

# *Quick scan* naar de mogelijkheden van doelmatigheidsonderzoek naar verzelfstandigde publieke organisaties

december 2017

Dr. Alex A.S. van Heezik  
Thomas Niaounakis  
Prof. Jos L.T. Blank

# Outline

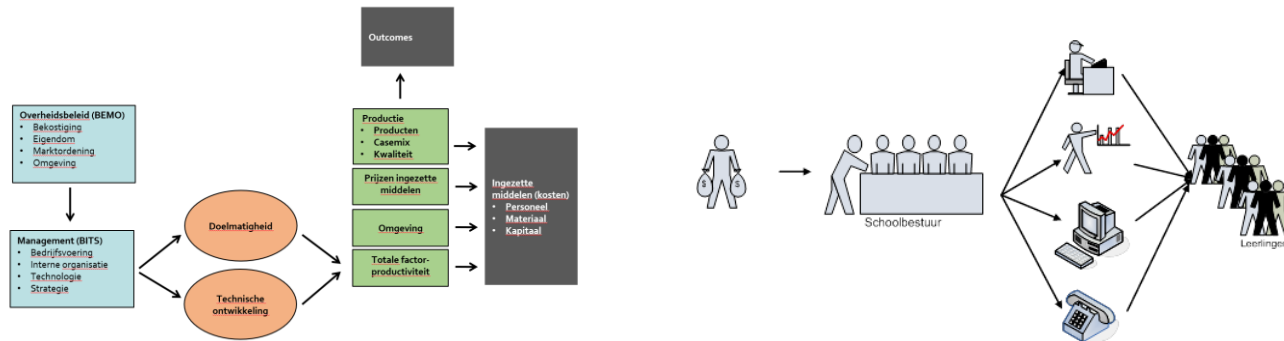
- Onderzoeksvragen;
- Conceptueel kader;
- Selectiecriteria en selectie van 18 ZBO's en agentschappen;
  - Overzicht evaluaties;
  - Overzicht en beoordeling jaarrekeningen;
  - Meetbaarheid en beschikbaarheid gegevens.

# Onderzoeksvragen

1. Wat is het normatief kader van type indicatoren, cijfers, data en andere relevante gegevens voor analyse?
2. Is er voldoende zicht op de doelmatigheid en doeltreffendheid via wettelijk verplichte evaluaties?
3. Bevatten jaarverslagen gegevens om de doelmatigheid en doeltreffendheid trendmatig in beeld te brengen?
4. **Voor welke/welk type(n) zbo's en agentschappen is het vooral zinvol om een dergelijke analyse toe te passen?**
5. Rapporteren zbo's/ag's de tevredenheid van klanten in de verplichte evaluaties en jaarverslagen?

# Uitgangspunten

- Doelmatigheid: "Verhouding tussen de ingezette middelen en de geleverde prestaties (in kwaliteit en kwantiteit)" - *Regeling agentschappen*
- Theorie: productiviteitsmeting



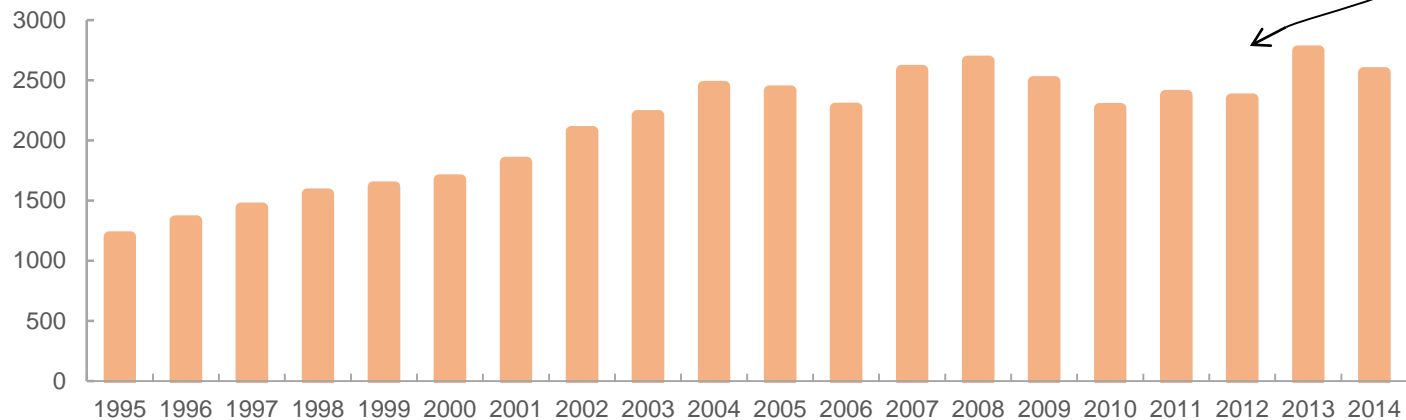
# Uitgangspunten

Zbo's/ag's zijn onderling slecht vergelijkbaar

Volgtijdig perspectief: trendanalyses van individuele zbo's/ag's

Geen nulmeting → focus op trends

Uitgangspunt trendanalyse is decompositie **kostenontwikkeling** in deelaspecten waaronder doelmatigheidsontwikkeling



