

Benchmark Rioleringszorg																			
Geactualiseerd: november 2007																			
Algemene Informatie																			
Naam	Benchmark Rioleringszorg																		
Doelstelling	<p>Doel is het verbeteren van het gemeentelijk rioleringsbeleid, de eigen organisatieprocessen en het efficiënter en effectiever maken van maatregelen in de rioleringszorg.</p> <p>Tevens kunnen door benchmarking verschillen in onder meer lokale lasten worden verklaard; daaraan is een groeiende maatschappelijke behoefte.</p>																		
Aantal deelnemers	<p>Groepen ('clusters') van 20 tot 40 gemeenten. Elk halfjaar gaat een cluster van start.</p> <p>Elke gemeente kan meedoen. Eind 2007 hebben ruim 150 gemeenten deelgenomen.</p> <p>Gemeente Groningen voor het laatst in 2005</p>																		
Initiatiefnemer	Een aantal gemeenten benaderden Stichting RIONED om te komen tot een onderlinge vergelijking van de prestaties van hun 'rioleringsbedrijf'. Na een haalbaarheidsonderzoek, ondersteund door VROM, volgde een grootschalige pilot met 39 gemeenten. Sindsdien biedt Stichting RIONED de Benchmark Rioleringszorg structureel aan.																		
Opdrachtgever	Stichting RIONED Eric Oosterom 0318-631111 benchmark@rioned.org www.riool.net																		
Opdrachtnemer / uitvoerder + contactgegevens	Voor elke startende groep gemeenten wordt de uitvoering van het cluster aanbesteed onder een pool van 5 consortia van pregeselecteerde kandidaat-uitvoerders.																		
Kosten deelname	<p>Gestaffelde bijdrage naar deelnemersgrootte (zie onderstaande tabel). Begunstigers van Stichting RIONED krijgen korting (ruim 93% van de gemeenten is begunstiger).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Inwoneraantal (CBS, per 1 jan.)</th> <th>Bijdrage begunstigers (excl. BTW)</th> <th>Bijdrage niet-begunstigers (excl. BTW)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>tot 10.000</td> <td>3.500</td> <td>5.250</td> </tr> <tr> <td>10.000 tot 20.000</td> <td>6.500</td> <td>9.750</td> </tr> <tr> <td>20.000 tot 50.000</td> <td>9.500</td> <td>14.250</td> </tr> <tr> <td>50.000 tot 100.000</td> <td>13.000</td> <td>19.500</td> </tr> <tr> <td>vanaf 100.000</td> <td>16.000</td> <td>24.000</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> Factsheet over de kosten (word) 	Inwoneraantal (CBS, per 1 jan.)	Bijdrage begunstigers (excl. BTW)	Bijdrage niet-begunstigers (excl. BTW)	tot 10.000	3.500	5.250	10.000 tot 20.000	6.500	9.750	20.000 tot 50.000	9.500	14.250	50.000 tot 100.000	13.000	19.500	vanaf 100.000	16.000	24.000
Inwoneraantal (CBS, per 1 jan.)	Bijdrage begunstigers (excl. BTW)	Bijdrage niet-begunstigers (excl. BTW)																	
tot 10.000	3.500	5.250																	
10.000 tot 20.000	6.500	9.750																	
20.000 tot 50.000	9.500	14.250																	
50.000 tot 100.000	13.000	19.500																	
vanaf 100.000	16.000	24.000																	
Eigendom van gegevens	De gemeente is en blijft volledig eigenaar van de gegevens. Gebruik van de gegevens vindt plaats op basis van vertrouwelijkheid en uitsluitend ten behoeve van de benchmark, zoals vastgelegd in een overeenkomst tussen de individuele deelnemer en Stichting RIONED.																		

