

Dienstverleningsovereenkomst 2014

tussen de Gemeente Leidschendam-
Voorburg
en Regionaal Reinigingsbedrijf Avalex

Bijlage bij de
Mantelovereenkomst 2012 – 2016
van de Gemeenschappelijke Regeling
Regionaal Reinigingsbedrijf Avalex

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Definities	4
1 Programma 1: Inzameling van afval	6
1.1 Algemene bepalingen Programma 1	6
1.1.1 De inzameling	6
1.1.2 Bijzondere omstandigheden	6
1.1.3 Verantwoordelijkheden Gemeente bij Inzameling van afval	6
1.2 Verantwoordelijkheden Avalex bij GFT, rest en papier:	7
1.3 Verantwoordelijkheden Avalex bij grof huishoudelijk restafval, Metaal, WEB en Grof snoei afval	7
1.4 Verantwoordelijkheden Avalex bij milieuparken	7
1.5 Prestatie indicatoren	8
2 Programma 2: Beheer en onderhoud afvalbrenghstations	9
2.1 Verantwoordelijkheden afvalbrenghstations	9
3 Programma 3: Overslaan van afval	10
4 Programma 4: Verwerking van afval en recyclables	10
5 Programma 5: Beheer containers	11
5.1 Verantwoordelijkheden containers	11
5.2 Prestatie indicatoren	11
6 Programma 6: Overige dienstverlening	12
6.1 Sorteerverproef	12
6.2 Publieksvoorlichting	12
6.3 Meldingen en klachten	12
6.4 Benchmark	13
6.5 Prestatie indicatoren	13
6.7 Gemeente specifiek: Leidschendam-Voorburg	14
8 Rapportage	15
8.1 Format kwartaalrapportage	15
8.2 Kerncijfers Gemeente Leidschendam-Voorburg	15
9 Begroting DVO	16
10 Ondertekening	17

Inleiding

De gemeenten Delft, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk en Wassenaar hebben in een Gemeenschappelijke Regeling (GR) het bedrijf Avalex vastgesteld.

Doel van Avalex is "...het zo effectief en efficiënt mogelijk voorbereiden, waaronder gevraagd en ongevraagd adviseren, en (het doen) uitvoeren van de integrale reinigingstaken van de deelnemers. Daarbij maken het bedrijf en de deelnemers toetsbare afspraken over de omvang en kwaliteit van de te leveren producten en diensten, alsmede de daarbij behorende kosten"¹.

Avalex voert daartoe ten minste de volgende taken uit: "de inzameling van huishoudelijke afvalstoffen, het onderhoud en beheer van brengstations, het onderhoud en beheer van inzamelmiddelen en de zorg voor de verwerking van afval"². Voor de uitvoering van deze taken gaat Avalex met de deelnemende gemeenten overeenkomsten aan, meerjarig en/of voor de duur van één jaar, zoals de voorliggende Dienstverleningsovereenkomst (DVO)³.

Vanaf 2012 is de DVO grotendeels identiek voor alle Gemeenten.

De DVO volgt de nieuwe begrotingsopzet van Avalex. De DVO is veel compacter geworden door verwijdering van doublures uit de tekst, actief taalgebruik en zo nodig te verwijzen naar de lokale Afvalstoffenverordening en APV.

Nieuw zijn ook de prestatie-indicatoren. Doel van Avalex is afval inzamelen (halen en brengen) en laten verwerken. Avalex moet effectief (doel halen) en efficiënt (zo goedkoop mogelijk) werken. De prestatie-indicatoren beogen de effectiviteit van Avalex te meten. Ze moeten nog verder worden ontwikkeld.

Avalex en de deelnemende gemeenten zijn direct aanspreekbaar op de afspraken in deze DVO, ook als ze taken uitbesteden aan andere partijen. Dat is ook de reden dat deze DVO de term 'verantwoordelijkheden' gebruikt.

Deze DVO start met de definities van de gebruikte begrippen.

