










jaarrapportage 2024

gemeente Hoorn

een schone wereld. we doen het gewoon.

hvc.

energie en hergebruik

samenvatting en vooruitblik.

Samenvatting

Gemeente Hoorn zamelt in 2024 in vergelijking met andere HVC-gemeenten meer restafval per inwoner in en een ondergemiddeld aantal kilo grondstoffen. Het huishoudelijk restafval is de afgelopen jaren gestabiliseerd. In 2024 is er 191 kilo restafval per inwoner opgehaald. Het VANG-resultaat is 170 kilo restafval per inwoner. De uitvoering van nieuw beleid helpt om de stijging van het restafval weer dalend te krijgen.

De afvalbeheerkosten zijn ongeveer gelijk aan de begroting. Aan de ene kant is er meer fijn huishoudelijk restafval ingezameld dan verwacht en is de prijs van het B-hout gestegen. Aan de andere kant zorgt de hoge prijs voor oud papier en karton voor flink hogere opbrengsten.

De kwaliteit van stromen is met uitzondering van textiel voldoende in gemeente Hoorn. Het blijft belangrijk om dit nauwlettend in de gaten te houden en waar nodig maatregelen te treffen. Denk hierbij aan de inzet van afvalcoaching om inwoners te enthousiasmeren hun afval goed te scheiden en/of dit beter te doen omwille van meer en kwalitatief hoger hergebruik. Een mooi voorbeeld hiervan is de inzet in het eerste kwartaal na een zichtbare afname van de kwaliteit van plastic, blik en drinkpakken. Deze inzet heeft zichtbaar geleid tot resultaat: een betere kwaliteit.

Vooruitblik

Binnen uw beleid is het mogelijk om aan verschillende knoppen binnen de grondstoffendriehoek te draaien: milieu, service en kosten. Op het moment dat u aan één van deze knoppen draait, is dit van invloed op de andere knoppen. Kiest u voor zowel verbetering van milieu als kosten, bent u bijvoorbeeld gebaat bij het zoveel mogelijk terugdringen van het restafval. Dit is namelijk de meest vervuilende en duurste stroom om te verwerken. Dit komt o.a. door de afvalstoffenbelasting. Bovendien komt hier in de toekomst nog een CO2-heffing bij.



Op dit moment zijn we samen met u bezig om de basis op orde brengen met ondergrondse containers in de binnenstad, nascheiding in de binnenstad en hoogbouw en voorzieningen voor groente, fruit en etensresten in de binnenstad en hoogbouw. Parallel daaraan helpen we u bij de voorbereidingen van uw Gemeentelijk Grondstoffenplan, waaronder het participatietraject om inzicht te krijgen in wat inwoners belangrijk vinden. Daarnaast helpen we u om uw raad te informeren over de laatste ontwikkelingen, omwille van een juiste keuze voor nieuw beleid. Wij ondersteunen u graag in de vervolgstappen en de vertaling daarvan naar de grondstoffendriehoek: aan welke knoppen gaan we draaien? Voor nu is onze aanbeveling om samen met ons de kwaliteit van plastic, blik en drinkpakken nauwlettend in de gaten te blijven houden en hierop bij te sturen waar nodig. Wij monitoren deze op routeniveau en zetten afvalcoaching in waar mogelijk.

leeswijzer.

1 **inleiding.**

2 **resultaten van uw gemeente.**

3 **resultaten van uw gemeente ten opzichte van andere gemeenten.**

4 **analyse.**

5 **klantenservice.**

6 **algemene communicatie.**

7 **bijlagen.**

colofon.

kenmerk	Jaarrapportage 2024
status	Definitief
versie	1.0
auteur(s)	Mark Hartog
datum	26 maart 2025

in Nederland zijn wij het er allemaal over eens: onze kinderen, kleinkinderen en de generaties na hen moeten in een *schone* wereld leven.



Om dit te bereiken is nu actie nodig.

En we moeten het *samen* doen.

inleiding.

Met veel genoegen brengen wij hierbij onze jaarrapportage uit voor gemeente Hoorn, waarin wij rapporteren over onze dienstverlening in 2024 op het gebied van grondstoffenbeheer en BOR-taken.

De beleving en mening van inwoners over afvalinzameling en diensten in de openbare ruimte is voor ons belangrijk. Het geeft u en ons inzicht waar verbeterpunten liggen om het voor inwoners nog makkelijker te maken. Daarom voeren we regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek uit. Dit hebben wij afgelopen zomer eveneens gedaan. In deze rapportage gaan wij hier op in en daarnaast sturen wij afzonderlijk de totaalrapportage met bijbehorende informatie over uw gemeente toe. We hebben voor het eerst gezamenlijk geparticipeerd in de NVRD Benchmark Huishoudelijk Afval met als doelen te leren en te verbeteren.

We werken goed samen om uitvoering te geven aan het besluit van uw raad om de basis op orde te krijgen in de gemeente. Daarnaast ondersteunen we u in de voorbereidingen voor het Gemeentelijk Grondstoffenplan.

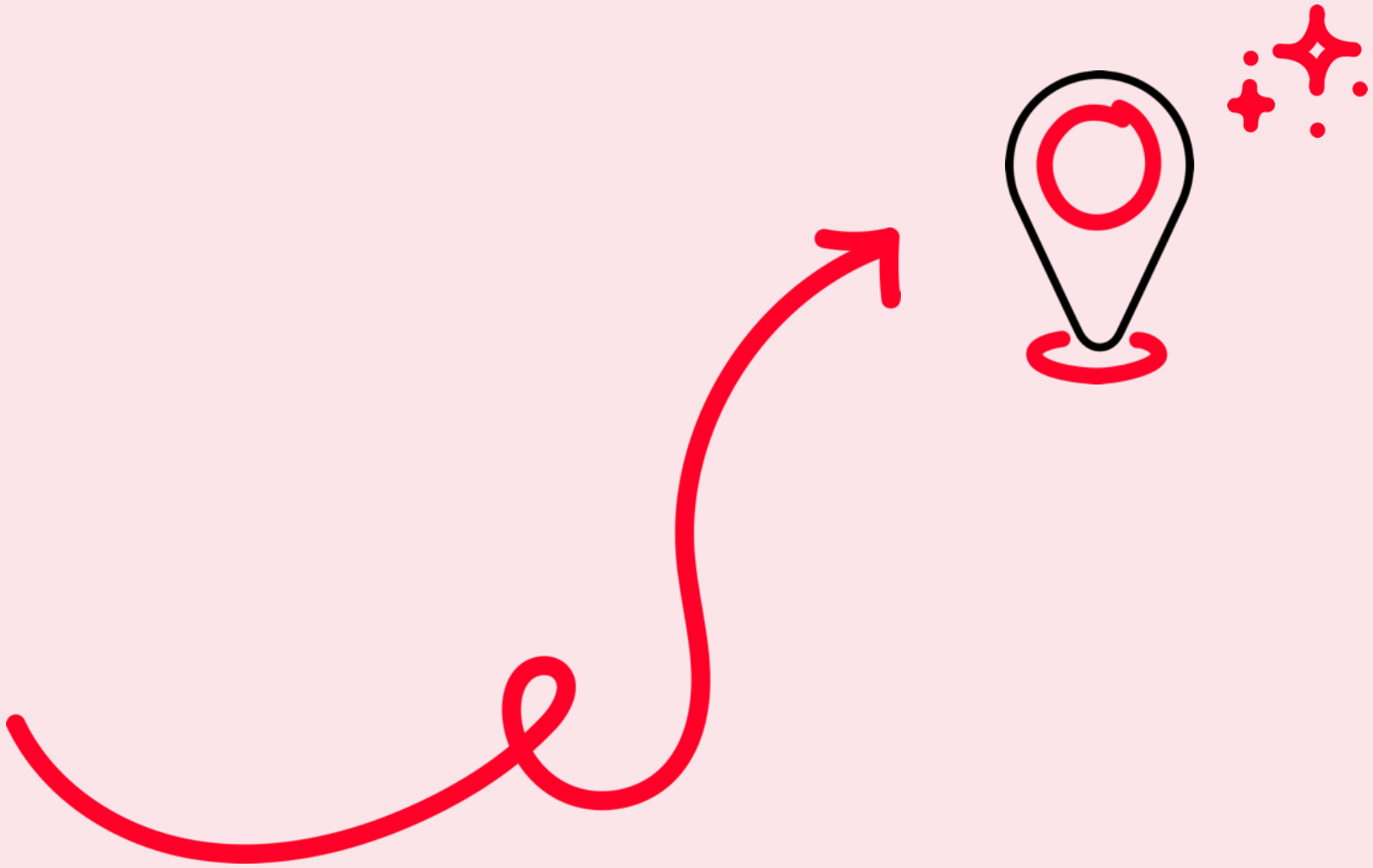
Het is onze missie om onze aandeelhouders te helpen verduurzamen, op weg naar een energietransitie en een circulaire economie. Wij helpen gemeente Hoorn graag met het bereiken van haar ambities. Als duurzame ketenpartner van uw gemeente laten wij u graag zien wat wij hierbij kunnen betekenen.

een schone wereld.
we doen het gewoon.

Namens alle collega’s Inzameling HVC,
Mark Hartog
Accountmanager Inzameling



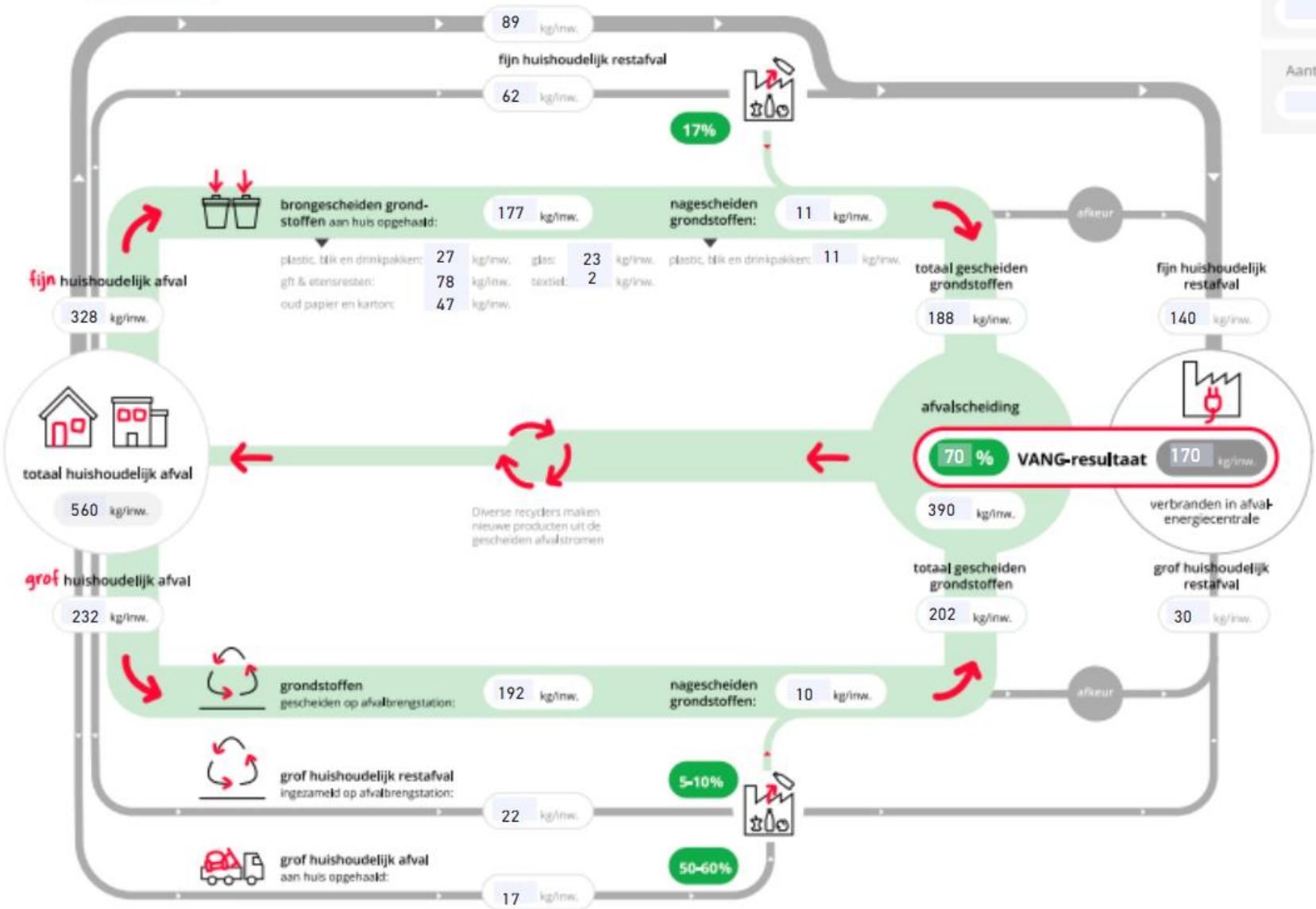
2. resultaten van uw gemeente



energie en hergebruik

de route van afval naar grondstof.

met VANG-resultaat.



