

# AGENDA

- 11:00** Opening
- 11:10** Verandertrajecten: de meest gemaakte fouten
- 11:20** Hoe het Procescanvas je helpt bij belangrijke veranderingen
- 11:40** Verloting Procescanvas boeken
- 11:45** Case: Het Procescanvas inzetten met als doel continu te blijven verbeteren
- 12:00** Afsluiting, Q&A



**Procescanvas**

# Mededelingen

- Stel vragen in de chat.
- Na elk blok Q&A
- Vraag niet beantwoord in de chat? Dan komen we er later op terug.
- De webinar wordt opgenomen en later gepubliceerd.



Procesconvas

# DE MEESTGEMAAKTE FOUTEN IN VERANDERTRAJECTEN



Procescanvas



# ALGEMEEN

'Veranderingen die je operationele procesgang raken' worden niet goed uitgedacht of uitgezet

Het 'Waarom', 'Wat' en 'Hoe' is niet in balans en uitgelijnd



**Proces**canvas

# FOUT 1 STRATEGIE KOMT NIET AAN IN DE OPERATIONELE PROCESSEN

- Ontwikkelingen wordt niet vertaald in procesaanpassingen
  - Men denkt dat strategiedefinitie op zich staat
  - Geldt voor business (strategie) evenhard als overheid (wetgeving)
  - Vaak te maken met ontbrekende procesgovernance en architectuur
- Effect: strategie-implementatie matig



**Proces**canvas

# FOUT 2 GEEN EENDUIDIG ZICHT OP WAARDESTROMEN VAN DE ORGANISATIE

- Identificatie vraag
- Verschillen in top managementteamleden onderling
- Verschillen tussen bedrijfsvoeringsdisciplines, op zichzelf staande beelden
- Effect: MOC levert spraakverwarring, geen gecoördineerde actie



**Procescanvas**

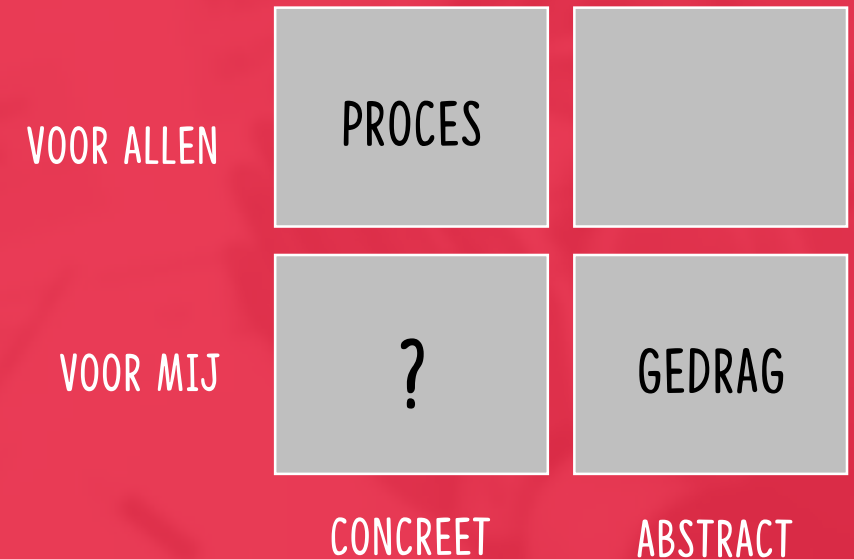


EEN 'WAAROM?' VRAAG



# FOUT 3 GEDRAG EN SYSTEEM WORDEN LOSGEKOPPELD

- Gedragsverandering en systeemverandering zijn gescheiden sporen
  - De Lean /BPM/ ICT consultants doen procesherontwerp en acceptatietests
  - De change agents doen gedrag en leiderschap
- Effect: Change is beperkt effectief



