

Procesbeschrijving, hoe doe'k dat nou?

Kennisdeling procesmanagement
28 november 2011



Procesbeschrijving, hoe doe 'k dat nou?



Aanleiding:

Reorganisatie: meer met minder.

Geen nieuwe software, maar bestaande gebruiken: Visio.

Drie pleinen voor zes loc's

Centraal zijn er drie pleinen:

- het onderwijsplein voor ondersteuning van programmamanagers, onderwijsleiders en teamleiders.
- het studentenplein voor (specifieke) begeleidingsbehoefte van studenten.
- het serviceplein voor ondersteuning van de bedrijfsvoering.



Betrokkenen bij procesbeschrijvingen

- CvB heeft pleinen als centrale afdelingen.
- Directeuren van de loc's hebben adviseurs die teams cyclisch willen laten werken.
- Managers van centrale afdelingen willen hun medewerkers hulpmiddelen geven om de processen op orde te hebben.
- Het kwaliteitsbureau stuurt op kwaliteit.

Onderwijsplein / kwaliteitsbureau



- Op het onderwijsplein is o.a. een kwaliteitsbureau



- en een examenbureau.

Lange termijnvisie tot 2020

Het ministeriële actieplan 'Focus op vakmanschap' was aanleiding voor een aanpak op lange termijn.

Excellentie als handelsmerk

- voor de verhoging van onze onderwijskwaliteit
- voor de versterking van onze bedrijfsvoering

Streven naar excellentie



Zadkine wil excelleren in:

- Het aannameproces van leerlingen, het onderwijs, de beroepspraktijkvorming,
- De examinering, de kwaliteit van het personeel, de samenwerking met bedrijven en instellingen.
- De ondersteunende systemen van personeelszorg, facilitaire zorg, financieel beheer en kwaliteitszorg.

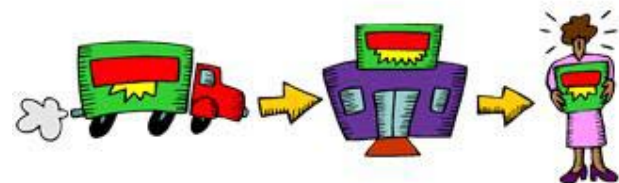
Kwaliteitssystematiek Zadkine

Georganiseerd langs drie lijnen:

1. **kwaliteitsportretten**: omschrijvingen van de streefdoelen voor de Zadkineprofessional. De portretten stimuleren excellent gedrag en zorgen ervoor dat de professional zich kwalitatief hoogwaardig handelen eigen maakt.
2. **tevredenheid**: waarderingsmetingen onder studenten, docenten, ondersteunend personeel en bedrijven.
3. **audits**: interne en externe controles (feitelijk extra controles) op de beheersing van de organisatie en het signaleren van verbeterpunten.

Concreet beginnen bij procesbeschrijvingen

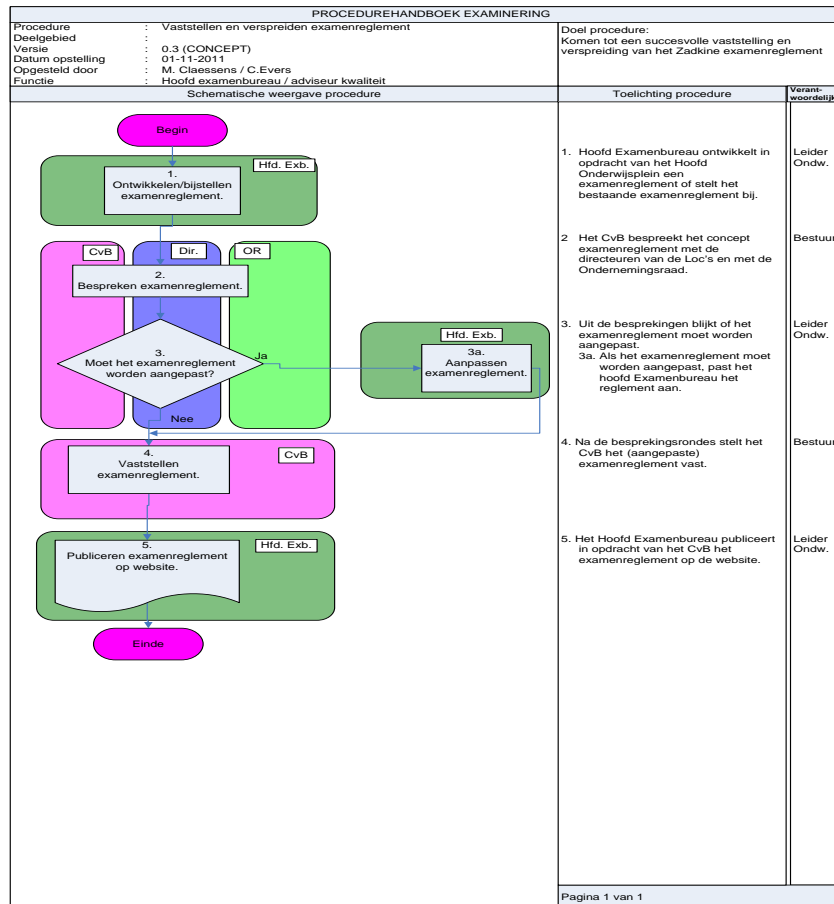
- Overzicht en inzicht verschaffen aan degenen die:
 - moeten uitvoeren,
 - moeten verantwoorden,
 - met de gevolgen geconfronteerd worden.
- Bevorderen communicatie over uitvoering processen.
- Veranderingen aanbrengen eenvoudiger maken.



