



Case Study

Teamboard: Een handig
hulpmiddel bij het
verbeteren van processen



gemeente Bunnik

Over deze Case Study...



gemeente Bunnik

In deze Case Study deelt Miriam Cromwijk, Adviseur Procesmanagement bij Gemeente Bunnik, hoe zij Teamboard gebruikt als een krachtig samenwerkingsplatform bij het in kaart brengen, optimaliseren, analyseren en continu verbeteren van processen.

Na het jaarlijks vaststellen van de prioriteiten, beïnvloed door de dagelijkse praktijk en wijzigingen in wet- en regelgeving, wordt met het kernteam besproken waarom juist deze processen in kaart moeten worden gebracht. Vervolgens wordt er een procesplan in Teamboard gemaakt, worden de basiselementen verder uitgewerkt en processtappen in kaart gebracht en geanalyseerd om zo alle knelpunten in het proces te identificeren. Deze gestructureerde aanpak helpt Gemeente Bunnik een solide basis te leggen voor effectief procesmanagement.



Definiëren in procesplan



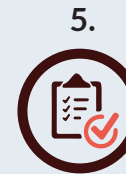
Basiselementen van het proces in kaart brengen



Processtappen in kaart brengen en vastleggen



Benoemen knelpunten en optimaliseren



Rapporteren, goedkeuren en communiceren



Periodieke procesevaluatie en toetsing financieel kritische processen via VIC



Stap 1: Definiëren van het procesplan

Een procesplan wordt opgesteld in Teamboard, waar voor elk proces een apart bord wordt aangemaakt. Het plan begint met een analyse van het AS-IS (huidige) proces en bevat de onderstaande elementen; voor elk van deze elementen wordt een veld aangemaakt in de Teamboard kaart.

- **Doelstelling:** Wat willen we met dit proces bereiken?
- **Proceseigenaar:** Wie is verantwoordelijk voor het proces?
- **Externe partijen:** Hoe gaan we om met betrokken externe partijen?
- **Gewenste opbrengsten:** Naast standaarddoelen zoals efficiëntie en duidelijkheid in taken en verantwoordelijkheden, worden ook specifieke resultaten per proces gedefinieerd.
- **Belanghebbenden:** Wie zijn de stakeholders in dit proces?
- **Tijdsinschatting:** Hoe lang duurt het om het proces in kaart te brengen?
- **Risico's:** Mogelijke risico's, zoals beperkte tijd, gebrek aan draagvlak of personeelsverloop, worden vooraf in kaart gebracht.
- **Wensen en eisen van klanten en de gemeente:** Deze moeten vooraf duidelijk zijn, zodat ze in het proces kunnen worden meegenomen, zoals bijvoorbeeld de wens voor één contactpersoon.

Tip: *Bij het aanmaken van een nieuw Teamboard kunnen gebruikers kiezen uit verschillende sjablonen. Hoewel deze sjablonen een goede start bieden, is het mogelijk om ze aan te passen aan specifieke behoeften via de 'Bordinstellingen'.*

Plan van aanpak - 1

Details

Historie

Aangemaakt door

MC

Miriam Cromwijk

Aangemaakt op

12-03-2024 8:41:36

Korte omschrijving

PvA Proces SISA verantwoording

Doelstelling

Doel: Effectief en efficiënt ingericht proces, waarbij binnen de gestelde kaders wordt gehandeld, risico's zoveel mogelijk worden beheerst en proces zodanig is vormgegeven dat er voorspelbaar en onontkoombaar het juiste resultaat uitkomt.

