

Een frisse blik

Dar®



op een waardevol jaar

maatschappelijk jaarverslag 2016

2016

2017

januari
training vrijwilligers
papierinzameling



januari
gemeenteraad Beuningen
akkoord met omgekeerd
inzamelen



maart
Dar zet stap in
duurzame afvalscheiding



juli
Vierdaagse(feesten)



oktober
omgekeerd inzamelen
Druuten van start



oktober
bestuursakkoord Dar en
aandeelhoudende gemeenten
'Verbeteren afvalpreventie en
-scheiding huishoudelijk afval'



december
geslaagde voedselbankactie



december
Sinterklaas en pieten
brengen met veegmachine
bezoek aan basisschool



januari
winterdienst
in volle gang



februari
Nijmegen Schoon,
Heel Gewoon van start



februari
afvalconferentie
Wijchen



juli
aandeelhoudende
gemeenten bevestigen
keuze voor Dar



september
Wijkheldendag



december
uitkomsten
bewonerstevredenheidonderzoek
7,7 voor afvalinzameling



december
opbrengsten Taxus Taxi
naar Radboudumc
Amalia Kinderziekenhuis



december
ruime 8 voor
KIWA audits



december
mooie resultaten
inzet afvalcoaches



Inhoud

Voorwoord

Pieter-Balth Linders, algemeen directeur Dar 8

Dar op weg naar 2020

Ambities, missie en visie, doelen, kernwaarden 10

Stakeholders aan het woord

Inleiding

Jan Storm, voorzitter Raad van Commissarissen Dar 12

Ambitie 1

Meerwaarde voor iedereen realiseren 15

Ina Hol, directeur WerkBedrijf Rijk van Nijmegen 16

Bas van Beckhoven en Patrick van Dijken,
teamleider en uitvoerder DarGROEN! 18

Sijmen Kuipers en Jan Seegers,
teamleider en opleider/trainer Dar 22

Nikki Korzilius, afvalcoach 26

Mirjam en Kyra, wijkhelden 28

Ambitie 2

Geïntegreerde dienstverlening (van gevel tot gevel) 30

Raymond Eijkhout, medewerker milieustraat Dar 32

Monique Arendse, hoofd Inzameling Dar 34

Ambitie 3

Verrassende verbindingen tot stand brengen 37

Teddy Vrijmoet, directeur Stichting Vierdaagsefeesten 38

Gerard van Gorkum, algemeen directeur ARN 40

Piet de Klein, wethouder gemeente Beuningen 44

Kerncijfers 48

Voorwoord

Met dit maatschappelijk jaarverslag kijken we terug op een waardevol jaar waarin Dar mooie stappen heeft gezet op weg naar 2020. De basis voor deze stappen ligt in ons strategisch plan 2016-2020. Dit ambitiedocument hebben we in 2016 opgesteld in nauwe samenwerking met onze stakeholders. In onze organisatie, maar ook daarbuiten, kunnen we daarmee heel praktisch en concreet laten zien waar we mee bezig zijn en waarom we dat zo doen. Velen hebben kennisgenomen van onze ambities en plannen. Iedereen, zowel intern als extern, weet of kan weten waar de organisatie naartoe wil. En dat niet alleen, binnen de organisatie is de stevige basis van het strategisch plan merkbaar. Het kadert ons in waar we mee bezig zijn en in de keuzes die we maken. Ook de kernwaarden die we hebben geformuleerd worden gedragen in de organisatie. We weten van elkaar dat we volgens deze waarden willen werken. Ze geven handvatten om met elkaar het gesprek aan te (blijven) gaan.

In het afgelopen jaar werkten we hard aan het verder professionaliseren van onze organisatie. We hebben concrete resultaten behaald met het in kaart brengen van de werkprocessen, als voorbereiding op procesgericht werken. Dit heeft geleid tot een andere oplossingsgerichtheid. Als iets minder goed loopt, wijzen we niet naar een persoon, maar kijken we kritisch naar het proces en hoe we dit kunnen verbeteren. Deze focus geeft toenemende kwaliteit en efficiëntie aan werkprocessen. Zo hebben we onze inzamelprocessen teruggebracht tot één hoofdproces. Dit hebben de betrokken afdelingen zelf gedaan en dat is echt een prestatie. Ik ben dan ook enorm trots op onze mensen. Op hun flexibiliteit, hun betrokkenheid en vooral ook de bereidheid om open te staan voor veranderingen. Ook de bereidheid van de gemeenten om mee te gaan in de veranderingen die we in gang hebben gezet in 2016, vind ik meer dan een compliment waard.

Dit verslag is weliswaar een terugblik op 2016, maar slaat tegelijkertijd de brug naar 2017 en de jaren daarna. We hebben in 2016 laten zien dat we klaar zijn voor de toekomst en ons voorbereiden op vragen die klanten ons (kunnen) stellen. Onze primaire taak ligt in de publieke dienstverlening en daarin kunnen we veel betekenen. Het is onze ambitie om meerwaarde voor de gemeenten en de maatschappij in brede zin te creëren en de regio te verduurzamen. Deze ambitie wordt gedragen door onze stakeholders, van de aandeelhoudende gemeenten en samenwerkingspartners tot medewerkers en participerende bewoners.

In dit verslag vertellen zij over hun betrokkenheid bij Dar. Hierdoor hebben we gezamenlijk veranderingen in gang kunnen zetten en zijn verbindingen versterkt. Deze verbindingen vormen een mooi fundament voor de toekomst.

Pieter-Balth Linders

Algemeen directeur Dar





Onze visie

Dar houdt de regio fris

Onze missie

**Samen creatief naar een schone
circulaire leefomgeving door
Duurzaam
Afval / grondstof- en (openbaar)
Ruimtebeheer in het Rijk van Nijmegen**

Kernwaarden



EERLIJKHEID
integriteit
klantgerichtheid
respect
samen (door vertrouwen)



EFFICIENCY
betrokkenheid
betrouwbaarheid
kwaliteit
verantwoordelijkheid



**PERSOONLIJKE
ONTWIKKELING**
humor
vitaliteit
zinnelijkheid
eigen verantwoordelijkheid



De 3 Ambities van **Dar**[®]

- meerwaarde voor iedereen realiseren
- geïntegreerde dienstverlening (van gevel tot gevel) organiseren
- verrassende verbindingen tot stand brengen

Ambities kunnen niet gerealiseerd worden zonder het stellen van (hoofd)doelen.
Deze doelen zijn zowel in- als extern, waarbij Dar zich inspant om deze in 2020 gerealiseerd te hebben.

Externe doelen

**Met alle gemeenten minimaal de
VANG-doelen realiseren**

100 kilo restafval per inwoner per jaar en 75% afvalscheiding

**10% groeien in integrale
dienstverlening**
ten opzichte van 2016

**Vooraanstaande rol bij
arbeidsontwikkeling vervullen**
door ontwikkelen prestatiecriteria

**Rol van betekenis hebben in een
regionale grondstoffenrotonde**
door regionale ketens te sluiten

**Integrale dienstverlening uitbreiden met
minimaal 2 nieuwe diensten**

zie ook ons strategisch plan 'In verbinding waarde creëren'

Interne doelen

Bereiken operationele excellentie in 2020
door nader te bepalen criteria,
zoals bezettings- en inzetgraden

**Afval en IBOR diensten
integreren**

MVO onderdeel van de cultuur
door keuze voor en implementatie
van MVO kwaliteitssysteem

**Medewerkerstevredenheid
van 7,5 in 2020**
2016 = 6,8

**Ziekteverzuim structureel
onder 4,5% vanaf 2018**
2016 = 5,5%





Jan Storm

voorzitter raad van commissarissen Dar

“Deze regio werkt concreet aan circulaire economie”

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het werk van Dar en ziet erop toe dat de belangen van de aandeelhoudende gemeenten goed worden geborgd.

“Anders dan bij private bedrijven gaat het bij gemeenten, en Dar als uitvoerder daarvan, niet alleen maar over geld en maximaal rendement. De aandeelhoudende gemeenten zijn er echt op gericht om bij te dragen aan duurzame energie en het sluiten van de kringloop. Naast toezichthouden heeft de Raad van Commissarissen daarin ook een adviserende rol naar de aandeelhouders. De aandeelhouders hebben daar destijds op aangedrongen en deze klankbord rol biedt voor mij echt toegevoegde waarde. Dat sprak me enorm aan. Daarom ben ik voorzitter geworden. Het is aan Dar om de belangrijke maatschappelijk opdracht van de gemeenten op een marktconforme en financieel verantwoorde manier uit te voeren. Dat doet het bedrijf goed; er is een mooie balans tussen een goede bedrijfseconomische opzet en een takenpakket waarmee meerwaarde voor de aandeelhouders wordt gerealiseerd.

Extra opdracht

Dar werkt in het verlengde van wat de aandeelhouders belangrijk vinden. Daarnaast heeft het bedrijf uiteraard haar eigen ambities geformuleerd. En dat moet ook. Wat dat betreft ligt er altijd een extra opdracht voor Dar. Het bedrijf is expert in afval-, grondstoffen- en openbaar ruimtebeheer. Naast uitvoeren kan en moet Dar dus ook adviserend zijn aan de gemeenten. Het bedrijf heeft het specialisme om aan te voelen wat er in de gemeenten leeft, wat de verschillende politieke stromingen vragen en hoe zij daar het beste op kan anticiperen.

