

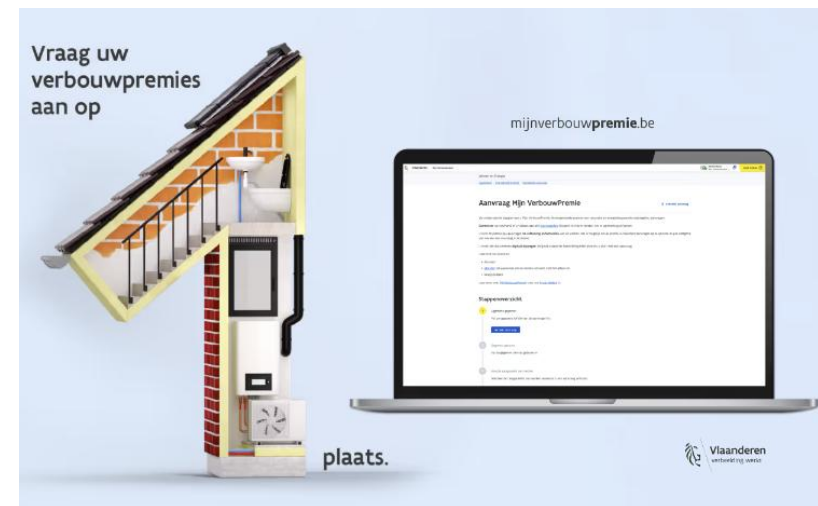
Aan de slag met KPI- gedreven procesoptimalisatie

Workshop Vlaanderen Connect – dinsdag 9 juni 2026

Korte kennismaking



*Bart Desanghere
Technical writer & trainer
bij Vanden Broele*



Oplossing Blog Contact [Boek een demo](#)

**Digitale dienstverlening
voor burgers,
ondernemingen en
verenigingen**

Aan de slag!



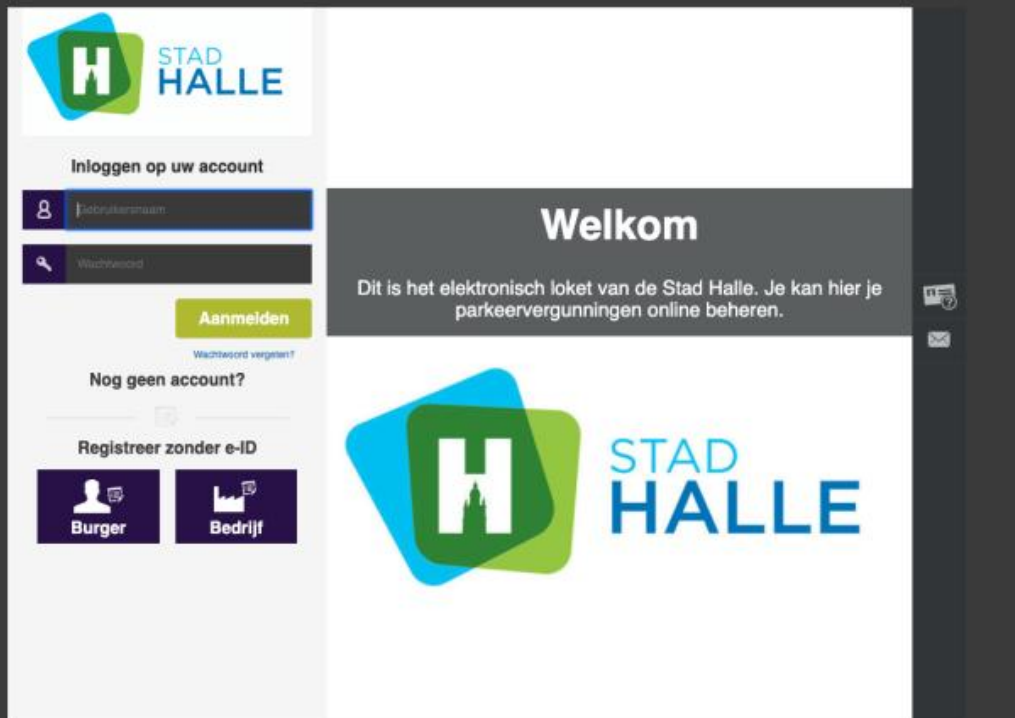
Inhoudstafel

- 1. Voorstelling case**
- 2. Focus op het BPMN-proces**
- 3. Doelstellingen, KPI's & optimalisatietechnieken**
- 4. Toepassing op de case**

1 Voorstelling case

Bewonerskaarten



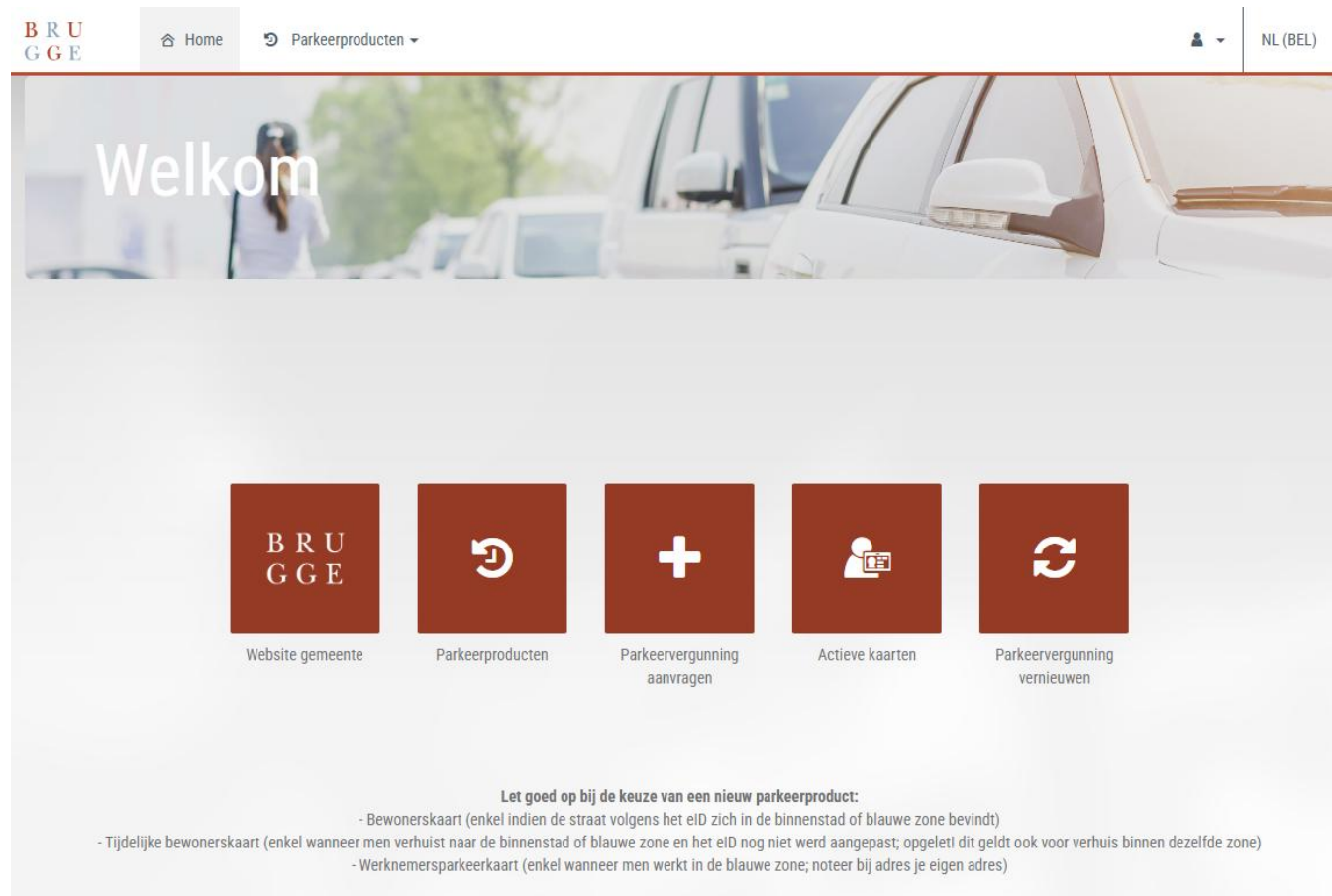


Hulp

Voor meer informatie over het registreren met behulp van je identiteitskaart, klik op het e-ID icoon rechts op dit scherm

Contact

Voor meer inlichtingen kan je terecht bij de stadshuis Halle via telefoon 02 365 95 10 of via mail mobiliteitsvergunningen@hulle.be.



Let goed op bij de keuze van een nieuw parkeerproduct:

- Bewonerskaart (enkel indien de straat volgens het eID zich in de binnenstad of blauwe zone bevindt)
- Tijdelijke bewonerskaart (enkel wanneer men verhuist naar de binnenstad of blauwe zone en het eID nog niet werd aangepast; opgelet! dit geldt ook voor verhuis binnen dezelfde zone)
- Werknemersparkeerkart (enkel wanneer men werkt in de blauwe zone; noteer bij adres je eigen adres)



Bewoners in de rij voor parkeerkaarten | Nieuwsblad

Visit >

Images may be subject to copyright. [Learn more](#)

Share

Save



Tweede bewonerskaart wordt duurder in Gent: “Vier jaar aan indexering inhalen” | Regio | HLN.be

[Visit >](#)

Images may be subject to copyright. [Learn more](#)

[Share](#)[Save](#)



KW.be



Fernand (81) is onterechte parkeerboetes van 20 euro grondig beu: "Ik heb wel degelijk een bewonerskaart" (Krant van West-Vlaanderen)

[Visit >](#)

Images may be subject to copyright. [Learn more](#)

Share

Save



Die bewonerskaart? Een vodje papier!" | Regio | HLN.be

Visit >

Images may be subject to copyright. [Learn more](#)

Share

Save



Buurt protesteert tegen betalend parkeren: "180 euro voor bewonerskaart is onaanvaardbaar" | Regio | HLN.be

[Visit >](#)

Images may be subject to copyright. [Learn more](#)

[Share](#)[Save](#)



Parkeerdruk zal je niet doen verbeteren door tarief bewonerskaart te verhogen:
"Ook al heb je een garage, voor je deur parkeren wil nu eenmaal iedereen." |...

[Visit >](#)

Images may be subject to copyright. [Learn more](#)

[Share](#)[Save](#)

Aanvraag parkeerkaart: probleemstelling

Manager
Tom



Manager Tom ondervindt druk vanuit media en politiek

“Vorig jaar waren er meer dan **100 klachten** over de bewonerskaart. Het gros ervan ging over **onterechte parkeerboetes**. Opvallend is ook dat burgers de **procedure te ingewikkeld en te tijdrovend** vinden. Er zijn ook enkele heftige, verontwaardigde reacties na **weigering uitreiking parkeerkaart**.”

Tom vertaalt de eisen naar business owner Chantal

“Publiek, politiek en media kijken ons met argusogen aan. Jullie moeten echt een manier vinden om **sneller en preciezer** te werken. Het **aantal weigeringen** uitreiking parkeerkaart en de daarmee samenhangende **klachten moet dalen**.”

Business
owner Chantal



Aanvraag parkeerkaart: probleemstelling

Business owner Chantal probeert te pareren

“We werken met **4 FTE** op de dienstverlening en zijn al langer vragende partij om naar **5 FTE** op te schalen. Helaas krijgen we de omgekeerde boodschap, namelijk dat we moeten **besparen**.”



Business owner Chantal



Manager Tom

Manager Tom kadert

“We hebben net een **duur digitaliseringstraject** doorlopen. Hierdoor konden we van 6 FTE naar 4 FTE, maar eigenlijk hadden we het besparingspotentieel veel hoger ingeschat. Om nu weer van 4 FTE naar 5 FTE te gaan, voelt als een **mislukking**. Bovendien is er **geen budget**.”

Aanvraag parkeerkaart: probleemstelling



*Business
owner Chantal*

Business vertaalt de eisen naar de dossierbehandelaars

“Er zijn drie à vier manuele taken per aanvraag. Ik verwacht dat jullie **elke taak** binnen de **deadline** van 24 uur afwerken. Zo zullen we de termijn van 5 werkdagen halen.”



*Dossierbehandelaar
Emma*

Business vertaalt de eisen naar het projectteam

“**Bouw een rapport** met het aantal taken dat langer dan 24 uur open bleef staan en dit per dossierbehandelaar. Ik wil ook een **impactstudie** naar het mogelijke effect van versoepeling X, Y en Z op het aantal geweigerde aanvragen.”



*Configurator
Luc*

Aanvraag parkeerkaart: probleemstelling

Dossierbehandelaar
Emma



Dossierbehandelaars reageren verontwaardigd

“We zien dat het **IT-systeem voortdurend hapert**. Hoe kunnen we dan ooit de gestelde deadlines halen? Bovendien ervaren we dat dossiers eigenlijk vooral vastzitten, omdat de aanvrager niet tijdig reageert. Het is dus de **burger zelf** die de **oorzaak van vertragingen** is.”

Configurator
Luc



Het projectteam reageert gefrustreerd

“Ik weet al wat de impact van versoepelingsmaatregelen en rapportage zal zijn: meer goedkeuringen dus meer parkeerkaarten en **meer werk** om deze driejaarlijks te hernieuwen. Ten tweede **meer klachten** over ongewenste parkeersituaties. Ten derde weet ik dat **rapporten** na verloop van tijd **ongelezen in de prullenmand** belanden.”

Aanvraag parkeerkaart: probleemstelling



Project vertaalt de eisen naar een developer

- “**Pas de rapportage API aan** zodanig dat ik het tijdstip van aanmaak en afsluit van elke taak kan opvragen.”
- “Opeenvolgende taken moeten **synchroon** aangemaakt worden. Geen haperingen meer. Zo gaat er geen tijd verloren.”
- “Taken voor aanvragers moet je zo kunnen configureren dat er **automatische pushmeldingen** gegenereerd worden.”
- **Pas de logica aan** zodanig dat er minder weigeringen zijn.

Aanvraag parkeerkaart: probleemstelling



Business
owner Chantal

Business owner Chantal stelt manager Tom gerust

Het komt allemaal in orde, want:

- De **developer** is bezig met het **aanpassen van de API** waardoor ik via gerichte backoffice rapporten alles kan opvolgen en dus de doorlooptijd zal reduceren.
- De **developer** werkt aan **pushmeldingen** en een meer **synchrone gebruikerservaring** waardoor aanvragers sneller zullen reageren en dossierbehandelaars sneller kunnen werken.
- De **developer past de logica** aan waardoor we meer aanvragen zullen goedkeuren.

De tevredenheid zal dus ongetwijfeld stijgen!



Manager
Tom

- Developer?
- API?
- Synchroon?
- Pushmelding?
- Regels versoepelen?
Heb ik dat gevraagd?

Aanvraag parkeerkaart: korte analyse

Wat is hier volgens jullie misgelopen?



Aanvraag parkeerkaart: korte analyse



Doelstellingen worden al vlug eisen.
Overhaaste aannames en conclusies.



Top-down mentaliteit, geen motiverende
teamdoelstellingen.



Focus ligt volledig op mensen en het IT-
systeem, en niet op het proces.



De schuld wordt doorgeschoven. Uiteindelijk
komen veel eisen bij de developer terecht.

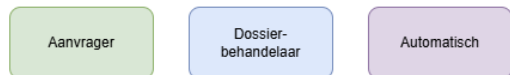


2 Focus op het proces

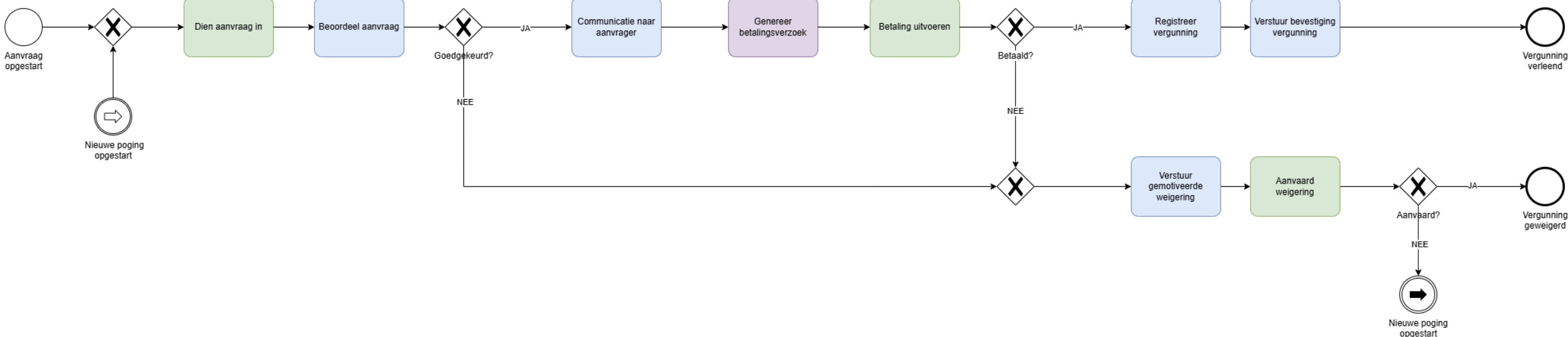
Processen modelleren in BPMN

Transparantie voor management, business & IT

Type taak



Workflow beginsituatie



Processen operationaliseren

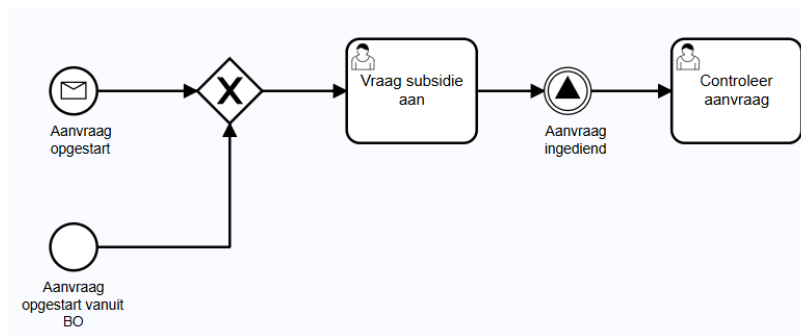
Orkestratie, consistentie & betrouwbaarheid

