

Benchmark Reiniging	
Geplaatst: maart 2007	
Algemene Informatie	
Naam	NVRD Benchmark Reiniging
Doelstelling	<p>De benchmark is vanuit de deelnemers opgestart. Doel van de benchmark is het bijdragen aan een verdere professionalisering van de overheidsgedomineerde afvalinzamel- en reinigingsbedrijven.</p> <p>In de praktijk blijkt de reden waarom iemand meedoet te variëren. Het kan zijn verbetering van de eigen operationele prestaties, het werken aan een betere organisatie, het uitvoeren van een markttoets en de verantwoording richting het bestuur of aandeelhouders.</p> <p>De betrokkenheid van de colleges bij de benchmark is heel verschillend. Soms komen de resultaten van de benchmark bij de colleges terecht (indien gebruikt als verantwoordingsinstrument), soms komen ze niet verder dan het managementniveau. Hoe met de uitkomsten van de benchmark wordt omgegaan is uiteindelijk aan de deelnemers.</p>
Aantal deelnemers	<p>12 deelnemers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gemeente Amsterdam - MTB Zuid-Oost - Gemeente Amsterdam - Stadsdeel De Baarsjes - Gemeente Den Haag - dienst Stadsbeheer, afd. Vegen - Gemeente Diemen - Gemeente Groningen - Milieudienst - Gemeente Amsterdam - Stadsdeel Oud-West - Gemeente Heerhugowaard - Gemeente Noordwijk - Roteb - Rotterdam - Gemeente 's-Hertogenbosch SB/BOR - Gemeente Zaanstad (Reiniging) - Stadswerken (voorheen RHD) Utrecht
Initiatiefnemer	NVRD
Opdrachtgever	NVRD

Opdrachtnemer / uitvoerder + contactgegevens	Syncera B.V. Mevr. S. Dreuning Westervoortsedijk 50 6827 AT Arnhem 026 - 7513947
Kosten deelname	Abonnementsprijs € 1.350 excl. BTW. Bij eerste deelname verhoogd met entreefee van € 500 excl. BTW
Eigendom van gegevens	De gemeenten mogen hun eigen uitkomsten gebruiken zoals zij dat willen. Met de uitkomsten van de andere bedrijven dient geanonimiseerd te worden omgegaan. De NVRD is eigenaar van de benchmark en de daaruit verkregen gegevens, maar besteedt de uitvoering hiervan grotendeels uit
Informatie over het Benchmarkproces	
Wijze van meten	<p>De meting vindt plaats aan de hand van een spreadsheet. Deze wordt in overleg met de commissie Reiniging en deelnemers opgesteld. Hierin staan zowel inputgegevens als prestatiegegevens.</p> <p>Bij de benchmark komen diverse aspecten aan de orde. Er is een hoofdindeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algemeen - Kwaliteit (voorzieningenniveau) - Operationeel (uren etc.) - Financieel <p>De indicatorenlijst komt tot stand in wisselwerking tussen deelnemers en benchmark-organisatie. Voor zover bekend is er op dit gebied geen vergelijkbare benchmark. Zodra deze er wel is, zal afstemming gezocht worden.</p> <p>Gegevensverzameling De deelnemer vult via een spreadsheet de vragenlijst in. In sommige gevallen, of bij nieuwe deelnemers gebeurt dit onder begeleiding van de benchmark-organisatie. Validatie vindt plaats aan de hand van ondermeer de (gemeentelijke) jaarrekening en de afvalregistratiecijfers. Tot slot is er natuurlijk altijd de marktkennis van de benchmark-organisatie.</p> <p>Rapportage Ieder deelnemer ontvangt twee rapportages. Een eerste rapportage met een overzicht van de eigen gegevens en de daaruit gedestilleerde indicatoren. De tweede rapportage (Referentierapport) omvat een overzicht van</p>

	<p>de algemene ontwikkelingen bij de benchmarkdeelnemers en daarnaast een confrontatie van de eigen prestaties met de gemiddelde prestaties in de branche. Afgesloten wordt met aanbevelingen en adviezen vanuit de opdrachtnemer.</p>
Ontmoetingsmomenten	<p>Jaarlijks is er een deelnemersbijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst staan de uitkomsten van de benchmark centraal. Ook worden er workshops georganiseerd. Zowel de jaarlijkse bijeenkomst als de workshops worden georganiseerd op verzoek van de deelnemers</p>
Doorlooptijd en instapmomenten	<p>Veel bedrijven doen jaarlijks mee aan de benchmark. Het betreft uitsluitend 'gemeentelijke' of overheidsgedomineerde bedrijven. Soms slaan deelnemers een jaar over bij een ingrijpende wijziging</p>
Informatie over de Evaluatie	
Wijze van evaluatie	<p>De benchmark wordt tijdens de jaarlijkse bijeenkomst geëvalueerd. Soms gebeurt dit mondeling. Jaarlijks wordt ook een schriftelijk evaluatieformulier aan de deelnemers gestuurd. Daarnaast bestaat er een begeleidingscommissie die samengesteld is uit een aantal deelnemers</p>
Concrete resultaten	<p>De deelnemers ontvangen als uitkomst van de benchmark een referentierapport. Daarnaast ontvangen ze hun eigen uitkomsten, en een vergelijking tussen beide. In dit vergelijk wordt aandacht besteed aan de grote afwijkingen van het referentierapport. Van deze afwijkingen wordt een analyse gegeven van de oorzaken, en in voorkomend geval een advies over een oplossingsrichting. Daarnaast kunnen via de website grafieken worden geraadpleegd. In de workshops worden best-practices door de eigen deelnemers gepresenteerd.</p> <p>Bij het invullen van de diverse benchmarkgegevens middels de spreadsheet is er ruimte beschikbaar voor aanvullende toelichting. Aanvullende informatie over het serviceniveau maakt onderdeel uit van de benchmark.</p>

Knelpunten/succesfactoren	<p>Succesfactor Onder meer de politieke aandacht voor het onderwerp zwerfafval.</p> <p>Knelpunt De beschikbaarheid van vergelijkbare gegevens is een knelpunt.</p>
Recensie deelnemer	<p>“ De benchmark vind ik aan zijn doelstelling voldoen en heeft waarde voor de organisatie (de mensen) van de productgroep Vegen. Willen benchmarken is willen leren en heeft betekenis voor de ontwikkeling en verbetering van de organisatie. Het verschaft inzicht in de positie van de organisatie en geeft informatie over de marktpositionering. Zeker als een deel van het werk in concurrentie verkregen moet worden, zoals dat bij Vegen van toepassing is. Het kan gebruikt worden in de communicatie naar het bestuur en de burgers en eigen mensen. Het zou aanbeveling verdienen als de benchmark reiniging een groter aantal deelnemers zou hebben.”</p> <p><i>De heer A. Langhorst Gemeente Den Haag Dienst Stadsbeheer, afd. Vegen</i></p>