

# De optimale procesbeheersing

## Dossier

### Opdrachtgever:

Landelijke dienstverlener voor bibliotheken en (school)mediatheken

### Opdracht:

Breng met het team van de Binderij de bedrijfsprocessen in kaart. De opdrachtgever wilde hiermee binnen de afdeling Binderij/Logistiek betere doorlooptijden en een betere beheersing van de processen bereiken.



## De vraag



- > Medewerkers leren kijken naar de bedrijfsprocessen als geheel.
- > De gewenste procesbeschrijvingen geven inzicht in:
  - alle belangrijke stromen van producten en diensten;
  - handmatige en geautomatiseerde stappen van het proces;
  - in waar de verantwoordelijkheid voor de uitvoering en beheersing van de processen ligt;
  - kwantiteit (aantallen producten, wachttijden en doorlooptijden) en kwaliteit (fouten, uitval, etc.);
  - medewerkers kunnen zelf aan de hand van de modellen en beschrijvingen met elkaar analyseren waar de verbeteringen op de procesgang en de beheersing van het proces nodig zijn.

## De aanpak



We hebben de volgende stappen voorgesteld en uitgevoerd om de gewenste kwaliteitsslag mogelijk te maken.

1. Vaststellen van alle deelprocessen – opdrachtgever.
2. Kick-off bijeenkomst met alle betrokken, ook leidinggevenden en coördinatoren – trainer.
3. Korte training in 'procesdenken' en uitgangspunten van de Lean-methode.
4. Eigen processen in kaart brengen in vier 'brown paper'-sessies van een dagdeel waarin antwoord op vragen:
  - Welke producten en diensten leveren we en wat zijn de daaraan te stellen eisen?
  - Hoe verlopen de huidige processen?
  - Wat zijn de knelpunten?
  - Hoe passen we de processen aan?

## Het resultaat



Alle processen zijn in kaart gebracht en er is een lijst met zo'n veertig verbeterpunten. Met een stuk of tien kansrijke punten is de opdrachtgever direct aan de slag gegaan en volgens hem levert dat ook al direct voordelen voor de klanten op. Het procesoverzicht geeft ook veel voordelen voor de automatiseringsprojecten.

De werksfeer is verbeterd: de medewerkers hebben elkaar door het traject beter leren kennen. Veel meer dan vroeger voelen mensen zich uitgenodigd om vragen te stellen vanuit het besef dat ze in een keten werken en van elkaar afhankelijk zijn.

Iedereen is enthousiast over de beschrijvingen en modellen die gemaakt zijn. Enkele reacties van medewerkers: 'Het is veel complexer dan ik had gedacht.' 'De modellen geven aan dat we elkaar nodig hebben. We kunnen het niet alleen.'

