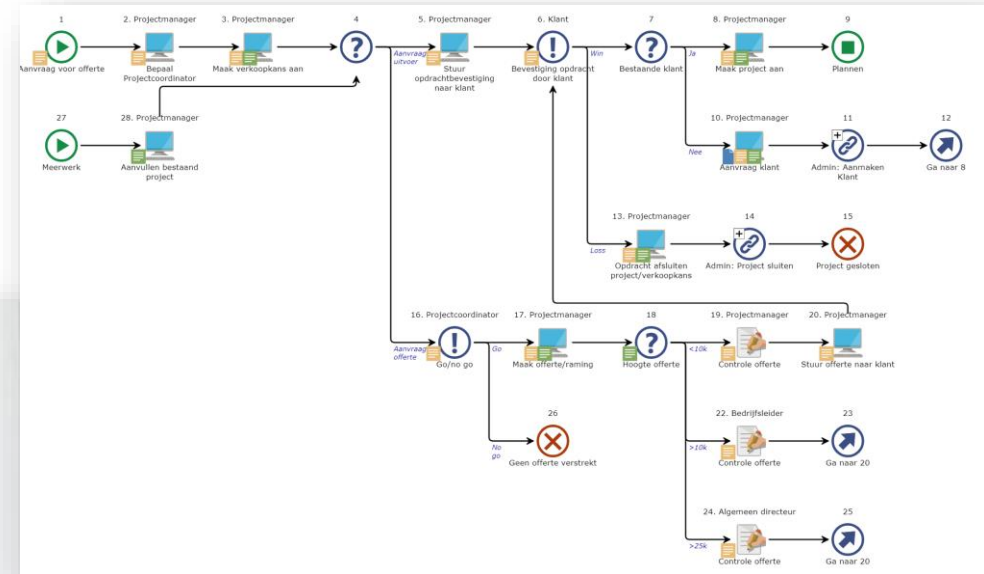


# Process Mindset

7 denkrichtingen

# 1. Een procesdiagram is geen proces



## 2. Een procesdiagram heeft een doel

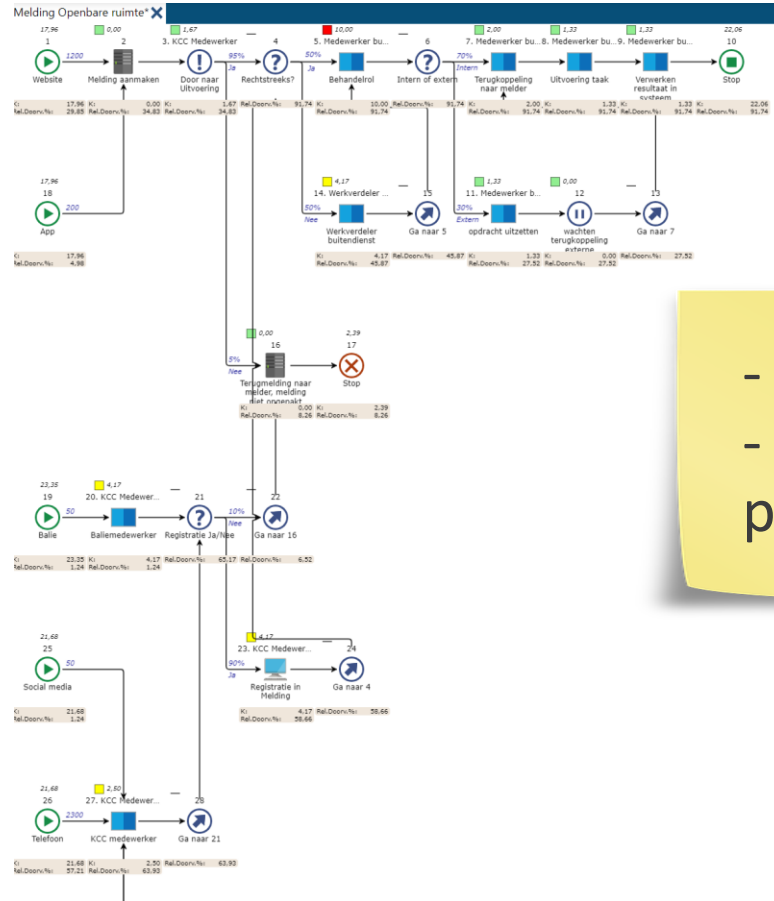


‘Vertel me,  
waar moet ik  
heen?’

‘Dat hangt er  
vanaf waar je  
uit wilt komen’

