

Gemeenteraad van Dronten

Datum	
Kenmerk	19992
Contactpersoon	Nadine Westenbrink
Onderwerp	Raadsinformatiebrief Dienstverlening

Leden van de raad,

Met deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de voortgang van de visie dienstverlening van de afgelopen periode en geven we een blik naar de komende tijd.

2020 was een jaar waarin de dienstverlening meer op afstand kwam te staan, maar dichterbij moest voelen dan ooit. Waar we in het begin van 2020 nog spraken over activiteitgericht werken, moest dit medio maart gewoon plaats gaan vinden en waren collega's vooral thuis aan het werk. Dit alles is van invloed op de dienstverlening.

Daarnaast is 2020 een jaar geweest waarin we ons voorbereidden op het nieuwe huis van de gemeente, een nieuwe website dronten.nl en een nieuw zaaksysteem.

Vanuit de visie op dienstverlening (December 2018) is de volgende belofte gemaakt:

'De gemeente Dronten wil in verbinding naar haar klanten, vanuit goed vakmanschap, vernieuwend werken zodat de klanten vertrouwen houden in de dienstverlening van de gemeente . Dat is de kern van onze visie op dienstverlening. Dronten doet wat ze belooft en beweegt mee met de mogelijkheden van vandaag.'

In de visie zijn de beloften vertaald in concrete zaken waarop de klant ons kan aanspreken.

Bijlage(n): 2

Kern waarden	Waar zijn we op aanspreekbaar:
Verbinden	We werken op afspraak, daardoor nagenoeg geen wachttijden
	Indien geen afspraak, dan helpen we de klant en streven we naar zo beperkt mogelijke wachttijden bij de balie
	We behandelen terugbelverzoeken binnen 2 werkdagen
	Telefonische vragen worden zoveel mogelijk direct afgehandeld door ons Klantcontactcenter
	Inkomende telefoontjes worden snel en vakkundig opgenomen (70% van inkomende telefoontjes binnen 25 seconden opnemen)
	Zoveel mogelijk gemeentelijke producten en diensten zijn online af te handelen
	We nemen de tijd voor u om uw vragen zorgvuldig te behandelen (waar nodig in een persoonlijk gesprek)
	Op e-mails en post krijgt u een ontvangstbevestiging
Vakmanschap	We maken Initiatieven vanuit bedrijven en inwoners mogelijk (binnen de geldende kaders)
	We laten onze schriftelijke uitingen periodiek toetsen door een klantenpanel, waarbij we letten op heldere taal en rekening houden met anderstaligen
	Meldingen, klachten en verzoeken worden binnen 24 uur bevestigd en afgehandeld binnen de afgesproken termijn
Vertrouwen	Aanvragen en vergunningen worden zo mogelijk sneller dan binnen de wettelijke termijn afgehandeld
	We passen waar mogelijk een lichtere toets op vergunningaanvragen toe
	We publiceren de resultaten ten aanzien van deze servicenormen dienstverlening
	We houden ons aan de wet- en regelgeving omtrent de privacy van onze inwoners en bedrijven (AVG)
Vernieuwend	We laten onze klanttevredenheid onderzoeken, in vergelijking met andere gemeenten (benchmarks 'Waar staat je gemeente' en 'MKB vriendelijke gemeente')
	We maken het mogelijk om online de status te volgen van aanvragen, klachten, meldingen en verzoeken
	We verbeteren onze werkprocessen en betrekken daar de input van bewoners en bedrijven bij

Onderstaand staat beschreven wat we hebben gedaan en in het tekstkader wordt omschreven hoe we invulling hebben gegeven aan de doelstellingen of waar het invloed op heeft.



COVID-19

Sinds maart 2020 ziet Nederland er anders uit. We werken zo veel mogelijk thuis. De dienstverlening ging natuurlijk door, maar de vraag veranderde. Een aantal teams heeft de dienstverlening (aangepast) voortgezet. Denk bijvoorbeeld aan de Milieustraat, Burgerzaken en KCC.

Onzekerheden bij ondernemers en inwoners over financiën, voortbestaan van bedrijven en wat betekenen de regels (voor mij)? Dit waren en zijn nog steeds de vragen waar de gemeente dagelijks mee te maken krijgt. Vorig jaar maart is het Corona Coördinatie Team (CCT) opgericht. Het CCT heeft een werkwijze ontwikkeld waarbij de doelstelling is om de inkomende vragen vanuit de samenleving op een snelle, duidelijke en eenduidige manier van antwoord te voorzien. Het CCT heeft in 2020 honderden vragen beantwoord.

Doordat er drastisch veranderd moet worden, worden er tegelijkertijd mooie ideeën geboren. Denken en werken vanuit de bedoeling, zoals we willen werken (ook vanuit de omgevingswet) is in een sneltreinvaart ingevoerd.

Bereikbaarheid

Wat doet bijna 100% thuiswerken met de bereikbaarheid? Afgelopen jaar is er hard gewerkt om de bereikbaarheid te verbeteren. Ook dit jaar is er weer een onderzoek naar de bereikbaarheid geweest. De totale bereikbaarheid (in 1x opnemen en binnen 2 werkdagen terugbellen) is verbeterd. In 2019 scoorde de gemeente 64% en in 2020 is er een bereikbaarheidsscore van 74% behaald. Het streven is 80%.

Ook de kwaliteit van het KCC is verbeterd. In 2019 is er al een mooie score van 7,9 behaald. In 2020 is de kwaliteit beoordeeld met een 8,3. Deze stijging heeft te maken met dat de KCC collega's nog meer getraind zijn in klantgericht werken en in het eigenaarschap tonen in het klantcontact.

