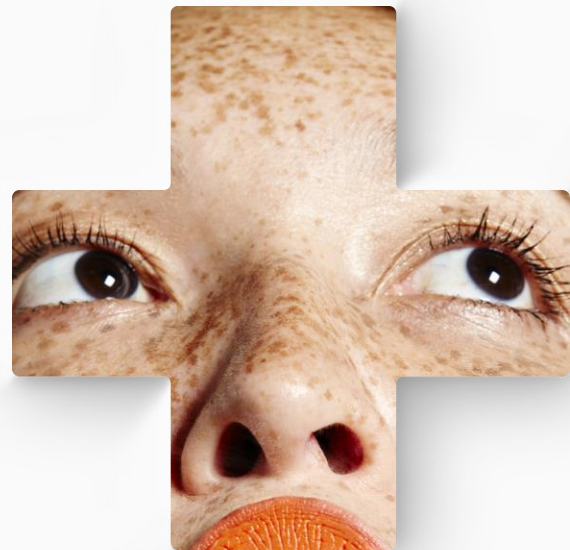


# Meester over je eigen processen

29 februari 2024



# Procesvolwassenheid





**Kelly Dake**

Business consultant



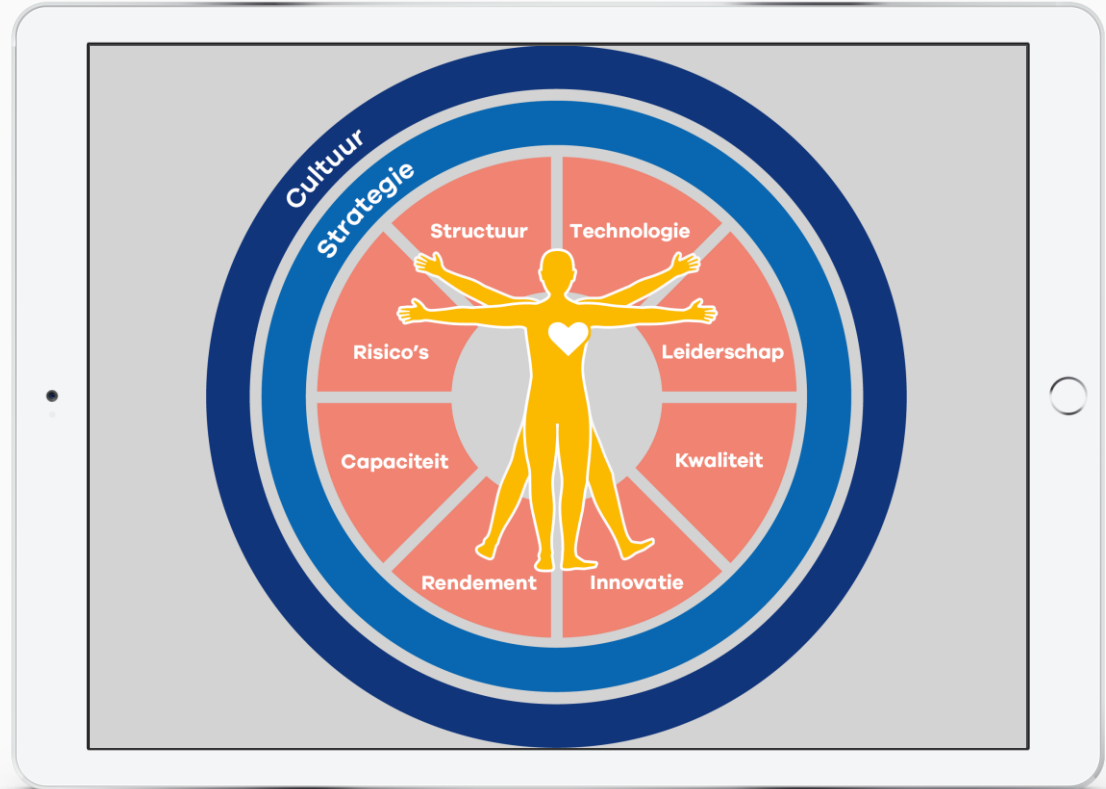
**Egbert Schaap**

Business consultant

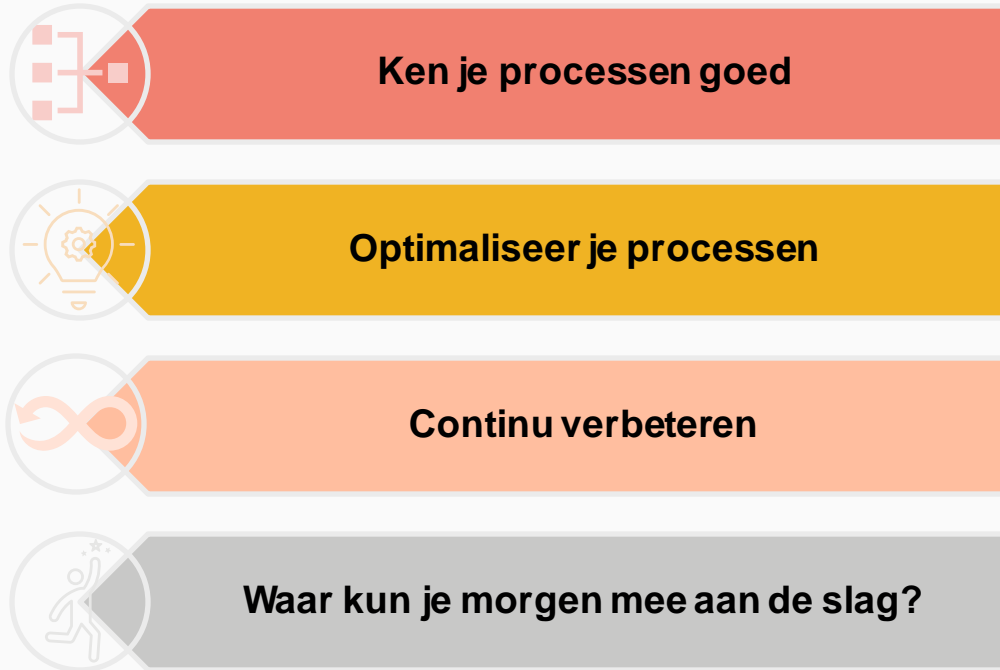
## De Ideale Zorgorganisatie

Een gezonde organisatie