



**sensus**  
process management

# Procesmanagement geeft ons controle over de organisatie

Klantcase | Woonzorg



**E**lke woningcorporatie kent tientallen verschillende bedrijfsprocessen. Hoe zorg je ervoor dat al die processen uniform gevolgd worden, zeker wanneer je te maken hebt met een verspreid bezit? CorporatieGids.nl sprak hierover met procescontroller Miriam Kortekaas van Woonzorg Nederland: “Alleen via procesmanagement kun je de ‘blinde vlekken’ in je processen verminderen.”

Het eenvoudig inzichtelijk maken van alle bedrijfsprocessen is voor Woonzorg Nederland een van de grootste uitdagingen. Miriam: “We zijn een landelijke woningcorporatie en onze 120 bewonersconsulenten werken op de complexen zelf zodat ze maximaal bereikbaar zijn voor de huurders. Dan is het erg prettig dat processen makkelijk kunnen worden ontsloten. Een andere uitdaging is het continu verbeteren van de dienstverlening en klantbeleving. We zijn daarvoor steeds met procesoptimalisatie bezig, met name vanuit het lean-perspectief.”

## Regionale nuances

Omdat Woonzorg Nederland opereert vanuit een erg verspreid bezit, is een goede procesorganisatie volgens Miriam extra belangrijk. “Met name is het door de omvang van onze corporatie essentieel om goed ontsloten, praktisch bruikbare processen te hebben. Door vanuit de processen bijvoorbeeld je werkinstructies of formulieren te koppelen, maakt dit ze direct

van nut voor medewerkers. De collega in Maastricht gebruikt dan dezelfde informatie als de medewerker in Groningen, en als een standaarddocument wordt gewijzigd kan iedereen dit gemakkelijk terug vinden.”

Op de vraag of je hierbij ook te maken hebt met regionale nuances, vertelt Miriam: “Bepaalde zaken wil je uniform hebben, zoals het accorderen van een betaling of een afhandeling van een reparatieverzoek. Wel blijven regionale nuances voor ons onvermijdelijk. We maken bijvoorbeeld met gemeenten prestatieafspraken over het onderhoud, en deze wisselen natuurlijk per gemeente. Daar moet je wel rekening mee houden.”

## Strakke regie

Woonzorg Nederland heeft procesmanagement decentraal belegd, en houdt hier een strakke regie op. “De afdelingsmanagers zijn als proceseigenaar verantwoordelijk voor het proces, en elk proces heeft zijn eigen inhoudsdeskundigen. De processen worden periodiek herijkt volgens een door de afdeling Control opgestelde kalender. Dat helpt om ze actueel te houden. Een procesbeschrijving wordt na maximaal drie jaar door de inhoudsdeskundige geactualiseerd en de business controller screent vervolgens of deze in lijn zijn met beleid en regelgeving en of de interne controles afdoende zijn. Daarna wordt de procesbeschrijving, na akkoord van de proceseigenaar, door de procescontroller gepubliceerd. Het team pro-

cescontrol bewaakt of de herijkingskalender wordt gevolgd en zorgt dat de processen op een uniforme wijze worden opgesteld.”

### Klantvriendelijk, duidelijk en efficiënt

“Wat we willen bereiken met procesmanagement is drieledig,” gaat Miriam verder. “Allereerst vinden we het belangrijk dat de klant Woonzorg Nederland als een klantvriendelijke, duidelijke en efficiënte verhuurder ervaart. Procesmanagement ondersteunt hierin door medewerkers te voorzien van passende processen met transparante en goed vindbare informatie, zodat ze huurders goed van dienst kunnen zijn. En dat is direct ook ons tweede doel; bedrijfsinformatie ontsluiten.”

Het derde doel is ‘in control’ zijn van de organisatie. “Door in onze processen vast te leggen waar en hoe informatie moet worden opgeslagen en controlemomenten op de afdelingen zelf in te bouwen, kunnen onze business controllers efficiënt bijhouden of het proces goed loopt. Meten is tenslotte weten. Daarbij werken op bestuursniveau de business controllers en procescontrollers samen om periodiek controles op compliance, risk en financiële verantwoording uit te voeren.”

### Anyplace, anytime

“ICT bij procesmanagement is niet alleen belangrijk omdat je informatie wilt ontsluiten, maar ook om de efficiency te waarborgen,” vertelt Miriam. “Hoe meer handmatige acties, hoe foutgevoeliger een proces kan worden. Een stabiel ICT-netwerk is natuurlijk ook erg prettig, net als goede helpdesk-ondersteuning. Met steeds meer mogelijkheden om online te werken maakt ICT het makkelijker om efficiënt processen te kunnen beheren. Wij werken zelf met Office 365 en onze procesmanagementtool Sensus BPM Online. Omdat wij hier via Sharepoint bij kunnen, zijn processen *anyplace, anytime* toegankelijk.”

Bron: *corporatiegids.nl*

“De keuze voor Sensus BPM Online viel omdat het programma laagdrempelig is en over online publicatiemogelijkheden beschikt. Processen modelleren is eenvoudig en je kunt de tool naar eigen behoefte, in eigen beheer en voor je eigen organisatie inrichten. Sensus BPM Online is een programma wat je een basis biedt, en dat houdt het voor ons overzichtelijkheid in de dagelijkse praktijk in. Daarbij kijken we momenteel naar de mogelijkheden om de software te combineren met Naris, zodat we risicomanagement kunnen koppelen aan de processen.”

### Blinde vlekken

Op de vraag wat de belangrijkste ‘do’s en don’ts’ zijn bij procesmanagement, vertelt Miriam: “Het belangrijkste is dat je er gewoon mee begint. Door een procesbeschrijving te maken ontdek je de afhankelijkheden, mogelijke efficiency verbeteringen, onnodige wachtmomenten of gemiste controlemomenten. Alleen zo kun je ‘blinde vlekken’ in je processen verminderen. Een belangrijke don’t is dat de procesbeschrijving nooit het doel op zich moet zijn. Een beschrijving is niet meer dan dat; een beschrijving van het proces. Wat de medewerkers doen is leidend, de regels zijn leidend en de verantwoording is leidend. Het proces ondersteunt daarin en helpt om te controleren of alles nog goed gaat, maar is slechts een hulpmiddel om tot dat doel te komen.”

### Driepoot

Miriam verwacht dat procesmanagement de komende jaren nog meer dan nu ‘gemeengoed’ wordt bij Woonzorg Nederland. “Procesverbetering staat structureel op onze agenda. Op de afdelingen ontstaan regelmatig eigen initiatieven en verbeterplannen. Zo vormt er als het ware een olievlek die uiteindelijk alles raakt. Je merkt dat hierdoor mensen elkaar beter vinden en nog zelfverzekerder hun werk doen. Daarbij zal procesmanagement ook steeds verder gekoppeld worden aan risk- en compliance, waardoor je een driepoot krijgt die de organisatie steeds meer structuur geeft.”

## Ontdek zelf de mogelijkheden van Sensus BPM online

Probeer nu kosteloos Sensus BPM online via:  
[www.sensus-processmanagement.com/ontdek](http://www.sensus-processmanagement.com/ontdek)  
of neem contact op met een van onze consultants:

 +31(0)88-8887777

 [info@sensus-processmanagement.com](mailto:info@sensus-processmanagement.com)

