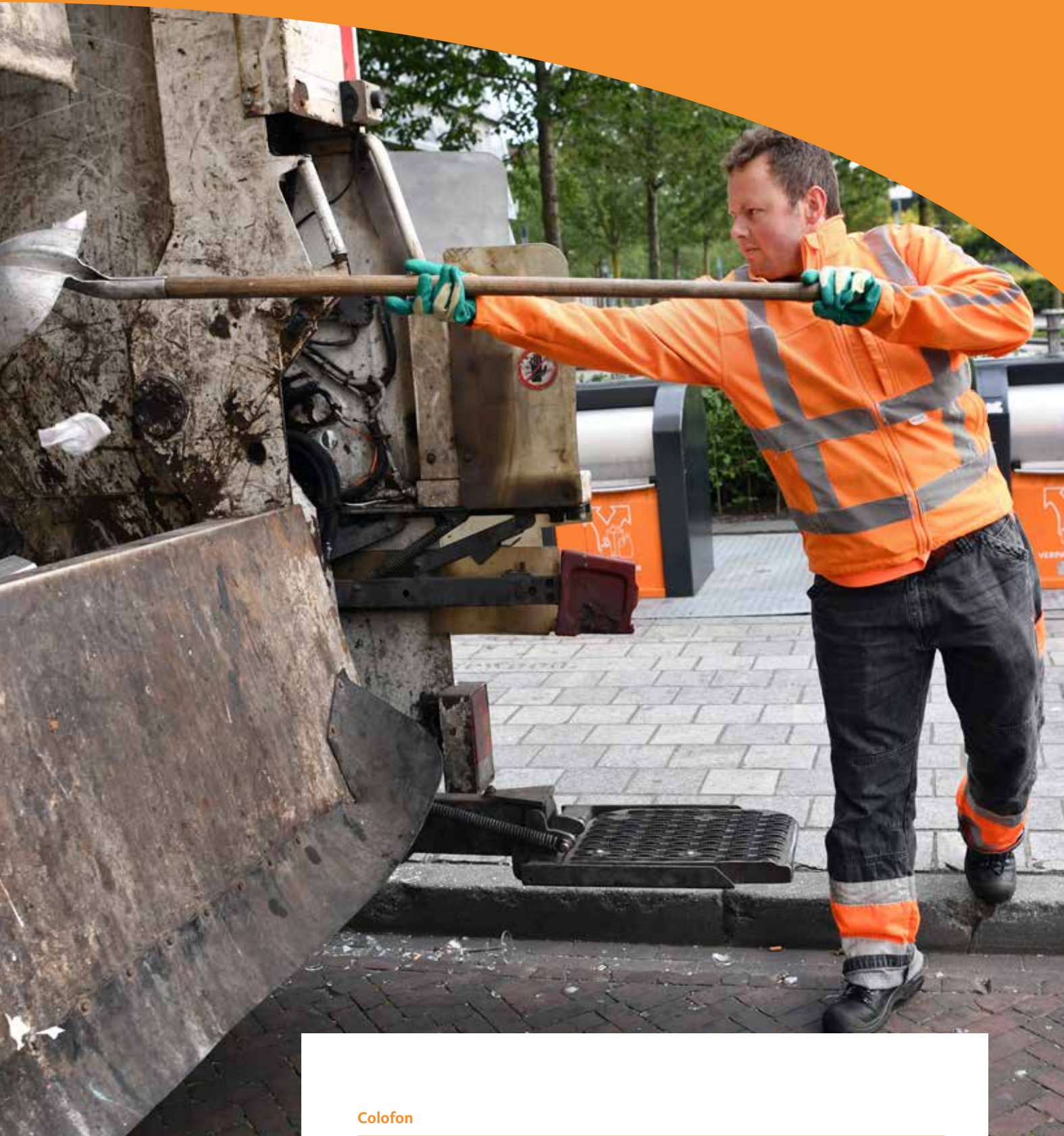






Colofon

Tekst
Twente Milieu

Fotografie
Eric Brinkhorst
Christian van der Meij
Sebastiaan Olsman

Vormgeving
GO Graafisch Ontwerp

Inhoud

Voorwoord	5
1. Conclusies en vooruitblik	7
2. Algemene inleiding	9
Leeswijzer	10
3. Gemeente Almelo	12
Informatie over de gemeente Almelo	12
4. Afvalinzameling 2019	15
Deelstromen	15
Inzamelsysteem	15
Inzamelmiddelen	17
Sorteeranalyses	18
Intergemeentelijke vergelijking	26
Sorteeranalyses verpakkingen	30
Inzet communicatie	32
5. Klanttevredenheidsonderzoek en Benchmark	35
Klanttevredenheidsonderzoek Twente Milieu 2019	35
Benchmark Huishoudelijk Afval	37



TWENTEMILIEU
Schoon, gezond en fris

Voorwoord

Voorwoord

Ook dit jaar presenteert Twente Milieu u graag welke resultaten we samen hebben behaald in uw gemeente. Op afvalgebied zijn we nog steeds op weg naar de regionale doelstelling van 50 kg restafval per inwoner per jaar in 2030. Een doel dat steeds dichterbij komt en waar alle gemeenten op hun eigen manier naartoe werken, met maatregelen die passen bij de gemeente. Op dat gebied waren er in 2019 ook weer volop ontwikkelingen: het eerste jaar diftar in Losser, de voorbereidingen voor de invoering van diftar in Borne, de overname van de afvalinzameling in Haaksbergen, de voorbereidingen voor de vierwekelijkse inzameling van restafval in Oldenzaal en de beleidsvoorstellen rondom extra maatregelen in Enschede. Alle genomen besluiten zijn in lijn met de scenario's uit Afvalloos Twente en passen binnen de dienstverlening van Twente Milieu.

De belangrijkste graadmeter om te zien waar we staan op het gebied van afval is de hoeveelheid restafval per inwoner per jaar. Als we kijken naar de gezamenlijke hoeveelheid restafval van de aandeelhoudende gemeenten dan komen we in 2019 uit op 131 kg restafval per inwoner per jaar. De daling die enkele jaren geleden is ingezet, zet nog steeds door.



Nieuw in deze rapportage is dat we de bedrijfsresultaten vergelijken met landelijke inzamelaars door inzicht te geven in onze benchmarkresultaten. Ook presenteren we ons tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek, waarin onze inwoners de dienstverlening van Twente Milieu beoordelen met een 7,6. Dit zijn cijfers waar we trots op mogen zijn en die ons helpen om de kwaliteit van onze dienstverlening continu te verbeteren.

Charles Vinke
Directeur-bestuurder



TWENTEMILIEU
Schoon, gezond en fris

Conclusies en vooruitblik

1. Conclusies en vooruitblik

De hoeveelheid restafval is in Almelo in 2019 172 kg per inwoner ten opzichte van 182 kg in 2018. Dit is bijna gelijk aan het landelijk gemiddelde van 171 kg (*ijkjaar = 2018*).

Overige stromen

De hoeveelheid grof restafval in de gemeente Almelo ligt al jaren ruim onder het landelijk gemiddelde van 31 kg per inwoner en bedraagt niet meer dan 11 kg. De hoeveelheid ingezameld gft-afval is stabiel en ligt op 107 kg per inwoner. Dat ligt ruim boven het landelijk gemiddelde van 87 kg. In Almelo is de hoeveelheid ingezameld papier de laatste jaren constant, namelijk rond de 40 kg per inwoner per jaar. Dit blijft achter bij het landelijk gemiddelde, dat in 2018 op 50 kg per inwoner lag. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat in Almelo het papier naar verenigingen kan worden gebracht. Echter, we zien ook dat 10% van het restafval nog uit papier bestaat. Ook de hoeveelheid ingezameld glas is de laatste jaren constant, namelijk rond de 18 kg per inwoner per jaar. Daarmee komt Almelo iets onder het landelijk gemiddelde van 20 kg per inwoner.

De hoeveelheid grof restafval in de gemeente Almelo ligt al jaren ruim onder het landelijk gemiddelde van 31 kg per inwoner en bedraagt niet meer dan 11 kg.

Vierwekelijkse inzameling restafval en verpakkingen

De hoeveelheid ingezamelde verpakkingen in de gemeente Almelo blijft stijgen. In 2019 is dit 33 kg per inwoner per jaar. Dat is fors hoger dan het landelijk gemiddelde van 18 kg per inwoner per jaar. Ondanks die stijging worden er nog veel verpakkingen in het restafval (10%) aangetroffen die nog aan de bron gescheiden kunnen worden. Wat wel is te zien is dat de vierwekelijkse inzameling van restafval in combinatie met de vierwekelijkse inzameling van verpakkingen een positieve invloed heeft op het brengen van verpakkingen naar de verzamelcontainers.



Heel Almelo Schoon

Sinds een paar jaar organiseert de gemeente Almelo in samenwerking met Twente Milieu tijdens de Landelijke Opschoondag de opruimactie 'Heel Almelo Schoon'. Deze opruimactie van zwerfafval is voor alle inwoners van Almelo. Elke buurt, wijk, vereniging of school, die zich in wil zetten voor een schone buurt, kan eraan meedoen. Verspreid over de stad zijn er locaties waar inwoners hesjes, prikkers, vuilniszakken en handschoenen op kunnen halen. Na afloop is er een gezamenlijke lunch op een mooie locatie in Almelo, om de inwoners op deze dag ook met elkaar te verbinden.



TWOTEMILIEU
Schoon, gezond en fris

Algemene inleiding

2. Algemene inleiding

Landelijk Afvalbeheer Plan 3 (2017-2029) als instrument voor de circulaire economie.

Samen op weg naar een afvalloos Twente in 2030. Ook in de gemeente Almelo wordt hard gewerkt aan de doelstelling om in 2030 nog maar 50 kg restafval per inwoner per jaar in te zamelen. Het afval wordt in Almelo in diverse deelstromen ingezameld. Daarbij worden verschillende inzamelmiddelen gebruikt, waaronder een minicontainer voor de inzameling van verpakkingen bij laagbouwwooningen. Het beleid is gestoeld op de landelijke en regionale plannen en programma's die allemaal zijn gericht op het realiseren van een circulaire economie zoals opgenomen in het Landelijk Afvalbeheer Plan 3 (LAP3).

Nederland hecht grote waarde aan de overgang naar een circulaire economie. Dit biedt economische kansen voor Nederland, maakt Nederland minder afhankelijk van de import van schaarse grondstoffen en draagt bij aan een schoner milieu. Deze paragraaf gaat over de verbinding van LAP3 met het beleid voor de circulaire economie. In het LAP3 zijn sectorplannen opgenomen waarin onder meer staat welke minimumstandaard van verwerking er geldt voor huishoudelijk afval. In bijgaand kader is het LAP3 wensbeeld voor deze afvalstroom vermeld. Aan de VANG-doelstelling voor 2020 wordt gerefereerd in deze jaarrapportage. Daarnaast geldt de bovenstaande regionale doelstelling voor 2030.

