

Veelgestelde vragen

Hieronder vindt u antwoorden op de meest gestelde vragen in de volgende categorieën:

- 1- Laatst gestelde vragen
- 2- Inzameling van het restafval
- 3- Inzameling van gft en etensresten
- 4- Extra vragen
- 5- Afvalpas beleid

1. Laatst gestelde vragen over de afvalpas

Ik heb geen pas ontvangen. Wat nu?

In 2017 hebben alle huishoudens in Beverwijk en Wijk aan Zee een nieuwe afvalpas ontvangen van HVC. Met deze afvalpas [die u ook voor het afvalbrengstation gebruikt] kunt u de aan u toegewezen ondergrondse containers openen. Als u deze pas niet meer heeft, neem dan contact op met de klantenservice van HVC via 0800-0700.

Mijn pas doet het niet, wat moet ik doen?

Neemt u contact op met de klantenservice van HVC via 0800-0700. Samen met u wordt nagekeken welke container(s) u kunt openen. Is dat niet de container die het meest dichtbij bij uw woning is, dan kan dat aangepast worden.

Ik heb een nieuwe pas aangevraagd bij HVC. Hoe lang duurt het voordat ik de pas ontvang.

Weet u zeker dat u geen pas heeft? U opent de ondergrondse container namelijk met dezelfde witte pas die u ook gebruikt voor het afvalbrengstation. Kijkt u daarom eerst goed of u de pas echt niet meer heeft. Als u wel een pas heeft maar die werkt niet, dan is het probleem snel opgelost als u met HVC belt via 0800-0700. HVC kan de pas toewijzen aan de container(s). De volgende dag werkt de pas.

Heeft u al een nieuwe pas aangevraagd? Uw melding wordt in het systeem van HVC verwerkt. HVC heeft een extern bedrijf dat de pasverzending doet. Er zijn meer pas aanvragen dan verwacht. Daarom hebben we het aantal verzendrondes verhoogd. Er zijn nu drie verzendrondes per week. De wachttijd is daardoor maar enkele dagen. Maakt u de melding net voor het weekend, dan is de wachttijd wat langer. In het weekend vinden geen werkzaamheden plaats.

In de brief staat dat ik vooraf wordt geïnformeerd over het afsluiten van de ondergrondse container, dit is niet gebeurd. Waarom niet?

Een week voordat de ondergrondse containers op slot gingen, hebben medewerkers van HVC een plakkaat op de container geplakt. Helaas is bij sommige containers door buurtbewoners het plakkaat er van af gehaald. Medewerkers van HVC kwamen hier achter op het moment dat zij de ondergrondse containers op slot deden.



Ik ga op slot!

Vanaf volgende week gaat deze container alléén open met een afvalpas.

**Heeft u geen afvalpas?
Vraag dan een nieuwe aan via
beverwijk.nl/afvalpas**

Ik heb een grijze bak, maar die zit snel vol. Normaal gooi ik mijn restafval dan in de ondergrondse container. Dit kan nu niet meer. Mag ik ook toegang tot de ondergrondse container?

Nee, dat mag niet. Ondergrondse containers zijn voor woningen zonder eigen rolcontainers. Denkt u dat u toch maatwerk nodig heeft, omdat u meer afval heeft dan normaal en dat niet kunt verminderen? U kunt dan contact opnemen met HVC om een afspraak te maken met een afvalcoach. De afvalcoach van HVC komt bij u langs om de situatie te bespreken en te beoordelen. De afvalcoach adviseert de gemeente en de gemeente zal een besluit nemen over uw aanvraag.

Krijgen we niet veel meer last van afvaldumpingen nu de ondergrondse containers op slot zijn?

Een ondergrondse container voor restafval is specifiek voor een bepaalde groep bewoners in die buurt. Het is niet de bedoeling dat anderen uit de gemeente of daarbuiten gebruik maken van de ondergrondse containers. Vandaar dat gekozen is voor een toegangssysteem, zo kunnen we beter garanderen dat de container altijd voor u beschikbaar is.

Wanneer de containers afgesloten worden, zal het bijplaatsen van afval voor een korte periode toenemen. Dit komt doordat bewoners en bedrijven met hun afvalzak voor een dichte container komen te staan die voorheen nog gewoon vrij toegankelijk was.

