

# Datagedreven verbeteren in het sociaal domein

03 juni 2021



# Context

Gemeenten leveren op een grote diversiteit aan hulpvragen binnen het sociaal domein maatwerk, waardoor de procesafhandeling complex genoemd mag worden. (Té) Lange doorlooptijden, hoge werkdruk en beperkt inzicht in behaalde doelen zijn vaak het gevolg.

Bij dergelijke verbeterignalen schieten er vaak allerlei oplossingen door het hoofd. Meestal zelfs zonder dat men het in de gaten heeft. Hierdoor wordt niet de kern van het probleem aangepakt en blijven dezelfde problemen terugkomen. 'Foplossingen' noemen we ze. Om foplossingen te voorkomen kan binnen het sociale domein veel meer gebruik gemaakt worden van de, inmiddels enorme berg aan, beschikbare data.

---

**fop·los·sing** (*de; v; meervoud: foplossingen*)

1. Oplossing aangebracht ter bestrijding van een symptoom, zonder inzicht in of invloed op de werkelijke oorzaak. Lost het probleem doorgaans niet op maar levert wel negatieve zijeffecten die bestreden worden middels een nieuwe foplossing.

Dit kan zolang doorgaan totdat:

- Niemand meer weet wat ook alweer het eigenlijke probleem was;
- Niemand meer puf heeft om door te gaan;
- Het kind met het badwater wordt weggegooid en de hele cyclus opnieuw begint.



Een discipline waarmee gemeenten veel meer waarde uit haar gegevens kan halen is [process mining](#). Het inzetten van deze discipline biedt gemeenten de mogelijkheid om nog meer en beter richting te geven aan de uitvoering.

In combinatie met 'traditionele' lean tools en technieken kunnen gemeenten zich hiermee wapenen in de strijd tegen o.a. overschrijdende zorgkosten, overproductie, stijgende hulpvragen, overschrijding van (wettelijke) termijnen en ander vormen van 'waste' binnen het sociaal domein.

# Proces mining

Een introductie







[Bekijk video](#)



Processen  
in bedrijf



Loggegevens



Process  
mining



Feitelijk  
procesmodel



5:02 / 7:41



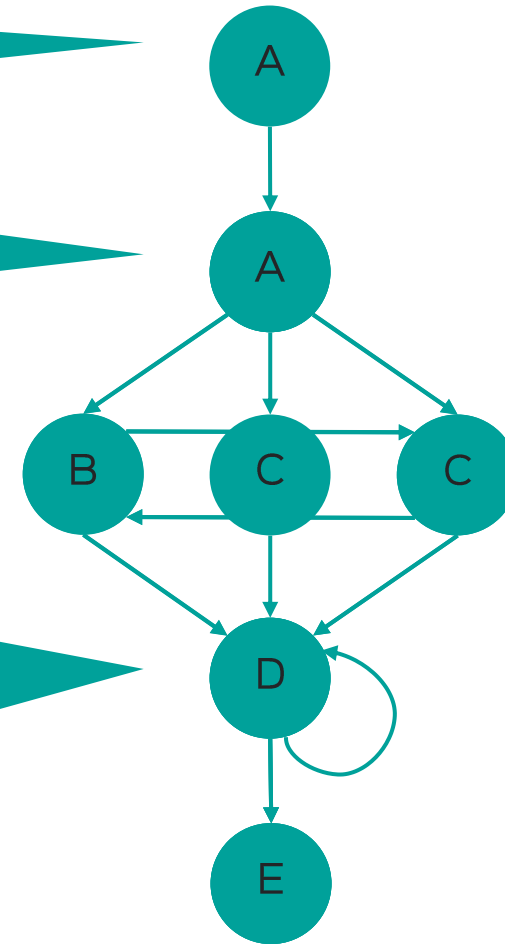
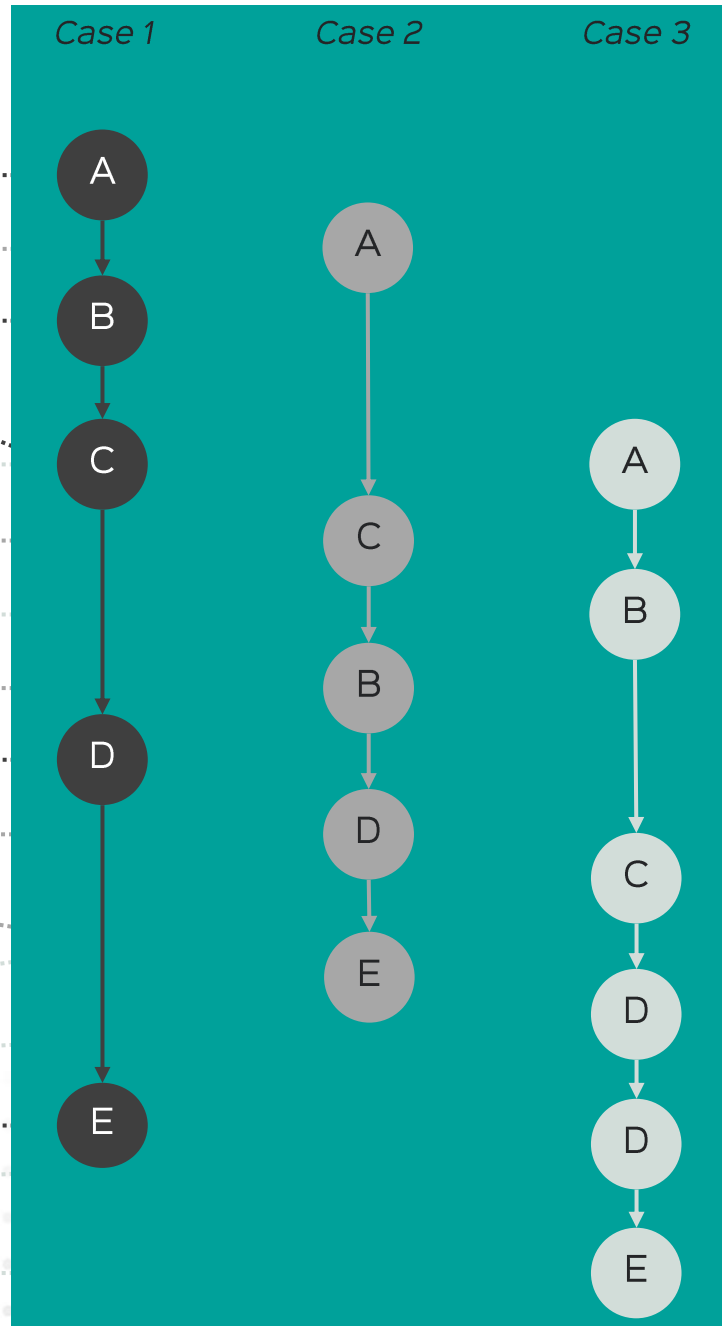
# Process mining; een definitie



*Het basisidee van process mining is dat je data die in informatiesystemen zitten gebruikt om automatisch procesmodellen te construeren, die beschrijven wat er daadwerkelijk gebeurt.'*



Case	Activity
1	A
2	A
1	B
1	C
3	A
2	C
3	B
2	B
1	D
2	D
2	E
3	C
3	D
1	E
3	D
3	E





# Process mining; noodzakelijk elementen



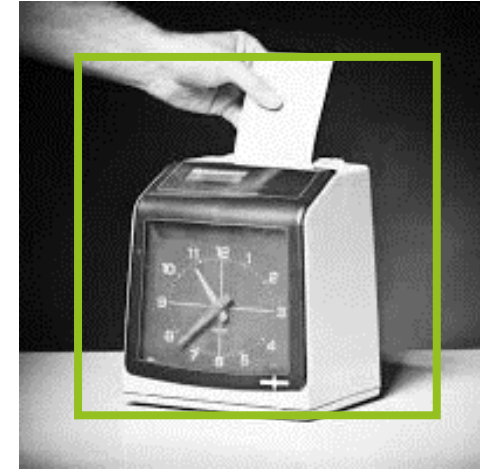
## Case ID

Case identificatienummer: De case kan een persoon, melding of dossiernummer zijn.



## Activity

Activiteiten: Welke handelingen vinden plaats in het proces?



## Timestamp

Tijdsindicatie: Denk hierbij aan het tijdstip wanneer de case is opgepakt en het tijdstip wanneer deze afgerond is.