Wensbeeld

Het wensbeeld is dat de hoeveelheid restafval van een gemiddelde Nederlander in 2025 is afgenomen tot maximaal 30 kg per jaar. Deze ontwikkeling voor huishoudelijk restafval is vastgelegd in het Publiek Kader Huishoudelijk afval 2025. Daarvoor moet huishoudelijk afval beter worden gescheiden. De ambitie is om te komen tot 75% afvalscheiding in 2020 en om uiteindelijk richting 100% te gaan. In het uitvoeringsprogramma VANG huishoudelijk afval is verder uitgewerkt hoe deze doelstelling wordt bereikt. Dit programma bestaat uit 4 actielijnen met daaronder een breed scala aan activiteiten waarop wordt ingezet. Hierbij wordt zowel gekeken naar preventie als naar afvalscheiding en recycling, naar grof en fijn huishoudelijk afval en naar bron- en nascheiding. Een logisch gevolg van dit beleid is dat de hoeveelheid Nederlands restafval in verbrandingsinstallaties zal minimaliseren.

Wat is de circulaire economie?

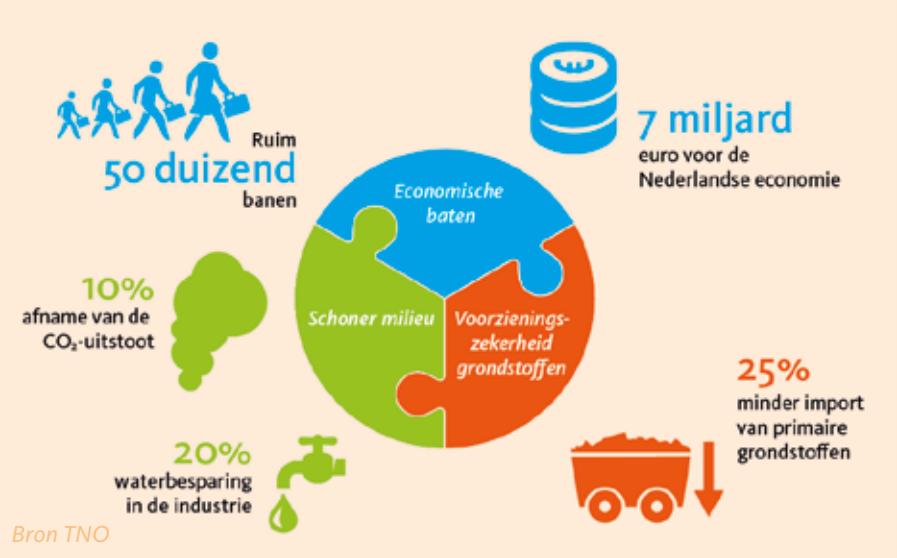
In een circulaire economie worden zo min mogelijk primaire grondstoffen gebruikt en primaire grondstoffen (voor zover er nieuwe nodig zijn) op duurzame wijze gewonnen. Verdere aantasting van de sociale en fysieke leefomgeving en de gezondheid wordt voorkomen. Producten en materialen worden zo ontworpen dat ze kunnen worden hergebruikt met zo min mogelijk waardeverlies en zonder schade voor het milieu.

De overgang van een lineaire naar een circulaire economie vergt een systeemverandering of transitie. Een ander ontwerp of proces (zoals 3D-printing), producten die te repareren of herstellen zijn, recycling en anders denken over producten (bijvoorbeeld delen) zijn

Nederland hecht grote waarde aan de overgang naar een circulaire economie waarin zo min mogelijk primaire grondstoffen worden gebruikt en primaire grondstoffen op duurzame wijze worden gewonnen.

onderdelen van zo'n verandering. De prioritering volgens de R-en is een vuistregel om te bepalen hoe grondstoffen hoogwaardig in de kringloop kunnen worden gehouden (uitzonderingen daargelaten).

Wat kan een circulaire economie Nederland opleveren?



Leeswijzer

In deze jaarrapportage over 2019 zijn de resultaten en ontwikkelingen voor de gemeente in kaart gebracht, in het licht van de hiervoor beschreven plannen en programma's rondom de circulaire economie. De jaarrapportage heeft betrekking op de afvalinzameling en geeft inzicht in inzamelresultaten per deelstroom in de gemeente. Daarnaast is een onderlinge vergelijking tussen gemeenten opgenomen.

Twente Milieu heeft niet altijd goed zicht op ingezamelde hoeveelheden van deelstromen die worden ingezameld bij en door supermarkten, kringloopbedrijven of charitatieve instellingen. Deze deelstromen zijn voor zover bekend meegenomen in de resultaten. In de regel hebben de overzichten van de ingezamelde hoeveelheden betrekking op de activiteiten van Twente Milieu.

In de grafieken in deze rapportage worden de ingezamelde hoeveelheden steeds vergeleken over een periode van drie jaar. Op die manier worden ook trends zichtbaar. Informatie over de ingezamelde hoeveelheden van specifieke deelstromen is (indien niet aanwezig bij Twente Milieu) opgevraagd bij de desbetreffende gemeente. Op deze wijze wordt een zo volledig mogelijk beeld gegeven over 2019.

Met deze jaarrapportage kan worden beoordeeld in hoeverre de gevolgde koers ook de gewenste koers is, namelijk minder restafval en meer en betere afvalscheiding. Daarmee kan deze rapportage ook worden gebruikt voor evaluatie van het afvalstoffenbeleid per gemeente en voor een onderling vergelijk van de resultaten van deelnemende gemeenten.

1) Re-think>Reduce>Re-design>Re-use>Repair>Recycle>Recover>Disposal (website planbureau Leefomgeving)



TWENTEMILIEU
Schoon, gezond en fris

Gemeente Almelo

3. Gemeente Almelo

Twente Milieu heeft in 2019 acht aandeelhoudende gemeenten, waaronder de gemeente Almelo. Almelo is de derde stad in grootte binnen het werkgebied en valt in stedelijkheidsklasse drie. De gemeente Almelo beslaat een oppervlakte van 69 vierkante kilometer en telt ruim 72.800 inwoners. Naast de stad Almelo behoren de kernen Aadorp, Bornerbroek en (gedeeltelijk) Mariaparochie tot de gemeente Almelo.

Informatie over de gemeente Almelo

Almelo is een gemeente in de provincie Overijssel. Gemeente Almelo heeft afgerond een totale oppervlakte van 6.941 hectare, waarvan 6.727 land en 214 water (100 hectare is 1 km²). De gemiddelde dichtheid van adressen is 1.589 adressen per km². Er wonen 32.679 huishoudens in gemeente Almelo. Met 20.653 inwoners is de grootste groep inwoners in Almelo tussen de 45 en 65 jaar.



Aandeelhoudende gemeenten en hun profiel

	Inwoners	Huishoudens
Almelo	72.849	32.679
Borne	23.210	9.657
Dinkelland	26.350	10.250
Enschede	158.986	78.627
Haaksbergen	24.277	10.179
Hellendoorn	35.808	14.642
Hengelo (O.)	80.683	37.689
Hof van Twente	34.940	14.854
Losser	22.622	9.335
Oldenzaal	31.840	13.955
Rijssen-Holten	38.300	14.305
Tubbergen	21.276	8.085
Twenterand	33.792	13.142
Wierden	24.351	9.532
Regio Twente Totaal	629.284	276.931
Inwoners door Twente Milieu bediend	473.758	216.507
Percentage inwoners door Twente Milieu bediend	75%	78%



	Jaar van toetreding
Almelo	1997
Borne	2014
Enschede	1997
Haaksbergen	2018
Hengelo	1997

	Jaar van toetreding
Hof van Twente	2001
Losser	2006
Oldenzaal	1997

4. Afvalinzameling 2019

Twente Milieu zamelde in 2019 per inwoner in Almelo 454,4 kg afval in, verdeeld over verschillende afvalstromen. In 2018 was dit per inwoner 453,5 kg.

Afvalbeleid

In september 2018 is de verpakkingencontainer aan huis uitgezet. 90% van de huishoudens maakt gebruik van de verpakkingencontainer. In 2020 is gestart met het verwijderen van zoveel mogelijk verouderde blokcontainers. Deze zijn, indien mogelijk, vervangen door ondergrondse verzamelcontainers. Het moderne materieel van Twente Milieu is geschikt voor deze inzamelmiddelen.

Deelstromen

In het overzicht op de volgende pagina is weergegeven hoeveel kilogram Twente Milieu in 2019 inzamelde per afvalstroom. Het gaat daarbij om:

- afvalstromen die aan huis worden ingezameld;
- gescheiden stromen van de verzamelcontainers;
- grove stromen gebracht naar het afvalbrengpunt

Inzameling op afroep

Inwoners van Almelo hebben de mogelijkheid om grof restafval en Klein Chemisch Afval aan huis op te laten halen.

	2018	2019
Grof restafval	362	330
KCA	9	7

Bezoeken afvalbrengpunt

Inwoners van Almelo kunnen het grof afval naar het afvalbrengpunt brengen. Hiervoor is een milieupas nodig. Restafval is gratis tot maximaal 500 kg per jaar. Daarboven geldt een tarief. Gescheiden fracties, zoals puin, metalen of papier kennen een lager tarief of kunnen zelfs gratis gebracht worden. Op vertoon van de milieupas is het storten van snoeiafval altijd gratis.

Inzamelsysteem

De wijze waarop in de gemeente Almelo wordt ingezameld is een combinatie van een haal- en brengsysteem. De gemeente Almelo heeft vier containers voor de inzameling aan huis: verpakkingen, papier, gft-afval en restafval. Daarnaast kunnen inwoners gebruikmaken van verzamelcontainers bij milieupleintjes.



