



# GAD-meter 2017

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 2017	pagina 7
Klanttevredenheid	pagina 12
Meldingen in beeld	pagina 13
Benchmark 2016	pagina 16

Kenmerk: 18.0005026



# Voorwoord

Voor het zesde jaar op rij presenteren wij u de GAD-meter. U vindt in deze rapportage een overzicht van alle ingezamelde afval- en grondstoffen in regio Gooi en Vechtstreek. Ook deze keer hebben we gebruik gemaakt van grafieken zodat u eenvoudig inzicht krijgt in wat de GAD in 2017 heeft gedaan.

In 2017 zijn er grote stappen gezet met het realiseren van het Regionaal Uitvoeringsplan huishoudelijk afval 2015-2020 'Van Afval Naar Grondstof'. In Huizen, Blaricum en Laren is voor de zomer gestart met de uitrol van de pmd-container en zijn de grote restafvalcontainers omgewisseld voor een kleinere.

Gebleken is dat inwoners door bronscheiding een positieve bijdrage leveren aan minder restafval, meer hergebruik en ook aan een hogere financiële opbrengst vanwege het ingezamelde pmd. We zien nu voor het eerst dat het recyclepercentage is gestegen.

In deze GAD-meter leest u de resultaten van onze gezamenlijke inspanningen in 2017. Hoeveel grondstoffen zijn ingezameld? Hoeveel grondstoffen werden nog in het restafval aangetroffen? Wat is de impact op het milieu? Waar is ruimte voor verbetering? Wat zijn de eerste resultaten van VANG?

U leest in de GAD-meter ook hoe tevreden de inwoners zijn over de GAD en wat de prestaties en kosten van de GAD zijn ten opzichte van vergelijkbare afvalinzamelbedrijven.

Afval scheiden doen we samen!



Daniël Walkot  
Manager GAD



## Kengetallen

- Klanttevredenheidcijfer: 7,6
- Bronscheidingspercentage 2017: 58%
- Bron- + nascheidingspercentage 2017: 60%
- Hoeveelheid restafval 2017: 215 kg per inwoner
- Gescheiden afval 2017: 293 kg per inwoner
- Kosten per aansluiting 2016: € 172,-
- CO<sub>2</sub>-reductie 2017 regiototaal: 42 kiloton

# Inleiding

**De GAD wil een belangrijke partner zijn in de totstandkoming van de circulaire economie. In de circulaire economie worden producten en materialen hergebruikt en behouden grondstoffen hun waarde. Dit kan gerealiseerd worden door meer samenwerking in de keten, innovatie, minder grondstoffenverbruik en minder afval. De GAD wil samen met de inwoners van de zeven gemeenten gaan voor minder restafval en meer grondstoffen. Daarmee reiken de ambities van de GAD verder dan alleen de wettelijke gemeentelijke zorgplicht voor de inzameling van afval in onze regio.**

De zeven gemeenten hebben de inzameling van grond- en afvalstoffen regionaal georganiseerd en overgedragen aan Regio Gooi en Vechtstreek. De GAD is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze taak. Centraal gelegen in de regio Gooi en Vechtstreek zijn er vier scheidingsstations, waar de inwoners van de zeven gemeenten hun grof huishoudelijk afval kunnen afgeven. De gegevens in dit rapport zijn gebaseerd op regionale kengetallen. De gegevens over meldingen worden voor elke gemeente apart gepresenteerd.

## Wat doet de GAD?

De GAD zamelt huishoudelijk afval en grondstoffen uit de 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.

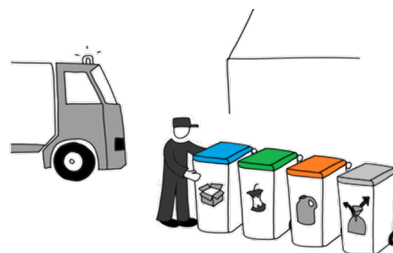
## Ambitie GAD

De GAD realiseert in opdracht van de gemeenten in de Gooi en Vechtstreek de vertaling van de landelijke doelstelling om te komen tot een hoger recyclepercentage van het huishoudelijk afval. Als doelstelling is door de overheid gesteld dat in 2020 75% van het huishoudelijk afval hergebruikt wordt. Maar de regio Gooi en Vechtstreek wil verder verduurzamen. Er ontstaat in toenemende mate draagvlak voor een intensievere samenwerking op het gebied van grondstoffenbeheer, recycling, upcycling en ketensamenwerking met diverse stakeholders. Samen met de gemeenten zetten we in op bewustwording onder inwoners en het bieden van service voor het scheiden van grondstoffen bij huishoudens thuis. Een nieuwe manier van verzamelen is noodzakelijk.

## 1e fase van het VANG-programma gestart

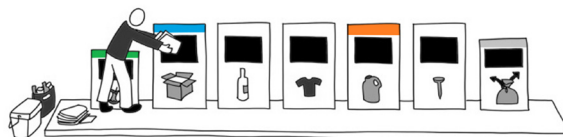
In 2017 hebben we veel werk verricht in Huizen, Blaricum en Laren. In de stadscentra in Hilversum en Naarden Vesting zijn we daarnaast druk bezig met de realisatie van de ondergrondse verzamelcontainers.

### Uitrol laagbouw met ruimte in Huizen, Laren en Blaricum



- 23.000 pmd-containers uitgezet
- 23.000 restafvalcontainers gewisseld van 240L->140L
- aanpassing inzamelfrequenties

### Uitrol centra en hoogbouw



- Hilversum centrum: 22 van de 105 ondergrondse containers geplaatst, de overige 80% wordt in 2018 geplaatst
- Naarden Vesting: 4 van de 6 geplande ondergrondse containers geplaatst
- Huizen, Laren en Blaricum: inventarisatie en participatie afgerond, waarbij colleges de locatieplannen hebben vastgesteld

## Communicatie

Communicatie was een belangrijk instrument in 2017 om de wijzigingen in het inzamelen bekend te maken. Naar aanleiding van de ervaringen in de 1e fase zijn er aanpassingen en verbeteringen aangebracht in de communicatie richting inwoners. Zo hebben we meer contactmomenten om de informatie kort en duidelijk over te brengen en zijn er meer kanalen om informatie te ontvangen. De GAD blijft zich richten op het vergroten van de bewustwording over afval en grondstoffen en de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een duurzamere wereld. De campagne 'Samen halen we eruit wat erin zit' is ingezet. Tevens is er samen met collega inzamelaars een campagne 'doemeemetpmd' gestart om de kwaliteit van de pmd-inzameling te verbeteren. Afval scheiden doen we samen!

## Afvalcoach

Afgelopen jaar zijn de afvalcoaches actief ingezet op bewustwording. In de uitrol van de 1e fase hebben zij de inwoners geïnformeerd over het hoe en waarom. Hiervoor kozen zij om zichtbaar aanwezig te zijn op markten en in winkelcentra en hielden ze adviesgesprekken bij mensen thuis aan de keukentafel. Het bleek dat men na de uitrol in Huizen, Blaricum en Laren vaker gebruik ging maken van het scheidingsstation in Huizen. Onze afvalcoaches waren daar ook aanwezig voor het geven van informatie en adviezen.

## Toezicht en Handhaving: een voorlichtende en handhavende functie

Als sluitpost op de communicatie wordt het team Toezicht en Handhaving ingezet. Naast de controlerende taken 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 afval scheiden.

## Klantenservice

Voor vragen of meldingen over de inzameling van huishoudelijk afval of het maken van een afspraak voor het ophalen van grofvuil kunnen de inwoners terecht bij onze klantenservice. De klantenservice is bereikbaar via telefoon en e-mail of door de receptie op de Hoofthoofaan te Bussum te bezoeken. In 2017 kwamen er 87.000 serviceaanvragen binnen bij de klantenservice (54.000 telefonisch, 33.000 via e-mail). Ongeveer 39.000 daarvan betrof grofvuilafspraken.



