

Minder ruis, meer bruis!

Procesoptimalisatie voor een vlottere,
interne werking



dig/raf



Partner in mensgericht digitaliseren!

digtraf

Wat mag je verwachten?

- Niet alles loopt altijd even vlot in organisaties...
- Hoe leg je daar de vinger op?
- En dan?



Feit

**Niet alles loopt altijd
even vlot in
organisaties...**

digtraf

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

“Cliëntinformatie 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.”

**Er is duidelijk iets aan
de hand... maar wat?**

Hoe plannen wij overlegmomenten?
Hoe zoeken we vervanging? Hoe delen we informatie?

...

Hoe en waar wordt cliëntinformatie bijgehouden in onze organisatie?

Hoe verloopt dat eigenlijk bij ons... lidmaatschap vernieuwen?

Hoe en waar worden prestaties geregistreerd? Hoe worden uurroosters opgesteld? Hoe worden opleidingen aangevraagd?

...

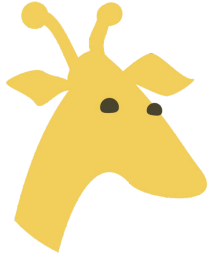
Hoe en waar worden contacten bijgehouden in onze organisatie? Wat houden wij bij? En hoe worden die up-to-date gehouden?

...



Contactinformatie

- versnipperd ➤ hoe worden contactgegevens bijgehouden?
- dubbel ➤ waar worden contactgegevens bijgehouden?
- onvolledig ➤ wat wordt er dan bijgehouden?
- foutief ➤ hoe worden contactgegevens up-to-date gehouden?
- niet up-to-date
- ... ➤ ...



**Daar zijn nochtans
afspraken over...**

digtraf



**We hebben daar nochtans
een systeem voor...**

digigraf

En toch...



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

“Cliëntinformatie 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.”

Symptomen van werkprocessen die:

niet **vlot** lopen...

niet **duidelijk** zijn...

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

verschillend **ingevuld** worden...

(met de beste bedoelingen!)

...



digtraf

Overlegmomenten
plannen

Vervanging zoeken

Informatie delen

...

Cliëntinformatie
bijhouden

Lidmaatschap
vernieuwen

Prestaties registreren

Uurroosters opmaken

Opleidingen aanvragen

...

Contacten bijhouden

Contacten up-to-date houden

...



Contactinformatie

- versnipperd ➤ hoe worden **contactgegevens bijgehouden?**
- dubbel ➤ waar worden **contactgegevens bijgehouden?**
- onvolledig ➤ wat wordt er dan **bijgehouden?**
- foutief ➤ hoe worden **contactgegevens up-to-date**
- niet up-to-date ➤ **gehouden?**
- ... ➤ ...



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

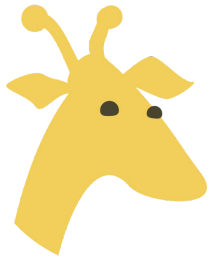
digtraf

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

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



digtraf



Maar ga op zoek naar de
echte oorzaak van de
symptomen...

ga aan de slag met je
werkprocessen!

digtraf

Aan de slag gaan met 
werkprocessen is **de realiteit**
in de ogen durven kijken!

(hoe lopen de zaken echt in je organisatie?)

digtraf

Hoe leg je daar
de vinger op?

