

DNV Business Assurance - workshop

Procesmanagement: eenvoudig in control blijven?

KiZ Congres - 9 November 2011

Programma

- **Introductie & Positiebepaling: een kleine peiling**
- **Vragen & Stelling (input)**
- **Een inleiding in procesmanagement: het proces, indicatoren, doelstellingen**
- **BUZZ groep > Beschrijven van een proces,**
- **Een inleiding in procesmanagement: het proces, indicatoren, doelstellingen**
- **Buzz groep > indicatoren en doelstellingen koppelen aan het proces**
- **Stelling (output)**
- **Zijn er nog vragen?**
- **Rating Tool EffectieveZorg: procesmanagement naar excellent niveau**

DNV Business Assurance



HEAD OFFICE, OSLO NORWAY

1864



Sinds 1864 een onafhankelijke stichting met een statutaire doelstelling, ook wel missie

Missie

To Safeguard Life Property & The Environment

Wat?

Certificering & Training

Normen

HKZ (ruim 30 schema's), HKZ VMS, ISO 9001:2008, ISO voor de zorg, , NTA 8009, NEN 7510, ISO 2700, Rating Tool Effectieve Zorg

Meer informatie? www.dnvba.nl

© DNV Business Assurance. All rights reserved.



HOE TOETST DNV?

In de “Geest van de Norm”
gericht op
kwaliteitsverbetering en
innovatie!

Auditmethodiek volgens Risk
Based Certification®

Meer informatie? www.dnvba.nl

© DNV Business Assurance. All rights reserved.



POSITIEBEPALING: EEN KLEINE PEILING....

“Wat is uw ervaring met procesmanagement?”

Niet bekend

Enigzins maar houd het op afstand

Werkt er mee maar zoekt verdieping

Is ervaren proces designer

Meer informatie? www.dnvba.nl

© DNV Business Assurance. All rights reserved.



Vragen uit de workshopgroep

Wat zijn uw vragen en verwachtingen?

Wat wilt u weten aan het einde van de workshop ?

Waarover wilt u tips ? (waar u in de dagelijkse praktijk tegenaan loopt)

Andere vragen...

Meer informatie? www.dnvba.nl

© DNV Business Assurance. All rights reserved.



STELLING (INPUT)...

“Ik ben van mening dat procesmanagement noodzakelijk is om duurzaam op resultaten te sturen”

JA!

NEE!

Meer informatie? www.dnvba.nl

© DNV Business Assurance. All rights reserved.



Inleiding procesmanagement: Waarom proces management?

RESULTAAT MANAGEMENT



PROCES MANAGEMENT

1. Mensen motiveren
2. Wie deed het verkeerd ?
3. Toekennen van verantwoordelijkheden
4. Focus op financiële resultaten
5. Individuele prestaties
6. Duidelijke instructies
7. " Doe je werk ! "
8. Beslissingen gebaseerd op opinies
9. Reageren op ... (korte termijn)
10. Crisis management

