

# GAD-METER

# 2019



Winnaars E-Waste Race!



Gift-campagne!

Inzameling van huishoudelijk afval in woord en beeld voor de regio Gooi en Vechtstreek



**GAD**  
Gooi en Vechtstreek

Haal eruit wat erin zit!  
*Samen*

# Inhoudopgave

---

1. Voorwoord	3
2. Inleiding	4
3. Hoe is de afvalinzameling georganiseerd?	6
4. Sorteeraanlyse, grondstoffen-en afvalstromen 2019	7
5. Klanttevredenheid	12
6. Meldingen in beeld	14
7. Benchmark 2018	18



**GAD-METER**

**2019**

# 1. Voorwoord

Op het moment dat ik dit voorwoord schrijf zitten we midden in de coronacrisis die de gehele samenleving verstoort. Ook wij hebben de nodige maatregelen moeten nemen. Als vitale organisatie blijven wij het huishoudelijk afval ophalen, ons werk ging en gaat gewoon door. Welke effecten deze coronacrisis heeft op de grondstoffenmarkt en de inzameling zal de komende tijd duidelijk worden. Voor nu maken we in deze GAD-meter de balans op voor 2019 en zetten we onze cijfers af tegen de gestelde doelen.

Hoeveel grondstoffen zijn ingezameld? Wat is het scheidingspercentage? De GAD-meter laat zien in hoeverre de gezamenlijke ambitie verwoord in het Regionaal Uitvoeringsplan huishoudelijk afval 2015-2020 'Van Afval Naar Grondstof' is behaald. In september 2019 presenteerde de GAD al de evaluatie van dit plan.

Het jaar 2019 was een jaar van wennen aan alle wijzigingen die zijn doorgevoerd; een pmd-container aan huis, een kleinere restafvalcontainer en de wijzigingen in het inzamschema. Het was ook het jaar waarin de 356ste ondergrondse container werd geplaatst en nieuwe gft-huisjes in het straatbeeld te zien waren.

Het is een jaar om in de cijfers terug te zien of de maatregelen effectief zijn geweest en waar nog ruimte is voor een verbeterslag. Hoe gaan we de doelen die we gesteld hebben in het Regionaal Uitvoeringsplan Van afval naar grondstof 2015-2020 alsnog behalen? Maar ook, hoe kijken we naar de toekomst met een visie voor 2020-2026 waarin we nog scherper onze rol gaan pakken in de circulaire economie.



GAD-corona

## Kerngetallen

- Afvalscheidingspercentage 2019: **68%**
- Hoeveelheid restafval 2019: **162 kg per inwoner**
- Gescheiden afval 2019: **339 kg per inwoner**
- Kosten per aansluiting (Benchmark 2018): **€ 163**



Daniël

Haal eruit wat erin zit. Samen.

Daniël Walkot - Manager GAD

## 2. Inleiding

---

De GAD (Grondstoffen en Afvalstoffen Dienst) gaat voor een toekomst waarin het afval grondstof is geworden en zet zich in voor de hoogwaardige verwerking hiervan. De GAD stimuleert en faciliteert haar inwoners om beter het afval te kunnen scheiden. Alle activiteiten van de GAD leveren een bijdrage aan een schonere en leefbare Gooi en Vechtstreek. Daarbij zoekt de organisatie continu naar een goede balans tussen People, Planet en Profit.

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. Op vier centraal gelegen plaatsen in de regio Gooi en Vechtstreek zijn scheidingsstations, waar inwoners van de zeven gemeenten hun grof huishoudelijk afval kunnen brengen. De gegevens in dit rapport zijn gebaseerd op gemiddelde regionale inzamel fracties.

*“We zijn samen goed op weg naar een schone Gooi en Vechtstreek.”*

### Wat doet de GAD?

De GAD zamelt huishoudelijk afval en grondstoffen uit de regio Gooi en Vechtstreek gescheiden in, vervoert deze, 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.

Gedragsverandering en milieuvorlichting vormen binnen het milieubeleid een centrale rol. ‘We zijn transparant en nemen verantwoordelijkheid’ is één van de drie kernwaarden van de GAD. Dit houdt in dat we duidelijke lijnen en doelstellingen uitzetten en hierover helder communiceren zowel intern, als met omwonenden, inwoners, vergunningverlenende en handhavende instanties en relaties.

### VANG-programma in uitvoering

In 2019 is in de gehele regio Gooi en Vechtstreek de frequentie voor de inzameling van mini-containers doorgevoerd. Blaricum, Huizen en Laren zijn in de afronding, daarnaast zijn er veel ondergrondse verzamelcontainers gerealiseerd in een deel van Gooise Meren. Het programma van afval naar grondstof is in de zomer geëvalueerd. Deze resultaten zijn in een tussentijdse rapportage gepresenteerd aan de gemeenten en de raden.

### Communicatie

De communicatie is in het afgelopen jaar vooral uitgegaan naar het stimuleren van goed scheidingsgedrag en betere kwaliteit. De gft-campagne die in 2018 al was ingezet door het uitgeven van gft-bakjes voor in de keuken kreeg in 2019 een vervolg. Zo werd er een website [indegftbak.nl](http://indegftbak.nl) gelanceerd en een mediacampagne middels billboards, social media berichten en advertenties in de h.a.h. bladen. Ook stonden onze afvalcoaches op meerdere plekken in de regio om aandacht te vragen voor het goed scheiden van gft. Deze gft-campagne is ontwikkeld in samenwerking met collega bedrijven in de afvalinzameling.

Inwoners maken steeds meer gebruik van de digitale inzamelkalender en de GAD app. Hiervoor werd een speciale flyer ontwikkeld die de afvalcoaches konden uitdelen. Een extra social media campagne werd ingezet om het gebruik hiervan te stimuleren. De app geeft ons ook de mogelijkheid richting gebruikers te communiceren middels push berichten.



## Winnaars E-waste race



In samenwerking met de NME (Natuur en Milieu Educatie) werden nieuwe lessen voor het educatieprogramma voor basisscholen ontwikkeld. Bv. Compostpower, een les voor groep 3, 4 en 5 die kinderen laat kennismaken met de kracht van gft. Een rondleiding op het scheidingsstation of een afvalcoach in de klas zijn ook lessen die kunnen worden afgenomen door de scholen.

Landelijke acties kregen regionaal een invulling. Zo hebben diverse scholen zich ingezet voor de e-waste race, deden inwoners mee met de Nationale Recycle Week en speelden kinderen het GAD afvalscheidingspel op onder andere het Kinderfestival Bussum.

### Afvalcoach

In 2019 zijn de afvalcoaches actief ingezet op bewustwording. Bij de ingebruikname van ondergrondse containers hebben zij de inwoners geïnformeerd in de wijk over de grondstoffen gft en pmd inzameling. Ook zijn er adviesgesprekken geweest bij mensen thuis aan de keukentafel. Voorlichting en adviezen zijn er gegeven bij het mobiele scheidingsstations en er is ingezet op educatie op basisscholen.

### Toezicht en Handhaving: Een voorlichtende en handhavende functie

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. In samenwerking met communicatie worden campagnes en middelen besproken en ingezet.

### 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 Hoofllaan te Bussum te bezoeken.

# 3. Hoe is de afvalinzameling georganiseerd?

Tabel 1 – Afvalinzameling in regio Gooi en Vechtstreek

Afvalinzameling in regio Gooi en Vechtstreek	
Inwoners 2019 (GAD)	254.970 inwoners (116.098) woonaansluitingen, gemiddeld 2,2 inwoners per aansluiting).
Stedelijkheidsklasse	De regio Gooi en Vechtstreek bestaat voor 67% uit laagbouw en voor 33 % uit hoogbouw (inclusief centrum gebied). Gooi en Vechtstreek valt als totaal onder hoogbouwklasse B (30-49% hoogbouw).
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 verzamel (mini-)containers. Laagbouw: mini-container, driewekelijkse inzameling. Hoogbouw: bovengrondse verzamel container (VC <sup>1</sup> , vrij toegankelijk) of inpandige containers. Hoogbouw: ondergrondse verzamel container (OVC <sup>2</sup> en semi-OVC toegankelijk met tag).
Gft	Stadscentra: deel gft-scheiding middels bovengrondse gft-huisjes. Laagbouw: mini-container 140 of 240 liter, tweewekelijkse inzameling in december tot en met februari. Maart tot en met november is er een wekelijkse inzameling. Hoogbouw met VC <sup>1</sup> voor restafval: gft-cocons / mini-containers op standaard nabij de hoogbouw (nog op weinig locaties). Hoogbouw met OVC <sup>2</sup> voor restafval: deels gft-scheiding.
Papier en karton	Stadscentra: dozen aan de weg (met inzet van verenigingen), 1 x per maand. Laagbouw: papiercontainer 140 liter / 240 liter, 1 x per maand. Hoogbouw: dozen aan de weg, 1 x per maand. Hoogbouw: op enkele locaties bovengrondse containers (VC <sup>1</sup> , vrij toegankelijk). Tevens is er de mogelijkheid om papier te brengen naar de scheidingsstations.
Plastic- en metalen verpakking, drinkpakken (pmd)	Stadscentra: inzameling via OVC. Laagbouw: mini-container, driewekelijkse inzameling. Hoogbouw: zakken huis-aan-huis, driewekelijkse inzameling. Tevens is er de mogelijkheid om pmd te brengen naar diverse wijk-containers, VC's <sup>1</sup> , OVC's <sup>2</sup> of naar de scheidingsstations.
Verpakkingsglas	Glascontainers op wijkniveau (ondergronds en bovengronds) en op scheidingsstations.
Klein chemisch afval	Inleveren bij de scheidingsstations, detailhandel (batterijen, spaarlampen) of apotheek (naalden, medicijnen).
Textiel	Textiel wordt 4 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) <sup>3</sup> , of brengen naar scheidingsstations, waar het gescheiden kan worden ingeleverd (gratis) <sup>3</sup> .