# FOUT 4 GEEN VERANDERPLAN VAN IST NAAR - SOLL

- De gap wordt uitgedrukt middels vergelijking van procestekeningen, maar hoe je van A naar B komt blijft zweven
- De meest amateuristische variant komt nog altijd voor: Teken het SOLL proces uit, zet het op de mail en zet erbij : Dit gaat vanaf maandag in



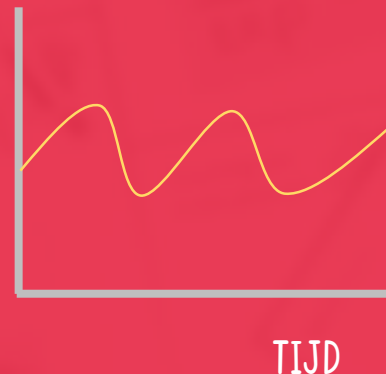
# FOUT 5 VERANDERING IS EENMALIG

- Procesverandering is een (eenmalig) project, daarna laten we het weer gaan
- ...= denken dat je er met 1x verbeteren wel komt
- Dagelijkse kansen worden niet gestructureerd opgeraapt en benut. Scrum Agile mechanismen krijgen maar moeilijk handen en voeten in primaire proces
- Zo kan je over 4 jaar alle investeringen nog een keer doen...

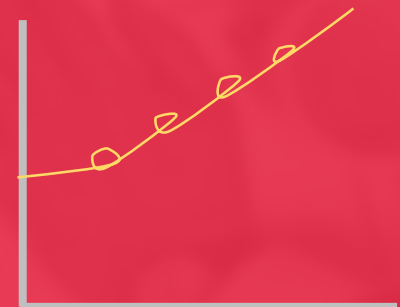


**Proces**canvas

PRESTATIE



TIJD



# POLL

Relevante  
belanghebbenden

PRV.

GEM.

Bewonderen  
leefBAARheid.

Strategie

Knelpunten huidige  
werkwijze

BALIE  
DRUKTE

Planmatig  
onderhoud

Beoogde werkwijze  
BEREIKBAAR  
24/7

"WELKOM"  
GEVOEL

Gewenst gedrag

PILOT PER  
VESTIGING  
N/2/10

Sturing en  
indicatoren

SERVICE

Snelheid

duurzaam-  
heid

Procescanvas



# HOE HELPT HET PROCESCANVAS JE STAP VOOR STAP OM EEN BELANGRIJKE VERANDERING IN JOUW ORGANISATIE TE IMPLEMENTEREN?



**Proces**canvas

# 3 hoofd- vragen

WAAROM?

WAT?

HOE?

