

Handreiking

## **UITVOEREN VAN EFFECTMETING**

Meervoudig verantwoord

## **Aan de slag**

Het traject 'Meervoudig verantwoord' volgt twee sporen.

Het eerste spoor gaat over toedelen van kosten:

- Handreiking 'Toedelen van kosten'
- Methode 'Kostprijsberekening voor bibliotheken'

Het tweede spoor gaat over het meten van effecten:

- Handreiking 'Uitvoeren van effectmeting'
- Methode 'Lokale effectmeting van bibliotheken'
- Hulpmiddelen 'Lokale effectmeting'

## **Met dank aan**

Onze dank gaat uit naar stuurgroep 'Meervoudig verantwoord' met Francien van Bohemen, Jos Debeij, Peter van Eijk en Hans van Velzen en de projectgroep 'Meervoudig verantwoord' met Eric de Haan, Astrid Vrolijk, Mariet Wolterbeek, Henk van Son, Herman Horst en Wim Schouten.

Ook bedanken wij de deelnemende bibliotheken voor hun inzet op dit terrein. Deelnemende bibliotheken aan de proeftuin 'Kostentoedeling':

- Bibliotheek Angstel, Vecht en Venen;
- Bibliotheek Hoorn;
- en Bibliotheek Rotterdam.

Deelnemende bibliotheken aan de proeftuin 'Lokale effectmeting':

- Bibliotheek Angstel, Vecht en Venen;
- Bibliotheek Het Groene Hart;
- Cultura;
- Bibliotheek Eemland;
- Bibliotheek Idea;
- Bibliotheek Lek & IJssel;
- Bibliotheek Midden-Brabant;
- OBA;
- Stadkamer;
- en Bibliotheek Z-O-U-T.

Speciale dank aan projectleiders Peter van Eijk en Edwin van der Zalm.

## **Colofon**

Redactie: Edwin van der Zalm (Van der Zalm Advies & Management)

Eindredactie: Barbara Rudz (VOB)

@ Uitgave van Vereniging van Openbare Bibliotheken en Koninklijke Bibliotheek

Utrecht, 2018

## **INHOUD**

Meervoudig verantwoord.....	2
Beschrijving dienstverlening .....	3
Terminologie effectmeting.....	5
Logisch model.....	7
Bijlage 1: Overzicht van functies, mogelijke diensten en activiteiten .....	11
Bijlage 2: Indeling en voorbeelden van effecten en indicatoren .....	16
Bijlage 3: Planningsblad voor effectmeting .....	20

## MEERVOUDIG VERANTWOORDEN

Het meten van de effecten van het werk van bibliotheken (of andere organisaties in de publieke sector) wordt steeds meer van belang. Het werk van de bibliotheken beschouwen gemeenten niet meer als vanzelfsprekend. De Wet stelseltaken openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) biedt te weinig houvast om een vast pakket aan diensten te bepalen.

Gewenste lange termijn afspraken met gemeente(n) over prestaties en financiering vereisen daarom inzicht in zowel de kosten als de opbrengsten van het werk van bibliotheken. Naast de diensten die de bibliotheken van oudsher bieden rond collecties zijn er nieuwe diensten nodig die aansluiten bij het beleid van de gemeenten.

Welke problemen worden door de gemeente onderkend waar de bibliotheek oplossingen voor heeft te bieden? Over dat nieuwe aanbod moeten vooraf afspraken gemaakt kunnen worden over de kosten en de beoogde opbrengsten. Achteraf moet het gebodene worden verantwoord: wat heeft het gekost en in welke mate zijn doelen behaald.

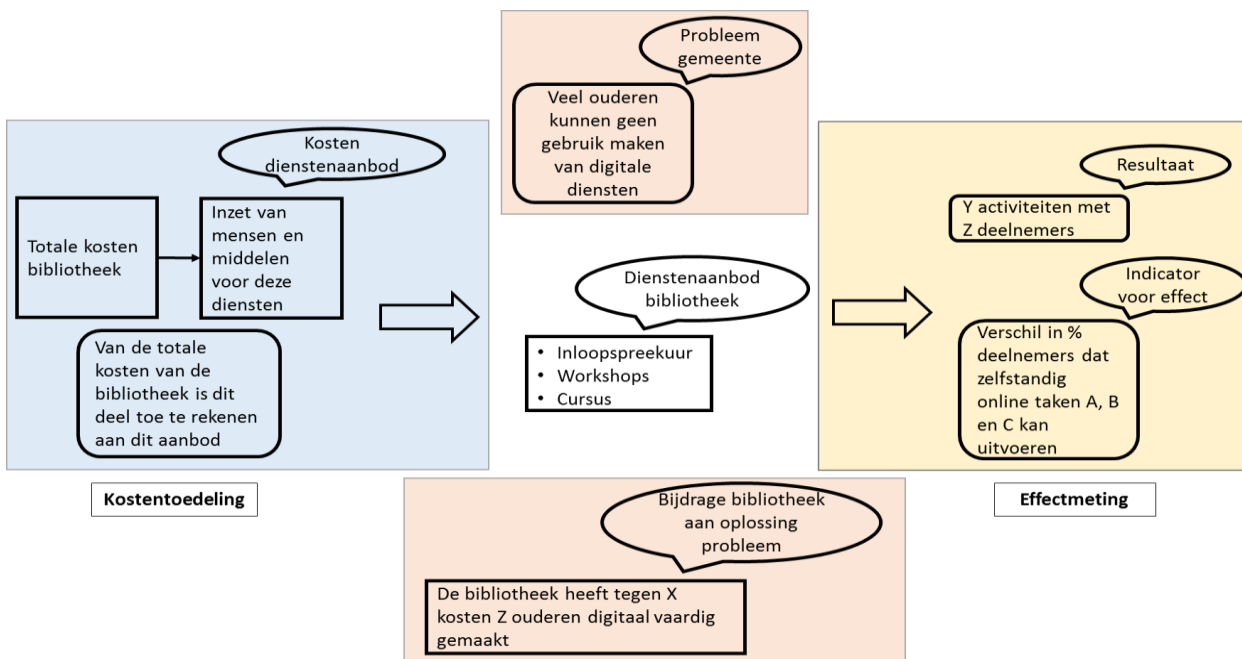
Hieronder een schematisch voorbeeld van een probleem van een gemeente, de bijpassende diensten van de bibliotheek en hoe met behulp van kostentoedeling en effectmeting de waarde van de diensten van de bibliotheek verantwoord kan worden.

## PROEFTUIN MEERVOUDIG VERANTWOORDEN

Om die reden is de VOB het project Proeftuin meervoudige verantwoord en gestart. Deel van dit project is het opstellen van een handreiking voor openbare bibliotheken die effectmeting van hun dienstverlening uitvoeren.

