



CRISIS? WHAT CRISIS?

De huidige economische situatie dwingt ons allen tot nadenken. Zowel in organisaties, van hoog tot laag, als ook in onze privé-situatie. Wat is er aan de hand in onze wereld? Hoe komt het allemaal en wat zijn de gevolgen? Als liefhebber van BPM, doordrenkt van het 'procesdenken', doemt bij mij dan ook onmiddellijk de vraag op: wat heeft de huidige crisis met BPM te maken? Om deze relatie aan een korte blootstelling te onderwerpen maakte ik dankbaar gebruik van de aanwezige BPM'ers bij het jaarlijkse BPM-Forum Kook-event in december jongstleden. Een groep van twintig professionals werd in een Lagerhuisachtige setting bijeen gebracht om het discussievuur eens flink op te stoken. Ik had een zestal stellingen bedacht die één voor één de revue zouden passeren. De bedoeling was dat men zich fysiek in de ruimte ging verplaatsen naar de kant van 'eens' respectievelijk 'oneens'. Vanuit een voorzichtig begin, op weg naar een climax, kwam de eerste stelling in beeld.

Stelling 1. De media blazen de huidige crisis op!

Een gelijkmatige verdeeldheid tekende zich af. Enerzijds valt het de media te verwijten alles onder een vergrootglas te leggen (of is dat juist hun vak?) en ons gek te maken. Anderzijds werd geopperd dat we nog maar een deel weten van wat er allemaal op ons af gaat komen. Dat de media in ieder geval een stevige rol speelt werd door iedereen beaamd.

Stelling 2. De oorzaak van de crisis ligt in menselijk falen of juist in de organisatie?

Ook hier was er verdeeldheid in de groep. Het menselijk falen wordt vooral gekenmerkt door grootschalig individueel opportunisme met als gevolg ongewenst graaigedrag bij eindverantwoordelijken. Tegelijk wordt beaamd dat er wel degelijk 'gaten' in de organisatie zitten die dit gedrag *überhaupt* kansen bieden.

Stelling 3. Goed doorgevoerd BPM had de crisis kunnen voorkomen?

Geheel volgens verwachting was bijna iedereen het hiermee eens. Als dragers van het BPM gedachtegoed, niet gespeend van enige vakdeformatie, kunnen we natuurlijk achteraf heel makkelijk "had je maar ..." roepen. Toch waren er ook enkele mensen die aangaven dat je uiteindelijk mensen niet kunt dwingen, hoe sterk je BPM ook invoert. Mensen blijven altijd zoeken naar de gaten in het systeem.

Stelling 4. De crisis bewijst de noodzakelijke nadruk op grip (procesbeheersing)!

Ook hier was de groep het unaniem mee eens. Mijn adagium 'optimaal beheersen als basis voor beheerst optimaliseren' werd onderschreven. Het 'back to basics' van diverse organisaties heeft veel te maken met het streven naar transparantie, gezonde controls, 'meten is weten' en uiteindelijk een gevoel van grip.

Stelling 5. BPM is een sterk middel dat zal bijdragen aan het herstel van de crisis!

Verdeeldheid in de zaal. Enerzijds worden er op macro-niveau maatregelen genomen die het herstel bevorderen en deze hebben dus niets te maken met BPM. De kans is heel groot dat de minister van Financiën de term BPM vooral associeert met het importeren van zijn wel heel voordelige auto vanuit Duitsland, dan dat hij er procesachtige gevoelens bij krijgt. Echter, op microniveau komen de processen wel degelijk in beeld als het gaat om de eerder genoemde maatregelen rondom transparantie en grip.

Stelling 6. De crisis is voor BPM (consultancy en tooling) eerder een kans dan een bedreiging.

Deze laatste stelling vormde zoals verwacht de climax van de discussie. De meerderheid van de groep koos voor BPM als kans, overigens niet van enig opportunisme ontdaan. Hoewel op korte termijn er zeker tegenwind zal ontstaan bij toeleveranciers van producten en diensten, spreekt men de verwachting uit dat BPM de economische storm zal weerstaan.

Hoewel het een korte en krachtige Lagerhuisdiscussie betrof, bevestigde het mijn visie ten aanzien van de relevantie van BPM in de wereld van nu. De huidige crisis vormt een van de antwoorden op mijn hamvraag ten aanzien van het bestaansrecht van BPM: "Als BPM de oplossing is, wat is dan het probleem?" De vraag die overblijft is vervolgens in hoeverre BPM als middel een bijdrage kan en moet leveren in het (her)vinden van grip. Dit vereist een duidelijke uitleg en communicatie van ons allemaal. In dit blad, in de boardroom en op de werkvloer. Ik ben er stellig van overtuigd dat de kansen voor BPM er eigenlijk juist nu zijn! Immers, de huidige crisis bewijst het in alle hevigheid: *no grip no glory*.

Dr. Jeroen de Groot is managing partner bij Process Express.