



Brochure Benchmarking Publiekszaken 2010



Benchmarking Publiekszaken

Meten, vergelijken en verbeteren. Dat is de essentie van Benchmarking Publiekszaken. Door deze benchmark komt aan het licht hoe uw dienstverlening wordt gewaardeerd, hoe de kwaliteit van uw dienstverlening kan worden verhoogd en hoe u gebruik kunt maken van de ervaringen van andere gemeenten.

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 worden. Een adequate dienstverlening, acceptabele wachttijden en duidelijke communicatie zijn daarbij 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, ideeën en ervaringen van meer dan 100 andere gemeenten om deze doelstellingen te realiseren.

BENCHMARKING PUBLIEKSZAKEN: DE STANDAARD VAN GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

Benchmarking Publiekszaken is enkele jaren geleden op initiatief van de VNG, (voorheen) 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 daarom ook 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. 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.

GERICHT OP DE INFORMATIEBEHOEFTE VAN GEMEENTEN

Benchmarking Publiekszaken is vóór, maar vooral ook dóór gemeenten opgezet. De deelnemende gemeenten hebben actief meegewerkt aan de opzet en de afbakening van de benchmark. Hierbij is veel aandacht besteed aan de vragen “Wat willen we meten?” en “Wat bedoelen we daarmee?”. 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.

“De meerwaarde is het onderling vergelijken van gegevens op basis van goed gedefinieerde vragen en het netwerken met deelnemers uit de regio of met een vergelijkbaar inwonersaantal.”

Dhr. Hans Sleijsjer, burgercontactfunctionaris gemeente Rijssen-Holten. Nieuwe deelnemer 2008



WAAROM NUTTIG?

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

- concrete verbeteringen van de dienstverlening;
- het opstellen van de begroting;
- het op orde brengen van de informatiehuishouding;
- het verzamelen van nuttige sturingsinformatie;
- netwerkvorming;
- beleidsstukken;
- het burgerjaarverslag;
- positiebepaling.

We kunnen natuurlijk niet met zekerheid stellen dat het aan Benchmarking Publiekszaken ligt, maar gemeenten die meerdere jaren deelnamen, realiseerden 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?

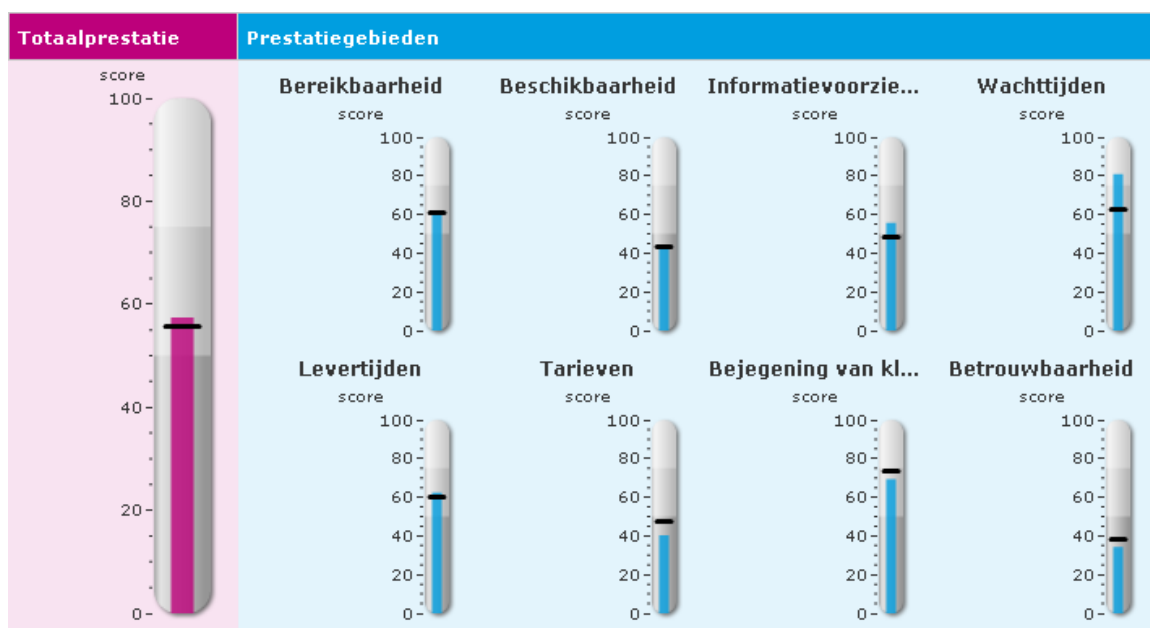
Op 1 januari 2004 is Benchmarking Publiekszaken officieel gestart met 40 deelnemers. Ieder jaar groeit het deelnemersveld en gaat meer dan driekwart van de deelnemers door in het volgende jaar. Voor een totaalweergave van de inmiddels 105 deelnemers in 2009 verwijzen we naar www.benchmarking-publiekszaken.nl.