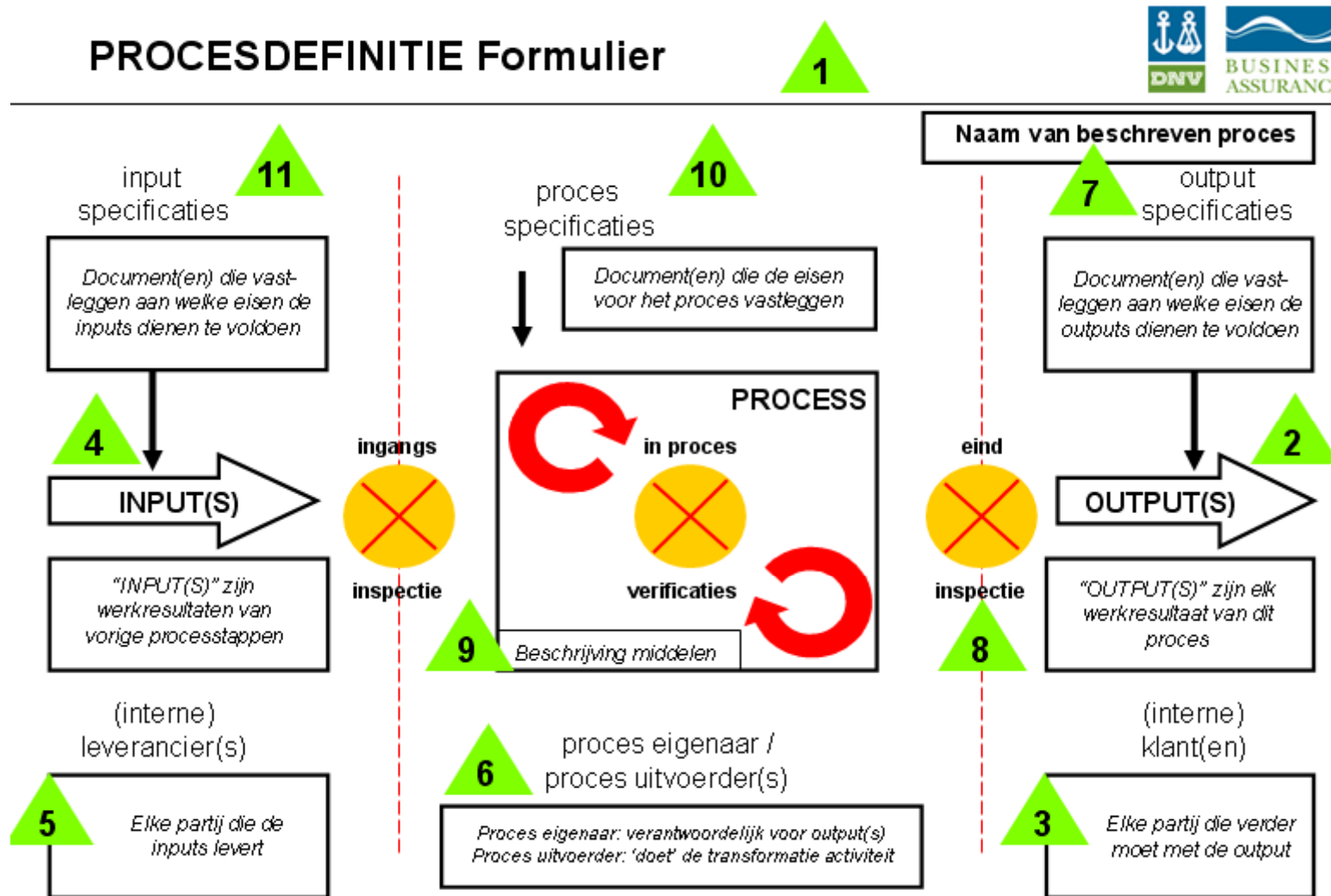
- Hindernissen verwijderen
Wat ging er verkeerd ?
Processen bestuderen voor verbetering
Focus on procesverbetering
Groepsprestaties
Opzetten van duidelijk omljnd proces
" Hoe kan ik je helpen met je werk ? "
Beslissingen gebaseerd op data
Voorkomen dat ... (lange termijn)
Pro-actief management

