

Jaarrapportage 2015

Gemeente Hollands Kroon



Datum : 22 april 2016
Opgesteld voor : Gemeente Hollands Kroon
Opgesteld door : HVC – Hilbert Moll

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Resultaten afvalbeheer: afvalhoeveelheden	2
3. Grondstoffenanalyse	4
4. Effect van ingezette maatregelen	12
5. Tevredenheid dienstverlening	13

1. Inleiding

Voor u ligt de rapportage over het jaar 2015 voor de gemeente Hollands Kroon. HVC heeft met de rapportage het doel de gemeente te informeren over de huidige stand van zaken van het afvalbeheer en de gemeente daarmee te faciliteren in haar regierol.

Uw gemeente heeft het afvalbeheer ondergebracht bij HVC. Als opdrachtgever is de gemeente bepalend in de beleidsmatige en uitvoerende taken die HVC voor de gemeente uitvoert. De basis voor het afvalbeheer vormt de Dienstverleningsovereenkomst (DVO) die tussen de gemeente Hollands Kroon en HVC is afgesloten en waarin de inhoud, de omvang en garanties van de afvalbeheertaken zijn vastgelegd. De DVO is ingegaan op 1 januari 2013.

HVC is een afvalnutsbedrijf van en voor overheden. De missie van HVC en de deelnemende gemeenten is om met een milieuverantwoord afvalbeheer een bijdrage te leveren aan een duurzame leefomgeving. Uitgangspunt daarbij is de gezamenlijke regie over het afvalbeheer: van afvalinzameling tot en met hergebruik en energiebenutting. Dit alles met als adagium: het hoogst mogelijke milieurendement tegen de laagst mogelijke kosten.

2. Resultaten afvalbeheer: afvalhoeveelheden

Tabel 1 geeft de totaal ingezamelde afvalhoeveelheden weer. Indien de cijfers afwijken van eerder gepresenteerde gegevens is dit te wijten aan nagekomen weegbonnen. De gewichten GHA zijn op basis van een verdeelsleutel.

Tonnen per kwartaal

Tabel 1 Gemeente Hollands Kroon

* gewichten in tonnen

Aantal inwoners:		2014					47.546		2015		
Aantal WHA:		19.945					19.945		(nnb)		
Afvallstromen		1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal
FIJN HUISHOUDELIJK AFVAL											
Fijn huishoudelijk restafval		2.779	2.665	2.762	2.679	10.884	2.587	2.798	2.694	3.008	11.087
minicontainer		2.689	2.556	2.685	2.596	10.527	2.489	2.672	2.560	2.882	10.602
verzamelcontainer		89	109	76	82	357	99	126	135	126	485
Gft-afval		1.248	2.053	1.786	1.274	6.361	1.139	2.035	1.838	1.305	6.316
Papier		802	814	714	815	3.145	889	796	717	828	3.230
Scholen / verenigingen		765	779	674	775	2.993	823	734	651	763	2.972
Verenigingen						0	0	0	0	0	0
Overig / ABS		37	35	40	40	152	66	61	65	65	258
Glas		228	189	223	223	864	232	218	205	247	903
Glas wit		112	91	102	97	402	110	108	106	121	444
Glas bont		117	98	121	126	462	122	110	99	126	458
Textiel		43	50	47	47	187	22	57	40	-18	102
Huis aan huis		43	50	47	47	187	22	57	40	-18	102
Kringloop						0	0	0	0	0	0
KFF		90	91	87	91	359	77	84	102	85	348
Subtotaal		5.190	5.863	5.618	5.129	21.799	4.947	5.988	5.595	5.455	21.985
		1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal
GROF HUISHOUDELIJK AFVAL											
Grof huishoudelijk restafval		242	230	218	183	873	196	216	200	186	797
Huis aan huis		88	86	68	62	304	75	90	70	78	312
Overig / ABS		154	144	150	121	569	121	126	130	108	485
AEEA		47	46	41	44	178	54	56	55	52	217
Asbesthoudend afval		3	3	4	2	12	3	4	4	3	14
C-hout		39	62	37	19	157	27	54	39	25	145
Gasflessen		0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,2	0,3	0,3	0,1	0,8
Grond		52	117	71	33	273	35	97	89	29	251
B-hout		205	220	219	189	833	206	255	241	200	903
Banden van voertuigen		0	0	0	0	0	2,4	2,5	3,0	2,2	10,1
Dakbedekking		0	0	0	0	0	4	8	8	5	26
Piepschuim		0	0	0	0	0	0,4	0,7	0,8	0,5	2,4
Schoon puin		241	380	305	202	1.128	218	388	304	227	1.136
Gipsplaten en zacht puin		19	10	13	11	53	22	19	19	17	77
Grof tuinafval		177	195	188	144	704	146	189	181	147	662
Harde kunststoffen		0	0	0	0	0	15	19	21	15	70
Matrassen		0	0	0	0	0	5	6	6	6	23
Metalen		42	53	43	36	174	43	60	55	29	187
Vlakglas		6	7	6	5	24	6	8	9	7	30
KCA		8	9	9	7	33	9	10	11	9	38
Plantaardige vetten		1,0	0,6	0,3	0,5	2	0,9	0,5	0,9	0,7	2,9
Verbouwingsrestafval		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotaal		1.082	1.333	1.154	875	4.444	993	1.392	1.247	961	4.592
Scheidingspercentage GHA		78%	83%	81%	79%	80%	80%	84%	84%	81%	83%
Totaal restafval		3.021	2.895	2.980	2.862	11.757	2.783	3.014	2.895	3.193	11.884
Totaal gescheiden afval		3.251	4.300	3.793	3.143	14.487	3.157	4.366	3.947	3.223	14.693
Totaal ingezameld afval		6.272	7.195	6.773	6.004	26.244	5.940	7.380	6.842	6.416	26.577
Bronscheidingspercentage		52%	60%	56%	52%	55%	53%	59%	58%	50%	55%

