

HAN Future Factory Event

Sterke processen als basis voor digitalisering

27-1-2026

HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

1

Wat zijn sterke processen?

Kenmerken van sterke / uniforme processen

- zijn betrouwbaar en herhaalbaar (reduceert variabiliteit!)
- creëren stabiliteit, rust en routine waardoor medewerkers de tijd krijgen om het werk goed te doen, en verder te verbeteren!

Standaardisatie???



HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

2

Waarom sterke processen?

Niet alleen een basis voor digitalisering...

maar feitelijk basis voor het goed bedienen van uw klanten!

Five Key Benefits of Data Standardization

Cost Savings



Eliminate mistakes from human error, including inconsistencies, duplications, and spelling errors

Improved Customer Experience



Customer data is readily retrievable and always readable, enabling smoother interactions

Confident, accurate, decision making



Executives can take action with confidence, knowing they have the right information in front of them

Improved Productivity



Even siloed data can be transferred and processed far more quickly, leading to improved internal work processes

Greater Scalability



Acquisitions and expansions can be incorporated into the larger data set, granting more transparency in less time

HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

4

Standaardisatie??

“Als mensen maar eens wat beter zouden luisteren, en gewoon doen wat ze gezegd wordt!”

“Als de medewerkers maar wat meer discipline zouden hebben, dan zou het wel lukken”

Hoe zit dat met discipline?

En wat kunnen we leren van de Lean benadering...

HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

5

Discipline vs motivatie

Motivation may get you started,
but discipline is what keeps you moving!

MOTIVATION	DISCIPLINE
 Comes in waves	 Is flat at a baseline
 Makes us happy	 No affect on emotions
 Great for creativity	 Great for mundane tasks
 Gives you speed	 Takes you far

6

Discipline vs motivatie

Hoe zou u het liefst willen werken? Op basis van motivatie of discipline?

Discipline en motivatie zijn niet los van elkaar te zien

- Duidelijk doel, waarom is dit nodig??
- Feedback op resultaat (monitoring)
- ...

Kernvraag: hoe combineren we motivatie én discipline

7

Uniforme processen en standaarden: de Lean benadering

Kollenburg (2019):

Standaardisatie is het proces om te komen tot **gezamenlijke afspraken** over een uniforme uitvoering van de werkmethoden

HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

8

Uniforme processen en standaarden: de Lean benadering

Doel van Lean is verbeteren; Wat zegt de wijzigingsfrequentie van standaarden daarover?

Essentiele verschillen met traditionele insteek

- Standaarden zijn dynamisch
 - *Kort cyclisch: Elke wijziging/verbetering verwerken*
- Ruimte voor leren van ervaringen: Verbeteren is de discipline (het proces wijzigt regelmatig)
 - *Richt vakmanschap op verbeteren, niet op opnieuw het wiel uitvinden ("niet anders, maar beter!")*
 - *Focus op voortbestendig inrichten van processen (poka yoke)*
- Beheer op zo laag mogelijk niveau in de organisatie
 - *uitvoerenden in proces*
- Beslissingen in consensus
 - *Afspraken over hoe te realiseren*



9

Uniforme processen en standaarden: de Lean benadering

“Something is wrong if workers do not look around each day, find things that are tedious or boring, and then rewrite the procedures. Even last month’s manual should be out of date.”

(Taiichi Ohno)



HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

10

Flexibiliteit in standaarden bouwen?

Belangrijke vraag bij toepassing van technologie: hoe zorg je ervoor dat je flexibel blijft en dat wijzigingen en verbeteringen gemakkelijk door te voeren zijn?

- Low code / no code toepassingen
- Flexibele checklist (wijzigt op basis van gevonden fouten)
- Dynamische registratie (AI kijkt wat er ingevoerd wordt en past gevraagde info daar op aan)

HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

12

13

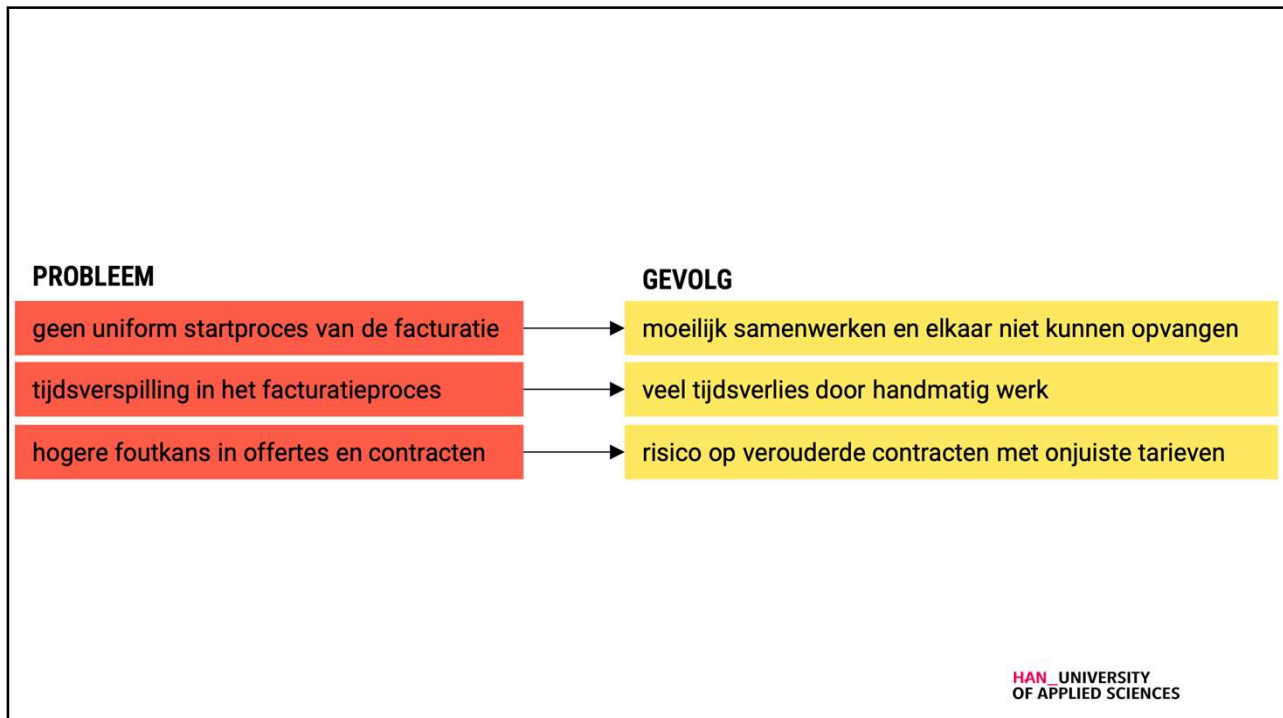
**Wat is Scalabor?**

- Scalabor is een arbeidsontwikkelaar dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt ondersteunt richting werk.
 - Scalabor heeft ongeveer 2000 FTE.