Trots

Als je kijkt naar hoe Dar-gemeenten zich verhouden tot andere gemeenten in Nederland, dan scoort de regio heel goed in het realiseren van de landelijke VANG*-doelstellingen, het percentage afvalscheiding en in het beheersen van de afvalbeheerkosten. Deze prestaties zijn inmiddels alom bekend. Bij landelijke onderwerpen, zoals de recycling van matrassen en luiers, wordt heel vaak de mening van Dar gevraagd. Daar ben ik wel trots op.

Elkaar versterkende ambities

De drie ambities van Dar versterken elkaar. Wat ik daarin mooi vind, is de combinatie van het streven naar een circulaire economie met een samenleving waarbij we mensen met afstand tot de arbeidsmarkt betrekken. Het mogelijk maken en aangaan van nieuwe samenwerkingen zie ik vooral als voorwaarde om de eerste twee ambities te realiseren.

Het verschil maken

De aandeelhoudende gemeenten en bedrijven als Dar moeten in de circulaire economie het voortouw nemen. Tegelijkertijd hebben wij, als consumenten, ook de verantwoordelijkheid om niet steeds weer (meer) nieuwe producten te willen. We moeten toe naar een economie waarin we gaan betalen voor het gebruiken van diensten in plaats van producten. Je wilt toch een laptop die het doet, met een gebruiksgarantie voor een bepaalde periode? Het apparaat hoeft daarvoor echt niet nieuw te zijn. En je hoeft ook niet per se het nieuwste model te hebben. Zo kunnen we allemaal bijdragen aan het voorkomen van het opraken van kostbare grondstoffen en het uitputten van de aarde. Gelukkig zijn er steeds meer productonwikkelaars die dit besef delen.

*VANG = Van Afval Naar Grondstof - Nationaal Afvalbeleid www.vang-hha.nl

Minder verpakken

Naast hergebruik moeten we ook echt minder gaan verpakken. Daar ligt een taak voor de verpakkende industrie en tegelijkertijd ook weer voor de inwoner van de regio. We kunnen in de supermarkt kiezen voor een traytje appels met plastic eromheen. Maar we kunnen ook naar de plaatselijke groenteboer gaan en daar onverpakte verse producten kopen. Ik ben zelf zoon van een groenteboer. De aardappelen, appels, etc. gingen vanuit de kist, via de weegschaal, rechtstreeks de boodschappentas in. Daar kwam geen -plastic-verpakking aan te pas. Daar moeten we weer naartoe. En het zou enorm helpen als de beleidsmakers steviger de wet durven voorschrijven aan producenten en consumenten.

Sociaal ondernemen

Terugkijkend naar 2016, zie ik een aantal onderwerpen die belangrijk en beslissend zijn geweest voor Dar. Allereerst is gebleken dat de beslissing om de BV te verkopen een goede is geweest. Hierdoor heeft Dar zich nog meer kunnen focussen op haar publieke takenpakket. Daarin kan het bedrijf echt het verschil maken. Daarnaast heeft Dar in 2016 serieus stappen gezet in het sociale ondernemen. In het groenonderhoud heeft Dar dit al goed neergezet. Dat zie ik ook gebeuren met het sorteren van het wit- en bruingoed en het ontwikkelen van mogelijkheden rondom textielhergebruik.

Stuurgroep Circulaire Economie

Om het streven naar een circulaire economie geen holle frasen te laten zijn, heeft de regio de Stuurgroep Circulaire Economie opgericht. Een eerste belangrijk resultaat van deze stuurgroep is het rapport Rijk van Nijmegen Circulair*. Daarin beschrijven de deelnemers (MARN, gemeente Nijmegen, ARN BV en Dar NV) niet alleen hun visie en ambities voor een circulaire regio. Per sector maakt het rapport ook concreet hoe dat in de zorg, maakindustrie, bouw, afvalverwerking en biobased economie uitgevoerd kan worden.”

*<https://theeconomicboard.com/app/uploads/2017/03/20170301-Notitie-Rijk-van-Nijmegen-circulair-stuurgroep-circulaire-economie.pdf>

Ambitie 1

Meerwaarde voor iedereen realiseren

Werk speelt een belangrijke en grote rol in het leven van mensen. Werk biedt naast bestaanszekerheid ook structuur, sociale contacten en zingeving. Door de stijging van de pensioenleeftijd werken mensen langer door. Daarom is het nog belangrijker dat medewerkers zo lang mogelijk gezond en met plezier kunnen werken. Dar investeert daartoe in de ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van de medewerkers. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van werkgever en werknemers. Met een doordacht personeelsbeleid en een proefproject werkt Dar aan concrete duurzame inzetbaarheid. De kern: meer mogelijkheden voor gevarieerd werk en meer -gezamenlijke-verantwoordelijkheid voor medewerkers in de uitvoering.

De Participatiewet (sinds 2015) moet ervoor zorgen dat meer mensen werk vinden, ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De gemeente is verantwoordelijk voor alle mensen die kunnen werken, maar daarbij wel ondersteuning nodig hebben.

In de regio Rijk van Nijmegen is deze verantwoordelijkheid ondergebracht bij Werkbedrijf Rijk van Nijmegen. Dar werkt nauw samen met WerkBedrijf om het realiseren van de regionale doelstellingen uit de Participatiewet mogelijk te maken.

Samen zorgen voor een frisse regio betekent dat iedereen meedoet: medewerkers, gemeenten én bewoners. Dar vindt het belangrijk om te laten zien hoe en waarom het bedrijf werkt aan deze frisse regio. Zodat bewoners in de regio dit begrijpen en zich betrokken (gaan) voelen bij wat er in hun leefomgeving gebeurt. Op meerdere plekken in het werkgebied van Dar zijn afvalcoaches aan de slag gegaan om bewoners te helpen goed om te gaan met afval en grondstoffen. Hiermee wil Dar ook beter gebruik maken van de kwaliteiten van bewoners. Gezamenlijk zorgen voor de wijk, dat doen ook de vele wijkhelden. Met hun opruimrondes houden zij hun buurt het hele jaar door schoon en netjes.

Ina Hol

directeur WerkBedrijf Rijk van Nijmegen

“Dar en WerkBedrijf vormen een mooie combi. Beiden staan voor de inclusieve arbeidsmarkt. Iedereen hoort erbij en heeft recht op werk. Het werk dat Dar kan bieden leent zich perfect voor onze werkzoekenden. We, en dan bedoel ik ook mezelf en Pieter-Balth Linders, weten elkaar goed te vinden. Zodra we initiatieven tegenkomen waarvan we denken ‘dit is goed voor onze combi’, zoeken we elkaar op.

Nieuwe groepen

Een succesvol voorbeeld van de samenwerking met Dar in het afgelopen jaar, is zeker het werken met nieuwe groepen werkzoekenden geweest. Al jarenlang werken Dar en WerkBedrijf samen in de bemiddeling van mensen uit de sociale werkvoorziening. Jaarlijks werken 70 á 100 mensen met een WSW-indicatie vanuit een detachering bij Dar. Door de Participatiewet is daar in 2016 een nieuwe groep bijgekomen: mensen vanuit de bijstands- of Wajong-uitkering. Samen hebben we naar nieuwe manieren gezocht om deze mensen een leuke en zinvolle werkplek te geven. Bij Dar werken zij nu nog vooral in het groenonderhoud. Op termijn is het de bedoeling hen ook in de reiniging, inzameling en de sortering van afgedankte elektrische apparaten (AEEA) werk te bieden.

Duurzaam inzetbaar

Wil je mensen gemotiveerd aan het werk krijgen en houden, dan is het belangrijk om te zorgen voor gevarieerd werk. Als werkgever heb je daarnaast de verantwoordelijkheid om mensen een ontwikkelingsperspectief te bieden. Zodat een medewerker bijvoorbeeld niet z'n leven lang verplicht met de schoffel in zijn hand staat, maar ook de kans krijgt om te leren werken met een motorzaag.



“Mensen duurzaam aan werk helpen, dat is onze uitdaging!”

Dit ontwikkelperspectief zit ‘m niet alleen in het werk zelf, maar ook in de opvolging van werk. Mensen duurzaam aan werk helpen, dat is onze uitdaging. Deze rol pakt Dar heel duidelijk op. Gaat het werk goed en is er een vacature, dan kan die persoon bij Dar ingezet worden. Is dat niet zo, dan begeleidt WerkBedrijf deze persoon naar werk elders. Dar ondersteunt daarin.

Werk is voor iedereen

Werk is in het leven van mensen een hele belangrijke factor. Het geeft zin aan je bestaan en is daarom zowel goed voor het individu als de samenleving. Dar en WerkBedrijf voelen zich daar beiden, vanuit een verschillend vertrekpunt, verantwoordelijk voor. We merken dat steeds meer ondernemers in de regio dat ook zo ervaren. Sinds een aantal jaren zie ik veel meer maatschappelijk betrokkenheid bij ondernemers en dat is terecht. Zij hebben ook een verantwoordelijkheid om mensen die langs de kant staan een kans te bieden in hun bedrijf. Ondernemers merken dat het niet alleen maatschappelijk gezien, maar ook financieel goed uitpakt om met mensen vanuit WerkBedrijf te werken.

Hoezo, afstand tot de arbeidsmarkt?

Toch moeten we vaak nog vooroordelen wegnemen bij ondernemers; onze groep werkzoekenden bestaat echt niet alleen maar uit mensen die veel begeleiding nodig hebben. We nodigen ondernemers graag uit om zich door hen te laten verrassen. Afstand tot de arbeidsmarkt bestaat eigenlijk niet. Iedereen heeft een talent om te werken. Soms zit het even tegen in het leven. Dat kan een belemmering zijn om werk te vinden en houden. Wij bewijzen dat afstand tot de arbeidsmarkt niet hoeft te bestaan.

