

Benchmark Beheer

Basisregistraties - GBA

(van de uitvoerders van de Benchmark Publiekszaken en de Benchmark BWT)

Heeft uw gemeente het beheer van de basisregistraties goed op orde?

De invoering van het stelsel van basisregistraties legt een grote verantwoordelijkheid bij alle gemeenten. De komende jaren worden meer dan tweeduizend overheids- en semioverheidsinstanties afhankelijk van de kwaliteit van gegevens die uw gemeente moet bijhouden. Dit vraagt een zorgvuldige borging van deze nieuwe verantwoordelijkheid in de organisatie van uw gemeente. Maar wanneer weet u of u het goed genoeg doet? Hoe ver moet u gaan om deze nieuwe kerntaken naar behoren uit te voeren? Wanneer staan uw inspanningen om de kwaliteit van basisgegevens te borgen niet meer in verhouding tot de kosten die dit meebrengt voor de gemeente en haar inwoners?

Wat is een reële capaciteitsclaim voor het beheer van uw basisgegevens?

U bent zeker niet de enige gemeente die op zoek is naar concrete gegevens over reële inzet van mensen en middelen om de basisregistraties te beheren. De Benchmark Beheer Basisregistraties is speciaal opgezet om gemeenten te helpen zoeken naar de optimale balans tussen:

- de kwaliteit van de basisgegevens
- de manier waarop het beheer is georganiseerd
- en de kosten van het beheer



Door kenmerken en kengetallen op deze drie invalshoeken te verzamelen en tussen gemeenten te vergelijken kan uw gemeente inzicht krijgen in vragen als:

- Welke manieren van organiseren van het beheer worden veel toegepast (centraal-decentraal, bij vakafdelingen of in nieuw op te zetten clusters)?
- Hoeveel formatie wordt gemiddeld ingezet, in welke functies en met welke functie-inschalingen?
- Hoe beheerst u effectief de kwaliteit van uw bestanden?
- Hoeveel kan mijn gemeente besparen of verdienen als de basisregistraties beter op orde zijn?

Figuur: Invalshoeken van de benchmark

Benchmark als groeimodel, beginnend bij de GBA

Gemeenten geven aan dat de Basisregistratie Personen (GBA) als basisregistratie voorop loopt op andere basisregistraties: het gebruik en het beheer zijn het meest uitgekristalliseerd. De invoering van andere basisregistraties zoals de BAG is nog niet afgerond en vraagt momenteel nog veel tijd en aandacht in gemeenten. Zowel het gebruik als het beheer zijn nog niet volledig ingericht. **Daarom zal deze eerste benchmarkronde zich exclusief richten op de GBA.** In volgende benchmarkrondes zal samen met u bekeken worden of de BAG, WOZ en WKPB worden betrokken bij de Benchmark Beheer Basisregistraties.

Wat valt er nog te verdienen aan een beter beheer?

In deze tijden van bezuinigen is het belangrijk dat ook de basisregistraties niet alleen een kostenpost zijn, maar ook bijdragen aan het efficiënter en effectiever uitvoeren van uw primaire taken. Om deze reden geeft de benchmark aan de hand van een aantal indicatoren een indruk van het besparingspotentieel dat uw gemeente nog niet heeft benut door de wijze waarop u het beheer momenteel heeft geregeld.

De benchmark maakt bijvoorbeeld inzichtelijk in hoeverre de administratieve leegstand in uw gemeente afwijkt van de benchmarkgemiddelden en hoeveel inkomsten uit belastingen, heffingen en gemeentefonds de gemeenten daar naar verwachting mee misloopt. Daarnaast geeft de vergelijking handvatten over de relatie tussen de wijze waarop het beheer is georganiseerd en de kosten van het beheer.

Concrete handvatten dus om uw collega's en bestuur te overtuigen van het nut van een goed beheer.

Een beproefde benchmark aanpak gericht op vertrouwelijkheid en optimaal leren

Een goede benchmark richt zich op het meten, vergelijken en verbeteren van prestaties. Onze methode kent de volgende uitgangspunten:

- **De benchmark is een leerbenchmark.** Deelnemers doen mee omdat ze het beheer van hun basisregistraties willen verbeteren door het vergelijken van relevante prestatie-indicatoren.
- **De benchmark is een besloten benchmark.** Gegevens worden met elkaar gedeeld en vergeleken in een besloten omgeving. Op deze manier kunnen gemeenten van elkaar leren zonder gevaar van ongecontroleerde informatie in de media. Elke deelnemer ontvangt een geïndividualiseerde rapportage met daarin zowel eigen resultaten als de geanonimiseerde scores van andere deelnemers (gemiddelde en het gemiddelde naar gemeentegrootte).
- **De prestatie-indicatoren worden door de deelnemers aangedragen en vastgesteld.** Dit garandeert dat de indicatoren relevant zijn voor de deelnemers en de benodigde gegevens ook kunnen worden verzameld uit de door de gemeenten gebruikte registraties.
- **De benchmark is opgezet met het doel dat de deelnemers zich periodiek vergelijken.** Door deze continuïteit ontwikkelt de benchmark zich in een voor de deelnemers relevante richting. De benchmark is niet statisch maar staat open voor maatschappelijke ontwikkelingen en voor ideeën van deelnemers.
- **De benchmark is een platform voor kennisuitwisseling.** Het structurele karakter draagt er ook toe bij dat de deelnemers naast het vergelijken van elkaars prestatie-indicatoren ook op andere vlakken van elkaars kennis profiteren en leren. Het verhaal achter de cijfers is belangrijk, evenals de uitwisseling van best practices.
- **Zenc en Quint Result faciliteren het platform als neutrale uitvoerders.** Daarnaast biedt deze combinatie maximale aansluiting bij de door de VNG nagestreefde familie van benchmarks (waaronder Benchmarking Publiekszaken en Benchmark BWT).

Wat betekent deelname aan de benchmark?

De Benchmark Beheer Basisregistraties bestaat uit zes stappen:

1. Startbijeenkomst (17 juni 2010)
2. Invullen vragenlijst (21 juni - 16 juli)
3. Validatie-interview (16 augustus - 17 september)
4. Conceptrapportage (15 oktober)
5. Best practices-bijeenkomst (eind oktober)
6. Eindrapportage (begin november)

1. Beslis mee over de inhoud tijdens de startbijeenkomst

De benchmark wordt in 2010 voor het eerst georganiseerd. In de opmaat naar de eerste ronde van deze benchmark is met een groep van geïnteresseerde gemeenten een voorzet gedaan om deze aspecten te vatten in kengetallen en prestatie-indicatoren. Tijdens de startbijeenkomst van de benchmark op **donderdag 17 juni 2010** kunt u mee beslissen over de uiteindelijke inhoud van de benchmark. Op deze manier kunt u ervoor zorgen dat de benchmark nauw aansluit bij uw informatiebehoeften.

2. Lever gegevens aan met behulp van de vragenlijst

De uitkomst van de startbijeenkomst is een lijst met vragen over het gebruik en beheer van de GBA in uw gemeente. De coördinator binnen uw gemeente zorgt ervoor dat de gegevens tijdig en volledig aangeleverd worden. Wij verwachten dat het invullen van de vragenlijst 3 tot 4 dagen in beslag neemt.

3. Valideren van de gegevens in een interview

Nadat uw gemeente de vragenlijst heeft ingevuld zal een van onze adviseurs de uitkomsten van de berekende prestatie-indicatoren met u bespreken. Het doel van dit interview is het valideren van de gegevens en 'het verhaal achter de cijfers' te verkrijgen. Op deze manier zorgen wij ervoor dat geen appels met peren worden vergeleken. Op basis hiervan stellen wij de conceptrapportage met de uitkomsten van de benchmark op.

4. Conceptrapportage

De ervaring leert ons dat benchmarkresultaten geplaatst in een rapportage met beschrijvingen en conclusies reacties oplevert in uw organisatie. Om deze reden leveren wij u eerst een conceptrapportage op, waarmee wij u in de gelegenheid stellen bijvoorbeeld aanvullende verklaringen aan te leveren.

5. Delen van ervaringen en best practices tussen gemeenten onderling

Nadat de conceptrapportage wordt opgeleverd organiseren wij een bijeenkomst voor alle deelnemende gemeenten. Tijdens deze bijeenkomst worden de best practices gedeeld en besproken rondom het beheer van de GBA. Op deze manier krijgt u de mogelijkheid om te leren van elkaars ervaringen, 'het verhaal achter de cijfers' en krijgt u tevens de mogelijkheid om contacten te leggen met collega's die dezelfde uitdagingen oppakken. Een waardevolle bijeenkomst dus die u veel tijd en werk kan besparen door slimmer gebruik te maken van elkaars ervaringen.

6. Ontvang een benchmarkrapportage met inzicht in uw prestaties

Tot slot wordt een eindrapportage opgesteld voor uw gemeente. In de eindrapportage zijn de feedback op de conceptrapportage en de uitkomsten van de best practices-bijeenkomst verwerkt.

Geïnteresseerd?

Als u geïnteresseerd bent in deelname aan de Benchmark Beheer Basisregistraties verzoeken wij u het aanmeldingsformulier op de volgende pagina in te vullen en *in tweevoud* te retourneren.

