



# Gemeente Maastricht

> RETOURADRES POSTBUS 1992, 6201 BZ MAASTRICHT

Aan de gemeenteraad van Maastricht

BEZOEKADRES  
Mosae Forum 10  
6211 DW Maastricht

POSTADRES  
Postbus 1992  
6201 BZ Maastricht

WWW.GEMEENTEMAASRICHT.NL

ONDERWERP  
Grof vuil ophaaldienst

DATUM  
14 juli 2015  
Verzonden: 15-07-2015

BIJLAGEN

BEHANDELD DOOR  
E. (Ellen) Logtens

DOORKIESNUMMER  
06 527 537 91

ONZE REFERENTIE  
2015-24595

E-MAILADRES  
ellen.logtens@maastricht.nl

FAXNUMMER  
043 350 46 50

UW REFERENTIE

Geachte gemeenteraadsleden,

In het Afvalbeleidsplan 2011-2015 is als maatregel opgenomen om de grofhuisvuilinzameling aan huis te optimaliseren. Daarnaast is in de raadsvergadering op 22 oktober 2013 op grond van een (ingetrokken) motie de toezegging gedaan te komen tot een plan van aanpak om de (toenmalige) buurtbeheerbedrijven meer en beter te kunnen inzetten voor de afvoer van grof huisvuil.

Voor de afvoer van grof huishoudelijk afval (GHA) wordt door de gemeente momenteel zowel een haal- als een brengsysteem geboden. GHA kunnen onze inwoners naar een van de milieuparken brengen, maar het kan ook thuis opgehaald worden. Herbruikbaar GHA wordt gratis aan huis opgehaald (uitgevoerd door Kringloop Zuid). Dit om onze inwoners te stimuleren hun grof afval goed te scheiden. Niet herbruikbaar GHA wordt tegen betaling opgehaald (uitgevoerd door de MTB), waarbij senioren en mensen met een beperking een korting op het tarief ontvangen.

De toezegging naar aanleiding van de motie is vertaald naar de volgende vraag:  
*Kan de ophaaldienst en daarmee de inzet van de MTB verbeterd worden door een betere informatieverlening over deze service, een aantrekkelijk tarief te hanteren en een snellere en uitgebreidere service te bieden?*

## Informatieverlening

Voor betere informatieverlening is de informatie op de gemeentelijke website over de ophaaldienst voor grof vuil uitgebreid en verbeterd. Zo is duidelijk aangegeven wat de service inhoudt, hoe men een afspraak kan maken, wat de tarieven zijn bij het ophalen van niet herbruikbaar GHA en welke kortingsregelingen er gelden. In afvalgerelateerde artikelen wordt zoveel mogelijk verwezen naar deze informatie, zoals in het onlangs gepubliceerde artikel over de vervuiling bij de milieuperrons. Verder wordt in de afvalkalender voor 2016 een passage opgenomen over de haalvoorziening.

## Tariefstelling

Diegenen die gebruik maken van de ophaaldienst voor niet herbruikbaar GHA betalen naast de gebruikelijke stortkosten (poorttarief milieupark) een tarief voor de arbeidsuren, zijnde € 19,65 per uur. Zoals boven vermeld, worden inwoners die in fysieke zin het grof vuil moeilijker zelf kunnen wegbrengen naar het milieupark, financieel gefaciliteerd door de gemeente. Ouderen (65+) en gehandicapten ontvangen een korting van 50% op de eerste 2 arbeidsuren en leden van de Groene Kruis Service betalen een gereduceerd tarief ad. € 17,65 per uur.



DATUM  
14 juli 2015

Gezien de resultaten van het onlangs gehouden klanttevredenheidsonderzoek (zie onderstaand) is geen noodzaak om op zeer korte termijn deze tariefstelling te wijzigen c.q. anderszins iets te wijzigen aan deze dienstverlening.

#### Serviceverlening

Om te peilen hoe de huidige haalvoorziening voor niet herbruikbaar GHA wordt ervaren, is in mei j.l. een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De hoofdconclusies van dit onderzoek zijn:

- 82% van de gebruikers vindt het redelijk dat er een tarief wordt gerekend voor de ophaaldienst en zijn (zeer) tevreden over de verhouding tussen het tarief dat men voor de ophaaldienst betaalt en de service (78%);
- Een ruime meerderheid (92%) van de gebruikers is (zeer) tevreden over de service van de ophaaldienst in zijn geheel. De klanten van de ophaaldienst beoordelen de ophaaldienst gemiddeld met een 7,9;
- Het merendeel van de klanten van de ophaaldienst heeft gehoord over de dienst via familie, vrienden of bekenden (38%), na telefonisch contact met de gemeente (16%) of via de website van de gemeente (10%);
- De reden die gebruikers het meest noemen om gebruik te maken van de ophaaldienst is het niet hebben van vervoer om het grof afval weg te brengen (43%). Daarnaast geeft 38% van de klanten aan zelf niet in staat te zijn om het grof afval weg te brengen;
- Slechts 22% van de klanten van de ophaaldienst heeft voorafgaand aan inschakeling van de MTB naar een andere manier gezocht om het grof afval weg te brengen. Deze groep heeft dit vooral geprobeerd via familie, vrienden of bekenden. Als de ophaaldienst het grof afval niet had kunnen ophalen, had meer dan de helft (53%) van de gebruikers familie, vrienden of familie gevraagd om het grof afval naar het milieupark te brengen;
- Opvallend is dat bijna een kwart (23%) van de gebruikers het (helemaal) oneens is met de stelling dat burgers in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn voor de afvoer van grof afval naar het milieupark.

Op basis van dit onderzoek wordt geconcludeerd dat de huidige haalvoorziening, uitgevoerd door de MTB, naar tevredenheid van haar klanten opereert.

Echter, in het streven naar een afvalloze gemeente in 2030 wordt dit jaar tijdens de opstelling van het nieuwe Meerjarenbeleidsplan Afval 2016 – 2020 wel onderzocht hoe het GHA in de toekomst ingezameld (en verwerkt) zou moeten worden voor maximale hergebruik en recycling. Daarbij worden mogelijke veranderingen in deze inzameling in onderlinge samenhang met andere wijzigingen in het afvalbeleid bekeken. Ideeën van inwoners over een grof afvalinzameling met meer hergebruik en recycling worden tijdens de interactieve opstelling van het plan uiteraard meegenomen.

Ik vertrouw erop u hiermede vooralsnog genoegzaam geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

André Willems,  
Wethouder Sociale Zaken, Ouderenbeleid, Stadsbeheer, Sport en Recreatie