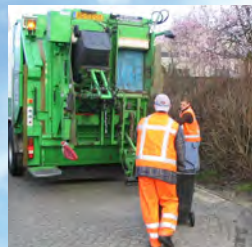
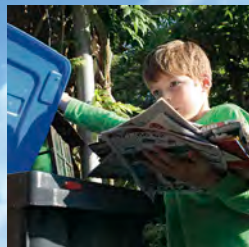


GAD-meter 2016

gm gemeente
goisemeren

Inzameling van
huishoudelijk afval
in woord en beeld



Inhoud

Voorwoord	pagina 3
Inleiding	pagina 4
Hoe is de afvalinzameling georganiseerd?	pagina 6
Sorteeranalyse, grondstoffen- en afvalstromen 2016	pagina 7
Klanttevredenheid	pagina 12
Klachten in beeld	pagina 13
Benchmark 2015	pagina 16

Kenmerk: 17.0003942



Voorwoord

Met genoegen bied ik u de GAD-meter aan, waarin u diverse gegevens kunt vinden over de grondstoffen- en afvalstoffeninzameling in regio Gooi en Vechtstreek. De GAD-meter geeft inzicht in de werkzaamheden van de GAD, ondersteund door getallen en grafieken.

Als GAD zetten we ons actief in om het afvalscheidingsgedrag van onze inwoners te stimuleren. Daarmee willen we steeds meer herbruikbare grondstoffen inzamelen en steeds minder restafval. De gegevens uit deze GAD-meter laten zien hoever we daarmee samen met onze inwoners het afgelopen jaar zijn gekomen.

Hoeveel grondstoffen zijn apart ingezameld en hoeveel grondstoffen werden nog in het restafval aangetroffen? Wat hebben we met ons afvalgedrag bijgedragen aan het milieu en welke winst valt daarin nog te behalen? De antwoorden op deze vragen vindt u in deze GAD-meter. Daarnaast laten wij u zien hoe tevreden de inwoners zijn over de GAD en wat de prestaties en kosten van de GAD zijn ten opzichte van andere vergelijkbare afvalinzamelbedrijven.

Namens de medewerkers van de GAD wens ik u veel plezier met het lezen van deze rapportage.



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'D. Walkot', written over a white background.

Daniël Walkot
Manager GAD

Kengetallen

- Klanttevredenheidcijfer 2016: 7,4
- Bronscheidingspercentage 2016: 56,1%
- Hoeveelheid restafval 2016: 222 kg per inwoner
- Gescheiden afval 2016: 283 kg per inwoner
- Kosten per aansluiting 2015: € 188,-
- CO₂-reductie 2016 regiotalaai: 39,4 kiloton

Inleiding

De GAD (Grondstoffen en Afvalstoffen Dienst) wil bijdragen aan een duurzame samenleving en wil inwoners van de zeven gemeenten in regio Gooi en Vechtstreek ertoe bewegen meer afval te scheiden, zodat met de grondstoffen die dat oplevert nieuwe producten gemaakt kunnen worden. Daarmee reiken de ambities van de GAD verder dan alleen de wettelijke gemeentelijke zorgplicht voor de inzameling van afval van de huishoudens van Blaricum, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp en Wijdemeren.

De GAD heeft de inzameling van grond- en afvalstoffen regionaal georganiseerd. Op vier centraal gelegen plaatsen in regio Gooi en Vechtstreek zijn scheidingsstations, waar inwoners van de zeven gemeenten hun grof huishoudelijk afval kunnen afgeven. De gegevens in dit rapport zijn gebaseerd op regionale kengetallen. De gegevens over klachten worden voor elke gemeente apart gepresenteerd.

Wat doet de GAD?

De GAD zamelt huishoudelijk afval en grondstoffen uit regio Gooi en Vechtstreek gescheiden in, vervoert het, ziet toe op handhaving van de aanbiedregels, geeft voorlichting aan de inwoners van de regio over de inzameling van grondstoffen en afval en zorgt voor gescheiden en milieuverantwoorde verwerking. Het grondstoffen- en afvalstoffenbeleid bereidt de GAD samen met de gemeenten voor.

Anders inzamelen

Regio Gooi en Vechtstreek wil verduurzamen. Er is regio-breed draagvlak voor samenwerking en het invulling geven aan verschillende duurzaamheidsthema's, zoals recycling. Ook het kabinet spant zich in om de overgang naar een circulaire economie (waarbinnen producten en materialen hergebruikt worden en grondstoffen hun waarde behouden) te stimuleren. De GAD heeft de landelijke inzameldoelstellingen overgenomen, namelijk het verhogen van het afvalscheidingspercentage naar 75% in 2020.

In 2015 heeft de GAD een programma opgesteld met plannen hoe de regio wil bereiken dat inwoners hun afval meer gaan scheiden. Eén van de actiepunten is anders inzamelen, waarbij de nadruk komt te liggen op het gescheiden aanbieden van gft, papier/karton en plastic verpakkingen, metalen verpakkingen en drinkpakken (pmd). Communicatie speelt hierbij een belangrijke rol. In 2016 is een begin gemaakt met de voorbereidingen van het nieuwe inzamelen, dat tot en met 2020 in de hele regio wordt ingevoerd.

Huishoudens die hun afval nu aanbieden in containers met een blauwe (papier), groene (gft) en grijze (restafval) deksel, krijgen een extra container met oranje deksel voor pmd. Op plekken waar bewoners geen gebruik maken van eigen containers, worden extra ondergrondse containers voor gescheiden inzameling geplaatst. De nieuwe manier van inzamelen gaat gelden voor alle huishoudens, waarbij de GAD rekening houdt met verschillende gebiedstypen en zoveel mogelijk passende oplossingen levert.

In Naarden Vesting, Hilversum centrum, Ton Kootsingel Muiden en Huizen, Blaricum en Laren wordt als eerste anders ingezameld. De bewoners van deze gebieden zijn hierover in 2016 persoonlijk geïnformeerd. Daarbij hebben zij ook de gelegenheid gekregen om mee te denken, onder meer tijdens bewonersavonden en in participatiegroepen. In 2017 start de GAD op de betreffende locaties daadwerkelijk met de nieuwe manier van inzamelen.



100 gezinnen 100 dagen 100% afvalvrij

Bewustwording is een belangrijke stap naar een betere afvalscheiding. De campagne 100-100-100, die op 10 oktober startte en gezinnen uitdaagt om minder restafval te produceren, is daar een mooi voorbeeld van. Niet alleen werden de 170 deelnemende gezinnen zich meer bewust van hun eigen afvalgedrag, zij inspireerden ook andere inwoners en gaven ook de GAD meer inzicht in de (on)mogelijkheden voor huishoudens op weg naar een afvalloze samenleving. De 100-100-100 gezinnen kwamen gemiddeld uit op slechts iets meer dan een kilo restafval per week!

Communicatie

Communicatie was een belangrijk ingrediënt voor de 100-100-100 campagne. Ook op andere vlakken zet de GAD communicatie in om te informeren, te motiveren, draagvlak te creëren en inwoners te laten participeren. Deze onderdelen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. De komende jaren blijft de GAD zich richten op bewustwording van het feit dat afval niet bestaat, omdat het om grondstoffen gaat die opnieuw gebruikt kunnen worden.

100 gezinnen 100 dagen 100% afvalvrij

Afvalcoach

In 2016 is de GAD uitgebreid met een aantal afvalcoaches. Afvalcoaches worden ingezet om de bewustwording van de inwoners te verhogen maar voornamelijk om het juiste gedrag te creëren. Naast communicatie met onze inwoners door middel van brieven, campagnes en social media gaan onze afvalcoaches direct een-op-een in gesprek. Ze hebben een positieve en informerende benadering.

Toezicht en Handhaving: een voorlichtende en handhavende functie

Gedragbeïnvloeding vindt ook plaats door de inzet van het team Toezicht en Handhaving. Naast de controlerende taken rond het uitvoeren van toezicht op het aanbieden van grondstoffen en afvalstoffen, spreekt het team Toezicht en Handhaving dagelijks met bewoners van de regio om hen voor te lichten over het belang van afvalscheiden.

Klantenservice

Inwoners die vragen hebben over de (gescheiden) inzameling van huishoudelijk afval of die een afspraak willen maken voor het ophalen van grofvuil, kunnen hiervoor terecht bij de Klantenservice van de GAD. Dat kan via website, telefoon en e-mail of door de Klantenservice in Bussum te bezoeken. Per jaar komen er rond de 65.000 serviceaanvragen binnen bij de klantenservice (41.000 telefonisch, 24.000 via e-mail). Ongeveer 31.500 daarvan betreft grofvuilafspraken.



Hoe is de afvalinzameling georganiseerd?

Binnen regio Gooi en Vechtstreek zamelt de GAD het huishoudelijk afval in alle gemeenten op dezelfde manier in. Wel is er verschil op basis van type bebouwing: stadscentra, laagbouw en hoogbouw. Per bebouwingstype is de wijze van afvalinzameling en afvalscheiding afgestemd op de mogelijkheden.