Welk hulpmiddel?

- Gebruik het programma Visio.
- Vul het Zadkine-format in:
 - de gegevens van de kop;
 - het stroomschema;
 - de toelichting op het stroomschema;
 - de verantwoordingskolom.

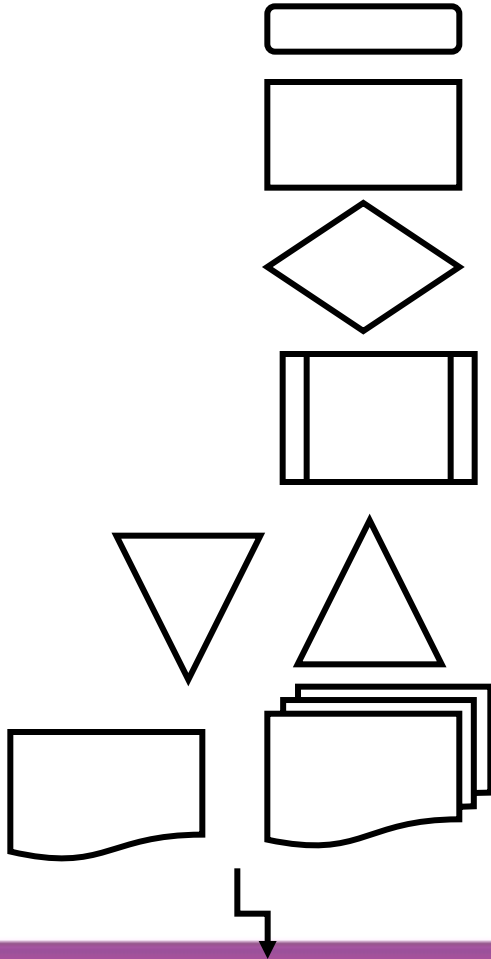
Voorbeeld Zadkine format



De kop

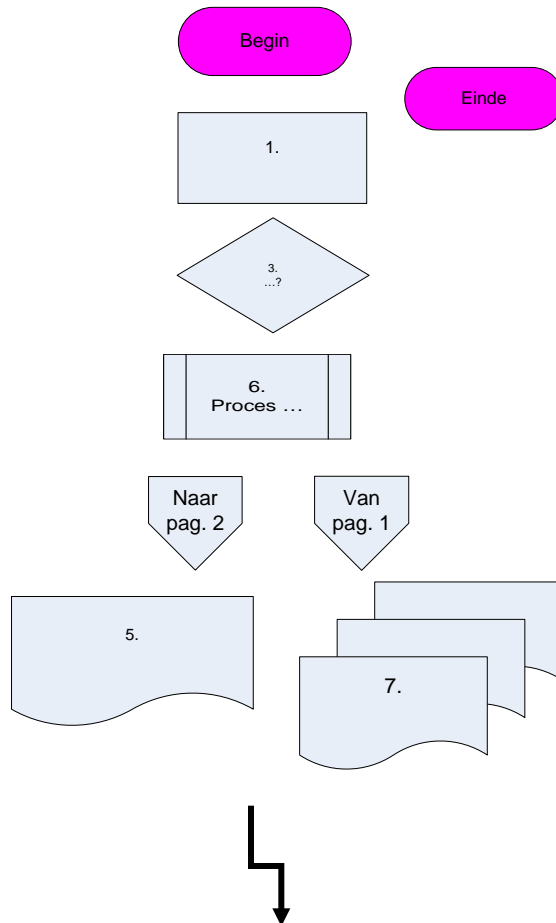
PROCEDUREHANDBOEK EXAMINERING			
Procedure	: Vaststellen en verspreiden examenreglement	Doel procedure: Komen tot een succesvolle vaststelling en verspreiding van het Zadkine examenreglement	
Deelgebied	:		
Versie	: 0.3 (CONCEPT)		
Datum opstelling	: 01-11-2011		
Opgesteld door	: M. Claessens / C.Evers		
Functie	: Hoofd examenbureau / adviseur kwaliteit		
Schematische weergave procedure		Toelichting procedure	Verantwoordelijke