Menselijke uitvoering



Automatische uitvoering

IOIO
IOIO



=

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<bpmn:definitions xmlns:bpmn="http://www.omg.org/spec/BPMN/20100524/MODEL" xmlns:bpmndi="
" http://www.omg.org/spec/BPMN/20100524/DI" xmlns:dc="http://www.omg.org/spec/DD/20100524/DC" xmlns:camunda=
" http://camunda.org/schema/1.0/bpmn" xmlns:di="http://www.omg.org/spec/DD/20100524/DI" xmlns:xsi=
" http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" id="Definitions_10ft502" targetNamespace=
" http://bpmn.io/schema/bpmn" exporter="Camunda Modeler" exporterVersion="3.7.3">
  <bpmn:process id="testWorkflowH" name="Test workflow H" isExecutable="true">
    <bpmn:sequenceFlow id="Flow_058y2n9" sourceRef="StartEvent_1" targetRef="Gateway_lmr6ieb" />
    <bpmn:endEvent id="Event_1w2v5im" name="Einde">
      <bpmn:incoming>Flow_0wvle5m</bpmn:incoming>
    </bpmn:endEvent>
    <bpmn:sequenceFlow id="Flow_1hixcju" sourceRef="Activity_019hlfj" targetRef="Event_0f4cadw" />
    <bpmn:userTask id="Activity_019hlfj" name="Vraag subsidie aan" camunda:modelerTemplate=
    "com.skryv.SkryvDocUserTask" camunda:candidateGroups="aanvrager,dossierbehandelaar">
      <bpmn:documentation>Je staat op het punt een bijzondere procedure op te starten. Dit betekent dat
      alle partijen op de hoogte gebracht worden van je dossier. Ben je zeker dat je verder wil gaan?
      </bpmn:documentation>
    </bpmn:userTask>
    <bpmn:extensionElements>
      <camunda:inputOutput>
        <camunda:inputParameter name="scope">DOSSIER</camunda:inputParameter>
        <camunda:inputParameter name="definition">testformuliertjeH</camunda:inputParameter>
        <camunda:inputParameter name="submitText">Indienen</camunda:inputParameter>
      </camunda:inputOutput>
    </bpmn:extensionElements>
  </bpmn:process>
</bpmn:definitions>
```

Diagram

XML

Processen monitoren

Visibel & traceerbaar

Camunda Cockpit | Aanvraag X +

← → ↺ 🏠 local:8080/camunda/app/cockpit/default/#/process-instance/69900dde-616d-11eb-8206-0242ac110002/ 110% ... ⌵ ⌴

📁 Studie 📁 Domotica 📁 verbouwen 📁 thuis | 📁 TBA | 📁 MijnServers 🔄 Hypothesis | 📁 Other Bookmarks

Camunda Cockpit Processes Decisions Human Tasks More ▾ Demo 👤

Dashboard » Processes » Aanvraag: 69900dde-616d-11eb-8206-0242ac110002 : Runtime

Information Filter

Instance ID:
69900dde-616d-11eb-8206-0242ac...

Business Key:
null

Definition Version:
4

Definition ID:
aanvraag:4:5e8d253b-616d-11eb-8...

Definition Key:
aanvraag

Definition Name:
Aanvraag

Tenant ID:
null

Deployment ID:
5e89a2c9-616d-11eb-8206-0242ac...

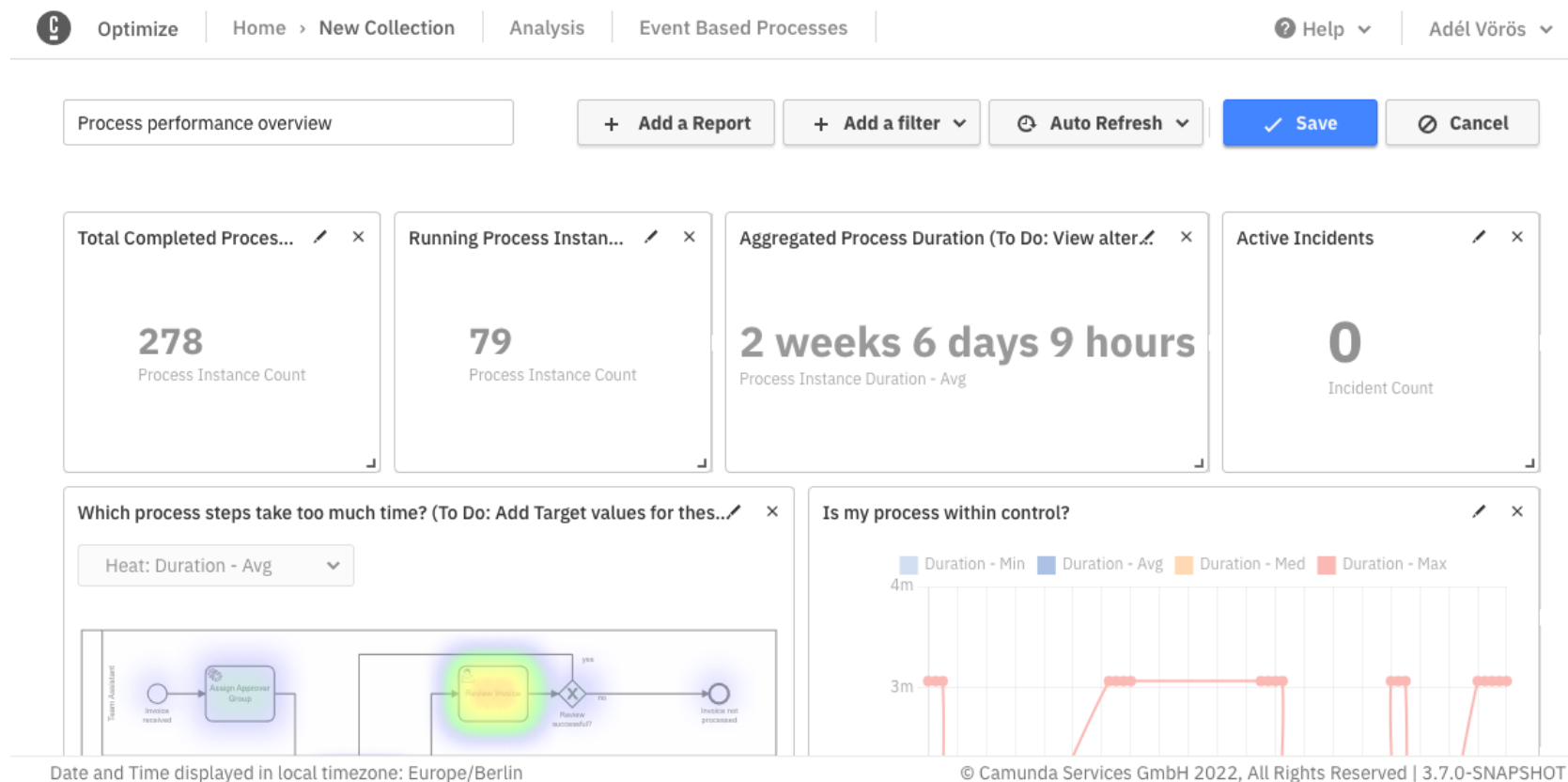
Super Process Instance ID:
null

Variables Incidents Called Process Instances User Tasks Jobs External Tasks

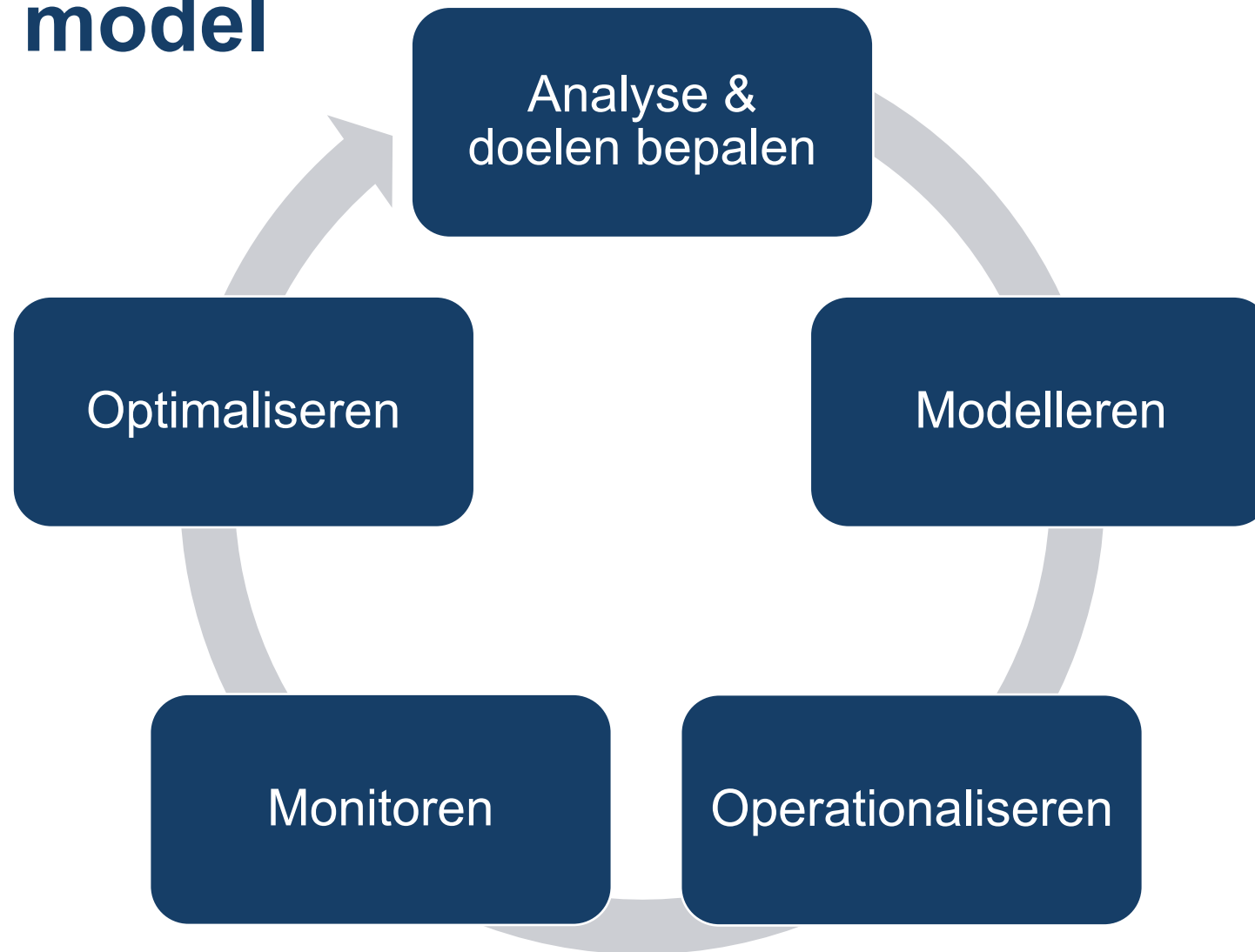
Name	Type	Value	Scope	Actions
