



Adoptie op de werkvloer bepaalt succes van procesmanagement



Programma

- Introductie
- Visie op Procesmanagement
- De 5 V's
- Achmea SOL
- Vragen en afsluiting



Introductie



- Bert Dikmans
 - Algemeen Directeur T-MC
 - Implementatiepartner van Achmea
- Martine van Nuenen
 - Manager Proces & Kwaliteit
 - Verantwoordelijk binnen MT Beheer voor procesoptimalisatie & continu verbeteren

3

Visie op Procesmanagement

Wat is Procesmanagement?

- Samenwerken moet je ontwerpen
- Organisaties inrichten om als geoliede machines te werken
- Afspraken maken over hoe je als bedrijf de vooraf bepaalde resultaten kunt realiseren
- Procesgericht denken én werken
 - In het hoofd én hart van iedereen binnen de organisatie, zodat de handen het automatisch goed gaan uitvoeren
- Organiseren!

4

Visie op Procesmanagement

Waarom gebruiken we Procesmanagement?

- Procesmanagement is dé manier om je dienstverlening te organiseren en constante kwaliteit te leveren
- En om de organisatie zo effectief en efficiënt mogelijk te laten draaien
- Je krijgt grip op de bedrijfsvoering
- De mens staat centraal



5

Visie op Procesmanagement

Hoe realiseren van een procesgerichte organisatie?

De 5 V's:



De 5 V methode helpt uw organisatie naar procesgericht denken en werken middels een dynamisch operationeel handboek.

6

De 5 V's

Vastleggen

- Workshops en brainstormsessies
 - Betrokkenheid creëren
 - Met én voor de medewerkers
 - Consensus over keten- en procesdoelen
 - Processen in kaart brengen
 - Risico's voor het bedrijf opzoeken
 - Verbeterpotentieel vinden
- Het resultaat van de vastlegging moet zijn:
 - Een beschrijving van de huidige operationele, besturende en ondersteunende processen
 - Die door iedereen gedragen wordt
 - Die voor iedereen leesbaar is
 - En waarvan het eigenaarschap is belegd in de organisatie.

Vastleggen

7

De 5 V's

Verrijken

- Verrijken met alle kennis die nodig is om de processen uit te voeren:
 - Werkinstructies
 - Beleid
 - Standaarddocumenten en templates
- Het koppelen van KPI's aan processen
 - Prestatiemanagement
- Het koppelen van:
 - Kwaliteitsnormeringen (compliance)
 - Risico's en beheersmaatregelen
- Het koppelen naar systeem-landschap
 - Welke activiteiten worden op welke wijze door welke applicaties ondersteund (impact op IT)

Verrijken

8

De 5 V's

Verspreiden

- Delen van de informatie en kennis
- Informatie is actueel, volledig en juist
- De informatie moet gemakkelijk toegankelijk en snel vindbaar zijn
- Gericht op de eigen rol of functie

Verspreiden

9

De 5 V's

Verankeren

- Adoptie van procesgericht denken én werken
- Gedragen door werkvloer en management
- Actieve monitoring, training en sturing door leidinggevende
 - Inspireren
 - Mobiliseren
 - Waarderen
 - Reflecteren
- Hoofd: procesgericht *denken*
- Hart: procesgericht denken en werken *adopter*
- Handen: procesgericht *werken*

Verankeren

10

De 5 V's

Verbeteren

- Medewerkers zijn (en voelen zich ook) verantwoordelijk voor het verbeteren van de dienstverlening
- Geen verschil tussen theorie en praktijk
- Signaleren van
 - Onjuiste informatie
 - Onvolledige informatie
- Het indienen en beargumenteren van
 - Voorstellen
 - Wijzigingsverzoeken
- Fouten worden één keer gemaakt! Verbeteren doen we vanuit het ontwerp!



