

<b>Benchmark Publiekszaken</b>	
Geplaatst: maart 2007	
<b>Algemene Informatie</b>	
<b>Naam</b>	Benchmark Publiekszaken
<b>Doelstelling</b>	<p>Doel is kennis op het gebied van kwaliteitsverbetering en efficiënt werken in de gemeentelijke dienstverlening te verwerven en te delen. Hierdoor kunnen verbeteringen in de dienstverlening sneller en effectiever worden waargemaakt: meten, vergelijken en verbeteren!</p> <p>Deelnemers krijgen een ‘brief op maat’ waarin de resultaten voor kernindicatoren voor iedere gemeente afzonderlijk worden weergegeven. Hiermee worden gemeenten ondersteund in het verbeteren n.a.v. resultaten uit de benchmark en in het communiceren van de belangrijkste uitkomsten aan bestuur.</p>
<b>Aantal deelnemers</b>	<p>In 2006: 64 deelnemers, In 2007 verwacht: 75 á 80 gemeenten. Deelnemers uit alle gemeentegroottes zijn vertegenwoordigd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Lijst van deelnemers</a> (excel)</li> <li>• Groningen is deelnemer</li> </ul>
<b>Initiatiefnemer</b>	De VNG, (voorheen) Stichting Rekenschap en de Nederlandse Vereniging Voor Burgerzaken (NVVB) zijn de initiatiefnemers
<b>Opdrachtgever</b>	<p>De individuele deelnemende gemeenten zijn opdrachtgever. Als aanspreekpunt voor de uitvoerders wordt gebruik gemaakt van de adviezen (over voortgang en doorontwikkeling) van een stuurgroep die gedurende het benchmarkjaar een aantal keer bij elkaar komt. De stuurgroep is samengesteld uit vertegenwoordigers van de deelnemers (één uit elke kring), VNG en NVVB en de uitvoerders.</p> <p>Hein Albeda is na het opheffen van Stichting Rekenschap als adviseur verbonden aan de benchmark.</p>
<b>Opdrachtnemer / uitvoerder + contactgegevens</b>	<p>TNS NIPO Commerce Sergio van Keulen 020 – 5141 355 / 06 – 28 450 455</p> <p>SGBO Mirjam Kalverda 070 – 373 8859 / 06 – 29 580 864 <a href="http://www.benchmarking-publiekszaken.nl">www.benchmarking-publiekszaken.nl</a> <a href="mailto:info@benchmarking-publiekszaken.nl">info@benchmarking-publiekszaken.nl</a></p>
<b>Kosten deelname</b>	<p>De kosten voor de deelname aan de benchmark bedragen € 7.995 excl. BTW per gemeente per jaar. Dit is inclusief de klanttevredenheidsonderzoeken onder baliebezoekers en bellers. Gemeenten die direct aanmelden voor twee jaar betalen € 15.495 excl. BTW.</p> <p>Volgens de deelnemers zelf kost het gehele project de gemeente daarnaast gemiddeld 9,4 dagen werk. 93% beoordeelt deze tijdsinvestering als nuttig tot zeer nuttig.</p>

<p><b>Eigendom van gegevens</b></p>	<p>De gegevens in Benchmarking Publiekszaken zijn, voor zover ze door de gemeenten zijn aangeleverd, het eigendom van de gemeenten. Door aan Benchmarking Publiekszaken deel te nemen, stemmen gemeenten ermee in dat hun gegevens aan de andere deelnemers van Benchmarking Publiekszaken beschikbaar worden gesteld.</p> <p>Alle door de deelnemers verzamelde gegevens zijn voor alle deelnemers in te zien maar worden niet (op individueel gemeentelijk herkenbaar niveau) aan derden verstrekt. Niet door de deelnemers zelf noch door de uitvoerders. Uitzonderingen hierop zijn een beperkt aantal gegevens (openingstijden, prijzen, klanttevredenheid, demografie) wordt ook op het openbare deel van de website ontsloten. Daarnaast wordt (om dubbele informatieuitvraag aan gemeenten te voorkomen) een beperkt aantal gegevens in overleg met de stuurgroep ter beschikking gesteld aan de VNG met als doel het vullen van de openbare databank <a href="http://www.watdoetjegemeente.nl">www.watdoetjegemeente.nl</a>. TNS NIPO Commerce en SGB0 zijn eigenaar van bewerkte gegevens, analyses en rapportages.</p>
<p><b>Informatie over het Benchmarkproces</b></p>	
