



# Monitor 2021



Voor verbetering vatbaar

Aandachtspunt

Goed



Gemeente Heerde

### Milieu

- Inzamelprestaties
- Scheidingspercentage

### Educatie

- Jaarrapportage

### Financieel

- Afvalstoffenheffing
- Eindafrekening

### Service

- Bewonersonderzoek
- Aantal klachten
- KCC statistieken

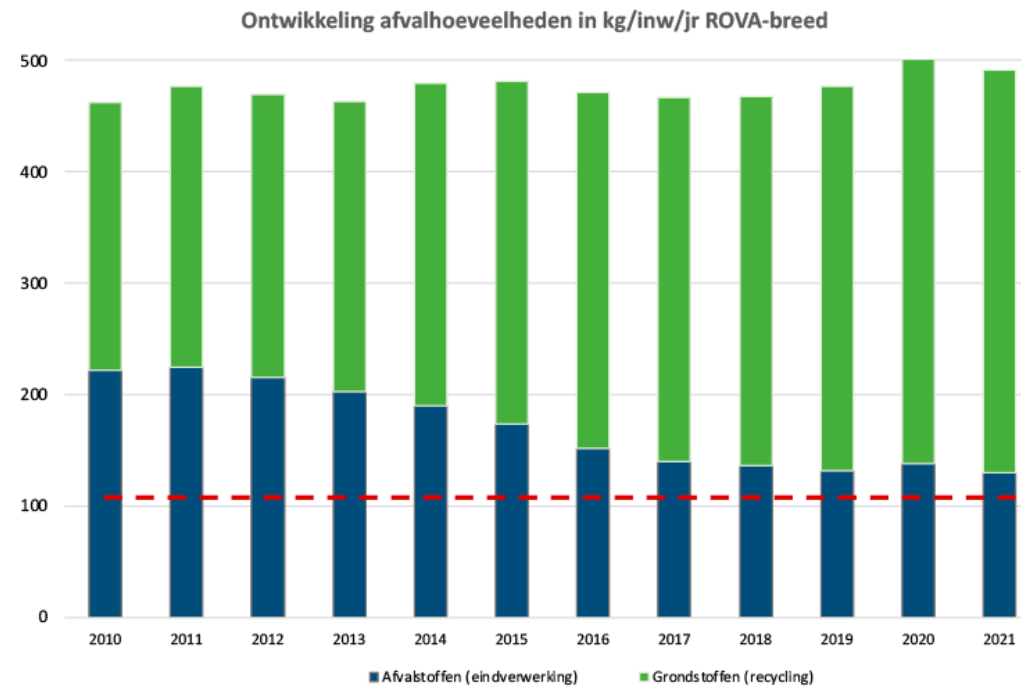


## Milieu

• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage



Gemeente Heerde



## Ontwikkeling Afval en Grondstoffen

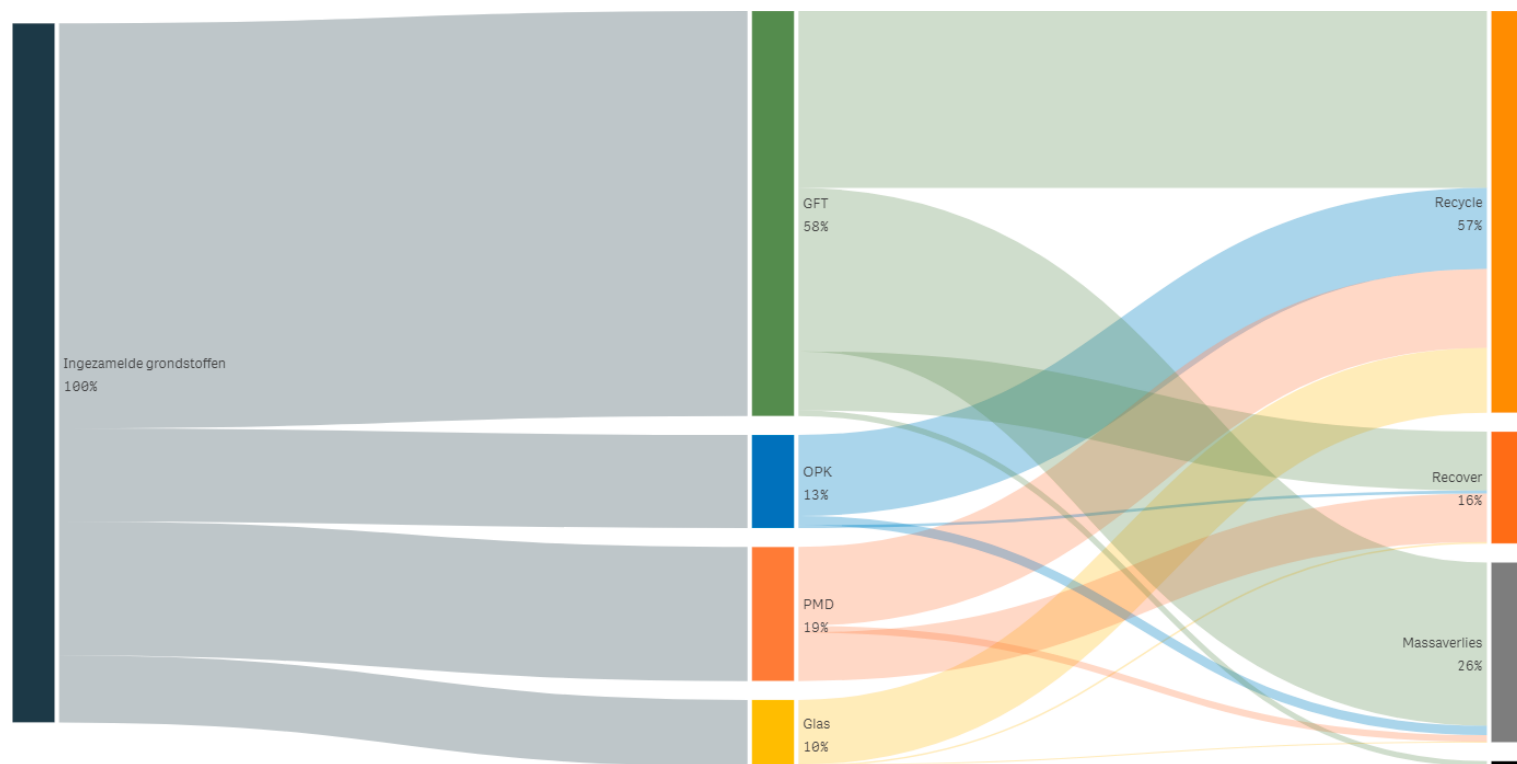


## Milieu

• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage



Gemeente Heerde



## Circulaire Resultaten ROVA gft, opk, pmd en glas

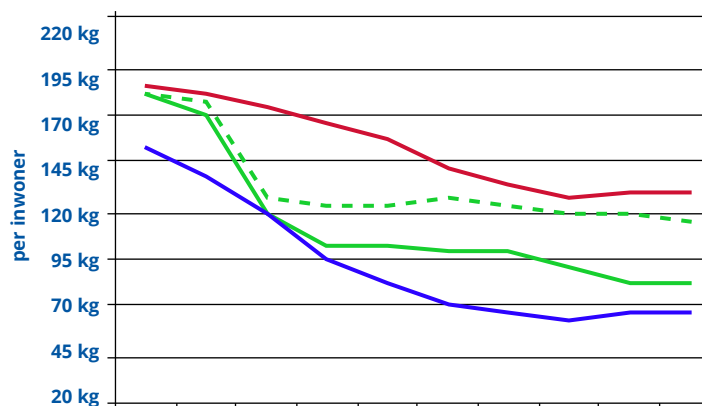


## Milieu

• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage



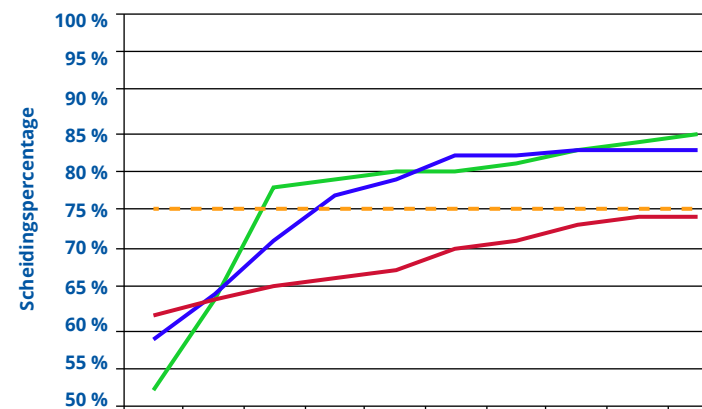
Gemeente Heerde



|                                 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Heerde restafval                | 182  | 168  | 117  | 104  | 102  | 100  | 97   | 91   | 85   | 85   |
| Landelijk gemiddelde sted.kl. 4 | 187  | 181  | 174  | 167  | 159  | 143  | 136  | 128  | 132  | 132  |
