

College B&W Bergen
Postbus 175
1860 AD BERGEN

Postbus 9199
1800 GD Alkmaar

(072) 5411 311
info@hvcgroep.nl
hvcgroep.nl

IBAN NL79 INGB 0654 9130 13
BIC INGBNL2A
KVK 24342242
BTW NL 8113.76.977.B.01

datum 13 maart 2020
onderwerp evaluatierapport DVO

ons kenmerk D.2020-16

Geacht College,

De relatie tussen Bergen en HVC is wat ons betreft een succesvolle langdurige samenwerking op meerdere fronten. Naast de verwerking van restafval en de vergisting en compostering van GFT wordt er goed samengewerkt op het gebied van vermarkting van afval en grondstoffen. Ook weten we elkaar te vinden bij personele problemen in de buitendienst en wordt er kennis uitgewisseld over aanbestedingen. Bergen maakt gebruik van de door HVC opgewekte groene energie. HVC levert de Energiemonitor Bergen en is deelnemer in de Regiegroep Energietransitie en ondersteund daarmee in raad en daad de duurzaamheidsambities op het gebied van energie. Zoals bij ieder partnerschap vraagt het wel eens extra inspanning om goed op elkaar aangesloten te blijven zodat de samenwerking voor beide partijen meerwaarde oplevert. Graag willen we met deze brief het initiatief nemen om ook op dit dossier van de DVO HVC-Bergen in een win-win situatie te komen met elkaar.

IPR Normag heeft in opdracht van de werkorganisatie BUCH een onderzoek uitgevoerd naar de lopende dienstverleningsovereenkomst (DVO) tussen gemeente Bergen en HVC. Dit heeft geresulteerd in het rapport 'evaluatie DVO Bergen-HVC'.

Wij begrijpen dat de gemeente Bergen in een proces zit om de ambtelijke organisatie van de BUCH-samenwerking na de samenvoeging zo goed mogelijk te laten functioneren. Wij begrijpen de logica om de verschillende wijzen van werken zoveel mogelijk te uniformeren. Op het gebied van afvalinzameling begrijpen we inmiddels dat u naast voortzetting van de DVO ook de mogelijkheid van inzameling van het afval in eigen beheer wil verkennen. We snappen deze verkenning en HVC is uiteraard bereid om hierin mee te denken en te handelen. Wel zouden we dat dan graag nu willen weten en dan kunnen we, desnoods eerder dan de DVO afloopt, komen tot andere samenwerkingsafspraken. Hierbij hebben wij, net als uw gemeente, maximaal hergebruik van grondstoffen en zo min mogelijk restafval als onze belangrijkste doelstelling.

Vanuit die houding zijn wij ook de gesprekken ingegaan met IPR Normag en mensen van uw gemeente.

Wat we zouden betreuren is dat er nu een evaluatie wordt opgesteld waarin redenen gecreëerd worden om de inzameling weer in eigen hand te gaan nemen. Dat doet in onze ogen geen recht aan onze inspanningen en dienstverlening en is wat ons betreft ook niet nodig om samen naar de beste oplossing voor uw gemeente te kijken.

Omdat wij ons niet altijd herkennen in de conclusies van het rapport heeft IPR Normag ons de gelegenheid gegeven onze opmerkingen middels deze brief kenbaar te maken. Deze brief zal dan samen met de rapportage aan uw College worden aangeboden.

We zien dat verschillende door ons gemaakte opmerkingen reeds zijn meegenomen in de laatste versie van dit rapport. Maar naar ons idee geeft dit rapport nog steeds een onjuist beeld met betrekking tot de prestaties van HVC. Met name als alleen de samenvatting wordt gelezen zou dit beeld kunnen ontstaan. Dat willen we uiteraard niet en doet naar ons idee ook geen recht aan de feitelijke situatie.