In 2017 was deze abricampagne in heel Nijmegen en omgeving te zien. Daarmee wil WerkBedrijf, en de bedrijven waarmee zij samenwerkt, de mensen achter deze samenwerking een gezicht geven: van medewerker tot directeur, van consulent tot manager.

Risico's afdekken

We focussen, ook in de introductie bij potentiële werkgevers, graag op wat iemand wél kan. Natuurlijk vertellen we erbij waar een werkgever rekening mee moet houden. Vaak merk je dat als mensen de kans krijgen om mee te lopen in een bedrijf, ondernemers heel positief reageren. Zo iemand kan daar dan laten zien wat ie kan en heel vaak leidt dit tot een baan. Natuurlijk moet een werkgever ook investeren en risico's nemen. Daarin faciliteren wij ook vanuit WerkBedrijf. Met bijvoorbeeld begeleiding, loonkostensubsidie, een payroll constructie met een uitzendbureau of een no-riskpolis.

Werk van de toekomst

De ontwikkeling van de circulaire economie levert ook veel nieuwe kansen op werk op. In samenwerking met de HAN en het ROC kijken we bijvoorbeeld hoe mensen het beste opgeleid kunnen worden voor de toekomstige vraag naar arbeid. Dat doen we ook samen met Dar. WerkBedrijf is vooral een verbindingsofficier. We proberen bedrijven daadwerkelijk met elkaar in contact te brengen zodat er nieuwe samenwerkingen ontstaan. Wij leveren de mensen, organisaties als Dar bieden de werkplek. Dar durft daarin te pionieren. Het bedrijf is voortdurend op zoek naar nieuwe mogelijkheden voor werk.

Het werk van Dar wordt gewaardeerd in de stad. Daarom is het voor de werkzoekenden voor wie wij bemiddelen belangrijk om echt bij het bedrijf te horen. Dat hebben we ervaren met onze mensen. Toen zij kleding van Dar gingen dragen, zag je hen groeien...”



Bas van Beckhoven
Patrick van Dijken
teamleider en uitvoerder DarGROEN!

“Door de diversiteit aan mensen, is geen werkdag hier hetzelfde”

Bas van Beckhoven en Patrick van Dijken werken bij DarGROEN! Bas stuurt drie uitvoerders aan, waarvan Patrick er een is, veertien meewerkend voormannen en ongeveer 100 medewerkers. De uitvoerders zorgen voor de jaarplanning en zijn de verbindende schakel tussen Dar en de gemeentelijke toezichthouders.

“Onze medewerkers werken allemaal vanuit een andere achtergrond. Allereerst hebben we een groep van 60 medewerkers die op detacheringsbasis voor Dar werkt. Zij zijn in dienst van WerkBedrijf en komen uit het voormalige Breed. Breed is in 2013 gestopt met haar groenbedrijf door de introductie van de Participatiewet. Dar heeft toen het groenonderhoud voor de gemeente Nijmegen overgenomen. De medewerkers die dit groenonderhoud uitvoerden, zijn toen voor Dar gaan werken. Deze mensen hebben een WSW-indicatie omdat ze bij hun werk extra begeleiding nodig hebben. Bijvoorbeeld doordat ze een beschadigde rug hebben, een verbrijzelde knie of een vorm van autisme. Het werken met deze groep was toen echt nieuw voor ons.

Inmiddels zijn we ruim vier jaar verder en we kunnen wel stellen dat de toenmalige overdracht vanuit Breed naar DarGROEN! goed heeft uitgepakt. Het gaat hier over het algemeen om zeer gemotiveerde mensen, die we echt hebben zien groeien. Zij voelen zich verbonden met Dar en voor velen is het groenvak hun leven. Het werk en de collega's bij Dar betekenen heel veel voor hen. Vaak zijn ze hier 's morgens al voor zeven uur om, nog vóór het werk, met elkaar een praatje te maken bij een kop koffie. Ook zijn ze supertrots om hun DarGROEN! werkkleding te dragen.



Een ander deel van onze medewerkers komt uit ons leer- en werkbedrijf De Werkgroep. Dit zijn mensen met een langdurige afstand tot de arbeidsmarkt. Ook zij werken via WerkBedrijf. Ze krijgen bij ons eerst een opleiding. Als dat goed gaat, stromen ze na een half jaar tot een jaar in bij DarGROEN! met een halfjaarcontract. Het doel is dat zij hierna op eigen kracht elders aan het werk gaan. Daarnaast werken we natuurlijk met vakkrachten. Zij werken niet onder een speciale constructie of begeleiding, maar komen via het uitzendbureau of zijn in loondienst bij Dar.

Nieuwe groep

Door de Participatiewet hebben we er een nieuwe groep medewerkers vanuit WerkBedrijf bijgekregen. Binnen DarGROEN! zijn dat nu vijftien mensen. WerkBedrijf bemiddelt deze medewerkers. Dit zijn mensen die al langere tijd werkzoekend zijn en een bijstands- of Wajong-uitkering hebben. Bij ons krijgen ze de kans om aan het werk te gaan en ervaring in het groenonderhoud op te doen. Dit is best een pittige groep om aan te sturen. Niet al deze mensen zijn gemotiveerd om te werken. Bovendien leidt het samenwerken in de teams weleens tot onrust. Dit kan allerlei oorzaken hebben. Mensen hebben soms persoonlijke problemen, of zijn gewoon niet (meer) gewend om nauw met anderen samen te werken. Iedereen heeft z'n eigen gebruiksaanwijzing en die moeten we soms nog wel even vinden met elkaar.

Foto v.l.n.r.: Carlos van Binsbergen, André Jansen, Patrick van Dijken, Willie Scholten en Rob van Deemen



Een echte puzzel

Onderling vertrouwen en collegialiteit vinden we erg belangrijk bij Dar. We merken dat dit bij een aantal mensen nog moet groeien. Hier proberen we op te sturen. Het is best een uitdaging om de verschillende groepen medewerkers binnen DarGROEN! gemotiveerd aan het werk te krijgen en houden. Het plannen en goed uitvoeren van het werk voor de gemeenten is dagelijks een echte puzzel. Ook omdat we daarbij rekening moeten houden met administratieve zaken als verschillende tarieven en loonwaarden voor de medewerkers.

Het goede gevoel

Door de diversiteit aan mensen, is geen werkdag hier hetzelfde. Dat maakt het werk ook zo leuk, je moet iedereen op een andere manier benaderen. Wat dat betreft zijn we super enthousiast, maar we zien ook beren op ons pad. Positief is dat we van de 110 medewerkers minimaal 80 via WerkBedrijf bij ons een werkplek bieden; allemaal mensen die zelf moeilijk aan het werk kunnen komen of blijven. Met de instroom destijds vanuit Breed is het heel goed gegaan. De nieuwe mensen vanuit WerkBedrijf moeten ook nog even de kans krijgen om hier te groeien en zich te ontwikkelen. Zodat zij uiteindelijk ook het goede gevoel krijgen bij ons bedrijf en het werken in het groen. Soms past iemand echter gewoon niet binnen het groenonderhoud, maar kan hij of zij wel ander zinvol werk binnen Dar doen. Daarom werken we bij Dar aan nieuwe mogelijkheden om langdurig werklozen aan het werk te krijgen.

Kansen pakken

Iedereen heeft recht op werk. Dat onderschrijven we, maar we vinden ook dat iedereen de verantwoordelijkheid heeft om de kansen te pakken die hem of haar worden geboden. Doe je dat niet, dan loop je het risico dat je terug 'de kaartenbak' ingaat..."



Foto rechts: Patrick van Dijken en Bas van Beckhoven





Sijmen Kuipers
Jan Seegers
teamleider en opleider/trainer Dar

“Op een gezonde manier de eindstreep halen, daar gaat het om”

Mensen moeten langer doorwerken en gaan later met pensioen. Dit komt door de stijging van de AOW-leeftijd en het verdwijnen van financieel aantrekkelijke regelingen die het mogelijk maakten eerder te stoppen met werken. Daarom is het **nóg belangrijker dat medewerkers zo lang mogelijk gezond en met plezier aan het werk kunnen blijven. Hiervoor zijn medewerkers en het bedrijf samen verantwoordelijk. Dar neemt deze verantwoordelijkheid serieus. Vanuit deze achtergrond is het bedrijf in juli 2016 gestart met de pilot Duurzaam inzetbaar in de wijk, zeven medewerkers reiniging werken een jaar lang samen in een team in Midden-Zuid Nijmegen. Dat doen zij onder de verantwoordelijkheid van Sijmen Kuipers en Jan Seegers. De proef dient meerdere doelen: ervaring opdoen met het onderling uitwisselen van taken en het werken in stadsdeelteams.**

“Een medewerker die al 25 jaar op de veegmachine werkt, is trots op z’n werk en ziet deze machine echt als zijn werkplek. Toch kan dit werk tot allerlei lichamelijke en soms ook psychische klachten leiden. We merken dit vooral bij oudere medewerkers. Zelfs al hebben ze klachten, dan nog vinden zij het moeilijk om ook andere taken te gaan doen. Ze hebben het gevoel dat er iets van hen wordt afgenomen. Terwijl de taakrotatie die wij voor ogen hebben hen juist heel veel kan opleveren: meer gevarieerd werk, meer onderling samenwerken en leren van elkaar, meer gezamenlijke verantwoordelijkheid, meer lichaamsbeweging. Op deze manier kan zo’n medewerker op een gezonde en fijne manier de eindstreep halen.

