

Een efficiëntere publieke sector als voordeel voor iedereen

Ontdek hoe leiders van publieke instellingen
vier belangrijke uitdagingen aanpakken



Inleiding

Leiders van organisaties in de publieke sector staan meer dan ooit onder druk om de prestaties te verbeteren en de efficiëntie te verhogen. Er wordt van hen verwacht dat ze meer doen met minder, aangezien overheden zowel bezuinigingen als een betere prijs-kwaliteitverhouding nastreven. Ze moeten het herstel van hun teams na de pandemie begeleiden en tegelijkertijd rekening houden met veranderende werkwijzen. Daarnaast willen ze zich beter kunnen richten op de wensen van burgers.

Het is een hele opgave en is het wel haalbaar? Kun jij waarde leveren, betrokkenheid stimuleren, betere besluiten nemen en helpen de economie te doen herleven? En kan dat allemaal tegelijk?

Ja, dat kan. Maar uit ervaring weten we dat organisaties in de publieke sector dit alleen kunnen waarmaken door de juiste data op het juiste moment te gebruiken.

In dit e-book delen we onze ervaringen met organisaties in de publieke sector. Je zult ontdekken hoe een nieuwe aanpak van de direct beschikbare data je organisatie kan helpen om pijnpunten te overwinnen.

BELANGRIJKSTE PIJNPUNTEN:

- | | |
|---|--|
| 1. Weloverwogen besluiten nemen | 2. De betrokkenheid van burgers verbeteren |
| 3. Meer waarde leveren voor belanghebbenden | 4. De economie doen herleven |

"Als overheid moeten we een stap terug doen en in bredere zin nadenken over de behoeften van het publiek en hoe we de kracht van data kunnen ontsluiten voor alle delen van de samenleving en de economie."



GAIA MARCUS,
UK Department for Digital, Culture, Media and Sport



Weloverwogen besluiten nemen

Organisaties in de publieke sector hebben van oudsher te kampen met verouderde systemen. Daar zijn vele redenen voor, bijvoorbeeld onvoldoende financiering, veelal conservatieve medewerkers en zorgen over de continuïteit van essentiële diensten.

Dergelijke verouderde systemen belemmeren de prestaties van de organisatie. Datasilo's resulteren in gebrekkige zichtbaarheid en een ontoereikende verbinding met de relevante informatie die je anders zou helpen om weloverwogen besluiten te nemen en problemen efficiënt op te lossen zodra deze zich voordoen. Zonder een helder en gedetailleerd beeld van de problematiek is het onmogelijk om binnen het juiste tijdsbestek de juiste beslissing te nemen.

De oplossing ligt in integratie van je data-oplossingen. Door ervoor te zorgen dat alle data bij de hand, zichtbaar en begrijpelijk zijn voor alle betrokkenen, kunnen belangrijke besluiten sneller en met meer vertrouwen worden genomen. De data bestaan al binnen je organisatie. Maar nu moet je ze samenbrengen in één unieke databron.

65%

Bij goed presterende organisaties zijn de data 65% vaker toegankelijk voor eerstelijnsmedewerkers.

Bron: [McKinsey](#)



Succesverhaal van een klant:

**Greater
Manchester
Health and
Social Care
Partnership**



HET PROBLEEM:

Wanneer je verantwoordelijk bent voor het fysieke en mentale welzijn van meer dan 2,8 miljoen burgers, is samenwerking essentieel. GMHSCP werd in april 2016 de eerste formeel gedecentraliseerde zorgverlener in het VK. Hierdoor moest de data-infrastructuur radicaal worden herzien.



DE OPLOSSING:

Het verzamelen van informatie en data van de 11 SEH-afdelingen via de Urgent Care Reporting Tool was een kernelement van deze hervorming. Noodhulpmedewerkers gebruiken Tableau om in real time besluiten te nemen over de toewijzing van resources. Via Tableau hebben ze gemakkelijk toegang tot de data, ongeacht hun locatie.



HET RESULTAAT:

De SEH-afdelingen van het Partnership werken nu samen als een groep. Doordat 'hub commanders' realtime toegang hebben tot duidelijke data, is de aanpak van spoedeisende hulp radicaal veranderd. En door helder inzicht in de data kan tot twee uur worden bespaard bij de behandeling en het ontslag van patiënten. Daarnaast leiden de snellere reactietijden tot betere resultaten, aangezien patiënten sneller ambulancezorg en spoedeisende hulp krijgen.

