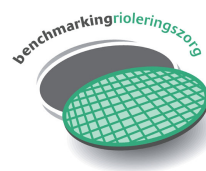




Toekomst Waterketen Gelderland



Benchmark Rioleringszorg

Samenvattend rapport Gelders Cluster 2006

In opdracht van Stichting RIONED

IOO bv
Instituut voor Onderzoek van Overheidsuitgaven
Postbus 985, 2300 AZ Leiden
tel: 071 525 36 00
www.ioo.nl
contactpersoon: Koos van Dijken



Royal Haskoning
Postbus 151, 6500 AD Nijmegen
tel. 024 – 3284284
www.royalhaskoning.com
contactpersoon: Hein Herbermann



Van de Bunt adviseurs voor organisatie en beleid
Postbus 7960, 1008 AD Amsterdam
tel. 020 – 6421134
www.vandebunt.nl
contactpersoon: Henk Fikkers



Stratus Marktonderzoek
Postbus 7001, 2701 AA Zoetermeer
tel. 079 - 3430630
www.stratusbv.nl
contactpersoon: René Vogels



Samenvatting

Benchmark rioleringszorg 2006

De benchmark rioleringszorg 2006 bouwt voort op de pilot van 2002/2003 en de benchmark van 2005. Na de benchmark 2005 is de benchmarksystematiek op bepaalde onderdelen verbeterd. Het doel van de benchmark is om gemeentelijke rioleringsbedrijven via een onderlinge vergelijking van elkaar te laten leren. Een ander motief van benchmarking is te zoeken naar bevestiging van het gevoel dat men op de goede weg is. Ook wil men soms met de benchmarkresultaten duidelijk maken dat men een uitzonderingspositie inneemt ten opzichte van andere gemeenten (bijvoorbeeld te weinig personeel of te hoge reinigingskosten vanwege gedwongen winkelnering).

Deelnemers benchmarking 2006

De groep deelnemers aan de benchmark 2006 bestaat uit twee verschillende groepen gemeenten. Er zijn twintig nieuwe deelnemers die geheel bestaan uit deelnemende gemeenten uit de provincie Gelderland. Deze groep is tot stand gekomen op initiatief van de Toekomst Waterketen Gelderland. Toekomst Waterketen Gelderland wil door middel van benchmarking de samenwerking tussen de gemeenten in de provincie Gelderland bevorderen. De tweede groep van negentien gemeenten is afkomstig uit andere provincies. Bij deze laatste groep gemeenten staat het van elkaar leren over en het verbeteren van de gemeentelijke rioleringszorg centraal.

Door de benchmarkgegevens van de oude deelnemers (pilot en benchmark 2005) toe te voegen aan de benchmarkgegevens van nieuwe deelnemers ontstaat voor analysedoeleinden de meest uitgebreide dataset met benchmarkgegevens. In totaal staan 88 waarnemingen ter beschikking. In deze 88 gemeenten wonen 6,8 miljoen inwoners, zijn 3 miljoen aansluitingen op de riolering en wordt bijna 35.000 kilometer riool onderhouden. Deze gemeenten zijn verantwoordelijk voor 43% van alle aansluitingen op de riolering in Nederland en 41% van de Nederlandse bevolking.

Het proces van benchmarken

De dataverzameling voor de benchmark verloopt voor een belangrijk deel via internet. De op deze manier verzamelde gegevens worden gecontroleerd en aangevuld via individuele contacten van de rioleringsdeskundigen van Royal Haskoning met de medewerkers van de gemeenten. Vervolgens wordt op basis van de verbeterde en aangevulde gegevens een eerst versie van het gemeenterapport gemaakt. Dit rapport wordt in detail besproken tijdens de eerste workshop. Hierna vindt een tweede verbeteringslag plaats van de gegevens. Dit is de basis voor de uiteindelijke rapportage.

Tijdens de diverse workshops hebben de deelnemers intensief met elkaar en met adviseurs van de uitvoerders de rapporten kunnen bespreken. Op deze wijze is begrip ontstaan voor de resultaten en kan elke gemeente de resultaten actief gebruiken. Tijdens de workshops hebben de deelnemende gemeenten in een aantal gevallen besloten om actief ervaringen uit te wisselen, om elkaar regelmatig te blijven treffen na afloop van de benchmarking, om samenwerkingsmogelijkheden te exploreren en om 'best practices' te inventariseren.

