

Inwonerstevredenheid: ruim voldoende

Inzamelmethode scoort rapportcijfer



In november 2016 onderzochten we, hoe tevreden onze inwoners zijn over de afvalinzameling in Veldhoven. In elke woonwijk werd een ruime steekproef uitgevoerd. Bewoners die aan de steekproef meededen, vulden een uitgebreide vragenlijst in. De gemeente is tevreden over de uitkomsten.

Uit het tevredenheidsonderzoek blijkt dat de helft van onze inwoners net zo tevreden is als vóór de wijzigingen, 30% is meer tevreden en 23% is minder tevreden. De dienstverlening rond de inzameling van afval wordt gewaardeerd met een 7,4. Dat cijfer is gelijk aan het landelijk gemiddelde.

We zijn trots op dit rapportcijfer en vooral ook heel blij met de medewerking van onze inwoners, bedankt daarvoor!

TEVREDEN OF ONTEVREDEN

Inwoners zijn het meest tevreden over het inzamelen van papier met rapportcijfer 8 en GFT+E met rapportcijfer 7,9. De inzameling van PMD werd gewaardeerd met een 7,6.

Veldhovenaren zijn het minst tevreden over de inzameling van restafval met rapportcijfer 7,3 en klein chemisch afval met rapportcijfer 7. Overigens zijn deze scores nog altijd ruim voldoende.

De belangrijkste punten van kritiek die werden genoemd:

- ◆ Overlast, veroorzaakt door de PMD-zakken (ongedierte, geur en zwerfval).
- ◆ Dat de grijze container nog maar eens per vier weken wordt geleegd.

RAPPORT INWONERSTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Het volledige rapport van onderzoeksbureau Marintel is voor belangstellenden beschikbaar via www.veldhoven.nl.

DE WIJZIGINGEN SINDS OKTOBER 2015

- ◆ Meer service op de recyclebare afvalstromen:
 - o Inzameling van verpakkingsplastic uitgebreid met blik en drankkartons (PMD)
 - o PMD en GFT+E voortaan elke week opgehaald (GFT+E in de wintermaanden om de week)
 - o In elke wijk een inzamelcontainer voor luiers en incontinentiemateriaal
- ◆ Inzamelfrequentie voor restafval verlaagd naar eens per vier weken.

Resultaat sorteeraanlyse Afval scheiden kan nóg beter

In het kader van het onderzoek is ook een sorteeraanlyse uitgevoerd. Een deel van het Veldhovense restafval werd apart opgehaald en met de hand gesorteerd op soort. Zo'n sorteeraanlyse maakt duidelijk welke afvalstromen in de restafvalbak terecht komen.



RESULTATEN VAN DE SORTEERANLYSE 2016:

- ◆ Maar 21,5% van de inhoud van de restafvalbak is écht restafval.
- ◆ De overige 78,5% bestaat uit afvalstromen die nog geschikt zijn voor recycling. Deze 78,5% wordt nu met het restafval verbrand in plaats van gerecycled. Erg jammer want het kost onnodig geld én is vooral slecht voor het milieu.

DOE GFT+E IN DE GROENE KLIKO

In het huidige restafval zit nog bijna 34% GFT+E. Omdat de grijze container maar eens per vier weken geleegd wordt, kan dit al gauw zorgen voor geuroverlast en ongedierte. Het is veel beter om GFT en alle etensresten in de groene kliko te doen; deze kliko wordt immers elke week geleegd. Zo beperkt u de mogelijke overlast. Doet u mee?

NIEUW: DE AFVALCOACH!

Het onderzoek toont aan dat de inwoners die willen dat het restafval vaker wordt opgehaald, tegelijk vaak het minst goed scheiden. Die inwoners willen we graag stimuleren om

hun afval beter te scheiden. De afvalcoach kan daarbij helpen. De afvalcoach is iemand die veel weet over het inzamelen en verwerken van de verschillende afvalstromen. Inwoners

die openstaan voor advies van de afvalcoach kunnen zich binnenkort melden bij de gemeente. U leest er meer over in een van de volgende edities van het gemeentenieuws.

