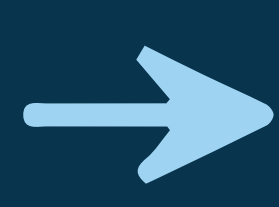




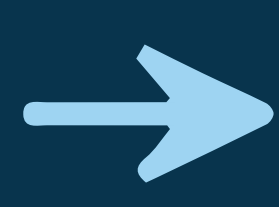
# Meer overzicht en minder werkdruk door een slim herkansingsproces



## 1. Uitdaging

Het aanvragen van een inhaalexamen of herkansing zorgde bij het Lyceum voor problemen; Leerlingen dienden hun aanvragen regelmatig te laat in, formulieren werden onjuist ingevuld en er was onvoldoende overzicht voor studenten. Dit leidde bovendien tot extra werkdruk en stress bij collega's.

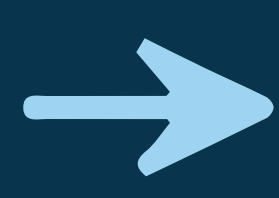
Vanuit de docenten- en studentenadministratie ontstond de behoefte om een gestructureerd proces te ontwikkelen voor het aanvragen van een inhaalexamen of herkansing.



## 2. Aanpak

Allereerst zijn de stakeholders samengebracht in een **procesworkshop**, waarin het huidige proces (AS-IS) inzichtelijk is gemaakt in Engage Process. Daarbij zijn knelpunten en wensen vertaald naar een toekomstbestendig procesontwerp, dat samen met I&A (Informatie & Automatisering) is **getoetst op technische haalbaarheid**. Vervolgens is een eerste versie van het Osiris Zaak-proces ontwikkeld, gedemonstreerd en verder verfijnd op basis van feedback tijdens procesworkshops, maar ook via de Viewer. Door **intensief te testen met gebruikers**, waaronder leerlingen, is het proces geoptimaliseerd op zowel juistheid als gebruiksvriendelijkheid.

Tot slot is het nieuwe proces **geïmplementeerd en gepubliceerd** in het Processenhandboek in de Viewer, ondersteund met demo's en duidelijke instructies. In de evaluatiefase zijn samen met de stakeholders verdere verbeterpunten doorgevoerd, waarna het proces is overgedragen aan de lijnorganisatie.

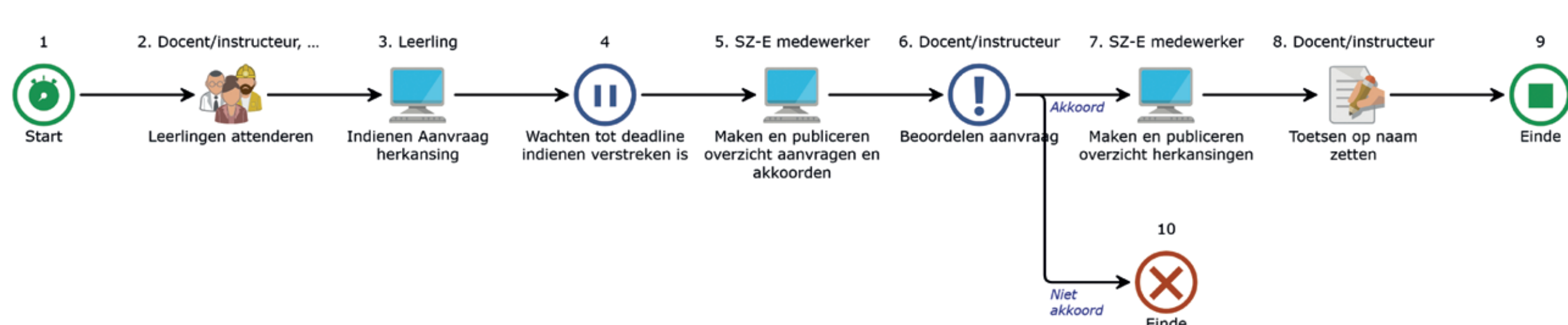


## 3. Resultaat

Tijdens de procesworkshop bleek dat de oorspronkelijke situatie onterecht herkansen en inhalen tijdens en buiten een inhaalmoment combineerde in één proces, ondanks verschillende beleidsregels en beoordelaars. Het nieuwe proces voor het aanvragen van een inhaalexamen of herkansing zorgt voor:

1. **Minder administratieve lasten**, waaronder een reductie van 24 uur arbeidslast bij de studentenadministratie;
2. **Snellere duidelijkheid voor leerlingen**; studenten ontvangen gemiddeld binnen één werkdag uitsluitel;
3. **Minder foutieve en verkeerd ingediende aanvragen**;
  - a. Leerlingen dienen aanvragen niet langer in bij de verkeerde stakeholder;
  - b. Minder nagekomen verzoeken bij examencommissies na verstrijken van de deadline;
  - c. Minder fouten doordat niet langer wordt gewerkt met één gedeeld Excelbestand in Teams;
4. **Betere samenwerking** tussen SLB'ers, docenten, examencommissies en studentenadministratie.