Verklaring afkortingen

- Wha = woonhuisaansluitingen
- ABS = afvalbrengstation
- Gft-afval = groente-, fruit- en tuinafval
- KCA = klein chemisch afval
- KFF-zacht = kunststof flessen en flacons (kunststofverpakkingen)
- AEEA = afgedankte elektrische en elektronische apparatuur
- GHA = grof huishoudelijk afval

Het totaal huishoudelijk restafval bestaat uit:

- Fijn huishoudelijk restafval
- Grof huishoudelijk restafval
- Verbouwingsrestafval

Huishoudelijk afval

In onderstaande tabel zijn de ingezamelde hoeveelheden vertaald naar kilo's per inwoner, waarbij de stromen zijn weergegeven waarvoor landelijk richtlijnen zijn opgesteld. Daarnaast zijn de cijfers van 2014 opgenomen ter vergelijking.

Kilogram per inwoner

Tabel 2 Gemeente Hollands Kroon **Inwoners 2014:** **47.502**

* kg per inwoner

2014	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2014	(sub)Totaal 2014	Doelstelling VANG
Afvalstroom	Hollands Kroon						
Fijn HH rest	58,5	56,1	58,1	56,4	229,1		100
Gft-afval	26,3	43,2	37,6	26,8	133,9		
Papier	16,9	17,1	15,0	17,2	66,2		
Glas	4,8	4,0	4,7	4,7	18,2		
Textiel	0,9	1,1	1,0	1,0	3,9		
KFF	1,9	1,9	1,8	1,9	7,6		

Gemeente Hollands Kroon **Inwoners 2015:** **47.546**

* kg per inwoner

2015	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2015	(sub)Totaal 2015	Doelstelling VANG
Afvalstroom	Hollands Kroon						
Fijn HH rest	54,4	58,8	56,7	63,3	233,2		100
Gft-afval	23,9	42,8	38,6	27,5	132,8		
Papier	18,7	16,7	15,1	17,4	67,9		
Glas	4,9	4,6	4,3	5,2	19,0		
Textiel	0,5	1,2	0,8	-0,4	2,1		
KFF	1,6	1,8	2,1	1,8	7,3		

Grof huishoudelijk afval

In onderstaande tabel zijn de ingezamelde hoeveelheden grof huishoudelijk afval en het scheidingspercentage weergegeven. Het scheidingspercentage wordt vergeleken met de landelijke richtlijn van 75%. Ook wordt het aantal bezoekers van de afvalbrengstations per kwartaal weergegeven.

Tabel 3: Grof huishoudelijk afval en scheidingspercentage

Tabel 3 Gemeente Hollands Kroon

* gewichten in tonnen

Afvalstroom	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2015	Totaal 2014	Doelstelling ABP
Bezoekers ABS 2014	9.532	10.943	10.997	8.781		40.253	
Bezoekers ABS 2015	9.446	11.236	10.699	10.406	41.787		
Grof huishoudelijk ongescheiden	196	216	200	186	797		
Grof huishoudelijk gescheiden	797	1.176	1.046	775	3.795		
Totaal Grof huishoudelijk afval	993	1.392	1.247	961	4.592		
Scheidingspercentage	80%	84%	84%	81%	83%	80%	84%

Uit deze resultaten blijkt dat de gemeente Hollands Kroon de landelijke richtlijn van 75% ruimschoots haalt. Het scheidingspercentage ligt zelfs op 83 %. Het aantal bezoekers aan het ABS is opnieuw toegenomen.

3. Grondstoffenanalyse

Landelijk zijn er in het kader van het VANG-programma (Van Afval Naar Grondstoffen) de volgende doelstellingen geformuleerd: 75% afvalscheiding en 100 kilogram restafval per inwoner per jaar in 2020. De grondstoffenanalyse geeft de gemeente inzicht in haar prestaties ten opzichte van deze doelstellingen en ten opzichte van vergelijkbare gemeenten en laat tevens zien waar nog potentieel ligt voor verbetering van de resultaten.