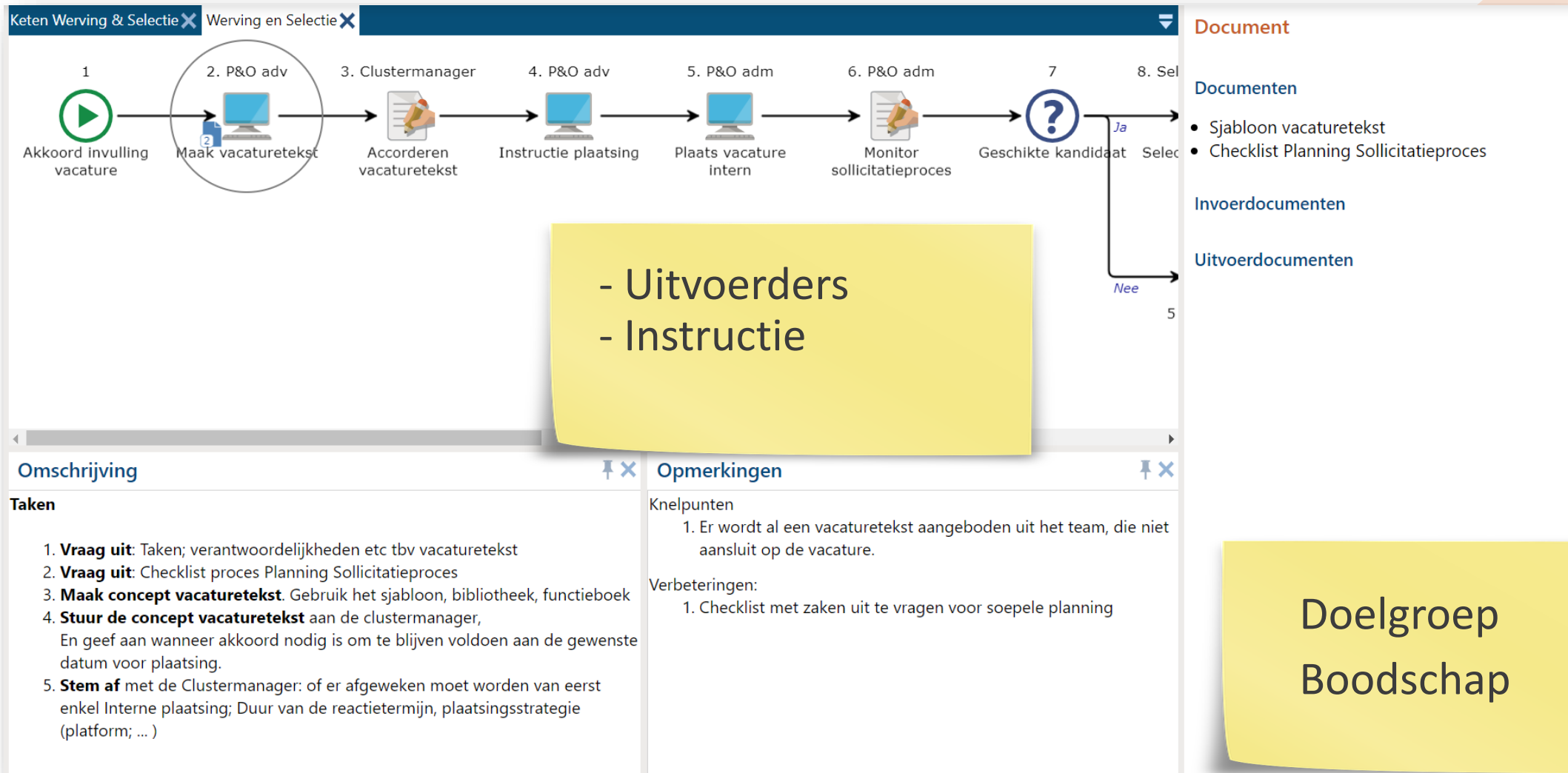
- Communicatiemiddel
- Boodschap
- Doelgroep
- Opdrachtgever
- Kader
- Vorm
- Overdracht