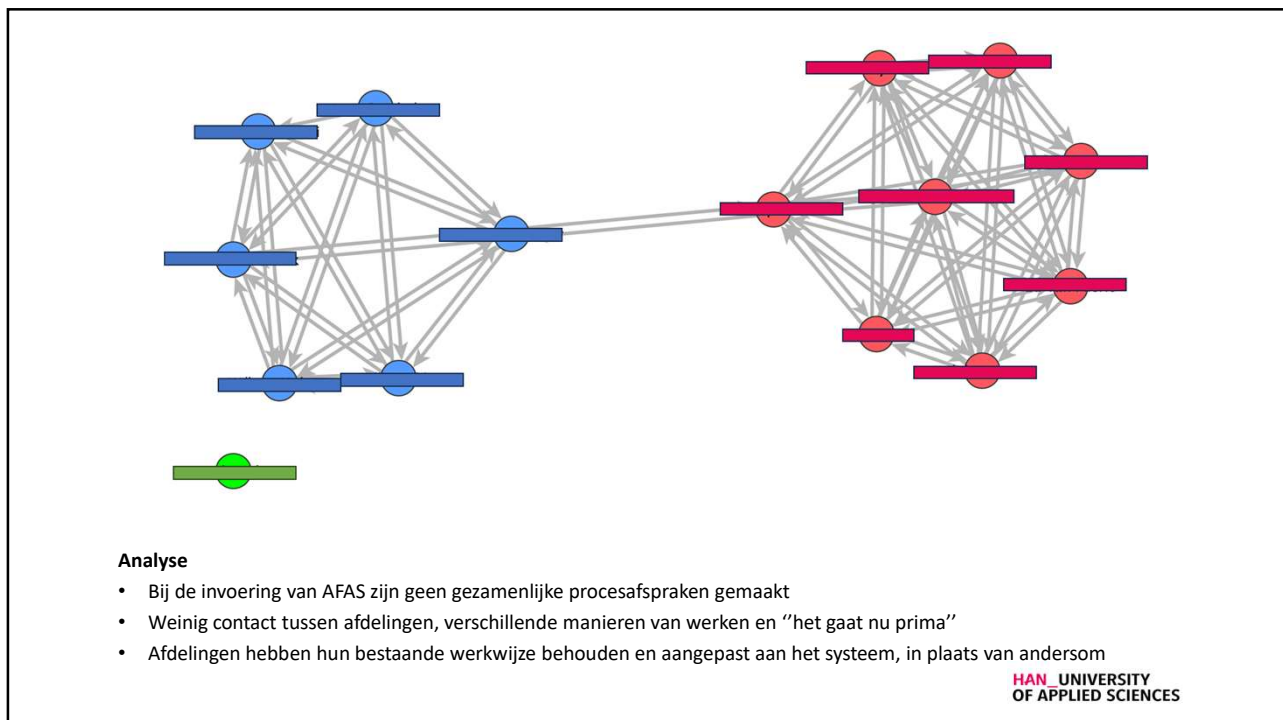
Aanleiding van ons project

- Binnen Scalabor bestaat geen uniforme werkwijze voor de start van het facturatieproces voor de afdelingen Werken in Diensten en Werken in Productie
 - Werken in Diensten houdt zich bezig met het verzorgen van diensten aan bedrijven, zoals groenvoorzieningen.
 - Werken in Productie bezig is met het produceren van producten, zoals kerstpakketten.
- Hoe kan het startproces van de facturatie geüniformeerd worden tussen de 2 afdelingen?