- Dr. Myron TRIBUS

- Dr. myron TRIBUS

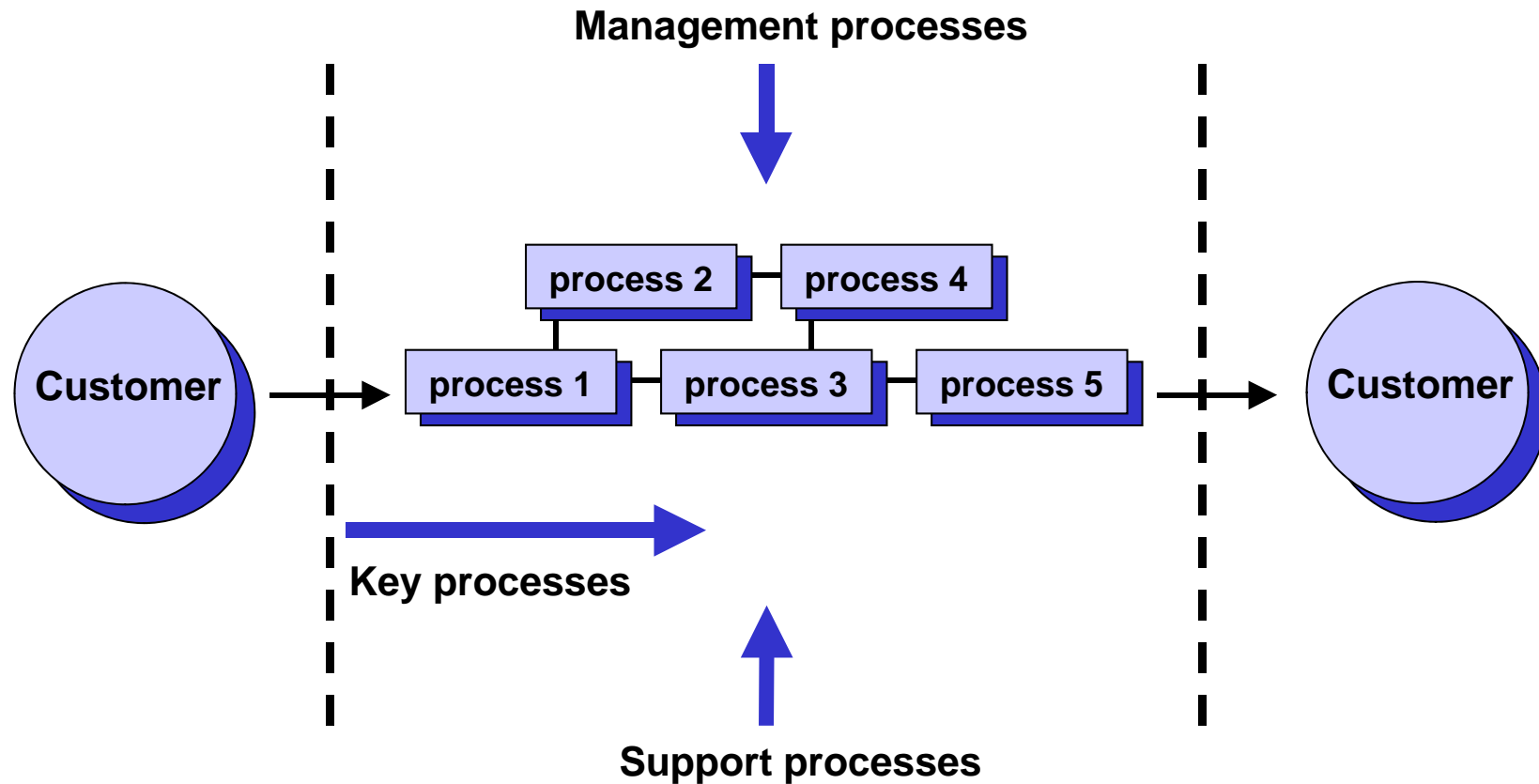
Meer informatie? www.dnvba.nl

Inleiding procesmanagement: het proces, indicatoren, doelstellingen



Meer informatie? www.dnvba.nl

Inleiding procesmanagement: het proces, indicatoren, doelstellingen



Buzzgroep (groepen van 5 / 15 min)

Procesbeschrijving

Beschrijf een eenvoudig proces aan de hand van de 11 stappen

Plenaire terugkoppeling

Eventueel met een discussie

Meer informatie? www.dnvba.nl

© DNV Business Assurance. All rights reserved.