Betrekking op:

- *Telefonische vragen worden zoveel mogelijk direct afgehandeld door ons KCC.*
- *We nemen de tijd voor u om uw vragen zorgvuldig te behandelen.*
- *We maken initiatieven van bedrijven en inwoners mogelijk.*
- *Aanvragen en vergunningen worden zo mogelijk sneller dan binnen de wettelijke termijn afgehandeld.*
- *We passen waar mogelijk een lichtere toets op vergunningaanvragen toe.*
- *We verbeteren onze werkprocessen en betrekken daar de input van bewoners en bedrijven bij.*

Betrekking op:

- *We behandelen terugbelverzoeken binnen 2 werkdagen.*
- *Telefonische vragen worden zoveel mogelijk direct afgehandeld door ons KCC.*
- *Inkomende telefoontjes worden snel en vakkundig opgenomen.*
- *We nemen de tijd voor u en om uw vragen zorgvuldig te behandelen.*
- *Op e-mails en post krijgt u een ontvangstbevestiging.*



Infotekening 2019/2020 (zie bijlagen)

Om de dienstverlening goed in beeld te brengen wordt er elk jaar een infotekening rondom dienstverlening gemaakt. Hiermee kan de verandering van de dienstverlening goed in beeld worden gebracht. Door onder andere de komst van het nieuwe zaaksysteem Djuma en het bijhouden van klanttevredenheid zal er in de loop van tijd extra informatie aan toegevoegd worden.

Betrekking op:

- *We werken op afspraak, daardoor nagenoeg geen wachttijden.*
- *We publiceren de resultaten ten aanzien van deze servicenormen dienstverlening.*

Deze infotekening maakt verschillende onderdelen van de dienstverlening inzichtelijk. Zo is onder andere te zien dat:

- het aantal bezoekers voor burgerzaken is afgenomen met 4597 bezoekers;
- het KCC 20.157 minder telefoontjes heeft gekregen;
- het KCC wel meer telefoontjes voor de gemeente heeft opgenomen;
- het aantal volgers en de likes op de sociale media flink is toegenomen.

KCC

Voor januari 2020 werden de berichten op social media beantwoord door Communicatie. Zij hebben inhoudelijk veel verstand van de onderwerpen, maar zijn niet de specialisten met klantcontact. Daarom heeft er in januari 2020 een verplaatsing van de beantwoording plaats gevonden. Het KCC beantwoordt alle vragen/opmerkingen, op de politiek gevoelige vragen/opmerkingen na. Doordat klantbeantwoording voor het specialisme van het KCC is, is de snelheid van beantwoording enorm gestegen. Waar voorheen een streven van antwoorden binnen 24 uur lag, is dit veranderd naar 4 uur. Dit streven wordt in bijna 100% van de gevallen behaald.

Betrekking op:

- *Telefonische vragen worden zoveel mogelijk direct afgehandeld door ons KCC.*
- *We nemen de tijd voor u om uw vragen zorgvuldig te behandelen.*
- *We verbeteren onze werkprocessen en betrekken daar de input van bewoners en bedrijven bij.*

Ondernemers - MKB

De gemeente Dronten heeft samen met de 22 gemeenten uit de Regio Zwolle deelgenomen aan het onderzoek naar de MKB-vriendelijkheid van gemeenten. Na de gemeente Zwolle scoorde onze gemeente het hoogst qua ondernemersdeelname. Het onderzoek is breed opgezet en betreft de gehele gemeentelijke dienstverlening, van vergunningverlening, belastingheffing, imago tot de informatievoorziening.

In 2021 zullen we de rode draden uit het onderzoek gebruiken om waar mogelijk onze dienstverlening richting het bedrijfsleven verder te verbeteren. Hierover zullen we de ondernemers via periodieke nieuwsbrieven op de hoogte houden. Deze acties vormen onderdeel van het gemeentelijke programma dat gericht is op de verbetering van dienstverlening. Ter info: De officiële uitslag van het MKB is nog niet bekend. U wordt hierover nog apart geïnformeerd.

Betrekking op:

- *We laten onze schriftelijke uitingen periodiek toetsen door een klantenpanel, waarbij we letten op heldere taal en rekening houden met anderstaligen.*
- *We laten onze klanttevredenheid onderzoeken, in vergelijking met andere gemeenten.*
- *We verbeteren onze werkprocessen en betrekken daar de input van bewoners en bedrijven bij.*



Nieuw huis van de gemeente - gastheerschap

In het huis van de gemeente staat de bezoeker centraal. Het huis van de gemeente wil een huiselijke sfeer weergeven. Hoe je verwelkomt wordt heeft hier alles mee te maken. Geen logge grote balie waar een collega achter "verstopt" zit, maar persoonlijk en dichtbij.

Onze collega's van het KCC nemen de rol van gastheer/gastvrouw op zich. De gastheer/gastvrouw geeft het warme welkom. Zij zijn herkenbaar. Ook zullen ze gasten die auditief beperkt zijn welkom heten door middel van gebarentaal.

Ze beantwoorden ook de eerstelijns vragen en zorgen voor een deel van de veiligheid in de hal van het huis van de gemeente. De medewerker blijft niet achter de receptie zitten, maar loopt rond. Bezoekers worden direct welkom geheten. Dit is nog wel beperkt door de COVID-19-maatregelen. De reacties zijn, tot nu toe, positief.

