

Handleiding Service blueprint

Breng veranderingen in beeld





Handleiding Service blueprint

Wat is een service blueprint?

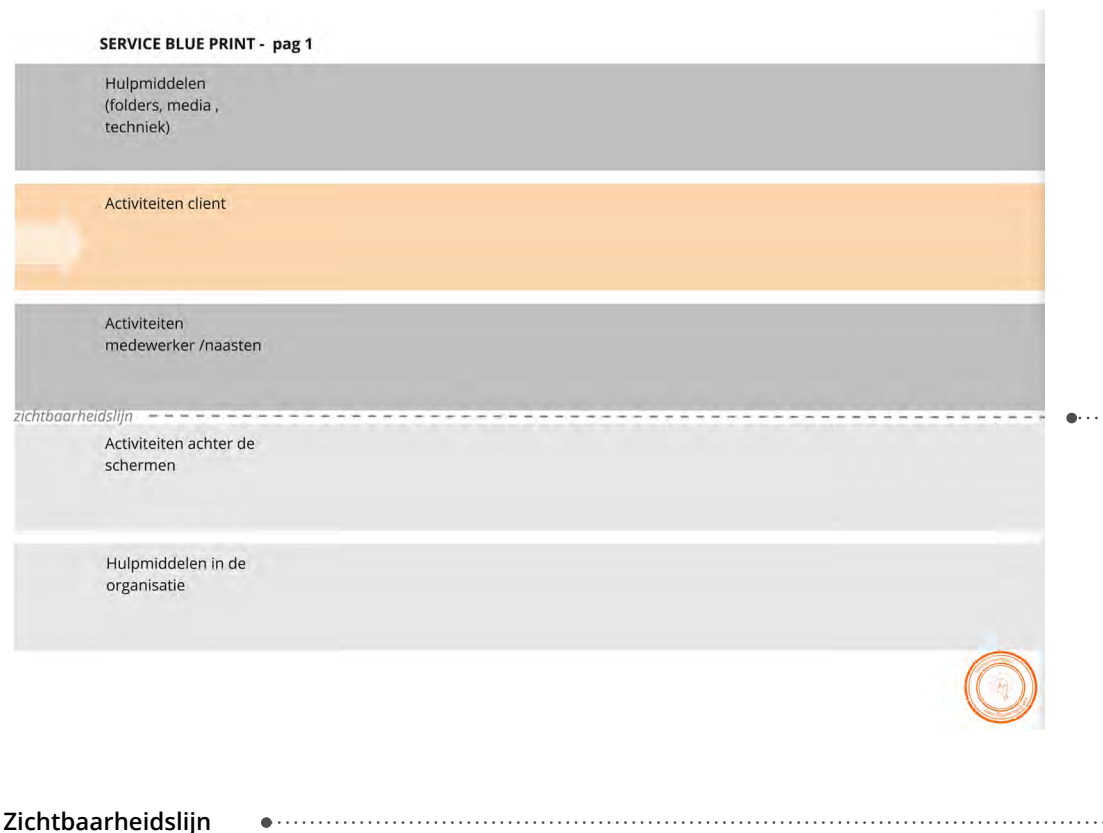
Een service blueprint (SBP) is van oorsprong een middel om het dienstverleningsproces te visualiseren, maar kan ook worden gebruikt om problemen in processen vast te stellen. De nieuwe manier van werken, die vaak komt kijken bij het implementeren van een technologie, vraagt om een verandering in processen.

In samenwerking met de verschillende afdelingen die een rol spelen bij de implementatie van de technologie helpt dit hulpmiddel om alle interne processen in kaart te brengen. Op deze manier wordt de verantwoordelijkheid van elke betrokkene duidelijk en krijg je goed zicht op alle stappen en mogelijke risico's.

Vijf lagen

De service blueprint bestaat uit vijf lagen:

1. **Hulpmiddelen** (folders, media, techniek). Externe 'tastbare' hulpmiddelen en media in relatie tot de nieuwe dienstverlening/technologie.
2. **Activiteiten van cliënt**. Activiteiten van de cliënt ter oriëntatie op en gebruik van de dienstverlening/technologie. Interactie tussen de cliënt en de organisatie.
3. **Activiteiten van medewerker/naaste**. Activiteiten van personeel en naasten met direct cliëntcontact. Werkzaamheden binnen de organisatie.
4. **Activiteiten achter de schermen**. Activiteiten van medewerkers waarbij geen direct cliëntcontact plaatsvindt. Dit kunnen ook activiteiten tussen verschillende medewerkers of met externen zijn.
5. **Hulpmiddelen in de organisatie**. Systemen en procedures, richtlijnen, handleidingen etc. die de dienstverlening ondersteunen. Ondersteund door interne communicatiemiddelen.