HET AANDACHTSVELD VAN BENCHMARKING PUBLIEKSZAKEN

Hoe breng je de prestaties van een publieksdienst op zo'n vergelijkbaar mogelijke manier in kaart? De afgelopen 6 jaar is veel kennis opgebouwd in wat meetbaar en vergelijkbaar is, maar vooral ook wat voor relevante managementinformatie en sturingsinformatie het voor u oplevert. Om tot een werkbaar overzicht te komen van wat we meten zijn de indicatoren geordend volgens onderstaand model. De benchmark sluit hiermee nauw aan op de principes die worden gehanteerd binnen het kwaliteitsmodel van het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK). Bovendien wordt samengewerkt met de VNG en Antwoord© zodat de samenhang met andere projecten wordt gewaarborgd.

8 resultaatgebieden

1. *Bereikbaarheid*: de gemeente is voldoende/ruim bereikbaar.
2. *Beschikbaarheid*: zoveel mogelijk klantcontacten worden in één keer (en foutloos) afgehandeld.
3. *Informatievoorziening*: de informatievoorziening aan klanten is voldoende en begrijpelijk.
4. *Wachttijden*: klanten worden binnen aanvaardbare tijden geholpen.
5. *Levertijden*: diensten en producten worden binnen redelijke termijn afgehandeld.
6. *Tarieven*: de prijs voor de producten en diensten is redelijk.
7. *Bejegening van klanten*: klanten worden correct en deskundig behandeld.
8. *Betrouwbaarheid*: aanvragen worden zorgvuldig afgehandeld.



Thermometermodel BPZ 2009. De zwarte streep geeft het benchmarkgemiddelde aan.

Kenmerken van de organisatie

1. *Medewerkers*: formatie, ziekteverzuim, personeelsbeleid.
2. *Financiën*: werkgeverslasten, salarisschalen.
3. *Organisatie-inrichting*: organisatievorm, speerpunten.
4. *Processen en systemen*: richtlijnen, procesbeschrijvingen.
5. *Klantcontacten*: aantallen per kanaal, verstrekte producten.

Deze vijf organisatiegebieden zeggen niet zo veel over de prestaties (output), maar meer over de organisatie van de dienstverlening (input, throughput). Zij zijn voornamelijk nuttig om mogelijke verklaringen te zoeken voor verschillen in prestaties, oftewel het verhaal achter de cijfers.

Tevens worden de uitkomsten van de verschillende klantonderzoeken (ook) via de website ontsloten zodat u hier op kunt benchmarken met andere gemeenten. Als laatste worden nog een aantal socio-demografische kenmerken van uw gemeente (bron: CBS) getoond die handig kunnen zijn bij het zo vergelijkbaar mogelijk maken van de uitkomsten.



