

Van pitstop naar accelereren

onze aanpak voor duurzame procesverbetering



Even voorstellen

verbeteren processen en
dienstverlening =
onderdeel dagelijks werk

Sandra van den Heuvel

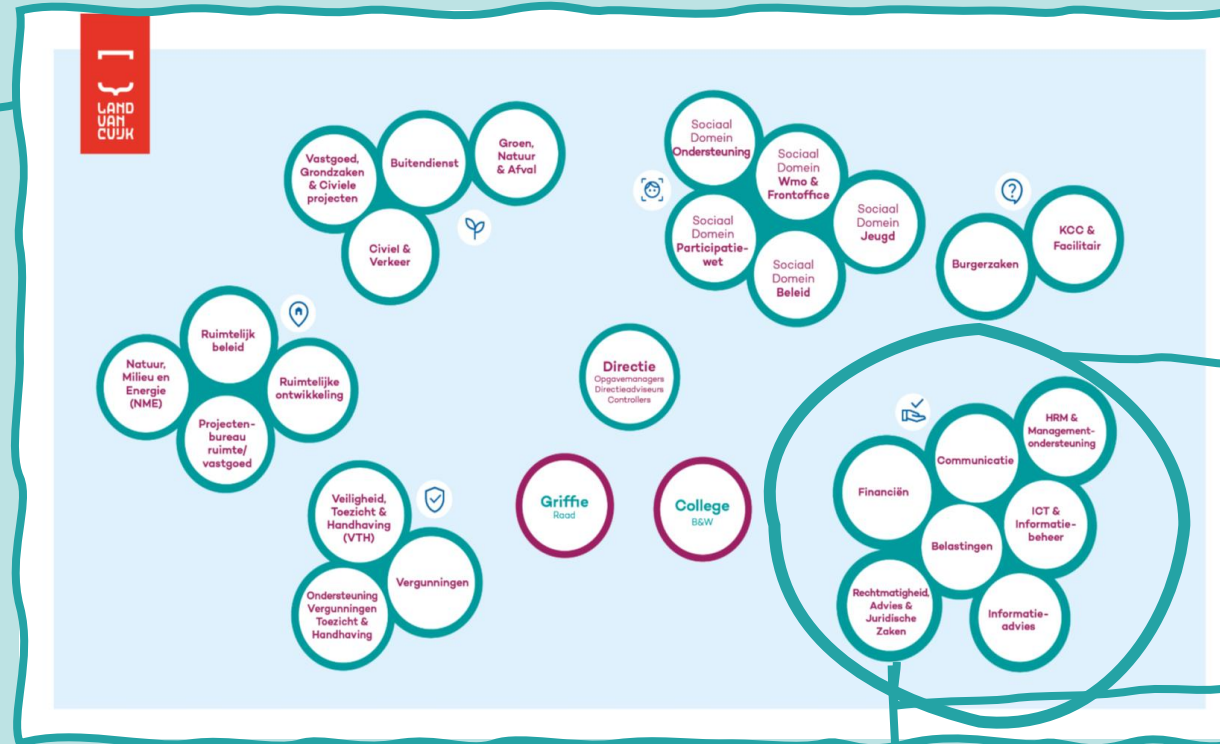


Inge Schuurmans



Procesbeschrijving en –verbetering met
teammanagers, regisseurs, kwaliteitsadviseurs
en medewerkers

Signaleren overkoepelende knelpunten
met Dienstverlening, Data en Informatie-
advies en
Informatiebeheer



