

Monitor 2019



Voor verbetering vatbaar

Aandachtspunt

Goed

Milieu

- Inzamelprestaties
- Scheidingspercentage
- Samenstelling restafval

Educatie

- Jaarrapportage

Financieel

- Afvalstoffenheffing
- Eindafrekening
- Benchmark heffingen

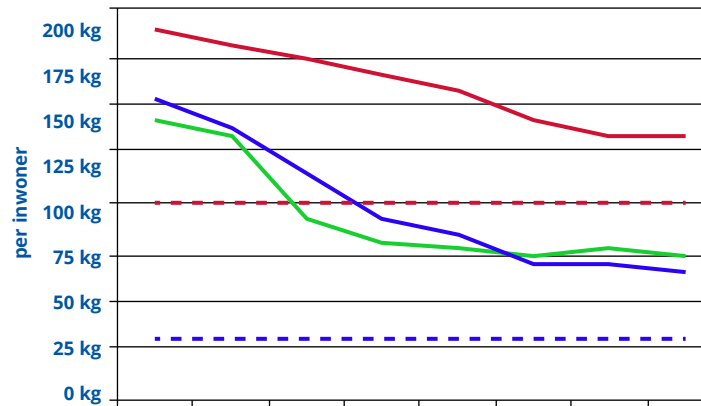
Service

- Bewonersonderzoek
- Aantal klachten
- Top 3 klachten



Milieu

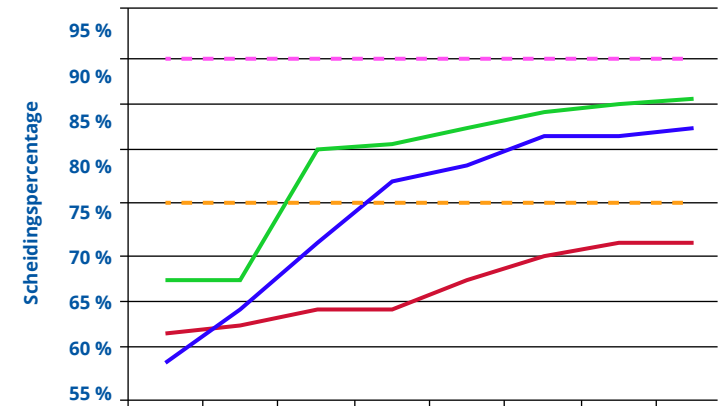
• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage • Samenstelling restafval



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Twenterand restafval	141	135	93	82	76	75	76	73
Landelijk gemiddelde sted.kl. 4	187	181	174	167	159	143	136	136
ROVA Diftar gemiddeld	155	140	117	93	83	71	68	64
Doelstelling 2020	100	100	100	100	100	100	100	100
Doelstelling 2025	30	30	30	30	30	30	30	30

Inzamelprestatie restafval

Het effect van omgekeerd inzamelen lijkt zich te stabiliseren rond de 73 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	2019
Twenterand	67	67	80	81	83	84	85	86
Landelijk gemiddelde sted.kl. 4	62	63	64	64	67	70	71	71
ROVA Diftar gemiddeld	59	64	71	77	79	82	82	83
Doelstelling 2020	75	75	75	75	75	75	75	75
Doelstelling 2025	90	90	90	90	90	90	90	90

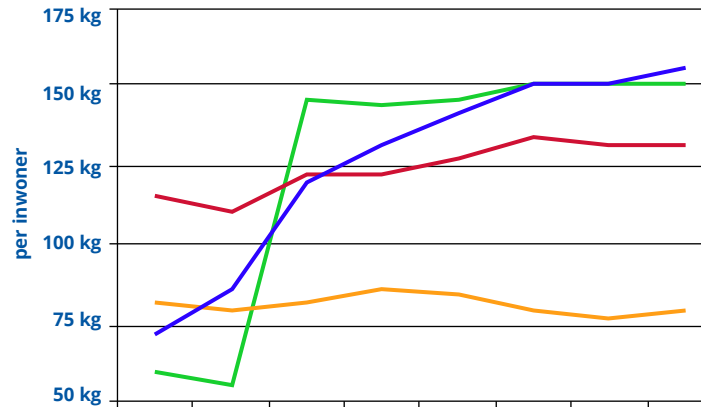
Scheidingspercentage

Het scheidingspercentage in 2019 met één procentpunt gestegen naar is 86%. De landelijke doelstelling van 75% in 2020 wordt daarmee ruim gehaald en de doelstelling van 90% in 2025 komt in de buurt.