Gemeente: Hoorn

Aantal inwoners: 75.645

Jaar: 2024

Ambitie VANG:

75% afvalscheiding

100 kg/inw. restafval

VANG huishoudelijk afval

Toegevoegde waarde HVC bovenop VANG:

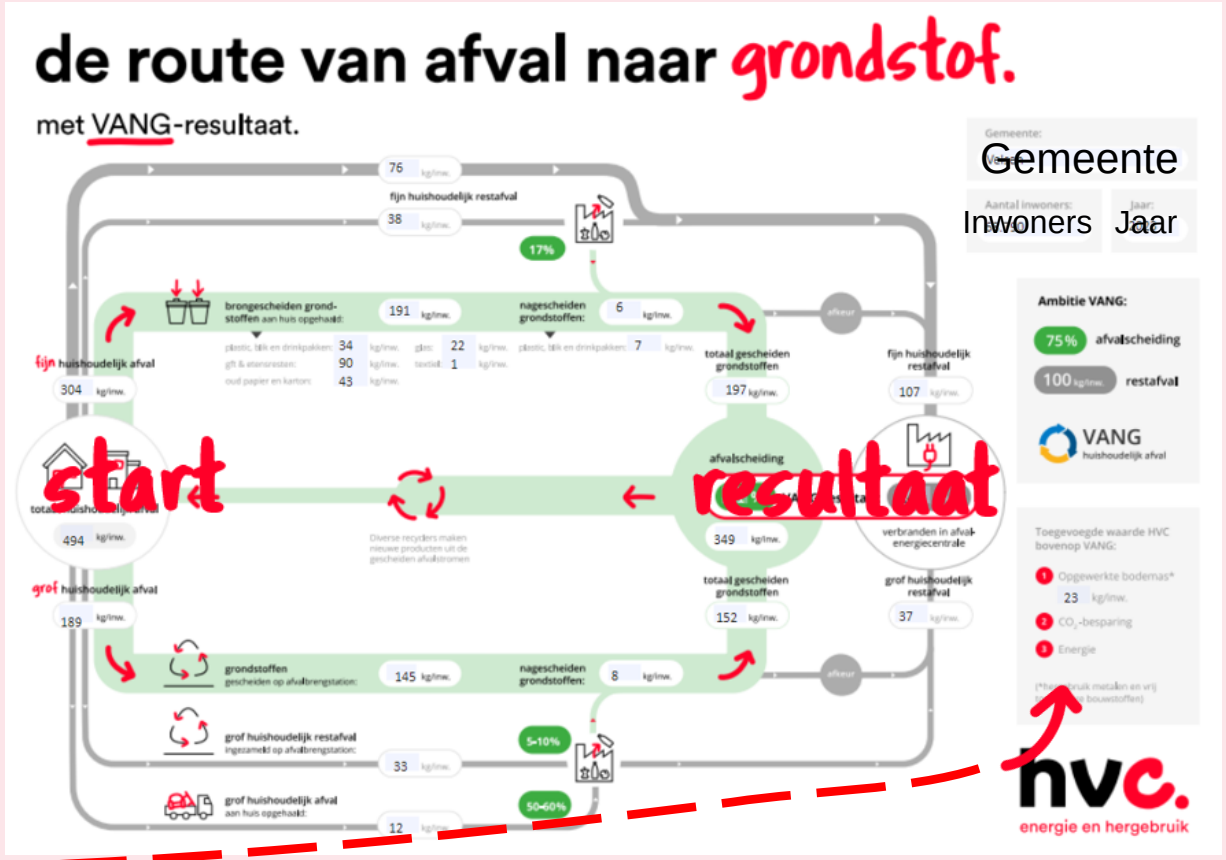
1. Opgewerkte bodemas* 27 kg/inw.
2. CO_2-besparing
3. Energie

(*hergebruik metalen en vrij toepasbare bouwstoffen)

hvc. energie en hergebruik

Uitleg VANG-Visual.

- De infographic lees je van links naar rechts; van start naar VANG-resultaat
- De Groene balken beschrijven de route van gescheiden grondstoffen
- De Grijze balken beschrijven de route van huishoudelijk restafval
- Fijn huishoudelijk afval volgt de route bovenlangs
- Grof huishoudelijk afval volgt de route onderlangs
- Het aandeelhouderschap van HVC levert een toegevoegde Waarde aan de gemeentelijke duurzame ambities bovenop die van VANG.



In lijn met de Europese Kaderrichtlijn Afvalstoffen, heeft het Uitvoeringsprogramma VANG-HHA 2021- 2025, als doel de kwaliteit van de ingezamelde huishoudelijke afvalstromen te verhogen en daarmee de recycling te verbeteren. De ambitie voor deze periode is gelegd op 75% afvalscheiding en 100 kg huishoudelijk restafval (fijn huishoudelijk restafval en grof huishoudelijke restafval samen) per inwoner per jaar. Fijn restafval wordt ingezameld (na)bij huishoudens en grof restafval dat wordt ingezameld via het afvalbrengstation (ABS) en op afspraak aan huis.

Inzamelresultaten fijn huishoudelijk afval (gewicht in tonnen)

GFT en etensresten

Maand	2020	2021	2022	2023	2024	Verschil
Januari	444	510	493	443	332	-25,2%
Februari	307	330	319	335	341	1,6%
Maart	522	570	549	379	484	27,6%
April	828	540	442	548	600	9,5%
Mei	880	640	691	841	843	0,2%
Juni	652	884	727	658	580	-11,9%
Juli	572	739	507	522	507	-2,9%
Augustus	603	535	460	492	487	-1,0%
September	687	508	404	473	512	8,1%
Oktober	603	433	448	532	554	4,3%
November	386	490	496	493	396	-19,6%
December	326	292	207	250	289	15,6%
Totaal	**6.810**	**6.472**	**5.743**	**5.966**	**5.924**	**-0,7%**

Plastic, blik en drinkpakken

Maand	2020	2021	2022	2023	2024	Verschil
Januari	203	192	172	221	218	-1,3%
Februari	188	189	168	140	192	36,7%
Maart	237	290	286	247	181	-26,8%
April	209	251	131	121	170	40,9%
Mei	191	193	208	194	153	-21,3%
Juni	195	193	151	149	160	7,0%
Juli	184	176	156	149	154	3,2%
Augustus	168	156	136	137	138	0,9%
September	180	163	145	145	145	-0,4%
Oktober	181	155	146	146	150	3,1%
November	239	166	151	157	144	-8,2%
December	201	168	152	184	207	12,4%
Totaal	**2.377**	**2.292**	**2.001**	**1.992**	**2.013**	**1,1%**

Oud papier en karton

Maand	2020	2021	2022	2023	2024	Verschil
Januari	404	373	345	343	368	7,4%
Februari	289	299	283	273	261	-4,7%
Maart	348	395	361	320	295	-7,8%
April	349	335	268	283	278	-1,6%
Mei	319	312	323	275	310	12,9%
Juni	372	368	335	327	276	-15,7%
Juli	363	346	286	300	340	13,5%
Augustus	303	316	310	292	221	-24,4%
September	358	328	276	260	301	15,7%
Oktober	351	325	300	285	321	12,9%
November	338	342	314	336	275	-18,2%
December	424	431	382	334	344	3,1%
Totaal	**4.219**	**4.170**	**3.783**	**3.628**	**3.591**	**-1,0%**

Glas

Maand	2020	2021	2022	2023	2024	Verschil
Januari	210	190	173	166	175	5,3%
Februari	126	157	129	132	141	7,0%
Maart	154	166	144	138	143	3,6%
April	191	164	145	136	141	3,9%
Mei	180	164	164	147	153	3,9%
Juni	162	149	137	153	134	-12,1%
Juli	181	165	149	110	147	34,4%
Augustus	156	162	145	127	144	14,0%
September	142	144	131	134	137	2,0%
Oktober	165	141	129	136	131	-3,1%
November	146	141	123	130	129	-1,0%
December	189	169	166	161	157	-2,6%
Totaal	**2.001**	**1.914**	**1.735**	**1.669**	**1.732**	**3,8%**

Textiel

Maand	2020	2021	2022	2023	2024	Verschil
Januari	14	16	15	13	18	40,0%
Februari	15	12	11	10	11	2,3%
Maart	16	16	13	10	12	22,9%
April	17	14	9	10	18	82,0%
Mei	18	18	18	16	13	-19,7%
Juni	16	15	13	16	10	-39,2%
Juli	17	14	13	13	14	9,4%
Augustus	15	18	14	12	13	8,0%
September	17	13	15	10	11	11,7%
Oktober	20	16	17	22	25	12,5%
November	18	17	12	12	13	8,5%
December	13	12	8	14	14	4,2%
Totaal	**195**	**179**	**157**	**157**	**171**	**8,9%**

Fijn huishoudelijk restafval

Maand	2020	2021	2022	2023	2024	Verschil
Januari	923	988	978	1.001	986	-1,4%
Februari	818	881	849	866	939	8,5%
Maart	953	1.033	942	895	900	0,6%
April	989	956	914	876	954	8,8%
Mei	1.041	955	949	936	946	1,0%
Juni	1.080	945	872	878	897	2,2%
Juli	1.289	925	864	1.008	1.199	19,0%
Augustus	969	1.100	1.144	1.186	1.037	-12,5%
September	894	1.114	984	914	870	-4,9%
Oktober	907	899	943	916	902	-1,5%
November	1.035	925	868	935	877	-6,3%
December	939	892	845	864	945	9,4%
Totaal	**11.836**	**11.614**	**11.152**	**11.274**	**11.452**	**1,6%**

Het verschil uitgedrukt in percentages is het verschil tussen 2024 en 2023.

Inzamelresultaten grof huishoudelijk afval (gewicht in tonnen)

Grof huishoudelijk afval (ABS)

Afvalstroom	2020	2021	2022	2023	2024	Verschil
Afgedankte elektronische en elektronische apparatuur (AEEA)	723	659	650	677	709	4,8%
Asbesthoudend afval	100	137	83	64	66	3,9%
Banden van voertuigen	52	53	54	57	65	15,4%
B-hout	3.469	3.436	3.120	3.139	3.520	12,1%
Cellenbeton						
C-hout	483	490	466	447	529	18,3%
Dakbedekking	137	129	106	114	111	-3,1%
Folies			9	11	12	8,8%
Gasflessen	8	7	8	10	15	46,0%
Gipsplaten en zacht puin	332	335	307	327	347	6,0%
Grof tuinafval	2.187	2.358	2.029	2.172	2.287	5,3%
Grond	861	1.197	1.076	1.077	1.103	2,4%
Harde kunststoffen	207	204	203	209	236	12,5%
Klein chemisch afval (KCA)	138	165	152	155	194	25,2%
Matrassen	99	116	99	98	109	11,4%
Metalen	673	633	611	628	725	15,5%
Piepschuim	12	12	13	14	17	24,5%
Plantaardige vetten	12	16	14	14	17	17,3%
Schoon puin	4.034	4.601	4.178	4.141	4.372	5,6%
Tapijt				12	93	656,6%
Vlakglas	83	96	115	108	124	14,5%
Totaal	**13.609**	**14.648**	**13.294**	**13.475**	**14.651**	**8,7%**

Grof huishoudelijk restafval

Afvalstroom	2020	2021	2022	2023	2024	Verschil
Grof huishoudelijk restafval ABS	1.697	1.747	1.714	1.785	1.795	0,6%
Grof huishoudelijk restafval Huis aan Huis	1.315	1.401	1.256	1.345	1.315	-2,2%
Totaal	**3.012**	**3.147**	**2.970**	**3.130**	**3.110**	**-0,6%**

Kringloop

Gemeentenaam	2020	2021	2022	2023	2024	Verschil
Hoorn	233	181	142	149	186	24,6%
Totaal	**233**	**181**	**142**	**149**	**186**	**24,6%**

Het verschil uitgedrukt in percentages is het verschil tussen 2024 en 2023.

wat zit er nog in het restafval?