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

digtraf



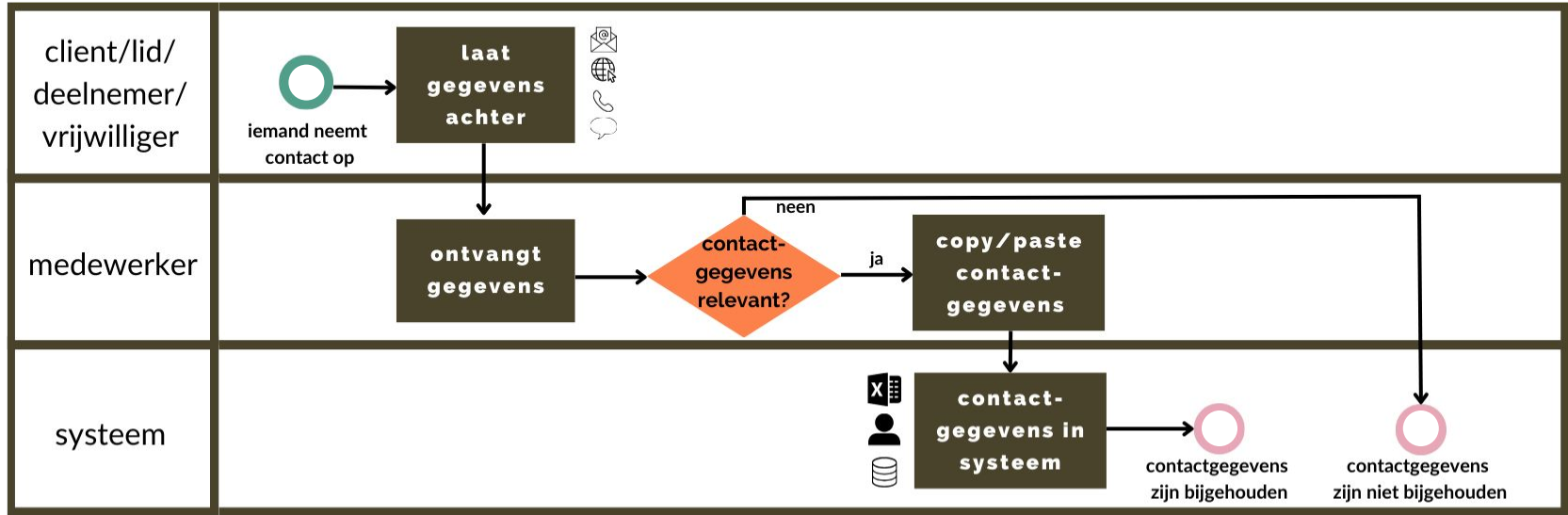
**werkprocessen...
what's in a name?**



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

contactgegevens bijhouden



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,
- ...

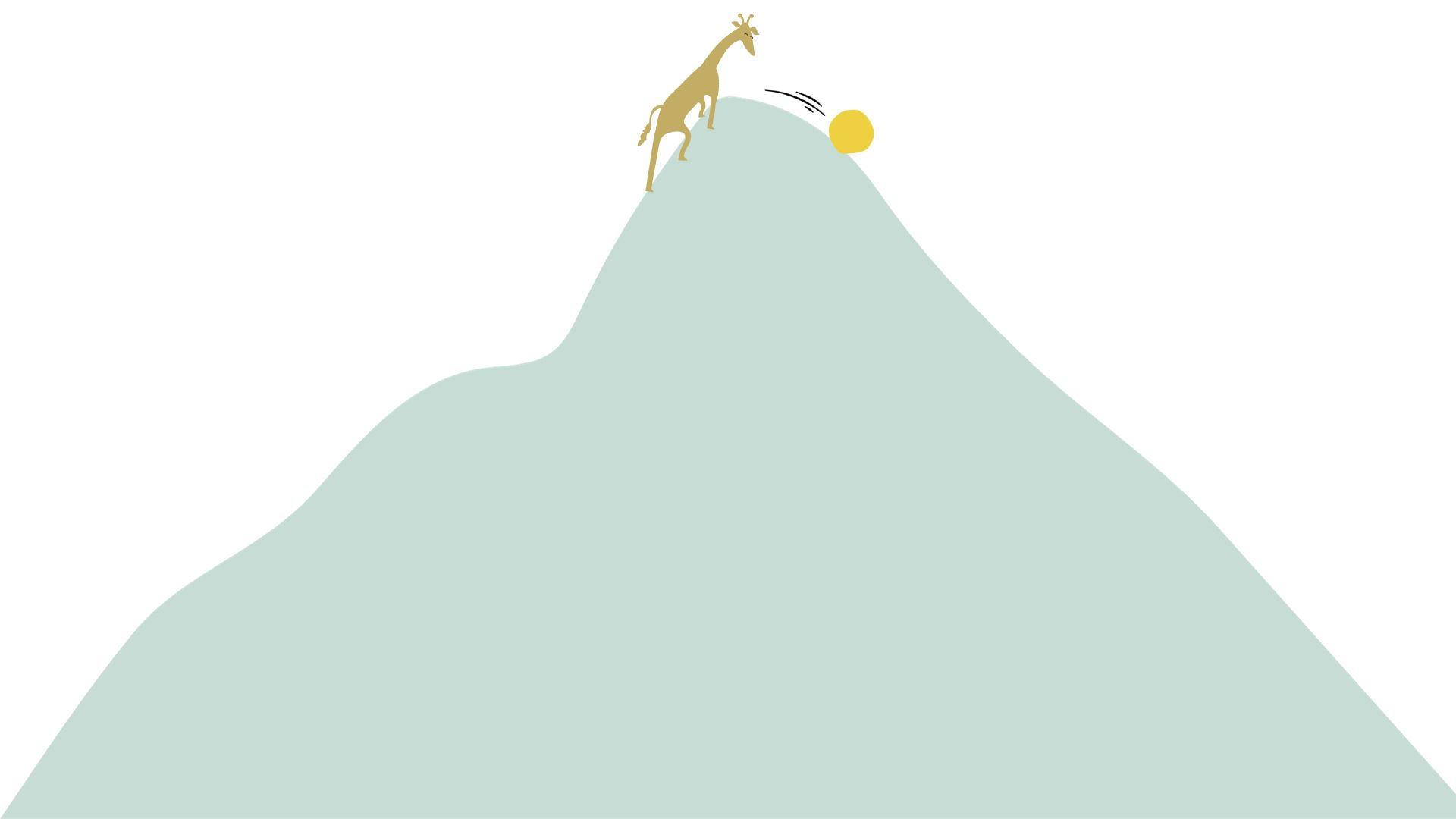
Wanneer zo'n proces niet vlot loopt... kan je door visualisatie exact te weten komen waar dat aan ligt...