De leer- en samenwerkingsmogelijkheden

De deelnemers hebben tijdens en door middel van het benchmarkproces verschillende mogelijkheden ontdekt om van elkaar te leren, om hun rioleringszorg te verbeteren en om intensiever met elkaar samen te gaan werken. Enkele voorbeelden zijn:

- de wijze van inspecteren en het gebruik van inspectieresultaten bij het onderhoud van de rioleringen,
- het gezamenlijk uitbesteden van inspecties (eventueel in samenhang met reiniging),
- het standaardiseren van meet- en berekeningsmethoden,
- het uitwisselen van ervaringen en inzichten bij de aanleg van randvoorzieningen en bij de uitvoering van afkoppelprojecten,
- het poolen van randvoorzieningen rond de gemeentegrenzen en het gezamenlijk beheer en onderhoud van IBA's.

Voor een aantal deelnemers was het benchmarkproces en het in dit verband beter leren kennen van collega's in andere Gelderse gemeenten reden om in de toekomst mekaar vaker op te zoeken. De openheid van de deelnemers om elkaar beter te leren kennen en om van elkaar te leren werd geïllustreerd door de vrijwillige bereidheid van *alle* deelnemers om inzicht te geven in *alle* gegevens van eenieder.

Typering gemeenten

Met de gegevens van de benchmark 2006 plus de gegevens van de pilot en van de benchmark 2005 is geanalyseerd welke omgevingsfactoren de gemeenten het beste typeren op hun rioleringszorg. Enkele gemeenten hebben meerdere keren meegedaan aan het onderzoek. In deze gevallen is steeds de meest recente opgave opgenomen in de dataset. Voor de analyse staan 88 waarnemingen beschikbaar. Daarnaast zijn vele omgevingsfactoren en stelselkenmerken in de analyse betrokken.

Bij de analyse van het Gelders cluster is gekeken naar twee indelingen. De eerste indeling is een regionale indeling. Hierbij is op dit moment geen goede aansluiting mogelijk met de zes regio's die in Gelderland normaal worden onderscheiden. Daarvoor is het aantal deelnemers in enkele regio's net te beperkt. Bij de analyse zijn de volgende regio's onderscheiden:

- Noord-West, de Gelderse Vallei
- Achterhoek en Stedendriehoek
- Rivierenland en KAN-gebied

De tweede indeling kijkt meer naar de omstandigheden: 'hoog en droog' of 'laag en nat'. Bij deze indeling speelt vooral de nabijheid van rivieren een grote rol. Bij de analyse blijkt echter dat er in de prestaties van de gemeenten bij deze indeling niet of slechts heel kleine verschillen van betekenis optreden. In dit verslag is deze tweede indeling daarom verder buiten beschouwing gelaten.

Regionale verschillen

Op een aantal indicatoren zijn duidelijke verschillen te zien tussen de regio's.

- het rioolrecht is in de Achterhoek gemiddeld hoger;
- de KPI jaarlijkse lasten per inwoner is in Achterhoek, Stedendriehoek relatief hoog;
- de KPI benodigde milieu-inspanning in euro's per inwoner is in de regio Noord-West substantieel lager dan in de andere regio's;
- het activiteitsniveau (waarbij een aanzienlijke afwijking boven of onder de 100% suboptimaal is) is in de regio Noord-West, Gelderse Vallei het verst van het optimum verwijderd.

tabel 1 Verschillen binnen het Gelders cluster

| | <i>Noord-West, Gelderse Vallei</i> | <i>Achterhoek, Stedendrie- hoek</i> | <i>Rivieren- land, KAN-gebied</i> | <i>Gelderland</i> | <i>Nederland</i> |
|-----------------------------|--|---|---|-------------------|------------------|
| Rioolrecht | 127 | 146 | 140 | 139 | 143 |
| Uitgaven per inwoner | 43 | 59 | 46 | 48 | 61 |
| Benodigde milieu-inspanning | 48 | 165 | 151 | 133 | 126 |
| Activiteitsniveau | 145 | 92 | 101 | 108 | 97 |

In de benchmark wordt het presteren in de rioleringszorg geanalyseerd op zes aandachtsgebieden waarbij per gebied één of meerdere kritische prestatie-indicatoren (KPI) zijn gedefinieerd.