AdviesDescriptionAq	String		Aanvraag	[Edit] [Delete]
AdviesDescriptionGem	String		Aanvraag	[Edit] [Delete]
AdviesValueAq	Boolean	false	Aanvraag	[Edit] [Delete]
AdviesValueGem	Boolean	false	Aanvraag	[Edit] [Delete]
adviesAq	Boolean	true	Aanvraag	[Edit] [Delete]
adviesAqNotificationSent	Boolean	true	Aanvraag	[Edit] [Delete]
adviesAqNotificationText	String	De tekst van de adviesAq noti...	Aanvraag	[Edit] [Delete]
adviesGem	Boolean	true	Aanvraag	[Edit] [Delete]
adviesGemNotificationSent	Boolean	true	Aanvraag	[Edit] [Delete]
adviesGemNotificationText	String	De tekst van de adviesGem n...	Aanvraag	[Edit] [Delete]

Processen optimaliseren

KPI's & gerichte verbeteringen



Cyclisch model



3 Doelstellingen, KPI's en optimalisatietechnieken

7 typische proceskarakteristieken



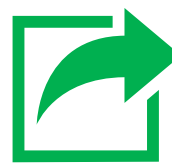
Snelheid



Op te vragen info



Behandelingsstijl



Te delen info



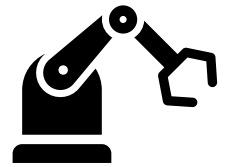
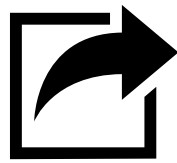
Tools &
omgevingen



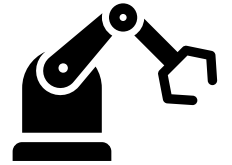
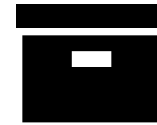
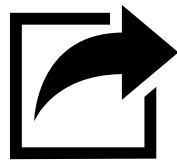
Volume aan dossiers



Automatisatiegraad

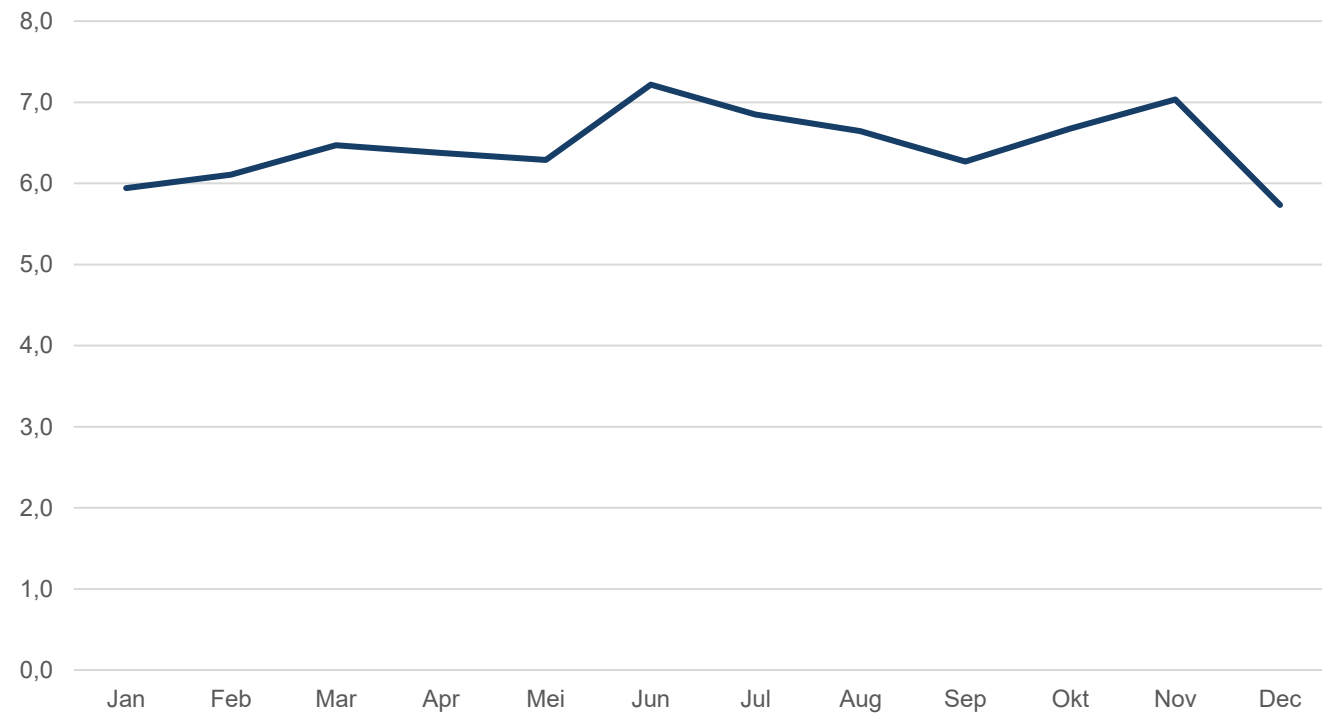


Snelheid

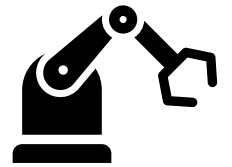
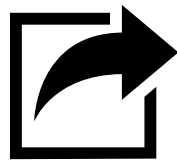


Snelheid

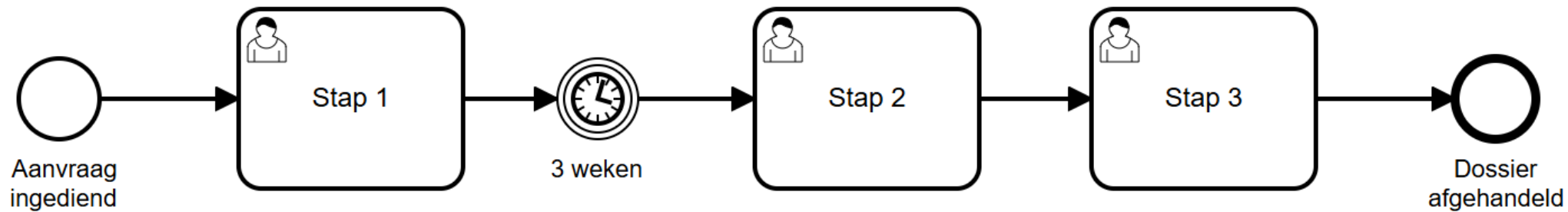
Gemiddelde doorlooptijd per dossier (in dagen)



KPI: Doorlooptijd

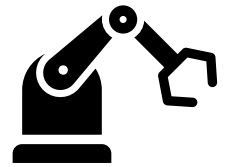
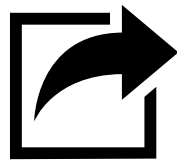


Snelheid



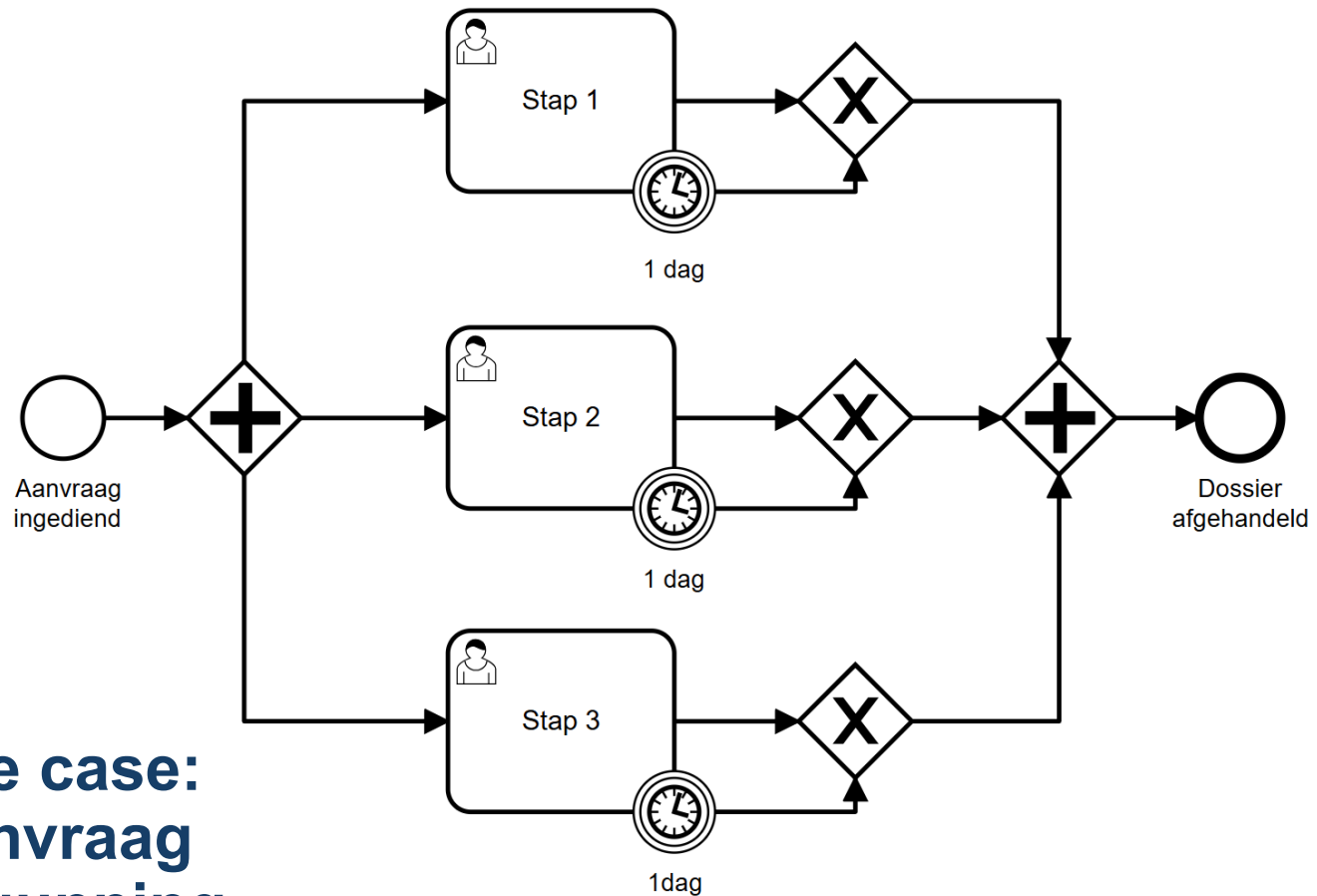
Use case: naamsverandering

Bedachtzaam, bewust traag, geduldig



Snelheid

**Use case:
aanvraag
vergunning
verhuislift**



Vlot, geforceerd, deadlines

Vlot, geforceerd, deadlines

Opmerking: vooral aanvragers moeten een deadline krijgen.



Manager Tom



Business owner
Chantal



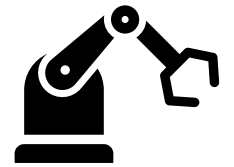
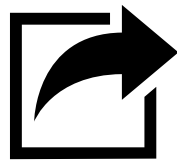
Dossier-
behandelaar Emma



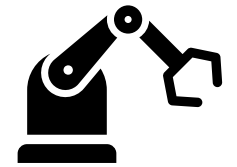
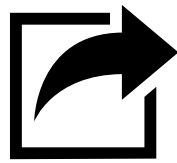
Configurator Luc



Developer Lena

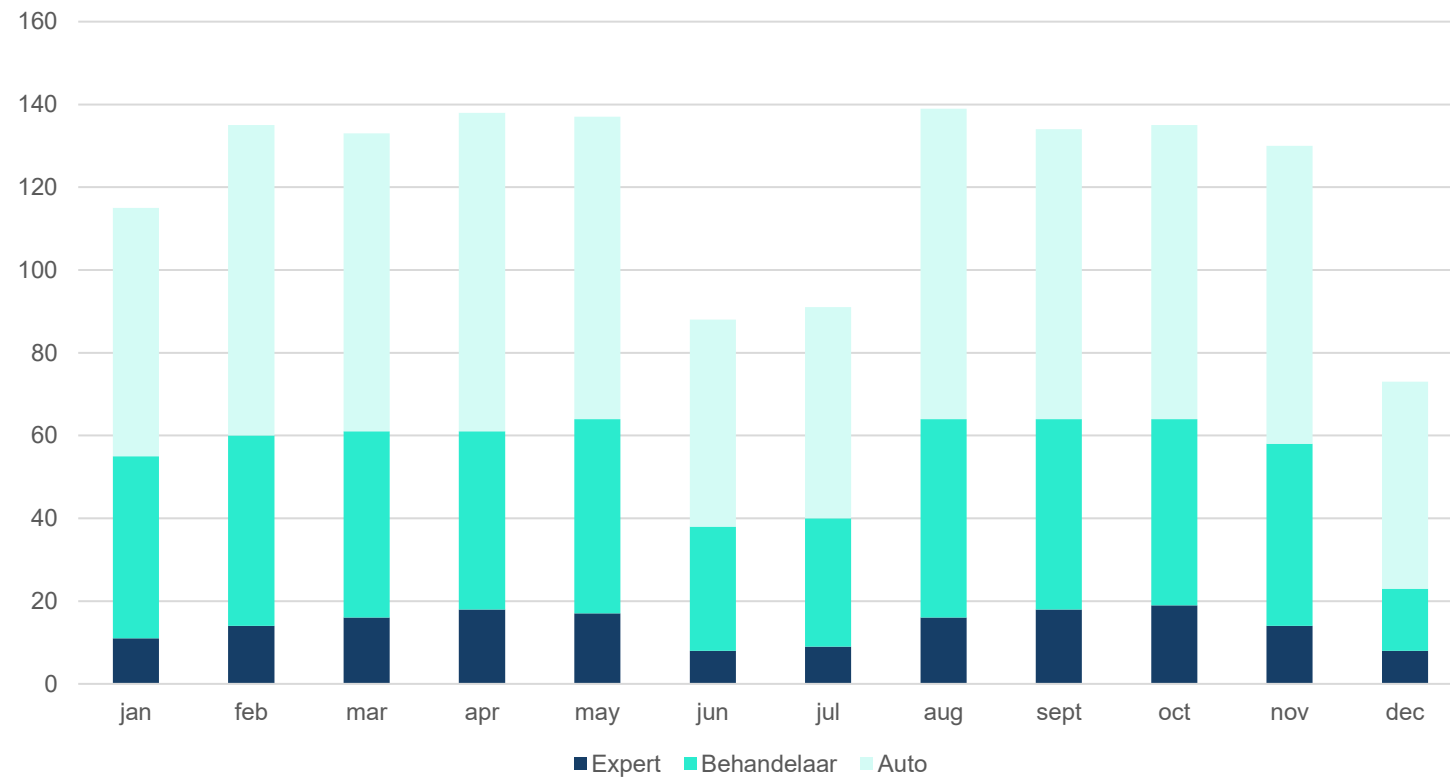


Behandeling

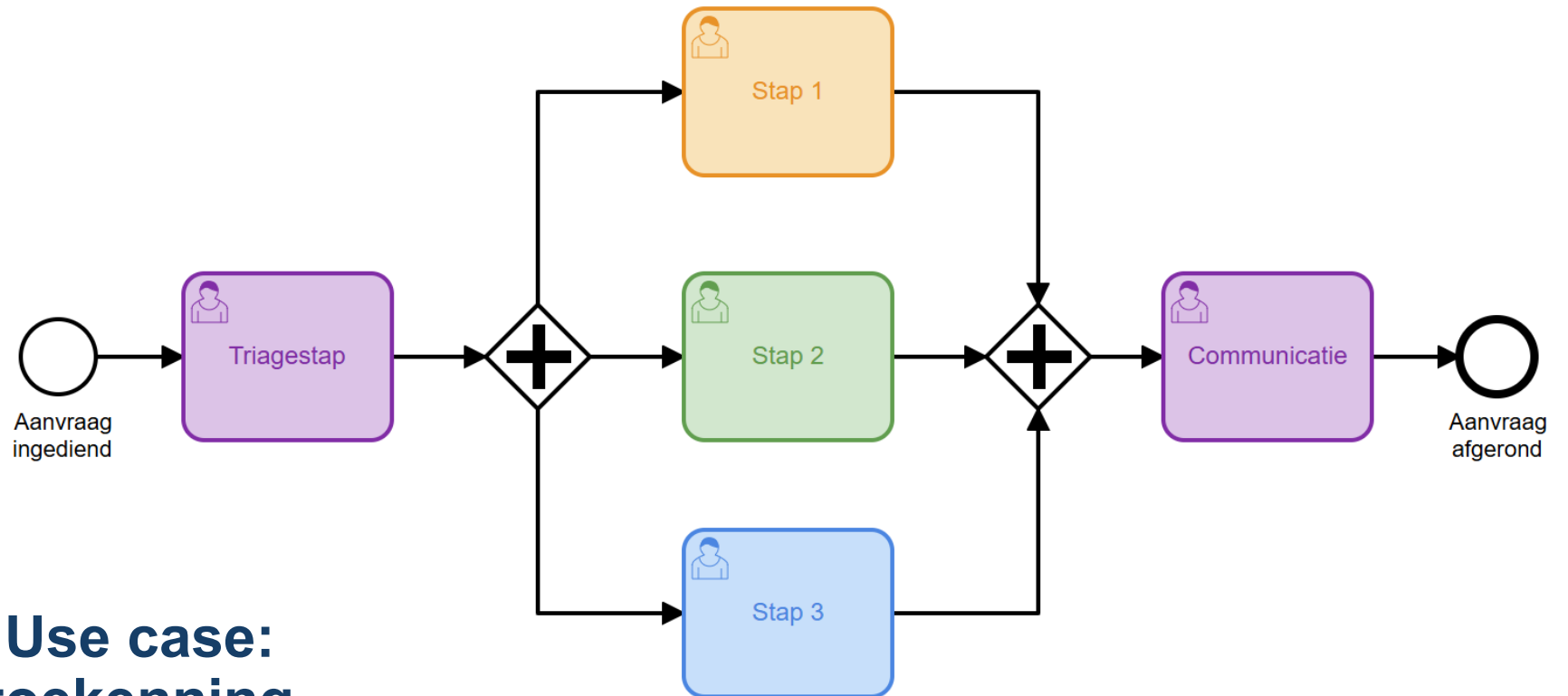
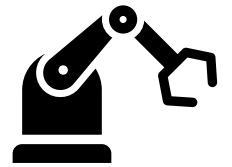
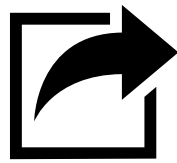


Behandeling

Aard en verdeling van taken



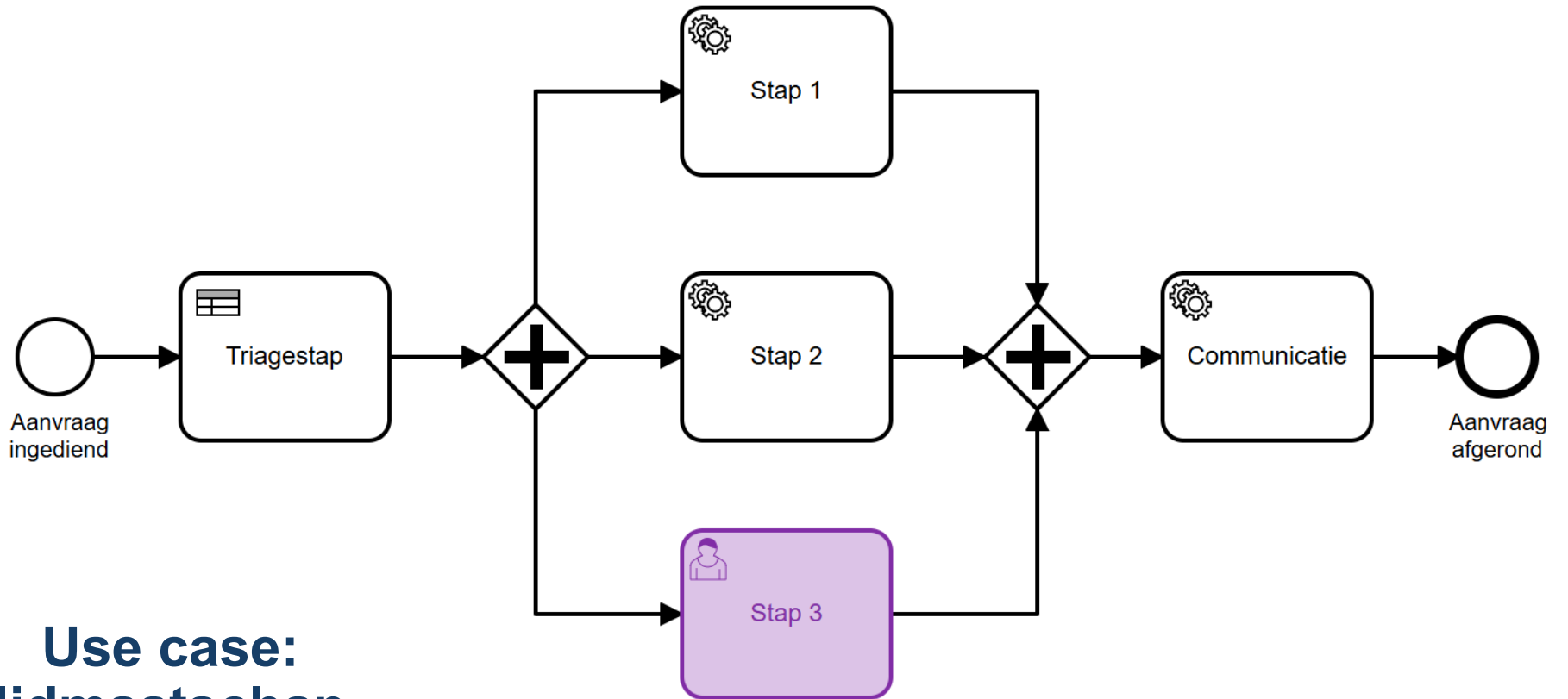
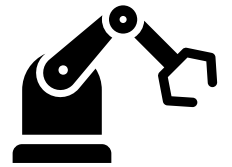
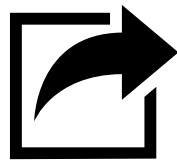
KPI: Aard en verdeling van taken



**Use case:
toekenning
sociale woning**

***Oordeelgedreven met veel menselijke
input van diverse experts***

Behandeling



**Use case:
lidmaatschap
bibliotheek**

***Regelgedreven met beperkte
menselijke input***

Behandeling

Regelgedreven met beperkte menselijke input

Opmerking: meer tijd voor
behandeling 'grijze zone' dossiers.



Manager Tom



