



SLIMMER PROCES, ZELFDE SERVICE, HOGERE KWALITEIT

Sander Veltman | Engage Process Klantendag
2 juni 2026

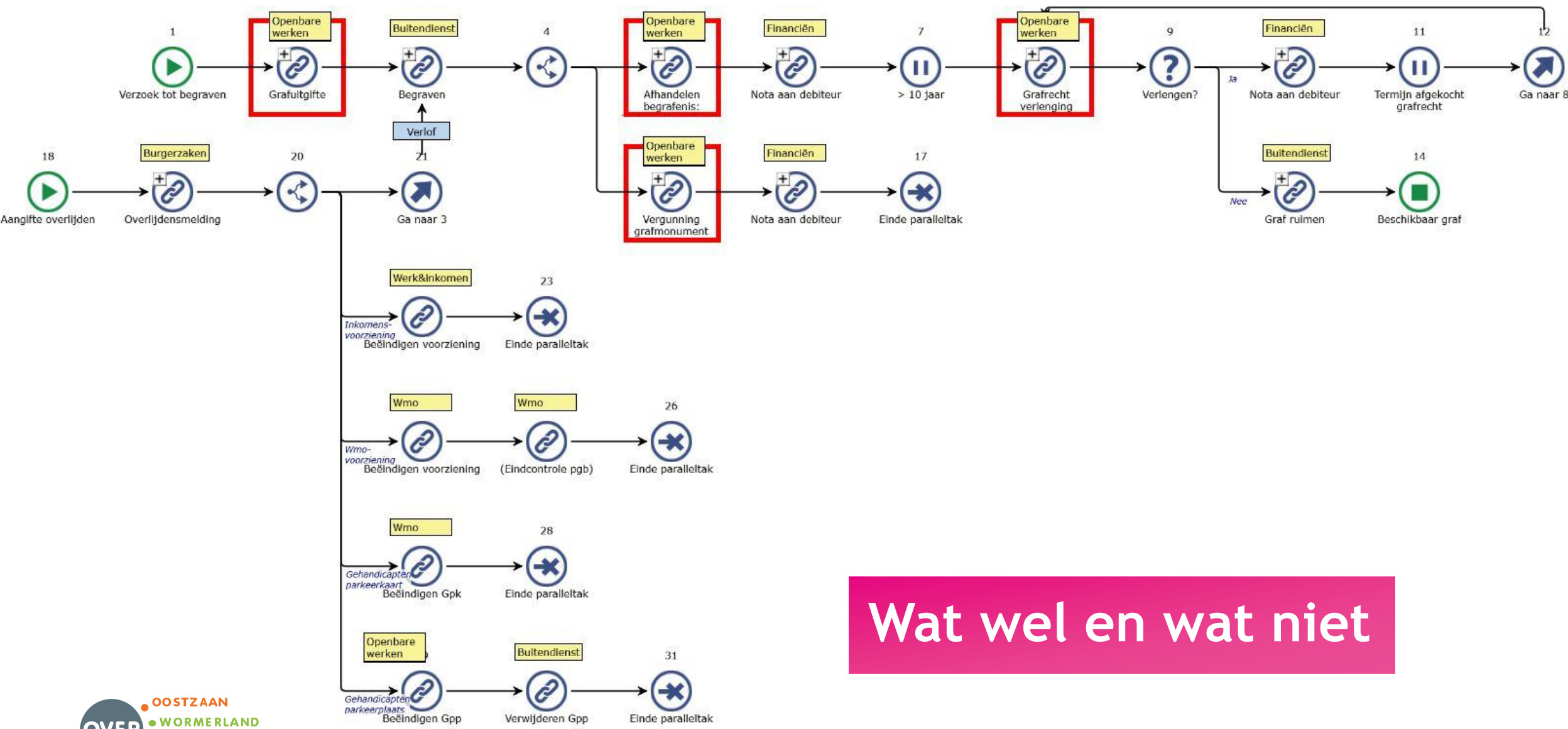


Welkom!