Breder inzetten

Duurzaam inzetbaar betekent ook breder inzetten en dus ook opleiden. In een stadsdeelteam moeten de medewerkers van alles wat er moet gebeuren op de hoogte zijn. Van het werken met de machines,

zoals een veegmachine of onkruidmachine, tot het handmatige werk, waaronder afvalbakken en hondenpoepbakken legen. Door taken te rouleren, zorgen we ervoor dat de medewerkers veel verschillende vaardigheden hebben en makkelijk werk van elkaar kunnen overnemen. Op deze manier kunnen we ook ziekteverzuim makkelijker opvangen. Bovendien kunnen medewerkers die weer aan het werk gaan nadat zij ziek thuis zijn geweest makkelijker re-integreren. Er is immers altijd werk voor hen te doen als de taken goed onderling verdeeld kunnen worden.

Kennis met elkaar delen

In het opleiden en kennis overdagen zijn niet alleen wijzelf belangrijk. De meer ervaren en breder opgeleide medewerkers kunnen hun deskundigheid en ervaringen delen met de minder ervaren medewerkers. En andersom natuurlijk. We merken dat vooral de jonge medewerkers enthousiast zijn over de nieuwe manier van werken. Zij staan er vaak meer open voor en vinden het leuk om bij te leren en gevarieerd te werken. Toch is het, méér dan de leeftijd, de flexibiliteit van de persoon die hierin bepalend is. Met deze pilot hopen we ook te bereiken dat medewerkers zich samen verantwoordelijk gaan voelen voor het schoonhouden van hun stadsdeel of wijk. Ze krijgen zo meer zicht op wat er daar moet gebeuren om deze op de -met de gemeente afgesproken- juiste beeldkwaliteit te houden. Het toekomstbeeld is dat zo’n wijk- of stadsdeelteam dan onder verantwoordelijkheid van een teamleider en directe aansturing van een meewerkend voorman werkt. De benodigde machines en materialen worden daarbij niet bepaald door het team, maar door de centrale planning op basis van wat het team aangeeft nodig te hebben.

Foto v.l.n.r.: Andre Sünnen, Sijmen Kuipers, John Janssen, Geert Becker, Cees Smit, Patrik Sassi, Marcel Ebberts en Jan Seegers



Ogen en oren in de wijk

Deze manier van vooruitdenken en plannen maakt overleg en samenwerking noodzakelijk. Daar willen we naartoe. Uiteindelijk gaat dit verder dan reiniging natuurlijk. Het is de bedoeling dat we straks binnen Dar echt integraal gaan werken. Dit betekent dat 'groen' en 'grijs' samengaan en dat we met z'n allen zorgen voor schone en frisse wijken. Als medewerker ben je dan niet meer alleen verantwoordelijk voor jouw stukje zoals het schoonhouden van straten met de veegmachine. Je zorgt samen met je teamgenoten voor jouw wijk of stadsdeel. Hiermee kunnen we niet alleen veel efficiënter werken. We maken ook veel beter gebruik van alle ogen en oren in de wijk. Zo kunnen we beter de kwaliteit van de openbare ruimte beheersen en dit leidt uiteindelijk ook tot minder meldingen van bewoners.



Prioriteiten stellen

De eerste ervaringen uit de pilot leren dat we echt naar een nieuwe manier van leidinggeven en opleiden toe moeten. Medewerkers moeten begeleid worden in het zelf, en in onderling overleg, keuzes leren maken in hun werk en prioriteiten stellen. Daar ligt nog wel een uitdaging. Wat dat betreft lijkt de manier van werken die we beogen heel erg op de aanpak die we tijdens de Vierdaagsefeesten gewend zijn. Dan beginnen we ook daar waar dit het hardst nodig is. We zorgen er dan met z'n allen voor dat de stad op tijd weer schoon en fris is. Het is nu zaak om dit op wijkniveau het hele jaar door te doen en dit structureel te organiseren..."

Nikki Korzilius

afvalcoach

Zwerfafval, vooral bij containerlocaties, is een veelvoorkomend probleem in Nijmegen. Om dit zwerfafval te verminderen, voert Dar, samen met gemeente Nijmegen, het project Nijmegen Schoon Heel Gewoon uit. Daarbij is gekozen voor een aanpak met een mix van middelen, gericht op het stimuleren van gewenst gedrag. Op de 23 afval hotspots heeft dit project mooie resultaten opgeleverd. Op bijna alle locaties nam het zwerfafval met gemiddeld 26% af. Op de meest vervuilde plekken lag 30% tot 40% minder zwerfafval, op sommige locaties was dat zelfs bijna 50%. Na evaluatie van dit project hebben Dar en gemeente ervoor gekozen met deze positieve aanpak door te gaan en daarvoor afvalcoaches in te zetten. Bottendaal is daarvan de eerste wijk, met het doel bewoners meer te betrekken bij wat er in hun wijk gebeurt. Afvalcoach Nikki Korzilius werkt sinds februari 2016 voor Dar. Dat doet zij via Lentekracht, het bedrijf waarmee Dar samenwerkt in de wijkenaanpak.

“Ik combineer mijn baan als afvalcoach met de studie Planologie. Deze studie, en dan vooral mijn bacheloropleiding Geografie, Planologie en Milieu, sluit mooi aan bij het vakgebied afval. Ik vind de combinatie van afval en burgerparticipatie super interessant en leerzaam.

Levendig en gevarieerd

In november 2016 zijn we gestart met de voorbereidingen van het afvalcoachproject in Bottendaal. De uitvoering loopt van februari tot en met juli 2017. We hebben Bottendaal gekozen omdat het een wijk is met verschillende typen bewoners en woningen. Het is een levendige wijk met smalle straten, veel verkeer in alle soorten en maten en veel variatie in hoog- en laagbouw. Bij de hoogbouw haalt Dar iedere week het afval op, bij de laagbouw is dat eens in de twee weken.

Deze combinatie van bebouwing, bewoning en verkeer in de wijk geeft specifieke problemen die de wijk heel geschikt maakt om als pilotwijk mee aan de slag te gaan.

Vervuild gft-afval

De ervaringen en (nul)metingen van Dar laten zien dat er in deze wijk meer zwerfafval is dan gemiddeld. Vooral bij de containerlocaties staat en ligt veel afval. Daarnaast staan in de wijk 33 gft-cocons die vaak vervuild zijn. Zo erg zelfs, dat ARN de inhoud van driekwart van deze cocons niet kan accepteren. Tussen het gft-afval zit veel restafval of plastic zakjes waarin bewoners hun gft-afval in de cocon stoppen. Door in gesprek te gaan met bewoners komen we erachter waarom dit gebeurt. Zo blijkt bijvoorbeeld dat het voor de hoogbouwbewoners vaak lastig is om hun afval tot aan de inzameldag in huis te bewaren. Mensen zijn dan eerder geneigd om hun afval te vroeg aan de straat te zetten, met alle vervelende gevolgen van dien. Om dit te voorkomen, proberen we met bewoners mee te denken en hen tips te geven over het bewaren en goed scheiden van hun afval.

Kenners van de wijk

Door in de wijk herkenbaar aanwezig te zijn, kunnen we echt het gesprek aangaan met bewoners. In zo'n gesprek kun je samen tot oplossingen komen en mensen uitnodigen tot meewerken in projecten. We willen horen hoe bewoners naar hun woonsituatie kijken. Als geen ander kennen zij hun wijk. Hun ideeën over de wijk, de afvalproblemen die er spelen en mogelijke oplossingen daarvoor, voegen echt iets toe aan de manier waarop Dar en de gemeente daarnaar kijken.

Creatieve oplossingen

De bewoners die we in de wijk hebben gesproken, hebben we uitgenodigd voor een Samen Schoon bijeenkomst (op 20 maart 2017). Daar kwamen ruim 20 bewoners op af. Deze mensen willen actief met ons concrete oplossingen bedenken en realiseren voor een schonere wijk. We hebben hier vijf werkgroepen uit samengesteld. Dit hebben we gedaan op basis van de top vijf van afval ergernissen: hondenpoep, gft-cocons, zwerfafval, hoogbouw en communicatie.



“Door in de wijk herkenbaar te zijn, kan ik echt het gesprek aangaan”

Iedere werkgroep wordt begeleid door een afvalcoach. Zelf begeleid ik de werkgroep van het gft-afval. Samen hebben we creatieve oplossingen bedacht om de zichtbaarheid en leesbaarheid van cocons te vergroten. Veel bewoners, maar vooral ook passanten, herkennen de cocons namelijk niet als gft-container. Ook weten ze vaak niet welk gft-afval er wel en niet in hoort. Samen met een graffiti artist hebben we een ontwerp opgesteld. Dit ontwerp hopen we binnenkort te realiseren op twee gft-cocons. Daarmee testen we of de vervuiling minder wordt als de cocons meer opvallen en duidelijker wordt hoe bewoners ze moeten gebruiken.

Communicatiekanaal in de wijk

Als afvalcoach ben ik vooral een communicatiekanaal dicht bij de bewoners. Dar staat er toch wat verder vanaf. Inwoners (her)kennen Dar wel als het inzamelbedrijf, maar staan meestal niet in direct contact met de mensen die het afval ophalen. Veel vervuilend gedrag komt voort uit onwetendheid. Door het gesprek met bewoners kunnen we niet alleen hun kennis vergroten, maar proberen we ook gedrag te veranderen. Deze positieve benadering werkt vaak beter dan meteen bekeuren. Dat kan altijd nog. Natuurlijk bereiken we niet iedereen. De wijkbewoners die met ons meewerken, zijn vaak al de betrokken mensen in de wijk. Mijn hoop is dat zij, door medebewoners in de wijk aan te spreken, ook hun gedrag op een positieve manier kunnen beïnvloeden. Zo bereiken we ook de moeilijker bereikbare mensen en ontstaat er meer positief toezicht in de wijk en mogelijk een grotere actieve groep wijkbewoners.

