

Brochure Benchmarking Publiekszaken 2012



Benchmarking Publiekszaken

Meten, vergelijken, verbeteren en leren van elkaar. Dat is de essentie van Benchmarking Publiekszaken.

De benchmark van SGBO en Quint Result geeft inzicht in uw prestatieniveau. Deelnemen aan een benchmark helpt u vast te stellen hoe uw gemeente of organisatie het doet in vergelijking tot andere organisaties. U vindt er inspiratie van collega-organisaties en krijgt een verantwoordingsinstrument voor uw bestuurders. Aan uw klanten kunt u laten zien hoe goed uw prestaties zijn.

Benchmarking geeft informatie over de effectiviteit en doelmatigheid van uw beleid en biedt concrete handvatten om uw ambitieniveau te bepalen. U kunt bewuste afwegingen maken voor de eventuele bijstelling van beleid: realiseren we de doelstellingen die op politiek niveau zijn geformuleerd? Waar kan het wat minder, of waar moet de lat nog wat hoger worden gelegd?

Voor burgers is de fysieke, telefonische of virtuele publieksbalie vaak het eerste contactmoment met uw gemeente. Alle reden om tijdens deze interactie met inwoners een goede indruk achter te laten. Gemeenten hebben immers de ambitie om op termijn dé frontoffice van de overheid te zijn.

Een adequate dienstverlening, acceptabele wachttijden en duidelijke communicatie zijn basisvoorwaarden voor tevreden klanten, uw bewoners. Tegelijkertijd moet de dienstverlening zo efficiënt en effectief mogelijk plaatsvinden, zeker in deze tijden van (aanhoudende) bezuinigingen. De interactieve opzet van Benchmarking Publiekszaken maakt het mogelijk gericht gebruik te maken van de prestaties, ideeën en ervaringen van bijna 100 andere gemeenten om mede uw doelstellingen te realiseren.

“Juist in tijden van bezuiniging is Benchmarking Publiekszaken een efficiënt en doeltreffend instrument om zicht te krijgen op uw prestaties, waardoor u beter onderbouwde besluiten kunt nemen.”

DE STANDAARD VAN GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

Benchmarking Publiekszaken is enkele jaren geleden mede op initiatief van de VNG, de Stichting Rekenschap en de NVVB tot stand gekomen vanuit de behoefte om zowel objectieve als subjectieve gegevens van gemeentelijke dienstverlening onderling te vergelijken. De benchmark heeft als doel het in kaart brengen van managementinformatie en het stimuleren van kennisuitwisseling tussen gemeenten.

Benchmarking Publiekszaken sluit aan bij de visie die de VNG heeft ontwikkeld op het gebied van benchmarken en heeft als één van de eersten een VNG Keurmerk gekregen en sindsdien behouden, omdat wordt voldaan aan alle criteria voor een goede benchmark. In 2010 heeft Benchmarking Publiekszaken naast een certificaat voor benchmarking ook



een certificaat benchlearning ontvangen van KING. Het certificaat benchlearning is voor benchmarks waarbij het leer- en ontwikkelingsproces op een actieve manier wordt gefaciliteerd.

Sinds 2007 is Benchmarking Publiekszaken ook opgenomen in de familie van benchmarks van de VNG, een basispakket van benchmarks die samen de belangrijkste gemeentelijke beleidsterreinen afdekken en door de VNG dringend worden aanbevolen. De VNG adviseert gemeenten om voor de duur van ten minste twee jaar deel te nemen. Op die manier kunt u de ontwikkeling door de tijd heen zichtbaar maken en haalt u meer uit uw deelname.

GERICHT OP DE INFORMATIEBEHOEFTE VAN GEMEENTEN

Benchmarking Publiekszaken is vóór en dóór gemeenten opgezet. De deelnemende gemeenten hebben actief meegewerkt aan de opzet en de afbakening van de benchmark. Dit heeft geleid tot een vergelijkingsinstrument dat aansluit bij de informatiebehoeften van gemeenten. Er is ook een stuurgroep ingesteld waarin naast de initiatiefnemers en belanghebbenden ook een aantal gemeenten als vertegenwoordiging van alle deelnemers zitting hebben. Zij begeleiden de uitvoerders bij het project en houden onder andere de voortgang en doorontwikkeling van de benchmark in de gaten.

