

Benchmark

Huishoudelijk Afval

2015

Handboek (april 2015, versie 1.6)



NVRO



Benchmark
Huishoudelijk Afval

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Afvaldriehoek en prestatiegebieden	4
2.1	Afvaldriehoek	4
2.2	Prestatiegebieden	4
3	Prestatiegebied Milieu	6
3.1	Overzicht	6
3.2	Toelichting	7
3.3	Brongegevens	7
3.4	Indicatoren	7
3.4.1	Kern-prestatie-indicatoren	7
3.4.2	Overige indicatoren	8
4	Prestatiegebied Kosten	10
4.1	Overzicht	10
4.2	Toelichting	11
4.3	Brongegevens	13
4.4	Indicatoren	15
4.4.1	Kern-prestatie-indicatoren	15
4.4.2	Overige indicatoren	15
5	Prestatiegebied Dienstverlening	17
5.1	Overzicht	17
5.2	Toelichting	18
5.3	Brongegevens	18
5.4	Indicatoren	18
5.4.1	Kern-prestatie-indicatoren	18
5.4.2	Overige indicatoren	18
6	Vaardigheden	20
6.1	Overzicht	20
6.2	Toelichting	21
6.3	Brongegevens	21
6.4	Indicatoren	22
6.4.1	Kern-prestatie-indicatoren	22
6.4.2	Overige indicatoren	23
7	Definities	26

1 Inleiding

Voor u ligt het handboek dat gehanteerd wordt bij de Benchmark Huishoudelijk Afval. Het handboek biedt een overzicht van de belangrijkste prestatie-indicatoren van de benchmark. Er wordt aangegeven hoe de prestatie-indicatoren zijn gedefinieerd, en hoe ze worden berekend. Uitgaande van deze uniforme definiëring en berekeningswijze kan worden gewaarborgd dat iedere organisatie en gemeente die meedoet aan de benchmark, op een eerlijke wijze met elkaar wordt vergeleken.

Doelstelling en afbakening

Benchmarking is een vorm van prestatiemeting waarbij gemeenten en inzamelbedrijven aan de hand van vooraf vastgestelde indicatoren hun afvalprestaties kunnen vergelijken. Doel van de benchmark is het inzicht in eigen functioneren en presteren te vergroten, om op die manier tot verbetering te komen (benchlearning). De Benchmark Huishoudelijk Afval is gericht op gemeenten en inzamelbedrijven actief in de publieke tak van het huishoudelijk afvalbeheer.

Vergelijkingsbasis

In de Benchmark Huishoudelijk Afval worden gemeenten en organisaties zoveel mogelijk vergeleken op basis van gelijke omstandigheden. Omdat het aandeel hoogbouw in een verzorgingsgebied zeer bepalend blijkt te zijn voor de afvalprestatie, en hierop niet kan worden gestuurd, zijn de deelnemende organisaties gegroepeerd naar hoogbouwklasse.

De eenheid van vergelijking is een gebied. Dat kan een gemeente zijn, een groep van gemeenten of een regio.

Deelname

De Benchmark Huishoudelijk Afval bestaat uit drie onderdelen:

- A. Beleidseffectiviteit: dit is het algemene onderdeel waaraan alle deelnemers meedoen.
- B1. Beleidsregie: dit is het onderdeel speciaal voor de (regie)gemeenten die hun afvalinzameling op afstand hebben gezet. Er vindt een vergelijking plaats vanuit het beleidsperspectief.
- B2. Bedrijfsvoering: dit is het onderdeel speciaal voor de inzameldiensten en –bedrijven. Er vindt een vergelijking plaats vanuit het bedrijfsperspectief.

Reikwijdte Handboek

Dit handboek dient een tweeledig doel. Enerzijds kan het worden geraadpleegd bij het invullen van de data-applicatie van de benchmark. Anderzijds biedt het ook handvatten voor de registratiewijze bij een gemeentelijke dienst of inzamelbedrijf.

2 Afvaldriehoek en prestatiegebieden

2.1 Afvaldriehoek

In het gemeentelijk afvalbeheer wordt vaak de afvaldriehoek gehanteerd. De afvaldriehoek geeft de elementen aan waarop gestuurd kan worden, waarbij de elementen ook een onderlinge afhankelijkheid hebben. Sturen op het ene element heeft gevolgen voor het andere elementen. Uiteindelijk gaat het er om om de juiste balans te behalen op de driehoek. Deze kan per gemeente en/of organisatie, afhankelijk van gemaakte keuzes, verschillen.



Figuur 1 - Afvaldriehoek

2.2 Prestatiegebieden

De Benchmark Huishoudelijk Afval maakt gebruik van de afvaldriehoek. De benchmark kent vier prestatiegebieden, corresponderend met de elementen van de afvaldriehoek: *Milieu*, *Kosten*, *Dienstverlening* en *Vaardigheden*. Per prestatiegebied zijn prestatie-indicatoren gedefinieerd. De benchmark heeft tot doel om na te gaan welke factoren van invloed zijn op deze indicatoren, zodat (bij)sturing mogelijk wordt.

Milieu

Bij prestatiegebied milieu gaat het om de mate waarin het huishoudelijk afval gescheiden wordt en om de hoeveelheid restafval die na scheiding overblijft. Per deelstroom wordt de gescheiden hoeveelheid per inwoner vergeleken, als ook het scheidingspercentage (= het aandeel dat gescheiden wordt ingezameld ten opzichte van het totaal wat van de betreffende component wordt aangeboden).

Kosten

De kosten die een gemeente of inzamelbedrijf maakt voor het afvalbeheer. Daarbij wordt onderscheid gemaakt naar directe kosten, waaronder de inzamel- en verwerkingskosten van het afval, en indirecte kosten. Door de kosten te relateren aan de inzamelgegevens worden kosten-effectiviteitsindicatoren per inzamelactiviteit en inzamelwijze berekend.

Voor inzamelbedrijven worden de kosten anders berekend dan voor regiegemeenten. Het voornaamste verschil zit in de overheadkosten. In onderdeel B1 worden de kosten inclusief overhead vergeleken. In onderdeel B2 worden de directe kosten vergeleken exclusief overhead.

Dienstverlening

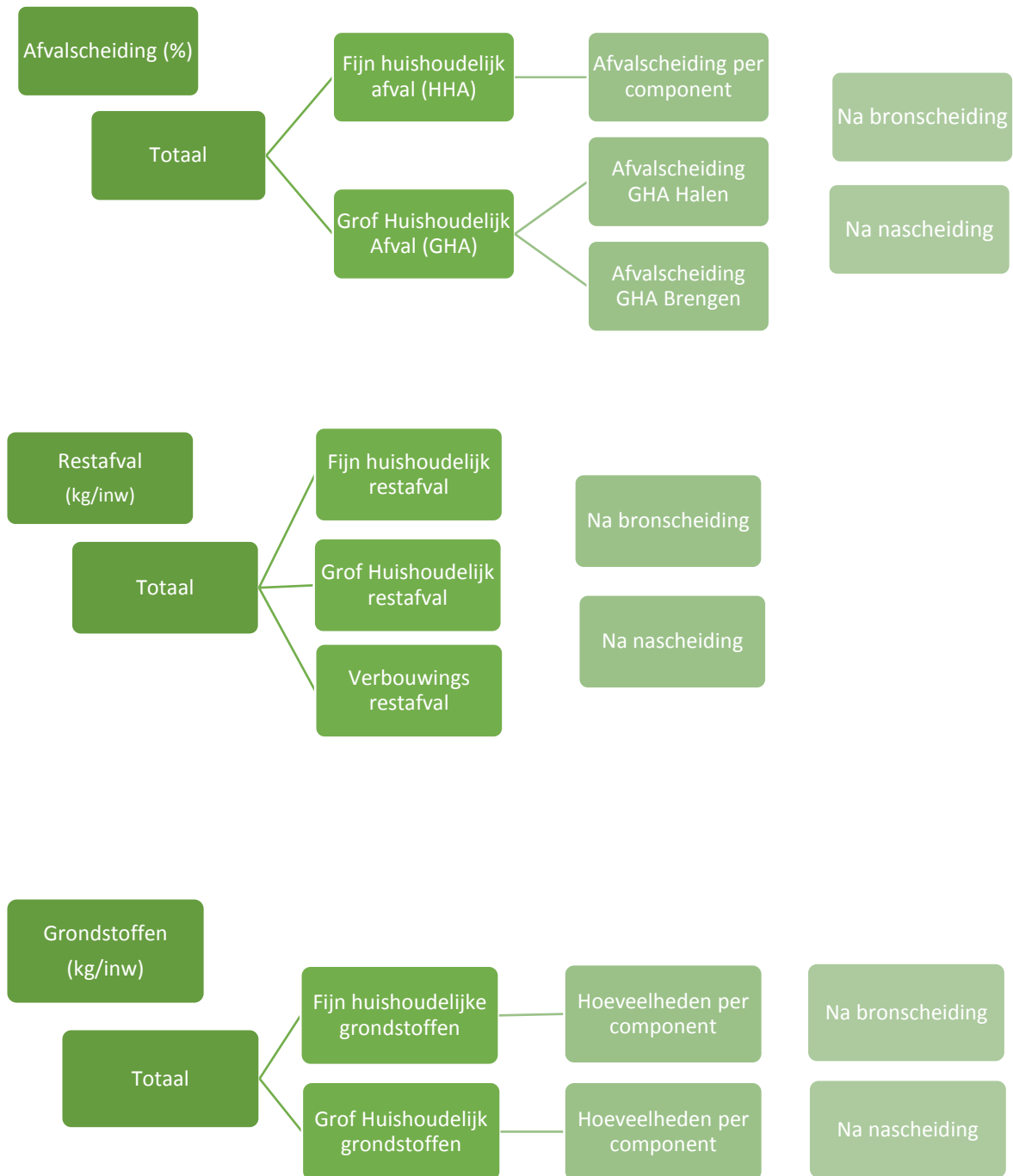
Prestatiegebied dienstverlening wordt bepaald door de omvang van het dienstverleningspakket die door een gemeente of inzamelbedrijf wordt aangeboden, waarbij onderscheid wordt gemaakt naar dienstverlening ten aanzien van restafval en dienstverlening ten aanzien van herbruikbaar afval (deelstromen).

