

Monitor 2018



Voor verbetering vatbaar

Aandachtspunt

Goed

Milieu

- Inzamelprestaties
- Scheidingspercentage
- Samenstelling restafval

Educatie

- Jaarrapportage

Financieel

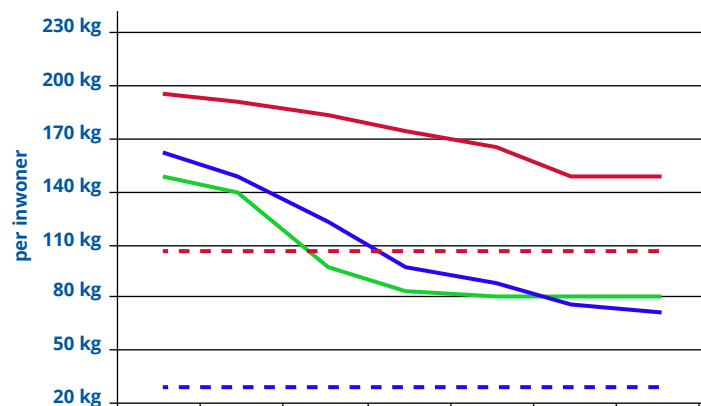
- Afvalstoffenheffing
- Eindafrekening
- Benchmark heffingen

Service

- Bewonersonderzoek
- Aantal klachten
- Top 3 klachten

Milieu

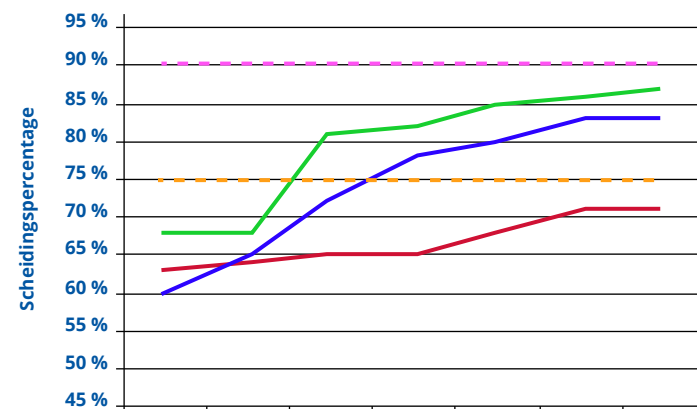
• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage • Samenstelling restafval



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Twenterand restafval	141	135	93	82	76	75	76
Landelijk gemiddelde sted.kl. 4	187	181	174	167	159	143	143
ROVA Diftar gemiddeld	155	140	117	93	83	71	68
Doelstelling 2020	100	100	100	100	100	100	100
Doelstelling 2025	30	30	30	30	30	30	30

Inzamelprestatie restafval

Het effect van omgekeerd inzamelen lijkt zich te stabiliseren rond de 76 kg restafval per inwoner per jaar. Hiermee wordt de landelijke doelstelling van 100 kg per inwoner voor 2020 ruim gehaald.



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Twenterand	67	67	80	81	83	84	85
Landelijk gemiddelde sted.kl. 4	62	63	64	64	67	70	70
ROVA Diftar gemiddeld	59	64	71	77	79	82	82
Doelstelling 2020	75	75	75	75	75	75	75
Doelstelling 2025	90	90	90	90	90	90	90

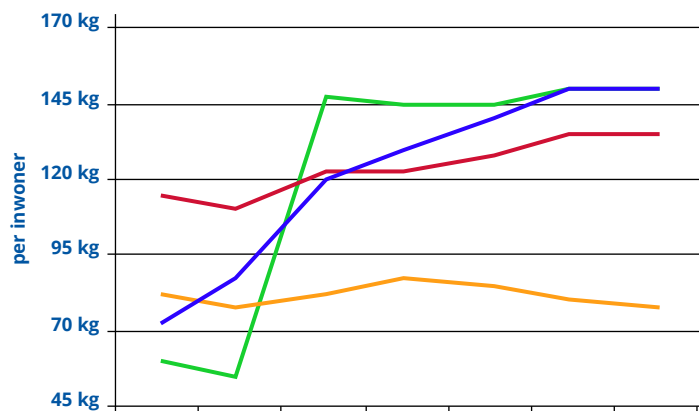
Scheidingspercentage

Het scheidingspercentage in 2018 is 85%. De landelijke doelstelling van 75% in 2020 wordt daarmee ruim gehaald.



