BIJLAGEN

"PROCESVERANDERING"

IN OPDRACHT **VAN:**

Nationale-Nederlanden

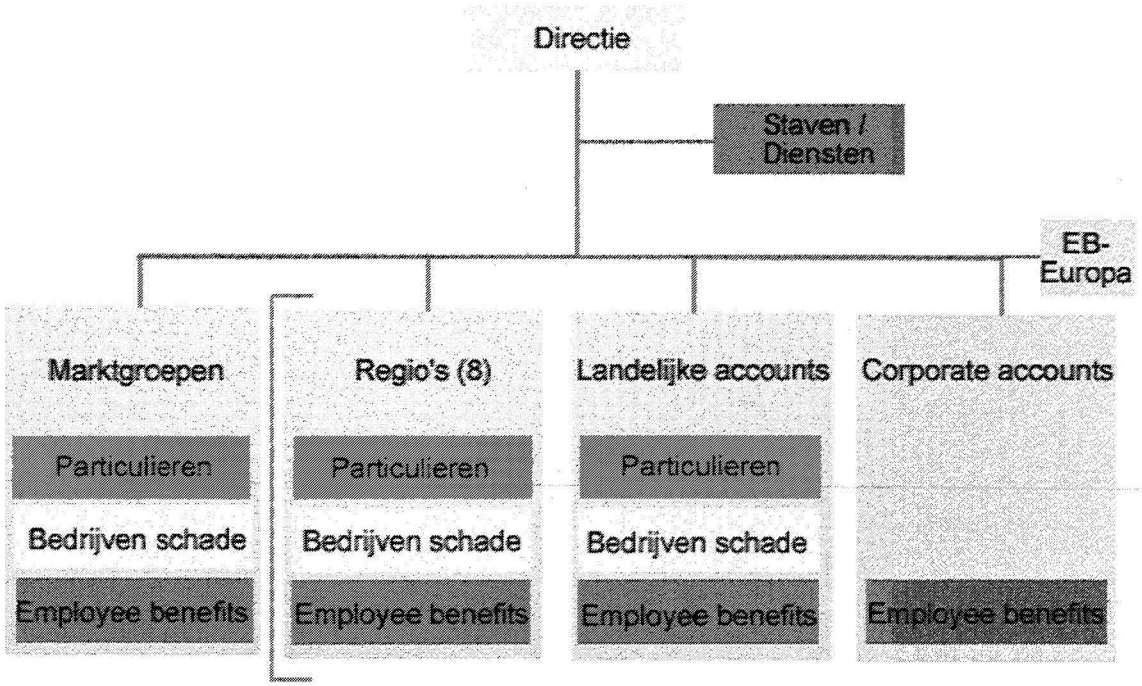
AUTEUR **ANGAR BAREKZOY**

DATUM **AUGUSTUS** ***2005***

Bijlagen

blz

Bijlage I


Directie
Staven / Diensten
EB-Europa
Marktgroepen
Particulieren
Bedrijven schade
Employee benefits
Regio's (8)
Particulieren
Bedrijven schade
Employee benefits
Landelijke accounts
Particulieren
Bedrijven schade
Employee benefits
Corporate accounts
Employee benefits

Bijlage II

Tabel 2

Aantal instellingen in de verzekeringsbranche in Nederland, H

	2000	2002	2003	2004
Levensverzekeraars [1]	116	105	98	93
Ondernemingspensioenfondsen [1] [2]	910	850	811	759
Bedrijfstakpensioenfondsen [1] [2]	93	100	102	103
Overige pensioenfondsen [1] [3]	16	16	16	16
Schadeverzekeraars [1]	631	548	521	511
Assurantietussenpersonen [4]	11 405	6 970	6 995	6 820
Uitvoeringsorganen sociale zekerheid	32	.	.	.
Ziekenfondsen	30	30	25	.

Bron: PVK, CBS, SER, Ziekenfondsraad

[1] In bezit van vergunning of verklaring en inclusief vrijgestelde onderlinge waarborgmaatschappijen.
[2] Onder toezicht staande fondsen.
[3] Omvat de fondsen die onder toezicht staan ingevolge de Pensioen- en Spaarfondsenwet en de Wet verplichte deelneming in een beroepspensioenregeling.

Tabel 2.1

Aantal banen van werknemers in de verzekeringsbranche

SBI '93		1999	2000	2001	2002
		x 1 000			
66	Levensverzekeraars, schadeverzekeraars en pensioenfondsen	54,3	55,2	55,9	56,2
67202	Assurantietussenpersonen	36,3	34,7	33,9	33,6
753	Sociale verzekeringsinstellingen	37,8	38,4	40,1	41,5
	Totaal	128,4	128,3	129,9	131,3

Bron: CBS.

Tabel 2.2

Beleggingen van de verzekeringsbranche per ultimo

	2000	2001	2002	2003
	mln euro			
Verzekeringsconcerns [1]	249 999	252 508	256 560	268 713
Pensioenfondsen	443 458	435 383	430 060	485 174
w.v.				
Bedrijfspensioenfondsen	297 631	294 950	290 153	328 839
Ondernemingspensioenfondsen	127 858	122 748	123 933	138 954
Overige pensioenfondsen	17 969	17 685	15 974	17 381
Sociale verzekeringsinstellingen	9 916	11 169	12 165	16 035
Totaal	703 373	699 060	698 785	769 922

Bron: CBS.

Bijlage III

Activiteiten en subprocessen: 4.2.2

Subproces	Scannen en indexeren
Beschrijving	In dit subproces worden alle binnenkomende documenten gescand en geïndexeerd. Ook de ontbrekende gegevens. Ma het indexeren is bekend of de gegevens het opstarten van een proces tot gevolg hebben of dat het gaat om ontbrekende gegevens. In het eerste geval wordt een proces gestart (offreren, accepteren nieuwe toetreder, verwerken uitdiensttreding, etc) . In het tweede geval wordt een melding gegeven aan de medewerker die de taak geagendeerd heeft of aan de behandelaar van het dossier. Voor een detail beschrijving wordt verwezen naar het procesmodel: "Scannen en indexeren".
Verbindingen uit	Bewerken

Subproces	Bewerken
Beschrijving	In de processen die hier zijn beschreven worden alle inhoudelijke bewerkingen op de gevallen uitgevoerd. Dit kan zijn: - Offeren - Accepteren - Beheren van contracten/mutaties
Verbindingen in	Scannen en indexeren
	Agenderen rappelleren
Verbindingen uit	afgehandeld
	Verwerken output
	Agenderen rappelleren

Subproces	Agenderen rappelleren
Beschrijving	In dit proces is beschreven hoe de rappelcyclus voor alle rappelleeracties eruit ziet. In een rappelcyclus wordt de zaak altijd in de wacht gezet, omdat op ontbrekende gegevens gewacht wordt. Als de gegevens niet binnen zijn voor de gestelde wachttijd, vindt een herinneringsactie plaats. Dit kan zijn een melding dat de tijd is overschreden of een brief die automatisch geopend wordt. Als de gegevens wel op tijd binnen zijn wordt de rappel automatisch uitgezet. Dit proces kan vanuit verschillende activiteiten en subprocessen opgestart worden. fa dit proces zijn geen rallen toegekend omdat iedereen die een zaak agendeert toegang heeft tot dit proces. De gebruiker die vanuit het hoofdproces mag agenderen ziet in zijn agendabak de door hem geagendeerde zaken.
Verbindingen in	Bewerken
Verbindingen uit	Bewerken

Subproces	Verwerken output
Beschrijving	In dit proces is beschreven hoe de 'collectieve' en de 'individuele' output wordt gemaakt, gecontroleerd en verzonden. * collectieve output Verwerken output WAP Verwerken output ANW * individuele output Verwerken output werknemer
Verbindingen in	Bewerken
Verbindingen uit	afgehandeld

Activiteiten en subprocessen: 4.2.3

Basis	scannen
Beschrijving	Ontvangen, openmaken, sorteren, voorlooppagina toevoegen, scannen. Uitgangspunt: de poststukken voor NNBP en PBI worden gescheiden. Alleen de documenten voor NNBP worden gescand door de medewerker van de postkamer. Per enveloppe komt er een batch-voorlooppagina. Per document een document voorlooppagina. Alle pagina's worden vervolgens gescand.
Rol	postkamer medewerker
Verbindingen in	post
Verbindingen uit	klaar voor indexeren

Basis	indexeren en toevoegen aan dossier
Beschrijving	Een combinatie van pagina's vormt een document. Op basis van de geïndexeerde gegevens kunnen documenten later teruggezocht worden en aan een dossier worden toegekend. Het indexeren geschiedt op basis van enveloppen. De gebruiker krijgt de inhoud van een envelop gepresenteerd en bepaalt in welk dossier de documenten thuishoren. Indien nodig wordt eerst een dossier aangemaakt. Indexeren op basis van unieke dossiers zonder de relatie van de envelop is niet goed mogelijk, omdat de documenten in een envelop een bepaalde samenhang hebben. vaak zal pas na inzicht in de samenhang bekend zijn waas de stukken thuishoren.
Rol	administratief medewerker
Verbindingen in	klaar voor indexeren
Verbindingen uit	bepalen vervolgacties

Basis	bepalen vervolgacties
Beschrijving	Na het indexeren wordt een relatie gelegd met de processen. Op basis van het documenttype en het dossier waarin het document geplaatst Is, wordt de vervolgactie bepaald. Hiervoor is het noodzakelijk bij te houden welke documenttypes welk proces kunnen opstarten. Elk proces kent 1 of meerdere opstartdocumenten. Daarnaast moet bijgehouden worden in welk dossier het document zit om het juiste proces te 'triggeren'. In deze activiteit wordt een 'triggerapplicatie' gepresenteerd aan de gebruiker. De mogelijke vervolgacties zijn: - start een wroces - geef een melding 'ontbrekend bericht is binnen'. (agenda) - geef een melding 'post binnen'
Rol	administratief medewerker
Verbindingen in	indexeren en toevoegen aan dossier
Verbindingen uit	keuze gemaakt

Basis	Aanmaken VOS opdracht
Beschrijving	Op het moment dat er een nieuw proces gestart wordt dan dient in VOS een nieuwe opdracht aangemaakt te worden en RSL wordt ook gevuld. Er worden verschillende gegevens vastgelegd: - NAW gegevens aanvraag/offerte/mutatie - opdrachtnummer/offertenummer - polisnummer - tp nummer - bf nummer - datum ontvangen - aantal uit te brengen offertes - soort offerte (nieuw, verhoging, omzetting) Het opdrachtnummer wordt doorgegeven aan het op te starten proces in COSA. zodat het doormeldenvan het station in VOS vanuit COSA automatisch kan plaatsvinden. De administratief medewerker dient ook op te geven voor welke team en regio het proces wordt gestart en voor mutatieprocessenof het een beleggingspost of Europost betreft.
Rol	administratief medewerker
Verbindingen in	keuze gemaakt
Verbindingen uit	trigger: opstarten proces

Logistiek	trigger: "ontbrekend bericht is binnen"
Beschrijving	Als de ontbrekende gegevens binnen zijn, zal een melding gegeven moeten

	wordenaan degene die de zaak in de wacht heeft gezet. Zie verder proces Agenderen/rappelleren.
Verbindingen in	keuze gemaakt

Logistiek	**trigger: "post binnen voor zaak"**
Beschrijving	Als er een document binnenkomt waarvoor wel een zaak in behandeling is, maar geen agenda is gezet, dan wordt een melding aan de zaakbehandelaar (proceseigenaar) gegeven.
Verbindingen in	keuze gemaakt

Logistiek	**trigger: opstarten proces**
Beschrijving	Het juiste proces wordt opgestart.
Verbindingen in	Aanmaken VOS opdracht

Activiteiten en subprocessen: 4.2.4

Subproces	Offreren
Beschrijving	90 % van de offertcs worden door de bi's en tp's afgehandeld. Het is ook hun verantwoordelijkheid. Moeilijke offerie-aanvragen worden door NNRP afgehandeld. Hoe dit in zijn werk gaat is hier beschreven. Binnen het offerteproceskunnen ook de offertes voor verhogingen en omzettingen afgehandeld worden. De volgende triggers kunnen het offerteproces starten: - offerte voor nieuw contract/toetreder - NNBP verhogingen - omzetten van NNBP naar individueel - omzettenvan individueel naar NNBP - omzettenvan guldens naar beleggingenof andersom - overigen

Subproces	Accepteren
Beschrijving	Accepteren bestaat uit twee hoofdstromen en heeft betrekking op nieuwe klanten: Accepterennieuw contract Accepterennieuwe toetreder De acceptatie van nieuwe contracten en nieuwe toetreders wordt geheel los van elkaar uitgevoerd. Dit betekent een verandering tov de huidige werksituatie. In het werkproces dat met COSA ondersteund wordt, wordt eerst de nieuwe toetreder geaccepteerd en worden de collectieve gegevens ingevoerd die samen het contract vonnen. Als dat is afgerond worden de afzonderlijke werknemers ingevoerd in de systemen. Het WAO-gat dat voorheendoor de acceptant collectief werd ingevoerd kan nu door iedereen die met BASS cm kan gaan worden ingevoerd. Accepteren en offreren van het ANW hiaat zijn aparte processen. De processen Accepteren salarismutatie collectief/individueel en Accepterenomzetting individueel worden niet met BASS afgehandeld. Gegevens worden dan rechtstreeks in de VTA's ingevoerd.

Subproces	Beheren van contracten/mutaties
Beschrijving	Beheren van contracten bestaat uit vier onderdelen: - verwerken overlijden - verwerken uitdiensttreding - verwerken inkomende waarde-overdrachten - verwerken uitgaande waarde-overdrachten - verwerken overige mutaties - verwerken informatieverzoek

Logistiek	trigger: agenderen rappelleren
Beschrijving	Er wordt een agenda gezet voor de ontbrekende gegevens.
Verbindingen in	brief schrijven

Activiteiten en subprocessen: 4.2.5

Subproces	verwerken uitdiensttreding
Beschrijving	In dit proces is beschreven hoe een melding 'uitdiensttreding' wordt verwerkt.

Subproces	verwerken overlijden
Beschrijving	De afhandeling van een overlijdensbericht is hier beschreven.

Subproces	inkomende waarde-overdrachten
Beschrijving	Inkomende waardeoverdrachten betreft het over te nemen kapitaal van een collega verzekeraar. De toekomstige deelnemer wil zijn NNBP gaan onderbrengen bij NN (omdat hij van werkgever is veranderd bijvoorbeeld). Een inkomende waardeoverdracht Start met een verzoek van de toekomstige deelnemer.

Subproces	uitgaande waarde-overdrachten
Beschrijving	Een uitgaande waardeoverdracht start met het verzoek van een collega-verzekeraar om de overdrachtsgegevens te overhandigen. Als de klant zijn waarde wil overdragen wordt hij uit de systemen gehaald. Een uitgaande waarde-overdracht heeft vaak te maken met een uitdiensttreding waarvoor ook al een proces 'Verwerken uitdiensttreding' kan lopen. Op het moment dat de waarde-overdracht eerder dan de uitdiensttreding definitief wordt gemaakt, dan wordt het proces 'Uitdiensttreding' beëindigd.

Subproces	verwerken overige mutaties
Beschrijving	Dit proces wordt gestart voor het verwerken van alle mutaties met uitzondering van de specifieke mutatie-processen: - verwerken uitdiensttreding - verwerken overlijden - inkomende waarde-overdrachten - uitgaande waarde-overdrachten - verwerken melding invaliditeit - salarismutaties - omzettingen voor overige mutaties wordt geen onderscheid gemaakt in een collectief en individueel deel vanwege het adhoc karakter van de mutatie. Overige mutaties worden verwerkt door de acceptanten individueel.

Subproces	verwerken overige mutaties WAP/ANW
Beschrijving	In dit proces worden mutaties met betrekking tot de collectieve ANW- en WAO-hiaat verzekeringen afgehandeld. Het betreft onder andere: - aanvraag/mutatie voorportaal WAP - aanvraag/mutatie voorportaal AMW - verwerken uitdiensttreding en overlijden WAP - verwerken uitdiensttreding en overlijden ANW - accepteren nieuwe deelnemer ANW - verwerken annulatie WAP - verwerken annulatie ANW - verwerken omzettingen WAP/ANW (hoofdregeling of individueel) - etc..

Subproces	informatieverzoek
Beschrijving	Dit proces wordt gestart wanneer er een informatieverzoek (let op: dit proces betreft niet offertetrajecten) binnenkomt voor een bepaald contract. Bijvoorbeeld de tussenpersoon belt op met het verzoek om een kopie van een polis op te sturen. Er worden in dit proces dan ook geen mutaties uitgevoerd. Informatieverzoekenworden verwerkt door de acceptanten individueel.

Subproces	informatieverzoek incasso
Beschrijving	Dit proces wordt gestart wanneer er een informatieverzoek voor de incasso medewerkers binnenkomt.

	Bijvoorbeeld de tussenpersoon belt op met het verzoek om inzicht in de openstaande premies of an een verzoek om betalingsregeling. Ook een verzoek om nieuwe nota's uit te draaien wordt via dit proces afgehandeld. Informatieverzoeken incasso worden verwerkt door de incassomedewerkers.

Subproces	verwerken post
Beschrijving	Dit proces wordt gestart wanneer er post binnenkomt waarvoor geen specifiek behandelproces nodig is. Deze post wordt verwerkt door de acceptanten individueel.

Activiteiten en subprocessen: 4.2.5.1

Machtigen	controleren compleetheid
Beschrijving	De mutatie wordt gecontroleerd op compleetheid. Eventuele ontbrekende gegevens worden via het agendeerproces opgevraagd. Indien het een WAP/ANW-mutatie betreft wordt het proces 'Verwerken overige mutaties WAP/ANW' opgestart.
Rol	acceptant individueel maken
Verbindingen in	Overige mutatie
Verbindingen uit	opstellen brief
	compleet
	trigger: Overige mutaties WAP/ANW

Basis	opstellen brief
Beschrijving	Een brief voor het opvragen van de ontbrekende gegevens wordt opgesteld en verstuurd.
Rol	acceptant individueel maken
Verbindingen in	controleren compleetheid
Verbindingen uit	trigger: agenderen rappelleren

Logistiek	trigger: Overige mutaties WAP/ANW
Beschrijving	Van alle mutaties wordt een melding aan collectief gegeven. Collectief verwerkt eventuele aanpassingen tengevolge van WAP en ANW.
Rol	acceptant collectief maken
Verbindingen in	controleren compleetheid
Verbindingen uit	einde proces

Logistiek	trigger: agenderen rappelleren
Beschrijving	
Verbindingen in	opstellen brief

Basis	bepalen vervolg
Beschrijving	De acceptant bepaalt of de mutatie geaccepteerd wordt eventueel gebruikmakend van een offerte/rekenaar voor een berekening. Er wordt ook bepaald of een medische beoordeling nodig is. Een medische beoordeling is nodig indien het om een oud contract gaat (contract vóór van Boxtel) en de salarisgrens (>25% of > 30.000 of > WAO-grens) is overschreden. In het geval dat er een medische beoordeling nodig is, wordt het subproces 'Medische beoordeling' opgestart.
Rol	acceptant individueel maken
Verbindingen in	compleet
Verbindingen uit	klaar voor invoer
	trigger: naar medische beoordeling
	te berekenen

Basis	einde proces
Beschrijving	
Verbindingen in	trigger: Overige mutaties WAP/ANW

Basis	verwerken output
Beschrijving	Indien er output wordt gegenereerd/aangemaakt wordt dat binnen deze activiteit verwerkt.
Rol	acceptant individueel maken
Verbindingen in	mutatie verwerkt
Verbindingen uit	klaar voor invoer

Logistiek	trigger: naar medische beoordeling
Beschrijving	In het proces afhandelen medische acceptatie is beschreven hoe de acceptatie van de 'niet gladde gevallen' verwerkt wordt. Het resultaat van de medische beoordeling kan zijn (zie subproces): 1- geheel afwijzen, 2- accepteren, 3- accepteren maar nog een berekening door offerte/rekenaar, 4- afwijkende aanbieding. Voor de gevallen 1,2 en 4 kan verder worden gegaan met de invoer. In geval 3 wordt het dossier eerst naar de offerte/rekenaar gestuurd.
Verbindingen in	bepalen vervolg
Verbindingen uit	klaar voor invoer
	te berekenen

Basis	uitvoeren berekeningen
Beschrijving	De offerte/rekenaar voert op verzoek van de acceptant berekeningen uit.
Rol	offerte/rekenaar maken

Verbindingen in	**te berekenen**
Verbindingen uit	**controleren berekening**

Basis	**controleren berekening**
Beschrijving	Controle van de berekeningen.
Rol	offerte rekenaar controleren
Verbindingen in	uitvoeren berekeningen
Verbindingen uit	te berekenen
	klaar voor invoer

Basis	**invoeren VTA**
Beschrijving	Mutaties worden doorgevoerd in de betreffende systemen.
Rol	acceptant individueel maken
Verbindingen in	**klaar voor invoer**
Verbindingen uit	**controleren invoer**

Machtigen	**controleren invoer**
Beschrijving	De invoer wordt gecontroleerd.
Rol	acceptant individueel controleren
Verbindingen in	invoeren VTA
Verbindingen uit	klaar voor invoer
	mutatie verwerkt

Basis	**einde proces**
Beschrijving	Het proces eindigt als er geen uitvoer wordt geproduceerd.
Verbindingen in	mutatie verwerkt

Bijlage IV

rerige Mutaties	20050103	20050201	20050301	20050404	20050502	20050601	20050713	Gemiddeld	Percentage
›ndsmutatie	3					1		2	0,1%
›boorte	9	6	7	19	25	36	37	20	0,5%
ıwelijk	87	53	38	50	56	67	79	61	1,6%
›opsom	45	9	9	9	9	8	4	13	O,3%
›opsom nieuwe	12	12	14	16	24	21	25	18	0,5%
›opsom bestaand	5	C	3	3	3	3	4	4	O,1%
:emietermijnwijziging	41	41	40	34	33	34	36	37	1,0%
:heiding	74	76	78	89	87	81	B1	81	2k
i wijziging	419	219	227	228	310	364	518	326	9%
remievakantie	O	O	0	0	0	0	0	0	0%
VO	126	196	120	154	267	254	267	198	5%
›rhoging	10	19	28	30	27	48	67	33	1%
›rlaging	30	27	34	26	22	25	39	29	1%
ijziging parttime %	75	73	61	72	80	89	86	77	2%
iversen	2085	2162	2232	2370	2503	2620	3120	2442	64%
ıillissement	418	390	369	382	484	600	572	459	12%
ıvaliditeit	9	16	13	23	16	14	12	15	0,4%
›piratie	1	3	3	9	9	8	8	6	0,2%
itaal	3449	3307	3276	3514	3955	4273	4955	3820	100%