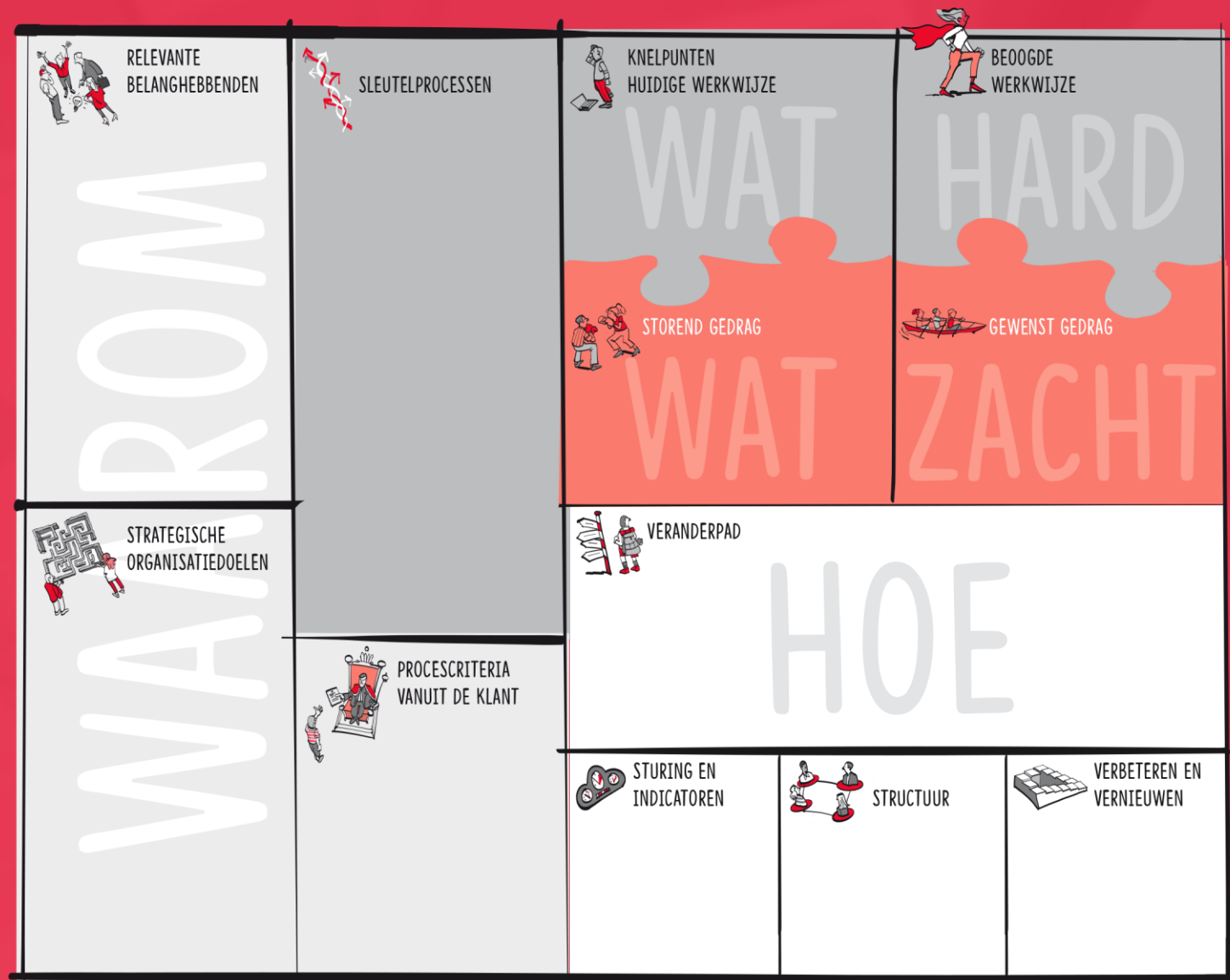


**Proces**canvas

# Van hoofdvragen naar 12 elementen



**Proces**canvas



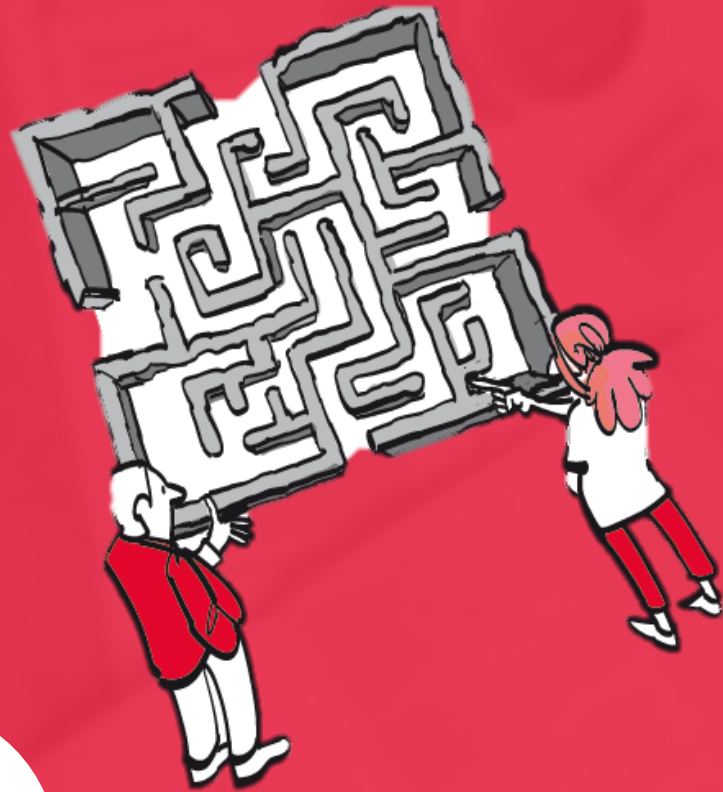
# 1. BELANGHEBBENDEN

Legitimering van bestaan ligt in handen van de stakeholders.

- Wie heeft profijt of nadeel?
- Welke eisen van hen zijn relevant?



## 2. STRATEGISCHE ORGANISATIEDOELEN



Het antwoord van organisaties op ontwikkelingen in de context, op de langere termijn.

- Duiden van veranderingen in de omgeving
- Doelstelling, drijfveer en purpose



**Proces**canvas

# 3. PROCESCRITERA VANUIT DE KLANT

Het eisenpakket van directe afnemers van je producten, diensten en processen

- Vertaling van wensen in procescriteria
- Eisen aan producten en diensten



**Proces**canvas

# 4. SLEUTELPROCESSEN



Waardestromen die bepalend zijn voor de waardetoevoeging bij belanghebbenden

