

Aan de leden van de gemeenteraad

IBAN NL02BNGH0285007076
KvK 09215649

Datum	Onderwerp
7 mei 2025	Onderzoeken afvalinzameling

Geachte raadsleden,

Afgelopen jaar zijn er zowel vanuit de gemeente als ACV een drietal onderzoeken uitgevoerd naar de afvalinzameling in onze gemeente. ACV heeft een Inwoners tevredenheidsonderzoek (ITO) en een Stakeholdersonderzoek onder de opdrachtgevende gemeenten uit laten voeren. Daarnaast heeft de gemeente deelgenomen aan de landelijke benchmark huishoudelijk afval. Met deze brief nodigen wij u uit om kennis te nemen van de resultaten van de verschillende onderzoeken.

Inwoners tevredenheidsonderzoek (ITO)

Voor alle gemeenten waar ACV de inzameling van afval voor verzorgt, is een tevredenheidsonderzoek uitgezet. De vragenlijst is in totaal door 919 inwoners ingevuld waarvan 185 in de gemeente Renkum. In de rapportage zijn zowel de totaalresultaten van ACV terug te vinden als de resultaten per gemeente. In zijn algemeenheid kan geconcludeerd worden dat de respondenten in 2024 iets meer tevreden zijn dan in tijdens het vorige ITO van 2022. Waar men in 2022 ACV beoordeelde met een fraaie 7,91 is dat in 2024 met een 8,01 zelfs nóg beter. De respondenten zijn vooral tevreden over de duidelijkheid wanneer afval wordt opgehaald en de mogelijkheden om herbruikbare spullen via Restore Kringloop een nieuw leven te kunnen geven. De uitgebreide resultaten van het ITO treft u als bijlage aan bij deze brief.

Stakeholdersonderzoek

Daarnaast heeft ACV een stakeholdersonderzoek uit laten voeren onder wethouders en beleidsmedewerkers van de zes ACV gemeenten. Hierbij is stilgestaan bij de verwachtingen van de stakeholders, de mate waarin aan deze verwachtingen wordt voldaan en hoe de samenwerking verbeterd kan worden. De conclusie hiervan is dat de samenwerking met ACV als zeer positief wordt ervaren. Zowel de wethouders als de beleidsmedewerkers, van alle ACV-gemeenten, geven met een gemiddelde van 8,5 aan de samenwerking een prima score. De hoge mate van transparantie, vooral in financiële zaken, wordt belangrijk gevonden. Maar ook de betrokkenheid van ACV bij maatschappelijke doelen, zoals het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een

Uw brief van

Uw kenmerk

Behandeld door

Verzenddatum van deze brief

Ons kenmerk

M.G.J. (Michel) Rodink
(026) 33 48 434
m.rodink@renkum.nl

Bijlage

2025-006275

3

afstand tot de arbeidsmarkt, wordt gewaardeerd. De rapportage, met daarin ook de verbeterpunten, treft u als bijlage aan bij deze brief.

Benchmark Huishoudelijk Afval 2023

Daarnaast heeft de gemeente deelgenomen aan de door Rijkswaterstaat en de NVRD georganiseerde landelijke benchmark voor huishoudelijk afval. Deze benchmark gaat over het jaar 2023 en is eind 2024 afgerond. In deze benchmark is onze gemeente vergeleken met 31 andere gemeenten in dezelfde stedelijkheidsklasse (C: 20 t/m 29% hoogbouw).

De benchmark kent vier prestatiegebieden: milieu, kosten, dienstverlening en regie. Opvallend is dat Renkum op alle punten beter- of minimaal gelijk scoort dan het gemiddelde van de benchmark. Hieruit blijkt ook dat de afvalbeheerskosten (de kosten die louter aan de inzameling en verwerking van afval zijn toe te rekenen), lager zijn dan het gemiddelde van de benchmark. Het percentage recycling is in Renkum bovendien hoger dan gemiddeld. Ook met 101 kg restafval per inwoner, presteert Renkum beter dan het gemiddelde van de benchmark (151 kg per inwoner).

De samenvatting van de benchmark treft u eveneens als bijlage bij deze brief aan.

Hierbij wordt opgemerkt dat in het peiljaar 2023 nog een vierwekelijkse inzamelfrequentie van restafval van kracht was. Inmiddels wordt restafval om de vijf weken aan huis opgehaald. Het resultaat daarvan wordt in de loop van dit jaar duidelijk.

Alle drie de onderzoeken zijn het lezen waard. Daarom delen wij deze graag met u.

Met vriendelijke groet,

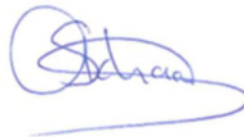
BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN RENKUM

de secretaris,

de burgemeester,



M.J.J. (Marcel) Wagener



A.M.J. (Agnes) Schaap

Onderwerp

Datum

Ons kenmerk

2025-006275

Pagina

2 van 2



Benchmark Huishoudelijk Afval

Renkum

SAMENVATTING

Peiljaar 2023



NVRD
Benchmark
Huishoudelijk
Afval
Leren door te vergelijken

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Kernprestaties	4
3. Milieu	6
4. Kosten	13
5. Dienstverlening	14
6. Regievaardigheden	15
7. Basisgegevens	16

Datum: 11 oktober 2024
Status: definitief

De Benchmark Huishoudelijk Afval is een product van de NVRD, in samenwerking met Rijkswaterstaat en uitgevoerd door Cyclusmanagement.



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat



1. Inleiding

De benchmark huishoudelijk afval is een prestatiemeting waarbij gemeenten en inzamelbedrijven aan de hand van vooraf vastgestelde indicatoren hun afval(scheidings)prestaties vergelijken. Doel van de benchmark is het inzicht in eigen functioneren en presteren te vergroten om op die manier handvatten voor verbetering te bieden.



De Benchmark kent vier prestatiegebieden: milieu, kosten, dienstverlening en vaardigheden. Per prestatiegebied zijn prestatie-indicatoren gedefinieerd. Het gemeentelijk afval- en grondstoffenbeheer beoogt over het algemeen zo veel mogelijk recycling van huishoudelijk afval tegen zo laag mogelijke beheerkosten. Het recyclepercentage en de totale beheerkosten zijn de belangrijkste prestatie-indicatoren in deze benchmark.

Vergelijkingsbasis

Aan de benchmark peiljaar 2023 hebben 122 deelnemers meegedaan die in totaal 189 gemeenten vertegenwoordigen (sommige inzamelbedrijven doen voor meerdere gemeenten mee). In de benchmark worden de gemeenten en bedrijven zoveel mogelijk vergeleken op basis van dezelfde omstandigheden. Omdat het aandeel hoogbouw in een verzorgingsgebied zeer prestatiebepalend blijkt te zijn en hierop nauwelijks kan worden gestuurd, zijn de deelnemende organisaties gegroepeerd naar hoogbouwklasse. De volgende hoogbouwklassen zijn gedefinieerd:

Klasse A 50 t/m 100% hoogbouw
Klasse B 30 t/m 49% hoogbouw
Klasse C 20 t/m 29% hoogbouw
Klasse D 0 t/m 19% hoogbouw

Renkum heeft 27% hoogbouw en is ingedeeld in klasse C. In deze rapportage vindt de vergelijking plaats vanuit gemeentelijk perspectief. Dat wil zeggen dat Renkum wordt vergeleken met vergelijkbare gemeenten (met of zonder eigen inzameldienst).

Leeswijzer

Deze rapportage is een samenvatting van de benchmark. Per prestatiegebied wordt **Renkum** op de belangrijkste prestatie-indicatoren vergeleken met het klasse C-gemiddelde. Voor een uitgebreide vergelijking wordt verwezen naar het bijlagerapport.

2. Kernprestaties

Hoe presteert Renkum tov de benchmark?

Op de vier prestatiegebieden van de benchmark is weergegeven hoe Renkum presteert ten opzichte van de benchmark klasse C.



Milieu

	Renkum	KLASSE C	
Recycling (%)	65%	57%	●
CO2-reductie (kg/inw)	91	90	●

Kosten

Afvalbeheerkosten (€/ aansl)	208	222	●
------------------------------	-----	-----	---

Dienstverlening

Dienstverleningsniveau (score)	274	269	●
--------------------------------	-----	-----	---

Regie

Regievaardigheid (score)	24	17	●
--------------------------	----	----	---

Legenda

- = boven het klasse-gemiddelde (> 5%)
- = ongeveer gelijk aan het klasse-gemiddelde (-5% tot +5%)
- = onder het klasse-gemiddelde (< 5%)

Toelichting

Recycling % = het aandeel huishoudelijk afval dat uiteindelijk ingevoerd wordt in het recyclingproces.

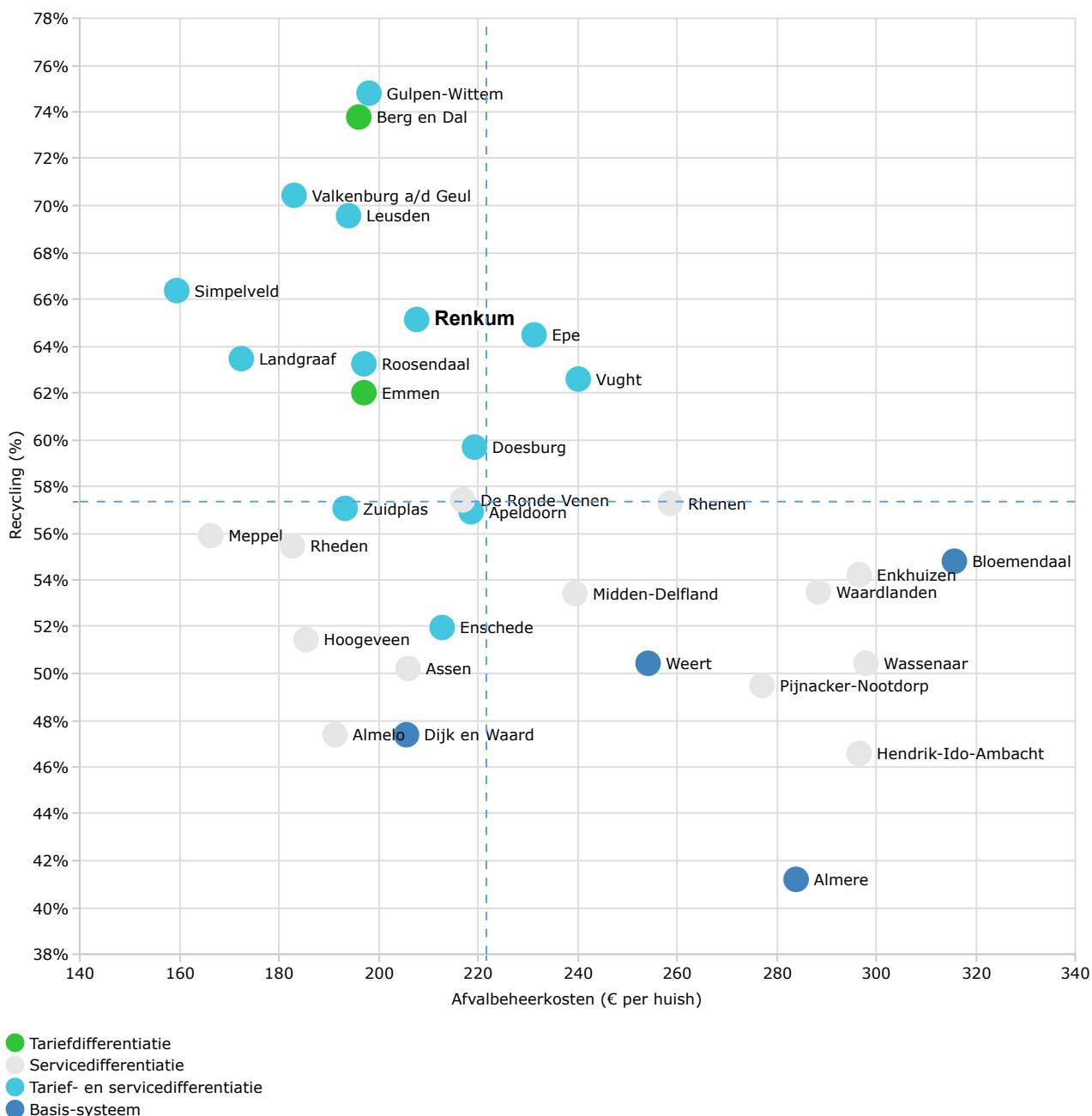
Afvalbeheerkosten = de kosten die gemoeid zijn met de gemeentelijke zorgplicht, bestaande uit de inzamelkosten, overslag- en transportkosten, verwerkingskosten, en overige afvalkosten (beleidskosten, voorlichting, handhaving en perceptiekosten), minus de opbrengsten verkregen vanuit producentenverantwoordelijkheid.

Dienstverleningsniveau = het gemak waarmee grondstoffen gescheiden kunnen worden aangeboden. In de benchmark wordt op basis van de intensiteit van de dienstverlening (inzamelfrequentie, voorzieningsdichtheid) een totaal score berekend.

Regievaardigheid = de mate waarin de gemeente regie voert op het afval- en grondstoffenbeheer. In de benchmark worden 26 regieaspecten onderscheiden op 4 verschillende gebieden: beleid, burgerparticipatie, informatiesturing en circulariteit. De score wordt bepaald door de som van de van toepassing zijnde regievaardigheden (maximaal 26 punten).

Kosten-effectiviteit

In de onderstaande figuur zijn alle gemeenten uit KLASSE C weergegeven, waarbij het recyclepercentage is afgezet tegen de totale afvalbeheerkosten. De positie van de bol geeft een indicatie van de kosten-effectiviteit van het afval- en grondstoffenbeheer. De kleur van de bol geeft de toegepaste inzamelstrategie weer.



Toelichting

Tariefdifferentiatie (difstar) = gemeenten die een variabel tarief voor restafval hebben ingevoerd: hoe meer of hoe vaker restafval wordt aangeboden, hoe meer een huishouden betaalt.

Servicedifferentiatie (omgekeerd inzamelen) = gemeenten die hun serviceniveau hebben verlegd van afval naar grondstoffen: grondstoffen worden met een hoog serviceniveau ingezameld (inzameling aan huis, hoge ophaalfrequentie) en restafval wordt met een laag serviceniveau ingezameld (lage ophaalfrequentie of met verzamelcontainers op buurtniveau).

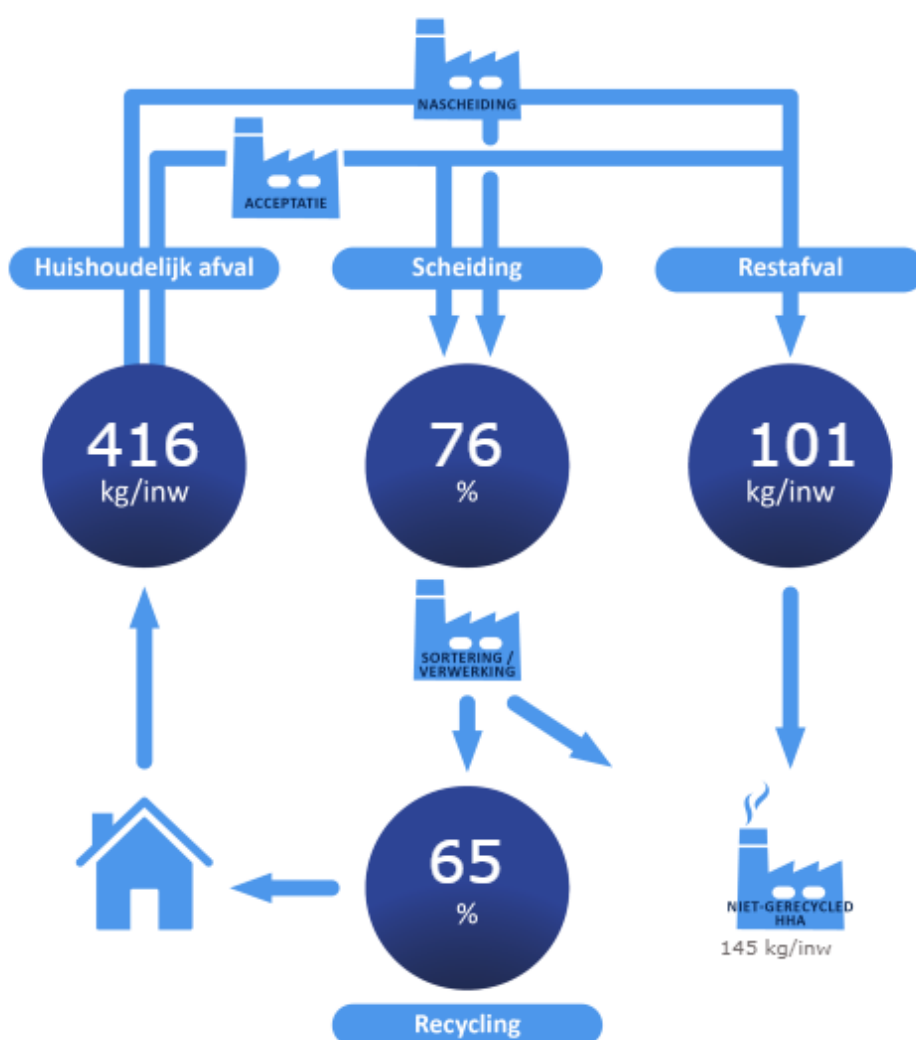
Tarief- en servicedifferentiatie = gemeenten die zowel tariefdifferentiatie als servicedifferentiatie hebben toegepast.

Basis-systeem = gemeenten die noch tariefdifferentiatie, noch servicedifferentiatie hebben toegepast.

3. Milieu

Hoe presteert Renkum op de milieu-indicatoren *huishoudelijk afval*, *recycling* en *CO₂-reductie* ten opzichte van de benchmark?

	Renkum	KLASSE C	
Huishoudelijk afval (kg/inw)	416	471	●
Scheiding (%)	76%	68%	●
Restafval (kg/inw)	101	151	●
Recycling (%)	65%	57%	●
CO ₂ -reductie (kg/inw)	91	90	●



Toelichting

Huishoudelijk afval = de totale hoeveelheid aan afval en grondstoffen die bij huishoudens vrijkomt (inclusief grof afval).

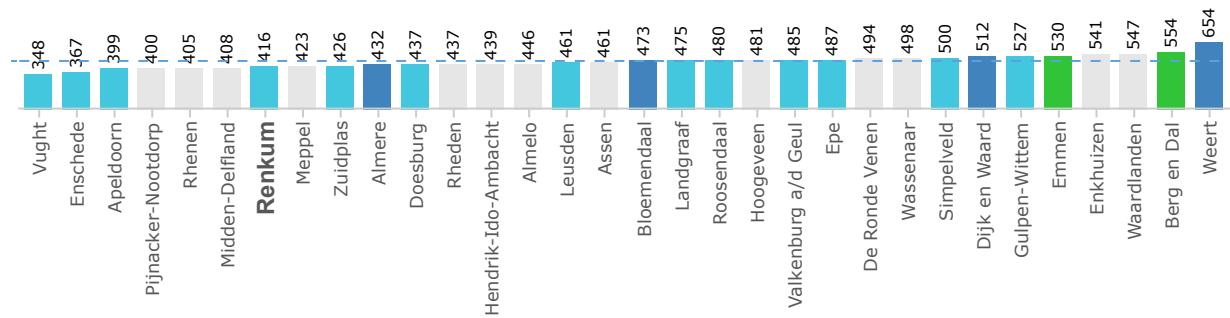
Scheiding % = het aandeel van de totale hoeveelheid huishoudelijk afval dat (na)gescheiden wordt.

Restafval = de hoeveelheid afval die resteert na (na)scheiding.

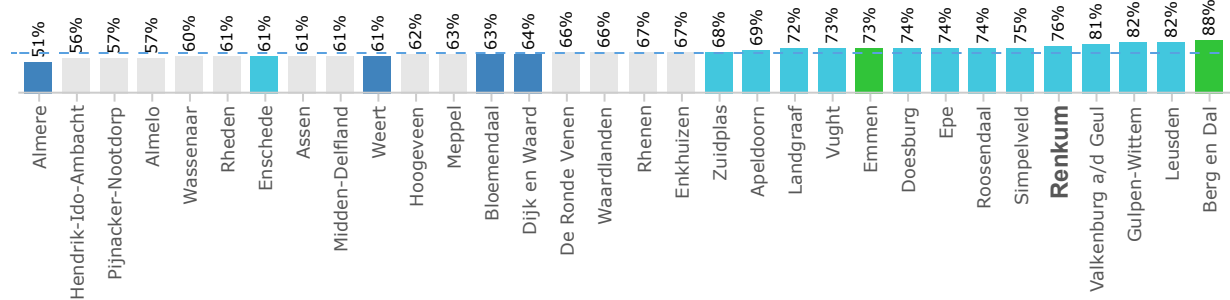
Recycling % = het aandeel huishoudelijk afval dat uiteindelijk ingevoerd wordt in het recyclingproces. Voor Renkum is deze indicator berekend op basis van specifiek opgegeven sorteer- en verwerkingsrendementen.

CO₂-reductie = de gereduceerde hoeveelheid CO₂ als gevolg van het recyclen van grondstoffen (gft, pmd, oud papier, glas, textiel, hout, grof tuinafval, frituurvet en luiers).

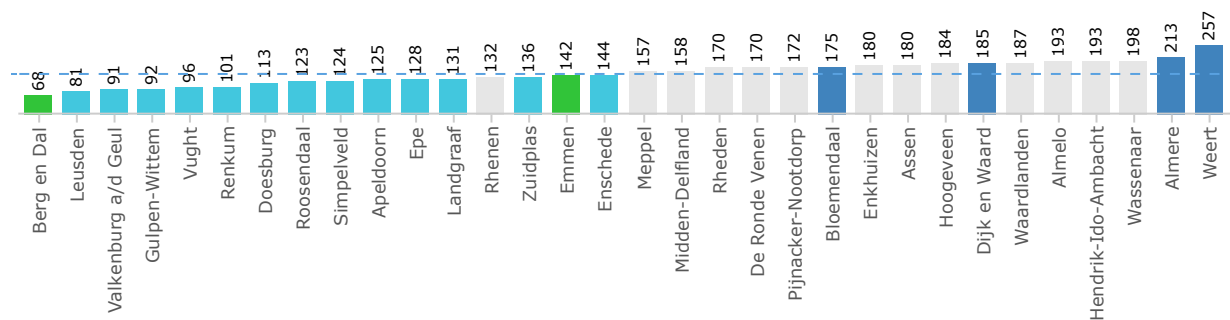
Huishoudelijk afval (kg/inw)



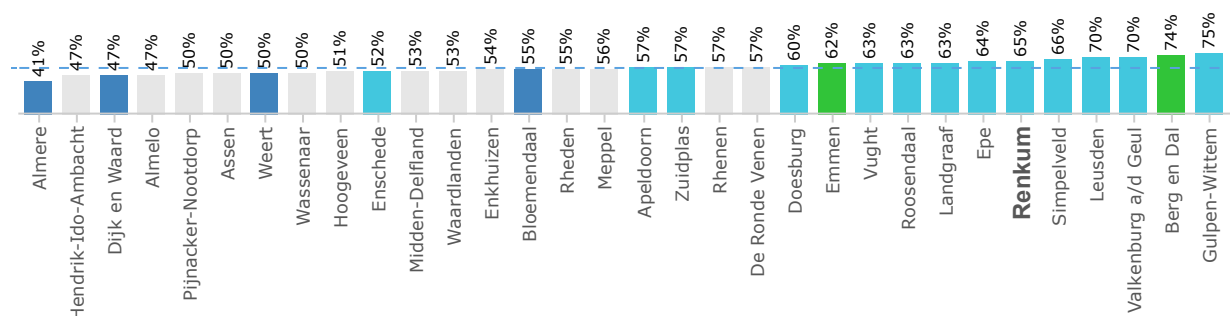
Scheiding (%)



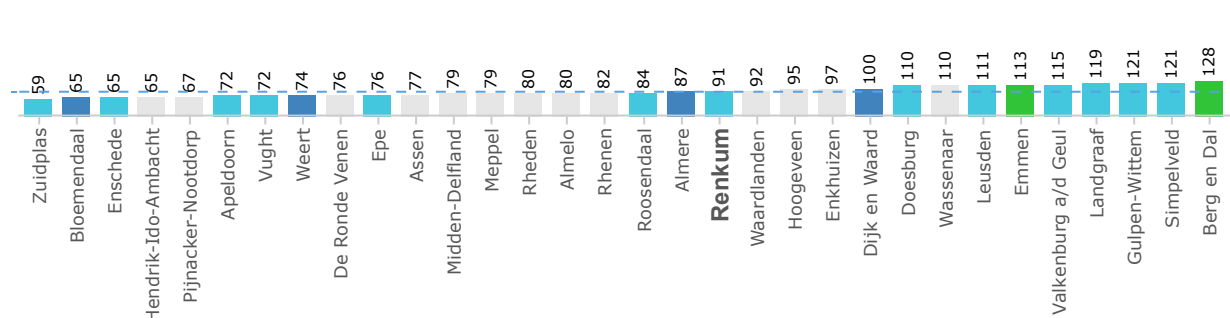
Restafval (kg/inw)



Recycling (%)



CO2-reductie (kg/inw)



— Gemiddelde — Basis-systeem — Servicedifferentiatie — Tariefdifferentiatie — Tarief- en servicedifferentiatie

Hoeveelheden gescheiden

Hieronder zijn de ingezamelde hoeveelheden grondstoffen weergegeven, exclusief afkeur en inclusief de grondstoffen die naderhand uit het restafval worden gehaald. De hoeveelheid afval die na (na)scheiding overblijft is de hoeveelheid *restafval*. Deze indicator is vergelijkbaar aan de voormalige VANG-kg-restafval doelstelling.

Fijn huishoudelijk

kg per inwoner

	Renkum	KLASSE C	.
Groente-, fruit- en tuinafval	151	114	●
Oud papier en karton	47	44	●
Plastic, metalen en drankenkartons	29	27	●
Glas verpakkingen	21	22	●
Textiel	5	5	●
Klein chemisch afval	0	1	
Luiers	0	1	
Frituurvet	0	0	
Minerale stoffen	0	0	
Biogranulaat (onf)	0	0	
Fijn restafval	76	130	●
Totaal fijn huishoudelijk	328	344	●
Scheiding (%) fijn huishoudelijk afval	77%	62%	●

Grof huishoudelijk

kg per inwoner

Grof tuinafval	17	28	●
Kringloopgoederen	2	2	●
Oud IJzer	5	4	●
Elektr(on)ische apparatuur	7	6	●
Hout A en B	21	26	●
Hout C	4	3	●
Puin	1	23	●
Overig brongescheiden	6	13	●
Nagescheiden	1	4	●
Grof (verbouwings-)restafval	25	21	●
Totaal grof huishoudelijk	88	128	●
Scheiding (%) grof huishoudelijk afval	71%	82%	●

Totaal

Huishoudelijk afval (kg/inw)	416	471
Scheiding (%)	76%	68%
Restafval (kg/inw)	101	151

Toelichting

Minerale stoffen, metalen uit bodemas en biogranulaat zijn uit nascheiding verkregen stoffen.