RESULTATEN IN EEN OOGOPSLAG:

Realtime samenwerking tussen 11 SEH-eenheden.

De eenheden werken nu niet meer als 11 afzonderlijke entiteiten, maar fungeren nu als één geheel dat samenwerkt om weloverwogen besluiten te nemen.

"Met Tableau kunnen we alles zien wat er gebeurt in onze ziekenhuizen, van hoeveel mensen er zijn tot hoelang ze wachten en of ze een bed nodig hebben."



GRAHAM BEALES

Head of Business Intelligence,
GMHSCP

De betrokkenheid van burgers verbeteren

De publieke sector is grotendeels gericht op dienstverlening aan burgers. In andere delen van de economie zouden die burgers worden beschouwd als klanten en de moeite om die klanten betrokken te houden en te bedienen, zou een primaire motivatie zijn voor de organisatie. Hetzelfde geldt voor de burger die een klant is. Net als bij elk ander bedrijf hebben je klanten nu meer digitaal inzicht en willen ze online en in real time met je communiceren.

Als de publieke sector zich met succes wil aanpassen aan deze veranderende realiteit, moet er meer kennis en begrip worden verworven van de burgers die worden bediend. Door helder inzicht in de beschikbare data kunnen efficiënter en effectiever strategische besluiten worden genomen over de diensten en informatie die voor burgers beschikbaar zijn.

Wie een volledige beeld wil krijgen van burgers, moet alle beschikbare data benutten. En als je wilt dat ze een consistent uitstekende ervaring hebben wanneer ze je diensten gebruiken, heb je realtime inzicht nodig. Dat betekent dat je elk contactpunt met je burgers moet analyseren, lacunes moet opsporen en voortdurend moet streven naar innovatieve dienstverlening.

Dankzij online toegang wordt de tijd besteed aan interactie met overheidsinstellingen verminderd met

50%

Bron: [McKinsey](#)



Succesverhaal van een klant:



HET PROBLEEM:

Je bent verantwoordelijk voor meer dan 55.000 leerlingen en studenten en je moet waarborgen dat iedereen voldoende zorg en aandacht krijgt. Dat is ongetwijfeld een moeilijke taak. En COVID-19 maakt het allemaal nog ingewikkelder.



DE OPLOSSING:

Het schooldistrict heeft Tableau gebruikt om diverse dashboards te maken waarmee de leeractiviteiten van leerlingen en studenten kunnen worden gevolgd en vastgelegd. Er zijn bijvoorbeeld dashboards om de toegankelijkheid van wifi en de juiste functionaliteit van apparaten te helpen bewaken. Dankzij de dashboards konden ook de behoeften van leerlingen op het gebied van gezondheid en voeding worden gevolgd en kon worden nagegaan welke studenten het risico liepen achterop of gedemotiveerd te raken bij het programma voor leren op afstand.



HET RESULTAAT:

Door data te verzamelen kon het district tijdens de COVID-19-pandemie optreden als een uniforme eenheid. En met Tableau konden de data worden geanalyseerd om trends van een hele school, of per klas, docent of leerling, te bekijken, ongeacht de locatie van de school. Het schooldistrict van El Paso gebruikt de data nu om te bepalen hoe het onderwijs na de pandemie kan worden vormgegeven: klassikaal, virtueel of een combinatie van beide.

RESULTATEN IN EEN OOGOPSLAG:

De deelname aan leertrajecten is bijna 100%.

Het aantal onjuiste cijfers is verminderd van 20% tot slechts 1,9%.

"Zodra we problematische cijfers ontdekten, konden we ze een lijst met studenten overhandigen en zeggen: Dit zijn degenen die moeite hebben. Wat is je plan, wat heb je nog niet geprobeerd en hoe kunnen we je helpen?"



STEVE CLAY

Executive Director of Analytics, Strategy, Assessment, and PEIMS
El Paso ISD

Waarde leveren

In de publieke sector staat iedereen onder druk om meer te doen met minder. Van overheden wordt verlangd dat ze betere diensten leveren. Dus organisaties in de publieke sector moeten de dienstverlening verbeteren en tegelijkertijd rekening houden met budgettaire beperkingen. Een goede prijs-kwaliteitverhouding is een constante vereiste.

Kortom: de dienstverlening van de publieke sector moet grondig worden veranderd. Een op waarde gerichte aanpak, gekenmerkt door efficiëntie en transparantie, moet hierbij vooropstaan. Maar organisaties worden hierbij vaak belemmerd door IT-systemen die niet volledig zijn geïntegreerd en die dus de gemakkelijke uitwisseling van data hinderen. Dit kan leiden tot dubbel werk en hogere, inefficiënte administratieve lasten.