Business owner
Chantal



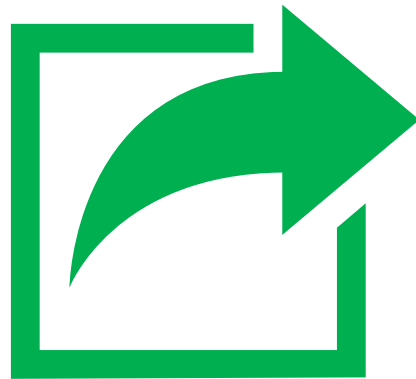
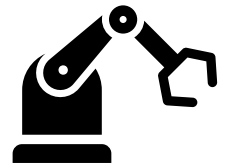
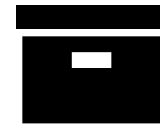
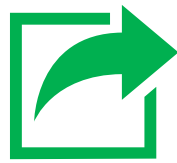
Dossier-
behandelaar Emma



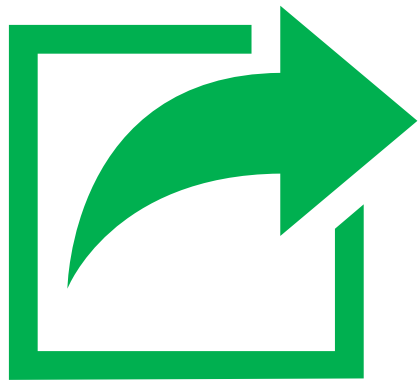
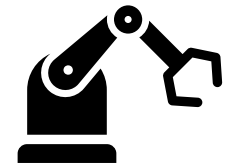
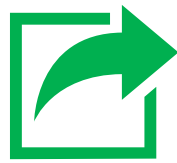
Configurator Luc



Developer Lena

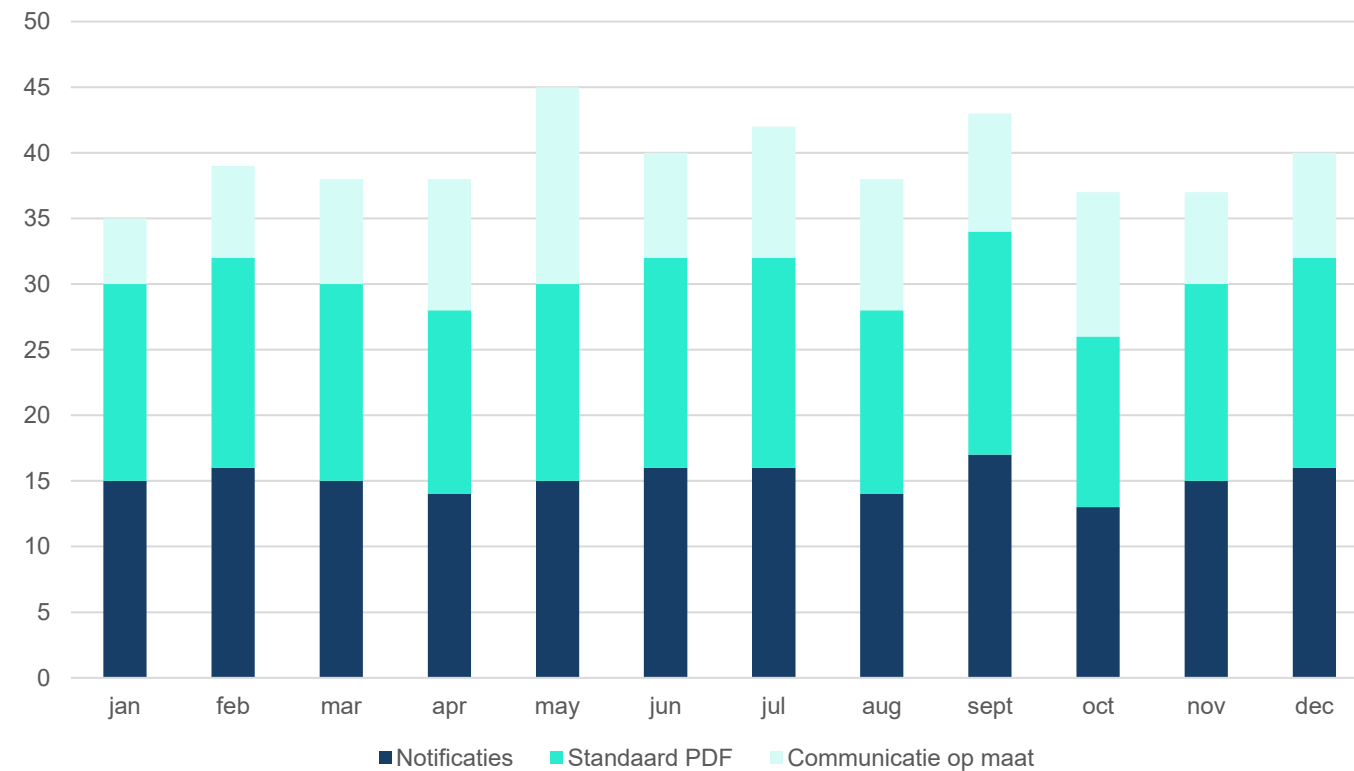


Te delen info

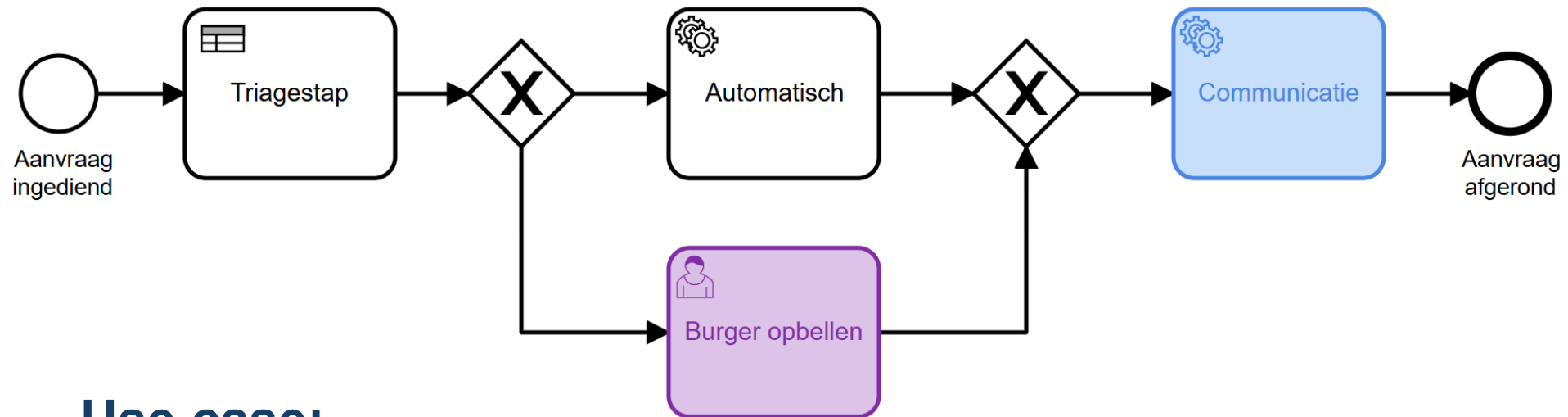
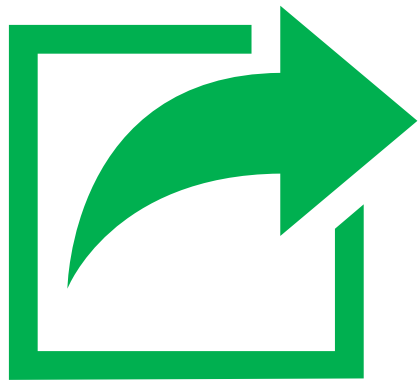
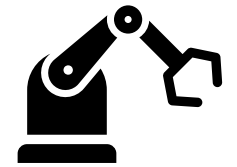
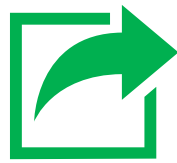


Te delen info

Aard en verdeling communicaties

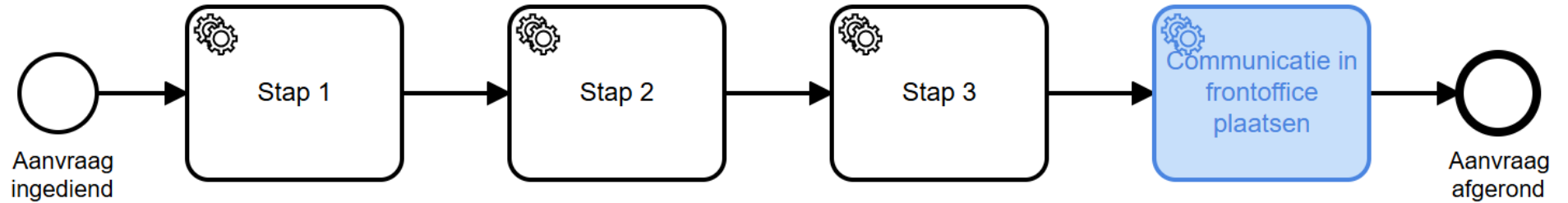
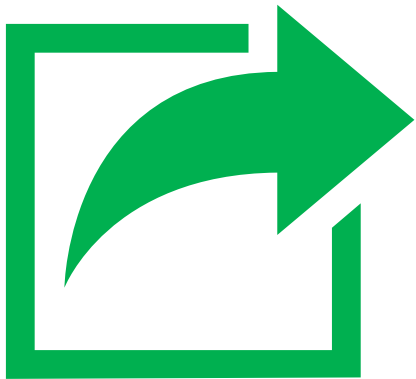
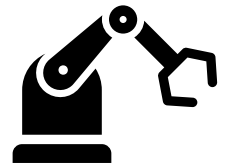
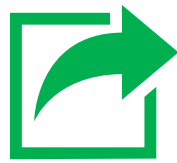


KPI: Aard en verdeling uitgestuurde communicaties



**Use case:
aanvraag extra
zorg**

Transparant en communicatief



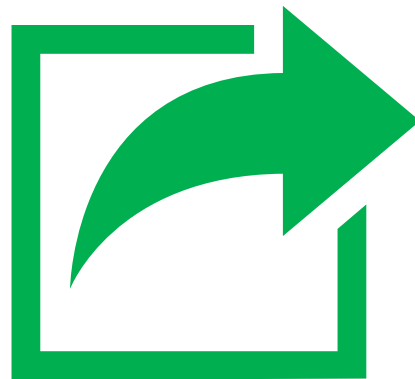
Te delen info

**Use case:
GAS-boete
foutparkeren**

***Minimaal, gereserveerd, on-
demand***

Transparant en communicatief

Opmerking: betere kwaliteit door
gestandaardiseerde mails.



Manager Tom



Business owner
Chantal



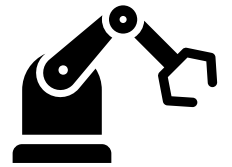
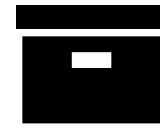
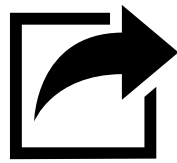
Dossier-
behandelaar Emma



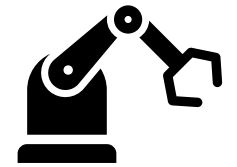
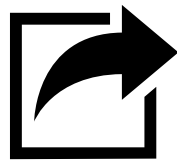
Configurator Luc



Developer Lena



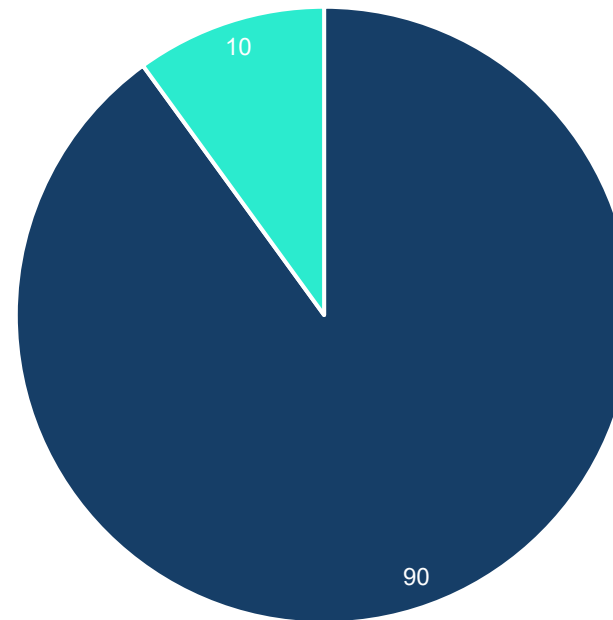
Op te
vragen info



Aard en verdeling opgehaalde data

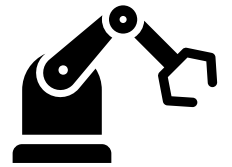
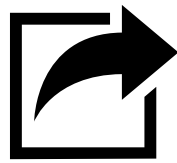


Op te
vragen info

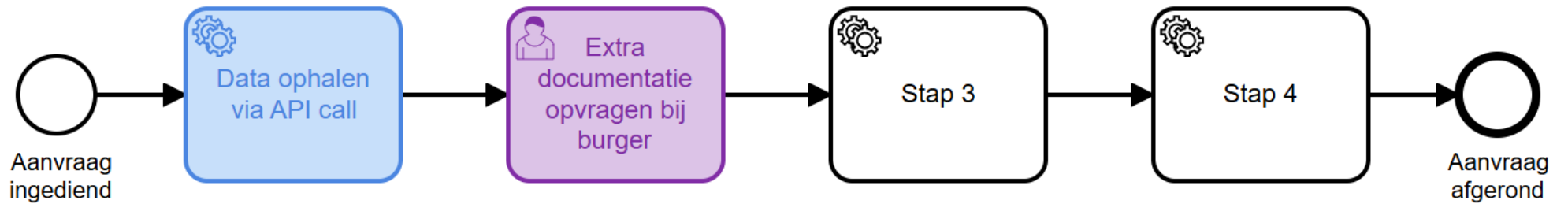


■ Authentieke bronnen ■ Ad hoc opgevraagd

KPI: Aard en verdeling opgehaalde data

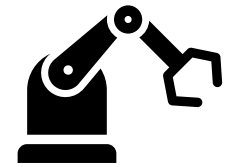
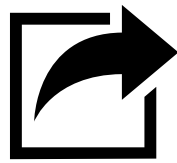


Op te
vragen info

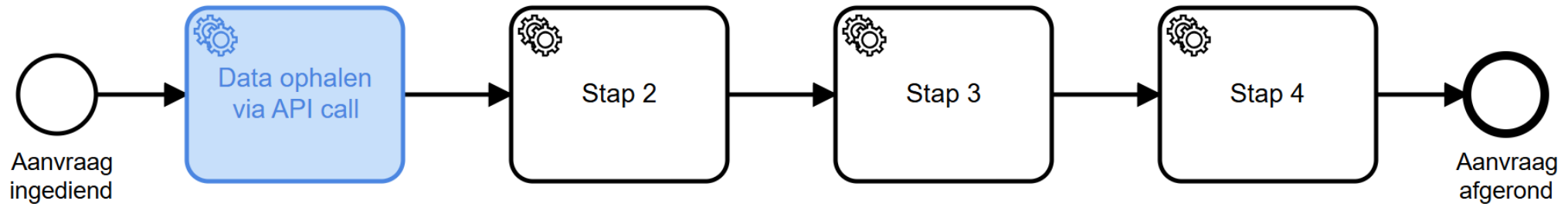


Use case:
aanvraag
bouwvergunning

Vrij, subjectief, overvloedig



**Op te
vragen info**



**Use case:
tarief water
bepalen**

Strikt, objectief, miniem

Strikt, objectief, miniem

Opmerking: maar in grijze zone dossiers moet ad hoc info opvragen mogelijk zijn.



Manager Tom



Business owner
Chantal



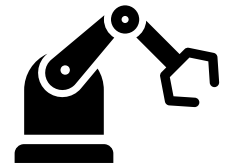
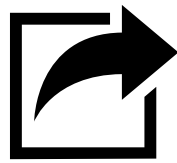
Dossier-
behandelaar Emma



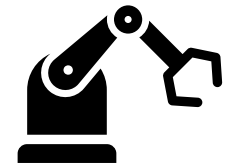
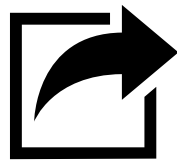
Configurator Luc



Developer Lena



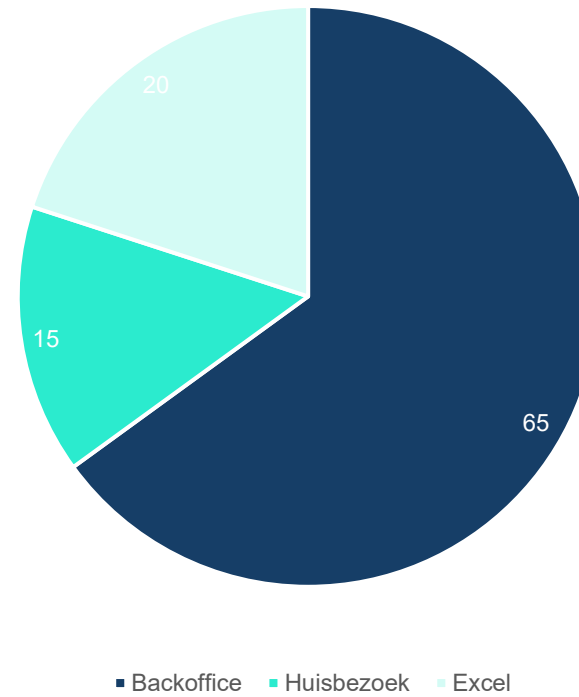
Tools



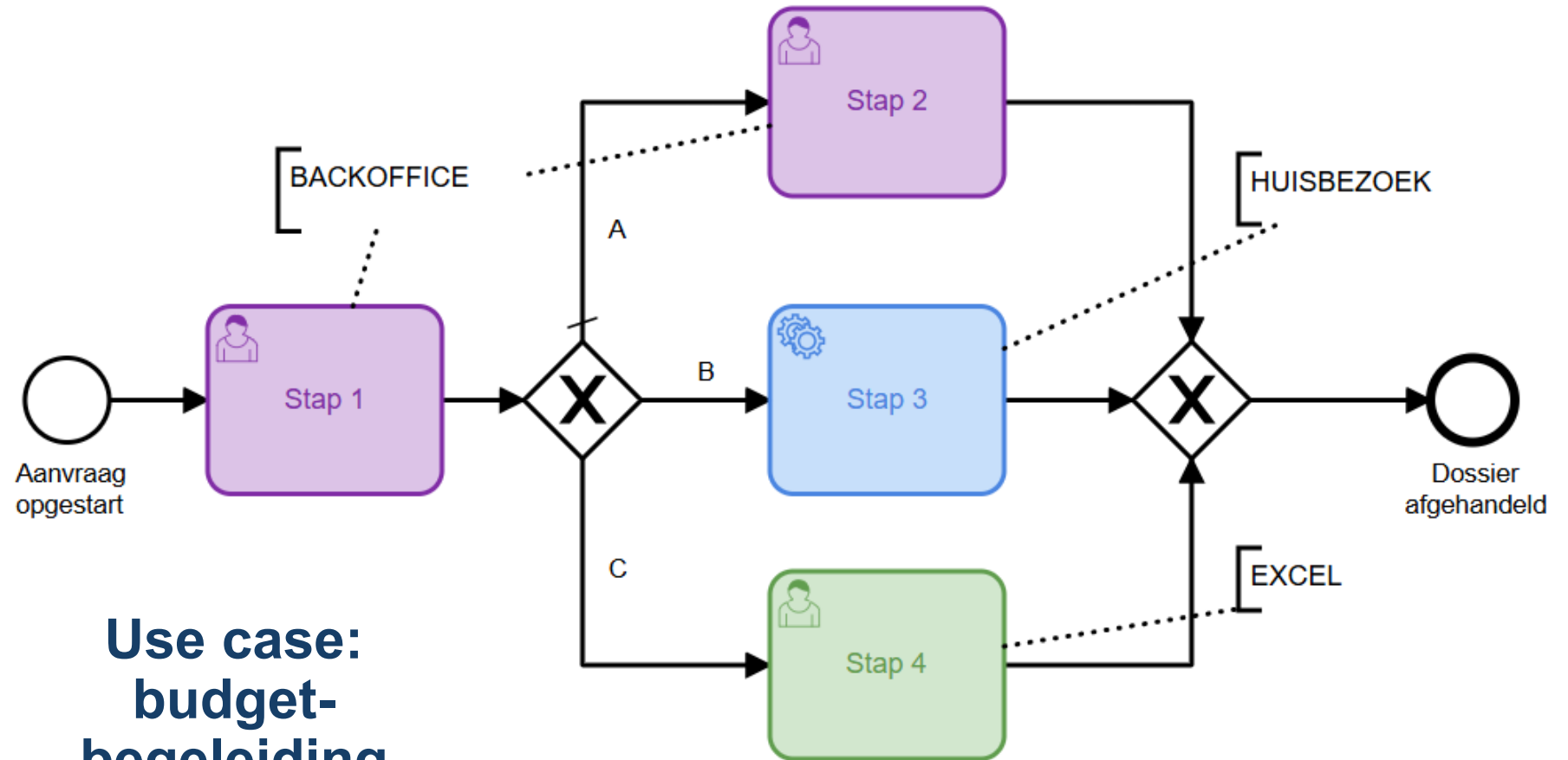
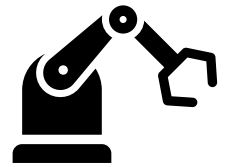
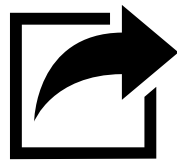
Verdeling omgeving & tools



Tools

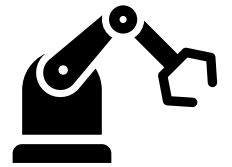
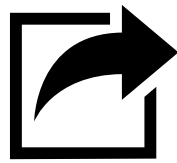


