

Cases

Het ontwikkelen van een scorecard is een veelomvattend traject. Ter inspiratie bieden wij u onderstaande praktijkervaringen aan.

1. scorecard van een algemeen ziekenhuis
2. persoonlijke scorecard voor de thuiszorg
3. indicatoren bij een inkoopafdeling
4. indicatoren bij een service afdeling
5. indicatoren bij een verkooporganisatie
6. indicatoren bij een productie afdeling
7. indicatoren bij een onderhoud afdeling
8. indicatoren bij een inkoop afdeling
9. indicatoren bij een installatie bedrijf
10. indicatoren bij een productie bedrijf
11. indicatoren bij een bank
12. indicatoren bij een afdeling p&o
13. indicatoren bij een onderzoeksbureau
14. indicatoren bij een marketingafdeling
15. indicatoren bij een detailhandel
16. indicatoren bij een uitzendbureau

Over PreSoft

PreSoft ontwikkelt innovatieve software, internet- en intranet toepassingen en is gespecialiseerd in (management) informatie systemen en database oplossingen. Door de combinatie van hoogstaande bedrijfskundige en technologische kennis zijn wij in staat op de praktijk toegesneden oplossingen aan te bieden waar een organisatie ook daadwerkelijk iets mee kan. Onze klanten zijn te vinden in de bouw, logistiek, zakelijke dienstverlening, gezondheidszorg, industrie en overheid.

Voorbeeld van een scorecard van een algemeen ziekenhuis

Patiënten perspectief

- % Patiënten dat keurmerk belangrijk vindt
- Doorlooptijd
- % Afname toegangstijd
- % Afname wachtlijst
- Aantal verzoeken transferverpleegkundige
- Aantal geregistreerde klachten
- Adhaerentie
- Score exit interviews

Intern perspectief

- % Patiënten probleemgeoriënteerd behandeld
- % Specialisten werkt probleemgeoriënteerd
- % Gespecialiseerde verpleegkundigen
- Aantal uitgewerkte richtlijnen
- Dossiers elektronisch
- % Mutaties per planningslijst
- Aantal samenwerkingsverbanden extern
- % Overwerkuren
- Aantal fte's per verrichting

Innovatie perspectief

- % Maatschappen gevisiteerd
- Aantal aanpassingen richtlijnen
- Aantal accreditatiepunten
- % Realiseren mijlpalen invoering EPD
- % Kunst- en hulpm. binnen 4 wk beschikb.

Financieel perspectief

- Toename extern budget
- Toename overige inkomsten tov. vorige per.
- Resultaat

Medisch ethisch handelen

- Aantal vergaderingen med.eth. commissie
- Aantal med.-eth. agendapunten stafverg.
- Algemeen oordeel med.-eth. commissie
- % Statussen waarin besluit genomen

Voorbeeld van een persoonlijke scorecard voor de thuiszorg

Doelmatigheid

- Gemiddelde caseload
- Face to face tijd
- Overlegtijd
- Verzuimuren

Klanttevredenheid

- Vriendelijk
- Tijdigheid
- Zorgvuldigheid
- Goed luisteren

Kwaliteit

- Klachten
- Oordeel collega's
- Cliëntendossiers
- Resultaten scholing

Medewerkers tevredenheid

- Sfeer in team
- Stijl van leidinggeven
- Opleidingen
- Variatie in werk

Voorbeelden van indicatoren bij verschillende bedrijfsonderdelen

Inkoopafdeling

- Snelheid van plaatsen bestelling
- Retourneringen
- Te laat leveren
- Op tijd beschikbaar zijn van goederen
- Contractswijzigingen

Technische service afdeling

- Storingscalls
- Bereikbaarheid (tel./fax/email)
- Snelheid van technische service
- Vakbekwaamheid van de monteurs
- Mate waarin toezeggingen worden nagekomen