Nieuw proces:



Erika Pors

De Proces  
specialisten

Ilona Fertoute



Scan om  
te stemmen



# Gemeente Altena. Service om u tegen te zeggen.

## 1. Uitdaging

Gemeente Altena heeft haar visie op dienstverlening uitgewerkt in serviceformules. Deze serviceformules zijn gebaseerd op de verschillende rollen van de gemeente en de bijbehorende dienstverlening. Per formule is beschreven welke klantwaarden centraal staan en hoe de gemeente deze wil realiseren. De uitdaging lag in het vertalen van deze visie naar de dagelijkse praktijk. Dat betekende niet alleen processen opnieuw inrichten, maar ook zorgen dat sturing, eigenaarschap en continu verbeteren onderdeel werden van de standaard manier van werken.

## 2. Aanpak

Samen met processpecialisten ontwikkelden we een **praktische methodiek om processen te optimaliseren**. De kracht van de methodiek is dat collega's met elkaar het gesprek aangaan over de werkzaamheden en nadenken over de manier waarop de interactie met de 'klant' wordt ingevuld. Binnen de methodiek is aandacht voor eigenaarschap vanuit de rol van proceseigenaar.

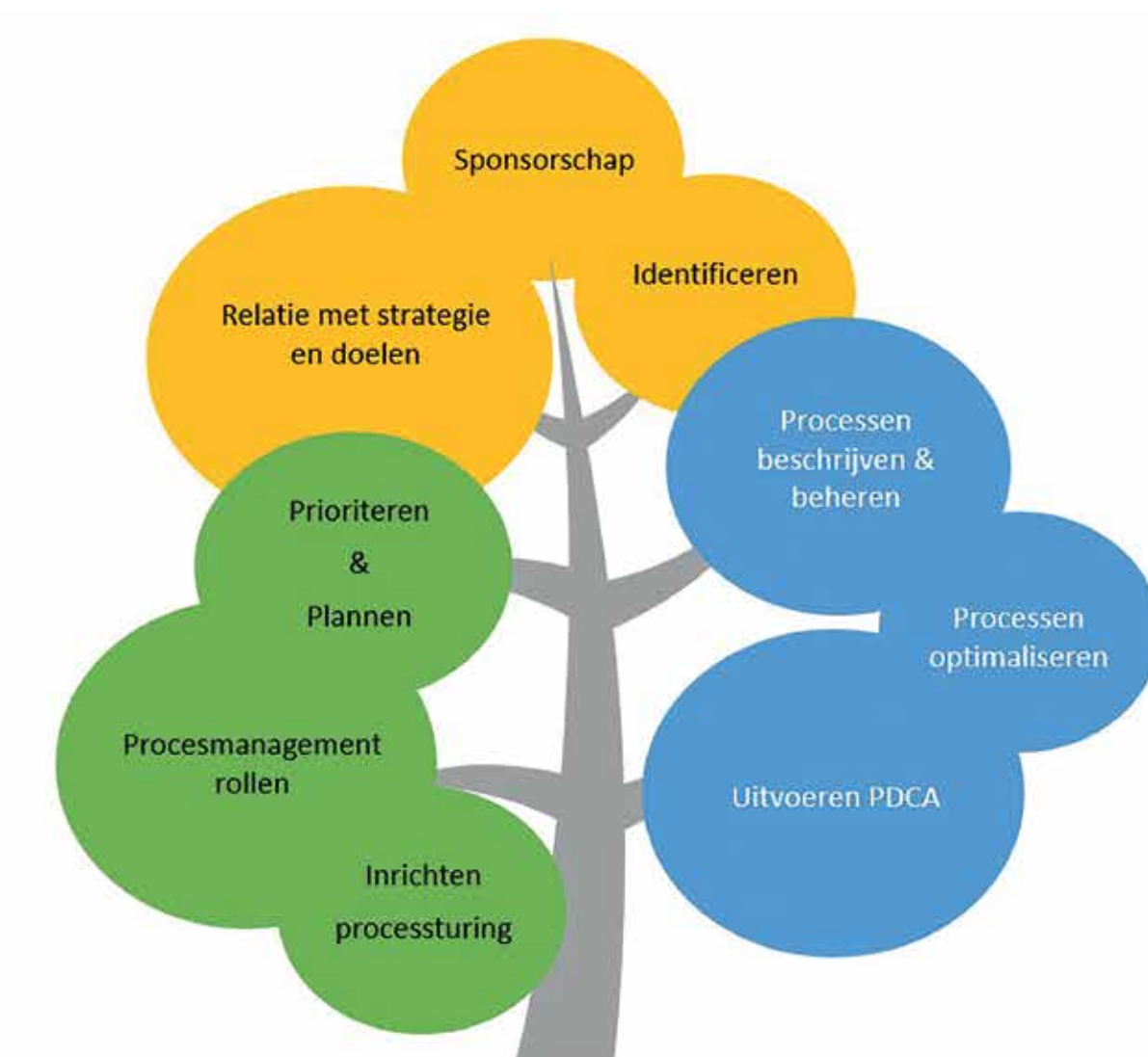
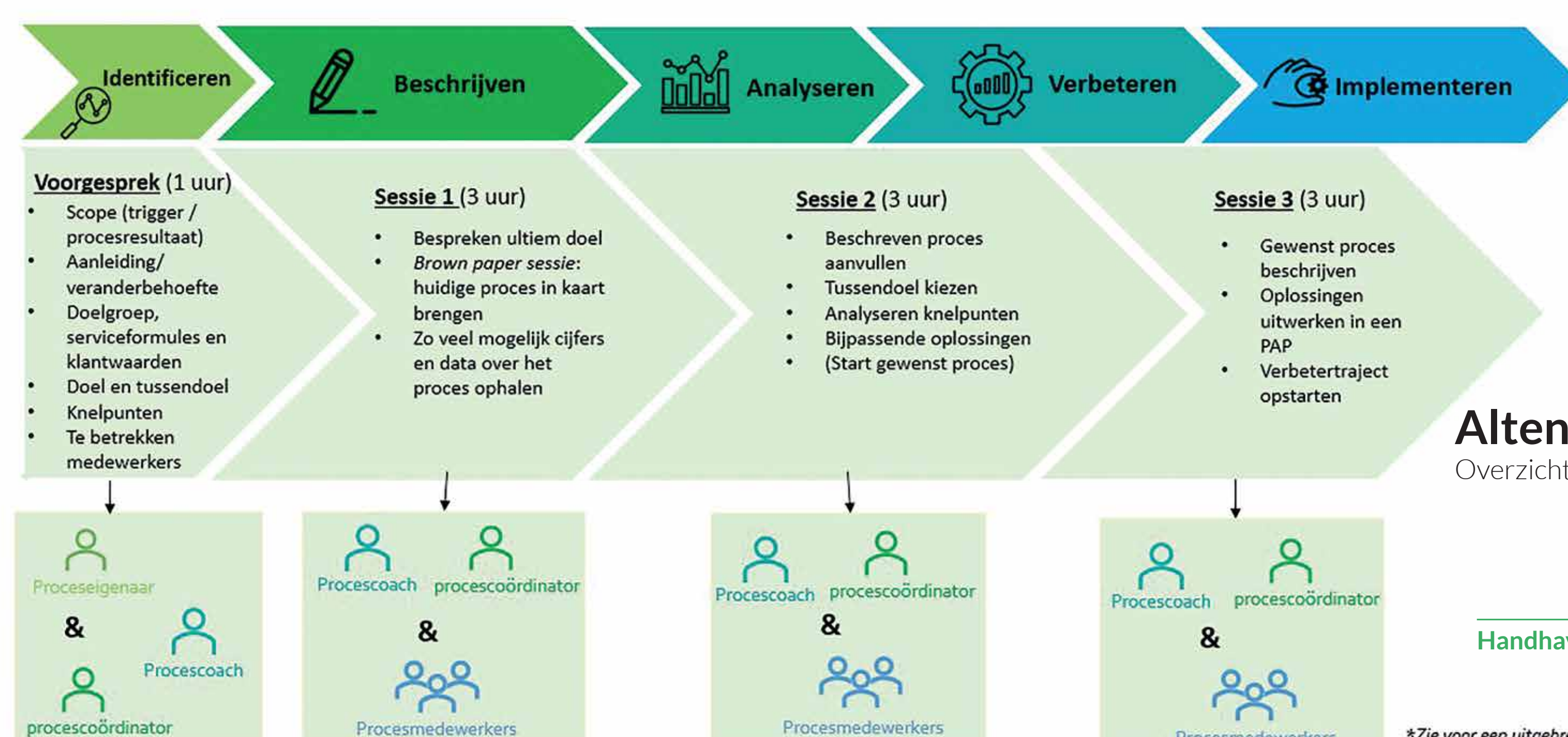
Inmiddels bevindt de organisatie zich in een volgende fase, waarin procesmanagement structureel wordt geborgd, om continue te leren en verbeteren en om blijvend aan de verwachting van de klant te voldoen en deze waar mogelijk te overtreffen. De implementatie van Engage Process is hier onderdeel van.

