



**KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN**

**Handleiding KING Keurmerk
Benchmarks
2012**



Inhoud

1. KING EN CERTIFICEREN.....	3
1.1 OVER KING.....	3
1.2 WAAROM KIEST KING VOOR BENCHMARKCERTIFICERING	3
2 UITGANGSPUNTEN CERTIFICERING.....	5
3 OPZET KEURMERK	6
3.1 OPVOLGER VNG KEURMERK	6
3.2 VANUIT VERSCHILLENDE INVALSHOEKEN	6
3.3 ONDERSCHIED BASISMODULE EN AANVULLENDE MODULE	7
3.4 VISIE VAN KING OP BENCHMARKING.....	7
3.5 GELDIGHEIDSDUUR	8
4 NORMERING, TOETSING EN BEOORDELING.....	9
4.1 CRITERIA EN NORMEN.....	9
4.2 TOETSING EN BEOORDELING	9
4.3 BEOORDELINGSKADER	9
4.4 KEURMERKCYCLUS	10
5 HET CERTIFICERINGSPROCES.....	11
5.1 HET CERTIFICERINGSPROCES OP HOOFDLIJNEN	11
6 BEHALEN EN BEHOUD KING KEURMERK.....	13
6.1 WIE KUNNEN MEEDOEN	13
6.2 KOSTEN.....	13
6.3 PROCES VAN AANMELDEN TOT TOEKENNEN VAN HET KEURMERK.....	13
6.4 PROCES VAN BEHOUD KEURMERK.....	15
7 HET CERTIFICATIESCHEMA	17

Auteur: KING
 Datum: 1 december 2011
 Versie: 2.0

1. KING EN CERTIFICEREN

1.1 OVER KING

Het Kwaliteitsinstituut Nederlandse gemeenten (KING) is een zelfstandig instituut dat in 2009 opgericht is door de VNG. Het heeft een duidelijke eigenstandige positie: KING adviseert onafhankelijk en begeleidt, stimuleert en ondersteunt gemeenten in hun organisatie(-ontwikkeling) en bij de uitvoering van gemeentelijke taken. KING brengt gemeenten bij elkaar.

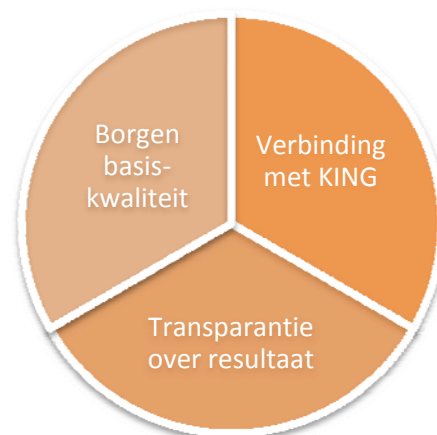
1.2 WAAROM KIEST KING VOOR BENCHMARKCERTIFICERING

Gemeenten werken actief aan het verbeteren van de kwaliteit van hun dienstverlening. Dit doen zij onder andere door deel te nemen aan benchmarks. Benchmarking voor en door gemeenten kent een brede belangstelling. Het certificeren van Benchmarks werd in 2005 door de VNG geïnitieerd. Het Kwaliteitsinstituut Nederlandse gemeenten heeft het certificeren van benchmarks overgenomen van de VNG.

Diverse partijen bieden een ruim aanbod van benchmarks aan. Om gemeenten houvast te geven bij de keuze voor een benchmark, heeft KING keurmerken ontwikkeld. Het KING keurmerk geeft gemeenten de zekerheid dat een aanbieder aan een aantal basiseisen voldoet. Het KING keurmerk legt geen keuze op, maar geeft een richting aan. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor hun eigen keuze, opdrachtverstrekking, vraagformulering en actieve deelname aan de benchmark.

1.1.1 AANPAK VAN CERTIFICEREN

KING zorgt ervoor dat gecertificeerde benchmarks vanuit de visie van KING werken en zich verbinden met KING. Zo kan beter ingespeeld worden op nieuwe vragen, trends en ontwikkelingen. Dit biedt de mogelijkheid om zowel de kwaliteit van het keurmerk als de kwaliteit van de benchmarks te verbeteren.



KING borgt continu de basiskwaliteit van de benchmark. Dit doet KING door normen te stellen voor het proces en de uitvoering en door jaarlijks te kijken naar de werkwijze en de mate van tevredenheid van gemeenten.

KING biedt transparantie over de benchmarks en hun kenmerken door een openbaar register op de website van KING en Waarstaatjegemeente.nl te publiceren. Hierin staat informatie over de opzet van de benchmark, de deelname onder gemeenten en de prijs.



2 UITGANGSPUNTEN CERTIFICERING

Certificering kan op verschillende manieren. KING heeft gekozen voor een eigen vorm die dicht bij de missie en visie van KING staat en waar het accent op vertrouwen, transparantie en leren ligt.