Alles boven deze lijn is waarneembaar voor de cliënt in de klantreis die centraal staat. Onder deze lijn staan de producten en processen die wel nodig zijn, maar waar de client geen rol in heeft of geen gebruik van maakt.

Onder deze vijf lagen staat een overzicht van betrokken functionarissen en afdelingen in het proces, ieder met een eigen post-it kleur. Deze pas je toe in de service blueprint.

Figuur 1: Voorbeelden van functies



Wanneer zet je de service blueprint in?

- Als je helder wilt krijgen waar in je huidige proces van zorgverlening knelpunten of verbeterpunten zitten (de IST-situatie).
- Als je weet welk product je gaat implementeren en je met alle betrokkenen het nieuwe proces uitwerkt (de SOLL-situatie). Bijvoorbeeld het aanmeldproces, het dagelijks gebruik van een technologie door een cliënt of de start van een technologie bij een nieuwe locatie.
- Om te evalueren of de procesafspraken voor de geïmplementeerde technologie goed zijn afgestemd en wat je nog in het proces kunt verbeteren. Door opnieuw met alle betrokkenen het geïmplementeerde proces inzichtelijk te maken, kun je samen kijken welke stappen goed verlopen en wat nog aandacht nodig heeft. Als je deze SBP van het nieuwe proces eerder al had gemaakt, kun je evalueren of de uitvoering overeenkomt of afwijkt daarvan, waarom dat zo is en wat je op basis van de praktijkervaring wilt bijstellen.
- De SBP kan een soort van praatplaat zijn die je gebruikt in je communicatie en training van het team. Door de medewerkers stap voor stap mee te nemen door de SBP maak je voor hen inzichtelijk wat het gebruik van een technologie van hen en anderen vraagt en wie er op de achtergrond allemaal betrokken zijn.

Waarom een service blueprint?

- Visueel en transparant: het helpt om te zien wat er op de voorgrond, maar ook op de achtergrond allemaal gebeurt en wie waarvoor verantwoordelijk is.
- Blauwdrukken helpen ervoor te zorgen dat, eenmaal gebouwd, de stukjes ervaring correct in elkaar passen zoals bedoeld.
- Kansen identificeren: door inzicht te hebben in de mensen, processen en technologie, is het heel gemakkelijk om te identificeren wat goed werkt en wat niet.
- Meer inzicht: door samen met alle belanghebbenden het (nieuwe) proces uit te werken, creëer je meer inzicht in wat ieders rollen en taken zijn.

Aandachtspunten vooraf

- De cliënt staat centraal. Start daarom altijd met het inzichtelijk maken van de activiteiten van de cliënt! Hiermee breng je de klantreis (client-journey) in kaart.
- Voordat je start met het invullen van de SBP is het belangrijk om scherp met elkaar af te bakenen voor welk proces/welke dienst je de blueprint maakt. Mocht je bijvoorbeeld het proces van het werken met de app MijnEigenPlan in kaart willen brengen, dan is het verstandig om goed af te stemmen welk proces je samen gaat maken. Maak er eventueel een aantal. Je kunt bijvoorbeeld het aanmeldproces 'nieuwe cliënt wil gaan werken met MijnEigenPlan' of juist 'een dag van de cliënt die de app gebruikt' in kaart brengen.
- Blijf elkaar steeds bevragen op eventueel tussenliggende stappen in het proces. Je kunt een van de deelnemers deze specifieke rol geven. Vaak gebeurt er in het proces dat je uitwerkt meer dan je in eerste instantie zou verwachten.
- Gebruik verschillende kleuren voor verschillende stakeholders die je hebt. Hiermee maak je direct visueel wie verantwoordelijk is voor de activiteit. Denk hierbij aan een onderscheid tussen bijvoorbeeld persoonlijk begeleiders, begeleiders, naasten, behandelaar, beheerder, leverancier, ICT, applicatie beheer etc. Je kunt hierbij gebruik maken van de Personapuzzel, de stakeholderanalyse en de RASCI die je mogelijk al gemaakt hebt.
- Help mensen, die de ingevulde blueprint lezen, om te begrijpen wat er staat en geef hen daarvoor de tijd. Een service blueprint lijkt op het eerste oog vaak complex, dat vraagt een goede toelichting van iemand die betrokken was bij het opstellen. Het gemakkelijkste is om te starten met het lezen van de horizontale klantreis, de activiteiten van de cliënt. Daarna maak je de verbindingen met de andere lagen.

