

Belangrijk
is dat rapporten
snel te interpreteren
zijn, zodat meteen
duidelijk is of een score
boven of onder
de norm is.

infoland 

EENVOUDIG EN SNEL ZICHT OP KWALITEIT EN VEILIGHEID? GOEDE RAPPORTAGES HELPEN!

Professionals in organisaties zetten zich iedere dag in voor verbetering van kwaliteit en veiligheid. Vaak vrijwel onbewust, door op het oog simpele en kleinschalige verbeteringen door te voeren in hun dagelijkse werk. Dit gedrag – het fundament van een verbetercultuur – is erg belangrijk. Daarnaast zijn ook de meer structurele en ingrijpende maatregelen nodig om kwaliteit en veiligheid naar een hoger plan te brengen. En daarvoor is inzicht nodig. Want als je dan behoorlijk wat tijd en budget vrijmaakt voor maatregelen, dan moeten deze ook het gewenste effect hebben. Maar hoe krijg je een goed beeld van wat er goed gaat, wat beter kan en hoe? Goede rapportages kunnen je daarbij helpen.

Inzicht vraagt om overzicht

Goed nieuws! Veel organisaties hebben al een schat aan informatie waarmee ze hun verbeterpotentieel inzichtelijk kunnen krijgen. Ze voeren namelijk diverse activiteiten uit op het vlak van kwaliteit en veiligheid. Denk bijvoorbeeld aan audits, checks, inspecties en veiligheidsrondes. En vanzelfsprekend bevatten ook de verschillende meld- en registratiesystemen waardevolle gegevens over wat goed gaat en wat beter kan. Maar hoe kom je tot de juiste rapporten om conclusies te kunnen trekken? In dit artikel geven we je een aantal waardevolle tips.


De eerste aanbeveling heeft betrekking op het aantal rapporten. Dit moeten er niet teveel zijn (want dan raak je het overzicht kwijt), maar ook zeker niet te weinig. Een spelregel is dat de rapporten die standaard worden aangeboden, de belangrijkste vragen moeten beantwoorden. Voor verdieping kunnen vervolgens inzichten worden verstrekt die perfect aansluiten bij de specifieke onderzoeksvraag die dan voorligt.

Management: behoefte aan verbeter- en verantwoordingsinformatie

Verschillende doelgroepen hebben uiteenlopende wensen als het gaat om de hoeveelheid én het type rapporten. Laten we eens focussen op (hoger) management en directie. Zij besturen de organisatie of een deel daarvan. Rapporten voor deze doelgroep moeten te gebruiken zijn voor twee vraagstukken: verbetering én verantwoording. In het eerste geval is het sterk om een link te leggen met de strategische doelen van de organisatie. Je kunt dan bijvoorbeeld laten zien wat de resultaten uit audits, checks of het klachtensysteem je vertellen over de mate waarin doelen al bereikt zijn. Als we kijken naar verantwoording, dan is het zaak dat de rapporten één op één aansluiten bij de geldende normen of eisen. Zo is het direct duidelijk hoe compliant de organisatie is en kost het nagenoeg geen tijd om de verantwoordingsinformatie boven tafel te krijgen. Belangrijk is ook dat rapporten snel te interpreteren zijn, zodat in één oogopslag duidelijk is dat een bepaalde score boven of onder de norm is. Tot slot moet je goed nadenken over het organisatieniveau waarop je de resultaten presenteert. Dat kan het hoogste organisatieniveau zijn met de mogelijkheid om in te zoomen. Maar als het essentieel is om direct inzage te hebben in de resultaten per locatie of afdeling, dan moet dat het vertrekpunt zijn.

Kwalitatieve inzichten en lessen voor de werkvloer

Voor professionals op de werkvloer gelden echter andere uitgangspunten. Zij zijn vooral op zoek naar kwalitatieve inzichten en antwoorden op vragen als "Wat kunnen we beter doen?".



Het doel:
in actie komen om
te verbeteren!

