

Lerend vooruit in jouw RESV

Hoe je indicatoren succesvol inzet met de Performance Breakdown Methode

8 stappen voor leren en verbeteren met KPI's

1 Formuleer je missie en visie.

2 Knip je missie op in doelen.

3 Formuleer concrete activiteiten per doel.

4 Formuleer per activiteit één of meerdere 'user stories.' Deze formuleer je door de volgende zin in te vullen:

5 Formuleer per user story hoe je gaat monitoren: stel concrete KPI's op. Durf te kiezen voor een beperkt aantal indicatoren. Zo voorkom je een KPI-jungle.

Als [wie] wil ik inzicht in [wat] zodat ik [waarom monitoren]

7 Ga met de KPI's aan de slag! De proof of the pudding is in the eating.

6 Bepaal wie welke KPI's in welke frequentie invoert, ophaalt en bekijkt. Bedenk wie de KPI's bespreekt en er acties aan koppelt. Zorg ervoor dat dit de mensen zijn die er écht invloed op hebben.

8 Herijk je KPI's elk jaar: Lukt het ons voldoende om met de KPI's te leren en te ontwikkelen? Vraagt een nieuwe missie/visie/strategie om nieuwe KPI's?

Koppel je KPI's aan een leer- en verbetercyclus. Dit doe je door op basis van je KPI's activiteiten waar nodig bij te stellen.

Heb je een veranderverhaal geschreven? Gebruik deze dan voor stap 1 t/m 3!

Gebruik indicatoren die 'tellen én vertellen'. Om indicatoren ook vertellend te laten zijn, gebruik je kwalitatieve data, zoals interviews, reflectieverlagen.

Bedenk goed met welke stakeholders je de user stories opstelt.

Gebruik KPI's niet vingerwijzend, maar bespreek ze vanuit vertrouwen.

Maak ook gebruik van Learning Performance Indicators (LPI's) die we in [deze handreiking](#) introduceerden. Een LPI is een KPI die specifiek gericht is op leren.

Een concreet voorbeeld...

Stap 1: Onze missie

Als RESV willen we hechte wijkverbanden goed ondersteunen

Stap 2: De missie opknippen in doelen

Samenwerking en onderling vertrouwen in wijkverbanden

Ondersteuning en facilitering door het RESV

Leren en verbeteren binnen wijkverbanden

Impact voor inwoners en cliënten

Stap 3: Concrete activiteiten per doel

- Faciliteren van periodieke multidisciplinaire overleggen
- Ondersteunen bij het maken van samenwerkingsafspraken
- Informele momenten creëren die bijdragen aan de onderlinge relatie

Stap 4: User stories per activiteit

"Als wijkcoördinator wil ik inzicht in met wie we hoe vaak samenwerken, zodat ik kan zien of het wijkverband hechter wordt."

Stap 5: KPI's per user story

- Aantal multidisciplinaire overleggen per wijkverband per jaar
- Diversiteit aan deelnemende disciplines per wijkverband
- Mate van ervaren onderling vertrouwen per wijkverband (bvb. met enquête)

Stap 3: Concrete activiteiten per doel

- Verbinden van leerpunten aan verbeteracties
- Actiever betrekken van inwoners bij de hechte wijkverbanden
- Ondersteunen van wijkverbanden bij het ophalen van inwonerservaringen

Stap 4: User stories per activiteit

"Als RESV wil ik inzicht in welke mate inwoners zijn betrokken, zodat we goed weten of we aansluiten bij hun wensen en behoeften."

Stap 5: KPI's per user story

- Ervaren samenhang in ondersteuning door inwoners
- Aantal opgehaalde inwonerervaringen per wijkverband
- Aantal verbeteringen dat is doorgevoerd op basis van inwonerfeedback

Stap 6: Wie verzamelt, bekijkt, bespreekt en gebruikt de KPI's?

Wijkverbanden: Zien en bespreken eigen KPI's periodiek, koppelen concrete verbeteracties aan KPI's

Projectgroep: Ziet halfjaarlijks de samengevoegde KPI's, gebruikt inzichten om ondersteuning bij te stellen

Bestuur/stuurgroep: Ziet hoofdlijnen (bijv. jaarlijks), gebruikt KPI's voor strategische keuzes

Stap 7: Aan de slag!

Partijen werken met een duidelijke leer- en verbetercyclus. Ze maken van grote activiteiten kleine, behapbare acties. Hiermee gaan ze gedurende één maand aan de slag, waarna de wijkverbanden als eerste reflecteren op basis van de KPI's.

Stap 8: KPI's herijken

Na verschillende cycli constateert het RESV dat het aantal multidisciplinaire overleggen per jaar te weinig zegt over de mate van vertrouwen in het wijkverband. Ze passen de KPI aan naar: 'Waardering van de multidisciplinaire overleggen per wijkverband', waarmee ze meer op kwaliteit monitoren.