Eigenaar

Laatst gewijzigd op

12-03-2024 8:41:36

Proces

Behandelen en verantwoorden SPUK [gedeeld]

Aanleiding en uitgangspunten

- Het proces is nog niet opgenomen in het proceshuis van de gemeente Bunnik
- Er bestaat behoefte bij de afdeling om het proces inzichtelijk te maken: het is ook daadwerkelijk een verantwoordelijkheid van de lijnorganisatie: 1e lijn (beleid) en niet 2e lijn (financieel adviseurs)
- Er zijn knelpunten geconstateerd tijdens de uitvoering van het proces die het noodzakelijk maken het proces te evalueren en eventueel aan te passen (accountantscontrole)
- Lastig om dossiers volledig en accountantsproof te krijgen en zekerheid dat we compleet zijn (hebben we alle SPUKS meegenomen): aandachtspunt is registratie en boekingswijze

Gewenste opbrengsten

- Doeltreffend (effectief) proces: - Met processtappen is gewenste resultaat haalbaar
- Efficiënt proces: - Processtappen voegen zichtbaar waarde toe (klantwaarde, bedrijfswaarde) en met zo weinig mogelijk middelen en kortst mogelijke doorlooptijd
- Inzicht in procesverloop: - Beschrijving processtappen
- Helderheid taken, bevoegdheden verantwoordelijkheden: - Lijnverantwoordelijkheid: Rollen benoemd in proces en inzicht in relaties tussen processen (proceshuis)
- Tevreden inwoners, mw, bestuur: - Proces voldoet aan wensen en behoeften belanghebbenden: vertaald in KPI's
- Risicobeheersing: - Procesrisico's en beheersmaatregelen geïnventariseerd en opgenomen in proces
- Rechtmatigheid geborgd: - Kader/beheersmaatregelen om hieraan te kunnen voldoen, opgenomen in proces
- Aan het einde van het traject een volledig accountantproof dossier: ook van alle SPUK's/SISA verantwoordingen

Belanghebbenden

- Afdelingshoofd: besluitvorming
- Beleidsadviseurs: actief betrekken (procesgroeplid)
- Financieel Adviseur: actief betrekken (procesgroeplid)
- Applicatiebeheerder zaakstelsel: actief betrekken

Gemeente Bunnik heeft zelf een eigen sjabloon ontwikkeld binnen Teamboard.

Procesteam en inspanning	• Adviseur PM: Voorbereiding 0,5 uur; afspraak afstemmen plan 0,5 uur; verzamelen info 1 uur; workshop 3 uur; uitwerking 4 uur; terugkoppeling 1 uur = circa 10 uur • Afdelingshoofd: Afspraak afstemmen procesplan 0,5 uur; terugkoppeling 1 uur = circa 1,5 uur • Procesbeheerder: Afspraak afstemmen plan 0,5 uur; workshop 3 uur; uitwerking 2 uur; terugkoppeling 1 uur=circa 6,5 uur • Overige procesgroepleden: workshop circa 3 uur
Risico's	• Geen tijd voor procesplan: afstemmen met afdelingshoofd • Te weinig draagvlak: ondervangen in workshop, stimuleren afdelingshoofd • Verloop in medewerkers: Zorgen voor backup en goede overdracht
Wensen/eisen klant	• Kosten: Goede prijs-kwaliteitverhouding: rechtmatige besteding overheidsgelden • Tijd: acceptabele levertijd, binnen afgesproken termijn geleverd • Service: goede bereikbaarheid, toegankelijkheid, snelle hulp en oplossing probleem • Goed geïnformeerd worden • Participatie tijdens proces: goede samenwerking met gemeente: 1 contactpersoon
Wensen/eisen gemeente	• Grip op kosten en tijdsplanning • Goede interne/externe communicatie • Participatie met samenleving • Externe middelen maximaal benutten • Goede samenwerking en grip op verbonden partijen • Juiste en complete verantwoording naar accountant
Kritische eisen	Fouten/onzekerheden: 0 (zie accountantscontrole) (rechtmatig, getrouw) Beschikking van betreffende ministerie komt overeen met de SISA-bijlage van de gemeente Compleet dossier SPUK/SISA (te controleren via lijst ministerie en aansluiting financieel systeem en zaakstelsel)

Het procesplan dat in Teamboard staat wordt besproken met het afdelingshoofd, dat de uiteindelijke goedkeuring verleent. Via de tabelweergave wordt duidelijk wat er nog moet worden gedaan, wat in uitvoering staat en wat gereed is. Dit wordt verder ingevuld tijdens het in kaart brengen van het proces.

