



Case Study:  
SMO Traverse

Betere hulp voor  
haar cliënten dankzij  
**Procesmanagement**



# Waarom koos SMO Traverse voor Engage Process?

Om haar dienstverlening efficiënter in te richten en cliënten de best mogelijke hulp aan te bieden, heeft SMO Traverse ervoor gekozen meer aandacht te besteden aan procesmanagement. Anne-Marleen Dijkhuis (Besturingsrol Mens & Organisatie) en Jan Luijpers (Persoonlijk Coach) leggen uit wat de gevolgen van dit traject zijn en welke rol Engage Process hierin speelt.

SMO Traverse is een non-profit organisatie die zich inzet om een stabiele basis te creëren voor mensen die geen eigen woning hebben of dakloos dreigen te worden. Dit doen zij d.m.v. verschillende vormen van huisvesting in combinatie met uiteenlopende varianten van begeleiding.

**Anne-Marleen Dijkhuis**  
Besturingsrol Mens & Organisatie

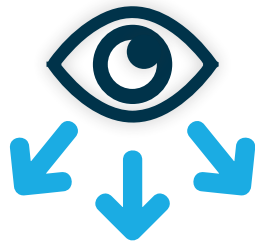


**Jan Luijpers**  
Persoonlijk Coach



# Aan de slag met het eerste proces

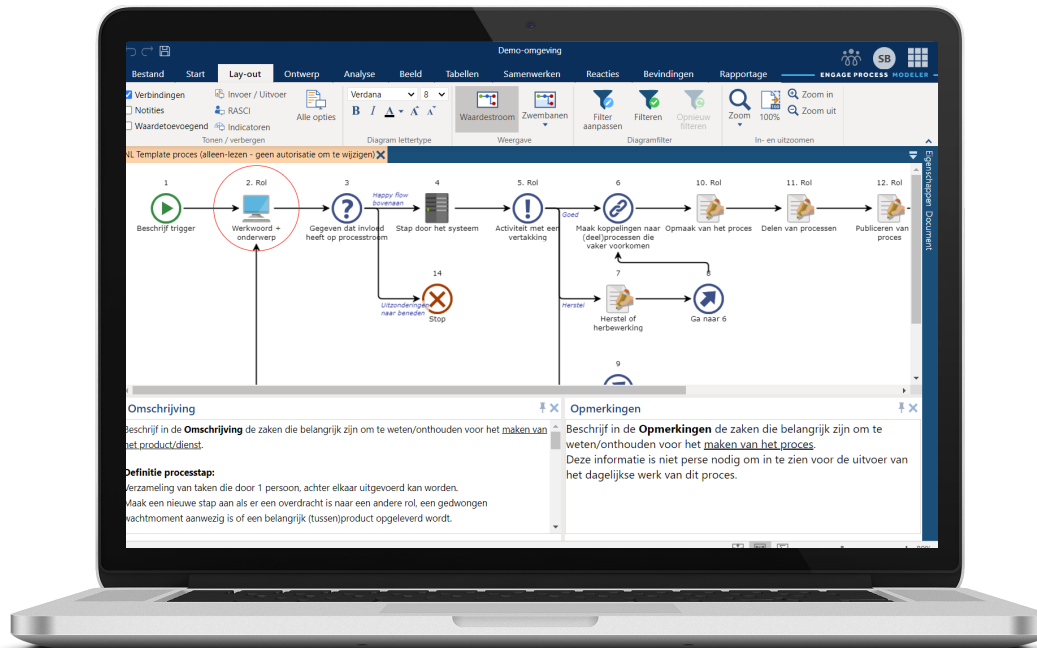
Eén van de grootste en belangrijkste processen binnen SMO Traverse is het **volledige proces van plaatsing, doorstroming en uiteindelijke uitstroom van een cliënt**. Er zijn twee hoofdredenen waarom de organisatie dit proces als eerste wilde aanpakken:



1. Het proces, met bijbehorende instructies en checklists, werd initieel vastgelegd in meerdere tekstuele documenten. Deze documenten zorgden ervoor dat alle processtappen niet in één oogopslag helder waren, wat het onoverzichtelijk maakte en niet bestand tegen veranderingen.



