



*Het DNA van beter*

# Inspiratiesessie

## KPI's die wél werken

12 april 2022

# Wouter Huigen

---

Business Consultant bij Laudame

In contact met opdrachtgevers en interimmers

Meedenken en adviseren

Waar staan we, waar willen we naartoe en hoe gaan we dat doen?



# Peter Geelen

---

Oprichter & bedenker iPM-methode

Eigenaar en directeur iPM Partners

Auteur van ‘KPI’s die wél werken’



# Agenda

---

Introductie

Valkuilen bij het gebruik van KPI's

KPI's die wél werken

Praktische handvaten voor toepassingen in de praktijk

Afsluiting / Q&A

# Performance Management in de praktijk

	MANAGEMENT	IT & BI	FINANCE	BUSINESS
THEMA	performance management	data management	reporting	uitrol & gebruik
AANDACHT	SMART	overzichtelijk & structuur	less = more	doelmatige inzet
PROFESSIONAL	lange termijn & visionair	analytisch & gestructureerd	analytisch & kritisch	communicatief & overtuigend
MEERWAARDE LAUDAME	doorvragen & scherpstellen	spreekt taal IT & BI	verbinding finance & business	duurzame oplossing & borging
	<b>PERFORMANCE MANAGEMENT CONSULTANCY</b>	<b>POWER BI CONSULTANCY</b>		<b>POWER BI ACADEMY</b>

# Van weeffout naar sterke schakels

Maak kennis met KPI's die wél werken

# Effectief samenwerken

Wat kunt u bereiken als alle afdelingen (organisatieonderdelen) effectief samenwerken?



# Het effect van gebrekkige samenwerking



HET EFFECT VAN

**“Gebrekkige”  
samenwerking**



# Als afdelingen niet effectief samenwerken...

HET EFFECT

## Als afdelingen niet effectief samenwerken



### Klanten\*

- Klachten
- Klanten haken af/bestellen minder
- Klanten verwijzen niet door

### Organisatie

- Producten en diensten komen later of helemaal niet
- Herstelwerk, -tijd en faalkosten
- Stilstand, extra uit-/afval

### Medewerkers

- Ongewenst verloop
- Hoge werkdruk met hoger ziekteverzuim en uitval
- Vacatures lastiger in te vullen

### Vernieuwing

- Onvoldoende tijd voor:
- Innovatie / nieuwe producten
  - Interne projecten
  - nieuwe markten / klanten

\* Klant mag ook student, cliënt, patiënt, bewoner, burger etc. zijn

# Als afdelingen niet effectief samenwerken...

DE OORZAKEN

## Als afdelingen niet effectief samenwerken

IK GA NU OPHANGEN MEVROUW WANT IK MOET TIEN GESPREKKEN PER UUR VOEREN..



Klanten*	Organisatie	Medewerkers	Vernieuwing
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klachten</li> <li>• Klanten haken af/bestellen minder</li> <li>• Klanten verwijzen niet door</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producten en diensten komen later of helemaal niet</li> <li>• Herstelwerk, -tijd en faalkosten</li> <li>• Stilstand, extra uit-/afval</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ongewenst verloop</li> <li>• Hoge werkdruk met hoger ziekteverzuim en uitval</li> <li>• Vacatures lastiger in te vullen</li> </ul>	<p>Onvoldoende tijd voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovatie / nieuwe producten</li> <li>• Interne projecten</li> <li>• nieuwe markten / klanten</li> </ul>
Processen zijn per afdeling in beeld gebracht	KPI structuur stelt afdelingsbelang boven ketenbelang met onjuiste of conflicterende KPI's	Keteneigenaarschap ontbreekt	
Overdrachtsmomenten zijn niet helder	Beloningen zijn niet gekoppeld aan keten-resultaten	Medewerkers die samen de keten vormen, voeren geen gezamenlijke prestatiedialoog	