Hoorn

Totaal 151 kilo fijn huishoudelijk restafval per persoon per jaar



	2020	2021	2022	2023	2024
Gft + etensresten	59	55	51	60	54
Papier + karton	12	13	13	11	10
Plastic, blik en drinkpakken	17	16	14	14	13
Glas	5	8	7	7	7
Textiel	9	10	8	7	7
Overige herbruikbaar	18	20	16	12	17
Luiers	8	10	10	8	8
Restafval	33	27	31	30	34

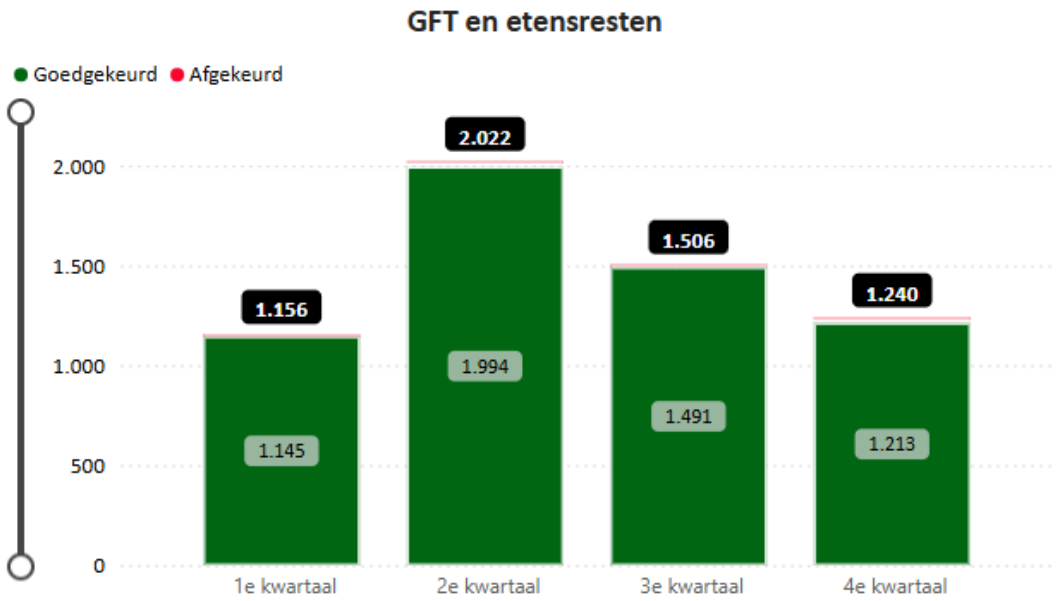
	2020	2021	2022	2023	2024
Gft + etensresten	36%	35%	34%	40%	36%
Papier + karton	7%	8%	9%	7%	7%
Plastic, blik en drinkpakken	11%	10%	9%	10%	8%
Glas	3%	5%	4%	5%	5%
Textiel	6%	6%	5%	5%	5%
Overige herbruikbaar	11%	13%	11%	8%	11%
Luiers	5%	6%	7%	5%	5%
Restafval	20%	17%	21%	20%	23%

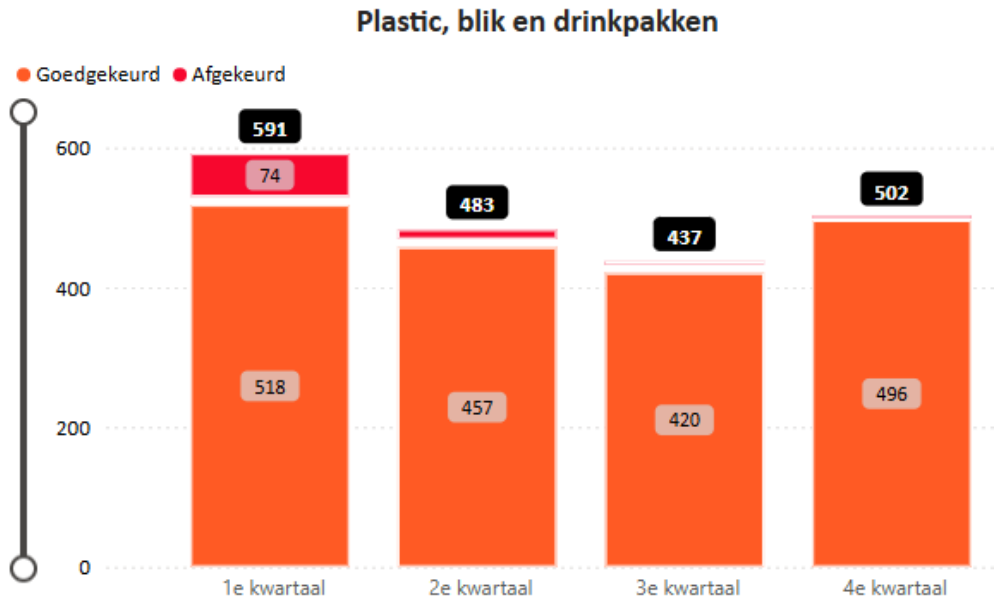
Maar een klein gedeelte is echt restafval. De rest zijn allemaal grondstoffen die we hadden kunnen recyclen, als ze goed waren gescheiden.

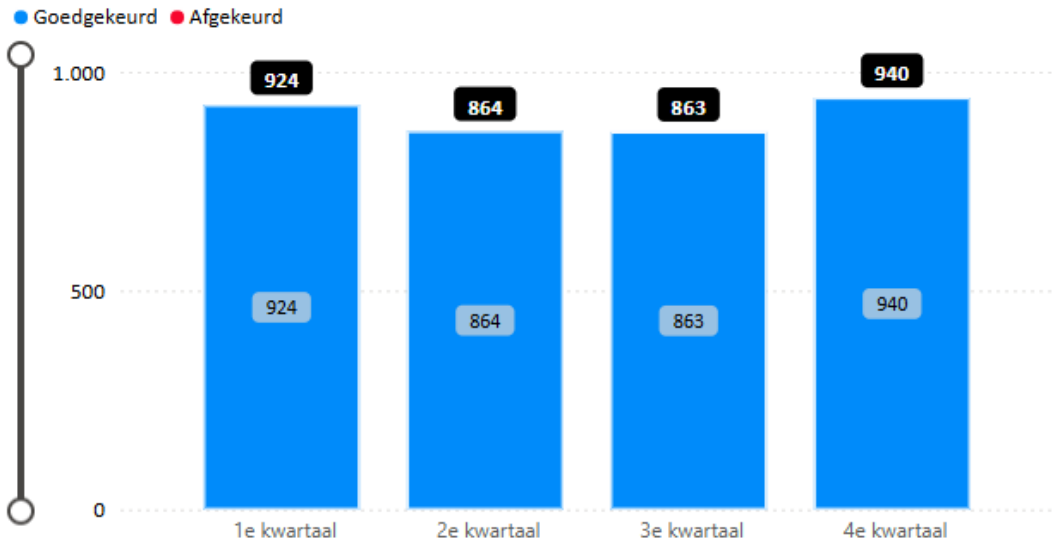
De hoeveelheid ingezameld restafval ziet u ook terug in de VANG-Visual. De hoeveelheid is opgenomen in de beide grijze lijnen boven aan de pagina.

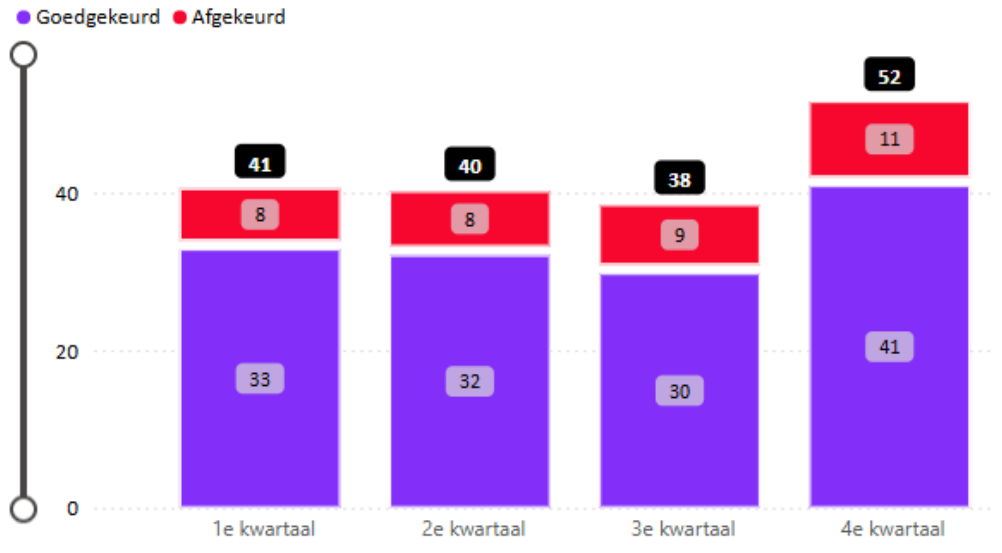
De hoeveelheden grondstoffen (zoals Gft, papier, plastic etc.) die in de tabel hiernaast vermeld zijn, zitten in het restafval; zijn niet gescheiden ingezameld.

