

# Evaluatie HNI Leidschendam-Voorburg 2016–2018

*maart 2019  
versie 2.2*



# Management Samenvatting

Eind 2016 hebben Leidschendam-Voorburg en de andere vijf Avalex- gemeenten het bestuursakkoord “Verbeteren afvalpreventie en scheiding van Huishoudelijk Afval” ondertekend. Hiermee committeerden zij zich aan de beleidsvisie “Grip op Grondstoffen” uit 2015 en de landelijke doelstellingen om de hoeveelheid huishoudelijk restafval terug te brengen naar 100 kg per inwoner per jaar en minimaal 75% van het huishoudelijk afval te scheiden in 2020.

Voor de implementatie van de beleidsvisie is gekozen voor een wijk voor wijk aanpak. De activiteiten hiervoor zijn gebundeld in het project Het Nieuwe Inzamelen (HNI). Het project omvat drie maatregelen:

1. communicatie;
2. harmonisatie van de service; en
3. omgekeerd inzamelen.

Er zijn acht wijken aangewezen waarmee is gestart. In Leidschendam-Voorburg is gekozen voor de wijk Voorburg Midden. Hier zijn alle maatregelen uitgevoerd. In de hele gemeente zijn alleen de harmonisatie en gedeeltelijk de HNI-communicatie doorgevoerd.

In deze rapportage is het HNI-project geëvalueerd voor Leidschendam-Voorburg. De evaluatie is opgezet volgens de drie aspecten van de Afvaldriehoek:

- milieu;
- service;
- en kosten.

## Milieu

De milieuresultaten zijn bepaald door de hoeveelheid restafval per inwoner per jaar en de afvalscheidingsbereidheid in 2016 (nulmeting) en 2018 te vergelijken met behulp van sorteeranyses uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau.

In Leidschendam-Voorburg is de afvalscheidingsbereidheid gegroeid en de hoeveelheid restafval per inwoner per jaar gedaald. Dit is een gevolg van de Avalex-brede harmonisatie van de inzamelfrequentie voor restafval in heel Leidschendam-Voorburg en invoering van omgekeerd inzamelen in Voorburg Midden (10% van de bewoners Leidschendam-Voorburg). De evaluatie van de startwijk Voorburg Midden laat een grote daling van de hoeveelheid restafval per inwoner zien. Dit is tussen 2016 en 2018 gedaald van 180 kg naar 115 kg per inwoner per jaar. Uit de sorteeraanlyse van het restafval voor deze wijk is verder vooral een toename te zien van het gescheiden herbruikbaar oud papier en karton (OPK) van ruim een derde. Verder blijkt niet dat restafval op grote schaal in andere grondstoffen terecht is gekomen, waardoor het positieve beeld teniet gedaan wordt. De wijk komt hiermee dichtbij de landelijke doelstellingen van 100 kg restafval per inwoner per jaar.

## Service

Om de prestaties voor het thema Service te beoordelen is gekeken naar inwonertevredenheid en informatie en inspraak. Uit een klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat in 2018 respondenten in een wijk waar HNI niet is ingevoerd gemiddeld meer tevreden zijn met de dienstverlening dan respondenten uit een HNI-wijk. Dit geldt ook voor Leidschendam-Voorburg en de wijk Voorburg Midden. Hoewel het klantoordeel in de HNI-wijk in Leidschendam-Voorburg gemiddeld lager was dan in de andere wijken, kan dit niet alleen verklaard worden door de invoering van HNI. In de gebieden in Midden Delfland en Rijswijk waar HNI op dezelfde manier is ingevoerd, is de score namelijk relatief hoog in vergelijking met gebieden waar HNI niet is ingevoerd. Uit aanvullende analyse blijkt dat tevredenheid over drie activiteiten een belangrijke rol speelt in de beoordeling van Avalex-klanten: tevredenheid over het ophalen van de container, tevredenheid over het beheren en leeghalen van (ondergrondse) containers en het ophalen van grofvuil en snoeiafval.

Bij de start van HNI in Voorburg-Midden is wel een piek te zien van het aantal meldingen van niet geleegde of volle containers. Na 2017 is wel een duidelijke daling van het aantal meldingen uit de wijk te zien. Hoewel het aantal meldingen fluctueert, is het nooit meer zo hoog geweest als tijdens de omzetting naar HNI. Dit komt door de verbeteringen in routes en personeelsbeleid die Avalex heeft doorgevoerd om volle containers te voorkomen.

Verder is door het veranderde beleid door de respondenten in Voorburg Midden iets meer contact opgenomen met Avalex dan respondenten afkomstig uit andere delen van Leidschendam-Voorburg. Dit contact is dat niet altijd positief beoordeeld, waardoor de tevredenheid over de communicatie lager uitvalt dan gemiddeld in de hele gemeente. De groep die minder tevreden is over de communicatie gaf als reden aan dat te beperkt of helemaal niet is gereageerd op HNI-vragen of een klacht of dat de beantwoording onvolledig was. De communicatiekanalen van Avalex bieden nog voldoende perspectief voor verbetering. De sluiting van de milieustraat in 2018 is mogelijk ook van invloed geweest op de lagere servicebeoordeling.