Hoeveelheden ingevoerd in het recyclingproces

Hieronder zijn de hoeveelheden weergegeven die uiteindelijk ingevoerd worden in het recyclingproces. Dit zijn de gescheiden hoeveelheden grondstoffen minus de vervuiling/ stoorstromen die er tijdens het sorteer- en verwerkingsproces nog worden uitgethaald. Sommige gescheiden stromen zijn niet geschikt voor recycling (waaronder asbest, C-hout) en staan op 0 weergegeven. Op basis van de in het recyclingproces ingevoerde hoeveelheden is het recycle-percentages bepaald.

Fijn huishoudelijk

kg per inwoner

	Renkum	KLASSE C	.
Groente-, fruit- en tuinafval	143	104	●
Oud papier en karton	46	43	●
Plastic, metalen en drankenkartons	18	18	●
Glas verpakkingen	21	22	●
Textiel	2	3	●
Klein chemisch afval	0	0	
Luiers	0	0	
Frituurvet	0	0	
Minerale stoffen	0	0	
Biogranulaat (onf)	0		
Metalen uit bodemas	3	5	●
Niet-gerecycled fijn huishoudelijk afval	96	150	●
Totaal fijn huishoudelijk	328	344	●
Recycling (%) fijn huishoudelijk	71%	56%	●

Grof huishoudelijk

kg per inwoner

Grof tuinafval	15	25	●
Kringloopgoederen	1	4	●
Oud IJzer	5	4	●
Elektr(on)ische apparatuur	5	5	●
Hout A en B	5	6	●
Hout C	0		
Puin	1	23	●
Overig	5	10	●
Nagescheiden	1	5	●
Niet-gerecycled grof huishoudelijk afval	49	51	●
Totaal grof huishoudelijk	88	128	●
Recycling (%) grof huishoudelijk	44%	58%	●

Totaal

Huishoudelijk afval	416	471
Recycling (%)	65%	57%
Niet-gerecycled huishoudelijk afval	145	201

Toelichting

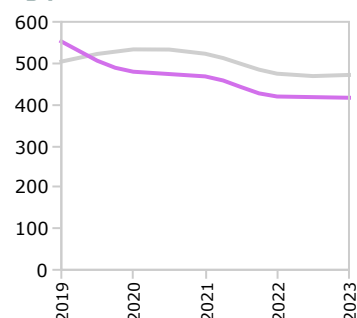
Voor Renkum zijn de stoorstromen die bij het sorteer- en verwerkingsproces er nog uit worden gehaald berekend op basis van specifiek opgegeven sorteer- en verwerkingsrendementen. Hier is mede het recycle% op berekend.

Trend

In de onderstaande figuren is weergegeven hoe de afvalscheidingsresultaten van Renkum zich in de afgelopen vijf jaar hebben ontwikkeld ten opzichte van de benchmark.

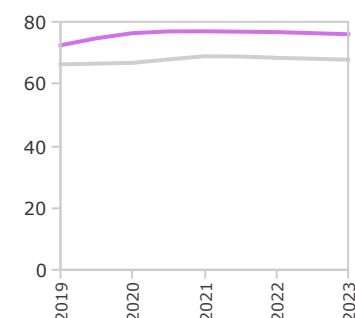
Huishoudelijk afval

kg per inwoner



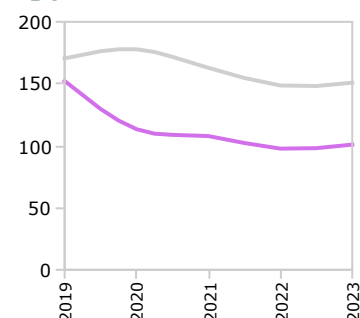
Scheiding

%



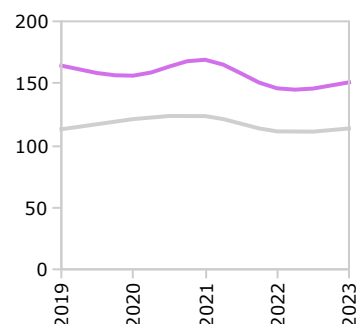
Restafval na scheiding

kg per inwoner



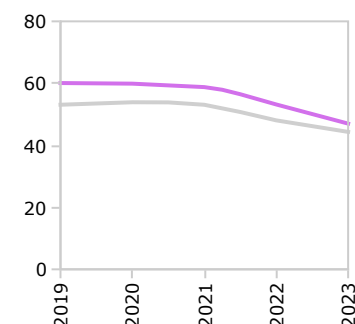
Groente-, fruit- en tuinafval

kg per inwoner



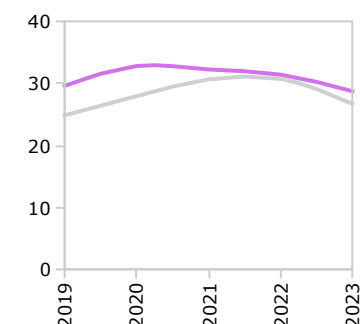
Oud papier en karton

kg per inwoner



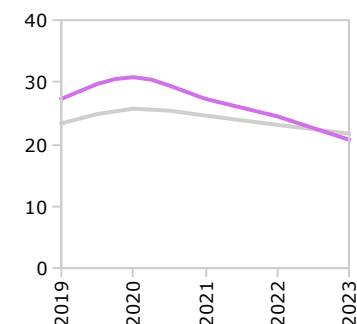
Plastic, metalen en drankenkartons

kg per inwoner



Glas

kg per inwoner

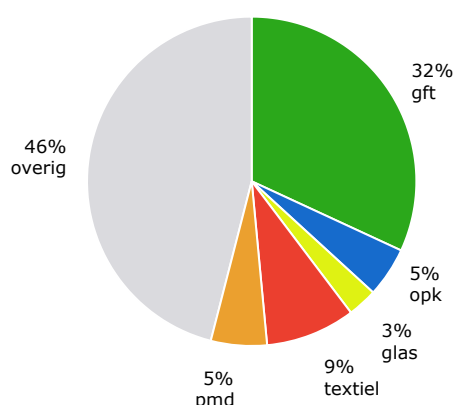


■ Renkum
■ KLASSE C

Grondstoffen in het restafval

kg per inwoner

	Renkum	KLASSE C	
Groente-, fruit- en tuinafval	24	42	●
Oud papier en karton	4	9	●
Plastic, metalen en drankenkartons	4	11	●
Glas verpakkingen	2	5	●
Textiel	7	7	●
Totaal	41	73	●



Renkum heeft 41 kilogram per inwoner aan grondstoffen (gft, pmk, glas, papier en textiel) in het fijn restafval zitten. Dat is **54%** van de totale hoeveelheid fijn restafval.

Vervuiling in de grondstoffen

in gewichts%

	Renkum
Groente-, fruit- en tuinafval	3%
Oud papier en karton	3%
Plastic, metalen en drankenkartons	

Toelichting

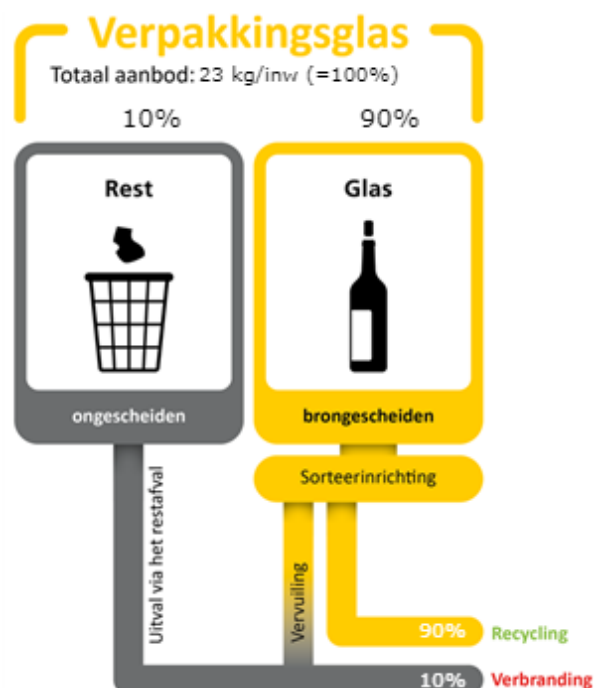
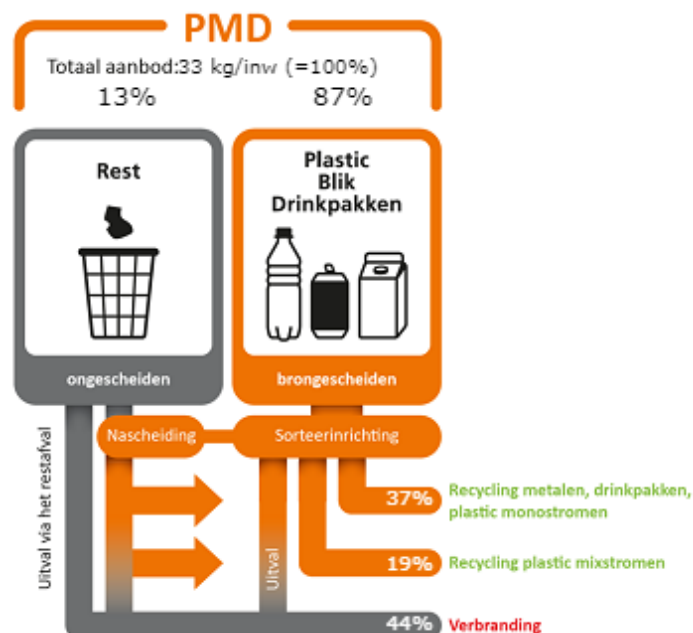
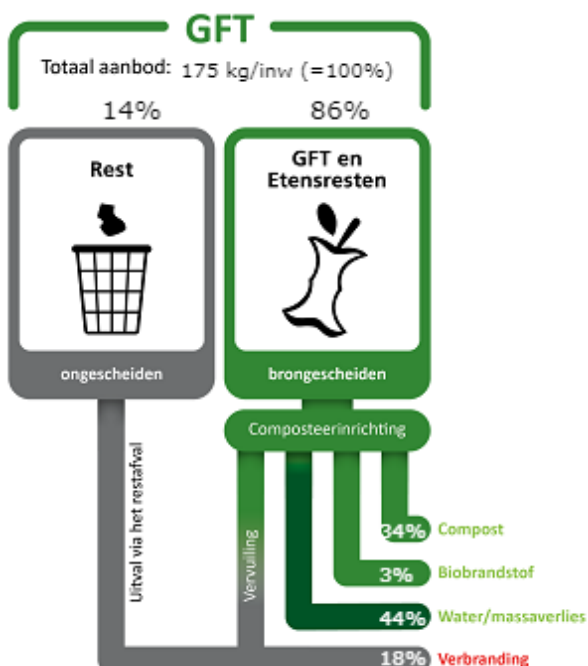
Grondstoffen in het restafval = geeft een indicatie van het afvalscheidingspotentieel. Het geeft aan hoeveel kilogram aan gft, oud papier en karton, pmk, glas en textiel nog in het restafval zit. Dit is bepaald op basis van de meest recent gehouden sorteeraanlyse van het fijn huishoudelijk restafval. Eventuele nagescheiden grondstoffen zijn hierop in mindering gebracht. Ook de procentuele samenstelling is gecorrigeerd voor nagescheiden grondstoffen. Hierdoor kunnen de percentages afwijken van sorteeraanlyseresultaten.

Vervuiling in de grondstoffen = geeft een indicatie van de aanwezigheid van niet-producteigen materiaal in de brongescheiden grondstoffen. Dit is bepaald op basis van de meest recent gehouden sorteeraanlyses (in opdracht van gemeente of inzamelbedrijf). In geval van pmk gaat het om stoorstromen type 1 (=niet toegestane of gevaarlijke stoffen) en type 2 (= schadelijk voor verwerkingsproces waaronder te groot product eigen materiaal en/of product vreemd materiaal).

Grondstofketens in kaart

Voor de belangrijkste grondstoffen is de keten in kaart gebracht, gebruikmakend van data die door sorteerders/ verwerkers zijn aangereikt. Meetpunt is de 'post sortering' voor pmd, en post verwerking voor gft, papier en glas. De verwerkingsrendementen zijn door de opbulking van de grondstromen op installatieniveau (en dus niet op gemeenteniveau) bepaald.

Indien geen verwerkingsdata van een grondstof is opgevraagd, zijn generieke verwerkingsrendementen (landelijk gemiddelden) gebruikt. Voor Renkum is gebruik gemaakt van specifiek opgegeven sorteer- en verwerkingsrendementen.

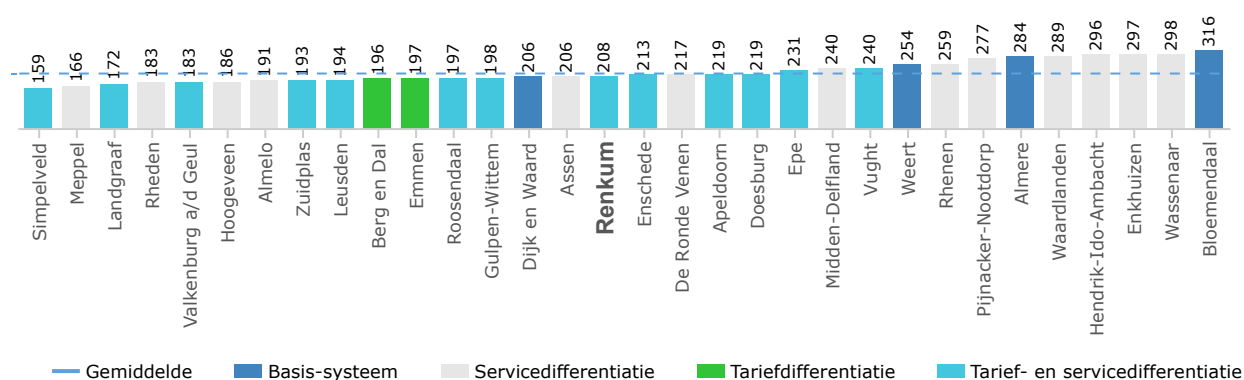


4. Kosten

€ per aansluiting

	Renkum	KLASSE C	
Inzamelkosten	0	137	
Overslag- en transportkosten	0	9	
Verwerkingskosten	0	55	
Overige kosten	0	42	
Vergoedingen producentenverantwoordelijkheid	-20	-16	
Totale afvalbeheerkosten	208	222	●

Totale afvalbeheerkosten (€/aansluiting)



Toelichting

Totale afvalbeheerkosten = de kosten die gemoeid zijn met de gemeentelijke zorgplicht, bestaande uit de inzamelkosten, overslag- en transportkosten, verwerkingskosten, en overige afvalkosten (wo beleidskosten, voorlichting, handhaving en perceptiekosten). Kwijtscheldingsbeleid, btw-compensatie en kosten voor zwerfafval en bedrijfsafval maken geen deel uit van deze kosten. Om die reden kunnen de totale afvalbeheerkosten lager uitvallen dan de afvalstoffenheffing.

Renkum heeft deelgenomen aan de benchmark-light. Voor de benchmark-light worden uitsluitend de kernprestaties bepaald. Voor de kostenindicatoren per afvalstroom zijn geen data uitgevraagd.

5. Dienstverlening

Het dienstverleningsniveau wordt in de benchmark gekwantificeerd met behulp van een vragen-score methodiek. Afhankelijk van de intensiteit (inzamelfrequentie, voorzieningsdichtheid) en de omvang (% huishoudens dat gebruik kan maken van de service) worden scores toegerekend. Er worden twee scores berekend: één voor de dienstverlening op grondstoffen (inclusief milieustraat) en één voor de dienstverlening op (grof) restafval. Een lage score voor restafval hoeft niet per definitie slecht te zijn (ivm het stimuleren van afvalscheiding).

	Renkum	KLASSE C	.
Dienstverlening grondstoffen (score)	274	269	●
Dienstverlening restafval (score)	31	35	●

Halen aan huis

aantal ophaalrondes per jaar

Groente-, fruit- en tuinafval	31	28	●
Oud papier en karton	12	13	●
Plastic-, metalen en drankenkartons	52	24	●
Glas verpakkingen		17	
Textiel		5	
Fijn restafval	13	20	●

Brengvoorzieningen

aantal huishoudens per voorziening

Groente-, fruit- en tuinafval	19	131	●
Oud papier en karton	0	668	
Plastic, metalen en drankenkartons	0	412	
Glas verpakkingen	495	606	●
Textiel	1485	1400	●
Milieustraat	14853	21609	●
Fijn restafval	42	45	●

Afvalscheiding gestapelde bouw

% gestapelde bouw waar bij het perceel gescheiden wordt ingezameld

Groente-, fruit- en etensresten (gfe)	11%	88%	●
Oud papier en karton	100%	97%	●
Plastic, metalen en drankenkartons	100%	93%	●

Milieustraat

Aantal afvalstromen milieustraat	20	25	●
Openingsuren doordeweeks	28	34	●
Openingsuren weekend	7	7	●

6. Regie

In welke mate voert de gemeente of het inzamelbedrijf regie op het afval- en grondstoffenbeheer. In de benchmark worden 26 regieaspecten onderscheiden op 4 verschillende gebieden: beleid, burgerparticipatie, informatiesturing en circulariteit. De regiescore wordt bepaald door de som van de van toepassing zijnde regievaardigheden (maximaal 26 punten). Het percentage geeft aan hoeveel % van de gemeenten de betreffende regievaardigheid hebben toegepast.

	Renkum	KLASSE C	
Score regievaardigheden	24	17	●

Beleidsregie

	Renkum	KLASSE C
Er heeft de afgelopen 5 jaar een uitvoerige beleidsevaluatie plaatsgevonden	✓	69%
Er is een actueel afvalbeleidsplan voor huishoudelijk afval vastgesteld	✓	69%
Bewoners zijn betrokken bij opstellen beleidsplan	✓	59%
Er is een afvalpreventieplan of -paragraaf opgesteld	✓	44%
Er worden regelmatig sorteeranalyses voor fijn restafval uitgevoerd	✓	91%
Er worden regelmatig sorteeranalyses voor grof restafval uitgevoerd	✓	31%
Er heeft de afgelopen 5 jaar een uitvoerig bewonersonderzoek plaatsgevonden	✓	81%

Burgerregie

Er wordt jaarlijks een communicatiekalender opgesteld	✓	78%
Er wordt regelmatig een communicatiecampagne rond afvalscheiding uitgevoerd	✓	91%
Er wordt regelmatig een communicatiecampagne rond afvalpreventie uitgevoerd	✓	56%
Gemeente maakt gebruik van afvalcoaches	✓	69%
Er is een mobiele afval-app voor bewoners	✓	97%
Met de mobiele app kun je een grofvuilafpraak maken	✓	53%
Met de mobiele app kunnen bewoners klachten doorgeven	✗	38%

Informatiesturing

Inzamelgegevens worden per deelstroom en inzamelwijze geregistreerd	✓	✓
Er vindt registratie van aanbiedgedrag plaats (containermanagement)	✓	69%
Er wordt jaarlijks een afval-grondstoffenmonitor opgesteld	✓	59%
Prestatie-indicatoren maken deel uit van de Planning & Control cyclus	✓	72%
Er vindt uren en kostenregistratie per inzamelactiviteit plaats	✓	72%
Gemeente voert actief contractmanagement met verwerkers en leveranciers	✓	88%

Circulariteit

Er is een actueel beleidsplan Circulaire Economie opgesteld	✓	53%
Er is binnen de organisatie een ketenregisseur aangesteld	✓	34%
Er vindt registratie plaats op circulaire indicatoren	✗	31%
Circulariteit maakt onderdeel uit van contracten met ketenpartners	✓	88%
De inzameldienst doet aan circulaire inkoop	✓	81%
De inzamelmiddelen zijn vervaardigd van circulair materiaal	✓	66%

7. Basisgegevens

Algemeen

	Renkum	KLASSE C
Aantal inwoners	31461	63659
Aantal aansluitingen	14853	28027
Aandeel hoogbouw (in %)	27%	25%

Gemeentelijk beleid

Doelstelling restafval (grof + fijn)	100 kg/inw	
Jaartal restafvaldoelstelling	2023	
Doelstelling afvalscheiding	75%	
Jaartal afvalscheidingsdoelstelling	2020	
Doelstelling huishoudelijk afval		
Jaartal huishoudelijk afvaldoelstelling		
Tariefdifferentiatie	✓	
Restafval op afstand	—	
Frequentieverlaging restafval	✓	
Scheidingsmethode PMD laagbouw	Uitsluitend bronscheiding	
Scheidingsmethode PMD hoogbouw	Uitsluitend bronscheiding	
Nascheiding grof huishoudelijk	Bij gehaald en gebracht grof (verbouwings)restafval	

Tarieven

Tariefsysteem	Volume en frequentie	
Afalstoffenheffing (gemiddeld vastrecht in €/aansl)	257	263
Diftar-tarief restafval (in €/100 liter)	3	4
Diftar-tarief gft (in €/ 100 liter)	—	2
Verwerkingstarief restafval (€/ton) incl. stortbelasting		118
Verwerkingstarief gft (€/ton)		66
Verwerkingstarief oud papier en karton (€/ton)		-82
Verwerkingstarief glas (€/ton)		-25



Rapportage

Inwoners tevredenheidsonderzoek (ITO) 2024

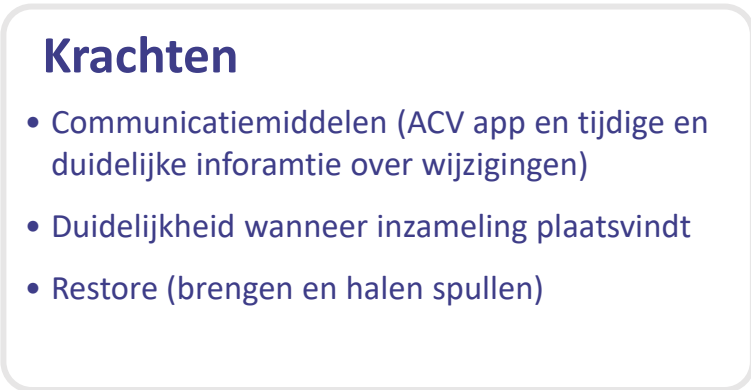
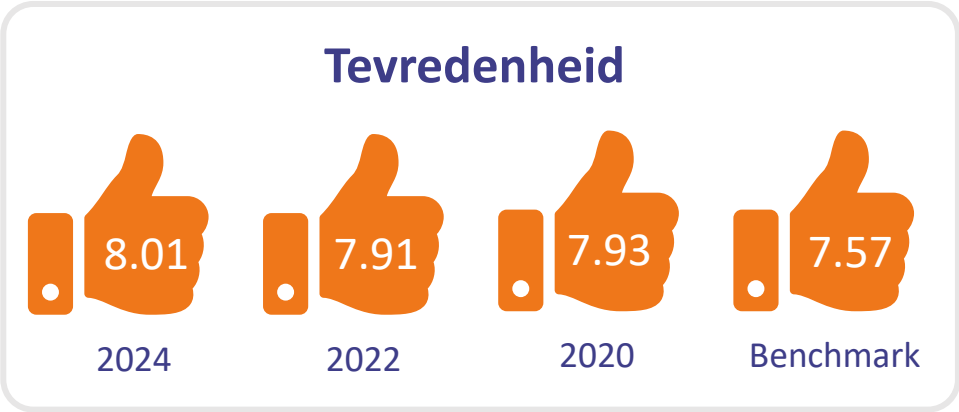
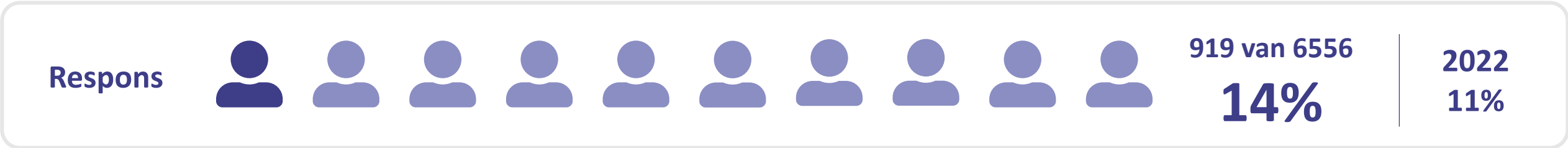
Marit Luijten | Grace Geeve | Monique Zevenbergen – November 2024

Inhoud

- 1) Highlights uit het onderzoek
- 2) Onderzoekopzet en methodiek
- 3) Respons en profiel
- 4) Afvalscheidingsgedrag
- 5) Tevredenheid
- 6) Verbetermanagement
- 7) Communicatie
- 8) Schonebuurt Coaches
- 9) Bijlagen

Highlights uit het onderzoek

► Highlights uit het onderzoek



► Management samenvatting

In oktober 2024 heeft ACV in samenwerking met Integron een inwonersonderzoek over afvalinzameling uitgevoerd. In totaal hebben 919 bewoners deelgenomen aan het onderzoek. Deze zijn verdeeld over de gemeenten Ede, Renkum, Renswoude, Veenendaal, Wageningen en de nieuwe gemeente Scherpenzeel. Daarnaast is er een onderverdeling gemaakt over laagbouw/hoogbouw en de gezinssamenstelling. De resultaten van dit onderzoek zijn vergeleken met de benchmark Afvalinzameling en de resultaten uit 2022 en 2020.

Afvalscheidingsgedrag

Het grootste deel van de inwoners scheidt hun afval. Net als bij de vorige meting worden PMD en oud papier het vaakst gescheiden aangeboden. Ook GF(T)+e afval en glas worden grotendeels apart ingezameld. Grof tuinafval en luiers of incontinentiemateriaal worden daarentegen minder vaak gescheiden, wat mogelijk te maken heeft met het feit dat sommige inwoners geen gebruik maken van deze producten.

De belangrijkste redenen voor afvalscheiding zijn:

1. Een lagere jaarlijkse afvalstoffenheffing (57%).
2. Het gratis kunnen wegbrengen van grof huishoudelijk afval (44%).
3. Meer inzicht in het nut van afvalscheiding voor het milieu (28%).

De meeste inwoners scheiden hun restafval, GF(T)+e afval en oud papier/karton via klike's aan huis (respectievelijk 82%, 90% en 86%). PMD wordt voornamelijk ingezameld via mini-containers (55%) of speciale zakken die door de gemeente worden opgehaald (42%).