Betrokkenheid groeit

Het is nu nog niet te zeggen of de wijk al echt schoner wordt. Metingen aan het einde van het project moeten hier meer informatie over geven. Uit ervaring weten we dat een project eigenlijk minimaal een jaar moet duren. Gedrag veranderen heeft tijd nodig; ook om deze verandering te kunnen meten en hier conclusies uit te kunnen trekken. Ik merk wel dat er veel betrokkenheid is en dat deze groeit. Doordat ik nu al een tijd in Bottendaal rondloop, heb ik echt een band opgebouwd met bewoners. Dat maakt het weer makkelijker om samen initiatief te nemen en acties te organiseren. In dat opzicht is het project voor mij al geslaagd.”



Mirjam en Kyra
Wijkhelden

“Samen prikstokken voor een schone wijk”

In bijna alle aandeelhoudende gemeenten zijn Wijkhelden actief. Zij houden samen hun wijk schoon. Wijkhelden ruimen per maand ruim 500 zakken zwerfafval op. De kinderen doen dat in groepjes, onder begeleiding van een volwassene. Ze krijgen hiervoor van de gemeente een beloning (maximaal € 2,50 per week). Ook zijn er volwassen Wijkhelden die alleen of in groepen op pad gaan. Door regelmatig een opruimronde te houden in de buurt zorgen de Wijkhelden ervoor dat er zo weinig mogelijk zwerfafval ligt. Dit ziet er niet alleen schoner uit, het zorgt er ook voor dat mensen minder snel nieuw afval weggooien in de openbare ruimte. Kyra en moeder Mirjam maken ieder weekend een ronde in hun wijk Zellersacker. ‘Samen prikstokken’ noemen ze dat. Dat doen ze met een groepje kinderen, aangevuld met een of twee volwassenen.

Schoner en gezonder

Kyra: “Ik ben Wijkheld geworden om te voorkomen dat de dieren doodgaan doordat ze plastic of blik opeten. We hebben een keer de binnenkant van de maag van een dode vogel gezien; die had in zijn buik allemaal plastic, blik, muntjes en zelfs sieraden. Dat was aan het strand, maar ook in onze wijk komen we de raarste dingen tegen. Soms zelfs dronken naaktslakken in bierblikjes. Als we allemaal ons afval zouden opruimen, en niet laten rondslingeren, wordt het milieu schoner. Dan kunnen de planten beter groeien en gaan de dieren niet zomaar dood. Hoe meer afval je opruimt, hoe schoner en gezonder het is voor iedereen.

Samen op pad

Het allerleukste aan Wijkheld zijn, vind ik dat we iedere week met ons groepje samen op pad gaan. En dat de mensen blij zijn dat we de wijk opruimen. Soms krijgen we daarvoor iets lekkers. Van de beloning die ik krijg voor het prikstokken, mag ik van mijn moeder voor een euro iets leuks voor mezelf kopen. Bijvoorbeeld om proefjes mee te doen zoals slijm maken. De rest doe ik in mijn spaarpot.”

Bewust van zwerfafval

Mirjam: “Ik vind het belangrijk dat mensen zich realiseren dat ze niet alles moeten laten rondslingeren. Iedereen heeft de verantwoordelijke taak om zijn eigen rommel op te ruimen. Dat wil ik aan mijn kind meegeven. Kyra komt nu zelfs haar lollystokje thuis afleveren. Ik hoop dat ze dat blijft doen als ze ouder is! Sinds ik Wijkheld ben, ben ik me nog meer bewust geworden van zwerfafval. Ik heb altijd gedacht dat Nederland een schoon land is, maar als je goed kijkt, zie je toch heel veel zwerfafval. Daarom zijn, náást de Wijkhelden, de mensen die voor hun beroep het afval inzamelen en opruimen heel hard nodig.



Wijkhelden bekendmaken

Ik hoorde dat je ook Wijkheld-materialen van Dar kunt krijgen, bijvoorbeeld om een spreekbeurt mee te doen. Dat vind ik een goed idee. Kyra vindt spreekbeurten vreselijk, maar over de Wijkheden vertellen vindt ze vast leuk, omdat ze daar alles van afweet. Het is belangrijk om de Wijkhelden te promoten op scholen. Zo kunnen we het nut ervan bij nóg meer mensen bekendmaken. Kinderen willen zeker meedoen, die willen allemaal wel met die prikstok aan de slag. Ik merk dat ze daar altijd enthousiast over zijn; nu de ouders nog...”

Ambitie 2

Geïntegreerde dienstverlening organiseren

(van gevel tot gevel)

Dar heeft de ambitie om van gevel tot gevel te werken. Dit betekent dat Dar zorgt dat alles tussen de gevels in een woonwijk schoon, heel en veilig is en blijft. Daarbij houdt het bedrijf rekening met de beleving en wensen van inwoners. Zij worden vaker betrokken bij de dienstverlening. Dit is de manier waarop Dar en gemeente Nijmegen willen samenwerken de komende jaren. Om dit plan concreet te maken, is begin 2016 het project Van Gevel tot Gevel van start gegaan. Dit project is inmiddels omgezet naar een aanpak. In afstemming met de gemeente Nijmegen ontwikkelt Dar een werkwijze die ook voor de andere vijf gemeenten ingezet kan worden. Daarin staat het procesgericht (werken volgens afgesproken stappen) werken centraal. Deze werkwijze past binnen Dars' missie en visie om als duurzaam en gezond bedrijf te werken aan de schoonste regio van Nederland. Om dit realiseren, kijkt Dar kritisch naar de eigen manier van werken en verbetert zo het procesgericht werken.

Dar heeft veel kennis in huis en zet deze in om goede dienstverlening te kunnen leveren. Deze kennis moeten we niet alleen voor 100% gebruiken, het is ook nodig om te blijven investeren in de ontwikkeling van deze kennis. Daarom investeert Dar in de opleiding en ontwikkeling van de medewerkers. Het bedrijf wordt daarin gesteund door de Rijksoverheid; deze kende hiervoor (in 2014) ruim 11 miljoen euro toe aan de sector Afvalbeheer en -Management en Beheer Openbare Ruimte (AMBOR). Deze opleidingssubsidie dient meerdere doelen: verdere professionalisering van de sector, vergroten van de werkgelegenheidskansen en bijdragen aan duurzame inzetbaarheid van medewerkers.





Raymond Eijkhout
medewerker milieustraat Dar

Binnen Dar hebben 45 medewerkers in 2016 gekozen voor het volgen van een MBO opleiding op niveau 1 of 2. Deze opleiding duurt een jaar en bestaat uit 26 lessen (200 studie-uren). Raymond Eijkhout is de eerste die hiermee is gestart. Hij heeft de MBO niveau 2 opleiding gevolgd en in april 2017 zijn diploma behaald.

“Destijds, in juli 2002, ben ik bij Dar begonnen via het uitzendbureau. Daarna heb ik een tijd voor andere werkgevers gewerkt omdat er bij Dar even niet voldoende werk voor me was. In 2006 ben ik weer teruggevraagd en sinds 2008 ben ik officieel in dienst bij Dar. Ik heb hier verschillende functies gehad; ik heb onder andere als belader gewerkt bij inzameling en als medewerker beheer openbare ruimte. Ook mijn groot rijbewijs heb ik ondertussen gehaald.

Klanten goed te woord staan

Ik vind het belangrijk om niet stil te blijven staan. Toen er in 2015 een vacature was voor allround medewerker milieustraat heb ik daar meteen op gesolliciteerd. Ik kon toen starten op deze functie en tegelijk de MBO opleiding gaan doen. Er is veel veranderd sinds die tijd. In het begin had ik een kennisachterstand op de groep. Die heb ik inmiddels ruimschoots ingehaald. Daarom hoop ik dat ook andere collega's ervoor kiezen om een opleiding te gaan volgen. Het is belangrijk dat iedereen die hier werkt klanten goed te woord kan staan. Dat geeft tevreden klanten en is super professioneel. Daarmee kunnen we laten zien dat er vakmensen werken bij Dar. Bovendien is het voor je eigen veiligheid belangrijk om kennis op te doen. Zodat je weet hoe je veilig met asbest om moet gaan bijvoorbeeld. Dat maakt het ook veel makkelijker om bijvoorbeeld aan bewoners uit te leggen waarom er strenge verpakkingseisen gelden voor het inleveren van asbest.

Uitleg geven over afval

Ik vond het altijd vervelend als ik geen goed antwoord had op vragen van bewoners. Dan ging ik dat 's avonds thuis opzoeken. Nu kan ik bewoners echt duidelijk uitleg geven over afval, bijvoorbeeld als

“Het is superleuk om je kennis met anderen te delen”

mensen vragen waarom zij het plastic allemaal apart moeten inleveren op de milieustraat. Vaak denken ze dat alles toch weer bij elkaar gaat. Ik kan dan uitleggen dat het verschillende afvalsoorten zijn, die op een andere manier worden verwerkt en waarvan verschillende soorten nieuwe producten worden gemaakt. Door mijn opleiding, maar ook door mijn rol in de Ondernemingsraad, weet ik echt waar ik over praat. Het is superleuk om je kennis met anderen te kunnen delen. Dat leidt tot meer begrip over afval. Het werk dat ik hier doe is echt leuk en gevarieerd; het contact met klanten, werken met het weeghuis, rijden met de shovel, kraan of heftruck, de omgang met chemisch afval. Iedere dag is weer een uitdaging.