- Hoofdstuk 1 (Programma 1), betreft de inzameling van afval, dat wil zeggen de huis aan huis inzameling van GFT, restafval, papier, grof huishoudelijk afval, metaal, WEB en grof snoei afval en de inzameling via milieuparken;
- Hoofdstuk 2 (Programma 2), behandelt de afvalbrengstations;
- Hoofdstuk 3 (Programma 3), betreft het overslaan van het afval;
- Hoofdstuk 4 (Programma 4), betreft de verwerking van afval en recyclebles;
- Hoofdstuk 5 (Programma 5), betreft de aanschaf en het beheer van alle containers (inzamelmiddelen);
- Hoofdstuk 6 (Programma 6), bevat overige dienstverlening en maatwerk gemeente, hier dus Leidschendam-Voorburg;
- Hoofdstuk 7 (Programma 7), commerciële dienstverlening valt buiten de DVO;
- Hoofdstuk 8 Rapportages en kerncijfers;
- Hoofdstuk 9 Begroting DVO;
- Hoofdstuk 10 Ondertekening.

¹ Art. 3 GR

² Art. 4 GR

³ Art. 5 GR

Definities

Afgedankte Elektrische en Elektronische Apparatuur (AEEA)	AEEA aanduiding voor geluid- en beeldelektronica en elektrische huishoudelijke apparatuur.
Afhandelingstermijn:	De termijn die de Gemeente en Avalex hebben afgesproken om een melding op te lossen.
Afvalkalender:	Digitale kalender van de inzameldagen op de Avalex website. Kan op verzoek van de gemeente ook in papieren vorm worden verspreid.
Asbest:	Verzamelnaam voor een aantal in de natuur voorkomende mineralen die zijn opgebouwd uit fijne, microscopisch kleine vezels.
Avalexpas:	Pas waarmee inwoners het brengstation kunnen betreden en die toegang kan bieden tot een door de gemeente aangewezen verzamelcontainer.
Bedrijven:	Bedrijven die voor reinigingsrecht worden aangeslagen.
Beugelcontainer:	Minicontainer die buiten staat en daarom is bevestigd aan een beugel, die bij lediging moet worden losgemaakt. De beugelcontainer kan worden gebruikt door meerdere huishoudens of door één huishouden.
Bezoekers brengstation:	Inwoners van de deelnemende gemeenten die één van de brengstations bezoeken.
Bielzen:	Dwarsligger van hout, beton of staal welke een onderdeel is van de bovenbouw van een spoorweg.
Bouw- en sloopafval:	Puinafval dat huishoudens naar het brengstation brengen
Brengstation:	Het terrein waar huishoudelijke afvalstoffen gescheiden in ontvangst worden genomen, gewogen, geregistreerd en opgeslagen en van waaruit de afvalstoffen worden afgevoerd naar de eindverwerker.
Clusterplaats:	Aanbiedplaats voor minicontainers.
Communicatiemiddelen:	Middelen voor publieksvoorlichting, zoals websites van Avalex en van de Gemeente, de Gemeentegids, huis aan huis bladen, nieuwe media, mailings.
Geïmpregneer Hout:	Hout dat is bewerkt met biociden die het beschermen tegen schadelijke organismen.
GFT:	Groente, Fruit en Tuinafval - dat deel van de huishoudelijke afvalstoffen dat van organische oorsprong is en apart wordt ingezameld en kan worden hergebruikt.
Glas	Een vaste stof dat wordt ingezameld met verzamelcontainers en kan worden hergebruikt. De keuren van het ingezamelde glas zijn: wit en bont
Grof huishoudelijk afval:	Huishoudelijk afval dat te groot of te zwaar is om op dezelfde wijze als restafval te worden ingezameld.
Grof snoei afval:	Huishoudelijk afval van organische oorsprong dat te groot of te zwaar is om op dezelfde wijze als GFT te worden ingezameld, en dat kan worden hergebruikt.
Grond:	Grond is een mengsel van verweerd materiaal, vloeistoffen en gassen dat aan het aardoppervlak of (vlak) daaronder voorkomt.
Huishoudens:	Huishoudens die voor afvalstoffenheffing worden aangeslagen
Illegaal afval:	Huishoudelijk afval dat niet volgens de regels die in de gemeente gelden, wordt aangeboden (tijdstip, omvang, buiten container etc.)

