

VAN LANGE DOORLOOPTIJD EN UITVAL, NAAR KWALITEIT EN RUST IN HET PROCES

UITDAGING

De doorlooptijd van de ondertekening van de praktijkovereenkomst zat tussen 5 dagen en 13 maanden. 38% van de formulieren kwamen niet retour vóór start van de stageperiode. Kan de student beginnen? Is de student gedekt voor aansprakelijkheid?

AANPAK

Lean & Six Sigma zijn ingezet. Eerst het bestaande proces op papier uitgetekend, het nieuwe proces is na de doorgevoerde verbeteringen uitgetekend in Engage Process.

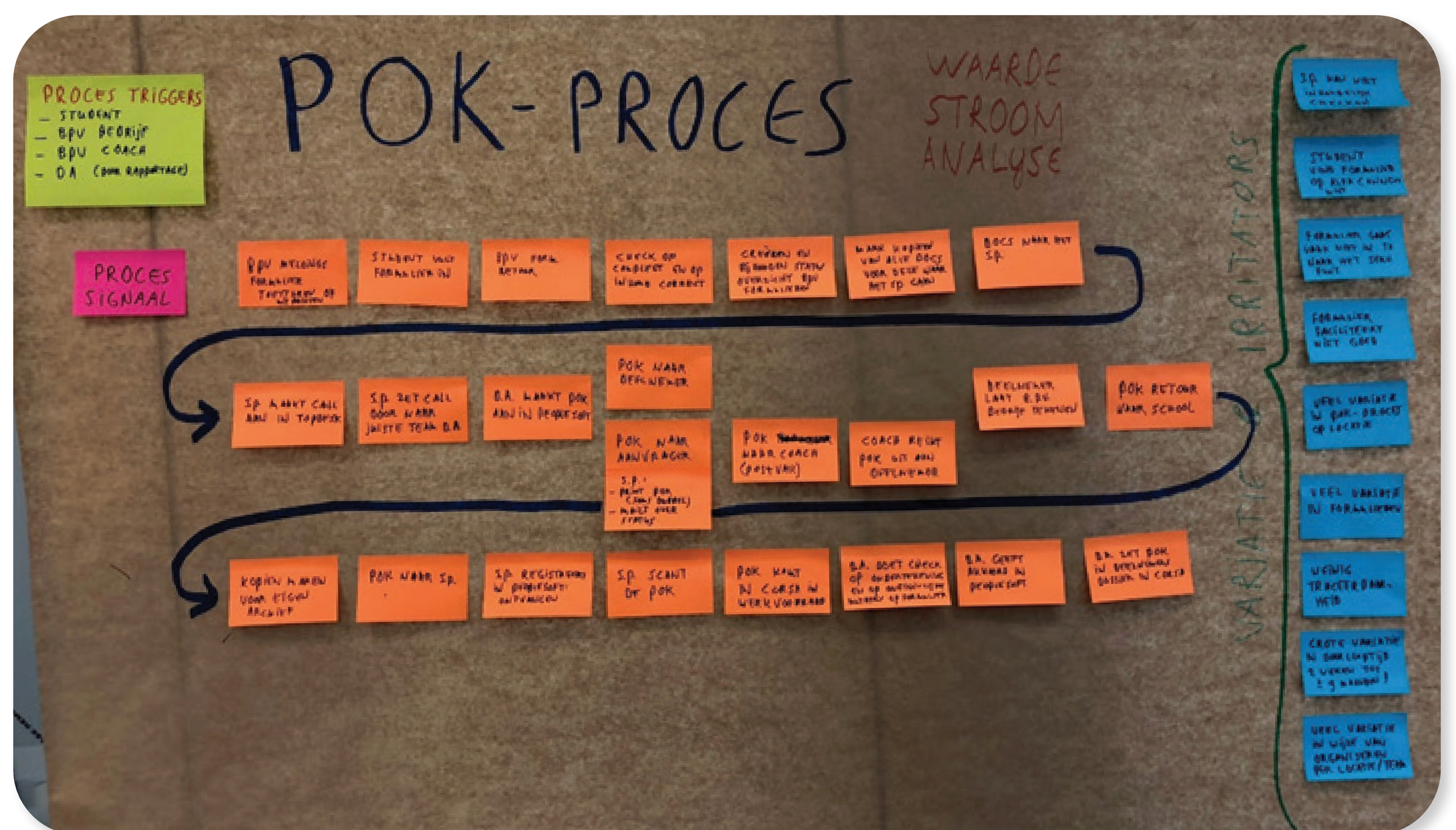
Als organisatie zetten we sterk in op digitalisering, hier is de digitale handtekening vanuit het BPV-systeem i.c.m. digitaal ondertekenen uit voortgekomen.