# Process mining; drie technieken



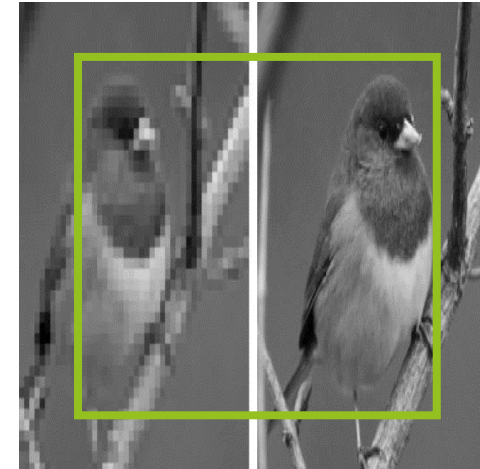
## Discovery

Uit de event data wordt het werkelijke gedrag ontdekt en als procesmodel gevisualiseerd.



## Compliance

Vanuit het vastgestelde werkelijke gedrag wordt gekeken in hoeverre het 'theoretische' model ook in werkelijkheid wordt uitgevoerd.



## Enhancement

Het procesmodel wordt verrijkt met aanvullende informatie uit de eventlog, teneinde het procesmodel te kunnen verbeteren.

Case ID    Timestamp                      Timestamp                      Activity



Case ID	Start Timestamp	Complete Timestamp	Activity	Role	Resource
339	2017/02/16 14:31:00.000	2017/02/16 15:23:00.000	Offertezoek aanmaken	Inkoper	Bram Franssen
339	2017/02/17 09:34:00.000	2017/02/17 09:40:00.000	Offertezoek analyseren	Inkoopmanager	Marja Dekker
339	2017/02/17 21:29:00.000	2017/02/17 21:52:00.000	Offertezoek wijzigen	Inkoper	Inès van Lingen
339	2017/02/18 17:24:00.000	2017/02/18 17:30:00.000	Offertezoek analyseren	Inkoopmanager	Thijs Prinssen
339	2017/02/18 17:36:00.000	2017/02/18 17:38:00.000	Prijsopgave manager aanmaken	Inkoopmanager	Iris Bouwmeester
339	2017/02/22 09:34:00.000	2017/02/22 09:58:00.000	Prijsopgave analyseren	Inkoopmedewerker	Mignon Carty
339	2017/02/22 10:50:00.000	2017/02/22 11:03:00.000	Prijsopgave Inkoper wijzigen	Inkoopmanager	Marc van Oorschot
339	2017/02/28 08:10:00.000	2017/02/28 08:34:00.000	Prijsopgave analyseren	Inkoopmedewerker	Thomas van Hulst
940	2017/03/17 06:31:00.000	2017/03/17 07:08:00.000	Offertezoek aanmaken	Inkoper	Wendy Klaver
940	2017/03/17 09:58:00.000	2017/03/17 10:06:00.000	Prijsopgave Inkoper aanmaken	Inkoper	Esmée Vermeulen
940	2017/03/18 19:30:00.000	2017/03/18 19:56:00.000	Prijsopgave analyseren	Inkoopmedewerker	Thomas van Hulst
940	2017/03/18 23:46:00.000	2017/03/18 23:59:00.000	Offertezoek versturen	Inkoopmedewerker	Mignon Carty
940	2017/03/19 03:44:00.000	2017/03/19 08:31:00.000	Prijsvergelijking aanmaken	Inkoopmedewerker	Thomas van Hulst
940	2017/03/19 15:38:00.000	2017/03/19 15:52:00.000	Prijsvergelijking analyseren	Inkoper	Eveline de Jong
940	2017/03/19 15:52:00.000	2017/03/19 15:52:00.000	Beste optie selecteren	Inkoper	Eva Vlasveld