Inleiding procesmanagement: het proces, indicatoren, doelstellingen

- **Proces-indicatoren** > zeggen iets over de mate waarin een proces gevolgd wordt of markeren kritische momenten in een proces. Een proces-indicator kan een voorspeller zijn voor output. Procesindicatoren zijn daarom het meest geschikt wanneer er een sterk verband tussen het proces van de zorgverlening en het resultaat daarvan bestaat
- **Prestatie-indicatoren** > zeggen iets over de prestatie die geleverd wordt of in welke mate doelen bereikt worden minder gebruikt maar toch interessant om te onthouden
- **Inputindicatoren** > zeggen iets over de mate waarin aan het begin van een proces aan bepaalde eisen of specificaties wordt voldaan. In veel gevallen kan het meten van de input de beheersbaarheid van het proces verhogen. Denk aan risico-inventarisatie bij intake

Inleiding procesmanagement: het proces, indicatoren, doelstellingen

PRESTATIE INDICATOREN



13 Efficiency
indicatoren
- HOE -

Naam van beschreven proces
Effectiviteits
indicatoren
- WAT - **12**

Meetbare kengetallen welke informatie verstrekken over de doelmatigheid van het proces

- v.b.
- opbrengst
 - 'eerste keer goed' werk
 - doorlooptijd
 - afwijkingen van planning

Meetbare kengetallen welke informatie verstrekken over de doeltreffendheid van het proces (zoals ervaren door de klant):

- v.b.
- tijdigheid
 - fouten / tekortkomingen
 - hoeveelheden

HOOFD- of
PRIMAIR PROCES



Het voortbrengingsproces waarvan dit proces een onderdeel vormt

14

Meer informatie? www.dnvba.nl

© DNV Business Assurance. All rights reserved.



GOAL SETTING

S

SPECIFIC

M

MEASURABLE

A

ATTAINABLE

R

RELEVANT

T

TIME-BOUND

Meer informatie? www.dnvba.nl

© DNV Business Assurance. All rights reserved.

Inleiding procesmanagement: het proces, indicatoren, doelstellingen

- SMART doelstellingen binnen procesmanagement:
- S: specifiek > de koppeling aan een proces of indicator maakt de doelstelling specifiek
- M: meetbaar > door een prestatie aan een indicator te verbinden (een indicator is per definitie meetbaar) uitgedrukt in een percentage of frequentie van...
- A: acceptabel > doordat procesmanagement veel meer uit gaat van een groepsprestatie i.p.v persoonlijk presteren zal het draagvlak groter zijn
- R: realistisch > met procesmanagement leer je wat mogelijk cq haalbaar is > de doelstelling vormt de creatieve spanning tussen nu en wat we later willen bereiken
- T: tijdsgebonden > door de doelstellingen aan tijd te verbinden ontstaat een cyclische benadering van procesmanagement. Het maakt ook duidelijk op welke termijn een bepaalde ambitie gehaald moet worden

NB: tijdgebonden kan in het kader van procesmanagement ook als periodiek meten benaderd worden

Buzzgroep (groepen van 5 / 15 min)

Gebruik indicatoren

Benoem een inputindicator, een drietal procesindicatoren en een prestatie-indicator. Denk bij prestatie-indicatoren aan stap 12 t/m 14

SMART doelstellingen

Koppel een SMART doelstelling aan 3 van de beschreven indicatoren

STELLING (OUTPUT)...

“Ik ben van mening dat procesmanagement noodzakelijk is om duurzaam op resultaten te sturen”

JA!

NEE!

Meer informatie? www.dnvba.nl

© DNV Business Assurance. All rights reserved.