Definities doelstellingen

Om tot een breed inzicht te komen van de prestaties van de gemeente en op welke plek in de keten deze worden bereikt, wordt in de jaarrapportage onderscheid gemaakt in vier doelstellingen die als volgt worden gedefinieerd:

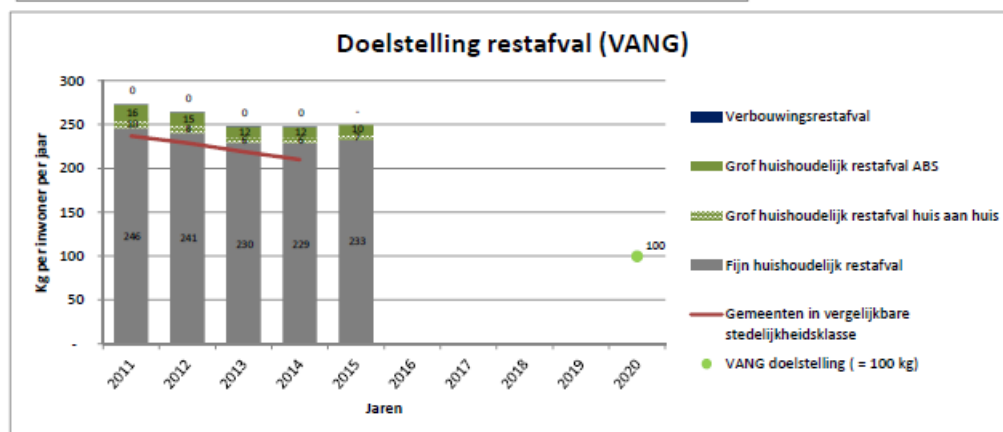
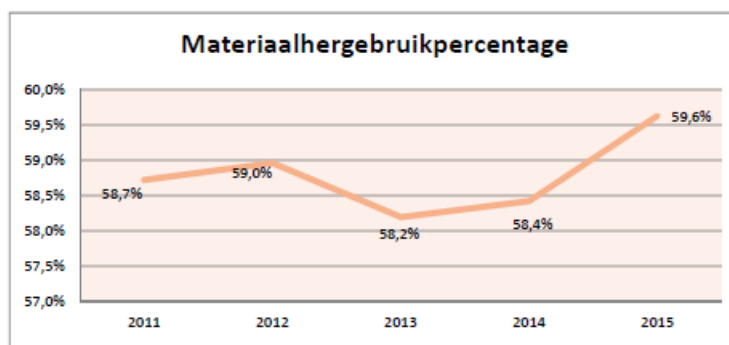
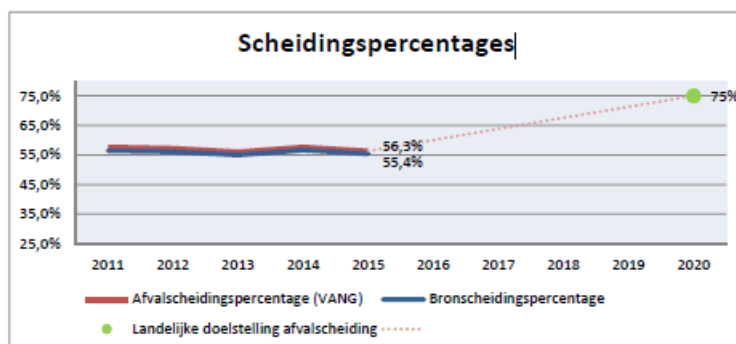
- **Bronscheiding:** dit laat zien welk deel er binnen een gemeente aan bronscheiden mono stromen ingezameld wordt;
- **Afvalscheiding:** dit betreft het resultaat van de bronscheiding aangevuld met het resultaat van voorscheiding van restafval (sortering van grof restafval bij Sortiva en voorscheiding restafval op o.a. kunststoffen). Het verschil tussen bronscheiding en afvalscheiding betreft dus een verwerkings-/sorteerresultaat dat HVC voor de gemeente realiseert;
- **Materiaalhergebruik:** dit percentage laat zien welk deel van het ingezamelde huishoudelijk afval voor hergebruik ingezet kan worden. HVC kan voor een aantal stromen de gehele keten regisseren en heeft daarmee inzicht in het werkelijke hergebruik (voorbeeld GFT). Voor een aantal andere stromen reikt de regie van HVC tot aan de deur van een volgende verwerker en presenteren we het resultaat tot aan die stap in de keten (voorbeeld sorteerresultaat kunststof verpakkingen). Dit wordt als zodanig verwoord in de toelichting in de jaarrapportages die aan gemeenten worden opgeleverd, zodat voor gemeente helder is tot waar HVC in de keten kijkt voor de berekening van het percentage materiaalhergebruik; het geeft daarmee een goed beeld van de massabalans van HVC.
- **Doelstelling restafval:** dit betreft het aantal kilo's per inwoner per jaar dat als restafval voor verbranding wordt aangeboden bij de afvalenergiecentrale.

