

Presteren met processen

INCLUSIEF VOOR
ELKE DEELNEMER



Procesmanagement voor
Dienstverlenende Organisaties

Onder de deskundige leiding van:

Daan Dorr
Business Leader
SLIMMER ORGANISEREN



IFBD
Institute for Business
Development



WAAROM DIT PROGRAMMA?

DRUK OP DE DIENSTVERLENENDE SECTOR

De ontwikkeling van dienstverlenende organisaties gaat snel: minder managers, minder regels, ingrijpende digitalisering, druk op leiderschap, spanning tussen zelfstandigen en vaste medewerkers, productdifferentiatie, discussie over merk en identiteit, enorme druk om kosten te verlagen ... De druk op de dienstensector is enorm.

MAATWERK IN DE DIENSTENSECTOR

Binnen de dienstensector is procesmanagement dan ook aan verandering toe. Want het gaat in de dienstverlening al lang niet meer om seriële, strakke en beheerst lopende processen. Het gaat erom medewerkers te faciliteren met een proces, real-time informatie te geven over de dienstverlening en processtools om de dienstverlening te verbeteren. De klant vraagt maatwerk en dat past niet binnen strakke proceskaders. Juist in deze ontwikkeling is een goed begrip van wat procesmanagement is en voor een organisatie kan betekenen, cruciaal.

PRESTEREN MET PROCESSEN

Presteren met processen is op het lijf geschreven van dienstverleners, van gezondheidszorg tot uitzendbranche, van overheid tot vervoersbedrijven. U wordt uitgenodigd om het managementconcept procesmanagement te verbinden met uw eigen businessmodel. U kiest zelf welke elementen van het procesgericht werken voor uw organisatie toegevoegde waarde hebben.

LEIDERSCHAP STAAT CENTRAAL IN DE DIENSTENPROCESSEN

De techniek van procesmanagement wordt in elk hoofdstuk direct verbonden met leiderschap en cultuur. Het gaat immers

niet alleen om de techniek, maar vooral over het faciliteren van leiding en medewerkers om betere prestaties te leveren. Het gaat om de combinatie tussen techniek, tools, leiderschap, gedrag en passie.

De implementatie van procesmanagement wordt stap voor stap behandeld. Apart wordt daarbij steeds ingegaan op de rol van het managementteam en de directie. U treft vele praktijkvoorbeelden, tips en valkuilen aan, opgedaan tijdens de jarenlange ervaring van de auteur/trainer.

U KRIJGT ANTWOORD OP DE VOLGENDE VRAGEN:

- ◆ Waarom is procesmanagement in dienstverlenende organisaties anders dan in productiebedrijven?
- ◆ Wat kan procesmanagement voor mijn organisatie betekenen?
- ◆ Hoe brengt u medewerkers in beweging met procesmanagement?
- ◆ Hoe zet u de klant centraal in procesmanagement?

IN DIT SEMINAR LEERT U:

- ◆ Hoe u de begrippen van procesmanagement productief maakt voor een dienstverlenende organisatie;
- ◆ Hoe u processen identificeert om uw business te verbeteren;
- ◆ Hoe u procesmanagement aanwendt voor empowerment en zelfsturing;
- ◆ Hoe u procesindicatoren gebruikt om eigenaarschap te vergroten;
- ◆ De belangrijkste do's en don'ts van procesmanagement in dienstverlenende organisaties.

DE WRITER'S CLASS

Unieke & inspirerende workshops over leiderschap, management en communicatie.

“Presteren met Processen” maakt deel uit van de Writer's Class. Het IFBD selecteert voor u de beste management-boeken, maar ook de beste schrijver-trainers.

Na deze Writer's Class gaat u uitgedaagd, gemotiveerd en geïnspireerd terug aan de slag met nieuwe inzichten, nieuwe energie en nieuwe haalbare doelstellingen.



DE DOCENT

Daan Dorr is actief op het gebied van procesmanagement, klantgericht organiseren, strategie en organisatieontwikkeling. Hij adviseerde zowel productiebedrijven, commerciële dienstverleners als maatschappelijke organisaties. Hij is praktisch gericht en schakelt in zijn advieswerk gemakkelijk tussen operationeel en strategisch niveau.

Vandaag is Daan werkzaam als interimmanager en organisatieadviseur. In zijn adviespraktijk werkt hij op dit moment vooral voor dienstverlenende bedrijven, gemeenten, zorginstellingen, ... Daarnaast is hij actief als bestuurder in diverse organisaties.

Programma

Procesmanagement, waar hebben we het over?

- Een snelle analyse van de processen in uw organisatie.
- Soorten dienstverlening.
- Soorten processen.
- Procesbeheersing en -ontwikkeling.
- Processen, wat schieten we ermee op?
- Visies op procesmanagement.
- Misvattingen over procesmanagement.

Wat is een proces?

- De basistheorie, proces vastlegging.
- Identificeren van processen: vanuit de klant, vanuit het hoofdproces.
- Sturen met processen.
- Procesbeheersing.
- Niveau van processen vastleggen.
- En wat kunnen we er dan mee?

Van bureaucratie naar eigenaarschap. Naar een ontwikkelingsgerichte visie op procesmanagement

- Maatschappelijke ontwikkelingen en vragen (ICT, jonge generatie, netwerksamenleving, werkplezier, ketensamenwerking, etc.).
- Waarom processenmanagement zo vaak onttaardt in disciplineren en bureaucratie?
- Wat kan procesmanagement voor een organisatie betekenen?
- Soorten processen.
- Op weg naar zelfsturing en eigen verantwoordelijkheid en eigenaarschap.
- Wat kan procesmanagement voor uw organisatie betekenen?

Lean management, Kaizen en continu verbeteren

- Een overzicht van de belangrijkste verbeter technieken.
- Lean als methode voor het beperken van verspillingen.
- Kaizen als methode van continu verbeteren.
- Continu verbeteren: klant centraal, empowerment en horizontaal organiseren.

De klant centraal!

- Hoe klantgericht is mijn organisatie?
- Customer journey ofwel het klantproces.
- Soorten klanttevredenheid.
- Verschil tussen de 'voice of the customer' en 'the voice of the proces' (procesindicatoren).
- Klantwensen vertalen in het proces.

Implementeren van procesmanagement

- Integrale veranderstrategieën.
- 'Sense of urgency' en 'sense of excitement'.
- Teamvorming.
- Resultaatgerichtheid en eigenaarschap.

METHODIEK:

- ◆ We werken afwisselend met theorie en praktijkoefeningen.
- ◆ U krijgt een korte huiswerkopdracht vooraf toegestuurd.
- ◆ Uw casemateriaal, uw organisatie staat zoveel mogelijk centraal in de oefeningen.
- ◆ U krijgt directe feedback op de door u ingebrachte casuïstiek.

Presteren met processen



INCLUSIEF VOOR
ELKE DEELNEMER

“Presteren met Processen” is op het lijf geschreven van dienstverleners, van gezondheidszorg tot uitzendbranche, van overheid tot vervoersbedrijven. Deze workshop biedt geen vast recept voor procesmanagement. Integendeel, tijdens deze dag leert u hoe u het managementconcept “procesmanagement” kunt verbinden met uw eigen business model.

VERLOOP VAN DE CURSUSDAG

- 08.30 Ontvangst, registratie & koffie.
- 09.00 Start van de cursusdag met voorstelling van de docent.
- 12.30 Lunch.
- 17.00 Einde van de cursusdag.

Zowel in de voor- als namiddag wordt een korte (koffie-)pauze gehouden.

