

**Doelmatigheidsindicatoren
Domeinen
Roerende Zaken**

8 februari 2005

versie 3.0

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Algemeen	4
3	Doelmatigheidsindicatoren voor het management	4
4	Doelmatigheidsindicatoren ten behoeve van de eigenaar	6
5	Doelmatigheidsindicatoren ten behoeve van het parlement	6

1 Inleiding

Conform bepaling 5.2.5 van de instellingsprocedure zoals opgenomen in deel 1 van de 'Wegwijzer baten-lastendiensten' (versie juli 2002) dient een batenlastendienst vooraf aan te geven hoe hij (en anderen) later kunnen beoordelen of men doelmatiger is gaan werken. Basisindicator is de kostprijs per product of dienst. In aanvulling hierop moet een set van kwaliteitsindicatoren worden vastgesteld.

Doelmatigheid heeft betrekking op meer dan alleen de kostprijs per eenheid product of dienst het verband tussen de ingezette middelen en de geleverde hoeveelheid producten en diensten. Uitgaande van een constante kwaliteit is er doelmatiger gewerkt wanneer met eenzelfde hoeveelheid middelen meer goederen en diensten zijn geproduceerd of, omgekeerd, wanneer dezelfde hoeveelheid goederen en diensten zijn geproduceerd met minder middelen. Ook is er doelmatiger gewerkt als bij een gelijkblijvende hoeveelheid middelen een gelijkblijvende hoeveelheid goederen en diensten is geproduceerd maar met een hogere kwaliteit.

Bij het volgen van de doelmatigheidsontwikkeling gaat het om een combinatie van prijs en kwaliteit. Daarbij is het volstaan met slechts een enkele standaardindicator voor kwaliteit (bijvoorbeeld klanttevredenheid of snelheid van afhandelen) niet afdoende. Welke indicatoren naast de kostprijs per eenheid product uiteindelijk relevant zijn, is een kwestie van maatwerk.

In dit document zijn de doelmatigheidsindicatoren voor Domeinen Roerende Zaken nader uitgewerkt. De doelmatigheidsindicatoren maken deel uit van de informatie, die het management gebruikt voor de interne sturing. Verder maken de doelmatigheidsindicatoren onderdeel uit van de informatie voor de eigenaar en het parlement voor de externe sturing van de batenlastendienst DRZ.

2 Algemeen

Zoals eerder opgemerkt moet DRZ vooraf aangeven hoe DRZ zelf en anderen later kunnen beoordelen of DRZ doelmatiger is gaan werken. Hiervoor worden doelmatigheidsindicatoren ontwikkeld. Deze indicatoren worden door meerdere partijen gebruikt. Ten behoeve van dit document onderscheiden wij de volgende gebruikers:

- Het management
- De eigenaar
- Het parlement
- De klant

Wellicht ten overvloede wordt opgemerkt dat de doelmatigheidsindicatoren van de verschillende gebruikers (interne en externe) op elkaar aansluiten.

3 Doelmatigheidsindicatoren voor het management

Algemeen

Bij de batenlastendienst DRZ onderkennen wij onder meer de volgende gegevens en of gegevensbronnen aan de hand waarvan het management de (ontwikkeling van) onder andere de doelmatigheid van het functioneren van DRZ volgt en daarop stuurt:

- Rekening van Baten en Lasten met bijbehorende toelichting;
- De Balans met bijbehorende toelichting;
- Kosten en opbrengsten per klant(contract) met bijbehorende analyse;
- Verhouding directe uren versus indirecte uren;
- Omvang ziekteverzuim en de ontwikkelingen daarin;
- Tevredenheid klanten aan de hand van periodiek uit te voeren klanttevredenheidsonderzoeken;
- Tevredenheid medewerkers aan de hand van periodiek uit te voeren onderzoeken.

