



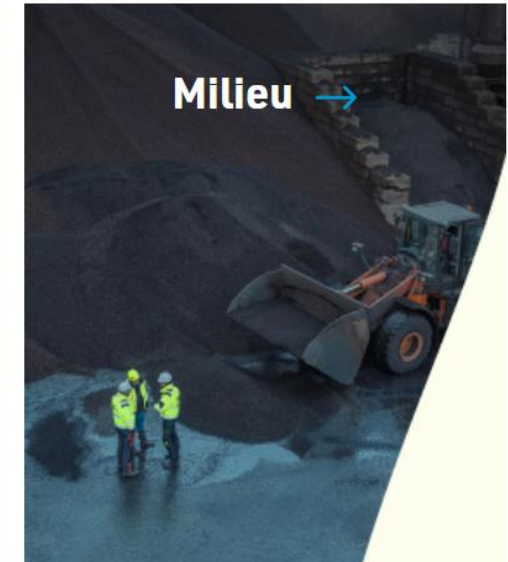
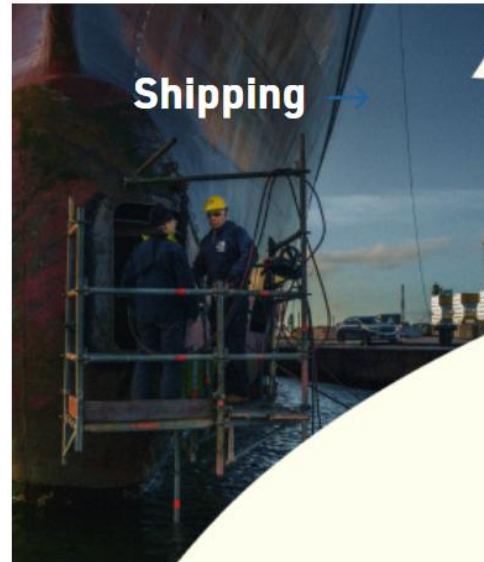
Slim risicomanagement:

Hoe betrek je medewerkers bij risico's,
audits en procesverbetering?

Filip Matthys & Georgy Eggermont

2 juni 2026

Onze activiteiten





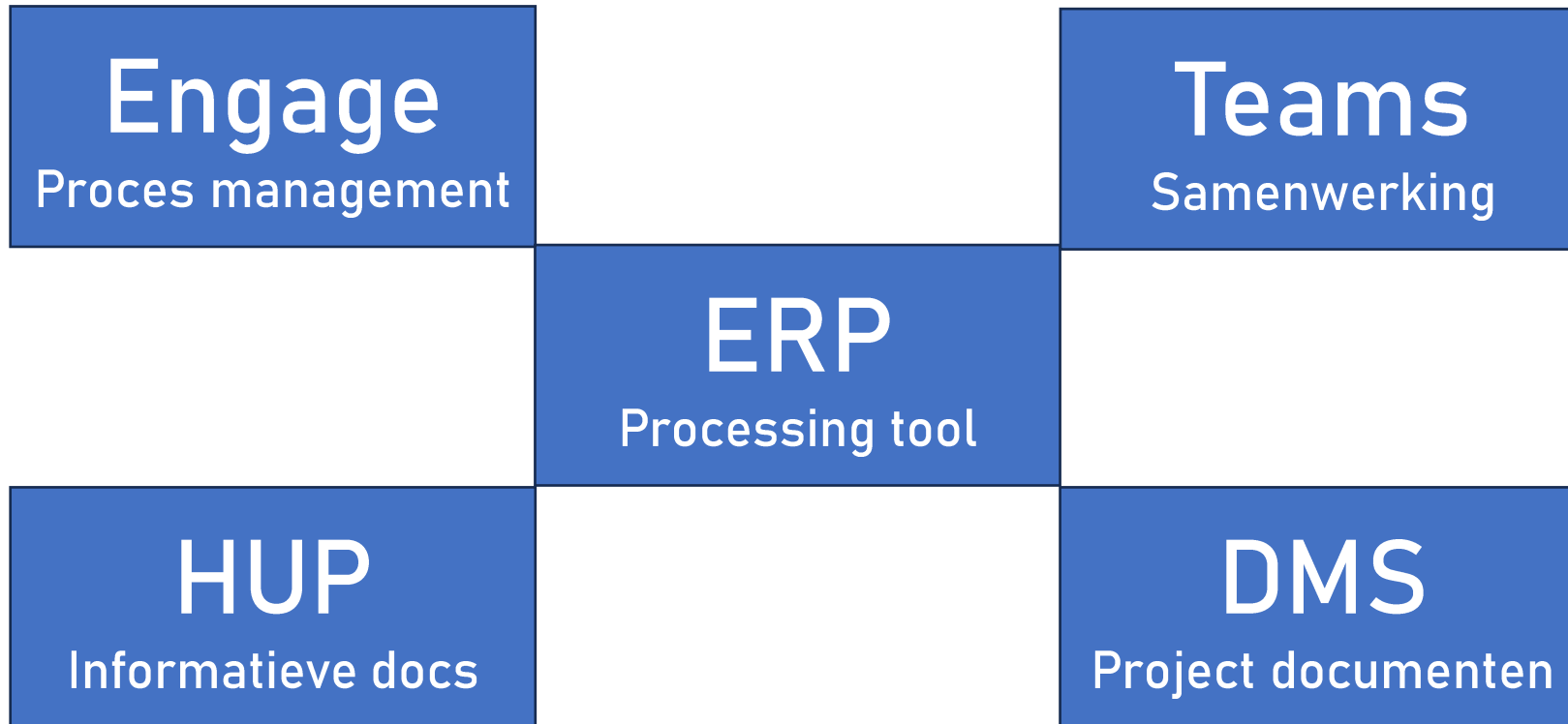
Welkom in het processenhandboek
van **H2O Group**