TWENTEMILIEU
Schoon, gezond en fris

Afvalinzameling 2019



	2018	2019
Almelo		
Inwoner	78.388	81.205
Dagpas	1715	1719
Borne		
Inwoner	14.474	15.219
Enschede		
Inwoner	109.892	140.146
Dagpas	2.429	2.922
Hengelo		
Inwoner	94.789	102.051
Dagpas	1.126	1.029
Hof van Twente		
Inwoner	19.696	21.353
Dagpas	1.191	928
Oldenzaal		
Inwoner	49.933	57.539
Dagpas	501	1.003
Losser		
Betalende bezoekers	11.013	11.631

Overzicht bezoeken inwoners aan afvalbrengpunt
(eigen milieupas of dagpas entree)

	Totaal KG	in kg/inw
Gft	7.810.700	107,2
Fijn restafval	12.496.160	171,5
Grof restafval	832.740	11,4
Grof tuinafval	1.821.740	25,0
Papier	2.689.200	36,9
Glas	1.225.635	16,8
Vlakglas	38.990	0,5
Hout (alle klassen)	2.133.390	29,3
Puin	505.540	6,9
Gasbeton	17.720	0,2
Metalen	149.160	2,0
Asbest	56.540	0,8
Dakleer	53.840	0,7
Banden	32.700	0,4
Tapijt/matrassen	148.091	2,0
Gipsafval	94.196	1,3
AEEA	69.690	1,0
KCA	319.660	4,4
Oliën/vetten	125.992	1,7
Verpakkingen	6.725	0,1
Kunststof	2.349.685	32,3
Piepschuim	119.720	1,6
Textiel	3.470	0,0
Totaal	33.101.284	454,4

Deelstromen en inzamelmiddelen gemeente Almelo
(Peildatum: 31 december 2019)



Inzamelmiddelen

Minicontainers

In de gemeente Almelo worden de diverse deelstromen ingezameld met containers aan huis, volgens een inzamelschema dat samen met de gemeente wordt opgesteld. De standaardformaten minicontainers waarmee wordt gewerkt, hebben een inhoud van 140 liter en 240 liter. In het overzicht op de volgende pagina is voor Almelo weergegeven hoeveel containers van welk formaat worden gebruikt bij de inzameling van de verschillende deelstromen. Daarnaast is ook het aantal milieupassen en verzamelcontainers vermeld, voor zover van toepassing.

Verzamelcontainers

In wijken waar nog verouderde blokcontainers staan, zijn deze, mits er geschikte alternatieven waren, verwijderd en vervangen door ondergrondse verzamelcontainers. Daarnaast zijn er in de binnenstad nieuwe milieupleintjes bijgekomen waar de inwoners met een milieupas toegang toe hebben, zoals bijvoorbeeld aan het Waagplein en bij de Hagenborg. Dit noemen we ook wel toegangscontrole. De binnenstad is nog steeds in ontwikkeling en dat betekent ook voor de locaties van ondergrondse containers in dit deel van de stad.

	in gebruik 31-12-18	in gebruik 31-12-19	ledigingen 2019	maximale inza- mel frequentie	gemiddeld aantal ledigingen
Fijn restafval 140 ltr	1.383	1.442	14.113	13	9,9
Fijn restafval 240 ltr	22.363	22.284	256.702	13	11,5
Gft 140 ltr	14.576	14.319	201.986	26	13,9
Gft 240 ltr	8.652	8.978	159.466	26	18,0
Papier 140 ltr	16.936	16.547	149.673	13	9,0
Papier 240 ltr	6.926	7.183	73111	13	10,4
Verpakkingen 240 ltr	21.638	21.673	219.816	13	10,1
Verzamelcontainer restafval	278	279	9851		
Verzamelcontainer gft	53	53	921		
Verzamelcontainer verpak.	38	25	4.086		
Verzamelcontainer glas	24	25	1.837		
Verzamelcontainer papier	4	12	791		
Verzamelcontainer textiel	18	22			
Milieupassen	32990	33203			

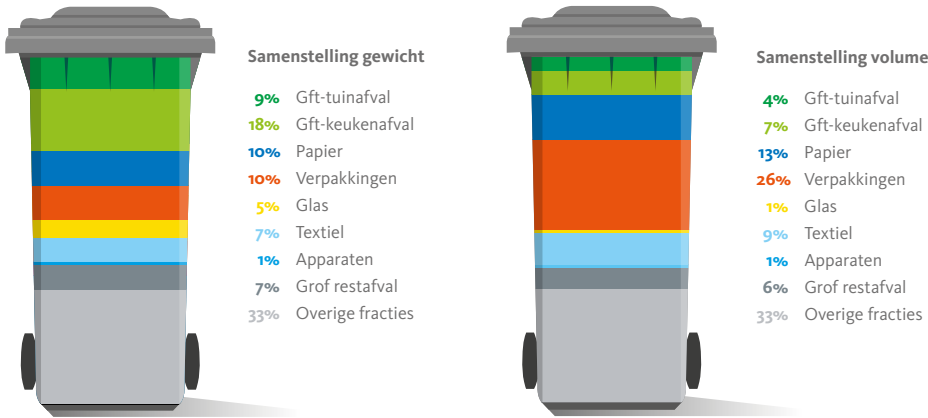
Deelstromen en inzamelmiddelen gemeente Almelo (Peildatum: 31 december 2019)

Sorteeranalyses

Samenstelling restafval

De grootste bestanddelen van restafval zijn gft-afval, verpakkingen en papier:

- in Almelo vormt het gft-afval (tuin- en keukenafval) met 27% van het totaalgewicht een belangrijk bestanddeel van het restafval. Krukenafval (18%) is daarbij de grootste component. Qua volume ontstaat een ander beeld: dan bedraagt het aandeel organisch afval niet meer dan 11%.
- verpakkingafval neemt met 26% veel volume in. In gewicht betekent dit dat er circa 17 kg verpakkingafval in het restafval zit.
- verder zit er ongeveer 17 kg papier, 9 kg glas en ook 12 kg textiel in het restafval, als goed aan de bron te scheiden grondstoffen.



Samenstelling restafval gemeente Almelo sorteeranalyses 2019



Samenstelling en vergelijking deelstromen

De tien belangrijkste deelstromen die worden onderscheiden zijn:

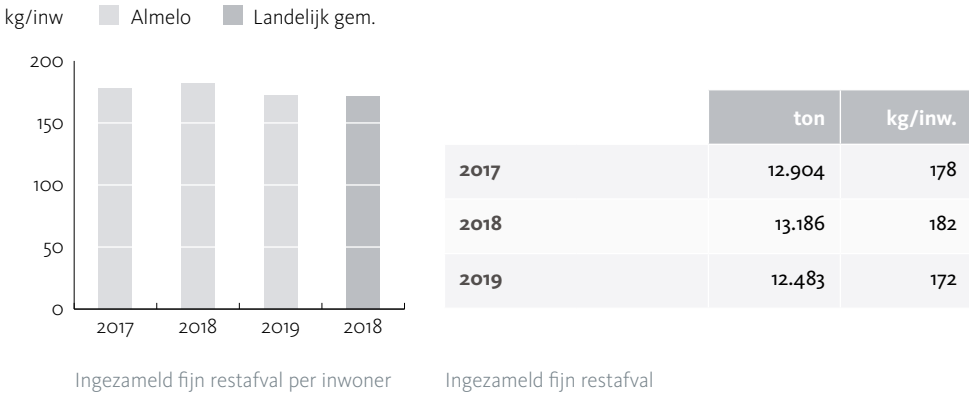


In de navolgende overzichten zijn de ingezamelde hoeveelheden per deelstroom over de laatste drie jaar vergeleken. Omwille van de leesbaarheid is ervoor gekozen om in de bijbehorende grafiek het bereik over de afgelopen drie jaren te tonen. Behalve de tien deelstromen worden nog andere deelstromen gescheiden ingezameld op het afvalbrengpunt. Informatie over de hoeveelheden van deze stromen staan in de reguliere maandrapportages van Twente Milieu.



Deelstroom 1: fijn restafval

Fijn restafval is afkomstig uit de grijze restafvalcontainers of uit (ondergrondse) verzamelcontainers. Het fijne restafval bestaat voor een groot gedeelte uit deelstromen die nog gescheiden kunnen worden.

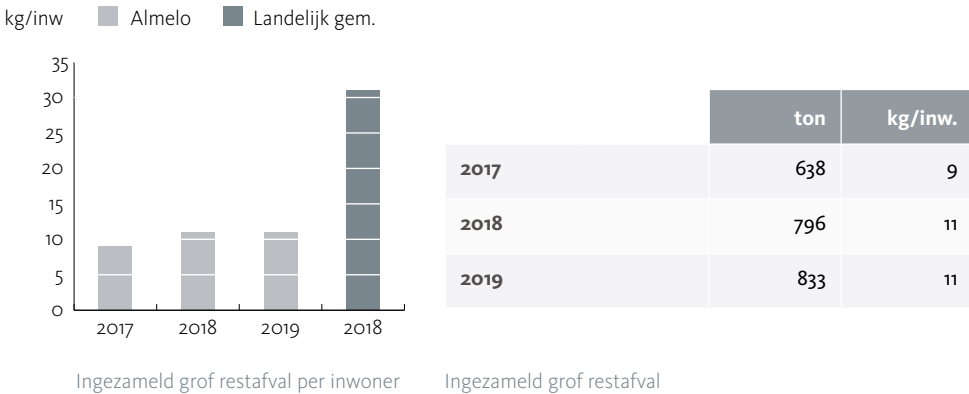


De hoeveelheid fijn restafval in Almelo nam in 2018 iets toe ten opzichte van 2017. In 2019 is het aantal kilo's weer aanzienlijk afgenomen. In 2019 is de daling 6% ten opzichte van 2018, van 182 kg per inwoner naar 172 kg. Dit is bijna gelijk aan het landelijk gemiddelde van 171 kg.



Deelstroom 2: grof restafval

De stroom grof restafval wordt door inwoners naar het afvalbrengpunt gebracht of wordt door Twente Milieu op afspraak aan huis opgehaald. Grof restafval wordt ingezameld als samengestelde stroom. Vervolgens sorteert Twence de stroom machinaal in een deel herbruikbaar en een deel brandbare materialen.



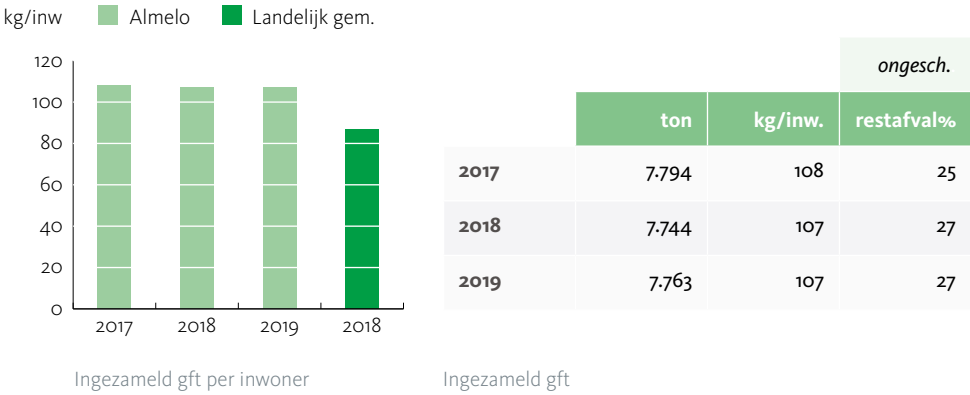
De hoeveelheid grof restafval in de gemeente Almelo ligt ruim onder het landelijk gemiddelde van 31 kg en bedraagt iets meer dan 11 kg per inwoner per jaar. Deze hoeveelheid is nagenoeg gelijk gebleven aan 2018; een lichte stijging.



