

# TRAINING AAN DE SLAG MET ZAAKGERICHT WERKEN

Gaat uw organisatie zaakgericht werken? Wilt u op een praktische en interactieve manier ontdekken wat het effect is van zaakgericht werken op processen, gedrag en ICT? Wilt u collega's betrekken bij de invoering van zaakgericht werken? Dan is deze training iets voor u!

## BASISTRaining: INLEIDING ZAAKGERICHT WERKEN EN PROCESSIMULATIE

De training start met een korte inleiding: wat is zaakgericht werken, wat is de impact op de organisatie en welke inrichtingskeuzes zijn van belang voor zaakgericht werken?

De theorie wordt daarna direct toegepast in een processimulatie. Alle activiteiten 'van klant tot klant' worden op één plek en versneld uitgevoerd. De deelnemers kunnen oefenen met het zaakgericht registreren en afhandelen en het bewaken van de voortgang met een eenvoudig zaaksysteem. De resultaten zijn direct zichtbaar, zodat de groep kan experimenteren met het proces en ervaren wat het beste resultaat oplevert. De simulatie wordt aangepast aan uw specifieke situatie.

Door de praktische benadering blijft de essentie beter hangen en zullen deelnemers elkaar in de toekomst ook makkelijker opzoeken om het samen op te lossen.

Het vervolgprogramma na de basistraining is variabel, afhankelijk van de doelgroep:

## TRAINING VARIANT 1: ZAAKGERICHT WERKEN VOOR IEDEREEN

Na de basistraining volgt een evaluatie gericht op specifieke veranderingen in processen, taken en rollen na invoering van zaakgericht werken. Deelnemers krijgen inzicht in 'wat kan zaakgericht werken voor mij doen?' en 'wat moet ik voor zaakgericht werken doen?'.

0,5 dag (inclusief basistraining) per groep van maximaal van 15 deelnemers

## TRAINING VARIANT 2: STUREN MET ZAAKGERICHT WERKEN

Na de basistraining volgt verdieping met de nadruk op sturen. Zaakgericht werken biedt nieuwe mogelijkheden om te sturen op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Hoe maak je daar slim gebruik van? Daarnaast besteden we aandacht aan de invoering van zaakgericht werken: hoe kun je verder ontwikkelen binnen de organisatie en wat zijn veelgestelde vragen, do's en don'ts? Deze training is vooral geschikt voor proceseigenaars en leidinggevendenden.

0,5 dag (inclusief basistraining) per groep van maximaal van 15 deelnemers.

## TRAINING VARIANT 3: PROJECTMATIG INVOEREN VAN ZAAKGERICHT WERKEN

Na de basistraining volgt verdieping met de nadruk op het formuleren van verbetervoorstellen, de rol van procesbegeleider en het trainen van collega's. Deze training is vooral geschikt voor ambassadeurs, kwartiermakers, projectmanagers en procesbegeleiders.

1 dag (inclusief basistraining) per groep van maximaal van 15 deelnemers.

