

Balanced Scorecard

Doel: Inzicht krijgen in de kritische succesindicatoren van de verbetering/innovatie.

Ontwikkeld door: Kaplan en Norton in 1996.

Toepassing: de Balanced Scorecard (BSC) is een managementtool die wordt gebruikt om prestaties van het bedrijf te toetsen. De BSC kan ook worden gebruikt om te meten of de verandering/innovatie daadwerkelijk effect heeft gehad.

Opzet Balanced Scorecard

Zelf een BSC opzetten? Doorloop dan onderstaand stappenplan.

1. Bekijk de missie en visie van uw organisatie /afdeling. Wat zijn onze kernwaarden en hoe relateert de verbetering/innovatie hieraan?
2. Stel succesfactoren vast. Succesfactoren kunnen pas worden benoemd wanneer het doel van de verbetering/innovatie helder is. De SMART-methode kan je hierbij helpen. Indicatoren uit de dagelijkse praktijk kunnen als succesfactoren dienen, denk aan bijvoorbeeld de ligduur, patiënttevredenheid. Indicatoren zijn ook te vinden in evidence-based practices, zoals studies en richtlijnen.
3. Stel meetbare prestatie-indicatoren vast. Een goede indicator is:
 - Valide en betrouwbaar
 - Gevoelig voor verandering
 - Acceptabel en haalbaar
 - Simpel en communiceerbaar
3. Stel een streefwaarde voor elke indicator vast. Dit kan met behulp van protocollen/richtlijnen of benchmarks. Ook kan er bij gebrek aan protocollen/richtlijnen of benchmarks een 0-meting worden gedaan.
4. Evalueer de indicatoren.