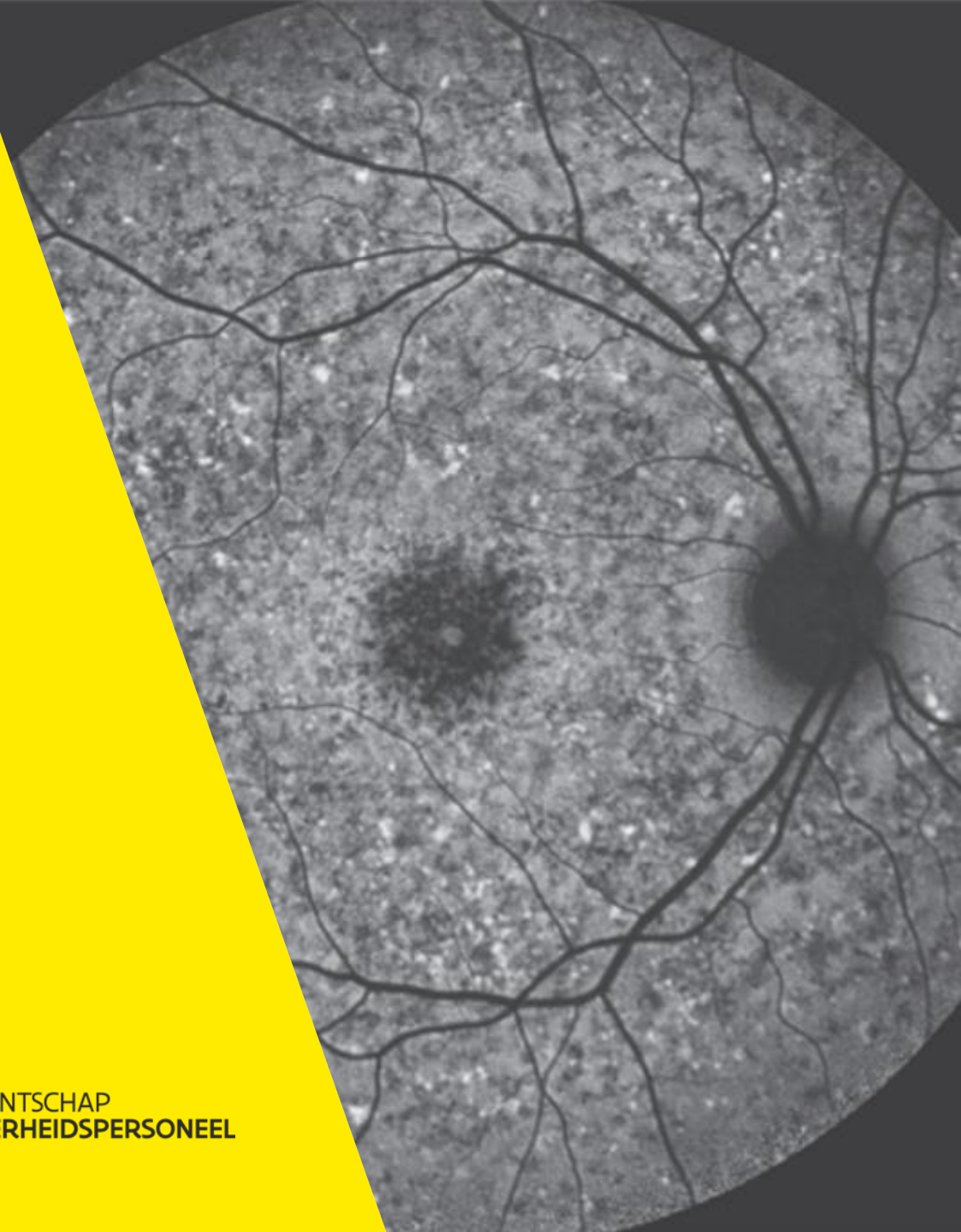


# Netwerk Organisatie- ontwikkeling

13/03/2023



AGENTSCHAP  
OVERHEIDSPERONEEL



# Agenda

Procesmanagement over de bomen en het bos. Wanneer inzetten van externe expertise bij procesmanagement?

Nancy Lataire, Team Kwaliteit, AgO

Praktijkgetuigenissen rond procesmanagement

Twee praktijkgetuigenissen, telkens 20 min met daarna ruimte voor Q&A.

