

# VAKblad

RELATIEMAGAZINE VAN CYCLUS

## Voorlichtingscampagne

# Plastic afval scheiden, gewoon doen

Dat is het motto van de regionale voorlichtingscampagne. Samen met zeven gemeenten heeft Cyclus één gezamenlijk doel: zorgen dat inwoners plastic scheiden de normaalste zaak van de wereld vinden. Plastic afval scheiden vraagt van inwoners nieuw gedrag. Cyclus ontwikkelt kant en klare communicatiemiddelen die gemeenten inzetten voor de gedragsverandering.

**D**e voorlichtingscampagne stimuleert het nieuwe gedrag en zorgt ervoor dat het scheiden van plastic afval een automatisme wordt. Net zoals dit bij papier, glas en GFT het geval is. Door het belang van plastic scheiden te herhalen, het inwoners makkelijk te maken en hen te belonen voor hun bijdrage, blijft het thema onder de aandacht.

### Krachten bundelen

Uit het Afvalfonds ontvangen gemeenten jaarlijks 11 cent per inwoner voor communicatie over de inzameling van



Tijdens promotieacties op markten wordt aandacht gevraagd voor het scheiden van plastic afval.

plastic verpakkingsafval. De gemeenten Bergambacht, Bodegraven-Reeuwijk, Boskoop, Gouda, Kaag en Braassem, Nederlek en Waddinxveen hebben besloten het communicatiebudget uit het Afvalfonds over te dragen aan Cyclus. Communicatieadviseur Margaret Vos ont-

wikkelde in overleg met de zeven gemeenten een regionale voorlichtingscampagne en levert kant en klare communicatiemiddelen aan. "Hiermee nemen wij gemeenten werk uit handen. Bovendien vergroten we het effect door regionaal dezelfde boodschap uit te dragen." >>



### IN DIT NUMMER:

UITDEELACTIE COMPOST	2
BENOEMING RAAD VAN COMMISSARISSEN	2
KUNSTWERKEN	3
AFVALSORTEERANALYSE	4
HOOG DOCH KLEIN BEZOEK IN WADDINXVEEN	5
INZAMELING NIEUWKOOP	6
KIEZEN VOOR ONDERGRONDSE CONTAINERS	7
NIEUWE ACCOUNTMANAGER STELT ZICH VOOR	8

## » Opgeleverd

De voorlichtingscampagne is net gestart en gemeenten hebben al verschillende communicatieacties uitgevoerd om het scheiden van plastic afval te bevorderen.

- › Inwoners die zich aanmelden op [www.cyclusnv.nl/plastic](http://www.cyclusnv.nl/plastic) ontvangen een aantal dagen voor de inzameldag van plastic een aankondiging per mail, het zogenaamde e-mailalert.
- › Maandelijks geeft een thermometer aan hoe de inzamelresultaten zijn van elke gemeente.
- › Elk kwartaal verschijnt een gemeentepagina over plastic afval, met bijvoorbeeld artikelen over actuele zaken, een interview met de wethouder, een verslag van een voorlichtingsactie en een prijsvraag.
- › Medewerkers van Cyclus en de Plastic Hero vragen tijdens de promotieactie op markten in het voorjaar aandacht voor het scheiden van plastic afval. Zij stellen bezoekers de vraag 'waarom houdt u uw plastic afval wel of juist niet apart?'.

Vos tot slot: "Andere gemeenten kunnen nog aanhaken bij de regionale voorlichtingscampagne. Hoe groter het bereik, hoe beter! Heeft u interesse? Neem dan contact op met uw accountmanager van Cyclus via telefoonnummer 0182-547500."



## Aan de slag met compost

# Cyclus ondersteunt uitdeelactie gemeenten

Ook in 2011 ondersteunt Cyclus haar klantgemeenten bij de jaarlijkse uitdeelactie van compost. Gemeenten verstrekken inwoners daarbij compost als dank voor het gescheiden inzamelen van GFT-afval. Specialist Afvalbeheer Frans van der Have licht de uitdeelactie toe.