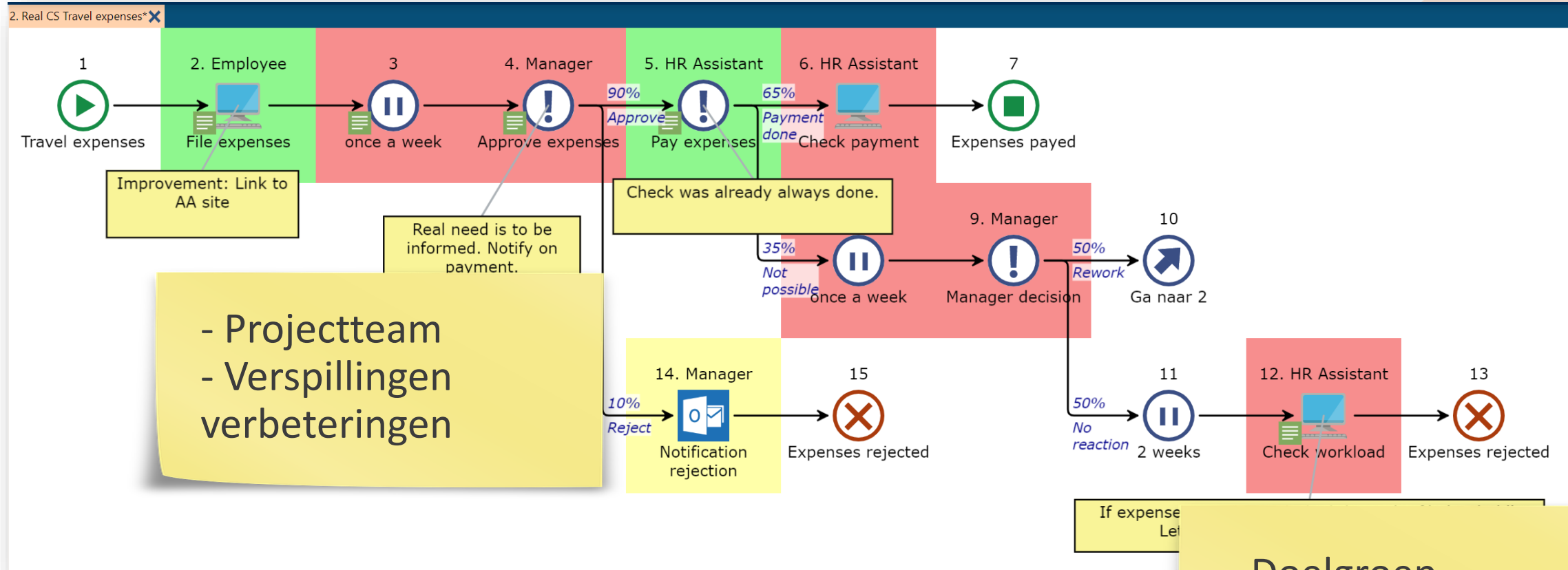
Doelgroep  
Boodschap



- Beslissers  
- Kosten per kanaal

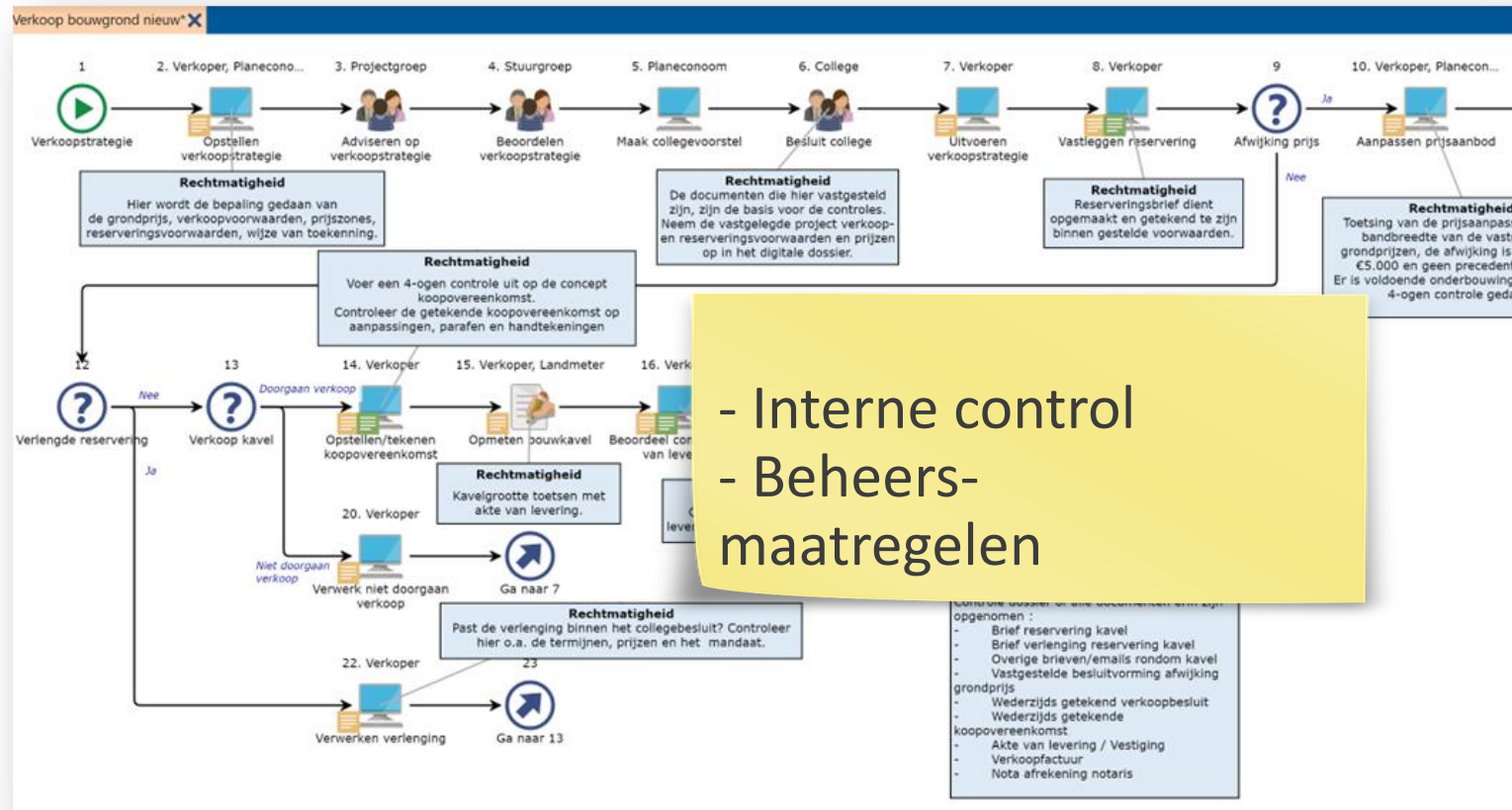
Doelgroep  
Boodschap



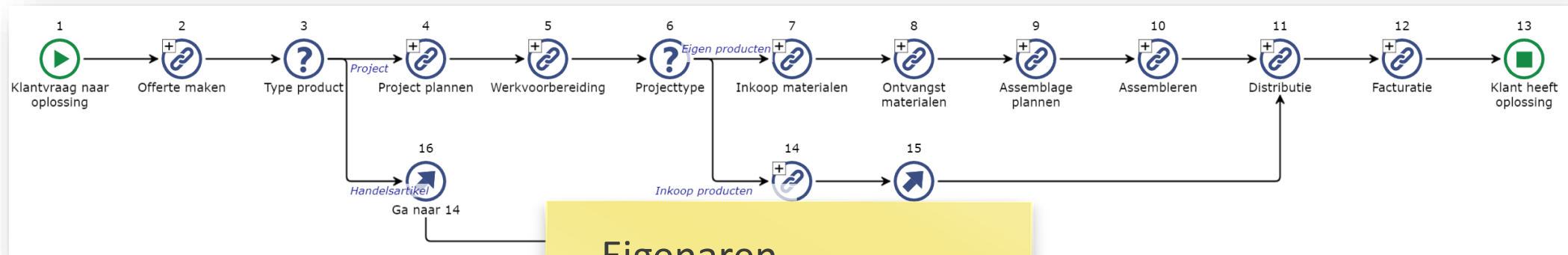


- Projectteam  
- Verspillingen verbeteringen

Doelgroep  
Boodschap



Doelgroep  
Boodschap



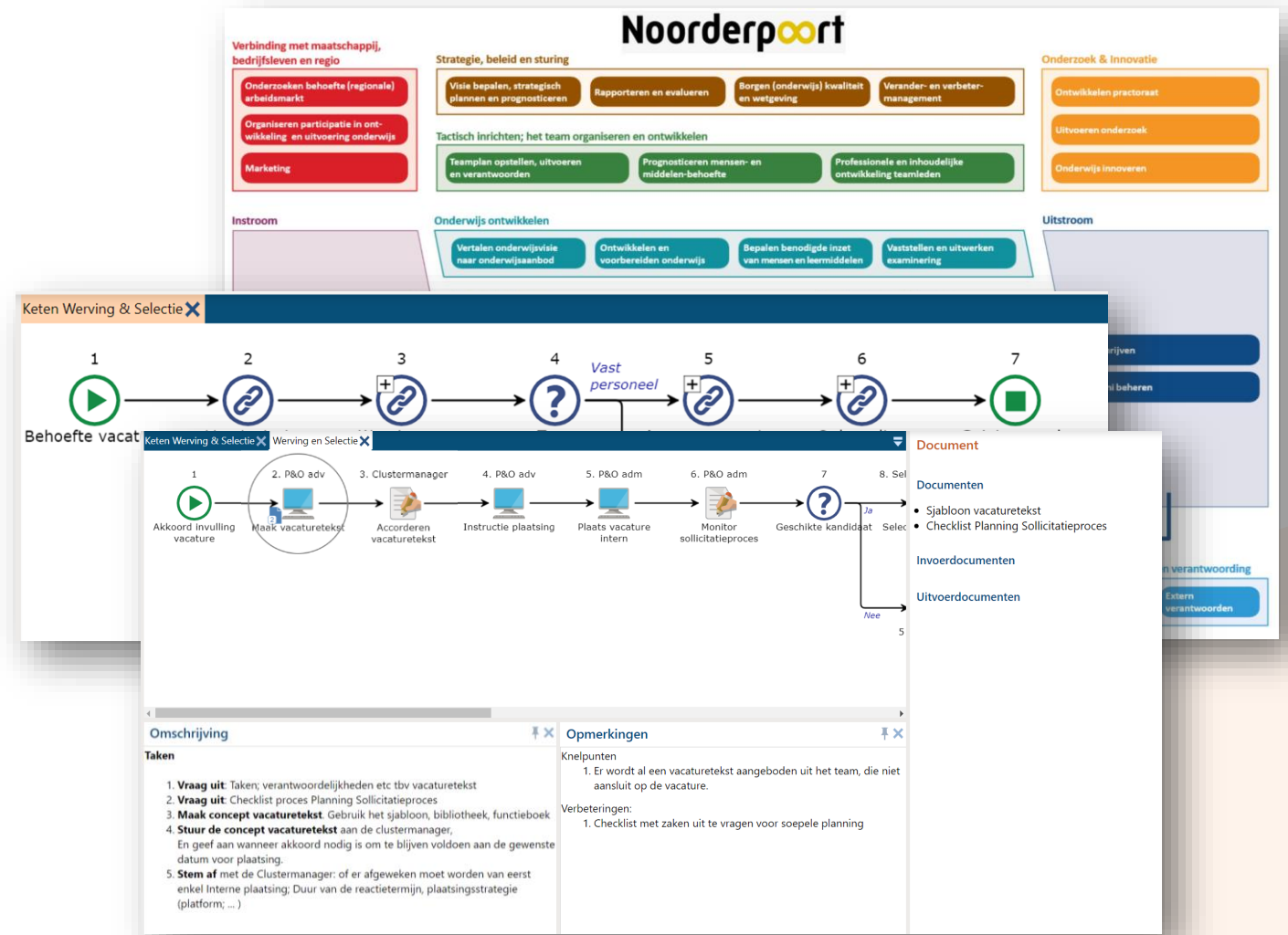
- Eigenaren
- Overzicht bedrijfsproces

Doelgroep  
Boodschap