1. VMM
2. VDAB

# Procesmanagement Over de bomen en het bos

Nancy Lataire – Team Kwaliteit AgO

Netwerk Organisatieontwikkeling

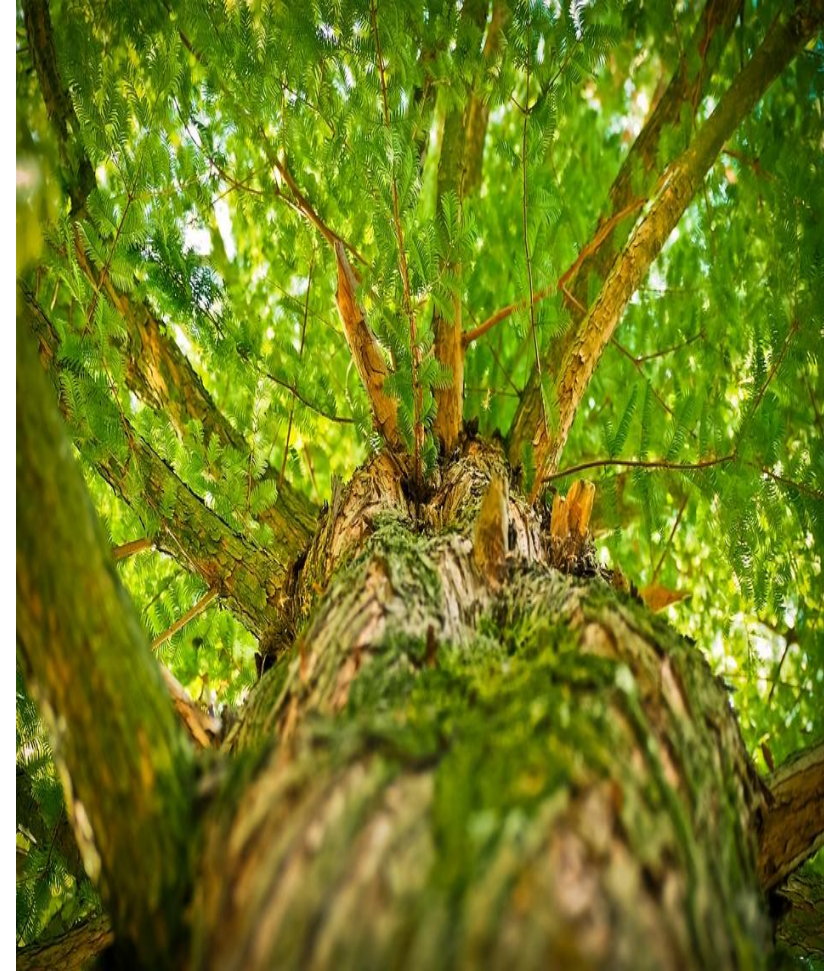
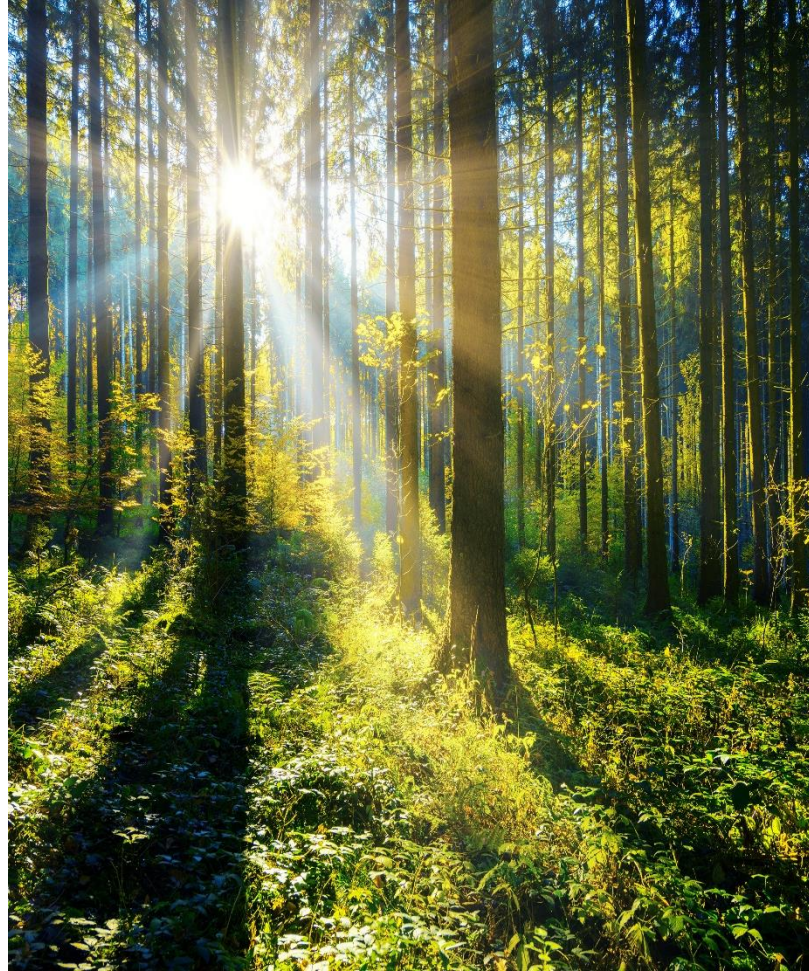
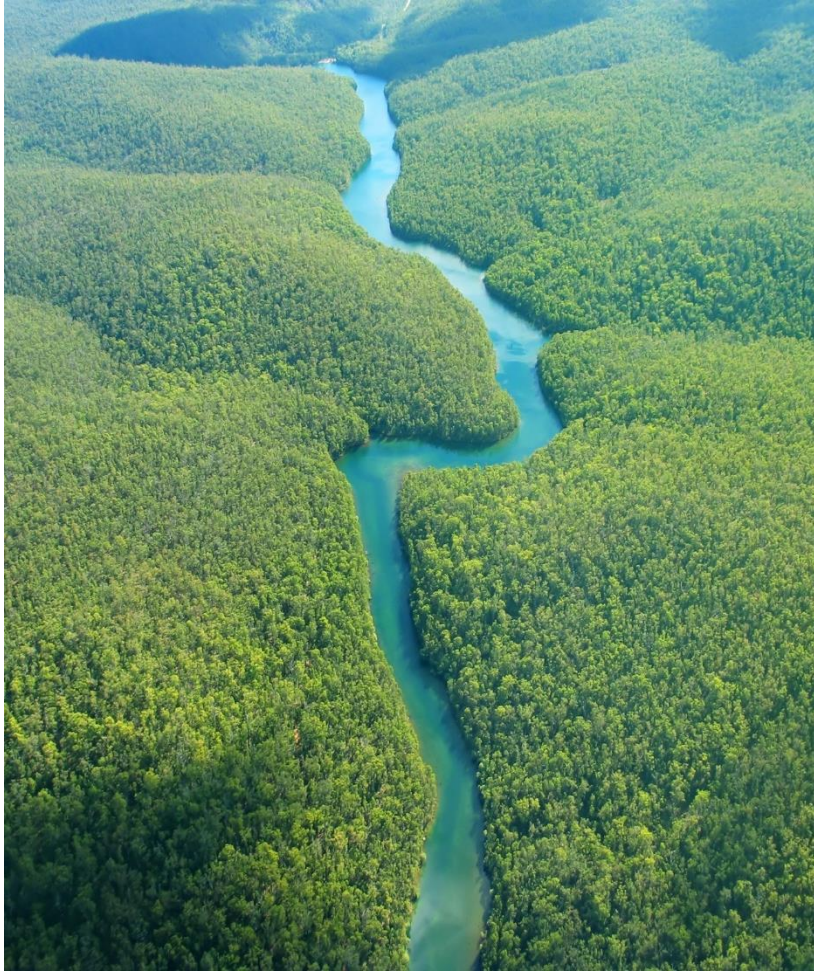
**13/03/2023**