Milieu

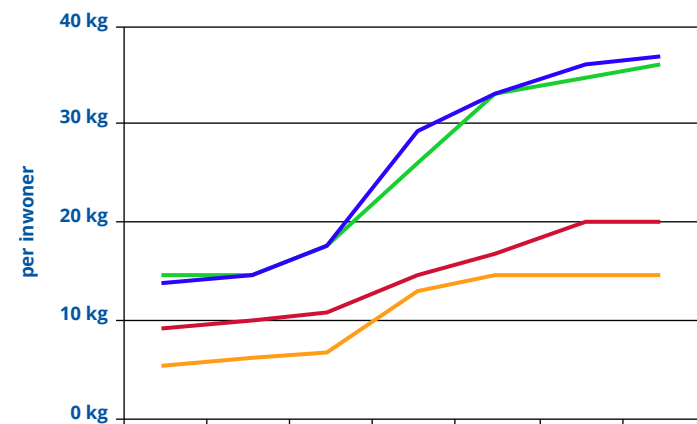
• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage • Samenstelling restafval



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Twenterand GFT	59	56	147	144	145	151	151
Stedelijkheidsklasse 4 en 5	114	111	122	123	128	134	134
ROVA niet Diftar gemiddeld	82	78	82	87	84	79	77
ROVA Diftar gemiddeld	72	87	120	131	141	150	151

Inzamelprestatie GFT

In 2018 is in Twenterand gemiddeld 151 kg GFT per inwoner gescheiden ingezameld. Dit ligt precies op het ROVA-gemiddelde voor Diftar-gemeenten.



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Twenterand PMD	15	15	18	26	33	35	36
Stedelijkheidsklasse 4 en 5	9	10	11	15	17	20	20
ROVA niet Diftar gemiddeld	5	6	7	13	15	15	15
ROVA Diftar gemiddeld	14	15	18	29	33	36	37

