

# Het Openbaar Ministerie / Arrondissementsparket Den Haag "in control" met Process Mining

OPENBAAR MINISTERIE

Arrondissementsparket Den Haag



**Albert Kubbenga**  
**Aad Sandifort**  
**Risk Event, 11 april 2019**

PALEIS VAN JUSTITIE

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## Inhoud

1. INLEIDING	03
2. TOTSTANDKOMING PROJECT	04
3. DOELSTELLING	05
4. RISICO'S	08
5. DEFINITIE <-> UITVOERING	14
6. WAT DOET HET	16
7. WAT IS HET	17
8. WAT LEVERT HET OP	20
9. TOOLING	29
10. RESULTAAT	30
11. ZICHT OP ZAKEN	32
12. BASIS OP ORDE	58
13. VERSTERKING LEAN SIX SIGMA	63
14. OPERATIONAL INTELLIGENCE	64
15. ANIMATIE	65
16. BORGEN	66
17. ROLE MINING	71



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 1. Inleiding

**Albert Kubbenga**



Tijdens het starten met Lean Six Sigma pilotprojecten als onderdeel van verbetertrajecten hebben wij binnen het Arrondissementsparket Den Haag kennis en ervaring opgedaan met Process Mining

**Aad Sandifort**



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 2. Totstandkoming project

### Project

01-09-2017 : start pilot Process Mining

13-03-2018 : aan alle gestelde criteria is voldaan. Aangetoond is dat het Arrondissementsparket Den Haag met het proces minen van reële data uit GPS "in control" kan zijn



10-07-2018 : projectplan akkoord

01-11-2018 : start project met gebruikmaking van de gegevens uit de eerdere dump in afwachting van het een actuele databasedump

### Innovatietrajecten 2018



30-03-2018 : voorstel projectenronde

26-06-2018 : voorstel "Masterclass Process Mining"

19-07-2018 : inschrijving innovatiepitch

03-10-2018 : toekenning €40.000,00 aan het innovatieve project Process Mining





# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 3. Doelstelling: voldoen aan maatschappelijke verantwoordelijkheid

*DE SAMENLEVING  
VRAAGT OM EEN  
OPENBAAR MINISTERIE  
DIE BURGERS  
OPTIMAAL BESCHERMT,  
HEN ZO NODIG BEGRENST  
EN  
DE GESTELDE NORMEN  
BEKRACHTIGT*

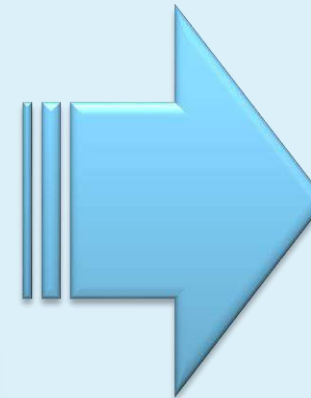
OPENBAAR MINISTERIE

**DOET  
DE JUISTE ZAKEN  
TIJDIG  
EN  
GOED  
AF**

OPENBAAR MINISTERIE

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 3. Doelstelling: voldoen aan maatschappelijke verantwoordelijkheid



- **ADEQUAAT REAGEREN**
- **OP MAAT ACTEREN**
- **INNOVATIEVE AANPAK DIE EFFECTIEF IS**
- **TOEKOMSTBESTENDIGE OPSPORING EN VERVOLGING**

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 3. Doelstelling: voldoen aan maatschappelijke verantwoordelijkheid

HET  
OPENBAAR MINISTERIE  
MOET  
ZOWEL DE  
**BASIS OP ORDE**  
ALS  
**ZICHT OP ZAKEN**  
HEBBEN

MET PROCESS MINING:  
100% ZICHT OP ZAKEN  
EN IN STAAT  
VERLOOP,  
VERWERKING  
EN  
AFDOEN VAN ZAKEN C.Q. PROCESSEN  
OP BASIS VAN DE WERKELIJKHEID  
CONTINU TE MONITOREN

- **Het OM draagt zichtbaar bij aan een veilige en rechtvaardige samenleving**

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 4. Risico's

**RISICO'S GEDEFINIEERD VAN DE  
MEEST KRITISCHE, RISICOVOLLE  
PROCESSEN:**

**BESLAG**

**OM STRAFBESCHIKKING**

**DNA-V**

**EXECUTIE**

**SLACHTOFFERRECHTEN**



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 4. Risico's: beslag

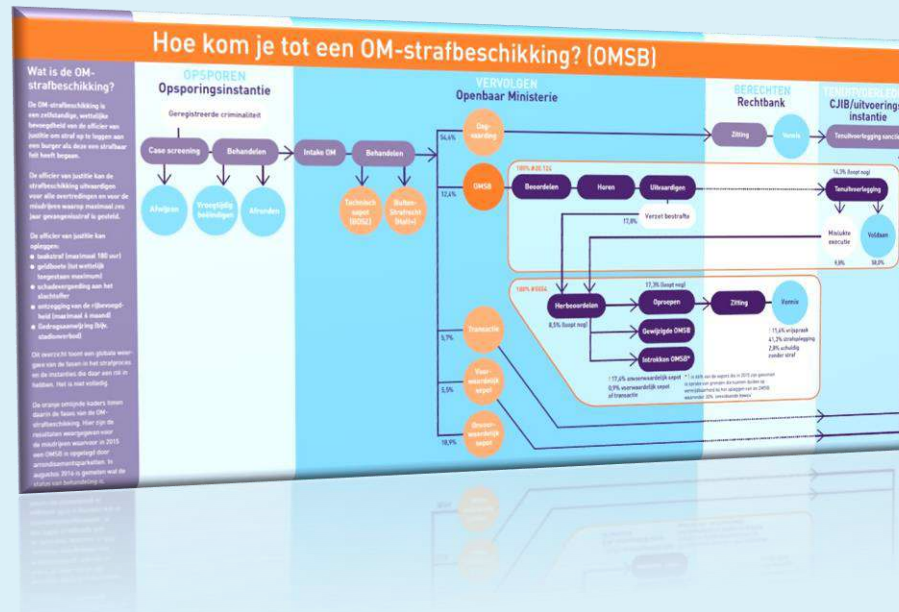


Niet of niet tijdige registratie:

- **RISICO**: geen beslissing m.b.t. beslag
  - ophoping van goederen bij politie en domeinen: extra kosten
  - goederen uit beeld en niet meer terug te vinden

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 4. Risico's: OM strafbeschikking



(Te) veel tijd tussen de pleegdatum van het strafbare feit en het opleggen van een OMSB (OM strafbeschikking)

- **RISICO:** nadelige invloed op accepteren van de beschikking en het voldoen ervan
- strafbeschikkingen die niet goed gemotiveerd zijn, kunnen leiden tot het instellen van verzet

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 4. Risico's: DNA-V



Indien afnames DNA niet tijdig

- **RISICO**: "matches" kunnen hierdoor mogelijk niet worden gemaakt
- daders van (ernstige) strafbare feiten komen niet in beeld en misdrijven worden daardoor niet opgelost

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 4. Risico's: executie



Indien executie niet tijdig

- **RISICO**: veroordeelden ontlopen mogelijk hun straf
- de Staat loopt hierdoor ook inkomsten mis

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 4. Risico's: slachtofferrechten



Indien slachtofferproces niet goed verloopt

- **RISICO**: slachtoffers kunnen niet of onvoldoende gebruik maken van hun rechten in het strafproces
  - bijvoorbeeld informatie over strafzaak / detentieverloop, schadevergoeding

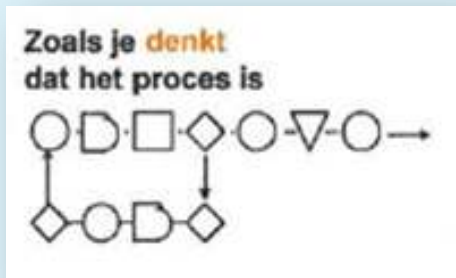


# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 5. Wisselwerking definitie en uitvoering

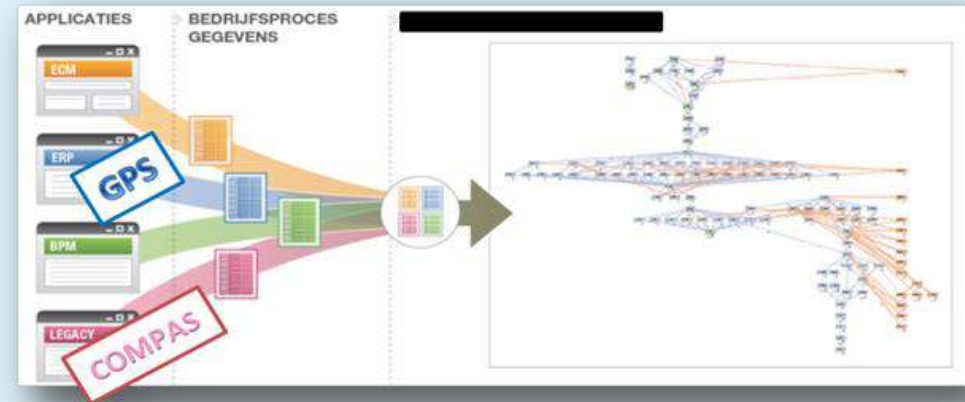
### **Definitie**

(hoe **willen** we dat het proces wordt uitgevoerd)



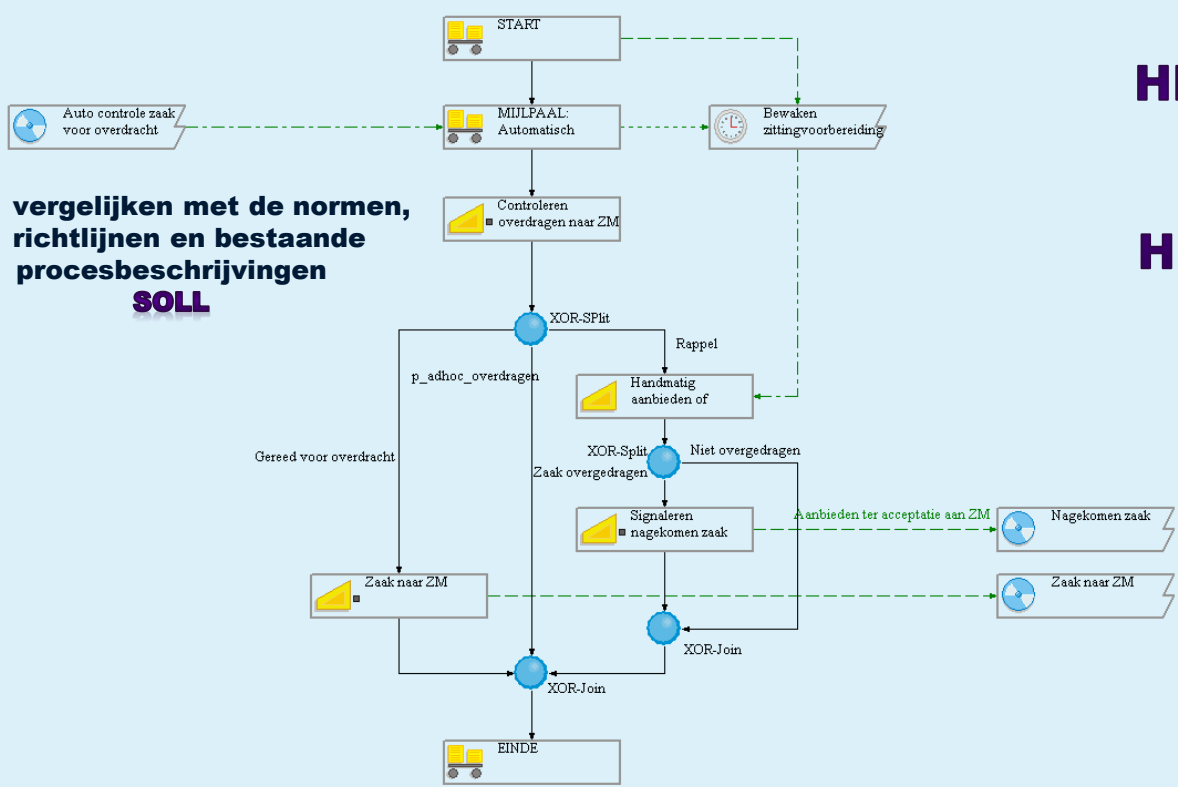
### **Uitvoering**

(hoe **wordt** het proces feitelijk uitgevoerd)



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 5. Wisselwerking definitie en uitvoering (ist : soll)



**VERGELIJK VAN HET ONTWORPEN PROCES (SOLL) MET HET WERKELIJKE PROCES (IST)**

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 6. Process Mining: wat doet het?

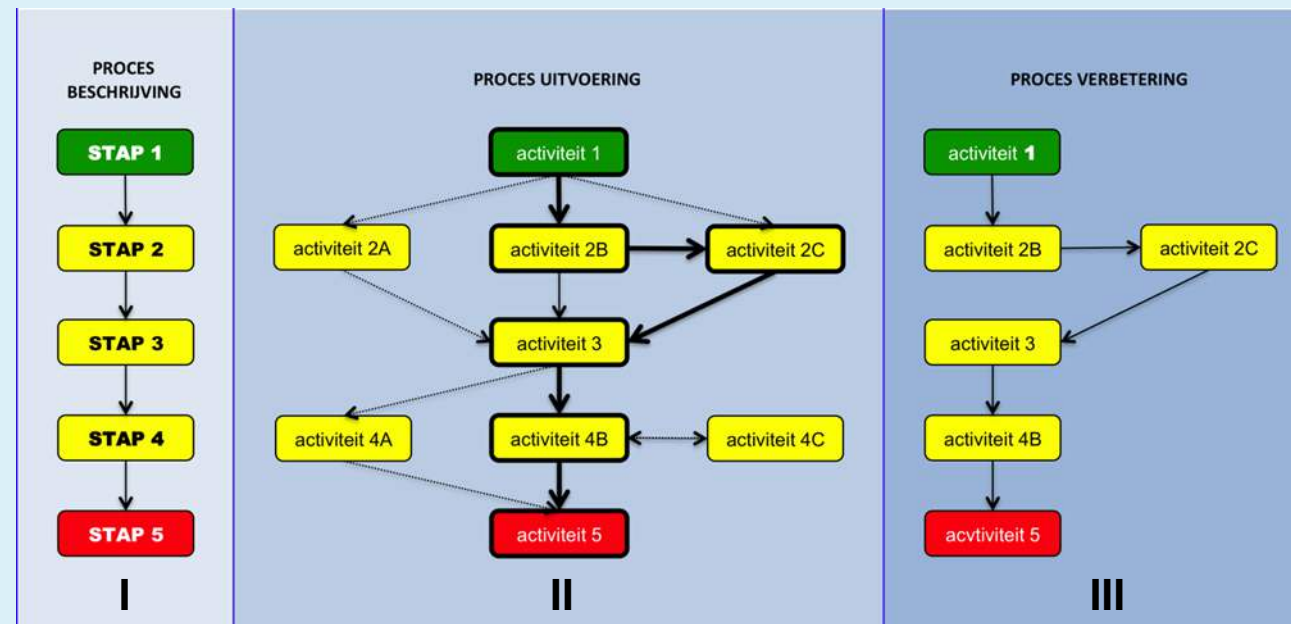
Ontdekken en ervaren hoe de beschreven processen in de praktijk daadwerkelijk worden uitgevoerd

Op basis van dit verkregen inzicht de processen (al dan niet) verbeteren

(I DEFINIEREN)

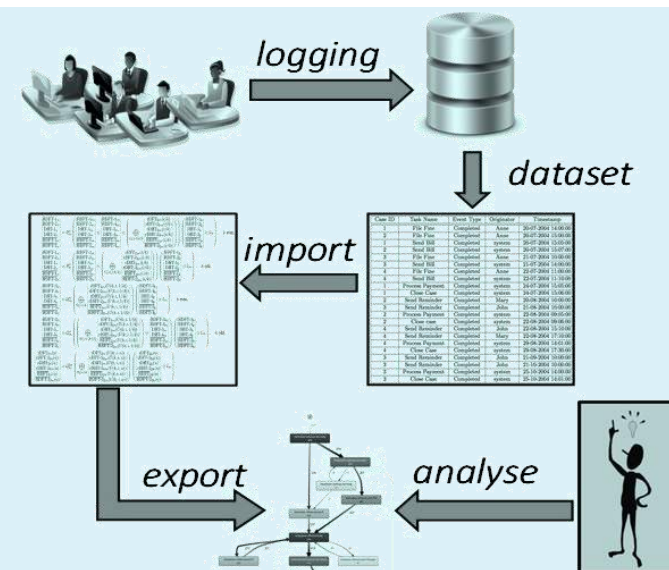
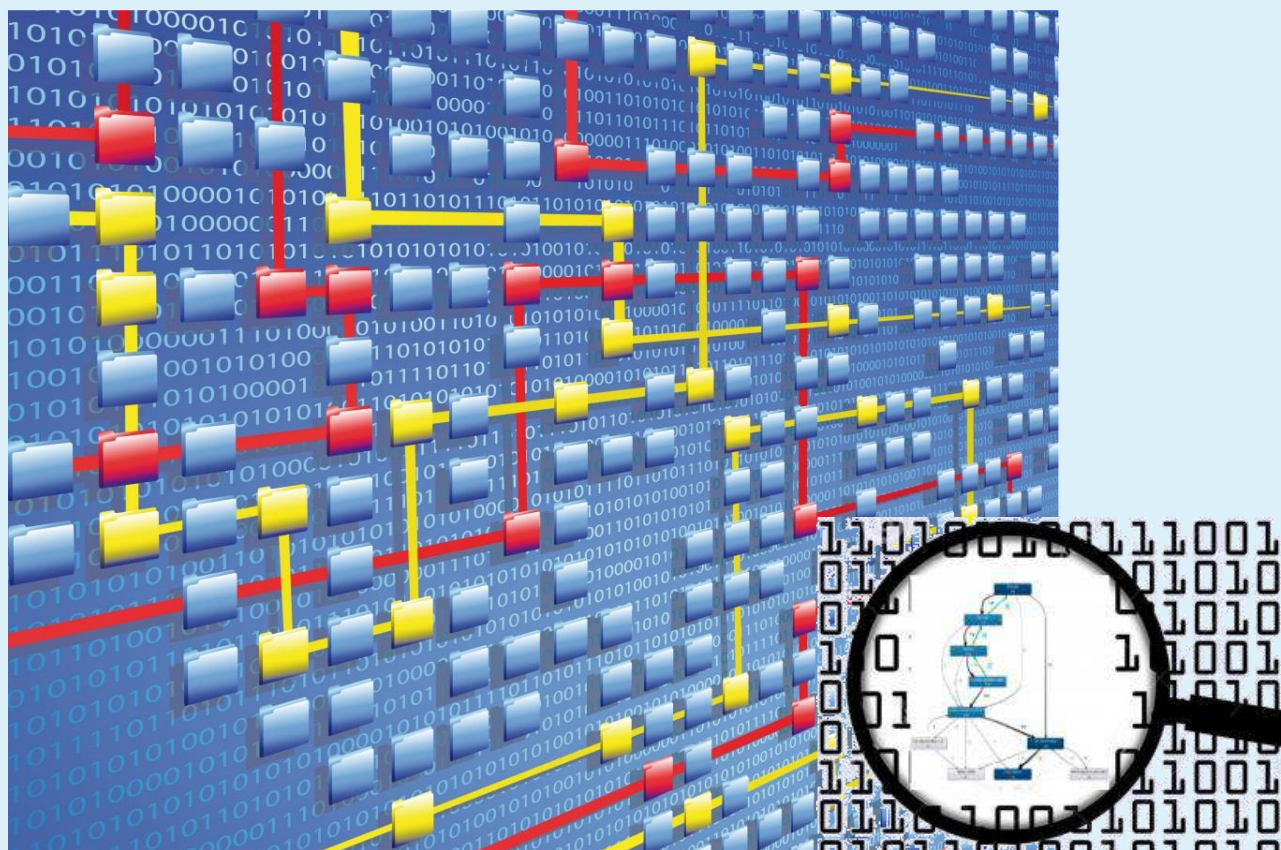
(II UITVOEREN)

(III HERDEFINIEREN)



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 7. Process Mining: wat is het?



Processtromen inzichtelijk met gebruikmaking van de event logs in het registratiesysteem. Deze event logs bevatten informatie over **wie**, **wanneer**, **wat** heeft uitgevoerd.



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 7. Process Mining: wat is het?

