

De boodschap van Mavim-directeur Michiel Arens:

# RULES ARE FUN

“Een document management systeem of een content management systeem ter ondersteuning van de regelgeving is net zo gek als het inzetten van die systemen ter ondersteuning van de verwerking van het debiteurenoverzicht uit de financiële administratie. Dat doe je toch niet!” De toon is gezet, Mavim-directeur Michiel Arens zet vol in op procesbeheer en wil toe naar een ‘Word voor Regelgeving’.

Door Teus Molenaar

Een mooie villa in Noordwijk, op steenworp afstand van het strand. Veel jonge mensen in de kantine. Mavim bestaat al wel sinds 1990, maar oogt nog steeds als een jong bedrijf. Arens vertelt dat zijn firma is ontstaan uit de behoefte die hij voelde bij bedrijven om het bedrijfsbeleid tot in alle vezels van de onderneming te laten doorsijpelen. Als organisatie-adviseur maakte hij te vaak mee dat de directie prachtige plannen had, maar dat de werkvloer daarvan niet of nauwelijks op de hoogte was. Terwijl een consequente doorvoering van het beleid naar de werkvloer een voorwaarde is voor succesvol ondernemen.

Een tweede aspect dat hij in de tijd leerde dat hij als organisatieadviseur actief was, is dat je zo'n constatering als organisatie niet op z'n beloop kunt laten. “Als bij iemand niet duidelijk is wat er van hem wordt verwacht, dan stopt hij eerst om daar over na te denken. Dan heb je dus al tijdverlies. Vervolgens, onder tijdsdruk, zal hij of zij toch iets gaan doen en vaak doet hij of zij dan iets fout, waardoor het proces onbewust wordt ondermijnd. Dat moet dan weer worden goedge maakt door een klachtenafdeling in te richten die ontevreden klanten te woord staat. En die afdeling onderzoekt alleen maar wat er nu fout is gegaan in het proces. Als je die processen helder en zichtbaar maakt, dan kun je de klachtenafdeling opdoeken.”



Michiel Arens: "Communicatie, daar draait het eigenlijk om".

"Zou het niet mooi zijn als je al die informatie over de bedrijfsregels via één punt toegankelijk maakt voor iedereen die ermee heeft te maken?" Deze vraagstelling vormt het fundament van Mavim.

Als je kijkt naar financiën of naar personeelsbeheer, dan vindt tegenwoordig iedereen dat je daar een geautomatiseerd systeem voor gebruikt. Maar als je kijkt naar regelgeving, stelt Arens, dan vindt iedereen het volstrekt normaal dat je daar allerlei losse programma's voor koopt. Begin jaren negentig heeft hij een platform bedacht om dit probleem op te lossen. Dat is het Spelregel Informatie Systeem (SIS) geworden dat onlangs een nieuwe release heeft gekregen. Daarbij is meteen ook de naam veranderd. SIS bekt niet lekker in de internationale wereld en al zeker niet als naar de betekenis van de afkorting wordt gevraagd. De jongste versie heeft daarom simpelweg Rules 2008.

De afgelopen twee jaar is het bedrijf enigszins in winterslaap geweest. Althans voor de buitenwacht. Intern is hard gewerkt aan de internationale doorbraak. De samenwerking met Microsoft (zie kader) zal het bedrijf wat dat betreft geen windeieren leggen.

### Het gevoel van lekker werken

Regelgeving roept bij de meeste mensen negatieve gevoelens op. Een signaal om zich daar juist verre van te houden. Dat vindt Arens jammer, want regelgeving moet juist rust geven, moet plezier in het werken brengen. "Zet tweeëntwintig mensen en een bal bij elkaar op een grasveld met twee

doelen en iedereen zal van nature vragen welke spelregels er gelden. Dat is in het bedrijfsleven niet anders. Binnen een organisatie moet ook iedereen weten welke spelregels er zijn afgesproken. Sterker nog, tegenwoordig is dat ook nodig tussen bedrijven. Want ketens komen meer en meer voor. Kijk naar politie, brandweer, gemeente, kijk naar de automotive branche, of naar de voedselvoorziening. Daar gelden heel veel bedrijfsoverstijgende regels en onderlinge afspraken", legt hij uit.

