JAAROVERZICHT 2020

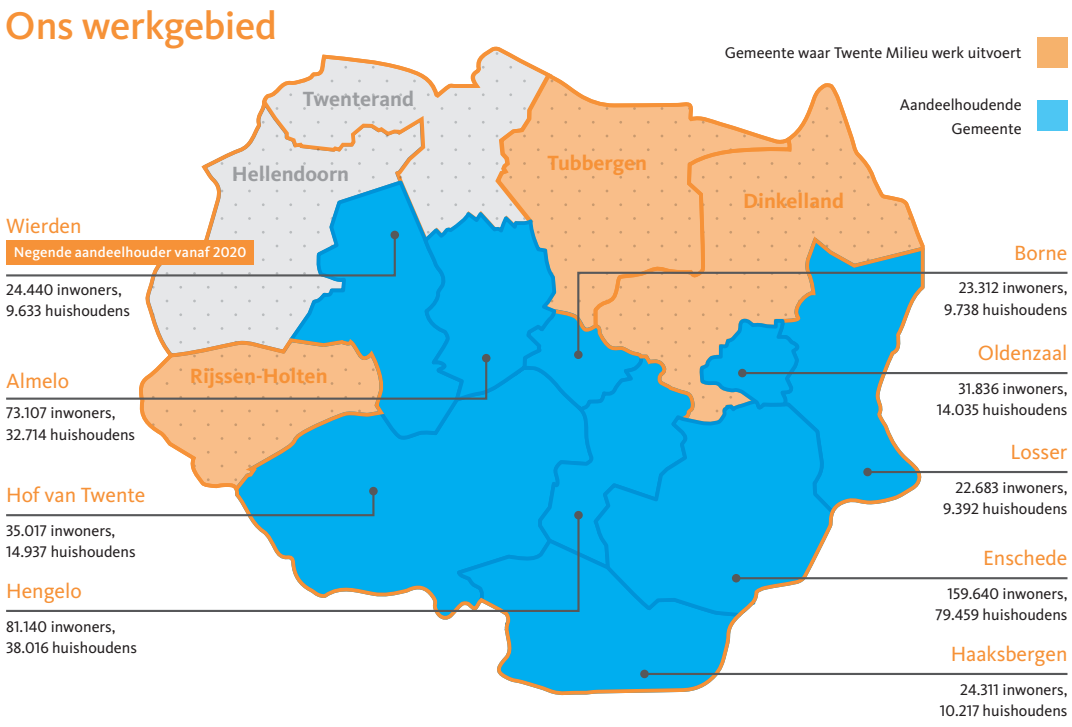
TWENTE MILIEU
Schoon, gezond en fris

Iedere dag staan we met ruim 400 collega's klaar om het beheer en onderhoud van de openbare ruimte en de afvalinzameling in Twente uit te voeren. Dit doen we al jaren samen met onze partners en inwoners buitengewoon goed en met veel enthousiasme. Het belang van ons werk en het goed blijven uitvoeren daarvan, werd in 2020 extra zichtbaar en voelbaar tijdens de coronapandemie. Terugkijkend zijn we meer dan trots én tevreden dat onze cruciale diensten voor Twente en haar inwoners 'gewoon' door konden gaan. Een dikke pluim voor al onze medewerkers is dan ook op z'n plek. Met mekaar mooi doan!

Lees het volledige jaarverslag 2020 op onze website!

ONZE ORGANISATIE

Ons werkgebied



Kerngetallen

	2020	2019
Ziekteverzuim	7,4 %	6,3 %
Omzet (x €1.000)	41.026	40.232
Netto resultaat (x €1.000)	1.369	240
Balanstotaal (x €1.000)	32.114	28.232
Eigen vermogen (x €1.000)	12.232	10.287
Solvabiliteit	38,1 %	36,4 %

Kwaliteitscertificaten

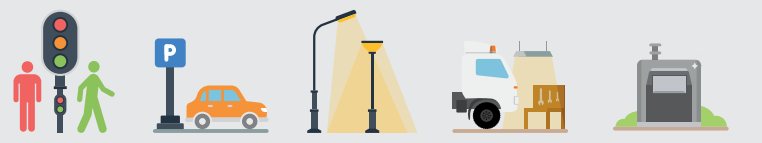
- Kwaliteitsmanagementsysteem *(ISO9001)*
- Informatiebeveiliging *(ISO27001)*
- Milieumanagementsysteem *(ISO14001)*
- Arbo- en veiligheidsmanagement-systeem *(ISO45001)*
- Richtlijn 3000A Type II Assurance
- IPM Rattenbeheersing Buiten
- VCA** *(Rioleringsbeheer en Technische Services)*