Tevredenheid licht gestegen ten opzichte 2020 en boven benchmark.

De gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening is gestegen naar een 8,0. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2022, toen deze nog op een 7,9 lag. Hiermee scoort ACV niet alleen beter dan voorgaande jaren, maar ook boven de benchmark (7.57). Inwoners zijn vooral positief over de inzameling van oud papier en karton en de Restore. Deze twee thema's laten ook de grootste groei zien ten opzichte van 2022. Bij de inzameling van oud papier en textiel wordt deze groei met name toegeschreven aan verbeteringen in de netheid rondom de verzamelcontainers en de capaciteit ervan.

In vergelijking met de benchmark presteert ACV op bijna alle thema's beter, met uitzondering van de inzameling van textiel, waar de scores nagenoeg gelijk liggen aan de benchmark. Het verschil in tevredenheid tussen de verschillende gemeenten is klein, met scores die variëren tussen een 7,9 en een 8,1. Hoewel de algehele tevredenheid hoog is, zijn bewoners van hoogbouw iets minder tevreden dan bewoners van laagbouw. Dit verschil komt vooral naar voren bij de inzameling van oud papier en karton, GF(T)+e afval, restafval en PMD. Voor verschillende gezinssamenstellingen zijn er daarentegen nauwelijks verschillen in tevredenheid.

ACV App is meest gebruikte communicatiemiddel

De ACV-app is het meest gebruikte communicatiemiddel onder bewoners, met een gebruikspercentage van 73%. Dit is een aanzienlijke stijging ten opzichte van 2022, toen dit nog 64% was. Tegelijkertijd is het aandeel inwoners dat niet bekend is met de app afgenomen van 19% naar 16%, wat laat zien dat de app blijft groeien in zowel bekendheid als gebruik. De app wordt vooral gebruikt voor de afvalkalender, waarbij 98% van de gebruikers aangeeft dit als belangrijkste functie te zien. Daarnaast is het gebruik van de app voor het maken van een afspraak bij het afvalbrengstation gestegen van 23% naar 31%, en steeds meer inwoners gebruiken de app om informatie te vinden over welk afval waar hoort (29%).

► Management samenvatting

Verbeterthema's

Middels de prioriteitenmatrix worden de zaken in en rond de dienstverlening vanuit bovengemiddeld belang gecombineerd met items van de dienstverlening die een bovengemiddeld hoog verbeterpotentieel hebben (percentage inwoners dat geen 'goede' of 'zeer goede' ervaring heeft). Op die manier wordt inzichtelijk welke zaken aandacht moeten krijgen om zowel te verbeteren (actiepunten) of juist vast te houden (krachten).

Afvalinzameling

Een belangrijke kerntaak van ACV is uiteraard het inzamelen van afval. Dit is een eerste stap om een schone en gezonde leefomgeving te creëren. De tevredenheid over de afvalinzameling voor de verschillende soorten afval is gestegen ten opzichte van 2022 behalve voor PMD. PMD is op totaal niveau ongeveer gelijk gebleven. Hoewel inwoners een stuk meer tevreden zijn geworden over het aantal locatie waar PMD naartoe gebracht kan worden, zijn inwoners minder tevreden geworden over de netheid en de capaciteit van de (ondergrondse en bovengrondse) verzamelcontainers voor PMD afval.

De grootste stappen in tevredenheid zijn gemaakt in de capaciteit van de (ondergrondse en bovengrondse) verzamelcontainers voor GF(T)+e afval, de netheid en capaciteit van de (ondergrondse en bovengrondse) verzamelcontainers van oud papier en karton en het aantal locaties waar PMD naar gebracht kan worden. Toch blijft de netheid, capaciteit en gebruiksgemak voor verschillende verzamelcontainers een verbeterpunt. Hieronder staat schematisch weergegeven welke container welke verbetering behoeft:

	Netheid	Gebruiksgemak	Capaciteit	Aantal locaties
Restafval	x	x		
GF(T)+e afval	x	x	x	
Oud papier en karton			x	x
PMD		x	x	
Glas	x		x	x
Luiers en incontinentiemateriaal			x	x

Andere punten van aandacht zijn:

- De verkrijgbaarheid van speciale zakken waarin PMD wordt ingezameld
- Het termijn waarop men een afspraak kan maken om grof huishoudelijk afval op te laten halen
- De servicegerichtheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagen
- Openingstijdens van het afvalbrengrstation

► Management samenvatting

Krachten van ACV

De krachten van de organisatie zijn belangrijk om te kennen en te behouden. Inwoners ervaren de volgende thema's als goed.

- **Duidelijkheid wanneer afval wordt opgehaald:** inwoners vinden het duidelijk wanneer restafval, GF(T)+e afval, oud papier en karton en PMD wordt opgehaald.
- **Verskillende aspecten van de afvalinzameling:** Het gaat om de capaciteit van de verzamelcontainers voor restafval, het aantal locaties waar PMD naartoe kan worden gebracht, de vindbaarheid van de glasbakken en de mogelijkheid om grof huishoudelijk afval op te laten halen
- **Restore:** inwoners hebben een goede ervaring met de Restore. Ze geven aan tevreden te zijn met de mogelijkheid om herbruikbare spullen een nieuw leven te kunnen geven, de mogelijkheid om herbruikbare spullen zelf naar de Restore te brengen en de mogelijkheid om het op te laten halen.
- **Klantenservice:** de klantenservice is telefonisch goed bereikbaar en de medewerkers zijn vriendelijk.
- **Communicatiemiddelen:** De ACV app is gebruiksvriendelijk en heeft een goede functionaliteit. Daarnaast zijn inwoners tevreden over de tijdigheid en duidelijkheid van informatie over gewijzigde inzameltijden en data.

Aan de slag!

ACV heeft positieve stappen gemaakt in vergelijking met 2022 en doet het over het algemeen beter in vergelijking met de benchmark. Met een algemeen tevredenheidscijfer van een 8.0 kan er worden geconcludeerd dat inwoners ACV over het algemeen goed weten te waarderen, en dat de waardering zelfs gegroeid is in vergelijking met 2022. De algemene tevredenheidscijfers per gemeente liggen bovendien redelijk dicht bij elkaar. Toch brengt dit onderzoek belangrijke punten in kaart waar ACV verbetering op dient te realiseren om de tevredenheid nog verder te laten stijgen. Aandachtspunten zijn bijvoorbeeld de capaciteit, netheid, gebruiksvriendelijkheid en aantal locaties van verschillende soorten afvalinzameling. Op de volgende pagina is aangegeven hoe de verbeterroute van ACV er uit kan zien.

► Advies – informeren & activeren

Stappen in het informeren & activeren van de organisatie

Hieronder vindt u het advies van Integron voor de opvolging van de resultaten. Indien gewenst kan Integron helpen bij deze opvolging.

Projectgroep informeren

Tijdens een resultatenbespreking zullen de inzichten en het advies worden besproken met de projectgroep. Vervolgens zal samen worden bepaald wie op welke manier geïnformeerd dient te worden en hoe verder opvolging wordt gegeven aan het onderzoek.

Stakeholders presentatie

Het presenteren van de resultaten en het identificeren van strategische prioriteiten voor de verschillende stakeholders (gemeenten)

Informeel verantwoordelijken en gemeenten

Via persoonlijke dashboards kunnen verantwoordelijken inzicht krijgen in de resultaten van hun afdeling en hun gemeente. Het is verstandig om dit te combineren met een training en een presentatie van de resultaten.

Informeren bewoners en medewerkers

Breng de inwoners en medewerkers (middels de infographic) op de hoogte over:

- Gemeentelijke resultaten
- Geformuleerde actiepunten

Actief aan de slag met medewerkers

Na het presenteren van de resultaten kan er een projectgroep gevormd worden om de oorzaken, oplossingen en uitwerkingen van de verbeterpunten te bespreken en aan te pakken



Onderzoeksopzet en methodiek

► Onderzoekopzet



Doel van het onderzoek

Inzicht in de beleving van de dienstverlening van ACV, met focus op:

- Wat vinden inwoners belangrijk en hoe tevreden zijn ze?
- Waar staat de ACV nu en hoe kan de beleving van inwoners verbeterd worden?



Methodiek: Online onderzoek

ACV heeft het onderzoek aangekondigd onder de inwoners.

Integron heeft inwoners per brief uitgenodigd om deel te nemen. De brief bevatte een username om online in te loggen. Inwoners die niet beschikten over internet konden telefonisch worden geënquêteerd.



Onderzoeksp periode

Oktober 2024



Doelgroep & segmentatie

De inwoners zijn ingedeeld naar meerdere segmenten:

- Gezinsamenstelling
- In wat voor type woning woont u?
- Gemeente



Taal

Nederlands



Benchmark

Afvalinzameling inwoners. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de benchmark.

► Methodiek

Van antwoord naar score



Verbeterpotentieel

Het verbeterpotentieel wordt opgemaakt vanuit de ervaren tevredenheid. Het is het percentage inwoners dat ruimte voor verbetering ervaart voor dat bepaalde item.

Bijvoorbeeld: indien er 100 inwoners antwoord geven op een vraag, waarvan 40 hebben aangegeven dit item niet 'goed' of 'zeer goed' te waarderen, is het verbeterpotentieel 40%.



Respons en profiel

► Respons en analysemogelijkheden



ITO ACV 2024

2022

	In bestand	Respons	Respons %	In bestand	Respons	Respons %
Totaal	6556	919	14%	5051	559	11%
Gemeente						
Ede	1522	214	14%	1019	129	13%
Renkum	1022	185	18%	1015	142	14%
Renswoude	1000	110	11%	1001	75	7%
Scherpenzeel	1004	128	13%			
Veenendaal	1004	131	13%	1005	88	9%
Wageningen	1004	151	15%	1011	125	12%

Respons

Inwonerstevredenheidsonderzoek

2024: 14%; 919

2022: 11%; 559

2020: 17%; 852

Analysemogelijkheden

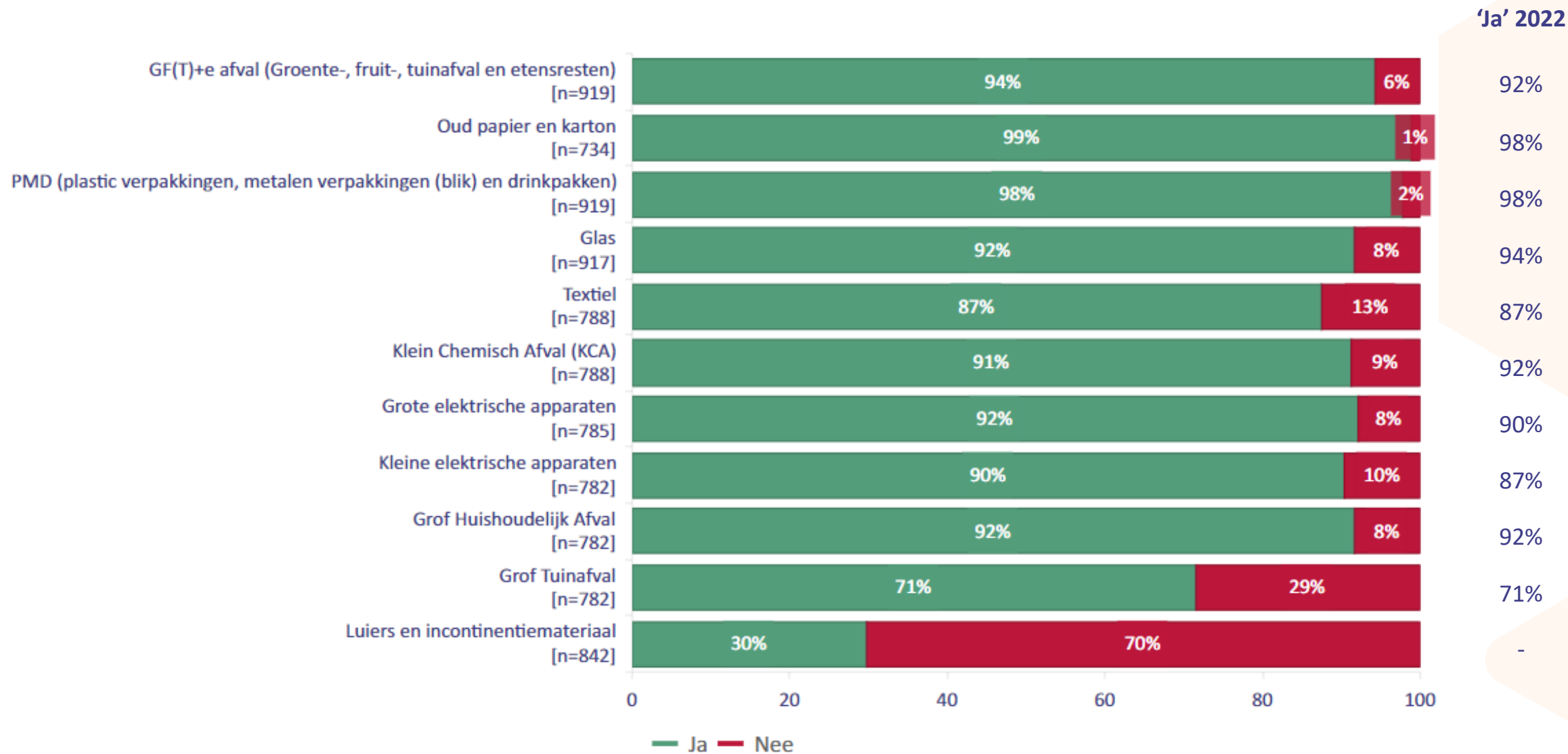
Bij een indicatieve score (dit zijn groepen kleiner dan 10) wordt een asterisk / * weergegeven.



Afvalscheidingsgedrag

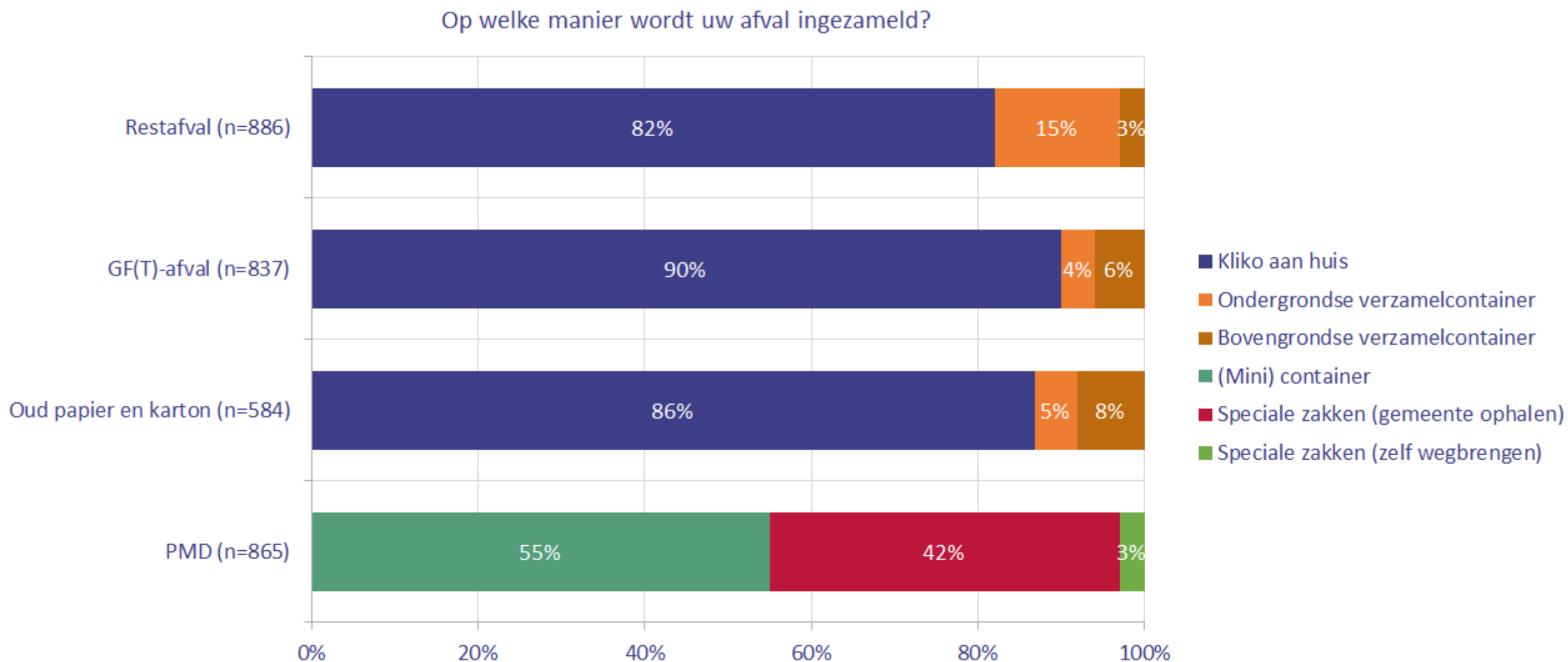
► Afval gescheiden aanbieden

(1/2)



► Afval gescheiden aanbieden

(2/2)



► Redenen afvalscheiding

Belangrijkste redenen om afval te (gaan) scheiden – totaal

Wat zijn redenen voor u om (nog meer) afval te scheiden? (n=848)

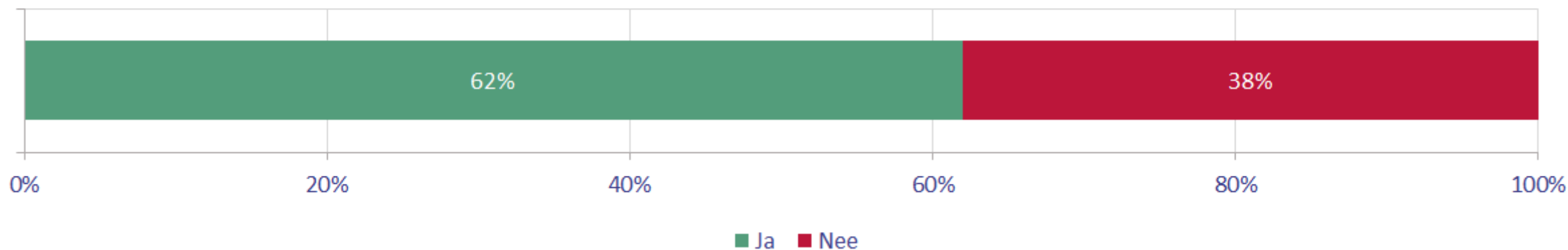


Top 3 2022:

1. Vanuit milieu oogpunt
2. Lagere jaarlijkse afvalstoffenheffing
3. Grof huishoudelijk afval gratis wegbrengen

► Voorkeuren voor afvalinzameling

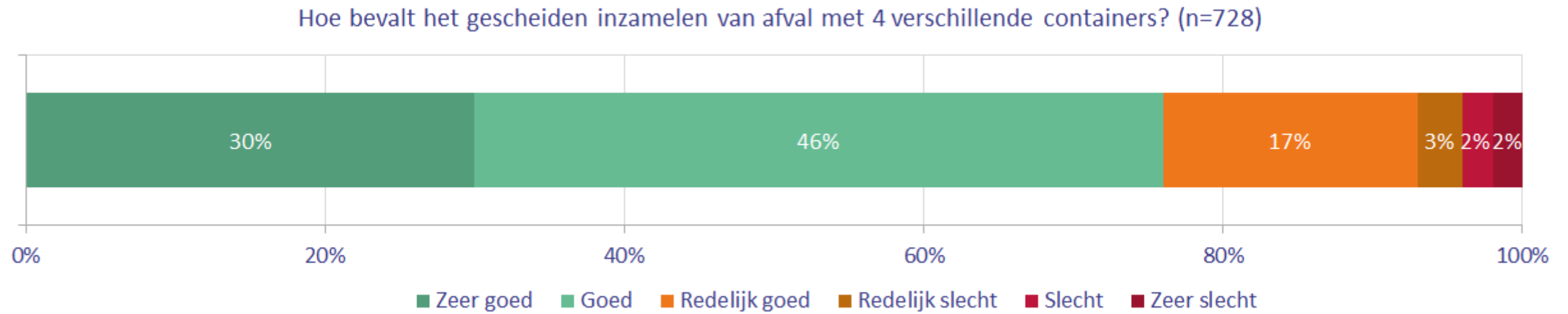
Stel het zou mogelijk zijn om de ondergrondse container met uw mobiele telefoon te openen. Zou u hiervan dan gebruik maken? (n=132)



Wat heeft uw voorkeur voor het inzamelen van PMD? (n=789)



► 4 verschillende containers



► Suggesties voor het inzamelen van afval

Inwoners zijn gevraagd of zij opmerkingen hadden over de inzameling van het afval. In totaal zijn er 128 antwoorden gegeven. Uit de analyse van deze antwoorden komen de volgende thema's naar voren:

Frequentie en regelmaat van Afvalinzameling – Veel respondenten uiten hun zorgen over de frequentie en regelmaat waarmee het afval wordt opgehaald, vooral met betrekking tot GFT en PMD afval, en de behoefte aan seizoensgebonden aanpassingen.

- *"In de zomermaanden zouden de gft containers iedere week geleegd moeten worden. Zoals afgelopen jaren."*
- *"De afhaaltermijn kan wat mij betreft korter."*
- *"Vaker restafval ophalen."*

Afvalinzameling en –scheiding – Inwoners hebben moeite met de afvalscheiding en willen meer duidelijkheid en mogelijkheden voor het correct scheiden van hun afval.

- *"Het is mij niet altijd duidelijk welk afval precies in welke klike moet."*
- *"Ik zou graag willen dat de afvalstoffenheffing afhankelijk wordt van de frequentie of hoeveelheid afval die je daadwerkelijk aanbiedt."*
- *"Het zou helpen als er meer duidelijkheid is wat wel en wat niet in de PMD klike mag."*

Service en veiligheid – Er zijn opmerkingen over de service van afvalinzameling en zorgen over de veiligheid, met name de snelheid van de afvalinzamelingsvoertuigen.

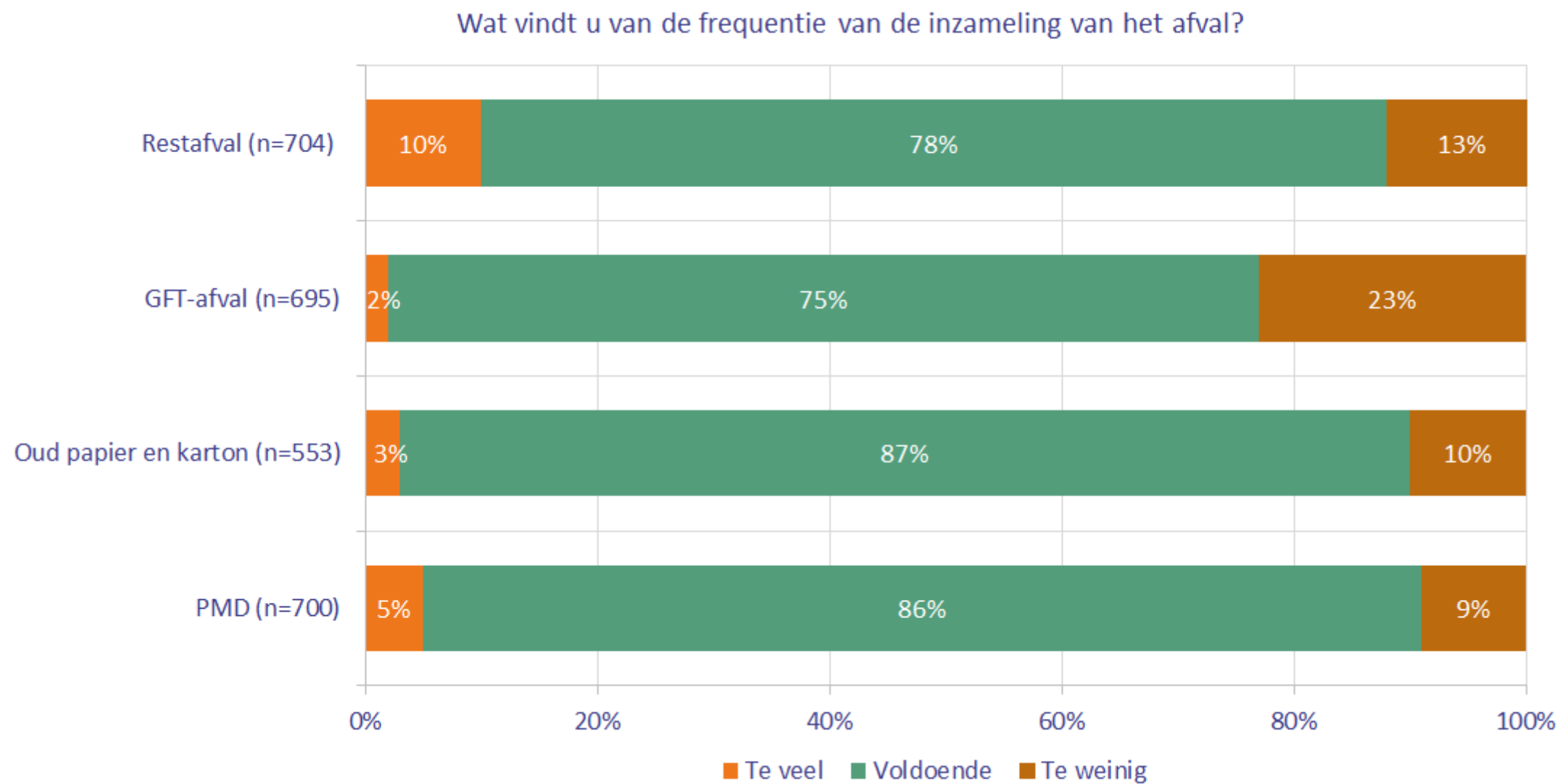
- *"Ze rijden erg hard/lomp door de nieuwbouw waar kinderen fietsen/spelen etc."*
- *"Ze mogen rustiger rijden... woon op een doodlopend stuk maar het lijkt wel een snelweg!! Lopen vaak kinderen op straat.. levensgevaarlijk!"*
- *"De chauffeurs rijden veel te hard over de onverharde wegen hier. Zij zijn zeer onvriendelijk, groeten nooit terug, zijn erg lomp en willen blijkbaar zo snel mogelijk klaar zijn. Geen visitekaartje voor de ACV!"*



Deel 2:

