

Schriftelijke vragen (artikel 32 RvO)

Datum vraag: 1 juli 2019

Datum antwoord: 24 juli 2019

Aan de voorzitter van de raad

Onderwerp: Avri omschakelen naar omgekeerd inzamelen

Het college/de burgemeester wordt verzocht de volgende vraag/vragen schriftelijk te beantwoorden:

1. De Avri is op dit moment bezig met het omschakelen naar omgekeerd inzamelen. De VVD wil graag weten hoe onze inwoners dat ervaren en of ze goed geholpen worden bij eventuele klachten. Verder wil de VVD graag weten, hoe de gemeente op de hoogte blijft van de klachten die worden ingediend bij de AVRI en van de hoeveelheid klachten?
2. Hoe wordt de raad op de hoogte gehouden van klachten van onze inwoners bij de AVRI, zodat de raad dit mee kan nemen in eventuele toekomstige afwegingen?

Toelichting:

Veel inwoners van de gemeente Buren zijn niet blij met de omschakeling naar het omgekeerd inzamelen. Juist om die reden is het van belang dat mensen goed terecht kunnen met eventuele klachten bij de AVRI, maar ook bij hun volksvertegenwoordigers in de gemeenteraad.

Naam en ondertekening:

Nanda van Doremalen, fractievoorzitter VVD.

De beantwoording van het college/de burgemeester:

1. De omschakeling naar een nieuw afvalbeleid is zeer recent. Het is nog te vroeg om te zeggen wat de inwoners van het omgekeerd inzamelen vinden. Wel zal het project omgekeerd inzamelen uitgebreid worden geëvalueerd in de tweede helft van 2019.

De afhandeling van klachten vormt onderdeel van deze evaluatie. Klachten over het nieuwe inzamelsysteem worden aan Avri doorgegeven. Alle ingekomen klachten / meldingen over operationele werkzaamheden worden vastgelegd in een centraal geautomatiseerd IT-systeem. Deze meldingen worden geregistreerd per adres van de melder. In geval van algemene of anonieme meldingen, vindt de registratie plaats op straatniveau. Via dit systeem kan de indiener van de klacht volgen wat de status van de behandeling is.

Verder wordt jaarlijks in het vakberaad-overleg een rapportage gedeeld, waarin het totaal aantal meldingen per gemeente wordt aangegeven.

2. De gemeente Buren heeft het ophalen van afval uitbesteed aan Avri via een Gemeenschappelijke Regeling. Hierbij bepaalt de gemeente – aangestuurd door de gemeenteraad – WAT Avri voor ons uitvoert. Avri bepaalt HOE ze dat doen.

Het is dus aan Avri te bepalen hoe de klachten binnenkomen en hoe ze worden afgehandeld. Het is aan de gemeente te bepalen of het niveau van klachtenafhandeling voldoende is. Dit gebeurt door het aantal klachten jaarlijks via het vakberaad te delen en hierover zal de raad via het raadsjournaal of een raadsinformatiebrief worden geïnformeerd.

Evaluatie project “omgekeerd inzamelen”

Het Algemeen Bestuur van Avri heeft bepaald dat de invoering van het nieuwe afvalinzamelbeleid geëvalueerd moet worden. Dit onderzoek is vooral bedoeld om als organisatie te leren voor de toekomst. Twee onderzoeksvragen staan daarbij centraal: Hoe moet Avri een volgende keer een dergelijke beleidswijziging voorbereiden en uitvoeren? En wat betekenen de conclusies en aanbevelingen voor Avri als organisatie?

De eerste onderzoeksvraag moet leiden tot een evaluatie van het project en de lessen die daaruit kunnen worden getrokken. De tweede onderzoeksvraag moet een doorkijk geven in de ontwikkeling van Avri als organisatie, om de opgaven waar Avri de komende jaren voor gesteld staat, aan te kunnen. Zodra de evaluatie is afgerond wordt de raad van de bevindingen in kennis gesteld.

Huidige stand van zaken invoering nieuwe systeem ondergrondse containers

Sommige van de nieuwe en bestaande ondergrondse containers van Avri, waar de inwoners vanaf 1 juli gebruik van maken, hebben te kampen met storingen in het toegangscontrolesysteem. Avri heeft de storingen al deels kunnen oplossen. Vanaf zaterdag 20 juli kunnen alle inwoners hun afval kwijt in de toegewezen (reserve-)container.

Verwacht wordt dat vrijwel al deze containers in de loop van komende week normaal in gebruik kunnen worden genomen, afgezien van enkele gevallen waar echt iets stuk is. Avri neemt alle meldingen uiterst serieus, iedereen moet immers op een nette manier zijn afval weg kunnen brengen. Gelukkig functioneert het grote merendeel van de 780 containers gewoon goed en geeft geen problemen. Maar elke container die toegangsproblemen geeft, is er één te veel. Dus doet zich ergens een probleem voor, dan wordt dat zo snel mogelijk opgelost.