

DE GOUDEN DRIEHOEK

Over het uitlijnen van Mens, Proces en Technologie om een procesgerichte cultuur, robuuste werkprocessen en integratie van proces- en IT-workflow te realiseren

Renco Bakker

Voor INK symposium

Contact der Continenten Soesterberg

28 november 2025



Wie is BPM Consult

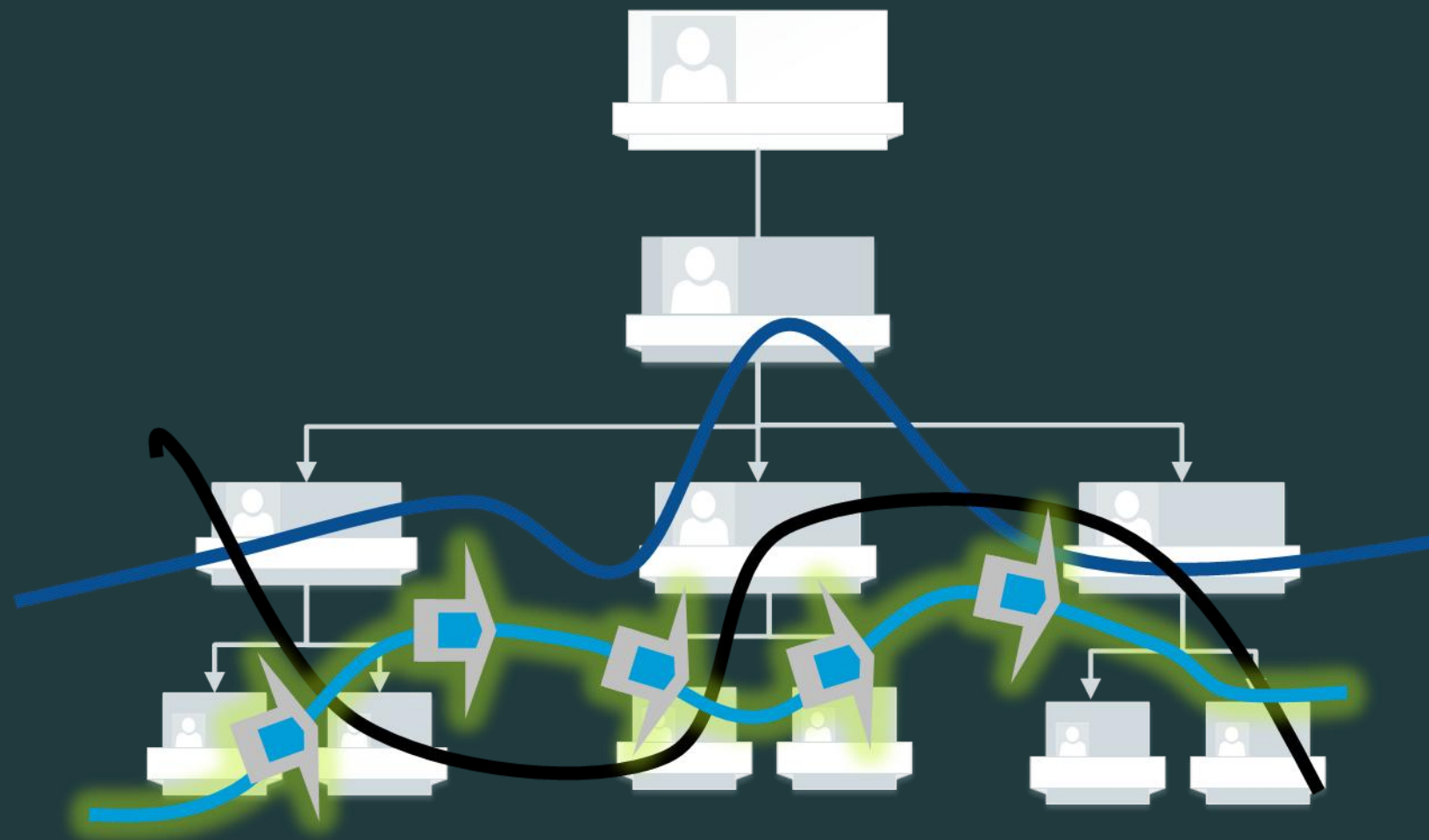
- Wij helpen organisaties werkprocessen beter, sneller, fijner, goedkoper en duurzamer te maken.
- Opgericht in 2005
- Onze ambitie is opinion leader zijn in procesmanagement – we helpen managers met boeken als Management van Processen, Horizontaal Organiseren en Procescanvas
- Onze adviespraktijk bestaat uit 11 adviseurs in dienst en 15 associates op aanpalende gebieden

