

WWB-kompas stimuleert resultaatgericht werken

Op de Werkbeurzen Verheeskade en de Neherkade draait een pilot met het WWB-kompas. Met dat instrument kan de dienst SZW resultaten gemakkelijker monitoren en voorspellen. Chris Noya, beleidsmedewerker managementinformatie van de afdeling Planning & Control, vertelt over zijn ervaring met het kompas. "Het stimuleert resultaatgericht werken."



Inzicht in hele organisatie

"Als managers vragen hebben over cijfers, bijvoorbeeld over de uitstroom uit de bijstand, dan kunnen ze bij de afdeling Planning & Control terecht", vertelt Chris. "Met het WWB-kompas helpen we mensen op verschillende plaatsen in de organisatie om tot betere sturing en beheersing te komen." Dat inzicht komt via het zogenoemde dashboard uitvoeringsmonitor, een onderdeel van het WWB-kompas. Chris: "Met het dashboard maken we cijfers op vier niveaus inzichtelijk: dienst SZW-breed, op het niveau van de Werkbeurzen, per team en per medewerker. Terwijl je de gegevens bekijkt, staat ook de taakstellingnorm op het beeldscherm; je ziet dus in één oogopslag of je resultaten voldoen aan de norm."

Dashboard uitvoeringsmonitor maakt tijdig bijsturen mogelijk

Chris: "Een teammanager kan uit de cijfers bijvoorbeeld afleiden dat één van zijn medewerkers al maanden zijn of haar persoonlijke taakstelling niet haalt, bijvoorbeeld de taakstelling voor het te verstrekken bedrag bijzondere bijstand. Dankzij het dashboard kan hij die medewerker daarop aanspreken en vervolgens samen naar een oplossing zoeken. Alle voor 2008 voorgenomen taakstellinggebieden worden via het dashboard inzichtelijk gemaakt, zoals 'uitgevoerde deelonderzoeken', 'verstrekke bijzondere bijstand', 'ingediende bezwaarschriften', 'afhandelingstermijn aanvraag' en 'bestandsreductie'. De taakstellinggebieden 'aanleveren B-klanten', 'ziekteverzuim' en 'preventiequote uitstroomteam' worden in een later stadium opgenomen. Het dashboard maakt het mogelijk om binnen al deze gebieden snel bij te sturen, als blijkt dat resultaten achterblijven."

Rendementmeter adviseert consulenten

Chris Noya licht ook de rendementmeter van het WWB-kompas toe: "Een klantmanager kan deze gebruiken zodra een klant zich bij hem aanmeldt. Hij vult tijdens het gesprek eerst enkele 'harde' klantgegevens in, zoals leeftijd, opleiding en geslacht. Ook geeft hij aan of in het verleden maatregelen van toepassing waren of dat er op dit moment schulden afgelost worden aan derden. Op grond daarvan adviseert de rendementmeter welk instrument de klantmanager het beste kan inzetten om de klant verder te helpen. Bijvoorbeeld een re-integratietraject of een huisbezoek. Het kan ook voorkomen dat de rendementmeter adviseert om geen actie te ondernemen. De rendementmeter is bedoeld ter ondersteuning van de klantmanager. De meter wordt op dit moment herijkt omdat de adviezen in de praktijk niet altijd overeenkwamen met wat de klantmanagers zelf in hun hoofd hadden."

WWB-kompas in de toekomst

In de loop van 2008 verwacht Chris Noya nog twee andere toepassingen van het WWB-kompas in gebruik te nemen: de bestandsmonitor en de budget- en uitgavenmonitor. Deze instrumenten worden gebruikt op strategisch niveau, over de hele linie van de dienst. Chris: "Met de bestandsmonitor willen we elk kwartaal belangrijke cijfers in kaart brengen, bijvoorbeeld het bijstandsvolume. De monitor stelt ons in staat om onze cijfers te vergelijken met die van de drie andere grote gemeenten en met de landelijke cijfers. We gaan de budget- en uitgavenmonitor gebruiken om in de gaten te houden of we ons dienstbreed aan de begroting houden."