

Evaluatie Milieustraat Velperengh - Bezoek op Afspraak Resultaten januari t/m juni 2021 en suggesties voor toekomst

1. Aanleiding en doel van Bezoek op Afspraak

In maart 2020 kreeg ons land te maken met de corona pandemie en de eerste lockdown. Voor veel mensen was de lockdown de aanleiding om huis en tuin een grote beurt te geven, met als gevolg een ongekende drukte op vrijwel alle milieustraten in Nederland. Zo ook op onze milieustraat Velperengh in Doorn. Om de grote toestroom in goede banen te leiden, was het noodzakelijk om collega's uit andere teams in te schakelen, werd het managen van de verkeersstroom een dagtaak en het toezicht een uitdaging. De drukte en daarmee het beroep op extra inzet van medewerkers, bleef lange tijd aanhouden waardoor we genoodzaakt waren de zaterdagopening te schrappen.

Voor de uitbraak van corona lagen er al plannen om onze milieustraten te optimaliseren. Op het gebied van bedrijfsvoering, service, het tegengaan van oneigenlijk gebruik, afvalscheiding en kosten waren er voldoende kansen om de prestaties te verbeteren. Corona heeft deze plannen in een stroomversnelling gebracht. Door de omstandigheden werd de noodzaak om meer grip te krijgen op het gebruik van de milieustraat opeens zeer urgent. In navolging van de gemeente Veenendaal waar er erg positieve ervaringen mee waren opgedaan, heeft het college eind 2020 besloten om te gaan werken volgens afspraak en om het aantal bezoeken aan de milieustraat per huishouden te beperken. Deze maatregel is per 2021 ingevoerd. Daarbij is afgesproken dat er halverwege 2021 een evaluatie plaats zou vinden en dat er aanpassingen zouden worden gedaan, afhankelijk van de ervaringen uit de praktijk.

De concrete doelen bij het invoeren van Bezoek op Afspraak op de milieustraat waren:

- weren oneigenlijk gebruik van de milieustraat
- voorkomen van wachtrijen
- zaterdag weer open kunnen
- voldoende toezicht en goede begeleiding bezoekers mogelijk maken
- efficiënte inzet medewerkers
- structureel inhuren voor de uitvoering van reguliere taken overbodig maken
- verlagen van de kosten en eerlijker verdeling van de kosten.

2. Opzet en inhoud evaluatie

De invoering van Bezoek op Afspraak had direct grote invloed op de milieustraat: het aantal bezoekers daalde enorm evenals de hoeveelheid afval dat werd afgegeven. Het werd rustig en beheersbaar. Het was niet meer nodig om medewerkers uit andere teams te halen om te assisteren op de milieustraat, en de milieustraat kon zaterdag weer open. Al snel was duidelijk dat alle concrete doelen gehaald werden. De onderbouwing hiervan in cijfers en feiten is te vinden in de rest van dit document.

Bij de afweging of Bezoek op Afspraak in de toekomst doorgezet moet worden en waar eventuele aanpassingen nodig zijn, moeten echter meer aspecten dan bovenstaande concrete doelen onder de loep worden gehouden. In deze evaluatie komen de volgende aan bod:

Inwoners:

- Wat vinden inwoners c.q. bezoekers van de maatregel?
- Kunnen inwoners voldoende terecht met hun huishoudelijk afval: zijn de openingstijden ruim genoeg en zijn ze juist gekozen? Is er voldoende ruimte om een afspraak te maken wanneer

het nodig is? Is het maximum van 4 bezoeken per zes maanden voldoende? Is het maximum van 2 m³ afval per keer voldoende?

- Hoe ervaren inwoners de service: het reserveringssysteem, de wachttijden, de informatievoorziening en de begeleiding op de milieustraat?
- Welke problemen worden ervaren en hoe worden deze opgelost?

Bedrijfsvoering:

- Kunnen we onze medewerkers efficiënt inzetten?
- Welke inzet is feitelijk nodig?
- Hoe ervaren medewerkers het werken met het nieuwe systeem?
- Welke ondersteuning en investering is nodig om het systeem goed te laten werken?
- Welke problemen worden ervaren?

Afval en afvalscheiding:

- Welk effect heeft de maatregel op het afval op de milieustraat?
- Welk effect heeft de maatregel op het afval dat aan/dichtbij huis wordt ingezameld (via klike's en verzamelcontainers)?

Bij-effecten:

- Bijplaatsingen en dumpingen algemeen
- Probleemlocaties

Kosten:

- Kosten en baten tijdens de proefperiode januari – juni 2021
- Kosten en baten bij het definitief maken van Bezoek op Afspraak

Bovengenoemde aspecten worden in de hierna volgende paragrafen afzonderlijk besproken. Het gaat daarin telkens om de bevindingen in de periode januari – juni 2021. Iedere paragraaf wordt afgesloten met conclusies en suggesties voor het vervolg. Voor de herkenbaarheid zijn deze geel gemarkeerd.

In de tekst staan regelmatig cijfers tussen haakjes. Deze verwijzen naar de brondocumenten waar het cijfermateriaal en de beweringen op gebaseerd zijn. De lijst van brondocumenten is aan het einde te vinden.