Milieu

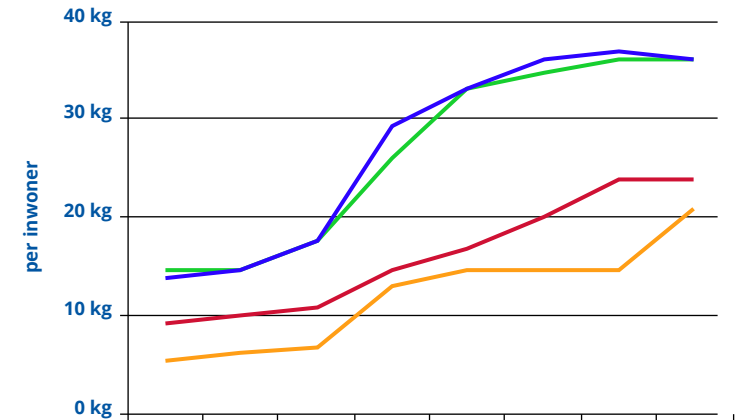
• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage • Samenstelling restafval



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Twenterand GFT	59	56	147	144	145	151	151	152
Stedelijkheidsklasse 4 en 5	114	111	122	123	128	134	132	132
ROVA niet Diftar gemiddeld	82	78	82	87	84	79	77	78
ROVA Diftar gemiddeld	72	87	120	131	141	150	151	156

Inzamelprestatie GFT

In 2019 is in Twenterand gemiddeld 152 kg GFT per inwoner gescheiden ingezameld. Dit ligt nabij het ROVA-gemiddelde voor Diftar-gemeenten. De sorteeranalyses tonen aan dat er nog 12 kg GFT in het restafval zit.



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Twenterand PMD	15	15	18	26	33	35	36	36
Stedelijkheidsklasse 4 en 5	9	10	11	15	17	20	24	24
ROVA niet Diftar gemiddeld	5	6	7	13	15	15	15	21
ROVA Diftar gemiddeld	14	15	18	29	33	36	37	36

