e-Conference

Procesoptimalisatie, zelfde service en zorgvuldigheid in de helft van de tijd

27 oktober 2026



OVER GEMEENTEN

Engage Process

Programma

14.00 - 14.10 uur
Korte intro Engage Process
Ted Twaalfhoven

14.10 – 15.00 uur
Slimmer proces, zelfde service, hogere kwaliteit
Sander Veltman

14.50 – 15.00 uur
Ruimte voor extra vragen

Sander Veltman
Procesontwerper
OVER-Gemeenten

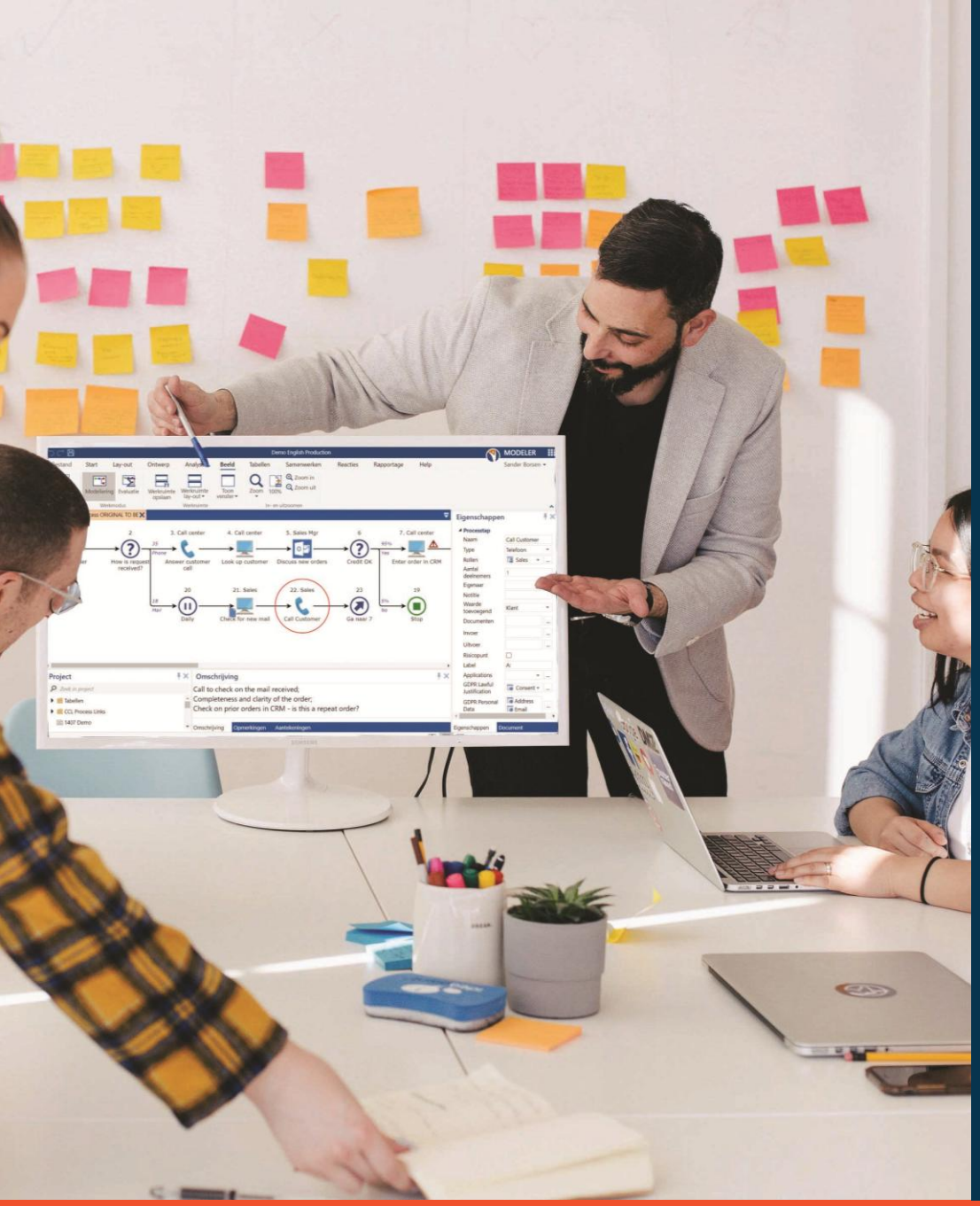


Hans Arnouts
CMO



Ted Twaalfhoven
CEO





Missie van Engage Process

Het werk / de processen vergaand bespreekbaar maken met en voor alle medewerkers gericht op de doelstellingen van de organisatie.