Hoe vul je de service blueprint in?

Stap 1

Start met het invullen van de **activiteiten van de cliënt** (tweede horizontale balk). Beschrijf alle stappen die een cliënt neemt, wat hij/zij doet/denkt binnen het scenario. Schrijf actief en vanuit activiteiten. Je kunt hierbij gebruikmaken van een persona.

Stap 2

Vul nu de derde horizontale balk in: **activiteiten van de medewerker**. Koppel de lijntjes over en weer aan de activiteiten van de cliënt, zo maak je de volgorde van de activiteiten zichtbaar.

Stap 3

Schrijf vervolgens in de bovenste balk alle **hulpmiddelen**, die nodig zijn om de stappen te kunnen uitvoeren. Dit zijn de hulpmiddelen waarmee de cliënt in contact komt.

Stap 4

Onder de drie bovenste balken staat de zichtbaarheidslijn. Alles daaronder maakt de cliënt niet mee. Beschrijf in de vierde balk alle **activiteiten achter de schermen**.

Stap 5

Beschrijf hierna de **hulpmiddelen** die **achter de schermen** nodig zijn. Dit gaat om hulpmiddelen die de cliënt niet meekrijgt. Denk bijvoorbeeld aan procesbeschrijvingen of een Service Level Agreement (SLA).

Stap 6

Geef iedere **betrokkene/stakeholder een eigen kleur** en de post-its de kleur van het team of persoon die ervoor verantwoordelijk is.

Stap 7

Verbind vervolgens alle post-its, die direct met elkaar te maken hebben, met een pijl. En de post-its, die ondersteunend zijn aan elkaar, met een stippellijn.

Het doorlopen van stap 1 t/m 7 maakt benodigde activiteiten, kansen en/of knelpunten zichtbaar waar je eerder nog niet bij stilstond. Met deze informatie kun je aan de slag in je project. Zie ook het kopje, 'wanneer zet je de SBP in'. Pak de SBP er na verloop van tijd nog eens bij en gebruik het als evaluatie-instrument. Dan haal je er het meeste uit.

Lege templates en ingevulde voorbeelden service blueprints

Via [deze link](#) met het wachtwoord 'innovatie', vind je enkele lege templates en voorbeelden van SBP's van organisaties die meededen met de Innovatie-impuls.

Mocht je voorkeur uitgaan naar een papieren versie, dan kan je het beste een aantal verticale vellen van een flip-over gebruiken en het template in de bijlage natekenen. A3 is namelijk te klein.

