

## Gescheiden inzameling en afvalpreventie



Wij ondersteunen de 28 gemeenten waar wij huishoudelijk afval inzamelen in hun beleid gericht op het verminderen van de hoeveelheid restafval, het verbeteren van de grondstofstromen en een betaalbare heffing. Dit doen we o.a. door inwoners te faciliteren bij het scheiden van grondstoffen aan huis, de goede afvalscheider te belonen (recycle-tarief) en door het geven van uitleg en voorlichting aan inwoners. Ook het voorkomen van afval, preventie, maakt hier deel van uit.

### Van minder restafval en schone stromen naar preventie

HVC voert werkzaamheden uit in lijn met het uitvoeringsprogramma 'Van Afval naar Grondstof' (VANG), dat door de Rijksoverheid in samenwerking met onder andere de VNG en de NVRD is ontwikkeld om gemeenten te helpen om stappen te zetten naar een circulaire economie. Het goed scheiden van afval aan huis zorgt naast een toenemend bewustzijn voor een verhoging van de kwaliteit van afvalstromen om hoogwaardige recycling mogelijk te (blijven) maken. Verminderen van afval betekent ook het voorkomen van afval. Daarom zetten wij stappen om gemeente en inwoners te helpen bewuster te consumeren en minder te verspillen.

### Recycle-tarief: minder restafval

Afval scheiden met het doel zo min mogelijk restafval over te houden en zo veel mogelijk waardevolle materialen te kunnen recyclen. Om dit te bereiken, hebben de gemeenten Velsen en Zwijndrecht in 2023 het recycle-tarief ingevoerd. De resultaten laten, net als na de invoering van het recycle-tarief in de gemeenten Hollands Kroon, Medemblik en Wormerland in 2022, een positief beeld zien: er worden meer materialen gerecycled en de hoeveelheid restafval daalde in Zwijndrecht met 81 kg per inwoner en in Velsen met 63 kg per inwoner. In 2024 volgen de gemeenten Hendrik-Ido-Ambacht en Papendrecht, alle voorbereidingen zijn hiervoor dit jaar getroffen.



“de hoeveelheid restafval daalt gestaag in onze gemeenten. We werken er met z’n allen hard aan om ook de kwaliteit van de afvalstromen zo hoog mogelijk te houden. Het is nu tijd voor een volgende stap die we samen met inwoners en gemeenten kunnen zetten. Een eerste stap naar een **afvalvrije toekomst.**”

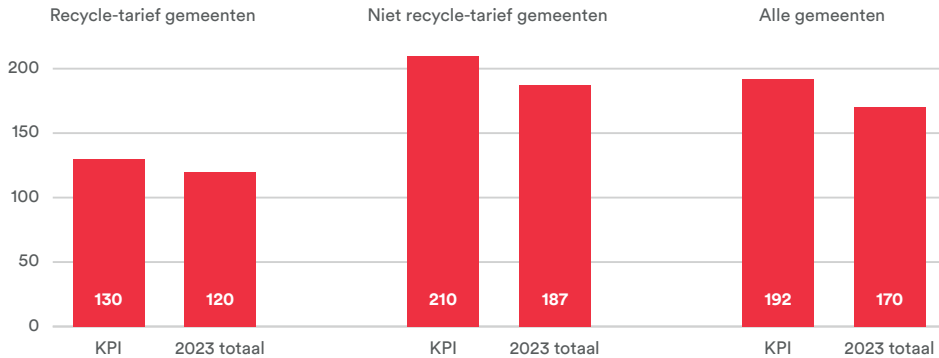
Gertjan de Waard  
directeur Inzameling



gescheiden  
inzameling  
in het kort  
2023

- waar: in 28 gemeenten
- voor wie: 631.171 woonhuisaansluitingen en 156 basisscholen
- hoe: bron- én nascheiding
- recycle-tarief: in gemeenten Velsen, Zwijndrecht, Hollands Kroon, Medemblik, Wormerland, Noordoostpolder
- grof huishoudelijk afval: 16 afvalbrengrstations met meer dan 34 verschillende afvalstromen