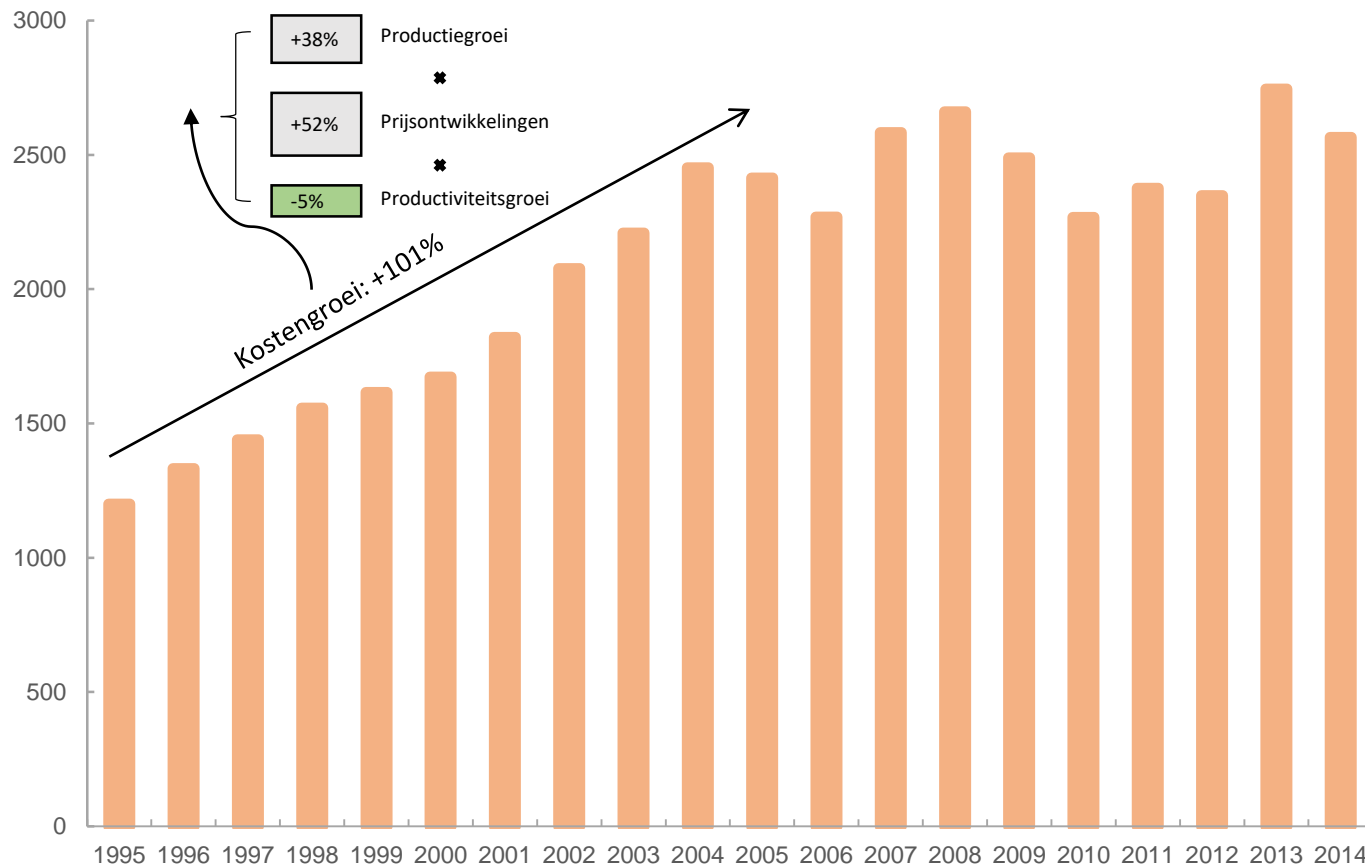
Nominale kostengroei fictief agentschap 1995 - 2014

# Normatief kader

## Benodigde gegevens voor decompositie kostenontwikkeling (apparaat)

Productie (!)	Prijzen van middelen	Omgeving	Doelmatigheid	Doeltreffendheid en kwaliteit
<p>Ontwikkeling van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Aantallen;</li><li>▶ Casemix;</li><li>▶ Prijzen;</li><li>▶ Kwaliteit van productie.</li></ul> <p>Benadering (onbekende) prijzen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Geschatte prijzen;</li><li>▶ Tarieven.</li></ul> <p>Gevoeligheidsanalyses bij wegen productie</p>	<p>Deflatie van kostenontwikkelingen met prijsontwikkelingen van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Personeel;</li><li>▶ Materiaal;</li><li>▶ Kapitaal.</li></ul>	<p>Invloed van omgeving op kosten(ontwikkeling), o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Wetgeving;</li><li>▶ Conjunctuur.</li></ul>	<p>Doelmatigheid als restproduct:</p> <p>Kostenontwikkeling na correctie voor ontwikkelingen in productie, prijzen en omgeving</p> <p><b>Technologische ontwikkelingen, management, governance, sturing</b></p>	<p>Doeltreffendheid: type indicator sterk afhankelijk van Zbo/Ag, bovendien vaak slecht meetbaar → bezie doeltreffendheid afzonderlijk</p> <p>Maatwerk per Zbo/Ag nodig om indicatoren vast te stellen die ontwikkeling doeltreffendheid enigszins duiden</p> <p>Kwaliteitsindicatoren kunnen betrekking op productie-indicator of algehele organisatie (aantal klachten, oordeel inspecties, incidenten)</p>

# Voorbeeld decompositie (fictief)

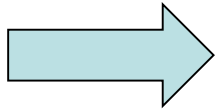


Nominale kostengroei fictief agentschap 1995 - 2014

# Eerste selectie (18)

## Criteria:

- Evaluatieverplichting (Regeling Agentschappen/Kaderwet zbo's)
- Omvang Zbo's/Ag's;
- 50%-50% verdeling Zbo's/Ag's;
- Ad hoc overwegingen.