RESULTAAT

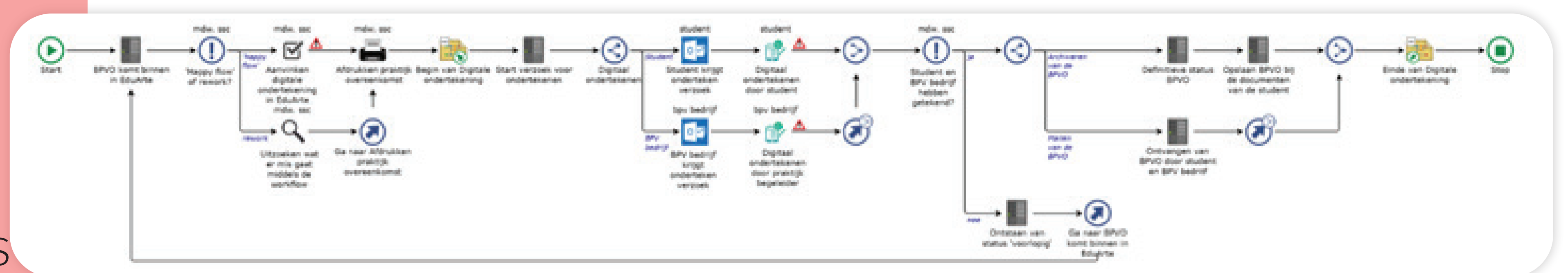
Nu is de doorlooptijd slechts enkele dagen. De kwaliteit is op orde en uitval komt niet of nauwelijks meer voor.

Het is nu traceerbaar waar het formulier zich in de processtroom bevindt, monitoren en tijdig ingrijpen is nu mogelijk. Doordat de overeenkomst nu ruim op tijd binnen is, ontstaat er rust voor de student voordat de stage begint.

VOÓR



NA



AANPASSEN VAN HET PROCES ÓF DE STANDDAARD APPLICATIE?

UITDAGING

We hebben onze processen beschreven, echter: de softwareleverancier levert standaard processen aan. Hoe houden we bij welke aanpassingen we nog voor een proces moeten bespreken? Moet het proces worden aangepast of de inrichting van de software?