Vaardigheden

Prestatiegebied 'vaardigheden' geeft aan in welke mate een deelnemende organisatie vaardig is om zijn prestaties te beïnvloeden. Bij gemeenten die eindverantwoordelijk zijn voor het afvalbeheer, gaat het om de regievaardigheden. In de benchmark worden deze gemeten op basis van een vragen-score-lijst. Bij inzamelbedrijven en gemeentelijke inzameldiensten gaat het (ook) om bedrijfsvaardigheden. Te denken valt aan de mate waarin sturing wordt gegeven aan de kosten-effectiviteit en productiviteit van de inzameling.

3 Prestatiegebied Milieu

3.1 Overzicht



3.2 Toelichting

De belangrijkste milieuprestatie-indicatoren zijn het afvalscheidingpercentage en de hoeveelheid restafval, beide inclusief grof (rest)afval en rekening houdend met zowel bron- als nascheiding. Het afvalscheidingpercentage is te relateren aan de landelijke scheidingsdoelstelling van 60 - 65% in 2015.

3.3 Brongegevens

- a Aantal inwoners in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- b Aantal aansluitingen in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- c Aantal aansluitingen per component in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- d Aantal aangesloten aansluitingen per component en per inzamelwijze in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- e Aantal aangesloten aansluitingen per component en per inzamelmiddel in het gebied per 1 januari van het peiljaar

- f Hoeveelheid fijn huishoudelijk afval (ton)
- g Hoeveelheid grof huishoudelijk afval (ton)
- h Hoeveelheid grof huishoudelijk afval halen (ton)
- i Hoeveelheid grof huishoudelijk afval brengen (ton)
- j Hoeveelheid brongescheiden fijn huishoudelijk afval (ton)
- k Hoeveelheid nagescheiden fijn huishoudelijk afval (ton)
- l Hoeveelheid brongescheiden grof huishoudelijk afval (ton)
- m Hoeveelheid nagescheiden grof huishoudelijk afval (ton)
- n Hoeveelheid fijn huishoudelijk restafval na bron- en nascheiding (ton)
- o Hoeveelheid grof huishoudelijk restafval na bron- en nascheiding (ton)
- p Hoeveelheid grof huishoudelijk verbouwingsrestafval na nascheiding (ton)

- q Aanwezige grondstoffen in het niet nagescheiden fijn huishoudelijk restafval, per component (%)
- r Hoeveelheid brongescheiden ingezamelde grondstoffen per component (ton)
- s Hoeveelheid nagescheiden grondstoffen per component (ton)
- t Hoeveelheid fijn huishoudelijk restafval voor nascheiding

- u CO₂-reductiecoëfficiënt per grondstofsoort (in kg CO₂ per ton grondstof)
- v Hoeveelheid schoon puin (ton)
- w Hoeveelheid grond (ton)
- x Hoeveelheid verbouwingsrestafval (ton)

3.4 Indicatoren

3.4.1 Kern-prestatie-indicatoren

Afvalscheiding huishoudelijk afval (%) **> Formule: $(j+k+l+m) / (f+g) * 100\%$**

Definitie: Het percentage van de totale hoeveelheid huishoudelijk afval dat gescheiden wordt ingezameld aan de bron en/of via nascheiding wordt teruggewonnen ten behoeve van materiaalhergebruik

Hoeveelheid huishoudelijk restafval (kg/inw) > Formule: $(n+o+p) / a * 1000$

Definitie: De hoeveelheid huishoudelijk restafval per inwoner dat resteert na bron- en nascheiding

3.4.2 Overige indicatoren

Afvalscheiding fijn huishoudelijk afval (%) > Formule: $(j+k) / f * 100\%$

Definitie: Het percentage van de totale hoeveelheid fijn huishoudelijk afval dat gescheiden wordt ingezameld aan de bron en/ of via nascheiding wordt teruggewonnen ten behoeve van materiaalhergebruik.

Afvalscheiding grof huishoudelijk afval (%) > Formule: $(l+m) / g * 100\%$

Definitie: Het percentage van de totale hoeveelheid grof huishoudelijk afval dat gescheiden wordt ingezameld aan de bron en/of via nascheiding wordt teruggewonnen ten behoeve van materiaalhergebruik

Bronscheiding huishoudelijk afval (%) > Formule: $(j+l) / (f+g) * 100\%$

Definitie: Het percentage van de totale hoeveelheid huishoudelijk afval dat gescheiden wordt ingezameld aan de bron

Nascheiding huishoudelijk afval (%) > Formule: $(k+m) / (f+g) * 100\%$

Definitie: Het percentage van de totale hoeveelheid huishoudelijk afval dat via nascheiding wordt teruggewonnen ten behoeve van materiaalhergebruik

Afvalscheiding per component (%) > Formule: $(r + s) / ((q \times t) + r) * 100\%$

Definitie: Het percentage van een grondstof dat via bron- of nascheiding uit het uit het fijn huishoudelijk afval wordt gehaald ten behoeve van hergebruik

Hoeveelheid fijn huishoudelijk restafval (kg/inw) > Formule: $n / a * 1000$

Definitie: De hoeveelheid fijn huishoudelijk afval per inwoner dat resteert na bron- en nascheiding.

Hoeveelheid grof huishoudelijk restafval (kg/inw) > Formule: $(o+p) / a * 1000$

Definitie: De hoeveelheid grof huishoudelijk afval per inwoner dat resteert na bron- en nascheiding.

Hoeveelheid grondstoffen (kg/inw) > Formule: $(j+k+l+m) / a * 1000$

Definitie: De totale hoeveelheid grondstoffen (grof + fijn) per inwoner die via bron- of nascheiding wordt teruggewonnen ten behoeve van hergebruik.

Hoeveelheid fijn huishoudelijk grondstoffen (kg/inw) > Formule: $(j+k) / a * 1000$

Definitie: De hoeveelheid fijn huishoudelijke grondstoffen per inwoner die via bron- of nascheiding wordt teruggewonnen ten behoeve van hergebruik.

Hoeveelheid grof huishoudelijk grondstoffen (kg/inw) > Formule: $(l+m) / a * 1000$

Definitie: De hoeveelheid grof huishoudelijke grondstoffen per inwoner die via bron- of nascheiding wordt teruggewonnen ten behoeve van hergebruik.

Hoeveelheid brongescheiden fijn huishoudelijk grondstoffen (kg/inw) > Formule: $j / a * 1000$

Definitie: De hoeveelheid fijn huishoudelijke grondstoffen die brongescheiden wordt ingezameld.

Hoeveelheid nagescheiden fijn huishoudelijk grondstoffen (kg/inw) > Formule: $k / a * 1000$

Definitie: De hoeveelheid fijn huishoudelijke grondstoffen die via nascheiding wordt teruggewonnen ten behoeve van hergebruik.

Hoeveelheid brongescheiden grof huishoudelijk grondstoffen (kg/inw) > Formule: $l / a * 1000$

Definitie: De hoeveelheid grof huishoudelijke grondstoffen die brongescheiden wordt ingezameld.

Hoeveelheid nagescheiden grof huishoudelijk grondstoffen (kg/inw) > Formule: $m / a * 1000$

Definitie: De hoeveelheid grof huishoudelijke grondstoffen die via nascheiding wordt teruggewonnen ten behoeve van hergebruik.

Hoeveelheid per grondstof (kg/inw) > Formule: $(r + s) / a * 1000$

Definitie: De hoeveelheid van een grondstof dat via bron- of nascheiding wordt teruggewonnen ten behoeve van hergebruik.

Hoeveelheid brongescheiden ingezameld per component (kg/inw) > Formule: $r / a * 1000$

Definitie: De hoeveelheid van een grondstof die brongescheiden wordt ingezameld.

Hoeveelheid nagescheiden per component (kg/inw) > Formule: $s / a * 1000$

Definitie: De hoeveelheid van een grondstof die via nascheiding wordt teruggewonnen ten behoeve van hergebruik.