Onze diensten

Afvalinzameling

157.849 ledigingen verzamelcontainers — 2019: 147.813
5.313.334 containers aan huis geleegd — 2019: 5.032.374
5.864x grof afval opgehaald aan huis — 2019: 3.847x
581.666 bezoekers afvalbrengpunten — 2019: 441.786

Reparatie, technische services en onderhoud



Verkeerslichten · Parkeerbeheer · Straatverlichting · Werkplaatsen · Verzamelcontainers

Buurtonderhoud

Boomonderhoud · Reiniging · Groenonderhoud · Rioolservice

Schouwen · Calamiteiten · Plaagdierbeheersing · Evenementen

Winterdienst · Speeltoestellen · Begraafplaatsen

Duurzaamheid, Innovatie en Circulariteit

We geven uitvoering aan het duurzame afvalbeleid van gemeenten en het duurzaam onderhouden en inrichten van de openbare ruimte. Daarnaast kijken we ook kritisch naar de eigen bedrijfsvoering. De inkoop van producten en het uitvoeren van diensten doen we zo duurzaam en efficiënt mogelijk.

Duurzame bedrijfsvoering

Duurzaam inkopen

Eigen energievoorziening met zonnepanelen

Dynamisch inzamelen
Als de container 80% vol is, ontvangt Twente Milieu een seintje en wordt de container geleegd

20% CO_2 reductie door thuiswerkbeleid

Regio Deal Twente: aan de slag met circulair textiel!

Twente Milieu vormt samen met het Regionaal Textielsorteercentrum Twente, hogeschool Saxion, textielvervezelaar Frankenhuis, recyclingbedrijf Saxcell en de weverij van Enschede Textielstad een stichting die zich inzet voor innovaties op het gebied van recycling van textiel: Stichting Texplus. Stichting Texplus is onderdeel geworden van de Regio Deal Twente onder de naam Circulair Textiel. Het doel is om de komende jaren meer textiel in te zamelen, zodat de hoeveelheid restafval verder afneemt. Per inwoner zit er nog ongeveer 9 kilo textiel in het restafval. Daarnaast wordt er -door bijvoorbeeld heldere informatie en communicatie richting inwoners- gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van het ingezamelde afval, zodat er minder verbrand hoeft te worden

Op weg naar een duurzaam wagenpark

Twente Milieu heeft zich verbonden aan het 'Convenant Duurzame Voertuigen en Brandstoffen in de Reinigingsbranche'. Hierin hebben het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en 23 grote gemeenten en partijen uit de reinigingsbranche afspraken gemaakt voor schoon vervoer en de aanschaf van uitstootvrije voertuigen.

Duurzame brandstoffen GTL gemengd met 10% HVO

Twence · AVIA

Ambitie om voertuigen op biogas te laten rijden dat voortkomt uit verwerking van gft-afval

Voertuigen

16 achterladers
26 zijladers
4 containerwagens
12 bovenladers
3 kraanwagens

12 veegwagens
3 kolkenzuigers
4 rioolreinigers
49 strooiwagens

ONZE MEDEWERKERS

409 totaal aantal medewerkers

- **296** In dienst
- **76** Flex
- **37** Via sw-bedrijven

LOCATIES: ALMELO, BORNE, ENSCHEDE, HAAKSBERGEN, HENGELO, OLDENZAAL

128 Inzameling & Transport

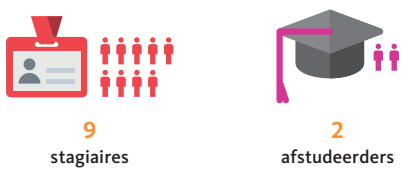
86 Buurtonderhoud

29 Werkplaats

53 Organisatieondersteuning*

Opleiding en ontwikkeling

Als sociale werkgever zit opleiden en ontwikkelen in de genen. Twente Milieu stimuleert en bevordert de deskundigheid van haar medewerkers en zet in op doorontwikkeling. Ook biedt Twente Milieu als leerwerkbedrijf op diverse plekken in de organisatie kansen aan stagiaires en afstudeerders.



9 stagiaires
2 afstudeerders
8 geslaagden AMBOR niveau 3
6 geslaagden Startpunt

146 medewerkers volgden een training

Medewerkersonderzoek
Medewerkers gaven Twente Milieu in 2020 gemiddeld een 7,3.
In 2019 was dit een 7,0.

Sociale werkgever

Sinds de oprichting in 1997 speelt sociaal ondernemen een belangrijke rol in de bedrijfsvoering van Twente Milieu. Op diverse afdelingen in de organisatie werken medewerkers via SW-bedrijven. Ook heeft Twente Milieu sinds een aantal jaren haar eigen leerwerkbedrijf Startpunt, waarbij mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in een jaar tijd (werken en opleiden) een opstap krijgen naar een reguliere baan.