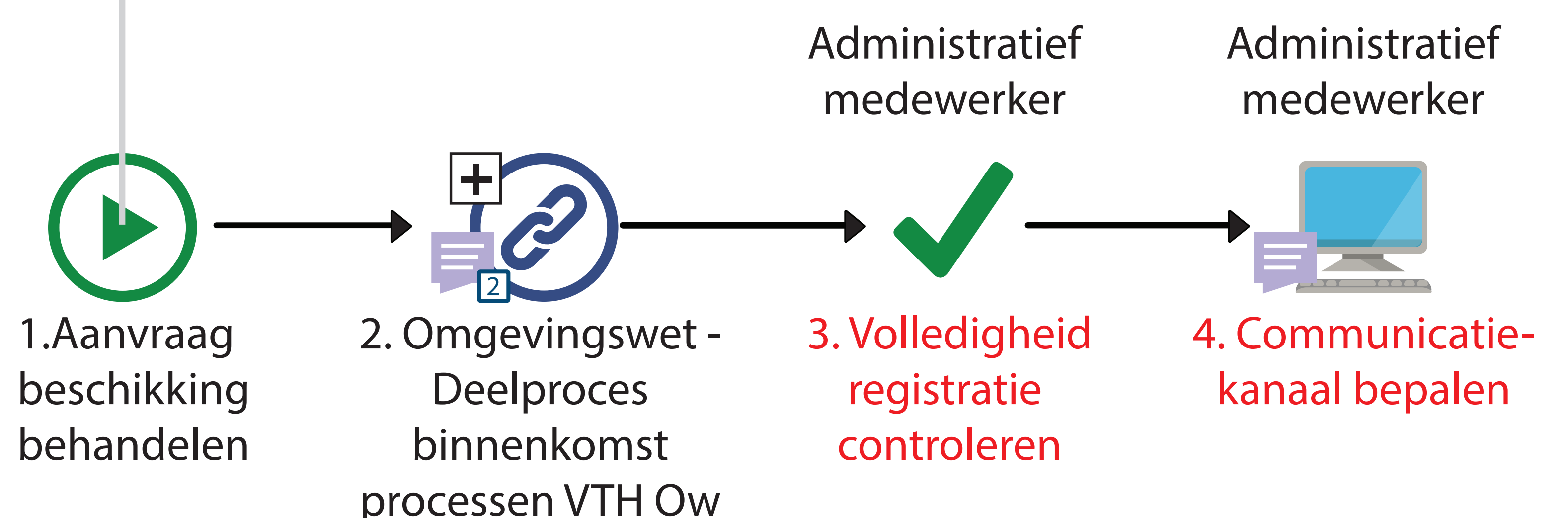
AANPAK

De aanpassingen willen we overzichtelijk noteren, zodat de belanghebbenden deze kunnen inzien. Het getekende proces in Engage Process en het geleverde proces van de softwareleverancier leggen we naast elkaar. Per processtap noteren we Bevindingen en koppelen die aan een verbeterbord in Teamboard.

RESULTAAT

Met de inhoudsdeskundigen en applicatiebeheerder bespreken we, aan de hand van de bevindingen in Teamboard, wat de aanpassing moet worden. De aanpassing en de voortgang leggen we vast in Teamboard. Zo houden we overzicht van de wijzigingen en komen de processen en inrichting van de software overeen!

In de ontwikkeling van Rx.Mission moet dit proces nog worden aangepast. Zie de stappen met een



Bevindingen

14-12-2022 16:50

2. Omgevingswet - Deelproces binnenkomst processen VTH Ow

Binnenkomst proces van PIA aanpassen

Omgevingswet procesverbeterbord

14-12-2022 16:50

2. Communicatie-kanaal bepalen

Na oplevering door Roxit proces(stap) herzien

Omgevingswet procesverbeterbord



Scan nu om te stemmen

MEER CONTROLE OP BBV'S: INVOEREN VAN EEN KWALITEITSCYCLUS

UITDAGING

Er komt een grote verandering voor opstellers van bestuurlijke behandelvoorstellen (BBV'S). 60% van de BBV's ging terug naar de opsteller omdat niet alle invalshoeken voldoende belicht werden. Het voorstel werd stapsgewijs behandeld. Daarnaast heeft er ook een overgang plaatsgevonden naar een nieuw systeem.

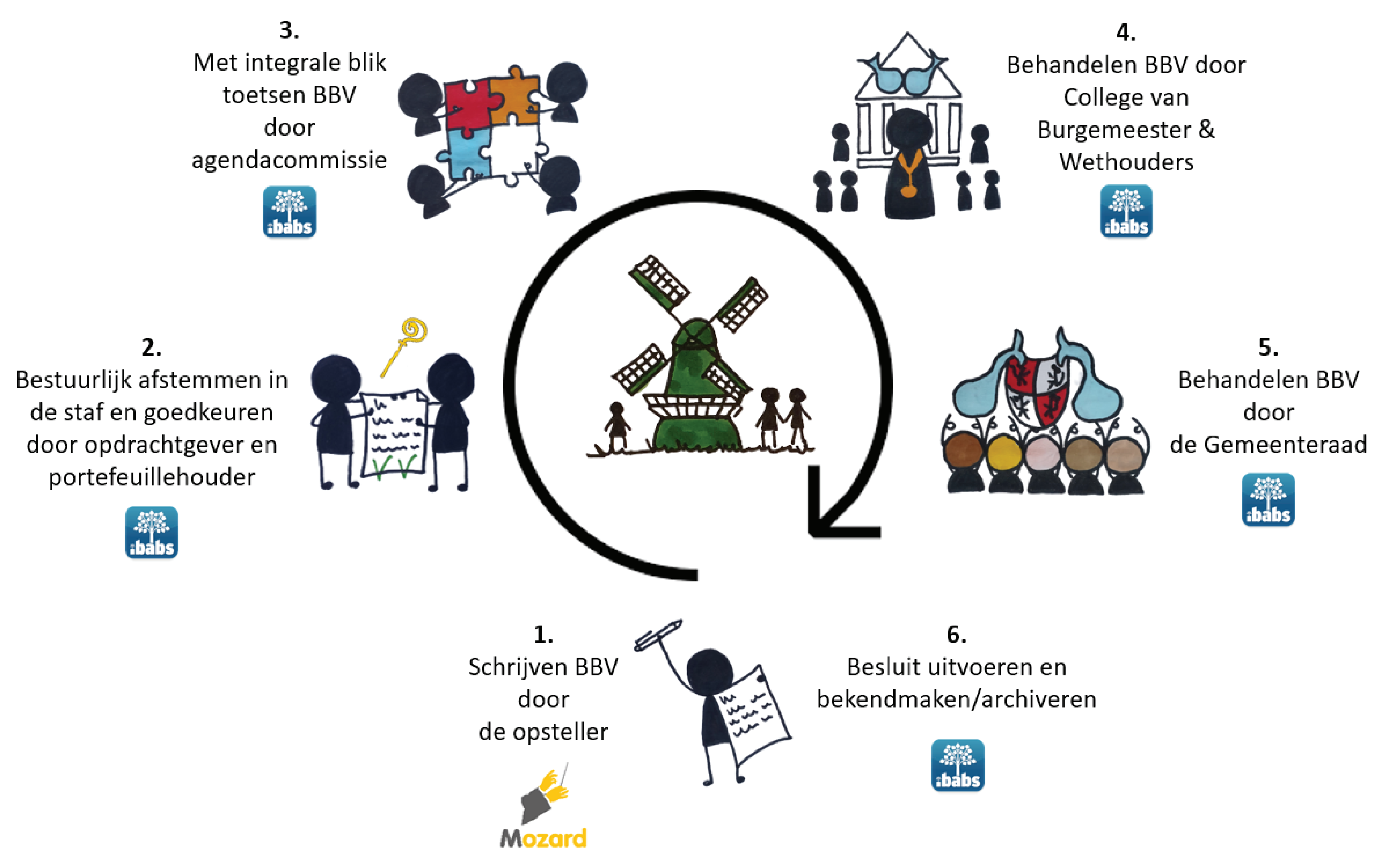
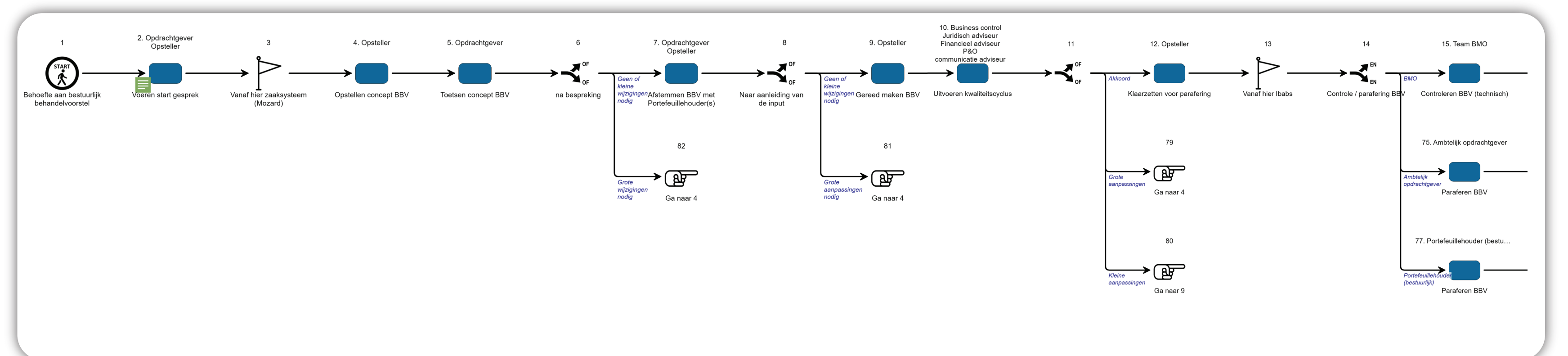
AANPAK

Stakeholders werden eerder betrokken en hebben meegedacht over de invulling van de kwaliteitsverbetering van het proces. Aan de hand van de kwaliteitsboom en Engage Process, is er een verbetervoorstel gecreëerd. Deze is vervolgens voorgelegd aan de proceseigenaar en stakeholders. Voor de implementatie en instructie van de veranderingen zijn overzichtelijke diagrammen gemaakt, in samenspraak met een vertegenwoordiging van stakeholders.

RESULTAAT

Vijf belangrijke verbeteringen:

- 1) 95% kan in één keer door
- 2) Grote betrokkenheid van de stakeholders vanaf het begin; de BBV's worden tijdens het proces getoetst
- 3) Versteving van de rol en verantwoordelijkheid van de opdrachtgever
- 4) Opsteller is nu spin in het web
- 5) Invoeren van een kwaliteitscyclus: in één keer complete voorstellen naar het bestuur.



RECHTMATIGHEIDSVERANTWOORDING BELEGD BINNEN PROCESBEHEER

UITDAGING

Vanaf boekjaar 2023 verandert de wijze waarop de (financiële) rechtmatigheidsverklaring wordt afgegeven. Hoe neemt de gemeente, en niet de accountant, hierin de verantwoordelijkheid?

AANPAK

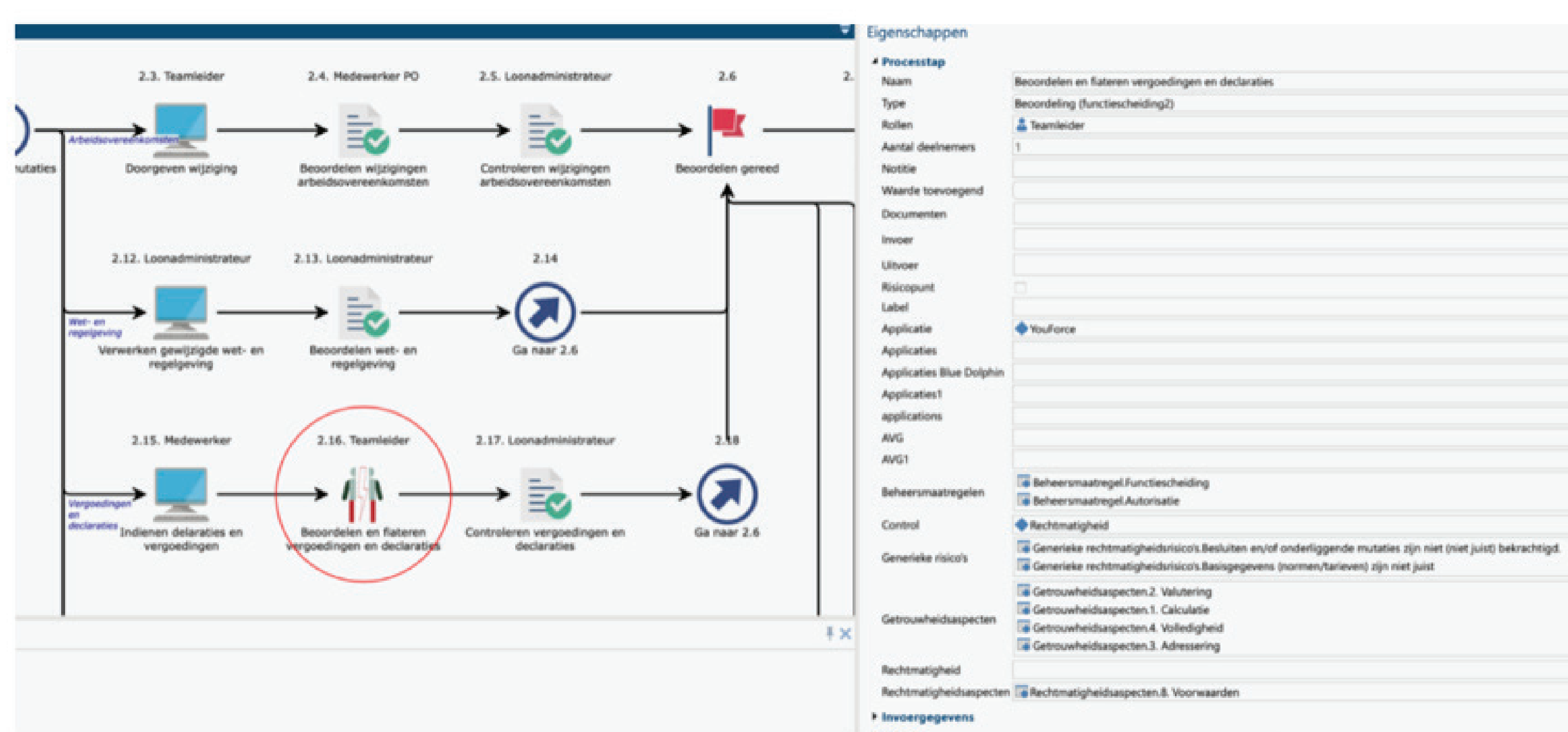
We hebben, sinds april 2022 de relevante processen beschreven en daarin de risico's, getrouwheids- en rechtmatigheidsaspecten en beheersmaatregelen in kaart gebracht.

RESULTAAT

Nu kunnen we, in plaats van gegevensgericht, procesgericht gaan controleren hoe we voldoen aan de financiële rechtmatigheid. We kunnen hierover met de Engage Proces rapportages verantwoording afleggen aan de accountant. Deze is niet meer volledig verantwoordelijk voor het afgeven van de controleverklaring.

In het komend jaar gaan we aan de slag met het in kaart brengen van de frauderisico's in de relevante processen. Tevens betrekken we de informatiebeheerders actief bij het optimaliseren hiervan.

Hieronder een deel van het proces "Uitbetalen salarissen, vergoedingen en declaraties. De rood omcirkelde activiteit is dankzij het door ons ontworpen icoon direct te identificeren als functiescheiding. In de tabel 'eigenschappen' is te zien welke rechtmatigheidsaspecten bij deze activiteit relevant zijn.



The screenshot shows a process flow diagram with steps 2.3 through 2.6. Step 2.6, 'Beoordelen gereed', is highlighted with a red circle. To the right, a table titled 'Eigenschappen' lists various attributes for this step, including 'Processtap', 'Naam', 'Type', 'Rollen', 'Aantal deelnemers', 'Middel', 'Waarde toevoegend', 'Documenten', 'Invoer', 'Uitvoer', 'Mileupunt', 'Label', 'Applicatie', 'Applicaties', 'AVG', 'AVG1', 'Beheersmaatregelen', 'Control', 'Generieke risico's', 'Getrouwheidsaspecten', 'Rechtmatigheid', and 'Bevoeggevens'.

Risico's en beheersmaatregelen financiële rechtmatigheid

Stap	Generieke risico's	Beheersmaatregelen	Getrouwheidsaspecten	Recl
2.3. Doorgeven wijziging	Generieke rechtmatigheidsrisico's. Besluiten en/of onderliggende mutaties zijn niet (niet juist) bekrachtigd.			
2.4. Beoordelen wijzigingen arbeidsovereenkomsten	Generieke rechtmatigheidsrisico's. Besluiten en/of onderliggende mutaties zijn niet (niet juist) bekrachtigd.; Generieke rechtmatigheidsrisico's. (Beheers)handeling voldoet niet aan wet- en regelgeving; Generieke rechtmatigheidsrisico's. Basisgegevens (normen/tarieven) zijn niet juist	Beheersmaatregel. Verificatie; Beheersmaatregel. Analyse	Getrouwheidsaspecten. 1. Calculatie; Getrouwheidsaspecten. 2. Valutering; Getrouwheidsaspecten. 3. Adressering; Getrouwheidsaspecten. 4. Volledigheid; Getrouwheidsaspecten. 5. Aanvaardbaarheid	Rech Voor Rech Begr
2.5. Controleren wijzigingen	Generieke rechtmatigheidsrisico's. (Beheers)handeling voldoet niet aan	Beheersmaatregel. Review	Getrouwheidsaspecten. 1. Calculatie;	Rech Voor



DE WASSTRAAT: GROTE BESPARINGEN DOOR AUTOMATISERING

UITDAGING

Om met nieuwe inzichten, structuren en technologieën inwoners en ondernemers sneller, efficiënter en kwalitatief beter te (be)dienen. En daarmee ruimte te creëren voor complexe vragen die extra ondersteuning nodig hebben.

AANPAK

We hebben de Wasstraat ontwikkeld; Deze bestaat uit vier stappen met een duidelijke slagorde: analyse, genereren van ideeën, uitwerken & toetsen en implementatie. We hebben een 20-tal enkelvoudige producten met de wasstraat-methode aangepakt. We noemen de twee mooiste voorbeelden.

RESULTAAT

Inschrijven van 900 Oekraïense vluchtelingen in het BRP

- Resultaat: Doorlooptijd verkorten van 2 maanden naar 2 weken
- Hoe: Triage op locatie georganiseerd, vervoer van Harskamp naar Ede en de openingstijden verruimd.
- Wie: Burgerzaken, Sociaal domein & Proces adviseurs.

Digitalisering van maandformulieren voor uitkeringen

- Resultaat: Inwoners digitale toegang geven tot dienstverlening zorgt voor lagere doorlooptijd, en minder uitval van uitkering door incomplete gegevens. €80k besparing door invoeren van RPA.
- Hoe: Wasstraat methode & inzet RPA
- Wie: Inkomens & financieel consulenten, Beleid & Proces adviseurs.



Voorstel: Wasstraat (enkelvoudige) producten RO

