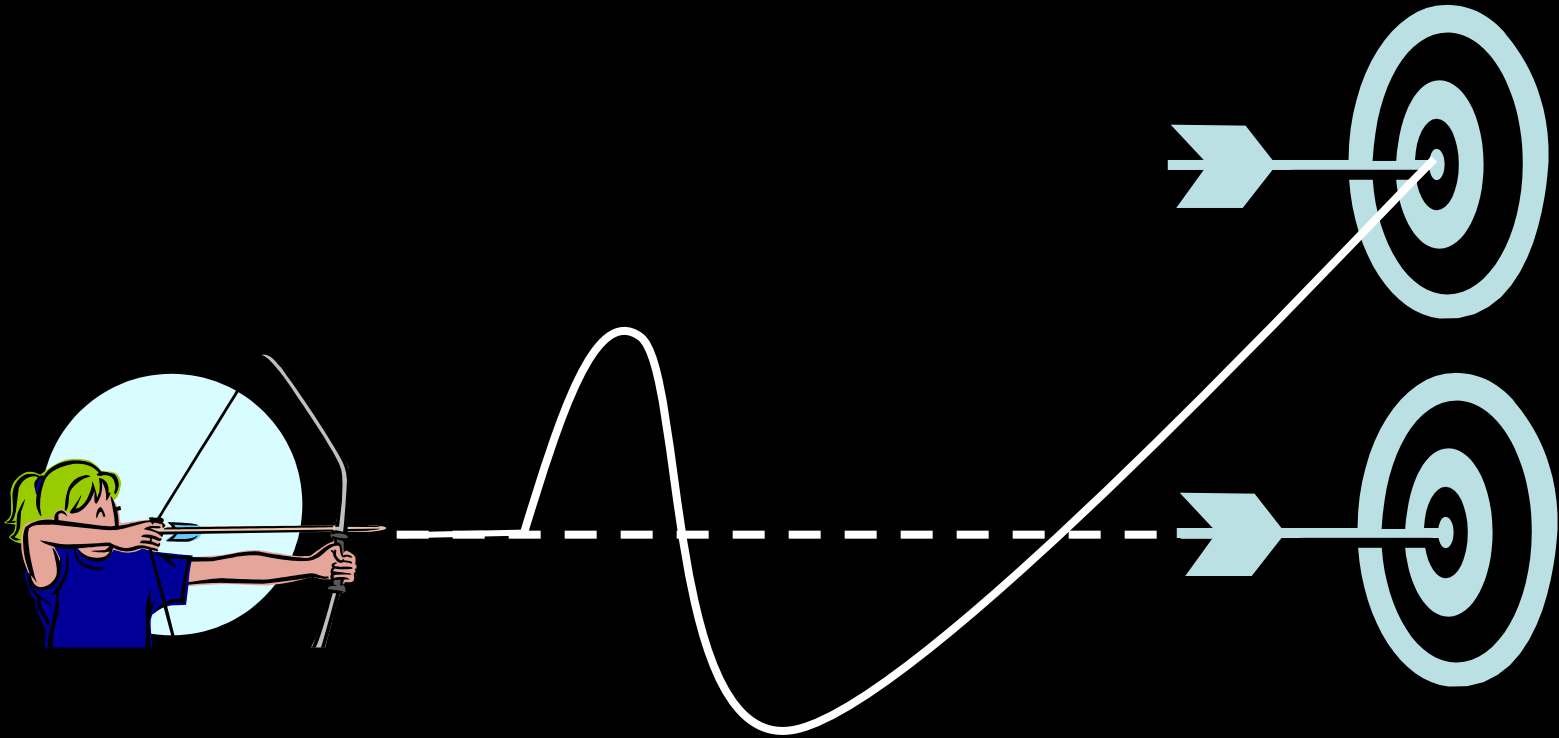




**IPMA Interessegroep
Procesmanagement
Anneke Bokkinga & Jaap Walter
Effectief van idee naar resultaat**

Komen wij uit bij het juiste doel, als wij
alleen projectmanagementmethoden
gebruiken?



Definitie van projectmanagement (vandaag?)

Het managen van een aantal in tijd
gefaseerde activiteiten, die leiden tot een
van tevoren gedefinieerd eindresultaat

Wat is procesmanagement (vandaag!?)