PSO A 1 2 3 · WERKPAKT Samen sterk in duurzaam werk!

startpunt

* Dit zijn de afdelingen Inkoop, Informatisering & Automatisering, KAM, Financien & Control, Communicatie, Strategie & Beleid, P&O en Klantenservice

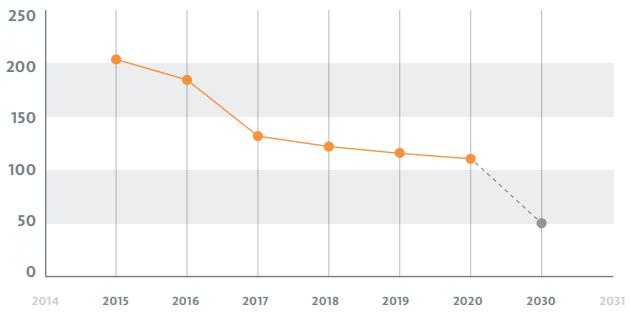
TWENTE MILIEU
Schoon, gezond en fris

ONZE GEMEENTEN

Op weg naar een Afvalloos Twente

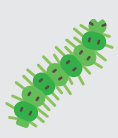
De Twentse gemeenten hebben als doel om in 2030 slechts 50 kg restafval per inwoner per jaar in te zamelen. Dit hebben de gemeenten gezamenlijk vastgelegd in de regionale visie Afvalloos Twente. Vijf van de negen gemeenten is het gelukt om het landelijke doel van 100 kg restafval per inwoner in 2020 te behalen.

Jaar	Restafval (kg)
2015	203
2016	184
2017	131
2018	124
2019	114
2020	109
2030	50



Meer biodiversiteit in de openbare ruimte

Een belangrijk aandachtspunt voor de komende jaren is het vergroten van de biodiversiteit in de openbare ruimte. Oftewel, meer bloemen, bijen, vlinders en andere insecten. Daarom wordt er op verschillende plekken in de openbare ruimte een goede leefomgeving gecreëerd voor insecten. Ze zijn voedsel voor bijvoorbeeld vogels en tegelijkertijd zijn het weer natuurlijke vijanden van de eikenprocessierups.



Preventief bestrijden eikenprociessierups

Minder vaak maaien, zodat bloemen en kruiden én dus ook insecten meer ruimte krijgen

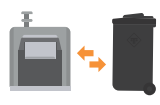
Meer bloemen en kruiden

Biodivers groen bij aanleg en omvormingen

Afvalbeleid in ontwikkeling

Veel gemeenten hebben op het gebied van afval de afgelopen jaren grote en/of minder grote beleidswijzigingen doorgevoerd op weg naar 50 kg restafval per inwoner per jaar. In 2020 ging de gemeente Borne over op diftar, de gemeente Enschede trof voorbereidingen voor het keuzemodel en gfe-inzameling bij hoogbouw en de gemeente Oldenzaal ging het restafval vierwekelijks inzamelen in plaats van tweewekelijks. Daarnaast werkten alle gemeenten aan het verbeteren van de kwaliteit van het verpakkingsafval.

Diftar
Betalen voor het aantal keren aanbieden van restafval naast een vast tarief.



Omgekeerd inzamelen
Restafval wegbrengen naar verzamelcontainer in plaats van restafvalcontainer aan huis.

Keuzemodel
Inwoner kiest voor enkele containers aan huis en/of zelf wegbrengen.

Minder vaak containers legen aan huis
Bijvoorbeeld vierwekelijks in plaats van tweewekelijks.

Gfe-inzameling bij hoogbouw
Inzameling groente-, fruit- en etensresten (gfe) bij hoogbouw.

Kwaliteit grondstoffen verbeteren
Afval geschikt maken voor recycling.

Onze aandeelhouders

Gemeente Enschede · Gemeente Losser · Gemeente Haaksbergen · Gemeente Wierden · Gemeente Oldenzaal · Gemeente Almelo · Gemeente Borne · Gemeente Hengelo · Gemeente Hof van Twente

ONZE INWONERS

Informatie en communicatie

Twente Milieu communiceert met inwoners over veranderingen op het gebied van afval of beheer openbare ruimte. Ook krijgen inwoners informatie over afval scheiden, bewust omgaan met de leefomgeving en tips voor een schoon, gezond en fris Twente, waar het samen fijn wonen is.

Klanttevredenheid

Inwoners geven het klantcontact gemiddeld een 8,3.

Inwoners geven de uitvoering van het werk door Twente Milieu gemiddeld een 7,6.

