

# Bruggen bouwen

*“Het lijkt me verstandig als ik je doorstuur naar de longspecialist,” zei mijn huisarts. Ik was al twee keer eerder bij hem geweest met dezelfde klachten over een aanhoudende droge hoest. Diezelfde ochtend nog belde ik met het ziekenhuis voor een afspraak. “Het spijt me maar eerder dan over vier weken gaat echt niet lukken,” zei de assistente op gedecideerde toon.*

Het bezoek aan de longspecialist bracht helaas geen verlichting. Integendeel, er moest een nieuwe afspraak worden gemaakt voor een histamine-test en ik moest bloed afstaan voor nader onderzoek op allergenen. De test kon pas over twee weken plaatsvinden, maar “bloed afnemen kan meteen, ten minste: als u nuchter bent!” Dat was ik niet. “Waarom hebt u me dat van tevoren niet even verteld?”, vroeg ik. “Dan komt u morgenvroeg toch gewoon even terug”, zei de assistente op vriendelijke toon. Drie weken later was ik weer terug bij de specialist voor de uitslagen: “Ik kan niets vinden wat op een echte oorzaak lijkt. Ziet u het nog enkele weken aan; meestal gaat het vanzelf wel over”, was zijn advies. Hij kreeg gelijk, enkele weken later was ik klachtenvrij. Sommige zaken hebben nu eenmaal tijd nodig.

“Wat heeft dit te maken met Business Process Management?”, zult u zich misschien afvragen. Welnu, toch meer dan u denkt. Als u mijn bovenstaande ervaring beschouwt als een proces, dan gebeuren er toch zeer opmerkelijke dingen. De tijd die ik doorbracht voor consulten en testen bedroeg nog geen tachtig minuten. En laat de uitwerking van de testen

achter de schermen nog eens twee uur extra bewerkingstijd kosten. De doorlooptijd is echter bijna drie maanden!

“Typisch voor de medische wereld”, denkt u misschien. Maar is dat wel zo? Kijkt u eens rond in andere branches en bedrijven. En hoe zit het in uw eigen organisatie? Veel processen vragen slechts een fractie bewerkingstijd van de totale doorlooptijd. De meeste procestijd bestaat uit wachttijd. Het fascineert mij al jaren hoe het komt dat we er steeds weer in slagen om zelfs de meest simpele zaken niet in één keer af te werken. Het beantwoorden van die vraag is niet eenvoudig. Het heeft alles te maken met de wijze waarop processen worden ingericht, beheerst, bestuurd, geëvalueerd en verbeterd. Processen hebben de neiging om in de tijd steeds slechter te presteren. Er moet energie in worden gestopt om ze te verbeteren en te zorgen dat ze efficiënt blijven verlopen. Daar zijn mensen, methoden, technieken en software bij nodig. Kortom: de hele diverse en soms complexe wereld van Business Process Management.

De afgelopen decennia is er veel ontwikkeld op het gebied van procesma-

nagement, businessarchitectuur, IT, kwaliteitsmanagement, softwaretoepassingen et cetera. Specialismen binnen BPM zijn ontwikkeld en naar mijn mening soms over-ontwikkeld. Dat leidt er soms toe dat we ons opsluiten in de eigen stellingname, terwijl we zoveel kunnen leren van elkaars inzichten en ervaringen. We hebben immers veelal dezelfde doelstelling: ‘Hoe krijgen we het voor elkaar dat we de organisaties meer procesgericht laten werken, de efficiency kunnen verhogen en de integratie met klanten en leveranciers kunnen verbeteren?’ Voorwaar geen gemakkelijke opgave. Alle reden dus om krachten te bundelen en vooral (nieuwe) bruggen te bouwen naar elkaars specialismen.

Het BPM-forum Nederland levert hieraan een actieve bijdrage. Het forum creëert een ontmoetingsplaats waar gebruikers, leveranciers, en wetenschappers elkaar op een ongedwongen en informele wijze kunnen informeren en inspireren. Elk jaar organiseert het BPM-forum acht à tien events waarin leren van elkaar centraal staat. Iedere invalshoek heeft haar waarde en haar behoeften om de ‘ins and outs’ rondom BPM te doorgronden. Het BPM-forum biedt u geen pasklare antwoorden op de bovengestelde vragen, maar gaat er wel naar op zoek! Ik nodig u graag uit om samen BPM-bruggen te bouwen.

**Ton Mulders**

*Ton Mulders is lid van het bestuur van het BPM-forum Nederland. Website: [www.bpm-forum.org](http://www.bpm-forum.org).*