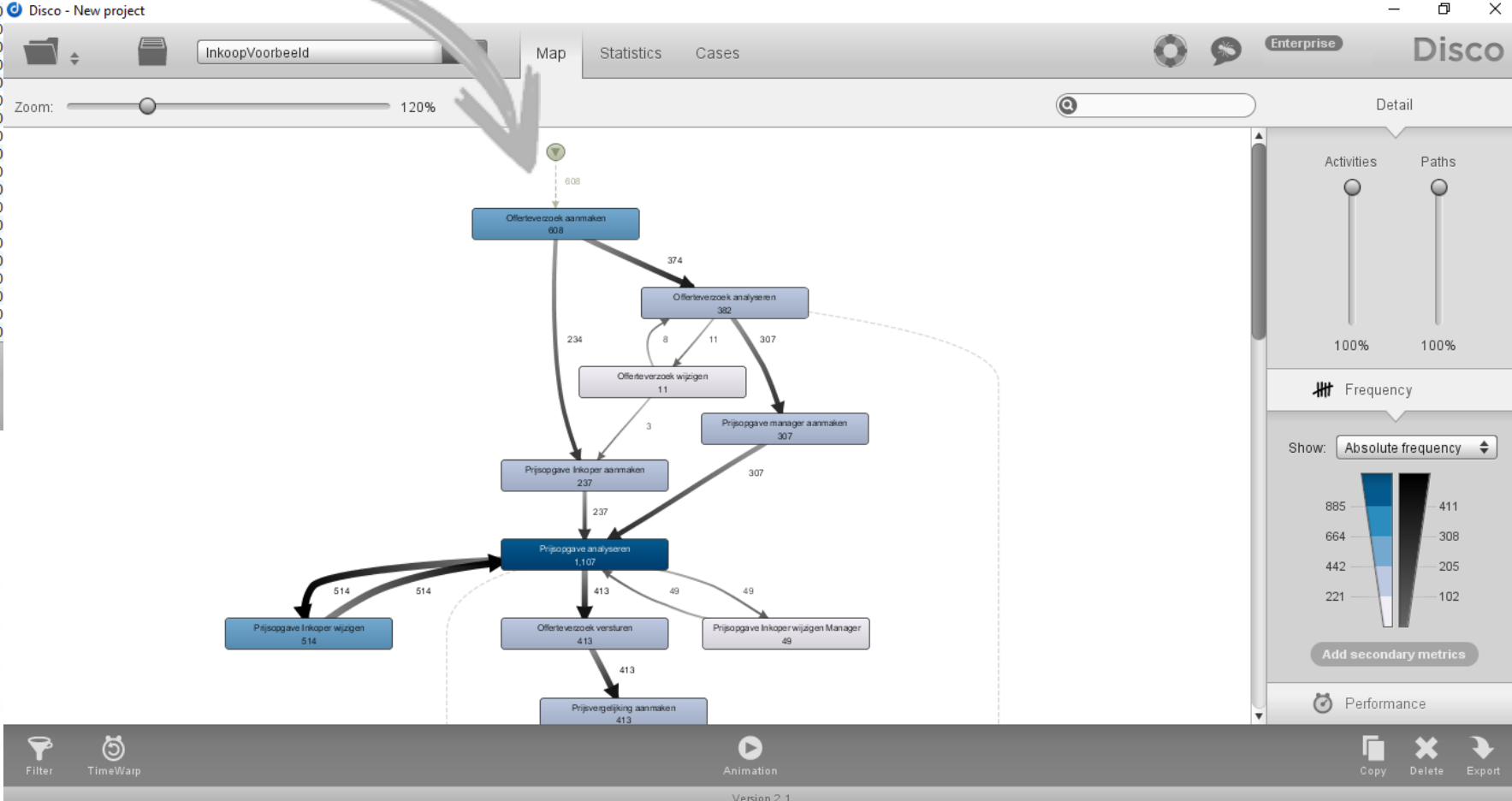
Disco - New project

Enterprise Disco

Activity: column is used

Name: Activity

Case ID	Start Timestamp	Complete Timestamp	Activity	Role	Resource	
1	339	2017/02/16 14:31:00.000	2017/02/16 15:23:00.000	Offertezoek aanmaken	Inkoper	Bram Franssen
2	339	2017/02/17 09:34:00.000	2017/02/17 09:40:00.000	Offertezoek analyseren	Inkoopmanager	Marja Dekker
3	339	2017/02/17 21:29:00.000	2017/02/17 21:52:00.000	Offertezoek wijzigen	Inkoper	Inès van Lingen
4	339	2017/02/18 17:24:00.000	2017/02/18 17:30:00.000	Offertezoek analyseren	Inkoopmanager	Thijs Prinszen
5	339	2017/02/18 17:36:00.000	2017/02/18 17:38:00.000	Prijsopgave manager aanmaken	Inkoopmanager	Iris Bouwmeester
6	339	2017/02/22 09:34:00.000	2017/02/22 09:58:00.000	Prijsopgave analyseren	Inkoopmedewerker	Mignon Carty
7	339	2017/02/22 10:50:00.000	2017/02/22 11:03:00.000	Prijsopgave Inkoper wijzigen	Inkoopmanager	Marc van Oorschoot
8	339	2017/02/28 08:10:00.000	2017/02/28 08:34:00.000	Prijsopgave analyseren	Inkoopmedewerker	Thomas van Hulst
9	940	2017/03/17 06:31:00.000	2017/03/17 07:08:00.000	Disco - New project		
10	940	2017/03/17 09:58:00.000	2017/03/17 10:06:00.000			
11	940	2017/03/18 19:30:00.000	2017/03/18 19:56:00.000			
12	940	2017/03/18 23:46:00.000	2017/03/18 23:59:00.000			
13	940	2017/03/19 03:44:00.000	2017/03/19 08:31:00.000			
14	940	2017/03/19 15:38:00.000	2017/03/19 15:52:00.000			
15	940	2017/03/19 15:52:00.000	2017/03/19 15:52:00.000			
16	940	2017/03/20 23:31:00.000	2017/03/21 09:22:00.000			
17	940	2017/03/21 18:48:00.000	2017/03/21 18:59:00.000			
18	940	2017/03/22 11:33:00.000	2017/03/22 11:44:00.000			
19	940	2017/03/23 05:32:00.000	2017/03/24 13:46:00.000			
20	940	2017/03/24 20:59:00.000	2017/03/24 21:00:00.000			
21	940	2017/03/26 07:41:00.000	2017/03/26 07:42:00.000			
22	940	2017/03/28 01:11:00.000	2017/03/28 01:11:00.000			
23	940	2017/03/28 15:28:00.000	2017/03/28 15:28:00.000			
24	940	2017/03/28 16:11:00.000	2017/03/28 16:19:00.000			
25	1417	2017/03/23 12:53:00.000	2017/03/23 13:31:00.000			
26	1417	2017/03/23 17:51:00.000	2017/03/23 17:59:00.000			
27	1417	2017/04/02 07:02:00.000	2017/04/02 07:24:00.000			





**Case ID****Timestamp****Timestamp****Activity**

Case ID	Start Timestamp	Complete Timestamp	Activity	Role	Resource
339	2017/02/16 14:31:00.000	2017/02/16 15:23:00.000	Offertezoek aanmaken	Inkoper	Bram Franssen
339	2017/02/17 09:34:00.000	2017/02/17 09:40:00.000	Offertezoek analyseren	Inkoopmanager	Marja Dekker
339	2017/02/17 21:29:00.000	2017/02/17 21:52:00.000	Offertezoek wijzigen	Inkoper	Inès van Lingen
339	2017/02/18 17:24:00.000	2017/02/18 17:30:00.000	Offertezoek analyseren	Inkoopmanager	Thijs Prinssen
339	2017/02/18 17:36:00.000	2017/02/18 17:38:00.000	Prijsopgave manager aanmaken	Inkoopmanager	Iris Bouwmeester
339	2017/02/22 09:34:00.000	2017/02/22 09:58:00.000	Prijsopgave analyseren	Inkoopmedewerker	Mignon Carty
339	2017/02/22 10:50:00.000	2017/02/22 11:03:00.000	Prijsopgave Inkoper wijzigen	Inkoopmanager	Marc van Oorschot
339	2017/02/28 08:10:00.000	2017/02/28 08:34:00.000	Prijsopgave analyseren	Inkoopmedewerker	Thomas van Hulst
940	2017/03/17 06:31:00.000	2017/03/17 07:08:00.000	Offertezoek aanmaken	Inkoper	Wendy Klaver
940	2017/03/17 09:58:00.000	2017/03/17 10:06:00.000	Prijsopgave Inkoper aanmaken	Inkoper	Esmée Vermeulen
940	2017/03/18 19:30:00.000	2017/03/18 19:56:00.000	Prijsopgave analyseren	Inkoopmedewerker	Thomas van Hulst
940	2017/03/18 23:46:00.000	2017/03/18 23:59:00.000	Offertezoek versturen	Inkoopmedewerker	Mignon Carty
940	2017/03/19 03:44:00.000	2017/03/19 08:31:00.000	Prijsvergelijking aanmaken	Inkoopmedewerker	Thomas van Hulst
940	2017/03/19 15:38:00.000	2017/03/19 15:52:00.000	Prijsvergelijking analyseren	Inkoper	Eveline de Jong
940	2017/03/19 15:52:00.000	2017/03/19 15:52:00.000	Beste optie selecteren	Inkoper	Eva Vlasveld

Disco - New project

Enterprise Disco

Role: column is used

Name: Role

Case ID	Start Timestamp	Complete Timestamp	Activity	Role	Resource
1	2017/02/16 14:31:00.000	2017/02/16 15:23:00.000	Offertezoek aanmaken	Inkoper	Bram Franssen
2	2017/02/17 09:34:00.000	2017/02/17 09:40:00.000	Offertezoek analyseren	Inkoopmanager	Marja Dekker
3	2017/02/17 21:29:00.000	2017/02/17 21:52:00.000	Offertezoek wijzigen	Inkoper	Inès van Lingen
4	2017/02/18 17:24:00.000	2017/02/18 17:30:00.000	Offertezoek analyseren	Inkoopmanager	Thijs Prinsen
5	2017/02/18 17:36:00.000	2017/02/18 17:38:00.000	Prijsopgave manager aanmaken	Inkoopmanager	Wim Bouwmeester
6	2017/02/22 09:34:00.000	2017/02/22 09:58:00.000	Prijsopgave analyseren	Inkoopmedewerker	Wim Carty
7	2017/02/22 10:50:00.000	2017/02/22 11:03:00.000	Prijsopgave Inkoper wijzigen	Inkoopmanager	Marc Schot
8	2017/02/28 08:10:00.000	2017/02/28 08:34:00.000	Prijsopgave analyseren	Inkoopmedewerker	Thomas Hulst

InkoopVoorbeeld

Map Statistics Cases

Zoom: 201%

search...

Detail

Activities Paths

100% 100%

Frequency

Performance

Show: Mean duration

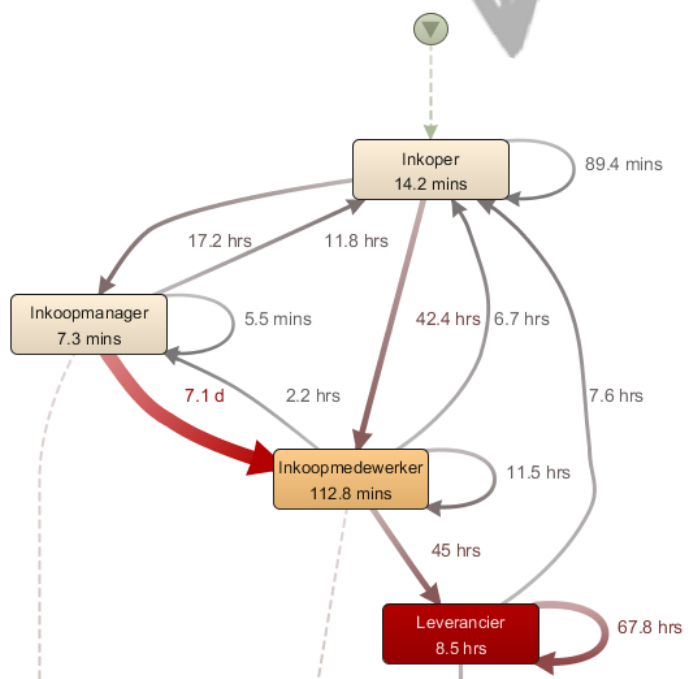
6.8 hrs 5.7 d

5.1 hrs 4.3 d

3.4 hrs 68.4 hrs

102.5 mins 34.2 hrs

Add secondary metrics





# Roadmap process mining



## Definiëren

- Bepalen onderzoeksvragen
- Reikwijdte analyse
- Relevante IT-systemen



## Extraheren

- Via database-beheerder
- CSV-bestand of database-extractie



## Analyseren

- Inzicht verschaffen in het huidige bedrijfsproces
- Vragen van proceskenners beantwoorden