Jan Vroom, gemeente Dordrecht, over Benchmarking Publiekszaken: *"Als we de diverse gemeentelijke benchmarks nu zouden toetsen aan criteria van de Plan-Do-Check-Act-cyclus van Deming, dan komt Benchmarking Publiekszaken in Dordrecht zeker als een van de meest succesvolle uit de bus. Deze benchmark wordt bijzonder serieus genomen en vrijwel alle verbetervoorstellen worden geïmplementeerd of in elk geval grondig afgewogen."*

HET GEBRUIK VAN DE RESULTATEN

Uit evaluaties van voorgaande jaren is gebleken dat de deelnemers de resultaten van de benchmark hebben gebruikt voor:

- het doorvoeren van concrete verbeteringen in de dienstverlening;
- het opstellen van de begroting;
- het op orde brengen van de informatiehuishouding;
- het verzamelen van sturingsinformatie;
- het ontwikkelen van een krachtig netwerk;
- ondersteuning bij het opstellen van beleidsstukken;
- opname van de resultaten in het burgerjaarverslag;
- de positiebepaling van de gemeentelijke dienstverlening.

Gemeenten die meerdere jaren hebben deelgenomen aan Benchmarking Publiekszaken realiseerden jaar op jaar een significant hogere klanttevredenheid. Juist in tijden van bezuiniging is Benchmarking Publiekszaken een efficiënt en doeltreffend instrument om zicht te krijgen op uw prestaties, waardoor u beter onderbouwde besluiten kunt nemen.

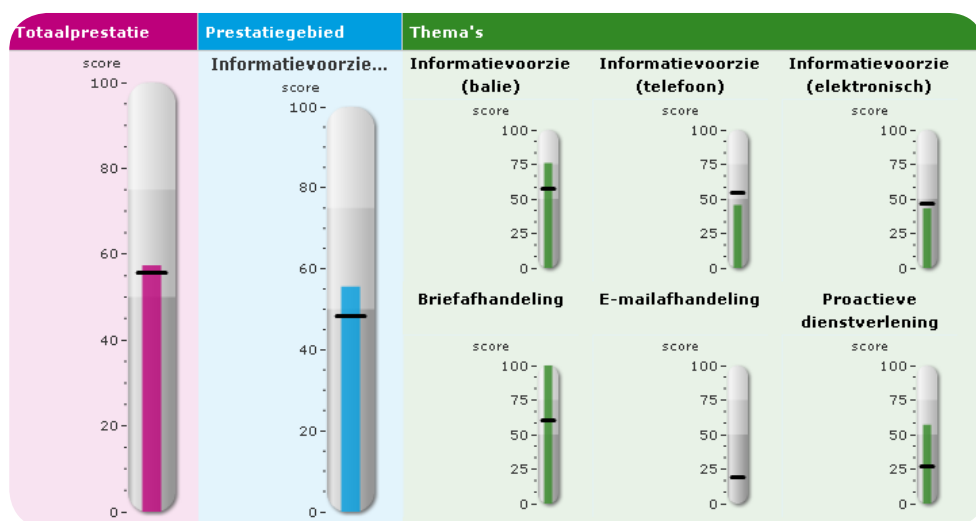
WIE GINGEN U VOOR?

Op 1 januari 2004 is Benchmarking Publiekszaken officieel gestart met 40 deelnemers. Ieder jaar gaat meer dan driekwart van de deelnemers door in het volgende jaar. Voor een totaalweergave van de 80 deelnemers in 2011 verwijzen we naar www.benchmarking-publiekszaken.nl


HET AANDACHTSVELD VAN BENCHMARKING PUBLIEKSZAKEN

In Benchmarking Publiekszaken worden de prestaties van uw gemeentelijke afdeling Publiekszaken in kaart gebracht en, zo nodig, verbeterd na de vergelijking met de prestaties van andere gemeenten. Het vergelijken gebeurt aan de hand van meer dan 300 prestatie-indicatoren. Deze indicatoren geven informatie over:

1. De bereikbaarheid van uw gemeente: de gemeente is voldoende/ruim bereikbaar.
2. De beschikbaarheid van diensten en producten: zoveel mogelijk klantcontacten worden in één keer (en foutloos) afgehandeld.
3. De kwaliteit van de informatievoorziening: de informatievoorziening aan klanten is voldoende en begrijpelijk.
4. De wachttijden aan de balie en de telefoon: klanten worden binnen aanvaardbare tijden geholpen.
5. De levertijden van de diensten en producten: diensten en producten worden binnen redelijke termijn afgehandeld.
6. De tarieven: de prijs voor de producten en diensten is redelijk.
7. De bejegening van klanten: klanten worden correct en deskundig behandeld.
8. De betrouwbaarheid: aanvragen worden zorgvuldig afgehandeld.



Thermometermodel BPZ 2011. De zwarte streep geeft het benchmarkgemiddelde aan.



Daarnaast zijn in Benchmarking Publiekszaken indicatoren opgenomen die een (gezamenlijk) beeld geven van de prestaties van uw gemeente op het gebied van Antwoord©. Benchmarking Publiekszaken biedt dus niet alleen inzicht in de dienstverleningsprestaties van uw gemeente, maar geeft ook aan hoe ver uw gemeente is op het gebied van Antwoord©. Wat gaat goed, wat niet en waar moet u nog aan werken?

Meer dan alleen kengetallen

De interactieve en brede opzet van Benchmarking Publiekszaken maakt het mogelijk gericht gebruik te maken van de ideeën en ervaringen van een groot aantal andere gemeenten. De zes belangrijkste elementen van de benchmark toegelicht.

1. KRINGBIJENKOMSTEN

Uw gemeente wordt op basis van regio, omvang en/of organisatiestructuur ingedeeld in een vergelijkingskring van circa 10 gemeenten. Gedurende het jaar ontmoet deze kring elkaar twee keer bij een van de deelnemers 'thuis', zodat gelijk een kijkje in de keuken genomen kan worden.

In de kringbijeenkomsten zoeken de deelnemers gezamenlijk naar verklaringen voor de prestatie(verschillen), delen best practices met elkaar en gaan samen op zoek naar oplossingen en verbetermogelijkheden. Het leren en verbeteren van elkaar vindt vooral hier plaats. Samen gaan gemeenten op zoek naar antwoorden op vragen als:

- Hoe zijn de prestaties te verklaren en wat is het verhaal achter de cijfers?
- Geven de benchmarkresultaten aanleiding de achtergrond van de prestaties verder te analyseren of veranderingen in de gemeente door te voeren?

Tijdens kringbijeenkomsten is er veel aandacht voor verdieping van actuele thema's en het gebruik van de benchmark in de gemeente. Daarnaast is er voldoende ruimte voor informeel overleg.

Het benchmarkjaar sluiten we af met een plenair slotsymposium voor alle deelnemers waar opvallende uitkomsten en goede praktijkvoorbeelden worden gepresenteerd. Daarnaast presenteren deskundigen uit zowel de non-profit als de profit-sector de laatste trends op het gebied van publieke dienstverlening. Zo blijft u op de hoogte en blijft u leren van elkaar.

2. WWW.BENCHMARKING-PUBLIEKSZAKEN.NL

Dit virtuele ontmoetingsplein vormt het hart van de benchmark. Hier wordt online via het besloten deel alle data verzameld en ontsloten.

U heeft ook buiten uw eigen vergelijkingskring inzicht in de verzamelde gegevens en u kunt hier zelfstandig uw prestaties vergelijken (benchmarken). Daarnaast vindt u hier:

- De helpdesk via e-mail en 'live chat'.
- De projectdocumentatie.
- Nieuwsberichten.
- Beschrijvingen van Good Practices en Praktijkervaringen.
- Contactgegevens van ruim 600 collega's.
- De aanmeldingstool voor alle bijeenkomsten.

3. ONDERSTEUNING BIJ GEGEVENSVERZAMELING

Na de dataverzameling wordt een discrepantieanalyse gemaakt. Daarbij wordt gekeken welke gegevens ontbreken, dan wel opvallend afwijken. Samen met u kijken we naar de afwijkingen van uw cijfers ten opzichte van het gemiddelde.

4. KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEKEN

Wat merkt uw klant van uw inspanningen? Door het uitvoeren van maar liefst drie onderzoeken worden niet alleen interne gegevens, maar ook de effecten van uw inspanningen vanuit klantperspectief meetbaar gemaakt. Het biedt u een unieke vergelijking met de andere gemeenten. Het onderzoek wordt uitgevoerd door het gerenommeerde onderzoeksbureau TNS NIPO en bestaat uit:


- Face-to-face onderzoek voor baliedienstverlening: het meten van de tevredenheid van de bezoekers van uw centrale balie.
- Telefonisch onderzoek voor uw telefonische dienstverlening: het meten van de tevredenheid van burgers die de gemeente telefonisch hebben benaderd.
- Nieuw in 2012: digitaal continu onderzoek voor uw digitale dienstverlening: het hele jaar door meten van de tevredenheid van burgers die via internet een product hebben afgenomen.

Naar aanleiding van de onderzoeken zijn organisatiebreed diverse verbeteracties uitgevoerd, waaronder trainingen klantgericht telefoneren.

John van de Noort, Afdeling Publieks- en Wijkzaken, gemeente Etten-Leur, deelnemer 2009

U kunt het standaard onderzoek desgewenst uitbreiden en aan uw specifieke informatiebehoefte aanpassen. Voorbeelden van veel voorkomende uitbreidingen zijn:

- Uitbreiding van de steekproef.
- Toevoegen van eigen vragen.



ondernemen, de aanpak daarvan, de implementatie, het creëren van draagvlak daarvoor, et cetera.
We zoeken naar goede voorbeelden van andere gemeenten die u kunnen helpen bij de vormgeving van uw dienstverleningsambities.

Nieuw in 2012: aanbod Benchmarking Publiekszaken Light

In de projectevaluatie in 2011 is naar voren gekomen dat deelnemers het aanbod Benchmarking Publiekszaken willen differentiëren naar de wensen van individuele deelnemers. Wij nemen deze geluiden serieus en daarom hebben wij in 2012 het aanbod Benchmarking Publiekszaken ook een 'light' versie ontwikkeld.

Bij 'BPZ Light' ligt het accent op verzamelen en vergelijken. Het leren en verbeteren wordt niet actief ondersteund. Concreet betekent dit: geen kringbijeenkomsten, geen intake en geen analysegesprek.

U zult dus minder mogelijkheden hebben tot kennisdelen en het opbouwen van een netwerk van professionals. U zult hierdoor binnen de benchmark ook minder gebruik kunnen maken van het gratis advies van collega's en deskundigen.

Ook zal de vragenlijst zich beperken tot de vragen die horen bij de prestatiegebieden. Vragen die de organisatie in kaart brengen en helpen bij het zoeken naar verklaringen achter de cijfers komen in de light versie niet aan de orde.

BPZ Light is een prima instrument als u zicht wilt houden op uw prestaties. De reguliere Benchmarking Publiekszaken biedt u echter een hoger rendement met de mogelijkheid uitspraken te doen, kennis uit te wisselen, te leren en verbeteren over bijvoorbeeld de efficiency van het dienstverleningsapparaat.

Waar wilt u de benchmark voor gebruiken?

Aanmelden

BENCHMARKING PUBLIEKSZAKEN IN COMBINATIE MET 'WAAR STAAT JE GEMEENTE'

Zoals u wellicht weet is 'Waar Staat Je Gemeente' (WSJG) geadopteerd door KING. Verschillende onderzoeksbureaus kunnen dit onderzoek nu aanbieden, waaronder TNS NIPO. Als deelnemer aan Benchmarking Publiekszaken 2012 kunt u

voor slechts € 1.500,- ook deelnemen aan WSJG. Naast de reeds in Benchmarking Publiekszaken inbegrepen tevredenheidsonderzoeken voert TNS NIPO ook de noodzakelijke burgerpeiling voor u uit, en ontvangt u een beknopte rapportage met de scores van uw gemeente op de zes verschillende burgerrollen. Door Benchmarking Publiekszaken te combineren met WSJG worden uw inspanning en kosten tot een minimum beperkt en valt u uw burgers niet onnodig lastig.

