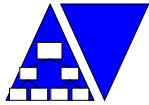
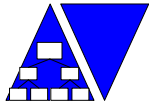


## PROCES SCORECARD (procesinventarisatie en -verbetering: voorbeeld)

	Processtap	Gewenste resultaat	Prestatienorm	Effectief werkbare uren (fictief)	Wederzijdse verantwoordelijkheid
1	Inventarisatie processen	Processchema: beeld van huidige situatie + hiaten			
1a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Management processen</li> </ul>	Huidige management processen + hiaten	Document huidig processchema	2	MVL: inventarisatie Staf: medewerking
1b	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primaire Proces(sen)</li> </ul>	Huidige primaire process(sen) + hiaten	Document huidig processchema	2	MVL: inventarisatie Staf: medewerking
1c	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ondersteunende processen</li> </ul>	Huidige ondersteunende processen + hiaten	Document huidig processchema	2	MVL: inventarisatie Staf: medewerking
2	Ontwikkel processchema en plan van aanpak				
2a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Missie en doel organisatie</li> </ul>	Businessplann (aanwezig) + kritische succes factoren (KSF-en) opstellen	Kritische succesfactoren organisatie	16	MVL: workshop MT MT: betrokkenheid
2b	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afgeleide processen</li> </ul>	Bepalen afgeleide processen vanuit businessplan	Document waarin overzicht en onderbouwing	4	MVL: begeleiding MT: uitvoering
2c	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opstellen processchema</li> </ul>	Processchema	Document	1	MVL: uitvoering MT: toetsing
2d	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementatie plan</li> </ul>	Plan van aanpak	Document met daarin alle stappen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	4	MVL: uitvoering
2e	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijdpad</li> </ul>	Planning	Planning	2	MVL: uitvoering
3	Implementatie				
3a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanstellen proceseigenaren</li> </ul>	Organisatie van de kwaliteit	Aanstellen proceseigenaren voor alle (deel)processen	4	MVL: advies MT: uitvoering
3b	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opstellen nieuwe processen</li> </ul>	Procesbeschrijvingen	Processchema's en beschrijving incl. rolbeschrijvingen	24	MVL: begeleiding Proceseigenaren: uitvoering

**PROCES SCORECARD (procesinventarisatie en -verbetering: voorbeeld)**

	<b>Processtap</b>	<b>Gewenste resultaat</b>	<b>Prestatienorm</b>	<b>Effectief werkbare uren (fictief)</b>	<b>Wederzijdse verantwoordelijkheid</b>
3c	<ul style="list-style-type: none"><li>Raakvlakken opzetten</li></ul>	Interacties tussen de processen en binnen de processen	Alle overdrachtsmomenten bepalen en vastleggen	40	MVL: begeleiding Proceseigenaren: uitvoering
3d	<ul style="list-style-type: none"><li>Opstellen input/output diagrammen</li></ul>	Bepalen van de kwaliteit van de input en output en de benodigde middelen en mensen	Implementeren van input/output gegevens in procesbeschrijvingen	16	MVL: begeleiding Proceseigenaren: uitvoering
3e	<ul style="list-style-type: none"><li>Opstellen kritieke procedures/werkwijzen</li></ul>	<b>Minimaal</b> aantal procedures die van kritiek belang zijn voor de organisatie	Bepalen en opstellen van de noodzakelijke documenten	4	MVL advies en werkwijze Proceseigenaren: opstellen
3f	<ul style="list-style-type: none"><li>Digitaliseren</li></ul>	Intranet versie	Digitale versie van processchema's, beschrijvingen en procedures op intranet	2	MVL: advisering Contentmanager: uitvoering
3g	<ul style="list-style-type: none"><li>In werking stellen processen</li></ul>	Bespreken en invoeren ism procesgebruikers	Inlichten organisatie en start gebruik nieuwe en verbeterde processen	8	MVL: advies Proceseigenaren: workshops
3h	<ul style="list-style-type: none"><li>Opstellen prestatie indicatoren voor processen</li></ul>	Opstellen PI's adh de doelen van de processen en KSF-en ism procesgebruikers	Generieke en specifieke prestatie indicatoren	8	MVL: advies en werkwijze Proceseigenaren: uitvoering
3i	<ul style="list-style-type: none"><li>Borgen van verbeteringen</li></ul>	Toepassen van processen binnen de organisatie	Toepassing van processen >80%	4	MVL: begeleiding Proceseigenaren: uitvoering
3j	<ul style="list-style-type: none"><li>Opzetten continue verbetering van processen</li></ul>	Procesbeschrijving opzetten en implementeren	Document en start continue verbetering	8	MVL: begeleiding Proceseigenaren: uitvoering



## PROCES SCORECARD (procesinventarisatie en -verbetering: voorbeeld)

	Processtap	Gewenste resultaat	Prestatienorm	Effectief werkbare uren (fictief)	Wederzijdse verantwoordelijkheid
4	Resultaten				
	<ul style="list-style-type: none"><li>Overzicht</li></ul>	Transparante organisatie	Processchema, procesbeschrijvingen, rollen, proceseigenaren en cockpit	4	MVL: afronding
	<ul style="list-style-type: none"><li>Kostenbesparing</li></ul>	> 20% op (kwaliteits)kosten door efficiëntieverbetering	20% kostenverlaging tov start procesverbetering	16	MVL: rapportage Proceseigenaren: meting
	<ul style="list-style-type: none"><li>Bestuurbaarheid organisatie en processen</li></ul>	Instrument om organisatie en processen te sturen en richting te geven	Cockpit, proceseigenaren operationeel en continue verbetering	4	MVL: rapportage aan MT