De kracht van samen



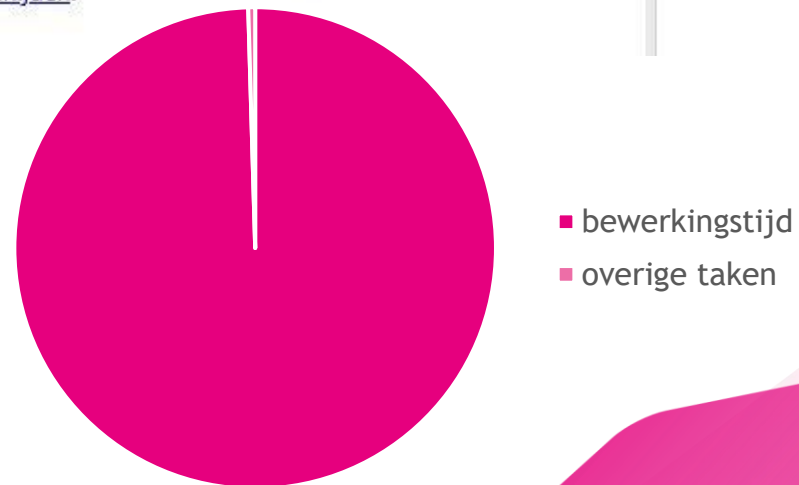
- Wat wel en wat niet
- Het onderzoek
- De analyse
- De oplossingen
- De implementatie
- De resultaten



Wat wel en wat niet

Het onderzoek

- Processen beschreven en uitgewerkt in workshops
- Klantvraag en klantwaarde onderzocht
- Meegekeken in de praktijk op kantoor en begraafplaats
- Processen vergeleken met wetten, regelingen en lokaal beleid
- Gesproken met uitvaartondernemers
- Informatie opgehaald bij andere gemeenten
- Bewerkingstijden geschat en gemeten



De analyse

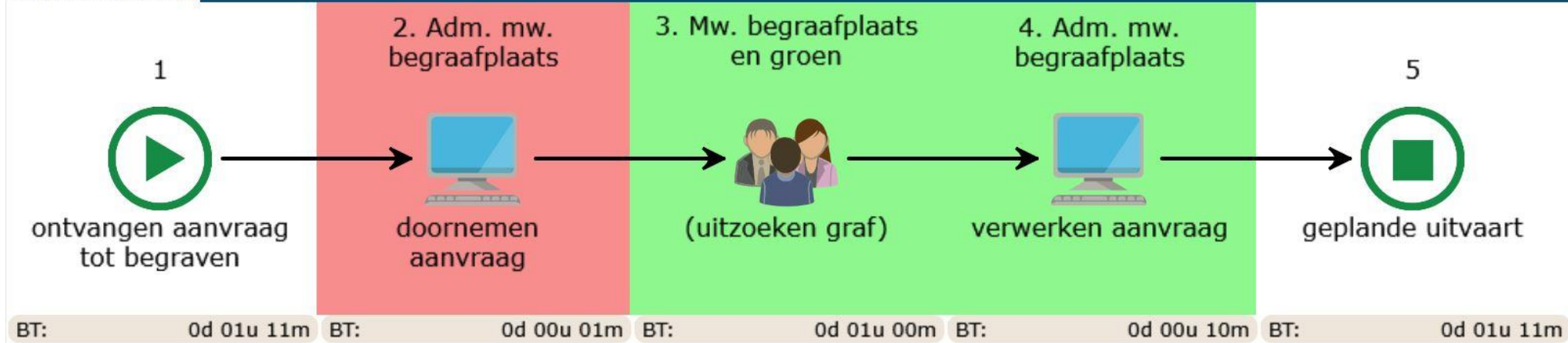
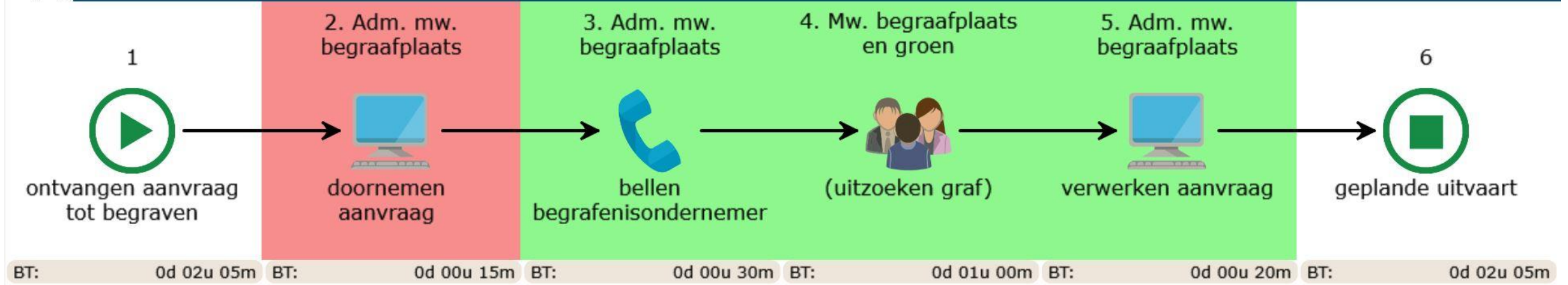
- Waarde-analyse: wanneer is klant tevreden
 - Wat draagt bij aan klantwaarde
- Verspillingen en risico's in beeld
 - Waar doen we dubbel werk
 - Waar doen we meer dan nodig
 - Waar doen we niet wat wel moet
- Grondoorzaken
- Concreet beoogd resultaat