Kenmerken en cijfers werkstroom Overige mutatie: Diversen

Kenmerk diversen	668 records	2442 records	Percentage
Naar Collectief	165	594	24%
Contract beëindiging	115	414	17%
Premieachterstand/Premievrij maken	26	94	4%
Herstelmutatie(contract)	25	90	4%
Regelingwijziging	21	76	3%
Voortzetting (PBI)	23	83	3%
Conversie	9	32	1,3%
Omzetting/Wijziging Verzekeringnemer	9	32	1,3%
(Herziening) medisch advies	4	14	1%
Rekeningnummer wijziging	2	7	0,3%
Poliswijziging	2	7	0,3%
Dekkingbevestiging sturen	2	7	0,3%
Geen opstarten proces	2	7	0,3%
Incasoocode wijziging	2	7	0,3%
Uitzoeken betaling	1	4	0,1%
Fusie	1	4	0,1%
Adreswijziging	1	4	0,1%
Begunstigde	1	4	0,1%
Offerte (gezondheidsverklaring)	1	4	0,1%
Voorportaal regeling	1	4	0,1%
Totaal	413	1487	61%

Naamswijzging	10	36	1%
Inbrangzaken	7	25	1%
Losse boekingen	6	22	1%
VTA Signaal	10	36	1%
Omzetting	6	22	1%

Bijlage V

POST-WITTEVEEN PROCESSEN

1e KWARTAAL

WEEK 13

PER TEAM 2004/2005 1)	BEGINVOORRAAD P	BEGINVOORRAAD R	INSTROOM P	INSTROOM R	UITSTROOM P	UITSTROOM R	% PLANNING GEREALISEERD (UITSTROOM)	EINDVOORAAD P	EINDVOORAAD R	
TEAM 1 (Erik)	130	438	41	53	17	16	94%	154	475	
TEAM 2 (Sonja)	294	502	78	79	39	22	56%	333	559	
TEAM 3 (Frank)	176	404	69	43	26	61	235%	219	386	
TEAM 4 (Ko)	271	324	55	65	39	63	162%	287	326	
EDV (Erik)	1477	1581	0	0	150	86	57%	1327	1495	2)
EURO (Harry + Marcel)	1644	2744	214	233	250	53	21%	1608	2924	
Totaal	3992	5993	457	473	521	301	58%	3928	6165	3)
Totaal # processen 2005	271							335		4)
Totaal # processen "inaktief"	1223							1201		

PER MUTATIESTROOM 2004/2005 1	BEGINVOORRAAD P	BEGINVOORRAAD R	INSTROOM P	INSTROOM R	UITSTROOM P	UITSTROOM R	% PLANNING GEREALISEERD (UITSTROOM)	EINDVOORAAD P	EINDVOORAAD R
Y1E_Acc_salarismut_ind_001	0	93	0	3	0	1	0%	0	95
Y1E_Accept_omzetting_001	0	3	0	0	0	0	0%	0	3
Y1E_Informatieverzoek_001	188	178	40	40	42	78	181%	186	142
Y1E_Kleine_maak_001	0	0	0	0	0	0	0%	0	0
Y1E_Projecten_WN_001	292	724	0	24	0	19	0%	292	729
Y1E_Rekenen_001	0	0	0	0	0	0	0%	0	0
Y1E_verwerk_ov_mut_ind_001	2074	2984	350	258	289	87	30%	2135	3155
Y1E_Verwerk_overlijden_001	0	9	2	0	0	0	0%	2	9
Y1E_Verwerk_uitdienst_EURO	1249	1428	25	63	100	43	43%	1174	1448
Y1E_Verwerk_uitdienst_BELEGGEN	189	574	40	85	90	75	83%	139	584
Totaal	3992	5993	457	473	521	301	58%	3928	6165

SAMENVATTING EERSTE KWARTAAL (vanaf week 3)

PER TEAM 2004/2005 1)	BEGINVOORRAAD P	BEGINVOORRAAD R	INSTROOM P	INSTROOM R	UITSTROOM P	UITSTROOM R	% PLANNING GEREALISEERD (UITSTROOM)	EINDVOORAAD P	EINDVOORAAD R	
TEAM 1 (Erik)	443	388	386	724	857	583	68%	154	475	
TEAM 2 (Sonja)	1042	1081	873	780	1484	1272	86%	333	559	
TEAM 3 (Frank)	608	570	558	771	956	913	96%	219	386	
TEAM 4 (Ko)	953	916	788	673	1144	1249	109%	287	326	
EDV (Erik)	3377	1276	0	1633	2435	1414	58%	1327	1495	2)
EURO (Harry + Marcel)	5848	5406	1223	2558	5432	4936	91%	1608	2924	
Totaal	12271	9637	3826	7139	12308	10367	84%	3928	6165	3)
Totaal # processen 2005	n.b.							335		4)
Totaal # processen "inaktief"	n.b.							1201		

PER MUTATIESTROOM 2004/2005 1	BEGINVOORRAAD P	BEGINVOORRAAD R	INSTROOM P	INSTROOM R	UITSTROOM P	UITSTROOM R	% PLANNING GEREALISEERD (UITSTROOM)	EINDVOORAAD P	EINDVOORAAD R
Y1E_Acc_salarismut_ind_001	1125	1136	0	249	1071	1290	120%	0	95
Y1E_Accept_omzetting_001	1	1	0	4	2	1	50%	0	3
Y1E_Informatieverzoek_001	111	123	640	478	485	458	94%	186	142
Y1E_Kleine_maak_001	6	6	76	1	79	6	8%	0	0
Y1E_Projecten_WN_001	4293	3713	0	608	4193	3592	86%	292	729
Y1E_Rekenen_001	0	0	0	0	0	0	0%	0	0
Y1E_verwerk_ov_mut_ind_001	3351	3372	2328	3355	3344	3336	100%	2135	3155
Y1E_Verwerk_overlijden_001	7	10	18	14	26	14	54%	2	9
Y1E_Verwerk_uitdienst_EURO	1525	581	310	1185	1090	312	29%	1174	1448
Y1E_Verwerk_uitdienst_BELEGGEN	1852	695	454	1245	2018	1358	67%	139	584
Totaal	12271	9637	3826	7139	12308	10367	84%	3928	6165

2e KWARTAAL

	WEEK 26								TOTAAL TWEEDE KWARTAAL (vanaf week 14)									
	INSTROOM		UITSTROOM		% PLANNING GEREALISEERD (UITSTROOM)	EINDVOORAAD			BEGINVOORRAAD		INSTROOM		UITSTROOM		% PLANNING GEREALISEERD (UITSTROOM)	EINDVOORAAD		
PER TEAM 2004/2005 1)	P	R	P	R	%	P	R		P	R	P	R	P	R	%	P	R	%
TEAM 1 (Erik)	14	111	22	96	436%	232	511		159	475	359	722	286	718	251%	232	511	220%
TEAM 2 (Sonja)	27	98	52	140	269%	360	587		358	559	678	894	676	880	130%	360	587	163%
TEAM 3 (Frank)	24	106	55	113	205%	92	590		207	386	600	955	715	797	111%	92	590	641%
TEAM 4 (Ko)	19	196	49	80	163%	167	526		323	326	481	988	637	851	134%	167	526	315%
EDV (Erik)	0	0	0	0	0%	0	0		1319	1495	0	29	1175	1074	91%	0	0	#DEEL/0!
EURO (Marcel)	73	179	75	129	172%	3557	3198		2659	2924	1873	2222	975	2134	219%	3557	3198	90%
Totaal	157	690	253	558	221%	4408	5412	2)	5025	6165	3991	5810	4464	6454	145%	4408	5412	123%
	Wo	Do	Vr	Totaal					Ma	Di	Wo	Do	Vr	Totaal				
Niet toebedeeld, niet in in/uitstroom				0										0				
Totaal # processen 2005						613		3)										
Totaal # processen "inaktief"						1433		4)										
PER MUTATIESTROOM 2004/2005 1	P	R	P	R	%	P	R		P	R	P	R	P	R	%	P	R	%
Y1E_Acc_salarismut_ind_001	0	94	0	103	0%	0	0		0	95	0	116	0	215	0%	0	0	0%
Y1E_Accept_omzetting_001	0	0	0	0	0%	0	2		0	3	0	1	0	3	0%	0	2	0%
Y1E_Informatieverzoek_001	40	79	26	80	308%	421	205		239	142	520	792	338	739	219%	421	205	49%
Y1E_Kleine_maak_001	0	0	0	0	0%	0	0		0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0%
Y1E_Projecten_WN_001	0	-8	50	3	6%	1	13		651	729	0	90	650	833	128%	1	13	0%
Y1E_Rekenen_001	0	0	0	0	0%	0	0		0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0%
Y1E_verwerk_ov_mut_ind_001	50	465	152	288	189%	3265	4083		2641	3155	2600	3621	1976	2811	142%	3265	4083	125%
Y1E_Verwerk_overlijden_001	2	-1	2	0	0%	0	7		0	9	26	13	26	15	58%	0	7	0%
Y1E_Verwerk_uitdienst_EURO	25	10	3	41	1367%	605	674		1275	1448	325	604	995	777	78%	605	674	111%
Y1E_Verwerk_uitdienst_BELEGGEN	40	51	20	43	215%	260	329		219	584	520	544	479	1061	222%	260	329	127%
Totaal	157	690	253	558	221%	4552	5313		5025	6165	3991	5781	4464	6454	145%	4552	5313	117%
# (Oude) VOS-Processen								7)										

Bijlage VI

Alternatief 1: Wijziging dekking (uitgebreid)

Normen bij deze werkstroom bestaan uit:
Maken invoer : 26 minuut
Controleren invoer : 24 minuut
Maken uitvoer : 20 minuut
Verzenden : 23 minuut
Totaal : 93 minuut

Input
1151 / 24 (weken) = 48 / 5 (dagen)= 9,6 keer per dag, tijd tussen aankomsten = 98 minuten gemiddeld schatting, geen exacte cijfer bekend)

Bewerkingstijd
93 minuten met een spreiding van 5 minuten (schatting, geen exacte cijfer bekend).

Bezettingsgraad
$U = t_{be} / t_a$
U = 93 / 98
U = 0,94 = 94 %

Variatiecoëfficiënt aankomsttijd
$Ca^2 = 1$ want het is een negatief exponentiele verdeling

Variatiecoëfficiënt bewerkingstijd
$Cbe^2 = \sigma be^2 / tbe^2$
$Cbe^2 = 5^2 / 93^2$
$Cbe^2 = 0,0029$

Alternatief 1: Wijziging dekking (eenvoudig)

Normen bij deze werkstroom bestaan uit:
Maken invoer : 21 minuut
Controleren invoer : 19 minuut
Maken uitvoer : 15 minuut
Verzenden : 20 minuut
Totaal : 75 minuut

Input
1221 / 24 (weken) = 51 / 5 (dagen)= 10,2 keer per dag, tijd tussen aankomsten = 80 minuten gemiddeld (schatting, geen exacte cijfer bekend)

Bewerkingstijd
75 minuten met een spreiding van 5 minuten (schatting, geen exacte cijfer bekend).

