



Berenschot

VERSLAG
BRANDWEER-
CONGRES

‘Van presteren
kun je leren’



Tijdens de workshop ‘Van presteren kan je leren’ dachten de circa 20 deelnemers na over prestatie meting gerelateerd aan innovaties, bijvoorbeeld zoals voor het Brandweercongres ingestuurd voor de Jan van der Heydenprijs. Dergelijke innovaties worden in een bepaalde regio ontwikkeld, maar het is natuurlijk het mooiste als een innovatie ook door andere regio's overgenomen wordt. De Strategische Benchmark GGD werd voor het ‘leren van elkaar’ gebruikt als model hiervoor.

De Strategische Benchmark GGD

Gert Jan Bosland van Berenschot lichtte toe hoe prestatie meting bij GGD'en met de Strategische Benchmark GGD wordt ingezet als instrument voor kwaliteitsverbetering. Doordat de Strategische Benchmark GGD is ingebed in een extranet-omgeving van de GGD'en kan elke GGD-medewerker de prestaties van zijn GGD ten zichte van die van andere GGD'en zien. De Strategische Benchmark GGD is dus niet voorbehouden aan de controller of de kwaliteitsfunctionaris. Zo wordt een groot draagvlak voor de Strategische Benchmark GGD gecreëerd.



Figuur 1. Bedrijfsvoeringsindicatoren in de Strategische Benchmark GGD



Figuur 2. Ziekteverzuim in de Strategische Benchmark GGD

Voor elkaar in Parkstad

De GGD Zuid-Limburg heeft met het regionaal Netwerk in Parkstad een samenwerking op het gebied van veiligheid, zorg en welzijn voor kinderen en jongeren in Parkstad. Het netwerk bestaat uit verschillende organisaties die samenwerken om de veiligheid en gezondheid van kinderen te verbeteren. Dit wordt gedaan door middel van verschillende activiteiten, zoals het organiseren van workshops, het organiseren van evenementen en het organiseren van trainingen.

Figuur 3. Een 'best practice' in de Strategische Benchmark GGD



Figuur 4. Referentiegroepen in de Strategische Benchmark GGD

Voor de Strategische Benchmark GGD is gekozen voor een beperkte set indicatoren (50) die deels samenhangen met de strategische doelstellingen van GGD'en, deels met de basistaken van de GGD. Er is bij voorkeur gekozen voor 'outcome'- indicatoren: indicatoren die het maatschappelijk effect van de activiteiten van de GGD meten. De indicatorenset blijft in ontwikkeling met de inbreng van diverse landelijke vakgroepen. In een extranetomgeving voor alle GGD'en worden de prestaties van de GGD'en weergegeven. Per indicator wordt weergegeven wat de waarde van de GGD is, wat het gemiddelde is en hoe de GGD-waarde afwijkt van dat gemiddelde (figuur 1; de waardering 'rood' of 'groen' is vastgesteld door een werkgroep van GGD'en).

Hiernaast worden de waarden van een indicator voor alle GGD'en weergegeven in staafdiagrammen. De waarde van de eigen GGD en het gemiddelde zijn gemarkeerd (figuur 2).

Bij de Strategische Benchmark GGD gaan prestatie meting en het delen van 'best practices' hand in hand: GGD'en registreren hun prestaties en een GGD met een goede prestatie geeft ook een verklaring daarvan in de beschrijving van een 'best practice' (figuur 3). Door hun prestaties te vergelijken en zo mogelijk de 'best practice' over te nemen, neemt de kwaliteit van werken van de GGD'en toe. Tegelijkertijd is geborgd dat er sprake is van een veilige leeromgeving: de gegevens zijn anoniem. Daardoor ligt de focus van de prestatie meting op 'leren van elkaar' en niet op 'afrekenen'.

Een specifiek element van de Strategische Benchmark GGD dat aanspraak, was de manier waarop een GGD de prestaties met die van andere GGD'en naar keuze kan vergelijken. Voor de vergelijking kan namelijk gekozen worden voor een referentiegroep naar keuze: die GGD'en waar de GGD voor een bepaalde indicator mee vergeleken wil worden (figuur 4).

