-tarief maakt dat we er samen extra mee aan de slag gaan."



Maaike Hobbelman (34)
woont samen met haar man en twee kinderen van 2 en 6 jaar en hond Joey in een eengezinswoning in Bant.

"Samen met de kinderen scheiden we ons afval zo goed mogelijk. Door kleine aanpassingen te doen - we hebben nu bijvoorbeeld vier afvalbakken in huis - gaat dit steeds beter. Aan de buitenkant in Bant krijgen we eerst twee restafvalbakken en nu hebben we er één die we niet eens elke maand hoeven te laten legen. Spullen die normaal wel eens in de restafvalbak belanden, kapot sneed goed bijvoorbeeld, sparen we nu op en brengen we één keer in de zoveel tijd naar de milieustraat."

