

KPI'S DEFINIËREN OM JE STRATEGIE TE VERSTERKEN

KPI's of kritische prestatie-indicatoren meten de prestaties van belangrijke processen in je bedrijf. Aan de hand van deze parameters zie je snel of je processen goed verlopen en waar eventueel ruimte voor verbetering is. Ze geven nuttige informatie om je strategie bij te sturen, doelen te definiëren en de vooruitgang op te volgen.



Win-win voor jou, je team en de klant



- Je krijgt nuttige informatie om je strategie bij te sturen.
- Je optimaliseert bedrijfsprocessen.
- Je verhoogt de klanttevredenheid.
- Je houdt de vinger aan de pols en detecteert snel pijnpunten.

tips & tricks

1 Definieer je belangrijke processen

Breng in kaart welke processen een impact hebben op je resultaten en op je klanttevredenheid. Denk aan zaken zoals aankoop, planning, productie of verkoop.



2 Bepaal de parameters voor je prestaties

Hoe evalueer je deze belangrijke processen? Definieer via welke parameters je de prestaties gaat beoordelen. Dat zijn meteen je KPI's, zoals:

- Aankoop: grootte en waarde van je voorraad en hoeveel keer je zonder grondstof valt
- Planning: hoeveel product gaat over datum en hoeveel keer val je zonder eindproduct
- Productie: werkuren per geproduceerde kg, hoeveelheid intern afgekeurd product, aantal klantenklachten over de kwaliteit
- Verkoop: evolutie per klant en aantal nieuwe klanten

Probeer zoveel mogelijk te werken met cijfers die je al hebt, of die je gemakkelijk door bepaalde systemen kan laten berekenen. Je hebt trouwens beter een beperkt aantal sterke, interessante KPI's dan een heleboel weinig zeggende indicatoren.



Definieer KPI's waar je zelf invloed op hebt. Met slechte scores waar je niet aan kan werken, ben je niets.



Combineer 'volgende' (lagging) en 'leidende' (leading) indicatoren. 'Volgende' KPI's zijn georiënteerd op de output en dus makkelijker te meten, maar je merkt een probleem pas achteraf op. 'Leidende' KPI's focussen op de input, zijn moeilijker te meten, maar makkelijker te beïnvloeden tijdens de loop van het proces.

Je meet het percentage klantorders dat je tijdig hebt kunnen invullen. Een interessante KPI want je wil niet dat je klanten moeten wachten op hun producten. Alleen komt dit te laat: je klantorders zijn niet op tijd ingevuld en je klanten zijn niet tevreden.

Om de leading indicator te bepalen moet je zoeken naar welke acties je kon nemen om die klantorders wel tijdig in te vullen. Je voorraad tijdig aanvullen bijvoorbeeld. Je kan meten hoeveel procent van de producten onder de minimumvoorraad zit. Had je dit gemeten, dan had je mogelijks op tijd ontdekt dat de voorraad van product X vrij laag was. Zo had je eventueel nog een spoedbestelling kunnen plaatsen en was je klant wel tevreden.



3 Leer je processen kennen

KPI's definiëren is complex. In het begin kan je op processen vaak moeilijk een cijfer plakken. Volg daarom eerst een tijdje je KPI's op, zonder er doelen en acties aan te koppelen. Door wekelijks of tweewekelijks de analyse te maken, krijg je een idee over de gemiddelde waarden.

4 Bepaal je streefdoelen

Eens je ongeveer weet hoe je processen zich gedragen, kan je streefdoelen of targets bepalen. Dat kan bijvoorbeeld zijn:

- **Aankoop:** De voorraad van een bepaalde grondstof is 500 kg, maar we willen dat dit maximum 300 kg is. Het streefdoel of de target is dan 300 kg.
- **Productie:** We keuren gemiddeld 20 stuks eindproduct af per week, maar willen dat dit maximaal 10 wordt. Het streefdoel of de target is dan 10 stuks.

5 Volg je KPI's regelmatig op

KPI's definiëren is maar het begin. Je KPI's vormen als het ware een cockpit met wijzertjes en waardevolle data. Deze informatie gebruik je om je bedrijf bij te sturen via een regelmatige opvolging, bijvoorbeeld maandelijks.

6 Ga voor continue verbetering

Behaal je je doelstelling bij bepaalde processen systematisch niet, dan is er werk aan de winkel. Maak samen met je medewerkers, die hun proces door en door kennen, plannen voor verbetering.

Door haalbare doelstellingen te definiëren in overleg geef je je teamleden verantwoordelijkheid vanuit een positieve kijk, dit maakt hen meer betrokken.

Lees meer over KPI's

Raadpleeg de fiche **Funcatiebeschrijving** om nog meer inzicht te krijgen in dit thema.

FOTOGRAFIE Beeldmagie

Het plattelandsontwikkelingsproject SPRONG (Stroomlijnen Processen & Rendement Optimalisatie leidt tot beter Netwerk & Groei) kwam tot stand met steun van VLM, de Provincie West-Vlaanderen en het ELFPO, Europees Landbouwfonds voor Plattelandsontwikkeling: Europa investeert in zijn platteland.