

1. De Service Blueprint (SBP)

Een nieuwe manier van werken vraagt om aanpassingen in bestaande processen of om het ontwerpen van nieuwe processen. De Service Blueprint is een hulpmiddel om op een overzichtelijke en visuele manier het gesprek over een proces inzichtelijk te maken. Zo maak je een abstract onderwerp concreet en begrijpelijk. Je kunt het gebruiken om zowel de huidige situatie als de gewenste situatie van een proces te laten zien.

Met een Service Blueprint voer je samen het gesprek en maak je het proces stap voor stap inzichtelijk. Zo zie je uit welke onderdelen het proces bestaat, wat goed gaat, wat beter kan en waar nog iets ontwikkeld moet worden. En je krijgt in beeld welke randvoorwaarden en hulpmiddelen nog georganiseerd moeten worden om het proces beter te laten verlopen.

Door de Service Blueprint met diverse afdelingen uit te werken, kan het bijdragen aan wederzijds begrip doordat er meer inzicht komt in elkaars rollen, taken en de uitdagingen.

Na het opstellen van een Service Blueprint kun je de inzichten verwerken in bijvoorbeeld:

1. Procesbeschrijvingen

Beschrijf het volledige proces stap voor stap. Geef aan wie wat doet, in welke volgorde, en met welk doel. Dit geeft overzicht en duidelijkheid over het geheel.

2. Werkinstructies

Zoom in op specifieke taken binnen het proces. Leg concreet uit hoe een taak uitgevoerd moet worden, inclusief benodigde hulpmiddelen en controles. Dit helpt medewerkers om taken uniform en correct uit te voeren.

3. Werkafspraken

Leg vast wie waarvoor verantwoordelijk is, welke onderlinge afspraken gelden en wat de verwachte samenwerking is. Dit voorkomt misverstanden en bevordert een goede samenwerking tussen afdelingen.

4. Hulpmiddelen en randvoorwaarden voor succesvolle uitvoering

Naast procesbeschrijvingen, werkinstructies en werkafspraken, laat de Service Blueprint ook zien welke hulpmiddelen en randvoorwaarden nodig zijn om het proces goed te laten verlopen. Beide zijn essentieel om het proces succesvol en duurzaam in de praktijk te brengen.

Hulpmiddelen zijn de **concrete middelen of instrumenten** die je nodig hebt om een taak in het proces uit te voeren. Deze komen tijdens het gesprek vanzelf naar voren en worden – waar relevant – vastgelegd in de balken voor hulpmiddelen, zowel aan de voorkant als achter de schermen.

Voorbeelden:

- Folders
- Praatplaten
- Handleidingen
- Checklists
- Formulieren
- Instructievideo's
- Voorbeelden van anderen die de technologie al gebruiken
- Demo modellen van de technologie

Ze ondersteunen direct de uitvoering van de processtappen, en kunnen fysiek of digitaal zijn.

Hier volgen twee willekeurige voorbeelden om bovenstaande begrippen te verduidelijken.

Voorbeeld 1: Gesprek met een cliënt over een technologisch hulpmiddel

Wanneer je met een cliënt in gesprek gaat over een technologisch hulpmiddel, is het belangrijk dat de cliënt begrijpt waar het over gaat en zich er iets bij kan voorstellen. Om dit gesprek concreet te maken, kun je bijvoorbeeld een filmpje laten zien en toelichten wat het hulpmiddel doet. Ook kun je een demo-model meenemen, zodat de cliënt het hulpmiddel zelf kan zien, aanraken of uitproberen. Deze middelen maken het gesprek begrijpelijker en visueel. Laat na het gesprek een folder of praatplaat achter bij de cliënt. Daarmee kunnen de cliënt en diens netwerk het gesprek op een later moment herhalen en verdiepen. De folder fungeert dan als geheugensteun én als hulpmiddel voor het vervolg.

Voorbeeld 2: Vorbereiding op implementatie van technologie

Bij het invoeren van een technologisch hulpmiddel is het handig om vooraf een checklist te gebruiken. Daarop staan praktische zaken die je moet regelen voordat het product geïnstalleerd kan worden. Denk aan een geschikte plek, een werkend stopcontact in de buurt, stabiele wifi en het nagaan of de cliënt uitleg of ondersteuning nodig heeft. Ook is het belangrijk om te weten hoe je informatie hierover vastlegt in het cliëntdossier. Als je al wilt starten met oefenen, zorg dan dat er handleidingen of instructies beschikbaar zijn voor cliënt en medewerker. Voor het team is het daarnaast prettig om vooraf basiskennis te hebben over de technologie. Dit kan bijvoorbeeld via een korte onlinetraining of een introductiegesprek.