Bovenstaande definities zijn doorvertaald in een overzicht en voorzien van formules en doelstellingen op landelijk en gemeentelijk niveau, zoals weergegeven op de volgende pagina.

Doelstelling	Definitie	Formule	Resultaat Hollands Kroon in 2015
Bronscheiding	De bron gescheiden ingezamelde deelstromen van het fijn en grof huishoudelijk afval	(tonnen bron gescheiden deelstromen fijn + grof/totaal ingezamelde tonnen afval) * 100%	55,4 %
Afvalscheiding (VANG)	De bron- en voorscheiding van alle grof en fijn huishoudelijk afval in deelstromen	(tonnen bron- en voorgescheiden stromen/totaal ingezamelde tonnen afval) * 100%	56,3 %
Materiaalhergebruik	Het percentage van de afvalscheiding dat voor verwerking aangeboden en geaccepteerd wordt bij een recycler	LAP2 monitor (2015 o.b.v. ge-update massa balans)	59,6 %
Doelstelling restafval (VANG)	Alle grof- en fijn huishoudelijk restafval dat resteert en vóór verbranding bij de AEC wordt aangeleverd	(kilo's ingezameld fijn restafval + kilo's grof restafval dat resteert na voorscheiding) / aantal inwoners	250 kg/inw/jr

Prestaties Hollands Kroon

In onderstaande figuren zijn voor de vier doelstellingen de gemiddelde prestaties van Hollands Kroon van de afgelopen jaren weergegeven. Er is sprake van een vrij contante lijn bij zowel bron- als afvalscheiding. Het percentage materiaalhergebruik daalt tot en met 2013 en laat in de jaren daarna een stijgende trend zien. De stijging is vooral een resultaat van maatregelen op het gebied van verwerking en opwerking.



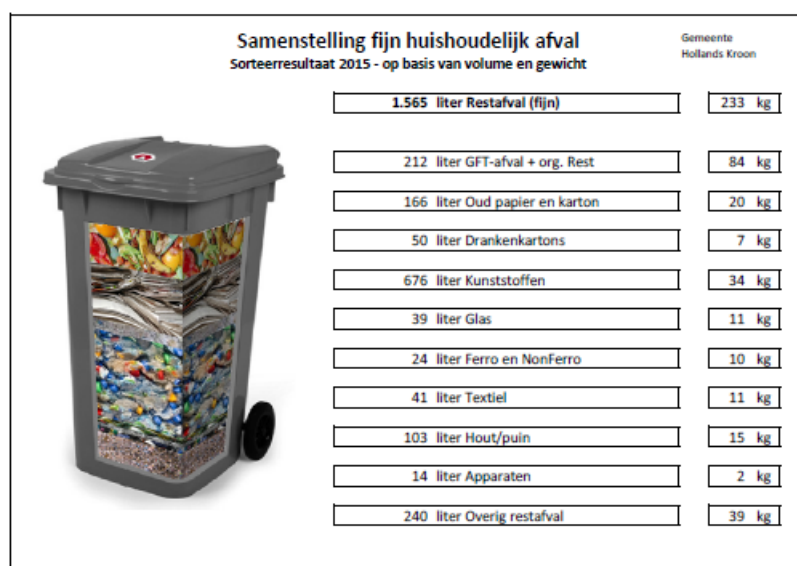
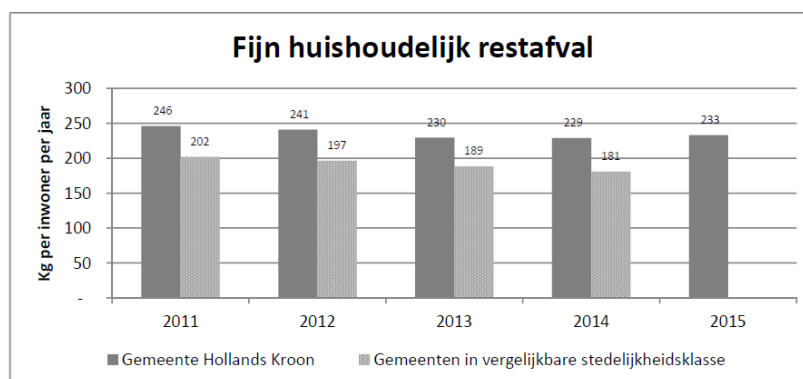
Op basis van een analyse van de inzamelhoeveelheden van de gescheiden afvalstromen en de gemiddelde samenstelling van het restafval wordt een analyse gemaakt van de prestaties van de gemeente op het gebied van bronscheiding (materiaalhergebruik) en het nog in het restafval aanwezige potentieel voor verbetering van deze resultaten.