400+ klanten in alle segmenten; *VARIËRENDE THEMA'S*

240+ Gemeenten

Alle domeinen

integraal kankercentrum Nederland

Compliance in handboeken

raet all about you

Outsourcing, Handboek

EDINBVRGH THE CITY OF EDINBURGH COUNCIL

1000+ processen in 2 jaar

ciz

Eenduidige manier van werken

Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland

AO/IC

Provincie Noord-Holland

Professionalisering Procesbeheersing

QUION

Handboek, Lean

H2O Group

Certificering, Nieuw ERP

NESPRESSO

Standaardiseren

T K F

Risico Management

Reinier de Graaf

Patient Journey / klantreis

WISE INVESTMENT PLANNING FOR LIFE

Handbook Compliance with regulations

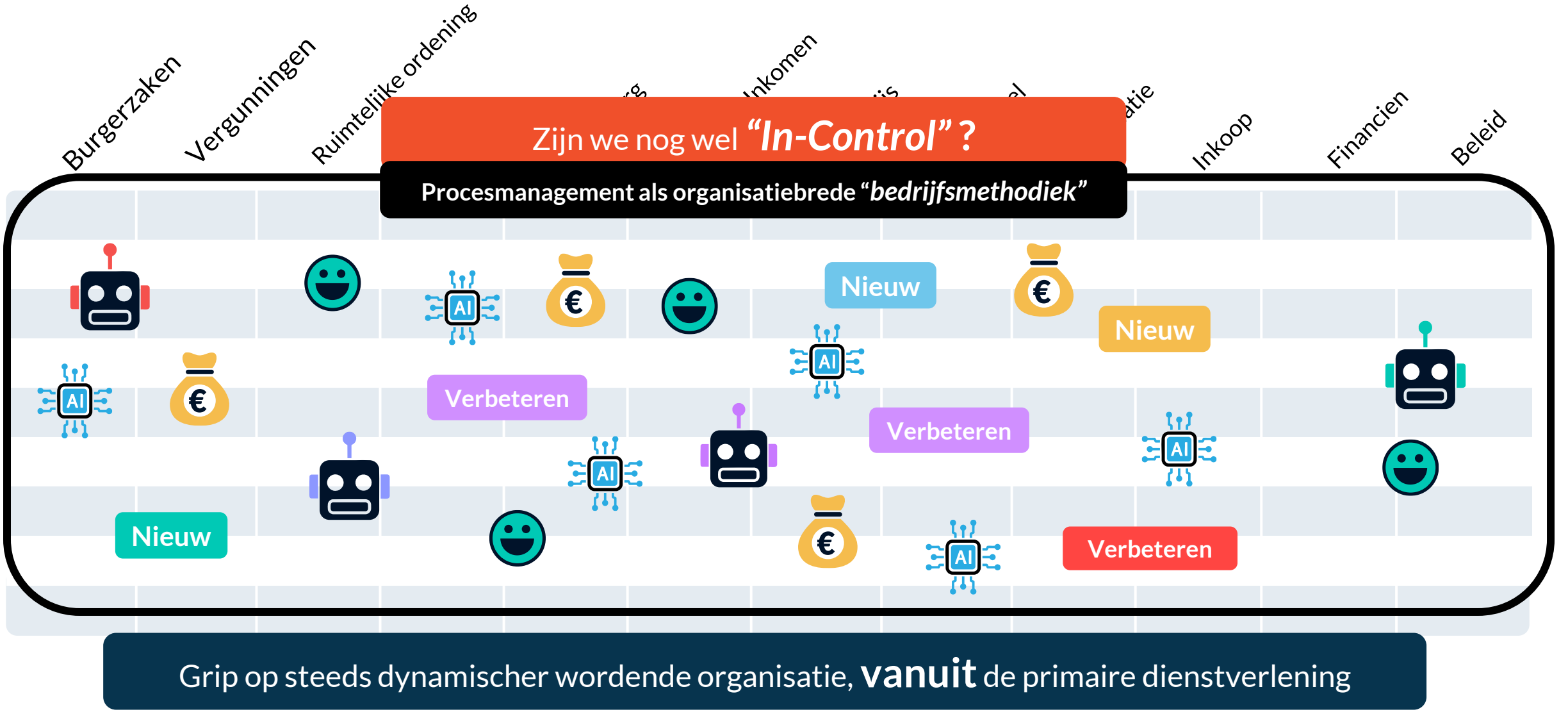
Omgevingsdienst noordzeekanaalgebied