Kwaliteit van stromen in tonnen

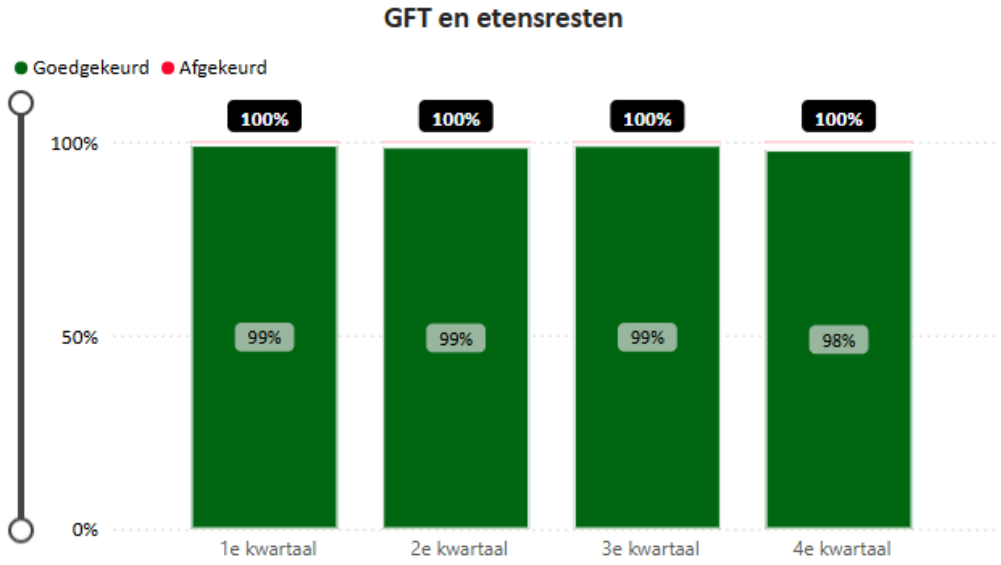


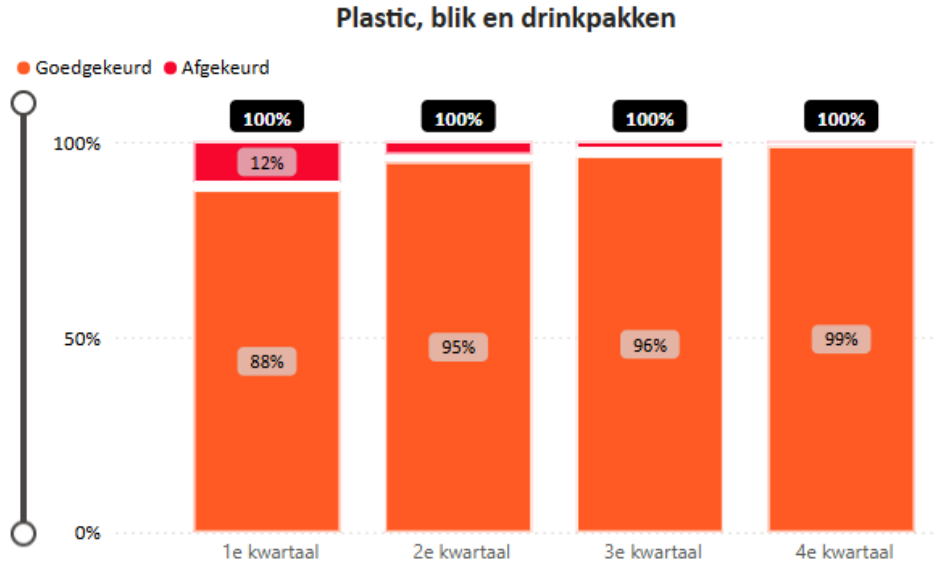


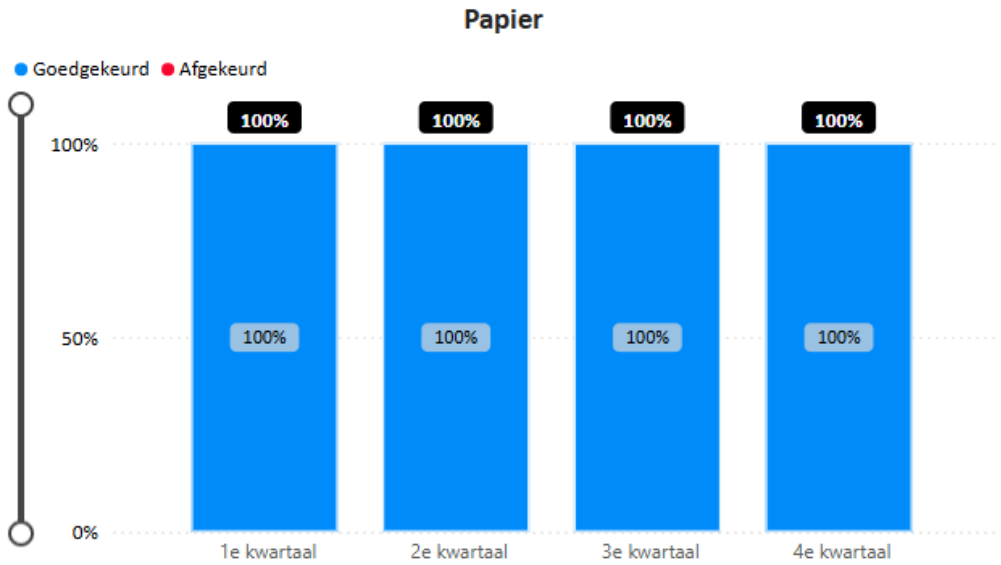


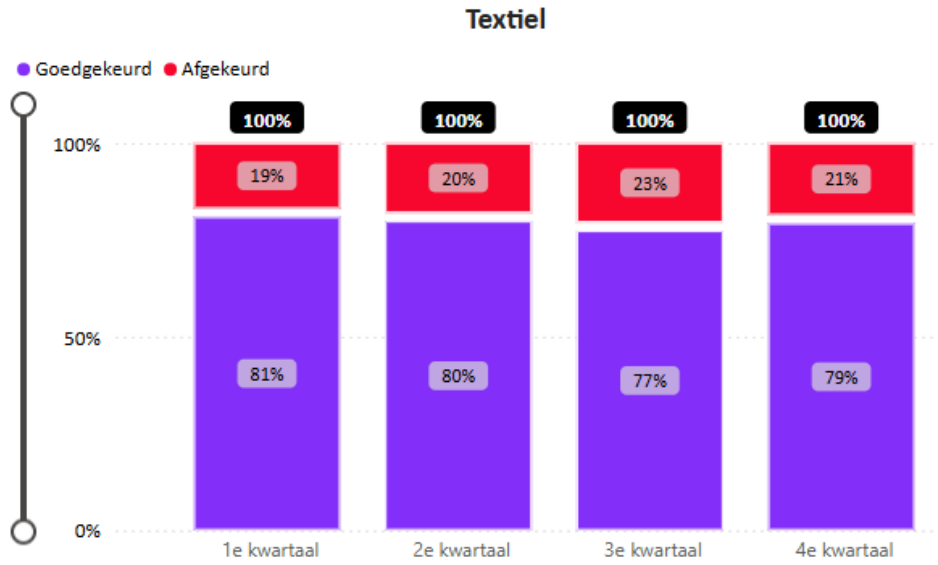


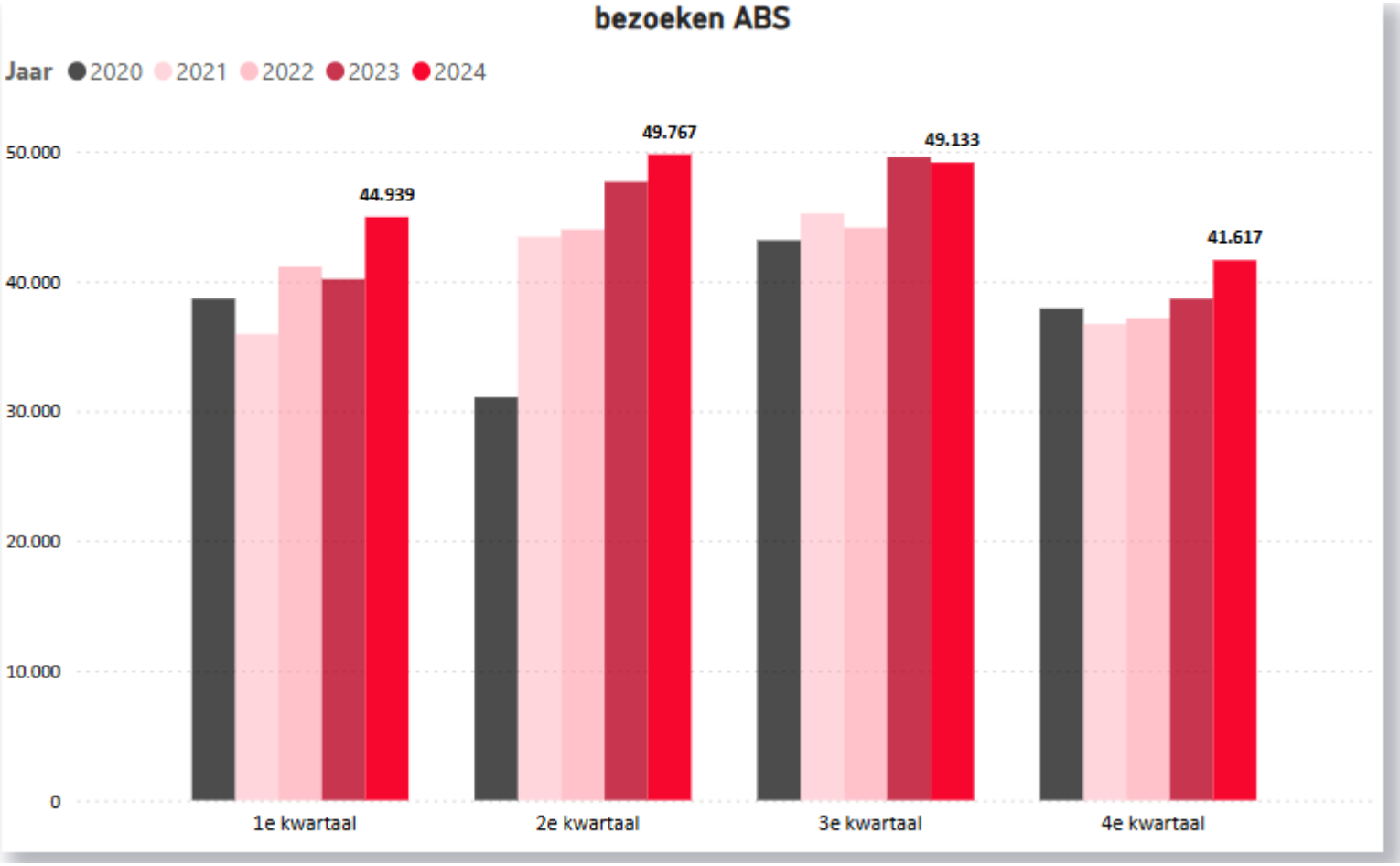
Kwaliteit van stromen in %





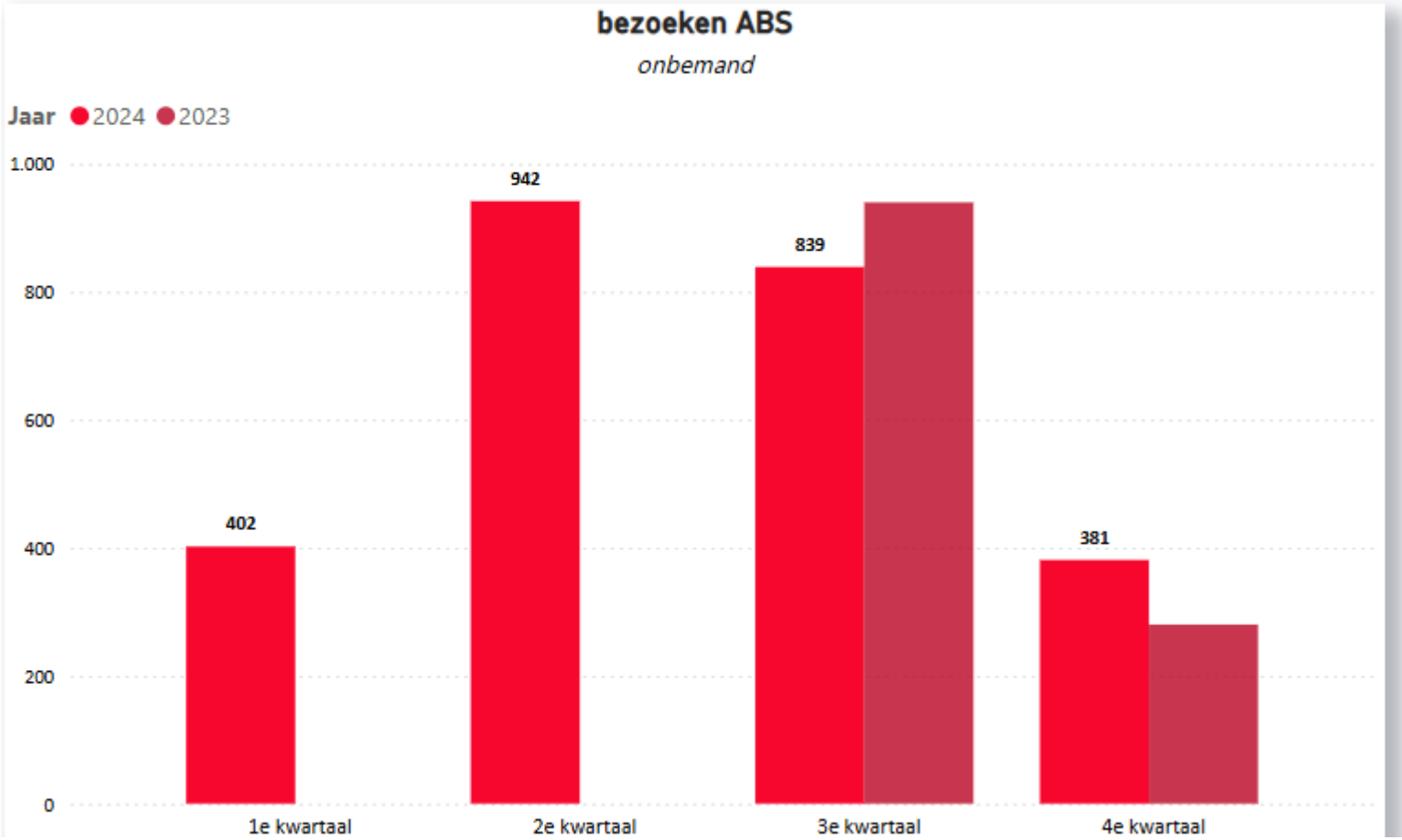






bezoeken ABS

Kwartaal	2020	2021	2022	2023	2024
⊟ 1e kwartaal	38.655	35.913	41.109	40.150	44.939
⊞ Januari	13.598	10.968	13.083	13.532	13.723
⊞ Februari	12.678	10.411	11.389	12.275	13.491
⊞ Maart	12.379	14.534	16.637	14.343	17.725
⊟ 2e kwartaal	31.047	43.413	43.981	47.657	49.767
⊞ April	8.721	13.837	14.279	14.751	15.314
⊞ Mei	10.607	14.616	15.197	16.933	18.508
⊞ Juni	11.719	14.960	14.505	15.973	15.945
⊟ 3e kwartaal	43.146	45.218	44.116	49.564	49.133
⊞ Juli	14.904	16.117	15.329	17.017	17.113
⊞ Augustus	13.713	15.720	15.743	17.962	17.882
⊞ September	14.529	13.381	13.044	14.585	14.138
⊟ 4e kwartaal	37.890	36.694	37.148	38.651	41.617
⊞ Oktober	14.018	12.703	13.627	14.438	15.433
⊞ November	12.519	11.875	12.281	11.735	13.376
⊞ December	11.353	12.116	11.240	12.478	12.808
Totaal	150.738	161.238	166.354	176.022	185.456



bezoeken ABS

onbemand

Kwartaal	2023	2024
⊟ 1e kwartaal		**402**
⊞ Januari		69
⊞ Februari		80
⊞ Maart		253
⊟ 2e kwartaal		**942**
⊞ April		299
⊞ Mei		347
⊞ Juni		296
⊟ 3e kwartaal	**940**	**839**
⊞ Juli	271	307
⊞ Augustus	364	278
⊞ September	305	254
⊟ 4e kwartaal	**280**	**381**
⊞ Oktober	158	152
⊞ November	71	160
⊞ December	51	69
Totaal	**1.220**	**2.564**

