

Amsterdam maakt zich vandaag op voor de huldiging van het Nederlands voetbalelftal. Na een succesvol WK, verwacht Amsterdam de komst van bijna een miljoen mensen naar de hoofdstad, om de spelers toe te juichen. Een hele operatie voor de stad, die zelf uit 767 duizend inwoners bestaat. Het is dan ook alleen mogelijk om de mensenmassa in goede banen te leiden, door de nodige voorzorgsmaatregelen te nemen.

Door de jaren heen heeft de gemeente Amsterdam de nodige ervaring opgedaan met grote evenementen in de stad. De stad maakt hiervoor gebruik van uitgebreide draaiboeken en evalueert doorlopend waar de verbeterpunten liggen voor een volgend evenement. Ook al hebben de meeste bedrijven niet te maken met dergelijke grootschalige evenementen. Ze kunnen wel het een en ander opsteken van de aanpak van de gemeente Amsterdam.

Het opstellen van een draaiboek voor de aanpak van evenementen, kunnen we vergelijken met het beschrijven van bedrijfsprocessen bij organisaties. In beide gevallen leggen we vast wat er moet gebeuren om een zo goed mogelijke output te krijgen. Organisaties beschrijven hun bedrijfsprocessen veelal wanneer een (nieuw) informatiesysteem en/of kwaliteitsmanagementsysteem wordt geïnstalleerd.

Door het beschrijven (modelleren) van de bedrijfsprocessen wordt het bedrijf de mogelijkheid geboden om de interne organisatie eens goed onder de loep te nemen. In de praktijk zien wij echter dat veel organisaties hiertoe niet in staat zijn en geen verdere actie ondernemen na het beschrijven van de processen. Dit is erg zonde, aangezien het kritisch bekijken en beoordelen van de bedrijfsprocessen kan zorgen voor identificatie van knelpunten en herkennen van potentiële verbeteringen.

Hoewel het simpelweg beschrijven van een proces (hoe uitgebreid dan ook), niet direct bijdraagt aan verbeteringen, brengt het gebruik van goede modelleringssoftware de organisatie toch een stap verder. Door op een aantrekkelijke manier processen weer te geven, procesverantwoordelijke te benoemen en onderlinge relaties met andere processen te leggen, ontstaat een duidelijk overzicht van de procesgang.

Een duidelijk overzicht helpt bij het verkrijgen van inzicht, maar nog belangrijker. Het kan prima dienen als uitgangspunt om kritische vragen te stellen als: "Is het verloop van het proces logisch?" en "Waar kunnen we het proces verbeteren en zogenaamde loops en overbodige stappen verwijderen?" Door gebruik te maken van bewezen procesoptimalisatie methodes zoals Lean en Six Sigma, kunnen organisaties goede antwoorden geven op deze vragen. Door niet alleen te kijken naar losse processen, maar naar de gehele procesgang voorkomt de organisatie suboptimalisatie.

Kortweg begint verbeteren met het creëren van inzicht in het procesverloop. Maar wil een organisatie echt verder komen, moet men de stap zetten, van procesbeschrijving naar procesoptimalisatie. Stel dat de gemeente Amsterdam alleen zou constateren en beschrijven, maar niet zou verbeteren. Zouden ze de intocht van het Nederlands elftal dan net zo doen als bij het gewonnen EK in 1988?