## 3. Resultaat

Onze aanpak heeft geleid tot:

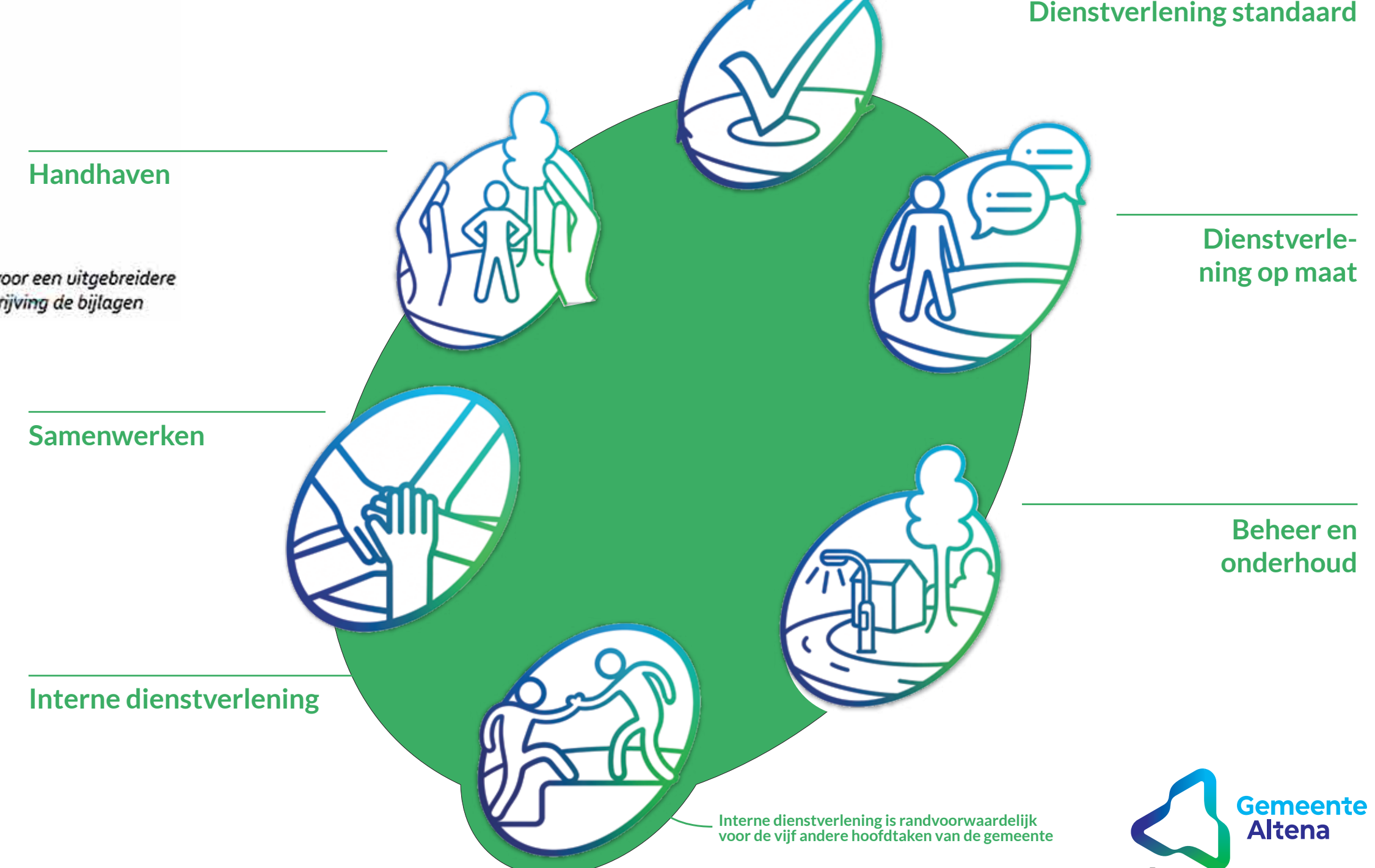
1. Sponsorschap vanuit de directie;
2. Bewustwording van de rol van de gemeente binnen de uitvoering van werkprocessen;
3. Bewustwording bij medewerkers van de beleving van de 'klant' in een werkproces;
4. Verbeterde samenwerking tussen teams en collega's in een werkproces;
5. Het vastleggen van werkprocessen en eigenaarschap in één centrale SPOT (Single Point of Truth);
6. Integrale aanpak om procesmanagement te borgen op strategisch, tactisch en operationeel niveau;
7. Cultuur waarin continu verbeteren bespreekbaar is, ook zonder directe aanleiding of probleem;