145 ton losse compost en zo'n 21.000 zakken compost uitgedeeld. "Die aantallen laten zien dat de interesse onder burgers voor het afnemen van compost groot is", aldus Van der Have.

## Kostenbesparing

Met de uitdeelactie willen de gemeenten de aandacht vestigen op het belang van gescheiden GFT-inzameling. Van der Have: "Al sinds 1989 zamelen we GFT-afval in de regio in. Aanvankelijk bevatte het restafval nog 20% GFT-afval. Dat percentage is de afgelopen jaren helaas aanzienlijk opgelopen, tot bijna 40% in 2010." Van der Have betreurt dat. Gescheiden GFT-inzameling heeft volgens hem namelijk veel voordelen. "Het compost dat van GFT-afval wordt gemaakt, is een heel nuttig product. Bovendien is het verbranden van restafval aanzienlijk duurder dan het composteren van GFT. Met de uitdeelactie hopen we dan ook een nieuwe impuls aan de GFT-inzameling te geven." <<

Van der Have: "Als dank voor het gescheiden inzamelen van groente-, fruit-, en tuinafval (GFT) verstrekken bijna al onze klantgemeenten jaarlijks compost aan hun inwoners. Cyclus faciliteert deze actie door het gezamenlijk inkopen van compost bij de composteerfabriek in Alphen aan den Rijn, het opzakken van de compost en het organiseren van de distributie. In de folder die we meeleveren staat nauwkeurig beschreven hoe burgers het compost kunnen gebruiken." In 2011 werden in totaal ongeveer



## Benoeming Raad van Commissarissen



Op donderdag 28 april jl. benoemde de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVA) van Cyclus de nieuwe Raad van Commissarissen (RvC) voor een periode van vier jaar. De nieuwe RvC bestaat uit William Bontes, Josette Keegstra, Gerrit Mastenbroek, Jan Prins en Jacqueline van Zwol. Na een kennismakingsbijeenkomst met algemeen directeur Leendert van Bloois en Hans van den Akker van de AVA kregen de RvC-leden een rondleiding op het Cyclus-terrein. <<





## “Mijn vak is interessant, juist hier in de regio”

Hij is specialist Civiele Techniek bij het Expertisecentrum van Cyclus, weet alles over het dagelijks beheer en onderhoud van kunstwerken en neemt ons mee in zijn vakgebied. Op werkbezoek bij Henk van Aagten.

**B**ij het Expertisecentrum werken werkvoorbereiders, tekenaars, projectmedewerkers en specialisten met de meest uiteenlopende disciplines. Ze adviseren opdrachtgevers over alle facetten van het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Van Aagten zit nu twintig jaar in het vak en is een wandelende encyclopedie wat kunstwerken betreft.

### Van inspecties en meldingen

In opdracht van de gemeente Gouda organiseert Van Aagten jaarlijks een visuele inspectie voor alle kunstwerken. “De inspecteur kijkt dan onder andere naar de staat, benodigde herstelwerkzaamheden met de bijbehorende kosten en restlevensduur”, zegt Van Aagten. De specialist gaat vervolgens met het inspectierapport aan de slag. Hij geeft per zaak aan of het grootschalig of dagelijks onderhoud betreft. Het grootschalig onderhoud wordt door de opdrachtgever

zelf opgepakt. Cyclus gaat aan de slag met het dagelijks onderhoud. Naast de inspecties komen er ook meldingen binnen van inwoners en collega’s. Dan gaat het bijvoorbeeld om kapotte leuningen. Ook die worden ingepland en uitgevoerd.

### Naar onderhoud en adviezen

Voor het onderhoudswerk maakt Van Aagten met zijn collega’s bestekken. Afhankelijk van het werk, voert Cyclus het werk zelf uit - voor noodreparaties aan bijvoorbeeld brugleuningen of dekdelen staan de collega’s van team

lopen de tandwielen onder dit dek bijvoorbeeld vast door vervuiling. Dat bracht me op het idee onder brugdekken de tandwielen af te schermen. Deze constructie betekent minder onderhoudskosten en een langere levensduur van de tandwielen.”