AGENTSCHAP  
OVERHEIDSPERONEEL

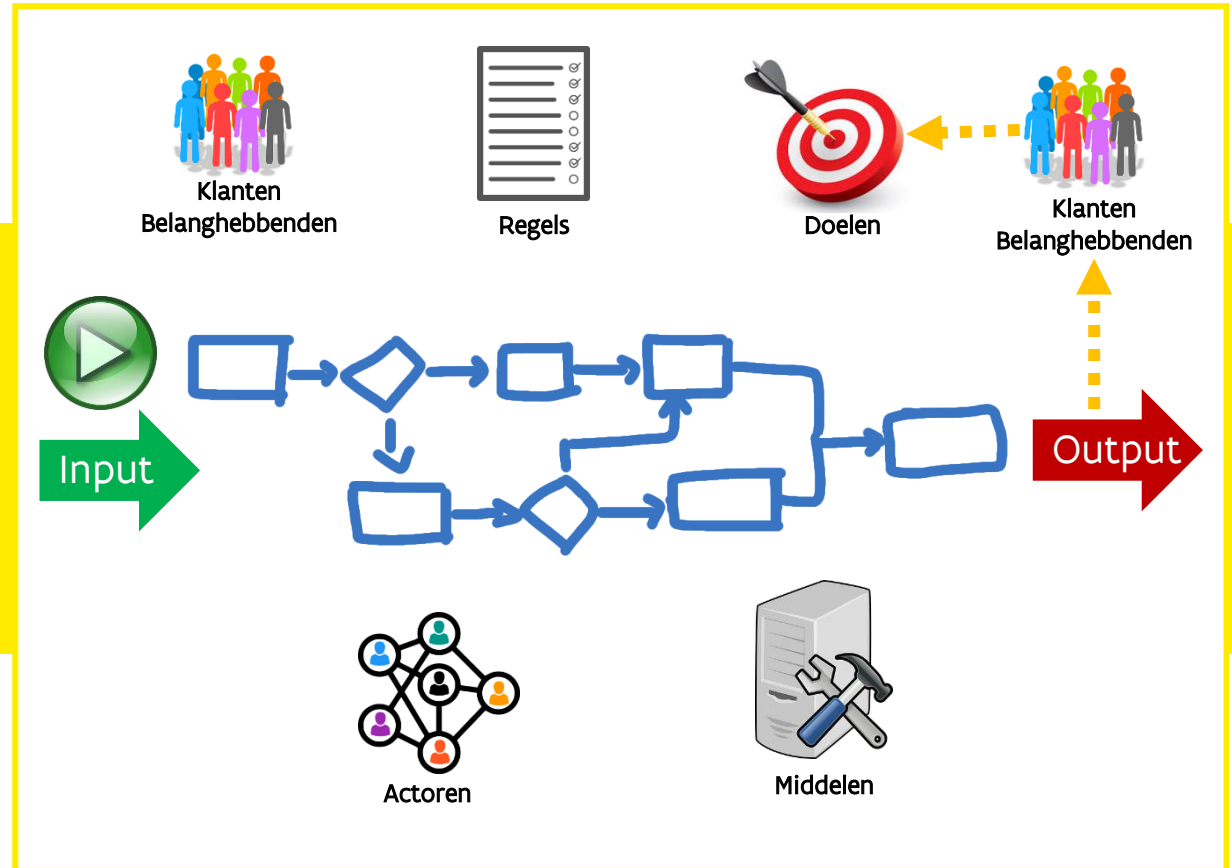
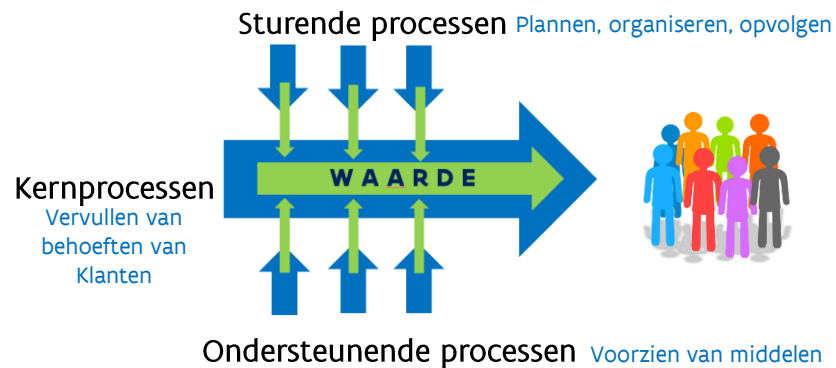