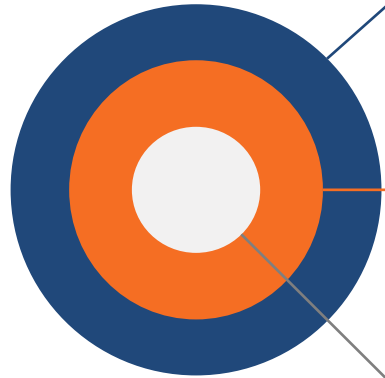


# 3. Een proces heeft lagen informatie

- Proces (functie) model
- Ketenproces
- Werkproces
- Processtap
- Taken
- Brondocumenten
- Eigenschappen



# 4. Benader een proces met beleid



## Overzicht

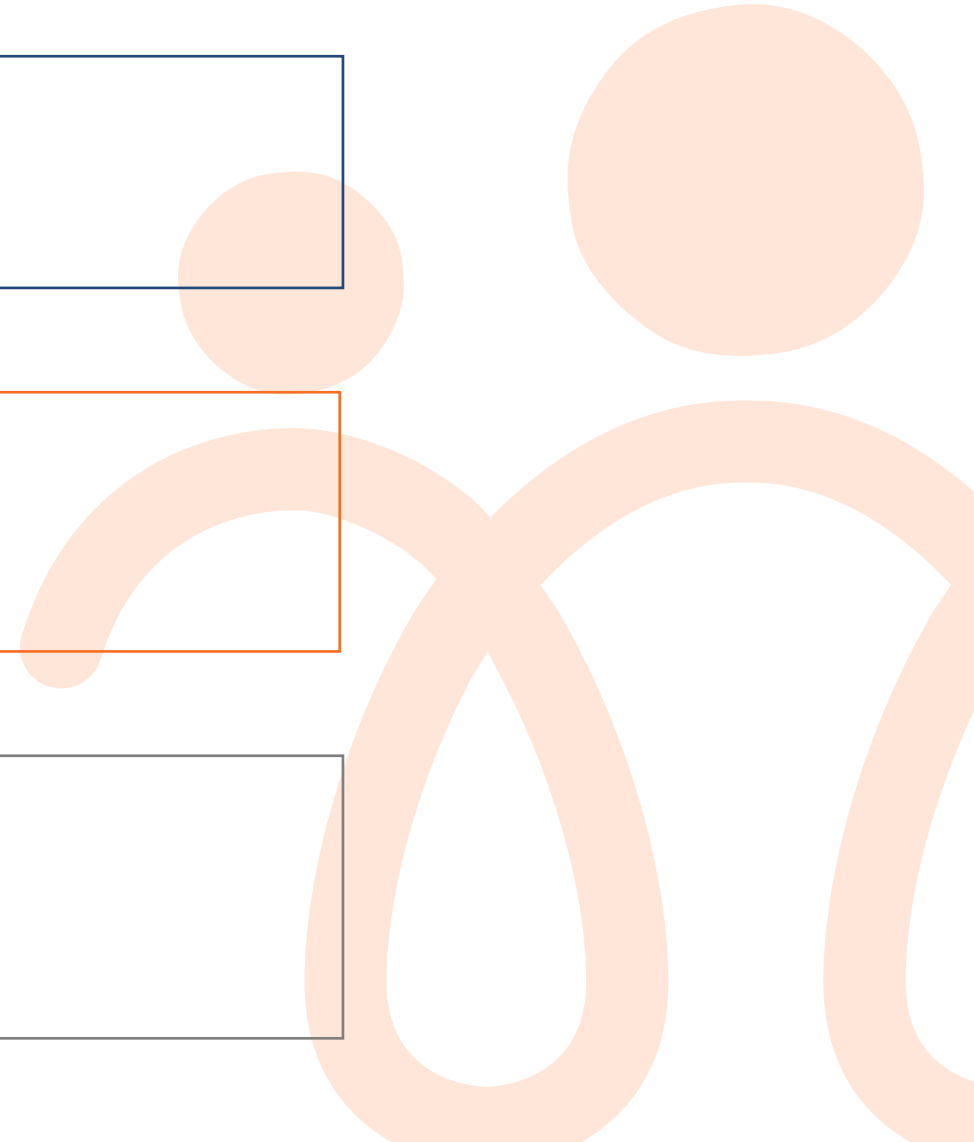
- Doel van het proces en procesvastlegging
- Plaats in de organisatie
- Proceseigenaar
- **Wie doet wat** in welke volgorde?