beweegt mee met maatschappelijke veranderingen en trends in de zorg.

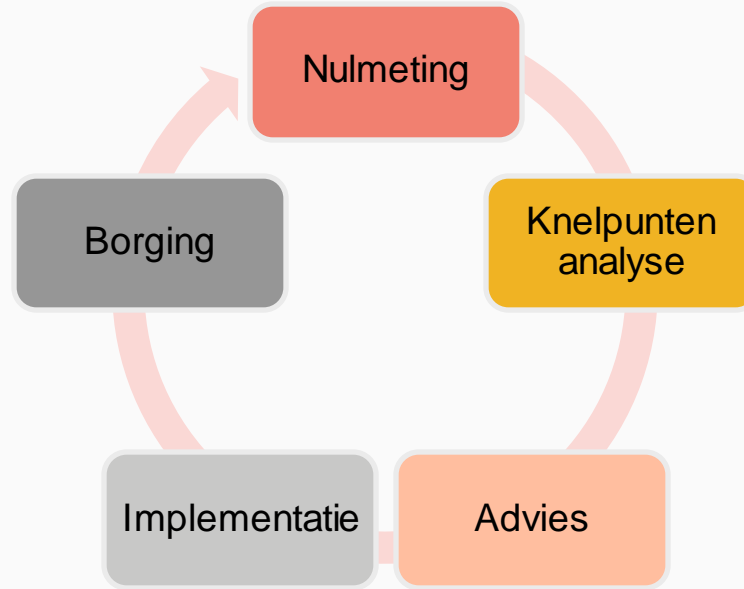
**Meer weten?**  
Kom langs op het [kennisplein](#)



# Meester over je processen



# Onze werkwijze





## Klantcase – WelThuis

Procesverslimmer Kickstart – Snel inzicht in volwassenheid, optimalisaties en RPA-potentieel