| ROVA Diftar gemiddeld           | 155  | 140  | 117  | 93   | 83   | 71   | 68   | 64   | 68   | 67   |
| Heerde restafval + GHA          | 183  | 179  | 128  | 123  | 124  | 126  | 124  | 117  | 117  | 113  |

### Kilogrammen restafval

Het effect van laagfrequent inzamelen is goed zichtbaar. In 2021 is er gemiddeld 85 kg restafval per persoon aangeboden. Dit is gelijk aan voorgaand jaar. Hiermee is geen effect van de coronarestricties zichtbaar. Binnen het ROVA-werkgebied zien we dat de totaal geproduceerde hoeveelheid huishoudelijk afval in 2020 en 2021 is toegenomen.



|                                 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Heerde                          | 52   | 63   | 78   | 79   | 80   | 80   | 81   | 83   | 84   | 85   |
| ROVA Diftar gemiddeld           | 59   | 64   | 71   | 77   | 79   | 82   | 82   | 83   | 83   | 83   |
| Landelijk gemiddelde sted.kl. 4 | 62   | 63   | 65   | 66   | 67   | 70   | 71   | 73   | 74   | 74   |
| Doelstelling 2020               | 75   | 75   | 75   | 75   | 75   | 75   | 75   | 75   | 75   | 75   |