Randvoorwaarden zijn de **basisvereisten of condities** die eerst op orde moeten zijn om het proces überhaupt mogelijk te maken of goed te laten functioneren.

Voorbeelden:

- Toegang tot software of digitale systemen
- Goede WIFI op locaties
- Beschikbaar zijn van de technologie
- Voldoende tijd of personele capaciteit
- Scholing/training of handleidingen
- Beschikbare financiering
- Duidelijke afspraken wie waarvoor verantwoordelijk is
- Een duidelijke vindbare plek voor informatie en instructies.

Zonder deze randvoorwaarden kan het proces stagneren of zelfs niet van de grond komen, ook als alle hulpmiddelen beschikbaar zijn. Is de basis niet op orde, dan werkt de technologie niet goed en leidt dat tot frustratie.

Deze randvoorwaarden komen vaak zijdelings in het gesprek aan de orde. Het is handig om ze te verzamelen op een aparte flap-over.

Twee voorbeelden over de randvoorwaarden:

Voorbeeld 1:

Starten met een nieuw technologisch hulpmiddel in de zorg

Als je in een team aan de slag wilt met een technologisch hulpmiddel – bijvoorbeeld beeldbellen met cliënten – moeten eerst een aantal randvoorwaarden geregeld zijn. Zorg voor toegang tot het juiste systeem waarmee je gaat beeldbellen, en controleer of er stabiele wifi is op alle locaties én bij de cliënt thuis. Ook moet vooraf duidelijk zijn wie verantwoordelijk is voor het aanmaken van accounts en waar medewerkers terecht kunnen met vragen of technische problemen.

Voorbeeld 2:

Randvoorwaarden bij de uitrol van nieuwe technologie

Bij de invoering van een nieuwe technologie is het belangrijk dat er voldoende tijd en capaciteit beschikbaar is binnen het team om cliënten goed te begeleiden. Medewerkers moeten beschikken over de juiste training of instructies, zodat ze begrijpen hoe het hulpmiddel werkt en dit ook kunnen uitleggen aan cliënten.

Spreek met elkaar af dat teamleiders sturen op een eenduidige werkwijze. Zij moeten weten dat van hen wordt verwacht dat zij het gebruik van de technologie actief begeleiden en borgen in het team. Daarnaast moet het hulpmiddel op tijd beschikbaar zijn en is het belangrijk dat er duidelijkheid is over de financiering: wie betaalt wat, en hoe wordt dit geregeld? Zorg er ten slotte voor dat alle informatie – zoals werkinstructies, contactpersonen of afspraken – centraal en gemakkelijk vindbaar is voor iedereen die ermee aan de slag gaat.

2. Wanneer zet je een Service Blueprint in?

Een Service Blueprint is op verschillende momenten en voor verschillende doelen inzetbaar.

1. Bij het implementeren van nieuwe technologie

Bij de implementatie van een nieuw technologisch hulpmiddel voer je samen met betrokkenen het gesprek over te volgen processen. Het doel is om processen af te spreken die zo goed mogelijk aansluiten bij hun wensen en behoeften van cliënten, medewerkers en andere betrokken afdelingen. Juist daarom doe je dit in co-creatie – met elkaar.

Als het ontwerp klaar is, heb je een visueel uitgewerkt proces dat je kunt gebruiken om anderen mee te nemen die niet bij het ontwerp betrokken waren. Zij zien in één oogopslag:

- Hoe het proces verloopt,
- Wat er nieuw of veranderd is,
- Wat is afgesproken,
- Wat hun rol, taak en verantwoordelijkheid is binnen dit proces,
- En op welk moment bepaalde hulpmiddelen beschikbaar zijn.

Zo begrijpt iedereen hoe ze vanuit hun eigen vakgebied bijdragen aan de uitvoering én wat er van hen wordt verwacht.

2. Bij een her-implementatie van technologie

Soms is een technologie al eerder ingevoerd, maar is de implementatie niet goed geborgd of is het gebruik in de praktijk verwaterd. De technologie ligt dan als het ware op de plank, terwijl je het graag weer nieuw leven wilt inblazen.