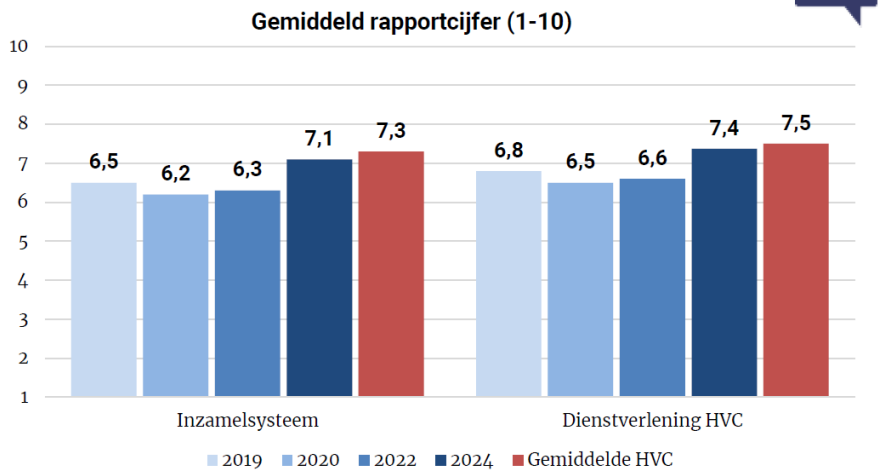
afgehandelde meldingen en opdrachten binnengekomen via de klantenservice

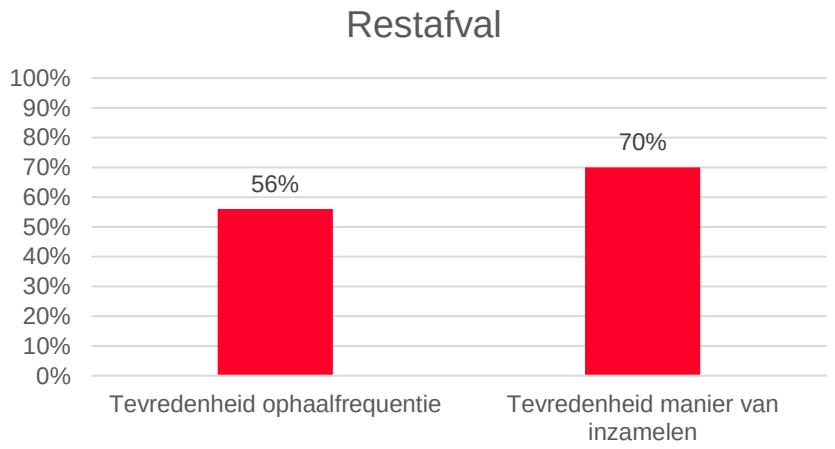
Jaar	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
2024	**4.239**	**4.611**	**4.860**	**4.292**
Advies	5	12	7	6
Afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA)	801	696	651	789
Grof tuinafval		2	1	2
Grofhuishoudelijk restafval	3.279	3.674	3.706	3.282
Klein chemisch afval (KCA)	7	5	10	9
Plaagdierbestrijding	147	222	485	204
Totaal	**4.239**	**4.611**	**4.860**	**4.292**

klanttevredenheidsonderzoek.

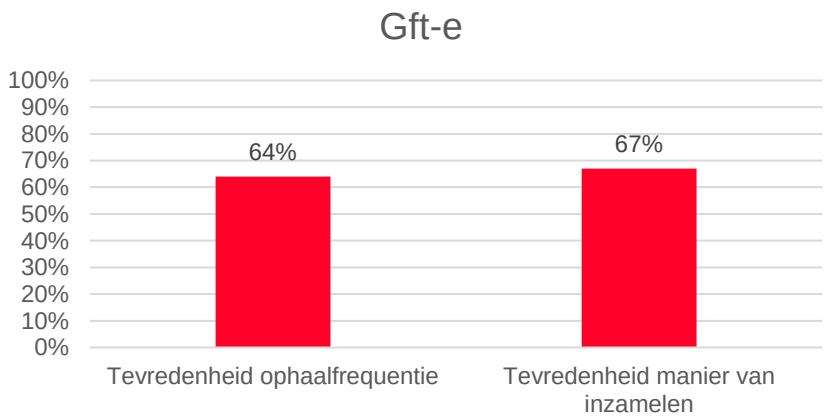
Resultaten 2024

Tevredenheid dienstverlening

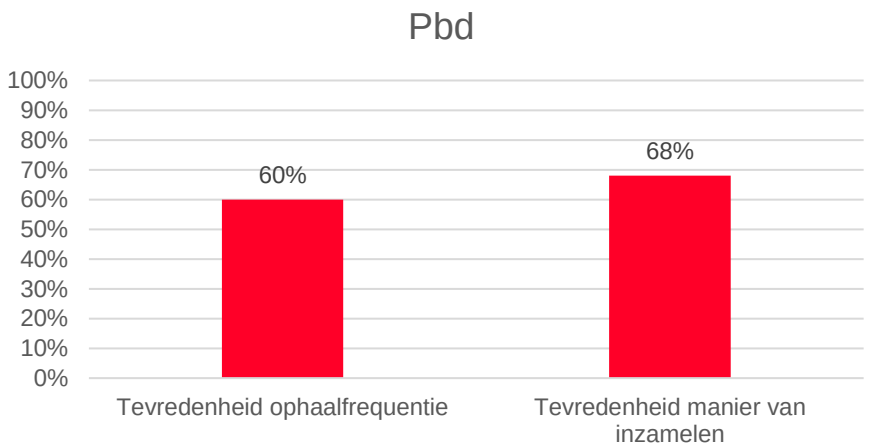




86% gooit restafval in een bak aan huis



83% gooit gft in de bak aan huis
77% gooit etensresten in de bak aan huis



84% gooit pbd in de bak aan huis

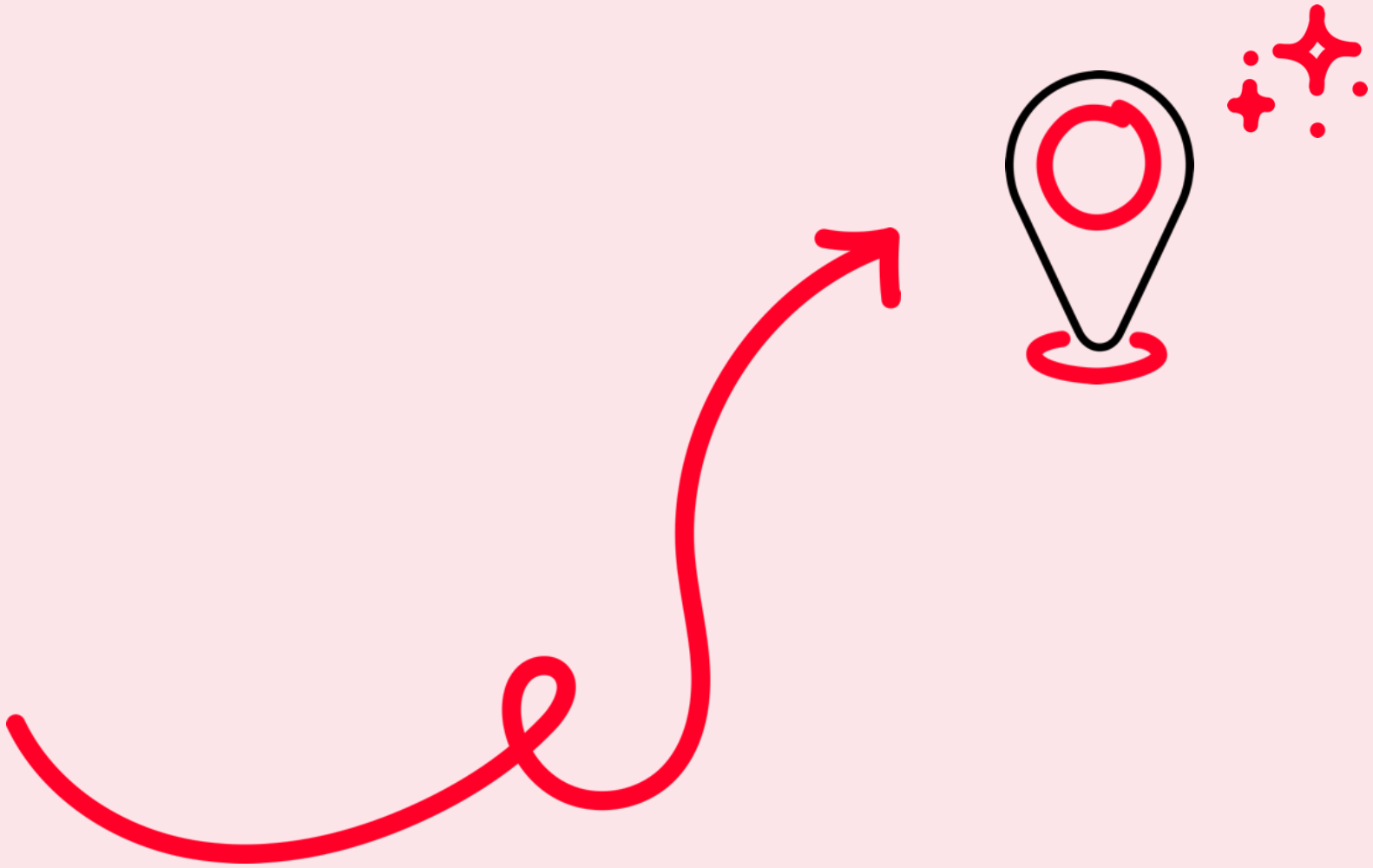
Toelichting

HVC voert **tweejaarlijks** een onderzoek uit onder inwoners in haar verzorgingsgebied. Door te begrijpen wat inwoners belangrijk vinden, kunnen we ons werk nog beter afstemmen op hun wensen en behoeften.

HVC voerde in september een **klanttevredenheidsonderzoek** uit onder **12.449** inwoners. Er deden **1.002 inwoners** uit Hoorn mee aan het onderzoek.

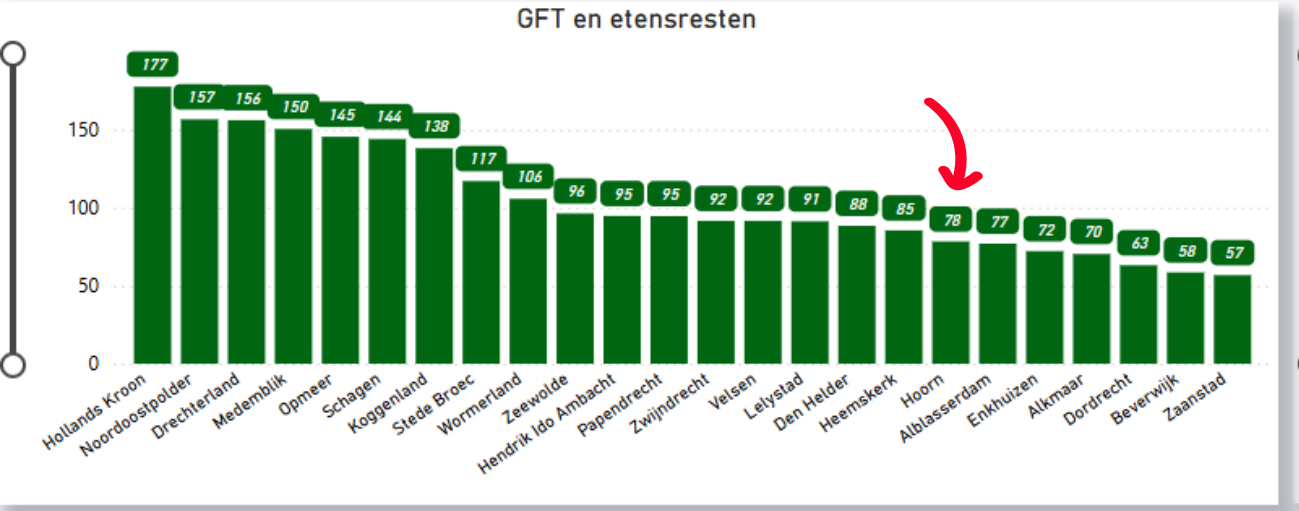
In de losse bijlage ontvangt u het **totaalrapport** met alle algemene resultaten van de HVC-gemeenten die deelnamen en de **factsheet** met de resultaten van uw gemeente.

3. resultaten ten opzichte van andere gemeenten.