In tegenstelling tot managementrapportages, gaat het voor deze doelgroep niet zozeer om harde cijfers maar meer om een relatieve vergelijking. Het gaat dus bijvoorbeeld om inzichten als “Waar scoren we het beste op?” en “Waar kunnen we onszelf nog het meest in verbeteren?” en minder om hoe goed een score exact is. Bovendien is het belangrijk om begrijpelijke termen te hanteren. Professionals op de werkvloer snappen wat je bedoelt met een thema als hygiëne, privacy of klantvriendelijkheid. Zij kunnen echter niets met normen of (ingewikkelde) wetten.

Zorg voor actiegerichte rapporten

Ook voor de werkvloer is het van belang dat je cijfers en kwalitatieve inzichten op het juiste niveau presenteert. Oftewel, op het niveau van de afdeling die het betreft. Dit maakt het eenvoudiger voor de lezers om de resultaten direct en juist te interpreteren. En belangrijker nog: het zorgt ervoor dat ze de resultaten aan zichzelf kunnen toewijzen, wat de actiegerichtheid ten goede komt. Dat blijft namelijk het doel: in actie komen om te verbeteren!

Een goede rapportage begint bij de bron

Je kunt nog zo goed nadenken over de hoeveelheid rapporten en het maken van de juiste keuzes in het type rapporten per doelgroep. Echter is het succes ver te zoeken als je geen aandacht besteedt aan de registraties die ten grondslag liggen aan de rapporten. Neem bijvoorbeeld een incidentmeldingssysteem. De keuzes die je maakt bij het ontwerpen van de formulieren, zijn bepalend voor je rapportagemogelijkheden. Kies je voor open vragen, dan is het erg lastig om cijfers te presenteren. Zijn vragen niet verplicht te beantwoorden, dan is het directe gevolg dat het aantal antwoorden op een vraag niet correspondeert met het totale aantal meldingen. Kunnen op een vraag meerdere antwoorden aangevinkt worden, dan dien je daar rekening mee te houden bij het trekken van

conclusies. Kortom: de databron is zo bepalend dat je bij het inrichten van een registratiesysteem juist moet vertrekken vanuit de rapportage- en analysebehoefte. Welke informatie wil je opleveren? Wat voor conclusies wil je trekken? Welk doel dient de registratie: verbeteren of verantwoorden?

Aandacht voor trends

In de praktijk zien we vaak rapporten over de huidige status. Men neemt met het rapport als het ware een foto van de situatie, bijvoorbeeld door te kijken naar de ongevalsregistratie. Er wordt dan een rapport gemaakt van het aantal (bijna) ongevallen per afdeling of de verdeling van de (bijna) ongevallen naar soort. Hier kun je natuurlijk interessante conclusies uit trekken. Echter laat je zo ook kansen liggen. Door tevens een trendrapport op te stellen, krijg je extra zicht in het verloop van het aantal ongevallen per soort of afdeling over de tijd. Gaat het ergens ineens beter of juist slechter?

Te simpel voor woorden

Tot slot nog een aantal hele praktische tips. Met slimme keuzes in de lay-out, is een wereld te winnen. Zorg sowieso voor een duidelijke lijn in je rapporten, ongeacht de doelgroep. Gebruik zoveel als mogelijk hetzelfde format. Kies dus telkens voor taartdiagrammen en niet de ene keer voor een taartdiagram en de andere keer voor een staafdiagram. Hanteer daarnaast telkens dezelfde lay-out. Gebruik titels en legenda's en plaats deze bij ieder rapport op dezelfde plek. Gebruik iedere keer dezelfde kleuren. Het zijn juist dit soort details die zorgen voor een snelle en eenduidige interpretatie van de rapporten. Des te minder tijd het kost om een rapport te begrijpen; des te meer tijd men heeft voor het trekken van conclusies en het bedenken van verbeteracties. En dat komt de kwaliteit en veiligheid echt ten goede!