# Hoe is de afvalinzameling georganiseerd?

Binnen de 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 2017 (GAD)	250.692 inwoners (114.233 woonaansluitingen, gemiddeld 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 deels 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 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). Per 1 juli is er een afwijkende inzameling ingevoerd i.v.m. wijziging in zamelstructuur bij laagbouw in Laren, Blaricum en Huizen: kliko, drie wekelijkse inzameling.
Gft	Stadscentra: geen gft-scheiding. Laagbouw: kliko 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). Per 1 juli is er een afwijkende inzameling ingevoerd i.v.m. wijziging in zamelstructuur bij laagbouw in Laren, Blaricum en Huizen: kliko, wekelijkse inzameling.
Papier en karton	Stadscentra: dozen aan de weg (met inzet van verenigingen), 1 x 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, blik 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. Per 1 juli is er een afwijkende inzameling ingevoerd i.v.m. wijziging in zamelstructuur bij laagbouw in Laren, Blaricum en Huizen: kliko, drie wekelijkse inzameling.
Verpakkingsglas	Glascontainers op wijkniveau (ondergronds en bovengronds).
Klein chemisch afval	Inleveren bij de scheidingsstations, detailhandel (batterijen, spaarlampen) of apotheek (naalden, medicijnen).
Textiel	Textiel wordt 6 x 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 ophalen aan huis (op afroep, gratis)***, of brengen naar scheidingsstations, waar het gescheiden kan worden ingeleverd (gratis)***.

\*VC: bovengrondse container \*\*OVC: ondergrondse container \*\*\* 1 m<sup>3</sup> per 2 weken gratis

Tabel 1 – Afvalinzameling in regio Gooi en Vechtstreek

# Sorteeranalyse, grondstoffen- en afvalstromen 2017

In 2017 is er binnen de regio Gooi en Vechtstreek ruim 127.000.000 kilo huishoudelijk restafval en grondstoffen ingezameld. Per persoon is er 2,0 kilo meer huishoudelijk afval aangeboden dan in 2016. De stijgende lijn in afvalscheiding is doorgezet naar 60% in 2017.

## 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: Papier en karton, pmd (plastic verpakkingen, blik 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). Ook het afval dat ze naar de scheidingsstations brengen (grof huishoudelijk restafval en recyclebare grove componenten) valt hieronder.

Kiloton per jaar	Percentage afvalscheiding, huishoudelijk afval, GAD 2013-2017				
	2013	2014	2015	2016	2017
Totaal huishoudelijk afval	125	126	125	126	127
Totaal gescheiden	68	69	68	70	73
Totaal huishoudelijk restafval	57	57	57	55	54
Bronscheidingspercentage	54%	54%	55%	56%	58%
Scheidingspercentage incl. nascheiding					60%
Fijn afval gescheiden	45	46	45	46	48
Fijn huishoudelijk restafval	51	52	51	49	48
Percentage bronnscheiding fijn	47%	47%	47%	48%	50%
Grof afval gescheiden	23	23	23	25	25
Grof huishoudelijk restafval	6	6	6	6	6
Percentage bronnscheiding grof	80%	81%	81%	81%	80%

Tabel 2 – Afvalscheiding GAD 2013-2017

## Effecten nieuwe inzameling

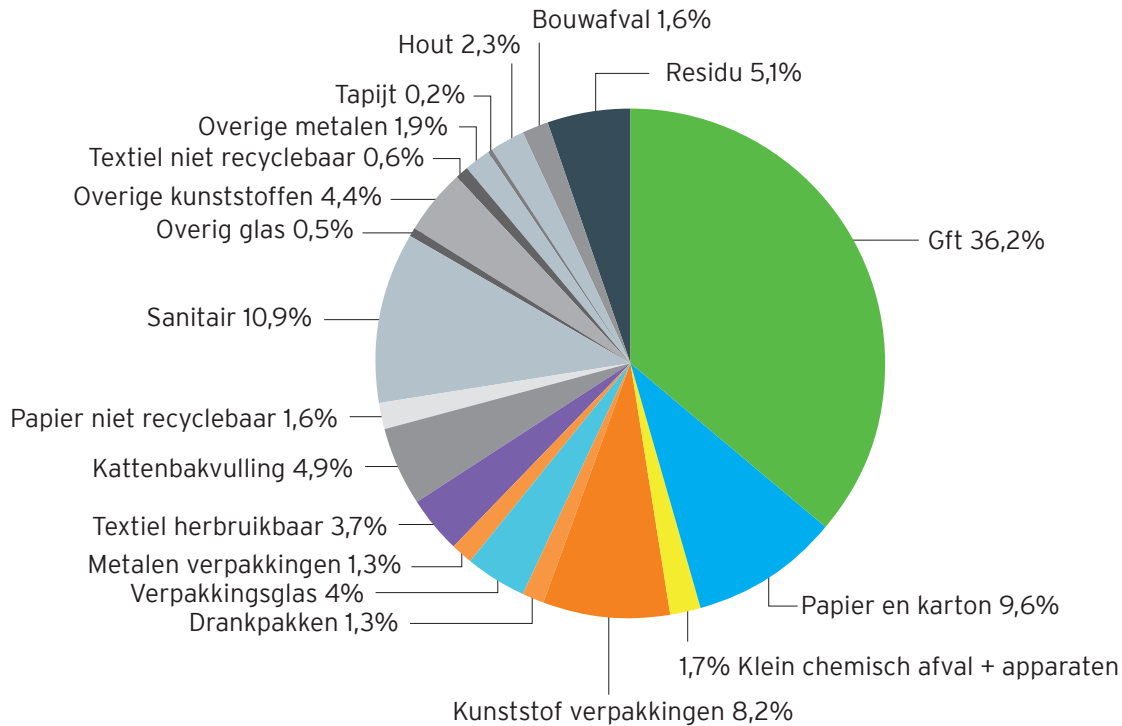
In 2017 zien we de eerste effecten van de nieuwe inzamelstrategie in het kader van VANG. In de gemeenten Blaricum, Huizen en Laren hebben de inwoners in de laagbouw een kliko voor het pmd ontvangen. Het scheidingspercentage voor de gehele regio is inclusief het deel nascheiding daarmee gestegen naar 60%.

## Sorteeranalyse

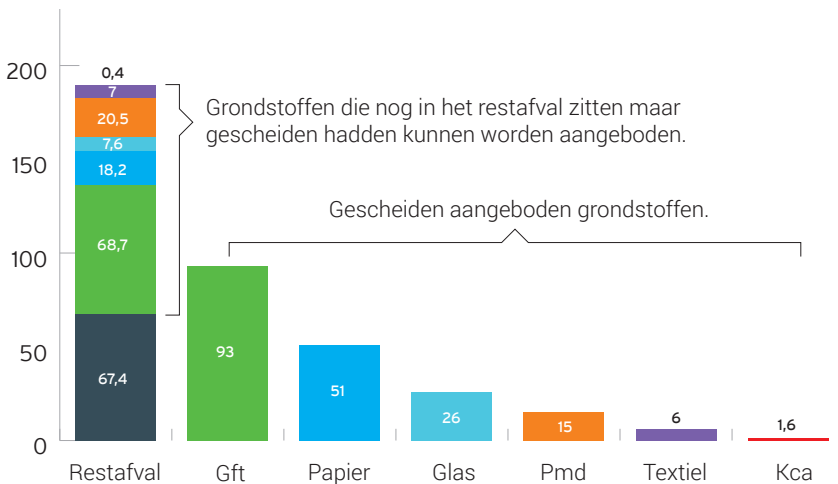
Om te kunnen vaststellen waaruit het aangeboden fijn huishoudelijk restafval bestaat, worden regelmatig sorteeraanlyses uitgevoerd. Hieruit blijkt dat nog veel materiaal, dat eigenlijk grondstof is, als restafval wordt aangeboden. Het fijn huishoudelijk restafval bestaat in gewicht voor 65% uit grondstoffen waarvoor scheidingsvoorzieningen zijn getroffen in de wijk of aan huis.

Denk aan gft, papier en karton, pmd (plastic verpakkingen, blik en drinkpakken), verpakkingsglas en textiel.

