

Functioneel Meten

Naar een lerende organisatie

De wereld van de gemeentelijke uitvoeringsdiensten van werk en inkomen is de laatste jaren aan vele veranderingen onderhevig. Verantwoordelijkheden van de centrale overheden zijn decentraal neergelegd en de budgetten staan onder druk. Daarnaast verandert het werk ook steeds sneller door o.a. de intrede van nieuwe technologie en verregaande globalisering. Om continu in te kunnen spelen op veranderingen en daarbij de dienstverlening minimaal op peil te houden of zelfs te verbeteren, is volgens TNO een leven lang leren noodzakelijk op zowel individueel als organisatieniveau: de lerende organisatie. TNO heeft een aantal instrumenten ontwikkeld welke de wording van een lerende organisatie ondersteunt op het niveau van de mens en organisatie (structuur), waarbij Functioneel Meten zich vooral richt op het ondersteunen van individueel en organisatie leren.



Wat is Functioneel Meten?

Functioneel Meten is een procesaanpak met als doel om een lerende houding van werknemers op alle niveaus van de organisatie te ondersteunen en te borgen, zodanig dat er een structurele kennisopbouw plaatsvindt van wat (aanpakken) voor wie (doelgroep) wanneer (tijd) werkt.

Concreet komt dit neer op het naar boven halen welke informatie op welk moment in het werkproces vastgelegd dient te worden voor het ondersteunen van de dagelijkse werkzaamheden en het opzetten van een systematiek (bijvoorbeeld intervisie) om deze informatie uit te wisselen. Het vernieuwende van deze aanpak zit in een op maat gemaakte aanpak voor het vastleggen en voortbouwen op ervaringen met als doel om de dienstverlening continu te verbeteren.

Welke resultaten kan ik van Functioneel Meten verwachten?

- 1) Een helder inzicht in de werkprocessen, instrumenten en aanpakken welke ingezet worden voor het leiden van cliënten van geen werk naar werk;
- 2) Inzicht welke informatie op welk moment in het werkproces de klantmanager helpt om het werk goed uit te voeren;

- 3) Een systematische aanpak voor het uitwisselen en leren van informatie en ervaringen tussen klantmanagers, afdelingen en gemeenten.

Wie kunnen deelnemen aan Functioneel Meten?

Functioneel Meten is in eerste instantie bedoeld voor klantmanagers die klanten leiden van geen werk naar werk. Zij worden aangespoord de zaken te meten die functioneel zijn voor hun dagelijks werk. Leidinggevend en managers kunnen Functioneel Meten echter ook gebruiken voor het verbeteren van de dienstverlening van de organisatie. ICT en applicatiebeheer kan een rol spelen als wordt gekozen om Functioneel Meten te ondersteunen met een digitale tool.

Wanneer zet ik Functioneel Meten in?

Functioneel Meten is bedoeld ter ondersteuning en borging van een lerende houding van werknemers. Om Functioneel Meten optimaal te laten werken is een lerende houding van uw werknemers een pré. Is deze nog niet aanwezig? Door middel van onze VNS- en leergangtrajecten kunnen werknemers en leidinggevend hiermee aan de slag gaan.

Hoe lang duurt Functioneel Meten?

Het implementeren van Functioneel Meten is erg afhankelijk van de huidige situatie binnen de organisatie. Wordt er bijvoorbeeld al gewerkt met een diagnostisch instrument? En zijn alle werkprocessen helder en inzichtelijk in kaart? Voor een inschatting van de benodigde stappen en de verwachte doorlooptijd die daar bij hoort, kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen.

Hoeveel tijd zijn mijn werknemers bezig met Functioneel Meten?

Ook hiervoor geldt dat dit afhankelijk is van de huidige situatie binnen de organisatie en de manier waarop Functioneel Meten exact wordt vormgegeven. Voor een inschatting van de benodigde stappen en een inschatting van de tijd die u medewerkers daarmee kwijt zijn, kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen.

Hoe verhoudt Functioneel Meten zich tot de andere TNO-instrumenten?

Functioneel Meten draagt op operationeel niveau bij aan methodisch werken en een lerende organisatie. Een lerende houding is een pré bij het invoeren van de Functioneel Meten. Door middel van Vakman Nieuwe Stijl en de Leergang kan deze lerende houding (verder) ontwikkeld worden binnen de organisatie.

TNO

TNO is een onafhankelijke innovatie-organisatie. We verbinden mensen en kennis om innovaties te creëren die de concurrentiekracht van bedrijven en het welzijn van de samenleving duurzaam versterkt. TNO focust haar inspanningen op 7 thema's: Gezond Leven, Industriële Innovatie, Energie, Mobiliteit, Gebouwde Omgeving, Informatiemaatschappij en Integrale Veiligheid.

Contact

Drs. H.F.C. (Harry) de Boer
088 – 866 41 29
harry.deboer@tno.nl

TNO
Schipholweg 77-89
Postbus 3005
2301 DA Leiden

Prof. Dr. Roland Blonk
088 – 866 52 30
roland.blonk@tno.nl