Afvalinzameling in regio Gooi en Vechtstreek	
Inwoners 2016 (GAD)	248.324 inwoners (113.154 woonaansluitingen, gem. 2,2 inwoners per aansluiting).
Stedelijkheidsklasse	73% van alle inwoners woont in sterk verstedelijkt gebied (klasse 2), 27% in matig tot niet verstedelijkt gebied (stedelijkheidsklasse 3, 4, 5). Gooi en Vechtstreek valt als totaal onder stedelijkheidsklasse 2.
Afvalinzameling	De GAD is verantwoordelijk voor beleid, organisatie, communicatie, handhaving en uitvoering van de afvalinzameling van de huishoudens. De uitvoering is ten dele uitbesteed aan derden.
Afvalstoffenheffing	De GAD brengt de kosten van de regionale dienst in rekening bij de gemeenten, op basis van het aantal inwoners per gemeente. De gemeenten verwerken deze kosten in de afvalstoffenheffing.
Restafval	Stadscentra: huisvuilzakken middels wekelijkse inzameling en/of ondergrondse/bovengrondse containers en/of kliko. Laagbouw: kliko, tweewekelijkse inzameling. Hoogbouw: bovengrondse container (VC*, vrij toegankelijk) of in pandige containers. Hoogbouw: ondergrondse container (OVC** en semi-OVC toegankelijk met tag).
Gft	Stadscentra: geen gft-scheiding. Laagbouw: gft-container 140 of 240 liter, tweewekelijkse inzameling. Hoogbouw met VC* voor restafval: gft-cocons/kliko's op standaard nabij de hoogbouw (nog op weinig locaties). Hoogbouw met OVC** voor restafval: geen gft-scheiding (enkele uitzonderingen d.m.v. kliko's op standaard of in behuizing).
Papier en karton	Stadscentra: dozen aan de weg (met inzet van verenigingen), 1x per 4 weken. Laagbouw: papiercontainer 140 liter, 1x per 4 weken. Hoogbouw: dozen aan de weg, 1x per 4 weken. Hoogbouw: op enkele locaties bovengrondse containers (VC*, vrij toegankelijk). Tevens is er de mogelijkheid om papier te brengen naar de scheidingsstations.
Plastic verpakkingen, metalen verpakkingen en drinkpakken (pmd)	Stadscentra: zakken huis-aan-huis, tweewekelijkse inzameling. Laagbouw: zakken huis-aan-huis, tweewekelijkse inzameling. Hoogbouw: zakken huis-aan-huis, tweewekelijkse inzameling. Tevens is er de mogelijkheid om pmd te brengen naar diverse wijk-containers, VC's*, OVC's** of naar de scheidingsstations.
Verpakkingsglas (flessen en potten)	Glascontainers op wijkniveau (ondergronds en bovengronds).
Klein chemisch afval	Inleveren bij de scheidingsstations, detailhandel (batterijen, spaarlampen) of apotheek (naalden, medicijnen).
Textiel	Textiel wordt 6x per jaar aan huis ingezameld. Tevens is er de mogelijkheid om textiel te brengen naar wijk-containers of de scheidingsstations.
Grof huishoudelijk restafval en grondstoffen	Grof huishoudelijk restafval wordt opgehaald aan huis (op afroep, gratis)***, of kan naar de scheidingsstations worden gebracht, waar het gescheiden kan worden ingeleverd (gratis)***.

*VC: bovengrondse container **OVC: ondergrondse container *** 1 m³ per 2 weken gratis

Tabel 1 - Afvalinzameling in regio Gooi en Vechtstreek

Sorteeranalyse, grondstoffen- en afvalstromen 2016

In 2016 is er binnen regio Gooi en Vechtstreek iets minder dan 126.000.000 kilo huishoudelijk restafval en grondstoffen ingezameld. Per persoon is er 5 kilo (1%) minder huishoudelijk afval aangeboden dan in 2015. Er is meer afvalscheiding gerealiseerd: 56,12% in 2016 t.o.v. 54,66% in 2015.

Huishoudelijk afval/grondstoffen

Huishoudelijk afval is de verzamelnaam voor al het afval dat huishoudens afdanken. Het bestaat uit de grondstoffen die huishoudens 'thuis' apart houden voor recycling, zoals papier en karton, pmd (plastic verpakkingen, metalen verpakkingen en drinkpakken), verpakkingsglas, textiel en gft (de fijne componenten zoals voedsel- en keukenrestjes en

handzaam tuinafval) en het afval dat inwoners in de grijze kliko's, ondergrondse/bovengrondse restafvalcontainers en in zakken aan de weg aanbieden (het fijn huishoudelijk restafval), het afval dat ze naar de scheidingsstations brengen (grof huishoudelijk restafval en recyclebare grove componenten).

Percentage afvalscheiding, huishoudelijk afval, GAD 2012-2016					
Kiloton per jaar	2012	2013	2014	2015	2016
Totaal huishoudelijk afval	131	125	126	125	126
Totaal gescheiden	72	68	69	68	70
Totaal huishoudelijk restafval	59	57	57	57	55
Bronscheidingspercentage	55%	54%	54%	55%	56%
Fijn afval gescheiden	48	45	46	45	46
Fijn huishoudelijk restafval	53	51	52	51	49
Percentage bronscheiding fijn	47%	47%	47%	47%	48%
Grof afval gescheiden	24	23	23	23	25
Grof huishoudelijk restafval	6	6	6	6	6
Percentage bronscheiding grof	81%	80%	81%	81%	81%

Tabel 2 - Afvalscheiding GAD 2012-2016

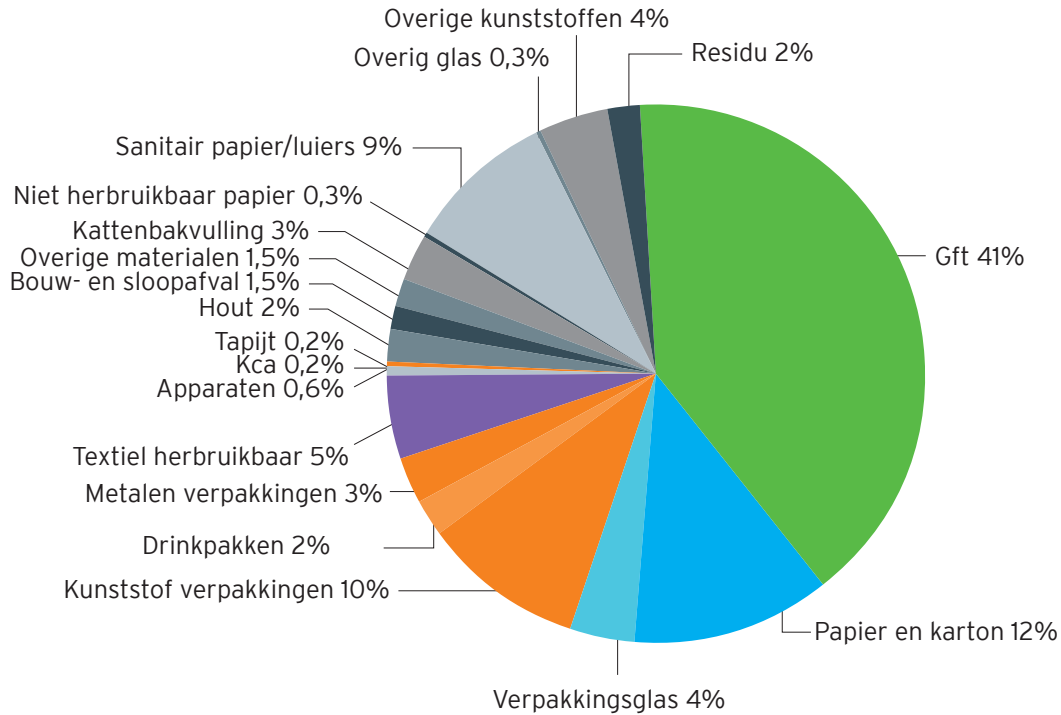
In 2016 was het scheidingspercentage voor het eerst meer dan 55%. Om die stijging de komende jaren te versnellen, wordt anders ingezameld en intensief ingezet op communicatie, gericht op goede bronscheiding.

Sorteeranalyse

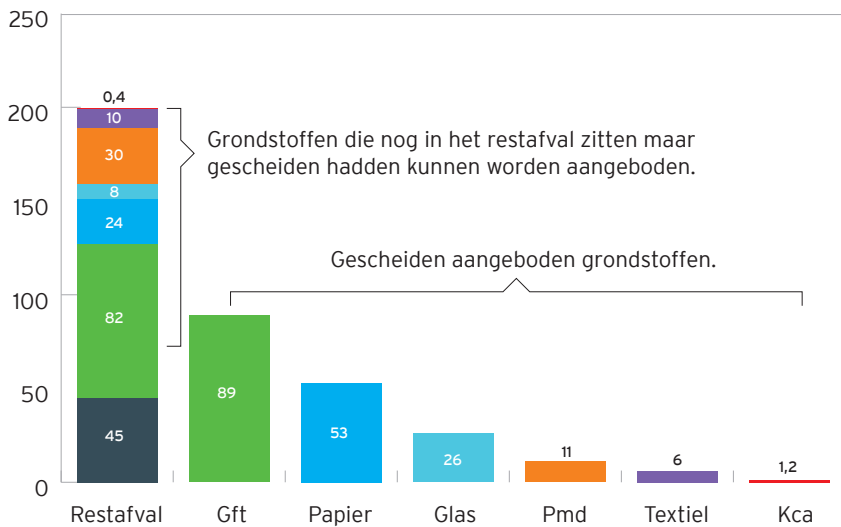
Om te kunnen vaststellen waaruit het aangeboden fijn huishoudelijk restafval bestaat, worden geregeld sorteeranalyses uitgevoerd. Hieruit blijkt dat nog veel materiaal als restafval wordt aangeboden wat eigenlijk grondstof is. Het fijn huishoudelijk restafval bestaat in gewicht voor 81% uit grondstoffen waarvoor scheidingsvoorzieningen zijn getroffen in de wijk of aan huis (76%), zoals gft, papier en karton, pmd (plastic verpakkingen, metalen verpakkingen en drinkpak-

ken), verpakkingsglas en textiel. Daarnaast zou een gedeelte (5%) van het restafval ook gescheiden kunnen worden via de scheidingsstations (o.a. kleine apparaten, hout, metaal, bouw- en sloopafval, tapijt).