Bezettingsgraad
$U = t_{be} / t_a$
U = 75 / 80
U = 0,93 = 93 %

Variatiecoëfficiënt aankomsttijd
$Ca^2 = 1$ want het is een negatief exponentiele verdeling

Variatiecoëfficiënt bewerkingstijd
$Cbe^2 = obe^2 / tbe^2$
$Cbe^2 = 5^2 / 75^2$
$Cbe^2 = 0,0044$

Alternatief 1: Administratieve wijziging

Normen bij deze werkstroom bestaan uit:
Maken invoer : 16 minuut
Controleren invoer : 16 minuut
Maken uitvoer : 15 minuut
Verzenden : 16 minuut
Totaal : 63 minuut

Input
559 / 24 (weken) = 23 / 5 (dagen)= 4,6 keer per dag, tijd tussen aankomsten = 68 minuten gemiddeld (schatting, geen exacte cijfer bekend)

Bewerkingstijd
63 minuten met een spreiding van 5 minuten (schatting, geen exacte cijfer bekend).

Bezettingsgraad
$U = t_{be} / t_a$
$U = 63 / 68$
$U = 0,92 = \mathbf{92}$ %

Variatiecoëfficiënt aankomsttijd
$Ca^2 = 1$ want het is een negatief exponentiele verdeling

Variatiecoëfficiënt bewerkingstijd
$Cbe^2 = obe^2 / tbe^2$
$Cbe^2 = 5^2 / 63^2$
$Cbe^2 = 0,0063$

Alternatief 1: VTA signaal

Normen bij deze werkstroom bestaan uit:
Maken invoer : 25 minuut
Controleren invoer : 25 minuut
Maken uitvoer : 25 minuut
Verzenden : 15 minuut
Totaal : 90 minuut

Input
35 / 24 (weken) = 1/46 keer per week, tijd tussen aankomsten = 95 minuten gemiddeld (schatting, geen exacte cijfer bekend]

Bewerkingstijd

90 minuten met een spreiding van 5 minuten (schatting, geen exacte cijfer bekend).

Bezettingsgraad
$U = t_{be} / t_a$
$U = 90 / 95$
$U = 0,94 = 94\ \%$

Variatiecoëfficiënt aankomsttijd
$Ca^2 = 1$ want het is een negatief exponentiele verdeling

Variatiecoëfficiënt **bewerkingstijd**
$Cbe^2 = \sigma be^2 / tbe^2$
$Cbe^2 = 5^2 / 90^2$
$Cbe^2 = 0,0030$

Alternatief 1: Faillissement

Normen bij deze werkstroom bestaan uit:
Maken invoer : 25 minuut
Controleren invoer : 15 minuut
Maken uitvoer : 15 minuut
Verzenden : 15 minuut
Totaal : 70 minuut

Input
419 / 24 (weken) = 17,45 / 5 (dagen) = 3,49 keer per dag, tijd tussen aankomsten = 75 minuten gemiddeld (schatting, geen exacte cijfer bekend)

Bewerkingstijd
70 minuten met een spreiding van 5 minuten (schatting, geen exacte cijfer bekend).
Bezettingsgraad
$U = t_{be} / t_a$
$U = 70 / 75$
$U = 0,93 = 93\ \%$

variatiecoëfficiënt aankomsttijd
$Ca^2 = 1$ want het is een negatief exponentiele verdeling

Variatiecoëfficiënt bewerkingstijd
$Cbe^2 = \sigma be^2 / tbe^2$
$Cbe^2 = 5^2 / 70^2$
$Cbe^2 = 0,0051$

Alternatief 2: Overige mutatie kort

Wormen bij deze werkstroom bestaan uit:
Maken invoer : 12 minuut
Controleren invoer : 15 minuut
Maken uitvoer : 13 minuut
Verzenden : 15 minuut
Totaal : 56 minuut

Input

1465 / 24 (weken) = 61,04 / 5 (dagen) = 12,20 keer per dag, tijd tussen aankomsten = 61 minuten gemiddeld (schatting, geen exacte cijfer bekend)

Bewerkingstijd
56 minuten met een spreiding van 5 minuten (schatting, geen exacte cijfer bekend).
Bezettingsgraad
$U = t_{be} / t_a$
U = 56 / 61
U = 0,91 = 91 %

Variatiecoëfficiënt aankomsttijd
$Ca^2 = 1$ want het is een negatief exponentiele verdeling

Variatiecoefficient bewerkingstijd
$Cbe^2 = obe^2 / tbe^2$
$Cbe^2 = 5^2 / 56'$
$Cbe^2 = 0,0079$

Alternatief 2: Overige mutatie middel

Normen bij deze werkstroom bestaan uit:
Maken invoer : 22 minuut
Controleren invoer : 17 minuut
Maken uitvoer : 15 minuut
Verzenden : 18 minuut
Totaal : 72 minuut

Input
1674 / 24 (weken) = 69,75 / 5 (dagen) = 13,95 keer per dag, tijd tussen aankomsten = 77 minuten gemiddeld (schatting, geen exacte cijfer bekend)

Bewerkingstijd
72 minuten met een spreiding van 5 minuten (schatting, geen exacte cijfer bekend).
Bezettingsgraad
$U = t_{be} / t_a$
U = 56 / 61
U = 0,93 = 93 %

Variatiecoefficient aankomsttijd
$Ca^2 = 1$ want het is een negatief exponentiele verdeling

Variatiecoefficient bewerkingstijd
$Cbe^2 = obe^2 / tbe^2$
$Cbe^2 = 5^2 / 72'$
$Cbe^2 = 0,0048$

Alternatief 2: Overige mutatie **lang**

Normen bij deze werkstroom bestaan uit:
Maken invoer : 40 minuut
Controleren invoer : 34 minuut

Maken uitvoer : 27 minuut
Verzenden : 30 minuut
Totaal : 131 minuut

Input
384 / 24 (weken) = 16 / 5 (dagen) = 3,2 keer per dag, tijd tussen aankomsten = 136 minuten gemiddeld (schatting, geen exacte cijfer bekend)

Bewerkingstijd
131 minuten met een spreiding van 5 minuten (schatting, geen exacte cijfer bekend).

Bezettingsgraad
$U = t_{be} / t_a$
U = 56 / 61
U = 0.96 = 96 %

Variatiecoëfficiënt aankomsttijd
$Ca^2 = 1$ want het is een negatief exponentiele verdeling

Variatiecoëfficiënt bewerkingstijd
$Cbe^2 = obe^2 / tbe^2$
$Cbe^2 = 5^2 / 72^2$
$Cbe^2 = 0,0014$

Alternatief 3: Overige mutatie eenvoudig

Normen bij deze werkstroom bestaan uit:
Maken invoer : 15 minuut
Controleren invoer : 16 minuut
Maken uitvoer : 13 minuut
Verzenden : 16 minuut
Totaal : 60 minuut

Input
2023 / 24 (weken) = 84.29 / 5 (dagen) = 16,85 keer per dag, tijd tussen aankomsten = 65 minuten gemiddeld (schatting, geen exacte cijfer bekend)

Bewerkingstijd
60 minuten met een spreiding van 5 minuten (schatting, geen exacte cijfer bekend).
Bezettingsgraad
$U = t_{be} / t_a$
U = 60 / 65
U = 0,92 = 92 %

Variatiecoëfficiënt aankomsttijd
Ca" = 1 want het is een negatief exponentiele verdeling

Variatiecoëfficiënt bewerkingstijd
$Cbe^2 = obe^2 / tbe^2$
$Cbe^2 = 5" / 60^2$
$Cbe^2 = 0,0069$

Alternatief 3: Overige mutatie complex

Normen bij deze werkstroom bestaan uit:
Maken invoer : **26** minuut
Controleren invoer : **23** minuut
Maken uitvoer : **20** minuut
Verzenden : 22 minuut
Totaal : **91** minuut

input
907 / **24** (weken) = 37,79 / 5 (dagen) = 7,55 keer per dag, tijd tussen aankomsten = **96** minuten gemiddeld (schatting, geen exacte cijfer bekend)

Bewerkingstijd
91 minuten met een spreiding van 5 minuten (schatting, geen exacte cijfer bekend).
Bezettingsgraad
$U = t_{be} / t_a$
U = 91 / **96**
U = 0,94 = **94** %

Variatiecoëfficiënt aankomsttijd
Ca^2 = **1** want het is een negatief exponentiele verdeling

Variatiecoëfficiënt bewerkingstijd
$Cbe^2 = \sigma be^2 / tbe^2$
$Cbe^2 = 5^2 / 91^2$
Cbe^2 = **0,0030**

Alternatief 3: Herstelmutaties

Normen bij deze werkstroom bestaan uit:
Maken invoer : 35 minuut
Controleren invoer : 35 minuut
Maken uitvoer : **30** minuut
Verzenden : **30** minuut
Totaal : **130** minuut

Input
140 / **24** (weken) = 5,83 / 5 (dagen) = 1,16 keer per dag, tijd tussen aankomsten = 135 minuten gemiddeld (schatting, geen exacte cijfer bekend)

Bewerkingstijd
130 minuten met een spreiding van 5 minuten (schatting, geen exacte cijfer bekend).
Bezettingsgraad
$U = t_{be} / t_a$
U = **130** / **135**
U = 0,96 = **96** %

Variatiecoëfficiënt aankomsttijd
Ca^2 = **l** want het is een negatief exponentiele verdeling

Variatiecoëfficiënt bewerkingstijd
$Cbe^2 = \sigma be^2 / tbe^2$
$Cbe^2 = 5^2 / 130^2$
$Cbe^2 = 0,0014$

Alternatief 3: Faillissement

Normen bij deze werkstroom bestaan uit:
Maken invoer : 25 minuut
Controleren invoer : 15 minuut
Maken uitvoer : 15 minuut
Verzenden : 15 minuut
Totaal : 70 minuut

Input
419 / 24 (weken) = 17,45 / 5 (dagen) = 3,49 keer per dag, tijd tussen aankomsten = 75 minuten gemiddeld (schatting, geen exacte cijfer bekend)

Bewerkingstijd
70 minuten met een spreiding van 5 minuten (schatting, geen exacte cijfer bekend).
Bezettingsgraad
$U = t_{be} / t_a$
$U = \mathbf{70} / 75$
$\mathbf{U} = 0,93 = \mathbf{93}$ %

Variatiecoëfficiënt aankomsttijd
$Ca^2 = 1$ want het is een negatief exponentiele verdeling

Variatiecoëfficiënt bewerkingstijd
$Cbe^2 = \sigma be^2 / tbe^2$
$Cbe^2 = 5^2 / 70^2$
$Cbe^2 = 0,0051$

Bijlage V31 Interviews

Interview : Saskia Jansen Doel : Oriëntatie Datum: 23 mei 2005
Algemene vragen:
Vraag 1:
Kunt u een beschrijving van uw functie en de afdeling geven?
Saskia is Acceptant NNBP, muteren en aanpassenvan de polissen.
Vraag 2:
Wat **vindt u van de huidige gang van zaken op uw afdeling en wat zijn de knelpunten?**
Mensen binnen de afdeling hebben te weinig kennis van zaken. De systemen werken niet goed/snel.
Vraag 3:
Is er intern al wat aan de knelpunten gedaan? (waarom niet geslaagd?)
Bezig met opleidingstrajecten
Nieuw management, openheid, men is bezig met verbeteren van de systemen.
Vraag4:
Wat zijn de visie en de missie van NN?
Vraag5:
Hoe kijkt u tegen de visie van NN t.a.v. uw afdeling?
Klanttevredenheid
Vraag6:
In hoeverre is uw afdeling een spiegeling van de missie en visie van NN?
Klanttevredenheid
Vragen over de werkstromen:
Vraag 7:
Hoeveel werkstromen zijn er binnen de afdeling NNBP?
Ongeveer 16
Vraag 8:
Welke van de deze werkstromen (anders dan overige mutatie) zijn wel of niet overzichtelijk?
Kc's, je weet niet welk jaar het is, voor de rest allemaal overzichtelijk.
Vraag 9:
Hoe komt dat deze werkstroom is wel (of niet) overzichtelijk?
1 werkstroom per mutatie
Opstarten van het systeem. Moet goed opgestart worden. Anders heeft het geen nut. Ligt aan de mensen.
Vraag 101
Ervaart u problemen met de werkstroom overige mutatie, zo ja waarom en welke problemen?
Te veel processen worden eronder gezet, je weet niet wat het is. Kan iets kleins zijn maar ook heel complex. Processen zijn als gedaan maar niet afgemeld. Je weet niet bij welke mutatie het proces hoort. De processen worden niet goed opgestart.
Vraag 11:
Waardoor is deze situatie ontstaan binnen de afdeling?