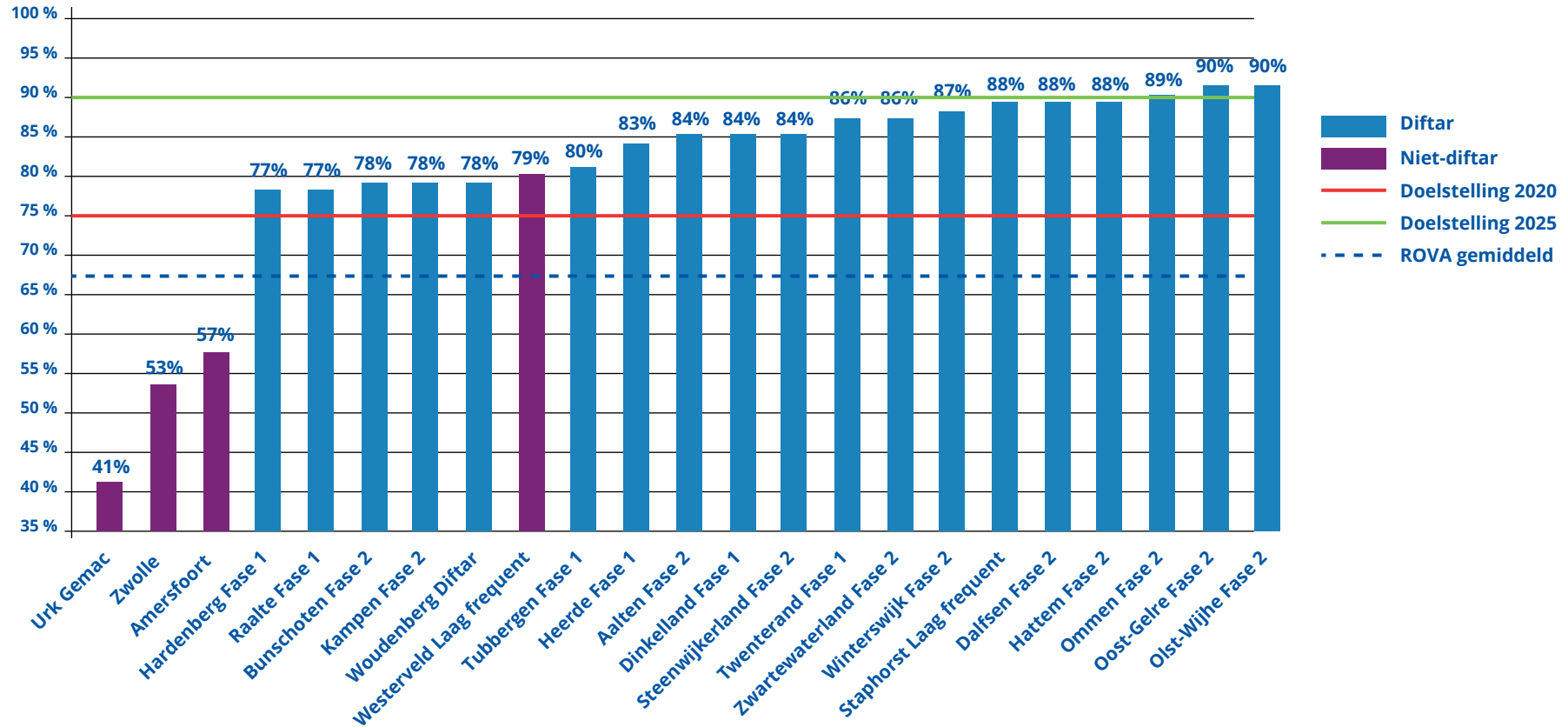
Inzamelprestatie PMD

In 2019 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. De kwaliteit van het ingezamelde PMD is een aandachtspunt, in 2019 is ruim 12 procent door verontreiniging afgekeurd.



Milieu

• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage • Samenstelling restafval



Scheidingspercentage



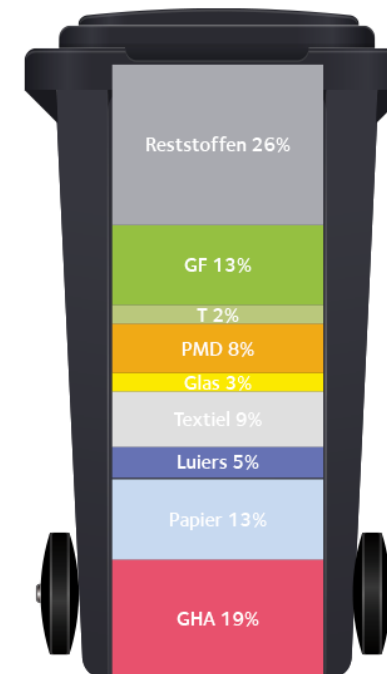
Milieu

• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage • Samenstelling restafval

Ontwikkeling aandeel grondstoffen in kilo's

	2015	2016	2017	2018	2019
Reststoffen	15	18	14	17	19
GF (excl.T)	20	14	15	15	10
T (excl.GF)	1	5	1	0	2
PMD	9	6	7	6	6
Glas	3	3	3	5	2
Textiel	6	5	6	6	7
Luiers	3	5	5	5	4
Papier	12	9	10	11	10
GHA	13	11	13	12	14

