

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

### **Aanleiding**

De uitbraak van corona heeft veel effect gehad op het gebruik van de milieustraat, waardoor het vrij plotseling zeer urgent werd om hier meer grip op te krijgen. In november 2020 besloot het college om vanaf 1 januari 2021 te gaan werken volgens afspraak en de openingstijden te wijzigen, met de afspraak om halverwege 2021 een eerste evaluatie uit te voeren en zo nodig de dienstverlening aan te passen.

Bij aanvang was het concrete doel om de knelpunten die als gevolg van corona waren ontstaan, op te lossen. In de evaluatie wordt allereerst ingegaan op de mate waarin dit succesvol is geweest. Om vervolgens te beoordelen of Bezoek op Afspraak ook voor de toekomst een geschikte werkwijze is, zijn meerdere aspecten onder de loep genomen. Ook deze zijn geëvalueerd. Daarnaast zijn er suggesties gedaan om de werkwijze nog verder te verbeteren.

### **Evaluatie van de concrete doelen bij aanvang**

Voorkomen van wachtrijen: er zijn geen wachtrijen van betekenis meer. Een enkele keer komt het nog voor dat een wachtrij ontstaat – zoals wanneer bezoekers in één tijdslot<sup>1</sup> toevallig tegelijk komen, of wanneer zich een probleem bij de poort voordoet (bezoeker zonder afspraak, code invoeren lukt niet, ...).

Zaterdag weer open kunnen: de milieustraat is weer iedere zaterdag open.

Voldoende toezicht en goede begeleiding bezoekers mogelijk maken: toezicht op, en schoonhouden van de milieustraat is veel beter mogelijk doordat er veel minder bezoekers zijn, en bezoekers gedoseerd komen.

Efficiënte inzet medewerkers: ten opzichte van de oude werkwijze kon het aantal fte's met 30% worden teruggebracht.

Structureel inhuren voor de uitvoering van reguliere taken overbodig maken: onder andere door de efficiëntere inzet van personeel hoeft er niet meer ingehuurd te worden en wordt er gewerkt met een vast team.

Weren oneigenlijk gebruik van de milieustraat: alleen huishoudens waar afvalstoffenheffing of reinigingsrechten betaald wordt, kunnen een afspraak maken. Doordat daarnaast het aantal bezoeken beperkt is, is het gebruik van de milieustraat voor het afvoeren van afval anders dan regulier huishoudelijk afval, slechts zeer beperkt mogelijk.

Verlagen van de kosten en eerlijker verdeling van de kosten: de besparing ten aanzien van de inzet van personeel en inhuren die in de begroting 2021 was opgenomen, is gerealiseerd. Daarnaast zien we een besparing van ca. € 65.000 per jaar vanwege de afname van afval waardoor verwerkingskosten dalen. De eenmalige investering die daar tegenover staat van € 10.000 is in verhouding gering. De kosten van de milieustraat worden eerlijker verdeeld doordat er een limiet is aan de hoeveelheid afval per adres die kan worden afgegeven. Om inwoners die incidenteel veel afval hebben tegemoet te komen, wordt voorgesteld om het mogelijk te maken om tegen betaling een beperkt aantal extra bezoeken plannen.

### **Evaluatie per aspect en suggesties voor toekomst**

#### **1. Inwoners**

Oordeel en beleving inwoners: De oorspronkelijke grote respons op de petitie om de maatregel terug te draaien heeft zich niet vertaald in veel klachten, meldingen of mails. Bij de afvalconsultatie

---

<sup>1</sup> 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.

in het voorjaar van 2021 hebben wél veel inwoners hun ongenoegen over bezoek-op-afspraak geuit en aangegeven dat ze de nieuwe werkwijze als verslechtering van de service ervaren. De enquête in juni en juli onder bezoekers aan de milieustraat levert een ander beeld op. Op de vraag “Wat vindt u van de nieuwe werkwijze op de milieustraat?” werd als volgt geantwoord:

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

Kunnen inwoners voldoende terecht met hun afval? Gedurende de proefperiode (januari – juni 2021) zat slechts 4% van de tijdslots vol of overvol, en is het nooit voorgekomen dat een dag helemaal vol zat. Inwoners kunnen dus altijd op de door hen gewenste dag terecht, en in 96% van de gevallen op de voorkeurstijd.