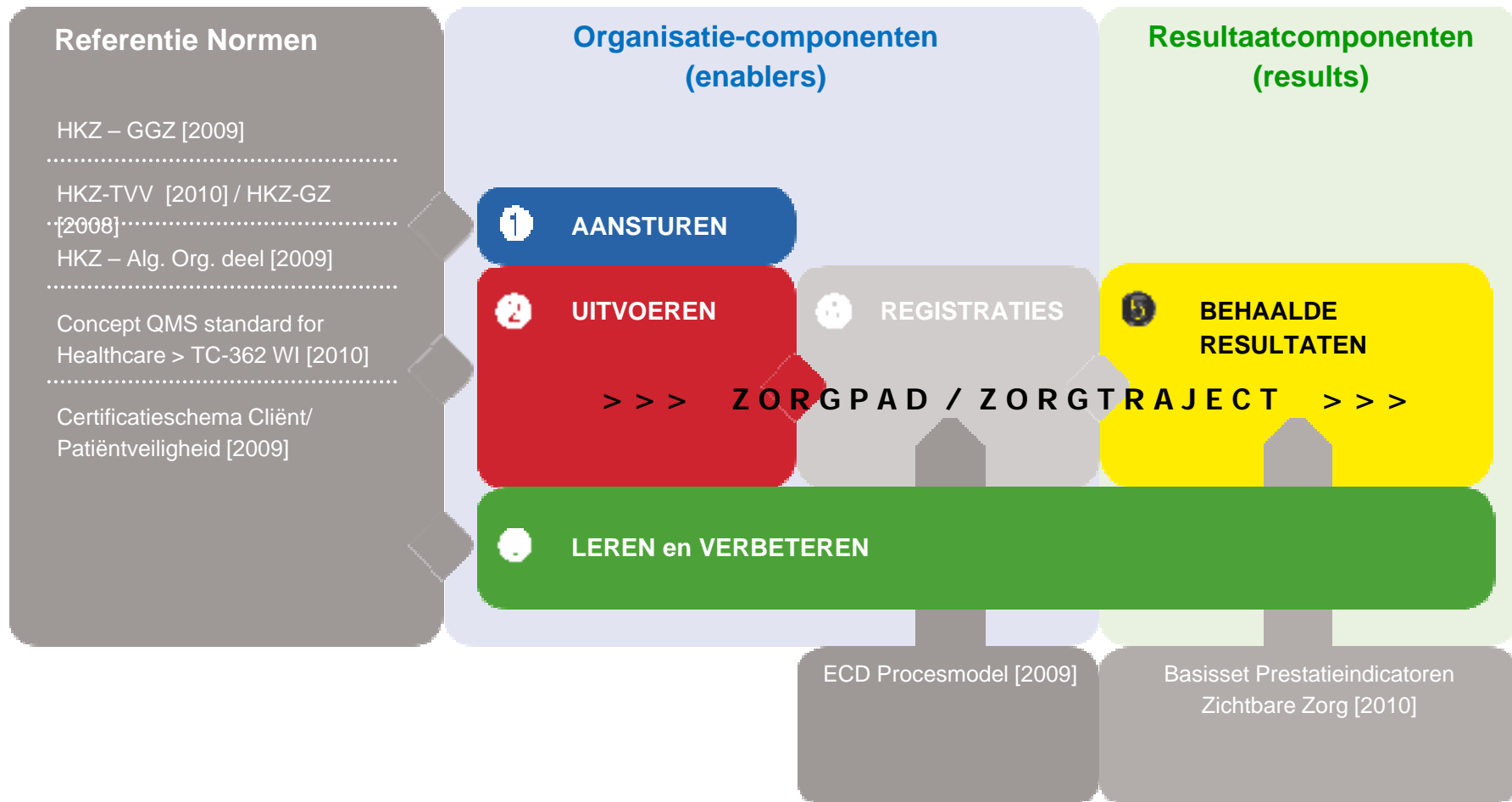
Heeft u nog vragen? Zijn uw vragen beantwoord?



Meer informatie? www.dnvba.nl

© DNV Business Assurance. All rights reserved.