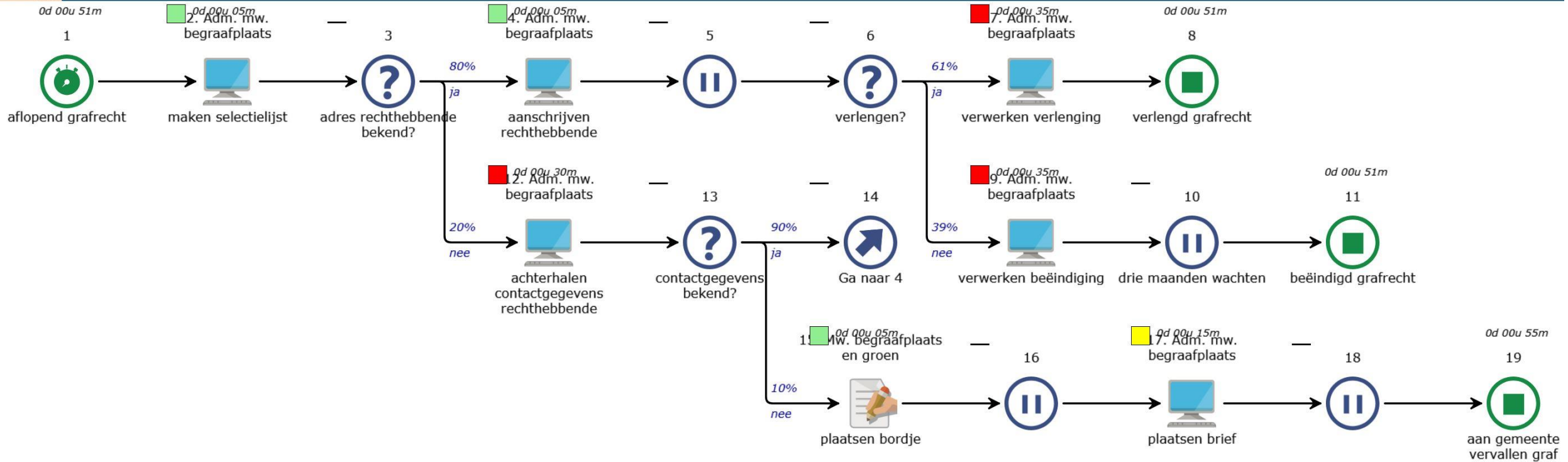




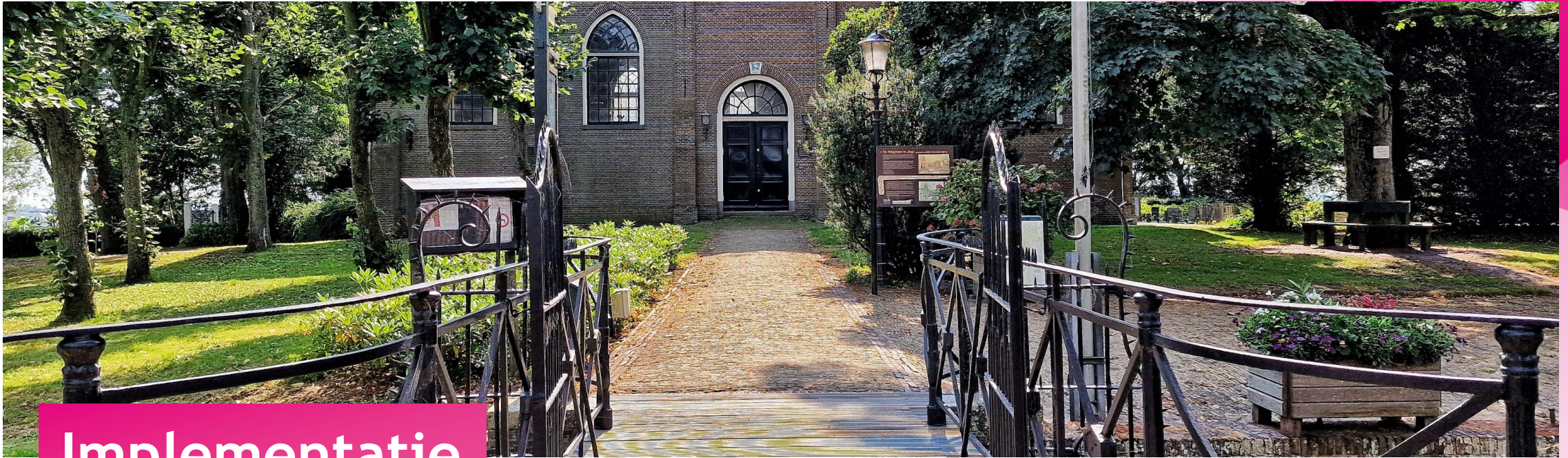
De oplossingen

- Schrappen bovenwettelijke taken
- Verder met 1 applicatie
- Applicatie aanpassen aan proces
- Waar mogelijk automatiseren
- Taken en taakverdeling helder beschrijven
- Brieven en beleid waar nodig aanpassen