### Scheidingspercentage

Het scheidingspercentage in 2021 is 85%. Dit is een stijging van 1 procent ten opzichte van 2020. De landelijke doelstelling van 75% in 2020 is hiermee gehaald. Inmiddels zit de gemeente met dit scheidingspercentage ook boven het ROVA-gemiddelde.



## Milieu

• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage

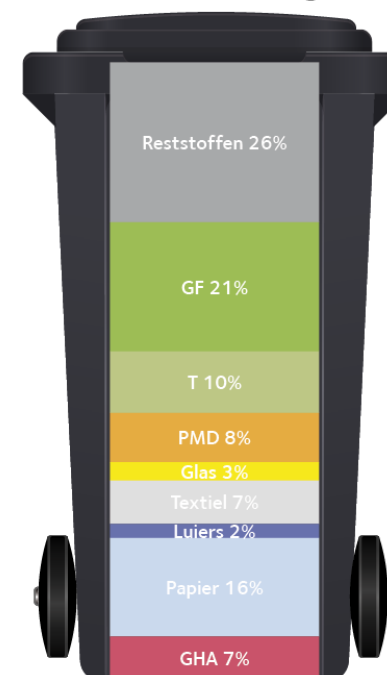


Gemeente Heerde

### Samenstelling restafval (kg per inwoner)

|             | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------|------|------|------|------|------|
| Reststoffen | 16   | 19   | 21   | 21   | 22   |
| GF (excl.T) | 16   | 21   | 15   | 11   | 18   |
| T (excl.GF) | 7    | 3    | 0    | 9    | 8    |
| PMD         | 10   | 8    | 7    | 5    | 7    |
| Glas        | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    |
| Textiel     | 7    | 8    | 7    | 6    | 6    |
| Luiers      | 21   | 7    | 18   | 5    | 2    |
| Papier      | 10   | 15   | 10   | 11   | 14   |
| GHA         | 10   | 14   | 10   | 14   | 6    |