2. De optimalisatie van dit proces zorgde voor verbeteringen en aanpassingen binnen de dienstverlening, met voordelen voor zowel de organisatie als haar cliënten.



Met de Modeler kunnen processen eenvoudig verbeeld worden op een wijze die iedereen kan begrijpen

## Procesflow in de Modeler

De organisatie startte met het omzetten van een deel van de protocollen in het document naar procesflows in Engage Process.

Door het proces visueel te maken, kon het proces eenvoudig worden besproken met medewerkers, kreeg men direct een beter beeld van het gehele traject en werden potentiële verbeteringen sneller opgemerkt.

# Efficiëntere dienstverlening en kostenbesparing

Het bespreken, in kaart brengen en optimaliseren van dit proces zorgt voor een aantal voordelen voor SMO Traverse:



Medewerkers hebben meer inzicht in het proces. Het is duidelijk wanneer wat gebeurt en hoe lang dat duurt.

Uiteindelijk leidt het verbeteren van de processen tot meer kwalitatieve tijd voor de cliënt, wat bijdraagt aan het verkorten van de doorlooptijd.



Hogere efficiëntie en betere werkverdeling onder collega's, wat o.a. leidt tot kostenbesparing.



Het inzicht in het proces leidt tot betere en snellere hulpverlening.



Duidelijkheid over taak- en rolverdeling. Men weet wat er van elkaar verwacht wordt.





“

### **Anne-Marleen legt dit verder uit**

Engage Process helpt ons om processen inzichtelijk en eenduidig te maken met elkaar. Voor onze collega's betekent dit ook dat zij zich eigenaar voelen van de processen en processen zelf kunnen optimaliseren. Dit past bij ons organisatiemodel en visie op dienstverlening. Het gebruik van Engage Process draagt dan ook bij aan een betere en efficiëntere dienstverlening voor onze cliënten en biedt ruimte voor maatwerk waar dat nodig is.

”



## Meer rust en minder stress voor de cliënten

Als we specifiek kijken naar het onderdeel van financiële hulpverlening in relatie tot het begeleidingstraject, dan zien we de volgende kans door het gebruik van Engage Process. Ongeveer 95% tot 98% van de cliënten die begeleid worden door Traverse, kampen met financiële problemen. Deze problemen zijn vaak het grootste obstakel bij het terugkrijgen van eigen regie en het herstel van de cliënten. Door het proces te optimaliseren worden de cliënten adequater geholpen en neemt dit veel onrust in de begeleiding weg.

Het proces van herstel kan hierdoor effectiever en efficiënter plaatsvinden. Doordat de cliënten meer rust en minder stress ervaren, stabiliseren zij sneller. Uitzonderingen zijn er altijd, maar deze worden inzichtelijker door het vereenvoudigen en verbeteren van de processen. Dit geeft de medewerkers de ruimte om persoonlijkere hulp aan te bieden, daar waar de cliënten het nodig hebben.





“

### **Jan vertelt hoe hij dit ervaart**

Ik vind het vooral top dat iedereen hier direct in de praktijk voordeel uit kan halen. Als financieel beheer voor de cliënt sneller en efficiënter van start kan gaan, geeft dit cliënt en medewerker minder administratieve last en een beter overzicht in een fase waar veel geregeld moet worden. En de cliënt merkt dit in de meeste gevallen ook nog eens rechtstreeks in eigen portemonnee. Want niks of een beetje, kan echt verschil maken!



”





Klik hier voor meer informatie over  
SMO Traverse.

## De rol van procesmanagement binnen SMO Traverse

SMO Traverse wil procesmatiger werken, zodat ze haar cliënten de snelste, efficiëntste en beste zorg kan aanbieden. SMO werkt daarvoor met zelforganiserende teams, die verantwoordelijk zijn voor hun eigen processen en het maken van de verbinding tussen de expertises.

Het uiteindelijke doel is om deze teams meer eigenaarschap te geven van hun processen en hun kennis van en bijdrage aan procesmanagement te vergroten. Om dit te bereiken worden er procesambassadeurs ingezet die hierbij kunnen helpen.



# EngageProcess

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