

Wasstraat serviceformules & procesgericht werken

Plan van aanpak - stappenplan

Met behulp van de methodes LEAN, Serviceformules en Klantreizen gaan we de processen van verschillende producten en diensten in onze organisatie in kaart brengen en optimaliseren. Dit doen we voor onszelf, maar vooral voor onze inwoners! In 10 stappen komen we tot een optimale procesoptimalisatie. Hieronder is dit stappenplan uitgewerkt in een 'wasstraat'



WASSTRAAT

Het 10 stappenplan voor inwonersgerichte procesverbetering

1. Samenstellen van een (tijdelijke) projectgroep

Voordat je kan starten met procesoptimalisatie voor een bepaald product/dienst heb je draagvlak nodig van management (vaak ook proceseigenaar en tevens 'sponsor' van de verandering) en van collega's die werkzaam zijn in/voor het proces. Samen met hen ga je namelijk verschillende sessies houden om uiteindelijk samen tot een procesoptimalisatie te komen. Het is verstandig om een start-sessie te organiseren om het proces door te spreken en de neuzen dezelfde kant op te krijgen. Betrek hierbij ook de klantreiscoach en de LEAN/procesadviseur.

Actoren: *sponsor, proceseigenaar, vakinhoudelijk medewerkers proces, projectleider, klantreiscoach, procesadviseur.*

2. Bepalen van KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren)

De volgende stap is het bepalen van de KPI's samen met de proceseigenaar. Door de KPI's op te stellen, bepaal je als proceseigenaar waarop je kunt sturen. Dit is tevens belangrijk om uiteindelijk te kunnen meten wat de procesoptimalisatie heeft opgeleverd. Meten = weten.

Actoren: *teammanager / proceseigenaar en projectleider en procesadviseur*

3. Proces in kaart brengen

a. Sessie 1: huidige proces in kaart brengen

Samen met medewerkers die in het proces zitten brengen we het huidige proces in kaart. Focus ligt hierbij op het huidige proces en niet op de verbeteringen. Het is wel aan te raden om de eventuele verbeteringen te noteren voor later. Een eerste opzet van het proces plotten we op basis van input uit deze sessie in Visio.

Actoren: *vakinhoudelijk medewerkers proces en procesadviseur*

b. Sessie 2: proces controleren op volledigheid en correctheid¹

¹ Bij relatief eenvoudige processen kunnen stap 3a en 3b ook samengevoegd worden. Of je kunt ervoor kiezen om 3b niet in sessie vorm te doen maar alleen een check online te doen (bijvoorbeeld per mail).

We lopen de digitaal uitgewerkte procesbeschrijving met de inhoudelijke medewerkers nog eens door. Zij kijken of het nu helemaal klopt. Belangrijk is dat het gaat om de huidige situatie: hoe verloopt het proces op dat moment. Het doel is om het huidige proces compleet te krijgen en nog niet de mogelijke verbeteringen.

Actoren: *proceseigenaar, vakinhoudelijk medewerkers proces, projectleider en procesadviseur*

4. De klantreis

Een van onze klantreiscoaches voert een klantreistraject uit voor het product/dienst. Daarmee brengen we middels interviews met klanten in kaart hoe de klant onze dienstverlening ervaart. Dit geeft zicht op gewenste verbeteringen vanuit de klant. Deze stap kan voorafgaand of parallel uitgevoerd worden aan stap 2 & 3. Bij de klantreis gaat het namelijk om de stappen vanuit het oogpunt van de klant en de beleving van de klant. Je hebt hier de procesbeschrijving uit stap 3 niet bij nodig. Met de resultaten van de interviews ga je de perfecte klantreis maken. Het is aan te raden om hier de vakinhoudelijk medewerkers bij te betrekken. Let wel: een klantreis voegt ontzettend veel toe aan de procesoptimalisatie, maar is tijdrovend²

Actoren: *klantreiscoach, klanten (inwoners/ondernemers/organisatie), vakinhoudelijk medewerkers*

5. Een sessie waarin we het proces koppelen aan de 6p's van de bijbehorende Serviceformule

Gezamenlijk met de vakinhoudelijke medewerkers, de proceseigenaar en de projectleider gaan we de kijken bij welke Serviceformule het product/dienst hoort. Vervolgens gaan we alle 'P's' van de Serviceformuleplaat langs om te kijken in welke mate deze overeenkomen of verschillen met het huidige proces. Hier komen dan vanzelf verbeteringen uit die we meenemen in het totaal. Deze stap leert ons kritisch te kijken naar wat wij willen en kunnen beloven aan de klant en naar onze interne processen.

Actoren: *vakinhoudelijk medewerkers, projectleider, proceseigenaar (en eventueel klantreiscoach)*

6. Verbeterplan maken

Alle mogelijke verbeteringen uit de sessies van stap 2,3, 4 en 5 brengen we bij elkaar. We kijken welke van deze verbeteringen we willen gaan doorvoeren en leggen dit vast in een verbeterplan. Hierin maken we onderscheid in de quick wins en de verbeteringen op lange termijn.