\* Klant mag ook student, cliënt, patiënt, bewoner, burger etc. zijn

# Als afdelingen niet effectief samenwerken...

DE GRONDOORZAAK

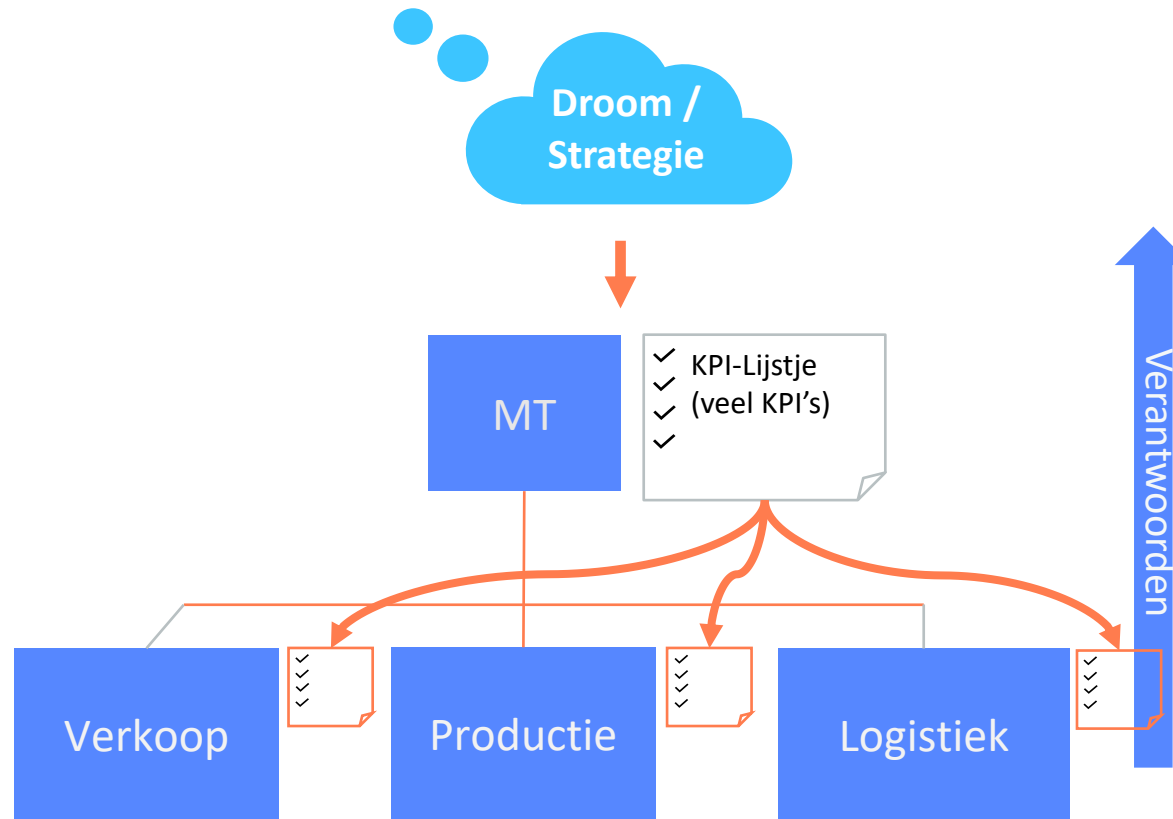
## Als afdelingen niet effectief samenwerken