Uit de sorteeraanlyses van november 2017 blijkt dat het fijn huishoudelijk restafval in de regio Gooi en Vechtstreek uit de volgende elementen bestaat:



Figuur 1 – Samenstelling fijn huishoudelijk restafval in gewichtsprocenten



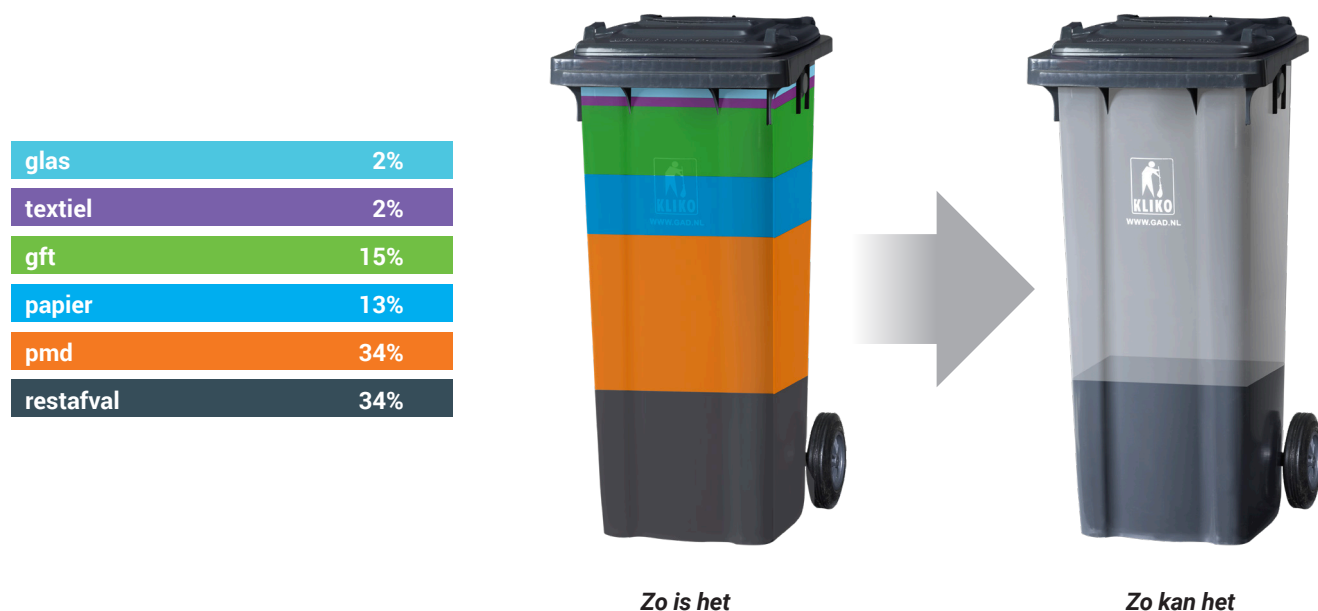
Figuur 2 – Samenstelling fijn huishoudelijk afval 2017 in kg per inwoner

In 2017 is per inwoner gemiddeld 193 kg aan fijn huishoudelijke herbruikbare grondstoffen gescheiden ingezameld en gemiddeld 190 kg aan fijn huishoudelijk restafval.

De figuur hiernaast toont dat er nog veel componenten in het restafval zitten die gescheiden aangeboden hadden kunnen worden (125 kg per inwoner). Het benadrukt de noodzaak van het programma 'Van Afval Naar Grondstof'. Het effect van de invoering in Blaricum, Huizen en Laren van de pmd-kliko blijkt uit de sorteeraanlyses. Het gemiddelde regio-aandeel restafval in de restafval-kliko is toegenomen van 23% in 2016 naar 34% in 2017.

De mogelijkheden voor afvalscheiding zijn niet overal hetzelfde. In de laagbouw is er ruimte voor individuele inzamelmidelen met kliko's, in de hoogbouw en centrumgebieden vaak niet. De aanwezigheid of afwezigheid van aanbiedmogelijkheden 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 de regio Gooi en Vechtstreek gemiddeld is opgebouwd op basis van volumepercenten. 68% van het volume had gescheiden kunnen worden aangeboden



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 inzamelrespons berekend

worden. De inzamelrespons is het percentage bronmateriaal dat gescheiden wordt aangeleverd ten opzichte van het totaal aan fijn huishoudelijk afval.

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

Responspercentage per afvalstroom 2017						
Fracties	In restafval		Gescheiden	Totaal	Respons	2017
	Massa-%	kg/inw				
Gft	36%	68,7	92,8	161,5		57%
Papier en karton	10%	18,2	51,3	69,5		74%
Pmd	11%	20,5	14,7	35,2		42%
Verpakkingsglas	4%	7,6	26,0	33,6		77%
Textiel	4%	7,0	6,2	13,2		47%
Klein chemisch afval	0,2%	0,4	1,6	2,0		81%

Tabel 3 – Responspercentage per afvalstroom 2017

## Milieuwinst

Voor de GAD zijn duurzaamheid en het vergroten van milieubewustzijn belangrijke uitgangspunten bij het vervullen van zijn kerntaken. Dat doen we onder meer door het stimuleren van gescheiden inzamelen van afvalstoffen, om deze vervolgens weer als grondstof te kunnen inzetten.

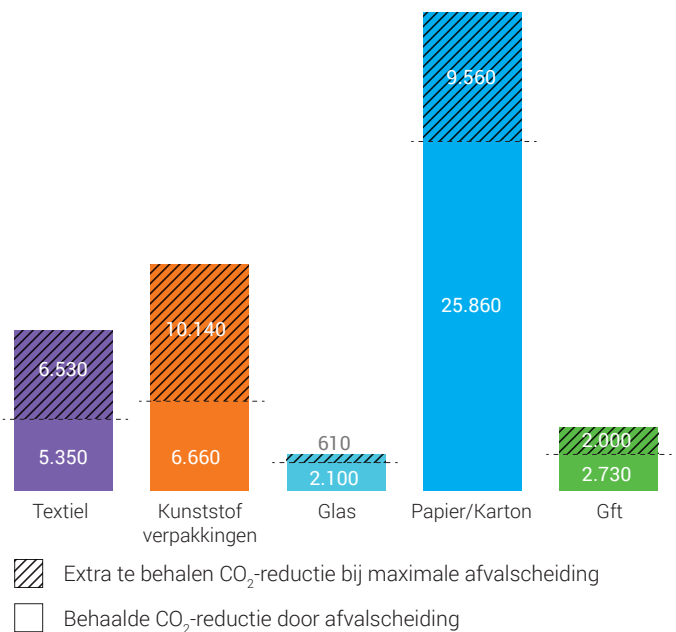
De milieuwinst van het afvalinzamelsysteem kan op twee manieren worden uitgedrukt: in de kilo's afval die gescheiden worden ingezameld voor recycling of in de vermeden CO<sub>2</sub>-uitstoot als deze grondstoffen worden gerecycled in plaats van verbrand.

Voor dit laatste zijn kengetallen ontwikkeld die aangeven hoeveel minder CO<sub>2</sub> 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.

De regio Gooi en Vechtstreek kan jaarlijks door gescheiden inzameling van gft, papier en karton, textiel en kunststof verpakkingen 71,56 kiloton CO<sub>2</sub>-uitstoot voorkomen. In 2017 werd hiervan 60% benut (42,71 kiloton). Vooral textiel, kunststof verpakkingen en papier/karton hebben nog grote winstmogelijkheden. Er komt nog veel in het fijn huishoudelijk restafval terecht (papier/karton en kunststof verpakkingen) en/of omdat ze hoge CO<sub>2</sub>-winst opleveren (textiel).

Een kiloton CO<sub>2</sub> is vergelijkbaar met het jaarlijks elektriciteitsverbruik van 475 huishoudens. 42,71 kiloton vermeden CO<sub>2</sub> staat gelijk aan het jaarlijks elektriciteitsverbruik van 20.290 huishoudens. Wanneer al het afval wordt gescheiden, zou dat een besparing van 71,56 kiloton CO<sub>2</sub> opleveren. Dit is vergelijkbaar met het jaarlijks elektriciteitsverbruik van 34.000 huishoudens (30% van het totaal aantal huishoudens uit de regio Gooi en Vechtstreek).