## Inzicht

- Hoe loopt het proces *nú* veelal?
- Taken en hulpmiddelen
- Uitzonderingen (*die er toe doen*)
- Metingen en knelpunten

## Actie

- Verbeteracties
- Betrekken van collega's
- Toekomstige situatie
- Borgen van de werkwijze
- Verantwoorden



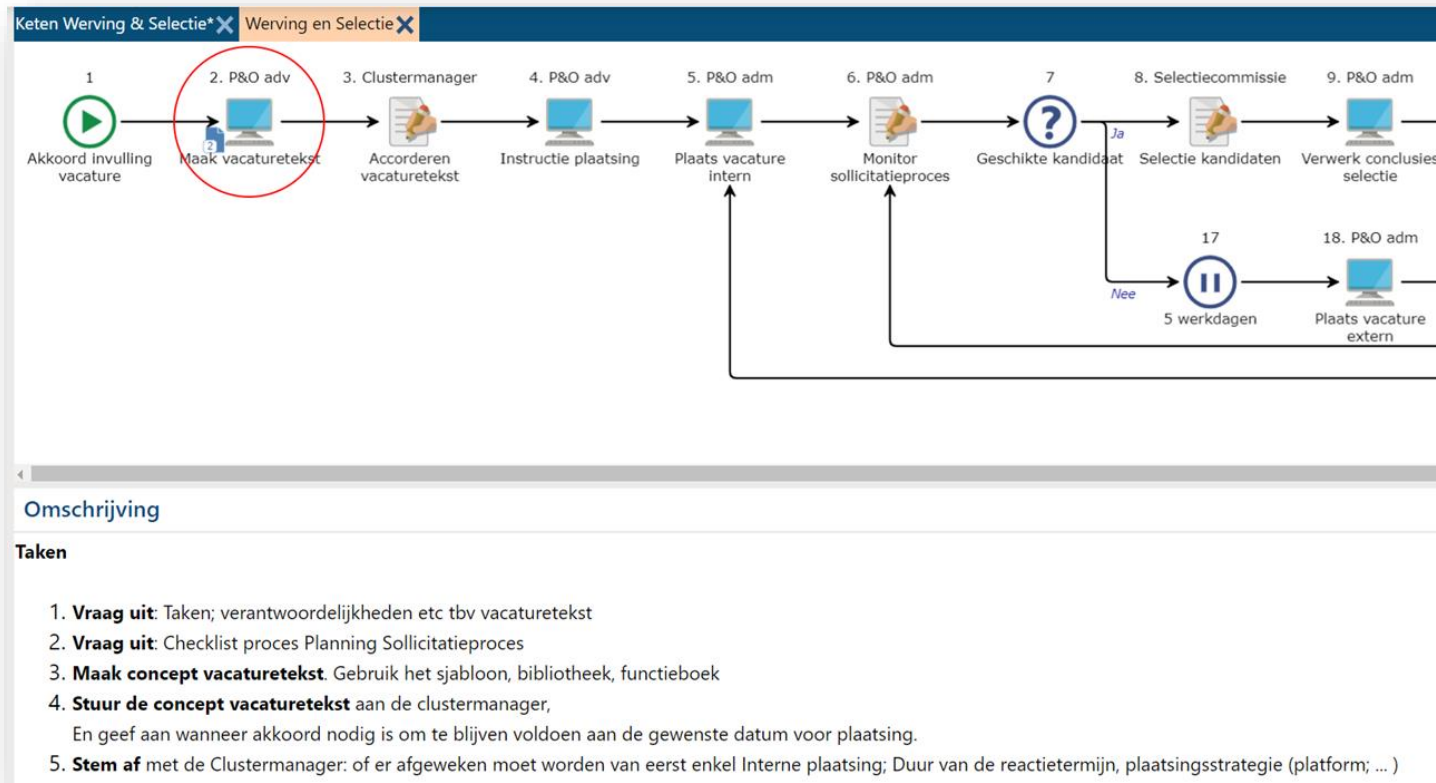
## 5. Basis (niet) op orde

- *'Ik weet niet wat er van mij **verwacht** wordt'*
- *'Ik heb een **collega** nodig om het tot een goed einde te brengen'*
- *'Ik weet niet **waarom** en **hoe** ik het nu moet doen'*
- *'Ik moet veel **zoeken** naar informatie'*
- *'Simpele dingen gaan **wéér fout**'*