Acties

Toevoegen

Korte omschrijving	Prioriteit	Status taak	Eigenaar	Datum gereed		
A1. Afspraak invullen en afstemmen plan van aanpak	 Gemid...	Gereed		29-08-2023		
A2. Verzamelen informatie	 Gemid...	Gereed				
A3. Afstemmen basiselementen	 Gemid...	Gereed				
A4. Processtappen in kaart brengen	 Gemid...	Gereed		23-01-2024		
A5. Benoemen en analyseren knelpunten/ verbeterpunten	 Gemid...	Gereed		23-01-2024		
A6. Verwerking in Engage (concept) met toelichting stappen	 Gemid...	Gereed				
A7. Afspraak terugkoppeling afdelingshoofd: goedkeuring...	 Gemid...	Gereed		22-02-2024		
A8. Publiceren en communiceren proces	 Gemid...	Gereed				

De tabelweergave binnen Teamboard geeft een goed overzicht van de actiepunten. Deze actiepunten komen overeen met het stappenplan. Je kan deze actiepunten open klappen voor de onderliggende taken.

*Wegens privacyredenen is de proceseigenaar verwijderd uit deze voorbeelden.



Stap 2: Basiselementen van het proces in kaart brengen

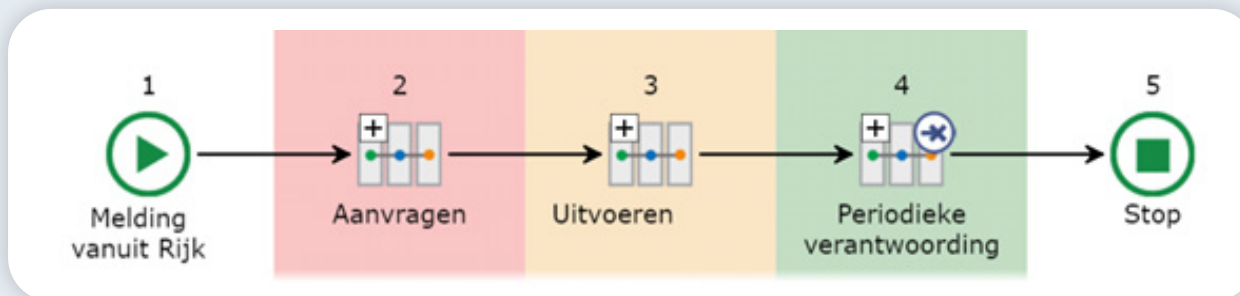
In deze fase worden fundamentele onderdelen van ieder proces verder uitgewerkt in het procesplan:

1. Aanleiding, doel en gewenste resultaten
2. Klanteisen en wensen
3. Welke rollen zijn betrokken bij het proces, en wat zijn hun verantwoordelijkheden?
4. Welke hulpmiddelen en systemen worden gebruikt, zoals Excel, SaaS-oplossingen, financiële systemen of Outlook?
5. Welke wet- en regelgeving is van toepassing op dit proces?
6. Wat zijn de potentiële risico's die het proces kunnen beïnvloeden?
7. Welke prestatie-indicatoren worden gebruikt om het succes en de voortgang van het proces te meten?



Stap 3 & 4: Processtappen in kaart brengen en vastleggen, knelpunten benoemen en optimaliseren

Voor elk proces wordt een afzonderlijk bord aangemaakt. Als het een nieuw proces betreft dat nog niet eerder is vastgelegd, wordt dit eerst gedaan. Dit gebeurt door een brainstormsessie waarin het hele proces wordt uitgewerkt. Dit bestaat uit de stappen: benoem de processtappen en omschrijf hoe het gewenste proces verloopt, processtappen ordenen en indien mogelijk samenvoegen voor verhoogde efficiëntie, controleren of het aangepaste proces nog steeds aansluit op het procesplan. Vervolgens wordt het proces geanalyseerd om knelpunten te identificeren.





Alle verbeterpunten worden in Teamboard geplaatst en tijdelijk geparkeerd. Nadat alle knelpunten zijn opgeschreven, worden prioriteiten aan de verbeterpunten toegekend. Het afdelingshoofd kan duidelijk aangeven welke zaken voorrang hebben. Er wordt continu gefocust op het verfijnen van de aanpak, van algemeen naar specifiek, met zorgvuldige registratie van wat al is afgerond.

