

Gorinchem, 3 juni 2023

VOORSTEL BESTUUR WAARDLANDEN

Vergadering : 5 juni 2023
Agendapunt : 1
Steller: : Hans van den Brule en Albert Werner

Onderwerp : Knelpunten in de planning
Voorstel : Akkoord gaan met scenario 3

Inleiding

Vanuit diverse gremia zijn signalen afgegeven van zorg over onder andere de wachttijden bij het klantcontactcentrum én de druk op handhaving. Ook de medewerkers zelf hebben een duidelijk signaal van zorg afgegeven naar de directeur over de haalbaarheid van de planning. Het signaal was dusdanig sterk dat feitelijk gesteld is dat de vooraf voorziene planning niet haalbaar is.

De afsluiting van ondergrondse containers in Hardinxveld-Giessendam en Gorinchem heeft meer impact op de bedrijfsvoering van Waardlanden dan vooraf voorzien. Medewerkers geven aan dat de hoeveelheid werk, die de afsluiting van de ondergrondse containers in Hardinxveld-Giessendam en Gorinchem, heeft opgeleverd, onvoldoende zal zijn afgenomen op het moment dat Vijfheerenlanden gepland staat. Hierdoor ontstaat een risicovolle invoering van de milieupas in deze gemeente.

Tijdens het contactambtenarenoverleg, tijdens de klankbordgroep en persoonlijk geven contactambtenaren en wethouders signalen af dat ze zich zorgen maken over de wachttijden bij het klantcontactcentrum en de druk op de handhaving.

Naar aanleiding van alle signalen heeft er op 1 juni 2023 een spoedoverleg plaatsgevonden door het MT Waardlanden waarbij een risico-inventarisatie is gemaakt. De signalen van de medewerkers en deelnemende gemeenten nemen wij zeer serieus en is aanleiding om een aanpassing van de planning voor te stellen.

Beoogd effect

Met een aangepast planning willen wij er voor zorgen dat de afsluiting van ondergrondse containers goed wordt uitgevoerd. Inwoners kunnen met hun vragen terecht bij het klantcontactcentrum van Waardlanden zonder lange wachttijden, storingen worden op tijd opgelost en overtreders van de aanbiedregels worden eerst aangeschreven en uiteindelijk ook bekeurd.

Argumenten

In de bijgevoegde notitie leest u de kritieke aspecten van de huidige situatie en de gevolgen hiervan. We menen echter dat het huidige pad nog haalbaar is, alleen is een langzamer tempo op weg naar 1 januari 2024 nodig.

Wij kiezen voor scenario 3 omdat de gevolgen dan beperkt blijven voor drie gemeenten, maar toegangscntrole op de milieustaten de laatste stap blijft..

Kanttekeningen

- We kunnen de voorgestelde data in oktober/november voor Vijfheerenlanden twee weken vervroegen.

Financiën

De huidige begroting is nog gebaseerd op invoering van diftar op 1 januari 2023. Er dient daarom nog een begrotingswijziging te komen. Hierin zal een aangepaste planning worden meegenomen. Doordat er nog geen diftar ingevoerd is, maar inwoners desondanks nu al beter gaan scheiden, verwachten we een gering effect. Een objectieve onderbouwing voor deze aanname is helaas niet mogelijk.

Communicatie

- We zullen de inwoners van Vijfheerenlanden moeten informeren over de latere afsluiting van de containers. Dat kan met of zonder bijgevoegde pas.
- Er zal een raadsinformatiebrief gestuurd moeten worden over de nieuwe planning.

Vervolg

- Mededeling aan colleges en raadsleden
- Versturen raadsinformatiebrief
- Versturen brief aan inwoners Vijfheerenlanden

Bijlagen

1. Notitie Knelpunten in de planning.
2. Overzicht aantal telefoontjes april (met piek van Hardinxveld-Giessendam) en mei (met piek Gorinchem). Gegevens van voor april zijn niet beschikbaar.