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

# 4. Sorteeraanalyse, grondstoffen- en afvalstromen 2019

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 klike'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.

Tabel 2 - Afvalscheiding 2015-2019

Kiloton per jaar	2015	2016	2017	2018	2019
Totaal huishoudelijk afval	126	126	128	126	128
Totaal gescheiden	71	72	75	78	86
Totaal huishoudelijk restafval	55	53	52	48	41
Afvalscheidingspercentage	56%	58%	59%	62%	68%
Scheidingspercentage incl. nascheiding			60%	64%	70%
Fijn afval gescheiden	45	46	48	51	57
Fijn huishoudelijk restafval	51	49	48	43	36
Percentage afvalscheiding fijn	47%	48%	50%	54%	61%
Grof afval gescheiden	25	26	27	28	29
Grof huishoudelijk restafval	4	4	4	5	5
Percentage afvalscheiding grof	87%	87%	86%	86%	86%

## Effecten nieuwe inzameling

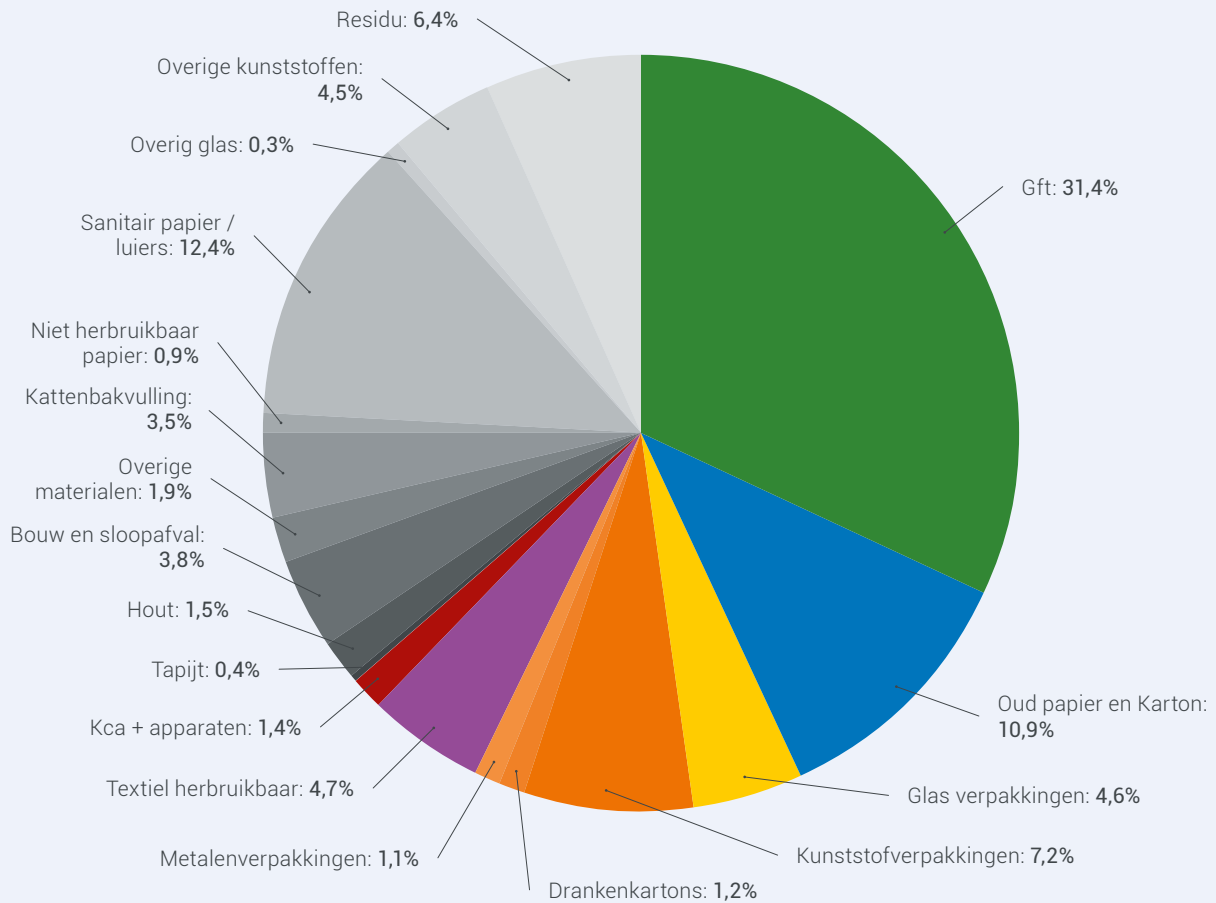
In 2019 zien we de effecten van de nieuwe inzamelstrategie in het kader van VANG. In de gehele regio hebben de inwoners in de laagbouw een klike voor het pmd ontvangen en is de klike voor restafval omgewisseld naar een kleiner formaat. Begin 2019 zijn ook de frequenties van de gft, pmd en restafval inzameling aangepast. Het scheidingspercentage voor de gehele regio is daarmee gestegen naar 70%.

## Sorteeranalyse

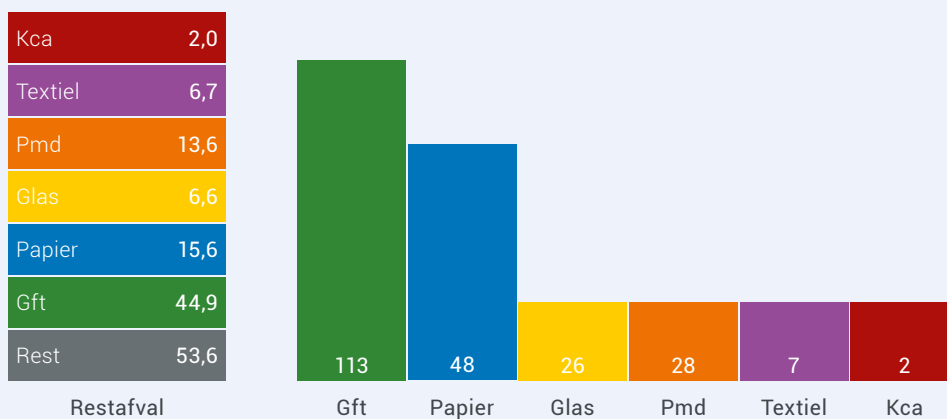
Om te kunnen vaststellen waaruit het aangeboden fijn huishoudelijk restafval bestaat, worden regelmatig sorteeranlyses uitgevoerd. Hieruit blijkt dat nog veel materiaal, dat eigenlijk grondstof is, als restafval wordt aangeboden. Het fijn huishoudelijk restafval bestaat in gewicht voor 63,5 % uit grondstoffen 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 sorteeranalyses van juni 2019 blijkt dat het fijn huishoudelijk restafval in de regio Gooi en Vechtstreek uit de volgende elementen bestaat: zie figuur 1 en 2.

**Figuur 1 - Samenstelling fijn huishoudelijk restafval 2019 in gewichtspercenten**



**Figuur 2 - Samenstelling fijn huishoudelijk afval 2019 in kg per inwoner**



In 2019 is per inwoner gemiddeld 223 kg aan fijn huishoudelijke herbruikbare grondstoffen gescheiden ingezameld en gemiddeld 143 kg aan fijn huishoudelijk restafval.