Deelstroom 3: Groente-, fruit- en tuinafval (Gft)

Gft bestaat eigenlijk uit twee fracties: etensresten en tuinafval en het wordt tweewekelijks aan huis ingezameld. Gft is een seizoensgebonden fractie. Tuinafval wordt immers met name in de lente en herfst veel aangeboden. Gft wordt sinds 2013

geanalyseerd in twee stromen: etensresten en tuinafval. Ook voor 2019 is in de gft-fractie het percentage etensresten meegenomen. Het gedeelte tuinafval is opgenomen onder de deelstroom grof tuinafval, verderop in deze rapportage. De hoeveelheid ingezameld gft per inwoner stabiliseert en ligt in 2019 net als in 2018 op 107 kg per inwoner. Dat ligt ruim boven het landelijk gemiddelde van 87 kg.

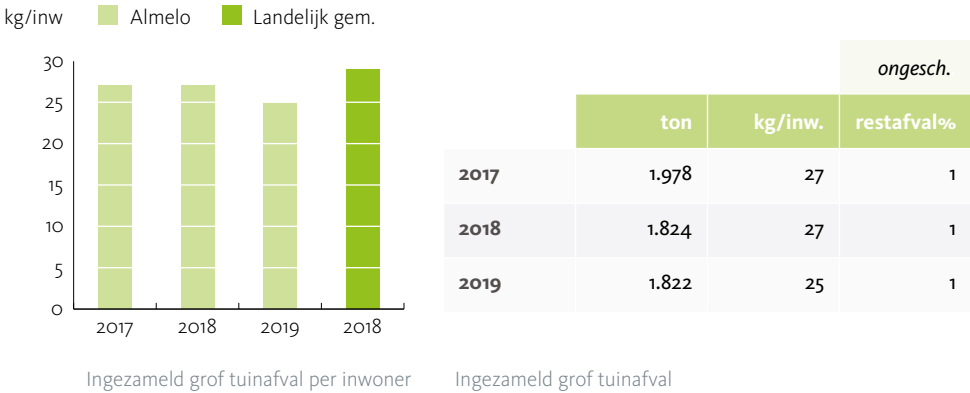


Deelstroom 4: grof tuinafval



Grof tuinafval past of hoort niet in de gft-container en wordt in de regel gescheiden aangeleverd op het afvalbrengpunt. Grof tuinafval wordt gecomposteerd en duurzaam verwerkt.

In het snoeiseizoen wordt schoon takhout apart gehouden als grof tuinafval. Schoon takhout of snoeihout wordt verwerkt tot houtsnippers en kan dienen als biobrandstof. In de laatste kolom van het schema is weergegeven hoeveel grof tuinafval er nog in het restafval zit. De hoeveelheid grof tuinafval dat gescheiden wordt aangeboden op het afvalbrengpunt is in 2019 licht afgenomen ten opzichte van 2018 en ligt op 25 kg in 2019. Dit ligt onder het landelijk gemiddelde van 29 kg.

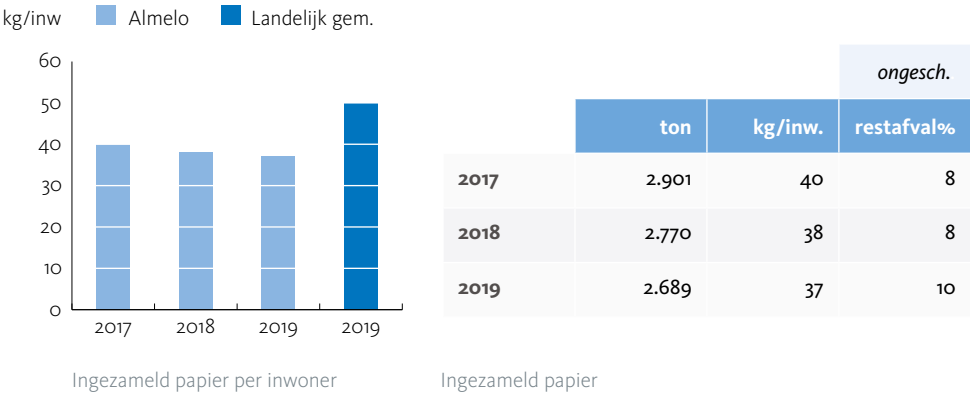


Grof tuinafval is een deelstroom waarvan de ingezamelde hoeveelheid wordt bepaald door de stedelijkheidsklasse en het gemeentelijk beleid. In landelijke gemeenten komt immers meer grof tuinafval vrij dan in stedelijke gebieden. Daarnaast wordt het gescheiden aanbieden van grof tuinafval bevorderd door de mogelijkheid om grof tuinafval gratis weg te brengen naar het afvalbrengpunt. Door deze verschillen voegt een vergelijking met het landelijk gemiddelde niet zoveel toe.



Deelstroom 5: papier

Papier wordt in Almelo vierwekelijks aan huis ingezameld met een papiercontainer. Ook kunnen inwoners gebruikmaken van verzamelcontainers voor papier. Daarnaast heeft de gemeente Almelo een aantal verenigingen die papier inzamelen.

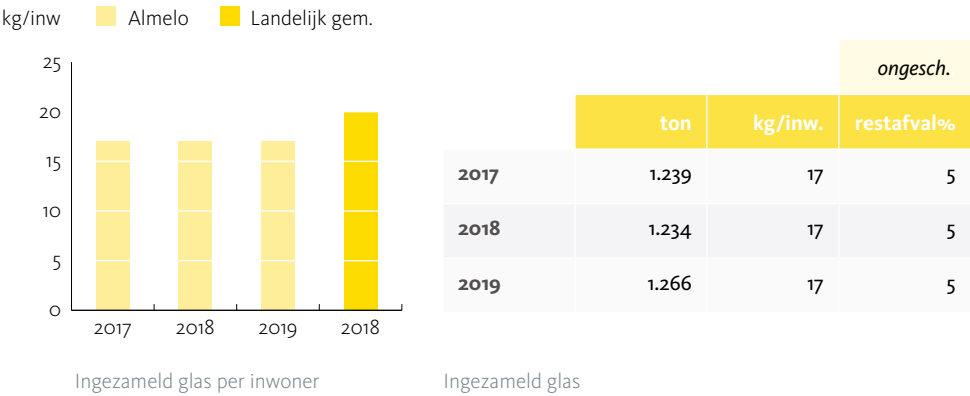


De hoeveelheid ingezameld papier in de gemeente Almelo is de laatste jaren constant, rond de 40 kg per inwoner per jaar. De jaarlijkse hoeveelheid gescheiden ingezameld papier ligt met 40 kg per inwoner onder het landelijk gemiddelde van 50 kg per inwoner. Met 10% is papier een fractie die nog veel in het restafval verdwijnt.



Deelstroom 6: glas

Glas wordt gescheiden ingezameld met verzamelcontainers bij milieupleintjes. Glascontainers zijn uitsluitend bedoeld voor verpakkingsglas en niet voor ruiten, spiegels en keramiek. Dergelijk materiaal is anders van samenstelling en verstoort het recyclingproces van verpakkingsglas. Ruiten, spiegels en keramiek kunnen gescheiden worden aangeleverd op het afvalbrengpunt.

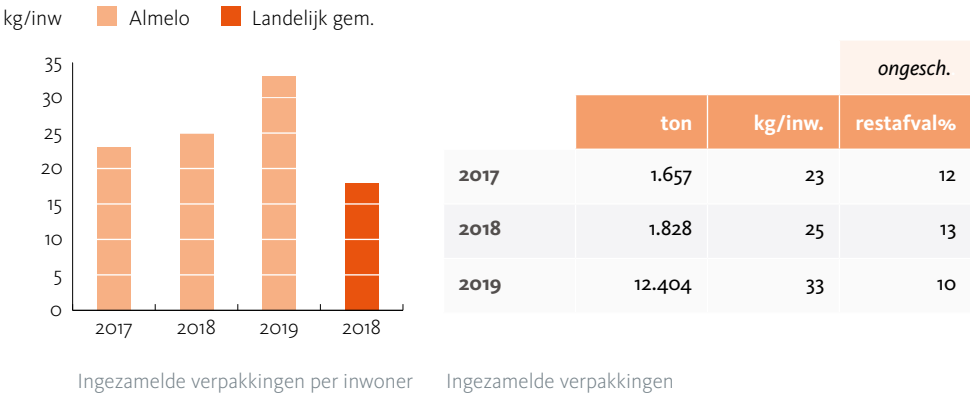


De laatste jaren is de hoeveelheid ingezameld glas constant, namelijk 17 à 18 kg per inwoner per jaar. Het percentage glas in het restafval in Almelo is al een aantal jaren rond de 5%. Dit laat zien dat het mogelijk is om nog meer verpakkingsglas aan de bron te scheiden. Almelo zit iets onder het stabiele landelijk gemiddelde van 20 kg per inwoner per jaar.



Deelstroom 7: verpakkingen

Verpakkingen worden in Almelo vierwekelijks aan huis ingezameld. Na de inzameling worden de verpakkingen in de sorteerinstallatie(s) gesorteerd en gescheiden in diverse (mono)stromen (plastics, blik en drankenkartons). Uiteindelijk resulteren diverse herbruikbare fracties die na verdere bewerking geschikt zijn gemaakt voor recycling.



De hoeveelheid ingezamelde verpakkingen in de gemeente Almelo blijft stijgen. In 2019 is dit 33 kg per inwoner per jaar. Dat is fors hoger dan het landelijk gemiddelde van 18 kg per inwoner per jaar. Ondanks die stijging worden er nog veel verpakkingen in het restafval (10%) aangetroffen die nog aan de bron gescheiden kunnen worden. Wat wel is te zien is dat de vierwekelijkse inzameling van restafval in combinatie met de vierwekelijkse inzameling van verpakkingen een positieve invloed heeft op het brengen van verpakkingen naar de verzamelcontainers.



Deelstroom 8: textiel

De totaal ingezamelde hoeveelheden textiel in Almelo zijn bij Twente Milieu niet bekend omdat de textielinzameling wordt gedaan door Sympany en Reshare. Om die reden heeft Twente Milieu geen inzicht in het aantal ingezamelde kilo's. Vanaf de volgende editie van de jaarrapportage zullen de ingezamelde kilo's wel inzichtelijk zijn, omdat Twente Milieu met ingang van 1 april 2020 de textiel inzameling doet voor de gemeente Almelo.