Hoe we helpen

- We integreren People, Process en Technology
- We *herontwerpen* heldere processen in intuïtief herkenbare visualisaties
- We werken met krachtige workshop aanpakken met duidelijke projectfaseringen
- We gaan voor 9+ klantervaring en de best denkbare oplossing voor procesmanagement

Studieobject

Hoe functioneren maakprocessen en hoe verbeter je ze?



Zo functioneert een niet gemanaged proces

Ik wil een
nieuwe
keuken

Ik heb mijn
nieuwe
keuken

“Dat zoeken ze bij ontwerp maar
uit”

“Gelukkig hoef ik het
niet te maken”

“Dat poetsen de jongens
wel weg”

Overeen
komen

Ontwerpen

Produceren

Installeren

First time right

100%

70%

49%

34%

Energy
flow

Doorloop
tijd

1 dag

3 dagen

3 dagen

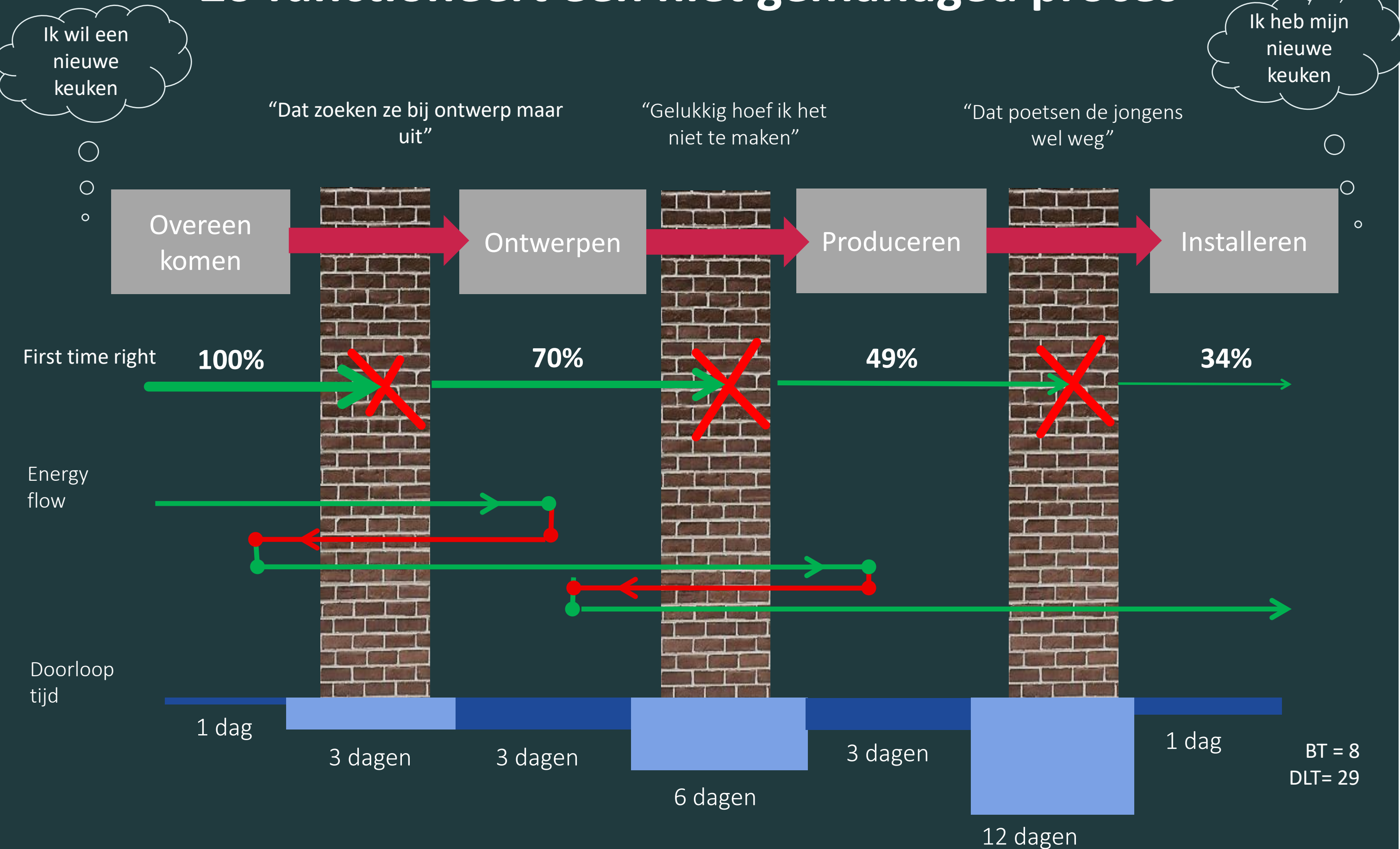
6 dagen

3 dagen

1 dag

12 dagen

BT = 8
DLT= 29



Hoe verbeteren? – 6 kritische vragen



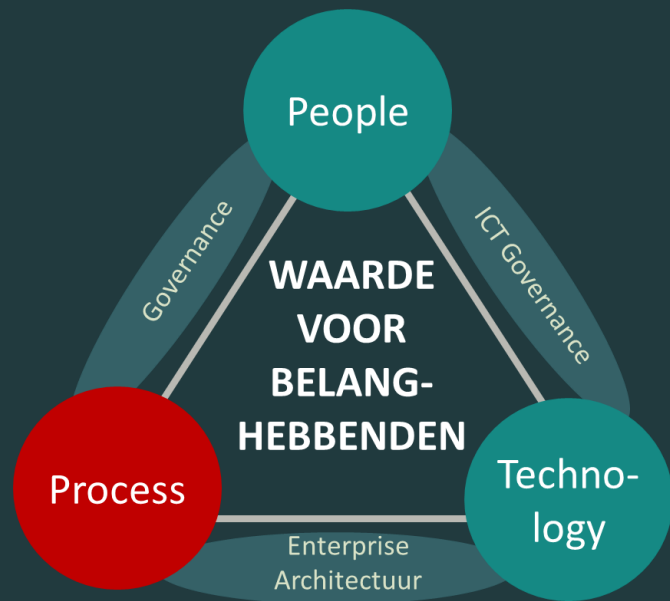


DE GOUDEN DRIEHOEK

15 Transformatielijnen naar succes

Aangrijpingspunt		F1	F2	F3	F4	