Frequentie ophalen

► Per afvalstroom



► Per afvalstroom - per gemeente

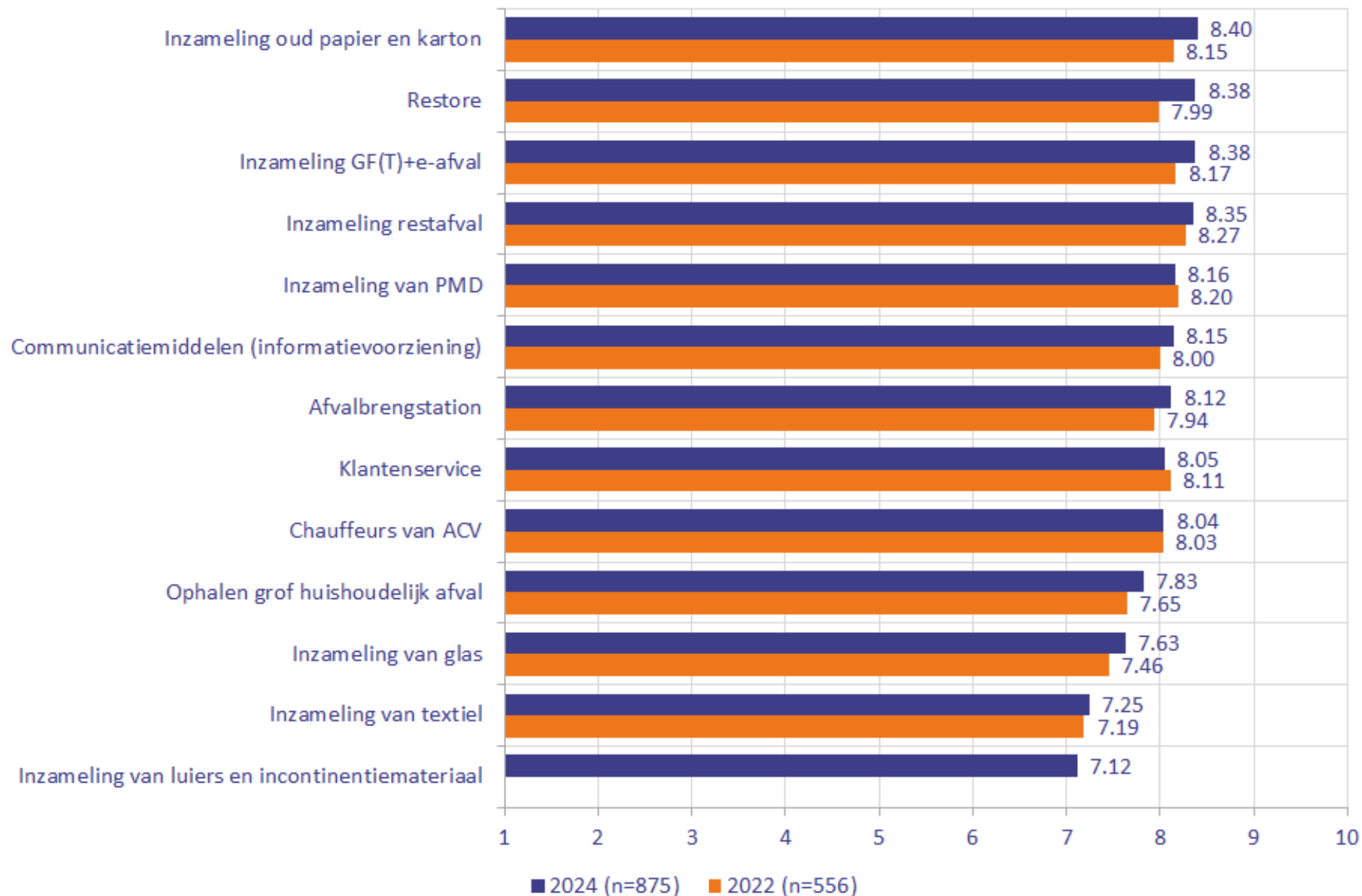
	Ede n=214	Renkum n=185	Renswoude n=110	Veenendaal n=131	Wageningen n=151	Scherpenzeel n=128
Frequentie van Restafval	n=165	n=145	n=97	n=85	n=99	n=113
Te veel	10%	5%	15%	12%	15%	4%
Voldoende	81%	70%	80%	82%	77%	77%
Te weinig	9%	26%	4%	6%	8%	19%
Frequentie van GFT-afval	n=163	n=146	n=96	n=83	n=96	n=111
Te veel	1%	1%	4%	2%	4%	3%
Voldoende	80%	54%	76%	83%	79%	83%
Te weinig	18%	45%	20%	14%	17%	14%
Frequentie van Oud papier en karton	n=165	-	n=95	n=86	n=99	n=108
Te veel	3%	-	1%	3%	7%	0%
Voldoende	89%	-	87%	85%	87%	85%
Te weinig	8%	-	12%	12%	6%	15%
Frequentie van PMD	n=165	n=145	n=97	n=87	n=99	n=107
Te veel	4%	8%	1%	8%	8%	0%
Voldoende	87%	88%	87%	76%	85%	91%
Te weinig	9%	3%	12%	16%	7%	9%



Deel 2:

Tevredenheid

► Tevredenheid 2024 vs. 2022



Gemiddelde tevredenheid

2024: 8.01

2022: 7.91

Top 5 Verschillen – ACV in de tijd

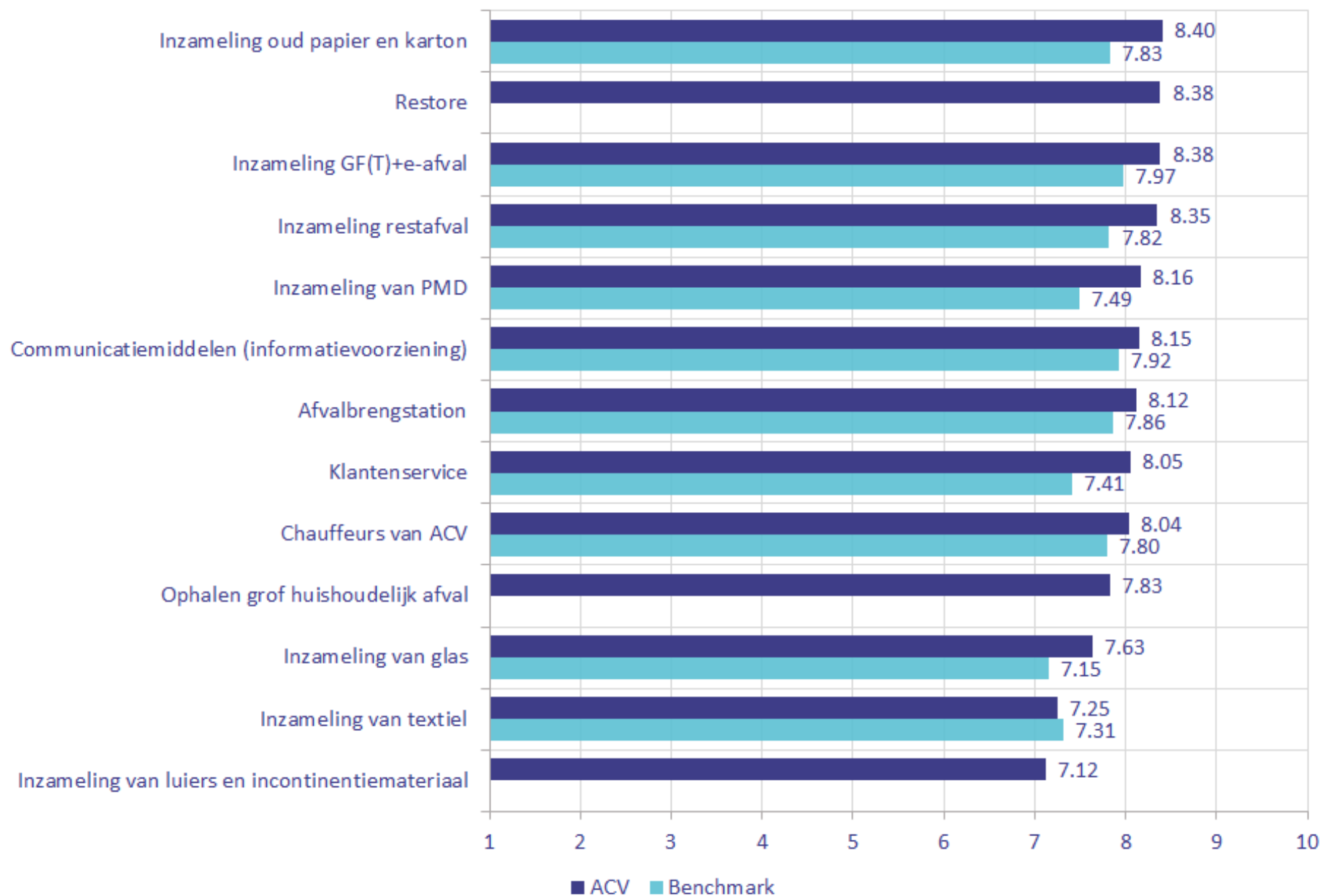
Top 5 positieve verschillen

	2024 (n=919)	2022 (n=559)	Vershil
Inzameling GF(T)+e-afval			
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	7.66	6.78	0.88
Inzameling oud papier en karton			
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	7.84	7.17	0.67
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	7.28	6.30	0.98
Inzameling van PMD			
Het aantal locaties waar PMD naartoe gebracht kan worden	7.98	7.00	0.98
Afvalbrengrstation			
Het reserveringssysteem om een afspraak te maken bij een afvalbrengrstation	8.02	7.05	0.97

Top 3 negatieve verschillen

	2024 (n=919)	2022 (n=559)	Vershil
Inzameling van PMD			
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD	7.23	7.63	-0.40
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor PMD afval	7.52	7.94	-0.42
Communicatiemiddelen (informatievoorziening)			
Facebook ACV	7.75	8.06	-0.31

► Tevredenheid vs. benchmark



Gemiddelde tevredenheid

ACV: 8.01

Benchmark: 7.57

► Tevredenheid per segment

Per succesgebied – per gemeente

	JAAR 2024 N = 919	JAAR 2024 EDE N = 214	JAAR 2024 RENKUM N = 185	JAAR 2024 RENSWOUDE N = 110	JAAR 2024 VEENENDAAL N = 131	JAAR 2024 WAGENINGEN N = 151	JAAR 2024 SCHERPENZEEL N = 128
Gemiddelde	8.01	8.00	8.00	8.04	8.02	8.03	7.92
Inzameling oud papier en karton	8.40	8.51	0.00 *	8.60	8.22	8.34	8.34
Inzameling GF(T)+e-afval	8.38	8.41	8.41	8.50	8.39	8.35	8.22
Restore	8.38	8.41	8.00	8.49	8.62	8.26	0.00 *
Inzameling restafval	8.35	8.33	8.36	8.61	8.33	8.32	8.19
Inzameling van PMD	8.16	8.44	7.59	8.48	8.35	8.04	8.11
Communicatiemiddelen (informatievoorziening)	8.15	8.10	8.12	8.37	8.26	8.05	8.08
Afvalbrengstation	8.12	8.02	8.11	7.91	8.21	8.38	0.00 *
Klantenservice	8.05	8.12	8.44	7.97	7.75	7.75	8.01
Chauffeurs van ACV	8.04	8.03	8.10	8.14	7.96	8.06	7.95
Ophalen grof huishoudelijk afval	7.83	6.61	8.75	8.80 *	7.45 *	8.02	8.20 *
Inzameling van glas	7.63	7.62	7.89	7.37	7.58	7.84	7.24
Inzameling van textiel	7.25	7.12	7.41	7.25	7.20	7.25	0.00 *
Inzameling van luiers en incontinentiemateriaal	7.12	6.91	7.66	7.55	6.76	7.30	6.84

► Tevredenheid per segment

Per succesgebied – per type woning

	JAAR 2024 N = 919	JAAR 2024 HOOGBOUW N = 163	JAAR 2024 LAAGBOUW N = 756
Gemiddelde	8.01	7.79	8.05
Inzameling oud papier en karton	8.40	7.55	8.62
Inzameling GF(T)+e-afval	8.38	7.58	8.55
Restore	8.38	8.45	8.36
Inzameling restafval	8.35	7.85	8.49
Inzameling van PMD	8.16	7.61	8.29
Communicatiemiddelen (informatievoorziening)	8.15	8.03	8.17
Afvalbrengstation	8.12	8.14	8.11
Klantenservice	8.05	8.11	8.03
Chauffeurs van ACV	8.04	8.20	8.01
Ophalen grof huishoudelijk afval	7.83	7.57	7.89
Inzameling van glas	7.63	7.69	7.62
Inzameling van textiel	7.25	7.08	7.28
Inzameling van luiers en incontinentiemateriaal	7.12	6.90 *	7.13

► Tevredenheid per segment

Per succesgebied – per gezinssamenstelling

	JAAR 2024 N = 919	JAAR 2024 1 PERSOON N = 169	JAAR 2024 2 PERSONEN N = 431	JAAR 2024 3 PERSONEN N = 122	JAAR 2024 4 PERSONEN N = 134	JAAR 2024 5 PERSONEN OF MEER N = 63
Gemiddelde	8.01	7.84	8.02	8.05	8.05	8.11
Inzameling oud papier en karton	8.40	7.85	8.45	8.75	8.57	8.51
Inzameling GF(T)+e-afval	8.38	7.94	8.41	8.56	8.58	8.57
Restore	8.38	8.35	8.38	8.33	8.53	8.08
Inzameling restafval	8.35	7.93	8.42	8.51	8.44	8.57
Inzameling van PMD	8.16	7.76	8.16	8.40	8.40	8.12
Communicatiemiddelen (informatievoorziening)	8.15	8.16	8.15	8.08	8.24	8.13
Afvalbrengrstation	8.12	8.09	8.10	8.09	8.16	8.30
Klantenservice	8.05	8.05	8.11	8.33	7.32	8.44
Chauffeurs van ACV	8.04	7.98	8.03	8.12	7.92	8.28
Ophalen grof huishoudelijk afval	7.83	7.88	7.91	7.75 *	7.98 *	6.40 *
Inzameling van glas	7.63	7.58	7.65	7.58	7.60	7.76
Inzameling van textiel	7.25	7.06	7.25	7.39	7.30	7.28
Inzameling van luiers en incontinentiemateriaal	7.12	7.13 *	7.08	6.67	7.45	7.29



Verbetermanagement

► Prioriteitenmatrix

Toelichting

In de prioriteitenmatrix wordt iedere indicator weergegeven middels een punt. Deze punten zijn verdeeld over vier kwadranten. Deze kwadranten worden gevormd door twee blauwe lijnen die beiden staan voor een gemiddelde.

-  **Horizontale lijn:** deze lijn geeft het gemiddelde verbeterpotentieel in het inwonersonderzoek aan. De punten die boven deze lijn liggen, hebben een boven gemiddeld verbeterpotentieel.
-  **Verticale lijn:** deze lijn geeft aan welk deel van de antwoorden op de belangschaal is gegeven in antwoordoptie “zeer belangrijk”. De punten die rechts van deze lijn staan, zijn boven gemiddeld belangrijk omdat hier een groter percentage van de inwoners antwoordde dat het aspect voor hen zeer belangrijk is.

Vier kwadranten in de prioriteitenmatrix:

De focus dient te liggen op de twee kwadranten die rechts in de matrix staan: rood en groen. Deze punten zijn volgens inwoners het meest belangrijk.

-  De rode punten rechts bovenin hebben een bovengemiddeld verbeterpotentieel en zijn de actiepunten.
-  De groene punten hebben een lager verbeterpotentieel dan gemiddeld en zijn de sterke punten.

De punten die links in de matrix staan zijn relatief minder belangrijk. Ook hierin maken we onderscheid tussen punten die een hoog en laag verbeterpotentieel hebben:

-  De oranje punten kennen een bovengemiddeld verbeterpotentieel en kunnen worden ontwikkeld.
-  De blauwe punten kennen een lager verbeterpotentieel dan gemiddeld en kunnen worden uitgebouwd.

► Prioriteitenmatrix

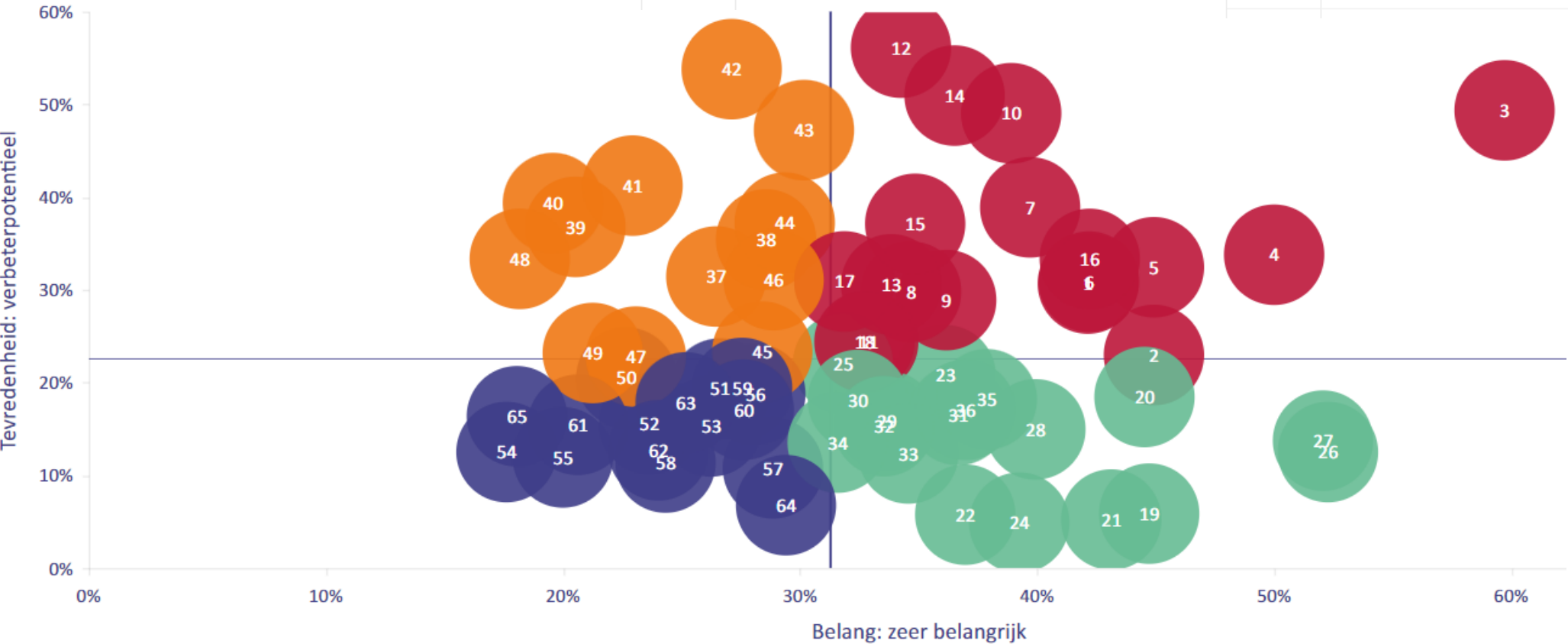
Totaalresultaat

1	De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor restafval
2	De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval

3	De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor GF(T)+e-afval
4	De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval
5	Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval
6	Het aantal locaties waar oud papier en karton naartoe kan worden gebracht
7	Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton

8	De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD
9	Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor PMD afval
10	De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin PMD wordt ingezameld
11	Het aantal locaties waar glas naartoe gebracht kan worden
12	De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) glasbakken
13	De capaciteit van de glasbakken

Actie Verdedigen Ontwikkelen Uitbouwen



14	Het aantal locaties waar luiers en incontinentiemateriaal naartoe gebracht kan worden
15	De capaciteit van de luiercontainer
16	De termijn waarop u een afspraak kunt maken om grof huishoudelijk afval op te laten halen
17	De servicegerichtheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens (opruimen van gemorst afval, terugzetten van de container op de juiste plaats)
18	Openingstijden van het afvalbrengstation

► Prioriteitenmatrix

Legenda

19	Duidelijkheid wanneer het restafval wordt opgehaald	34	Functionaliteit van de ACV app
20	Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval	35	Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data
21	Duidelijkheid wanneer het GF(T)+e-afval wordt opgehaald	36	Duidelijkheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data
22	Duidelijkheid wanneer oud papier en karton wordt ingezameld	37	De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton
23	Het aantal locaties waar PMD naartoe gebracht kan worden	38	De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD
24	Duidelijkheid wanneer PMD wordt ingezameld	39	Het aantal locaties waar textiel naartoe gebracht kan worden
25	De vindbaarheid van de glasbakken	40	De vindbaarheid van de textielcontainers
26	De mogelijkheid om grof huishoudelijk afval op te laten halen	41	De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor textiel
27	De mogelijkheid om herbruikbare spullen een nieuw leven te kunnen geven	42	De capaciteit van de textielcontainer
28	De mogelijkheid om herbruikbare spullen zelf naar Restore te brengen	43	De vindbaarheid van de luiерcontainers
29	De mogelijkheid om herbruikbare spullen op te laten halen	44	De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor luiers en incontinentiemateriaal
30	De snelheid waarmee u terecht kunt bij het afvalbrengstation	45	De servicegerichtheid van de ACV medewerkers
31	Telefonische bereikbaarheid van de klantenservice	46	Afvalaanduiding van de containers op het afvalbrengstation
32	De ACV medewerkers van de klantenservice zijn vriendelijk	47	Terugkoppeling van de afhandeling door de ACV medewerkers
33	Gebruiksvriendelijkheid van de ACV app		

► Prioriteitenmatrix

Legenda

48	Facebook ACV	57	Bereikbaarheid locatie van het afvalbrengstation
49	Huis aan huis krant (gemeentepagina)	58	De mate waarin de ACV medewerkers het afvalbrengstation netjes houden
50	Het door ACV terugzetten van de restafvalcontainer na lediging	59	De snelheid van afhandeling door de ACV medewerkers
51	Het door ACV terugzetten van de GF(T)+e-container na lediging	60	Kwaliteit van de afhandeling door de ACV medewerkers
52	Het door ACV terugzetten van de papiercontainer na lediging	61	Openingstijden van de klantenservice
53	Het door ACV terugzetten van de PMD container na lediging	62	Deskundigheid van de medewerkers
54	De mate waarin de ACV medewerkers op de voertuigen de vuilnisauto's netjes en schoon houden	63	Vindbaarheid van de informatie op de ACV website
55	Klantvriendelijkheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens	64	Papieren afvalkalender
56	Het reserveringssysteem om een afspraak te maken bij een afvalbrengstation	65	Brievenpost

► Prioriteiten in de tijd

	Jaar 2024 n = 919	Jaar 2022 n = 558
Inzameling restafval		
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor restafval	31%	34%
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval	23%	34%
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval		26%
Inzameling GF(T)+e-afval		
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor GF(T)+e-afval	49%	57%
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	34%	37%
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	32%	51%
Inzameling oud papier en karton		
Het aantal locaties waar oud papier en karton naartoe kan worden gebracht	31%	31%
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	39%	54%
Inzameling van PMD		
Het aantal locaties waar PMD naartoe gebracht kan worden		50%
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD		36%
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD	30%	33%
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor PMD afval	29%	29%
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin PMD wordt ingezameld	49%	48%

► Prioriteiten in de tijd

	Jaar 2024 n = 919	Jaar 2022 n = 558
Inzameling van glas		
Het aantal locaties waar glas naartoe gebracht kan worden	24%	26%
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) glasbakken	56%	60%
De capaciteit van de glasbakken	31%	34%
Inzameling van luiers en incontinentiemateriaal		
Het aantal locaties waar luiers en incontinentiemateriaal naartoe gebracht kan worden	51%	
De capaciteit van de luiercontainer	37%	
Ophalen grof huishoudelijk afval		
De mogelijkheid om grof huishoudelijk afval op te laten halen		28%
De termijn waarop u een afspraak kunt maken om grof huishoudelijk afval op te laten halen	33%	44%
Chauffeurs van ACV		
De servicegerichtheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens (opruimen van gemorst afval, terugzetten van de container op de juiste plaats)	31%	33%
Afvalbrengrstation		
Openingstijden van het afvalbrengrstation	24%	

► Prioriteiten per gemeenten

	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Inzameling restafval						
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor restafval	32%			40%	35%	
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval	24%			35%		
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval	26%				24%	
Inzameling GF(T)+e-afval						
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor GF(T)+e-afval	50%	40%	100%	43%	48%	100%
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval			100%	33%	46%	50%
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	37%		100%	29%		50%
Inzameling oud papier en karton						
Het aantal locaties waar oud papier en karton naartoe kan worden gebracht					34%	
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	29%			47%	48%	
Inzameling van PMD						
Het aantal locaties waar PMD naartoe gebracht kan worden	67%				29%	
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD	100%				27%	
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor PMD afval	100%				26%	
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin PMD wordt ingezameld	31%	57%		53%		41%

► Prioriteiten per gemeenten

	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Inzameling van glas						
Het aantal locaties waar glas naartoe gebracht kan worden			30%	25%		
De vindbaarheid van de glasbakken			30%	25%		
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) glasbakken	59%	51%	64%	57%	52%	56%
De capaciteit van de glasbakken	32%		44%		27%	51%
Inzameling van luiers en incontinentiemateriaal						
Het aantal locaties waar luiers en incontinentiemateriaal naartoe gebracht kan worden	48%	44%		59%	50%	
De vindbaarheid van de luiercontainers				67%	40%	
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor luiers en incontinentiemateriaal			41%	48%		
De capaciteit van de luiercontainer				40%		
Ophalen grof huishoudelijk afval						
De mogelijkheid om grof huishoudelijk afval op te laten halen	38%					
De termijn waarop u een afspraak kunt maken om grof huishoudelijk afval op te laten halen	62%	23%		50%		
Restore						
De mogelijkheid om herbruikbare spullen zelf naar Restore te brengen		22%				
De mogelijkheid om herbruikbare spullen op te laten halen		46%				

