

# IBA's in Hollands Noorderkwartier

## HOE ZAT HET OOK ALWEER MET DIE IBA'S?

Vanaf 2005 is het wettelijk verplicht om huishoudelijk afvalwater te zuiveren voordat het op het oppervlaktewater geloosd mag worden. Veel huizen op het platteland hebben echter geen aansluiting op de riolering. In Noord-Holland is in 2002 een bestuursovereenkomst 'Sanering ongezuiverde lozingen van huishoudelijke aard naar het oppervlaktewater in het buitengebied' ondertekend door de provincie, de Vereniging van Noord-Hollandse Gemeenten en de hoogheemraadschappen in de provincie. Op basis van de bestuursovereenkomst zijn nieuwe richtlijnen opgesteld voor het verlenen van ontheffing van de gemeentelijke zorgplicht riolering. Ontheffing betekent dat een perceel niet op de riolering aangesloten hoeft te worden, maar dat met een alternatieve voorziening volstaan kan worden. Zoals bijvoorbeeld het aanleggen van een verbeterde septictank of een Individuele Behandelingsinstallatie van Afvalwater (IBA).

Een IBA is een kleinschalig systeem om afvalwater te zuiveren. Er zijn drie verschillende soorten IBA's. De minimale voorziening (klasse I) betreft een septictank met een inhoud van 6 m<sup>3</sup>, waarvan het zuiveringsrendement ongeveer 30% bedraagt. Klasse II levert een rendement van ongeveer 80% en een klasse III komt tot ruim 90% rendement. Afhankelijk van de kwetsbaarheid van het ontvangende oppervlaktewater of de bodem, is een keus gemaakt tussen die drie types.

## SAMENWERKING

Om de IBA's aan te leggen en te beheeren, werkt Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier samen met 25 gemeenten. Daarvoor is destijds een uitvoerende eenheid opgericht: het ProjectBureau Sanering Buitengebied (PBSB). In juli 2005 begon het PBSB met het plaatsen van de eerste systemen. Er zijn een circa 750 IBA's geplaatst.

De IBA's zijn eigendom van de gemeenten en worden in opdracht van het hoogheemraadschap onderhouden door de aannemer/leverancier. Twee procestechnici van het hoogheemraadschap houden toezicht op het functioneren van IBA's. Zij zijn de con-



*Het plaatsen van de ondergrondse IBA.*



*IBA geplaatst en afgedekt met grond.*

### **BEHEERCONCEPT**

Er is een beheerconcept opgesteld, met als voornaamste kenmerk om ‘al doende te leren’. Doelen van dat beheerconcept zijn:

- gestructureerd inhoud geven aan het optimaal laten functioneren van de IBA's;
- periodiek rapporteren aan de gemeenten (die eigenaar blijven van de IBA's);
- inzicht krijgen in prestaties via gestandaardiseerde monitoring en registratie;
- relatie opbouwen en onderhouden met gebruikers, via voorlichting en tevredenheidsmeting.

De goede werking van een IBA hangt voornamelijk af van een drietal factoren:

1. Kwaliteit van de toegepaste systemen. Een belangrijke waarborg daarvoor is het feit dat gekozen is voor KIWA-gecertificeerde systemen;
2. Kwaliteit van de plaatsing door de aannemer. Die was gecertificeerd en plaatste volgens de geldende voorschriften;
3. Lozingsgedrag van de gebruiker.

### **ERVARINGEN BEHEER EN ONDERHOUD IBA'S**

De oorzaak van storingen en klachten kan vaak zowel voortkomen uit de plaatsing van de IBA's, als uit verkeerd gebruik of technische problemen. Voor kleine storingen wordt een beroep gedaan op de lozer; via de gebruikershandleiding wordt daarbij hulp geboden. Grotere storingen worden aan de beheerder gemeld, die worden zo snel mogelijk verholpen.