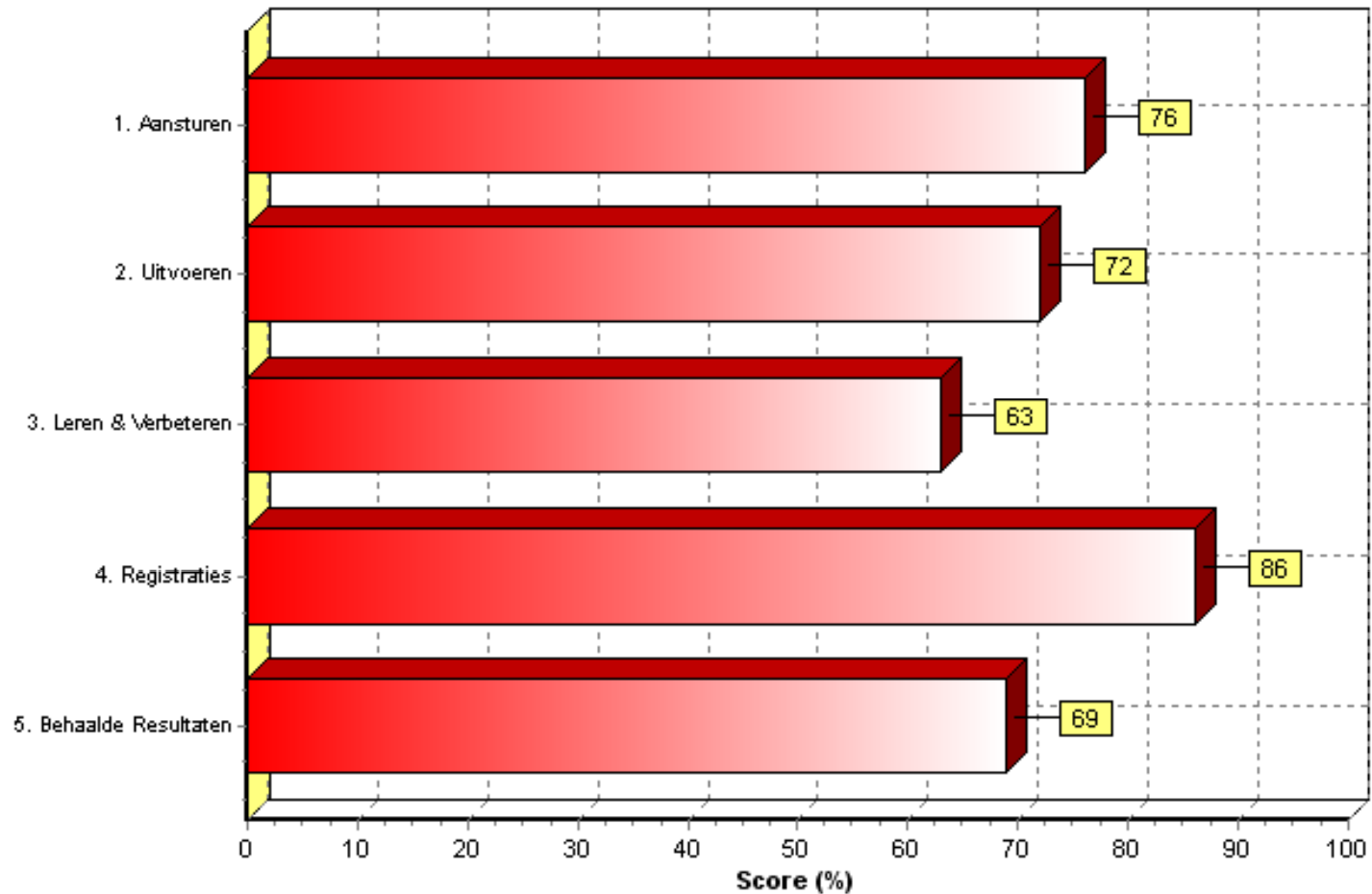
Rating Tool Effectieve Zorg: procesmanagement naar excellent niveau



Meer informatie? www.dnvba.nl

Met een RTEZ audit wordt de beheersing van het proces zichtbaar

Summary of RTEZ - Voorbeeld scoreprofiel Audit Result



Meer informatie? www.dnvba.nl

Enkele tips – resumerend

Tip 1

Begin met het einde voor ogen: begin bij het beschrijven van het proces bij het einddoel.

Tip 2

Kies niet teveel indicatoren. Een aantal van 5-10 indicatoren per onderwerp is al veel. Een managementteam kan ongeveer 15-20 indicatoren goed “managen” Bovendien kost het verzamelen en registeren van informatie tijd.

