



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

Dhr. Geelen en dhr. Brüll van de CDA-fractie

BEZOEKADRES

Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

POSTADRES

Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

WWW.GEMEENTEMAASRICHT.NL

ONDERWERP

Beantwoording vragen ex art. 47 RvO inzake
vuilniszakken ophalen aan het einde van het jaar

DATUM

26 januari 2018
Verzonden : 26-01-2018

BIJLAGEN

--

BEHANDELD DOOR

HS (Hennie) van Eck

DOORKIESNUMMER

043 - 350 5171

ONZE REFERENTIE

2018.00521

E-MAILADRES

hennie.van.eck@maastricht.nl

FAXNUMMER

043 - 350 4141

UW REFERENTIE

Geachte mijnheer Geelen en mijnheer Brüll,

Hierbij treft u de beantwoording aan van uw vragen over "vuilniszakken ophalen aan het einde van het jaar", die u gesteld hebt in het kader van artikel 47 van het Reglement van Orde.

Vraag 1:

Is u bekend dat er in een aantal wijken verwarring is geweest over de niet opgehaalde vuilniszakken rond de feestdagen.

Antwoord 1:

Ja, dat is ons bekend.

Vraag 2:

Heeft er een wijziging plaatsgevonden in de ophaalplanning? Zo ja, op welke wijze heeft u gecommuniceerd over die wijziging?

Antwoord 2:

Op feestdagen wordt geen afval ingezameld. Daarvoor worden elk jaar vervangende inzameldagen aangewezen en bekend gemaakt aan de inwoners. De vervangende dagen staan op de afvalkalender die bij elk huishouden aan huis bezorgd wordt; daarnaast is de afvalkalender het hele jaar raadpleegbaar via de gemeentelijke website.

De vervangende inzameldagen rond de afgelopen feestdagen waren als volgt:

- voor maandag 25 december (Eerste Kerstdag): zaterdag 23 december. Dat gold voor acht wijken;
- voor dinsdag 26 december (Tweede Kerstdag): zaterdag 30 december. Dat gold voor zeven wijken;
- voor maandag 1 januari (Nieuwjaarsdag): zaterdag 6 januari. Dat gold voor acht wijken (dezelfde wijken als die van maandag Eerste Kerstdag).

De problemen waar u op doelt deden zich met name voor op zaterdag 30 december. Naast de zeven wijken waar die vervangende inzameldag WEL voor gold, boden ook veel inwoners uit de acht wijken waar die vervangende inzameldag NIET voor gold hun vuilniszakken aan. Die inwoners hadden volgens afvalkalender moeten wachten op de vervangende inzameldag die voor hen van toepassing was: zaterdag 6 januari. Onder andere om problemen in de nieuwjaarsnacht te voorkomen hebben we in die acht wijken de volgende dag, op zondag 31 december, een extra ronde gereden om de verkeerd buiten gezette afvalzakken in te zamelen.



DATUM
26 januari 2018

Wat betreft de communicatie: naast de reguliere bekendmaking (huis aan huis verspreide afvalkalender + digitale afvalkalender op de gemeentelijke website) is ook aandacht gevraagd voor de vervangende inzameldagen via de digitale nieuwsbrief van de gemeente. Een aanvullend Facebook-bericht over de vervangende inzameldagen was ingepland, maar is abusievelijk niet geplaatst.

Vraag 3:

Waar is het volgens u mis gegaan in de communicatie en planning, immers alles staat of valt met de communicatie?

Antwoord 3:

Met de communicatie en de planning is ons inziens – los van het niet geplaatste (aanvullende) Facebook-bericht – niets mis gegaan.

Communicatief hebben alle inwoners zowel op papier (aan huis verspreide afvalkalender) als digitaal (afvalkalender raadpleegbaar op website en digitale nieuwsbrief, vlak voor de feestdagen verspreid) bericht gehad.

De planning met vervangende dagen rond de feestdagen aan het eind van het jaar is als elk jaar gegaan. Dit sluit ook aan bij de vervangende inzameldagen die andere inzameldiensten in de omgeving hebben toegepast.

Vraag 4:

Indien u vindt dat er niets mis is gegaan, hoe kan het dan zijn dat er vuilniszakken zijn blijven staan?

Antwoord 4:

Naar de precieze redenen waarom het in die acht wijken mis is gegaan op 30 december, kunnen wij slechts gissen. Onderzoek is er niet naar gedaan. Scenario's:

- In de acht wijken waar het om gaat is één vervangende inzameldag naar voren verschoven (25 december naar 23 december) en één vervangende inzameldag naar achteren verschoven (1 januari naar 6 januari). Dat kan mogelijk tot verwarring hebben geleid, al had een blik op de afvalkalender aan eventuele onzekerheid van de inwoners een einde kunnen maken. Die indeling hangt samen met het feit dat dit jaar in twee weken drie feestdagen vielen (niet elk jaar vallen alle drie de feestdagen op inzameldagen) en de zaterdag de aangewezen vervangende dag is (rekening houdend met beschikbaar materieel / personeel).
- Mogelijk speelt mee dat de bewoners in de acht wijken waar het om gaat hun restafval langer dan normaal moesten bewaren (laagbouwbezoekers twee weken en vijf dagen in plaats van twee weken, hoogbouwbezoekers twee weken in plaats van een week). Dat kan voor sommige inwoners lastig zijn, maar is helaas inherent aan vervangende dagen bij feestdagen. Waar de nood hoog is, kan restafval en GFT altijd naar de milieuparken van de GR Geul en Maas gebracht worden.
- Mogelijk speelt mee dat een deel van de inwoners de uitgereikte en beschikbare informatie (zowel via papier als digitaal) niet goed tot zich genomen heeft en/of niet daar naar gehandeld heeft. Communicatie is tweerichtingsverkeer. Van de gemeente mag verwacht worden dat ze goed communiceert, zeker over afwijkende situaties. Van de inwoners mag verwacht worden dat ze de aangeboden informatie lezen en toepassen.
- Inwoners hebben zich mogelijk laten leiden door wat er op straat gebeurt. Als één inwoner een vuilniszak / container buiten zet, volgen er vaak meer.
- Mogelijk gingen de inwoners er van uit dat eenmaal buiten gezet afval tóch wel opgehaald zou worden door de gemeente, ook al was het niet de juiste inzameldag. Een deel van de bewoners gaat er - ervaringsgewijs - van uit dat de gemeente bij veel verkeerd aanbod of bij veel klachten toch wel komt inzamelen op één van de daarop volgende dagen. Dat is niet de gewenste situatie, maar wel de realiteit.