De uitgangspunten van de certificering door KING zijn dat:

- De criteria en normen primair voortkomen uit de vraagbehoefte van gemeenten. Aanvullend zijn er normen gericht op de verbinding met KING en het uitdragen van de visie van KING.
- De methode van toetsing gebaseerd is op vertrouwen en niet op 100% controle. Daar waar er een afbreukrisico is, worden zwaardere normen gehanteerd of vindt extra controle plaats.
- De beoordeling 100% transparant is. Vooraf is helder gemaakt hoe er wordt beoordeeld en wat de marges zijn voor het voldoen aan de norm.
- De beoordeling niet door KING wordt uitgevoerd. De focus van KING ligt niet op toetsing. Met DEKRA Certification (voorheen KEMA) heeft KING een contract gesloten voor de uitvoering van de toetsing van 2011 tot en met 2013.
- Deelname aan het keurmerk vrijwillig is, maar niet vrijblijvend. Het keurmerk heeft een geldigheidsduur van drie jaar, waarbij een jaarlijkse toetsing plaatsvindt om de kwaliteit te waarborgen.
- Het keurmerk niet statisch is. Jaarlijks vindt een evaluatie plaats op de aspecten proces en resultaat. Het keurmerk wordt toegekend aan een product (de benchmark), niet aan een organisatie. In de communicatie vanuit de organisatie moet dit ook blijken.

3 OPZET KEURMERK

3.1 OPVOLGER VNG KEURMERK

Het KING Keurmerk Benchmarks komt voort uit het VNG Keurmerk voor Benchmarks. In essentie zijn alle normen van de VNG overgenomen in het KING Keurmerk. In de opbouw en in de wijze van toetsing is er echter een ontwikkeling geweest en zijn enkele aanpassingen doorgevoerd. Het gaat hier dan met name om de wijze van uitvragen van informatie.

3.2 VANUIT VERSCHILLENDE INVALSHOEKEN

De KING keurmerken zijn opgebouwd vanuit verschillende invalshoeken; gezichtspunten van waaruit KING kijkt naar het te certificeren product of de te certificeren dienst. KING kiest hiervoor omdat op deze wijze de kwaliteit van het eindresultaat maximaal wordt gewaarborgd.



De invalshoeken van het KING Keurmerk Benchmark vinden hun uitwerking in het certificatieschema (hoofdstuk 7). Hieronder wordt kort toegelicht op welke wijze de invalshoeken zijn vertaald:

- Goed resultaat en tevredenheid: Primair betekent het keurmerk een stimulering van de kwaliteit van het *resultaat* van het product. Voor het KING Keurmerk Benchmark is dit de toegevoegde waarde dat deelname aan de benchmark voor gemeenten biedt. In het certificatieschema komt dit terug het onderdeel: *1. Eindresultaat en tevredenheid*.
- Inhoud. De invalshoek van *inhoud* komt terug in het onderdeel *5. kwaliteit van het onderzoek*. Deze kwaliteit vormt de basis van de benchmark. Er wordt op verschillende punten beoordeeld,

onder andere op de indicatorenset, de omvang van de populatie en de betrouwbaarheid van de data.

- Visie: KING het belangrijk dat iedereen die een KING Keurmerk wil halen, ook handelt in de geest van de missie en visie van KING. Dit aspect wordt binnen het Keurmerk *visie* genoemd. In het certificatieschema is dit met name te vinden in onderdeel 2. *van en voor gemeenten* en 3 *leer en ontwikkelinstrument*. Benchmarking voor het verbeteren van de kwaliteit van gemeenten, uitgaande van de eigen kracht van gemeenten.
- Proces en organisatie De invalshoeken proces en organisatie komen bij verschillende onderdelen in het certificatieschema terug en nemen een belangrijke plaats in. Bij proces wordt er gekeken naar de opzet, aanpak en methodiek van het gehele benchmarkproces. Daarnaast komt de kwaliteit en professionaliteit van de organisatie terug in de uitvoering van het proces, en in de relatie die het onderhoudt met de deelnemers.

3.3 ONDERSCHIED BASISMODULE EN AANVULLENDE MODULE

De certificering kent een basismodule met generieke criteria en normen die vooral gericht zijn op de basis van benchmarking. Aanvullend zijn specifieke normen en criteria opgesteld voor het onderdeel benchlearning.

In beginsel zijn alle benchmarks gericht op leren en ontwikkelen. Echter, het onderscheidend vermogen van een benchmark dat aan de aanvullende normen en eisen van benchlearning voldoet, heeft het leerproces op een methodologische wijze ingericht.

Benchmarks die voldoen aan de aanvullende module voor benchlearning ontvangen hiervoor een additioneel keurmerk.

3.4 VISIE VAN KING OP BENCHMARKING

De visie van KING op benchmarking ontwikkelt zich verder. De richting van de ontwikkeling van de visie is in 2010 gemarkeerd door de introductie van de additionele module van benchlearning. KING gelooft in het ontwikkelingspotentieel van benchlearning en in de innoverende kracht van aanbieders en gemeenten om dit verder uit te verdiepen en uit te dragen.

In 2012 en 2013 neemt KING de normen en criteria van de additionele module als vertrekpunt om het gesprek met de aanbieders en gemeenten aan te gaan. Om succesvolle methodieken en best-practices te identificeren. Zowel aan de product kant (aanbieder), als naar de inzet en gebruik hiervan (gemeenten). Hiermee wordt ingezet om de toegevoegde waarde van benchmarking voor gemeenten te vergroten en het product te promoten.

