

# Opleiding: Proces- en organisatiedesign

“Uw organisatie vormgeven en transformeren tot een efficiënte en klantgerichte organisatie” is zonder twijfel een ambitie die in combinatie met een aantal andere strategische objectieven in veel ondernemingen moet worden gerealiseerd.

Maar wat betekent dit? Welke bouwstenen hebben we hiervoor nodig? Moeten we onze organisatie anders inrichten? Wat vraagt dit van de medewerker? Wat zijn de consequenties en verwachtingen voor de leidinggevendenden? Kunnen we én efficiënt zijn én kwaliteit garanderen en tevreden klanten hebben? Yes, we can ... .

Een service concept dat rekening houdt met verschillende doelgroepen, het optimaal inrichten van processen, een aangepast design van de organisatie, lean denken, capaciteitsmanagement, ... zijn ingrediënten die nodig zijn om deze ambitie te bereiken.

Daarom deze opleiding in proces- en organisatiedesign. Na deze opleiding is de deelnemer in staat een design van de service, de onderliggende processen en de organisatiestructuur te faciliteren.

Hierbij wordt ook voldoende aandacht besteed aan de verankering in de organisatie en de continue zorg die het management moet voorzien om elke dag de processen en de klanttevredenheid te verbeteren.

## Programma

### Module 1: Het nut van proces- en organisatiedesign

- Waarom zijn processen belangrijk?
- Een ervaring in de praktijk aan de hand van een game
- Hoe helpen de processen om een strategie te operationaliseren?
- Efficiënt en klantgericht: een utopie?
- Wat is een procesgerichte organisatie?
- Eigenschappen van een procesgerichte organisatie?
- Groeien in procesmaturiteit: wat is jouw huidige maturiteit en hoe kan die verbeteren?

### Module 2: De kritieke punten van het proces – process discovery

- Een eerste SWOT van uw proces?
- Wat vindt de klant belangrijk? Ontdek de karakteristieken van uw product/dienst die het verschil maken
- Hou rekening met weerstand—welke technieken nemen weerstand weg?
- Een overzicht van een aantal technieken met praktijkvoorbeelden
- Hoe verzamelen we juiste data? Hoe maken we een complete diagnose?

### Module 3: Een procesdiagnose — process discovery

- Een proces uittekenen: een overzicht van de technieken (value stream mapping, SIPOC, BPMN, UML, ... )
- Een hands-on aanpak om processen in kaart te brengen met behulp van BPMN (een internationale standaard)
- Een oefening

### Module 4: Introductie lean methodiek

- Asteria Game: de basiseigenschappen van LEAN denken onder de vorm van een hands-on game (denken in toegevoegde waarde, flow principe, PULL, brainstorming, ... )
- Verschillende types verspilling: identificeer waste in uw eigen organisatie.
- Heel concreet de werkplek verbeteren met behulp van 5S
- Hoe integreert u de Lean filosofie in uw organisatie? Bottom-up? Top-down? Wat verwachten we van leidinggevendenden?

**Module 5:**  
Process (co)design

- Nieuwe processen uittekenen: de designer in ons naar boven halen
- Out of the box denken: een attitude
- Meer geavanceerde technieken om processen te herontwerpen
- Hoe kan u dit creatief proces stimuleren?
- Een oefening

**Module 6 :**  
Processen, maar ook mensen en organisatie

- Hoe personeelsbehoefte berekenen?
- Hoe de organisatie van het werk zo aanpassen dat mensen optimaal worden ingezet?
- Hoe de organisatie van het werk zo aanpassen dat mensen optimaal worden ingezet?
- Hoe komen tot een juiste organisatiestructuur? De basisprincipes van organisatiedesign
- Een oefening

**Module 7:**  
Verankering in de organisatie

- Hoe ervoor zorgen dat procesverbetering/lean een opdracht van elke dag is?
- De rol van de leidinggevende? Wat verwachten we precies?
- Hoe communiceren? Een communicatieplan op maat van elke stakeholder.
- Hoe feedback geven en coachen van leidinggevendenden?

**Module 8 :**  
Een volledig praktijkvoorbeeld

- Tijdens de laatste sessie worden alle elementen van de vorige sessies samengebracht aan de hand van een praktijkvoorbeeld
- Wat zijn uw ervaringen met procesmanagement? Presentatie van de resultaten van de opdracht

## Wat kunt u verwachten?

Deze opleiding is uniek door de uitgebreide participatieve aanpak die wij hanteren.

Volgende elementen kan u verwachten:

- Elk van de modules wordt behandeld in een sessie van 3,5u op volgende data (21 februari, 28 februari, 13 maart, 20 maart, 24 april, 8 mei, 15 mei & 29 mei), telkens van 15u—19u (dus FILE-VRIJ!) in onze kantoren in Sint-Martens-Latem..
- U kan tijdens deze sessies een combinatie verwachten van theoretisch concepten, praktijkervaringen en oefeningen.
- Op het einde van elke sessie wordt een (deel)opdracht meegegeven voor de deelnemers, waarvan het resultaat in de volgende sessie wordt besproken. Tijdens de laatste sessie kan u het volledige resultaat van uw opdracht voorstellen aan de groep.
- Op het einde van de opleiding bent u in staat om processen te begrijpen en ontwerpen, en om Lean technieken toe te passen in uw eigen organisatie.

### Kostprijs & bijkomende informatie

De kostprijs van deze opleiding bedraagt 800€ (exclusief BTW).

Wenst u meer informatie over deze opleiding of wenst u zich in te schrijven? Neem gerust contact op met Peter Willen (peter.willen@mobius.eu) of Jean Van Damme (jean.vandamme@mobius.eu)

## Trainers



**Peter** is één van de bezielers van het MÖBIUS' aanbod wat betreft business process management, sinds het ontstaan van MÖBIUS. Vanuit een geïntegreerde kijk op bedrijfsprocessen heeft Peter zich de afgelopen jaren gespecialiseerd in de diverse domeinen van procesbeheer (procesarchitectuur, ontwikkelen van een structuur voor het permanent beheer van bedrijfsprocessen, personeelsplanning, organisatiestudie, functioneel ontwerp, kwaliteitsbeheer, verankering in de organisatie).



**Dries** is als senior management consultant actief bij MÖBIUS en heeft zich gespecialiseerd in het analyseren en optimaliseren van bedrijfsprocessen. Hij heeft zich bekwaamd in geavanceerde analyse- en optimalisatietechnieken en is Six Sigma Black Belt.

Als opleider is Dries actief bij de Provincie Vlaams-Brabant, TforG, ...



**Jean** is als senior BPM consultant bij MÖBIUS actief in verschillende projecten waarbij de focus altijd ligt op het in kaart brengen en optimaliseren van processen en organisatie.

Als opleider is Jean actief bij Cytec, Provincie Vlaams-Brabant, Gemeente Leiden, ...



**Jo** werkt bij MÖBIUS sinds 2006. Als senior BPM consultant is zij betrokken bij projecten die gericht zijn op procesherontwerp en optimalisatie.

Daarbij heeft zij een uitgebreide ervaring op het gebied van personeelsplanning en organisatiedesign, onder andere bij het Agentschap voor Overheidspersoneel.



**Kim** werkt bij MÖBIUS sinds 2007. Als senior BPM consultant is hij vooral actief in projecten die gericht zijn op procesherontwerp en optimalisatie.

Kim is een expert in veranderkunde, project management en ontwikkelingsgerichte coaching en training. Hij is NLP Master Practitioner en Prince 2 gecertificeerd.