### Procentuele verdeling 2021



### Sorteeranalyse restafval

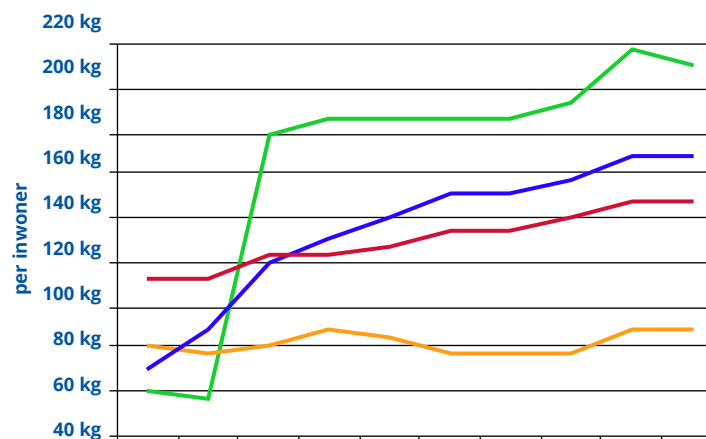


## Milieu

• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage



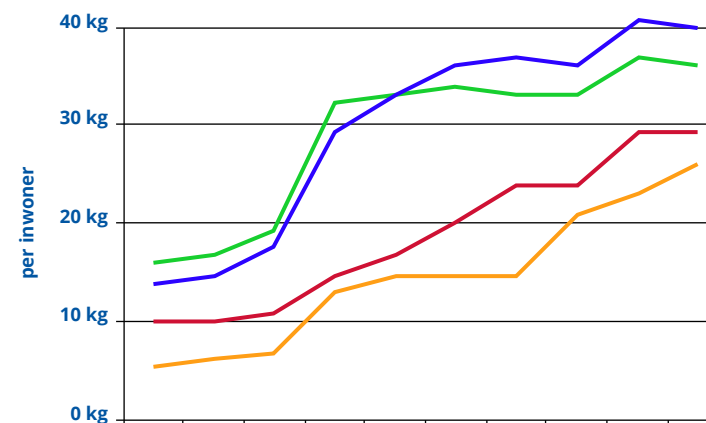
Gemeente Heerde



|                             | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Heerde GFT                  | 62   | 59   | 178  | 184  | 186  | 185  | 187  | 194  | 215  | 210  |
| ROVA niet Diftar gemiddeld  | 82   | 78   | 82   | 87   | 84   | 79   | 77   | 78   | 89   | 90   |
| ROVA Diftar gemiddeld       | 72   | 87   | 120  | 131  | 141  | 150  | 151  | 156  | 169  | 167  |
| Stedelijkheidsklasse 4 en 5 | 114  | 111  | 122  | 123  | 128  | 134  | 132  | 139  | 149  | 149  |

### Inzamelprestatie GFT

In 2021 is in Heerde gemiddeld 210 kg GFT per inwoner gescheiden ingezameld. Dit is een daling van 5 kg ten opzichte van 2020. De sorteeranalyse laat zien dat er nog 26 kg GFT in het restafval zit.



|                             | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Heerde PMD                  | 16   | 17   | 19   | 32   | 33   | 34   | 33   | 33   | 37   | 36   |
| Stedelijkheidsklasse 4 en 5 | 10   | 10   | 11   | 15   | 17   | 20   | 24   | 24   | 29   | 29   |
| ROVA niet Diftar gemiddeld  | 5    | 6    | 7    | 13   | 15   | 15   | 15   | 21   | 23   | 26   |
| ROVA Diftar gemiddeld       | 14   | 15   | 18   | 29   | 33   | 36   | 37   | 36   | 41   | 40   |

### Inzamelprestatie PMD

In de gemeente Heerde wordt PMD nog met zakken ingezameld en dit leidt in 2021 tot een gescheiden inzameling van gemiddeld 36 kg PMD per inwoner.