Nieuwe Omgevingswet

Gemeente Gouda

Basis op orde

Steeds meer projecten bij organisaties



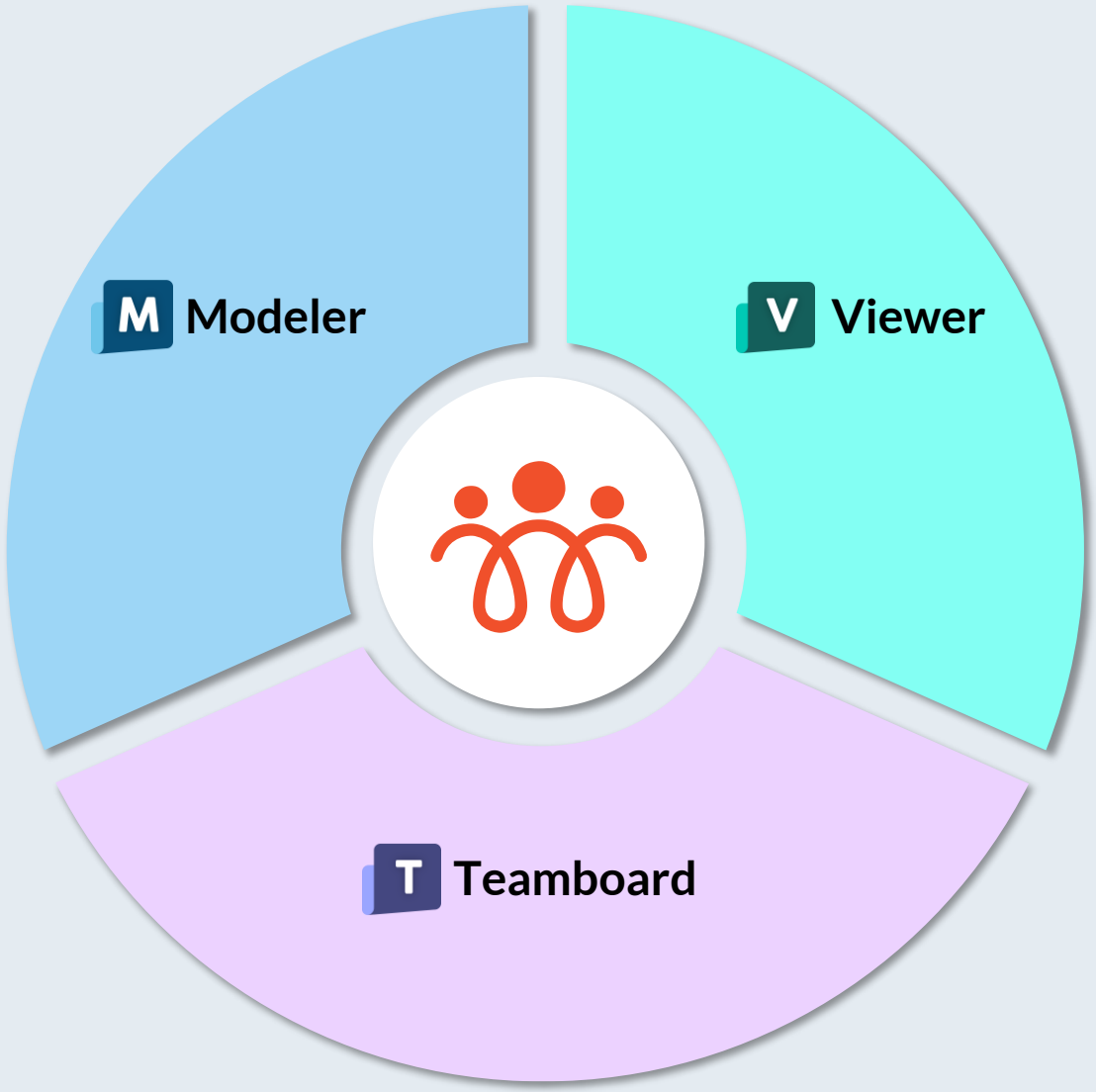
Grip op steeds dynamischer wordende organisatie, **vanuit** de primaire dienstverlening

Centrale rol voor processen



1. **Projecten Up to date bij veranderingen**
2. **Detail** vaak kritisch voor andere projecten
3. **Synergie:** Alle projecten sneller & goedkoper
4. **Vakmensen doen mee vanuit hun werk**
   (People driven change)
5. **Creëer inzicht met impactrapportages**

Hoofdmodules Engage Process



Ondersteunende Modules

- Tabellen
- Brainstorm (App)
- Rapportage
- Reacties
- Bevindingen
- Admin Center
- Goedkeuring
- Publisher
- Kennisbank
- AVG module

