

# Leidraad Procesgedreven werken

Procesgedreven werken in 7 stappen



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



*digiraf*

# Stap 1: AS IS werkprocessen visualiseren: stappenplan



## werkproces **AS IS** uittekenen



**Helderheid m.b.t. het proces creëren**

Over welk proces gaat het? Wat is het wel? Wat is het niet?  
*Finaliteit = onderling begrip nastreven en misverstanden wegwerken.*



**Idee krijgen over de beleving t.o.v. het proces**

Hoe is de beleving m.b.t. het proces op dit moment bij de deelnemers?  
*Finaliteit = inschatten geladenheid, gevoeligheden, zwaarte,...*



**Actoren en kernactor in beeld brengen**

Wie zijn de betrokkenen, wie stelt handelingen in dit proces?  
*Finaliteit = actoren en de kernactor in beeld krijgen.*



**Start- en eindpunt bepalen**

Waarmee start het proces en waar eindigt het?  
*Finaliteit = onderling begrip en akkoord op start- en eindpunt.*



**werkproces AS IS uittekenen**

Wie stelt welke handelingen tussen begin- en eindpunt? Waar zitten beslissingsmomenten? Welke invloed hebben die op de loop van het proces?  
*Finaliteit = werkproces AS IS visueel in beeld brengen, tot één proces komen.*

# Stap 1: AS IS werkprocessen visualiseren: de zes basiselementen



## Zes basiselementen



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



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



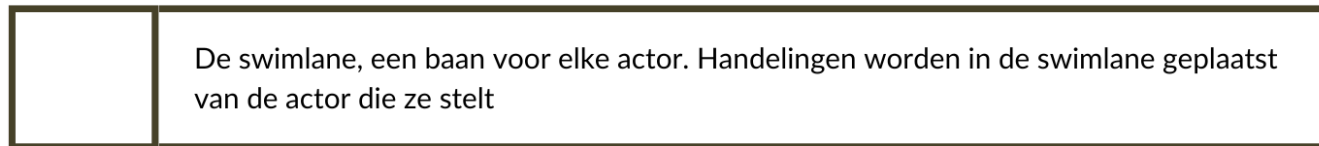
Handelingen die uitgevoerd worden tussen start- en eindpunt, door verschillende actoren.



Een beslissingsmomentt, 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.