Los van het afsluiten van de ondergrondse containers, leggen wij met het project Beverwijk afvaldumpvrij de focus op het aanpakken van de problematiek rondom bijplaatsingen.

Ik ben een bedrijf en heb geen ruimte voor een container. Hoe moet ik mijn bedrijfsafval kwijt?

Bedrijven en instellingen moeten zelf zorgdragen voor de inzameling van hun bedrijfsafval. U kunt hiervoor een particulier inzamelbedrijf inschakelen.

Mijn pas werkt niet bij de dichtstbijzijnde ondergrondse container, maar bij een andere die verder ligt. Kan dit worden aangepast?

Neemt u contact op met de klantenservice van HVC via 0800-0700. Samen met u wordt nagekeken welke container(s) u kunt openen. Is dat niet de container die het meest dichtbij bij uw woning is, dan kan dat aangepast worden.

Ik gebruik mijn rolcontainers al heel lang niet meer. Opeens moet ik de rolcontainers weer gebruiken, omdat mijn pas niet werkt op de ondergrondse containers. Kan hier iets aan gedaan worden?

Ondergrondse containers zijn voor woningen zonder eigen rolcontainers. Denkt u dat u toch maatwerk nodig heeft omdat u meer afval heeft dan normaal en dat niet kunt verminderen? U kunt dan contact opnemen met HVC om een afspraak te maken met een afvalcoach. De afvalcoach van HVC komt bij u langs om de situatie te bespreken en te beoordelen. De afvalcoach adviseert de gemeente en de gemeente zal een besluit nemen over uw aanvraag.

2. Inzameling van het restafval

Waarom zijn de ondergrondse containers binnenkort alleen nog te openen met de afvalpas?

Op dit moment is de ondergrondse container toegankelijk voor iedereen. Dus ook voor bewoners van de laagbouw die een eigen rolcontainer hebben en bedrijven die hun bedrijfsafval storten. Bedrijven

behoren voor hun afval een apart contract af te sluiten en daar ook voor te betalen. Bewoners van laagbouwoningen met eigen rolcontainers kunnen daar hun restafval in doen. Door de ondergrondse containers af te sluiten, wordt dit illegale gebruik tegen gegaan. Zo is er meer capaciteit voor het afval van de mensen die gebruik moeten maken van de ondergrondse containers.

Wat verandert er voor de inzameling van restafval?

Niets. Het restafval kunt u nog steeds dagelijks (24 uur per dag) kwijt in de ondergrondse container in de wijk. Houd rekening met mogelijke overlast voor uw burens als u de ondergrondse containers in de nachtelijke uren gebruikt. Hanteer de trommel bij openen en sluiten alstublieft met beleid.

Hoe vaak worden de ondergrondse verzamelcontainers voor restafval geleegd?

De ondergrondse containers worden zo vaak als nodig geleegd, zodat u altijd uw restafval kwijt kunt.

Kan ik mijn restafval in alle ondergrondse containers voor restafval kwijt?

U krijgt toegang tot twee ondergrondse containers (verschillende locaties) die het dichtste bij uw woning zijn. Deze ondergrondse containers kunt u met uw afvalpas openen. Zo heeft u altijd de mogelijkheid om uw afval kwijt te kunnen, ook als één van de ondergrondse containers tijdelijk buiten gebruik is.

Wat doe ik bij een volle of defecte ondergrondse container?

Als u een volle of defecte ondergrondse container aantreft, bel dan naar HVC (via 0800-0700) zodat één van de chauffeurs hem zo spoedig mogelijk kan legen of dat deze kan worden gerepareerd door een HVC-monteur. Gooi uw restafvalzak in de andere ondergrondse container waar uw pas op werkt of neem de zak weer mee naar huis. Zo blijft het netjes op straat.

Ik wil gebruik maken van een ondergrondse container die niet in de brief staat, mag dat?

Dit is (nog) niet toegestaan. Als de ondergrondse containers drie maanden zijn afgesloten wordt bekeken of er nog ruimte is om extra adressen toe te voegen op de door u gewenste ondergrondse container. Neem op een later moment contact hierover op met HVC.

