

Paragraaf Bedrijfsvoering



Inleiding

Drie van de zeven voorgeschreven paragrafen van het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (BBV) zijn van toepassing voor de Gemeenschappelijke regeling Meerinzicht. De overige vier vallen niet onder verantwoordelijkheid van Meerinzicht, maar van de gemeentelijke P&C cyclus (o.a. grondbeleid).

In de programmabegroting van Domein Bedrijfsvoering komen diverse beleidsvoornemens aan bod, die de bedrijfsvoering van de organisaties van Ermelo, Harderwijk, Zeewolde en Meerinzicht raken. Voorbeelden hiervan zijn het uitvoeren van de strategische HRM kalender, zoals het bouwen aan een sterk werkgeversmerk, inclusie en vitaliteit. In deze paragraaf Bedrijfsvoering worden de bedrijfsvoeringsaspecten benoemd, die voor heel Meerinzicht, domein bedrijfsvoering en domein sociaal, van belang zijn.

Wat willen we bereiken?

Klantgerichtheid

We willen goed aansluiten bij de behoeften van onze klanten. Door te luisteren, mee te denken en proactief te handelen, streven we ernaar om onze dienstverlening steeds beter af te stemmen op wat nodig is.

Wat gaan we hiervoor doen?

Clëntervaringsonderzoek o.b.v. continumeting Domein Sociaal

Dit onderzoek heeft via de verkregen antwoorden als doel het verschaffen van gedegen inzicht in de mate waarin het beleid binnen het Sociaal domein van Meerinzicht bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt. Het omvat de gebieden WMO, Jeugd en Beschermd Wonen. Het doorlopend onderzoeken van de ervaring van de cliënten is een effectief middel om op basis van de juiste resultaten (management- en sturingsinformatie) het klant- en organisatieproces bij te sturen en/of te optimaliseren.

Toegangsbeleving: snelheid, bekwaamheid, bejegening

Dit thema richt zich op de eerste ervaring van cliënten bij het verkrijgen van zorg of ondersteuning. Hoe snel worden zij geholpen? Wordt hun situatie serieus genomen? Ervaren zij de medewerkers als deskundig en vriendelijk? Dit is cruciaal omdat een positieve eerste indruk vaak de basis legt voor het gehele zorgtraject.

Indicator	Norm
Cliënten die tevreden of heel tevreden zijn over de toegang tot zorg	> 85%
Cliënten die aangeven dat medewerkers bekwaam en respectvol waren	> 90%
Cliënten die aangeven dat zij snel genoeg zijn geholpen (bijvoorbeeld binnen een vooraf afgesproken termijn)	> 85%

Een hoge score op snelheid en bejegening voorkomt ontevredenheid en uitstelgedrag. Het percentage van 85-90% houdt rekening met normale variatie en uitzonderlijke situaties, maar stimuleert wel continu verbeteren. Bij lagere scores is gericht verbeteren noodzakelijk.

Kwaliteit: Is ondersteuning over het algemeen goed?

Dit thema meet de algemene tevredenheid over de kwaliteit van de geleverde ondersteuning. Worden de zorgvragen adequaat beantwoord? Zijn cliënten tevreden over de manier waarop hun probleem wordt aangepakt? Dit is een directe indicator van de effectiviteit van de dienstverlening vanuit cliëntperspectief.

Indicator	Norm
Cliënten die de kwaliteit van de ondersteuning als goed of zeer goed beoordelen	> 80%

Een norm van 80% weerspiegelt dat de meeste cliënten tevreden moeten zijn, maar erkent ook dat zorg soms complex is en niet altijd volledig kan voldoen aan verwachtingen. Deze norm stimuleert kwaliteitsbewaking zonder onrealistische eisen te stellen.

Effect: Is dit de best passende zorg uit het aanbod?

Hier wordt gemeten of de cliënt dit de best passende zorg vindt uit het beschikbare aanbod voor zijn / haar hulpvraag. Dit bepaalt in grote mate het uiteindelijke succes en de tevredenheid over het traject.

Indicator	Norm
Cliënten die ervaren dat zij de best passende zorg ontvangen	> 75%

Omdat zorg vaak maatwerk vereist en soms moet worden bijgesteld, is een iets lagere norm realistisch. Het daagt zorgverleners uit om continu te evalueren of de zorg nog passend is, en bij te sturen waar nodig.