### Kosten

De opzet van het HNI-project was erop gericht om in het hele Avalex-gebied efficiencyvoordelen te behalen door samenwerking. De begroting en kostenrealisatie werden zoals afgesproken in de beleidsvisie Grip op Grondstoffen tot en met 2018 voor het hele project gemonitord en niet op gemeenteniveau.

De kosten realisatie van het HNI-project is jaarlijks in de Trimesterrapportages die Avalex voor het bestuur en de eigenaren opstelt gerapporteerd. De gerealiseerde projectkosten van HNI lopen achter op de begroting. Voor vrijwel alle variabele kosten geldt dat deze een stuk lager zijn uitvallen dan begroot.

### Conclusie

Uit de evaluatie van het HNI-project in Leidschendam-Voorburg komt een licht positief beeld naar voren voor de hele gemeente. Het restafval in de HNI wijk Voorburg Midden is significant afgenomen en OPK wordt beter gescheiden. Wat betreft de inwonerstevredenheid over de service is er nog ruimte voor verbetering. De communicatie van Avalex met bewoners over HNI zal beter moeten. Een meer gemeente specifieke aanpak zou hierin een uitkomst kunnen zijn. Om de landelijke doelstellingen en de ambities uit het bestuursakkoord te halen, zijn extra acties noodzakelijk om de scheidingsresultaten te verbeteren en de hoeveelheid restafval per inwoner per jaar te verminderen. De toegenomen scheidingsbereidheid en de resultaten in Voorburg Midden vormen een goede basis waarop kan worden voortgebouwd.

# Inhoud

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Inleiding</b>                                                     | <b>4</b>  |
| 1.1. <i>Achtergrond en aanleiding</i> .....                             | 4         |
| 1.2. <i>Doel en evaluatiemethode</i> .....                              | 5         |
| <b>2. Afvalscheiding in Leidschendam-Voorburg: Milieuresultaten HNI</b> | <b>6</b>  |
| 2.1. <i>Leidschendam-Voorburg</i> .....                                 | 6         |
| 2.2. <i>Voorburg Midden</i> .....                                       | 7         |
| <b>3. Afvalscheiding in Leidschendam-Voorburg: Service HNI</b>          | <b>9</b>  |
| 3.1. <i>Inwonertevredenheid</i> .....                                   | 9         |
| 3.2. <i>Informatie en Inspraak</i> .....                                | 9         |
| <b>4. Afvalscheiding in Leidschendam-Voorburg: Kosten HNI</b>           | <b>11</b> |
| <b>5. Conclusie en vervolg</b>                                          | <b>12</b> |
| <b>BIJLAGE 1 Overzicht inwoners Startwijken HNI</b>                     | <b>13</b> |
| <b>BIJLAGE 2 Tabel, planning en acties harmonisatie</b>                 | <b>14</b> |

# 1. Inleiding

## 1.1. Achtergrond en aanleiding

Eind 2016 hebben Leidschendam-Voorburg en de andere vijf Avalex- gemeenten het bestuursakkoord “Verbeteren afvalpreventie en scheiding van Huishoudelijk Afval” ondertekend. In dit akkoord committeren de Avalex-gemeenten zich aan de landelijke doelstellingen om de hoeveelheid huishoudelijk restafval terug te brengen naar 100 kg per inwoner per jaar. Daarnaast is afgesproken om minimaal 75% van het huishoudelijk afval te scheiden. Om dit te bereiken hebben de Avalex-gemeenten in 2015 een beleidsvisie vastgesteld, “Grip op Grondstoffen”, waarbij een keuze is gemaakt voor een combinatie van drie maatregelen om afvalscheiding onder bewoners te stimuleren:

- communicatie;
- harmonisatie van de service; en
- omgekeerd inzamelen.

Voor de implementatie van de beleidsvisie is gekozen voor een wijk voor wijk aanpak van de invoering van omgekeerd inzamelen. Dit betekent dat de grondstoffen oud papier en karton, PMD en GFT aan huis worden opgehaald en voor de rest (restafval, textiel, glas) extra centrale wijkvoorzieningen worden gerealiseerd. In het project Het Nieuwe Inzamelen (HNI) voert Avalex deze aanpak uit. Met harmonisatie van de service wordt bedoeld, dat alle gemeenten binnen Avalex overgaan naar een vergelijkbare inzamelingsfrequentie. Om de burgers zo goed mogelijk over HNI te informeren worden speciaal ontwikkelde communicatiemiddelen ingezet.

Er zijn twee perioden in Leidschendam-Voorburg geweest waarin voor de burger belangrijke veranderingen zijn doorgevoerd:

1. mei-september 2017: van een wekelijkse naar een tweewekelijkse inzameling van restafval en GFT in heel Leidschendam-Voorburg (harmonisatie van de service)
2. oktober/november 2017: invoering van HNI in Voorburg Midden

De acht wijken waarmee gestart is met HNI worden startwijken genoemd. In Leidschendam-Voorburg is gestart met de wijk Voorburg-Midden. Deze buurt omvat 10% van het totale aantal inwoners van de gemeente Leidschendam-Voorburg.

