

Ravijnjaar:

Procesmanagement de sleutel tot succes

Whitepaper





Over deze Whitepaper

Vanaf 2026 krijgen Nederlandse gemeenten te maken met een forse bezuiniging via het gemeentefonds. Er is sprake van een disbalans tussen de beschikbare middelen en taken die moeten worden uitgevoerd door gemeenten. Naast deze financiële onzekerheid speelt ook de vergrijzing komende jaren een steeds grotere rol, waardoor kennisverlies en personeelstekorten dreigen. Dit terwijl het aantal taken alleen maar toeneemt.

Door beperkte beleidsvrijheid voor sommige taken kunnen gemeenten niet altijd zelf aan de knoppen draaien. Begin daarom met het bepalen van de beïnvloedingsruimte. Hoe kun je deze taken, waarbij je als gemeente wel ruimte hebt om aan de knoppen te draaien, met minder mensen uitvoeren? Dit vraagt om slimme en efficiënte oplossingen binnen de gemeentelijke organisatie. Procesmanagement kan gemeenten helpen om efficiënter te werken, kosten te besparen en tegelijkertijd de dienstverlening scherp te stellen.

Deze Whitepaper onderzoekt de belangrijkste trends in procesmanagement en laat zien hoe moderne methoden en tools organisaties kunnen helpen om het werk anders en effectiever te organiseren, door processen te verbeteren en zo kosten te besparen.

Procesmanagement voor kostenbesparing

Procesmanagement wordt al lange tijd ingezet om kosten te verlagen en de efficiëntie te verbeteren. De oorsprong van deze benadering ligt bij productiebedrijven zoals Toyota, General Electric en Philips, die in de jaren 70 en 80 van de vorige eeuw verschillende technieken en filosofieën combineerden om operationele doelmatigheid te vergroten, verspilling te verminderen en een kostenefficiënte organisatie te creëren. Het procesmanagementconcept kreeg in Nederland vanaf het jaar 2000 een aanzienlijke boost, aanvankelijk onder de naam Lean 6 Sigma. Al snel werd de term Lean gangbaarder, met de introductie van certificeringen zoals de Black Belt en Green Belt. Waar procesmanagement eerder een specialisme was voor consultants en business analisten, krijgt het nu een bredere rol binnen organisaties.

De belangrijkste trends in procesmanagement

Tegenwoordig wordt procesmanagement gezien als een cruciale vaardigheid voor elke organisatie, waarbij het veel verder gaat dan alleen de Lean-aanpak. Het vertegenwoordigt een aanpak voor het creëren van een “in-control” situatie voor een organisatie en tegelijkertijd de methodiek om alle vakmensen diepgaand te betrekken bij de veranderingen van de organisatie. De volgende belangrijke hoofdtrends komen naar voren:



1. Kosten verlagen gaat direct samen met verbeteren van de dienstverlening.

Door processen te herzien om de activiteiten te stroomlijnen, kunnen organisaties inefficiënties en bottlenecks identificeren, verspillingen elimineren en zich richten op activiteiten die echt waardedoevoegend zijn voor de klant. Dit verbetert niet alleen de kwaliteit van de service of het product, maar verlaagt ook de servicekosten. Standaardisatie en simplificatie van de processen zorgen voor consistentie en kwaliteit, waardoor de kans op ‘first time right’ toeneemt.





In de Lean theorie wordt dit ondersteund door het P.Q.D principe - het idee dat kosten (Pricing), kwaliteit (Quality), levering (Delivery) gelijktijdig baat hebben bij procesverbetering.



2. Procesmanagement vraagt om cultuur- en ook organisatieverandering.

Organisaties kunnen hun processen opnieuw inrichten om met minder mensen hetzelfde werk te kunnen doen, wat leidt tot minder hiërarchie en meer verantwoordelijkheid bij medewerkers. In de jaren negentig werd er gewerkt aan de transformatie van fabrieken, waarbij functionele productieafdelingen werden vervangen door productteams met vertegenwoordigers van al die afdelingen. Dit principe kan ook worden toegepast bij gemeentelijke aanvragen, waarbij vakmensen samenkomen rond een aanvraag. Meer zelfsturende teams hebben een gedeelde operationele missie en werken binnen een cellulaire structuur. Standaardisatie wordt vergaand doorgevoerd en processen worden direct en just-in-time gemanaged. Continu verbeteren is een integraal onderdeel van het werk, waarbij medewerkers 10% van hun tijd besteden aan verbeteractiviteiten.

Het grote voordeel van het empoweren van medewerkers is dat dit resulteert in minder behoefte aan middenmanagement, waardoor het natuurlijk verloop van 10% bij gemeenten en vergrijzing minder hoeft te worden opgevangen en de organisatie meer werk kan verrichten met minder medewerkers. Hier schuilt een grote mogelijkheid voor kostenbesparing.





