

---

# Procesmanagement op afdeling niveau

---



Bij een organisatie werken doorgaans een aantal teams (afdelingen) en samen voeren zij het beleid van hun bedrijf of instelling uit. Binnen een team zijn specialisten en generalisten verantwoordelijk voor de uitvoering van alle processen en taken. Natuurlijk wordt het werk gedaan, maar soms is op de afdeling niet geheel helder welke processen er precies lopen, welke taken er moeten worden uitgevoerd en door wie dit wordt gedaan. Dit kan leiden tot dubbel werk, of tot stagnatie in het geval van absentie van één van de collega's.

In deze training wordt behandeld hoe een helder in- en overzicht kan worden verkregen over de processen op de afdeling. De werkprocessen, taken en handelingen worden in kaart gebracht. Zodra inzichtelijk is gemaakt hoe de processen op de afdeling verlopen, kan worden begonnen met het analyseren en optimaliseren met als resultaat dat de afdeling beter gaat functioneren.

## In de training wordt de volgende vragen gesteld

- Waarom is het belangrijk om processen op de afdeling in kaart te brengen
- Hoe kun je processen in kaart brengen
- De cursisten leren in een werksessie om processen zelf in kaart te brengen.

## Uitgangspunten

- De inventarisatie die wordt gemaakt is *kwalitatief* en niet kwantitatief. Het gaat om het identificeren en beschrijven van de processen, *niet* om het beoordelen of waarderen daarvan.
- Er wordt gewerkt vanuit de bestaande KPI's bepaald door de Gemeente.
- De inventarisatie gaat expliciet niet over het -al dan niet- optimaal functioneren van personen.

## Methode 1: OQRM

De methode **Object-oriented Quality and Risk Management** (OQRM) is een analytische manier van werken die zich focust op het kwaliteits- en risicomanagement. Binnen OQRM wordt er van uitgegaan dat een organisatie een netwerk van objecten is dat onderling van elkaar afhankelijk is en dat samenwerkt om het doel van de organisatie (afdeling) te realiseren. Het inventariseren en optimaliseren van deze objecten (taken, diensten, producten) staat hierbij centraal.

## Methode 2: MLM

Het **Meervoudig Lineaire Model** (MLM) is een eenvoudig en handzaam model. MLM gaat er van uit dat er op de afdeling een aantal lineaire processen (van a naar b naar c) min of meer onafhankelijk van elkaar verlopen. Soms zijn dit eenvoudige processen, dan lijken deze op enkelvoudige taken. Soms zijn de processen meer complex en bestaan deze uit een veelvoud van taken. Met MLM worden deze processen en taken inzichtelijk in kaart gebracht. MLM is een praktische 'hands-on' werkwijze die goed door de medewerkers van een afdeling zelf is toe passen.

## Voor wie

Deze training is bijzonder geschikt voor alle medewerkers die interesse hebben in het optimaal laten functioneren van hun afdeling of productieteam.

**Studieduur:** De training duurt twee modules