The detailed view of 'Idee - 3' shows the following information:

- Idee - 3** (Title)
- Details** | **Historie** (Tabs)
- Prioriteit**: Gemiddeld (Priority)
- Eigenaar**: (Owner)
- Aangemaakt op**: 02-10-2024 11:09:19 (Created on)
- Korte omschrijving**: Aanmaken specifieke zaakbak voor SPUKS in zaaksysteem (Short description)
- Toelichting/huidige situatie**: De documenten worden op verschillende wijze opgeslagen en zijn niet altijd toegankelijk. Hierdoor is het lastiger een totaalbeeld te vormen van de SPUKS of stukken te verzamelen voor de verantwoording etc. (Explanation/current situation)
- Verbetervoorstel**: Het is handig om een zaakbak SPUKS aan te maken:
 - zodat alle benodigde informatie centraal opgeslagen kunnen worden en voor meerdere medewerkers toegankelijk is
 - met een zaak voor SPUKS kun je ook beter en eenvoudiger volledigheid controleren, kun je eenvoudiger zoeken en heb je overzicht SPUKS: subadministratie kan dan vergeleken worden met financiële administratie waardoor je meer zekerheid kan krijgen over volledigheid
 - ook zorgen voor automatische melding naar Financiële administratie, Financieel Adviseur en beheerder contractenregister
 - ook zorgen voor mogelijkheid handmatig invoeren deadlines per SPUK (dus per zaak); eventueel met kenmerk per afdeling
- Oplossing**: De zaakbak is aangemaakt en wordt in gebruik genomen (Solution)
- Proces**: Behandelen en verantwoorden SPUK [gedeeld] (Process)
- Processtap**: (Process step)
- Datum gereed**: (Due date)
- Acties**:

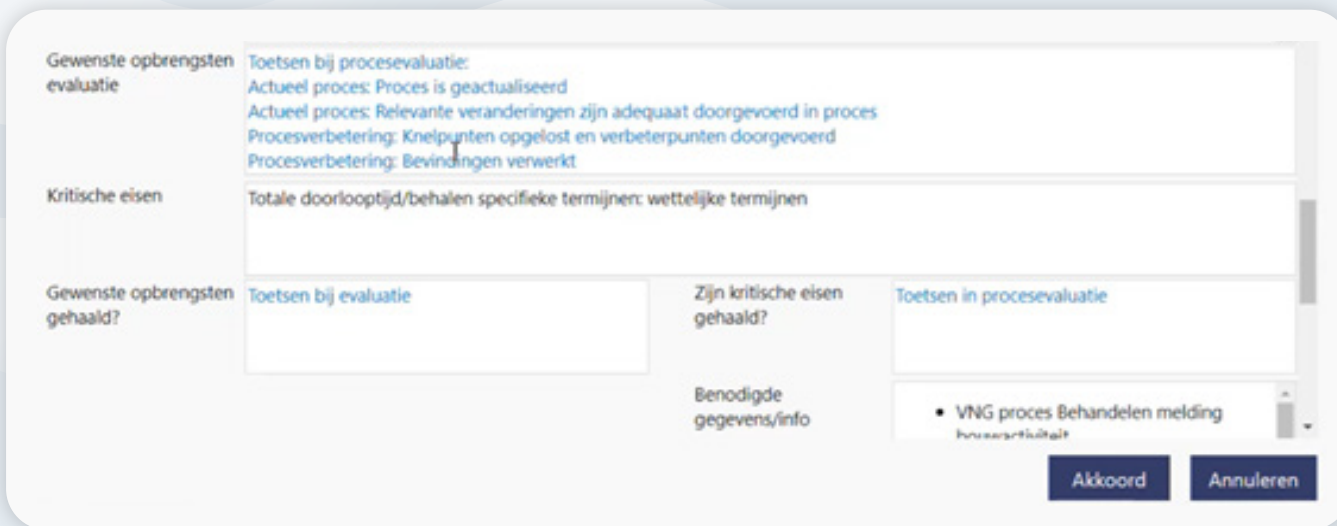
Korte omschrijving	Status taak	Prioriteit	Eigenaar	Toelicht	Verbetervoorstel
Beleidsadviseur pakt dit op met applicatiebeheerder zaaksysteem	Gereed	Gemiddeld			