Bestuur Waardlanden : 5 juni 2023
Agendapunt : 1
Onderwerp : Knelpunten in de planning

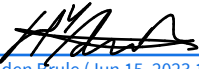
Het Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Reinigingsdienst
Waardlanden

b e s l u i t :

Akkoord gaan met scenario 3

Aldus besloten in de bestuursvergadering,
gehouden op 5 juni 2023

de secretaris



Hans van den Brule (Jun 15, 2023 13:13 GMT+2)

H. van den Brule

de voorzitter



J.A. Meerkerk

Notitie aanpassing planning afsluiting ondergrondse containers

Inleiding

Afgelopen weken hebben wij in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Gorinchem de milieupassen verstuurd en daarna de ondergrondse containers afgesloten.

Na de activiteiten in Hardinxveld-Giessendam was er een opgewekte stemming. De technische problemen en het gedrag van inwoners was niet tegengevallen. Echte chaos is niet opgetreden, en de problemen met bijplaatsingen, die er waren, begonnen na een week al af te nemen.

Op dat moment leek de planning voor het afsluiten van de andere gemeenten haalbaar.

In Gorinchem is dat helaas anders verlopen. Dat heeft een flinke druk op onze organisatie opgeleverd. Kort samengevat: De organisatie heeft een uiterste inspanning geleverd om de uitrol in Gorinchem te begeleiden. De inschatting is dat wij onaanvaardbare risico's lopen als we de vastgestelde planning aanhouden voor het afsluiten van ondergrondse containers in andere gemeenten.

De situatie in de gemeente Gorinchem

Het aantal bijplaatsingen in Gorinchem-west en de binnenstad is groot. Veel mensen hadden hun pas zoek gemaakt. In Gorinchem-oost waren er weinig tot geen bijplaatsingen en liep het proces goed vanaf het begin evenals in Hardinxveld-Giessendam. We zien nu al wel een afname in het aantal bijplaatsingen. Waarschijnlijk komt dat doordat meer mensen nu een pas hebben, doordat Waardlanden ze opnieuw heeft aangemaakt en verstuurd via onze partner cibas. Maar er is voorlopig nog geen normale situatie. Wel moet aangetekend worden dat de situatie al nauwelijks beheersbaar was voordat de afsluiting van de containers plaats vond. Al jaren staan er in sommige wijken dagelijks hele grote hoeveelheden zakken en huisraad naast de containers.

In Gorinchem is er veel discussie in de media en sociale media over het beleid. Alles komt voorbij: het gaat allemaal niet ver genoeg, de producenten moeten aangepakt worden, waarom nog zelf scheiden als een machine dat kan, de bakken moeten gewoon open blijven. Er zijn meerdere krantenartikelen verschenen, er is een petitie voor bronscheiding in de binnenstad, er is een facebookgroep over het nieuwe beleid en er zijn raadvragen gesteld. Op zich is het aantal deelnemers aan al deze initiatieven beperkt. Ook zijn de geluiden niet allemaal negatief. Voor communicatie en de milieucoaches levert dit veel extra werk op. Veel informatie die wordt gedeeld is onjuist.

De situatie in de organisatie

De druk op de organisatie is groot. Oorzaken en effecten treft u hieronder aan. Een gevolg is dat eigenlijk niemand vrij heeft of kan krijgen. Iedereen is ingezet, zowel bij de binnendienst als de buitendienst. Er zijn medewerkers van andere teams ingezet voor de onderhoudsploeg. Het KCC en de back office van Informatiemanagement werken voortdurend in de maximale bezetting. De vraag is hoe lang zij dat volhouden. Maar ook hoe dat zal gaan als er wel verlof opgenomen gaat worden. Medewerkers van diverse teams geven aan dat ze de werkbelasting nu (veel) te groot vinden.

Klantcontactcentrum

Er is veel druk op het klantcontactcentrum, ondanks dat de capaciteit is verdubbeld van 2 naar 4 fte. Per dag zijn er meer dan 350 telefoontjes. Wachttijden zijn gemiddeld zo'n 2 minuten, maar pieken van 30 minuten zijn voorgekomen. Medewerkers voelen een grote druk om telefoontjes snel af te wikkelen en om geen pauze te nemen doordat er voortdurend wachttijden aan de telefoon zijn.