In contact met inwoners

1 miljoen websitebezoeken
2019: 925.871

149.492 app downloads
2019: 137.158

100.513 telefoontjes
2019: 94.170

48.180 contactformulier/mail
2019: 34.000

8.559 volgers Facebook en Twitter
2019: 7.025

82.143 ontvangers digitale nieuwsbrief
2019: 69.550

Extra diensten voor inwoners

Afvalcoach

Educatie en inzameling scholen

Zwerfafvalaanhanger

Volle Bak Samen Delen

Buurtman Borne en Haaksbergen

Afvalbalie Hengelo

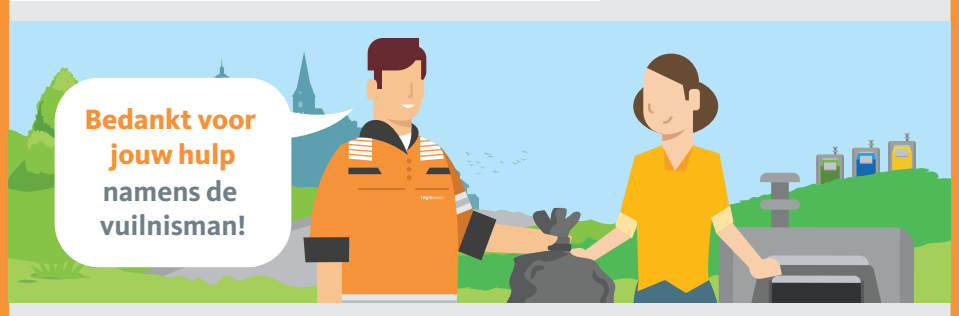
CORONA

Ons belangrijke werk ging door!

Het werk van Twente Milieu is door de overheid aangewezen als cruciaal werk, omdat het bijdraagt aan de algemene volksgezondheid en veiligheid. Dat gaat niet alleen over ons werk op het gebied van afvalinzameling. Daarnaast zijn taken op het gebied van bijvoorbeeld rioolbeheer, onderhoud aan verkeerslichten, plaagdierbeheersing, gladheidbestrijding en het beheer en onderhoud van de openbare ruimte juist ook in crisistijd belangrijk. Voor onze medewerkers betekent dit dat het werk 'gewoon' doorgaat en in 2020 was er op veel plekken in de organisatie sprake van extra drukte. Niet alleen vanuit Twente Milieu als werkgever was daar extra aandacht en waardering voor. Ook inwoners en gemeenten toonden dankbaarheid door berichten op social media, lekkernijen die op containers werden gelegd en kaarten en tekeningen.

Voor de doorbijters
Dank jullie wel!

Campagne 'Help De Vuilnisman!'



Door de toename van het huishoudelijk afval en de drukte op de afvalbrengpunten en het Milieupark, riep Twente Milieu met de digitale mini-campagne 'Help De Vuilnisman' inwoners op om een handje te helpen door:

+ Grof afval tijdelijk thuis te bewaren als dit kon
+ Alleen naar het afvalbrengpunt te komen als het noodzakelijk was of op een rustig moment te komen
+ De omgeving rond de verzamelcontainers schoon en netjes te houden
+ Kartonnen dozen kleiner te maken voordat ze in de papiercontainer werden gegooid

Toename van huishoudelijk afval

In 2020 ruimden ook de inwoners van Twente massaal hun huis en tuin op. Ook werkten er veel mensen thuis en werden er meer online bestellingen gedaan, waaronder eten. Hierdoor nam de hoeveelheid huishoudelijk afval in 2020 enorm toe. De containers aan huis en de verzamelcontainers werden vaker geleegd, we haalden meer grof afval op aan huis en we kregen meer bezoekers op de afvalbrengpunten en het Milieupark.

7% aantal ledigingen verzamelcontainers vergeleken met 2019

52% keer grof afval opgehaald aan huis vergeleken met 2019

32% bezoekers vergeleken met 2019

6% meer containers aan huis geleegd vergeleken met 2019

Tijdelijke sluiting textielcontainers

Tussen april en augustus werden de textielcontainers tijdelijk gesloten. Omdat de textielsorteercentra extra maatregelen moesten treffen om het werk veilig en volgens de richtlijnen uit te kunnen voeren, was er niet voldoende personeel voor de sortering. Daarnaast was er onvoldoende plek om het textiel zolang op te slaan. We vroegen aan inwoners om hun textiel tijdelijk thuis te bewaren of zelf naar een kringloopwinkel te brengen.

Informatiepagina Twente Milieu & Corona

Via de informatiepagina 'Twente Milieu & Corona' op *www.twentemilieu.nl* hield Twente Milieu inwoners op de hoogte over de gevolgen van de coronasituatie voor de werkzaamheden van Twente Milieu. Doordat het werk van Twente Milieu onder de cruciale beroepsgroepen valt, kon veel werk doorgaan onder de geldende maatregelen. Enkele werkzaamheden werden tijdelijk stilgelegd, zoals het omwisselen van containers aan huis of de opening van de Afvalbalie in Hengelo. Op de pagina konden inwoners een actueel overzicht vinden.

Klantenservice

7% telefoontjes vergeleken met 2019

42% mailtjes vergeleken met 2019