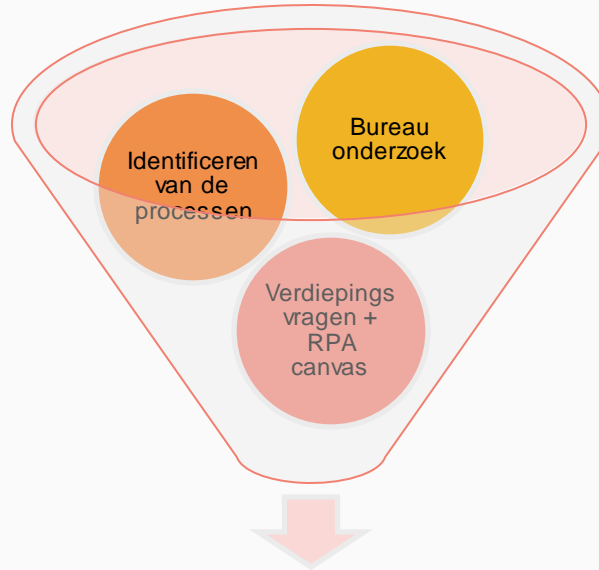
*“We zien in de zorg, maar ook op ondersteunende functies binnen onze organisatie, de krapte van de arbeidsmarkt terugkomen. Op dit moment hebben wij specifiek op Zorgadministratie een knelpunt. Hiervoor hebben we de ‘Procesverslimmer Kickstart’ laten uitvoeren door Cure4.”*

Benieuwd naar hoe de ‘Procesverslimmer Kickstart’ WelThuis heeft voorzien van oplossingen en alternatieven in beeld gebracht om deze uitdaging het hoofd te bieden?