Voordat je opnieuw start met implementeren, is het belangrijk om eerst te onderzoeken **waarom het stil is komen te liggen en wat je bij de volgende her implementatie anders moet doen of organiseren**. Is dat door verkeerd of onduidelijk ingerichte processen? Of door niet goed

geregelde randvoorwaarden, zoals ontbrekende training, onvoldoende capaciteit of onduidelijke verantwoordelijkheden? Misschien zijn de instructies niet helder of ontbreken ze helemaal? Een grondige analyse van deze oorzaken helpt om gericht verbeteringen aan te brengen en voorkomt dat dezelfde problemen zich opnieuw voordoen bij de her implementatie.

Op basis van deze inzichten **weet je precies hoe je de her implementatie wilt aanpakken** en waar extra aandacht en inzet nodig zijn om de technologie succesvol opnieuw in te voeren.

3. Voor evaluatie of doorontwikkeling van een bestaand proces rondom de inzet van technologie

Je kunt de SBP ook gebruiken om een **bestaand proces te evalueren**. Je kunt de SBP ook gebruiken om een bestaand proces te evalueren. Door het proces visueel in kaart te brengen, zie je snel of het nog aansluit bij de huidige praktijk of dat het doorontwikkeld moet worden. Zo blijf je up-to-date en zorg je dat het proces meebeweegt met veranderingen en ontwikkelingen in de praktijk. Dit zorgt voor de beste inzet van technologie, met het meeste effect en een proces dat steeds goed blijft passen bij de behoeften van cliënten en medewerkers.

4. Als hulpmiddel bij training of uitleg

De visuele weergave van een proces in een SBP is ook heel bruikbaar in trainingen of scholingen. Een uitgewerkte Service Blueprint (SBP) kan bij training of scholing een waardevol hulpmiddel zijn doordat het gehele proces visueel en overzichtelijk wordt gemaakt. Hierdoor zien deelnemers in één oogopslag hoe het proces verloopt, welke stappen er zijn, wie welke rol speelt en welke hulpmiddelen worden gebruikt. Dit helpt om het 'grote plaatje' beter te begrijpen en inzicht te krijgen in hun eigen rol binnen het proces.

Trainers kunnen de SBP gebruiken om specifieke onderdelen of taken toe te lichten en te oefenen, en zo de theorie direct te koppelen aan de praktijk. Ook helpt het bij het bespreken van randvoorwaarden en hulpmiddelen die nodig zijn voor een succesvolle uitvoering.

