

humanitas

Oude processen in een nieuw
jasje



humanitas

Vereniging Humanitas

- Opgericht in **1945**
- **415+** Medewerkers
- **5** Districten, **80** Afdelingen, **1** Landelijk Bureau
- **22.000** Vrijwilligers
- **700** Activiteiten
- **63.000+** Deelnemers

Over ons

*De Vereniging Humanitas is een **landelijke vrijwilligersorganisatie**. Onze vrijwilligers helpen mensen om op eigen kracht iets aan hun situatie te veranderen.*

**Cijfers uit 2023.*

Onze activiteiten

- Eenzaamheid
- Opvoeden en opgroeien
- Thuisadministratie
- Rouw en verlies
- Detentie

humanitas





Daan Kooiman
Beleidsmedewerker
procesmanagement

Takenpakket

- *Procesmanagement nieuw leven in blazen*
- *Begeleiden en adviseren teams bij opstarten procesmanagement;*
- *Bevindingen en verbetermogelijkheden aanstippen en terugkoppelen.*

Achtergrond

HBO
Bedrijfskundige

Lean theorie
opleiding

Ook ondernemer

Vandaag



Hoeveel deelnemers hadden we ook alweer?



63.000 deelnemers › Hoe faciliteren we dat eigenlijk?

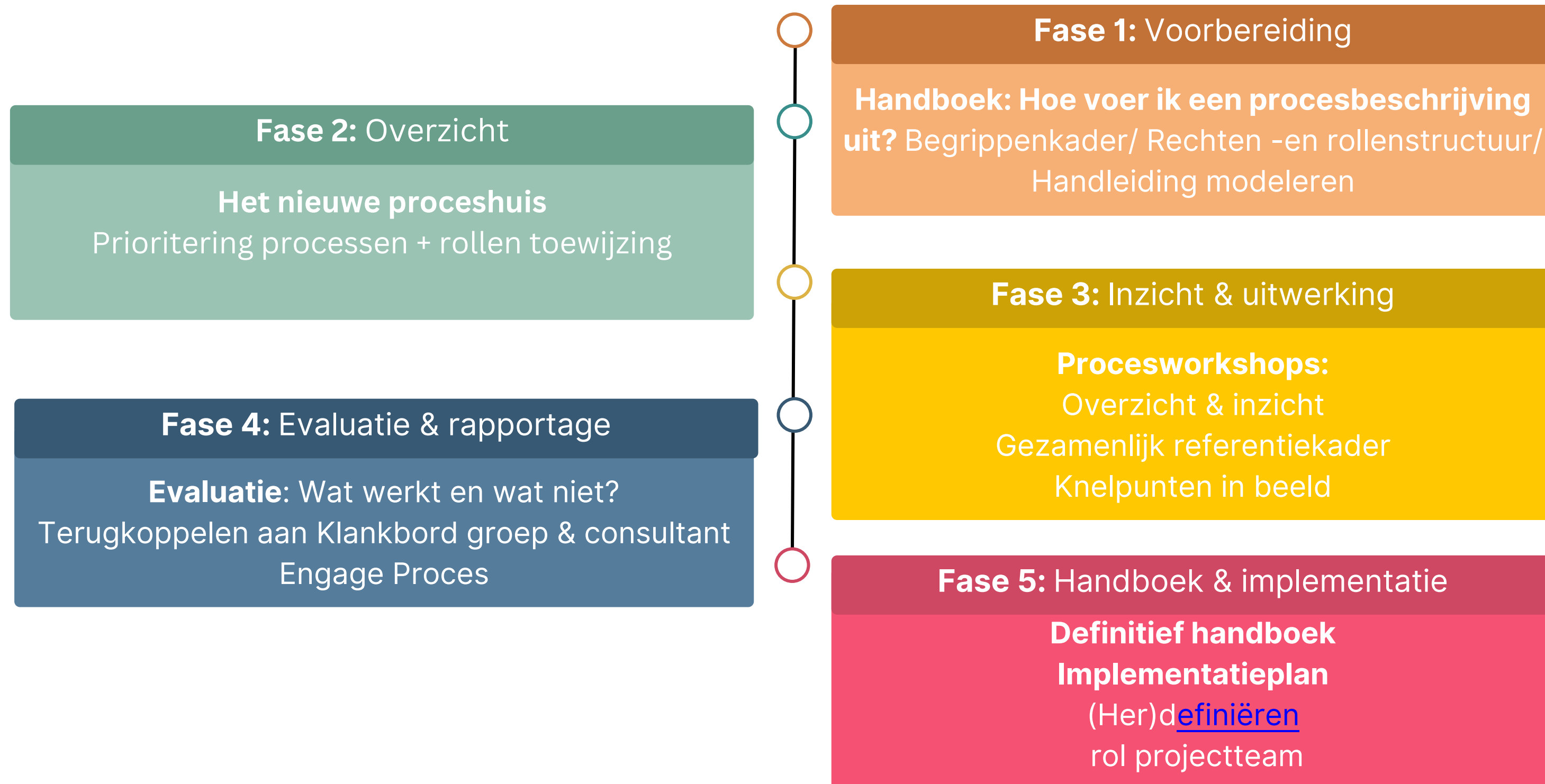


Doelstelling

- Vergroten **zichtbaarheid** taken en verantwoordelijkheden
- **Risico's verkleinen** en **beheersbaarheid vergroten** op aanraden van de accountant