3. Inwoners

3.1 Wat vinden inwoners van de nieuwe werkwijze?

- Om de mening te peilen onder een aselechte groep, zijn gedurende 3 weken bezoekers aan de milieustraat geënquêteerd (2). Er zijn in totaal 333 enquêtes afgenomen. Op de vraag "Wat vindt u van de nieuwe werkwijze op de milieustraat?" was het antwoord als volgt:

Erg slecht	slecht	neutraal	goed	Erg goed
12%	13%	21%	29%	25%

Hieruit blijkt dat meer dan de helft van de bezoekers de werkwijze (erg) goed vindt en een kwart beoordeelt het als (erg) slecht. Gevraagd naar de reden waarom men het slecht vindt, worden drie bezwaren het vaakst genoemd, namelijk: het aantal toegestane bezoeken is te gering (28% van de genoemde bezwaren), men mist de vrijheid om te kunnen gaan zo vaak en wanneer men wil (22%) en men ervaart het maken van een afspraak als een drempel (21%). Andere bezwaren die worden genoemd: afval wordt (daadwerkelijk of naar verwachting) minder goed gescheiden (8%), de maatregelen leidt tot meer bijplaatsingen en/of dumpingen (7%) en de openingstijden voldoen niet (6%).

Op de antwoorden op de overige vragen in de enquête wordt in volgende paragrafen ingegaan.

- Bij de aankondiging van de invoering van de nieuwe werkwijze is in december 2020 een petitie door ca. 1.900 mensen ondertekend met het verzoek de maatregel terug te draaien (15). De ondertekenaars vonden het onterecht dat inwoners die afvalstoffenheffing betalen, beperkt worden in de hoeveelheid afval die ze op de milieustraat af kunnen geven. In hun beleving moet het juist ook voor de huis- en tuinklusser mogelijk zijn om onbeperkt van de milieustraat gebruik te maken.
- In het voorjaar van 2021 heeft de gemeente aan haar inwoners de vraag voorgelegd hoe we toe kunnen werken naar minder restafval en een eerlijker verdeling van kosten (7, 8). Mensen konden een digitale vragenlijst invullen en er zijn online gesprekken gevoerd. Hoewel er niet expliciet naar werd gevraagd, werd de nieuwe werkwijze van de milieustraat vaak genoemd tijdens deze consultatie. Zowel bij het invullen van de vragenlijst als tijdens de gesprekken gaven veel deelnemers aan dat zij het niet meer vrij toegankelijk zijn van de milieustraat en de beperktere openingstijden als wezenlijke verslechtering van de service ervaren. Het maken van een afspraak werpt een drempel op waardoor het scheiden van afval ontmoedigd wordt. Het maximum van wat afgegeven mag worden, beoordeelt men als te krap evenals de openingstijden. Deze deelnemers verwachten dat hierdoor meer afval bij het restafval wordt gedaan en geven aan dat je juist kosten zou kunnen besparen door de milieustraat meer toegankelijk te maken. Daarnaast verwacht men dat de maatregel mensen aanzet om afval achter te laten in de openbare ruimte of de natuur (bijplaatsingen en dumpingen).
- Mails, telefoontjes en meldingen over het onderwerp die doorgestuurd zijn naar de vakafdeling zijn bijgehouden en beantwoord (3). In totaal waren dit er 26 met dezelfde strekking als hierboven aangegeven. Daarnaast twee meldingen van inwoners uit Amerongen en Overberg die bezwaar hadden tegen het afstoten van de milieustraat Remmerden vanwege de grotere afstand tot de Velperengh.

Conclusie - oordeel inwoners

- (1) Een ruime meerderheid van de bezoekers vindt de nieuwe werkwijze goed of erg goed; totaal 75% heeft er op z'n minst geen problemen mee.
- (2) De oorspronkelijke grote respons op de petitie om de maatregel terug te draaien heeft zich niet vertaald in veel klachten, meldingen of mails.
- (3) Bij de afvalconsultatie in het voorjaar hebben wél veel inwoners hun ongenoegen over de milieustraat geuit en aangegeven dat ze de nieuwe werkwijze als verslechtering van de service ervaren. Niet bekend is hoeveel van hen feitelijk al ervaring hadden met het nieuwe systeem.
- (4) De nieuwe werkwijze betekent voor inwoners een aanzienlijke verandering en het is logisch dat veel mensen daar in eerste instantie afwijzend tegenover staan. De bezwaren die geuit zijn in de petitie en tijdens de afvalconsultatie zijn serieus genomen en komen in deze evaluatie allemaal aan bod (paragraaf 3.2, 3.3, 3.4, 5 en 6).

3.2 Kunnen inwoners voldoende terecht met hun huishoudelijk afval?

- 96% van de tijdslots¹ had ruimte voor meer bezoekers. 4% van de tijdslots zat vol of overvol. Dit komt vooral voor tijdens het laatste uur van de ochtendopening en dan met name op de zaterdag (1). Dit wordt duidelijk in de volgende tabel:

¹ Een tijdslot is een periode van een half uur gedurende de openingstijd. Bij het maken van een afspraak kiest de bezoeker voor een bepaald tijdslot waarbinnen hij/zij toegang heeft tot de milieustraat.

Tijdslots	aantal	% van totaal	toelichting
Totaal	1.280		
Bijna vol	111	9%	
vol	34	3%	Vooraf laatste uur ochtendopening (30 vd 34)
overvol	16	1%	Laatste uur ochtendopening; mensen zonder afspraak toegelaten

- Het is niet voorgekomen dat een dag vol zat (1)
Hoogste bezettingsgraad op een dag is 77% (vrijdag 26 februari voorjaarsvakantie).

- De openingstijden:
De standaard openingstijden waren: maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag en zaterdag van 8.00 – 12.00 uur; woensdag van 12.00 – 16.00 uur.