Afspraken over beoogde effecten van bibliotheekwerk vragen allereerst om gemeenschappelijke uitgangspunten en zienswijzen. Daarmee is het mogelijk te benoemen welke activiteiten tot welke opbrengsten moeten leiden.

Vervolgens moet er een aanpak zijn voor het meten van de opbrengsten en het rapporteren hierover. In deze handreiking worden de bouwstenen beschreven voor het meten van effecten.



Schema 1 Voorbeeld kostentoedeling en effectmeting

## OPBOUW HANDREIKING

1. Beschrijving van de dienstverlening:  
Voorafgaand aan effectmeting moeten de diensten en activiteiten zijn beschreven op een eenduidige manier. Dat zorgt voor duidelijkheid over de interventies waarvan je de effecten wilt vaststellen. Bovendien bevordert het de vergelijkbaarheid van de resultaten.  
Daarom biedt de handreiking definities van de begrippen die voor de beschrijving van de dienstverlening.
2. Terminologie voor effectmeting:  
Effectmeting is een werkgebied met een eigen terminologie. Om dat goed te kunnen hanteren biedt de Handreiking definities van de belangrijkste begrippen voor effectmeting.
3. Logisch model voor effectmeting:  
Een introductie op het logisch model als basis voor de uitvoering van effectmeting. Het logisch model is een korte weergave van de samenhang tussen inzet van mensen en middelen, de activiteiten die daarmee worden uitgevoerd en de effecten die daarmee worden beoogd.
4. Stappen voor effectmeting binnen project:  
Een overzicht van de stappen voor een project voor effectmeting.

## Bijlagen

In de bijlagen zijn vervolgens drie hulpmiddelen opgenomen:

1. Een overzicht van functies, mogelijke diensten en activiteiten  
In dit overzicht zijn diensten ingedeeld naar de kernfuncties en worden vervolgens voorbeelden gegeven van bijbehorende diensten en de activiteiten waarin deze vorm kunnen krijgen.
2. Een overzicht van soorten effecten en voorbeelden van indicatoren  
In dit overzicht zijn effecten ingedeeld naar domeinen en worden vervolgens voorbeelden gegeven van bijbehorende effecten en indicatoren.
3. Een format voor de planning van een effectmeting  
Dit format kan gebruik worden als en minimaal projectplan voor de uitvoering van een effectmeting.

## BESCHRIJVING DIENSTVERLENING

De wijze waarop de diensten van de bibliotheek beschreven worden en het communicatiemiddel dat daarvoor wordt gebruikt hangt allereerst af van de doelgroep waar de beschrijving zich op richt. Dat kunnen zijn:

- Publiek algemeen – via een website of folders;
- Specifieke doelgroepen – via een website of folders;
- Gemeente of andere financiers – via een beleidsplan, jaarplan of dienstencatalogus.

In deze notitie gaat het om de gemeente(n) als doelgroep.

## BESCHRIJVINGEN

Gebruikte indelingen voor de beschrijving van diensten kunnen zijn:

1. Naar de kernfuncties
2. Naar de aard van de activiteiten
3. Naar doelstellingen
4. Naar doelgroepen

Bij de beschrijving van de diensten wordt vaak gewerkt met een verdeling naar basis / aanvullend of standaard / niet standaard dienstverlening. Het onderscheid tussen basis en aanvullend wordt veelal gebruikt om aan te geven dat een pakket diensten voor een bepaalde doelgroep als een geheel moet worden gezien en dat hier ook als geheel afspraken over moeten worden gemaakt. De aanvullende diensten zijn meer variabel en kunnen op bestelling worden geleverd.

Bij de beschrijving van specifieke diensten worden verschillende categorieën gebruikt. De volgende komen het meeste voor: doel, doelgroep, omschrijving dienstverlening, activiteiten. Soms worden deze aangevuld met: maatschappelijk effect, indicator, samenwerkingspartners. Een enkele keer worden prijzen vermeld.

De terminologie voor het beschrijven van specifieke diensten of activiteiten verschilt sterk. De werkgroep heeft een overzicht samengesteld waarin functies, doelgroepen, mogelijke diensten en activiteiten in hun onderlinge samenhang worden weergegeven. Dit overzicht is opgenomen in bijlage 1.

De kernfuncties volgens de Wsob zijn van belang om te gebruiken bij de beschrijving van diensten, maar zijn niet altijd geschikt als hoofdindeling.

Wanneer de kernfuncties niet gebruikt worden als hoofdindeling is het raadzaam per pakket of per dienst te verwijzen naar de kernfunctie waar de betreffende diensten invulling aan geven.

Eenduidigheid in de beschrijving van de dienstverlening is de basis voor een goede communicatie met verschillende gemeenten en het meten van de effecten van de geboden diensten. Daarom hieronder definities van de belangrijkste begrippen die gebruikt kunnen worden voor de beschrijving van de diensten:

### **DOELGROEP**

De doelgroep is een specifieke groep mensen die de bibliotheek wil bereiken met een bepaald aanbod. Mensen horen bij een doelgroep omdat ze een aantal gemeenschappelijke kenmerken hebben waarop wordt geselecteerd, bijvoorbeeld woonplaats, geslacht, of leeftijd.

### **DOEL**

Een doel is het gewenste effect van een dienst of activiteit.

Het doel kan in termen van de volgende uitkomsten worden beschreven:

- Het beoogde effect op individueel niveau (zoals het aanleren van een vaardigheid), mogelijk aangevuld met;
- Het beoogde effect op het niveau van een gemeenschap (zoals een hogere deelname aan buurtactiviteiten).

### **RESULTAAT**

Een resultaat bestaat uit de activiteiten die geboden gaan worden voor een bepaald doel (als onderdeel van een dienst die geleverd wordt).

### **ACTIVITEIT**

Een activiteit is een afgebakend aanbod aan individuen of groepen dat kan worden gebruikt, bezocht of waar aan kan worden deelgenomen. Een activiteit maakt altijd deel uit van een dienst, ook als de dienst maar uit één activiteit bestaat.

### **DIENST**

Een dienst is een geheel van samenhangende activiteiten die een gemeenschappelijk doel dienen en waarmee wordt voorzien in een behoefte van de afnemer.

De beschrijving van een dienst kan worden aangevuld met:

- Het beoogde niveau van de dienstverlening;
- De tevredenheid van de klanten.

### **PAKKET**

Een pakket is een geheel van samenhangende diensten.

Diensten kunnen samenhangen omdat ze:

- Integraal worden gefinancierd;
- Horen bij een of meer kernfuncties;
- Het aanbod omvatten voor een bepaalde doelgroep.

Voor een pakket worden ook wel andere termen gebruikt zoals programmalijs of label.

### **PRESTATIE**

De prestatie is het geheel van de te leveren diensten met de bijbehorende doelen.

De prestatie is hetgeen waarvoor betaald wordt door de gemeente of andere afnemers. De prestatie kan worden overeengekomen per dienst of voor een pakket van diensten.