Inzamelmiddelen	Containers of zakken waar inwoners het afval aanbieden of weg kunnen brengen. Voorbeelden zijn: mini containers, verzamelcontainers (boven en ondergronds) en zakken
KCA	Klein Chemisch Afval.
KCC:	Klant Contact Centrum van Avalex. Hier komen alle meldingen binnen en worden grofvuil afspraken gemaakt.
KTO	Klant Tevredenheids Onderzoek - Onderzoek om inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid van de inwoners van de deelnemende gemeenten over de dienstverlening van Avalex.
Kunststof verpakkingsmateriaal:	Bij huishoudens vrijkomende kunststof dat apart wordt ingezameld en kan worden hergebruikt.
Melding:	Een melding van een inwoner of van een Gemeente over de dienstverlening van Avalex.
Milieupark:	Locatie voor verzamelcontainers, waar huishoudens gescheiden afvalstromen kunnen brengen, zoals kunststof, glas, papier en textiel.
Mini container:	Rolcontainer van 140 of 240 liter voor één huishouden.
Morsvuil:	Vuil dat op straat kan vallen tijdens het legen van containers en het inzamelen van grof vuil.
OPK:	Oud Papier en Karton - het bij huishoudens vrijkomend papier en karton, zoals kranten, boeken, dozen en dergelijke dat apart wordt ingezameld en kan worden hergebruikt.
Publieksvoorlichting:	Het informeren van inwoners over de (gewijzigde) inzameldagen en de aanbiedregels, alsmede voorlichting en educatie, gericht op verbetering van het scheidingsgedrag van inwoners.
Restafval:	Afval van beperkte afmeting en/of massa, dat niet kan worden hergebruikt.
Sorteerproef:	Proef om inzicht krijgen in het scheidingsgedrag van de inwoners van de deelnemende gemeenten.
Textiel	Weefsel gemaakt van draden welke apart wordt ingezameld en kan worden hergebruikt
Verwerken afvalstromen	Het afvoeren en laten verwerken van de diverse huishoudelijke afvalstromen naar erkende verwerkers
Verzamelcontainer:	Container waar meerdere huishoudens gebruik van maken.

1 Programma 1: Inzameling van afval

1.1 Algemene bepalingen Programma 1

1.1.1 De inzameling

Het betreft hier de inzameling van GFT, restafval, papier en grof vuil, glas, papier, kunststof, het beheer van de inzamelmiddelen en het verwerken van de afvalstromen.

- Avalex neemt tijdens de reguliere inzamelronde geen illegaal geplaatst afval mee, dat wil zeggen geen:
 - Puinafval, grond, bielzen, geïmpregneerd hout, vlakglas, metaal, asbest houdend materiaal, autobanden en (klein) chemisch afval;
 - Bijgeplaatst afval (zakken of losse stukken).
 - Aan een minicontainer hangt Avalex een gele kaart met duidelijke uitleg.
- Avalex neemt geen afval mee van particulier terrein.
- Avalex ruimt eventueel morsvuil, gevallen bij de lediging van een mini- of verzamelcontainer, direct op.

1.1.2 Bijzondere omstandigheden

Avalex zamelt niet in op Kerstmis, Pasen, Hemelvaart, Pinksteren, Koninginnedag en Nieuwjaarsdag en haalt de gemiste inzameldagen in (zie 1.2 en 1.4).