100345 12/2/2015 13:05:09 inboeken poststuk  
100345 12/2/2015 13:15:12 beoordelen poststuk  
120443 12/2/2015 13:16:24 verwerken document  
100345 12/2/2015 13:17:11 herbeoordelen  
138332 12/2.2015 13:19:43 intake ePV  
120443 12/2/2015 13:16:24 beoordelen poststuk  
100345 12/2/2015 13:17:11 herbeoordelen  
138332 12/2.2015 13:19:43 intake ePV

100345 12/2/2015 13:05:09 inboeken poststuk  
100345 12/2/2015 13:15:12 beoordelen poststuk  
120443 12/2/2015 13:16:24 verwerken document  
100345 12/2/2015 13:17:11 herbeoordelen

100345 12/2/2015 13:05:09 inboeken poststuk  
100345 12/2/2015 13:15:12 beoordelen poststuk  
120443 12/2/2015 13:16:24 verwerken document  
100345 12/2/2015 13:17:11 herbeoordelen  
138332 12/2.2015 13:19:43 intake ePV

PALEIS VAN JUSTITIE



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 7. Process Mining: wat is het?

100345	12/2/2015 13:05:09	inboeken poststuk
100345	12/2/2015 13:15:12	beoordelen poststuk
120443	12/2/2015 13:16:24	verwerken document
100345	12/2/2015 13:17:11	herbeoordelen
138332	12/2/2015 13:19:43	intake ePV
120443	12/2/2015 13:16:24	beoordelen poststuk
100345	12/2/2015 13:17:11	herbeoordelen
138332	12/2/2015 13:19:43	intake ePV

100345	12/2/2015 13:05:09	inboeken poststuk
100345	12/2/2015 13:15:12	beoordelen poststuk
120443	12/2/2015 13:16:24	verwerken document
100345	12/2/2015 13:17:11	herbeoordelen

100345	12/2/2015 13:05:09	register
100345	12/2/2015 13:15:12	define permit
120443	12/2/2015 13:16:24	verwerken document
100345	12/2/2015 13:17:11	herbeoordelen
138332	12/2/2015 13:19:43	intake ePV

Activity

Timestamp

Case ID

inboeken  
beoordelen  
verwerken

herbeoordelen  
beoordelen

PALEIS VAN JUSTITIE



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 8. Wat levert het op?

1. Vastleggen/borgen gestroomlijnde, efficiënte werkprocessen
  2. Managementinformatie o.b.v. échte feiten en cijfers
  3. Sturing op kwaliteit en resultaat
- Systematisch beschrijven, meten en verbeteren. Cyclisch proces hetgeen inzicht geeft in de middelen en de wijze waarop procesverbetering tot stand komt m.g.v. actuele en meetbare KPI's. Inzichtelijk is eveneens de bij de KPI's behorende verantwoordelijkheid.

### Wat levert het op?

- klantwaardering
- ondersteuning process compliance
- transparantie
- vergroting procesbewustzijn
- procesverbetering
- evenwichtige verdeling van human resources alsmede

zicht op en inzicht in resultaten (van organisatorische veranderingen)



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 8. Wat levert het op: klanttevredenheid

*Bij (vermoeden van) procesproblemen beschikken over gegevens om verbeteringen te bewerkstelligen.*

- analyseren van de tijd die besteed wordt aan het afhandelen van activiteiten
- vaststellen en opruimen van obstakels die een soepele verwerking van de activiteiten in het proces in de weg staan
- aanpakken van problemen met informatietechnologie

Door te worden geattendeerd op bottlenecks en mankementen (ongeacht of deze door mens of technologie wordt veroorzaakt) maakt process mining continue procesverbetering mogelijk



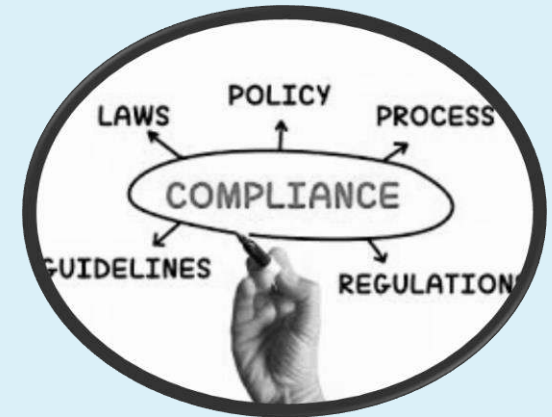
- **verbeteringen die leiden tot tevreden klanten c.q. ketenpartners**

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 8. Wat levert het op: ondersteuning process compliance

*Het naleven van regels is een belangrijk aspect van de bedrijfsvoering van het OM*

- bedreigingen voor compliance (naleving van de regels) op elk niveau vaststellen en beoordelen
- periodieke controle of nog steeds volgens de richtlijnen, voorschriften en overeenkomsten wordt gewerkt
- door de stroom van alle zaken, en niet alleen een steekproef, te visualiseren, de mogelijkheid om sneller zinvollere resultaten te genereren



- niet langer afhankelijk van verklaringen van procesbetrokkenen
- **conclusies en aanbevelingen zijn gebaseerd op objectieve feiten en uitgebreide analyses**

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 8. Wat levert het op: transparantie

Iedereen weet hoe een team en zijn leden voldoen aan de verwachtingen van de organisatie en duidelijk wordt waar en waarom veranderingen noodzakelijk zijn

Het aanleggen van dergelijke maatstaven levert niet alleen gegevens, maar tevens echt procesinzicht op



- **Process Mining openbaart de bottlenecks in het proces en het stelt vast waarom er vertragingen optreden**



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 8. Wat levert het op: vergroting procesbewustzijn

Door medewerkers erachter te laten komen hoe hun processen worden uitgevoerd, kan Process Mining mensen binnen de organisatie helpen om verantwoordelijkheid te nemen voor hun werk

En als ze vertrouwen hebben in de nauwkeurigheid van analyses op basis van feitelijke Process Mining gegevens, zullen ze besluitvaardiger kunnen handelen



- **iedereen realiseert zich dat hij deel uitmaakt van één en hetzelfde systeem dat, om succesvol te kunnen zijn, afhankelijk is van de samenwerking en het verantwoordelijkheidsgevoel van iedereen**

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 8. Wat levert het op: procesverbetering

### Implementatietijd

Het in beeld brengen en verbeteren van processen is een complexe zaak

- lange gesprekken
- vergaderingen
- stapels papier en
- kamerbrede whiteboards vol met aantekeningen



Process Mining geeft grafisch weer hoe gebruikers met hun taken omgaan, met elkaar en het systeem zelf

- **de benodigde procesverbetering wordt sneller gerealiseerd en dankzij doorlopende monitoring steevast op de juiste koers**

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 8. Wat levert het op: evenwichtige verdeling human resources

*Vaststellen hoe mensen echt samenwerken*

Verrichten dure, ervaren medewerkers werk dat lager ingeschaalde collega's ook zouden kunnen doen?

Werken bepaalde groepen medewerkers van diverse afdelingen, functies of locaties samen op manieren die eerder onopgemerkt bleven?

Met Process Mining wordt de onderlinge relatie(s) tussen medewerkers op eenvoudige wijze in kaart gebracht



➤ **medewerkers inzetten op de meest efficiënte en effectieve wijze**

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 8. Wat levert het op : evenwichtige verdeling human resources

*Vaststellen welke veranderingen de moeite waard zijn, en welke niet.*

Het OM - met zijn unieke procedures, personeel, doelstellingen, wettelijke eisen en technologie - verandert.

Process Mining software helpt te bepalen welke invloeden de veranderingen in elk van die factoren heeft, op de productiviteit van de organisatie.

Kwaliteit is een belangrijk speerpunt en neemt een prominente plaats in binnen het veranderprogramma OM2020.



***..... aan de hand van nieuwe werkwijzen kwaliteit en effectiviteit verbeteren***

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 8. Wat levert het op: klantgerichtheid, kostendaling en tijdbesparing



- **uiteindelijk vertalen verbeteringen zich in meer winstgevendheid en geven ze de organisatie de mogelijkheid zich aan te passen en ook op de lange termijn toonaangevend te zijn en te excelleren**



**PROCESSGOLD**

“in control” met Process Mining in samenwerking met

**sensus**  
process management



*STOP GUESSING  
ACT ON FACTS*

Bezien wordt hoe het  
proces feitelijk heeft  
gepresteerd

**ONTDEKKEN  
VISUALISEREN  
ANALYSEREN**

**ONTWERPEN  
OPTIMALISEREN  
MONITOREN**

**BORGEN**



*PROCESSEN IN KAART  
VERBETEREN EN DELEN*

Digitaal overzetten naar  
geactualiseerde  
procesbeschrijvingen

**OPENBAAR MINISTERIE**

Arrondissementsparket Den Haag

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 10. RESULTAAT: "zicht op zaken" en de "basis op orde"

**ZICHT OP ZAKEN**

ONTDEKKEN  
VISUALISEREN  
ANALYSEREN

ONTWERPEN  
OPTIMALISEREN  
MONITOREN

**BORGEN**

**BASIS OP ORDE**

**OPENBAAR MINISTERIE**

Arrondissementsparket Den Haag

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 10. RESULTAAT: "zicht op zaken" en de "basis op orde"

Vanuit politie en OM is het project **Zicht op Zaken** gestart

**Project OM / Arrondissementsparket Den Haag "in control" met Process Mining**

**ZICHT OP ZAKEN**

- processen overzichtelijk **volledig in beeld**
- overzichtelijk **processchema**
- processen **simulatie**
- processen **aggregatie**
- processen inzichtelijke **doorlooptijd**
- processen **rework**
- processen **referentiemodel**
- medewerkers wie : wat **referentieformatie**
- medewerkers wie : wie **social network**
- medewerkers wie : wie **interactie**
- medewerkers wie : wanneer **volgordelijk**
- medewerkers wat : waarin **activiteit in welk proces**

**BASIS OP ORDE**

- AO/IC, procesaudits: **(K)PI's proactief**
- Selfassessment AO/IC: **resultaatgestuurd**
- Risicoparagraaf jaarplan **continu monitoren**

**MEEST KRITISCH BENOEMDE PROCESSEN**

- JEUGD
- OMSB
- DNA-V
- EXECUTIE
- SLACHTOFFERRECHTEN
- BESLAG
- ZEDEN

**VERSTERKING LEAN SIX SIGMA**

- Define, Measure, Analyze, Improve, Control

**ANIMATIE**

- zaken **real-time dan wel startend op hetzelfde moment**

**ROLE MINING**

- (groepen van) users met activiteiten (START / COMPLETE)

Het project heeft de volgende doelstellingen:

- Realiseer volledige, actuele en betrouwbare registratie
- Realiseer dat m.b.v. de informatie uit deze registratie actief wordt gestuurd op werkwijze, voortgang en voorraad
- Realiseer aanpassingen in ICT systemen om bovenstaande doelstellingen te ondersteunen



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN

- **processen** overzichtelijk volledig in beeld
  - **processen** overzichtelijk processchema
  - **processen** simulatie
  - **processen** aggregatie
  - **processen** inzichtelijke doorlooptijd
  - **processen** rework
  - **processen** referentiemodel
- 
- **medewerkers** wie : wat referentieformatie
  - **medewerkers** wie : wie social network
  - **medewerkers** wie : wie interactie
  - **medewerkers** wie : wanneer volgordelijk
  - **medewerkers** wat : waarin activiteit in welk proces



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen overzichtelijk volledig in beeld

Uit een dump van het registratiesysteem zijn zaken gefilterd over een bepaalde periode

Inzichtelijk is het aantal:

- zaken
- gebeurtenissen
- activiteiten
- varianten
- rollen





# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

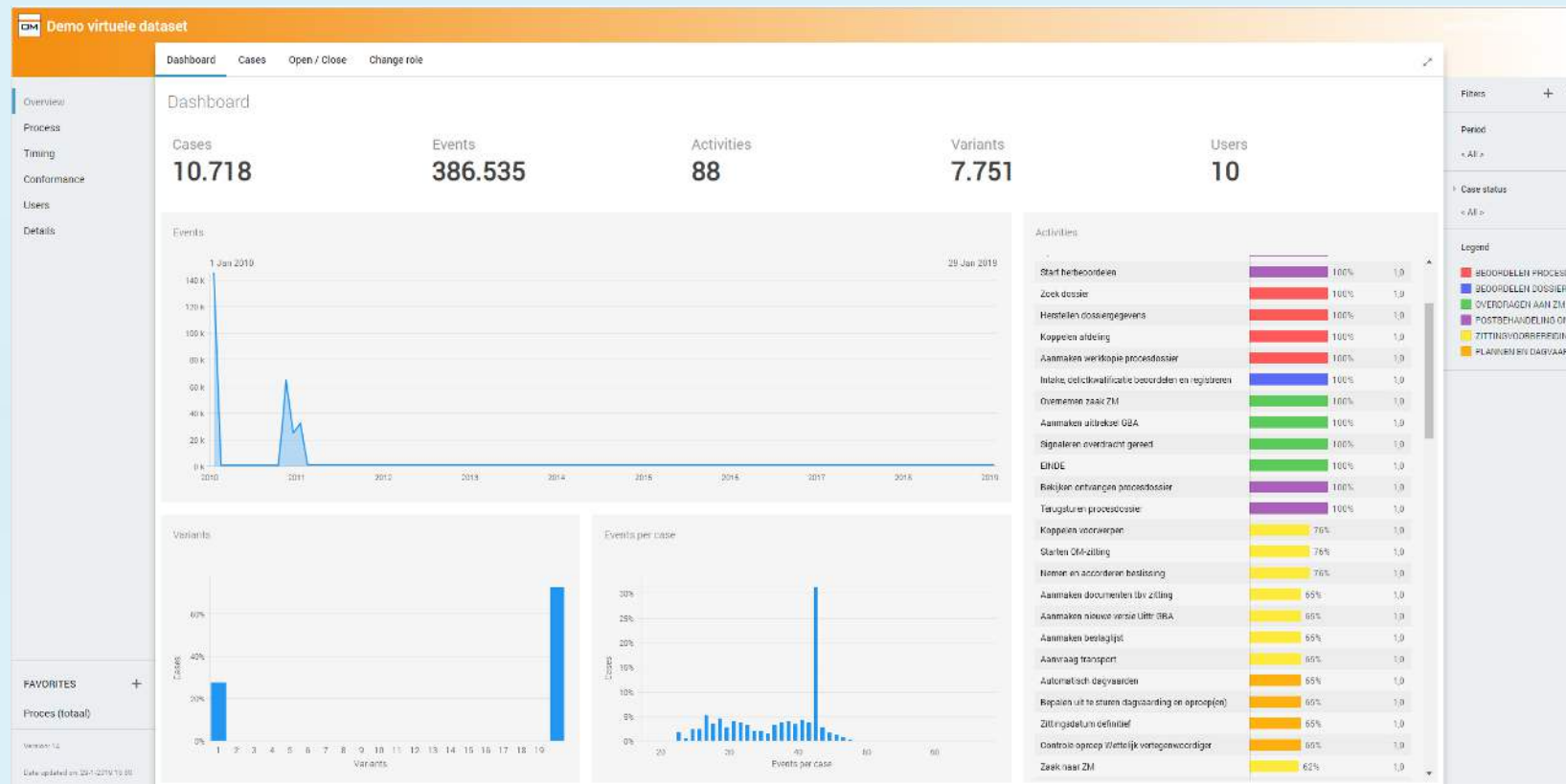
## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen overzichtelijk volledig in beeld



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen overzichtelijk volledig in beeld

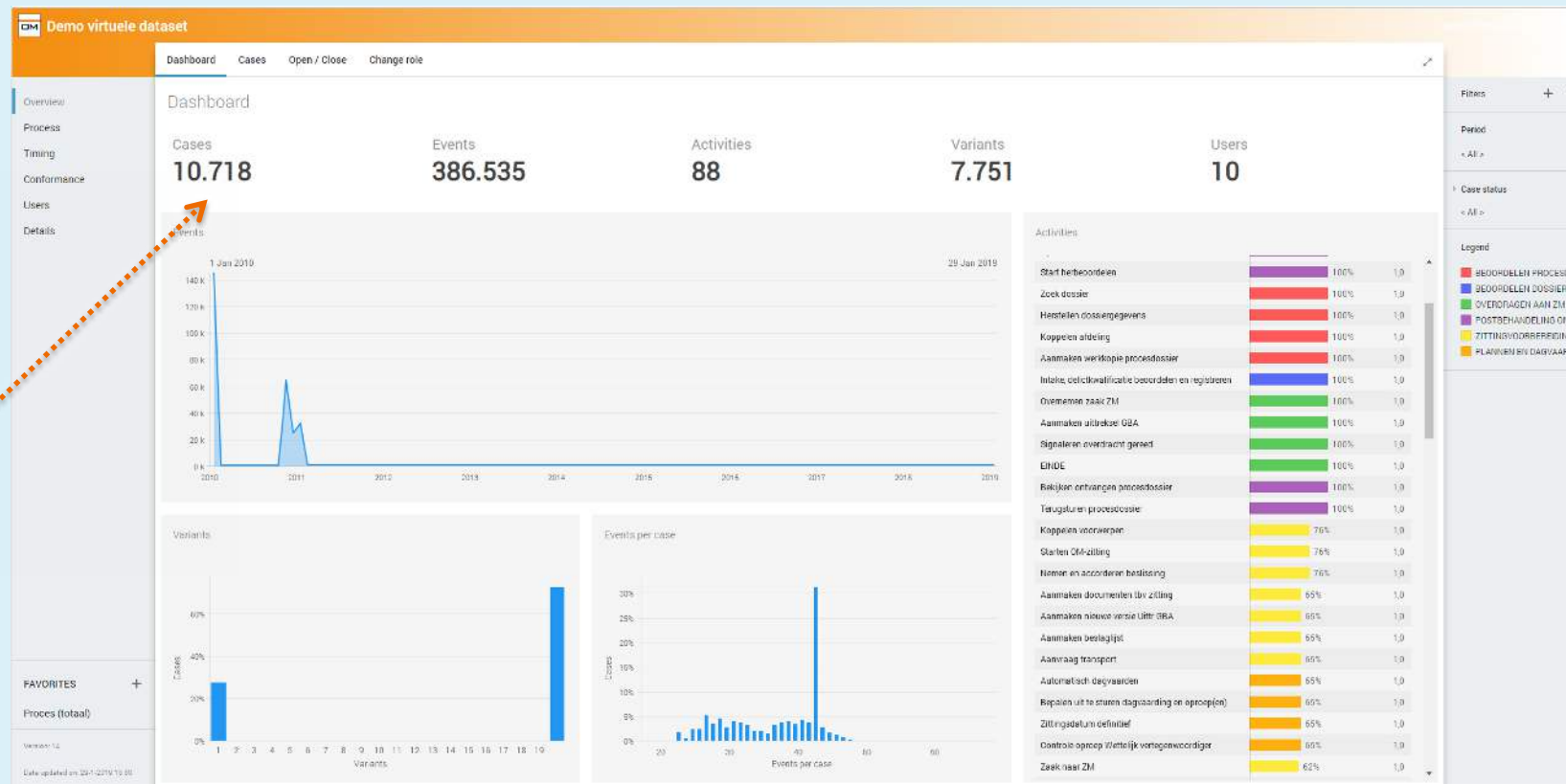
OP BASIS  
VAN  
FICTIEVE  
ZAKEN EN  
PROCESSEN  
UIT DE  
VIRTUELE  
DATABASE



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen overzichtelijk volledig in beeld

