



KPI's op een onbewoond eiland

Cijfers zijn belangrijk. Niet alleen voor de verslaglegging maar vooral ook voor het sturen van de onderneming. Op regelmatige basis krijgt u als manager een groot aantal cijfers aangeleverd. Dat noemen wij kortweg management informatie. U heeft geluk: De ruwe data zijn correct en op een handige manier door uw organisatie omgezet in nuttige informatie.

U stelt als goede manager veel vragen over het reilen en zeilen van uw organisatie. Bij elke vraag van uw kant neemt de hoeveelheid informatie verder toe. U komt er niet meer aan toe de informatie, direct nadat die beschikbaar komt, te lezen laat staan te analyseren. Gelukkig vindt u regelmatig een uurtje (vrije) tijd om eens in alle rust de informatieberg door te ploegen. U stelt daarna aanvullende vragen en u krijgt nog meer informatie.

Na enige tijd komt u tot de ontdekking dat uw organisatie onvoldoende voorgang boekt. Aan de informatie ligt het niet: die is tijdig, correct en gedetailleerd en u bekijkt alles grondig.

De vraag is waar gaat het mis ?

Informatievoorziening dient een cruciaal onderdeel te zijn van het sturen van de onderneming en niet een stand-alone activiteit van de controlling afdeling. Als het goed is heeft uw onderneming de strategie omgezet in actieplannen met bijbehorende doelstellingen voor dit jaar. De management informatie behoort daar dynamisch en naadloos op te worden afgestemd. Dat betekent dat actie-gerichte informatie moet worden verstrekt in relatie tot doelstellingen en actieplannen. Bovendien moet de informatie zich zoveel mogelijk hiertoe beperken. Standaard informatie verspreiden over onderwerpen, waarover het management heeft besloten geen actie te ondernemen, voegt geen waarde toe en zou achterwege moeten blijven. Dat heeft twee voordelen: de controlling afdeling heeft meer tijd voor het maken van analyses en de managers kunnen de informatie sneller lezen en direct tot actie over gaan.

Voor u als manager is er een simpele manier om voor u zelf vast te stellen wat voor u de meest belangrijke prestatie indicatoren (KPI's) zijn, waarover u geïnformeerd wilt zijn: het onbewoonde eiland.



U heeft een prijs gewonnen en u verblijft een half jaar op een onbewoond eiland. Wekelijks wordt u bevoorrad en bovendien ontvangt u drie cijfers over uw onderneming. Bovendien mag u per week één “opdracht” aan uw organisatie geven. Verdere communicatie met de buitenwereld is onmogelijk.

De vraag is welke informatie wilt u ontvangen? Bedenk daarbij wel dat die informatie bruikbaar moet zijn voor uw opdracht aan uw onderneming. Het antwoord dat u nu gaat formuleren, zijn uw KPI's.

Een voorbeeld om e.e.a. te verduidelijken:

U bepaalt dat u het financiële resultaat, het ziekteverzuim% en het kostenniveau wilt weten. Na een maand op het eiland blijkt dat het resultaat tegenvalt, het ziekteverzuim is toegenomen, maar de kosten iets lager liggen dan verwacht. Wij zijn benieuwd welke boodschap u aan uw organisatie geeft. Bedenk daarbij dat de meeste medewerkers niets kunnen met opdrachten als: “verbeter het resultaat” of “verlaag het ziekteverzuim”.

In dit geval heeft u uw informatie te generiek en te weinig actiegericht gekozen. Het is onmogelijk op basis van deze informatie snel tot bijsturing te komen. Als het terugdringen van ziekteverzuim speerpunt voor uw organisatie is, analyseer dan voordat u KPI's definieert, waar het pijnpunt ligt. Veel lang verzuim kan bijvoorbeeld wijzen op zware arbeidsomstandigheden en vergt een ander actieplan dan het terugdringen van kort verzuim. In dat laatste geval kan het zijn dat het aantal mensen dat verzuimt te groot is, of juist dat een beperkte groep zeer regelmatig verzuimt. Als uit analyse blijkt dat het hoge ziekteverzuim in belangrijke mate bepaald wordt door een te hoge verzuimfrequentie, is de verzuimfrequentie dus de actiegerichte KPI. De overige onderdelen van het ziekteverzuim worden wel geregistreerd maar alleen bij afwijkingen vindt rapportage plaats.

Op deze manier houdt u focus en draagt de management informatie bij aan het sturen van uw organisatie.

Neem contact met ons op voor een vrijblijvend gesprek over wat wij voor uw organisatie kunnen betekenen.