- Verkrijgen inzicht ten behoeve van **continue verbeteren**
- Kosten **besparen**



Het plan in 5 fases



Hoe het echt ging?

Wéér zo'n
verbeterproces?

Wéér zo'n
verbeterproces?

**Ik heb hier
geen tijd voor.**

**Dit is al eerder
geprobeerd en
toen lukte het
ook niet.**

Hebben we
al een plan B?

Wéér zo'n
verbeterproces?

Ik zie de
meerwaarde hier
niet van

Dit gaat het bestuur
niet leuk vinden.

**Ik weet dat ik hier
niks mee te maken
heb, maar..**

Is er al een kerngroep?

Er is geen budget.

**We willen wel in de
stuurgroep, maar we
willen er niet actief
bij betrokken zijn.**

**Ik heb hier
geen tijd voor.**

**Dit is niet mijn
verantwoordelijkheid.**

Dit gaat vast niet lukken

Jullie kunnen niet voor
ons bepalen

**Hoe we het nu doen
werkt toch al?**

Kunnen we de
meeting verplaatsen?

Straks heb ik niks
meer te doen

Waarom is deze
afdeling niet
betrokken?

Hebben we al een
stuurgroep?

**Ik hou gewoon mijn
eigen lijstje bij**

**Waarom horen we
dit nu pas?**

Plan B: Terug naar de basis

Kaders procesmanagement

Waarom beschrijven we onze processen?
Wat zijn de voordelen van processen?
Welke processen moet je uitwerken?
Hoe werk je een proces uit?
Hoe borg ik een proces?