Uit de sorteeranalyses van november 2015 blijkt dat het fijn huishoudelijk restafval in regio Gooi en Vechtstreek uit de volgende elementen bestaat:



Figuur 1 - Samenstelling fijn huishoudelijk restafval in gewichtsprocenten



In 2016 is per inwoner 185 kg aan fijn huishoudelijke herbruikbare grondstoffen gescheiden ingezameld. Aan fijn huishoudelijk restafval is per inwoner gemiddeld 199 kg ingezameld.

De figuur hiernaast toont dat er nog veel componenten in het restafval zitten die gescheiden aangeboden hadden kunnen worden (154 kg per inwoner). Het benadrukt de noodzaak van het programma Van Afval naar Grondstof.

Figuur 2 - Samenstelling fijn huishoudelijk afval 2016 in kg per inwoner

De mogelijkheden voor afvalscheiding zijn niet overal hetzelfde. In de laagbouw is er ruimte voor individuele inzamelmiddelen, in de hoogbouw en centrumgebieden vaak niet. De aanwezigheid of afwezigheid van aanbodmogelijkheden voor gescheiden fracties beïnvloedt mede de samenstelling van het fijn huishoudelijk restafval. De gepresenteerde getallen hebben betrekking op het gemiddelde.

De volgende figuur laat zien hoe het fijn huishoudelijk restafval vanuit regio Gooi en Vechtstreek gemiddeld is opgebouwd op basis van volumepercenten. Het volume bestaat voor 81% uit componenten die gescheiden hadden kunnen worden aangeboden. Zoals eerder vermeld bestaat de overige 19% ook nog uit componenten die bij het scheidingsstation ingeleverd hadden kunnen worden.

glas	2%
textiel	3%
gft	15%
papier	14%
pmd	47%
restafval	19%



Figuur 3 - Samenstelling fijn huishoudelijk restafval in volumepercenten

Respons

Uit eerder genoemde sorteeranalyse blijkt welke hoeveelheden herbruikbare materialen als fijn huishoudelijk restafval worden aangeboden. Ook is bekend welke hoeveelheden herbruikbare materialen wél gescheiden worden aangeboden. Door deze hoeveelheden per materiaalsoort bij elkaar op te tellen, kunnen we vaststellen wat de totale hoeveelheid per afvalstroom is. Vervolgens kan de inza-

melrespons berekend worden. De inzaamelrespons geeft het percentage bronscheiding aan ten opzichte van de aanwezige hoeveelheid van een grondstof in het fijn huishoudelijk afval.

Tabel 3 toont de inzaamelrespons voor grondstoffen met een scheidingsplicht die nog voorkomen in het restafval.

Responspercentage per afvalstroom 2016						
Fracties	In Restafval		Gescheiden	Totaal	Respons 2016	
	Massa-%	kg/inw	kg/inw	kg/inw		
Gft	41%	81,7	88,6	170,3	52%	
Papier en karton	12%	23,9	52,9	76,8	69%	
Pmd	15%	29,9	10,5	40,4	26%	
Verpakkingsglas	4%	8,0	26,1	34,1	77%	
Textiel	5%	10,0	6,1	16,1	38%	
Kca	0,20%	0,4	1,2	1,6	75%	

Tabel 3 - Responspercentage per afvalstroom 2016

Milieuwinst

Voor de GAD zijn duurzaamheid en het vergroten van het milieubewustzijn belangrijke principes bij het invullen van haar kerntaken. Het stimuleren van gescheiden inzamelen van afvalstoffen, om deze vervolgens weer als grondstof te kunnen inzetten, moet dan ook in dat licht worden gezien.

De milieuwinst van het afvalinzamelsysteem kan op twee manieren worden uitgedrukt: in de kilo's afval die gescheiden worden ingezameld voor recycling of in de vermeden CO₂-uitstoot die optreedt als deze grondstoffen worden gerecycled in plaats van verbrand.

Voor dit laatste zijn kengetallen ontwikkeld die aangeven hoeveel minder CO₂ de lucht in gaat, wanneer de grondstoffen in het afval worden hergebruikt in plaats van te worden verbrand. Deze kengetallen houden rekening met de hele materiaalketen, dus van primaire winning en productie tot en met de transporten in de afvalfase. Voor gft wordt uitgegaan van composteren. Voor het vergisten van gft zijn (nog) geen kengetallen voorhanden.

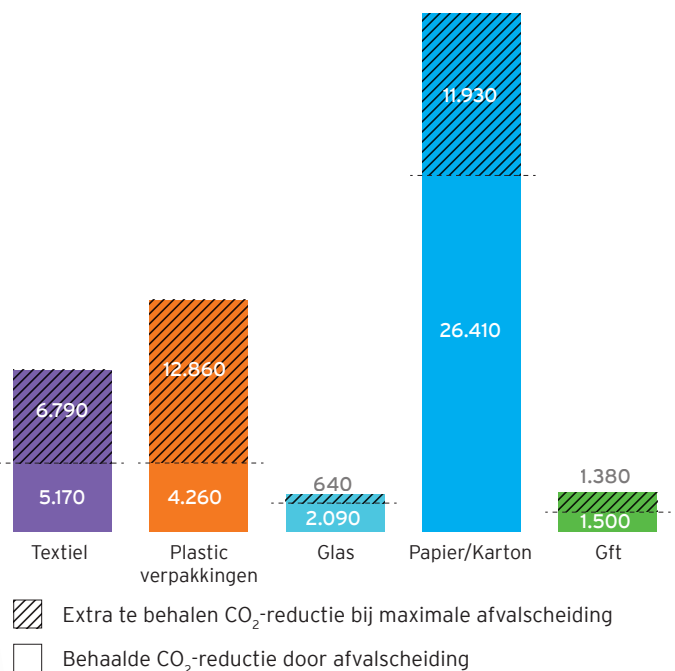
Regio Gooi en Vechtstreek kan jaarlijks door gescheiden inzameling van gft, papier en karton, textiel en kunststof verpakking 73 kiloton CO₂-uitstoot voorkomen. In 2016 werd hiervan iets meer dan de helft benut (54%, 39,4 kiloton). Vooral textiel, kunststof verpakking en papier/karton hebben nog grote winstmogelijkheden omdat er veel in het fijn huishoudelijk restafval zit (papier/karton en kunststof verpakking) en/of omdat ze hoge CO₂-winst opleveren (textiel).

Samengevat

- In 2016 is er per persoon 5 kilo (1%) minder huishoudelijk afval aangeboden dan in 2015.
- Fijn huishoudelijk restafval bestaat op basis van gewicht voor 78% uit herbruikbare grondstoffen: 74% zoals ingezameld aan huis of via wijkcontainers (gft, papier en karton, plastic verpakkingen, metalen verpakkingen en drinkpakken, verpakkingsglas en textiel), en 5% uit materiaal dat gescheiden had kunnen worden via de scheidingsstations (kleine apparaten, hout, metaal, bouw- en sloopafval, harde kunststoffen).
- Op basis van kilo's nog te vermijden CO₂-uitstoot zijn de fracties papier en karton, kunststof verpakking en textiel interessante stromen.

Een kiloton CO₂ is vergelijkbaar met het elektriciteitsverbruik van 475 huishoudens. 39,4 kiloton vermeden CO₂ staat gelijk aan het elektriciteitsverbruik van 19.000 huishoudens. Wanneer al het afval wordt gescheiden zou dat een besparing van 73 kiloton CO₂ opleveren, vergelijkbaar met het elektriciteitsverbruik van 35.000 huishoudens (31% van het totaal aantal huishoudens uit regio Gooi en Vechtstreek).

In onderstaand figuur staat per inzamelstroom welke CO₂-vermindering is bereikt door gescheiden inzameling en welke CO₂-winst nog te behalen is indien de grondstoffen die nu nog in het restafval zitten, gescheiden aangeboden zouden worden.



Figuur 4 - Behaalde en nog mogelijke CO₂-reductie per inzamelstroom

CO₂-reductie



Gelijk aan het elektriciteitsverbruik van



Grondstoffen- en afvalstoffenbalans 2016

Ter aanvulling volgen hierbij de cijfers uit de grondstoffen- en afvalstoffenbalans van de GAD van 2015 en 2016. In dit overzicht is te zien welke hoeveelheden er per stroom zijn ingezameld. Tevens zijn daaruit de bronscheidingspercentages berekend.