Het gemiddeld aantal bezoekers ziet er als volgt uit (1):
Per dag

Dag	Gemiddeld aantal bezoekers per uur
Maandag	14
Dinsdag	13
Woensdag	18
Donderdag	13
Vrijdag	17
Zaterdag	22
Gemiddeld	16

Gedurende de dag

ochtendopening	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	Gemiddeld per half uur
Gemiddeld aantal bezoekers	4	4	7	7	9	8	11	12	8
middagopening	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	
Gemiddelde aantal bezoekers	11	8	10	9	9	5	8	10	9

Van de geënquêteerden (2) geeft 33% aan voorkeur te hebben voor de ochtendopening, 11% voor de middag en 56% heeft geen voorkeur. Deze uitslag is mogelijk vertekend omdat de enquête is afgenomen tijdens de openingstijden en dit 5 van de 6 dagdelen op de ochtend is. Op de enkele dagen dat de milieustraat zowel 's ochtends als 's middags open is geweest, zijn er altijd meer bezoekers 's ochtends gekomen, en was de gemiddelde verdeling over de dag 56% 's ochtends en 44% 's middags (11).

- 33% van alle huishoudens heeft in de periode januari – juni een bezoek aan de Velperengh gebracht.

Van deze 33% heeft:

63% 1 bezoek gebracht
24% 2 bezoeken
9% 3 bezoeken
4% 4 bezoeken

Dit betekent dat slechts 1,3% van alle huishoudens in de gemeente maximaal gebruik heeft gemaakt van de toegestane vier bezoeken.

- Beleving van bezoekers m.b.t. het maximum van 4 bezoeken (2)

Resultaten van de enquête:

49% zegt vaker te zijn gekomen als ze geen afspraak hadden hoeven maken, en 25% misschien. 44% geeft aan dat ze gebruik zouden maken van 2 extra bezoeken als dat toegestaan was; 42% misschien. Als voor de extra bezoeken betaald zou moeten worden, dan zou 13% daar gebruik van maken, en 34% misschien. 8% geeft expliciet aan het aantal van 4 keer per 6 maanden als knelpunt te ervaren.

Als het mogelijk zou worden gemaakt om een kleine hoeveelheid gescheiden afval zonder afspraak te brengen, zou 48% daar gebruik van maken, en 16% misschien.

Andere signalen uit de enquête: een aantal mensen geeft aan de maatregel als ontmoedigingsbeleid voor het goed scheiden van afval te ervaren. Snoeiafval wordt met name als knelpunt genoemd, en dan vaak in combinatie met het schrappen van de wekelijkse zomerinzameling van GFT. Dumpen en bijplaatsingen worden genoemd als direct gevolg. Mensen met een kleine auto geven aan zich benadeeld te voelen. Ook het thuis opslaan van spullen die weggebracht gaan worden, vinden mensen vervelend.

72% van de geënquêteerden zou liever 8 bezoeken per jaar hebben dan 4 per zes maanden. Ook wordt aangegeven dat het werken met een doorlopende kalender in plaats van kalenderjaren, verwarrend is.

Het maximum van 2 m³ per bezoek is door niemand als knelpunt genoemd.

Conclusies en suggesties voor aanpassing - kunnen inwoners voldoende terecht met hun afval?

- (1) Het totaal aantal uur dat de milieustraat open is, is ruim voldoende om aan de vraag te voldoen.
- (2) Inwoners kunnen altijd op de gewenste dag terecht, en in 96% van de gevallen op de voorkeurstijd.
- (3) Dinsdag en donderdag hebben de minste bezoekers; zaterdag is het meest populair. Bij ochtendopening hebben bezoekers de voorkeur voor later in de ochtend. Vooral op de zaterdagen is het in het laatste uur altijd druk. Bij middagopening is het bezoek meer gespreid.
- (4) Een voorkeur voor de ochtend- of de middagopening is niet heel duidelijk. **Voorgesteld wordt om op werkdagen twee dagen 's middags te openen en drie 's ochtends.**
- (5) **Om tegemoet te komen aan de behoefte aan ruimere openingstijden op de zaterdag, wordt voorgesteld de milieustraat zaterdag open te stellen van 9.00 – 16.00 uur.**
- (6) De toegestane vier bezoeken per 6 maanden is voor het overgrote deel van de inwoners ruim voldoende om het afval kwijt te kunnen.
- (7) Ondanks het feit dat slechts een klein aantal inwoners het maximum aantal bezoeken ook daadwerkelijk gebruikt, wordt het feit dat er überhaupt een maximum wordt gesteld, als beperking ervaren. **Om inwoners hierin tegemoet te komen, wordt voorgesteld om 4 extra bezoeken tegen betaling van € 10,- per bezoek, toe te staan.**
- (8) **Om inwoners niet te ontmoedigen om afval te scheiden, wordt voorgesteld om onder duidelijke voorwaarden bezoekers die een kleine hoeveelheid gescheiden afval² komen brengen, zonder afspraak toe te laten.**

² Ter indicatie: parkeren buiten de milieustraat; het afval moet met één keer lopen af te geven zijn; alleen voor bepaalde soorten goed te scheiden afval.

(9) Het berekenen van het aantal bezoeken per zes maanden o.b.v. een doorlopende kalender is voor veel mensen niet prettig en onduidelijk. **Voorgesteld wordt om dit te veranderen in 8 bezoeken per kalenderjaar.**

(10) Bij veel inwoners leeft ongetwijfeld het idee dat als je naar de milieustraat wilt, je lang van tevoren een afspraak moet maken en dat vier keer per zes maanden heel weinig is. De ervaring leert dat dit niet het geval is. Het is belangrijk hier in de communicatie expliciet aandacht aan te besteden.

