



Case Study:
Omgevingsdienst NHN

Procesverbetering, maar
eerst de basis op orde

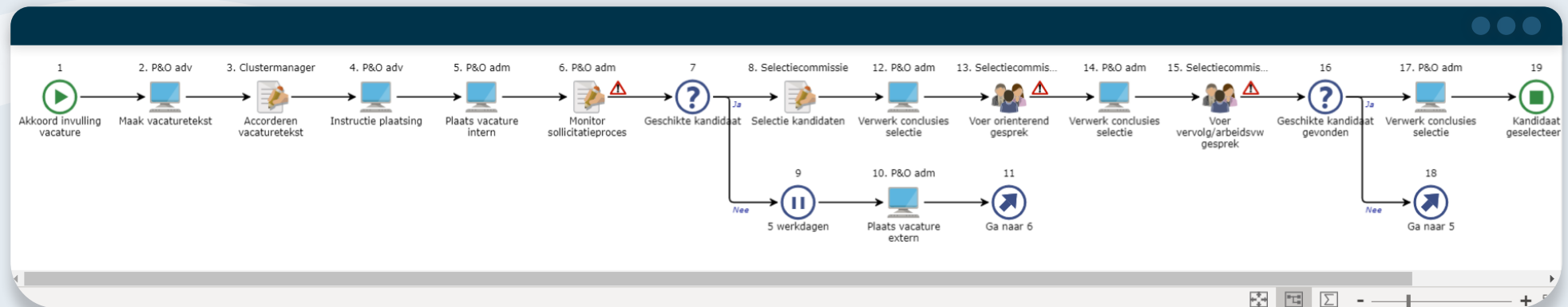




Over deze Case Study

Binnen de organisatie Omgevingsdienst Noord-Holland Noord was er behoefte aan regie bij het inrichten en verbeteren van de processen. John Machtel is in augustus 2022 aangenomen bij **Omgevingsdienst Noord Holland Noord** als adviseur Procesinnovatie. Als Lean Black Belt en met ruime ervaring in verbetertrajecten, constateerde hij dat een strategische benadering voor procesverbetering ontbrak. Door eerst de **“Basis op Orde”** te brengen en hiermee **“In-Control”** te zijn over bedrijfsprocessen, wordt het fundament gelegd voor procesverbetering en neemt de efficiency van de gehele organisatie toe.

Een strategische aanpak



John Machtel startte met het verkrijgen van inzicht in de AS-IS (huidige) situatie en de ambities van de organisatie. Vervolgens is dit uitgewerkt in een plan van aanpak met naast de situatie-omschrijving ook het belang van procesmanagement, specifieke doelen, de rollen en verantwoordelijkheden, projectprioriteiten en randvoorwaarden, om zo draagvlak en vooral ook duidelijkheid te creëren binnen de organisatie.

Rollen binnen procesmanagement waren niet helder gedefinieerd en incompleet. De rollen van het Management team, Proceseigenaren, Procesbeheerder, Kwaliteitsmedewerker, Kernteam, Databeheerder en Procesadviseur met bijbehorende verantwoordelijkheden werden vastgelegd. Iedereen heeft op die manier een rol in het managen van de processen. Het management moet sturen en bepaalt de visie op en het doel van procesmanagement en communiceert hierover met de organisatie, de andere rollen zijn vooral gericht op de uitvoering. Hierdoor ontstaat er draagvlak binnen de gehele organisatie.

Procesworkshop om het AS-IS (huidige) en TO-BE (gewenste) proces in kaart te brengen

Na het opstellen en presenteren van het plan van aanpak, is gestart met de eerste processen. In die aanpak wordt er eerst een intakegesprek gehouden met de proceseigenaar en de procesbeheerder en wordt het kernteam samengesteld. Dat team bestaat uit vertegenwoordigers van alle schakels in het proces. Daarna zijn er procesworkshops georganiseerd. De proceseigenaar is hierbij verantwoordelijk voor de aftrap, waarin de aanleiding voor het verbetertraject en de opdracht wordt toegelicht.