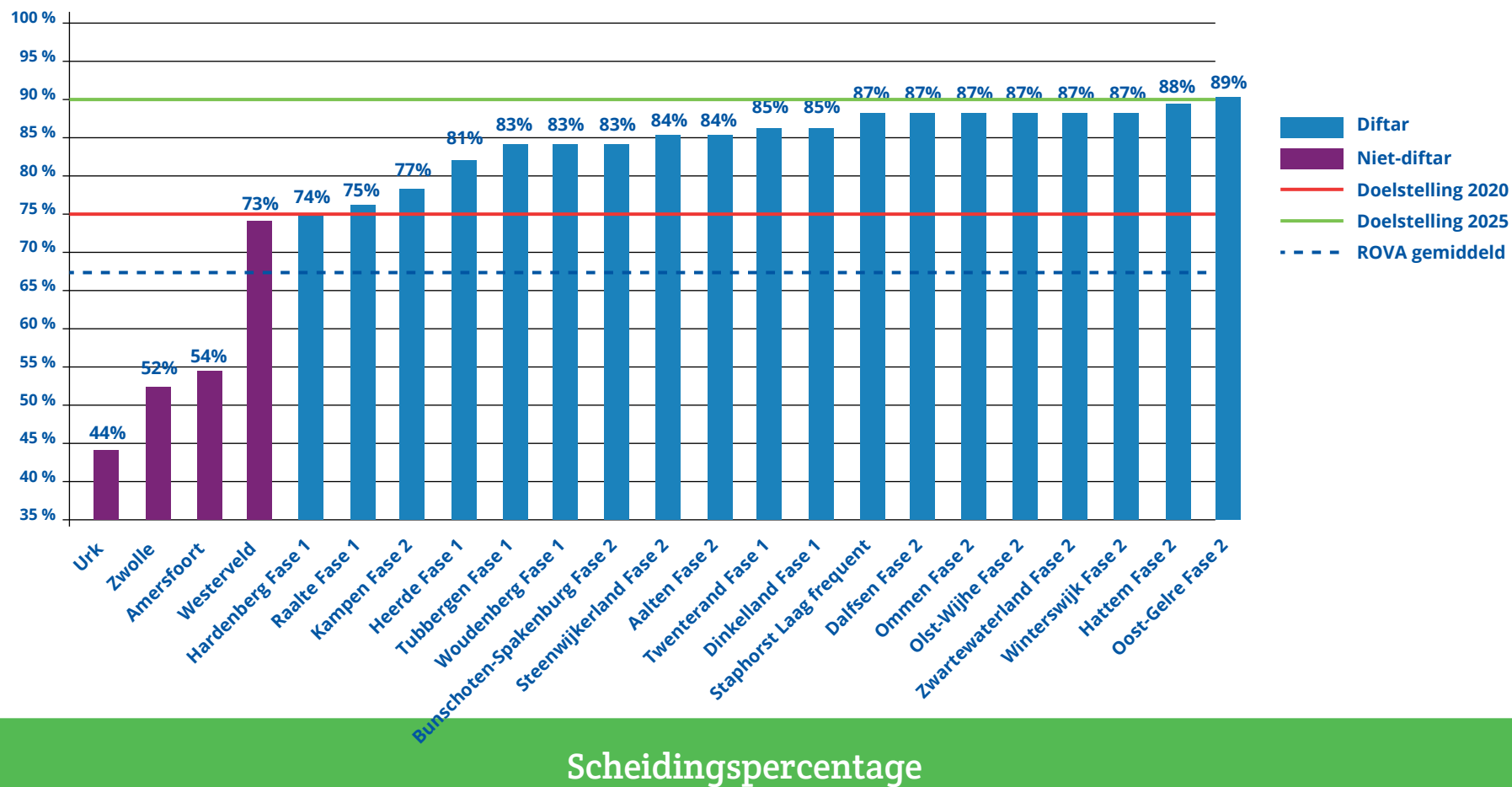
Inzamelprestatie PMD

In 2018 is in Twenterand gemiddeld 36 kilogram PMD per inwoner gescheiden ingezameld. Sinds de invoering van de pmd-minicontainer per oktober 2015 is per inwoner 10 kilogram meer PMD ingezameld dan in 2015.



Milieu

• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage • Samenstelling restafval





Milieu

• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage • Samenstelling restafval

Twenterand (kilogrammen per inwoner)

	2014	2015	2016	2017	2018
Reststoffen	20	15	18	14	17
GF (excl.T)	26	20	14	15	15
T (excl.GF)	2	1	5	1	0
PMD	12	9	6	7	6
Glas	4	3	3	3	5
Textiel	4	6	5	6	6
Luiers	3	3	5	5	5
Papier	11	12	9	10	11
GHA	10	13	11	13	12

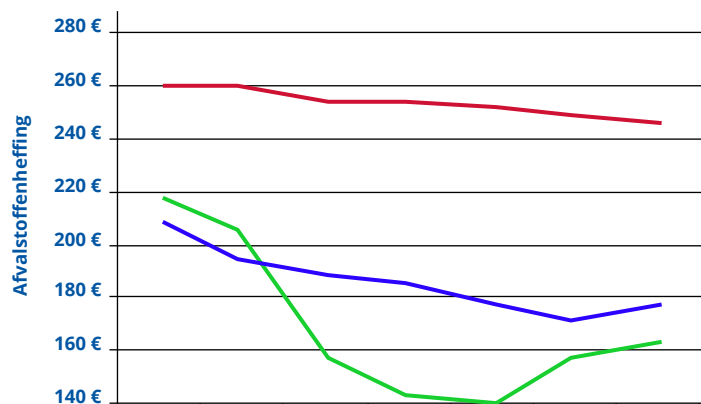
2018 (% gewicht)