Gedurende de proefperiode heeft 1/3 van de huishoudens een of meer bezoeken gebracht aan de milieustraat. Slechts 4% van deze bezoekers heeft gebruik gemaakt van de 4 toegestane bezoeken; 89% heeft één of twee bezoeken gebracht.

Ondanks het feit dat slechts een klein aantal inwoners het maximum aantal bezoeken ook daadwerkelijk gebruikt, wordt het feit dat er een überhaupt een maximum wordt gesteld, als beperking ervaren. Om tegemoet te komen aan het gevoel beperkt te worden, wordt voorgesteld om maximaal vier extra bezoeken tegen betaling van € 10 per bezoek toe te staan. Daarnaast wordt voorgesteld:

- om onder duidelijke voorwaarden bezoekers die een kleine hoeveelheid gescheiden afval komen brengen, zonder afspraak toe te laten.
- het maximum aantal bezoeken vast te stellen op 8 bezoeken per kalenderjaar (in plaats van 4 per zes maanden op basis van een doorlopende kalender).

Gebruiksvriendelijkheid reserveringssysteem en service op de milieustraat: Het reserveringssysteem werkt goed; ruim 90% kan er goed mee uit de voeten en bijna ¾ van de bezoekers vindt het digitaal maken van een afspraak prettig werken. Het blijft belangrijk om (telefonisch) hulp te kunnen bieden aan mensen die hier meer moeite mee hebben of problemen ondervinden. Ook is belangrijk dat een systeembeheerder op de achtergrond bereikbaar is voor technische storingen.

## 2. Bedrijfsvoering

Ten opzichte van de oude werkwijze, is het aantal benodigde fte's om de milieustraat goed te laten functioneren met ruim 1/3 teruggebracht en ook dan is er voldoende ruimte in de capaciteit om een eventuele verdere toename van bezoekers aan te kunnen. Het verder verhogen van de efficiency zou alleen gerealiseerd kunnen worden door de openingstijden te beperken hetgeen ongewenst is. Het is mogelijk om – binnen de voor 2021 begrote uren - de zaterdagopening verder te verruimen van 9.00 – 16.00 uur; voorgesteld wordt om aan deze vaak geuite wens tegemoet te komen.

De medewerkers zijn tevreden met de nieuwe werkwijze; er is meer rust nu er geen medewerkers uit andere ploegen hoeven te worden gehaald vanwege onverwachte drukte op de milieustraat.

Structureel moet er 2,5 uur per week beschikbaar zijn om de telefonische vragen te beantwoorden.

## 3. Afval en afval scheiding

Ten opzichte van de voorgaande jaren, is de hoeveelheid afgegeven afval op de milieustraat met 46% afgenomen. De grootste afname is bij oud papier (62% minder) en restafval (57% minder). Het aantal ritten om vrachten afval naar de verwerker te brengen is nagenoeg gehalveerd. 80% van het afval op de milieustraat wordt gescheiden; hierin is geen verandering opgetreden.

De hoeveelheid restafval dat aan huis wordt ingezameld is wel iets toegenomen, maar wordt gecompenseerd door de afname op de milieustraat. 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%.

#### **4. Bij-effecten: dumpingen en bijplaatsingen**

De combinatie van de toegenomen pakjesbezorging en bezoek-op-afspraak heeft geleid tot meer bijplaatsingen, vooral bij de papiercontainers in de dorpen. Voorgesteld wordt om een combinatie van maatregelen te nemen:

- de zuilen van de papiercontainers beter geschikt maken voor grote kartonnen dozen
- het inrichten van een voorziening voor grote kartonnen dozen in alle dorpen;
- het mogelijk maken om kleinere hoeveelheden karton zonder afspraak naar de milieustraat te brengen.

#### **5. Kosten en baten**

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 tijdens de proefperiode (januari – juni 2021) een besparing vanwege de afname van afval waardoor de totale verwerkingskosten dalen. De benodigde investering was gering en valt weg tegen de baten.

Wanneer bezoek-op-afspraak definitief wordt gemaakt, levert dat – naast de besparing op de inzet van personeel – een voordeel in de exploitatie op van € 65.000 op jaarbasis. De eenmalige kosten die daar tegenover staan, zijn in verhouding gering.