De hierboven genoemde normen komen uit een Benchmarkgegevens uit de zorgsector. Veel onderzoeken en kwaliteitsrapportages binnen de zorgsector (zoals Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Patiëntenfederatie Nederland, en branche-specifieke kwaliteitsmetingen) laten zien dat tevredenheidsnormen vaak rond de 75% tot 90% liggen voor diverse thema's.

Bijvoorbeeld: scores van 80-90% worden vaak gezien als 'goed' of 'hoogwaardig' in cliënttevredenheidsonderzoeken.

Een score onder de 70% duidt meestal op verbeterpunten en wordt door organisaties vaak als onvoldoende ervaren.

[Intern tevredenheidsonderzoek domein bedrijfsvoering](#)

Intern klantonderzoek dat de gemiddelde score op Domein Bedrijfsvoering meet bij de klanten van Meerinzicht Bedrijfsvoering. Deze indicator meet hoe tevreden de klanten van Meerinzicht Bedrijfsvoering (Ermelo, Harderwijk, Zeewolde en Domein Sociaal) zijn over de diensten en ondersteuning van en samenwerking met domein Bedrijfsvoering.

Indicator	Norm
Richtscore tevredenheid	7,5

In het rapport Berenschot (24-06-2024) wordt een norm van 7 of 7,5 als realistisch gesteld. Om als Meerinzicht ambitieus te blijven, streven we naar een 7,5.

[Tijdigheid van dienstverlening domein sociaal](#)

Indicatoren met betrekking tot de afhandeling van aanvragen, administratieve taken en bereikbaarheid binnen het domein sociaal. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om taken en aanvragen in het kader van de WMO, de bijzondere bijstand, de gehandicaptenparkeerkaart, minimaregelingen en regelingen voor levensonderhoud.

Afhandelen aanvragen binnen termijn

Aanvragen en taken worden binnen de wettelijke termijnen of de vastgestelde Dienstverleningsovereenkomst (DVO) termijn afgehandeld. Deze indicator meet de tijdigheid van de afhandeling van aanvragen voor verschillende regelingen binnen het domein sociaal. Het doel is om te waarborgen dat inwoners tijdig uitsluitsel krijgen over hun aanvraag.

Indicator	Norm
Aanvragen afgehandeld binnen de termijn	> 90%

Door 90% als norm te hanteren, streven we naar een hoge mate van compliance met wettelijke en contractuele termijnen, terwijl er rekening wordt gehouden met onvoorziene omstandigheden die een kleine afwijking kunnen veroorzaken. Dit zorgt voor rechtszekerheid voor de aanvrager en draagt bij aan een betrouwbare dienstverlening.

Afhandeling administratieve werkzaamheden

Administratieve werkzaamheden (zoals registratie, berichtenverkeer, e.d.) worden binnen de wettelijke termijnen afgehandeld.

Deze indicator richt zich op de snelheid van interne processen zoals het registreren van gegevens en het afhandelen van berichtenverkeer binnen het domein sociaal. Een snelle afhandeling hiervan is cruciaal voor een efficiënte bedrijfsvoering en een accurate dossieropbouw.

Indicator	Norm
Administratieve werkzaamheden afgehandeld binnen de termijn	> 90%

Een norm van 90% binnen de wettelijke termijnen zorgt ervoor dat de administratieve lasten beperkt blijven en dat informatie snel beschikbaar is voor verdere processtappen. Dit draagt bij aan een vlotte doorstroom van dossiers en voorkomt onnodige vertragingen in de dienstverlening.

Bereikbaarheid domein sociaal

Het domein sociaal (KCC Meerinzicht) is tijdens de openingstijden van de gemeenten bereikbaar. Deze indicator meet de beschikbaarheid van de gemeentelijke diensten binnen domein sociaal voor haar inwoners gedurende de vastgestelde openingstijden. Het gaat hierbij om de mogelijkheid voor inwoners om contact op te nemen via diverse kanalen.

Indicator	Norm
Bereikbaarheid KCC tijdens openingstijden	> 95%

Een bereikbaarheid van 95% garandeert dat inwoners vrijwel altijd contact kunnen leggen met domein sociaal wanneer zij dit nodig hebben tijdens de reguliere openingstijden. Dit bevordert de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening en zorgt ervoor dat vragen en problemen tijdig kunnen worden opgepakt.

