

# Procesgedreven werken in Social Profit



# Wat mag je verwachten?

- Waarom procesgedreven werken?
- Wat is procesgedreven werken?
- Hoe procesgedreven werken?
- Ruimte voor vragen.



# Waarom procesgedreven werken?



**“Ik verlies veel tijd met het lezen van mails die eigenlijk niet voor mij bedoeld zijn.”**

**“Bewonersinformatie zit erg versnipperd, het vraagt veel tijd om alle informatie samen te krijgen.”**

**“De jaarlijkse ledenvernieuwing betekent voor ons telkens opnieuw veel achternageloop om alle info tijdig binnen te krijgen!”**

**“Als ik mij wil baseren op cijfermateriaal in de organisatie om beleid te maken, komt daar heel wat manueel werk aan te pas om die cijfers samen te brengen.”**



**“Contactgegevens zitten een beetje bij iedereen in onze organisatie, een mailing uitsturen naar onze vrijwilligers, is telkens een werk van samenrapen en ontdebelen waarbij het vaak raden is naar wie de meest recente, juiste gegevens heeft.”**

overleg inplannen  
informatie delen  
vervanging zoeken

...

bewonersinformatie  
bijhouden

lidmaatschap  
vernieuwen

prestaties registreren  
uurroosters opmaken  
aanwezigheden registreren

...

contactgegevens bijhouden  
contactgegevens bijwerken  
contactgegevens archiveren

...



# Symptomen van werkprocessen die:

niet **vlot** lopen...

niet **duidelijk** zijn...

niet **gekend** zijn in de organisatie...

verschillend **ingevuld** worden...

(met de beste bedoelingen!)

...



*digtraf*

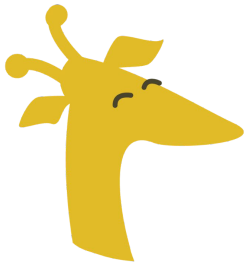


**Als de symptomen  
herkenbaar zijn, en je wil ze  
aangepakken...**

*digtraf*

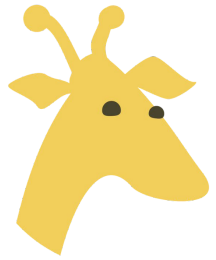
# trap dan niet in de valkuil van **symptoombestrijding!**

e-mailetiquette, systeemtraining,  
handleiding, procedures,...



*digtraf*





Maar

ga aan de slag met de  
**echte oorzaak** van de  
symptomen...

ga aan de slag met je  
**werkprocessen!**

*digtraf*

**Wat is procesgedreven  
werken?**

*digtraf*



Werkprocessen **onder de  
loep** nemen en zien waar,  
wat fout loopt...

*digtraf*

van daaruit  
oplossingsgericht  
verbeteren, stroomlijnen,  
afstemmen en delen in de  
organisatie.



*digtraf*

**werkprocessen...  
what's in a name?**



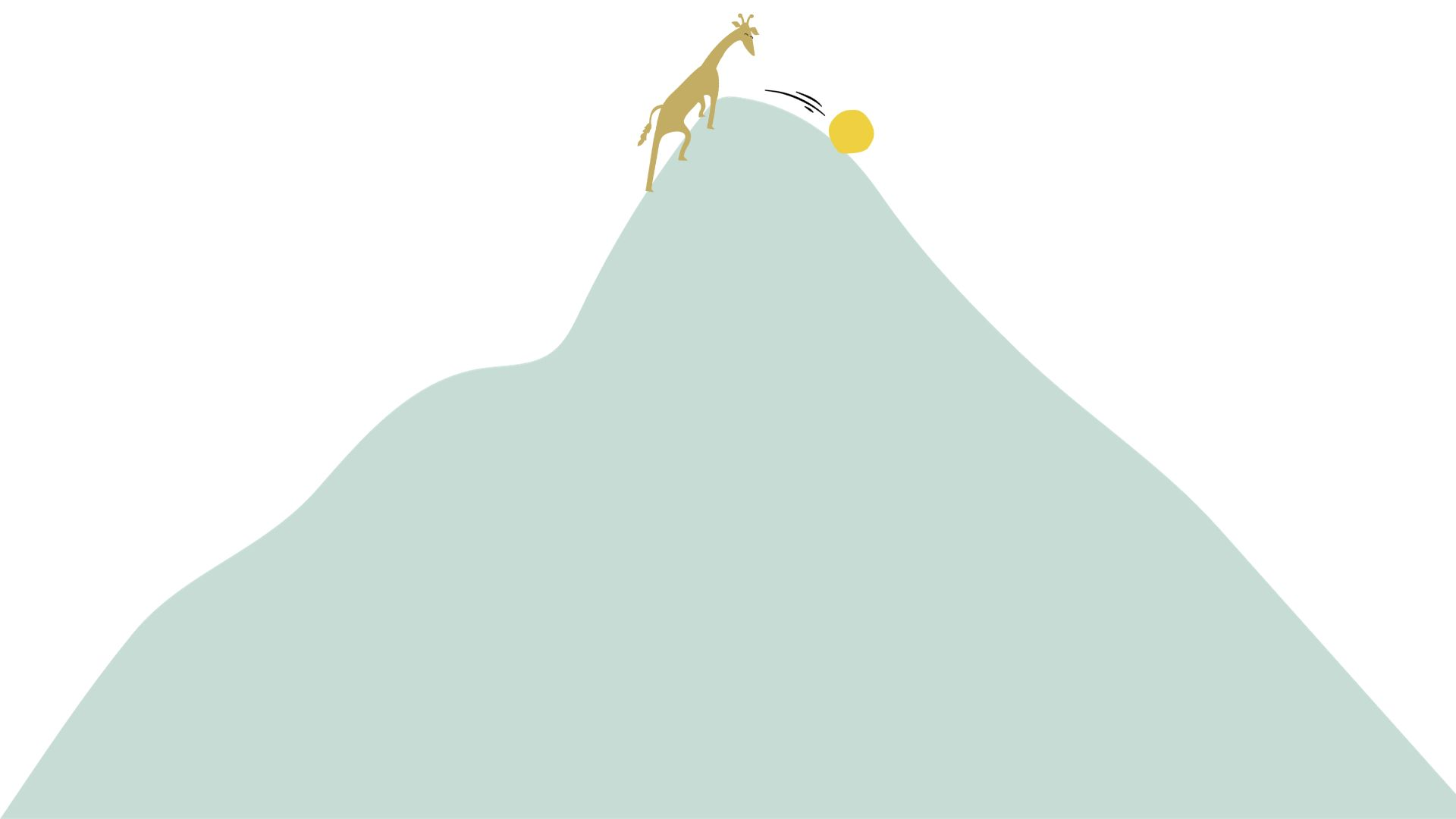
Een **werkproces** is een  
**schematische** weergave van  
**handelingen** en  
**beslissingsmomenten** die gebeuren  
in je organisatie om van een  
**beginpunt** naar een **eindpunt** te  
geraken...