Tijdens de informatiesessie zal KING expliciet aandacht besteden aan de ontwikkeling van de visie. Daarnaast zijn er bilaterale gesprekken met aanbieders en gemeenten. KING zet zich in om de over de toegevoegde benchmarking zo open mogelijk te voeren en hier publicitair aandacht te geven.

Uitgangspunten voor de verdere ontwikkeling zijn:

- Benchmarking is een instrument voor leren en ontwikkelen
- De vraagbehoefte van gemeenten staat centraal
- KING richt zich op het vergroten van het rendement van het instrument benchmarking.
Deelname aan benchmarks moet voor gemeenten resultaat opleveren. Het moet bijdragen aan de kwaliteit van de gemeente en daarmee aan de dienstverlening. Het gaat niet enkel om het vergelijken van cijfers, noch enkel om het vergelijkend leren daarvan, uiteindelijk gaat het om het omzetten van kennis in actie in resultaat.
- (vergelijken, verbazen én verbeteren, benchmarking, benchlearning én benchaction)
- De ontwikkeling van de visie is een participatief en gezamenlijk traject waarin gemeenten, aanbieders, KING en derde partijen betrokken zijn.

De uitkomsten van het bovenstaande traject worden meegenomen in het jaarlijkse certificeringsproces (hoofdstuk 5). Waar mogelijk en relevant voor de kwaliteitsontwikkeling van het product, worden normen en criteria (jaarlijks) aangepast. In de gezamenlijk ontwikkeling wordt er gestreefd dat gecertificeerde benchmarks in gelijke tred mee ontwikkelen.

3.5 GELDIGHEIDSDUUR

Het keurmerk wordt toegekend voor een periode van drie jaar, waarbij jaarlijks een tussentijdse beoordeling plaatsvindt. Ieder jaar wordt getoetst of de deelnemer aan de normen van het keurmerk voldoet. Als dit niet zo is, kan het keurmerk worden ingetrokken.

4 NORMERING, TOETSING EN BEOORDELING

4.1 CRITERIA EN NORMEN

Vanuit de verschillende invalshoeken zijn criteria en normen opgesteld, zowel voor de basismodule als de aanvullende module. De criteria zijn opgesteld vanuit het oogpunt van de gemeente. Ze geven in algemene zin weer wat een gemeente verwacht van een benchmark. De normen zijn hier een vertaling van en geven concreet weer waaraan de benchmark moet voldoen.

4.2 TOETSING EN BEOORDELING

Op verschillende manieren wordt getoetst of een benchmark aan de normen voldoet:

- Uitvragen bij de aanbieders van benchmarks. Hierbij wordt een aanbieder gevraagd een vragenlijst in te vullen en deze met eventuele bewijsstukken ter beoordeling aan te leveren.
- Jaarlijks de algemene uitkomsten van het evaluatieonderzoek (inclusief klanttevredenheid) opvragen bij en doornemen met de aanbieder van benchmarks.
- Bij klachten controleren of deze door de aanbieder zijn gesignaleerd en opgepakt.
- In bilaterale gesprekken tussen KING en de aanbieder wordt de methodologische grondslag van het benchlearning verder uitgediept.

Per norm is bepaald hoe deze getoetst en beoordeeld wordt. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de volledige – driejaarlijkse - toetsing en de tussentijdse –jaarlijkse- toetsing. Bij de volledige toetsing ligt het accent op uitvragen bij de aanbieders van de benchmark. Bij de jaarlijkse toetsing ligt het accent op opvragen en doornemen van de algemene uitkomsten van de evaluatie en daarop gevolgde acties. In het certificatieschema zijn alle normen beschreven, met daarbij aangegeven de wijze van toetsing en beoordeling.

4.3 BEOORDELINGSKADER

Alle normen worden eerst één op één getoetst en beoordeeld. Vervolgens vindt de eindbeoordeling plaats. Om in aanmerking te komen voor toekenning of behoud van het keurmerk geldt dat alle normen positief beoordeeld zijn.

Een product kan getoetst worden op enkel de basismodule (benchmark), of op de basismodule en de additionele module (benchlearn). Het is niet mogelijk om getoetst te worden op enkel de additionele module.

Indien niet aan bovenstaande criteria wordt voldaan, is het eindoordeel negatief en kan het keurmerk niet worden toegekend of verlengd. Afhankelijk van de aard en de omvang kan een herkansing plaatsvinden binnen een door KING bepaalde termijn. Dit wordt per individuele deelnemer bepaald. De extra kosten van deze toetsing vallen buiten de kosten van het keurmerk.

4.4 KEURMERKCYCLUS

Het keurmerk kent een cyclus van drie jaar. In het eerste jaar wordt het keurmerk toegekend. In het tweede en derde jaar vindt de jaarlijkse toetsing plaats. Deze toetsing vindt plaats op basis van de handleiding die is gebruikt bij de toekenning. Na deze drie jaar start een nieuwe keurmerkcyclus op basis van de handleiding die dan van toepassing is.