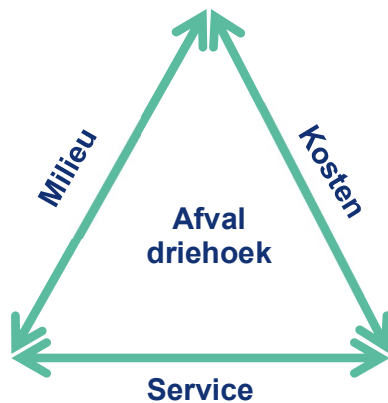


## 1.2. Doel en evaluatiemethode

In deze rapportage wordt verslag gedaan van de resultaten van het HNI-project in Leidschendam-Voorburg aan de hand van de drie aspecten van de afvaldriehoek:

- Milieu: prestaties op gebied van afvalscheiding
- Service: prestaties op gebied van service richting de burgers
- Kosten: prestaties op gebied van kostenefficiency

Idealiter zijn de drie aspecten zoveel mogelijk met elkaar in evenwicht.



Met behulp van sorteeranalyses en wegingen van het restafval op wijkniveau is geprobeerd een beeld te krijgen van de afvalscheidingsresultaten (Milieu) vanuit het restafval. De bedoeling van een sorteeranalyse is dat de verhouding tussen de gescheiden en ongescheiden grondstoffen op het moment van meten wordt bepaald. Daaruit kan de afvalscheidingsbereidheid van gebruikers van inzamelvoorzieningen worden opgemaakt.

Er is een 0-meting (T0) gedaan en een jaar na uitrol zijn de afvalscheidingsresultaten in de HNI-startwijk opnieuw gemeten (T1-meting). In Leidschendam-Voorburg was Voorburg-Midden de startwijk waar de metingen zijn uitgevoerd. Op basis van onder andere de wegingen en sorteeranalyses zijn de milieuresultaten geëvalueerd. Deze resultaten zijn daarna vergeleken met de afvalscheidingsresultaten van de gemeente Leidschendam-Voorburg als geheel.

Het aspect "Service" is geëvalueerd door te kijken naar de inspanningen en activiteiten richting de burgers. Hierbij is gekeken naar:

- Inwonertevredenheid (onderzoek 2018 door Markteffect)
- Informatie en inspraak (beschreven in trimesterrapportages en nulmetingrapport),
- bewonersavonden (idem)
- gebruik van het digitaal platform (idem)

De inspanningen en activiteiten op de service aan de bewoners zijn overigens ook gedetailleerd in beschreven in eerdere rapportages aan de voormalige HNI Stuurgroep in 2017 en 2018.

Het aspect Kosten uit de afvaldriehoek is inzichtelijk gemaakt voor het HNI-project als geheel, dus voor het hele Avalex-gebied. Dit is zo afgesproken in de beleidsvisie Grip op Grondstoffen en correspondeert met de methode zoals die in trimesterrapportages van Avalex voor gemeenten ten behoeve van de opdrachtgeversrol is gehanteerd.



## 2. Afvalscheiding in Leidschendam-Voorburg: Milieuresultaten HNI

### 2.1. Leidschendam-Voorburg

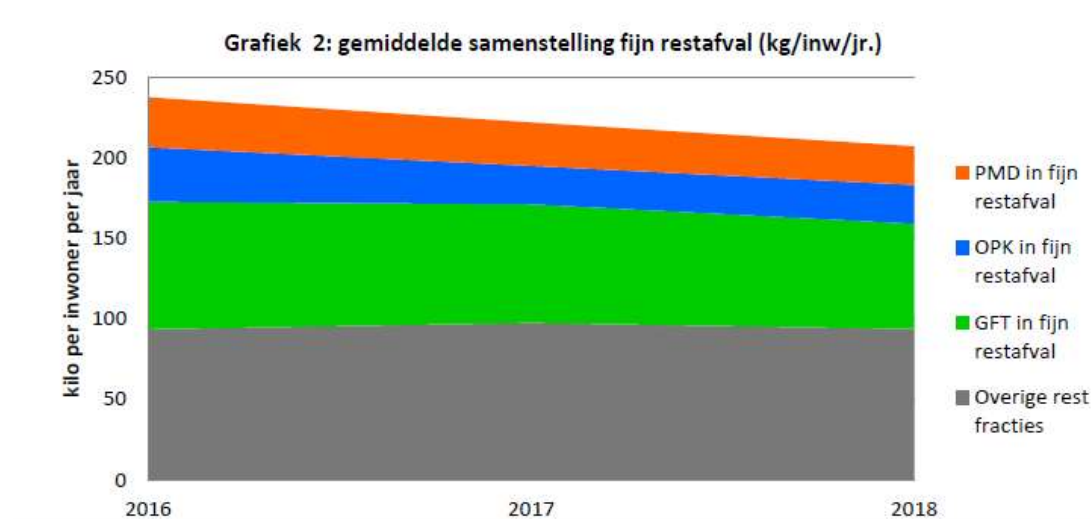
In onderstaande tabel is de ingezamelde hoeveelheid grondstoffen en restafval in kg per inwoner voor de jaren 2016 en 2018 in de hele gemeente Leidschendam-Voorburg weergegeven.