In onderstaand figuur staat per inzamelstroom welke CO<sub>2</sub>-vermindering is bereikt door gescheiden inzameling en welke CO<sub>2</sub>-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 CO<sub>2</sub>-reductie per inzamelstroom

### Samengevat

- In 2017 is er per persoon 2,0 kilo (1%) meer huishoudelijk afval aangeboden dan in 2016.
- De effecten van de invoering van pmd-kliko's in Blaricum, Laren en Huizen is positief merkbaar in het bronscheidingspercentage (58%) en de gemiddelde samenstelling van het restafval.
- Met een gedeeltelijke nascheiding van het grof en fijn restafval komt het totale scheidingspercentage van bron- & nascheiding op 60%
- Fijn huishoudelijk restafval bestaat op basis van gewicht voor 65% uit herbruikbare grondstoffen. Het gaat dan om gft, papier en karton, plastic verpakkingen, blik en drinkpakken, verpakkingsglas en textiel.
- Op basis van kilo's nog te vermijden CO<sub>2</sub>-uitstoot zijn de fracties papier en karton, kunststof verpakkingen en textiel interessante stromen.

CO<sub>2</sub>-reductie



Gelijk aan het elektriciteitsverbruik van



## Grondstoffen- en afvalstoffenbalans 2016/2017

In onderstaand overzicht is te zien welke hoeveelheden er per stroom zijn ingezameld. Tevens zijn daaruit de bronscheidingspercentages berekend.

Tabel 4 – Grondstoffen- en afvalstoffenbalans 2016/2017

Regiocijfers fijn huishoudelijk afval (fha)				
Fijn huishoudelijk afval (fha)	Totaal 2016 (ton)	Per inwoner (kg)	Totaal 2017 (ton)	Per inwoner (kg)
Groente-, fruit- en tuinafval (gft)	22.007	88,6	23.352	93,1
Papier en karton	13.139	52,9	12.866	51,3
Verpakkingsglas	6.471	26,1	6.514	26,0
Textiel	1.505	6,1	1.560	6,2
Pmd	2.598	10,5	3.677	14,7
Klein chemisch afval (kca)	367	1,4	408	1,6
<b>Totaal gescheiden</b>	<b>46.087</b>	<b>185,6</b>	<b>48.377</b>	<b>193,0</b>
Fijn huishoudelijk restafval	49.469	199,2	47.562	189,7
<b>Totaal</b>	<b>95.556</b>	<b>384,8</b>	<b>95.939</b>	<b>383</b>
<b>Bronscheidingspercentage fha</b>	<b>48%</b>		<b>50%</b>	
Regiocijfers grof huishoudelijk afval (gha)				
Grof huishoudelijk afval (gha)	Totaal 2016 (ton)	Per inwoner (kg)	Totaal 2017 (ton)	Per inwoner (kg)
Aarde	2.279	9,2	2.107	8,4
AEEA <sup>1)</sup>	2.144	8,6	2.149	8,6
Asbest	59	0,2	54	0,2
Gasbeton/gips	456	1,8	517	2,1
Gasfles	7	0,0	9	0,0
Hout B 3 <sup>2)</sup>	6.396	25,8	6.686	26,7
Hout C 4 <sup>3)</sup>	451	1,8	741	3,0
Harde kunststof/mix	480	1,9	520	2,1
Matrassen	286	1,2	301	1,2
Metaal	1.662	6,7	1.751	7,0
Non-ferro <sup>4)</sup>	55	0,2	53	0,2
Piepschuim	20	0,1	22	0,1
Puin	6.291	25,3	6.029	24,1
Tapijresten	494	2,0	493	2,0
Tuinafval	3.203	12,9	3.530	14,1
Vet (frituur en oliën)	44	0,2	44	0,2
Vlakglas	177	0,7	197	0,8
<b>Totaal gescheiden</b>	<b>24.504</b>	<b>98,7</b>	<b>25.203</b>	<b>100,5</b>
<b>Grof huishoudelijk restafval</b>	<b>5.710</b>	<b>23,0</b>	<b>6.331</b>	<b>25,3</b>
<b>Totaal</b>	<b>30.214</b>	<b>121,7</b>	<b>31.534</b>	<b>125,8</b>
<b>Bronscheidingspercentage gha</b>	<b>81%</b>		<b>80%</b>	
Regiocijfers totale huishoudelijke afvalstromen				
Totale inzameling	Totaal 2016 (ton)	Per inwoner (kg)	Totaal 2017 (ton)	Per inwoner (kg)
Totaal gescheiden fha	46.087	185,6	48.377	193,0
Totaal gescheiden gha	24.504	98,7	25.203	100,5
<b>Totaal gescheiden</b>	<b>70.591</b>	<b>284,2</b>	<b>73.580</b>	<b>293,5</b>
Totaal fijn huishoudelijk restafval	49.469	199,2	47.562	189,7
Totaal grof huishoudelijk restafval	5.710	23,0	6.331	25,3
<b>Totaal restafval</b>	<b>55.179</b>	<b>222,2</b>	<b>53.894</b>	<b>215,0</b>
<b>Totaal afvalstroom</b>	<b>125.770</b>	<b>506,5</b>	<b>127.387</b>	<b>508,5</b>
<b>Bronscheidingspercentage totaal</b>	<b>56%</b>		<b>58%</b>	
<b>Scheidingsperc. incl. nascheiding <sup>5)</sup></b>			<b>60%</b>	

<sup>1)</sup> Afgedankte elektrische en elektronische apparatuur.

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

<sup>3)</sup> Geverfd, gelakt of verlijmd hout.

<sup>4)</sup> Geïmpregneerd hout.

<sup>5)</sup> Achteraf wordt bij de verschillende verwerkers een deel nog nagescheiden.

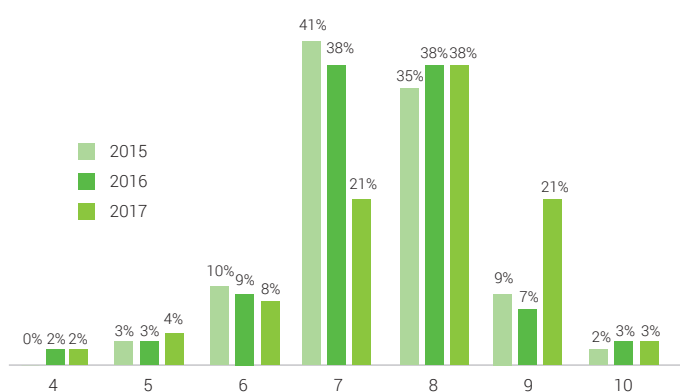
# Klanttevredenheid

Voor de GAD is het van groot belang om inzichtelijk te krijgen hoe tevreden de inwoners van de zeven regio-gemeenten zijn over de dienstverlening van de GAD. Dit inzicht helpt de GAD om zijn dienstverlening verder te optimaliseren en te verbeteren. Het is tevens de verantwoording richting gemeenten. De GAD heeft ook dit jaar (in het eerste kwartaal 2018) een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst. Er is een steekproef genomen uit de inwoners van de zeven regiogemeenten.

Gevraagd is een cijfer te geven 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 7,6. Dit is iets hoger dan het onderzoek van begin 2016 (7,4). Door 62% wordt de totale dienstverlening beoordeeld met een 8 of hoger. Begin 2016 gaf 48% de GAD een 8 of hoger.



Figuur 5 – Klanttevredenheid

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

Vakgebied	2014	2015	2016	2017
Inzameling	7,4	7,6	7,5	7,6
Scheidingsstations	7,7	7,7	7,5	7,8
Klantenservice	7,3	7,4	7,4	7,4
Communicatie	7,1	6,7	6,8	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 gestegen in vergelijking met het vorige onderzoek. Dit jaar beoordelen de inwoners deze dienstverlening gemiddeld met een 7,6.

## Scheidingsstations

85% van de respondenten bezoekt jaarlijks een scheidingsstation. Gemiddeld scoren de scheidingsstations een 7,8. Dit is hoger in vergelijking met het onderzoek van begin 2016.

## Klantenservice

De klantenservice wordt door de inwoners beoordeeld met een 7,4. Dit is gelijk gebleven in vergelijking met het vorige onderzoek.

## Communicatie

De verschillende vormen van communicatie krijgen een 6,8. In vergelijking met 2016 is dit gelijk gebleven.

## Toezicht en Handhaving

Het toezicht op het naleven van de aanbiedregels vindt 38% voldoende, dit is hoger dan het onderzoek van begin 2016. 50% beoordeelt dit als neutraal.