Hoeveelheid CO₂-reductie fijn huishoudelijk afval (kg/aansl.) > Formule: $\sum (r + s) x u / b$

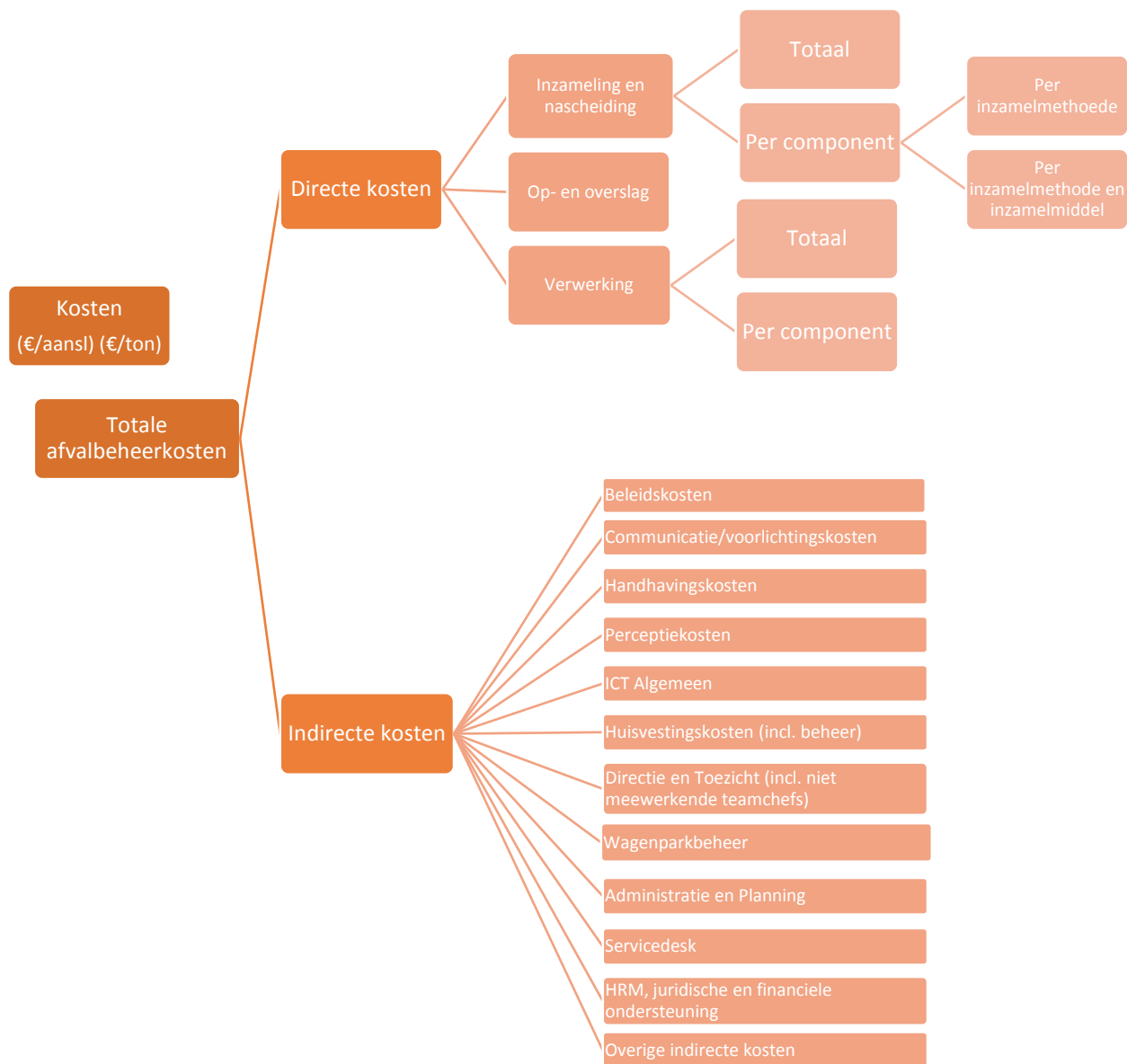
Definitie: De hoeveelheid CO₂ die wordt gereduceerd als gevolg van het gescheiden inzamelen van huishoudelijk afval in plaats van het ongescheiden verbranden.

Hoeveelheid CO₂-reductie fijn huishoudelijk afval per grondstof (kg / aansl.) > Formule: $(r + s) x u / b$

Definitie: De hoeveelheid CO₂ die wordt gereduceerd als gevolg van het gescheiden inzamelen van een grondstof in plaats van het ongescheiden verbranden van de betreffende grondstof.

4 Prestatiegebied Kosten

4.1 Overzicht



4.2 Toelichting

In het prestatiegebied Kosten worden de beheerkosten beschouwd die te relateren zijn aan het productveld huishoudelijk afval. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar totale kosten, directe kosten en indirecte kosten. (communicatie).

Afvalbeheerkosten (alleen onderdeel B1)

Een belangrijke indicator is de totale afvalbeheerkosten.¹ De totale afvalbeheerkosten zijn alle kosten die een gemeente maakt voor het beheer van (grof)huishoudelijk afval. Bij 100% kostendekkendheid komt dit overeen met de hoogte van de afvalstoffenheffing. Aan de afvalstoffenheffing doorbelaste niet-afvalkosten, waaronder btw-compensatie, reinigingskosten, zwerfvuilkosten, kwijscheldingsregelingen, bedrijfsafvalkosten, etc. worden niet in de totale afvalbeheerkosten meegeteld. Om te kunnen nagaan of een gemeente een volledige kostenopgave heeft gedaan, worden deze kostensoorten wel uitgevraagd in de benchmark. Er kan zodoende een *legitiem* verschil bestaan tussen totale inkomsten en totale afvalbeheerkosten.

Directe kosten

In de benchmark wordt veel aandacht besteed aan de directe kosten, omdat deze het meest beïnvloedbaar zijn. De directe kosten betreffen alle direct aan het primaire proces van inzameling, nascheiding, logistiek en verwerking van huishoudelijk afval toe te wijzen kosten. Door directe kosten zoveel mogelijk per component en inzamelmethode vast te stellen, kunnen de inzamelmethoden op kosteneffectiviteit worden vergeleken.

Definities van de directe kosten en bijbehorende kostensoorten zijn terug te vinden in de paragraaf brongegevens bij dit hoofdstuk.

Indirecte kosten

De indirecte kosten zijn alle kosten van activiteiten en overhead die niet direct aan het primaire proces van inzameling van afvalstromen te relateren zijn als: beleidskosten, communicatie/voorlichtingskosten, handhavingkosten, perceptiekosten, ICT algemeen, huisvestingskosten (inclusief werfbeheer), directie en toezicht (inclusief niet meewerkende teamchefs), wagenparkbeheer, administratie en planning, servicedesk, HRM, juridische en financiële ondersteuning, overige indirecte kosten. Omdat gemeenten en inzamelbedrijven andersoortige indirecte kosten hebben, zijn deze niet zonder meer vergelijkbaar. Vergelijking binnen een doelgroep (bijvoorbeeld gemeenten) levert een zuiverder beeld op.

In onderdeel B2 (vergelijking inzameldiensten en -bedrijven) worden de inzaamkosten, logistieke kosten en verwerkingskosten zoveel mogelijk vergeleken exclusief overhead en indirecte kosten. Voor zover indirecte kosten in de directe kosten zijn versleuteld, worden de diensten en bedrijven verzocht deze zoveel mogelijk zelf te ontsluiten. Hiervoor kunnen de opslagpercentages worden gebruikt die binnen de organisatie worden gehanteerd. Gemeenten die hun afvalinzameling hebben uitbesteed, verrekenen de inzaamactiviteiten veelal op basis DVO-bedragen, inclusief overhead.

¹ Deze indicator biedt alleen een goede vergelijkingsbasis indien het dienstverleningspakket, inclusief de indirecte dienstverlening, voor alle deelnemers aan de benchmark hetzelfde is. Dit is zeker niet het geval voor inzaambedrijven en sommige inzaamdiensten, die soms maar een deel van de gemeentelijke zorgtaak uitvoeren. Om die reden worden de totale afvalbeheerkosten uitsluitend berekend voor de gemeenten die deelnemen aan de benchmark (in onderdeel B1), die allen dezelfde gemeentelijke zorgtaak verrichten.

Inkomsten en vergoedingen

Inkomsten die worden verkregen uit producentenverantwoordelijkheid en inkomsten die worden verkregen van burgers voor bijvoorbeeld het aanbieden van grof huishoudelijk afval, worden apart van de directe kosten beschouwd. Met andere woorden, de directe kosten per afvalstroom en inzamelmethode worden berekend exclusief de inzamelvergoedingen die daarvoor worden verkregen.

Niet-afvalkosten

In de benchmark worden alleen de kosten beschouwd die gerelateerd zijn aan huishoudelijk afval. Kosten die soms wel uit de afvalstoffenheffing worden betaald maar geen relatie hebben met huishoudelijk afval (denk aan reinigingskosten, zwerfvuilkosten, kosten gladheidbestrijding, kwijtscheldingsregelingen, bedrijfsafvalkosten, btw-compensatie, etc.) worden niet in de benchmarkvergelijking in beschouwing genomen. Deze kosten worden wel uitgevraagd, maar uitsluitend om te kunnen nagaan of een gemeente een volledige kostenopgave heeft gedaan.

Invulinstructies

Alle kosten die in de benchmark worden beschouwd zijn **exclusief BTW**.

Alle kostenindicatoren zijn **exclusief de kosten voor bedrijfsafvalinzameling**.

De directe kosten worden **per kostensoort** uitgevraagd, waarbij de volgende kostensoorten worden onderscheiden: 1) Uitvoerend personeel, 2) Tractie, 3) Inzamelmiddelen, 4) Kapitaallasten en 5) Derden (zie definitie bij brongegevens). Regiegemeenten die hun inzameling hebben uitbesteed kunnen de kosten opnemen bij de kostensoort 'Derden'. Eventuele kosten voor inzamelmiddelen kunnen ingevuld worden bij de kostensoort 'inzamelmiddelen'. Gemeentelijke diensten en bedrijven vullen de directe kosten per kostensoort in.