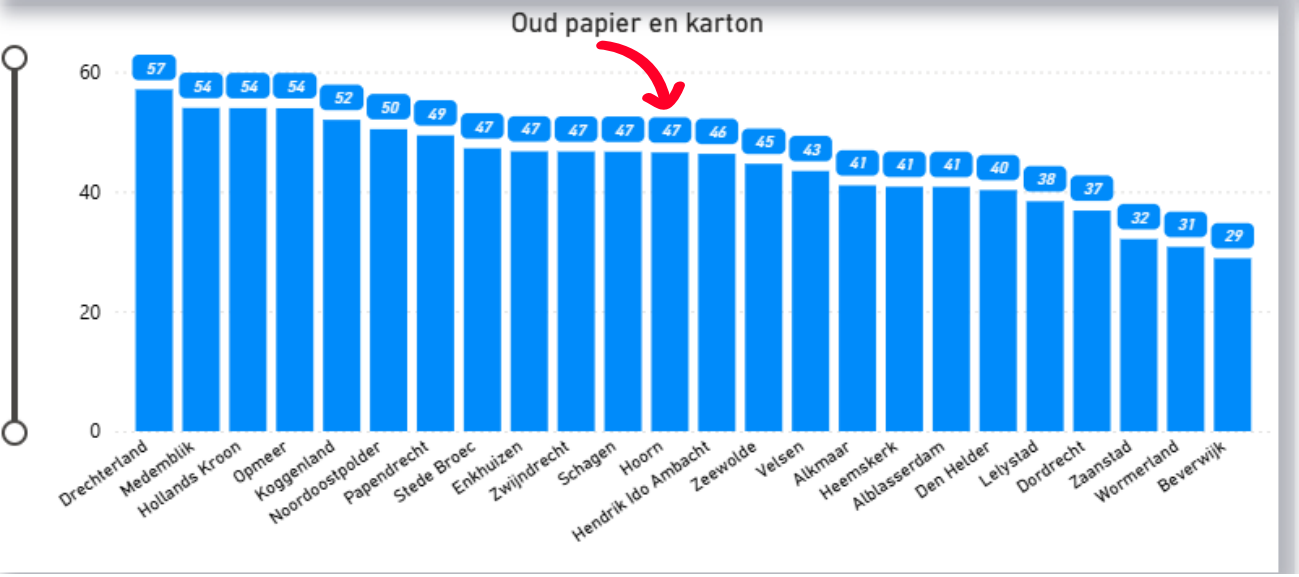


energie en hergebruik

Inzamelresultaten vergeleken met andere gemeenten (in kg per inwoner)



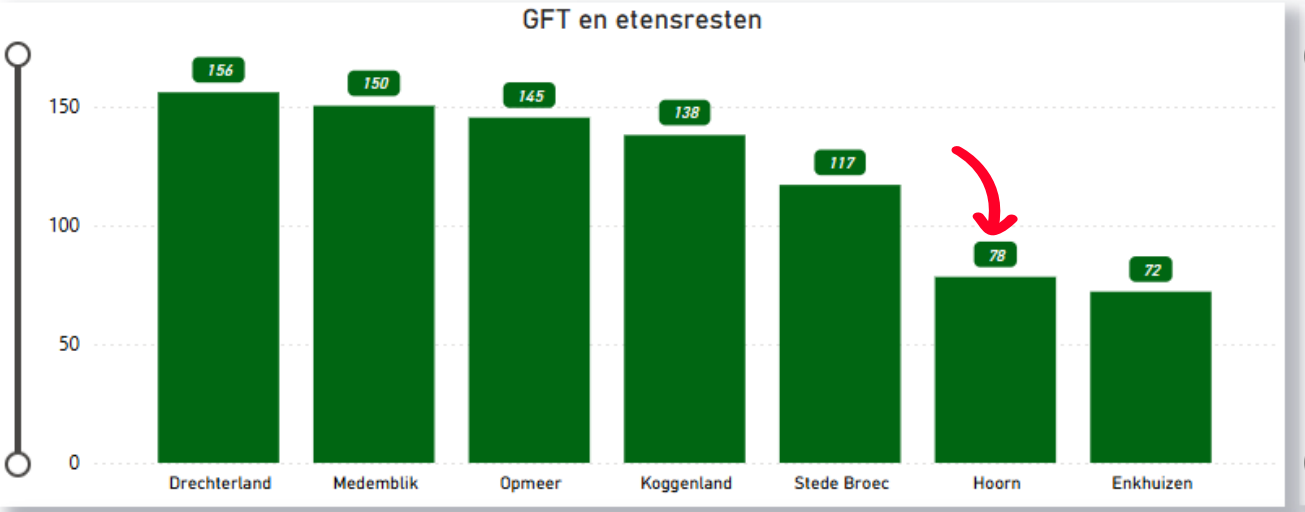




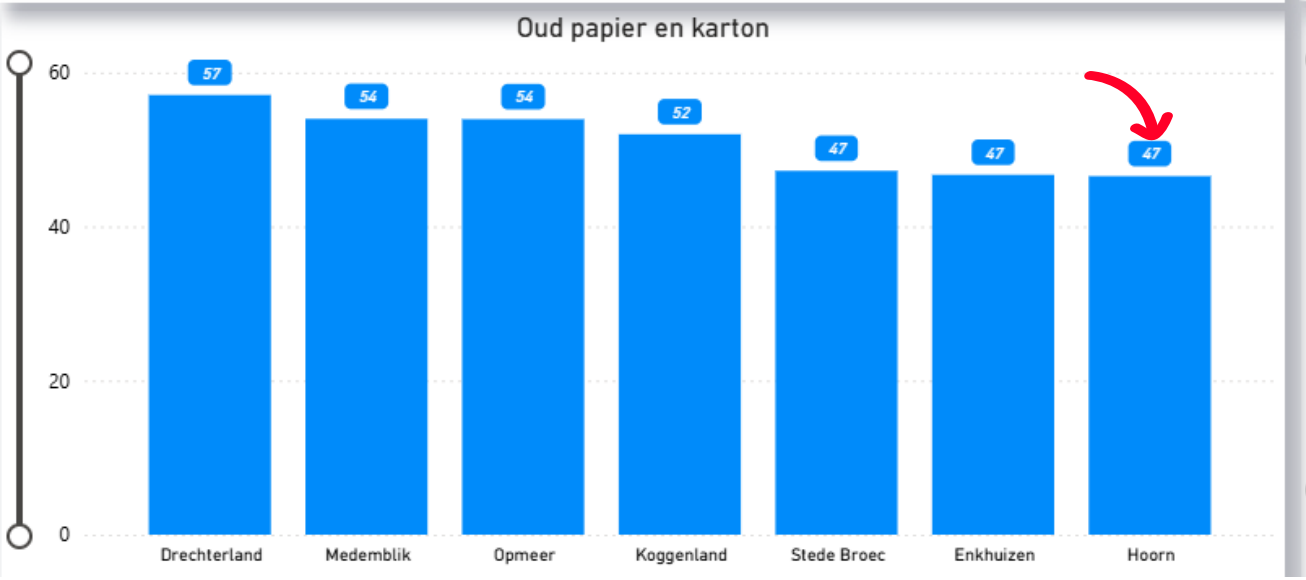


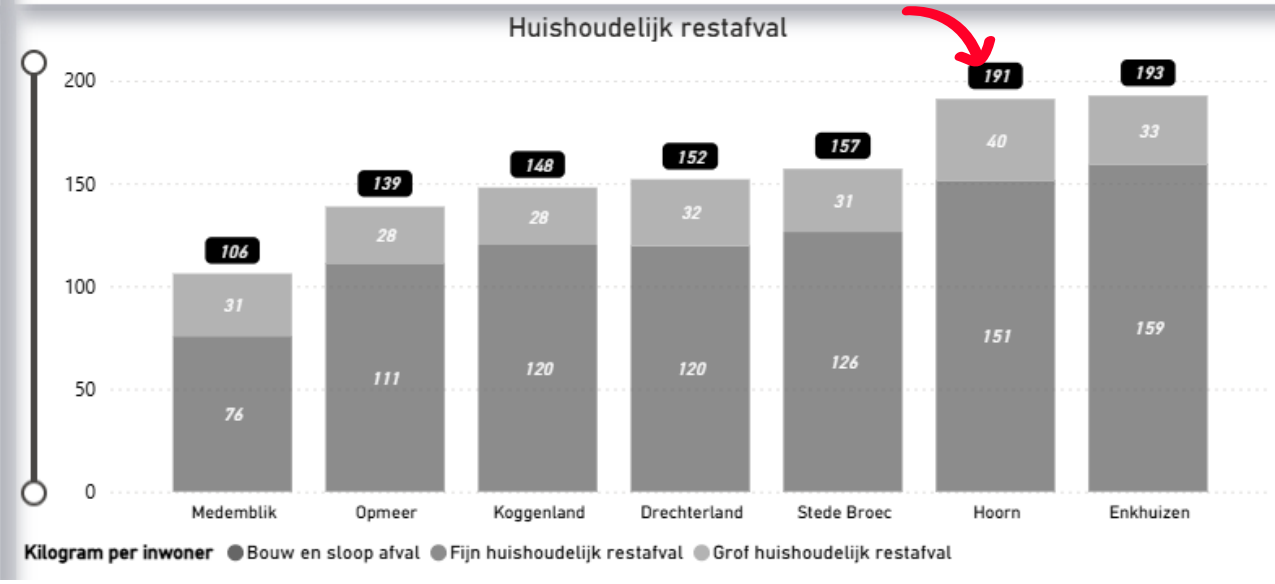
In uw gemeente is in deze periode 191 kilo restafval per persoon ingezameld, waarvan door nascheiding 170 kilo restafval meetelt voor het VANG-resultaat.

Inzamelresultaten vergeleken met andere gemeenten (in kg per inwoner)









5. analyse.



energie en hergebruik

Inleiding: In deze paragraaf gaan wij in op hoe uw gemeente ervoor staat wat betreft milieuresultaat en hoe dit zich verhoudt tot andere gemeenten. Ook geven wij aan welke servicemaatregelen er eventueel getroffen zijn en hoe de afvalbeheerkosten zich ontwikkelen ten opzichte van de voor 2024 begrote kosten. Daarna gaan wij in op de kwaliteit van de aangeboden afvalstromen en tot slot trekken wij enkele (voorlopige) conclusies.



Ook in dit jaar zien we beweging in de markt van de diverse grondstofstromen die de HVC-gemeenten raken, zoals bij textiel, oud papier en karton en de stromen op het afvalbrengstation (ABS). Lachgascilinders blijven een groot probleem voor de inzameling en verwerking van restafval; we vinden ze nu ook in andere stromen terug zoals grof huishoudelijk restafval, gft en etensresten, plastic, blik en drinkpakken en textiel. Helaas zijn er ondanks extra controles nog steeds ontploffingen in onze ovens, wat voor stilstand en schade zorgt.

Gemeenten ontvangen vanuit Verpact een vaste inzamelvergoeding per ton goedgekeurd plastic, blik en drinkpakken. VNG en Verpact hebben voor 2025 een overbruggingsafspraak gemaakt, waarbij de inzamelvergoeding 2024 met 4% wordt geïndexeerd. In 2025 zullen VNG en Verpact de gesprekken voortzetten om nieuwe langdurige afspraken te maken voor 2026 en verder.

De NVRD heeft samen met de Vereniging Herwinning Textiel (VHT) en Branchevereniging Kringloop Nederland (BKN) een hoofdlijnenakkoord getekend met Stichting UPV Textiel. Deze stichting is als producentenorganisatie de vertegenwoordiger van ruim 900 importeurs en producenten die textiel in Nederland op de markt brengen. In het hoofdlijnenakkoord hebben NVRD, BKN en VHT met de Stichting afspraken gemaakt over het jaar 2025. Die afspraken vallen binnen de kaders die door de leden van de NVRD in de ALV van december 2024 zijn vastgesteld. Dit jaar staan onder meer kostenonderzoeken op de agenda om gedegen te kunnen bepalen hoe groot het ketentekort is, en op welke wijze producenten dit dienen te vergoeden. Het hoofdlijnenakkoord bepaalt verder dat zaken zoals vergoedingen en werkwijze worden besloten in het Textiel Ketenoverleg (TKO) waarin alle ketenpartners zijn vertegenwoordigd.

Milieu: In 2024 zijn het ingezamelde fijn huishoudelijk restafval, gft en etensresten en plastic, blik en drinkpakken stabiel. Het glas en textiel laten een toename zien. Het grof huishoudelijk afval is in totaal ongeveer gelijk gebleven. Op het afvalbrengstation (ABS) zijn er meer ABS-stromen ingezameld. Vooral B-hout, C-hout en metalen worden meer aangeleverd dan verwacht. We zien dat er ook meer bezoeken zijn gebracht aan het ABS in 2024. Deze toename, van bezoeken en hoeveelheden, zijn waarschijnlijk het gevolg van een gunstig economisch klimaat; dit betekent over het algemeen meer aanbod van de grof huishoudelijke afvalstromen. Doordat mensen meer vrij te besteden hebben kopen ze meer nieuwe spullen en de vervangen spullen vinden hun weg naar het ABS.

De aanvoer van oud papier neemt structureel af, hoewel in gemeente Hoorn de afname minimaal is. De opbrengsten zijn relatief hoog en stabiel. Het aandeel krantenpapier en tijdschriften in het oud papier en karton is flink gedaald. Het aandeel karton is dus groter geworden en dat heeft impact op de logistieke kosten en de opbrengsten in deze keten. Karton is namelijk lichter/volumineuzer en heeft een minder hoge opbrengstprijs dan krantenpapier en tijdschriften. Ook zien we de eerste kwaliteitsissues opspelen bij enkele gemeenten. Dit speelt niet in Hoorn.