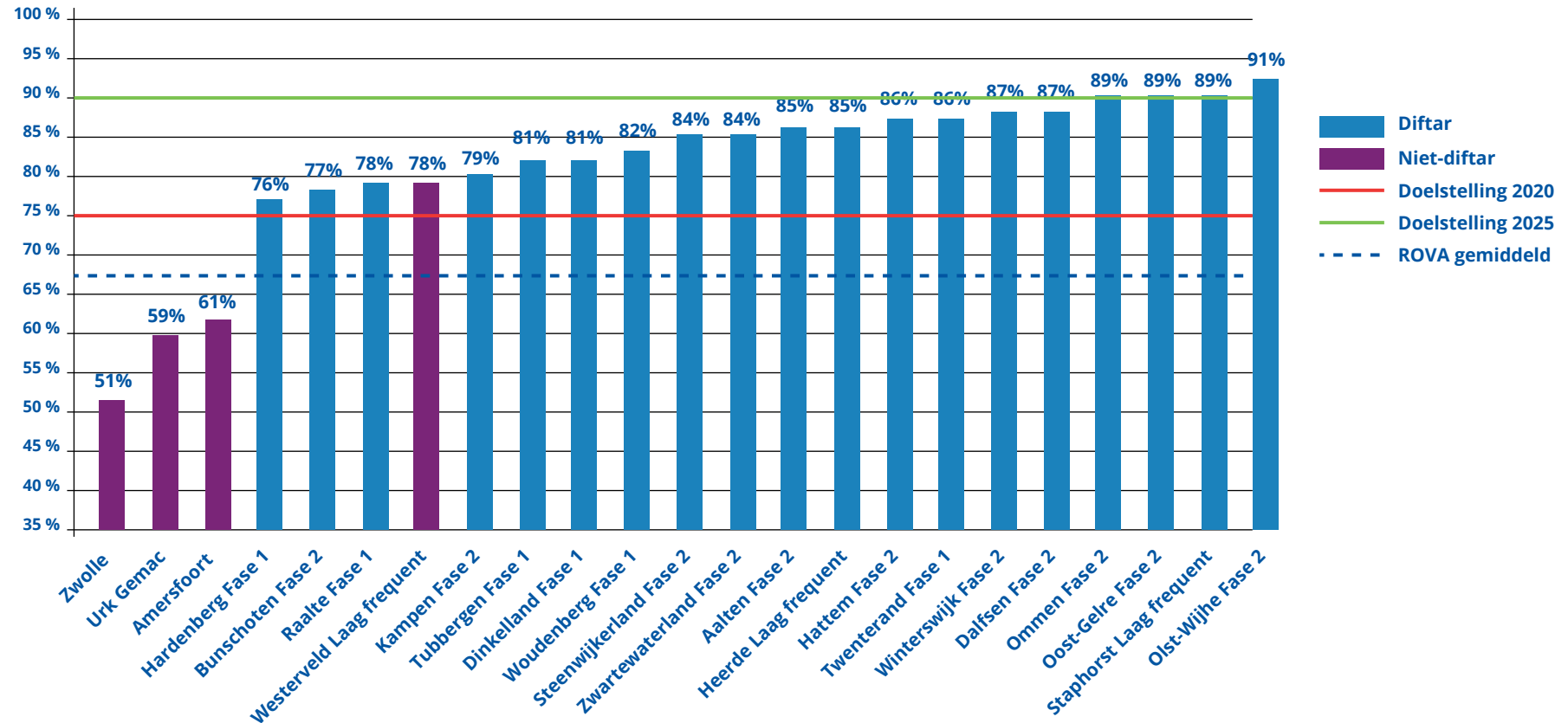


## Milieu

• Inzamelprestaties • Scheidingspercentage



Gemeente Heerde



Scheidingspercentage



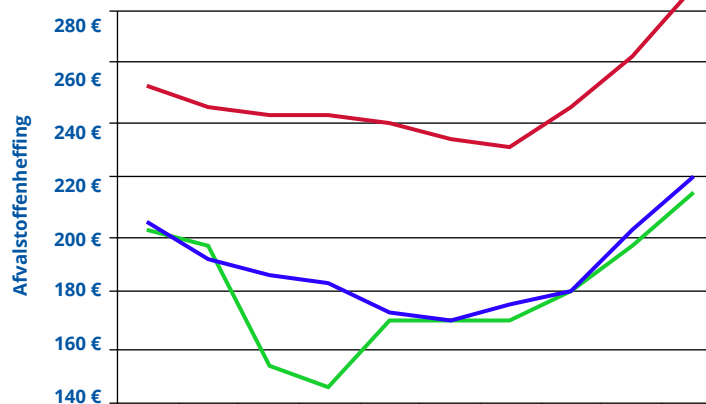


## Financieel

• Afvalstoffenheffing • Eindafrekening



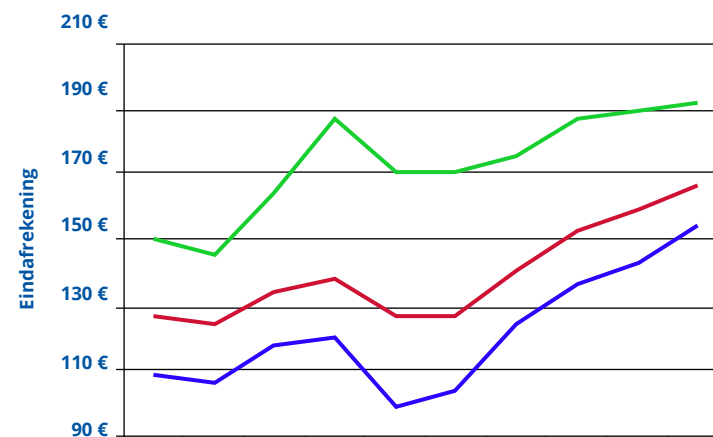
Gemeente Heerde



|                     | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Heerde              | 203  | 197  | 153  | 145  | 170  | 170  | 170  | 181  | 196  | 215  |
| ROVA gemiddeld      | 204  | 192  | 185  | 183  | 172  | 170  | 175  | 181  | 202  | 220  |
| Landelijk gemiddeld | 252  | 246  | 242  | 242  | 239  | 235  | 232  | 244  | 263  | 287  |

### Afvalstoffenheffing

De heffing in 2021 is gemiddeld met €9,- per huishouden gestegen ten opzichte van voorgaand jaar. Hiermee zit de gemeente nabij het ROVA-gemiddelde. Ondanks de verhoging is Heerde's heffing vele malen lager dan het landelijk gemiddelde.



|               | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Heerde        | 150  | 145  | 163  | 188  | 171  | 170  | 176  | 187  | 189  | 191  |
| incl Nedvang  | 127  | 124  | 134  | 139  | 126  | 126  | 140  | 153  | 159  | 165  |
| incl Dividend | 109  | 107  | 117  | 119  | 99   | 104  | 125  | 137  | 144  | 154  |

### Eindafrekening

In de grafiek is weergegeven hoeveel lager de kosten zouden zijn, indien rekening gehouden wordt met de vergoedingen via Nedvang (PMD, glas en oud papier) en het uitgekeerde dividend.



## JAAROVERZICHT MOOI SCHOON 2021

### GEMEENTE HEERDE

#### Gedragsbeïnvloeding

##### Landelijke Opschoondag 20 maart

Bekende vrijwilligers opgeroepen mee te doen aan deze landelijke opruimdag, binnen de richtlijnen voor corona.

