



Case Study

Waarom woonstichting
Charlotte van Beuningen
kiest voor Engage Process



**CHARLOTTE
VAN BEUNINGEN**
WOONSTICHTING

Over deze Case Study...



CHARLOTTE VAN BEUNINGEN

WOONSTICHTING

Woonstichting Charlotte van Beuningen, gevestigd in Noordoost-Brabant, werd geconfronteerd met aanzienlijke uitdagingen op het gebied van procesmanagement. Milou Joosten (Beleidsadviseur), vertelt over de obstakels die ze tegenkwamen: “We ontdekten anderhalf jaar geleden dat onze processen niet officieel waren vastgelegd en dat er geen duidelijke KPI’s waren. Dit maakte het moeilijk om effectief te sturen op prestaties en verantwoordelijkheden.”

Om vertrouwd te raken met procesmanagement, een nieuw onderwerp binnen de organisatie, werd eerst een proefproces in kaart gebracht: het

verhuurmutatieproces. Een belangrijk en complex proces dat dringend toe was aan verbetering. Er werd een projectgroep samengesteld, bestaande uit proceseigenaren en procesbeheerders. Met deze projectgroep werden procesworkshops georganiseerd om het huidige proces in kaart te brengen. Vervolgens werd het DMAIC-model (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) toegepast om tot het gewenste proces te komen. Hierbij werd rekening gehouden met de kaders en richtlijnen die door Aedes en de overheid zijn vastgesteld om betaalbare en duurzame woningen te realiseren en beheren.

Milou Joosten: “*We realiseerden ons al snel dat een procesmanagementtool essentieel was om processen effectief in kaart te brengen en te delen binnen de organisatie. Het was daarbij van groot belang dat de tool ook op de lange termijn geschikt zou zijn.*”

Strategische doelstellingen met Engage Process:

Na de eerste proef met Engage Process ziet woonstichting Charlotte van Beuningen verschillende doelen voor procesmanagement binnen bereik.



1. Transparantie en samenwerking

Zorgen dat alle medewerkers toegang hebben tot en inzicht krijgen in de werkprocessen. Dit vergroot de samenwerking en verantwoordelijkheid, doordat iedereen precies weet hoe hun werk bijdraagt aan het geheel.



2. Verhogen van efficiëntie door te sturen op KPI's

Dit houdt in dat processen systematisch worden geanalyseerd om knelpunten te identificeren en verspilling te elimineren.



3. Cultuur van continu verbeteren creëren

Alle medewerkers betrekken bij het identificeren en implementeren van verbeteringen, waardoor innovatie en kwaliteit voortdurend toenemen.



4. Kortere doorlooptijd verhuurmutatieproces

Het verhuurmutatieproces efficiënter maken door processen te stroomlijnen en niet-waardetoevoegende stappen te elimineren, zodat de leegstandtijd wordt geminimaliseerd.



5. Verbeteren kwaliteit van de dienstverlening

De kwaliteit van een dienst wordt bereikt doordat teams weten wat ze wanneer moeten doen. Standaard werkmethoden en prestatie monitoring verbeteren de consistentie en vergroten de kans op 'first time right'.

Keuze voor Engage Process: Waarom deze tool?

Na een grondige evaluatie van diverse partijen, en na het testen van een gratis proefperiode, heeft woonstichting Charlotte van Beuningen gekozen voor Engage Process **om de volgende redenen:**



1. Gebruiksgemak en vergelijkbaarheid met Microsoft

Engage Process is ook zonder procesmanagement of IT-kennis eenvoudig te gebruiken en vergelijkbaar met Microsoft-software. Dit in tegenstelling tot andere partijen, waarvoor we al een licentie hadden, maar dat door zijn complexiteit nauwelijks werd gebruikt.



2. Compatibel met Lean-methodiek

Engage Process sluit perfect aan bij de Lean-methodiek. Het platform ondersteunt procesworkshops, waar uitvoerende teams gemakkelijk betrokken kunnen worden bij het bespreken van processen, het digitaal vastleggen van alle relevante details, uitzonderingen, gewenste werkwijzen, rollen en verantwoordelijkheden. Adviesbureau Lean Six Sigma Partners hebben Milou Joosten dan ook verwezen naar Engage Process.