| Leidschendam-Voorburg | 2016 | 2018 | Vershil in % |
|-----------------------|------|------|--------------|
| Restafval             | 237  | 209  | - 12         |
| GFT                   | 54   | 57   | + 5          |
| Goedgekeurd PMD       | 6    | 9    | + 50         |
| OPK                   | 40   | 46   | + 15         |

Tabel 1. Kg afval per inwoner per jaar per fractie

Hierbij is een dalende tendens in het restafval zichtbaar en een stijging in GFT, PMD en papierinzameling. Deze positieve verandering in heel de gemeente is een gevolg van de harmonisatie van inzamel frequentie en invoering van omgekeerd inzamelen in de wijk Voorburg Midden. Voor heel Leidschendam- Voorburg hield de harmonisatie in dat naar een tweewekelijkse inzameling van het restafval is overgegaan in plaats van een wekelijkse. Dit is in 2017 ingevoerd (zie Bijlage 2).

In de hierna volgende grafiek worden de resultaten uit de sorteeraanalyses in heel Leidschendam-Voorburg getoond. Het beeld laat de ingezamelde hoeveelheden grondstoffen zien die nog in het restafval achtergebleven zijn. Dit is de potentie die het restafval nog biedt voor afvalscheiding. Startjaar 2016 en eind 2018 worden hier met elkaar vergeleken.



Bron: Eureco, Sorteeraanlyse Leidschendam-Voorburg 2018

In dit beeld is een daling van grondstoffen in het restafval zichtbaar. Dit betekent dat de afvalscheidingsbereidheid is toegenomen. Voor Leidschendam-Voorburg als geheel lijkt de afvalscheidingsbereidheid dus te zijn gegroeid sinds 2016.

## 2.2. Voorburg Midden

De wijk Voorburg Midden was de eerste wijk die overging in het hele HNI-project. De daadwerkelijke overgang naar HNI in deze wijk was in oktober 2017. In het jaar ervoor zijn de voorbereidingen getroffen. De wijk Voorburg Midden heeft ca. 8200 inwoners (11% van de bevolking Leidschendam Voorburg) met veel gemengde bebouwing. De bevolking is iets gegroeid in de wijk tussen 2016 en 2018. De wijk heeft verder een sterk stedelijk karakter en heeft overwegend oudere inwoners. Voorburg Midden is als startwijk gekozen omdat de wijk van oudsher nog zakkeninzameling had en sinds jaren veel overlast ondervond van ongedierte, bijvoorbeeld opengepikte zakken door meeuwen. Tijdelijk waren bovengrondse containers geplaatst met de toezegging aan bewoners dat zo snel mogelijk overgegaan zou worden tot de plaatsing van ondergrondse containers.

De wijk is begrensd door brede straten en watergangen die de wijk enigszins afsluiten van de omliggende wijken. Daardoor is enerzijds het storten van grondstoffen en restafval in ondergrondse restafvalcontainers in andere wijken minder waarschijnlijk. Anderzijds is er wel een goed bezocht winkelcentrum die mensen van buiten de wijk aantrekt. Desondanks hebben bovenstaande wijkkarakteristieken ervoor gezorgd dat de wijk zich goed leende als startwijk voor HNI.

In 2016 is een nulmeting van de hoeveelheid opgehaald restafval in Voorburg Midden uitgevoerd. Gedurende een aantal weken zijn wegingen van het restafval uitgevoerd in de hele wijk. Daarnaast is een sorteeraanlyse in de wijk uitgevoerd op het restafval. Het doel van deze metingen was in beeld brengen van de hoeveelheid ingezameld restafval en grondstoffen en de samenstelling ervan in de wijk.

Eind 2018 is opnieuw een meting gedaan, een jaar na uitrol van HNI, de zogenaamde effectmeting of T1 meting. Uit deze meting kan het volgende geconcludeerd worden. Het totale restafval per inwoner van de hele wijk Voorburg Midden is fors afgenomen. Van 180 naar 115 kg per inwoner. Om de metingen rond het restafval in perspectief te plaatsen, is het beeld van de hele gemeente erbij gezet. Hierdoor is te zien dat de daling in Voorburg Midden veel groter is dan in de rest van de gemeente.

