

Studiedag Kwaliteit 23 mei 2014

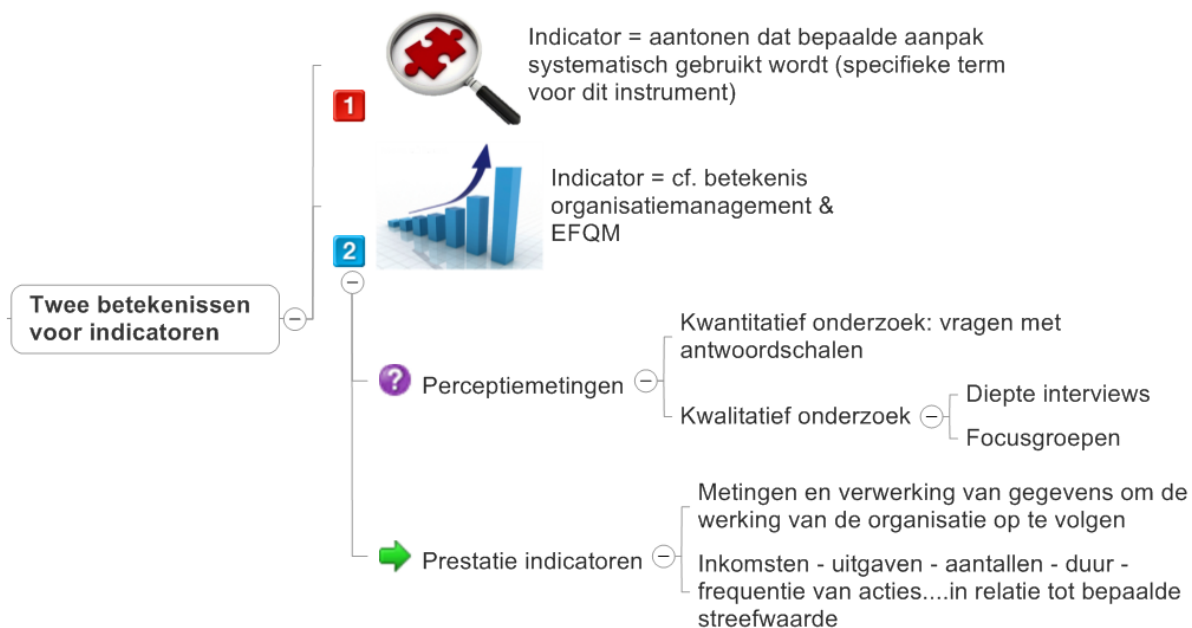
Indicatoren

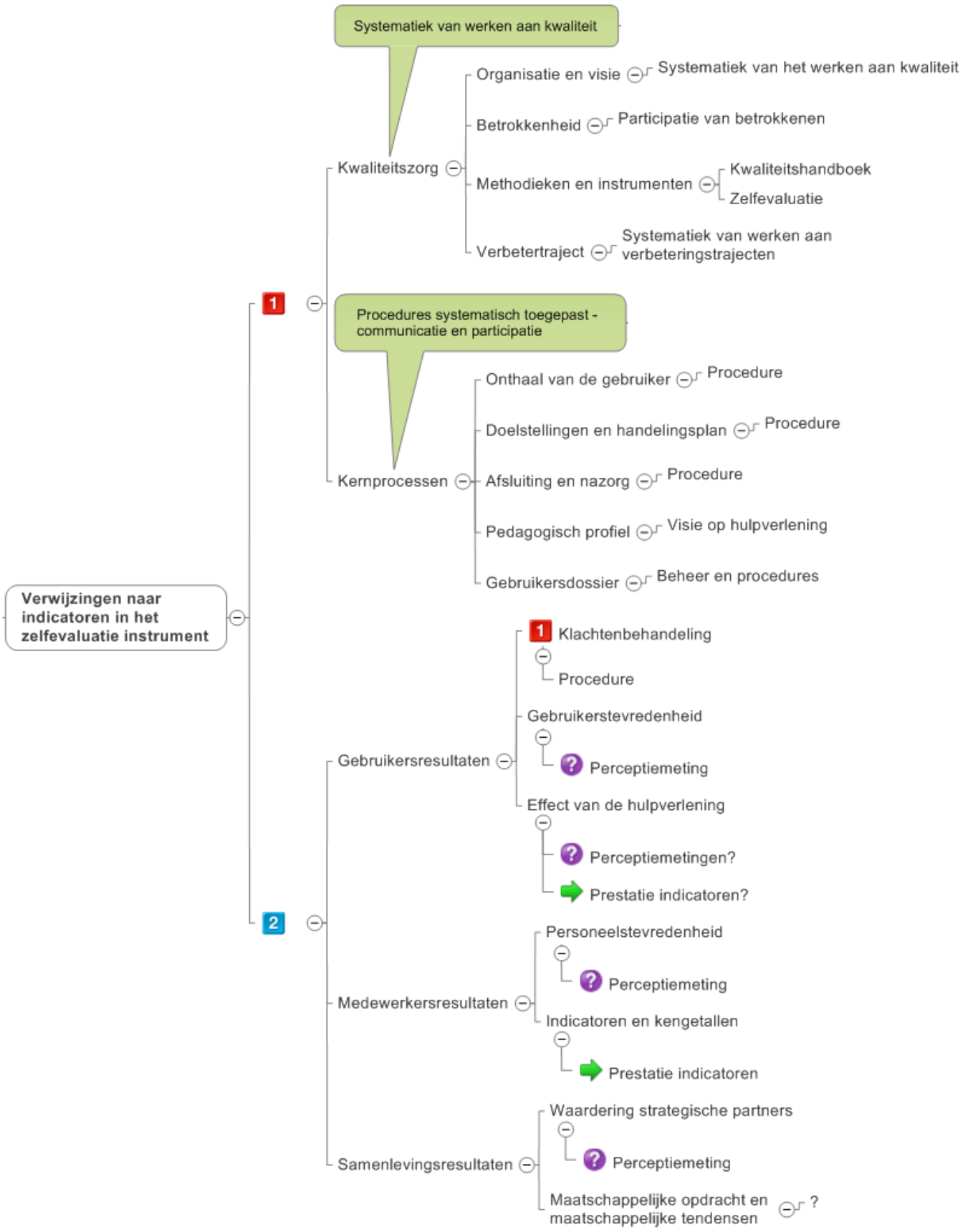
Annemie Simkens

Inhoud

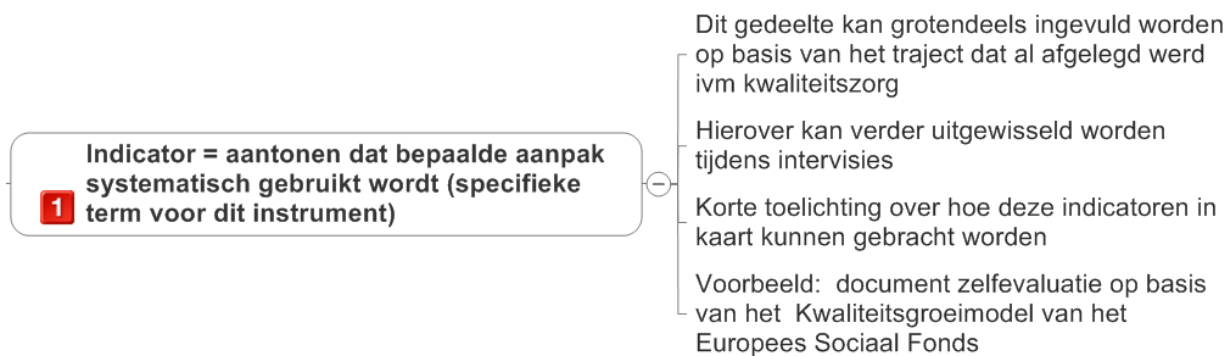
Wat bedoelt het zelfevaluatie instrument met indicatoren?	1
Programma voor deze uiteenzetting	3
Is meten weten? – Succesfactoren voor het werken met indicatoren	4
Hoe eraan beginnen? Helikopterperspectief maken van de metingen in de organisatie	6
Concrete mogelijkheden voor indicatoren in Jeugdzorg	8
Indicatoren ontwerpen	9
Kwaliteitscriteria voor indicatoren	10
Gegevens verzamelen, analyseren en gebruiksvriendelijk weergeven	11
Verankeren in de organisatie	13
Indicatoren bespreken	14
Actie ondernemen	14

Wat bedoelt het zelfevaluatie instrument met indicatoren?





Programma voor deze uiteenzetting



Is meten weten? – Succesfactoren voor het werken met indicatoren

HARTSLAGZONES	
Vetverbranding/Recuperatie	- 122
Aërobie zone	123 - 132
	133 - 142
	143 - 151
OMSLAGPUNT	152
Anaërobie zone	153 - 166
Maximum hartslag	167



Metten om je 'conditie' op peil te houden of te verbeteren

Het is niet omdat je harder traint dat je conditie beter wordt, je moet in de juiste hartslagzones trainen

Een doordachte aanpak zorgt ervoor dat inspanningen beter renderen en het gewenste effect behaald wordt

Indicatoren moeten positief uitdagen en dynamiek bevorderen: zijn een basis voor reflectie, dialoog en actie

Voorbeeld 'Blind vliegen' in een organisatie die coacht naar tewerkstelling

- Te veel cliënten werden tegelijk opgestart

- Te lange doorlooptijd van begeleidingstraject

- Grote uitval in de loop van het traject doordat cliënten met verkeerd profiel opgestart werden



Eerst inzicht in wat strategisch belangrijk is en in de processen van de organisatie en dan pas meten

Een indicator is geen doel op zich, maar is een hulpmiddel om doelstellingen te bereiken

Integratie in procesmanagement is noodzakelijk, de relatie met de doelstellingen van het proces moet duidelijk zijn

Indicatoren geven feedback of de doelstellingen van het proces behaald worden en of het proces moet bijgestuurd worden



- ⊖ Basis voor delegeren van verantwoordelijkheid is
 - ⊖ Een goed gedefinieerd proces met duidelijke doelstellingen
 - ⊖ Ondersteund door de juiste indicatoren
 - ⊖ Afgebakende rollen
- ⊖ Meerwaarde
 - ⊖ Medewerkers aanspreken in hun mogelijkheden schept betrokkenheid
 - ⊖ Van cruciaal belang om met stijgende druk op organisaties om te gaan, hiërarchische cultuur haalt het niet meer
 - ⊖ Goede balans tussen ruimte en structuur biedt ruimte voor creativiteit
- ⊖ Empowerment is een proces
 - ⊖ Geen eenvoudig maar een langdurig proces
 - ⊖ Omslag van hiërarchische denkwijze vraagt tijd: gedragspatronen, systemen en ideeën moeten aangepast worden

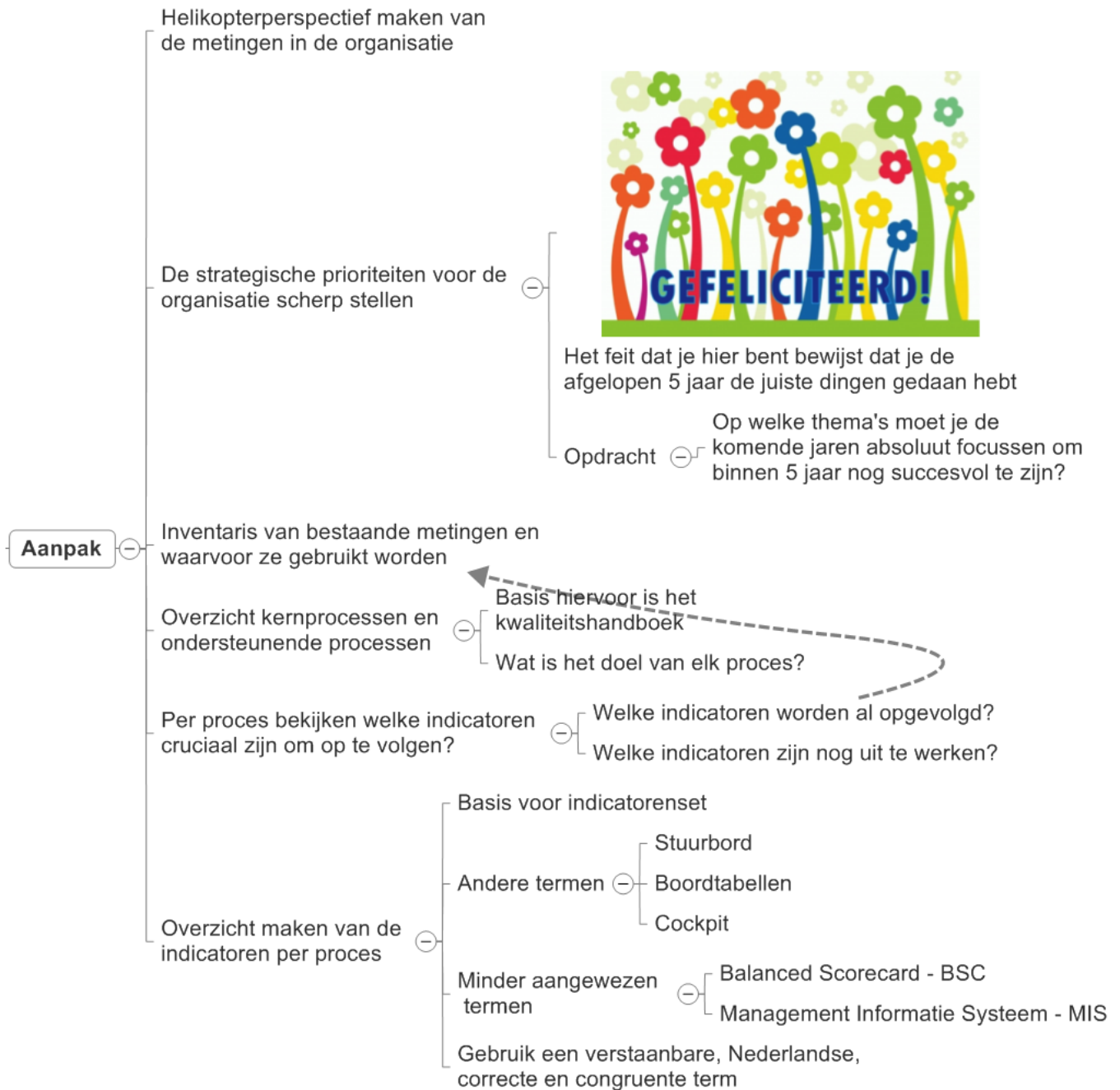


- ⊖ Indicatoren maken de werking transparant, de impact hiervan mag niet onderschat worden
- ⊖ Transparantie is maar mogelijk als er een constructief klimaat en voldoende veiligheid is
- ⊖ Belangrijk
 - ⊖ Een zorgvuldige en doordachte aanpak is cruciaal
 - ⊖ Geef medewerkers tijd om te wennen



- ⊖ Je werkt met en voor mensen
 - ⊖ Maak voldoende ruimte voor het bespreekbaar maken van die menselijke kant
 - ⊖ Cijfers moeten hun juiste plaats krijgen en mogen niet overbenadrukt worden
 - ⊖ Cijferwerk komt uit profit-sector - en dan nog vaak uit productie
- ⊖ Integratie in procesmanagement - geen zwevende indicatoren
- ⊖ Constructieve en dynamische sfeer: openheid om te leren en te verbeteren
- ⊖ Werken met indicatoren is een proces: op weg gaan en voortdurend bijsturen, bekijk het als een langer traject

Hoe eraan beginnen? Helikopterperspectief maken van de metingen in de organisatie





Te veel indicatoren/overlappende indicatoren

'Ondoordacht gebruik van een meetinstrument kan uw organisatie schaden'

Overlappende metingen werken zeer verwarrend in de organisatie: men weet niet meer wat men aan het meten is

Indicatoren die los staan van de processen of strategische doelstellingen

Gegevens opvragen voor indicatoren waar niets mee gebeurt

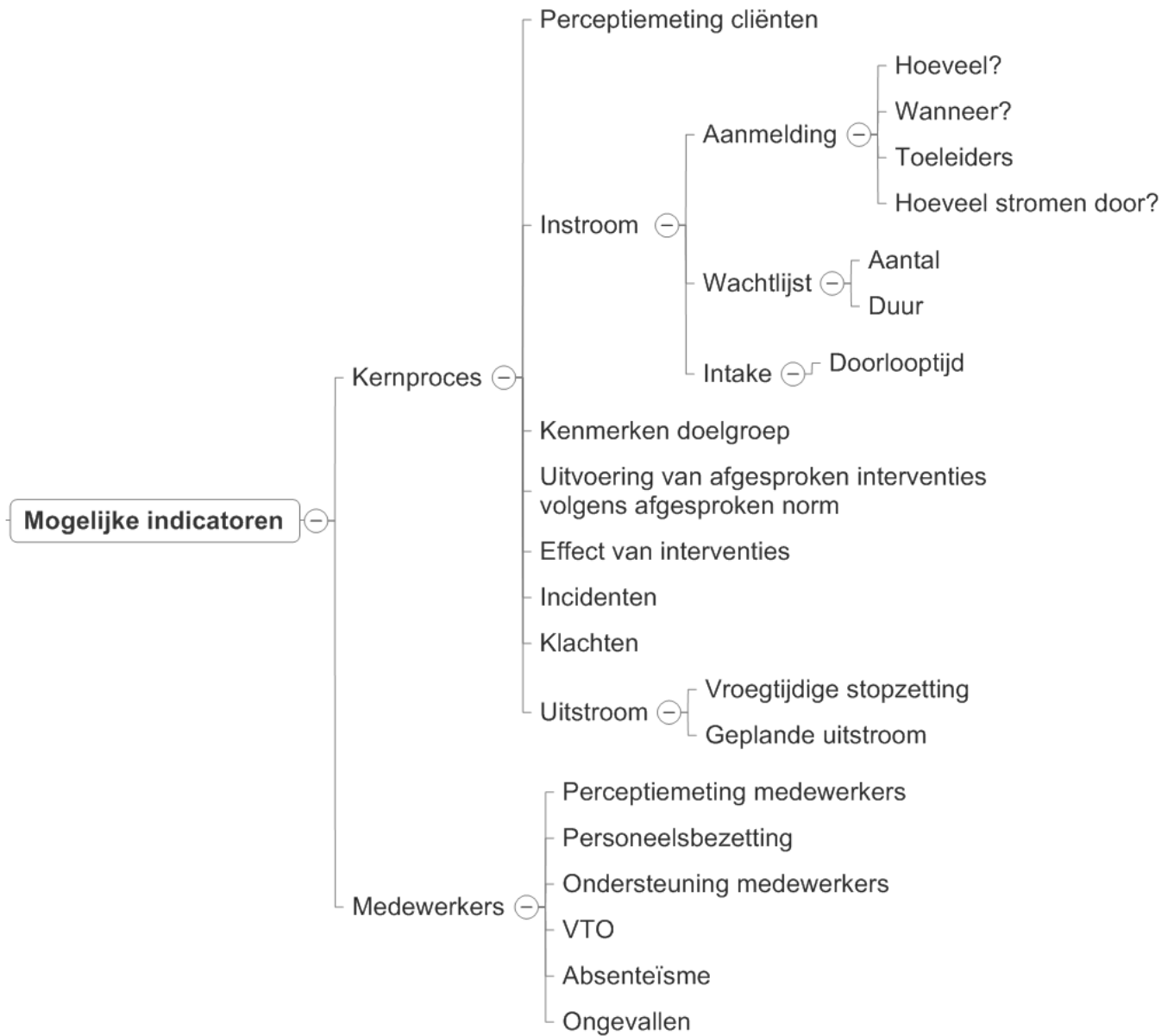
Jargon en afkortingen



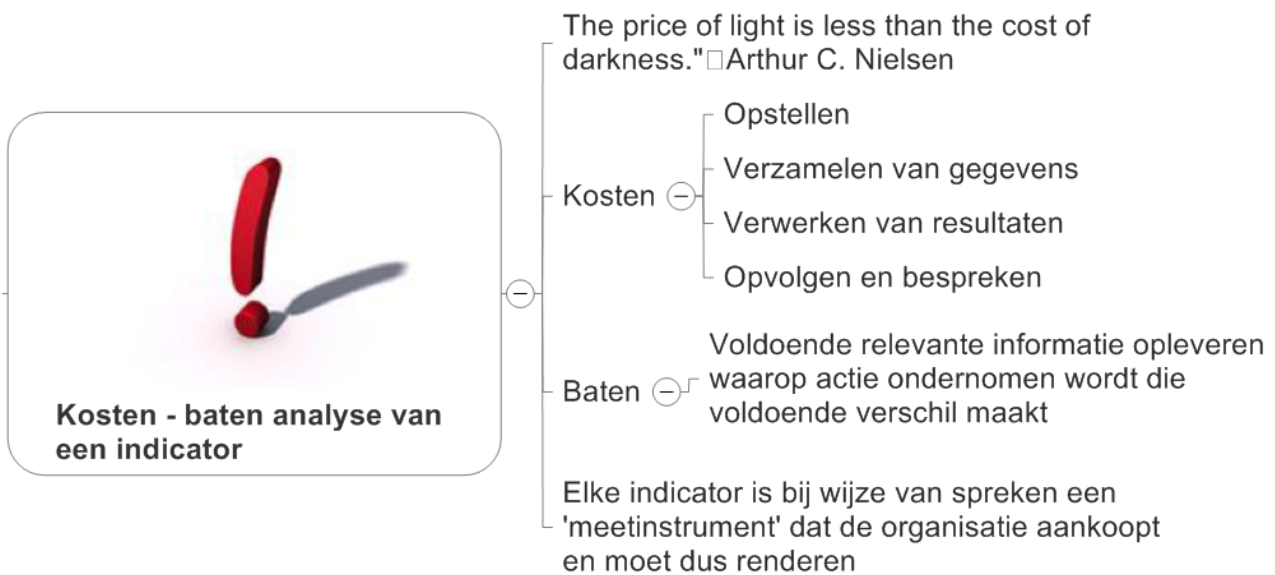
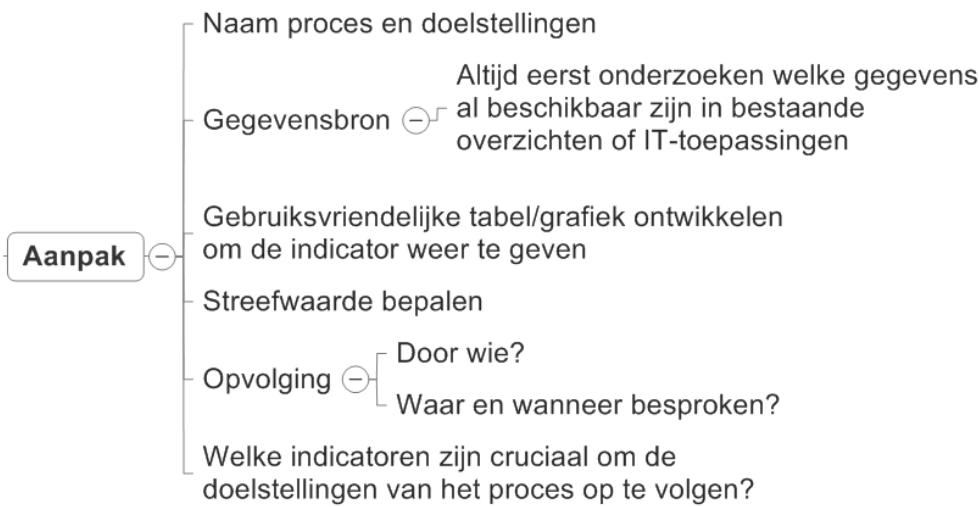
Het meteen te 'Perfect' willen maken

- Citaten
- “What gets measured, gets managed” Peter Drucker
 - 'Niet alles wat geteld kan worden telt en niet alles wat telt kan geteld worden' - Albert Einstein

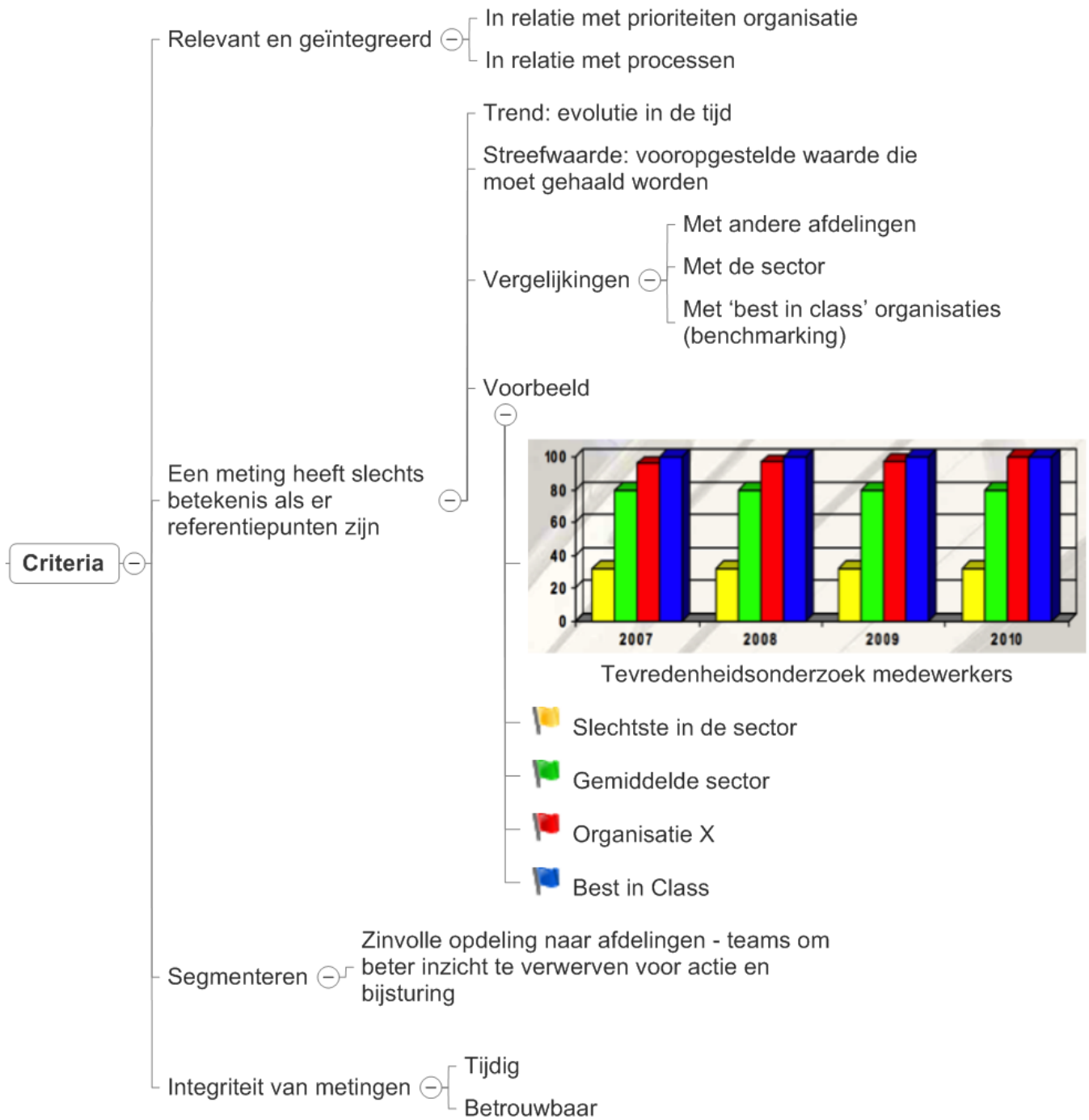
Concrete mogelijkheden voor indicatoren in Jeugdzorg



Indicatoren ontwerpen



Kwaliteitscriteria voor indicatoren



Gegevens verzamelen, analyseren en gebruiksvriendelijk weergeven

Ga op zoek naar gegevens die al aanwezig zijn

Vaak zijn in de organisatie onontgonnen gegevens aanwezig in registratiesystemen en IT-toepassingen
 Voorkom nodeloze/dubbele registraties

Ga op zoek naar gegevens die al aanwezig zijn

Vaak zijn in de organisatie onontgonnen gegevens aanwezig in registratiesystemen en IT-toepassingen
 Voorkom nodeloze/dubbele registraties

Gebruiksvriendelijke weergave

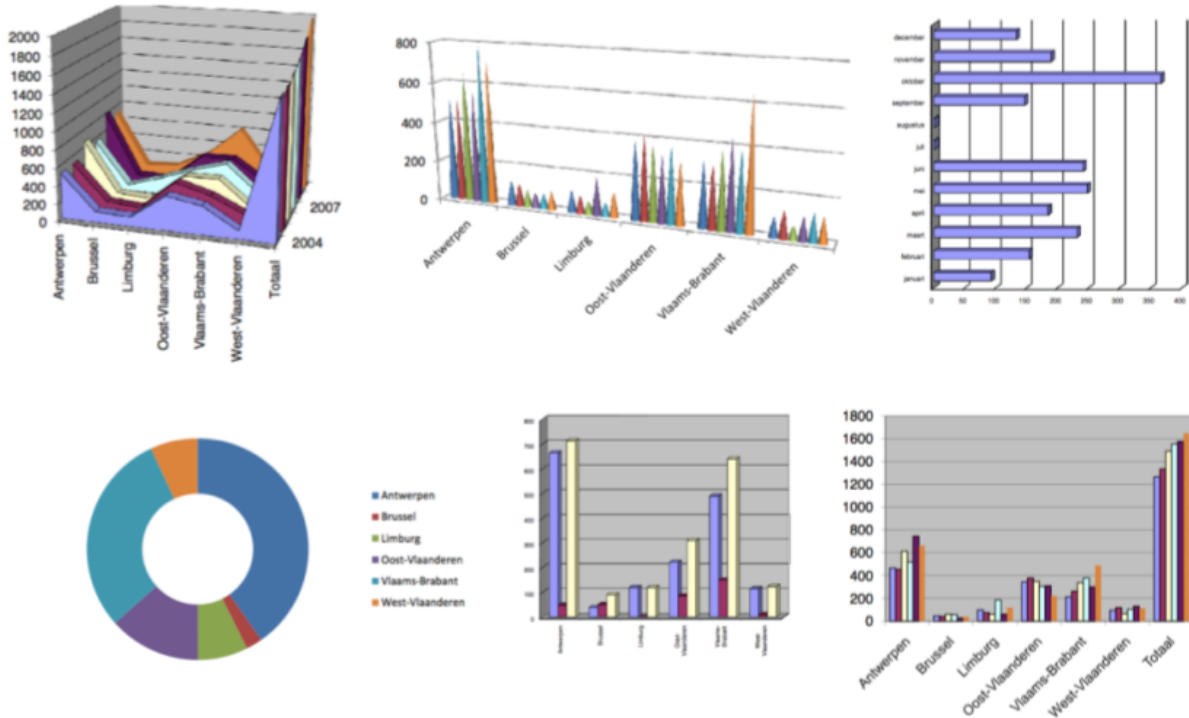
TOELEIDING - OPLEIDING						
Maand	N OC	N BVR (GTB)	N BVR (VDAB)	RIZIV	GOP	LBB
JAN		3	2	1	3	1
FEB		2	2		1	4
MRT		1	2		0	
APR		30	2		0	
MEI		3	2			
JUN		3				
JUL		30				
AUG		6				
SEP		3				
OKT		11				
NOV		11				
DEC		11				
Totaal/jaar	0	114	10	1	4	5
% t.o.v. minnorm		88%	96%	120%	120%	86%

Toeleiding-Opleiding	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	Totaal /jaar	% t.o.v. minnorm
Begeleidingscontracten (BVR) via GTB	3	2	1	30	3	3	30	6	3	11	11	11	114	#DEEL/0!
Begeleidingscontracten (BVR) via VDAB	2	2	2	2	2								10	#DEEL/0!
LBB	1	4											5	#DEEL/0!
Totaal	6	8	3	32	5	3	30	6	3	11	11	11	129	

Door rijen en kolommen om te wisselen wordt dezelfde tabel veel gebruiksvriendelijker

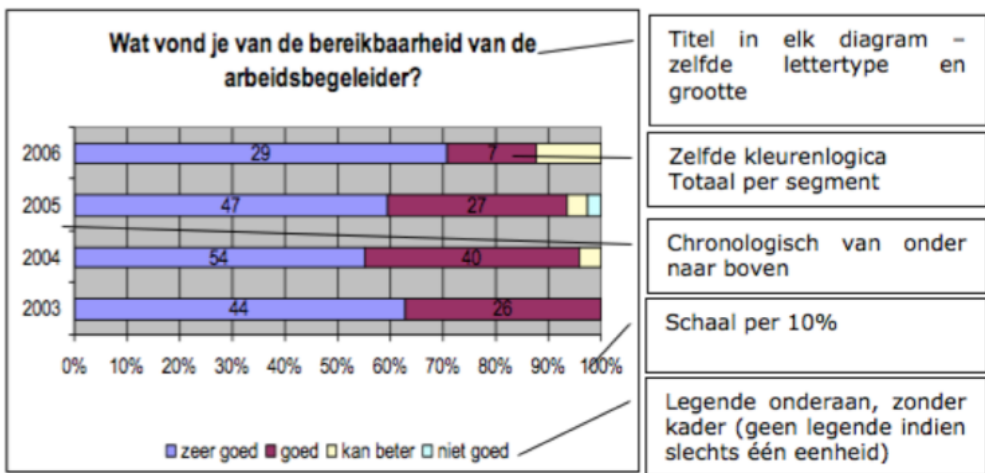
Correct gebruik van grafieken

- Frequentietabel
- Staaf diagram
- Kolomgrafiek
- Lijngrafiek



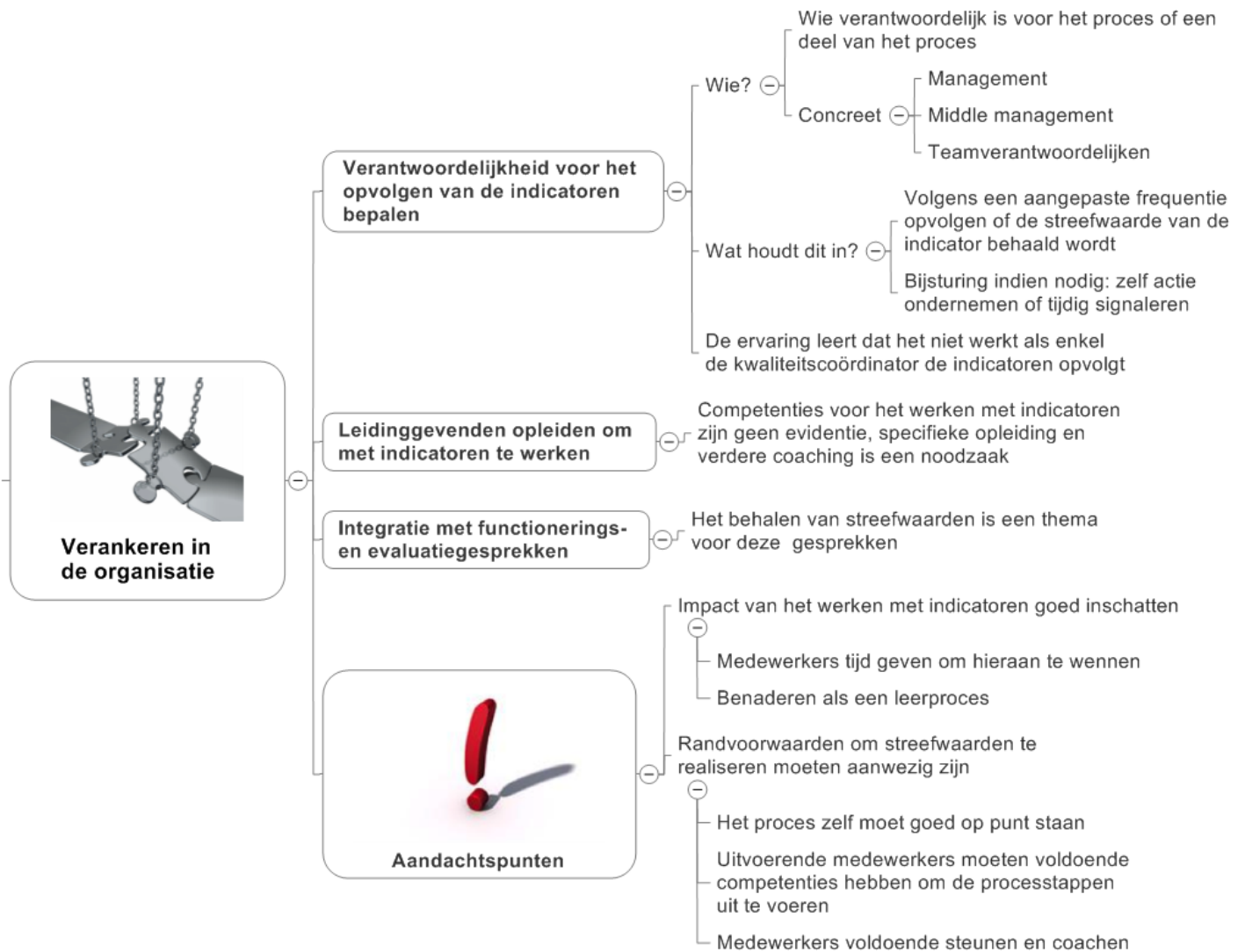
Deze grafieken werden gebruikt in eenzelfde jaarverslag - verschillende soorten grafieken -zonder reden- vragen te veel inspanning van de lezer

