



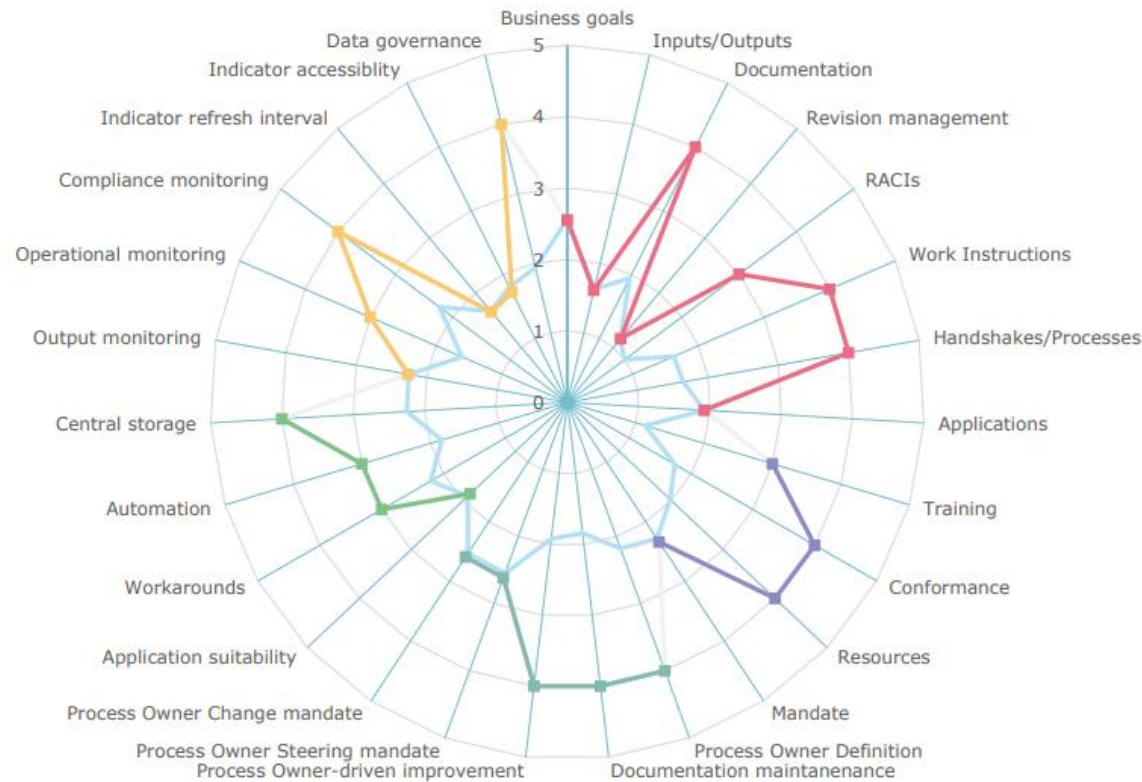
Bijlages

A.1. De Process Maturity Scan

voorbeelden van vragen per dimensie

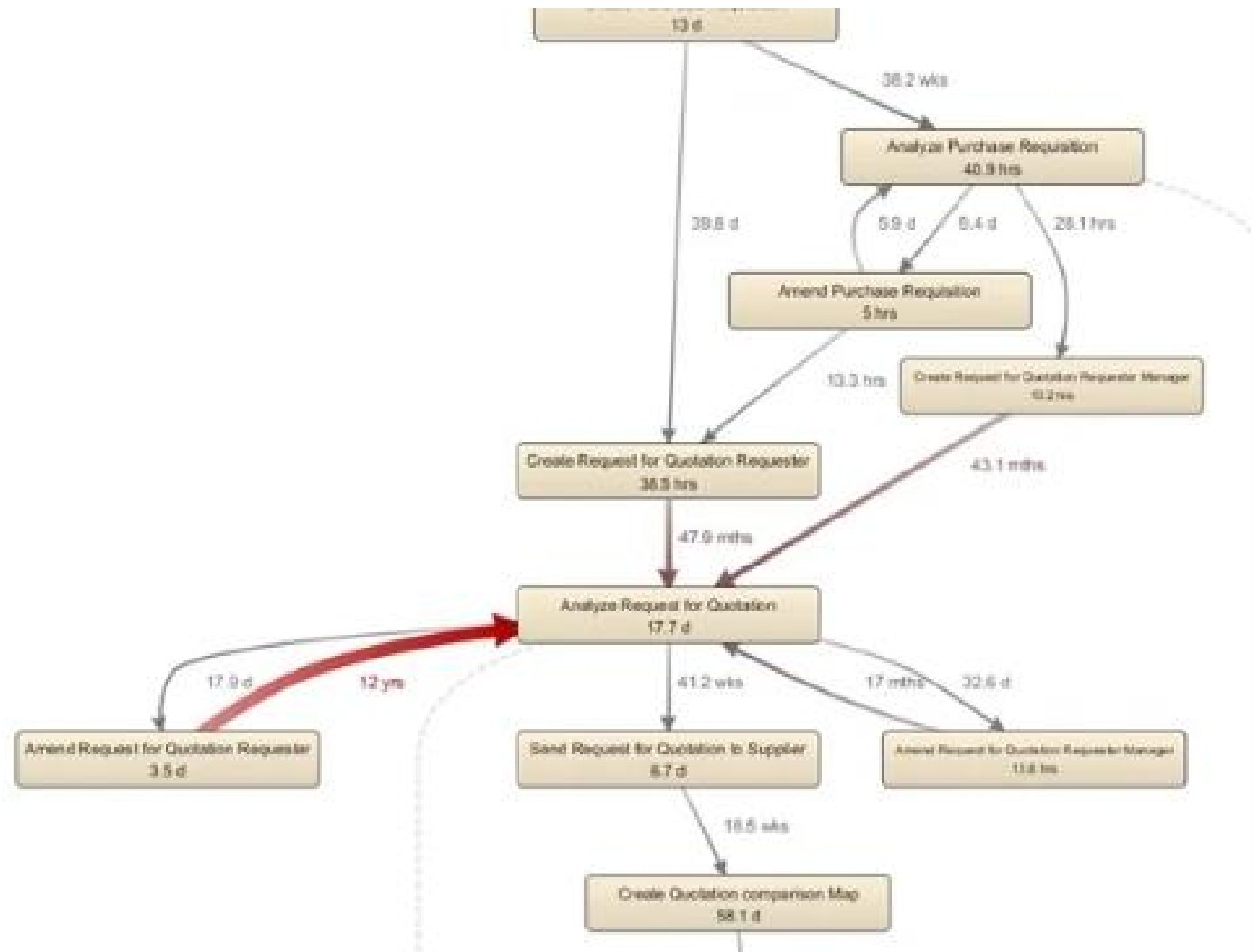
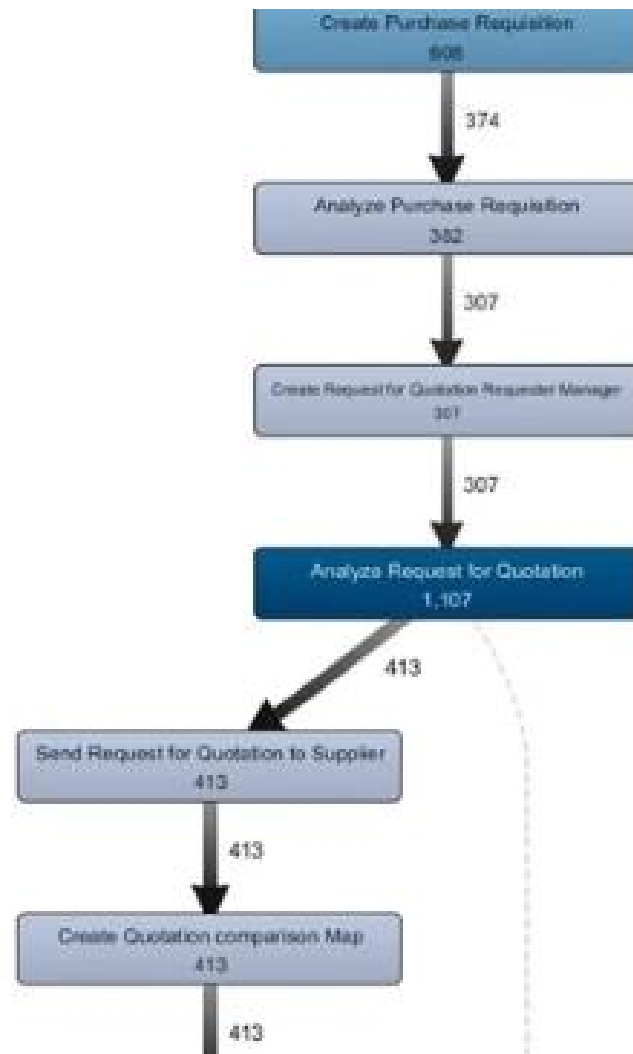
Dimensie	Voorbeeldvragen
Doel	▪ Zijn de strategische doelen van de organisatie helder geformuleerd? ▪ Zijn de strategische doelen van de organisatie geoperationaliseerd?
Product en dienst	▪ In welke mate draagt het product en/of dienst bij aan de realisatie van strategische doelstellingen? ▪ Heeft het proces duidelijke inputs en/of outputs?
Proces	▪ Hoe goed is het proces gedocumenteerd? ▪ Hoe wordt het proces verbeterd?
Besturing	▪ Wordt het proces operationeel bestuurd? ▪ Zijn er (Key) Performance Indicators vastgesteld?
Organisatie	▪ Zijn rollen, taken, werkafspraken en verantwoordelijkheden duidelijk belegd? ▪ Beschikken de proces uitvoerenden over alle juiste middelen?
Informatie	▪ Zijn de proces indicatoren beschikbaar voor de proces eigenaar en medewerkers? ▪ Wordt de procesdata gemanaged?
Technologie	▪ In welke mate is het proces gedigitaliseerd? ▪ In welke mate is het proces geautomatiseerd?

