





Colofon

Tekst
Twente Milieu

Fotografie
Eric Brinkhorst
Eva Koel
Christian van der Meij
Emiel Muijderland
Leonie Vaarhorst

Vormgeving
GO Graafisch Ontwerp

Inhoud

Voorwoord	5
1. Conclusies en vooruitblik	7
2. Algemene inleiding	10
Leeswijzer	12
3. Gemeente Hengelo	14
Demografie	14
Afvalbeleid	14
4. Afvalinzameling 2019	18
Deelstromen	18
Inzamelsysteem	18
Inzamelmiddelen	20
Sorteeranalyses	22
Intergemeentelijke vergelijking	30
Sorteeranalyses verpakkingen	34
Inzet communicatie	36
5. Buurtonderhoud	39
Samen werken aan een veilig Twente	39
Voor een schoon riool	42
6. Klanttevredenheidsonderzoek en Benchmark	44
Klanttevredenheidsonderzoek Twente Milieu	44
Benchmark Huishoudelijk Afval	46



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: 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



TWOEMILIEU
Schoon, gezond en fris

Conclusies en vooruitblik

1. Conclusies en vooruitblik

Nederlandse doelstelling gehaald?

Het programma Van Afval Naar Grondstof (VANG) is ontwikkeld om gemeenten te helpen om de nodige stappen te zetten richting een circulair economie. Naast afvalscheiding zijn preventie en grondstofketens sluiten belangrijke speerpunten. De doelstelling die geformuleerd is, is maximaal 100 kilo per inwoner per jaar in 2020. De gemeente Hengelo heeft de landelijke doelstelling in 2019 al ruim gehaald.

Dan restafval richting 30 kg?

De stip op de horizon van de VANG doelstellingen is maximaal 30 kilo per inwoner in 2025. Dit zal geen gemakkelijke opgave zijn, mede omdat Hengelo een middelgrote gemeente is. De hoeveelheid restafval per inwoner blijft echter nog steeds dalen. Dit heeft zeker als oorzaak de invoering van omgekeerd inzamelen in 2018, een service prikkel waarbij het restafval door ieder huishouden naar de verzamelcontainer gebracht wordt.

Gft-afval

Het aan huis ingezamelde gft-afval blijft ten opzichte van 2019 stijgen. Een positieve ontwikkeling, aangezien er nog veel etensresten en tuinafval in het restafval worden aangetroffen. Sorteertanalyses wijzen nog steeds uit dat het aandeel van gft veel voorkomt in het restafval. In 2019 is er zelfs nog een toename te zien in vergelijking met voorgaande jaren.



Vergeleken met andere diftargemeenten wordt er in Hengelo minder gft-afval ingezameld. Dit heeft te maken met het feit dat de gemeente Hengelo een tarief per lediging heeft. Inwoners zetten daardoor minder vaak de groene gft-container aan straat. Hierdoor vindt indroging en verdamping plaats. Voordeel hiervan is dat er minder ton aangeboden wordt aan de verwerker. Dit levert financiële voordelen op.

Grof tuinafval

Grof tuinafval kan gratis naar het Milieupark aan de Wegtersweg worden gebracht. In combinatie met de takkenronde in het voorjaar leidt dit tot 67 kg grof tuinafval per inwoner. Al jaren wordt er steeds meer kilo per inwoner ingezameld. Toch is er nog wel een uitdaging: er is een lichte toename van grof tuinafval in het restafval te zien.

De gemeente Hengelo heeft de landelijke doelstelling in 2019 al ruim gehaald.

Verpakkingen

De inzameling van verpakkingen van plastic, blik en drankenkartons is nog steeds stijgende. Er is een stijging van 16 procent in vergelijking met het voorgaande jaar. De invoering van de verpakkingencontainer in 2016 leidde tot een toename die in 2019 nog heeft doorgezet. Landelijk en regionaal is er veel aandacht voor de kwaliteit van het ingezamelde verpakkingsafval. Met name bij de verzamelcontainers is dit een aandachtspunt, zo is gebleken uit sorteeranalyses. Ook dit jaar is de vervuiling bij de verpakkingen toegenomen. Gedragsverandering en aandacht voor communicatie en handhaving moeten er samen voor zorgen dat de kwaliteit op peil blijft of zelfs verbetert.



Vooruitblikkend

De gemeente Hengelo blijft stappen zetten om de hoeveelheid restafval te verminderen en te zorgen dat er zo min mogelijk herbruikbare stromen in het restafval voorkomen. Ook de kwaliteit van de monostromen zoals het gft en de verpakkingen hebben blijvend aandacht. Eind 2019 heeft de gemeenteraad van Hengelo een aantal belangrijke besluiten genomen om de Twentse en Nationale doelstellingen te behalen. Een grote uitdaging is het apart inzamelen van etensresten bij hoogbouw. De pilot schillenboer, die op 1 juni 2016 gestart is, krijgt een vervolg t/m medio 2022.

Het inzamelen van fijn restafval op het Milieupark aan de Wegtersweg was geen gewenste situatie, omdat hiervoor het stortquotum – dat bedoeld is voor grof afval – werd gebruikt. Besloten is om vanaf 2020 geen fijn restafval meer in te zamelen op het Milieupark. Inwoners kunnen hiervoor de ondergrondse restafvalcontainers in de wijk voor gebruiken of gebruikmaken van extra service in de vorm van een grijze keuzecontainer aan huis. Ook zijn er servicemaatregelen voorgesteld en aangenomen, zoals verruiming van de openingstijden op het Milieupark en de inzet van een mobiel scheidingsstation. Gedacht moet worden dat er in de wijken, bijvoorbeeld bij winkelcentra, op gezette tijden en dagen een mobiele brengpunt staat waar inwoners verschillende afvalsoorten kunnen aanbieden. Denk hierbij aan kleine hoeveelheden en afvalsoorten als een paraplu, vazen, vlakglas, piepschuim, enzovoort. Dit wordt nog verder uitgewerkt. Daarnaast zijn er besluiten genomen als het plaatsen van mobiele camera's bij verzamelcontainers en verlenging van de pilot buurtconciërges. Al met al politieke besluiten die gaan helpen om de gezamenlijke doelstelling te behalen.



TWENTEMILIEU
Schoon, gezond en fris

Algemene inleiding

2. Algemene inleiding

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

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.

Samen op weg naar een afvalloos Twente in 2030. Ook in de gemeente Hengelo 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 Hengelo 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?

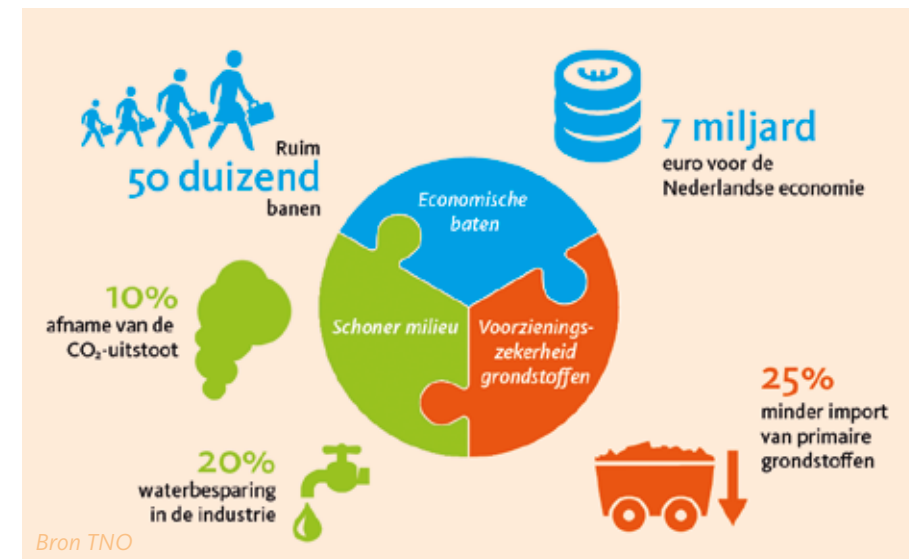
In een circulaire economie worden zo min mogelijk primaire grondstoffen gebruikt en primaire grondstoffen (voor zover er nieuwe nodig zijn) op duurzame wijze gewonnen. Verdere aantasting van de sociale en fysieke leefomgeving en de gezondheid wordt voorkomen. Producten en materialen worden zo ontworpen 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 onderdelen van zo'n verandering. De prioritering volgens de R-en¹ is een vuistregel om te bepalen hoe grondstoffen hoogwaardig in de kringloop kunnen worden gehouden (uitzonderingen daargelaten).

Wat kan een circulaire economie Nederland opleveren?



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

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 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.



TWENTEMILIEU
Schoon, gezond en fris

Gemeente Hengelo

3. Gemeente Hengelo

Twente Milieu heeft in 2019 acht aandeelhoudende gemeenten. De over het algemeen stedelijke gemeente Hengelo is sinds de oprichting van Twente Milieu één van de aandeelhoudende gemeenten. Met bijna 81.000 inwoners en een oppervlakte van 61,78 km² is Hengelo, na Enschede, de grootste plaats in Twente.

Naast de stad Hengelo behoren de kernen Beckum en Oele tot de gemeente Hengelo. Hengelo is in 2012 overgegaan naar gedifferentieerde tariefstelling (diftar) voor de afvalstoffenheffing en was daarmee de eerste gemeente in het werkgebied van Twente Milieu. Inmiddels zette Hengelo de nodige extra stappen naar een minimalisering van het restafval.