<p><b>Wijze van meten</b></p>	<p>De indicatoren zijn gericht op de bedrijfsvoering en de prestaties van de publieke dienstverlening. De cijfers over Effecten worden mede gevuld met gegevens over klanttevredenheid: Klanttevredenheidsonderzoek aan de balie door enquêteurs bij alle deelnemende gemeenten in dezelfde periode en een klanttevredenheidsonderzoek onder telefonische klanten bij alle deelnemende gemeenten in dezelfde periode.</p> <p>De oorspronkelijke indicatorenset is 3 jaar geleden opgesteld in samenwerking met de 40 pilotdeelnemers. Aanpassing van indicatorenset wordt besproken in stuurgroep en concrete voorstellen worden door een referentiegroep beoordeeld.</p> <p>Benchmarking publiekszaken stemt de indicatoren waar relevant af met andere benchmarks maar ook met andere initiatieven die raken aan het werkveld publiekszaken. Zo is er contact met de VNG (project dienstverlening), ICTU en Andere Overheid. De vragenlijst van het KTO van publiekszaken wordt met onze goedkeuring ook gebruikt voor “de staat van de gemeente”.</p> <p>Door de afstemming met andere organisaties wordt voorkomen dat vergelijkbare onderwerpen op verschillende manieren worden uitgevraagd en worden gemeenten niet nodeloos belast.</p> <p><b>Gegevensverwerking</b></p> <p>Alle gegevensverzameling en –ontsluiting vindt digitaal plaats via de website <a href="http://www.benchmarking-publiekszaken.nl">www.benchmarking-publiekszaken.nl</a>. Het invullen van indicatoren gebeurt voornamelijk door deelnemers. Waar mogelijk vullen de uitvoerders deze aan met gegevens uit andere registraties (CBS, <a href="http://advies.overheid.nl">advies.overheid.nl</a>, openingstijden, klantonderzoeken). In totaal zijn deelnemers ongeveer 9,4 werkdagen kwijt aan deelname aan de benchmark, naar schatting zijn daarvan 4 á 5 werkdagen nodig voor gegevensverzameling. Middels bijeenkomsten, een projecthandleiding en een helpdesk worden deelnemers ondersteund bij de invoer.</p> <p>Gemeenten zijn primair verantwoordelijk voor de juistheid van de aangeleverde cijfers. Wel wordt voor alle deelnemers tweemaal een discrepantieanalyse uitgevoerd en wordt bij alle deelnemers een validatiegesprek op locatie gevoerd ter controle en ondersteuning van de dataverzameling.</p> <p><b>Rapportage</b></p> <p>Gemeenten kunnen op ieder moment alle vergelijkingen naar eigen wens (grafisch) via de website maken. Voorts wordt er een rapport opgeleverd waarin de over-all resultaten van de benchmark worden gerapporteerd. Ook wordt gekeken naar statistische relaties tussen indicatoren. De deelnemers</p>

	<p>ontvangen daarnaast een brief op maat met daarin de eigen resultaten voor de kernindicatoren, afgezet tegen het gemiddelde van de benchmark en dat van gemeenten van vergelijkbare omvang.</p>
<b>Ontmoetingsmomenten</b>	<p>De deelnemers komen gedurende het benchmarkjaar 4 maal bijeen. De eerste keer bij de startbijeenkomst (begin februari), waar alle gemeenten plenair bijeen komen, maar óók de eerste kringbijeenkomst plaatsvindt.</p> <p>Daarna komen de vergelijkingskringen (van circa 10 deelnemers) nog twee keer bijeen (juni &amp; september). Tijdens deze kringbijeenkomsten worden de uitkomsten van de benchmark besproken en good practices uitgewisseld. Tevens worden in de kringbijeenkomststeden thema's uitgewerkt.</p> <p>Aan het eind van het jaar (november) is er een slotbijeenkomst waar wordt ingezoomd op de behaalde resultaten bij de deelnemende gemeenten. Daarnaast biedt de website de mogelijkheid om naar eigen behoefte vergelijkingen te maken met andere deelnemers, good practices te delen en alle contactgegevens voor virtuele contacten onderling.</p> <p>Buiten de kringen om vinden er ook nog bijeenkomsten plaats via zogenaamde Flits!Projecten (concrete ontwikkel- of verbeterprojecten binnen de benchmark waar ook niet participerende gemeenten van kunnen leren).</p>