*digtraf*

# Voorbeelden uit de sector

- een intake afnemen,
- een begeleiding opstarten,
- een behandelingsplan evalueren,
- lid worden,
- lidmaatschap annuleren,
- lidmaatschap vernieuwen,
- vrijwilligers werven,
- vrijwilligers inplannen,
- activiteiten organiseren,
- tickets verkopen
- inschrijvingen beheren,

- opleidingen beheren,
- busvervoer inplannen,
- aanwezigheden registreren,
- cliëntinformatie registreren,
- fondsen werven
- eetfestijn organiseren
- documenten delen
- documenten archiveren
- prestaties registreren
- VTO aanvragen,
- ...

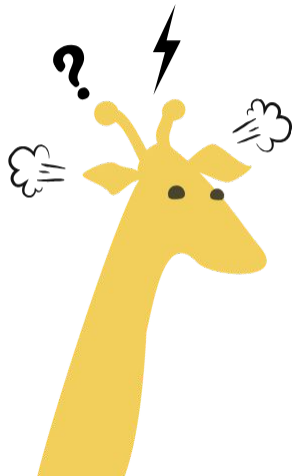
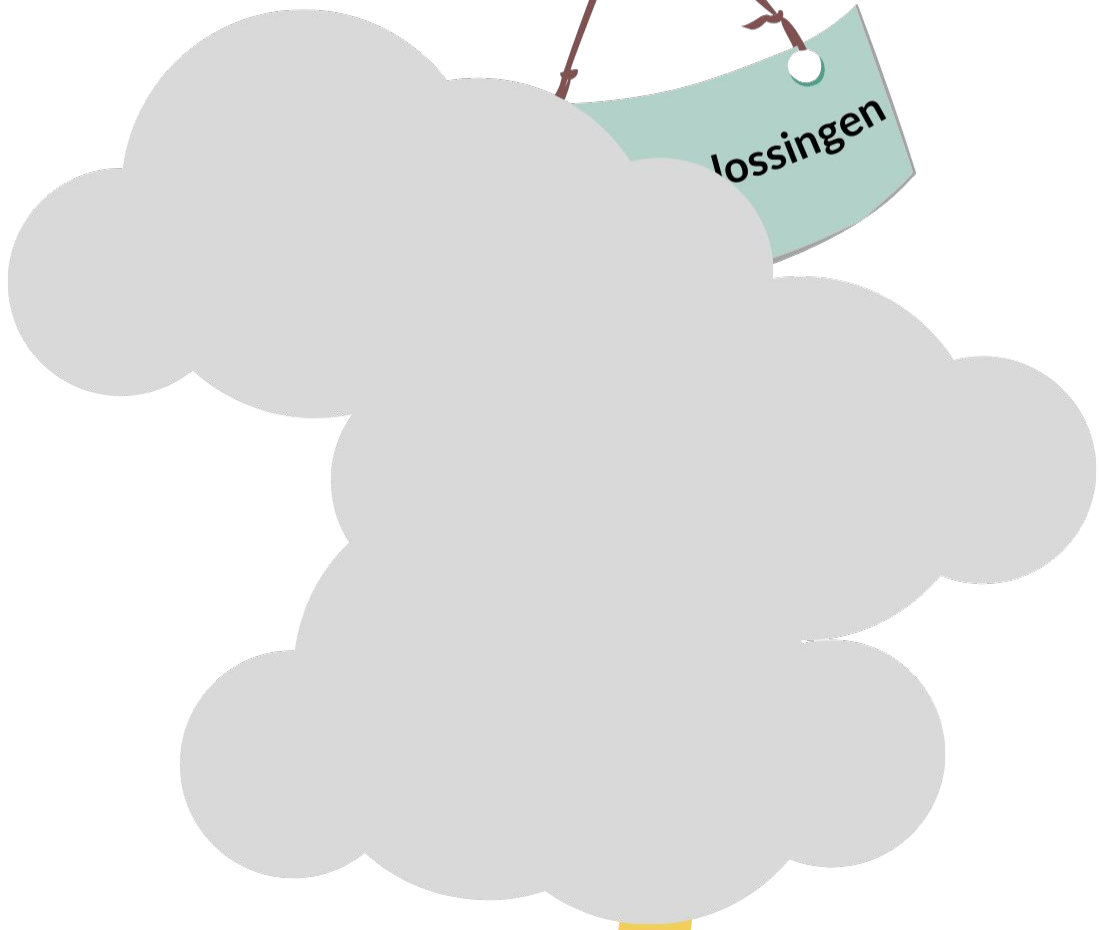