► Prioriteiten per gemeenten

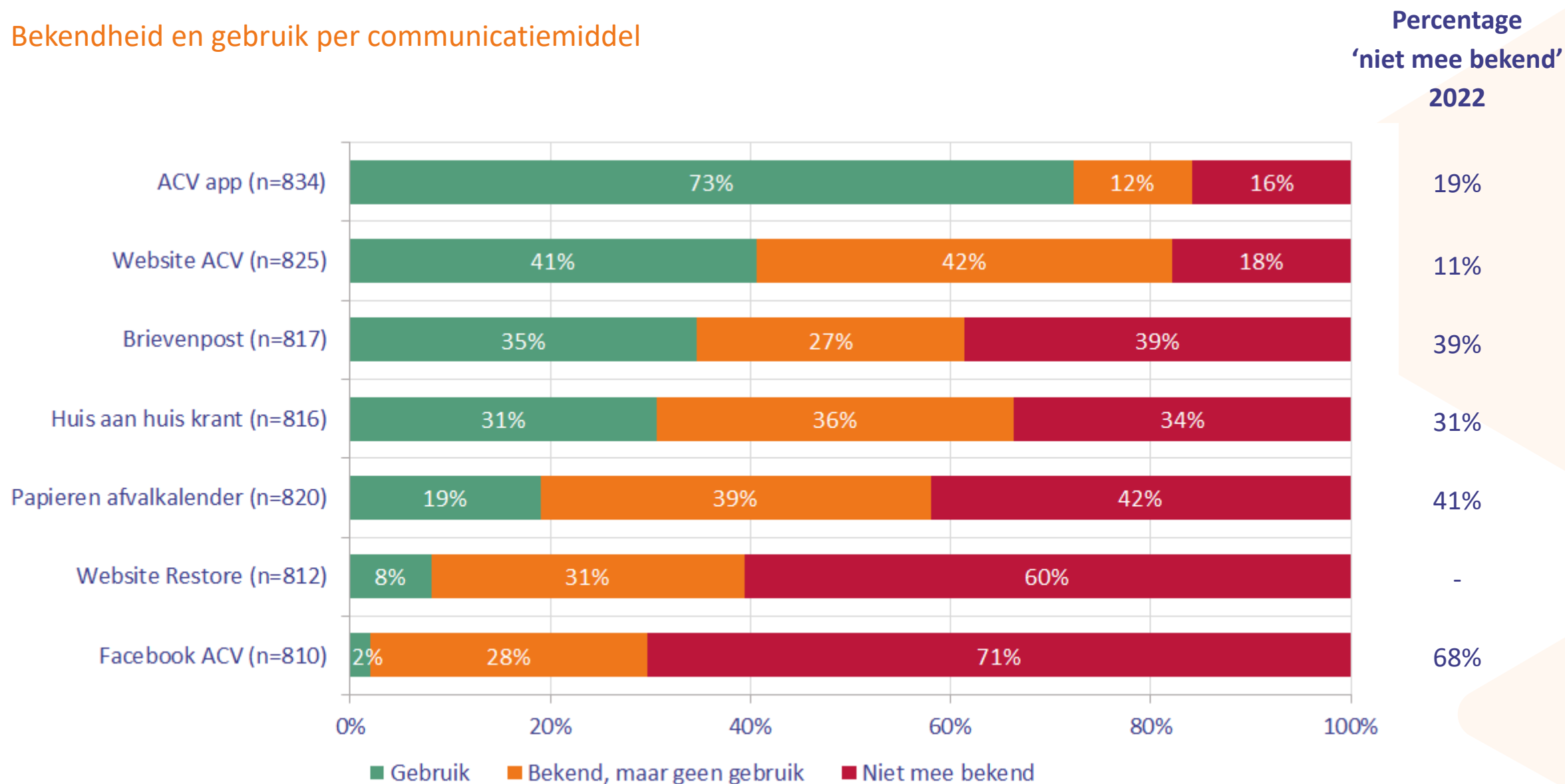
	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Chaufeurs van ACV						
De servicegerichtheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens (opruimen van gemorst afval, terugzetten van de container op de juiste plaats)	32%		30%	35%		
Afvalbrengstation						
Openingstijden van het afvalbrengstation	25%					
De snelheid waarmee u terecht kunt bij het afvalbrengstation			23%			
Afvalaanduiding van de containers op het afvalbrengstation		31%			25%	
Communicatiemiddelen (informatievoorziening)						
Vindbaarheid van de informatie op de ACV website	23%					
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data						31%
Duidelijkheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data						23%



Communicatie

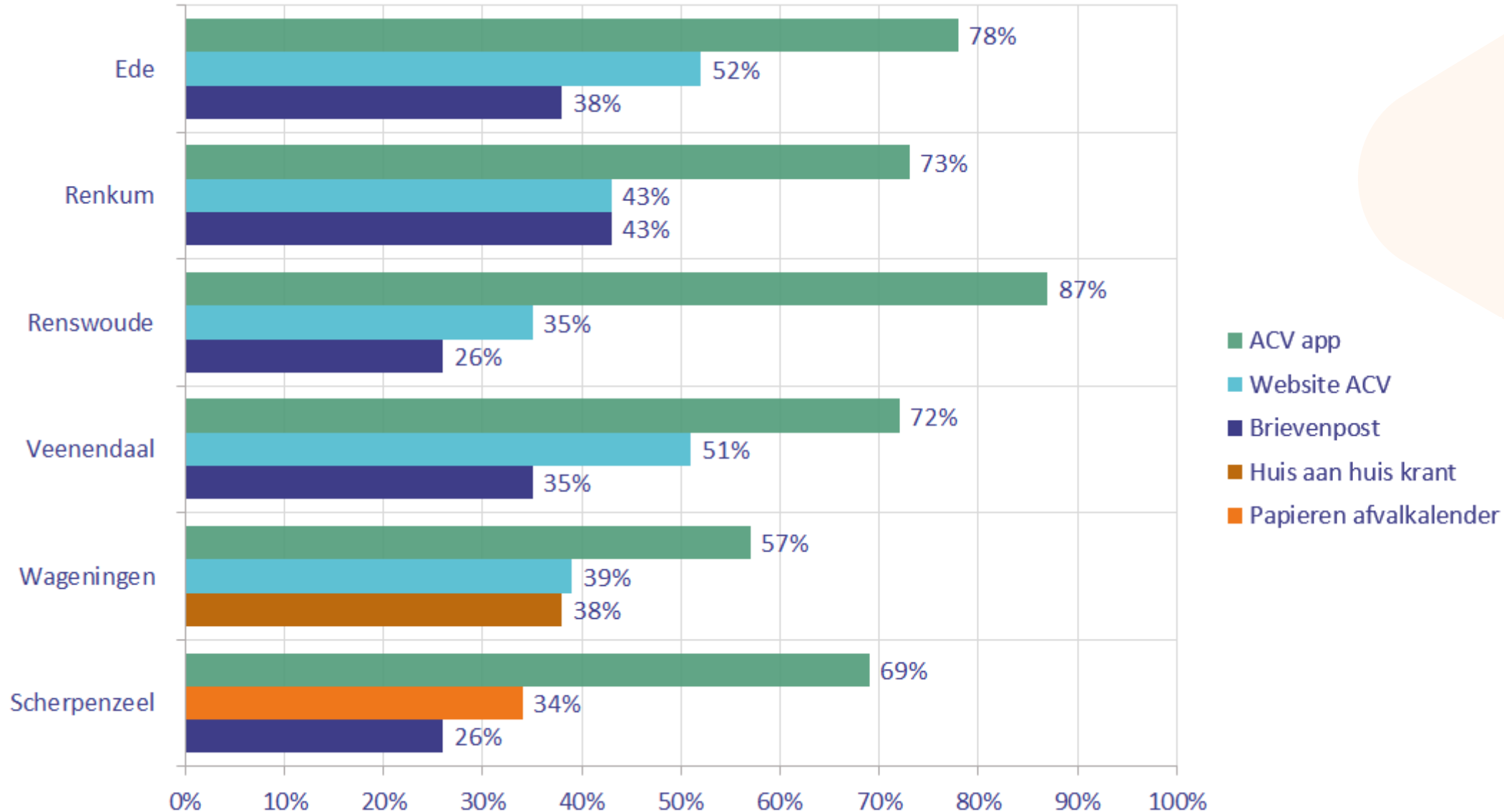
► Communicatiemiddelen

Bekendheid en gebruik per communicatiemiddel



► Gebruik: top 3 meest gebruikte communicatiemiddelen

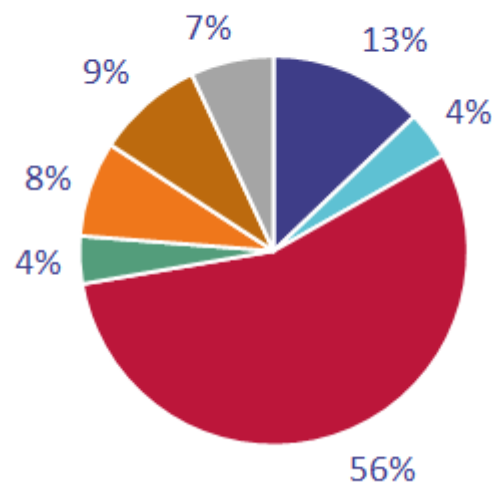
Per Gemeente



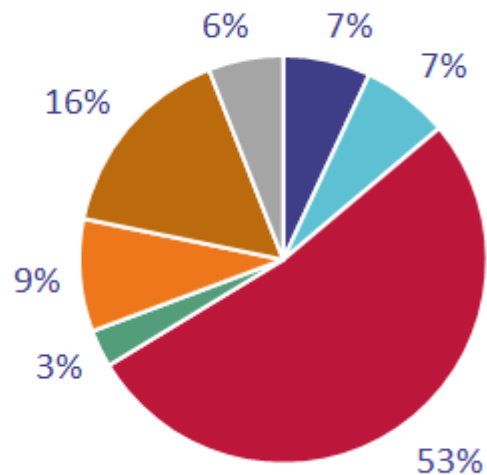
► Informatievoorziening

Op welke wijze wenst u informatie te ontvangen over....?

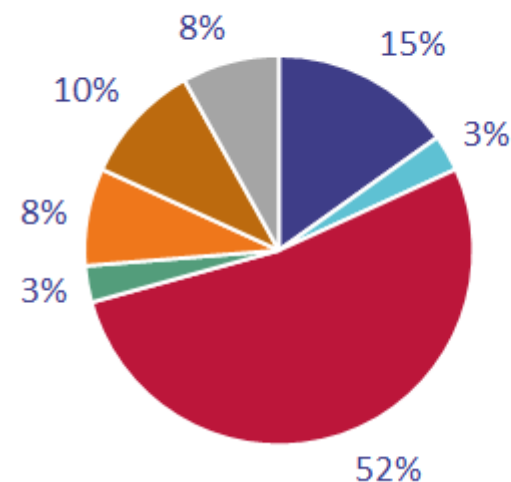
....de algemene dienstverlening? (n=833)



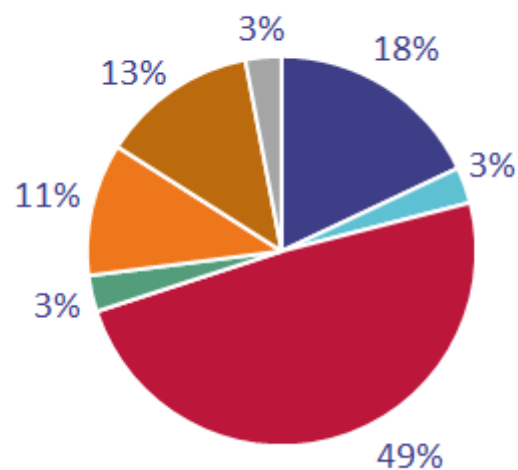
....wijzigingen m.b.t. de dienstverlening? (n=833)



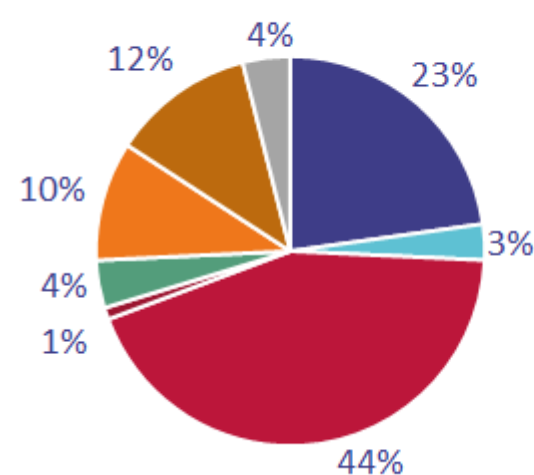
....het scheiden van afval? (n=830)



....afvalpreventie? (n=282)



....het verwerken van afval? (n=283)



■ Website ACV

■ Whatsapp

■ ACV app

■ Facebook ACV

■ Papieren afvalkalender

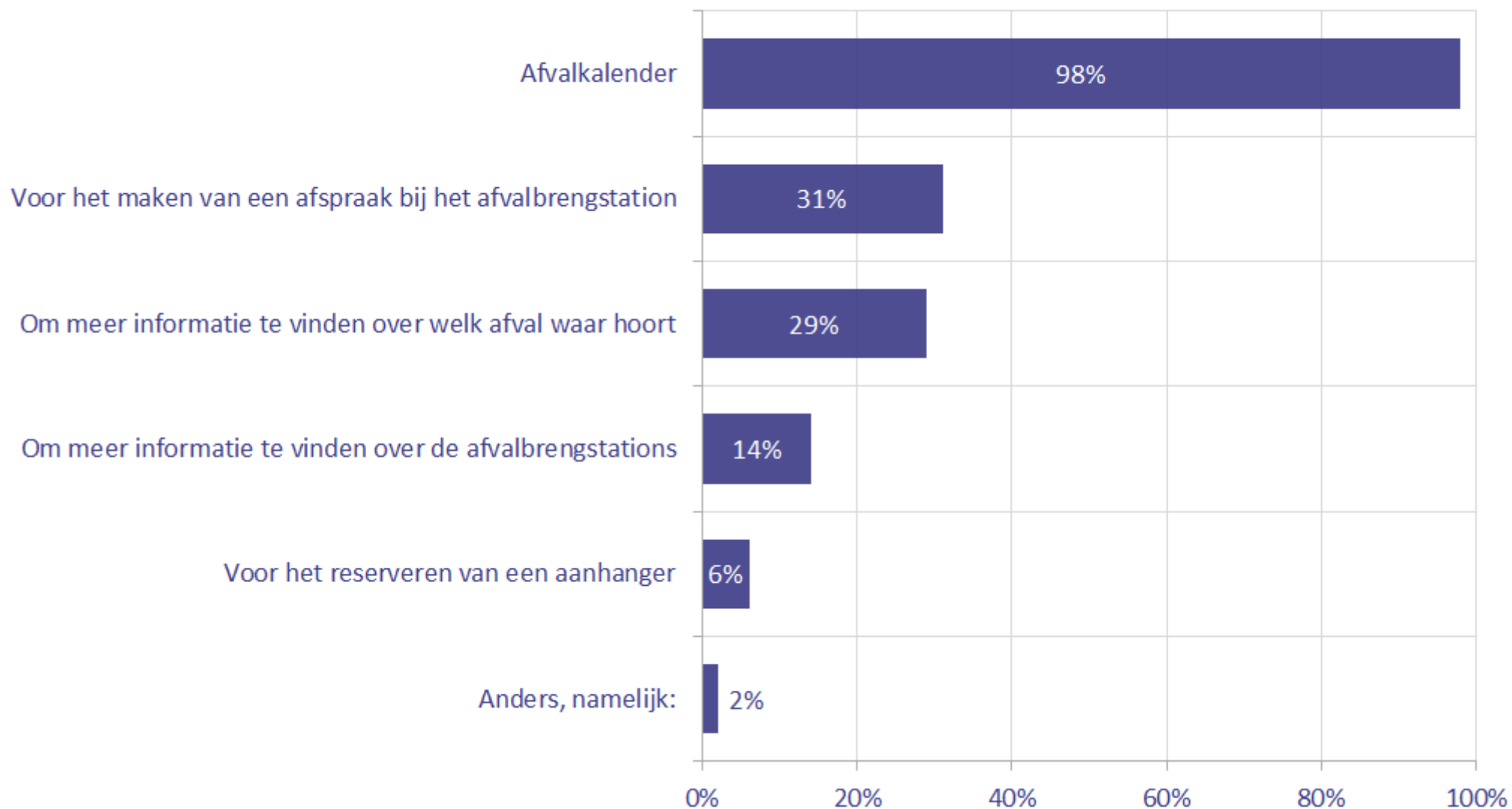
■ Huis aan huis krant

■ Brievenpost

■ Niet van toepassing

► Gebruik ACV app

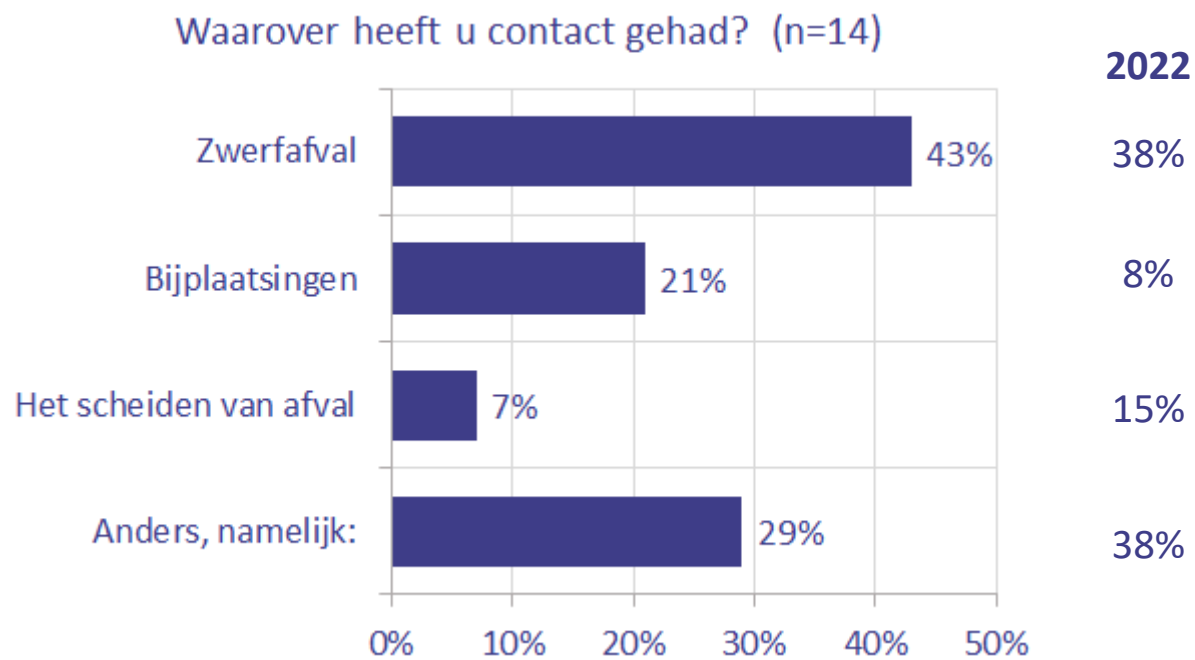
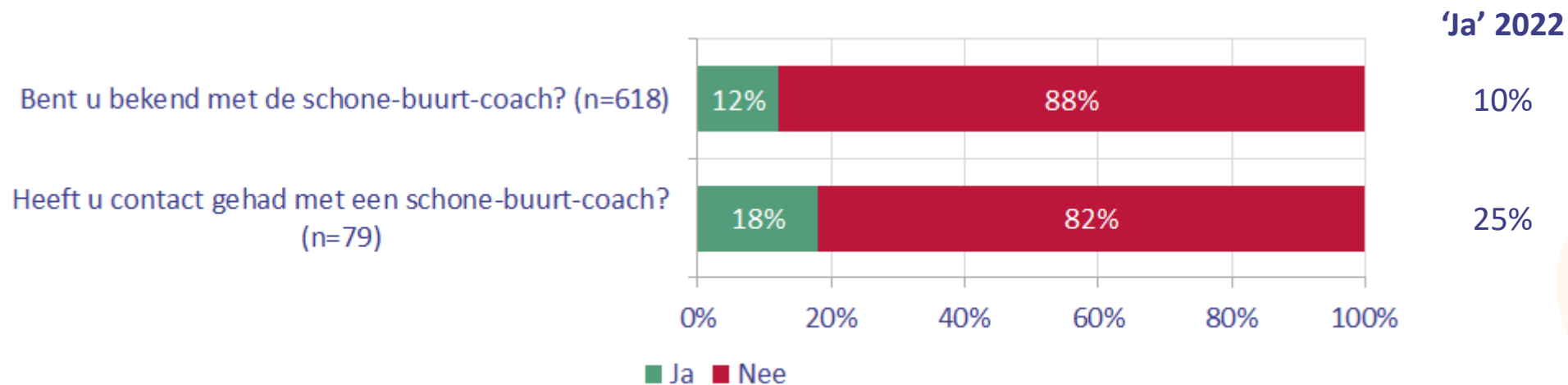
Waar maakt u gebruik van in de ACV app? (n=600)





Schonebuurt Coaches

► Schone-buurt-coach



Tevredenheid contact Schone-buurt-coach:

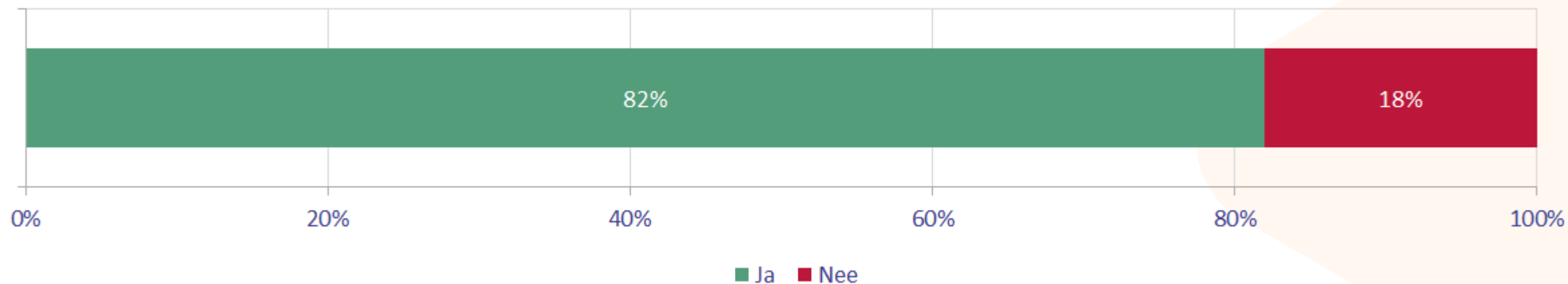




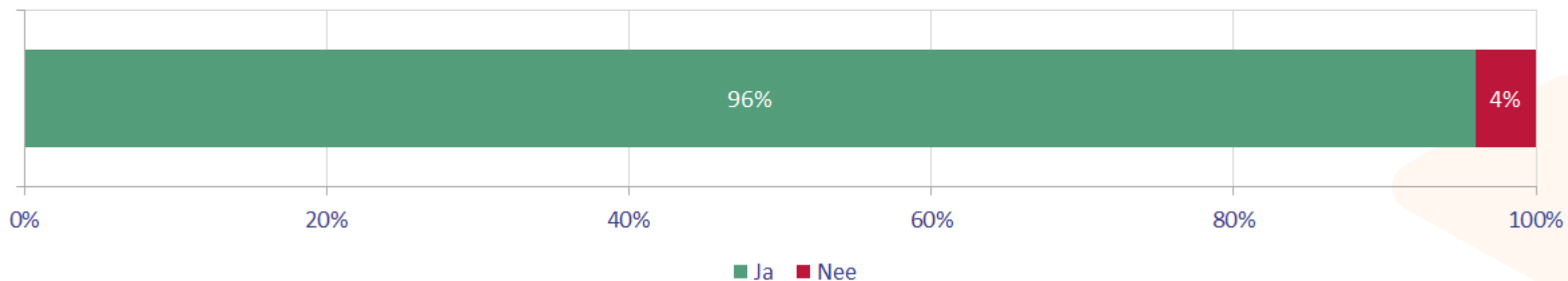
Afvalbrengstation

► Afvalbrengstation

Heeft u het afgelopen jaar een afvalbrengstation bezocht? (n=721)



Heeft u al gebruik gemaakt van het nieuwe reserveringssysteem om een afspraak te maken bij een afvalbrengstation? (n=321)



► Afvalbrengstation

Inwoners zijn gevraagd wat ACV beter kan doen m.b.t. het afvalbrengstation. In totaal zijn er 186 antwoorden gegeven. Uit de analyse van deze antwoorden komen de volgende thema's naar voren:

Klantvriendelijkheid en Personeelshouding – Er is een duidelijke behoefte aan meer klantvriendelijkheid en een betere houding van het personeel op het afvalbrengstation.

- *"Betere begeleiding, toen wij afval kwamen brengen lieten ze ons in onzekerheid waar en wat gestort moest worden. Daardoor hebben we mogelijk verkeerd afgestort."*
- *"Iets aardiger melden dat kinderen de auto niet uit mogen."*
- *"Meer vriendelijkheid, voel me een schurk als ik afval weg breng."*

Reserveringssysteem en Toegankelijkheid – Het huidige reserveringssysteem wordt als belemmerend ervaren en er is een wens voor verbeterde toegankelijkheid zonder afspraak.

- *"Reserveringssysteem afschaffen. Dit veroorzaakt frustratie."*
- *"Het afschaffen van het reserveringssysteem, afval moet altijd direct gebracht kunnen worden."*
- *"Geen reservering meer en geen limiet aan aantal keer brengen."*

Duidelijkheid en Informatievoorziening – Inwoners benoemen de behoefte aan betere duidelijkheid en informatievoorziening over het scheiden van afval en waar wat gestort moet worden.