<b>Doorlooptijd en instapmomenten</b>	<p>De benchmark kent een jaarlijkse cyclus en start in het eerste kwartaal van ieder jaar. Om deelnemers te prikkelen meerdere jaren mee te doen, wordt een korting aangeboden bij inschrijven voor meerdere jaren. Gemiddeld schrijft circa 80% van de deelnemers zich weer in voor het jaar erna.</p>
<b>Informatie over de Evaluatie</b>	
<b>Wijze van evaluatie</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Continue feedback van deelnemers via helpdesk</li> <li>2. Circa 2 stuurgroepbijeenkomsten per jaar</li> <li>3. Tussentijdse terugkoppeling deelnemers tijdens kringbijeenkomsten</li> <li>4. Tevredenheidsonderzoek onder deelnemers aan einde benchmarkjaar</li> </ol>
<b>Concrete resultaten</b>	<p>De benchmark publiekszaken biedt vergelijkingscijfers én de 'verhalen achter de cijfers' door de combinatie van gegevensverzameling, metingen van de klanttevredenheid, kringbijeenkomsten, website met 'vergelijking op maat' en symposia. In het eindrapport wordt onderzocht welke inspanningen van gemeenten aantoonbaar effect hebben op de kwaliteit van dienstverlening. Iedere gemeente ontvangt bovendien een 'brief op maat' met een samenvatting van de belangrijkste conclusies.</p> <p>Het aantal deelnemers is in drie jaar gegroeid van 40 naar ruim 75 gemeenten.</p> <p>Als belangrijkste meerwaarde noemen de deelnemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelf kunnen vergelijken op kengetallen die voor gemeenten relevant zijn</li> <li>• Kennisuitwisseling met collega's die uit de praktijk komen</li> <li>• Inzicht in de eigen organisatie door het verzamelen van relevante gegevens</li> <li>• Brede bruikbaarheid van de verzamelde informatie voor beleidsplannen, begrotingen en het burgerjaarverslag</li> <li>• De kracht van vergelijking!</li> </ul> <p>De resultaten werden volgens de deelnemers vooral gebruikt voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Positiebepaling (52%)</li> <li>- Meetbare doelen stellen of evalueren (42%)</li> <li>- Beleidsstuk (33%)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Burgerjaarverslag (30%)</li> <li>- Verbeteren informatiehuishouding (30%)</li> <li>- Concrete verbeteringen dienstverlening (24%) (Openingstijden, werken op afspraak)</li> <li>- Begroting (15%)</li> </ul> <p><b>Specifiek</b> De individueel behaalde resultaten verschillen per gemeente. Diverse gemeenten worden door collega's geïnspireerd en op weg geholpen om bijvoorbeeld burgerzaken te verbreden naar een balie publiekszaken maar ook 'kleine' suggesties over openingstijden of ziekteverzuim zijn uitgewisseld.</p>
<b>Knelpunten/succesfactoren</b>	<p><b>Knelpunten</b> De verschillende wijze waarop gemeenten hun publiekszaken hebben vormgegeven maakt onderlinge vergelijking soms moeilijk. Team Benchmarking Publiekszaken, deelnemers en de stuurgroep blijven werken aan het optimaliseren van de vergelijkbaarheid.</p> <p><b>Succesfactoren</b> Het benchmarkproces was goed van opzet (kwantitatief/kwalitatief, transparantie/leren), er was voldoende ruimte voor inbreng vanuit de gemeenten, support van initiatiefnemers, relatief lage prijs in relatie tot aanbod (inclusief klanttevredenheidsonderzoeken) waardoor haalbaar voor ook kleinere gemeenten en dus veel vergelijkingsmateriaal</p>
<b>Recensie deelnemer</b>	<p>Simon Rijsdijk Concernadviseur gemeente Etten-Leur en Vice Voorzitter van de NVVB 076 – 5024285 <a href="mailto:Simon.Rijsdijk@Etten-Leur.nl">Simon.Rijsdijk@Etten-Leur.nl</a></p>