Agentschap	Dep.	Vte
DJI	VenJ	13834
RWS	lenM	8618
RVO	EZ	3055
IND	VenJ	2946
NVWA	EZ	2480
DUO	OCW	1894
RVB	BZK	1885
RIVM	VWS	1554
CJIB	VenJ	881

Zbo	Dep.	Vte
UWV	SZW	16000
SVB	SZW	2966
COA	VenJ	2502
CBS	EZ	1864
Kadaster	lenM	1640
RDW	lenM	1462
KvK	EZ	1227
AFM	FIN	574
Naktuinbouw	EZ	291



# Beoordelingskader

- Omvang vte's;
- Homogeniteit dienstverlening;
- Uitgevoerde en eerstvolgende evaluatie;
- Ontwikkeling en leeftijd organisatie;
- Meetbaarheid en beschikbaarheid gegevens (jaarverslagen):
  - Productie (+ kostprijzen) en casemix;
  - Ingezette middelen (+ prijzen);
  - Kwaliteit;
  - Doeltreffendheid;
  - Omgeving (conjunctuur, wetgeving);
- Lengte tijdreeks en **consistentie** (fusies, definitiewijzigingen).

# Normatief kader: wat kunnen we verwachten?

	Beschikbaarheid	Tijdreeks	Consistentie
Productie	Green	Green	Yellow
Productieprijsen	Red	Red	Red
Casemix	Red	Red	Red
Personeel	Green	Green	Green
Materiaal	Green	Green	Green
Kapitaal	Yellow	Yellow	Yellow
Omgeving	Yellow	Yellow	Yellow
Kwaliteit	Yellow	Red	Red
Doeltreffendheid	Yellow	Red	Red

# Fact sheets - Agentschappen

<b>Agentschap</b>	<b>Dep.</b>	<b>Vte</b>
DJI	VenJ	13834
RWS	IenM	8618
RVO	EZ	3055
IND	VenJ	2946
NVWA	EZ	2480
DUO	OCW	1894
RVB	BZK	1885
RIVM	VWS	1554
CJIB	VenJ	881

## Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)

<b>Oprichting</b>	1995	DJI is sinds 1995 een agentschap, moederdepartement V&J. Kerntaken: tenuitvoerlegging van vrijheidsstraffen en vrijheidsbenemende maatregelen en justitiabelen kans te bieden op een maatschappelijk aanvaardbaar bestaan.
<b>Vte's</b>	13.834	Eigen personeel
<b>Apparaatskosten</b>	1.071 mln.	
<b>Totale kosten</b>	2.247 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	2014	Door FIN
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	ja	Productie-indicatoren beperkt tot capaciteit. Periode meting: 2009-2013. De scope beperkt zich tot: Gevangeniswezen (GW) en Forensische Zorg (DFoRZo).
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	nee	
- <b>kwaliteitsmeting</b>	nee	
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): Jaarverslagen DJI in jaarverslagen V&J en CBS
- <b>ingezette middelen</b>	Goed	
- <b>productie</b>	Goed	o.a. gedetineerden; capaciteit
- <b>doeltreffendheid</b>	Beperkt	o.a. recidivecijfers
- <b>kwaliteit</b>	Beperkt	o.a. onttrekkingen/ontvluchtingen
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Goed	Een trendanalyse vanaf 1995 is goed mogelijk. Minpunt is beperkte data over kwaliteit en doeltreffendheid.

## Fact sheet Rijkswaterstaat (RWS)

<b>Oprichting</b>	2006	RWS is sinds 2006 een agentschap, moederdepartement IenW. Kerntaken zijn 1) aanleg en groot onderhoud, 2) beheer en onderhoud en 3) taken op het gebied van kennis, milieu en leefomgeving.
<b>Vte's</b>	8.618	
<b>Apparaatskosten</b>	991 mln.	
<b>Totale kosten</b>	2.382 mln.	RWS hanteert een hybride administratiestelsel. Dit zijn de apparaatskosten en kosten voor beheer en onderhoud. Uitgaven voor aanleg en groot onderhoud (1.907 mln.) zitten hier niet in.
<b>Laatste evaluatie</b>	2016	In 2016 door FIN, in 2010 door AEF
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	Ja	Er wordt een aantal nuttige indicatoren bijgehouden, m.n. de apparaatskosten per beheerde eenheid areaal, maar trends niet analyseerbaar door definitiewijzigingen. Op het uitbestede werk wordt doelmatigheid nog beperkter gemonitord.
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	nee	
- <b>kwaliteitsmeting</b>	Ja	Nog te beperkt voor trendanalyse.
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): Jaarverslagen RWS in jaarverslagen IenW
- <b>ingezette middelen</b>	Goed	
- <b>productie</b>	Beperkt	Areaalgegevens moeten op te vragen zijn, maar zitten niet direct in jaarverslagen. Productie aanleg en groot onderhoud is nagenoeg niet inzichtelijk te maken.
- <b>doeltreffendheid</b>	Slecht	Doeltreffendheid RWS is niet goed meetbaar.
- <b>kwaliteit</b>	Beperkt	Kwaliteitsbeleving
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Beperkt	Een trendanalyse vanaf 2006 is mogelijk maar beperkt tot apparaatskosten waarbij productie wordt gemeten via beheerde areaal. Groot aanleg en onderhoud (50% uitgaven) in geheel niet goed te evalueren.

## Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)

<b>Oprichting</b>	2014	RVO is sinds 2014 een agentschap, moederdepartement EZ. RVO ontstond uit een fusie van de Dienst Regelingen en het Agentschap NL. Kerntaken: het stimuleren van ondernemers bij duurzaam, agrarisch, innovatief en internationaal ondernemen.
<b>Vte's</b>	3055	Eigen personeel
<b>Apparaatskosten</b>	501 mln.	
<b>Totale kosten</b>	516 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	Geen	
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	Nee	
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	Nee	
- <b>kwaliteitsmeting</b>	Nee	
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): Jaarverslagen RVO in jaarverslagen EZ
- <b>ingezette middelen</b>	Goed	kosten, personeel, materiaal, balansgegevens etc.
- <b>productie</b>	Slecht	Nergens gegevens te vinden over echte output. Alleen sprake van indicatoren als tariefindex in reële termen (?), fte's, %saldo baten lasten in baten
- <b>doeltreffendheid</b>	slecht	Wel iets over: Twittervolgelingen en kwalitatieve beschrijving projecten
- <b>kwaliteit</b>	Redelijk	Wel klantentevredenheid, maar onduidelijk hoe gemeten (rapportcijfer?)
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Niet	Trendanalyse niet mogelijk, vanwege slechte productiedata en korte onderzoeksperiode.