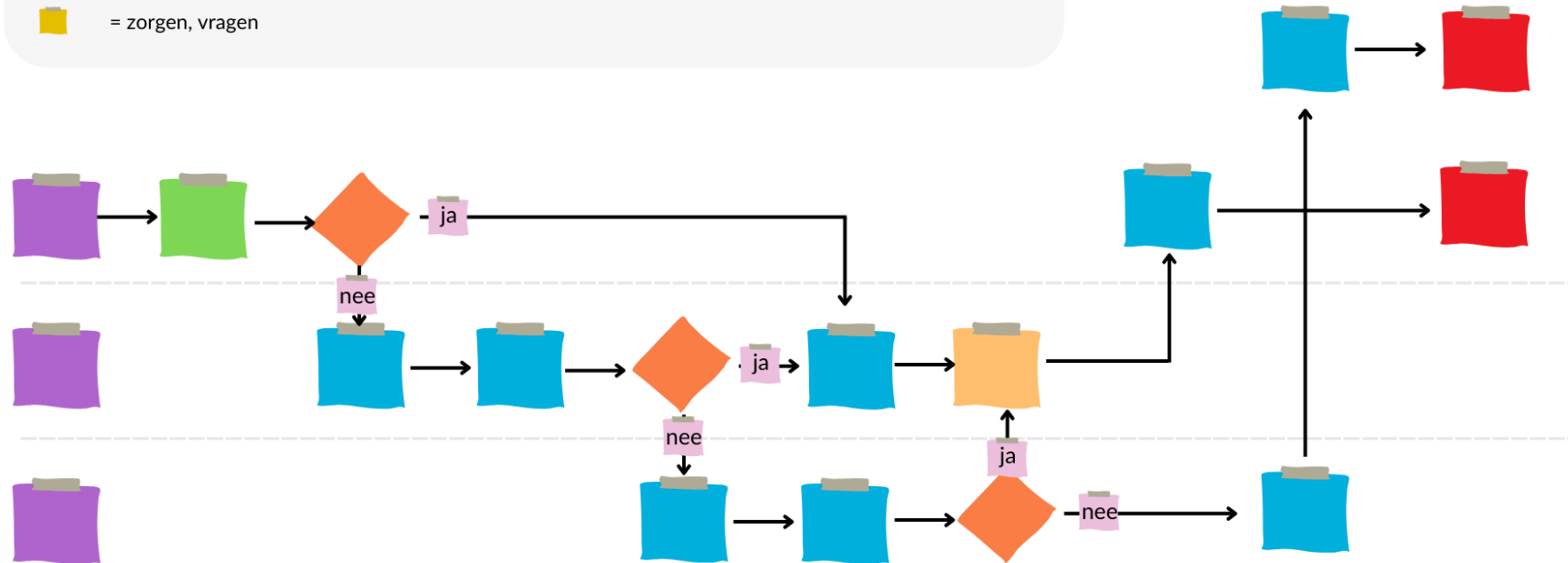
De richting waarin het proces loopt



# Stap 1: AS IS werkprocessen visualiseren: structuur creëren met post-its

digigraf

## werkproces AS IS uittekenen



## Stap 2 en 3: AS IS werkprocessen evalueren en verbeteren: stappenplan



### werkproces **AS IS** evalueren en verbeteren



#### Proces evalueren

Waar loopt het proces vlot? Waar niet?

*Finaliteit = sterktes en uitdagingen visueel in beeld brengen.*



#### Waarmee stoppen?

Waarmee stoppen we? Wat is overbodig of kan weggelaten worden?

*Finaliteit = onnodige handelingen/beslissingen wegwerken.*



#### Quick wins?

Zijn er kleine zaken die we kunnen doen om het proces vlotter te laten verlopen?

*Finaliteit = proces verbeteren met minimale inspanningen.*



#### Gewenst gedrag bepalen

Wat is het gewenst gedrag op de verschillende stappen in het proces?

*Finaliteit = onderling afspraken maken in functie van een vlot proces.*



#### Afsprakennota maken

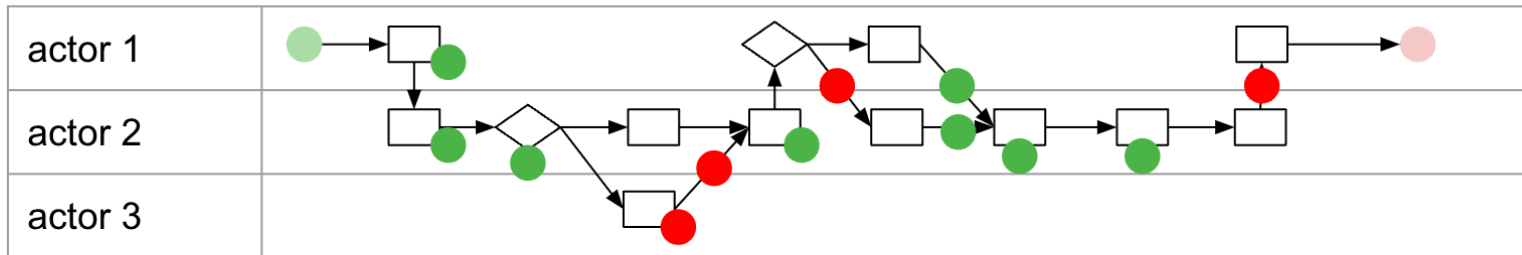
Welke afspraken maken we m.b.t. het proces?