Samenstelling restafval

Financieel

• Afvalstoffenheffing • Eindafrekening • Benchmark heffingen

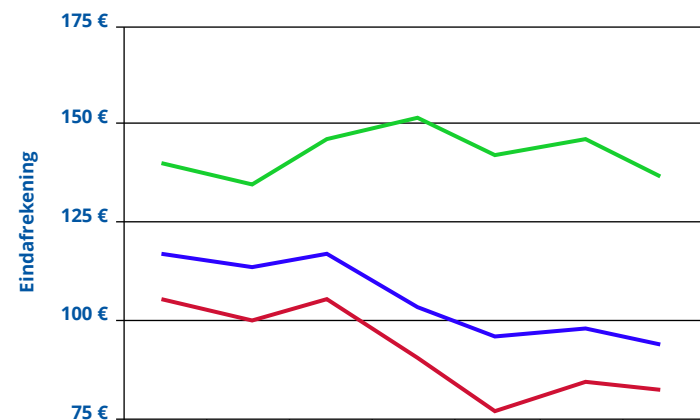


	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Twenterand	212	201	155	143	141	156	161
ROVA gemiddeld	204	192	185	183	174	170	175
Landelijk gemiddeld	252	252	248	248	246	243	240

Afvalstoffenheffing

De daling van de heffing (-€ 51 per huishouden ten opzichte van 2012) is een direct gevolg van omgekeerd inzamelen. Dit leidt tot lagere variabele lasten (nultarief GFT en minder restafval).

Twenterand heeft er voor gekozen om de kosten voor het verwerken van het GFT (gedeeltelijk) uit de reserve te financieren.



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Twenterand	140	134	147	151	143	146	137
incl Nedvang	117	114	118	104	96	98	95
incl Dividend	106	100	106	90	77	84	83