## Fact sheet Immigratie- en Naturalisatie Dienst (IND)

<b>Oprichting</b>	1994	IND is sinds 1994 een agentschap, moederdepartement V&J. Kerntaken: beoordelen verblijfsaanvragen van mensen die in Nederland willen wonen of die graag Nederlander willen worden; beoordelen naturalisatieverzoeken
<b>Vte's</b>	2.946	Eigen personeel
<b>Apparaatskosten</b>	360 mln.	
<b>Totale kosten</b>	444 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	2014	Door FIN
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	Ja	Beperkt tot: ontwikkeling kostprijzen per hoofdproduct, afgezet tegen ontwikkeling prijsindexcijfer voor overheidsconsumptie, beloning werknemers
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	Ja	instandhouding beslissingen in hoger beroep (als onderdeel van doelmatigheidsmeting).
- <b>kwaliteitsmeting</b>	Ja	tijdigheid binnen wettelijke termijn; klanttevredenheid; percentage gegronde klachten (als onderdeel van doelmatigheidsmeting).
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): Jaarverslagen IND in jaarverslagen V&J en CBS
- <b>ingezette middelen</b>	Goed	
- <b>productie</b>	Redelijk	Diverse productiecategorieën. Tot 2006 niet altijd consequent geregistreerd. Bij CBS wel data asielverzoeken.
- <b>doeltreffendheid</b>	Redelijk	Tot 2002 waarschijnlijk geen percentages standhouding beslissingen.
- <b>kwaliteit</b>	Redelijk	Vanaf 2006: Aantal klachten in %; Doorlooptijd (wettelijke termijn) in %; Standhouden van beslissingen in %; ingebrekestellingen. Voor 2006: onregelmatige en inconsistente registratie kwaliteitsdata.
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Goed	Een trendanalyse vanaf 1995 is goed mogelijk. Minpunt is beperkte data over kwaliteit en doeltreffendheid.

## Fact sheet Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA)

<b>Oprichting</b>	2006/2014	VWA agentschap in 2006; NVWA in 2012 door fusie VWA, AID en PD. NVWA 1) bewaakt voedselveiligheid en 2) gezondheid dieren en planten, 3) monitort dierenwelzijn en 4) handhaaft natuurwetgeving
<b>Vte's</b>	2.480	Eigen personeel
<b>Apparaatskosten</b>	312 mln.	
<b>Totale kosten</b>	323 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	2016	In 2016 door FIN
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	Ja	Ingeputgericht: declarabiliteit, gem. kostprijs, tariefontwikkeling voor opdrachtgevers. Vanaf 2011 consequente administratie aantal indicatoren in jaarverslagen moederdepartement.
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	Nee	
- <b>kwaliteitsmeting</b>	Nee	In jaarverslagen ook beperkt aandacht voor
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): jaarverslagen NVWA, VWS
- <b>ingezette middelen</b>	Goed	
- <b>productie</b>	Slecht	Aantal inspectie-uren naar soort: inconsequente rapportage in jaarverslagen moederdepartement. Trendbreuk 2011: meer doelmatigheidsindicatoren, geen uren meer (wel omzet).
- <b>doeltreffendheid</b>	Slecht	Doeltreffendheid NVWA niet meetbaar
- <b>kwaliteit</b>	Beperkt	Aantal klachten
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Nee	Trendbreuk productieregistratie, heterogene casemix, fusies. Trendanalyse kan pas vanaf 2008. Gaat niet veel toevoegen t.o.v. monitoren kostprijsontwikkelingen.



## Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

<b>Oprichting</b>	2010	DUO is sinds 2010 een agentschap, moederdepartement OCW. DUO is ontstaan uit een fusie van de Informatie Beheer Groep (IBG) en de Centrale Financiën Instellingen (CFI) op 1 januari 2010. Kerntaken: DUO levert producten en diensten op het terrein van bekostiging van instellingen, financiering van studenten, informatievoorziening en diensten t.b.v. verbetering verbinding beleid en uitvoering.
<b>Vte's</b>	1.894	Eigen personeel
<b>Apparaatskosten</b>	313 mln.	
<b>Totale kosten</b>	322 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	2015	Door OCW
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	Ja	Impliciet. Zinnvolle indicatoren opgesomd. Kosten- en omzetstructuur goed in beeld. De ingrediënten zijn wel aanwezig, maar over doelmatigheid wil men geen uitspraak doen.
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	Nee	
- <b>kwaliteitsmeting</b>	Ja	Beperkt tot klantenoordeel.
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): Jaarverslagen DUO in jaarverslagen OCW. DUO kerncijfers.
- <b>ingezette middelen</b>	Goed	
- <b>productie</b>	Goed	Maar vraag is in hoeverre dit de totale productie omvat. Volgens de evaluatie van 2015 bestaat 30% al niet meer uit de primaire taken.
- <b>doeltreffendheid</b>	slecht	Het gaat hier om uitvoeringsorganisaties, die studenten en instellingen van geld voorzien. Effectiviteitsvraag speelt hier niet.
- <b>kwaliteit</b>	Goed	bezwaarschriften, klantentevredenheid, etc.
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Slecht	Trendanalyse vanaf 2010 misschien mogelijk. Minpunten: slechte homogeniteit en korte onderzoeksperiode. Niet langer mogelijk vanwege datagebrek bij voorganger IBG.