### **PRIJS**

Prijzen worden nog beperkt gehanteerd. Bij het bepalen van een prijs is het volgende van belang: soms worden bepaalde kosten apart gefinancierd, zoals huisvesting of netwerkken. Deze blijven buiten de prijsbepaling.

1. De prijs die wordt genoemd moet integraal zijn, dat wil zeggen inclusief een toe te rekenen deel van de indirecte kosten (overhead). Wanneer dit niet gebeurt worden de relatieve kosten voor andere diensten automatisch hoger.
2. De prijs mag hoger zijn dan de integrale kostprijs wanneer rekening wordt gehouden met ontwikkelingskosten van een dienst of middelen die nodig zijn om een dienst verder te ontwikkelen.

Niet iedere bibliotheek kan of wil direct met integrale kostprijzen werken. Wanneer bibliotheken dit niet doen dient het weglaten van bepaalde kosten transparant te zijn en consequent te worden toegepast.

## TERMINOLOGIE EFFECTMETING

Effectmeting is een werkgebied met een eigen terminologie. Voor een goed begrip van de literatuur over effectmeting en voor een goede communicatie over het onderwerp is het van belang deze terminologie te kennen. Hier volgen daarom definities van de belangrijkste begrippen.

### INPUT

Input bestaat uit alle inzet van mensen, middelen en deskundigheid die nodig is voor de uitvoering van bepaalde activiteiten.

Input geeft een antwoord op de vraag: wat is er ingezet, gebruikt of geïnvesteerd om een activiteit uit te voeren. Het gaat daarbij zowel om uren en geld, als om ruimte, materialen en faciliteiten.

Input wordt meestal beschreven in de vorm van een begroting van de kosten van een dienst of activiteiten. Deze bestaat veelal uit de kosten in euro's van in te zetten uren of fte van verschillende deskundigheden en van de middelen die moeten worden ingezet.

Soms wordt *throughput* apart onderscheiden. Throughput is de term die gebruikt wordt voor de activiteiten waarmee de input wordt omgezet in output. Het geeft antwoord op de vraag: wat is er met de input gedaan om tot het aanbod aan diensten te komen?

Voor input kan de Nederlandse term *inbreng* worden gebruikt, maar dit gebeurt niet vaak.

### OUTPUT

Output bestaat uit de concrete activiteiten die geboden worden door de bibliotheek.

Output wordt dus gevormd door de producten en diensten die de bibliotheek levert en kan beschreven worden in kwantitatieve termen, zoals:

- Een x aantal klik en tik cursussen.
- Een x aantal discussie avonden met burgers over buurtonderwerpen.
- Een x aantal gebruikers van een 3D-printer.

Uitleningen zijn ook een vorm van output voor de meer traditionele bibliotheek dienstverlening. Voor output wordt soms ook de Nederlandse term *resultaat* gebruikt.

### EFFECT

Een effect is de bedoelde of onbedoelde verandering bij een doelgroep als gevolg van activiteiten van de bibliotheek.

Effect is een verzamelterm voor verschillende soorten outcome. Effecten kunnen worden onderverdeeld naar de termijn waarop het effect optreedt (korte of lange termijn) en naar het niveau waarop het effect optreedt (de directe doelgroep van een activiteit of de gemeenschap waar deze deel van uitmaakt).

Bij korte en middellange termijn effecten voor specifieke doelgroepen wordt gesproken van outcome. Bij lange termijn effecten en op het niveau van de gemeenschap wordt gesproken van impact.

### OUTCOME

Outcomes zijn de veranderingen op korte of middellange termijn bij een specifieke doelgroep, die voortkomen uit de activiteiten van de organisatie.

Outcome heeft betrekking op de beoogde verandering die tot stand wordt gebracht met een activiteit en de doelgroep betreft de personen die bereikt zijn met de activiteit.

Voorbeelden van outcomes zijn:

- X deelnemers kunnen nu zelfstandig DigiD gebruiken.
- X ouderen nemen nu deel aan activiteiten buiten de deur.
- X jongeren kennen nu de belangrijkste risico's van het gebruik van internet.

Voor outcome wordt soms ook de Nederlandse term *opbrengst* gebruikt.

### IMPACT

Impact bestaat uit de lange termijn effecten op het niveau van de gemeenschap die, direct of indirect, worden veroorzaakt door activiteiten van de bibliotheek.

Het gaat bij impact om de bredere en lange termijn effecten. Zij komen in de regel voort uit outcomes. Voorbeelden van impact zijn:

- Hoger % van een gemeenschap maakt gebruik van digitale overheidsdiensten.
- Minder gevoel van eenzaamheid onder ouderen in een gemeenschap.
- Minder incidenten met internetgebruik bij jongeren in een gemeenschap.

### INDICATOR

Een indicator is een meetbaar aspect van de geleverde diensten dat een aanwijzing geeft voor het bereiken van een bepaald gewenst effect als gevolg van activiteiten van de bibliotheek.

Een indicator wordt veelal kwantitatief weergegeven, meestal in de vorm van percentages, financiële eenheden of kengetallen.

Net als effecten kunnen indicatoren betrekking hebben op individuen of op een gemeenschap.

Voorbeelden van indicatoren zijn:

- Het aantal keren dat een deelnemer van een cursus zelfstandig een contact met de gemeente afhandelt binnen een jaar (voorafgaand aan de cursus was dit 0).
- Het aantal keren dat de deelnemer van een cursus gebruikt maakt van digitale informatiebronnen in de maand na het afsluiten van de cursus (voorafgaand aan de cursus was dit 0).
- Het aantal activiteiten buiten de deur meer dat iemand bijwoont de 3 maanden na een activiteit dan de 3 maanden voorafgaand aan de activiteit.

#### **TOELICHTING OP DE BEGRIPPEN OUTCOME EN IMPACT**

Outcomes zijn, kort gezegd, de zaken die je wilt bereiken met de activiteiten van de bibliotheek.

De kenmerken van outcomes zijn:

- Effect op korte en middellange termijn;
- Gericht op een specifieke groep;
- Direct gekoppeld aan de output;
- Kwantitatief meetbaar;
- Kan geheel worden bereikt met activiteiten bibliotheek.

Impacts zijn, kort gezegd, de zaken waar je naar streeft met de activiteiten van de bibliotheek. De kenmerken van impacts zijn:

- Effect op lange termijn;
- Op het niveau van een gemeenschap;
- Indirect effect van outcomes;
- Vaak kwalitatieve indicatoren;
- Vaak het resultaat van meerdere invloeden.

De outcomes op korte termijn zijn concrete voordelen die zijn behaald, zoals nieuwe kennis, nieuwe vaardigheden, een verandering in motivatie, een verandering in houding. Een voorbeeld hiervan is de motivatie om een opleiding te gaan volgen.

De outcomes op de middellange termijn gaan over de omzetting van deze voordelen in nieuw of ander gedrag, bijvoorbeeld door het daadwerkelijk gaan volgen van een opleiding.