# Over de bomen en het bos...



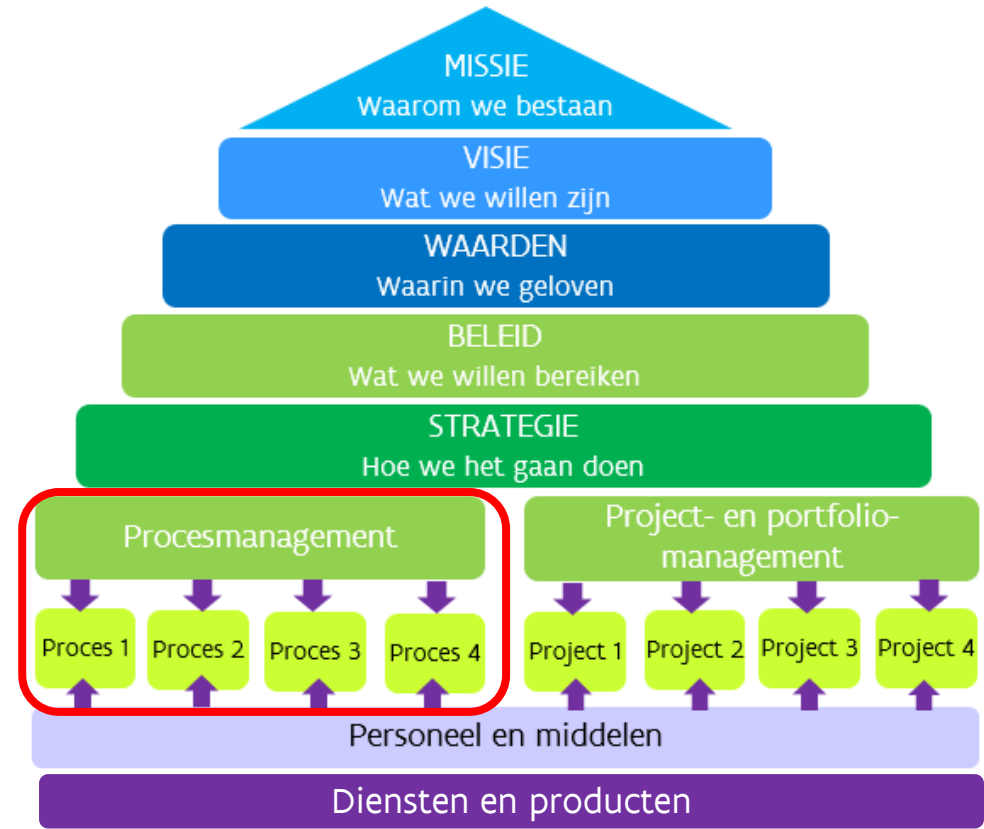
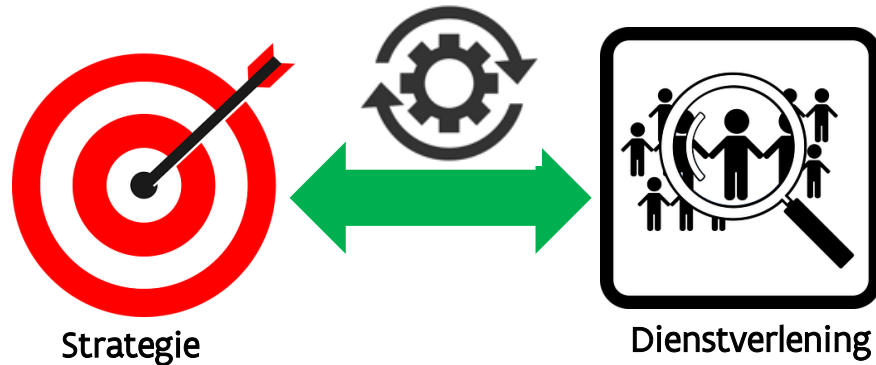
# Wat is een proces?