# We hebben de basis op orde:

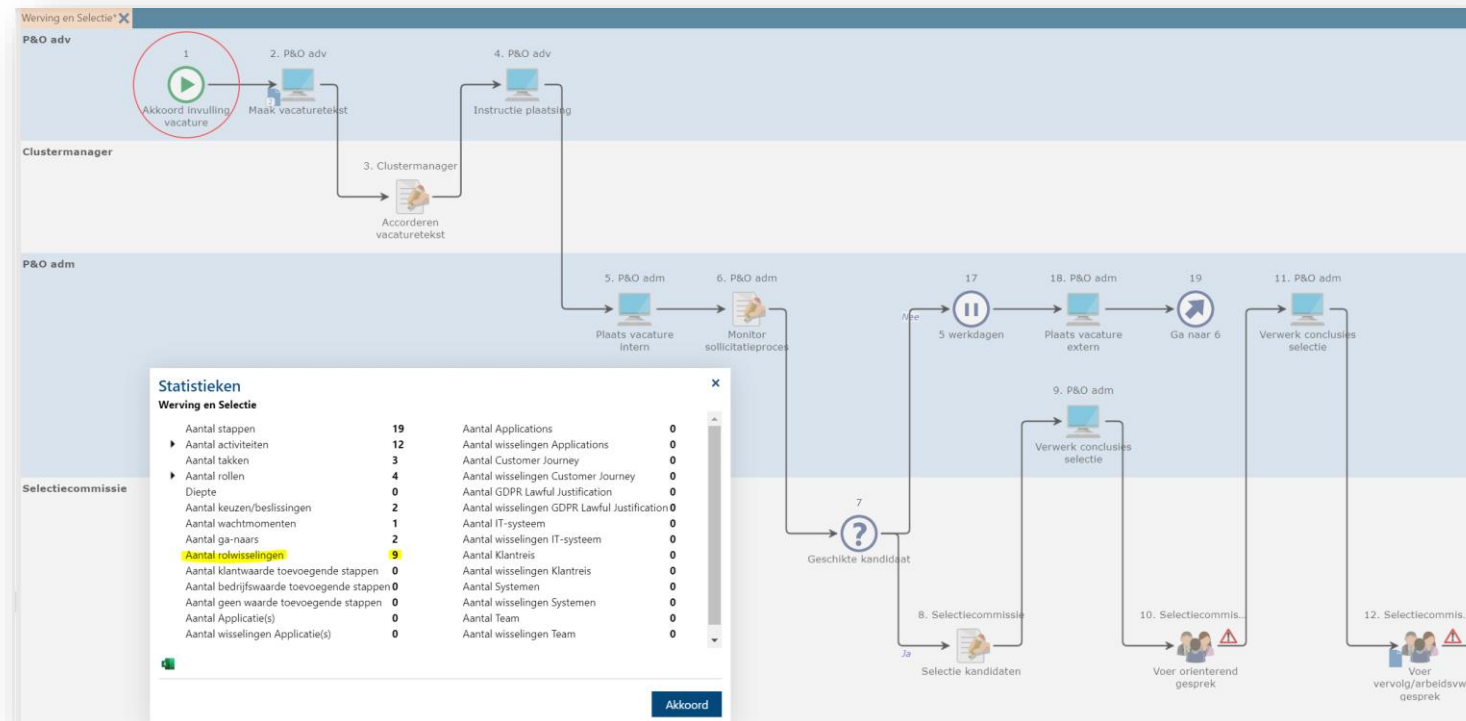
*‘Ik weet wat er van mij én het team wordt verwacht’*



Snel inzicht in taken en verantwoordelijkheid in de hele keten

# We hebben de basis op orde:

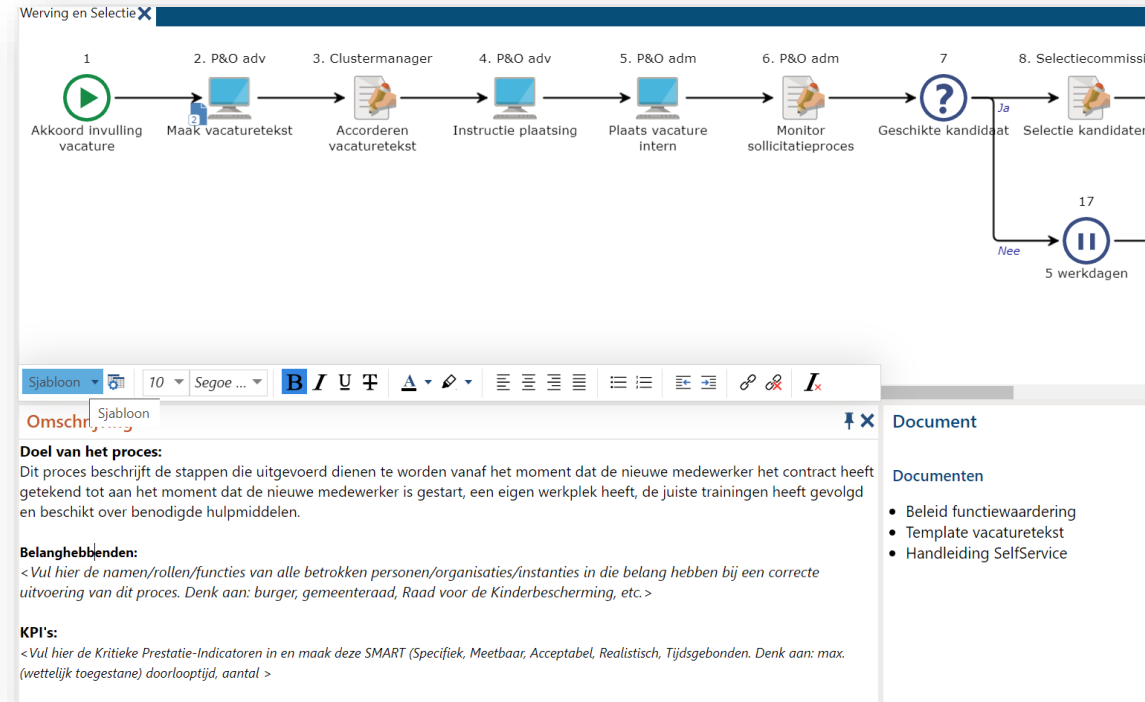
*‘Ik kan het zelfstandig tot een goed einde brengen’*