Op lange termijn gaat het om de effecten op het niveau van een gemeenschap: het opleidingsniveau van een gemeenschap is gestegen of de werkloosheid is er gedaald.

Outcome kan regelmatig worden gemeten, de inspanningen voor het meten van impact zijn groter. Voor het meten van impact is de schaal vaak groter en de methoden zijn meer kwalitatief en daarmee bewerkelijker. Soms kan gebruik worden gemaakt van metingen die gemeenten of andere organisaties toch al uitvoeren.

Het gaat bij impact altijd om een bijdrage aan een effect op gemeenschapsniveau. Bijna altijd zal een effect op gemeenschapsniveau het gevolg zijn van meerdere factoren en vaak van meerdere organisaties en programma's.

## LOGISCH MODEL

De kern van effectmeting is:

1. Kies welke effecten je wilt bereiken bij personen en in de gemeenschap.
2. Bepaal met welke activiteiten dit mogelijk is.
3. Meet of je activiteiten de gewenste effecten hebben.

Voor de verbinding tussen activiteit en effect gebruik je een logisch model: hoe zorgen de oplossingen voor de gewenste effecten? Dat model is nodig om te bepalen wat je gaat meten (indicatoren) en voor de interpretatie van de resultaten van de meting.

## SCHEMATISCHE WEERGAVE

Een logisch model is een schematische weergave van de wijze waarop activiteiten van de bibliotheek bijdragen aan de gewenste veranderingen.

Het model maakt gebruik van de eerder beschreven begrippen voor effectmeting en de beschreven dienstverlening als mogelijke interventies waarvan het effect moet worden bepaald.

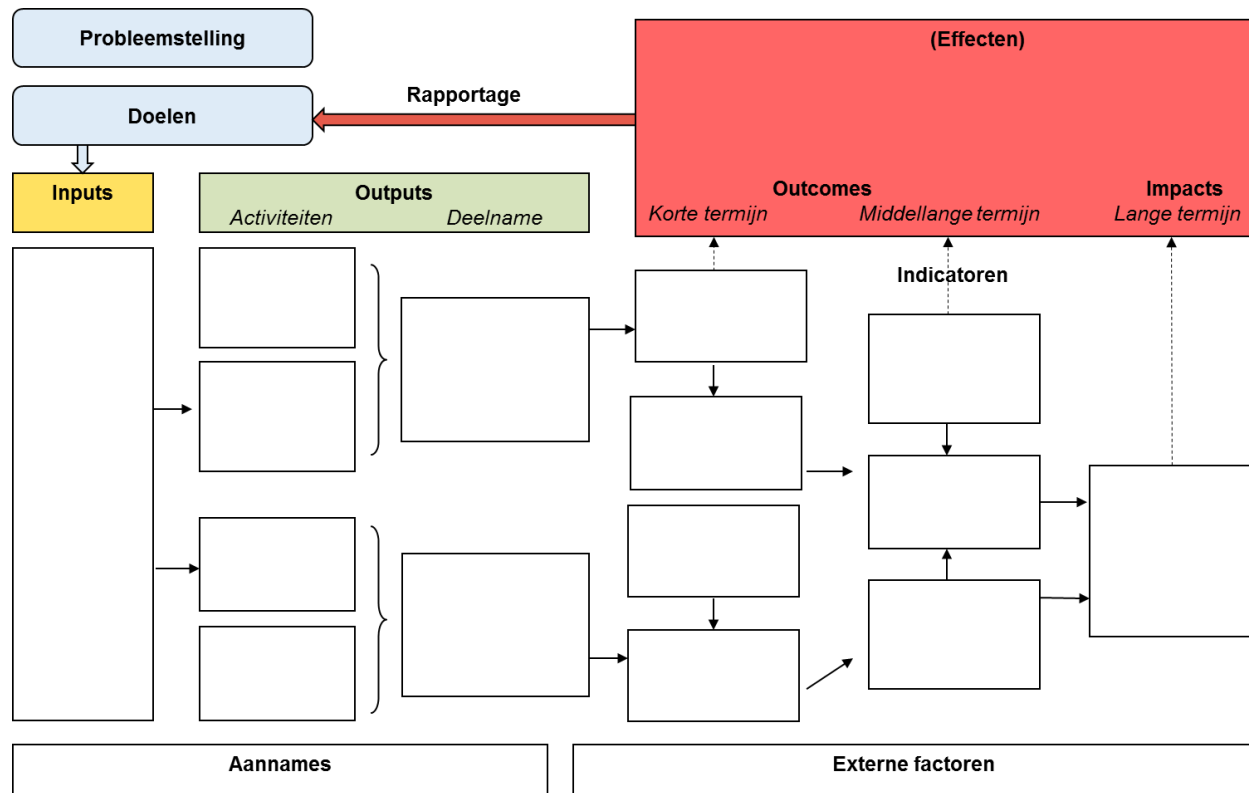
Het model start bij een behoefte of probleem en geeft daarna weer:

- welke mensen, middelen en kennis worden ingezet (input);
- welke activiteiten worden aangeboden aan de doelgroep;
- welke effecten worden bereikt op niveau van de doelgroep, op korte en middellange termijn (outcome);
- welke effecten worden bereikt op gemeenschapsniveau, op lange termijn (impact);
- op welke wijze de activiteiten bijdragen aan de effecten (verandertheorie).

## VISUEEL

Het Logisch model is de basis voor de communicatie en afspraken met een gemeente over wat er met welke activiteiten beoogd wordt en wat er nodig is om die activiteiten uit te voeren. Vervolgens kan het model worden gebruikt voor de planning, de invulling van programma's en de evaluatie daarvan.

Het logisch model wordt bij voorkeur visueel weergegeven en zou er als volgt uit kunnen zien als template:



Afbeelding 1 Logisch model



Dit kan worden aangevuld met de aannames die worden verondersteld ten behoeve van werking van het model en de externe factoren die de werking beïnvloeden.

Een voorbeeld van een aanname is:

- Wanneer deelnemers aan de cursus de basisvaardigheden hebben geleerd voor bedienen van een PC en het opzoeken van zaken op internet gaan ze die vaardigheden ook voor andere taken gebruiken.

Een voorbeeld van een externe factor is:

- Bij deelnemers die zelf niet over een PC beschikken is de kans groot dat hun digitale vaardigheden weer verdwijnen.

Bij het opstellen van het logisch model kan gebruik worden gemaakt van het overzicht van soorten effecten en bijbehorende indicatoren zoals dat is opgenomen in bijlage 2.

## **STAPPEN EFFECTMETING**

Effectmeting kan zowel kleinschalig worden uitgevoerd, bijvoorbeeld met een lijstje met 3 vragen voor iedere deelnemer aan een activiteit, als grootschalig, bijvoorbeeld een telefonische survey met een testgroep en een controlegroep. In alle gevallen is een projectmatige aanpak met een goede voorbereiding gewenst.

