
Inzicht, vergelijken en leren met benchmark voor beheer openbare ruimte

Benchmark geeft inzicht

CROW en zes grote gemeenten ontwikkelden een benchmarksystematiek voor beheer. Deelnemers geven aan dat benchmarken bijdraagt aan het 'in control' zijn. Het geeft bovendien inzicht in kwaliteit, kosten en prestaties van de assets, als basis voor vergelijking met de burens.



Hoe is de kwaliteit van het centrum en wat zijn onze kosten in verhouding tot soortgelijke gemeenten? Vergelijk onze prestaties op een eenduidige manier.' Dat was de kern van de opdracht die de directeuren van de G4-gemeenten Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht, later aangevuld met Arnhem en Eindhoven aan hun organisaties gaven. De directeuren wilden meer inzicht in hun beheerprestaties en een goede vergelijking: 'appels met appels'.

CROW werd gevraagd om dit proces te begeleiden en daarbij een landelijke CROW-systematiek te ontwikkelen. Zodat alle gemeenten in Nederland zich op een eenduidige, uniforme en standaardwijze met elkaar kunnen benchmarken. Deze benchmarksystematiek is nu beschikbaar als kennismodule op de CROW website. Antea Group was betrokken bij dit proces en verzorgt een eigen benchmark.

▲ Een benchmark-bijeenkomst van de G4. (foto: Antea Group)



CROW BENCHMARKSYSTEMATIEK

De CROW benchmarksystematiek richt zich op prestaties van verharding, groen en schoon. De systematiek omvat een standaardset aan arealen, beeldmeetlatten en kostenparameters, op drie verschillende abstractieniveaus. De uitvoeringskosten van verschillende assetclusters worden afzonderlijk van beleid en voorbereiding in beeld gebracht. De benchmarksystematiek is in een online CROW kennismodule te raadplegen.

Lerende organisatie en professioneel beheer

Nicole Borkens, afdelingsmanager bij Stadsbeheer in Rotterdam vertelt over de samenwerking met CROW en de G4: ‘We willen een lerende organisatie zijn en ons kunnen vergelijken met andere (grote) gemeenten: waar staan we en lopen we tegen dezelfde problemen aan? Dat vereist eenzelfde basis, met gelijke uitgangspunten, definities en begrippenkader. Zodat we geen appels met peren vergelijken. Ons doel is om samen op te trekken, zodat we het wiel niet vaker hoeven uit te vinden. Daarom zijn we samen met andere grote gemeenten, CROW en uitvoerders van benchmarks om de tafel gaan zitten.’

Deze samenwerking heeft geleid tot een CROW-publicatie voor een eenduidige benchmarksystematiek. Gelijktijdig met het ontwikkelen van de systematiek is ook een daadwerkelijke benchmark uitgevoerd met de grote gemeenten. ‘Een benchmark is voor gemeenten een prachtig instrument om zich te verbeteren’, stelt Harro Verhoeven van CROW. ‘Met benchmarken maak je je eigen prestaties inzichtelijk en kom je hierover in gesprek met collega-beheerders en andere

gemeenten. Dat plaatst jouw eigen prestaties in perspectief, waarna je kan leren van anderen. CROW vindt dat benchmarken hoort bij professioneel beheer; het is een essentieel onderdeel van de assetmanagement-fase ‘Monitoren & Analyseren’. Daarom heeft CROW een benchmarksystematiek gepubliceerd, zodat elke gemeente kwaliteit, kosten en arealen op dezelfde wijze kan registreren. De beheerprestaties worden hierdoor landelijk vergelijkbaar. Zo wordt benchmarking steeds nuttiger en leerzamer.’

Basis op orde: inzicht in de assets

‘Wij werken volgens de principes van assetmanagement,’ vervolgt Borkens. ‘We willen een goed inzicht in onze assets, de kapitaalgoederen in de openbare ruimte: wat beheren we, met welke kwaliteit, tegen welke kosten? Assetmanagement betekent ook transparant zijn in de keuzes die we maken. Het gaat immers om overheids gelden en het is van belang om deze goed te kunnen verantwoorden. Benchmarken helpt ons bij deze transparantie en verantwoording.’

Een benchmark helpt bij de ‘basis op orde’ krijgen van professioneel beheer: dat begint met weten wat je hebt en wat je opgaven zijn. Van basale zaken als het aantal vierkante meter per inwoner, tot de kwaliteit en euro’s per inwoner die besteed worden aan beheer, onderhoud en vervanging. De kosten per inwoner zijn voor bestuurders een relevante indicator voor de lastendruk.’

Peter de Visser, hoofd Stadsbeheer in Zoetermeer, vertelt: ‘Kijken en vergelijken is voor het management en de vakman erg nuttig. Een benchmark draagt bij aan een lerende organisatie. Voor mij is dat vooral zichtbaar in de voorfase, bij het op orde krijgen van de informatie over de assets. Je krijgt dan meer



Overzicht van de dashboards van de benchmark.

