

Spaarnelanden aan de slag met ISO

Aan de slag met ISO en Procesmanagement

Spaarnelanden is een onderhoudsbedrijf voor de gemeenten Haarlem en Zandvoort. De organisatie kreeg een nieuw contract van de gemeente Haarlem, bestaande uit meer dan 700 contracteisen.

Onderdeel van de contracteisen is het voldoen aan een aantal ISO-normeringen en het behalen van de bijbehorende certificaten. Het contract stelde daarbij dat de organisatie moet beschikken over een procesmanagement aanpak en methodiek conform ISO 9001.

Zowel ISO als het in kaart brengen van processen waren nieuw voor de organisatie. Er was enige ervaring met procesmodellering in BPMOne, maar deze applicatie voldeed niet aan de opgestelde eisen voor een procesplatform en de gekozen aanpak. Spaarnelanden had de voorkeur om de processen in kaart te brengen samen met key-procesmedewerkers, in interactieve workshops waardoor medewerkers vergaand betrokken konden zijn en de medewerkers de relevante details van de processen direct konden formuleren.

De eerste stap werd het aanschaffen van een nieuw platform dat deze aanpak kon ondersteunen. Na enig onderzoek en marktverkenning kwam Spaarnelanden terecht bij Engage Process. De eenvoud en intuïtiviteit van Engage Process en het ontwerp dat gericht is op interactieve workshops gaven de doorslag om het platform aan te schaffen.

Afdeling Kwaliteit, de afdeling die zich bezig houdt met veiligheid, gezondheid en milieu, is verantwoordelijk voor het modelleren van de processen en het leiden van de procesworkshops.

Tom van Duijn, kwaliteitsmedewerker bij Spaarnelanden, neemt hierin het voortouw. Hij houdt zich o.a. bezig met interne audits, procesmanagement en risicomanagement binnen Spaarnelanden.

Procesworkshops met de key-procesmedewerkers werden georganiseerd om samen de processen in kaart te brengen. Aan de hand van de contracteisen werd er gecheckt waar het werk wel of niet conform deze eisen werd volbracht. Wanneer dat niet het geval was, konden de medewerkers direct een passend alternatief definiëren. In totaal zijn er meer dan 30 processen via deze methode in kaart gebracht.

ISO-Normeringen

Er zijn veel verschillende ISO-normeringen. Spaarnelanden heeft zich met name bezig gehouden met ISO-normering 9001 (Kwaliteit) en 14001 (Milieu).

Het in controle hebben van je processen is onderdeel van ISO 9001. Spaarnelanden heeft Engage Process ingezet om een overzicht te creëren van alle bedrijfsprocessen, om zo te voldoen aan de eisen van ISO 9001.



De keuze viel op Engage Process

Spaarnelanden gebruikt Engage Process voor het beschrijven van processen in de Modeler en stelt deze beschikbaar voor de rest van de organisatie via de Viewer. Hoewel de inzet van het platform voortkwam uit noodzaak (de noodzaak om processen te beschrijven t.b.v. ISO), zijn de medewerkers enthousiast over de functies en mogelijkheden.

“

Al gebruiken we maar een klein percentage of gedeelte van het platform, het is precies wat we nodig hebben. Het is makkelijk te gebruiken. Bij de oude software moest je zelf blokjes en pijltjes neerzetten. Op een gegeven moment zie je door de bomen het bos niet meer. Bij Engage Process gaat dat heel vloeiend en automatisch. De iconen zijn handig om in één oogopslag is te zien waar de processtap over gaat en dat maakt je proces een stuk overzichtelijker. Simpel gezegd, het product is van deze tijd, makkelijk en vloeiend.

– Tom van Duijn, Kwaliteitsmedewerker

”

Een ander belangrijk voordeel dat Tom noemde is de kennisbank met voorbeeldprocessen. Engage Process biedt een database van voorbeeldprocessen aan, die voor een groot deel zijn aangeleverd door andere klanten van het platform, waaronder lokale overheden, zorginstanties en productiebedrijven. De voorbeeldprocessen geven inzicht in hoe andere organisaties dezelfde thema's aanvielen. Spaarnelanden heeft hier als organisatie ook van kunnen leren.

Over Spaarnelanden

Spaarnelanden is een overheids-NV en vindt haar oorsprong in de gemeentelijke diensten van gemeente Haarlem. De organisatie was voorheen een afdeling van de gemeente, maar ging in 2009 verder als zelfstandige organisatie. Het veelzijdige pakket aan taken en verantwoordelijkheden bestaat o.a. uit afvalinzameling, straatreiniging en -onderhoud, parkeermanagement en onderhoud van openbare groenvoorziening.

Ondanks de afsplitsing, heeft Spaarnelanden nog altijd een nauwe band met de gemeente Haarlem. Deze is namelijk zowel eigenaar als opdrachtgever en aandeelhouder van de organisatie.