

REFERENTIE

Met Kids Analytics stuurt DAK kindercentra nog effectiever op resultaat



THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

Hoe krijg je inzicht in juiste procesinformatie en de belangrijkste prestatie-indicatoren voor je kinderopvangorganisatie? En hoe zorg je dat managers op basis daarvan nóg effectiever kunnen sturen op resultaat? DAK kindercentra zet in op Business Intelligence met Kids Analytics. Een slimme tool voor het verzamelen, ordenen en inzichtelijk maken van procesinformatie. “We kunnen voortaan veel effectiever sturen op doelen”, merkt Finance Manager Rémon Verbeek.

DAK kindercentra biedt professionele kinderopvang aan kinderen van 0 tot en met 12 jaar in Den Haag, Leidschendam-Voorburg en Rijswijk. De organisatie bestaat al meer dan 100 jaar en heeft circa 55 locaties: kinderdagverblijven, peuteropvang, buitenschoolse opvang (BSO) en flexibele opvang. “We liepen aan tegen een aantal zaken”, vertelt Rémon. “Bijvoorbeeld dat we alleen losse informatie hadden over onder meer financiën, ziekteverzuim, de inzet van personeel en bezettingsgraden

op de locaties. Die informatie kwam uit Kocon (kindplaatsingen), Konnect (ouderportaal) en Rostar Cas (personeelsplanningssysteem), AFAS en Navision (financiën). Het merendeel van de informatie was lastig te genereren, te filteren en te combineren. Voor de interpretatie van data waren we sterk afhankelijk van de kennis van medewerkers.”

Het gevolg was dat DAK onvoldoende effectief omging met overkoepelende informatie ten behoeve van de sturing. Rémon: “We waren zeker niet stuurloos, want iedere unitmanager kon in Kocon en Konnect zien hoe het ervoor stond. Maar het ontbrak aan goede procesinformatie op organisatieniveau en effectieve analysetools. Ook ontbrak het aan ‘eenvoudig te genereren’ informatie over het aantal fte’s en de bezettingsgraden per groep en locatie. Het was een crime om al die informatie te totaliseren. Dan was ik twee avonden bezig om de informatie van alle locaties te sorteren, te downloaden naar CVS en om te zetten naar Excel. Tot slot moest daarna alles nog duidelijk gepresenteerd worden.”



DASHBOARD ÉN ANALYSEMOGELIJKHEDEN

DAK kindercentra vroeg Axians een dashboard te ontwikkelen die informatie uit diverse bronnen geïntegreerd inzichtelijk maakt. En: zorg voor meer mogelijkheden om data te analyseren en te interpreteren, om op basis daarvan adequater en efficiënter te sturen. Axians maakte een ontwerp, vertaalde de informatie uit de diverse bronnen in modellen en maakte testrapportages in Power BI. Vervolgens gingen DAK en Axians in gesprek met de leveranciers van de software waarmee DAK inmiddels werkte: Jamoo, AFAS en Microsoft Dynamics Navision. Rémon: "Je bent afhankelijk van de koppelingen die zij beschikbaar stellen. Is zo'n koppeling er nog niet of niet volledig, dan moet je met de leverancier in gesprek zodat de gewenste data uit het bronsysteem wordt overgehaald naar een dataplatform." Axians verzorgde bovendien het koppelen van de data uit de bronsystemen in het dataplatform. Deze dienst is er voor kindercentra met én zonder eigen platform.

BELANGRIJKSTE KPI'S

Voorjaar 2021 was het zover dat DAK het dashboard kon testen. "Op basis van gesprekken met de managers bepaalden we alvast de belangrijkste KPI's: ziekteverzuim, de exploitatie-ontwikkelingen en een efficiënte inzet van medewerkers. Specifieker: de verhouding tussen groepsgebonden en niet-groepsgebonden uren én de verhouding tussen de inzet van personeel op de groepen ten opzichte van de verkochte uren. Belangrijk is

ook het plannen van de medewerkers, met name met het oog op de BKR-norm. Al deze KPI's zijn we nu stap voor stap aan het testen. Kids Analytics werkt dagelijks de bronbestanden bij. Bijvoorbeeld voor de planningen is dat prettig. Fijn is ook dat we eerder kunnen ingrijpen als een registratie niet klopt of als een bepaald veld niet goed wordt gebruikt. Elke dag kijk ik even hoe de orderportefeuille zich ontwikkelt. Dit kan ik afzetten tegen de personele bezetting. Eens per maand vertaal ik al deze informatie naar managementinformatie." Overigens zijn uit Kids Analytics nog veel meer rapportages en prestatie-indicatoren te halen, maar voor de juiste focus is het verstandig deze beperkt te houden om echt doelgericht te kunnen werken.

HEEL FLEXIBEL INSTELBAAR

Wat volgens Rémon ook fijn werkt in Kids Analytics zijn grootboekverdichtingen. "Dit houdt in dat we onderscheid kunnen maken tussen locaties, gebieden en wijken. Ook kan je onderscheid maken tussen bijvoorbeeld het primaire proces en de ondersteunende diensten en de staf. Deze structuur kan je vervatten in een Excelmodel. Dit kan je vervolgens ook gebruiken voor de koppeling naar de locatiecodes. Dit Excelmodel is dan een bron voor het Kids Analytics-platform. Zo kan je de data die in het bronsysteem alleen beschikbaar is op locatiecode heel makkelijk in de gewenste verdichtingsstructuur zetten. Je kunt in het bronsysteem ook doelen formuleren. Mooi is verder dat we voortaan nauwkeurigere informatie hebben over het ziekteverzuim."

DE JUISTE GESPREKKEN VOEREN

Rémon verwacht het dashboard binnenkort snel na de zomervakantie volledig in gebruik te nemen. "Na de vakanties ga ik met alle managers het gesprek aan over hoe dit hen ondersteunt in hun werk. Het doel is dat alle managers enthousiast zijn en er vanuit hun intrinsieke motivatie mee werken. Ze ontvangen periodiek rapportages en kunnen de data verder analyseren. Dan weten ze hoe ze de informatie moeten interpreteren en aan welke knoppen ze moeten draaien om tijdig bij te sturen. Aan zo'n actie koppelen ze een concreet doel. Want dat is de belangrijkste vraag: hoe kunnen we verbeteren? Al met al wordt onze organisatie beter stuurbaar en zijn mensen enthousiast om zelf aan de slag te gaan met acties en verantwoordingen." DAK is momenteel ook bezig met het inrichten van een kwaliteitssysteem. "We bekijken in hoeverre dit onderdeel moet zijn van het dashboard."

NUTTIGE TOOL VOOR KINDERCENTRA

Volgens Rémon is Kids Analytics een nuttige tool voor andere kindercentra. "Je hoeft nooit meer handmatig alle sturingsinformatie te verzamelen en samen te voegen. Dat scheelt veel tijd en voorkomt discussies over onjuiste cijfers. Je maakt immers van tevoren afspraken over de data. Voortaan heb je alle KPI's overzichtelijk op het dashboard én je hebt uitgebreide analysemogelijkheden. Dat levert duidelijke en betrouwbare informatie en inzichten op waarover je de juiste gesprekken kunt aangaan, met als doel resultaten en processen te verbeteren."