Ons proceshandboek: in vier stappen naar een succesvolle procesbeschrijving



1
Je wil een proces
uitwerken.



2
Welk processen
moet je uitwerken?



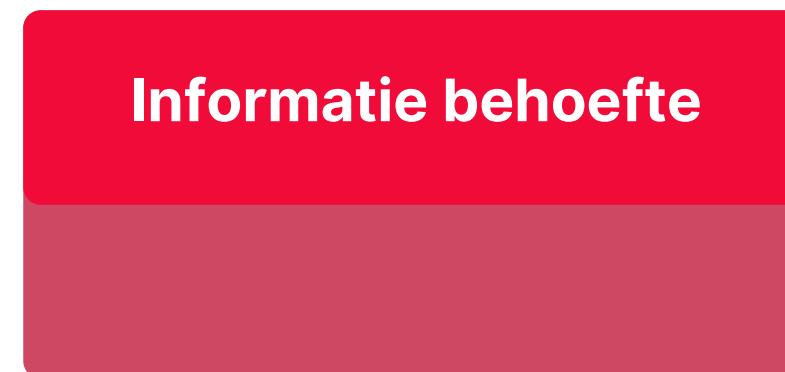
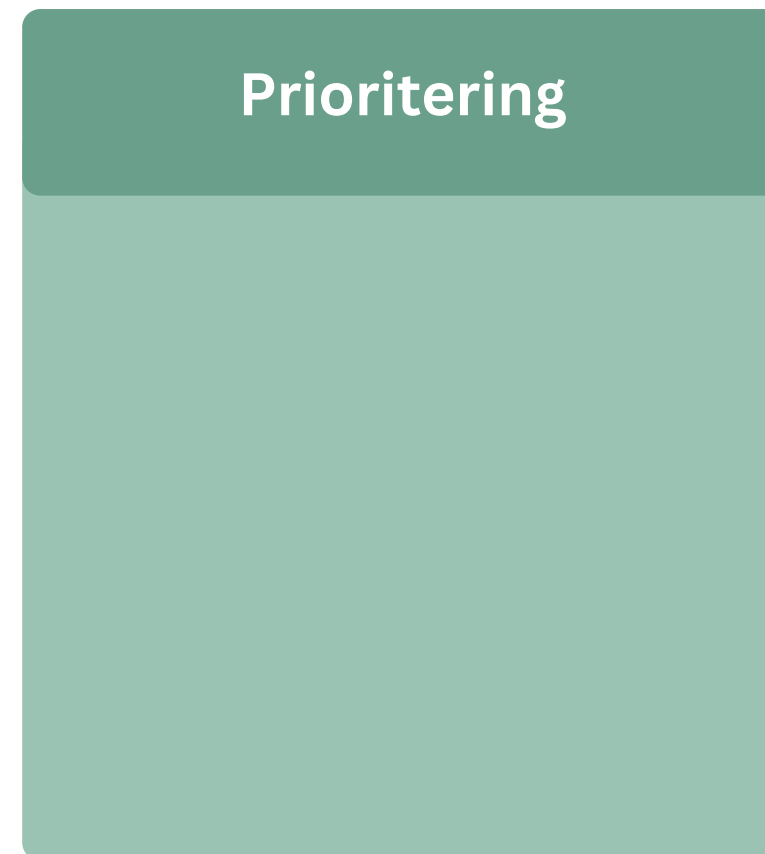
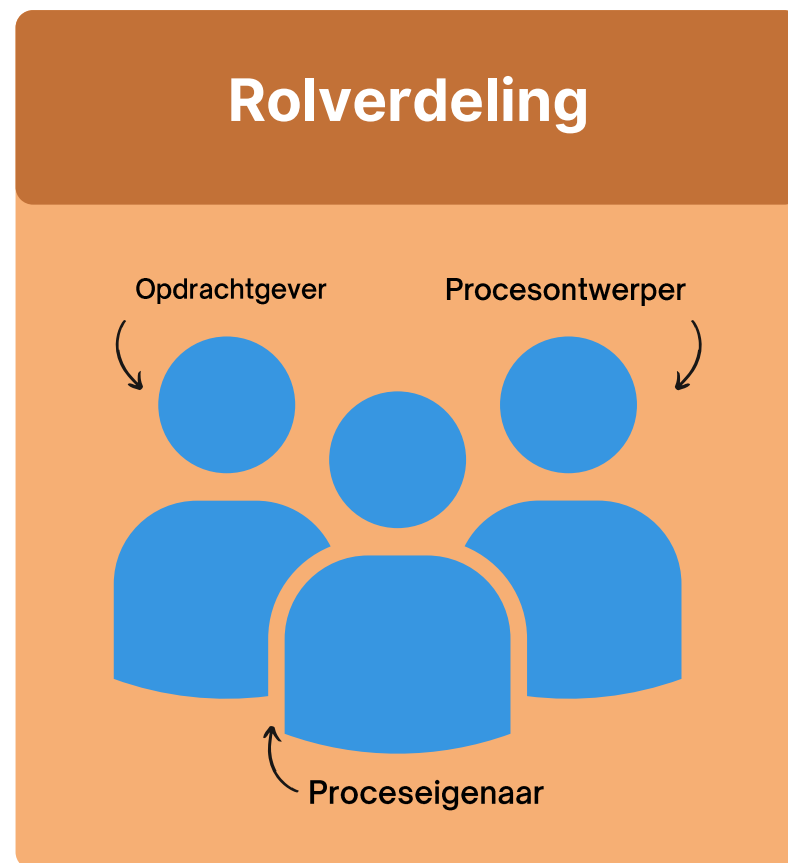
3
Hoe werk je een
proces uit?