**...en er iets aan gaan
doen!**



digtraf



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, ...

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

- Effect op **(interne) samenwerking**
 - taken en afspraken zijn **duidelijk**,
 - het waarom van bepaalde handelingen is **helder**,
 - werkprocessen zijn **gedeeld en afgestemd** in de organisatie.

Hoe procesgedreven werken?



methodiek voor social profit in 5-stappen

Proces- optimalisatie

digtraf



Huidige werkproces visualiseren



Huidige werkproces evalueren



Huidige werkproces verbeteren



gewenst gedrag expliciteren



Afspraken maken, doen landen en opvolgen



1

Huidig werkproces visualiseren



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

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.



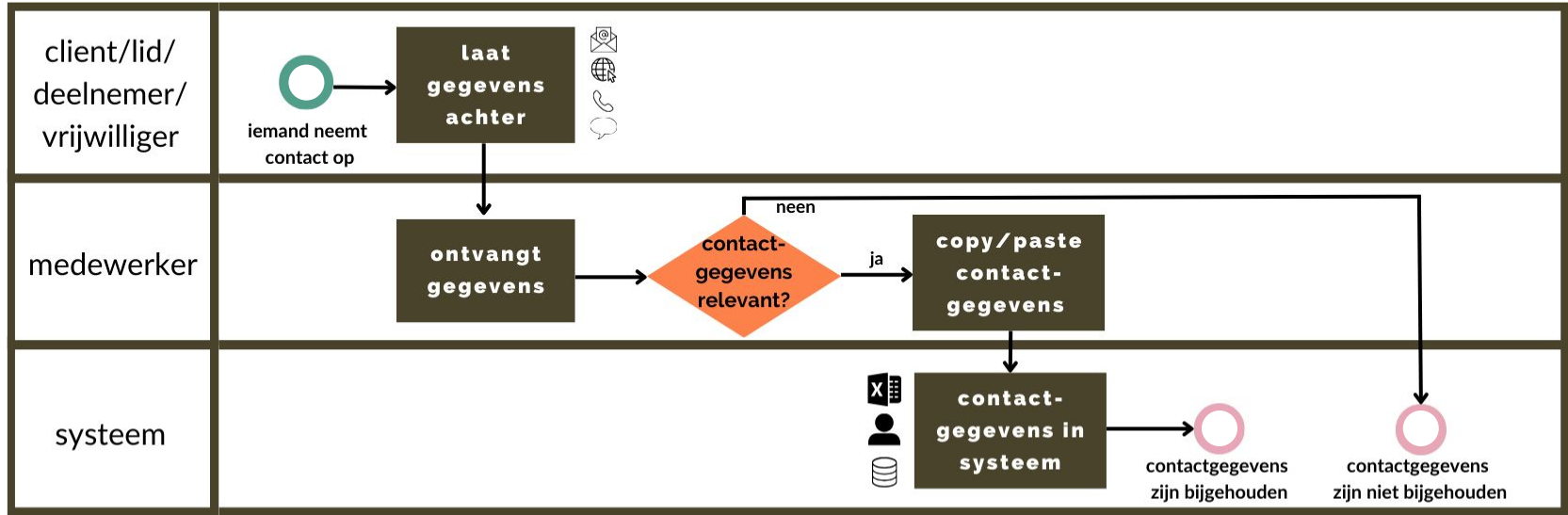
Een beslissingsmoment, van waaruit het proces 2 richtingen kan uitgaan, één in geval het antwoord 'ja' is op de keuze, één in het geval het antwoord 'nee' is.