# Meldingen in beeld

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



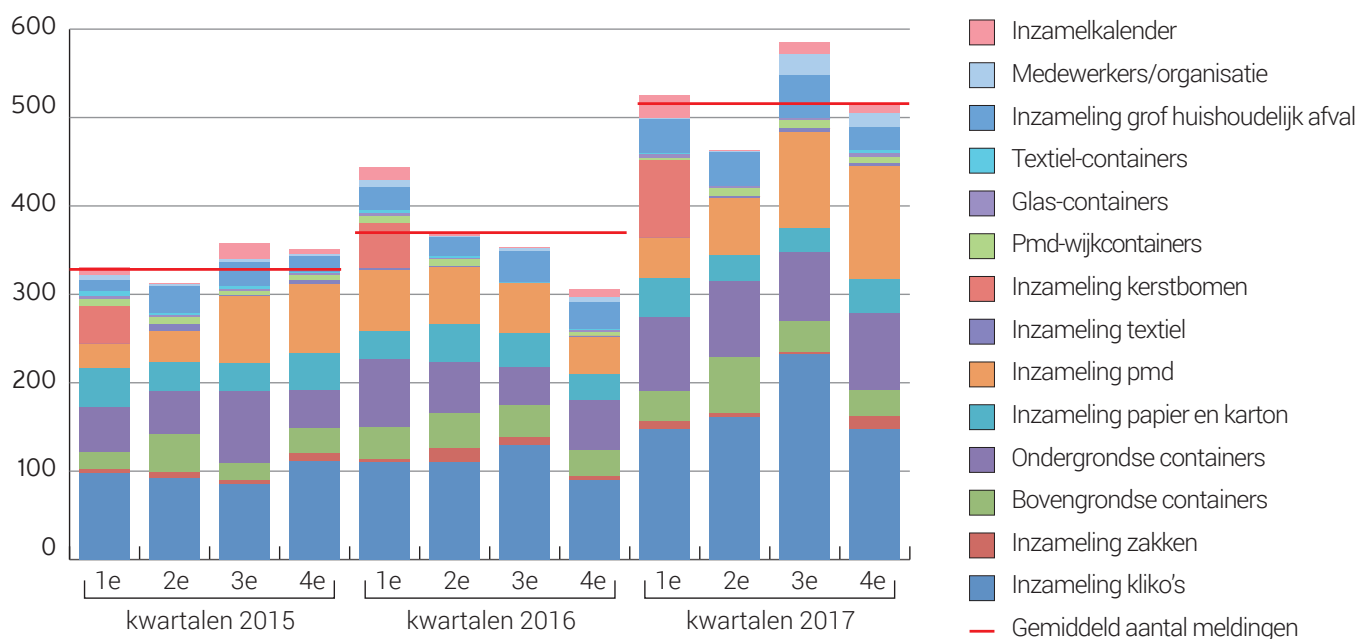
## Meldingen over de uitvoering of organisatie van de inzameling van afvalstoffen

In tabel 6 staat het aantal meldingen van de inwoners uit gemeente Goise Meren in de jaren 2016 en 2017 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 met betrekking tot:	2016					2017					% 2017 t.o.v. 2016	
	1 <sup>e</sup> kwartaal	2 <sup>e</sup> kwartaal	3 <sup>e</sup> kwartaal	4 <sup>e</sup> kwartaal	TOTAAL	1 <sup>e</sup> kwartaal	2 <sup>e</sup> kwartaal	3 <sup>e</sup> kwartaal	4 <sup>e</sup> kwartaal	TOTAAL		
Inzameling kliko's	110	110	129	90	439	148	161	233	148	690	57 %	
Inzameling zakken	3	16	10	4	33	8	5	2	14	29	-12 %	
Bovengrondse containers	37	39	36	30	142	35	63	34	30	162	14 %	
Ondergrondse containers	76	58	42	56	232	83	86	79	86	334	44 %	
Inzameling papier en karton	32	43	39	30	144	44	29	27	39	139	-3 %	
Inzameling pmd	70	65	56	41	232	46	65	108	128	347	50 %	
Inzameling textiel	2	1	0	2	5	0	2	5	3	10	100 %	
Inzameling kerstbomen	50	0	0	0	50	88	0	0	1	89	78 %	
<b>Inzameling op woningniveau</b>	<b>TOTAAL</b>	<b>380</b>	<b>332</b>	<b>312</b>	<b>253</b>	<b>1.277</b>	<b>452</b>	<b>411</b>	<b>488</b>	<b>449</b>	<b>1.800</b>	<b>41 %</b>
Pmd-wijkcontainers	9	8	1	4	22	2	9	9	6	26	18 %	
Glas-containers	3	1	0	2	6	4	2	2	5	13	117 %	
Textiel-containers	3	2	1	2	8	2	1	0	3	6	-25 %	
<b>Inzameling op wijkniveau</b>	<b>TOTAAL</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>25 %</b>
<b>Inzameling grof huishoudelijk afval</b>	<b>TOTAAL</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>113</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>26</b>	<b>151</b>	<b>34 %</b>
<b>Medewerkers/organisatie</b>	<b>TOTAAL</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>41</b>	<b>128 %</b>
<b>Inzamelkalender</b>	<b>TOTAAL</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>50</b>	<b>79 %</b>
<b>GENERAAL TOTAAL</b>		<b>444</b>	<b>369</b>	<b>353</b>	<b>306</b>	<b>1.472</b>	<b>525</b>	<b>463</b>	<b>585</b>	<b>514</b>	<b>2.087</b>	<b>42 %</b>

Tabel 6 – Meldingenoverzicht

De onderstaande grafiek geeft een visuele weergave van de meldingen vanaf 2015. Per jaar is het gemiddelde aantal meldingen weergegeven door een rode lijn.



**Figuur 6 – Grafiek met meldingen 2015, 2016 en 2017**

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

- In 2017 zijn er 42% meer meldingen geweest dan in 2016.
- Er is een flinke toename in het aantal meldingen over de inzameling door middel van kliko's. Er lag een piek in het derde kwartaal toen de VANG-uitrol in Laren, Blaricum en Huizen van start ging. Er zijn toen ook inzamelwijken en inzameldata veranderd in Gooise Meren. Verder valt de toename te verklaren door gewijzigde rijroutes waardoor ook de rijvolgorde veranderde. Inwoners boden hun container later aan dan het inzamelvoertuig door de straat reed. Er zijn en/of worden de volgende maatregelen getroffen om dit in 2018 naar een lager niveau te brengen:
  1. Toekomstige software- en hardware-optimalisatie planningssystemen.
  2. Toekomstige routebegeleiding middels routenavigatiesystemen, nu wordt nog op kaart gereden.
  3. Toekomstig realtime overzicht van uitgevoerde, nog uit te voeren en vergeten inzamelwerkzaamheden per inzamelauto.
- Er zijn in 2017 meer meldingen binnengekomen over de ondergrondse containers dan in 2016. Het grootste deel van de meldingen heeft te maken met geblokkeerde inworpopeningen als gevolg van verkeerd ingevoerd afval. De overige meldingen gaan over defecten of volmeldingen. Verder valt de toename te verklaren door een groter wordend areaal en

vervuilingen aan ondergrondse voorzieningen. De volgende maatregelen zijn getroffen om dit in 2018 naar een lager niveau te brengen:

1. Het toekomstig (dynamisch) rijden op volmelding.
  2. Het inzetten van de Tomingroep bij het continu schoonhouden van ondergrondse voorzieningen.
  3. Een toekomstig geoptimaliseerd (digitaal) storingsmeldingssysteem.
- Er is een toename van het aantal meldingen over de inzameling van groot huishoudelijk afval. Met name in het derde kwartaal is een piek te zien. De toename is te verklaren door zowel het strikter naleven van de aanbiedeisen als meer grofvuilafspraken. Door in de toekomst 1 knijperauto te vervangen voor een kraakpersauto, die qua inzamelmogelijkheid flexibeler is (3 medewerkers in plaats van 1 medewerker) verwachten we in 2018 minder meldingen.
  - Er zijn meer meldingen binnengekomen over het handelen van GAD-medewerkers en de organisatie. Dit is deels te verklaren door de VANG-uitrol die in Laren, Blaricum en Huizen is gestart. Soms heeft één melding betrekking op meerdere onderwerpen en situaties. Hieronder een onderverdeling van de meldingen:
    - 7 meldingen gaan over waarnemingen van te hard rijden;
    - 2 meldingen hebben betrekking op overig onwenselijk rijgedrag, zoals door gras rijden, verboden rijrichting, randje trottoir meenemen;

- 9 meldingen gaan over het optreden van de inzamelaars, zowel verbaal als fysiek;
- 23 meldingen hebben betrekking op overige zaken, waaronder meldingen over toezicht en handhaving, de scheidingsstations, de plicht om afval te scheiden en de inzamelvoorzieningen.
- In 2017 zijn er op twee verschillende momenten inzamelkalenders verzonden. Zoals gebruikelijk aan het begin van het jaar. En in verband met de nieuwe wijkindelingen, als gevolg van de gewijzigde inzamelfrequenties bij de VANG-uitrol, ook halverwege het jaar. Deze extra verzending verklaart de toename van meldingen.