4
Hoe borg ik mijn
processen?

Plan B: Terug naar de basis

Kaders procesmanagement



Een praktisch voorbeeld

Financiën & control

Het declaratieproces voor vrijwilligers

Rolverdeling

Opdrachtgever: Directie | **Proceseigenaar:** Hoofd afdeling financiën
Procesontwerper: Medewerker FA | **Procesontwerper:**
Ik

Prioritering

Het declaratieproces voor vrijwilligers wordt binnen de vereniging ervaren als **inefficient** en **onduidelijk**.
Doelstelling is om duidelijkheid te verschaffen over het proces en kosten te besparen.

Start & stop bepalen

Start als een vrijwilliger kosten heeft gemaakt en wil declareren in HRS.
Stopt als de bank aan de vrijwilliger de declaratie heeft uitbetaald.

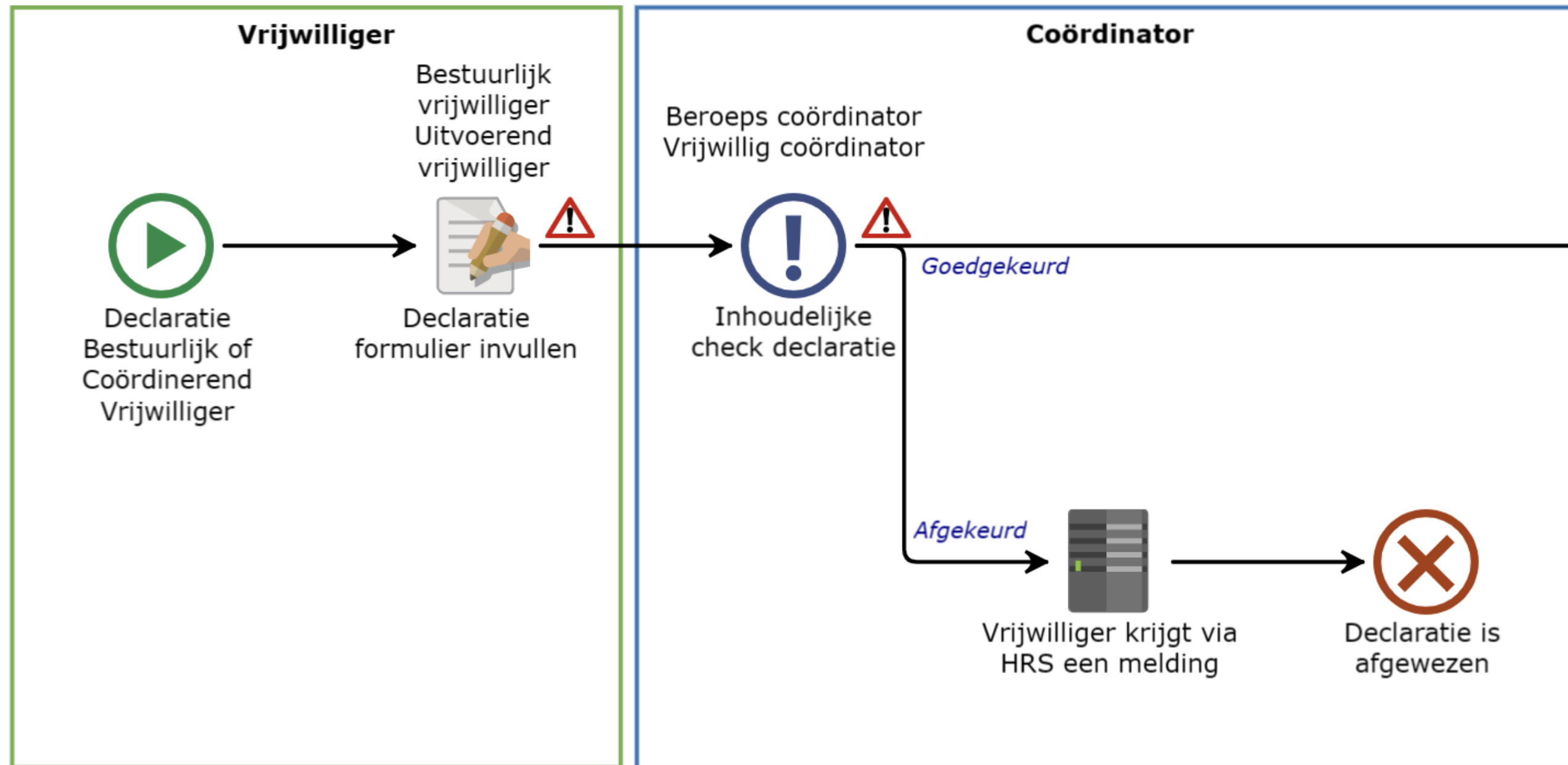
Informatie behoefte

In dit proces komen voor: de vrijwilliger, de (vrijwillig) coordinator, de financiële afdeling, een budgethouder, hoofd FA & directie.

Vastleggen

Kunnen jullie stap voor stap uitleggen wat jullie doen? (Doorlooptijden, risico's en verbetervoorstellen ophalen)

Een eerste uitwerking



Stappenplan

Financiën & control


HR

Risk & compliance

Communicatie & Fondsenwerving

Vervolgstappen?

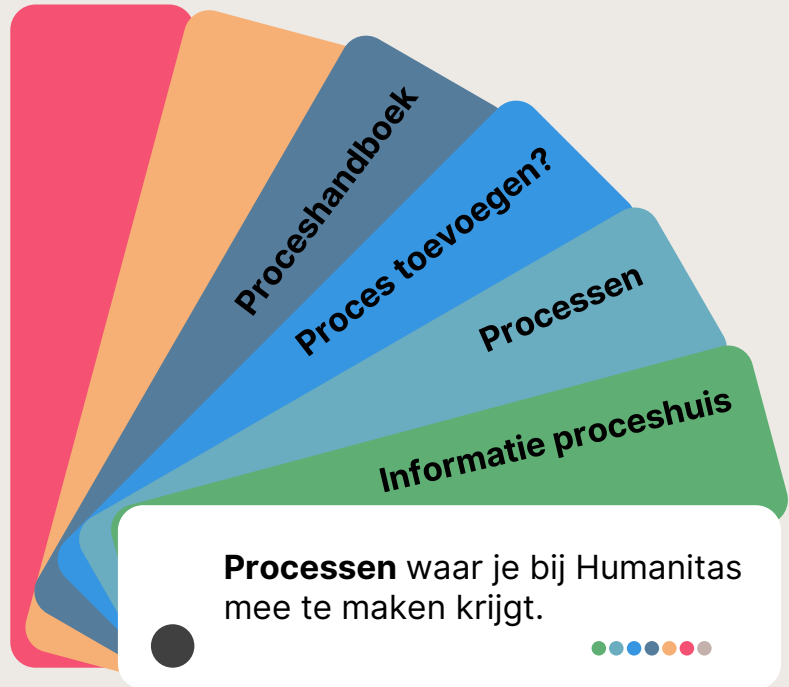