- Processen met de meeste impact
- Grootste verbeterpotentie of meest urgent



**Proces**canvas

# 5. KNELPUNTEN HUIDIGE WERKWIJZE

Bottlenecks of zwakke plek in de waardeestroom

- Inzicht krijgen in hoe de hazen lopen
- Zicht krijgen op verspillingen, belemmeringen en kansen



**Proces**canvas

# 6. BEOOGDE WERKWIJZE



Beschrijving van het toekomstige proces als antwoord op de huidige situatie.

- Doeltoestand kiezen
- Reactief, actief of proactief



**Proces**canvas



GEM.

Bevorderen leefBAARheid.

Planmatig Onderhoud

ONPERSOONLIJK

Id maar

"WELKOM" GEVOEL

Storend gedrag

Gewenst gedrag

PILLOT PER VESTIGING N/2/0

Implementeren ondersteunend ERP - TABLET GEBRUIK

Sturing en indicatoren

Structuur

Verbeteren en vernieuwen

maand % orders rapportage

Snelheid

duurzaamheid

SERVICE

Procescanvas

# 7. STOREND GEDRAG

Niet constructief huidig gedrag die de voortgang van het proces belemmeren.

- Bedrijfscultuur
- Sociale interactie en onderlinge samenwerking



# 8. GEWENST GEDRAG



Gedrag dat nodig is voor succesvolle processen

- Gezonde bedrijfscultuur
- Werknemer, team en leidinggevende



**Proces**canvas

# 9. VERANDERPAD

Activiteiten, interventies en events die de verandering van huidig naar gewenst brengen

- Rationeel en emotioneel veranderen
- Alle veranderkrachten gebruiken



**Proces**canvas

# 10. STURING & INDICATOREN



Beschrijving van het Indicatoren die nodig zijn om grip te houden en bij te sturen.

- Indicatoren en dashboards
- Signaleren, analyseren en interveniëren



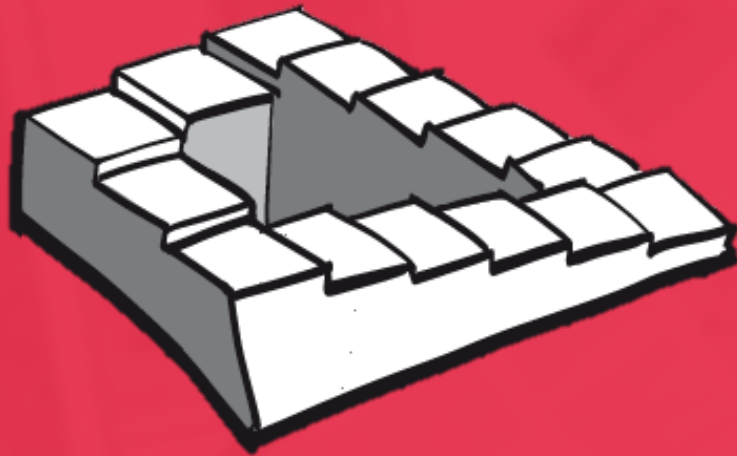
# 11. STRUCTUUR

Verdelen van taken en organiseren van afstemming.