Verbreding 2026

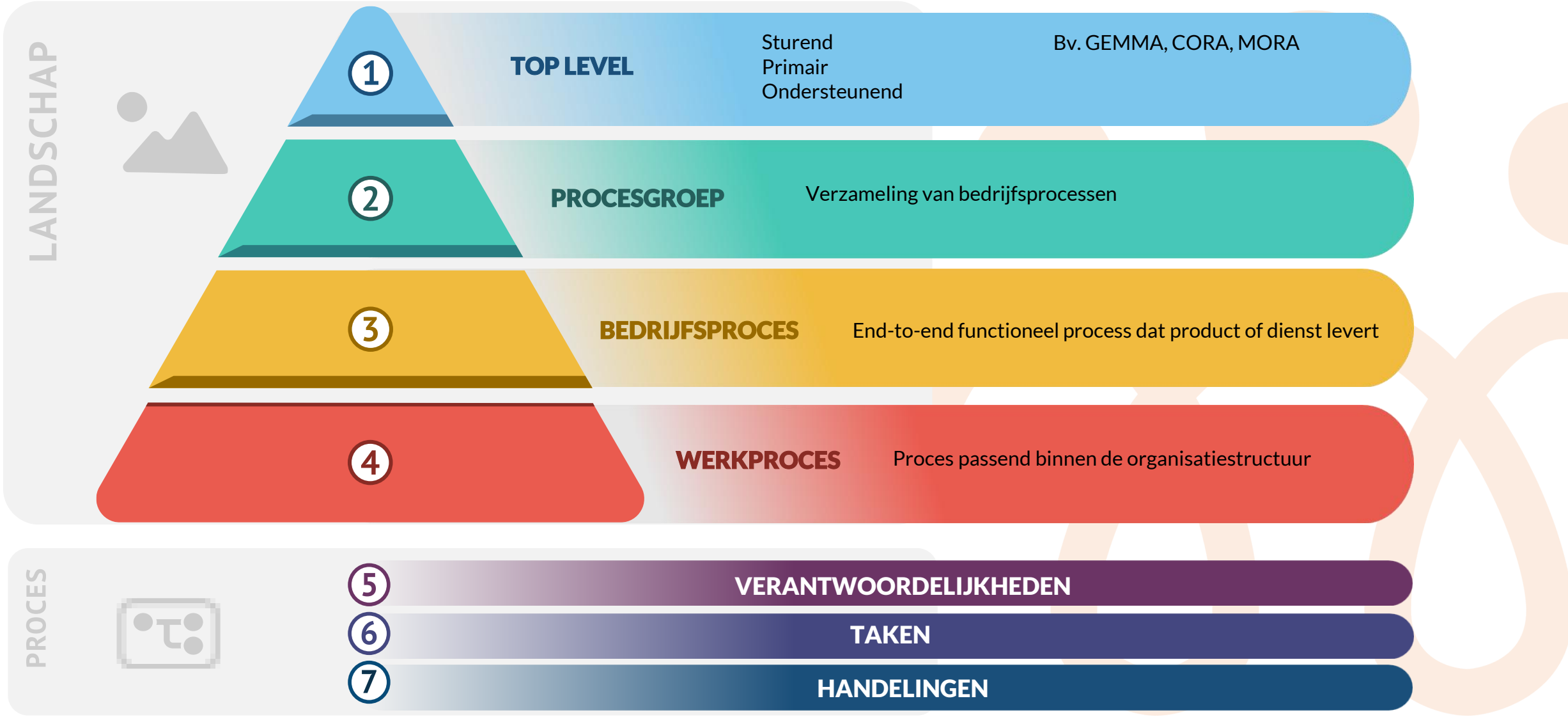
- GRC Risicomanagement
- Klantreis Customer Journey
- Proces hiërarchie Architectuur

Heel nieuwe functie in komende release

Klantreis / Customer Journey

Processenstructuur/ -hierarchie

EngageProcess



EngageProcess



Andere vragen
of voor het plannen van een “*herintroductie*”

Neem contact op met:

sales@engageprocess.com

020 530 7280

Of met uw accountmanager



OOSTZAAN
WORMERLAND
OVER GEMEENTEN

SLIMMER PROCES, ZELFDE SERVICE, HOGERE KWALITEIT

Sander Veltman | Engage Process Webinar

27 oktober 2026



Welkom!