De kernteams bestaan bij de Omgevingsdienst NHN uit groepen van maximaal 8 personen, die ook de opdracht krijgen om de rest van het team erbij te betrekken. Door juist ook een vertegenwoordiger van iedere uitvoerende rol van het proces mee te nemen, wordt er vanaf het begin direct al draagvlak gecreëerd binnen de organisatie.

“

De medewerkers kennen het proces het beste, hun betrokkenheid en input is daarom essentieel bij het (correct) in kaart brengen van de processen.

-John Machtel.

”

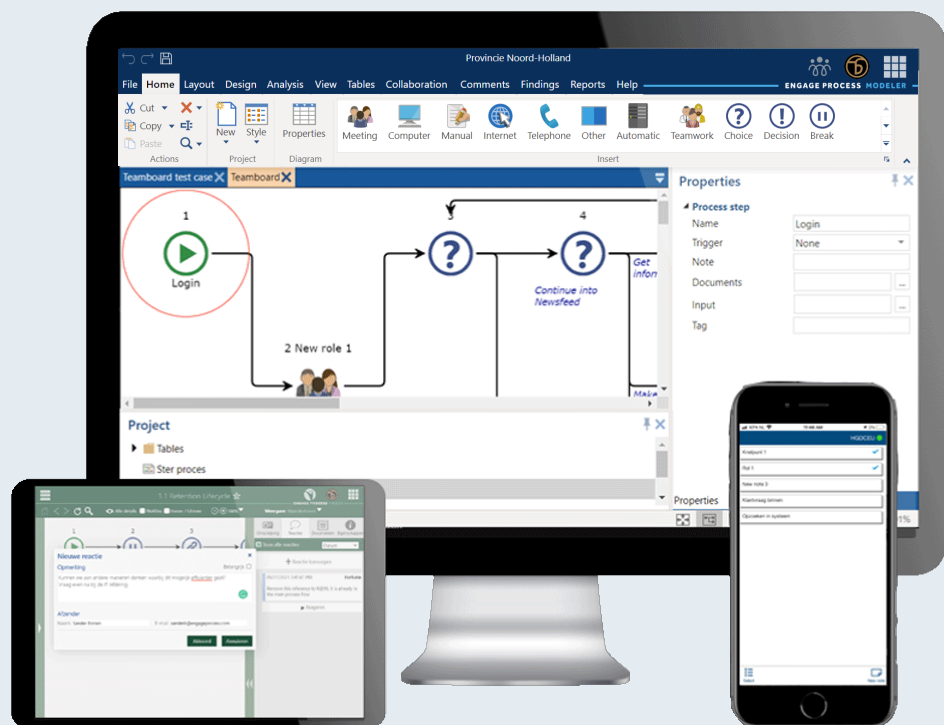
Bij Omgevingsdienst NHN start de procesworkshop met het schetsen van de AS-IS (huidige) situatie. Indien dat mogelijk is worden stappen aangepast om direct het gewenste proces te creëren. Engage Process wordt gebruikt om processen te optimaliseren en de impact van verbeteringen te analyseren. Omgevingsdienst NHN blijft zich continu verbeteren vanuit klantperspectief, met focus op efficiëntie.



Het processenhandboek, gemaakt in Engage Process, fungeert als de centrale bron voor het vastleggen en documenteren van alle processen, rollen, procedures en werkwijzen. Het processenhandboek beviel zodanig goed dat alle alternatieven (zoals Word, XLS) die werden gebruikt om processen te beschrijven overbodig zijn geworden en inmiddels ook niet meer zijn toegestaan. Medewerkers zijn uitgenodigd om te reageren, en de procesbeheerder en John Machtel ontvangen deze feedback via e-mail, zodat dit kan worden besproken in het verbetersteam. Een groot voordeel van het processenhandboek is, dat het de medewerkers helpt hun taak in het perspectief van het klantgerichte proces te zien.

“

Continu verbeteren: We hebben een proces die geldt op dit moment, tot we iets anders bedenken aan de hand van ontwikkeling van buiten of een efficiency slag die medewerkers zelf ontdekken.



Procesworkshops worden regelmatig gehouden met mensen die remote werken. Je kunt met Engage Process werken op alle devices.

