



Case Study:
Flanderijn:

Teamboard helpt
Flanderijn bij
Continu Verbeteren



Flanderijn

Over deze Case Study...

Continu verbeteren is bij veel organisaties een belangrijk punt, zo ook bij creditmanagement-organisatie **Flanderijn**. Het continu verbeter programma van de organisatie richt zich op het verbeteren van de dienstverlening, het verhogen van de winstgevendheid en het verder verhogen van de medewerkerstevredenheid.

Middels een aantal case studies laten we zien hoe Flanderijn Engage Process inzet als hulpmiddel voor dit programma. Deze case study is deel twee in de reeks en werd geschreven in samenwerking met **Programma-Manager Sunil Kali** en **Operationeel medewerker Jamie Collet** van Flanderijn. We laten zien hoe Teamboard de teams heeft geholpen bij de succesvolle implementatie van de nieuwe digitale dagstarts, projectmanagement en continu verbeteren.

Over Flanderijn

Flanderijn is van oorsprong een incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie en bestaat al sinds 1948. In de afgelopen decennia heeft Flanderijn zich ontwikkeld tot een full-service organisatie op het gebied van creditmanagement, betalingsbeheer en administratieve ondersteuning.



Flanderijn

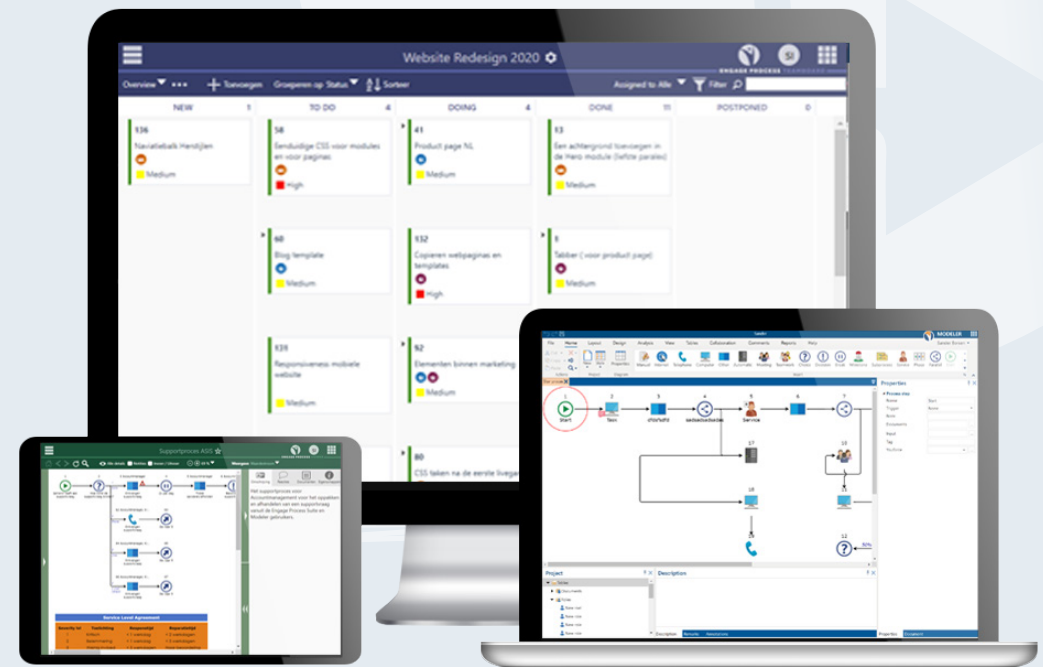
Engage Process en het Teamboard

Voordat er in de case wordt gedoken, nemen we een stap terug en kijken we hoe Teamboard past binnen de rest van Engage Process. Als je al bekend bent met het platform, weet je dat Engage Process bestaat uit een aantal hoofdmodules en ondersteunende modules. De hoofdmodules zijn de Modeler, de Viewer, de Publisher en Teamboard.

Met de Modeler, de modelleertool, kunnen organisaties hun processen in kaart brengen, analyseren, bespreken en verbeteren. De Viewer is het digitale processenhandboek waarmee de processen worden gedeeld met de gehele organisatie. En met de Publisher kan men de getekende processen publiceren en de Viewer vormgeven in de huisstijl van de organisatie.

Teamboard stelt je in staat het werk te visualiseren en overzichtelijk te maken. Je creëert een

overzicht van taken, actielijsten en deadlines, en wijst deze vervolgens toe aan teamleden. Daarnaast kunnen de processen uit de Modeler en Viewer worden gekoppeld aan de taken in Teamboard.



Hoe het gebruik van Teamboard bij Flanderijn tot stand gekomen is: van Excel naar Teamboard...

Vóór de komst van Teamboard werden mailboxen en Excellijsten gebruikt voor het verwerken van verbetersuggesties en het bijhouden van de status en benodigde acties. Twee medewerkers coördineerden alle verbetersuggesties en probeerden daar een standaardisatie in door te voeren.