KPI: Verdeling tools & omgevingen

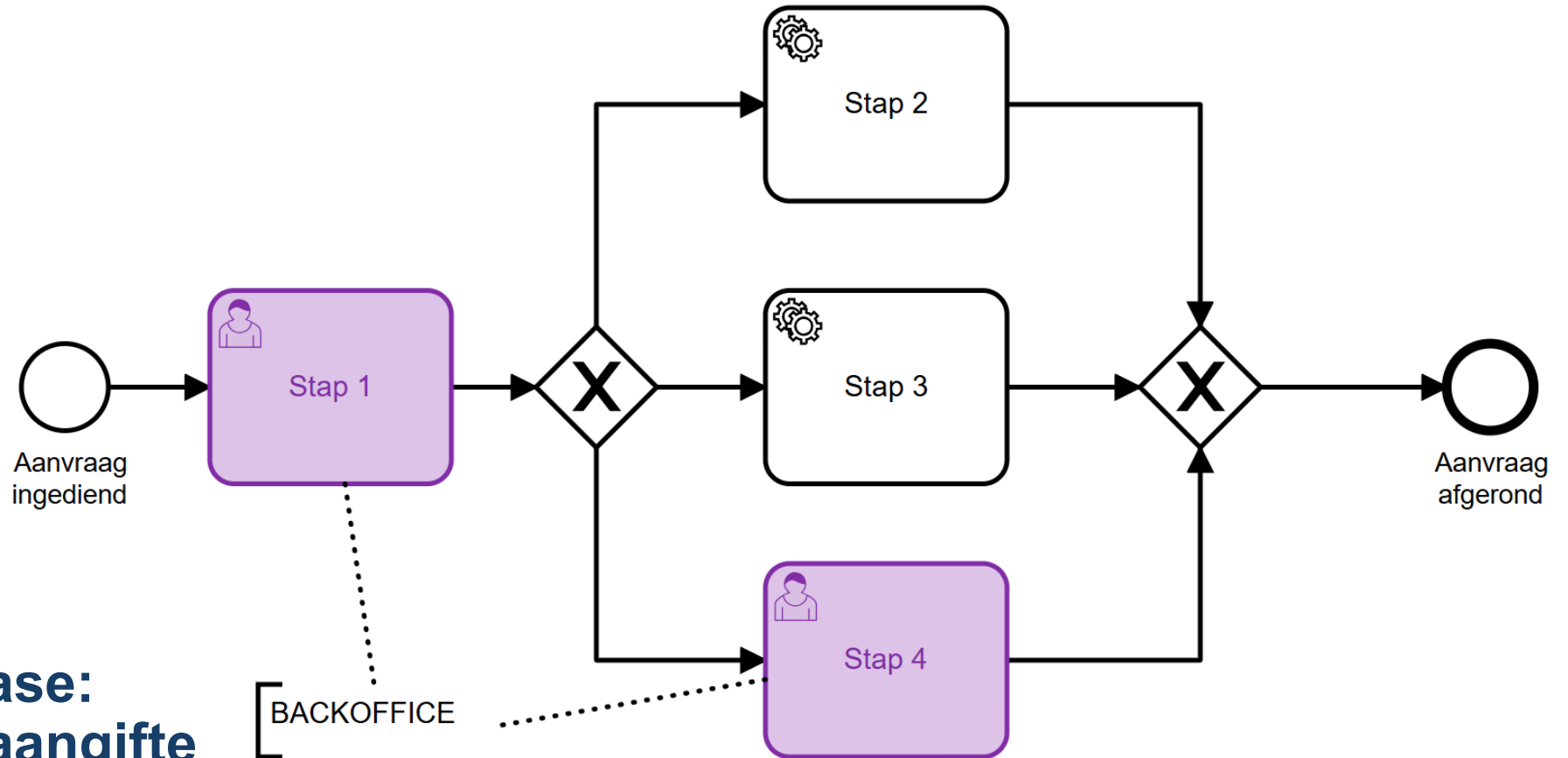


**Use case:
budget-
begeleiding**

Divers, best-of-breeds, integraties, complex



Use case: huwelijksaangifte



Uniform, één interface, eenvoud

*Uniform, één interface,
eenvoud*



Manager Tom



Business owner
Chantal



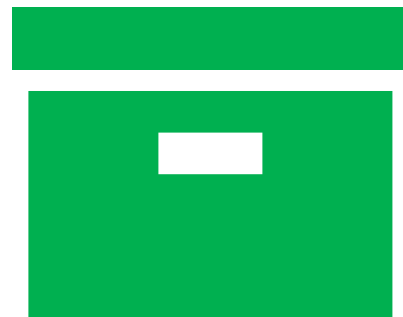
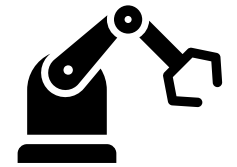
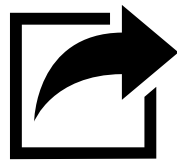
Dossier-
behandelaar Emma



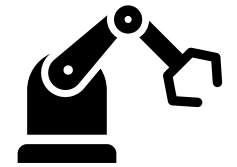
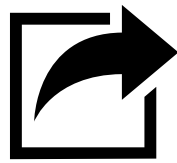
Configurator Luc



Developer Lena

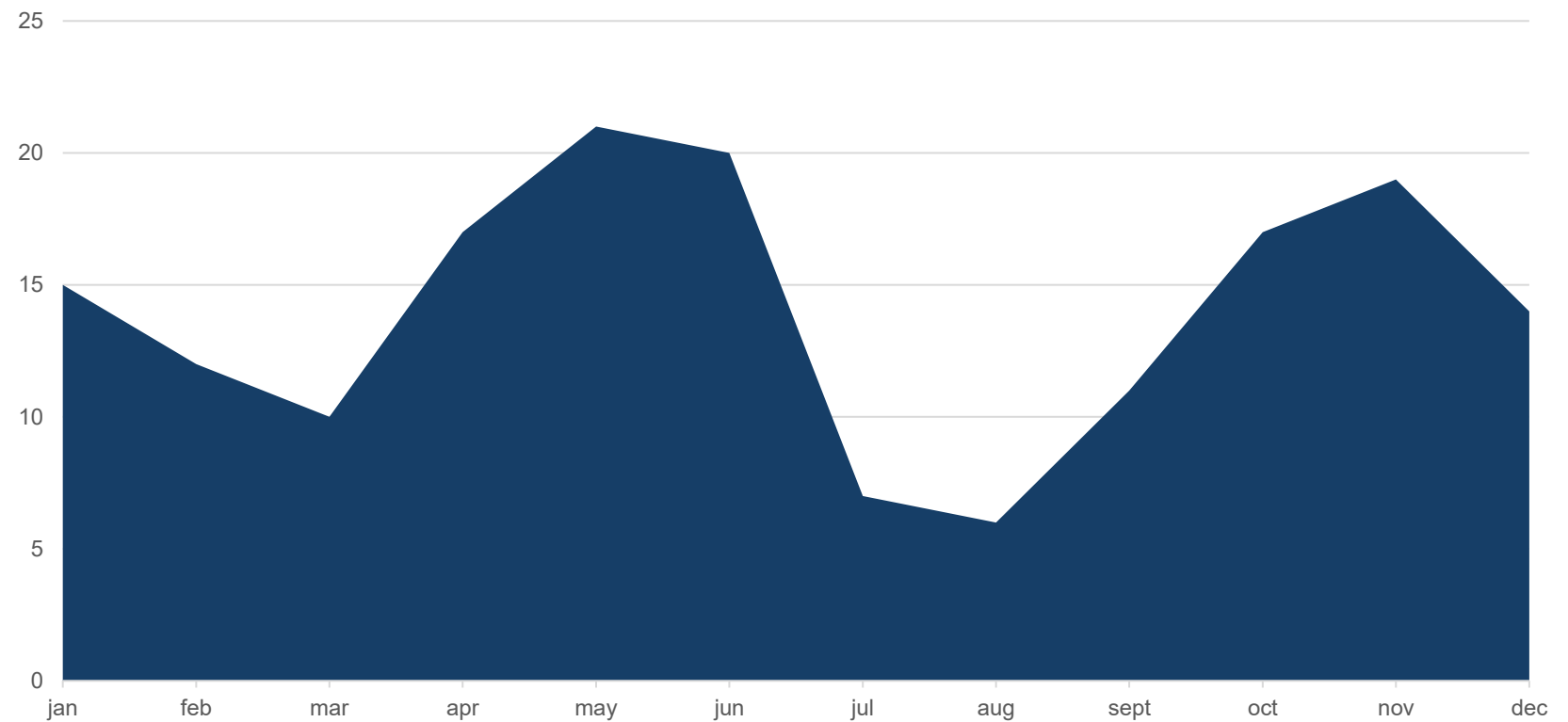


**Volume
dossiers**

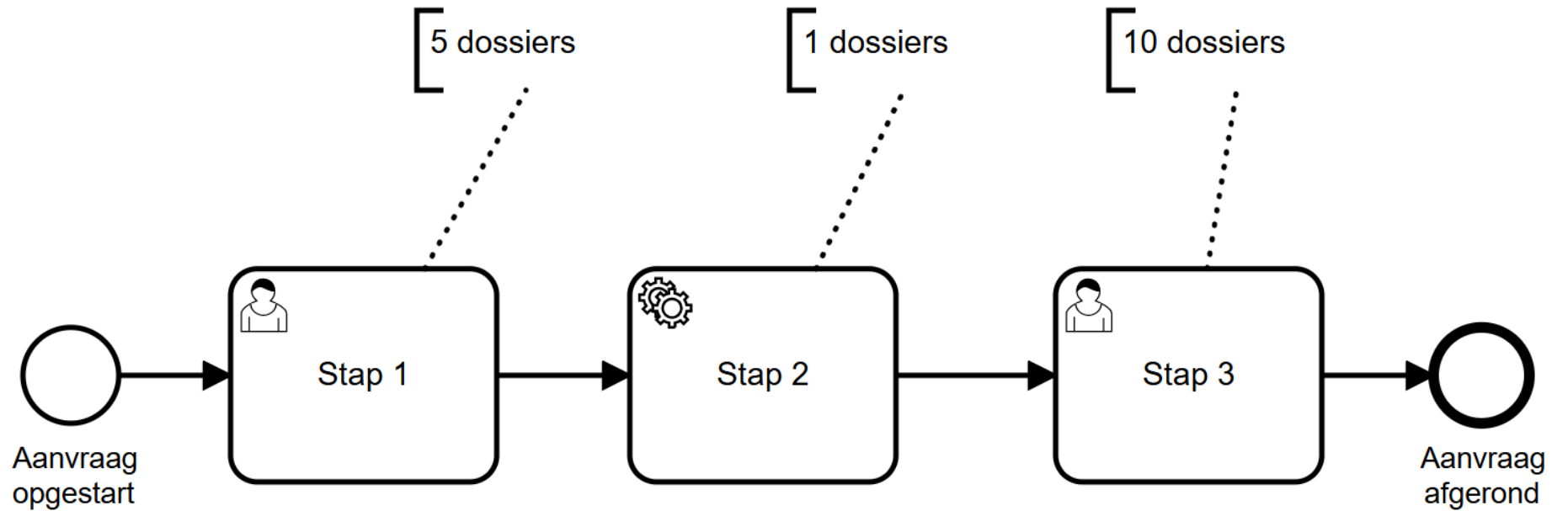
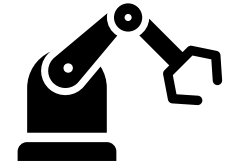
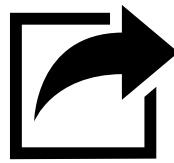


**Volume
dossiers**

Aantal (actieve) dossiers

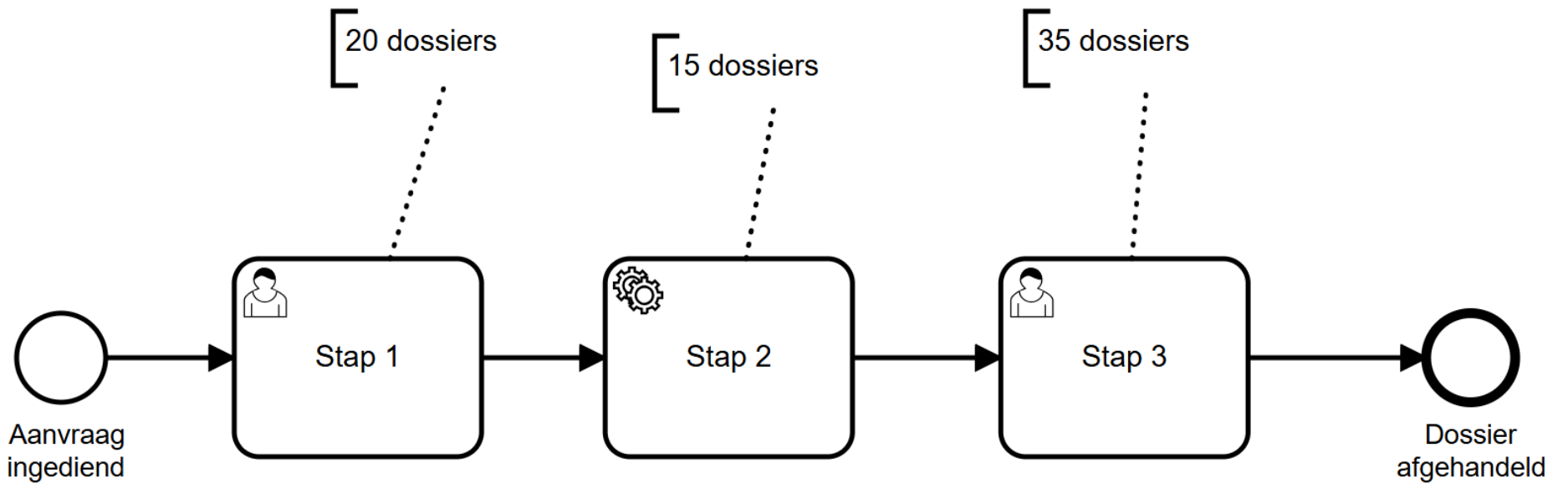
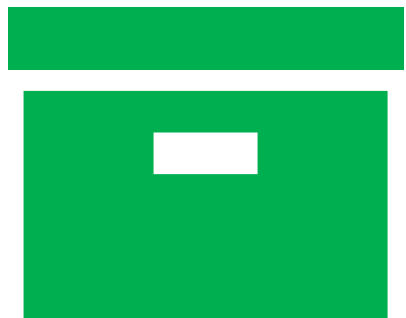
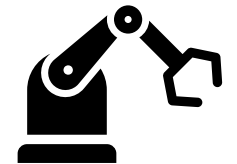
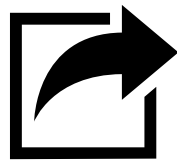


KPI: Aantal (actieve) dossiers



Use case:
aanvraag subsidie
bedrijfsinvestering

Breedvoerig, kwaliteit, diepgang



**Use case:
aanvraag
kapvergunning**

Routineus, kwantiteit, targets

*Routineus,
kwantiteit, targets*



Manager Tom



Business owner
Chantal



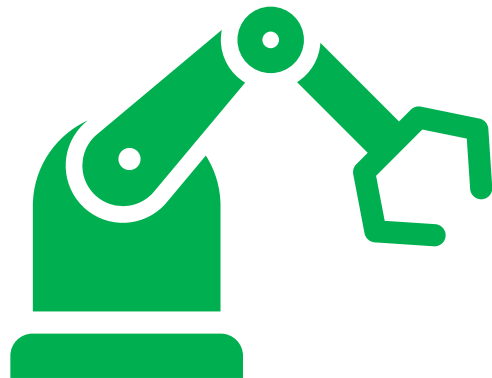
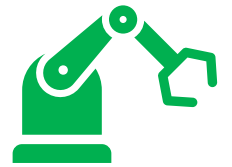
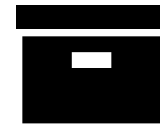
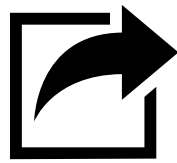
Dossier-
behandelaar Emma



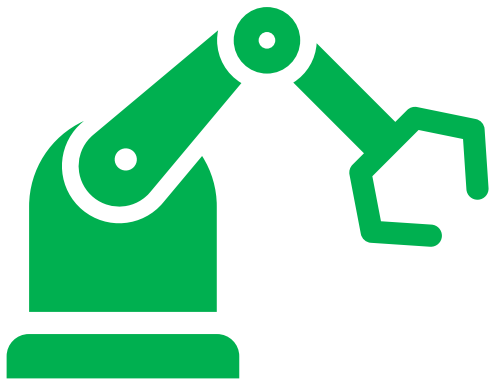
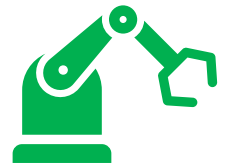
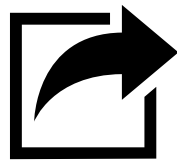
Configurator Luc



Developer Lena

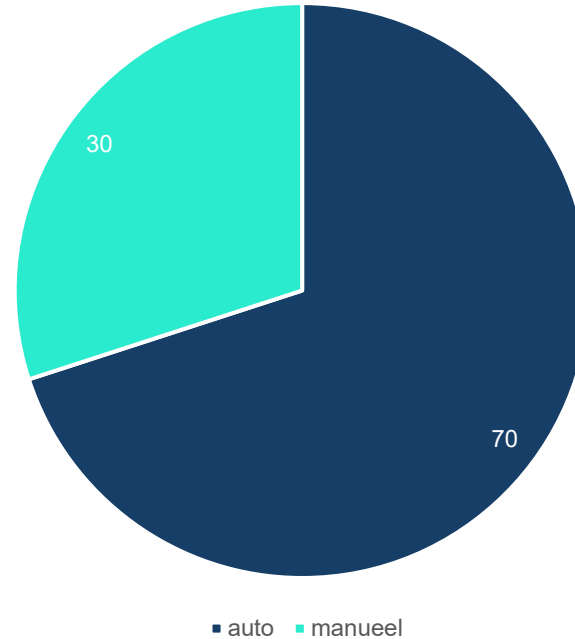


**Automatisatie-
graad**

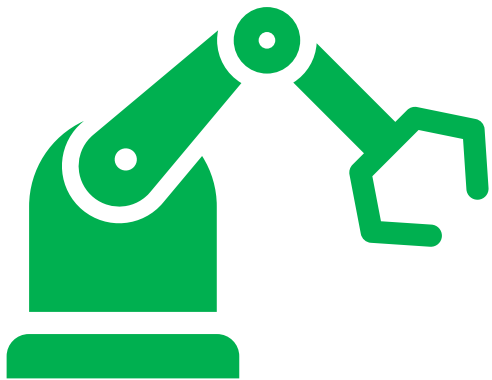
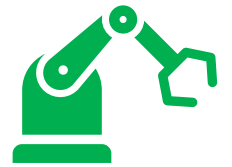
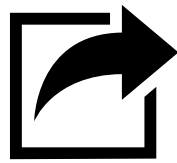


Automatisatie- graad

Automatisatiegraad

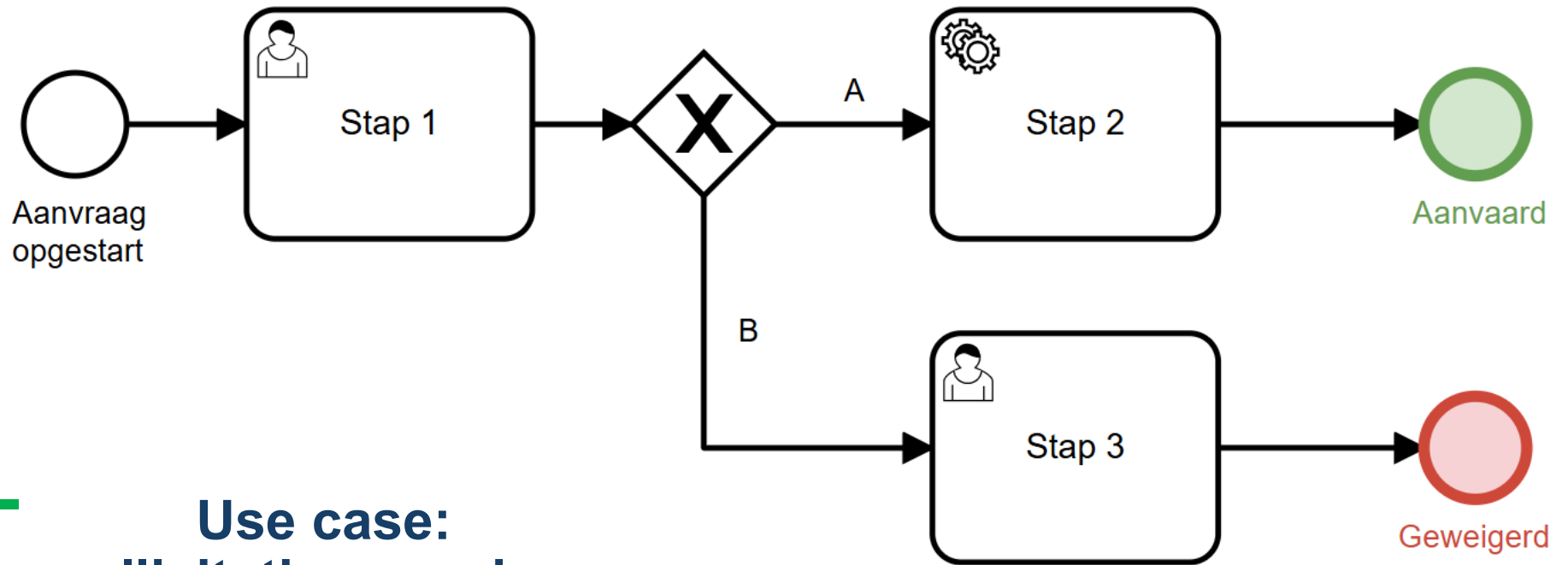


***KPI: automatisch versus
dossierbehandelaar***

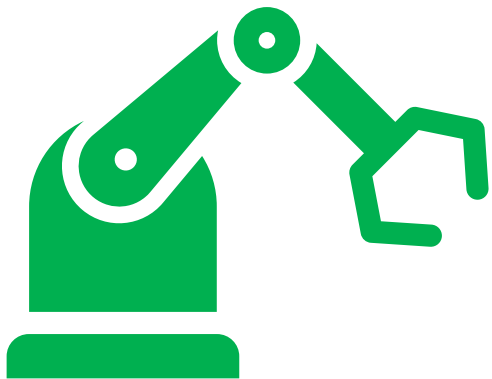
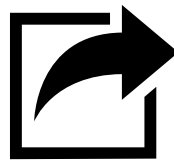


**Automatisatie-
graad**

**Use case:
sollicitatieprocedure**



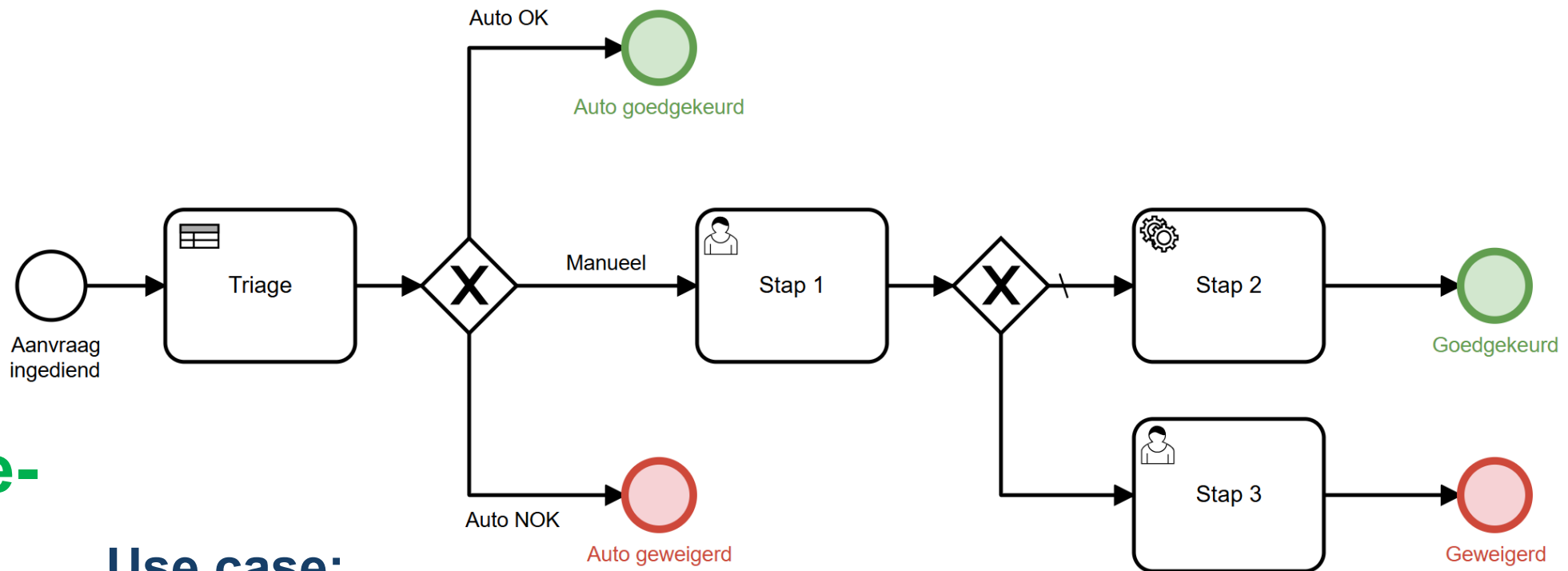
***Grijze zone, laagdrempelig, manueel te
behandelen dossiers***



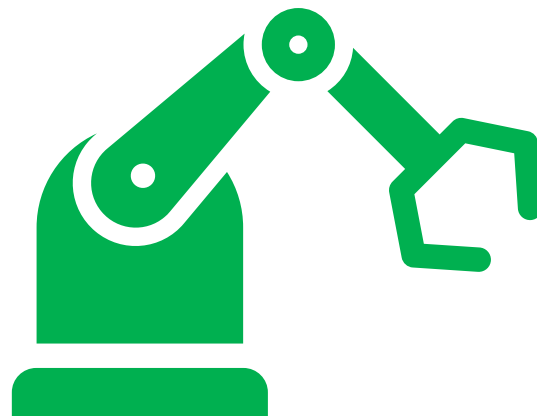
Automatisatie- graad

Use case:
starterspremie
lokale onderneming

*Strikt, zwart-wit, hoogdrempelig,
hogere automatisatiegraad*



*Strikt, zwart-wit,
hoogdrempelig*



Manager Tom



Business owner
Chantal



Dossier-
behandelaar Emma



Configurator Luc



Developer Lena

7 typische proceskarakteristieken



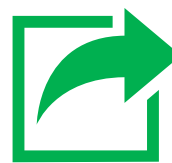
Snelheid



Op te vragen info



Behandelingsstijl



Te delen info



Tools &
omgevingen



Volume aan dossiers



Automatisatiegraad

4 Case parkeerkaart

KPI's en concrete doelstellingen

KPI	Doelstelling	Concreet
