



## **Prestaties van organisaties**

Organisaties creëren waarden: producten en diensten voor klanten, cliënten of gebruikers. Ongeacht of de organisaties privaat, publiek of in de non-profitsfeer opereren, ze zullen prestaties moeten leveren.

Sectoren waar organisaties nalaten om hun prestaties te meten en te verbeteren, presteren onder de maat, maken ongemerkt fouten en bedienen hun afnemers minder goed dan ze zouden kunnen. De definitie van de prestaties moet aansluiten bij de opgaven die de organisaties zich stellen. Als dat het geval is dan hebben organisaties baat bij prestatiebesturing.

## **Gewenste beleidseffecten realiseren**

Organisaties hebben doelen die meer inhouden dan pure productie en levering van diensten. Bij commerciële organisaties spreekt men dan over strategie. Publieke en non-profitorganisaties streven effecten na in de maatschappelijke omgeving, bijvoorbeeld verbetering van de leefbaarheid in woongebieden. Met de productie en levering van producten en diensten, en vooral ook door middel van interactie met gebruikers en andere partijen in de omgeving beogen ze gewenste beleidseffecten ('outcome') te realiseren. Of het nu strategie of beleid heet, organisaties zullen de gewenste effecten moeten formuleren en moeten nagaan of de effecten ook daadwerkelijk optreden.

## **Resultaten verantwoorden**

Organisatie verantwoorden hun financiële resultaten en de realisatie van beleid in jaarverslagen en andere documenten. Hier zijn standaarden voor. Echter, het wordt steeds meer duidelijk dat de verslaglegging niet alle activiteiten en risico's dekt.

## **Externe bevestiging succes**

Organisaties die externe bevestiging van hun succes zoeken, zullen beter gelegitimeerd zijn. Dit heeft vooral zin als het meer is dan een verplicht nummer. Legitimatie is een dynamisch en voortgaand interactieproces met gebruikers en de verdere omgeving.

