

## **Ter bespreking in commissie RenW**

*Onderwerp:* Evaluatie Milieustraat 2017

---

### **Onderwerp**

Evaluatie Milieustraat na de aanbesteding van deze diensten in 2016

### **Reden agendering**

Bespreekpunt in de commissie in verband met de volgende vraag van het college:  
De aanleiding voor dit advies is de afspraak die gemaakt is met de Commissie Ruimte en Wonen. Deze Commissie wil graag geïnformeerd worden naar de ervaringen die opgedaan zijn met de nieuwe aannemer die vanaf 2 november 2016 de nieuwe milieustraat exploiteert.

### **Inleiding en aanleiding:**

De Commissie Ruimte en Wonen wil graag geïnformeerd worden over de ervaringen die opgedaan zijn met de nieuwe aannemer die vanaf 2 november 2016 de nieuwe milieustraat exploiteert.

### **Bestuurlijke achtergrond (relevante besluitvorming):**

In 2016 is de Milieustraat Noordwijkerhout aanbesteed. Van de 4 oorspronkelijke gegadigden hebben er 2 uiteindelijk een offerte ingediend.

Beide inschrijvingen zijn extern getoetst, conform de EMVI-normering (Economisch Meest Verantwoordelijk Inschrijving) en uiteindelijk heeft de fa. Heemskerk uit Noordwijkerhout de gunning ontvangen.

Hierdoor is de locatie van de milieustraat vanaf 2 november 2016 verwisseld van de Schippersvaartweg naar de Walserij.

### **Aanvullende informatie voor de commissie:**

Op 2 november 2016 is Milieustraat aan de Walserij officieel geopend. Tijdens de eerste dagen is duidelijk gebleken dat de werkwijze niet was zoals gesteld in de aanbesteding.

Zo voldeden de inhoud van de containers niet aan de eisen zoals in het bestek werden gesteld. Dit werd redelijk snel verholpen.

Daarnaast bleek de verplaatsing van Meeuwenoord aan de Schippersvaartweg naar Heemskerk aan de Walserij voor vele burgers een gewenning.

### **Wat is gewijzigd na november 2016?**

De inhoud van de containers en een iets gewijzigde opstelling t.o.v. het ontwerp zijn na de openstelling aangepast. Ook is de bebording rondom de afvalcontainers verbeterd.

De begeleiding van het personeel rondom de Milieustraat heeft ertoe geleid dat de verwerking sneller en beter verliep.

In beginsel waren er klachten over wachttijden en opstoppingen in de Milieustraat.

Ook werd aangegeven dat de wijze waarop het afval in de containers moest worden aangeleverd onduidelijk was.

Hierop heeft de aannemer ook actie ondernomen om dit te verbeteren. Inmiddels zijn er nauwelijks wachttijden in tegenstelling tot de omliggende gemeenten

Om de tevredenheid te meten is begin oktober 2017 een enquête gehouden onder de bezoekers van de milieustraat.

Op drie momenten zijn formulieren uitgedeeld die de bezoekers van de milieustraat konden invullen.

Er waren vijf vragen die beantwoord konden worden, vier vragen die met een cijfer zijn beoordeeld en 1 open vraag.

De vragen met een cijfermatige beoordeling konden worden beoordeeld van 1 tot en met 10 waarbij 1 de laagste waardering is en 10 de hoogste waardering.

De volgende vragen zijn gesteld:

- 1 Hoe heeft u de wachttijd voordat u werd geholpen ervaren?
- 2 Hoe ervaart u de wijze waarop u bent geholpen bij de Milieustraat?
- 3 Hoe ervaart u de veiligheid op de Milieustraat?
- 4 Heeft u uw materialen kunnen achterlaten op de Milieustraat?
- 5 Open gedeelte waar bezoekers een eigen tekst of opmerking konden achterlaten

Op drie momenten zijn de formulieren uitgereikt aan de bezoekers van de milieustraat: Doordeweeks tussen 4 en 6 oktober, op zaterdag 7 oktober en op maandag 9 oktober. In totaal hebben 155 bezoekers de evaluatieformulieren ingevuld.