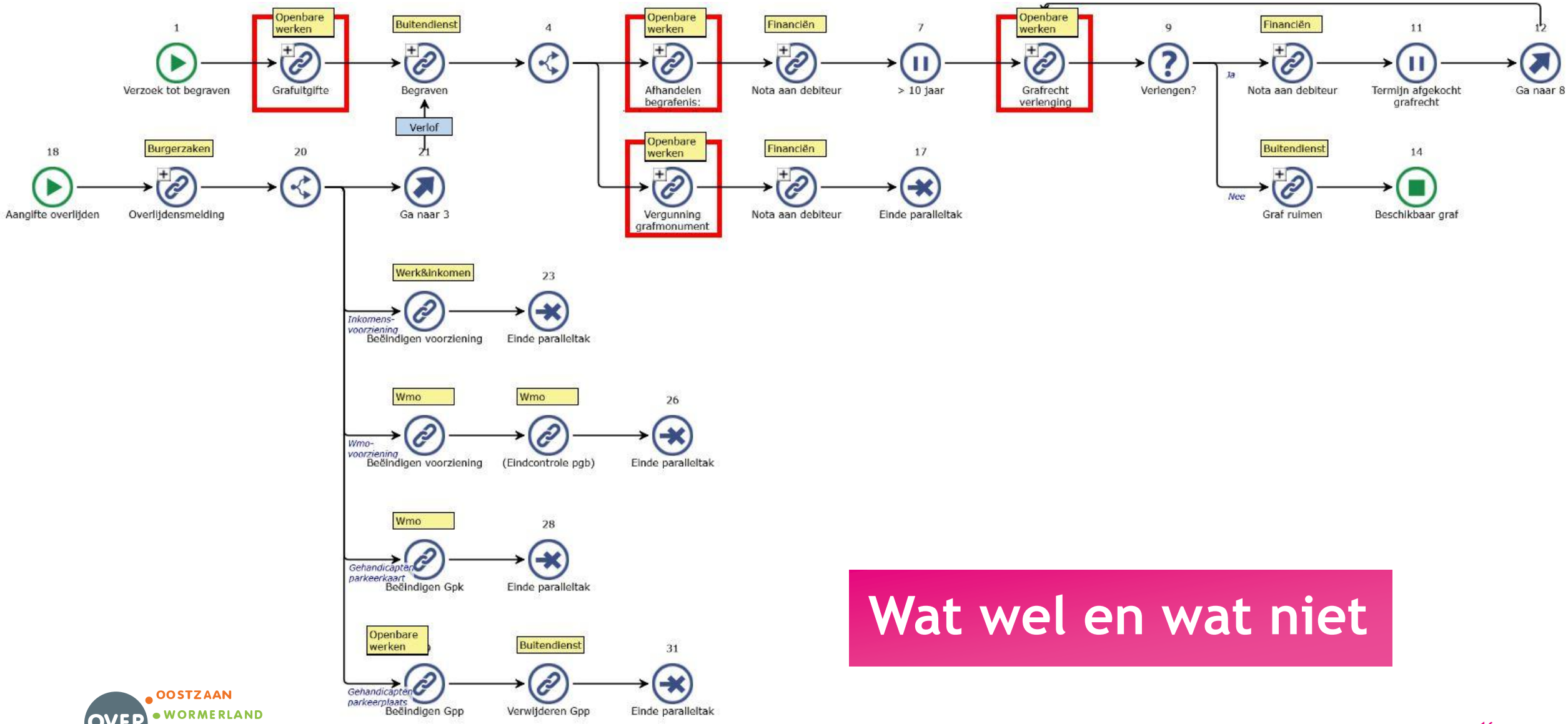
OVER GEMEENTEN OOSTZAAN WORMERLAND



De kracht van samen

- Wat wel en wat niet
- Het onderzoek
- De analyse
- De oplossingen
- De implementatie
- De resultaten
- De geleerde lessen

OVER GEMEENTEN OOSTZAAN WORMERLAND



Wat wel en wat niet

Het onderzoek

- Processen beschreven en uitgewerkt in workshops
- Klantvraag en klantwaarde onderzocht
- Meegekeken in de praktijk op kantoor en begraafplaats
- Processen vergeleken met wetten, regelingen en lokaal beleid
- Gesproken met uitvaartondernemers
- Informatie opgehaald bij andere gemeenten
- Bewerkingstijden geschat en gemeten

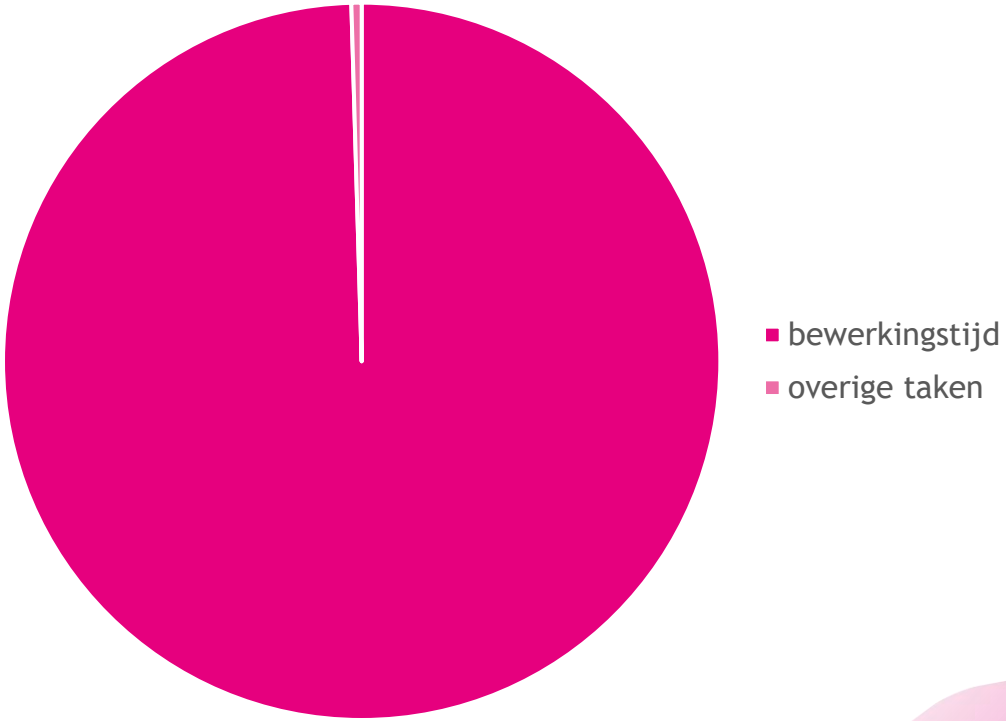


Hoeveel tijd vraagt dit van de medewerkster?