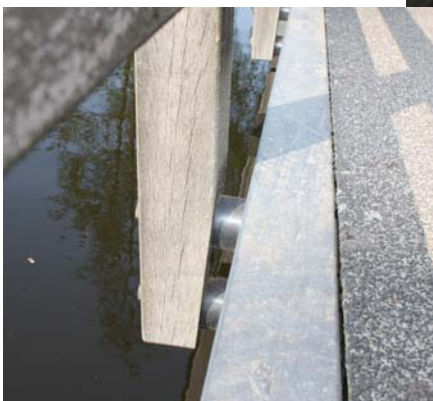
### Van alle markten thuis

Van Aagten is in zijn nopjes. “Mijn vak is interessant, juist hier in de regio. De omgeving kenmerkt zich door grote verschillen in grondslag, het vele veen en het hoge grondwaterpeil. Hierdoor is het civieltechnisch een moeilijk gebied en dat vraagt om creativiteit.” Van Aagten heeft een goed contact met de andere specialisten van het Expertisecentrum. “Alle vakdisciplines in huis hebben, betekent integrale

adviezen kunnen verstrekken aan opdrachtgevers. Zo zitten we regelmatig met elkaar gebogen over een voorlopig ontwerp. De één kijkt naar groen of riool, de ander let vooral op afvalgerelateerde objecten in de buitenruimte of dus de kunstwerken”, zegt Van Aagten. Hij sluit af met een pakkend voorbeeld van een integraal advies: “Als een beschoeiing aan het einde van zijn levensduur



*Specialist Civiele Techniek Henk van Aagten op een brug die onlangs vernieuwd is. Vanuit het dagelijks onderhoud wist Van Aagten dat de verbinding tussen de leuning en de ligger een zwakke plek was, daar kwamen twee houtdelen met elkaar in contact en dat betekent houtrot. Van Aagten adviseerde te werken met een stalen ligger en een verbindingsstuk van kunststof. En zo geschiedde.*



Service klaar - of besteedt het uit aan gespecialiseerde partners in bijvoorbeeld hydraulische systemen of betonreparaties.

De inspecties, de meldingen en het vele onderhoudswerk leveren Van Aagten een schat aan stuurinformatie op. Van Aagten geeft gevraagd en ongevraagd advies aan opdrachtgevers. “Bij een slecht brugdek

is, kunnen we die vervangen. We kunnen ook in overleg met de opdrachtgever onderzoeken of een natuurvriendelijke oever of een onderwateroever tot de mogelijkheden behoort. In zo’n geval is het handig om te sparren met mijn collega’s van Cultuurtechniek. Dit kan zomaar een efficiëntere oplossing opleveren, met een ecologische aanpak.” <<

## Afvalsorteeranalyse

# Duidelijke cijfers, trends en verbeterpunten

Uit de afvalsorteeranalyse van 2010 blijkt dat in het restafval in de regio nog 39% GFT-afval, 14% papier en karton en 16% kunststoffen zitten. Specialist Afvalbeheer Frans van der Have neemt ons mee in de analyse.

**C**yclus voert sinds 1998 afvalsorteeranalyses uit van het huishoudelijk restafval. De analyses laten heel nauwkeurig zien welke afvalsoorten er nog in het restafval zitten en hoe zich dat verhoudt tot het landelijk gemiddelde. Bovendien verschaft de analyse inzicht in de effecten die ander beleid en nieuwe voorzieningen hebben op het scheidingsgedrag. Van der Have: "We troffen in 2010 weinig tot geen glas en textiel aan in het restafval. Op de terreinen GFT, papier en karton en kunststoffen valt nog veel winst te behalen."