DATUM
26 januari 2018

Vraag 5:

Wat gaat u er aan doen dat dit in 2018 niet meer gaat gebeuren?

Antwoord 5:

We mogen er van uitgaan dat de inwoners aan hen verspreide en beschikbare informatie over afvalinzameling lezen en daar ook naar handelen. Als dat, om wat voor reden dan ook, onverhoopt mis gaat, zouden de inwoners hun verkeerd buiten gezette afval weer naar binnen moeten halen om aan te bieden op de juiste inzameldag. Helaas gebeurt dat niet of te weinig, waardoor er extra inzamelrondes gereden moeten worden zoals op 31 december. De extra inzameling kost geld en leidt tot een zekere “gewenning” bij de inwoners: “de gemeente komt het afval toch wel halen, is het niet vandaag, dan is het wel morgen”.

Om in elk geval onze informatievoorziening verder te optimaliseren zullen we in het vervolg, naast de reguliere communicatie (papieren afvalkalender huis aan huis verspreiden, digitale afvalkalender aanbieden op de gemeentelijke website, verspreiden van digitale nieuwsbrief en Facebook-bericht), de volgende extra communicatiekanalen inzetten:

- Gerichte communicatie via een bericht in ViaMaastricht.
- Gerichte communicatie via de nieuwe regionale Milieu App (downloadbaar via www.besteuitalafval.nl). Via instelbare pushberichten kunnen de inwoners actueel geattendeerd worden op onder andere bijzondere inzameldagen.

Vraag 6:

Kunt u er voor zorgen dat de website afvalinfo weer beschikbaar is?

Antwoord 6:

De website Afvalinfo.nl is een commerciële website waar wij geen bemoeienis mee, of zeggenschap over, hebben. Afvalinfo.nl gebruikt “open source-gegevens” van gemeentelijke websites in Nederland, ook van de onze.

Vraag 7:

Bent u er van op de hoogte dat versie v3.0.3863 van de Milieu App niet op alle toestellen werkt?

Antwoord 7:

De nieuwe regionale Milieu App werkt voor IOS- en Android-besturingssystemen. Daarmee dekt de app meer dan 90% van alle digitale mobiele toestellen in Nederland. De Milieu App werkt niet voor Windows-besturingssystemen, die in minder dan 10% van de mobiele apparaten zijn toegepast. Dit is een keuze die in regionaal verband gemaakt is, rekening houdende met de Ausgangssituatie van het regionale project (er is aangesloten op de bestaande Milieu App van Rd4, die werkte voor IOS en Android), met de kosten (hoge aanvullende kosten voor een klein gedeelte van de gebruikers), met de marktontwikkelingen (ontwikkelaars van apps zijn voornamelijk gericht op IOS- en Android-besturingssystemen) en met beschikbare alternatieven voor de inwoners (gemeentelijke websites, verspreide afvalkalenders, enzovoorts).

Vraag 8:

Komt de volledige afvalscheidingswijzer voor de niet internetgebruiker ter beschikking? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 8:

De Afvalscheidingswijzer geeft voor ongeveer 800 artikelen, alfabetisch geordend, aan wat voor afvalstof het is en waar de inwoners het – liefst gescheiden uiteraard – kwijt kunnen. Het is een document dat op A4-formaat ongeveer 40 pagina's beslaat en snel tussentijds aangepast moet



DATUM
26 januari 2018

kunnen worden aan wisselende omstandigheden (bv. andere inzamelmethodes, andere verwerkingstechnieken). Daardoor is het niet handig en verstandig het document op papier te verspreiden. In Maastricht is het op twee manieren raadpleegbaar:

- Het staat integraal op de gemeentelijke website (Nederlandstalig en Engelstalig).
- Het staat integraal op de nieuwe regionale Milieu App (Nederlandstalig en Engelstalig).

Vraag 9:

In de huidige papieren afvalkalender zijn deze volledige gegevens niet meer beschikbaar. Kunt u dat herstellen door bv. een artikel in ViaMaastricht op te nemen?

Antwoord 9:

Genoemde afvalscheidingswijzer heeft voorheen nooit integraal in de papieren afvalkalender gestaan. Opname in een artikel in ViaMaastricht is om de redenen genoemd bij de beantwoording van vraag 8 niet handig en verstandig.

Wel zullen wij in ViaMaastricht extra aandacht wijden aan de mogelijkheid de info te raadplegen op de gemeentelijke website en om de nieuwe regionale Milieu App (met afvalscheidingswijzer) te downloaden.

Ik ga er van uit dat ik hiermee uw vragen naar tevredenheid heb beantwoord.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders van Maastricht,
Wethouder Sociale Zaken, Ouderenbeleid, Stadsbeheer, Sport & Recreatie,



Andre Willems

i.o.

Afschrift aan:

Han Hoogma, John Janssen, Rene van Gastel, Stefan Gybels, Ingrid Machiels, Muammer Yigit