Inzicht in rolwisselingen, afhankelijkheden en wachttijden

# We hebben de basis op orde:

*'Ik weet waarom en hoe ik het nu moet doen'*

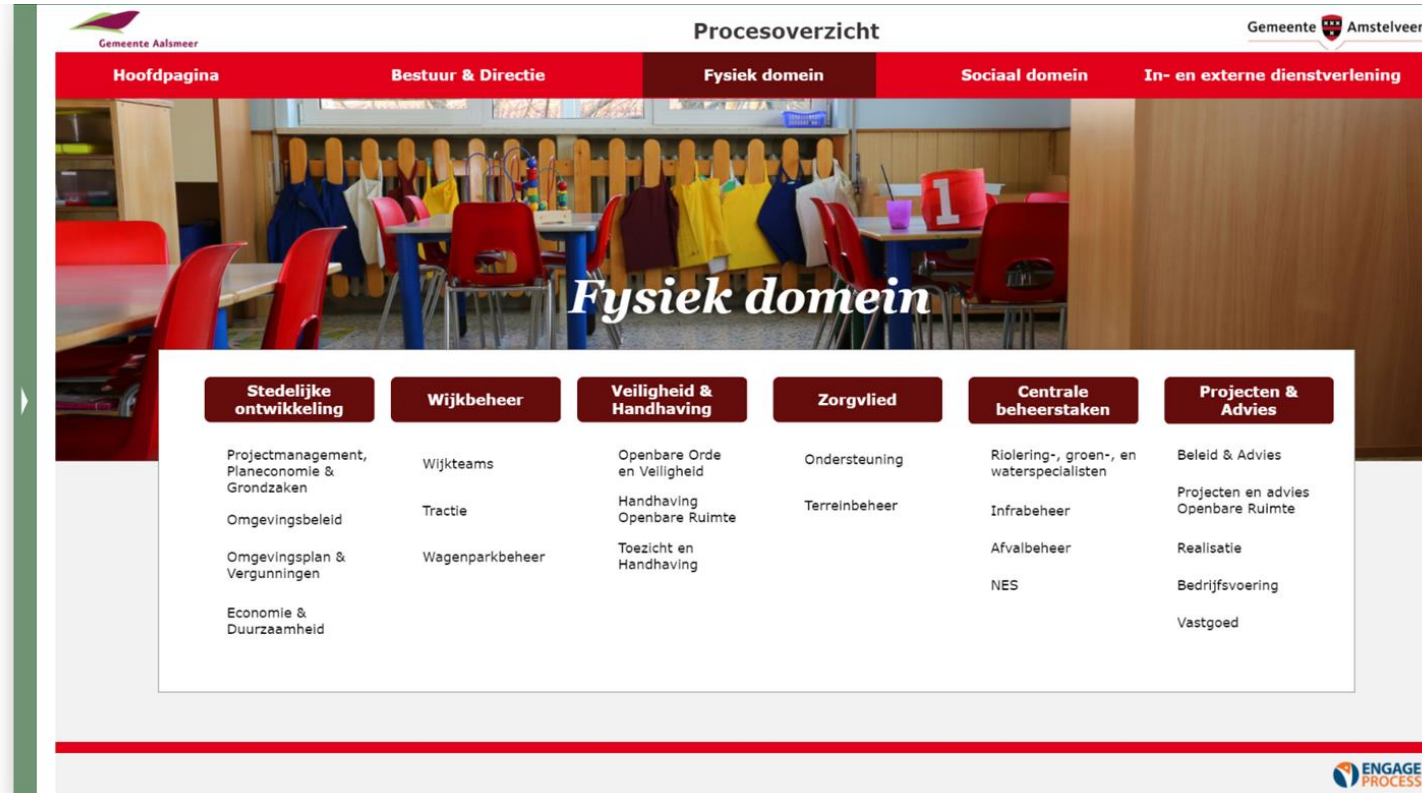


Sjablonen procesbeschrijvingen

Koppelingen naar bronnen en documenten

# We hebben de basis op orde:

*‘Ik kan informatie makkelijk vinden’*



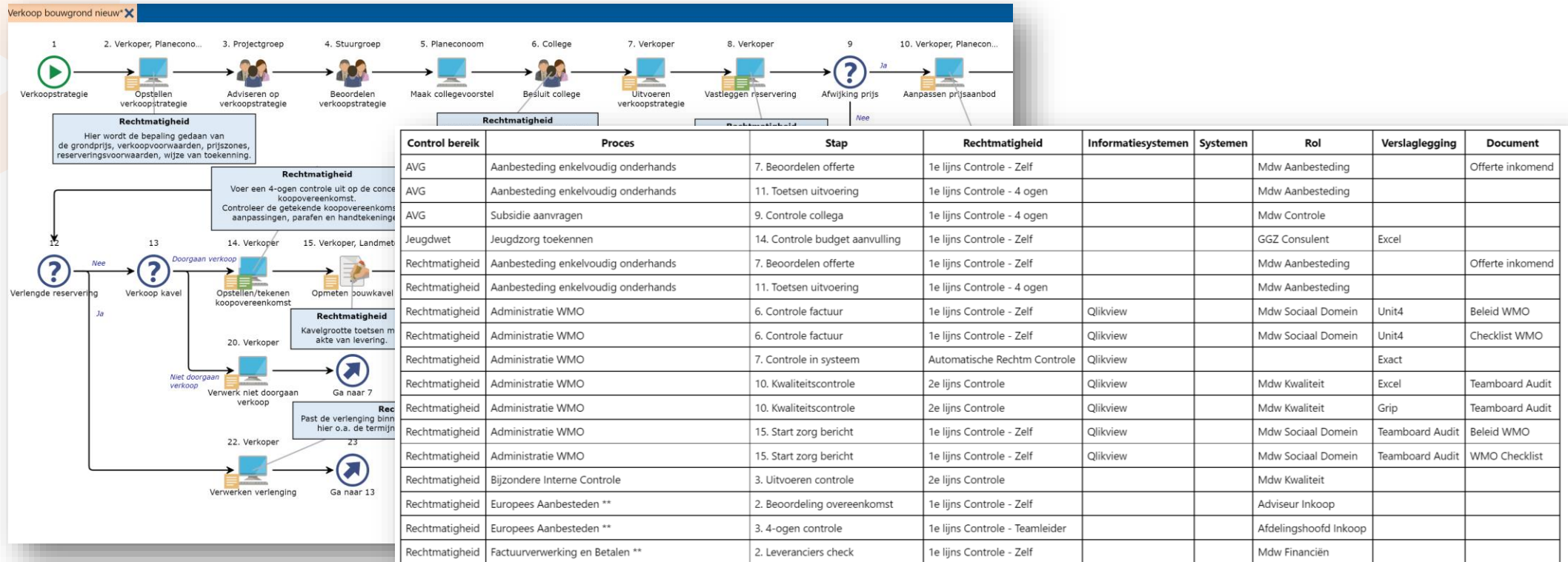
The screenshot displays the 'Procesoverzicht' (Process Overview) page for Gemeente Aalsmeer. The navigation bar includes 'Hoofdpagina', 'Bestuur & Directie', 'Fysiek domein' (selected), 'Sociaal domein', and 'In- en externe dienstverlening'. The main content area features a large image of a classroom with the text 'Fysiek domein' overlaid. Below the image is a table with six columns representing different domains:

