

Procesmanagement vereenvoudigt de invoering van de nieuwe **Omgevingswet**

Whitepaper



Werkprocessen in kaart brengen en goed met elkaar bespreken is nu belangrijker dan ooit.

Dat de nieuwe Omgevingswet veel van gemeenten vraagt is inmiddels wel bekend. Er wordt op vele vlakken keihard gewerkt om een goede invoering mogelijk te maken. Met de nieuwe Omgevingswet verandert eigenlijk alles. Nieuwe taken, nieuwe wetten waar gemeenten aan moeten voldoen, nieuwe samenwerking met andere partijen, zelfstandige invulling van taken door derden (de indieners), nieuwe IT-systemen. En tegelijkertijd spelen de meer algemene rechtmatigheidsverantwoording en ook de AVG waaraan voldaan moet worden.

Wacht niet af tot alles zeker is. Juist door de werkprocessen nu al te bespreken en in kaart te brengen, ontdek je wat al bekend is en waar de witte vlekken zitten. Bestaande werkprocessen zullen veranderen en er komen nieuwe bij. Denk aan het Digitaal Stelsel Omgevingswet of aan het verkennen en begeleiden van initiatieven. Wat betekent het bijvoorbeeld dat de zelfwerkzaamheid van aanvragers, bouwbedrijven, architecten en burgers toe gaat nemen? En hoe laat je al die specialisten goed samenwerken en het goede gesprek voeren met uitvoerders en stafmedewerkers, over werkprocessen waarvan nog zoveel onzeker is?

Engage Process is daarvoor speciaal ontwikkeld: om de processen snel en eenvoudig en toch ook diepgaand te onderzoeken, documenteren en continu te verbeteren. Het platform helpt medewerkers binnen alle lagen van de organisatie om samen processen te ontwerpen, te analyseren en te verbeteren.

In workshops brengen teams de werkprocessen en relevante uitzonderingen in kaart en bespreken ze hoe ze met onzekerheden en nieuwe situaties omgaan. Bijvoorbeeld bij een eventuele snel-service formule. Die formule gaat straks mogelijk voor een groot deel een zelf-service formule worden. Wat betekent dat? Welk deel van het werk, en dus van het proces, wordt geautomatiseerd, wanneer is de aanvrager of initiatiefnemer aan zet en waar en hoe moeten medewerkers inspringen als de zelf-service door de inwoner toch niet lukt? In de processtructuur moet ook dat deel binnen het totaal inzichtelijk zijn voor de medewerkers; wat doen wij, wat doen zij, wat doen de systemen?



Samengestelde veranderingen

De samengestelde vraag is dus hoe we dit gaan regelen: hoe gaan we de dienstverlening inregelen en hoe gaan we de processen opzetten en uitvoeren? Daarbij geldt natuurlijk dat we dit effectief willen doen voor de aanvragers, dat we het kostenefficiënt willen doen en volledig in “compliance”.

Een extra complexiteit is dat bij gemeenten de (klantgerichte) werkprocessen niet zomaar zichtbaar zijn. Dat geldt ook voor de nieuwe processen die voortvloeien uit de Omgevingswet. De processen zijn, net als bij verzekeraars, banken, en andere “administratieve organisaties”, verstopt in systemen, formulieren en afdelingen.

Tot slot willen we dat de medewerkers het werk goed aankunnen en zich gehoord voelen. Op een manier waarmee zij ook voorbereid zullen zijn op mogelijke aanpassingen die gemaakt moeten worden en op nieuwe inzichten. Oftewel, door de organisatie gedragen veranderingen!

Om een proces te verbeteren moet je wel het proces kennen

Als je het verlenen van een dienst wilt automatiseren, uitbesteden, doorlooptijden wilt verkorten of kosten verminderen, dan moet je die dienstverlening wel eerst doorgronden! Ook wanneer je een hele nieuwe dienstverlening moet opzetten, met taken die door anderen / derde partijen worden uitgevoerd, met nieuwe richtlijnen en nieuwe systemen zoals nu bij de Omgevingswet het geval is, moet je die dienstverlening echt gaan ontwerpen.





Alle schouders eronder: People DrivenChange

Veel veranderingsdoelen zijn belegd bij een afdeling. Digitaliseren ligt bij IT, de compliancy (rechtmatigheid, in control, certificering) bij financiën etc. De medewerkers van die afdelingen voeren het werk uit en krijgen te maken met een groot aantal projecten (en verzoeken uit die projecten) om de veranderingsdoelen te halen. Dat levert grote problemen op in capaciteit en focus.

In de zorg wordt gesproken over “tijd aan het bed” die er onvoldoende is door de toenemende administratieve druk. Het doorspreken van de processen met de primaire teams en hen vanuit dat perspectief betrekken bij genoemde projecten gaat leiden tot *People Driven Change*. Betrek de medewerkers vanuit het perspectief van het werk dat ze doen.

Procesmanagement biedt centraal fundament – niet alleen voor het Lean team

Sinds het begin van deze eeuw heeft Lean een introductie gedaan bij veel organisaties. Echter, in veel organisaties is Lean in een stafdienst terecht gekomen die “naast” de primaire dienstverlening is komen te staan.

Procesmanagement kan een centraal fundament voor de dienstverlening zijn wanneer het vanuit de bedrijfsvoering wordt opgepakt. Alle uitvoerende rollen worden bij elkaar gebracht en gaan zelf, proces voor proces, de hele dienstverlening in kaart brengen en vanuit hun perspectief “in control” brengen. Wanneer die basis is gelegd, en dat kan heel snel, dan kan vanuit dat centrale fundament verder gewerkt worden aan de vele andere management programma's.