Een proces is een geheel van activiteiten die elkaar opvolgen, waarbij een vraag van een klant (input) wordt omgezet naar een dienst of product (output) voor die klant.



# Hoe vind je de processen van je organisatie?

*“We zijn wat we herhaaldelijk doen. Uitmuntendheid is geen handeling maar een gewoonte”.*  
*Aristoteles*



**In realiteit...**



# Waarom zijn processen nodig?

Vertaalslag  
overheid

## De finale baten bepalen!

### Why

- Extern perspectief
  - Dienstverlening aan 'klanten'
  - Belanghebbenden
- Intern perspectief
  - Geoliede organisatie
  - Samenwerking en samenhang (E2E)
  - Welbevinden en bijdrage

- ✓ Basis voor verbeteringen
- ✓ Standaardisatie
- ✓ Afstemming met strategie
- ✓ Voldoen aan regelgeving
- ✓ Duidelijkheid rollen
- ✓ Vastleggen van kennis en ervaring
- ✓ Complexiteit analyseren
- ✓ Digitalisering - automatisering
- ✓ Optimalisatie en efficiëntie (kwaliteit, doorlooptijden, kostenreductie)

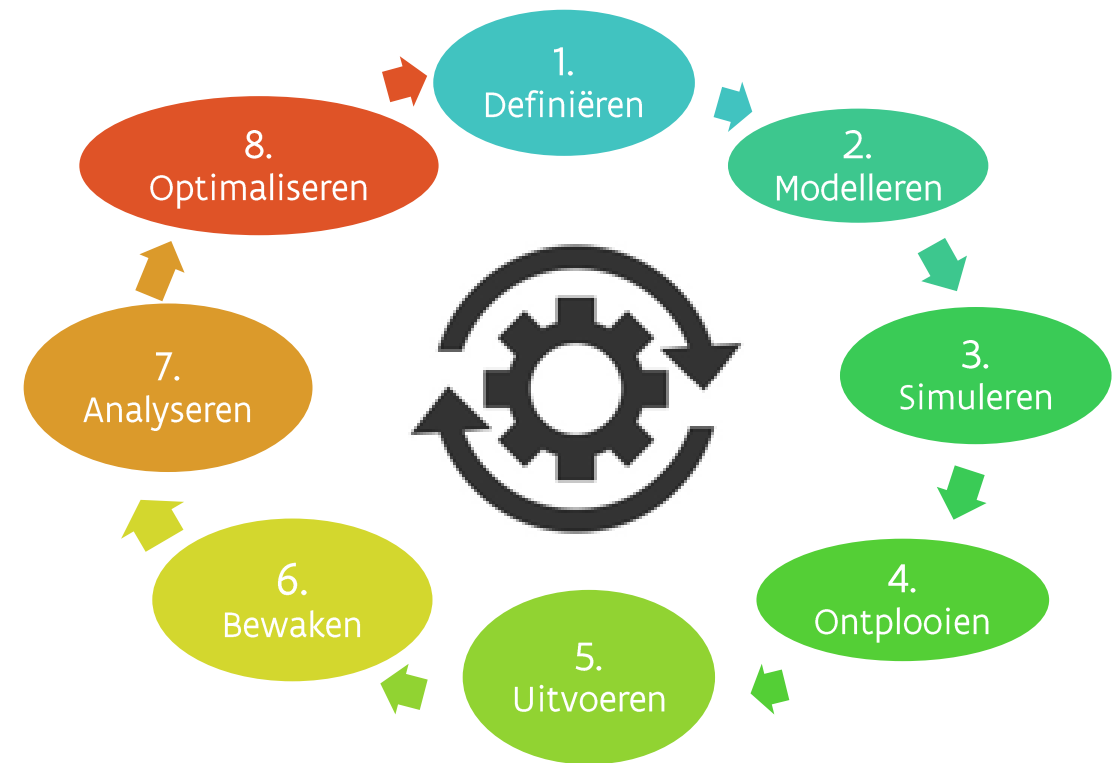
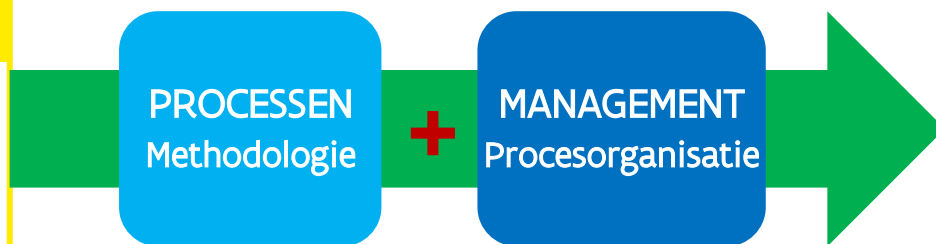


# Wat is procesmanagement?



Procesmanagement omvat alle activiteiten voor het effectief inrichten, uitvoeren, opvolgen, en verbeteren van de organisatieprocessen, in lijn met de visie, missie en strategie.

