

Verslag Verdiwel Kopgroep Datagestuurde beroepspraktijk




Juni en juli 2019

Leerzaam Verdiwel data kopgroeptraject smaakt naar meer

Verdiwel stimuleert datagestuurde werken onder haar leden. Eerder kon men een webinar hierover volgen en tijdens de ledenbijeenkomst in april werd er een korte workshop over datasturing verzorgd door online strateeg Arjan van Liere en Aad Francissen van PresentMedia en 8ting.

Begin juni startten drie leden van Verdiwel een datakopgroep, waarin een datavraagstuk uit de verschillende organisaties 'bij de kop gepakt werd' en de learnings met elkaar gedeeld werden. Het doel: de feedbackloop op basis van data verbeteren en vooral: leren van elkaar. Het traject werd als geslaagd ervaren en door de deelnemers als aanrader bestempeld. Daarom organiseert Verdiwel in samenwerking met 8ting in het najaar een tweede datatraject. Deelnemers uit de eerste kopgroep delen dan direct hun learnings en materialen met de nieuwe deelnemers.

Deelnemers en hun datavraagstuk

	Deelnemers	Datavraagstuk
 Tinten	Tintengroep Wim Havenstein (financieel directeur) Paul Holtkamp (ass. controller) Vincent de Haan (ass. controller)	1. Hebben we de goede KPI's opgesteld? 2. Hoe zorgen we ervoor dat datadriven werken meer in de teams gaat leven? 3. Hoe kunnen we de respons op de KTO's verbeteren?
 DOCK	DOCK René Verkuylen (directeur-bestuurder) Melek Erdogan (prg-manager DOCK Basics)	1. Datafeedbackloop inbouwen in methodiekbeschrijvingen van DOCK Basics 2. Nut en noodzaak van dit traject voor Verdiwel-leden, verhouding tot datatraject van Sociaal Werk Nederland
 Welzijnswerk Midden-Drenthe	Welzijnswerk Midden-Drenthe Paul Vlootman (directeur-bestuurder)	Beeld krijgen van de benodigde datastructuur en -apps om datagestuurde werken in de organisatie te brengen

Plenaire sessie

Na kennismaking en het bespreken van ieders datavraagstukken en leerdoelen, hebben we de groep gevoed met casussen uit de commerciële wereld en het sociaal domein. Vervolgens hebben we een minicollage over data verzorgd, waarin de typische processtappen aan de orde zijn gekomen. Tenslotte hebben we besproken wat men binnen de eigen organisatie wil oppakken bij de volgende sessies, wat men wil leren en wat het Verdiwel oplevert.

Learnings

Tijdens de individuele sessies zijn de deelnemers onder begeleiding van 8ting aan de slag gegaan met hun eigen datavraagstukken. De learnings hiervan werden gedeeld tijdens de 2^e plenaire sessie.



Learnings Verdiwel Datatraject / 8Ting

- KPI's zijn prima, geen opmerkingen
- Teamleiders worden getraind in datasturing
- KPI's niet om af te rekenen, maar om te verbeteren
- Bottom up werken: teams zelf normen laten stellen, verschillen tussen teams bespreken
- In kader van continu verbeteren maakt het team zelf plannen om dit te realiseren
- Het team is zelf eigenaar van de data
- Bespreking data structureel in teamoverleg opnemen
- In KTO niet vragen naar tevredenheid, maar naar impact
- Korte cyclus, KTO is snel door de medewerker terug te zien
- KTO niet alleen als mail aanbieden