Demografie

De regio Twente bestaat uit 14 gemeenten en telt gezamenlijk ongeveer 626.000 inwoners. De aandeelhoudende gemeenten van Twente Milieu hebben gezamenlijk 449.407 inwoners. Dit betekent dat Twente Milieu in 2019 bij ruim 70% van de inwoners van Twente het afval inzamelde. Enschede, Almelo en Hengelo zijn met circa een kwart van het woningbestand de gemeenten met de meeste hoogbouw. De gemeente Hengelo telt over 2019 ongeveer 81.000 inwoners. Ruim 12.000 mensen daarvan onder de 15 jaar oud. Een kleine 10.000 mensen zijn tussen de 15-25 jaar oud en ongeveer 20.000 mensen zijn tussen de 25-45 jaar. Tot slot zijn er bijna 23.000 mensen tussen de 45-65 jaar en ruim 16.000 mensen zijn 65+. De verhouding mannen en vrouwen is nagenoeg gelijk.

Afvalbeleid

De gemeente Hengelo hanteert sinds 2012 gedifferentieerde tarieven (diftar). Huishoudens betalen voor de keren dat zij gebruik maken van de inzamelmiddelen voor restafval en gft. Het aanbieden van grondstoffen zoals verpakkingen, papier, glas en textiel is gratis. Gedurende de jaren zijn de tarieven enkele keren aangepast, waarbij het vaste tarief steeds werd verlaagd en het tarief per lediging langzaam hoger is geworden. De tarieven worden gebruikt als financiële prikkel om de hoeveelheid (rest)afval fors te verminderen.

Sinds 2018 kent de gemeente Hengelo ook het systeem 'omgekeerd inzamelen'. Dit houdt in dat ieder huishouden het restafval wegbrengt naar een ondergrondse verzamelcontainer voor restafval. Alleen bij huishoudens met een zorgcontainer of die kiezen voor een keuzecontainer wordt het restafval nog aan huis opgehaald. Huishoudens betalen extra voor de keuzecontainer en kunnen deze achtwekelijks laten legen. Huishoudens met veel medisch afval kunnen een zorgcontainer aanvragen. Deze container kunnen zij wekelijks op afroep laten legen.



Inzameling laagbouw

Bij laagbouw wordt het gft-afval al jaren tweewekelijks aan huis opgehaald met minicontainers. Ook de verpakkingen worden aan huis opgehaald met minicontainers. Dit gebeurt vierwekelijks. Papier wordt in de hele gemeente aan huis opgehaald met behulp van verenigingen. Maandelijks kunnen huishoudens hun papier in dozen aan straat zetten. Het restafval wordt weggebracht naar verzamelcontainers in de wijk, tenzij de inwoner kiest voor een keuzecontainer. Dit is een grijze container die achtwekelijks aan huis wordt geleegd. Inwoners betalen extra voor deze service.

Inzameling hoogbouw

Bij hoogbouw wordt het restafval eveneens ingezameld met verzamelcontainers in de wijk. Ook de verpakkingen, het papier, glas en textiel kan weggebracht worden naar verzamelcontainers. Papier wordt ook aan huis opgehaald met behulp van verenigingen. Maandelijks kunnen huishoudens hun papier in dozen aan straat zetten. Voor het gft-afval bestaat er een pilot met de voedselrijs. Hierbij worden de etensresten per pilotbuurt ingezameld.

Milieupleinen

Alle wijkwinkelcentra beschikken over milieupleinen. Dit zijn verzamelcontainers voor verpakkingen, papier, glas en textiel. Glas wordt zoveel mogelijk gescheiden op kleur. Los van het milieuplein staan er verspreid door de gemeente extra verzamelcontainers voor verpakkingen en papier.

	Inwoners	Huishoudens
Almelo	72.849	32.679
Borne	23.268	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%

Aandeelhoudende gemeenten en hun profiel

	Jaar van toetreding
Almelo	1997
Borne	2014
Enschede	1997
Haaksbergen	2018
Hengelo	1997
Hof van Twente	2001
Losser	2006
Oldenzaal	1997

Toetredende gemeente



TWENTEMILIEU
Schoon, gezond en fris

Afvalinzameling 2019

4. Afvalinzameling 2019

Twente Milieu zamelde in 2019 per inwoner in Hengelo 436 kg afval in, verdeeld over diverse deelstromen. Dit is (wederom) een verlaging. In 2018 was dit namelijk nog 443 kg per inwoner.

Deelstromen

Vanaf 2016 is ervoor gekozen om de hoeveelheid afval dat op het Milieupark is ingezameld naar rato te delen met de gemeente Borne, omdat ook inwoners van Borne van dit Milieupark gebruikmaken. De (theoretische) verdeling is op basis van inwoneraantallen berekend en staat in het onderstaand overzicht. Daarin wordt weergegeven welke deelstromen er zijn en hoeveel kilogram per jaar er wordt ingezameld. Het gaat daarbij om:

- Afvalsoorten die aan huis worden ingezameld
- Gescheiden stromen van de verzamelcontainers
- Grove deelstromen gebracht naar het Milieupark

	2018	2019
Grof restafval	384	369
Grof tuinafval	987	883
KCA	12	8
AEEA	3	26
Mini op afroep legen	733	3.299

Aantal inzamelingen op afroep



Inzameling op afroep

Voor de incidentele inzameling van grof afval aan huis wordt een voorrijtarief gehanteerd. Het tarief voor 2019 bedroeg €22,50 per rit. Daarbovenop betalen huishoudens een vast tarief voor de verwerking van het ingezamelde afval van €1,50 per 10 kg.

Inzamelsysteem

In de gemeente Hengelo worden diverse deelstromen ingezameld met containers aan huis, volgens een inzamelschema dat op basis van de kaders van de gemeente wordt opgesteld. De standaard formaten minicontainers waarmee wordt gewerkt hebben een inhoud van 140 en 240 liter.



	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	7.714.660	95,6
Fijn restafval	6.058.313	75,1
Grof restafval	969.776	12,0
Grof tuinafval	5.367.821	66,5
Papier	4.672.477	57,9
Glas	2.072.716	25,7
Vlakglas	66.396	0,8
Hout (alle klassen)	1.630.836	0,8
Puin	264.622	3,3
Gasbeton	22.572	0,3
Metalen	305.587	3,8
Asbest	28.678	0,4
Dakleer	41.898	0,5
Banden	23.508	0,3
Tapijt	124.000	1,5
Matrassen	67.825	0,8
Gipsafval	63.864	0,8
AEEA	435.274	5,4
KCA	116.198	1,4
Oliën/vetten	11.929	0,1
Verpakkingen	4.401.145	54,5
Kunststof	99.703	1,2
Piepschuim	16.063	0,2
Textiel	572.964	7,1
Totaal	35.148.827	435,6

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

Inzamelmiddelen

Verzamelcontainers

Twente Milieu heeft de afgelopen jaren diverse verzamelcontainers in de openbare ruimte op buurt- en wijkniveau geplaatst om de verschillende deelstromen gescheiden te kunnen inzamelen. Deze verzamelcontainers zijn vrij toegankelijk, zonder milieupas, met uitzondering van de (ondergrondse) verzamelcontainers voor restafval. De verzamelcontainers zijn ofwel eigendom van de gemeente of van Twente Milieu. De containers worden gehuurd of geleased bij Twente Milieu. Gemeenten maken hierin eigen keuzes, die per deelstroom kunnen verschillen. Twente Milieu is overigens niet voor alle deelstromen de inzamelaar. Zo wordt textiel in meerdere gemeenten (deels) door een andere partij ingezameld.

Diftar en Omgekeerd Inzamelen

In 2012 voerde de gemeente Hengelo diftar in. Een systeem waarbij de afvalstoffenheffing (financiële prikkel) is gekoppeld aan het aantal keren dat restafval en gft-afval wordt opgehaald of weggebracht. Dit is beleid waarbij afvalscheiding wordt beloond en ‘de vervuiler betaalt’ naar rato voor het aangeboden afval. Om nog een betere scheiding te realiseren heeft de gemeenteraad in 2015 besloten om een serviceprikkel in te bouwen voor de inwoner door het systeem ‘omgekeerd inzamelen’. Dit systeem is in 2018 geïmplementeerd.

	in gebruik 31-12-18	in gebruik 31-12-19	ledigingen 2019
Fijn restafval 140 ltr	1.325	1276	5329
Fijn restafval 240 ltr	2.988	2.854	15.456
Gft 140 ltr	18.711	18.764	155.578
Gft 240 ltr	8.197	8.299	77.206
Verpakkingen 240 ltr	24.942	25.007	243.704
Verzamelcontainer restafval	296	298	7.731
Verzamelcontainer gft	-	-	
Verzamelcontainer verpakkingen	100	99	14.327
Verzamelcontainer glas	43	43	3.352
Verzamelcontainer papier	74	74	11.648
Verzamelcontainer textiel	26	26	2.711
Milieupassen	37.915	38.272	-

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

De volgende drie tabellen geven inzicht in de effecten van het afvalbeleid. Zo zijn de resultaten in de loop der jaren flink veranderd. Reden hiervan is dat de gemeenteraad maatregelen heeft ingevoerd die ten goede komen aan de scheidingsresultaten. Denk hierbij aan de invoering van het gedifferentieerd inzamelsysteem (financiële prikkel) en de invoering van een serviceprikkel genaamd omgekeerd inzamelen.



	2018 kg per keer	2018 Aantal aanbied.	2019 kg per keer	2019 Aantal aanbied.
30 ltr restafval	5.9	26,4	4.8	22,2
140 ltr restafval	23.4	4.8	16.0	3.6
240 ltr restafval	40.1	5.2	27.5	5.1
140 ltr gft	27.8	7.7	27.1	8.3
240 ltr gft	47.7	8.7	46.4	9.3

Tabel 1: gemiddeld gewicht & aantal aanbiedingen per containertype

In de bovenstaande tabel valt op dat er verschillen ontstaan. Deze verschillen zijn te verklaren door de invoering van het systeem ‘omgekeerd inzamelen’ in 2018. Het valt op dat bij alle inzamelmiddelen per lediging gemiddeld minder kilogram per keer wordt aangeboden. Dit komt dan overeen met de aanbiedingen van het gft. De groente gft-containers werden in 2019 juist vaker aangeboden dan in 2018. Er wordt beter aan de bron gescheiden. Daardoor daalt het aantal restafvalaanbiedingen en de totale hoeveelheid restafval.

