

# Case – Performance Management



## Balanced Scorecard

*Vertalen van strategie naar individueel niveau*

### Klant profiel

- De klant is wereldwijd marktleider als het gaat om diensten die gericht zijn op verzekeringen en risicomanagement
- Ze verstrekt advies en plaatst & beheert verzekeringen voor klanten in meer dan 100 landen
- De klant heeft wereldwijd 23.000 medewerkers in dienst

### Opdracht / probleem omschrijving

De **resultaten** van de Nederlandse divisie van een internationale verzekeringsmakelaar **blijven achter** bij die van de andere Europese onderdelen. De medewerkers lijken dat niet altijd te beseffen en worstelen nog met de integratie van een fusie die een aantal jaar geleden plaats vond. Nog steeds zijn cultuurverschillen zichtbaar, wordt **onvoldoende samen gewerkt** en zijn systemen niet geïntegreerd.

Het nieuwe MT heeft zich ten doel gesteld over 3 jaar de nummer 1 risico consultant in Nederland te zijn. Om dit te bereiken introduceert het MT **Performance Management**. De opdracht is om ondersteuning te bieden bij de uitwerking van de Balanced Scorecard-methode (BSC) en de uitrol daarvan binnen de hele organisatie.

### De oplossing

In 3 maanden krijgen de hogere managementfuncties een BSC-training en worden zij gecoacht bij het **doorvertalen van organisatiedoelstellingen** naar afdelingsdoelstellingen, en het opstellen van hun persoonlijke scorecard.

Daarna worden ook de operationeel leidinggevende en alle medewerkers (ongeveer 500) getraind in het maken van een **eigen scorecard**. De reeds getrainde managers vervullen daarbij een nadrukkelijke voortrekkersrol.

### De resultaten

Circa 8 maanden na de start van de uitrol beschikken alle managers en medewerkers over een balanced scorecard met hun, op basis van de nieuwe strategie geformuleerde, **persoonlijke doelstellingen** voor het komende jaar.

Daarmee heeft deze organisatie alle medewerkers weten te **informeren** over de nieuwe strategische doelstellingen, heeft men de groep weten te overtuigen van het belang zelf actie te nemen en worden prestaties beter afgestemd en gemanaged. De weg naar **écht resultaatgericht werken** is ingeslagen!

---

Meer weten over dit project?



**FINTOUCH**

*[www.fin-touch.nl](http://www.fin-touch.nl)  
[info@fin-touch.nl](mailto:info@fin-touch.nl)  
010 – 0840032111*

---