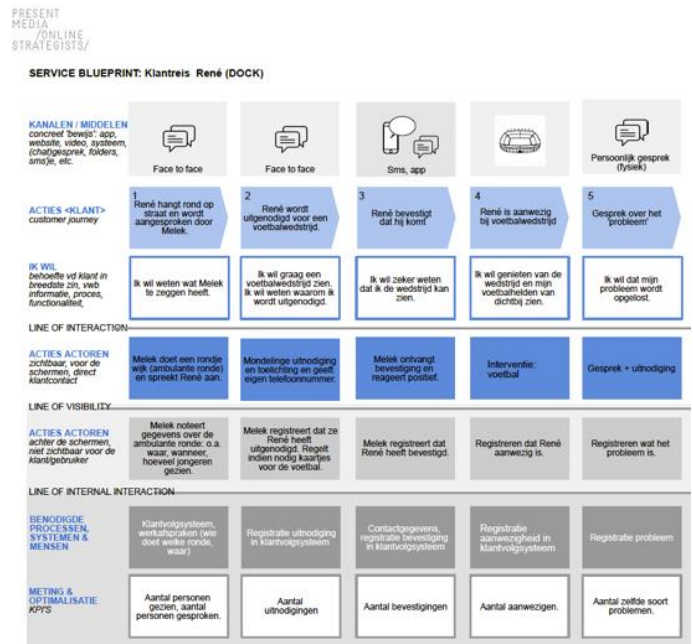
Impactmeting en bottom-up

Tintengroep kreeg advies en informatie aangereikt om de feedbackloop met teams bottom-up te organiseren, inclusief voorbeeldvragen om het Klant Tevredenheid Onderzoek om te vormen naar impactmeting op ervaren aandacht voor zelfredzaamheid & participatie.

Serviceblueprint

DOCK heeft zich gericht op de methodiekbeschrijvingen 'DOCK Basics', om die te verrijken met de feedbackloop op basis van data. Daartoe is er op basis van één klantreis een zogenaamde 'service blueprint' gemaakt, waarbij er per servicestap in de klantreis een blauwdruk komt van de betrokken en benodigde acties, actoren, data, en kpi's.

8ting Klantreis René - DOCK - Klantreis René



Basisplaat

Welzijnswerk Midden Drenthe heeft op basis van de huidige (zeer basale) inrichting van applicaties en data en de wensen voor de toekomst een basisplaat en adviesrapport gekregen om de keuzes voor applicaties en data-inrichting helder te krijgen.

Enkele uitspraken

- "Wat voor mij nieuw was, is die marketinginsteek in het kader van preventie: via marketing mensen vinden, en digitaal mensen binden; het toepassen van de marketingfunnel in sociaal werk."
- "Volgens mij heeft de sessie ons alledrie wel *aan* gezet. We moeten meer met data, en dat gaan we via dit traject bij onze individuele organisaties ook doen. Ik twijfelde over de reikwijdte van deze kopgroep, maar tegelijk zie ik dat we juist door de schop in de grond te zetten en de ervaringen te delen een stap in de goede richting zetten. "
- "Het was alomvattend, in de positieve zin. Het geeft een mooi totaalplaatje van wat er komt kijken bij het werken met data. Ik heb nu een mooi overzicht waar ik met collega's binnen de organisatie mee verder kan."
- "We hebben er wel wat van opgestoken. Niet zozeer over het inrichten en het inzichtelijk maken van data – dat hadden we al wel aardig op orde. Maar meer over hoe wij -met ons blauwe hoofd, zal ik maar zeggen- onze teams bottom-up aan zet kunnen laten zijn, met ondersteuning van die data. En de andere manier van vraagstelling voor het KTO, daar gaan we mee experimenteren."

Positieve punten

- Deelname levert direct wat op; een plan, een blauwdruk, een werkwijze, rapportage of een advies;
- Je leert van elkaar: iedere organisatie heeft haar eigen data-uitdagingen en staat op een ander punt voor wat betreft inrichting en inzet van data. Door die te delen gaat de leercurve sneller omhoog.
- deelname dwingt je om de tijd ervoor vrij te maken;
- Kennis en expertise wordt overgedragen, ook aan jouw medewerkers (tot drie deelnemers kunnen per organisatie meedoen);
- Een beetje off-topic, maar toch: de locatie en lunch bij Fooddock Deventer tijdens de plenaire sessies.