## Presenteren

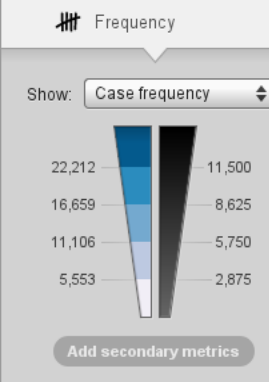
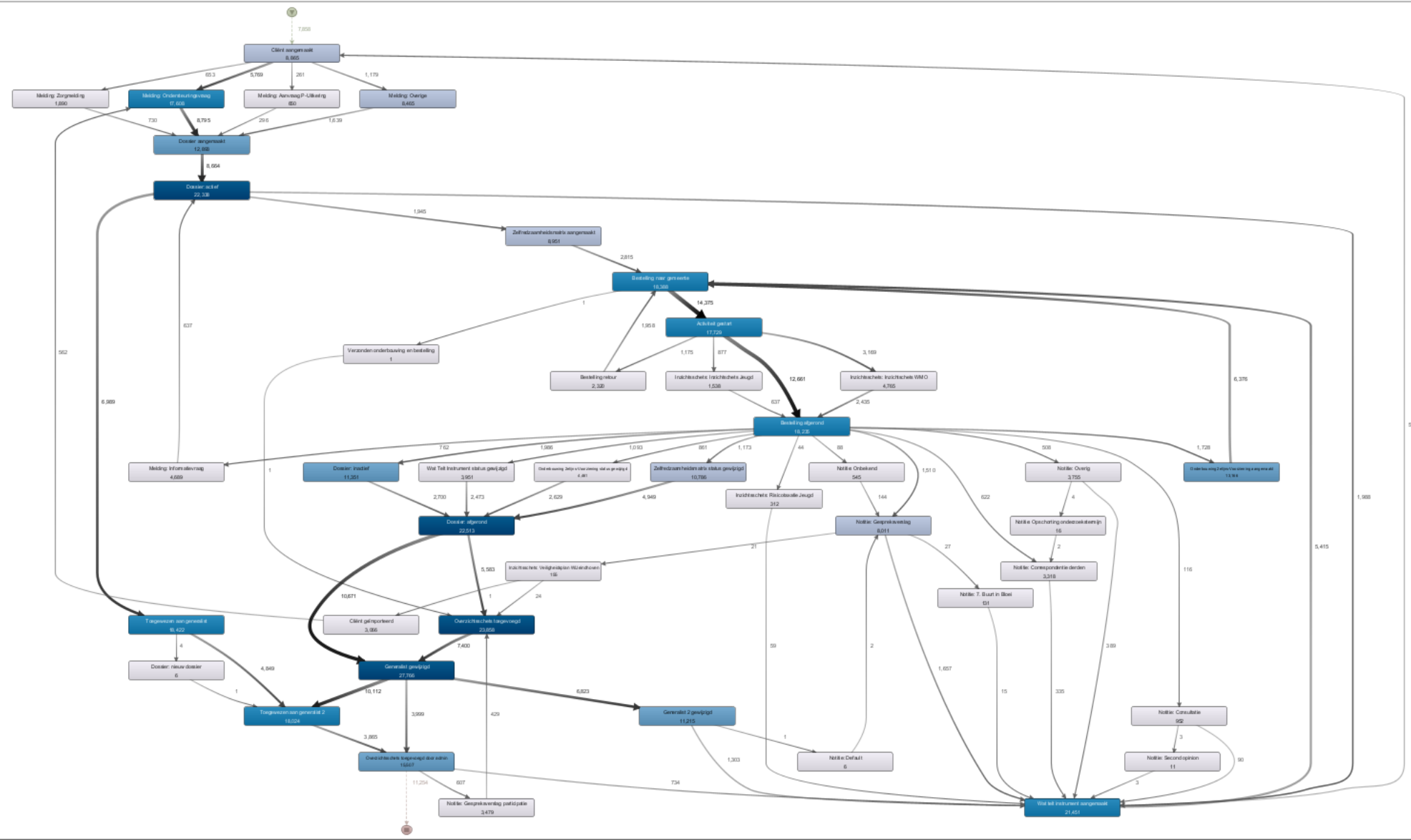
- Presenteren van de resultaten



# Een korte demonstratie

process mining in het sociaal domein











# Close the loop

Process mining in combinatie met lean tools en technieken



# Close the loop



# Lean; twee belangrijke pijlers

Gestructureerd  
probleem oplossen

Verbeterformulier / A3 / verbeterbord

De gemiddelde doorlooptijd van niet-reguliere machtigingsaanvragen is te lang

Procesnaam: \_\_\_\_\_ Processpecialist: \_\_\_\_\_ Datum: 17-06-2021

**Achtergrond**

**Voorstelde maatregel**

ALS de expert declaratieservices en de medisch adviseur fysiek bij elkaar gaan zitten, waardoor Ede Sociaalverzekering, ID de medisch inhoudelijke beoordeling en ID de administratieve verwerking in flow wordt uitgevoerd.

Dit wordt de wachttijd voor de verzekerde in min. 90% van de gevallen met minimaal 5 werkdagen vermindert en bijgevolg om medisch inhoudelijke ondersteuning te versnellen.

**Testplan**

Nr.	Werk	Wie	Wachttijd
1	Overeenkomst afsluiten met Medisch Advies	TM	10-03-17
2	Operationele planning maken en overnemen met Medisch Advies	Expert DS	16-04-17
3	Operatieve afspraken met de vier diensten afsluiten/afstemmen reguleren/overname van afhandeling	TM	20-05-17
4	Maatregel afrollen	Expert DS + MA	06-05-17
5	Maatregel toewijzing wijziging maken	Expert DS + MA	06-06-17
6	Gedrag NIEUW maken/ proces wijziging toetsen/ maken (afhandeling)	SC	06-06-17

**Evaluatie resultaat**

**Opvolging**

Zichtbaar maken en  
bespreken van prestaties

Bordbespreking(en)

**SCOREBORD BUURTEAM A**

**MOOD TEAM**

5 3 4

**ACTIELIJST**

NUMMER	ACTIE (per akte)	WERK	AVANSLIJN	STATUS
1	...	...	...	...
2	...	...	...	...
3	...	...	...	...
4	...	...	...	...
5	...	...	...	...
6	...	...	...	...

**GOED OM TE WETEN**

**SUCCESSSEN**

**FEEDBACK INWONERS**

**NAAR TL-OVERLEG**

**ONTWIKKELING WERKELIJK BELANGRIJKE DOELEN**

WED 1: Op 10 mei 2021 waren het realisatiepercentage van acties doelen van 70 naar 90% bijgevoegd.

WED 2: Op 20 mei 2021 waren het realisatiepercentage van acties doelen van 80 naar 90% bijgevoegd.

# Gestructureerd probleem oplossen

De A3

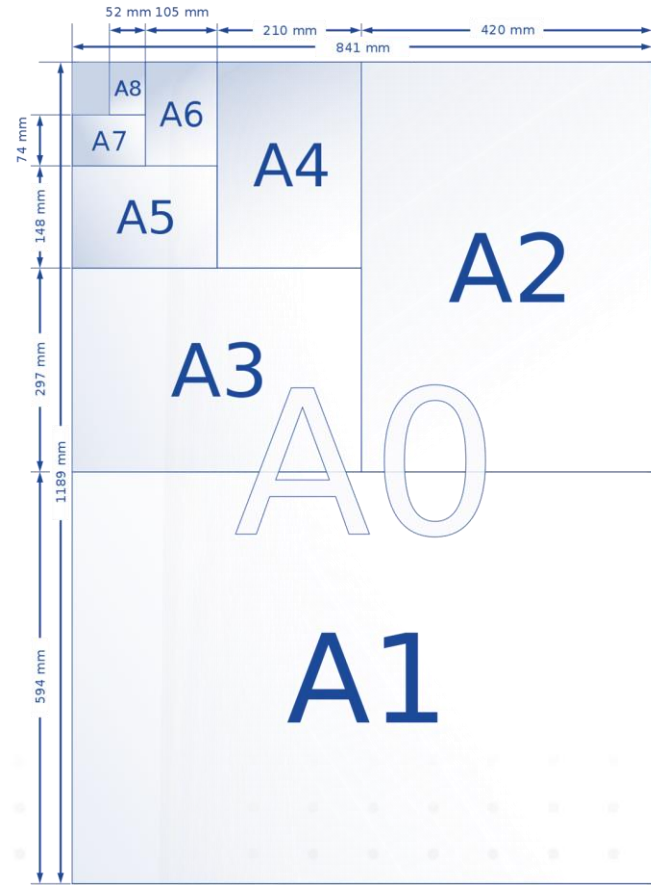


# De A3

De A3-methode is een gestructureerde werkwijze voor het oplossen van problemen.