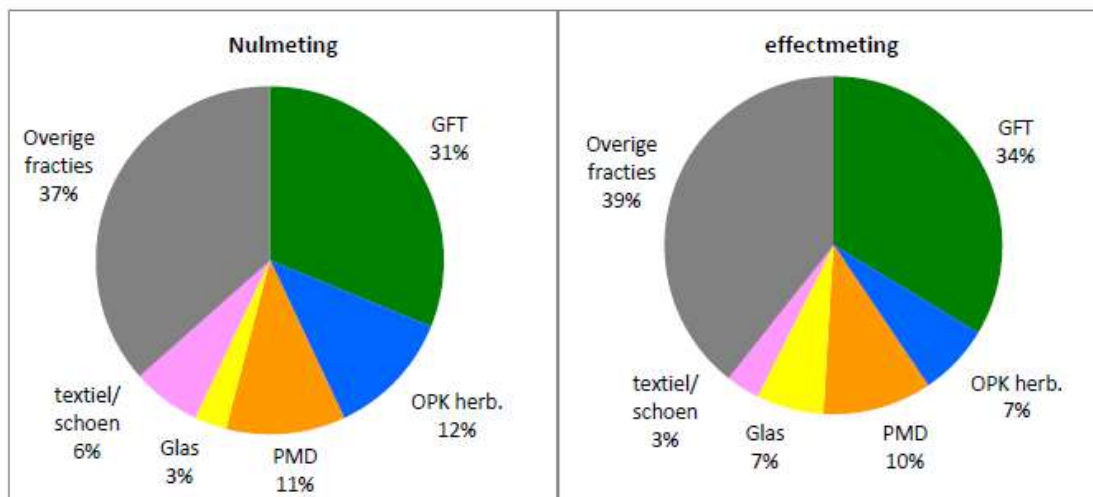
### Vergelijking ingezameld fijn restafval

| Gebied                         | Inwoners<br>(2016) | Inwoners<br>(2018) | Kg/inw/jr<br>(2016) | Kg/inw/jr<br>(2018) |
|--------------------------------|--------------------|--------------------|---------------------|---------------------|
| Voorburg Midden                | 6.656              | 7292               | 180                 | 115                 |
| Gemeente Leidschendam-Voorburg | 74.433             | 74947              | 237                 | 209                 |

Tabel 2. Vergelijking ingezameld fijn restafval per inwoner per jaar - Bron: Avalex 2016 en 2018

De twee schijfdiagrammen hieronder geven het percentage aangetroffen grondstoffen in het restafval weer die zijn gemeten door middel van sorteeraanlyses. Hoe hoger dit percentage, hoe meer er van deze grondstoffen in het restafval is aangetroffen. Op basis van de sorteeraanlyses en effectmetingen van het restafval in Voorburg Midden kunnen we zien dat in ieder geval de fractie herbruikbaar papier (OPK) en een verschuiving naar meer afvalscheiding laat zien. Voor de rest lijkt het scheidingsgedrag stabiel te zijn aan 2016.





Bron: sorteeranalyse restafval 2016 en 2018, Eureco

De daling van het restafval in Voorburg Midden is een positieve ontwikkeling. De wijk komt hiermee dichtbij de landelijke doelstellingen van 100 kg restafval per inwoner per jaar. Op basis van observaties van de grondstofcoaches van Avalex blijkt niet dat er op grote schaal restafval in grondstoffencontainers terecht is gekomen, die dit beeld zouden kunnen vertekenen. Uit sorteeranalyses van het restafval blijkt wel dat er nog scheidingswinst te behalen valt. Om een preciezer beeld te krijgen van de kwaliteit van de ingezamelde grondstoffen en mogelijke interventies per grondstof is het aan te bevelen om in de toekomst meer sorteeranalyses uit te voeren op een of meer grondstoffen naast het restafval.

# 3. Afvalscheiding in Leidschendam-Voorburg: Service HNI

In het kader van de service voor HNI zijn bij de start van het project de volgende elementen als relevant bestempeld.

- Inwonertevredenheid
- Informatie en inspraak
  - bewonersavonden
  - gebruik van het digitaal platform

## 3.1. Inwonertevredenheid

In 2018 is een onderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de beoordeling van de dienstverlening in HNI-wijken en niet-HNI wijken. Respondenten woonachtig in een niet-HNI wijk zijn dat jaar gemiddeld meer tevreden met de dienstverlening (6,3) dan respondenten uit een niet HNI-wijk (5,7). Dit geldt ook voor Leidschendam-Voorburg (5,6) en de wijk Voorburg Midden (5,0). Dat de respondenten in Leidschendam-Voorburg een lagere klantbeoordeling geven, is volgens het onderzoeksbureau niet enkel te verklaren door de invoering van HNI, want in de gebieden in Midden Delfland en Rijswijk waar HNI ook is ingevoerd, is de score hoger (7,2 en 7,4). Ook respondenten uit HNI-gebieden in Pijnacker-Nootdorp geven hogere scores (6,7). Er zijn dus grote verschillen tussen gemeenten. Uit aanvullende analyse van het klantonderzoek blijkt dat tevredenheid over drie activiteiten een belangrijke rol heeft gespeeld in de beoordeling van respondenten:

- tevredenheid over het ophalen van de container;
- tevredenheid over het beheren en leeghalen van (ondergrondse) containers; en
- het ophalen van grofvuil en snoeiafval.