### GFT: verspilling van voedsel

De hoeveelheid GFT-afval in het restafval is fors toegenomen van 29% in 2007 tot 39% in 2010. "Dat is een zorgelijke ontwikkeling", stelt Van der Have. In de GFT-containers zit vooral tuinafval, de T-fractie. Van het GFT-afval dat in het restafval wordt aangetroffen, blijkt driekwart uit voedselresten te bestaan, de GF-fractie. Mensen houden hun



Specialist Afvalbeheer Frans van der Have neemt ons mee in de analyse.

## Metten is weten

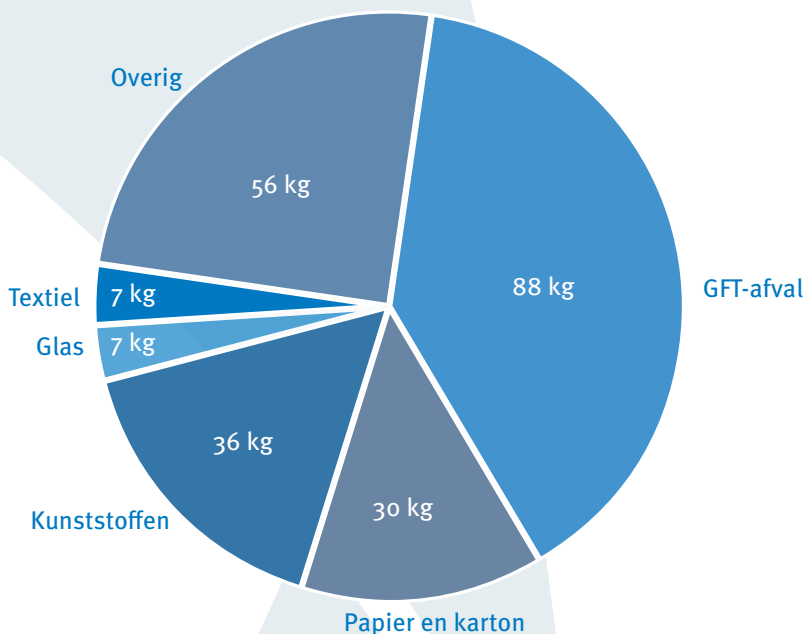
Voor de analyse in 2010 zijn steekproeven genomen in de bebouwingstypen laagbouw, hoogbouw, bebouwde kom, buitengebied en binnenstad op 31 verschillende locaties in de regio. Op elke locatie is per meting één steekproefmonster gehaald van 750 kilogram. Hiervan is een sorteemonster van 375 kilogram getrokken en in zijn geheel uitgesorteerd. Om seizoensinvloeden en toevalligheden te neutraliseren zijn op elke locatie twee metingen uitgevoerd, in mei en november. De analyse levert gemiddelden op voor de Cyclus-regio en specifieke informatie per gemeente. De uitkomsten zijn inmiddels besproken tijdens de ARA-A en de ARA-B en worden meegenomen in de operationele overleggen met de opdrachtgevers. <<

voedselresten dus niet apart. Bij die voedselresten is 45% onvermijdbaar, denk aan aardappelschillen. De andere 55% bestaat uit vermijdbare voedselverliezen. Met andere woorden: mensen gooien veel groente en fruit gewoon weg. Dit is een landelijke trend, die onder andere te maken heeft met het vele groente en fruit dat gesneden

en voorverpakt in de winkels ligt en minder lang houdbaar is. Maar je treft ook hele stuks groente en fruit in de restafvalcontainers aan. "GFT-afval is een waardevolle grondstof, die naast compost wellicht ook gerichter ingezet kan worden voor energieopwekking middels biomassa of vergisting. Inwoners moeten meer gestimuleerd worden hun GFT-afval apart te houden. Dit kan met communicatie, maar bijvoorbeeld ook door bij de invoering van DIFTAR geen tarief voor GFT-afval te rekenen." Op verzoek van de ARA-B werkt Cyclus



Huishoudelijk restafval: in totaal gemiddeld 224 kg per inwoner in 2010.



haar visie op afvalbeheer nader uit. De GFT-fractie zal uitgebreid aan bod komen in het visiedocument.

