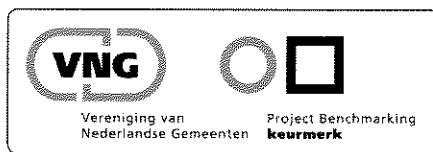
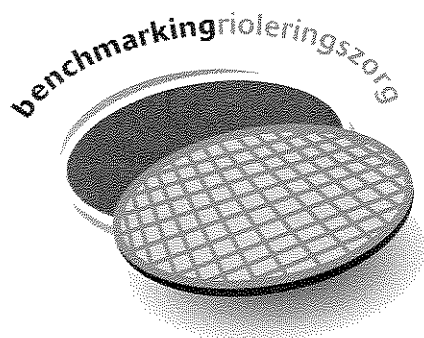


Benchmark Rioleringszorg

Individueel rapport gemeente Bladel



dossier : A7109-01-001
registratienummer : RB-SE20070597
versie : 1

Stichting RIONED

Juni 2007
concept definitief

MANAGEMENT SAMENVATTING

Doel benchmarking

Benchmarking maakt het mogelijk de werkwijzen van organisaties te vergelijken en zo het eigen functioneren te verbeteren. Benchmarking is daarmee een hulpmiddel in de verdere professionalisering van de rioleringszorg. Primair doel van de Benchmark Rioleringszorg is dat organisaties van elkaar gaan leren en zo het eigen functioneren kunnen verbeteren.

Inleiding Benchmark methodiek

In de benchmark wordt de rioleringszorg benaderd vanuit zes verschillende invalshoeken, die aandachtsgebieden worden genoemd. Het presteren van een gemeente wordt geanalyseerd aan de hand van zogenaamde *indicatoren* (totaal 29). Deze indicatoren geven inzicht in welk specifiek onderdeel van de rioleringszorg (zowel procesmatig als technisch inhoudelijk) verbeteringen kunnen worden behaald. De indicatoren zijn primair bedoeld om de vakinhoudelijke medewerker (technisch of financieel) van informatie te voorzien.

Om ook het management en het bestuur een compact overzicht te kunnen bieden in het presteren van de eigen organisatie zijn zogenaamde aanvullende *kritische prestatie-indicatoren* (KPI) ontwikkeld. Per aandachtsgebied zijn één of meerdere kritische prestatie-indicatoren gedefinieerd (zie tabel 1). De score op een KPI is gebaseerd op de scores op één of meerdere onderliggende indicatoren. Alle KPI's tezamen geven een 'profiel' van de rioleringszorg in de gemeente.

Tabel 1 Overzicht aandachtsgebieden en Kritische Prestatie Indicatoren

Aandachtsgebied	Kritische prestatie indicator (KPI)
Toestand en functioneren	Inspanning voor inzicht in toestand en functioneren
Milieu-inspanning	Benodigde milieu-inspanning
Uitgaven	Uitgaven rioleringszorg per inwoner
Organisatievermogen	Planefficiëntie
	Good Housekeeping
	Planrealisatie
	Activiteitsniveau
Gegevensbeheer	Databasebeheer
Meldingen en klachten	Aantal meldingen per 10.000 inwoners

Algemene toelichting op het gemeenteprofiel

In figuur 1 is de score van de gemeente Bladel op alle kritische prestatie-indicatoren weergegeven in de vorm van een zogenaamde spin-grafiek. Het spinnenweb (ca. het gemeenteprofiel) toont per KPI de positie van de gemeente ten opzichte van andere gemeenten.

Voor alle kritische prestatie-indicatoren geldt dat naarmate de score positiever is, het 'spinnenweb' meer gevuld wordt. In tabel 2 is, in algemene zin, per KPI de betekenis weergegeven van een positieve score.

Voor de interpretatie van het gemeenteprofiel is het belangrijk te kijken naar onderlinge relaties tussen de scores op de kritische prestatie indicatoren. Indien bijvoorbeeld de uitgave voor de rioleringszorg per inwoner laag is (positieve score in het spinnenweb) kan het zo zijn dat uit andere indicatoren blijkt dat de beheerder slecht zijn werk doet en de inwoner dus een 'product' geleverd krijgt van een slechte kwaliteit. Wellicht zou een hogere uitgave gewenst zijn als daarmee ook de kwaliteit van het product beter wordt.

