

De W-W-Barometer van Wonen West Brabant daagt uit tot betere prestaties.

Zorgen voor goede huisvesting voor kwetsbare groepen in de samenleving is voor de ongeveer 100 medewerkers van Wonen West Brabant een belangrijke drijfveer. Om de prestaties te kunnen meten en verbeteringen te ondersteunen, ontwikkelt de organisatie een nieuw meetinstrument: de W-W-Barometer.

Ruim anderhalf jaar geleden kreeg Wim Zaal, kersvers binnengehaald als controller bij Wonen West Brabant, de opdracht om de managementrapportage tegen het licht te houden. Directie, management en RvC hadden behoefte aan een rapportage, die over de volle breedte van de organisatie inzicht zou geven in de prestaties. Dat inzicht zou moeten leiden tot verbetering van prestaties en tot maatregelen om problemen aan te pakken. De tot dan toe gebruikte rapportage op basis van de Balanced Score Card leverde niet de informatie die men wilde.



Wim Zaal: “Maatschappelijke betrokkenheid is een kernwaarde van Wonen West Brabant. En juist thema’s als maatschappelijk presteren, de relatie met stakeholders, de kwaliteit van dienstverlening en de communicatie met onze klanten worden onvoldoende belicht met de BSC. Wij willen zeker weten dat we onze middelen efficiënt en effectief inzetten om al onze doelstellingen te realiseren.” Zaal ontwikkelde de W-W-Barometer, een meetinstrument dat over tien thema’s informatie geeft op drie niveaus van detaillering: RvC, directie/management en operationeel. De thema’s variëren van vastgoed, onderhoud en financiën tot leefbaarheid, personele zaken en communicatie. Door het gebruik van kleuren (rood, oranje en groen) is de stand van zaken per onderwerp in één oogopslag

duidelijk. De W-W-Barometer wordt werkendewijs ontwikkeld. De wegingscriteria en normen zijn nu nog in klein comité bepaald, maar voor 2010 zullen directie en management daarin een belangrijke stem hebben.

Hoe kom je aan de input voor de W-W-Barometer?

Zaal: “Toen ik aan deze opdracht begon ben ik op zoek gegaan naar een flexibel managementinformatiepakket, dat aansluit bij onze brede informatiebehoefte. We willen de informatie zoveel mogelijk automatisch uit onze systemen halen. Ik kwam erachter dat we dat pakket al in huis hadden: Views van Van Schöll Advies. De afdeling Onderhoud maakte er al gebruik van en was erg enthousiast, dus hebben we ervoor gekozen dit pakket bedrijfsbreed in te zetten. Views is gebruiksvriendelijk en je kunt met het grootste gemak allerlei overzichten en grafieken opvragen. Door het gebruik van Views hoef ik niet meer allerlei lijstjes met informatie op te vragen in de organisatie, maar is het feitelijk een druk op de knop. Daardoor kunnen we aandacht besteden aan waar het echt over gaat: de analyse van de gegevens en de discussie over prestaties, verbeteringen en maatregelen.”

Zaal hoeft niet lang te na te denken over voorbeelden waarbij de W-W-Barometer tot positieve resultaten heeft geleid. “Een opvallende verbetering is te zien bij dagelijks onderhoud, waar onder andere het budgetbeheer en kwaliteitseisen zoals doorlooptijden veel zorgen gaven. De informatie uit de barometer hielp de manager de vinger op de zere plek te leggen en inmiddels zijn de prestaties duidelijk verbeterd: van rood naar oranje en inmiddels zelfs groen! Belangrijk is, dat alle opzichters met het systeem kunnen werken

en de detailinformatie kunnen vinden en gebruiken.” Een ander voorbeeld is, dat dankzij de informatie uit de barometer de discussie over de aanpak van leegstand nu goed op gang is gekomen bij Wonen West Brabant. De eerste maatregelen om de leegstand aan te pakken zijn genomen.

Natuurlijk is Zaal ook op problemen gestuit. Het vroeg veel tijd om alle informatiewensen te inventariseren en te ordenen en de wegingscriteria en normen op te stellen. Daarnaast was meetbaarheid soms een punt (hoe meet je bijvoorbeeld ‘integriteit’) en bleek het voor sommige onderwerpen erg lastig te zijn de juiste informatie te verzamelen. Maar inmiddels is het voor ruim 90% gelukt, eind van het jaar is het klaar!

Bas Terlingen, adviseur van Van Schöll Advies, zorgt voor de implementatie van Views en is tevens sparringpartner van Wim Zaal bij de ontwikkeling van de W-W-Barometer. Hij brengt zijn ervaringen vanuit andere corporaties en projecten in. “We zijn blij met de inbreng van Bas en maken dankbaar gebruik van de kennis van Van Schöll Advies, maar dat neemt niet weg dat we zo veel mogelijk zelf willen doen. Het is tenslotte onze eigen verantwoordelijkheid om een goed sturingsinstrument te bouwen.”

In antwoord op de vraag of de W-W-Barometer een instrument van Wim of van de organisatie is: “Van beide. In het begin was het mijn project, maar steeds meer gaan de mensen er zelf mee aan de slag. Het is nu ‘onze barometer’. Niet alleen het management, maar ook de medewerkers en de RvC zijn enthousiast en ieder draagt een steentje bij aan de verdere ontwikkeling. “Ik ben redelijk goed in enthousiasmeren” zegt Zaal bescheiden, terwijl zijn ogen en zijn hele houding

enthousiasme, daadkracht en betrokkenheid uitstralen.

Van Schöll Advies heeft Wim Zaal gevraagd deel te nemen aan het gebruikersplatform Views dat nu wordt opgericht. Zaal heeft niet alleen toegezegd deel te nemen, maar ook beloofd de W-W-Barometer te presenteren in de eerste bijeenkomst van het platform.

Auteur:
Mieke Stoopendaal,

Meer weten?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Van Schöll Advies, via onderstaand adres.

Van Schöll Advies
Postbus 33
5160 AA Sprang-Capelle
T (0416) 280 880» F (0416) 273 322
info@vanscholladvies.nl
www.vanscholladvies.nl