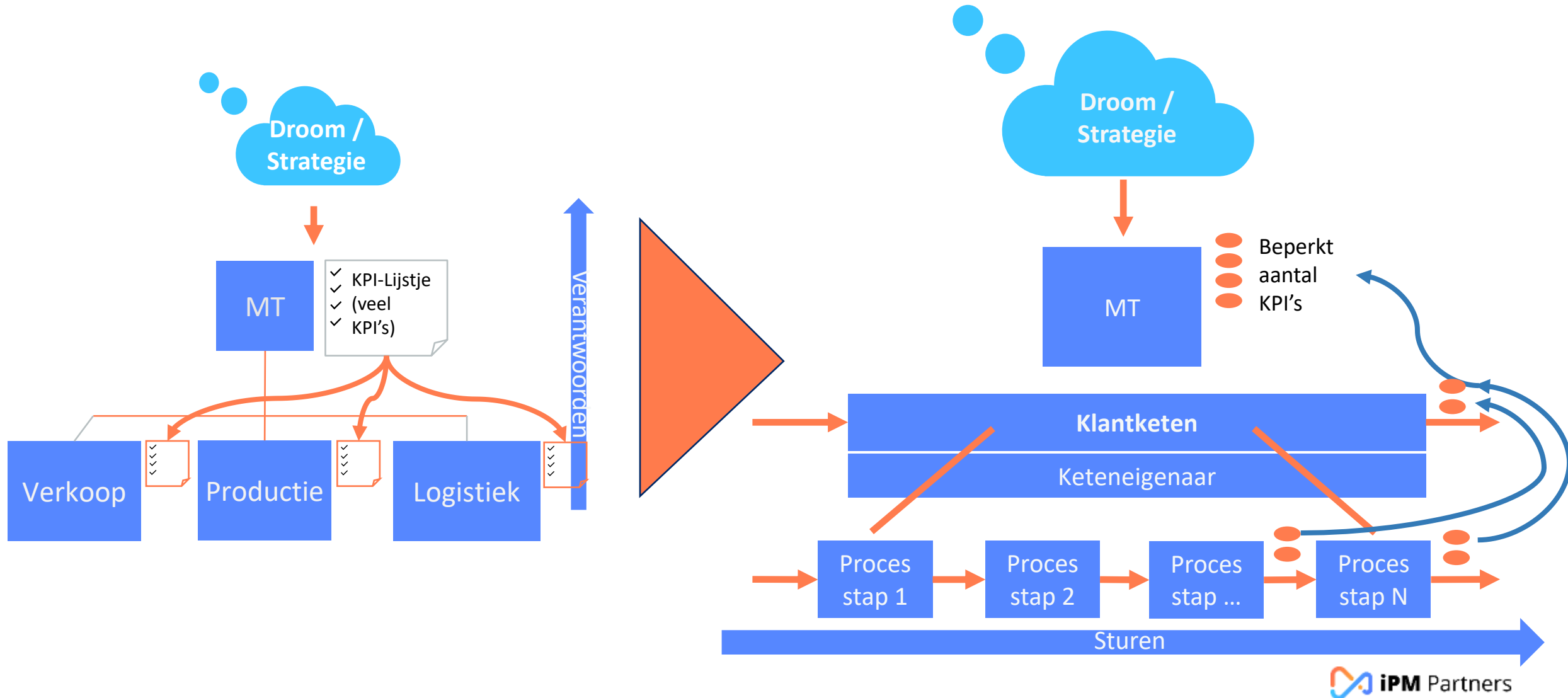
Klanten*	Organisatie	Medewerkers	Vernieuwing
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klachten</li> <li>• Klanten haken af/bestellen minder</li> <li>• Klanten verwijzen niet door</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producten en diensten komen later of helemaal niet</li> <li>• Herstelwerk, -tijd en faalkosten</li> <li>• Stilstand, extra uit-/afval</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ongewenst verloop</li> <li>• Hoge werkdruk met hoger ziekteverzuim en uitval</li> <li>• Vacatures lastiger in te vullen</li> </ul>	<p>Onvoldoende tijd voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovatie / nieuwe producten</li> <li>• Interne projecten</li> <li>• nieuwe markten / klanten</li> </ul>
Processen zijn per afdeling in beeld gebracht	KPI structuur stelt afdelingsbelang boven ketenbelang met onjuiste of conflicterende KPI's	Keteneigenaarschap ontbreekt	
Overdrachtsmomenten zijn niet helder	Beloningen zijn niet gekoppeld aan keten-resultaten	Medewerkers die samen de keten vormen, voeren geen gezamenlijke prestatiedialoog	
<b>Organogram als vertrekpunt voor processen, besturing en KPI-structuur</b>			

\* Klant mag ook student, cliënt, patiënt, bewoner, burger etc. zijn

# Van weeffout naar sterke schakels



# Van weeffout naar sterke schakels



# Het effect van effectieve samenwerking



HET EFFECT VAN

**Effectieve  
samenwerking**

# KPI's die wél werken

- 👉 Stel **klant(ketens) centraal** in de besturing, in plaats van het organogram;
- 👉 Acht het realiseren van **keten-KPI's boven** belangrijker dan het realiseren van afdelings-KPI's;
- 👉 Zorg dat KPI's ieders bijdrage helder maken, **samenwerking stimuleren** en niet conflicterend zijn;
- 👉 Breng overdrachtmomenten en **ketentactiek helder** in beeld en maken deze communiceerbaar;
- 👉 Verbind schakels tijdens de **prestatiedialoog**, waarbij leren van prestaties en continu beter centraal staan;
- 👉 Maak teams sterker in een **aanmoedigende en waarderende stijl**;
- 👉 Zorg voor **keteneigenaarschap** die afdelingen verbindt en afdeling overstijgende belangen bewaakt.

HET EFFECT VAN

**Waarom het op  
deze manier wél  
lukt**

# Hoe nu verder?

## Reeks inspiratiesessies en trainingen

- Training KPI's die wél werken (9 juni 2022)
- Diverse Power BI trainingen

## Meer informatie of doorpraten?

- [Laudame.nl/agenda](https://laudame.nl/agenda)
- Via één van de business consultants

### De meerwaarde van Laudame Financials in een succesvolle Power BI implementatie

	MANAGEMENT	IT & BI	FINANCE	BUSINESS
THEMA	performance management	data management	reporting	uitrol & gebruik
AANDACHT	SMART	overzichtelijk & structuur	less = more	doelmatige inzet
PROFESSIONAL	lange termijn & visionair	analytisch & gestructureerd	analytisch & kritisch	communicatief & overtuigend
MEERWAARDE LAUDAME	doelvragen & scherpstellen	spreekt taal IT & BI	verbinding finance & business	duurzame oplossing & borging
	PERFORMANCE MANAGEMENT CONSULTANCY	POWER BI CONSULTANCY	POWER BI CONSULTANCY	POWER BI ACADEMY