3.3 Gebruiksvriendelijkheid van het reserveringssysteem en service op milieustraat

- Uit de enquête (2) blijkt dat het voor 91% van de ondervraagden direct duidelijk was hoe ze een bezoek moesten regelen en 74% vindt het digitaal maken van een afspraak prettig werken. De ondervraagden die niet tevreden zijn, hebben niet zozeer kritiek op het reserveringssysteem, maar vinden het vooral jammer dat ze niet meer de vrijheid hebben om te gaan wanneer en hoe vaak het hen uitkomt. Over het bezoek zelf is 92% tevreden. Van de ontevreden bezoekers noemden 9 van de 333 ondervraagden dat het druk was.
- 95% van de afspraken wordt binnen een week gemaakt; 23% maakt de afspraak op de dag zelf; 99% boekt binnen 10 dagen. Van de afspraken die meer dan 14 dagen van tevoren worden gemaakt, komt een relatief hoog aantal (29%) niet opdagen.
- Tussen 1 januari en 30 juni zijn 529 telefoontjes over bezoek op afspraak beantwoord (4). Het gemiddelde per week is 21; het aantal telefoontjes is in de loop van de weken niet afgenomen. De aard van de vragen was als volgt:

%	Reden om te bellen	toelichting
58%	Technische vraag	Digitaal maken van een afspraak lukt beller niet; met behulp van medewerker wordt de klant geholpen met zelf aanmelden.
16%	Specifieke situatie	vooral "hoe" vragen bij speciale gevallen (verhuizing, bijzondere omstandigheden waardoor soms extra bezoek nodig is, ...)
9%	Geen toegang tot milieustraat	Bv. bewoners vakantiewoningen of verzorgingsflats die geen afvalstoffenheffing betalen. Worden verwezen naar beheerder terrein of commercieel afvalbedrijf.
6%	"bug" in systeem	Een technisch probleem in het systeem waar de systeembeheerder voor nodig was. Er is altijd voor gezorgd dat de inwoner in kwestie wel terecht kon op de milieustraat.
6%	Geen internet	Inwoners die niet beschikken over internet. De afspraak is door de medewerker gemaakt.
3%	Adres niet bekend	Nieuw opgeleverde huizen en enkele adressen die nog niet in C-ware voorkwamen.
2%	Klacht	Inwoners die het niet eens zijn met de nieuwe werkwijze, en hun ongenoegen hierover uiten
1%	Communicatie	Inwoners die niet op de hoogte waren van de nieuwe werkwijze

- Bezoekers zonder afspraak:

Het aantal bezoekers dat zonder afspraak naar de milieustraat komt was in de eerste weken heel hoog, maar is sinds half februari gestabiliseerd op gemiddeld 38 per week, oftewel een kleine 5% van de bezoekers. Tot nu toe worden deze mensen vrijwel altijd alsnog toegelaten. De beperkte enquête die onder 26 bezoekers zonder afspraak is gehouden (5) levert de volgende informatie:

31% wist dat je een afspraak moet maken, maar is toch gekomen: men vond het teveel gedoe, wilde dezelfde dag nog van het afval af, of zei niet goed overweg te kunnen met de computer. Van de 69% die aangaf niet te weten van de nieuwe werkwijze, ontvangt 50% het gemeentenuws, volgt 31% de gemeente digitaal en gebruikt 47% de afvalapp.

- Het aantal no-shows (wel een afspraak, maar niet op komen dagen) is gemiddeld 30 per week (7%), en vertoont geen zichtbare toe- of afname gedurende de tijd. Een afspraak die niet geannuleerd wordt telt als volwaardig bezoek mee. Annuleren kan tot en met de dag voorafgaand aan het geplande bezoek.

Conclusies - gebruiksvriendelijkheid reserveringssysteem en service op de milieustraat

- (1) Inwoners kunnen altijd op de gewenste dag terecht, en in het overgrote deel van de gevallen op het tijdstip van voorkeur. Meestal is het mogelijk nog op de dag zelf een afspraak te maken.
- (2) Het reserveringssysteem werkt goed. Het is belangrijk dat een systeembeheerder op de achtergrond bereikbaar is voor technische storingen.
- (3) Hulp bij het maken van afspraken blijft nodig. Zo ook om bij speciale gevallen mensen uit de brand te helpen. Dit moet binnen de organisatie ingericht en geborgd worden.
- (4) Ten behoeve van de duidelijkheid – zowel richting inwoners als richting medewerkers – is het belangrijk om consequent uit te dragen dat alleen bezoekers met afspraak toegelaten worden. De communicatie rondom deze regel moet verder aangescherpt, ook bij de ingang van de milieustraat. Dit laat onverlet dat de medewerker ter plekke coulant kan zijn als er naar zijn/haar oordeel een goede reden is om hier van af te wijken.

3.4 Omgang met speciale gevallen en ervaren problemen

- Een aantal organisaties/groepen halen op verzoek van, of in overleg met de gemeente sinds jaar en dag afval bij huishoudens op en brengen het naar de milieustraat. Voorbeelden zijn Biga (grof vuil), zwerfafval dat door inwoners is verzameld, de Euro winkel, enz. Hier hebben we afspraken mee gemaakt die goed werken.
- Voor een aantal groepen inwoners is de maatregel nadelig geweest. Enerzijds zijn dit de adressen waar geen afvalstoffenheffing betaald wordt, zoals de bedrijven, eigenaren/gebruikers van vakantiehuisjes en bewoners van verzorgingsflats of aanleunwoningen. Anderzijds zijn dit de inwoners die veel afval hebben omdat ze veel klussen aan huis of grote tuinen hebben. Wat betreft de eerste groep, is het goed uitlegbaar dat de milieustraat alleen toegankelijk is als er aan mee wordt betaald via de afvalstoffenheffing. Dit heeft in de afgelopen maanden dan ook niet tot veel discussie geleid. Een groep die aandacht verdient, zijn inwoners die hun kamer in het verzorgingshuis of de aanleunwoning moeten ontruimen. Doorgaans moet dit plotseling in zeer korte tijd gebeuren onder emotioneel zware omstandigheden (overlijden of overplaatsing), en betreft het de spullen van inwoners die het grootste deel van hun leven wel afvalstoffenheffing hebben betaald. De verzorgingshuizen bieden doorgaans geen faciliteiten om het vrijkomende afval kwijt te kunnen. Wat betreft de inwoners die veel bouw- of tuinafval hebben: gezien het gemiddelde gebruik van de milieustraat door inwoners ligt het niet voor de hand om de kosten die de veelgebruikers maken nog meer dan nu het geval is af te wentelen op het collectief.
- Misbruik van andermans adres om een afspraak te maken komt voor, maar is sporadisch. In de maanden januari tot juni 2021 zijn er drie gevallen gemeld. Zodra het gemeld wordt kan aan het misbruik een einde worden gemaakt en wordt het bezoektegoed voor de bewoner van het adres gecompenseerd.