- Er melden zich heel veel mensen die zeggen geen pas te hebben gehad. Vaak staan deze mensen wel in onze systemen en hebben ze de pas mogelijk wel gehad en is deze abusievelijk weggegooid, of is deze niet bezorgd door de postbezorger. Dit is extra werk. Het KCC werkt de melding zelfstandig af. Cibas verzorgt de verzending van de nieuwe pas.
- Tijdens de implementatie / het project is gebleken dat bijzondere woonvoorzieningen gebruik maken van de ondergrondse containers, terwijl ze geen afvalstoffenheffing betalen. Hier dienen zaken voor uitgezocht en ingeregeld te worden.
- Gecombineerde woonwinkelpanden blijken geen afvalstoffenheffing te betalen en daarom is er geen afvalpas uitgegeven. Dit dient steeds uitgezocht te worden. Dit wordt doorgezet naar de gemeentelijke belastingdiensten. De SVHW van Hardinxveld-Giessendam reageert langzaam. De belastingdienst van Gorinchem reageert snel. Het aantal zaken die uitgezocht zijn of moeten worden is inmiddels een eind over de 100.
- Woningen die gespist zijn, maar niet doorgegeven bij belastingen vragen om uitzoekwerk voor gemeente en Waardlanden.

- Er zijn woningen die vanuit het VANG project van 2016 gekoppeld zijn aan een ander inzamelmiddel, dan ze nu hebben. Dat komt omdat soms in overleg met inwoners is afgeweken van de richtlijnen. Inwoners hebben dan juist wel of juist geen minicontainer voor restafval. Omdat Waardlanden geen container-registratiesysteem had, zijn al die afspraken niet bekend. De inwoners melden zich nu. Wij moeten die nu allemaal opnieuw beoordelen.
- Er zijn veel aanvragen voor grondstoffencontainers omdat mensen nu afval door het diftar-systeem willen gaan scheiden, maar waar op het adres geen containers meer staan. Waarschijnlijk hebben ze die zonder overleg gewoon weggedaan, en hebben ze al hun afval in de restafvalcontainer gedaan. Ook dit dient vanzelfsprekend in de systemen verwerkt te worden.
- Bedrijven die jarenlang misbruik hebben gemaakt van de ondergrondse containers melden zich nu bij de BV voor een pas. Dit heeft enige doorlooptijd. De verwachting dat er veel misbruik was, blijkt juist. Inmiddels zijn er in 3 weken 50 nieuwe klanten bij de BV. Daar komt nog bij dat een aantal ondernemers voorlopig door zal gaan met het misbruik op een bewonerspas, totdat diftar van kracht wordt. En er zullen ondernemers naar andere commerciële aanbieders gegaan zijn.
- Daarnaast komen er heel veel vragen binnen over het beleid en over hoe mensen afval moeten scheiden. Te denken valt aan:
 - Waarom mag het PMD en het restafval in de oude centra en bij de hoogbouw bij elkaar?
 - Hoe gaan jullie om met medisch afval?
 - Komen er aparte luierscontainers?
 - Wat moet ik doen als ik zwerfafval bij mij in de buurt verzamel?
- Er komen veel klachten binnen over bijplaatsingen. Ze worden doorgezet naar Handhaving en de planning van de opruimploeg.
- Doordat de telefooncentrale vaak overbelast is, gaan mensen mailen. En als de mail niet direct beantwoord kan worden bellen mensen weer. Gevolg is dat er mails worden afgedaan, die inmiddels toch beantwoord zijn. Soms bellen de inwoners dan de gemeente, waarna zijn ons ook gaan bellen en mailen waarom het zo lang duurt.
- We hadden technische problemen met het digitaal uitwisselen van de passenbestanden met de containers, waardoor nieuw uitgegeven passen pas na enkele dagen toegang kregen tot de containers. Inwoners meenden daarom dat hun nieuwe pas ook niet werkte. Dit leidde tot veel uitzoekwerk.

Monteurs

Er zijn problemen met de toegangscontrolesystemen. Doordat we in korte tijd ruim 600 open containers hebben afgesloten komt er ineens een stuwmeer aan storingen binnen. Storingen die een gevolg zijn van technische problemen, maar ook van misbruik van voorzieningen. Er zijn nu steeds 6 mensen op pad om storingen te verhelpen terwijl er maar 2 waren voorzien.