Gebruik 7 symbolen in processchema



- = Begin of einde van een procedure
- = Stap/handeling in het proces
- = Beslissingsmoment
- = Elders in het kwaliteitssysteem omschreven proces
- = Verbinding van stroomschema's getekend op meer pagina's
- = Een (digitaal) document of (digitale) documenten als product tot stand gekomen
- = De richting waarin de ene activiteit in de andere overloopt

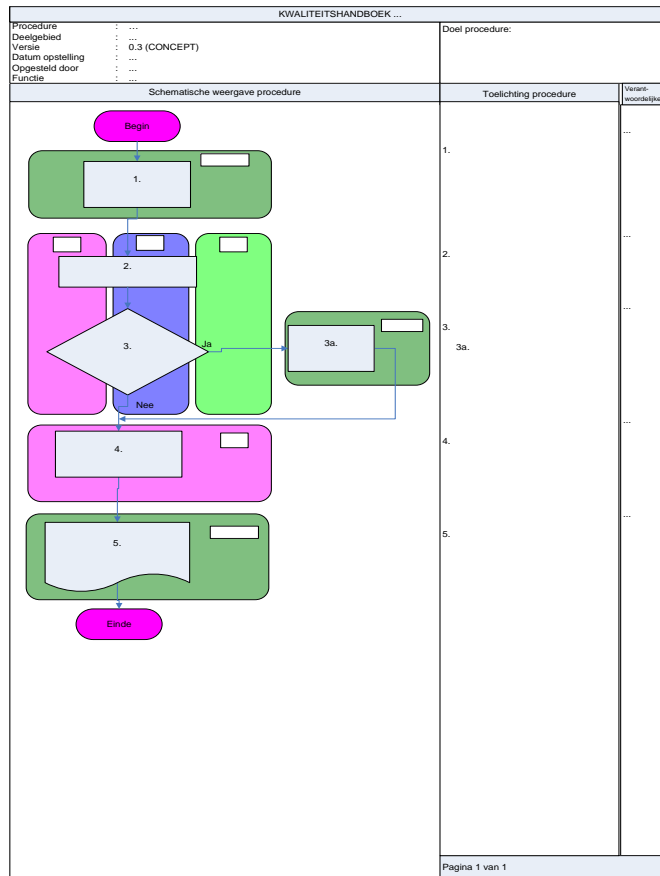
Formuleren in de symbolen



Dubbelklik in de symbolen en voeg de tekst erin.

- **Begin of Einde.**
- **Formuleer de stap of de handeling met een infinitief.**
- **Formuleer in het beslismoment een gesloten vraag. Er komen twee verbindinglijnen aan dit symbool, bijv. ja en nee.**
- **Begin de formulering met: Proces, nummering of code, naam.**
- **Geef in het symbool een duidelijke verwijzing (zie voorbeeld).**
- **Formuleer in het symbool voor (digitaal) document eerst een werkwoord, dan de naam van het document. Bijvoorbeeld: publiceren of vaststellen en dan de naam van het document en eventueel de naam van de website.**
- **Maak de verbindinglijnen tussen de processtappen in Visio met behulp van dit symbool.**

Gebruik van kleuren voor actoren



- In één oogopslag is te zien hoeveel actoren er bij dit proces zijn betrokken.
- Vul in het kadertje van het gekleurde vlak de functienaam van de actor in.
- Maak afspraken over eenduidig gebruik van de kleuren.

Toelichting formuleren: de tekst naast het stroomschema

Belangrijke richtlijnen.

- Geef elke stap een nummer, voordat de formulering van de stap begint.
- Zorg ervoor dat het nummer van elke stap op gelijke hoogte te lezen is als het nummer van de toelichting.
- Begin bij een handeling of stap met de actor die de handeling verricht en gebruik vervolgens de tegenwoordige tijd.
- Ga bij een bevestigend antwoord op de gesloten vraag in het beslismoment door met de nummering. Gebruik bij een ontkennend antwoord hetzelfde nummer en voeg er een letter aan toe.

