

Van procesbeschrijving naar continu verbeteren en scenario analyse

E-Conference - Engage Proces
25 januari 2022

Paul vd Wens & Martin verduyn

Voorstellen

Wij:

Paul vd Wens
Projectleider

Martin Verduyn
Zelfstandig interim- en crisismanager

Senzer:

Werkbedrijf regio Helmond – De Peel

Uitvoering participatiewet
(WsW, Bijstand, BBZ, TOZO enz.)

GR: 7 gemeenten

250.000 inwoners

2.000 medewerkers

300 begeleidingsorganisatie

4.000 cliënten

Waar gaan we het over hebben

1. Waarom processen beschrijven?
2. Hoe dan?
3. De inrichtingskeuzes
4. Implementatie & draagvlak
5. Next level...
 - Continue verbeteren
 - Scenario analyses
 - Rechtmatigheid

Waarom processen beschrijven?

- Signalen werkvloer:
 - Geen eenduidigheid, doolhof, ondersteunende teams niet in beeld
- Behoefte control:
 - Geen falen achteraf constateren, maar risico analyse processen
 - Meer beheersing op rechtmatigheid
- Keuzes:
 - Doorontwikkeling van *geschotte* organisatie naar *proces georiënteerd*
 - Niet vanuit *eigen perspectief*, maar vanuit *gedeeld perspectief*
 - Multidisciplinaire werkwijze
 - Inwerken nieuwe collega's

“Als je niet weet wat je doet, doe je nooit wat je weet...”

Kijkje nemen...

Paul van der Wens

Hoe dan?

- Draagvlak en acceptatie
- Bottom-up ontwikkelen
- Visie en leidende principes Top-down
- Professionals zelf laten “worstelen” en bouwen
- MD vaststellen (je voor- en nagangers in de lijn, JZ, Beleid, IC, BC, CC...)

De inrichtingskeuzes

- 1 Primair proces
 - IDU
 - Aanvraag – Intake – Onderzoek – Begeleiding – Nazorg
- 3 Aggregatieniveaus
 - Met 3 klikken op detail (instructieniveau)
- Hoofd- en deelprocessen
 - Splits processen met teveel taken op voor overzicht
- Instrumenten
 - Oproepbare generieke processen
- Publiceren op SharePoint in “de werkwijzer”
- Meerder ingangen voor professionals

Implementatie & draagvlak

- Door professionals zelf laten schrijven (eigenaarschap!)
- Benoemen proceseigenaren (verantwoordelijk, dus eigenaarschap!)
- Ruimte laten en luisteren naar de gebruiker
- Benoemen kwaliteitsadviseurs
- Breed toegankelijk en via meerdere wegen te raadplegen (SharePoint)
- Training / workshops continu verbeteren
- Vergt veel geduld en blijven herhalen

Next level: Continu verbeteren

- Procesbeschrijving geen doel, maar middel
- Analyseer
 - Waar kunnen stappen eruit? Waar zitten dubbelingen?
 - Overdrachtsmomenten? Waar verlaat geld de organisatie?
 - Wat doen we parallel/sequentieel? Waar zitten wachttijden?
- Kwaliteitsadviseur
 - Over teams heen -> Wat kunnen we leren van team x?
 - Er is iets fout gegaan -> procesanalyse: incident of aanpassing?
 - Auditen processen i.p.v. herstel na falen
- Initieel ontwikkelen nieuw proces
 - Kennis meenemen
 - Risico analyse vooraf!
 - Product- of dienstkwaliteit kan nooit beter zijn dan ontwerpqualität

Next level: Scenario analyses

Scenario analyse

Aan een aantal voorwaarden moet zijn voldaan:

1. Procesbeschrijvingen op orde
2. Juiste functies ingevuld
3. Stromen/verhoudingen/ratio's bij keuzes bekend
4. Kosten/baten van stromen bekend
5. Vereiste formatie/overhead bekend bij deze keuzes

Next level: Rechtmatigheid

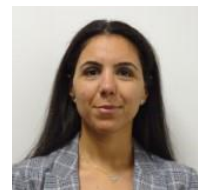
- “Beheering” en Beheersing van processen
- Eenduidigheid
- Risicoduiding en analyse op de processen
 - Bij fouten
 - Procesaudits
 - Voorkomen van fouten
 - Ontwikkelen en beschrijven van processen
- Compliment van de accountant ;-)

Bevindingen van collegae



**“Heel veel werk maar goed voor nieuwe collega’s.
Zorgt ook voor een uniforme werkwijze.”**

Peter Restiau, specialist uitkeringen



**“Helder en duidelijk, had ik liever
bij mijn start al gehad!”**

Yeliz Dogan, specialist uitkeringen

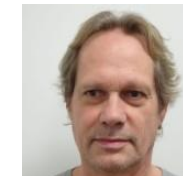


**“Samen met anderen je eigen werk opnieuw uitvinden,
verbeteren en goed beheersen: daar kun je trots op zijn
en worden we allemaal vrolijk van!”**

Nico Sluiter, Concern controller

“Het wordt mooier dan ik verwachtte!”

Peter Zoeteman, participatiecoach



**“Mooi resultaat dat bijdraagt om de dienstverlening
voor inwoners van Helmond en Peelgemeenten
te verbeteren en door te ontwikkelen.”**

John Elissen, business controller



**“Goed dat ook andere teams bij de werkinstructies
van SU Beheer betrokken worden.”**

Bouchra el Mahroum, specialist uitkeringen



Resume

Inrichtingsprincipes zijn “key”

-> Toekomstgericht

Draagvlak

-> Laat professionals zelf bouwen; faciliteer

Beschrijven is niet eenmalig

-> Updaten, eenduidigheid

Beschrijven is geen doel op zich

-> Instrument tot analyse & continu verbeteren

Next level

-> Risico analyse & scenario analyse

Vragen?

Dank voor de aandacht!

Martin Verduyn
Verduyn Interim, Training & Advies
verduyninterim@gmail.com
06 - 27 14 91 81

Paul van der Wens
Senzer
p.vanderwens@senzer.nl
06 - 18 41 23 20