In de eerste jaren 2006 en 2007 waren er vaak verstoppingen van de huisaansluiting (40%). Er was in een aantal gevallen geuroverlast (30%) geconstateerd in huis en daarbuiten. Geluidsklachten (10%) werden veroorzaakt door het verzakken van de



*Onderhoud aan een IBA.*

tactpersonen tussen gebruikers en het hoogheemraadschap. De beheerders verzorgen de administratieve beheertaken en houden toezicht op het onderhoud en de rapportages. Ook bewaken zij de afhandeling van storingen en klachten. Over het beheer en onderhoud van de IBA's wordt een informatiebank opgebouwd. Door de meldingen van storingen en klachten te registreren wordt het inzicht snel vergroot.



*Onderhoud aan IBA door medewerker HHNK.*

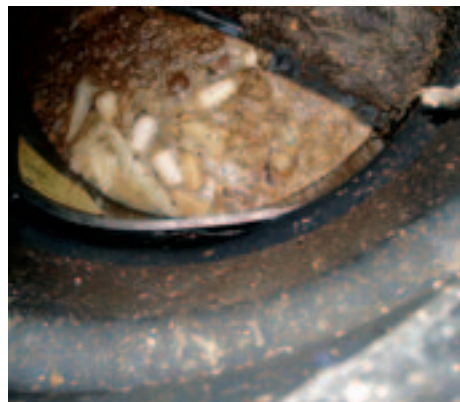
elektrikast met als gevolg dat de pomp tegen de behuizing van de elektrikast ging resoneren. Er deden zich ook elektrische storingen (10%) voor en verstoppingen van de retourslibvoorziening (10%).

Er is vervolgens extra aandacht geschonken aan:

- werking van de IBA-ontluchting;
- technische verbeteringen ten behoeve van toegepaste onderdelen;
- aanvullende voorlichting en instructie aan gebruikers, liefst samen met de gemeenten.

In 2009 zijn van de in totaal 364 meldingen 198 kleine storingen of vragen door de IBA-coördinatoren van HHNK opgelost of telefonisch afgehandeld. Voor 166 storingen is de storings- en onderhoudsdienst van de leverancier ingeschakeld. Bijna de helft van de klachten betrof lozingsproblemen.

IBA's zijn zeer gevoelig voor verstoppingen door tampons, vochtig toiletpapier, babydoekjes en sanitaire wegwerpschoonmaakdoekjes. Deze artikelen worden helaas nog steeds door gebruikers in het toilet geworpen, waardoor verstoppingen in de huisaansluitingen ontstaan. Tevens verstoort dit het biologisch proces met als gevolg dat het zuiveringsresultaat onvoldoende is en stankoverlast kan ontstaan. Verder is ook



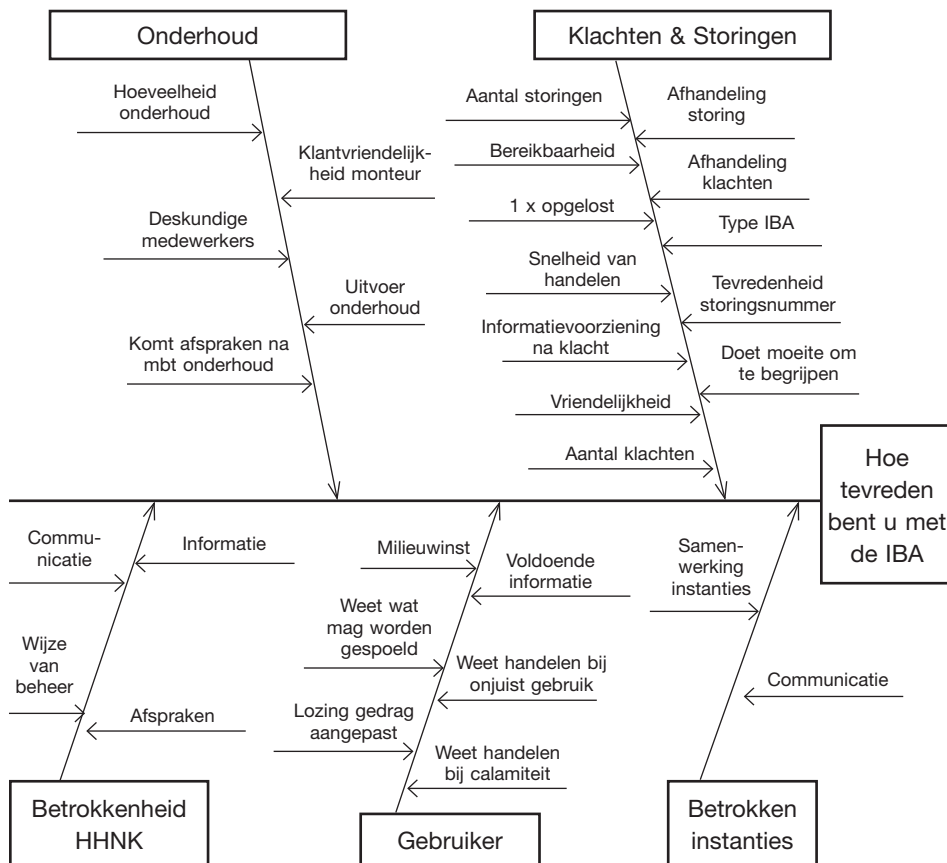
*Ontvangstemmer IBA verstopt door tampons.*