## Impact recycle-tarief op afvalaanbod (in kg/per inwoner)



### Schone stromen

Naast het terugdringen van het restafval door onder andere recycle-tarief, stond 2023 ook in het teken van het verbeteren van de kwaliteit van de stromen. Hiervoor implementeerden we een meldingsysteem, Woweb, waarmee een inzamelaar en afvalcoach in de wijk kan registreren welke bak verkeerd afval bevat en waarom dit verkeerd is. Dit stelt ons in staat om bewoners die contact opnemen met onze klantenservice accurate informatie te geven waarom hun bak niet is geleegd en wat zij/wij kunnen doen om dit op te lossen. Gemeenten die gebruik maken van het meldingsysteem Fixi, kunnen nu direct worden gekoppeld aan Woweb. Zo kunnen afvalgerelateerde meldingen van inwoners sneller worden opgelost.

Veel inwoners zijn nog niet op de hoogte van de mogelijkheden van het scheiden van bijvoorbeeld etensresten en deze belanden nog grotendeels bij het restafval. Bijvoorbeeld in Zaanstad zijn daarom afvalcoaches op pad gegaan om met inwoners het gesprek aan te gaan over het scheiden van gft en etensresten. De inwoners ontvingen na het afnemen van een informatieve enquête gericht op gedragsverandering, biologisch afbreekbare zakjes en een gft-bakje voor in de keuken. Ook in bijvoorbeeld Koggenland en Drechterland hebben afvalcoaches gft-bakjes uitgedeeld aan inwoners. De maatregelen zijn erop gericht om gft en etensresten zoveel mogelijk te scheiden, zodat het gerecycled kan worden tot compost en groen gas.

Om de kwaliteit van afvalstromen te verbeteren is het herhalen van de boodschap wat er in welke bak of container hoort belangrijk. Daarnaast helpt het om het nut van goed afval scheiden duidelijk te maken. Deze twee elementen komen beiden aan bod in het kwaliteitsprogramma grondstoffen, waarin we een on- en offline campagne op de stromen plastic, blik en drinkpakken, gft en etensresten en textiel hebben gericht. Deze drie afvalstromen belanden namelijk nog veel bij het restafval en als ze wel gescheiden worden ingeleverd is er vaak sprake van vervuiling.

### Preventie – wij gaan voor afvalvrij

In 2023 hebben we een vervolgstap gezet naar het voorkomen van afval. Preventie is een belangrijke bouwsteen in het VANG-programma omdat het beter is om afval te voorkomen dan te recycleren. Intern hebben we stappen gezet om medewerkers te inspireren afvalvrije keuzes te maken. We hebben twee kringloopmarkten georganiseerd, we delen wekelijks inspirerende content met tips en hebben in de bedrijfskantines aandacht besteed aan de Verspillingsvrije Week. HVC maakt onderdeel uit van de landelijke koplopergroep afvalpreventie onder





Campagnebeeld uit de film 'wij gaan voor afvalvrij, en jij?'

regie van Rijkswaterstaat en heeft geholpen bij de ontwikkeling van de Menukaart Afvalpreventie. Deze praktische handleiding bestaat uit vijf laagdrempelige iconprojecten die gemeenten direct kunnen invoeren om afvalpreventie te stimuleren. Thema's zijn voedselverspilling, wasbare luiers, delen en lenen, de ja-ja sticker en reparatie. Via presentaties in het voorjaar en een praktisch webinar voor beleidsambtenaren en bestuurders in juni is een eerste stap gezet om deze projecten actief te promoten. Daarnaast zijn er presentaties geweest in diverse HVC-gemeenten over afvalpreventie.

Enkele gemeenten gaan al aan de slag met de iconprojecten. In Medemblik is een proef gestart met wasbare luiers. 25 gezinnen kunnen laagdrempelig en voordelig de overstap naar wasbare luiers maken. De proef loopt door in 2024.

Net voor oudjaar is het programma 'wij gaan voor afvalvrij, en jij?' gelanceerd. Het startschot is een online inwonerscampagne waarin we onze droom voor een afvalvrije toekomst delen, inspirerende voorbeelden geven en zowel bestuurders als inwoners uitdagen om met ons mee te denken over hoe we zo'n afvalvrije toekomst samen kunnen nastreven.