#### Papier: in de container

Welke impact nieuwe voorzieningen hebben, is goed te zien bij de papercijfers. De hoeveelheid papier in het restafval is in de regio gedaald van 16% in 2007 naar 14% in 2010. Dit komt mede doordat verenigingen meer en meer ook in de zomerperiode papier inzamelen en ook de buitengebieden betrekken bij de inzameling. In Bodegraven zijn de percentages indrukwekkend. Daar gaat het om een daling van 18% naar 8%. "Dit komt doordat Bodegraven in 2008 de minicontainer voor papier heeft ingevoerd. Dit inzamelingsmiddel bewijst zich dus met verve in de praktijk." Cyclus voert momenteel gesprekken met andere gemeenten over de mogelijkheden van de papiercontainer. Vanaf juni voert Vlist, na een geslaagde proef, bijvoorbeeld in heel de gemeente de minicontainer voor papier in.

#### Kunststof: stijgende lijn

Van der Have sluit af met cijfers en conclusies over kunststof. "In 2007 zat er 20% kunststof in het restafval. In 2010 was dat 16%. Hiervan bestaat meer dan de helft uit kunststof verpakkingen, dus die daling moet fors. Eind 2009 zijn we immers gestart met de inzameling van kunststof verpakkingen. Omdat er over de toekomst van kunststof verpakkingen nog geen duidelijkheid is - de verwachting is nu dat die er in september komt - is het lastig om te investeren in verbetermaatregelen. Ik verwacht overigens een forsere daling bij de volgende afvalsorteeranalyse. Veel gemeenten hebben de inzamelingsfrequentie namelijk verhoogd van eens per vier naar eens per twee weken en de regionale voorlichtingscampagne is begin dit jaar van start gegaan. Het eerste kwartaal van 2011 laat een toename zien van de apart ingezamelde hoeveelheid plastic in de regio van 36% ten opzichte van het eerste kwartaal 2010; een goede zaak, die we zeker terugzien in de volgende afvalsorteeranalyse." <<



## Hoog doch klein bezoek in Waddinxveen

Op 14 april verwelkomde beheerder Maarten de Mik op zijn afvalbrengstation in Waddinxveen zo'n 25 leerlingen uit groep 5 van basisschool De Leilinde. Zij waren op school druk met het thema afval en wilden een kijkje nemen in de praktijk. Na een voorzichtige oversteek op de Zuidelijke Rondweg werden de poorten van het afvalbrengstation geopend voor de kleine bezoekers. De Mik maakte de leerlingen wegwijs in de wereld van het afval scheiden en hergebruik. <<



## Inzameling in Nieuwkoop

# “Een kwestie van allemaal meedoen”

Om de regiefunctie beter te kunnen vervullen zamelt Cyclus het huishoudelijk afval in Nieuwkoop sinds 2011 volledig in eigen beheer in. Ook is de route verbeterd. Wethouder Elkhuisen is drie keer mee geweest met de inzameling. Samen met teamleider Afvalbeheer & Logistiek Eelco Mouthaan en hoofd Communicatie Nicole Kouwenhoven van Cyclus bespreekt hij de ervaringen.

**D**e veranderingen waren niet gering. Voor sommige inwoners veranderde de inzameldag. In bepaalde delen ging de zijlader rijden met andere aanbiedregels. In straten waar grote inzamelvoertuigen geen veilige doorgang hadden, zette Cyclus een kleiner inzamelvoertuig in met een afwijkend inzamelschema. Tot slot verschoof de plastic inzameling van vrijdag naar donderdag.