- Er zijn veel meldingen over het niet werken van toegangscontrole. In sommige gevallen blijkt dat het probleem niet de container is, maar de pas van de inwoner. Of dat de inwoner de pas verkeerd bij de sensor houdt, waardoor hij niet wordt gelezen. De meldingen komen zowel telefonisch als via de e-mail. We moeten een proces opstellen om te zorgen dat er betere uitvraag komt, zodat onnodige inzet van monteurs wordt voorkomen.
- Monteurs zijn net gestart en hebben nog geen routine. Ze moeten nog handigheid ontwikkelen in het omgaan met de apparatuur.
- Doordat de containers zo lang open stonden zijn sloten vervuild. Bij het afsluiten van de containers functioneerden van sommige containers de sloten niet en stond de container vast. Dit probleem zal zich in de andere kernen herhalen.
- Door sommige inwoners wordt met kracht de klep geopend of wordt getracht de klep te forceren. De sloten blijken hiertegen vaak niet bestand. Hierover zijn we in overleg met de leverancier. Dat betekent echter nog niet dat er op hele korte termijn een oplossing voor is.
- Doordat de containers open stonden in de kerstperiode zijn meerdere containers intern beschadigd geraakt door vuurwerkinworpen. Deze containers moeten voorzien worden van nieuwe apparatuur.

Handhaving en opruimploeg

Vanaf maart zijn er steeds 3 of 4 toezichthouders in dienst. Vanaf 12 juni schalen we tijdelijk op naar 5 toezichthouders. Zij worden ingezet in de gebieden waar de containers worden afgesloten. Zo willen

we zo snel mogelijk laten zien dat overtreding van aanbiedregels niet wordt geaccepteerd. Zij worden, samen met de milieucoaches veelvuldig aangesproken.

- Het aantal bijplaatsingen in Gorinchem was in sommige gebieden dermate groot dat er in het begin geen doorkomen aan was. In veel gevallen is er toch voor gekozen direct tot weghalen over te gaan.
- Er is met woningcorporatie Poort6 uit Gorinchem gesproken over de hoeveelheid bijplaatsingen in de wijken, waar zij een groot deel van de woningen in hun bezit hebben. Zij geven aan dat inwoners inmiddels allemaal doorhebben dat er een diftar-systeem komt en dat grof vuil ophalen niet meer gratis is. Daardoor gaan ze nu alvast versneld opruimen. Ze plaatsen het helaas gewoon op straat. Dat is immers de manier zoals ze dat al jaren doen.
- Handhaving kan alleen maar vermanend toespreken. Dit hadden vooral ondernemers snel door, waardoor de overlast blijft. Toezichthouders, die geen boetes uitschrijven, hebben te weinig afschrikkende werking. Wel lijken de toezichthouders inmiddels bij veel inwoners bekend te zijn.
- Door de grote hoeveelheid bijplaatsingen is in het Hemelvaartsweekend, het Pinksterweekend en het weekend van 3 en 4 juni de calamiteitenploeg ingezet om Gorinchem schoon te houden.
- Gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden vragen om ondersteuning bij het weghalen van bijplaatsingen terwijl dat niet tot de werkzaamheden van de DVO behoort.

Scenario's

Wat moeten we nu doen?

- We moeten sommige processen anders inregelen zodat het KCC kan worden ontlast.
- We moeten de problemen met de toegangscontrolesystemen oplossen.
- We kijken naar extra versterking van de handhavingsploeg. Vanaf 12 juni kunnen we ook boetes gaan uitdelen.
- We gaan kijken of het mogelijk is om de vooraankondiging van de pas of de pas zelf op naam te versturen. Dat blijkt de grootste boosdoener van het weggooien van de passen. De verwachting hiervan moet niet te groot zijn. Poort6 geeft aan dat een groot deel van hun huurders geen enkele schriftelijke communicatie tot zich neemt. Alleen via persoonlijk contact aan huis, via de schuldhulpverlening, vluchtelingenwerk of via de moskee worden ze bereikt.
- Voorkomen dat de invoering van betaald grofvuil ophalen ook een grote druk gaat geven op de opruimploegen en de handhaving.