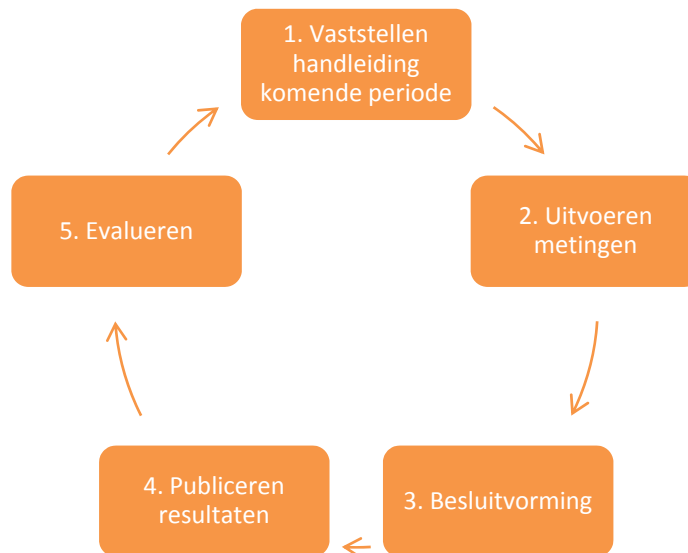
In deze handleiding zijn normen opgesteld die wel onderdeel zijn van deze versie, maar nog niet (verplicht) worden meegenomen in de volledige beoordeling in 2012. Deze normen gaan in 2013 in en gelden dan voor de volledige en jaarlijkse beoordeling.

Aanmelden kan op ieder moment. De planning voor de uitvoering van de toetsing loopt via DEKRA Certification . Bij de aanvang van de ronde van 2012 zal deze planning voornamelijk afhankelijk zijn van de vraag en hier flexibel op inspelen. Op termijn is het organiseren van vier periodes voor toetsing per jaar het streven.

5 HET CERTIFICERINGSPROCES

5.1 HET CERTIFICERINGSPROCES OP HOOFDLIJNEN

Het certificeringsproces kent een jaarlijkse cyclus die bestaat uit vijf stappen.



Hieronder wordt kort en bondig aangegeven wat iedere processtap inhoudt.

5.1.1 VASTSTELLEN VAN DE HANDLEIDING

De handleiding bevat alle informatie die relevant is voor het certificeringsproces. De handleiding wordt vastgesteld door de directeur van KING voor een periode van een kalenderjaar. Voor deelnemers aan het keurmerk geldt dat de handleiding van het kalenderjaar waarop zij zich hebben aangemeld van toepassing is.

5.1.2 UITVOEREN METINGEN

Jaarlijks worden er metingen uitgevoerd bij nieuwe deelnemers en keurmerkhouders. KING heeft deze metingen volledig uitbesteed aan een certificerende instelling die onder de Raad van Accreditatie valt. Deze certificerende instelling is DEKRA Certification.

DEKRA Certification heeft ervaring met het certificeren van producten en heeft een kwaliteitssysteem waarmee de kwaliteit van het toetsing- en beoordelingsproces wordt geborgd

5.1.3. BESLUITVORMING

Op basis van de resultaten van DEKRA Certification wordt het definitieve besluit genomen over het toekennen of behouden van het keurmerk door de directeur van KING. Daar waar nodig wordt het Adviescollege ingeschakeld voor advies over de besluitvorming. Dit college speelt ook een rol indien er bezwaar wordt gemaakt tegen de besluitvorming.

5.1.4 PUBLICEREN RESULTATEN

Alle benchmarks die door KING zijn gecertificeerd worden opgenomen in het register op de website (benchmarkgids) van KING met productinformatie over de benchmark. Daarnaast is deze gids ook onderdeel van de website www.waarstaatjegemeente.nl. Ook DEKRA Certification houdt een register bij met de door KING gecertificeerde benchmarks.

5.1.5 EVALUEREN

Jaarlijks wordt het proces en de inhoud van het keurmerk geëvalueerd door het Adviescollege Benchmarking. Vaste evaluatiepunten zijn:

- Aantal deelnemers keurmerk
- Aantal gebruikers keurmerk
- Bekendheid van het keurmerk
- Bekendheid en tevredenheid onder gebruikers
- Trends en ontwikkelingen ten aanzien van vraagbehoefte en wijze van toetsing.

De evaluatie wordt vastgelegd in een jaarrapport en gecommuniceerd via de website van KING. Daar waar mogelijk worden de verbeterpunten uit de evaluatie direct meegenomen bij de vaststelling van de handleiding voor het komende jaar.

Daarnaast wordt er tijdens de informatiesessies (6.4.2) aandacht besteed aan de evaluatie en de inbreng van het Adviescollege.

6. BEHALEN EN BEHOUD KING KEURMERK

5.2 WIE KUNNEN MEEDOEN

Opgaan voor het keurmerk is mogelijk voor iedere organisatie die actief is of wil zijn op de gemeentelijke markt. Het keurmerk wordt toegekend aan een product (de benchmark) en is niet gebonden aan de organisatie.

5.3 KOSTEN

Voor 2012 zijn de kosten voor deelname aan het keurmerk vastgesteld op:

Eens per drie jaar:

- Volledige toetsing € 500, 00
- Administratiekosten € 250,00

Jaarlijks

- 1^e Tussentijdse toetsing € 250,00
- 2^e Tussentijdse toetsing € 250,00

De totale kosten over driejaar bedragen dus €1250,00.