### Methodiek procesgericht verbeteren



### Altena. Service om u tegen te zeggen.

Overzicht van aarden van relaties & serviceformules



Manuela van den Hul



Annemieke Berghuijs



gemeente Haarlemmermeer

Scan om te stemmen



# Implementatie nieuw systeem is een business-project en geen IT-project

## 1. Uitdaging

Gemeente Haarlemmermeer stapte op 1 januari 2025 over van ADP naar AFAS. De grootste uitdaging die deze implementatie met zich meebracht, was om de werkprocessen van de gemeente direct op een juiste manier in AFAS te krijgen en medewerkers en managers te betrekken bij de nieuwe werkwijze. Tegelijkertijd werd ingezet op een efficiëntieslag, met als belangrijk uitgangspunt **invoer bij de bron**. Managers zijn voortaan zelf verantwoordelijk voor het doorvoeren van mutaties en kunnen deze taken niet langer delegeren aan een managementassistente.

## 2. Aanpak

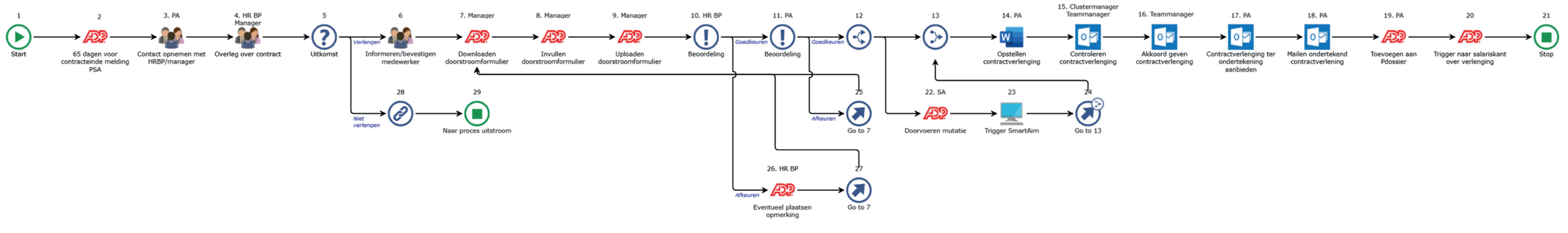
De implementatie is uitgevoerd als een business-project. De gehele organisatie was betrokken en belangen van alle gebruikers zijn in kaart gebracht. Om draagvlak te creëren voor het nieuwe systeem en de nieuwe werkwijze zijn **gebruikers (managers) vanaf het begin betrokken** bij de implementatie, door middel van het uitwerken van zowel de huidige als de toekomstige processen in Engage Process. Door de vernieuwde processen stap voor stap te presenteren en hierbij gebruik te maken van herkenbare iconen, kregen managers **inzicht in de nieuwe werkwijze en de voordelen** ervan. De vergelijking tussen het huidige en het nieuwe proces maakte direct duidelijk dat het nieuwe proces uit minder stappen bestaat en dus efficiënter wordt ingericht en mutaties sneller afgehandeld kunnen worden.

