

Contact & Samenhang, Dienstverlening, Communicatie & Zakelijkheid, Focus & Sturing



Type proces

1. Gestandaardiseerde processen

2. Semi gestandaardiseerde processen

3. Niet gestandaardiseerde processen

Definitie

Individuele aanvragen/producten
Met direct passend antwoord

Aanvragen/producten met
afwegingmogelijkheden
Een keus uit vergelijkbare oplossingen

Complexe processen en producten
Samenwerking intern en extern
Draagvlak

Invoering pijlers

Automatiseren

Inwoner: eenvoud, transparantie
Proces: weinig foutmarge, medewerker = 'proces controller'
Systemen: geautomatiseerde processen, archivering achterkant.
Digitale vaardigheid: beheersing systemen
Sturing: (bij) sturing op eenvoudig toegankelijke data

Automatiseren en faciliteren

Inwoner: eenvoud en transparant
Proces: heldere afweging medewerker = 'proces controller/ regisseur' / 'master planner'
Systemen: processen geleid door workflow, snelle informatie-uitwisseling, product overstijgend
Digitale vaardigheden: experts in inhoud en handig met systemen
Sturing: sturing op o.a. doorlooptijd, kwaliteit

Informatiseren en faciliteren

Inwoner: betrokkenheid en inbreng
Proces: medewerker = procesregisseur, archivering met ondersteuning via decentrale aanspreekpunten/'DIV2.1'
Systemen: omgeving optimaal digitaal samenwerken, bestanden delen, versiebeheer
Digitale vaardigheden: Eenvoudige informatieopslag in gemeenschappelijke omgeving.
Sturing: tevredenheid stakeholders, archivering, eigenaarschap medewerker

Dienstverlening

Dienstverlening & samenhang

Samenhang & Contact