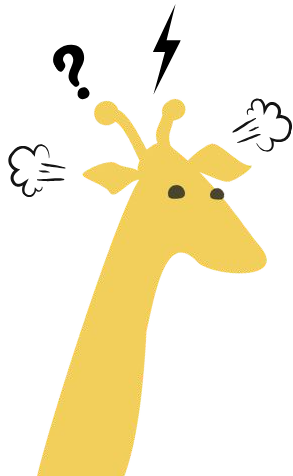
# Procesgedreven werken brengt dingen **in beweging**...

- Impact op **organisatiewerking**
  - **huidige werking** wordt in beeld gebracht en kan gericht verbeterd worden waar nodig,
  - er komt meer tijd vrij voor **kerntaken** bij medewerkers,
  - je hebt een instrument om **nieuwe medewerkers** mee te nemen in hun taken,
  - je creëert een standaard en richting in functie van **kwaliteit** voor je dienstverlening, ...
- Effect op **(interne) samenwerking**
  - taken en afspraken zijn **duidelijk**,
  - het waarom van bepaalde handelingen is **helder**,
  - werkprocessen zijn **gedeeld en afgestemd** in de organisatie.

*digtraf*



*digtraf*



# Procesgedreven werken in functie van digitale veranderingen...

- Sleutelement bij **digitale veranderingstrajecten**
  - werkprocessen **visualiseren** wat je doet en brengen op die manier ook in beeld wat een digitale oplossing moet bieden om dat te ondersteunen,
  - een basis om **functionaliteiten** in beeld te krijgen die je nodig hebt,
  - een instrument om oplossingen met elkaar te **vergelijken**.

# Hoe procesgedreven werken?



# **methodiek voor social profit in 7-stappen**

# Procesgedreven werken

*digtraf*



Huidige werkprocessen visualiseren



Huidige werkprocessen evalueren



Huidige werkprocessen verbeteren



Toekomstgerichte visie, kader, organisatiekeuzes



Toekomstige werkprocessen visualiseren



Toekomstige werkprocessen transfereren



Werkprocessen toekomstgericht onderhouden

**TO BE**  **AS IS**



*digtraf*

**AS IS...**  
**(hoe doen we het nu?)**

*digtraf*





Werkprocessen **onder de  
loep** nemen en zien waar,  
wat fout loopt...

*digtraf*



# **Inventariseren van werkprocessen**

# inventaris processen

| proces                                    | omschrijving                                                         | domein                                                                                                                    | actoren                                                          | proces-eigenaar                                 |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <p>proces 1<br/>onderwerp + werkwoord</p> | <p>Waar is het proces voor nodig?<br/>Wat beschrijft het proces?</p> | <p>Bij welk domein hoort dit proces. Indien overkoepelend, noteer de verschillende domeinen waarbij het proces hoort.</p> | <p>Wie zijn de actoren in dit proces? Wie onderneemt acties?</p> | <p>Wie is verantwoordelijk voor het proces?</p> |
| <p>proces 2<br/>onderwerp + werkwoord</p> | <p>Waar is het proces voor nodig?<br/>Wat beschrijft het proces?</p> | <p>Bij welk domein hoort dit proces. Indien overkoepelend, noteer de verschillende domeinen waarbij het proces hoort.</p> | <p>Wie zijn de actoren in dit proces? Wie onderneemt acties?</p> | <p>Wie is verantwoordelijk voor het proces?</p> |
| <p>proces 3<br/>onderwerp + werkwoord</p> | <p>Waar is het proces voor nodig?<br/>Wat beschrijft het proces?</p> | <p>Bij welk domein hoort dit proces. Indien overkoepelend, noteer de verschillende domeinen waarbij het proces hoort.</p> | <p>Wie zijn de actoren in dit proces? Wie onderneemt acties?</p> | <p>Wie is verantwoordelijk voor het proces?</p> |

1

# AS IS werkprocessen visualiseren



Het **visueel maken** van de  
verschillende handelingen en  
beslissingsmomenten tussen begin-  
en eindpunt van een werkproces.