- Acties rondom Oud en Nieuw vallen buiten deze DVO. In overleg met de Gemeente sluit of verwijdert Avalex inzamelmiddelen op risicovolle locaties rond oud en nieuw. De kosten hiervan vallen buiten deze DVO. Avalex zal hiervoor een aparte offerte opstellen
- Bij extreme weersomstandigheden maken Avalex en de gemeenten desgewenst aanvullende afspraken
- Bij calamiteiten rondom de inzameling (brand, storing etc.) neemt Avalex zo spoedig mogelijk, in overleg met de Gemeente, passende maatregelen, zodat de reguliere afvalinzameling kan doorgaan.
- Incidentele belemmeringen zullen vaak door medewerkers van Avalex geconstateerd worden. Zij melden dit aan bij het KCC, hiervoor is een speciaal telefoonnummer beschikbaar.
- Het KCC zal de melding doorzetten naar de betreffende gemeente en naar de teamleider Uitvoering.
- Handhaving & Toezicht zal de melding beoordelen en waarnodig handhaven en oplossen. De teamleider Uitvoering zal op zoek gaan naar een oplossing om het afval zo snel mogelijk in te zamelen. Beide partijen koppelen terug richting het KCC en intern t.b.v. de oplossing.
- Avalex legt alle meldingen vast in een managementsysteem naar soort, locatie.
- Afhandelingstermijn; het niet ingezamelde afval wordt zo spoedig als mogelijk ingezameld.

1.1.3 Verantwoordelijkheden Gemeente bij Inzameling van afval

- De Gemeente gebruikt alle haar ten dienste staande middelen om te zorgen dat inwoners (particulieren en bedrijven) de regels over het aanbieden van afval naleven. Deze regels staan in de APV, de Afvalstoffenverordening en in deze DVO.
- De Gemeente geeft tijdelijke onttrekkingen aan de openbare ruimte tijdig door aan Avalex. Dit betreft wegopbrekingen, omleidingen en onvoorziene omstandigheden. De Gemeente informeert Avalex gelijktijdig met andere organisaties, zodat Avalex in staat is de routes/planning te wijzigen. De gemeente wijst zo nodig een tijdelijk inzamelpunt aan. Hierbij heeft Avalex een adviserende rol (zowel gevraagd als ongevraagd).
- In geval van een calamiteit in een Gemeente, kunnen tijdelijke andere afspraken gelden rondom de afvalinzameling. In een dergelijke onvoorziene situatie neemt

de betrokken gemeente direct contact op met Avalex en informeert de contactpersonen in de andere gemeenten van de GR.

1.2 Verantwoordelijkheden Avalex bij GFT, rest en papier:

- Avalex zamelt afvalstromen in met behulp van zakken, minicontainers of verzamelcontainers. Avalex leegt
 - De verzamelcontainers te allen tijde voldoende (naar behoefte)
 - De mini-containers naar frequentie. De Gemeente bepaalt de frequentie.
- Minicontainers
 - Avalex ledigt alleen minicontainers die zonder morsen kunnen worden verreden en mechanisch kunnen worden geledigd.
 - Het maximale gewicht van de minicontainer is 45 kilo.
 - Avalex zet de container na lediging netjes terug op de aanbiedplaats.
 - Avalex haalt gemiste inzameldagen in op tevoren vastgestelde dagen (afvalkalender).
- Beugelcontainers
 - ledigt Avalex net als (andere) verzamelcontainers naar behoefte;
 - zet Avalex na lediging terug in de beugel en zet deze vast.
- Inpandige verzamelcontainer – Avalex leegt alleen containers die aan de kant van de weg worden aangeboden en haalt dus geen containers uit de stallingruimte.

1.3 Verantwoordelijkheden Avalex bij grof huishoudelijk restafval, Metaal, WEB en Grof snoei afval

- Op aanvraag van een inwoner haalt Avalex Grof huishoudelijk restafval, Metaal, WEB en Grof snoeiafval op.
- Avalex spreekt af met de inwoner wat deze aanbiedt, waar deze het afval aanbiedt en op welke dag Avalex het afval ophaalt.
- Naast het in 1.1.1 bepaalde, neemt Avalex geen afvalstoffen mee: die de inwoners niet hebben doorgegeven; afval langer dan 1,5 meter of niet in handzame/gebundelde pakketten en/of zwaarder dan 25 kg per stuk.
Als deze afvalstoffen worden aangetroffen dan neemt Avalex contact op met de buitengewoon opsporing ambtenaar (BOA)
Bij meer grof vuil geplaatst dan aangemeld neemt Avalex kleine overschrijding mee vanwege efficiency en meldt grote overschrijdingen aan bij het KCC. Medewerkers van Avalex melden ook het illegaal aangetroffen afval aan bij het KCC, waarna dit team het zal doorzetten naar de gemeente.
- Het maximale aantal dagen waarbinnen Avalex het afval ophaalt en de maximale hoeveelheid lopen per gemeente uiteen. Zie onderstaande tabel:

	Delft	Leidenschendam-Voorburg	Midden-Delfland	Pijnacker-Nootdorp	Rijswijk	Wassenaar
Max. termijn in werkdagen	5	5	5	15	15	14
Max. hoeveelheid in m3	1	2	2	2	3	Kosten per m3

- In bijzondere situaties en na overleg met de gemeente zijn afwijkende termijnen mogelijk (bijvoorbeeld vakanties, weersomstandigheden).
- Avalex mailt de gemeente dagelijks de routelijst voor grofvuilinzameling (indien van toepassing).

1.4 Verantwoordelijkheden Avalex bij milieuparken

- Avalex leegt de verzamelcontainers van Textiel, OPK, Glas en kunststof op de Milieuparken naar behoefte.

- Avalex zet de containers na lediging netjes terug op de plaats en ruimt eventueel morsvuil direct op.

1.5 Prestatie indicatoren

- Morsvuil: Het aantal gemelde meldingen van morsvuil verlagen met 5% per jaar
- Het aantal meldingen van volle containers op milieuparken op milieuparken verlagen met 5% per jaar

2 Programma 2: Beheer en onderhoud afvalbrengrstations

2.1 Verantwoordelijkheden afvalbrengrstations

Verantwoordelijkheden Avalex

- Avalex bepaalt de inrichting van de brengrstations, kan wijzigingen aanbrengen en doet het onderhoud.
- Avalex verzorgt de benodigde vergunningen en houdt zich aan de wettelijke voorschriften.
- De brengrstations bieden voldoende capaciteit voor alle afvalstromen.
- Avalex zorgt voor de op- en overslag van de ingezamelde afvalstoffen.
- Avalex waarborgt een veilige en klantgerichte bedrijfsvoering.
- Avalex geeft bezoekers instructies waar het afval te deponeren.
- Avalex zorgt voor een snelle doorstroming van bezoekers.
- In het bijzonder let Avalex op de veiligheid van inwoners die per fiets of te voet afval komen brengen.
- Avalex stelt op het brengrstation kosteloos speciale zakken en folie ter beschikking voor asbesthoudende afvalstoffen.
- Alle brengrstations zijn toegankelijk voor alle inwoners uit het verzorgingsgebied van Avalex.

Gemeente	Eigenaar	Openingstijden
Delft	Avalex eigenaar	Maandag t/m zaterdag: 08.00 tot 16.00 uur.
Rijswijk	Avalex eigenaar	Maandag t/m vrijdag: 08.00 - 15.30 uur Zaterdag 09.00 - 12.00 uur
Leidschendam-Voorburg	Gemeente eigenaar, Avalex huurt	Maandag t/m vrijdag: 08.00 - 15.30 uur Zaterdag 13.00 - 16.00 uur
Wassenaar	Gemeente eigenaar, bruikleen Avalex	Maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 16.00 uur Zaterdag van 12.00 tot 16.00 uur.
Pijnacker-Nootdorp	Gemeente eigenaar, bruikleen Avalex	Maandag, woensdag, vrijdag en zaterdag: 08.00 uur - 12.00 uur

Verantwoordelijkheden Gemeente:

- De Gemeente bepaalt de openingstijden in overleg met Avalex.
- De Gemeenten streven naar aanvullende optimale openingstijden voor alle brengrstations.

3 Programma 3: Overslaan van afval

Verantwoordelijkheden Avalex

- Avalex zorgt voor het beheer en de exploitatie van de overlaadstations in Delft en Wassenaar. Op deze locaties vindt de tijdelijke opslag en overslag van huishoudelijke afvalstoffen plaats.
- Avalex zorgt ervoor dat de aanwezige voorzieningen voldoen aan wet- en regelgeving en zorgt voor de benodigde vergunningen.
- Avalex zorgt voor de op- en overslag van de ingezamelde afvalstoffen.
- Avalex registreert de hoeveelheden afval per fractie en per gemeente.
- Huishoudelijk afval dat na een omweg via handhavers (na onderzoek) of via wijkteams op het brengstation terecht komt, verwerkt Avalex tegen het tarief van huishoudelijk afval.

