



TRENDY

Dit themanummer behandelt trends. Volgens ons aller Van Dale laat het begrip trend zich als volgt verklaren: 1. richting waarin zich iets ontwikkelt; 2. nieuwe mode. Als ik zo de ontwikkelingen volg van de laatste tijd, dan is er een drietal 'trendy' hoofdrichtingen van BPM ontwikkeling waarneembaar:

- die met een technische achtergrond, de SOA-conforme richting van ontwikkeling;
- die met een prestatiegerichte achtergrond, de performance management gerichte trend;
- die met een trendmatige ontwikkeling van transparantie, die met SOX en alles wat daarop volgde als achtergrond.

Zijn dit nu trends in termen van *richtinggevendheid* of is het gewoon de druk van de markt die leidt of noodzaakt tot het maken van deze bewegingen? De laatste vrees ik. Is het dan misschien een nieuwe mode? Ook dat kan worden bestreden, het is in elk geval wel de nieuwe realiteit. Daarmee kan dus worden betoogd dat er geen sprake is van een trend, jammer!

Kennen we dan wel een trend in BPM-land? Jazeker, die is er wel, het ligt echter nog wat verscholen. Het prille begin is er. Elke trend begint met een idee, een boodschap die aanzwelt. Het prille eerste levenslicht van de trend wordt gefaciliteerd door de early adaptors, een groep waar de markt wel naar kijkt, maar die wel wat vreemd en nieuwlichterig wordt gevonden. Was het niet zo dat één van de basisgedachten achter BPM was dat de verantwoordelijkheid ten aanzien van het proces in één hand zou moeten liggen, ongeacht de organisatorische inrichting? Is dan niet de trend het daadwerkelijk richting geven aan de inrichting van de verhouding

tussen de procesverantwoordelijkheid en de hiërarchische verantwoordelijkheid? In concreto; het vorm en inhoud geven aan de verantwoordelijkheid voor de 'procesmatige voortbrenging inclusief het resultaat' versus het 'garanderen en ter beschikking stellen van de juiste resources aan het proces'. Daar waar de trend zich richt op de verhouding ten opzichte van elkaar, richt de discussie zich te vaak op de bijvoegelijkheid: wat is juist? Welnu, dat is kortweg voorzien van benodigde kennis, kunde, het bedoelde gedrag vertonend en dergelijke. De trend richt zich echter op de richting. Die richting is een andere verhouding tussen de staande organisatie enerzijds en het proces van voortbrenging van resultaten anderzijds, kortweg de lijn als facilitator. Stelt u zich eens voor wat dat in uw bedrijf zou betekenen in termen van:

1. slagkracht; één verantwoordelijke per proces (uitkomst);
2. besturing; één roerganger (polderen kan altijd nog);
3. transparantie naar uw klant (hé, ik heb een verantwoordelijk aanspreekpunt);
4. grip, beheersende bestuurders (wat is de bijdrage aan het bedrijfsdoel en hoever staat het ermee);
5. controlerende stakeholders (wie mag ik belonen voor de geleverde prestaties?);
6. daadwerkelijke zorg voor de medewerker (geschoold en geschikt voor 'the job').

Resumerend: de veranderende verhouding tussen de lijnorganisatie en de procesmatige verantwoordelijkheid, dat is pas een trend zoals onze Van Dale die definieert; richting gevend en zeker volgende de laatste mode.

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