## 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 - Responspercentage per afvalstroom 2019**

Responspercentage per afvalstroom 2019					
Categorie	In restafval		Gescheiden	Totaal	Respons
Fracties	Massa-%	kg / inw	kg / inw	kg / inw	2019
Gft	31%	44,9	112,7	157,6	72%
Papier / karton	11%	15,6	48,0	63,6	76%
Pmd	10%	13,6	28,0	41,6	67%
Glas verpakking	5%	6,6	26,3	32,9	80%
Textiel	5%	6,7	6,6	13,3	50%
Kca	1,4%	2,0	1,7	3,7	46%

## 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.

*“1 kiloton CO<sub>2</sub> is vergelijkbaar met het jaarlijks elektriciteitsverbruik van 475 huishoudens. 51 kiloton vermeden CO<sub>2</sub> staat gelijk aan het jaarlijks elektriciteitsverbruik van 24.225 huishoudens.”*

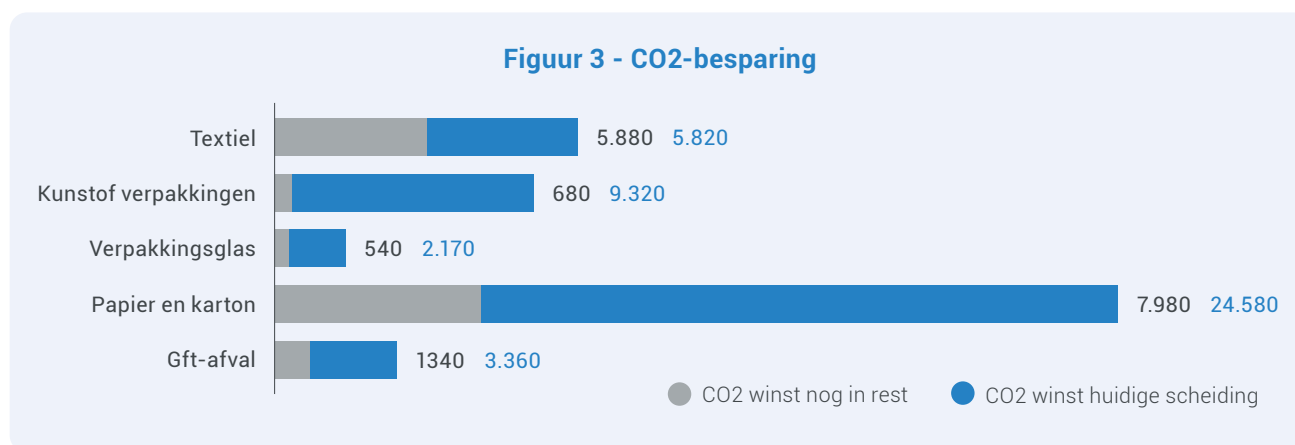
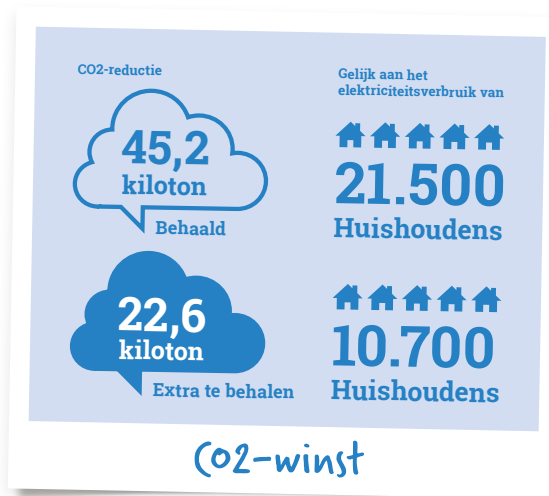


**Gft-campagne**

De regio Gooi en Vechtstreek kan jaarlijks door gescheiden inzameling van gft, papier en karton, textiel en kunststof verpakkingen 67 kiloton CO<sub>2</sub>-uitstoot voorkomen. In 2019 werd hiervan 67% benut (45 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) en / of omdat ze hoge CO<sub>2</sub>-winst opleveren (met name textiel).

Een kiloton CO<sub>2</sub> is vergelijkbaar met het jaarlijks elektriciteitsverbruik van 475 huishoudens. 45 kiloton vermeden CO<sub>2</sub> staat gelijk aan het jaarlijks elektriciteitsverbruik van 21.500 huishoudens. Wanneer al het afval wordt gescheiden, zou dat een besparing van 67 kiloton CO<sub>2</sub> opleveren. Dit is vergelijkbaar met het jaarlijks elektriciteitsverbruik van 32.000 huishoudens (29% 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.



## Een korte samenvatting

- In 2019 is per persoon 26 kilo minder huishoudelijk restafval aangeboden dan in 2018.
- De effecten van de invoering van pmd-kliks, de omwisseling naar een kleinere restafval en de aanpassing van de inzamel frequenties in de gehele regio is positief merkbaar in het bronscheidingspercentage (68%) 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 70%.
- Fijn huishoudelijk restafval bestaat o.b.v. gewicht voor 65% uit herbruikbare grondstoffen dat is ingezameld aan huis of via wijkcontainers. Het gaat 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.



## Grondstoffen- en afvalstoffenbalans 2018 / 2019

Te zien is welke hoeveelheden er stroom zijn ingezameld waaruit de bronscheidingspercentages zijn berekend.

**Tabel 4 - Grondstoffen- en afvalstoffenbalans 2018-2019**

Fijn huishoudelijk afval (fha)				
Categorie	Totaal 2018 (ton)	Per inwoner (kg)	Totaal 2019 (ton)	Per inwoner (kg)
Groente-, fruit- en tuinafval (gft)	24.378	96	28.748	113
Papier en karton	12.388	49	12.228	48
Verpakkingsglas	6.782	27	6.704	26
Pmd	5.268	21	7.145	28
Textiel	1.479	6	1.695	7
Klein chemisch afval (kca)	418	2	443	2
<b>Totaal gescheiden</b>	<b>50.713</b>	<b>201</b>	<b>56.963</b>	<b>223</b>
Fijn huishoudelijk restafval	43.018	170	36.433	143
<b>Totaal</b>	<b>93.731</b>	<b>371</b>	<b>93.396</b>	<b>366</b>
<b>Afvalscheidingspercentage fha</b>	<b>54%</b>		<b>61%</b>	
Grof huishoudelijk afval (gha)				
Categorie	Totaal 2018 (ton)	Per inwoner (kg)	Totaal 2019 (ton)	Per inwoner (kg)
Aarde	2.335	9	2.590	10
AEEA <sup>1</sup>	2.089	8	2.222	9
Asbest	63	0	73	0
Autobanden	38	0	50	0
Gasbeton / gips	493	2	590	2
Gasfles	9	0	12	0
Gescheiden grootvuil	1.842	7	1.857	7
Harde kunststof / mix	544	2	562	2
Hout B <sup>2</sup>	6.819	27	7.359	29
Hout C <sup>3</sup>	758	3	758	3
Luiers	7	0	60	0
Matrassen	302	1	351	1
Metaal	1.812	7	1.900	8
Non-ferro <sup>4</sup>	55	0	72	0
Piepschuim (EPS)	22	0	32	0
Puin	6.282	25	6.963	27
Tapijtresten	483	2	495	2
Tuinafval	3.534	14	3.247	13
Vet (frituur en oliën)	47	0	47	0
Vlakglas	214	1	225	1
<b>Totaal gescheiden</b>	<b>27.748</b>	<b>110</b>	<b>29.465</b>	<b>116</b>
Grof huishoudelijk restafval	4.566	18	4.839	19
<b>Totaal</b>	<b>32.314</b>	<b>128</b>	<b>34.304</b>	<b>135</b>
<b>Afvalscheidingspercentage gha</b>	<b>86%</b>		<b>86%</b>	
Totaal huishoudelijke afvalstromen				
Categorie	Totaal 2018 (ton)	Per inwoner (kg)	Totaal 2019 (ton)	Per inwoner (kg)
Totaal gescheiden fha	50.713	201	56.963	223
Totaal gescheiden gha	27.748	110	29.465	116
<b>Totaal gescheiden</b>	<b>78.461</b>	<b>310</b>	<b>86.428</b>	<b>339</b>
Totaal fijn huishoudelijk restafval	43.018	170	36.433	143
Totaal grof huishoudelijk restafval	4.566	18	4.839	19
<b>Totaal restafval</b>	<b>47.584</b>	<b>188</b>	<b>41.272</b>	<b>162</b>
<b>Totaal afvalstroom</b>	<b>126.045</b>	<b>498</b>	<b>127.700</b>	<b>501</b>
<b>Afvalscheidingspercentage totaal</b>	<b>62%</b>		<b>68%</b>	
Scheidingspercentage incl. nascheiding <sup>5</sup>	64%		70%	

1 - Afgedankte elektrische en elektronische apparatuur. 2 - Geverfd, gelakt of verlijmd hout. 3 - Geïmpregneerd hout.

4 - Metaal zonder ijzer, zoals: koper, lood, zink, brons, etc. 5 - Achteraf wordt bij verschillende verwerkers een deel nog nagescheiden.

# 5. 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 zich verantwoorden naar de gemeenten en haar dienstverlening verder optimaliseren en verbeteren. De GAD heeft in het tweede kwartaal 2019 een bewonersonderzoek over afvalinzameling laten uitvoeren.

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 zich verantwoorden naar de gemeenten en haar dienstverlening verder optimaliseren en verbeteren. De GAD heeft in het tweede kwartaal 2019 een bewonersonderzoek over afvalinzameling laten uitvoeren.

In totaal hebben 1024 bewoners deelgenomen aan het onderzoek. Er is een steekproef genomen uit de inwoners van de zeven regiogemeenten.

Zij hebben online vragen beantwoord over de verschillende onderdelen van de dienstverlening. 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 gelijk aan 2017.

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

## Tevredenheid



Tabel 5 – Klanttevredenheidcijfer per onderdeel

Vakgebied	2015	2016	2017	2019
Inzameling	7,6	7,5	7,6	7,7
Scheidingsstations	7,7	7,5	7,8	7,8
Klantenservice	7,4	7,4	7,4	7,3
Communicatie	6,7	6,8	6,8	7,4

## Inzameling

Het cijfer voor de dienstverlening van de medewerkers van de inzameling van de verschillende afvalstromen is gelijk gebleven in vergelijking met het vorige onderzoek. Dit jaar beoordelen de inwoners deze dienstverlening gemiddeld met een 7,6.