	2018	2019
30 ltr restafval	€ 1,20	€ 1,20
140 ltr restafval (tot 01-07-2018)	€ 7,00	-
240 ltr restafval (tot 01-07-2018)	€ 11,95	-
140 ltr restafval (keuzecontainer)	€ 9,70	€ 9,70
240 ltr restafval (keuzecontainer)	€ 16,50	€ 16,50
140 ltr restafval (zorgcontainer)	€ 7,00	€ 7,00
240 ltr restafval (zorgcontainer)	€ 11,95	€ 11,95
140 ltr gft	€ 1,20	€ 1,20
240 ltr gft	€ 2,00	€ 2,00
240 ltr verpakkingen	Geen tarief	Geen tarief

Tabel 2: tarieven per aanbieding of inworp per jaar

	Inzamelmiddel	2018	2019
Gemiddelde jaarlijkse kosten	30 ltr restafval	31,72	26,63
	240 ltr restafval	69,97	83,66
	140 ltr restafval	37,79	34,73
	240 ltr gft	17,37	18,70
	140 ltr gft	9,23	9,94
Vaste kosten (basisbedrag per huishouden)		143,04	159,84
Bruikleentarif keuzecontainer		36	24

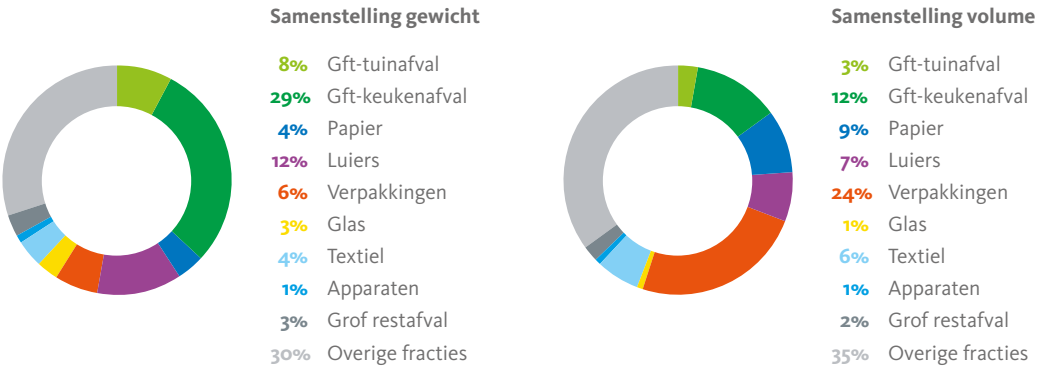
Tabel 3: vast bedrag en gemiddelde jaarlijkse kosten per inzamelmiddel

Aan het einde van ieder jaar stelt de gemeenteraad de tarieven vast voor het komende jaar. Voor 2019 is het vaste tariefdeel ten opzichte van 2018 gestegen. Het variabel tarief is hetzelfde gebleven als in 2018.

Sorteeranalyses

Samenstelling restafval

- Gft heeft nog steeds met 37% het grootste aandeel in het fijn restafval. Daarvan heeft keukenafval het grootste aandeel met 29% en daarna tuinafval met circa 8%.
- In het restafval zit nog circa 4% (3 kilo) herbruikbaar papier en dit heeft een volume van 9%.
- Ook de fractie luiers met 12% is duidelijk aanwezig. Het soortelijk gewicht van luiers is relatief hoog waardoor dit aanzienlijk telt in KG (10 kilo) per tonnage van het restafval.
- De verpakkingen daarentegen heeft juist veel volume met 24% en qua kilo's juist relatief weinig met 6 kilo.
- Glas en textiel zijn de meest constante stromen. Vanaf het jaar 2015 is er een procentuele aandeel van glas tussen de 3 en 4 procent, zonder uitschieters. In 2019 is voor het eerst een lichte daling te zien, dat net uitkomt onder de 3%.



Samenstelling restafval gemeente Hengelo sorteeranalyse 2019

Samenstelling en vergelijking deelstromen

De tien belangrijkste deelstromen die worden onderscheiden zijn:

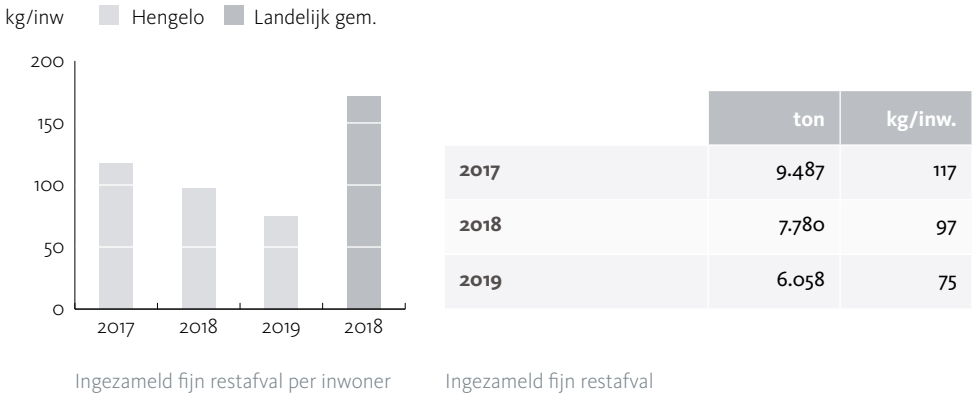


In de volgende overzichten zijn de ingezamelde hoeveelheden per deelstroom over de laatste drie jaar vergeleken. Behalve de tien deelstromen worden nog andere deelstromen gescheiden ingezameld op het Milieupark. Voor informatie over de hoeveelheden van deze stromen wordt verwezen naar de reguliere maandrapportages van Twente Milieu.

Deelstroom 1: fijn restafval

Fijn restafval komt hoofdzakelijk uit de ondergrondse containers die in de wijken staan. Daarnaast komt het uit de zorg- en keuzecontainers. Ook was het in 2019 nog mogelijk om gebruik te maken van het Milieupark aan de Wegtersweg. Het fijn restafval bestaat voor een groot gedeelte uit deelstromen die nog gescheiden kunnen worden, zo blijkt uit jaarlijkse sorteeranalyses.

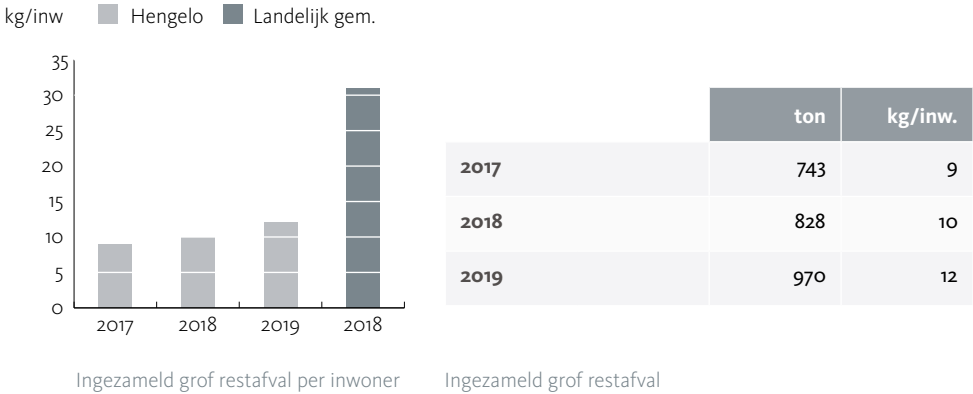
In 2019 ligt de hoeveelheid restafval op 75 kg per inwoner. De verwachting voor 2020 is dat deze hoeveelheid verder afneemt door de invoering van verschillende maatregelen.



Deelstroom 2: grof restafval

Inwoners hebben de mogelijkheid om grof restafval naar het Milieupark te brengen. Ook is het mogelijk dat grof restafval op afspraak en tegen betaling door Twente Milieu wordt opgehaald. Grof restafval wordt aan huis ingezameld als samengestelde stroom. Vervolgens sorteert Twence de stroom machinaal in een deel herbruikbaar en een deel

brandbare materialen. Op het Milieupark wordt zo veel mogelijk aan de bron te scheiden om de hoeveelheid grof restafval te minimaliseren. Doelstelling is zo min mogelijk verbranden en zo veel mogelijk hergebruik en recycling.

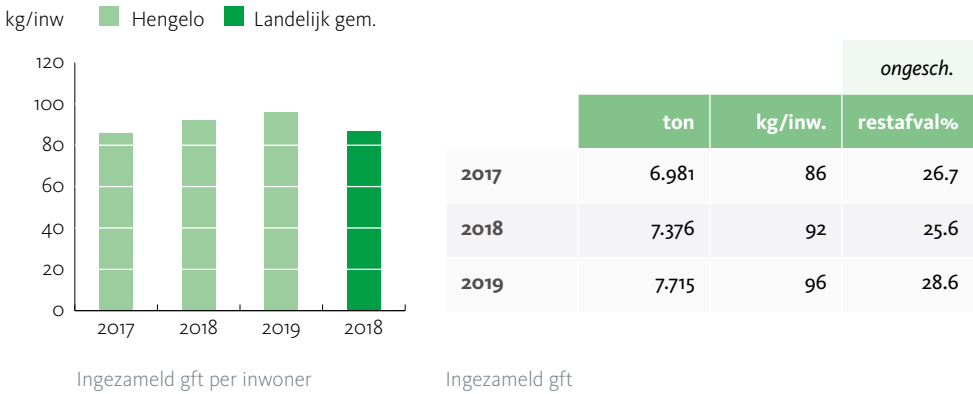


De hoeveelheid grof restafval in de gemeente Hengelo stijgt in 2019 iets ten opzichte van 2018 en ligt nu op 12 kg per inwoner per jaar. Aan de vergelijking met het landelijk gemiddelde (30 kg) valt af te lezen dat hier op het Milieupark goed aan bronscheiding wordt gedaan, waardoor de hoeveelheid grof restafval relatief laag is.



