



"Slimmer en efficiënter werken is nodig om onze organisatie toekomstbestendig te houden."

Kinderopvang SkippyPepijn vertelt waarom zij kiezen voor een datagedreven aanpak

Aan de slag gaan met datagedreven werken, dat willen steeds meer organisaties. Maar van een wens een realiteit maken, dat is soms best ingewikkeld. Kinderopvangorganisatie SkippyPepijn ging de uitdaging aan en startte met het implementeren van de Monitor Kinderopvang van Van Dam Datapartners. Over hun ervaringen, de wensen en verwachtingen en de struikelblokken op de route naar een datagedreven organisatie spraken we met Jeannette Büthker-Pleunes, Manager Bedrijfsvoering bij SkippyPepijn.



Jeannette Büthker-Pleunes
Manager Bedrijfsvoering

Kinderopvang is een branche in ontwikkeling. Waar de sector in de jaren 90 vooral bestond uit kleine, lokale partijen, neemt het aantal regionaal of zelfs landelijk opererende kinderopvangorganisaties almaar toe. Deze vorm van schaalvergroting brengt ook een professionaliseringslag

met zich mee. Voor middenpartijen als SkippyPepijn, is dat best lastig concurreren. "SkippyPepijn is echt begonnen vanuit idealisme," vertelt Jeannette die al 30 jaar werkzaam is in de sector, waarvan de meeste tijd bij SkippyPepijn. "De Kinderopvang is destijds gestart vanuit de huiskamer om kinderen van werkende moeders op te vangen. Dat was eind jaren 80 begin 90 eigenlijk nog best vooruitstrevend. Inmiddels zijn we uitgegroeid tot een volwassen bedrijf.

Ondanks dat we willen blijven groeien, willen we tegelijkertijd toegankelijk en laagdrempelig blijven en de ontwikkeling van het kind echt centraal stellen. Dat brengt uitdagingen met zich mee, want groei zorgt er

natuurlijk ook voor je te maken krijgt met allerlei organisatorische veranderingen. Je hebt opeens meer medewerkers, een uitgebreide begroting en niet te vergeten wensen en eisen van ouders waar je rekening mee moet houden. Daar kwam de afgelopen jaren natuurlijk ook nog een hoop wet- en regelgeving bij en steeds meer concurrenten. Om bij te kunnen blijven als organisatie, zullen we dus moeten investeren en innoveren, bijvoorbeeld in digitalisering. Daarbij willen we samenwerken met partijen met wie we korte lijnen kunnen onderhouden. We willen geen nummertje zijn bij een grote landelijke partij, maar één op één contact. Zo werken we immers intern ook met elkaar. De werkwijze van Van Dam Datapartners sluit hier ook op aan. Ze zijn eerlijk, betrokken en hebben echt oog voor onze wensen.

Slim organiseren

Het managen van deze groeiende organisatie vergt veel van het management en de stafafdelingen van SkippyPepijn. De kinderopvang is immers een sterk gereguleerde sector waarin veel data worden vastgelegd. Dat is op zich goed, als je ook wat met deze data kunt doen om je organisatie te optimaliseren.



Jeannette: "Met onze data doen we nu te weinig. Bovendien kost het vastleggen van alle data veel tijd en dus geld. Je ziet ook een enorme versnippering aan gebruikte applicaties en toepassingen wat het lastig maakt om gegevens te vergelijken binnen de sector. Daarom ben ik ook voorstander van uniformiteit in de branche. Zo kunnen we gegevens effectiever vastleggen en makkelijker meten en vergelijken met anderen. Benchmarken zorgt er immers voor dat we de kwaliteit van de kinderopvang kunnen verbeteren, omdat we zien waar de verschillen zitten met anderen. Wij wilden daarin voor onszelf een eerste stap zetten en slimmer en efficiënter te werk gaan, maar we wisten niet goed waar we moesten beginnen. In gesprek met Van Dam Datapartners kwamen we erachter dat inzicht de eerste stap is tot verandering. Daarom zetten we samen de stap om met de Monitor Kinderopvang aan de slag te gaan."

Anticiperen op de toekomst

"Om aantrekkelijk te blijven voor onze klanten en goede opvang te bieden aan onze kinderen zijn we genooddaakt om slimmer te werken en processen anders in te richten. Alleen zo maken we onze organisatie toekomstbestendig. Dat vraagt om een investering, maar omdat we niet willen dat onze klanten de dupe zijn van stijgende kosten, willen we kritisch naar de interne processen kijken, zodat de investering zichzelf terugverdient in een efficiëntere bedrijfsvoering. We ontdekten bijvoorbeeld dat onze huidige gegevens niet eenduidig werden vastgelegd, waardoor we ze niet goed konden vergelijken.

Bovendien waren veel van de gegevensbestanden die we gebruikten vervuild en kostte het onze medewerkers erg veel tijd om ze bij te houden. Eigenlijk waren ze ook niet geschikt om goed gegevens in vast te leggen en analyses mee uit te voeren. Dat zijn allemaal interne processen waar we een verbetering in wilden aanbrengen. De Monitor Kinderopvang helpt ons dat voor elkaar te krijgen. Daarmee kunnen we in de toekomst slimmer en efficiënter werken. Dat vraagt niet alleen om het aanschaffen van een hulpmiddel als een monitor, maar vergt ook wat van de interne organisatie, van de veranderbereidheid van de medewerkers. Daarom trekken we 2 tot 3 jaar uit om de nieuwe werkwijze echt te laten landen in onze organisatie."