Regiocijfers fijn huishoudelijk afval (fha)				
Fijn huishoudelijk afval (fha)	Totaal 2015 (ton)	Per inwoner (kg)	Totaal 2016 (ton)	Per inwoner (kg)
Groente-, fruit- en tuinafval (gft)	21.558	87,9	22.007	88,6
Papier en karton	13.265	54,1	13.139	52,9
Verpakkingsglas	6.565	26,8	6.471	26,1
Textiel	1.465	6	1.505	6,1
Pmd	1.965	8,3	2.598	10,5
Klein chemisch afval (kca)	360	1,5	328	1,2
Totaal gescheiden	45.177	184,6	46.047	185,4
Fijn huishoudelijk restafval	51.244,86	208,93	49.469	199,2
Totaal	96.422	393,5	95.516	384,6
Bronscheidingspercentage fha	46,85%		48,21%	
Regiocijfers grof huishoudelijk afval (gha)				
Grof huishoudelijk afval (gha)	Totaal 2015 (ton)	Per inwoner (kg)	Totaal 2016 (ton)	Per inwoner (kg)
Aarde	2.267	9,2	2.279	9,2
AEEA ¹⁾	1.456	5,9	2.144	8,6
Asbest	55	0,2	56	0,2
Gasbeton/gips	497	2,0	460	1,9
Gasfles	6	0,0	7	0,0
Hout B ³⁾	6.019	24,5	6.396	25,8
Hout C ⁴⁾	463	1,9	451	1,8
Harde kunststof/mix	454	1,9	480	1,9
Matrassen	341	1,4	344	1,4
Metaal	1.552	6,3	1.662	6,7
Non-ferro ²⁾	53	0,2	55	0,2
Piepschuim	17	0,07	20	0,1
Puin	5.851	23,9	6.291	25,3
Tapijtresten	483	2,0	494	2,0
Tuinafval	3.562	14,5	3.160	12,7
Vet (frituur en oliën)	48	0,2	44	0,2
Vlakglas	179	0,7	177	0,7
Totaal gescheiden	23.301	94,9	24.520	98,7
Grof huishoudelijk restafval	5.553	22,6	5.710	23,0
Totaal	28.853	118	30.230	121,7
Bronscheidingspercentage gha	80,76%		81,11%	
Regiocijfers totale huishoudelijke afvalstromen				
Totale inzameling	Totaal 2015 (ton)	Per inwoner (kg)	Totaal 2016 (ton)	Per inwoner (kg)
Totaal gescheiden fha	45.177	184,6	46.047	185,4
Totaal gescheiden gha	23.301	94,9	24.520	98,7
Totaal gescheiden	68.478	279,5	70.568	284,2
Totaal fijn huishoudelijk restafval	51.245	208,9	49.469	199,2
Totaal grof huishoudelijk restafval	5.553	23	5.710	23,0
Totaal restafval	56.798	231,6	55.179	222,2
Totaal afvalstroom	125.275	511,1	125.747	506,4
Bronscheidingspercentage totaal	54,66%		56,12%	

Tabel 4 - Grondstoffen- en afvalstoffenbalans 2016

¹⁾ Afgedankte elektrische en elektronische apparatuur.

²⁾ Metaal dat geen ijzer bevat of waarin de legeringen ijzer niet als hoofdbestand-deel hebben (bijvoorbeeld koper, lood, aluminium, zink, brons en messing).

³⁾ Geverfd, gelakt of verlijmd hout.

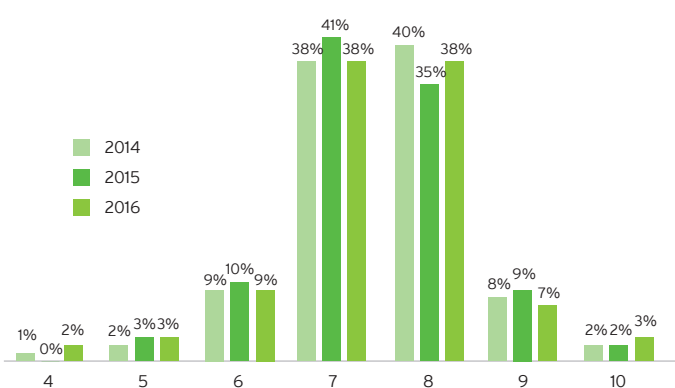
⁴⁾ Geïmpregneerd hout.

Klanttevredenheid

Voor de GAD is het van groot belang om inzichtelijk te krijgen hoe tevreden de inwoners van de zeven regiogemeenten zijn over de dienstverlening van de GAD. Zo kan de GAD haar dienstverlening verder optimaliseren en verbeteren en zich verantwoorden naar de gemeenten. De GAD heeft begin 2016 een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

Er is een steekproef genomen uit de inwoners van de zeven regiogemeenten. Zij hebben online vragen beantwoord over de verschillende onderdelen van de dienstverlening. Zoals de scheidingsstations, de klantenservice en de inzameling van de verschillende afvalsoorten.

De totale dienstverlening van de GAD is gemiddeld beoordeeld met een 7,4. Dit is vergelijkbaar met het onderzoek van 2015. Door 48% van de respondenten wordt de totale dienstverlening beoordeeld met een 8 of hoger. In 2015 gaf 46% de GAD een 8 of hoger.



Figuur 5 - Klanttevredenheid

In het onderzoek zijn aparte onderdelen van de GAD beoordeeld met een rapportcijfer.

Vakgebied	2013	2014	2015	2016
Inzameling	7,5	7,4	7,6	7,5
Scheidingsstations	7,7	7,7	7,7	7,5
Klantenservice	7,5	7,3	7,4	7,4
Communicatie	7,1	7,1	6,7	6,8

Tabel 5 - Klanttevredenheidcijfer per onderdeel

Inzameling

Het cijfer voor de dienstverlening van de medewerkers van de inzameling van de verschillende afvalstromen is iets gedaald in vergelijking met 2015. In 2016 werd deze dienstverlening beoordeeld gemiddeld met een 7,5.

Scheidingsstations

Van de respondenten bezoekt 94% jaarlijks een scheidingsstation. Gemiddeld scoren de scheidingsstations een 7,5. Dit is lager dan in 2015.

Klantenservice

De ondervraagden beoordelen de klantenservice met een 7,4. In vergelijking met 2015 is dit gelijk gebleven.

Communicatie

De verschillende vormen van communicatie krijgen een 6,8. Dit is een kleine stijging vergeleken met het jaar hiervoor.

Toezicht en Handhaving

Het toezicht op het naleven van de aanbiedregels vindt 30% van de respondenten voldoende, dit is vergelijkbaar met het voorgaande jaar. 52% beoordeelt dit als neutraal.

Klachten in beeld

De inwoners van de regio Gooi en Vechtstreek kunnen meldingen of klachten doorgeven via de klantenservice van de GAD. Dit kan telefonisch, per e-mail, schriftelijk of persoonlijk bij de receptie. De meldingen/klachten worden in behandeling genomen en de inwoners krijgen bericht welke actie wordt ondernomen.



Klachten over de uitvoering of organisatie van de inzameling van afvalstoffen

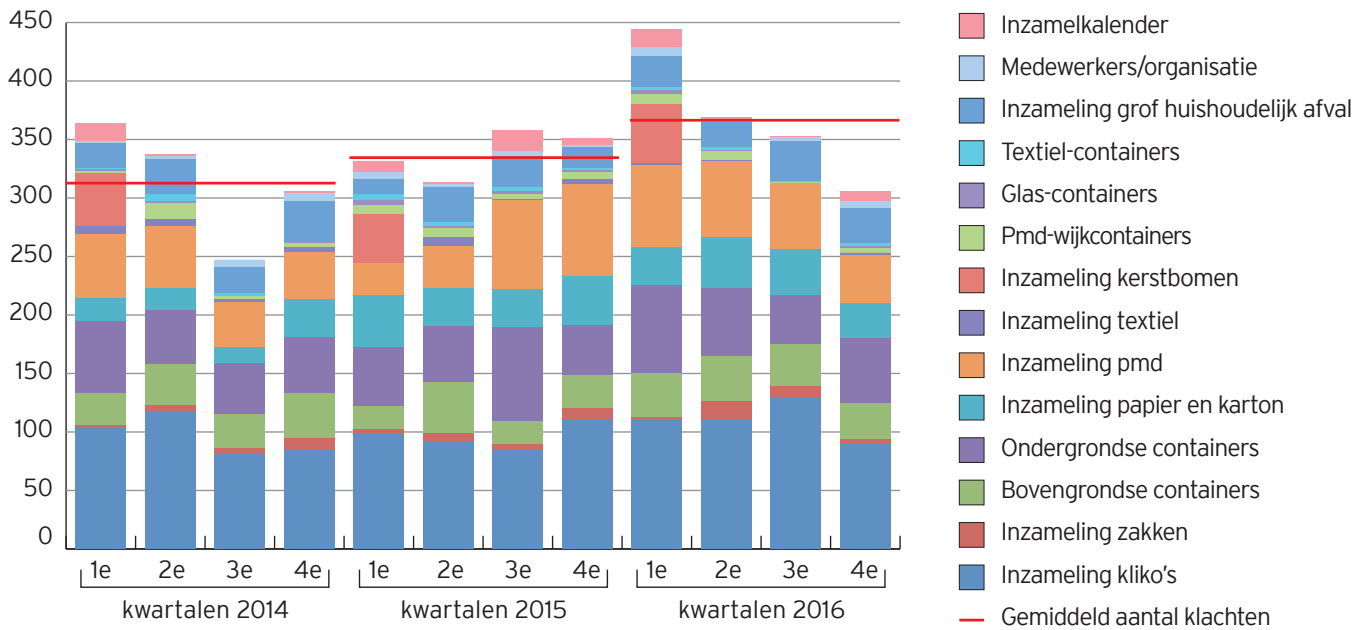
In tabel 6 staat het aantal klachten van de inwoners uit gemeente Gooise Meren in de jaren 2015 en 2016 over de uitvoering en organisatie van de inzameling van afvalstromen. Bijvoorbeeld over een niet geleegde kliko, een defecte ondergrondse container, een niet ontvangen inzamelkalender of over het rijgedrag van een medewerker.