PRESENTATIE VAN UITKOMSTEN

De verzamelde informatie wordt op een gebruiksvriendelijke manier ontsloten voor alle deelnemers:

- Actuele nieuwsberichten en relevante documenten.
- Diverse online selectie- en exportmogelijkheden van uw eigen gegevens waarbij ook beschikbare data uit voorgaande jaren toegankelijk zijn.
- Kies uw eigen benchmark: selecteer via de website zelf andere deelnemers waarmee u zich wilt vergelijken op door u te bepalen aspecten (bijvoorbeeld gemeentegrootte).
- Heldere op maat gemaakte managementrapportages waarin in één oogopslag duidelijk wordt hoe uw gemeente ervoor staat in verhouding tot vergelijkbare gemeenten en alle deelnemers.
- Een uitgebreid eindrapport met de belangrijkste uitkomsten van zowel de benchmarkgegevens als de klanttevredenheidsonderzoeken.
- Onderlinge uitdieping van het 'verhaal achter de cijfers' via de kringbijeekomsten.
- Vele Good Practices, beschrijvingen van goede voorbeelden van collega gemeenten.
- Contactgegevens van alle deelnemers om kennisuitwisseling zo makkelijk mogelijk te maken.
- Tekstuele toelichting bij de ingevoerde gegevens waardoor het verhaal achter de cijfers ook verduidelijkt wordt.

BENCHMARKING PUBLIEKSZAKEN: 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. Hieronder hebben we de zes belangrijkste elementen van de benchmark toegelicht.

1. Kringbijeekomsten

Uw gemeente wordt op basis van regio, omvang en/of organisatiestructuur ingedeeld in een vergelijkingskring van circa 10 gemeenten. Deze kring komt tijdens de startbijeekomst voor het eerst bijeen en gedurende het jaar nog twee keer bij een van de deelnemers 'thuis', zodat gelijk een kijkje in de keuken genomen kan worden. Tijdens kringbijeekomsten 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 alle belangrijke uitkomsten en veel goede praktijkvoorbeelden worden gepresenteerd. Daarnaast presenteren ook deskundigen uit zowel de non-profit als 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 alle data verzameld en ontsloten. U heeft, net als alle deelnemers, ook buiten uw eigen vergelijkingskring, inzicht in de verzamelde gegevens en u kunt hier zelfstandig uw prestaties vergelijken (*benchmarken*). Daarnaast vindt u hier:

- een helpdesk via e-mail en 'live chat';
- alle projectdocumentatie;
- nieuwsberichten;
- Good Practice beschrijvingen;
- contactgegevens van ruim 600 collega's;
- een aanmeldingstool voor de kringbijeenkomsten.

3. Ondersteuning bij gegevensverzameling

Voor alle deelnemers maken we na de dataverzameling een zogenaamde discrepantieanalyse. Daarbij kijken we welke gegevens ontbreken dan wel opvallend afwijken. Samen met u bepalen we hoe de gegevens kunnen worden aangepast. Wij komen persoonlijk bij u in de gemeente om de dataverzameling te bespreken en vragen hierover beantwoorden.

4. Klanttevredenheidsonderzoeken

In Benchmarking Publiekszaken zijn klanttevredenheidsonderzoeken standaard inbegrepen. Zo 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.
- Medewerkerstevredenheid onderzoek: het meten van de tevredenheid van de medewerkers van uw afdeling Publiekszaken (via InternetSpiegel).

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

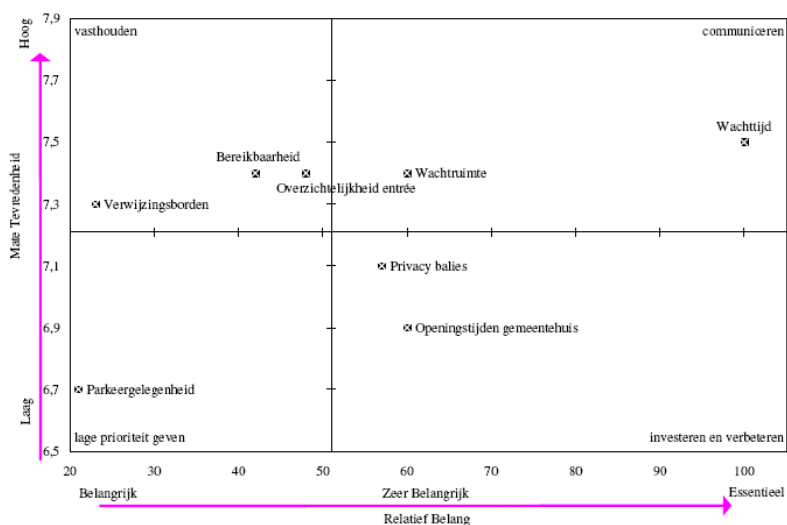
De afdeling was uiteraard verguld met het resultaat en ziet dat als een stimulans om op deze weg verder te gaan en realiseert zich daarbij dat het moeilijk is om aan de top te komen, maar nog lastiger is daar te blijven.
J.J.M. Rutten, Hoofd afdeling Publiekszaken, Gemeente Kerkrade nieuwe deelnemer 2008