Hieronder de resultaten per moment:

4- 6 oktober	aantal respondenten	Maximaal te halen score	Behaalde score	Procentueel	Getalsmatige score
Resultaat vraag 1	59	590	538	91%	9,1
Resultaat vraag 2	59	590	558	95%	9,5
Resultaat vraag 3	59	590	501	85%	8,5
Resultaat vraag 4	59	590	562	95%	9,5

Zaterdag 07 oktober	aantal respondenten	Maximaal te halen score	Behaalde score	Procentueel	Getalsmatige score
Resultaat vraag 1	62	620	552	89%	8,9
Resultaat vraag 2	62	620	561	90%	9,0
Resultaat vraag 3	62	620	494	80%	8,0
Resultaat vraag 4	62	620	583	94%	9,4

9-okt	aantal respondenten	Maximaal te halen score	Behaalde score	Procentueel	Getalsmatige score
Resultaat vraag 1	34	340	304	89%	8,9
Resultaat vraag 2	34	340	314	92%	9,2
Resultaat vraag 3	34	340	296	87%	8,7
Resultaat vraag 4	34	340	322	95%	9,5

### Het algemeen resultaat van het tevredenheidsonderzoek:

	9 oktober	7 oktober	4 - 6 oktober	Getalsmatige score
Resultaat vraag 1	8,9	8,9	9,1	9,0
Resultaat vraag 2	9,2	9,0	9,5	9,2
Resultaat vraag 3	8,7	8,0	8,5	8,4
Resultaat vraag 4	9,5	9,4	9,5	9,5

## **Ingenomen hoeveelheden**

Vanaf 01-01-2017 tot en met 30-09-2017 zijn de volgende hoeveelheden ingenomen op de Milieustraat aan de Walserij.

De ingenomen hoeveelheden zijn sinds de opening van de Milieustraat aan de Walserij iets toegenomen.

In elk jaarverslag wat opgemaakt wordt door gemeente en Meerlanden staat uitgebreid beschreven wat de Milieustraat heeft ingenomen en wat de gevolgen hiervan zijn op het afvalbeleid. De verwachting is dat in het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2018 dit jaarverslag van 2017 wederom ter beschikking komt.

### **Open vraag**

De open vraag (nummer 5) is nagenoeg niet gebruikt. In totaal zijn er 6 ingevulde velden binnen gekregen. Naast een aantal opmerkingen dat het 'allemaal prima' was is 2 keer de vraag gesteld over een uitbreiding van afvalstromen en 4 opmerkingen dat het smal is opgezet en/of de verkeerssituatie voor de ingang Walserij kan worden verbeterd.

### **Alternatieven** (optioneel)

1. Het is mogelijk om een brug te realiseren aan de achterzijde van de locatie Walserij. Deze tijdelijke brug zou in het verlengde van de Milieustraat kunnen worden geplaatst waardoor kruising van inkomend en uitgaand verkeer niet meer zal voor komen. Ook zal hierdoor een verbreding op de Milieustraat kunnen ontstaan.  
De meerkosten voor deze brug bedragen € 12.000,- . Gelet op de minimale overlast stellen wij voor deze optie niet te realiseren

### **Uitkomsten advies en inspraak:**

De enquête geeft aan dat de bezoekers van de huidige milieustraat ruimschoots tevreden zijn over de huidige situatie.

### **Communicatie:**

Het is mogelijk om deze cijfers te publiceren maar ook om jaarlijks de enquête te blijven uitvoeren

**Voorstel datum behandeling in commissie:**

21 februari 2018

**Bijlage(n):**

- 1) meegestuurd: nvt
- 2) ter inzage gelegd nvt

Noordwijkerhout, 29 januari 2018  
burgemeester en wethouders,

T. Heijsteeg  
secretaris

drs. G. Goedhart  
burgemeester