Processenhandboek



Architectuur





EngageProcess

Processen

Informatie

RASCI

Verantwoordelijkheden

Feedback

van gebruikers

Audit

controle & debat

**Risico
Analyse**











**Verbeter
Acties**

Risico Analyse

- **Procesgebonden** => beheer in Engage Process
- **Projectgebonden** => kritisch pad = werkwijze gedefinieerd in één van de processen

Risico Analyse Methode (1)

- Bepaal de risico's voor een specifiek proces
- Bepaal het **type** risico
- Omschrijf het risico

- ▼  Type
 -  Data
 -  Derden
 -  Financieel
 -  Infrastructuur
 -  Klanten
 -  Mensen
 -  Reputatie
 -  Technologie
 -  ...


Risico Analyse Methode (2)

- Bepaal de **kans** van het risico
- Bepaal de **impact** van het risico
- Bereken het **bruto risico**

 1 - Zeer laag

 2 - Laag

 3 - Gemiddeld

 4 - Hoog

 5 - Zeer hoog

Risico Analyse Methode (3)

- Beslis de **actie**
- **Bepaal** de maatregel
- **Specificeer** de maatregel
- Bereken het **rest risico**

Focus

 Aanvaarden

 Overdragen

 Verkleinen

 Vermijden

Maatregel

 Automatisch

 Beperking

 Controle

 Geen

 Instructie

Risico Analyse Methode (4)

- **Risico Management View**
 - Bespreken van de risico's over de processen heen
 - Bepalen welke risico's extra maatregelen behoeven
- **Audit – controle & debat**
 - Opvolgen of de maatregelen wel degelijk genomen worden
 - Herzien van de risico's, evaluatie en maatregelen