Onlangs heeft hij een boek geschreven om meer aandacht te vragen voor dit fenomeen. 'Rules are fun!' heet het. En daarmee wil Arens ook precies alles hebben gezegd. "Ik wil mensen het gevoel terug geven dat ze lekker aan het werk zijn. En dat kan als iedereen weet waar hij aan toe is, wat van hem wordt verwacht en op welk moment. In die zin zijn regels juist heel bevrijdend. Systemen worden op z'n gunstigst als 'lastig, maar noodzakelijk' ervaren. Een gevoel van lekker werken hoort daar vrijwel nooit bij. Dat laatste weigerde ik te accepteren als voldongen feit. Ik wilde de uitdaging op dit gebied absoluut aangaan", vertelt hij. Arens hanteert twee stelregels die in zijn oplossing voor Business Process Management de hoofdrol moeten spelen. Bedrijven moeten een systeem krijgen ter ondersteuning van de totale regelgeving; en dit systeem moet het gevoel van lekker werken binnen het betreffende bedrijf versterken. Die uitgangspunten zijn verwerkt in het Spelregel Informatie Systeem, het huidige Rules. "Achtien jaar later en meer dan 250.000 licenties verder kan ik nu zeggen dat het idee van toen is gerealiseerd."

### Makkelijk als Word

Een andere vereiste die Mavim aan zijn software stelt, is dat deze heel makkelijk te gebruiken moet zijn. Hij trekt een vergelijking met Word en Excel. "Vroeger had je complete typekamers, tegenwoordig heeft iedereen Word op zijn PC. Als je je verdiept in Word, dan zie je de enorme rijkheid aan functionaliteit die via één interface is te benutten."

Er wordt binnen een organisatie heel veel gemaakt: modellen, architecturen, structuren, processen. En er wordt verschrikkelijk veel vastgelegd in teksten als uitwerkingen van processen, beschrijving van documentsystemen en dergelijke. "Heel veel mensen zijn binnen een organisatie druk doende die documenten te maken. Die mensen zouden een cursus marketing moeten volgen, want ze doen dat namelijk voor een klant. Maar al die informatie wordt niet zo opgesteld dat het voor betrokkenen begrijpelijk is, noch is er een systeem waarbij al die informatie op één plek beschikbaar is. Communicatie, daar draait het eigenlijk om." Daarom moet het systeem net zo makkelijk zijn te bedienen als de eerste de beste Office-applicatie als Word of Excel. "En dat is gelukt", stelt Arens tevreden vast.

Het beschikbaar stellen van die al informatie (lees: de spelregels) via een document management of content management systeem leidt volgens Arens tot 'verschrikkin-

## Gebundeld met Visio

Microsoft heeft contact opgenomen met Mavim om een bundeling te maken met zijn softwarepakket Visio 2007. Dit is een programma voor het maken van tekeningen en diagrammen om zakelijke en technische concepten om te zetten in visuele diagrammen. Het wordt vaak gebruikt om stroomdiagrammen te maken die bedrijfsprocessen verbeelden. Maar een echt BPM-pakket is het niet. Daarom wil Microsoft Visio en Rules van Mavim als een complete BPM-oplossing aanbieden. Het grote voordeel van Mavim is dat het meerdere natuurlijke talen kan verwerken in dezelfde database.

De afspraak betekent dat Mavim binnenkort via de wereldwijde distributiepartners van Microsoft te koop is. Mavim heeft daar een speciale versie voor gebouwd: 'Rules for Visio'.

De relatie met Microsoft bestaat overigens al tien jaar. Microsoft heeft een speciale Visio Toolbox-website en daar staat Mavim als enige Nederlandse leverancier op.

gen'. "Je krijgt te maken met een woud aan hyperlinks, na verloop van tijd doodlopende links, enzovoort. Daarom zie je dat de leveranciers van content management systemen tegenwoordig bij ons langs komen om Rules te integreren met hun eigen product om in elk geval ervoor te zorgen dat de informatie eenduidig en makkelijk is te ontsluiten", zegt hij.