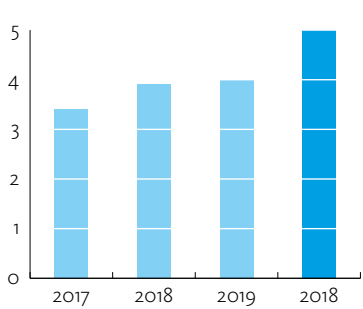


Deelstroom 9: AEEA

Afgedankte elektrische en elektronische apparaten (AEEA) worden gescheiden ingezameld op het afvalbrengpunt van Twente Milieu. Daarnaast bieden diverse gemeenten de mogelijkheid om, op afroep, AEEA te laten ophalen. Ook bieden veel winkels de mogelijkheid om oude apparaten in te leveren.

AEEA bevatten veel waardevolle grondstoffen zoals edelmetalen. In samenwerking met het landelijk actieve Wecycle worden deze grondstoffen voor hergebruik ingezameld en verwerkt. De inzameling van AEEA vindt in Almelo vooral plaats op het afvalbrengpunt. De hoeveelheid ingezameld AEEA is stabiel en ligt op 4 kg per inwoner per jaar. Dit ligt onder het landelijk gemiddelde van 5 kg. AEEA is een relatief kleine afvalfractie die niet dagelijks door alle huishoudens geproduceerd wordt via het restafval. Een qua omvang onbekend deel van al het AEEA dat als afval vrijkomt gaat als retourstroom mee met de leveranciers van dergelijke apparatuur. Dit wordt voor een belangrijk deel ook via Wecycle verwerkt.

kg/inw Almelo Landelijk gem.



Ingezameld AEEA per inwoner

	ton	kg/inw.	ongesch. restafval%
2017	245	3,4	1
2018	287	3,9	1
2019	320	4,0	1

Ingezameld AEEA

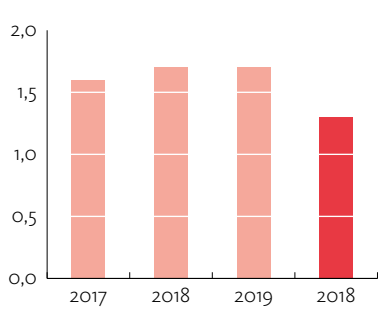


Deelstroom 10: KCA

Klein Chemisch Afval (KCA) bestaat onder meer uit batterijen, verf, chemische vloeistoffen, accu's, tl-buizen en spaarlampen. KCA is doorgaans erg belastend voor het milieu. Ondanks de geringe hoeveelheden, is het van belang KCA uit het restafval te houden.

Door KCA gescheiden in te zamelen kan het op een juiste en veilige manier worden verwerkt, zonder dat er gevaren ontstaan voor de inwoner, inzamelaar of verwerker. KCA wordt door Twente Milieu ingezameld op het afvalbrengpunt en in sommige gemeenten op afroep aan huis opgehaald. Daarnaast bieden sommige apotheken de gelegenheid om KCA, met name oude of overbodige medicijnen, in te leveren. Dit KCA wordt vervolgens naar Twente Milieu gebracht of opgehaald.

kg/inw Almelo Landelijk gem.



Ingezameld KCA per inwoner

	ton	kg/inw.
2017	114	1,6
2018	123	1,7
2019	126	1,7

Ingezameld KCA

De hoeveelheid KCA die wordt ingezameld is relatief klein in omvang. Door de aard van het afval is het evenwel een belangrijke deelstroom. In Almelo ligt de hoeveelheid KCA met 1,7 kg per inwoner iets boven het landelijk gemiddelde van 1,3 kg per inwoner per jaar. Het KCA in het restafval wordt niet langer gemeten via de sorteertanalyses door Eureco. De waarde van de uitkomsten van deze zeer kleine en sterk fluctuerende fractie bij de sorteertanalyses van het restafval is beperkt.

Overige (grove) deelstromen

Op het afvalbrengpunt worden verschillende deelstromen gescheiden ingezameld. Daarbij vormen hout, puin, metalen en asbest de belangrijkste fracties. De hoeveelheden van die fracties zijn in 2019 ten opzichte van 2018 toegenomen. Van asbest is dit afgenomen. Reden kan zijn dat de overheid heeft besloten om het verbod op asbestdaken op te schorten naar 2028.

	2017	2018	2019
Hout	1.270	1.914	2.133
Puin	250	483	506
Metalen	111	137	149
Asbest	31	71	57

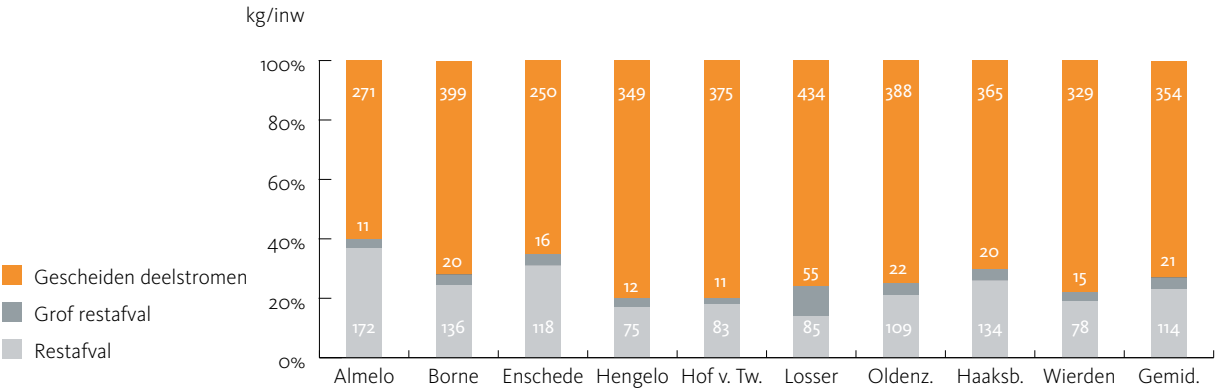
Overige grove deelstromen (ton per jaar)



Intergemeentelijke vergelijking

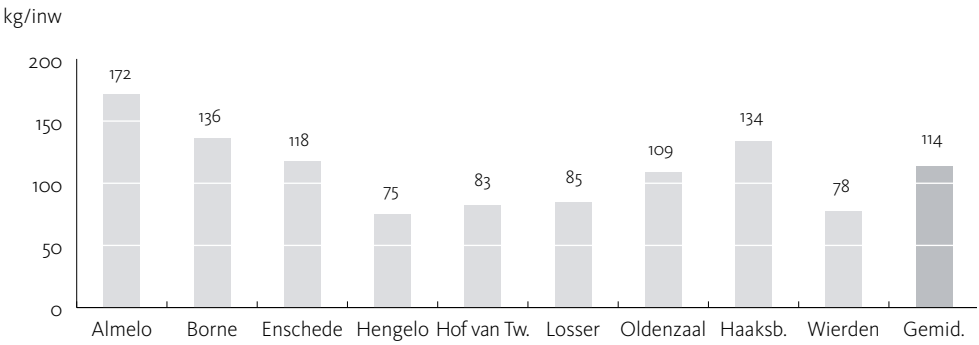
Grof restafval is als afzonderlijke fractie weergegeven in deze grafiek omdat dit nog via nascheiding wordt gesorteerd: een deel wordt gerecycled en een deel wordt verbrand. In deze fractie zit ook het op afroep gehaalde grof restafval. Het fijn restafval dat vrijkomt op de afvalbrengpunten en het Milieupark is bij het (fijn) restafval opgeteld. Bij Losser is dit niet gedaan, omdat deze stromen niet worden onderscheiden op het afvalbrengpunt. In de gescheiden deelstromen zijn alle fracties opgenomen die als grondstoffen worden ingezameld.

De gemeenten in de Regio Twente hebben als doel gesteld dat er uiterlijk in 2030 nog maar 50 kg restafval per inwoner per jaar wordt ingezameld. Uit de grafiek blijkt dat er *gemiddeld* genomen nog 114 kg fijn restafval plus 21 kg grof restafval per inwoner per jaar is. Hengelo en Wierden zijn momenteel het verst gevorderd op de route naar maximaal 50 kg in 2030.



Fijn restafval

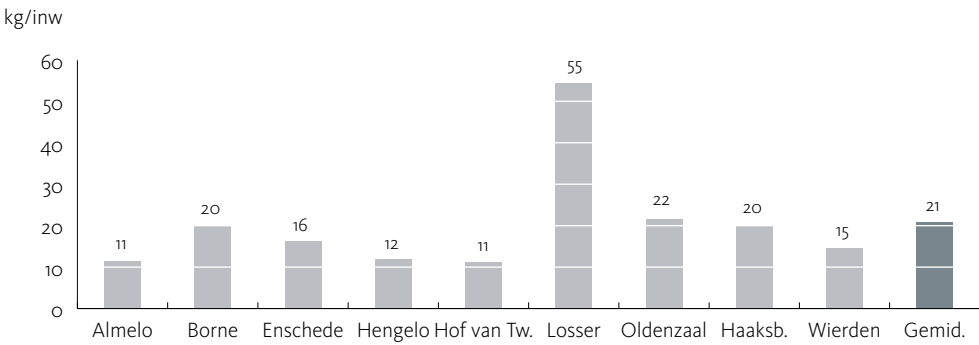
- Gemiddeld 114 kg fijn restafval per inwoner per jaar, met uitschieters van 171,5 kg en 75,1 kg als hoogste en laagste hoeveelheid.
- De meeste gemeenten hebben inmiddels (recent of al veel eerder) het diftar-systeem ingevoerd. In Borne is dat in 2020 gestart en in Haaksbergen en Almelo is geen diftar-systeem van kracht.
- Gemeenten die qua restafval nog bovengemiddeld uitkomen (dit is exclusief grof afval) zijn Almelo, Borne, Enschede en Haaksbergen.



Fijn restafval per inwoner per gemeente

Grof restafval

- Het grof restafval is onderdeel van de VANG-doelstelling 2020 en wordt meegerekend in de doelstelling van maximaal 100 kg restafval per inwoner per jaar.
- Het minimum aan grof restafval ligt op 11,1 kg in Hof van Twente en het maximum ligt op 21,7 kg in Oldenzaal. Hier is Losser buiten beschouwing gelaten om eerder genoemde reden.
- Het beleid en de tarieven in de gemeenten rond halen en brengen van grof afval is nogal uiteenlopend.