5.4 PROCES VAN AANMELDEN TOT TOEKENNEN VAN HET KEURMERK

Het proces van aanmelden tot toekennen bestaat uit de volgende stappen:



6.3.1 AANMELDEN EN PLANNING

Aanmelden kan vanaf 13 december 2011 via de website van KING. Aanmelden gebeurt bij DEKRA Certification. De ontvangst van de aanmelding wordt bevestigd door DEKRA Certification en er wordt een tijdsplanning voor toetsing overeengekomen met de aanbieder.

6.3.2 AANLEVEREN VAN GEGEVENS

Op de website van KING is de vragenlijst te downloaden die ingevuld moet worden. Samen met de bijlagen dienen deze naar DEKRA Certification verstuurd te worden. DEKRA Certification bevestigt ontvangst en vervolgens wordt binnen tien werkdagen de factuur verstuurd.

6.3.3 TOETSEN

Speciaal hiervoor opgeleide en geselecteerde personen binnen DEKRA Certification voeren de toetsing uit. De toetsing vindt onder andere plaats door het beoordelen van de antwoorden en het aangeleverde materiaal en het opvragen en inzien van geregistreerde gegevens bij KING. Het

resultaat van de toetsing wordt vastgelegd in een rapport, inclusief de benodigde verbeterpunten en een advies aan KING ten aanzien van het wel of niet toekennen van het keurmerk. Het rapport wordt vervolgens doorgestuurd naar de kwaliteitsmanager van KING.

De toetsing voor de additionele module wordt door KING uitgevoerd. Deze bestaat naast het beoordelen van ingezonden stukken uit het gesprek tussen vertegenwoordigers van KING en de aanbieder. De planning hiervoor loopt via DEKRA Certification

6.3.4 BESLUITVORMING

De kwaliteitsmanager ontvangt alle rapporten van DEKRA Certification en neemt de onderbouwing van het advies van DEKRA Certification door. Daarnaast wordt geverifieerd of de factuur is voldaan. Vervolgens wordt een overzicht gemaakt voor de directeur van KING op basis waarvan hij tot het formele besluit kan komen. Indien de directeur van KING voor langere tijd afwezig is, wijst de directeur een ander MT-lid van KING als vervanger aan.

Besluit toekennen

Wanneer besloten wordt het keurmerk toe te kennen, ontvangt de organisatie het certificaat KING Keurmerk Benchmark, met –indien van toepassing- het additionele Keurmerk. De benchmark wordt opgenomen in het register van KING, mag zich een KING gecertificeerde benchmark noemen en het bijbehorende logo gebruiken in de communicatie. Bij de ontvangst van het certificaat tekent de keurmerkhouders een overeenkomst waarin de rechten en plichten zijn vastgelegd. De voorbeeldovereenkomst is te vinden op de website van KING.

Besluit afwijzen

Wanneer besloten wordt het keurmerk niet toe te kennen, wordt de organisatie geïnformeerd door de kwaliteitsmanager van KING en krijgt het een toelichting op het besluit. Afhankelijk van de aard en de omvang kan een herkansing plaatsvinden binnen een door KING bepaalde termijn. Dit wordt per individuele benchmark bepaald. De extra kosten van de toetsing worden in rekening gebracht bij de aanbieder.

Tegen het besluit kan bezwaar worden gemaakt via de klachten-, bezwaar- en beroepsprocedure. Deze is te vinden op de website van KING.

6.4 PROCES VAN BEHOUD KEURMERK

Het keurmerk heeft een geldigheidsduur van drie jaar. Jaarlijks vindt een tussentijdse beoordeling plaats op basis waarvan besloten wordt of het keurmerk behouden blijft.

Dit zijn de processtappen rondom het behoud van het Keurmerk.



6.4.1 EVALUEREN PROJECTEN

Een keurmerkhouders wordt gevraagd iedere afgeronde benchmarkcyclus te evalueren zowel door de organisatie als door de deelnemers via een klanttevredenheidsonderzoek. Voor deze evaluaties schrijft KING een aantal onderwerpen verplicht voor. De onderwerpen hiervoor zijn vastgelegd in het certificatieschema. De organisatie is vrij in de manier waarop zij het klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. KING publiceert een handreiking voor de uitvoer van klanttevredenheidsonderzoek ter advisering. Deze zal medio 2012 gereed zijn.

6.4.2 BIJWONEN INFORMATIESESSIES

Voor aanbieders bestaat de mogelijkheid jaarlijks twee KING-informatiesessies bij te wonen. In 2012 zijn er twee data ingepland: 5 april 2012 en 13 september 2012. De onderwerpen die worden behandeld zijn afgeleid van het certificatieschema. Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan de evaluatie en inbreng van het Adviescollege, trends en ontwikkelingen op de markt en de verbetermogelijkheden van het product en keurmerk (zowel inhoud en proces) en/of de producten en diensten van KING.

6.4.3 INVULLEN VRAGENLIJST EN OPSTUREN EVALUATIES

Jaarlijks, tussen de 11 en 13 maanden na de laatste beoordeling, wordt de keurmerkhouders gevraagd een vragenlijst in te vullen en de algemene uitkomsten van de evaluatie op te sturen van afgeronde benchmarks. Deze vragenlijst is vanaf medio 2012 te vinden op de website van KING.