Stedelijke ontwikkeling	Wijkbeheer	Veiligheid & Handhaving	Zorgvlied	Centrale beheerstaken	Projecten & Advies
Projectmanagement, Planeconomie & Grondzaken	Wijkteams	Openbare Orde en Veiligheid	Ondersteuning	Riolering-, groen-, en waterspecialisten	Beleid & Advies
Omgevingsbeleid	Tractie	Handhaving Openbare Ruimte	Terreinbeheer	Infrabeheer	Projecten en advies Openbare Ruimte
Omgevingsplan & Vergunningen	Wagenparkbeheer	Toezicht en Handhaving		Afvalbeheer	Realisatie
Economie & Duurzaamheid				NES	Bedrijfsvoering
					Vastgoed

Inzet van de Publisher

# We hebben de basis op orde:

*'We kunnen aantonen wat we doen'*

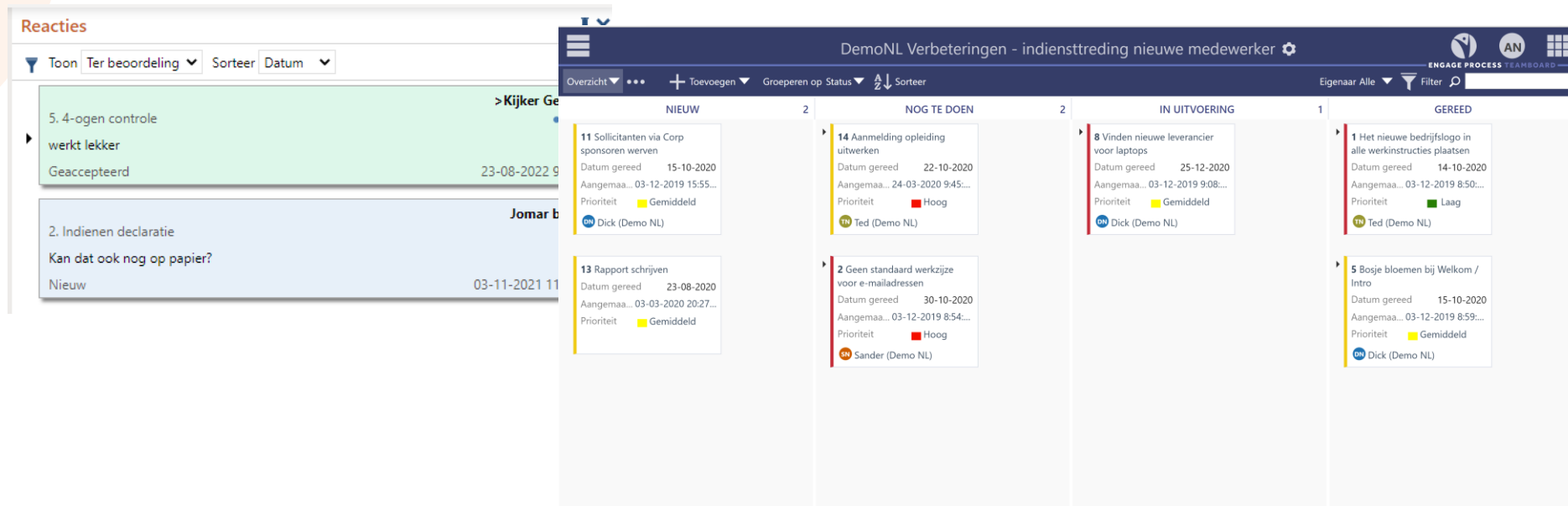


Inzet van de Rapportages



# We hebben de basis op orde:

*'We nemen actie als simpele dingen wéér fout gaan'*



The screenshot displays two overlapping windows from the EngageProcess software. The background window, titled 'Reacties', shows a list of responses with columns for status (e.g., 'Ter beoordeling'), sorting options ('Sorteer Datum'), and dates. Two items are visible: '5. 4-ogen controle werkt lekker' (status: Geaccepteerd, date: 23-08-2022) and '2. Indienen declaratie Kan dat ook nog op papier?' (status: Nieuw, date: 03-11-2021). The foreground window, titled 'DemoNL Verbeteringen - indienstreding nieuwe medewerker', shows a Kanban-style 'Teamboard' with four columns: 'NIEUW' (2 items), 'NOG TE DOEN' (2 items), 'IN UITVOERING' (1 item), and 'GEREED' (2 items). Each item card includes a title, due date, creation date, priority (e.g., 'Gemiddeld', 'Hoog', 'Laag'), and an assigned user (e.g., 'Dick (Demo NL)', 'Ted (Demo NL)', 'Sander (Demo NL)').

**Inzet van Reacties, Bevindingen, Teamboard**

## 6. Een diagram mag volwassen worden

*én sommigen blijven altijd pubers*

- Welke kwaliteit heeft de procesvastlegging?
- Wat is het huidig en gewenste niveau?
- Stapsgewijs verbeteren
- Reden voor versnellen, gedeelde doelstelling?
- Onderdeel maken van het normale werk



# Volwassenheidsmodel



## 7. Vergroot de kans op *'Per ongeluk goed'*

- Gebruikersbeheer
- Projectbeheer
- Tabellen
- Rapportages
- Publisher & Viewer
- Modelleerrichtlijnen
- Single Sign-on



# Hulpbronnen

- Helpcentrum
- Voorbeeldenbibliotheek
- Check-up
- Herinrichting
- Publisher
- Opschonen
- Trainingen
- Workshops



**Pascal van der Waa**  
Product consultant & trainer

[pascal@engageprocess.com](mailto:pascal@engageprocess.com)  
+31 6 2152 0027



**Nick Glasius**  
Product consultant & trainer

[nick@engageprocess.com](mailto:nick@engageprocess.com)  
+31 6 5885 1677



**Jomar van Manen**  
Managing consultant

[jomar@engageprocess.com](mailto:jomar@engageprocess.com)  
+31 6 1053 0002



**Vacature**

Vragen ?