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

Gft-afval bestaat eigenlijk grofweg uit twee fracties: etensresten (keukenafval) en tuinafval. Dit wordt tweewekelijks aan huis ingezameld met minicontainers. Ook vindt er een inzameling plaats bij woningen zonder tuin (hoogbouw) met de zogeheten voedselresten, waarbij etensresten op gezette tijden en locaties separaat wordt ingezameld. De deelstroom tuinafval is een sterk seizoensgebonden fractie. Tuinafval wordt immers met name in de lente en herfst veel aangeboden.

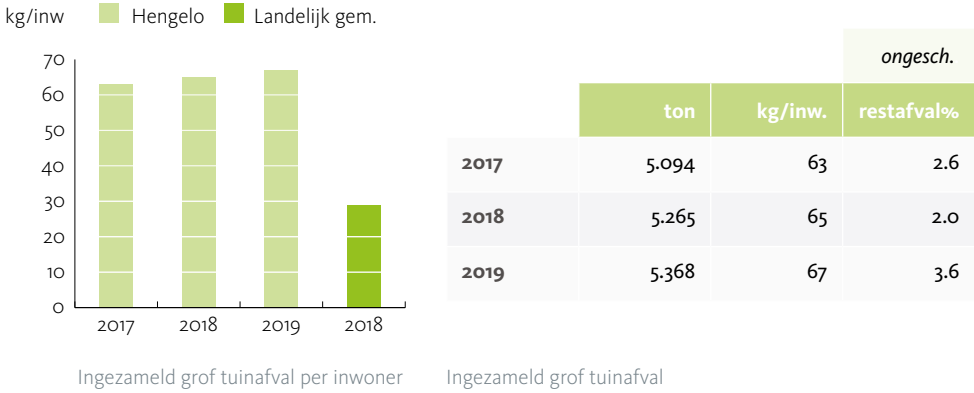


Gft-afval wordt bij de sorteeranalyses sinds 2013 gesorteerd in twee stromen: etensresten en tuinafval. Voor 2018 is in de tabel de fractie etensresten opgenomen. Het tuinafval is opgenomen onder de deelstroom grof tuinafval, verderop in deze rapportage. De hoeveelheid ingezameld gft-afval per inwoner neemt sinds 2015 nog steeds toe en stijgt van 79 naar 96 kilo in 2019. Dit zijn goede resultaten. Toch kan hier nog een verbeterslag in worden gemaakt. Er zit nog veel gft-afval in het fijn restafval, namelijk 22 kilo per inwoner per jaar. Er kan dus nog beter gescheiden worden.



Deelstroom 4: grof tuinafval

Grof tuinafval past of hoort niet in de minicontainer voor gft en wordt in de regel gescheiden aangeleverd op het Milieupark. Grof tuinafval wordt versnipperd, gecomposteerd en duurzaam verwerkt.



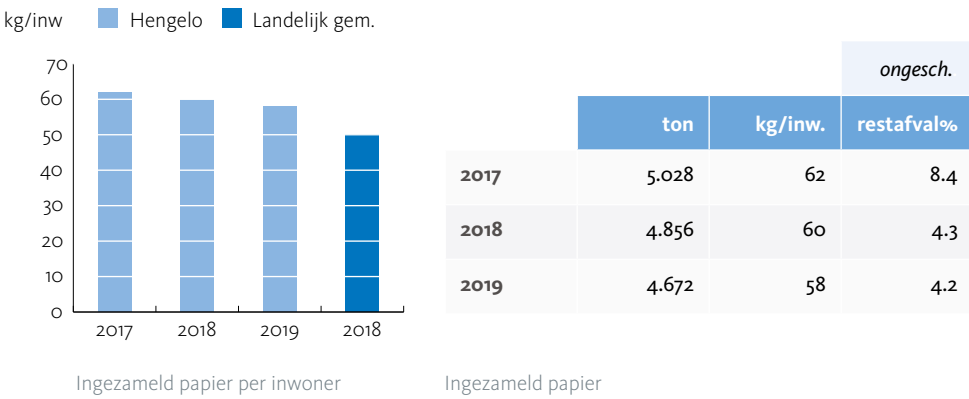
In de laatste kolom van bovenstaand schema is weergegeven hoeveel grof tuinafval er nog in het restafval zit. Sinds 2013 is deze deelstroom specifiek gesorteerd bij de sorteeraanalyse. Uit de laatste sorteeranalyses bleek dat nog slechts 3,6% van het restafval uit de component (grof) tuinafval bestaat. De hoeveelheid grof tuinafval die gescheiden wordt aangeboden op het Milieupark zit in de lift en komt inmiddels uit op 67 kg per inwoner per jaar. Dit is het gevolg van de tariefstelling van enerzijds gratis grof tuinafval op het Milieupark en anderzijds de gft-container die tegen betaling aangeboden wordt. Hierdoor heeft het Milieupark een aantrekkelijke werking voor deze stroom.

Grof tuinafval is een deelstroom waarvan de omvang qua 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 stimuleert de mogelijkheid om grof tuinafval gratis te kunnen wegbrengen naar het Milieupark het gescheiden aanbieden van grof tuinafval.



Deelstroom 5: papier

In Hengelo wordt voor het inzamelen van papier gebruik gemaakt van de inzet van Twente Milieu, in samenwerking met vrijwilligers van maatschappelijke verenigingen en organisaties. Vrijwilligers ontvangen een vergoeding voor de ingezamelde hoeveelheden papier. Naast de huis-aan-huis inzameling staan er verzamelcontainers in de buurten waar men op elk moment het papier kwijt kan. Verder staan in sommige wijken van Hengelo grote afzetcontainers voor de papierinzameling die op gezette tijden open staan voor het brengen van papier.



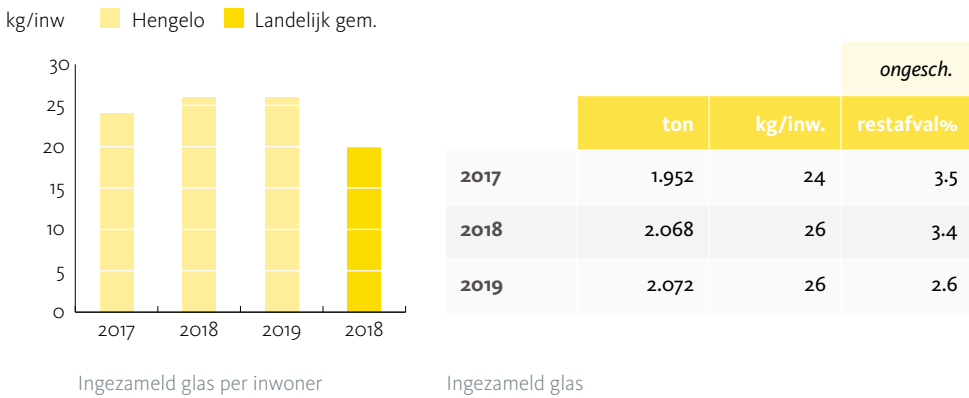
De hoeveelheid ingezameld papier in de gemeente Hengelo neemt de laatste jaren gestaag af. Dit is een algemene tendens voor de papierinzameling. De sorteeranalyse van het restafval laat een daling zien van het aandeel herbruikbaar papier, namelijk nog 4% aandeel in het totaalgewicht. Papier daalt in de hoeveelheid, maar wordt wel beter gescheiden.



Deelstroom 6: glas

Glas wordt gescheiden ingezameld via verzamelcontainers op milieupleinen, vaak gelegen bij winkelcentra. Glascontainers zijn uitsluitend bedoeld voor verpakkingsglas en niet voor ruiten, spiegels en bijvoorbeeld keramiek. Dat materiaal is anders van samenstelling en verstoort het recyclingproces van verpakkingsglas. Ruiten, spiegels en bijvoorbeeld keramiek kunnen gescheiden worden aangeleverd op het Milieupark.

In Hengelo wordt het glas zoveel mogelijk op kleur gescheiden (gekleurd en wit glas apart), dit zorgt voor extra milieurendement en hogere opbrengsten. De hoeveelheid glas

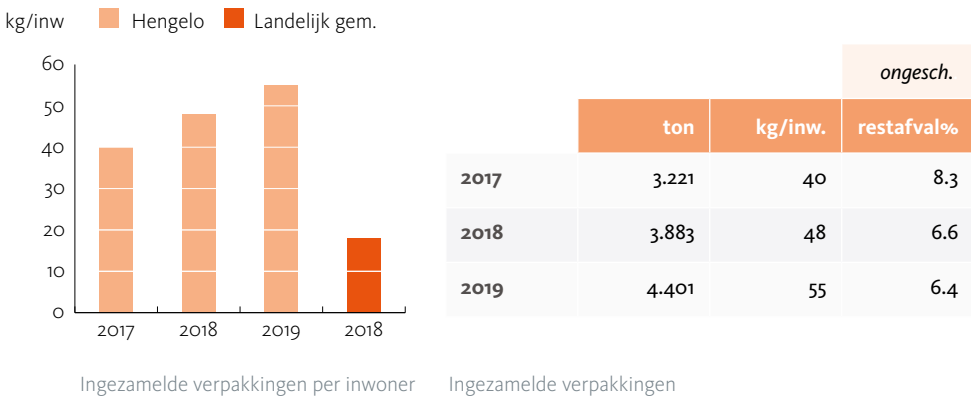


is over 2019 met 2 kg per inwoner toegenomen en ligt nu op bijna 26 kg per inwoner per jaar. Het aandeel glas dat nog in het restafval zit is gedaald naar ruim onder de 3% (2 kg per inwoner).