A. 64%

B. 78%

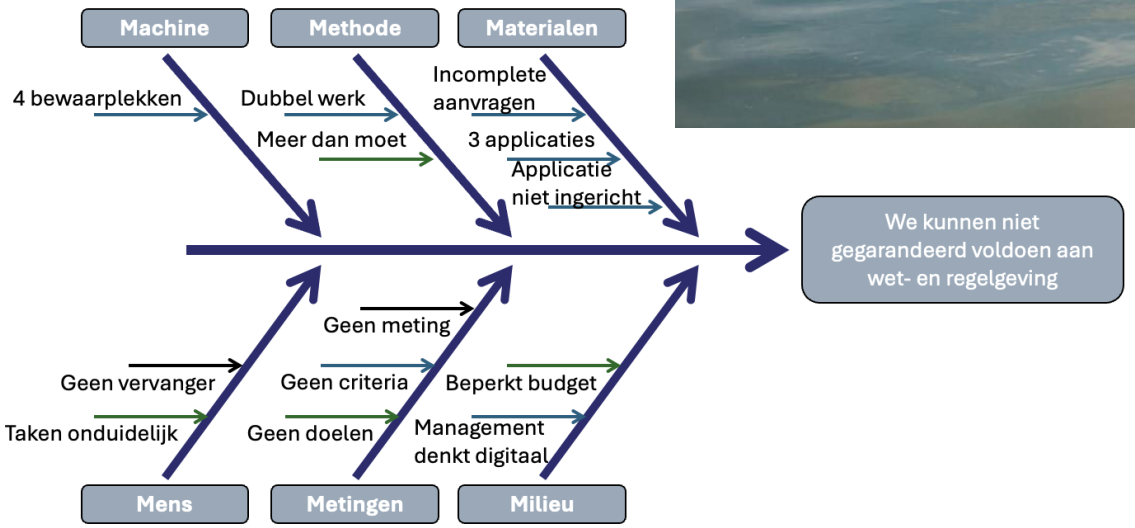
C. 99%



De analyse

- Waarde-analyse: wanneer is klant tevreden
  - Wat draagt bij aan klantwaarde
- Verspillingen en risico's in beeld
  - Waar doen we dubbel werk
  - Waar doen we meer dan nodig
  - Waar doen we niet wat wel moet
- Grondoorzaken
- Concreet beoogd resultaat