### Voorlichten

Cyclus heeft in nauw overleg met de gemeente voor elke situatie een informatiebrief opgesteld. “In december ontvingen alle huishoudens een

mailing op maat met een afvalkalender en indien van toepassing een zijbeladingsfolder. In diezelfde periode was de gemeentepagina in de krant volledig gewijd aan de afvalinzameling. Uiteraard stond ook ons team van de Klantenservice in de startblokken om vragen van inwoners uit Nieuwkoop te beantwoorden”, zegt Kouwenhoven.

### Inzamelen

De chauffeurs hadden de routes vooraf allemaal ‘droog gereden’, maar het was wennen in de praktijk, voor iedereen. Mouthaan geeft een aantal voorbeelden: “De rijvolgorde van de nieuwe routes bleek niet altijd even logisch. Collega’s vergaten dus weleens een straat.

Ook komen we op andere tijden in de wijk en is het dus zaak dat inwoners het afval echt voor 7.30 uur buiten zetten. En op een aantal plekken was het even zoeken naar de meest geschikte plek om minicontainers neer te zetten voor de zijlader.”

### Aanscherpen

Zowel inwoners als chauffeurs en beladers van Cyclus droegen suggesties aan. Deze informatie gebruikte Cyclus om



Teamleider Afvalbeheer & Logistiek Eelco Mouthaan en hoofd Communicatie Nicole Kouwenhoven

zaken aan te scherpen, uiteraard in overleg met de gemeente. Mouthaan: “We hebben de rijvolgorde aangepast. We reden extra rondes, ook als het afval te laat was buitengezet. We gingen niet direct met rode kaarten in de weer, maar gaven vooral uitleg over de nieuwe regels.” Kouwenhoven: “Al snel bleek dat er vraag was naar een aparte afvalkalender voor het gebied waar het kleine inzamelvoertuig rijdt; die hebben we dus gemaakt. Ook hebben we in januari een tweede gemeentepagina over de inzameling gepubliceerd.”

In januari kreeg de Klantenservice van Cyclus 188 vragen en meldingen uit Nieuwkoop, op een totaal aantal huisaansluitingen van ruim 10.000. In februari waren dat er nog 88. Een goede lijn, maar de inzameling moet op een aantal plekken nog beter. Daarom stelde Cyclus in overleg met de gemeente een plan op met verbetermaatregelen. Op dit moment zijn de gemeente en Cyclus druk bezig om de maatregelen door te voeren. Ook wat betreft de plastic inzameling voert Cyclus nog een aantal verbeteringen door. <<

## Wethouder Guus Elkhuisen rijdt mee

“Ik ben drie keer meegereden met Cyclus, waarvan twee keer met de zijlader. Ik wilde de voor ons nieuwe inzamelmethode zelf ervaren. Het heeft grote voordelen, maar in bepaalde straten gaat het nog niet vlekkeloos. Wij blijven daarom samen met Cyclus naar verbetermaatregelen kijken. Denk aan aanpassingen in de inzameling en infrastructurele aanpassingen. Ook is mij duidelijk geworden waarom Cyclus nieuwe regels introduceert. Voor de medewerkers van Cyclus is de zijlader veel gezonder en minder zwaar. Door zelf een paar keer mee te rijden, heb ik een duidelijk beeld gekregen van de afvalinzameling. Dan weet je waar

inwoners het over hebben en ook dat het een kwestie is van allemaal meedoen.” <<



Chauffeur Fred Snijder geeft in zijn zijlader uitleg aan wethouder Guus Elkhuisen.



# Kiezen voor ondergrondse containers

De inzamelmethodiek is efficiënt. Het zorgt ook voor een nette, opge-ruimde leefomgeving. Het draagt bij aan een hoog serviceniveau voor inwoners. Allemaal argumenten vóór ondergrondse verzamelcontainers. Operationeel directeur Walter van Kessel over de meerwaarde van ondergrondse containers en waarom opdrachtgevers juist nu met Cyclus in zee moeten gaan voor dit product.