Deelstroom 7: verpakkingen



Alle ingezamelde verpakkingen worden in sorteerinstallatie(s) naar soort onderscheiden en gescheiden in diverse (mono)stromen. Dit resulteert in verschillende herbruikbare fracties, die na verdere opwerking geschikt zijn voor recycling.



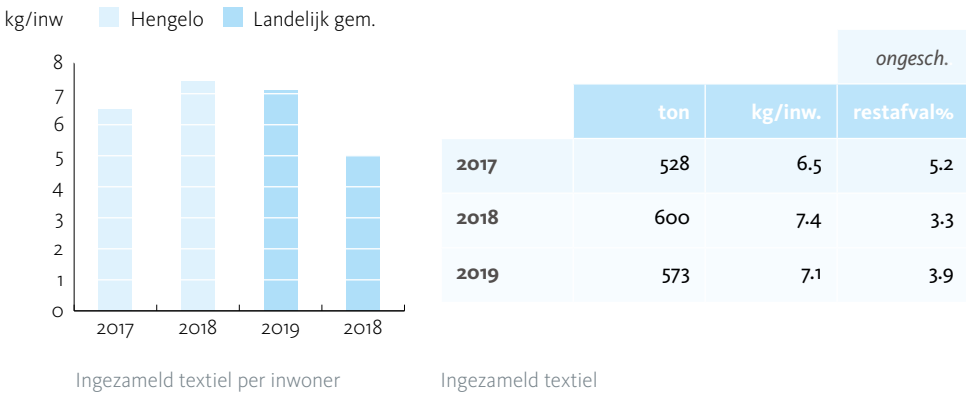
De hoeveelheid ingezamelde verpakkingen in de gemeente Hengelo stijgt al sinds de invoering van de gescheiden inzameling en ligt inmiddels met 55 kg ver boven het landelijk gemiddelde. Qua verpakkingen in het restafval blijkt dat er nog ruim 5 kg per inwoner aan de bron gescheiden kan worden.

Deelstroom 8: textiel



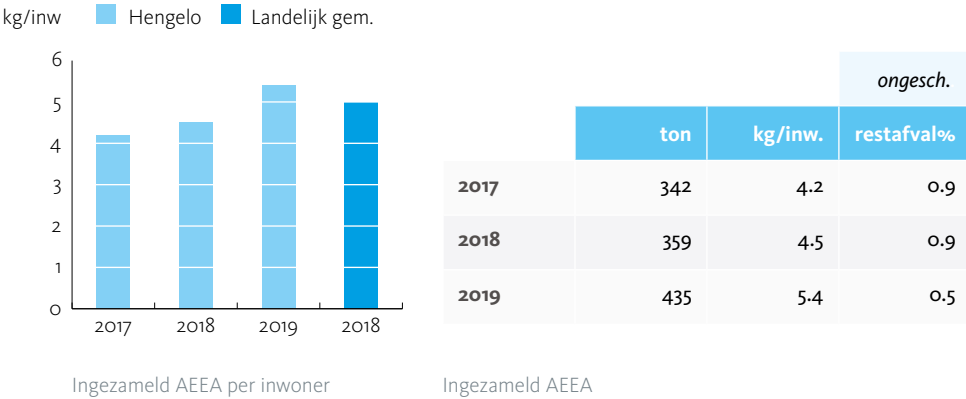
De gemeenten Oldenzaal, Dinkelland, Tubbergen, Hengelo en Enschede zijn aangesloten bij de Twentse Textielcirkel. Verder wijzen gemeenten via het Uitvoeringsbesluit partijen aan die textiel mogen inzamelen binnen de gemeente. Inzameling gebeurt in de regel via huis aan huis inzamelrondes en/of via verzamelcontainers verspreid door de gemeente. Op het Milieupark van Twente Milieu staan verzamelcontainers voor textiel, waarin bezoekers gratis het textiel kwijt kunnen. Onderstaande getallen gaan hierover.

De hoeveelheid ingezameld textiel is de laatste jaren stabiel. In 2019 is er ruim 7 kg per inwoner ingezameld, wat nog altijd ruim boven het landelijke gemiddelde van 5 kg ligt. In het restafval zit nog wel wat textiel, dit is bijna 4 kg per inwoner per jaar.



Deelstroom 9: AEEA

Afgedankte elektrische en elektronische apparaten (AEEA) worden gescheiden ingezameld op het Milieupark. Daarnaast bestaat er voor inwoners de mogelijkheid om het op afroep op te laten halen. Verder bieden ook veel winkels de mogelijkheid om oude apparaten in te leveren.



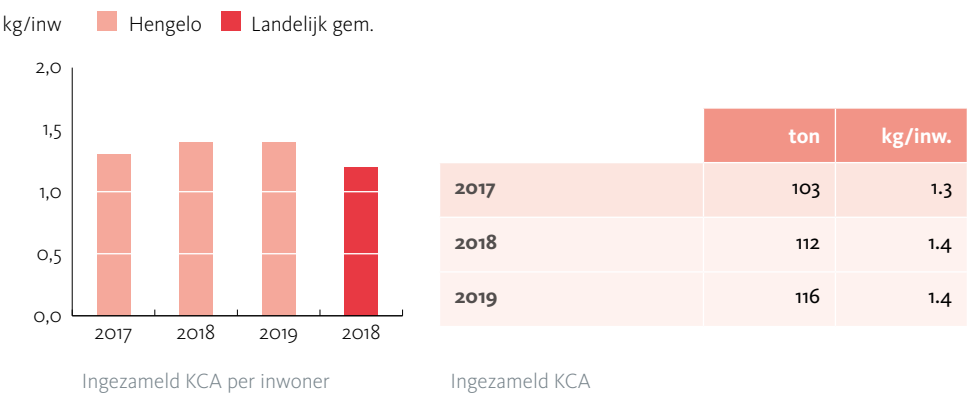
AEEA bevatten veel waardevolle grondstoffen, zoals edelmetalen, en wordt in samenwerking met het landelijk actieve Wecycle voor hergebruik ingezameld en verwerkt. De inzameling van AEEA vindt in Hengelo vooral plaats op het Milieupark, waarbij over 2019 de hoeveelheid AEEA een stijging vertoon van een kilo per inwoner per jaar. In 2019 kwam dit uit op 5,4 kilo per inwoner.

Het percentage AEEA in het restafval is al gering (0,5%), maar neemt per jaar nog steeds af. AEEA is een relatief kleine afvalfractie die niet dagelijks door alle huishoudens geproduceerd worden. Een deel van al het AEEA dat als afval vrijkomt, gaat als retourstroom mee met de leveranciers van dergelijke apparatuur. De hoeveelheid is onbekend. Dit zal voor een belangrijk deel ook via Wecycle verwerkt worden.



Deelstroom 10: KCA

Klein Chemisch Afval (KCA) bestaat onder andere uit batterijen, verf, chemische vloeistoffen, accu's, tl-buizen en spaarlampen. KCA is doorgaans erg belastend voor het milieu. Het KCA in het restafval wordt niet langer gemeten via de sorteertanalyses door Eureco. De uitkomsten van deze zeer kleine en sterk fluctuerende fractie bij de sorteertanalyses van het restafval zijn beperkt.



De ingezamelde hoeveelheid KCA komt overeen met 1,4 kg per persoon per jaar. Dat is iets meer dan landelijk gezien het geval is (1,2 kg). 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 ingezameld op het Milieupark en kan ook op afroep aan huis worden opgehaald via Twente Milieu. 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 bij hen opgehaald.

Overige (grove) deelstromen

Op het Milieupark worden verschillende deelstromen gescheiden ingezameld. Daarbij vormen hout, puin, metalen en asbest de belangrijkste fracties. Ten opzichte van 2018 blijkt dat er twee grote stijgers zijn, namelijk hout en metalen. Asbest heeft een lichte stijging van 2 ton ten opzichte van 2018.

	2017	2018	2019
Hout	1.326	1.476	1.631
Puin	249	297	265
Metalen	250	274	306
Asbest	27	27	29

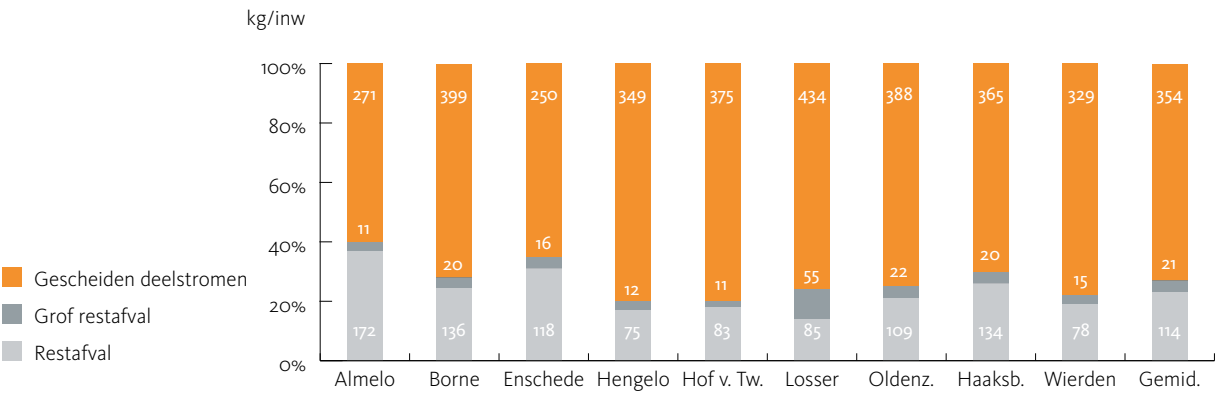
Overige grove deelstromen (ton per jaar)



