

Recensie voor het Nederlands Tijdschrift voor Coaching

Balanced Scorecard voor dummies

Door: Chuck Hannabarger, Rick Buchman & Peter Economy

Pearson, 2008

Isbn: 978-90-430-1408-3

Recensie door: Miranda Langedijk, Strategisch HRM consultant, Personal en Executive coach
www.langedijkconsult.nl

Langedijk Consult, Twiskeweg 35, 1504 AB Zaandam, tel. 06-13.54.10.47

Een Balanced Scorecard is een managementsysteem waarmee bedrijven hun belangrijkste strategieën en doelstellingen kunnen opstellen, controleren en behalen. Daarbij wordt uitgegaan van vier perspectieven:

- het klantperspectief
- het financiële perspectief
- de interne processen
- leren en groeien

Voor elk perspectief worden een scorecard en dashboard samengesteld. De scorecard geeft op strategisch, operationeel en tactisch niveau weer wat er gerealiseerd dient te worden. Het dashboard bevat de belangrijkste informatie aan de hand van metingen van de kritische prestatie indicatoren.

In de Balanced Scorecard voor dummies worden de vier perspectieven uitgebreid toegelicht. Dit gebeurt op de wijze zoals die typerend is voor de dummies-reeks. Een heldere uiteenzetting gelardeerd met veel tips en voorbeelden uit de praktijk. Weergegeven in overzichtelijke hoofdstukken, die je achtereenvolgens maar ook elk apart kan lezen. Dat laatste is handig wanneer je even iets op wilt zoeken. Een nadeel van deze methodiek is dat het boek veel herhalingen bevat.

De drie auteurs zijn ervaren consultants met één boodschap: het ontwikkelen van een Balanced Scorecard is een noodzaak en niet iets dat je er even bij doet. Doe het en doe het goed!

Dat betekent dat:

- je de visie, missie en strategie helder uitwerkt
- je aandacht besteedt aan alle vier de perspectieven, gelijktijdig en in evenwicht
- je betrouwbare metingen opstelt per perspectief
- je bepaalt wie in de organisatie waarvoor verantwoordelijk is
- je *samen* helder hebt welke richting je op wilt gaan

Het boek belooft up-to-date bewezen en tijdloze oplossingen voor de meest voorkomende problemen waar managers en professionals mee te maken krijgen bij het invoeren van het Balanced Scorecard concept. Die belofte wordt in grote mate waargemaakt hoewel ik niet durf te oordelen over het aspect 'tijdloos'...

Eén zo'n veel voorkomend probleem waar de auteurs uitgebreid aandacht aan besteden is het opstellen van slechte dashboards. Metingen zijn nog geen informatie en het goed weergeven van metingen is net zo essentieel als dat het moeilijk is. Krijg je alle echt belangrijke informatie op één A4 dat zo overzichtelijk is als het dashboard van je auto? Opvallend is dat het belang van zulke goede visualisatie in het boek zelf wat is onderschat. De gehanteerde figuren zijn lang niet altijd van het door de auteurs gewenste niveau. Waarmee nog maar eens duidelijk wordt hoe moeilijk het is te doen wat je zegt te willen van anderen. Een punt dat in alle organisatieveranderingsliteratuur terugkomt en ook hier terecht wordt aangehaald als een belangrijke voorwaarde voor de succesvolle invoering van dit mooie instrument. Ook Balanced Scorecards vergen veel meer dan techniek en mooie woorden.