GO COMPANY

VASTLEGGEN

STAP 1 VAN DE 5 V'S METHODIEK

STAP 1 – VASTLEGGEN

WAAROM LEGGEN WE PROCESSEN VAST?

Meer inzicht in bedrijfsactiviteiten, een kwaliteitskeurmerk halen, meer taken automatiseren, verantwoordelijkheden inzichtelijk maken, kostenbesparingen realiseren, nieuwe medewerkers snel kunnen inwerken, risico's voorkomen, …. Een organisatie kan heel veel redenen hebben om de processen te willen vastleggen, maar in de basis draait het om grip. "Grip" betekent dat invloed kan worden uitgeoefend op het resultaat van de bedrijfsvoering. Kwaliteit is namelijk geen toeval! Het vastleggen van de afspraken (cq. spelregels) van de organisatie is daarbij hét startpunt.

VOOR WIE DOEN WE DAT?

Vanuit de filosofie van GO Company is er maar één juist antwoord op die vraag, namelijk: voor de medewerkers. Het biedt hen inzicht in taken en verantwoordelijk-heden binnen de organisatie, in hun relatie met andere processen en afdelingen, maar het geeft hen bovenal invloed om in te grijpen als zij kansen zien om de dienstverlening te verbeteren. Vanuit die gedachte is het dus belangrijk om de processen niet alleen vast te leggen, maar om ze vervolgens ook actief te delen met de organisatie.

WELKE INFORMATIE LEGGEN WE VAST?

Alle stappen die nodig zijn om de gewenste output te realiseren, dienen te worden vastgelegd. Dit vanuit de doelstelling om uiteindelijk één bron te creëren waarin medewerkers alle informatie kunnen vinden die zij nodig hebben om hun werkzaamheden uit te voeren. Naast processen gaat het dan dus ook om werkinstructies, standaard documenten, email sjablonen, hyperlinks naar relevante websites, et cetera. Na de vastlegging van processen is het verrijken ervan met dergelijke informatie dan ook de volgende stap.

WAARIN LEGGEN WE DIE INFORMATIE VAST?

Soms staat al vast in welke software de processen moeten worden vastgelegd, maar vaak moet nog een keuze worden gemaakt voor een bepaalde procesmanagementtool. Er zal dan een lijst met eisen en wensen (van management én medewerkers) worden opgesteld. Een aantal requirements zijn echter essentieel voor de adoptie van procesgericht denken en werken.

De vastgelegde informatie moet medewerkers ondersteunen bij de uitvoering van hun dagelijkse werk. De tool dient de informatie daarom (rol gebaseerd) te kunnen verspreiden. Die informatie moet bovendien leesbaar zijn voor iedereen in de organisatie. Dat betekent dat de tool processen op een eenvoudige en voor iedereen begrijpelijke manier moet visualiseren. Tot slot is cruciaal voor de adoptie dat medewerkers invloed hebben op wat is vastgelegd. De tool zal dit dus moeten faciliteren, want alleen dan blijft de informatie juist en volledig!

GO COMPANY

STAP 1 – VASTLEGGEN

HOE VINDT DE VASTLEGGING PLAATS?

Processen worden vastgelegd in workshops. De allereerste workshop is een high level workshop met de directie, waarin de kapstok wordt gemaakt voor de verdere procesvastlegging. In het high level proces moet de besturing en organisatiestructuur van het bedrijf herkend te worden (of, nog beter, het high level proces dient als basis om de organisatiestructuur te bepalen). In de workshops die volgen, wordt iedere activiteit van het high level proces verder uitgewerkt, totdat alle onderliggende processen in kaart zijn gebracht. De processtructuur van een organisatie heeft dus de vorm van een piramide. De besturing en verantwoordelijkheden worden op elk niveau binnen de organisatie duidelijk.

WIE IS BETROKKEN?

Met andere woorden: hoe komen we aan de informatie? Die wordt verkregen door bij de vastlegging diegenen te betrekken die de meeste proceskennis hebben, namelijk de medewerkers belast met de uitvoering van een proces.

Iedere workshop wordt begeleid door een facilitator, die continu vragen stelt om het proces tot op detail, juist en volledig, vast te leggen. De facilitator wordt daarbij ondersteund door een auteur die alle informatie direct vastlegt in de tool. Workshopdeelnemers zien dus gelijk het resultaat van hun inspanningen. De auteurs hanteren de voor het bedrijf geldende conventies, zodat processen op een eenduidige manier worden vastgelegd.

De scope van een workshop wordt bepaald door de proceseigenaar, door voorafgaand aan de workshop de naam van het proces, de input én de output te benoemen. Met de medewerkers worden vervolgens de activiteiten vastgelegd die nodig zijn om de output te realiseren.

WAT IS HET EINDRESULTAAT?

De vastgelegde processen geven inzicht in de doelstellingen van de organisatie, in rollen en verantwoordelijkheden en in de huidige manier van werken. Het laat zien waar verbeterpotentieel zit en waar mogelijke risico's voor de bedrijfsvoering zitten. Vastgelegde informatie kan echter snel verouderen als er geen systeem is ingericht voor het actueel houden van die procesbeschrijvingen. Als de vastgelegde processen bovendien niet gedeeld worden met de medewerkers, is onvermijdelijk dat theorie en praktijk op den duur niet meer overeenkomen.

5 V'S METHODIEK

"Vastleggen" is de eerste stap in de 5V's methodiek van GO Company voor het realiseren van procesgericht denken en werken. Als dát jouw doelstelling is, dan ben je er met alleen het vastleggen van processen dus nog niet! Na "Vastleggen" volgen nog: Verrijken, Verspreiden, Verankeren en Verbeteren.

Benieuwd naar deze andere V's? Of geïnteresseerd in hoe de 5 V's methode ook jou kan helpen om jouw organisatie continu te verbeteren? Neem dan contact op via:
E. info@gocompany.nl
T. 088-2042500

GO COMPANY