Processen centraal zetten geeft 4 grote voordelen

Een integraal procesmanagement traject klinkt als alweer een extra project voor gemeenten. Maar dat is het niet. Het is een centraal fundament voor veel van de eerder genoemde projecten. We zien daarbij 4 grote voordelen.

1



Wanneer de processen met voldoende detail actueel gedocumenteerd zijn, dan kan gesproken worden van “in control”. Certificeringen en verantwoording voor rechtmatigheid en AVG zijn dan voor een groot deel geregeld

2



Via de procesmanagement aanpak worden de medewerkers betrokken en medeverantwoordelijk voor de uitvoering en de veranderingen. Er kan gesproken worden van People Driven Change waardoor de organisatie een dynamiek krijgt die het flexibel maakt voor de volgende vereiste verandering.

3



De procesmanagement structuur wordt het fundament voor alle management programma's die met de dienstverlening te maken hebben. Doordat het fundament er al ligt, worden alle programma's 40-50% goedkoper.

4



De betrokkenheid van de medewerkers en de processenstructuur zorgen ervoor dat alle programma's automatisch in relatie tot de primaire dienstverlening worden gebracht. Vanuit een centraal processen handboek kunnen medewerkers het proces verkennen en leren waar in dat proces de vereisten van een programma een impact hebben. Waar in het proces gebruiken we welke persoonsgegevens, waar wordt zelf-service opgezet en welk deel wordt door de aanvrager zelf verzorgd?

Uitzonderingen zijn cruciaal – detail is nodig!

Bij het bespreken en in kaart brengen van de processen is oog voor detail noodzakelijk. Nog altijd is de som van de uitzonderingen vaak groter dan het aantal aanvragen dat als een schone zaak (de zogenoemde ‘clean case’) door het proces heen gaat. Dit oog voor detail is belangrijk omdat die fundamenteel is voor het implementeren van automatiseringen, om in-control te zijn of om nieuwe mensen op te leiden. De relevante uitzonderingen mogen we niet links laten liggen. Weer een extra reden om het procesmanagement van-en-door de uitvoeringsmedewerkers te laten doen; alleen zij kennen de uitzonderingen!

Eerst verbeteren – Dat gaat voor een deel vanzelf

Het bespreken en in kaart brengen van alle uitvoeringsprocessen klinkt als een immense taak. Dat is het ook. Maar wanneer dit met betrokkenheid van de medewerkers en met oog voor detail (uitzonderingen) goed gedaan wordt, dan kan er ook direct heel veel laaghangend fruit voor verbeteringen naar voren komen. Daarmee is de hele exercitie al direct de moeite waard. Zoals een mooi voorbeeld van de Gemeente Venlo, die bij het bespreken van het klachtenproces erachter kwam dat bijna 75% van de taken in het huidige proces eigenlijk niet meer klantwaarde toevoegend waren. Oftewel, verbeter het proces door deze taken eruit te halen.

Het eerst verbeteren van processen is een belangrijke stap, zeker nu er veel robotica projecten loskomen. Het lijkt gemakkelijk om administratieve processen met robots te automatiseren. Wanneer deze processen niet eerst verbeterd worden, dan zijn we eigenlijk oudere, inefficiënte processen in beton aan het gieten.

Pragmatisch, betrokken, snel

Een procesmanagement aanpak vraagt om specifiek daarvoor gemaakte hulpmiddelen. Het meest belangrijke daarin is een “workshop”-aanpak waarin de medewerkers heel snel, met voldoende detail, hun dienstverleningsprocessen in kaart brengen. In begrijpelijke taal, maar wel heel goed.



Lees ook onze
Whitepaper:
**De 7 stappen van
een succesvolle
procesworkshop**

[Lees nu](#)

Medewerkers bespreken hun werk en maken er een overzichtelijk proces van. Nemen het direct mee naar de werkplek, geven input om het te verfijnen, en creëren zo direct ook de basis voor “in-control”, certificering, rechtmatigheid, AVG en automatisering. De “operationeel onzichtbare organisatie” wordt opeens zichtbaar en bespreekbaar voor het hele team. Dat is de basis voor betrokkenheid en verbetering en zal de invoering van de Omgevingswet stroomlijnen.

Over Engage Process

Engage Process biedt een eenvoudige en zeer effectieve manier voor het in kaart brengen en analyseren van je bedrijfsprocessen. Het platform is 100% SaaS en stelt je team in staat om processen samen te bespreken, te evalueren en te verbeteren. Door de medewerker op de eerste plaats te zetten, is Engage Process een echte human-centric oplossing. Dit betekent proactief processen verkennen en opnieuw vormgeven in real-time.

Processen vormen de basis voor managementprogramma's zoals compliance, rechtmatigheid, risicomanagement, continu verbeteren en digitale transformatie. Meer dan 300 organisaties in Nederland en wereldwijd zetten Engage Process dagelijks in, waaronder Gemeente Ede, Flanderijn, Provincie Noord-Holland, City of Edinburgh Council, RIVM, Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied en SCS Railways.

HOOFDKANTOOR

Tel: +31 20 530 72 80
Email: sales@engageprocess.com
Website: engageprocess.com
Kantoor: Boeingavenue 8
1119 PB, Schiphol-Rijk

UK OFFICE

Phone: +44 2045927949
Email: sales@engageprocess.com
Website: engageprocess.co.uk
Office: 3 Waterhouse Sq, Greater
London, England EC1N 2SW