Op een vel papier met A3 formaat, dwingt een strak sjabloon je om het probleem en de weg naar de oplossing helder en beknopt te formuleren.

Stap voor stap wordt je door een PDCA-cyclus geloodst. De titel van de A3 is een pakkende titel die aangeeft welke probleem gaat worden aangepakt. Nadat je het probleem duidelijk hebt, word je gedwongen eerst op zoek te gaan naar de diepere achterliggende oorzaken (root causes), voordat je in allerlei (f)oplossingen schiet.



## Titel: Wat is het probleem?

### 1. Achtergrond

- **Wat is het probleem en de aanleiding?** Hier wordt een korte beschrijving van het probleem en de aanleiding gegeven met de nadruk op het belang van de organisatie en de maatregelen die genomen worden.

### 2. Huidige situatie / condities

- **Wat is de omvang van het probleem?** De huidige situatie betreft een weergave van het probleem dat aangepakt moet worden.
- **Wat zijn de beoogde doelstellingen van de oplossing?**

### 3. Analyse oorzaken

- **Wat is de kernoorzaak van het probleem (5 x why)?** Het probleem vast te stellen moet er een analyse gedaan worden hand van het uitvoeren van een root cause analyse.



Proceseigenaar: \_\_\_\_\_ Processpecialisten: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

### 4. Verbetermaatregel(en)

- **Wat is de belangrijkste verbetermaatregel?** Hier worden de oplossing(en) en maatregelen beschreven die aangedragen worden om de oorzaken uit de analyse weg te nemen.

Hier worden kort en bondig de taken genoteerd die nodig zijn om de maatregel te kunnen testen. Voor iedere taak is bekend wie de taak uitvoert en gerealiseerd dient te hebben.

### 6. Resultaat

- **Wat is het resultaat van de oplossing?** Hier wordt het testresultaat gegeven. Het resultaat wordt opnieuw weergegeven om aan te tonen dat het probleem opgelost is geweest.

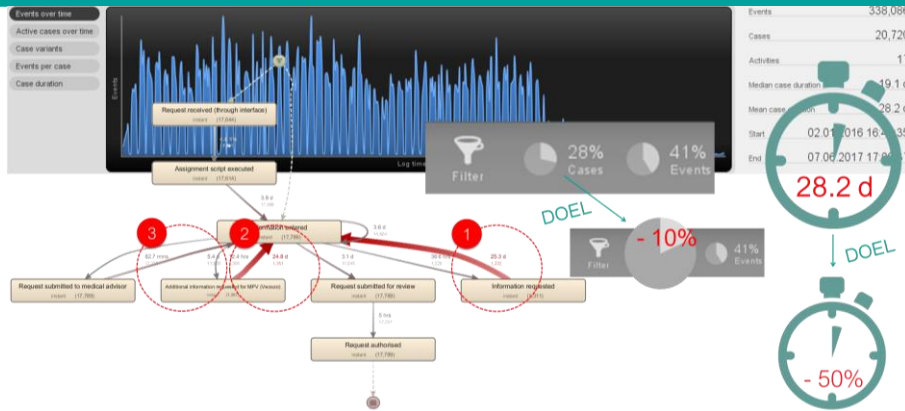
**Wat is de opvolging?** Hier staan de taken die na de implementatie nodig zijn om ervoor te zorgen dat het proces in de toekomst goed functioneert. Openstaande issues of overige problemen die opvolging nodig hebben kunnen hier ook genoteerd worden.



## Achtergrond



## Huidige situatie



## Analyse

1. Waarom is de gemiddelde doorlooptijd van niet-reguliere machtigingen mondzorg zo lang?
  - Omdat wij ruim 30% van de instroom voorleggen aan Medisch Advies  
Waarom leggen wij ruim 30% van de instroom voor aan Medisch Advies?
  - Omdat Medisch Advies de medisch inhoudelijke verantwoordelijkheid niet bij experts declaratieservices wil leggen.  
Waarom wil Medisch Advies deze verantwoordelijkheid (nog) niet bij expert leggen?
  - Omdat het kennisniveau van de experts declaratieservices (nog) niet volstaat.  
Waarom volstaat het kennisniveau van de experts declaratieservices (nog) niet?
  - Omdat er onvoldoende geïnvesteerd is in medisch inhoudelijk opleiden van de experts  
Waarom is er onvoldoende geïnvesteerd in medisch inhoudelijk opleiden van de experts?
  - Omdat er onvoldoende tijd beschikbaar is voor medisch inhoudelijke kennisoverdracht.
2. Waarom is de gemiddelde doorlooptijd van niet-reguliere machtigingen mondzorg zo lang?
  - Omdat wij lang moeten wachten op de medisch inhoudelijke beoordeling door Medisch Advies  
Waarom moeten wij zolang wachten op een medisch inhoudelijke reactie door Medisch Advies?
  - Omdat de medisch adviseurs niet in staat zijn voldoende dossiers te verwerken.  
Waarom zijn de medisch adviseurs niet in staat voldoende dossiers te verwerken?
  - Omdat de medisch adviseurs onnodige handelingen verrichten.  
Waarom verrichten de medisch adviseurs onnodige handelingen?
  - Omdat, na de dossieroverdracht, de medisch adviseur de dossiervoorbereiding herhaalt.  
Waarom herhaalt de medisch adviseur deze activiteit?
  - Omdat de medisch inhoudelijke beoordeling los staat van de administratieve verwerking.



## Voorgestelde maatregel

ALS: de expert declaratieservices én de medisch adviseur fysiek bij elkaar gaan zitten, waardoor (1) de dossiervoorbereiding, (2) de medisch inhoudelijke beoordeling en (3) de administratieve verwerking 'in flow' wordt uitgevoerd;

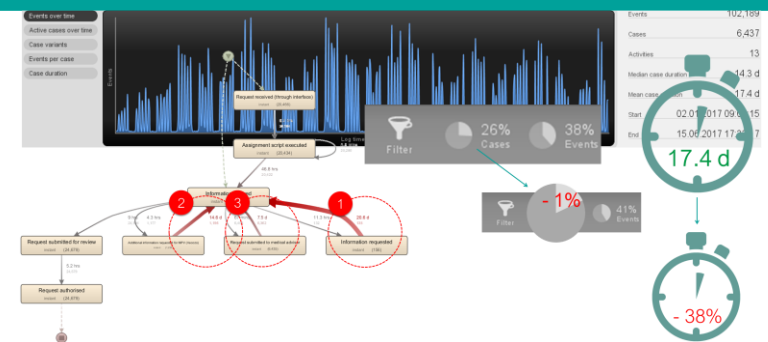
DAN: wordt de wachttijd voor de verzekerde in min. 90% van de gevallen met *minimaal 5 werkdagen* verkort én tijd gecreëerd om medisch inhoudelijke kennisdeling te realiseren.



## Testplan

Nr.	Wat	Wie	Wanneer
1	Maatregel afstemmen met Medisch Advies	TM	31-03-'19
2	Operationele planning maken en overeenkomen met Medisch Advies	Expert DS	14-04-'19
3	Experts declaratieservices de 'Pilot'-dossiers afzonderlijk laten registreren omwille van effectmeting	TM	01-05-'19
4	Maatregel uitvoeren	Expert DS + MA	08-05-'19
5	Maatregel (samenwerking) wekelijks evalueren	Expert DS + MA	16-06-'19
6	Gedrag 'Pilot'-dossiers middels process mining inzichtelijk maken (effectmeting)	BC	16-06-'19

## Evaluatie resultaat



## Opvolging



- Process mining hielp ons om het probleem te (her)definiëren.