De gastheren en -vrouwen hebben de nodige trainingen gevolgd

Website

In 2020 is de voorbereiding op een nieuwe website gestart. Het plan van eisen is opgesteld, de leverancier is gekozen en er is een start gemaakt met de bouw ervan, waarbij de logica van de inwoner voorop staat.

Op 29 april 2021 is de nieuwe website live gegaan.

Bij de nieuwe website zijn onder andere de volgende punten verbeterd:

- De site is ingericht voor de bezoeker.
- Er heeft een opschoning in content plaats gevonden, waardoor de site beter doorzoekbaar is.
- De site voldoet aan de toegankelijkheidseisen (Teksten op B1, een voorleestool, contrasten zijn kloppend, etc).
- Door het gebruik van de readspeaker kan de website straks makkelijk vertaald worden voor niet-Nederlands sprekende bezoekers.
- De site is beter meetbaar, waardoor er betere kanaalsturing kan plaats vinden.

Betrekking op:

- *Indien geen afspraak, dan helpen we de klant en streven we naar zo beperkt mogelijke wachttijden bij de balie.*
- *We nemen de tijd voor u om uw vragen zorgvuldig te behandelen.*

Betrekking op:

- *Zoveel mogelijk gemeentelijke producten en diensten zijn online af te handelen.*
- *We laten onze schriftelijke uitingen periodiek toetsen door een klantpanel, waarbij we letten op heldere taal en rekening houden met anderstaligen.*
- *We publiceren de resultaten ten aanzien van deze servicenormen dienstverlening.*
- *We houden ons aan de wet- en regelgeving omtrent de privacy van onze inwoners en bedrijven.*
- *We laten onze klanttevredenheid onderzoeken, in vergelijking met andere gemeenten.*
- *We verbeteren onze werkprocessen en betrekken daar de input van bewoners en bedrijven bij.*

Op 18 maart heeft er een raadspresentatie rondom de website plaats gevonden, waarin meer is toegelicht over keuzes die gemaakt zijn en over hoe de website eruit komt te zien.



Zaaksysteem

29 april is ook gestart met het zaaksysteem Djuma. Met Djuma worden meerdere systemen ontsloten, waardoor de processen sneller verwerkt kunnen worden. Daarnaast is het systeem gebruiksvriendelijker dan wat we hadden.

Alle medewerkers zijn bekend gemaakt met het zaaksysteem door meerdere cursusmodules. Deze geven een beeld van het hoe zaaksysteem eruit zal gaan zien en hoe bepaalde processen werken. Met de livegang van het zaaksysteem zijn 3 systemen in 1 gekomen, wat de dienstverlening verbetert.

Chatoptie

Inwoners en ondernemers bevinden zich op steeds meer kanalen en hebben ook behoefte aan andere manieren van contact. Vooral de eerste-lijns-contacten vinden steeds meer online plaats op bijvoorbeeld social media en WhatsApp.

Om aan te sluiten bij de wensen van de samenleving zullen we dit jaar, na oplevering van de nieuwe site, ook een proef gaan draaien met een chatoplossing. Deze chat zal aangeboden worden via de website. De beantwoording zal lopen via het KCC.

Monitoring

Om de dienstverlening continu te verbeteren zal er constant gemonitord moeten worden wat er op de kanalen gebeurt en hoe de klanttevredenheid is. Er komt een systeem, waarbij de kanalen op dezelfde manier gemeten worden en waarbij we de klanttevredenheid inzichtelijk hebben. Daarbij wordt ook duidelijk welke processen verbetering nodig hebben. Dit is input voor het onderdeel 'Procesoptimalisatie'.

Het systeem wordt gebruikt bij +/- 60 andere gemeenten, waardoor er ook een benchmark mogelijk is. Door constante monitoring kunnen we problemen eerder onderscheppen en kunnen we de processen waar de meeste ontevredenheid over is verbeteren. De klant zal dus meer tevreden zijn over de dienstverlening.

Betrekking op:

- Zoveel mogelijk gemeentelijke producten en diensten zijn online af te handelen
- Op e-mails en post krijgt u een ontvangstbevestiging
- Meldingen, klachten en verzoeken worden binnen 24 uur bevestigd en afgehandeld binnen de afgesproken termijn
- We houden ons aan de wet- en regelgeving omtrent de privacy van onze inwoners en bedrijven
- We maken het mogelijk om online de status te volgen van aanvragen, klachten, meldingen en verzoeken
- We verbeteren onze werkprocessen en betrekken daar de input van bewoners en bedrijven bij

Betrekking op:

- Telefonische vragen worden zoveel mogelijk direct afgehandeld door ons KCC
- Inkomende telefoontjes worden snel en vakkundig opgenomen
- Zoveel mogelijk gemeentelijke producten en diensten zijn online af te handelen
- We nemen de tijd voor u om uw vragen zorgvuldig te behandelen
- We houden ons aan de wet- en regelgeving omtrent de privacy van onze inwoners en bedrijven

* In de eerste 2 op beloftes kan telefonie voor chat vervangen worden.

Betrekking op:

- We publiceren de resultaten ten aanzien van deze servicenormen dienstverlening
- We houden ons aan de wet- en regelgeving omtrent de privacy van onze inwoners en bedrijven
- We laten onze klanttevredenheid onderzoeken, in vergelijking met andere gemeenten
- We verbeteren onze werkprocessen en betrekken daar de input van bewoners en bedrijven bij



Procesoptimalisatie

Binnen de gemeente zijn er veel verschillende processen. Deze processen zijn niet allemaal optimaal ingericht. Dit willen we verbeteren, door (in eerste instantie) de meest gebruikte processen inzichtelijk te maken en stap voor stap te verbeteren.