Doorlooptijd	Vlot, geforceerd, deadlines Vooral deadlines voor aanvragers	Reductie tot minder dan 2 werkdagen
Aard en aantal manuele taken	Regels met beperkte menselijke input Meer behandeltijd voor 'grijze zone' cases	Geautomatiseerd 'happy path' maken
Aard en aantal te delen info	Transparant en communicatief	Meer gerichte templates met betere uitleg
Aard en aantal op te vragen info	Strikt, objectief, miniem	OK
Aard en aantal tools	Uniform, één interface, eenvoudig	OK
Volume dossiers	Routineus, kwantiteit, targets	OK
Automatisatiegraad	Strikt, zwart-wit, hoogdrempelig	Meer automatisch weigeren en goedkeuren

Cyclische aanpak in 4 fases

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4
Nulmeting	Standaard flow	Auto weigering	Automatisatie
<i>Geen actie</i>	<i>Happy path</i>	<i>Lagere tolerantie</i>	<i>Tolerantie verder verlagen</i>

4.1

Fase 1: nulmeting

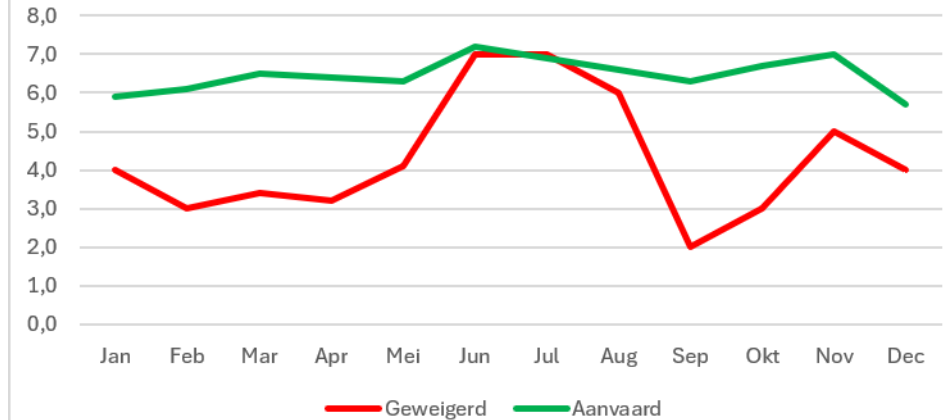


Cyclische aanpak in 4 fases

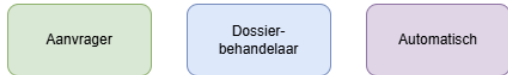
Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4
Nulmeting	Standaard flow	Auto weigering	Automatisatie
Geen actie	<i>Happy path</i>	<i>Lagere tolerantie</i>	<i>Tolerantie verder verlagen</i>

Meting opzetten: doorlooptijden

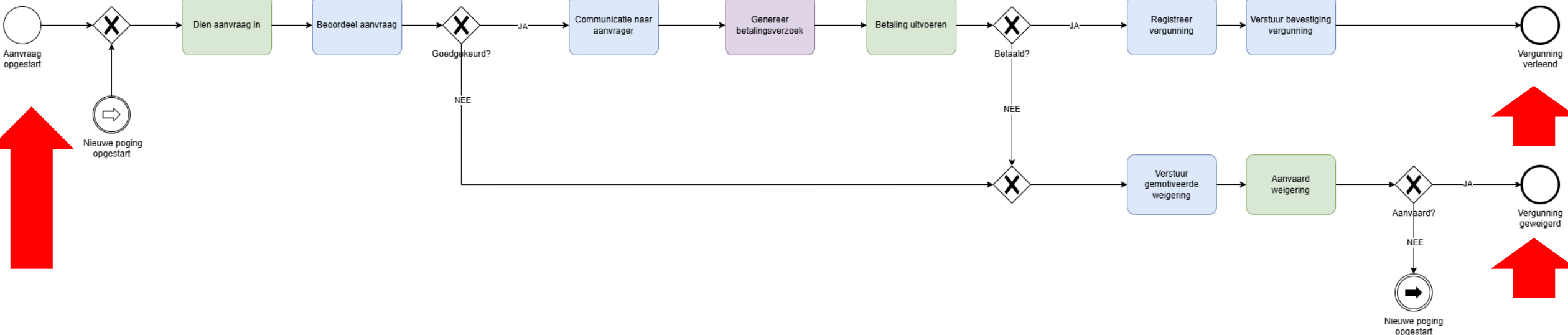
Gemiddelde doorlooptijden aanvaard & geweigerd
(uitgedrukt in aantal dagen)



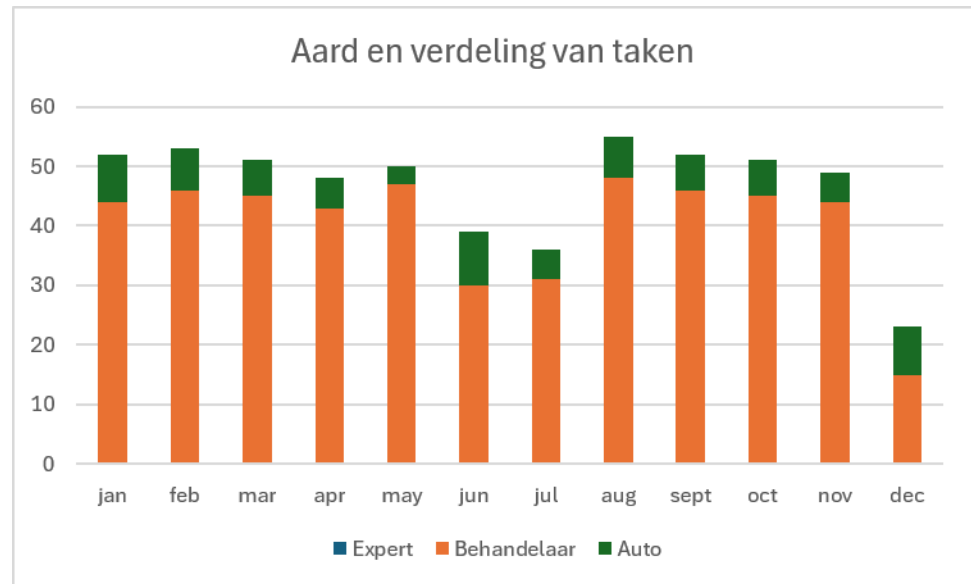
Type taak



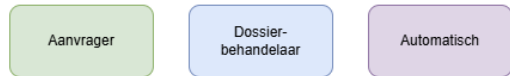
Workflow beginsituatie



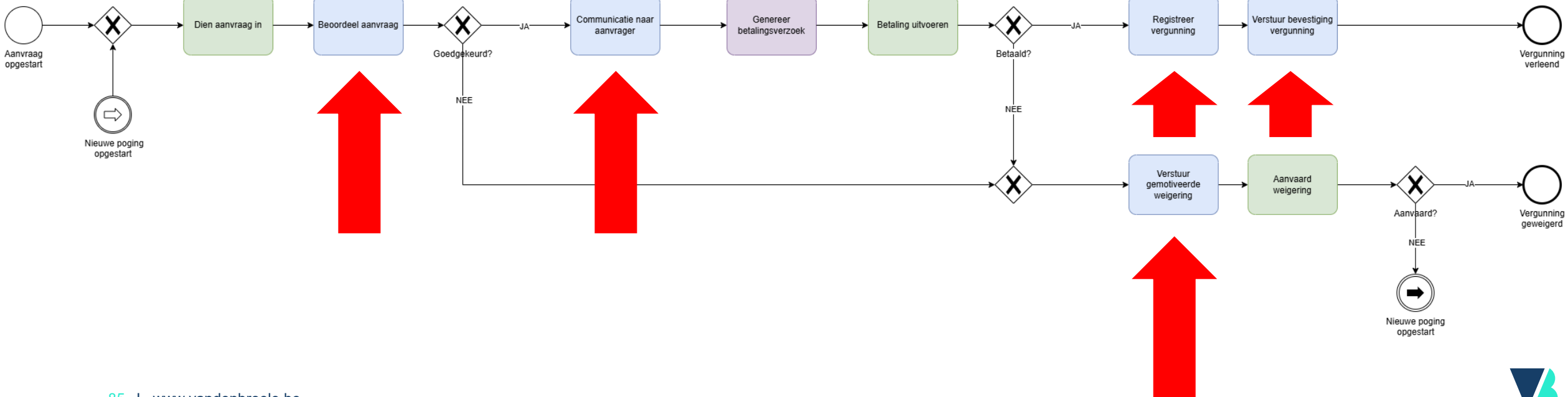
Meting opzetten: aard en aantal manuele taken



Type taak

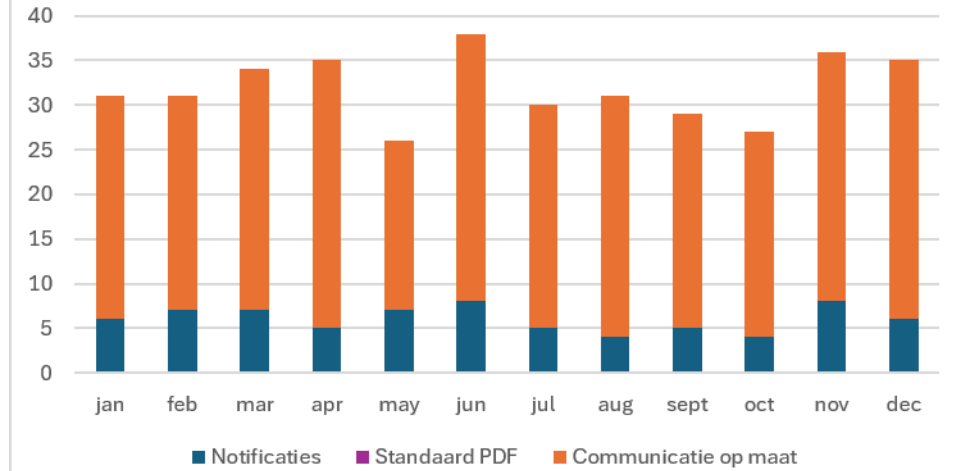


Workflow beginsituatie

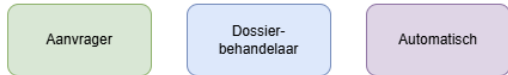


Meting opzetten: aard en te delen info

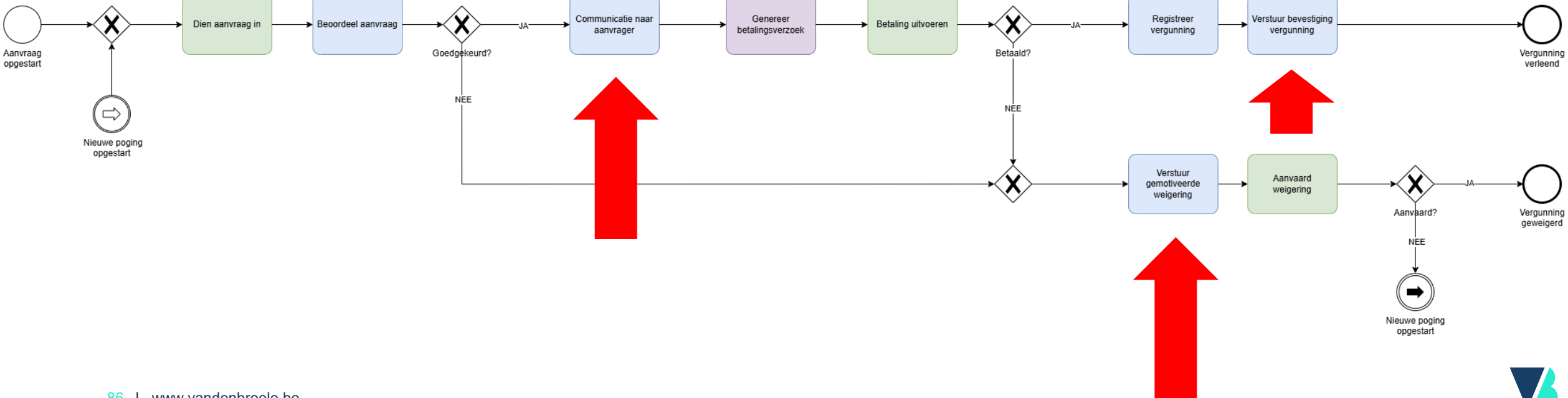
Aard en verdeling communicaties



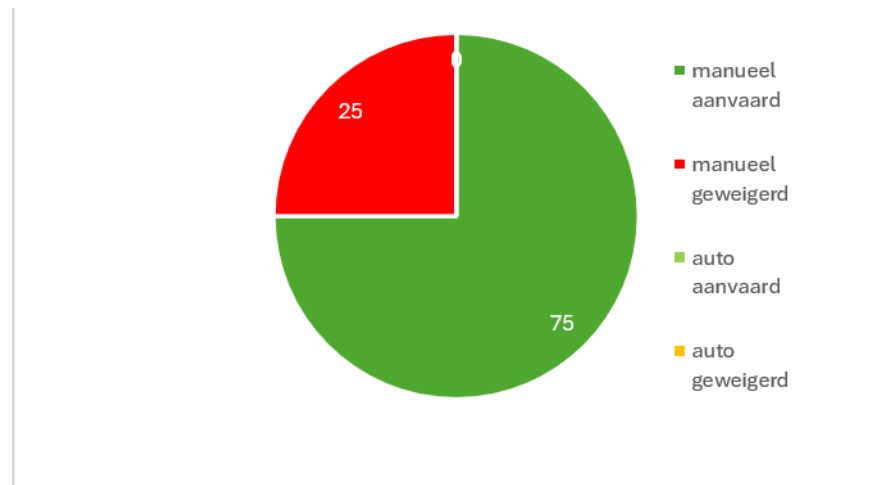
Type taak



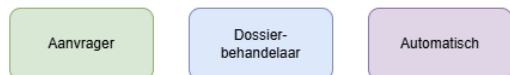
Workflow beginsituatie



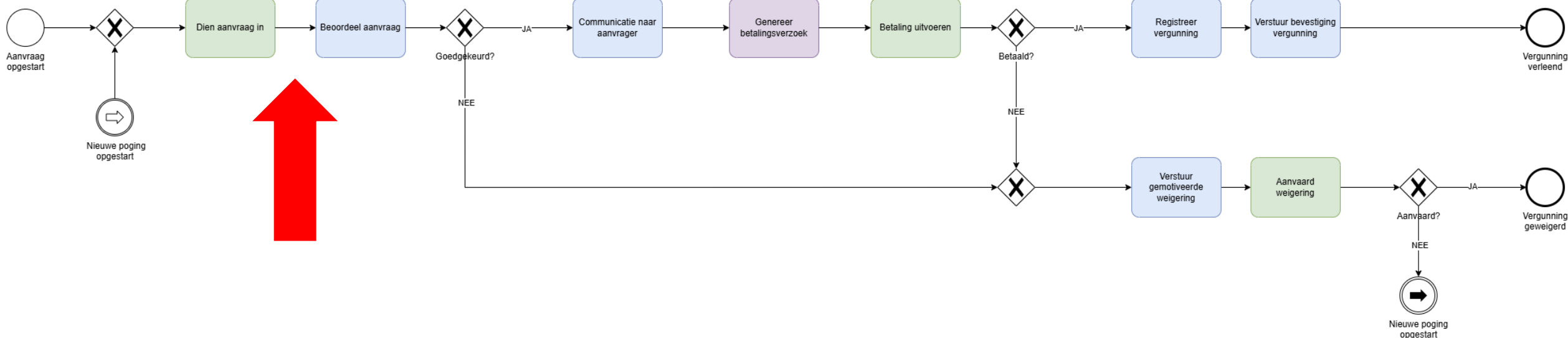
Meting opzetten: automatisatiegraad



Type taak



Workflow beginsituatie



4.2

Fase 2: standaard flow

Cyclische aanpak in 4 fases

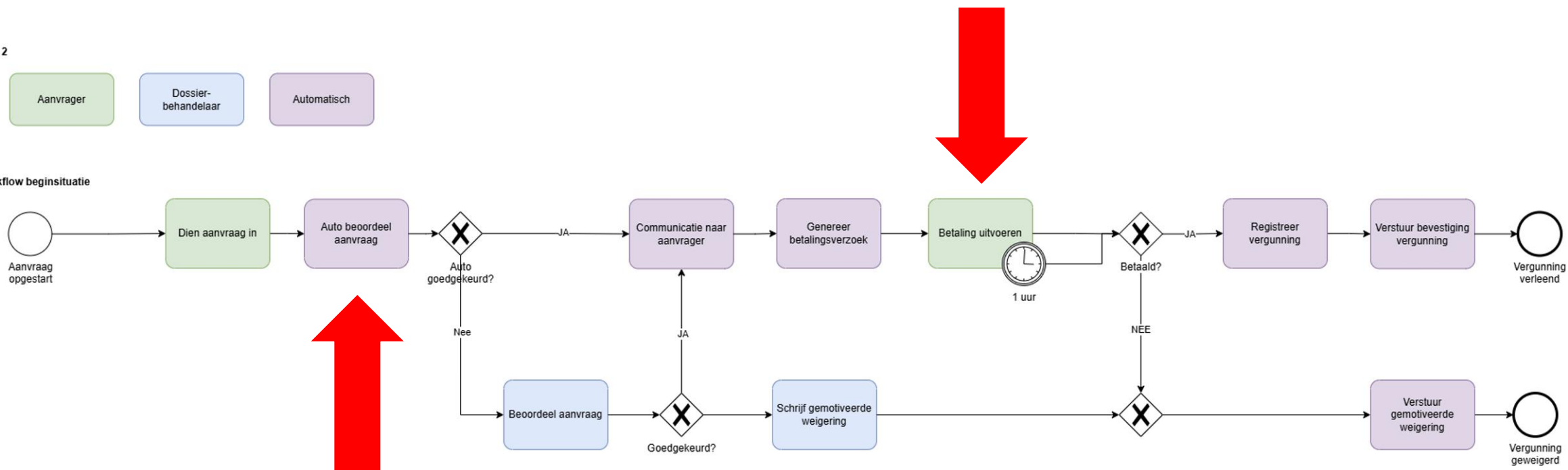
Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4
Nulmeting	Standaard flow	Auto weigering	Automatisatie
<i>Geen actie</i>	<i>Happy path</i>	<i>Lagere tolerantie</i>	<i>Tolerantie verder verlagen</i>

Acties

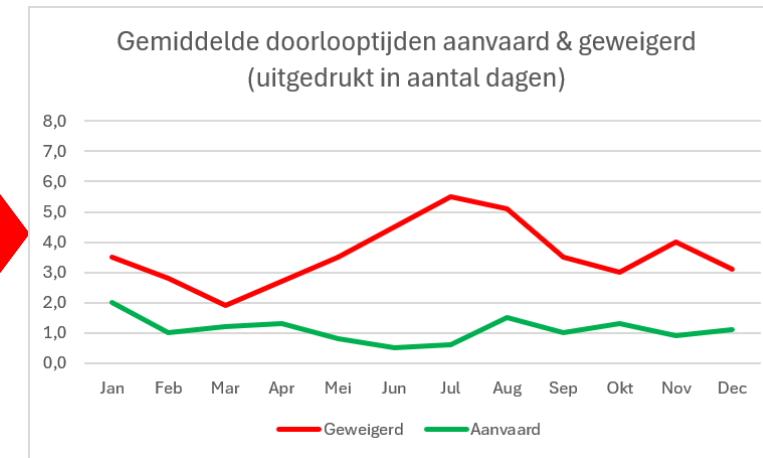
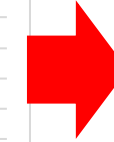
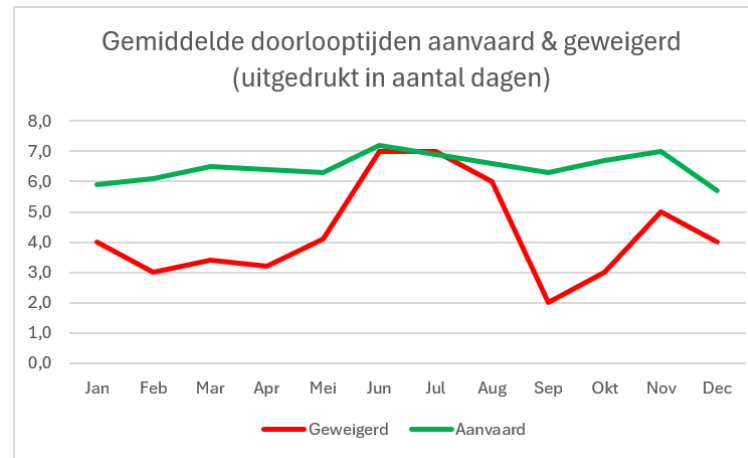
Fase 2



Workflow beginsituatie



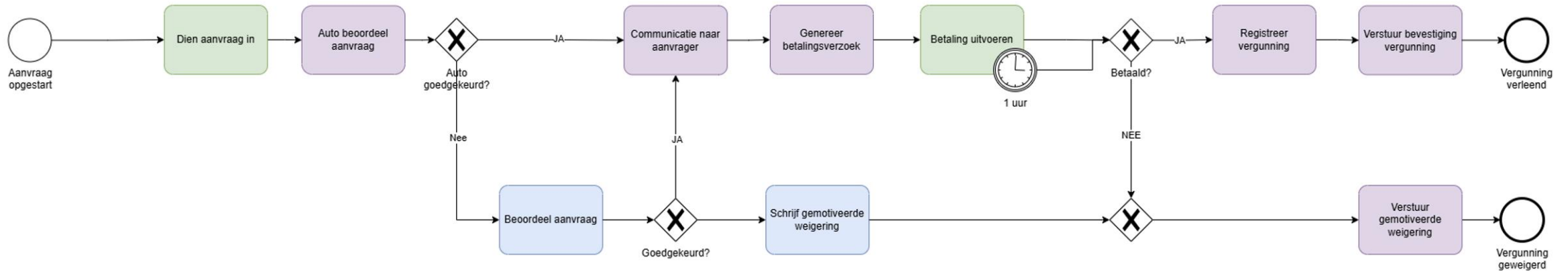
Meting opzetten: doorlooptijden



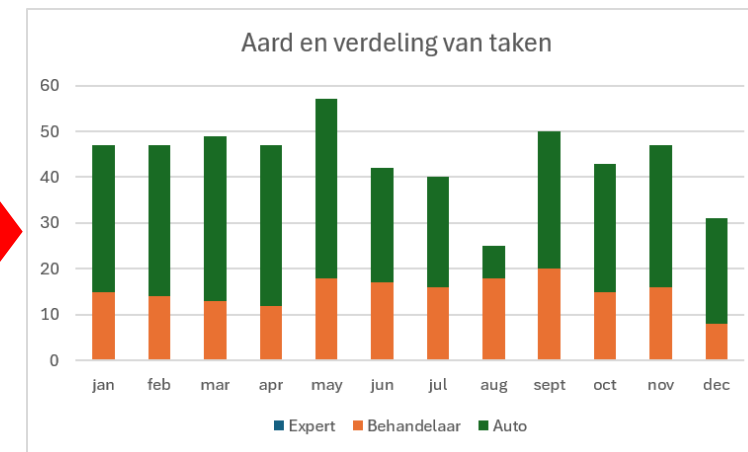
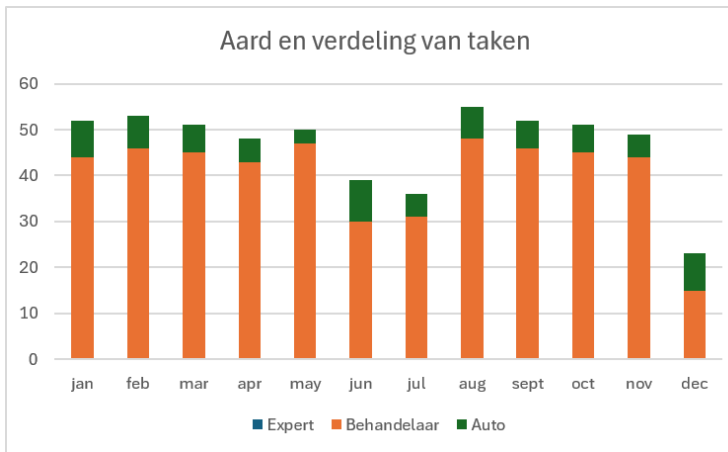
Fase 2



Workflow beginsituatie



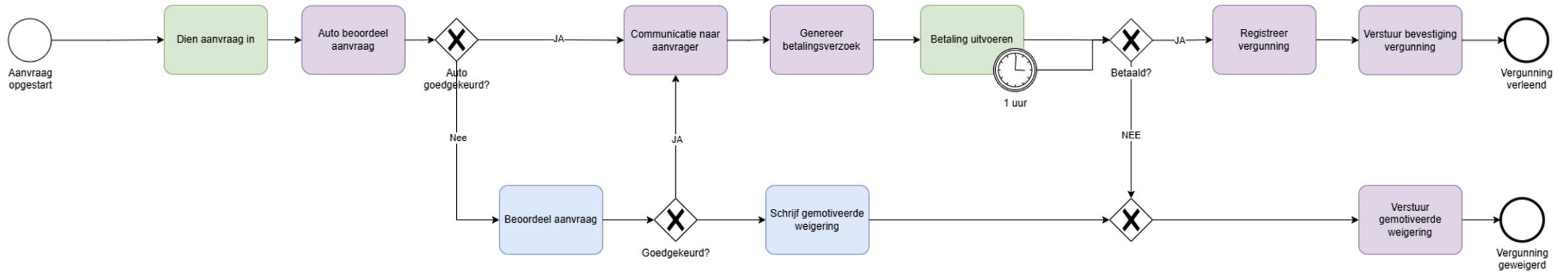
Meting opzetten: aard en aantal manuele taken



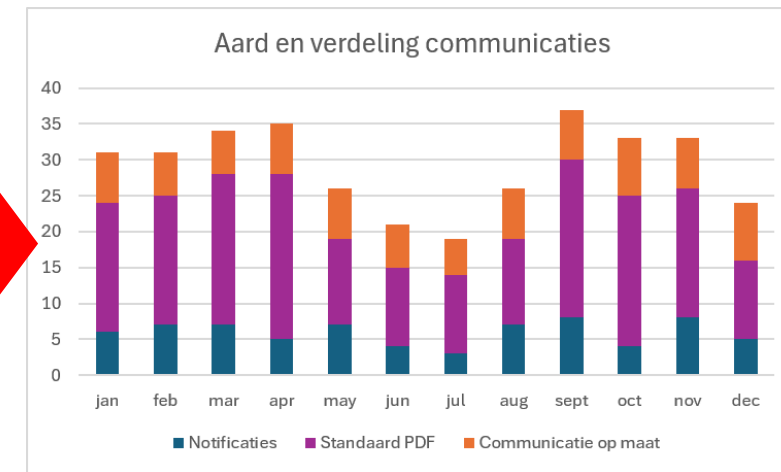