Service: Er zijn in dit kwartaal geen serviceaanpassingen geweest voor de inwoners van uw gemeente. De NVRD Benchmark 2023 laat zien dat het merendeel van de West-Friese gemeenten relatief gezien veel restafval heeft. Dit wordt met name veroorzaakt door een hoge service op restafval en doordat er, uitgezonderd Medemblik, nog geen prijsprikkel is ingevoerd. De gevolgen hiervan zijn lage scheidingspercentages en relatief hoge afvalbeheerkosten. Om deze prestaties op het gebied van milieu en kosten significant te verbeteren zijn beleidskeuzes benodigd, zoals een hoge service op grondstoffen en een lage service op restafval. Daarbij is een duidelijke strategische visie op de gewenste positie in de grondstoffendriehoek van essentieel belang. Deze strategische visie geven we graag samen met u vorm in 2025.

Kosten/Forecast: De afvalbeheerkosten zijn ongeveer gelijk aan de begroting. Hogere kosten aan de ene kant vallen weg tegen hogere opbrengsten aan de andere kant. Zo is er meer fijn huishoudelijk restafval ingezameld dan verwacht, de prijs van B-hout is flink gestegen en er zijn meer ABS-stromen ingezameld. Ook de afkeur van plastic, blik en drinkpakken heeft een negatief effect op de kosten.
De MOP-Bont prijs, de index waarop HVC haar gemeenten het oud papier en karton (OPK) vergoedt, is sinds maart van dit jaar met een stevige opmars bezig. Gelet op de marktsituatie is de verwachting dat de prijzen voor OPK op de kortere termijn relatief hoog zullen blijven.
Daarnaast geldt voor textiel een opbrengst die fors lager ligt dan voor 2024 was voorzien (zie ook de inleiding van deze paragraaf). De textielmarkt is nog steeds grillig. De hoge voorraden en lage prijzen versus hoge kosten (bijv. door een hoger minimumloon) geven voor sorteerders, waaronder ook kringlopen, enorme uitdagingen. Dit zorgt ervoor dat de prijzen en aanvoer van gemeenten onder druk komen te staan, waardoor er een ketentekort ontstaat in de laatste maanden van 2024.

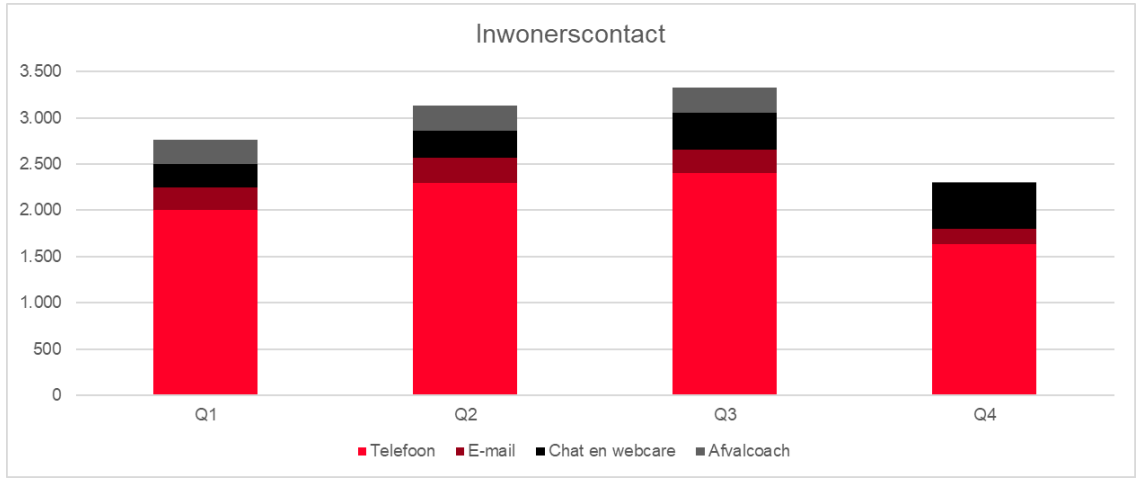
Kwaliteit stromen: Plastic, blik en drinkpakken kende vooral in het eerste kwartaal afkeur. Wij monitoren deze afkeur op routeniveau en sturen waar mogelijk bij via onze wijkgerichte aanpak met onder andere afvalcoaching. De kwaliteit op gft en etensresten is redelijk op orde in uw gemeente. In 2024 was er het grootste deel het aangeleverde gft en etensresten van voldoende kwaliteit voor verwerking. De kwaliteit van gft en etensresten blijft een belangrijk thema door de versterkte aandacht van de akkerbouw op schoon compost. We blijven deze stroom nauwlettend in de gaten houden. Vooral de stoorstof glas heeft vervelende effecten op de kwaliteit, omdat we dit er moeilijk uit kunnen filteren. Het textiel kent nog veel afkeur

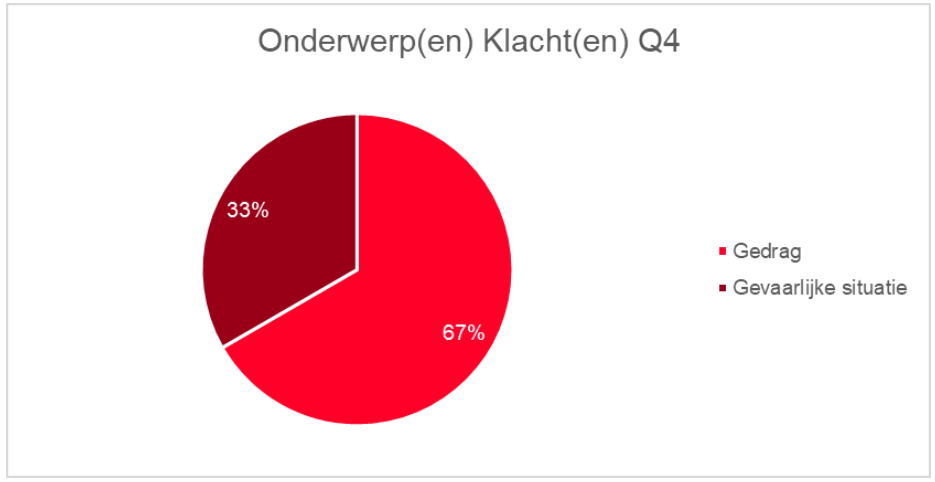
Conclusie: Gemeente Hoorn zamelt in 2024 in vergelijking met andere HVC-gemeenten meer restafval per inwoner in en een ondergemiddeld aantal kilo grondstoffen. Het huishoudelijk restafval is de afgelopen jaren gestabiliseerd. In 2024 is er 191 kilo restafval per inwoner opgehaald. Het VANG-resultaat is 170 kilo restafval per inwoner. De uitvoering van nieuw beleid helpt om de stijging van het restafval weer dalend te krijgen.

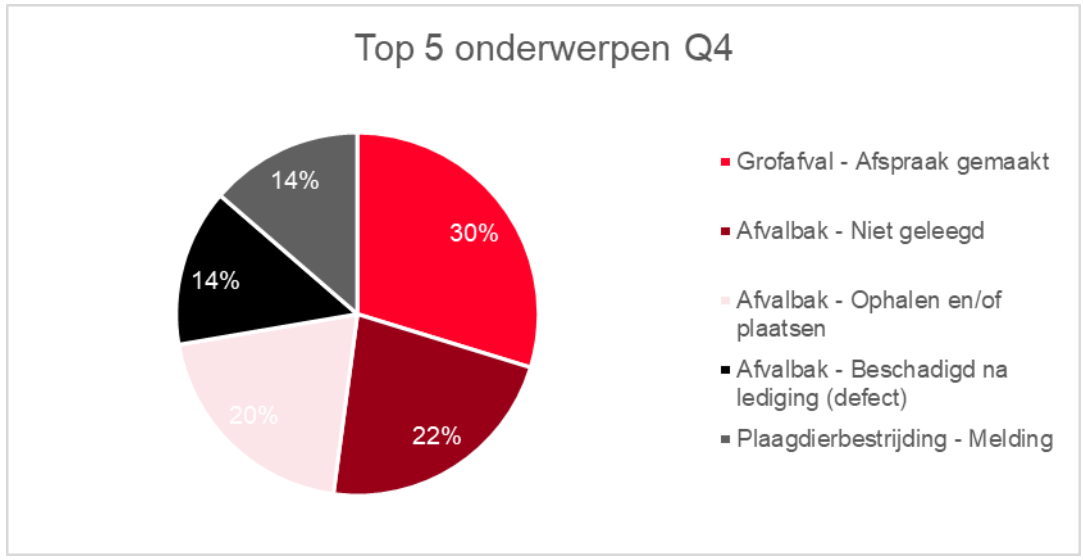
De afvalbeheerkosten zijn ongeveer gelijk aan de begroting. Aan de ene kant is er meer fijn huishoudelijk restafval ingezameld dan verwacht en is de prijs van het B-hout gestegen. Aan de andere kant zorgt de hoge prijs voor oud papier en karton voor flink hogere opbrengsten.

De kwaliteit van stromen is met uitzondering van textiel voldoende in gemeente Hoorn. Het blijft belangrijk om dit nauwlettend in de gaten te houden en waar nodig maatregelen te treffen. Denk hierbij aan de inzet van afvalcoaching om inwoners te enthousiasmeren hun afval goed te scheiden en/of dit beter te doen omwille van meer en kwalitatief hoger hergebruik. Een mooi voorbeeld hiervan is de inzet in het eerste kwartaal na een zichtbare afname van de kwaliteit van plastic, blik en drinkpakken. Deze inzet heeft zichtbaar geleid tot resultaat: een betere kwaliteit.

6. klantenservice.







Afgehandelde klachten					
	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Hoorn	4	4	5	3	16

De contacten met de inwoners zoals meldingen over de dienstverlening van HVC, maar ook berichten op de sociale media, vormen een indicator voor de tevredenheid van de inwoners van uw gemeente.

De meeste meldingen die bij HVC binnenkomen zijn snel en eenvoudig op te lossen, bijvoorbeeld door het uitvoeren van een inzamelcorrectie als een afvalbak is vergeten. Ook meldingen over een volle verzamelcontainer worden door de medewerkers van de klantenservice direct doorgegeven aan onze uitvoering voor een extra lediging.

Als een snelle oplossing (correctie) niet afdoende is, registreert HVC de melding als een klacht en wordt deze volgens de vastgestelde klachtenprocedure afgehandeld.

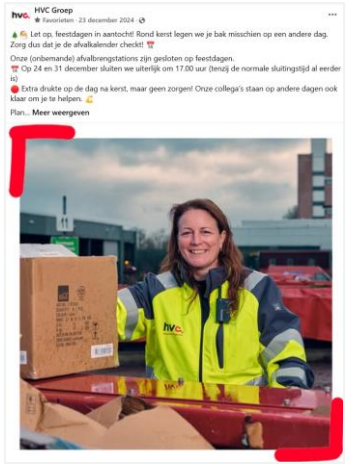
6. algemene communicatie.

Communicatie ingezet voor alle gemeenten.

6.1 Feestdagencommunicatie

Rondom de feestdagen maken wij veel content over o.a. de wijziging van de inzameling rond media en artikelen inclusief beeldmateriaal voor de gemeentepagina. De artikelen plaatsen wij ook op onze website en in onze online nieuwsbrief. Voor de social media berichten geven we een planning door wanneer wij de berichten plaatsen op onze kanalen, zodat de berichten makkelijk te delen zijn door uw gemeente.



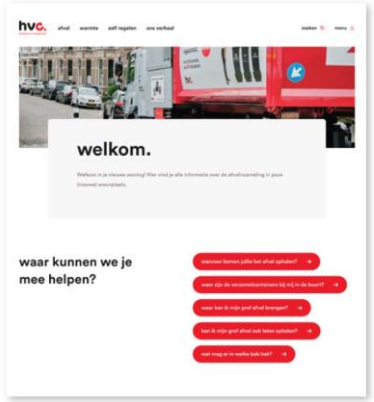


6.2 Welkomstpakket

Per jaar verhuist ongeveer 10% van de huishoudens in Nederland. Door het grote aantal verhuizingen wordt de groep bewoners die niet goed geïnformeerd is over de afvalinzameling steeds groter. Dit vergroot de kans op onjuist gebruik, bijvoorbeeld dumpingen en verkeer scheiden. We ondersteunen u graag om hen gelijk goed te informeren middels een welkomstpakket.

Om (nieuwe) inwoners te bereiken is het belangrijk om zowel online als offline informatie met inwoners te delen. Daarom is er een speciale folder en landingspagina ontwikkeld die inwoners voorzien van de juiste informatie. Wilt u in uw gemeente gebruik maken van het welkomstpakket? Geef het dan door aan uw accountmanager.