6.4.4 TOETSING

De toetsing vindt onder andere plaats door het beoordelen van de antwoorden en het aangeleverde materiaal, het doornemen van de evaluaties en het opvragen en inzien van geregistreerde gegevens bij KING. Het resultaat van de toetsing wordt vastgelegd in een rapport, inclusief de benodigde verbeterpunten en een advies aan KING ten aanzien van het wel of niet behouden van het keurmerk. Het rapport wordt vervolgens doorgestuurd naar de kwaliteitsmanager van KING.

6.4.5 BESLUITVORMING

De kwaliteitsmanager ontvangt alle rapporten van DEKRA Certification en neemt de onderbouwing van het advies van DEKRA Certification door. Daarnaast wordt geverifieerd of de factuur is voldaan. Vervolgens wordt een overzicht gemaakt voor de directeur van KING op basis waarvan hij tot het formele besluit kan komen.

6.4.6 BESLUIT BEHOUDEN

Bij het besluit behouden ontvangt de organisatie een bericht dat het keurmerk behouden mag blijven. Daarnaast wordt het register geactualiseerd op basis van de resultaten van de beoordeling.

Besluit opschorten Bij een negatieve beoordeling van DEKRA Certification wordt het besluit opgeschort. DEKRA Certification neemt in dat geval contact op met de keurmerkhouders en maakt afspraken over de benodigde verbetermaatregelen en spreekt hiervoor een termijn af van maximaal 3 maanden. Na 3 maanden vindt opnieuw een toetsing plaats door DEKRA Certification. Op basis hiervan wordt een definitief besluit genomen door de directeur van KING.

Besluit voordragen aan Adviescollege Benchmarking

Als de verbetermaatregelen niet leiden tot een positieve beoordeling door DEKRA Certification, wordt het Adviescollege Benchmarking gevraagd om een bindend advies.

Besluit intrekken

Bij een negatief advies van het Adviescollege Benchmarking besluit de directeur KING tot intrekken van het keurmerk. In dat geval wordt de organisatie gevraagd het certificaat in te leveren en wordt hij uit het register gehaald. Er wordt niet openlijk gecommuniceerd dat de benchmark zijn keurmerk is kwijtgeraakt.

7 HET CERTIFICATIESCHEMA

In het certificatieschema zijn alle criteria en normen beschreven, waarbij per norm is aangegeven hoe deze wordt getoetst en beoordeeld.

1. Eindresultaat en tevredenheid

1.1 Na afronding van de benchmarkcyclus vindt er een evaluatie plaats.

1.1.A Na iedere benchmarkcyclus wordt er een evaluatie uitgevoerd, een klanttevredenheidsonderzoek is onderdeel van deze evaluatie. In het klanttevredenheidsonderzoek worden minimaal de volgende onderwerpen opgenomen:

- 4.1.A Algemene uitkomsten van de evaluatie ten aanzien van de eenduidigheid van indicatoren
- 4.1.B Algemene uitkomsten van de evaluatie ten aanzien van de relevantie van indicatoren
- 4.1.C Algemene uitkomsten van de evaluatie ten aanzien van de samenhang van indicatoren
- Toegevoegde waarde voor gemeenten

Volledige -3 jaarlijkse- toetsing (verplicht vanaf 2013) Beoordeling

Uitvragen van de algemene uitkomsten van de evaluatie en geplande acties.

Uit de documentatie blijkt dat er daadwerkelijk een evaluatie met klanttevredenheidsonderzoek heeft plaatsgevonden, dat deze minimaal de door KING gestelde onderwerpen heeft opgenomen en dat er met het resultaat ook daadwerkelijk iets gedaan is.

1.1.B Jaarlijkse toetsing (verplicht vanaf 2013) Beoordeling

Als bovenstaand

Als bovenstaand

1.2 In de ogen van de onderzochte gemeenten levert het Benchmark onderzoek toegevoegde waarde op.

1.2.A Gedurende de periode – die verder strekt dan een enkele benchmarkcyclus - zijn deelnemende gemeenten positief over de benchmark

Volledige -3 jaarlijkse- toetsing (verplicht vanaf 2013) Beoordeling

Uitvragen van beoordelingen van gemeenten met daarin – minimaal - een casus waaruit de toegevoegde waarde van de benchmark voor een gemeente aangetoond wordt.

Uit het toegestuurd materiaal blijkt dat deelnemers over het algemeen positief zijn. Er zijn daarnaast bij KING geen gegronde klachten binnen gekomen over het product.