Conclusies en suggesties voor aanpassing - speciale gevallen en oplossen problemen

- (1) Het is goed mogelijk om voor speciale gevallen goed werkzame afspraken te maken. Deze afspraken moeten schriftelijk worden vastgelegd en goed gecommuniceerd met alle betrokkenen.
- (2) Voorgesteld wordt om een regeling te treffen voor (familie van) bewoners van een verzorgingsflat of aanleunwoning die hun woning moeten uitruimen.
- (3) Inwoners die veel klussen aan huis of veel tuinafval hebben, kunnen indien nodig tegen betaling gebruik maken van de vier extra bezoeken per jaar (zie suggestie in par 3.1).
- (4) Misbruik van het systeem veroorzaakt geen noemenswaardige problemen.

4. Bedrijfsvoering

4.1 Uitgangspunten bij inzet van medewerkers

Bij aanvang zijn een aantal uitgangspunten gehanteerd om de benodigde inzet te bepalen. Dit waren:

- Minimale bezetting is 3. Om de veiligheid en het toezicht te garanderen, is dit inderdaad nodig gebleken.
- De capaciteit is 12 bezoekers per medewerker per uur met een maximum van 48 bezoekers per uur. Dit betekent dat het maximum aantal bezoekers per tijdslot hetzij op 18 (bij 3 medewerkers), hetzij op 24 (bij 4 medewerkers) wordt gezet. Zoals in par. 3.2 al is aangegeven, waren slechts 4% van de tijdslots vol of overvol. De volle tijdslots komen vrijwel zonder uitzondering in het laatste uur van de ochtendopening voor. Ervaring leert dat het maximum voor een korte periode werkbaar is. Het moet echter afgewisseld worden met minder drukke slots om het afvoeren van afval en opruimen van het terrein goed te laten verlopen.
- De milieustraat moet berekend zijn op 62.500 bezoekers per jaar. Het bezoekersaantal in het eerste half jaar is hier ver onder gebleven, namelijk ca. 11.000. We kunnen verwachten dat het aantal toeneemt wanneer inwoners meer gewend raken aan de werkwijze, en minder terughoudend worden om naar de milieustraat te gaan als ze beseffen dat het aantal toegestane bezoeken doorgaans meer dan voldoende is. Rekening houdend met een verdubbeling van het aantal bezoeken, komen we op de helft van de oorspronkelijke raming van de benodigde capaciteit.

4.2 Efficiency inzet medewerkers (1)

In de oorspronkelijke opzet is rekening gehouden met een verdubbeling van de openingstijden tijdens het hoogseizoen van april t/m augustus. Dit bleek niet nodig te zijn: het aantal bezoekers is in de loop van de tijd wel toegenomen, maar de openingstijden boden meer dan voldoende ruimte. In slechts 12% van de beschikbare tijdslots is de maximale capaciteit volledig of bijna volledig benut. De benutting van de capaciteit geeft het volgende beeld:

- Gemiddelde benutting was 43%.
- De benutting is opgelopen van 35% in januari naar 50% in mei en juni.
- Bij ochtendopening loopt de benutting op van 21% (1^e tijdslot) tot 68% (laatste tijdslot)
- Bij middagopening is de benutting van de capaciteit meer gespreid.

Uit bovenstaande blijkt dat met de huidige openingstijden en bezetting er voldoende ruimte is om een eventuele toename van bezoekers aan te kunnen.

Hoewel er in theorie ruimte is om de inzet van medewerkers nog efficiënter te maken, is het streven naar een hogere benutting van de capaciteit niet aan te raden om de volgende redenen:

- Een nog efficiëntere inzet kan alleen bereikt worden door een beperking van de openingstijden. Vanuit service overwegingen is dat niet wenselijk.

- We moeten er rekening mee houden dat het aantal bezoekers nog verder zal toenemen. Zoals hierboven ook al gesteld verwachten wij dat de koudwatervrees om een afspraak in te plannen geleidelijk minder zal worden naarmate inwoners beseffen dat 4 bezoeken per zes maanden (of 8 per jaar) normaal gesproken meer dan voldoende is en er niet krampachtig opgespaard hoeft te worden.
- Er is ruimte nodig om extra bezoeken tegen betaling toe te laten zonder dat dit ten koste gaat van minder frequente bezoekers.
- Zoals in par 4.1 aangegeven, is het niet werkbaar om continu op maximum capaciteit te zitten; minder drukke momenten zijn nodig om de zaken goed op orde te houden.