## MEER INFORMATIE?

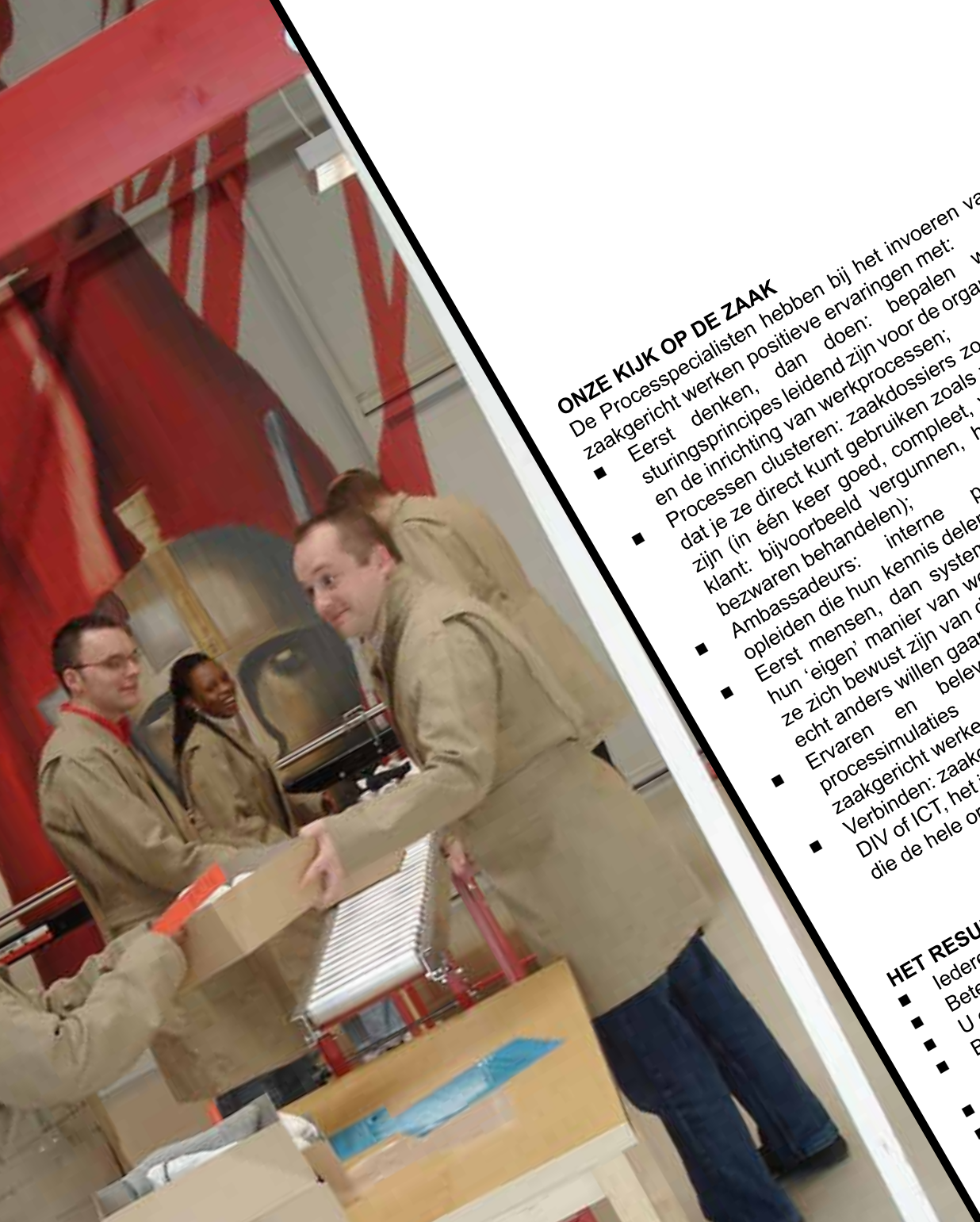
Neem contact op met Vincent Damen.

Telefoon: 06-46 16 26 77

E-mail: [damen@processpecialisten.nl](mailto:damen@processpecialisten.nl)

W [www.processpecialisten.nl](http://www.processpecialisten.nl)

@procestweet



## ONZE KIJK OP DE ZAAK

De Processpecialisten hebben bij het invoeren van zaakgericht werken positieve ervaringen met:

- Eerst denken, dan doen: bepalen welke sturingsprincipes leidend zijn voor de organisatie en de inrichting van werkprocessen;
- Processen clusteren: zaakdossiers zo invoeren dat je ze direct kunt gebruiken zoals ze bedoeld zijn (in één keer goed, compleet, van klant tot bezwaren behandelen);
- Ambassadeurs: interne procesbegeleiders opleiden die hun kennis delen met collega's;
- Eerst mensen, dan systemen: mensen zullen hun 'eigen' manier van werken pas loslaten als ze zich bewust zijn van de noodzaak en het ook echt anders willen gaan doen;
- Ervaren en beleven: door middel van processimulaties concreet maken wat zaakgericht werken betekent;
- Verbinden: zaakgericht werken is niet alleen van DIV of ICT, het is een nieuwe manier van werken die de hele organisatie raakt.

## HET RESULTAAT

- Iedereen weet wat zaakgericht werken inhoudt.
- Betere inrichtingskeuzes voor uw organisatie.
- U geeft inzicht in de gemaakte keuzes.
- Betere samenwerking tussen medewerkers en afdelingen.
- U maakt zaakgericht werken praktisch.
- Iedereen kent het werkproces en de spelregels.
- U creëert enthousiasme voor de veranderingen.

Janneke Vermeulen (Programmamanager, Gemeente Asten):  
„Iedereen heeft kunnen ervaren hoe de praktijk er straks uit zal zien en wat de impact is op de dagelijkse werkzaamheden.”

George Kobossen (Teamleider I&A, Gemeente Huizen):  
„Door de aanpak van De Processpecialisten hebben wij kunnen bereiken dat zaakgericht werken een organisatiebreed thema geworden is in plaats van een vakinhoudelijk onderwerp waar alleen DIV zich druk om maakt.”