### **VOORAF**

Voorafgaand aan een effectmeting is het van belang rekening te houden met:

- Er is voldoende betrokkenheid en tijd nodig van het management.
- Gebruik maken van voorbeelden van anderen is prima, maar maak wel zelf de keuze voor effecten en indicatoren. Maak hiervoor een logisch model. Wanneer er voldoende ervaring is opgedaan met effectmeting kunnen gemeenten hierbij worden betrokken.
- Medewerkers moeten voldoende tijd hebben voor het uitvoeren en verwerken van metingen.
- Er moet rekening worden gehouden met een lange doorlooptijd van de effectmeting.
- Bedenk tevoren of er externe deskundigheid moet worden ingezet voor dataverzameling en – analyse.
- Spreek met verschillende betrokkenen, met name klanten, voordat je metingen ontwerpt.
- Het verdient aanbeveling te werken met methode die al toegepast wordt / getest is.
- Het is verstandig eerst met een proef te werken die kan leiden tot bijstelling van instrumenten en werkwijzen.
- Een meetsysteem neemt toe in waarde als metingen herhaald en vergeleken worden.

Een project voor effectmeting in een uitgebreide vorm omvat de volgende stappen:

### **STAP 1 VOORBEREIDING**

Bij deze stap wordt gezorgd voor de voorafgaande voorwaarden (zie hierboven), het opstellen van een projectplan en vrijmaken van de benodigde uren voor het project.

### **STAP 2 BEPALEN ACTIVITEITEN EN GEWENSTE EFFECTEN**

Bij deze stap worden bepaald van welke activiteiten welke effecten moeten worden gemeten om aan te sluiten bij gemeentelijk beleid.

De samenhang wordt beschreven in een logisch model. Mogelijke deelstappen kunnen bestaan uit:

- Kies een domein / categorie effecten. Zoek in dit domein naar effecten die passen bij de beleidsdoelen van de gemeente.
- Overleg met de gemeenten / betrokkenen over effecten die in aanmerking komen voor meting. Aanwijzingen voor afspraken over effecten zijn:
  - maak afspraken over effecten die passen in het logisch model;
  - maak afspraken over effecten die zijn te verbinden aan activiteiten die strategische waarde hebben;
  - vermijdt afspraken over effecten die niet meetbaar zijn, of dat alleen zijn; tegen hoge kosten.
- Onderzoek de verbinding tussen activiteiten en effecten. Kies voor een of enkele verbindingen tussen activiteiten en effecten.
- Beschrijf het logisch model voor de gekozen effectmeting(en).

### **STAP 3 BEPALEN INDICATOREN VOOR GEWENSTE EFFECTEN**

Bij deze stap wordt bepaald op welke wijze het bereiken van de gewenste effecten kan worden aangetoond. Mogelijke deelstappen kunnen bestaan uit:

- Bepaal op basis van welke informatie een effect aannemelijk is. Het meten van deze informatie vormt een indicator. Doe dat eerst voor de directe effecten en zo mogelijk daarna voor de indirecte effecten. Hou er rekening mee dat indirecte effecten moeilijker meetbaar zijn en vaak pas na verloop van tijd optreden.
- Bepaal welke informatie nu beschikbaar is over activiteiten / programma's en die als indicator kan worden gebruikt.
- Bepaal of er samenwerking mogelijk is met bibliotheken en/of andere partners.
- Gebruik waar mogelijk indicatoren die al toegepast zijn en waarvoor al meetinstrumenten beschikbaar zijn. Dat scheelt ontwikkeltijd en maakt een vergelijking makkelijker. Voor een proefproject is het wenselijk te werken met meerdere indicatoren omdat de meetbaarheid en de waarde van de indicatoren nog in de praktijk moeten worden vastgesteld.
- Breng de methoden in in het logisch model en overleg het eindresultaat met de betrokken gemeenten.

### **STAP 4 BEPALEN VAN MEETMETHODE EN MEETINSTRUMENTEN**

Bij deze stap wordt bepaald welke meetmethode die wilt gebruiken voor de indicatoren. Meetmethoden zijn bijvoorbeeld: interviews, vragenlijsten, logboeken, observaties, testen of focusgroepen. Bij het bepalen van de methode spelen inhoudelijke, praktische en statistische afwegingen een rol:

- Geeft de informatie een goed antwoord op de vraag?
- Is het haalbaar en betaalbaar om de informatie te verzamelen?
- Hoe groot moet een steekproef zijn om iets te kunnen zeggen over het effect?

Ook hier geldt: gebruik waar mogelijk instrumenten die al toegepast of beschikbaar zijn.

### **STAP 5 AANPASSEN OF ONTWERPEN VAN MEETINSTRUMENTEN**

Bestaande instrumenten moeten vertaald worden naar de specifieke activiteiten en indicatoren van het project. Wanneer er geen geschikte instrumenten zijn moeten deze worden ontworpen.

### **STAP 6 UITVOEREN VAN PROEFMETING EN AANPASSEN INSTRUMENTEN**

Het is verstandig een proefmeting uit te voeren waarbij wordt getest met een kleine groep om na te gaan of vragen worden begrepen en de resultaten gebruikt kunnen worden om de indicator in te vullen. Mogelijke deelstappen kunnen bestaan uit:

- Bestel of produceer de middelen die nodig zijn voor de effectmeting;
- Introduceer de meting bij de betrokkenen (medewerkers, deelnemers, partners);
- Voer de meting op beperkte schaal uit;
- Evalueer de resultaten en stel waar nodig methoden en instrumenten bij;
- Maak een planning voor de uitvoering van de effectmeting.

### **STAP 7 UITVOEREN VAN EFFECTMETING**

In deze stap wordt de definitieve meting uitgevoerd. Dit kan betrekking hebben op meerdere metingen, zoals een voor- en een nameting, een herhaal enquête na enkele weken of metingen bij meerdere groepen deelnemers aan een activiteit.

Mogelijke deelstappen zijn:

- Bespreek de planning voor de effectmeting met betrokkenen;
- Voer de metingen uit volgens de planning;
- Evalueer tussentijds en bepaal bijstellingen die nodig zijn.

#### **STAP 8 ANALYSEREN EN RAPPORTEREN VAN RESULTATEN**

In deze stap worden de resultaten van vragenlijsten, interviews en andere instrumenten worden verwerkt tot bruikbare rapportages.

#### **STAP 9 INTERN EN EXTERN GEBRUIKEN VAN RESULTATEN**

De rapportage van de effectmeting kan intern worden gebruikt om beleid te bepalen en extern voor het tonen van de waarde van de activiteiten van de bibliotheek. Bij het extern gebruik kan het gaan om verkrijgen van financiering van middelen voor de uitvoering van activiteiten of verantwoording voor de inzet van reeds verkregen middelen.