Positionering
procesadviseurs

Partner:
Interne auditing



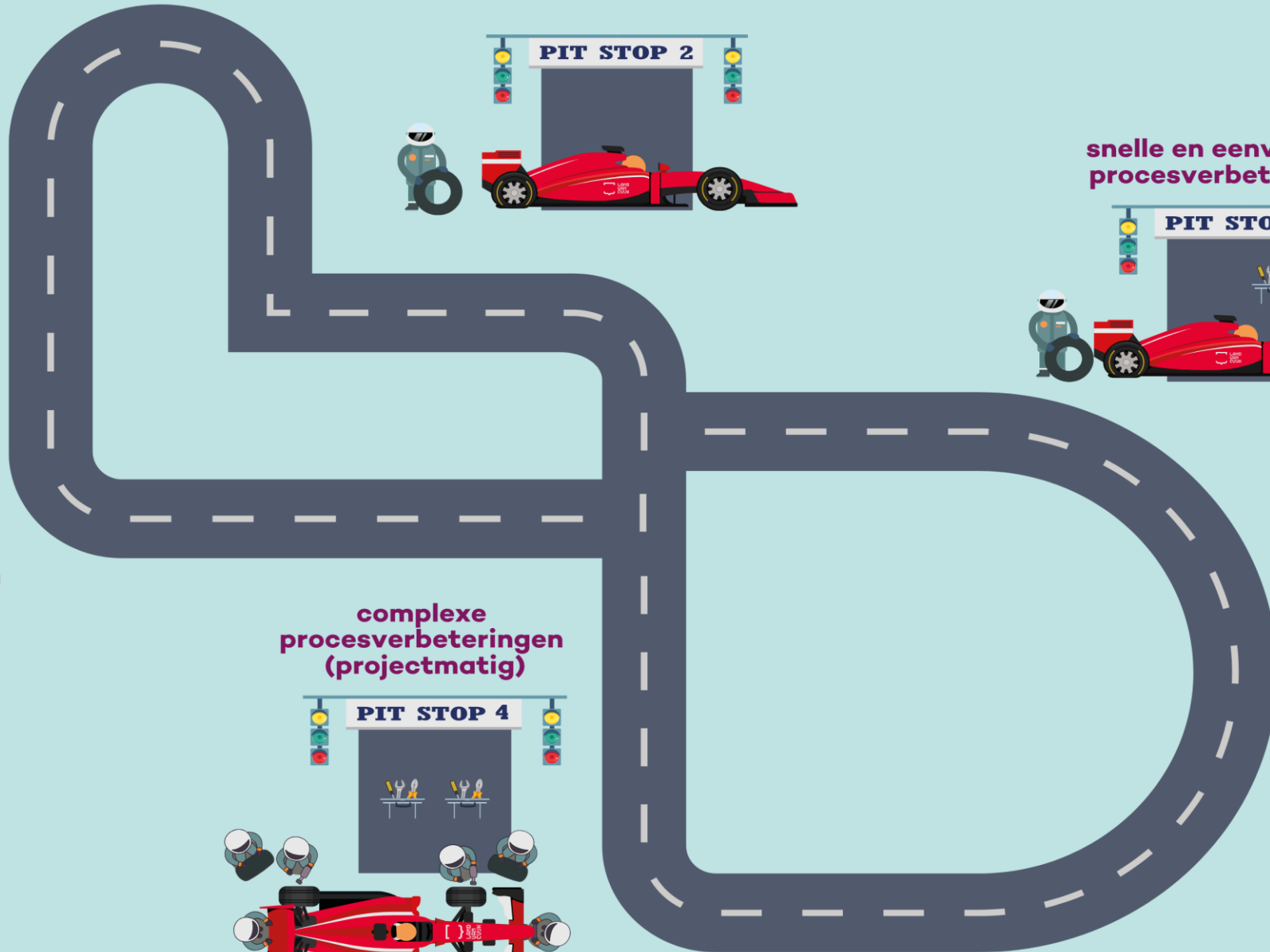
brainstormsessies

processen beschrijven

**snelle en eenvoudige
procesverbeteringen**

**complexe
procesverbeteringen
(projectmatig)**

**verbeterde en/of
vastgelegde processen**

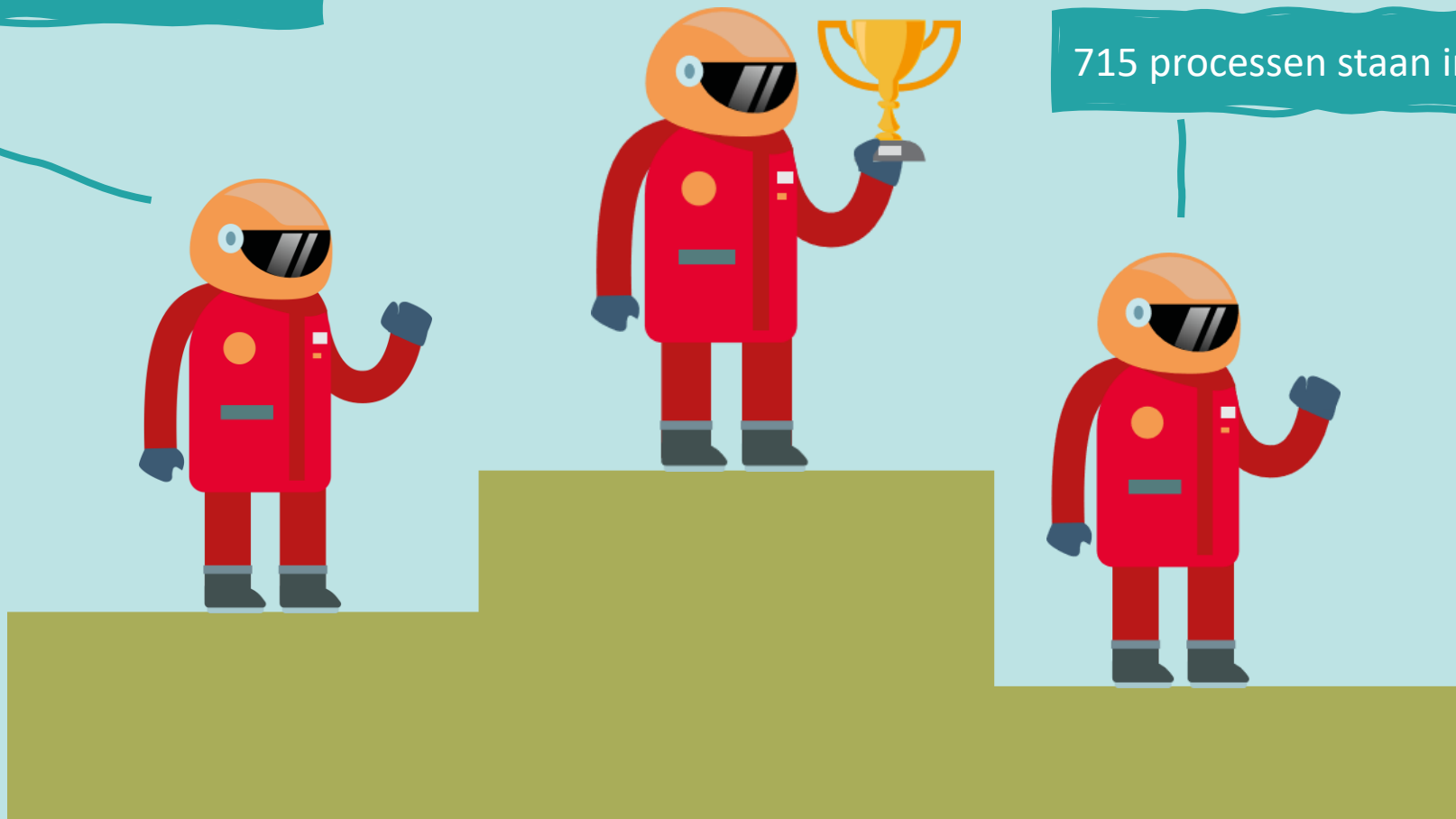


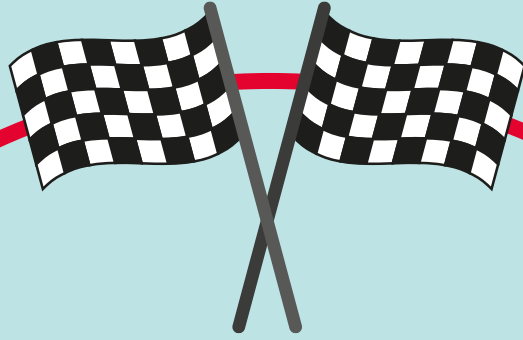
Resultaten

314 processen vastgesteld
en gepubliceerd

141 processen gedeeld

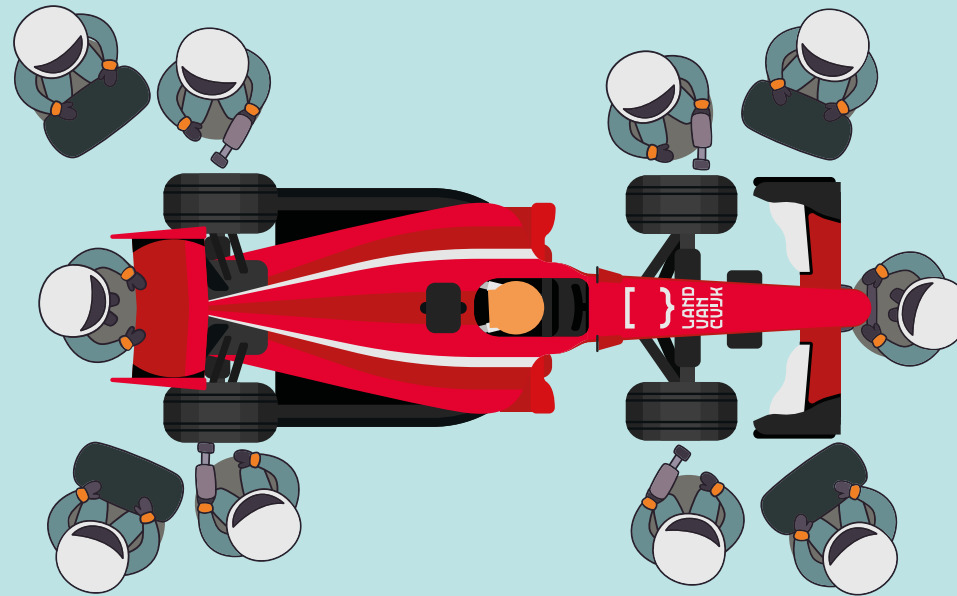
715 processen staan in Engage





Procesoptimalisatie

Kwaliteit



Dienstverlening