Door achterstanden, te veel processen, mensen gaan niet goed met de werklijstmanager om.
Vraag 12:
Als **wij deze werkstroom ontleden, hoeveel werkstromen moeten deze dan zijn?**

3/4

Vraag 13:

Deze werkstromen moeten herkenbaar zijn, dus hoe kunnen wij deze dan het beste benoemen?

-herstelmutaties
-risico verzekeringen
-nabestaandenpensioen meeverzekeren

Vraag 14:

Deze werkstromen moeten meetbaar zijn, dus hoe kunnen wij de normtijden, aantalen, verwerkingstijden, de hoeveelheid instroom en te verwachten uitstroom meten?

Zelfde programma gebruiken!

Vraag 15:

Wat is het huidige volume van deze werkstroom en hoeveel volume moet deze straks hebben?

Op dit moment is 4220. Veel te veel moet 10% worden.

Vraag 16:

Hoe kunnen wij deze verandering (ontleden van de werkstroom) het beste toepassen binnen de afdeling m.b.t. medewerkers, de organisatie als geheel en het management?

Het huidige systeem wekt goed, dus het is niet nodig om een nieuw systeem te gebruiken. Echter er moet beter uitgelegd worden aan de medewerkers. Men moet het belang van dit duidelijk laten zien en merken.

Vraag 17:

Heeft u andere ideeën of suggesties?

Het opstarten van processen is heel belangrijk. Als men dit niet goed doet, heeft het alsnog geen zin om deze werkstroom te ontleden. Want dit geldt ook voor andere werkstromen.

Interview: Saskia Dolle Doel: Oriëntatie Datum: 26 mei 2005
Algemene vragen:
Vraag 1:
Kunt u een beschrijving van uw functie en de afdeling geven?
Saskia is acceptant beheer, Zij houdt zich bezig met muteren en beheren. Verder werkt ze de nieuwe medewerkers in.
Vraag 2:
Wat vindt u van de huidige gang van zaken op uw afdeling en wat zijn de knelpunten?
Loopt zeer stroef, onduidelijkheden binnen de teams. Afspraken worden wel gemaakt maar vervolgens worden weinig mee gedaan. Weinig ervaren medewerkers. Kennis niveau niet optimaal.
Vraag 3:
Is er intern al wat aan de knelpunten gedaan? (waarom niet geslaagd?)
Veel overleggen en Opleidingstrajecten.
Vraag4:
Wat zijn de visie en de missie van NN?
Klanttevredenheid, winstgevende producten, klanttevredenheid.
Vraag5:
Hoe kijkt u tegen de visie van NN t.a.v. uw afdeling?
Zij is niet direct bezig met klanttevredenheid. Maar de afdeling wel. Ook kostenreductie niet zo veel als je ziet hoeveel polispapier je gebruikt voor een mutatie.
Vraag6:
In hoeverre is uw afdeling een spiegeling van de missie en visie van NN?
De afdeling is bezig om de klanten tevreden te stellen, door goed gemuteerde stukken te sturen. Dit heel snel te doen. Out put-ok systeem. Leveringstijden goed.
Vragen over de werkstromen:
Vraag 7:
Hoeveel werkstromen zijn er binnen de afdeling NNBP?
6
Vraag 8:
Welke van de deze werkstromen (anders dan overige mutatie) zijn wel of niet overzichtelijk?
Anderen allemaal overzichtelijk en duidelijk.
Vraag 9:
Hoe komt dat deze werkstroom is wel (of niet) overzichtelijk?
Werkstromen vrij gestandaardiseerd. Allemaal op zelfde manier. 1 processoort. 1 mutatie. Op naam. Geen meerdere mutatie. Standaard werkwijze. Duidelijk en de acties die verricht moet worden zijn al bekend. Kleine maak. Definitie bekend.
Vraag 10:
Ervaart u problemen met de werkstroom overige mutatie, zo ja waarom en welke problemen?
Te veel processen worden eronder gezet, je weet niet wat het is. Kan iets kleins zijn maar ook heel complex. Processen zijn als gedaan maas niet afgemeld. Je weet niet bij welke mutatie het proces hoort. De processen worden niet goed opgestart.
Vraag 11:
Waardoor is deze situatie ontstaan binnen de afdeling?
Niet duidelijk, niet volledig aangeleverd.
Vraag 12:

Als wij deze werkstroom ontleden, hoeveel werkstromen moeten deze dan zijn?

4/5

Vraag 13:

Deze werkstromen moeten herkenbaar zijn, dus hoe kunnen wij deze dan het beste benoemen?

Duidelijke definities, goed uitkleden.

Vraag 14:

Deze werkstromen moeten meetbaar zijn, dus hoe kunnen wij de normtijden, aantalen, verwerkingstijden, de hoeveelheid instroom en te verwachten uitstroom meten?

Productiviteitsmeter.

Instroom heel moeilijk te bepalen.

Vraag 15:

Wat is het huidige volume van deze werkstroom en hoeveel volume moet deze straks hebben?

Ongeveer 50 procent is overige mutatie. 25 procent moet deze straks hebben.

Vraag 16:

Hoe kunnen wij deze verandering (ontleden van de werkstroom) het beste toepassen binnen de afdeling m.b.t. medewerkers, de organisatie als geheel en het management?

Beter moet uitgelegd worden aan de medewerkers. Men moet het belang van dit duidelijk laten zien en merken. De benoeming moet echt goed zijn. Duidelijk zijn. Moeten makkelijker worden. Instructies geven. Een presentatie is gewenst. Kort laten zien. Het wordt snel opgepakt door de medewerkers omdat men bekend is met deze mutaties. De medewerkers zelf erbij trekken.

Vraag 17:

Heeft u andere ideeën of suggesties?

VA moeten meer duidelijker zijn. Beter vastleggen.

Digitaal instroom is ideaal. Dan heb je ook geen voorbehandeling nodig. Werkt beter.

Volledigheid van informatie is heel belangrijk

Interview I Danielle StolkvDoel I Oriëntatie Datum: 23 mei 2005
Algemene vragen:
Vraag 1:
Kunt u een beschrijving van uw functie en de afdeling geven?
Danielle **is** Acceptant (administratieve beheerder) NNBP, muteren en aanpassen van de polissen.
Vraag 2:
Wat vindt u van de huidige gang van zaken op uw afdeling en wat zijn de knelpunten?
Drukte **op de** afdeling. Flexforce. Meer tijd nodig voor deze mensen. Gaat nu beter qua werkverdeling etc.
Vraag 3:
Is **er intern al wat aan de knelpunten gedaan? (waarom niet geslaagd?)**
Kop-start **teams** gemaakt met **1** ervaren medewerker en paar onervaren medewerkers.
Vraag4:
Wat zijn de visie en de missie van NN?
Als beste naar buiten treden
Vraag5:
Hoe kijkt u tegen de visie van NN t.a.v. uw afdeling?
Klantgericht/Klanttevredenheid/kwaliteit
Vraag6:
In hoeverre is uw afdeling een spiegeling van de missie en visie van NN?
Klanttevredenheid
Vragen over de werkstromen:
Vraag 7:
Hoeveel werkstromen zijn er binnen de afdeling NNBP?
Ongeveer **5**
Vraag 8:
Welke van de deze werkstromen (anders dan overige mutatie)zijn wel of niet overzichtelijk?
Anderen allemaal overzichtelijk.
Vraag 9:
Hoe komt dat deze werkstroom is wel (of niet) overzichtelijk?
1 werkstroom per mutatie
is overzichtelijk.
Is duidelijk.
Vraag 10:
Ervaart u problemen met de werkstroom overige mutatie, zo ja waarom en welke problemen?
Te veel processen worden eronder gezet, je weet niet wat het is. Kan iets kleins zijn maar ook heel complex. Een proces kan 10 maar ook half uur duren.
Vraag 11:
Waardoor is deze situatie ontstaan binnen de afdeling?
Door achterstanden, te veel processen. Gegevens van half jaar gelden opvragen etc.
Vraag 12:
Als wij deze werkstroom ontleden, hoeveel werkstromen moeten deze dan zijn?
4/5
Vraag 13:
Deze werkstromen moeten herkenbaar zijn, dus hoe kunnen wij deze dan het beste benoemen?

Echt een naam geven. Duidelijk zijn.
- Achterstand.
- herstelmutaties
- overlijden
- kind erbij
- nabestaandenpensioenmeeverzekeren

Vraag 14:
Deze **werkstromen moeten meetbaar zijn, dus hoe kunnen wij de normtijden, aantalen, verwerkingstijden, de hoeveelheid instroom en te verwachten uitstroom meten?**
Zelfde **programma** gebruiken!

Vraag 15:
Wat is het huidige volume van deze werkstroom en hoeveel volume moet deze straks hebben?
De grootste en onduidelijkste. Heeft geen idee hoeveel.

Vraag 16:
Hoe **kunnen wij deze verandering (ontleden van de werkstroom) het beste toepassen binnen de afdeling m.b.t. medewerkers, de organisatie als geheel en het management?**
Het huidige systeem wekt goed, dus het is niet nodig om een nieuw systeem te gebruiken. Echter er moet beter uitgelegd worden aan de medewerkers. Men moet het belang van dit duidelijk laten zien en merken. De benoeming moet echt goed zijn. Duidelijk zijn.

Vraag 17:
Heeft u **andere ideeën of suggesties?**
Bij werkvoorbereiding moeten duidelijk zijn wat deze overige mutaties zijn.