# Nulmeting

Voorbeeld uit de praktijk



Uitkomst: fase 2



# Nulmeting

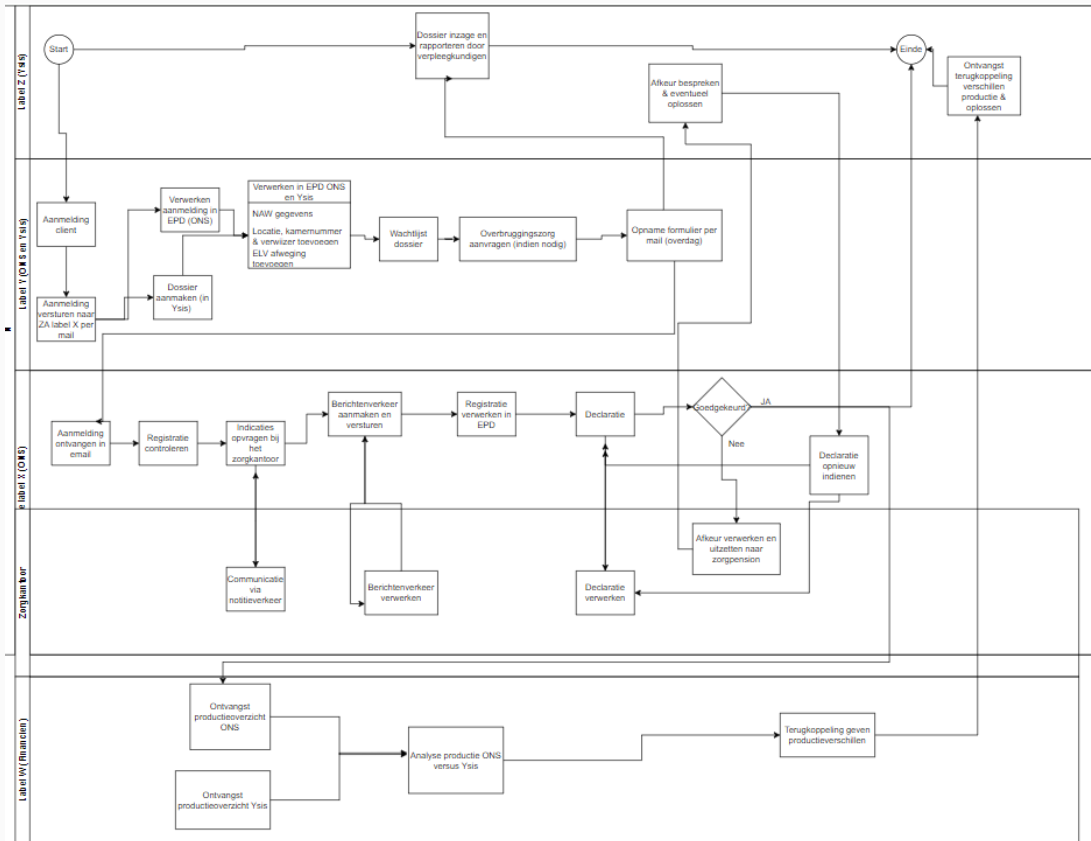
Voorbeeld uit de praktijk

## + Wat is een proces?

- + Reeks van opvolgende activiteiten met een beoogd eindresultaat

## + Waarom is procesuitwerking nuttig?

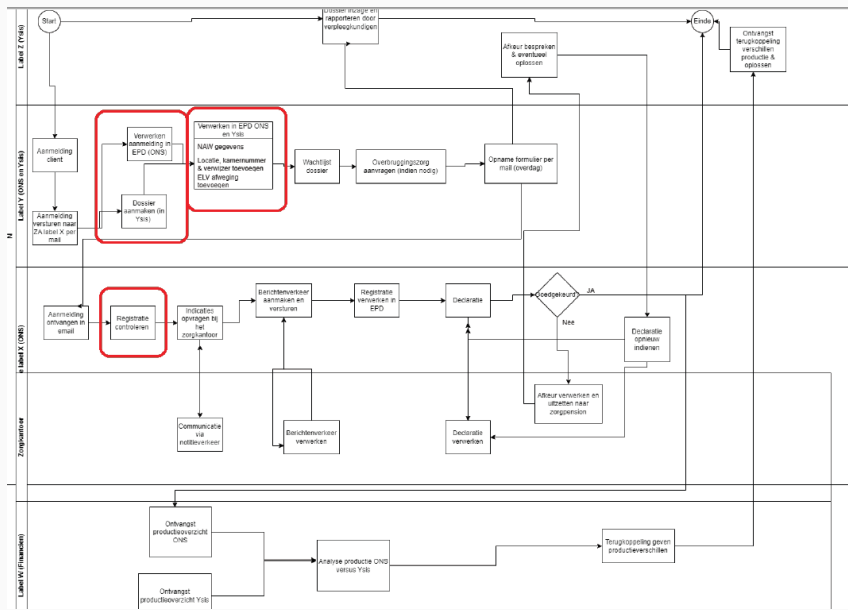
- + Effectiviteit: Waarde van beoogd eindresultaat vergroten
- + Efficiëntie: Zo weinig mogelijk middelen inzetten om het doel te bereiken