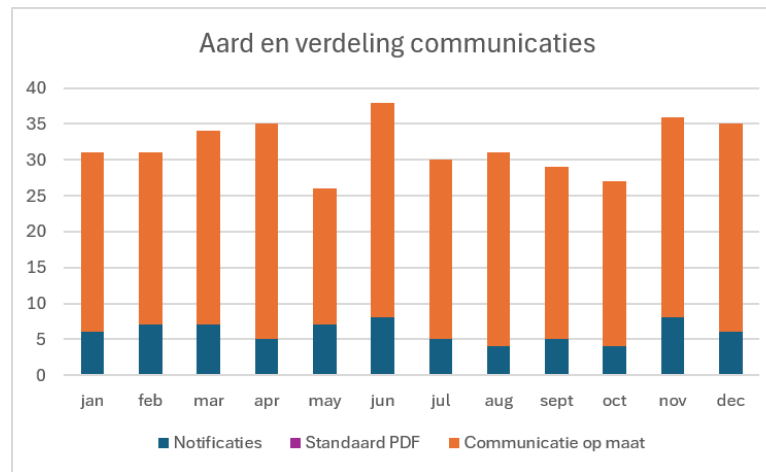
Fase 2



Workflow beginsituatie



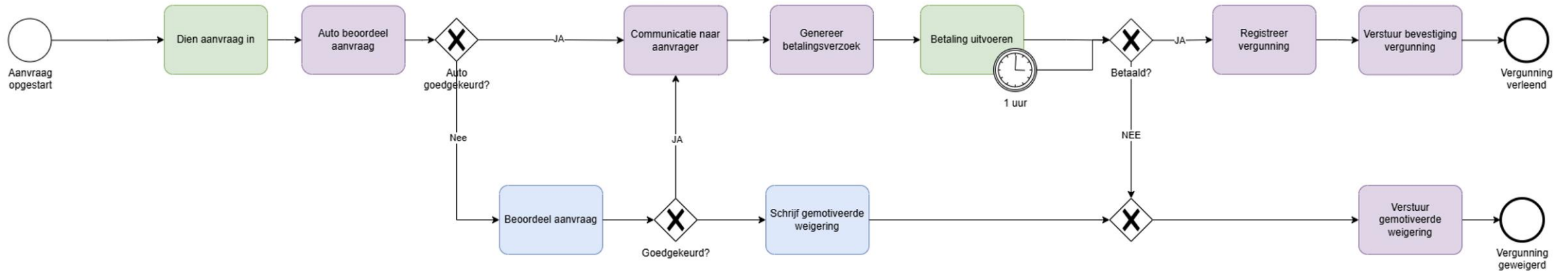
Meting opzetten: aard en te delen info



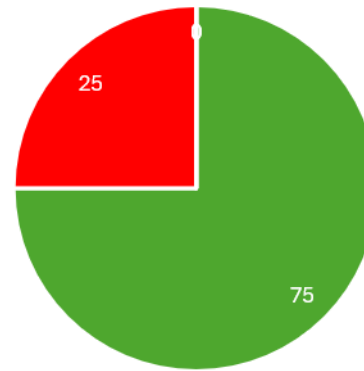
Fase 2



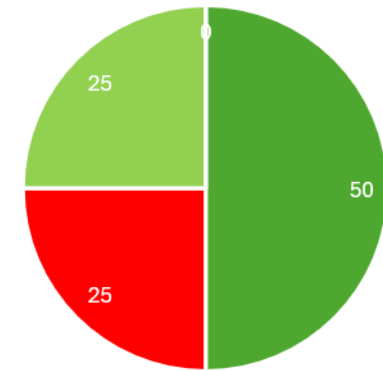
Workflow beginsituatie



Meting opzetten: automatisatiegraad



- manueel aanvaard
- manueel geweigerd
- auto aanvaard
- auto geweigerd

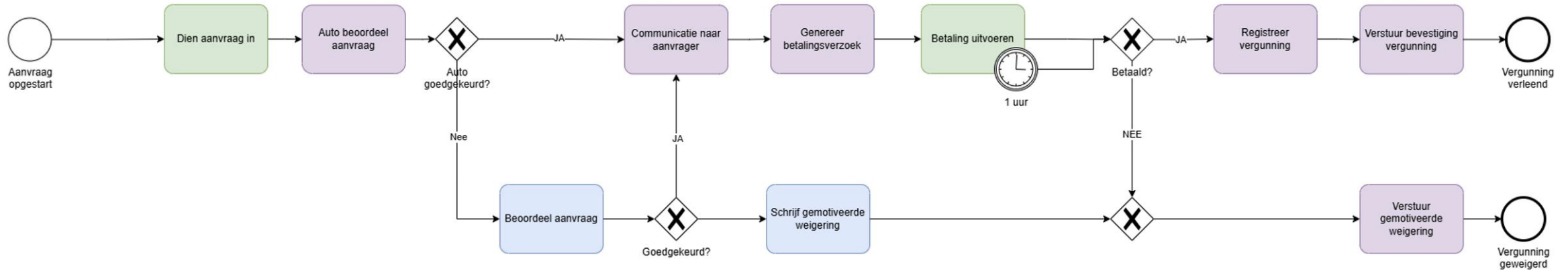


- manueel aanvaard
- manueel geweigerd
- auto aanvaard
- auto geweigerd

Fase 2



Workflow beginsituatie



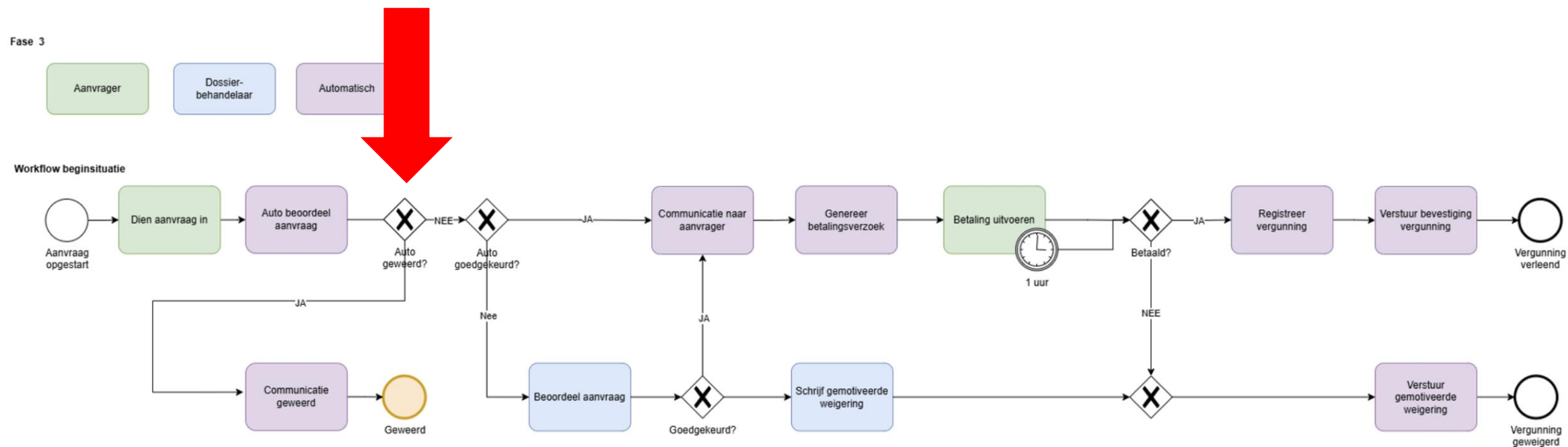
Fase 3:

4.3 auto weigering

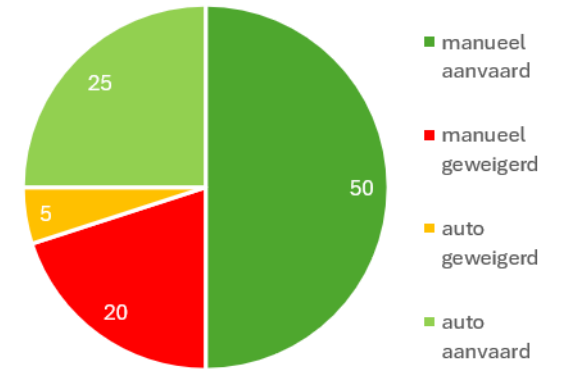
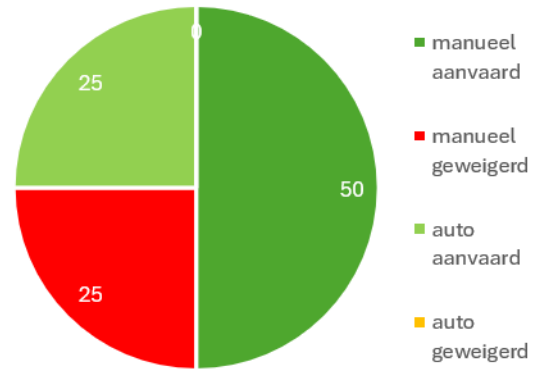
Cyclische aanpak in 4 fases

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4
Nulmeting	Standaard flow	Auto weigering	Automatisatie
<i>Geen actie</i>	<i>Happy path</i>	Lagere tolerantie	<i>Tolerantie verder verlagen</i>

Acties



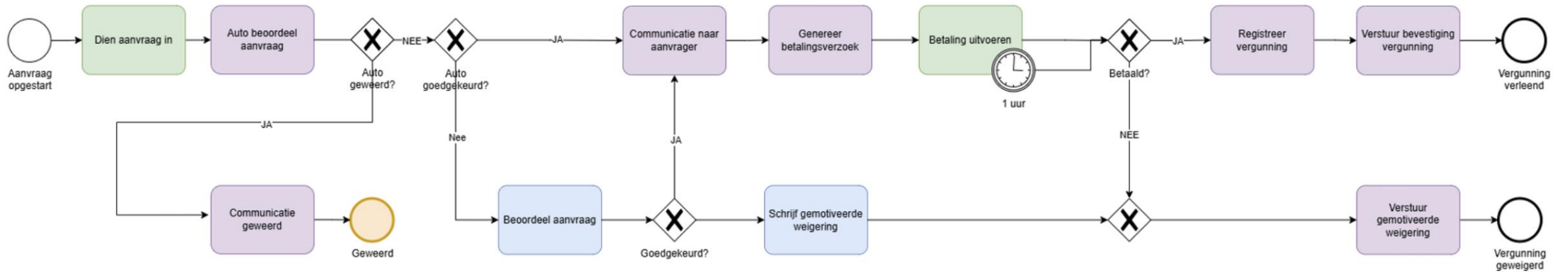
Meting opzetten: automatisatiegraad



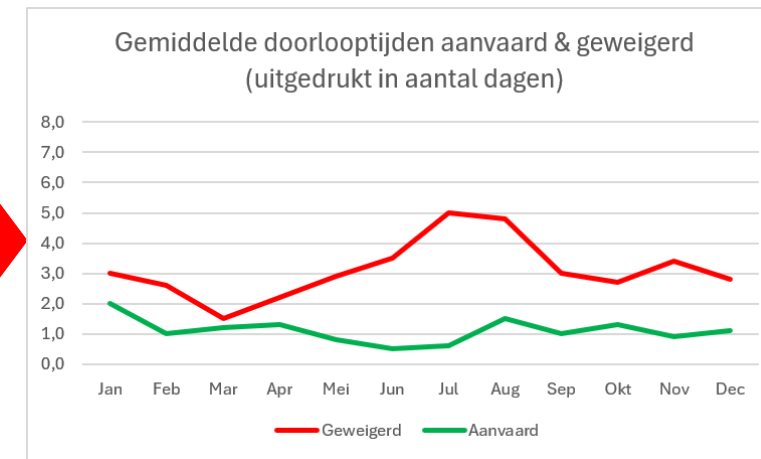
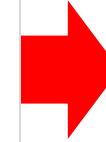
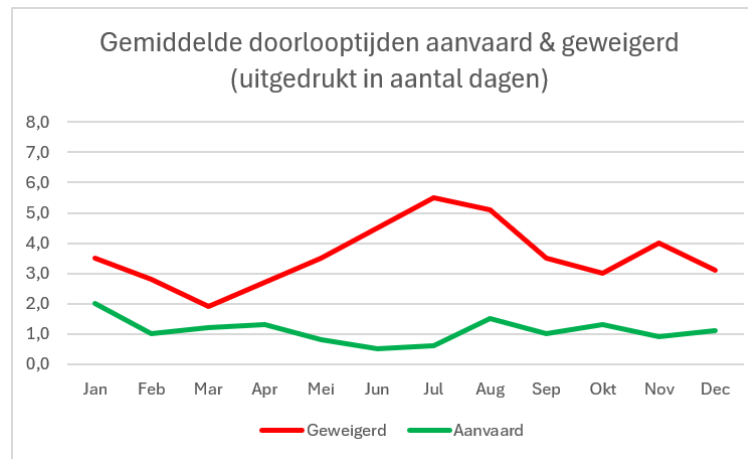
Fase 3



Workflow beginsituatie



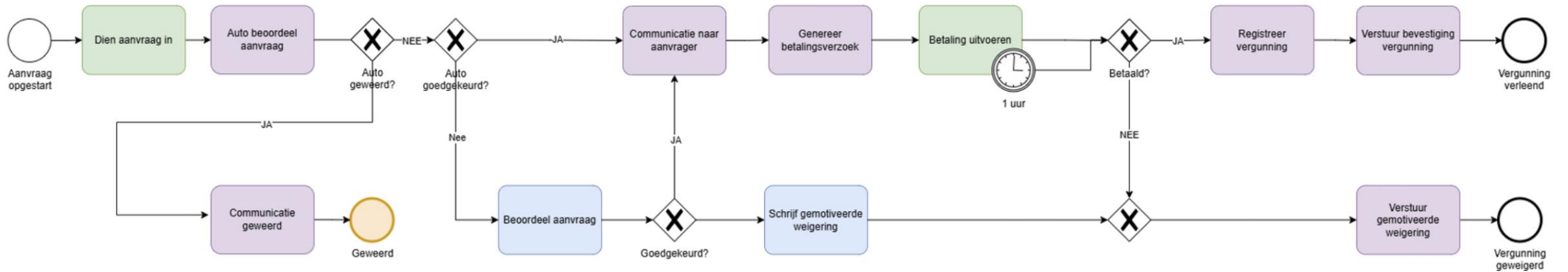
Meting opzetten: doorlooptijden



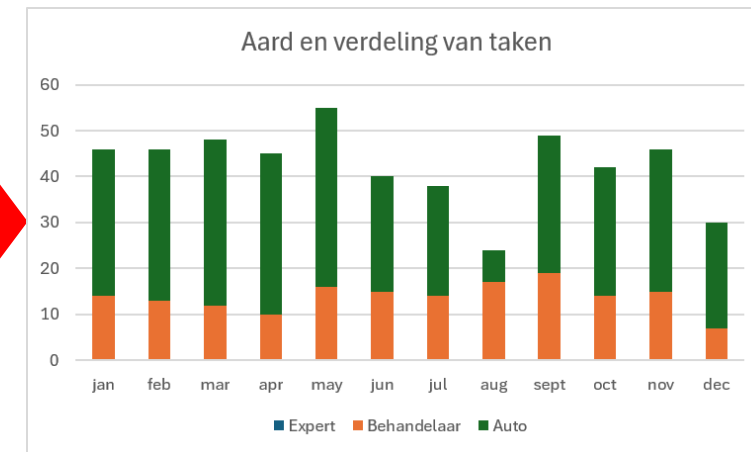
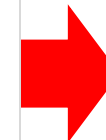
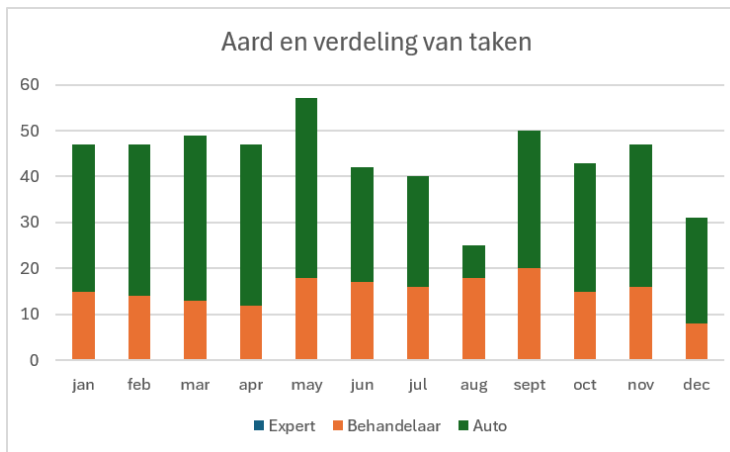
Fase 3



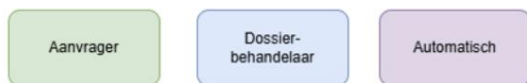
Workflow beginsituatie



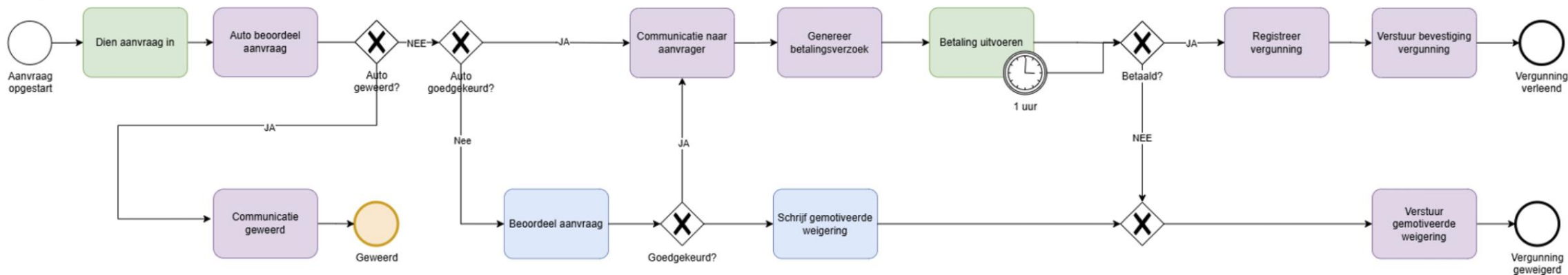
Meting opzetten: aard en aantal manuele taken



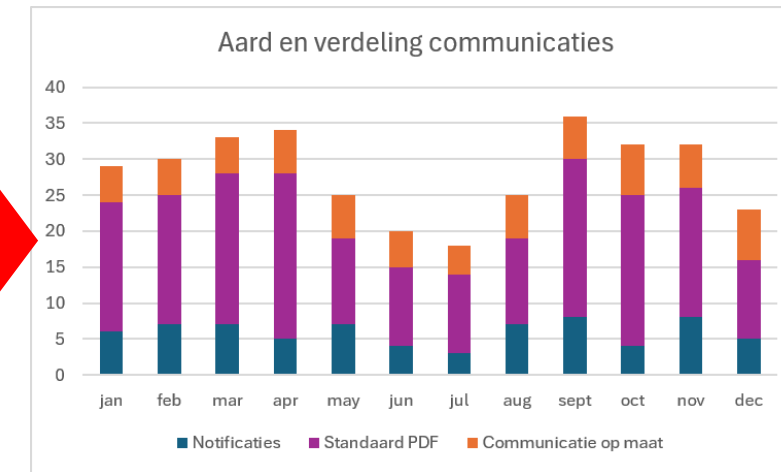
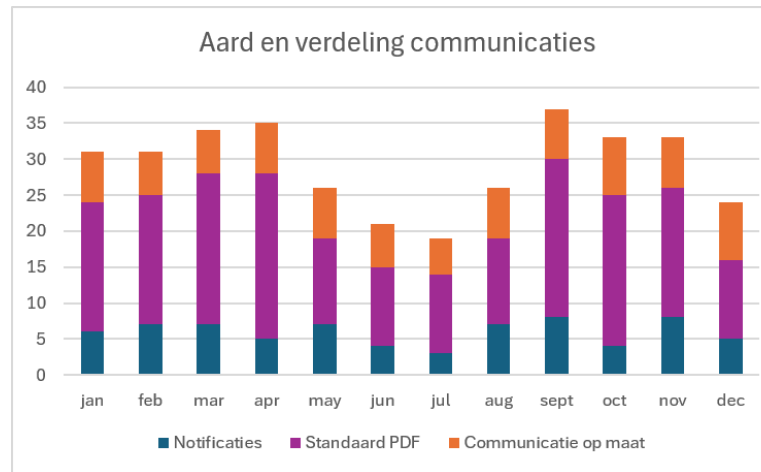
Fase 3



Workflow beginsituatie



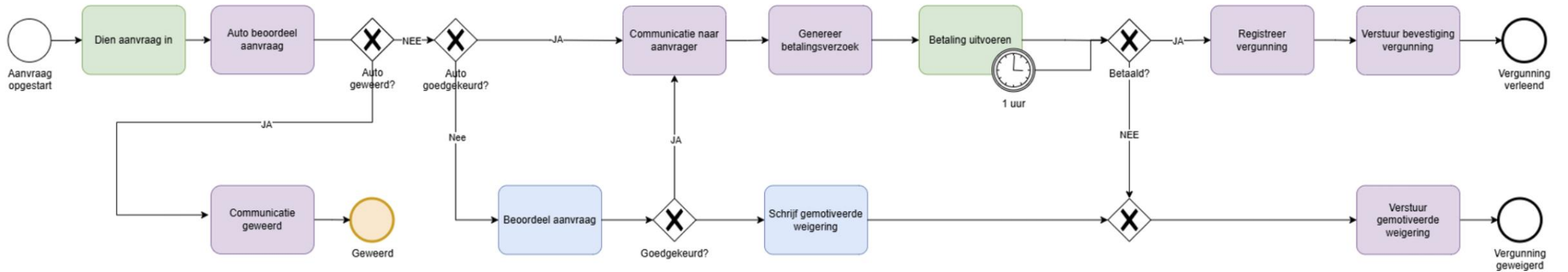
Meting opzetten: aard en te delen info



Fase 3



Workflow beginsituatie



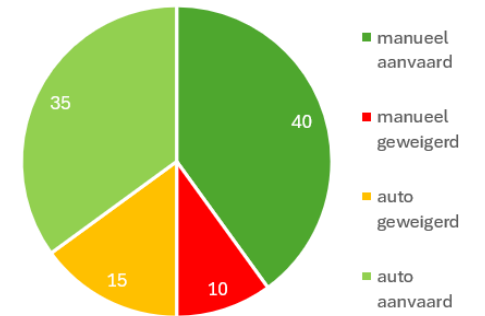
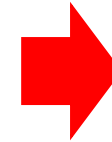
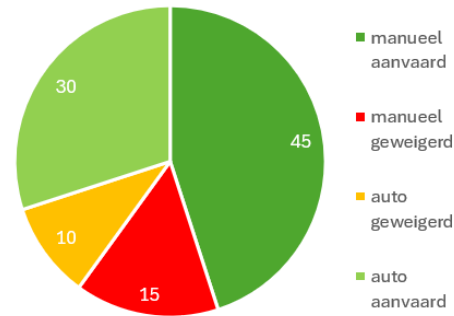
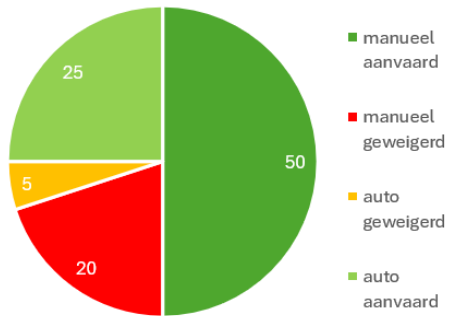
Fase 4:

4.4 uitzonderingen

Cyclische aanpak in 4 fases

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4
Nulmeting	Standaard flow	Auto weigering	Automatisatie
<i>Geen actie</i>	<i>Happy path</i>	<i>Lagere tolerantie</i>	<i>Tolerantie verder verlagen</i>

Automatisatiegraad

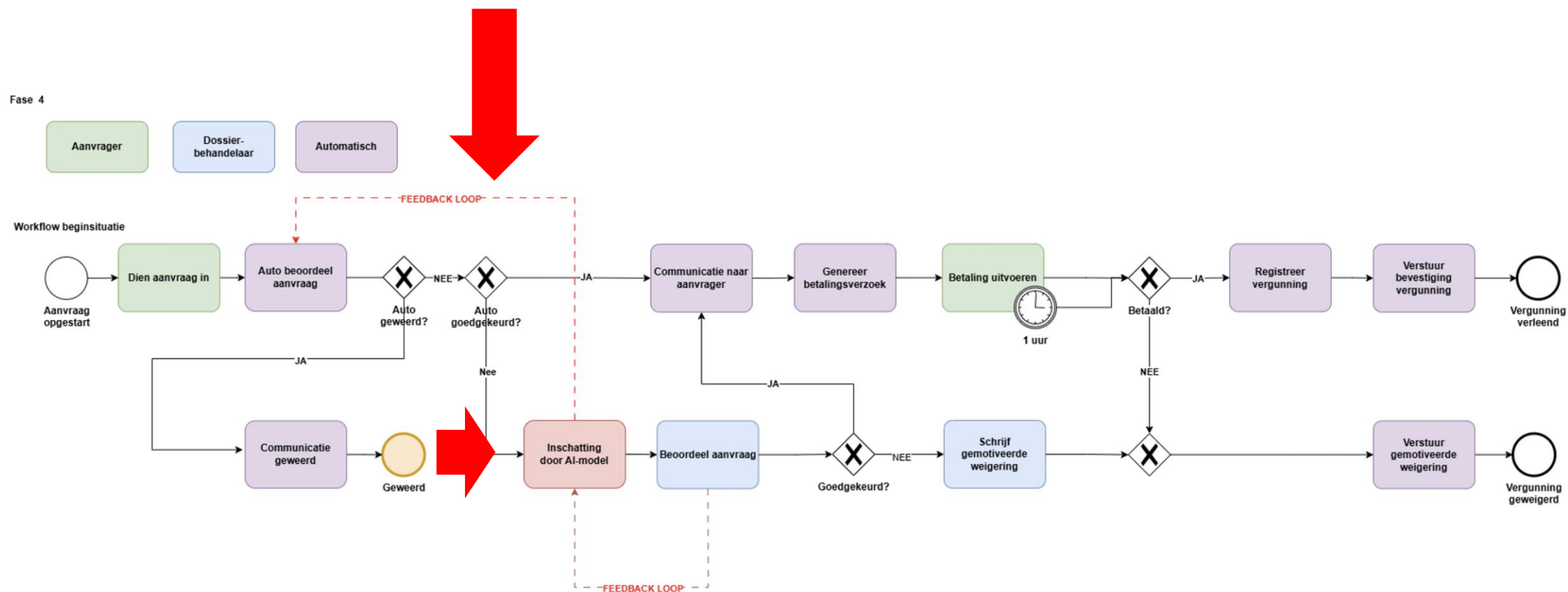


70% manueel
30% automatisch

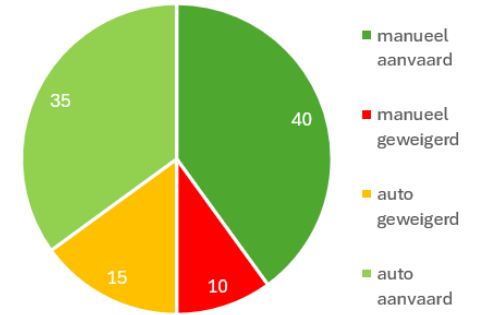
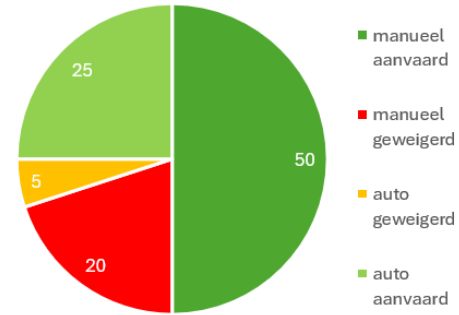
60% manueel
40% automatisch

50% manueel
50% automatisch

Acties



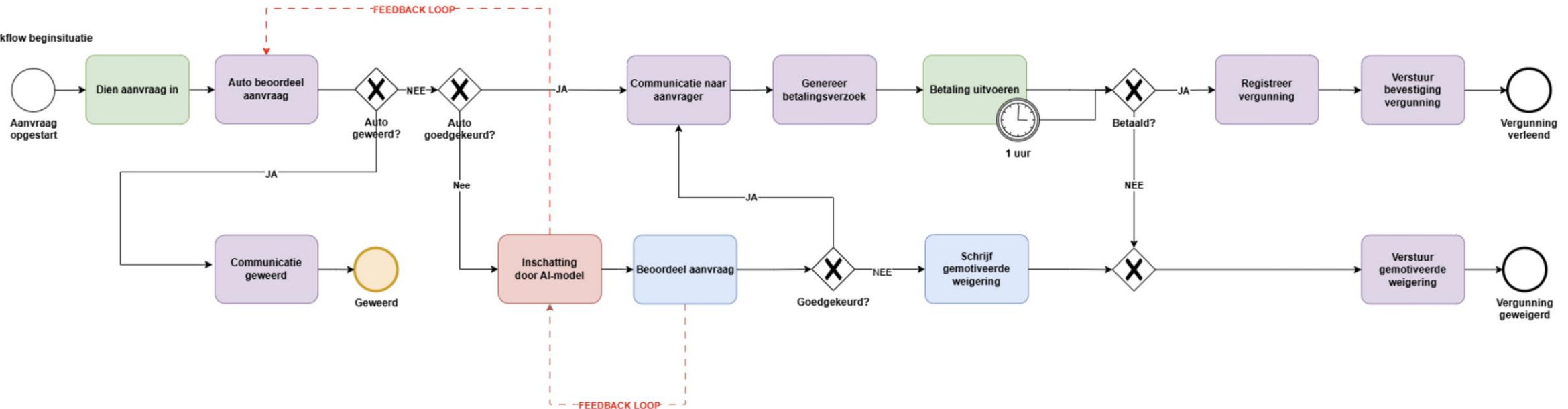
Meting opzetten: automatisatiegraad



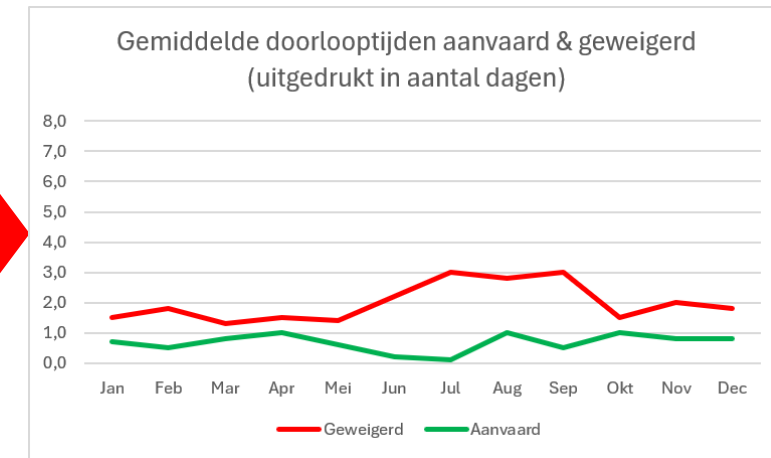
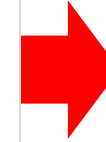
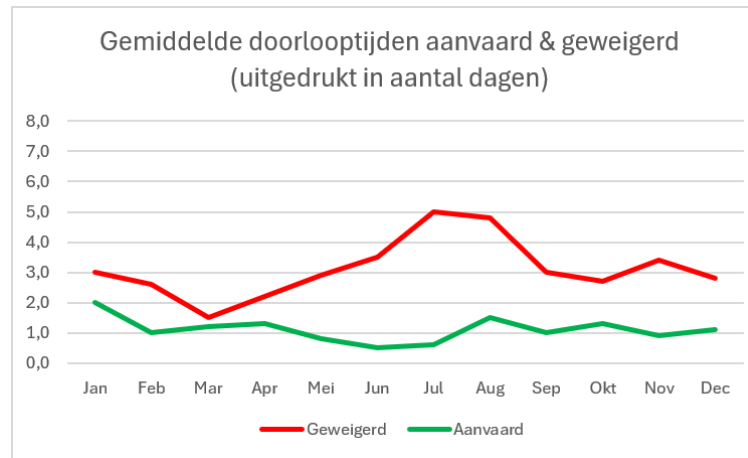
Fase 4



Workflow beginsituatie



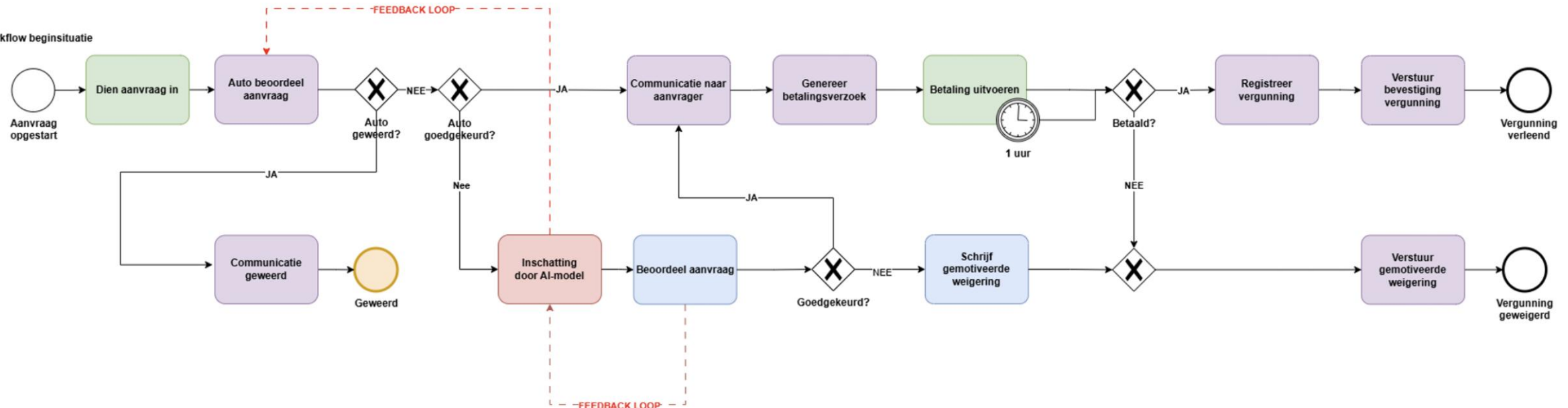
Meting opzetten: doorlooptijden



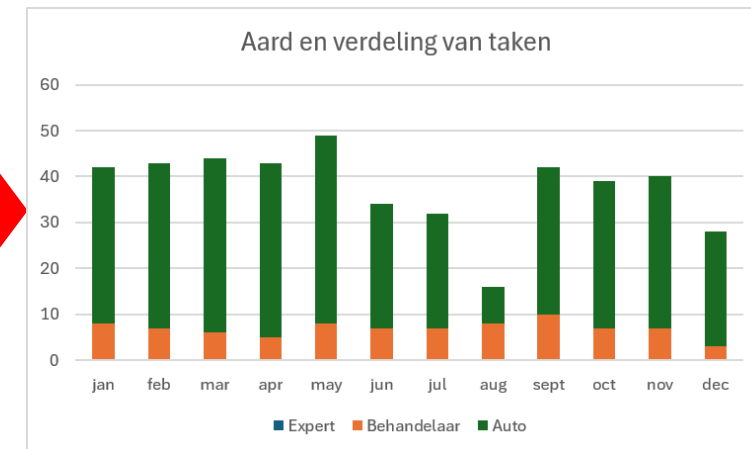