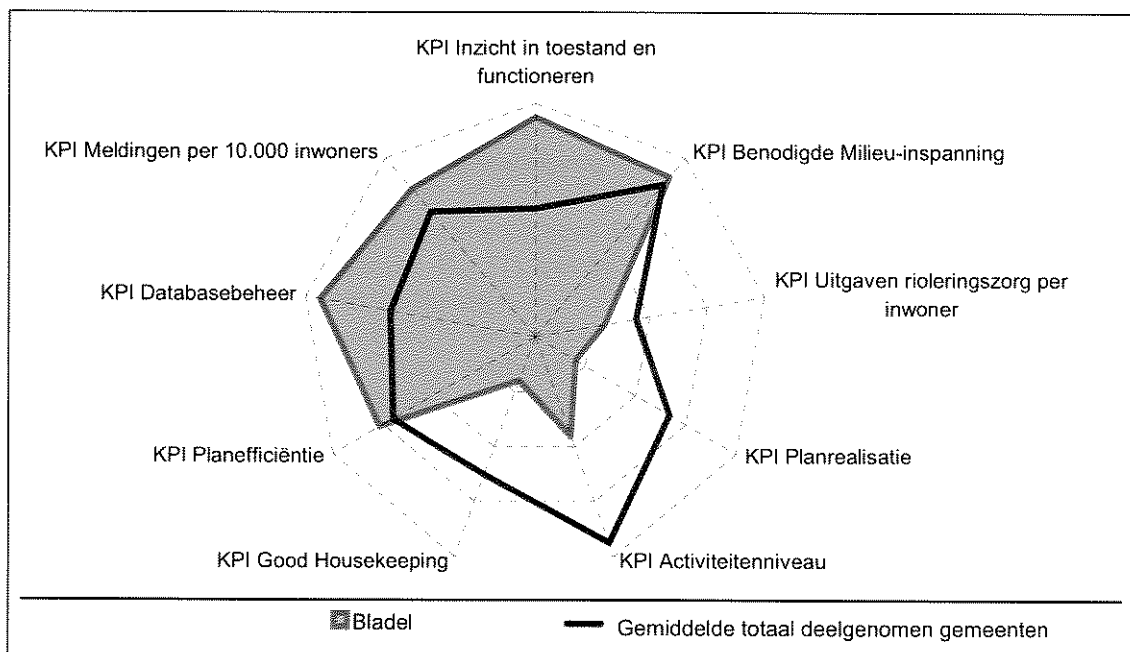
Tabel 2 Algemene betekenis van een positieve / hoge score in de spingrafiek¹

Kritische Prestatie Indicator	Betekenis positieve (hoge) score
Inspanning voor inzicht in toestand en functioneren	De gemeente levert een relatief hoge inspanning om inzicht te krijgen in de toestand en het functioneren van het eigen stelsel.
Benodigde Milieu-inspanning	De gemeente hoeft nog maar weinig te investeren (uitgedrukt in euro/inwoner) om te voldoen aan de milieu-eisen met betrekking tot de vuilemissie uit de riolering.
Uitgaven rioleringszorg per inwoner	De gemeente heeft jaarlijks relatief weinig uitgaven (per inwoner) aan rioleringszorg (o.b.v. kapitaallasten, beheerlasten en investeringsuitgaven).
Planrealisatie	Veel van de voorgenomen plannen (in de jaren 2005-2006) zijn daadwerkelijk gerealiseerd.
Activiteitsniveau	De gemeente is minder druk met de rioleringszorg dan wat kan worden verwacht op basis van kenmerken.
Good Housekeeping	Zowel het opstellen van plannen als het realiseren daarvan verlopen goed.
Planefficiëntie	Veel plannen worden binnen de gestelde tijd en binnen het budget uitgevoerd.
Databeheer	Het databeheer is volledig, actueel en goed toegankelijk.
Aantal meldingen per 10.000 inw.	De gemeente ontvangt weinig meldingen en klachten per 10.000 inwoners.

¹ Dit is dus geen samenvatting van de conclusies voor de gemeente Bladel.

Conclusies

In figuur 1 is het gemeenteprofiel van de gemeente Bladel weergegeven als resultaat van deze Benchmark Rioleringszorg 2007-1. Het spinnenweb (cq. het gemeenteprofiel) toont per KPI de positie van de gemeente ten opzichte van andere gemeenten die hebben deelgenomen.



Figuur 1 Gemeenteprofiel

Vooraf moet worden benadrukt dat andere gemeenten niet voor de volle 100% vergelijkbaar zijn met de gemeente Bladel (en andersom). Daardoor zijn niet alle verschillen tussen de deelnemende gemeenten geheel verklaarbaar.

Samenvattend kan worden gesteld dat de gemeente Bladel haar Rioleringszorg bovengemiddeld goed op orde heeft. Op basis van figuur 1 en de scores op de onderliggende indicatoren is hieronder per aandachtsgebied beknopt de beoordeling weergegeven van de gemeente Bladel.

Toestand en functioneren

De gemeente Bladel scoort op de KPI inspanning voor inzicht in toestand en functioneren erg goed. Op alle onderliggende indicatoren van deze KPI, te weten het strategisch inzichtpercentage, de inzicht in het hydraulisch functioneren en de inzicht in het milieutechnisch functioneren (cq. Het monitoren van overstorten) wordt hoog gescoord.

De gemeente is voornemens om de meetdata uit het monitoringsprogramma te gebruiken ten behoeve van de kalibratie van het rekenmodel van de riolering waardoor een realistischer model wordt verkregen. Dat model zal onder andere gebruikt worden voor het in beeld brengen van de stedelijke wateropgave. Daarmee wordt het inzicht nog groter dan dat het al is.

