

Procesmanagement in de volle breedte



Frank Corveleijn
Adviseur bedrijfsondersteuning
Provincie Noord-Holland



Agenda

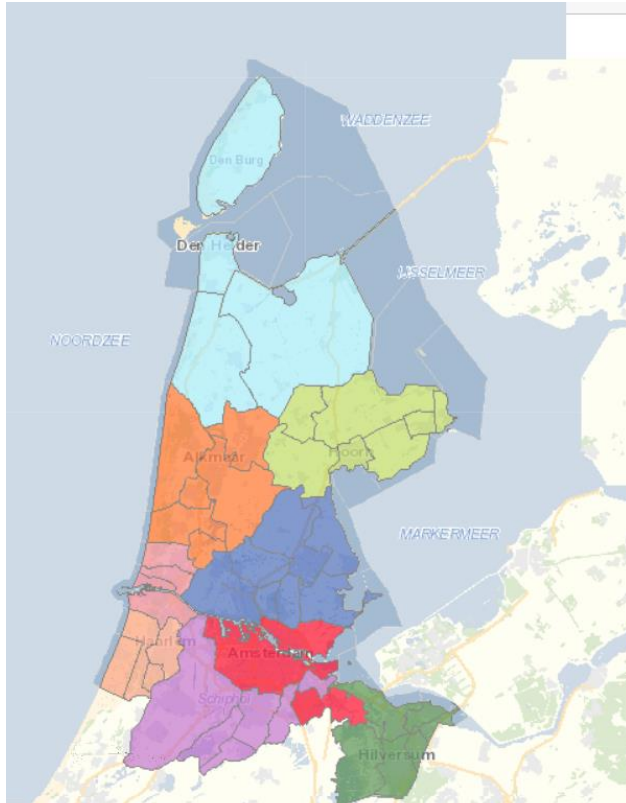
- Even voorstellen
- Voorbeelden gebruik van Engage Process
- Procesmanagement organisatie... & tips
Hoe is de provincie gestart, hoe doen we het nu en wat zijn de ervaringen?
- Ontwikkelingen

Welkom!

Vragen?



Provincie Noord-Holland



- 2,9 miljoen inwoners
- 44 gemeenten
- 13.697 kilometer wegennetwerk
- 1,2 miljoen geregistreerde personenauto's
- 1,6 miljoen arbeidsplaatsen
- 601 kilometer kustlijn, 250 kilometer oevers en vaarwegen

Organisatie



De organisatie van de provincie bestaat uit de directie, de provinciale ambtenaren en het bestuur (Provinciale Staten en Gedeputeerde Staten)

- 1.400 medewerkers
- Grote financiële posten;
 - Verstrekte subsidies € 187 miljoen
 - Openbaar vervoer € 86 miljoen
 - Inkopen jaarlijks tussen de € 200 en € 300 miljoen

Voorbeelden gebruik van Engage Process

Fiscaal

Aan Belastingdienst is inzicht gegeven in de fiscale risico's en bijbehorende beheersmaatregelen.

Over de wijze waarop de provincie de risico's en beheersmaatregelen heeft vastgelegd is de Belastingdienst enthousiast.

In december 2022 is het convenant voor fiscaal horizontaaltoezicht met de Belastingdienst verlengd.

Rechtmatigheid

Door Concern Control en de accountant zijn de processen vastgesteld waar rechtmatigheid op van toepassing is.

Deze relevante processen zijn vastgelegd in Engage Process en voorzien van risico's en beheersmaatregelen.

Bij de jaarlijkse accountantscontrole wordt over de werking van de processen een oordeel gegeven.

De proceseigenaar is verantwoordelijk voor opvolging van eventuele opmerkingen.

ISO 9001 en ISO 55001

De directie Beheer en Uitvoering is ISO 9001 en ISO 55001 gecertificeerd.

Kwaliteitsmanagement van directie Beheer en Uitvoering heeft kwaliteitscriteria geformuleerd waaraan processen moeten voldoen.

In Engage Process zijn de processen vastgelegd die onderdeel uitmaken van de ISO-certificering.

De processen zijn basis voor het uitvoeren van interne operationele audits.

LEAN

Provincie Noord-Holland beschikt over een eigen Lean-expertiseteam.

De Lean-experts zijn Lean Black Belt gediplomeerd.

Engage Process wordt gebruikt tijdens Leansessies om processen direct inzichtelijk te maken en verbeteringen te identificeren.

Omgevingswet

De werkprocessen Omgevingswet worden uitgewerkt in Engage Process.

Beleidsadviseurs werken zelf hun proces uit en delen dit met collega's.