4 Programma 4: Verwerking van afval en recyclables

Verantwoordelijkheden Avalex

- Avalex sluit contracten af met erkende verwerkers van afvalstromen en is verantwoordelijk voor het contractbeheer.
- Avalex zorgt dat de afvalstromen bij verwerkers worden afgezet tegen de contractueel afgesproken prijs.
- Avalex zorgt voor het vervoer van de afvalstromen naar de verwerkers.
- Avalex zorgt dat afvalstromen duurzaam worden verwerkt.
- Afvalstromen die Avalex gescheiden heeft ingezameld, laat Avalex ook gescheiden verwerken. Grof vuil wordt gescheiden ingezameld maar wordt gestort en verwerkt als restafval. Wit en Bruingoed wordt apart verwerkt
- Als het aangeboden GFT-afval niet voldoet aan de door de verwerkers vastgestelde kwaliteitseisen, berekent Avalex de gehele vracht als restafval.
- Avalex voert de administratie bij/voor:
 - Nedvang: Nederland van Afval naar Grondstof. De vergoeding van Nedvang gaat rechtstreeks naar de Gemeenten.
 - PRN: Papier Recycling Nederland. De vergoeding van PRN gaat via Avalex naar de Gemeenten.
 - NVMP: Nederlandse Verwijdering Metalektro Producten Verenigingen. De vergoeding WEEE gaat rechtstreeks naar de Avalex Landelijk Meldpunt Afvalstoffen (LMA)
 - Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)
 - Provincie Zuid-Holland.

5 Programma 5: Beheer containers

5.1 Verantwoordelijkheden containers

Verantwoordelijkheden Avalex:

- Alle containers (inzamelmiddelen) zijn eigendom van Avalex.
- Avalex beheert alle inzamelmiddelen.
Momenteel worden de voorstellen van Avalex betreffende het eigendom beheer en onderhoud inzamelmiddelen besproken in de diverse overleggen.
- Avalex bepaalt een beheersvergoeding per aansluiting en type inzamelmiddel.
- Avalex koopt containers en beslist over type, inhoud, merk en soort opbouw. In verband met een doelmatig beheer streeft Avalex naar uniforme containers.
- Avalex adviseert de gemeente over plaatsing en spreiding van inzamelmiddelen.
- Na te zijn geïnformeerd door de gemeente
 - neemt Avalex een nieuwe verzamelcontainer op in de inzamelroute;
 - zorgt Avalex bij de oplevering van nieuwbouw voor nieuwe containers voor GFT en restafval, past de inzamelroutes aan en informeert de nieuwe inwoners.

Verantwoordelijkheden gemeente:

- De Gemeente stelt bij besluit de locaties vast van de verzamelcontainers en de clusterplaatsen van de mini containers.
- De gemeente beslist over het soort inzamelmiddel. Standaard krijgt gestapelde bouw verzamelcontainers en laagbouw minicontainers.
- De gemeente is verantwoordelijk voor de infrastructuur van de ondergrondse containers (inclusief de betonbak) en creëert de clusterplaatsen voor mini containers.
- De gemeente informeert inwoners van bestaande bouw over nieuwe of (tijdelijk) gewijzigde aanbodplaatsen.
- Avalex heeft hierbij een ondersteunende, adviserende rol.
- De Gemeente betaalt de eerder genoemde beheersvergoeding aan Avalex.
- De Gemeente (of projectontwikkelaar) informeert Avalex minimaal 4 weken voor de oplevering over nieuwbouwwoningen die minicontainers nodig hebben.
- De Gemeente overlegt met Avalex over de planvorming van nieuwbouw en renovatie over nieuwe / te wijzigen locaties van verzamelcontainers. Avalex moet genoeg tijd hebben verzamelcontainers aan te schaffen.