Doelmatigheidsindicatoren per product ten behoeve van het management

Producten	Meeteenheid	Kwantiteitsindicatoren	Kwaliteitsindicatoren
Commerciële verwerking	- Aantal verkopen - Aantal uren	- Aantal verkopen - Opbrengst per verkoop - Kosten per verkoop - Resultaat per verkoop - Kostendekkendheid (%) - Gemiddelde waarde per kavel - Omzet per klant of opdrachtgever	- Doorlooptijd overcomplete partijen - Tevredenheid klanten of opdrachtgevers - Tevredenheid afnemende klanten - Aantal klachten - Gemiddelde duur afhandeling klachten
Logistieke verwerking	- Aantal ritten naar de opslagplaats van politie - Aantallen * autoplaatsen binnen * autoplaatsen buiten * palletplaatsen * kluisplaatsen * beschikbare m2	- Kosten per km. - Kostprijs per * autoplaats binnen * autoplaats buiten * palletplaats * kluisplaats * per m2 - Kostendekkendheid (%) - Aantal verwerkte partijen per medewerker / fte	- Bezettingsgraad * autoplaatsen binnen * autoplaats buiten * palletplaatsen * kluisplaatsen * m2 - Doorlooptijd inbeslaggenomen partijen - Tevredenheid klanten of opdrachtgevers - Aantal klachten - Gemiddelde duur afhandeling klachten
Advies	- Te besteden uren - Aantal adviezen	- Aantal adviezen - Kostprijs per advies - Kostendekkendheid (%)	- Tevredenheid klanten of opdrachtgevers - Aantal klachten - Kostendekkendheid - Gemiddelde duur afhandeling klachten
Vernietiging	- Te besteden uren - Aantal vernietigingen	- Aantal vernietigingen - Kostprijs per vernietiging - Kostendekkendheid (%)	- Tevredenheid klanten of opdrachtgevers - Aantal klachten - Gemiddelde duur afhandeling klachten
Schoning	- Te besteden uren - Aantal schoningen	- Aantal schoningen - Kostprijs per schoning - Kostendekkendheid (%)	- Tevredenheid klanten of opdrachtgevers - Aantal klachten - Gemiddelde duur afhandeling klachten
Informatievoorziening	- Te besteden uren	- Aantal geleverde informatie - kostprijs per geleverd advies	- Tevredenheid klanten of opdrachtgevers - Aantal klachten - Kostendekkendheid

4 Doelmatigheidsindicatoren ten behoeve van de eigenaar

In deze paragraaf gaat het om de informatie aan de hand waarvan de eigenaar de ontwikkelingen van de doelmatigheid bij de batenlastendienst DRZ kan volgen en zonodig kan (bij)sturen. De belangrijkste informatie op dit gebied kan als volgt worden weergegeven:

- Rekening van Baten en Lasten met bijbehorende toelichting;
- Ondernemingsresultaat, de realisatie en de vergelijking met de begroting en vorig jaar;
- Apparaatskosten, de realisatie en de vergelijking met de begroting en vorig jaar;
- Opbrengsten, de realisatie en de vergelijking met de begroting en vorig jaar;
- Resultaat, apparaatskosten en opbrengsten per product (kostendekkendheid per product);
- De Balans met bijbehorende toelichting;
- Ontwikkeling kostprijzen per product;
- Ontwikkeling tarieven per product;
- Verhouding directe versus indirecte uren;
- Doorlooptijd
- Omvang ziekteverzuim en de ontwikkelingen daarin;
- Klanttevredenheid, te meten door periodiek uit te voeren onderzoeken;
- Tevredenheid medewerkers, te meten door periodiek uit te voeren onderzoeken.

5 Doelmatigheidsindicatoren ten behoeve van het parlement

De belangstelling van het parlement zal vooral uitgaan naar de ontwikkeling van de doelmatigheid van de batenlastendienst DRZ. Bij de beoordeling van de doelmatigheid spelen kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren een rol.

Kwantitatief:

- Kostendekkendheid per product
(commerciële verwerking / logistieke verwerking / advies / vernietiging / schoning)
- Kostprijs per product
(commerciële verwerking / logistieke verwerking / advies / vernietiging / schoning)
- Bezettingsgraad
(bezette versus beschikbare aantallen m2, autoplaatsen, palletplaatsen, kluisplaatsen)

Kwalitatief:

- Klanttevredenheid toeleverende klanten (opdrachtgevers)
(scores klanttevredenheidsonderzoeken)
- Klanttevredenheid afnemende klanten (kopers)
(scores klanttevredenheidsonderzoeken)