## Scheidingsstations

90% van de respondenten bezoekt jaarlijks een scheidingsstation. Gemiddeld scoren de scheidingsstations een 7,8. Ook dit is vergelijkbaar met het onderzoek van begin 2018. De faciliteiten op de scheidingsstations scoren een 8,1, in 2017 was dit een 8,0.

## Klantenservice

De klantenservice wordt door de inwoners beoordeeld met een 7,3. Dit is gelijk gebleven in vergelijking met het vorige onderzoek.

## Communicatie

De informatievoorziening vanuit GAD wordt beoordeeld met 7.4. De GAD afvalkalender / app wordt het beste beoordeeld met een 8.0 voor de duidelijkheid en een 7.9 voor de gebruiksvriendelijkheid van de afvalkalender / app. Men is minder tevreden over de informatievoorziening omtrent gewijzigde inzameltijden en 'welk afval / grondstof hoort waar' (beide 7.0).

## Toezicht en Handhaving

79% van de respondenten is bekend met de aanbiedregels die de GAD heeft opgesteld. 8% van de respondenten is in aanraking geweest met medewerkers van toezicht en handhaving. 85% hiervan ervaaarde dit contactmoment als vriendelijk of neutraal.



### Afwegingen inwoners op afvalscheiding

- 55% van de respondenten geeft aan het afval te scheiden uit milieu-oogpunt.
- 48% zou beter gaan scheiden als ze per jaar minder afvalstoffenheffing zouden hoeven te betalen.
- 57% zou meer gaan afval scheiden als ze meer informatie krijgen over wat er gebeurt met het afval (30%) en meer inzicht krijgen in het nut van afval scheiden (27%).

# 6. 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, via de website, schriftelijk of persoonlijk bij de receptie. De meldingen worden in behandeling genomen en de inwoners krijgen bericht welke actie wordt ondernomen.

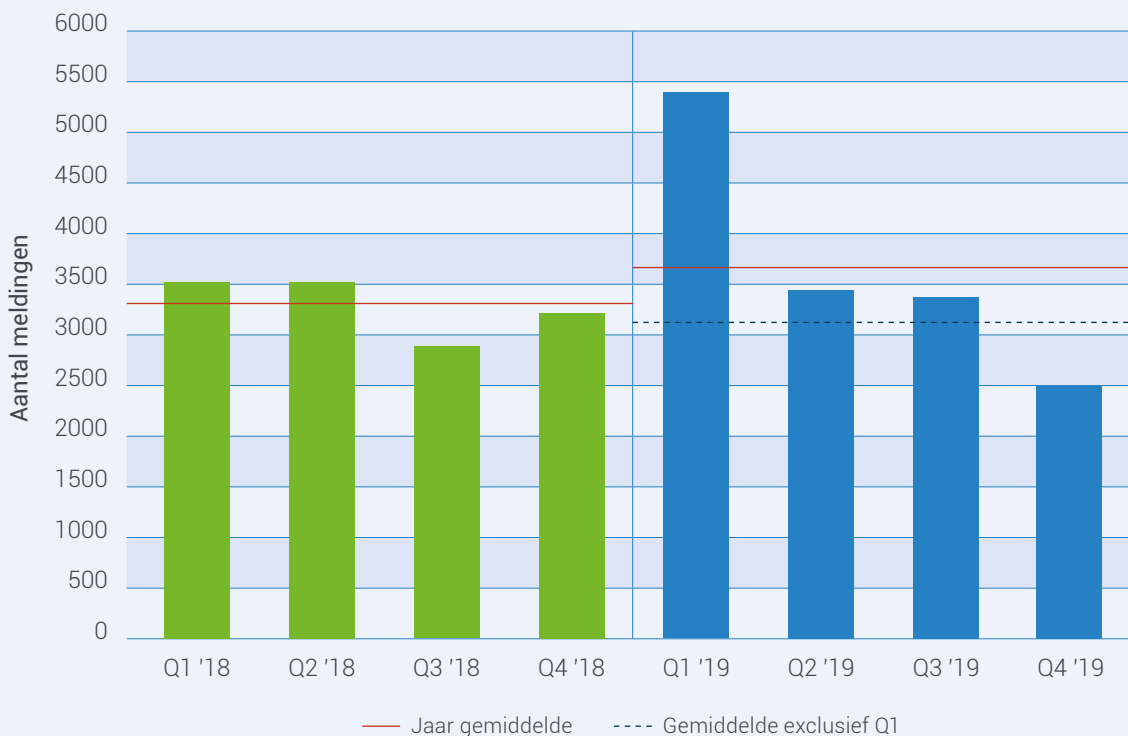
## Meldingen over de uitvoering of organisatie van de inzameling van afvalstoffen

In tabel 6 staat het aantal meldingen van de inwoners uit de regio Gooi en Vechtstreek in de jaren 2018 en 2019 over de uitvoering en organisatie van de inzameling van afvalstromen. Bijvoorbeeld over een niet geleegde klike, een defecte ondergrondse container, een niet ontvangen inzamelkalender of over het rijgedrag van een medewerker.

De onderstaande grafiek geeft een visuele weergave van de meldingen vanaf 2018 en 2019. Per jaar is het gemiddelde aantal meldingen weergegeven door een rode lijn.



Figuur 4 – Grafiek met meldingen



Tabel 6 - Meldingenoverzicht

Meldingen m.b.t.	2018					2019					Verschil
	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal	
Inzameling klike's	1.007	1.188	1.053	1.029	4.277	1.652	1.543	1.383	864	5.442	1.165
Inzameling zakken	13	12	11	19	55	10	12	19	6	47	-8
Bovengrondse containers	158	209	141	125	633	90	149	142	86	467	-166
Ondergrondse containers	346	387	330	299	1.362	351	399	534	485	1.769	407
Inzameling papier en karton	223	197	170	200	790	288	163	336	287	1.074	284
Inzameling pmd	733	754	726	747	2.960	863	475	518	381	2.237	-723
Inzameling textiel	27	60	24	82	193	80	94	9	51	234	41
Inzameling kerstbomen	586	0	0	0	586	222	1	0	0	223	-363
<b>Inzameling op woningniveau (totaal)</b>	<b>3.093</b>	<b>2.807</b>	<b>2.455</b>	<b>2.501</b>	<b>10.856</b>	<b>3.556</b>	<b>2.836</b>	<b>2.941</b>	<b>2.160</b>	<b>11.493</b>	<b>637</b>
Pmd wijkcontainers	11	14	12	23	60	20	33	14	11	78	18
Glas containers	12	17	24	3	56	10	2	16	6	34	-22
Textiel containers	18	37	15	35	105	13	39	41	73	166	61
<b>Inzameling op wijkniveau (totaal)</b>	<b>41</b>	<b>68</b>	<b>51</b>	<b>61</b>	<b>221</b>	<b>43</b>	<b>74</b>	<b>71</b>	<b>90</b>	<b>278</b>	<b>57</b>
<b>Inzameling grof huishoudelijk afval (totaal)</b>	<b>198</b>	<b>232</b>	<b>211</b>	<b>164</b>	<b>805</b>	<b>148</b>	<b>292</b>	<b>271</b>	<b>138</b>	<b>849</b>	<b>44</b>
<b>Medewerkers / organisatie (totaal)</b>	<b>92</b>	<b>143</b>	<b>99</b>	<b>74</b>	<b>408</b>	<b>121</b>	<b>101</b>	<b>70</b>	<b>66</b>	<b>358</b>	<b>-50</b>
<b>Inzamelkalender (totaal)</b>	<b>98</b>	<b>270</b>	<b>60</b>	<b>429</b>	<b>857</b>	<b>1.531</b>	<b>140</b>	<b>38</b>	<b>58</b>	<b>1.767</b>	<b>910</b>
<b>Generaal totaal</b>	<b>3.522</b>	<b>3.520</b>	<b>2.876</b>	<b>3.229</b>	<b>13.147</b>	<b>5.399</b>	<b>3.443</b>	<b>3.391</b>	<b>2.512</b>	<b>14.745</b>	<b>1.598</b>

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

- In 2019 zijn er meer meldingen (12%) geweest dan in 2018. Hierbij aangemerkt dat het aantal meldingen in het 1e kwartaal 2019 uitzonderlijk hoog was. Dit werd onder andere veroorzaakt door de uitgifte van de nieuwe kalender en de nieuwe inzamelfrequentie van restafval en pmd. Wanneer de piek van het 1e kwartaal buiten beschouwing wordt gelaten, dan is het totaal aantal meldingen 3% gedaald.
- Het aantal meldingen met betrekking tot de inzameling van minicontainers van gft en restafval waren in het eerste kwartaal behoorlijk gestegen. De oorzaak hiervan is dat de frequentie is aangepast en daardoor volgens een nieuwe

wijkindeling gereden moesten worden. Dit liep bij de inzameling in het begin stroef. Het laatste kwartaal 2019 is echter gemiddeld lager dan het niveau van 2018.

- Er zijn minder meldingen binnen gekomen over de inzameling van bovengrondse verzamelcontainers. Deze daling is mede gerealiseerd doordat de bovengrondse verzamelcontainer soms is vervangen door een ondergrondse verzamelcontainer (in ongeveer 10% van de gevallen).
- De hoeveelheid meldingen met betrekking tot de inzameling van ondergrondse verzamelcontainers is 30% gestegen. Nu is het aantal extra geplaatste ondergrondse containers ook ongeveer 30% toegenomen.