4.3 Werkelijk gemaakte uren ten opzichte van geraamde uren

Een van de doelstellingen van de maatregel was om onze medewerkers efficiënter in te zetten. In de ramingen waren de benodigde fte's dan ook al verlaagd ten opzichte van voorgaande jaren. De praktijk wijst uit dat het bezoekersaantal nog lager was en er nog minder inzet van medewerkers nodig was dan aanvankelijk gedacht. Ook de hoeveelheid afval was veel lager, waardoor er minder transport nodig was (13).

	Fte voor bemensing milieustraat	Fte voor transport afval	Totaal
Oude systeem ³	5,25	1,25	6,50
Begroot voor 2021	4,80	1,25	6,05
Werkelijk 2021 (jan-juni)	3,93	0,75 ⁴	4,68

Met name in het begin van de proefperiode is de bezetting regelmatig verhoogd om een goede begeleiding van bezoekers zeker te stellen. Ook is er geëxperimenteerd met verruimen van openingstijden op maandagen, woensdagen en vrijdagen. Hierdoor zijn de werkelijk gemaakte uren hoger dan wat er feitelijk nodig was. Bij de huidige openingstijden is de benodigde bezetting 3,01 fte. Wanneer er gekozen wordt om op zaterdagen de openingstijdentijden te verruimen (bv. van 9.00 tot 16.00 uur) en dan met 3 medewerkers (in plaats van 4) te werken, dan is de benodigde bezetting 3,37 fte (13).

4.4 Ervaring medewerkers milieustraat (9)

De ervaringen met de nieuwe werkwijze zijn vooral positief. Er is meer rust op de milieustraat waardoor toezicht en het schoonhouden van de milieustraat beter mogelijk is. Ook de afwisseling van werkzaamheden 's ochtends en 's middags bevalt goed, mits van tevoren duidelijk gecommuniceerd.

Er zijn een aantal knelpunten genoemd. De belangrijkste hiervan:

- Onduidelijkheid over hoe om te gaan met bezoekers zonder afspraak.
- Het vollopen van de laatste slots op de zaterdag en andere ochtenden waardoor werk uitloopt. Inmiddels is dit opgelost door het maximum aantal bezoekers in de laatste slot naar beneden bij te stellen.
- Technische problemen bij de poort, met name de scanner van de QR-code. Wij verwachten dat deze problemen na het plaatsen van de definitieve zuil tot het verleden behoren.
- Verwarring bij bezoekers over de 6-cijferige gebruikersnummer en de 5-cijferige toegangscode.
- Onduidelijkheid ten aanzien van de werkwijze voor bezoekers met een enkel stuk (of heel weinig) goed te scheiden afval.

³ Op werkdagen 8 uur open met 3 medewerkers; op zaterdag 3 uur open met 4 medewerkers.

⁴ Schatting: de feitelijk gemaakte uren voor transport zijn niet geregistreerd.

4.5 Extra werkzaamheden

- Het beantwoorden van telefonische vragen: gemiddeld wordt er 21 keer per week gebeld over de milieustraat. Omgerekend betekent dat dat voor iedere 19 bezoeken één telefoontje gepleegd wordt. De gemiddelde tijdsbesteding is 7 minuten per telefoontje, dus 2,5 uur totaal verspreid over de werkweek. Het grootste deel betreft mensen die problemen ondervinden bij het maken van een afspraak en die snel geholpen moeten worden. Deze mensen worden telefonisch begeleid om het alsnog zelf te doen; soms wordt er een afspraak voor ze gemaakt. In de loop van de maanden is er geen afname in het aantal telefoontjes geweest, en wij gaan ervan uit dat voor dit onderdeel doorlopend inzet nodig zal blijven.
- Planning: medewerkers die halve dagen op de milieustraat staan, worden voor de andere helft op werkzaamheden bij andere teams gezet. De planning is hier op aangepast en het inplannen gaat redelijk goed. Ten opzichte van vorig jaar is er veel meer rust in de roosters omdat minder vaak mensen uit andere ploegen gehaald moeten worden om te werken op de milieustraat. Voor de planning is het belangrijk om op basis van dagdelen (ochtend/middag) te werken.

Conclusies en suggesties voor aanpassing - bedrijfsvoering

- (1) De uitgangspunten t.a.v. de minimum bezetting zijn valide. Ook het maximum aantal bezoekers per medewerker per uur (12) kan worden gehandhaafd.
- (2) Er zit voldoende ruimte in de capaciteit om een eventuele verdere toename van bezoekers aan te kunnen. Het verder verhogen van de efficiency wordt niet aangeraden omdat het ten koste zal gaan van de service (o.a. beperktere openingstijden).
- (3) Ten opzichte van de oude werkwijze, is het aantal benodigde fte's in de proefperiode met bijna 30% gedaald. Mede hierdoor is inhuur overbodig geworden.
- (4) Er is voldoende ruimte om binnen de begrote uren de zaterdagopening te verruimen naar 9.00 – 16.00 uur. Gezien het aantal bezoekers op zaterdag kan de bezetting teruggebracht worden van 4 naar 3 medewerkers.
- (5) Er moet structureel 2,5 uur verspreid over de werkweek beschikbaar zijn om de telefonische vragen te beantwoorden.
- (6) Goede communicatie (zowel intern als extern) over de spelregels kan veel discussie aan de poort voorkomen.

5. Afval en afval scheiding

Afval op de milieustraat

Per soort afval is vanaf 2018 nagegaan hoeveel tussen januari en juni is afgegeven op de milieustraat (10). Het jaar 2020 is in de vergelijking in eerste instantie buiten beschouwing gelaten vanwege de ongebruikelijke situatie vanaf half maart 2020 met extreme hoeveelheden afval als gevolg van corona.

