

# Case “CJIB”



**Impuls®**

## Situatie

Het Centraal Justitieel Incassobureau groeit sterk. De dienstverlening breidt zich uit. De organisatie wil haar klanten en diensten uitbreiden. Aan de andere kant wil ze deze groei met het bestaande aantal FTE's realiseren. Dit betekent dat er ruimte moet worden gemaakt in de interne verwerking. Naast automatisering dient deze ruimte ook gecreëerd te worden door een slimmere en efficiëntere bedrijfsvoering.

## Probleemstelling opdracht

De verwerking van incasso's, toepassing van wet- en regelgeving en het beantwoorden van allerlei vragen, heeft zich in de afgelopen jaren op natuurlijke wijze georganiseerd. Het knelpunt is, dat de huidige manier van werken niet aansluit bij de nieuwe doel- stellingen van het CJIB. De groei zet de organisatie onder druk. Belangrijk is het al het werk zodanig te organiseren, dat de organisatie soepel kan omgaan met de veranderende wet- en regelgeving, nieuwe markten kan aanboren en een optimale kwaliteit kan leveren. Kortom: Meer met minder.

De volgende vragen moesten worden opgelost:

- Hoe kunnen we meer doen met hetzelfde aantal FTE's
- Hoe richten we het werk in dat optimaal gebruik wordt gemaakt van competenties?
- Hoe zorgen we voor maximaal draagvlak bij alle betrokken medewerkers?
- Hoe kunnen we de klantgerichtheid vergroten?

## Aanpak

*Twee Proofs of Concept*

- Verwerken van adhoc aanvragen
- Hoe omgaan met afwijkingen in het dagelijks werk

*Training*

- Training 6 interne begeleider (afdeling P&O)
- Coaching interne begeleider d.m.v. intervisie

*Ondersteuning*

- Coaching interne begeleider d.m.v. intervisie

## Resultaat

- Medewerkers komen met substantiële verbetervoorstellen waarmee (inmiddels) aanzienlijke FTE voordelen zijn gerealiseerd.
- De 'waan-van-alledag' is beheersbaar geworden.
- Heldere eisen en verwachtingen ten aanzien van automatiseringsprojecten.
- De organisatie is in staat zelfstandig de methodiek van IMPULS toe te passen en groepen van medewerkers te begeleiden in het efficiënter maken van het eigen werk.