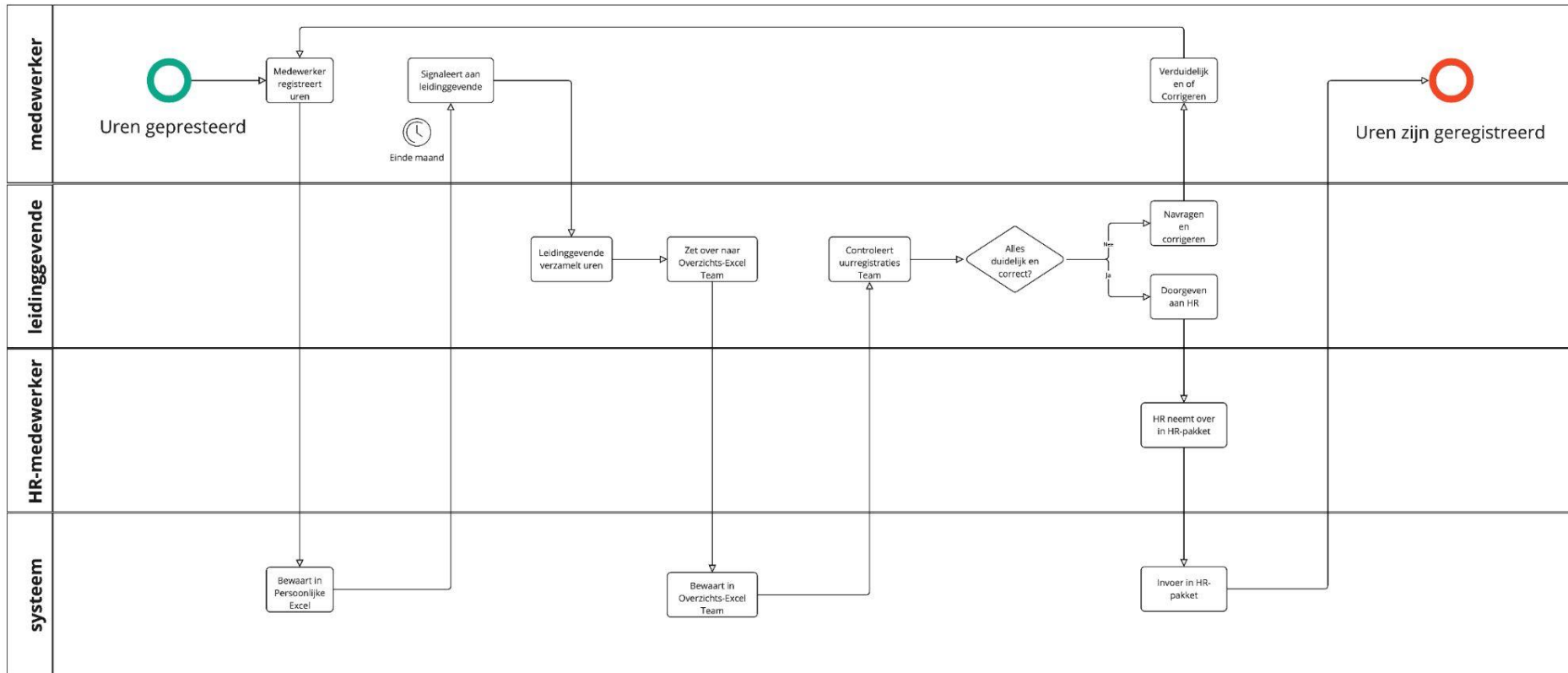
De richting waarin het proces loopt

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

contactgegevens bijhouden



Registreren gepresteerde werkuren

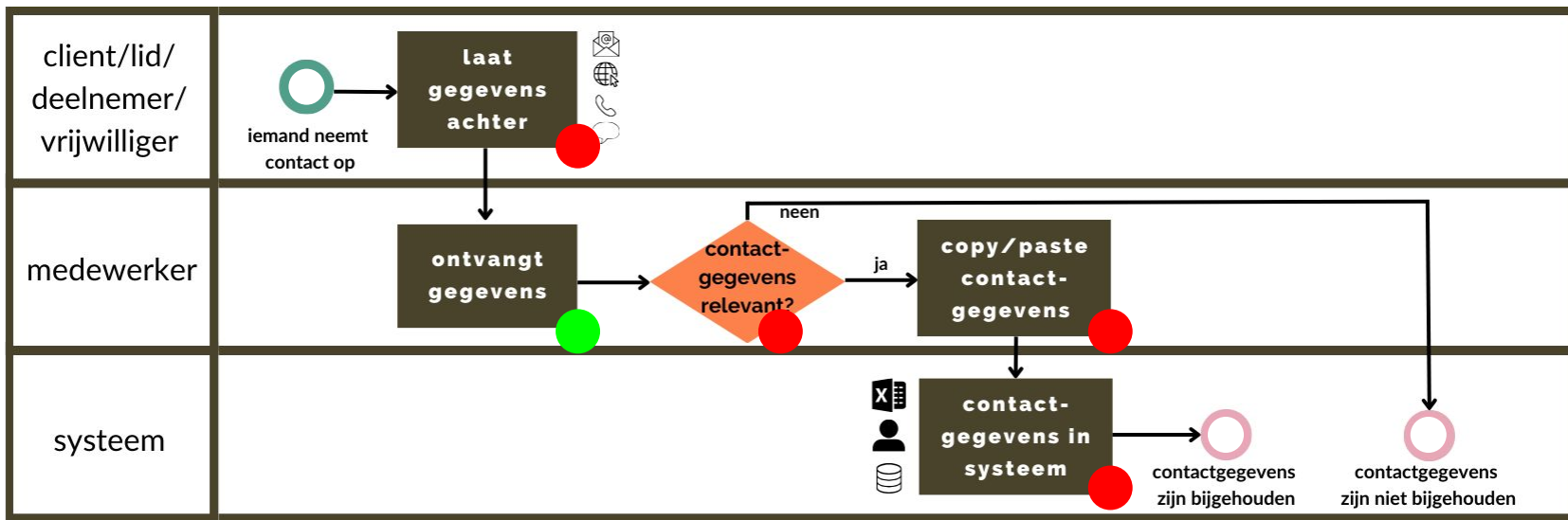


2

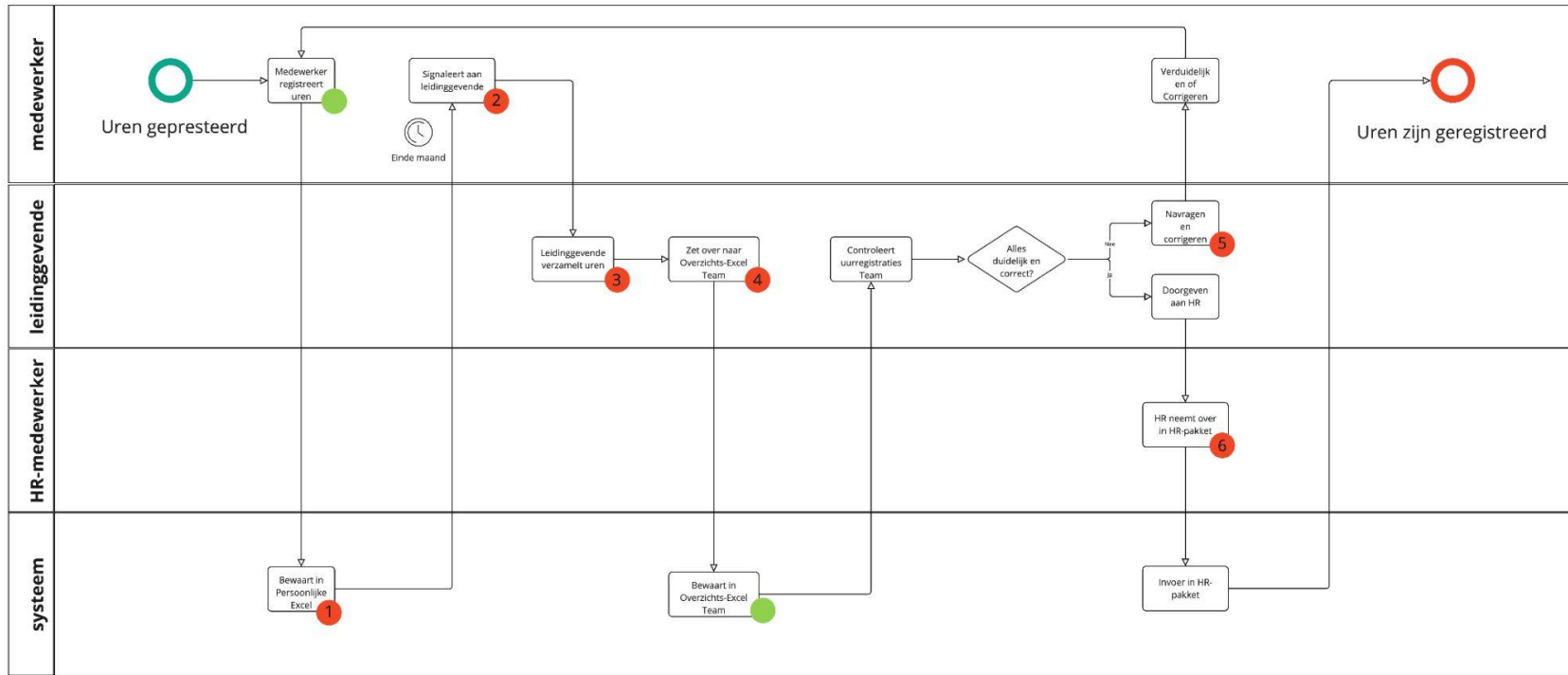
Huidig werkproces evalueren



contactgegevens bijhouden



Registreren gepresteerde werkuren



1 • mws doen dit goed.
• gebruiken sjabloon dat voorhanden is.

2 • sommigen printen, andere mailen, soms link, soms bijlage.

4 • kopiëren, plakken, soms overtypen

5 • veel achternaageloop

6 • manueel overzetten van formaat Excel naar formaat HR-pakket
• soms fouten bij overname

1 • sommige mws doen dit eerst op papier en nadien in Excel.