Sinds 1 oktober 2015 zamelt de gemeente Veldhoven huishoudelijk afval bij laagbouwoningen anders in dan voorheen. We streven naar betere afvalscheiding en het halen van de doelstelling: **nog maar 5% restafval in 2020**. Zoals afgesproken met de gemeenteraad is begin 2017 de balans opgemaakt: hoe tevreden zijn de inwoners over de inzamelmethode? Wat zijn de inzamelresultaten en – niet onbelangrijk – hoe zit het met de kosten? Deze drie aspecten zijn onderzocht. Op deze themapagina leest u meer over de resultaten van het onderzoek en wat de gemeente daarmee gaat doen.

anders
Afval scheiden doen we samen!

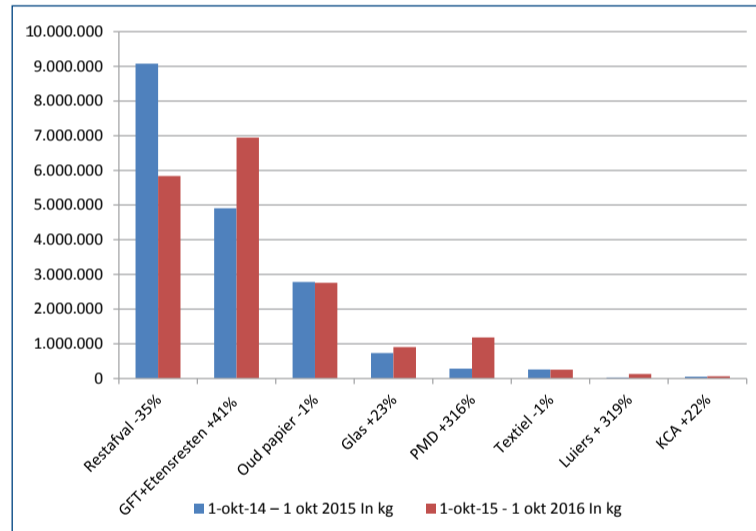
Inzamelresultaten 2016: goed op weg

Veldhoven streeft naar betere afvalscheiding en het halen van de doelstelling: nog maar 5% restafval in 2020. Dit is een regionale doelstelling, vastgelegd in een convenant. 5% restafval komt voor Veldhoven neer op 11 kilo per inwoner. De tussendoelstelling voor 2016 was: 40% minder restafval dan in 2011. Per inwoner komt dit neer op 130 kilo.

WE ZIJN MET DE NIEUWE INZAMELMETHODE OP DE GOEDE WEG!

De totale hoeveelheid restafval per inwoner is gedaald van 217 kilo in 2011 naar 131,75 kilo in 2016. Omgerekend is dat een daling van 39,3%. Hiermee is de doelstelling van 40% bijna gehaald. Vergeleken met landelijke cijfers presteert Veldhoven heel goed. Over heel Nederland gemiddeld wordt per persoon nog 182 kilo restafval ingezameld, terwijl de landelijke doelstelling voor 2020 100 kilo is.

DE INZAMELRESULTATEN



Dit staafdiagram toont de resultaten van de afgelopen twee inzameljaren. Opmerkingen daarbij:

- ◆ In 2014/2015 werd alleen verpakkingsplastic ingezameld. Sinds oktober 2015 is dat uitgebreid met verpakkingsmetalen (blik) en drankkartons.
- ◆ In 2014/2015 werden luiers alleen in de proefwijken Meerveldhoven en Zeelst apart ingezameld. Sinds oktober 2015 staat in elke wijk een inzamelcontainer.
- ◆ Sinds oktober 2015 mogen ook alle etensresten bij het GFT in de groene container.

De resultaten laten zien dat de huidige inzamelmethode echt positieve resultaten geeft: de hoeveelheid restafval is gedaald met 35%. Daartegenover is de ingezamelde hoeveelheid recyclebare afvalstromen enorm toegenomen. Ook de inzamelresultaten van overige stromen, zoals KCA en glas, zijn verbeterd. De huidige inzamelmethode maakt inwoners blijkbaar meer bewust van de manier waarop ze met afval omgaan. En dat is een groot compliment aan u waard!



