



HOEZO KOUD?

In dit laatste nummer van het jaar neem ik de vrijheid om even terug en vooruit te blikken. BPM is niet die materie waar de meeste mensen warm voor lopen, hoe nuttig en noodzakelijk het ook is. Er kleeft een aura aan van koude, gestructureerde, regelgedreven inkapseling van de menselijke vrijheid. Maar zoals vaak: iets is niet altijd wat het op het eerste gezicht lijkt. En daar vullen we met het grootste gemak hele musea mee. Als het verhaal maar goed is.

Bij BPM ligt dat anders, geachte lezers. BPM is de verpersoonlijking van de organisatorische passie om de dingen te doen op een wijze die bestuurbaar, efficiënt en verantwoordbaar is. Voor operationeel besturenden en bestuurders daarboven prettig. Voor bestuurden misschien ook wel, die weten waar ze aan toe zijn en kunnen zich op de inhoud werpen.

BPM is misschien het belangrijkste productiemiddel van administratieve organisaties

BPM is ook iets om de afhandeling en het resultaat van enig proces voorspelbaar te maken. Over het algemeen is voorspelbaar prettig voor de klanten van een proces, ongeacht de uitkomst. Dat geeft ook iets kwalitatiefs uniform weer en met een beetje mazzel kun je de voortgang ook nog via het inmiddels aloude web volgen. Wat was nu dé ervaring van 2007 in mijn klantomgeving? Welnu, die heb ik niet, tenminste niet als exclusieve belevenis, want ook ik ben blij met elke klant die mij een opdracht gunt. De meest frappante ervaring was tijdens een cursus die een collega en ik verzorgden. Na een

dag van prachtige theorie, doorspekt met de nodige boeiende oefeningen volgde dag twee. Bij de *wrap-up* kwam het commentaar van één van de deelnemers. Die vertelde dat in het begin BPM koude, veraf materie was. Dat BPM was echter gaan leven in de ervaringen tijdens de huiswerkopdracht. Het had zich in de praktijk vertaald naar een wijze van organiseren én denken, die bijdroeg aan de doelstelling van het bedrijf waar die deelnemer werkte. Ik verzeker u, dat was een warm en menselijk doel. Met behulp van BPM konden meer warme en menselijke doelen worden behaald.

Wat is nu de moraal van dit verhaal? We bieden u het hele jaar mooie verhalen aan over hoe iets zou moeten of kunnen worden georganiseerd met BPM. Hoe je iets meet en vervolgens weet. Hoe je definieert wat je wilt weten en hoe je dat kwantificeert. Maar is dat wel de essentie? Waar het om draait is dat u, als klant, zich er van bewust moet worden dat BPM een middel is om een doel te bereiken. BPM is niet zomaar een middel, het is misschien het *belangrijkste productiemiddel* van administratieve organisaties.

Niet om triest te eindigen, maar om een oproep te doen voor 2008. Denkt u eens aan het beheer van het proces, dat is nu wat onderbelicht. Leuk hoor, dat u een veelal kortdurend proces optuigt om processen conform bepaalde regelen der kunst in een tool te stoppen en vervolgens aan medewerkers ter lering-ende-vermaeck uit te venten. Heeft u er wel eens over nagedacht hoelang dat vermaeck duurt als u de processen niet actueel en fit-for-purpose houdt? Van die paar maanden procesbeleving kunt u nog jarenlang genieten, mits goed onderhouden. De huidige markt begint op een niveau te geraken dat het denken daarover kan starten. Ga uw gang en wellicht tot ziens in een goed 2008. Op die wijze kunnen die warme menselijke doelen duurzaam behaald blijven worden.

Bert van der Linde (a.c.vd.linde@freeler.nl) is consultant op het grensvlak van Business en ICT.