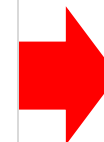
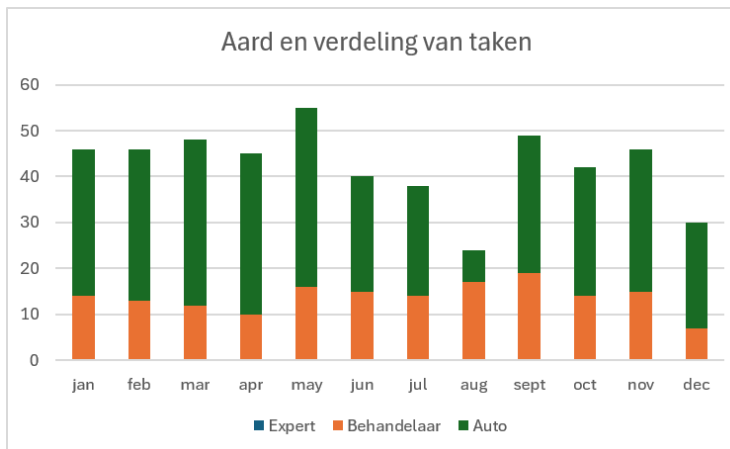
Fase 4



Workflow beginsituatie



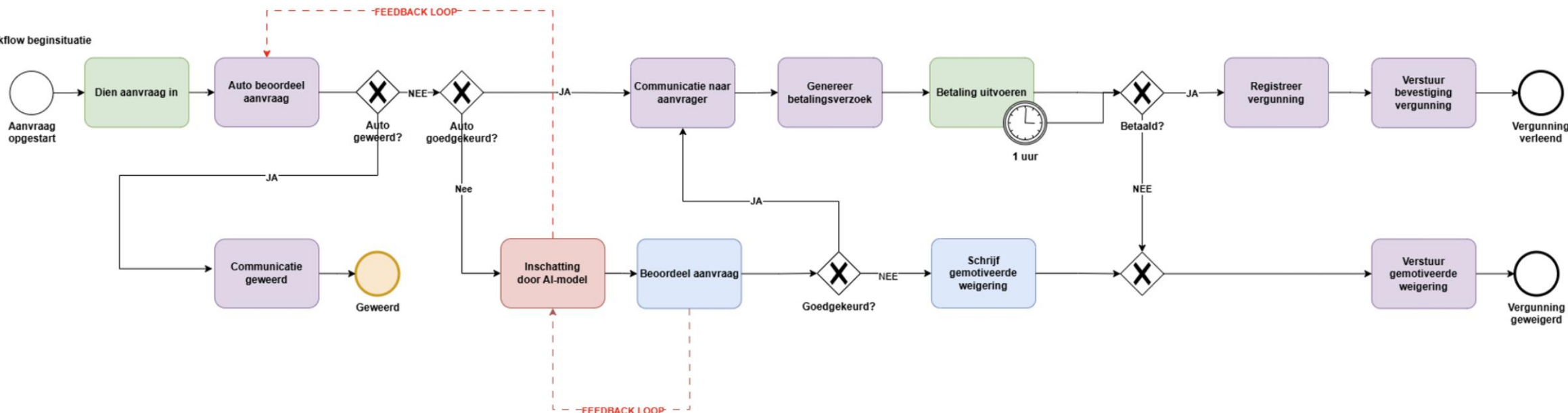
Meting opzetten: aard en aantal manuele taken



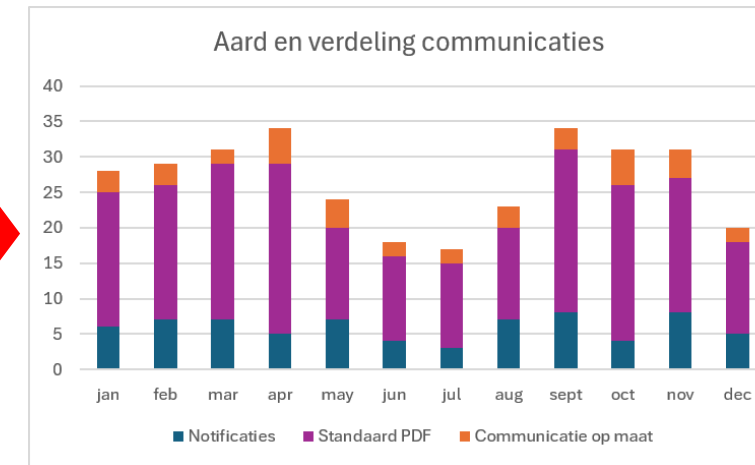
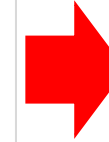
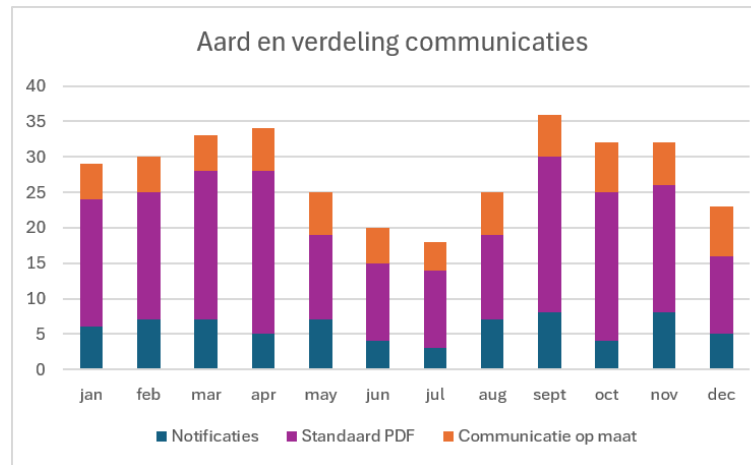
Fase 4



Workflow beginsituatie



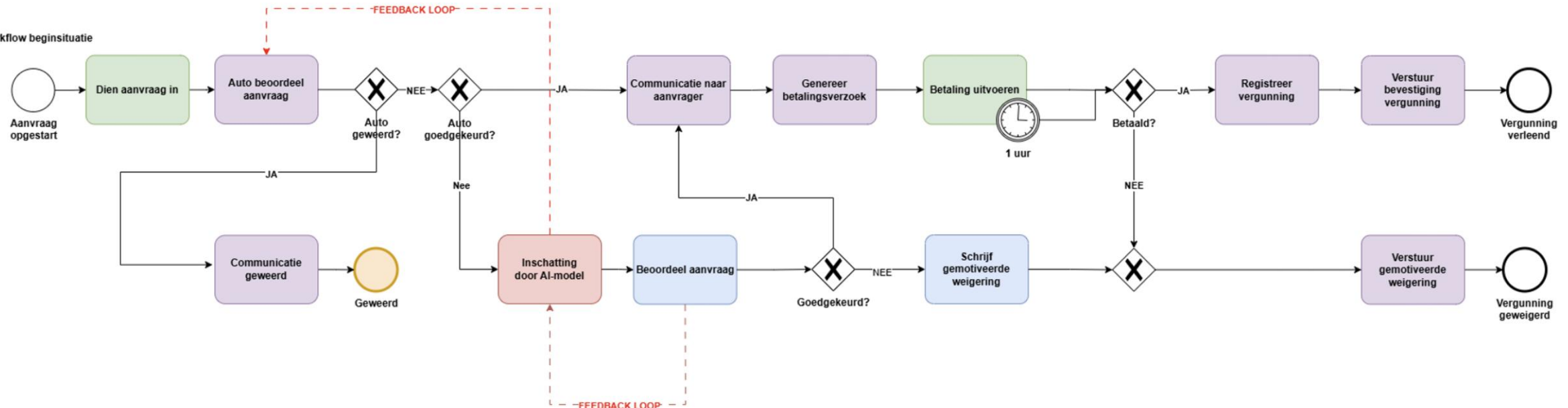
Meting opzetten: aard en te delen info



Fase 4

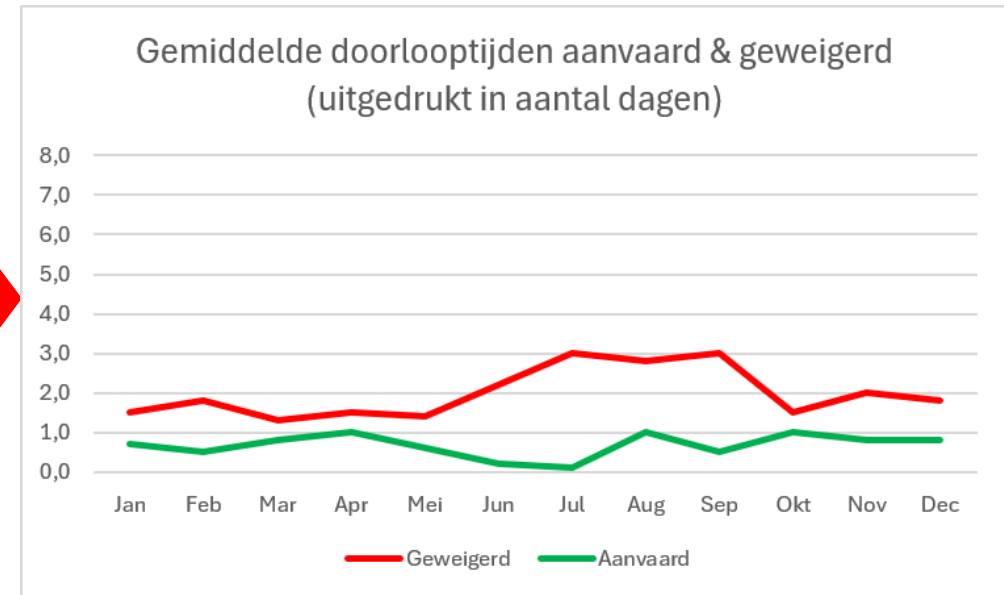
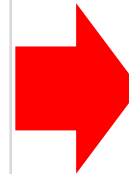
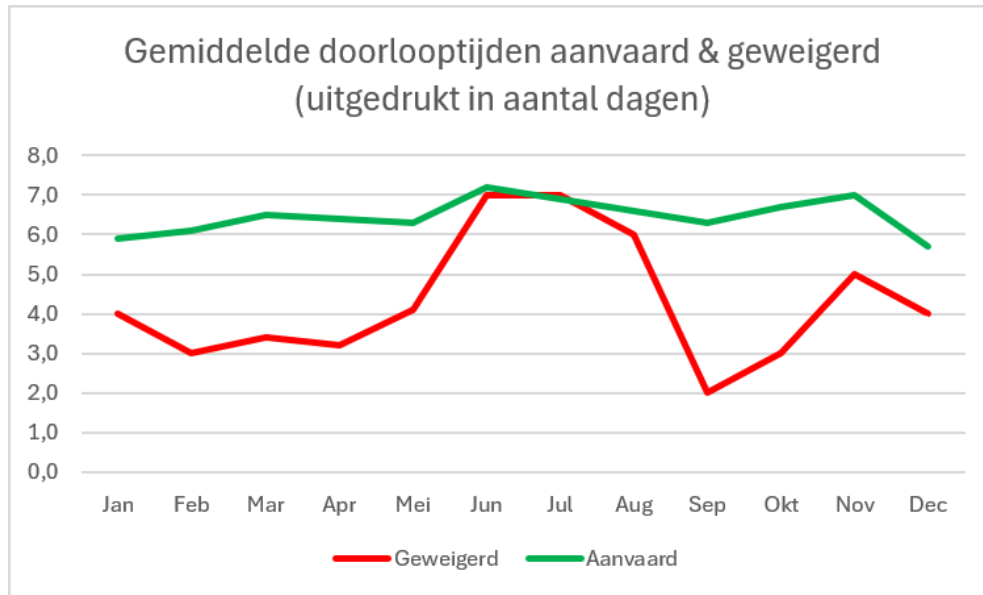


Workflow beginsituatie



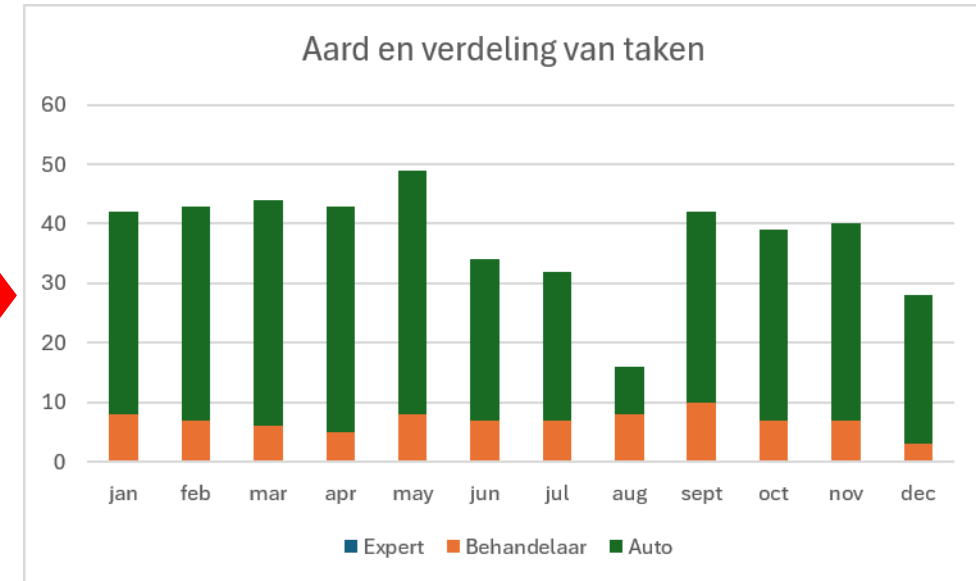
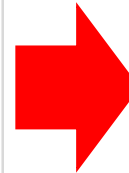
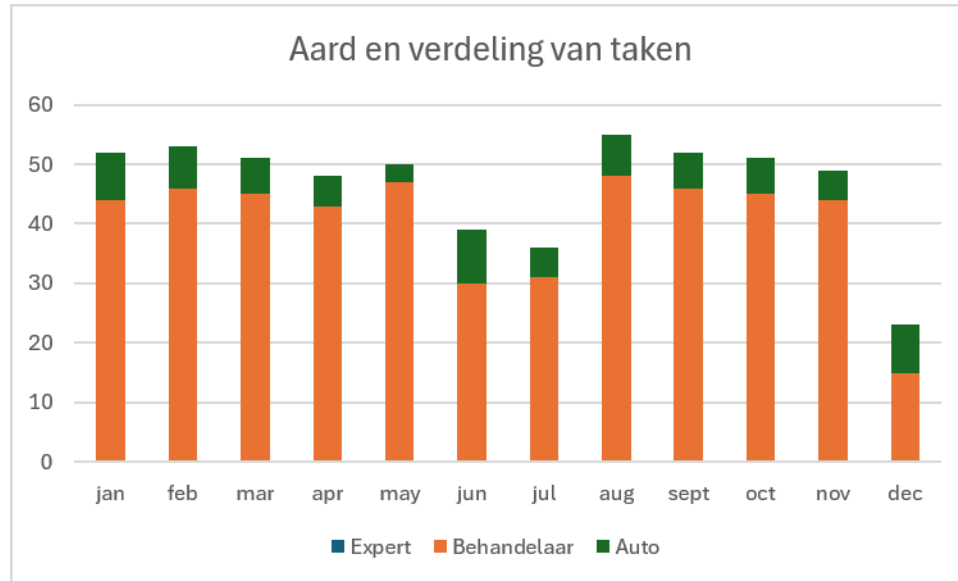
4.5 Conclusie

Resultaten



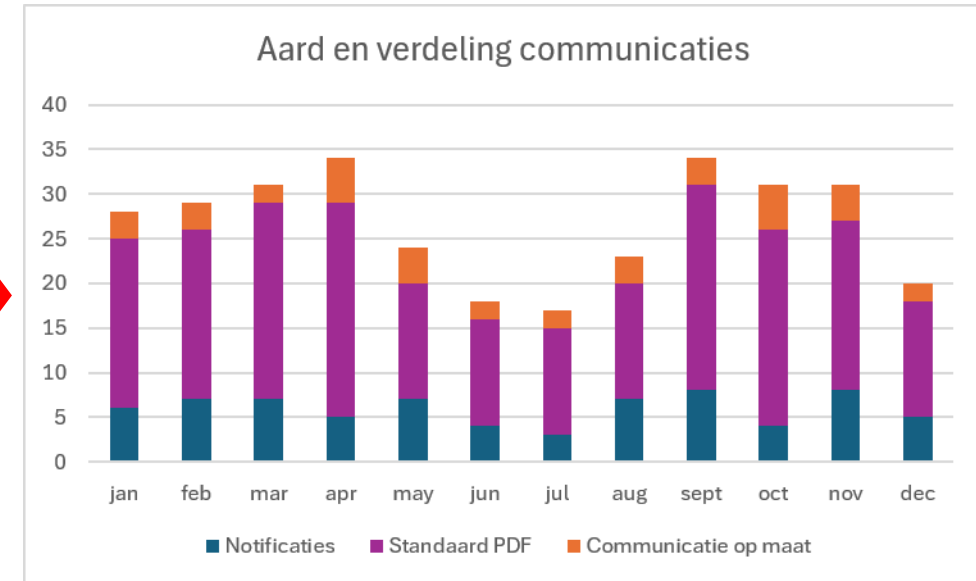
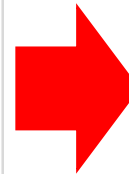
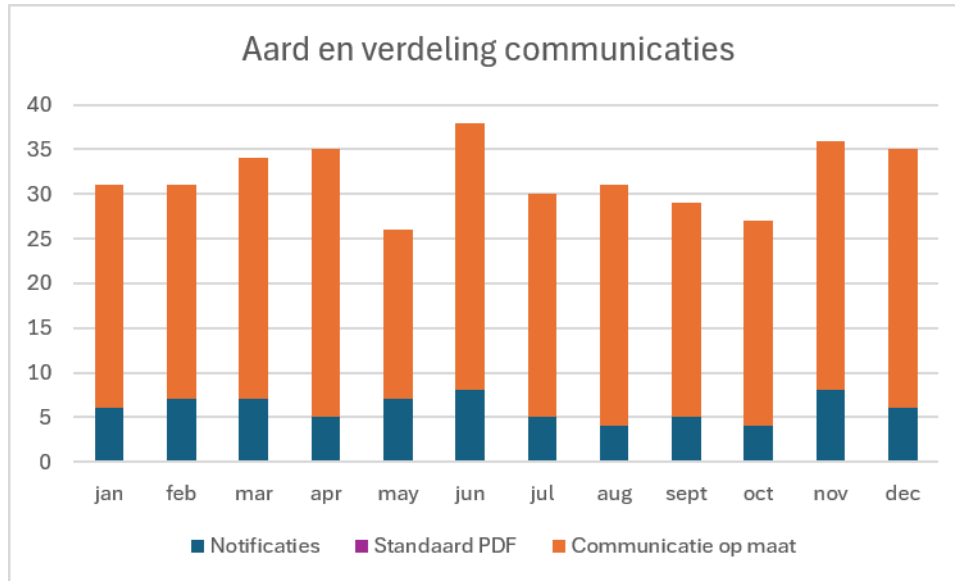
Doorlooptijd dossiers: ongeveer 5,5 dagen naar ongeveer 1 dag.

Resultaten



Van overwegend manuele taken naar overwegend automatische taken.

Resultaten



Van overwegend **manueel** aangemaakte en verstuurde communicaties naar overwegend **automatisch** aangemaakte en verstuurde communicaties.

Focus **kwantitatieve standaard communicaties**

Resultaten



Dossiers met manuele behandeling van 100% naar 50%.

Eindoordeel

“Ik geloof opnieuw in de kracht van digitaliseren.”



Manager Tom

“Dankzij de KPI's zit ik weer aan het stuur van de dienstverlening.”



Business owner
Chantal

“Focus op het proces voelde aan als een verademing.”



Configurator Luc

“De werkdruk is afgenomen. We hebben meer tijd voor ‘grijze zone’ dossiers en maatwerk.”



Dossier-
behandelaar Emma

“Ik zie dat mijn werk zijn vruchten afwerpt.”



Developer Lena

Is je interesse in procesoptimalisatie geprikkeld?

***Dagopleiding processen
modelleren
via BPMN – 01/07 (Gent)***



<https://opleidingen.vandenbroele.be/>

***Volg mij
op LinkedIn***



Inzetten opleidingsbudget VC

Slim investeren in leren & samenwerken

 Deelnemen aan een geplande opleiding
→ Inschrijven via een aanvraag in de opleidingstool

 Opleiding aanvragen als trekker
→ Deelnemers zoeken via communities, eigen aandeel in opleidingstool

 Samenwerken met een opleidingsverantwoordelijke entiteit
→ Kosten gedeeld tussen VC- en VPS-medewerkers

Vragen? vlaanderenconnect@vlaanderen.be

Is je interesse in procesoptimalisatie geprikkeld?

***Dagopleiding processen
modelleren
via BPMN – 01/07 (Gent)***



<https://opleidingen.vandenbroele.be/>

***Volg mij
op LinkedIn***







Opgelet: deze presentatie is beschermd door intellectuele eigendomsrechten. U mag de inhoud enkel raadplegen voor eigen persoonlijk gebruik en voor intern zakelijk gebruik binnen uw organisatie. Indien u de inhoud verder wil verwerken of hergebruiken, neem contact op met contact@vandenbroeie.be.