Actoren: *klantreiscoach, procesadviseur, projectleider (en eventueel) proceseigenaar*

7. Toetsen verbeterplan

Het verbeterplan voorleggen aan de organisatieonderdelen die de kwaliteit en mogelijkheid van de verbeteringen technisch / juridisch toetst. Denk hierbij aan IV, JZ etc. Na terugkoppeling kan vervolgens een implementatie pad opgezet worden. Het is belangrijk hier ook de collega's te betrekken die de verbeteringen mee door gaan voeren (IT, juristen, privacy officer, communicatie adviseur etc.).

Actoren: *specialisten (PO, CISO, ICT, juristen, applicatiebeheerders), projectteam*

8. Bijstellen van het proces en verbeterplan aan de hand van de input van stap 7.

De feedback van stap 7 verwerken in het verbeterplan en het verbeterplan definitief maken. Daarna kan dit verbeterplan voorgelegd worden aan de proceseigenaar en andere betrokken teammanagers.

Actoren: *projectleider, procesadviseur, vakinhoudelijke medewerkers, betrokken teammanagers*

9. Maken implementatieplan

Samen met de proceseigenaar een plan maken waarin de prioriteringen van de verbeteracties worden vastgesteld. De proceseigenaar bepaalt welke verbeteringen overgenomen worden en in welke volgorde deze worden geagendeerd.

Actoren: *proceseigenaar, projectleider en procesadviseur*

10. Uitvoeren implementatieplan

De proceseigenaar is verantwoordelijk voor het (laten) uitvoeren van implementatieplan inclusief het (eventueel) opleiden van de medewerkers en aanpassing documentatie en proces. Het is van belang dat na de implementatie een evaluatiemoment gepland wordt, zodat de leercirkel geborgd is.

Actoren: *projectleider, vakinhoudelijke medewerkers, betrokken teammanagers, specialisten*

² Er zijn andere opties te overwegen voor de wat 'simpelere' processen. Houdt hierbij in de gaten dat deze stap essentieel is om het oogpunt van de klant in bij de procesverbetering mee te nemen.

- Misschien heb je wel andere feedback van klanten verzameld, maak hier gebruik van!

- Gebruik de resultaten van een klantreis die door een andere gemeente is uitgevoerd. Als het product al is gedaan staat het op de database klantreizen van de VNG: <https://klantreizen.vngrealisatie.nl/>

Actoren betrokken bij de wasstraat

Rol	Taken	Verantwoordelijkheden
Projectleider	Begeleiden van het proces verbetertraject	
Proceseigenaar	Duidelijke opdracht geven aan projectleider en procesadviseur. Sparringpartner voor projectleider.	Opdrachtgever voor de procesevaluatie
Procesadviseur	Begeleiden van de procesbeschrijving (huidig en gewenst). Sturen op kwaliteit van het proces.	Sturing op en ondersteunen in het maken van het proces
Vakinhoudelijk medewerker	Meedenken in de mogelijke verbeteringen vanuit de praktijk	Kennis delen over de bestaande en de gewenste processen namens de medewerkers
Klantreiscoach	Voeren van de klantreis met de inwoners	Namens de inwoners (afnemers van het proces) procesverbeteringen aangeven
Teammanager	Beschikbaar stellen capaciteit voor het project. Meedenken in het implementatieplan. Uit (laten) voeren van de implementatie, voor zover het zijn team betreft	Zorgen voor de juiste vakinhoudelijke inhoud. Goede implementatie van het verbeterde proces (inclusief opleiding v/d medewerkers.
Sponsor	De ambassadeur in het MO, DT, college voor de procesverbetering	Degene die het proces graag geëvalueerd ziet en zich daar ook richting DT, college en MO hard voor wil maken
Klant / inwoner	Meedenken in de klantreis. Verbeteringen aangeven voor het proces.	Meedenken in de procesverbetering namens alle inwoners (afnemers)
Specialist IV	Toetsen of procesveranderingen kunnen (technisch) en wat de mogelijke kosten voor ICT zouden zijn. Tevens aangeven welke tijd nodig is voor de invoering van de verschillende aanpassingen	Het nieuwe proces toetsen op haalbaarheid (technisch). Met praktische alternatieven komen, indien die beter / goedkoper zijn of beter haalbaar.
Privacy officer	Toetsen aan de AVG of nieuwe proces voldoet. Met suggesties komen ter verbetering.	De omgang met de persoonsgegevens kritisch bekijken en toetsen aan de AVG.
Communicatieadviseur	Opstellen of controleren van de betrokken documentatie. Advisering over communicatie van de veranderingen	Begeleiden van de communicatie (intern / extern) en toetsen van betrokken documentatie op huisstijl, etc