1. Toestand en functioneren KPI: Inspanning voor inzicht in toestand en functioneren
2. Milieu-inspanning KPI: Benodigde Milieu-inspanning
3. Uitgaven KPI: Uitgaven rioleringszorg per inwoner
4. Organisatievermogen KPI: Planefficiëntie, Good Housekeeping, Activiteitsniveau versus Planrealisatie
5. Gegevensbeheer KPI: Databasebeheer
6. Meldingen en klachten KPI: Meldingen per 10.000 inwoners

In figuur 1 zijn alle kritische prestatie-indicatoren (KPI) weergegeven.

Dit figuur toont de positie van de Gelderse gemeenten ten opzicht van andere gemeenten in de database. Alle indicatoren zijn voor deze overzichtsfiguur omgerekend naar een score op de schaal 0 tot 100. Naarmate de score positiever is, wordt het 'spinnenweb' meer gevuld.

Een aantal voorbeelden ter toelichting:

- Weinig meldingen en klachten per 10.000 inwoners is in het spinnenweb af te lezen als een hoge score en is positief; daarbij moet opgelet worden dat de weinige meldingen en klachten niet veroorzaakt worden door een hoge drempel voor de inwoners om meldingen te doen of door een slechte en onvolledige registratie van de meldingen, als het voorafgaande het geval is dan is een lage score niet als positief aan te merken;
- Een lage uitgave aan de rioleringszorg per inwoner is in het spinnenweb af te lezen als een hoge score en is positief;

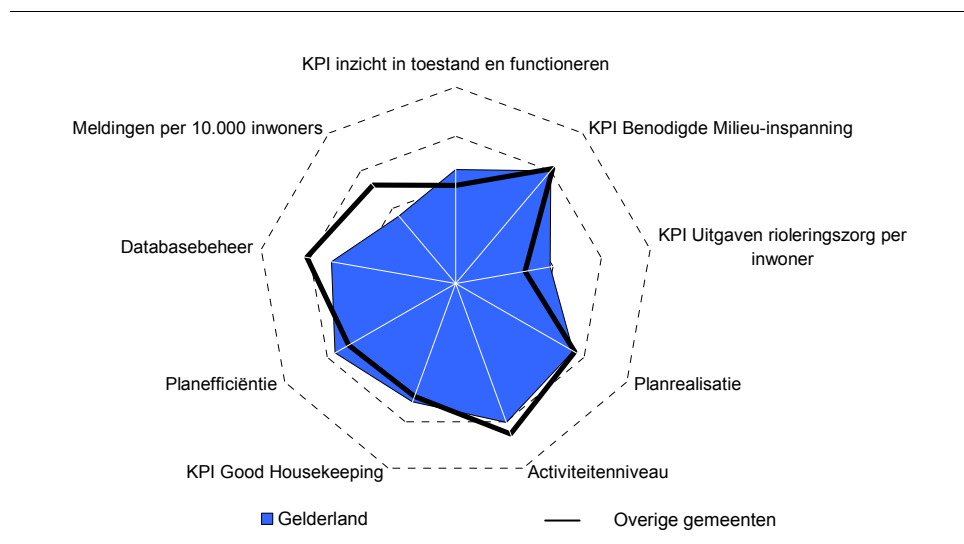
- Weinig benodigde milieu-inspanning is in het spinnenweb af te lezen als een hoge score en is positief;
- Een hoge inspanning voor inzicht in toestand en functioneren is in het spinnenweb af te lezen als een hoge score en is positief.
- Een lage score op activiteitsniveau kan betekenen dat de gemeenten veel minder doet dan zij theoretisch zou moeten doen gezien de stelselkenmerken of dat de gemeente veel te veel doet; beide extreme posities zijn suboptimaal en leiden tot een lage score op de KPI Activiteitsniveau.