### Wat gebeurt er met de meldingen

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

Bij meldingen over volle ondergrondse/bovengrondse containers wordt ervoor gezorgd dat de container uiterlijk de werkdag na de melding gelegegd wordt.

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

Meldingen 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 de regio Gooi en Vechtstreek in handen van de afdeling Toezicht en Handhaving van de GAD. De zeven medewerkers zijn naast toezichthouder ook buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) en bevoegd 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 staat het totaal aantal behandelde meldingen en een overzicht van de meest voorkomende meldingen die zijn behandeld in de jaren 2015 t/m 2017 door de afdeling Toezicht en Handhaving. De toename van het aantal meldingen in 2016 en 2017 t.o.v. 2015 komt omdat er in het kader van het programma 'Van Afval Naar Grondstof' meer actie is geweest op onjuist aangeboden huishoudelijk afval aangetroffen in kliko's.

Omschrijving	2015	2016	2017
Totaal aantal behandelde meldingen	855	1.128	1.173
Onjuist aanbieden huishoudelijk afval	715	997	1.060
Aanbieden andere categorieën	44	27	107
Folders/kranten gedumpt	7	11	6

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



# Benchmark 2016

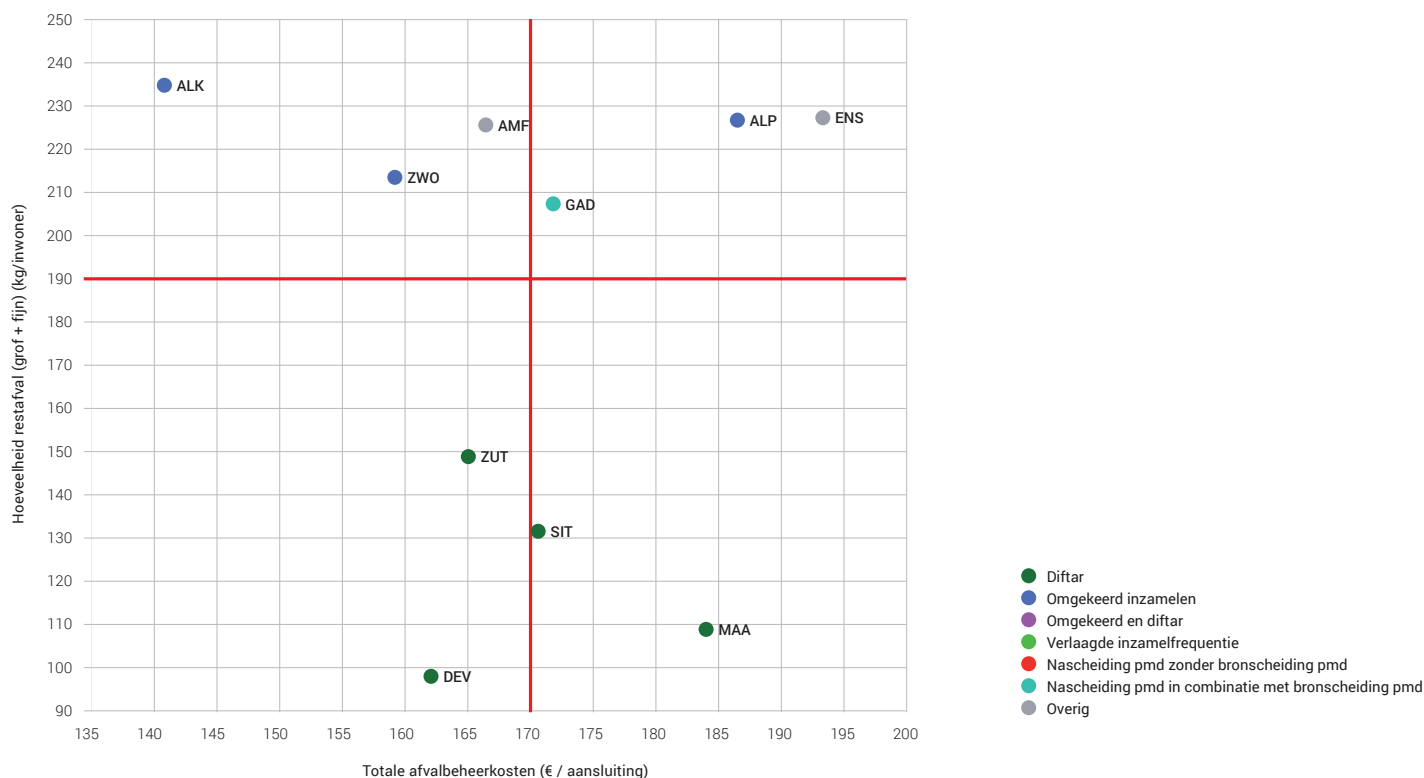
Jaarlijks laten Rijkswaterstaat en de NVRD een benchmarkrapport maken. In deze rapportage staan de afvalprestaties van de regio Gooi en Vechtstreek in verhouding tot de afvalprestaties van vergelijkbare gemeenten. Deze prestaties zijn onderverdeeld in milieuprestaties, kostenprestaties, prestaties dienstverlening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

De uitkomsten van de benchmarkvergelijking over 2017 zijn pas in het derde kwartaal van 2018 beschikbaar. Op de volgende bladzijden treft u de benchmarkrapportage over 2016 aan.

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 milieuprestaties van de GAD zijn stabiel ten opzichte van eerdere jaren. Bij diverse benchmarkdeelnemers zijn er veranderingen in de inzamelstrategie gaande (diftar (gedifferentieerde tarieven op basis van hoeveelheden bij huishoudens), omgekeerd inzamelen, etc.) waardoor hun prestaties beter zijn geworden dan in voorgaande jaren. Dat geldt voor zowel milieuprestaties als afvalbeheerskosten. De afvalbeheerskosten van de GAD zijn wel lager dan in 2015, maar hij wordt de laatste jaren ingehaald door dergelijke benchmarkdeelnemers. Op gebied van dienstverlening en regievaardigheden doet de GAD het beter dan de benchmark. In de regio Gooi en Vechtstreek zijn in 2017 de eerste huishoudens overgegaan op een andere inzamelmethodiek waarbij meer afvalscheiding (vermindering hoeveelheid restafval) is gerealiseerd.



Afvalbeheerskosten versus milieuprestatie en dienstverleningsniveau.

Deze resultaten zijn in de benchmarkrapportage niet zichtbaar maar wel in het onderwerp sorteeraanlyse, grondstoffen- en afvalstromen in de GAD-meter. Deze andere inzamelmethodiek wordt de komende tijd uitgerold over de rest van de regio.

### Milieuprestaties

Met 207 kg per inwoner heeft de GAD meer restafval dan het gemiddelde (190 kg/inw). De best presterende in Klasse-B heeft 99 kg/inw. Het scheidingspercentage (bronscheiding en een stukje nascheiding) van de GAD bedraagt 59% en is daarmee iets lager dan gemiddeld (60%). Zonder nascheiding is dit 56,12%. De landelijke doelstelling is 75%.

Het fijn huishoudelijk afval wordt gemiddeld (bron- en nascheiding) gescheiden: 51% t.o.v. 52% gemiddeld. Dit is met name te danken aan de goede bronscheiding van gft, papier, glas, textiel en nascheiding restafval t.b.v. kunststof verpakkingen. Mogelijkheden om de hoeveelheid restafval verder te reduceren, liggen bij de afvalstromen gft, papier, pmd en textiel. Hiervan zit nog relatief veel in het restafval.

Het grof huishoudelijk afval wordt gemiddeld gescheiden: 86% t.o.v. 85% gemiddeld.