PEOPLE	Cultuur					
	Team-volwassenheid					
	Gedrag					
	Werkplezier					
	Rolduidelijkheid					
PROCESS	Klantreis					
	Kwaliteit					
	Verspilling					
	Doorlooptijd					
	Risk/ Compliance					
TECHNOLOGY	Digitaliseringsgraad					
	Automatiseringsgraad					
	Applicatie-uitnuttingsgraad					
	Systeeminterfacing					
	Data maturity					

Aangrijpingspunten voor beter PROCES



Behoefte / probleem

Aangrijpingspunt

Resultaat

PROCESS

Wij willen de klantervaring maximaliseren

Onze klant wordt niet optimaal bediend

Klantreis



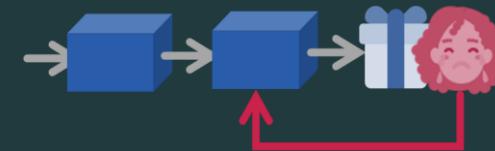
Onze klant heeft een optimale ervaring



Wij willen producten met de hoogste kwaliteit

We krijgen klachten over onze producten en diensten meer

Kwaliteit



Onze producten zijn van topkwaliteit



Wij willen onze waarde-toevoeging optimaliseren

Er is sprake van verspilling en brandjes blussen

Verspilling



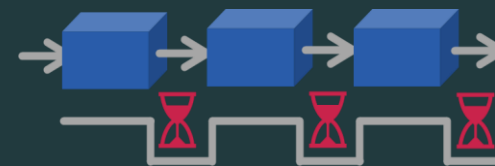
Wij werken foutloos en verspillingenvrij