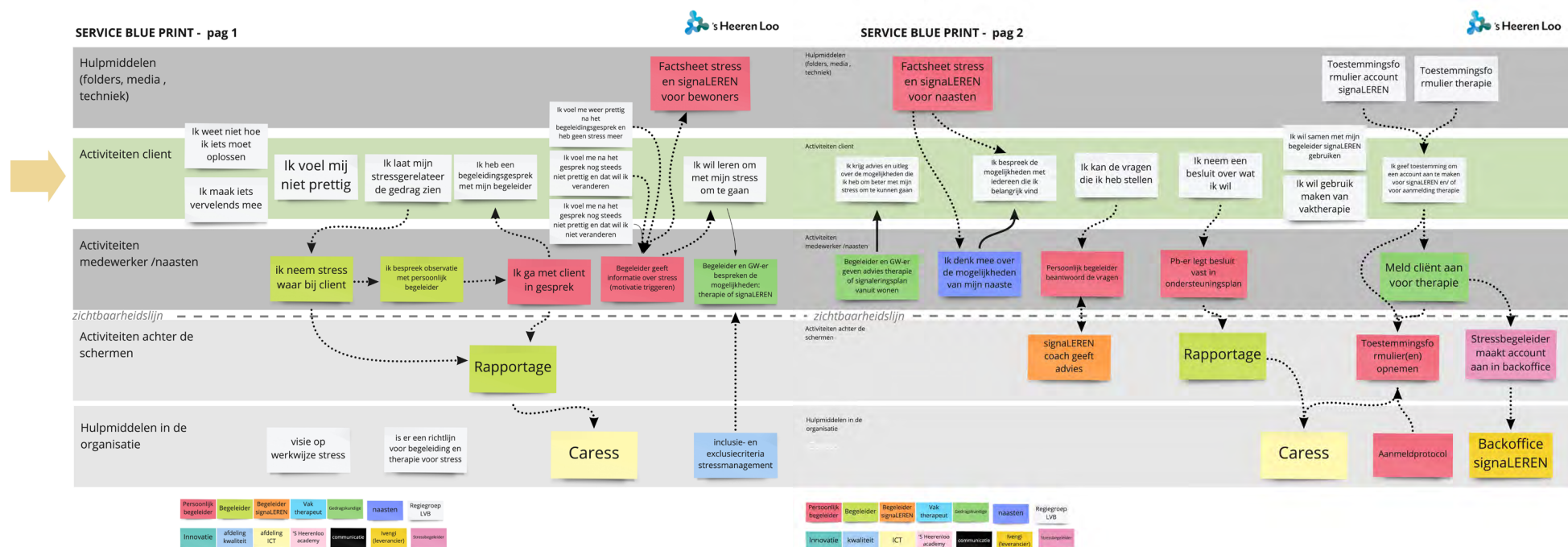


Bijlage 1. Template Service Blueprint

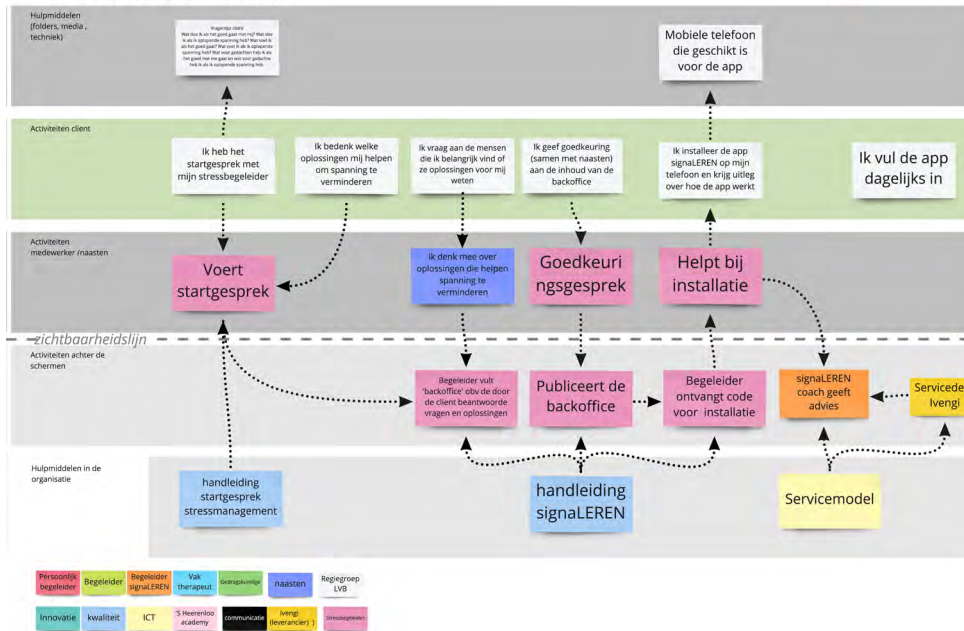
SERVICE BLUE PRINT - pag 1	SERVICE BLUE PRINT - pag 2
Hulpmiddelen (folders, media , techniek)	Hulpmiddelen: (folders, media , techniek)
Activiteiten client	Activiteiten client
Activiteiten medewerker /naasten	Activiteiten medewerker /naasten
zichtbaarslijlijn Activiteiten achter de schermen	zichtbaarslijlijn Activiteiten achter de schermen
Hulpmiddelen in de organisatie	Hulpmiddelen in de organisatie



Bijlage 2. Voorbeeld ingevulde service blueprint



SERVICE BLUE PRINT - pag 3



SERVICE BLUE PRINT - pag 4