UW INVESTERING

De VNG adviseert gemeenten om voor de duur van ten minste twee jaar deel te nemen. Op die manier kunt u de ontwikkeling door de tijd heen zichtbaar maken en haalt u meer uit uw deelname.

Benchmarking Publiekszaken kost € 8.700,-
Benchmarking Publiekszaken Light 2012 kost € 5.700,-

Omdat een abonnement past bij het cyclische karakter van een benchmark, bieden wij vanaf 2012 Benchmarking Publiekszaken aan in abonnementsvorm. Daarmee zorgen we aan uw en aan onze kant voor vermindering van administratieve lasten. Door lid te worden, krijgt u ook jaarlijks een korting van € 250,- op de investering voor deelname, ongeacht de keus van uw versie van Benchmarking Publiekszaken.

Abonnementsvoorwaarden

- i. Abonnementen gelden tot wederopzegging.
- ii. Abonnementsprijzen kunnen zonder voorafgaande kennisgeving jaarlijks geïndexeerd worden volgens de Dienstenprijsindex (DPI) van het CBS over het afgelopen jaar.
- iii. Aanpassingen in samenstelling en/of prijs van het abonnement worden uiterlijk in oktober van het lopende benchmarkjaar schriftelijk bekend gemaakt via www.benchmarking-publiekszaken.nl.
- iv. Facturatie vindt jaarlijks aan het begin van elk benchmarkjaar plaats door Quint Result Onderzoek en Advies BV.
- iii. Tenzij anders overeengekomen worden abonnementen aangegaan voor de duur van een benchmarkjaar en behoudens tijdige opzegging telkens stilzwijgend met een benchmarkjaar verlengd.
- iv. Opzegging van een abonnement dient uiterlijk 1 november van enig kalenderjaar schriftelijk door Quint Result te zijn ontvangen.

Deelname aan de Benchmarking Publiekszaken vergt een tijdsinvestering van ongeveer tien dagen. Het is mogelijk om dit over verschillende medewerkers te verspreiden. Deze tijdsinvestering is inclusief het bijwonen van de verschillende



bijeenkomsten.

Deelname aan Benchmarking Publiekszaken Light vergt een tijdsinvestering van ongeveer 6 dagen. Het is mogelijk om dit over verschillende medewerkers te verspreiden.

PLANNING

Mede in verband met de kringindeling is het aan te bevelen uw gemeente aan te melden vóór 1 januari 2012. Vanaf februari 2012 kunt u starten met de gegevensverzameling. De tevredenheidsonderzoeken worden in april en mei bij uw gemeente uitgevoerd en gedurende het jaar bent u aanwezig bij twee extra kringbijeenkomsten in juni en in september. We sluiten het benchmarkjaar feestelijk en centraal af met een slotsymposium in november 2012.

UITVOERENDE ORGANISATIES

Benchmarking Publiekszaken wordt uitgevoerd door benchmarkspecialist SGBO en onderzoeks- en adviesbureau Quint Result.

MEER INFORMATIE

Voor extra informatie of vragen kunt u een e-mail sturen naar info@benchmarking-publiekszaken.nl of gebruik maken van de live chat mogelijkheid op www.benchmarking-publiekszaken.nl. Als u meer behoefte heeft aan persoonlijk contact kunt u bellen met Ramesh Vanenburg via (020) 51 41 3 27.