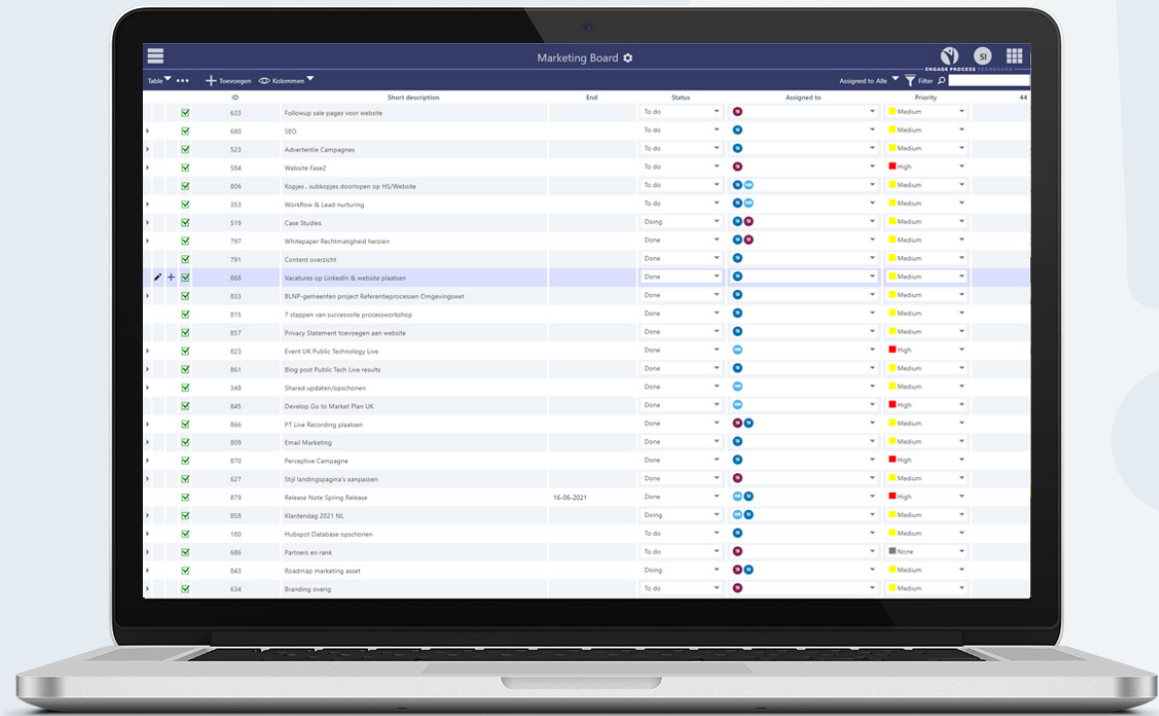
Toen Teamboard beschikbaar werd binnen Engage Process, werd er gekeken hoe deze taken verplaatst konden worden naar dit product. Al snel werd het duidelijk dat Flanderijn een grote verbeterlag had gemaakt. Medewerkers konden nu zelf meekijken naar de verbetersuggesties, nieuwe suggesties toevoegen en de status van acties aanpassen.

Programma-Manager Sunil Kali kijkt hierop terug:

“Naast het gemak van het bewerken, ging ook de snelheid van het statusverloop hierdoor flink omhoog, evenals de betrokkenheid van het team. Uiteindelijk werden de Excellijsten overbodig, Teamboard werd gezien als een ‘levend’ ding, aanpassingen werden eenvoudig gedaan en telkens opnieuw delen was niet meer nodig doordat iedereen toegang heeft tot dezelfde informatie.”

Steeds meer vraag naar Teamboard

De organisatie begon met slechts tien Teamboard gebruikers, bijna een jaar later heeft Flanderijn meer dan 600 Teamboard gebruikers verdeeld over de verschillende vestigingen en vinden er gemiddeld 30 sessies per dag plaats. Er is steeds meer vraag binnen de organisatie om Teamboard te gebruiken, en het wordt nu zelfs als onmisbaar beschouwd. Het gebruik bleef namelijk niet bij verbetersuggesties hangen, ook bij dagstarts en projectmanagement bleek het product perfect aan te sluiten.:



Het Teamboard biedt een compleet overzicht van alle taken op de werkvloer. Zo blijft iedereen op de hoogte van de laatste ontwikkelingen.

Waar Teamboard voor is ingezet:



1. De digitale dagstart

De digitale dagstart: Dagstarts komen in veel organisaties steeds vaker voor als onderdeel van een agile werkmethode. Binnen de meeste organisaties is de dagstart een fysieke sessie op de werkvloer, echter door de Covid-19 pandemie vindt dit steeds vaker plaats op een digitaal platform.