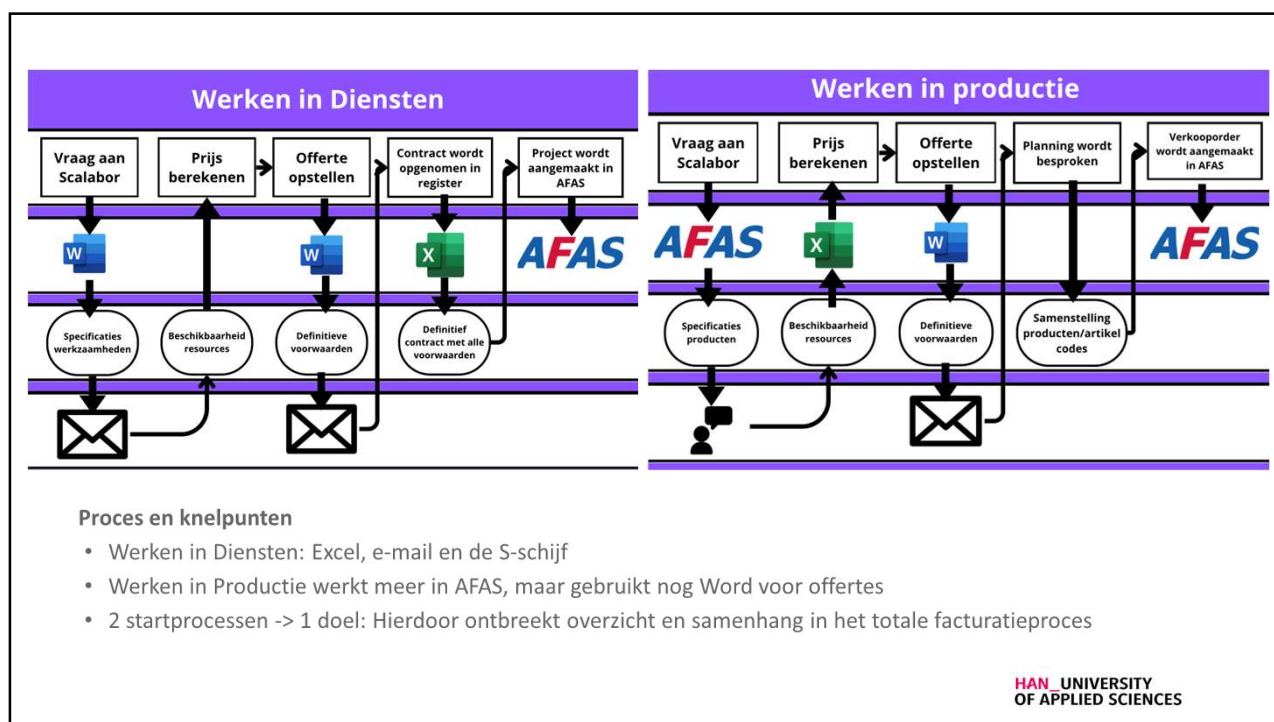
14



15



16



17

Uniformiteit binnen Scalabor

Effecten van afwijken van de uniforme werkwijze

- Meer tijdverlies door handmatig werk
- Grotere foutkans in offertes en contracten
- AFAS wordt niet optimaal benut
- Beperkte overdraagbaarheid van werkzaamheden tussen afdelingen

Datakwaliteit

- Weinig data beschikbaar
- Groot proces
- Niet correct vastgelegd

HAN UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

18



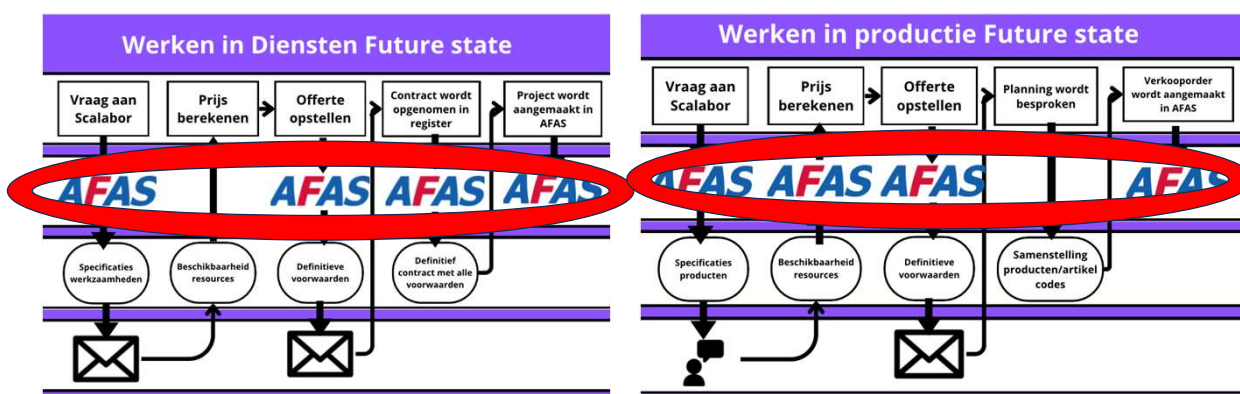
Motivatie en proces

- Wel wat motivatie, maar weinig discipline om verandering door te voeren
- 1 sterk proces voor beide afdelingen
- Brainstormsessies, input van de medewerkers
- Behoeftte naar optimaal benut van AFAS, digitalisering en minder kwetsbaar bij afwezigheid

HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

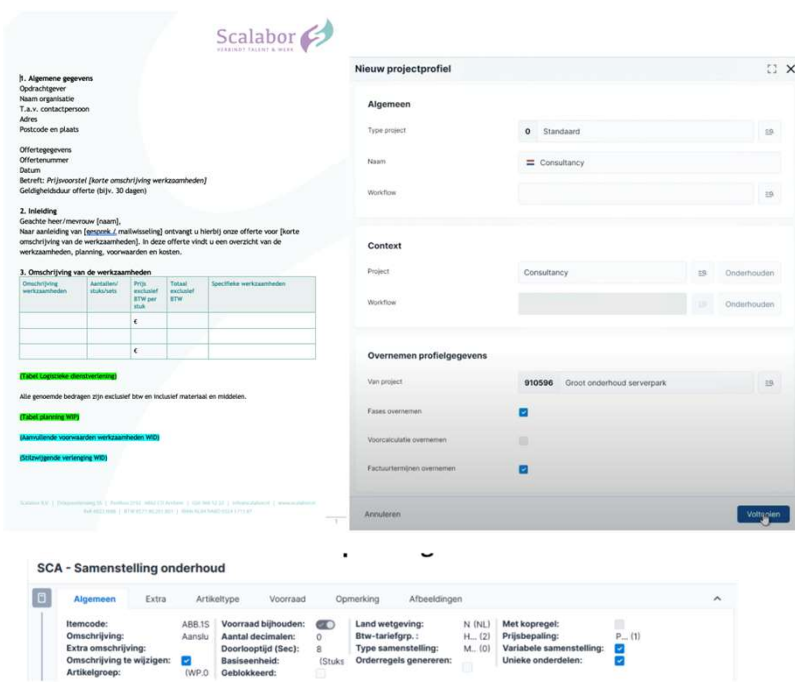
19

1 systeem binnen Scalabor



HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

20



3. Algemene gegevens
Opdrachtgever:
Naam organisatie:
T.a.v. contactpersoon:
Adres:
Postcode en plaats:

Offertegegevens
Offertenummer:
Datum:
Betreft: Prijsvoorstel (jaarlijkse omschrijving werkzaamheden)
Geldigheidsduur offerte (bijv. 30 dagen):

2. Inleiding
Geachte heer/mevrouw [naam],
Naar aanleiding van [aanpak, mailuitnodiging] ontvangt u hierbij onze offerte voor [jaarlijkse omschrijving van de werkzaamheden]. In deze offerte vindt u een overzicht van de werkzaamheden, planning, voorwaarden en kosten.

3. Omschrijving van de werkzaamheden

Omschrijving werkzaamheden	Aantal/maten	Prijs exclusief BTW per stuk	Totaal exclusief BTW	Specifieke werkzaamheden
		€		
		€		

1. Fact. Logistieke dienstverlening
Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw en inclusief materiaal en middelen.

2. Fact. Planning van
Aanvullende voorwaarden werkzaamheden: v.w.o.
Verplichtende verhoging: v.w.o.

SCA - Samenstelling onderhoud

Algemeen	Extra	Artikeltype	Voorraad	Opmerking	Afbeeldingen
Itemcode: ABB 1S	Voorraad bijhouden: ☒	Land wetgeving: N (NL)	Met kopregel: ☐		
Omschrijving: Aanslu	Aantal decimalen: 0	Btw-tariefgrp.: H... (2)	Prijsbepaling: P... (1)		
Extra omschrijving: Omschrijving te wijzigen: ☒	Doorlooptijd (Sec): S	Type samenstelling: M... (2)	Variable samenstelling: ☒		
Artikelgroep: (WP.O)	Basiseenheid: ☐	Orderregels genereren: ☐	Unieke onderdelen: ☒		
	Geblokkeerd: ☐				

Ontwerp oplossingen / maatregelen

Ontwikkeling van één uniform offerte/contract lay-out voor beide afdelingen

Gebruik van unieke artikelcodes per handeling

Projectprofielen aanmaken binnen AFAS

Werken met projectniveaus als vaste checklist per fase

Voordelen van de oplossingen / maatregelen

Minder handmatig werk → Tijdwinst

Uniforme werkwijze → Werk beter overdraagbaar

Informatie wordt meer gedeeld

Volledig benut van AFAS

HAN UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

21

Concrete tips & tricks voor bezoekers

Leg procesafspraken vast en maak ze uniform

Gebruik één systeem als centrale waarheid

Werk met statussen of projectniveaus

Zorg dat werk overdraagbaar is en niet persoonsafhankelijk



HAN UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

22



23



24

Eurofins Agro | Wageningen



1.500

gewasmonsters per dag

Monsteranalyse

Bodem, gewas, mest en water

HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

25

Eurofins Agro & ons project

Het project

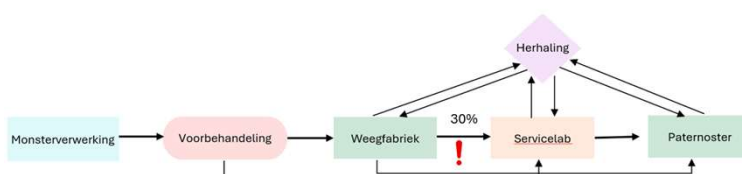
Focus op het **monsterproces** tussen:
voorbehandeling – weegfabriek – servicelab

Onderzoek naar:

- Doorlooptijd
- Traceerbaarheid van monsters
- Samenwerking tussen afdelingen

Belangrijkste knelpunten

- Geen uniforme werkwijze tussen afdelingen
- Afspraken informeel en persoonsafhankelijk
- Monsters tijdelijk niet traceerbaar
→ extra zoektijd en vertraging



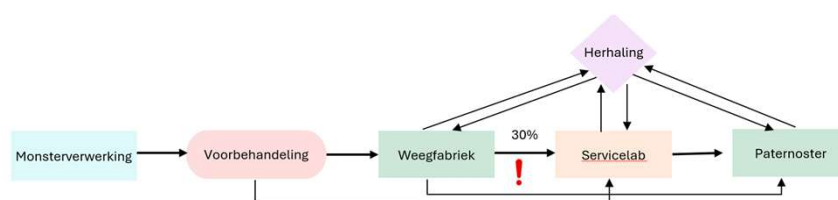
HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

26

Koppeling project

Wat wij in de praktijk zagen

- Procesafwijkingen ontstonden vooral door **onderlinge afhankelijkheden**
- Medewerkers weken **bewust** af van afspraken om het werk **door te laten gaan**
- Afwijken was binnen de situatie vaak de **meest praktische oplossing**
- Er was **geen duidelijk en gedeeld overzicht** van beschikbare data



HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

27

Belangrijke inzichten

Het probleem zat niet in motivatie,
maar in het **ontbreken van duidelijke,
werkbare standaarden**

Gevolgen

- Onrust
- Incidenteel werken
- Verlies van overzicht



Goede standaardisatie creëert discipline en
vormt de basis voor rust, samenwerking

HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

28

Aanbevelingen

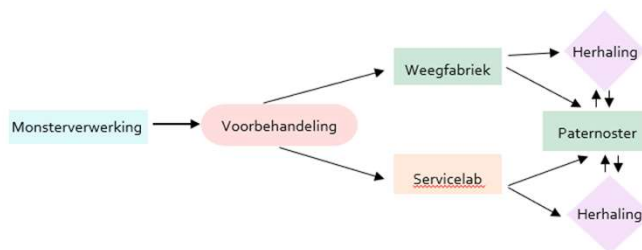
Korte termijn:

Duidelijke werkafspraken & gezamenlijk (registratie)systeem.

Monmag systeem, was er al maar niet gebruikt.

Lange termijn:

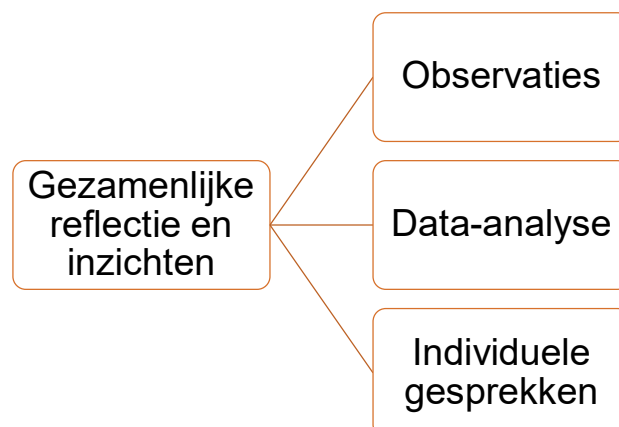
Processen zo inrichten dat teams parallel kunnen werken.



HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

29

Aanpak



HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

30

Tips

- **Afwijkingen geven waardevolle inzichten**

Ga bij afwijkingen niet direct corrigeren, maar vraag: wat probeert de medewerker hiermee op te lossen?

- **Eerst overzicht en eigenaarschap, daarna procesaanpassingen**

Begin met zichtbaar maken waar werk zich bevindt en wie verantwoordelijk is, voordat je processen of systemen ingrijpend aanpast.

- **Betrek medewerkers actief bij het opstellen van standaarden**

Ontwerp standaarden samen met de mensen die ermee werken. Zo worden standaarden een hulpmiddel in plaats van een verplichting.

HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

31

Lopen processen binnen jullie organisatie
echt zoals beschreven?

HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

32

De bronvermelding

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de sheets zelf zijn de tekst, tabellen en opgaven in deze presentatie het eigen werk van medewerkers van de HAN – Lectoraat Lean / WCP.