6.3 Social media

Tweewekelijks plaatsen wij op Facebook een quiz om bij inwoners de kennis van afval scheiden te testen. Daarnaast geven wij via Facebook, Instagram en Twitter regelmatig tips over afval scheiden, afvalvrije tips en wijzigingen die plaatsvinden rondom afval-inzameling.



Gemeente specifieke communicatie.

6.4 Afval scheiden op scholen

Jong geleerd is oud gedaan! Door op school het afval goed te scheiden, leren kinderen van jongs af aan hoe afval scheiden werkt en wat de positieve gevolgen hiervan zijn. In gemeente Hoorn doen 7 scholen mee aan dit project.

7. bijlagen



hvc.
energie en hergebruik

Wie zijn we?

We zijn een duurzaam energie- en afvalbedrijf van 52 gemeenten en 8 waterschappen. Wij zien een toekomst waarin we energie schoon opwekken en grondstoffen hergebruiken. Alles wat we doen bij HVC draagt hieraan bij en dat doen we het liefst samen: met gemeenten, waterschappen én met inwoners, zodat we daar nu en in de toekomst de vruchten van kunnen plukken.

De energie die we leveren aan gemeenten en inwoners wordt steeds duurzamer opgewekt. Gft zetten we onder andere om in groen gas, warmte van onze installaties gebruiken we om huizen en gebouwen mee te verwarmen en zon en wind benutten we waar het kan. We onderzoeken de mogelijkheden voor andere duurzame warmtebronnen (geothermie, oppervlakte- en rioolwater) en realiseren waar mogelijk projecten met deze warmtebronnen.

Het afval dat we inzamelen bij de mensen thuis en bij de afvalbrengstations recyclen we zoveel mogelijk tot nieuwe producten. Zo blijven waardevolle grondstoffen behouden: goed voor het milieu en goed voor de mensen die van onze diensten gebruikmaken.

onze missie.

Wij zijn een toonaangevend publiek bedrijf dat samen met onze gemeenten, waterschappen en inwoners actief is om broeikasgas-uitstoot te verlagen door de energiehuishouding te verduurzamen, afval te verminderen en grondstoffen te hergebruiken

onze visie.

We zien een toekomst waarin we klimaatverandering tegengaan door energie schoon op te wekken en grondstoffen te hergebruiken. Dat is urgent en doen we samen, zodat onze inwoners daar nu en in de toekomst de vruchten van plukken.

Klimaatdoelstelling 2026.

HVC gaat maximaal bijdragen aan de vermindering van uitstoot van broeikasgassen. Dit doen we door impactvolle, afrekenbare en zichtbare groei van activiteiten in de energietransitie en de circulaire economie. We verminderen en/of hergebruiken uitstoot van CO2 en minderen ons energiegebruik. We meten en monitoren onze CO2 prestaties met een rekenmodel.

Onze kernwaarden

duurzaam.

We willen zoveel mogelijk uit ons afval halen, want dat levert een enorme klimaatwinst op. We investeren in hergebruik van (schaarse) grondstoffen en het opwekken van duurzame warmte en elektriciteit voor huizen en gebouwen.

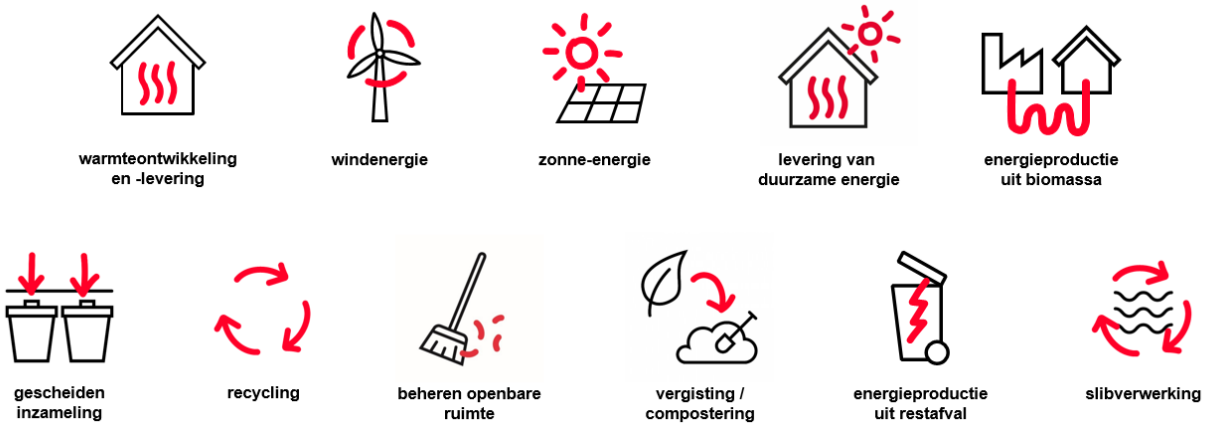
publiek.

We zijn een publiek bedrijf – van gemeenten en waterschappen – dat samenwerkt met andere (publieke) organisaties en onze inwoners. Dat betekent dat we elkaar zoveel mogelijk willen versterken en graag met onze inwoners het gesprek aangaan hoe we verduurzaming het beste kunnen aanpakken.

daadkracht.

We gaan door waar anderen stoppen. Geven initiatieven een kans. We laten zien wat er allemaal al kan en hoe je dat slim doet. Plannen maken is belangrijk, maar ze uitvoeren is nog veel belangrijker.

Onze activiteiten





Verhogen van kwaliteit grondstoffen

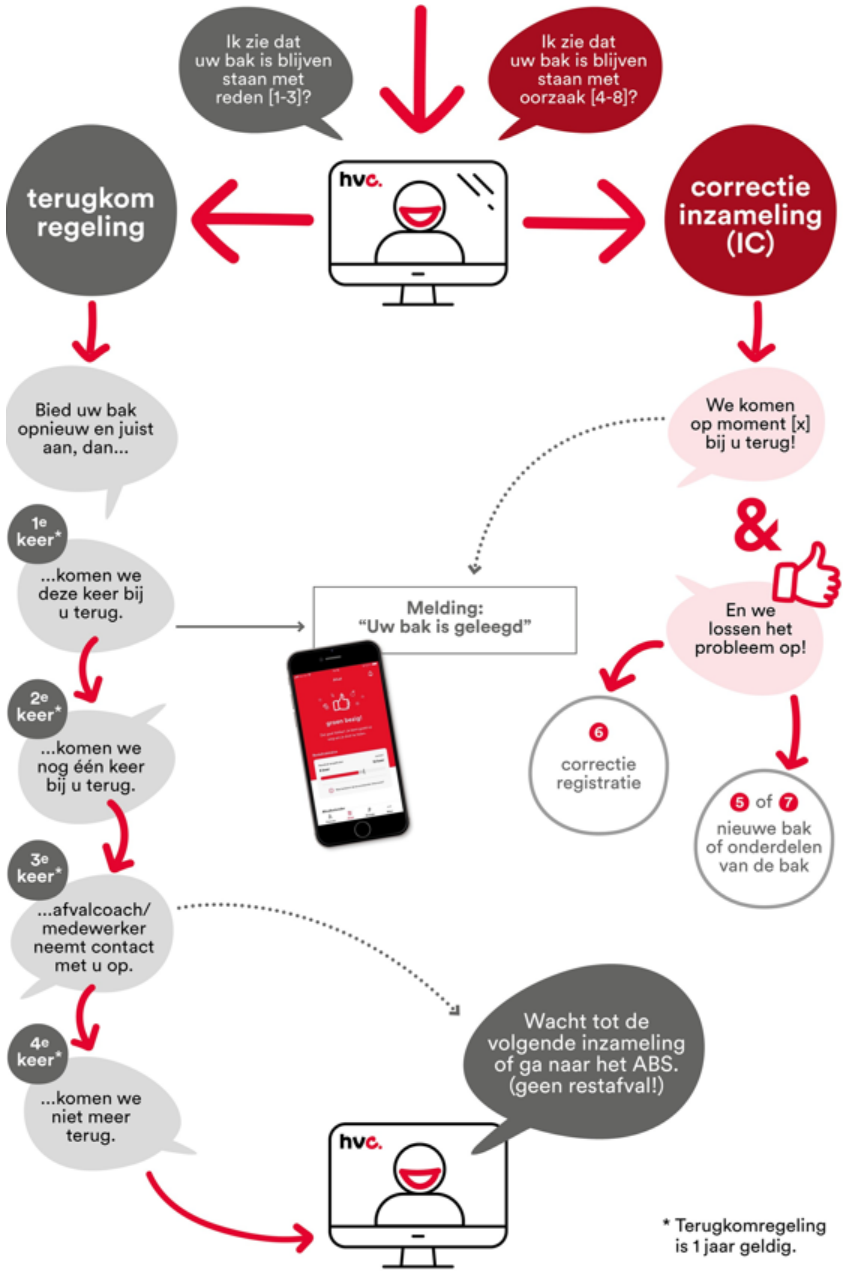
In de afbeelding hiernaast (vervolg op de volgende pagina)) ziet u ons nieuwe terugkombeleid uitgelegd. Dit coulancebeleid is een uitvloeisel van de tussen gemeente en HVC gesloten dienstverleningsovereenkomst waarin HVC de opdracht krijgt om de diverse afvalstromen gescheiden in te zamelen.

Om dit beleid uit te kunnen voeren hebben we een nieuwe applicatie geïmplementeerd, Woweb. Alle afval-gerelateerde meldingen, bijvoorbeeld het melden van een dumping in de wijk die inwoners maken, komen op een gestructureerde manier bij HVC binnen en worden vervolgens efficiënt verwerkt. Met deze applicatie kunnen HVC afvalcoaches en inzamelaars via een app zelf ook een melding maken. Bijvoorbeeld voor een bak met stoorstoffen zoals puin in gft. De melding bevat een foto van de adressticker van de bak en de reden van het laten staan van de bak.

De Klantenservice ziet direct deze melding en weet dan waarom een bak is blijven staan wanneer de inwoner contact opneemt. De inwoner wordt geïnformeerd via een bakhanger met de reden waarom hij niet is geleegd en wat er gedaan kan worden om de bak zo snel mogelijk alsnog te laten legen (stoorstof verwijderen).

Zo krijgen we nog meer grip op de kwaliteit van grondstoffen en voorkomen we meer afkeur. Nu we op adresniveau kunnen adviseren, hebben we ons 'terugkombeleid' ook kunnen aanpassen zodat we op maat inwoners kunnen stimuleren om waar nodig de kwaliteit van aangeboden grondstoffen te verbeteren. Hiervoor gaan we binnenkort in Woweb op woonhuisaansluiting niveau bijhouden hoe vaak een verkeerd aangeboden bak is geweigerd. Deze registratie wordt jaarlijks geanonimiseerd, iedereen begint dus elk kalenderjaar met een schone lei. Het is voor ons belangrijk dat er een adressticker op de bak zit (die niet verwijderd mag worden door de inwoner) om makkelijk te identificeren van wie welke bak is.

Terugkombeleid bij inzameling



Het nieuwe meldingensysteem biedt nóg een aanvullende optie die kan helpen om te sturen op een betere kwaliteit van grondstoffen. De HVC-afvalmedewerker zal bij een gerechtvaardigd vermoeden van vervuiling de bovenste zak(ken) optillen. De medewerker maakt ook een foto van de bovenzijde van de inhoud van de aangeboden bak op de openbare weg als er grote vervuiling is geconstateerd. Hierbij worden géén persoonsgegevens gefotografeerd.

Met deze optie heeft onze Klantenservice extra informatie als bewoners contact met ons opnemen over de niet geleegde bak. We voorkomen discussie over de wel/niet aanwezige vervuiling in de bak én kunnen we bewoners van een beter advies voorzien over hoe zij de aangetroffen vervuiling wel op de juiste wijze (in de juiste bak of bij het afvalbrengstation) kunnen aanbieden.

De foto betreft de registratie van een extra persoonsgegeven. Wij zijn van mening dat deze verwerking niet valt binnen de bestaande opdracht die wij vanuit de dienstverleningsovereenkomst van u gekregen hebben om te sturen op kwaliteit van de stromen. Om deze extra verwerking uit te kunnen uitvoeren, hebben wij uiteraard uw instemming nodig.

Vastleggen nieuwe verwerking
Het gedurende een jaar registreren van alle niet-geaccepteerde bakken is een nieuwe verwerking binnen de Woweb-applicatie die conform de AVG vastgelegd dient te worden in het overzicht verwerkingen. We doen hiervoor ook een kleine aanpassing van de bewaartermijnen die u toegestuurd krijgt.

Koppeling met FIXI mogelijk
Met het nieuwe meldsysteem kunnen we ook een koppeling maken met uw Fixi - applicatie (applicatie voor meldingen in de openbare ruimte waar afvalzaken onderdeel van uitmaken) indien u hier gebruik van maakt. Hierdoor verlopen afvalgerelateerde meldingen efficiënter en krijgt de melder relevante terugkoppelingen. Het bespaart u als gemeente doorgaans tijd.