Wat willen we bereiken?

Kostenbeheersing

We zijn ons bewust van de verantwoordelijkheid die hoort bij het werken met publieke middelen. We maken bewust keuzes in de inzet van middelen. Efficiënt werken en scherp sturen op kosten gaan hand in hand met onze ambitie om kwaliteit en klantgerichtheid te blijven leveren.

Wat gaan we hiervoor doen?

Financieel resultaat

Middels de indicator financieel resultaat wordt verantwoording afgelegd over de inzet van publieke middelen, hoe deze middelen worden besteed en of Meerinzicht binnen het budget blijft. Het biedt transparantie op de financiële prestaties voor de gemeenten.

Programma (bedragen x € 1.000,-)	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029	Begroting 2030
Domein Bedrijfsvoering				
Lasten	35.614	35.377	35.452	35.452
Baten	-35.614	-35.377	-35.452	-35.452
Saldo	0	0	0	0
Domein Sociaal				
Lasten	19.520	19.145	19.145	19.145
Baten	-19.520	-19.145	-19.145	-19.145
Saldo	0	0	0	0
Totaal				
Lasten	55.134	54.522	54.597	54.597
Baten	-55.134	-54.522	-54.597	-54.597
Totaal saldo van baten en lasten	0	0	0	0

De norm vindt zijn basis in de vastgestelde begroting van Meerinzicht.

Kengetallen

De netto schuldquote weerspiegelt het niveau van de schuldenlast ten opzichte van de eigen middelen en geeft een indicatie van de druk van de rentelasten en de aflossingen op de exploitatie.

De liquiditeit verwijst naar de mate waarin aan korte termijn betalingsverplichtingen voldaan kan worden. Dit betekent dat er voldoende liquide middelen zijn, zoals contanten en gemakkelijk te gelde te maken activa, om uitgaven, zoals salarissen en schulden, te voldoen.

Overige financiële kengetallen zoals solvabiliteit en bijvoorbeeld structurele exploitatieruimte zijn voor Meerinzicht minder relevant.

Netto schuldquote

Kengetal	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029	Begroting 2030
Netto Schuldquote	5,96%	5,41%	6,58%	7,00%
Liquideiteitsratio	>1,0	>1,0	>1,0	>1,0

De norm voor de netto schuldquote is gebaseerd op de financiële verhoudingen binnen Meerinzicht en vindt zijn basis in de begroting.

De norm voor liquiditeit dient boven de 1,0 uit te komen, wat inhoudt dat op elk moment aan de kortlopende verplichtingen voldaan kan worden.

Rechtmatigheid

In het kader van rechtmatigheid wordt er verantwoording afgelegd over de naleving van relevante wet- en regelgeving, interne regels en begrotingsafspraken (het normenkader) bij de uitvoering van het financiële beheer. Daarmee wordt verklaard dat de financiële handelingen en transacties in overeenstemming zijn met de geldende regels en kaders.

Indicator	Norm
Rechtmatigheid	> 98%

In de rechtmatigheidsverantwoording gaat het om drie criteria: het voorwaardencriterium, het misbruik- en oneigenlijk gebruikscriterium en het begrotingscriterium. Voorgeschreven in de regelgeving is een maximum onrechtmatigheid. De voorgeschreven verantwoordingsgrens wordt door het bestuur vastgesteld.

Wat willen we bereiken?

Kwaliteit

We werken aan het versterken van de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat doen we door processen te verbeteren, medewerkers op te leiden, duidelijk te communiceren en aandacht te hebben voor wat wél werkt – en waar nodig te leren van wat beter kan.

Wat gaan we hiervoor doen?

Klachten en bezwaren

Tevredenheid van burgers over onze dienstverlening is een belangrijk uitgangspunt voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Jaarlijks zijn er vele tienduizenden klantcontacten, en ondanks de inspanningen daartoe is helaas niet iedereen tevreden. Inwoners die niet tevreden zijn over de dienstverlening hebben de mogelijkheid om een klacht of bezwaar in te dienen.