## 3. Resultaat

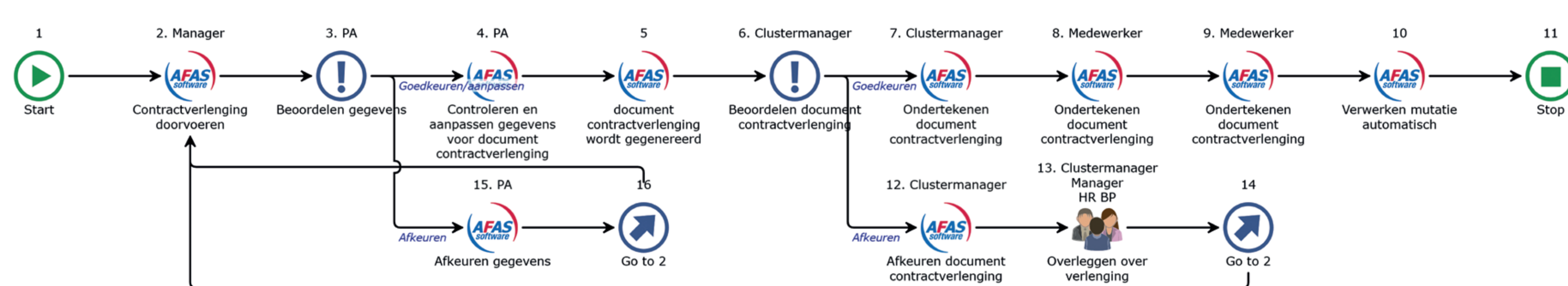
Waar systemen vaak pas achteraf worden verbeterd of geoptimaliseerd, is hier direct ingezet op een juiste en duurzame inrichting met optimalisaties waar dat eenvoudig kon. De visuele aanpak, met de procesplaten tijdens presentaties, zorgde voor begrip én acceptatie. Managers zagen waarom 'invoer bij de bron' essentieel is en wat het hen oplevert. Hoewel het even wennen was, hebben zij de nieuwe werkwijze omarmd en voeren zij nu zelfstandig hun mutaties in.

Door deze aanpak is de overstap naar AFAS **snel en met volle acceptatie** gegaan. De implementatie is in 1 keer uitgevoerd waarbij verdere aanpassingen aan de praktijk niet nodig waren.

Oud proces:



Nieuw proces:





Scan om  
te stemmen

# Procesbeheer: van verplichting naar waarde

## 1. Uitdaging

Vanaf 2025 verzorgt SDO Support de volledige uitvoering van het sociaal domein voor de gemeente Ommen. De gemeente houdt daarbij de regie en beleidsverantwoordelijkheid. Procesinformatie was bij de Gemeente Ommen versnipperd en verouderd. Medewerkers werkten vanuit eigen notities of mondelinge overdracht en applicaties werden niet optimaal benut. De uitdaging was om procesbeheer niet alleen in te richten voor governance, maar juist als praktisch hulpmiddel om medewerkers te ondersteunen in hun dagelijkse werkzaamheden. Daarbij moesten uitvoering, kwaliteit, functioneel beheer en data-analyse samenwerken binnen één uniforme werkwijze.