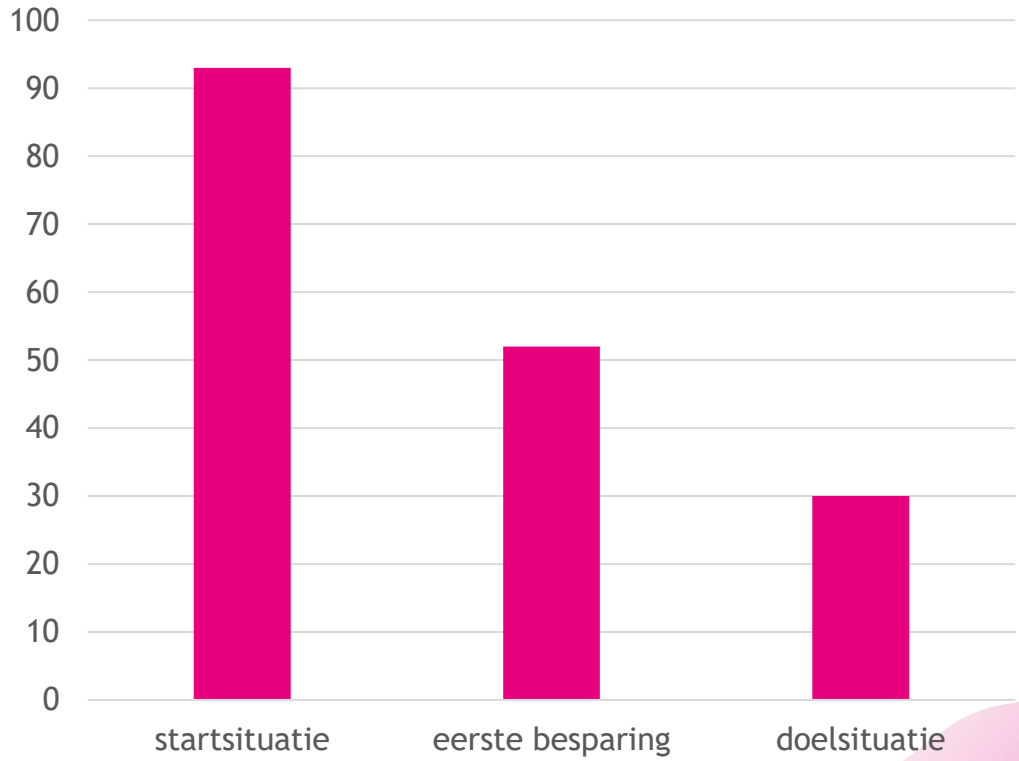
De oplossingen

- Schrappen bovenwettelijke taken
- Verder met 1 applicatie
- Applicatie aanpassen aan proces
- Waar mogelijk automatiseren
- Taken en taakverdeling helder beschrijven
- Brieven en beleid waar nodig aanpassen

OVER GEMEENTEN OOSTZAAN WORMERLAND

Hoeveel tijd kunnen we hier besparen?