Van 93 min. naar 51 min. en straks naar 30 min.



Implementatie

- Alle relevante collega's steeds betrekken
- Informatiebijeenkomsten voor geïnteresseerden
- Doelen gericht op kwaliteitsverbetering
- Gebruikerstraining
- Proces altijd voor iedereen inzichtelijk
- Controlemeting in oktober

Gekoppelde diagrammen en/of documenten ✕

- Grafrecht verlenging
- Grafuitgifte of asbus plaatsing
- Opgraven, herbegraven of cremieren
- Vergunning grafmonument

Sluiten

Team Buitendienst

BOA
Buitendienst

Team Ruimtelijk beleid
en beheer

Beheer
Gebiedsontwikkeling

Team RO en projecten

Projecten en
projectleiders
Ruimtelijke ordening

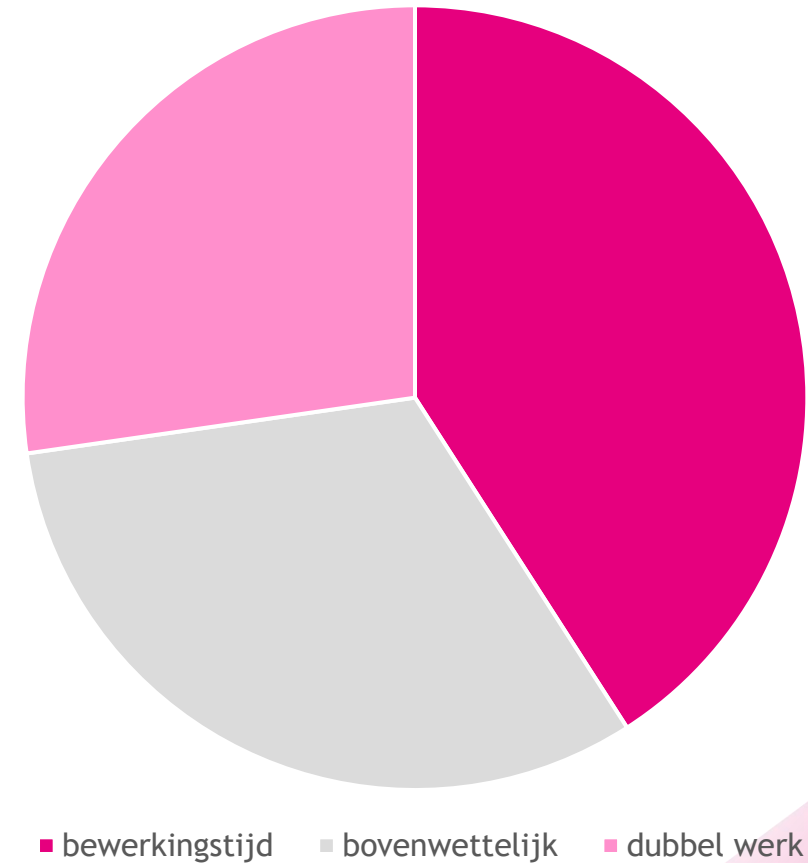
Team Veiligheid
en vergunningen

OOV en APV
Vergunningen

Engage Process Viewer

Resultaten

- Tijdsbesparing: van 21,6 naar 9 uur per week
- Verlaging foutgevoeligheid
- Borging wet- en regelgeving
- Versterkte samenwerking tussen teams
- Taken eenvoudiger over te nemen
- Verbetering van dienstverlening
- Leuker werk!



Meer weten?

sander.veltman@over-gemeenten.nl

Gemeentehuis
Oostzaan-Wormerland

Kerkbuurt 4,
1511 BD Oostzaan

Koetserstraat 3,
1531 NX Wormer

Postbus 20, 1530 AA Wormer

075 651 21 00



Verantwoording beeldmateriaal

- Foto van dia 1, 2, 6 en 7: Nander van Wijk
- Foto van dia 3: Carolien van Halen
- Foto van dia 10: José Goddard