



Waar staat uw dienstverlening?

Ik weet mijn zwakke plekken, maar hoe maak ik dat meetbaar?

### BENCHMARKEN

Benchmarking Publiekszaken van SGBO en Quint Result geeft inzicht in uw prestatieniveau. Deelnemen aan een benchmark helpt u vast te stellen hoe uw gemeente het doet in vergelijking met anderen. U krijgt inspiratie van collega-organisaties en u ontvangt een verantwoordingsinstrument voor uw bestuurders.

“Open uw ogen voor de klanten en andere gemeenten. Een benchmark hoort thuis in elke professionele dienstverlenende organisatie die om zich heen kijkt.”

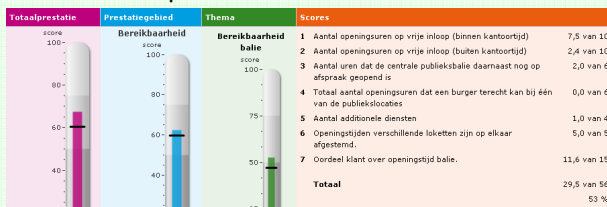
Zelfs het verzamelen van gegevens (indicatoren) voor de Benchmark geeft al duidelijk veel inzicht waar onze sterke en zwakke punten liggen.

**Frans van Dam, gemeente Lochem**

Waarop toets u uw beleid?

Met welke indicatoren meet u de prestaties

Succes van uw beleid wordt getoetst aan de hand van een grote hoeveelheid prestatie-indicatoren en klanttevredenheidsonderzoeken naar de kanalen balie, telefoon en digitaal. Ziet u door alle cijfertjes en metertjes het bos niet meer? Benchmarking Publiekszaken biedt u heldere rapportages, een prioriteitenmatrix en een thermometermodel waarin u van grof naar fijn op sterke en zwakke punten kunt inzoomen.



### NIEUW IN 2012

#### CONTINUE METING DIGITALE DIENSTVERLENING

door middel van Direct Feedback! gedurende het hele benchmark jaar meting naar de tevredenheid over digitale dienstverlening.

Toepassing van **HOSTMANSHIP FILOSOFIE** waarmee u nog meer inzicht krijgt in de ‘menselijke kant’ van uw dienstverlening. Hostmanship (gastvrijheid gecombineerd met vakmanschap) blijkt voor burgers het verschil te maken in hun beoordeling van de dienstverlening!

U ontvangt een **PRIORITEITENMATRIX** waarmee u direct handelingsperspectief geboden wordt. (welke aspecten vinden klanten erg belangrijk maar scoren onder gemiddeld?)

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

**John van de Noort, gemeente Etten-Leur**

### BENCHMARKEN EN I-NUP

Als gemeente bent u verplicht om in 2015 **doelstellingen van het I-NUP** te kunnen realiseren. Met behulp van Benchmarking Publiekszaken kun u veel van deze doelstellingen meetbaar maken. Vanuit het gemeentefonds is er een stimuleringsfonds beschikbaar.

Dit betekent concreet dat in dit jaar (2012) en de drie komende jaren een bedrag van €6.22 per inwoner totaal vervroegd ter beschikking wordt gesteld om te investeren in dienstverlening en basisregistraties. Dit geld is beschikbaar buiten de oorspronkelijke begroting. Voor een gemeente met 20.000 inwoners betekent dit dat er ca. 32.000 euro per jaar extra besteedbaar is voor dienstverlening. Er kan dus ondanks bezuinigingen geïnvesteerd worden in de realisatie van het I-NUP.

Benchmarking Publiekszaken is hiervoor een goed ondersteunend instrument.

Deelname aan Benchmarking Publiekszaken vergt in principe een investering van € 8.950,- voor deelname van 1 jaar. Maar er zijn verschillende abonnementsvarianten van Benchmarking Publiekszaken die passen bij uw eigen doelstelling.

## LEREN EN VERBETEREN

Gedurende het benchmarkproces komt u veel in contact met collega-gemeenten. U wordt geïnspireerd door de gedachtewisseling met collega's van vergelijkbare organisaties. Het verhaal achter de cijfers helpt u op weg om kritisch naar uw resultaten te kijken. Dit proces is niet alleen verhelderend en leerzaam, het levert de deelnemers ook aanknopingspunten om concrete verbeterdoelen vast te stellen voor de eigen bedrijfsvoering. Of u vindt bijvoorbeeld bezuinigingsmogelijkheden.

## CONCRETE DEELNEMERS

- Verbetering kennis en competenties medewerkers.
- Aanpassing van de openingstijden en dienstverlening op afspraak
- Doorontwikkelen van de website en de digitale dienstverlening.
- Herschikking van arbeidstijden en functies medewerkers.

*De afdeling was uiteraard verguld met het resultaat en ziet dat als een stimulans om op deze weg verder te gaan en realiseert zich daarbij dat het moeilijk is om aan de top te komen, maar nog lastiger is daar te blijven.*

**J.J.M. Rutten, gemeente Kerkrade**

## ANTWOORD© EN VNG MINIMUMNORMEN

In Benchmarking Publiekszaken zijn indicatoren opgenomen die (gezamenlijk) een beeld geven van de prestaties van uw gemeente op het gebied van Antwoord©. Wat gaat goed, wat niet, waar moet u nog aan werken en welke good practices zijn er die u als voorbeeld kunt gebruiken.

Daarnaast kunt u met behulp van Benchmarking Publiekszaken aantonen in hoeverre de dienstverlening voldoet aan de VNG minimumnormen.

Deelnemers kunnen één overzicht genereren met de mate waarin de minimumnormen gehaald zijn afgelopen jaar, ook in vergelijking met het benchmarkgemiddelde. Hiermee kunt u als deelnemer zonder extra inspanning desgewenst verantwoording afleggen aan uw gemeenteraad, college of MT.

*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.*

**Jan Vroom, gemeente Dordrecht**

## CERTIFICERING

Benchmarking Publiekszaken kreeg als een van de eersten een VNG-keurmerk. Benchmarks met een VNG-keurmerk staan voor kwalitatief hoogwaardige onderzoeken. De VNG adviseert gemeenten om aan de benchmark deel te nemen. In 2010 heeft Benchmarking Publiekszaken naast een certificaat voor benchmarking ook een certificaat benchlearning ontvangen van [KING](#). Het Certificaat Benchlearn is voor benchmarks die het leer- en ontwikkelingsproces op een actieve manier faciliteren



## DEELNEMERS

In 2011 namen ruim [80 gemeenten](#) deel aan Benchmarking Publiekszaken variërend van achtduizend tot bijna een half miljoen inwoners. Het merendeel zal ook in 2012 aan de benchmark deelnemen. Op onze website kunt u een overzicht van deelnemende gemeenten in 2011 vinden.

## MEER INFORMATIE

Neem contact met ons op voor meer informatie via [info@benchmarking-publiekszaken.nl](mailto:info@benchmarking-publiekszaken.nl) of via telefoonnummer 020 – 514 13 27.

U kunt ook op de website kijken:

[www.benchmarking-publiekszaken.nl](http://www.benchmarking-publiekszaken.nl).