Verder specialiseren

Tijdens de opleiding realiseerde ik me pas hoeveel ik in het dagelijks leven verkeerd deed, met de d's en t's en voltooid deelwoorden bijvoorbeeld. Daarom heb ik mij in de opleiding gefocust op de Nederlandse taal. Daar wilde ik graag hoog op scoren en dat is gelukt (met een 9 voor lezen en schrijven!). Het goed kunnen gebruiken van de taal is belangrijk voor mijn ontwikkeling. Ik wil me graag verder specialiseren in chemisch afval en veiligheid en heb daarin de taal echt nodig. Als ik de kans krijg, ga ik straks ook de MBO opleiding niveau 3 opleiding doen.

Alles is mogelijk

Ik heb het super naar mijn zin bij Dar en wil hier graag blijven. Door bij te scholen heb ik niet hier alleen meer kansen, ook buiten Dar biedt het veel mogelijkheden. Ik kan nog eens chauffeur chemisch afval worden, les gaan geven of adviseren over veiligheid... alles is mogelijk.”

“We hebben echt samen aan de tekentafel gezeten”

Werken van gevel tot gevel vraagt om duidelijke werkafspraken over wie wat doet en wanneer en wie waarvoor verantwoordelijk is. Als dat niet duidelijk is, kan dat tot veel verstoringen leiden. In een aantal bijeenkomsten in het eerste kwartaal van 2016 hebben medewerkers diverse verstoringen per werkproces benoemd. De proceseigenaren hebben vervolgens allemaal hun werkprocessen opnieuw beschreven, om daarmee de benoemde verstoringen zoveel mogelijk op te lossen. Alle verbeteringen die relatief eenvoudig doorgevoerd konden worden, zijn meteen gerealiseerd (quick wins). Voor het verhelpen van grotere verstoringen zijn verbeterprojecten gestart. Monique Arendse is verantwoordelijk voor het proces Inzameling. Zij heeft samen met haar team de werkprocessen binnen Inzameling opnieuw in beeld gebracht en beschreven.

“Van alle inzamelprocessen hebben we, volgens een vast format, flowcharts gemaakt. Een flowchart is een schematische voorstelling van een proces. In dit schema kun je zien wie proceseigenaar is, welke medewerkers wanneer betrokken zijn in het werkproces, wie wat op welk moment moet doen en welke middelen ze daarbij nodig hebben. Deze flowcharts zijn samen met alle betrokken teamleiders en planners tot stand gekomen. We hebben echt samen aan de tekentafel gezeten. Voor alle duidelijkheid: deze flowcharts beschrijven dus niet de manier waarop we nu werken, maar hoe we gaan werken.

Inzichten uit verstoringensessies

Veel van de benoemde verstoringen in de inzamelprocessen hadden te maken met de gemeenten waarvoor we werken. Voorbeelden hiervan zijn onduidelijkheid in beleid, beleidsverschillen per gemeente of te weinig toezicht en handhaving.

Om die redenen hebben we in 2016 een drieweekelijks afvaloverleg in het leven geroepen, waarin meerdere afdelingen vertegenwoordigd zijn. Deze overlegstructuur en verbeterde samenwerking met de relatiebeheerders levert veel op. We kunnen nu beter toezien op een optimale integrale aanpak en deze vertalen naar concrete werkafspraken.

Duidelijkheid in communicatie

Onduidelijkheid over verantwoordelijkheden en bevoegdheden veroorzaakt ook veel verstoringen. Tijdens het opnieuw beschrijven van de processen hebben we hier rekening mee gehouden. Ook kwamen we tot de conclusie dat inzamelprocessen sterk op elkaar leken en op een vergelijkbare manier georganiseerd konden worden. Dit leverde direct veel duidelijkheid op. Verder zijn de werkprocessen vereenvoudigd en geldt binnen alle processen dezelfde manier van werken. Dit maakt uitwisseling van personeel makkelijker. Het aantal aanspreekpunten voor de uitvoering is verminderd. Deze duidelijkheid in communicatie leidt tot minder ruis en kortere doorlooptijden bij verstoringen.

Samen afspraken nakomen

Na de zomer van 2017 starten we met de nieuwe werkwijze; het managementteam is akkoord en de OR is op de hoogte. Planners en teamleiders gaan nog een keer rond de tafel om de processen goed door te nemen voordat we deze daadwerkelijk doorvoeren. Samen nakomen van de gemaakte afspraken is heel belangrijk voor het slagen van de nieuwe manier van werken. De teamleiders gaan, in nauw overleg met hun medewerkers, de processen doornemen. Deze worden daarna vertaald naar heldere werkinstructies en -afspraken.



Monique Arendse

hoofd Inzameling Dar

Planning centraal

Wat echt anders is straks, is dat de verantwoordelijkheid lager in de organisatie komt te liggen in combinatie met een regierol voor de planning. Verstoringen tijdens het inzamelen lossen medewerkers in eerste instantie zelf op. Hebben zij daarvoor meer dan een kwartier nodig, dan zoeken ze contact met de planning en volgen daar de aanwijzingen op. Eerder moesten de uitvoerende teams bij problemen schakelen met meerdere afdelingen. Nu doen ze dat alleen met Planning. Planning krijgt daarmee een centralere rol in het plannen van mensen en middelen. Hierdoor wordt het mogelijk om de capaciteit van de uitvoerende teams beter en efficiënter in te zetten. Is bijvoorbeeld een team klaar is met de inzamelingsronde, dan kunnen ze ingezet worden om collega's in een andere wijk te helpen met de inzameling. Dit gebeurt in overleg met Planning.

Meedenken

We hebben nu gezamenlijk de werkprocessen uitgedacht en beschreven. Blijken straks in de praktijk zaken toch niet goed te werken, dan is er altijd ruimte voor evaluatie en verbetering. We moedigen de medewerkers echt aan om mee te denken en met verbeterideeën te komen. Input vanuit de uitvoering vinden we heel belangrijk. Dit blijven we benadrukken. Zo geven we nieuwe inhoud aan het begrip continu verbeteren.

Positieve energie

Ik ben ervan overtuigd dat de nieuwe manier van werken, volgens heldere processen, ons veel gaat opleveren: optimale inzet van mensen en middelen, een professionelere organisatie en verbeterde dienstverlening. In plaats van brandjes blussen kunnen we deze nu voorkomen.

Het gezamenlijk kritisch naar onze werkprocessen kijken heeft nu al veel opgeleverd. Allereerst is de samenhang van het inzamelproces met de andere processen in de organisatie heel zichtbaar geworden. Je realiseert je dat jouw werk altijd verknoopt is met werk van anderen in de organisatie. Daarnaast heeft het samen aan de tekentafel zitten veel positieve energie opgeleverd. Ik merk steeds meer onderling overleg en betrokkenheid.”

Ambitie 3

Verrassende verbindingen tot stand brengen

De opdracht waar gemeenten voor staan, is restafval te beperken en grondstoffen zo schoon mogelijk in te zamelen. Zij moeten voldoen aan de landelijke VANG-doelstellingen: nog slechts 100 kilo restafval per inwoner per jaar in 2020. Ook moet dan 75% van het huishoudelijk afval gescheiden worden ingezameld, zodat het opnieuw gebruikt kan worden als grondstof. Dar helpt gemeenten om deze doelstellingen te realiseren. In omgekeerd (of anders) inzamelen ziet Dar een belangrijk middel om dit voor elkaar te krijgen.

In het streven naar een circulaire leefomgeving, werkt Dar nauw samen met diverse regionale partners. Met ARN in Weurt zoekt Dar actief naar nieuwe en innovatieve mogelijkheden voor hergebruik van hoge kwaliteit. De Stichting Vierdaagsefeesten is ook een partner die al jaren met Dar samenwerkt, met het doel dit jaarlijkse evenement zo duurzaam mogelijk te organiseren. Uit deze samenwerking komen weer nieuwe initiatieven voort die allemaal bijdragen aan het realiseren van een grondstofrijke leefomgeving. Daarnaast gaat Dar nieuwe samenwerkingen aan. Een voorbeeld hiervan is de deelname van Dar in de regionale Stuurgroep Circulaire Economie.



Teddy Vrijmoet
directeur Stichting Vierdaagsefeesten

“Ons partnerschap leidt tot onverwachte verbindingen”

Stichting Vierdaagsefeesten organiseert al sinds 1970 ieder jaar de Vierdaagsefeesten. Een zeven dagen durend vrij toegankelijk publieksevenement in de hele binnenstad van Nijmegen, met 38 podiumlocaties. In 2016 trokken de Vierdaagsefeesten 1.505.000 bezoekers. Dat is exclusief 40.000 wandelaars en circa 800.000 kijkers in de doortochtgemeenten. Sinds 2009 is Teddy Vrijmoet directeur van de Vierdaagsefeesten. De samenwerking met Dar heeft zij de laatste jaren wezenlijk zien veranderen.

“Voorheen was de samenwerking gericht op het ophalen van afval en schoonhouden van de stad. Wij organiseerden het evenement, Dar haalde het afval op. De laatste jaren is onze samenwerking veel meer een gezamenlijke zoektocht geworden naar hoe we waarde toevoegen aan onze omgeving. Wij zijn ervan overtuigd dat dit mogelijk is, door van afval weer grondstof te maken. Vanuit deze overtuiging zijn we met Dar een strategisch partnerschap aangegaan met een gedeelde ambitie: het realiseren van een volledig afvalvrij evenement.