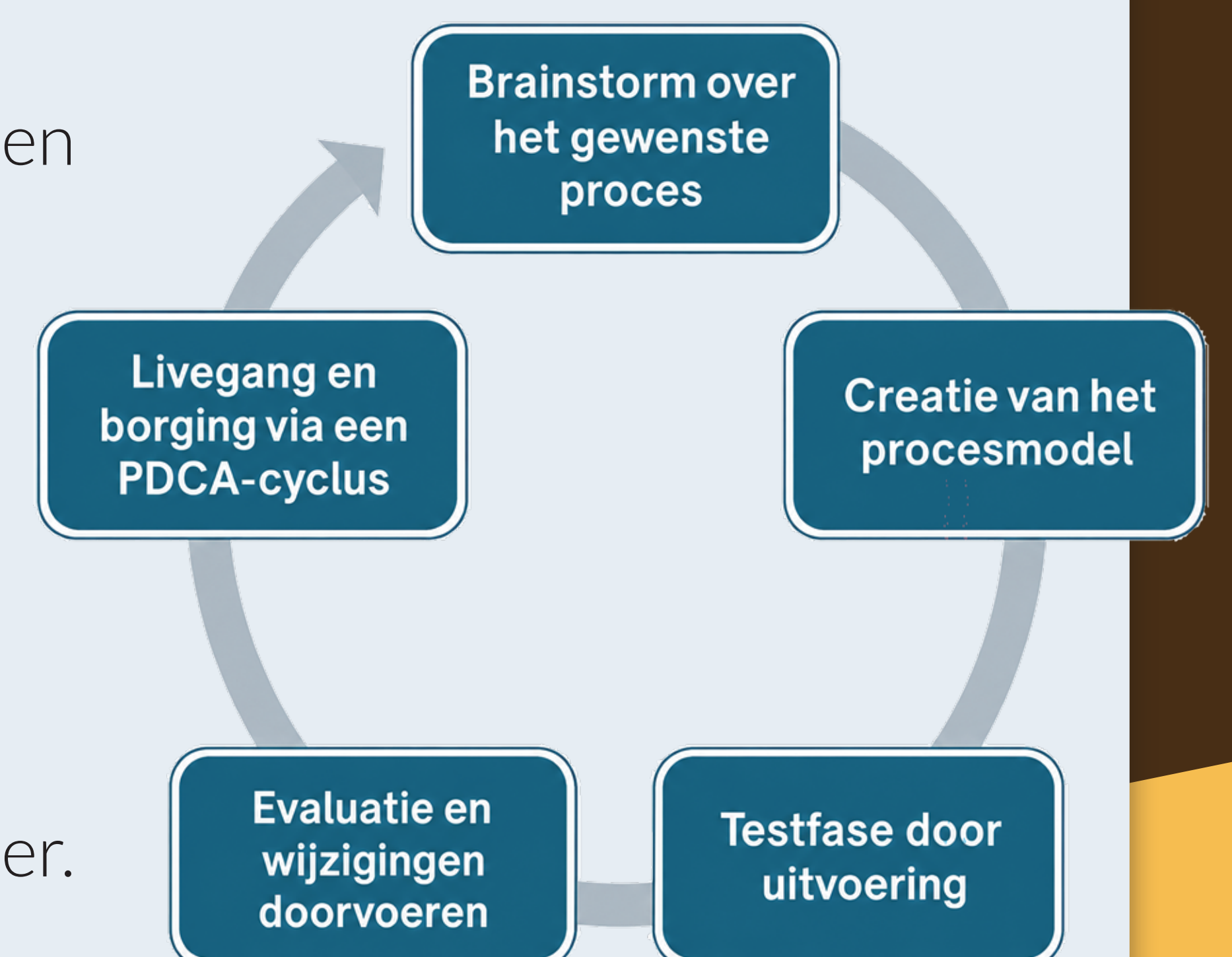
## 2. Aanpak

Gemeente Ommen koos voor Engage Process als centrale werkomgeving voor procesbeheer, met de dagelijkse praktijk van medewerkers als uitgangspunt. Vanaf begin 2025 werd gestart met het uitwerken van één proces per WMO/ Sociaal domein regeling. Op deze manier konden medewerkers stap voor stap ervaring opdoen met procesmatig werken.

Samen met alle betrokken disciplines werden processen ontworpen, getest en continu verbeterd via een PDCA-cyclus. Hierdoor worden wijzigingen vanuit wetgeving, beleid of de dagelijkse praktijk direct verwerkt in de werkprocessen en blijft informatie actueel, bruikbaar en relevant.

De aanpak bestond uit **vijf stappen**, welke in een periode van 4 weken werden doorlopen:

1. **Brainstormsessies** met alle betrokken medewerkers en vakgebieden.
2. **Uitwerking van een conceptproces** in de Modeler, inclusief testinrichting van applicaties en datamodellen.
3. **Testfase** door medewerkers in de uitvoering.
4. **Evaluatiesessies**, waarbij verbeteringen direct werden verwerkt in de Modeler.
5. **Implementatie van het proces**, delen van het proces in de Viewer en structurele borging via een continue PDCA-cyclus.



## 3. Resultaat

De nieuwe werkwijze zorgde voor meer overzicht, uniforme processen en betere ondersteuning van medewerkers. Kennis is centraal geborgd, processen zijn inzichtelijker geworden en wijzigingen kunnen sneller worden doorgevoerd. Dit resulteerde in efficiëntere uitvoering, minder fouten en een hogere medewerkerstevredenheid.