De volgende maatregelen zijn getroffen om dit in 2020 naar een lager niveau te brengen:

1. Het toekomstig (dynamisch) rijden op volmelding (vulgraadsensoren).
  2. Meer aandacht voor bijplaatsingen (onderzoek en aanpak).
  3. Een toekomstig geoptimaliseerd (digitaal) storingsmeldingssysteem.
  4. Meer inzet op feestdagen of lange weekenden.
- De toename van het aantal meldingen over de inzameling van opk is veroorzaakt door de verandering van de samenstelling papier en karton. Inmiddels wordt er meer karton ingezameld dan papier. Karton wordt naast de minicontainers gezet en wordt niet in alle gevallen meegenomen. Om het aantal meldingen in 2020 te verlagen is / zijn / worden de volgende maatregelen getroffen: landelijk wordt er onderzocht welke inzamelmiddelen geschikt zijn voor de inzameling van karton en daarnaast wordt er een campagne gestart om de kleine minicontainer te wisselen voor een groter formaat.
  - De nieuwe manier van inzamelen van het pmd (huis aan huis inzamelen van pmd met de minicontainer) heeft na de piek in januari en deels februari zijn vruchten afgeworpen. Uiteindelijk is het jaar afgesloten met bijna 25% minder meldingen dan het voorgaande jaar.

## Textiel

- De toename van het aantal meldingen bij de textiel verzamelcontainers wordt veroorzaakt door capaciteitsproblemen bij de inzamelaar. Door deze inzamelproblemen bieden veel burgers de inzamelzak niet op de inzameldag aan, maar brengen ze deze naar de verzamelcontainers, waardoor deze sneller vol raken.

De volgende maatregelen zijn / worden getroffen om dit in 2020 naar een lager niveau te brengen:

1. Er wordt een Europese aanbesteding gestart voor het organiseren van de textielinzameling.
  2. De methode van textielzakken naar stickers op zakken is toegepast en meer gecommuniceerd.
  3. De frequentie is van 5 x per jaar naar 4 x per jaar teruggebracht.
- Er zijn 12% minder meldingen binnengekomen over het handelen van GAD-medewerkers en de organisatie. Na de piek van januari is het aantal

meldingen met gemiddeld 30 stuks per maand weer stabiel. Vanaf het 3e kwartaal is een dalende trend te zien. De meeste meldingen hebben betrekking op ongewenst gedrag van de inzamelaar en op zaken rond de inzamelvoorzieningen.

- Door de nieuwe kalender en inzamel frequentie verwachtten we al meer meldingen. Er zijn bij de uitgifte van de nieuwe inzamelkalender voor 2019 behoorlijk meer meldingen binnengekomen. Deze hoge hoeveelheid meldingen zijn voornamelijk ontstaan door incorrecte informatie van hoogbouw / laagbouw, de gekozen fractie iconen en technische (digitale) problemen. Wanneer we de piek van januari niet mee tellen, dan ligt het gemiddeld aantal meldingen rond de 25 per maand. We hebben de kalender geëvalueerd en getoetst en de klachten opgelost en verwachten in 2020 minder meldingen.



## Wat gebeurt er met de meldingen

Als er meldingen binnenkomen over containers of zakken die op de inzameldag vergeten zijn mee te nemen, 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 geleegd wordt. Bij terugkomende meldingen wordt er structureel gekeken naar de oorzaak.

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. Deze regels zijn vastgelegd in de Regionale Afvalstoffenverordening 2017 en de bijbehorende uitvoeringsbesluiten. 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.

Onze medewerkers van Toezicht en Handhaving zijn dagelijks op straat te vinden om onze inwoners voor te lichten over o.a. het afval scheiden. Daarnaast zoeken ze proactief de verbinding met andere diensten die in dezelfde openbare ruimte werken.



Bijplaatsing

In 2019 heeft het team Toezicht & Handhaving bijna 2200 adressen gecontroleerd op de aanvragen die zijn gedaan op de levering extra restafvalcontainers. Deze containers werden uitgegeven aan huishoudens met 5 personen of meer of met kinderen in de luiers of door medische reden.

Daarnaast wordt er gecontroleerd op het onjuist aanbieden van grondstoffen in de restafvalcontainers. Er wordt voornamelijk voorlichting gegeven maar in extreme gevallen ook handhavend opgetreden. Het doel is gedragsverandering met name rond het scheiden van afval en grondstoffen.

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 2018 en 2019 door de afdeling Toezicht en Handhaving.

De toename van het aantal meldingen de laatste jaren komt door uitgebreide controles op mini-containers met restafval, pmd en gft in het kader van het programma 'Van Afval Naar Grondstof'. Er zijn ook meer controles uitgevoerd op onjuist aanbieden bij ondergrondse verzamelcontainers (bijplaatsingen). Tevens zijn er meer meldingen behandeld betreffende clandestiene stortingen.

Tabel 7 – Behandelde meldingen van afdeling

Omschrijving	2018	2019
Totaal aantal behandelde meldingen	8.068	7.566
Onjuist aanbieden huishoudelijk afval	7.599	7.221
Aanbieden andere categorieën	443	318
Folders/kranten gedumpt	26	27

# 7. Benchmark 2018

---

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 2018 zijn pas in het derde kwartaal van 2019 beschikbaar. Op de volgende bladzijden treft u de benchmarkrapportage over 2018 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 2017, 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 2018 de huishoudens overgegaan op een andere inzamelmethodiek waarbij meer afvalscheiding (vermindering hoeveelheid restafval) is gerealiseerd. Deze resultaten zijn in de benchmarkrapportage niet zichtbaar maar wel in het onderwerp sorteeraanlyse, grondstoffen- en afvalstromen in de GAD-meter.

## Milieuprestaties

Met 183 kg per inwoner is de GAD vergelijkbaar met het gemiddelde (185 kg / inw). De best presterende in Klasse-B heeft 89 kg / inw. Het scheidingspercentage (bronscheiding en een stukje nascheiding) van de GAD bedraagt 63% en is daarmee iets hoger dan gemiddeld (61%).

## Kostenprestaties

Met € 163,- per aansluiting zijn de totale afvalbeheerskosten van de GAD iets lager dan gemiddeld (€ 168,-). Een grote kostencomponent in de afvalbeheerskosten zijn inzamelkosten. Met € 88,- per aansluiting aan directe inzamelkosten presteert de GAD gemiddeld beter dan andere gemeenten in klasse-B (gemiddelde is € 103 per aansluiting).

## Dienstverlening

De GAD scoort op dit onderdeel voor grondstoffen gemiddeld iets beter t.o.v. de andere benchmarkdeelnemers van deze hoogbouwklasse. Het dienstverleningsniveau voor restafval scoort ook lager. Een lage score voor restafval hoeft niet per definitie slecht te zijn (i.v.m. het stimuleren van afvalscheiding). 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 (i.v.m. het stimuleren van afvalscheiding).

## Hoe presteert GAD t.o.v. de benchmark?

Tabel 8 - Benchmarkcijfers 2018

Categorie	GAD	Klasse B	Score
<b>Milieu</b>			
Restafval (kg / inw)	183	185	●
Scheidingspercentage (%)	63	61	●
<b>Kosten</b>			
Afvalbeheerkosten (€ / aansl.)	163	168	●
<b>Dienstverlening</b>			
Dienstverleningsniveau (score)	267	247	●
<b>Regievaardigheden</b>			
Regievaardigheid (score)	15	13	●

● Boven klasse-gemid. (>5%)

● Gelijk aan klasse-gemid. -5% tot +5%

● Onder klasse-gemid. (<5%)