3 • soms veel achternaageloop om alles tijdig binnen te krijgen

3

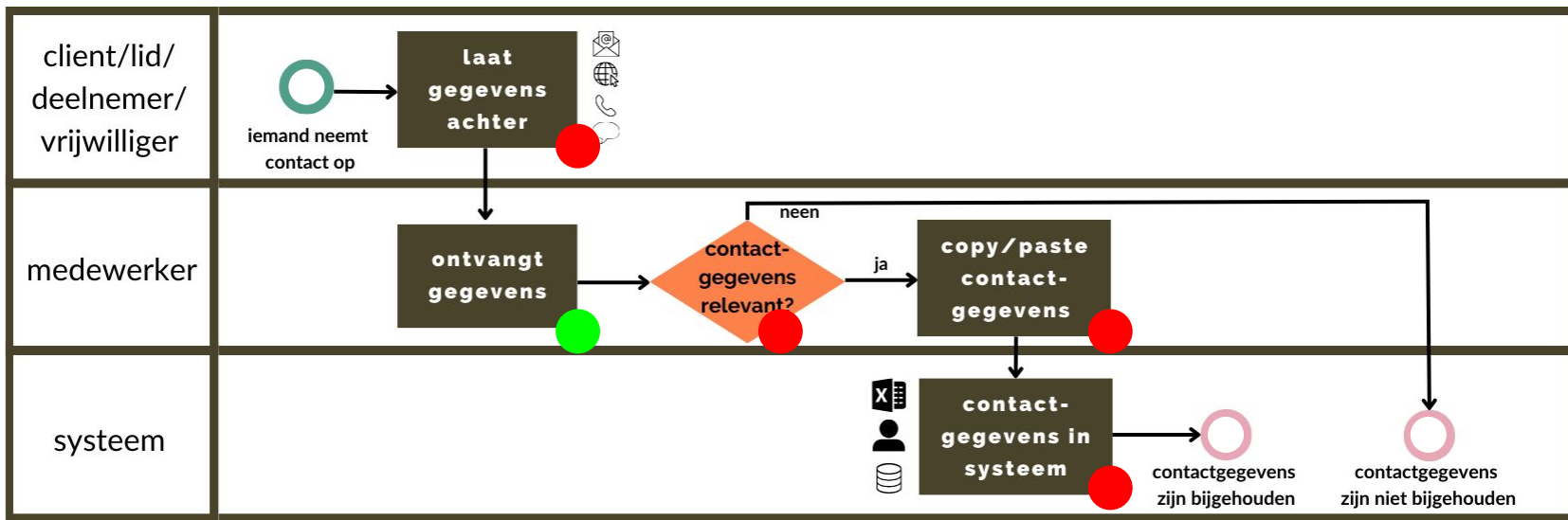
Huidig werkproces verbeteren

**oplossingsgericht
verbeteren en stroomlijnen
van werkprocessen.**

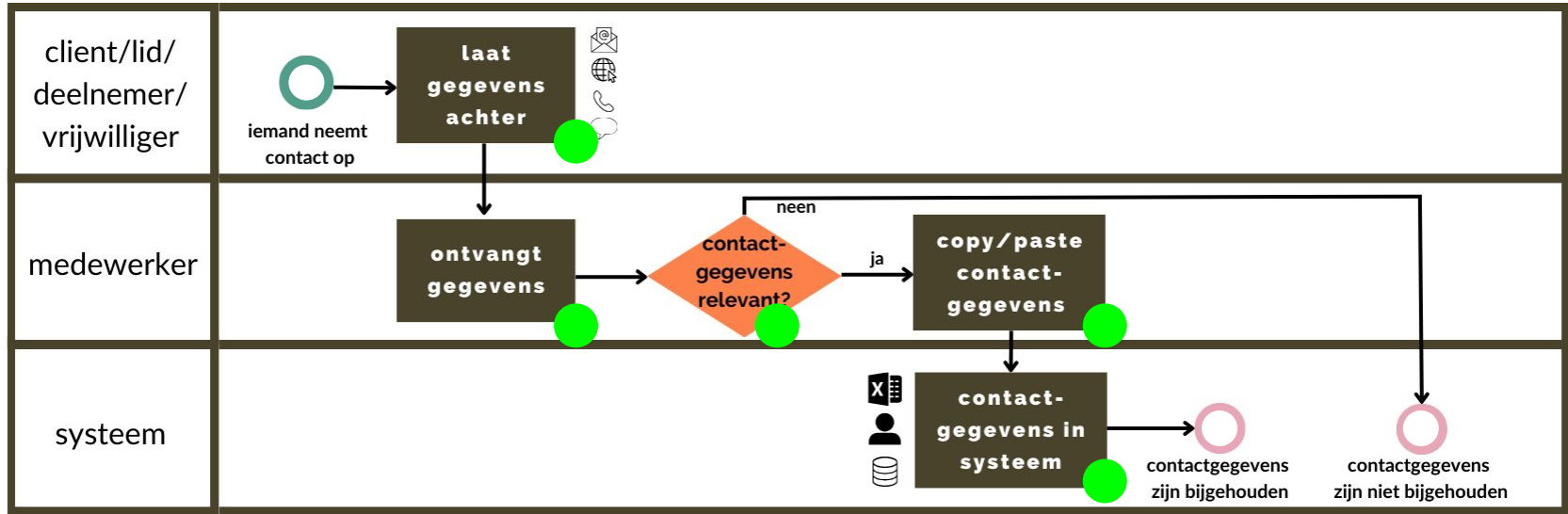


digtraf