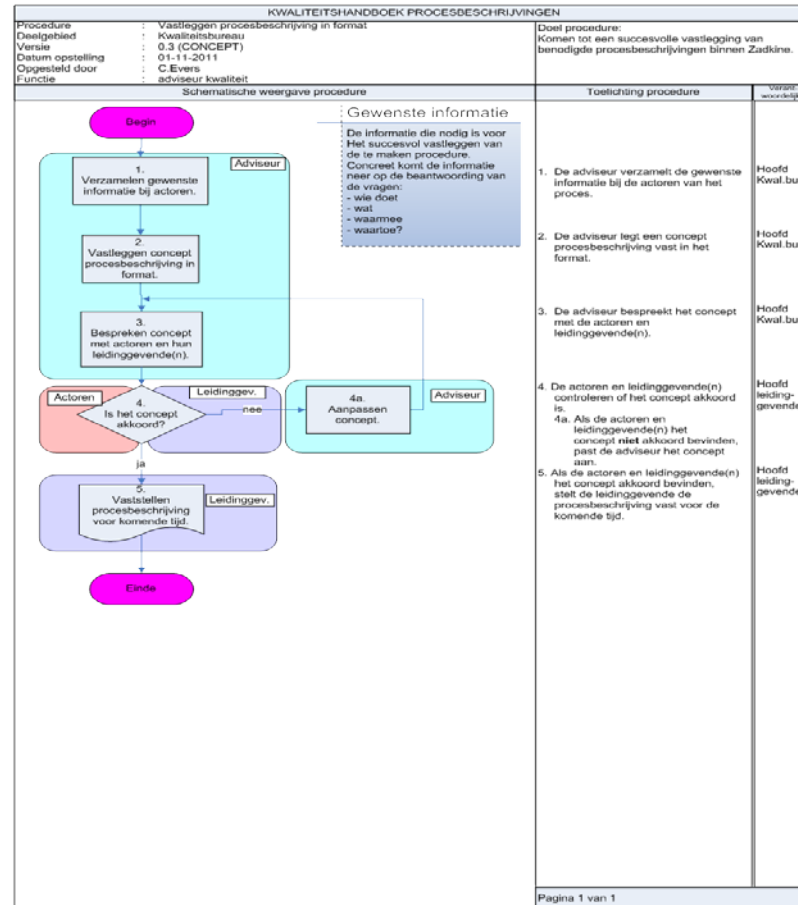
Toelichting procedure	
1.	Hoofd Examenbureau ontwikkelt in opdracht van het Hoofd Onderwijsplein een examenreglement of stelt het bestaande examenreglement bij.
2.	Het CvB bespreekt het concept examenreglement met de Ondernemingsraad.
3.	Uit de bespreking met de Ondernemingsraad blijkt of het examenreglement moet worden aangepast. 3a. Als het examenreglement moet worden aangepast, geeft het hoofd Examenbureau hier toe de opdracht aan
4.	Als het examenreglement niet hoeft te worden aangepast, stelt het CvB het (aangepaste) examenreglement vast.
5.	Het CvB geeft opdracht aan het Hoofd Onderwijsplein om het examenreglement op de website te publiceren.
6.	In opdracht van het hoofd Onderwijsplein zet het Hoofd Examinering het vastgestelde examenreglement op de website.

De kolom voor de verantwoording

- Het stroomschema kent kleurvlakken voor de actoren.
- Daarmee is duidelijk welke actor verantwoordelijk is voor het uitvoeren van bepaalde taken /handelingen.
- In de kolom "Toelichting procedure" wordt het proces per handeling/stap beschreven.
- In de kolom "Verantwoordelijke" wordt beschreven wie degene is die de actor aanstuurt.

Toelichting procedure	Verantwoordelijke
1. Hoofd Examenbureau ontwikkelt in opdracht van het Hoofd Onderwijsplein een examenreglement of stelt het bestaande examenreglement bij.	Leider Ondw.
2. Het CvB bespreekt het concept examenreglement met de directeuren van de Loc's en met de Ondernemingsraad.	Bestuur
3. Uit de besprekingen blijkt of het examenreglement moet worden aangepast. 3a. Als het examenreglement moet worden aangepast, past het hoofd Examenbureau het reglement aan.	Leider Ondw.
4. Na de besprekingsrondes stelt het CvB het (aangepaste) examenreglement vast.	Bestuur
5. Het Hoofd Examenbureau publiceert in opdracht van het CvB het examenreglement op de website.	Leider Ondw.