Milieu-inspanning

De gemeente Bladel ruimschoots voldoet aan de basisinspanning. Dat is behaald door het afkoppelen van verharde oppervlakken en het aanleggen van randvoorzieningen. Toch zijn nog een aantal aanvullende maatregelen noodzakelijk. Dit betreft de aanleg van groene bergingen achter overstorten. De nog benodigde inspanningen worden veroorzaakt door specifieke lokale omstandigheden.

Uitgaven

De jaarlijkse uitgaven voor de rioleringszorg per inwoner in de gemeente Bladel zijn hoger dan gemiddeld. Hoewel de kapitaallasten hoger zijn dan gemiddeld zijn de beheerlasten echter gemiddeld. Met name de uitgaven voor reiniging zijn erg laag in de gemeente Bladel. De reiniging en onderhoud wordt 100% uitbesteed. Kennelijk heeft de gemeente een zeer gunstig onderhoudscontract kunnen afsluiten.

De hoge kapitaallasten komen ook terug in de hoogte van het rioolrecht. Een gemiddeld tarief voor een aansluiting van een gezinswoning bedraagt 217 euro (gebaseerd op 4 personen x 42 m³ x € 1,29 per m³). Dit is hoger dan gemiddeld.

Organisatievermogen

Dit aandachtsgebied heeft 4 KPI's. Over het geheel bezien doet de gemeente het op dit aandachtsgebied goed, ook al komt dat niet direct uit het gemeenteprofiel naar voren. De scores op de verschillende KPI's binnen dit aandachtsgebied moeten dan ook met de enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Op planrealisatie scoort de gemeente Bladel laag. De onderliggende verklaring is dat veel plannen niet zijn gerealiseerd zijn:

- vertraging in de uitvoering van bergbezinkbassins als gevolg van de stagnatie in het verwerven van gronden.
- het niet uitvoeren van reguliere vervangingen omdat bij nader inzien de riolen nog van goede kwaliteit zijn en dus nog niet vervangen hoeven te worden, of dat er een kleinere, goedkopere maatregel is toegepast (b.v. relining).

Daardoor moet de lage score op deze KPI niet als slecht worden bestempeld.

De lage score op de planrealisatie leidt ook tot een lage score op Good Housekeeping. Vanwege de logische redenen waardoor de geplande maatregelen niet zijn uitgevoerd mag ook hier niet worden geconcludeerd dat de gemeente het slecht doet.

De verklaring met betrekking tot de score op de KPI Activiteitsniveau is complex.

De totale arbeid die gemiddeld per jaar is verricht voor de uitoefening van de rioleringszorg door de gemeente is lager dan gemiddeld. Dat is op zich goed. Doordat wordt verwacht dat de gemeente meer arbeid moet verrichten voor de uitoefening van haar taken is de score op deze KPI laag. Het overgrote deel van het verschil komt voor uit het aantal mensjaren arbeid dat nodig is voor het onderhoud. Door het zeer gunstige onderhoudscontract wordt daarvoor, omgerekend naar FTE gemeente medewerkers buitendienst, maar 1,5 FTE aan besteed terwijl voor een gemeente als Bladel wordt verwacht dat daarvoor 5,5 FTE aan werk voor nodig is.

Ook hier kan dus niet worden geconcludeerd dat de gemeente het slecht doet.

Op de KPI planefficiëntie scoort de gemeente goed. De gemeente beschikt over een administratie waarin de gegevens over de tijd en geldbestedingen per project worden bijgehouden. De gemeente geeft aan dat hun plannen binnen de band breedte van 5% worden gerealiseerd. Per saldo heeft de gemeente geen overschrijdingen op de tijd- en geldbudgetten van projecten.

Gegevensbeheer

De score op de KPI databasebeheer is erg hoog, met name door het tijdig verwerken van de revisies (wat bij veel gemeenten een probleem is) wordt deze KPI positief beïnvloed. Ook is de database volledig.

Meldingen en klachten

Het aantal klachten en meldingen in de gemeente Bladel is een stuk lager dan gemiddeld. Opgegeven is dat jaarlijks ca 150 tot 200 klachten en meldingen binnen komen.

Gemeente Bladel is momenteel bezig met de voorbereidingen om een meldingssysteem te implementeren. Dit systeem is in het kader van BOR (Beheer Openbare Ruimten) aangeschaft. Daarmee zal een beter overzicht kunnen worden verkregen in het aantal meldingen en klachten en de afhandeling daarvan.

Aanbevelingen voor verbetering

Op basis van deze benchmark zijn er weinig directe aspecten waarop aanbevelingen zijn te formuleren waarop de gemeente Bladel zich kan verbeteren.

Een zwak punt is de personele bezetting binnen de gemeente Bladel op het gebied van waterbeheer. Binnen de gemeente is 0,5 FTE beschikbaar voor de implementatie van het beleid op het gebied van stedelijk waterbeheer. De werkzaamheden worden voor een groot deel (goed) ingevuld door een inhuur kracht. Dit is kwetsbaar met betrekking tot de continuïteit en het kennisniveau binnen de gemeente. Gezien de extra watertaken die op de gemeenten afkomen (onder andere door de nieuwe wet gemeentelijke watertaken) is uitbreiding van de mankracht en het kennisniveau binnen de gemeente aan te bevelen.