## 1. Achtergrond

- Process mining hielp ons om een gevoel van urgentie te creëren binnen de organisatie.

## 2. Huidige situatie / condities

- Process mining hielp ons om snel op feiten gebaseerd inzicht te krijgen in procesprestaties (FTR, duur, frequenties, etc.).

## 3. Analyse oorzaken

- Process mining hielp ons om de oorzaken van het probleem te identificeren, te valideren én te selecteren voor nadere kernoorzaak analyse met behulp van traditionele lean technieken.

Proceseigenaar: \_\_\_\_\_ Processpecialisten: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

## 4. Verbetermaatregel(en)

- Process mining heeft ons geholpen om een creatieve oplossing met grote impact en lage investering te bedenken en gericht in te zetten voor de geselecteerde hoofdoorzaak van het probleem.

## 5. Testplan

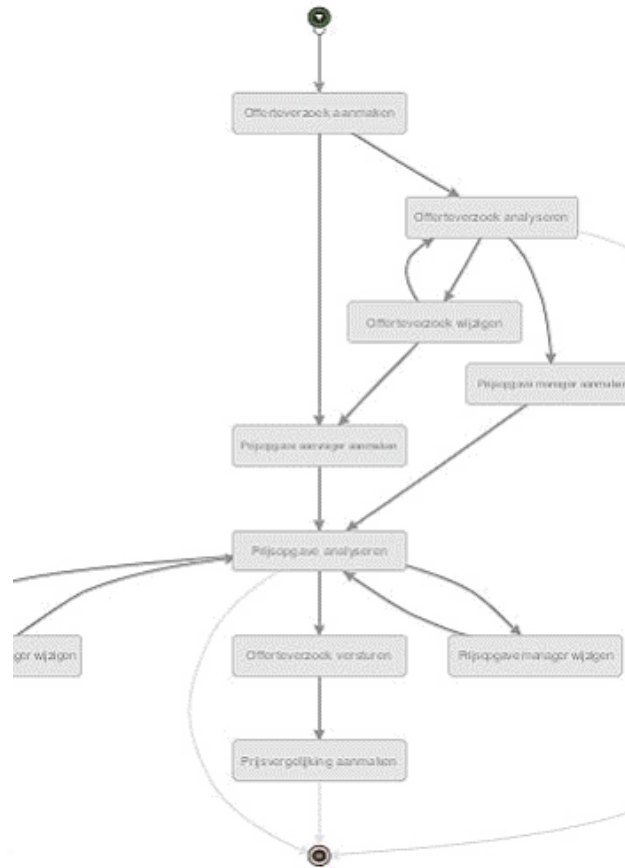
- Ervaring en intuïtie hielpen ons om een testplan op te stellen en de tegenmaatregel(en) te testen.

## 6. Resultaten

- Process mining hielp ons om snel het effect te zien van de tegenmaatregel(en) die werden getest.

## 7. Follow-up plan

- Process mining hielp ons om het proces periodiek te controleren.



Met behulp van process mining krijgen we feitelijk zicht op het proces en de knelpunten én kunnen we preventieve middelen veel gerichter inzetten en hun effectiviteit meten.



# Zichtbaar maken en bespreken van prestaties

De weekstart







Tekst Documenten

NEDERLANDS GEDETECTEERD NEDERLANDS ENGELS FRANS ↕ NEDERLANDS ENGELS FRANS

Strategische doelstellingen en KPI's vertalen × naar het niveau van de uitvoering ☆

45 / 5000

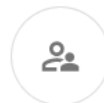
Feedback sturen



Geschiedenis

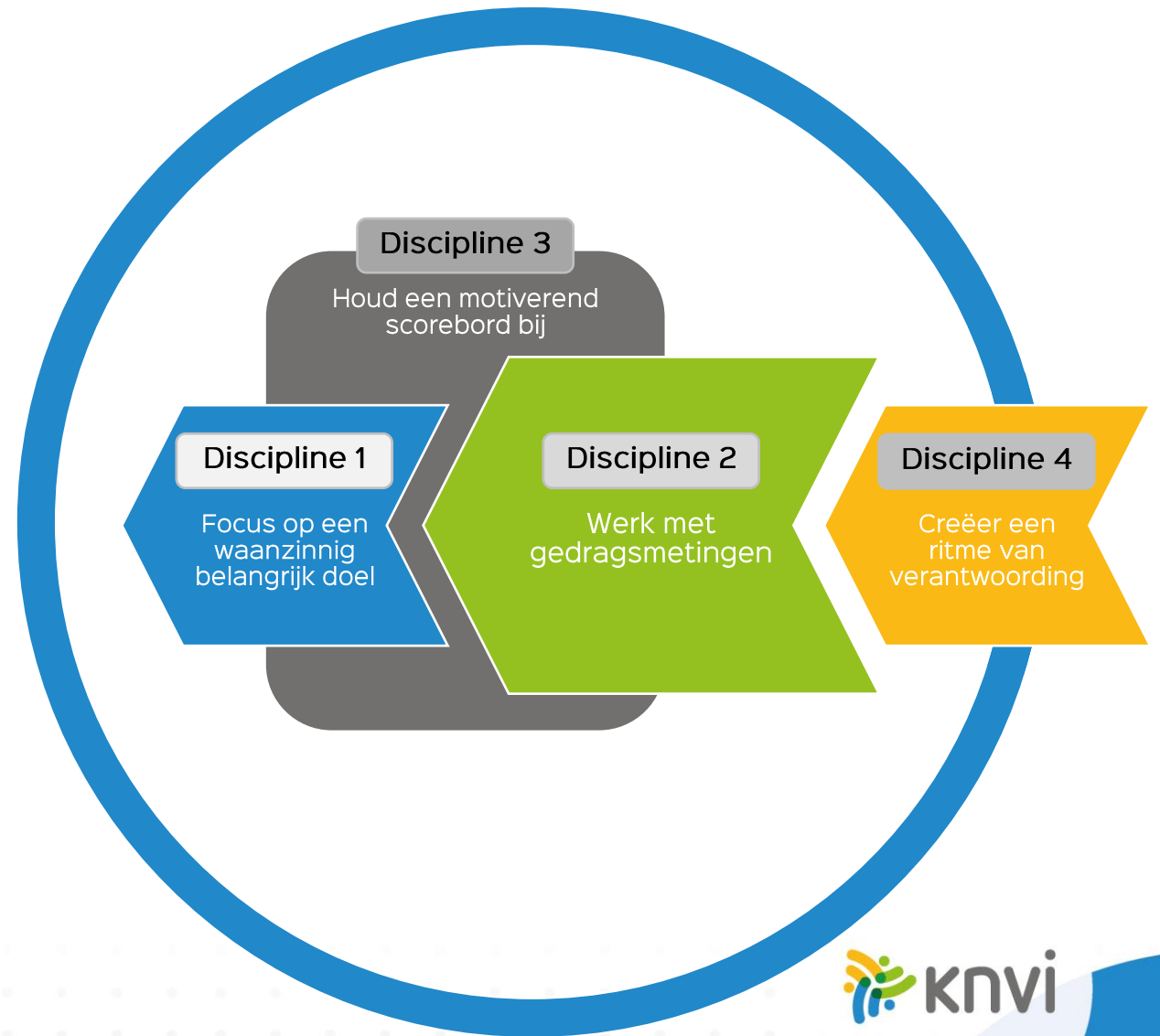


Opgeslagen



Bijdragen

Met behulp van vier disciplines rekenen we af met de 'wervelwind' (de urgente zaken die elke dag weer nodig zijn om het team draaiende te houden) die de medewerker persoonlijk én het team afhoudt van de realisatie van die doelen.