- Organisatiestructuur (verticaal vs horizontaal)
- Multidisciplinaire afstemming



# 12. VERBETEREN & VERNIEUWEN



Voortdurend verbeteren van de waardestromen.

- Sprints in cycli
- Tools en structuren

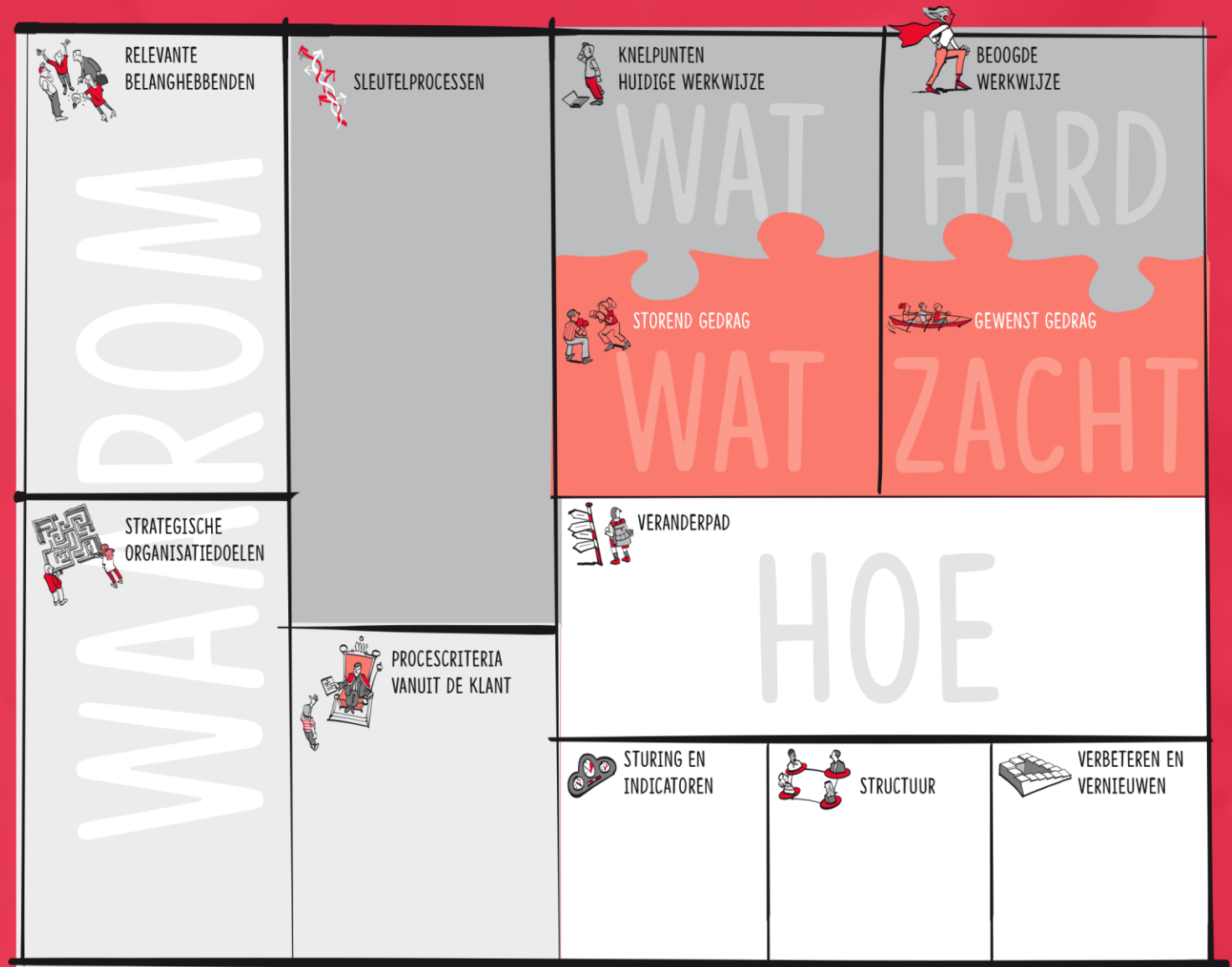


**Proces**canvas

Met 12  
elementen  
naar  
succesvolle  
processen



Procescanvas



Relevante  
belanghebbenden

PRV.

GEM.

Bevoordelen  
leefBAARheid.

Strategische  
organisatiedoelen

# Procescanvas

Procescriteria vanuit de klant

SERVICE

BALIE  
DRUKTE

ONPERSONLIJK

Storend gedrag

Veranderpad

Implementeren  
ondersteunend  
ERP

Sturing en  
indicatoren

Structuur

Gewenst gedrag

VERGUNNING  
VERLENING

trekken  
woning



Procescanvas



CASE - WONINGCORPORATIE  
PROCESCANVAS INZETTEN MET ALS  
DOEL CONTINU TE BLIJVEN  
VERBETEREN

# VERTREKPUNTEN

- Geloof in 'alles kan beter'.
- Werk maken van een verbeterbelofte
- In stapjes de basis op orde willen maken
- In lijn met LEAN filosofie



