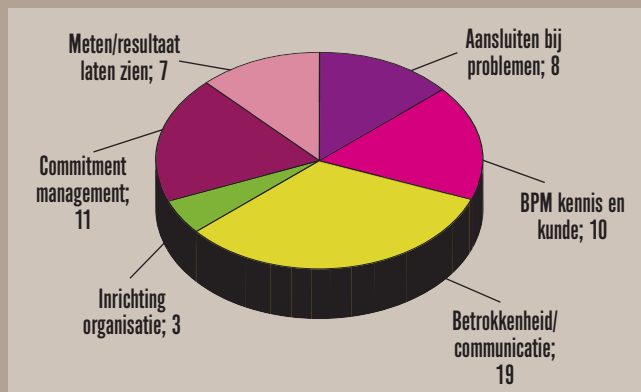


# BPM TUSSEN DE OREN

HET PATROON VAN een BPM-Forum bijeenkomst is bekend: één of twee sprekers vertellen over hun ervaringen en komen zo vooral kennis *brenghen*.

Maar toen wij aan het begin van het jaar Ronald Brouwer uitnodigden iets te vertellen over BPM bij de KLM, was hij de eerste spreker die ons vroeg wat hij eigenlijk kon komen *halen*.

Een goede vraag natuurlijk, die uiteraard leidde tot een wedervraag: wat zou hij graag bij het forum komen halen. Een vraag die we inmiddels, met dank aan Ronald, aan iedere (potentiële) spreker stellen. Wat Ronald Brouwer vooral van het forum wilde horen waren praktijkervaringen rond het 'tussen de oren krijgen' van BPM. Wat werkt en wat werkt niet?



We stelden de vraag aan leden en bezoekers en kregen van 18 mensen 58 ideeën en ervaringen. Vooral de praktische tips waren leuk en zinvol. De volgende tien spraken ons het meeste aan.

1. Alleen aan (zelf geïnitieerde) BPM-klassen beginnen als er een probleemeigenaar is die daadwerkelijk een probleem wil oplossen.
2. Mensen het zelf laten ervaren. Bijvoorbeeld door het simuleren van processen.
3. Zorgen voor draagvlak, sponsorship, 'Buy In' en begrip op directieniveau.
4. Concrete kleine stapjes zetten met tastbare resultaten die directie tot en met postkamer begrijpen.
5. Succes niet vertellen maar laten zien.
6. WIJ-denken in plaats van IK-denken: successen delen.

7. Een diversiteit aan communicatiemiddelen inzetten; website, workshops, artikelen in personeelsbladen, presentaties, informeel contact.
8. Proceseigenaarschap invoeren, maar dit niet te laag in de organisatie beleggen want dan is er te weinig mandaat.
9. Practice what you preach; niet alleen zeggen dat 'wij als bedrijf' procesgericht gaan werken, maar dit ook zelf als management in de dagelijkse praktijk laten zien.
10. DOORGAAN! De aanhouder wint.

Uiteraard was de steekproef erg klein maar we konden het toch niet laten een kleine analyse te doen. Daarom hebben we de genoemde factoren onderverdeeld naar zes categorieën:

1. Herkenbaarheid (aansluiten bij wat leeft);
2. BPM kennis en kunde (inclusief kwaliteit ontwerpen);
3. Verandermanagement (beleving/betrokkenheid/communicatie);
4. Organisatiekenmerken (volwassenheid organisatie, proceseigenaarschap);
5. Commitment/aandacht management;
6. Meten/resultaat laten zien.

Dit gaf het beeld zoals aangegeven in het taartdiagram. Dit beeld sluit goed aan bij wat in veel cases naar voren komt: het beschouwen van BPM als organisatieverandertraject is cruciaal voor succes. Ook het belang van commitment van het management valt op. Niet eenvoudig bij BPM, maar daarover in de volgende column meer. Tijdens de KLM-sessie hebben we overigens wel een indruk gekregen wat een belangrijke succesfactor is bij de KLM: drive, energie en overtuigingskracht!

Heeft u nog niet gereageerd maar wel ervaren wat werkt en wat niet, laat het dan alsnog weten via [info@bpm-forum.com](mailto:info@bpm-forum.com). Want praktijkervaringen zijn goud waard: if it works it's true!

Aty Boers is bestuurslid van BPM-Forum Nederland.