Informatie over het Benchmarkproces	
Wijze van meten	<p>Zo'n 30 indicatoren, samen resulterend in kritische prestatie-indicatoren op de volgende thema's: toestand en functioneren riolering; gegevensbeheer, organisatievermogen; milieu-inspanning; meldingen en klachten van burgers; uitgaven.</p> <p>De methodiek is samen met deelnemers opgesteld. In 2006 zijn de indicatoren en KPI's verfijnd en geactualiseerd op basis van praktijkervaringen en reacties van deelnemende gemeenten.</p> <p>Gegevensverwerking Deelnemers leveren hun gegevens aan via een vragenlijst op internet. De tijdsinspanning varieert tussen 1 en 6 werkdagen, afhankelijk van de kwaliteit van het gegevensbeheer en de medewerking van specialisten voor (financiële) deelonderwerpen. De gemeenten kunnen per telefoon en email een beroep doen op een helpdesk, en in voorkomende gevallen zijn adviseurs beschikbaar om op locatie de gegevensverzameling te ondersteunen. De helpdesk reageert ook pro-actief als blijkt dat een deelnemers "achterblijft".</p> <p>De internetvragenlijst bevat controles, zodat foutieve invoer tot een minimum beperkt wordt. Daarna analyseren en valideren rioleringsspecialisten de gegevens en vragen deelnemers om uitschieters te corrigeren, indien nodig.</p> <p>Rapportage De resultaten van de gegevensverzameling en -analyse wordt samengevat in een maatwerkrapport, samen met een bondige beschrijving van het doorlopen traject. Voorts worden de leer- en verbeterpunten weergegeven. Zie ook de voorbeeldrapporten op www.riool.net, dossier benchmarking.</p> <p>Gemeenten hebben tot op heden niet aangegeven dat afstemming met andere benchmarks nodig is. Stichting RIONED is desgevraagd bereid de methodiek aan te passen.</p>
Ontmoetingsmomenten	<p>De deelnemers komen gedurende de benchmark in 3 keer bijeen: bij de start, om de ruwe resultaten van gegevensverzameling en -analyse te bespreken, en ter afronding (op weg naar implementatie).</p> <p>Na afloop is er gelegenheid om in kleinere, meest regionale kringen ('leerplatforms') gericht met elkaar verder te vergelijken/werken.</p>
Doorlooptijd en instapmomenten	<p>Van startbijeenkomst tot definitieve rapportage duurt het traject gemiddeld 5 maanden. In principe starten clusters ieder voorjaar en najaar, afhankelijk van het aantal deelnemers.</p>
Frequentie	<p>De Benchmark Rioleringszorg wordt voorsnog gedurende 3 jaar structureel aangeboden. Elk half jaar start een groep.</p>
Informatie over de Evaluatie	
Wijze van evaluatie	<p>Zowel deelnemers als uitvoerder evalueren het door hen doorlopen traject: methodiek, proces, wijze van uitvoering, communicatie. Dit gebeurt tevens om deelnemers opnieuw te stimuleren de benchmarkuitkomsten om te zetten in concrete verbeteracties. Binnen de projectorganisatie waarborgen de projectgroep (ambtelijk; hierin participeren ieder cluster enkele deelnemende gemeenten) en de stuurgroep (bestuurlijk; bewaakt de grote lijnen) een goede evaluatie en terugkoppeling van ervaringen met het oog op navolgende clusters.</p>
Concrete resultaten	<p>De belangrijkste conclusies tot dusver zijn dat vooral in de werkwijze van de gemeente zelf kansen liggen om de rioleringszorg te verbeteren. Dit geldt bijvoorbeeld voor de klachtenafhandeling en de mate van onderbouwing van concrete maatregelen. De uitgaven variëren fors, maar zijn sterk afhankelijk van de toestand van het riool en de vereiste milieumaatregelen. Gemiddeld (pilootresultaat) is 65% van de milieumaatregelen gerealiseerd. 20% van de projecten komt vanwege geld- en personeelsgebrek niet volgens planning gereed.</p> <p>Een algemene conclusie is, dat de rioleringszorg zich verder kan en</p>

	<p>moet ontwikkelen door bij elkaar in de keuken te kijken. De kennis en ervaring bij individuele gemeenten ligt voor het oprapen om gezamenlijk te worden ingezet voor een verdere professionalisering. De gemeentelijke gegevens over de rioleringszorg blijken beschikbaar en vergelijkbaar zijn.</p>
Knelpunten/succesfactoren	<p>Deze benchmark is nadrukkelijk geen 'scorelijst' om te zien welke gemeente 'hoog' scoort en welke 'laag'. Er worden dus geen rapportcijfers uitgedeeld. Benchmarking signaleert verschillen in prestaties, werkwijzen en kosten. En het wijst uit hoe die verbetering gestalte kan krijgen: door samenwerking en uitwisseling.</p> <p>Bij de aanpak van verbeterpunten kan men gebruik maken van de contactmogelijkheden met andere deelnemers van (op onderdelen) vergelijkbare gemeenten. Concrete besparingen en verbeteringen kunnen echter pas in een volgende benchmark meetbaar worden. Gemeentegrootte, de mate van verstedelijking en bodemgesteldheid blijken slechts een beperkte invloed te hebben op meetbaar gemaakte 'rioleringsprestaties'.</p>
Recensie deelnemer	<p>De bevindingen van deelnemers zijn geënquêteerd. De resultaten daarvan zijn te vinden in het dossier benchmarking op de website van Stichting RIONED: www.riool.net, dossier benchmarking</p> <p>Indien gewenst zijn aanvullende gegevens van deelnemers aan clusters 2005 en 2006 voor referentie beschikbaar.</p>