Wanneer binnen het verzorgingsgebied **meerdere componenten tegelijkertijd** worden ingezameld, dan dienen de kosten **gelijkelijk** over deze stromen verdeeld te worden en **niet** evenredig naar bijvoorbeeld tonnage. Zo ontstaat het meest zuivere inzicht in de kosten per component. Uit de totale kosten blijkt dan uiteindelijk het eventuele kostenvoordeel door gecombineerde inzameling.

De **inzamel- en registratievergoedingen** dienen niet te worden versleuteld in de directe kosten. Deze moeten apart worden ingevuld.

4.3 Brongegevens

- a Aantal inwoners in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- b Aantal aansluitingen in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- c Aantal aansluitingen per component in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- d Aantal aangesloten aansluitingen per component en per inzamelmethode in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- e Aantal aangesloten aansluitingen per component en per inzamelmiddel in het gebied per 1 januari van het peiljaar

- f Hoeveelheid fijn huishoudelijk afval (ton)
- g Hoeveelheid grof huishoudelijk afval (ton)
- h Hoeveelheid grof huishoudelijk afval halen (ton)
- i Hoeveelheid grof huishoudelijk afval brengen (ton)
- j Hoeveelheid brongescheiden fijn huishoudelijk afval (ton)
- k Hoeveelheid nagescheiden fijn huishoudelijk afval (ton)
- l Hoeveelheid brongescheiden grof huishoudelijk afval (ton)
- m Hoeveelheid nagescheiden grof huishoudelijk afval (ton)
- n Hoeveelheid afval per component, na bron- en nascheiding (ton)
- o Hoeveelheid afval per component en per inzamelmethode, na bron- en nascheiding (ton)
- p Hoeveelheid afval per component per inzamelmethode en inzamelmiddel, na bron- en nascheiding (ton)

- q Aanwezige grondstoffen in het niet nagescheiden fijn huishoudelijk restafval, per component (%)
- r Hoeveelheid brongescheiden ingezameld per component (ton)
- s Hoeveelheid nagescheiden per component (ton)
- t Hoeveelheid fijn huishoudelijk restafval voor nascheiding

- u Directe kosten inzameling en nascheiding huishoudelijk afval (€)
 - u1 Directe kosten (Ingehuurd) uitvoerend personeel
(Ingehuurd) uitvoerend personeel: salaris, sociale verzekeringen, pensioenen, kleding en persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM)
 - u2 Directe kosten Tractie (€)
afschrijving, onderhoud, brandstof, verzekering
 - u3 Directe kosten Inzamelmiddelen (inc. diftar en containermanagementkosten) (€)
afschrijving, onderhoud; omwisseling, reiniging containers; IT tbv de inzameling: server- en data-abonnementen, diftar-kosten, containermanagement, milieupassen, ed. Indien afschrijvingen in 1 jaar worden afgeschreven dienen deze over meerdere jaren te worden verdeeld
 - u4 Directe kosten Kapitaallasten milieustraat (€)
Kapitaallasten: (alleen bij milieustraat)
 - u5 Directe kosten Overig gerelateerd aan het primaire proces van inzameling (€)
Overige kosten gerelateerd aan het primaire proces van inzameling, die niet bij personeel, tractie of inzamelmiddelen kunnen worden ondergebracht en geen kosten van derden zijn
 - u6 Directe kosten inzameling uitgevoerd door derden (€)
Dit betreft kosten voor inzameling door andere organisaties (inclusief verenigingen en charitatieve instellingen) van stromen die binnen uw takenpakket vallen en in opdracht van uw organisatie worden uitgevoerd door een andere externe organisatie

- v Directe kosten op- en overslag incl. vereveningsbijdrage (€)
- w Directe kosten verwerking huishoudelijk afval (€)
- x Indirecte kosten huishoudelijk afval (€)
 - x1 Beleidskosten
 - x2 Communicatie en voorlichting
 - x3 Handhavingskosten
 - x4 Perceptiekosten
 - x5 ICT algemeen
 - x6 Huisvestingskosten (inclusief werfbeheer)
 - x7 Directie en toezicht (inclusief niet meewerkende teamchefs)
 - x8 Wagenparkbeheer
 - X9 Administratie en planning
 - x10 Servicedesk
 - x11 HRM, Juridische en financiële ondersteuning
 - x12 Overige indirecte kosten
- y Directe kosten inzameling en nascheiding per component (€)
- z Directe kosten inzameling en nascheiding per component en inzamelmethode (€)
- aa Directe kosten inzameling en nascheiding per component en inzamelmethode en per inzamelmiddel (€)
- ab Directe kosten transport, op- en overslag incl. vereveningsbijdrage per component (€)
- ac Directe kosten verwerking per component (€)
- ad Indirecte kosten afvalbeheer per element (€)
- ae Registratie- en inzamelvergoedingen producentenverantwoordelijkheid (€)
- af Opbrengsten aan de poort milieustraat

4.4 Indicatoren

4.4.1 Kern-prestatie-indicatoren

Kosten afvalbeheer totaal (€/aansl.) > formule: $(u+v+w+x-ae-af) / b$

Definitie: De totale kosten per aansluiting voor de verwijdering (= inzameling, nascheiding, op- en overslag en verwerking) van huishoudelijk afval, verminderd met de registratie- en inzamelvergoedingen voor afvalstromen die onder producentenverantwoordelijkheid vallen, en verminderd met de opbrengsten die van burgers worden verkregen bij de milieustraat. De totale afvalbeheerkosten worden gezien vanuit de gemeentelijke zorgplicht (uitsluitend te berekenen en te vergelijken voor gemeenten of bedrijven die de volledige zorgplicht uitvoeren).

Directe kosten inzameling/nascheiding per component (€/aansl.) > formule: u / c

Definitie: De totale kosten per aansluiting voor de inzameling en nascheiding van een component huishoudelijk afval.

Directe kosten inzameling/nascheiding per component (€/ton) > formule: u / n

Definitie: De totale kosten per ton voor de inzameling en nascheiding van een component huishoudelijk afval.

4.4.2 Overige indicatoren

Directe kosten inzameling/nascheiding totaal (€/aansl.) > formule: $\sum (u1, u2, u3...)/ b$

Definitie: De totale kosten per aansluiting voor de inzameling en nascheiding van huishoudelijk afval, exclusief registratie- en inzamelvergoedingen.

Directe kosten op- en overslag totaal (€/aansl.) > formule: v / b

Definitie: De totale kosten per aansluiting voor de inzameling en nascheiding van huishoudelijk afval.

Directe kosten verwerking totaal (€/aansl.) > formule: w / b

Definitie: De totale kosten per aansluiting voor de inzameling en nascheiding van huishoudelijk afval.

Indirecte kosten afvalbeheer totaal (€/aansl.) > formule: $\sum (x1, x2, x3...)/ b$

Definitie: De totale indirecte kosten per aansluiting gerelateerd aan het beheer huishoudelijk afval.

Directe kosten inzameling/nascheiding per component per inzamelmethode (€/aansl.) > formule: z / d

Definitie: De kosten voor de inzameling en nascheiding van een component per inzamelmethode, in euro per aansluiting.

Directe kosten inzameling/nascheiding per component per inzamelmethode (€/ton) > formule: z / o

Definitie: De kosten voor de inzameling en nascheiding van een component per inzamelmethode, in euro per ton.

Directe kosten inzameling/nascheiding per component per inzamelmethode en -middel (€/aansl.) > formule: aa / e

Definitie: De kosten voor de inzameling en nascheiding van een component per inzamelmethode, in euro per aansluiting.

Directe kosten inzameling/nascheiding per component per inzamelmethode en -middel (€/ton) > formule: aa / o

Definitie: De kosten voor de inzameling en nascheiding van een component per inzamelmethode, in euro per ton.

Directe kosten verwerking per component (€/aansl.) > formule: ac / c

Definitie: De totale kosten per aansluiting voor de verwerking van een component huishoudelijk afval.

Directe kosten verwerking per component (€/ton) > formule: ac / r

Definitie: De totale kosten per ton voor de verwerking van een component huishoudelijk afval.

Directe kosten op- en overslag per component (€/aansl) > formule: ab/c

Definitie: De totale kosten per aansluiting voor de op- en overslag van een component huishoudelijk afval.