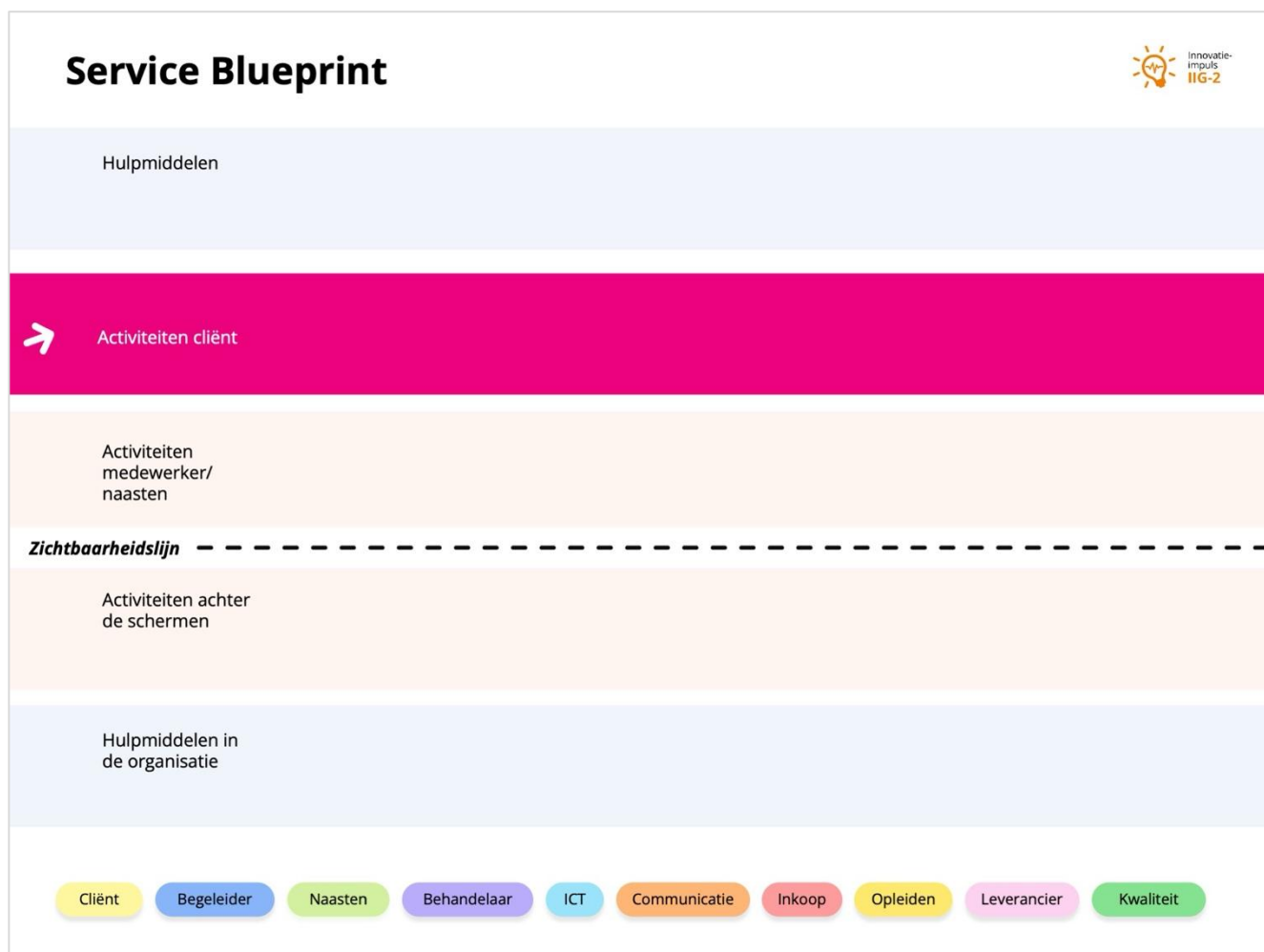
Kortom, de SBP kan zorgen voor meer samenhang, begrip en duidelijkheid tijdens trainingen, waardoor medewerkers zelfverzekerder en effectiever aan de slag kunnen met nieuwe technologieën of werkwijzen.

3. Het Service Blueprint Werkblad

Hoe ziet het werkblad eruit?

Je ziet 5 balken en een dikke stippellijn. De stippellijn is de zichtbaarheidslijn.

Boven de zichtbaarheidslijn is wat een client kan zien, horen of meekrijgt onder de zichtbaarheidslijn gebeurt achter de schermen voor de client.



Je kunt een extra balk toevoegen wanneer je de processtappen van een specifieke deelnemer extra wilt belichten. Dit is bijvoorbeeld handig wanneer je ook de stappen van een leverancier in beeld wilt brengen. Zo krijg je inzicht in de mogelijke rol van de leverancier binnen het proces en kun je bepalen of er aanvullende afspraken nodig zijn. Of wanneer de rol van (client- of financiële) administratie nog niet duidelijk is.

Vervolgens kan je de Werkblad extra structuur aangeven door het in te delen in fasen, zoals:

- Verheldering hulpvraag
- Aanvraagfase
- Opstarten gebruik
- Dagelijks gebruiken

- Afmelden

Een dergelijke indeling helpt om overzicht te houden en gericht te analyseren waar verbeteringen of acties nodig zijn.

Vraagverheldering

Aanvraagfase

Opstarten gebruik

4. Het uitvoeren van de SBP-bijeenkomst

De SBP lijkt mogelijk ingewikkeld om uit te voeren, maar als je eenmaal door hebt hoe hij werkt, is deze gemakkelijk om te gebruiken. Om je extra te helpen zetten we voor je op een rijtje hoe je de bijeenkomst kunt organiseren.

4.1 De voorbereidingsfase

Ter voorbereiding moet je een aantal dingen beslissen (met je opdrachtgever of je projectteam):

- Welk proces wil je uitwerken?
- Wie zijn bij het proces dat je wilt uitwerken betrokken? Wie heeft er zijdelings mee te maken en wie zouden betrokken moeten zijn?
- Wie ga je uitnodigen uit bovengenoemde groep?
- Wie gaat de sessie leiden?
- Wil je werken met flapover en postits (fysieke versie van de SBP) en werk je het naderhand digitaal uit. Of ga je direct digitaal werken in bijvoorbeeld een werkblad op MIRO.
- Handig is iemand die observeert en mee helpt opletten dat je niet afdwaalt als organisator en de tijd bewaakt. En eventueel opmerkingen noteert voor na bespreking.
- Wat wil je doen met de uitkomsten van de Service Blueprint? Waaraan moet de SBP gaan bijdragen? Hoe moet het uitgewerkt worden?
- Wie gaat de sessie uitwerken?

