

Niveau 1 Initieel

Beperkt aantal processen gedefinieerd, processen worden 'ad hoc' uitgevoerd, focus op financiële prestaties.

Niveau 2 Herhaalbaar

Processen zijn gedefinieerd, worden herhaald en beheerst. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden liggen vast. Focus is gericht op kosten, performance en efficiency

Niveau 3 Gedefinieerd

Processen zijn geïntegreerd in de organisatie, vastgelegd en worden gemonitord. Met interne en externe klanten zijn afspraken over prestaties gemaakt.

Niveau 4 Gemanaged

Alle processen worden gemanaged, succes en prestaties worden gemeten. Creëren van publieke waarde staat voorop. Klanten bepalen niveau van dienstverlening. Klanttevredenheid wordt gemeten. Medewerkers en middelen bevinden zich binnen en buiten de organisatie

Niveau: 5 Geoptimaliseerd

Focus op continue procesverbeteringen en proactieve dienstverlening.