## Is ondergronds altijd de beste optie?

“Ondergronds is niet handig in buitengebieden, dan wordt de loopafstand voor inwoners simpelweg te ver. Het is wel een hele goede optie in gebieden met compacte bebouwing, zoals kernen, woonwijken en hoogbouw. Een uitgebreid locatieonderzoek is van belang, want er moet ruimte zijn boven én onder de grond. Denk aan alle kabels en leidingen.”

## Wat maakt het efficiënt?

“Op één ondergrondse verzamelcontainer kunnen zo'n 35 tot 40 huishoudens worden aangesloten. Eén voertuig met één chauffeur haalt in één keer dus het afval van 40 huishoudens op. Vergelijk dat maar eens met het legen van 40 minicontainers of het ophalen van een hele berg losse vuilniszakken. En als de verzamelcontainer is voorzien van een volmeldsysteem, bezoekt de chauffeur de locatie niet op vaste momenten in de week maar slechts op die momenten dat het systeem laat zien dat de container daadwerkelijk geleegd moet worden. Kortom, de inza- melkosten zijn lager.”

## Zijn er meer voordelen?

“Voor inwoners is het heel prettig om zeven dagen in de week op elk gewenst moment van de dag in de buurt het huishoudelijk afval kwijt te kunnen. Ze hoeven dus geen afval op te slaan bij hun huis. Bovendien komt het de beeldkwaliteit ten goede: één ondergrondse container maakt dat het straatbeeld rustiger en opgeruimder oogt, dan 40 minicontainers voor restafval en 40 minicontainers voor GFT-afval of weer die enorme berg vuilniszakken. En voor medewerkers in de branche is het arbotechnisch beter om een kraan te bedienen, dan om met minicontainers of zakken in de weer te zijn. Bovendien is deze methode goed te combineren met het container management systeem.

Huishoudens die de verzamelcontainer mogen gebruiken, krijgen een toegangs- pas. Zo is afvaltoerisme uitgesloten. Ook ben je hiermee voorbereid op een eventuele invoering van gedifferentieerde tarieven.”

## Is dit systeem betaalbaar?

“Als het systeem eenmaal staat, is het ophalen van huisvuil een stuk goedkoper. De invoering van het systeem, oftewel de investering voor de aanschaf en plaatsing van een ondergrondse container, kost natuurlijk geld. Maar gemeenten kunnen daar slim mee omgaan. Ten eerste zijn in veel gemeenten de minicontainers afgeschreven en aan vervanging toe. Dat is een mooie aanleiding voor de overstap. Bovendien kunnen gemeenten bij herinrichtings- en nieuwbouwprojecten de investering mee laten lopen in de projectkosten. De specialisten van ons Expertisecentrum ondersteunen opdrachtgevers graag met het beoordelen van het

voorlopig ontwerp van dit soort projecten.”

## Waarom Cyclus?

“Wij adviseren gemeenten over het slim implementeren van ondergrondse containers en kunnen vervolgens het gehele traject of gedeelten daarvan aanbieden. We voeren locatieonderzoeken uit, verzorgen de inkoop en plaatsing en beheren en onderhouden de containers. Ook leveren we desgewenst aanvullende producten zoals het volmeldsysteem en het container management systeem. We zorgen uiteraard voor het ledigen en kunnen de communicatie richting inwoners verzorgen. Bovendien kan Cyclus de omschakeling van minicontainers naar ondergronds inzamelen eenvoudig omzetten in de routeplanning voor beide systemen. Het is juist nu raadzaam voor gemeenten om met Cyclus in zee te gaan. We hebben namelijk net de Europese aanbesteding afgerond voor ondergrondse verzamelcontainers en een mantelovereenkomst afgesloten waar de aanschafprijs zo'n 30% lager ligt dan voorheen. Cyclus ontzorgt gemeenten dus van A tot Z, van advies tot en met uitvoering en nazorg. Ook kunnen gemeenten via Cyclus verzamelcontainers aanschaffen tegen een scherp, marktconform tarief.” <<



Operationeel directeur Walter van Kessel op een hoogbouwlocatie met drie ondergrondse verzamelcontainers voor restafval en helemaal achteraan een camouflagedoos voor GFT-afval.