#### **STAP 10 BESCHIKBAAR MAKEN VAN ERVARINGEN VOOR ANDERE BIBLIOTHEKEN**

Het proeftuinproject gaat zorgen voor een website die fungeert als kennisbank voor ervaringen, best practices en instrumenten voor effectmeting. Onderdeel van het project is daarom om bruikbaar materiaal en rapportages beschikbaar te stellen in de kennisbank voor bibliotheken.

## BIJLAGE 1: OVERZICHT VAN FUNCTIES, MOGELIJKE DIENSTEN EN ACTIVITEITEN

Deze doelgroepen kunnen terugkomen bij alle typen diensten:

- Kinderen
- Scholieren
- Jongeren
- Volwassenen
- Ouderen
- Buurtbewoners
- Ondernemers
- Laaggeletterden
- Slechtienden
- Burgers met beperkte digitale vaardigheden
- Burgers met beperkte informatievaardigheden
- Nieuwe Nederlanders

Type dienst	Mogelijke diensten	Voorbeelden van activiteiten / vormen
<b>AANBIEDEN VAN TOEGANG TOT INFORMATIEBRONNEN</b>		
Kernfunctie: ter beschikking stellen van kennis en informatie		
	Aanbieden van toegankelijke en passende collectie fictie en non-fictie bronnen	Aantrekkelijke ruimtes voor lenen, lezen en studie
	(de bronnen zijn zowel fysiek als digitaal)	Collectie fysieke bronnen die aansluit bij lokale behoefte
	Hulp en begeleiding bij het zoeken van de juiste of gewenste bronnen	Toegang tot nationale collectie e-books
	Samenstellen van speciale collecties	Deskundige hulp en begeleiding bij zoeken en informatievragen
	Inzetten van collectie voor programma's en activiteiten	Toegang tot bronnen van andere bibliotheken
	Aan huis bezorgen van leenmaterialen	Dossiers en speciale collecties, zoals:
		- business onderwerpen
		- buurt, gemeente en regiozaken
		- juridische zaken
		- financiële zaken
		- auteurs / thema's
		- erfgoed
		- historische archieven
		Dossiers en speciale collecties voor doelgroepen
		Toegang tot elektronische databanken
		Toegang tot websites van ledenorganisaties (zoals consumentenbond)
		Kranten en tijdschriften
		Encyclopedieën en woordenboeken
		Digitale informatiedragers (CD's, DVD's)
		eMuziek/Muziekweb
		Bladmuziek

Type dienst	Mogelijke diensten	Voorbeelden van activiteiten / vormen
		Muziekwebluister
<b>AANBIEDEN VAN LOKALE FACILITEITEN</b>		
Kernfunctie: bieden van mogelijkheden voor ontwikkeling en educatie		
	Aanbieden PC, printer en internettoegang	
	Werkplekken met standaard software en toegang tot internet	
	Aanbieden werkplekken voor tijdelijk gebruik	Huiswerkplekken
	Publieksruimte met gratis Wifi	Cursus-/vergaderruimte
	Aanbieden van cursus-/vergaderruimte voor lokale gebruikers	Audiovisuele materialen
	Aanbieden van oefenruimte voor amateurkunst	PC's met speciale software (bouw websites, grafische bewerking)
	Aanbieden van faciliteiten om kennis te maken met nieuwe technologieën	Ingericht fablab / makerspace / werkruimte
	Aanbieden van faciliteiten voor maken van websites door lokale gebruikers	Ingericht medialab
	Aanbieden van faciliteiten voor het creëren van grafische media door lokale gebruikers	Ingerichte oefenstudio
		Horecavoorzieningen
<b>FACILITEREN EN ORGANISEREN VAN ONTMOETING EN DEBAT</b>		
Kernfunctie: organiseren van ontmoeting en debat		
	Bieden van een ontmoetingsruimte voor buurtbewoners	Activiteiten voor doelgroepen om ontmoeting te stimuleren
	Organiseren van vrijwilligerswerk	Themabijeenkomsten
	Bevorderen democratische participatie	Politiek café
		Verkiezingsdebatten
		Themabijeenkomsten buurtvraagstukken (gebiedsontwikkeling, mantelzorg)
<b>AANBIEDEN EDUCATIEVE PROGRAMMA'S EN ACTIVITEITEN</b>		
Kernfunctie: bieden van mogelijkheden voor ontwikkeling en educatie		
	Bevorderen taal- en digivaardigheden van burgers	Cursussen (zoals Klik en Tik)
	Bevorderen van lees- en schrijfvaardigheden	Workshops
	Bevorderen van informatievaardigheden	Online lesmateriaal (zoals Oefenen.nl)
		Persoonlijke begeleiding door taalcoaches
		Persoonlijke begeleiding door taalmaatjes
		Digisterker (samen met Belastingdienst)
		NT1 en NT2 De slimme nieuwslezer
		TabletCafé / iPadCafé / e-bookcafe

Type dienst	Mogelijke diensten	Voorbeelden van activiteiten / vormen
		Inloopspreekuur / onder begeleiding oefenen in de bibliotheek
		Leesclub / leeskring voor laaggeletterden en/of laagopgeleiden
		Informatiepunt laaggeletterdheid en/of anderstaligen
		Lees en schrijf! -plein
		NL-plein
		Taalhuis
		Taalpunt
		Hulp bij invullen of begrijpen van formulieren (bijv. Formulierenbrigade)
		Activiteiten ihkv de Week van de alfabetisering
		Activiteiten ihkv de Week van de Mediawijsheid
	Bevorderen toegang tot de arbeidsmarkt van burgers	Cursussen / begeleiding solliciteren / baan zoeken
		Taal & Werk
		WerkZat
		Werkplein
	Bevorderen Leven Lang Leren / persoonlijke ontwikkeling van burgers	Online nationaal cursusaanbod
		Advies en bemiddeling bij cursussen/opleiding/workshops
	Bieden kunst- cultuureducatie	Tentoonstellingen
		Themacollecties
<b>HULP EN BEGELEIDING BIJ INFORMATIEVRAGEN</b>		
Kernfunctie: ter beschikking stellen van kennis en informatie		
	Informatiediensten voor lokale ondernemers	De Bibliotheek voor ondernemers
	Faciliteren buurtinitiatieven	Gespecialiseerde zoekdiensten
		Attenderingsdiensten
		Workshops voor websites
		Themabijeenkomsten t.b.v. lokale werkgroepen
	Hulp bij huiswerk	Huiswerkbegeleiding voor scholieren
<b>ADVIESDIENSTEN VOOR MAATSCHAPPELIJKE INFORMATIEVRAAGSTUKKEN</b>		
Kernfunctie: ter beschikking stellen van kennis en informatie		
	Organiseren van toegang tot gespecialiseerd advies	Aanbieden van een kinder- en jongeren rechtswinkel
	Toegankelijk maken overheidsinformatie en -diensten	Aanbieden van een juridisch spreekuur
		Spreekuur voor invullen van belastingformulieren