Directe kosten op- en overslag per component (€/ton) > formule: ab/n

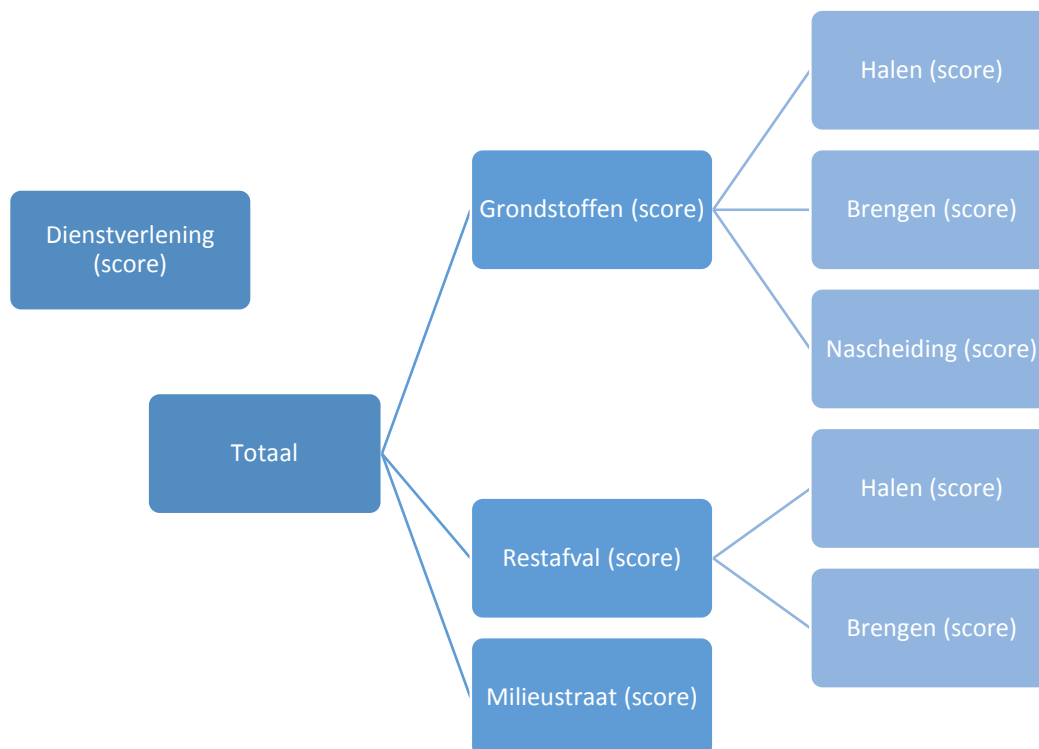
Definitie: De totale kosten per ton voor de op- en overslag van een component huishoudelijk afval.

Indirecte kosten per element (€/aansl) > formule: ad / b

Definitie: De indirecte kosten per aansluiting voor het beheer huishoudelijk afval, per indirecte kostenpost (x1 t/m x12)

5 Prestatiegebied Dienstverlening

5.1 Overzicht



5.2 Toelichting

De omvang en intensiteit van de dienstverlening is moeilijk te kwantificeren. Om subjectiviteit zoveel mogelijk uit te sluiten in deze benchmark, wordt gewerkt met kwantificeerbare diensten. Daar waar de diensten niet kwantificeerbaar zijn wordt gewerkt met een vragen-score-methodiek. Door optelling van scores is het mogelijk een relatieve beoordeling uit te voeren op het dienstverleningsniveau van een gemeente en/of inzamelbedrijf. De totale dienstverleningsscore wordt bepaald door de som van de subscores op dienstverlening grondstoffen, dienstverlening restafval en dienstverlening milieustraat.

5.3 Brongegevens

- a Aantal inwoners in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- b Aantal aansluitingen in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- c Aantal aansluitingen per component in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- d Aantal aansluitingen per component en per inzamelwijze in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- e Aantal aangesloten aansluitingen per (grondstof)component en per haalmiddel in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- f Aantal aansluitingen per haalmiddel restafval in het gebied per 1 januari van het peiljaar

- g Ophaalfrequentie (aan huis) per grondstofsoort en per inzamelmiddel in het gebied per 1 januari van het peiljaar (aantal keer per jaar)
- h Ophaalfrequentie (aan huis) voor restafval per inzamelmiddel in het gebied per 1 januari van het peiljaar (aantal keer per jaar)
- i Aantal brenglocaties per grondstofcomponent en per inzamelmiddel in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- j Aantal brenglocaties restafval per inzamelmiddel in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- k Aantal milieustraten in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- l Aantal afvalstromen die worden ingenomen op milieustraat (aantal)
- m Aantal doordeweekse openingsuren milieustraat (uur per week)
- n Aantal weekend openingsuren milieustraat (uur per weekend)

5.4 Indicatoren

5.4.1 Kern-prestatie-indicatoren

Dienstverleningsscore totaal (score) > formule: score grondstoffen + score restafval + score milieustraat

Definitie: Een beoordeling van de gelegenheid die de burger wordt geboden ten aanzien van het ontdoen van huishoudelijk afval

5.4.2 Overige indicatoren

Dienstverleningsscore grondstoffen (score) > formule: score grondstoffen halen + score grondstoffen brengen + score nascheiding

Definitie: Een beoordeling van de gelegenheid die de burger wordt geboden ten aanzien van het ontdoen van grondstoffen (uitgezonderd milieustraat)

Dienstverleningsscore grondstoffen halen (score) > formule: $\sum e / b \times g$

Definitie: Een beoordeling van de gelegenheid die de burger wordt geboden ten aanzien van het huis-aan-huis ophalen van grondstoffen

Dienstverleningsscore grondstoffen brengen (score) > formule: $\sum i / b \times 10000$

Definitie: Een beoordeling van de gelegenheid die de burger wordt geboden ten aanzien van het zelf wegbrengen van grondstoffen (exclusief milieustraat)

Dienstverleningsscore grondstoffen nascheiding (score) > formule: 26 punten per component die wordt nagescheiden (gelijk aan de score die wordt verkregen bij een tweewekelijkse brongescheiden inzameling)

Definitie: Een beoordeling van de gelegenheid die wordt geboden ten aanzien van het nascheiden van grondstoffen

Dienstverleningsscore restafval (score) > formule: score restafval halen + score restafval brengen

Definitie: Een beoordeling van de gelegenheid die de burger wordt geboden ten aanzien van het ontdoen van (grof) restafval (uitgezonderd milieustraat)

Dienstverleningsscore restafval halen (score) > formule: $\sum f / b \times h$

Definitie: Een beoordeling van de gelegenheid die de burger wordt geboden ten aanzien van het huis-aan-huis ophalen van (grof) restafval

Dienstverleningsscore restafval brengen (score) > formule: $\sum i / b \times 1500$

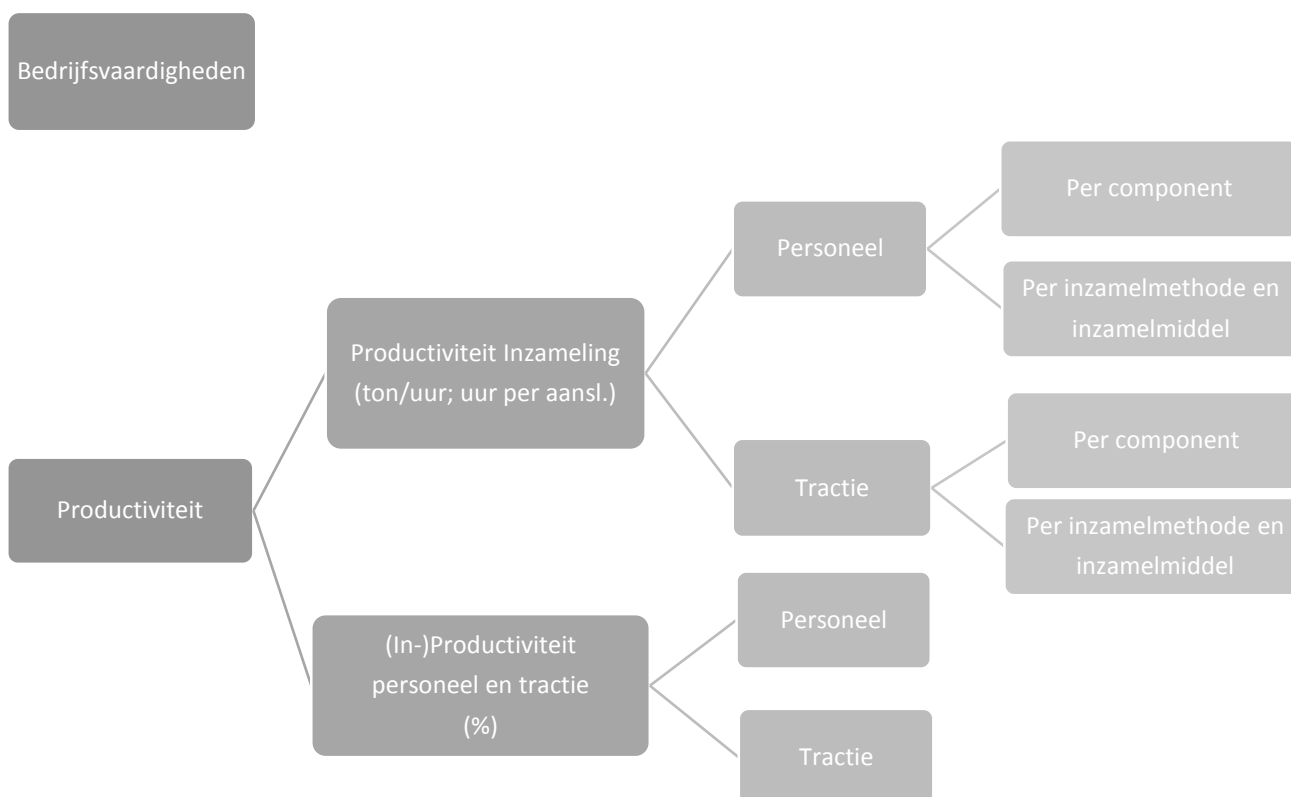
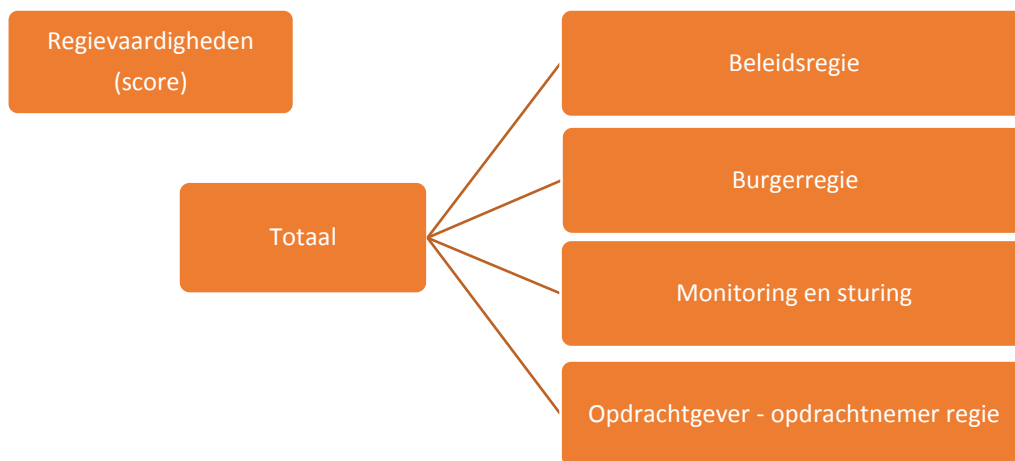
Definitie: Een beoordeling van de gelegenheid die de burger wordt geboden ten aanzien van het zelf wegbrengen van (grof) restafval (uitgezonderd milieustraat)