geconstateerd dat de werking van de IBA wordt verstoord door vet of overmatig zeepgebruik. Als een IBA door verkeerd gebruik in storing is gegaan, worden de daaruit voortkomende kosten aanvankelijk door het hoogheemraadschap gedragen. Bij herhaling worden de kosten verhaald op de gebruiker.

Preventief zijn er 121 luchtpompen vervangen door een type met een grotere luchtopbrengst, waardoor de luchtverdeling in het IBA-systeem beter kan worden ingesteld. Bovendien is de verwachting dat er minder storingen zoals verstoppingen zullen optreden.

### KLANTTEVREDENHEID IBA-GEBRUIKERS

In 2009 hebben drie studenten van de Hogeschool INHolland in Alkmaar een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder alle IBA-gebruikers. De ontwikkeling van de vragenlijst maakte deel uit van het onderzoek. Daarbij werden statistische methodieken (Cronbach's Alpha, Spearman-toets) toegepast om te toetsen of de geformuleerde vragen wel bruikbaar zijn.



Figuur 1: Oorzaak en gevolgdiagram (zgn. visgraat)

De enquêteformulieren zijn toegestuurd aan 749 gebruikers van een IBA; de respons was 36%. Op een schaal van 1 (=slecht) tot 10 (=goed) zijn de belangrijkste resultaten:

Vraag	Score
Bent u tevreden met het onderhoud ?	6,5
Bent u tevreden over het oplossen van klachten en storingen ?	7
Is het hoogheemraadschap betrokken ?	6,5
Heeft u als gebruiker voldoende informatie ?	6

De ervaring die gebruikers hebben met het lozen op een IBA is divers. Voor het grootste deel van de gebruikers is het vanzelfsprekend om rekening te houden met de biologische processen in de IBA's zelf. In een enkel geval is extra uitleg en instructie nodig.



*Het plaatsen van de IBA.*

## **EVALUATIE VAN HET KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK**

Veel respondenten zitten op of rond neutraal met de neiging tot tevreden. Dit zou kunnen komen omdat de IBA's eigenlijk nog maar kort in gebruik zijn. De mensen hebben zich wellicht nog niet een echt een mening kunnen vormen. Ook is het zo dat de gebruikers gewoon willen dat de IBA werkt. Dan vinden de gebruikers het prima.

In het tevredenheidsonderzoek is geen focus gelegd op gebruikers die storingen of klachten hebben, dit zou voor een vervolgonderzoek best interessant kunnen zijn. Raadzaam is dan ook om in een vervolgonderzoek de vragen te stellen in de vorm van 'Heeft u klachten gehad?' en de vraag 'Heeft uw IBA last van de storingen?'. Bij een antwoord 'ja' kunnen aan de hand hiervan vervolgvragen worden gesteld, om zo meer op deze gebruikers en hun eventuele problemen in te zoomen. Het onderzoek zelf was zeer leerzaam omdat er verwacht werd goed na te denken over de vragen en de relatie van de vragen om zo de exacte gedachten van de gebruikers boven te halen.

*Jeroen Goverde,  
Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier*