

Vanuit diverse plekken in de stad komen meldingen over volle kapotte ondergrondse containers. Na het melden komt er daarnaast geen reactie of en wanneer het probleem wordt opgelost. Ook is er geen communicatie van Avalex bekend via de bakken of met brieven dat er problemen zijn geconstateerd en wat er aan wordt gedaan. Dit leidt tot frustratie, onbegrip en weinig vertrouwen in de aanpak van Avalex en de gemeente. Vanuit D66 Rijswijk hebben we regelmatig aandacht gevraagd voor communicatie, zowel bij veranderingen als in het algemeen zodat er duidelijkheid is over verwachtingen van de dienst waarvoor inwoners betalen.

Graag horen we van het college:

- Of dit bij de gemeente bekend is, welk contact met Avalex hierover is en wat de reden van de aanhoudende problemen is bij de diverse ondergrondse containers?

Op verschillende locaties binnen de gemeente ervaren we op dit moment overlast. Hiervoor zijn verschillende oorzaken. Er is nu overal nascheiding ingevoerd en de grijze minicontainers voor restafval zijn ingenomen. Op sommige plekken vergt dit nog wat bijsturing. Daarnaast kan Avalex, door grote hoeveelheden illegaal gedumpt grofvuil bij containers, niet altijd de containers bereiken en legen. Ook zijn er uitdagingen wat betreft personeel en uitvallen van wagens, waardoor de capaciteit niet altijd toereikend was.

Eind 2025 is Avalex overgestapt naar een nieuw dynamisch routeplanningssysteem, dat helaas nog steeds niet naar behoren draait. Dit systeem zorgt ervoor dat containers worden gelegegd op basis van vulgraadsensoren, zodat er niet voor niks wordt gereden met de vuilniswagen. Het is helaas onduidelijk wat de oorzaak is van de storingen die dit nieuwe systeem met zich meebrengt.

Naar aanleiding van de situatie heeft Avalex het besluit genomen tot een aantal maatregelen, waarmee we er naar streven deze impasse te doorbreken (zie antwoord 3).

- Hoe gaat Avalex zorgen dat mensen na een melding - zeker na meerdere - terugkoppeling krijgen? En dat bij problemen die meerdere dagen duren de buurt/wijk op de hoogte is. Bijvoorbeeld met informatie op de glasbak of via rechtstreekse communicatie -zoals de Avalex app- zodat mensen weten wat er is en wat hun alternatieven zijn.

Inwoners krijgen na een melding van een volle container eerst een automatisch een antwoord. In deze terugkoppeling wordt expliciet aangegeven dat de melding binnen twee werkdagen in behandeling wordt genomen en dat de betreffende container spoedig geledigd zal worden. Hiermee krijgt de melder direct de bevestiging dat de melding is geregistreerd en wat de verwachte hersteltijd is.

Meldingen van volle containers en storingsen worden op werkdagen als eerste geanalyseerd. Wanneer een 'verklemming' wordt geconstateerd (waarbij de trommel niet meer goed kan draaien), gaat er nog dezelfde dag een medewerker van Avalex naar de locatie om het probleem op te lossen. Indien de container vol is, wordt deze ingepland op een route van een chauffeur om zo snel mogelijk te worden gelegegd.

Indien er situaties voordoen waarin de storingsen dagenlang zijn, kijken we naar de mogelijkheden om dit te communiceren via de app.

- Zijn de rondes van Avalex voor het ophalen gewijzigd en/of is er een tekort aan materieel of personeel om dit op te lossen?

Omdat Avalex dynamisch inzamelt, is er standaard geen sprake van vaste rondes of ophaaldagen; de routes worden dagelijks nieuw bepaald op basis van de vulgraadsensoren. De ophaalgebieden zelf zijn echter niet gewijzigd.

Om de problemen op korte termijn op te lossen is besloten om de ondergrondse containers voor restafval tijdelijk volgens een vast schema te rijden. Zo zorgen we ervoor dat de restafvalcontainers op tijd worden gelegegd, zodat er geen overlast meer is doordat inwoners hun afval niet kwijt kunnen.

Daarnaast werkt Avalex uiteraard met hoge prioriteit aan het verhelpen van de technische mankementen aan sensoren en om de operationele capaciteit van het wagenpark weer op peil te krijgen.

- Trekt Avalex al conclusies over het aantal ondergrondse containers, de sensoren in de bak, of het soort containers nu deze snel vol zitten en het legen niet gaat zoals verwacht mocht worden? Zo nee, wanneer gaan die conclusies wel getrokken worden door het college?

V.w.b. de capaciteit van de ondergrondse containers overlegt de gemeente met Avalex. Daarin worden alle aspecten die hierop van invloed zijn meegenomen (plaatsingsmogelijkheden, nieuwbouw, wijzigingen in aanbod etc.). Als er wordt geconstateerd dat containers inderdaad te weinig capaciteit bieden voor wat wordt aangeboden, kijken we naar het uitbreiden van de mogelijkheden van de capaciteit: 7 kuub/ perscontainer/ extra container. We kijken hiervoor uiteraard naar de juiste capaciteit op de juiste plek, we plaatsen geen containers of grotere containers als dit niet nodig blijkt te zijn.

Door tijdelijk terug te keren naar statische routes in de gemeente Rijswijk creëren we rust en zekerheid en gaan we nogmaals beoordelen of de capaciteit van de wijkcontainers voldoende is, dan wel welke containers juist een overcapaciteit hebben. Uiteraard nemen we hierin de effecten van de implementatie nascheiding PMD in mee.

- Wat is de reden dat op de containers een betaald 0900-nummer staat, en op de website een gratis 070-nummer om contact op te nemen? Is bekend dat beide nummers van vrijdagmiddag t/m maandagochtend niet bereikbaar zijn, terwijl juist ook in het weekend de problemen ontstaan? Waar kunnen inwoners dan terecht voor informatie of om storingen door te geven?

Avalex breidt haar dienstverlening uit door meldingen van volle containers die op zaterdag vóór 12 uur via de **app of website** worden gedaan, nog dezelfde dag op te volgen. Conform de huidige dienstverleningsovereenkomst worden de meldingen namelijk op de eerste werkdag (maandag) geledigd.

Het Klantcontactcentrum van Avalex is momenteel bereikbaar via een 0900-nummer, waarvoor 5 cent per minuut in rekening wordt gebracht. Dit nummer gaat vervangen worden door een 070 nummer tegen lokaal tarief. Het 0900 nummer staat echter nog veel vermeld op diverse communicatiemiddelen, zoals websites, flyers en containers van Avalex en gemeenten. De uitfasering hiervan is gestart.

Het op de website van Avalex vermelde 070-nummer is uitsluitend bedoeld voor leveranciers.

- Kan de wethouder toezeggen (extra) in gesprek te gaan over de service die de inwoners mogen verwachten van Avalex en op dit moment onvoldoende krijgen? Wanneer kunt u hier een terugkoppeling over geven?

Ja. We sturen een brief naar Avalex waarin we hen wijzen op hun verplichtingen vanuit de Dienstverleningsovereenkomst en de huidige stand van zaken. Ook zijn bovenstaande maatregelen / antwoorden afgestemd met Avalex en zij zijn op de hoogte van de ontwikkelingen.

Elze Woudstra en Henk Blankenstein

D66 Rijswijk