De verbeteringen kunnen onder andere effect hebben op:

- eenvoudigere manier van aanvragen
- versimpeling van de afhandeling
- samenvoegen van processen

Uiteindelijk zal de aanvrager de aanvraag makkelijker en sneller kunnen indienen. Ook zal de interne afhandeling sneller gaan, waardoor de aanvrager zijn product sneller ontvangt.

De processen die hier eerst voor in aanmerking komen zijn o.a.:

- Verhuizingen
- Afval (milieupas)
- Vergunningaanvragen
- Trouwen

Duidelijke taal

1,3 miljoen mensen in Nederland hebben moeite met teksten te begrijpen. Ze lezen de brieven die de gemeente stuurt niet en vinden het moeilijk om hierover contact op te nemen. Duidelijke taal kan hierin verschil maken.

Door duidelijke taal te gebruiken hopen we dat (bijna) iedereen begrijpt wat de gemeente Dronten communiceert, zowel schriftelijk als mondeling. Door meer in spreektaal te communiceren voelt het voor de ontvanger van de brief persoonlijker en begrijpelijker. Dit leidt uiteindelijk tot minder klachten en vragen.

Afgelopen jaar zijn de blokboeken 'Bijzondere regelingen' van Sociaal Domein herschreven. Er zijn blokken gebouwd, waarmee brieven opgebouwd kunnen worden. Het blokkenboek heeft ervoor gezorgd dat er geen 35 standaard brieven meer zijn, maar nog maar 1, waarin de blokken kunnen wisselen. Alle blokken zijn nagekeken op begrijpelijkheid en getest bij een klantpanel.

De andere blokkenboeken zijn ook op deze manier in behandeling.

Op de nieuwe website zal er ook (zoveel mogelijk) op B1 geschreven worden.

Betrekking op:

- Zoveel mogelijk gemeentelijke producten en diensten zijn online af te handelen
- We maken initiatieven vanuit bedrijven en inwoners mogelijk
- We laten onze schriftelijke uitingen periodiek toetsen door een klantpanel, waarbij we letten op heldere taal en rekening houden met anderstaligen
- Meldingen, klachten en verzoeken worden binnen 24 uur bevestigd en afgehandeld binnen de afgesproken termijn
- Aanvragen en vergunningen worden zo mogelijk sneller dan binnen de wettelijke termijn afgehandeld
- We passen waar mogelijk een lichtere toets op vergunningaanvragen toe
- We laten onze klanttevredenheid onderzoeken, in vergelijking met andere gemeenten.
- We verbeteren onze werkprocessen en betrekken daar de input van bewoners en bedrijven bij.

Betrekking op:

- We laten onze schriftelijke uitingen periodiek toetsen door een klantpanel, waarbij we letten op heldere taal en rekening houden met anderstaligen
- We laten onze klanttevredenheid onderzoeken in vergelijking met andere gemeenten
- We verbeteren onze werkprocessen en betrekken daar de input van bewoners en bedrijven bij



Informele aanpak

Afgelopen jaar hebben verschillende medewerkers de training 'Informele aanpak' gevolgd. Het doel van de informele aanpak is om de inwoners en ondernemers zo goed mogelijk tot dienst te zijn. Dit leidt tot minder klachten, wat weer een kostenbesparing voor de gemeente is. Persoonlijk contact is daarbij essentieel. Bij slecht nieuws (bijv. bij afkeuren van een vergunning of uitkering) wordt er door de medewerkers eerst gebeld, voordat er een officiële brief de deur uitgaat. Hierdoor weet de klant wat hij/zij kan verwachten en kan ook al gelijk vragen stellen. De klant ziet niet alleen een nee, maar kan ook de alternatieven horen.

Betrekking op:

- *Inkomende telefoontjes worden snel en vakkundig opgenomen*
- *We nemen de tijd voor u om uw vragen zorgvuldig te behandelen*
- *Op e-mails en post krijgt u een ontvangstbevestiging*
- *Meldingen klachten en verzoeken worden binnen 24 uur bevestigd en afgehandeld binnen de afgesproken termijn.*

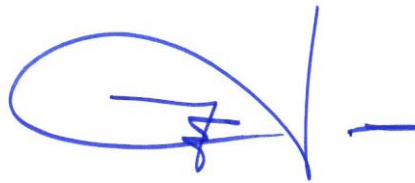
2021 is het jaar, waarin we met een nieuw huis van de gemeente, een nieuwe website en een nieuw zaakstelsel, mooie en grote stappen gaan maken in de dienstverlening. Door deze stappen ook goed te meten en te monitoren kunnen we dit jaar ook inzichtelijk maken dat we in vergelijking met gemeenten in gelijke omvang, hoog scoren op het onderdeel dienstverlening.

Hoogachtend,

het college van Dronten



drs. T. van Lenthe
Secretaris



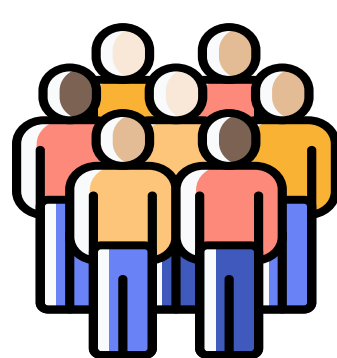
drs. J.P. Gebben
Burgemeester



2019



Dienstverlening van Dronten



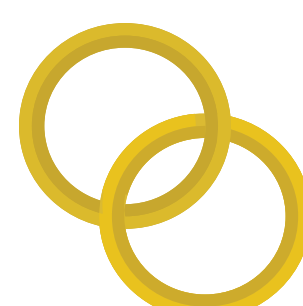
Inwoners

In 2019 woonde er 40.853 mensen in de gemeente Dronten. Hiervan woonde er 28.196 in Dronten, 6.355 in Biddinghuizen en 6.302 in Swifterbant.