### Afvalbrengrstations

In 2023 hebben we onze dienstverlening kunnen uitbreiden met de opening van 3 onbemande afvalbrengrstations. Naast Hoorn, zijn nu ook de afvalbrengrstations in Den Helder, Hendrik-Ido-Ambacht en Schagen open in de avonden en op zondag (uitzondering: Hendrik-Ido-Ambacht) voor het inleveren van snoeiafval, puin en grond.

Om afvalbrengrstations circulair en toekomstbestendig te maken, hebben we dit jaar een blauwdruk ontwikkeld die we in 2024 voor een aantal afvalbrengrstations willen uitrollen. Een afvalbrengrstation is dan niet alleen voor afval scheiden en recycling, maar ook voor kringloop, reparatie, educatie en upcycling. Dit gebeurt in samenwerking met lokale partners.

Vanwege de problematiek rondom lachgascilinders bij het restafval, was het vanaf juni mogelijk om deze cilinders in te leveren bij afvalbrengrstations. In totaal zijn er 4.300 lachgascilinders ingenomen bij de afvalbrengrstations. In Dordrecht deelden we bioscoopbonnen uit en in Velsen ontvingen inwoners 5 euro per ingeleverde lachgascilinder. In Dordrecht leverde de 4-weekse proef 72 lachgascilinders op en in Velsen leverde de 6-weekse proef 257 lachgascilinders op.

### Resultaat afvalbrengrstations

- Aantal bezoekers in 2023: **Circa 2,0 miljoen**
- Aantal bezoekers onbemande afvalbrengrstations: **circa 15.000 bezoekers**
- Hoeveelheid grof afval op ABS'en: **183,5 kton**
- Aantal afvalstromen op de ABS'en: **34**
- **31** afvalstromen is het hoogste aantal op 1 ABS

### Inwoners centraal

Inwoners staan aan de basis van alle resultaten die HVC samen met de gemeenten boekt. Daarom blijven we inspelen op de behoeften van inwoners en communiceren we zo persoonlijk mogelijk.

### Klantenservice

De top 3 van de meestgestelde vragen bij de klantenservice is gelijk aan het voorgaande jaar: het aanvragen van een nieuwe bak, het melden van een niet-geleegde bak en het maken van een afspraak voor het ophalen van grof afval. Het merendeel van de contacten loopt via telefoon en e-mail en in toenemende mate kiezen inwoners ervoor om te chatten. Elke dag legen we duizenden containers. We doen er alles aan om inwoners zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar helaas gaat er ook wel eens iets mis en leidt dat tot een klacht. De hoeveelheid klachten neemt al een aantal jaren af. In totaal zijn er in 2023 170 klachten binnengekomen (2022: 265).

Gedurende het afgelopen jaar is er gewerkt aan verdere digitalisering van de klantenservice zodat steeds meer aanvragen digitaal afgehandeld kunnen worden. De wens is om inwoners zoveel mogelijk zelf digitaal te laten regelen, zodat zij dat kunnen doen op het moment dat het voor hen het beste uitkomt.

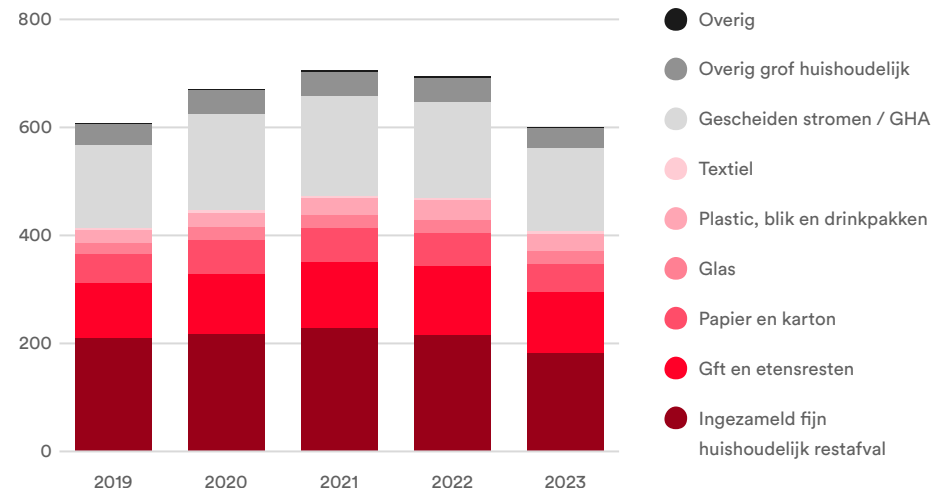
#### Contact inwoners met de klantenservice 2023