2. Van en voor gemeenten

- 2.1 In samenspraak met deelnemende gemeenten wordt de opzet, inhoud en verloop van de benchmark vastgesteld en geëvalueerd.**
- 2.1.A De aanbieder betreft per benchmarkcyclus de deelnemende gemeenten bij:
- (1) het bepalen van de doelstellingen
 - (2) het vaststellen van de indicatoren
 - (3) de opzet en inhoud van het proces
 - (4) de evaluatie en doorontwikkeling van proces en inhoud
- | | |
|---|---|
| <u>Volledige -3 jaarlijkse- toetsing</u> | <u>Beoordeling</u> |
| Uitvragen welke vorm van samenspraak wordt georganiseerd en wie daarin deelneemt. | Uit de documentatie blijkt dat er daadwerkelijk een vorm van samenspraak met gemeenten plaatsvindt. |
- 2.1.B Jaarlijkse toetsing (verplicht vanaf 2013) Beoordeling
- | | |
|---|---------------------|
| Uitvragen wat de algemene uitkomsten waren van de evaluatie zoals die naar voren kwamen uit de samenspraak. | Onderdeel van 1.1.A |
|---|---------------------|
- 2.2 Er wordt aandacht besteed aan bestuurlijk commitment voor de benchmark**
- 2.2.A De aanbieder ziet erop toe dat er in de opzet van de benchmark aandacht is voor het verkrijgen/vergroten van bestuurlijk commitment voor de benchmark bij de betreffende gemeente.
- | | |
|---|---|
| <u>Volledige -3 jaarlijkse- toetsing</u> | <u>Beoordeling</u> |
| Uitvragen op welke manier er in de opzet van de benchmark aandacht wordt besteed aan het verkrijgen / vergroten van bestuurlijk commitment. | Uit de documentatie blijkt dat de aanbieder hier aandacht voor heeft. |
- 2.2.B De aanbieder biedt de mogelijkheid voor het opstellen van een bestuurlijke rapportage per individuele gemeenten naar aanleiding van het verloop en de uitkomsten van de benchmark (management summary)
- | | |
|--|---|
| <u>Jaarlijkse toetsing</u> | <u>Beoordeling</u> |
| Uitvragen van een voorbeeld van een dergelijke rapportage. | Een voorbeeld van een bestuurlijke individuele rapportage is meegestuurd. |
- 2.2.C Na iedere benchmarkcyclus stelt de aanbieder een algemene rapportage op, op geaggregeerd en bestuurlijk niveau met (trend) analyse en een experttoelichting. Deze rapportage is openbaar, algemeen, geanonimiseerd en is gepubliceerd.
- | | |
|--|---|
| <u>Jaarlijkse toetsing (verplicht vanaf 2013)</u> | <u>Beoordeling</u> |
| Uitvragen van een voorbeeld van een dergelijke rapportage. | Een voorbeeld van een algemene rapportage is meegestuurd. |

3 Leer- en ontwikkelingsinstrument

3.1 Een stimulerende leeromgeving is onderdeel van het benchmarkproces

3.1.A De aanbieder zorgt voor een vertrouwelijke en stimulerende leeromgeving.

Volledige -3 jaarlijkse- toetsing

Beoordeling

Uitvragen op welke wijze de aanbieder zorg draagt voor een vertrouwelijke en stimulerende leeromgeving.

Uit de documentatie blijkt dat de aanbieder zich hiervoor inzet.

3.2.B Gegevens en uitspraken van deelnemers worden alleen openbaar gemaakt na uitdrukkelijke toestemming van de gemeenten

Volledige -3 jaarlijkse- toetsing

Beoordeling

Uitvragen op welke wijze de vertrouwelijkheid geborgd is.

Uit de documentatie blijkt dat dit is geborgd.

3.2 Het "leren van elkaar" en samenwerking tussen gemeenten wordt gestimuleerd.

3.2.A De aanbieder stimuleert het leren van elkaar en de samenwerking tussen gemeenten. Daarbij wordt er tenminste één fysiek ontmoetingsmoment gezamenlijk tussen de deelnemers georganiseerd.

Jaarlijkse Toetsing

Beoordeling

Uitvragen op welke manier en wanneer een ontmoetingsmoment(en) is georganiseerd waarbij het leren van elkaar en samenwerking gestimuleerd werd.

Uit de documentatie blijkt dat er tenminste één ontmoetingsmoment plaats heeft gevonden.

3.3 Er is ruimte voor de deelnemers om collectief en individueel de cijfers te analyseren en te interpreteren.

3.3.A Individuele deelnemers hebben een rol bij het verhaal achter de cijfers

Volledige -3 jaarlijkse- toetsing

Beoordeling

Uitvragen op welke manier hier aandacht en ruimte voor is.

Uit de documentatie blijkt dat er aandacht en ruimte wordt geboden.

3.4 Benchmarking is gericht op verbeteren

3.4.A De aanbieder biedt ruimte in het proces voor deelnemers om verbeterdoelen om te stellen.

Volledige -3 jaarlijkse- toetsing

Beoordeling

Uitvragen hoe in de opzet van de benchmark hier rekening mee wordt gehouden.

Uit de documentatie blijkt dat er aandacht en ruimte wordt geboden.

3.4.B Deelnemende gemeenten worden in staat gesteld - in de tijd - met regelmaat deel te nemen aan de benchmark.

Volledige -3 jaarlijkse- toetsing

Uitvragen wat de frequentie van de benchmark is en hoe er rekening wordt gehouden met historische vergelijking.

Beoordeling

Uit de documentatie blijkt dat de benchmark geen eenmalig onderzoek is, maar qua opzet een langdurige relatie nastreeft.

Jaarlijkse toetsing

Opvragen van gemeentelijke deelnemerslijsten

Beoordeling

KING beschikt over de deelnemerslijsten

3.5 Het leerproces wordt onderbouwd en methodologisch vorm gegeven (onderdeel benchlearning, additioneel)

3.5.A De aanbieder heeft een visie op organisatieontwikkeling en leren in relatie tot benchmarking en benchlearning.