Voorbeeld samenstelling groep:

- *Client zelf of diens familie,*
- *Begeleiders/verzorgers (mogelijk in diverse functies of van diverse eenheden)*
- *Gedragskundige*
- *Teamleider*
- *Manager*
- *(Project)Team technologie*
- *ICT*
- *Communicatie*

- *Leren en ontwikkelen*
- *Administratie*
- *De leverancier van de technologie*
- *Inkoop*

Heb je dat met elkaar afgesproken, dan kan je de bijeenkomst gaan organiseren:

- Inplannen Bijeenkomst (die bijeenkomst duurt ongeveer 3 à 4 uur) plus tijd om kort na te bespreken na afloop
- Inplannen tijd om voor te bereiden (werkblad maken, materiaal verzamelen)
- Inplannen tijd om de SBP digitaal uit te werken
- Ruimte reserveren
 - Moet een lange wand zijn waar je het werkblad op kunt hangen
 - De groep moet zodanig zitten dat iedereen het werkblad goed kan zien
 - De sessie leider met goed voor het werkblad kunnen lopen en de groep kunnen zien
 - Je hebt tijd nodig om de ruimte in te richten en na afloop op te ruimen
 - De sessie duurt lang, dus het is fijn dat er voldoende frisse lucht is.
- Uitnodiging schrijven en versturen
 - Wat gaan we doen en waarom is dat belangrijk?
 - Op welk proces gaan we ons richten? Wat gaat de bijeenkomst opleveren?
 - Ze hoeven zich niet voor te bereiden
 - Ze hoeven niks op te schrijven maar als ze het willen kunnen ze iets meenemen om voor zichzelf notities te maken
 - Eventueel bij de digitale versie: als je deelnemers zelf wilt laten stickeren in MIRO: laptop mee laten nemen en alvast aanmelden bij MIRO. Deel de juiste Link naar het bord.
 - Tip: verzend de uitnodiging in een zo vroeg mogelijk stadium zodat zoveel mogelijk genodigden kunnen deelnemen.
- Organiseer het materiaal dat je nodig hebt:
 - Bij digitale versie:
 - Digibord
 - Account van MIRO
 - SBP-werkblad voor MIRO
 - Eventueel toegang voor deelnemers zodat ze zelf kunnen stickeren in MIRO.
 - Bij de fysieke versie:
 - Een rol flapovers (heel handig zijn de zelfklevende flapovers die op elke ondergrond plakken)
 - Stiften in diverse kleuren dikke punt om werkblad mee te tekenen

- Stiften dunnere punt om op sticky notes te schrijven
 - Uitwisbare stift
 - Plakband
 - Stapeltje sticky notes van verschillende kleuren
- Gebruik eventueel een fysieke Flap-over of maak in MIRO een extra frame aan, de parkeerplaats: Tijdens een Service Blueprint-sessie komt er soms waardevolle, maar indirecte informatie naar boven. Denk aan bredere thema's of randvoorwaarden zoals scholing, beleid of andere technologische toepassingen die buiten het proces vallen dat je met deze SBP wilt uitwerken. Bijvoorbeeld: de scholing rondom het product in deze blueprint blijkt slechts een deel van een bredere scholingsbehoefte. Om te voorkomen dat dit soort onderwerpen de sessie afleiden, kun je ze noteren op een flap-over of 'parkeerplaats'. Zo blijven ze bewaard voor latere uitwerking, zonder de focus op het specifieke proces van de blueprint te verliezen.

4.2 De uitvoering van de SBP

Vorbereiden ruimte en Werkblad:

- Zet de stoelen en evt. tafels in juiste opstelling
- Zet eventueel het digibord op een goed zichtbare plek en start MIRO op. (Met SBP werkblad en parkeerplaats frame.
- Of plak de flap-over vellen achter elkaar op de muur, teken het werkblad en leg de sticky notes en stiften klaar. Hang de parkeerplaats flap-over op.

