

Case Study:

Procesmanagement als fundament voor Continu Verbeteren

Woonstichting 'thuis beheert ruim 10.600 sociale huurwoningen in de regio Eindhoven. Al sinds 2008 vormt procesgericht werken de basis voor de samenwerking tussen business en IT. Door de jaren heen groeide procesmanagement uit tot een organisatiebrede manier van werken, waarin Lean en continu verbeteren centraal staan.

Uitdagingen



Procesdocumentatie werd vaak gezien als een administratieve verplichting.



Verbeteringen werden vooral incidentgestuurd opgepakt.



Inefficiënties en dubbel werk bleven lastig zichtbaar.



Er was behoefte aan **samenhang** tussen processen, medewerkers en IT.

Veel collega's zien procesdocumentatie in eerste instantie als iets dat vooral tijd kost. Maar als je het goed doet, krijg je juist inzicht in hoe processen lopen, waar knelpunten zitten en waar je gericht kunt verbeteren. Dan groeit het van procesdocumentatie naar procesmanagement en is het verder geen last, maar een hulpmiddel om samen beter te werken.

Joep Elbersen, Procesmanager

Aanpak



Van incidenten naar structureel verbeteren: sinds 2022 worden processen integraal besproken in vaste procesoverleggen, waardoor verbeteringen planmatig worden opgepakt.



Proces eerst, daarna IT: processen vormen het vertrekpunt voor automatisering, zodat IT optimaal aansluit op de dagelijkse praktijk.



Duidelijk eigenaarschap: proceseigenaren (doorgaans de teammanager en budgetverantwoordelijke), kerngebruikers en applicatiebeheerders vormen de verbinding tussen business en IT.



Medewerkers betrekken: Processen worden tijdens interactieve workshops gezamenlijk met proceseigenaren, kerngebruikers en eindgebruikers besproken en direct vastgelegd. Hierdoor denken medewerkers actief mee over knelpunten en verbetermogelijkheden, wat het draagvlak en eigenaarschap vergroot.



Eén centrale bron van documentatie: De vastgelegde processen worden vervolgens direct gepubliceerd in het Processenhandboek (Viewer), waar medewerkers deze kunnen raadplegen en feedback of verbetervoorstellen kunnen indienen. Er wordt één centraal platform gebruikt voor procesdocumentatie. In de Viewer kunnen ze de processen op vele verschillende manieren bekijken en inzoomen op detail die ze op dat moment nodig hebben; dat zijn essentiële voordelen ten opzichte van statische procesdocumentaties zoals een PDF.



Samenwerking over afdelingen heen: Door processen gezamenlijk en integraal te bekijken, krijgen afdelingen meer inzicht in elkaars rol, informatiebehoefte en afhankelijkheden. Tijdens vaste procesoverleggen worden verbeteringen afgestemd, geprioriteerd en gezamenlijk doorgevoerd.



Procesgericht risicomanagement: Door risico's, beheersmaatregelen en verantwoordelijkheden direct te koppelen aan processen en processtappen, ontstaat een geïntegreerde aanpak die de organisatie ook bij veranderingen in control houdt. Risicomanagement wordt onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden, waardoor eigenaarschap en bewustwording toenemen.



Continu verbeteren: De omslag kwam met de introductie van Lean en continu verbeteren. Procesdocumentatie werd daarbij een belangrijke randvoorwaarde: niet als papieren werkelijkheid, maar als een actueel en visueel hulpmiddel. Tijdens vaste procesoverleggen worden processen samen met de betrokken teams continu geëvalueerd, verbeteringen geprioriteerd en doorgevoerd.



Blijvende borging: Door training, begeleiding en vaste werkwijzen blijft procesmanagement een vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijks werk.

Procesmanagementinrichting

Dankzij de flexibele inrichting van Engage Process kan Woonstichting 'thuis processen, rollen, documentatie, risico's en aanvullende informatie overzichtelijk beheren. De visuele proceskaarten vormen de basis voor procesoverleggen, Lean en continu verbeteren. In Engage Process is het mogelijk om tijdens procesworkshops samen processen te modelleren en verbeteren, hierdoor is procesmanagement een gezamenlijke verantwoordelijkheid geworden en krijgen medewerkers de ruimte om actief bij te dragen met hun kennis en ideeën.

Joep Elbersen, Procesmanager

Resultaten

Procesmanagement is bij Woonstichting 'thuis uitgegroeid tot een breed gedragen manier van werken.



Meer inzicht in verantwoordelijkheden en knelpunten.



Medewerkers werken samen aan continu verbeteren, waardoor **processen transparanter, efficiënter en beter beheersbaar** zijn geworden.



Samenwerking over afdelingsgrenzen heen door een gezamenlijke procesaanpak.



Eigenaarschap en draagvlak, doordat uitvoerende teams actief bijdragen aan procesverbeteringen.



Minder verspilling en dubbel werk, dankzij centraal vastgelegde, visuele en voor iedereen begrijpelijke werkprocessen. Beter ondersteuning door IT, doordat automatisering vanuit het proces wordt ingericht.



Hogere kwaliteit van de dienstverlening, waardoor meer tijd en aandacht beschikbaar is voor huurders.

Voorbeeld

De inrichting van een procesbeheerorganisatie met proceseigenaren, kerngebruikers en applicatiebeheerders zorgde voor duidelijke aanspreekpunten binnen de organisatie. Deze structuur bewees al snel haar waarde, onder meer tijdens de selectie en implementatie van een nieuw ERP-systeem. Doordat business en IT vanuit de processen samenwerkten, konden beter onderbouwde keuzes worden gemaakt en sloot de inrichting beter aan op de praktijk. De positie en werking van de nieuwe applicatie was duidelijk opgenomen in werkprocessen in het Processenhandboek.

Ambitie

Woonstichting 'thuis blijft bouwen aan een Lean- en lerende organisatie waarin procesmanagement een vanzelfsprekend onderdeel is van het dagelijks werk. Door processen actueel te houden, medewerkers actief te betrekken en continu te verbeteren, wil de corporatie wendbaar blijven en duurzaam waarde blijven creëren voor haar huurders.

Over Engage Process

Engage Process is een gebruiksvriendelijk procesmanagementplatform dat organisaties ondersteunt bij het gezamenlijk in kaart brengen, analyseren en verbeteren van bedrijfsprocessen. Door interactieve workshops en actieve betrokkenheid van medewerkers ontstaat draagvlak vanuit de praktijk, wat bijdraagt aan succesvolle verbetertrajecten en een cultuur van continu verbeteren.

Processen vormen de basis voor managementprogramma's zoals compliance, rechtmatigheid, risicomanagement, continu verbeteren en digitale formatie. Engage Process wordt dagelijks ingezet door meer dan 300 organisaties wereldwijd. Het platform wordt daarnaast steeds vaker gebruikt door woningcorporaties, waaronder Woonstichting Thuis, Centrada, Charlotte van Beuningen en Woonmeij.