

Case Study:

Aventus procesmanagement:
onze werkwijze

Achtergrond

Aventus beschikt over een groeiend team van vier procesregisseurs dat werkt aan het ontwerpen, verbeteren en implementeren van werkprocessen. Procesmanagement richt zich op het vertalen van beleid, naar de praktijk in werkbare processen en logische (keten)processen en systeemrichting. Door de processen samen met gebruikers en inhoudelijke experts te ontwerpen, sluiten deze goed aan op de praktijk en zijn ze direct toepasbaar.

Aanleiding

De aanleiding voor het versterken van procesmanagement binnen Aventus ligt in de implementatie van het studenteninformatiesysteem. Hierbij bleek dat een 'AS-IS overname' van bestaande processen niet altijd mogelijk was.

Dit bracht 3 belangrijke knelpunten aan het licht:



Kloof

Er bestond een kloof tussen beleid, processen en technische mogelijkheden



Lijnmanagement

Processen waren niet altijd werkbaar, eenduidig of in logische samenhang (i.r.t. de keten) ingericht.



Verwarring

Gebruikers ervaren inefficiëntie en onduidelijkheid

Doelstelling

Het doel van procesmanagement binnen Aventus is:



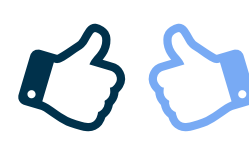
Toekomstbestendig

Het ontwerpen van effectieve, efficiënte en toekomstbestendige processen



Aansluiting

Het realiseren van een goede aansluiting tussen beleid, proces en systemen



Samenwerking

Het verbeteren van samenwerking tussen afdelingen en stakeholders



Verbetering

Het creëren van inzicht, structuur en uniformiteit binnen processen

Aanpak

Binnen Aventus wordt procesmanagement uitgevoerd via een combinatie van duidelijke sturing of beleid en een vaste werkwijze voor procesontwerp en -verbetering.



Changelijst:

een overzicht van alle gewenste proces- en systeemwijzigingen, dit vormt samen de centrale werkvoorraad.



Prioriteiten stellen:

de centrale werkvoorraad in de Changelijst wordgeprioriteerd op basis van strategische keuzes en urgentie vanuit de directie.



Jaarplan changes:

hierin worden de belangrijkste veranderingen voor het jaar gepland en op elkaar afgestemd.



Kartrekker per change:

Kartrekker per change: per verandering wordt een verantwoordelijke aangewezen die de voortgang bewaakt en stakeholders betreft.

Voor het ontwerpen en verbeteren van processen wordt een vaste aanpak gehanteerd:

1

Stakeholders samenbrengen door middel van het organiseren van een procesworkshop.

2

Het huidige proces gezamenlijk met uitvoerende teams inzichtelijk maken tijdens de procesworkshop.

3

Knelpunten en wensen inventariseren. We brengen in kaart waar problemen zitten in het huidige proces en welke behoeften er leven bij stakeholders om taken goed uit te voeren.

4

Het nieuwe proces wordt samen met stakeholders ontworpen. Hiervoor wordt ook de feedbackmodule in de Viewer ingezet, maar ook daarbuiten feedback opgehaald.

5

We toetsen het voorgestelde proces bij I&A om te bepalen of de oplossing technisch uitvoerbaar is. Een belangrijke partner om het proces direct goed te laten ondersteunen door systemen.

6

Demonstreren van een eerste (globale) versie, verzamelen van feedback en deze verwerken in het ontwerp. In deze fase werken we vaak al met een systeemoplossing die is gebaseerd op stap 4.

7

We voeren gebruikersacceptatietesten uit, waarbij we het proces en de systeemoplossing doorlopen aan de hand van testscenario's, gebaseerd op het dagelijks werk.

