

EEN VRAAG STELLEN

Zaak 808512

**Ik wil de volgende vraag stellen:**

- Schriftelijke vraag (art. 39 RvO)

*Schriftelijke beantwoording binnen 30 dagen.*

- Technische vraag

*Indienen uiterlijk 16:00 uur de dag voorafgaand aan de raadsvergadering.*

- Vragenronde (Raadsvergadering)

*Indienen uiterlijk 16:00 uur de dag voorafgaand aan de raadsvergadering, tenzij een actualiteit plaatsvindt, blijkend uit de argumentatie.*

- Toelichtende vraag ingekomen stukken (Raadsvergadering)

*Indienen uiterlijk 16:00 uur de dag voorafgaand aan de raadsvergadering.*

- Rondvraag (Commissievergadering)

*Indienen uiterlijk 16:00 uur de dag voorafgaand aan de commissievergadering.*

**Onderwerp:** Meldingen niet geledigde containers huishoudelijk afval / oud papier en karton

**Aanleiding:**

Het inzamelen van huishoudelijke afvalstoffen is volgens het omgekeerd inzamelprincipe als dienstverlening belegd bij Dar. Dar doet dit voor meerdere gemeenten in de regio en bedient daarmee een groot aantal huishoudens. Rooster technische uitdagingen als ook technische mankementen kunnen ertoe leiden dat deze dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Beuningen niet altijd loopt zoals mag worden verwacht en is overeengekomen. Om inwoners hierover te woord te staan bij melding, kent Dar een meldingenprocedure.

Reacties vanuit inwoners zoals deze mij bereiken over de afwikkelingen van deze meldingen, wekken de indruk dat deze niet per definitie leiden tot het gewenste resultaat en daarmee bijdragen aan de inwonerstevredenheid met betrekking tot deze dienstverlening van Dar. Om deze reden stel ik de volgende vragen hierover aan het College.

**Vraag:**

1. Hoeveel meldingen door inwoners gemaakt over het niet ledigen van een container op de aangegeven ledigingsdag bereikten de gemeente rechtstreeks als ook de Dar in de afgelopen 12 maanden?
2. Welke oorzaken worden er door Dar hiervoor aangedragen?
3. Hoeveel meldingen betreft het per aangedragen oorzaak in de periode van de afgelopen 12 maanden?
4. Welk beleid volgt Dar namens het College op dergelijke meldingen van inwoners?
5. Welke trendanalyse maakt het College op deze ontwikkeling?

**Ondertekening:**

Datum indiening : 22-7-2025

Fractie : Beuningen Nu en Morgen

Naam indiener : Robin Arians

**ANTWOORD OP DE VRAAG**

Antwoord door: Mariëtte van Oers

Datum: 12-8-2025

Antwoord:

1. In 2024 zijn er in totaal 1642 meldingen bij Dar ingediend over niet geleegde afvalcontainers. De cijfers betreffen 2024, om zo een overzicht te hebben van een heel kalenderjaar. De halfjaarcijfers van meldingen tot en met juni 2025 komen overigens vrijwel overeen met het afgelopen jaar. Bij gemeente Beuningen komen nauwelijks meldingen binnen. Inwoners weten de weg naar Dar voor het rechtstreeks indienen van meldingen dus goed te vinden.
2. Dar noemt diverse oorzaken voor de meldingen.
  - Door de inzet nieuwe of andere chauffeurs (ook tijdens vakantieperiodes) kan het voorkomen dat een adres niet duidelijk is voor de medewerker.
  - De ligging van woningen is soms niet goed zichtbaar, bijvoorbeeld aan het eind van een straat of op de scheiding van 2 routes. Het komt voor dat deze adressen (zeker in combinatie met een nieuwe chauffeur) bij herhaling over het hoofd worden gezien.
  - Door (weg)werkzaamheden of verkeerd geparkeerde auto's kan het inzamelvoertuig de straat niet in.
  - Afvalcontainers worden niet geleegd omdat er vervuiling in zit.
  - Afvalcontainers worden te laat aangeboden. Dar vraagt om de container voor 07.30 uur aan de straat te zetten. Dar rijdt niet altijd dezelfde route en rijdt dus ook niet elke week op hetzelfde tijdstip langs.
  - Geen kaarten gehangen aan niet leeggemaakte containers.
  - Verkeerde aanbied gedrag als gevolg van inhaaldagen, bijvoorbeeld bij feestdagen.
  - Afvalinzameling is mensenwerk, er worden fouten gemaakt.
3. In onderstaande tabel is opgenomen onder welke categorie de meldingen van niet geleegde afvalcontainers door Dar zijn geregistreerd in het klachten- en meldingensysteem.