Tip 3

Zorg voor een combinatie van de verschillende indicatoren. Zo geven uitkomstindicatoren aan of het doel is bereikt. Procesindicatoren maken duidelijk waardoor dit eventueel niet is gebeurd.

Meer informatie? www.dnvba.nl

© DNV Business Assurance. All rights reserved.

Enkele tips – resumerend

Tip 4

Laat de indicatoren op verschillende dimensies van een onderwerp betrekking hebben. Dus niet alleen indicatoren die de vakinhoudelijke kwaliteit meten, maar bijvoorbeeld ook doelmatigheid en tijdigheid.

Tip 5

Kies indicatoren waarbij het verzamelen ervan weinig tijd kost. Gebruik bestaande systemen om metingen te doen cq registraties te genereren.

Meer informatie? www.dnvba.nl

© DNV Business Assurance. All rights reserved.

Ik wens u veel succes met de implementatie!

Normen?

Certificering volgens ruim 35 normen
in de zorg: www.dnvba.nl/zorg

Info?

Informatie over certificering / training
T: 010 2922700
E: certificatie@dnv.com

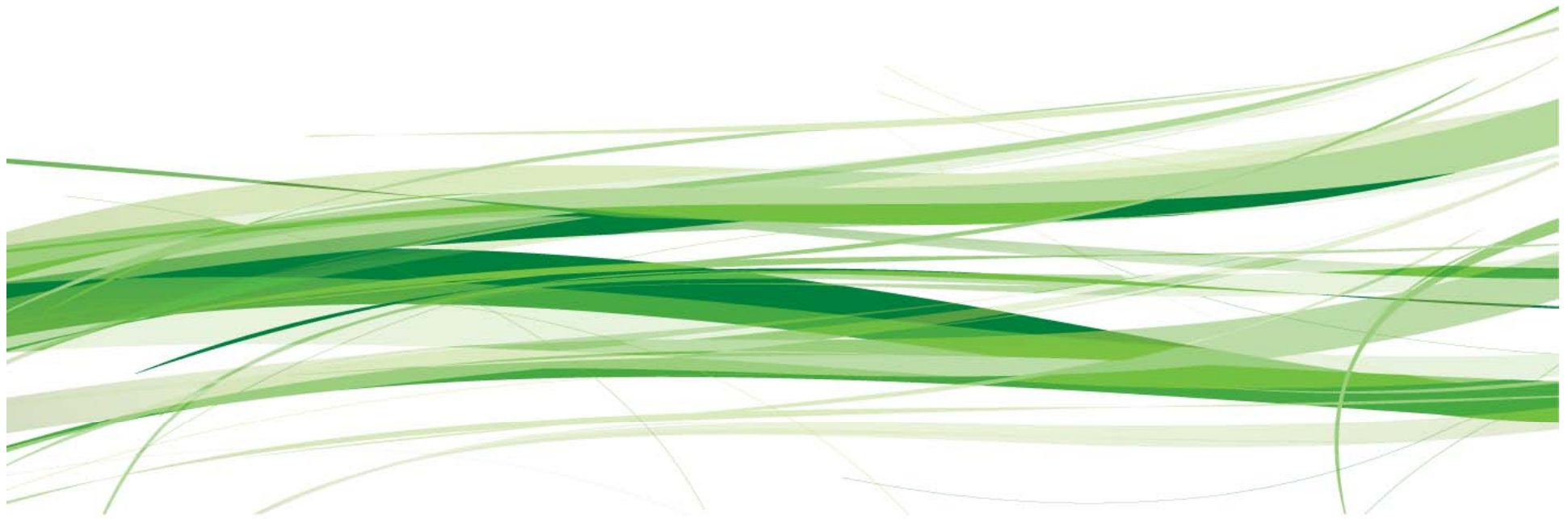
Vragen?

Richard Raaphorst – Lead Auditor
T: 06 10 195 176
E: richard.raaphorst@dnv.com



Meer informatie? www.dnvba.nl

© DNV Business Assurance. All rights reserved.



www.dnvba.com

Meer informatie? www.dnvba.nl

© DNV Business Assurance. All rights reserved.