



De Gemeenteraad van Albrandswaard

Uw brief van:	Ons kenmerk:	415380
Uw kenmerk:	Contact:	Mw. E.P.F. Rikaart
Bijlage(n):	Doorkiesnummer:	+31105061792
	E-mailadres:	e.rikaart@bar-afvalbeheer.nl
	Datum:	9 november 2021

Betreft: Beantwoording schriftelijke vragen fractie EVA/FRANS – Afvalinzameling

Geachte raadsleden,

Op 15 oktober 2021 hebben de fracties EVA en FRANS vragen gesteld over niet-geleegde minicontainers. In deze brief beantwoorden wij die vragen.

Vraag 1. Waarom is er gekozen voor een lik op stuk beleid en niet eerst een waarschuwing? Indien dit wel eerder is gedaan, wanneer was dit? Hoe is dit gedaan? Waarom is er nu gekozen om de containers niet te legen? Graag uitleg van het beleid.

Antwoord:

De gemeenteraad heeft eind vorig jaar de Afvalstoffenverordening Albrandswaard 2020 vastgesteld. In het bijbehorende Uitvoeringsbesluit zijn regels opgenomen omtrent de dagen, tijden, plaatsen en wijze waarop afvalstoffen kunnen worden overgedragen of ter inzameling worden aangeboden. Voor het aanbieden van minicontainers geldt een aantal regels, één daarvan is dat de deksel van de minicontainer volledig gesloten moet zijn. Een volle container met de deksel open kan door de vuilnismannen niet veilig worden opgetild en geleegd. Daarnaast kan het leiden tot zwerfafval met mogelijk ongedierte als gevolg en/of nare geuren veroorzaken. Tijdens de eerste coronalockdown is hier tijdelijk soepeler mee omgegaan. Dit om bewoners tegemoet te komen vanwege het thuiswerken en het sluiten van het afvalaanbiedstation.

Inwoners zijn de afgelopen periode via diverse kanalen geïnformeerd over het juist aanbieden van de minicontainer. Dit is o.a. gebeurd via:

- In maart – tijdens de week van de afvalhelden – is een filmpje gedeeld over de rode kaart.
- In juni is gestart met het informeren van de inwoners via de website.
- In juni en september is er in een spread van twee pagina's in de lokale media aandacht besteed aan het juist aanbieden van minicontainers.
- In juli is gestart met het uitdelen van gele kaarten als waarschuwing aan inwoners die de minicontainer te vol en met open deksel aanbieden.
- In juli en oktober is er ook op de sociale media aandacht aan besteed.
- In oktober is gestart met het uitdelen van de rode kaart en het niet legen van de betreffende minicontainer.



Vraag 2. Hoeveel containers zijn er gelabeld en niet geleegd?

Antwoord:

Er zijn op donderdag 14 oktober 80 minicontainers PMD+restafval in Portland gelabeld met een rode kaart en niet geleegd.

Vraag 3. Sommige bakken staken minimaal uit, bijvoorbeeld doordat de lucht niet uit de zakken was gehaald. Worden deze bakken in de toekomst niet meer meegenomen?

Antwoord:

Nee, deze worden niet geleegd. De deksel dient volledig gesloten te zijn.

Vraag 4. Een aantal bewoners hebben de bak langs de kant gezet, en buurtbewoners/werkbusjes hebben nog een of meerdere zakken erbij gegooid waardoor ze ook nog eens onterecht niet zijn geleegd. Dit gebeurde zelfs vlak voor het legen. Hoe kan dit in de toekomst worden voorkomen?

Antwoord:

Er wordt onderzocht of er een mogelijkheid is bewoners aan te bieden om een slotje op de minicontainer te plaatsen. Verder wordt geadviseerd de minicontainer in de ochtend aan te bieden i.p.v. de avond tevoren.

Vraag 5. Per januari moet er per lediging betaald worden wat uitnodigt tot afval dumpen, zowel als in de situatie geschetst bij vraag 4, als in de natuur. Hoe gaat de gemeente dit voorkomen en handhaven? Immers de bakken kunnen niet afgesloten worden?