Tot slot

De deelnameprijs voor de eerste ronde van de benchmark ligt op € 4.250 excl. BTW. Het is de bedoeling dat de benchmark jaarlijks de ontwikkelingen gaat volgen. De benchmark zal in volgende rondes uitgebreid worden met meer basisregistraties. Ook zal de benchmark aansluiten bij de werkwijze en het platform van reeds bestaande benchmarks

Meer weten?

Barry Woudenberg van Zenc (06 - 525 055 94 / barry.woudenberg@zenc.nl) en Ramesh Vanenburg van Quint Result (06 - 131 333 99 / ramesh@quint-result.nl) staan u dan graag te woord.

Zenc BV

Alexanderstraat 18
2514 JM Den Haag
Tel.: (070) 3626944
info@zenc.nl
www.zenc.nl

Quint Result Onderzoek & Advies BV

Van Diemenstraat 28
Postbus 247
1000 AE Amsterdam
Tel.: (020) 5141320
info@quint-result.nl
www.quint-result.nl

Over Zenc

Zenc is een toonaangevend onderzoeks- en adviesbureau gericht op maatschappelijke organisaties in het Publieke Domein en de Non-profit sector. Onze praktijk bestaat uit organisatieadvies, onderzoek, opleiding en project-management op innovaties. Wij helpen opdrachtgevers met vraagstukken rond samenwerking en gegevensuitwisseling tussen overheden, reorganisatie, procesherontwerp en (e-)dienstverlening. In interactieve processen komen wij met onze opdrachtgevers tot gedragen probleemanalyses en draagvlak voor creatieve oplossingen.

Over Quint Result

Quint Result is een fullservice onderzoeks- en adviesbureau met een eigentijdse werkwijze en visie. Wij zijn voortgekomen uit marktleider TNS NIPO, maar kunnen ons inmiddels onderscheiden als zelfstandig bureau dat gebruik maakt van de nieuwste ontwikkelingen en technologieën in onderzoek. Wij hebben alles in huis om u te helpen bij kwaliteitsverbeteringen binnen uw organisatie. Quint Result is een bureau dat staat voor praktische toepassingen en heldere analyses. Wij zorgen ervoor dat de juiste informatie op de juiste plek en op het juiste moment binnen uw organisatie terechtkomt zodat u hier direct mee aan de slag kunt. Naast opdrachten in de profit sector, doen we veel onderzoek voor de overheid. We zijn inmiddels uitgegroeid tot één van de grootste bureaus voor benchmarking voor gemeenten en voeren (vaak in samenwerking met partners) onder andere Benchmarking Publiekszaken, Benchmark BWT en het Verbeter- en Innovatieprogramma Communicatie uit.

Inschrijvingsformulier Benchmark Beheer Basisregistraties - GBA

Door ondertekening van dit formulier stemt de gemeente in:

- de vragenlijst tijdig en zo volledig mogelijk in te vullen en op te sturen;
- een interview toe te staan over de voorlopige uitkomsten van de benchmark tussen 1 augustus en 17 september;
- akkoord te gaan met het voorbehoud dat Zenc BV de mogelijkheid heeft om bij minder dan tien aanmeldingen een aangepast voorstel te doen;
- het verschuldigde bedrag van € 4250,- excl. BTW te betalen aan Zenc BV.

De gemeente ontvangt hiervoor:

- een op de gemeente toegespitste rapportage met de belangrijkste uitkomsten uit de benchmarkvergelijking;
- een (vertrouwelijk te behandelen) uitdraai van de vergeleken kengetallen van alle aan de benchmark deelnemende gemeenten van de benchmark ronde 2010 (wordt achteraf uitgedeeld);
- een uitnodiging voor deelname aan de verschillende bijeenkomsten die in het kader van de benchmarkronde worden georganiseerd.

Het eigendom van de gegevens ligt bij de deelnemende gemeenten. De gegevens worden niet voor andere doeleinden gebruikt dan voor het benchmarken van prestaties op het beheer van basisregistraties. Gegevens van een deelnemer worden alleen verstrekt aan andere gemeenten met expliciete toestemming van de betreffende deelnemer.

Facturering van het bedrag ad € 4250,- vindt plaats direct na aanvang van het benchmarktraject op **17 juni 2010**. Op deze overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden van Zenc BV van toepassing. U treft de Algemene Voorwaarden aan op onze website www.zenc.nl op de [productpagina](#) van de Benchmark Beheer Basisregistraties.

Wij verzoeken u twee exemplaren van dit formulier voor vrijdag 11 juni 2010 te ondertekenen en naar Zenc terug te sturen. U ontvangt dan een door ons ondertekend exemplaar retour en de uitnodiging voor de startbijeenkomst. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met Barry Woudenberg (06 - 525 055 94 – barry.woudenberg@zenc.nl).

Datum:

Datum:

Namens Zenc BV

Namens de Gemeente

Ko Mies

Naam:

Partner

Functie:

Afdeling:

Handtekening:

Handtekening: