

# Pitstop: Servicepakket voor procesverbeteringen

## Uitdaging



We zijn een jonge organisatie en de grootste gemeente van Brabant. We hebben een enorme schaalvergroting doorgemaakt. Duidelijkheid in functies, taken, afspraken en processen zijn daardoor steeds belangrijker. Waren we in het begin alleen bezig om eenvoudige processen te beschrijven, nu verschuift het steeds meer naar (complexe) procesverbeteringen.

## Aanpak



We zien graag dat het continue verbeteren van werkzaamheden en klantgerichte processen in het DNA van onze collega's komt. Daarvoor hebben we een servicepakket ontwikkeld: De Pitstop.

We onderscheiden 4 verschillende pakketten, die elk staan voor een andere aanpak. En die aanpak betekent ook wat voor de inzet van de teams. Bij de projectmatige aanpak, werken we nauw samen met onze collega's van dienstverlening. Samen met hen houden we regelmatig klantreizen om zo tot mooie procesverbeteringen te komen.

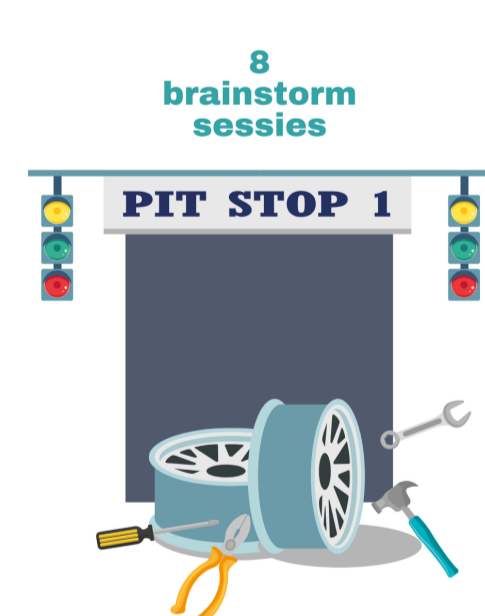
Waarom we voor de Pitstop hebben gekozen? In een pitstop gebeurt niets wat overbodig of niet van belang is. Het is snel, teamgericht en het resultaat is belangrijk. Ook sta je samen even stil om vervolgens te kunnen accelereren en goed te presteren.

## Resultaat

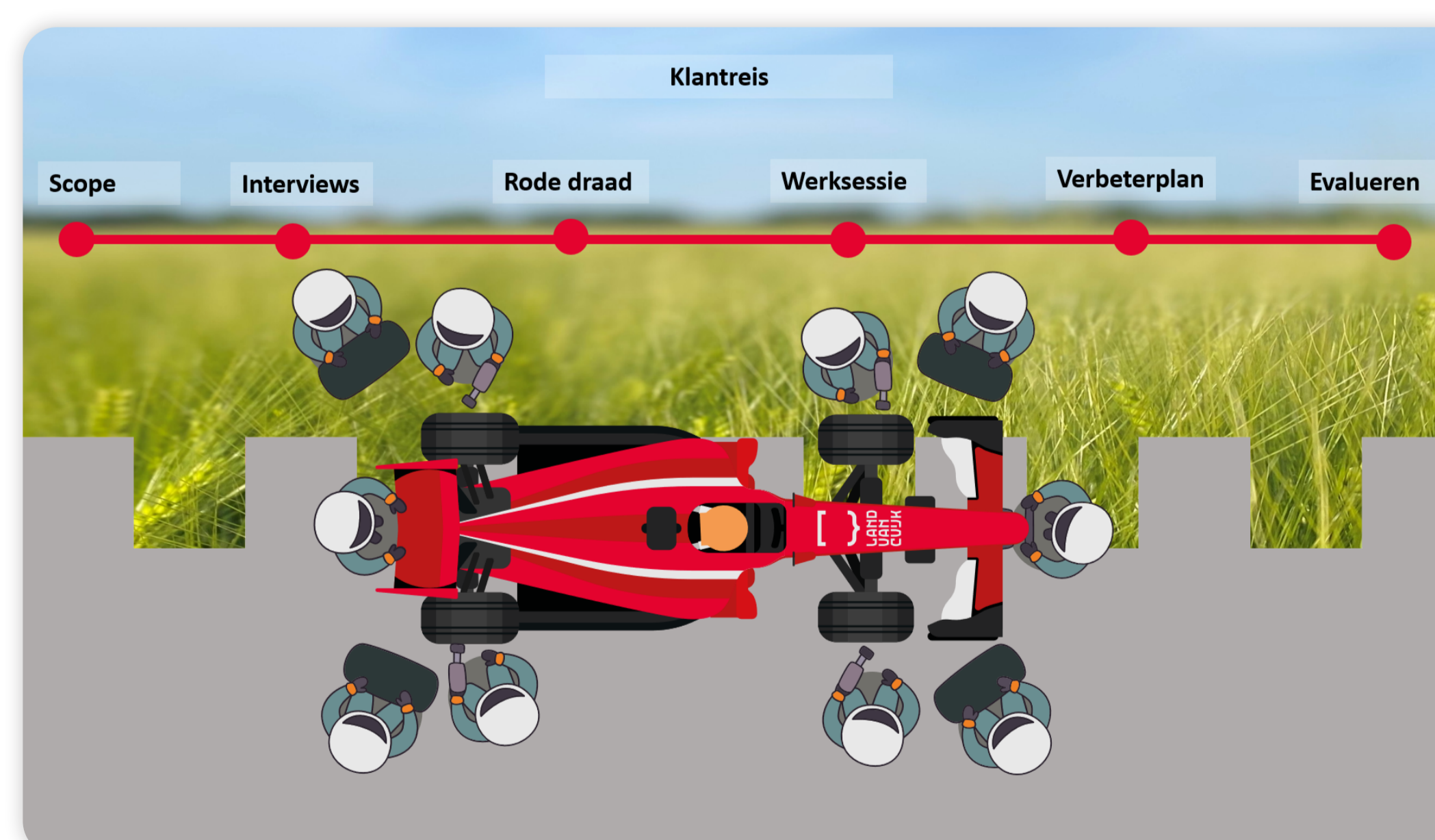
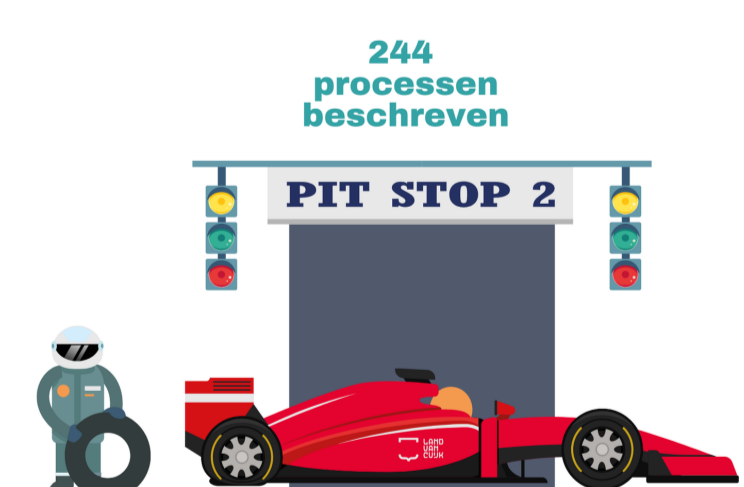


23 van de 25 teams hebben processen beschreven. In totaal zijn er 296 processen vastgesteld.

	Brainstorm	Proces beschrijven	Snelle en eenvoudige procesverbetering	Complexe procesverbetering (projectmatig)
Meedenken	✓	✓	✓	✓
Ontwerpen	✓	✓	✓	✓
Vastleggen		✓	✓	✓
Analyse			✓	✓
Quick wins			✓	✓
Verbeterplan				✓
Valideren				✓
<b>Afgerond</b>	<b>8 Processen</b>	<b>244 Processen</b>	<b>30 Processen</b>	<b>14 Processen</b>



296 verbeterde en/of vastgelegde processen



Scan hier om te stemmen

# Organisatorische verandering met programma **Sneller uit- en inhuizen van bewoners**



## Uitdaging



Binnen de 15 woonlocaties van IJsselheem vindt in 51% van de gevallen de uit- en inhuizing van bewoners niet plaats binnen de vergoede 13 mutatiedagen, wat jaarlijks €500.000 kost. IJsselheem kampte in 2023 met 1484 onbetaalde leegdagen tegenover 1511 betaalde mutatiedagen en wil de leegstand terugdringen. Ondertussen wachten 320 mensen op een plek met 24-uurs zorg, wat een efficiëntere doorstroom noodzakelijk maakt. De financiële druk wordt verder vergroot door dalende tarieven en stijgende loonkosten.

## Aanpak



1. Het huidige proces is eerst in Engage Process uitgewerkt, waarbij informatie van betrokkenen is verzameld om knelpunten te identificeren.
2. Op basis hiervan zijn gerichte interventies ontwikkeld om de cliëntreis te stroomlijnen en de verantwoordelijkheden van medewerkers te verduidelijken. Voorbeelden van interventies zijn:
  - De zorgconsulent coördineert de planning en bewaakt de doorstroom.
  - De technische dienst inspecteert vooraf en organiseert middelen en ondersteuning op de dag van overlijden.
  - Afspraken over de laatste levensfase en het sterven worden tijdig afgestemd met cliënten en hun netwerk, ondersteund door de Handreiking Waardig Afscheid Nemen, wat het verwachtingsmanagement versterkt.

## Resultaat



Begin oktober is op locatie Nieuwe Haven een pilot gestart om de nieuwe werkwijze te testen. Het proces is opgedeeld in fasen, met checklists om overzicht te behouden en de multidisciplinaire samenwerking te verbeteren. Het doel is om het aantal betaalde mutatiedagen te verlagen van 18 naar 13 en het percentage tijdige wisselingen te verhogen van 22% naar 80%. Bij succes wordt deze aanpak in 2025 uitgerold naar andere locaties.

## Lean A3-methodiek

Verantwoordelijkheden helder en gestructureerd

### Checklist proces van terminale zorg verlenen tot overlijden

Wat is jouw rol?

Ik ben...

#### ...Zorgmedewerker

- Bespreek vermoeden terminale fase (<3 maanden) met regieverpleegkundige en behandelend arts
- Rapporteer hetgeen besproken is in de rapportage
- Breng eerste contactpersoon op de hoogte van deze wijziging
- Check of ZZPIO aangevraagd moet worden, [klik hier](#) voor info over ZZPIO
- Observeer op kenmerken van stervensfase. Indien aanwezig, bespreek met regiebehandelaar of Zorgbehoefte Stervensfase kan starten
- Noteren type overlijden (overnemen rapportage regiebehandelaar)
- Start zorgpad Stervensfase; maak de Zorgbehoefte Stervensfase in LableCare aan
- Licht zorgconsulent in over cliënt in stervensfase
- Observeer, evalueer en rapporteer in Zorgbehoefte Stervensfase

#### ...Contactverzorgende

- Aanpassen zorgleefplan op basis van gewijzigde behoeften
- Plannen, uitvoeren en vastleggen gesprek wensen levenseinde en sterven. Gebruik hierbij de [Handreiking Waardig afscheid nemen](#) ter voorbereiding en als gespreksleidraad.
- Maak een melding via het Servicedeskportaal (Aanvraag en Melding, Technische Dienst) en vermeld het kamernummer voor onderhoudscontrole.

#### ...Regiebehandelaar

- Markeer en communiceer terminale fase
- Markeer en communiceer stervensfase
- Rapporteer type overlijden (natuurlijk/niet-natuurlijk) en zet notificatie aan

#### ...Technische Dienst

- Bij melding, bekijk het appartement voor indruk werkzaamheden (mogelijk al vastgelegd in periodieke vlootstouwen)

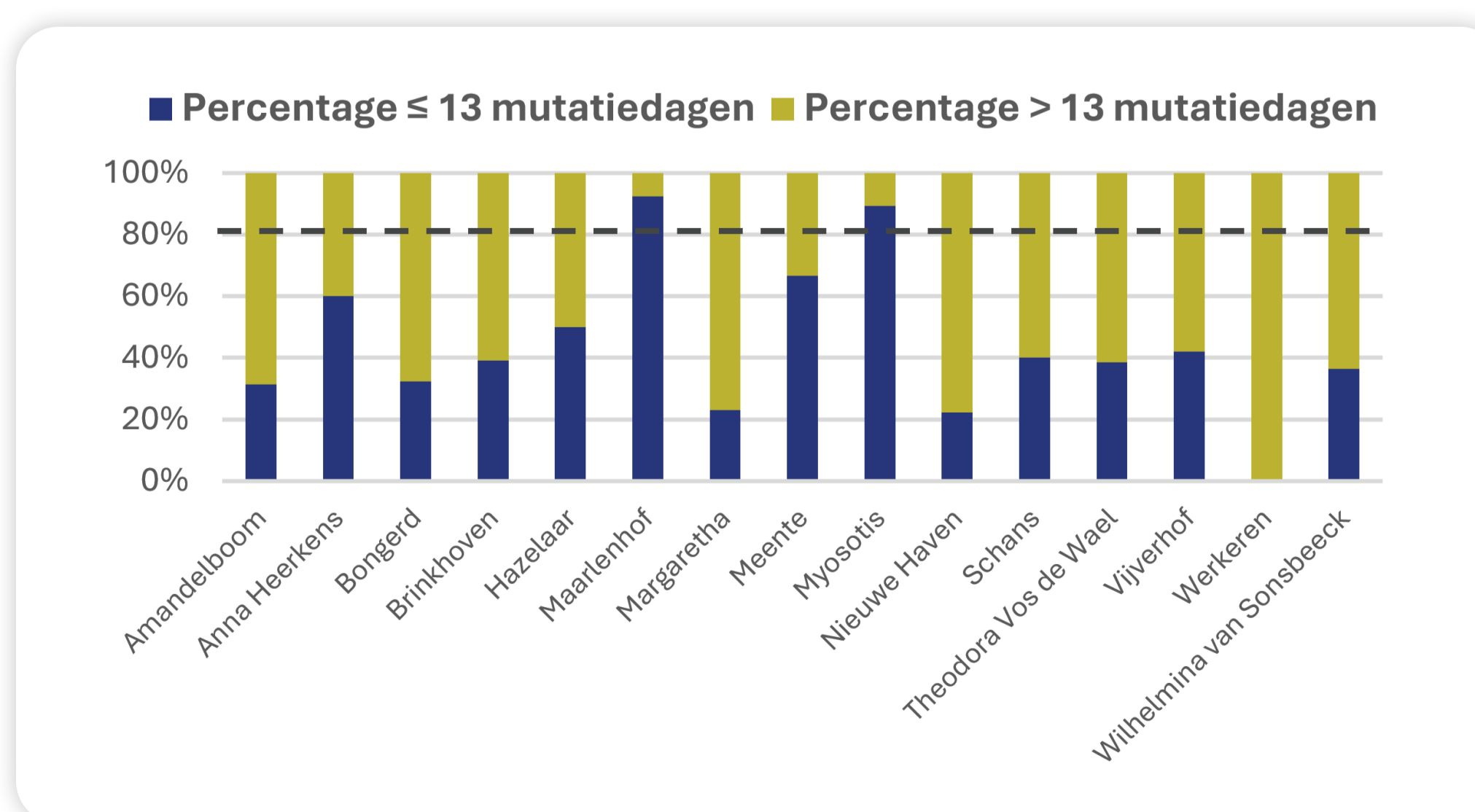
#### ...Regieverpleegkundige

- Coach de zorgmedewerkers en contactverzorgenden en bied ondersteuning waar nodig

Op zoek naar uitgebreide werkinstructies en details?  
Raadpleeg [hier](#) het proces



## Visgraatdiagram (knelpuntenanalyse)



Scan hier om te stemmen

Percentage tijdige uit- en inhuizingen binnen de woonlocaties

# DOEN: Samen kom je verder! Goede werkafspraken voor toekomst JASA

## Uitdaging



JASA is de afgelopen jaren sterk gegroeid als toonaangevend producent van verpakkingsmachines. De kwaliteit van machines, structuur in de organisatie, mensen en werkprocessen zijn daarin de basis. Wie is waarvan? Hoe zetten we systemen beter in? Hoe vangen we afwijkingen in ons proces beter op? Welke werkafspraken maken ons klaar voor de verdere groei?

## Aanpak



Naast de inzet van de Engage Process als hulpmiddel, draait Project DOEN om het betrekken van mensen. Het succes zit in mensen en werkafspraken. Door Brown Paper Sessies, snel uitwerken van procesplaten en 'de vloer op' te gaan heeft onze aanpak geleid tot meer draagvlak en bewustwording over het werkproces.

### Brown Paper Sessies

Bespreken huidige werkprocessen. Achterhalen knelpunten en verbeterkansen te ontdekken.

### Procesflows uitwerken

Uitwerken van duidelijke procesplaten voor inzicht en eerste werkafspraken.

### Uitvoeren en opvolgen

Implementeren van werkafspraken en opvolgen van resultaten in cijfers en gedrag.

## Resultaat



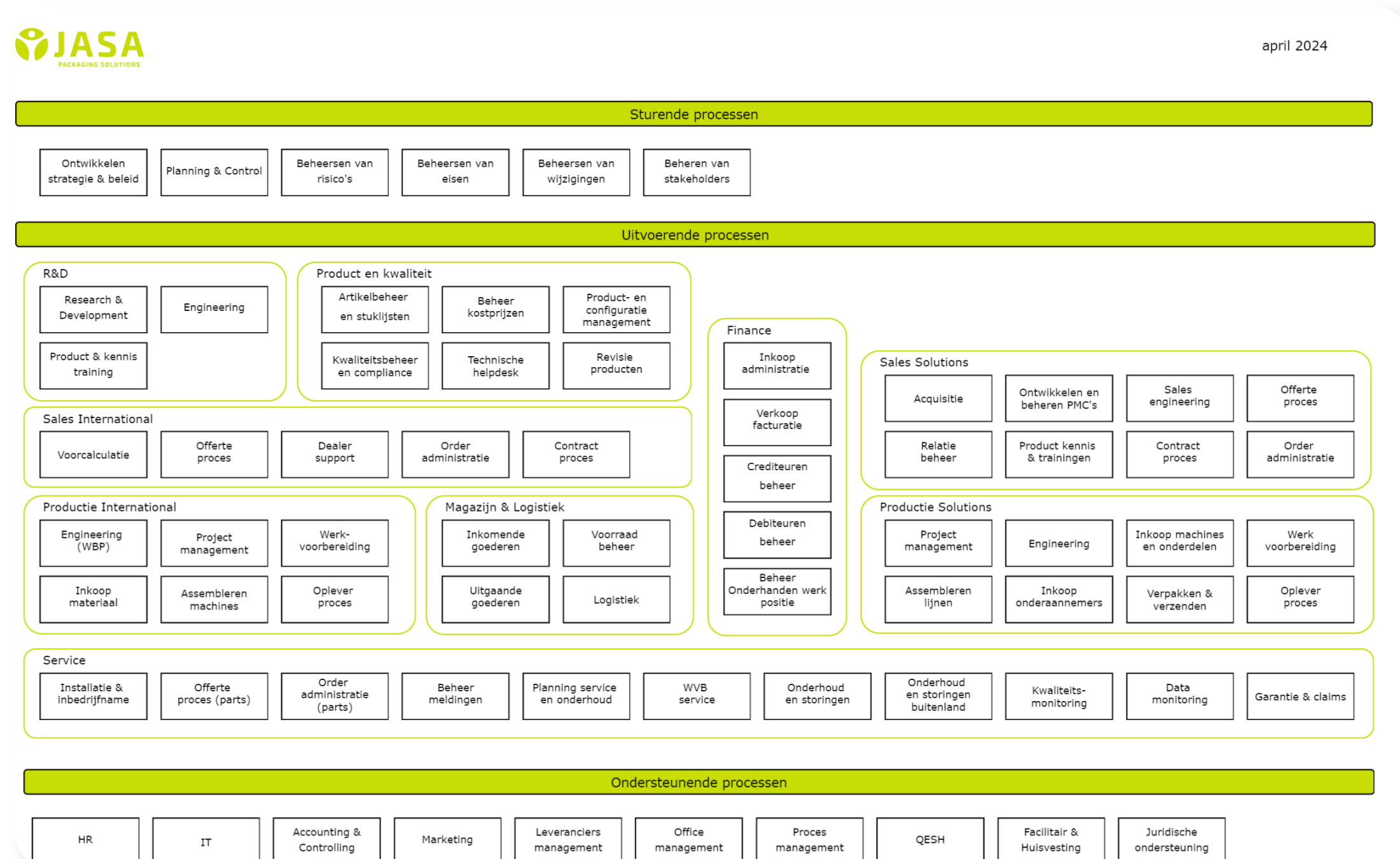
De aanpak heeft geleid tot meer betrokkenheid en de volgende voorbeelden:

- Borgen van werkafspraken en overdracht (wat doe jij, wat doe ik?)
- Minder procesafwijkingen. Oplossen van ontbrekende postcodes met behulp van AI.
- Eén centrale plek voor procesbeschrijvingen en werkinstructies
- Inzicht in proceswensen en functionaliteiten voor optimalisatie automatisering
- Verlagen van faalkosten van herstelwerkzaamheden van de machineproductie



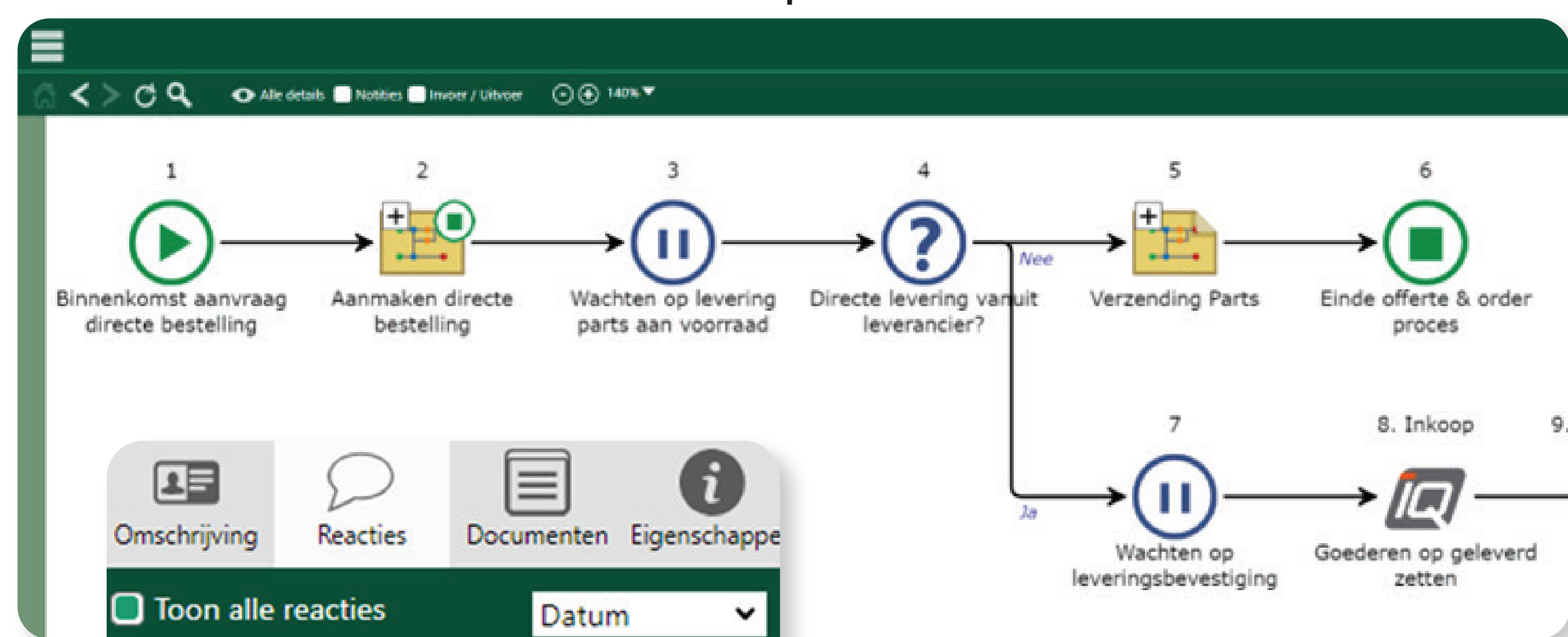
Scan voor de Volledige case

Betrekken van medewerkers



Uitwerken procesarchitectuur

Uitwerken procesflows



Effectief reacties verzamelen



Scan hier om te stemmen

## Slimmer Bestellen bij Vebegeo

**Optimalisatie bestelproces door robotisering****Uitdaging**

Vebegeo had te maken met veel repetitieve administratieve handelingen in het bestelproces, zoals het handmatig overnemen in SAP van alle velden uit elke bestelaanvraag. Deze stappen waren noodzakelijk, maar niet geschikt voor automatisering via API's, wat resulteerde in inefficiëntie en tijdverlies.

**Aanpak**

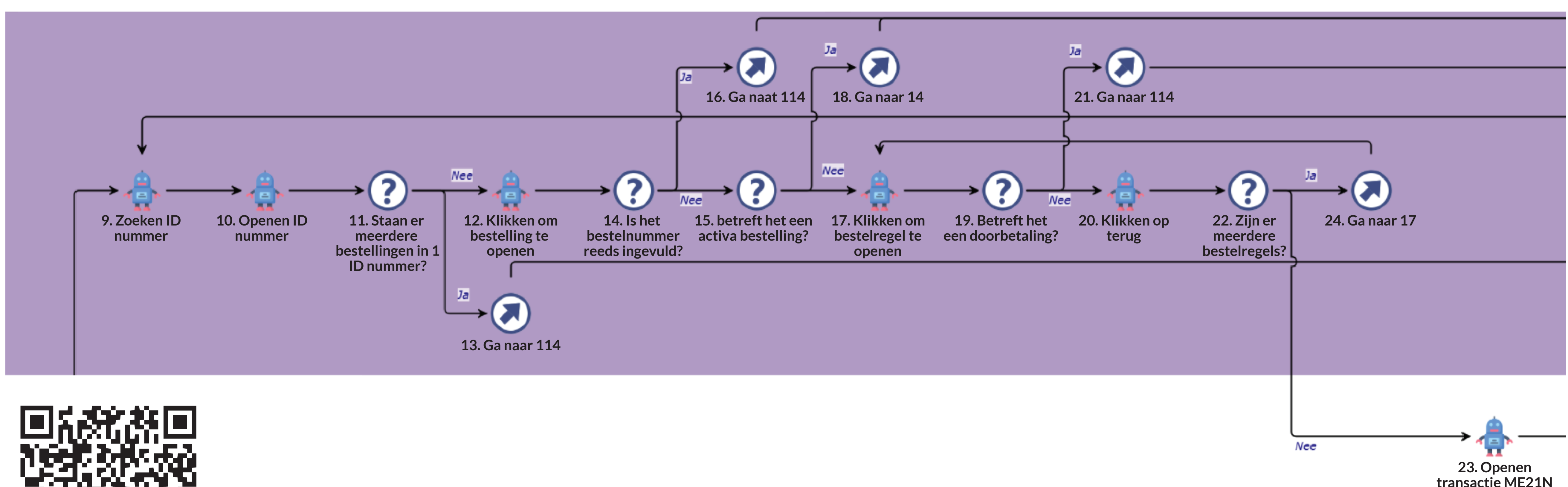
Het bestelproces is gedetailleerd in kaart gebracht met behulp van Engage Process, waarbij een beschrijving werd gegeven van **wat** er precies moest gebeuren (niveau 3). Vervolgens werd dit proces verder uitgewerkt tot gedetailleerde werkinstructies (niveau 4), waarin nauwkeurig werd omschreven **hoe** de robot de processtap dient uit te voeren. Door deze stappen te automatiseren, kreeg de RPA-robot 'Mario' duidelijke instructies om routinematige taken over te nemen, zoals het invullen van specifieke velden bij bestellingen. Dit resulteerde in minder fouten en een efficiënter proces.

**Resultaat**

De implementatie van RPA en implementatie van de robot 'Mario' heeft geleid tot aanzienlijke verbeteringen:

- Een tijdsbesparing van 492 uur (7,5 uur per week) in het bestelproces waarbij bestelaanvragen worden omgezet naar bestellingen.
- Medewerkers kunnen zich richten op taken die meer waarde toevoegen, wat hun tevredenheid verhoogt.
- Robot 'Mario' heeft al 5.904 aanvragen succesvol verwerkt, sinds juli 2023.
- Een vermindering van de proceskosten, dankzij geoptimaliseerde handelingen en minder fouten.

Een gedeelte van het RPA proces op level 4



Scan hier om te stemmen

# Overzicht, efficiëntie en betrouwbaarheid in de Asielprocedure: het succes van het Bedrijfsbureau

## Uitdaging



De Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) kampt met lange doorlooptijden in de asielprocedure en een grote voorraad van wachtende aanvragers. Dit geeft grote druk om de kritische behandelcapaciteit van hoor- en beslismedewerkers zo goed mogelijk te benutten, het beheer van dossiers adequaat in te richten, inzicht in de voorraad te krijgen en een efficiënt planningsproces in te richten. Om hierin de benodigde verbeteringen te realiseren, heeft de IND besloten het bedrijfsbureau op te zetten.

## Aanpak



Door gebruik te maken van Engage Process brachten we de huidige processen in kaart. Samen met alle betrokkenen bepaalden we welke administratieve taken van hoor- en beslismedewerkers onder te brengen in het bedrijfsbureau. Ook stelden we nieuwe, gestroomlijnde processen op die de rol van het nieuwe bedrijfsbureau integreren.

## Resultaat

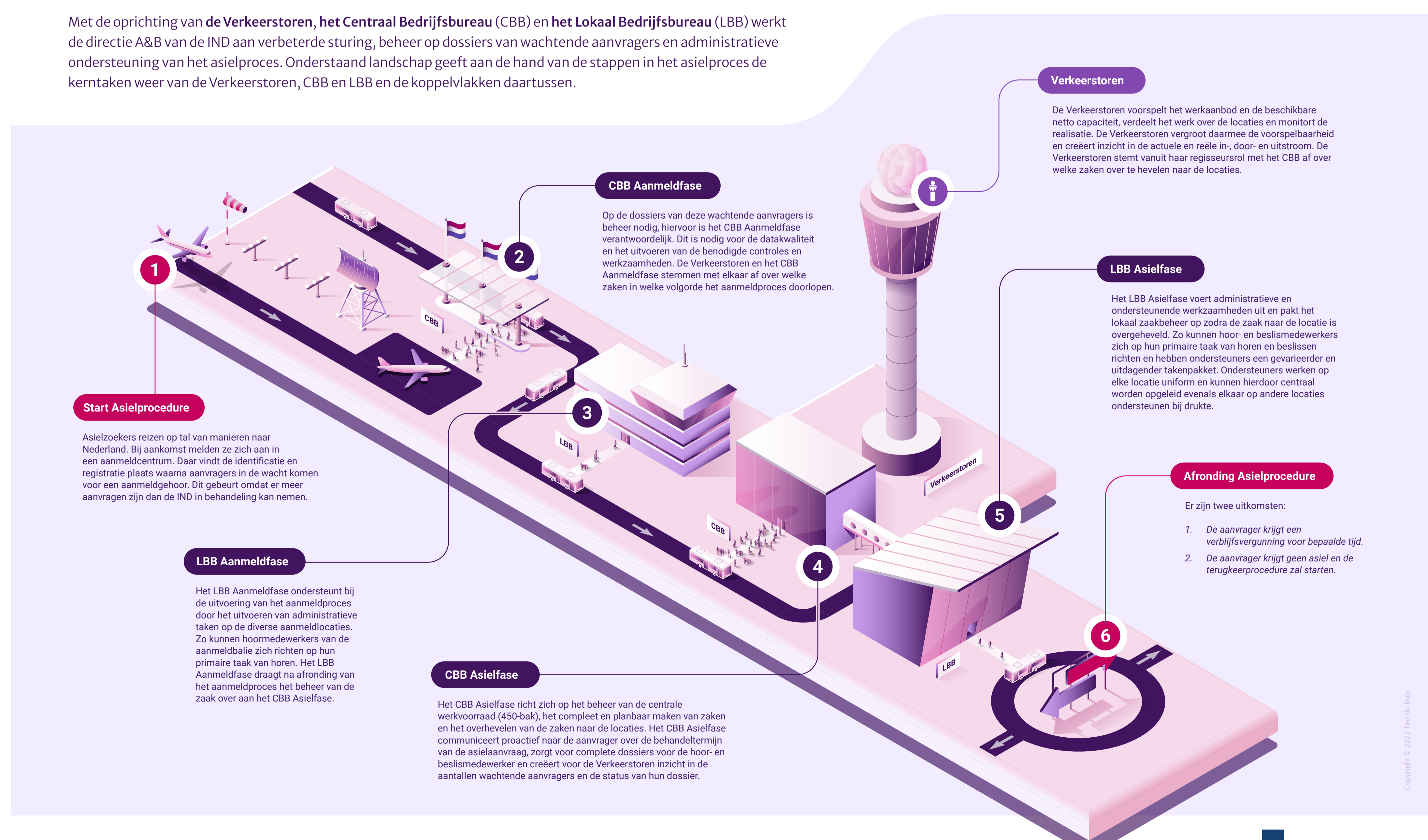
De nieuwe verbeterde processen leidden tot meer overzicht, efficiëntie en betrouwbaarheid in het asielproces en positieve opbrengsten voor de:



- **Aanvrager:** Duidelijkheid over de termijn waarop de zaak behandeld gaat worden, minder herplannen van zaken en betere communicatie.
- **Medewerkers:** Meer ruimte voor de kerntaak horen en beslissen, meer stabiliteit en rust in de uitvoering van het werk en afwisselender werk voor ondersteuners.
- **Organisatie als geheel:** Hogere kwaliteit van asielbesluiten, meer overzicht en inzicht in de voorraad, meer uniform werken, beter benutting van de kritische behandelcapaciteit, meer efficiëntie in het plannings- en behandelproces en hogere datakwaliteit.
- **Stakeholders:** Betere bereikbaarheid, tijdigere afhandeling van verzoeken, klachten en dwangsommen, meer betrouwbaarheid.

## Verbeterde sturing binnen A&B

Met de oprichting van de Verkeerstoren, het Centraal Bedrijfsbureau (CBB) en het Lokaal Bedrijfsbureau (LBB) werkt de directie A&B van de IND aan verbeterde sturing, beheer op dossiers van wachtende aanvragers en administratieve ondersteuning van het asielproces. Onderstaand landschap geeft aan de hand van de stappen in het asielproces de kerntaken weer van de Verkeerstoren, CBB en LBB en de koppelvakken daartussen.



Scan hier om te stemmen

# Procesarchitectuur in de praktijk

## Processen verbinden met GEMMA

### Uitdaging



Het ontwikkelen van een procesarchitectuur die aansluit op de GEMMA-standaarden is een uitdaging. Vaak wordt GEMMA als te abstract ervaren voor het dagelijkse werk. Het doel is daarom processen te beschrijven op een toegankelijk niveau, zonder het strategische aspect uit het oog te verliezen.



### Aanpak



We hebben onze procesarchitectuur vertaald naar een mappenstructuur in Engage, gebaseerd op het organogram van de organisatie. Tabellen in Engage koppelen elke modellering direct aan de procesarchitectuur, wat integratie met de Enterprise Architectuur tot stand brengt.

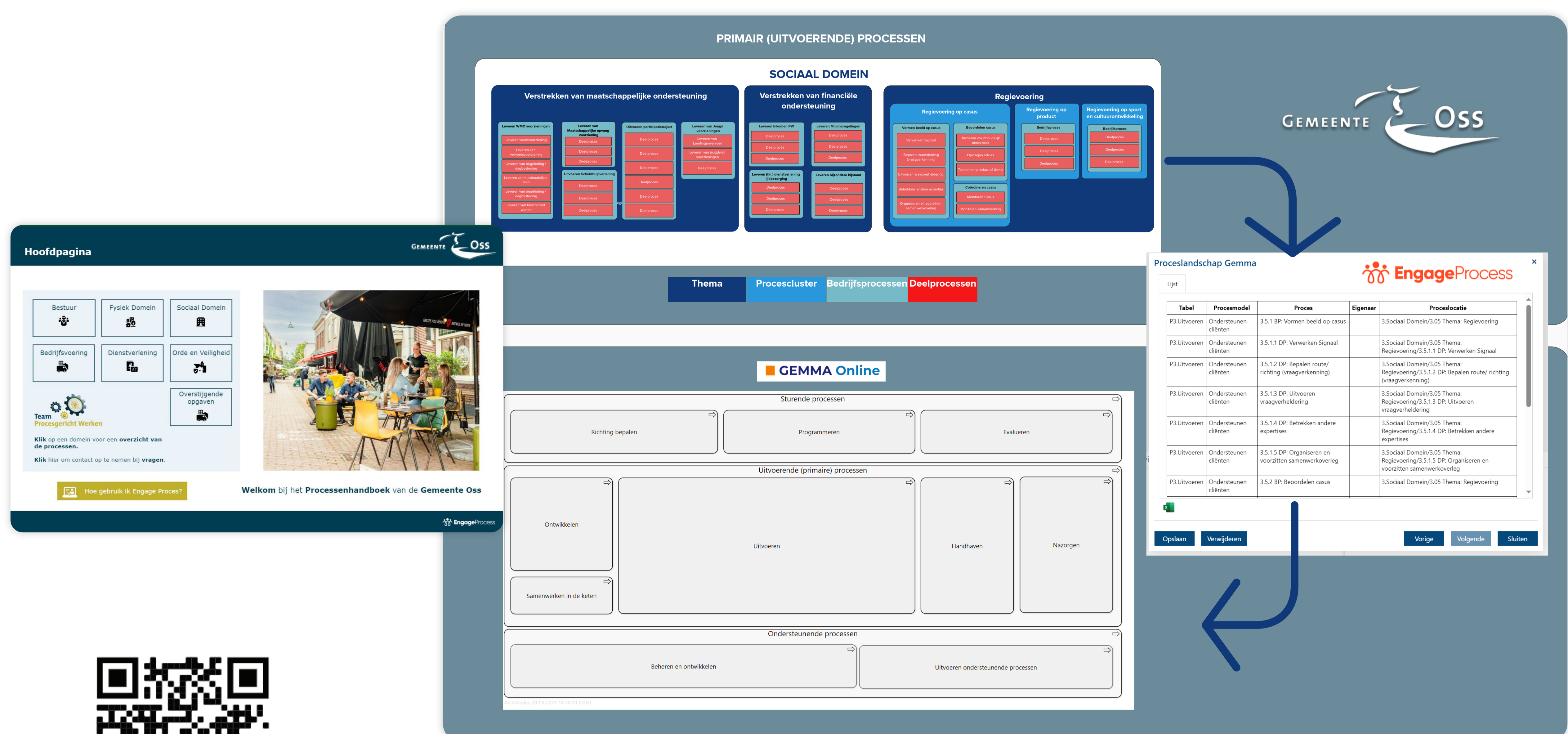


### Resultaat



Dankzij deze aanpak biedt Engage helder inzicht in alle processen binnen onze organisatie. De medewerker kan het proces makkelijk vinden en beter plaatsen waaraan het proces een bijdrage levert.

Enterprise- en informatiearchitecten hebben snel toegang tot actuele en volledige processen, wat de samenhang en integratie binnen onze organisatie versterkt. Dit bevordert een efficiëntere werkwijze en ondersteunt de groei naar procesgericht werken.



The screenshot displays the EngageProcess interface. At the top, it shows 'PRIMAIR (UITVOERENDE) PROCESSEN' with a 'SOCIAAL DOMEIN' section containing process maps for 'Verstrekken van maatschappelijke ondersteuning', 'Verstrekken van financiële ondersteuning', and 'Regievoering'. Below this is the 'Hoofdpagina' with navigation options like 'Bestuur', 'Fysiek Domein', and 'Sociaal Domein'. The main area shows 'GEMMA Online' with a process flow diagram including 'Sturende processen' (Richting bepalen, Programmeren, Evalueren), 'Uitvoerende (primaire) processen' (Ontkisten, Uitvoeren, Handhaven, Nazorgen), and 'Ondersteunende processen' (Behalen en ontklasten, Uitvoeren ondersteunende processen). On the right, a 'Proceslandschap Gemma' table lists process details.

Tab	Procesmodel	Proces	Eigenaar	Proceslocatie
F3.Uitvoeren	Ondersteunen diensten	3.5.1 BP: Vormen beeld op casus		3.Sociaal Domein/3.05 Thema: Regievoering
F3.Uitvoeren	Ondersteunen diensten	3.5.1.1 DP: Verwerken Signaal		3.Sociaal Domein/3.05 Thema: Regievoering/3.5.1.1 DP: Verwerken Signaal
F3.Uitvoeren	Ondersteunen diensten	3.5.1.2 DP: Bepalen route/ richting (vraagstukken)		3.Sociaal Domein/3.05 Thema: Regievoering/3.5.1.2 DP: Bepalen route/ richting (vraagstukken)
F3.Uitvoeren	Ondersteunen diensten	3.5.1.3 DP: Uitvoeren vraagafhandeling		3.Sociaal Domein/3.05 Thema: Regievoering/3.5.1.3 DP: Uitvoeren vraagafhandeling
F3.Uitvoeren	Ondersteunen diensten	3.5.1.4 DP: Betrekken andere expertises		3.Sociaal Domein/3.05 Thema: Regievoering/3.5.1.4 DP: Betrekken andere expertises
F3.Uitvoeren	Ondersteunen diensten	3.5.1.5 DP: Organiseren en voorzetten samenwerkingsrelatie		3.Sociaal Domein/3.05 Thema: Regievoering/3.5.1.5 DP: Organiseren en voorzetten samenwerkingsrelatie
F3.Uitvoeren	Ondersteunen diensten	3.5.2 BP: Beoordelen casus		3.Sociaal Domein/3.05 Thema: Regievoering



Scan hier om te stemmen