Type dienst	Mogelijke diensten	Voorbeelden van activiteiten / vormen
	Bevorderen integratie en inburgering	Inburgeringspunt
		Taalcursussen voor nieuwe Nederlanders
		Burgerschapscursussen voor nieuwe Nederlanders
		Bibliotheek voor vluchtelingen
<b>LOKETFUNCTIE / INFORMATIEPUNT VOOR OVERHEIDSDIENSTEN</b>		
Kernfunctie: ter beschikking stellen van kennis en informatie		
	Aanbieden van een baliefunctie met gespecialiseerde hulp voor specifieke informatievragen	Gemeentegids
		Cultuur-informatiepunt (uit-agenda)
		Werkpunt
		Wmo-loket
		Toeristen informatiepunt
		Vrijwilligers informatiepunt
		HIP: Historisch Informatiepunt
		Erfgoedpunt
		Jongeren Informatie Punt (JIP)
		Gezondheidsinformatiepunt
		Digitaalzorgloket / zorgwijzer
<b>LEESBEVORDERING</b>		
Kernfunctie: bevorderen van lezen en het laten kennismaken met literatuur		
	Organiseren voorlezen door vrijwilligers	Voorleesexpress
	Ondersteuning scholen met leesmateriaal, adviezen en programma's	50+ leest voor
		Voorleesprogramma 'Vriendjes'
		Voorleestraining
		Voorleesuurtjes
		BoekStart (voor baby's + in de kinderopvang)
		de Bibliotheek voor Ukkies
		Boekenpret
		De Bibliotheek op school PO
		Klasbezoeken
		De Bibliotheek op school VO
		the Hangout
		the Social bieb
		Skoolzone
	Programma's rondom lezen voor jongeren en volwassenen	Leesclubs/kringen
		Literair cafe / lezingen / auteursbezoeken
		Literaire festivals

Type dienst	Mogelijke diensten	Voorbeelden van activiteiten / vormen
	Leestips - en adviezen	Aanschafsuggestie
		WelkBoek
		Online magazine BIEB
		Rugzakje voor jongens
		Boeken proeven / Verhalencoach
		Displaytafels
		Boekenliefde.nl
		Literom
	Campagnes leesbevordering	Boekenweek
		Maand van het spannende boek
		Poezieweek
		Week van het Luisterboek
		Nederland Leest
		Nederland Schrijft
		Verhalenwedstrijd
		Dichtwedstrijd
<b>PROGRAMMEREN VAN KUNST- EN CULTUUR</b>		
<i>Kernfunctie: laten kennis maken met kunst en cultuur</i>		
	Programma's rondom kunst en cultuur voor jongeren en volwassenen	Lezingen
	Begeleiding en faciliteiten voor amateurkunst	Kunstuitleen
		Exposities
		Filmvertoningen
		Theatervoorstellingen
		Concerten
		Radio-opnamen
		Wandelingen / rondleidingen / excursies
		Talentcafé
		Cultuur café
		Ticketshop
		Lessen amateurkunst



## BIJLAGE 2: INDELING EN VOORBEEDEN VAN EFFECTEN EN INDICATOREN

In het onderstaande overzicht is een combinatie gemaakt van:

- Het ILFA framework (<http://www.artscouncil.org.uk/advice-and-guidance/inspiring-learning-all-home-page>)
- De typering van outcomes van Huysmans en Oomen (Huysmans, Frank & Marjolein Oomes (2013). Measuring the public library's societal value: terminology, dimensions and methodology)
- Het European Reference Framework met Key competences for Life Long Learning (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV%3Ac11090>)

Voor de leesbaarheid zijn de kolommen Doelgroep, Hoe komt effect tot stand en Hoe kan dit worden gemeten weggelaten. Het betreft een overzicht met voorbeelden die inzicht geven in mogelijke effecten en indicatoren, het is geen uitputtende opsomming.

Algemene effecten (voorbeelden)	Programma-specifiek effecten (voorbeelden)	Indicatoren (voorbeelden)
<b>EDUCATIEF</b>		
Toegenomen kennis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrip opdoen over een onderwerp</li> <li>• Over nieuwe informatie beschikken</li> <li>• Verdieping van begrip</li> <li>• Weten hoe iets werkt</li> <li>• Verbindingen tussen zaken weten te leggen</li> <li>• Bestaande kennis op een nieuwe manier gebruiken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegenomen kennis en begrip m.b.t. onderwerp X</li> <li>• Toegenomen kennis van privacy risico's van smartphone gebruik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal deelnemers dat aangeeft een beter begrip te hebben van X</li> <li>• Gemiddeld # privacy risico's dat deelnemers van smartphone gebruik weten te benoemen</li> </ul>
Toegenomen vaardigheden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weten hoe iets te doen</li> <li>• Nieuwe dingen kunnen doen</li> <li>• Intellectuele vaardigheden</li> <li>• Informatie vaardigheden</li> <li>• Sociale vaardigheden</li> <li>• Communicatie vaardigheden</li> <li>• Fysieke vaardigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik kunnen maken van DigID</li> <li>• Verhogen digitale vaardigheden</li> <li>• Zelfstandig kunnen publiceren in buurtmedia</li> <li>• Gebruik kunnen maken van een 3D-printer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschil in % deelnemers dat zelfstandig DigID kan gebruiken voor en na de activiteit</li> <li>• Verschil in % deelnemers dat zelfstandig een zoekopdracht op internet kan uitvoeren voor en na de activiteit</li> <li>• Verschil in # aangeboden publicaties 3 maanden voor en 3 maanden na de activiteit</li> <li>• # deelnemers dat in staat is zelfstandig een 3D-ontwerp te downloaden en te printen</li> </ul>
Toegenomen competenties <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatie in de moedertaal</li> <li>• Communicatie in vreemde talen</li> <li>• Beheersing van rekenen, kennis van natuurlijke</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbetering van leesvaardigheden</li> <li>• Verbetering van financiële vaardigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschil in score van deelnemers op test X voor en na de activiteit</li> <li>• Verschil in % deelnemers dat tenminste 15 minuten gemiddeld per dag leest voor en na de activiteit</li> </ul>