Processen





Monitoren

- [] Meting klanttevredenheid



Besluit

- [] Ontvangen besluit
- [] Goede en begrijpelijke onderbouwing
- [] Eventueel vervolg



Wachten

- [] Statusupdates



Aanvragen

- [] Gebruiksvriendelijk formulier
- [] Indienen aanvraag
- [] Ontvangstbevestiging



Basis

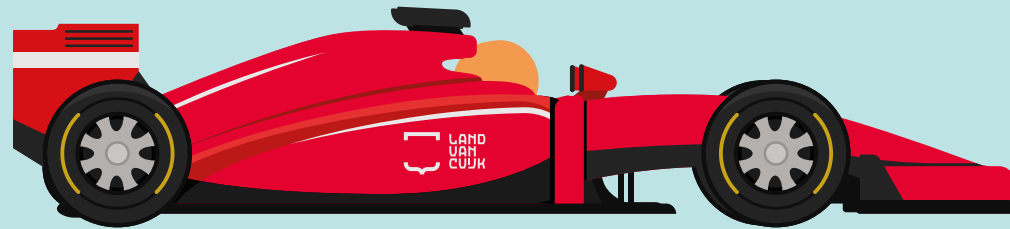
- [] Duidelijk proces
- [] Reactietermijnen
- [] Behandeltermijnen
- [] Datakwaliteit/systemen
- [] Archivering



Oriënteren

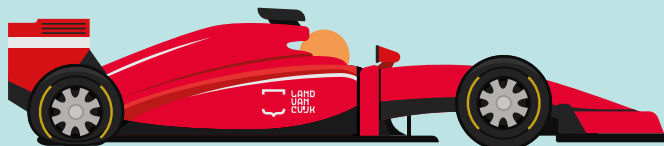
- [] Website/intranet
- [] Afspraak inplannen
- [] Intakegesprek

Ontwikkeling