- *"Aanduidingen en plattegrond waar je welk soort afval kwijt kunt."*
- *"Duidelijk vermelden waar de spullen in moeten."*
- *"Beter aangeven (met kleine letters) wat er zoal onder de hoofdaanduiding van de container bij hoort."*



Bijlagen

► Tevredenheid ACV 2024 vs. 2022

Totaalresultaat (1/5)

	2024 n = 919	2022 n = 559	Vershil
Gemiddelde	8.01	7.91	0.10
Inzameling restafval	8.35	8.27	0.08
Het door ACV terugzetten van de restafvalcontainer na lediging	8.15	8.19	-0.04
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor restafval	7.61	7.53	0.08
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval	7.84	7.54	0.30
Duidelijkheid wanneer het restafval wordt opgehaald	8.89	8.89	0.00
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval	7.91	7.86	0.05
Inzameling GF(T)+e-afval	8.38	8.17	0.21
Het door ACV terugzetten van de GF(T)+e-container na lediging	8.16	8.13	0.03
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor GF(T)+e-afval	7.03	6.72	0.31
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	7.54	7.22	0.32
Duidelijkheid wanneer het GF(T)+e-afval wordt opgehaald	8.90	8.80	0.10
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	7.66	6.78	0.88
Inzameling oud papier en karton	8.40	8.15	0.25
Het door ACV terugzetten van de papiercontainer na lediging	8.35	8.25	0.10
Het aantal locaties waar oud papier en karton naartoe kan worden gebracht	7.43	7.36	0.07
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	7.84	7.17	0.67
Duidelijkheid wanneer oud papier en karton wordt ingezameld	8.83	8.83	0.00
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	7.28	6.30	0.98

► Tevredenheid ACV 2024 vs. 2022

Totaalresultaat (2/5)

	2024 n = 919	2022 n = 559	Vershil
Gemiddelde	8.01	7.91	0.10
Inzameling van PMD	8.16	8.20	-0.04
Het door ACV terugzetten van de PMD container na lediging	8.35	8.26	0.09
Het aantal locaties waar PMD naartoe gebracht kan worden	7.98	7.00	0.98
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD	7.23	7.63	-0.40
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD	7.59	7.51	0.08
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor PMD afval	7.52	7.94	-0.42
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin PMD wordt ingezameld	6.75	6.85	-0.10
Duidelijkheid wanneer PMD wordt ingezameld	8.87	8.86	0.01
Inzameling van glas	7.63	7.46	0.17
Het aantal locaties waar glas naartoe gebracht kan worden	7.94	7.79	0.15
De vindbaarheid van de glasbakken	8.02	7.80	0.22
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) glasbakken	6.87	6.71	0.16
De capaciteit van de glasbakken	7.65	7.52	0.13
Inzameling van textiel	7.25	7.19	0.06
Het aantal locaties waar textiel naartoe gebracht kan worden	7.47	7.30	0.17
De vindbaarheid van de textielcontainers	7.35	-	-
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor textiel	7.30	7.49	-0.19
De capaciteit van de textielcontainer	6.85	6.77	0.08

► Tevredenheid ACV 2024 vs. 2022

Totaalresultaat (3/5)

	2024 n = 919	2022 n = 559	Vershil
Gemiddelde	8.01	7.91	0.10
Inzameling van luiers en incontinentiemateriaal	7.12	-	-
Het aantal locaties waar luiers en incontinentiemateriaal naartoe gebracht kan worden	6.88	-	-
De vindbaarheid van de luiерcontainers	6.87	-	-
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor luiers en incontinentiemateriaal	7.36	-	-
De capaciteit van de luiерcontainer	7.44	-	-
Ophalen grof huishoudelijk afval	7.83	7.65	0.18
De mogelijkheid om grof huishoudelijk afval op te laten halen	8.20	7.92	0.28
De termijn waarop u een afspraak kunt maken om grof huishoudelijk afval op te laten halen	7.45	7.37	0.08
Restore	8.38	7.99	0.39
De mogelijkheid om herbruikbare spullen een nieuw leven te kunnen geven	8.52	8.22	0.30
De mogelijkheid om herbruikbare spullen zelf naar Restore te brengen	8.32	7.97	0.35
De mogelijkheid om herbruikbare spullen op te laten halen	8.20	7.55	0.65
Chauffeurs van ACV	8.04	8.03	0.01
De servicegerichtheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens (opruimen van gemorst afval, terugzetten van de container op de juiste plaats)	7.69	7.65	0.04
De mate waarin de ACV medewerkers op de voertuigen de vuilnisauto's netjes en schoon houden	8.24	8.25	-0.01
Klantvriendelijkheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens	8.32	8.36	-0.04

► Tevredenheid ACV 2024 vs. 2022

Totaalresultaat (4/5)

	2024 n = 919	2022 n = 559	Vershil
Gemiddelde	8.01	7.91	0.10
Afvalbrengrstation	8.12	7.94	0.18
Openingstijden van het afvalbrengrstation	7.92	7.64	0.28
Het reserveringssysteem om een afspraak te maken bij een afvalbrengrstation	8.02	7.05	0.97
De snelheid waarmee u terecht kunt bij het afvalbrengrstation	8.17	7.71	0.46
Bereikbaarheid locatie van het afvalbrengrstation	8.37	8.19	0.18
De servicegerichtheid van de ACV medewerkers	8.06	8.06	0.00
De mate waarin de ACV medewerkers het afvalbrengrstation netjes houden	8.47	8.41	0.06
Afvalaanduiding van de containers op het afvalbrengrstation	7.80	7.75	0.05
Klantenservice	8.05	8.11	-0.06
Telefonische bereikbaarheid van de klantenservice	8.04	8.05	-0.01
De ACV medewerkers van de klantenservice zijn vriendelijk	8.17	8.32	-0.15
De snelheid van afhandeling door de ACV medewerkers	8.09	8.19	-0.10
Kwaliteit van de afhandeling door de ACV medewerkers	8.07	8.12	-0.05
Terugkoppeling van de afhandeling door de ACV medewerkers	7.75	7.74	0.01
Openingstijden van de klantenservice	8.04	8.04	0.00
Deskundigheid van de medewerkers	8.12	8.18	-0.06

► Tevredenheid ACV 2024 vs. 2022

Totaalresultaat (5/5)

	2024 n = 919	2022 n = 559	Vershil
Gemiddelde	8.01	7.91	0.10
Communicatiemiddelen (informatievoorziening)	8.15	8.00	0.15
Vindbaarheid van de informatie op de ACV website	7.98	7.77	0.21
Gebruiksvriendelijkheid van de ACV app	8.33	8.16	0.17
Functionaliteit van de ACV app	8.27	8.12	0.15
Facebook ACV	7.75	8.06	-0.31
Papieren afvalkalender	8.50	8.41	0.09
Huis aan huis krant (gemeentepagina)	7.86	7.65	0.21
Brievenpost	8.07	8.11	-0.04
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	8.08	7.98	0.10
Duidelijkheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	8.10	7.98	0.12

► Tevredenheid per gemeenten

Totaalresultaat (1/5)

	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Gemiddelde	8.00	8.00	8.04	8.02	8.03	7.92
Inzameling restafval	8.33	8.36	8.61	8.33	8.32	8.19
Het door ACV terugzetten van de restafvalcontainer na lediging	8.26	8.05	8.18	8.36	8.35	7.80
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor restafval	7.71	8.12	9.10*	7.43	7.34	7.30*
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor restafval	7.71	8.12	8.65*	7.46	8.00	7.90*
Duidelijkheid wanneer het restafval wordt opgehaald	8.85	8.76	9.02	9.17	9.07	8.64
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor restafval	7.63	8.20	8.65*	7.82	7.94	8.20*
Inzameling GF(T)+e-afval	8.41	8.41	8.50	8.39	8.35	8.22
Het door ACV terugzetten van de GF(T)+e-container na lediging	8.24	7.99	8.29	8.22	8.48	7.84
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor GF(T)+e-afval	7.48	8.20*	1.00*	7.51	6.73	3.40*
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor GF(T)+e-afval	8.01	8.56*	1.00*	7.60	7.23	7.30*
Duidelijkheid wanneer het GF(T)+e-afval wordt opgehaald	8.84	8.85	8.94	9.06	9.06	8.77
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor GF(T)+e-afval	7.44	7.84*	1.00*	7.94	7.85	7.30*
Inzameling oud papier en karton	8.51	-	8.60	8.22	8.34	8.34
Het door ACV terugzetten van de papiercontainer na lediging	8.46	-	8.22	8.50	8.46	8.06
Het aantal locaties waar oud papier en karton naartoe kan worden gebracht	7.45	-	9.10*	6.49	7.58	9.10*

► Tevredenheid per gemeenten

Totaalresultaat (2/5)

	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Gemiddelde	8.00	8.00	8.04	8.02	8.03	7.92
Inzameling oud papier en karton	8.51	-	8.60	8.22	8.34	8.34
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	8.62	-	9.10*	7.35	7.58	8.20*
Duidelijkheid wanneer oud papier en karton wordt ingezameld	8.73	-	8.92	8.92	9.04	8.59
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor oud papier en karton	7.69	-	8.65*	6.59	7.08	8.50*
Inzameling van PMD	8.44	7.59	8.48	8.35	8.04	8.11
Het door ACV terugzetten van de PMD container na lediging	8.50	-	8.22	8.25	8.34	-
Het aantal locaties waar PMD naartoe gebracht kan worden	3.40*	-	8.37	8.20	7.70	-
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD	6.40*	-	-	-	7.26	-
De gebruiksvriendelijkheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor PMD	3.70*	-	-	-	7.76	-
Capaciteit van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamel container voor PMD afval	3.70*	-	-	-	7.70	-
De verkrijgbaarheid van de speciale zakken waarin PMD wordt ingezameld	7.24	6.25	7.75*	6.28	5.80	7.53
Duidelijkheid wanneer PMD wordt ingezameld	8.79	8.90	8.82	9.08	8.99	8.69
Inzameling van glas	7.62	7.89	7.37	7.58	7.84	7.24
Het aantal locaties waar glas naartoe gebracht kan worden	8.01	8.12	7.79	7.91	8.00	7.62
De vindbaarheid van de glasbakken	8.09	8.16	7.71	7.98	8.16	7.81
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) glasbakken	6.77	7.08	6.66	6.59	7.24	6.76

► Tevredenheid per gemeenten

Totaalresultaat (3/5)

	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Gemiddelde	8.00	8.00	8.04	8.02	8.03	7.92
Inzameling van glas	7.62	7.89	7.37	7.58	7.84	7.24
De capaciteit van de glasbakken	7.59	8.19	7.24	7.81	7.92	6.75
Inzameling van textiel	7.12	7.41	7.25	7.20	7.25	-
Het aantal locaties waar textiel naartoe gebracht kan worden	7.48	7.59	7.47	7.55	7.23	-
De vindbaarheid van de textielcontainers	7.29	7.60	7.28	7.49	7.01	-
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor textiel	6.98	7.45	7.62	6.96	7.61	-
De capaciteit van de textielcontainer	6.68	6.95	6.65	6.73	7.21	-
Inzameling van luiers en incontinentiemateriaal	6.91	7.66	7.55	6.76	7.30	6.84
Het aantal locaties waar luiers en incontinentiemateriaal naartoe gebracht kan worden	7.09	7.00*	7.53	6.40	6.94	6.31
De vindbaarheid van de luiercontainers	6.74	7.48	7.38	6.23	7.12	6.65
De netheid van de (ondergrondse of bovengrondse) verzamelcontainer voor luiers en incontinentiemateriaal	7.30	8.40*	7.14	7.26	7.20*	7.35
De capaciteit van de luiercontainer	6.51	7.80*	8.12	7.21	8.00*	7.16
Ophalen grof huishoudelijk afval	6.61	8.75	8.80*	7.45*	8.02	8.20*
De mogelijkheid om grof huishoudelijk afval op te laten halen	7.09	9.03	8.80*	8.50*	8.20	8.20*
De termijn waarop u een afspraak kunt maken om grof huishoudelijk afval op te laten halen	6.12	8.48	8.80*	6.40*	7.84	8.20*

► Tevredenheid per gemeenten

Totaalresultaat (4/5)

	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Gemiddelde	8.00	8.00	8.04	8.02	8.03	7.92
Restore	8.41	8.00	8.49	8.62	8.26	-
De mogelijkheid om herbruikbare spullen een nieuw leven te kunnen geven	8.45	8.46	8.62	8.72	8.34	-
De mogelijkheid om herbruikbare spullen zelf naar Restore te brengen	8.40	7.90	8.15	8.70	8.20	-
De mogelijkheid om herbruikbare spullen op te laten halen	8.36	7.15	8.86	8.31	8.20	-
Chauffeurs van ACV	8.03	8.10	8.14	7.96	8.06	7.95
De servicegerichtheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens (opruimen van gemorst afval, terugzetten van de container op de juiste plaats)	7.66	7.78	7.80	7.49	7.76	7.61
De mate waarin de ACV medewerkers op de voertuigen de vuilnisauto's netjes en schoon houden	8.31	8.25	8.25	8.23	8.20	8.15
Klantvriendelijkheid van de ACV medewerkers op de vuilniswagens	8.23	8.36	8.51	8.30	8.41	8.20
Afvalbrengrstation	8.02	8.11	7.91	8.21	8.38	-
Openingstijden van het afvalbrengrstation	7.90	7.62	8.00	8.16	8.12	-
Het reserveringssysteem om een afspraak te maken bij een afvalbrengrstation	7.95	-	7.93	8.18	-	-
De snelheid waarmee u terecht kunt bij het afvalbrengrstation	8.17	-	7.98	8.31	-	-
Bereikbaarheid locatie van het afvalbrengrstation	8.19	8.47	7.83	8.59	8.63	-
De servicegerichtheid van de ACV medewerkers	7.97	8.07	7.88	7.94	8.38	-
De mate waarin de ACV medewerkers het afvalbrengrstation netjes houden	8.21	8.61	8.14	8.48	8.79	-
Afvalaanduiding van de containers op het afvalbrengrstation	7.74	7.79	7.62	7.78	8.02	-

► Tevredenheid per gemeenten

Totaalresultaat (5/5)

	Ede n = 214	Renkum n = 185	Renswoude n = 110	Veenendaal n = 131	Wageningen n = 151	Scherpenzeel n = 128
Gemiddelde	8.00	8.00	8.04	8.02	8.03	7.92
Klantenservice	8.12	8.44	7.97	7.75	7.75	8.01
Telefonische bereikbaarheid van de klantenservice	7.76	8.20	7.94	8.06	8.20	8.53
De ACV medewerkers van de klantenservice zijn vriendelijk	8.03	8.66	8.43	7.98	7.77	8.09
De snelheid van afhandeling door de ACV medewerkers	8.07	8.44	7.95	8.00	7.86	8.20
Kwaliteit van de afhandeling door de ACV medewerkers	8.27	8.51	8.11	7.87	7.30	7.86
Terugkoppeling van de afhandeling door de ACV medewerkers	7.98	8.28	7.56	7.00	7.88	7.51
Openingstijden van de klantenservice	8.28	8.43	7.82	7.70	7.56	8.04
Deskundigheid van de medewerkers	8.37	8.49	7.80	7.73	7.90	7.94
Communicatiemiddelen (informatievoorziening)	8.10	8.12	8.37	8.26	8.05	8.08
Vindbaarheid van de informatie op de ACV website	7.78	8.23	8.14	8.04	7.88	7.81
Gebruiksvriendelijkheid van de ACV app	8.40	8.32	8.43	8.13	8.13	8.51
Functionaliteit van de ACV app	8.26	8.25	8.44	8.22	7.98	8.45
Facebook ACV	8.20*	7.75*	-	7.30*	6.40*	-
Papieren afvalkalender	8.14	8.53	9.02	8.92	8.35	8.54
Huis aan huis krant (gemeentepagina)	7.77	7.66	8.05	7.94	7.95	8.05
Brievenpost	7.93	7.96	8.10	8.44	8.20	7.92
Tijdigheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	8.06	8.00	8.31	8.44	8.12	7.66
Duidelijkheid van informatie over gewijzigde inzameltijden / data	8.06	8.06	8.41	8.35	8.02	7.83



INTEGRON

Haal het beste uit klant en medewerker



Rapport

ACV 2024 Stakeholdersonderzoek

Marit Luijten | Grace Geeve | Monique Zevenbergen – December 2024



Inhoud

1. Management samenvatting
2. Onderzoeksopzet
3. Rol en verwachtingen
4. Enthousiasme
5. Informeren over VANG doelstellingen en duurzame verwerking
6. Samenwerking
7. Kernwaarden
8. Verschillende overleggen
9. Tevredenheid
10. Verbetermanagement
11. Overtreffen van verwachtingen
12. Toekomstperspectief

A man and a woman are sitting at a desk, looking at a laptop. The woman is on the left, wearing glasses and a denim jacket, and the man is on the right, wearing a dark sweater. They are both smiling and looking at the laptop screen. In the background, there are large, stylized letters 'M' and 'D' in orange and white. A large white circle is overlaid on the left side of the image, containing the text 'Management samenvatting en advies'.

Management samenvatting en advies

► Management samenvatting

In oktober/november 2024 heeft ACV in samenwerking met Integron een onderzoek onder de stakeholders vanuit de verschillende gemeenten uitgevoerd. In totaal hebben 12 wethouders en beleidsmedewerkers deelgenomen aan het onderzoek. Deze zijn verdeeld over de gemeenten Ede, Renkum, Renswoude, Scherpenzeel, Veenendaal en Wageningen. In het onderzoek is stilgestaan bij de verwachtingen van de stakeholders, de mate waarin aan deze verwachtingen wordt voldaan en hoe de samenwerking verder verbeterd kan worden.

ACV wordt naast de primaire dienstverlener gezien als samenwerkingspartner

De stakeholders verwachten van ACV dat ze een multifunctionele rol vervullen, die verder gaat dan alleen het uitvoeren van taken. Naast de kerntaken, zoals het inzamelen van huishoudelijk afval en soms ook bedrijfsafval, verwachten ze ook een actieve rol in de transitie naar een circulaire economie. ACV wordt gezien als een essentiële samenwerkingspartner die proactief adviseert, meedenkt over ontwikkelingen en gemeenten ontzorgt. Transparantie, vooral in financiële zaken, wordt belangrijk gevonden.

ACV voldoet grotendeels aan de verwachtingen, maar er zijn verbeterpunten. Ze worden gewaardeerd om hun operationele uitvoering en de inzet op het gebied van circulariteit en duurzaamheid. Echter, er is ruimte voor verbetering in communicatie, kostenbewustzijn, het aandragen van verbetervoorstellen, en het betrekken van de gemeente bij het ontwikkelen van voorstellen voor dienstverlening. ACV wordt aangemoedigd om meer initiatief te nemen en als expert om advies en ideeën aan te dragen om de dienstverlening te verbeteren en bij te dragen aan duurzaamheidsdoelstellingen. Hoewel de algemene tevredenheid hoog is, wordt een meer adviserende rol van de organisatie verwacht. Dit zijn punten die ook worden benoemd op de vraag of de stakeholders

zouden aanbevelen (NPS). De NPS in 2024 is +25. Dit is hoger dan 2022, waar het +18 was. Drie stakeholders worden geclassificeerd als promoters. Promoters geven aan zeer tevreden te zijn over de samenwerking met ACV, met name over de manier waarop ACV contact zoekt, de hulp bij implementatie, de goede samenwerking in overleggen en de bereidheid om vragen te beantwoorden. Negen stakeholders worden geclassificeerd als passives. Ze zijn over het algemeen tevreden, maar zien ook ruimte voor verbetering.

Hoge tevredenheid over de samenwerking

Over het algemeen ervaren de stakeholders de samenwerking met ACV als positief. Ze waarderen de betrokkenheid van ACV bij maatschappelijke doelen, zoals het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Stakeholders zien de relatie met ACV als een samenwerkingsverband en niet alleen als een opdrachtgever-opdrachtnemer relatie. De stakeholders zijn ook tevreden over de contactpersonen. Uit het onderzoek blijkt dat stakeholders gemiddeld een 8,63 geven aan hun contactpersonen bij ACV. Dit hoge cijfer wordt bevestigd door de individuele scores op verschillende aspecten zoals bereikbaarheid (9,10), responsnelheid (8,65), meedenken en ondersteuning (8,38), nakomen van afspraken (8,56) en kennis van zaken (8,47).

Er zijn geen grote verschillen in de beoordeling van contactpersonen door wethouders en beleidsadviseurs. Beide groepen geven gemiddeld een score rond de 8,5, wat duidt op een consistente tevredenheid over de contactpersonen ongeacht de functie van de stakeholder. Ook is de tevredenheid vrij consistent over de verschillende gemeenten.

► Management samenvatting

Kernwaarden worden duidelijk herkend

De kernwaarden van ACV worden over het algemeen goed herkend door de stakeholders. Uit de interviews blijkt dat de meeste stakeholders de kernwaarden van ACV kunnen benoemen en er een beeld bij hebben.

De invulling van de kernwaarden wordt over het algemeen als (redelijk) goed beoordeeld, maar er zijn wel enkele punten waar ACV zich kan verbeteren.

- Zo wordt de kernwaarde "Schoon & Gezond" vooral positief beoordeeld op het gebied van de uitstraling van het materiaal en de organisatie. Er is echter ruimte voor verbetering in de consistentie en aandacht voor detail bij de uitvoering van werkzaamheden.
- De kernwaarde "Kostenbewust" scoort iets lager. Stakeholders missen hierin soms het meedenken van ACV in het zoeken naar kostenbesparingen en meer transparantie over de kostenstructuur.
- "Aanspreekbaar" wordt over het algemeen goed beoordeeld, maar stakeholders geven wel aan dat ACV nog sneller kan reageren en opener kan communiceren.
- De kernwaarde "Actief" wordt overwegend positief beoordeeld, stakeholders verstaan onder actief eigenlijk 'proactief'. Dit is gewenst in het adviseren en meedenken over innovaties.
- Ook de kernwaarde "Samen" scoort over het algemeen goed. Stakeholders waarderen de samenwerking met ACV.

Waar kan ACV (verder) op verbeteren?

Uit de gesprekken zijn verschillende onderwerpen naar voren gekomen waar ACV op kan verbeteren. Het gaat om de volgende thema's:

Communicatie

Het verbeteren van de communicatie is een aandachtspunt. Stakeholders missen soms transparantie, vooral op het gebied van financiële zaken. Ze willen meer openheid over de kostenstructuur. Ook in de overleggen met ACV is er ruimte voor verbetering in de communicatie. De agenda's van de overleggen zouden duidelijker kunnen, met meer toelichting op de te bespreken onderwerpen en de doelen van de overleggen.

Meedenken in strategische/politieke uitdagingen

Sommige stakeholders benoemen dat ACV de 'politieke antenne' soms nog een beetje mist. Dit aspect scoort ook het laagst van alle aspecten binnen de dienstverlening (6.76).

► Management samenvatting

Proactiviteit

Proactiviteit wordt ook in verschillende thema's benoemd als aandachtspunt. Er is behoefte aan meer proactief advies, initiatief, en innovatie, met name rond strategische en politieke uitdagingen en in de communicatie naar inwoners over afvalscheiding en duurzaamheid. Stakeholders verwachten dat ACV een voortrekkersrol speelt in de transitie naar een circulaire economie. Punten waarbij proactiviteit benoemd werden:

- Strategisch en politiek advies: Stakeholders missen proactief advies en innovatieve oplossingen voor strategische en politieke uitdagingen.
- Circulaire economie: ACV moet een voortrekkersrol spelen en anticiperen op veranderingen om de transitie naar een circulaire economie te ondersteunen.
- Initiatief en samenwerking: ACV wordt aangespoord om vaker zelf met oplossingen te komen, in plaats van reactief te reageren.
- Toekomstgerichtheid: Meedenken met gemeenten en anticiperen op toekomstige behoeften.
- Samenwerking met gemeenten: Versterk de samenwerking door actief mee te denken en beter te communiceren over gezamenlijke uitdagingen.

De volgende stappen

Over het algemeen zijn de stakeholders heel tevreden over de samenwerking met ACV. Zowel de dienstverlening, als het contact met de contactpersonen wordt erg goed gewaardeerd. Uiteraard is er altijd ruimte om verder te ontwikkelen zoals de communicatie, de politieke antenne en de proactiviteit. Het is belangrijk om hierover in gesprek te blijven met de stakeholders. Ga daarom vooral het gesprek aan met de stakeholders om resultaten te bespreken. Bespreek tijdens dit gesprek de verbeterpunten, maar zeker ook de punten waar het goed gaat. Vervolgens is het belangrijk om na te gaan hoe de verbeterpunten (gezamenlijk) opgepakt kunnen worden. Doe dit niet alleen voor het stakeholdersonderzoek, maar ook voor het inwonersonderzoek. Op deze manier kunnen ACV en de gemeenten de samenwerking verder versterken, waardoor de inwoners en gemeenten nog beter bediend worden.

Ideale opvolging in stappen

ONDERZOEK
IS AFGEROND

HERHAAL
METING



Bedank en bepaal richting

Directie geeft richting aan de prioriteiten en kiest hierin de te nemen verbeterroute.

Bedank en informeer klanten over de resultaten op hoofdlijnen en vervolgstappen.

Informeert en betrek stakeholders

MT omarmt prioriteiten en gaat voor eigen onderdeel verdere invulling geven

Informeert medewerkers over de respons en vervolgstappen.

Medewerkers en teams aan zet

Leidinggevenden gaan aan de slag met de verbeterpunten van het eigen team.

Medewerkers worden verder geïnformeerd over de verbeterstappen en prioriteiten.

Maak vast en verbeter

MT borgt voortgang en monitort verbeteracties.

Continu verbeteren: de verbeteracties zijn geborgd en vastgemaakt aan bestaande overlegstructuur.

Ritme en succes

Vier successen met de medewerkers en informeer ze over gemaakte keuzes.

Kies een vast ritme en communiceer over de verbeterroute en acties.

CX-programma team: fungeert als kenniseigenaar voor de gehele Organisatie, stroomlijnt de interne processen, communiceert over de vorderingen en successen van het programma.

Opvolging



Onderzoeksopzet

A man with a beard and a green sweater is leaning over a desk, pointing at a computer screen. A woman with long brown hair, wearing a black top, is sitting at the desk and smiling. In the background, another person is visible working at a computer. The scene is set in a modern office with large windows.

Onderzoeksopzet



Doel van het onderzoek

Inzicht vanuit de stakeholders van ACV, met focus op:

- Verwachtingen en samenwerking met ACV
- Dienstverlening en kansen
- Invulling van gezamenlijke doelen in de toekomst



Methode

Semigestructureerde interviews met kwantitatieve verdieping

Stappen:

- Het onderzoek is door ACV aangekondigd
- Integron heeft stakeholders benaderd om een afspraak in te plannen
- De stakeholders hebben vooraf aan het interview een korte online vragenlijst ontvangen met kwantitatieve vraagstellingen.



Doelgroep

12 stakeholders van ACV, verdeeld over 6 gemeentes:

- Gemeente Ede
- Gemeente Renkum
- Gemeente Renswoude
- Gemeente Scherpenzeel
- Gemeente Veenendaal
- Gemeente Wageningen



Onderzoeksperiode

Oktober en november 2024



Taal

Nederlands



Overzicht interviews

In totaal zijn er 12 interviews afgenomen; 2 interviews per gemeente. Er hebben twee interviews plaatsgevonden met twee personen. Dit is bij gemeente Wageningen en gemeente Veenendaal.

Naam	Functie	Gemeente
Arnold Versteeg	Opdrachtgevende wethouder	Ede
Paul Spiertz	Adviseur huishoudelijk afval en grondstoffen	Ede
Marco Verloop	Opdrachtgevende wethouder	Veenendaal
Anita Holstra en Roger Thijssen	Beleidsmedewerker openbare ruimte en team adviseurs openbare ruimte en vastgoed	Veenendaal
Erik Jan Bijleveld	Opdrachtgevende wethouder	Wageningen
Rike van de Wiel en Sjaak	Beleidsmedewerkers (rike: afval en sjaak: geluid, externe veiligheid, luchtkwaliteit, bedrijfs- en milieusanering)	Wageningen
Joa Maouch	Opdrachtgevende wethouder	Renkum
Michel Rodink	Beleidsmedewerker	Renkum
Henk van de Schoor	Opdrachtgevende wethouder	Renswoude
Corrine van den Heuvel	Beleidsmedewerker	Renswoude
Evert van de Glind	Opdrachtgevende wethouder	Scherpenzeel
Chantal Goos	Beleidsmedewerker	Scherpenzeel

Rol en verwachtingen

De rol en verwachtingen van ACV

Hoe wordt de rol van ACV gezien?