Het volgende beeld komt hieruit naar voren:

- Ten opzichte van het gemiddelde van de jaren 2018 en 2019, is de totale hoeveelheid afval dat op de milieustraat is afgegeven met 46% afgenomen. De afname is zichtbaar over de hele lijn, zowel bij het gescheiden afval (oud papier, vetten, B-hout, elektrische apparaten, ...) als ook het restafval en grof restafval. De hoogste afname is bij oud papier (-62%) en restafval (-57%).
- Het aantal ritten (het wegbrengen van afval naar de verwerker of de overslag) is navenant afgenomen en vrijwel gehalveerd.
- Het scheidingspercentage is nagenoeg gelijk gebleven, en staat op 80%
- We hebben ook gekeken naar het verschil tussen het 1^e en 2^e kwartaal van 2021 om een eventuele trend te ontdekken. Daaruit blijkt dat het aantal bezoekers vrijwel verdubbeld is in

het 2^e kwartaal. Dit is volgens verwachting: het 2^e kwartaal is altijd een drukke periode op de milieustraat, en daar komt bij dat per 1 mei milieustraat Remmerden afgestoten is. Opvallend is dat de hoeveelheid afval per bezoek ook fors gedaald is, van gemiddeld 242 naar 137 kg per bezoek. Dit kan er op wijzen dat inwoners minder angstig zijn hun bezoektegoed voortijdig op te maken en eerder hun afval komen brengen.

Afval buiten de milieustraat

Hetzelfde meerjarige overzicht is gemaakt voor het afval dat aan huis (of nabij huis) wordt ingezameld via kliko's en verzamelcontainers (11 en 14). Hieruit blijkt dat:

- ten opzichte van het gemiddelde van de jaren 2018-2020 de hoeveelheid restafval in 2021 met 4% is toegenomen. Het verschil met 2020 is echter slechts 1%, zodat niet geconcludeerd kan worden dat de toename alleen of grotendeels door Bezoek op Afspraak veroorzaakt wordt. De invloed van corona op het koop- en afvalgedrag speelt waarschijnlijk een grotere rol.
- Opmerkelijk is de grote toename van PMD, namelijk 18%. Ook dit is toe te schrijven aan corona: de pakketjes en de kant-en-klaar maaltijden. De hoeveelheid ingezameld PMD staat overigens geheel los van de milieustraat.
- De hoeveelheid GFT met 3% is gedaald; grof snoeiafval is met 7% gestegen.
- Er is een lichte toename van papier van 2%.
- Het aantal ritten van de Kringloop om herbruikbare spullen op te halen 18% lager is. Ook dit heeft waarschijnlijk niets te maken met de milieustraat. Sinds corona zien wij dat veel minder mensen gebruik maken van deze gratis ophaaldienst.
- Het lijkt er op dat er wel meer gebruik gemaakt wordt van het ophalen van grof vuil door Biga. Aangezien deze service pas sinds juli 2019 bestaat, en het van eind maart tot begin juni 2020 is gestaakt vanwege de lockdown, is het niet mogelijk dit te kwantificeren.

Afval totaal

Bepaalde soorten afval worden zowel op de milieustraat als aan huis ingezameld. Deze geven het volgende beeld voor de periode januari - juni:

	Milieustraat (ton/jaar)		Aan huis (ton/jaar)		Totaal (ton/jaar)		Verskil (%)
	'18 - '20 gem.	2021	'18 - '20 gem.	2021	'18 - '20 gem.	2021	
Restafval (excl. grof restafval)	229	97	2.785	2.897	3.014	2.994	-1%
Papier	127	46	1.406	1.435	1.533	1.481	-3%
snoeihout	497	248	93	100	590	348	-41%

Alleen bij snoeihout is sprake van een grote afname van de totale tonnages. De afname is geheel toe te schrijven aan de milieustraat en is waarschijnlijk te verklaren doordat (hovenier)bedrijven sinds begin 2021 geen toegang meer hebben.

Bij restafval is geen noemenswaardige toe- of afname; wel zien we dat er veel minder naar de milieustraat wordt gebracht, en meer aan huis wordt ingezameld. Bij papier is ook sprake van een lichte daling; ook daar is sprake van een verschuiving naar de inzameling aan huis.

De totale hoeveelheid ingezameld afval is met 11% afgenomen; het scheidingspercentage is licht gedaald van 71% naar 69%.

Conclusies - afval en afvalscheiding

- De hoeveelheid afgegeven afval op de milieustraat is bijna gehalveerd; er is vooral veel minder papier en restafval gebracht.
- Het afval op de milieustraat wordt net zo goed gescheiden als voorheen.
- Zowel restafval als papier worden ook aan huis ingezameld, en die hoeveelheden zijn toegenomen. Voor restafval geldt dat de toename vooral in 2020 heeft plaatsgevonden; waarschijnlijk is het effect van corona op het koop- en afvalgedrag van inwoners hier (ook) van invloed op geweest.
- In totaal is de hoeveelheid fijn restafval nagenoeg gelijk gebleven.
- De totale hoeveelheid ingezameld afval (alle soorten op milieustraat en aan huis) is met 11% afgenomen; het scheidingspercentage is licht gedaald van 71% naar 69%.

6. Bij-effecten: dumpingen en bijplaatsingen

Veel opmerkingen van inwoners hadden en hebben betrekking op (de angst voor) het achterlaten van afval in de natuur of bij ondergrondse containers. De vraag is dus in hoeverre Bezoek op Afspraak op de milieustraat geleid heeft tot meer dumpingen en bijplaatsingen. Die vraag is lastiger te beantwoorden dan op eerste gezicht lijkt omdat niet goed te onderscheiden is wat door corona (opruimwoede en toename online bestellingen), en wat door de nieuwe werkwijze op de milieustraat veroorzaakt wordt.