Verbeteren van dienstverlening en interne werking



# Wanneer procesmanagement toepassen?

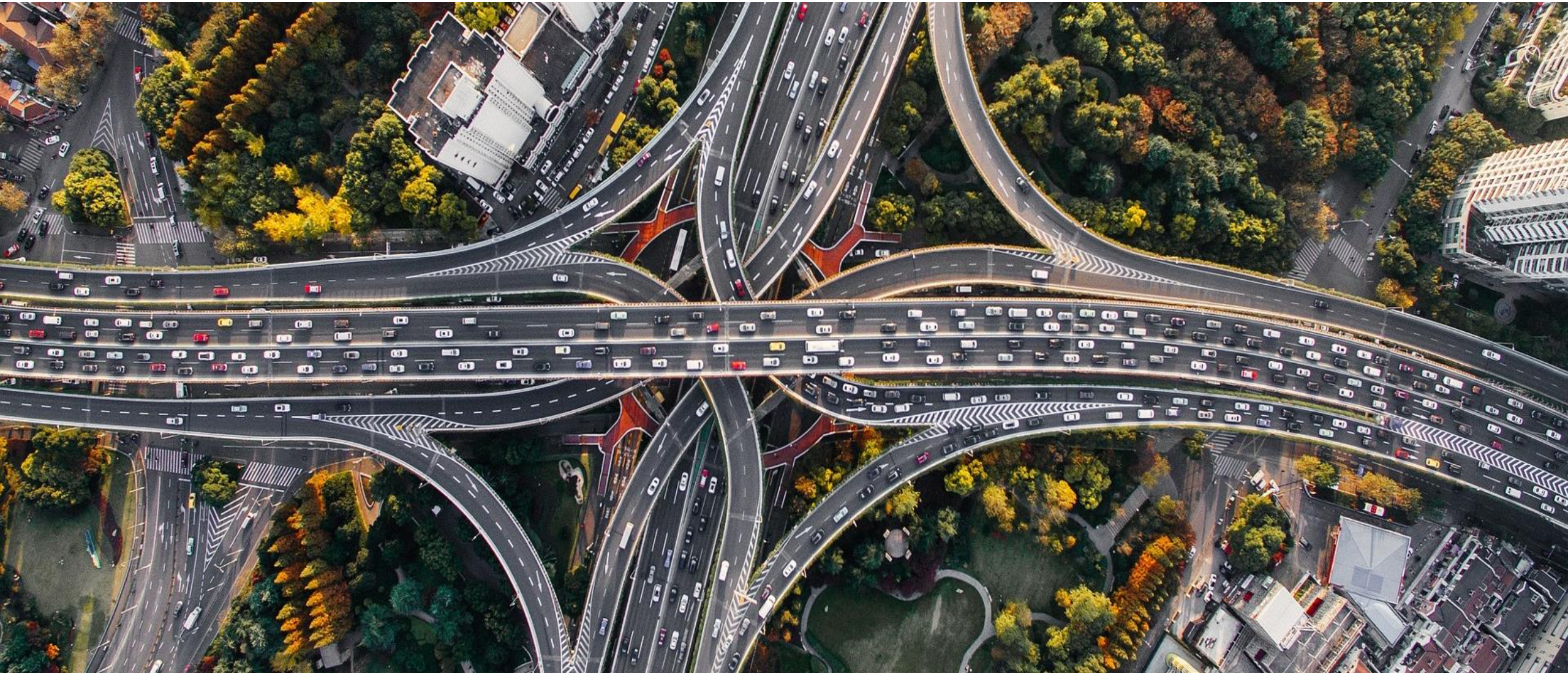


- ✓ Begin met het WAAROM = baten
  - ✓ Kies welk(e) proces(sen)
- ✓ Is altijd maatwerk:
  - ✓ Wat is je beginsituatie?
  - ✓ Wat voor soort organisatie ben je?
- ✓ Weet waar je wil landen
- ✓ Proceswerk vraagt tijd en capaciteit!

## Voorbeelden:

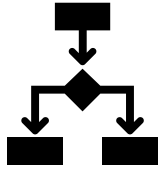
- Gemeenschappelijk dienstencentrum
- Strategie doorvertalen naar processen en organisatiestructuur
- Procesanalyse en digitalisatie van het onteigeningsproces met stakeholders
- Hertekenen van de processen rond subsidies

**In realiteit...**



# Wat maakt procesmanagement mogelijk?

## Randvoorwaarden of 'enablers'



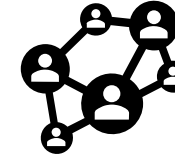
### Procesmap

Welke zijn onze processen en hoe hangen ze samen?



### Methodologie

Hoe gaan we het doen? Wat werkt voor onze organisatie?



### Governance

Hoe organiseren we de rollen en het eigenaarschap?

