

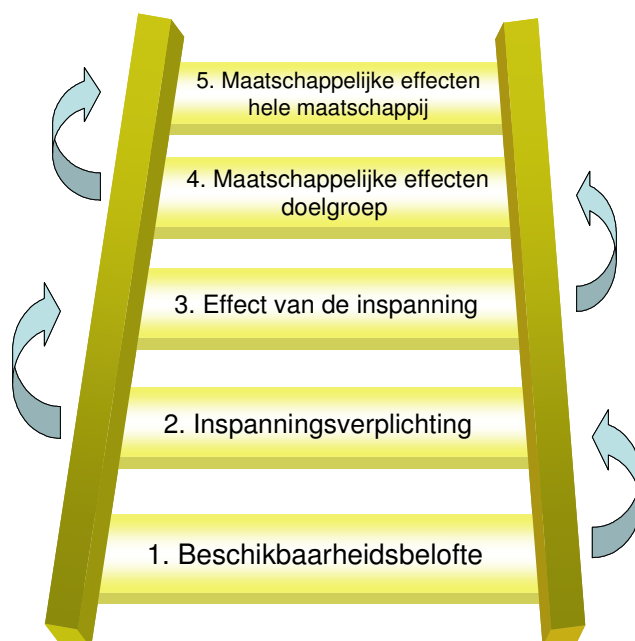
Meetbaar maken van maatschappelijke resultaten

Veel non-profitorganisaties, en dan met name goeddoelenorganisaties, hebben behoefte aan het meetbaar maken van de maatschappelijke resultaten. Hiermee kan men beter verantwoording afleggen en wordt het nut van de eigen organisatie duidelijker. Ook kan met een goed inzicht in de maatschappelijke resultaten de organisatie beter bestuurd worden.

Om de maatschappelijke resultaten te bepalen maken wij gebruik van de Change-up maatschappelijke prestatieladder[®]. Hierbij worden prestatie-indicatoren voor het maatschappelijk resultaat gedefinieerd op de verschillende niveaus zoals weergegeven in de onderstaande figuur.

Change-up maatschappelijke prestatie-ladder[®]

Metten van maatschappelijke prestaties



Doelstellingen en bijbehorende prestatie-indicatoren worden geformuleerd op één van de vijf niveaus van de prestatieladder.

Niveau 1: bij de “Beschikbaarheidsbelofte” stelt de organisatie iets beschikbaar aan haar doelgroep. Dit kan bijvoorbeeld geld zijn, capaciteit van vrijwilligers of de mogelijkheid de organisatie te benaderen bij specifieke vragen over een onderwerp.

Voorbeeld prestatie:

Alle eenzame ouderen in Nederland kunnen vanaf januari 2006 een beroep doen op de vrijwilligers van onze organisatie om 2 keer per maand bezocht te worden of samen een activiteit te ondernemen.

Wij stellen in 2006 EUR 10.000 beschikbaar voor het geven van voorlichting over het voorkomen van brandwonden bij allochtone kinderen in de gemeente Bloemendaal.

Niveau 2: bij de “Inspanningsverplichting” heeft de organisatie zich als taak gesteld een bepaalde inspanning te leveren. Dit zegt alleen iets over de kwantiteit en nog niets over de kwaliteit.

Voorbeeld prestatie:

Alle eenzame ouderen in Nederland kunnen vanaf januari 2006 een beroep doen op de vrijwilligers van onze organisatie om 2 keer per maand bezocht te worden of samen een activiteit te ondernemen.

Wij stellen in 2006 EUR 10.000 beschikbaar voor het geven van voorlichting over het

Niveau 3: bij het “Effect van de inspanning” stelt de organisatie zich ook als taak een bepaald kwaliteitsniveau te halen bij hetgeen zij doet voor haar doelgroep.

Voorbeeld prestatie:

Alle eenzame ouderen in Nederland kunnen vanaf januari 2006 een beroep doen op de vrijwilligers van onze organisatie om 2 keer per maand bezocht te worden of samen een activiteit te ondernemen.

Wij stellen in 2006 EUR 10.000 beschikbaar voor het geven van voorlichting over het voorkomen van brandwonden bij allochtone kinderen in de gemeente Bloemendaal.

Niveau 4: bij het niveau “Maatschappelijke effecten bij de doelgroep” stelt de organisatie zich ten doel ook daadwerkelijk de effecten van haar kwantitatieve en kwalitatieve inspanning aantoonbaar te maken bij haar doelgroep. Kortom: wat levert het de doelgroep op.

Voorbeeld prestatie:

Alle eenzame ouderen in Nederland kunnen vanaf januari 2006 een beroep doen op de vrijwilligers van onze organisatie om 2 keer per maand bezocht te worden of samen een activiteit te ondernemen.

Niveau 5: bij het niveau “Maatschappelijke effecten bij de hele maatschappij” stelt de organisatie zich ten doel ook daadwerkelijk de effecten van haar kwantitatieve en kwalitatieve inspanning aantoonbaar te maken bij iedereen die iets met de doelstelling te maken zou kunnen hebben.

Kortom: wat levert het de maatschappij in Nederland of bijvoorbeeld Europa op? Bij niveau 4 wordt uitgegaan van een specifieke doelgroep. Bij het voorbeeld wordt uitgegaan van allochtone kinderen in de gemeente Bloemendaal. Deze zijn hier sterk ondervertegenwoordigd als we kijken naar heel Nederland. Een flinke reductie van het aantal brandwonden bij allochtone kinderen in de gemeente Bloemendaal zet dus weinig zoden aan de dijk als we kijken naar alle allochtone kinderen in Nederland. Het 5^e niveau is dus belangrijk om de totale effecten goed in perspectief te kunnen plaatsen voor de hele maatschappij. Gaat het om dus een marginaal effect of betreft het hier een aardverschuiving?

Voorbeeld prestatie:

Alle eenzame ouderen in Nederland kunnen vanaf januari 2006 een beroep doen op de vrijwilligers van onze organisatie om 2 keer per maand bezocht te worden of samen een activiteit te ondernemen.

Het is goed te doen om in korte tijd een aantal relevante prestatie-indicatoren te bepalen. Ook is het niet moeilijk te bedenken hoe deze prestatie-indicatoren meetbaar te maken. Waar wel een grote uitdaging voor ons en onze klanten ligt, is om deze prestatie-indicatoren meetbaar te maken tegen acceptabele kosten en binnen een acceptabele tijd.

Aanpak in de praktijk

Het vaststellen van prestatie-indicatoren doen wij veelal in een workshop met relevante medewerkers van onze klant. Hierin komen onder andere de volgende programmapunten aan de orde:

- Waaraan moet een goede prestatie-indicator voldoen en hoe stel je deze vast? (theorie).
- Prestatie-indicatoren afgeleid uit beleidsplannen en werkprocessen.
- Aanvullende prestatie-indicatoren vaststellen met de *Change-up maatschappelijke prestatie-ladder*.
- Meetbaar maken van prestatie-indicatoren (via de SMART-methodiek).
- Aanzet tot definities vaststellen voor de prestatie-indicatoren.
- Globaal vaststellen hoe de meetgegevens ten behoeve van de prestatie-indicatoren vastgesteld kunnen worden en welke kosten/moeite hiermee gemoeid zijn.

Het resultaat van deze workshop is een overzicht van prestatie-indicatoren ten behoeve van de besturing en verantwoording van de organisatie.

Change) *up*