Huisstijl

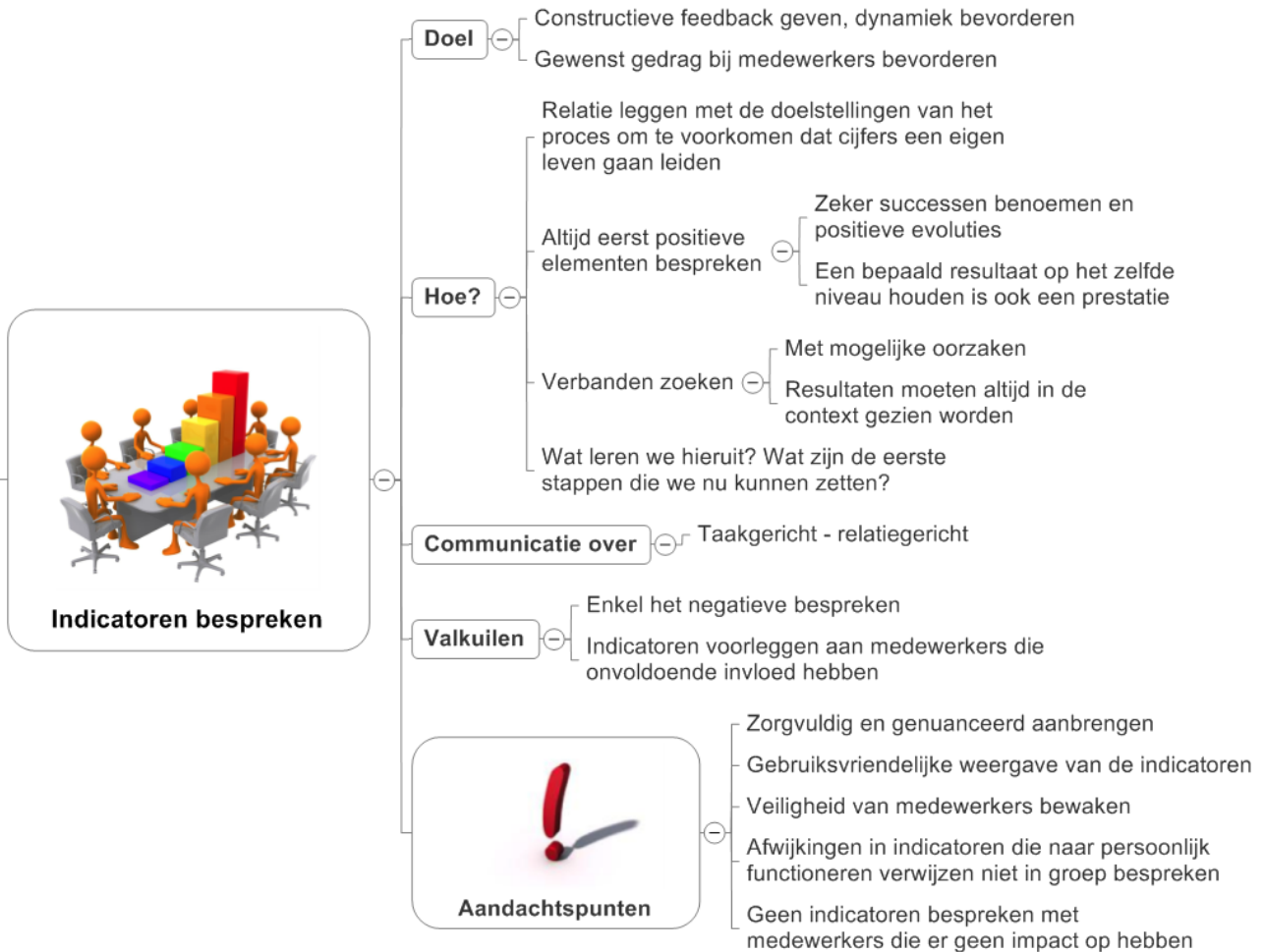


Enkele afspraken over 'huisstijl' verhogen de toegankelijkheid voor de lezer

Verankeren in de organisatie



Indicatoren bespreken



Actie ondernemen