## MOOD TEAM



5



3



4

## ACTIELIJST

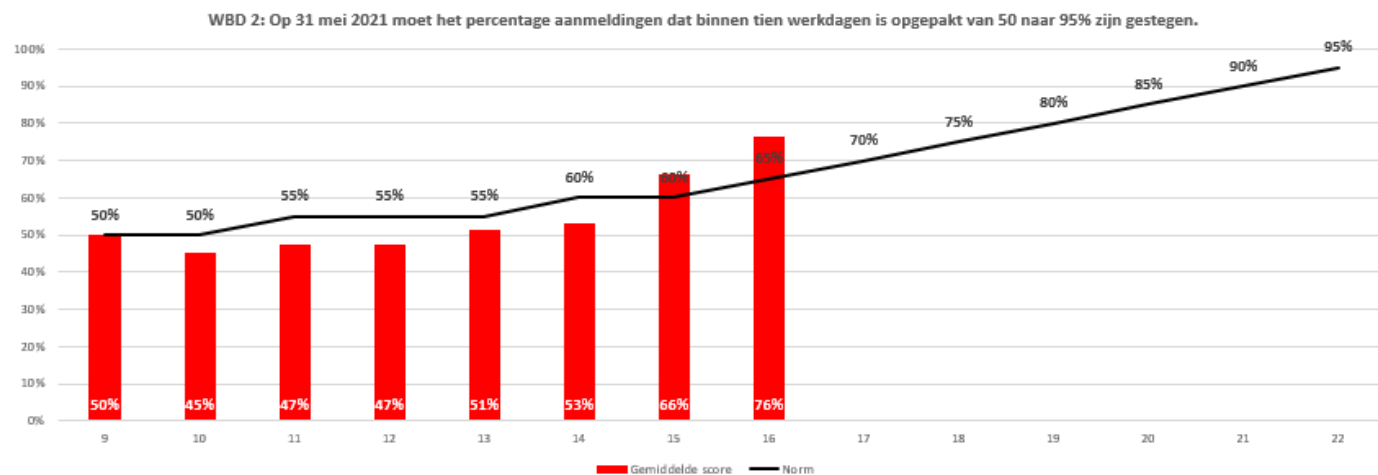
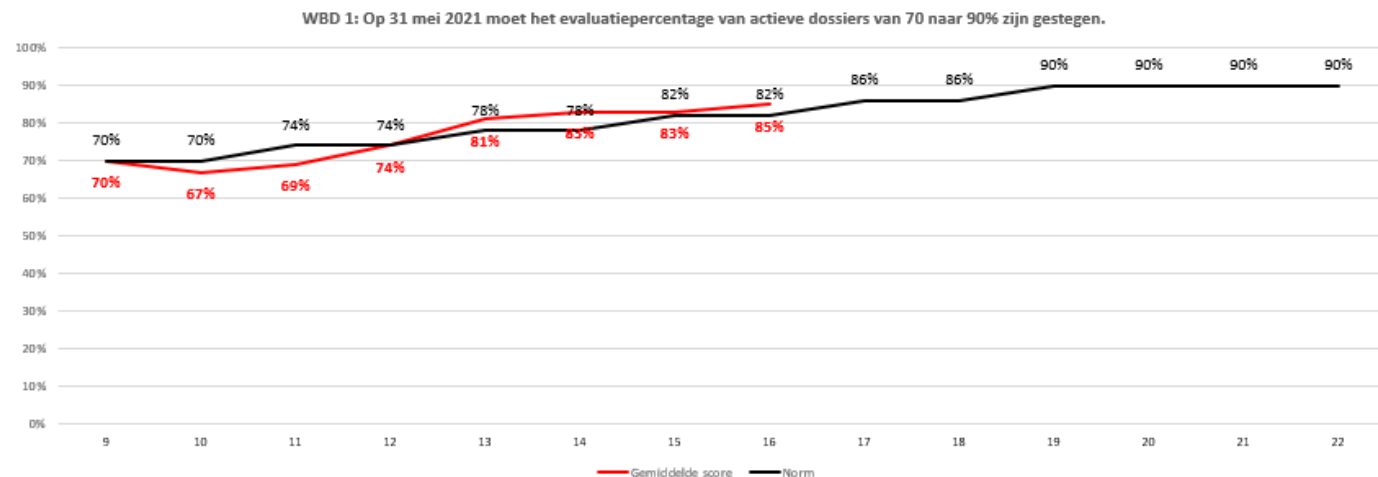
DATUM	ACTIE ( <i>just-do-it</i> )	WIE	WANNEER	STATUS
9-4-2021	Scorebord ontwerpen	RBI	19-4-2020	✓
12-2-2021	Prestatiebord in Qlik Sense afmaken	RM	31-5-2020	⚠
19-4-2021	Inschrijven voor Lean yellow belt training	LP, PM	1-6-2020	✗
1-4-2021	Benodigde data uit Suite laten extraheren t.b.v. process mining analyse	SH	1-5-2021	✗

## GOED OM TE WETEN

## SUCCESSEN

- Gedragsindicatoren zijn vastgesteld!
- 30% minder verzoeken tot onderzoek 2de lijn t.o.v. vorige maand.

## ONTWIKKELING WERKELIJK BELANGRIJKE DOELEN



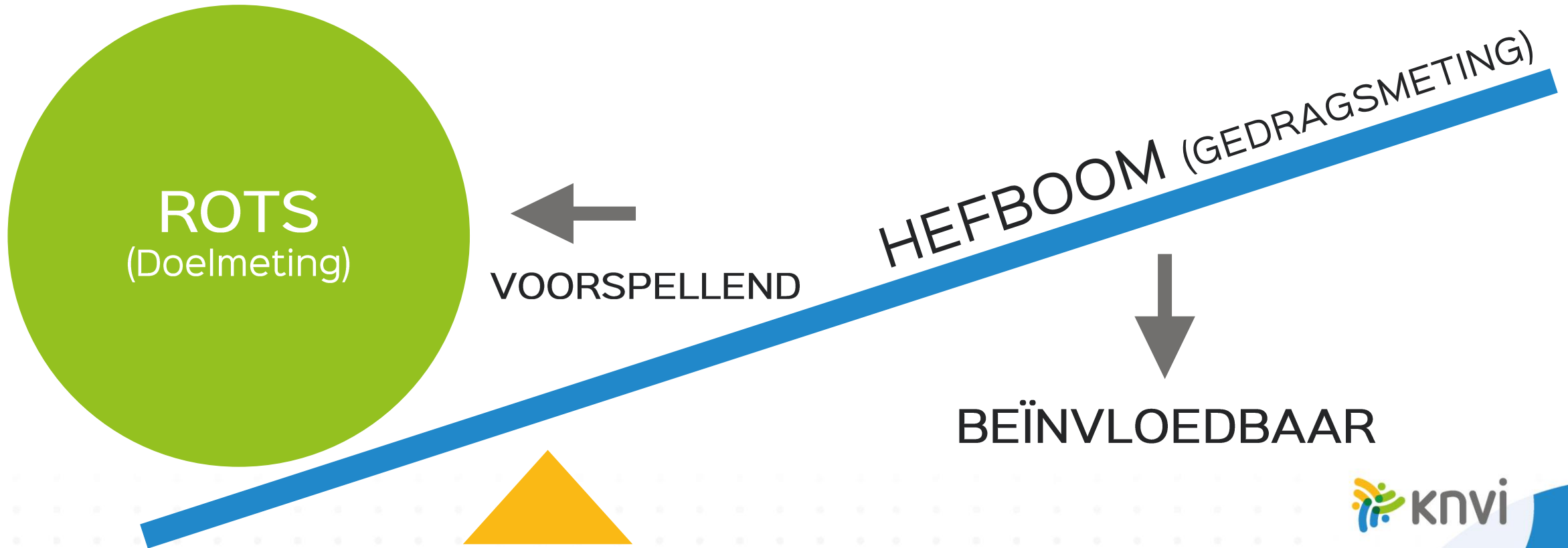
## FEEDBACK INWONERS

- TP heeft bloemen van inwoner X gekregen omdat zij binnen twee weken geholpen is met haar financiën en weer zelf de regie heeft!
- Er wordt geregeld geklaagd over onze telefonische bereikbaarheid.

## NAAR TL-OVERLEG

- Er zijn zorgen rondom de instroom t.a.v. participatie. Wat te doen? RBI neemt dit mee naar TL-overleg.