3. Vanuit procesmanagement als ruggengraat andere projecten invullen.

Een brede aanpak van procesmanagement leidt ook tot een kostenvoordeel in andere projecten. Wanneer de “in-control” of “de basis op orde” situatie kan worden bereikt zorgt dat ervoor dat er vaak al 30 tot 40% kan worden bespaard op andere projecten. Daarmee vormt procesmanagement het fundament voor heel veel andere thema's en projecten, zoals zelfservice, nieuwe IT-systemen en outsourcing. Doordat de basis op orde is, kunnen deze initiatieven efficiënter en effectiever worden uitgevoerd. Maar wel zo belangrijk; door andere projecten ook aan procesmanagement te koppelen zijn organisaties in staat om “in control” te blijven, terwijl werkprocessen veranderen. De veranderingen in de werkprocessen worden direct doorgevoerd naar de andere projecten.

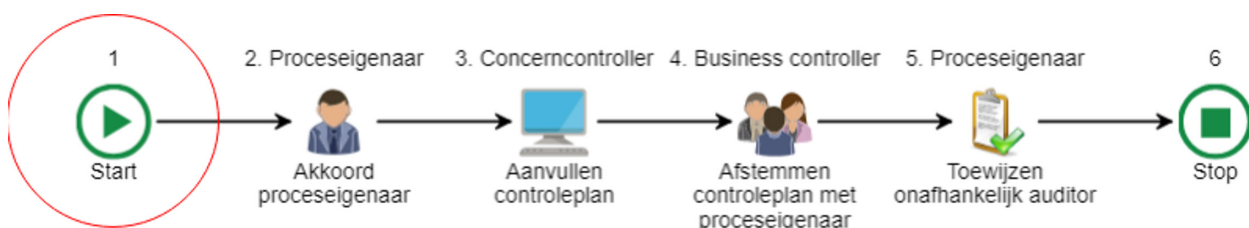


4. Regel GRC en andere thema's in vanuit de processen voor een In control organisatie.

Governance, Risk en Compliance zijn inherent aan de processen verbonden binnen organisaties en vereisen een holistische aanpak voor effectieve implementatie. In een voortdurend veranderende omgeving kan het een uitdaging zijn om balans te vinden tussen risicomanagement en het behouden van een agile organisatie. Voor effectief GRC-beheer is het essentieel om procesmanagement als fundament te zien en hierop verder te bouwen. GRC inregelen vanuit de processen kan organisaties helpen om controle te krijgen over hun activiteiten en eigenaarschap binnen processen te stimuleren.

Voorbeeld Gemeente Maastricht Risicobeheer

Bij de Gemeente Maastricht zijn werkafspraken voor procesmodellering opgesteld, inclusief conventies en richtlijnen, en is een gezamenlijk modelleerproces in Engage Process geïntroduceerd. Er wordt gebruik gemaakt van tabellen voor risico's en beheersmaatregelen, zodat deze verschillende risico's daarna gemakkelijk aan de processen of processtappen kunnen worden gekoppeld. De verschillende kolommen beschrijven de risico's (key risks) die voortvloeien uit de activiteiten die worden uitgevoerd in het betreffende werkproces met de bijbehorende beheersmaatregelen volgens het control framework. Ook wordt aangegeven of de controle of audit eerste, tweede of derde lijns plaats vindt. Wanneer de controle is uitgevoerd vind de sign-off plaats door middel van goedkeuring in Engage Process. Naast risico's, kunnen er ook relevante documenten zijn toegevoegd op processtapniveau, zoals een werkinstructie over hoe de desbetreffende audit moet worden uitgevoerd. Medewerkers kunnen in de context van de specifieke processtap die ze uitvoeren, de relevante risico's bespreken en bijbehorende documenten inzien. Dit zorgt voor een directe betrokkenheid van de werknemers bij het identificeren en aanpakken van mogelijke risico's.



Het procesverbeterteam, waarin zowel de rol van proceseigenaar als uitvoerend medewerker zijn vertegenwoordigd, komt regelmatig bijeen om de procesverbetercyclus aan te sturen.

Hoe kan Engage proces ondersteunen als procesmanagementplatform?

1. Engage Process is specifiek ontworpen voor de combinatie van operationele controle en het betrekken van uitvoerende teams. De rol van procesmanagement is dat de medewerkers, door hun eigenaarschap en betrokkenheid, hun werk altijd in de context van het geheel weten te doen. Het maakt een agile organisatie mogelijk en beheert tegelijkertijd risico's. Het creëert een basis voor procesbeheer om jouw organisatie 'in control' te brengen.

2. Vakspecialisten kunnen bij elkaar komen door het organiseren van interactieve procesworkshops. Deze workshops nodigen uitvoerende medewerkers uit om mee te denken over hoe het werk morgen een beetje beter kan. Engage Process bevordert samenwerking door teams in real-time te laten samenwerken, zodat iedereen op één lijn zit en naar gemeenschappelijke doelen toewerkt. Door de visualisatie van gegevens met behulp van intuïtieve pictogrammen en taal kunnen teams alle belanghebbenden betrekken bij het verbeteren van processen en het stimuleren van duurzame verandering. Deze gezamenlijke aanpak is essentieel voor het succesvol implementeren van procesverbeteringen die de hele organisatie ten goede komen.