- Alle afdelingen op het landelijk bureau uitrusten met kennis en kunde over procesmanagement.
- Afdeling finance & HR afronden als pilot om werking te laten zien.
- Aanhaken bij nieuwe processen volgens dezelfde aanpak.
- Processen centraal vastleggen op ons intranet.



Het proceshuis van Humanitas

Welkom bij *het proceshuis van Humanitas*. Op deze plek vind je werkprocessen die je kunt gebruiken om informatie in te winnen & processen te optimaliseren.

Voor vragen over procesmanagement kun je contact opnemen met d.kooiman@humanitas.nl



Processen waar je bij Humanitas mee te maken krijgt.

Slotbevindingen

Procesmanagement moet je starten met een projectmatige aanpak. Onduidelijke afspraken? Laat je niet verleiden om 'toch' te starten.

De opdrachtgever, proceseigenaar, procesontwerper **moeten** akkoord geven op het project, de doelstellingen en de planning. Zorg dat deze afspraken centraal voor iedereen zichtbaar zijn.

Maak voordat je start een duidelijke keuze of je een **huidige** of een **gewenste** situatie gaat beschrijven.

Zorg voor **mijlpalen** die je kunt vieren.

Blijf **objectief**. Op subjectieve input kun je niet sturen. Hou het proces feitelijk en noteer bevindingen als opmerking in het proces.

Bedankt voor jullie aandacht!
Vragen?