- Circa 187.000 telefoontjes
- circa 60.000 mails
- circa 37.000 chats

Via self-service op de website:

- circa 43.000 aanvragen nieuwe afvalpas
- circa 91.000 afspraken voor ophalen grof huishoudelijk afval

### Brongescheiden inzameling (in kton)



### Afvalcoaches

Gemeenten kunnen aangeven waar zij de focus op willen laten leggen in deze gesprekken. De rode draad is overal het beter scheiden van het (rest-)afval en tegelijk het verbeteren van de kwaliteit van de gescheiden ingezamelde grondstofstromen. Afvalcoaches geven tips en wijzen mensen op handige hulpmiddelen bij het afval scheiden, zoals de HVC-app met daarin de afvalwijzer. Deze vorm van contact is intensief, maar zeer waardevol, omdat hij afgestemd is op het kennisniveau en de motivatie van de inwoner.

### HVC-app

Om inwoners makkelijk en snel informatie te geven over afval en afval scheiden hebben we al een aantal jaren de HVC-app. We zien deze app als een digitale afvalcoach, met advies op maat en inzicht in eigen gegevens. In de app zie je in één oogopslag wanneer wij het afval ophalen en wat waar hoort door middel van de barcodescanner en fotofunctie in de afvalwijzer. Om aan te sluiten op de wensen en behoeften van onze inwoners, is het verder ontwikkelen van de app

prioriteit voor HVC. Zo werken we toe naar maximale digitale toegankelijkheid van de app, hebben we het eenvoudiger gemaakt om een account aan te maken en hebben inwoners van gemeenten met recycle-tarief beter inzicht in hun restafvalstatus. We werken verder aan relevante, gepersonaliseerde communicatie op basis van locatie en doelgroep.

#### Aantal app-gebruikers

Totaal aantal gebruikers: **circa 311.000**

Gebruikers met een persoonlijk account: **circa 124.000**

Gebruikers uit een recycle-tariefgemeente: **circa 102.000**

#### Afvalvrije scholen

In 2023 zijn er 8 basisscholen bijgekomen die deelnemen aan het programma 'afvalvrije school'; 3 scholen in de Drechtsteden en 5 uit de gemeente Middenmeer. Daarnaast zijn 3 scholen gestopt met het programma. In totaal zijn er nu 156 scholen aangesloten. Met het programma leren we kinderen gewoonten aan die een leven lang meegaan. HVC haalt niet alleen plastic, blik en drinkpakken op, maar ook restafval, gft en papier. Zo is voor een school het afvalbeheer en de communicatie erover in één hand. In 2023 zijn we gestart met het optimaliseren van het programma, zodat het nog beter aansluit bij de wensen en behoeften van de scholen. Naast het inzamelen van afval en het communiceren over het scheiden van afval op scholen geven we diverse gastlessen, regelmatig samen met een lokale NME (natuur en milieu-educatiecentrum), zoals Weizigt in Dordrecht en MAK Blokweer in Hoorn en omgeving.

#### Verduurzaming wagenpark

Het wagenpark is in 2023 verder verduurzaamd. Hierbij is wel sprake van grote vertragingen in de levering van voertuigen en apparatuur. Veel voertuigen zijn later geleverd of worden nog verwacht. Daardoor staat eind 2023 het aantal e-voertuigen op 28.



Elektrisch laadplein in Dordrecht

Samen met de leasevloot van personenwagens hebben we 158 elektrische voertuigen. In 2023 hebben we de laadcapaciteit op de vestiging Velsen en de vestiging Dordrecht met elk 2 grote laadpalen uitgebreid. Ook hebben we op elke vestiging een mobiele laadpaal geplaatst in de werkplaats.