**Proces**canvas

TAICHI OHNO

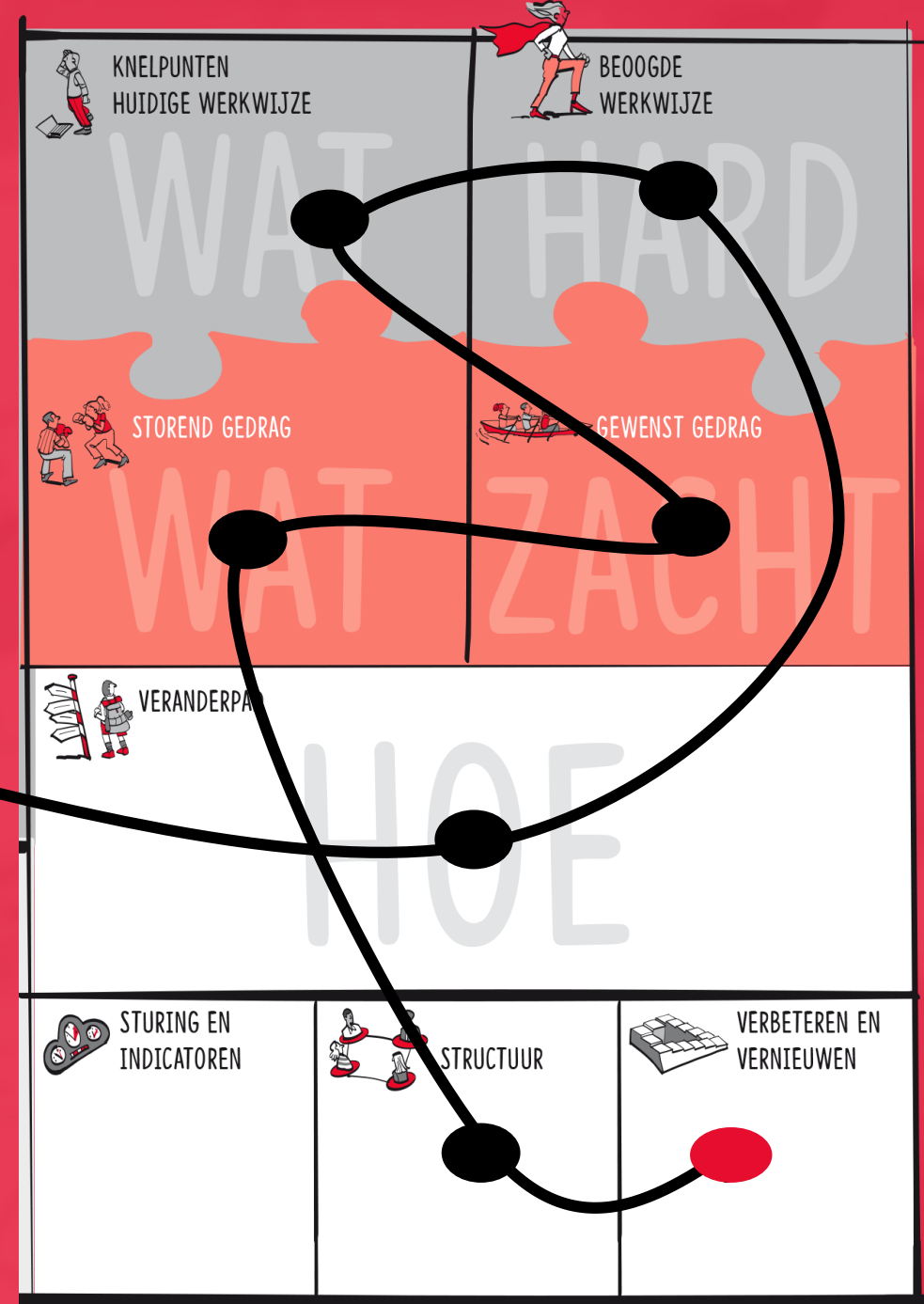
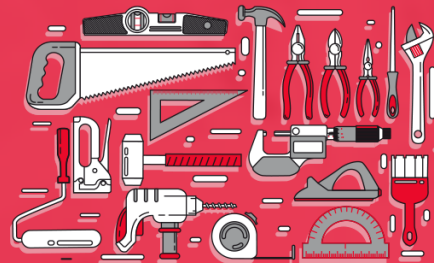
- Verbeteren begint bij jezelf
- Zeg eerst "ik kan het". En probeert eerst!
- Verbeter dat wat al voor verbetering was verbeterd

# EERST

- Inside-out karakter: werken aan het HOE en WAT
- Starten vanuit eigen inzichten
- Verbetering structureel inbedden in staande organisatie
- Werken aan de mentaliteit