Aanmeldingsformulier

GEMEENTE:

Doet graag mee met Benchmarking Publiekszaken 2012 en bevestigt deelname door ondertekening van dit aanmeldingsformulier. Wij zijn bekend met de inhoud van het project. Hiervan is kennis genomen via de bijgesloten projectdocumentatie en de beschrijving die beschikbaar is op www.benchmarking-publiekszaken.nl.¹

Wij melden ons aan voor het jaarlijks opzegbare abonnement Benchmarking Publiekszaken zoals omschreven in de brochure en de voorwaarden zijn ons bekend:

- Benchmarking Publiekszaken. De kosten voor 2012 bedragen € 8.700,-
- Benchmarking Publiekszaken Light. De kosten voor 2012 bedragen € 5.700,-
- BPZ Full en Light Om & Om, startend met:
 - BPZ Full € 8.700,-
 - BPZ Light € 5.700,-

Wij maken geen gebruik van het abonnement en melden ons alleen aan voor BPZ 2012. Wij kiezen voor:

- BPZ Full € 8.950,-
- BPZ Light € 5.950,-

- Gecombineerd met deelname aan WSJG. De kosten voor WSJG bedragen € 1.500,- per jaar bovenop de deelnameprijs van Benchmarking Publiekszaken.

CONTACTPERSONEN

Formele opdrachtgever		Coördinator benchmark	
Naam:	M/V	Naam:	M/V
Functie:		Functie:	
Telefoon:		Telefoon:	
E-mailadres:		E-mailadres:	

OVERIGE CONTACTEN

Bijvoorbeeld hoofden van vakafdelingen en managers van callcenters, die betrokken worden bij de deelname. Met deze gegevens kunnen wij ervoor zorgen dat er voor deze personen ook alvast een gebruikersaccount voor het besloten deel van de website wordt aangemaakt bij de start van het project.

Naam	Functie	Telefoon	E-mail
M/V			
M/V			
M/V			
M/V			

¹ Team Benchmarking Publiekszaken en/of deelnemers aan Benchmarking Publiekszaken mogen nooit individuele gegevens van deelnemers verstrekken aan derden zonder uitdrukkelijke toestemming. Uitzondering hierop zijn de organisaties Vereniging Nederlandse Gemeenten en KING.



INDELING VERGELIJKINGSKRING

Vergelijkingskringen vormen een onderdeel van Benchmarking Publiekszaken. De indeling van deze kringen vindt plaats op basis van regio, omvang en/of organisatie-inrichting. Hieronder kunt u aangeven hoe uw gemeente is georganiseerd met betrekking tot publieksdienstverlening².

Onze gemeente werkt met:

- Geïntegreerde publieksdienst: een centrale frontoffice (in één fysieke hal) waarin veel producten te verkrijgen zijn van verschillende 'afdelingen' (Burgerzaken, Bouwen & wonen, Belastingen en Sociale Zaken). De backoffice behorende bij deze producten is (grotendeels) organisatorisch geïntegreerd in de publieksdienst.
- Centrale publieksbalie: een centrale frontoffice (in één fysieke hal) waarin meerdere producten te verkrijgen zijn van verschillende 'afdelingen' (Burgerzaken, Bouwen & wonen, Belastingen en Sociale Zaken). De backoffices behorende bij deze producten zijn (grotendeels) georganiseerd in aparte vakafdelingen.
- Meerdere frontoffices met aparte vakafdelingen: meerdere aparte frontoffices voor producten van verschillende 'afdelingen' (Burgerzaken, Bouwen & Wonen, Belastingen en Sociale Zaken) met bijbehorende aparte backoffices/vakafdelingen.

KOSTEN & FACTURERING

Na ontvangst van een getekend exemplaar van dit formulier ontvangt u van Benchmarking Publiekszaken een factuur. Indien de factuur naar een andere bestemming moet worden verstuurd, gelieve dat hieronder aan te geven.

Gemeente:

T.a.v.:

Adres:

Postcode en plaats:

Ik ga met ondertekening akkoord met de deelname aan Benchmarking Publiekszaken zoals beschreven in dit document. Tevens verklaart ondergetekende gemachtigd te zijn om namens de gemeente deze overeenkomst te ondertekenen.

(Handtekening)

Datum:

Naam:

Functie:

Gelieve de ondertekende en volledig ingevulde aanmelding te retourneren aan:

Benchmarking Publiekszaken
Van Diemenstraat 28
1013 NH Amsterdam
Telefoon: 020 – 514 1327
Fax: 020 - 5141334

² Wij realiseren ons dat er in de praktijk veelal een mengvorm van de drie genoemde opties bestaat, maar vragen u toch één keuze aan te kruisen.