Het is binnen het bestaande budget doorgaans niet mogelijk om de activiteiten abrupt te transformeren. Automatisering is essentieel voor een succesvolle digitale transformatie en modernisering. En dit leidt tot efficiëntere dienstverlening, minder tijdverspilling en betere interactie met de burger.

+€ 250mld

per jaar potentiële efficiëntiewinst in de Europese publieke sector

Bron: McKinsey

"Door via data business intelligence te ontwikkelen voor de publieke sector kunnen overheden efficiënter en effectiever worden en nieuwe waarde creëren voor de sector."

Bron: OESO, *The Path to Becoming a Data Driven Public Sector*



WAARDE LEVEREN

Succesverhaal van een klant:



HET PROBLEEM:

Sommige medewerkers van de Surrey County Council waren zich al bewust van het belang van data binnen hun verantwoordelijkheidsgebied. Het probleem was echter dat anderen nog helemaal niets wisten over het gebruik van data en de bijbehorende voordelen. Dit leidde tot inefficiënties en tijdverspilling.



DE OPLOSSING:

De County Council zag al snel in hoe belangrijk het was om cruciale besluiten te nemen op basis van feiten in plaats van intuïtie. Door Tableau centraal te stellen in de strategie voor datagebruik beschikten de besluitvormers van de County Council over een tool waarmee ze specifieke datasets rigoureus konden onderzoeken. De toegang tot de dashboards is strikt beperkt tot personen met de nodige machtigingen, waardoor de veiligheid en vertrouwelijkheid worden verbeterd.



HET RESULTAAT:

Door inzicht in de beschikbare data kon de County Council efficiënter plannen. En door een heldere kijk op de problematiek werd ook het aantal onnodige reizen verminderd. Dankzij Tableau kunnen medewerkers efficiënter werken, omdat er minder tijd nodig is nodig om routinetaken uit te voeren en afdelingen efficiënter kunnen samenwerken. Volgens gebruikers kon werk dat vroeger een volledige week duurde, nu in slechts twee uur worden voltooid.

RESULTATEN IN EEN OOGOPSLAG:

90%

minder tijd nodig om bepaalde routinetaken uit te voeren

"We hebben echt enorm veel tijdwinst geboekt. Mijn manager vertelde me dat een bepaalde taak die vroeger elke maand minstens een week kostte, nu in twee uur was gedaan."



RICH STOCKLEY
Chief Research Officer,
Surrey County Council

De economie doen herleven

De publieke sector begon een steeds grotere rol te spelen tijdens de COVID-19-pandemie, niet alleen in het dagelijks leven van burgers, maar ook om de economie in goede banen te leiden. Data speelden hierbij een dubbele rol voor de sector, namelijk om zowel de samenleving als de economie tijdens de crisis zo normaal mogelijk draaiende te houden.

De veelzijdigheid en snelheid die kenmerkend waren voor de succesvolle manier waarop de publieke sector wist te reageren op COVID-19, zullen ook tijdens en na het herstel essentieel blijven. Nu burgers meer eisen stellen in snel veranderende omstandigheden, moet de sector de juiste mentaliteit en tools hebben om problemen op een innovatieve manier op te lossen zodra ze zich voordoen.

In deze nieuwe omgeving is het essentieel om tijdig over de juiste data te beschikken, zodat een succesvolle aanpak kan worden gewaarborgd. Zorg ervoor dat teams kunnen beschikken over die data, zodat ze in real time duidelijke besluiten kunnen nemen en daardoor betere, op data gebaseerde oplossingen kunnen leveren.



Aangezien overheden een groot aantal diensten moeten digitaliseren, zijn investeringen in modulair ontwerp en ontwikkelingsmogelijkheden met weinig code de beste manier om snel rendement te behalen.

Bron: [McKinsey](#)

Gedurende de COVID-19-pandemie moeten overheden in staat zijn de beschikbare middelen flexibeler en efficiënter in te zetten voor de wederopbouw van de economie.

Bron: [McKinsey](#)

Succesverhaal van een klant:



HET PROBLEEM:

Wellcome is een financieel onafhankelijke stichting die zich inzet voor de menselijke gezondheid. Als een van de meest toonaangevende stichtingen in de wereld op dit gebied beschikt Wellcome over een groot budget dat wordt ingezet om mensenlevens ingrijpend te kunnen veranderen. Bij de financiering van innovatieve projecten had de stichting moeite om projecten te kiezen met de meeste kans op positieve resultaten.