3. Data gestuurde inzichten: Engage Process bevat analysetools die organisaties helpen om processen te beoordelen en te vergelijken en weloverwogen beslissingen te nemen op basis van procesgegevens. Met functies zoals kosten-batenanalyses en gecentraliseerde tabellen die rapportage mogelijk maken, kunnen teams snel en eenvoudig de impact van veranderingen zien en helpen bij het prioriteren van actie voor verbeterde servicekwaliteit, tijd- en kostenbesparingen.

4. Een volledig operationeel handboek wordt voor ieder proces gegenereerd door het proces vanuit de Modeler in de Viewer te publiceren.

Door middel van het processenhandboek kunnen de in kaart gebrachte en/of verbeterde processen met alle rollen, verantwoordelijkheden, procedures en werkwijzen gemakkelijk worden gedeeld met de hele organisatie. Hierdoor kunnen medewerkers gemakkelijk begrijpen hoe en waar in het proces automatisering wordt toegepast en welke stappen er nodig zijn om tot het gewenste resultaat te komen. De kwaliteit van een dienst of product wordt bereikt, doordat teams weten wat ze wanneer moeten doen!

5. Na een half jaar tot één jaar opnieuw evalueren van het proces en continu verbeteren: Met Engage Process is continu verbeteren ingebouwd in het ontwerp en de cultuur. Het platform maakt voortdurende controle, feedback en verfijning van processen mogelijk, zodat kwaliteitsverbeteringen behouden blijven en kostenbesparingen worden voortgezet. De Feedback functie in de Viewer ondersteunt continu verbeteren en People Driven Change. Deze functie maakt het mogelijk om alle betrokkenen input en verbeterpunten te laten doorgeven over een proces of processtap.

Conclusie

De dreigende bezuinigingen, het toenemende aantal taken en de groeiende vergrijzing stellen Nederlandse gemeenten voor een grote uitdaging.

Om efficiënt te blijven functioneren, is het essentieel dat gemeenten hun werkwijze heroverwegen. Procesmanagement biedt hiervoor de oplossing door processen te optimaliseren, kosten te verlagen en de dienstverlening te verbeteren, zelfs met minder middelen en kortere doorlooptijden. Het herinrichten van processen, het empoweren van medewerkers en het bevorderen van samenwerking en cultuurverandering creëert een solide basis voor een duurzame organisatie, waarbij zelfsturende teams bijdragen aan kostenbesparing door de afname van middenmanagement. Hierdoor hoeft het natuurlijke verloop, dat bij gemeenten ligt rond de 10% niet te worden opgevuld, wat enorme mogelijkheden biedt voor kostenbesparing.

Door procesmanagement als fundament van gemeentelijke operaties te implementeren, kunnen gemeenten niet alleen hun efficiëntie verbeteren, maar ook risicomanagement en GRC integreren om de interne controle te versterken. Door andere projecten ook aan procesmanagement te koppelen zijn organisaties in staat om **“in control”** te blijven terwijl werkprocessen te veranderen. Met Engage Process kunnen gemeenten real-time processen verbeteren, risico's beheersen en medewerkers actief betrekken bij continu verbeteren. Dit stelt hen in staat om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en tegelijkertijd kosten te besparen. Het herzien en standaardiseren van processen zorgt voor consistentie en kwaliteit, waardoor de kans op **‘first time right’** toeneemt.

Over Engage Process

Engage Process biedt een eenvoudige en zeer effectieve manier voor het in kaart brengen en analyseren van je bedrijfsprocessen. Het platform is 100% SaaS en stelt je team in staat om processen samen te bespreken, te evalueren en te verbeteren. Door de medewerker op de eerste plaats te zetten, is Engage Process een echte human-centric oplossing. Dit betekent proactief processen verkennen en opnieuw vormgeven in real-time.

Processen vormen de basis voor managementprogramma's zoals compliance, rechtmatigheid, risicomanagement, continu verbeteren en digitale transformatie. Meer dan 300 organisaties in Nederland en wereldwijd zetten Engage Process dagelijks in, waaronder Gemeente Ede, Flanderijn, Provincie Noord-Holland, City of Edinburgh Council, RIVM, Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied en SCS Railways.

HOOFDKANTOOR

Tel: +31 20 530 72 80
Email: sales@engageprocess.com
Website: engageprocess.com
Kantoor: Boeingavenue 8
1119 PB, Schiphol-Rijk

UK OFFICE

Phone: +44 2045927949
Email: sales@engageprocess.com
Website: engageprocess.co.uk
Office: 3 Waterhouse Sq, Greater
London, England EC1N 2SW