Inzichtelijk is het aantal:  
 • zaken

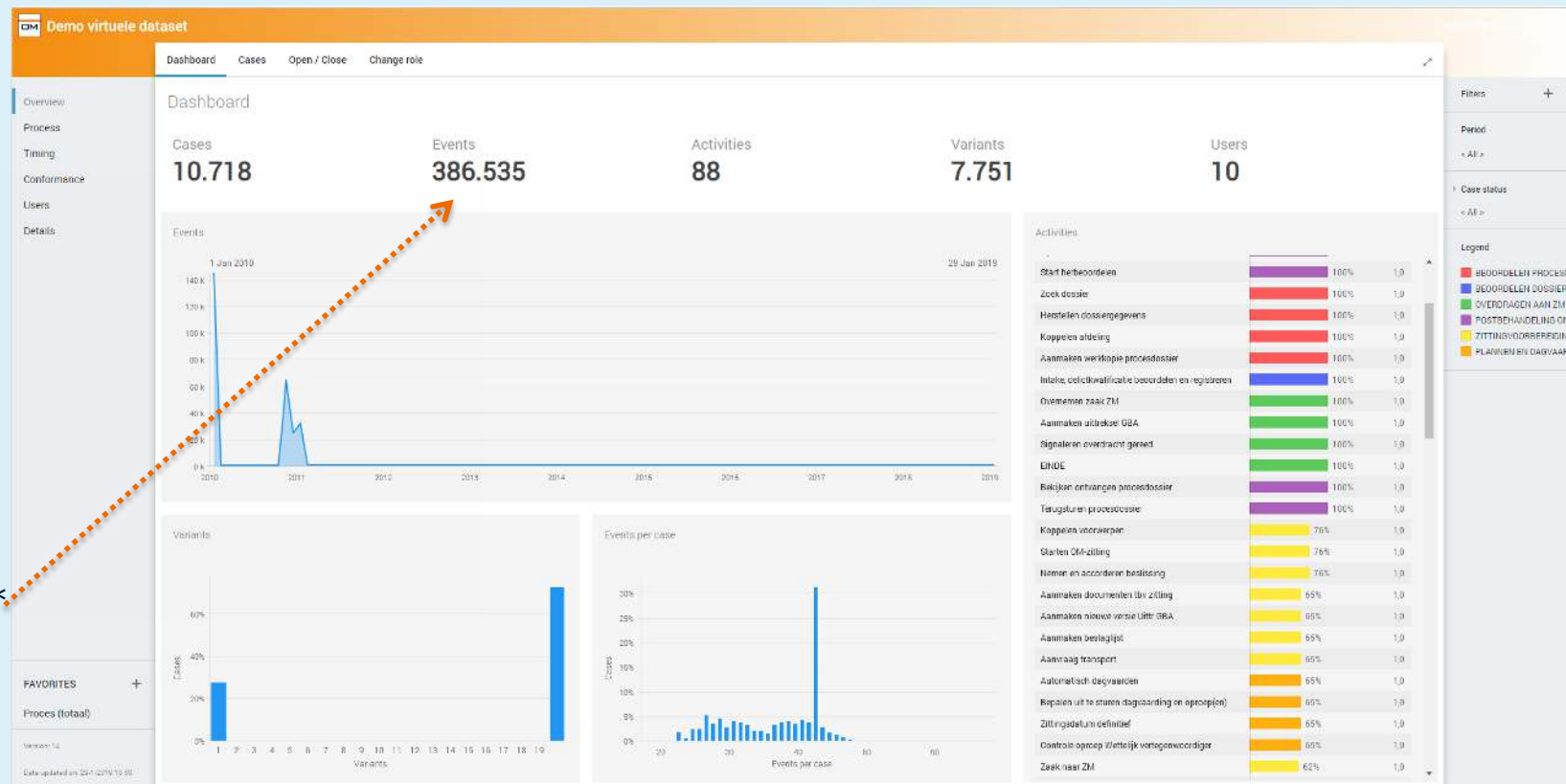


# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen overzichtelijk volledig in beeld

Inzichtelijk is het aantal:

- gebeurtenissen\*



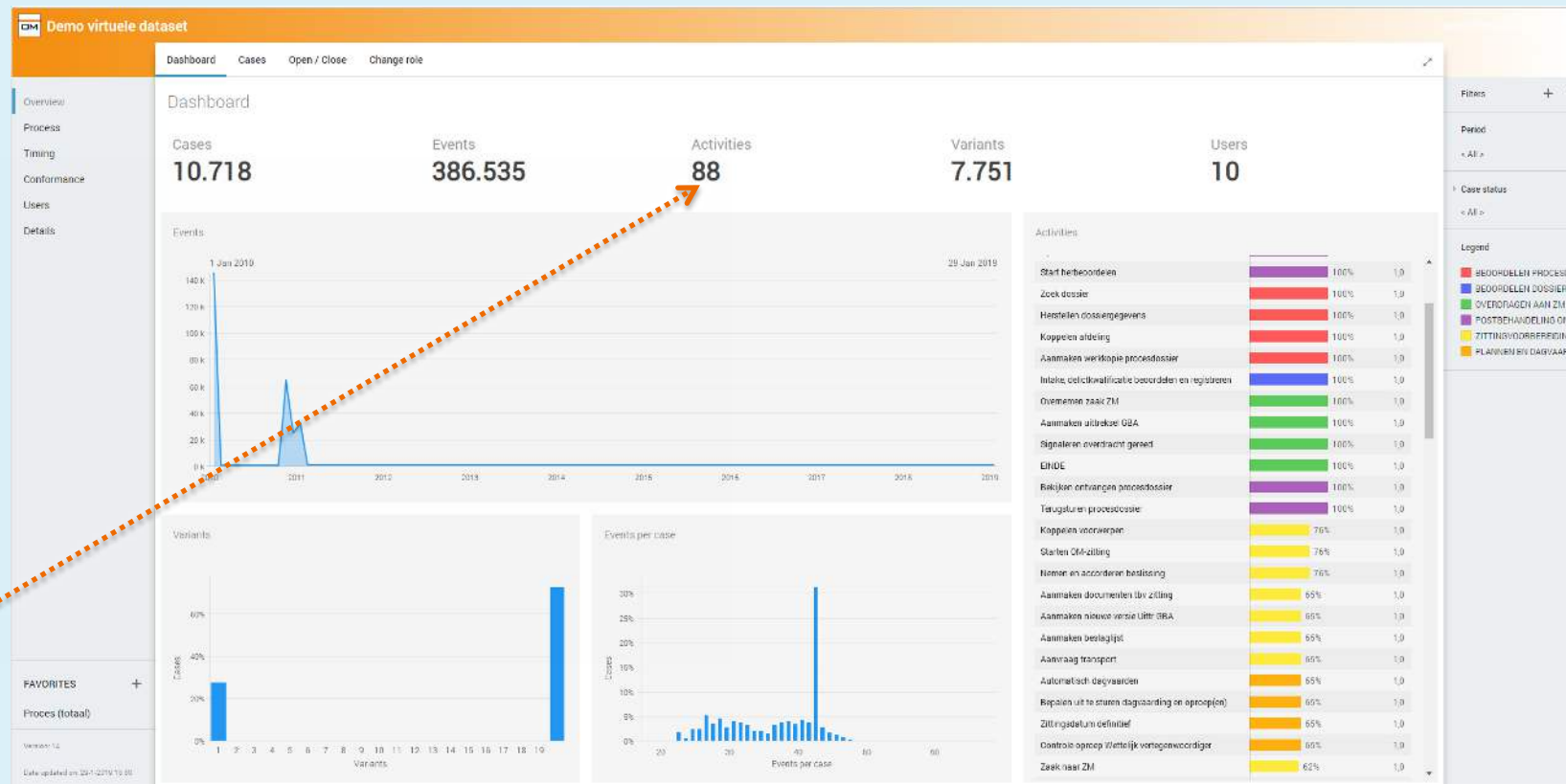
\*) Een event, gebeurtenis is voor te stellen als een regel in een spreadsheet of een databasetabel. Iedere regel staat voor de combinatie van een case, activiteit en tijd

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen overzichtelijk volledig in beeld

Inzichtelijk is het aantal:

- activiteiten



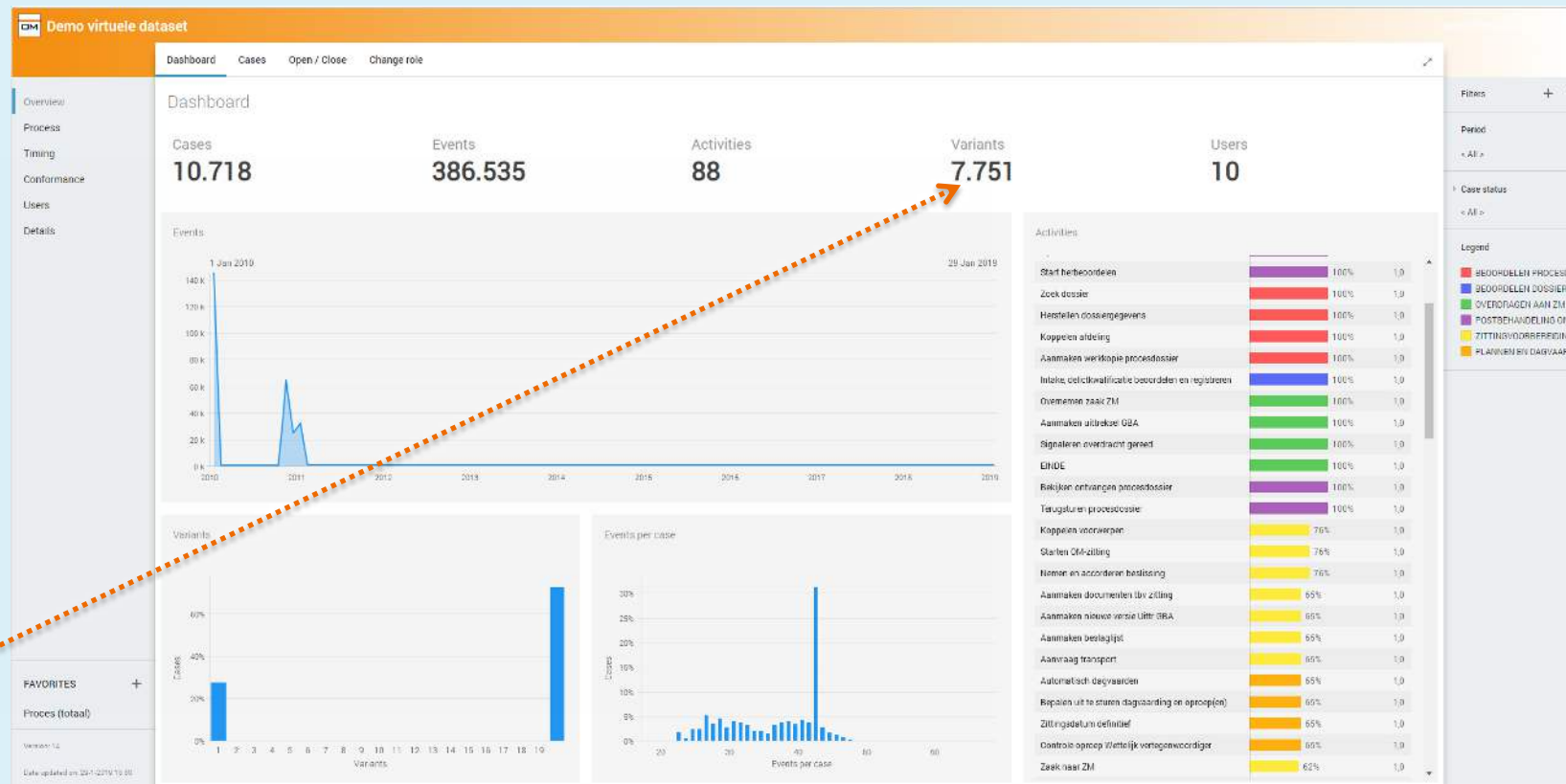


# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen overzichtelijk volledig in beeld

Inzichtelijk is het aantal:

- varianten

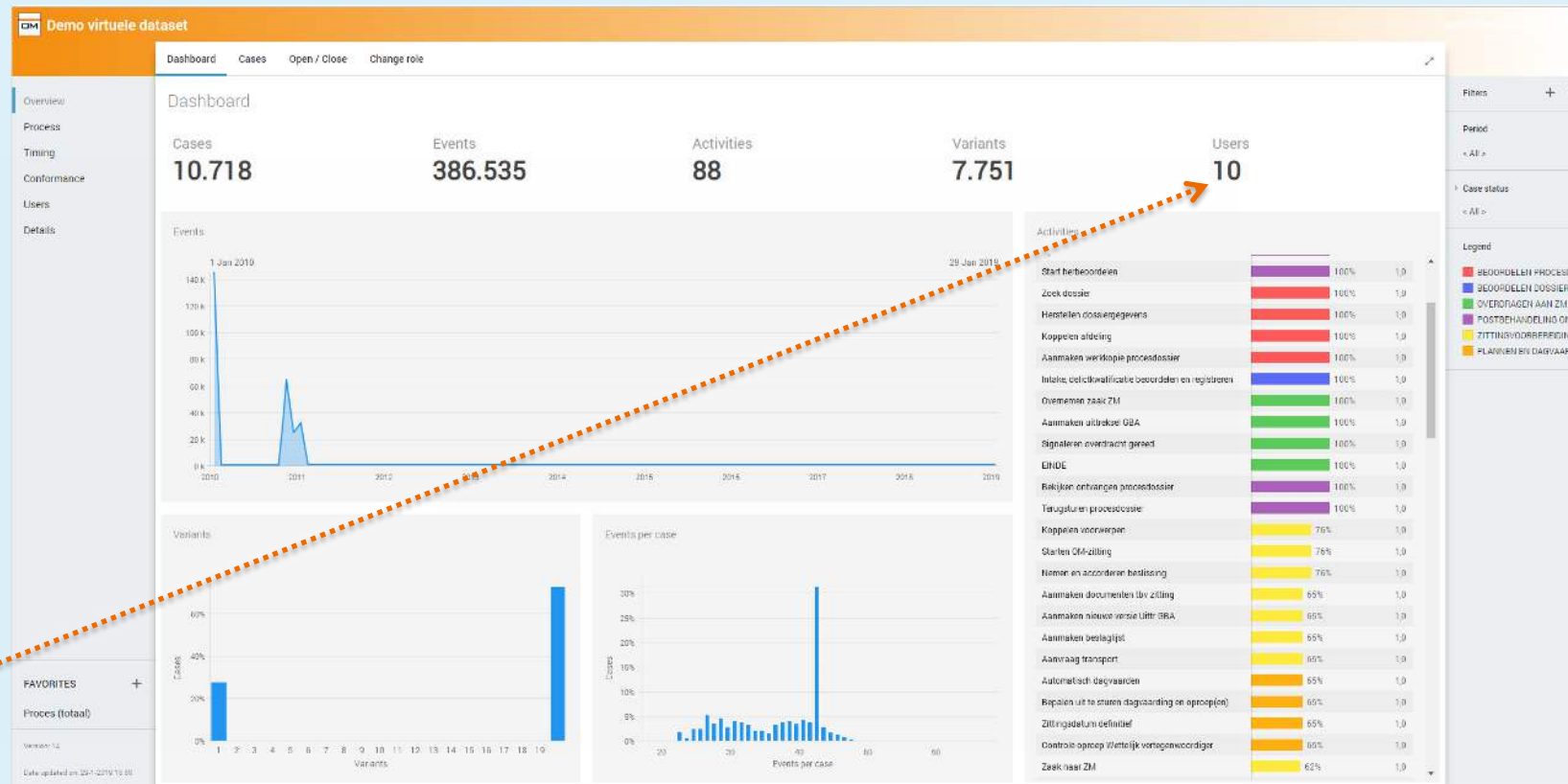


# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen overzichtelijk volledig in beeld

Inzichtelijk is het aantal:

- rollen

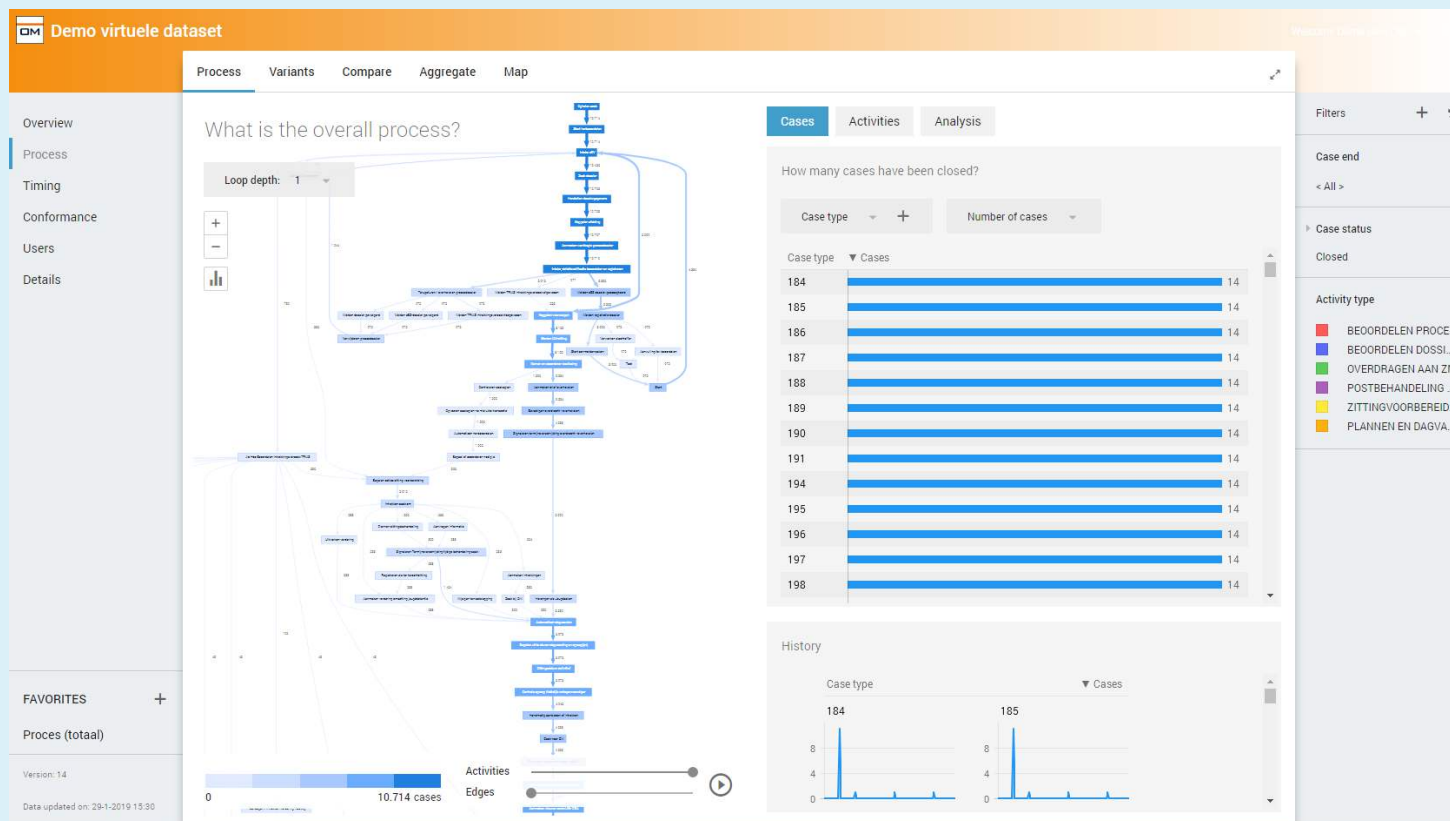


# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen overzichtelijk processchema

(Dagelijks) inzicht wordt verkregen in:

- aantal zaken
- soort zaken
- welk stadium, fase
- doorlooptijd



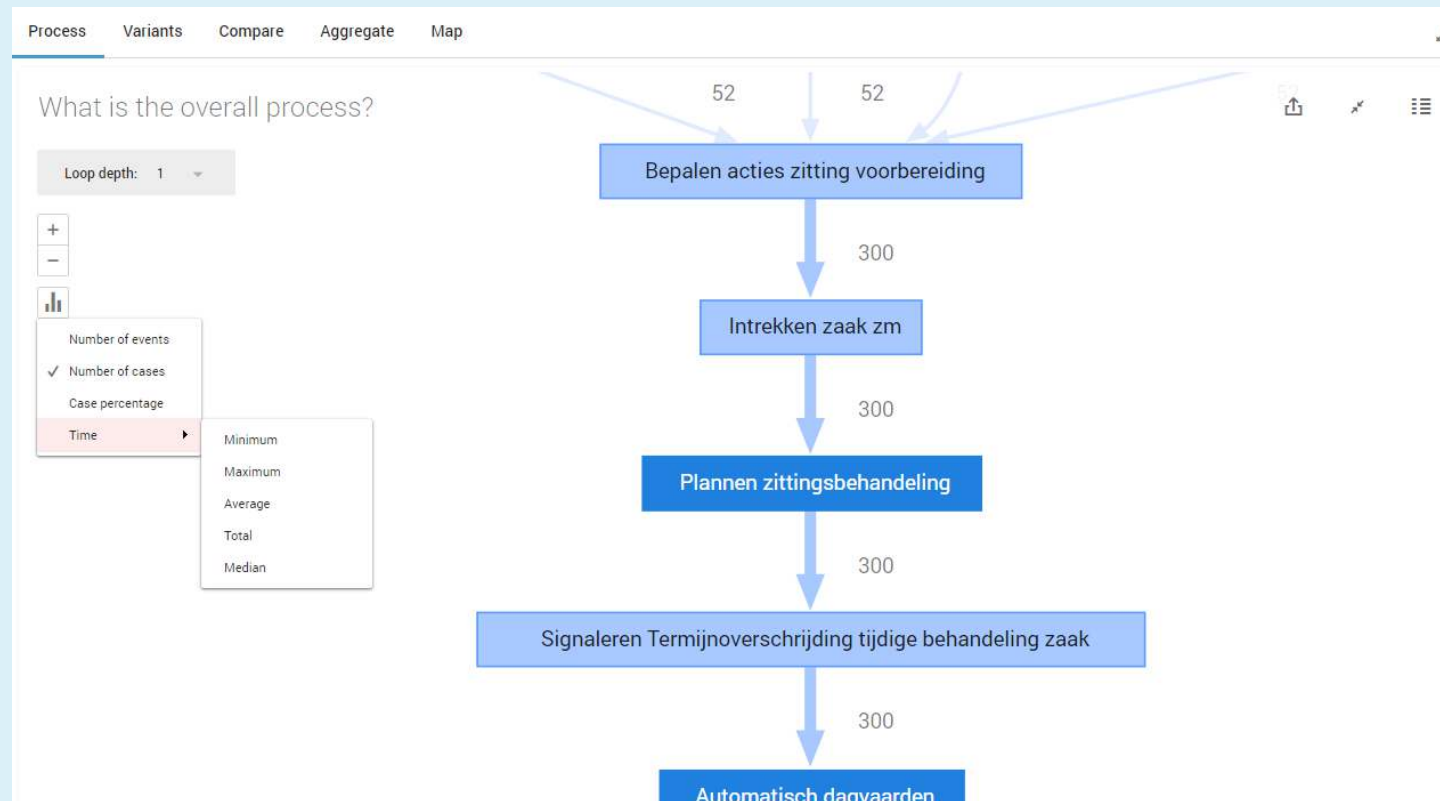
- Welke zaken zijn zitting gereed?
- Welke paden worden bewandeld en hoe efficiënt is dat?
- Kan doorlooptijd worden verkleind?
- Waarom voeren we deze stap nog uit als hij bijna toch nooit gebruikt wordt en heel veel geld kost?
- Waar zitten bottlenecks?
- ...

