

DE OVERBRUGGING

AFGELOPEN ZOMER hebben in verschillende landelijke dagbladen diverse artikelen gestaan waarin de procesmanager in het algemeen negatief afgeschilderd wordt. Is dit iets waar de gemiddelde procesmanager zich zorgen om zou moeten maken?

Laat ik een van die artikelen er uitlechten. Zo stelt Dorien Pessers, hoogleraar rechtsfilosofie aan de VU en columnist bij de Volkskrant, in een artikel van 23 juni j.l. het volgende; "Bij grote delen van de beroepsbevolking worden beroepsvreugde, de beroepstrots en de beroepsethiek langzaam maar zeker vernietigd door procesmanagers die een geheel eigen toneeltaal spreken". We zouden in Nederland lijden aan communicatiestoornissen, waarbij de professional en de procesmanager elkaar niet zouden begrijpen.

In dit artikel wordt enigszins tendentius deze beroepsbevolking, bestaande uit onder meer artsen, docenten en ambtenaren, beschreven als de 'professional' en afgezet tegen de manager en in het bijzonder de procesmanager. De procesmanager zou de 'professional' in een keurslijf van regeltjes en procedures willen vangen. Ik ontkom overigens niet aan de indruk dat ik tussen de regels door hier ook 'amateur' kan lezen. Echter, de 'amateurs' hebben wel de overhand in de communicatiestoornissen.

Zo wordt gesteld dat waar jarenlang deze 'professionals' op basis van het Rijnlandse model konden werken ("wie het weet, mag het zeggen"), zij nu het onderspit moeten delven tegen de 'amateurs' die het Angelsaksische model ("wie de baas is, heeft het voor het zeggen") omarmd hebben. Het resultaat zou een gedemotiveerde en gedemoraliseerde beroepsbevolking zijn van 'professionals', met sociaal negatieve effecten zoals verlies van beroepsethiek. De oproep tot slot is dan ook tot herstel van de professionele autonomie.

Het staat niet in het artikel genoemd, maar ook hier zou ik tussen de regels door kunnen lezen dat de slinger verder door kan slaan naar de andere kant: laten we dan ook de 'amateurs', de procesmanagers en al hun regeltjes afschaffen.

Mocht dat laatste inderdaad waar zijn, dan hebben we inderdaad een communicatieprobleem. Op vele websites, congressen en seminars, in presentaties van aanbieders, analisten en academici, hoor ik geregeld de grote voordelen van BPM beschreven: BPM levert een mooie ROI op voor de manager en de verkorting van de doorlooptijd en eenduidige communicatie maken de consument blij. Maar ook; door het automatiseren van simpel en monotoon werk worden fouten vermeden en houdt de professional meer tijd over voor zijn vakinhoudelijke en leuke werk.

In een recent interview met Evert Mulder, lid van de Raad van Bestuur van Aleant, werd dit beschreven. Een ander voorbeeld is de nieuwe bankshop van ABN AMRO. Het simpele werk, geld opnemen, is geautomatiseerd. Kom ik nu bij mijn bankshop in Bussum, dan ben ik aangenaam verrast door de plezierige en persoonlijke benadering van de baliemedewerkers. Dit zijn duidelijk 'professionals' met plezier in hun werk.

Het moet toch mogelijk zijn deze communicatiekloof te overbruggen? Gelukkig zie ik ook steeds meer pogingen om de kennis, die wij 'incrowd' van procesmanagers hebben, te presenteren bij de 'professional'. Echter, lastig blijft het om deze 'professional' te laten luisteren. Ik ben van mening dat BPM wel eens de brug kan slaan tussen het Rijnlandse en het Angelsaksische model, waardoor de professionele autonomie kan terugkeren in een gecontroleerde infrastructuur.

Een elektronische kopie van het artikel van Dorien Pessers kunt u vinden op de website van het BPM-Forum (www.bpm-forum.org).

Frits Bussemaker
is voorzitter van BPM-Forum Nederland.