

## Spelsimulatie voor Resultaat- en Procesgericht werken in teams

*Ease-it wordt al vele jaren ingezet om teams resultaat- en procesgericht te leren werken. De simulatie wordt vooral toegepast in de wat meer complexe administratieve organisaties zoals die van banken, verzekeringsbedrijven, pensioenfondsen, zorginstellingen, overheidsinstellingen e.d.*

Ease-it is een realistische leeromgeving met meerdere afdelingen waartussen intensief dossierverkeer plaatsvindt.

Claims of financieringsaanvragen van (interne) klanten moeten correct en tijdig worden afgehandeld.

Al snel blijkt dat het niet goed gaat met het bedrijf. De verliezen lopen op en klanten zijn ontevreden. Aan de deelnemers de opdracht hier zo snel mogelijk verandering in te brengen.



### Wim Hoyer van Interaction Interim

*“Hoe kunnen we de theoretische stof zo praktisch mogelijk maken? Deze vraag stelde Wim Hoyer van Interaction Interim, toen hij samen met het ISBW de leergang Procesmanagement aan het ontwerpen was. ‘Je reikt in de lessen namelijk een hele hoop theorie aan, maar dit vak leer je pas echt door het gewoon te doen.’ Er werd besloten om midden in de leergang een avond uit te trekken voor Ease-it, volgens Hoyer een spelsimulatie waarmee je perfect en op een hele simpele wijze de praktijk kunt nabootsen. En – niet onbelangrijk voor een instituut als ISBW - iedereen kan er aan meedoen, uit welke branche hij ook komt.”*

### Realistisch, Relevant én Flexibel ... dát maakt Ease-it tot een uniek instrument

Vaak zeggen deelnemers: *“Dit is geen simulatie, dit is ons dagelijkse werk”*. Dat geeft aan dat we er in geslaagd zijn de deelnemers de problemen te laten ervaren die ze uit hun dagelijkse werk herkennen. Daarmee is de basis voor leren en veranderen gelegd.

Bij het ontwikkelen van onze spelsimulaties kiezen we voor een gelaagde opbouw. We onderscheiden een laag met **taken** die deelnemers uitvoeren, een laag met **problemen** die deelnemers ervaren en een laag met **oplossingen** waarmee deelnemers kunnen experimenteren.

Deze gelaagde structuur maakt de simulaties zeer flexibel en biedt de mogelijkheid om elke spelsimulatie optimaal aan te laten sluiten bij de wensen van opdrachtgever en deelnemers.



### Referenties

Ease-it is ingezet door of voor vele organisaties, waaronder: Interpolis, ING-Insurance, ISBW, KDI, Medisch Centrum Alkmaar, Nederlands Forensisch Instituut, Politie Hollands Midden, PGGM, UWV, Van Lanschot Bankiers.

## Opbrengsten

Ease-it zet mensen in beweging en stimuleert ze vooral los te komen van het afdelingsgerichte denken. Men ziet al snel dat harder werken op den duur niet helpt, maar dat men juist goed zicht moet hebben op de eigen bijdrage aan het (team)resultaat. Ease-it daardoor ook prima inzetbaar voor team(re)building.

*Ease-it* laat zien wat de gevolgen zijn van het invoeren van resultaat- en procesgericht werken en welke problemen daarbij op kunnen treden. Aan de orde komen: klantgerichtheid, resultaatgerichtheid, afstemming met de klantorganisatie, kostenbewustzijn.

*Ease-it* helpt bij het implementeren van een nieuwe werkwijze. Dit kan zijn in de fase van idee-vorming maar ook tijdens het (her)ontwerp van een concreet bedrijfsproces.

*Ease-it* toont het belang van goede afspraken, het doorbreken van eilandvorming, het delen van kennis en een zakelijke dialoog.

*Ease-it* biedt deelnemers de gelegenheid prestaties te verbeteren door het toepassen van logistieke principes, abstracte ideeën over veranderingen in organisaties concreet te ervaren én te toetsen.

*Ease-it* geeft energie en motiveert deelnemers hun eigen werkprocessen kritisch te analyseren.

## Doelgroep

Management, teamleiders en medewerkers van administratieve organisaties zoals banken, verzekeringsbedrijven, pensioenfondsen, uitvoeringsorganisaties e.d.

## Mogelijke onderwerpen

Procesmanagement, proces- en resultaatgericht werken, kwaliteit administratieve dienstverlening, kwaliteitsmanagement, business process redesign, teambuilding, rebuilding teams

## Competenties

werken in teamverband, het delen van kennis, resultaatgerichtheid, kostenbewustzijn, procesverbetering, klantgerichtheid

## Ook toegepast in

Master opleidingen  
Post Academisch Onderwijs  
Hoger beroeps Onderwijs

## Waarom Ease-it

Ease-it is specifiek ontworpen met een administratieve organisatie als uitgangspunt. Relevante actoren én problematiek komen daarom één op één terug binnen de spelsimulatie. De simulatie is daardoor ook intuïtief te noemen en laat zich op 'natuurlijke' wijze vertalen naar de praktijk én de relevante theorie.

- Een bewezen spelconcept: 1000+ uitvoeringen
- Flexibel aantal deelnemers (elk aantal tussen de 8 en 18)
- Flexibel in doorlooptijd (afhankelijk van de leerdoelen)
- Leverbaar in elke gewenste taal
- Leverbaar in uw eigen Look & Feel
- Leverbaar met uw eigen terminologie
- Makkelijk te begeleiden door eigen trainers/consultants
- Simpel aan te passen scenario's



## SIMAGINE



Simagine Management Support  
Vondellaan 20  
NL-3521 GD Utrecht  
The Netherlands

telephone +31 (0)30 281 96 55  
telefax +31(0)30 281 96 59  
e-mail [info@simagine.nl](mailto:info@simagine.nl)  
internet <http://www.simagine.nl>