

Procesboek – één pagina per proces

Voorin het overzicht van alle processen; daarna per proces één pagina, zoals het nu écht gaat. Niet hoe het zou moeten. Kopieer de pagina voor het volgende proces.

Overzicht

[illegible]

Proces: ...

Proces Een naam in gewone woorden: wat er gebeurt, niet de afdeling.	
Eigenaar en vervanger Eén persoon die zorgt dat het loopt, en wie het overneemt als die er niet is.	
Begint met Wat zet het in gang? Een mail, een telefoontje, een formulier, het einde van de maand.	
Is klaar als Wat er af is als het proces af is: een factuur verstuurd, een afspraak gepland.	
Stappen Elke handeling op een eigen regel: wie, wat, in welk programma. Ook de kleine.	
Uitzonderingen Wat er anders gaat, en wat je dan doet. Alleen de uitzonderingen die echt voorkomen.	
Gegevens en programma's Waar staat wat? Welk programma is de bron als twee iets anders zeggen?	
Controle Wie kijkt wat na, en wanneer? Waar beslist een mens?	
Hoe vaak en hoe lang Geteld, niet geschat: hoe vaak per maand, hoeveel minuten per keer.	
Laatst bijgewerkt Datum en door wie. Klopt de pagina niet meer, pas hem dan meteen aan.	

Sjabloon van Pace8 (pace8.nl/uitleg/procesboek-voorbeeld). Vrij te gebruiken en aan te passen.