Antwoord:

Met de start van het Variabel Tarief per 1 januari is inderdaad de kans aanwezig dat het probleem van bijplaatsingen zal toenemen. Daarop is vooruitlopend in juni een project gestart voor een integrale aanpak van bijplaatsingen. Het betreft een nauwere samenwerking op het gebied van beheer, handhaving, communicatie en participatie. Aanpak bij de bron door gedragsbeïnvloeding is daarbij het uitgangspunt. Bijplaatsingen komen vooral voort uit menselijke gedrag, zo blijkt ook uit onderzoek. Dit blijkt ook uit ervaringen uit andere stedelijke gemeenten en landelijk. Het advies is gericht op hotspots, en mensen en middelen worden daar ingezet waar de problematiek het meest aanwezig is en de meeste impact te behalen is. Daarnaast wordt onderzocht of er een mogelijkheid is om inwoners aan te bieden een slotje op de container te plaatsen en welke kosten hiermee gemoeid zouden zijn.

Vraag 6. Heeft de gemeente nagedacht over een systeem wat ervoor zorgt dat de klike afgesloten kan worden?

Antwoord:

Ja, zie antwoord bij vraag 4 en 5.

Vraag 7. Wat moeten de inwoners doen met de zakken van de komende twee weken nu de bakken al helemaal vol zitten?

Antwoord:

Deze kunnen ze in dit specifieke geval éénmalig brengen naar het afvalaanbiedstation.



Vraag 8. Pas aan het einde van de dag kwam er een Instagram bericht waar alles nogmaals werd uitgelegd, ook kregen de inwoners een push bericht in de BAR afvalbeheer app. Waarom is dit niet vooraf zo gecommuniceerd?

Antwoord:

Deze berichtgeving was een herhaling van een al veel langer lopend communicatietraject, zoals u bij vraag 1 heeft kunnen lezen.

Vraag 9. Waarom heeft de gemeente er (niet) voor gekozen om alleen via (social)media te communiceren, en niet eerst door met labels te waarschuwen?

Antwoord:

Zoals bij vraag 1 is aangegeven worden al sinds juli gele labels uitgedeeld om inwoners te waarschuwen.

Vraag 10. Waarom lijkt het alsof er in de BAR afval-app dit niet gecommuniceerd is voordat er werd opgehaald? Pas nadien is er gecommuniceerd, Klopt dit?

Antwoord:

De communicatiemogelijkheden van de BAR afval-app zijn beperkt en voornamelijk bedoeld om calamiteitenberichten te versturen. Voor niet-calamiteiten worden andere communicatiekanalen ingezet. Inmiddels is er in de app wel een advertorial geplaatst die inwoners zien als ze de BAR afval-app opstarten. Om bewoners te waarschuwen is er besloten om een uitzondering te maken en toch een pushbericht te versturen. Deze zal de komende weken nog enkele malen herhaald worden. Ook wordt de mogelijkheid bekeken om aan de herinneringsberichten (melding minicontainer aanbieden) een korte tekst toe te voegen.

Vraag 11. Op het label staat te lezen dat bewoners contact kunnen opnemen met de gemeente. Via de website van BAR-afvalbeheer kan men een afspraak maken voor het ophalen van afval. Echter dit betreft alleen grof huishoudelijk afval-, grof snoeiafval, en oud ijzer, en niet de optie huisafval

- A. De optie melding afvalcontainers oogt niet als de juiste optie hiervoor, is deze aanname onjuist?
- B. B. Wat zouden bewoners in deze situatie wel moeten doen?

Antwoord:

Via het label wordt kenbaar gemaakt dat bewoners de mogelijkheid hebben om een afspraak te maken voor het ophalen van grof huishoudelijk afval, grof snoeiafval en oud ijzer. Fijn huishoudelijk afval wordt middels de minicontainer opgehaald in de normale tweewekelijkse routes. Dit is ook de enige manier waarop inwoners hun fijn huishoudelijk afval kunnen aanbieden bij de gemeente. Indien 1 minicontainer niet voldoet bestaat de mogelijkheid om een tweede minicontainer aan te vragen tegen betaling.