Klachten hebben altijd betrekking op gedrag, op de wijze van handelen, bijvoorbeeld onvriendelijke bejegening, te late reactie of verkeerde informatiegevingen door medewerkers.

Bezwaren richten zich op een inhoudelijk besluit (zoals vergunningen, belastingen, toekenningen) waarmee een inwoner het niet eens is.

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is door de wetgever bepaald wat klachten en bezwaren zijn, en op welke manieren deze moeten worden behandeld. Wij volgen dit.

Indicator	Norm
Aantal klachten	N.v.t.
<i>Uitkomsten na behandeling</i>	
(Deels) gegrond	< 40%
Ongegrond/niet ontvankelijk/ingetrokken	> 60%
<i>Afhandelingstermijnen</i>	
Binnen wettelijke termijn	> 90%
Buiten wettelijk termijn	< 10%

Er is geen vaste, universele norm vast te stellen voor het absolute aantal klachten. Relevanter is de monitoring van trends over de tijd, is er sprake van een stijging of daling en wat zijn onderliggende oorzaken. Zowel gegronde als niet-gegronde klachten kunnen worden gebruikt als leermomenten om processen, communicatie en dienstverlening te verbeteren.

Voor het percentage (deels) gegronde klachten hanteren we een norm van maximaal 40%. Een hoog aantal (deels) gegronde klachten kan een signaal zijn voor significante verbeterpunten. Er is geen algemeen of universeel percentage te geven, het is een intern gedefinieerde norm die voornamelijk bepaald is op basis van historische data en ontwikkelingen.

V.w.b. de afhandelingstermijnen geldt dat op grond van de Awb klachten binnen zes weken moeten worden afgehandeld. Deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd. In incidentele gevallen is meer uitstel nodig, bijvoorbeeld bij een complexe klacht waar ook onderzoek door een derde partij noodzakelijk is om de klacht zorgvuldig af te handelen. In die gevallen kan de beslistermijn alleen met schriftelijke instemming van de klager nog verder worden verdaagd.

Om die reden is een absolute norm voor afhandelingstermijnen niet te geven. Wel kan als norm gedefinieerd worden het aandeel klachten wat daadwerkelijk binnen de uiteindelijk van toepassing zijnde termijn is afgehandeld. Deze norm is vastgesteld op basis van ervaringscijfers en ambitie.

Indicator	Norm
Aantal bezwaren (EHZM)	N.v.t.

Indicator	Norm
<i>Afhandelingstermijnen</i>	
Gemiddelde doorlooptijd (weken)	N.v.t.
Binnen wettelijke termijn (incl. verleningsopties)	> 95%

Er is geen vaste, universele norm vast te stellen voor het absolute aantal bezwaren. Relevanter is de monitoring van trends over de tijd, is er sprake van een stijging of daling en wat zijn onderliggende oorzaken. Ontwikkelingen kunnen worden gebruikt als leermomenten om processen, communicatie en dienstverlening te verbeteren.

V.w.b. de afhandelingstermijnen geldt dat op grond van de Awb een bestuursorgaan binnen twaalf weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken, een beslissing neemt. Een beslissing kan met zes weken worden verdaagd. In de praktijk betekent dit dat binnen vierentwintig weken na datum besluitvorming een beslissing op het bezwaarschrift genomen moet zijn, zonder dat er sprake is van overschrijding van de beslistermijn. Naast het verdagen van de beslissing zijn er twee andere wettelijke mogelijkheden om de afhandelingstermijn te verlengen, namelijk opschorting en verdere uitstel.

Om die reden is een absolute norm voor afhandelingstermijnen niet te geven. Wel kan als norm gedefinieerd worden het aandeel bezwaren dat daadwerkelijk binnen de uiteindelijk van toepassing zijnde termijn is afgehandeld. Deze norm is vastgesteld op basis van ervaringscijfers en ambitie.

Gegevensbescherming

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is in mei 2018 in werking getreden in alle landen van de Europese Unie. Iedere overheidsorganisatie is verplicht om een Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) aan te stellen. De FG is een onafhankelijke toezichthouder die toezicht houdt op de toepassing en de naleving van de AVG, waaronder datalekken. Een datalek is een inbreuk op de beveiliging waarbij persoonsgegevens onbedoeld of onrechtmatig worden vernietigd, verloren, gewijzigd of toegankelijk worden voor onbevoegden.