Fijn huishoudelijk restafval

Inzamelsysteem:

Hoogbouw: onder- en bovengrondse verzamelcontainers

Laagbouw: minicontainer 1 x 2 weken



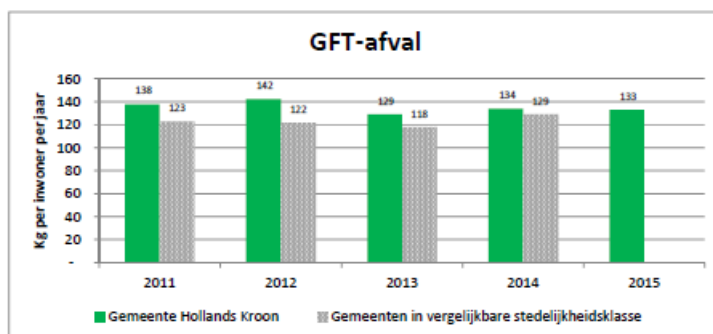
Het fijn huishoudelijk restafval is het afgelopen jaar licht gestegen en bevindt zich ver boven het niveau van vergelijkbare gemeenten. Uit de sorteeranalyses blijkt echter dat zich in het restafval nog veel waardevolle grondstoffen bevinden. Door deze grondstoffen via diverse beleidsmaatregelen als gescheiden mono stromen in te zamelen kunnen de prestaties op het gebied van de vier doelstellingen worden verbeterd. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan voorzieningen aan huis voor grondstoffen (met name de komst van een aparte voorziening voor **Plastic Metalen** en **Drankenkartons**). In 2015 heeft HVC hiervoor een voorstel ingediend. Besluitvorming zal naar verwachting in 2016 plaatsvinden.

Groente-, fruit- en tuinafval

Inzamelsysteem:

Hoogbouw: geen

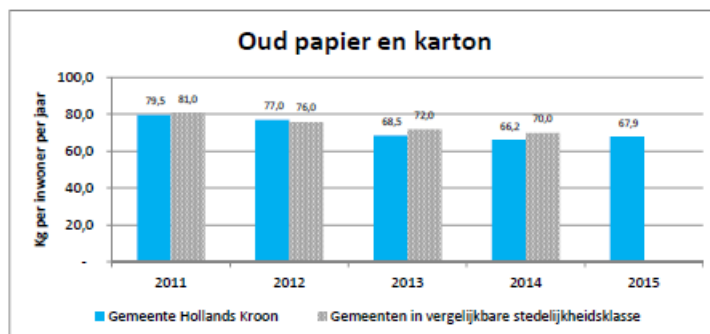
Laagbouw: minicontainers 1 x 2 weken



De hoeveelheid GFT stabiliseert zich ten opzichte van 2014 en ligt nipt boven het resultaat van vergelijkbare gemeenten. In 2015 zijn er geen beleidsmaatregelen uitgevoerd om het inzamelresultaat te verbeteren. De verwachting is dat met de komst van een PMD minicontainer er ook een positief effect zal optreden in het inzamelingsresultaat van GFT.

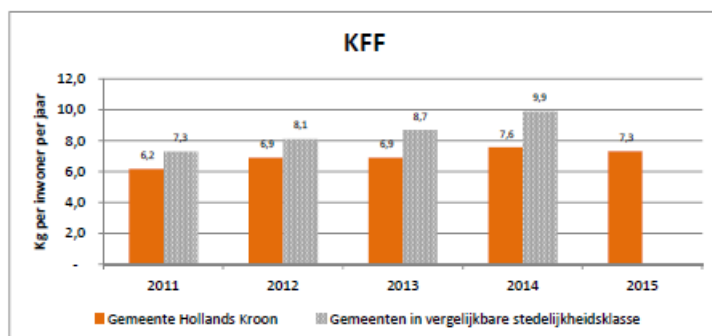
Oud papier en karton

Laagbouw en hoogbouw: verenigingen en verzamelcontainers



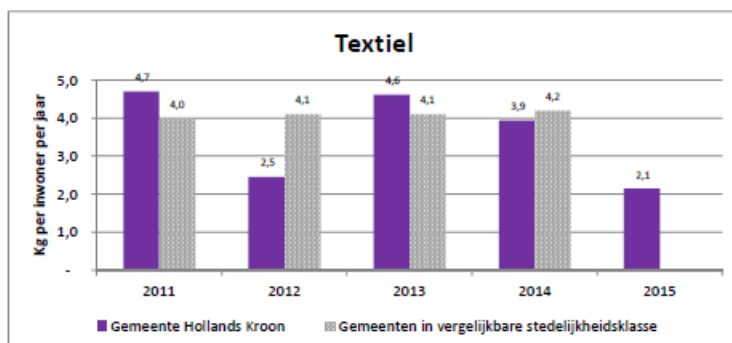
Ook de hoeveelheid oud papier stabiliseert ten opzichte van 2014. Het inzamelresultaat bevindt zich iets onder het niveau van vergelijkbare gemeenten. Er bevindt zich nog veel oud papier in het restafval.