### Kostenprestaties

Met € 172,- per aansluiting zijn de totale afvalbeheerskosten van de GAD iets hoger dan gemiddeld (€ 170,-).

Een grote kostencomponent in de afvalbeheerskosten zijn de inzamelkosten. Met € 97,- per aansluiting aan directe inzamelkosten presteert de GAD gemiddeld gelijk aan de andere gemeenten in klasse-B (gemiddelde is € 96,- per aansluiting).

De verwerkingskosten per aansluiting van de GAD (€ 61,-) zijn hoger dan gemiddeld (€ 52,-). Ze worden met name veroorzaakt door die van restafval (hoog tarief tot 1 juli). De totale indirecte kosten bedragen € 36,- per aansluiting en zijn lager dan gemiddeld (€ 45,-). De totale indirecte kosten zijn de kosten die niet direct zijn toe te rekenen aan een afvalstroom of inzamelactiviteit (bijv. beleidskosten, kosten huisvesting, servicedesk, HRM, ICT, etc.).

### Dienstverlening

De GAD scoort op dit onderdeel gemiddeld iets beter t.o.v. de andere benchmarkdeelnemers van deze hoogbouwklasse. 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 kan maken van de service) worden scores toegerekend. Er worden twee scores berekend: één voor de inzameling van grondstoffen (inclusief scheidingsstation) en één voor de inzameling van (grof) restafval. Een lage score voor restafval hoeft niet per definitie slecht te zijn (ivm het stimuleren van afvalscheiding).

### Vaardigheden

Op regievaardigheden scoort de GAD over het algemeen bovengemiddeld.

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

# BENCHMARK HUISHOUDELIJK AFVAL

Peiljaar 2016

Management Rapportage Gemeenten

GAD

Status: definitief

Datum: 7 november 2017



## 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

<i>Milieu</i>	GAD 2016	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Hoeveelheid restafval (kg/inw)	207	109	●
Afvalscheidingspercentage	59%	60%	●

<i>Kosten</i>	GAD 2016	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Totale afvalbeheerkosten (in € per aansluiting)	€ 172	€ 170	●

<i>Dienstverlening</i>	GAD 2016	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Score dienstverlening grondstoffen	257	234	●

<i>Regievaardigheden</i>	GAD 2016	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Score regievaardigheden	17	16,5	●

## Toelichting

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.

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 vragenscorelijst. Voor de berekening van de score wordt verwezen naar het benchmarkhandboek.

# MILIEU

## Afvalscheidingsresultaten

In kg per inwoner en %

<b>Kernprestaties</b>	<b>GAD 2016</b>	<b>Benchmark KLASSE B</b>	<b>GAD t.o.v. KLASSE B</b>
Hoeveelheid fijn restafval	190	176	●
Grof (verbouwings-)restafval	17	15	●
Restafval totaal	207	190	●
Scheidingspercentage fijn huishoudelijk afval	51%	52%	●
Scheidingspercentage grof huishoudelijk afval	86%	85%	●
Scheidingspercentage totaal	59%	60%	●

<b>Fijn huishoudelijk afval</b>	<b>GAD 2016</b>	<b>Benchmark KLASSE B</b>	<b>GAD t.o.v. KLASSE B</b>
Groente-, fruit- en tuinafval	88,6	83,6	●
Papier en karton	52,9	53,8	●
Plastic verpakkingen, blik en drinkpakken	19,3	16,7	●
Verpakkingsglas	26,1	22,9	●
Textiel	6,1	4,7	●
Klein chemisch afval	1,5	1,4	●
Blad	-	9,6	○
Luiers	-	0,4	○
Minerale stoffen	-	-	○

<b>Grof huishoudelijk afval</b>	<b>GAD 2016</b>	<b>Benchmark KLASSE B</b>	<b>GAD t.o.v. KLASSE B</b>
Grof tuinafval	13,2	17,6	●
Oud ijzer	8,1	4,4	●
Elektr(on)ische apparaten	8,6	5,2	●
Hout	30,8	23,8	●
Puin	25,8	19,1	●
Overig gescheiden GHA	18,3	32,9	●

### 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

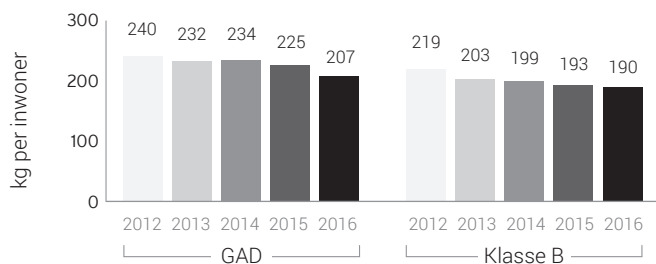
<i>Grondstoffen nog in het fijn restafval</i>	GAD 2016	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Groente-, fruit- en tuinafval	81,7	62	●
Papier en karton	23,9	18,4	●
Plastic verpakkingen, blik en drinkpakken	21	21,4	●
Verpakkingsglas	8	7,8	●
Textiel	10	7,4	●

## Toelichting

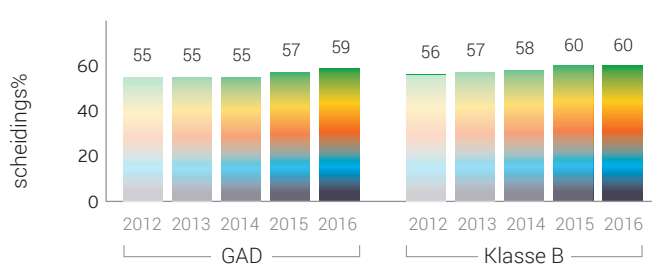
De **grondstoffen in het restafval** geeft een indicatie van het afvalscheidingspotentieel. Dit is bepaald op basis van de meest recent gehouden sorteeraanlyse van het fijn huishoudelijk restafval. De afvalscheidingsresultaten kunnen verder worden verbeterd door deze grondstoffen uit het restafval te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

## Trend 2012 - 2016

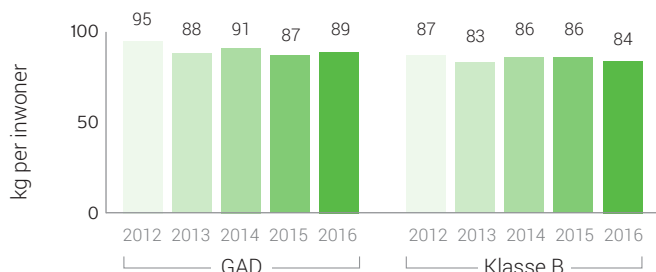
### Restafval totaal



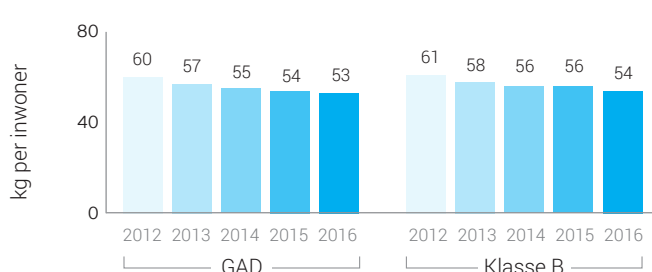
### Afvalscheiding %



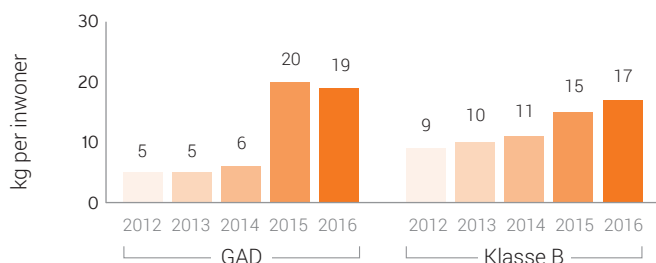
### Groente-, fruit- en tuinafval



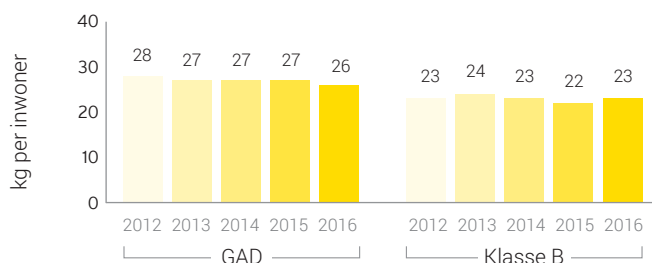
### Papier en karton



### Plastic verpakkingen, blik en drankkartons



### Verpakkingsglas



## Toelichting

De **trend** geeft weer in welke mate de afvalscheidingsresultaten verbeteren danwel verslechteren in de tijd. Door de eigen trend te vergelijken met die van de benchmark, kan worden bepaald in hoeverre meer of minder progressie dan de benchmark wordt geboekt. Indien geen resultaten zijn weergegeven is er geen volledige trendopgave gedaan. De gegevens van 2012 t/m 2014 zijn op basis van bronscheiding. De gegevens van 2015 en 2016 zijn op basis van bronscheiding en een deel nascheiding.