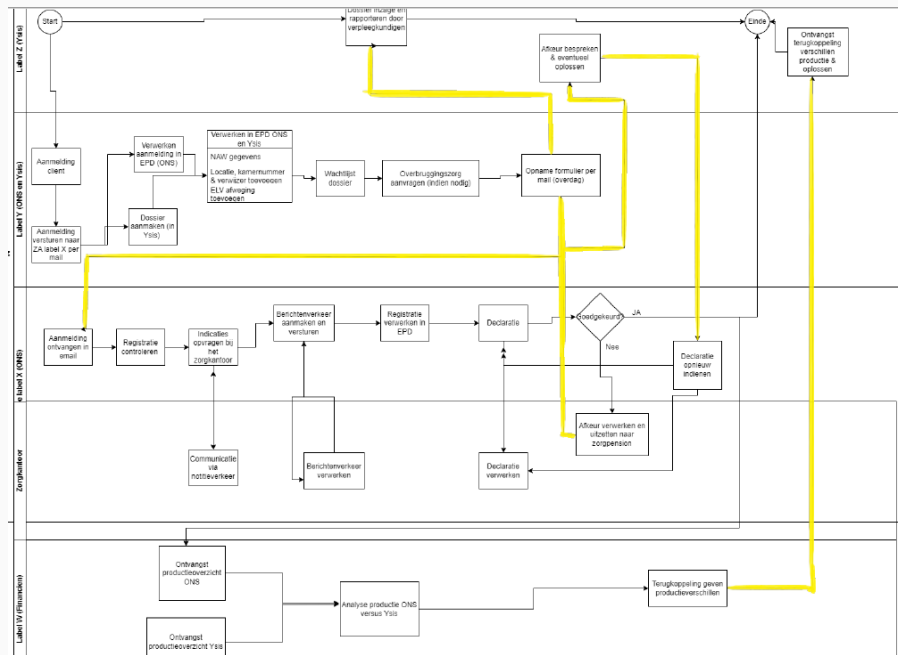
# Knelpunten analyse

Voorbeeld uit de praktijk

+ Meerdere momenten op meerdere plekken dubbel werk aan het doen



+ Meerdere contactmomenten noodzakelijk als gevolg van dubbele registratie



# Knelpunten analyse

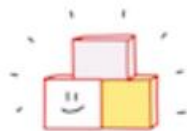
Voorbeeld uit de praktijk



## De 8 verspillingen van LEAN



**Transport**



**Voorraad**



**Fouten**



**Wachten**



**Overproductie**



**Overbewerking**



**Talent**



**Beweging**

# Advies

Voorbeeld uit de praktijk

## + Processen gedefinieerd als kernproces

Proces	Urgentie proces	Risico's voor de continuïteit van zorg
ONS technisch applicatiebeheer		Er bestaat de kans op foutieve inrichting van producten, tarieven of locaties. Maar geen direct risico, omdat het hersteld kan worden. Een herstelactie is wel tijdrovend.
Salaris data verzamelen en opleveren		Medewerkers krijgen geen (volledig) salaris uitbetaald.
Fiatteren		Medewerkers krijgen niet tijdig het juiste salaris uitbetaald.
Controles		Langer termijn, eventueel ontvangen inkomsten moeten terugbetaald worden aan het zorgkantoor. Zonder controles ontstaan er fouten die vooraf hersteld hadden kunnen worden, welke dan onder aandacht van zorgkantoor komen en daarmee implicaties oplevert voor de contractafspraken.

# Advies

Voorbeeld uit de praktijk

- + **Optimalisatie** (stap 1 t/m 4A)
  - + 1. In zorg proces
- + **Kandidaatprocessen robotisering** (stap 4B)
  - + 1. In zorg proces (quick win)
  - + 2. Fiatteren flexpool uren (quick win)
  - + 3. Bericht en verkeer (hoge opbrengsten, hoge complexiteit)



# Implementatie

Hoe houd je vinger aan de pols?

Procesmonitoring inrichten  
samen met de beoogde  
eindgebruikers

+ Proceseigenaar toewijzen



+ Proces vertalen naar KPI's



+ Data beschikbaarheid vaststellen



+ Data valideren en testen



+ Normen stellen



+ Visualiseren



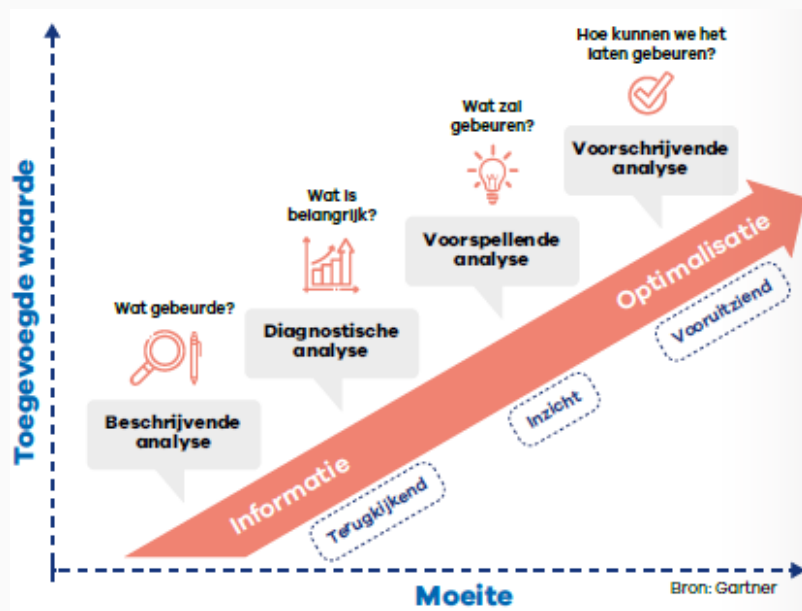
+ Monitoring beschikbaar maken en  
uitleg gebruik



# Borging

Grip houden op het proces

- + Concrete acties procesborging:
  - + Monitoren nieuwe proces
  - + Evalueren en bijsturen indien nodig
  - + Documentatie en overdragen





# Borging

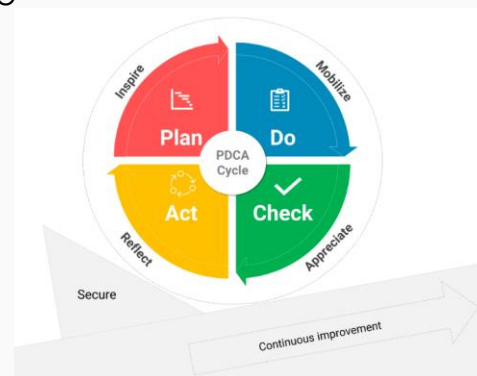
Grip houden op het proces

Continu verbeteren: Hoe doe je dat?