11

Voorbeeld



12

Organogram Achmea

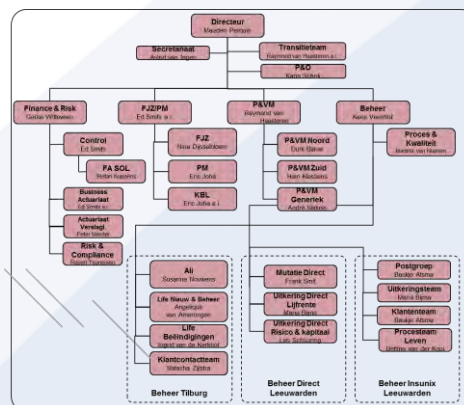


13

Service Organisatie Leven

Ambitie

- Dé beste Closed Book Consolidator van Nederland worden.
- Het verstevigen van onze operational excellence en klaarstaan om externe portefeuilles te kunnen ontvangen.



14

Doelstellingen Beheer

- Klant: We komen alle met de klant gemaakte afspraken continu na en voldoen aan de eisen gesteld vanuit wet- en regelgeving.
- Financieel: We minimaliseren én variabiliseren kosten.
- Proces: We denken en werken procesgericht en verbeteren continu aan de hand van goed vastgelegde en transparante processen.
- Medewerker: We hebben een cultuur waarbij vakbekwame medewerkers gericht zijn op voortdurende verbetering van beheerprocessen met een consistente levering van service aan klanten.



15

Positionering Proces & Kwaliteit

Visie

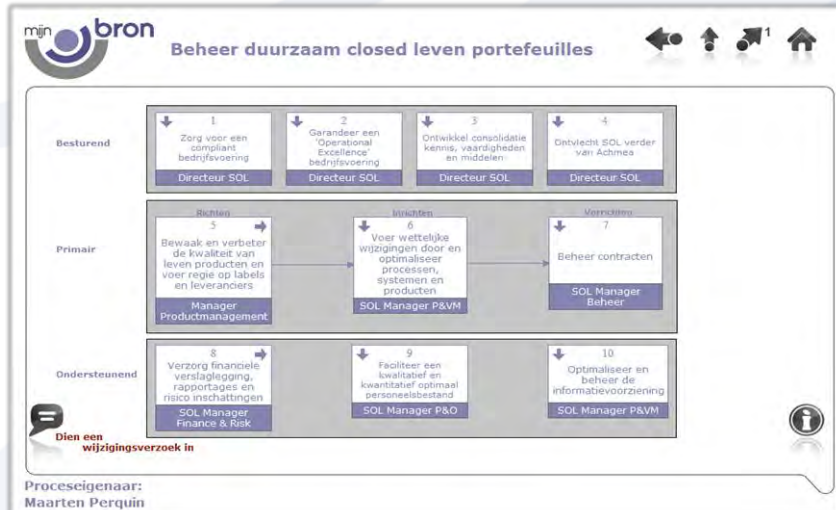
- Proactieve bijdrage aan realisatie verwerkingsdoelstellingen.
 - Door nauwe samenwerking met verwerkingsteams
 - En door actieve participatie in initiatieven en projecten
- Het team Proces & Kwaliteit is verantwoordelijk voor:
 - Het optimaliseren van processen en (financiële) informatiestromen
 - Het bewaken van kwaliteit en de risico's van de dienstverlening binnen Beheer

Missie

- Wij staan voor:
 - Kostenbeheersing
 - Continu verbeteren
 - Realiseren en bewaken van uniformiteit

