

# Benchmarking: wat is het en hoe voer je een goede benchmark uit?

Last Modified on 28/09/2022 9:24 pm CEST

## Benchmarking in een notendop

“Laten we even een benchmark uitvoeren”. Deze term hoor je toch regelmatig. Maar wat is het eigenlijk en hoe kan je er zelf mee aan de slag gaan?

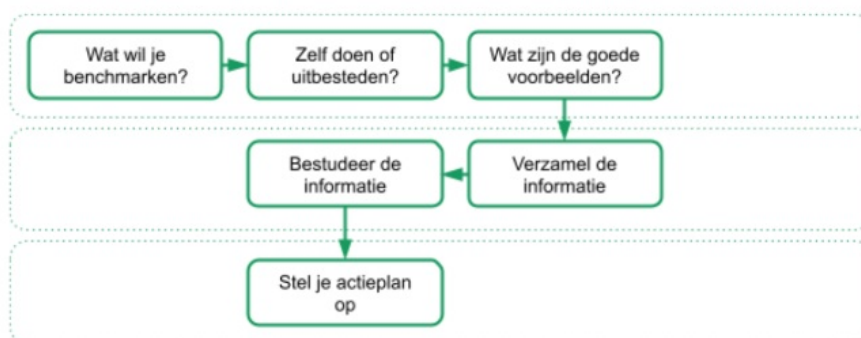
Kort gezegd kijk je bij een benchmark hoe anderen iets doen en probeer je hiervan te leren en zelf te verbeteren. Je gebruikt bijvoorbeeld kennis en ervaring van het beste voorbeeld in je sector (best practices) om de eigen organisatie te verbeteren. Je meet of bepaalt hoe een andere organisatie iets doet, vergelijkt dit met je eigen praktijk en probeert zelf een stapje verder te komen.

## Verschillende soorten benchmarks

Er zijn verschillende soorten benchmarks. Als je binnen de eigen organisatie teams of afdelingen gaat vergelijken, noemen we dit een interne benchmark. Je gebruikt dus eigenlijk je eigen best practices om te kijken of collega's hier een voorbeeld aan kunnen nemen. Wanneer je jezelf naast een vergelijkbare organisatie legt en kijkt hoe je hiervan kunt leren, noemen we dit extern benchmarken. Bij een externe benchmark kan de nadruk liggen op de directe concurrenten (competitieve benchmark) of op organisaties buiten je eigen sector die heel ander werk doen (strategische benchmark).

## 6 stappen voor een goede benchmark

Een voorwaarde om een goede benchmark uit te voeren is om data te hebben. Meten is in dit geval dus weten. Een proces, dienst of ervaring kan eigenlijk altijd in cijfers worden uitgedrukt. Hoe lang duurt het bijvoorbeeld om een patiënt door te verwijzen? Dit kan je meten in tijd. Hoe tevreden is een klant? Uit een vragenlijst kan je misschien wel een beoordelingscijfer halen. Weet je wat je wil gaan vergelijken of verbeteren en kan je dit in cijfers uitdrukken? Dan kunnen we met onderstaande stappen aan de slag.



1. Bepaal wat je wil benchmarken. Welk product, proces, dienst of team wil je vergelijken?
2. Bedenk of je de benchmark zelf uit kan en wil voeren of dat je een externe organisatie laat helpen. Andere organisaties hebben misschien ook al wat gepubliceerd. Het is al de moeite waard om online te zoeken. Bij de volgende stappen gaan we er van uit dat je de benchmark zelf gaat doen.
3. Bepaal wie of wat het beste voorbeeld is om je mee te vergelijken (best practice). Is er een intern team of een externe organisatie die ontzettend goed scoort? Denk er wel aan bij een competitieve benchmark dat je een

vergelijkbare organisatie kiest die voldoende op jou lijkt (in bijvoorbeeld grootte of dienstverlening).

4. Verzamel informatie en data over wat je wilt vergelijken, zowel bij je eigen praktijk (intern) als bij de best practice (intern of extern). Je gaat dus informatie opvragen. Online is al veel data en informatie te vinden, denk aan het Centraal Bureau voor Statistiek. Hier kan je op verschillende thema's als **Gezondheid en Welzijn** zoeken. Is de informatie er nog niet, dan moet je die zelf inzichtelijk maken.
5. Bestudeer de data en maak een vergelijking. Waar zitten de verschillen?
6. Maak een actieplan om de succesvolle processen of werkwijzen in de eigen organisatie over te nemen en voer het plan uit.

## Bronnen

Benchmarking: Understanding the Basics - The Coastal Business Journal

<https://digitalcommons.coastal.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=cbj>

De 8 stappen van benchmarking - Lucidchart

[www.lucidchart.com/blog/nl/benchmarken-stappenplan](http://www.lucidchart.com/blog/nl/benchmarken-stappenplan)

Understanding the Purpose and Use of Benchmarking - ISIXSIGMA

[www.isixsigma.com/methodology/benchmarking/understanding-purpose-and-use-benchmarking/](http://www.isixsigma.com/methodology/benchmarking/understanding-purpose-and-use-benchmarking/)

*Dit artikel is opgesteld door/ in samenwerking met BMC/ Advies op Maat. Heb je een verdiepende vraag of wil je een andere vraag stellen waarop je het antwoord niet in de Kennisbank kunt vinden? Dien die vraag dan in door een e-mail te sturen naar [netwerk@zorgzaam010.nl](mailto:netwerk@zorgzaam010.nl).*

---