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen overzichtelijk processchema

(Dagelijks) inzicht wordt verkregen in:

- het aantal zaken

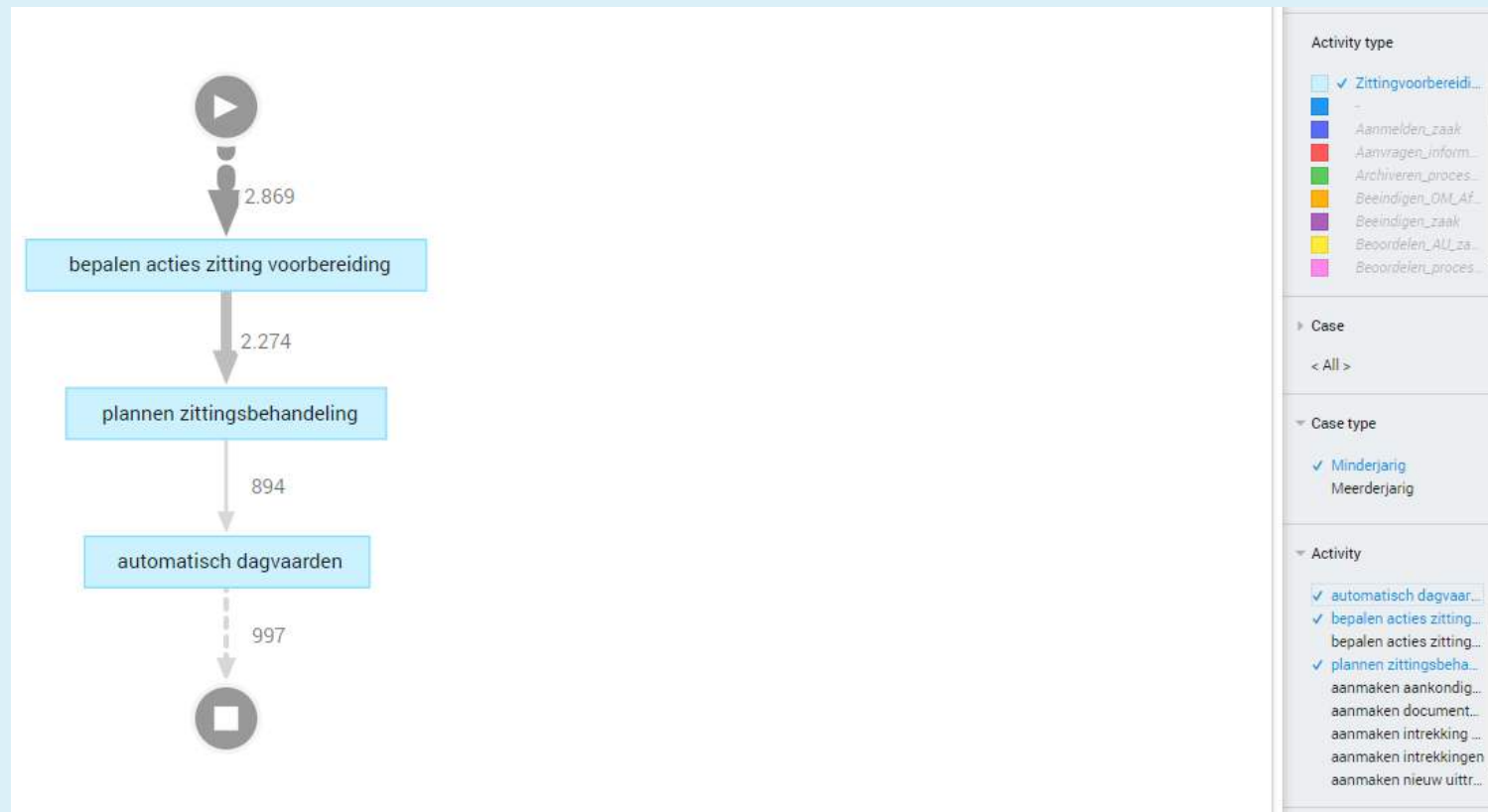


# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen overzichtelijk processchema

(Dagelijks) inzicht wordt verkregen in:

- het soort zaken
- stadium, fase



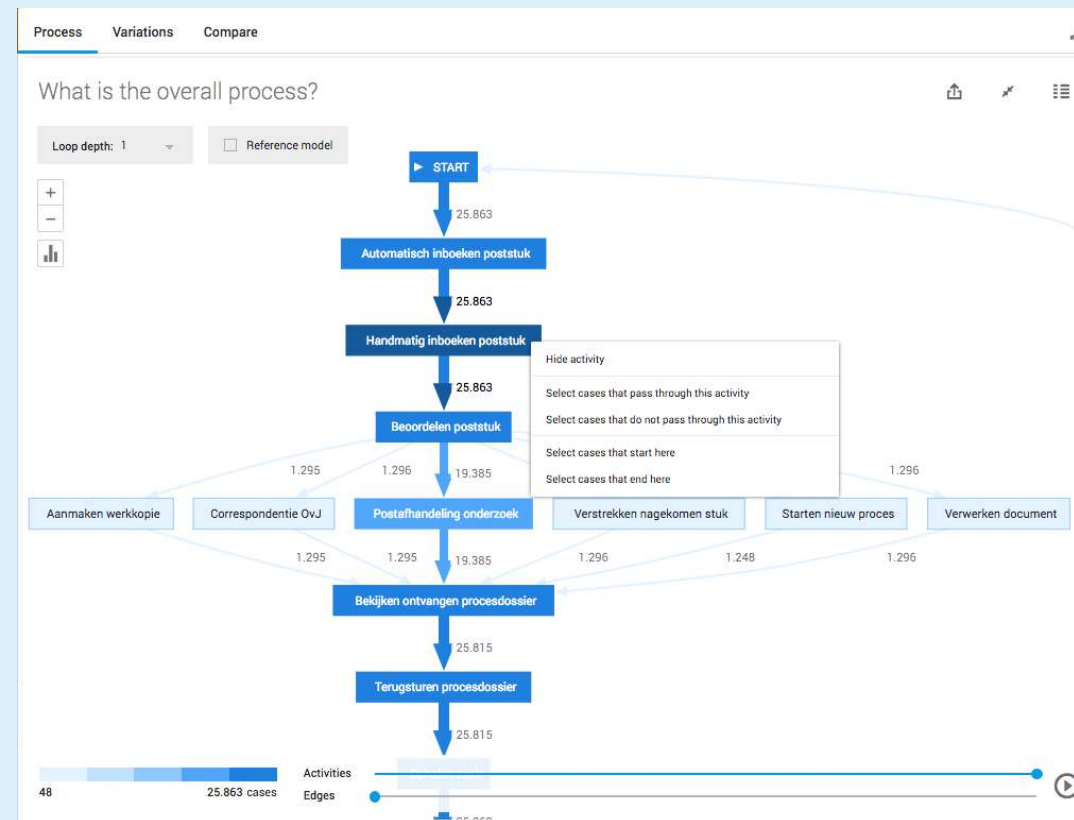
➤ Welke zaken zijn zitting gereed?



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen overzichtelijk processchema

Diverse interactieve mogelijkheden

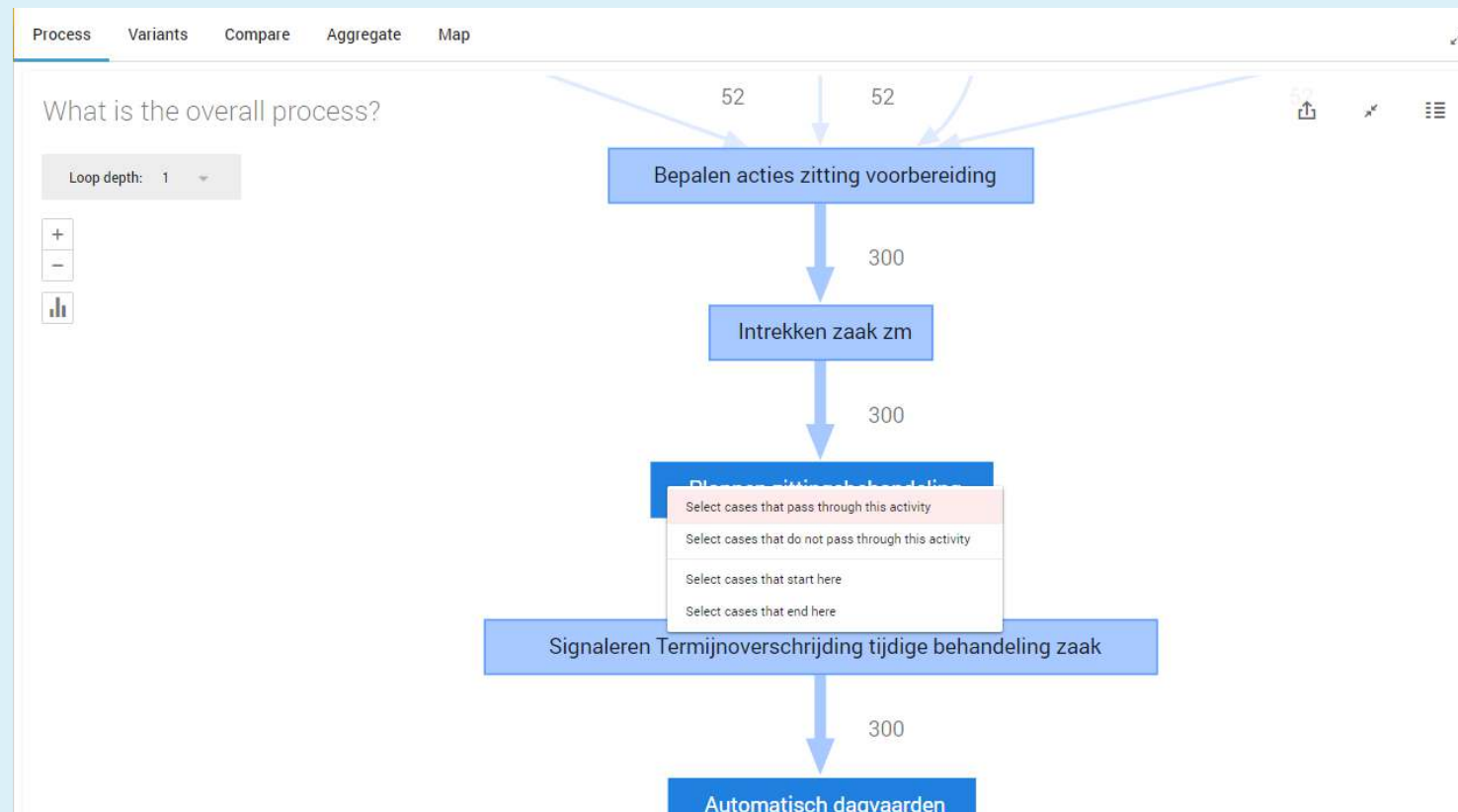


In nevenstaand voorbeeld wordt de activiteit "Handmatig inboeken poststuk" weg gefilterd

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen simulatie

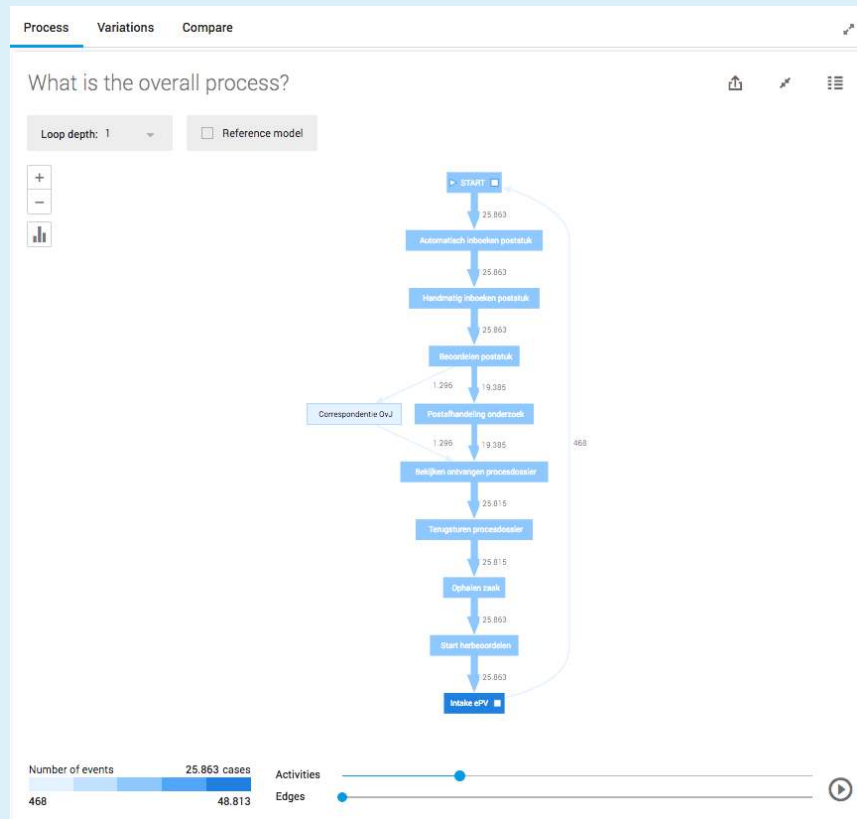
Diverse interactieve mogelijkheden



Alle activiteiten welke bijvoorbeeld een bepaald specifiek pad wel of juist niet passeren kunnen inzichtelijk worden gemaakt

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen simulatie



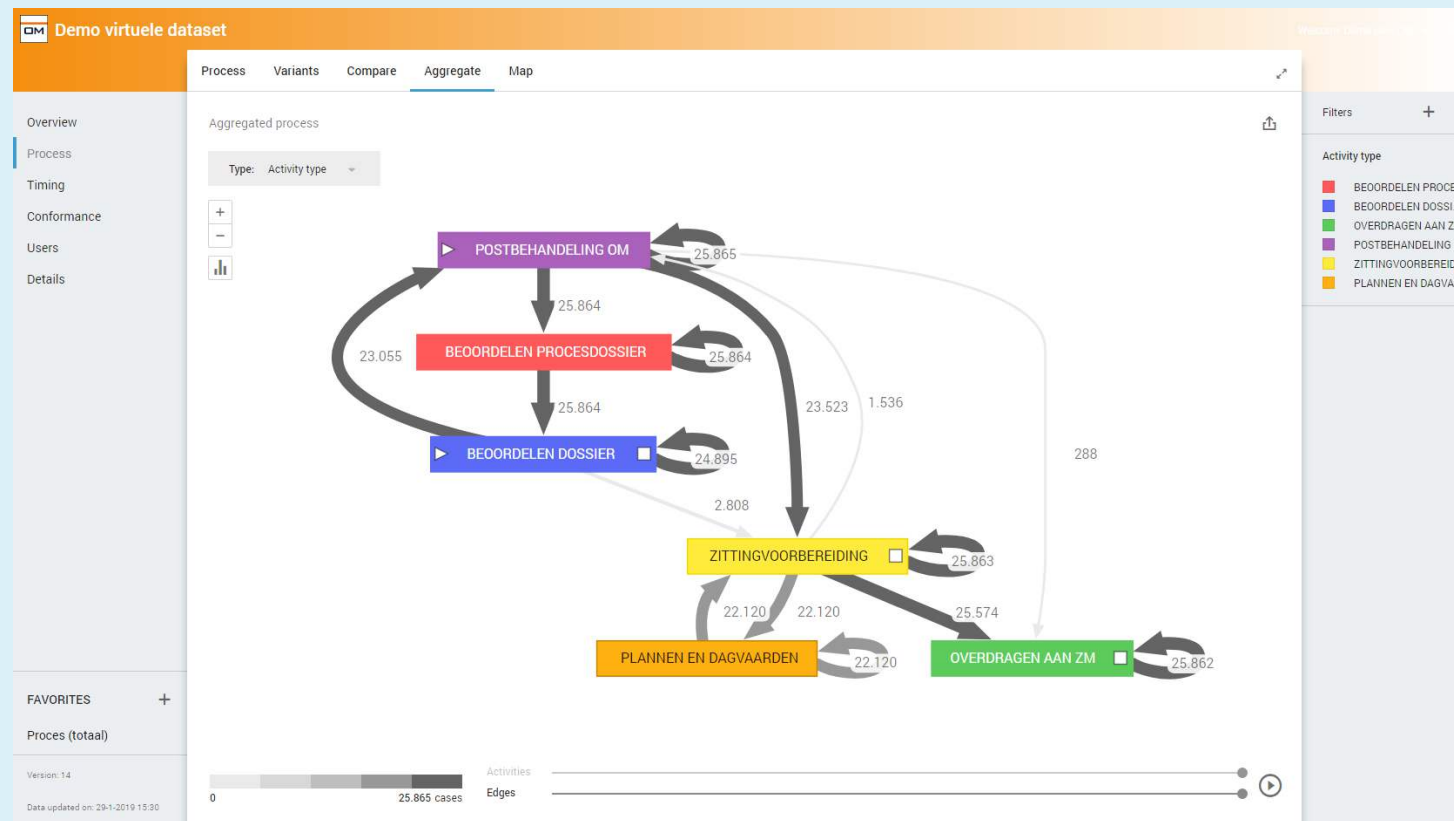
Er zijn twee sliders rechtsonder:

- **Activities** :  
wordt gebruikt om uitzonderingsactiviteiten oftewel activiteiten die minder vaak voorkomen weg te filteren uit het proces zodat je een min of meer regulier proces overhoudt
- **Edges** :  
geeft het aantal verbindingen tussen de activiteiten aan.  
Hoe lager, hoe simpeler het beeld van het proces wordt

