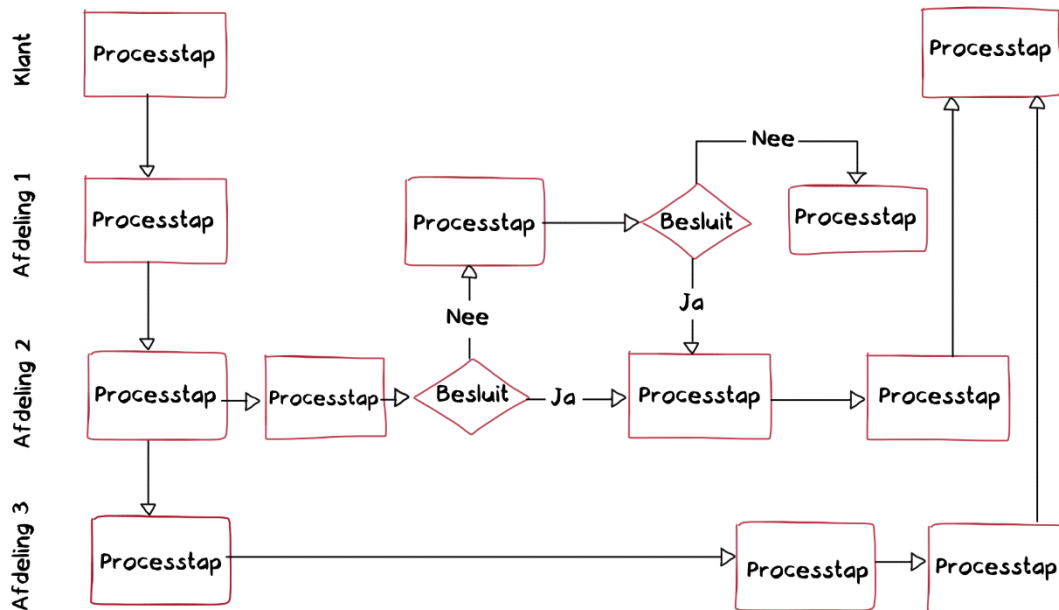


Werkproces

Deze techniek kun je gebruiken om doelen te bepalen én om oorzaken te achterhalen.



Wat maken medewerkers mee: waar begint hun werk, wat doen ze en wanneer houdt het op? Denk daarbij aan een kauwgomballenautomaat: je gooit er een muntje in en er rolt een kauwgombal uit. Welke stappen worden er allemaal gezet nadat het muntje erin is gegooid en aan welke knoppen wordt er gedraaid voordat die kauwgombal er daadwerkelijk uit komt? Medewerkers zetten intern stappen en die hebben vaak een wisselwerking met wat de klant, een leverancier of een andere afdeling doet.

Zorg er bij procesbeschrijvingen altijd voor dat het hele proces in kaart wordt gebracht: wat is een trigger om iets te gaan doen en wanneer is het helemaal klaar? Meestal begint en eindigt het proces bij de klant.

Laat medewerkers het proces samen beschrijven en vraag hen naar de belangrijkste knelpunten in dat proces: waar kan het beter? Dat worden de focusdoelen.

Je kunt het uitschrijven van een werkproces ook gebruiken om te ontdekken waarom een bepaald operationeel doel nog niet wordt behaald: in de knelpunten vind je de oorzaken, die vervolgens verder kunnen worden onderzocht.

Praktische tips bij procesbeschrijvingen:

- Beschrijf processtappen altijd met een zelfstandig naamwoord en een werkwoord. Wanneer in het proces bijvoorbeeld alleen de stap 'dossier' zou staan, is het onduidelijk of daarmee wordt bedoeld dat het dossier wordt gemaakt, gelezen of verstuurd. Beschrijf de processtap dus volledig: 'aanmaken dossier'.
- Maak ook duidelijk wie of welke functie de handeling verricht.

- Maak de knelpunten concreet: beschrijvingen als 'we communiceren slecht' zijn te vaag. Vraag naar de oorzaken, de gevolgen en probeer knelpunten zo veel mogelijk te kwantificeren. Hoe vaak komt het voor, hoeveel mensen hebben er last van, wat kost dat, et cetera. Het geeft niet als mensen daarbij gokken. Je kunt het later altijd nog objectief vaststellen. Kwantificeren helpt om de groep eigenaren nog sterker de urgentie te laten voelen. En op die manier wordt het in een later stadium makkelijker om te kiezen welke knelpunten als eerste opgelost moeten worden.