Geboren en overleden

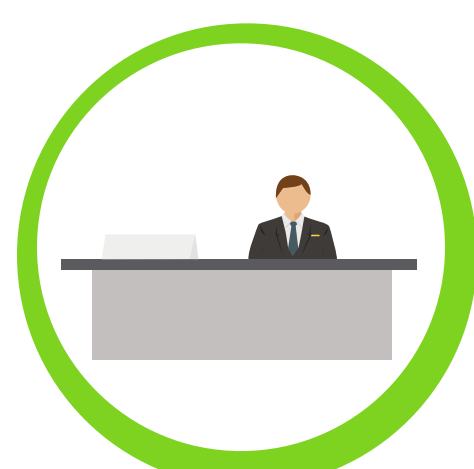
In 2019 zijn er in de gemeente Dronten 394 baby's geboren en 299 mensen overleden



Huwelijken, geregistreerd partnerschappen en echtscheidingen

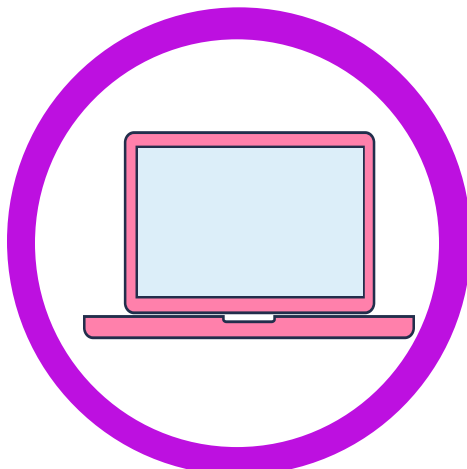
In 2019 zijn 132 huwelijken gesloten en er zijn 75 partnerschappen geregistreerd. 268 mensen zijn gescheiden.

KLANT CONTACTEN



Balie bezoek

26.700 bezoekers hebben we op het gemeentehuis ontvangen. Hiervan kwamen er 14953 voor burgerzaken.



Website

286.208 bezoekers hebben we op de site ontvangen, waarvan 159.960 unieke bezoekers



Telefonie

Het KCC heeft 64979 telefoontjes beantwoord. Dit is 51,44% van alle telefoongesprekken



Wachttijd

De gemiddelde wachttijd in het gemeentehuis voor burgerzaken, Sociaal Domein en VHV is 4 min en 55 sec

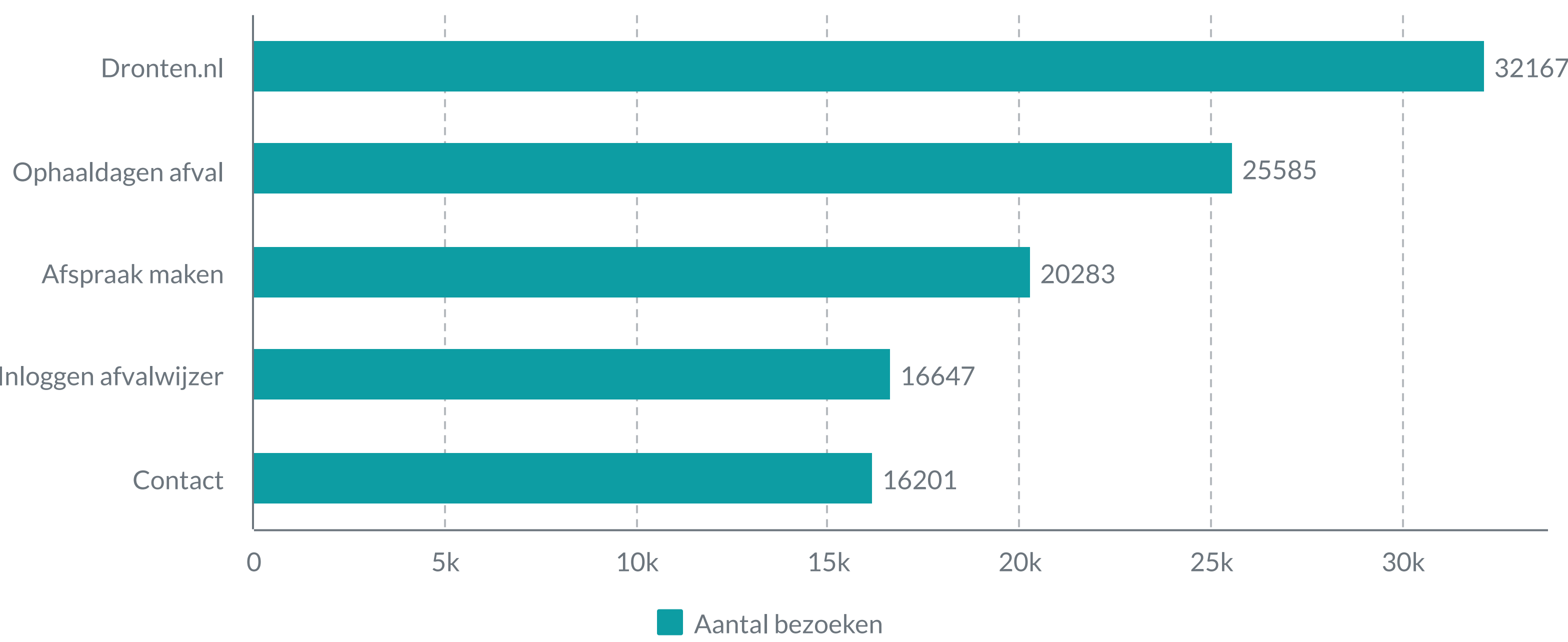


Social media

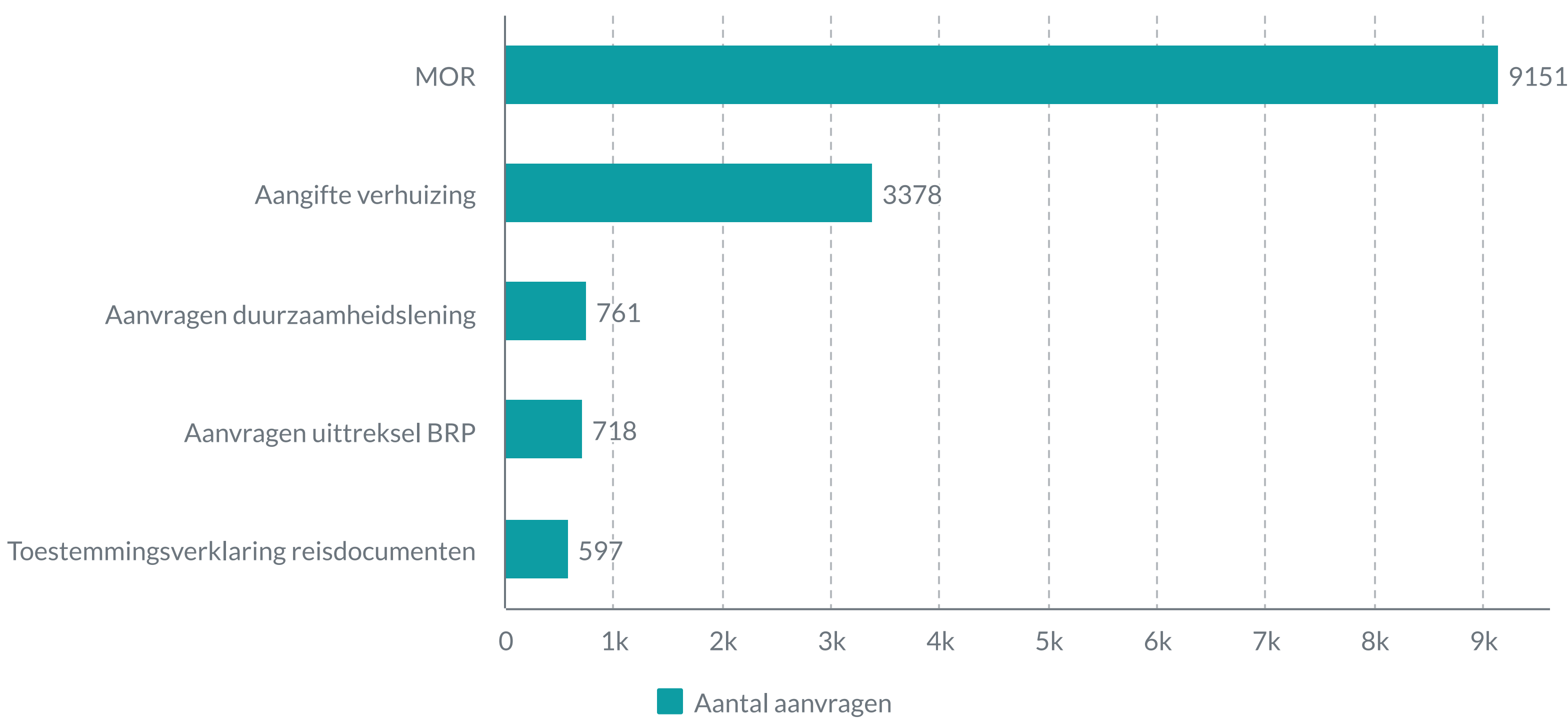
Facebook: 2991 volgers en 453 berichten geplaatst. 2845 likes gekregen
Twitter: 4543 volgers en 294 berichten gepost/getagt.
Instagram: 58 geplaatste berichten en 2031 likes gekregen

ONZE BEZOEKERS

Populairste pagina's op dronten.nl



Populairste producten via website, KCC en balie

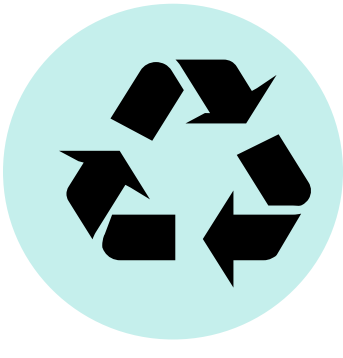


AFVAL



Kilo's afval opgehaald

Er is totaal 19.163,68 ton afval opgehaald.



Bezoekers milieustraat

54.244 inwoners hebben de milieustraat bezocht. Zij hebben gezamenlijk 4.168.210 kilo afval gebracht



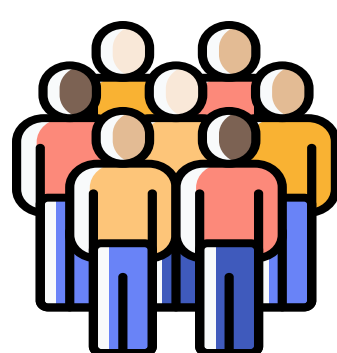
Grof huishoudelijk afval

Er is in totaal 4125,56 ton grof huishoudelijk afval opgehaald.

2020



Dienstverlening van Dronten



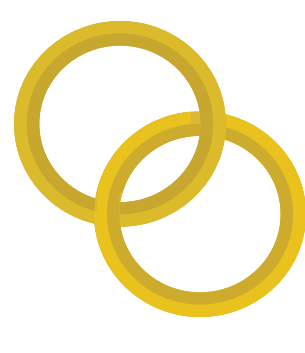
Inwoners

In 2020 woonde er 41.981 mensen in de gemeente Dronten. Hiervan woonde er 29.140 in Dronten, 6.601 in Biddinghuizen en 6.240 in Swifterbant.



Geboren en overleden

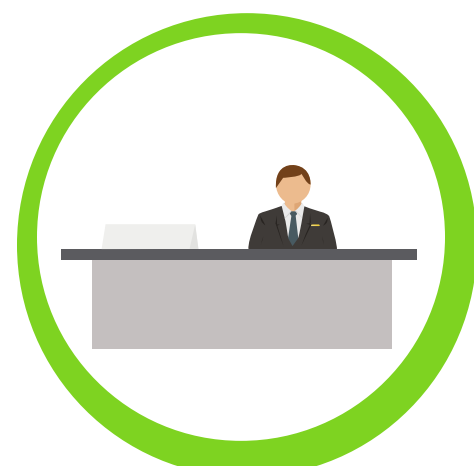
In 2020 zijn er in de gemeente Dronten 409 baby's geboren en 333 mensen overleden



Huwelijken, geregistreerd partnerschappen en echtscheidingen

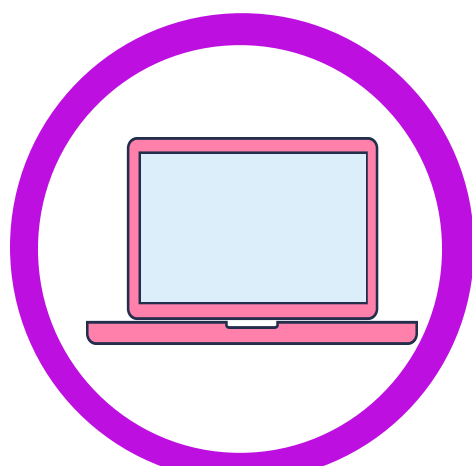
In 2020 zijn 110 huwelijken gesloten en zijn er 80 partnerschappen geregistreerd. 349 mensen zijn gescheiden.

KLANT CONTACTEN



Balie bezoek

10656 bezoekers hebben we op het gemeentehuis ontvangen. Hiervan kwamen er 10.356 voor burgerzaken.



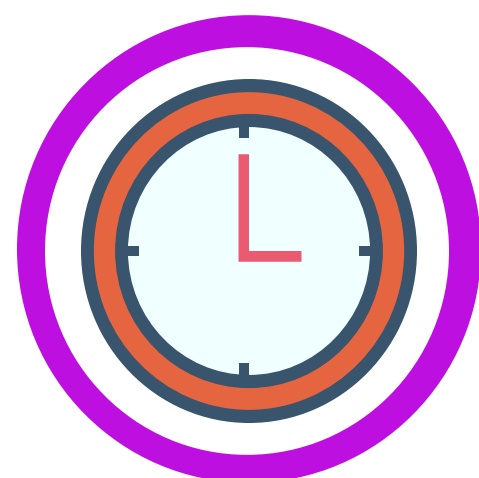
Website

322.875 bezoekers hebben we op de site ontvangen, waarvan 192.040 unieke bezoekers



Telefonie

Het KCC heeft 44.822 telefoontjes beantwoord. Dit is 54,4% van alle telefoongesprekken



Wachttijd

De gemiddelde wachttijd in het gemeentehuis voor burgerzaken, Sociaal Domein en VHV is 2 min en 8 sec

