

# Presentatie Procesmanagement

bijeenkomst 28 november 2011

# Aanleiding

1. Wat was de aanleiding om op de instelling te beginnen met procesbeschrijving/procesanalyse?
  - a) wettelijke verplichting kwaliteitszorg

# Welke methode?

## 2. Welke methode?

- a) integrale procesbeschrijvingen, indeling
- b) globale inventarisatie van processen
- c) proces vastleggen op hoofdlijnen
- d) documenten opnemen in kwaliteitssysteem
- e) later: applicatie iProva



## 3. Hoe hebben jullie het aangepakt?

Bij de start:

- a) proces beschrijven met werkgroep (brede vertegenwoordiging uit de domeinen i.v.m. draagvlak)

In later stadium:

- b) met proceseigenaar voorbespreken, concept-procesbeschrijving maken, bespreken in werkgroep

# Betrokkenen

## 4. Wie zijn er bij betrokken en waarom?

Wie besluit welke personen betrokken worden?

- a) jaarplanning procesontwerpen/procesevaluaties
- b) proceseigenaren, ondersteund door afdeling kwaliteitszorg
- c) werkgroep per proces/cluster van processen
- d) kerngroep: vaststelling
- e) domeinleiding en directeuren en medewerkers: uitvoering

# Communicatie



5. Hoe hebben jullie de communicatie met de breedte van de organisatie aangepakt?

a) tool: iProva

- procesbeschrijvingen
- documenten
- portals

b) workshops



## 6. Valkuilen

- a) de mate van detaillering
- b) denken dat procesbeschrijvingen cultuur- en leiderschapsproblemen oplossen
- c) denken dat het beschikken over procesbeschrijvingen betekent dat je in control bent
- d) leidinggevenden weten niet precies wat ze met het hulpmiddel 'procesbeschrijvingen' aan moeten
  - implementeren, uitvoeren, monitoren, zelfevalueren, verbeteren

# Successen



## 7. Successen

- a) integrale procesbeschrijvingen
- b) goede balans in detaillering
- c) beschikken over de juiste documenten; eenduidigheid
- d) gebruik 'iProva' door medewerkers neemt toe
- e) benoemen risico's en verbeteracties vinden in de context plaats
- f) verantwoording examinering naar inspectie volledig via 'iProva'



# Gouden tip



Integreer processturing met leiderschap en cultuur.