Meldingen/klachten met betrekking tot:	2015					2016					% 2016 t.o.v. 2015	
	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal	TOTAAL	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal	TOTAAL		
Inzameling kliko's	98	92	85	111	386	110	110	129	90	439	14 %	
Inzameling zakken	4	7	5	9	25	3	16	10	4	33	32 %	
Bovengrondse containers	20	43	19	29	111	37	39	36	30	142	28 %	
Ondergrondse containers	50	48	81	42	221	76	58	42	56	232	5 %	
Inzameling papier en karton	45	33	32	42	152	32	43	39	30	144	-5 %	
Inzameling pmd	27	36	76	79	218	70	65	56	41	232	6 %	
Inzameling textiel	0	7	1	4	12	2	1	0	2	5	-58 %	
Inzameling kerstbomen	42	0	0	0	42	50	0	0	0	50	19 %	
Inzameling op woningniveau	TOTAAL	286	266	299	316	1.167	380	332	312	253	1.277	9 %
Pmd-wijkcontainers	8	8	4	6	26	9	8	1	4	22	-15 %	
Glas-containers	4	2	3	2	11	3	1	0	2	6	-45 %	
Textiel-containers	5	3	3	1	12	3	2	1	2	8	-33 %	
Inzameling op wijkniveau	TOTAAL	17	13	10	9	49	15	11	2	8	36	-27 %
Inzameling grof huishoudelijk afval	TOTAAL	13	30	27	18	88	26	22	35	30	113	28 %
Medewerkers/organisatie	TOTAAL	6	3	4	2	15	8	1	3	6	18	20 %
Inzamelkalender	TOTAAL	9	1	18	6	34	15	3	1	9	28	-18 %
GENERAAL TOTAAL		331	313	358	351	1.353	444	369	353	306	1.472	9 %

Tabel 6 - Klachtenoverzicht Gooise Meren



De onderstaande grafiek geeft een visuele weergave van het aantal klachten die vanaf 2014 zijn binnengekomen. Per jaar is het gemiddelde aantal klachten weergegeven door een rode lijn.



Figuur 6 - Grafiek met klachten uit Gooise Meren over 2014, 2015 en 2016

Uit het overzicht en de bijbehorende grafiek kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- In 2016 zijn er 9% meer klachten gemeld dan in 2015.
- Over de inzameling van klike's zijn meer klachten binnengekomen.
- Er zijn meer klachten binnengekomen over de ondergrondse containers dan in 2015. Het grootste deel van de klachten heeft te maken met geblokkeerde inworpopeningen als gevolg van verkeerd ingevoerd afval. De overige klachten gaan over defecten of volmeldingen.
- Na de verdubbeling van de inzamelingsfrequentie van pmd halverwege 2015 is het maandelijks aantal klachten stabiel.
- Er is een toename van het aantal klachten over de inzameling van grof huishoudelijk afval. Er waren meer grofvuilafspraken in 2016 dan in 2015.
- Er zijn meer klachten binnengekomen over het handelen van GAD-medewerkers en de organisatie. Soms heeft één klacht betrekking op meerdere aangelegenheden. Hieronder een onderverdeling naar de aangelegenheden waarover is geklaagd:

- 4 klachten betreffen waarnemingen van te hard rijden;
- 5 klachten hebben betrekking op overig onwenselijk rijgedrag, zoals: door gras rijden, verboden rijrichting, randje trottoir meenemen;
- 7 klachten gaan over het optreden van de inzamelaars, zowel verbaal als fysiek;
- 6 klachten hebben betrekking op overige zaken, waaronder klachten over toezicht en handhaving, de scheidingsstations, de plicht om afval te scheiden, de inzamelvoorzieningen.

Wat gebeurt er met de klachten

Als er klachten binnenkomen over containers of zakken die op de inzamelingsdag niet zijn ingezameld, wordt dit alsnog geregeld. Deze inzameling vindt uiterlijk de werkdag na de melding plaats.

Bij klachten over volle ondergrondse/bovengrondse containers wordt gezorgd dat de container uiterlijk de werkdag na de melding geleegd wordt.

Klachten over defecten/storingen aan ondergrondse/bovengrondse containers worden binnen een dag beoordeeld en zo snel mogelijk gerepareerd.

Klachten over medewerkers worden beoordeeld door desbetreffende leidinggevende en besproken met de betreffende medewerker. Er worden afspraken gemaakt om herhaling te voorkomen. Zo nodig volgen disciplinaire maatregelen.

Meldingen Toezicht en Handhaving, gerelateerd aan de regelgeving

De inzameling van huishoudelijk afval is aan regels gebonden. Iedereen heeft met deze regels te maken. De noodzakelijke controle op de naleving van deze regels is in regio Gooi en Vechtstreek in handen van de afdeling Toezicht en Handhaving van de GAD. De zes medewerkers zijn naast toezichthouder ook buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) en bevoegd om verbaliserend op te treden.

De medewerkers van Toezicht en Handhaving zijn dagelijks op straat te vinden, ze zoeken proactief de verbinding met andere diensten die in dezelfde openbare ruimte werken.

Burgers, gemeenten, politie, woningbouw en overige partners leveren ongeveer een derde van de meldingen aan. De overige meldingen zijn van de medewerkers Toezicht en Handhaving.

Veel voorkomende overtredingen zijn:

- Onjuist aanbieden van huishoudelijk afval. Denk hierbij aan te vroeg aanbieden, niet gescheiden aanbieden, afval naast of bij een container plaatsen.
- Aanbieden van andere categorieën afvalstoffen dan huishoudelijke afvalstoffen, zoals bedrijfsafval.
- Dumpingen van folders/kranten.

In tabel 7 staan het totaal aantal behandelde meldingen en een overzicht van de meest voorkomende meldingen die zijn behandeld in de jaren 2014 t/m 2016 door de afdeling Toezicht en Handhaving.

De toename van het aantal meldingen komt omdat er in het kader van het programma 'Van Afval Naar Grondstof' meer actie is geweest op onjuist aangeboden huishoudelijk afval zoals aangetroffen in kliko's.

Omschrijving	2014	2015	2016
Totaal aantal behandelde meldingen	1.018	855	1.128
Onjuist aanbieden huishoudelijk afval	642	715	997
Aanbieden andere categorieën	35	44	27
Folders/kranten gedumpt	10	7	11

Tabel 7 - Behandelde meldingen uit Gooise Meren van afdeling Toezicht en Handhaving