*Finaliteit = afsprakennota per proces*

# Stap 2 en 3: AS IS werkprocessen evalueren en verbeteren: zorgen benoemen en wegwerken



## AS IS processen verbeteren



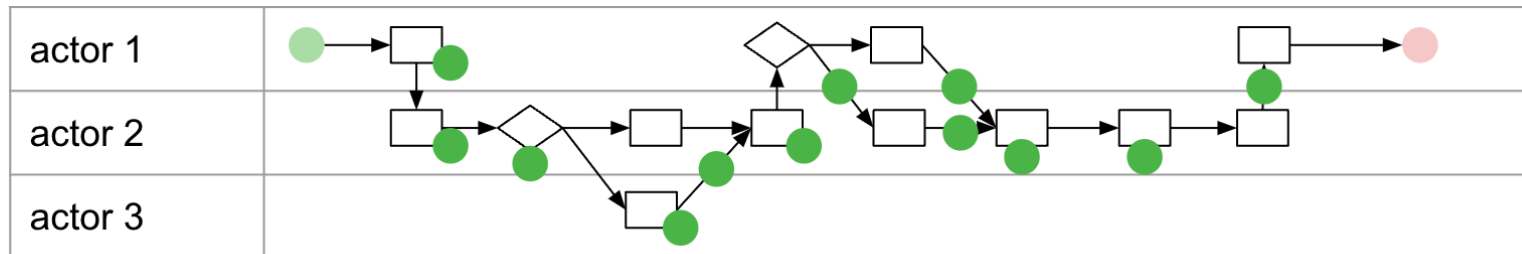
waar **stoppen** we mee?