De hoeveelheid ontvangen klachten en meldingen geeft ook een indicatie hoe het staat met de inwonertevredenheid. Avalex houdt specifiek het aantal meldingen over volle / niet geleegde containers bij. Deze meldingen komen binnen bij het klantcontactcentrum of bij de gemeente die ze dan weer doorgeeft aan Avalex. Zie onderstaande grafiek met een overzicht van de meldingen. Daarin is bij de start van HNI in Voorburg-Midden is een piek te zien van het aantal meldingen van niet geleegde of volle containers. Na 2017 is weer een sterke daling te zien. Het aantal meldingen blijft fluctueren, maar de groei en het aantal zoals die eind 2017 te zien was, is na de invoering van HNI niet meer voorgekomen door het beleid dat Avalex hierop heeft gevoerd. Zo is de route informatie voor de chauffeurs verbeterd en zijn er meer vaste medewerkers ingezet waardoor de wijkkennis beter geborgd is.

Door het veranderde beleid hebben de respondenten uit Voorburg-Midden meer contact gehad met Avalex dan respondenten woonachtig in andere wijken. Gemiddeld geven HNI-wijkbewoners dit contact een 6,3. De groep die minder tevreden is over de communicatie gaf als reden aan dat te beperkt of helemaal niet is gereageerd op HNI-vragen of een klacht of dat de beantwoording onvolledig was. Verder is de sluiting van de milieustraat Leidschendam-Voorburg in 2018 mogelijk ook van invloed geweest op de lagere tevredenheid van deze gemeente.

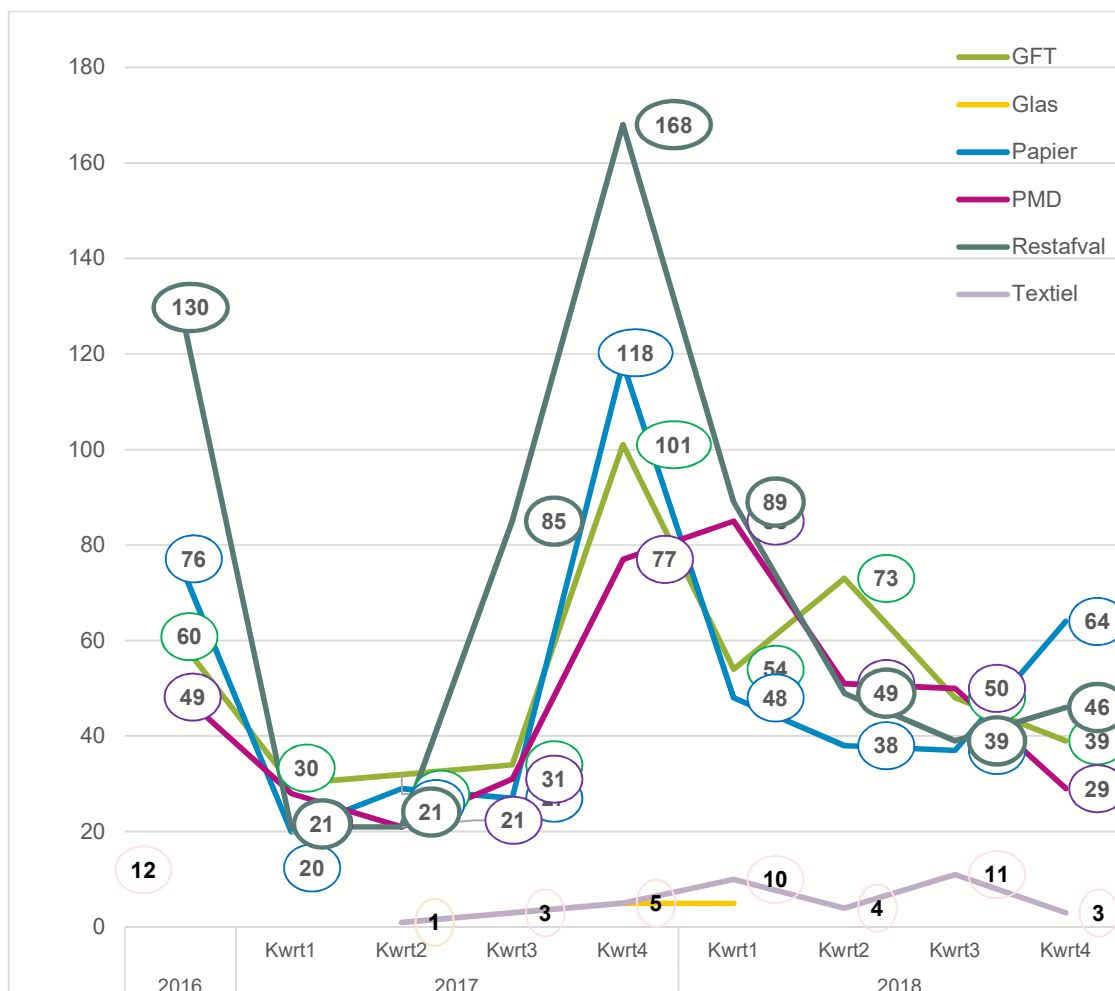
## 3.2. Informatie en Inspraak

De inwoners van de startwijken zijn bij de invoering van HNI op verschillende manieren betrokken. De voornaamste instrumenten die zijn ingezet om inspraak te faciliteren waren de bewonersavonden en een digitaal platform.