Additionele volledige -3 jaarlijkse- toetsing

Uitvragen van een beschrijving van de visie

Beoordeling

Er is een visie, de concepten worden hierbij met elkaar in verband gebracht.

3.5.B De aanbieder heeft een leerprogramma met daarin een consistent pakket van - tenminste -
(1) visie
(2) theorie
(3) methodieken
(4) instrumenten

Additionele volledige -3 jaarlijkse- toetsing

Uitvragen van de opzet van het leerprogramma en twee cases.

Beoordeling

De beoordeling is schriftelijk en wordt verder uitgediept in een gesprek. Gekeken wordt naar de methodologische opbouw.

4 Kwaliteit van het onderzoek

4.1 De indicatorenset in het benchmarkonderzoek zijn eenduidig, relevant en vertonen samenhang.

4.1.A De indicatoren zijn eenduidig voor de deelnemers

Jaarlijkse toetsing (verplicht vanaf 2013)

Uitvragen van de algemene uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek aangaande dit onderwerp

Beoordeling

Onderdeel van 1.1.A

4.1.B Indicatoren zijn relevant voor de deelnemers

Jaarlijkse toetsing (verplicht vanaf 2013)

Uitvragen van de algemene uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek aangaande dit onderwerp

Beoordeling

Onderdeel van 1.1.A

4.1.C De indicatorenset is bondig en samenhangend. Deze is niet zodanig groot dat de uitkomsten voor de deelnemer aan betekenis verliezen.

Jaarlijkse toetsing (verplicht vanaf 2013)

Uitvragen van de algemene uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek aangaande dit onderwerp

Beoordeling

Onderdeel van 1.1.A

4.2 Het vergelijkend onderzoek wordt uitgevoerd binnen een voldoende homogene / relevante groep van toereikende omvang

4.2.A De benchmark biedt mogelijkheid tot vergelijking met een voldoende homogene en/of relevante groep van toereikende omvang.

Jaarlijks

Beoordeling

Uitvragen welke minimum normen worden gehanteerd.

Uit de documentatie blijkt dat de minimum normen voldoende garantie bieden.

4.3 De gegevens en resultaten van het onderzoek zijn betrouwbaar en valide.

4.3.A De aanbieder ziet erop toe dat de gegevens betrouwbaar zijn. Hierbij wordt -tenminste- gekeken (1) of de gegevens van de deelnemer logisch ten opzichte van de gemiddelde waarden/eerder onderzoek is en 2) wat de oorzaken zijn van eventuele extremen.

Volledige -3 jaarlijkse- toetsing

Beoordeling

In de opzet van de benchmark draagt de aanbieder zorg voor de betrouwbaarheid van de cijfers.

Uit de documentatie blijkt dat de aanbieder in zijn werkwijze deze zaken geborgd heeft.

4.4 De rapportage van de benchmark biedt een kwalitatieve en bruikbare analyse.

4.4.A Op basis van de verzamelde gegevens wordt op individueel en collectief niveau een analyse uitgevoerd en interpretatie gegeven van de resultaten.

Volledige -3 jaarlijkse- toetsing

Beoordeling

Uitvragen op welke manier de aanbieder de data verrijkt, analyseert en interpreteert, zodat het meer is dan enkel een opsomming van cijfers.

Uit de documentatie blijkt dat de aanbieder een meerwaarde creert middels analyse.

5 Proces rondom de benchmark

5.1 De gemeente is eigenaar van de - door deze individuele gemeente aangeleverde - gegevens van de benchmark.

5.1.A De aanbieder heeft vastgelegd dat het eigendom van aangeleverde gegevens in eigendom blijft van de betreffende gemeente.

Volledige -3 jaarlijkse- toetsing

Beoordeling

Uitvragen waar dit is vastgelegd.

Uit de documentatie blijkt dat dit is vastgelegd tussen aanbieder en gemeente.

5.1.B De aanbieder heeft vastgelegd dat deze aangeleverde gegevens kosteloos opvraagbaar blijven voor de betreffende gemeente.

Volledige -3 jaarlijkse- toetsing

Beoordeling

Uitvragen waar dit is vastgelegd.

Uit de documentatie blijkt dat dit is vastgelegd tussen aanbieder en gemeente.

5.1.C De aanbieder heeft vastgelegd dat de gegevens niet anderszins worden aangewend dan voor het doel waar de gegevens voor zijn verzameld zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente.

Volledige -3 jaarlijkse- toetsing

Beoordeling

Uitvragen waar dit is vastgelegd.

Uit de documentatie blijkt dat dit is vastgelegd tussen aanbieder en gemeente.

5.2. Er is zorg voor het principe van enkelvoudige uitvraag en meervoudig gebruik.

5.2.A Aansluiting en afstemming met Waarstaatjegemeente.nl (WSJG)

Volledige -3 jaarlijkse- toetsing

Uitvragen op welke manier de benchmark inhoudelijk aan (kan) sluiten bij Waarstaatjegemeente.nl en op welke manier de enkelvoudige uitvraag hiermee geholpen wordt.

Beoordeling

Uit de documentatie blijkt dat er een (mogelijkheid) tot verbinding is.



**KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN**

Bezoekadres:
Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Postadres:
Postbus 30435
2500 GK Den Haag

Hinfo@kinggemeenten.nl
T: 070 373 8017
F: 070 363 5682