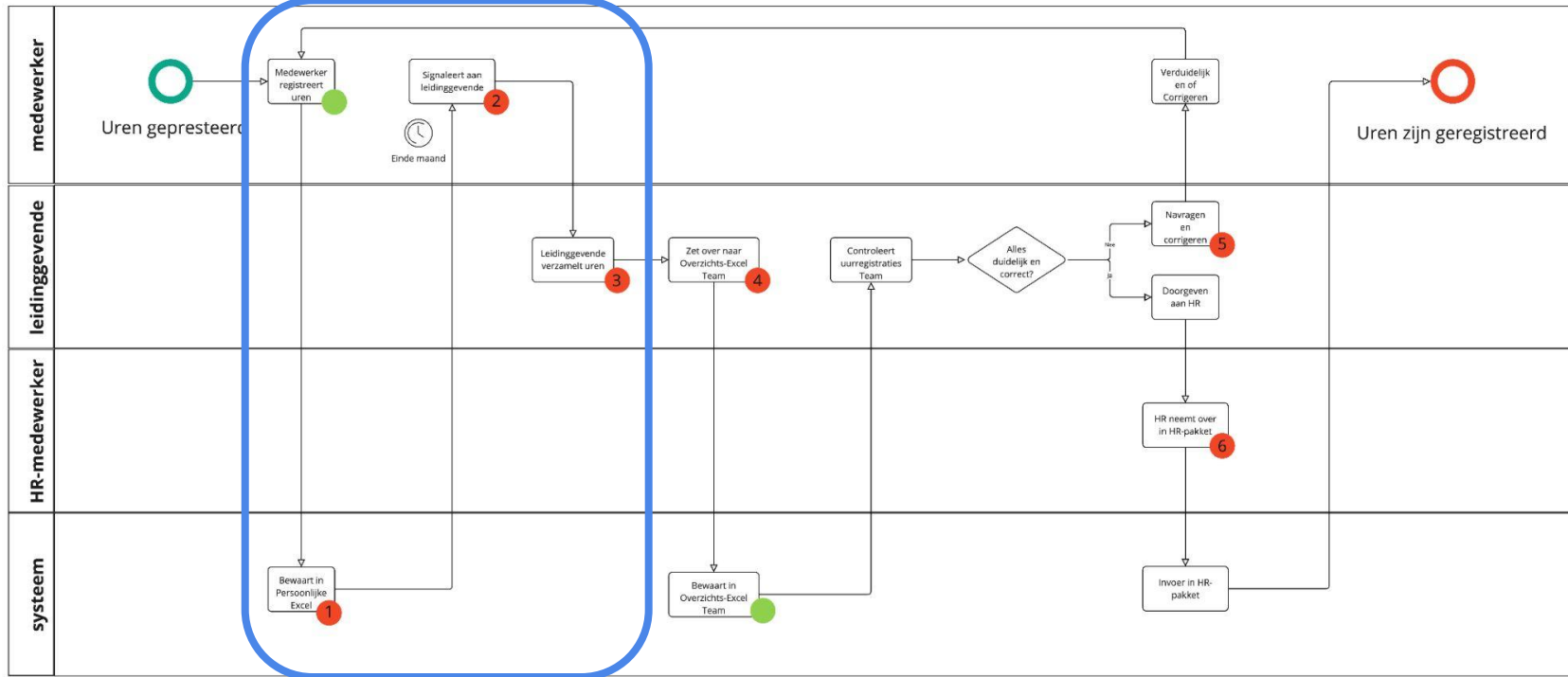
contactgegevens bijhouden



contactgegevens bijhouden



Registreren gepresteerde werkuren



1 • mws doen dit goed.
• gebruiken sjabloon dat voorhanden is.

2 • sommigen printen, andere mailen, soms link, soms bijlage.