Procentueel aandeel grondstoffen

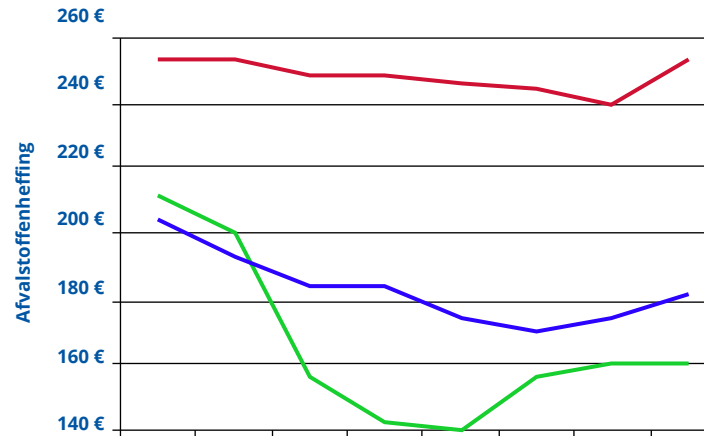


Samenstelling restafval



Financieel

• Afvalstoffenheffing • Eindafrekening • Benchmark heffingen

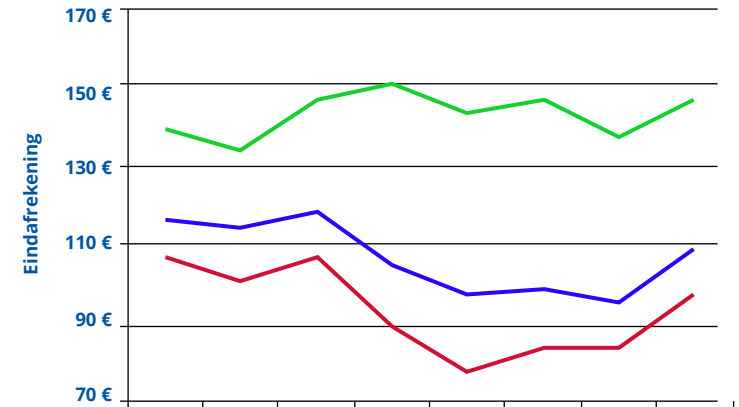


	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Twenterand	212	201	155	143	141	156	161	161
ROVA gemiddeld	204	192	185	183	174	170	175	181
Landelijk gemiddeld	252	252	248	248	246	243	240	253

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	2019
Twenterand	140	134	147	151	143	146	137	146
incl Nedvang	117	114	118	104	96	98	95	108
incl Dividend	106	100	106	90	77	84	83	96