Intergemeentelijke vergelijking

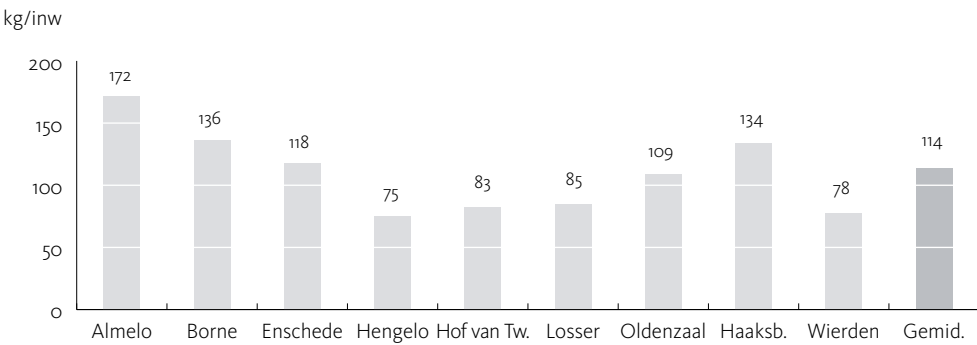
Grof restafval is als afzonderlijke fractie weergegeven in deze grafiek omdat dit nog via nascheiding wordt gesorteerd: een deel wordt gerecycled en een deel wordt verbrand. In deze fractie zit ook het op afroep gehaalde grof restafval. Het fijn restafval dat vrijkomt op de afvalbrengpunten en het Milieupark 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

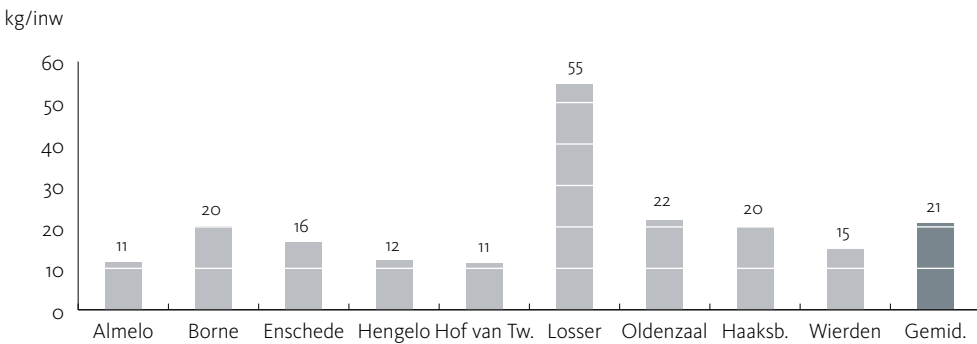
- Gemiddeld 114 kg fijn restafval per inwoner per jaar, met uitschieters van 171,5 kg en 75,1 kg als hoogste en laagste hoeveelheid.
- De meeste gemeenten hebben inmiddels (recent of al veel eerder) het diftar-systeem ingevoerd. In Borne is dat in 2020 gestart en in Haaksbergen en Almelo is geen diftar-systeem 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.

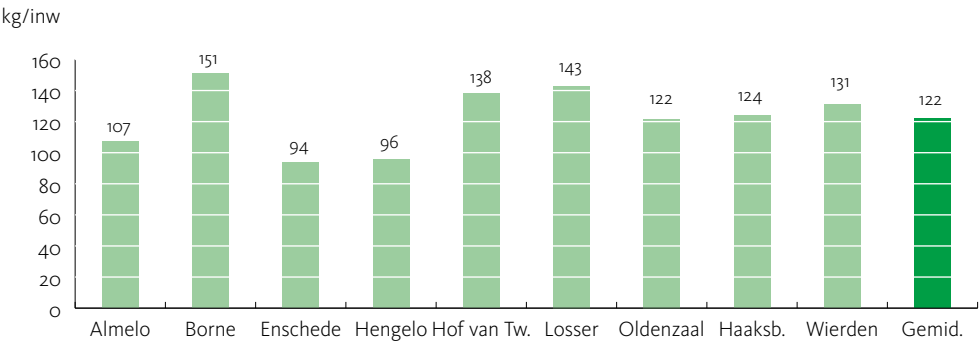


Grof restafval per inwoner per gemeente



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.

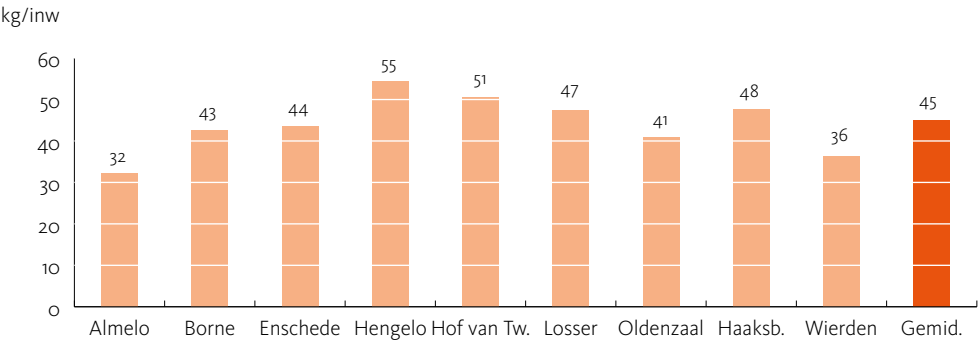


Gft per inwoner per gemeente



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.

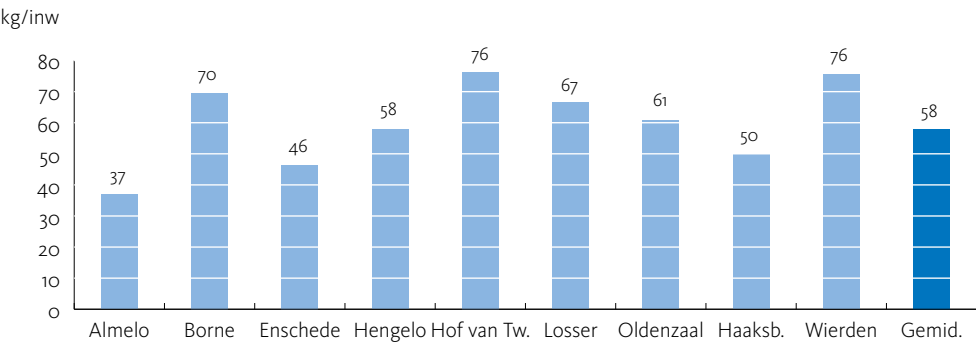


Verpakkingen per inwoner per gemeente



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.