**40+**

**Processen vastgelegd in Engage Process**  
Waarvan deel actief in testfase

**+14%**

**Stijging medewerkers-tevredenheidsonderzoek**  
Door meer overzicht, duidelijkheid in taken en verlaagde werkdruk

**-30%**

**Minder fouten**  
Door verplichte stappenvolgorde en instructies

**2x**

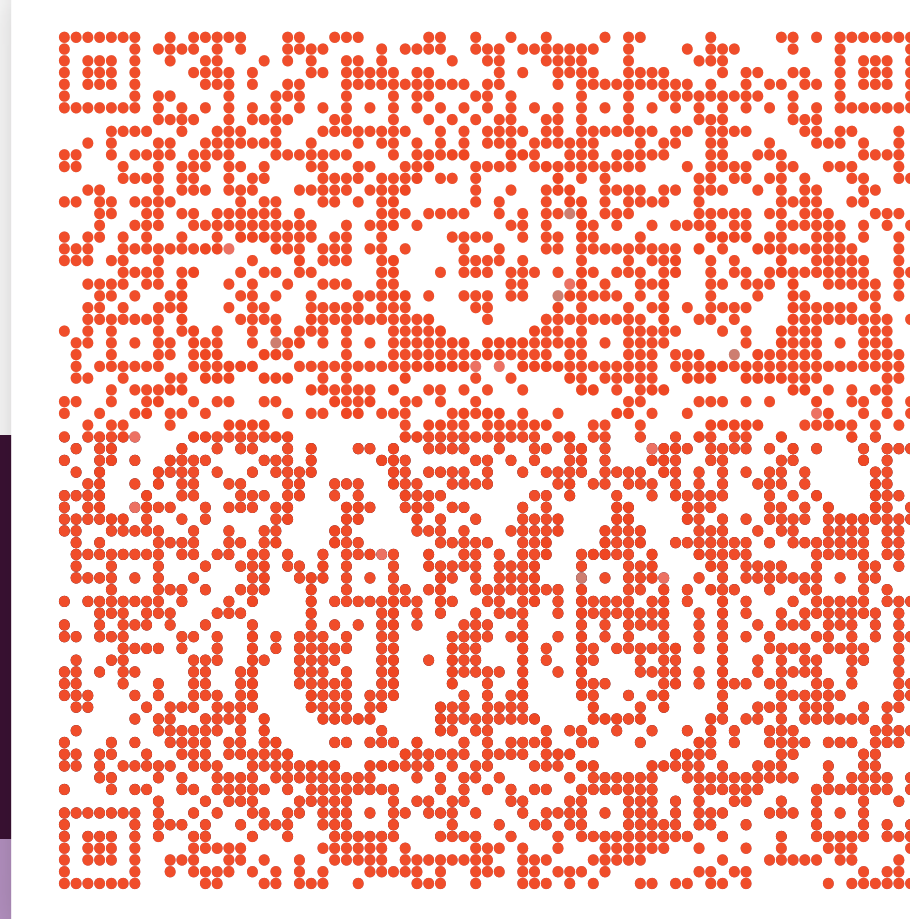
**Snellere onboarding nieuwe medewerkers**  
Procesflow vervangt deels mondelinge overdracht

**100%**

**Inzicht en overzicht**  
Door alle informatie gecentraliseerd

**-18%**

**Snellere doorlooptijd van een proces**  
Door slimme inrichting en proceskeuzes



# Klantreizen en datamodel leiden tot nieuwe inrichting van de applicatie en een efficiënter proces in de keten.

## 1. Uitdaging

Het Werkbedrijf Lelystad gebruikt de applicaties van Samenlevingszaken van PinkRocade. Door beperkte systeemkennis en onvoldoende procesafstemming sloten deze eerder niet goed aan op de praktijk. Dit leidde tot handmatig en dubbel werk, onvolledige registraties, beperkte managementinformatie en afhankelijkheid van oude systemen. De vraag was hoe de applicaties beter ingericht kunnen worden. Zo verlopen processen efficiënter en sluiten registraties, managementinformatie en werkprocessen beter op elkaar aan.

## 2. Aanpak

Om de situatie structureel te verbeteren is gekozen voor een integrale aanpak, waarbij het perspectief van de inwoner centraal staat. De aanpak bestond uit **drie onderdelen**:

### 1. Klantreis, analyse van processen en knelpunten

In gezamenlijke sessies met medewerkers van het Werkbedrijf en gemeentelijke teams zijn klantreizen uitgewerkt en bestaande processen en knelpunten in kaart gebracht.

### 2. Inzicht in data en registraties

Er is een herontwerp gemaakt van het datamodel van de applicaties door te kijken naar de gegevens die nodig zijn voor dienstverlening, CBS-statistieken en managementinformatie.

### 3. Ontwerp en optimalisatie van processen

Op basis van deze inzichten is in Engage Process een nieuw gewenst procesontwerp gemaakt vanuit het perspectief van de inwoner, dat via meerdere feedbackrondes verder is aangescherpt.

## 3. Resultaat

De klantreizen en gezamenlijke sessies hebben geleid tot:

- Inzicht in klantbeleving, de eigen knelpunten en een gezamenlijk beeld van de gewenste werkwijze in de keten.
- Een toekomstgericht en breed gedragen procesontwerp, dat aansluit op zowel de praktijk als de mogelijkheden van de applicaties van PinkRocade.
- Een datamodel en informatievoorziening ingericht op dienstverlening, CBS-statistieken en managementinformatie van het Werkbedrijf.
- Minder handmatig en dubbel werk door betere afstemming tussen processen, registraties, systeemintegratie en ketensamenwerking.
- Actieve betrokkenheid van medewerkers en teams, wat zorgt voor breed draagvlak voor de nieuwe werkwijze.
- Een stevige basis voor verdere inrichting, testen, implementatie en borging van de processen en applicaties.