De huidige planning

26 juni 2023 (week 26):	Afsluiting eerste deel Vijfheerenlanden
3 juli 2023 (week 27):	Afsluiting tweede deel Vijfheerenlanden
2 oktober 2023 (week 40):	Invoering milieupas op de milieustraten
4 september 2023 (week 36):	Afsluiting eerste deel Molenlanden
11 september 2023 (week 37):	Afsluiting tweede deel Molenlanden
1 januari 2024:	Start diftar (muv Vijfheerenlanden)

We vrezen de huidige knelpunten nog niet te hebben opgelost voordat de volgende kernen gepland staan en we vrezen overbelasting en uitval van medewerkers. Een piek van Leerdam en Vianen zal het risico opleveren dat het KCC nog meer (over)belast wordt, de storingen niet op tijd worden opgelost en het aanmaken van de nieuwe passen niet tijdig verloopt.

Als we de gok nemen dat we het aankunnen, kunnen we de tweede fase van Vijfheerenlanden eigenlijk niet meer stoppen omdat de milieupassen en brieven dan verstuurd zijn. De zomervakantie start in juli. We zullen een deel van de medewerkers ook echt met vakantie moeten laten gaan. Als de hoeveelheid werkzaamheden voor Leerdam en Vianen de omvang hebben van Gorinchem, lopen we vast.

Bovendien achten we het niet verstandig om eind juni het team Toezicht & Handhaving al weg te trekken uit Gorinchem. Dan ligt een maand de nadruk op Vijfheerenlanden. We zijn in Gorinchem dan pas net begonnen met handhaven. En ook Hardinxveld kan in de periode eigenlijk geen aandacht meer krijgen. Dat willen we niet.

Scenario 1 Doorzetten huidige planning

Een optie is om de processen zo te wijzigen dat er wel doorgang kan vinden van de uitrol.

Het is niet haalbaar mensen te werven en op te leiden voor bemensing van het KCC in een paar weken. Het werk is zeer omvangrijk en complex. Ook hebben we problemen met de capaciteit van de telefooncentrale, die we moeten uitzoeken.

Het werken met een extra extern callcenter heeft ook grote risico's. Wanneer mensen op vragen alleen standaard antwoorden krijgen, kan dit tot onvrede leiden.

De monteursploeg is nu overvraagd. De kans is erg groot dat dit versterkt wordt, omdat de knelpunten rondom de kwaliteit van de toegangscontrole voorlopig niet zijn opgelost met de leverancier. De rijafstanden naar en binnen de gemeente Vijfheerenlanden zijn veel langer.

Wanneer Vijfheerenlanden net zo verloopt als Hardinxveld-Giessendam kan de uitrol nog plaats vinden. Echter we weten dat er ook in deze gemeente nu al veel bijplaatsingen zijn, er problemen zijn met anderstaligen en laaggeletterden en er nogal wat bedrijven en woningen zijn gecombineerd.

Scenario 2 Vertragen van de planning: Vijfheerenlanden verschuiven

Het knelpunt voor de organisatie is de hoeveelheid werk die voortvloeit uit de uitrol van Vijfheerenlanden. Door alleen deze gemeente te verplaatsen kan de rest van de planning in tact blijven. Dus dat betekent dat Molenlanden en de toegangscontrole op de milieustraten geen wijzingen ondergaan. Na Vijfheerenlanden zijn er geen andere nieuwe activiteiten meer.

Bekeken moet worden welk moment het beste is voor het verzenden van de passen. Eventueel kan de geplande verzending eind juni doorgaan, maar hiervoor is geen grondslag, anders dan het voorkomen van verwarring onder inwoners.

De invoering van betaald grofvuil wordt uitgesteld tot 1 januari 2024. Daarmee ontlasten we de opruimploegen en de handhaving.

De nieuwe planning wordt dan:

4 september 2023 (week 36): Afsluiting eerste deel Molenlanden

11 september 2023 (week 37): Afsluiting tweede deel Molenlanden

2 oktober 2023 (week 40): Invoering milieupas op de milieustraten

23 oktober 2023 (week 43): Afsluiting eerste deel Vijfheerenlanden

6 november 2023 (week 45): Afsluiting tweede deel Vijfheerenlanden

1 januari 2024: Start diftar (muv Vijfheerenlanden)

De afsluiting van Vijfheerenlanden kan ook eerder in oktober. We zouden graag de herfstvakantie vermijden (14-22 oktober)

Scenario 3 Vertragen van de planning: Vijfheerenlanden en de milieustraten opschuiven

Wanneer we de afvalpassen zo kort mogelijk voor de afsluiting van de containers versturen, hopen we het aantal kwijt geraakte passen zo laag mogelijk te houden. Zo voorkomen we extra belasting van het KCC. Wanneer we dit uitgangspunt erin houden, moet de toegangscontrole van de milieustraten opschuiven, omdat de inwoners van Vijfheerenlanden geen pas hebben.