De start van procesmanagement

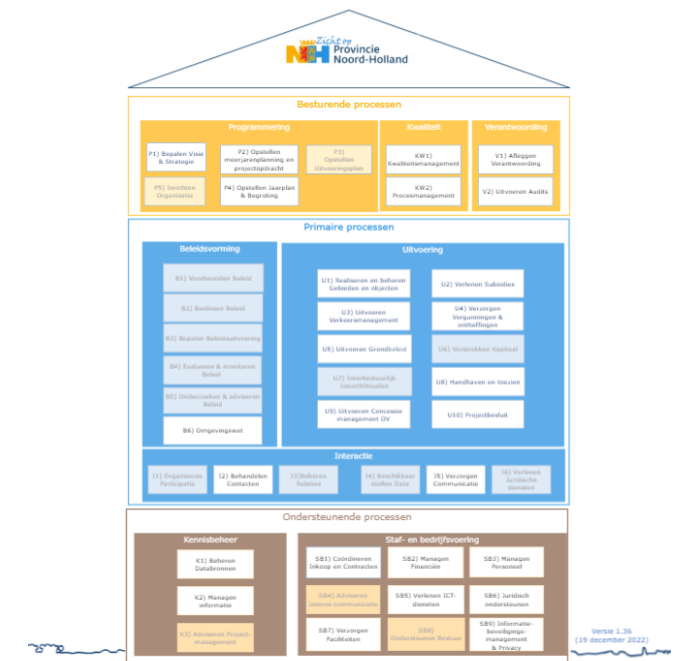
- Start in 2019 in projectvorm
- Implementatie van Engage
- Opstellen & uitwerken randvoorwaarden
 - Bepalen processen met prioriteit (o.a. advies van accountant)
 - Definiëren van de rollen en betrekken van collega's
 - Opstellen conventies “de spelregels”
- Uitwerken van processen
 - Uitbreiden intern netwerk van Modelers
 - Door meer bekendheid een groeiende vraag naar inzet van Engage “olievlekwerking”
- Overdracht procesverantwoordelijkheid aan de lijn. Beëindiging project. Blijvende ondersteuning.

Stand van zaken...

- Iedere medewerker heeft toegang tot de ViewerApp (1.400 collega's)
- 28 Proceseigenaren
- 45 Modelers
- 210 gepubliceerde procesdiagrammen
...waarvan 70 op A-kwaliteit.
- 2 functioneel beheerders Engage Process

Functioneel beheer Engage

- Ter ondersteuning van proceseigenaren, procesontwerpers (Modelers) en overige gebruikers
- Opleiden van Modelers
- Continue onderhoud en doorontwikkeling
Processenstructuur, trainingsmateriaal, conventies en techniek.



Intern Netwerk van Modelers

- Vaktafel Procesontwerpers (4* per jaar)

“Vaktafel ontwikkelt zicht naar een platform voor iedereen die iets doet met processen.”

- Delen en onderhouden van kennis
- Bespreken van wensen en vragen
- Rapportages over processen
..ook voor proceseigenaren
- Nieuwsbrief voor procesontwerpers

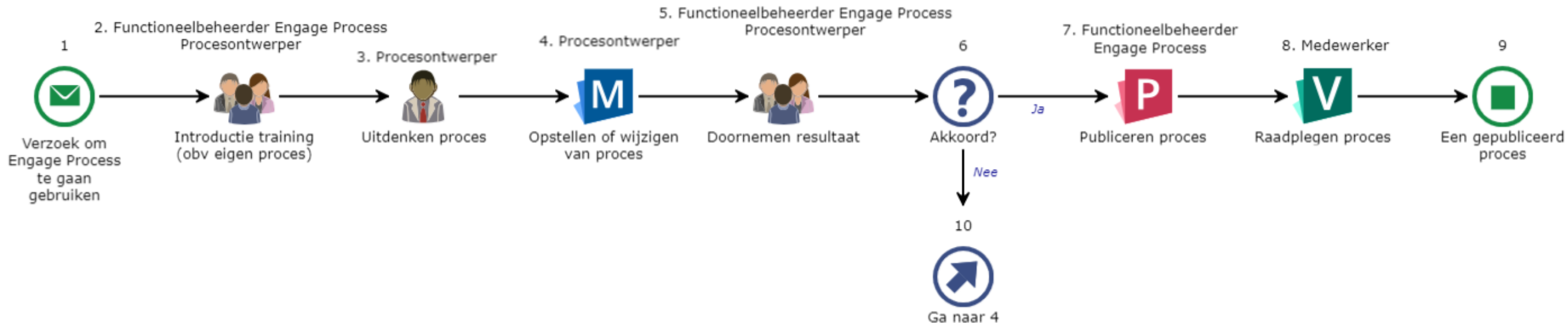


Vaktafel Procesontwerpers
*De procesontwerp- experts
van PNH*

De Procesbeheerpagina

Opleiden van Modelers

- Laagdrempelig (C-kwaliteit)
- Snel starten
- Toelichting op de aanpak
- Doel: procesontwerper/Modeler voert zelf het proces uit en kan op elke moment het proces wijzigen



Belangrijke ervaringen...