## Relatiebeheer

# Nieuwe accountmanager Frank Roeland stelt zich voor

Opdrachtgevers kunnen bij Cyclus terecht bij één loket: de afdeling Relatiebeheer. De accountmanagers van dit loket schakelen alle nodige vakdisciplines in, van advies tot en met uitvoering. Sinds eind 2010 versterkt Frank Roeland dit team. Een korte voorstelronde.

**M**et infra als achtergrond werkte Roeland acht jaar bij Tracé. Bij dit detacheringsbureau op de bouwkundige, civieltechnische en geo-informatie markt was hij accountmanager en later vestigingsmanager. “De laatste twee jaar was ik verantwoordelijk voor de grote aanbestedingen en accounts.” Over zijn overstap naar Cyclus zegt hij: “Ik werk graag in een omgeving waar techniek, mensen en geld centraal staan. Ook vind ik het belangrijk om dichtbij de uitvoering te staan. Een baan bij Cyclus is dan ook een schot in de roos.”

### Vakdisciplines

Om Cyclus goed te leren kennen liep Roeland de eerste periode regelmatig mee met de verschillende teams van de afdeling Uitvoering. “Ik heb mini-containers gelegd in Schoonhoven, was van de partij bij de gladheidbestrijding en heb meegedraaid met de stratenmakers in Gouda. Wat mij opviel was de range aan vakdisciplines. Het aanbod is breed en de verschillende producten en diensten vullen elkaar goed aan.”

### Vast aanspreekpunt

De klanten van Cyclus hebben een vast aanspreekpunt bij de afdeling Relatiebeheer. “Ik ben het vaste aanspreekpunt voor Bergambacht,

Gouda, Nederlek, Ouderkerk, Schoonhoven, Vlist en Zuidplas. Natuurlijk wil ik deze gemeenten en potentiële opdrachtgevers graag



vertellen wat wij in onze mars hebben op het gebied van afvalbeheer en beheer openbare ruimte. Maar nog belangrijker vind ik dat opdrachtgevers tevreden zijn over de dienstverlening die ze al afnemen. Daarom voer ik periodiek accountoverleg bij de opdrachtgevers en heb ik korte lijntjes met de Klantenservice waar de meldingen binnenkomen en met de teams van het Expertisecentrum en de Uitvoering. Zo blijf ik aangehaakt bij onze dienstverlening in de praktijk. Ik heb natuurlijk het liefst dat we alle afspraken nakomen in de praktijk. Want dat heeft voor mij prioriteit.” <<

## Colofon

Cyclus is een Naamloze Vennootschap. De volgende gemeenten zijn aandeelhouder: Alphen aan den Rijn, Bergambacht, Bodegraven-Reeuwijk, Boskoop, Gouda, Kaag en Braassem, Nederlek, Nieuwkoop, Ouderkerk, Rijnwoude, Schoonhoven, Vlist, Waddinxveen, Zuidplas.

### Adres

Postbus 228  
2800 AE Gouda  
Goudkade 23  
Telefoon 0182 - 547500  
Fax 0182 - 547557  
E-mail [info@cyclusnv.nl](mailto:info@cyclusnv.nl)  
Internet [www.cyclusnv.nl](http://www.cyclusnv.nl)

Vakblad is een uitgave van Cyclus en verschijnt viermaal per jaar. Vakblad wordt verspreid onder relaties van Cyclus.

### Redactie

Afdeling Communicatie Cyclus

### Coördinatie en realisatie

CommSa

### Oplage

1000 exemplaren

Artikelen uit Vakblad kunnen door de deelnemende gemeenten zonder toestemming van de uitgever worden overgenomen. Het overnemen of reproduceren van artikelen door anderen is uitsluitend mogelijk na schriftelijke toestemming van de uitgever.



Thuis in de openbare ruimte

Cyclus