

Als je wat je doet niet kunt omschrijven als een proces, dan weet je niet wat je aan het doen bent!

Deze uitspraak is van kwaliteitsgoeroe W. Edwards Deming. Wij zijn het helemaal met deze uitspraak eens. Onze ervaring is dat wanneer iemand aangeeft dat zijn of haar werkzaamheden niet uit te werken zijn in een proces, dat hij of zij niet precies weet wat wanneer waarom gebeurt. Men rommelt dan maar wat aan. Het aanrommelen kan overigens wel tot resultaat leiden, maar vaak kost het wat extra energie en moeite. Natuurlijk zijn er ook werkzaamheden te bedenken die zo innovatief, vernieuwend en uniek zijn dat dit op voorhand niet in een proces uitgewerkt kan worden. Vaak geldt dan dat zo'n innovatief traject op hoofdlijnen wel als proces gedefinieerd kan worden. Bijvoorbeeld: initiatie, ontwerp, test, evaluatie.



Elke organisatie heeft 1 primair proces (en niet meerdere)

Wat is een primair proces? Een primair proces is het proces dat rechtstreeks bijdraagt aan het leveren van een product of dienst aan de klant.

Met deze uitspraak zijn wij het niet eens. In veel boeken over procesmanagement staat dat elke organisatie maar 1 primair proces heeft. Het primair proces wordt dan als een soort missie omschreven. Het primair proces van een verslavingszorginstelling is dan bijvoorbeeld: ‘verslavingsproblemen uit de wereld helpen’.

Wij vinden dat je moet kijken naar wat een organisatie levert. Een verslavingszorginstelling levert bijvoorbeeld:

1. preventievoorlichting op scholen
2. zorg aan verslaafden
3. Wetenschappenschappelijk onderzoek aan het ministerie van zorg & welzijn

Om bovenstaande drie producten aan klanten te leveren worden wezenlijk aparte



Bij elk proces is er sprake van input en output

Met deze uitspraak zijn wij het helemaal eens. Bij het ene proces is het echter wel duidelijker te benoemen wat de inputs en de outputs zijn dan bij het andere proces. Bij een machinefabriek zie je stalen kokers als input de fabriek ingaan en een frame de fabriek als output uitgaan. Maar bij een psychiater dan? Daar gaat de patiënt als input de organisatie in en die patiënt gaat ook weer als output naar buiten. Maar de transformatie van input naar output is niet zo duidelijk vast te stellen als bij de machinefabriek.

