

Beleid

Industrie

Procesmanagement was ik ooit gewend te associëren met de procesindustrie. Hoe regel je productieprocessen zodanig in, dat je op grote schaal tegen acceptabele kosten en risico's producten vervaardigt? Bij de rijks- en provinciale overheden waar ik werkte, deden we niet aan procesmanagement maar aan “interactieve beleidsvorming”. Meestal kwam dat er op neer dat beleid werd geformuleerd in een speelveld van departementen, provincies, adviesraden, koepelorganisaties, belangenbehartigers, lobbyisten, politici en bestuurders die volgens ingewikkelde en voor buitenstaanders onnavolgbare patronen voor en achter de schermen met elkaar interacteerden.

Uitvoeren

Gek genoeg hadden we het nooit over interactieve beleids*s*uitvoering, hoewel daar eigenlijk alle reden toe was. Goed beleid maken is geen sinecure, want het is bij voorkeur een elegante en adequate vereenvoudiging van een complexe werkelijkheid die vraagt om zowel een inhoudelijk en technisch samenhangend stel maatregelen als om de omzichtigheid, bedachtzaamheid en het overleg waar beleid overdrachtelijk ook voor staat. Maar het beleid uitvoeren heeft ten volle met die complexe, weerbarstige en vaak beleidsresistente werkelijkheid te maken. Om dat succesvol te doen hebben beleidsmakers en alle partijen die bij de

uitvoering zijn betrokken elkaar hard nodig. Zonder draagvlak en draagkracht voor die uitvoering komt er van het beleid niets terecht.

Bevlogen

De eerste keer dat ik de term procesmanagement hoorde gebruiken als het organiseren van de samenwerking om zaken gedaan te krijgen, was in de eerste helft van de jaren '90 in een opleiding voor het sturen van veranderingen in organisaties. De casus die de docent gebruikte was die van Stratumseind, het welbekende uitgaansgebied in Eindhoven dat werd geplaagd door opstootjes vechtpartijen, criminaliteit. Slecht voor het imago van Eindhoven, voor het uitgaan en voor de omzet in de horeca. De docent vertelde hoe hij betrokken was bij een proces waarin bevlogen vertegenwoordigers van gemeente, politie, horeca, welzijnswerk, brouwers et cetera met elkaar maatregelen bedachten en uitvoerden die hielpen om het uitgaan daar weer gezellig te maken en de omzet te vergroten. Hij schetste een met aandacht gewoven delicaat web van belangen – elke partij was nodig om de maatregelen effectief te laten zijn.

Voorspellen

Hoeveel er in een jaar of 20 is veranderd blijkt uit een fraai artikel in NRC Weekend van 22/23 augustus, dat schetst hoe door een combinatie van slimme technologieën *predictive policing* op Stratumseind mogelijk wordt. Door het gedrag van individuen en groepen te registreren en met software te bewerken zou je onveilige situaties al de kop kunnen indrukken voor ze goed en wel zijn ontstaan. Fascinerende lectuur – niet alleen door omdat het een inkijkje geeft in de technologieën die ons monitoren en ons gedrag voorspellen zonder dat we daar weet van hebben, maar ook omdat er

louter vertegenwoordigers van soft- en hardwarefabrikanten, technisch dienstverleners en de politie aan het woord komen en o ja, ook de wethouder, die zegt: “...Waar het ons vooral om gaat is dat we Eindhoven openstellen als laboratorium voor innovatieve bedrijven.”

Arena

Zo ontvouwt zich een geheel andere interactieve arena, waarin het paradigma is verschoven van leuk uitgaan mogelijk maken naar het bestrijden van onveiligheid, het beeld van Stratumseind is verschoven van uitgaansgebied naar *real life* proefopstelling voor geautomatiseerde onveiligheidsbestrijding, en waarin de complexiteit van de uitvoering wordt toevertrouwd aan (semi-)geautomatiseerde scripts. Nog maar een stapje verwijderd van de grootschalige productie van veiligheid (nu ja, afwezigheid van onveiligheid) als procesindustrie, en hoe je dat inregelt met procesmanagement, maar dan anders.

(030915)