BEWONER BEST TEVREDEN

En de burger, waar we het voor doen? Die is best tevreden: de leefbaarheid in de woonomgeving scoort een 7,5 volgens de Veiligheidsmonitor. Over de kwaliteit van wegen, groen en verlichting is ruim twee derde van de Nederlanders tevreden. De waardering van bewoners komt hiermee overeen met ambitie 'B' in de woonomgeving van de meeste gemeenten.

inzicht in de *assets* waar je voor verantwoordelijk bent en de prestaties die je realiseert. Dat levert bewoners betere kwaliteit voor hun belastinggeld.' Bram Brouwers, hoofd Beheer en Realisatie in Landerd sluit zich daar bij aan: 'Ik gebruik de benchmark om te toetsen in hoeverre mijn beheerders snel de benodigde gegevens kunnen aanleveren. Heb je inzicht in alle gegevens en budgetten die voor jouw beheertaak van belang zijn? Die cijfers wil ik klaar hebben liggen voordat het bestuur erom vraagt. Dan kan ik gericht bijsturen en snel antwoorden'.

Gesprek belangrijker dan de cijfers

'De benchmark heeft ons veel gebracht,' vertelt Nicole Borkens. 'Dat begon al bij het opschoonproces van onze beheerdata bij de eerste levering. Ons gemeentebestuur wilde aansluiting bij de landelijke standaard voor beeldkwaliteit. Daarom zijn we overstapt van onze 'eigen' Rotterdamse productnormering (onze eigen beeldmeetlatten) naar de landelijke standaard beeldkwaliteit. Dat was een flinke stap, we meten nu op een andere manier en meer in detail, maar het wordt nu bij Stadsbeheer breed omarmd. De hiervoor benodigde basisgegevens kunnen we blijvend leveren en daardoor hebben we nu sturingsinformatie op verschillende niveaus.'

'Het vergelijken van de cijfers was toch spannend,' vervolgt Borkens. 'We merken dat openheid en ver-

BENCHMARK BEHEER OPENBARE RUIMTE

Antea Group werkte, samen met NVRD (schoon) en Wageningen Universiteit (groen), mee aan de CROW benchmarksystematiek. Antea Group verzorgt een landelijke Benchmark BOR (Beheer Openbare Ruimte) voor alle kapitaalgoederen in de openbare ruimte. De benchmark omvat ambities van meer dan honderd gemeenten, BGT-arealen (Basisregistratie Grootschalige Topografie) en CBS-budgetten van bijna alle 380 gemeenten. Een 'Benchmark Light' geeft gemeenten daarmee snel inzicht, met nauwelijks inspanning. Actieve deelnemers kunnen hun arealen, ambities, kosten en prestaties in detail vergelijken met gemeenten naar keuze. Een trendrapportage is kosteloos beschikbaar.

trouwen bij alle deelnemers belangrijk is, zodat er een veilige leeromgeving ontstaat.' En de uitkomsten? 'Er is echt een netwerk ontstaan tussen vakgenoten voor kennisuitwisseling van beleidsprogramma's, tot beheer en praktische uitvoering. De benchmarkcijfers helpen om vanuit een gelijksoortige uitgangspositie in gesprek te gaan over de gemaakte keuzes, achtergronden rond *assets*, of organisatie en werkwijzen. Daardoor kun je veel van elkaar leren. De cijfers zijn natuurlijk interessant, maar het gesprek erover is voor ons vele malen belangrijker dan de cijfers zelf.'

Heel Holland benchmarkt

De CROW benchmarksystematiek staat inmiddels en is beschikbaar voor alle gemeenten. Om goed te kunnen benchmarken, zijn gegevens van een zo groot mogelijk groep nodig zodat je kunt vergelijken met gemeenten met dezelfde kenmerken. Gemeenten meten hun prestaties af aan de eigen doelen. Goed is een relatief begrip, een vergelijking met anderen helpt om te relativiseren en je positie te bepalen. Harro Verhoeven van CROW roept gemeenten op te gaan benchmarken: 'Ik adviseer elke gemeente mee te doen aan benchmarks voor schoon, groen of verhardingen die gebruik maken van de CROW-benchmarksystematiek!' ●

WEBSITES



[www.anteagroup.nl/nl/diensten/
benchmark-openbare-ruimte/beheerprestaties-verbeteren](http://www.anteagroup.nl/nl/diensten/benchmark-openbare-ruimte/beheerprestaties-verbeteren)
[www.crow.nl/thema-s/management-openbare-ruimte/
kosten,-baten-en-benchmarking/benchmarksystematiek](http://www.crow.nl/thema-s/management-openbare-ruimte/kosten,-baten-en-benchmarking/benchmarksystematiek)