Interview : Rob Gosen Doel: Oriëntatie Datum: 23 mei 2005
Algemene vragen:
Vraag 1:
Kunt u een beschrijving van uw functie en de afdeling geven?
Rob is Senior Acceptant NNBP, muteren en aanpassen van de polissen. Veder is hij bezig met beheerwerk en opleidingen. Ook is de werkverdeling een van zijn taken en hij fungeert als 1e aanspreekpunt binnen de afdeling.
Vraag 2:
Wat vindt u van de huidige gang van zaken op uw afdeling en wat zijn de knelpunten?
Het gaat beter, wat betekent dat het niet altijd goed is geweest. Veel achterstanden. Nu redelijk onder controle. 6 jaar niet goed gegaan. Nu wat beter.
Er is wel gebrek aan ervaring en kennis. Heeft niks meet flexforce te maken. Alle medewerkwers zijn niet goed opgeleid.
Vraag 31
Is er intern al wat aan de knelpunten gedaan? (waarom niet geslaagd?)
BIA. Opleidingentrajecten. Kennistoetst Masterclass. Maar is niet voor iedereen.
Vraag4:
Wat zijn de visie en de missie van NN?
Nummer 1 in de markt wil worden en tot top 3 behoren.
Vraag5:
Hoe kijkt u tegen de visie van NN t.a.v. uw afdeling?
Verplicht achter te staan.
Vraag6:
In **hoeverre is uw afdeling een spiegeling van de missie en visie van NN?**
Het is een strategische missie en is beetje ver van de afdeling. Maar men is wel bezig met kwaliteit. Binnen de afdeling is men bewust om tot top 3 te behoren.
Vragen over de werkstromen:
Vraag 71
Hoeveel werkstromen zijn er binnen de afdeling NNBP?
Wordt gemaild. Ongeveer 30.
Vraag 8:
Welke van de deze werkstromen (anders dan overige mutatie)zijn wel of niet overzichtelijk?
Anderen allemaal overzichtelijk.
Vraag 9:
Hoe komt dat deze werkstroom is wel (of niet) overzichtelijk?
Werkstromen vrij gestandaardiseerd. Allemaal op zelfde manier.
Vraag 10:
Ervaart u problemen met de werkstroom overige mutatie, zo ja waarom en welke problemen?
Te veel processen worden eronder gezet, je weet niet wat het is. Kan iets kleins zijn maar ook heel complex. Een proces kan 10 maar ook half uur duren. Geen werkverdeling. Systemen kunnen dit niet ondersteunen. Zijn niet gestandaardiseerd.

Vraag 11:
Waardoor is deze situatie ontstaan binnen de afdeling?
Door achterstanden, **te** veel processen, Gebrek aan ervaring. Systemen niet ingericht. Mensen zijn weggegaan. Divers.

Vraag 12:
Als wij deze werkstroom ontleden, hoeveel werkstromen moeten deze dan zijn?

4/5

Vraag 13:
Deze werkstromenmoetes herkenbaar zijn, dus hoe kunnen wij deze dan het beste benoemen?
Echt een naam geven. Duidelijk zijn.
- Achterstand.
- herstelmutaties
- overlijden
- kind erbij
- nabestaandenpensioen meeverzekeren

Vraag 14:
Deze werkstromen moeten meetbaar zijn, dus hoe kunnen wij de normtijden, aantalen, verwerkingstijden, de hoeveelheid instroom en te verwachten uitstroom meten?
Zelfde programma gebruiken!

Vraag 15:
Wat is het huidige volume van deze werkstroom en hoeveel volume moet deze straks hebben?
50% en ongeveer **20%**

Vraag 16:
Hoe kunnen wij deze verandering (ontleden van de werkstroom) het beste toepassen binnen de afdeling m.b.t. medewerkers, de organisatie als geheel en het management?
Het huidige systeem wekt goed, dus het is niet nodig om een nieuw systeem te gebruiken. Echter er moet beter uitgelegd worden aan de medewerkers. Men moet het belang van dit duidelijk laten zien en merken. De benoeming moet echt goed zijn. Duidelijk zijn.

Vraag 17:
Heeft u andere ideeën of suggesties?
Bij werkvoorbereiding moeten duidelijk zijn wat deze overige mutaties zijn.

Interview: Marcel v/d Sanden Doel: Oriëntatie Datum: 25 mei 2005
Algemene vragen:

Vraag 1:
Kunt u een beschrijving van uw functie en de afdeling gaven?
Marcel **is** de teamleider binnen het Euro-team.

Vraag 2:
Wat vindt u van de huidige gang van zaken op uw afdeling en wat zijn de knelpunten?

Het gaat beter, wat betekent dat het niet altijd goed is geweest. Veel achterstanden. Nu redelijk onder controle. Te veel flexforce, weinig aandacht voor vaste medewerkers. Tot juni moet alle achterstanden weggewerkt zijn.
Het systeem is oud.
Vraag 3:
Is er intern al wat aan de knelpunten gedaan? (waarom niet geslaagd?)
Het is lastig. Opleidingen etc.
Vraag4:
Wat zijn de visie en de missie van NN?
De driedoelstelling van NN: kostenreductie, klanttevredenheid en winstgevende producten.
Vraag5:
Hoe **kijkt u tegen de visie van NN t.a.v. uw afdeling?**
Bewust meebezig.
Vraag6:
In **hoeverre is uw afdeling een spiegeling van de missie en visie van NN?**
Achter deze doelstellingen. Spoedherstel, output ok, flexforce minder.
Vragen over de **werkstromen:**
Vraag 7:
Hoeveel werkstromen zijn er binnen de afdeling NNBP?
15 tot **20**
Vraag 8:
Welke van de deze werkstromen (anders dan overige mutatie) zijn wel of niet overzichtelijk?
Anderen allemaal overzichtelijk.
Vraag 9:
Boe kant dat deze werkstroom is wel (of niet) overzichtelijk?
Werkstromen vrij gestandaardiseerd. Allemaal op zelfde manier.
1 processoort. 1 mutatie.
Vraag 10:
Ervaart u problemen met de werkstroom overige mutatie, zo ja waarom en welke problemen?
Te veel processen worden eronder gezet, je weet niet wat het is. Kan iets kleins zijn maar ook heel complex. Een proces kan 10 min maar ook half uur duren. Geen werkverdeling. Systemen kunnen dit niet ondersteunen. Zijn niet gestandaardiseerd.
Vraag 11:
Waardoor is deze situatie ontstaan binnen de afdeling?

Door achterstanden, te veel processen. Gebrek aan ervaring. Systemen niet ingericht. Mensen zijn weggegaan. Divers.
Vraag 12:
Als wij deze werkstroom ontleden, hoeveel werkstromen moeten deze dan zijn?

Vraag 13:
Deze werkstromen moeten herkenbaar zijn, dus hoe kunnen wij deze dan het beste benoemen?
Echt een naam geven. Duidelijk zijn.
- Achterstand.
- herstelmutaties
- overlijden

- kind erbij
- nabestaandenpensioenmeeverzekeren.

Vraag 14:

Deze werkstromen moeten meetbaar zijn, dus hoe kunnen wij de normtijden, aantalen, verwerkingstijden, de hoeveelheid instroom en te verwachten uitstroom meten?

Zelfde programma gebruiken! Normtijden zijn al vastgesteld.

Vraag 15:

Wat **is het huidige volume van deze werkstroom en hoeveel volume moet deze straks hebben?**

3100 mutaties. 20 %

Vraag 16:

Hoe kunnen wij deze verandering (ontleden van de werkstroom) het beste toepassen binnen de afdeling m.b.t. medewerkers, de organisatie als geheel en het management?

Het huidige **systeem** wekt goed, dus het is niet nodig om een nieuw systeem te gebruiken. Echter er moet beter uitgelegd worden aan de medewerkers. Men moet het belang van dit duidelijk laten zien en merken. De benoeming moet echt goed zijn. Duidelijk zijn. Moeten makkelijker worden. Instructies geven. Een presentatie is gewenst. Kort laten zien. Het wordt snel opgepakt door de medewerkers omdat men bekend is met deze mutaties.

Vraag 17:

Heeft u andere ideeën of suggesties?

Eigen proces, naam geven! Benoeming heel erg belangrijk!

Interview : Arjan Rienks Doel: Oriëntatie Datum: 25 mei 2005
Algemene vragen:
Vraag 1:
Kunt u een beschrijving van uw functie en de afdeling geven?
Arjan is acceptant. Hij houdt zich bezig met beheren en muteren van pensioenverzekeringen.
Vraag 2:
Wat **vindt u van de huidige gang van zaken op uw afdeling en wat zijn de knelpunten?**
Het gaat beter, wat betekent dat het niet altijdgoed is geweest. Veel achterstanden. Nu redelijk onder controle. Te veel flexforce, weinig aandacht voor vaste medewerkers. Veel ervaren medewerkers zijn weggegaan (naar andere afdelingen). Weinig kennis. Het systeem is oud.
Vraag 3:
Is er intern al wat aan de knelpunten gedaan? (waarom niet geslaagd?)
Opleidingtrajecten, flexforce.
Vraag4:
Wat zijn de visie en de missie van NN?
Missie: klanttevredenheid.
Visie: De driedoelstelling van NN: kostenreductie, klanttevredenheid en winstgevende producten halen. Grote controle, Meten is weten. Metingen!
Vraag5:
Boe kijkt u tegen de visie van NN t.a.v. uw afdeling?
staat positief tegenover. Aan behalen van de doelstellingen wordt binnen de afdeling hard gewerkt.
Vraag6:
In **hoeverre is uw afdeling een spiegeling van de missie en visie van NN?**
Kc's team opgericht, klanten worden sneller behandeld, Out put systeem om fouten te voorkomen.
Vragen over de werkstromen:
Vraag 7:
Hoeveel werkstromen zijn er binnen de afdeling NNBP?
7 (acceptatie)
Vraag 8:
Welke van de deze werkstromen (anders dan overige mutatie) zijn wel of niet overzichtelijk?
Anderen allemaal overzichtelijk.
Vraag 9:
Hoe komt dat deze werkstroom is wel (of niet) overzichtelijk?
Werkstromen vrij gestandaardiseerd. Allemaal op zelfde manier.
1 processoort. 1 mutatie. Op naam. Geen meerdere mutatie.
Vraag 10:
Ervaart u problemen met de werkstroom overige mutatie, zo ja waarom en welke problemen?
Te veel processen worden eronder gezet, je weet niet wat het is. Kan iets kleins zijn maar ook heel complex. Een proces kan 10 min maar ook half uur duren. Geen werkverdeling. Systemen kunnen dit niet ondersteunen. Zijn niet gestandaardiseerd. Veel twijfels.
Vraag 11:
Waardoor is deze situatie ontstaan binnen de afdeling?
Door achterstanden, te veel processen. Gebrek aan ervaring. Systemen niet ingericht. Mensen zijn weggegaan. Divers.

Vraag 12:
Als wij deze werkstroom ontleden, hoeveel werkstromen moeten deze dan zijn?
4/5
Vraag 131
Deze werkstromen moeten herkenbaar zijn, dus hoe kunnen wij deze dan het beste benoemen?
Echt een naam geven. Duidelijk zijn.
- Achterstand.
- herstelmutaties
- overlijden
- kind erbij
- nabestaandenpensioenmeeverzekeren.

Vraag 14:
Deze **werkstromen moeten meetbaar zijn, dus hoe kunnen wij de normtijden, aantalen, verwerkingstijden, de hoeveelheid instroom en te verwachten uitstroom meten?**
Zelfde programma gebruiken! Normtijden zijn al vastgesteld.
Vraag 151
Wat is het huidige volume van deze werkstroom en hoeveel volume moet deze straks hebben?
Hij weet het niet helemaal zeker. Hij denkt 20 tot 30 procent.
Vraag 16I
Hoe kunnen wij deze verandering {ontleden van de werkstroom) het beste toepassen binnen de afdeling m.b.t. medewerkers, de organisatie als geheel en het management?
Het huidige systeem wekt goed, dus het is niet nodig om een nieuw systeem te gebruiken. Echter er moet beter uitgelegd worden aan de medewerkers. Men moet het belang van dit duidelijk laten zien en merken. De benoeming moet echt goed zijn. Duidelijk zijn. Moeten makkelijker worden. Instructies geven. Een presentatie is gewenst. Kort laten zien. Het wordt snel opgepakt door de medewerkers omdat men bekend is met deze mutaties.
Vraag 17:
Heeft u andere ideeën of suggesties?
Benoeming heel erg belangrijk!