### Serious gaming

Arens wijst erop dat de informatie die iemand nodig heeft, afhankelijk is van de context waarin hij werkt. "Daarbij komt dat één persoon in meerdere contexten actief kan zijn. Dat zie je tegenwoordig trouwens steeds vaker voorkomen. Dan moet je een platform hebben dat dit technisch kan ondersteunen. Dat wordt nog wel eens vergeten."

Op de beurs ICT & Overheid heeft Mavim, samen met uitgeverij VNU, een 3D-leeromgeving gepresenteerd. Via een spelomgeving (serious gaming) hebben mensen spelenderwijs kunnen ervaren wat het is om werk te doen, processen te volgen die door verschillende afdelingen gaan, en met je prestaties bezig te zijn.

De afgelopen twee jaar heeft Mavim ook gebruikt om op het vlak van business process modeling en op het vlak van content management zodanig veel functionaliteit toe te voegen dat een beginner er meteen mee aan de slag kan, maar dat je na tien dagen cursus bij wijze spreken nog aan het leren bent. "Dat kan allemaal met dezelfde user interface. Wij verkopen één programma, en daar zit alles in. Je gebruikt wat je nodig hebt: modelleren, simuleren; we hebben een

cockpit ingebouwd voor het management en voor content management hebben we uitgebreide functionaliteit toegevoegd die we de 'Ik-view' noemen. Mensen hebben meerdere rollen binnen een organisatie. Via de 'Ik-view' kunnen zij precies datgene zien wat hen aangaat. We hebben die view trouwens generiek gemaakt. Dus 'ik' kan een persoon zijn, maar ook een proces, of een formulier, of een document of een systeem. Dat geeft heel goed de mogelijkheid om mensen van de benodigde informatie te voorzien, zonder dat je daarvoor allerlei programmaatjes hoeft te schrijven. Je zegt gewoon: 'Ik ben nu een document'. En dan krijg je alles te zien wat gerelateerd is aan dat document."

### Afwijkingen

In veel bedrijven zijn tal van afdelingen van alles aan het beschrijven en soms weten ze dat van elkaar, maar soms ook niet. Dat wordt dan allemaal gepubliceerd op het intranet. "Vaak heb je dan een intelligente zoekfunctie nodig om een document en wat ermee heeft te maken zichtbaar te krijgen. Maar mensen willen helemaal niet zoeken. Met de 'Ik-view' is dat zoeken niet meer nodig. Ze krijgen een visueel te zien met proceslijnen, en de bijbehorende details, zoals bevoegdheden van iemand", verklaart Arens. Hij vertelt dat hij SIS (Tools) heeft verkocht als een process management tool, maar "eigenlijk is het een hulpmiddel om de bedrijfsregels toepasbaar te maken."

Geen enkele bedrijfsregel is waterdicht. "Op het moment dat je een procedure hebt bedacht, is hij eigenlijk al weer verouderd", legt Arens uit. "Je moet hem in concept schrijven, dan moet je hem laten verifiëren, en iemand moet hem akkoord verklaren. En uiteindelijk komt hij dan waar hij zijn moet en dan zegt iedereen: 'Ja, maar de omstandigheden zijn veranderd'. Daarom hebben wij het mogelijk gemaakt om afwijkingen te accepteren. Registreer die afwijking. Dan kun je aangeven dat je normaal gesproken iets op een bepaalde manier uitvoert, maar dat je het nu op een andere manier hebt gedaan. Op die manier heb je voor jezelf, voor jouw manager, voor de auditor toegang tot hoe je iets hebt gedaan. Dat kun je allemaal terughalen."

Dit wordt overigens niet afgedwongen door het systeem. "Dat hoort thuis binnen de organisatie", stelt hij. Eraan toevoegend dat deze manier het mogelijk maakt om 'lekker te werken'. "Mensen willen zich niet onzeker voelen. Je kunt nu laten zien waarom je iets op een bepaalde manier hebt gedaan."

Heel veel binnen een organisatie gebeurt vaak op grond van iemands persoonlijke idee. Met Rules wordt dat ook nog eens vastgelegd. "Dat is ook de kracht van één systematiek. Daarmee kun je organisaties plat maken, ongeacht de structuur van een organisatie."

Een bedrijf dat dit allemaal goed in de vingers heeft? McDonalds, klinkt het volmondig.

Teus Molenaar is freelance journalist.