

Uitbesteden dagelijks onderhoud voor een prijs per woning Tips and Tricks 5 – Management Informatie

Door: drs. Jaap Willem Eijkenduijn, managing partner Van Schöll Advies

In ons eerste artikel van september vorig jaar hebben wij u meegenomen in de gedachte achter het uitbesteden van het dagelijks onderhoud voor een prijs per woning. Onder andere kwam toen het puzzelstukjesmodel van Van Schöll Advies aan de orde. Onze boodschap was om eerst zorgvuldig alle puzzelstukjes in te vullen, voordat je gaat uitbesteden. Als dit niet goed gedaan wordt loop je het risico, dat het hele uitbestedingstraject mislukt en dat alles teruggedraaid moet worden door gebrek aan regie. Dit natuurlijk met alle consequenties van dien. Ons puzzelstukjesmodel ziet er als volgt uit.



In november jl. hebben wij nader ingegaan op het puzzelstukje "Risicoanalyse". In januari was "Kwaliteit" aan de beurt en in maart "Demarcatie". In dit vijfde artikel gaan wij nader in op het puzzelstukje "management informatie".

Management Informatie

"Meten is weten, gissen is missen en gokken is dokken". Een wijsheid die ik al vroeg van mijn grootvader geleerd heb. Het is ook de basis van management informatie; meten, meten, meten.



Blijft de uitdaging om hetgeen je meet ook daadwerkelijk beheersbaar te maken. Maar hierover later. In de basis zijn er drie vragen waarop antwoord moet komen om tot een goed werkend stuurmodel te komen:

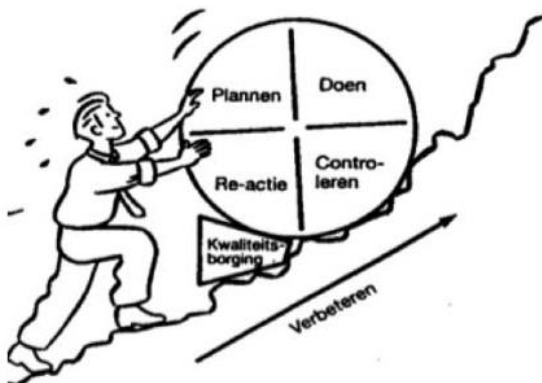
- Waarop wil ik sturen? Definiëren van welke indicatoren van belang zijn.
- Wat ga ik meten? Operationaliseren van die aspecten.
- Waar haal ik de gegevens vandaan? Verkrijgen van data.

Terughoudendheid

Bij de bepaling waarop je wil gaan sturen moet men zeer grote terughoudendheid betrachten. We praten hier over tactische stuurinformatie en niet over operationele stuurinformatie. Bij operationele stuurinformatie kan men denken aan bijvoorbeeld overzichten van openstaande bonnen, etc. Tactische stuurinformatie heeft een langere tijdshorizon en dient vooral om het proces op hoofdlijnen te meten en bij te sturen. Beperk het aantal indicatoren daarom tot ongeveer 10 tot 20. Door deze beperking dwingt men zich om een stuurmodel te ontwikkelen op hoofdlijnen; een stuurmodel dat alleen laat zien waar het werkelijk om gaat. De valkuil om alles te meten en zo periodiek "telefoonboekdikke rapportages" te produceren is verleidelijk maar zeer af te raden. In de praktijk leidt dit juist niet tot sturing en hebben we vooral veel tijd en geld besteed aan dikke rapportages die in de spreekwoordelijk la verdwijnen.

Doel

Waarom zouden we eigenlijk überhaupt management informatie gaan opstellen? Het antwoord op deze vraag is hel eenvoudig; omdat we hier met zijn allen beter van worden. Als we de kwaliteitscirkel (PDCA) van Deming serieus nemen, dan willen we continue verbeteren. Tussentijdse meting met betrekking tot waar we staan is hierbij onontbeerlijk.



Stuurmodel

Eisen

Men dient aan een stuurmodel de volgende eisen te stellen:

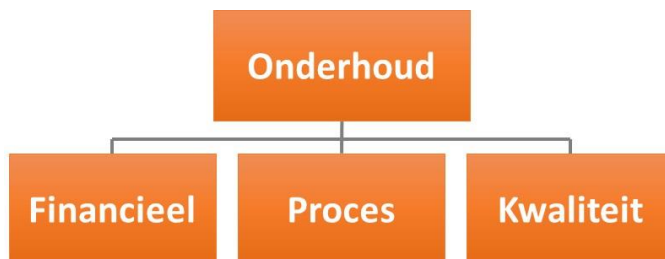
- Is gerelateerd aan ondernemingsplan en de missie, visie en strategie.
- Sluit aan bij de informatiebehoefte van gebruikers op verschillende niveaus.
- Geeft inzicht in het héle proces.
- Biedt mogelijkheden tot signalering en sturing.
- Is overzichtelijk qua opzet en formaat.

Herleiden naar "1"

Om de indicatoren van het stuurmodel vergelijkbaar te maken en om ze "op te kunnen rollen" naar een hogere indicator, is het verstandig alle indicatoren te herleiden naar het getal "1", waarbij "1" op de gestelde norm is, onder de "1" groen dus goed is, boeven de "1" slecht of fout is.

Basismodel

De basis van het model wordt zoals eerder vermeld gevormd door de Key Performance Indicatoren financieel, proces en kwaliteit. Daaronder worden de indicatoren opgenomen die op grond van de tactische informatiebehoefte van belang zijn.



Al met al geen sinecure om tot een werkbaar stuurmodel te komen, maar een proces dat wel zeer de moeite waard is.

Voor meer informatie, neem contact op met Van Schöll Advies, Jaap Willem Eijkenduijn:

telefoon: 0416 280 880 / 0653 159175

email: jaapwillem@vanscholladvies.nl