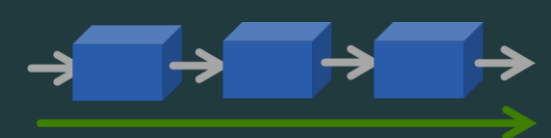
Wij willen zo snel mogelijk leveren

De orderdoorlooptijd is te lang

Doorlooptijd



Ons proces stroomt ononderbroken



Wij willen onze risico's beheersen en voldoen aan

We doen te weinig aan risicomanagement

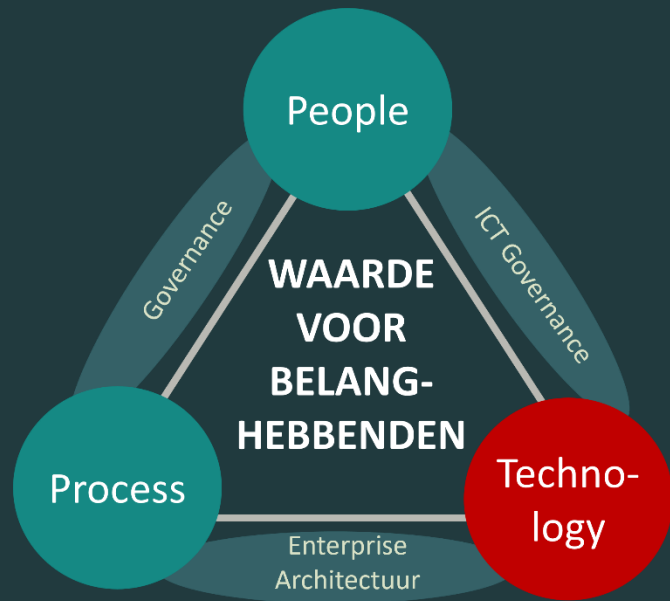
Risk/ Compliance



Wij beheersen onze risico's aantoonbaar



Aangrijpingspunten voor betere TECH



Behoefte / probleem

We willen papierloos werken
We hebben last van de papieren tijger

We willen routinematig
werk automatiseren
We werken meer handmatig dan nodig is

We willen onze applicaties
beter benutten
We laten mogelijkheden liggen

We willen data maar 1 keer
invoeren
Dezelfde data wordt meermalen ingevoerd

We willen meer doen
met onze data
We laten data-potentie liggen

Aangrijpingspunt

**Digitaliserings-
graad**



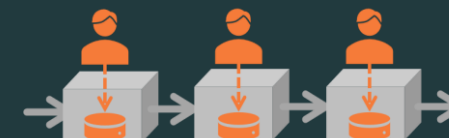
**Automatiserings-
graad**



**Applicatie-
uitnuttingsgraad**



**Systeem-
interfacing**

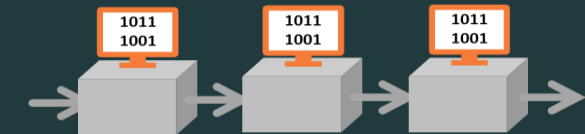


Data maturity



Resultaat

Wij werken volledig
digitaal



Wij zijn waar mogelijk
geautomatiseerd



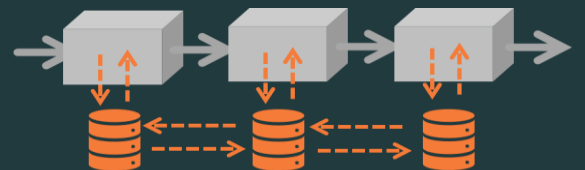
Wij gebruiken onze
applicaties optimaal



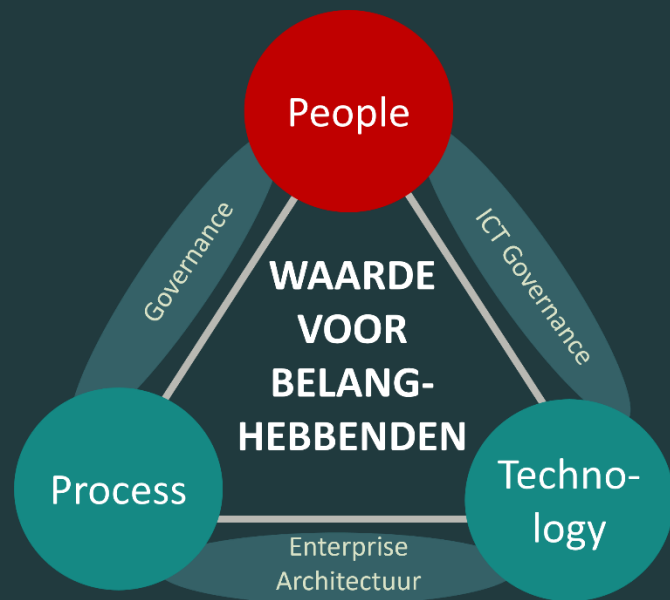
Wij voeren niets opnieuw in



Wij gebruik data
optimaal



Aangrijpingspunten voor beter menselijk gedrag



Behoefte / probleem

Aangrijpingspunt

Resultaat

PEOPLE

Wij willen van onze afdelingsmuren af
Er wordt teveel over de schutting gegoooid

Wij willen effectievere multifunctionele teams
Specialisten werken niet als team samen