Zo ook bij Flanderijn. De organisatie heeft een format gecreëerd voor de digitale dagstart, met regels en afspraken over hoe deze wordt uitgevoerd.

Wat de digitale dagstart van Flanderijn zo bijzonder maakt, is dat de teams projecten bespreken tijdens de dagstarts en deze informatie vervolgens delen met verschillende afdelingen op een gedeeld bord. Zo is iedereen op de hoogte van wat er speelt en wat de urgente zaken en doelstellingen zijn voor de organisatie op dat moment.



2. Altijd en overal inzicht in taken & besluiten

Team Robotics gebruikt Teamboard om al hun taken in kaart te brengen, prioriteiten te zetten en de voortgang van het werk bij te houden. Moeten er besluiten worden genomen door management? Dan staan deze ook op Teamboard. Net zoals de andere modules van Engage Process, is Teamboard 100% SaaS. Dit brengt als voordeel mee dat er vanaf iedere werkplek inzicht is te verkrijgen in de openstaande taken en genomen besluiten. Het is niet langer nodig om hiervoor naar kantoor te komen, het team weet altijd wat er speelt en heeft duidelijkheid over wat er van elkaar wordt verwacht.



3. Het managen van meerdere projecten

Flanderijn is voor verschillende grootbanken bezig met meerdere projecten. Veel van die projecten hebben een aantal raakvlakken, zoals het hebben van dezelfde projectleiders en/of leden. Het idee ontstond om één bord aan te maken voor de projecten, en daarin d.m.v. filters een overzicht te creëren. Door deze vorm van kennisdeling, worden raakvlakken en overeenkomsten tussen projecten duidelijk en zorgt dit voor uniformiteit en synergie tussen de verschillende projectteams.



4. Verbetersuggesties bijhouden en verwerken

Zoals eerder beschreven, heeft de inzet van Teamboard geholpen de urgentie van verbetersuggesties te verhogen, het statusverloop te versnellen en de medewerkers beter mee te laten doen. Het bijhouden en verwerken van verbetersuggesties is het perfecte voorbeeld van hoe Flanderijn haar kennis combineert met nieuwe methodes t.b.v. het continu verbeter programma.

“Efficiëntere dienstverlening en kostenbesparing.

Na de initiële introductie wordt Teamboard nu breder ingezet binnen de organisatie.”

De mogelijkheden van Teamboard

De snelle adoptie van Teamboard is o.a. te danken aan Jamie Collet, operationeel medewerker binnen Flanderijn. Ze legt uit hoe de adoptie van Teamboard werd aangepakt:

“We hebben de medewerkers toegang gegeven tot Teamboard en ze er zelf mee aan de slag laten gaan. Als er vragen waren dan stonden we klaar om te helpen of bij te sturen. Zelf ervaarde ik een hoge gebruiksvriendelijkheid binnen Teamboard, dit was ook terug te zien bij hoe snel de teams ermee aan de slag konden gaan. Daarnaast hielp het ook dat Teamboard als eerste ingezet kon worden bij organisatiebrede projecten.”

Sunil voegt hieraan toe:

“Persoonlijke aandacht is ook belangrijk in dit proces. Er moet iemand zijn die snel en makkelijk de mogelijkheden van het product inziet. Is deze persoon er niet, dan had niemand het gebruikt of van het bestaan afgeweten.”



Teamboard als onderdeel van de digitale dagstart

Zelf laten ontdekken, gebruiksvriendelijkheid en persoonlijke aandacht zijn dus belangrijke elementen geweest in de adoptie van Teamboard. Daarnaast heeft Teamboard ook een plek gekregen in het overzicht van het digitale processenhandboek in de Viewer. Vanuit hier zijn de verschillende borden toegankelijk.

De verschillende Teamboards van Flanderijn zijn beschikbaar vanuit het procesenhandboek in de Viewer.

Opbrengsten van Teamboard

Om af te sluiten legt Sunil uit wat tot nu toe de grootste opbrengsten zijn van Teamboard voor de organisatie:

“De kennisdeling, transparantie en synergie zijn voor mij de grootste voordelen die Teamboard tot nu toe met zich meebracht.

Dezelfde informatie is voor iedereen beschikbaar, iedereen is onderdeel van de totstandkoming van de ideeën. Doordat alle teams weten wat er speelt en waar de prioriteiten liggen, ontstaat er een gevoel van urgentie en worden dezelfde doelen nagestreefd. Kortom, zijn jouw teams verspreid over verschillende locaties en wil je de kennis binnen de organisatie zo goed mogelijk delen, dan is Teamboard perfect om alles in vast te leggen.”



Synergie



Kennisdeling



Transparantie



EngageProcess

Over Engage Process

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: +31 20 530 72 80
Email: sales@engageprocess.com
Website: engageprocess.co.uk
Office: 3 Waterhouse Sq, Greater
London, England EC1N 2SW