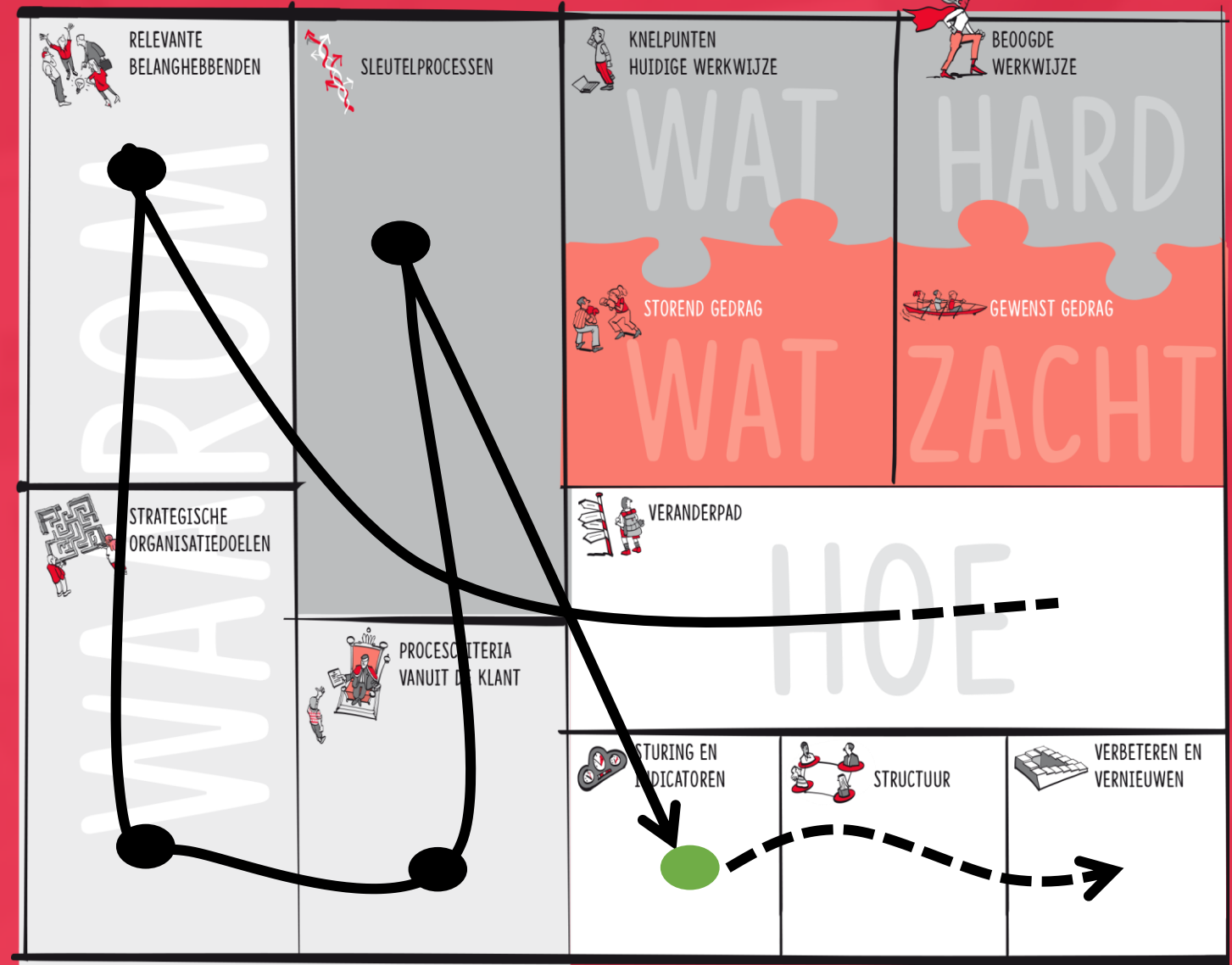


Procescanvas



# DAARNA

- Outside-in karakter: werken aan het **WAAROM**
- Klantgesprekken voeren vanuit solide basis en vertrouwen
- Aanscherpen van doelen op basis van de interne kracht
- Nieuwe focus op wat echt belangrijk is



Procescanvas

Relevante  
belanghebbenden

PRV.

GEM.

Bevoordelen  
leefBAARheid.

Strategische  
organisatiedoelen

# Procescanvas

Procescriteria vanuit de klant

SERVICE

BALIE  
DRUKTE

ONPERSONLIJK

Storend gedrag

Veranderpad

Implementeren  
ondersteunend  
ERP

Sturing en  
indicatoren

Structuur

Gewenst gedrag

VERGUNNING  
VERLENING

trekken  
woning



Procescanvas

MEER WETEN?

WWW.PROCESCANVAS.NL OF BESTEL  
VIA BOOM UITGEVERS  
(LINK STAAT IN DE CHAT)



Procescanvas

# Q&A

Relevante  
belanghebbenden

PRV.

GEM.

Bevorderen  
leefBAARheid.

Strategische  
organisatiedoelen

Proces

Procescriteria vanuit de klant

SERVICE

Sturing en  
indicatoren

Structuur

Gewenst gedrag

BALIE  
DRUKTE

le menteren  
iders tenend  
ERP

Procescanvas





Procescanvas