Interview: Annemarie v/d Merwe Doel: Oriëntatie Datum: 25 mei 05
Algemene vragen:
Vraag 1:
Kunt u een beschrijving van uw functie en de afdeling geven?
Annemarie is senior acceptant. Zij houdt zich bezig met beheren en muteren. Zij is verder verantwoordelijk voor directieklachten, productie en controle.
Vraag 2:
Wat vindt u van de huidige gang van zaken op uw afdeling en wat zijn de knelpunten?
Nieuwe producten lopen niet soepel. Doelstellingen en deadlines worden niet gehaald. Praktijk loopt toch anders dan theorie, Uitspraken over beslissingen duren te lang.
Informatie wordt niet direct aan mensen gegeven. Duurt te lang.
Vraag 3:
Is ar intern al wat aan de knelpunten gedaan? (waarom niet geslaagd?)
Men is volop meebezig. Maar het is lastig. Men moet informatie tijdig bekend maken. Zoals een nieuwe release van een systeem e.d.
vraag4:
Wat zijn de visie en de missie van NN?
klanttevredenheid.
Kwaliteit
productiviteit
Vraag5:
Hoe **kijkt u tegen de visie van NN t.a.v. uw afdeling?**
Productiegericht. Onervaren medewerkers snel laten produceren gaat ten koste van kwaliteit. Weinig ervaren mensen.
Vraag6:
In hoeverre is uw afdeling een spiegeling van de missie en visie van NN?
Kc's team opgericht, klanten worden sneller behandeld. Out put systeem om fouten te voorkomen. Sneller bereikbaar zijn voor klanten. Juiste mensen, goed voorbehandelen. Als iets niet klopt meteen reageren. Extra aandacht voor kritische werkstromen.
Vragen over de werkstromen:
Vraag 7:
Hoeveel werkstromen zijn er binnen de afdeling NNBP?
15 tot 20
Vraag 8:
Welke van de deze werkstromen (anders dan overige mutatie) zijn wel of niet overzichtelijk?
Anderen allemaal overzichtelijk en duidelijk.
Vraag 9:
Hoe komt dat deze werkstroom is wel (of niet) overzichtelijk?
Werkstromen vrij gestandaardiseerd. Allemaal op zelfde manier.
1 processoort. 1 mutatie. Op naam. Geen meerdere mutatie. Standaard werkwijze.
Vraag 10:
Ervaart u problemen met de werkstroom overige mutatie, zo ja waarom en welke problemen?
Te veel processen worden eronder gezet, je weet niet wat het is. Kan iets kleins zijn maar ook heel complex. Een proces kan 10 min maar ook half uur duren. Geen werkverdeling. Systemen kunnen dit niet ondersteunen. Zijn niet gestandaardiseerd. Veel twijfels. Problemen met coördinatie.

Vraag 11:
Waardoor is deze situatie ontstaan binnen de afdeling?
Door **achterstanden,** te veel processen. Gebrek aan ervaring. Systemen niet ingericht. Mensen zijn weggegaan. Niet veel aandacht besteed aan uitsplitsen van de werkstromen.
Vraag 12:
Als wij deze werkstroom ontleden, hoeveel werkstromen moeten deze dan zijn?
Rond 10 werkstromen.
Vraag U:
Deze werkstromen moeten herkenbaar zijn, dus hoe kunnen wij deze dan het beste benoemen?
Echt een naam geven. Duidelijk zijn.
- Achterstand.
- herstelmutaties
- overlijden
- kind erbij
- nabestaandenpensioenmeeverzekeren.

Vraag 14:
Deze werkstromen moeten meetbaar zijn, dus hoe kunnen wij de normtijden, aantalen, verwerkingstijden, de hoeveelheid instroom en te verwachten uitstroom meten?
Werklijstmanager.
Vraag 15:
Wat is het huidige volume van deze werkstroom en hoeveel volume moet deze straks hebben?
Ongeveer **50** procent is overige mutatie. 10-20 procent moet deze straks hebben.
Vraag 16:
Hoe kunnen wij deze verandering (ontleden van de werkstroom) het beste toepassen binnen de afdeling m.b.t. medewerkers, de organisatie als geheel en het management?
Beter moet uitgelegd worden aan de medewerkers. Men moet het belang van dit duidelijk laten zien en merken. De benoeming moet echt goed zijn. Duidelijk **zij**n. Moeten makkelijker worden. Instructies geven. Een presentatie is gewenst. Kort laten zien. Het wordt snel opgepakt door de medewerkers omdat men bekend is met deze mutaties. De medewerkers zelf erbij trekken.
Vraag 17:
Heeft **u andere ideeën of suggesties?**
Overige mutatie **is** een bottleneck. Als die uitgesplitst wordt, wordt ook **deze** bottleneck opgelost.
Ervaren medewerkers zijn gewenst. Juiste mensen op juiste mutatie zetten.
Nieuw systeem: Sapworkflowermanager!

Interview: Connie Vermeulen Doel: Oriëntatie Datum: 25 mei 2005
Algemene vragen:
Vraag 1:
Kunt u een beschrijving van uw functie en de afdeling geven?
Connie is acceptant. Zij houdt **zich** bezig met beheren en muteren.
Vraag 2:
Wat **vindt u van de huidige gang van zaken op uw afdeling en wat zijn de knelpunten?**
Systemen werken niet goed. Na de conversie nog slechter geworden. Uitspraken over beslissingen duren te lang.

Informatie wordt niet direct aan mensen gegeven. Duurt te lang.
Vraag 3:
Is er intern al wat aan de knelpunten gedaan? (waarom niet geslaagd?)
Men is volop meebezig. Maar het is lastig. Men moet informatie tijdig bekend maken.
Vraag4:
Wat zijn de visie en de missie van NN?
Klantgerichtheid
klanttevredenheid.
Kwaliteit
Vraag51
Hoe kijkt u tegen de visie van NN t.a.v. uw afdeling?
Connie vindt het prima, maar denkt dat men moet niet alleen maar de klanten kijken maar ook de medewerkers nodige aandacht geven.
Vraag6:
In hoeverre is uw afdeling een spiegeling van de missie en visie van NN?
Kc's team opgericht, klanten worden sneller behandeld. Out put systeem om fouten te voorkomen. Sneller bereikbaar zijn voor klanten. Juiste mensen, goed voorbehandelen. Als iets niet klopt meteen reageren. Extra aandacht voor kritische werkstromen.
Vragen over de werkstromen:
Vraag 7:
Hoeveel werkstromen zijn er binnen de afdeling NNBP?
10 tot 15
Vraag 8:
Welke van de deze werkstromen (anders dan overige mutatie) zijn wel of niet overzichtelijk?
Anderen allemaal overzichtelijk en duidelijk.
Vraag 9:
Hoe komt dat deze werkstroom is wel (of niet) overzichtelijk?
Werkstromen vrij gestandaardiseerd. Allemaal op zelfde manier. 1 processoort. 1 mutatie. Op naam. Geen meerdere mutatie. Standaard werkwijze. Connie denkt ook de systemen kunnen problemen veroorzaken. Als de systemen niet goed werken, dan heeft dit ook geen zin.
Vraag 10:
Ervaart u problemen met de werkstroom overige mutatie, zo ja waarom en welke problamen?

Te veel processen worden eronder gezet, je weet niet wat het is. Kan iets kleins zijn maar ook heel complex, Een proces kan 10 min maar ook half uur duren. Geen werkverdeling. Systemen kunnen dit niet ondersteunen. Zijn niet gestandaardiseerd. Veel twijfels. Problemen met coördinatie.
Vraag 11:
Waardoor is deze situatie ontstaan binnen de afdeling?
Door achterstanden, te veel processen. Gebrek aan ervaring. Systemen niet ingericht. Mensen zijn weggegaan. Niet veel aandacht besteed aan uitsplitsen van de werkstromen.
Vraag 12:
Als wij deze werkstroom ontleden, hoeveel werkstromen moeten deze dan zijn?
Rond 5 werkstromen.
Vraag 13:

Deze werkstromen moeten herkenbaar zijn, dus hoe kunnen wij deze dan het beste benoemen?
Echt een naam geven. Duidelijk zijn. Compact zijn.
- Achterstand.
- herstelmutaties
- overlijden
- kind erbij
- nabestaandenpensioenmeeverzekeren.

Vraag 14:
Deze werkstromen moeten meetbaar zijn, dus hoe kunnen wij de normtijden, aantalen, verwerkingstijden, de hoeveelheid instroom en te verwachten uitstroom meten?
Normtijden werken niet goed. Want binnen een werkstroom kan voorkomen dat een mutatie 10 min duurt maar een andere 1 uur of langer. Is dus zeer afhankelijk van mutatiesoort!

Vraag 15:
Wat **is het huidige volume van deze werkstroom en hoeveel volume moet deze straks hebben?**
Ongeveer 50 procent is overige mutatie. 10-20 procent moet deze straks hebben.

Vraag 16:
Hoe kunnen wij deze verandering (ontleden van de werkstroom) het beste toepassen binnen de afdeling m.b.t. medewerkers, de organisatie als geheel en het management?
Voorbehandelen **moet** goed zijn!
Beter moet uitgelegd worden aan de medewerkers. Men moet het belang van dit duidelijk laten zien en merken. De benoeming moet echt goed zijn. Duidelijk zijn. Moeten makkelijker worden. Instructies geven. Een presentatie is gewenst. Kort laten zien. Het wordt snel opgepakt door de medewerkers omdat men bekend is met deze mutaties. De medewerkers zelf erbij trekken.

Vraag 17:
Heeft u andere ideeën of suggesties?
Vanaf stap 1 duidelijke mutatiekeuze maken. Goed opstarten van processen bij de werkvoorbereiding.

Interview I Michel Mulder Doel: Oriëntatie Datum I 25 mei 2005
Algemene vragen:
Vraag 1:
Kunt u een beschrijving van uw functie en de afdeling geven?
Michel is senior acceptant. Hij houdt zich bezig met beheren en muteren. Andere projecten zoals workflowmanager, planning.
Vraag 2:
Wat vindt u van de huidige gang van zaken op uw afdeling en wat zijn de knelpunten?
Vrij rustig, men is bezig om de contracten goed schoon te houden. Goed te muteren. Gerichter werken.
Men is echter meer alleen bezig en minder binnen een team. Te weinig mensen op niveau. Minder kennis. Weinig ervaren medewerkers.
Vraag 3:
Is er intern al wat aan de knelpunten gedaan? (waarom niet geslaagd?)
Men is volop meebezig. Maar het is lastig.
Men heeft geen vervolg aangegeven aan de verzoeken.
Wel bezig met opleidingentrajecten.
Vraag4:
Wat zijn de visie en de missie van NN?
Klantgerichtheid
Klanttevredenheid,klantcontact
Kwaliteit
Marktleider zijn/weer worden.
Vraag5:
Hoe kijkt u tegen de visie van NN t.a.v. uw afdeling?
Michel vindt dat kwaliteit terug te halen is. Kostenreductie is wat men op managementniveaumee bezig is, zoals wegsturen van flexforce etc.
Vraag6:
In hoeverre is uw afdeling een spiegeling van de missie en visie van NN?
Kwaliteit en dienstverlening zijn ook belangrijk binnen de afdeling. Dit komt dus zeker terug.
Kc's team opgericht, klanten worden sneller behandeld. Out put systeem om fouten te voorkomen. Sneller bereikbaar zijn voor klanten. Juiste mensen, goed voorbehandelen. Als iets niet klopt meteen reageren. Extra aandacht voor kritische werkstromen.
Vragen over de werkstromen:
Vraag 7:
Hoeveel werkstromen zijn er binnen de afdeling NNBP?
15-20
Vraag 8:
Welke van de deze werkstromen (anders dan overige mutatie) zijn wel of niet overzichtelijk?
Anderen allemaal overzichtelijk en duidelijk.
Vraag 9:
Hoe komt dat deze werkstroom is wel (of niet) overzichtelijk?
Werkstromen vrij gestandaardiseerd. Allemaal op zelfde manier.
1 processoort. 1 mutatie. Op naam. Geen meerdere mutatie. Standaard werkwijze. Duidelijk en de acties die verricht moet worden zijn al bekend.
Vraag 10:
Ervaart u problemen met de werkstroom overige mutatie, zo ja waarom en welke problemen?