We hebben op de meeste locatie een homebased HVO100 tankstation aangelegd. HVO100, of beter gezegd 'Hydrotreated Vegetable Oil' is een schone vervanger voor diesel. Het getal '100' achter de afkorting HVO geeft aan dat het gaat om een 100% duurzame dieselbrandstof, die niet gemixt wordt met fossiele brandstof. Deze brandstof zorgt voor CO<sub>2</sub>-reductie en een lagere uitstoot van schadelijke emissies. In 2024 volgt Den Helder als laatste locatie.

### Veiligheid

In 2023 hebben 22 verzuimongevallen plaatsgevonden tijdens het inzamelen van afvalstoffen, 5 op een afvalbrengrstation, 1 bij de afdeling BOI en 1 bij de afdeling Logistiek. In 2022 waren er 13 verzuimongevallen tijdens het inzamelen, drie op een afvalbrengrstation en geen bij BOI. De stijging van 5 is natuurlijk niet wenselijk en in 2024 is er dan ook een aantal veiligheidsacties in het jaarplan opgenomen. Zo zal het veiligheidsbewustzijn van de medewerkers worden vergroot. Dit wordt gerealiseerd door tijdens individuele dialogen de risico's van de dagelijkse werkzaamheden te bespreken en te starten met een veiligheidscultuurprogramma.

Een ander actiepoint voor 2024 is dat de risicogestuurde instructies en het risico-gestuurd toezicht wordt geïntensiveerd. Dit houdt in dat medewerkers extra voorlichting en instructies krijgen over risicovolle werkzaamheden en dat hier extra toezicht op wordt gehouden. In 2023 zijn de praktijkinstructies geautomatiseerd. Dat betekent dat de praktijkinstructies in een online systeem worden toegewezen aan een medewerker en worden gedocumenteerd. In 2024 zal worden verkend wat de mogelijkheden zijn om ook het toezicht te automatiseren. De zorgen omtrent agressie richting onze collega's nemen steeds meer toe. Dit jaar zijn er 56 meldingen met betrekking tot integriteit, agressie, bedreiging en diefstal geregistreerd. In 2022 waren het 30. Elke melding is er één te veel en in 2023 is er veel aandacht besteed aan het terugbrengen van dit soort onwenselijke situaties. In 2024 heeft dit onderwerp ook de aandacht die het nodig heeft.

## Recycling



**Voor een circulaire economie is recycling essentieel.**

### Recycling op 3 manieren

Naast preventie en hergebruik is recycling een belangrijke activiteit om te voorkomen dat grondstoffen verloren gaan. Het is daarmee een belangrijke stap in de transitie naar een circulaire economie. Voor de meeste afval-/grondstofstromen is het gescheiden inzamelen daarvan cruciaal om hoogwaardige recycling mogelijk te maken. Dat geldt zowel voor afvalstromen die inwoners meestal al thuis apart houden (bronscheiding), zoals papier en karton, gft, textiel en glas als voor diverse soorten grof afval die zij naar een afvalbrengrstation brengen. Huishoudens die niet goed het afval kunnen scheiden, zoals in flats, scheiden we voor zover dat kan machinaal. In een sorteerinstallatie voor restafval scheiden we o.a. metalen en verpakkingsmaterialen, zodat die kunnen worden gerecycled. Ten slotte leveren ook de residuen uit verbrandingsactiviteiten secundaire grondstoffen op die worden gerecycled. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om metalen en zand- en steenachtig materiaal uit de bodemassen van de afvalenergiecentrales en fosfaat uit de verbrandingsresten van de slibverbrandingsinstallatie.

### Samenwerken aan recycling

Voor de meeste secundaire grondstofstromen zijn meerdere stappen nodig om daadwerkelijke recycling te realiseren. Voor gft voert HVC alle stappen zelf uit ten behoeve van recycling; van gescheiden inzameling via verwerking tot productie van de compost die in de landbouw wordt benut als bodemverbeteraar. Voor de andere afvalstromen doet HVC dit altijd in samenwerking met derden.