Project- en verandermanagement



### Training en coaching

Hoe ontwikkelen we de nodige vaardigheden?



### Technologie en informatiebeheer

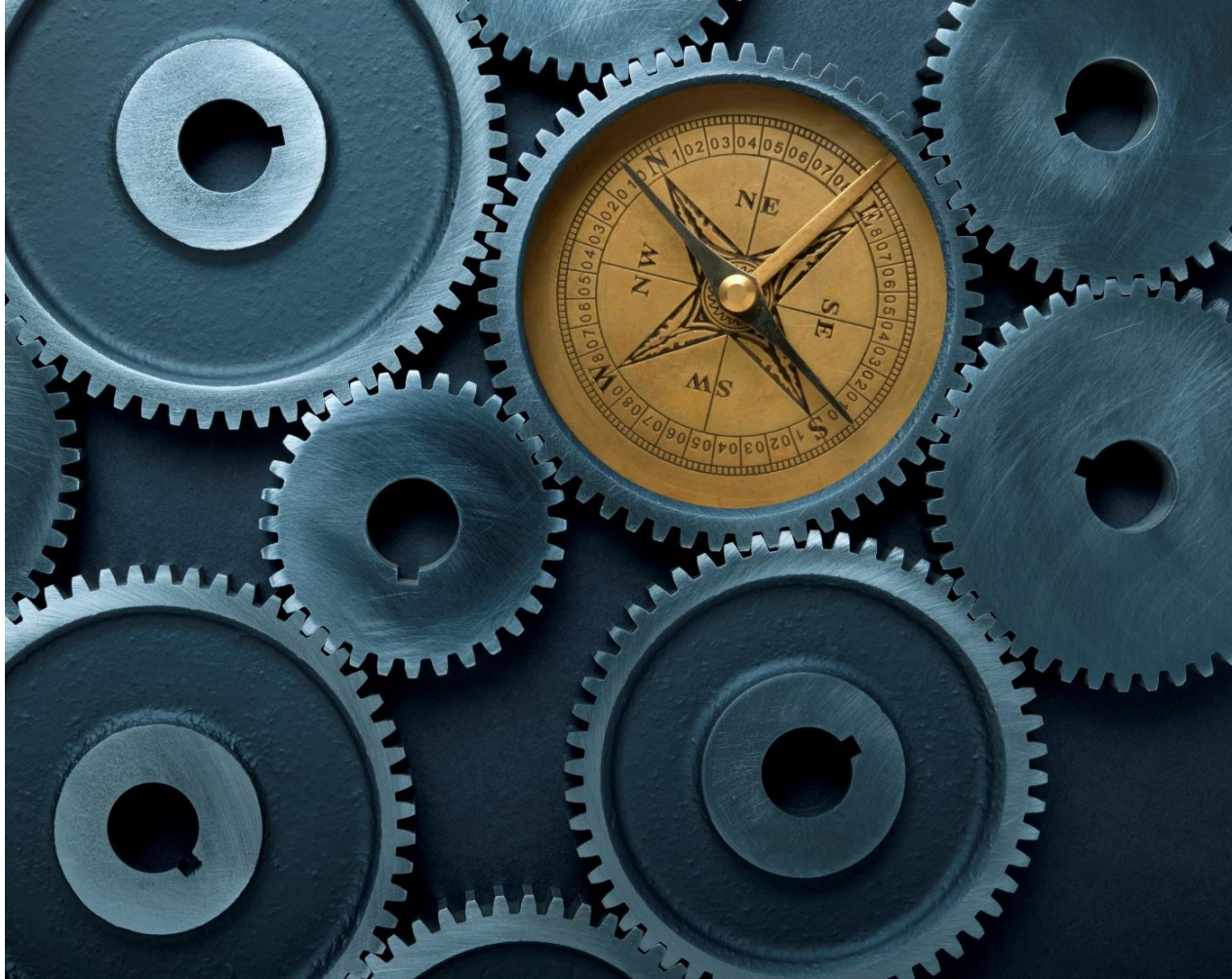
Hoe ontsluiten we onze processen?



### Mindset en cultuur

Hoe denken vanuit de klant en organisatiebreed (E2E)?

# Wanneer uitbesteden?



- ✓ Voor zeer complexe of zeer specifieke zaken
- ✓ Bij het opstarten van proceswerk: expertise binnenhalen en leren !!!
- ✓ Versnellen: sneller de leercurve doorlopen, begeleiding, ervaring opdoen, klankbord
- ✓ Nood aan extra capaciteit (tijdelijk)

## TIPS:

- ✓ Begin met een duidelijke vraag of verhelder samen de vraag en baken 'deliverables' af
- ✓ Weet wat je beginsituatie is
- ✓ Zorg voor een goede implementatie en voldoende verankering nadien
  - ✓ Hoe verder zonder externe ondersteuning ?
  - ✓ Hoe de processen actueel houden?
  - ✓ Hoe verder procesgericht werken?



# Succesfactoren



1 **Begin met het waarom** - wat zijn de finale baten die we willen bereiken met processen?

2 **Vertel het verhaal** – zorg dat iedereen mee is en ontwikkel de nodige vaardigheden

3 **Maak het middel niet tot doel** en stel steeds opnieuw de waarom vraag

4 **Project- en verandermanagement** zijn de bedding voor processen

5 **Doe niet meer dan nodig is** en kijk op het juiste niveau

6 **Synergie** – Zoek de samenhang en verduidelijk ieders rol

7 **Begin klein** – Bouw ervaring op. Leer ook wat niet werkt.

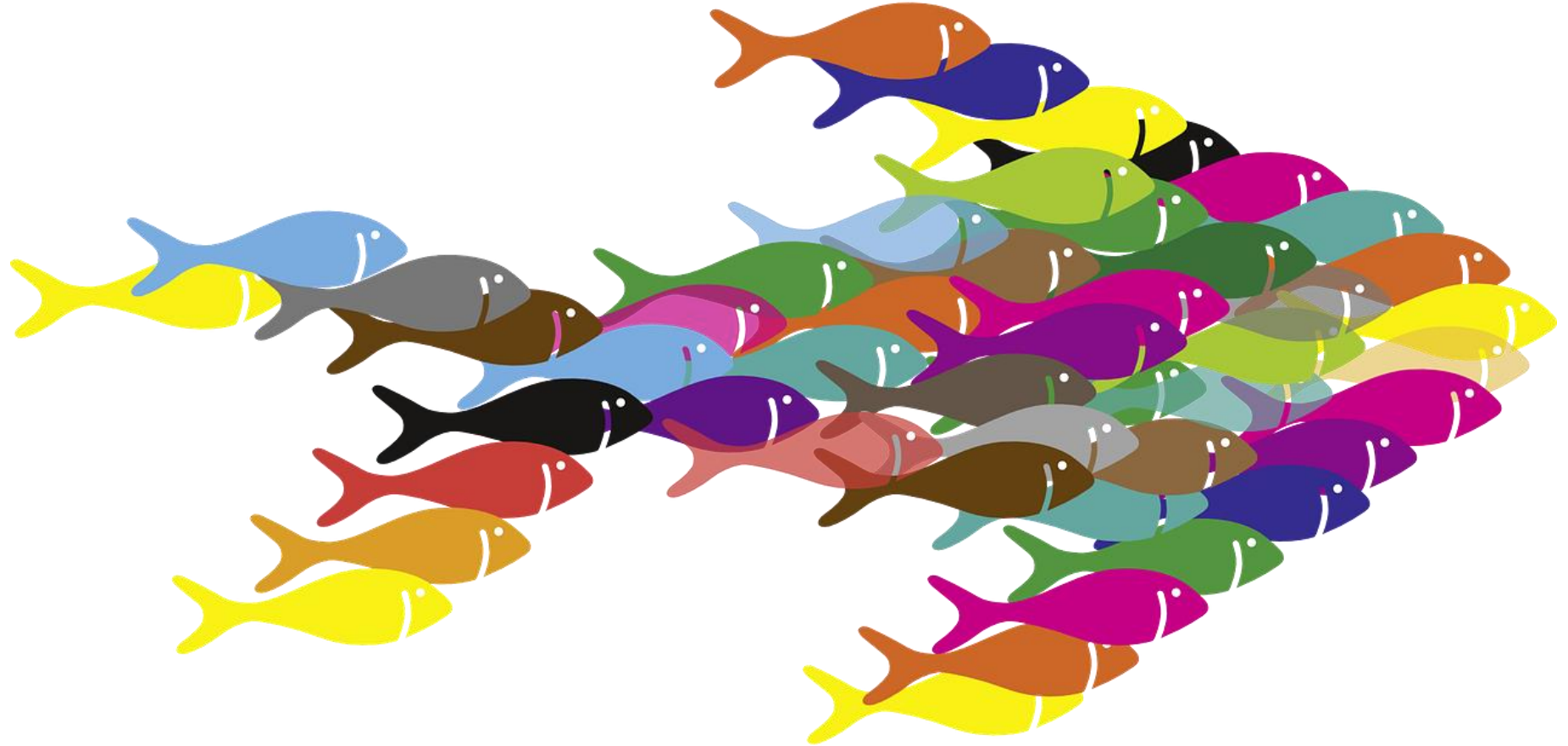
8 **Weet waar je wil landen** - Je hoeft geen procesorganisatie te worden

# In essentie gaat het dus over...

Aan welke processen moeten we prioritair werken om de strategie te realiseren?

Hoe zetten we de juiste methodieken in?

Hoe gaan we samen in de juiste richting verder?



“Er is niets zo nutteloos als het efficiënt werken aan iets dat helemaal niet moet gedaan worden.”

*Peter Drucker*

---

?

**nancy.lataire@vlaanderen.be**

**Procesexpert - Team Kwaliteit**

**Agentschap Overheidspersoneel**

---



## **WEBSITE**

[vlaanderen.be/intern/ago](http://vlaanderen.be/intern/ago)

## **ADRES**

Herman Teirlinckgebouw  
Havenlaan 88 - bus 50  
1000 Brussel - België



AGENTSCHAP  
OVERHEIDSPERONEEL