Het is echter wel noodzaak genuanceerd naar dit beeld en de scores te kijken!
Ter illustratie:

- Een heel hoge inspanning voor inzicht in toestand en functioneren (positieve score in het spinnenweb) kan ook betekenen dat een beheerder erg veel middelen besteedt aan het verkrijgen van inzicht terwijl het kan zijn dat met de helft van de middelen ook voldoende inzicht wordt verkregen om het rioolsysteem goed te kunnen beheren.
- Indien de uitgave aan de rioleringszorg per inwoners laag zijn (positieve score in het spinnenweb) kan het zo zijn dat uit de andere indicatoren blijkt dat de beheerder de inwoners een 'product' levert van een heel slechte kwaliteit. Wellicht zou een hogere uitgave gewenst zijn als daarmee ook de kwaliteit van het product beter wordt.

Hierbij is nog op te merken dat in het 'spinnenweb' niet het activiteitsniveau wordt uitgezet, maar een beoordeling van dit activiteitsniveau. Deze beoordeling is maximaal bij een activiteitsniveau van 100%. Lager dan 100% wordt als ongunstig beoordeeld, maar hoger dan 100% is evenmin optimaal.

figuur 1 Gelders cluster ten opzichte van de overige Nederlandse gemeenten



Toestand en functioneren

De KPI in dit aandachtsgebied richt zich met name op de inspanning die de gemeente verricht om inzicht te krijgen in de toestand en het functioneren van de riolering. De feitelijke toestand en het functioneren wordt niet in een maatlat uitgedrukt. De Gelderse gemeenten wijken hier niet af van het landelijke beeld.

Milieu-inspanning

De KPI in dit aandachtsgebied richt zich op de nog te leveren financiële milieu inspanning volgens het GRP. Daarnaast wordt in dit aandachtsgebied gekeken naar het huidige berekende emissieniveau van gemengde rioolstelsels en naar de focus in de milieumaatregelen uit de afgelopen periode. Met deze KPI wordt beoogd een beeld te krijgen hoe groot de nog te leveren inspanning voor het milieu (uitgedrukt in geld per inwoner) is. Ook hier zijn de resultaten in Gelderland geheel in lijn met het landelijke beeld.

Uitgaven

Bij het aandachtsgebied uitgaven worden de uitgaven aan de rioleringszorg per inwoners per jaar in beeld gebracht op basis van kapitaallasten, beheerlasten en investeringsuitgaven. In Gelderland is hier de score beter dan gemiddeld. De uitgaven zijn dus lager dan bij de overige gemeenten uit het onderzoek.

Organisatievermogen

De KPI Planrealisatie versus activiteitsniveau geeft aan welk deel van de voorgenomen plannen is gerealiseerd en hoe druk een gemeente is met de rioleringszorg.

De KPI Good Housekeeping combineert de indicatoren planrealisatie (worden de plannen gerealiseerd) en planverwachting (neemt de gemeente wel op in de plannen wat zou moeten). De KPI wordt berekend als het product van beide indicatoren. Een hoge score houdt in dat zowel het opstellen van plannen als het realiseren goed verlopen. Een lage score houdt in dat het op een of beide vlakken duidelijk beter kan. De Gelderse gemeenten wijken in hun scores niet af van het gemiddelde.

Gegevensbeheer

Onder het aandachtsgebied gegevensbeheer wordt een beeld verkregen van de toegankelijkheid en beschikbaarheid van beheergegevens. De score van de Gelderse gemeenten is hier lager dan het landelijk gemiddelde.

Meldingen en klachten

Meldingen en klachten zijn voor een gemeente een belangrijke bron van informatie over het stelsel. Nog belangrijker is echter om meldingen en klachten ook snel af te handelen. Een goed werkend registratiesysteem is dus voor ieder gemeente van belang. De Gelderse gemeenten krijgen meer meldingen en klachten dan gemiddeld.

Januari 2007

IOO / Royal Haskoning / Van de Bunt / Stratus

Het volledig Samenvattend rapport Gelders cluster 2006 is te downloaden op de website van RIONED www.riool.net