Al deze onderzoeken vormen een standaard onderdeel van Benchmarking Publiekszaken. U heeft 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 gebruikte uitbreidingen zijn:

- uitbreiding van de steekproef;
- toevoegen van eigen vragen;
- toevoegen van nevenlocaties.

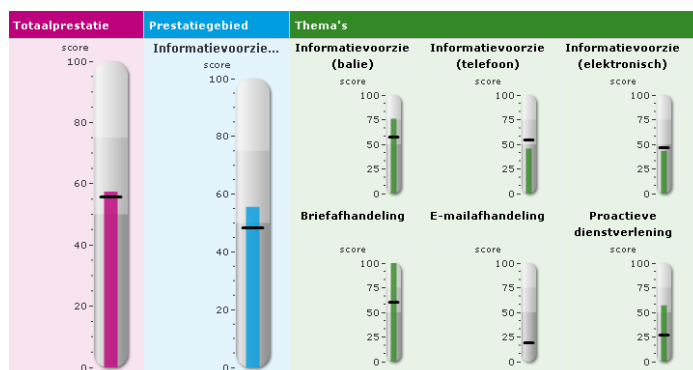
De opzet van de onderzoeken is ieder jaar gelijk zodat u de ontwikkeling door de tijd goed kunt volgen. De uitkomsten maken onder andere inzichtelijk hoe verschillende aspecten van de dienstverlening door burgers worden beoordeeld, afgezet tegen het belang dat de burgers aan die aspecten hechten (zie 'prioriteitenmatrix' hiernaast).



5. Rapportage

Wij bieden u door het jaar heen een aantal verschillende rapportages (naast natuurlijk de continue rapportagemogelijkheid die u heeft via www.benchmarking-publiekszaken.nl):

- **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 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.

- Jaarlijkse eindrapportage:
Hierin nemen we geaggregeerde analyses op waarbij de interne gemeentelijke gegevens gecombineerd worden met de gegevens over de klanttevredenheid. Het rapport legt door ons geconstateerde relaties bloot op basis van een landelijk beeld. Ook besteden we in deze rapportage aandacht aan goede praktijkvoorbeelden die gedurende het jaar zijn verzameld.

6. Adviesgesprek

Om daadwerkelijk verbeteringen in uw dienstverlening te kunnen realiseren bieden wij u een individueel adviesgesprek aan, om nader in te gaan op de uitkomsten van Benchmarking Publiekszaken. In dit gesprek wordt op een concreet verbeterpunt uit uw uitkomsten van Benchmarking Publiekszaken ingegaan. 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.

U kunt denken aan de volgende vraagstukken:

- Hoe implementeert u werken op afspraak?
- Hoe verbetert u uw informatievoorziening?
- Hoe geeft u vorm aan de 1-loketgedachte?
- Hoe zorgt u voor een goede samenwerking tussen de frontoffice/KCC en de vakafdeling?
- Wat betekent een KCC voor de bestaande en de toekomstige dienstverleningsprocessen?
- Welke eisen worden er gesteld aan de multichannelmedewerkers?
- Hoe krijgt u grip op kanalen, hoe kunt u sturen op verschillende kanalen?
- Hoe ziet een goed managementvolgsysteem t.b.v. de kwaliteitsbewaking eruit?
- Hoe realiseert u borging van de bereikte resultaten?
- Etc. etc.