## Fact sheet Rijksvastgoedbedrijf (RVB)

<b>Oprichting</b>	2016	RVB is sinds 2016 een agentschap, moederdepartement BZK. Het is 2014 gevormd uit fusie van Rgd, DVD, RVOB en dRV. Kerntaken: beheer, huur, verbouw, ver- en aankoop van Rijksvastgoed.
<b>Vte's</b>	1.885	Eigen personeel
<b>Apparaatskosten</b>	219 mln.	
<b>Totale kosten</b>	1248 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	Geen	
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	nee	
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	nee	
- <b>kwaliteitsmeting</b>	nee	
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): Jaarverslagen RVB in jaarverslagen Wonen en Rijksdienst en BZK
- <b>ingezette middelen</b>	goed	
- <b>productie</b>	goed	Indien indicator bvo. In jv verder data over omzet per product.
- <b>doeltreffendheid</b>	geen	
- <b>kwaliteit</b>	redelijk	Indicator Technische Kwaliteit (ITK)
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	redelijk	Een trendanalyse vanaf 2016 is niet zinvol. Wel is te overwegen de twee grootste voorgangers (Rgd en DVD) te analyseren. Samen nemen zij 98% van de totale lasten, 88% van de vte's en 100% van de vaste activa voor hun rekening (Rgd resp. 84%, 48%, 99,8%). Data van beide is beschikbaar vanaf 1999. Alleen bij DVD tot voor kort geen opgave van bvo.

## Fact sheet Rijkinstituut voor Volksgezondheid en Milieuhygiëne (RIVM)

<b>Oprichting</b>	2004	Agentschap sinds 2004. Het RIVM heeft een centrale rol in de infectieziektebestrijding en in landelijke preventieve- en screeningsprogramma's. Voert ook onderzoek uit.
<b>Vte's</b>	1.554	Eigen personeel
<b>Apparaatskosten</b>	341 mln.	
<b>Totale kosten</b>	352 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	2014	Door FIN
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	Ja	Inputgericht: tarieven/uur. Weinig aandacht voor daadwerkelijke productie. Evaluatie stelt dat oordelen over doelmatigheid niet kan.
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	Nee	
- <b>kwaliteitsmeting</b>	Nee	
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): Jaarverslagen VWS, RIVM
- <b>ingezette middelen</b>	Goed	
- <b>productie</b>	Slecht	Er is vrijwel geen data over wat het RIVM oplevert. Omzetcijfers zijn wel beschikbaar.
- <b>doeltreffendheid</b>	Slecht	Doeltreffendheid NVWA niet meetbaar
- <b>kwaliteit</b>	Slecht	
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Slecht	Trendanalyse is niet goed mogelijk door gebrek aan productiecijfers en de slechte meetbaarheid van wat het RIVM oplevert.

## Fact sheet Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)

<b>Oprichting</b>	1996	CJIB is sinds 1996 een agentschap, moederdepartement V&J. Kerntaken: innen en incasseren van boetes (e.d.), coördineren van strafrechtelijke beslissingen en informeren ter verbetering van de prestaties uitvoeringsketen strafrechtelijke beslissingen.
<b>Vte's</b>	881	Eigen personeel
<b>Apparaatskosten</b>	nvt	
<b>Totale kosten</b>	129 mln.	Apparaatskosten = totale kosten
<b>Laatste evaluatie</b>	2014	Door FIN
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	nee	Volgens evaluatie is een dergelijke meting niet goed mogelijk.
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	nee	
- <b>kwaliteitsmeting</b>	nee	Volgens evaluatie kan CJIB "haar kwaliteit bijvoorbeeld niet in kaart brengen op basis van klanttevredenheidsonderzoeken"
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): Jaarverslagen CJIB in jaarverslagen V&J en CBS
- <b>ingezette middelen</b>	goed	
- <b>productie</b>	goed	Wel enige verschillen in registratie in loop der tijd. Deels ook data over prijzen
- <b>doeltreffendheid</b>	redelijk	Indien inningspercentage als indicator; niet geregistreerd in beginjaren
- <b>kwaliteit</b>	niet	
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Goed	Een trendanalyse vanaf 1995 is goed mogelijk. Minpunt is ontbrekende/beperkte data over kwaliteit en doeltreffendheid en verschillen in productieregistratie.

# Fact sheets – Zbo's

<b>Zbo</b>	<b>Dep.</b>	<b>Vte</b>
UWV	SZW	16000
SVB	SZW	2966
COA	VenJ	2502
CBS	EZ	1864
Kadaster	IenM	1640
RDW	IenM	1462
KvK	EZ	1227
AFM	FIN	574
Naktuinbouw	EZ	291

# Fact sheet Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)

<b>Oprichting</b>	2002	UWV is sinds 2002 een zbo. Vier kerntaken: 1) Uitkeren, 2) activering, 3) indicatiestelling, 4) gegevensbeheer
<b>Vte's</b>	16.000	Eigen personeel
<b>Apparaatskosten</b>	1.738 mln.	
<b>Totale kosten</b>	25.694 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	2016	Panteia heeft in 2016 de Wet SUWI geëvalueerd. In 2006 evaluatie door onderzoeksconsortium.
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	Ja	De evaluatie bekijkt ontwikkeling apparaatskosten t.o.v. volumes.
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	Ja	Werk boven uitkering (activering): effectiviteitsmeting lastig, zeker nog geen trendanalyse mogelijk. Wordt in evaluatie als doelmatigheid gezien
- <b>kwaliteitsmeting</b>	ja	Klanttevredenheid, rechtmatigheid
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): jaarverslagen UWV
- <b>ingezette middelen</b>	Goed	Apparaatskosten zijn bekend per uitkering.
- <b>productie</b>	Redelijk	Productie: uitkeringsvolumes en in/uitstroom, poortwachterprocedures. Belangrijkste worden gerapporteerd. Aanvulling incl. tarieven voor duiding casemix vanuit UWV/szw wenselijk.
- <b>doeltreffendheid</b>	Slecht	Aandeel UWV in doeltreffendheid (activering) slecht onderscheidbaar door endogeniteit (conjunctuur).
- <b>kwaliteit</b>	Redelijk	Klant- en werkgeverstevredenheid, klachten(afhandeling), rechtmatigheid
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Redelijk	Een trendanalyse vanaf 2002 is haalbaar. Met medewerking UWV/SZW is haalbaarheid goed. Nadeel is fusie met CWI.