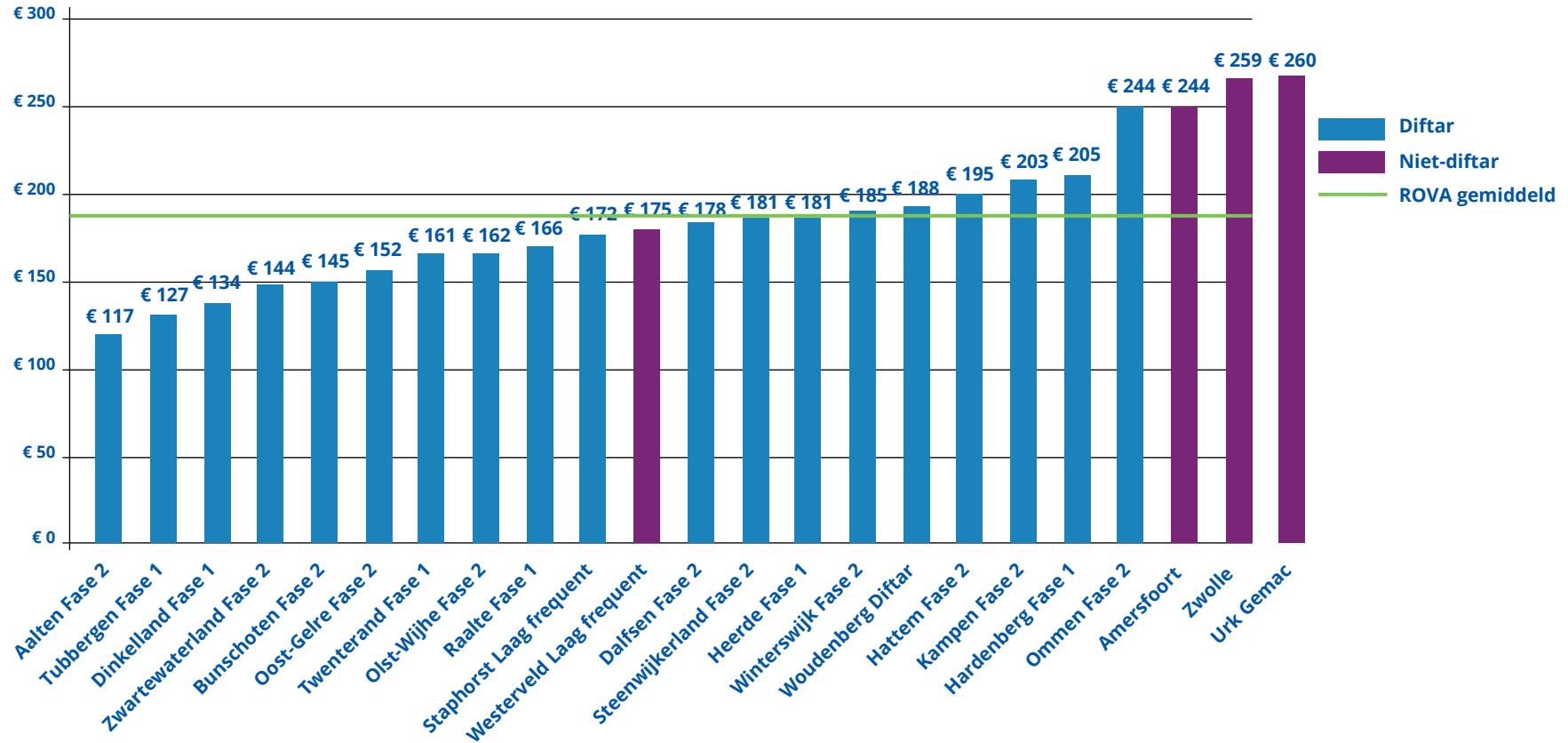
Eindafrekening

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.



Financieel

• Afvalstoffenheffing • Eindafrekening • Benchmark heffingen



Benchmark heffingen



JAAROVERZICHT MOOI SCHOON 2019 GEMEENTE TWENTERAND

Schoon belonen

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

Gedragbeïnvloeding

Bewustwordings-campagnes

▣ **Landelijke Opschoon Dag 23 maart**
Gezamenlijke en individuele opschoonacties gestimuleerd.

▣ **World Cleanup Day 21 september**
Inwoners opgeroepen mee te doen aan de wereldwijde Opschoondag tegen de Plastic Soep.

▣ **Burendag - 28 september**
Gezamenlijke en individuele opschoonacties gestimuleerd.

8 ▣ **Nieuwjaarsvegen**
Opruimen van vuurwerkafval gestimuleerd. 8 inwoners hebben een gratis opruimpakket aangevraagd. Inwoners konden gratis hun vuurwerkafval inleveren.

1 ▣ **Educatie en voorlichting**
Op 1 school of evenement educatie en voorlichting gegeven.

Participatie

180 ▣ **Zwerfvuil opruimacties**
180 deelnemers deden mee aan 4 zwerfvuil opruimacties.

1 ▣ **Zwerfvuil opruimset**
1 zwerfvuil opruimset is uitgereikt aan inwoners.

431 ▣ **Week van Mooi Schoon**
431 leerlingen van 10 scholen deden mee aan de Week van Mooi Schoon.

4 ▣ **Nieuwsbrief**
4 x Mooi Schoon Nieuwsbrief verstuurd naar alle zwerfvuil vrijwilligers.

▣ **De Middag van Mooi Schoon**
Evenement op 12 oktober om alle participanten te inspireren, te bedanken en met elkaar te verbinden.

Slimmere voorzieningen/middelen

4 4x per jaar de boven- en ondergrondse containerlocaties gereinigd, want waar het schoon is blijft het schoon.

Monitoring

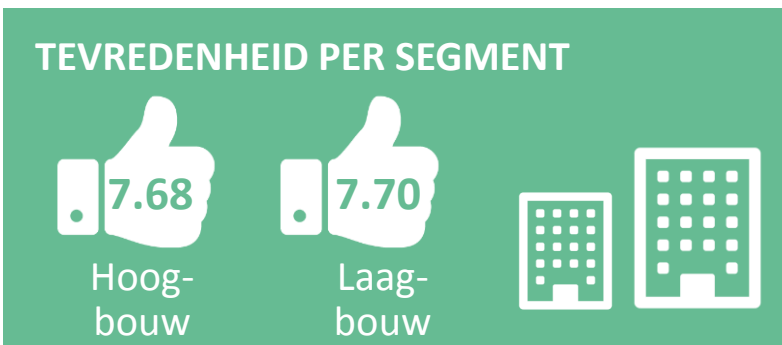
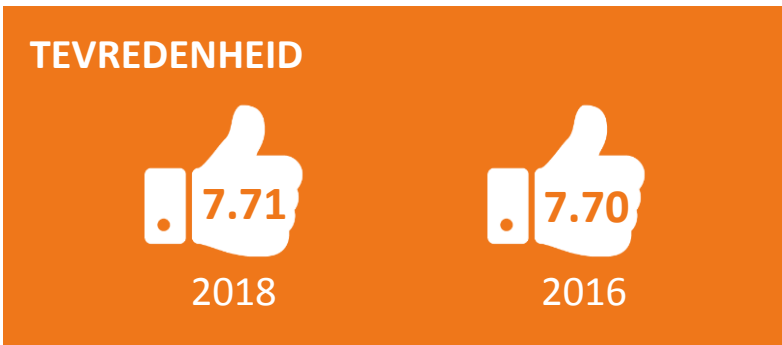
60 Monitoring op zwerfvuil uitgevoerd in november op 60 locaties met 6 beeldmeetlatten.