Stap 5: Rapporteren, goedkeuren en communiceren

Zodra het afdelingshoofd akkoord heeft gegeven, worden de verbetersuggesties doorgevoerd en het proces definitief gemaakt. Het Teamboard wordt gearchiveerd en het goedgekeurde proces wordt gedeeld met alle betrokken medewerkers via de Viewer. Dit zorgt ervoor dat iedereen op de hoogte is van de nieuwe werkwijze en kan werken volgens het vastgelegde proces.

Stap 6: Procesevaluatie en continu verbeteren

Om processen te kunnen meten, is het belangrijk om de kritische eisen van het project te kennen, zoals wettelijke termijnen en de rechtmatigheidsverantwoording. Voor evaluatie is het ook mogelijk om voorafgaand al doelstellingen in het procesplan mee te nemen over gewenste opbrengsten.



The screenshot shows a web form for process evaluation. It is divided into several sections:

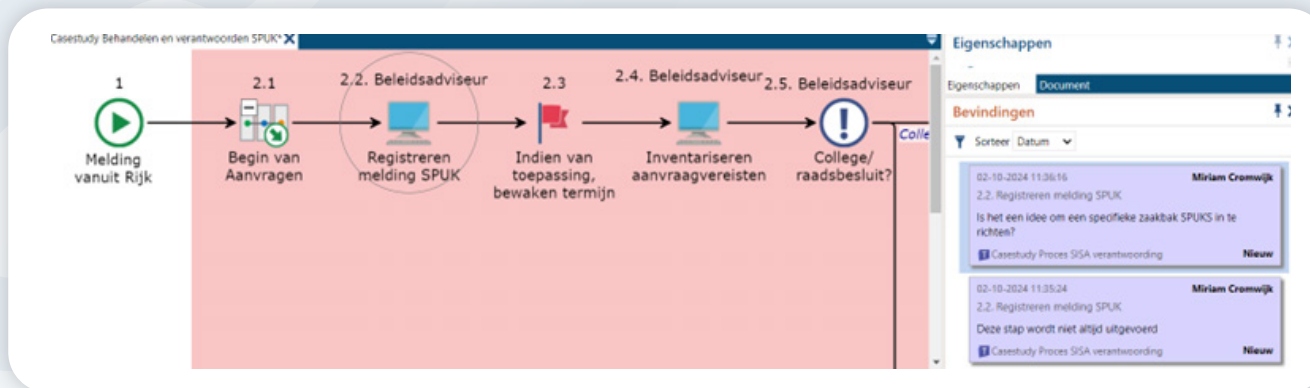
- Gewenste opbrengsten evaluatie:** A text area containing the following text:
 - Toetsen bij procesevaluatie:
 - Actueel proces: Proces is geactualiseerd
 - Actueel proces: Relevante veranderingen zijn adequaat doorgevoerd in proces
 - Procesverbetering: Knelpunten opgelost en verbeterpunten doorgevoerd
 - Procesverbetering: Bevindingen verwerkt
- Kritische eisen:** A text area containing the text: "Totale doorlooptijd/behalen specifieke termijnen: wettelijke termijnen".
- Gewenste opbrengsten gehaald?:** A section with three input fields:
 - Toetsen bij evaluatie:** An empty text box.
 - Zijn kritische eisen gehaald?:** An empty text box.
 - Toetsen in procesevaluatie:** An empty text box.
- Benodigde gegevens/info:** A section with a dropdown menu showing "VNG proces Behandelen melding" and "Inzakeactiviteit".

At the bottom right, there are two buttons: "Akkoord" and "Annuleren".