Onze belangrijkste punten over de inhoud van het rapport zijn:

- We constateren dat alleen onze ambtelijke aanspreekpunten binnen uw gemeentelijke organisatie van het afgelopen jaar konden worden geïnterviewd door IPR-NORMAG. Deze mensen zijn bovendien slechts gedeeltelijk betrokken geweest bij de uitvoering van de gesloten dienstverleningsovereenkomst. De negatieve punten uit dit jaar vinden we ongenueanceerd terug in het rapport, de positieve punten van het afgelopen jaar en de 8 jaren hiervoor blijven onderbelicht. Een voorbeeld hiervan is dat een businesscase traject dat dient te leiden tot besluitvorming over de komst van een recycletarief (diftar) in een apart kader wordt uitgelicht en er negatief uitkomt. Terwijl HVC in het verleden veel voorstellen heeft gedaan zoals de introductie van de plastic bak, het introduceren van 'positief belonen', en 'grof afval tegen betaling'. Deze worden niet genoemd in het rapport en hebben het om bestuurlijke of politieke redenen niet gehaald.
- Er staat zowel in de samenvatting als in het rapport dat 'een 'opzet' waarin HVC beleidsvoorstellen uitdenkt en voorstelt en gemeente Bergen deze bepaalt of vaststelt' niet heeft gewerkt'. We zijn het hierover eens, maar het lijkt alsof deze opzet niet goed is geweest. HVC werkt zo voor alle andere 25 gemeenten en dit heeft geleid tot goede resultaten. Dat het voor Bergen niet heeft gewerkt, kan daarmee niet alleen aan HVC geweten worden. Naar ons idee heeft de situatie in Bergen hier niet in geholpen. Hiermee doelen we met name op de politieke onrust en de vele wisselende dossierhouders bij uw gemeente. Dit punt komt naar ons idee niet sterk naar voren in het rapport. Gedurende geruime tijd voor verkiezingen was besluitvorming heel moeilijk, waren er maar liefst 14 verschillende contactpersonen voor HVC tussen 2015-2019 met ieder een eigen aansturing, mening en werkwijze, en daarbij kwam dat besluiten werden geparkeerd omdat de samenwerking 'BUCH' werd gestart en velen nog zoekende waren naar hun rol.
- In de samenvatting wordt geschreven dat er in de DVO geen afspraken zijn gemaakt over de kwaliteit van de dienstverlening, zoals klanttevredenheid, klachten en meldingen etc. We hebben aangegeven ons hierin niet te herkennen. Er zijn namelijk wel degelijk afspraken gemaakt over omgang met klachten en meldingen. Ieder kwartaal gaan wij hier ook op in de naar de gemeente gezonden rapportages. Daarnaast blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek van zowel uw gemeente als die van HVC van afgelopen kwartaal dat inwoners van Bergen tevreden zijn over zowel HVC als de afvalinzameling. Dit punt wordt nergens genoemd in het rapport. Dit doet geen recht aan de inzet van onze trouwe, loyale en bij de gemeente en haar inwoners betrokken medewerkers.
- Tot slot over de tariefstelling: In het rapport is een "zero-based" vergelijking opgenomen. Onduidelijk is de herkomst en de uitgangspunten van de zero-based kosten. Het is in ieder geval geen vergelijking tussen dienstverlening van de overige BUCH gemeenten met HVC. Ook is de tabel onvolledig voor wat betreft verwerking. We gaan graag een vergelijking aan maar dan wel op basis van gelijke uitgangspunten.

HVC heeft met het sluiten van deze DVO voor gemeente Bergen destijds veel problemen opgelost. De prijs was een onderhandeling met 'ingeprijsde risico's' zoals die op dat moment golden. Iedereen was erg blij met de overname van de "dienst" door HVC en de inzameling ging goed lopen. Met het sluiten van een nieuwe DVO veranderen de tarieven omdat ook de uitgangspunten gewijzigd zijn. Deze zijn uiteraard ook met hun tijd mee gegaan. In het rapport wordt de indruk gewekt dat voor een nieuw af te sluiten DVO dezelfde tariefstelling als de huidige gaat gelden en dat wij niet transparant kunnen zijn in onze tarifiering. Dit is niet het geval. Ook in een nieuw DVO traject zijn wij transparant over ons tarief.

HVC verzorgt op dit moment voor 25 gemeenten bij meer dan een miljoen mensen dag in dag uit het afvalbeheer. Hiermee heeft HVC de grootte en de slagkracht om in een steeds complexer wordende maatschappij te zorgen voor continuïteit van deze belangrijke dienstverlening in de buitenruimte en de juiste investeringen te doen in veilige inzamelmiddelen, milieuvriendelijke voertuigen, moderne inzamelconcepten, gastvrije afvalbrengstations en door de inwoners zeer gewaardeerde HVC app. Ook voor Bergen blijven we graag actief in deze rol. Indien gewenst willen we ons aanbod om op andere manieren samen te werken en of de inhoudelijke aandachtspunten in het rapport graag mondeling toelichten.

Met vriendelijke groet,
HVC



Gertjan de Waard
directeur Inzameling