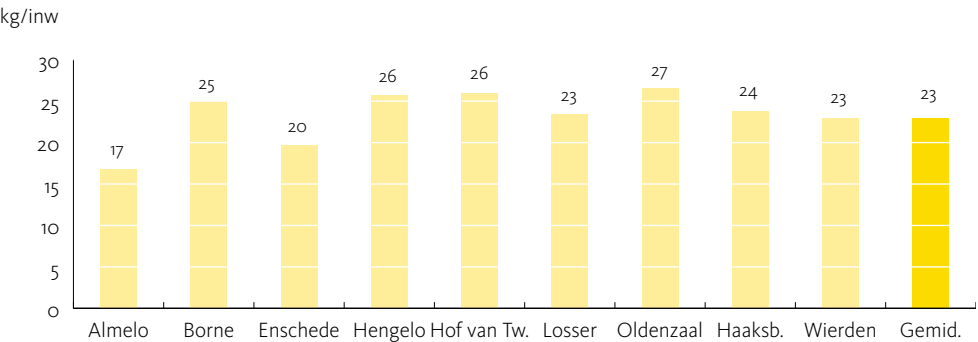


Papier per inwoner per gemeente

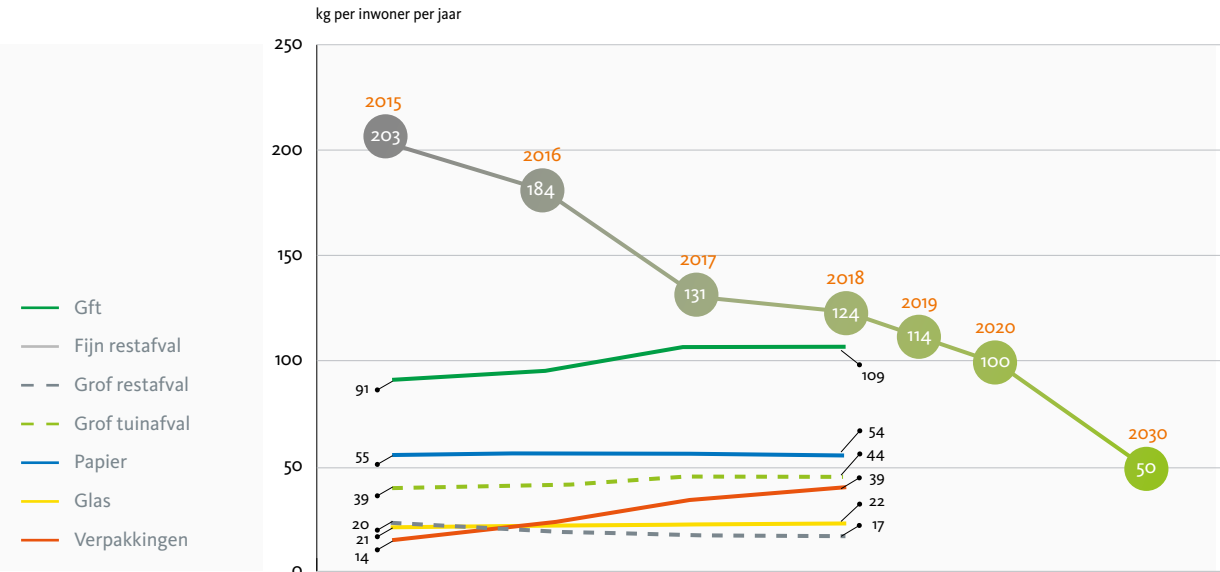


Glas

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

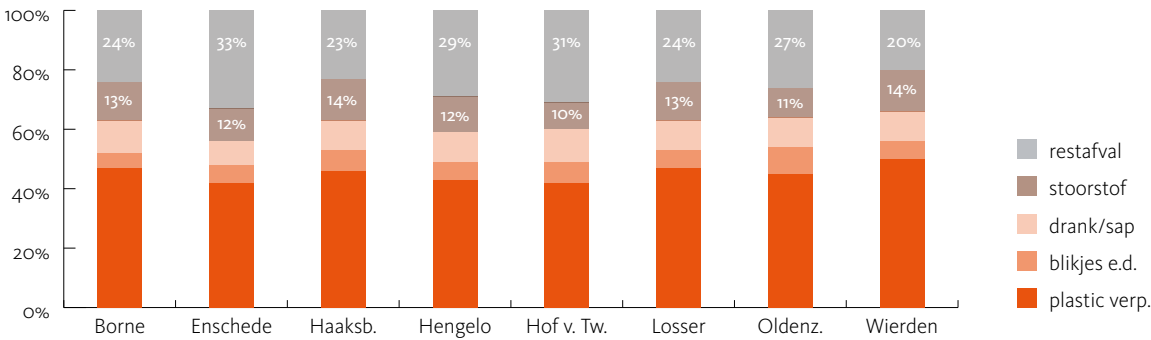
In juli 2019 zijn in opdracht van de gemeenten sorteeranalyses van de ingezamelde verpakkingen gemaakt. Dit is uitgevoerd door Eureco BV. Deze heeft ook een rapportage opgesteld over de resultaten ervan. Dat is in 2017 gedaan op soortgelijke wijze. De resultaten van beide jaren zijn daardoor goed vergelijkbaar.

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

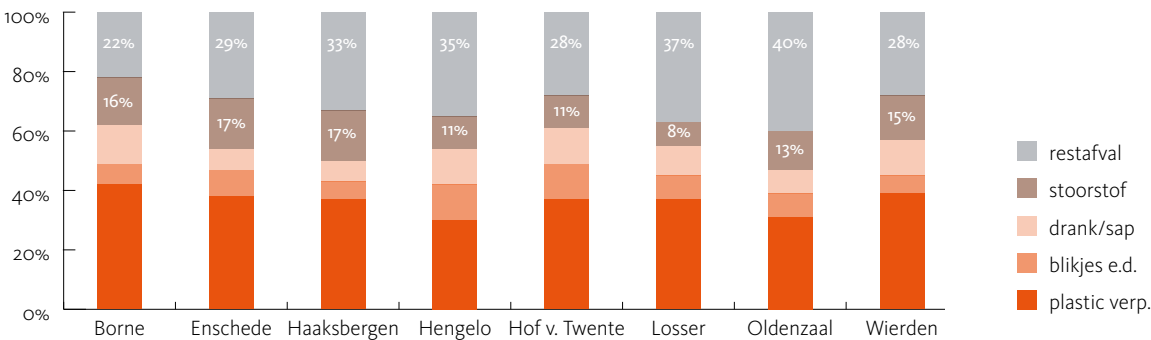
In 2017 blijkt dat de hoeveelheid restafval in de verpakkingen varieert van minimaal 20% tot maximaal 33% en daarmee gemiddeld uitkomt op ruim 26% vervuiling. Hier komen de stoorstoffen nog bij, gemiddeld ruim 12%, waarmee de totale vervuiling gemiddeld op ruim 38% ligt. Kortweg, meer dan een derde van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



In 2019 heeft Twente Milieu een nieuwe dienst om verspilling tegen te gaan geïntroduceerd: de deelcontainer.

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.

Zwerfafvalaanhangertje

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

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

Afvalcoach

De gemeente Hengelo zet één dag in de week een afvalcoach in. De afvalcoach is beschikbaar voor Hengeloërs om hen te informeren en adviseren over het scheiden van afval. Op straat bij de milieupleinen en de verzamelcontainers in de wijk, maar indien gewenst, ook thuis. Zo kan de afvalcoach rustig de tijd nemen om de vragen van de inwoners te beantwoorden of om mee te kijken hoe zij afval scheiden nog gemakkelijker kunnen maken in hun woning. De afvalcoach blijkt een erg goed middel te zijn in de vertaling van beleid naar praktijk. Het beleid krijgt een gezicht in de straat. Die persoonlijke benadering spreekt aan.

Afvalcommunicatie

De gemeente Hengelo zet vol in op communicatie rond afvalscheiding. Naast algemene communicatie als bewonersbrieven, persberichten en webartikelen werd er ook in 2019 weer huis aan huis een Afvalklepper (nieuwsbrief) verspreid. Ook zijn er een aantal redactionele pagina's voor de weekkrant ontwikkeld. Hierop staat meer informatie over welk afval in welke bak mag, wat er met dit afval gebeurt en wat er van gemaakt wordt. Voor nieuwe inwoners is er de welkomstfolder, met alle praktische informatie rond afval in Hengelo. Aan het eind van het jaar richtte de communicatie zich met name op de wijziging op het Milieupark: fijn restafval kan voortaan niet meer achtergelaten worden op het Milieupark, maar hoort in de ondergrondse verzamelcontainers voor restafval in de wijk. Hiervoor werden onder andere een digitale nieuwsbrief, folder, artikelen in de weekkrant en sociale media ingezet.

De zwerfafvalaanhangertje is een initiatief van Twente Milieu voor buurtbewoners, scholen en verenigingen, die zich inzetten voor een schone buurt



TWENTEMILIEU
Schoon, gezond en fris

Buurtonderhoud

5. Buurtonderhoud

Samen werken aan een veilig Twente

De gladheidbestrijding of winterdienst is een apart werkveld. Het omvat elementen van wegbeheer en verkeersveiligheid en heeft daarnaast duidelijke raakvlakken met de aanpak van calamiteiten. Dit maakt de winterdienst tot een werkveld met een eigen sfeer, vooral tijdens de vaak nachtelijke strooiacties. Opvallend is de betrokkenheid van de medewerkers, die voortvloeit uit een groot verantwoordelijkheidsbesef. Iedere betrokkene staat voor de uitdaging om de gladheid te slim af te zijn. Met andere woorden: ervoor zorgen dat het helemaal niet glad wordt.

In 2019 verzorgde Twente Milieu in zes Twentse gemeenten de winterdienst: Almelo, Borne, Haaksbergen, Hengelo, Hof van Twente en Enschede. Met in totaal 52 routes staat Twente Milieu in de top 3 van Nederland qua grootte van het strooigebied, het aantal voertuigen en het aantal mensen. Het is een stevige ambitie van Twente Milieu om kernactiviteiten te optimaliseren. Dat resulteert in dat er in 2018 voorbereidingen zijn getroffen voor een efficiëncyslag in strooien.



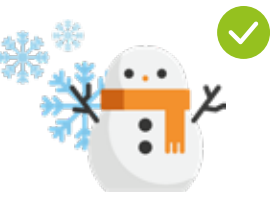
Met in totaal
52 routes staat
Twente Milieu in de
top 3 van Nederland
qua grootte van
het strooigebied.



Grensoverschrijdend

Samen met de zes gemeenten heeft Twente Milieu in 2018 het hoofd gebogen over grensoverschrijdend strooien, wat inhoudt dat de zes gemeenten samen worden gevoegd tot één strooigebied. Het gevolg hiervan is dat Twente Milieu de routes efficiënter in kan richten, waardoor er minder routes gereden hoeven te worden en minder mankracht hoeft worden ingezet. Om het concreet te maken nemen we het voorbeeld van de fietssnelweg (F35), die verbindingen heeft met Almelo, Borne, Hengelo en Enschede. Bij het aanhouden van de gemeentegrenzen betekent het dat elke gemeente een deel van deze fietssnelweg strooit. Maar door grensoverschrijdend te strooien vervallen de gemeentegrenzen en maakt de fietssnelweg deel uit van slechts één route. Daarbij is het voor inwoners, forensen en toeristen veiliger, omdat veiligheid niet stopt bij een gemeentegrens ten tijde van de strooiactie.

Overzicht diensten Buurtonderhoud Twente Milieu



Winterdienst



Boomonderhoud



Rioolservice



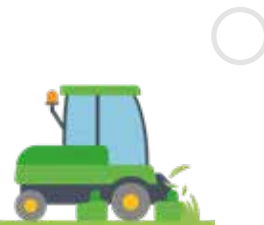
Plagdierbeheersing



Calamiteiten



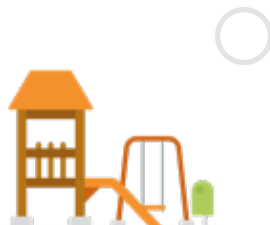
Parkeerbeheer



Groenonderhoud



Reiniging



Speeltoestellen



Openbare verlichting



Verkeerslichten



Evenementen



Schouwen



Alle diensten met een groen vinkje worden door Twente Milieu in de gemeente Hengelo uitgevoerd



Meetpunten

Ook wil Twente Milieu samen met de gemeenten een efficiëncyslag maken door te strooien aan de hand van meetpunten in het strooigebied, ook wel meetsensoren genoemd. De sensoren worden aangebracht op de koudste punten in het strooigebied en meten de buitentemperatuur, het zout- en vochtgehalte op het wegdek. Op het moment dat één of meerdere waarden kritisch worden (eventueel na contact met de Meteoroloog), wordt er uitgerukt. Deze methode maakt het mogelijk om te sturen op harde data en minder op verwachtingen.