*digtraf*

digtraf



# Zes basiselementen



Het startpunt, de trigger die het proces in gang trekt.



Het eindpunt, het punt waarop het proces als voltooid beschouwd mag worden.



Handelingen die uitgevoerd worden tussen start- en eindpunt, door verschillende actoren.



Een beslissingsmoment, van waaruit het proces 2 richtingen kan uitgaan, één in geval het antwoord 'ja' is op de keuze, één in het geval het antwoord 'nee' is.

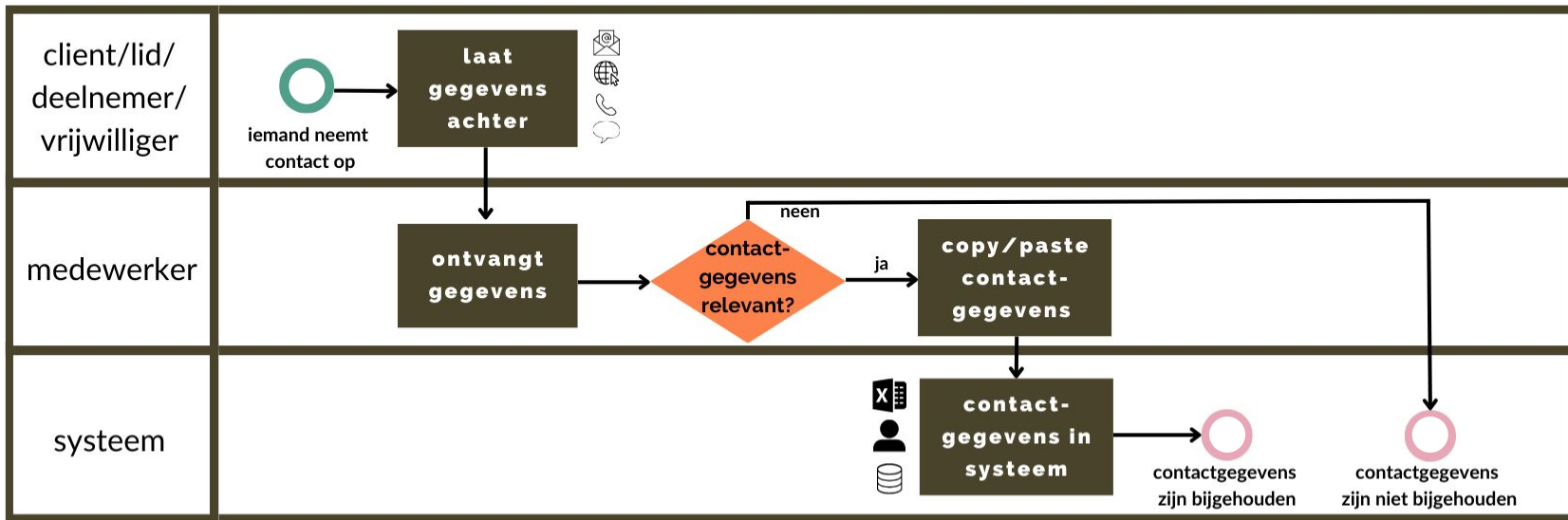


De richting waarin het proces loopt

|  |                                                                                                              |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | De swimlane, een baan voor elke actor. Handelingen worden in de swimlane geplaatst van de actor die ze stelt |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