"Met onze data doen we nu te weinig."

Implementatieproces

"Inmiddels zijn we al aardig op weg met de implementatie van de Monitor Kinderopvang. De consultants van Van Dam Datapartners stellen ons hierbij voortdurend kritische en terechte vragen over waarom wij de 'dingen doen zoals we ze doen'. Je wordt hierdoor uit je comfortzone getrokken en leert bepaalde onderwerpen vanuit een ander perspectief te bekijken. Gedurende het traject kwamen we er bijvoorbeeld achter dat we onze data niet goed vastlegden in de applicaties. Om dit op te lossen moesten we niet alleen onze interne processen onder de loep nemen, maar ook in gesprek met de leverancier van de applicaties om te ontdekken waar we bepaalde gegevens nu echt kwijt moesten. Soms konden we namelijk bepaalde informatie eigenlijk helemaal niet kwijt in een applicatie. Door constant te sparren en bij te schaven hebben we bepaalde beslissingen genomen in de toepassingen die we gebruiken en de inrichting van onze processen.



Van Dam & Oosterbaan gaat verder dan alleen het implementeren van de monitor. Ze zijn echt een partner van ons en kijken mee op alle facetten van datagedreven werken, zoals het stroomlijnen van processen. Ze groeien met ons mee in de ontwikkeling van de organisatie en blijven continu met ons en onze medewerkers in gesprek. Van Dam Datapartners weet als externe expert de gevoelige snaar te raken binnen onze organisatie, juist omdat ze niet actief betrokken zijn bij de dagelijkse gang van zaken. Daarbij heb ik echt ervaren dat ze eerlijk en meedenkend het gesprek aangaan, altijd denkend in het belang van de organisatie. Dit werkt prettig en zorgt ervoor dat we het tempo van de implementatie kunnen afstemmen op onze wensen en stappen kunnen zetten als onze medewerkers er klaar voor zijn."

"De Monitor helpt al onze medewerkers hun dagelijkse taken beter uit te voeren."

Resultaat

"Sinds is de HR-rapportage live en inmiddels leggen we de laatste hand aan de module Bezetting & Plaatsing. Daar plukken we nu al de eerste vruchten van. De rapportages leveren ons eenduidige cijfers waardoor we makkelijker kunnen communiceren; iedereen weet immers waar we het over hebben en heeft dezelfde informatie. Samen met de locatiemanagers analyseer ik onder meer de verzuimcijfers en probeer ik hen bewust te maken van de impact ervan. Een cijfer is immers niet alleen een vinkje van goed of fout, maar geeft je ook diepere inzichten als je de juiste vragen stelt. Deze aanpak levert goede gesprekken op en helpt locatiemanagers beter te anticiperen op bijvoorbeeld langdurig verzuim. Ook helpen de rapportages ons om beslissingen te nemen op basis van feiten en niet meer op basis van onderbuikgevoelens of aannames. Uiteindelijk willen we de Monitor Kinderopvang breder inzetten, zodat alle medewerkers hun dagelijkse taken beter kunnen uitvoeren."

Leren van elkaar

"De Monitor Kinderopvang helpt ons niet alleen om intern meer van elkaar te leren en informatie slimmer te gebruiken, maar heeft ons ook aangespoord om de samenwerking met andere partijen meer op te zoeken. Van Dam Datapartners initieert deze samenwerkingsmogelijkheden, bijvoorbeeld via strategische klantmiddagen. Met andere kinderopvangorganisaties kunnen we zo ervaringen en informatie uitwisselen, van elkaar leren en onze processen en informatievoorziening met elkaar vergelijken. Hierdoor kijk je met een andere blik naar je eigen organisatie. Wat kunnen wij bijvoorbeeld slimmer doen en hoe heeft onze concullega bepaalde processen ingericht?"

Ondanks dat de markt groeit en er steeds meer concurrenten bijkomen, zien wij vooral het voordeel van samenwerken met andere middelgrote partijen. Maar ook grotere organisaties zijn een bron van inspiratie, omdat zij vaak meer (financiële) middelen hebben om te digitaliseren en datagedreven werken te implementeren. Natuurlijk is het jammer dat wij dat niet in dezelfde mate hebben, maar het inspireert ook om vooruit te kijken naar wat er nog meer mogelijk is. We zijn dus erg goed op weg en profiteren nu al van de keuzes die we hebben gemaakt, maar we zien ook dat we nog een hoop datagedreven stappen voorwaarts kunnen zetten."



Meer weten?

Neem contact op met onze adviseurs: [Suzanne Kleijn \(suzanne.kleijn@vandamdatapartners.nl\)](mailto:suzanne.kleijn@vandamdatapartners.nl) of [Esrah Jellema \(esrah.jellema@vandamdatapartners.nl\)](mailto:esrah.jellema@vandamdatapartners.nl).