##### World Cleanup Day 18 september

Met een campagne inwoners opgeroepen mee te doen aan deze wereldwijde opruimdag.

##### Nieuwjaarsvegen

Vanwege het landelijk vuurwerkverbod ging deze campagne niet door.

##### Week van Mooi Schoon

157 leerlingen van 4 scholen stonden klaar voor de Week van Mooi Schoon. Die is helaas geannuleerd. De scholen kregen het lespakket De Afvalkoffer.

##### Voortgezet Onderwijs

We boden docenten op de VO-school De Noordgouw het lespakket Schoon Challenge van Nederland Schoon aan. Het lespakket is gebruikt door school.

##### Mooi-schoon.nl

De website Mooi-schoon.nl is makkelijker te gebruiken voor aanmeldingen en aanvragen.

#### Participatie

25

##### Zwerfafval opruimsets

25 zwerfafval opruimsets zijn uitgereikt aan inwoners.

10

##### Online bijeenkomst

10 inwoners namen deel aan de levendige bijeenkomst met de wethouder.

4

##### Nieuwsbrief

Vrijwilligers ontvingen vier nieuwsbrieven van Mooi Schoon.

##### Bedankkaart

Vrijwilligers ontvingen een mooie eindejaarskaart om te bedanken voor hun inzet.

##### AVG-adressenbestand

De adressen zijn AVG-proof en mogen met de gemeente gedeeld worden.

#### Slimmere middelen en beheer

4

4x per jaar de locaties van boven- en ondergrondse containers gereinigd. Waar het schoon is blijft het schoon.

#### Monitoring

50

Monitoring op zwerfafval uitgevoerd op 50 locaties met zes beeldmeetlatten. De resultaten staan op een overzichtelijke factsheet.

#### Service aan de gemeente

Aanvragen en verantwoorden zwerfafvalvergoeding van Nedvang.

Samenstellen jaarplan en -rapportage.

2 nieuwsbrieven verstuurd naar de gemeente.

Werken aan de toekomst van de zwerfafvalaanpak na 2022.

#### Maatwerk

##### Bedankkaart voor Sinterklaas

De dag voor Sinterklaas ontvingen alle vrijwilligers een bedankkaart met een passend gedicht.



## Service

• Bewonersonderzoek • Aantal klachten • KCC statistieken



Gemeente Heerde

# ► Highlights uit het onderzoek met trend

Respons



300 van 300

100%

ROVA totaal

100%

## Tevredenheid



2020



ROVA totaal

## Tevredenheid per segment



Hoogbouw



Laagbouw

## Verbeterpunten

- De netheid en reinheid van de directe omgeving van de verzamelcontainer
- Reactiesnelheid op het uiten van uw klacht
- De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin pmd wordt ingezameld
- Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum
- Doorlooptijd van de klachtafhandeling
- Kwaliteit klachtafhandeling
- Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data
- De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer
- Klantvriendelijkheid van de medewerker
- Snelheid van de afhandeling
- Mogelijkheid om grof tuinafval aan te bieden / weg te brengen
- Mogelijkheid om grof huishoudelijk afval aan te bieden / weg te brengen
- De netheid en reinheid van de glascontainer
- De netheid en reinheid van de directe omgeving van de glascontainer
- Bereikbaarheid van het klantcontactcentrum