Voor de evaluatie wordt een nieuw plan van aanpak in Teamboard opgesteld, waarbij het oorspronkelijke plan wordt geraadpleegd. Het proces wordt beoordeeld en gedocumenteerd aan de hand van de volgende punten:

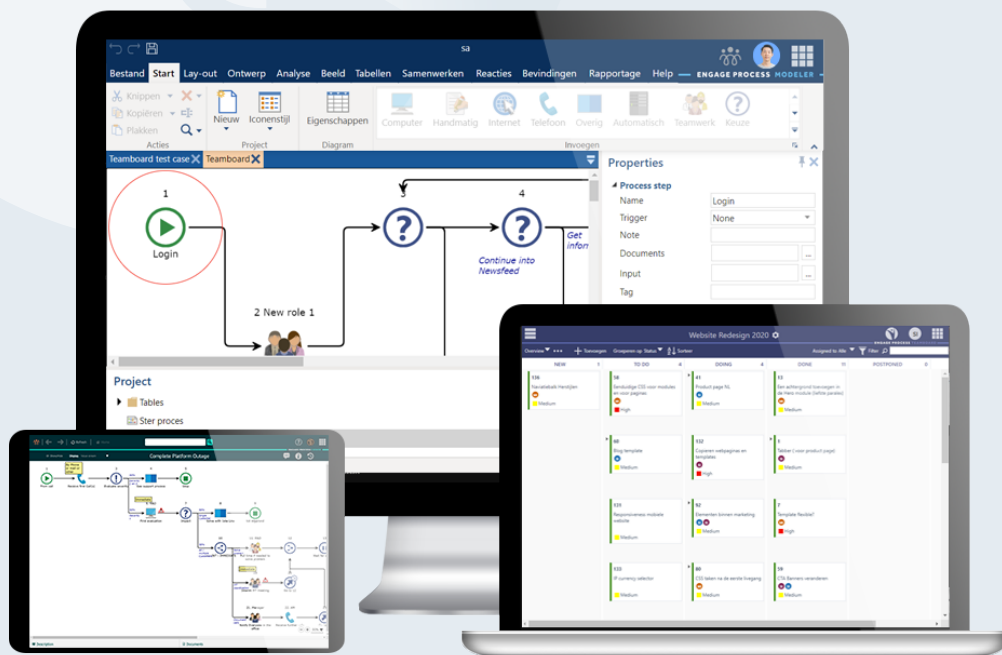
- Zijn er veranderingen in het proces opgetreden?
- Zijn knelpunten en verbeterpunten aangepakt of opgelost?
- Zijn de gewenste resultaten en kritische eisen, zoals wettelijke termijnen, behaald?
- Is het proces efficiënter geworden?

In het kader van continu verbeteren kunnen procesbeheerders, tijdens audits of controles, bevindingen toevoegen in de Modeler-omgeving. Als er een koppeling is ingesteld tussen het proces en Teamboard, verschijnen deze bevindingen automatisch in Teamboard onder de sectie “NIEUW”.



Beheer

Procesbeheerders beheren hun eigen Teamboard, terwijl afdelingshoofden via Teamboard rollen toekennen en erop toezien dat alle actiepunten worden opgevolgd. In gezamenlijke sessies worden de verbeterpunten die nog moeten worden opgepakt met de medewerkers besproken. Eén centraal Teamboard zorgt ervoor dat de Proces Adviseur overzicht over alle processen heen kan bewaken.



Conclusie

Het gebruik van Teamboard in het procesgericht werken heeft de Gemeente Bunnik niet alleen geholpen om te voldoen aan de huidige eisen, maar ook om continu te verbeteren en flexibel in te spelen op veranderende omstandigheden. Door processen in kaart te brengen en te analyseren, worden knelpunten snel geïdentificeerd en verbeteringen effectief doorgevoerd volgens het vastgestelde procesplan.

Miriam Cromwijk: “Het is essentieel om vooraf duidelijk met het team af te spreken wat de aanpak wordt. Via Teamboard kun je goed bijhouden welke taken er nog open staan, wie hiervoor verantwoordelijk is en welke taken al klaar zijn. De combinatie van procesplanning, de tabelweergave en de continue focus op prioriteiten zorgt voor meer overzicht en transparantie in het vormgeven van de processen.”



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, Woonmeij, Centrada, City of Edinburgh Council, H2O groep, ClIZ en SCS Railways.

HOOFDKANTOOR

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