

Brochure Benchmarking Publiekszaken 2011





Inhoud

Benchmarking Publiekszaken

De standaard van gemeentelijke dienstverlening

Gericht op de informatiebehoeften van gemeenten

Het gebruik van de resultaten

Wie gingen u voor?

Het aandachtsveld van Benchmarking Publiekszaken

Meer dan alleen kengetallen

1. Kringbijeenkomsten

2. www.benchmarking-publiekszaken.nl

3. Ondersteuning bij gegevensverzameling

4. Klanttevredenheidsonderzoeken

5. Rapportage

6. Adviesgesprek

Aanmelden

Aanmelden

Benchmarking Publiekszaken in combinatie met WSJG

Uw investering

Planning

Uitvoerende organisaties

Meer informatie

Aanmeldingsformulier



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 met andere. U vindt er inspiratie van collega-organisaties en u krijgt een verantwoordingsinstrument voor uw bestuurders. Aan uw doelgroepen 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?

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.”*

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 (aankomende) bezuinigingen. De interactieve opzet van Benchmarking Publiekszaken maakt het mogelijk gericht gebruik te maken van de prestaties,

“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.”

ideeën en ervaringen van bijna 100 andere gemeenten om mede uw doelstellingen te realiseren.

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 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.

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;
- Ter 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?

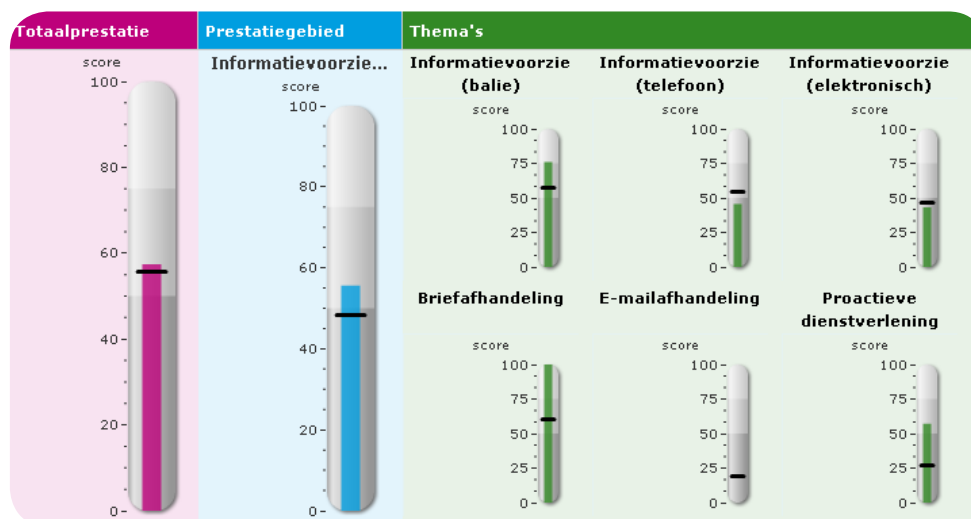
Op 1 januari 2004 is Benchmarking Publiekszaken officieel gestart met 40 deelnemers. Ieder jaar gaat meer dan driekwart van de deelnemers door in het volgende jaar. Voor een totaalweergave van de inmiddels bijna 100 deelnemers in 2010 verwijzen we naar www.benchmarking-publiekszaken.nl.

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 100 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.

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?



Thermometermodel BPZ 2010. De zwarte streep geeft het benchmarkgemiddelde aan.



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. KRINGBIJEENKOMSTEN

Uw gemeente wordt op basis van regio, omvang en/of organisatiestructuur ingedeeld in een vergelijkingskring van circa 10 gemeenten. Deze kring komt tijdens de startbijeenkomst voor het eerst samen. Gedurende het jaar ontmoet de groep elkaar nog twee keer bij een van de deelnemers 'thuis', zodat gelijk een kijkje in de keuken genomen kan worden. Tijdens kringbijeenkomsten is er veel aandacht voor het 'verhaal achter de benchmarkcijfers', 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 Practice.
- Contactgegevens van ruim 600 collega's.
- De aanmeldingstool voor alle bijeenkomsten.

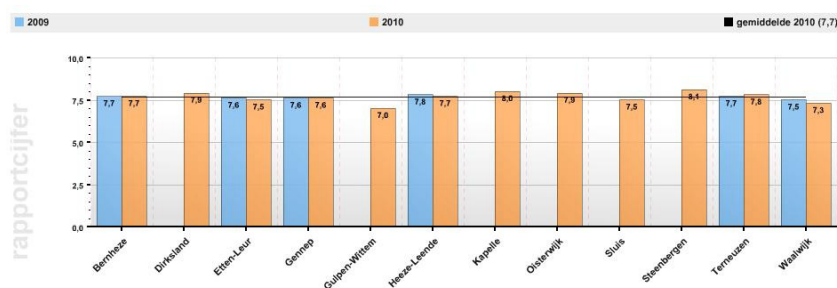
3. ONDERSTEUNING BIJ GEGEVENSVERZAMELING

Na de dataverzameling wordt een zogenaamde discrepantieanalyse gemaakt. Daarbij wordt gekeken welke gegevens ontbreken, dan wel opvallend afwijken. In een gesprek kijken wij samen met u naar de afwijkingen van uw cijfers ten opzichte van het gemiddelde. Op basis van uw doelstellingen en met inbreng van onze expertise en ervaring vinden we vervolgens kansen voor verbetering.

4. KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEKEN

Klanttevredenheidsonderzoek is een onderdeel van Benchmarking Publiekszaken. Door het uitvoeren van dit onderzoek worden niet alleen interne gegevens, maar ook de effecten van uw inspanningen vanuit klantperspectief meetbaar gemaakt. Het biedt u een unieke vergelijking met meer dan 100 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.
- Digitaal onderzoek voor uw digitale dienstverlening: het meten van de tevredenheid van burgers die via internet een product hebben afgenomen.



Grafische weergave van de klanttevredenheid in 2009 en 2010

Naast het standaard onderzoek, bestaat uiteraard de mogelijkheid om het aangeboden onderzoek voor uw gemeente uit te breiden en zo aan uw specifieke informatiebehoefte aan te passen. U ontvangt daarvoor van ons na inschrijving een aanbod. Voorbeelden van veel voorkomende uitbreidingen zijn:

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

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

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



5. RAPPORTAGE

Van alle onderzoeken binnen Benchmarking Publiekszaken ontvangt u door het jaar heen een aantal verschillende rapportages (naast de continue rapportagemogelijkheid via de website):


- **Rapportage klanttevredenheidsonderzoek(en):**
Alle resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken worden overzichtelijk weergegeven in tabellen ten opzichte van het benchmarkgemiddelde en de gemeentegrootteklasse. Deze rapportage geeft u duidelijk inzicht in de tevredenheid van uw klanten over onder andere wachttijden en bejegening, via de verschillende kanalen.
- **Managementrapportage op maat:**
Een kernachtige weergave van de prestaties van uw gemeente door middel van ons thermometermodel, afgezet tegen vergelijkbare gemeenten en het benchmarkgemiddelde. Deze rapportage kan u helpen uw eigen analyses te maken en verbeterprioriteiten te benoemen.
- **Eindrapportage:**
Hierin nemen we geaggregeerde analyses op waarbij de interne gemeentelijke gegevens gecombineerd worden met de gegevens over de klanttevredenheid. Het rapport maakt geconstateerde relaties zichtbaar op basis van een landelijk beeld. Ook wordt in deze rapportage aandacht besteed aan goede praktijkvoorbeelden die gedurende het jaar zijn verzameld.

6. ADVIESGESPREK

Ter ondersteuning van het realiseren van verbeteringen in uw dienstverlening bieden wij u een individueel adviesgesprek aan, om nader in te gaan op de uitkomsten van de benchmark. Tijdens dit gesprek gaan we samen met u in op een concreet verbeterpunt op basis van uw uitkomsten van de benchmark. De adviseur denkt met u mee over welke acties u kunt ondernemen, de aanpak daarvan, de implementatie, het creëren van draagvlak daarvoor etc. De adviseur kan u wijzen op goede voorbeelden van andere gemeenten en op producten en diensten die u kunnen helpen bij de vormgeving van uw dienstverleningsambities. Ook kan de adviseur u verwijzen naar organisaties met een specifieke deskundigheid.

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, Hoofd afdeling Publiekszaken, Gemeente Kerkrade, nieuwe deelnemer 2008





Aanmelden

AANMELDEN

U kunt uw gemeente aanmelden voor deelname aan Benchmarking Publiekszaken 2011 (eventueel in combinatie met WSJG) door het bijgaande aanmeldingsformulier volledig ingevuld en ondertekend te retourneren aan:

Benchmarking Publiekszaken
Van Diemenstraat 28
1013 NH Amsterdam

U kunt het aanmeldingsformulier ook faxen, stuur het dan naar: 020 – 5141334.

BENCHMARKING PUBLIEKSZAKEN IN COMBINATIE MET WSJG

Zoals u wellicht weet is 'Waar Staat Je Gemeente' geadopteerd door de VNG. Verschillende onderzoeksbureaus kunnen dit onderzoek nu aanbieden, waaronder TNS NIPO als preferred supplier van de VNG. Als deelnemer aan Benchmarking Publiekszaken 2011 kunt u voor slechts € 1.500,- ook deelnemen aan 'Waar Staat Je Gemeente'.

Naast het reeds in Benchmarking Publiekszaken inbegrepen balieonderzoek 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. Deelname aan Benchmarking Publiekszaken 2011 kost € 8.950,-. Gemeenten die zich direct aanmelden voor twee jaar krijgen een korting van € 500,-. Genoemde bedragen zijn exclusief 19% BTW. In deze prijzen is de uitvoering van de drie genoemde klanttevredenheidsonderzoeken inbegrepen.

Deelname aan de benchmark 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.

PLANNING

Mede in verband met de kringindeling is het aan te bevelen uw gemeente aan te melden vóór 1 januari 2011. Benchmarking Publiekszaken 2011 gaat in februari 2011 van start met een centrale bijeenkomst in combinatie met de eerste kringbijeenkomst van uw vergelijkingskring. Direct daarna 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 2011.

UITVOERENDE ORGANISATIES

Benchmarking Publiekszaken wordt uitgevoerd door benchmarkspecialist SGB0 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: 020 – 514 1 327
of
Benno Wiendels: 06-29534736.





Aanmeldingsformulier

GEMEENTE:

Doet graag mee met Benchmarking Publiekszaken 2011 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

DUUR DEELNAME

Wij melden ons aan voor de duur van

- 1 jaar. Onze deelnameprijs voor 2011 bedraagt €8.950,-.
- 2 jaar. Onze deelnameprijs voor 2011 en 2012 gezamenlijk bedraagt €17.400,-.
- Gecombineerd met deelname aan WSJG. De kosten voor WSJG bedragen € 1.500,- 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 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 Team Benchmarking Publiekszaken. Uitzonderingen hierop is een beperkt aantal gegevens (openingstijden, prijzen, klanttevredenheid, demografie) welke 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 www.waarstaatjegemeente.nl.





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

²Wij 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.