## Fact sheet Sociale Verzekeringsbank (SVB)

<b>Oprichting</b>	1956	De SVB is sinds 1956 een zbo (opgericht in 1901). Kerntaken: Uitvoering o.a. AOW, Anw, AKW e.a. voor SZW, WMO/PGB voor gemeenten, aantal regelingen voor VWS
<b>Vte's</b>	2.966	Eigen personeel
<b>Apparaatskosten</b>	315 mln.	ca. 2/3 is voor uitvoering sv-(SZW)taken
<b>Totale kosten</b>	41.794 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	2016	Panteia heeft in 2016 de Wet SUWI geëvalueerd. In 2006 evaluatie door onderzoeksconsortium.
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	Ja	De evaluatie bekijkt ontwikkeling apparaatskosten t.o.v. volumes.
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	Nee	Wel beperkt, namelijk via klantgerichtheid en rechtmatigheid
- <b>kwaliteitsmeting</b>	ja	Klanttevredenheid, rechtmatigheid
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): Jaarverslagen SVB
- <b>ingezette middelen</b>	Goed	Net als bij UWV apparaatskosten per uitkering bekend
- <b>productie</b>	Goed	Productie: volumes
- <b>doeltreffendheid</b>	Nvt	SVB draagt niet bij aan bvb. activering.
- <b>kwaliteit</b>	Redelijk	Klant- en werkgeverstevredenheid, klachten(afhandeling), rechtmatigheid
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Goed	Een trendanalyse vanaf in ieder geval 1986 is haalbaar. Met medewerking SVB/SZW is haalbaarheid goed. Deelanalyses SV/niet-SV nuttig en mogelijk.

## Fact sheet Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA)

<b>Oprichting</b>	1994	COA is sinds 1994 een zbo, moederdepartement V&J. Kerntaken: 1) het plaatsen van asielzoekers in een opvangvoorziening en 2) op gemeentelijke opvangplaatsen 3) het betalen van bijdragen aan gemeenten 4) bemiddeling bij de uitstroom van verblijfsgerechtigden naar gemeentelijke huisvesting 5) overige taken
<b>Vte's</b>	2.502	Eigen personeel.
<b>Apparaatskosten</b>	nvt	
<b>Totale kosten</b>	1.081 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	geen	Wel een onderzoek naar het functioneren van het COA, gericht op het werkklimaat, de bestuursstructuur en de salariëring van de directieleden (en rol Albayrak)
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	nee	
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	nee	
- <b>kwaliteitsmeting</b>	nee	
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): Jaarverslagen COA vanaf 1994.
- <b>ingezette middelen</b>	goed	
- <b>productie</b>	goed	Aantal asielzoekers in de opvang per 31/12; instroom; uitstroom; capaciteit per 31/12; gemiddelde verblijfsduur. Productiedata vanaf 1994 beschikbaar.
- <b>doeltreffendheid</b>	goed	Indien COA-taak "Opvanglocaties verwerven, beheren en sluiten" is af te meten aan capaciteit versus instroom.
- <b>kwaliteit</b>	slecht	Geen jaarlijkse registraties over tevredenheid of klachten.
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	goed	Een trendanalyse vanaf 1994 is goed mogelijk. Minpunt is ontbrekende/bepaalde data over kwaliteit.



## Fact sheet Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

<b>Oprichting</b>	2004	CBS is sinds 2004 een zbo, moederdepartement EZ. Kerntaken: verrichten van statistisch onderzoek ten behoeve van praktijk, beleid en wetenschap en het openbaar maken daarvan.
<b>Vte's</b>	1.864	Niet duidelijk of dit alleen eigen personeel betreft
<b>Apparaatskosten</b>	nvt	
<b>Totale kosten</b>	138 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	2016	Door: AEF. Eerdere evaluatie: 2011 (Berenschot)
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	ja	
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	nee	Niet mogelijk
- <b>kwaliteitsmeting</b>	ja	o.a. gekeken naar deadlines halen; op tijd antwoorden
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): Jaarverslagen CBS
- <b>ingezette middelen</b>	goed	Ook prijzen.
- <b>productie</b>	goed	o.a. Statlinetabellen; inlichtingen. Ook productprijzen
- <b>doeltreffendheid</b>	goed	
- <b>kwaliteit</b>	geen	o.a. afwijking voorlopige en definitieve cijfers
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	goed	Een trendanalyse vanaf 2004 is goed mogelijk. Minpunt is beperkte lengte onderzoeksperiode.