Resultaten tot nu toe voor Omgevingsdienst NHN

Inmiddels zijn er al 55 processen in kaart gebracht, rondom Regulering Leefomgeving (vergunningen), Specialisme en Advies, Toezicht en Handhaving en Bedrijfsvoering. De introductie van het procesmanagement en het uitvoeren van verbetertrajecten hebben geleid tot meer duidelijkheid, efficiëntie en samenwerking binnen de organisatie. Medewerkers zijn nu proactief betrokken bij het identificeren en verbeteren van processen, waardoor er een basis is gelegd om de processen continu te verbeteren.

Door het opschrijven en verduidelijken van onze processen kunnen we aanzienlijke verbeteringen realiseren. Het is prettig om een duidelijk beeld te hebben van hoe we samenwerken, wie welke rol vervult, en wat er van elkaar wordt verwacht. Hierdoor gaan processen vaker in één keer goed. We zijn meer gaan werken in een keten, waardoor collega's elkaar gemakkelijker kunnen vinden en er soepeler kan worden geschakeld.

-John Machtel.

”

Conclusie: maak het in kaart brengen van processen prioriteit binnen de organisatie



Processen in kaart brengen



Processen zichtbaar maken voor organisatie



Resultaat is tijdsbesparing

In veel organisaties ontbreekt de rol van Adviseur Procesinnovatie. Er wordt vaak vanuit gegaan dat afdelingen hiervoor zelf het initiatief nemen. Echter, er is behoefte aan iemand die de regie heeft, hierin adviseert en ondersteunt en de randvoorwaarden schept. Net als bij andere ondersteunende functies, zoals ICT, HR en Communicatie, is het belangrijk dat er iemand is die de organisatie (fulltime) adviseert en ondersteunt bij het inrichten en verbeteren van de processen.

De belangrijkste les die uit deze case study naar voren komt, is het belang van een gestructureerde aanpak voor procesmanagement. Het in kaart brengen en begrijpen van bestaande processen is van cruciaal belang om een solide basis te leggen voor verdere verbeteringen, inclusief het definiëren van rollen en verantwoordelijkheden. Door te investeren in training, ontwikkeling en een open communicatiecultuur kan een organisatie grip krijgen op haar processen en uiteindelijk aanzienlijke kostenbesparingen en operationele verbeteringen realiseren. Het is essentieel dat procesmanagement wordt ondersteund door het management en dat er voldoende tijd en middelen worden vrijgemaakt voor de implementatie ervan.

Procesmanagement is een cruciaal onderdeel geworden van de bedrijfsvoering bij de Omgevingsdienst NHN, mede dankzij het bestaan van de functie Adviseur Procesinnovatie. Door de basis op orde te brengen en een cultuur van continu verbetering te stimuleren, wil de organisatie haar efficiëntie, kwaliteit en dienstverlening aanzienlijk verbeteren.



EngageProcess

Over Engage Process

Engage Process biedt een eenvoudige en zeer effectieve manier voor het in kaart brengen en analyseren van je bedrijfsprocessen. Het platform is 100% SaaS en stelt je team in staat om processen samen te bespreken, te evalueren en te verbeteren.

Door de medewerker op de eerste plaats te zetten, is Engage Process een echte human-centric oplossing. Dit betekent proactief processen verkennen en opnieuw vormgeven in real-time.

Processen vormen de basis voor managementprogramma's zoals compliance, rechtmatigheid, risicomanagement, continu verbeteren en digitale transformatie. Meer dan 300 organisaties in Nederland en wereldwijd zetten Engage Process dagelijks in, waaronder Gemeente Ede, Flanderijn, Provincie Noord-Holland, City of Edinburgh Council, RIVM, Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied en SCS Railways.

HOOFDKANTOOR

Tel: +31 20 530 72 80
Email: sales@engageprocess.com
Website: engageprocess.nl
Kantoor: Boeingavenue 8
1119 PB, Schiphol-Rijk

UK OFFICE

Phone: +44 2045927949
Email: sales@engageprocess.com
Website: engageprocess.co.uk
Office: 3 Waterhouse Sq, Greater
London, England EC1N 2SW