# contactgegevens bijhouden

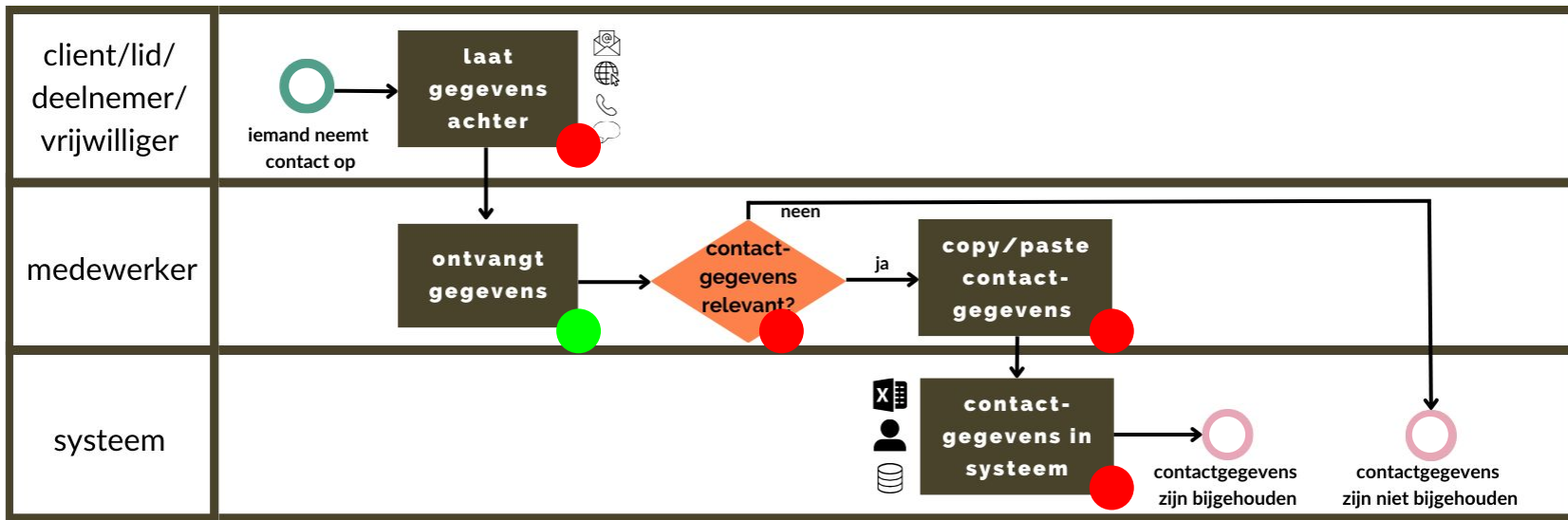




# **AS IS werkprocessen evalueren**



# contactgegevens bijhouden



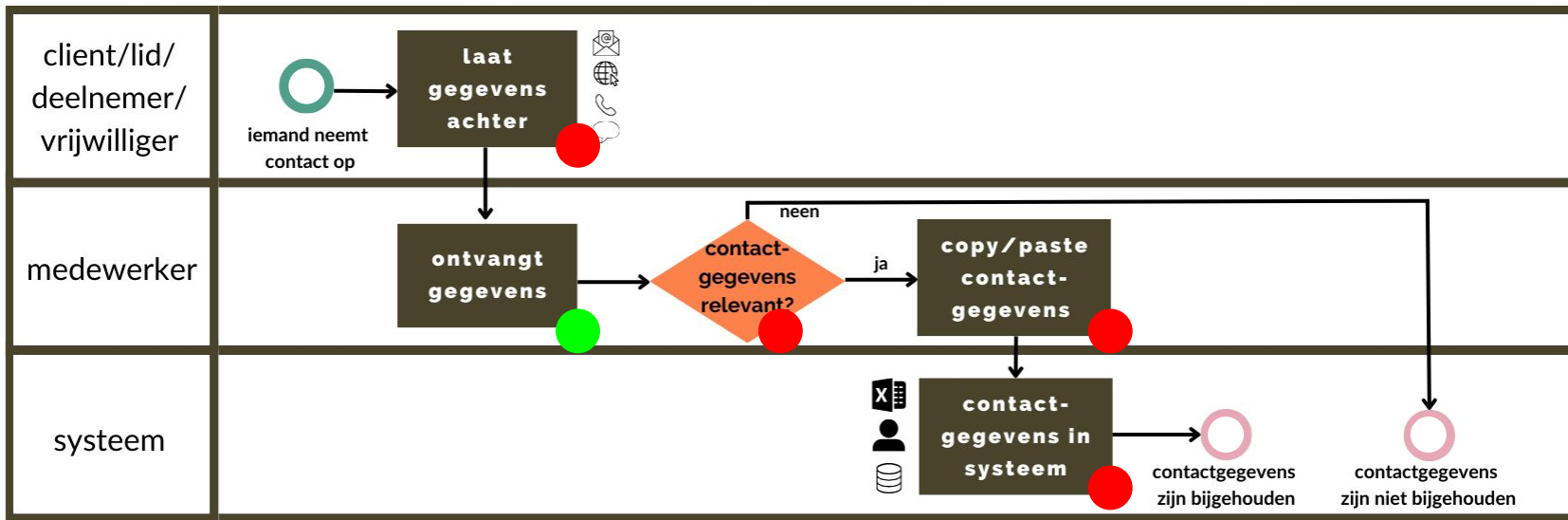
# AS IS werkprocessen verbeteren

**oplossingsgericht  
verbeteren en stroomlijnen  
van werkprocessen.**

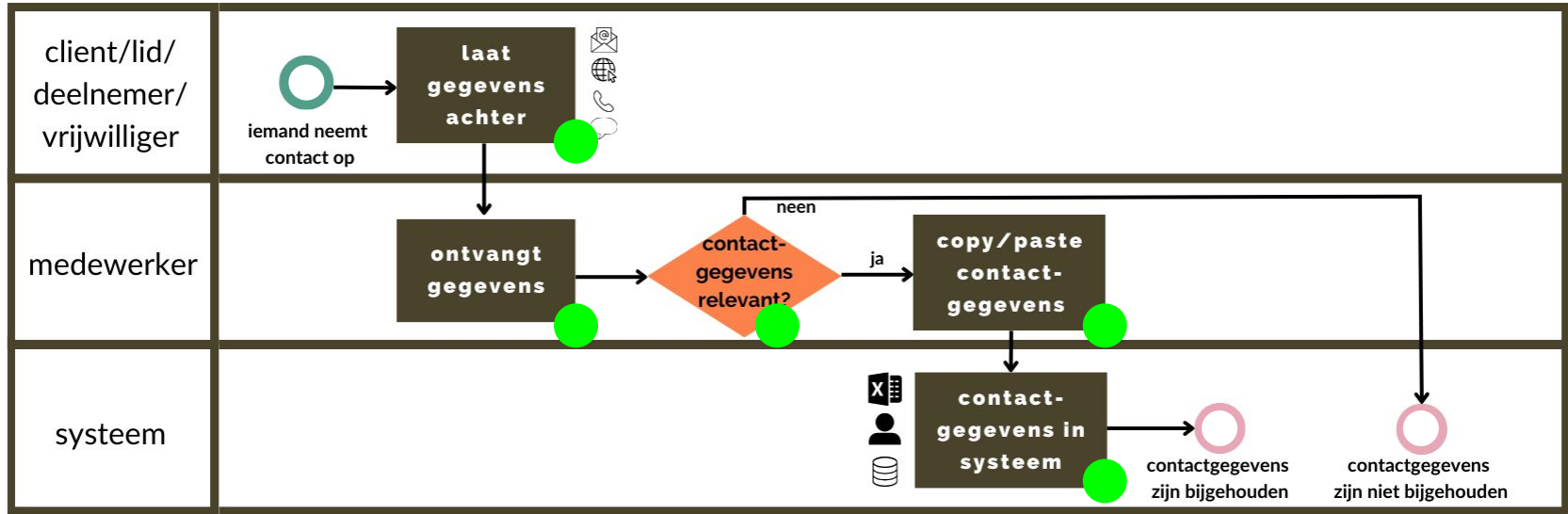


*digtraf*

# contactgegevens bijhouden



# contactgegevens bijhouden

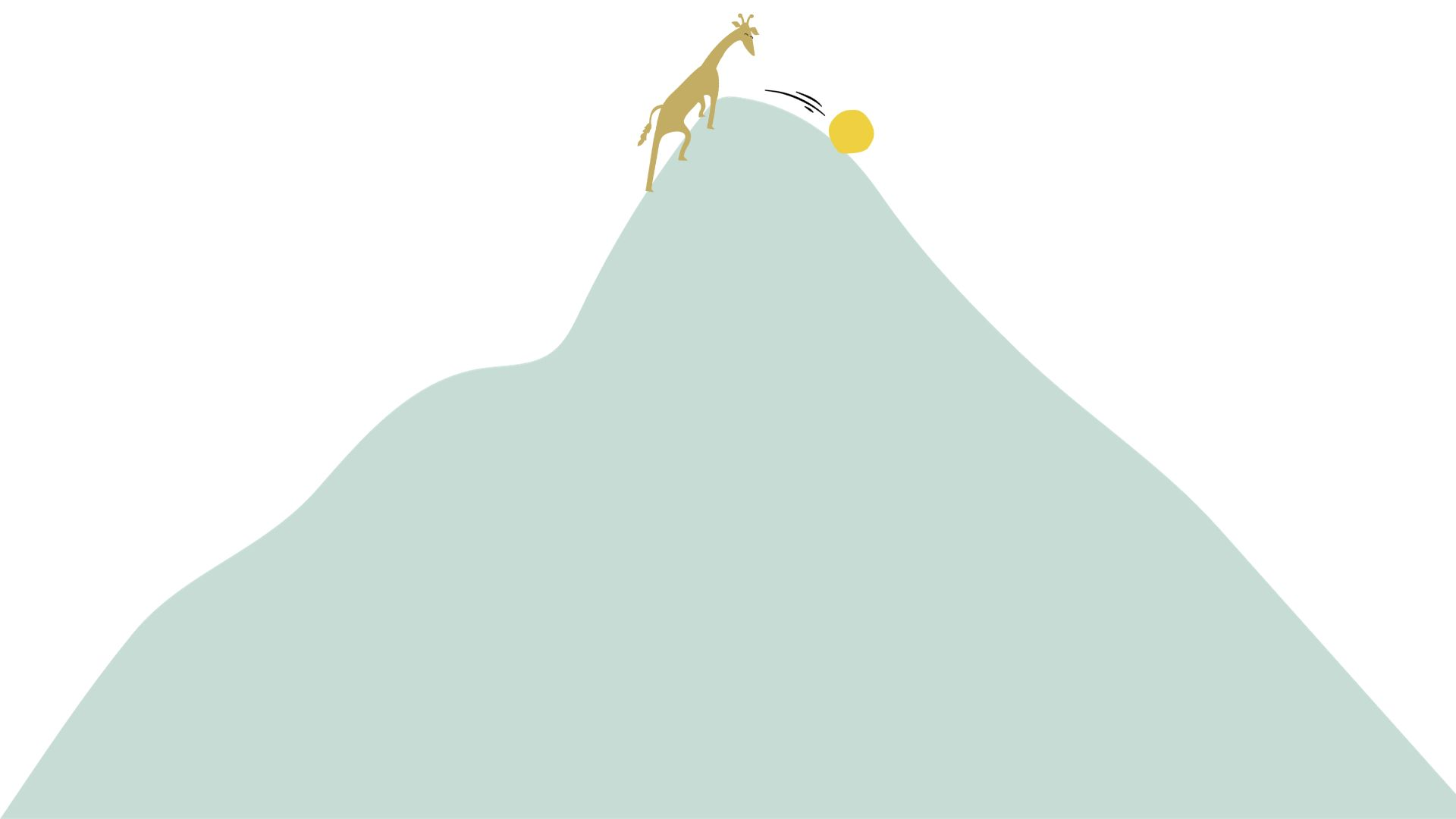


# AS IS werkprocessen verbeteren



- Neem de **rode bollen** één voor één vast