Alle etensresten mogen in de groene kliko!

Bij goede afvalscheiding daalt de heffing

De gemeente moet op basis van de Wet milieubeheer het huishoudelijk afval inzamelen. De kosten hiervan mag ze verhalen op haar inwoners. Dalen de kosten? Dan daalt ook de afvalstoffenheffing.

Elk jaar deelt de gemeente de totale kosten door het aantal huishoudens. Dat bepaalt de hoogte van de afvalstoffenheffing voor het volgende jaar. U betaalt die heffing jaarlijks via de gemeentelijke belastingen.

INZICHT IN DE KOSTEN

Met de inzameling en verwerking van huishoudelijk afval is heel wat geld gemoeid:

- ◆ Aanschaf, plaatsen en onderhouden van ondergrondse containers en de mini-containers

die u thuis in gebruik heeft.

- ◆ De inzamelkosten die onze afvalinzamelaar Baetsen in rekening brengt.
- ◆ De verwerkingskosten van de verschillende afvalstromen:
 - o Verwerkingsbedrijf Attero declareert de verbranding van restafval;
 - o Verwerkingsbedrijf Van Kaathoven declareert het composteren van GFT+E;
 - o Van Scherpenzeel declareert het uitsorteren van PMD en het vermarkten daarvan



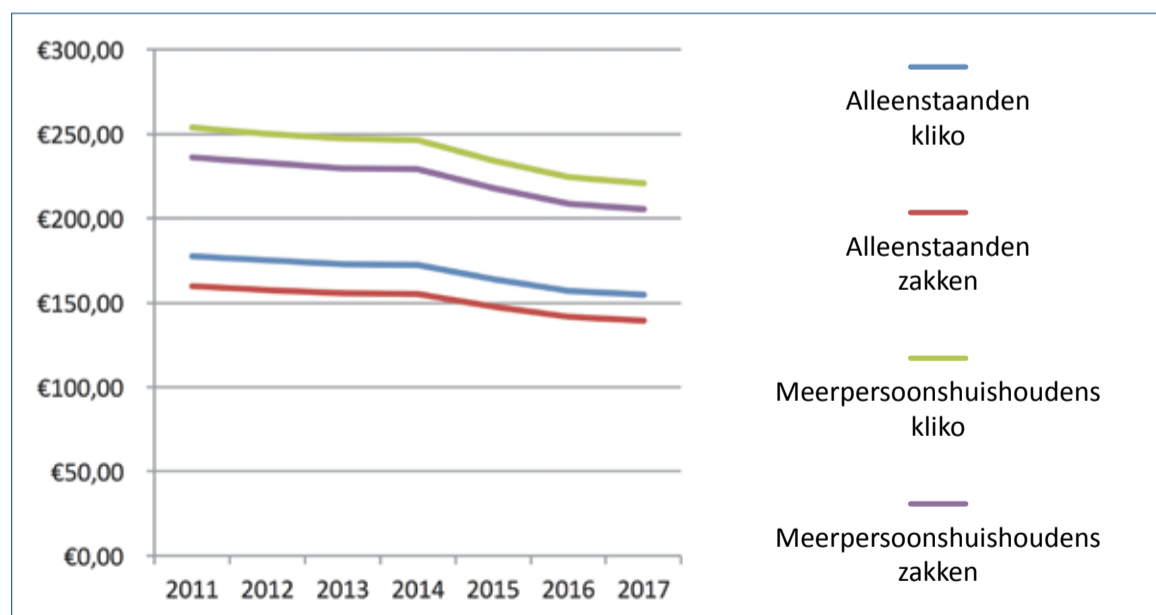
- ◆ Personeelskosten die de gemeente maakt rond de afvalinzameling, zoals beleidsontwikkeling, organisatie en afhandelen van vragen en klachten.



Vorig jaar organiseerden de Greenkids een striptekstwedstrijd over afvalinzameling. Amber F zat toen in groep 6 C van basisschool Dick Bruna. Zij tekende deze strip.