Voorbeeld – Resultaat van een Process Maturity Scan



- Het resultaat is een visualisatie van de proces volwassenheid op iedere vraag (en dimensie)
- Op een score van 1 (laag) tot 5 (hoog)
- Je ziet direct waar organisaties goed in scoren en waar ruimte is voor verbetering
- Je kan normerend zijn op bepaalde vragen en dimensies

A.2. Voorbeeld van Process Mining



Toetsen op Processen - Focus op processen waar optimalisatie echt iets oplevert

Focus op processen waar optimalisatie écht iets oplevert, zowel in geld, tijd en als kwaliteit. Het raamwerk hieronder beschrijft criteria om processen te selecteren voor analyse en monitoring op (in)efficiëntie:

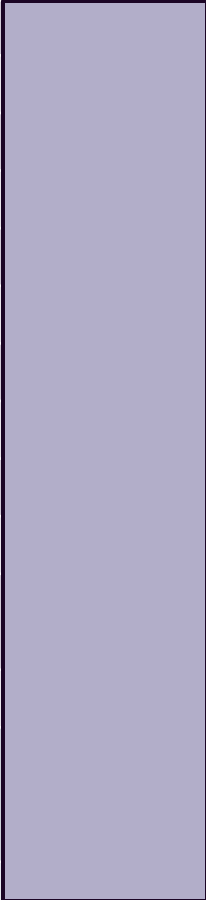
Criteria	Uitleg	Rationale
Kosten	Hoeveel kost het om dit proces uit te voeren? Denk aan personeelskosten, inkoop, materiaal, diensten derden, etc.	Hogere kosten betekent grotere potentiële besparing
Frequentie	Hoe vaak wordt het proces uitgevoerd? Dagelijks, wekelijks, jaarlijks?	Een kleine inefficiëntie kan bij hoge frequentie toch veel kosten
Doorlooptijd	Hoe lang duurt het proces van begin tot eind?	Langere processen zijn vaak complexer en gevoeliger voor verspilling (o.a. door meerdere overdrachtsmomenten, controles, afstemming, etc.)

Voorbeeld

Criteria	Kosten	Frequentie	Doorlooptijd	Prioriteit
Proces A	Hoog	Dagelijks	Lang	Hoog
Proces B	Laag	Wekelijks	Kort	Laag

A.3. Een product-/proces matrix

Voor het meten en benchmarken van doorlooptijden

Categorie	Product (nader vast te stellen)	Indicator Doorlooptijd
1. Aanleg kabels & leidingen (nieuw)	10 kV kabel	
	...	
	...	
2. Vervangen kabels & leidingen (vervanging)	10 kV kabel	
	...	
	...	
3. Stations en trafo's	MS-station (10-100 kV)	
	...	
	...	
4. Aansluitingen (nieuw, verwijderen, verplaatsen, verzwaren)	3 x 25A	
	Aansluiting /m 100 kVA (AC4)	
	G4 of G6	
5. Gepland onderhoud & inspectie	...	
6. Storingen	...	

VOORBEEL

Doorlooptijd is een belangrijke en goed te meten indicator voor procesefficiency. Een standaard realisatieproces binnen een netbeheerder bestaat uit (groveweg) vier stappen:

1. Offerteproces (enkel bij klantgedreven projecten)
2. Werkvoorbereiding
3. Uitvoering
4. Nazorg

Voor ieder product in de categorie 1 t/m 4 worden de volgende doorlooptijden gemeten:

Processtap	Startpunt	Eindpunt
Offerte (enkel klantgedreven)	Datum klantaanvraag	Datum offerte verstuurd
Werkvoorbereiding	Datum start werkvoorbereiding	Datum start uitvoering
Uitvoering	Datum start uitvoering	Datum technisch gereed
Nazorg	Datum technisch gereed	Datum administratief gereed