Vraag 12. Op de website staat er bij contactgegevens alleen het te raadplegen telefoonnummer 010 5061111. Echter, na het raadplegen van het telefoonnummer werd er medegedeeld dat er in individuele gevallen niet over wordt gegaan tot het maken van een afspraak voor het ophalen van huisvuil. Daarbij werd er verwezen om per email een klacht in te dienen. Waarom wordt er op het label verwezen contact op te nemen met de gemeente als inwoners telefonisch niet geholpen worden?

Antwoord:

De bewoners die telefonisch contact hebben gezocht/gehad met Afvalbeheer zijn te woord gestaan. In het persoonlijke gesprek is uitgelegd waarom de minicontainer niet is geleegd en dat ze éénmalig hun niet-ingezamelde PMD+Restafval kunnen brengen naar het afvalaanbiedstation.

Vraag 13. Op de website van de gemeente Albrandswaard staat nergens een e-mailadres waarnaar inwoners direct kunnen communiceren. Is hier bewust voor gekozen? Graag een uitleg.

Antwoord:

Ja, hiervoor is bewust gekozen. Op de website van BAR Afvalbeheer staat naast een telefonische contact mogelijkheid ook een meldingsformulier (per gemeente). Dit meldingsformulier zorgt ervoor dat de melding direct wordt geregistreerd en meteen bij de juiste afdeling terecht komt. Hierdoor kan een melding sneller en effectiever worden opgepakt. Dit systeem binnen de gemeenten zorgt er ook voor dat we meldingen, vragen en klachten kunnen monitoren.

Vraag 14. Zowel in deze cases als voor zorgvragen is de telefonische wachttijd gevoelsmatig lang. Hoe lang is de gemiddelde wachttijd? Is er altijd bezetting?

Antwoord: De wachttijden bij de NV BAR Afvalbeheer liggen gemiddeld rond de 30 seconden (incidentele pieken daargelaten). Dit is ruim binnen de gestelde BAR norm van 3 minuten. Hierbij is er op werkdagen bezetting tussen 8:30u en 17:00 uur.

De betreffende vrijdag (15 oktober) was er een storing waardoor we ongeveer 2,5 uur telefonisch slecht bereikbaar waren.

Vraag 15. Hoeveel klachten zijn er uiteindelijk bij de gemeente binnengekomen?

Antwoord: Bij de NV BAR zijn 100 telefoontjes over de rode kaarten binnengekomen.

Vraag 16. A. Hoeveel containers zijn er na beklag alsnog geleegd? B. Hoe heeft de gemeente deze escalatie opgelost?

Antwoord: Er zijn geen minicontainers alsnog geleegd, bewoners is het éénmalige aanbod gedaan dat zij hun fijn huishoudelijk afval alsnog bij het afvalaanbiedstation konden aanbieden.

Vraag 17. Hoeveel illegale dumpingen zijn er geweest in de twee opvolgende weken?

Antwoord: Er is geen toename van illegale dumpingen geconstateerd.

Vraag 18. Zijn er mensen bekeurd i.v.m afvaldumpingen?

Antwoord: Er is in de periode van 01-01-2021 t/m 21-10-2021 1x een proces verbaal opgelegd voor het dumpen van afval en 3x voor het bijplaatsen van afval bij een ondergrondse container. Geen van deze proces verbaalen is opgelegd op 14 oktober.



Vraag 19. Boa's waren op de specifieke dag (14 okt) niet beschikbaar, zo werd telefonisch medegedeeld.

Antwoord: Er is een beperkt aantal BOA's in dienst, zij werken in wisselende diensten. Het kan voorkomen dat een BOA op het bewuste moment niet beschikbaar was.

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,

Hans Cats

drs. Jolanda de Witte