Kosten en opbrengsten per afvalstroom in 2016			
Afvalstroom	Inzamelkosten (-)	Verwerking (-) of opbrengst (+)	Totaal
PMD	- € 697.256	+ € 1.058.033	+ € 360.777
Oud papier	- € 56.530	+ € 171.303	+ € 114.773
KCA (ophaalronde)	- € 7.350	- € 2.976	- € 10.327
Glas	- € 40.152	+ € 22.778	- € 17.374
Luiers en incontinentie	- € 16.325	- € 18.672	- € 34.997
GFT + E	- € 450.999	- € 332.862	- € 783.861
Restafval	- € 443.606	- € 930.281	- € 1.373.887

Bovenstaand overzicht laat zien dat met goede afvalscheiding flinke opbrengsten behaald kunnen worden. Er zijn ook afvalstromen die (nog) geen financiële opbrengst leveren. Toch kiezen we ook dan voor gescheiden inzameling en verwerking. Glasrecycling bijvoorbeeld kost geld, maar is toch goedkoper dan vernietigen als restafval. Dat geldt ook voor het composteren van GFT+E. Het belangrijkste argument is dat recycling de vernietiging van grondstoffen voorkomt: dat is de grote 'winst' voor het milieu.



INZAMELMETHODE KOSTENNEUTRAAL

Uitgangspunt bij het wijzigen van de inzamelmethode was dat deze kostenneutraal uitgevoerd zou kunnen worden. Het idee was dat bij goede afvalscheiding de hoeveelheid restafval daalt en de verwerking daarvan dus minder geld kost. Daarnaast levert het recyclen van waardevolle grondstoffen geld op. Dat zou tot gevolg kunnen hebben dat de afvalstoffenheffing omlaag gaat. Bovenstaande grafiek bevestigt dat. In 2017 is de afvalstoffenheffing ten opzichte van 2011 met 13% afgenomen. De afvalstoffenheffing van een meerpersoonshuishouden met kliko's daalde bijvoorbeeld van € 253,75 in 2011 naar € 220,85 in 2017.

DALING ZET DOOR

De goede inzamelresultaten over het jaar 2015/2016 worden pas zichtbaar in de afvalstoffenheffing van 2018. En dat betekent dat de afvalstoffenheffing bij gelijkblijvende kosten mogelijk nog verder kan dalen.

Afvalscheiding bij hoogbouwlocaties

Ook bij hoogbouw (flats en appartementen) gaat de gemeente in overleg met betrokken woningbouwvereniging of vereniging van eigenaren bekijken wat de mogelijkheden zijn om betere afvalscheiding mogelijk te maken. Er is een start gemaakt en de komende jaren komen alle hoogbouwlocaties aan de beurt.

GESLAAGDE PROEF

In 2015 liep in appartementencomplex De Ligt in Veldhoven een proef met een nieuwe manier van inzamelen. De belangrijkste verandering voor de bijna zestig huishoudens in De Ligt was de mogelijkheid om PMD voortaan gescheiden aan te bieden. De containerruimte in het appartementengebouw werd daarvoor opnieuw ingericht. Met gekleurde kliko's en containers en met bijpassende pictogrammen werd verduidelijkt welk afval waar thuishoort. Tijdens de proef verbeterde de gescheiden inzameling aanzien-

lijk en ook de bewoners waren tevreden. Voldoende reden dus om de doorgevoerde aanpassingen definitief te maken.

VERVOLG IN VELDHOVEN

Na de proef in De Ligt is besloten om de afvalinzameling bij alle hoogbouwlocaties aan te pakken. Dat gebeurt een voor een, omdat de situatie op elke locatie weer anders is. Denk aan beschikbare gezamenlijke ruimtes voor het plaatsen van containers; elke locatie heeft zijn eigen mogelijkheden en beperkingen.



Hoe nu verder

De gemeente gaat op basis van alle resultaten en opmerkingen bekijken of en op welke onderdelen de inzamelmethode nog verbeterd zou kunnen worden. In de aankomende weken volgt een serie artikelen in het gemeentenieuws waarin we inzoomen op de verschillende afvalstromen. We bekijken per afvalsoort de feiten, de mogelijkheden en de onmogelijkheden rondom inzameling.