8

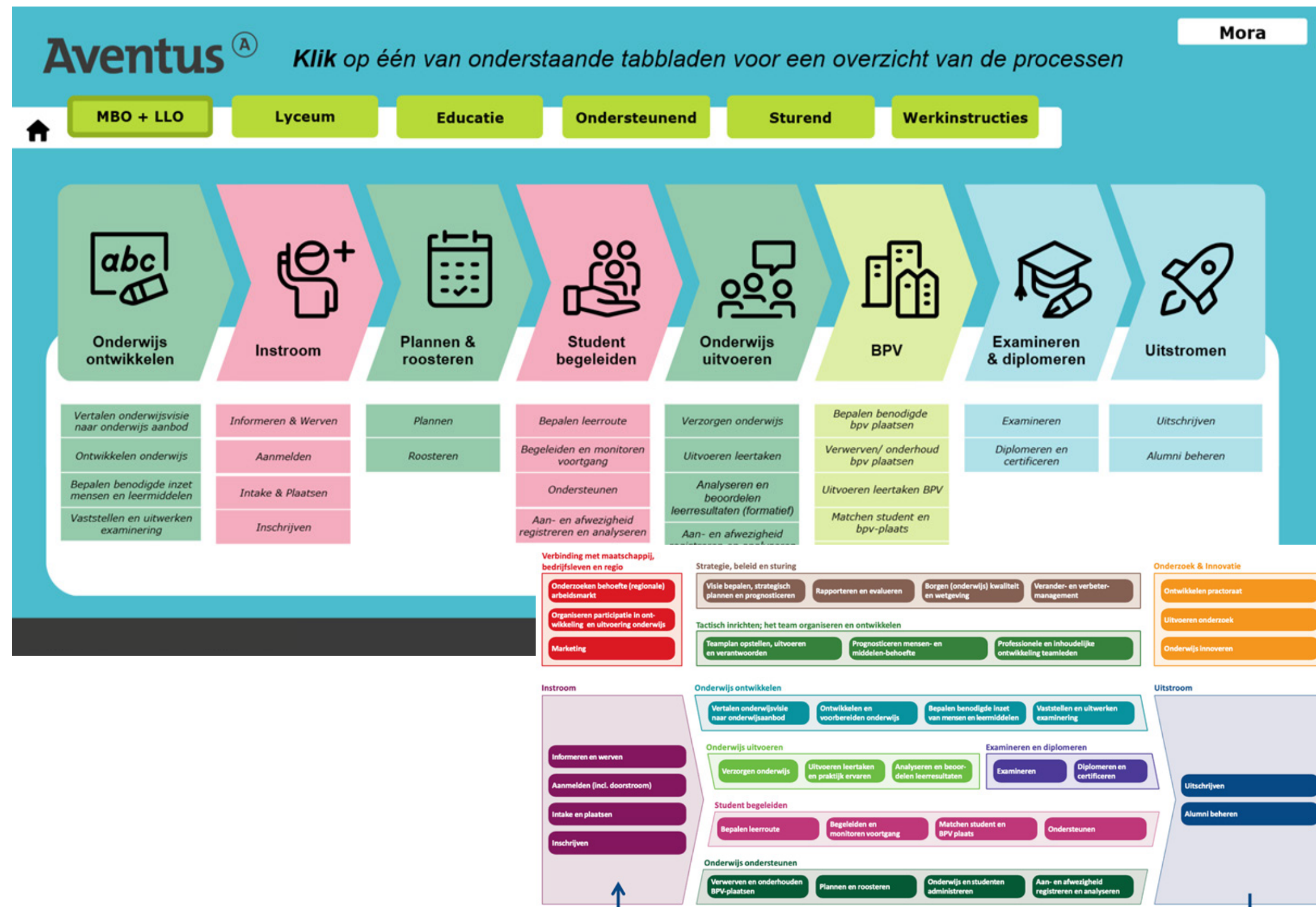
Het nieuwe proces en de systeemoplossing worden gedeeld via werkoverleggen of instructievideo's op het intranet. Deze informatie wordt gekoppeld aan Engage Process, zodat medewerkers alles in de Viewer kunnen terugvinden.

9

Enkele weken na ingebruikname evalueren we het proces met stakeholders, verwerken we eventuele verbeteringen en dragen het daarna over aan de lijnorganisatie.

Het Processenhandboek in de Viewer

Zodra processen zijn uitgewerkt, worden ze opgenomen in het Processenhandboek. Medewerkers kunnen hier alle processen raadplegen en via de feedbackmodule verbeteringen aandragen, die door de procesregisseur worden opgepakt en besproken in een volgende procesworkshop. De structuur van het Processenhandboek is gebaseerd op de MORA-referentiearchitectuur en vertaald naar een studentreis, zodat dit herkenbaar is. De MORA wordt voornamelijk door de ondersteunende diensten gebruikt, om dezelfde taal te spreken met andere scholen. We kunnen daarvoor partner om naar de werkgang MORA (rechtsboven).



Ambitie van ontwerpgroepen naar procesgroepen

Kenmerken van procesgroepen:



Frequentie van overleg wordt gezamenlijk bepaald door voorzitter en leden



Gericht op processen die afdelingsoverschrijdend zijn



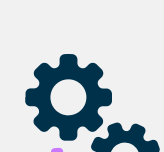
Niet nodig voor processen binnen één team

Procesgroepen werken volgens de PDCA-cyclus:



Plan

planning en deadlines opstellen



Do

uitvoering van processen



Check

evalueren en controleren



Act

bijstellen en verbeteren indien nodig

Resultaat en ambitie

Aventus zet in op het duurzaam borgen en door-ontwikkelen van procesmanagement, door processen helder en toegankelijk te maken voor alle medewerkers en continu verbeteren structureel te organiseren binnen procesgroepen. Door het (her)ontwerp en de PDCA-cyclus bij dezelfde stakeholders te beleggen, ontstaat eigenaarschap en samenhang. Zo groeit procesmanagement uit tot een werkwijze waarin beleid, processen en systemen in balans zijn en processen niet alleen worden vastgelegd, maar ook actief worden toegepast en doorontwikkeld, als fundament voor een wendbare en toekomstbestendige organisatie.

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 Aventus, Gemeente Ede, Provincie Noord-Holland, Woonmelj, Centrada, Noorderpoort, City of Edinburgh Council, H2O groep, CI2 en SCS Railways.