Wij willen meer procesgericht gedrag en denken zien
Mensen in de keten houden geen rekening met elkaar

We gunnen onze medewerkers een fijn proces
Medewerkers zijn geïrriteerd en gestressed

We willen medewerkers helder maken wat van hen wordt verwacht
Er valt werk tussen wal en schip

Cultuur

Team-volwassenheid

Gedrag

Werkplezier

Rolduidelijkheid



We werken in procesteams

Wij werken in hechte, open teams

Ons gedrag draagt bij aan effectieve processen

Wij werken in fijne processen

Iedereen heeft scherp wat hij moet doen





POSITIEBEPALING BIJ PROCESGERICHT WERKEN

Waar staat jouw organisatie?

	Behoefte / probleem	Aangrijpingspunt	F1	F2	F3	F4	Resultaat
PEOPLE	Wij willen van onze afdelingsmuren af <i>Er wordt teveel over de schutting gegooid</i>	Cultuur 					We werken in procesteams
	Wij willen effectievere multifunctionele teams <i>Specialisten werken niet als team samen</i>	Team-volwassenheid 					Wij werken in hechte, open teams
	Wij willen meer procesgericht gedrag en denken zien <i>Mensen in de keten houden geen rekening met elkaar</i>	Gedrag 					Ons gedrag draagt bij aan effectieve processen
	We gunnen onze medewerkers een fijn proces <i>Medewerkers zijn geïrriteerd en gestressed</i>	Werkplezier 					Wij werken in fijne processen
	We willen medewerkers helder maken wat van hen wordt verwacht <i>Er valt werk tussen wal en schip</i>	Rolduidelijkheid 					Iedereen heeft scherp wat hij moet doen
PROCESS	Wij willen de klantervaring maximaliseren <i>Onze klant wordt niet optimaal bediend</i>	Klantreis 					Onze klant heeft een optimale ervaring
	Wij willen producten met de hoogste kwaliteit <i>We krijgen klachten over onze producten en diensten meer</i>	Kwaliteit 					Onze producten zijn van topkwaliteit
	Wij willen onze waarde-toevoeging optimaliseren <i>Er is sprake van verspilling en brandjes blussen</i>	Verspilling 					Wij werken foutloos en verspillingsvrij
	Wij willen zo snel mogelijk leveren <i>De orderdoorlooptijd is te lang</i>	Doorlooptijd 					Ons proces stroomt ononderbroken
	Wij willen onze risico's beheersen en voldoen aan <i>We doen te weinig aan risicomanagement</i>	Risk/ Compliance 					Wij beheersen onze risico's aantoonbaar
TECHNOLOGY	We willen papierloos werken <i>We hebben last van de papieren tijger</i>	Digitaliseringsgraad 					Wij werken volledig digitaal
	We willen routinematig werk automatiseren <i>We werken meer handmatig dan nodig is</i>	Automatiseringsgraad 					Wij zijn waar mogelijk geautomatiseerd
	We willen onze applicaties beter benutten <i>We laten mogelijkheden liggen</i>	Applicatie-uitnuttingsgraad 					Wij gebruiken onze applicaties optimaal
	We willen data maar 1 keer invoeren <i>Dezelfde data wordt meermaals ingevoerd</i>	Systeem-interfacing 					Wij voeren niets opnieuw in
	We willen meer doen met onze data <i>We laten data-potentie liggen</i>	Data maturity 					Wij gebruik data optimaal

CONCLUSIE

**Processen kunnen
beter, sneller,
fijner, goedkoper
en duurzamer**

Lijn Mens, Proces en Technologie uit
en bereik een procesgerichte cultuur,
robuuste werkprocessen en
integratie van proces- en IT-workflow

info@bpmconsult.nl
033-4321605
www.bpmconsult.nl
BPM Consult
Philipsstraat 2
3833 AN Leusden

Ing. Renco J.M. Bakker
Managing Director
rb@bpmconsult.com



BPM Consult