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen aggregatie

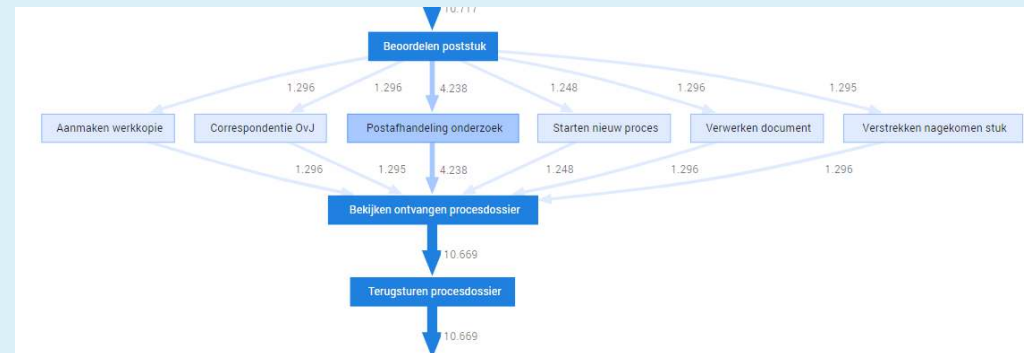
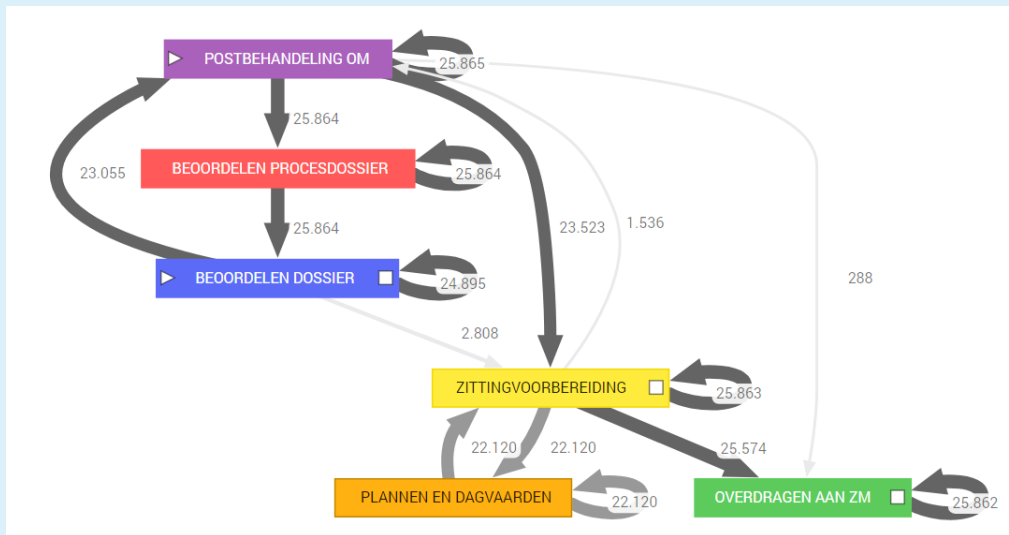
Samenvoeging van activiteiten tot één overzicht met alle processen



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen inzichtelijke doorlooptijd

De dikte en kleur van de pijlen heeft te maken met het aantal zaken per **proces** of per **activiteit**

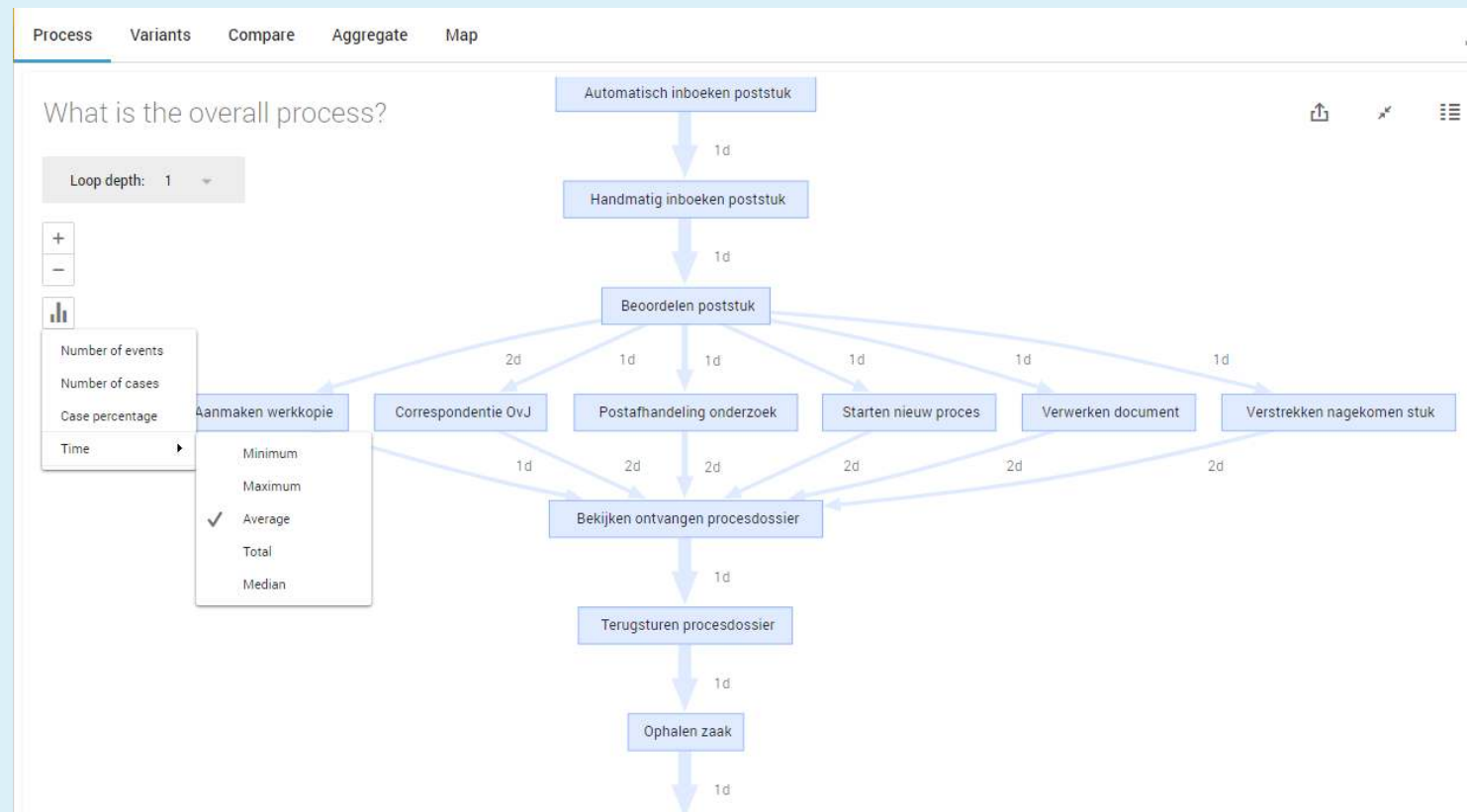




# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen inzichtelijke doorlooptijd

Op basis van de realiteit inzicht in de doorlooptijd



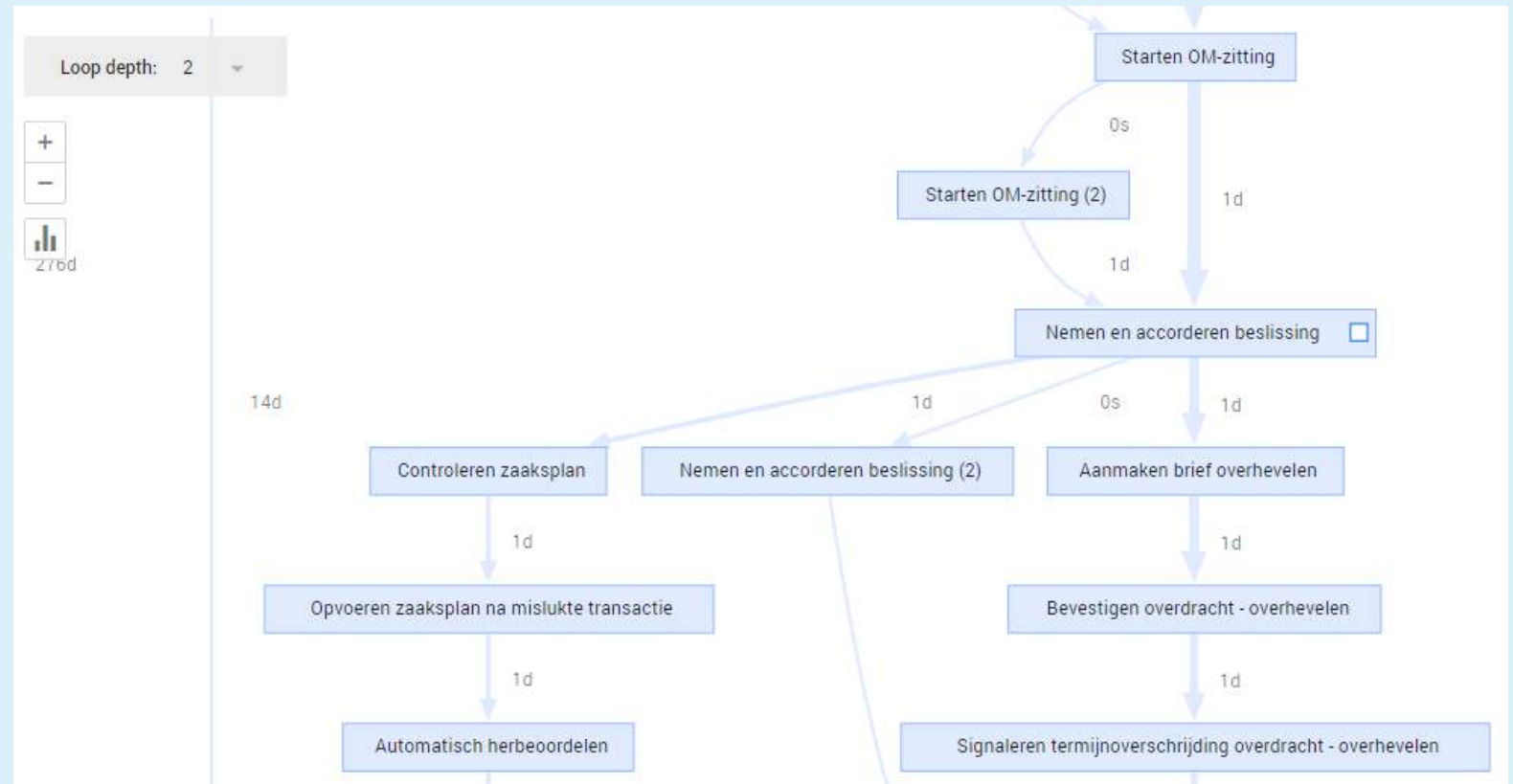
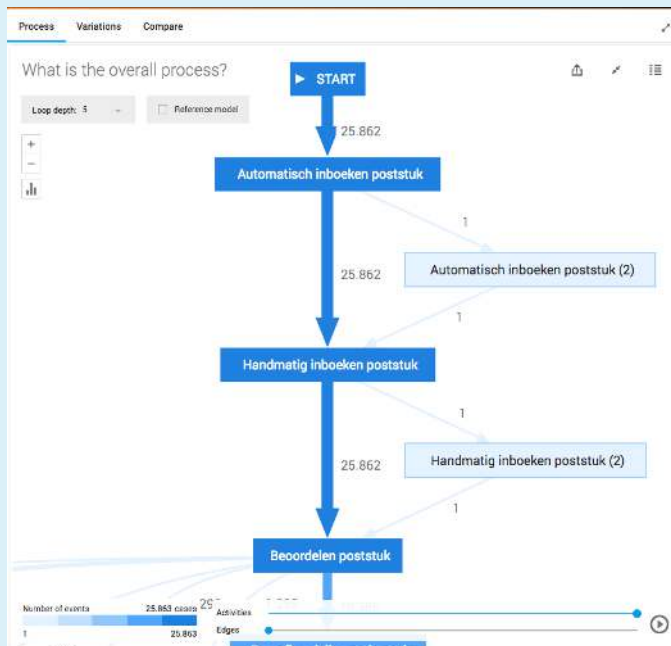
Doorlooptijd wordt aangegeven in:

- minimum
- maximum
- gemiddeld
- totaal en
- mediaan

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen rework

Met de knop "Loop depth." wordt rework zichtbaar



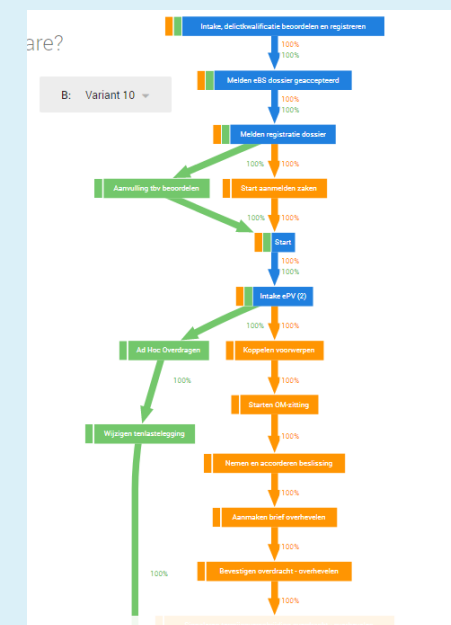
# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: processen referentiemodel

Inzicht in alle bestaande varianten levert het referentiemodel op

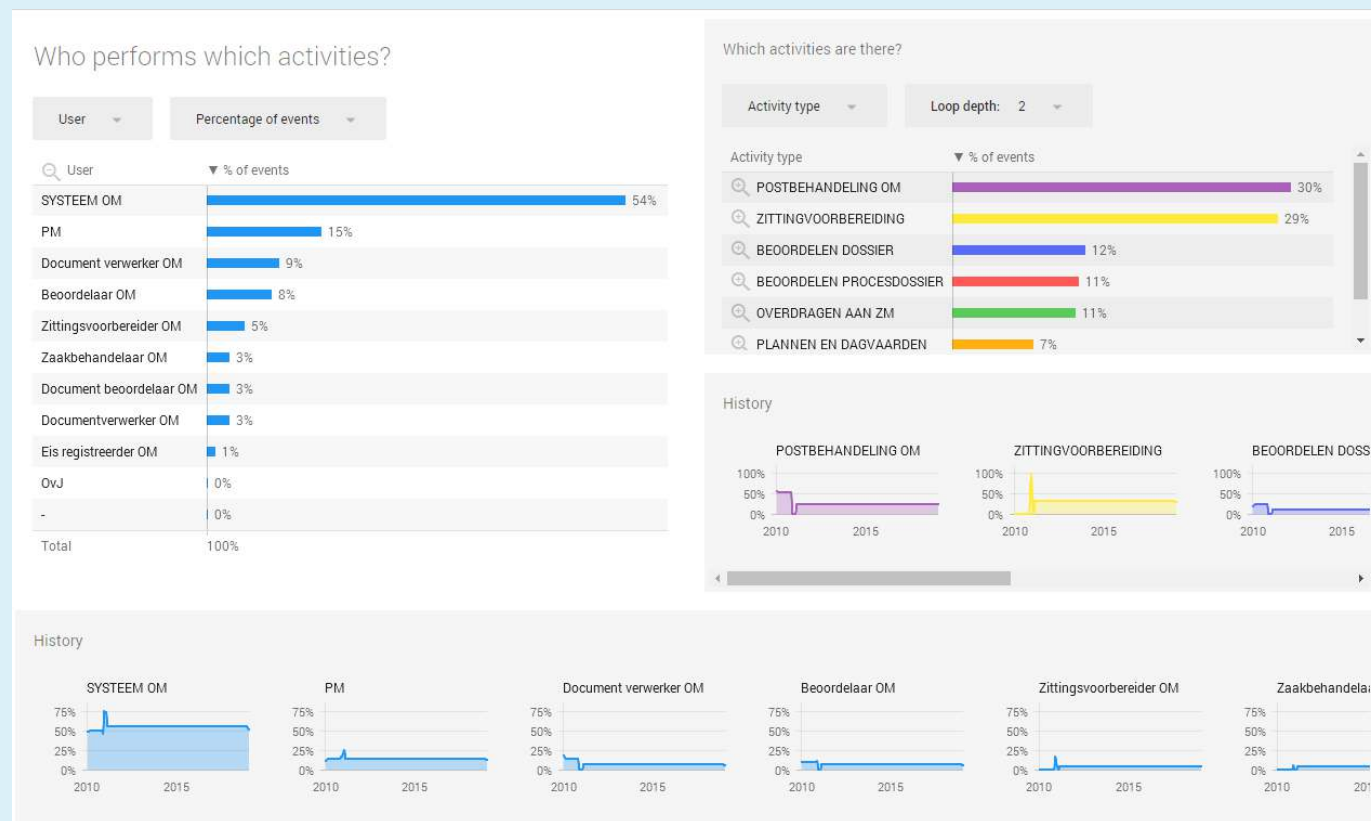


Twee modellen vergeleken t.o.v. elkaar of gecombineerd:



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: medewerkers wie : wat (referentieformatie)

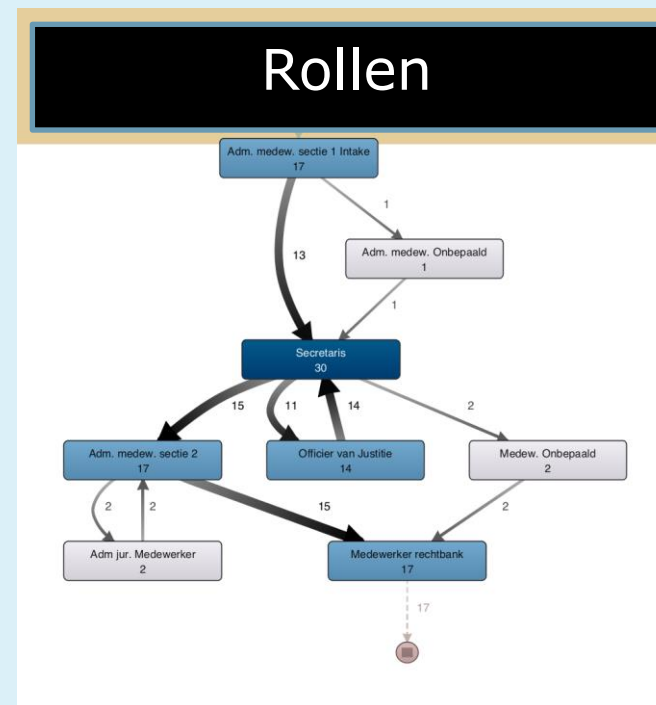
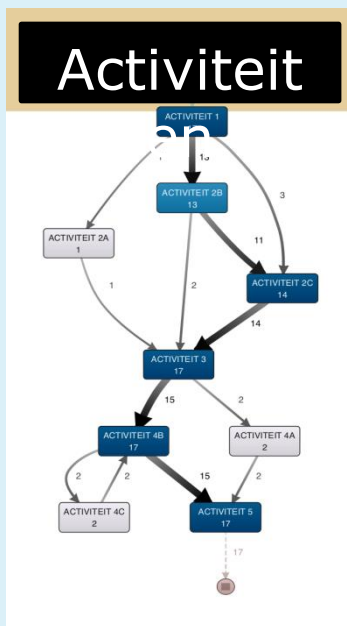


Feitelijk en op basis van de realiteit inzichtelijk welke medewerkers welke taken verrichten

➤ wie, wat en wanneer

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: medewerkers wie : wie (social network)