5.2 Prestatie indicatoren

- Vermindering van het aantal klachten over de staat van onderhoud van inzamelmiddelen met 5% per jaar
- Zie verder de prestatie indicatoren bij hoofdstukstuk 6 (na meldingen).

6 Programma 6: Overige dienstverlening

6.1 Sorteerverproef

Verantwoordelijkheden Avalex

Avalex laat een sorteeraanlyse uitvoeren van het ingezamelde restafval

- twee maal per jaar (voor/najaar);
- conform de meest recente Handreiking sorteeraanlyses voor gemeenten;
- en kijkt naar gft, herbruikbaar OPK, glas, textiel, kunststoffen, metalen, hout, steenachtige materialen, KCA, WEB, verpakkingen en overig;
- en kijkt in overleg met de gemeente eventueel nog andere componenten.
- De rapportage bevat tenminste:
 - een toelichting op de werkwijze: inzamelsystemen, steekproef, gesorteerde fracties;
 - de resultaten: per inzamelsysteem, inzamelresultaat, welke wijken en de inzamelrespons per inzamelsysteem, het inzamelresultaat en de totale inzamelrespons van de gemeente

6.2 Publieksvoorlichting

Verantwoordelijkheden Avalex

- Avalex onderhoudt www.avalex.nl. Dat houdt in
 - de afvalkalender is actueel;
 - digitale aanmelding van grof huishoudelijk restafval;
 - scheidingsinformatie.
- Avalex maakt op verzoek van de gemeente een digitale afvalkalender.
- Avalex kan gratis gebruik maken van de gemeentelijke websites, de gemeentegids en de gemeentelijke rubrieken in de huis aan huisbladen.
- Avalex stuurt een brief met Avalex-pas en informatie over Avalex naar nieuw opgeleverde woningen.
- Avalex
 - maakt voorafgaand aan het jaar een jaarplan;
 - past het jaarplan halverwege het jaar zo nodig aan;
 - evalueert kort na afloop van het jaar de ingezette communicatiemiddelen, zoals de (digitale) afvalkalender (hits, uitvoering, kwaliteit, klachten/reacties), het advertentiebeleid (klachten/reacties) en de website (hits, actualiteit, aanbiedingen grof vuil, bezichtigingen).
 - maakt een overzicht van de publicaties van het afgelopen jaar.

6.3 Meldingen en klachten

- Meldingen komen via info@avalex.nl of telefonisch bij het KCC binnen.
- KCC is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08.00 uur tot 17.00 uur, telefoon 0900 - 0507 en heeft voor het melden van illegaal afval voor de afdelingen Handhaving & Toezicht een speciaal telefoonnummer (06-52005843) beschikbaar.
- Avalex legt alle meldingen vast in een klachten managementsysteem naar soort, locatie en afhandelingstermijn.
- Meldingen over het gemeentelijke beleid stuurt Avalex direct door naar de betreffende gemeente(n).
- Avalex beantwoordt alle ontvangen emailberichten binnen 2 werkdagen (uitleg, probleem opgelost of wanneer lost Avalex het op).
- Bij melding van een vergeten container leegt Avalex deze alsnog uiterlijk de volgende werkdag. Bij herhaaldelijke meldingen op één adres of straat informeert Avalex de gemeente i.v.m. de verwijtbaarheid van de melder(s).

6.4 Benchmark

- In 2014 neemt Avalex deel aan een benchmark

6.5 Prestatie indicatoren

- Sorteerproef: een vergelijking met vorig jaar, vergelijkbaarheid is gewaarborgd.
- Meldingen en klachten
 - Verbeteren website en diensten via de website
 - Schema afhandeltermijnen:

Meldingen	Afhandeltermijn in werkdagen/uren	doelstelling (binnen termijn afgehandeld)
Verzamel- of mini container niet geleegd.	1 werkdag	100%
Verzamelcontainer niet goed teruggeplaatst	1 werkdag	100%
Mini container kapot	5 werkdagen	100%
Verzamelcontainer kapot	2 werkdagen	95%
verzamelcontainer kapot, gevaarlijke situatie	1 werkdag	100%
Verzamelcontainer overvol	1 werkdag	100%
Morsvuil	Tijdens inzameling	95%
Gedrag medewerker	1 werkdag in behandeling nemen, daarna de tijd die nodig is om de melding zorgvuldig af te handelen	100%