## Fact sheet Kadaster

<b>Oprichting</b>	1994	Het Kadaster is sinds 1994 een zbo, moederdepartement IenW. Kerntaken: registreren en verstrekken gegevens over de ligging van vastgoed in Nederland. En de rechten die daar bij horen, zoals eigendom en hypotheek.
<b>Vte's</b>	1.640	Niet duidelijk of dit alleen eigen personeel betreft.
<b>Apparaatskosten</b>	nvt	
<b>Totale kosten</b>	240 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	2015	Door AEF
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	Nee	Zeer beperkte meting. Er is alleen gekeken naar de totale kostenontwikkeling. Hierbij is uitgegaan van een gelijkblijvend takenpakket en constante kwaliteit dienstverlening.
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	Beperkt	klanttevredenheid
- <b>kwaliteitsmeting</b>	Ja	klanttevredenheid (waardering contact); bezwaren; klachten; duur klachtenafhandeling; actualiteit Basisregistratie Kadaster (BRK); actualiteit Basisregistratie Topografie (BRT); kwaliteit BRK; kwaliteit BRT
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): Jaarverslagen Kadaster vanaf 1994
- <b>ingezette middelen</b>	Goed	
- <b>productie</b>	Goed	Akten; Hypotheekstukken; Meetposten (=akteposten en splitsingen); KOL (aantal betaalde producten Kadaster Online). Maar vraag is in hoeverre dit de totale productie omvat.
- <b>doeltreffendheid</b>	Niet	Tenzij klanttevredenheid als indicator
- <b>kwaliteit</b>	Beperkt	klanttevredenheid (tweejaarlijks); bezwaren; klachten. Overige, in evaluatie genoemde indicatoren, niet consistent bijgehouden.
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Redelijk	Een trendanalyse vanaf 1994 is mogelijk. Minpunten: beperkte/ontbrekende data over kwaliteit en doeltreffendheid. En vraag is in hoeverre productiedata de totale productie omvat.

## Fact sheet Rijksdienst voor Wegverkeer (RDW)

<b>Oprichting</b>	1996	RDW
<b>Vte's</b>	1.440	Eigen personeel
<b>Apparaatskosten</b>	nvt	
<b>Totale kosten</b>	223 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	2016	In 2016 door AEF. In 2011 door PWC. Nog 2 keer eerder.
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	Ja	Doelmatigheid wordt beoordeeld op basis van tariefontwikkeling en ontwikkeling omzet uit tarieven ten opzichte van kostenontwikkeling
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	Ja	De gemeten doeltreffendheid omvat wel veel kwaliteitsaspecten: klanttevredenheid, ketensamenwerking; interne organisatie, interne processen
- <b>kwaliteitsmeting</b>	Ja	Zie hierboven
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		
- <b>ingezette middelen</b>	Goed	
- <b>productie</b>	Goed	Er zijn veel consistente reeksen, indikking is dus wel vereist. Ook over tariefontwikkeling zijn cijfers te vinden.
- <b>doeltreffendheid</b>	Slecht	Niet goed meetbaar.
- <b>kwaliteit</b>	Beperkt	Kwaliteitsbeleving
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Goed	Een trendanalyse vanaf 2000 is goed mogelijk.

## Kamer van Koophandel (KvK)

<b>Oprichting</b>	2014	KvK is sinds 2014 een centraal georganiseerde zbo, moederdepartement EZ. Kerntaken: registreren, informeren en adviseren van ondernemers.
<b>Vte's</b>	1.227	Eigen personeel
<b>Apparaatskosten</b>	nvt	
<b>Totale kosten</b>	180 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	2010	Door Berenschot. Fusiepartner Syntens is drie maal geëvalueerd. Laatste keer in 2013.
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	Nee	Doelmatigheid is een waardeoordeel
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	Nee	Vreemde wijze van meting. Op doelgroepen, waardering en effecten
- <b>kwaliteitsmeting</b>	Beperkt	Klantentevredenheid
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): Jaarverslagen KvK
- <b>ingezette middelen</b>	Goed	
- <b>productie</b>	Slecht	Registratie goed in beeld te brengen. Regionale stimulering/informeren en adviseren van ondernemers niet.
- <b>doeltreffendheid</b>	Slecht	
- <b>kwaliteit</b>	Redelijk	bezwaar- en beroepsprocedures
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Niet	Trendanalyse niet mogelijk vanwege slechte homogeniteit en korte onderzoeksperiode.

## Fact sheet Autoriteit Financiële Markten (AFM)

<b>Oprichting</b>	2002	AFM is sinds 2002 een zbo, moederdepartement FIN. Kerntaken: zorgen voor het goed functioneren van de financiële markten. Voorloper AFM is Stichting Toezicht Effectenverkeer (STE), sinds 1995 zbo, maar met meer beperkte taak.
<b>Vte's</b>	574	Eigen personeel
<b>Apparaatskosten</b>	nvt	
<b>Totale kosten</b>	90 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	2017	Door FIN. Eerdere evaluatie: 2010 (FIN)
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	nee	Alleen impliciet; er wordt wel melding gemaakt van kostenontwikkeling en ontwikkeling (aantal) prestaties, waaronder ook signalen (van misstanden)
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	nee	
- <b>kwaliteitsmeting</b>	nee	Alleen impliciet; er wordt wel melding gemaakt van ontwikkeling klachten, bezwaren, gerechtelijke procedures. Ook wordt iets gemeld over doorlooptijden
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Bron(nen): Jaarverslagen AFM
- <b>ingezette middelen</b>	goed	
- <b>productie</b>	redelijk	Vanaf 2005 productiematen conform de huidige. Maar niet alle productie-activiteiten worden (consequent) vermeld; bijv. geen data vergunningverlening in jv.
- <b>doeltreffendheid</b>	redelijk	Indicator voor doeltreffendheid kan zijn: daling toezichtsmaatregelen.
- <b>kwaliteit</b>	redelijk	Niet alle indicatoren consequent geregistreerd. Klachten wel. Stakeholder/consumenten-onderzoek vanaf 2006.
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Misschien	Een trendanalyse vanaf 2005 is misschien mogelijk (als AFM beschikt over productiedatabase). Minpunten: beperkte data over kwaliteit en doeltreffend en relatief korte onderzoeksperiode.