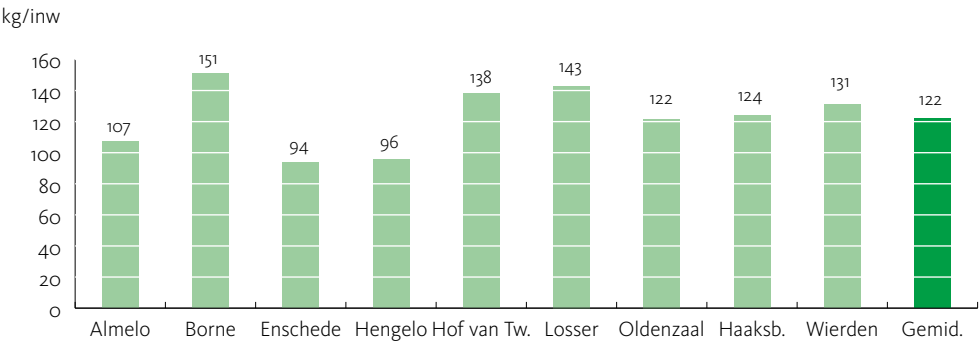


Grof restafval per inwoner per gemeente



Groente-, fruit- en tuinafval (Gft)

De hoeveelheid gft per inwoner per jaar bedraagt afgerond gemiddeld 122 kg per inwoner. De onderlinge verschillen zijn aanzienlijk. Dat is zeker zo bij de stedelijke gemeenten Hengelo en Enschede tegenover de meer landelijke gemeenten als Losser en Borne. In alle gemeenten, met uitzondering van Wierden waar het gft-afval drieweekelijks wordt ingezameld, wordt bij laagbouw het gft tweeweekelijks ingezameld met containers aan huis.

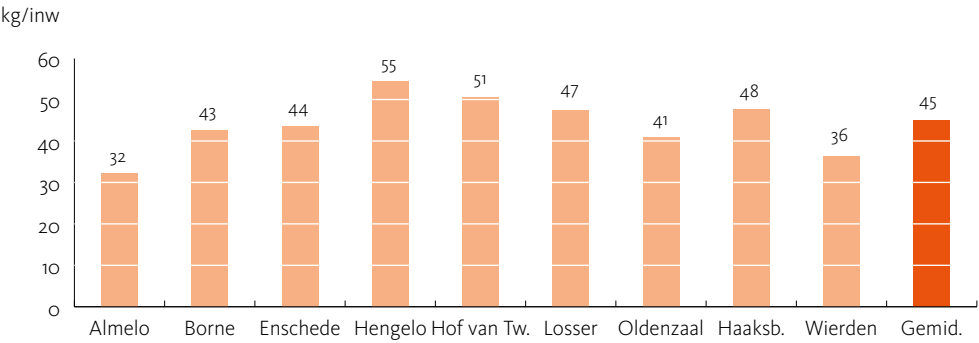


Gft per inwoner per gemeente



Verpakkingen

Gemiddeld wordt er bijna 45 kg verpakkingen per inwoner per jaar ingezameld. Met uitzondering van Enschede wordt in alle gemeenten met minicontainers voor verpakkingen ingezameld. Opvallend daarbij is dan dat in Almelo en Wierden aanzienlijk minder dan gemiddeld wordt ingezameld. Hof van Twente en Hengelo zijn hierin de koplopers met 50 kg of meer per inwoner. Hierbij is van belang om op te merken dat de afgekeurde partijen zijn meegeteld, want deze zijn wel als verpakkingen ingezameld. Zie ook de paragraaf hierna over de sorteertanalyses van de verpakkingen.

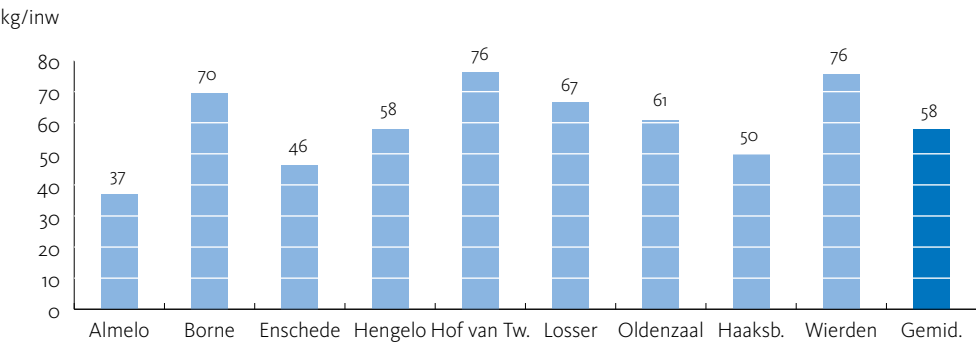


Verpakkingen per inwoner per gemeente



Papier

Gemiddeld over de negen gemeenten wordt per inwoner bijna 58 kg papier per jaar ingezameld. De onderlinge verschillen zijn best groot, variërend van rond de 40 tot meer dan 70 kg per inwoner. Opvallend is de relatief geringe hoeveelheid bij de twee gemeenten die een minicontainer voor papier hebben ingevoerd, respectievelijk Enschede 46 kg en Almelo 37 kg. Dit wordt mogelijk verklaard door het feit dat met de minicontainer alleen papier uit huishoudens wordt ingezameld. Andere gemeenten werken met een eigen haalsysteem via dozen of zakken, die ingezameld worden door vrijwilligers van organisaties. Dit wordt soms gecombineerd met het brengen van papier naar grote verzamelcontainers.

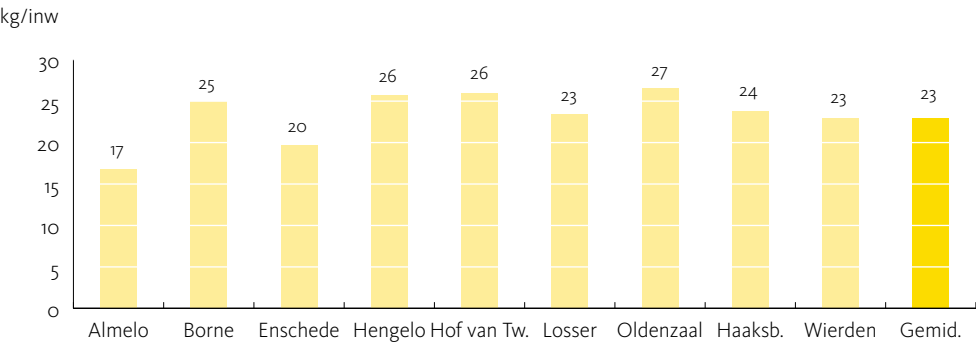


Papier per inwoner per gemeente

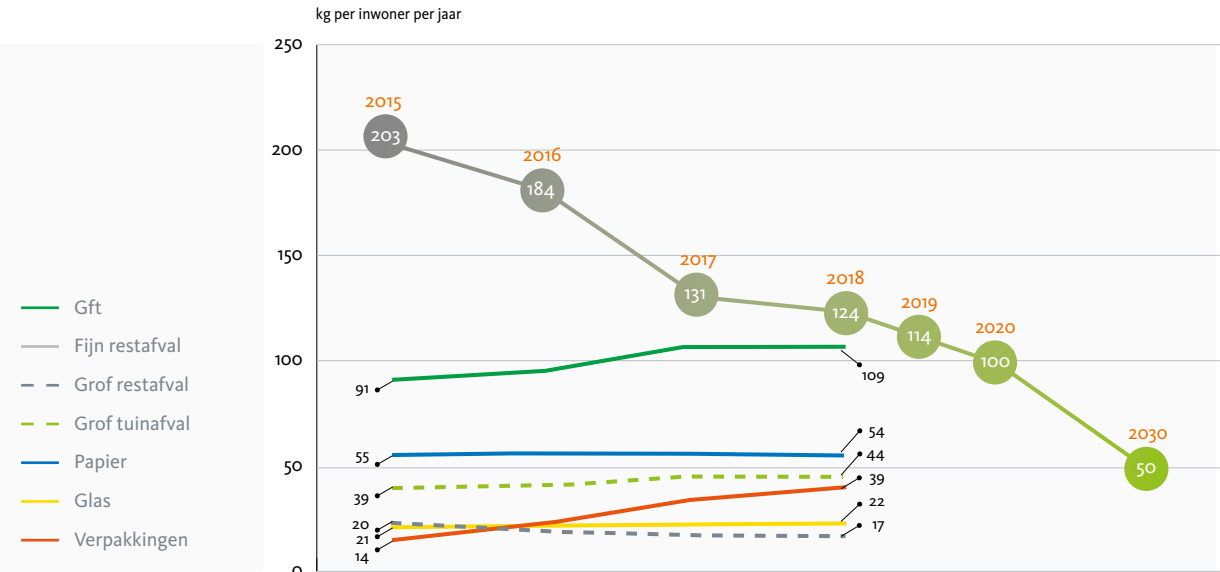


Glas

Het gemiddelde aan glas is licht gestegen en komt uit op ruim 23 kg per inwoner per jaar. Er zitten een paar uitschieters bij, namelijk Almelo waar het blijft steken op bijna 17 kg en Oldenzaal die de kroon spant met bijna 27 kg per inwoner jaarlijks. In alle gemeenten wordt het glas ingezameld met verzamelcontainers op centrale locaties bij supermarkten en winkelcentra.



Glas per inwoner per gemeente



Totaal resultaten 2015 t/m 2019 en doelstellingen restafval 2020 en 2030

In de bovenstaande grafiek zijn de hoeveelheden van de grootste gescheiden fracties en het grof en fijn restafval van de negen gemeenten samen genomen en op de rij gezet over de periode 2015 tot en met 2019. Dit geeft goed weer hoe de ambitie voor 2030 er op staat in relatie tot de gezamenlijk behaalde resultaten per jaar. Ook de VANG doelstelling 2020 van 100 kg per inwoner is opgenomen. Voor de juiste benadering hoort het grof restafval hier ook bij. Wel beschouwd is het resultaat 2019 dan 131 kg totaal restafval per inwoner per jaar. Kortom een verschil dat nog 31 kg boven de doelstelling ligt.

Ingezoomd op de belangrijkste resultaten uit de grafiek:

- over de periode vanaf 2015 tot 2019 komt de gemiddelde daling van het fijn restafval op bijna 90 kg per inwoner uit
- de sterkste toename is te zien bij de verpakkingen, van 14 kg in 2015 naar 44 kg per inwoner jaarlijks in 2019, een verdrievoudiging in 5 jaar tijd
- het glas, papier en grof tuinafval zijn door de jaren heen qua hoeveelheid de stabiele factoren die gemiddeld genomen amper meer of minder zijn geworden in deze vijf jaarsperiode
- naast de gewichten in de grafiek is bekend dat de totale massabalans van alle ingezamelde afvalfracties is afgenomen van 489 kg per inwoner in 2015 naar 443 kg per inwoner in 2019. Dit een daling van ruim 9 procent. Per gemeente is een nadere analyse hiervan mogelijk.