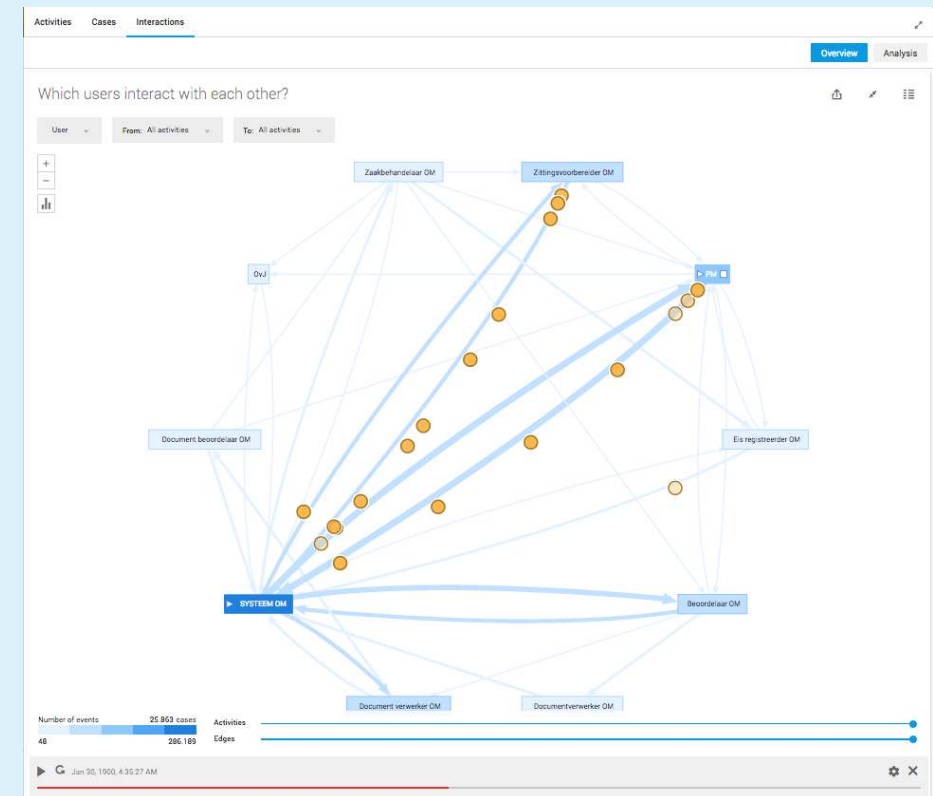
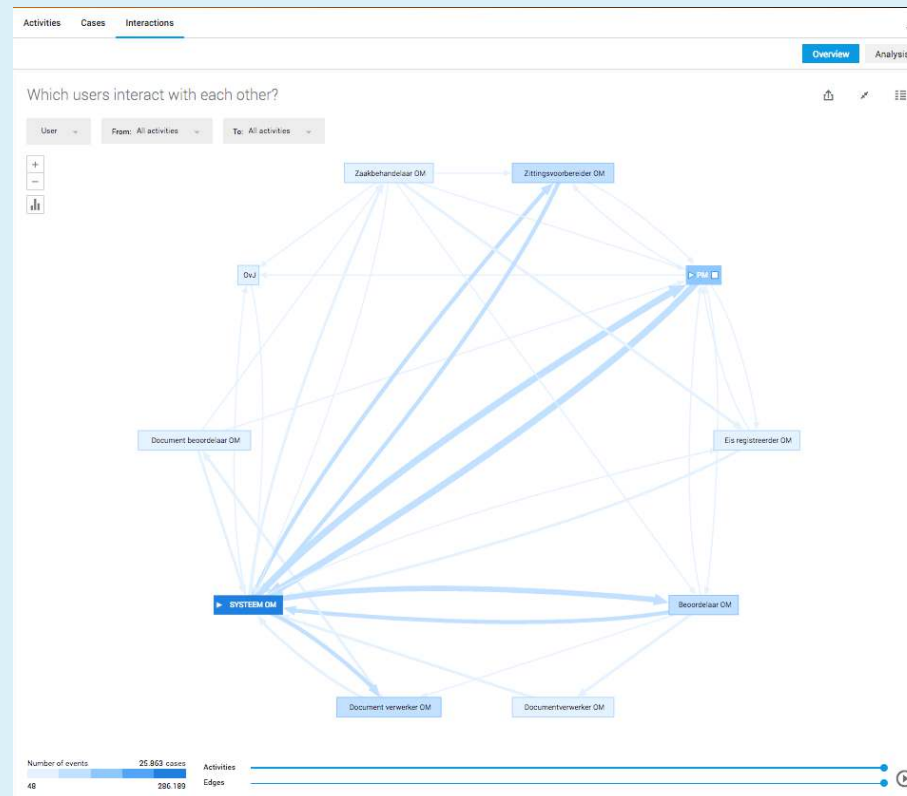




# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: medewerkers wie : wie (social network)

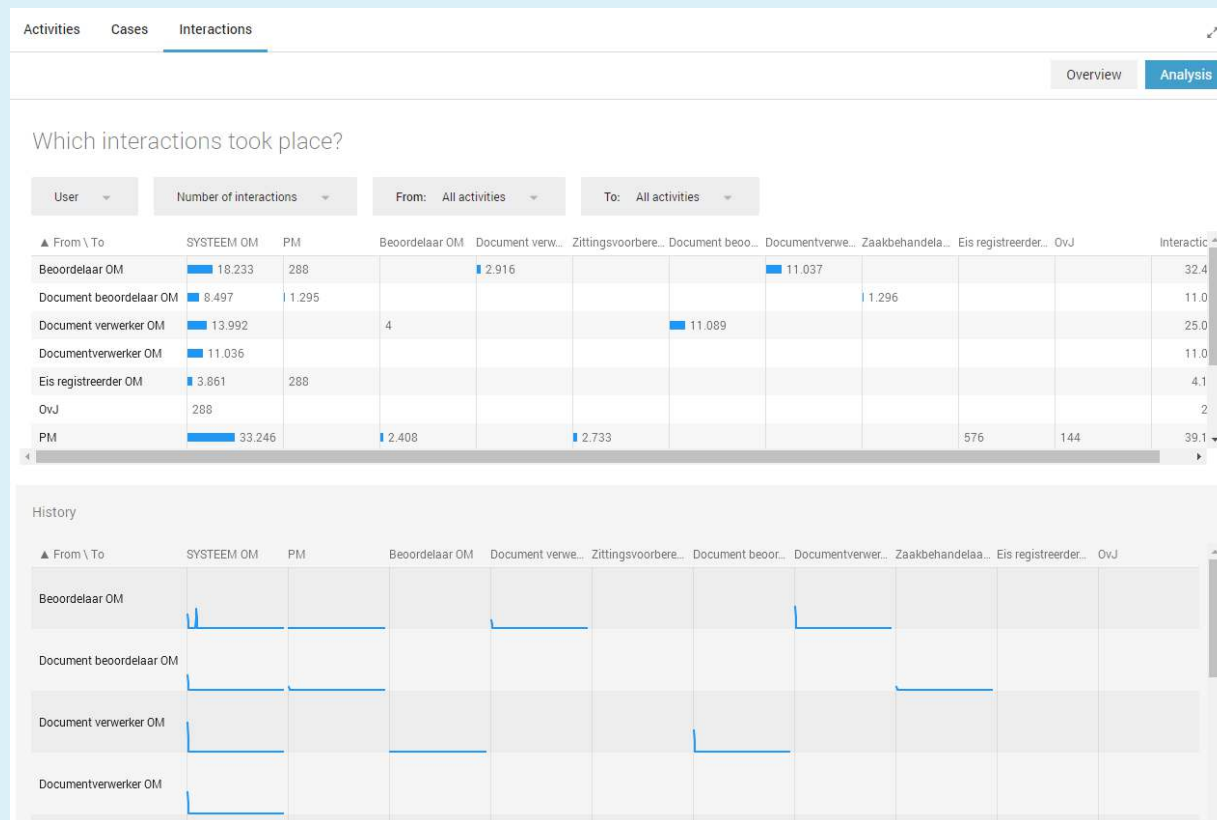
Relatie(s) tussen medewerkers op eenvoudige wijze in beeld



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: medewerkers wie : wie (interactie)

Relatie(s) tussen medewerkers op eenvoudige wijze in beeld

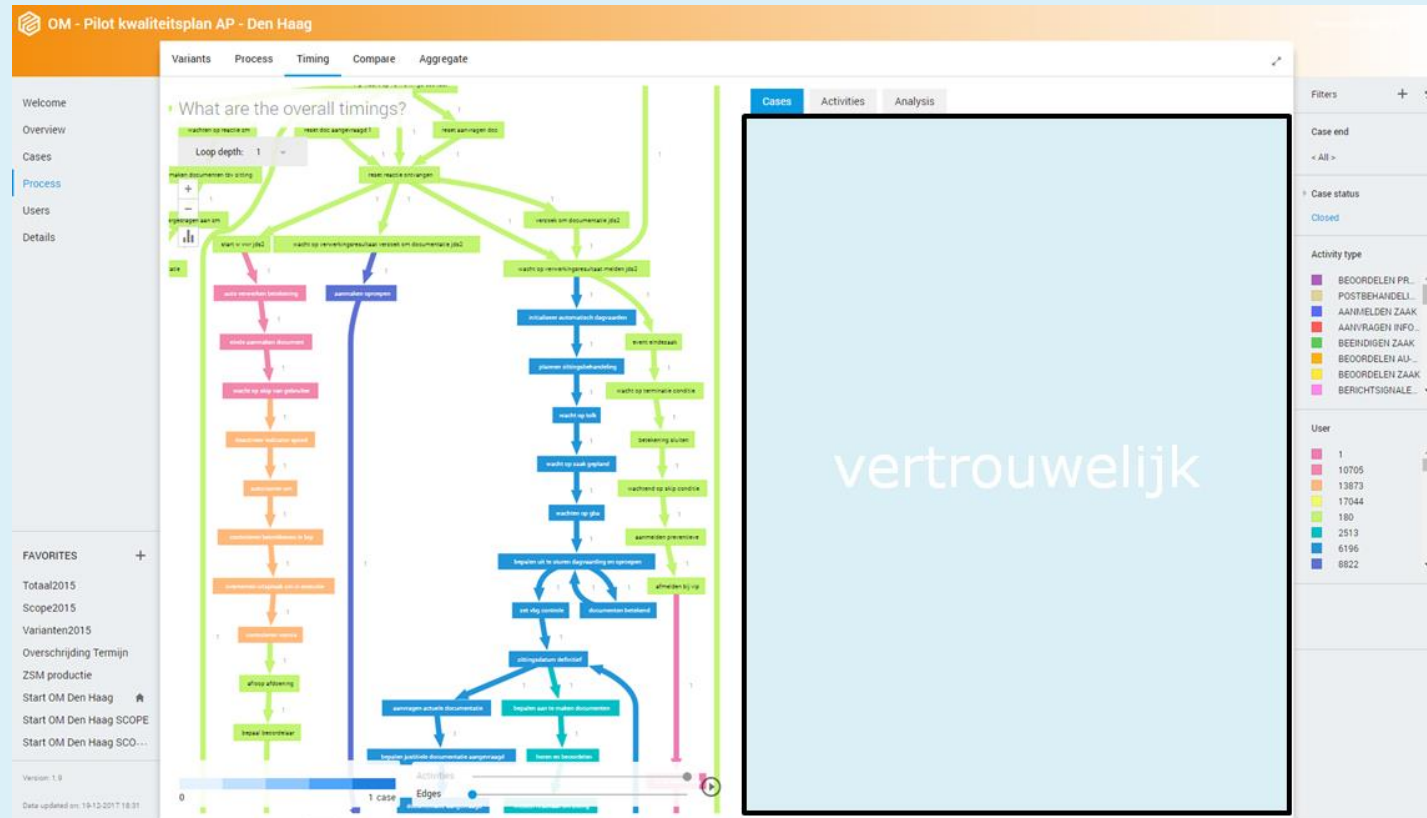


Zowel schematisch als grafisch.

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: medewerkers wie : wanneer (volgordelijk)

Medewerkers gekoppeld aan eigen kleur



Inzichtelijk is:

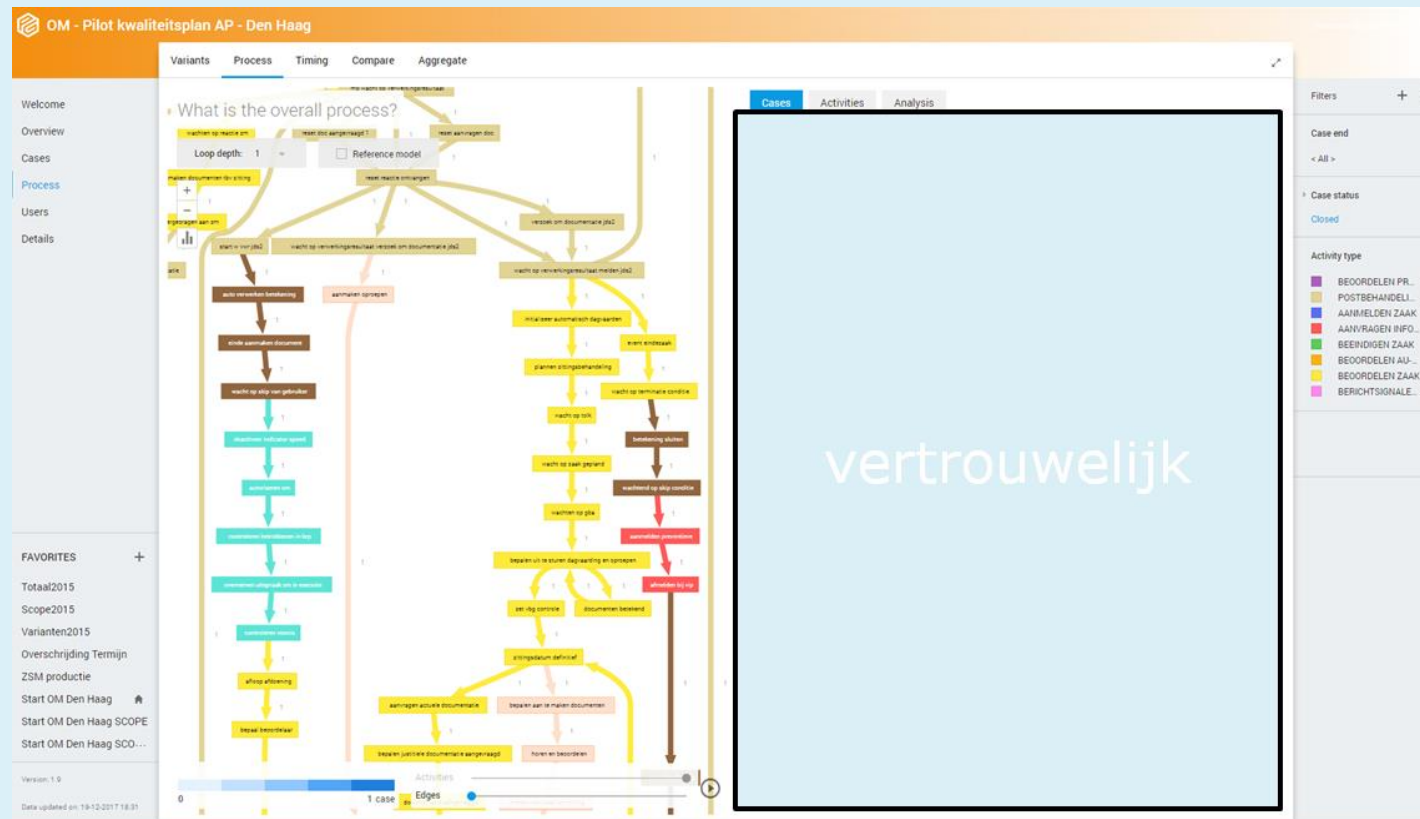
- wie controleert
- wie keurt goed
- wie verricht activiteit
- waar overdrachten
- ...

Het gehele traject is zichtbaar!

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 11. ZICHT OP ZAKEN: medewerkers wie : wanneer → wat : waarin

Medewerkers gekoppeld aan eigen kleur



Met hetzelfde processchema inzichtelijk  
 ➤ bij welk proces behoort de activiteit

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 12. BASIS OP ORDE

### BASIS OP ORDE

- KPI's
- AO/IC
- Meest risicovolle processen



### Maandrapportage

Arrondissementsparket  
Den Haag

feb-19

OPENBAAR MINISTERIE  
DEN HAAG



Jaarplan 2019 Arrondissementsparket Den Haag

OPENBAAR MINISTERIE



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 12. BASIS OP ORDE

(Kritische) Prestatie Indicatoren	Termijn	Start activiteit	Einde activiteit
2. Zijn de ontvangen procesdossiers tijdig beoordeeld (binnen 30 dagen)			
> Overschrijding prestatie indicator	> 30 dagen <b>REACTIEF</b>	"mp start subproces beoordelen au zaak"	"intake au zaak"
> Dreigende overschrijding prestatie indicator	> 21 dagen < 30 dagen <b>PROACTIEF</b>	"mp start subproces beoordelen au zaak"	"intake au zaak"
Uitvoering controle Controleer de termijn tussen datum registratie op het tabblad ZAAK in het kader procesdossier EN de datum van de EERSTE beslissing op het tabblad Beslissing OM			

Met het in beeld brengen van de dreigende overschrijding van de desbetreffende prestatie indicator gedurende een vooraf gedefinieerde periode voorafgaande aan de datum van overschrijding is het OM in staat voor 100% te voldoen aan de tijdige realisatie hiervan

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 12. BASIS OP ORDE

### (Kritische) Prestatie Indicatoren

2. Zijn de ontvangen procesdossiers tijdig beoordeeld (binnen 30 dagen)

➤ **Voldoet aan prestatie indicator (gerealiseerd)**



➤ **Dreigende overschrijding prestatie indicator**

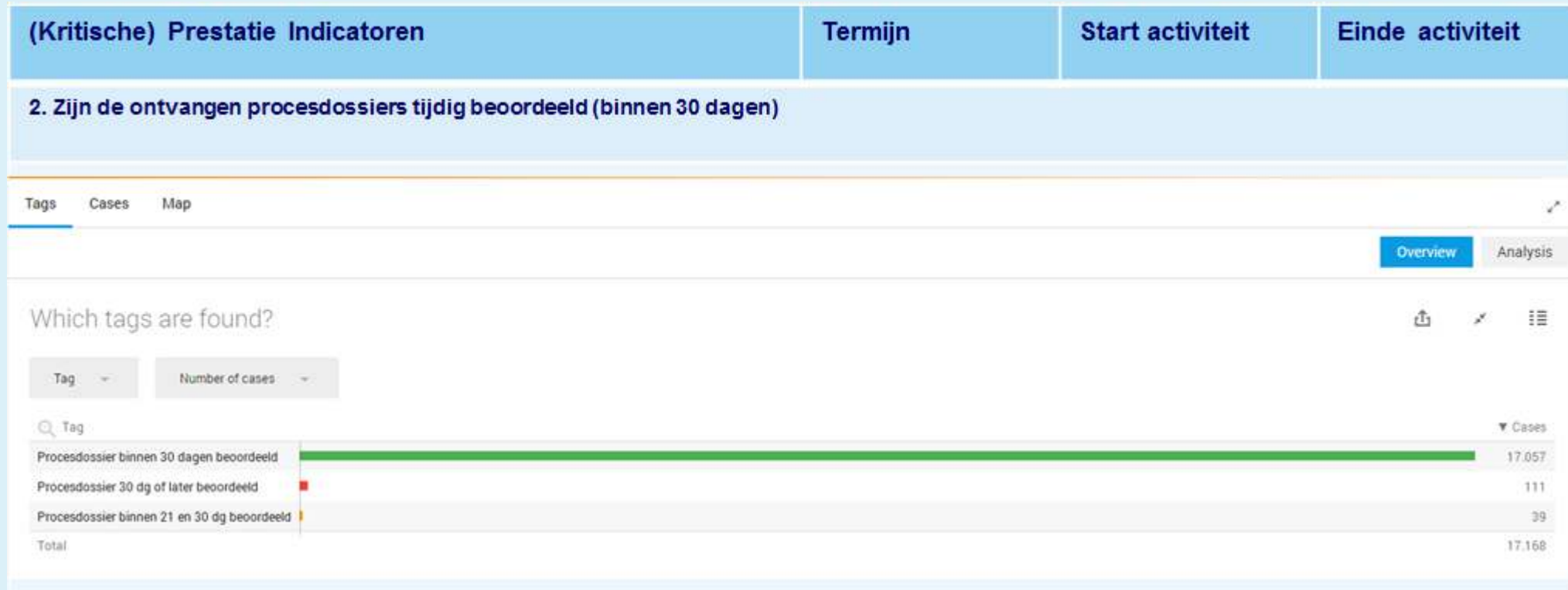


➤ **Overschrijding prestatie indicator**



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 12. BASIS OP ORDE



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 12. BASIS OP ORDE

Continue monitoring van de meest risicovolle processen met Process Mining

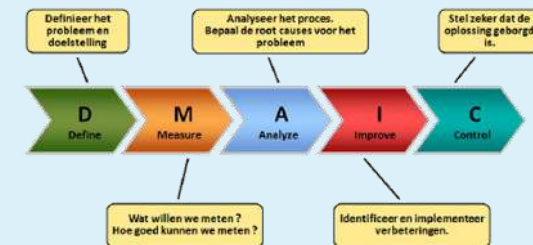
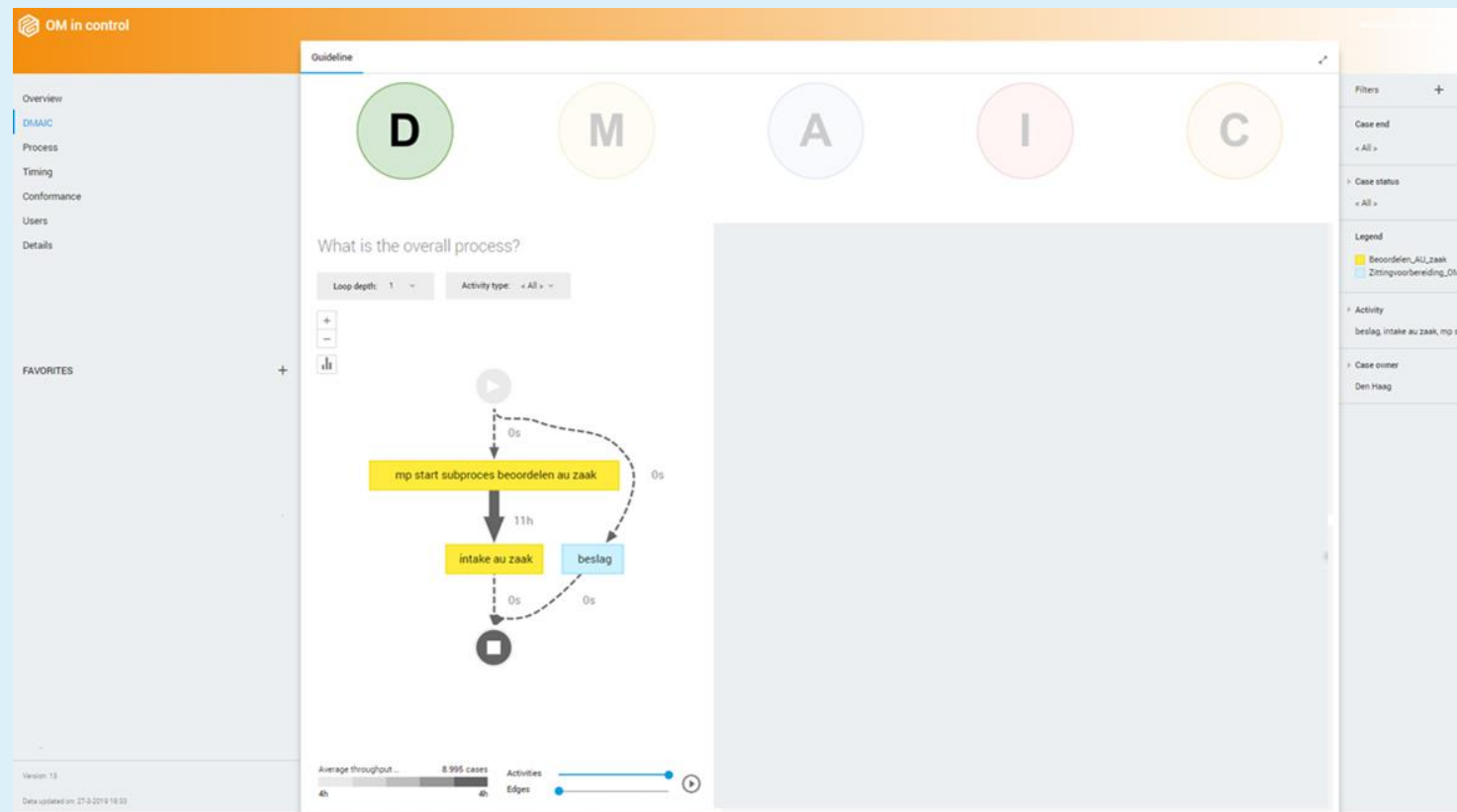
Doelstelling	Realisatie 2018	Middelen
<b>OM-STRAF BESCHIKKING</b>		
Doorlooptijd (<30 dagen tussen plegen feit tot opleggen OMSB)	75% < 30 dagen	Continue monitoring van de processen met process mining. Met de integratie van Process Mining en Business Monitoring ontstaat een platform dat continue monitoring van processen mogelijk maakt.
> Prestatie indicator gerealiseerd	< 30 dagen	Periode vanaf activiteit "mp start subprocess beoordelen au zaak" tot "horen en beoordelen" continu monitoren met process mining.
> Overschrijding prestatie indicator	> 30 dagen <b>REACTIEF</b>	
> Dreigende overschrijding prestatie indicator	> 14 dagen < 30 dagen <b>PROACTIEF</b>	