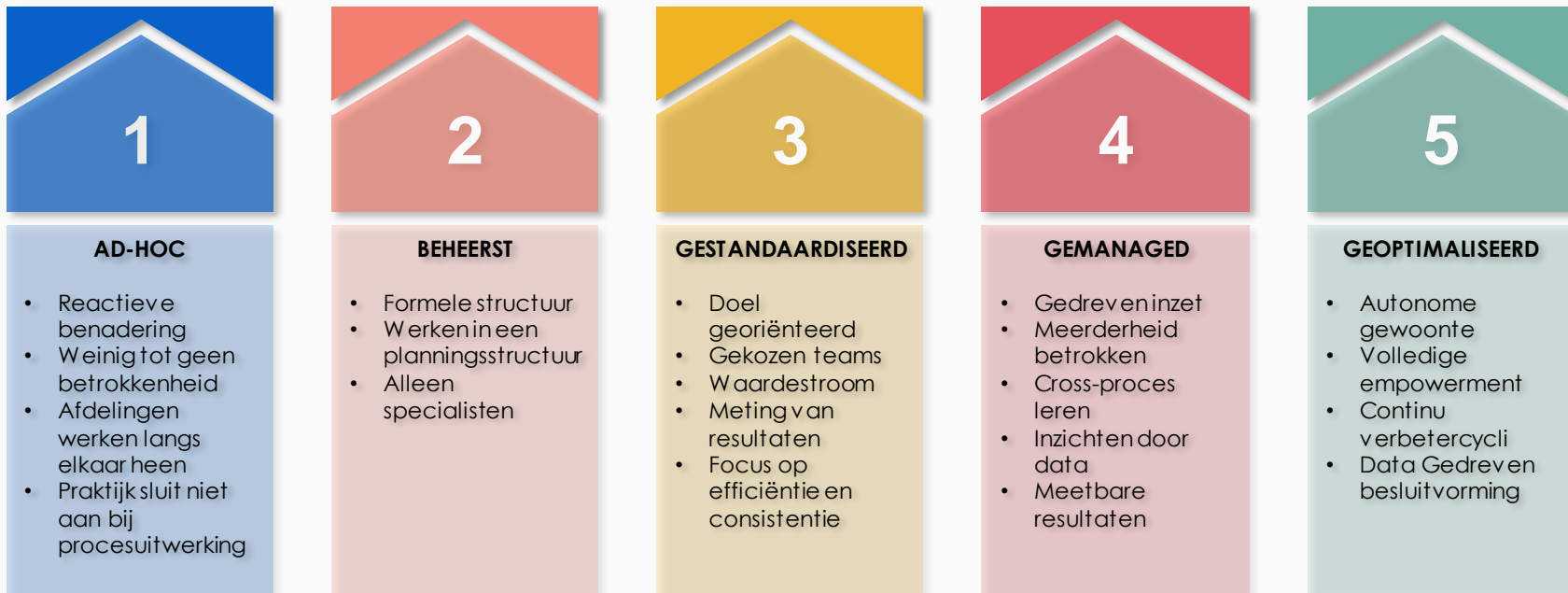
- + Begin klein
- + Blijf zoeken naar en herkennen van verbeterpotentieel (doelmatiger of doeltreffender)
  - + Waardeer op basis van: Belang proces, grootste impact en/of snelste resultaat
- + Betrek alle actoren in het proces (gezamenlijke denkkraft)
- + Beleg eigenaarschap bij uitvoerders
- + Maak verbeteringen zichtbaar/kenbaar binnen de organisatie

Handige methodieken

- + PDCA cyclus: methode voor vasthouden veranderkracht
- + Value stream mapping: denken in “klant”waarde



# Procesvolwassenheid



# Handvatten voor morgen

Wat kan je nu zelf al doen als zorgorganisatie om procesvolwassener te worden?

- + Begin het gesprek over procesvolwassenheid.
- + Benoem proceseigenaren.
- + Vraag alle procesbetrokkenen regelmatig naar knelpunten en ga gezamenlijk aan de slag met oplossen.
- + Als je knelpunten oplost, communiceer dit dan ook binnen de gehele organisatie, dit motiveert anderen.

Heb je hier hulp bij nodig? Wij helpen graag!

Tip: Let ook op het verandervermogen en kennis & kunde van medewerkers gedurende het traject



In de toekomst is er meer **tijd**  
**+ aandacht + geld** voor zorg

Als we samen **verslimmen**



**Wil je graag een keer verder praten over de mogelijkheden  
om samen jullie processen verder te verslimmen?  
Plan een afspraak in met Kelly of Egbert!**