Benchmark 2015

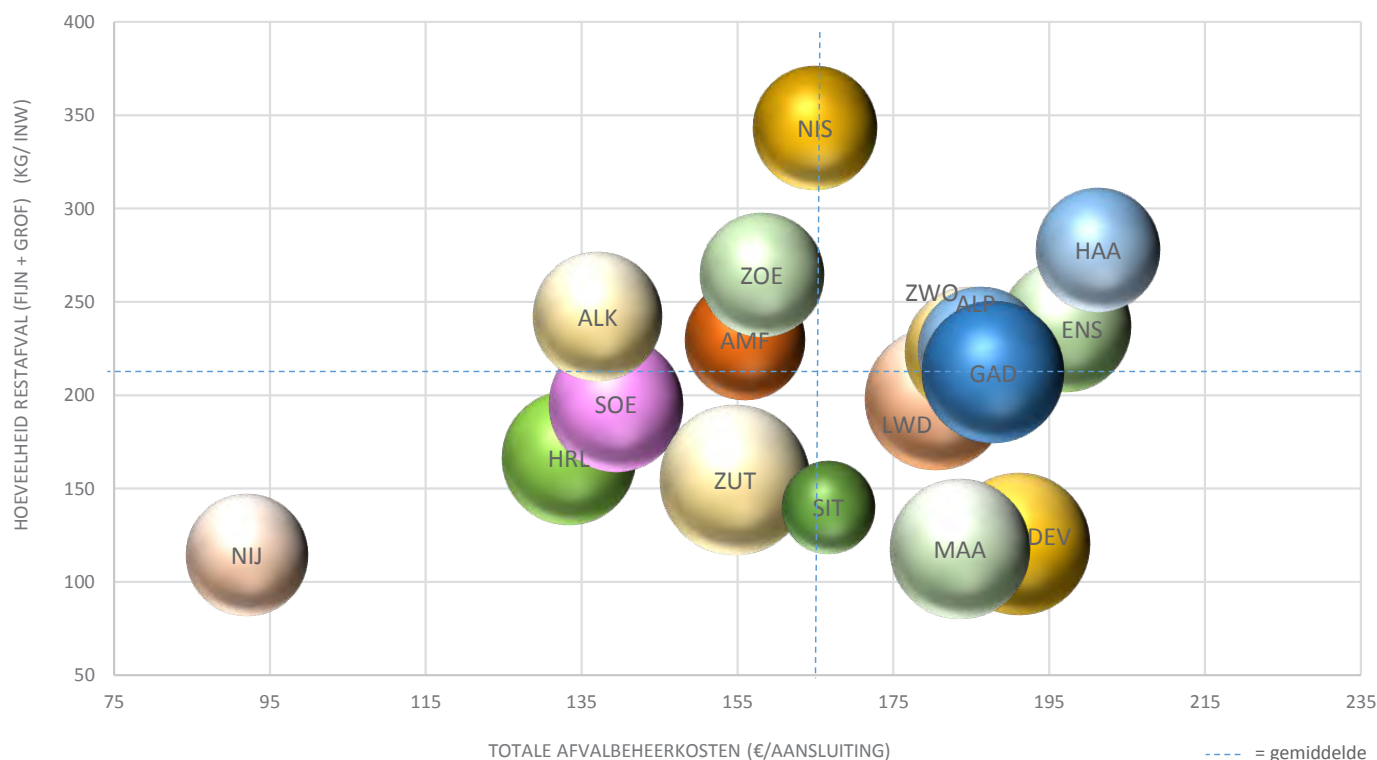
Jaarlijks laten Rijkswaterstaat en de NVRD een benchmarkrapport maken. In deze rapportage staan de afvalprestaties van regio Gooi en Vechtstreek in verhouding tot de afvalprestaties van vergelijkbare gemeenten. Deze prestaties zijn onderverdeeld in milieuprestaties, kostenprestaties, prestaties dienstverlening en prestaties vaardigheden.

Omdat de uitkomsten van de benchmarkvergelijking over 2016 pas in het derde kwartaal van 2017 beschikbaar komen, treft u op de volgende bladzijden de benchmarkrapportage over 2015.

In deze gezamenlijke benchmark van RWS en de NVRD heeft de GAD zich laten vergelijken met deelnemende gemeenten die in dezelfde hoogbouwklasse (Klasse-B) zitten. Het gaat om de klasse met 30% t/m 49% hoogbouw. Hieronder de belangrijkste constatering.

Algemeen

De prestaties van de GAD zijn stabiel ten opzichte van eerdere jaren. Bij diverse benchmarkdeelnemers zijn er veranderingen in de inzamelstrategie gaande (diftar, omgekeerd inzamelen, etc.) waardoor hun prestaties beter zijn geworden dan de jaren voorheen. Zowel qua milieuprestaties als qua afvalbeheerskosten. Als gevolg daarvan wordt de GAD op deze prestatiegebieden de laatste jaren ingehaald door dergelijke benchmarkdeelnemers. Op gebied van dienstverlening en regievaardigheden doet de GAD het beter dan de benchmark. In regio Gooi en Vechtstreek gaan de eerste huishoudens in 2017 over naar een andere inzamelmethodiek waarbij meer afvalscheiding (vermindering hoeveelheid restafval) gerealiseerd gaat worden. In de jaren erna volgt in fases de rest van de regio.



Afvalbeheerkosten versus milieuprestatie en dienstverleningsniveau.

Milieuprestaties

Met 212 kg per inwoner heeft GAD een gemiddelde hoeveelheid restafval (=211 kg/inw). De best presterende in Klasse-B heeft 114 kg/inw. Het scheidingspercentage (bronscheiding en een stukje nascheiding) van GAD bedraagt 59% en is hoger dan gemiddeld (56%). Zonder nascheiding is dit 54,66%. Er wordt nog niet voldaan aan de landelijke doelstelling van 75%.

Het fijn huishoudelijk afval wordt gemiddeld (bron en na-) gescheiden: 50% t.o.v. 48% gemiddeld. Dit is met name te danken aan de goede bronscheiding van gft, papier, glas, textiel. Mogelijkheden om de hoeveelheid restafval verder te reduceren liggen bij de afvalstromen gft, papier, kunststofverpakkingen, textiel. Hiervan zit nog relatief veel in het restafval.

Het grof huishoudelijk afval wordt gemiddeld gescheiden: 85% t.o.v. 81% gemiddeld. De hoeveelheid grof restafval (incl. verbouwingsrestafval) van de GAD bedraagt 18 kg per inwoner en is lager dan gemiddeld. De best-presterende in Klasse-B heeft 4 kg restafval per bewoner (na nascheiding).

Kostenprestaties

Met € 188,- per aansluiting zijn de totale afvalbeheerskosten van de GAD hoger dan gemiddeld.

Een grote kostencomponent in de afvalbeheerskosten zijn de inzamelkosten (48% van de totale kosten). Met € 90,- per aansluiting aan directe inzamelkosten is de GAD goedkoper dan de andere gemeenten in klasse-B (gemiddelde is € 95,- per aansluiting).

De verwerkingskosten per aansluiting van de GAD zijn over het algemeen hoger dan gemiddeld (met name die van restafval). De verwerkingskosten per aansluiting zijn een resultante van de hoeveelheid afval die wordt afgevoerd en de tarieven die er voor betaald moeten worden (of opbrengsten die worden verkregen).

De totale indirecte kosten (communicatie, beleid, handhaving, perceptiekosten, overhead, etc.) bedragen € 40,- per aansluiting en zijn gemiddeld (= € 38,- per aansluiting).

Dienstverlening

De omvang en intensiteit van de dienstverlening die de regio biedt aan de burgers wordt in deze benchmark uitgedrukt in een dienstverleningscore. De GAD scoort hierop hoger dan gemiddeld. De dienstverlening ten aanzien van de inzameling van grondstoffen is hoger dan van andere gemeenten in Klasse-B. Voor (grof) restafval is de dienstverlening eveneens hoger dan gemiddeld. Een lage dienstverlening voor (grof) restafval hoeft overigens niet per definitie slecht te zijn. Het bevordert de afvalscheiding. De scheidingsstations leveren een gemiddeld dienstverleningsniveau.

Vaardigheden

Op regiovaardigheden scoort de GAD over het algemeen bovengemiddeld.

De details van bovenstaande prestaties zijn terug te vinden in het bijgesloten benchmarkrapport.

Benchmark Huishoudelijk Afval Peiljaar 2015

Management Rapportage Gemeenten

GAD

Status: definitief

Datum: 3 november 2016



Inleiding

In deze managementrapportage van de Benchmark Huishoudelijk Afval worden de afvalprestaties van de GAD vergeleken met het gemiddelde van vergelijkbare gemeenten.

De afvalprestaties worden vergeleken en geanalyseerd op een viertal prestatiegebieden: milieu, kosten, dienstverlening en vaardigheden. Deze rapportage biedt inzicht in hoe uw gemeente presteert op de afvaldriehoek ten opzichte van de benchmark (= het gemiddelde van gemeenten met eenzelfde mate van hoogbouw in hun verzorgingsgebied).

Doel en afbakening

Benchmarken is een vorm van prestatiemeting waarbij gemeenten en inzamelbedrijven aan de hand van vooraf vastgestelde indicatoren hun afvalprestaties vergelijken. Doel van de benchmark is het inzicht in eigen functioneren en presteren te vergroten om op die manier handvatten voor verbetering te bieden.

Hoogbouwklasse

In de benchmark worden gemeenten en bedrijven zoveel mogelijk vergeleken op basis van dezelfde omstandigheden. Omdat het aandeel hoogbouw in een verzorgingsgebied zeer prestatiebepalend blijkt te zijn, en hierop nauwelijks kan worden gestuurd, zijn de deelnemende organisaties gegroepeerd naar hoogbouwklasse.

De volgende hoogbouwklassen zijn gedefinieerd:

Klasse A	50 t/m 100% hoogbouw
Klasse B	30 t/m 49% hoogbouw
Klasse C	20 t/m 29% hoogbouw
Klasse D	0 t/m 19% hoogbouw

In deze rapportage wordt de GAD vergeleken met het gemiddelde van KLASSE B.



Leeswijzer

Op de eerstvolgende pagina zijn de kernprestaties weergegeven, ofwel de belangrijkste prestatie-indicatoren van de benchmark op de prestatiegebieden milieu, kosten, dienstverlening en vaardigheden. Op de pagina's daarna worden per prestatiegebied de belangrijkste sub-indicatoren weergegeven. Bij de prestatievergelijking wordt gebruik gemaakt van de volgende pictogrammen:

- Boven het gemiddelde van de benchmark (+5%)
- Gelijk aan het gemiddelde van de benchmark (-5% tot +5%)
- Onder het gemiddelde van de benchmark (-5%)
- Geen opgave gedaan/niet van toepassing

Voor de kostenindicatoren en de hoeveelheid restafval is de pictogramvolgorde omgedraaid.