Strooien op GPS

Tot slot heeft Twente Milieu in 2019 voorbereidingen getroffen voor GPS-strooien. Sensoren in de wagen meten met infrarood de breedte van het wegdek, waarna de strooibreedte automatisch afgesteld wordt. Hierdoor wordt het zout efficiënter gebruikt én hoeven de chauffeurs op de wagen niet meer zelf aan de knoppen te draaien, waardoor ze volledige focus hebben op de weg en de route.

Van plan naar praktijk

Ook in 2019 is door de zes gemeenten positief op de voorgenomen plannen gereageerd. Er is samen een akkoord bereikt, waarvoor de verdere voorbereidingen worden getroffen. Zo bereiden we ons voor op de veranderingen van de toekomst en werken we samen aan een veilig Twente.

Cijfers

- Winterdienst start op 1 november en eindigt op 1 april
- Gemiddeld 130 preventieve acties
- Gemiddeld 40 curatieve acties
- 250 medewerkers uitvoering staan 24/7 paraat
- 16 coördinatoren verdeeld over de vestigingen
- 2 hoofdcoördinatoren (bepalen de uitruk)
- 6.000 uur aan inzet (gemiddelde winter)
- 2.000.000 kilo zout wordt er gemiddeld gestrooid per winterdienst
- 52 strooiroutes
- 162 objecten bestaande uit voertuigen, ploegen en strooiers



Betrokken medewerkers staan voor de uitdaging om de gladheid te slim af te zijn. Met andere woorden: ervoor te zorgen dat het helemaal niet glad wordt.

Voor een schoon riool

Twente Milieu voert in alle aandeelhoudende gemeenten de reiniging en het onderhoud uit van het rioolstelsel. Daaronder vallen in totaal 200.000 kolken in de aandeelhoudende gemeenten, maar ook de Hoofdgemalen en drukrioolgemalen in Borne, Haaksbergen en Hof van Twente. Deze diensten vallen onder de afdeling Rioolservice Van Twente Milieu.



Twente Milieu voert in alle aandeelhoudende gemeenten de reiniging en het onderhoud uit van het rioolstelsel.

Efficiënt en duurzaam

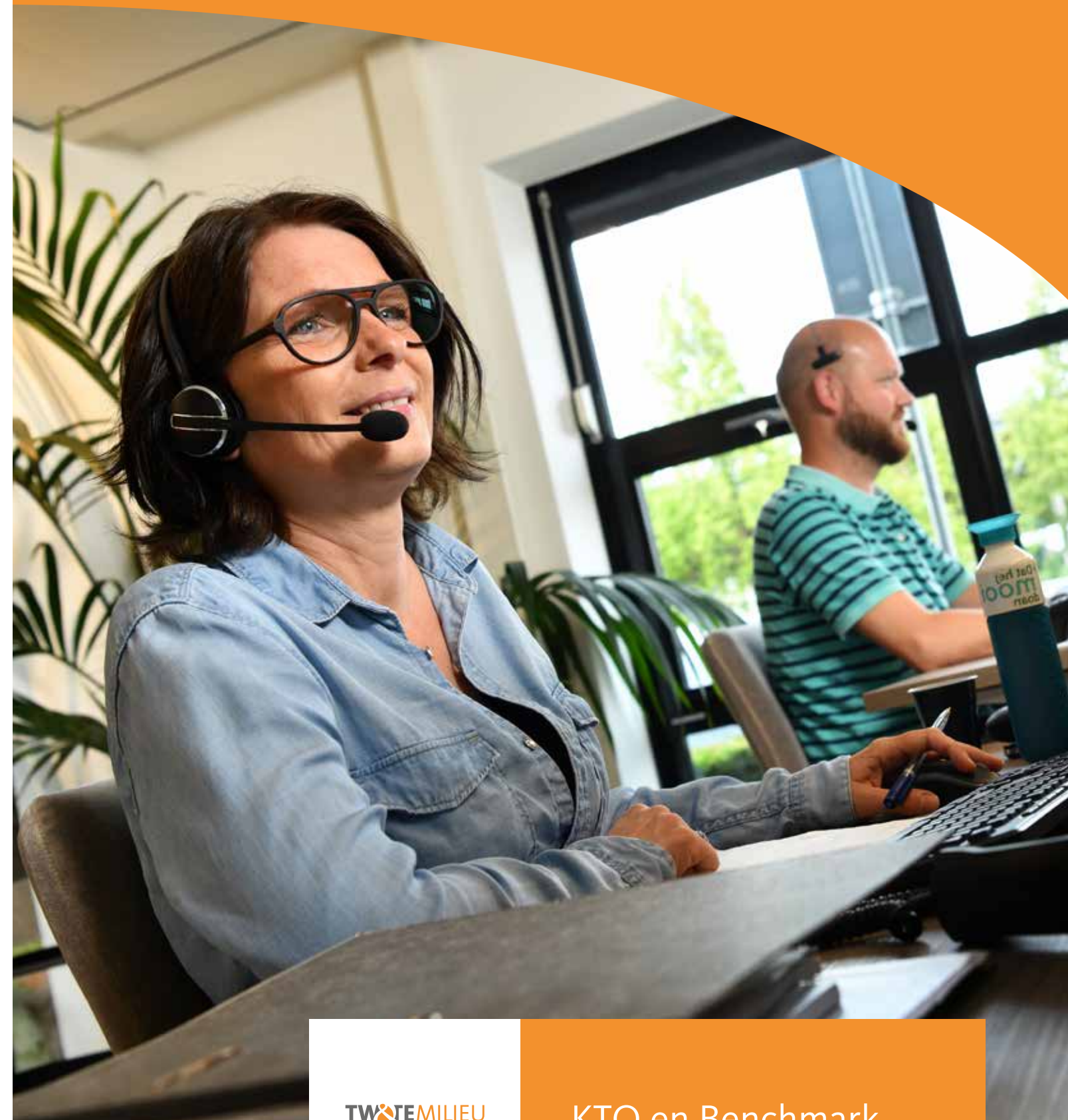
Om nog efficiënter te kunnen werken, leidt Twente Milieu medewerkers op voor dit specialistische werk, maar ook is hiervoor in de afgelopen jaren een aantal nieuwe en duurzame voertuigen aangeschaft. Allereerst een inspectiebus die voorzien is van een digitaal beeld dat tot vier keer scherper de staat van het riool weergeeft. Ook is er geïnvesteerd in een milieuvriendelijk reinigingsvoertuig, dat recycling van water mogelijk maakt. Het water dat opgezogen wordt uit het riool, wordt gezuiverd in de machine en weer gebruikt voor het reinigen van riolen. Hiermee reduceren we de hoeveelheid water die jaarlijks voor de reiniging wordt getankt. Tot slot zijn de voertuigen voorzien van de nieuwste, duurzame motoren (Euro 6).

Reiniging en inspectie

Naast het zuigen van kolken in alle aandeelhoudende gemeenten, voerde Twente Milieu in 2019 in Borne, Haaksbergen en Hof van Twente de reiniging en inspectie van hoofdgemalen en drukrioolgemalen uit. In 2019 deed Twente Milieu dit voor het eerst voor de gemeente Hof van Twente. Nog tot 2022 wordt de reiniging en inspectie van gemalen door Twente Milieu in Hof van Twente jaarlijks uitgebreid.



In de afgelopen jaren trof Twente Milieu voorbereidingen voor een centrale organisatie, van waaruit Borne, Haaksbergen en Hof van Twente worden bediend. Door de centrale bediening van Borne, Haaksbergen en Hof van Twente worden mankracht en materieel efficiënter ingezet. Ook is het streven om ondanks de verschillen van de gemeenten, te komen tot een uniforme werkwijze om de werkzaamheden zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren. Met de kennis van onze opdrachtgevers en de gebiedskennis van onze monteurs, heeft Twente Milieu daarnaast de ambitie om gedifferentieerd onderhoud uit te voeren. Oftewel, onderhoud dat afhangt van de mate van vervuiling. Hierdoor worden de kosten voor het onderhoud van drukrioolsystemen voor onze opdrachtgevers geoptimaliseerd en daarmee zetten we in op onze ambitie Kwaliteit en Vakmanschap.



TWENTEMILIEU
Schoon, gezond en fris

KTO en Benchmark

6. 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

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.

Gemiddeld wordt er in 2019 een 7,6 gegeven voor de inzameling van het afval.

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 Hengelo weergegeven:

	Rest	Gft	Papier	Glas	Verpak.	Grof rest	Textiel	Gemid.
2019	6,6	8,0	7,6	7,5	7,8	6,4	7,3	7,3
2017	6,7	7,8	7,5	6,9	7,7	6,1	-	7,1



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) voor de gemeente Hengelo.

	Vriendelijk	Snel te woord gestaan	Snel antwoord	Voldoende kennis	Antwoord begrijpelijk
2019	85%	73%	75%	79%	80%
2017	63%	43%	60%	60%	60%

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 Hengelo 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	89%	82%	88%	40%	84%
2017	90%	68%	82%	51%	81%

Voor deze jaarrapportage zijn de bovenstaande resultaten uit het Klanttevredenheidsonderzoek 2019 meegenomen. Voor verdere toelichting en de overige resultaten 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.

De gemiddelde
inzamelkosten per
aansluiting bij fijn
restafval zijn laag
in het gebied van
Twente Milieu.



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. 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%	

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.

Twente Milieu

Postbus 221
7500 AE Enschede

0900 - 85 20 111
info@twentemilieu.nl

TWENTEMILIEU.NL