Met de integratie van Process Mining en Business Monitoring ontstaat een platform dat continue monitoring van processen mogelijk maakt

➤ realisatie 100%

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 13. Versterking Lean Six Sigma: DMAIC

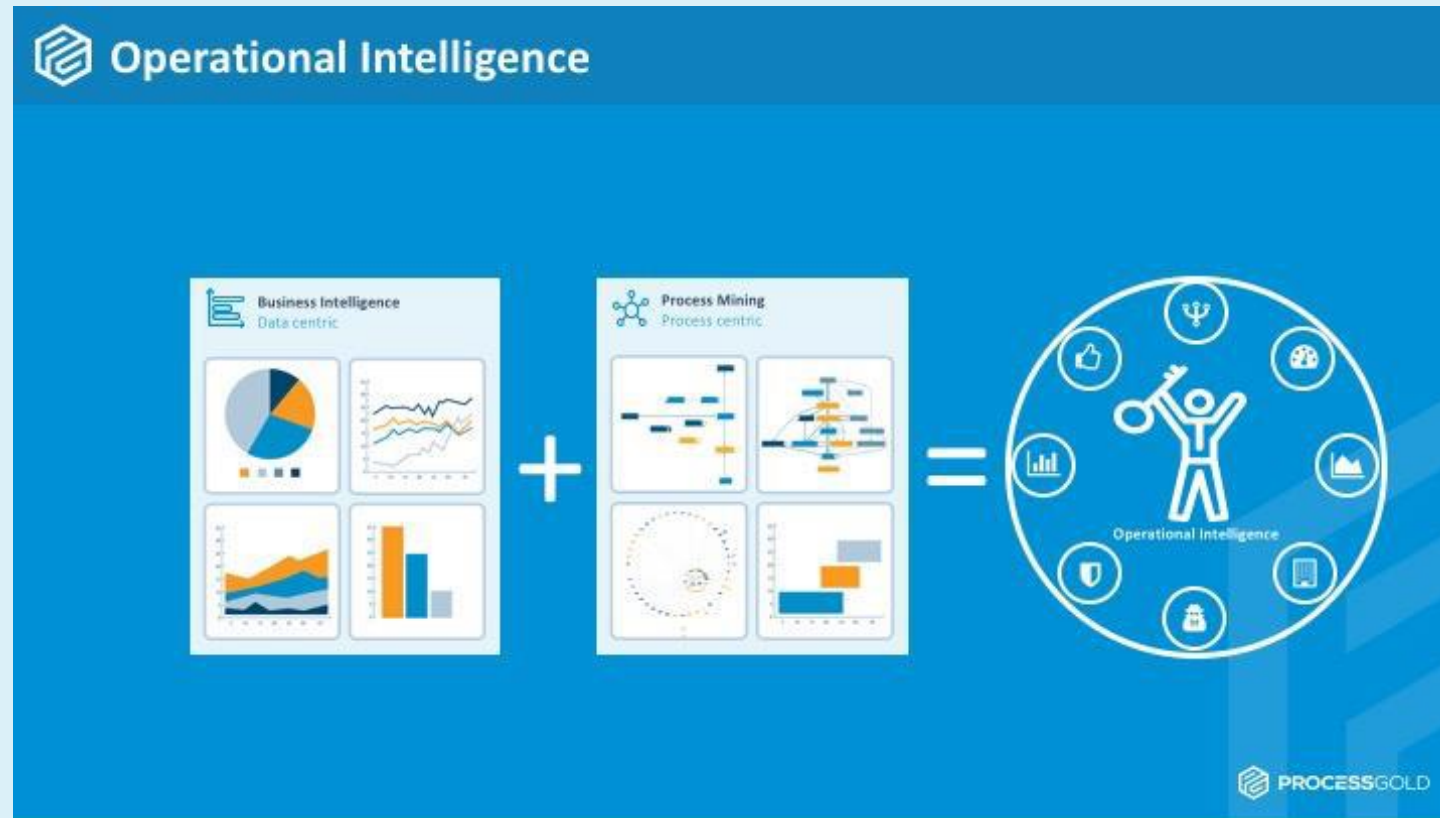


- toepasbaar in alle fasen van de verbeteraanpak (DMAIC)



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

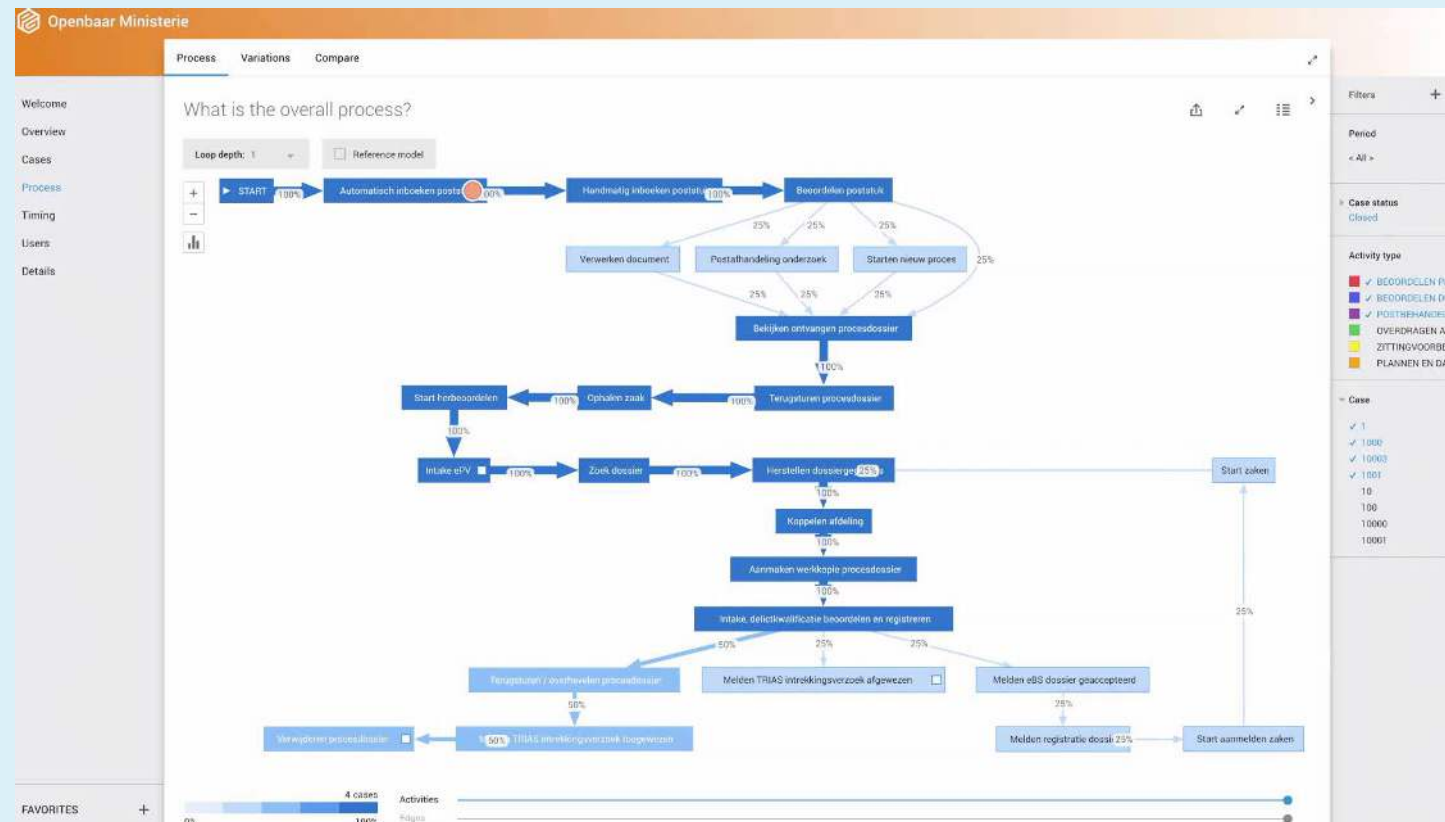
## 14. Operational Intelligence



Indien de data real-time gekoppeld is, zijn de rapportages, dashboards ook real-time beschikbaar

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

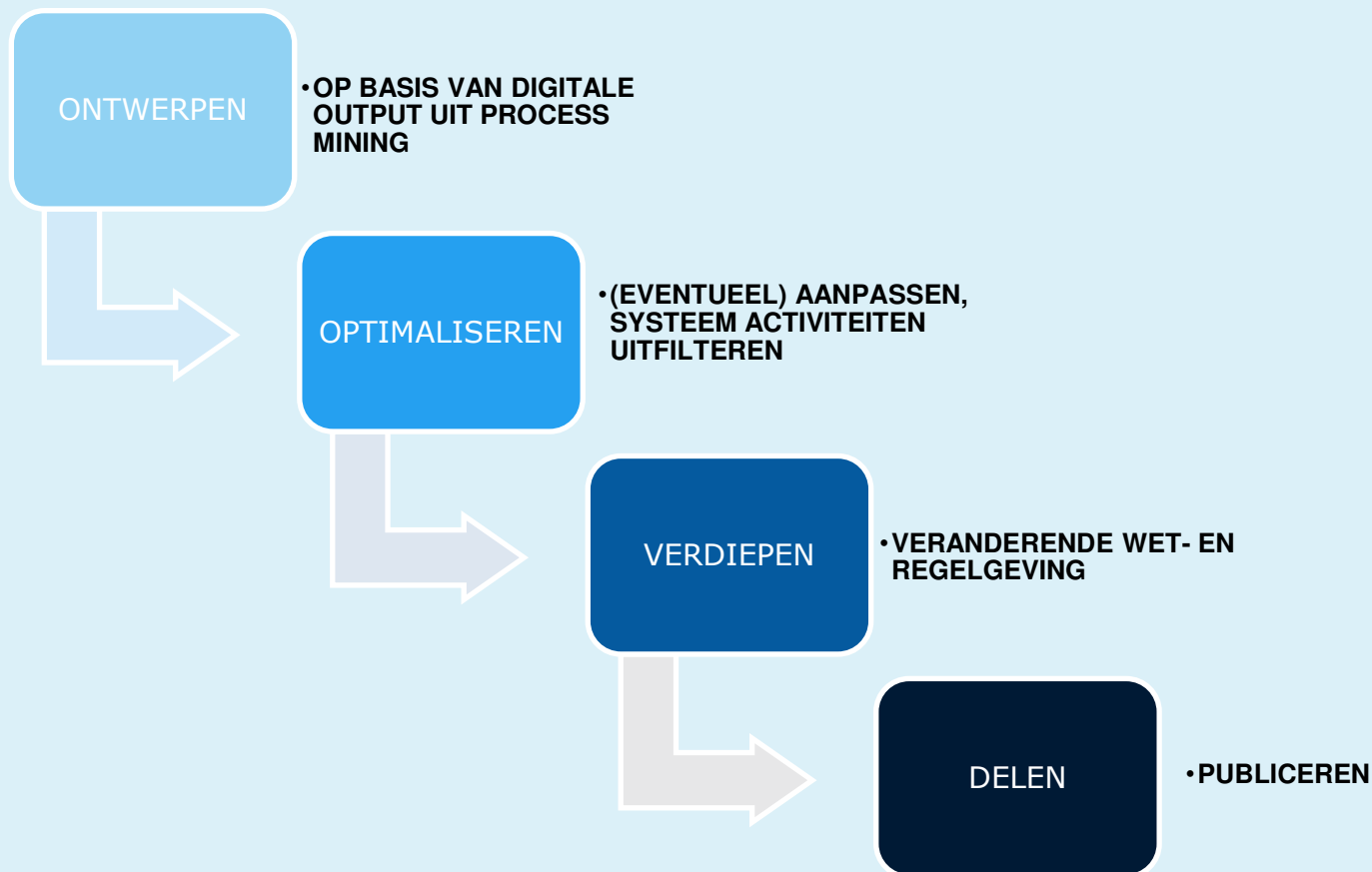
## 15. ANIMATIE



➤ draagvlak t.b.v. continu verbeteren creëren middels visualisatie

# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

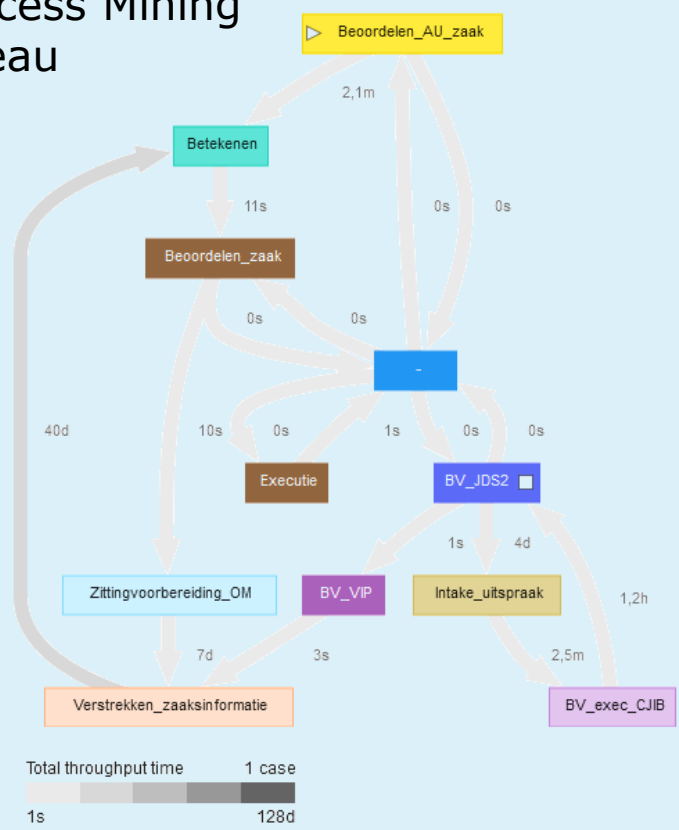
## 16. BORGEN: processen in kaart, verbeteren en delen



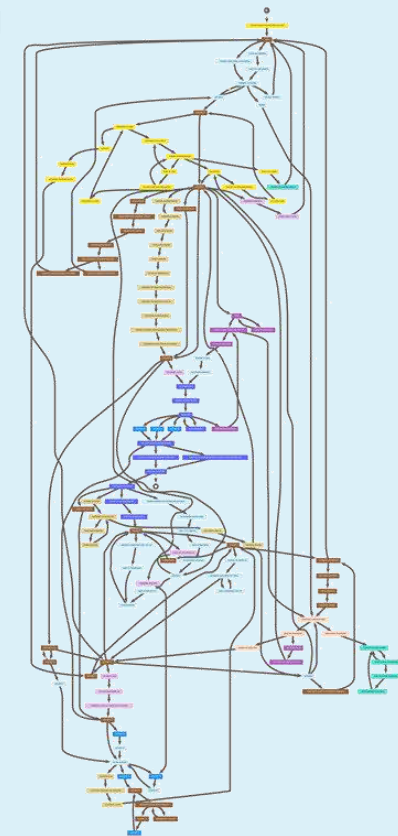
# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 16. BORGEN: processen in kaart, verbeteren en delen

Resultaat Process Mining op procesniveau van 1 zaak:



Resultaat Process Mining op activiteitenniveau van 1 zaak:



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

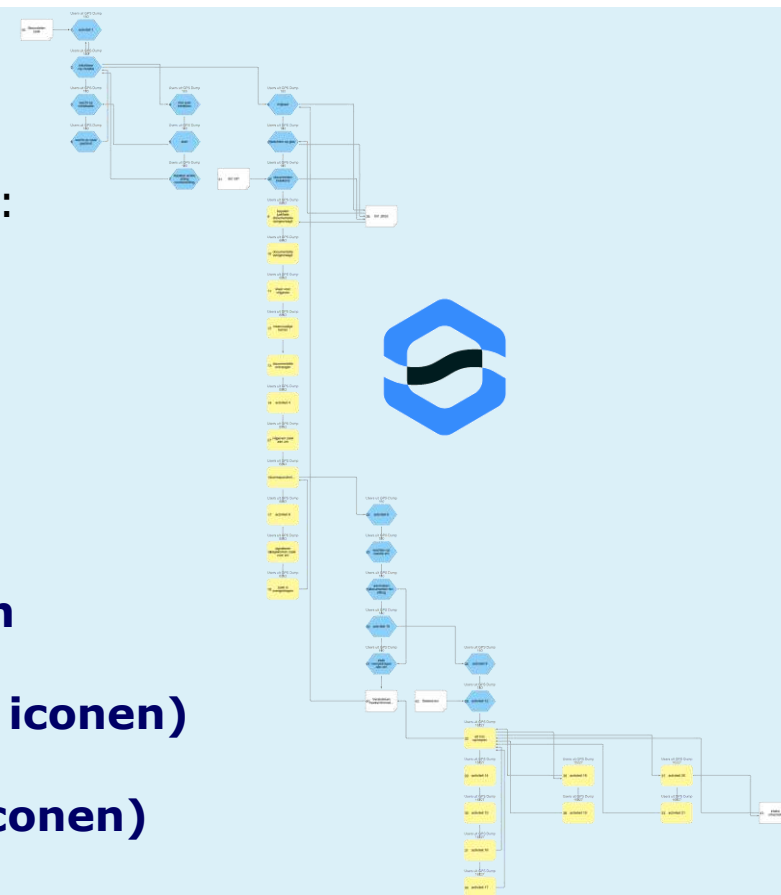
## 16. BORGEN: processen in kaart, verbeteren en delen

Resultaat Process Mining op subprocesniveau van alle activiteiten in 1 zaak:



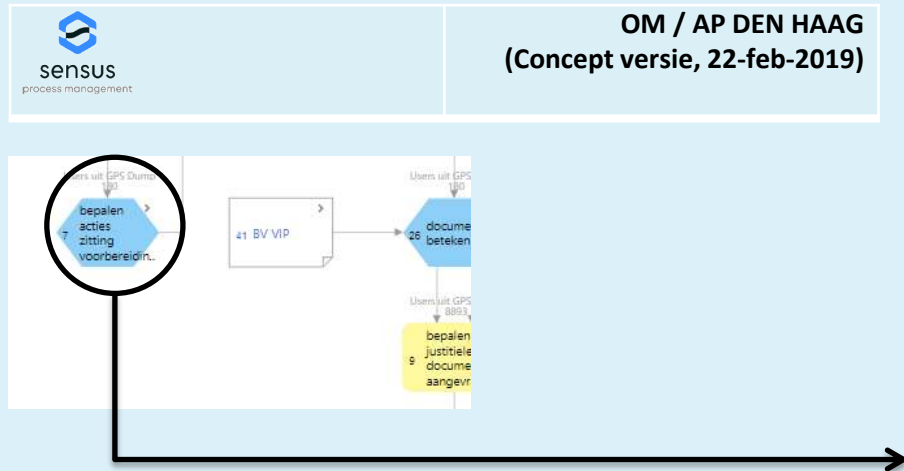
Resultaat Process Mining - verwerkt in procesbeschrijving middels BPMOne Design:

- **Verschil in activiteiten verricht door**
    - medewerkers (gele iconen)
    - en
    - systeem (blauwe iconen)
- is inzichtelijk



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 16. BORGEN: processen in kaart, verbeteren en delen



### 7 bepalen acties zitting voorbereiding

#### Verantwoordelijke functie:

Users uit GPS Dump - 180

#### Doel:

Bepalen wat nodig is om de weer zaak op zitting te behandelen.