Kernprestaties

Milieu	GAD 2015	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Hoeveelheid restafval (kg/inw)	212	211	●
Afvalscheidingspercentage	59%	56%	●

Kosten

Totale afvalbeheerkosten (in € per aansluiting)	€ 188	€ 166	●
---	-------	-------	---

Dienstverlening

Omvang dienstverlening (score)	314	262	●
--------------------------------	-----	-----	---

Vaardigheden

Score regievaardigheden	23	21	●
-------------------------	----	----	---

Toelichting

Op basis van de hierboven weergegeven kernprestaties is een integrale vergelijking te maken op milieu, kosten, dienstverlening en vaardigheden. Hoeveel restafval gaat er nog naar de verbrandingsoven (milieu), hoe hoog is het serviceniveau (dienstverlening) en welke kosten zijn met het afvalbeheer gemoeid?

De **hoeveelheid restafval** (inclusief grof restafval en verbouwingsrestafval) geeft aan in welke mate afval is voorkomen dan wel als grondstof is teruggebracht in de kringloop. Hoe lager de hoeveelheid restafval, hoe succesvoller het afvalbeleid vanuit milieu-optiek.

Het **afvalscheidingspercentage** geeft aan hoeveel procent van de totale afvalstroom huishoudelijk afval (inclusief grof afval) wordt gescheiden ten behoeve van hergebruik. Deze indicator kan worden vergeleken met de landelijke scheidingsdoelstelling van 75%.

Beide milieu-indicatoren zijn inclusief nascheiding. De hoeveelheid restafval is dus de ingezamelde hoeveelheid restafval minus de grondstoffen die met nascheiding uit het restafval zijn gefilterd.

De **totale afvalbeheerkosten** zijn de kosten die gemoeid zijn met de uitvoering van de gemeentelijke zorgplicht. Deze kosten bestaan uit directe inzamelkosten, directe op- en overslagkosten, directe verwerkingskosten en indirecte kosten (waaronder overhead). Kwijtscheldingskosten en btw-compensatie, alsmede kosten voor zwerfafval en bedrijfsafval maken geen deel uit van deze kosten. Om die reden kunnen de totale afvalbeheerkosten lager uitvallen dan de gemeentelijke afvalstoffenheffing.

De omvang van de **dienstverlening** en de **regievaardigheden** zijn gekwantificeerd aan de hand van een vragen-scorelijst. Voor de berekening van de score wordt verwezen naar het handboek Benchmark Huishoudelijk afval.

Afvalscheidingsresultaten

In kg per inwoner en %

	GAD 2015	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Huishoudelijk afval totaal			
Hoeveelheid restafval totaal	212	211	●
Afvalscheidingspercentage totaal	59%	56%	●

	GAD 2015	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Fijn huishoudelijk afval			
Hoeveelheid fijn restafval	194	190	●
Afvalscheidingspercentage fijn huishoudelijk afval	50%	48%	●
Groente-, fruit- en tuinafval	87,5	72,2	●
Papier en karton	53,8	50,9	●
Verpakkingsglas	26,6	20,9	●
Textiel	5,9	4,3	●
Plastic verpakkingen	20,0	12,4	●
Drinkpakken	0,6	1,9	●
Metalen verpakkingen	0,4	6,3	●
Klein chemisch afval	1,5	1,3	●
Blad	-	0,9	○
Luiers	-	0,3	○

	GAD 2015	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Grof huishoudelijk afval			
Hoeveelheid grof restafval	18	20	●
Afvalscheidingspercentage grof huishoudelijk afval	85%	81%	●
Grof tuinafval	14,5	17,0	●
Bruikbaar huisraad	2,9	6,2	●
Metalen	7,9	4,3	●
Elektr(on)ische apparaten	5,9	5,8	●
Hout	29,4	24,2	●
Puin	24,1	21,0	●
Overig gescheiden GHA	18,5	17,0	●

Toelichting

De **afvalscheidingsresultaten** geven aan in welke mate de gemeente erin is geslaagd afval om huishoudelijk afval te voorkomen (preventie) of te scheiden en de hoeveelheid restafval te minimaliseren. Daarbij kan onderscheid worden gemaakt naar fijn huishoudelijk afval en grof huishoudelijk afval. Daarnaast zijn de scheidingsprestaties van enkele afvalstromen afzonderlijk weergegeven. Alle indicatoren zijn inclusief nascheiding.

Afvalscheidingspotentieel

In kg per inwoner

Grondstoffen in het restafval	GAD 2015	Benchmark KLASSE B
Groente-, fruit- en tuinafval	85	67
Papier en karton	25	22
Verpakkingsglas	9	9
Textiel	10	9
Plastic verpakkingen	9	18
Drinkpakken	3,5	4,2

Toelichting

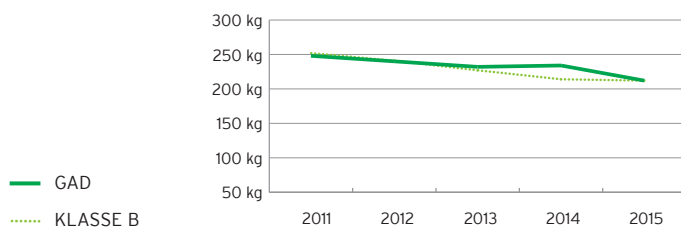
Het **afvalscheidingspotentieel** geeft aan wat er nog aan waardevolle grondstoffen in het restafval zit. Dit is bepaald op basis van de meest recent gehouden sorteeraanlyse van het fijn huishoudelijk restafval. De afvalscheidingsresultaten kunnen verder worden verbeterd door deze grondstoffen uit het restafval te halen (met behulp van stimuleringsmaatregelen).

Trend

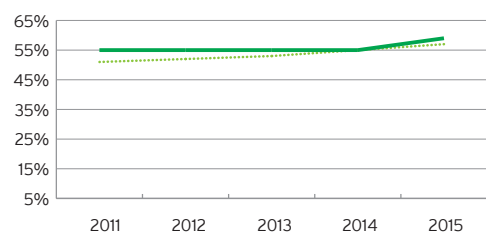
In kg per inwoner en %

GAD	2011	2012	2013	2014	2015	Momentum
Hoeveelheid restafval	248	240	232	234	212	▼
Afvalscheidingspercentage	55%	55%	55%	55%	59%	▲
Groente-, fruit- en tuinafval	94	95	88	91	88	▼
Papier en karton	63	60	57	55	54	▼
Verpakkingsglas	29	28	27	27	27	▼
Textiel	5,6	5,4	5,2	5,7	5,9	▲
Plastic verpakkingen	4,6	4,8	5,3	5,7	20,0	▲
Drinkpakken	0	0	0	0	0,6	▶
Metalen verpakkingen	0	0	0	0	0	▶
Gescheiden grof afval	104	101	95	97	103	▲
Fijn restafval	219	217	209	212	194	▼
Grof restafval	29	23	23	22	18	▼

Hoeveelheid restafval totaal



Afvalscheidingspercentage totaal



Toelichting

De **trend** geeft aan in welke mate de afvalscheidingsresultaten verbeteren danwel verslechteren over de tijd. Daartoe wordt de prestatie in peiljaar 2015 vergeleken met het gemiddelde van de jaren 2011 t/m 2014. De gegevens van 2011 t/m 2014 zijn op basis van bronscheiding. De gegevens van 2015 zijn op basis van bronscheiding en een klein gedeelte nascheiding. Door de eigen trend te vergelijken met die van de benchmark (op de indicatoren restafval en afvalscheidingspercentage) kan worden bepaald in hoeverre meer of minder progressie dan de benchmark wordt geboekt.

Kosten

Totale afvalbeheerkosten

	Kosten (in € per aansluiting)		
	GAD 2015	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Directe kosten inzameling	€ 90	€ 95	●
Directe kosten verwerking	€ 72	€ 53	●
Indirecte kosten	€ 40	€ 38	●
Vergoedingen (Afvalfonds)	€ 14	€ 20	●
Totale afvalbeheerkosten	€ 188	€ 166	●

Directe kosten inzameling

	Kosten (in € per aangesloten aansluiting)			Kosten (in € per ton)		
	GAD 2015	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B	GAD 2015	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Restafval	€ 33,8	€ 36,9	●	€ 75	€ 94	●
Groente-, fruit- en tuinafval	€ 13,6	€ 19,8	●	€ 71	€ 98	●
Papier en karton	€ 10,9	€ 9,6	●	€ 92	€ 82	●
Verpakkingsglas	€ 3,8	€ 3,4	●	€ 65	€ 70	●
Textiel	€ 0,1	€ 1,1	●	€ 4	€ 115	●
Plastic verpakkingen, metalen verpakkingen en drinkpakken	€ 6,2	€ 8,6	●	€ 135	€ 265	●
Grof afval halen	€ 4	€ 5,5	●			
Scheidingsstations	€ 17,6	€ 15,3	●			

Directe kosten verwerking (inclusief op- en overslag)

	Kosten (in € per aangesloten aansluiting)			Kosten (in € per ton)		
	GAD 2015	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B	GAD 2015	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Restafval	€ 63,3	€ 42,4	●	€ 140	€ 102	●
Groente-, fruit- en tuinafval	€ 7,8	€ 10,7	●	€ 41	€ 48	●
Papier en karton	-€ 9,1	-€ 9,3	●	-€ 77	-€ 80	●
Verpakkingsglas	-€ 0,9	-€ 0,5	●	-€ 16	-€ 10	●
Textiel	€ 0	-€ 2,9	○	€ 0	-€ 317	○
Plastic verpakkingen, metalen verpakkingen en drinkpakken	€ 4	€ 7,2	●	€ 86	€ 164	●
Grof huishoudelijk afval	€ 6,8	€ 7,3	●	€ 25	€ 34	●