Voortrekker

Dar heeft een voortrekkersrol in het vinden, bij elkaar brengen en uitvragen van partners om onze gezamenlijke ambitie mogelijk te maken. Het mogelijk maken van een afvalvrij evenement vraagt om durf en innovatie. Dar staat daar echt open voor; het innovatief vermogen zit merkbaar in de haarvaten van het bedrijf.

Belangrijke stappen

Samen met Dar hebben we zo’n drie jaar geleden de eerste belangrijke stappen gezet op weg naar het circulair maken van de Vierdaagsefeesten. We zijn toen verbindingen aangegaan met onder meer Depa Disposables, Nederland Schoon en gedragswetenschappers van Shift. Horecaondernemers in de binnenstad hebben een intentieverklaring ondertekend dat zij allemaal dezelfde recyclebare plastic bekertjes gaan gebruiken.

Van koffiedrab tot bitterbal

In 2017 hebben we de recyclebare stromen verder uitgebreid met de inzameling en verwerking van metaal, drankkarton, papier en gft-afval. Daarmee sluiten we mooi aan op de gescheiden afvalinzameling van de bewoners van Nijmegen en omgeving. Dar zorgt tijdens de feesten voor een goed georganiseerde voor- en nascheiding. Gedragswetenschappers denken mee over hoe we het afval scheiden stimuleren en belonen. Wij zorgen voor zeven dagen feest in een schone en veilige omgeving. Voor bezoekers van de Vierdaagsefeesten is deze gezamenlijke inzet zichtbaar met de diverse afvaleilanden in de stad. En natuurlijk met het afvalvrije, ofwel grondstofrijke, Party into the Future plein op Kelfkensbos. De komende jaren breiden we dit soort pleinen steeds verder uit, waarbij we ernaar streven in 2020 een volledig afvalvrij evenement te organiseren. Om zover te komen, gaan we uiteenlopende samenwerkingen aan zoals met One for the Road. Deze cateraar helpt mee met de inzameling van koffiedrab. De Versfabriek kweekt daar vervolgens oesterzwammen op en verwerkt deze tot bitterballen voor de cateraar. We merken dat dit soort onverwachte verbindingen de betrokken partners weer enthousiasmeert tot hergebruik van grondstoffen. Dat is precies wat we willen bereiken.

Platform voor vernieuwing

Ik vind het belangrijk dat we met de Vierdaagsefeesten een platform bieden voor ontwikkeling en vernieuwing. Wij faciliteren, zodat anderen kunnen schitteren. Dat doen we niet alleen tijdens de periode van de Vierdaagsefeesten, maar het hele jaar door. Daartoe werken we in allerlei stuurgroepen samen met gemeente, horeca, bewoners, bedrijven en andere organisaties. De Stichting Vierdaagsefeesten wil met haar evenement bijdragen aan een mooie en schone wereld. Het partnerschap met Dar is hierin essentieel omdat we daarmee onze visie op een gezonde omgeving kunnen verwezenlijken.”



Gerard van Gorkum

algemeen directeur ARN

“We willen samen een boost geven aan de circulaire economie”

Dar en ARN zijn op vele manieren met elkaar verbonden. Ze maken samen deel uit van de Stuurgroep Circulaire Economie, waarin zowel ARN, Dar, samenwerkingsverband MARN als gemeente Nijmegen deelnemen. Ook zijn ze verbonden via een intentieverklaring. Hierin spreken ARN, Dar en MARN uit dat zij structureel gaan samenwerken. Deze verbindingen komen voort uit dat wat ARN en Dar concreet bij elkaar brengt: het huishoudelijk afval. Dar zamelt het afval in van zes gemeenten in het Rijk van Nijmegen, ARN verzorgt de opslag, doorvoer en verwerking van een aantal van deze ingezamelde grondstofstromen.

“Wat ARN en Dar bindt, is inmiddels veel meer dan alleen logistiek. We hebben een gemeenschappelijke ambitie: een boost geven aan de circulaire economie. Deze ambitie kunnen we alleen realiseren door de samenwerking te zoeken en een agenda op te stellen die innovatieve en duurzame oplossingen mogelijk maakt. Wij zien echt meerwaarde in deze samenwerking. Want...alleen ga je sneller, maar samen kom je verder. Verder met de transitie naar een afvalenergie- en grondstoffenbedrijf bijvoorbeeld. Daar zitten we, als ARN, middenin.

Warmtenet

We gaan steeds meer energie halen uit afval. Uit de verbranding van het restafval komt warmte vrij. Daarmee maken we stoom en wordt vervolgens elektriciteit opgewekt. Eerder had deze stoomproductie slechts een beperkt rendement (35% werd gebruikt, 65% bleef onbenut).

Sinds een paar jaar gaat de restwarmte naar de rioolzuiveringsinstallatie van het Waterschap Rivierenland én sinds kort ook naar Warmtenet. Hiermee kunnen bewoners van bijna 4.500 woningen in de wijken Waalsprong/Waalfront douchen en hun huis verwarmen. Dat moeten uiteindelijk 15.000 woningen worden. Met de vergisting van het bij ons aangeleverde gft-afval maken we (bio)gas als brandstof voor het openbaar vervoer en de voertuigen van Dar.

Na de vergisting van het gft-afval composteren we het. Zo komt het gft-afval als compost weer terug bij inwoners.

Kansrijke grondstofstromen

Ook uit de tot nu toe niet recyclebare afvalstoffen, zoals luiers, willen we grondstoffen gaan halen. De installaties die daarvoor nodig zijn hebben we zelf ontwikkeld. De ingezamelde luiers leveren nieuwe producten en groene energie op. Voor het inzamelen van gebruikte luiers zal een slimme inzamelstructuur moeten worden opgezet en daar hebben we Dar hard bij nodig. Dit luiერrecyclingproject wordt beschreven in de notitie Rijk van Nijmegen Circulair. In dit document hebben de MARN-gemeenten hun visie en ambities voor de komende jaren vastgelegd. Voor de bouw, zorg, maakindustrie en de afvalsector is in kaart gebracht wat de meest kansrijke grondstofstromen zijn om opnieuw te gebruiken en hoe we dat het beste kunnen organiseren.

Schoolkinderen

Naast dergelijke innovaties, bespreken we ook met Dar hoe we de inzameling en verwerking van de huidige afvalstromen zo goed mogelijk organiseren in de regio. Niet alleen is het belangrijk om het bewoners makkelijk te maken om hun afval aan te bieden, bijvoorbeeld met ruime openingstijden van de milieustraten. Ook gaat het erom dat zij zo schoon mogelijke afvalstromen aanleveren zodat deze bruikbare grondstoffen opleveren. In het regionale overleg vraagt ARN aandacht voor het feit dat er veel stoorstoffen zoals glas en kunststof in het gft-afval zitten. Te vervuild gft-afval maakt het helaas ongeschikt om het weer als compost te gebruiken. Bewustwording bij bewoners van het feit dat afval grondstof is, mits het goed wordt gescheiden en aangeboden, is dus heel belangrijk. Bij het mogelijk maken van hergebruik van grondstoffen en producten hebben we de bewoners hard nodig. Daarom investeren we ook veel in communicatie en educatie. We ontvangen hier bij ARN zo'n 5.000 schoolkinderen per jaar.

Hen proberen we bij te brengen dat, als we naar minder restafval willen en meer hergebruik van grondstoffen, we daar met z'n allen voor verantwoordelijk zijn. Bij jou en mij thuis wordt immers het huishoudelijke afval geproduceerd.

Out of the box

De jeugd heeft de toekomst. Daar zijn wij bij ARN én Dar van overtuigd. Daarom werken we ook samen met Startup Mix. Dit is een collectief van jonge ondernemers en studenten dat zich inzet voor de transitie naar een circulaire economie. Startup Mix heeft onlangs een challenge georganiseerd, waarbij Master studenten van verschillende studies en universiteiten in Nederland gezamenlijk innovatieve recycle oplossingen bedenken voor problemen die wij vanuit de sector aandragen. Samen met hen zijn we nu bijvoorbeeld aan het uitvogelen hoe we limoneen kunnen terugwinnen uit sinaasappelschillen. Limoneen is grondstof voor onder meer parfum, biologische geurbestrijders en schoonmaakmiddelen. De studenten moeten daarbij oplossingen aandragen voor de hele keten: van de aanvoer van uitgeperste sinaasappels van supermarkten en horeca, via de techniek (de verhitte schillen) naar de afzetmarkt voor de limoneen. Een dergelijke samenwerking, met mensen die echt out of the box kunnen denken, vind ik bijzonder inspirerend. Daar gaan we zeker mee door.

Net als Dar, gaan wij niet 'voor de bloemen'. We willen relevant zijn voor onze gemeenschappelijke aandeelhouders, die naar een circulaire economie met duurzame energie willen. Aan deze ambitie kunnen wij, samen met Dar en andere partijen in de regio, een substantiële bijdrage leveren."