Algemene effecten (voorbeelden)	Programma-specifiek effecten (voorbeelden)	Indicatoren (voorbeelden)
omgeving en toepassen technologie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitale competenties</li> <li>• Leren om te leren</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• % deelnemers dat aangeeft beter in staat te zijn financiële zaken af te handelen</li> </ul>
Verandering in houding en waarden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegenomen motivatie</li> <li>• Gevoelens en percepties</li> <li>• Mening en houding tegenover anderen</li> <li>• Toegenomen vermogen tot tolerantie, empathie</li> <li>• Toegenomen motivatie</li> <li>• Houding tegenover een instituut of organisatie</li> <li>• Houding tegenover een ervaring</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegenomen motivatie t.o.v. school en huiswerk</li> <li>• Toegenomen # aantal uren dat aan huiswerk wordt besteed</li> <li>• Gevoelens en percepties t.a.v. onderwerp X</li> <li>• Mening X over zichzelf</li> <li>• Mening en houding tegenover groep X</li> <li>• Tolerantie, empathie t.o.v. onderwerp X</li> <li>• Toegenomen motivatie voor X</li> <li>• Positieve houding t.o.v. organisatie X</li> <li>• Positieve houding t.o.v. onderwerp X</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % van ouders en leraren van deelnemers die een toegenomen motivatie rapporteren</li> <li>• % van ouders en leraren van deelnemers die een toegenomen aantal uren besteed aan huiswerk rapporteren</li> <li>• % deelnemers dat aangeeft meer vertrouwen te hebben in de eigen capaciteiten</li> </ul>
Verandering in activiteit, gedrag, vooruitgang <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat mensen doen</li> <li>• Wat mensen zich voornemen</li> <li>• Wat mensen hebben gedaan</li> <li>• Gerapporteerde of waargenomen handelingen</li> <li>• Verandering in hoe mensen hun leven beheersen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegenomen deelname aan opleidingen en cursussen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• # deelnemers dat zich heeft ingeschreven voor een opleiding of cursus</li> </ul>
<b>SOCIAAL</b>		
Sterker en veiliger gemeenschap <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteren begrip en dialoog tussen en binnen groepen</li> <li>• Bevorderen culturele diversiteit</li> <li>• Versterken gezins- en familierelaties</li> <li>• Verminderen gevoelens van onveiligheid</li> <li>• Bijdragen aan verminderen crimineel gedrag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegenomen aantal contacten buiten de bibliotheek</li> <li>• Toegenomen aantal deelnemers aan sociale activiteiten bibliotheek</li> <li>• Toegenomen bewustzijn van het belang van een wederzijds netwerk van vrienden, familie en buurtgenoten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• # nieuwe contacten dat deelnemers aangeven te zijn aangegaan</li> <li>• # aantal nieuwe deelnemers aan sociale activiteiten</li> <li>• % deelnemers dat aangeeft te weten hoe zij vrienden, familie en buurtgenoten kunnen ondersteunen</li> </ul>

<b>Algemene effecten (voorbeelden)</b>	<b>Programma-specifiek effecten (voorbeelden)</b>	<b>Indicatoren (voorbeelden)</b>
<p>Toegenomen gezondheid en welzijn in de gemeenschap</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevorderen van een gezonde leefstijl</li> <li>• Bijdragen aan mentaal en fysiek welbevinden</li> <li>• Bijdragen aan vermogen van ouderen zelfstandig thuis te wonen</li> <li>• Kinderen helpen met een positieve levenshouding</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteren van relaties in gezinnen met kinderen</li> <li>• Meer gebruik van gezonde voeding</li> <li>• Toegenomen kennis van gedrag dat positief en negatieve invloed heeft op het milieu in de buurt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• # deelnemers dat aangeeft een beter begrip te hebben van hoe kinderen leren</li> <li>• # deelnemers dat aangeeft beter begrip te hebben van gezonde voeding</li> <li>• Toename in # kilo's ingezameld afval</li> </ul>
<p>Toegenomen burgerparticipatie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevorderen van deelname aan lokale besluitvorming en politieke processen</li> <li>• Bevorderen van zelforganiserend vermogen van burgers en groepen</li> <li>• Bieden van veilige, vertrouwde en inclusieve publieke ruimte voor ontmoeting en samenkomst</li> <li>• Bekendheid vergroten van rechten en beschikbare publieke diensten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhoogde participatie in lokale democratie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegenomen # vrijwilligers dat actief is in buurtorganisaties XYZ</li> </ul>
<p>Toegenomen competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociale en burgerschapscompetenties</li> <li>• Ontwikkeling van initiatief en ondernemerschap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegenomen begrip bij burgers voor belang onderwerp X</li> <li>• Toegenomen motivatie voor deelname aan gemeenschapsactiviteit X</li> <li>• Meer groepen die samenwerken of samen leren rond onderwerp X</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• # burgers dat informatie zoekt over X op een website</li> <li>• # burgers dat contact opneemt met de gemeente over X</li> <li>• # burgers dat deelneemt aan gemeenschapsactiviteit X</li> <li>• # groepen dat samenwerkt en of samen leert rondom X</li> </ul>
<b>CULTUREEL</b>		
<p>Toegenomen competenties</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultureel bewustzijn</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegenomen gebruik van culturele faciliteiten</li> <li>• Toegenomen culturele en creatieve activiteiten</li> </ul>
<b>PLEZIER, INSPIRATIE, CREATIVITEIT</b>		
<p>Opgedaan plezier, verrast zijn</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevorderen leesplezier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschil in % deelnemers dat kinderen voorleest voor en na de activiteit</li> </ul>

<b>Algemene effecten (voorbeelden)</b>	<b>Programma-specifiek effecten (voorbeelden)</b>	<b>Indicatoren (voorbeelden)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschil in # kinderboeken dat is geleend door deelnemers voor en na de activiteit</li> </ul>
Opgedane inspiratie		
Toegenomen competenties <ul style="list-style-type: none"> <li>• Culturele expressie</li> <li>• Creativiteit</li> <li>• Ontdekken, experimenteren</li> <li>• Innovatief denken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevorderen culturele expressie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toename van # amateur muziekgroepen dat gebruik maakt van de buurtfaciliteiten XYZ na de activiteit</li> </ul>
<b>ECONOMISCH</b>		
Toegenomen economische activiteit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal burgers hebben geleerd hoe ze een eigen bedrijf moeten opzetten</li> <li>• Er zijn communities van bedrijven gevormd die met elkaar samenwerken</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgers hebben geleerd nieuwe technologie X toe te passen</li> </ul>	Toegenomen aantal bedrijven met innovatieve activiteiten

### **BIJLAGE 3: PLANNINGSBLAD VOOR EFFECTMETING**

Voor het concreet maken van het logisch model in een project moeten een aantal vragen beantwoord worden. Het planningsblad is een hulpmiddel om deze vragen in één overzicht te krijgen. Het overzicht van effecten en indicatoren is een hulpmiddel om de vragen te beantwoorden hoe de programma-specifieke effecten kunnen worden verwoord en wat voor indicatoren daarbij kunnen worden gebruikt.

Het onderstaande schema is een voorbeeld van een uitgebreid planningsblad voor effectmeting. In de praktijk kan hiervan ook een deel worden gebruikt.

<b>Type effect</b>	
<b>Algemeen effect</b>	
<b>Programma-specifiek effect</b>	
<b>Doelgroep</b>	
<b>Hoe komt effect tot stand? (door welke activiteit)</b>	
<b>Indicator</b>	
<b>Hoe kan dit worden gemeten?</b>	