ACV wordt gezien als een multifunctionele organisatie met een tweeledige of driedelige rol, afhankelijk van de gemeente. Hun taken omvatten het **inzamelen van huishoudelijk en soms bedrijfsafval**, het uitvoeren van openbare groenwerkzaamheden, en het **bijdragen aan duurzaamheid en circulariteit**. ACV wordt geprezen voor hun **betrouwbaarheid, meewerkende houding en het vermogen om gemeenten te ontzorgen**. Ze worden gezien als een essentiële samenwerkingspartner die waarde toevoegt voor zowel de gemeente als haar inwoners. De organisatie speelt niet alleen een operationele rol, maar wordt ook verwacht **proactief te adviseren en mee te denken** over ontwikkelingen binnen afvalinzameling en verwerking.

Wat wordt er verwacht van ACV?

Er wordt van ACV verwacht dat ze **zorgvuldig opereren** met weinig uitval, **goed haar diensten verlenen**, en aandacht hebben voor een **schone omgeving en maatschappelijke belangen**. Ze dienen niet alleen vanuit een bedrijfseconomisch perspectief te handelen, maar ook voorstellen te doen die voordelig zijn voor inwoners en de gemeente. Verder wordt van ACV verwacht dat ze **transparant** zijn, vooral met betrekking tot financiële zaken en toekomstige investeringen, en dat ze als belangenbehartiger optreden bij landelijke overleggen. Ze moeten een productieve rol spelen in het realiseren van **circulaire en duurzaamheidsambities**.

In hoeverre voldoet ACV aan deze verwachtingen?

ACV voldoet grotendeels aan de verwachtingen, maar er zijn verbeterpunten. Ze worden gewaardeerd om hun **operationele uitvoering** en de inzet op het gebied van circulariteit en duurzaamheid. Echter, er is ruimte voor **verbetering in communicatie, kostenbewustzijn, het aandragen van verbetervoorstellen**, en het betrekken van de gemeente bij het ontwikkelen van voorstellen voor dienstverlening. ACV wordt aangemoedigd om **meer initiatief te nemen en als expert** om advies en ideeën aan te dragen om de dienstverlening te verbeteren en bij te dragen aan **duurzaamheidsdoelstellingen**. Daarnaast wordt ook verwacht dat ze nadenken over hun eigen rol in de circulaire economie.

De rol en verwachtingen van ACV

Wat kan ACV concreet doen om (meer) te voldoen aan de verwachtingen?

Om nog meer aan de verwachtingen te voldoen, wordt van ACV verwacht dat ze:

- Jaarlijkse bijeenkomsten organiseren met regiogemeenten.
- Zelf met verbetervoorstellen komen.
- Meer sturen op kosten en actiever communiceren bij het niet nakomen van afspraken.
- Hun adviesrol versterken en meer transparantie bieden in financiële rapportages.
- Flexibel samenwerken met gemeenten, vooral op het gebied van circulariteit en hergebruik van grondstoffen.
- Innovatie en ontwikkeling verder stimuleren, bijvoorbeeld door het gebruik van sensortechnologie.
- Meer initiatief tonen in het aandragen van ideeën en het adviseren over duurzaamheidsdoelstellingen.
- Communicatielijnen met gemeenten verbeteren en 'nee' durven zeggen om efficiëntie te bewaken.

A man and a woman are sitting at a desk, looking at a laptop. The man is smiling broadly, and the woman is also smiling. They are in a modern office environment with large windows and colorful wall art. A white circular graphic is overlaid on the left side of the image.

Enthousiasme

Net Promoter Score (NPS)

Om het enthousiasme te toetsen wordt gebruik gemaakt van de Net Promoter Score (NPS). Op basis van hun antwoorden zijn medewerkers te typeren als Promoter, Passive of Detractor.

=



%

Promoters

-



%

Detractors

Zeer waarschijnlijk



10



9



8



7



6



5



4



3



2



1



0

Zeer onwaarschijnlijk

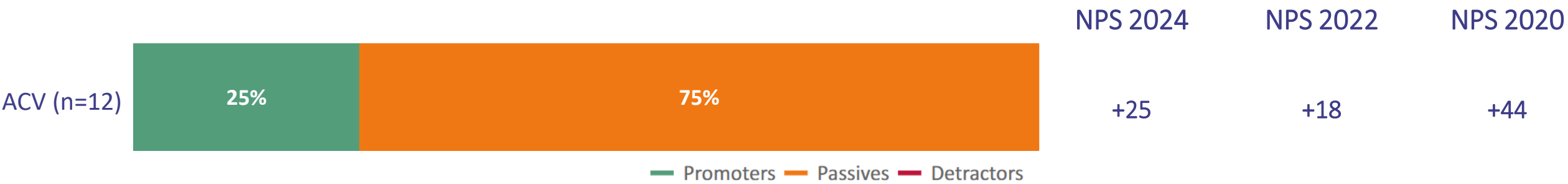
Promoters

Passives

Detractors

NPS

Hoe waarschijnlijk is het dat je ACV zou aanbevelen aan relaties?

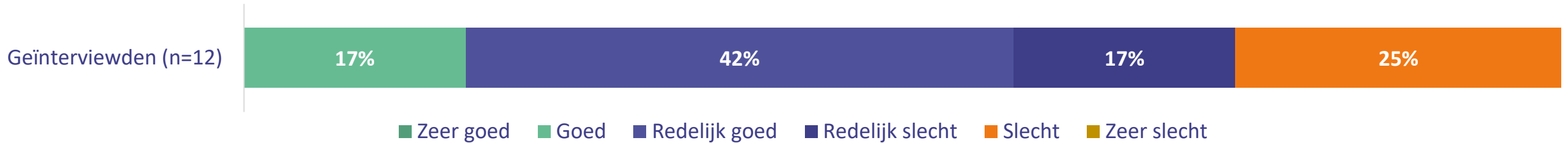


A man and a woman are sitting at a desk, looking at a laptop. The woman is on the left, wearing glasses and a denim jacket over a white shirt. The man is on the right, wearing a dark blue sweater. They are both smiling and looking at the laptop screen. In the background, there are large, stylized letters 'M' and 'D' in orange and white. A large white circle is overlaid on the left side of the image, containing the text.

Informeren over VANG doelstellingen en duurzame verwerking

Informeren over de VANG doelstellingen

In hoeverre voelt u zich geadviseerd door ACV betreft de VANG-doelstellingen?

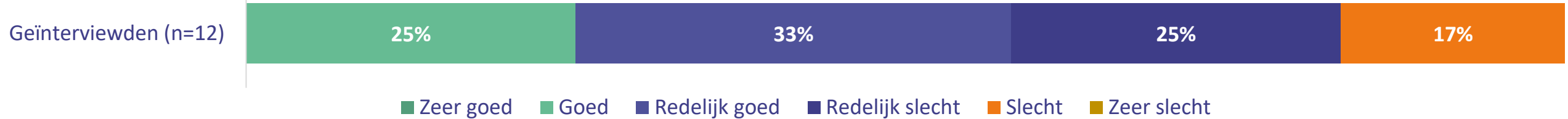


Toelichting:

De meningen over het informeren en adviseren door ACV over de VANG-doelstellingen zijn gemengd. Enkele stakeholders beoordelen de advisering als goed en waarderen de betrokkenheid en proactieve houding van ACV. Echter, er is een duidelijke trend waarbij anderen aangeven dat ACV tekortschiet in proactiviteit en het bieden van concrete verbetervoorstellen. De kritiek richt zich vooral op het gebrek aan continuïteit in de advisering en het niet proactief meedenken met de gemeente over strategische en operationele verbeteringen. Sommige stakeholders benadrukken dat ACV zich te veel beperkt tot hun kerntaken en niet voldoende bijdraagt aan het realiseren van de duurzaamheidsdoelstellingen. Over het algemeen is er tevredenheid over de basisdienstverlening van ACV, maar is er een sterke behoefte aan meer initiatief en verantwoordelijkheid van ACV in het adviseren en ondersteunen bij het behalen van de VANG-doelstellingen.

Informeren over duurzame verwerking

In hoeverre wordt u door ACV geïnformeerd over wat zij doen op het gebied van duurzaam verwerken van afval- en grondstofstromen?



Toelichting:

De meningen over de informatieverstrekking door ACV zijn verdeeld. Sommige stakeholders beoordelen de communicatie als goed, wijzend op proactieve en transparante communicatie, terwijl anderen de informatieverstrekking als onvoldoende beschouwen, met kritiek op het gebrek aan transparantie en proactiviteit. Er is een roep om verbetering in de communicatie over duurzame verwerkingsprocessen en de betrokkenheid van de gemeente bij deze processen. De stakeholders benadrukken het belang van duidelijke informatie om de inwoners beter te kunnen informeren en om het belang van afvalscheiding te onderstrepen. Over het algemeen lijkt er ruimte voor verbetering in de wijze waarop ACV haar duurzame verwerkingsprocessen communiceert naar de gemeente en haar inwoners.

A man with a beard and a green sweater is leaning over a desk, pointing at a computer screen. A woman with long brown hair, wearing a black top, is sitting at the desk and smiling. In the background, another person is visible working at a computer. The scene is set in a bright office with large windows. A large white circular graphic is overlaid on the left side of the image.

Samenwerking

De samenwerking met ACV

Ziet u ACV als samenwerkingspartner?

ACV wordt als samenwerkingspartner gezien omdat ze essentiële diensten leveren aan gemeenten, **betrokken zijn** bij maatschappelijke doelen, en **meedenken** met de gemeente. De samenwerking wordt over het **algemeen positief** gewaardeerd.

Hoe ervaart u de samenwerking met ACV?

De samenwerking met ACV wordt door de verschillende stakeholders als **overwegend positief** ervaren. Er wordt waardering uitgesproken voor de **betrokkenheid** en **goede communicatie** van ACV. Echter, er zijn ook **verbeterpunten** benoemd, zoals een verhoogde behoefte aan proactiviteit, betere vertaalslag naar verbeteringen, meer betrokkenheid bij strategische beslissingen en verbetering in transparantie. Het wordt duidelijk dat de stakeholders de relatie met ACV zien als een **samenwerkingsverband** en niet alleen als een opdrachtgever-opdrachtnemer relatie.

► De samenwerking met ACV

Wat zijn de belangrijkste kansen in de samenwerking?

De stakeholders zien diverse kansen voor ACV op het gebied van samenwerking en dienstverlening. Ze benadrukken het belang van **actief handelen en communiceren**, waarbij ACV niet alleen reageert op vragen van gemeenten, maar ook zelf initiatieven neemt en adviezen geeft. Er wordt ook gewezen op de mogelijkheid voor ACV om als 'spin in het web' te functioneren binnen het circulaire netwerk, mogelijk als een soort grondstoffenmakelaar naast hun rol in afvalinzameling.

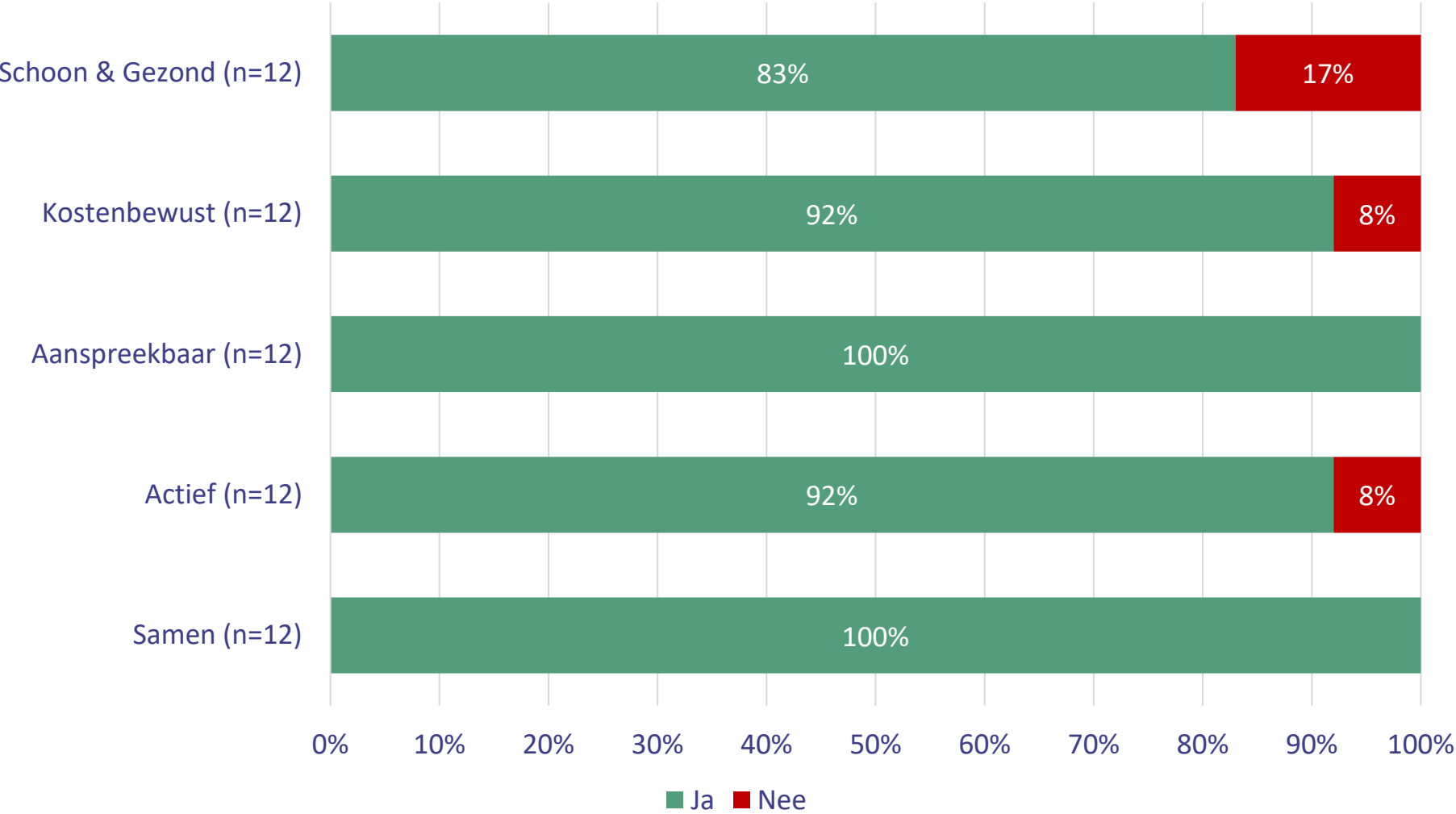
De samenwerking kan ook verbeterd worden door **regelmatige overleggen tussen opdrachtgevende wethouders en ACV**, en door het **delen van ervaringen en informatie**. Het gezamenlijk invullen en realiseren van doelen, met een gevoel van een eigen bedrijf, wordt als cruciaal gezien. Communicatieverbetering, transparantie, en openheid worden als belangrijk beschouwd, evenals het afstemmen met communicatieafdelingen van gemeenten. De transitie naar **circulariteit** en het **lokaal hergebruiken van materialen** bieden kansen voor samenwerking, net als het beter scheiden en verrijken van GFT en het anders inzetten van plantafval.

Daarnaast worden **beleidsmatige ondersteuning** en **regionale samenwerking in afvalbeleid** genoemd als kansen voor ACV. Tenslotte wordt de **uitbreiding van diensten**, zoals groenvoorziening, gezien als een potentieel voor ACV om de samenwerking met gemeenten te verdiepen. Het delen van informatie en het gezamenlijk optrekken van gemeenten in overleg met ACV wordt gezien als een manier om **efficiëntie en kostenbesparing** te bereiken, wat de samenwerking kan versterken en bijdragen aan gezamenlijke doelstellingen op het gebied van **afvalbeleid en duurzaamheid**.

Kernwaarden

A man and a woman are in a meeting. The man, on the left, has a beard and is wearing a white shirt. The woman, on the right, has blonde hair and is wearing a blue shirt. They are both looking at a whiteboard in the background. The whiteboard is covered with many colorful sticky notes (pink, blue, yellow, green). The man is holding a pen and pointing at the whiteboard. The woman is smiling and looking at the man. The overall atmosphere is collaborative and professional.

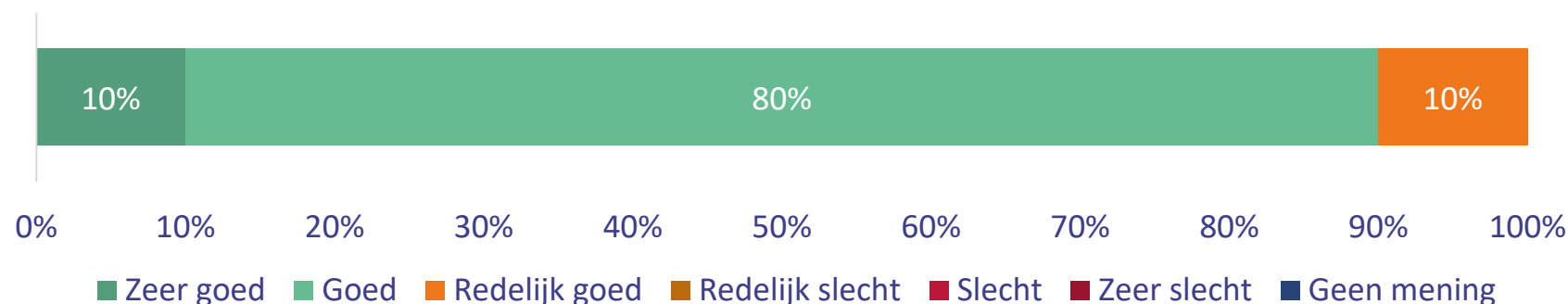
Bekendheid waarden ACV



Wat zijn uw verwachtingen ten aanzien van Schoon en Gezond?

De verwachting wordt vertaald in concrete acties zoals het **scheiden en herbruikbaar** maken van afval, het **schoonhouden van de omgeving**, en het zorgen voor **gezonde arbeidsomstandigheden** voor medewerkers. Ze verwachten ook dat ACV proactief en transparant is in haar bedrijfsvoering, **duurzaamheid** integreert in haar diensten, en bijdraagt aan een **schone en gezonde leefomgeving**

Schoon en Gezond: hoe beoordeelt u de invulling van dit aspect?

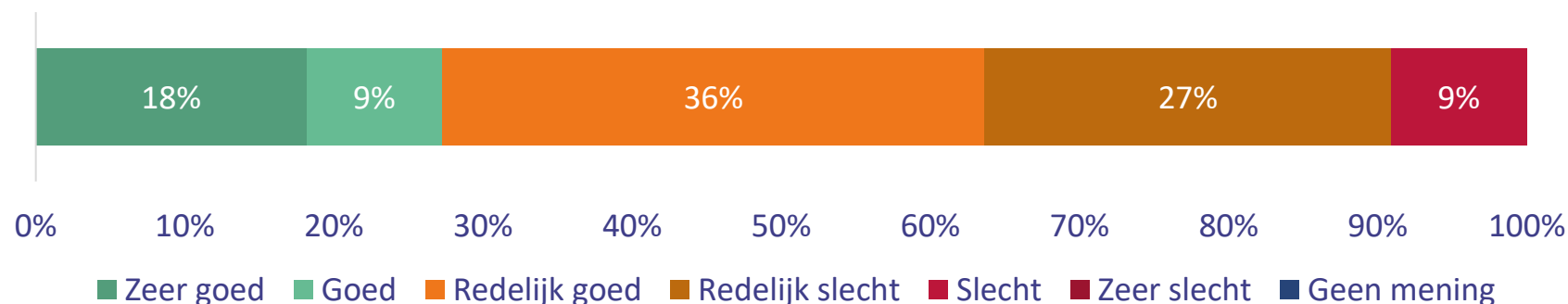


Over het algemeen wordt de invulling van deze kernwaarde als **goed beoordeeld**. Men vindt aspecten van 'schoon en gezond' die betrekking hebben op het materieel en de uitstraling van de organisatie over het algemeen goed gaan, maar dat er ruimte is voor verbetering in **de consistentie en aandacht voor detail** tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

Wat zijn uw verwachtingen ten aanzien van Kostenbewust?

De stakeholders verwachten dat **ACV kostenbewust** handelt door niet alleen hun opdrachten uit te voeren maar ook **kostenbesparende ideeën en verbeteringen** aan te dragen. Ze benadrukken het belang van een **evenwicht tussen kostenbewustzijn, dienstverlening en milieuoverwegingen**, en verwachten dat ACV **transparant is over financiële zaken** en **verantwoording aflegt** over financiële beslissingen. Er wordt ook aandacht gevraagd voor het **actief delen van informatie over kosten** met de gemeente en **de communicatie** over financiële effecten en risico's.

Kostenbewust: hoe beoordeelt u de invulling van dit aspect?

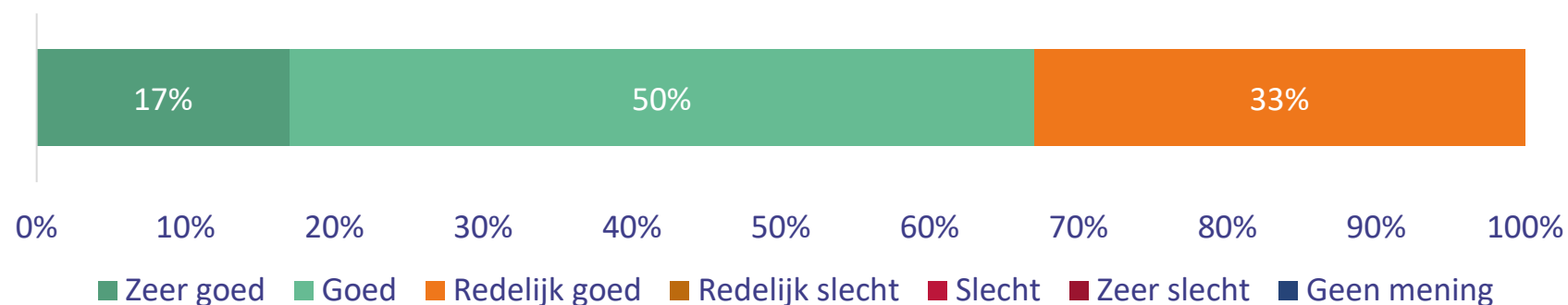


De meerderheid van de gemeentes beoordeeld de invulling van deze waarde door ACV als **(redelijk) goed**. ACV kan zich verbeteren in kostenbewustzijn door **proactiever te zijn in het zoeken naar kostenefficiëntie en transparantie in de kostenstructuur te verhogen** naar de gemeente toe.

Wat zijn uw verwachtingen ten aanzien van Aanspreekbaar?

Stakeholders verwachten dat de kernwaarde **aanspreekbaar** zich vertaalt in **communicatie**, **transparantie** en **openheid** voor input en feedback vanuit de gemeenschap en gemeentes. Zij benadrukken het belang van samenwerking en co-creatie om tot oplossingen te komen en verwachten dat ACV actief bijdraagt aan het verbeteren van dienstverlening, met oog voor de belangen van alle betrokken partijen.

Aanspreekbaar: hoe beoordeelt u de invulling van dit aspect?

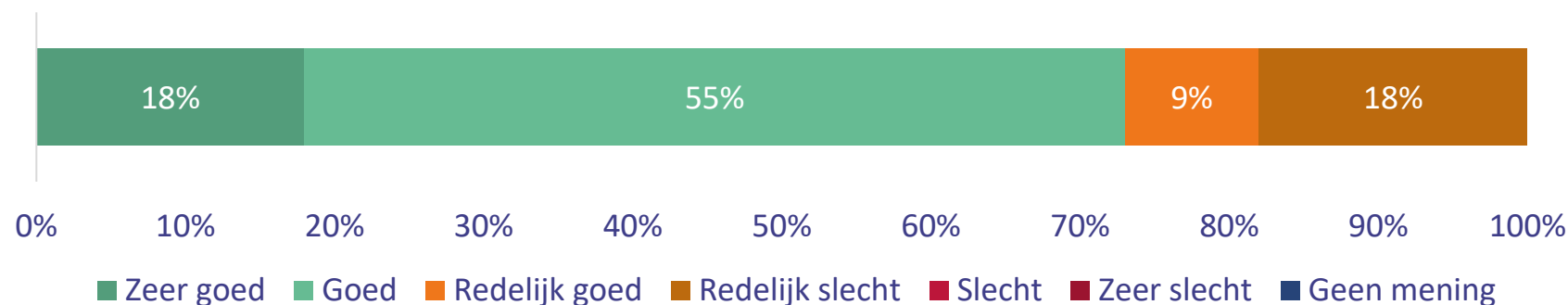


Op het gebied van aanspreekbaarheid scoort ACV voornamelijk **(zeer) goed**. ACV kan nog verbeteren in **sneller reageren** en **open en eerlijkheid**.

Wat zijn uw verwachtingen ten aanzien van Actief?

De stakeholders hebben de verwachting dat ACV **proactief** en **transparant** is in hun communicatie, vooral bij grote projecten en financiële zaken. Ze verwachten dat ACV niet alleen reageert op vragen, maar ook **actief bijdraagt aan het vinden van oplossingen** en het verbeteren van de dienstverlening. Daarnaast benadrukken ze het belang van **samenwerking en co-creatie** met de gemeente en het tonen van **betrokkenheid** bij uitdagingen en problemen, met een open houding voor **input, kritiek, opmerkingen en feedback**.

Actief: hoe beoordeelt u de invulling van dit aspect?

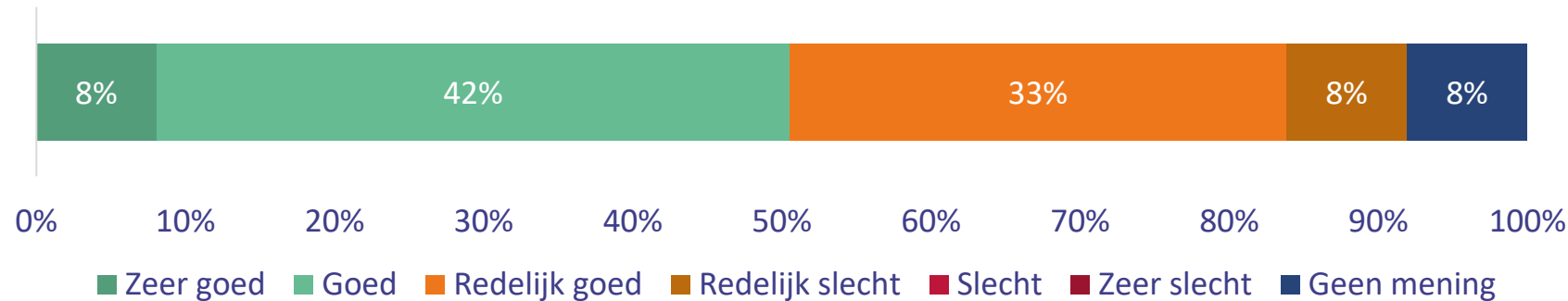


De verwachtingen worden over het algemeen waargemaakt, ACV denkt **actief** mee met de gemeentes. Echter wordt er wel aangegeven dat de **pro-activiteit** nog geoptimaliseerd kan worden. Het gaat dan om **adviseren** en meedenken in **innovaties**.