#### Beschrijving:

Als een zaak voor de tweede maal bij de zittingvoorbereiding terecht komt volgt deze controle. Via een lijst met mogelijk acties en documenten kan degene die de controle uitvoert aangeven wat allemaal nodig is.

Bij een aangehouden zaak:

In het PV ter terechtzitting staat aangegeven welke acties er uitgevoerd moeten worden in geval van een aangehouden zaak (zowel aanhouding bepaalde als onbepaalde tijd). De zittingsvoorbereider leest dit PV en voert eventuele vervolgacties uit met, zoals bijvoorbeeld het aanvragen van een aanvullend PV of rapportage.

Tevens stelt de zittingsvoorbereider een termijnbewaking in:

- In geval van een aanhouding bepaalde tijd wordt de termijn gesteld op X weken voor de nieuwe zittingsdatum
- In geval van een aanhouding onbepaalde tijd wordt de termijn gesteld op Y weken na de vorige zittingsbehandeling

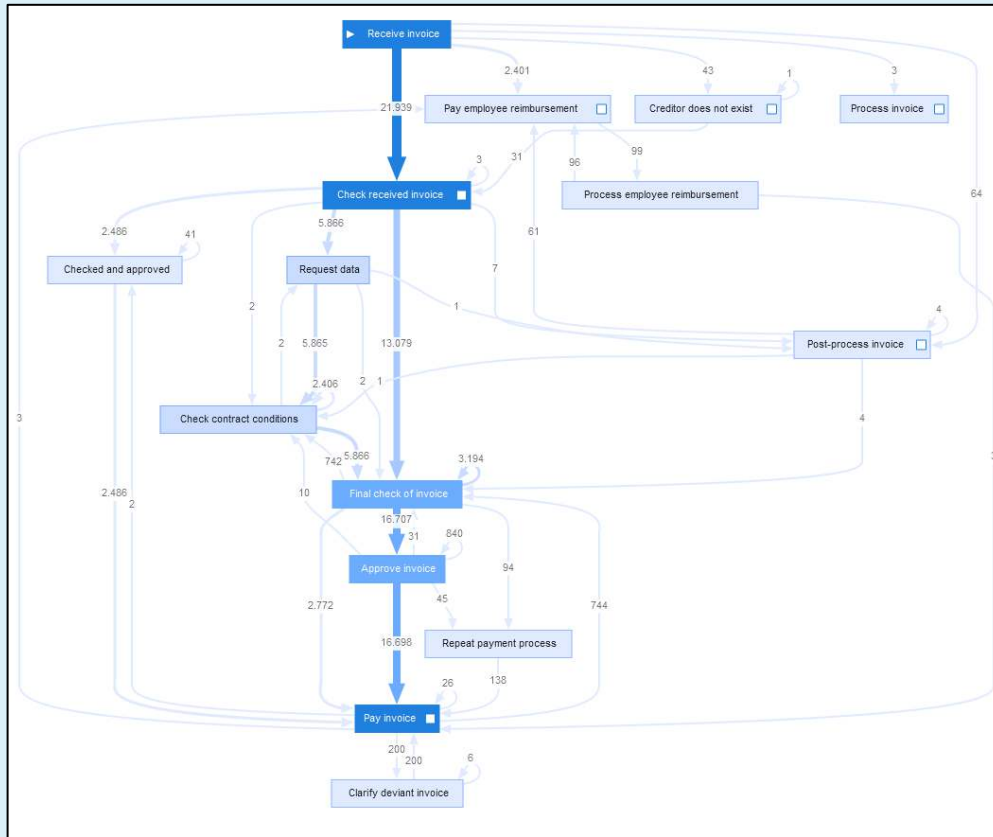
X en Y zijn instelbare termijnen.

Advies: X zou op 2 tot 4 weken voor deze zittingsdatum moeten liggen, Y op maximaal 12 weken.

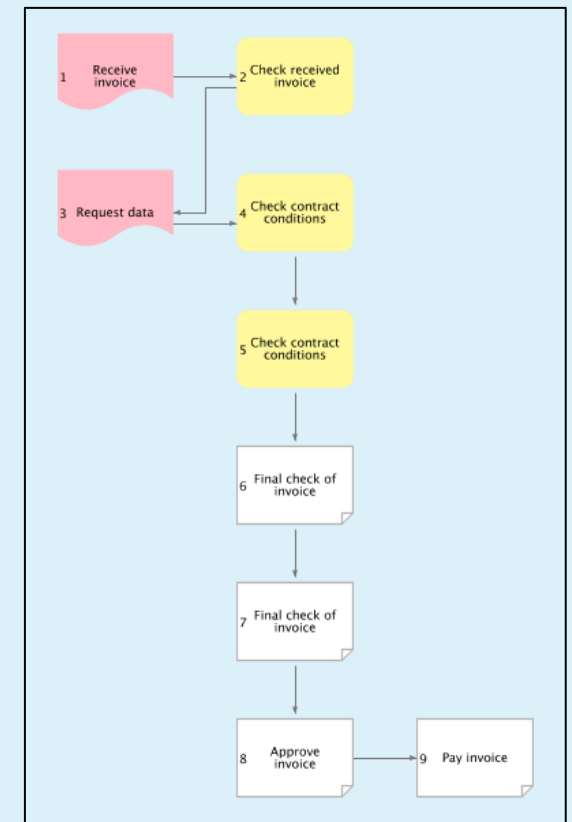


# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 16. BORGEN: processen in kaart, verbeteren en delen

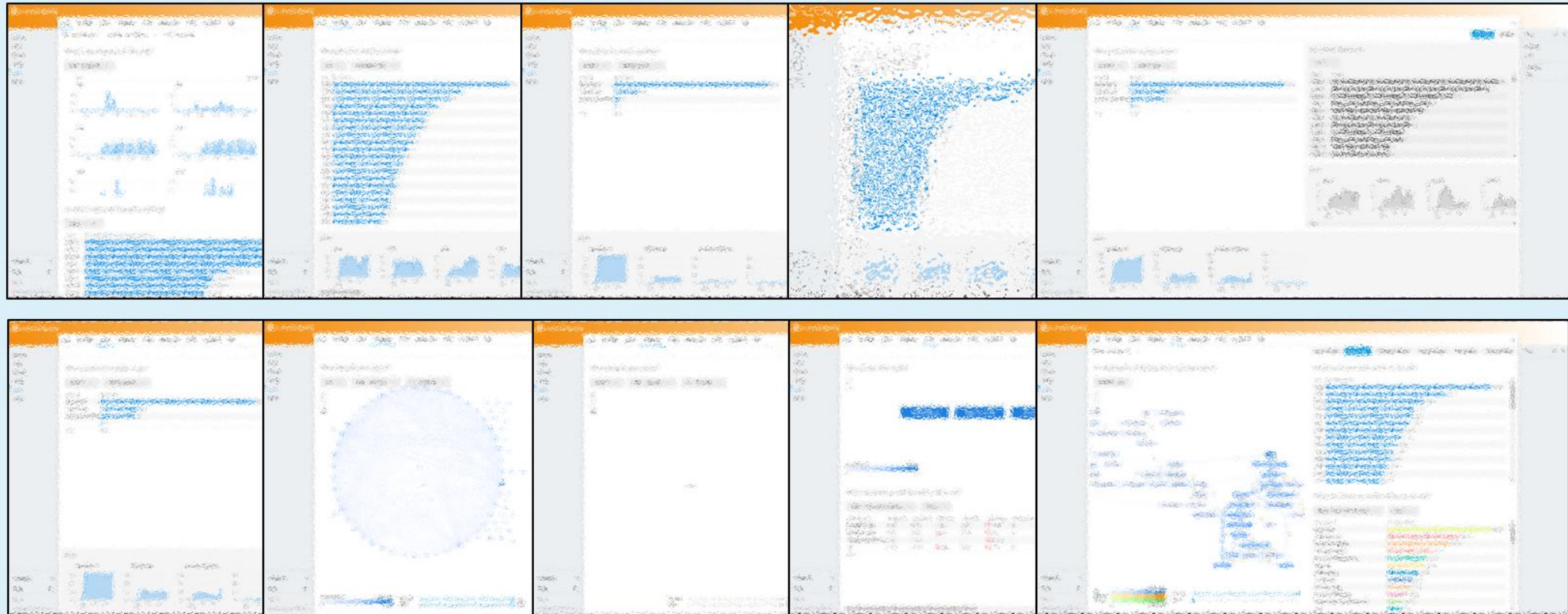


ACTUEEL  
 Voorbeeld van  
 een proces  
**rechtstreeks**  
 gegenereerd  
 vanuit  
 ProcessGold in  
 Sensus



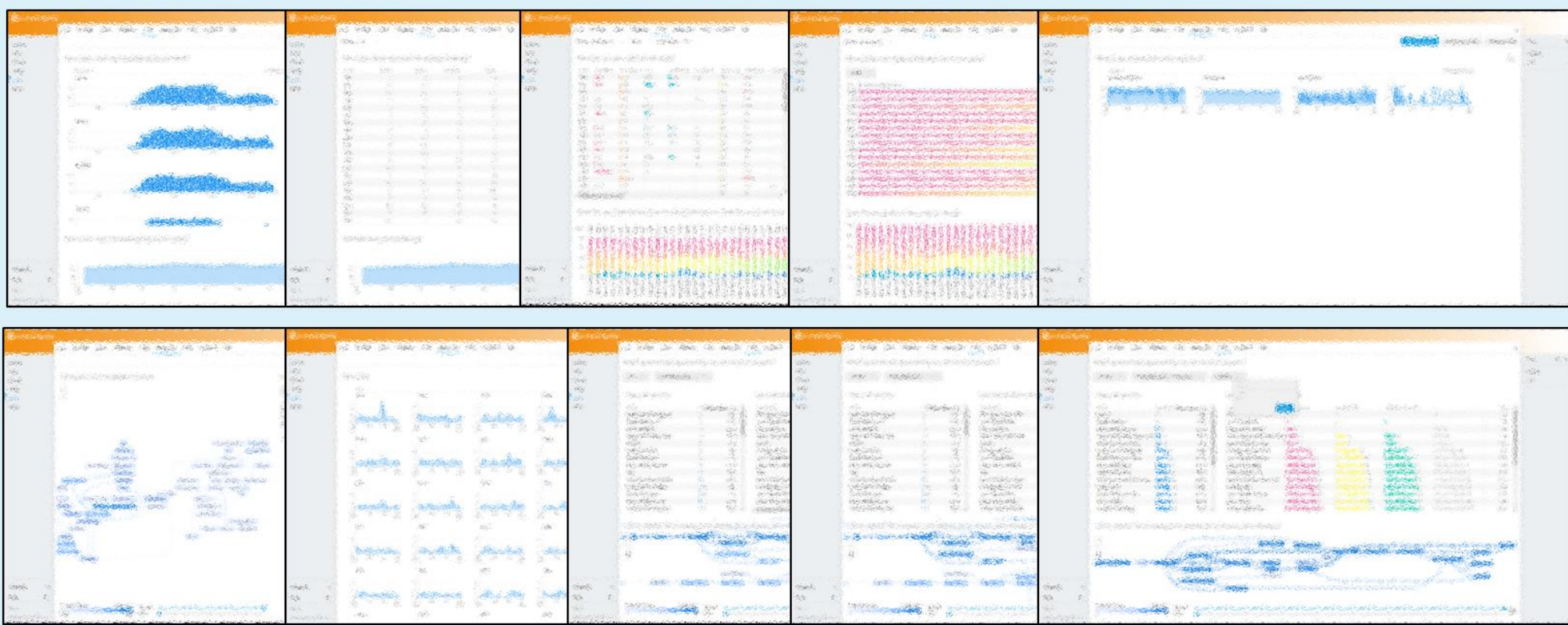
# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 17. ROLE MINING



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

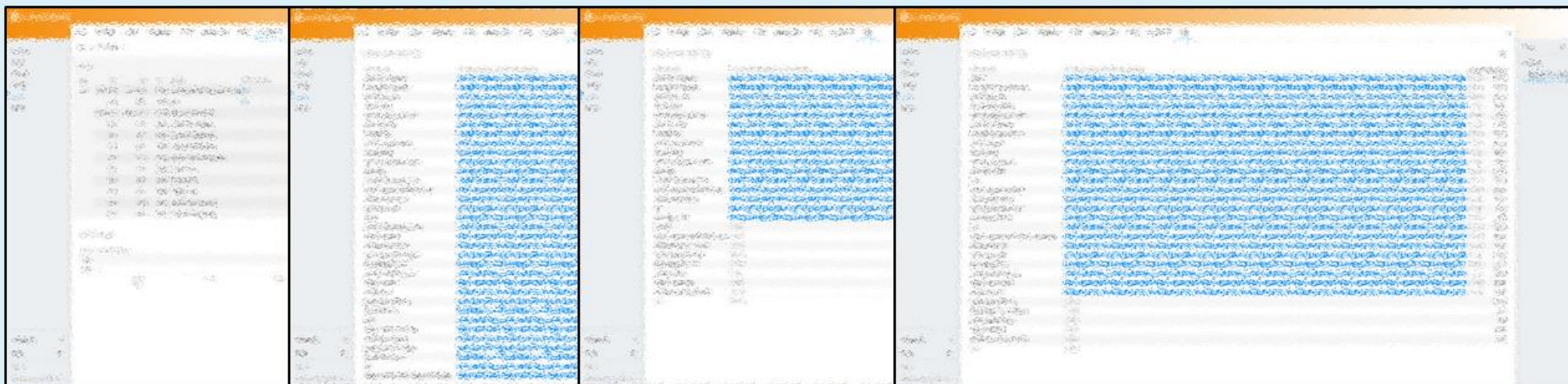
## 17. ROLE MINING





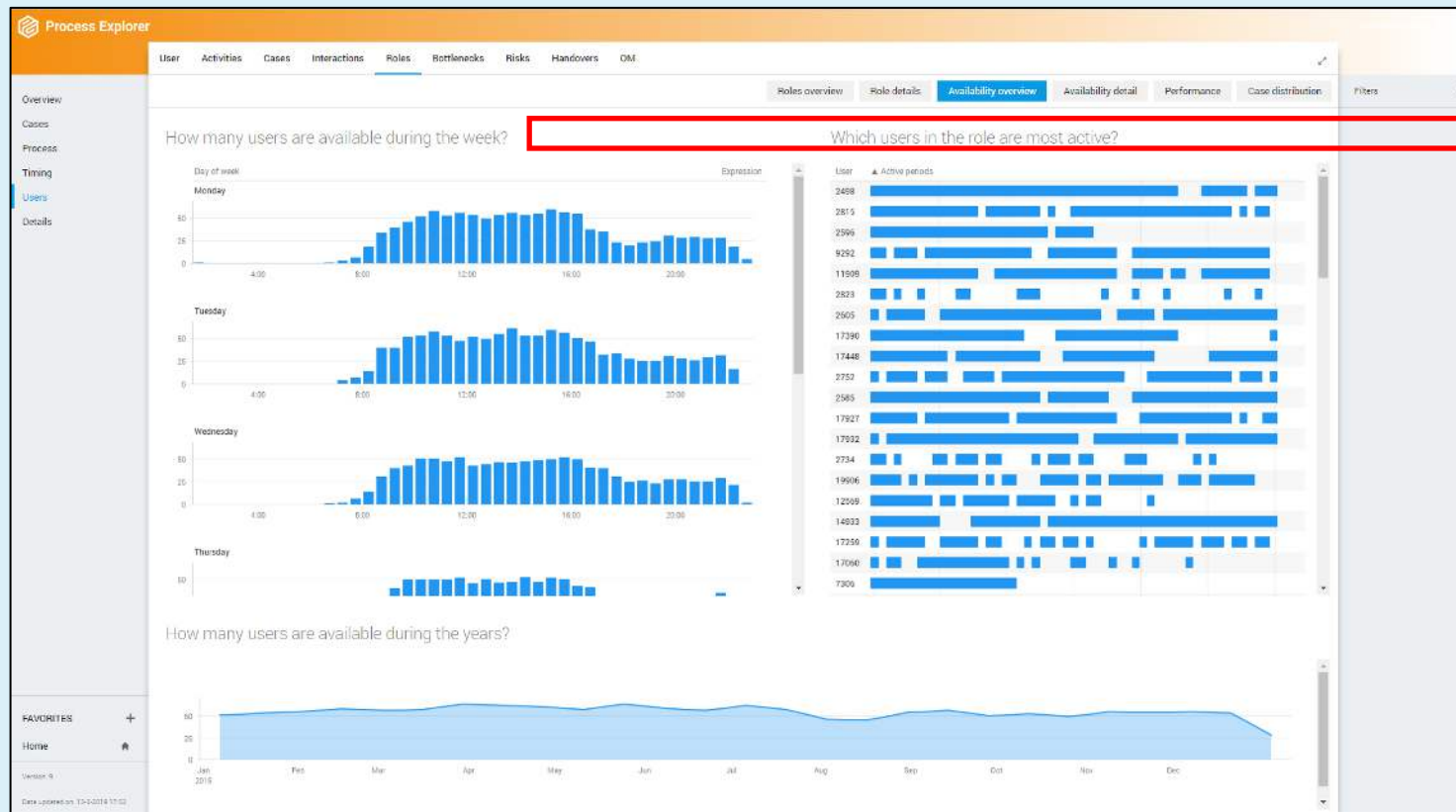
# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 17. ROLE MINING



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## 17. ROLE MINING



How many users are available during the week?

**RISICO:**

- het aantal uitvoerenden per activiteit

# OM

“in control” met Process Mining in samenwerking met

**PROCESSGOLD**

**sensus**  
process management



*STOP GUESSING  
ACT ON FACTS*

*JUISTE ZAKEN  
TIJDIG, GOED  
AFDOEN*



*PROCESSEN IN KAART  
VERBETEREN EN DELEN*



# Het OM / AP Den Haag in control met Process Mining

## Tot slot ...

Indien er na afloop van dit Risk Event nog vragen resteren  
staan wij u uiteraard graag te woord

Albert Kubbenga

Projectleider

Project OM/AP Den Haag "in control" met Process  
Mining

Openbaar Ministerie

Arrondissementsparket Den Haag

Bedrijfsvoering

Prins Clauslaan 60, 2595 AJ Den Haag

Kamer P1 9.03

Postbus 20302, 2500 EH Den Haag

088 – 699 78 40

[a.g.kubbenga@om.nl](mailto:a.g.kubbenga@om.nl)

[www.om.nl](http://www.om.nl)

Aad Sandifort

Projectsecretaris

Project OM/AP Den Haag "in control" met Process  
Mining

Openbaar Ministerie

Arrondissementsparket Den Haag

Bedrijfsvoering

Prins Clauslaan 60, 2595 AJ Den Haag

Kamer P1 9.03

Postbus 20302, 2500 EH Den Haag

088 – 699 78 42

[a.j.sandifort@om.nl](mailto:a.j.sandifort@om.nl)

[www.om.nl](http://www.om.nl)