6.7 Gemeente specifiek: Leidschendam-Voorburg

- Avalex leegt de prullenbakken rondom milieuparken tijdens de
- In geval van een grof vuil aanmelding van herbruikbare producten verwijst Avalex door naar Kringloopbedrijf "Het Goed"
- Levering van de Avalex pas gebeurt binnen 3 werkdagen na aanvraag ervan
- Avalex veegt de cocons uit.
- Bij meldingen die via de handhaving van de Gemeente Leidschendam-Voorburg gemeld worden bij het KCC van Avalex geldt het volgende:
Voor 12.00 uur gemeld betekent dezelfde middag verwijderd
Na 12.00 uur gemeld betekent de volgende dag verwijderd.
Deze afspraak geldt als er dagelijks maximaal 15 meldingen vanuit handhaving binnenkomen. Bij meer dan 15 meldingen per dag kan Avalex deze dienstverlening niet leveren.

Programma 7 Zakelijke Dienstverlening

Dit programma van de Avalex-begroting valt buiten de DVO.

8 Rapportage

8.1 Format kwartaalrapportage

8.2 Kerncijfers Gemeente Leidschendam-Voorburg

Aantallen containers:

BG1100L	24
Rest	24
BG3000L	47
Papier	2
Plastic	45
BG4000L	1
Textiel	1
BG5000L	1
Textiel	1
OG3000L	124
GFT	3
Glas	59
Papier	46
Textiel	16
OG5000L	189
Rest	189
RC1100L	203
GFT	6
Rest	197
RC1300L	189
GFT	1
Rest	188
RC240L	100
GFT	46
Rest	54
RC660L	116
GFT	103
Papier	1
Rest	12
RC770L	7
Rest	7
Eindtotaal	1001

9 Begroting DVO

Voor 2014 is dezelfde afrekensystematiek van toepassing als het geval was in 2012 en 2013 en deze is vorig jaar als volgt opgenomen. In de begroting van 2012 is een "fixed" bijdrage vastgesteld voor de deelnemende gemeenten met als uitzondering de punten onder paragraaf 2.4 benoemd van de Memorie van Toelichting 2012 (verwerkingskosten en brandstofkosten). Als de verwerkingskosten en/of brandstofkosten hoger uitkomen dan begroot, worden de meerkosten in rekening gebracht bij de gemeente. Voor de brandstofkosten wordt er Avalex breed een vergelijking opgesteld en voor de verwerkingskosten betreft het een vergelijking per gemeente. Indien er sprake is van een afrekening wordt deze opgesteld gedurende het samenstellen van de jaarrekening en pas verstuurd nadat deze is vastgesteld door het Algemeen Bestuur, medio juli na het boekjaar.

De kosten van het eigendom, beheer en onderhoud van inzamelmiddelen (P5) worden apart afgerekend.

Kosten die apart in rekening gebracht worden en die niet in de bijdrage van de DVO zijn opgenomen:

- Extra wassen containers;
- Extra geplaatste minicontainers;

De gemeente Leidschendam-Voorburg betaalt in 2014 de volgende vaste bijdrage: € 7.223.432.80

10 Ondertekening

Aldus overeengekomen en opgemaakt in tweevoud

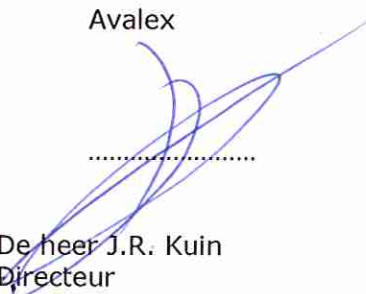
Gemeente Leidschendam-Voorburg

Avalex

.....

.....

De heer D.R. Gussekloo
Hoofd wijkbeheer


De heer J.R. Kuin
Directeur