Voor de wijk Voorburg Midden zijn drie bewonersavonden georganiseerd. Dit waren inloopavonden waar zowel medewerkers van Avalex als de gemeente antwoord gaven op de vragen van de burgers. De avonden zijn rustig verlopen. In totaal zijn er 150 bezoekers op afgekomen.

Voorafgaand aan de bewonersavonden is via Avalex.nl tijdelijk een digitaal platform opengesteld speciaal voor Voorburg Midden. Inwoners konden op straatniveau zien waar en welk type container gepland stond en daar een reactie bij plaatsen. Het platform heeft geen juridische status, maar is wel bedoeld om de wensen en inzichten van bewoners zo goed mogelijk mee te nemen in de planning van de containerlocaties. In totaal zijn er via het platform 245 reacties binnengekomen op de voorgestelde containerlocaties. Deze reacties zijn waar mogelijk verwerkt in een aangepast wijkplan voor inzamelmiddelen.

Daarbij hebben de bewoners brieven ontvangen met aankondigingen en instructies voor de overgang naar HNI. Tevens zijn de bewoners per brief uitgenodigd voor bewonersavonden. De telefoon is het meest gebruikte middel waarmee respondenten uit het klantonderzoek contact met Avalex hebben gezocht over HNI, gevolgd door email en de website. Het aandeel dat bewonersavonden heeft bezocht of social media heeft gebruikt was relatief klein. Hier is dus nog ruimte voor verbetering.



Grafiek boven: Avalex KCC meldingen niet gelegde / volle containers Voorburg Midden 2016-2018

## 4. Afvalscheiding in Leidschendam-Voorburg: Kosten HNI

De opzet van het HNI-project was erop gericht om in het hele Avalex-gebied efficiencyvoordelen te behalen door samenwerking. De begroting en kostenrealisatie werden tot en met 2018 dus als zodanig bijgehouden, dus voor het hele Avalex-gebied. Dit is afgesproken in de beleidsvisie Grip op Grondstoffen. In deze evaluatie gaan wij nog uit van die systematiek. Vanaf 2019 zal per gemeente een begroting gemaakt worden, waardoor de acties en kosten voor HNI per gemeente beter inzichtelijk zijn.

De kosten van het HNI-project werden op jaarbasis begroot en gerapporteerd in Trimesterrapportages die Avalex voor het bestuur en de eigenaren opstelt. De gerealiseerde projectkosten van HNI lopen achter op de begroting. Voor vrijwel alle variabele kosten inclusief de investeringen in containers, geldt dat deze een stuk lager zijn uitvallen dan begroot. Sinds de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2018 is het project langzamer gaan lopen. Door coalitievorming, personele wisselingen en uitwerking van een meer gemeente specifieke aanpak van de afval- en grondstoffen inzameling, is het beoogde tempo om wijk voor wijk over te gaan op HNI sterk vertraagd. Van de dertien tot veertien wijken die tot en met 2018 zouden moeten zijn gerealiseerd, heeft het project er acht gerealiseerd. Verder is Avalex gestopt met actieve deelname aan het proefproject Afvalscheiding Hoogbouw waardoor deze post lager is dan begroot. Dit proefproject droeg onvoldoende bij aan de realisatie van de projectdoelstellingen.

De cijfers zijn vastgesteld tot en met het tweede trimester van 2018. In de tabel 2. hieronder is een vergelijking te zien van de cumulatieve kosten in het tweede trimester en de verwachte realisatie over het hele jaar 2018.

|                                           | 2016    |              | 2017    |              | 2018                   |
|-------------------------------------------|---------|--------------|---------|--------------|------------------------|
| Omschrijving                              | Begroot | Gerealiseerd | Begroot | Gerealiseerd | Oorspronkelijk begroot |
| <i>Variable Projectkosten HNI (x1000)</i> | 1.010   | 619          | 1.243   | 765          | 973                    |

Tabel 3. Jaarlijkse Variabele HNI-kosten

|                                                          | T2-2017                 | T2 2018    | T2-2018                 |
|----------------------------------------------------------|-------------------------|------------|-------------------------|
| Omschrijving                                             | Cumulatief gerealiseerd | Begroot    | Cumulatief gerealiseerd |
| <i>Communicatie</i>                                      | 60                      | 120        | 6                       |
| <i>Projectsturing</i>                                    | 86                      | 135        | 108                     |
| <i>Transitie inzamelmiddelen</i>                         | 278                     | 393        | 225                     |
| <b><i>Totale Variabele Projectkosten HNI (x1000)</i></b> | <b>424 (</b>            | <b>649</b> | <b>339</b>              |

Tabel 4: totale HNI-kosten t/m augustus in 2017 en 2018

## 5. Conclusie en vervolg

Uit de evaluatie van het HNI-project in Leidschendam-Voorburg komt een licht positief beeld naar voren voor de hele gemeente. Het restafval is significant afgenomen en het scheiden van de grondstoffracties GFT, OPK en PMD is stabiel gebleven of is iets verbeterd. De startwijk Voorburg Midden komt na de invoering van HNI met 115 kg restafval per inwoner per jaar in 2018 dichtbij de landelijke doelstellingen van 100 kg restafval per inwoner per jaar. De fractie OPK lijkt in deze wijk significant beter gescheiden te worden.