DE OPLOSSING:

Wellcome koos voor een nieuwe aanpak door de financieringsdoelstellingen niet meer te beoordelen op rendement. Nu wordt Tableau gebruikt om innovaties te groeperen per ziekte of therapeutische categorie. Hierdoor kon precies worden nagegaan hoeveel financiering een specifieke sector heeft ontvangen en wat de kans op een positief resultaat is. De financiering van succesvol onderzoek biedt een dubbel economisch voordeel, namelijk door goed werkende therapieën op de markt te brengen en tegelijkertijd de productie te stimuleren.



HET RESULTAAT:

Voordat het innovatieteam met Tableau begon te werken, had het moeite om een volledig overzicht te krijgen van een specifiek financieringsgebied. Tableau biedt directe toegang, niet alleen tot de voortgang van bepaalde projecten, maar ook tot uitgebreide details, zoals klinische proeven of de noodzaak van verder onderzoek. Het team kan financiering nu inzetten op de gebieden met de meeste impact, waar therapeutisch succes en stimulans voor werkgelegenheid in de sector samengaan.

RESULTATEN IN EEN OOGOPSLAG:

Duidelijkere financieringsbesluiten voor een budget van £ 5 miljard.

Meer duidelijkheid over de impact van financieringsbesluiten.

Meer succes van onderzoeksprojecten creëert werkgelegenheid in de maakindustrie.

"Door Tableau kan Wellcome projecten voor de behandeling van ziekten nu dynamischer analyseren. Het team opent gewoon een dashboard en krijgt direct de nodige inzichten."

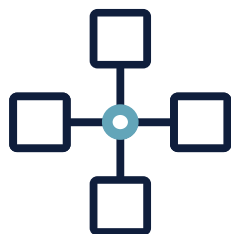


NATALIE LEACH
Senior Tableau Analyst,
Wellcome Foundation

Hoe Tableau organisaties in de publieke sector helpt efficiënter te worden

Het huidige tijdperk is cruciaal voor transformatie van de publieke sector.

Het is duidelijk dat de toekomstige uitdagingen moeten worden aangepakt door slim gebruik van data, een hoge mate aan flexibiliteit en een groot aanpassingsvermogen waar en wanneer dat nodig is. **Met Tableau kun je deze flexibiliteit ondersteunen:**



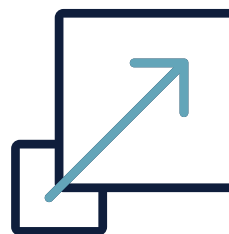
Silo's elimineren voor betrokkenheid in de hele organisatie

Door de data uit diverse silo's van oudere systemen samen te brengen, krijg je een duidelijk beeld van alle activiteiten binnen de organisatie.



Volledig inzicht krijgen in je burgers

Tableau geeft je inzicht in je burgers bij elk contactmoment, zodat je snel en efficiënt kunt inspelen op hun behoeften.



Sneller kritieke besluiten nemen

Met Tableau staan data en analyses centraal bij de besluitvorming, zodat de hele organisatie efficiënter kan werken.



Een realtime overzicht van je hele bedrijf maken

Reactiesnelheid is van levensbelang. Met Tableau kun je daarom in real time beslissingen nemen op basis van feiten.

Maar hoe nu verder?

Elk bedrijf heeft andere prioriteiten voor de onderwerpen die worden behandeld in dit e-book. We hebben laten zien hoe sommige organisaties effectief gebruik hebben gemaakt van Tableau, en dat is misschien precies wat je nodig hebt. Maar er is nog meer!



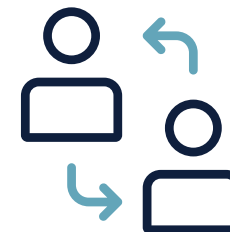
Meer weten

Ontwikkel je kennis via onze Executive Briefings en webinars op tableau.com. We bieden hier veel informatie en instructies die tonen waarom duidelijke inzichten de zakelijke besluitvorming versterken. [Meer informatie.](#)



Praten

Wil je liever een persoonlijk gesprek over hoe Tableau je kan helpen, dan staan we voor je klaar. [Neem contact met ons op](#), dan zorgen wij voor de rest.



Delen

Maak je team en je leidinggevenden enthousiast. Deel dit e-book, ga het gesprek aan en bereid je voor op een beter inzicht in je klant.



www.tableau.com