Maatwerk

▣ **Educatie**
Op het Noordik educatie gegeven in combinatie met opschoonactie.

BELEVING – IN BEELD

HIGHLIGHTS INWONERSONDERZOEK GEMEENTE TWENTERAND

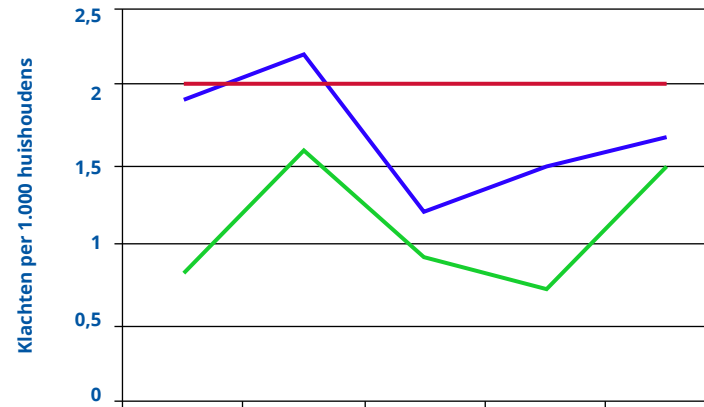


- VERBETERPUNTEN
- Mogelijkheid om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen
 - De netheid en reinheid van het verzamelsysteem/de container (eventueel via vereniging)
 - De netheid en reinheid van de glascontainer
 - De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer
 - Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum
 - Klantvriendelijkheid van de medewerker (klantcontactcentrum)
 - Kwaliteit van de afhandeling (klantcontactcentrum)
 - Snelheid van de afhandeling (klantcontactcentrum)
 - Vindbaarheid van de informatie

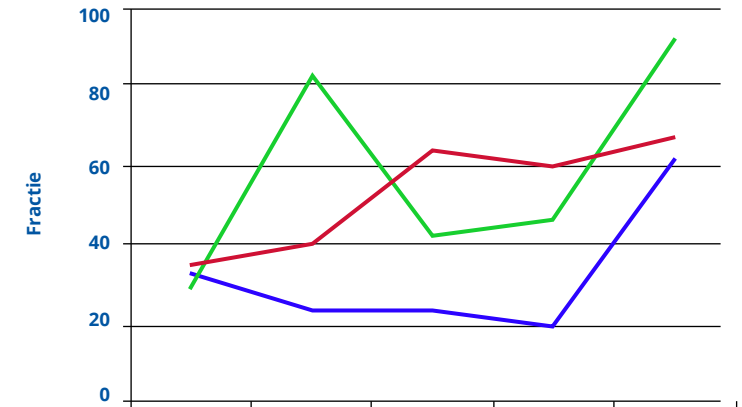


Service

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



	2015	2016	2017	2018	2019
Twenterand	0,8	1,6	0,9	0,7	1,5
ROVA-regio Ijsselvecht	1,9	2,2	1,2	1,5	1,7
Maximale norm	2	2	2	2	2



	2015	2016	2017	2018	2019
Inzameling PMD	32	24	24	20	62
Inzameling restafval	28	83	43	46	93
Inzameling GFT	35	40	64	60	67

Aantal klachten

Top 3 klachten



Service

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



170.836

Telefoontjes naar
het KCC



2.853

Chatberichten



5.898

Whatsapp