### Toelichting

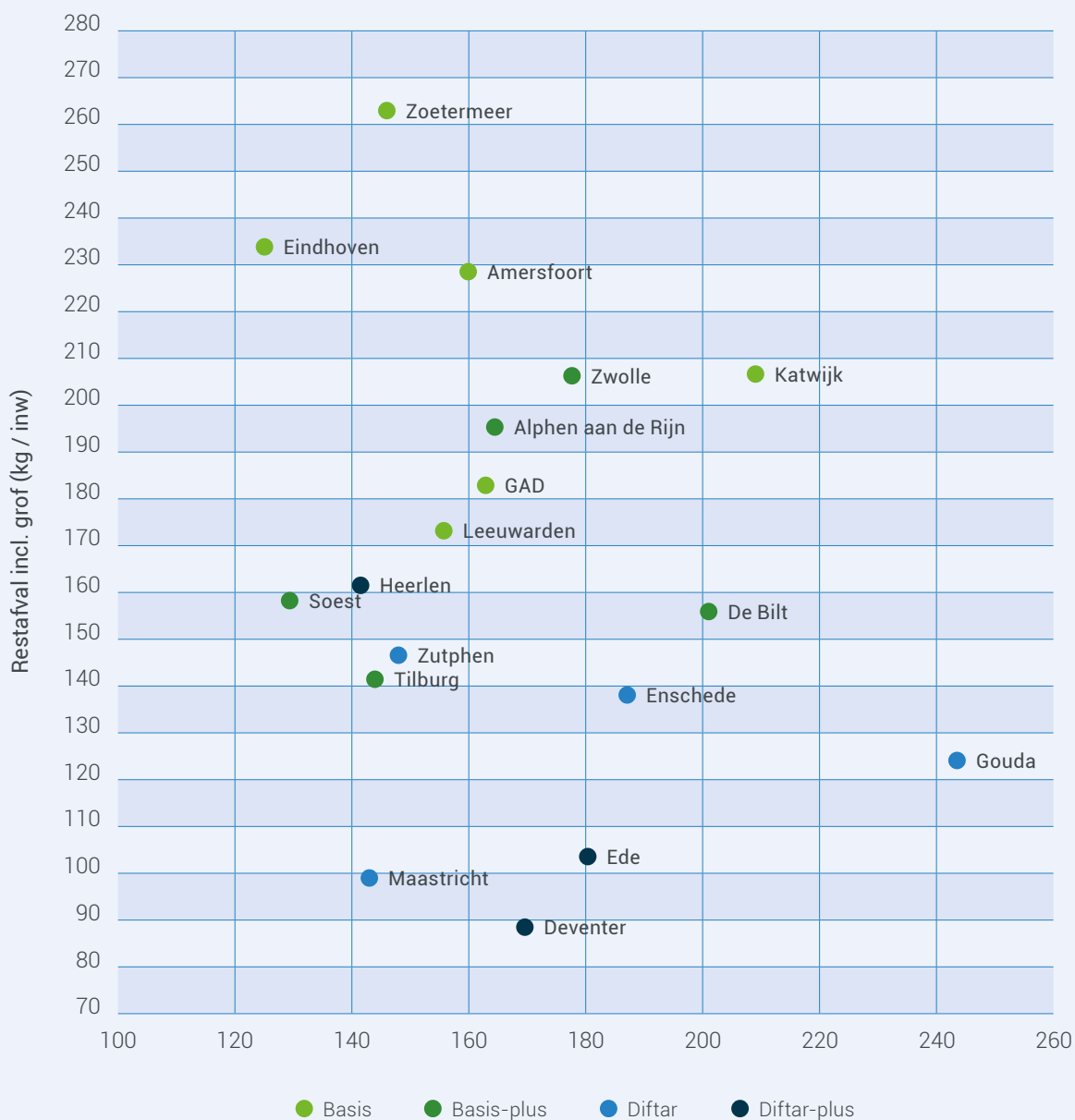
Op de vier prestatiegebieden van de benchmarkdriehoek is weergegeven hoe de GAD presteert ten opzichte van de benchmark. In de benchmark worden gemeenten vergeleken in hoogbouwklassen. GAD is ingedeeld in KLASSE B (30-49% hoogbouw).



Benchmark

## Hoe kosten-effectief is GAD?

Figuur 5 - Prestatie restafval vs kosten



### Toelichting

In dit figuur zijn alle gemeenten weergegeven uit KLASSE B (30-49% hoogbouw), onderscheiden naar toegepaste inzamelstrategie (kleur van de bol). Plus staat voor omgekeerd inzamelen, laag frequent inzamelen of een combinatie van beiden. De gemeenten die linksonder zijn weergegeven zijn het meest kosten-effectief: zij hebben de minste hoeveelheid restafval (kernprestatie Milieu) tegen de laagste afvalbeheerkosten (kernprestatie Kosten).

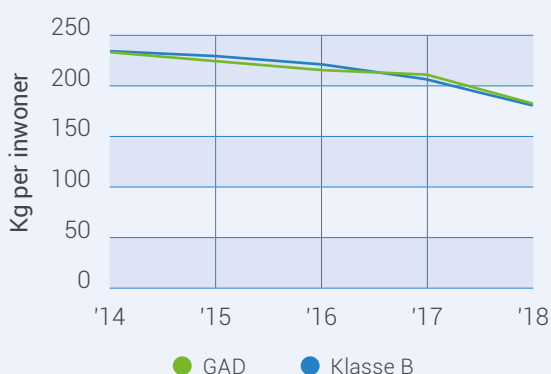
# Milieu

Tabel 9 - Milieucijfers

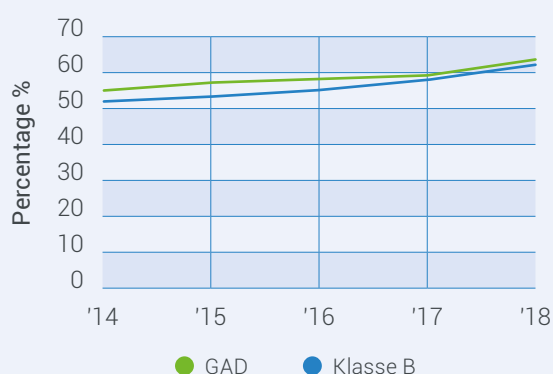
Categorie	GAD	Klasse B	Score
Restafval (kg / inw)	183	185	●
Scheidingspercentage (%)	63	61	●
CO2-reductie (kg / inw)	201	193	●

● Boven klasse-gemid. (>5%)    ● Gelijk aan klasse-gemid. -5% tot +5%    ● Onder klasse-gemid. (<5%)

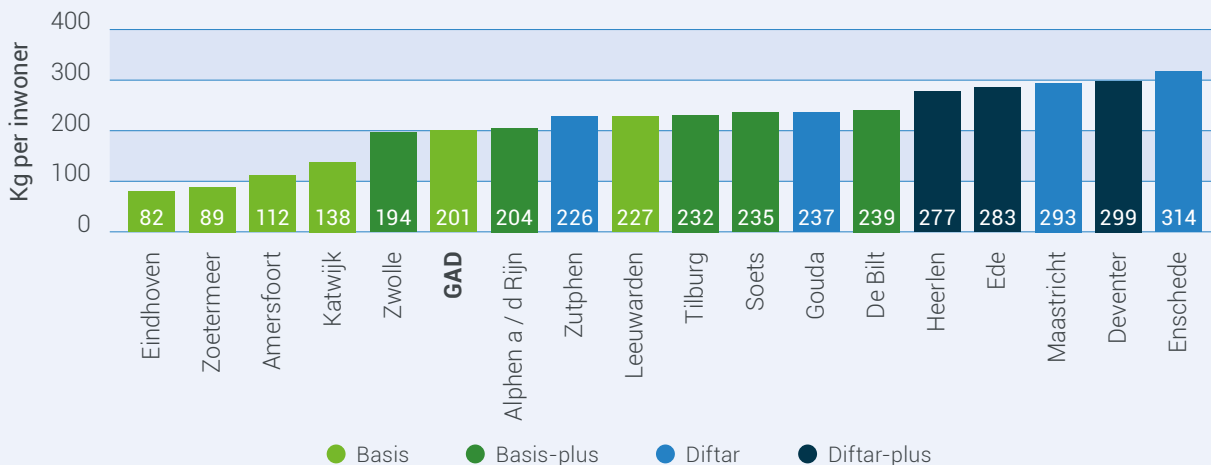
Figuur 6 - Restafval



Figuur 7 - Restafval



Figuur 8 - CO2-reductie



## 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 keten. Het scheidingspercentage geeft aan hoeveel procent van de totale stroom huishoudelijk afval (inclusief grof afval) wordt gescheiden ten behoeve van hergebruik. Beide milieu-indicatoren zijn inclusief nascheiding en kunnen worden vergeleken met de landelijke VANG-doelstellingen. De CO2-reductie is de hoeveelheid CO2 die wordt voorkomen als gft, pmd, oudpapier, glas en textiel worden gerecycled in plaats van verbrand.

Tabel 10 - Prestatie materiaalstromen

Categorie	GAD	Klasse B	Score
<b>Fijn huishoudelijk - Kg per inwoner</b>			
Restafval	170	165	●
Groente-, fruit- en tuinafval	96	85	●
Oud papier en karton	49	50	●
Plastic, metalen en drankenkartons	21	21	●
Glas verpakkingen	27	21	●
Textiel	6	5	●
Klein chemisch afval	2	1	●
Luiers	0	1	
Frituurvet	0	0	
Nagescheiden stoffen	0	54	
Metalen uit bodemas	0	0	
<b>Grof huishoudelijk - Kg per inwoner</b>			
Grof (verbouwings-) restafval	13	20	●
Grof tuinafval	14	18	●
Kringloopgoederen	2	7	●
Oud IJzer	7	5	●
Elektr(on)ische apparatuur	8	5	●
Hout A en B	27	25	●
Hout C	3	3	●
Puin	25	23	●
Overig brongescheiden	18	14	●
Nagescheiden	13	16	●
<b>Totaal</b>			
Huishoudelijk afval totaal (kg / inw)	500	475	●
Scheidings % fijn huishoudelijk afval	54	53	●
Scheidings % grof huishoudelijk afval	90	83	●

● Boven klasse-gemid. (>5%)

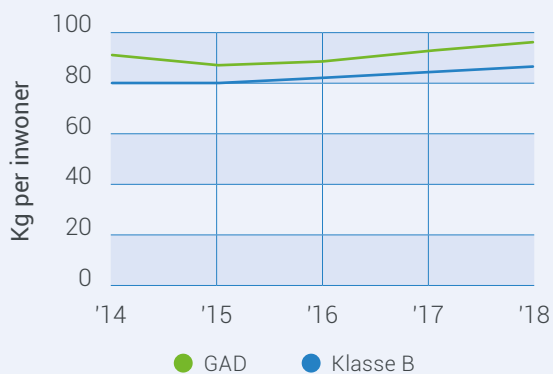
● Gelijk aan klasse-gemid. -5% tot +5%

● Onder klasse-gemid. (<5%)

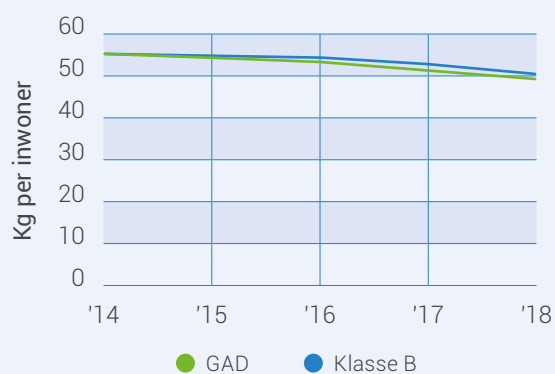
## Toelichting

Per materiaalstroom is weergegeven hoe GAD presteert ten opzichte van de benchmark. De hoeveelheid restafval (fijn en grof) is gecorrigeerd voor nascheiding. Nagescheiden stoffen = minerale stoffen, biogranulaat, biobrandstoffen.