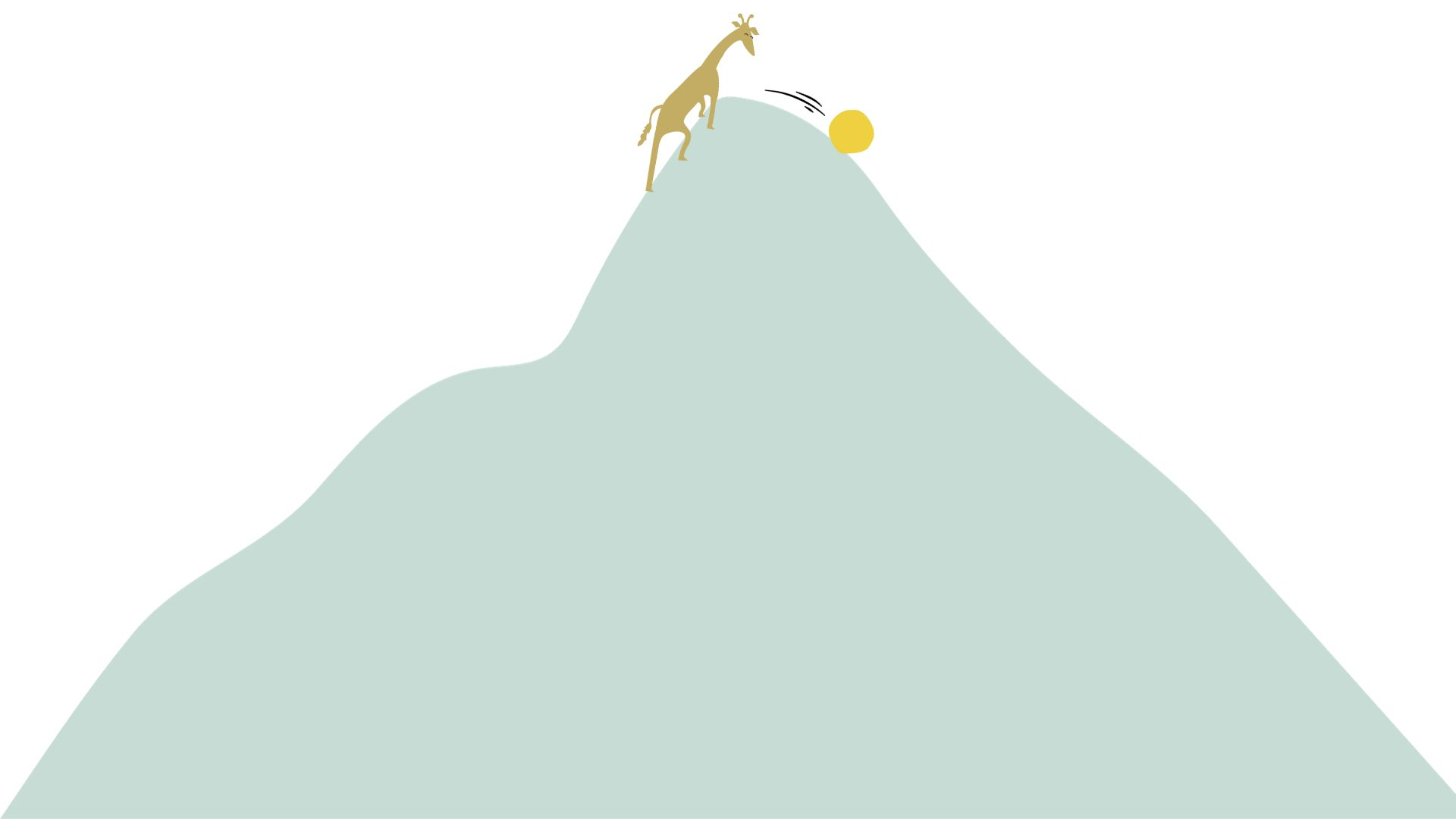
4 • kopiëren, plakken, soms overtypen

5 • veel achternaageloop

6 • manueel overzetten van formaat Excel naar formaat HR-pakket
• soms fouten bij overname

1 • sommige mws doen dit eerst op papier en nadien in Excel.

3 • soms veel achternaageloop om alles tijdig binnen te krijgen



4

**Gewenst gedrag
expliciteren**

**Gewenst gedrag is
gedrag dat je wil zien
in je organisatie m.b.t.
het proces...**

... en wordt vastgelegd in afspraken bij het proces.

Bijvoorbeeld...

- We registreren **maximaal digitaal**.
- We **respecteren de deadline** voor prestatieregistraties.
- Indien de deadline niet gehaald kan worden, wordt de leidinggevende daarvan **op de hoogte gebracht**.
- ...

5

**Afspraken maken, doen
landen en opvolgen!**



Afspraken maken, doen landen en opvolgen!



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!



Proces-
optimalisatie

digtraf



Huidige werkproces visualiseren



Huidige werkproces evalueren



Huidige werkproces verbeteren



gewenst gedrag expliciteren



Afspraken maken, doen landen en opvolgen





Workshop
‘Minder ruis, meer bruis!’

Maandag **2/06/2025**
Antwerpen-Berchem



VEEL SUCCES!

Sofie De Bruycker

Procesbegeleider met een
passie voor impact

Volg ons voor meer tips:



digiraf.gent



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



[Nieuwsbrief](#)



sofie@digiraf.gent



digiraf