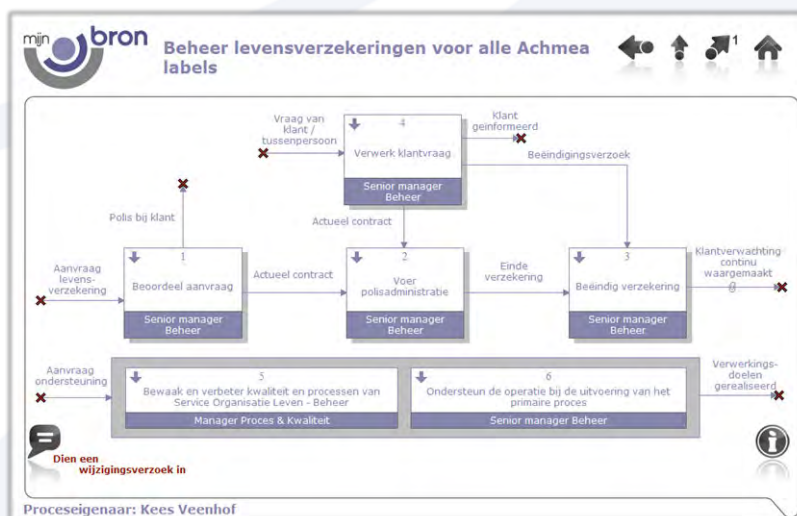
16

Highlevel MT SOL – Level 1 Scenario Highlevel MT SOL 1.0



17

Continu verbeteren in de praktijk



18

Continu verbeteren in de praktijk I

- Focus op (proces)eigenaarschap, zowel bij medewerkers als leidinggevendenden.
- Rolverdeling (proceseigenaren, procesauteurs, procesbeheerders en – adviseurs) i.c.m. vaste overlegstructuren.
- 2011 / 2012 - Project Bron:
 - Vastlegging van alle IST processen binnen Beheer.
 - Bottom-up werken aan procesvastlegging en –verbeteringen.
 - Alle medewerkers werken vanuit 'mijn bron', alle proces- en document gerelateerde informatie is zo direct voor handen.
 - Uiten en registreren van een verbeteridee via 'mijn bron' is zeer laagdrempelig.
 - Registreren en monitoren voortgang van een actie via 'actiemanagement' in Bron zorgt aanvullend voor transparantie en tijdige opvolging.

19

Continu verbeteren in de praktijk II

- 2012 - Herinrichting team Proces & Kwaliteit met als doel om nog beter aan te sluiten bij de business t.b.v. procesgericht denken en werken
- 2013 / 2014 - Project Redesign Beheer: herontwerp van kernprocessen en organisatie inrichting Beheer
- 2014 – Herontwerp strategische processen en organisatie inrichting SOL
- 2014 – Procesvastlegging en herontwerp Staven SOL
- 2014 – Verdere standaardisatie van het operationele proces met een hoge automatiseringsgraad
- Ongoing - Deelname door Proces & Kwaliteit aan alle verandertrajecten binnen SOL
- Ongoing - Alle Procesadviseurs zijn Greenbelt gecertificeerd
- Ongoing - Alle leidinggevendenden Beheer ook of een equivalent uit het SENS (LEAN) programma
- Ongoing - Toepassen van LEAN methodieken

20

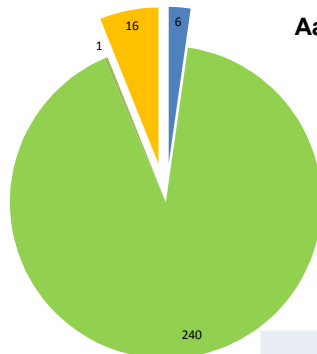
Adoptie van continu verbeteren op de werkvloer



21

Procesmanagement... enkele cijfers

Aantal procesdiagrammen – SOL Beheer



■ Wacht op akkoord

■ Live

■ Wacht op promotie

■ In bewerking

	wo akkoord	wo Live	In promotie	In bewerking	Eindtotaal
PE Wijzigingsproces Zuid		54		5	59
PE Wijzigingsproces Noord		62		3	65
PE Overlijdensproces		28		2	30
PE Besturende processen		24		6	30
PE Verwerk klantvraag		16			16
PE Expireren		28			28
PE Klantcontact		5			5
PE Afkopen		6	23	1	30
Eindtotaal	6	240	1	16	263

Informatie voor TMO

T-MC biedt uw organisatie



Organiseren van medewerkers

Get Organised methode

- Inrichten van persoonlijke werkstructuur
- Opleidingen en Trainingen
 - GO Training
 - GO Terugkomdag
 - GO Pro
 - GO Coaching
 - GO Assist



Organiseren van processen

5 V methode

- Implementatie van procesmanagement
- (Tool)onafhankelijk advies
- Inrichten en verbinden van:
 - Organisatiestructuur
 - Overlegstructuur
 - IT infrastructuur



23

Vragen en feedback...



Kom langs bij de stand van T-MC en ontvang de USB-Creditcard inclusief extra materiaal:

Extra materiaal:

- De presentatie
- Informatiemateriaal van de 5V's
- Go opleidingsgids
- Go opleidingsmateriaal
- Informatie T-MC Quick Scan

www.t-mc.nl

info@t-mc.nl

0348-501462



24