# KOSTEN

## Kernpresentaties

	Kosten (in € per aansluiting)		
	GAD 2016	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Directe kosten inzameling	€ 97	€ 96	●
Directe kosten verwerking	€ 61	€ 52	●
Directe kosten totaal	€ 158	€ 149	●
Indirecte kosten	€ 36	€ 45	●
Vergoedingen (Afvalfonds)	€ 23	€ 24	●
Totale afvalbeheerkosten	€ 172	€ 170	●

## Directe kosten totaal

	Kosten (in € per aansluiting)			Kosten (in € per ton)		
	GAD 2016	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B	GAD 2016	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Fijn restafval	€ 82,34	€ 73,88	●	€ 188,34	€ 204,89	●
Groente-, fruit- en tuinafval	€ 24,13	€ 31,75	●	€ 124,07	€ 146,90	●
Papier en karton	€ 1,09	€ 0,14	●	€ 9,42	€ 0,72	●
Plastic verpakkingen, blik en drinkpakken	€ 15,71	€ 18,49	●	€ 370,22	€ 439,36	●
Verpakkingsglas	€ 2,72	€ 4,08	●	€ 47,56	€ 78,98	●
Textiel	€ 0,06	-€ 0,3	●	€ 4,78	-€ 57,41	●
Grof huishoudelijk afval (inclusief bijplaatsing)	€ 29,01	€ 26,90	●			

## Toelichting

De **directe kosten totaal** zijn de totale inzamel- en verwerkingskosten van huishoudelijk afval inclusief op- en overslag en transport.

De **indirecte kosten** zijn de kosten die niet direct zijn toe te rekenen aan een afvalstroom of inzamelactiviteit (bijv. 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.

## Directe kosten inzameling

	Kosten (in € per aansluiting)			Kosten (in € per ton)		
	GAD 2016	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B	GAD 2016	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Fijn restafval	€ 35,55	€ 34,47	●	€ 81,31	€ 101,04	●
Groente-, fruit- en tuinafval	€ 14,67	€ 20,77	●	€ 75,41	€ 97,65	●
Papier en karton	€ 11,83	€ 10,64	●	€ 101,90	€ 89,75	●
Plastic verpakkingen, blik en drinkpakken	€ 9,06	€ 9,94	●	€ 213,54	€ 235,09	●
Verpakkingsglas	€ 3,78	€ 4,84	●	€ 66,17	€ 94,17	●
Textiel	€ 0,06	€ 0,82	●	€ 4,78	€ 72,13	●
Grof afval halen	€ 4,02	€ 4,62	●	€ 218,19	€ 308,66	●
Scheidingsstations	€ 18,03	€ 14,5	●	€ 75,88	€ 85,21	●
Bijplaatsingen	-	€ 4,21	○			

## Directe kosten verwerking

	Kosten (in € per aansluiting)			Kosten (in € per ton)		
	GAD 2016	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B	GAD 2016	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Restafval	€ 46,79	€ 39,4	●	€ 107,03	€ 103,85	●
Groente-, fruit- en tuinafval	€ 9,46	€ 10,98	●	€ 48,65	€ 49,26	●
Papier en karton	-€ 10,74	-€ 10,50	●	-€ 92,48	-€ 89,03	●
Plastic verpakkingen, blik en drinkpakken	€ 6,65	€ 8,54	●	€ 156,68	€ 204,26	●
Verpakkingsglas	-€ 1,06	-€ 0,76	●	-€ 18,61	-€ 15,19	
Textiel	-	-€ 1,31	○	-	-€ 151,13	○
Grof huishoudelijk afval	€ 6,96	€ 7,83	●	€ 26,05	€ 41,25	●

### 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 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

## Kernprestaties

	GAD 2016	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Inzameling grondstoffen (inclusief scheidingsstations) (score)	257	234	●
Inzameling (grof) restafval (score)	57	41	●

## Halen aan huis (aantal ophaalrondes per jaar)

	GAD Ophaalrondes	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Groente-, fruit- en tuinafval	26	28	●
Papier en karton	12	15	●
Plastic verpakkingen, blik en drinkpakken	26	22	●
Verpakkingsglas	-	26	○
Textiel	-	9	○
Fijn restafval	27	25	●

### Brengvoorzieningen (aantal huishoudens per voorziening)

	GAD Dichtheid	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Groente-, fruit- en tuinafval	39	101	●
Papier en karton	70	496	●
Plastic verpakkingen, blik en drinkpakken	590	652	●
Verpakkingsglas	442	610	●
Textiel	1.451	1.480	●
Scheidingsstation	28.289	26.637	●
Fijn restafval	16	37	●

### Scheidingsstations

	GAD 2016	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Aantal afvalstromen scheidingsstation	25	23	●
Openingsuren doordeweeks	34	34	●
Openingsuren zaterdag	7	7	●

### 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 kan maken van de service) worden scores toegerekend. Er worden twee scores berekend: één voor de inzameling van grondstoffen (inclusief scheidingsstation) en één voor de inzameling van (grof) restafval. Een lage score voor restafval hoeft niet per definitie slecht te zijn (ivm het stimuleren van afvalscheiding).

# REGIEVAARDIGHEDEN

	GAD	Benchmark KLASSE B	GAD t.o.v. KLASSE B
Totaalscore regievaardigheden	17	16,45	●

<b>Burgerregie</b>	GAD
Gemeente onderhoudt actief contact met bewonersorganisaties	✓
Gemeente maakt gebruik van buurtpanels	✗
Op basis van bewonersconsultatie wordt de afvalinzameling geoptimaliseerd	✓
Er is een klachtenprotocol aanwezig	✓
Afvalklachten worden geregistreerd en regelmatig op soort geanalyseerd	✓
Kwaliteitseisen afvalinzameling zijn bekend bij burgers	✓

<b>Informatiesturing</b>	GAD
Inzamelgegevens worden per deelstroom en inzamelwijze geregistreerd	✓
Er vindt registratie van aanbiedgedrag plaats	✗
Er vindt registratie van bezoekers scheidingsstations plaats (aantal per dag)	✓
Prestatie-indicatoren maken deel uit van Planning & Control cyclus	✓
Er vindt uren- en kostenregistratie per inzamelactiviteit plaats	✓
Er bestaat goed inzicht in de doelmatigheid van de inzamelactiviteiten	✓
Gemeente voert actief contractmanagement met verwerkers en leveranciers	✓

<b>Beleidsregie</b>	GAD
Er heeft de afgelopen 5 jaar een uitvoerige beleidsevaluatie plaatsgevonden	✓
Er is een actueel afvalbeleidsplan voor huishoudelijk afval vastgesteld	✓
Kaders en ambities t.a.v. huishoudelijk afval zijn door de Raad vastgesteld	✓
Er worden regelmatig afvalsorteeranalyses voor fijn restafval uitgevoerd	✓
Er worden regelmatig afvalsorteeranalyses voor grof restafval uitgevoerd	✓
Er wordt minimaal 1x per jaar een bewonersonderzoek uitgevoerd	✓

## Toelichting

Er worden drie 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.

De regiescore wordt bepaald door de som van de van toepassing zijnde regievaardigheden.



**GAD**  
Gooi en Vechtstreek

Postadres: Postbus 251 • 1401 EE Bussum • Bezoekadres: Hoofthooflaan 32 • 1401 EE Bussum  
Telefoon: 035 699 18 88 • E-mail: [info@gad.nl](mailto:info@gad.nl) • Internet: [www.gad.nl](http://www.gad.nl)