Pilot

Snelle APK-scan

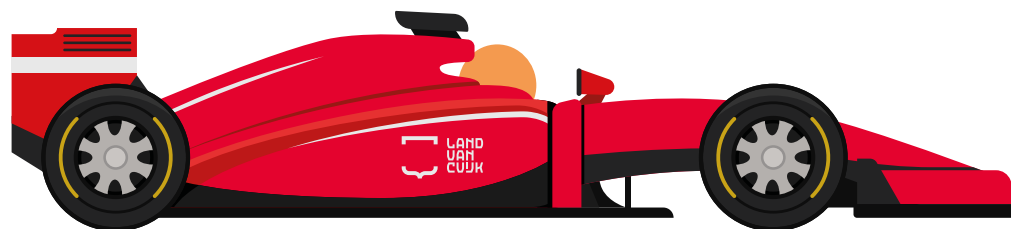


Snelle APK-scan

- Monitoren** Meting klanttevredenheid
- Basis**
 - Duidelijk proces
 - Reactietermijnen
 - Behandeltermijnen
 - Datakwaliteit/systemen
 - Archivering
- Oriënteren**
 - Website/intranet
 - Afspraak inplannen
 - Intakegesprek
- Aanvragen**
 - Gebruiksvriendelijk formulier
 - Indienen aanvraag
 - Ontvangstbevestiging
- Wachten** Statusupdates
- Besluit**
 - Ontvangen besluit
 - Goede en begrijpelijke onderbouwing
 - Eventueel vervolg



Samen waardevol verbeteren



Zijn er nog vragen?