A. 45%
B. 68%
C. 82%

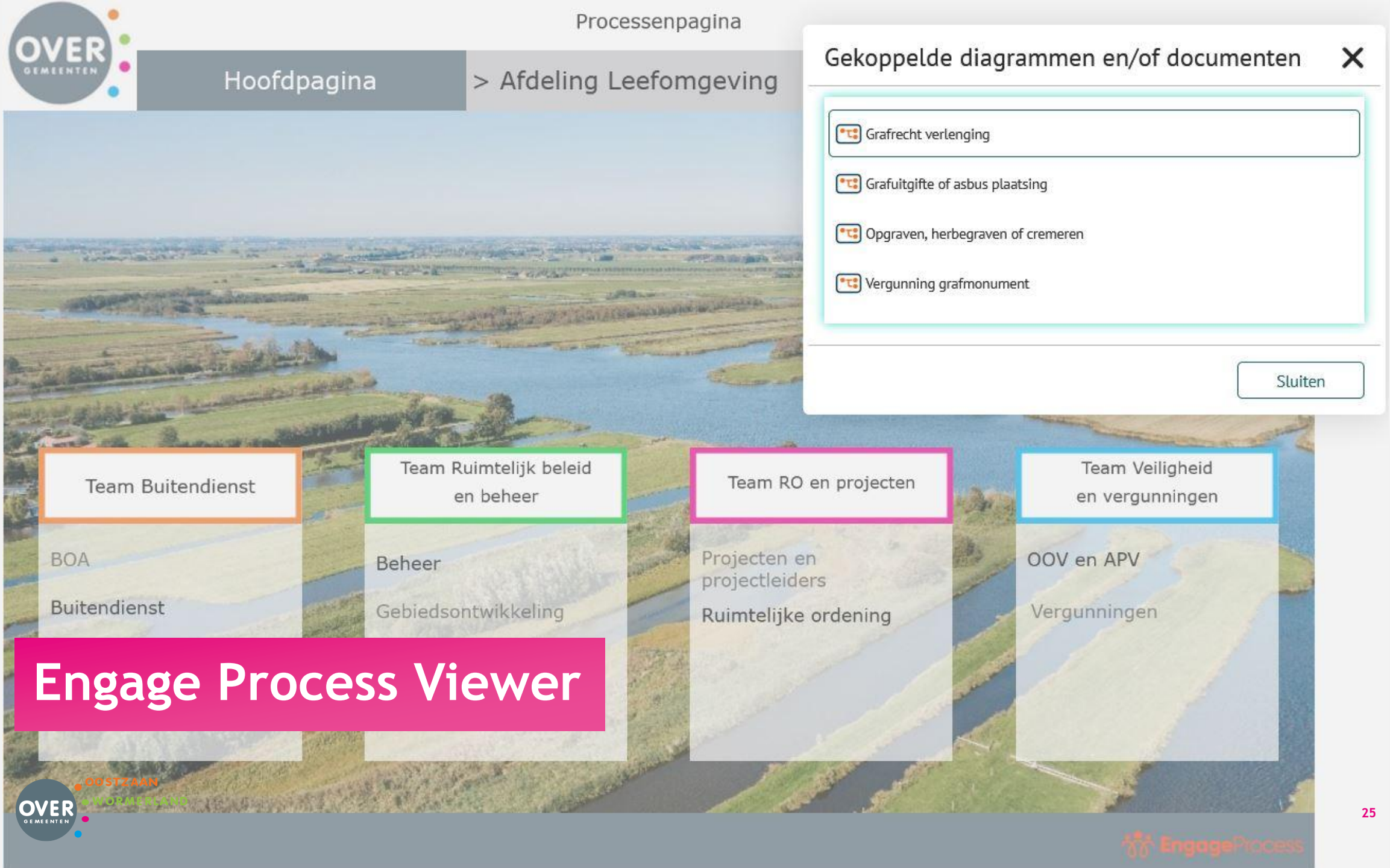




De implementatie

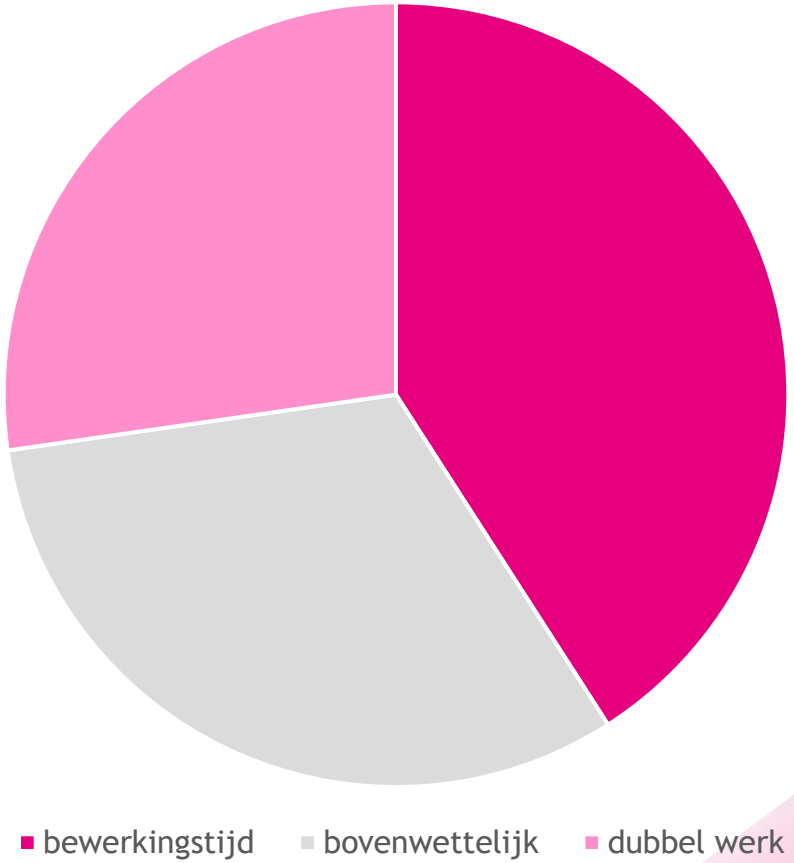
- Alle relevante collega’s steeds betrekken
- Informatiebijeenkomsten voor geïnteresseerden
- Doelen gericht op kwaliteitsverbetering
- Gebruikerstraining
- Proces altijd voor iedereen inzichtelijk
- Controlemeting 3 maanden na implementatie

OVER GEMEENTEN OOSTZAAN WORMERLAND


Processenpagina
Hoofdpagina
> Afdeling Leefomgeving
Gekoppelde diagrammen en/of documenten
Grafrecht verlenging
Grafuitgifte of asbus plaatsing
Opgraven, herbegraven of cremeren
Vergunning grafmonument
Sluiten
Team Buitendienst
BOA
Buitendienst
Team Ruimtelijk beleid en beheer
Beheer
Gebiedsontwikkeling
Team RO en projecten
Projecten en projectleiders
Ruimtelijke ordening
Team Veiligheid en vergunningen
OOV en APV
Vergunningen
Engage Process Viewer

De resultaten

- Tijdsbesparing: 58% van bewerkingstijd
- Verlaging foutgevoeligheid
- Borging wet- en regelgeving
- Versterking samenwerking tussen teams
- Taken eenvoudiger over te nemen
- Verbetering van dienstverlening
- Leuker werk!





De geleerde lessen

- Compleet beeld door grondig onderzoek
- Meeste inzichten komen van de werkvloer
- Beter en sneller resultaat door disciplines samen te brengen
- Informatie leidt tot betrokkenheid leidt tot motivatie leidt tot draagvlak: blijf dus in contact
- Kleine aanpassingen kunnen groot verschil maken in tijd en werkplezier

OVER GEMEENTEN OOSTZAAN WORMERLAND

Meer weten?

sander.veltman@over-gemeenten.nl

OVER GEMEENTEN
OOSTZAAN
WORMERLAND

Gemeentehuis
Oostzaan-Wormerland

Kerkbuurt 4,
1511 BD Oostzaan

Koetserstraat 3,
1531 NX Wormer

Postbus 20, 1530 AA Wormer

075 651 21 00

Verantwoording beeldmateriaal

- Foto van dia 1, 2, 7 en 8: Nander van Wijk
- Foto van dia 3: Carolien van Halen
- Foto van dia 12 en 15: José Goddard