Dienstverleningsscore milieustraat (score) > formule: $(k / b \times 1000000) + l + m + n$

Definitie: Een beoordeling van de gelegenheid die de burger wordt geboden om grof huishoudelijk afval zelf weg te brengen naar een gemeentelijk milieudepot (milieustraat)

6 Vaardigheden

6.1 Overzicht



6.2 Toelichting

Binnen de afvaldriehoek is het Prestatiegebied Vaardigheden gericht op het vermogen om de prestaties in de andere delen van de driehoek te evalueren en/of bij te sturen. Onderscheid wordt gemaakt tussen regievaardigheden en bedrijfsvaardigheden. Bij het onderdeel bedrijfsvaardigheden wordt ook de arbeidsproductiviteit van de inzameling meegenomen.

6.3 Brongegevens

Regievaardigheden

Niet van toepassing

Bedrijfsvaardigheden

- a Aantal inwoners in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- b Aantal aansluitingen in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- c Aantal aansluitingen per component in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- d Aantal aangesloten aansluitingen per component en per inzamelwijze in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- e Aantal aangesloten aansluitingen per component en per inzamelmiddel in het gebied per 1 januari van het peiljaar
- f Hoeveelheid fijn huishoudelijk afval (ton)
- g Hoeveelheid grof huishoudelijk afval (ton)
- h Hoeveelheid grof huishoudelijk afval halen (ton)
- i Hoeveelheid grof huishoudelijk afval brengen (ton)
- j Hoeveelheid brongescheiden fijn huishoudelijk afval (ton)
- k Hoeveelheid nagescheiden fijn huishoudelijk afval (ton)
- l Hoeveelheid brongescheiden grof huishoudelijk afval (ton)
- m Hoeveelheid nagescheiden grof huishoudelijk afval (ton)
- n Hoeveelheid afval per component, na bron- en nascheiding (ton)
- o Hoeveelheid afval per component en per inzamelmethode, na bron- en nascheiding (ton)
- p Hoeveelheid afval per component per inzamelmethode en inzamelmiddel, na bron- en nascheiding (ton)

- q Hoeveelheid brongescheiden ingezameld per component (ton)
- r Hoeveelheid brongescheiden ingezameld per component en per inzamelwijze (ton)
- s Hoeveelheid brongescheiden ingezameld per component, per inzamelmiddel (ton)

- ai Uren van personeel in het primaire proces besteed aan de inzameling, inclusief pauzes, overuren en leegloop (aantal)
- aj Uren van personeel in het primaire proces besteed aan de inzameling per component, inclusief pauzes, overuren en leegloop (aantal)
- ak Uren van personeel in het primaire proces besteed aan de inzameling per component en inzamelwijze inclusief pauzes, overuren en leegloop (aantal)
- al Uren van personeel in het primaire proces besteed aan de inzameling per component en inzamelmiddel inclusief pauzes, overuren en leegloop (aantal)

- an Uren van personeel in het primaire proces besteed aan de inname van grof huishoudelijk afval op de milieustraat, inclusief pauzes, overuren en leegloop (aantal)
- ao Uren tractie in het primaire proces besteed aan de inzameling, inclusief pauzes en overuren (aantal)
- ap Uren tractie in het primaire proces besteed aan de inzameling per component, inclusief pauzes en overuren (aantal)
- aq Uren tractie in het primaire proces besteed aan de inzameling per component en inzamelwijze, inclusief pauzes en overuren (aantal)
- ar Uren tractie in het primaire proces besteed aan de inzameling per component en inzamelmiddel, inclusief pauzes en overuren (aantal)

- as Aantal ledigingen per component per inzamelmiddel
- at Aantal Fte in het primair proces van de inzameling
- au Nominaal aantal uur per Fte in het primair proces van de inzameling
- av Gemiddeld aantal niet productieve uren per fte uitgesplitst naar gemiddeld aantal uren vakantie, feestdagen, kortdurig ziekteverzuim, langdurig ziekteverzuim (> 8 dagen), buitengewoon verlof, zwangerschapsverlof, werkoverleg, diversen OR, opleiding en overuren (extra bovenop Fte uren)
- ax Totaal aantal voertuigen (tractie) in het primaire proces besteed aan de inzameling

6.4 Indicatoren

6.4.1 Kern-prestatie-indicatoren

Regievaardigheden

Regievoering (score)

Definitie: Een relatieve beoordeling van de regievoering/ sturing van een gemeente of verzorgingsgebied op het gemeentelijk afvalbeheer

Formule: score beleidsregie + score burgerregie + score monitoring en sturing regie + score opdrachtgeversregie

Bedrijfsvaardigheden

Arbeidsproductiviteit totaal (uur/aansluiting) > Formule: ai/ b

Definitie: Totaal aantal uren per aansluiting, besteed aan het primaire proces van de inzameling van huishoudelijk afval, inclusief pauzes, overuren en leegloop

Arbeidsproductiviteit per component (uur/aansluiting) > Formule: aj/c

Definitie: Totaal aantal uren per aansluiting per component, besteed aan het primaire proces van de inzameling van huishoudelijk afval, inclusief pauzes, overuren en leegloop

Arbeidsproductiviteit milieustraat / grof halen (uur/aansluiting) > Formule: ak(an) /b

Definitie: Totaal aantal uren per aansluiting voor milieustraat/grof afval halen, besteed aan het primaire proces van de inzameling van huishoudelijk afval, inclusief pauzes, overuren en leegloop

Arbeidsproductiviteit per component (ton/uur) > Formule: q/aj

Definitie: Totaal aantal uren per aansluiting per component, besteed aan het primaire proces van de inzameling van huishoudelijk afval, inclusief pauzes, overuren en leegloop

6.4.2 Overige indicatoren

Regievaardigheden

Beleidsregie (score)

Definitie: Een relatieve beoordeling van de strategische beleidsvoering die door de gemeente of organisatie wordt uitgevoerd

Formule:

	Score
Is er afgelopen 5 jaar een uitgebreide beleidsevaluatie uitgevoerd?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Is er afgelopen 5 jaar een afvalbeleidsplan opgesteld en vastgesteld door de Raad?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Zijn de kaders en ambities ten aanzien van het milieuresultaat, de kosten en de dienstverlening (afvaldriehoek) duidelijk door de Raad vastgesteld?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Zijn er recent (in de afgelopen 2 jaar) afvalsorteeranalyses uitgevoerd?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Zijn er recent (in de afgelopen 2 jaar) afvalsorteeranalyses voor <u>grof</u> huishoudelijk restafval uitgevoerd?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Is er in de afgelopen 5 jaar een uitgebreid bewonersonderzoek (enquête, tevredenheidspeiling) uitgevoerd?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Heeft de gemeente een weloverwogen acceptatie/tarievenbeleid ten aanzien van het brengen en halen van grof huishoudelijk afval?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Voert de gemeente een actief handhavingsbeleid ten aanzien van het correct (gescheiden) aanbieden van huishoudelijk afval?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Subtotaalscore beleidsregie	som van de scores

Burgerregie (score)

Definitie: Een relatieve beoordeling van de burgerparticipatie die de gemeente of organisatie uitvoert ten aanzien van het afvalbeleid en de uitvoering daarvan

Formule:

	Score
Onderhoudt de gemeente actief contact met bewonersorganisaties/ buurtgroepen, etc. omtrent de afvalinzameling?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Worden regelmatig buurtpanels geraadpleegd over de afvalinzameling?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Wordt er op basis van bewonersconsultatie bijgestuurd?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Is er een klachtenprotocol aanwezig?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Wordt het aantal afvalklachten per soort bijgehouden en geanalyseerd?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Worden kwaliteitseisen ten aanzien van de afvalinzameling regelmatig gecommuniceerd met de burger?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Subtotaalscore burgerregie	som van de scores

Monitoring en sturing (score)

Definitie: Een relatieve beoordeling van de informatiesturing die bij de gemeente of organisatie plaatsvindt.

