



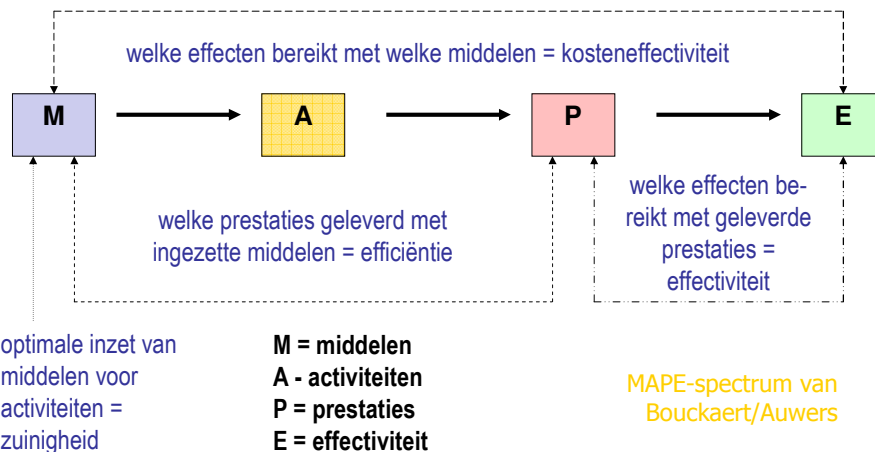


Tevredenheid zegt lang niet alles

Waarschuwing van Bouckaert/Auwers:

- Resultaat bewerkstelligen is rekening houden met verwachting:
- *tevredenheid = waarneming min verwachting*
- onvoldoende maar mee te leven: $-1 = 5 - 6$
- voldoende geworden, toch minder tevreden: $-2 = 6 - 8$

Wat kost het wat je doet en wat kost het wat je bereikt



Het verschil maken tussen effect en prestatie

Wat je doet is niet wat je bereikt. Voorbeeld: jongerenwerk.

Denkbaar doel	Bijbehorende doelgroep	Mogelijke effecten		Activiteit	Afrekenbare prestatie	Bijpassend budgettype
		Beleidseffect	Bereikseffect			
ontmoeting en ontspanning	jongeren van 12 – 18 jaar	klachten gaan niet over aanwasjongeren	alle actievoerders voor meer uitgaansmogelijkheden	jongerenruimte, disco	overeen te komen openstellingstijden	inputbudget: vergoeding basislasten
geen negatieve vrijetijdsbesteding	ronddangroep winkelcentrum	geen klachten over doelgroep meer (ook niet op andere plaatsen)	40 verveeljongeren	straathoekwerk	inschakelen straathoekwerker	procesbudget in vorm van subsidie voor contacturen
positieve vrijetijdsbesteding				naschoolse clubs, zakgeldprojecten	5 clubs per jaar, 3 zakgeldactiviteiten per trimester	taakbudget in vorm van subsidie per clubmiddag
loopbaanperspectief risicjongeren	draaideurjongeren met herhaald recidivegedrag	toeleiding tot arbeidsmarkt op beroepsopleiding	5 harde kernjongeren	trajectbegeleiding	startkwalificatie voor doelgroep op 18-jarige leeftijd	outputbudget in vorm van subsidie per kwalificatie

Output is ook maar één ding

Bijvoorbeeld een verzorgingshuis		Is de output identificeerbaar?	
		Ja, genormeerde hulp(voorziening)	Nee, gepersonaliseerde hulp(voorziening)
Zijn de activiteiten homogeen?	Ja, specialisatie	Outputbudget: kostprijscalculatie # senioren x zorgklasse of aanleunwoning	Procesbudget: activiteitsnormen # werkuren x verzorging of maaltijdverstrekking
	Nee, geen specialisatie	Taakbudget: programma van eisen samengesteld pakket van woonvoorzieningen en zorgvoorzieningen	Inputbudget: middelen-toewijzing personeel+huisvesting+. materieel x normbedragen

Productie-typologie volgens Mol

Er is dus meer dan outputbudgettering

- **Maak vooraf heldere afspraak over het presteren in plaats van elkaar achteraf te frustreren**
 - *Als je popconcerten wilt, moet je geen openstelling financieren; als je startkwalificaties wilt moet je geen cursussen financieren – of omgekeerd!!*
- **Inputbudget - subsidie voor inspanningsverplichting**
 - *afrekenen: openstelling jongerencentrum (PICOFAH)*
- **Procesbudget - subsidie voor dienstverlening**
 - *afrekenen: gewerkte contacturen voor jongerengroepen*
- **Taakbudget - subsidie voor productie**
 - *afrekenen: elk popconcert voor rondhangjongeren*
- **Outputbudget - subsidie voor realisatie**
 - *afrekenen: elke behaalde bezoeker of diploma*

Het verschil maken tussen effect en prestatie

Wat je doet is niet wat je bereikt.

Voorbeeld: kruispunt wordt rotonde 😊

Denkbaar doel	Bijbehorende doelgroep	Mogelijke effecten		Activiteit	Afrekenbare prestatie	Bijpassend budgettype
		Beleidseffect	Bereikseffect			
de rotonde draagt bij aan woongenot	aanwonenden	2 decibel minder geluid; waardering woongenot 7	25 woningen	ontwerp in overleg met bewoners	een rotonde met ZOAB en bloembakken	in alle gevallen een taakbudget (aanneemsom voor aanleg rotonde) met heel gewaagd een bonus/malus-premie voor minder/meer ongelukken...
de rotonde draagt bij aan doorstroming verkeer	forensen	gemiddelde afname filetijd voor kruispunt met 10 minuten	300 automobilisten in de spits	ontwerp in overleg met ANWB	een zo rond mogelijke rotonde	
de rotonde draagt bij aan snelheidsbeperking	snelverkeer	maximaal gem. rijnsnelheid op rotonde is 20 km./uur	1000 automobilisten per dag	ontwerp in overleg met politie	een vierkante rotonde...	
de rotonde draagt bij aan verkeersveiligheid	langzaam verkeer	50% minder ongelukken ondanks 10% meer verkeer	400 fietsers en voetgangers	ontwerp in overleg met 3VO	een rotonde met gescheiden kleurstroken + toevoerdrempel	