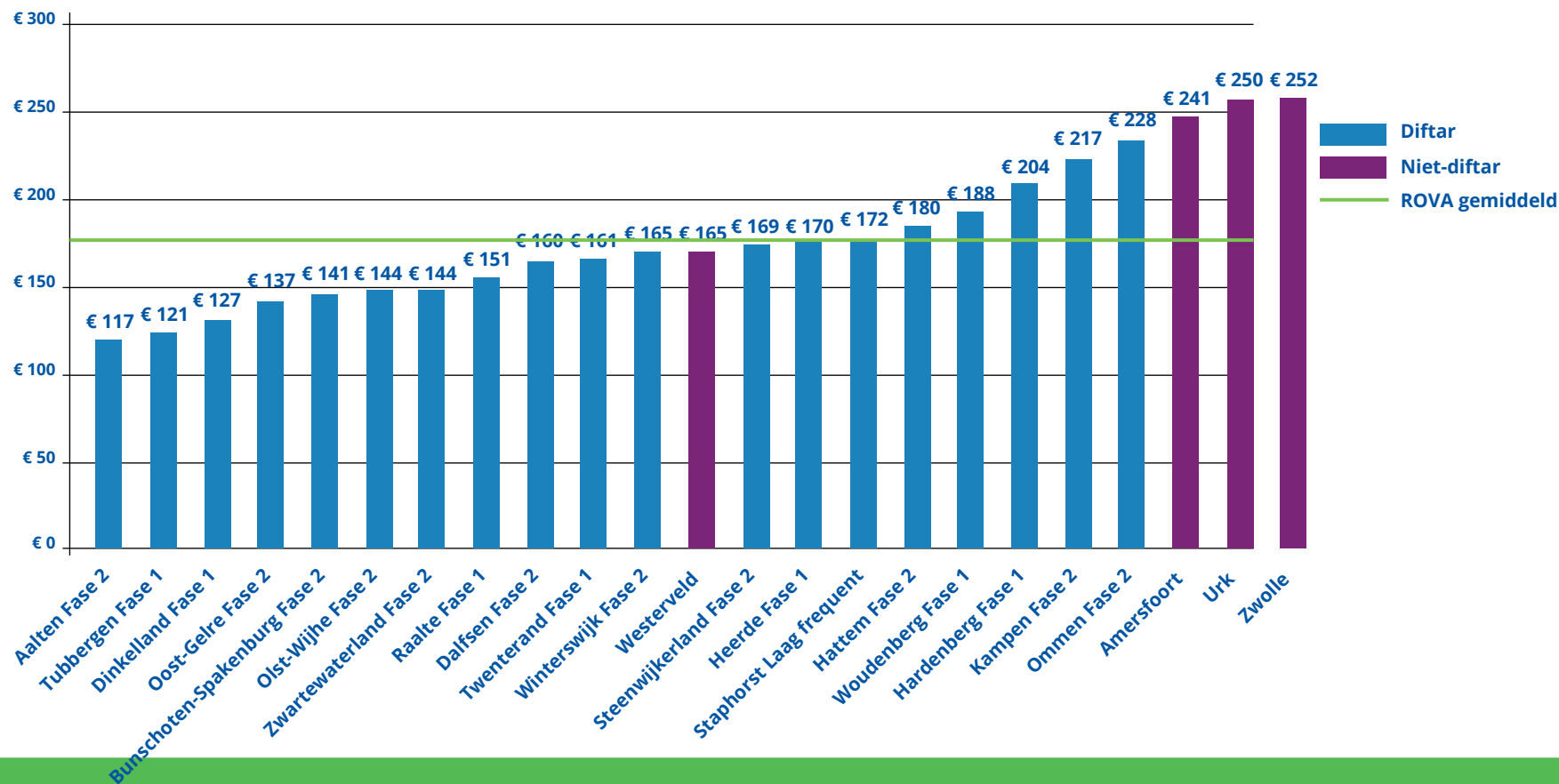
Eindafrekening

In de grafiek is weergegeven hoeveel lager de kosten zouden zijn, indien rekening gehouden wordt met de vergoedingen via Nedvang (PMD, glas en OPK) en het uitgekeerde dividend. De daling van de kosten worden met name veroorzaakt door de lagere verwerkingskosten restafval en GFT in 2018.



Financieel

• Afvalstoffenheffing • Eindafrekening • Benchmark heffingen



Benchmark heffingen



JAAROVERZICHT MOOI SCHOON 2018 GEMEENTE TWENTERAND

Schoon Belonen

617 617 leerlingen op 5 scholen deden mee met afval scheiden en zwerfvuil ruimen.

Participatie

287 **Zwerfvuil opruimacties**
287 deelnemers deden mee aan 8 zwerfvuil opruimacties.

809 **Week van Mooi Schoon**
809 leerlingen op 14 scholen deden mee aan de Week van Mooi Schoon. Feestelijke aftrap op de basisschool De Sleutel door wethouder Engberts.

3 **Nieuwsbrief**
3 x Mooi Schoon Nieuwsbrief verstuurd naar alle zwerfvuil vrijwilligers.

Gedragbeïnvloeding

Bewustwordingscampagnes 2018 via social media

- 2018**
 - **Nieuwjaarsvegen**
Gezamenlijke en individuele opschoonacties om vuurwerkafval op te ruimen gestimuleerd. Inwoners konden gratis hun vuurwerkafval inleveren.
 - **Landelijke Opschoondag 24 maart**
Gezamenlijke en individuele opschoonacties gestimuleerd.
 - **World Cleanup Day 15 september**
Inwoners opgeroepen mee te doen aan de wereldwijde Opschoondag tegen de Plastic Soep.
 - **Keep-it-Clean-day 21 september**
Gezamenlijke en individuele opschoonacties gestimuleerd.
 - **Dag van de Duurzaamheid 10 oktober**
Inwoners 10 tips gegeven voor een duurzaam schone leefomgeving.
- 2019**

5 **Educatie en voorlichting**
Op 5 scholen en evenementen educatie en voorlichting gegeven.