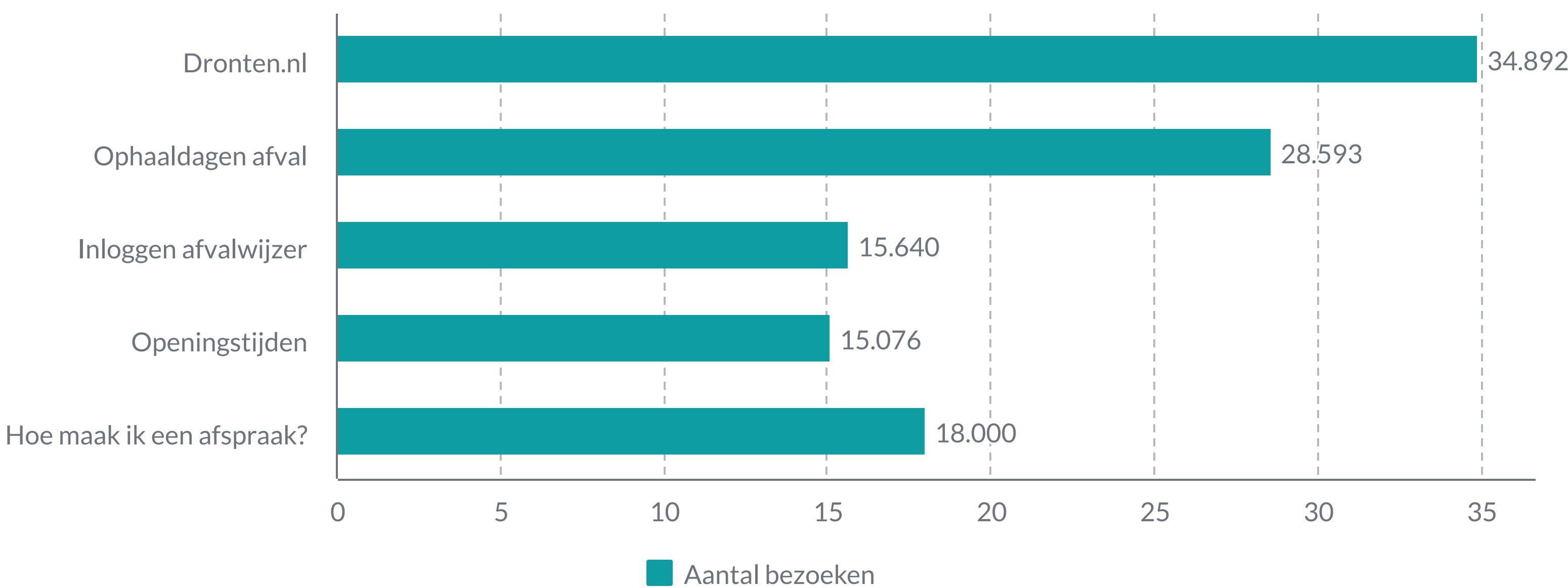


Social media

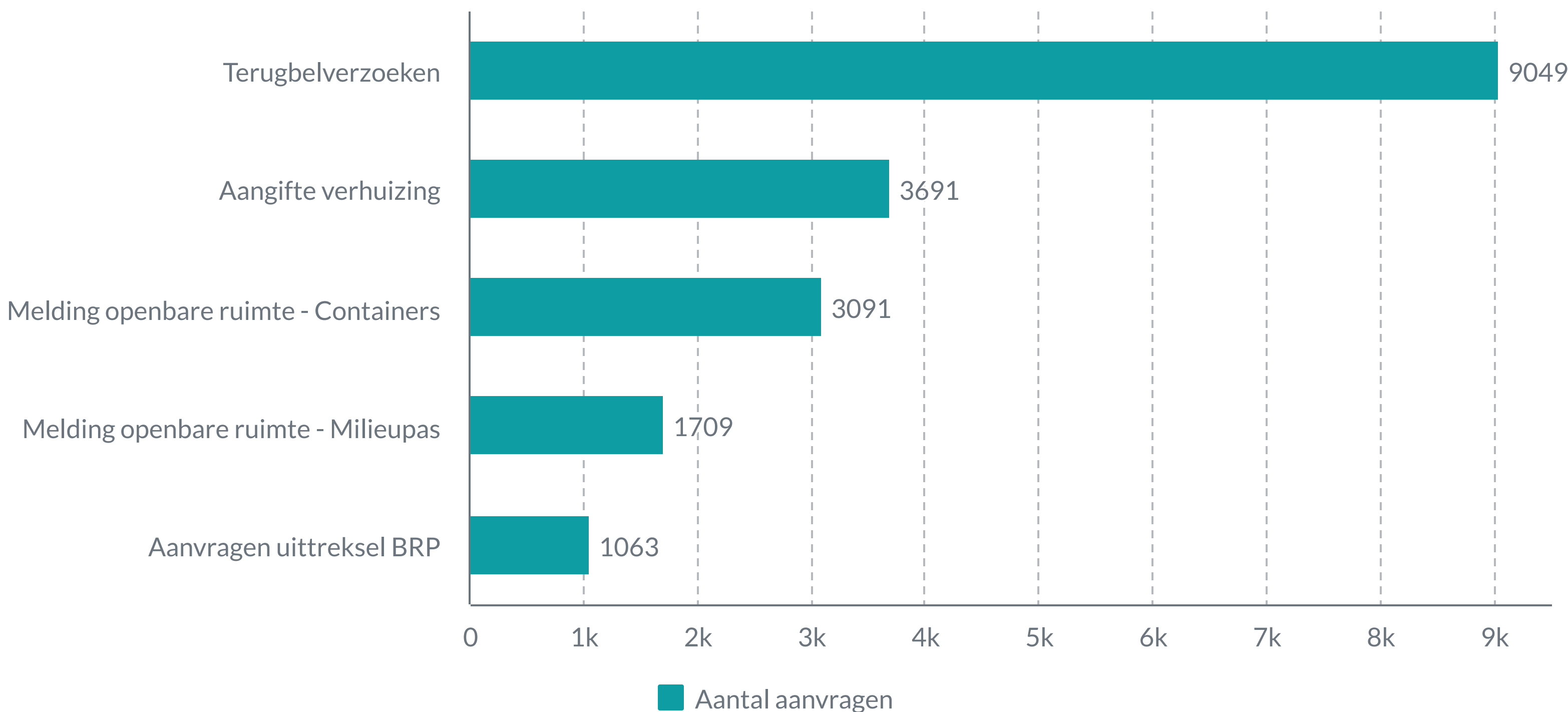
Facebook: 3620 volgers en 450 berichten geplaatst . 3429 likes gekregen
Twitter: 4619 volgers en 390 berichten gepost/getagt.
Instagram: 116 geplaatste berichten en 5193 likes gekregen

ONZE BEZOEKERS

Populairste pagina's op dronten.nl



Populairste producten via website, KCC en balie



AFVAL



Kilo's afval opgehaald

Er is totaal 21.298,99 ton afval opgehaald.



Bezoekers milieustraat

54.086 inwoners hebben de milieustraat bezocht. Zij hebben gezamenlijk 4.088.980 kilo afval gebracht



Grof huishoudelijk afval

Er is in totaal 4147,46 ton grof huishoudelijk afval opgehaald.