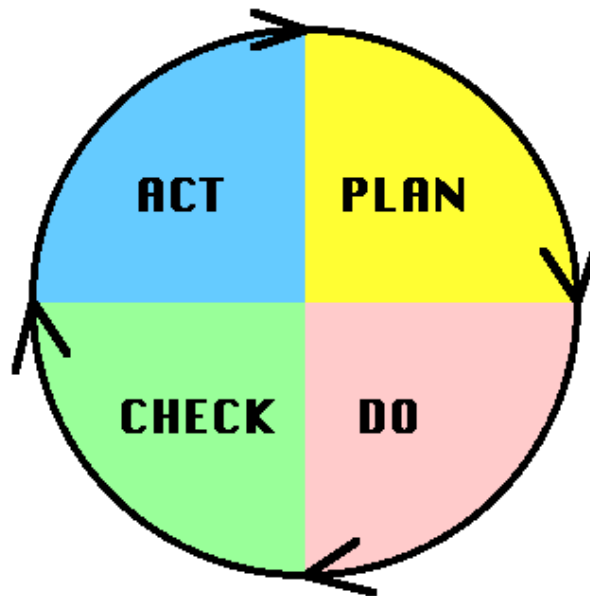
Resultaat procesbeschrijving m.b.v. format



Overzicht van processen die bij elkaar horen

PROCEDUREHANDBOEK STUDENTENADMINISTRATIE	
Procedures : Melden verzuim en acties verzuim studenten Deelgebied : teams en Studentenplein Versie : 0.1 (CONCEPT) Datum opstelling : 04-07-2011 Opgesteld door : Judith Stello / C. Evers Functie : projectleider Studentenplein/adviseur kwaliteit	Doel procedures: Het correct handelen bij verzuim van studenten om Voortijdig School Verlaten te voorkomen.
Schematische weergave procedures	Toelichting procedure
<div style="background-color: #4CAF50; color: white; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">Overzicht Verzuimprocessen studenten</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Proces 1. Registreren ongeoorloofd verzuim student+eerste gesprek </div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Proces 2. Verzenden waarschuwingsbrief+ 2e gesprek </div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Proces 3. Melden verzuim aan DUO </div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Proces 4. Hetzelfde melden verzuim aan DUO </div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Proces 5. Keuze nieuwe opleiding/uitschrijven huidige opleiding </div>	
Pagina 1 van 1	

Onderhoud procesbeschrijving



- **Plan:** samen met de actoren analyseert de proceseigenaar/ leidinggevende het proces (opnieuw) op doel en aanknopingspunten met andere processen. Hij/zij geeft de opdracht aan de actoren om het Zadkine-format te gebruiken/aan te passen.
- **Do:** de actoren voeren het proces uit zoals is vastgelegd. Zij ervaren hoe het is om met het proces te werken en of zij daarmee het beoogde doel bereiken.
- **Check:** de actoren evalueren samen met de leidinggevende, die verantwoordelijk is voor het aansturen van de actoren (proceseigenaar).
- **Act:** proceseigenaar besluit of en hoe het proces wordt aangepast op basis van de evaluatie.

Communicatie in de breedte

Werkgroep IDU

Inventarisatie van Zadkinebrede processen op het gebied van instroom, doorstroom en uitstroom. (in opdracht van het CvB.)

Valkuilen?

De lat ligt hoog:

1. Excellentie bij

- aannameproces van studenten
- onderwijs aan studenten
- beroepspraktijkvorming voor studenten.

2. Excellentie bij

- examinering
- kwaliteit van personeel
- samenwerking met bedrijven.

3. Excellentie bij

- ondersteunende systemen van personeelszorg
- facilitaire zorg
- financieel beheer
- kwaliteitszorg.

Successen

- Een hoge lat is een uitdaging!
- We hebben al een hoop op orde: intakewijzer, bpv-wijzer, onderwijstijdwijzer, teamjaarplannen, locjaarplannen, formats voor opleidingengids en locatiegids, stroomschema's voor examinering, enz.
- Medewerkers zijn blij met procesbeschrijvingen.

Gouden tips

- Begin zowel top down als bottom up.
- Als managers of leidinggevenden vragen om processen te beschrijven, laat hen vertellen hoe zij de processen borgen. Zij zijn immers de procesverantwoordelijken.
- Betrek de actoren van de processen bij het beschrijven ervan. Zij zijn de eigenaren van de uitvoering.

Vragen of opmerkingen?