Slimmere voorzieningen/middelen

4 **Extra reinigen boven- en ondergrondse verzamelcontainerlocaties**
4 x per jaar de containers en locaties gereinigd, want waar het schoon is blijft het schoon.

BELEVING – IN BEELD

HIGHLIGHTS INWONERSONDERZOEK GEMEENTE TWENTERAND

RESPONS



330 van
1200

TEVREDENHEID



2018



2016

TEVREDENHEID PER SEGMENT



Hoog-
bouw



Laag-
bouw



VERBETERPUNTEN

Mogelijkheid om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen

De netheid en reinheid van het verzamelstelsel/de container
(eventueel via vereniging)

De netheid en reinheid van de glascontainer

De netheid en reinheid van de directe omgeving van de
glascontainer

Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum

Klantvriendelijkheid van de medewerker (klantcontactcentrum)

Kwaliteit van de afhandeling (klantcontactcentrum)

Snelheid van de afhandeling (klantcontactcentrum)

Vindbaarheid van de informatie

TEVREDENHEID

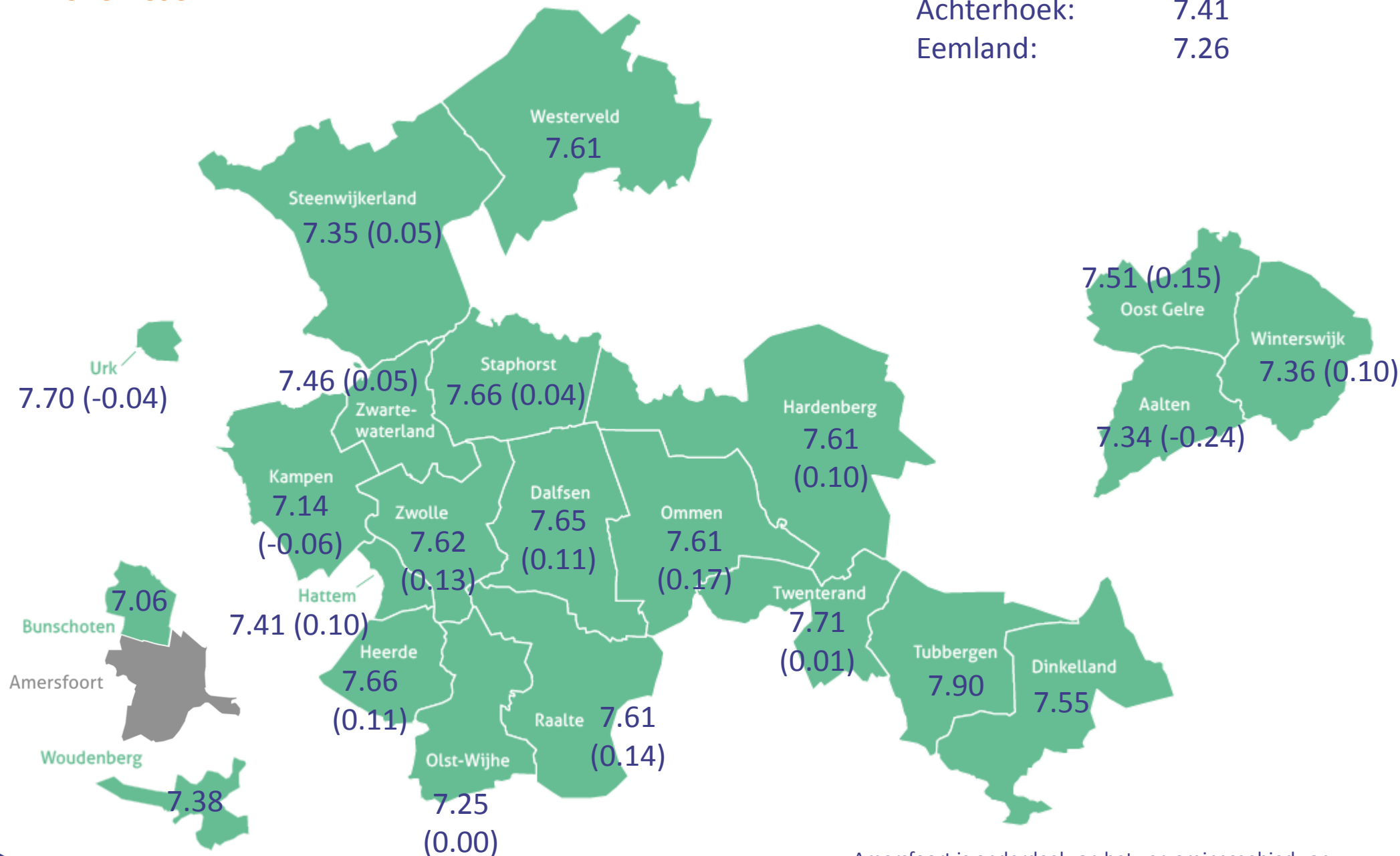
VERZORGINGSGEBIED IN BEELD

Gemiddelde tevredenheid per regio

IJssel-Vecht: 7.56

Achterhoek: 7.41

Eemland: 7.26

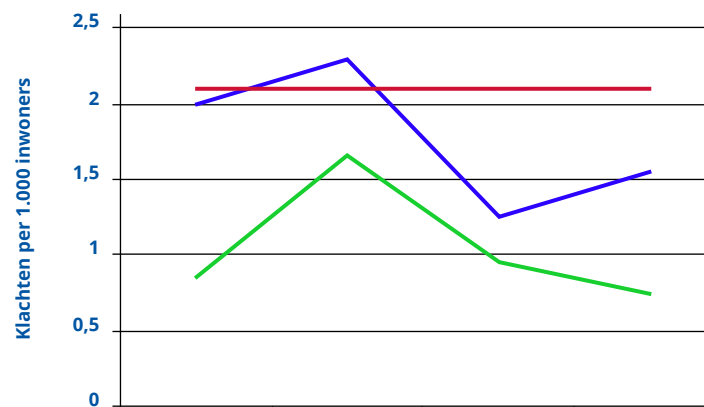


Amersfoort is onderdeel van het verzorgingsgebied van ROVA, maar heeft aan dit onderzoek niet deelgenomen.



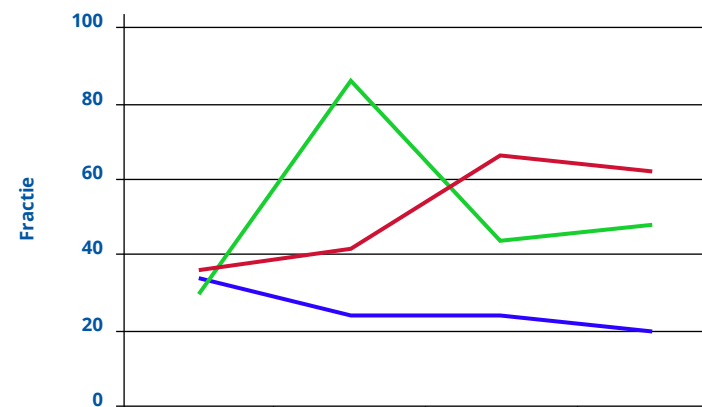
Service

• Bewonersonderzoek • Aantal klachten • Top 3 klachten • KCC statistieken



	2015	2016	2017	2018
Twenterand	0,8	1,6	0,9	0,7
ROVA-regio IJsselvecht	1,9	2,2	1,2	1,5
Maximale norm	2	2	2	2

Aantal klachten



	2015	2016	2017	2018
Inzameling PMD	32	24	24	20
Inzameling restafval	28	83	43	46
Inzameling GFT	35	40	64	60

Top 3 klachten



Service

• Bewonersonderzoek • Aantal klachten • Top 3 klachten • KCC statistieken



199.285

**Telefoontjes naar
het KCC**



1.855

Chatberichten



6.300

Whatsapp