

Case UWV



Impuls®

Situatie

In het kader van het scheiden van front- en backoffice en het optimaliseren, integreren en versnellen van werkprocessen, speelt de directe beschikbaarheid van informatie een belangrijke rol. Om standaardgegevens snel beschikbaar te hebben is REFLEX opgezet. Hierdoor kan informatie snel worden opgevraagd, waardoor medewerkers minder afhankelijk zijn van leveranciers en wachttijden worden verkort. Daarnaast is het de bedoeling de doorlooptijden terug te brengen naar 4 weken.

Probleemstelling opdracht

De volgende stap is dat medewerkers dit systeem gaan gebruiken. Hiervoor is het belangrijk, dat zij zich bewust zijn van de verschillende soorten informatie (standaard en ad hoc) en hoe het gebruik van het systeem hen kan helpen het werk eenvoudiger en sneller te doen. Probleem hierbij is veelal, dat deze medewerkers al lang met het 'oude' systeem werken en de toegevoegde waarde van het 'nieuwe' onvoldoende zien.

De vraag is: 'hoe krijgen we de medewerkers zover dat ze REFLEX gaan gebruiken?'; 'hoe laat je hen kritisch nadenken over welke gegevens nodig zijn op welk moment?' en 'hoe verkrijg je deze informatie op een snelle manier, zodat de doorlooptijden verkort kunnen worden?'.

Aanpak

In dit verband hebben wij ons gericht op de primaire processen: AG, WW, ZW en gegevensverwerking.

Onder onze begeleiding hebben medewerkers zelf ieder werkproces zodanig ingericht dat ze voldoen aan de doelstellingen van de organisatie en vrijwel alle knelpunten oplossen.

In bijeenkomsten van 6 uur zijn de doelstellingen gerealiseerd en **overtroffen!!** Iedere bijeenkomst is afgerond met het maken van afspraken over vervolgacties en een presentatie aan het management. Hiermee worden acties verankerd in de lijn.

Training

- Training 2 interne begeleider

Resultaat

- Concrete adviezen t.a.v. de manier waarop de doorlooptijden van de genoemde werkprocessen kunnen worden verkort en hoe REFLEX hen hierbij kan helpen.
- Substantiële verkorting van de doorlooptijden van deze processen.
- Slimmere inzet van medewerkers.
- Voorstellen voor optimaal gebruik van persoonsgegevens. Deze zeer praktische voorstellen hebben geleid tot (na meerdere mislukte pogingen) een versnelling in de bouw en implementatie van REFLEX.