



# Wabo-benchmark 2011

**Op 1 oktober 2010 is de Wabo (Wet algemene bepalingen omgevingsrecht) van kracht geworden. Inmiddels heeft ook uw gemeente ervaringen opgedaan met de omgevingsvergunning. Wellicht loopt u tegen problemen aan - zoals de beoordeling van digitaal ingediende aanvragen - die in andere gemeenten al zijn opgelost. Om inzicht te krijgen in de prestaties van uw gemeente op het gebied van de Wabo start SGBO met de Wabo-benchmark.**

De benchmark geeft u bijvoorbeeld antwoord op de volgende vragen:

- Krijgt u relatief veel aanvragen om een omgevingsvergunning of juist niet?
- Zijn er gemeenten die digitale aanvragen altijd digitaal kunnen beoordelen?
- Wat zijn de gemiddelde doorlooptijden voor de verschillende vergunningtypen?
- Wat zijn uw prestaties op het terrein van toezicht en handhaving?
- Hoe verhouden de uitvoeringskosten van de Wabo zich tot die van andere vergelijkbare gemeenten?

## **Leren van elkaar en verbeteren door te vergelijken**

De Wabo-benchmark geeft u feitelijke stuurinformatie in de vorm van prestatieindicatoren, geeft analyses en achtergronden van deze indicatoren, laat u zien hoe andere gemeenten het doen en daagt u uit om na te denken over welke verbeteringen u wenselijk vindt. Uw vakgenoten inspireren u daarbij met hun ervaringen over de Wabo.

De definitieve vragenlijst zal in overleg met de deelnemers worden opgesteld. De prestaties van de gemeenten worden gemeten op de volgende hoofdthema's:

1. Productie
2. Dienstverlening
3. Kwaliteit
4. Toezicht en handhaving

## **Module klanttevredenheid**

SGBO biedt deelnemers aan de Wabo-benchmark de mogelijkheid om een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. SGBO heeft hiervoor een internetvragenlijst opgesteld, analyseert de ingevulde vragenlijsten en levert de gemeente een rapportage met de uitkomsten.

## **Benchmarkproces**

Met behulp van een internetvragenlijst worden kwantitatieve gegevens verzameld. Door deel te nemen aan de Wabo-benchmark spiegelt u de resultaten van uw gemeente aan die van andere gemeenten en wordt ingegaan op kwalitatieve aspecten die verschillen kunnen verklaren ('het verhaal achter de cijfers'). Goede voor-

beelden uit de praktijk krijgen veel aandacht. Samen met vakgenoten uit andere gemeenten analyseert u de verschillen. Die verschillen kunnen voortkomen uit beleidskeuzes (zoals het niveau van toetsing), maar ook uit de werkwijze of organisatie van uw gemeente. De vergelijking kan u redenen tot bijstelling geven.

Het proces van de Wabo-benchmark bestaat uit vier bijeenkomsten. Een startbijeenkomst waarin u met de collega-gemeenten kennismaakt en waar we gezamenlijk de definitieve vragenlijst opstellen en de planning doorneemen. Met het oog op vergelijken, het verhaal achter de cijfers, het identificeren van 'best practices' en het leren van elkaar organiseren wij vervolgens gedurende het benchmarkjaar drie kringbijeenkomsten. Hier bespreken we de resultaten van het kringrapport en zoeken we naar verklaringen voor de verschillen tussen gemeenten. Alle deelnemers worden in kringen van circa 15 gemeenten van vergelijkbare grootte ingedeeld.

De benchmark start in het laatste kwartaal van 2011. Medio 2012 ontvangt u het eindrapport.

### Resultaat

Alle deelnemers aan de Wabo-benchmark beschikken na afloop van het benchmarkjaar over een rapportage waarin de gegevens van uw gemeente in grafiekvorm worden vergeleken met die van de andere kringdeelnemers.

### Deelname aan de Wabo-benchmark levert u het volgende op:

1. Inzicht in uw organisatie;
2. Het op orde brengen van uw eigen gegevens;
3. Inzicht in de resultaten en effecten;
4. Het delen van kennis, ervaring en 'good practices' met andere gemeenten;
5. Een netwerk van vakgenoten met wie u ook buiten de benchmark om kennis kunt delen.

### Kosten deelname benchmark

Deelname aan de Wabo-benchmark bedraagt € 5.700,-. De meerkosten voor het optionele klanttevredenheidsonderzoek bedragen € 2.700,-. Deze bedragen zijn excl. 19% BTW.

### Voorwaarden

Gemeenten die deelnemen aan de Wabo-benchmark verplichten zich om de juiste gegevens tijdig aan te leveren. Het buiten de eigen organisatie brengen of gebruiken van de rapportages en/of bijlagen is uitsluitend mogelijk na toestemming van SGBO en alle deelnemers. SGBO zal individuele gegevens niet zonder toestemming van de deelnemers openbaar maken.

### Meer informatie en aanmelden

Meer informatie over de Wabo-benchmark is te vinden op [www.wabobenchmark.nl](http://www.wabobenchmark.nl). Via deze website kunt u zich tevens aanmelden. Inschrijven is mogelijk tot 1 oktober 2011.

Bij vragen kunt u contact opnemen met Wim Vos, [wimvos@bmc.nl](mailto:wimvos@bmc.nl) of via telefoonnummer 06 - 20 35 13 56.

SGBO was tot begin 2008 het onderzoeks- en adviesbureau van de VNG, maar is sindsdien onderdeel van de BMC Groep.

### Benchmark en Audit:

#### Gouden koppel van BMC en SGBO

Met de benchmark leert u hoe effectief en doelmatig uw organisatie de Wabo uitvoert en hoe uw prestaties zich verhouden tot die van collega-gemeenten. De benchmark wordt uitgevoerd door SGBO. SGBO is marktleider als het gaat om gemeentelijke benchmarks.

Wanneer u wilt weten of uw organisatie ook voldoet aan de uitvoeringsnormen kiest u ook voor de VTH-audit. BMC heeft een unieke ervaring in het auditen van gemeenten. Zo heeft BMC voor de meeste gemeenten in Nederland de GBA-audit uitgevoerd.

Voor meer informatie over de VTH-audit: [www.vthaudit.nl](http://www.vthaudit.nl) en [www.wabobenchmark.nl](http://www.wabobenchmark.nl)