Formule:

	Score
Worden de hoeveelheden ingezameld huishoudelijk afval per deelstroom en inzamelwijze geregistreerd?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Wordt het aanbodgedrag geregistreerd (bijv. aantal aangeboden containers, op basis van containermanagementinformatie)?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Heeft u inzicht in het aantal bezoeken aan de milieustraat en de hoeveelheden afval die per bezoeker aangeleverd worden?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Maken prestatie-indicatoren en monitoringgegevens onderdeel uit van de Planning & Control-cyclus (begroting, rekening)?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Worden de inzamelkosten (uren, tractie, inzamelmiddelen, etc.) per inzamelactiviteit bijgehouden?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Heeft u inzicht in de doelmatigheid (kosten-effectiviteitsgegevens) van de verschillende inzamelactiviteiten?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Wordt er actief contractmanagement uitgevoerd richting verwerkers en afnemers van deelstromen?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Voert de gemeente een actief handhavingsbeleid ten aanzien van het correct (gescheiden) aanbieden van huishoudelijk afval?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Subtotaalscore sturingsregie	som van de scores

Opdrachtgever-opdrachtnemerregie (score)

Definitie: Een relatieve beoordeling van de opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie op het productveld huishoudelijk afval

Formule:

	Score
Heeft u een dienstverleningsovereenkomst (DVO of SLA) opgesteld met de inzamelaar?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Zijn de rollen en verantwoordelijkheden van de inzamelaar en de gemeente hierin helder beschreven en afgebakend?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Zijn er per inzamelactiviteit duidelijke kwaliteitseisen afgesproken?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Voert u periodiek controles uit of de inzamelaar aan de kwaliteitseisen voldoet?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Ontvangt u periodiek een rapportage van de inzamelaar omtrent de geleverde diensten en ingezamelde hoeveelheden afval?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Verrekenet u met de inzamelaar op resultaatbasis?	ja = 1 punt nee = 0 punten
Subtotaalscore opdrachtgeversregie	som van de scores

Bedrijfsvaardigheden:

Arbeidsproductiviteit per component en inzamelwijze (ton/uur) > Formule: r / ak

Definitie: Tonnage dat per mensuur wordt ingezameld, per component en per inzamelwijze. Pauzes, leegloopuren en overuren zijn daarbij inbegrepen.

Arbeidsproductiviteit per component en inzamelmiddel (ton/uur) > Formule: s / al

Definitie: Tonnage dat per mensuur wordt ingezameld, per component en per inzamelmiddel. Pauzes, leegloopuren en overuren zijn daarbij inbegrepen.

Arbeidsproductiviteit milieustraat (ton/uur) > Formule: i / an

Definitie: Tonnage dat per mensuur wordt ingenomen op de milieustraat. Pauzes, leegloopuren, overuren zijn daarbij inbegrepen.

Tractieproductiviteit per component en inzamelwijze (ton/uur) > Formule: r / aq

Definitie: Tonnage dat per tractie uur wordt ingezameld, per component en per inzamelwijze. Pauzes, leegloopuren en overuren zijn daarbij inbegrepen.

Tractieproductiviteit per component en inzamelmiddel (ton/uur) > Formule: s / ar

Definitie: Tonnage dat per tractie uur wordt ingezameld, per component en per inzamelmiddel. Pauzes, leegloopuren en overuren zijn daarbij inbegrepen.

Ledigingssnelheid per component en inzamelmiddel (led/uur) > Formule: as / ar

Definitie: Aantal ledigingen per tractie uur per component en inzamelmiddel

Aantal productieve uren per voertuig per jaar (aantal/jaar) > formule: ao / ax

Definitie: Het gemiddeld aantal productieve uren per voertuig, besteed aan het primaire proces van inzameling. Deze indicator wordt niet per component en inzamelwijze bepaald, omdat veel voertuigen multifunctioneel worden ingezet.

Aantal productieve uren per fte per jaar (aantal/jaar) > formule: ai / at

Definitie: Het gemiddeld aantal productieve uren per formatieplaats, besteed aan het primaire proces van inzameling. Deze indicator wordt niet per component en inzamelwijze bepaald, omdat veel werknemers multifunctioneel worden ingezet.

(In-)Productiviteit personeel per fte per jaar (%)

> formule: $\frac{au-av}{au} * 100\%$

Definitie: het gemiddeld aandeel productieve uren tov het aandeel inproductieve uren (deze laatste uitgesplitst naar het aandeel uren vakantie, feestdagen, kortdurig ziekteverzuim, langdurig ziekteverzuim (> 8 dagen), buitengewoon verlof, zwangerschapsverlof, werkoverleg, diversen OR, opleiding en overuren (extra bovenop Fte uren)

7 Definities

Algemeen	
Inwoners	Het aantal inwoners in een inzamelgebied per 1 januari van het betreffende peiljaar
Aansluitingen	Het aantal wooneenheden dat wordt aangeslagen voor de afvalstoffenheffing in het inzamelgebied per 1 januari van het betreffende peiljaar.
Aangesloten aansluitingen	Het aantal aansluitingen dat is aangesloten op een inzamelmethode of inzamelmiddel van een afvalstroom
Gebied	De eenheid van vergelijking in de benchmark. Dit kan een gemeente zijn, maar ook een groep van gemeenten of een regio.
Hoogbouw, aandeel	Het aantal aansluitingen dat niet grondgeboden is (ofwel geen tuin heeft), als percentage van het totaal aantal aansluitingen in het gebied.
Hoogbouwklasse	In de Benchmark Huishoudelijk Afval worden organisaties onderling vergeleken met een vergelijkbaar aandeel hoogbouw. Organisaties met een vergelijkbaar aandeel hoogbouw worden gegroepeerd in een 'klasse'. De volgende klassen worden onderscheiden: <ul style="list-style-type: none"> - Klasse A: 50 tot 100% hoogbouw - Klasse B: 30 tot 49% hoogbouw - Klasse C: 20 tot 29% hoogbouw - Klasse D: 8 tot 19% hoogbouw - Klasse E 0 tot 7% hoogbouw
Stedelijkheid	De indeling van gemeenten naar stedelijkheid is gebaseerd op de omgevingsadressendichtheid van de gemeente. Allereerst is voor ieder adres binnen een gemeente de adressendichtheid vastgesteld van een gebied met een straal van 1 km rondom dat adres. De omgevingsadressendichtheid van een gemeente is de gemiddelde waarde hiervan voor alle adressen binnen die gemeente.
Stedelijkheidsklasse	In de Benchmark Huishoudelijk Afval worden organisaties onderling vergeleken op basis van het aandeel hoogbouw. Daarnaast vinden er ook vergelijkingen op basis van stedelijkheid plaats. De volgende stedelijkheidsklassen worden onderscheiden: <ul style="list-style-type: none"> - Zeer sterk stedelijk (omgevingsadressendichtheid van 2500 of meer); - Sterk stedelijk (omgevingsadressendichtheid van 1500 tot 2500); - Matig stedelijk (omgevingsadressendichtheid van 1000 tot 1500); - Weinig stedelijk (omgevingsadressendichtheid van 500 tot 1000); - Niet-stedelijk (omgevingsadressendichtheid van minder dan 500).
Prestatiegebied	Een cluster van prestatie-indicatoren waarop (bij-)sturing mogelijk is.
Indicator / prestatie-indicator	Relatief getal dat het mogelijk maakt prestaties te vergelijken tussen organisaties en eenheden onderling
Kern-prestatie-indicator (KPI) / Key performance indicator	Belangrijkste indicatoren binnen een bepaald prestatiegebied.
(Fijn) huishoudelijk afval (HHA)	Dit betreft de afvalstromen: restafval, gft, oud papier en karton, kunststof, glas, textiel, kca/kga, metalen verpakkingen (blik) en drankenkartons.
Grof huishoudelijk afval (GHA)	Alle stromen die niet HHA zijn en niet als fijn huishoudelijk afval worden ingezameld.
Component	Een afval(deel)stroom

Afvalcomponenten	
Restafval	Het deel van het huishoudelijk afval dat overblijft na de gescheiden inzameling van de monostromen. Het huishoudelijk restafval past in het inzamelmiddel dat in het inzamelgebied wordt gebruikt (zak, minicontainer) i.t.t. grof restafval. Restafval is een ongescheiden stroom.
Gft	Dat deel van de huishoudelijke afvalstoffen dat van organische oorsprong is. Het gft afval past in het inzamelmiddel dat in het inzamelgebied wordt gebruikt (verzamelcontainer, minicontainer). Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Oud papier en karton	Het huishoudelijk oud papier en karton (bijvoorbeeld kranten, reclaimedrukwerk, verpakkingspapier en –karton, telefoongidsen, etc.). Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Kunststof Verpakkingen	Het huishoudelijk kunststof, bijvoorbeeld petflessen, kunststof zakken, folies, botervloten, en harde kunststof flacons. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Glas (verpakkingsglas)	Het huishoudelijk glas (alle soorten eenmalig verpakkingsglas). Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Textiel	Het huishoudelijk textiel, zoals bijvoorbeeld kleding, schoeisel, lakens, dekens, handdoeken en dergelijke, schoeisels, grote lappen stof en gordijnen die schoon zijn en niet eerder gebruikt als bijvoorbeeld poets- of verflappen. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Klein gevaarlijk afval (KGA) / Klein chemisch afval (KCA)	Klein gevaarlijk afval of klein chemisch afval. Klein Chemisch Afval (KCA). Afvalstoffen die als gevaarlijk worden aangemerkt en die in kleine hoeveelheden bij huishoudens vrijkomen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om verfresten, spaarlampen en medicijnen. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld
Metalen verpakkingen (blik)	Metalen verpakkingen (ferro of non-ferro); blik
Drankenkartons	Laminaatachtige drankverpakkingen (zuivelpakken)
Grove Afvalstromen	
Grof Restafval	Niet gescheiden ingezameld restafval dat te groot of te zwaar is om op dezelfde wijze als het huishoudelijk restafval te worden aangeboden. Het deel van het restafval dat te groot is voor het inzamelmiddel dat in het inzamelgebied wordt gebruikt (bijv. meubels). Grof restafval is een ongescheiden stroom
Verbouwingsrestafval / (bouw- en sloopafval)	Harde steenachtige materialen, zoals puin, gasbeton, dakpannen, serviesgoed, sloophout en isolatiematerialen. Verbouwingsrestafval (bouw- en sloopafval) is een ongescheiden stroom.
Grof Tuinafval	Het deel van het tuinafval dat te groot is voor het inzamelmiddel dat in het inzamelgebied wordt gebruikt (veelal takken). Deze stroom wordt gescheiden ingezameld
Electr(on)ische Apparaten (aeaa)	Huishoudelijke elektr(on)ische apparaten, waaronder koel- en vriesapparatuur, overige grote apparaten, ICT-apparatuur, televisies en overige elektr(on)ische apparaten