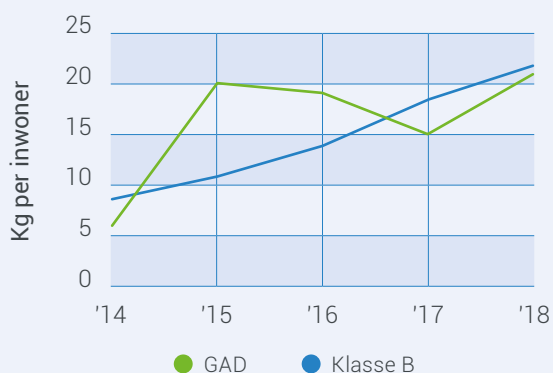
Figuur 9 - Gft



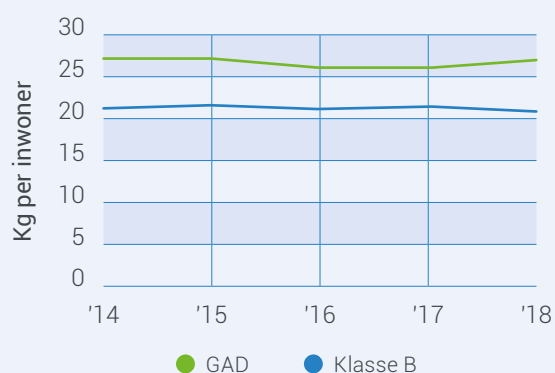
Figuur 10 - Oud papier en karton



Figuur 11 - Pmd



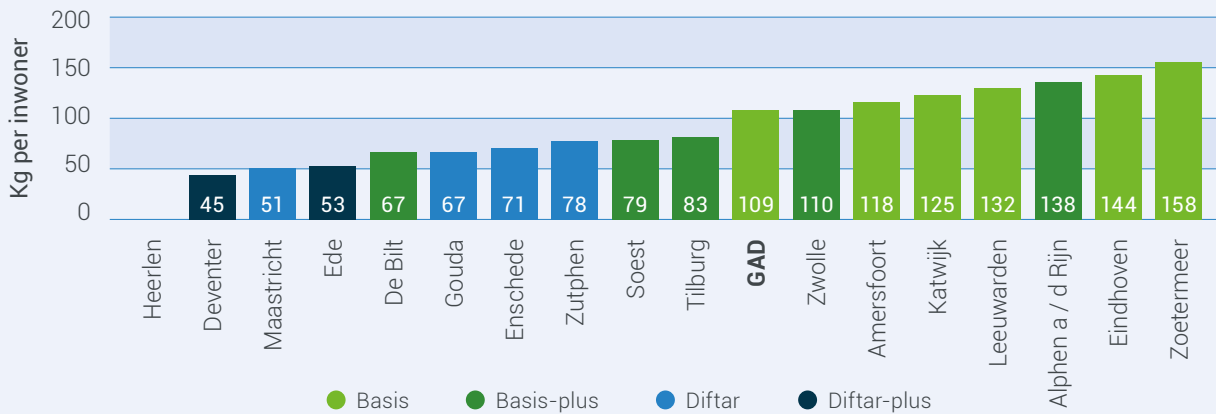
Figuur 12 - Glas



## Toelichting

Per materiaalstroom is weergegeven hoe GAD presteert ten opzichte van de benchmark. De hoeveelheid restafval (fijn en grof) is gecorrigeerd voor nascheiding. Nagescheiden stoffen = minerale stoffen, biogranulaat, biobrandstoffen.

**Figuur 13 - Grondstoffen in het restafval**

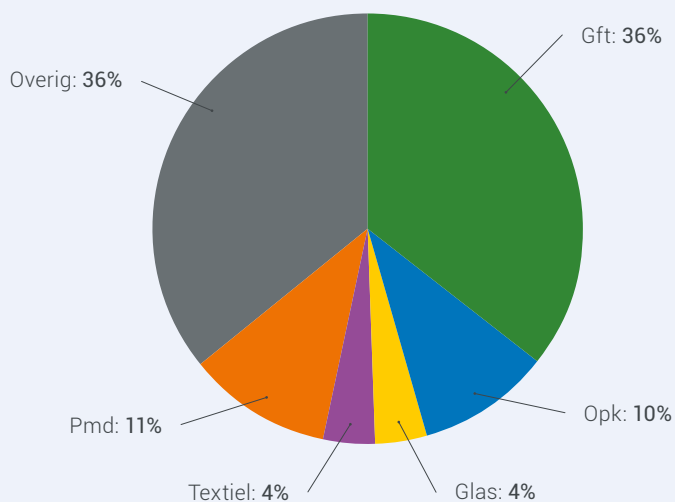


**Tabel 11 - Afvalstroom per inwoner**

Afvalstroom	GAD	Klasse B	Score
<b>Kg per inwoner</b>			
Groente-, fruit- en tuinafval	62	56	●
Oud papier en karton	16	18	●
Plastic, metalen en drankenkartons	18	21	●
Glas verpakkingen	7	7	●
Textiel	6	8	●
<b>Totaal</b>	<b>109</b>	<b>110</b>	●

● Boven klasse-gemid. (>5%)    ● Gelijk aan klasse-gemid. (-5% tot +5%)    ● Onder klasse-gemid. (<5%)

**Figuur 14 - Percentages**



De GAD heeft 122 kg per inwoner aan grondstoffen (gft, pmd, glas, papier en textiel) in het fijn restafval zitten. Dat is 64% van de totale hoeveelheid fijn restafval.

## Toelichting

De grondstoffen in het restafval geven een indicatie van het afvalscheidingspotentieel. Het geeft aan hoeveel kilogram aan gft, oud papier en karton, pmd, glas en textiel nog in het restafval zit. Dit is bepaald op basis van de meest recent gehouden sorteeraanlyse van het fijn huishoudelijk restafval.

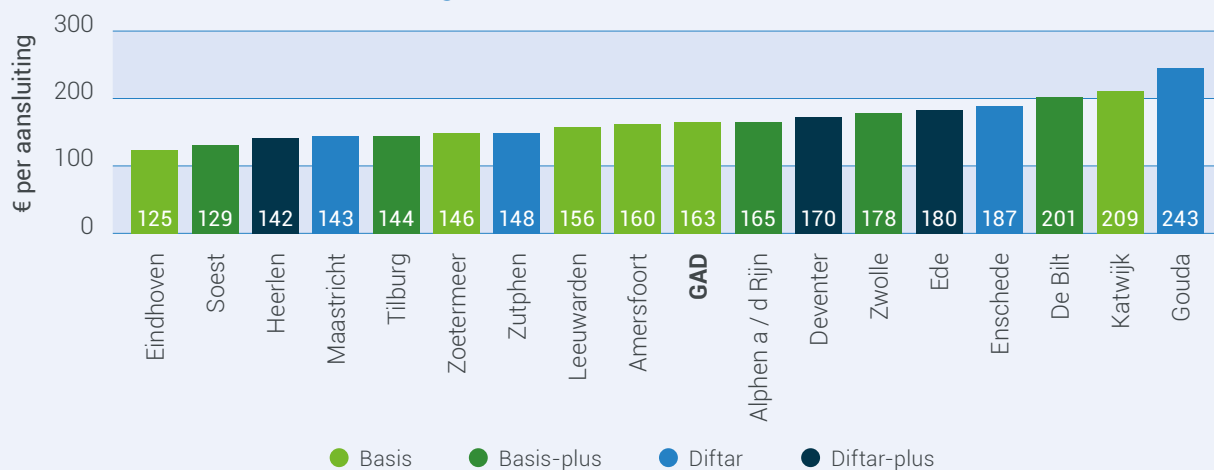
## Kosten

Tabel 12 - Kosten per aansluiting

Categorie	GAD	Klasse B	Score
<b>€ per aansluiting</b>			
Inzamelkosten	88	103	●
Verwerkingskosten	63	45	●
Overige kosten	36	32	●
Vergoedingen Afvalfonds	-24	-28	●
Totale afvalbeheerkosten	163	168	●