- Benoem de **redenen** voor een rode bol
- Formuleer **verbeteracties** om de rode bol weg te werken







**TO BE...**  
**(hoe gaan we het in de  
toekomst doen?)**

*digtraf*

4

# Visie, kader en organisatiekeuzes expliciteren

# TO BE werkprocessen uitekenen

# Zes basiselementen



Het startpunt, de trigger die het proces in gang trekt.



Het eindpunt, het punt waarop het proces als voltooid beschouwd mag worden.



Handelingen die uitgevoerd worden tussen start- en eindpunt, door verschillende actoren.



Een beslissingsmoment, van waaruit het proces 2 richtingen kan uitgaan, één in geval het antwoord 'ja' is op de keuze, één in het geval het antwoord 'nee' is.



De richting waarin het proces loopt



De swimlane, een baan voor elke actor. Handelingen worden in de swimlane geplaatst van de actor die ze stelt

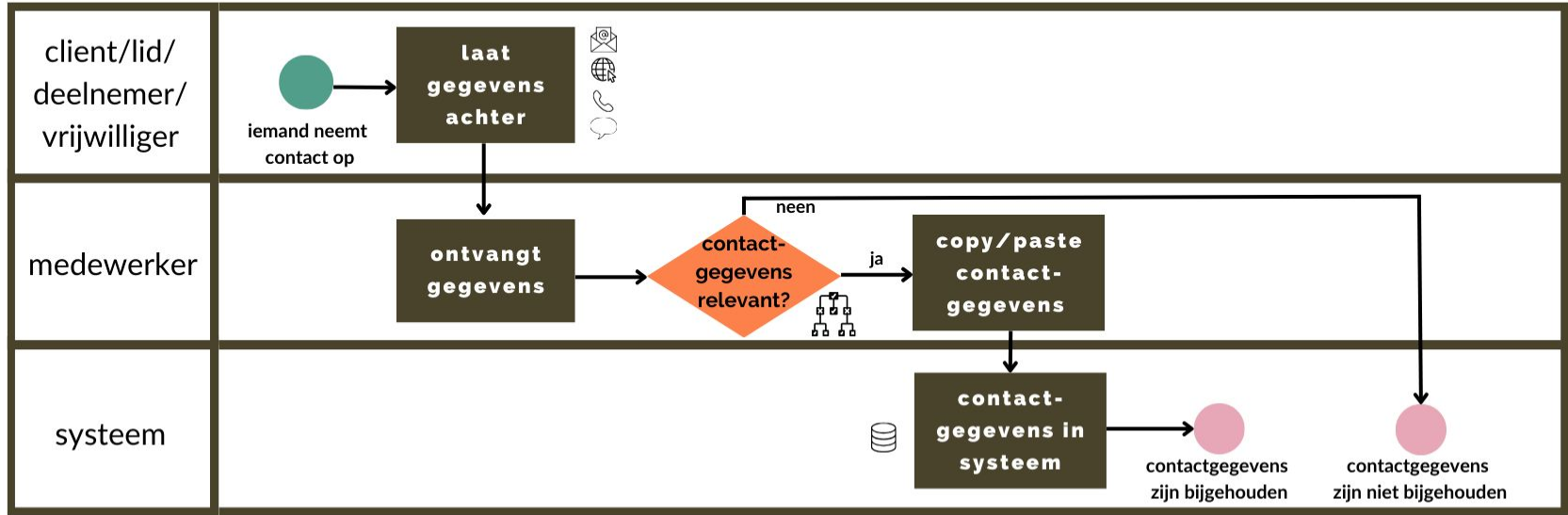
# Stappenplan



1. **Toekomstig werkproces** uittekenen,
2. Check met **kader**,
3. Check met **visie**,
4. Check met **organisatiekeuzes**,
5. Maak **afspraken**.