3. Processenhandboek

Door middel van het processenhandboek kunnen de in kaart gebrachte processen met alle rollen, verantwoordelijkheden, procedures en werkwijzen direct worden gedeeld met de hele organisatie.

Milou Joosten: *“We mogen het processenhandboek van Woonmeij gebruiken als referentie, een woningcorporatie die ook werkt met Engage Process. Door dezelfde structuur aan te houden voor het processenhandboek als Woonmeij, en dezelfde termen te gebruiken kunnen we ook beter samenwerken.”*



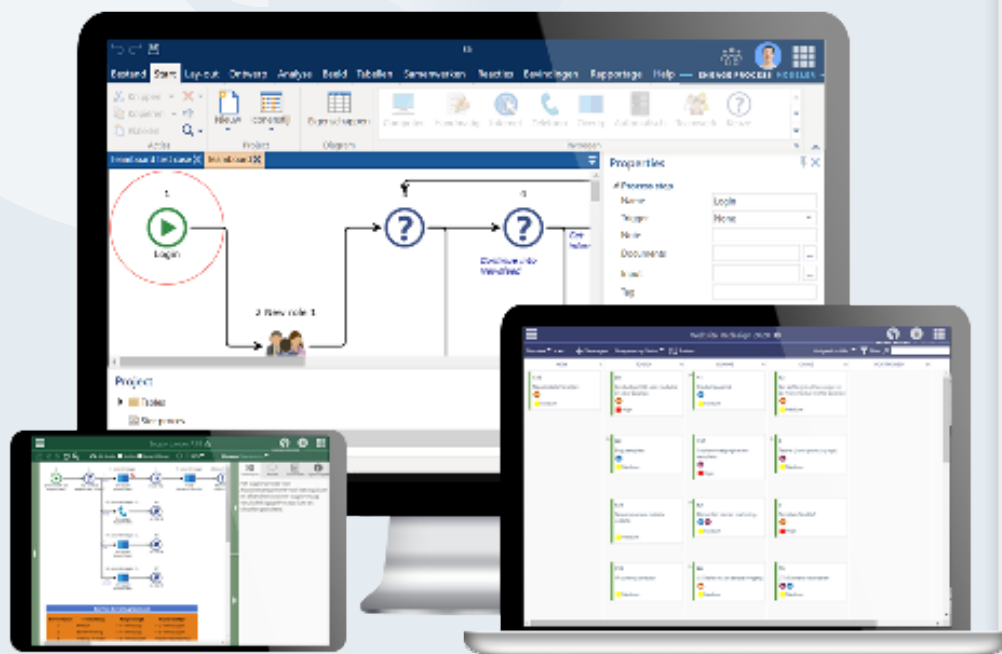
4. Feedback & continu verbeteren

Het abonnement kan later worden uitgebreid met de feedbackmodule, wat samenwerken en continu verbeteren binnen de organisatie kan ondersteunen. De medewerkers zien dat als een makkelijk manier om hun ideeën te blijven delen.



5. Diverse koppelingen mogelijk

Engage Process biedt o.a. de mogelijkheid om documenten en de te gebruiken IT-systemen te koppelen aan de processen, zelfs op processtapniveau. Ook is het mogelijk om in de werkprocessen te linken naar de afdelingsoverkoepelende bedrijfsprocessen.



Toekomstvisie en verwachtingen voor de implementatie

Op de korte termijn verwacht woonstichting Charlotte van Beuningen een succesvolle implementatie van Engage Process, ondersteund door gebruikerstrainingen en product consulting. Op lange termijn is de ambitie er om procesmanagement volledig te integreren in de bedrijfsvoering, wat zal bijdragen aan **verhoogde efficiëntie en verbeterde kwaliteit van de dienstverlening**.

De grootste uitdaging vormt **het betrekken van alle medewerkers en het bewerkstelligen van een cultuurverandering**, vooral omdat velen nog geen ervaring hebben met deze werkwijze. Engage Process is specifiek ontworpen om operationele controle te combineren met de betrokkenheid van uitvoerende teams. Het platform faciliteert procesworkshops waarin teams eenvoudig kunnen deelnemen aan het bespreken en digitaal vastleggen van processen. Dit bevordert actieve deelname van teams en ondersteunt een cultuur van continu verbeteren.



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