Wilt u een afspraak maken voor een adviesgesprek, dan kunt u dat aangeven via www.benchmarking-publiekszaken.nl. Geef hierbij ook het onderwerp waarover u advies wilt aan, zodat wij kunnen zorgen voor een adviseur die deskundig is op dat terrein.

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 2010 kost € 8950,-. 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 en een medewerkertevredenheidsonderzoek inbegrepen!

Naast genoemde bijdrage is de ervaring van de afgelopen jaren dat u als deelnemer rekening kunt houden met een tijdsinvestering van ongeveer tien dagen (dit kan verspreid worden over verschillende medewerkers) om uw deelname tot een succes te maken. Dit 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 2010. Benchmarking Publiekszaken 2010 gaat **11 februari 2010** 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 op het slotsymposium in november 2010.

UITVOERENDE ORGANISATIES

Benchmarking Publiekszaken wordt uitgevoerd door TNS NIPO *Commerce* in samenwerking met SGBO (SGBO is als benchmarkorganisatie voortgekomen uit de VNG en is onderdeel van advies- en managementbureau BMC).

BENCHMARKING PUBLIEKSZAKEN IN COMBINATIE MET DEELNAME 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 2010 kunt u voor slechts € 2500,- ook [deelnemen aan 'Waar Staat Je Gemeente'](#).

Naast het reeds in Benchmarking Publiekszaken inbegrepen balieonderzoek voert TNS NIPO dan ook de noodzakelijke burgerpeiling voor u uit en ontvangt u een beknopte rapportage met de scores van uw gemeente op de 6 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.



AANMELDEN

U kunt uw gemeente aanmelden voor deelname aan Benchmarking Publiekszaken 2010 (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 naar: 020 – 5141334.

Aanmelden kan ook via internet: www.benchmarking-publiekszaken.nl. Onder het tabblad 'Aanmelden' vindt u meer informatie.

MEER INFORMATIE

Voor extra informatie of vragen kunt u een e-mail sturen aan 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 2010** 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.

Gedurende de periode van deelname maken wij gebruik van:

- deelname aan een vergelijkingskring van circa 10 gemeenten;
- deelname aan kringbijeenkomsten en/of centrale bijeenkomsten;
- uitvoering van de klanttevredenheidsonderzoeken, gericht op dienstverlening via balie, telefoon en e-mail;
- uitvoering medewerkersonderzoek onder medewerkers van de publieksdienst;
- toegang tot (het besloten deel van) www.benchmarking-publiekszaken.nl voor het aanleveren van gegevens en het uitvoeren van vergelijkingen (inloggegevens worden direct na de startbijeenkomst per e-mail toegezonden aan de hieronder vermelde contactpersonen);
- ondersteuning bij het verzamelen van gegevens, waaronder een validatiegesprek bij de deelnemer 'thuis';
- een apart rapport met de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en een uitgebreid eindrapport van de gehele benchmark met aanvullende analyses en beschrijvingen van praktijkvoorbeelden¹;
- managementrapportage op maat met de belangrijkste uitkomsten voor de gemeente;
- een lerende benchmark met als doel praktische verbeteringen in de dienstverlening bij Publiekszaken.

DUUR DEELNAME

Wij melden ons aan voor de duur van:

- 1 jaar. Onze deelnameprijs voor 2010 bedraagt €8.950,-.
- 2 jaar. Onze deelnameprijs voor 2010 en 2011 gezamenlijk bedraagt €17.400,-.
- Gecombineerd met deelname aan WSJG. De kosten voor WSJG bedragen € 2.500,- bovenop de deelnameprijs van Benchmarking Publiekszaken.

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 besteld aan de VNG met als doel het vullen van de openbare databank www.waarstaatjegemeente.nl.

CONTACTPERSONEN

Formele opdrachtgever

Naam: _____ M/V
 Functie: _____
 Telefoon: _____
 E-mailadres: _____

Coördinator benchmark

Naam: _____ M/V
 Functie: _____
 Telefoon: _____
 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			

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.

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.

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
Fax: 020 - 5141334

DEELNEMENDE GEMEENTEN AAN BENCHMARKING PUBLIEKSZAKEN 2009