Kunststof verpakkingen en drankenkartons
Inzamelsysteem:
Hoogbouw en laagbouw: zakken 1 x per 4 weken
Inleveren bij afvalbrengstation



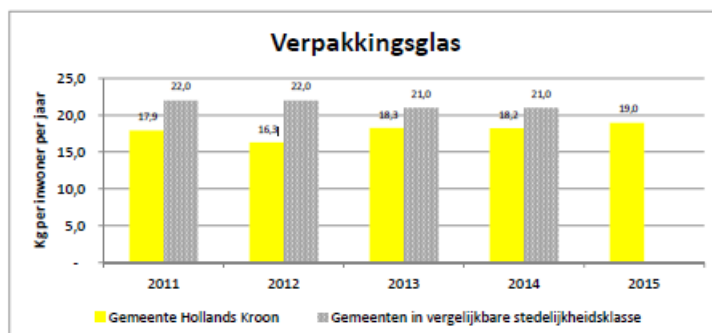
De ingezamelde hoeveelheid ligt lager dan in 2014 en blijft fors achter bij vergelijkbare gemeenten. Een ontwikkeling die zich moeilijk laat verklaren temeer daar sinds de tweede helft van 2015 ook dranken kartons aan het plastic toegevoegd mogen worden.

Textiel
Inzamelsysteem: verzamelcontainers en een huis aan huis inzamelingsactie
Inleveren bij afvalbrengstation



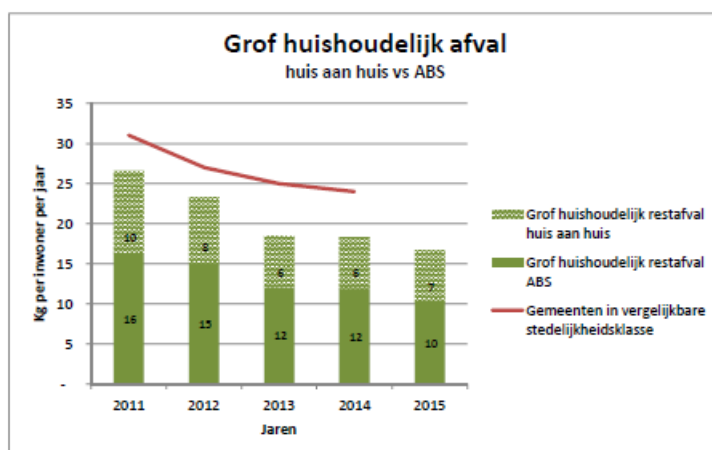
De hoeveelheid is aanmerkelijk teruggelopen. Waarschijnlijk doordat er veel textiel weglekt en onvergund wordt ingezameld door andere (commerciële) partijen. Dat er in het laatste kwartaal een negatieve opbrengst vermeld staat valt te verklaren doordat hier te veel gerapporteerde tonnages in eerdere kwartalen gecorrigeerd worden.

Verpakkingsglas
Inzamelsysteem:
Hoogbouw en laagbouw: boven- en ondergrondse verzamelcontainers
Inleveren bij afvalbrengstation

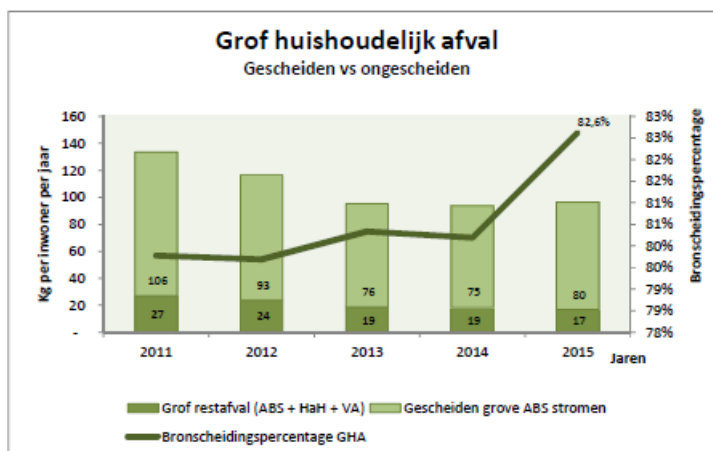


De hoeveelheid glas is licht gestegen. Een verklaring hiervoor laat zich niet direct geven. De hoeveelheid bevindt zich nog wel onder het resultaat van vergelijkbare gemeenten. Omdat er nog veel glas in het restafval zit kan hierin nog een verbeter-slag gemaakt worden.

Grof huishoudelijk restafval
Inzamelsysteem:
Gescheiden mono stromen inleveren bij afvalbrengstation
Ongescheiden aanbieden in de route aan huis na het maken van een afspraak



De totale hoeveelheid ingezameld ongescheiden grof huishoudelijk afval neemt af. Enerzijds ten opzichte van voorgaande jaren en zeker in vergelijking met vergelijkbare gemeenten.



Het gescheiden aangeboden grof vuil laat een stijging zien van 3 % ten opzichte van 2014.

4. Effect van ingezette maatregelen

In dit hoofdstuk wordt een korte beschrijving gegeven van de maatregelen die in 2015 zijn uitgevoerd of gestart. Ook wordt een toelichting gegeven op de stand van zaken en effecten.

Meerwaarde uit afval/materiaalhergebruik

Vanuit Meer Waarde Uit Afval adviseert heeft HVC de gemeente medio het jaar geadviseerd maatregelen te treffen met het doel te komen tot een reductie van restafval en een verhoging van de gescheiden afvalstromen. Eind tweede kwartaal/begin derde kwartaal is er een voorstel naar de gemeente uitgegaan waarin geadviseerd wordt een derde container voor KFF en drankenkartons te implementeren bij de laagbouw. De inzamelfrequentie van deze minicontainers is 1 x per 4 weken. De inzamelfrequentie van restafval zal wijzigen naar 1 x per 4 weken.

Hierover heeft in 2015 geen besluitvorming plaatsgevonden. De besluitvorming wordt in 2016 alsnog verwacht.

Gecombineerde inzameling van KFF en drankenkartons

HVC is in het tweede kwartaal overgegaan tot de gecombineerde inzameling van KFF en drankenkartons. In de gemeente Hollands Kroon kon deze maatregel vooruitlopend op de mogelijke invoering van de minicontainer KFF en drankenkartons worden ingevoerd in het huidige haalsysteem (huis-aan huis of verzamelplekken met plastic zakken). Het doel is om de hoeveelheid gescheiden ingezameld KFF en drankenkartons en daarmee het percentage materiaalhergebruik te verhogen.

Overigens wordt er niet langer over KFF (kunststof flessen en flacons) maar juist vanwege de toevoeging bij het kunststof van drankenkartons en metalen verpakkingen wordt er gesproken over PMD (**P**lastic, **M**etalen en **D**rankenkartons).

Duurzaamheidsweek oktober

Op zaterdag 10 oktober vond er op het afvalbrengstation (ABS) een prijsuitreiking plaats als afronding van de week van de duurzaamheid. Bezoekers die de moeite hadden genomen afval naar het ABS te brengen konden meedingen naar een prijs. De prijsuitreiking vond plaats door de wethouder.

5. Tevredenheid dienstverlening

Klachten

Het aantal klachten en meldingen over de dienstverlening van HVC, maar ook de berichten op de sociale media vormen een indicator voor de tevredenheid van de inwoners van de gemeente Hollands Kroon. Inwoners kunnen klachten en meldingen over de afvalinzameling rechtstreeks doorgeven aan de Klantenservice van HVC ter afhandeling.

De meeste klachten en meldingen die bij HVC binnenkomen zijn snel en eenvoudig op te lossen, bijvoorbeeld door het uitvoeren van een inzamelcorrectie als een minicontainer is vergeten. Ook meldingen over een volle ondergrondse container worden door de medewerkers van de Klantenservice direct doorgegeven aan onze Uitvoering voor een extra lediging. Als een snelle oplossing (correctie) niet afdoende is zal HVC de melding als een klacht registreren en volgens onze vastgestelde klachtenprocedure afhandelen. De bewoner krijgt na afhandeling van de klacht een brief met daarin onze oplossing.

Klachtenprocedure

Voor het afhandelen van klachten waarbij een snelle oplossing (correctie) niet afdoende is, handelen we conform onze klachtenprocedure waarin het proces staat omschreven. De bewoner ontvangt na registratie van zijn of haar klacht een bevestiging via een e-mail of via een brief op zijn of haar huisadres. Vervolgens wordt de klacht door de klachtencoördinator doorgezet naar de verantwoordelijk teamleider van de Uitvoering voor de inhoudelijke afhandeling. Binnen 10 werkdagen wordt de klacht afgehandeld en ontvangt de bewoner een schriftelijke bevestiging over de afhandeling van de klacht.

Het aantal klachten en meldingen over de dienstverlening van HVC vormt een meetindicator voor de tevredenheid van de inwoners over de dienstverlening van HVC.

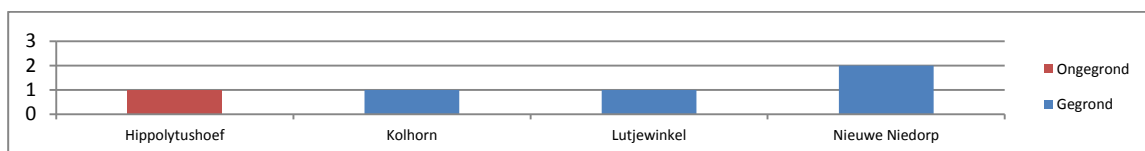
Definities

Melding	Melding die te maken heeft met een fout van HVC (niet geleegde-, te laat geleegde-, niet netjes teruggeplaatste- of niet goed geleegde minicontainers, op straat achtergebleven vuil, defecte minicontainer, defecte ondergrondse containers, defecte pasjes e.d.) die leidt tot een correctie. Indien een persoon ≥ 3 keer dezelfde melding (in een periode van 12 maanden) doorgeeft voor dezelfde situatie dient dit als klacht te worden behandeld. Correcties worden als opdracht geregistreerd in het ERP systeem.
Klacht	Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de organisatie of een van haar medewerkers zich in een bepaalde situatie heeft gedragen (handelen of nalaten) t.o.v. een natuurlijk persoon of rechtspersoon. Dit betreft zaken die niet direct afhandelbaar zijn. Een klacht kan telefonisch, schriftelijk, per e-mail of via de website binnen komen.

Klachten

In 2015 heeft HVC in totaal 39 klachten ontvangen. In het eerste kwartaal betrof het 7 klachten, in het tweede kwartaal 17, in het derde kwartaal 10 en in het vierde kwartaal 5. In de afzonderlijke kwartaalrapportages wordt op de aard van de klachten ingegaan.

Afgehandelde klachten



Er zijn in het vierde kwartaal vijf klachten afgehandeld.

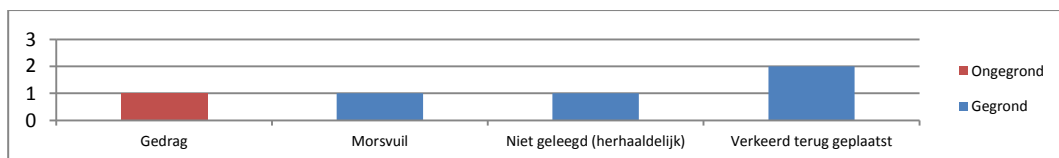
Volgens onze bedrijfsvoering kan gesteld worden dat van de vijf afgehandelde klachten, vier klachten gegrond waren en één klacht ongegrond.

Het wel of niet gegrond zijn van een klacht wordt niet gecommuniceerd naar de burger maar is alleen ter toetsing van onze bedrijfsvoering.

Afhandeltermijn

Alle klachten zijn binnen de gestelde 10 werkdagen en naar tevredenheid afgehandeld.

Aard van de klacht



Meldingen en opdrachten

Wat de meldingen betreft (klachten eerste categorie) wordt in tabel 4 op de volgende bladzijde een onderscheid gemaakt in meldingen die betrekking hebben op een inzamelcorrectie en meldingen die resulteren in opdrachten. Dit zijn opdrachten om het grof huishoudelijk afval bij een bewoner aan huis op te halen.

Onder een inzamelcorrectie wordt verstaan: Meldingen over minicontainers en grof huishoudelijk afval die direct af te handelen zijn (niet geleegde minicontainers of minicontainers die te laat geleegd zijn, niet netjes teruggeplaatst, niet goed geleegd, op straat achtergebleven vuil tijdens het legen etc.).

Tabel 4
Gemeente Hollands Kroon

* aantal meldingen

Categorie meldingen en opdrachten	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	(sub)Totaal 2015	2014
Meldingen (inzamelcorrecties)	104	115	105	99	423	397
rest	75	52	68	71	266	179
gft	23	47	26	23	119	107
kff	6	16	11	5	38	111
Opdrachten	1.308	1.494	1.584	1.298	5.684	6.026
Grof huishoudelijk	1.001	1.161	1.099	980	4.241	4.186
AEEA	276	299	347	278	1.200	1.212
KCA	12	9	15	17	53	55
Plaagdierbestrijding	19	25	123	23	190	312
Grof tuinafval	32	97	22	112		

Tabel 5: Bereikbaarheid Klantenservice

maand	emails ontvangen	calls aangeboden	calls aangenomen	gemiddelde wachttijd	% bereik- baarheid	gemiddelde gesprekstijd
Januari	6159	15.329	15.040	0:00:33	97%	02:08
Februari	4404	13.879	13.616	0:00:34	97%	02:11
Maart	6366	12.148	11.944	0:00:32	97%	02:14
April	4755	11.383	11.165	0:00:33	97%	02:29
Mei	4838	14.498	14.226	0:00:33	97%	02:32
Juni	4679	17.447	17.057	0:00:36	97%	02:30
Juli	4682	14.585	14.281	0:00:35	96%	02:29
Augustus	4861	18.268	17.828	0:00:34	96%	02:30
September	4288	12.645	12.277	0:00:36	96%	02:24
Oktober	3675	12.512	12.214	0:00:34	96%	02:44
November	4283	15.531	15.123	0:00:36	96%	02:42
December	5254	13.745	13.394	0:00:37	96%	02:29

In deze tabel is het aantal binnengekomen e-mails en calls (telefoontjes) bij de centrale Klantenservice van HVC in Middenmeer vermeld, met daarnaast het aantal dat men daadwerkelijk heeft kunnen aannemen. De gegevens betreffen het totaal aantal e-mails en calls, dus het totaal van alle gemeenten waar HVC inzamelt. Het aantal calls is vervolgens omgerekend in een percentage, waarmee de bereikbaarheid van de centrale Klantenservice wordt weergegeven.

Social media

HVC houdt al geruime tijd de social media in de gaten om berichten over afval en de dienstverlening van HVC te volgen en ook te reageren waar nodig. De resultaten hiervan worden met ingang van het tweede kwartaal aan de gemeenten gerapporteerd in de kwartaalrapportages.

In het laatste kwartaal waren er slechts enkele berichten over de gewijzigde inzameldagen tijdens de feestdagen.