De invoering van betaald grofvuil wordt uitgesteld tot 1 januari 2024. Daarmee ontlasten we de opruimploegen en de handhaving.

De nieuwe planning wordt dan:

4 september 2023 (week 36): Afsluiting eerste deel Molenlanden

11 september 2023 (week 37): Afsluiting tweede deel Molenlanden

23 oktober 2023 (week 43): Afsluiting eerste deel Vijfheerenlanden

6 november 2023 (week 45): Afsluiting tweede deel Vijfheerenlanden

4 december 2023 (week 49): Invoering milieupas op de milieustraten

1 januari 2024: Start diftar (muv Vijfheerenlanden)

De afsluiting van Vijfheerenlanden kan ook eerder in oktober. We zouden graag de herfstvakantie vermijden (14-22 oktober)

Scenario 4 Alles opschuiven

We kunnen er voor kiezen alles op te schuiven tot na de zomervakantie. Dan gaat Vijfheerenlanden in september en Molenlanden eindoktober/begin november. De toegangscontrole van de milieustraten komt dan zoals gepland als laatste.

De invoering van betaald grofvuil wordt uitgesteld tot 1 januari 2024. Daarmee ontlasten we de opruimploegen en de handhaving.

De nieuwe planning wordt dan:

- 4 september 2023 (week 36): Afsluiting eerste deel Vijfheerenlanden
- 11 september 2023 (week 37): Afsluiting tweede deel Vijfheerenlanden
- 23 oktober 2023 (week 43): Afsluiting eerste deel Molenlanden
- 6 november 2023 (week 45): Afsluiting tweede deel Molenlanden
- 4 december 2023 (week 49): Invoering milieupas op de milieustraten
- 1 januari 2024: Start diftar (muv Vijfheerenlanden)

De afsluiting van Molenlanden kan ook eerder in oktober. We zouden graag de herfstvakantie vermijden (14-22 oktober). De kans dat Vijfheerenlanden problemen in de uitrol geeft, is aanzienlijk groter dan Molenlanden. In Molenlanden zijn minder containers (kleine gemeente en meer buitengebied) en er zijn geen echte probleembuurten. Die zijn er in Vianen en Leerdam wel.

Is er risico voor 1 januari 2024?

Wij gaan er nu vanuit van niet. Maar we merken ook dat de werkelijkheid weerbarstig is. Bij de start van de uitrol in Hardinxveld waren we positief gestemd. Met een aanpassing van de planning iets meer dan een maand later, hielden we toen nog geen rekening.

We brengen separaat in kaart welke risico's er nog zijn voor de komende periode. Hiervoor is meer tijd nodig.

Grote processen zijn:

- Invoering betaalsystemen op de milieustraten
- Registratie ledigingen van minicontainers in het buitengebied door de voertuigen