Indicator	Norm
Aantal gemelde datalekken	N.v.t.
Waarvan gemeld bij Autoriteit persoonsgegevens	< 20%

Er is geen vaste, universele norm vast te stellen voor het absolute aantal gemelde datalekken. Dit is een interne norm. Als referentie is er gekeken naar de realisatie in de afgelopen jaren (2024 19% / 2023 14% / 2022 29%). Een toename van het aantal gemelde datalekken kan paradoxaal genoeg een positief teken zijn. Hoewel het op het eerste gezicht zorgwekkend lijkt dat er steeds meer datalekken aan het licht komen, duidt deze stijging in veel gevallen op een verbeterde detectie en een groter bewustzijn van privacyregelgeving.

Wel hanteren we een norm voor het aandeel datalekken dat gemeld wordt bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Een hoog percentage kan duiden op een hoog risico op ernstige datalekken waar maatregelen op genomen moeten worden. Er bestaat weliswaar geen drempelpercentage in de regelgeving, maar wél een plicht om alle relevante datalekken te melden zolang er sprake is van een duidelijk risico voor betrokkenen. De focus ligt op de kwaliteit van de risicoanalyse, niet op een statistische norm.

Wat willen we bereiken?

Kwetsbaarheid verminderen

We bouwen aan een robuuste organisatie die minder afhankelijk is van individuele personen of incidentele oplossingen. Hierdoor zijn we minder kwetsbaar en beter bestand tegen veranderingen. Het identificeren en mitigeren van deze kwetsbaarheden is cruciaal voor het waarborgen van continuïteit, oftewel het vermogen van Meerinzicht om operationeel te blijven en essentiële diensten te leveren.

Wat gaan we hiervoor doen?

Instroom, uitstroom, vacatures

Dit zijn aantallen medewerkers die zijn ingestroomd, respectievelijk uitgestroomd in de bezetting van Meerinzicht. Onder uitstroom valt ook doorstroom van medewerkers binnen Meerinzicht én naar de brongemeenten, deze informatie is om systeemtechnische redenen op dit moment nog niet apart te herleiden. Een vacature ontstaat wanneer een bestaande functie vrijvalt of een nieuwe functie wordt opgezet, én er actieve werving plaatsvindt binnen of buiten de organisatie om deze plek snel en goed te vervullen.

Indicator	Norm
Instroom	< 16%
Uitstroom en doorstroom	< 16%
% vacatures vervuld binnen 60 dagen	> 60%

Hoge in- en uitstroompercentages kunnen wijzen op problemen zoals ontevredenheid van medewerkers, slechte arbeidsomstandigheden of moeilijkheden bij het aantrekken van nieuw personeel. Door normen te stellen, kan Meerinzicht beter anticiperen op personeelwisselingen en zorgen voor een adequate bezetting. De gehanteerde norm heeft als basis landelijke data en ontwikkelingen, gecombineerd met eigen ambities.

Verzuimpercentage, meldingsfrequentie en nulverzuim

Het verzuimpercentage is gedefinieerd als het totaal aantal verzuimde kalenderdagen van de medewerkers in procenten van het totaal aantal potentieel beschikbare kalenderdagen van medewerkers.

De meldingsfrequentie is gedefinieerd als het gemiddeld aantal nieuwe verzuimgevallen per medewerker per jaar, omgerekend naar jaarbasis.

Het aandeel nulverzuim is gedefinieerd als het aandeel medewerkers dat niet ziek is geweest en zich niet ziek heeft gemeld.

Indicator	Norm
Verzuimpercentage	< 6,7%
Meldingsfrequentie	< 0,95
Aandeel nulverzuim	> 45%

Hoge percentages kunnen wijzen op problemen met de werkomgeving, werkdruk of andere factoren die de gezondheid van medewerkers beïnvloeden.

De gehanteerde normen vinden hun basis in landelijke data en ontwikkelingen, gecombineerd met eigen ambities.

Opleiding

Onder opleidingskosten vallen in beginsel alle kosten die voor rekening van Meerinzicht komen, dus inclusief studiemateriaal, examens en salariskosten. Hieronder vallen niet de kosten van doorbetaling van salaris in geval van scholing tijdens het werk.