Voor procesgebruiker

- Weergave *Waardestroom* is eenvoudig leesbaar
- Gebruik (herkenbare) plaatjes op overzichtspagina's
- Stel instructiemateriaal beschikbaar

Voor Modeler

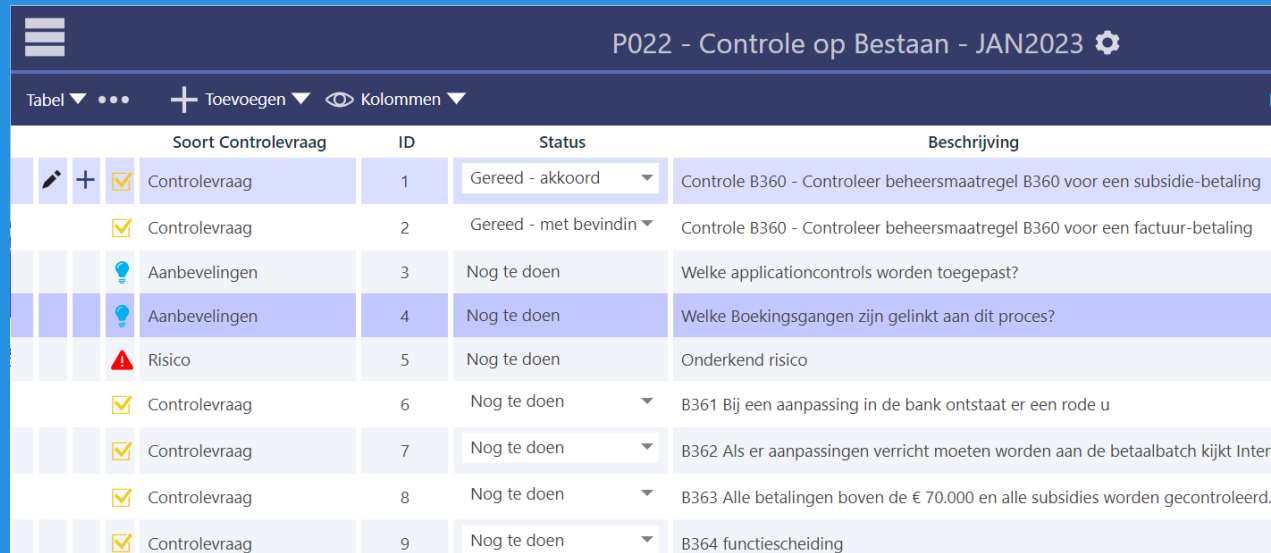
- Modelers zijn (bij voorkeur) ook de procesuitvoerders
- Laat Modelers snel en eenvoudig starten
- Maak procesontwerpafspraken
- Communiceer over nieuwe en/of gewijzigde processen

Voor Functioneel beheer

- Continu aandacht voor procesconventies
- Gebruik centrale tabellen
- Beperkt het aantal projecten
- Processtructuur, trainingen en procesontwerpafspraken vragen onderhoud
- Richt een processen-platform in voor het delen van kennis en wensen

Ontwikkelingen

- Gestart met vastleggen van procescontroles in Teamboard



The screenshot shows a Teamboard interface with a table titled "P022 - Controle op Bestaan - JAN2023". The table has columns for "Soort Controlevraag", "ID", "Status", and "Beschrijving". The rows list various control questions, some marked as "Gereed" and others as "Nog te doen".

	Soort Controlevraag	ID	Status	Beschrijving
<input checked="" type="checkbox"/>	Controlevraag	1	Gereed - akkoord	Controle B360 - Controleer beheersmaatregel B360 voor een subsidie-betaling
<input checked="" type="checkbox"/>	Controlevraag	2	Gereed - met bevindin	Controle B360 - Controleer beheersmaatregel B360 voor een factuur-betaling
<input type="checkbox"/>	Aanbevelingen	3	Nog te doen	Welke applicationcontrols worden toegepast?
<input type="checkbox"/>	Aanbevelingen	4	Nog te doen	Welke Boekingsgangen zijn gelinkt aan dit proces?
<input type="checkbox"/>	Risico	5	Nog te doen	Onderkend risico
<input checked="" type="checkbox"/>	Controlevraag	6	Nog te doen	B361 Bij een aanpassing in de bank ontstaat er een rode u
<input checked="" type="checkbox"/>	Controlevraag	7	Nog te doen	B362 Als er aanpassingen verricht moeten worden aan de betaalbatch kijkt Inter
<input checked="" type="checkbox"/>	Controlevraag	8	Nog te doen	B363 Alle betalingen boven de € 70.000 en alle subsidies worden gecontroleerd.
<input checked="" type="checkbox"/>	Controlevraag	9	Nog te doen	B364 functiescheiding

- Gebruiken Engage Goedkeuringsmodule
- Ontwikkelen van e-learnings en trainingen voor proceseigenaren, procesbeheerders en procesgebruikers