Verkooporganisatie

- Beschikbaarheid van informatie bij showroombezoeken
- Accuratesse m.b.t. overeenkomsten en bijlagen
- Kwaliteit van de info m.b.t. special deliveries
- Offertes
- Accountplannen

Productieafdeling

- Bezettingsgraad machines
- Lozing/emissies/incidenten
- Work on hand
- Afkeur/uitval
- Leveringsbetrouwbaarheid

Onderhoudsafdeling

- Klachten
- Stilstanduren t.g.v. storingen
- Wachttijden
- Projectplanning
- Niet-geplande niet-beschikbaarheid van productieapparaat

Inkoopafdeling

- Gerealiseerde besparingen
- Aantal leveranciers (per productgroep)
- Aantal leveranciers dat 1 artikel levert
- Leverbetrouwbaarheid (% te laat geleverde orders, % orders waarvan teveel / te weinig werd geleverd)
- De gemiddelde ordergrootte per leverancier
- Gemiddelde administratieve doorlooptijd Inkoopdocumenten
- % Afkeur leveranties i.v.m. kwaliteitsgebreken
- % Facturen te behandelen door Inkoop a.g.v. verschillen tussen order/leveringsbon

Installatiebedrijf

- Mate waarin afspraken met de klant worden nagekomen
- Snelheid van uitvoering van het werk
- Bereikbaarheid (tel./fax)
- Inlevingsvermogen in de wensen van de klant
- Bekwaamheid van de monteurs
- Aantal en type klachten
- Kosten/kwaliteitsverhouding volgens de klant
- Tevredenheid (over-all) van de klant

Productiebedrijf

- % Afkeur van leveranties
- % Off-spec
- Aantal/aard klachten
- Leveringsbetrouwbaarheid
- Kwaliteitskosten
- Omschakeltijd
- Storingen
- Stilstandstijd
- Bezettingsgraad

Bank

- Doorlooptijd kredietaanvraag
- Doorlooptijd rekeningafschrift
- Deskundigheid baliemedewerkers
- Hulpvaardigheid baliemedewerkers
- Wachtijd balie
- Bruikbaarheid adviezen krediet-afdeling Verzekeringsbedrijf
- Het aantal klachten
- De bereikbaarheid van de afdeling Verkoop
- De doorlooptijd van de afhandeling van een declaratie
- % Klachten-telefoontjes
- % Steekproeffouten bij kennisgeving van uitkering
- % Fouten in de persoonlijke gegevens van relaties
- % Uitbetalingen van schadegevallen binnen een termijn van vijf dagen

Personeelsafdeling

- Verloop
- Ziekteverzuim in cijfers
- Doorlooptijd wervings- en selectieprocedure
- Ondersteuning lijnmanagement
- Meedenken
- Deskundigheid

Onderzoeksbureau

- Kwaliteit van de onderzoeksrapporten
- Inhoud conform afspraak
- Bruikbaarheid
- Tijdigheid
- Toegankelijkheid
- Voorlichting

Marketingafdeling

- De bijdrage aan het bedrijfsresultaat van nieuwe producten
- Service-indicatoren
- Deskundigheidsniveau
- Tempo/reactiesnelheid
- Informatie
- Communicatie
- Productpromotie

Detailhandel

- Rijvorming bij de kassa (kassa-rapportages)
- Klachten (codelijst: 1 type; 2 verantwoordelijkheid van)
- Aantallen nee-verkopen
- Omzet per afdeling/artikelgroep
- Oordeel klanten (meer systematisch)

Uitzendbureau

- Niet gehonoreerde plaatsingsverzoeken
- Plaatsingsaanvragen
- Ingeschreven uitzendkrachten
- Tevredenheid van opdrachtgevers
- Voortijdig beëindigde uitzendingen

PreSoft Information Systems

Postbus 470
4460 AW Goes (NL)
T: (0031) (0)113 22 28 00
F: (0031) (0)113 21 18 00
E: info@presoft.nl
I: www.presoft.nl