**quick** wins



onderlinge **afspraken**

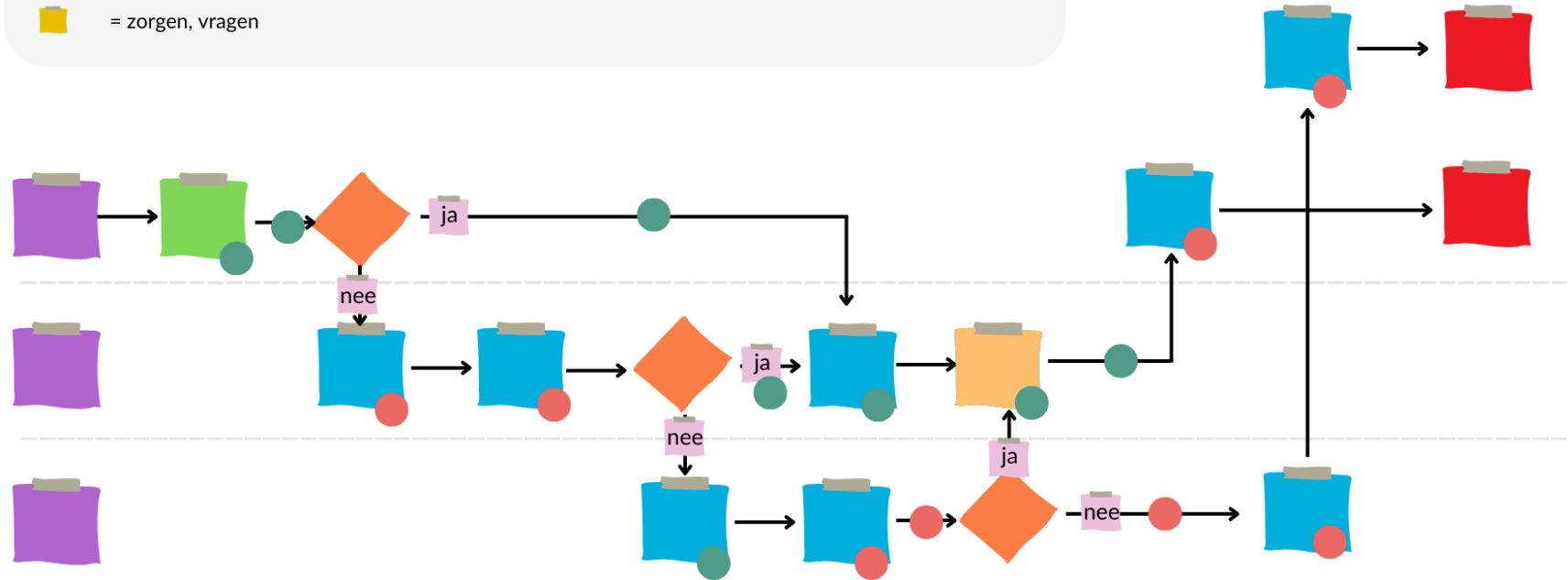
**minimale** inspanningen



# Stap 2 en 3: AS IS werkprocessen evalueren en verbeteren: post-its en stickers



## werkproces AS IS evalueren



## Stap 4: Visie, kader, wins en gewenst gedrag bepalen op toekomstig proces: stappenplan



### visie, kader, wins en gewenst gedrag bepalen + TO BE werkproces uittekenen



Visie, kader duidelijk hebben

Er is een visie op het werkproces in de toekomst,...  
*Finaliteit = de richting en organisatiekeuzes zijn helder.*



Actoren en kernactor in beeld brengen

Wie zijn de betrokkenen, wie stelt handelingen in dit proces?  
*Finaliteit = actoren en de kernactor in beeld krijgen.*



De wins scherp en concreet maken

Wat is de meerwaarde van een goede oplossing voor elke actor?  
*Finaliteit = de voordelen voor de gebruiker zijn helder.*



Gewenst gedrag bepalen

Wat is het gewenst gedrag op de verschillende stappen in het proces?  
*Finaliteit = strategie vertalen naar gedrag dat dit concreet maakt.*



Start- en eindpunt bepalen

Waarmee start het proces en waar eindigt het?  
*Finaliteit = onderling begrip en akkoord op start- en eindpunt.*



Werkproces TO BE uittekenen

Wie stelt welke handelingen tussen begin- en eindpunt? Check met strategie! Check met wins! Check met gewenst gedrag!  
*Finaliteit = werkproces TO BE visueel in beeld brengen*



## Stap 5: TO BE proces uittekenen: dezelfde zes basiselementen



### 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 beslissingsmomentt, 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

Checkloop: TO BE proces in loop aftoetsen aan visie, kader, wins en gewenst gedrag!



*digiraf*

## Stap 6: Werkprocessen transfereren: stappenplan



### werkproces **AS IS** transfereren



#### Proces grondig doornemen

Proces doornemen en zorgen of vragen benoemen

*Finaliteit = zorgen naar boven brengen die drempels kunnen zijn om het proces te volgen.*



#### Zorgen benoemen en bespreken

Zorgen doorspreken en duiden

*Finaliteit = onderling begrip op de zorgen t.a.v. het proces*



#### Zorgen wegwerken

Zorgen vastnemen en actie bepalen om de zorg weg te nemen:

aanscherpen proces, afspraak maken, gewenst gedrag herformuleren,...

*Finaliteit = alle zorgen wegnemen m.b.t. het proces*



#### Proces en/of gewenst gedrag bijsturen

Op basis van besproken zorgen, proces of gewenst gedrag bijsturen.

*Finaliteit = proces en/of gewenst gedrag op punt zetten*



#### Afsprakennota bijsturen

Op basis van besproken zorgen afsprakennota bijsturen.

*Finaliteit = afsprakennota per proces*

## Stap 7: Werkprocessen onderhouden: de proceseigenaar

De proceseigenaar is verantwoordelijk voor het proces, op 2 vlakken:

1. De proceskant van werkprocessen,
2. De menskant van werkprocessen.

Taken van de proceseigenaar op de proceskant:

- verantwoordelijk voor het proces
- onderzoekt de noodzaak tot wijzigingen en de gevolgen daarvan
- houdt proces en afsprakenkader up-to-date bij wijzigingen

Taken van de proceseigenaar op de menskant:

- aanspreekpunt in verband met het proces
- verantwoordelijk voor de goede toepassing van het proces in de organisatie
- communiceert wijzigingen en gevolgen
- voorziet documentatie, hulpmiddelen en training

De proceseigenaar is iemand in de organisatie die verantwoordelijk is voor de kernactor of er heel dicht bij staat.