Het klanttevredenheidsonderzoek dat in 2018 is uitgevoerd laat zien dat de inwonertevredenheid over HNI in Leidschendam-Voorburg lager is dan in de andere Avalex-gemeenten. De tevredenheid in Voorburg Midden ligt zelfs iets lager dan in de andere wijken in de gemeente. Toch ligt de oorzaak van de daling niet alleen aan het HNI-project. De tevredenheid in andere HNI-startwijken in Rijswijk en Midden Delfland is namelijk aanzienlijk hoger, terwijl het project daar op vergelijkbare wijze is ingevoerd. Drie activiteiten spelen een belangrijke rol in het klantoordeel:

- tevredenheid over het ophalen van de container,
- tevredenheid over het beheren en leeghalen van (ondergrondse) containers;
- en het ophalen van grofvuil en snoeiafval.

Hoewel het aantal meldingen sterk is gedaald sinds de invoering van HNI in Voorburg Midden dankzij de nodige maatregelen die Avalex heeft genomen, is de communicatie met de mensen in Leidschendam-Voorburg nog voor verbetering vatbaar. De communicatiekanalen van Avalex bieden daar voldoende perspectief voor.

Het inzicht in de scheidingsresultaten en mogelijke interventies ter verbetering kan verder vergroot worden door aanvullende sorteeranalyses uit te laten voeren op de andere grondstoffenfracties. Een gemeente specifieke aanpak en begroting van HNI biedt daar ruimte voor vanaf 2019. Om de landelijke doelstellingen en de ambities uit het bestuursakkoord te halen zullen namelijk extra acties noodzakelijk zijn om de scheidingsresultaten te verbeteren en de hoeveelheid restafval per inwoner per jaar te verminderen. Gemeente en Avalex zullen zo snel mogelijk met een vervolgaanpak moeten komen waarin de lessen uit het HNI-project worden meegenomen. De toegenomen scheidingsbereidheid en de resultaten in Voorburg Midden vormen een goede basis waarop kan worden voortgebouwd.

# BIJLAGE 1 Overzicht inwoners Startwijken HNI

| Wijk                 | maand  | Gem | # inwoners    | # gem 2018     | %          |
|----------------------|--------|-----|---------------|----------------|------------|
| Voorburg-Midden      | okt-17 | LV  | 8.190         | 74.947         | 11%        |
| Schipluiden          | nov-17 | MD  | 3.700         | 19.337         | 19%        |
| Hof van Delft 1.0    | feb-18 | DF  | 13.165        | 102.280        | 13%        |
| Leeuwendaal          | feb-18 | RW  | 2.500         | 52.197         | 5%         |
| Emerald              | apr-18 | PN  | 6.795         | 53.644         | 13%        |
| Klapwijk             | mei-18 | PN  | 4.105         | 53.644         | 8%         |
| Harnaschpolder       | mei-18 | DF  | 1.250         | 102.280        | 1%         |
| Rijswijk Buiten      | jun-18 | RW  | 2.700         | 52.197         | 5%         |
| Maasland             | jun-18 | MD  | 4.565         | 19.337         | 24%        |
| Nog nader te bepalen | -      | WS  | -             | 26.102         | 0%         |
| <b>Totaal</b>        |        |     | <b>46.970</b> | <b>328.507</b> | <b>14%</b> |

Bron: Trimester rapportage 2018 ten behoeve van eigenaars Avalex



## BIJLAGE 2 Tabel, planning en acties harmonisatie

| Gemeente                     | Maatregel                                                                                                                  | Uitvoering (gereed)  |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <i>Delft</i>                 | Minicontainers alle fracties omgewisseld en/of gechipt<br>Papier: geen bundels, 1x 4 wk                                    | Half april 2017      |
| <i>Leidschendam-Voorburg</i> | Minicontainers alle fracties omgewisseld en/of gechipt<br>Papier: geen bundels, 1x 4 wk                                    | Begin mei 2017       |
|                              | Buitengebied: PMD minicont., Rest 1x 4wk, GFT 1x 2wk<br>Binnengebied: Rest en GFT alternerend                              | September 2017       |
| <i>Rijswijk</i>              | Minicontainers alle fracties omgewisseld en/of gechipt<br>Papier: geen bundels, 1x 4 wk                                    | Eind juni 2017       |
| <i>Pijnacker-Nootdorp</i>    | Geen algehele harmonisatieslag, wijk-gewijs. Papier + PMD buitengebied                                                     | Q3/4 2018 (planning) |
| <i>Midden-Delfland</i>       | Minicontainers alle fracties omgewisseld en/of gechipt<br>PMD: minicont. buitengebied                                      | Jan/feb. 2017        |
| <i>Wassenaar</i>             | Minicontainers alle fracties omgewisseld en/of gechipt<br>Papierminicontainer uitgezet. Frequentie rest en GFT alternerend | Februari 2017        |