Proces	Risico's en opportuniteit	Specifiek	Bruto Kans	Bruto Impact	Bruto Ris	Focus	Type maatregel	Specifieke maatregel	Netto Kans	Netto Impact	Netto Ris
04 Project/02.03 Uitvoeren voorbereidende werken	Financieel	als er geen sonderingen gebeuren, kan men aan het einde van de werf ook niet verwijzen naar de begintoestand	3 - Gemiddeld	5 - Zeer hoog	15	Verkleinen	Beperking	volgen van het proces	2 - Laag	3 - Gemiddeld	6
04 Project/02.03 Uitvoeren voorbereidende werken	Infrastructuur	als er geen sonderingen gebeuren, kan men aan het einde van de werf ook niet verwijzen naar de begintoestand	3 - Gemiddeld	5 - Zeer hoog	15	Verkleinen	Beperking	volgen van het proces	2 - Laag	3 - Gemiddeld	6
04 Project/02.03 Uitvoeren voorbereidende werken	Werking	als er geen sonderingen gebeuren, kan men aan het einde van de werf ook niet verwijzen naar de begintoestand	3 - Gemiddeld	5 - Zeer hoog	15	Verkleinen	Beperking	volgen van het proces	2 - Laag	3 - Gemiddeld	6
04 Project/02.05 Beheren Projectadministratie tijdens uitvoering	Financieel	als diefstal, schade, klachten niet goed worden gedocumenteerd zal dit financiële gevolgen hebben	3 - Gemiddeld	5 - Zeer hoog	15	Vermijden	Instructie	volgen van de procedure	2 - Laag	3 - Gemiddeld	6
03 Bedrijfsprocessen/01.00 Bedrijfsproces HYE Projecten	Financieel	de klant krijgt niet wat hij besteld of gevraagd heeft	4 - Hoog	4 - Hoog	16	Verkleinen	Beperking	opleiding gegeven aan alle bedienden over het werken met de tools	2 - Laag	3 - Gemiddeld	6
03 Bedrijfsprocessen/01.00 Bedrijfsproces HYE Projecten	Klanten	de klant krijgt niet wat hij besteld of gevraagd heeft	4 - Hoog	4 - Hoog	16	Verkleinen	Beperking	opleiding gegeven aan alle bedienden over het werken met de tools	2 - Laag	3 - Gemiddeld	6
03 Bedrijfsprocessen/01.00 Bedrijfsproces HYE Projecten	Werking	de klant krijgt niet wat hij besteld of gevraagd heeft	4 - Hoog	4 - Hoog	16	Verkleinen	Beperking	opleiding gegeven aan alle bedienden over het werken met de tools	2 - Laag	3 - Gemiddeld	6
04 Project/02.04 Uitvoeren werken voor een post	Financieel	de bestelbon dient alle bijzondere voorwaarden te bevatten van belang voor een goede levering of service	4 - Hoog	5 - Zeer hoog	20	Verkleinen	Beperking	de bijzondere voorwaarden van de template bestelbonnen laten verifiëren en aanvullen door legal	2 - Laag	3 - Gemiddeld	6
04 Project/02.04 Uitvoeren werken voor een post	Werking	de bestelbon dient alle bijzondere voorwaarden te bevatten van	4 - Hoog	5 - Zeer hoog	20	Verkleinen	Beperking	de bijzondere voorwaarden van de template bestelbonnen laten verifiëren	2 - Laag	3 - Gemiddeld	6

Risico Analyse momenten

- **Opzet** en bespreking van een proces
- **Reactie/feedback** van de gebruiker op een proces
- **Audit:** Controle & Debat
- Bij een **incident**
- **2 maandelijkse opvolging** van een project
- **Close out:** Evaluatie van een project

Voordelen & toegevoegde waarde

- **Geïntegreerd** in het procesbeheer (architectuur)
- Verwerkt in de **operationele werking**
- Maakt deel uit van de **evaluatie** van het proces zelf
- **Continue verbetering** <> One Shot
- **Op maat ondersteund** door Engage Consulting
- Verschillende **stakeholders**:
 - gebruikers – management – auditors

Lessons learned

- Kies de **Risico Analyse methode**
- **Stapsgewijs** tewerk gaan
- Verschillende **snelheden** mogelijk
- Verschillende **invalshoeken**
- Keep it simple, **geïntegreerd**
- Management view => juiste **focus**

Lessons learned - betrokkenheid

- **Betrek gebruikers in de noden bepaling**
- **Nodig gebruikers uit om te ontdekken**
- **Gamification in het gebruik**



Lessons learned – dagelijks gebruik

The screenshot shows a corporate intranet interface. At the top, there is a navigation bar with the HAV'N logo and menu items: Home, COMMUNICATIE, HR, PREVENTIE, ONZE GROEP, H2O ALBUMS, H2O SPORT, H2O EVENTS, EN, and Bewerken. On the right, there are options for 'Niet volgend' and 'Toegang tot site'. Below the navigation bar, there are utility icons for 'Maken', 'Details voor de pagina', 'Voorbeeld', and 'Analyse'. The main content area features a dashboard with several news cards. A red circle highlights the 'Engage Process' icon in the dashboard. A large red arrow points from this icon to a search interface below. The search interface shows a search bar with the text 'crisis' and a message 'Er is geen diagram geopend'. Below the search bar, there is a table of search results.

Alle diagrammen (18)	Type	Naam	Diagramm
Processenhandboek (18)	Crisis management	Crisis management	Crisis management
Concept (0)	Crisis management	Crisis management	Crisis management
	Het crisisteam wordt gedefinieerd in functie van de betrokken bedrijven en...	Crisis management	Crisis management



Lessons learned - blijven beleven

- Opvolging & debat via **audits**
- **Feedback** op gebruikersreacties
- Verzekeren van **permanente verbetering**
- Blijven communiceren