De toezichthouder Afval en de BOA's geven aan dat de dumpingen niet zijn toegenomen, maar de bijplaatsingen wel. Dit is vooral het geval bij de papiercontainers in de dorpen. Het probleem is vaak niet eens dat de container vol zit, maar dat de zuil verstopt zit. De bestaande papiercontainers in de dorpen zijn niet berekend op de hoeveelheid en afmetingen van de kartonnen verpakkingen van de online bestellingen. De ervaring leert dat, zodra er afval (zoals grote stukken karton) naast de container geplaatst worden, er al snel meer wordt bijgezet – en niet alleen papier. Dit probleem doet zich sinds de uitbraak van corona vorig jaar al voor, maar is ontegenzeggelijk toegenomen bij de invoering van Bezoek op Afspraak: inwoners die vroeger met kartonnen dozen naar de milieustraat reden, brengen dit nu naar de papiercontainer in het dorp.

In de afgelopen maanden is er met extra opruimen en meer BOA toezicht voor gezorgd dat de grootste knelpunten niet teveel uit de hand liepen. Het is echter duidelijk dat dit probleem een meer structurele oplossing behoeft.

Conclusie en suggesties voor aanpassing - dumpingen en bijplaatsingen

- De combinatie van de toegenomen online bestellingen en Bezoek op Afspraak heeft geleid tot meer bijplaatsingen.
- Het probleem doet zich vooral voor bij de papiercontainers in de dorpen.
- Om dit probleem het hoofd te bieden wordt een combinatie van maatregelen voorgesteld:
 - de zuilen van de papiercontainers beter geschikt maken voor grote kartonnen dozen
 - in elk dorp een voorziening creëren voor het afgeven van grote stukken karton, e.e.a. in samenwerking met de papier-inzamelende verenigingen.
 - het mogelijk maken om kleinere hoeveelheden karton zonder afspraak naar de milieustraat te brengen.

7. Kosten en baten

- Kosten en baten tijdens de proefperiode (januari-juni 2021): met de invoering van Bezoek op Afspraak is in de begroting 2021 rekening gehouden met een besparing ten aanzien van de inzet van personeel en inhuur. Deze besparing is gerealiseerd. Daarnaast zien we in 2021 een

besparing vanwege de afname van afval waardoor de totale verwerkingskosten dalen. De benodigde investering was gering en valt weg tegen de baten.

		kosten	baten
Eenmalige kosten	Aanschaf en inregelen reserveringssysteem	€ 9.000	
	Toegangszuil (hard- en software)	€ 6.000	
exploitatie	Abonnement reserveringssysteem	€ 850	
	Sms en portokosten	€ 1.200	
	Lagere verwerkingskosten afval		€ 45.000
Totaal		€ 17.050	€ 45.000

In bovenstaande tabel zijn niet meegenomen de uren voor beantwoording van telefoontjes en voor het extra opruimen van de aanbiedplaatsen. Voor de duur van de proefperiode is dit binnen de reguliere uren opgevangen. Evenmin is meegerekend de besparing t.a.v. de inzet van medewerkers op de milieustraat.

- Bij het definitief maken van Bezoek op Afspraak, zijn de geraamde extra kosten en baten ten opzichte van de begroting 2021 als volgt:

		kosten	baten
Eenmalige kosten	Aanpassingen inrichting milieustraat	€ 7.500	
	Bebording milieustraat	€ 2.500	
	Eenmalige kosten totaal	€ 10.000	
Exploitatie (bedragen op jaarbasis)	Abonnement en onderhoud reserveringssysteem	€ 3.000	
	Reparaties, vervanging scanners, etc.	€ 500	
	Sms en portokosten	€ 3.500	
	Telefonie	€ 6.500	
	Lagere verwerkingskosten afval		€ 80.000
	Exploitatie totaal (per jaar)	€ 13.500	€ 80.000

Daarnaast is er ten opzichte van 2021 minder inzet van medewerkers op de milieustraat nodig waardoor er ruimte komt voor andere onderdelen binnen Afval, zoals het begeleiden van het project Afval scheiden in de hoogbouw, en het helpen schoonhouden van afval aanbiedplaatsen.

Conclusie - kosten en baten

- De grootste besparing is al in 2021 gerealiseerd door de efficiëntere inzet van medewerkers.
- Tijdens de proefperiode (januari – juni) zijn de eenmalige kosten voor het reserveringssysteem en de toegangspoort ruim terugverdiend door de baten vanwege minder afval.
- Wanneer Bezoek op Afspraak definitief wordt gemaakt, levert dat een besparing op de exploitatie op van ruim € 65.000 op jaarbasis. De investering die daar tegenover staat is in verhouding gering.

Brondocumenten

1. Evaluatiepunten milieustraat - input beheerder reserveringssysteem vs. Juni 2021
2. Resultaten enquête milieustraat bezoekers met afspraak
3. Registratie binnengekomen meldingen en klachten
4. Registratie telefonische vragen
5. Resultaten enquête milieustraat bezoekers zonder afspraak
6. Bezoekersrapport in dashboard reserveringssysteem
7. Resultaten afval enquête maart 2021.
8. Verslag afvalbijeenkomsten 6 en 7 april 2021.
9. Bevindingen medewerkers milieustraat
10. Vergelijking afval milieustraat Q1 en Q2 2018 t/m 2021meerdere jaren
11. Vergelijking opgehaald afval Q1 en Q2 2018 t/m 2021
12. Bezoekersaantallen op hele dagen open
13. Overzicht ureninzet milieustraat en transport
14. Ritten Kringloop, grof afval en snoeiafval
15. Petitie "Nieuwe regels m.b.t. de milieustraat van de Gem. Utrechtse Heuvelrug moeten van tafel!"