Het invullen van het Service Blueprint werkblad: (zie ook explainer video)

Uitleg vooraf:

Start met een korte uitleg. Wat is de aanleiding, waarom doen we dit? Op welk proces gaan we ons richten? Korte uitleg over het werkblad, vooral verschil voor en achter de schermen (maar nodig vooral uit om jou te volgen, ze hoeven het niet helemaal te snappen). En leg uit wat je van hen verwacht (hardop meedenken vanuit jouw rol).

Start de sessie:

Begin bij de lijn van de client: dat is de leidraad. Begin je bij de hulpvraag: schrijf die op een sticky note en plak die op de lijn van de cliënt. Vervolgens ga je vragen stellen:

- Dit is de hulpvraag: wie stelt die vast? Hoe weet deze persoon dat dat de hulpvraag is? En dan, wat gebeurt er dan?

Vervolgens blijf je doorvragen bij elke stap:

- Wat gebeurt er?
- Wie doet dat?
- Hoe weet iemand dat?
- Wat heeft die persoon nodig om die stap te nemen?
- Wat gebeurt er vervolgens?
- Enzovoort.

Check steeds of je alle balken die bij de stap horen meeneemt. Je gaat soms heen en weer in het proces, dat is niet erg. Geef ruimte voor het gesprek tussen de deelnemers. Help hen door verhelderende vragen te stellen en hun gesprek samen te vatten tot duidelijk is wat je wilt opschrijven op de sticky notes.

Gebruik de Parkeerplaats flap-over voor zaken die naar boven komen, maar niet specifiek gaan over de technologie of het proces waar je de SBP op richt. (Wel belangrijk, maar niet nu, dus parkeren we het even)

Neem af en toe een moment om even overzicht te houden: bijvoorbeeld aan het einde van een fase of wanneer een stuk van het proces is uitgewerkt.

4.3 Je eindigt met samenvatten:

- Doorloop het proces, check of het klopt.
- Doorlopen van eventuele fasen die je had aangegeven. Kloppen die? Wil je die blijven gebruiken?
- Spreek af wat vervolgstappen zijn.
- Neem de parkeerplaats door: zijn daar bijzonderheden? En wie gaan deze punten meenemen?
- Maak foto's waarop alle plakkers zichtbaar zijn en bewaar de flapovers

5 Uitwerken na afloop

Het is handig om de volgende stappen de informatie op de flapovers te borgen:

- Bewaar de foto's: Je hebt de foto's, maar die zijn vaak rommelig en slecht leesbaar
- Werk de foto's digitaal uit, bijvoorbeeld in Whiteboard of MIRO.
- Download daarvan een afbeelding (die kan je eventueel groot uitprinten en ophangen)

En plan een nabespreking in:

Welke informatie halen we uit deze SBP? Wat gaan we doen met deze informatie?

Na het opstellen van een Service Blueprint werk je het proces verder uit in bijvoorbeeld:

- Procesbeschrijvingen
- Werkinstructies
- Werkafspraken

Een actieplan voor het organiseren van de benodigde randvoorwaarden en hulpmiddelen.



Innovatie-impuls
IIG-2

Innovatie
Route



Colofon

Dit kennisproduct is ontwikkeld binnen de Innovatie-impuls 2, een programma van Vilans in samenwerking met Academy Het Dorp en wordt gesubsidieerd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), als onderdeel van de Toekomstagenda zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking. Dit kennisproduct wordt aangeboden via de [InnovatieRoute](#).

Jaar van publicatie

December 2025

Disclaimer

Vilans en Academy Het Dorp streven er samen met betrokkenen naar om gebruik te maken van juiste, actuele en beschikbare gegevens in publicaties. Ondanks onze zorgvuldigheid aanvaarden we daar geen aansprakelijkheid voor. Onze publicaties mag je downloaden, verveelvoudigen en naar verwijzen mits:

- Er sprake is van niet-commerciële doeleinden.
- Je beschrijft dat de publicatie van Vilans en Academy Het Dorp is, noemt eventuele auteurs en plaatst een URL of hyperlink naar de publicatie.
- Je vermeldt de [Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 licentie](#), inclusief link.

Wil je een onderdeel gebruiken voor een eigen publicatie? Ook dan gelden de hierboven genoemde voorwaarden. De Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 licentie is niet van toepassing op beeldmateriaal, content van derden en op onderdelen waar dit specifiek bij benoemd staat.