Ik woon in de laagbouw en doe altijd mijn afval in de ondergrondse container, mag ik ook een pas?

Nee, dat mag niet. Laagbouwoningen hebben eigen rolcontainers voor restafval. Ondergrondse containers zijn voor woningen zonder eigen rolcontainers. Wel zijn er in Beverwijk complete wijken waar laagbouwoningen voor restafval en gft gebruik maken van een ondergrondse container. Deze woningen krijgen wel toegang.

We hebben meer afval dan in de rolcontainer past door een medische indicatie of groot gezin.

Kunnen we een pas krijgen om de ondergrondse container te gebruiken? Neemt u alstublieft contact met HVC op om een afspraak te maken. Er komt een afvalcoach van HVC bij u langs om de situatie te bespreken en te beoordelen. De afvalcoach adviseert de gemeente en de gemeente zal een besluit nemen over uw aanvraag.

Ik woon in Heemskerk en maak altijd gebruik van de ondergrondse container die net over de grens in Beverwijk staat. Mag ik toegang tot deze container?

Dit kan helaas niet, u kunt zich melden bij uw gemeente. Dan krijgt u te horen in welke containers u uw afval mag doen.

Worden mijn gegevens door gebruik van de afvalpas geregistreerd?

De afvalpas registreert geen gegevens van u. Met uw pas opent u alleen de container. Op de website www.hvcgroep.nl vindt u de privacyverklaring, meer informatie over het gebruik van de geregistreerde gegevens van de chip in de afvalpas en hoe HVC daar vertrouwelijk mee omgaat.

Moeten we gaan betalen per opening van de container?

De gemeente Beverwijk past geen apart betaalsysteem toe op dit moment. Het gebruik van de containers, met of zonder pas, valt onder de afvalstoffenheffing die u nu betaalt.

Mijn moeder, oma, buurman is slecht ter been. Ik, iemand anders of de thuiszorg gooit het afval voor hem/haar weg. Mag ik een pasje daarvoor?

We verstrekken per huishouden één pasje. Als u het afval weggooit voor een ander dan kunt u het pasje gebruiken dat bij die woning hoort.

Kunnen we een extra pas krijgen voor de beheerder van de flat?

Neemt u alstublieft contact met ons op om een afspraak te maken. Een afvalcoach komt bij u langs om de situatie te bespreken en te beoordelen.

3. Inzameling van gft en etensresten

Wat voor afval is gft en etensresten?

Gft staat voor groente-, fruit- en tuinafval. Ook etensresten, ongekookt en gekookt mogen bij het gft.

Waarom gaan de gft-containers op slot?

Dit is om vervuiling van het gft met ander afval tegen te gaan. In de gft-container mag u alleen uw gft en etensresten doen, dus geen restafval. Wanneer er restafval in de gft container terecht komt, wordt de gehele inhoud verbrand. Dat is jammer, want gft en etensresten zijn waardevolle grondstoffen waar biogas en compost van wordt gemaakt. En het is zonde van de moeite die anderen gedaan hebben om er wel goed gft in te doen, Daarbij is vervuilen van het gft ook nog eens duurder, Gft laten composteren is goedkoper dan het als restafval te laten verbranden.

4. Extra vragen

Wat is het belang van afval scheiden?

In gemeente Beverwijk hebben we 300 kg restafval per persoon, per jaar. Afsproken is dat gemeenten de hoeveelheid restafval terugbrengen naar 100 kg in 2020. In het restafval van Beverwijk zit per jaar gemiddeld nog 33 kilogram plastic, blik en drinkpakken per persoon. Duidelijk is dus dat we beter moeten scheiden. Minder restafval lukt alleen u het afval makkelijk kunt scheiden. Het is daarom belangrijk dat u thuis uw plastic verpakkingen, blik, lege drinkpakken, gft en etensresten, papier en glas apart houdt. Dit is beter voor het milieu. Daarnaast wordt de verwerking van afval steeds duurder en het helpt ons dus ook om de kosten beheersbaar te houden.

Gaan we minder afvalstoffenheffing betalen als we meer afval gaan scheiden?