Sorteeranalyses verpakkingen

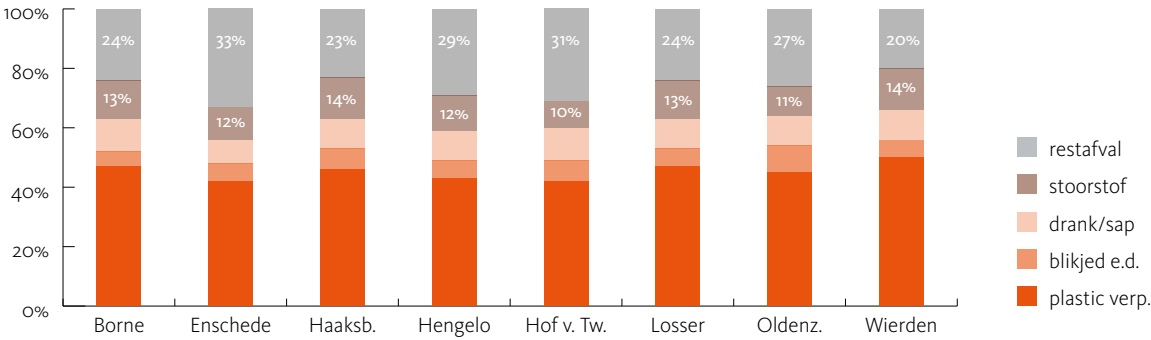
In juli 2019 zijn in opdracht van de gemeenten sorteeranalyses van de ingezamelde verpakkingen gemaakt. Dit is uitgevoerd door Eureco BV. Deze heeft ook een rapportage opgesteld over de resultaten ervan. Dat is in 2017 gedaan op soortgelijke wijze. De resultaten van beide jaren zijn daardoor goed vergelijkbaar.

Door Eureco is gesorteerd op de samenstelling van de ingezamelde verpakkingen. Het doel was om te onderzoeken welke vervuiling erin zit. De vervuiling die is aangetroffen wordt onderscheiden in stoorstoffen (dit is wel ‘plastic’, maar ongewenste verpakkingen

en niet verpakkingen) en in restafval (los of in zakken). Van belang hierbij is dat een deel van de stoorstoffen (bijvoorbeeld chipszakken) onder de nieuwe afspraken wel toegestaan zijn bij de verpakkingen. Dit gaat om een beperkte hoeveelheid van het totaal aan stoorstoffen.

Sorteeranalyses verpakkingen 2017

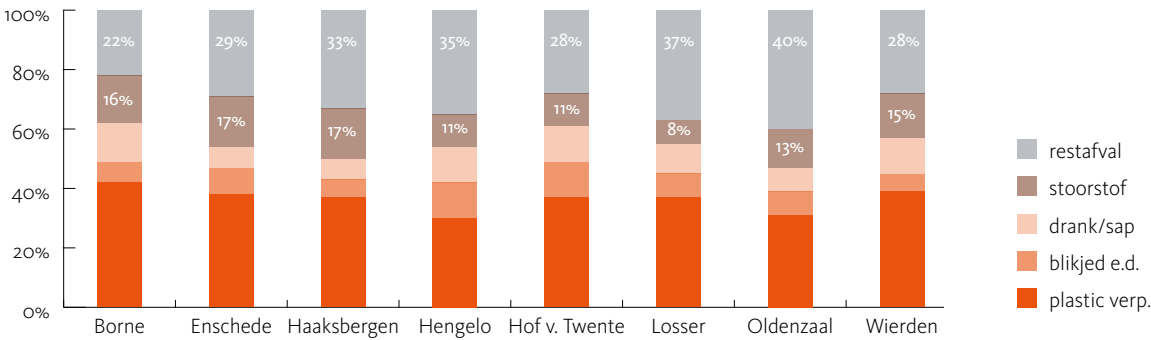
In 2017 blijkt dat de hoeveelheid restafval in de verpakkingen varieert van minimaal 20% tot maximaal 33% en daarmee gemiddeld uitkomt op ruim 26% vervuiling. Hier komen de stoorstoffen nog bij, gemiddeld ruim 12%, waarmee de totale vervuiling gemiddeld op ruim 38% ligt. Kortweg, meer dan een derde van de verpakkingen hoort ergens anders en voornamelijk bij het restafval.



Sorteeranalyses ingezamelde verpakkingen 2017

Sorteeranalyses verpakkingen 2019

In 2019 blijkt dat de hoeveelheid restafval in de verpakkingen varieert van minimaal 22% tot maximaal 40% en daarmee gemiddeld uitkomt op 32% vervuiling. Hier komen de stoorstoffen nog bij, gemiddeld 14%, waarmee de totale vervuiling gemiddeld op 46% ligt. Kortweg, bijna de helft van de ingezamelde verpakkingen hoort er niet in en is restafval. De vergelijking van 2017 en 2019 laat zien dat de kwaliteit van de fractie verpakkingen de laatste jaren is verslechterd.



Sorteeranalyses ingezamelde verpakkingen 2019

Onder de nieuwe contractsituatie gelden andere condities aangaande de stoorstoffen. Een deel hiervan zal straks wél als verpakkingen acceptabel worden. Dat zal niet gelden voor het restafval in de verpakkingen. Al met al ligt er zeker een uitdaging om de fractie verpakkingen bij inzameling minder vervuild te krijgen.

Inzet communicatie



Volle Bak Samen Delen

In 2019 heeft Twente Milieu een nieuwe dienst om verspilling tegen te gaan geïntroduceerd: de deelcontainer. In deze vrolijk bestickerde container, voorzien van een deurtje en planken, kunnen buurtbewoners spullen of etenswaren een tweede leven geven door het te delen met anderen. Niet alleen omdat het moet maar vooral ook omdat het heel leuk is! Spullen of etenswaren die voor de één afval zijn, zijn voor een ander namelijk nog heel waardevol. Een tweede leven dus. Zo wordt er gezorgd voor minder afval en beter gebruik van grondstoffen.

De pilot loopt minimaal 1 jaar en de animo is groot. Verdeeld over ons verzorgingsgebied (en ook daarbuiten) zijn er ± 65 deelcontainers en de wachtlijst blijft oplopen. Wij staan in goed contact met de deelnemers en monitoren de ervaringen. Er is een actieve Facebook-groep met meer dan 500 leden. Het streven is de deelcontainer in 2020 definitief op te gaan nemen in onze dienstverlening. Meer informatie is te vinden op www.twentemilieu.nl/vollebaksamendelen. Ook op het stadhuis van Almelo is een deelcontainer geplaatst.

Zwerfafvalaanhanger

De zwerfafvalaanhanger is een initiatief van Twente Milieu voor buurtbewoners, scholen en verenigingen, die zich inzetten voor een schone buurt. In de aanhanger zitten alle benodigde materialen voor een opruimactie van zwerfafval in uw buurt, zoals bezems, vuilniszakken, hesjes en handschoenen.

Elke buurt, wijk, vereniging of school die zich in wil zetten voor een schone buurt, kan de zwerfafvalaanhanger voor een dag of een aantal dagen gratis reserveren. Inwoners kunnen de aanhanger reserveren via www.twentemilieu.nl/aanhanger.

De zwerfafvalaanhanger is in Almelo in 2019 een aantal keren ingezet door inwoners en scholen. Daarnaast stelt de gemeente Almelo zelf ook materialen beschikbaar aan inwoners die structureel zwerfafval opruimen in hun wijk.



Interventies tegen bijplaatsingen

De gemeente Almelo heeft in 2019 ingezet op een viertal interventies tegen illegale bijplaatsingen: bloementuintjes, cameratoezicht, sticker 'Past niet, Turfkade' en drukmatten bij verzamelcontainers. Als eerste gemeente in Twente is Almelo gestart met bloementuintjes rondom ondergrondse containers in de Schelfhorst en aan de Bornsestraat, met als doel bijplaatsingen tegen te gaan. Ook heeft Almelo in 2019 geïnvesteerd in cameratoezicht. De proef is voor een periode van een jaar en het effect bij de drie locaties (winkelcentrum De Gors, Albert Heijn Nieuwstraat en P.C. Boutenstraat) wordt gemonitord. Dit cameratoezicht maakt het mogelijk om overtreders te registreren en een boete te geven. In 2019 is vastgesteld dat het

cameratoezicht uitgebreid wordt met mobiele camera's, die op verschillende locaties kunnen worden gezet. De sticker 'Past niet, Turfkade' is in 2019 ingezet om inwoners te stimuleren hun grof afval naar het afvalbrengpunt te brengen in plaats van naast de container te plaatsen. Tot slot is de interventie met de drukmatten, die oplichten op het moment dat er iets op wordt gezet, nog volop in ontwikkeling. De interventies worden betaald uit de bijdrage van Nedvang, die via het afvalfonds een zwerfafvalvergoeding beschikbaar stelt. Uit de tussenevaluatie is gebleken dat tot nu toe alleen het cameratoezicht en dus handhaving effect heeft op het aantal bijplaatsingen.



Educatie

Educatie en afvalinzameling bij scholen krijgt bij Twente Milieu steeds meer vorm, omdat de behoefte voor beide activiteiten toeneemt. Bij basisscholen waar veel gedaan wordt op het gebied van afvaleducatie is er behoefte om het afval dat gescheiden wordt in de klassen ook gescheiden aan te bieden voor inzameling.

Twente Milieu heeft een eigen educatieplatform ontwikkeld dat voor iedereen vrij toegankelijk is: www.twentezonderafval.nl. Daarnaast begeleiden onze afvalcoaches vaak bij activiteiten rondom educatie over afval.

Aan afval scheiden op scholen zitten een aantal juridische haken en ogen, omdat dit valt onder de Wet Markt en Overheid. Wel kan een gemeente ervoor kiezen om deze activiteit als algemeen belang aan te merken en daarmee toestaan dat minicontainers worden uitgezet bij scholen. Die containers worden dan aangeboden in de bestaande inzamelroutes. Tot 1 juni 2020 loopt er een pilot voor inzameling bij scholen in Almelo, Borne, Losser en Haaksbergen.

Na deze periode wil Twente Milieu komen met toekomstbestendige en uitvoerbare oplossingen die bespreekbaar gemaakt worden met alle aandeelhoudende gemeenten. Deze oplossing kan dan na de zomer van 2020 wellicht als dienst een plek krijgen binnen de DVO.