Gevolgen

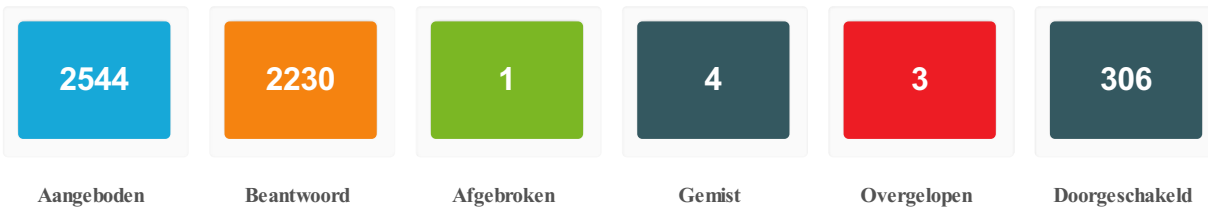
- Er zijn weinig financiële gevolgen omdat er in 2023 toch geen betaalstromen zouden komen. De begrotingswijziging hiervoor heeft nog niet plaats gevonden. Door Vijfheerenlanden later in de planning te zetten kan het afvaltoerisme, met name in Leerdam, langer doorgaan. Het grootste knelpunt voor afvaltoerisme was Gorinchem. Dit is sowieso gerealiseerd.
- Een andere planning geeft de mogelijkheid de gevolgen van het nieuwe beleid in Gorinchem eerst te beheersen voordat we doorgaan. Het langer met handhaving en milieucoaches kunnen inzetten op vooral Gorinchem zorgt voor een betere start van Molenlanden en Vijfheerenlanden.
- De kans op problemen in de uitrol van Molenlanden en/of Vijfheerenlanden zijn kleiner. En daarmee de kritiek op de dienstverlening van Waardlanden.
- Er moet een correctie brief naar de inwoners van Vijfheerenlanden omdat de vooraankondiging al is gedaan. Of er moet in de vervolgbrief worden aangegeven dat de pas nog enkele maanden bewaard moet worden.
- Het is verstandig om te kijken naar oplossingen om tijdelijk de storingsdienst en de handhaving te versterken. Daardoor neemt het risico dat bij de start van de uitrol van de volgende gemeente de handhaving onvoldoende is af.
- Waardlanden kan gemeenten niet ondersteunen bij het weghalen van bijplaatsingen buiten de DVO om.
- Vanwege de uitstel van het betaald grofvuil zal ook de invoering van de betaalstromen op de milieustraten moeten worden uitgesteld tot 1 januari 2024. Feitelijk levert dat geen veranderingen op, omdat in de maanden november en december inwoners toch niet aan de maximale hoeveelheid gratis aanbiedingen (drie) zouden zijn gekomen.

Tenslotte

- We vragen de gemeenten ook om actief te zijn op het wegnemen van oorzaken en gevolgen van bijplaatsingen. Zo is bekend dat er een groot tekort is aan prullenbakken in Gorinchem en dat veel ondernemers geen contract hebben met een afvalinzamelaar. Het aanpakken van deze problemen is een gemeentelijke taak.

rapportperiode:

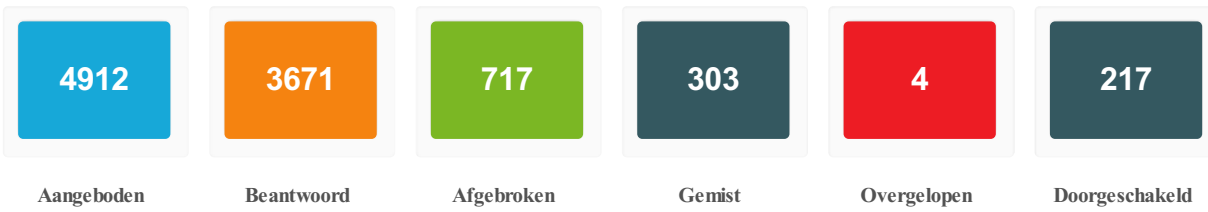
Apr 01 2023 to Apr 30 2023

Rapportsamenvatting**Rapport Details**

Groep	Aangeboden	Beantwoord	Afgebroken	Gemist	Overgelopen	Doorgeschakeld	Gem. Afhandelingstijd	Gem. Beantwoordingstijd	Gem. Afgebroken Tijd	Gem. Wachtijd (Gemist)	Langste Wachtijd
Call Center Waardlanden	2235	1981	1	4	3	246	00:02:52	00:02:02	00:00:35	00:01:47	00:20:13
Call Center Waardlanden Ge en Keuze	309	249	0	0	0	60	00:03:08	00:03:24	00:00:00	00:00:00	00:27:12

rapportperiode:

May 01 2023 to May 31 2023

Rapportsamenvatting**Rapport Details**

Groep	Aangeboden	Beantwoord	Afgebroken	Gemist	Overgelopen	Doorgeschakeld	Gem. Afhandelingstijd	Gem. Beantwoordingsstijd	Gem. Afgebroken Tijd	Gem. Wachtijd (Gemist)	Langste Wachtijd
Call Center Waardlanden	2425	2016	201	109	0	99	00:02:40	00:04:07	00:02:18	00:07:36	00:51:23
Call Center Waardlanden Ge en Keuze	2487	1655	516	194	4	118	00:02:53	00:05:50	00:07:10	00:09:10	01:11:38