# contactgegevens bijhouden



# Afspraken

## contactgegevens bijhouden

Gebruik de **beslissingsboom** om in te schatten of een contact relevant is om bij te houden of niet.

*Soms lijkt een contact niet relevant voor jou, maar is het dat voor iemand anders wel, neem er daarom de beslissingsboom bij. Die helpt je de juiste beslissing te maken.*

Contactgegevens worden bijgehouden in de centrale **contactendatabase**. 

*Een centrale contactendatabase is een duidelijke, gedeelde plek voor contactgegevens, waardoor het gemakkelijker wordt om contactgegevens terug te vinden, dubbels te vermijden en zo veel mogelijk up-to-date contactgegevens te hebben.*

Er worden **geen eigen instrumenten** gecreëerd om contactgegevens bij te houden.

*Om versnippering te vermijden en contactgegevens gemakkelijk op één plek terug te vinden.*

Vul minstens **voor-en achternaam** in en wees verder zo volledig mogelijk bij het bijhouden van contactgegevens.

*Hoe meer gegevens, hoe minder zoeken, hoe minder dubbels. Vul in wat je weet van het moment dat je het weet.*

**Controleer eerst** of een contact al in de database zit, voor je de gegevens invoert.

*Om dubbels te vermijden, zoek eerst op of de contactgegevens al in de database zitten. Dat spaart tijd én dubbels!*

# TO BE werkprocessen transfereren



# Stappenplan



1. Werkproces **doornemen**,
2. Kijken wat **nodig** is om er in mee te gaan,
3. werkproces en/of afspraken **bijsturen**.



7

# Werkprocessen onderhouden

# inventaris processen



| proces                            | omschrijving                                                 | domein                                                                                                        | actoren                                                   | proces-eigenaar                          |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| proces 1<br>onderwerp + werkwoord | Waar is het proces voor nodig?<br>Wat beschrijft het proces? | Bij domein hoort dit proces. Indien overkoepelend, noteer de verschillende domeinen waarbij het proces hoort. | Wie zijn de actoren in dit proces? Wie onderneemt acties? | Wie is verantwoordelijk voor het proces? |
| proces 2<br>onderwerp + werkwoord | Waar is het proces voor nodig?<br>Wat beschrijft het proces? | Bij domein hoort dit proces. Indien overkoepelend, noteer de verschillende domeinen waarbij het proces hoort. | Wie zijn de actoren in dit proces? Wie onderneemt acties? | Wie is verantwoordelijk voor het proces? |
| proces 3<br>onderwerp + werkwoord | Waar is het proces voor nodig?<br>Wat beschrijft het proces? | Bij domein hoort dit proces. Indien overkoepelend, noteer de verschillende domeinen waarbij het proces hoort. | Wie zijn de actoren in dit proces? Wie onderneemt acties? | Wie is verantwoordelijk voor het proces? |

# Aandachtspunten

1. Is het proces nog **up-to-date**?
2. Moet het werkproces **bijgestuurd** worden?
3. Wie moet **betrokken** worden?
4. Wordt het werkproces **gevolgd** in de organisatie?
5. Moet er **ondersteuning** geboden worden?
6. Moet er in gesprek gegaan worden rond gemaakte **afspraken**?

# Procesgedreven werken

*digtraf*



Huidige werkprocessen visualiseren



Huidige werkprocessen evalueren



Huidige werkprocessen verbeteren



Toekomstgerichte visie, kader, organisatiekeuzes



Toekomstige werkprocessen visualiseren



Toekomstige werkprocessen transfereren



Werkprocessen toekomstgericht onderhouden

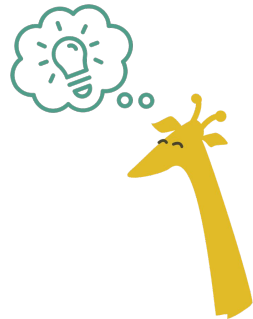
**TO BE**  **AS IS**



*digtraf*

# Nog enkele tips...

- Ontwikkel een **gemeenschappelijke (proces)taal**,
- Gebruik de **inventaris** als basis en als **werkinstrument**,
- Creëer een centrale **plaats** voor **processen** (link vanuit inventaris),
- Creëer een centrale **plaats** voor **afspraken** (link vanuit inventaris),



# Nog enkele tips...

- Ga in **gesprek** wanneer afspraken niet nagekomen worden,
- Zet werkprocessen minimum **jaarlijks** ergens op de organisatie-agenda (een jaarlijkse **procesdag?**),
- Geniet van minder ruis en **meer bruis** in de organisatie!





**VEEL SUCCES!**



# Sofie De Bruycker

Procesbegeleider met een  
passie voor impact

Volg ons voor meer tips:



[digiraf.gent](https://digiraf.gent)



[Linkedin](#) (scan qr-code)



[Nieuwsbrief](#)



[sofie@digiraf.gent](mailto:sofie@digiraf.gent)



*digiraf*