Piet de Klein
wethouder gemeente Beuningen

“Mijn ideaalplaatje: in de regio grondstoffen inzamelen en hergebruiken”

Beuningen is, samen met Druten, de eerste gemeente in de regio Rijk van Nijmegen die de inzameling van het restafval volledig heeft omgekeerd. Afvalsoorten die we als grondstof opnieuw kunnen gebruiken, haalt Dar voor de gemeente huis aan huis op. Dit zijn plastic+, gft-afval en oud papier en karton. Het restafval, dat alleen door verbranding nog energie oplevert, wordt niet meer aan huis opgehaald, maar brengen inwoners zelf weg naar een ondergrondse restafvalcontainer in hun buurt. In de gemeente Druten wordt, sinds oktober 2016, omgekeerd ingezameld. Dar startte al in 2012 een succesvolle proef in de dorpen Afferden en Deest.

“We moesten het eerst wel even uitleggen aan onze inwoners, dat omgekeerd inzamelen. Als verantwoordelijk wethouder zet ik me al een aantal jaren in om Beuningen duurzamer te maken. Naast onze investeringen in duurzame energie en duurzaam inkopen, konden we met de afvalinzameling, of liever gezegd grondstoffeninzameling, nog een slag maken. Met het omgekeerd inzamelen van restafval kunnen we flink bijdragen aan ons streven om in 2040 een energie neutrale gemeente te zijn. ARN, de afvalenergiecentrale die in onze gemeente staat, levert hierin ook een grote bijdrage. Van de 36% van de energie die we duurzaam opwekken in de gemeente, neemt ARN 30% voor haar rekening. Ook de naastgelegen waterzuiveringsinstallatie werkt energieneutraal.

Contact met bewoners

Als je zoiets nieuws als omgekeerd inzamelen introduceert, is het van belang dat je hierover goed communiceert met inwoners.

Daarom zochten we met zoveel mogelijk inwoners contact om uit te leggen waarom we voor dit systeem hebben gekozen.

Dat hebben we gedaan via inloopavonden, sociale media, folders, brieven en website. We hebben gemerkt dat door snel te reageren op vragen van bewoners, we veel onduidelijkheden en bezwaren konden wegnemen. De afvalcoaches zijn hierin ook heel belangrijk geweest. Het aantal negatieve reacties is ons meegevallen. De meest fervente tegenstanders heb ik steeds voorgehouden dat ze misschien nog maar eens per twee á drie maanden een grote restafvalzak weg hoeven brengen. Voorwaarde is dat ze hun afval goed scheiden. Als ik deze mensen nu spreek, geven ze me alsnog gelijk. Men zegt zelfs dat we er al veel eerder mee hadden moeten starten! Voordeel van dit systeem is ook dat je als bewoner meer regie hebt. Vind je bijvoorbeeld dat je afvalzak stinkt? Dan pak je de zak op en breng je hem weg naar de ondergrondse container.

Positieve resultaten

De resultaten die we tot nu toe hebben behaald met de nieuwe manier van inzamelen zijn positief. De doelstelling was om het restafval terug te brengen van 58 kilo in 2015 naar 45 kilo per inwoner per jaar. Na drie maanden zaten we al op 43 kilo. Als deze trend doorzet, komen we misschien zelfs beneden de 40 kilo uit. Dat is een mooi resultaat.

Van elkaar leren

Met de gemeente Druten zijn we in de voorbereiding veel opgetrokken, samen met Dar. Als gemeenten willen we graag van elkaar leren. Of het nu gaat om het inkopen van materialen, investeren van ambtelijke uren of de inhuur van Dar. Daar waar we voordeel kunnen halen uit samenwerking laten we dat niet na. Deze samenwerking verloopt goed en altijd op basis van wederzijds vertrouwen en respect. Iedere gemeente heeft zijn eigen identiteit, ook in de communicatie met bewoners. Dat geldt ook voor Dar. Soms is het even zoeken naar een aanpak die voor iedereen past, maar daar komen we tot nu toe altijd uit.

Gezamenlijke verantwoordelijkheid

Het zou heel mooi zijn als we in de hele regio omgekeerd gaan inzamelen. Dat maakt het voor Dar ook makkelijker om haar ambities op het gebied van de circulaire leefomgeving te realiseren. Onze rol als gemeente is ervoor te zorgen dat onze grondstoffen door Dar op de juiste manier ingezameld kunnen worden. Dar is daarbij verantwoordelijk voor het juiste materiaal zodat het voor onze inwoners en bedrijven makkelijk is om de grondstoffen op de juiste manier aan te bieden. Bij hen ligt overigens óók de verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een schone leefomgeving.

Bewustwording van jongs af aan

Mijn ideaalplaatje is dat alle grondstoffen die we hier in de regio inzamelen ook weer als producten terugkomen in de regio. Met daarop een stempel van het Rijk van Nijmegen. Bij voorkeur in combinatie met ARN als dé lokale energieleverancier. Dat zou helemaal perfect zijn.

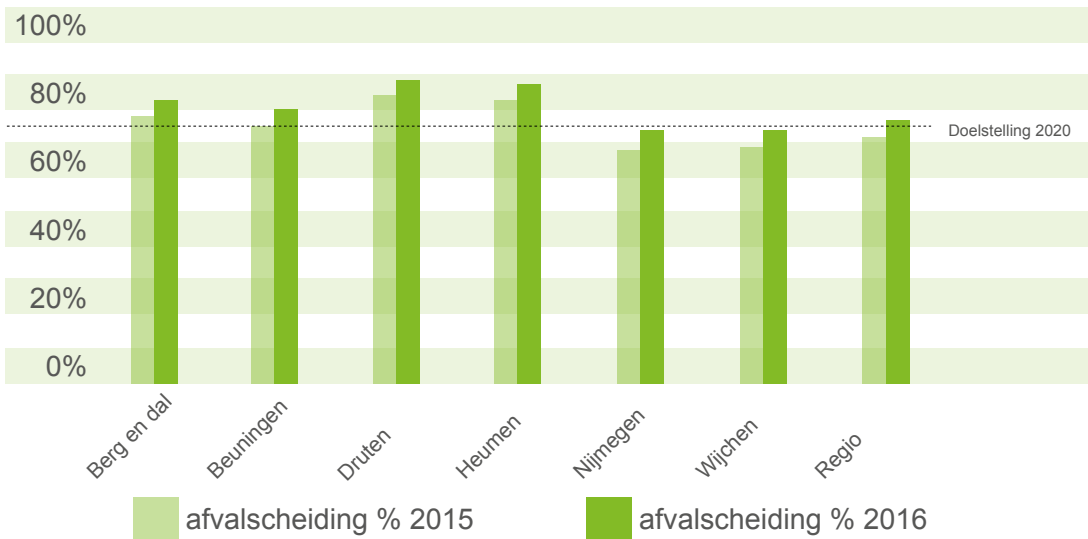
Als bewoners weten wat er met hun ingezamelde grondstoffen is gebeurd, helpt dat enorm in de bewustwording dat zij onderdeel zijn van de grondstoffenketen. Met deze bewustwording moeten we van jongs af aan beginnen. In onze duurzaamheidsplannen hebben we daarom ook een educatief deel opgenomen voor basisscholen en voortgezet onderwijs. Ik vind dat we dit als regio gezamenlijk moeten aanpakken. Daarin kunnen we nog wel verbeteren, ook in de gescheiden inzameling op scholen. Dat is een mooi streven voor de komende jaren.”



Kerncijfers 2016

Gemeente	restafval kg/inwoner		VANG-doelstelling 2020
	2015	2016	
Berg en Dal	90	89	100
Beuningen	97	94	100
Druten	52	50	100
Heumen	58	58	100
Nijmegen	109	100	100
Wijchen	135	130	100
Regio	103	97	100

Gemeente	afvalscheiding %		VANG-doelstelling 2020
	2015	2016	
Berg en Dal	78%	82%	75%
Beuningen	75%	80%	75%
Druten	84%	88%	75%
Heumen	83%	87%	75%
Nijmegen	67%	74%	75%
Wijchen	69%	74%	75%
Regio	71%	77%	75%



Dar N.V. Geconsolideerd

(bedragen x € 1.000)

	2016	2015
Vaste activa	18.002	19.215
Vlottende activa	7.936	7.884
Totaal	25.938	27.099
Groepsvermogen	14.042	15.569
Voorzieningen	928	1.339
Solvabiliteit (groepsvermogen gedeeld door balanstotaal)	54,1%	57,5%
Rentabiliteit gemiddeld groepsvermogen (excl. effect van overige opbrengsten op groepsveermogen)	4,3%	6,1%
Netto kasstroom	-1.252	3.517
Netto omzet	39.120	37.173
Overige opbrengsten	0	1.854
Opbrengsten	39.120	39.027
Kosten van afvalverwerking	-6.879	-5.812
Exploitatiekosten	-31.094	-30.539
Resultaat	1.147	2.676
Netto toegevoegde waarde (netto omzet minus kosten van afvalverwerking)	32.241	31.361
OK-ratio (netto toegevoegde waarde gedeeld door de kosten)	1,04	1,03
Operationele marge (resultaat excl. overige opbrengsten gedeeld door de netto omzet)	2,9%	2,2%
Aanschafwaarde (im)materiële vaste activa	42.632	43.921
Boekwaarde (im)materiële vaste activa	18.002	19.215
Investeringen (im)materiële vaste activa	1.360	2.124
Afschrijvingen (im)materiële vaste activa	2.506	2.531

Colofon

Dar N.V.

Postadres
Postbus 316
6500 AH Nijmegen

Bezoekadres
Kanaalstraat 401
6541XK Nijmegen
Tel.: 024 371 60 00
www.dar.nl

Tekst
Geen Gebakken Lucht
www.geengebakkenlucht.com

Fotografie
Dar & Helen Arenz Photography

Vormgeving
© Studio evi
www.studio-evi.nl

Dar®

...en 't is weer fris!

www.dar.nl