Campagne Heel Almelo Schoon

In 2019 heeft Almelo met name ingezet op een campagne voor Heel Almelo Schoon. Heel Almelo Schoon is een jaarlijkse opruimactie van zwerfafval tijdens de Landelijke Opschoon-dag. Hiervoor is een eigen campagnestijl ontwikkeld, met een bijbehorend logo. In dat logo zijn naast zwerfafvalattributen, een aantal bekende gebouwen in Almelo zichtbaar. Deze herkenbare stijl voor opruimacties van zwerfafval wordt de komende jaren door Almelo ingezet.

Afvalcoach

De gemeente Almelo zette ook in 2019 een dag per week de afvalcoach in. De afvalcoach geeft tips voor afval scheiden bij milieupleinen of aan huis en gaat naar scholen en evenementen voor educatieve activiteiten, zoals het afvalspel of een opruimactie van zwerfafval.

Educatie en afvalinzameling bij scholen krijgt bij Twente Milieu steeds meer vorm, omdat de behoefte voor beide activiteiten toeneemt.





TWENTEMILIEU
Schoon, gezond en fris

KTO en Benchmark

5. Klanttevredenheidsonderzoek en Benchmark

Met onze gemeenten is afgesproken dat wij iedere twee jaar een onderzoek doen naar de tevredenheid van onze inwoners. Twente Milieu staat voor kwaliteit en vakmanschap en vindt het van groot belang te weten of onze klanten onze dienstverlening ook zo ervaren.

Klanttevredenheidsonderzoek Twente Milieu 2019

Dit klantonderzoek is in 2019 samen met Kennispunt Twente uitgevoerd door middel van een online vragenlijst. Om een goed vergelijk te kunnen maken is in grote lijnen dezelfde vragenlijst gebruikt als in 2017. In het onderzoek werd gevraagd naar de tevredenheid over de taken die Twente Milieu uitvoert in de specifieke gemeenten. Denk daarbij aan vragen over de inzameling van de verschillende afvalstromen aan huis, bij milieupleintjes en de afvalbrengpunten/milieuparken. Ook werd gevraagd naar de manier waarop inwoners zoeken naar informatie over afval scheiden en bijvoorbeeld inzameldagen. Als laatste vormde ook de dienstverlening vanuit de afdeling Klantenservice van Twente Milieu onderdeel van het onderzoek.

Procedure en respons

In november 2019 stuurde Twente Milieu 62.172 inwoners een e-nieuwsbrief met daarin een oproep om het onderzoek in te vullen en een link naar de vragenlijst van Kennispunt. De e-mailadressen konden we gebruiken omdat inwoners actief aan hebben gegeven door Twente Milieu geïnformeerd te worden per e-mail. Daarnaast liepen er online advertentie-campagnes via Facebook en Instagram en werd een advertentie geplaatst in huis-aan-huis kranten in alle gemeenten. Om de respons te verhogen werd aangegeven dat 25 inwoners een VVV-bon van € 25,- konden winnen. In het totaal vulden 16.864 inwoners de vragenlijst in, dit betekent een respons van maar liefst 27%. In 2017 was de respons 11%.

Algemeen rapportcijfer per afvalsoort

In 2017 kreeg Twente Milieu een 7,2 als algemeen rapportcijfer. Hoewel dat een mooi cijfer is, hebben we gezegd dit cijfer te willen verhogen naar een 7,5. Gemiddeld wordt er in 2019 een 7,6 gegeven voor de inzameling van het afval, dit is boven de afgesproken norm van een 7,0 en dus ook boven de gestelde ambitie van een 7,5. Het meest tevreden zijn de inwoners over de inzameling van gft (8,2) en verpakkingen (8,0). Het grof restafval scoort net als in 2017 het laagst met een 6,8. Ten opzichte van 2017 is hier wel een lichte stijging te zien, toen scoorde de inzameling van grof restafval een 6,2. In onderstaande tabel is het rapportcijfer per afvalsoort voor de gemeente Almelo weergegeven:

	Rest	Gft	Papier	Glas	Verpak.	Grof rest	Textiel	Gemid.
2019	7,9	8,3	8,1	7,5	8,1	7,4	7,3	7,8
2017	6,8	7,6	7,4	6,7	5,6	6,1	-	6,7



Klantenservice en Communicatie

In het onderzoek is ook gevraagd naar de tevredenheid over de klantenservice van Twente Milieu. In onderstaande tabel worden de reacties weergegeven op verschillende stellingen over de klantenservice van Twente Milieu (% mee eens) van de gemeente Almelo:

	Vriendelijk	Snel te woord gestaan	Snel antwoord	Voldoende kennis	Antwoord begrijpelijk
2019	85%	79%	79%	81%	83%
2017	81%	65%	81%	75%	82%

Bij het onderdeel communicatie is met name gevraagd hoe er door inwoners wordt gezocht naar informatie over afvalinzameling en hoe men op de hoogte is van de juiste inzameldagen. Daarnaast is er een reactie gevraagd op een aantal stellingen over communicatie. In onderstaande tabel staan deze resultaten voor gemeente Almelo weergegeven (% mee eens).

	Ik weet welk afval in welke container thuishoort.	Als ik weet wat er van mij verwacht wordt, ben ik bereid mijn gedrag aan te passen.	Twente Milieu is zichtbaar en herkenbaar in mijn gemeente.	Ik vind het belangrijk te weten wat er met mijn afval gebeurt.	Door de informatie van Twente Milieu weet ik waar ik mijn afval kwijt kan.
2019	88%	87%	91%	42%	88%
2017	88%	71%	84%	48%	75%

In deze jaarrapportage hebben we een aantal belangrijke resultaten uit het Klanttevredenheidsonderzoek 2019 toegevoegd. Voor meer resultaten, toelichting en/of verdieping kunt u terecht bij de adviseur Strategie & Beleid van Twente Milieu.

Benchmark Huishoudelijk Afval

Jaarlijks organiseren de NVRD en Rijkswaterstaat de landelijke benchmark huishoudelijk afval. Twente Milieu neemt op twee manieren deel aan deze benchmark, namelijk per gemeente en als bedrijf. De benchmark per gemeente zoomt vooral in op de resultaten van de gemeenten afzonderlijk, afgezet tegen gemeenten in dezelfde stedelijkheidsklasse. Aan de benchmark doen ruim 150 gemeenten mee.

Twente Milieu neemt ook deel als bedrijf aan de benchmark en spiegelt op die manier haar bedrijfsvaardigheden en inzamelkosten met branchegenoten. Dit levert waardevolle informatie op over de mate van efficiency en effectiviteit van het bedrijf, belangrijk voor zowel aandeelhouders als opdrachtgevers.

Inzamelkosten

De benchmark bekijkt inzamelkosten per afvalstroom. Dit zijn de kosten voor inzameling van de huishoudelijke afvalstromen door de inzamelaars van de gemeenten, zonder de verwerkingskosten van deze afvalstromen. Het betreffen de kosten tot het moment van lossen van de afvalstroom bij de verwerker. Alle kosten daarna worden immers door anderen gemaakt. Voor Twente Milieu zijn daarmee vooral de inzamelkosten belangrijk bij een vergelijk op basis van kosten met de benchmark.

De kosten worden op twee manieren in beeld gebracht: per aansluiting en per ingezamelde ton van de afvalstroom. Het bedrag per aansluiting is het bedrag aan inzamelkosten dat per huishouden in de afvalstoffenheffing terecht komt. Het bedrag per ingezamelde ton zegt iets voor de efficiency van de inzamelaar: hoe lager de kosten per ton hoe efficiënter er is ingezameld.

Kosten per aansluiting

De gemiddelde inzamelkosten per aansluiting bij fijn restafval zijn laag in het gebied van Twente Milieu. Dit heeft voornamelijk te maken met de geringe hoeveelheid fijn restafval die de gemeenten nog hebben door alle beleidsmaatregelen die zijn genomen. Dit heeft een aanzienlijk positief effect gehad op de inzamelkosten.

De inzamelkosten per aansluiting van de overige afvalstromen zijn in lijn met de gemiddelden van de benchmark. Vanwege het groene en relatief landelijke verzorgingsgebied van Twente Milieu zamelen we veel gft in, waardoor deze kosten per aansluiting iets hoger zijn. Bij verpakkingen is in sommige gemeenten sprake van een dubbele inzamelstructuur met zowel inzameling aan huis als een groot aantal verzamelcontainers. Niet enkel bij winkelcentra, maar ook in wijken en buurten worden de verpakkingen daar ook op centrale plekken ingezameld. Dit zorgt voor hogere kosten bij deze afvalstroom.

De gemiddelde inzamelkosten per aansluiting zijn bij Twente Milieu 8% lager dan het landelijk gemiddelde. Een voordeel van 5 euro per aansluiting ten opzichte van het gemiddelde, dat een gunstig effect heeft op de afvalstoffenheffing van onze gemeenten.



Kosten per ton

De kosten per ton zeggen iets over de efficiency waarmee de afvalstroom is ingezameld. Deze kosten kunnen sterk verschillen vanwege de hoeveelheden die per inwoner ingezameld worden, maar ook de dichtheid en het soortelijk gewicht van de afvalstroom is van grote invloed. Een volle glascontainer is bijvoorbeeld veel zwaarder dan een volle papiercontainer, terwijl de handelingen (en dus de kosten) om hem te legen vergelijkbaar zijn.

Interessant is de vergelijking met de benchmark. Ten opzichte van andere inzamelaars zijn de kosten per ton van Twente Milieu bij iedere afvalstroom lager of gelijk.

Interessant is de vergelijking met de benchmark. Ten opzichte van andere inzamelaars zijn de kosten per ton van Twente Milieu bij iedere afvalstroom lager of gelijk. Dit toont aan dat Twente Milieu personeel en materieel efficiënt inzet bij de inzameling.

In vergelijking met de benchmark zijn de inzamelkosten per ton van Twente Milieu bij de belangrijkste afvalstromen 22% lager dan bij andere inzamelaars. Een positief resultaat waarmee kan worden vastgesteld dat Twente Milieu op een efficiënte wijze de huishoudelijke afvalstromen inzamelt bij de aangesloten gemeenten.

	€ per aansluiting		€ per ton	
	Twente Milieu	Benchmark	Twente Milieu	Benchmark
Fijn restafval	14	24	58	62
GFT	18	16	65	83
Papier	9	9	86	86
Verpakkingen	14	11	155	238
Glas	2	2	34	41
Totaal	57	62	398	510
T.o.v. benchmark	-8%		-22%	

Twente Milieu

Postbus 221
7500 AE Enschede

0900 - 85 20 111
info@twentemilieu.nl

TWENTEMILIEU.NL