De kosten die worden gemaakt voor de afvalinzameling vormen slechts een onderdeel van de afvalstoffenheffing. Het is wel zo dat goed afval scheiden een gunstig effect heeft op de afvalstoffenheffing en dat deze minder hard hoeft te stijgen. Voor de meeste grondstoffen krijgt de gemeente geld. Hiermee kunnen de inzamelmiddelen en de logistieke kosten betaald worden. Voor een aantal afvalstromen moet de gemeente betalen, zoals voor restafval. Dit is duurder geworden, omdat de landelijke overheid een extra belasting heft per 1.000 kilogram restafval dat verbrand wordt. Beter scheiden zorgt voor minder restafval en dus voor *minder extra* betalen.

Ik heb een vraag of klacht, bij wie kan ik die kwijt?

U kunt contact opnemen met de klantenservice van HVC. U kunt een e-mail of chat sturen. De mogelijkheden vindt u op www.hvcgroep.nl. De klantenservice is op werkdagen telefonisch bereikbaar op 0800-0700.

5. Afvalpas beleid

Verstrekken afvalpas

In 2017 heeft u de witte afvalpas met HVC-logo ontvangen inclusief rood keycord. Heeft u de pas niet meer, dan kunt u een nieuwe aanvragen. De oude pas die dan nog op uw adres geregistreerd staat blokkeren we. U kunt gratis een nieuwe pas aanvragen tot twee weken na het afsluiten van de ondergrondse containers. Gratis aanvragen kan via www.beverwijk.nl/afvalpas. Na die periode betaalt u €7,50 voor een nieuwe afvalpas.

Verlies/zichtbaar beschadigd

Wanneer u de pas kwijt bent geraakt, of dat de pas zichtbaar beschadigd is door bijvoorbeeld een gaatje in de pas, kunt u tegen betaling een nieuwe pas aanvragen. Dat kan op twee manieren:

1. Ga naar www.hvcgroep.nl, scroll naar beneden en ga dan naar afvalpas aanvragen (link website: <https://inzamelkalender.hvcgroep.nl/custom/pasaanvraag>). U kunt dan met iDEAL uw nieuwe pas betalen. De kosten hiervan zijn € 7,50. De verwerking hiervan gaat sneller dan per post.
2. Maak € 7,50 over op rekeningnummer NL24 INGB 0676 0177 11 tnv HVC Afvalinzameling. In het opmerkingenveld graag uw NAW-gegevens en telefoonnummer vermelden.

Pas onzichtbaar beschadigd

De aanvraag van een nieuwe pas kan op drie manieren:

1. Ga naar www.hvcgroep.nl, scroll naar beneden en ga dan naar afvalpas aanvragen (link website: <https://inzamelkalender.hvcgroep.nl/custom/pasaanvraag>). Via de online passenmodule kan een foto van de pas worden geupload.

2. Stuur een foto van de pas op naar klantenservice@hvcgroep.nl. Vermeld in de mail uw naam, adresgegevens en telefoonnummer.

3. Stuur de pas zonder postzegel op naar:

HVC Klantenservice
Antwoordnummer 67105
1670 VA Medemblik

Vermeld in een briefje ook uw naam, adresgegevens en telefoonnummer

Na verhuizing

Wanneer u net verhuisd bent en de pas is niet aanwezig in uw woning kunt op twee manieren een gratis pas aanvragen.

1. Ga naar www.hvcgroep.nl, scroll naar beneden en ga dan naar afvalpas aanvragen (link website: <https://inzamelkalender.hvcgroep.nl/custom/pasaanvraag>). U kunt hier direct een van de onderstaande documenten uploaden via de online passenmodule.

- Bewijs van de verhuizing (vanuit de gemeente, gratis pas binnen 3 maanden na inschrijving)
- Kopie of printscreen van mijnoverheid.nl

- Huur- of koopovereenkomst (gratis pas binnen 3 maanden na sleuteloverdracht)
- Kopie of printscreen van het kadaster

2. U kunt een van bovenstaande documenten ook mailen naar klantenservice@hvcgroep.nl of opsturen naar:

HVC Klantenservice
Antwoordnummer 67105
1670 VA Medemblik

Een postzegel is niet nodig

Na ontvangst wordt er een gratis pas opgestuurd.