

## Werken met beslissingen

AO-online heeft er bewust voor gekozen om niet te werken met zogenaamde beslisbomen. Wij richten ons met AO-online op het goed borgen van gemaakte afspraken en procesontwerpen richting de eindgebruikers en medewerkers in de organisatie. Leesbaarheid en het goed kunnen begrijpen van de procesbeschrijvingen is daarbij van groot belang.



Op het moment dat je gaat werken met beslisbomen, krijg je uitdijende processchema's die naar rechts lopen en steeds meer uitzonderingen gaan beschrijven, terwijl we nu juist willen dat de hoofdstroom (ook wel happy path) wordt gevolgd. Voor medewerkers in de operatie zijn dergelijke schema's slecht leesbaar en de kwaliteit van afspraken moeilijk te borgen.

Onze oplossing en advies is om in een werkinstructie bij een activiteit de uitzondering of beslissing te beschrijven. Hierdoor blijft de hoofdstroom intact en het schema makkelijk leesbaar. Om toch duidelijk te maken in welke activiteiten een beslissing moet worden genomen, kan dat worden aangegeven met het vinkje bij "Is dit een activiteit met besluitvorming". Zie onderstaand voorbeeld:

### BASIS GEGEVENS

Naam	<input type="text" value="Beoordelen en inplannen offerte"/>
Niveau	<input type="text" value="Activiteit"/>
Doelstelling	<input type="text" value="Beoordelen van de offerte aanvragen of er ook daadwerkelijk opgevolgd gaat worden."/>
Onderdeel van (hoofd) proces / ouder	<input type="text" value="Offertebeheer Deelproces / Goedgekeurd"/>
Status	<input type="text" value="Goedgekeurd"/>
	<input checked="" type="checkbox"/> Is dit een activiteit met besluitvorming?

Als dat vinkje wordt gebruikt dan wordt die activiteit rood weergegeven in het processchema. In onderstaand Offerteproces zien we dat bij de activiteit Beoordelen en Inplannen Offerte. Sommige relaties krijgen een bevestiging dat de offerte wordt opgevolgd en anderen dat de aanvraag is afgewezen. In de werkinstructie zelf staat de procedure of beslisregel waarmee tot welke keuze is gekomen.