Het leer!plein is het online leerplatform voor alle medewerkers van de gemeenten en van Meerinzicht.

Indicator	Norm
Opleidingskosten t.o.v. de loonsom	1,75%
Aantal medewerkers dat gebruik maakt van het Leer!plein	75%

Door een percentage van de loonsom te reserveren voor opleidingen, verzekert Meerinzicht zich ervan dat er budget beschikbaar is voor de ontwikkeling en training van medewerkers. Opleidingen vergroten de kennis, vaardigheden en competenties van medewerkers, wat uiteindelijk de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt.

Op het leer!plein kunnen medewerkers terecht voor een breed aanbod aan live en online workshops, lezingen en trainingen. Verder worden er onder andere interessante e-learnings, vlogs van collega's en artikelen aangeboden. De 75% is een interne norm gebaseerd op ambitie.

Wat willen we bereiken?

Projecten

Het vaststellen van passende indicatoren en normen is cruciaal voor effectieve projectsturing. De normen moeten voldoende ambitieus zijn om prestaties te stimuleren, maar ook realistisch blijven om motiverend te werken.

Belangrijker dan alleen het meten van afwijkingen is de actie die volgt bij normoverschrijding:

- Welke escalatiepaden zijn beschikbaar?
- Wie is verantwoordelijk voor welke interventies?
- Wanneer grijpen we in?

De voorgestelde normen zijn gebaseerd op best practices uit erkende projectmethodieken zoals PRINCE2. Deze normen worden wereldwijd toegepast en voortdurend verfijnd op basis van decennia aan praktijkervaring. Ze fungeren als vroege waarschuwingssignalen en stellen projectteams in staat om tijdig en proactief bij te sturen. Periodieke evaluatie van de normen is essentieel.

Wat gaan we hiervoor doen?

Projectbeheersing (%)

Het percentage van het project dat is voltooid ten opzichte van de geplande voortgang. Dit kan visueel worden weergegeven in een dashboard.

Indicator	Norm
Voortgang van het project t.o.v. de geplande voortgang	> 90%

De norm is realistisch maar uitdagend: Een norm van 100% is te ambitieus, aangezien kleine vertragingen of onverwachte gebeurtenissen vrijwel onvermijdelijk zijn. 90% biedt ruimte voor beperkte afwijkingen zonder dat het project direct als "rood" wordt aangemerkt.

Het leidt tot vroege signalering van problemen: Structurele onderprestatie onder de 90% wijst op knelpunten die actie vereisen. Dit dwingt tot tijdig ingrijpen, bijvoorbeeld door middelen aan te passen, de scope te herzien, de planning bij te stellen, prioriteiten aan te passen en/of risico's te mitigeren.

Het is een stimulans voor proactief management: Het streven naar ten minste 90% stimuleert projectteams om actief knelpunten te signaleren en op te lossen.

En daarnaast met het leiden tot een beperking van neveneffecten: Projecten staan zelden op zichzelf. Vertragingen kunnen doorwerken in andere projecten, processen of dienstverlening. Een norm helpt niet alleen om afspraken na te komen, maar dient ook om bewuste en tijdige afwegingen te maken. Ontwikkelingen, nieuwe regels e.d. kunnen een reden zijn om de planning onderbouwd en met een formeel besluit aan te passen om het projectresultaat te halen.

Budget Afwijking (%)

Het verschil tussen het werkelijke en het geplande budget.

Indicator	Norm
Afwijking van het projectbudget t.o.v. het geplande budget	< 5%

Toelichting norm

Financiële discipline: Binnen Meerinzicht worden projecten uitgevoerd met beperkte middelen. Een overschrijding van meer dan 5% kan leiden tot problemen in de financiële verantwoording.

- Ruimte voor onvoorziene kosten: Een afwijking van exact 0% is zelden haalbaar. Factoren zoals inflatie, technische complexiteit of nieuwe regelgeving kunnen extra kosten veroorzaken. Een marge van 5% is acceptabel en realistisch.
- Vroegtijdige escalatie: Dreigende overschrijding boven de 5% vereist actie, zoals het herzien van de begroting of het nemen van kostenbeheersende maatregelen.
- Beheersing van scope: Een strakke budgetnorm voorkomt ongecontroleerde scope-uitbreiding zonder bijpassend budget.