Wat zijn uw verwachtingen ten aanzien van Samen?

Stakeholders hebben de verwachting dat de kernwaarde 'samen' zich vertaalt in **samenwerking** en **coproductie** met ACV, waarbij er niet alleen opdrachten worden uitgevoerd, maar er ook gezamenlijk wordt nagedacht over **maatschappelijke en circulaire ontwikkelingen**. Ze verwachten dat ACV zich opstelt als een **betrokken partner** die verder kijkt dan contractuele verplichtingen en actief meedenkt en communiceert over **strategische en beleidsmatige vraagstukken**.

Samen: hoe beoordeelt u de invulling van dit aspect?



Ook deze kernwaarde scoort over het algemeen **(redelijk) goed**. Om de kernwaarde 'samen' verder te verbeteren, is het belangrijk dat ACV **vaker zelf verbeterpunten en voorstellen aandraagt**, in plaats van afwachtend te zijn.

Verschillende overleggen



Wat vindt u van het werkoverleg?

Zeven van de twaalf stakeholders geven aan deel te nemen aan het werkoverleg. De algemene mening over het **werkoverleg** lijkt **positief** te zijn, waarbij de deelnemers de **open houding** en **communicatieve aanpak** van ACV waarderen. Men is tevreden met de mogelijkheid om **agendapunten aan te dragen** en de besproken onderwerpen worden als **relevant** en **adequaat** beschouwd.

Heeft u verbeter suggesties voor het werkoverleg?

De verbeterpunten voor het werkoverleg die genoemd worden, omvatten **meer duidelijkheid** en **toelichting in de agenda** om betere voorbereiding mogelijk te maken, **proactiever optreden** van ACV met initiatieven en kennisdeling, en **zorgvuldigere verslaglegging** van de overleggen. Daarnaast wordt een **duidelijkere structuur en transparantie** gewenst, evenals **meer beleidsmatige input** en **regelmatige planning** van de overlegmomenten.

Wat vindt u van het platformoverleg?

Zeven van de twaalf stakeholders geven aan deel te nemen aan het platformoverleg. Over het algemeen wordt het **platformoverleg** door de deelnemers als **positief** ervaren. Ze waarderen de mogelijkheid om **beleid af te stemmen** en de **productieve samenwerking**. Er is echter ook een verlangen naar **verbetering** in de **duidelijkheid van de agenda en besluitvorming**.

Heeft u verbeter suggesties voor het platformoverleg?

Verbeteringen voor het platformoverleg worden gezien in **betere voorbereiding**, **meer ruimte voor gemeenten om onderwerpen op de agenda te zetten**, en een **vooroverleg zonder ACV**. Daarnaast wordt **meer transparantie** over kosten en besluitvorming, **duiderlijkere communicatie** en **inzet van ACV** in beleidskwesties, en een **efficiëntere en kostenbewuste werkwijze** voorgesteld.

Wat vindt u van het directieoverleg?

Negen van de twaalf stakeholders geven aan deel te nemen aan het directieoverleg. De gemeenten vinden het directieoverleg erg **fijn**. De overleggen hebben een **goede structuur en** geven **duidelijke informatie**. De gemeenten worden **goed op de hoogte gehouden** wat er allemaal speelt en zijn **positief**.

Heeft u verbeter suggesties voor het directieoverleg?

Er worden niet echt verbeter suggesties gedaan voor het directieoverleg. Behalve het hebben van een **meer gestructureerde agenda**.

Tevredenheid

► Wie wij zijn



Tevredenheid

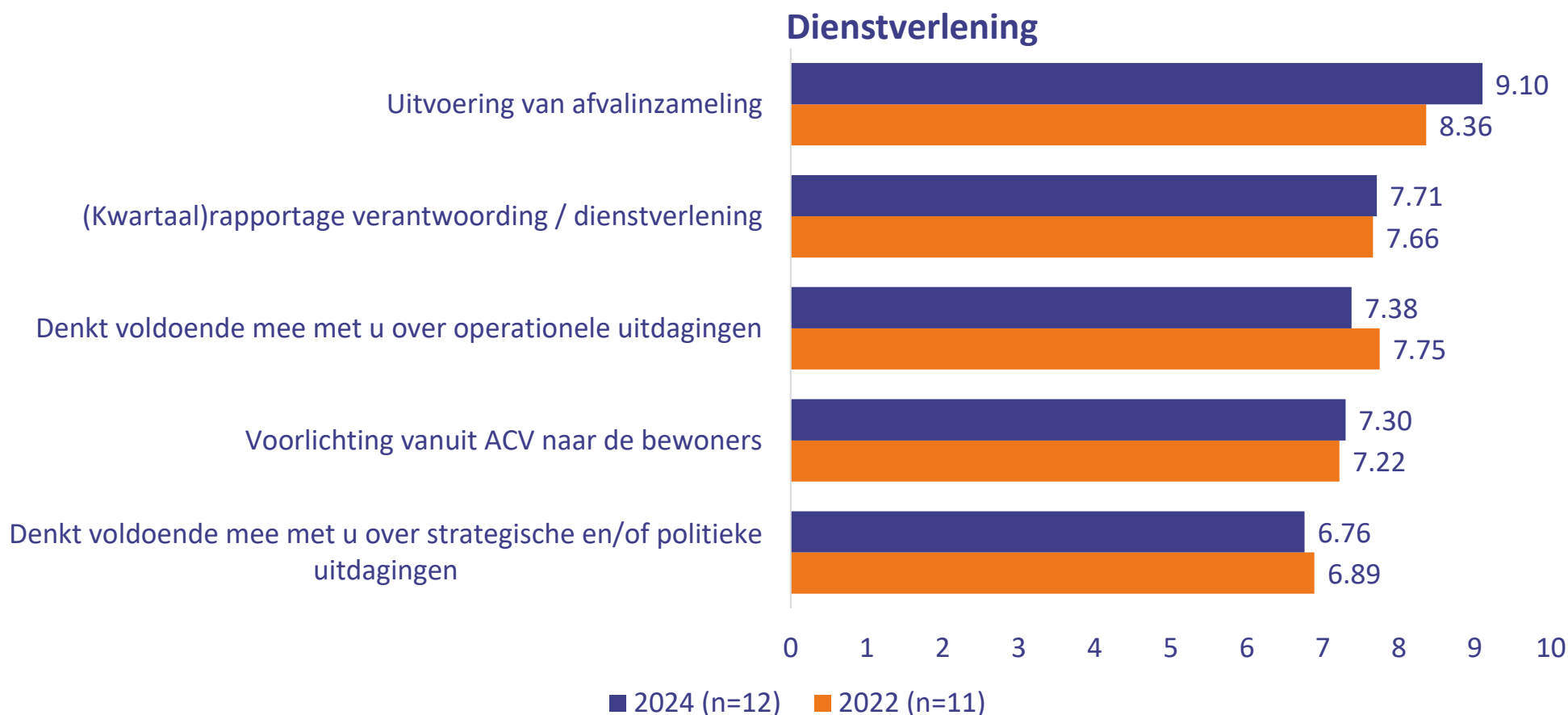
- In het onderzoek zijn aan de klanten verschillende items voorgelegd (voorbeeld: de bereikbaarheid van de klantenservice). Over dit item is gevraagd hoe tevreden men hierover is (op een schaal van zeer goed t/m zeer slecht), hoe belangrijk men dit item vindt (op een schaal van zeer belangrijk t/m onbelangrijk).
- In dit hoofdstuk focussen we ons op tevredenheid. De antwoorden die klanten hebben gegeven zijn omgerekend naar een score.
- Ieder item (zoals de bereikbaarheid van de klantenservice) behoort tot een specifiek thema (zoals de klantenservice). Op de volgende pagina worden de gemiddelde scores van de thema's weergegeven.



Tevredenheid over de dienstverlening van ACV

Tevredenheid:

Totaal 2024:	8.3
Totaal 2022:	8.0
Dienstverlening 2024:	7.7
Dienstverlening 2022:	7.6



Tevredenheid over dienstverlening

Per gemeente en type stakeholder

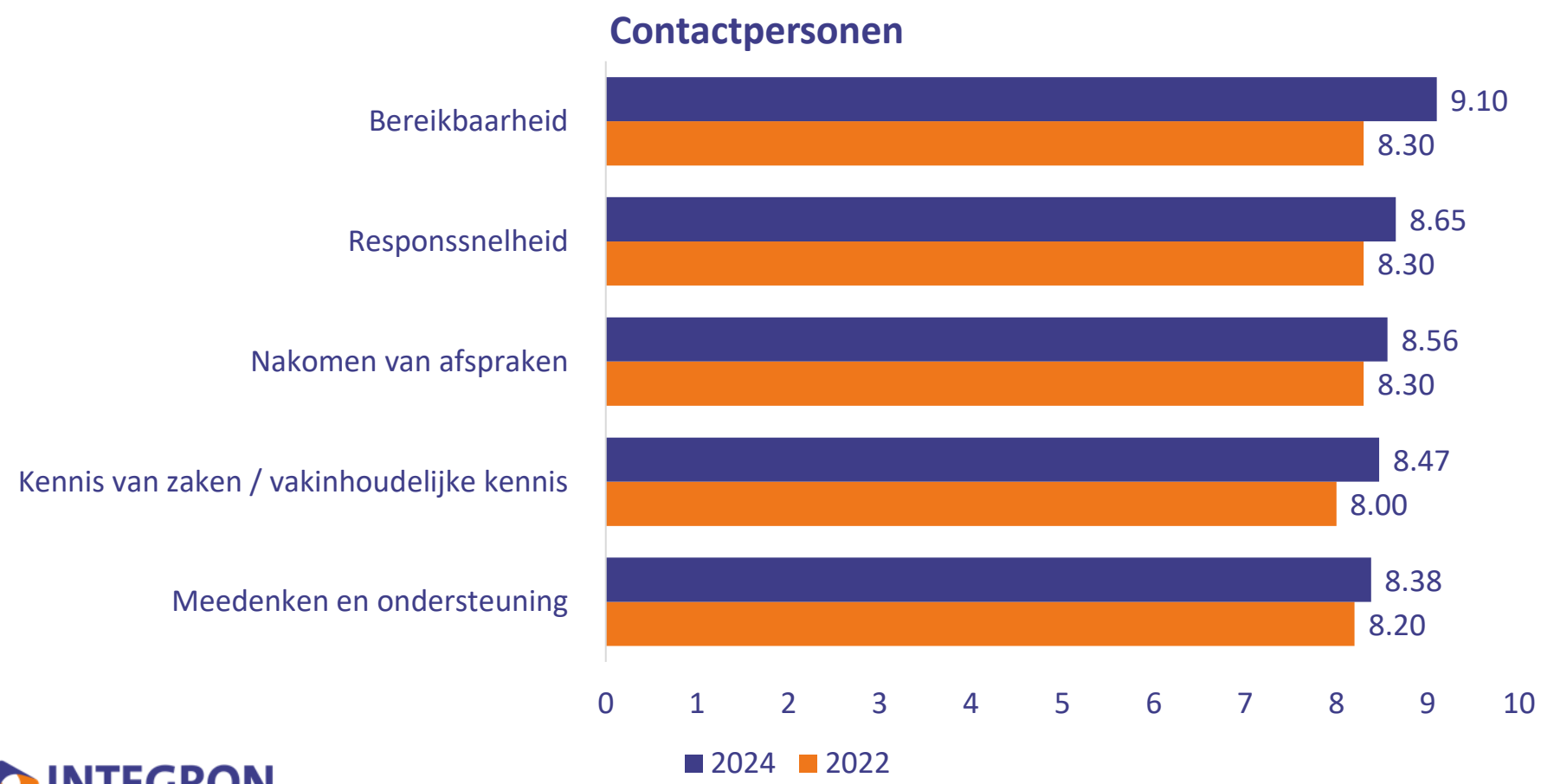
	Totaal n = 12	Ede n = 2	Renkum n = 2	Renswoude n = 2	Veenendaal n = 2	Scherpenzeel n = 2	Wageningen n = 2
Dienstverlening van ACV	7.70	7.08	7.48	9.28	7.48	7.40	7.17
Denkt voldoende mee met u over strategische en/of politieke uitdagingen	6.76	6.40	6.40	8.20	6.40	6.40	
Denkt voldoende mee met u over operationele uitdagingen	7.38	6.40	7.30	10.00	7.30	6.40	6.40
Uitvoering van afvalinzameling	9.10	8.20	9.10	10.00	9.10	9.10	9.10
(Kwartaal)rapportage verantwoording / dienstverlening	7.71	8.20	8.20	9.10	6.40	7.30	7.30
Voorlichting vanuit ACV naar de bewoners	7.30	6.40	6.40	9.10	8.20	8.20	4.60

	Totaal n = 12	Wethouder n = 6	Beleidsadviseur n = 6
Dienstverlening van ACV	7.70	8.13	7.30
Denkt voldoende mee met u over strategische en/of politieke uitdagingen	6.76	7.48	6.04
Denkt voldoende mee met u over operationele uitdagingen	7.38	8.20	6.70
Uitvoering van afvalinzameling	9.10	9.10	9.10
(Kwartaal)rapportage verantwoording / dienstverlening	7.71	7.84	7.60
Voorlichting vanuit ACV naar de bewoners	7.30	7.84	6.76

Tevredenheid over de contactpersonen van ACV

Tevredenheid:

Totaal 2024:	8.3
Totaal 2022:	8.0
Contactpersonen 2024:	8.6
Contactpersonen 2022:	8.3



Tevredenheid over contactpersonen

Per gemeente en type stakeholder

	Totaal n=20	Gemeente Ede n = 4	Gemeente Renkum n = 3	Gemeente Renswoude n = 4	Gemeente Scherpenzeel n = 4	Gemeente Veenendaal n = 2	Gemeente Wageningen n = 3
Gemiddelde	8.63	8.38	7.24	10.00	8.11	9.10	8.92
Bereikbaarheid	9.10	8.20	7.60	10.00	8.65	10.00	10.00
Responssnelheid	8.65	8.20	7.60	10.00	7.30	10.00	9.40
Meedenken en ondersteuning	8.38	8.20	7.00	10.00	8.20	8.20	8.20
Nakomen van afspraken	8.56	8.20	7.60	10.00	8.20	9.10	8.20
Kennis van zaken / vakinhoudelijke kennis	8.47	8.65	6.40	10.00	8.20	8.20	8.80

	Totaal n=20	Wethouder n = 10	Beleidsadviseur n = 10
Gemiddelde	8.63	8.92	8.34
Bereikbaarheid	9.10	9.33	8.92
Responssnelheid	8.65	8.92	8.38
Meedenken en ondersteuning	8.38	8.56	8.20
Nakomen van afspraken	8.56	8.74	8.38
Kennis van zaken / vakinhoudelijke kennis	8.47	9.10	7.84

Tevredenheid over contactpersonen

Per contactpersoon

	Totaal n= 20	Alex Edelenbos n = 6	Edo Dokter n = 6	Edwin van Esch n = 3	Edwin van Esch en Dirk Geurts n = 1	Jos van der Velde n = 1	Ruben van Noppen n = 3
Gemiddelde	8.63	8.68	8.56	8.20	7.84	8.92	9.28
Bereikbaarheid	9.10	9.28	8.56	9.40	8.20	8.20	10.00
Responssnelheid	8.65	8.80	8.50	8.20	8.20	8.20	9.40
Meedenken en ondersteuning	8.38	8.20	8.50	7.60	8.20	10.00	8.80
Nakomen van afspraken	8.56	8.50	8.50	8.20	8.20	8.20	9.40
Kennis van zaken / vakinhoudelijke kennis	8.47	8.80	8.50	7.60	6.40	10.00	8.80

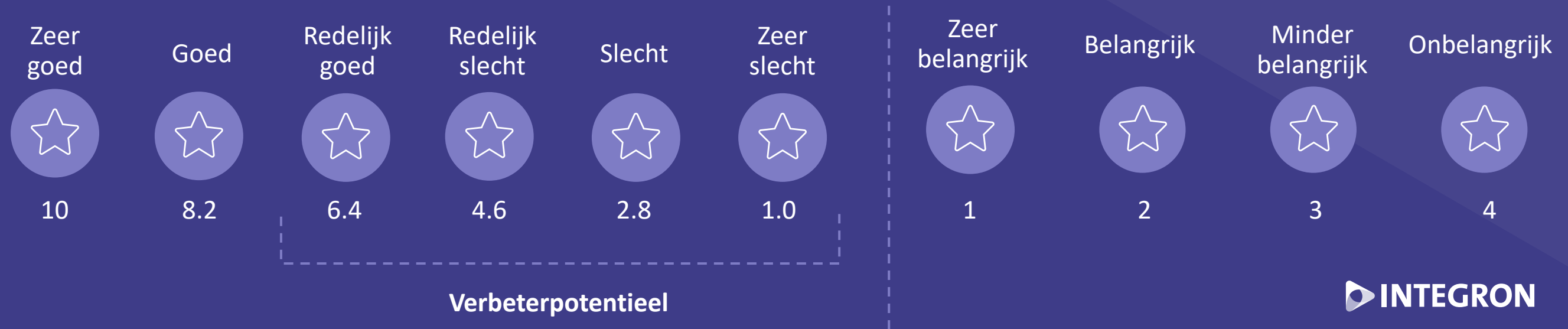
Verbetermanagement



Verbetermanagement

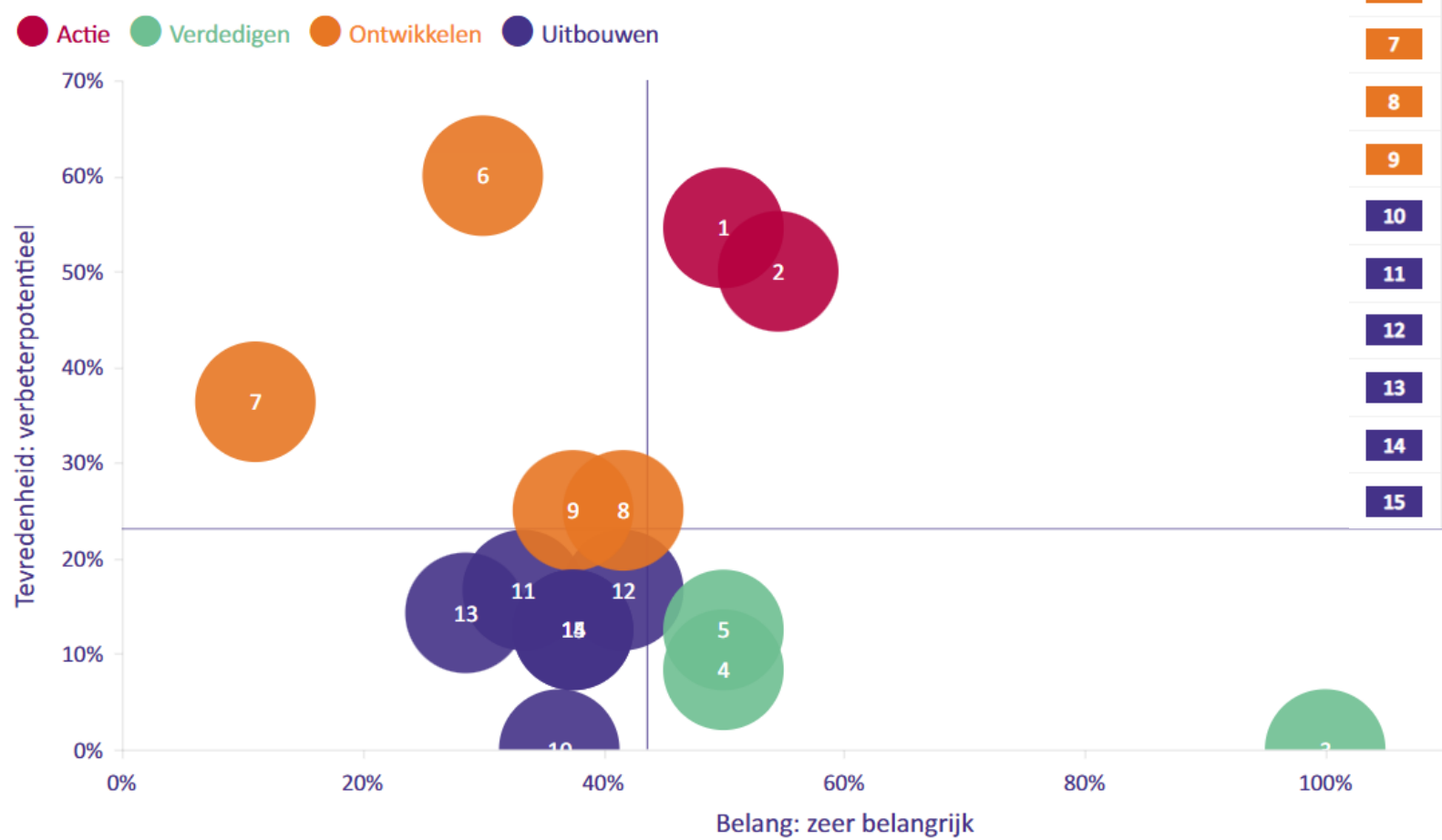
Voor ieder item is er niet alleen gevraagd hoe tevreden men is, maar ook hoe belangrijk dit voor de klant is. Deze twee zaken worden met elkaar gecombineerd in de prioriteitenmatrix. Op de horizontale as wordt het belang weergegeven. Hoe verder naar rechts, hoe belangrijker het is volgens de klant. Op de verticale as wordt het verbeterpotentieel weergegeven. Dit is het percentage klanten dat aangeeft dat iets redelijk goed, redelijk slecht, slecht of zeer slecht is. Hoe hoger dit percentage, hoe meer ruimte voor verbetering. De items uit het onderzoek zijn geplot op de matrix en hebben een kleur gekregen.

- **Rood:** Bovengemiddeld belangrijk en bovengemiddeld verbeterpotentieel. Dit zijn dus de prioriteiten waarmee men aan de slag dient te gaan.
- **Groen:** Bovengemiddeld belangrijk, maar onder gemiddeld verbeterpotentieel. Dit zijn dus de krachten.
- **Blauw:** Onder gemiddeld belangrijk en onder gemiddeld verbeterpotentieel. Hier dient minder/geen aandacht aan besteed te worden.
- **Oranje:** Onder gemiddeld belangrijk, maar bovengemiddeld verbeterpotentieel. Dit vormen risico's.



Prioriteitenmatrix alle thema's

Totaalresultaat ACV



1	Denkt voldoende mee met u over operationele uitdagingen
2	Voorlichting vanuit ACV naar de bewoners
3	Uitvoering van afvalinzameling
4	Nakomen van afspraken
5	Nakomen van afspraken
6	(Indien van toepassing) Denkt voldoende mee met u over strategische en/of politieke uitdagingen
7	(Kwartaal)rapportage verantwoording / dienstverlening
8	Kennis van zaken / vakinhoudelijke kennis
9	Responssnelheid
10	Bereikbaarheid
11	Responssnelheid
12	Meedenken en ondersteuning
13	Bereikbaarheid
14	Meedenken en ondersteuning
15	Kennis van zaken / vakinhoudelijke kennis

Voorlichting vanuit ACV naar de bewoners



De mate van **voorlichting** door ACV wordt door de stakeholders als **redelijk goed** beschouwd, maar zij zien allen **ruimte voor verbetering**. Sommigen benadrukken het **potentieel** van de app en website, met de behoefte aan **duidelijkere communicatie** en **begrijpelijke taal**. Maar er is ook kritiek op het gebrek aan **proactiviteit** en **samenwerking**. Daarnaast wordt er gepleit voor **diepgaandere** en **frequente communicatie**, waarbij het belang van **afvalscheiding** en **duurzaamheid** wordt uitgelegd.

Denkt voldoende mee over operationele uitdagingen



De algehele tevredenheid over het operationeel meedenken van ACV varieert van 'redelijk goed' tot 'goed', met uitzondering van één stakeholder, die het als 'redelijk slecht' beschouwt. Er wordt waardering uitgesproken voor de betrokkenheid en reactievermogen van ACV, maar er wordt ook duidelijk gemaakt dat er ruimte is voor verbetering op het gebied van proactiviteit, advies, creativiteit en efficiëntie.

Denkt voldoende mee over politieke / strategische uitdagingen



De meningen over de mate waarin **ACV** meedenkt over **politiek en strategische uitdagingen** zijn gemengd. Sommige stakeholders, zijn over het algemeen **tevreden** en erkennen de **proactieve houding** van ACV. Anderen geven aan dat ACV moeite heeft met **politieke processen** en **strategische ontwikkelingen**. Er is een gevoel dat ACV meer **initiatief** en **transparantie** moet tonen en beter moet **anticiperen** op toekomstige uitdagingen zonder expliciet verzoek van de gemeente. Er wordt specifiek iets gezegd over **politieke voelsprietten**; het wordt opgemerkt dat het **management** van ACV deze niet altijd goed ontwikkeld heeft.



Overtreffen van verwachtingen en toekomstvisie

Zijn uw verwachtingen de afgelopen tijd weleens overtroffen door ACV?

Meerdere gemeenten hebben aangegeven dat ACV weleens de verwachtingen heeft overtroffen. Hierbij hebben ze het met name over proactieve acties, zoals het opzetten van een appgroep bij een wegafsluiting, de advisering waarbij ACV meedenkt in landelijke ontwikkelingen en het meedenken in specifieke behoeften en de manier waarop het Herijkingsproces is opgepakt.

Hoe ziet u de samenwerking en invulling van gezamenlijke doelen over 5 jaar?

De samenwerking en invulling van **gezamenlijke doelen** in de komende **5 jaar** wordt overwegend gezien als een voortzetting en verdieping van de huidige samenwerking, met een sterke focus op **circulariteit** en **transparantie**. De stakeholders benadrukken het belang van **innovatie** en het anticiperen op een **volledig circulaire samenleving**. ACV wordt verwacht zich aan te passen aan toekomstige veranderingen om relevant te blijven, waarbij het streven is om afval om te zetten in grondstoffen. Er is een verlangen naar een samenwerking waarbij ACV functioneert als een **grondstoffenmakelaar** en een **spin in het web van circulariteit**.



INTEGRON

Haal het beste uit klant en medewerker