Het managen van een opeenvolgende reeks van activiteiten of gebeurtenissen leidend tot een uitgewerkt idee, gewenst resultaat of voorlopige toestand

Workshop



In deze workshop willen we laten zien dat:

- procesmanagement hoort bij project management
- een specifieke set competenties voor procesmanagement nodig is



Case: de Opdracht

Zorg voor een wijkgerichte toegang voor vragen van burgers in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

De volgende stap?

Procesmatig



Projectmatig

Toelichten keuze





Onze aanpak

Het gewenste resultaat is vooralsnog
onbekend: procesmatige aanpak nodig voor
verrijking van de ideeën



(On)bekend initiatief?

- Hoge snelheidsfietspad
- Yoghurt waar je gezond van wordt
- Elektriciteit geleidende verf
- Dierenvoer met vaccin
- Akker managementsysteem op basis van satellietbeelden
- Intern verzelfstandigd ingenieursbureau
- Omgelegde spoorbaan
- Nieuw stadhuis
- Operationeel case management



Case: Wijkgerichte Toegang

Een inloopfaciliteit in een aantal Arnhemse gebieden. De faciliteit (met WMO-imago) fungeert als makelaar in vragen/kansen, en heeft instrumenten en medewerkers met vaardigheden passend bij het vraaggerichte takenpakket. Er zijn routines voor rapporteren van ervaringsgegevens, terugmelding naar vragenstellers en overdracht naar opvolgers in de keten. Er is een beheerorganisatie die de kwaliteit en ontwikkelingen volgt.

De volgende stap?

Procesmatig



Projectmatig

Toelichten keuze





Onze aanpak

Projectmatig. Nu het gewenst resultaat bekend is volgen “programma van eisen”, maar ook het ontwerp, het draaiboek etc. : gefaseerd dus...



Eisen, requirements, acceptatie-criteria, karakteristieken etc.

- De inlooplek dient zichtbaar te zijn vanaf de straat
- Het imago moet gebaseerd zijn op WMO, moet afhandeltijd < 30 minuten uitstralen
- De medewerkers moeten MBO/HBO geschoold zijn, de sociale kaart van de stad kennen



Case: Stuurgroep

Nu moet dit project ook een stuurgroep krijgen waarin de opdrachtgever zitting heeft. Daar gaan we nu aan werken....

De volgende stap?

Procesmatig



Projectmatig

Toelichten keuze





Onze aanpak

Procesmatig. Het is onvoorspelbaar hoe het netwerk rondom dit initiatief in elkaar zit. Wie heeft macht/ parallelle belangen?



Aard netwerk bepaalt mede aanpak

Voorspelbaar netwerk	Onvoorspelbaar netwerk
<p>Productmanagers, verkopers, customer-service medewerkers, directeur marketing en agenten rond de ontwikkeling van een product dat beter is dan dat van de concurrentie</p>	<p>Rayonmanagers, aandeelhouders, lokale politici, busondernemers, toeleveranciers rond de ontwikkeling van één chipcard voor het openbaar vervoer</p>



Case: Kantoorindeling

Eind ontwerpfase dient o.a. een
“kantoorindeling” te worden opgeleverd.

De volgende stap?

Procesmatig



Projectmatig

Toelichten keuze





Onze aanpak

Procesmatig en projectmatig kan. Gegeven het plan van eisen en bekende (tussen)resultaat zijn bijv. werkateliers met gebruikers mogelijk net zoals ontwerpen op de tekentafel door experts.



Naast de bekende projectcompetenties
zijn ook procescompetenties van
belang!

Een greep: procesontwerpen maken, momentopname
in krachtenveld weergeven, ideeën verrijken, volgorde
van discussies bepalen, toepassen van divergentie en
convergentietechnieken, hanteren onderscheid feiten
en meningen, itereren, spelregels formuleren,
synchroniseren van partijen, voorkomen van
besluitvorming, regisseren

Onderwerp voor verdere discussie?

Is het de moeite waard om hier als beroepsgroep
verder over te praten?

Zijn er specifieke onderwerpen waarover u meer
zou willen horen?

Procesmanagement:



It ain't what you do it is the way
that you do it!