## Fact sheet Stichting Nederlandse Algemene Kwaliteitsdienst Tuinbouw (Naktuinbouw)

<b>Oprichting</b>	2002	Naktuinbouw bewaakt en bevordert de kwaliteit in de tuinbouw. Rassenonderzoek, keuringen, laboratia (zadenonderzoek)
<b>Vte's</b>	291	Eigen personeel
<b>Apparaatskosten</b>	nvt	
<b>Totale kosten</b>	27 mln.	
<b>Laatste evaluatie</b>	2017	De evaluatie is dit jaar uitgevoerd door KWINK. Wordt eind 2017 naar de kamer gestuurd.
- <b>doelmatigheidsmeting</b>	nee	
- <b>doeltreffendheidsmeting</b>	nee	
- <b>kwaliteitsmeting</b>	nee	
<b>Beschikbaarheid/meetbaarheid</b>		Jaarverslagen Naktuinbouw zijn redelijk consistent opgesteld.
- <b>ingezette middelen</b>	Goed	
- <b>productie</b>	Redelijk	Consistente reeksen, maar Naktuinbouw doet veel uiteenlopende zaken.
- <b>doeltreffendheid</b>	Slecht	
- <b>kwaliteit</b>	Redelijk	
<b>Conclusie haalbaarheid trendanalyse</b>	Redelijk	Een trendanalyse vanaf 2006 is haalbaar. Nadeel is korte periode en grote aantal indicatoren. Indikking wel vereist. Tariefinformatie gewenst maar niet bekend.

# Selectiematrix – Agentschappen

Naam	Fte's	Evaluatie beschikbaar?	Doelmatigheidsmeting?	Doeltreffendheidsmeting?	Kwaliteitsmeting?	Homogeniteitseis (0-2)	Volgende evaluatie	Beschikbaarheid data (0-2)	Startjaar	Trendanalyse?
<b>DJI</b>	13.834	ja	ja	nee	nee	2	2019	2	1995	Green
<b>IND</b>	2.946	ja	ja	ja	ja	2	2018	1	1995	
<b>CJIB</b>	881	ja	nee	nee	nee	2	2019	2	1996	
<b>RWS</b>	8.618	ja	ja	nee	ja	1	2021	1	2006	Yellow
<b>RVB</b>	1.885	nee	nee	nee	nee	2	2018	2	2016	
<b>RVO</b>	3.055	nee	nee	nee	nee	0	2019	0	2014	Red
<b>NVWA</b>	2.480	ja	ja	nee	nee	0	2021	1	2004	
<b>DUO</b>	1.894	ja	ja	nee	ja	0	2020	1	2010	
<b>RIVM</b>	1.554	ja	ja	nee	nee	0	2019	0	2004	

# Selectiematrix – Zbo's

Naam	Fte's	Evaluatie beschikbaar?	Doelmatigheidsmeting?	Doeltreffendheidsmeting?	Kwaliteitsmeting?	Homogeniteitseis (0-2)	Volgende evaluatie	Beschikbaarheid data (0-2)	Startjaar	Trendanalyse?
<b>UWV</b>	16.000	ja	ja	ja	ja	1	2021	1	2002	Green
<b>SVB</b>	2.966	ja	ja	nee	ja	2	2021	1	1986	
<b>COA</b>	2.502	nee	nee	nee	nee	2	2018	2	2001	
<b>CBS</b>	1.864	ja	ja	nvt	ja	2	2021	2	2004	
<b>Kadaster</b>	1.640	ja	nee	nee	ja	1	2020	2	1994	
<b>RDW</b>	1.462	ja	ja	ja	ja	2	2021	2	2000	
<b>Naktuinbouw</b>	291	Nee (deze maand)	nee	nee	nee	1	2022	1	2006	Yellow
<b>AFM</b>	574	ja	nee	nee	nee	2	2021	1	2005	
<b>KvK</b>	1.227	ja	nee	nee	beperkt	0	2017	1	2014	Red



Voorbeeldcase: COA	Gewenste indicator	Beschikbaarheid in jaarverslagen
Productie	Aantal opgevangen asielzoekers In- en uitstroom van asielzoekers Aandeel overige productie in kosten	Green
Indicatie productieprijzen	Kostprijs per productindicator	
Casemix	Samenstelling asielzoekers instroom (% westers/niet westers, aantal alleenstaande minderjarigen)	
Middelen	Totale apparaatskosten Kosten personeel Kosten materiaal Kosten kapitaal Aantal vte's Waarde activa Investerings Afschrijvingen	
Kwaliteit	Bijvoorbeeld: Aantal incidenten Aantal klachten Oordeel klanten over dienstverlening	Red
Omgeving	Maatregelen m.b.t in- en uitstroom	
Doeltreffendheid	Doeltreffendheid vaak beperkt meetbaar, maar bijvoorbeeld: Aantal keer dat zich tekort aan capaciteit voordoet	Green

Voorbeeldcase: NVWA	Gewenste indicator	Beschikbaarheid in jaarverslagen
Productie	Aantal keuringen Aantal inspectie(uren)(s) Aantal boetebeschikkingen Aantal behandelde meldingen Aandeel overige productie in kosten	Enkel omzetten per 'productgroep' worden vermeld - sterk inputgericht  Jaarverslag EZ bevat enkel gemiddelde tarief over alle diensten
Indicatie productieprijzen	Tarieven voor verschillende indicatoren	
Casemix	Keuringen naar soort Inspecties naar soort Boetebeschikkingen naar soort	
Middelen	Totale apparaatskosten Kosten personeel Kosten materiaal Kosten kapitaal Aantal vte's Waarde activa Investerings Afschrijvingen	
Kwaliteit	Bijvoorbeeld: Aantal incidenten Tijdigheid afhandeling meldingen Aantal klachten Oordeel klanten over dienstverlening	
Omgeving	invloed van veranderende wetgeving op kostprijzen zoals strengere voedselisen	
Doeltreffendheid	Doeltreffendheid vaak beperkt meetbaar, maar bijvoorbeeld: Aantal voorkombare incidenten Schade door incidenten	