Te veel processen worden eronder gezet, je weet niet wat het is. Kan iets kleins zijn maar ook heel complex. Een proces kan 10 min maar ook half uur duren. Geen werkverdeling. Systemen kunnen dit niet ondersteunen. Zijn niet gestandaardiseerd. Veel twijfels. Problemen met coördinatie. Te weinig definitie aan meegegeven. Het is op contractniveau. Slechte voorbehandeling.

Vraag 11:

Waardoor is deze situatie ontstaan binnen de afdeling?

Door achterstanden, te veel processen. Gebrek aan ervaring. Systemen niet ingericht. Mensen zijn weggegaan. Niet veel aandacht besteed aan uitsplitsen van de werkstromen. Vrij nieuw product maar geen eigen systeem. Geen goede voorbehandeling. Slechte sturing etc.

Vraag 12:

Als wij deze werkstroom ontleden, hoeveel werkstromen moeten deze dan zijn?

Rond 25 werkstromen.

Vraag 13:

Deze werkstromen moeten herkenbaar zijn, dus hoe kunnen wij deze dan het beste benoemen?

Op naam. Geen overige binnen overige!

Vraag 141

Deze werkstromen moeten meetbaar zijn, dus hoe kunnen wij de normtijden, aantalen, verwerkingstijden, de hoeveelheid instroom en te verwachten uitstroom meten?

Normtijden zijn bekend.

Vraag 15:

Wat is het huidige volume van deze werkstroom en hoeveel volume moet deze straks hebben?

Ongeveer **50** procent is overige mutatie. 5-10 procent moet deze straks hebben.

Vraag 16 I

Hoe kunnen wij deze verandering (ontleden van de werkstroom) het beste toepassen binnen de afdeling m.b.t. medewerkers, de organisatie als geheel en het management?

Beter moet uitgelegd worden aan de medewerkers. Men moet het belang van dit duidelijk laten zien en merken. De benoeming moet echt goed zijn. Duidelijk zijn. Moeten makkelijker worden. Instructies geven. Een presentatie is gewenst. Het wordt snel opgepakt door de medewerkers omdat men bekend is met deze mutaties. De medewerkers zelf erbij trekken.

Vraag 171

Heeft u andere ideeën of suggesties?

Overleggen met WorkFlowManager. Ze zijn onder andere bezig met overige mutatie voor PBI.

Interview: Michiel Ruiter Doel: Oriëntatie Datum: 25 mei 2005
Algemene vragen:
Vraag 1:
Kunt u een beschrijving van uw functie en de afdeling geven?
Michiel is externe medewerker. Hij houdt zich bezig met het maken van staten voor teamleiders. Hij maakt Excel formulieren aan. Hij maakt dus de informatie beschikbaar voor anderen.
Vraag 2:
Wat vindt u van de huidige gang van zaken op uw afdeling en wat zijn de knelpunten?
Er is geen andere tool voor inzichtelijk maken van de werkprocessen. Excel heeft zijn beperkingen. Je kunt niet alles mee doen.
Vraag 3:
Is er intern al wat aan de knelpunten gedaan? (waarom niet geslaagd?)
Er komt een ander systeem.
Vraag4:
Wat zijn de visie en de missie van NN?
Klantgerichtheid
Klanttevredenheid,klantcontact
Kwaliteit
Goed prestatie
Vraag5:
Hoe kijkt u tegen de visie van NN t.a.v. uw afdeling?
Hij vindt dat men heel goed bezig om klanten weer tevreden te houden.
Vraag6:
In hoeverre is uw afdeling een spiegeling van de missie en visie van NN?
NNBP heeft de zaken best goed op orde. De afdeling heeft de achterstanden weggewerkt en heeft weinig voorraad.
Vragen over de werkstromen:
Vraag 7:
Hoeveel werkstromen zijn er binnen de afdeling NNBP?
20
Vraag 8:
Welke van de deze werkstromen (anders dan overige mutatie) zijn wel of niet overzichtelijk?
Anderen allemaal overzichtelijk en duidelijk.
Vraag 9:
Hoe komt dat deze werkstroom is wel (of niet) overzichtelijk?
Werkstromen vrij gestandaardiseerd. Allemaal op zelfde manier.
1 processoort. 1 mutatie. Op naam. Geen meerdere mutatie. Standaard werkwijze. Duidelijk en de acties die verricht moet worden zijn al bekend. Kleine maak. Definitie bekend.
Vraag 10:
Ervaart u problemen met de werkstroom overige mutatie, zo ja waarom en welke problemen?
Hij werkt niet bij de productie dus hij kan vrij weinig ervaring met overige mutatie.

Vraag 11:
Waardoor is deze situatie ontstaan binnen de afdeling?
Heeft niets te maken voorbehandelen. Want zij weten het al. De overige mutatie had in begin weinig processen en nu gewoon veel te veel.

Vraag 12:
Als wij daze werkstroom ontleden, hoeveel werkstromen moeten deze dan zijn?
Rond 15 werkstromen.
Vraag 13:
Deze werkstromen moeten herkenbaar zijn, dus hoe kunnen wij deze dan het besta benoemen?
Duidelijke definities, goed uitkleden.
Vraag 14:
Deze werkstromen moeten meetbaar zijn, dus hoe kunnen wij de normtijden, aantalen, verwerkingstijden, de hoeveelheid instroom en te verwachten uitstroom meten?
Via zijn systeem, kan deze gemeten worden, hoewel de instroom via een indirecte methode berekend wordt, want het is lastig om deze te meten.
Vraag 15:
Wat is het huidige volume van deze werkstroom en hoeveel volume moet deze straks hebben?
Ongeveer **50** procent is overige mutatie. 5-10 procent moet deze straks hebben.
Vraag 16:
Hoe kunnen wij deze verandering (ontleden van de werkstroom) het beste toepassen binnen de afdeling m.b.t. medewerkers, de organisatie als geheel en het management?
Beter moet uitgelegd worden aan de medewerkers. Men moet het belang van dit duidelijk laten zien en merken. De benoeming moet echt goed zijn. Duidelijk zijn. Moeten makkelijker worden. Instructies geven. Een presentatie is gewenst. Kort laten zien. Het wordt snel opgepakt door de medewerkers omdat men bekend is met deze mutaties. De medewerkers zelf erbij trekken.
Vraag 17:
Heeft u andere ideeën of suggesties?
Overleggen met WorkFlowManager. Ze zijn onder andere bezig met overige mutatie voor PBI.
Digitaal instroom is ideaal. Dan heb je ook geen voorbehandeling nodig. Werkt beter.

Interview : Anniek v/d Leer Doel: Oriëntatie Datum: 26 mei 2005
Algemene vragen:
Vraag 1:
Kunt u een beschrijving van uw functie en de afdeling geven?
Anniek **is** acceptant beheer, Zij houdt zich bezig met muteren en beheren. Verder werkt ze de nieuwe medewerkers in.
Vraag 2:
Wat vindt u van de huidige gang van zaken op uw afdeling en wat zijn de knelpunten?
Weinig ervaren medewerkers. Kennis niveau niet optimaal.
Vraag 3:
Is er intern al wat aan de knelpunten gedaan? (waarom niet geslaagd?)
Opleidingstrajecten.
Vraag4:
Wat zijn de visie en de missie van NN?
Klanttevredenheid
Vraag5:
Hoe kijkt u tegen de visie van NN t.a.v. uw afdeling?
goed bezig met klanttevredenheid.
Vraag6:
In hoeverre is uw afdeling een spiegeling van de missie en visie van NN?
De afdeling is bezig om de klanten tevreden te stellen, door goed gemuteerde stukken te sturen. Dit heel snel te doen. Out put-ok systeem. Leveringstijden goed.
Vragen over de werkstromen:
Vraag 71
Hoeveel werkstromen zijn er binnen de afdeling NNBP?
8
Vraag 8:
Welke van de deze werkstromen (anders dan overige mutatie)zijn wel of niet overzichtelijk?
Anderen allemaal overzichtelijk en duidelijk.
Vraag 9:
Hoe komt dat deze werkstroom is wel (of niet) overzichtelijk?
Werkstromen vrij gestandaardiseerd. Allemaal op zelfde manier.
1 processoort. 1 mutatie. Op naam. Geen meerdere mutatie. Standaard werkwijze. Duidelijk en de acties die verricht moet worden zijn al bekend. Kleine maak. Definitie bekend.
Vraag 10:
Ervaart u problemen met de werkstroom overige mutatie, zo ja waarom en welke problemen?
Te veel processen worden eronder gezet, je weet niet wat het is. Kan iets kleins zijn maar ook heel complex. Processen zijn als gedaan maar niet afgemeld. Je weet niet bij welke mutatie het proces hoort. De processen worden niet goed opgestart.
Vraag 11:
Waardoor is deze situatie ontstaan binnen de afdeling?
Heeft niets te maken voorbehandelen. Want zij weten het al. De overige mutatie had in begin weinig processen en nu gewoon veel te veel.
Vraag **12:**
Als wij deze werkstroom ontleden, hoeveel werkstromen moeten deze dan zijn?
4/C

Vraag 13:
Deze werkstromen moeten herkenbaar zijn, dus hoe kunnen wij deze dan het beste benoemen?
Duidelijke definities, goed uitkleden.
Vraag 14:
Deze werkstromen moeten meetbaar zijn, dus hoe kunnen wij de normtijden, aantalen, verwerkingstijden, de hoeveelheid instroom en te verwachten uitstroom meten?
Productiviteitsmeter.
Vraag 15:
Wat is het huidige volume van deze werkstroom en hoeveel volume moet deze straks hebben?
Ongeveer 50 procent is overige mutatie. 5-10 procent moet deze straks hebben.
Vraag 16:
Hoe kunnen wij deze verandering (ontleden van de werkstroom) het beste toepassen binnen de afdeling m.b.t. medewerkers, de organisatie als geheel en het management?
Beter moet uitgelegd worden aan de medewerkers. Men moet het belang van dit duidelijk laten zien en merken. De benoeming moet echt goed zijn. Duidelijk zijn. Moeten makkelijker worden. Instructies geven. Een presentatie is gewenst. Kort laten zien. Het wordt snel opgepakt door de medewerkers omdat men bekend is met deze mutaties. De medewerkers zelf erbij trekken.
Vraag 17:
Heeft u andere ideeën of suggesties?
VA moeten meer duidelijker zijn. Beter vastleggen.
Digitaal instroom is ideaal. Dan heb je ook geen voorbehandeling nodig. Werkt beter.