● Boven klasse-gemid. (>5%)   ● Gelijk aan klasse-gemid. (-5% tot +5%)   ● Onder klasse-gemid. (<5%)

Figuur 15 - Totale afvalbeheerkosten



Tabel 13 - Kosten per materiaalstroom

Categorie	GAD	Klasse B	Score
<b>€ per aansluiting</b>			
Fijn restafval	55	60	●
Groente-, fruit- en tuinafval	33	27	●
Oud papier en karton	2	2	●
Plastic, metalen en drankenkartons	24	23	●
Glas verpakkingen	2	3	●
Textiel	0	-2	
Grof huishoudelijk afval (incl. bijplaatsing)	35	33	●
<b>€ per ton</b>			
Fijn restafval	149	187	●
Groente-, fruit- en tuinafval	154	144	●
Oud papier en karton	17	21	●
Plastic, metalen en drankenkartons	514	428	●
Glas verpakkingen	31	70	●
Textiel	5	-154	●

● Boven klasse-gemid. (>5%)

● Gelijk aan klasse-gemid. -5% tot +5%

● Onder klasse-gemid. (<5%)

## Toelichting

De totale afvalbeheerkosten zijn de kosten die gemoeid zijn met de gemeentelijke zorgplicht. Deze kosten bestaan uit inzamelkosten, verwerkingskosten (incl. op- en overslag) en overige afvalkosten (wo beleidskosten, voorlichting, handhaving en perceptiekosten). Kwijtscheldingsbeleid, btw-compensatie en kosten voor zwerfafval en bedrijfsafval maken geen deel uit van deze kosten. Om die reden kunnen de totale afvalbeheerkosten lager uitvallen dan de afvalstoffenheffing.



Gft wordt compost

## Dienstverlening

Tabel 14 - Benchmark 2018: dienstverlening

Categorie	GAD	Klasse B	Score
<b>Kernprestatie</b>			
Dienstverlening grondstoffen (score)	267	247	●
Dienstverlening restafval (score)	53	41	●
<b>Halen aan huis</b>			
Groente-, fruit- en tuinafval	26	27	●
Oud papier en karton	12	15	●
Plastic-, metalen en drankenkartons	23	22	●
Glas verpakkingen	0	26	
Textiel	6	4	●
Fijn restafval	27	22	●
<b>Brengvoorzieningen</b>			
Groente-, fruit- en tuinafval	42	135	●
Oud papier en karton	91	929	●
Plastic, metalen en drankenkartons	80	672	●
Glas verpakkingen	482	606	●
Textiel	1405	2588	●
Milieustraat	28796	30137	●
Fijn restafval	20	50	●
<b>Milieustraat</b>			
Aantal afvalstromen milieustraat	28	25	●
Openingsuren doordeweeks	34	35	●
Openingsuren zaterdag	7	7	●

● Boven klasse-gemid. (>5%)

● Gelijk aan klasse-gemid. -5% tot +5%)

● Onder klasse-gemid. (<5%)

### Toelichting

Het dienstverleningsniveau wordt in de benchmark gekwantificeerd met behulp van een vragen-score methodiek. Afhankelijk van de intensiteit (inzamelfrequentie, voorzieningsdichtheid) en de omvang (% huishoudens dat gebruik kan maken van de service) worden scores toegerekend. Er worden twee scores berekend: één voor de dienstverlening op grondstoffen (inclusief milieustraat) en één voor de dienstverlening op (grof) restafval. Een lage score voor restafval hoeft niet per definitie slecht te zijn (i.v.m. het stimuleren van afvalscheiding).

# Regievaardigheden

Tabel 15 - Benchmark 2018-regie

Categorie	GAD	Klasse B	Score
<b>Kernprestatie</b>			
Score regievaardigheden	15	13	●
<b>Beleidsregie</b>			
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 sorteeranalyses voor fijn restafval uitgevoerd			●
Er worden regelmatig sorteeranalyses voor grof restafval uitgevoerd			●
Er heeft de afgelopen 5 jaar een uitvoerig bewonersonderzoek plaatsgevonden			●
<b>Burgerregie</b>			
Gemeente onderhoudt actief contact met bewonersorganisaties			●
Gemeente maakt gebruik van burgerpanels			●
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 de burgers			●
<b>Informatiesturing</b>			
Inzamelgegevens worden per deelstroom en inzamelwijze geregistreerd			●
Er vindt registratie van aanbiedgedrag plaats (containermanagement)			●
Er vindt registratie van milieustraatbezoekers plaats (aantal per dag)			●
Prestatie-indicatoren maken deel uit van de 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			●

● Boven klasse-gemid. (>5%)    ● Gelijk aan klasse-gemid. -5% tot +5%    ● Onder klasse-gemid. (<5%)

## 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.

## Basisgegevens

Tabel 16 - Kengetallen GAD

Categorie	GAD	Klasse B
<b>Algemeen</b>		
Aantal inwoners	252974	96853
Aantal aansluitingen	115184	44538
Aandeel hoogbouw (in %)	32	35
<b>Beleid</b>		
Doelstelling 2020 restafval (grof + fijn) (kg / inw)	128	
Doelstelling 2020 afvalscheiding (%)	75	
Diftar		
Omgekeerd inzamelen		
Frequentieverlaging restafval		
Nascheiding pmd zonder bronscheiding pmd		
Nascheiding pmd in aanvulling op bronscheiding pmd		
Nascheiding grof restafval	✓	
<b>Nascheiding grof restafval</b>		
Tariefsysteem	Huishoudgrootte	
Afalstoffenheffing (gemiddeld vastrecht in € / aansl.)		208
Diftar-tarief restafval (in cent / 10 liter)		33
Diftar-tarief gft (in cent / 10 liter)		
Verwerkingstarief restafval (€ / ton) incl. stortbelasting	65	84
Verwerkingstarief gft (€ / ton)	50	45
Verwerkingstarief oud papier en karton (€ / ton)		-84
Verwerkingstarief glas (€ / ton)		-21

● Boven klasse-gemid. (>5%)

● Gelijk aan klasse-gemid. -5% tot +5%

● Onder klasse-gemid. (<5%)

### 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.

## Over de benchmark

Benchmarken is een vorm van prestatiemeting waarbij gemeenten en inzamelbedrijven aan de hand van vooraf vastgestelde indicatoren hun prestaties vergelijken. Doel van de benchmark is het inzicht in eigen functioneren en presteren te vergroten om op die manier handvatten voor verbetering te bieden. Zowel op beleids-strategisch gebied als op operationeel gebied. Gezocht wordt naar de factoren die van invloed zijn op de prestatie. Dit kan een strategie zijn (tarifiering, acceptatie, etc.) of de keuze voor een inzamelwijze of inzamelmiddel. In deze rapportage worden de prestaties zoveel mogelijk in samenhang met de (prestatiebepalende) factoren weergegeven.

**Figuur 16 - Totale afvalbeheerkosten**



### Milieu

- ✓ Hoeveelheid restafval
- ✓ Afvalscheiding / CO2-reductie
- ✓ Scheidingsprestaties per grondstof

### Service

- ✓ Intensiteit dienstverlening
- ✓ Aantal ophaalrondes per jaar
- ✓ Voorzieningsdichtheid

### Kosten

- ✓ Afvalbeheerkosten
- ✓ Inzamel- en verwerkingskosten per grondstof- / afvalstroom

### Vaardigheden

- ✓ Regievaardigheden
- ✓ Bedrijfsvaardigheden (waaronder productiviteit)

## Methodiek

In onderstaande driehoek en nevenstaande tabel is weergegeven welke prestatiegebieden en kernindicatoren centraal staan in de benchmark. De benchmark gebruikt de methodiek van de benchmarkdriehoek. De driehoek benoemt de belangrijkste stuurgebieden (milieu, kosten, service en vaardigheden) en symboliseert hun onderlinge afhankelijkheid: verandering op het ene gebied heeft gevolgen voor andere gebieden en vice versa. Per stuurgebied is een aantal prestatie-indicatoren benoemd. Deze indicatoren geven per stuurgebied snel en gestructureerd inzicht in een gemeentelijke beheer / beleidssituatie. Zo wordt het mogelijk om consequenties van gemeentelijk beleid en beheer te vergelijken en wanneer nodig gericht bij te sturen. (Zie voor uitgebreide toelichting en definities het handboek van de benchmark).

## Vergelijkingsbasis

De gemeenten en bedrijven die aan de benchmark meedoen worden 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

## Deelnemersveld en dekking

Aan de benchmark peiljaar 2018 hebben 90 deelnemers meegedaan die in totaal 156 gemeenten vertegenwoordigen (sommige inzamelbedrijven doen voor meerdere gemeenten mee). Daarmee beslaat de benchmark 41% van de Nederlandse gemeenten.






### **GAD Gooi en Vechtstreek**

035 – 6991888  
info@gad.nl  
www.gad.nl

**Bezoekadres**  
Hoofthaan 32  
1401 EE Bussum

**Postadres**  
Postbus 251  
1400 AG Bussum

 /gadgooienvecht  
 /gadgooienvecht  
 /gadgooienvecht