*Aantal meldingen/maand 2024*

2024	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Eindtotaal
<b>GFT-container</b>	<b>83</b>	<b>64</b>	<b>123</b>	<b>37</b>	<b>62</b>	<b>53</b>	<b>134</b>	<b>70</b>	<b>52</b>	<b>41</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>767</b>
Ingeslikt							1	1	1	2			5
Niet geleegd	76	47	109	35	57	50	91	33	46	35	22	20	621
Onbekend	7	7	12	1	2	3	10	1	3	3	2	2	53
Te zwaar				1	2		2		1				6
Vervuiling		10	2		1		30	35	1	1		2	82
<b>Papiercontainer</b>	<b>74</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>93</b>	<b>66</b>	<b>56</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>435</b>
Niet geleegd	71	6	17	15	91	60	43	26	12	33	14	13	401
Onbekend	3				2	6	12	1	1	1	1	2	29
Vervuiling							1	2		1			4
Verkeerde dag aangeboden										1			1
<b>Plastic+ container</b>	<b>57</b>	<b>70</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>47</b>	<b>23</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>13</b>	<b>39</b>	<b>440</b>
Niet geleegd	50	62	27	13	26	36	45	21	36	36	12	35	399
Onbekend	5	8	3		2	1	2	1	2	5	1	2	32
Vervuiling	2					1		1	3			2	9
<b>Eindtotaal</b>	<b>214</b>	<b>140</b>	<b>170</b>	<b>65</b>	<b>183</b>	<b>157</b>	<b>237</b>	<b>122</b>	<b>106</b>	<b>118</b>	<b>52</b>	<b>78</b>	<b>1642</b>

4. In de Dienstverleningsovereenkomst (DVO) met Dar is vastgelegd dat afvalcontainers na een melding van niet ledigen, binnen 3 werkdagen alsnog wordt geleegd. De inwoner kan op de inzameldag na 15.00 uur contact opnemen met Dar als de container niet geleegd is. Het Klantcontactcentrum (KCC) van Dar draagt zorg voor een meldingenregistratie (NAW van melder, aard van de melding, wijze van afhandeling). Het KCC beantwoordt en behandelt alle vragen, meldingen en klachten (per brief, e-mail, telefoon of digitaal). Dar heeft berekend dat zij op dit moment 92,5% hiervan binnen de afgesproken termijn afhandelt.
5. Het aantal ledigingen van afvalcontainers bedroeg in 2024 181.643 (gft: 107.335, plastic+: 49.537, Papier: 24.770). Er werden 1642 containers niet geleegd. Dat is een percentage van 0,9%. Procentueel gezien is het aantal niet geleegde containers laag, maar met name voor bewoners waarvan een container herhaaldelijk blijft staan is het een terechte bron van ergernis. In 2024 is bij 70 adressen 3 keer of meer de container niet geleegd. Zowel Dar als gemeente Beuningen constateren dat er verbetering mogelijk is. Verbeteracties die met Dar zijn besproken zijn:
  - Voorkomen van herhaalmeldingen door deze inzichtelijk te maken en te bespreken met de chauffeurs. Op dit moment markeert Dar de 'attentieadressen' op een fysieke kaart zodat de chauffeur extra aandacht heeft voor de adressen die herhaaldelijk over het hoofd worden gezien. Dit systeem is foutgevoelig. Daarom heeft Dar onlangs een digitaal routebegeleidingssysteem aangeschaft waarmee de medewerkers op belangrijke informatie, zoals een specifiek adres, geattendeerd worden. De implementatie van dit digitale routebegeleidingssysteem neemt nog de nodige tijd in beslag maar op termijn wordt de fysieke kaart vervangen door een digitale routebegeleiding. Daarmee verwacht Dar meer grip te krijgen op herhaalde meldingen.
  - Verbeteren van de terugkoppeling tussen het KCC en de teamleider bij herhaalmeldingen.
  - Extra aandacht intern bij Dar voor de afgesproken termijn waarbinnen de meldingen worden opgepakt en hierover duidelijk te communiceren met de melder.
  - Chauffeurs erop attenderen dat er containerkaarten aan containers worden gehangen om aan te geven waarom deze niet geleegd is.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders,

  
Dyanne Kocken  
secretaris

  
Daphne Bergman  
burgemeester