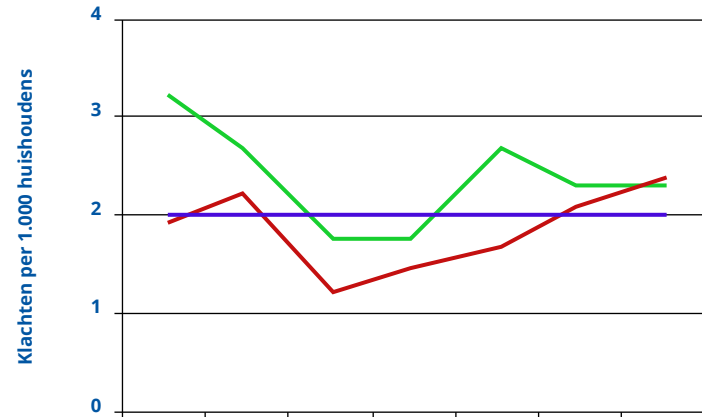


## Service

• Bewonersonderzoek • Aantal klachten • KCC statistieken

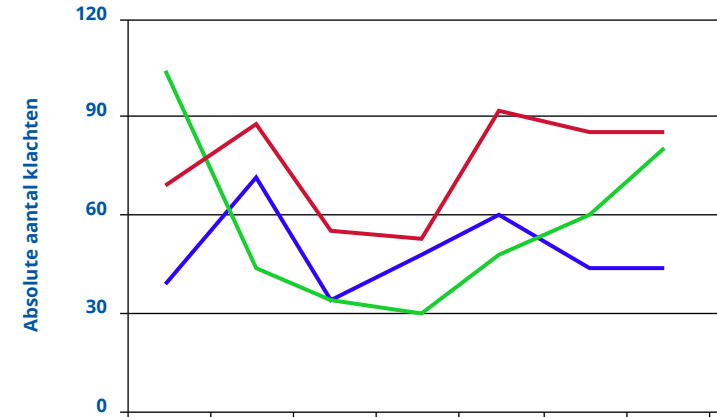


Gemeente Heerde



|                        | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Heerde                 | 3,2  | 2,7  | 1,8  | 1,8  | 2,7  | 2,3  | 2,3  |
| ROVA-regio IJsselvecht | 1,9  | 2,2  | 1,2  | 1,5  | 1,7  | 2,1  | 2,4  |
| Maximale norm          | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    |

## Aantal klachten



|                      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Inzameling restafval | 40   | 71   | 34   | 48   | 59   | 45   | 44   |
| Inzameling PMD       | 103  | 43   | 34   | 29   | 48   | 60   | 81   |
| Inzameling GFT       | 70   | 88   | 55   | 52   | 92   | 86   | 85   |

## Top 3 klachten

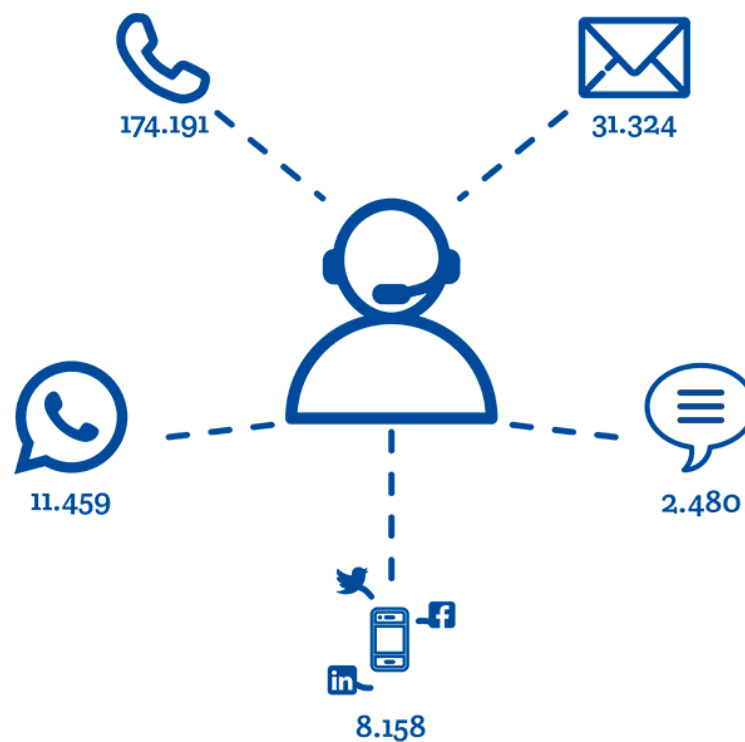


## Service

• Bewonersonderzoek • Aantal klachten • KCC statistieken



Gemeente Heerde



KCC statistieken