Directe kosten totaal (inzameling + verwerking en op- en overslag)

	Kosten (in € per aangesloten aansluiting)			Kosten (in € per ton)		
	GAD 2015	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B	GAD 2015	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Restafval	€ 97,1	€ 79,3	●	€ 215	€ 196	●
Groente-, fruit- en tuinafval	€ 21,5	€ 30,5	●	€ 112	€ 146	●
Papier en karton	€ 1,8	€ 0,2	●	€ 15	€ 2	●
Verpakkingsglas	€ 2,9	€ 2,9	●	€ 49	€ 61	●
Textiel	€ 0,1	-€ 1,2	●	€ 4	-€ 133	●
Plastic verpakkingen, metalen verpakkingen en drinkpakken	€ 10,1	€ 14,5	●	€ 221	€ 394	●
Grof huishoudelijk afval	€ 28,3	€ 27,3	●			

Toelichting

De **directe kosten inzameling** geven aan hoe hoog de kosten per afvalstroom en per aangesloten huisaansluiting zijn. Deze kosten bestaan uit directe personele kosten, directe voertuigkosten, kosten van de inzamelmiddelen en kosten van eventuele uitbesteding. Indien er sprake is van nascheiding zijn hier de kosten van nascheiding weergegeven. De kosten per ingezamelde ton geven een indicatie over de efficiency van inzamelen.

De **directe kosten verwerking** zijn weergegeven per aangesloten huisaansluiting en per afgevoerde ton afval, en zijn inclusief op- en overslagkosten en vereveningskosten (indien van toepassing). Daar waar de kosten met een min-teken zijn weergegeven worden opbrengsten verkregen.

De **indirecte kosten** zijn de kosten die niet direct zijn toe te rekenen aan een afvalstroom of inzamelactiviteit (bijvoorbeeld beleidskosten, kosten huisvesting, servicedesk, HRM, ICT, etc.).

De vergoedingen Afvalfonds zijn de bedragen die worden verkregen van het bedrijfsleven voor de inzameling van verpakkingsafval en huishoudelijke apparaten.

De kosten zijn berekend per **aangesloten** huisaansluiting, ofwel per huisaansluiting waar de afvalstroom daadwerkelijk wordt ingezameld. Om deze reden kunnen de kosten niet zonder meer bij elkaar worden opgeteld tot de totale afvalbeheerkosten per aansluiting van het verzorgingsgebied.

Dienstverlening

Dienstverleningsniveau

	GAD 2015	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Inzameling grondstoffen	167	123	●
Inzameling restafval	46	42	●
Scheidingsstations	102	96	●
Totaalscore dienstverlening	314	262	●

Halen aan huis (aantal ophaalrondes per jaar)

	GAD Dekkingspercentage	GAD Ophaalrondes*	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Restafval	76%	28	26	●
Groente-, fruit- en tuinafval	71%	25	28	●
Papier en karton	96%	12	14	●
Verpakkingsglas	0%	0	26	○
Plastic verpakkingen, metalen verpakkingen en drinkpakken	100%	26	20	●
Textiel	100%	5	4	●

* Gemiddeld aantal ophaalrondes.

Toelichting

Het dienstverleningsniveau wordt in de benchmark gekwantificeerd met behulp van een vragen-score methodiek. Afhankelijk van de intensiteit (inzamelfrequentie, voorzieningdichtheid) en de omvang (% huishoudens dat gebruik maakt van de service) worden scores toegerekend. De **dienstverleningsscore** bestaat uit drie sub-scores: voor de inzameling van grondstoffen, de inzameling van restafval (inclusief grof restafval) en de scheidingsstations. Een lage score voor restafval niet per definitie slecht hoeft te zijn (ivm het stimuleren van afvalscheiding).

Bij halen aan huis is weergegeven bij hoeveel procent van de huishoudens in het verzorgingsgebied de haalservice wordt geboden (= dekkingspercentage) en hoeveel **ophaalrondes per jaar** worden gehouden.

Verzamelcontainers (voorzieningdichtheid)

	GAD Dekkingspercentage	GAD Dichtheid	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Restafval	24%	15	36	●
Groente-, fruit- en tuinafval	29%	36	40	●
Papier en karton	100%	237	715	●
Verpakkingsglas	100%	436	601	●
Textiel	100%	1.443	1.382	●
Plastic verpakkingen, metalen verpakkingen en drinkpakken	100%	1.563	1.137	●

Scheidingsstations

	GAD 2015	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Aantal afvalstromen scheidingsstation	25	24	●
Openingsuren doordeweeks	34	36	●
Openingsuren zaterdag	7	7	●
Aantal huishoudens per scheidingsstation	28.130	35.303	●

Toelichting

Bij verzamelcontainers is eveneens weergegeven hoeveel procent van de huishoudens in het verzorgingsgebied zijn aangesloten op deze voorziening en wat de voorzieningdichtheid is (= **aantal huishoudens per verzamelcontainer**). Hoe lager dit kengetal is hoe hoger de dichtheid.

Bepalend voor het dienstverleningsniveau van de scheidingsstations is onder meer de hoeveel afvalstromen die er ingeleverd kunnen worden en hoe ruim de openingstelling is.

Regievaardigheden

	GAD	Benchmark KLASSE B
Totaalscore regievaardigheden	23	21

Beleidsregie

	GAD	Benchmark KLASSE B
Er heeft de afgelopen 5 jaar een uitvoerige beleidsevaluatie plaatsgevonden	✓	88%
Er is een actueel afvalbeleidsplan voor huishoudelijk afval vastgesteld	✓	100%
Kaders en ambities t.a.v. huishoudelijk afval zijn door de Raad vastgesteld	✓	100%
Er worden regelmatig afvalsorteeranalyses voor fijn restafval uitgevoerd	✓	100%
Er worden regelmatig afvalsorteeranalyses voor grof restafval uitgevoerd	✓	65%
Er wordt periodiek (eens per 5 jaar) een bewonersonderzoek uitgevoerd	✓	76%

Burgerregie

	GAD	Benchmark KLASSE B
Gemeente onderhoudt actief contact met bewonersorganisaties	✓	82%
Gemeente maakt gebruik van buurtpanels	✗	41%
Op basis van bewonersconsultatie wordt de afvalinzameling geoptimaliseerd	✓	71%
Er is een klachtenprotocol aanwezig	✓	100%
Afvalklachten worden geregistreerd en regelmatig op soort geanalyseerd	✓	100%
Kwaliteitseisen afvalinzameling zijn bekend bij burgers	✓	71%

Informatiesturing

	GAD	Benchmark KLASSE B
Inzamelgegevens worden per deelstroom en inzamelwijze geregistreerd	✓	100%
Er vindt registratie van aanbodgedrag plaats	✗	59%
Er vindt registratie van bezoekers scheidingsstations plaats (aantal per dag)	✓	82%
Prestatie-indicatoren maken deel uit van Planning & Control cyclus	✓	88%
Er vindt uren- en kostenregistratie per inzamelactiviteit plaats	✓	82%
Er bestaat goed inzicht in de doelmatigheid van de inzamelactiviteiten	✓	94%
Gemeente voert actief contractmanagement met verwerkers en leveranciers	✓	93%

Opdrachtgeversregie

	GAD	Benchmark KLASSE B
Tussen opdrachtgever en uitvoerende dienst/afdeling is een contract (DVO, SLA) afgesloten	✓	100%
Rollen en verantwoordelijkheden tussen opdrachtgever en -nemer zijn helder	✓	100%
Er zijn controleerbare kwaliteitseisen afgesproken (bijv. m.b.t. verzamelcontainers)	✓	100%
Kwaliteitseisen worden regelmatig gecontroleerd d.m.v. kwaliteitsrondes	✓	87%
De inzameldienst stelt periodiek rapportages op met kpi's	✓	93%
Kosten worden verrekend op resultaatbasis	✓	60%

Toelichting

Er worden vier soorten regievaardigheden onderscheiden:

Beleidsregie: de mate waarin beleid wordt geëvalueerd en geformuleerd op huishoudelijk afvalbeheer.

Burgerregie: de mate waarin de burger wordt betrokken bij de beleidsontwikkeling en uitvoering van het afvalbeheer.

Informatiesturing: de mate waarin op basis van identificatie en registratie managementinformatie wordt gegenereerd en bijsturing plaatsvindt.

Opdrachtgeversregie: de mate waarin contractmanagement wordt uitgevoerd (in geval van uitbesteding van inzamelwerkzaamheden).

In de eerste kolom is weergegeven of het betreffende item al dan niet is toegepast bij de gemeente (een sterretje betekent dat het item niet van toepassing is of dat er geen opgave is gedaan). In de tweede kolom is aangegeven bij hoeveel procent van de benchmarkdeelnemers het item is toegepast.



Postadres: Postbus 251 • 1401 EE Bussum • Bezoekadres: Hoofllaan 32 • 1401 EE Bussum
Telefoon: 035 699 18 88 • E-mail: info@gad.nl • Internet: www.gad.nl