Aan de slag met ‘van presteren kan je leren’

Na de inleiding van Gert Jan Bosland gingen de deelnemers zelf aan de slag met prestatiemeting in de brandweersector. Een innovatie uit de ene regio kan makkelijk overgenomen worden door een andere regio als bewezen wordt dat ze leiden tot een betere prestatie. Daarom werd vanuit innovaties nagedacht over prestatiemeting.

Een aantal deelnemers aan de workshop werkte met innovaties die ingestuurd waren voor het Brandweercongres:

- Continuous learning App voor blijvende vakbekwaamheid
- Burgerpanel
- Brandveilig bouwen
- Cocreatie Brandveilig Leven met VO en MBO
- Digitalisering les- en leerstof

Hiernaast werden nog vijf innovaties ter plekke opgeschreven, variërend van ‘Risico-ordening als hulpmiddel voor de Digitale Bereikbaarheidskaart’, tot ‘Voorlichting achter de voordeur met mensen met een beperking’.

Het kiezen van geschikte prestatie-indicatoren om het effect van deze innovatie te kunnen meten, bleek niet eenvoudig. Toch beschreven de deelnemers per innovatie een of meer indicatoren. Het bleek een eye-opener dat deze indicatoren een maat van effect waren voor de maatschappij, klanten en partners, medewerkers, of voor bestuur en financiers; en dat ze daarmee waren te categoriseren in de resultaatgebieden van het INK-model. En, in aanvulling hierop, dat de innovaties waren te ordenen volgens de organisatiegebieden van het INK-model.

Opvallend was dat de gekozen indicatoren in de meeste gevallen ‘output’-indicatoren waren (bijvoorbeeld: aantal keer dat voorlichting is gegeven). In de discussie bleek dat er bij de deelnemers behoefte was aan indicatoren die het maatschappelijk effect van het handelen van de brandweer weergeven, een behoefte aan ‘outcome’-indicatoren dus.

Concluderend: genoeg kansen voor de brandweer om met prestatiemeting echt te gaan inzetten op kwaliteitsverbetering!

Meer weten?

Gert Jan Bosland 06-55 36 48 63 (g.j.bosland@berenschot.nl)

Annette de Boer: 06-52 09 86 76 (a.deboer@berenschot.nl).

Voor meer informatie over de Strategische Benchmark GGD:

www.berenschot.nl/strategischebenchmark

www.youtube.com/watch?v=B82YmYOY3oE&feature=youtu.be

www.ggd Kennisnet.nl/thema/strategische-benchmark-ggd

Berenschot Groep B.V.
Europalaan 40
3526 KS Utrecht
T +31 (0)30 291 69 16
E contact@berenschot.nl
www.berenschot.nl

Berenschot is een onafhankelijk organisatieadviesbureau met 425 medewerkers wereldwijd. Al 75 jaar verrassen wij onze opdrachtgevers in de publieke en private sector met slimme en nieuwe inzichten. We verwerven ze en maken ze toepasbaar. Dit door innovatie te koppelen aan creativiteit. Steeds opnieuw. Klanten kiezen voor Berenschot omdat onze adviezen hen op een voorsprong zetten.

Ons bureau zit vol inspirerende en eigenwijze individuen die allen dezelfde passie delen: organiseren. Ingewikkelde vraagstukken omzetten in werkbare constructies. Door ons brede werkerterrein en onze brede expertise kunnen opdrachtgevers ons inschakelen voor uiteenlopende opdrachten. En zijn we in staat om met multidisciplinaire teams alle aspecten van een vraagstuk aan te pakken.

Berenschot is aangesloten bij de E-I Consulting Group, een Europees samenwerkingsverband van toonaangevende bureaus. Daarnaast is Berenschot lid van de Raad voor Organisatie-Adviesbureaus (ROA) en hanteert de ROA-gedragscode.