Herbruikbaar Huisraad	Huisraad die nog goed is, en die ter hergebruik wordt aangeboden. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Verbouwingsrestafval / (bouw- en sloopafval)	Harde steenachtige materialen, zoals puin, gasbeton, dakpannen, serviesgoed, sloophout en isolatiematerialen. Verbouwingsrestafval (bouw- en sloopafval) is een ongescheiden stroom.
Dakbedekkingmaterialen	Materiaal dat wordt gebruikt om daken mee te bedekken (o.a. betumen) en klimaatbestendig te maken. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Gips	Gipsblokken, farmacell- en gipsplaten, al dan niet voorzien van de papieren coating en/of (geschilderd) behang. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Hout, A	Zuiver, onbehandeld hout , pallethout. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld
Hout, B	Geschilderd hout, geplastificeerde houtsoorten, vezelplaten, spaanplaat, geperst hout, triplex, hardboard en MDF. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Hout, C	Verduurzaamd hout: hout dat is geïmpregneerd, te herkennen aan groene of bruine kleur, zoals bielzen of tuinhout. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Metalen	Afval bestaand uit metalen. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Puin	Metsel- en betonpuin, betonresten, kalkzandstenen, keramische materialen en asfaltpuin. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Grond	Vast materiaal dat bestaat uit minerale delen met een maximale korrelgrootte van 2 mm en organische stof in een verhouding en met een structuur zoals deze in de bodem van nature worden aangetroffen, alsmede van nature in de bodem voorkomende schelpen en grind met een korrelgrootte van 2 tot 63 millimeter, met uitzondering van baggerspecie. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Harde kunststof	Producten gemaakt van harde kunststof, zoals bijvoorbeeld kinderspeelgoed, emballage, bloempotten of tuinmeubelen. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Matrassen	Matrassen worden gebruikt als basis om op te slapen. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Vloerbedekking	Materiaal gemaakt van stof om vloeren mee te bedekken (dus geen laminaat, zeil, stenen of houten vloeren). Deze stroom wordt gescheiden ingezameld.
Incontinentiemateriaal / luiers	Luiermateriaal dat vrijkomt bij kleine kinderen of incontinentiepatiënten. Deze stroom wordt gescheiden ingezameld

Inzameling	
Inzameling	Alle handelingen tot het moment van overslag. Het legen/ beladen van de inzamelmiddelen en het transporteren van het afval naar de verwerker (indien dit door het inzamelvoertuig wordt gedaan) of naar het overslagstation.
Op- en overslag	Het tussentijds op- en overslaan van afval voordat het wordt afgevoerd naar de verwerker
Verwerking	Het opwerken, bewerken, nasorteren van afval
Inzamelmiddel	Opslagmiddelen (zakken, containers, kratjes, etc.) die door de burger gebruikt worden om afvalstoffen in aan te bieden.
Container	Opslagmiddel van metaal of kunststof die door burgers worden gebruikt om afvalstoffen in aan te bieden
Verzamelcontainer	Container voor inzameling van afvalstoffen die gebruikt wordt door meerdere aansluitingen (ook wel wijkcontainer genoemd)
Inzamelwijze	Wijze van inzameling (aan huis / verzamelcontainers voor meerdere huisaansluitingen / nascheiding / milieustraat, zie "Inzamelmethoden"
Haalvoorziening	Een voorziening/ service waarbij het afval aan huis, dan wel binnen 75 meter van de woning, bij de burger wordt opgehaald
Brengvoorziening	Een voorziening/ service waarbij het afval kan worden gebracht naar een locatie
(Breng)locatie	Een plek in de wijk waar 1 of meerdere verzamelcontainers staan opgesteld.
Minicontainer	Rolcontainer met inhoud variërend van 60 tot 360 liter, in gebruik als inzamelmiddel voor huishoudelijk afval (restafval, gft of oud papier)
Duobak	Rolcontainer waarvan de opbergruimte is verdeeld in 2 compartimenten om daarmee twee fracties uit het huishoudelijk afval gescheiden en tegelijk aan te bieden.
Zak	Zak, gebruikt voor het tijdelijk opbergen en vervolgens inzamelen van bepaalde categorieën afvalstoffen
Milieustraat	Bemande brengvoorziening waar de burger afval naar toe kan brengen en waar personeel aanwezig is die toezicht houdt op het afdankgedrag van de burger
Inzamelsysteem	Totaal van toegepaste inzamelwijzen voor de inzameling van huishoudelijk afval
Inzamelfrequentie	Inzamelfrequentie: Het aantal keren dat per jaar wordt ingezameld. Dit kan een gewogen gemiddelde zijn; Indien bijvoorbeeld bij de helft van de aansluitingen 1x per week wordt ingezameld en bij de helft van de aansluitingen 1x per 2 weken, dan is de gemiddelde inzamelfrequentie 39.

Aantal ledigingen	Aantal keer dat een container per eenheid wordt geleidigd. Het totaal aan ledigingen wordt berekend met behulp van het aantal aangesloten aansluitingen per inzamelsysteem * de inzamelfrequentie.
Aanbiedpercentage	Het aantal aangesloten aansluitingen dat zijn inzamelmiddel aanbiedt, als percentage van het totaal aantal aangesloten aansluitingen
Inzamelmethoden / inzamelwijzen	
Aan huis	Inzamelmethode waarbij per huisaansluiting wordt ingezameld. Meestal door middel van zakken, kratjes, bundels, minicontainers, duocontainers of door middel van een droge componentencontainer.
Brengen	Inzamelmethode waarbij de burger zijn afval moet wegbrengen naar een inzamelvoorziening in de wijk. Veelal zijn dat bovengrondse of ondergrondse verzamelcontainers waar meerdere huishoudens gebruik van maken.
Nascheiding	Inzamelmethode waarbij het restafval en/of een combinatie van grondstoffen integraal wordt ingezameld, en achteraf (door de verwerker) wordt gescheiden.
Milieustraat	Een milieustraat is een collectieve inzamelvoorziening waar de burger het afval naar toe kan brengen en waar personeel aanwezig is om toezicht te houden.
Haalsysteem	Inzamelmethode waarbij het afval(grondstoffen of restafval) bij of nabij het perceel wordt ingezameld.
Brengsysteem	Inzamelmethode waarbij het afval (restafval of grondstoffen) door de burger moet worden gebracht naar een voorziening in de wijk of gemeente
Bedrijfsafvalinzameling	Inzameling van afvalstoffen afkomstig van bedrijven (winkels, kantoren, scholen, horeca, etc.)
Kosten	
Directe kosten inzameling	De kosten die direct toe te schrijven zijn aan de inzameling van een afvalstroom. Deze kosten bestaan uit: personeel, tractie, inzamelmiddelen, uitbesteedde diensten (of gesubsidieerde vrijwilligers), en overige kosten zoals bijvoorbeeld diftarkosten. Op de milieustraat worden deze kosten aangevuld met de kapitaallasten voor de milieustraat zelf.

Directe kosten Op- en overslag en transport (logistieke kosten)	De kosten voor het (tijdelijk) op- en overslaan, en eventueel bulken en opmengen van diverse afvalstromen, al dan niet op het eigen terrein, alsmede de kosten voor het transporteren van de afvalstromen van het eigen terrein/ een op- en overslaglocatie naar een eindverwerker. In deze post worden ook de vereveningskosten opgenomen, indien een samenwerkingsverband van gemeenten de kosten voor het transport van en naar verder weg gelegen gebieden met elkaar verrekend.
Verwerkingskosten	De kosten en inkomsten voor het verwerken van een afvalstroom.
Kosten na inzameling	Kosten op- en overslag, verevening (logistieke kosten + kosten verwerking)
Indirecte kosten	De indirecte kosten die niet direct toe te schrijven zijn aan een afvalstroom, maar wel aan de inzameldienst als totaal. Deze kosten bestaan uit: beleidskosten, kosten voor het backoffice, de planning en de servicebalie, de aansturing uitvoering (chefs etc), de directie, HRM, administratie, IT-inrichting, communicatie en voorlichting, handhaving, inning belastingen en de huisvesting.
Productiviteit	
Mensuren	Uren van personeel in het primaire proces besteed aan de inzameling van een bepaalde afvalstroom, inclusief pauzes, overuren en leegloop.
Tractieuren	Uren besteed door voertuigen aan de inzameling van een bepaalde afvalstroom, inclusief pauzes, overuren en leegloop