# Gedragsmetingen



**Afspraak: iedere medewerker moet ten minste wekelijks de rode registraties van de actieve dossiers in het systeem actualiseren.**

Naam	Weeknummer											
	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Medewerker 1	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Medewerker 2	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗				
Medewerker 3	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓				
Medewerker 4	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓				
Medewerker 5	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓				
Medewerker 6	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗				
Medewerker 7	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓				
Medewerker 8	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✓				
Medewerker 9	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓				
Medewerker 10	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓				
Medewerker 11	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✓				
Medewerker 12	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓				
Medewerker 13	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓				

**Afspraak 1: iedere medewerker neemt maandelijks ten minste één casus, vanaf de oudste datum, op de aanmeldlijst in behandeling.**

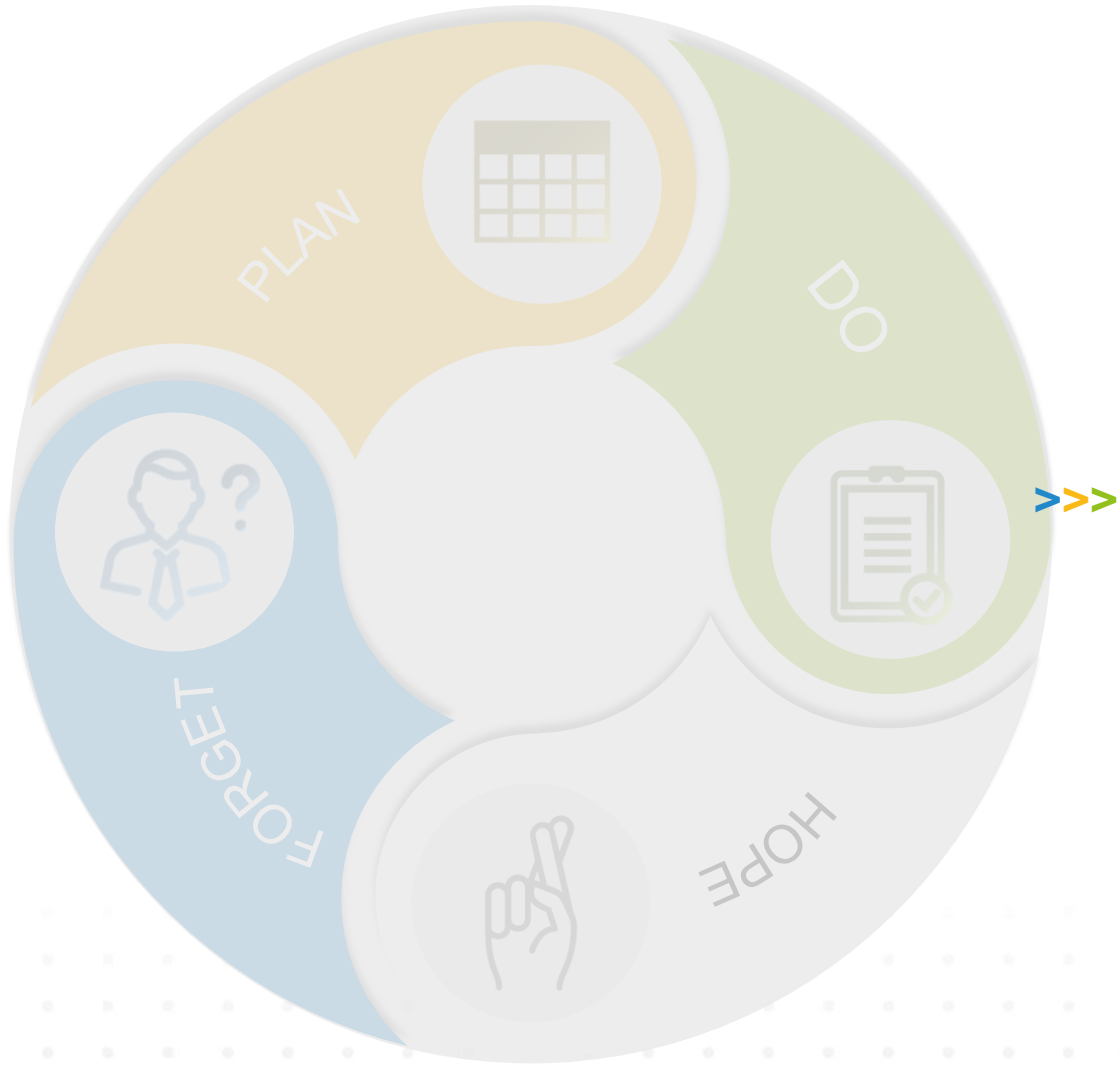
Naam	Weeknummer													
	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Medewerker 1	0	1	2	1	3	0	4	2						
Medewerker 2	0	0	1	1	0	2	0	2						
Medewerker 3	0	0	0	1	1	0	1	1						
Medewerker 4	0	0	0	0	2	1	1	2						
Medewerker 5	1	0	0	1	0	3	1	3						
Medewerker 6	1		0	1	1	2	0	2						
Medewerker 7	0	0	1	2	1	0	2	1						
Medewerker 8	0	0	1	0	0	0	0	1						
Medewerker 9	0	0	0	1	0	4	1	0						
Medewerker 10	0	2	0	0	0	1	1	2						
Medewerker 11	0	0	0	0	0	1	2	1						
Medewerker 12	0	0	0	0	0	0	1	3						
Medewerker 13	0	1	0	0	1	2	1	1						

**Afspraak 2: iedere medewerker rondt maandelijks ten minste één casus uit de caseload af.**

Naam	Weeknummer													
	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Medewerker 1	1	0	0	0	0	2	1	0						
Medewerker 2	0	0	1	1	0	1	3	0						
Medewerker 3	0	0	1	0	0	0	1	1						
Medewerker 4	0	0	0	0	0	1	1	0						
Medewerker 5	0	0	0	1	1	0	2	2						
Medewerker 6	0	0	0	0	1	0	0	3						









verbindt  
verrijkt  
versterkt



Bedankt voor jullie deelname!



# Bijlagen

Typische process mining analysevragen



# Typische analysevragen (1/2)

Procesgebied	Meetmethode
Aantal stappen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gemiddelde / mediaan van de activiteiten per geval</li><li>• % van de gevallen binnen een bepaald bereik</li></ul>
Variabiliteit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aantal varianten</li><li>• Verhouding varianten tot gevallen</li><li>• Verspreiding van varianten</li></ul>
Herhalingen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aantal gevallen met herhalingen</li><li>• Topactiviteiten die herbewerking veroorzaken</li></ul>
Doorlooptijd	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gemiddelde / mediaan looptijd per geval</li><li>• % van de gevallen buiten SLA</li></ul>
Wachttijden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Totale (cumulatieve) vertragingen tussen activiteiten</li><li>• Verschil tussen goed presterende en langzame gevallen</li></ul>
Waardetoevoegende vs. niet-waardetoevoegende activiteiten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Totale verhouding waardetoevoegende en niet-waardetoevoegende activiteiten</li><li>• Top niet-waarde-toevoegende activiteiten en oorzaken</li></ul>
Ongebruikte paden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ongebruikte paden (beschikbaar in applicatie of gespecificeerd in het proces maar nooit gebruikt) bieden de mogelijkheid onderhoudskosten te reduceren</li></ul>
Automatiseringsmogelijkheden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Handmatige stappen die geautomatiseerd kunnen worden</li></ul>
Analyse opstaande gevallen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hoe lang staan onvolledige gevallen open?</li><li>• Op welke fase in het proces wachten de meeste gevallen?</li></ul>



# Typische analysevragen (2/2)

Procesgebied	Meetmethode
First Time Right	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aantal gevallen volgens First Time Right-principe</li></ul>
Uitval	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aantal of % van de gevallen die geen mijlpaal bereiken (vooral in de verkoop en bestelprocessen: inkomsten lekkage)</li></ul>
Organisatieweergave	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organisatieonderdelen die het grootste deel van het werk uitvoeren</li><li>• Overdrachtspatronen</li><li>• Vertragingen tussen organisatieonderdelen</li><li>• Onderlinge afhankelijkheid / samenhang tussen processen</li><li>• Concentratie (specialisatie) vs. decentralisatie van taken</li></ul>
Werklast	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aantal gevallen in de loop van de tijd</li><li>• Seizoenspatronen en effecten op andere processen</li></ul>
Schending van naleving	<ul style="list-style-type: none"><li>• Niet toegestane paden (bijv. overgeslagen goedkeuringen)</li><li>• Geschonden functiescheiding</li><li>• Geschonden SLA's</li><li>• Verdacht korte activiteiten (die normaal gesproken tijd vergen)</li></ul>