



Gedoereductie & administratieve lastenverlichting

Administratieve lasten verlichting, onze vakliteratuur staat er vol mee. Dagelijkse up-dates vanuit de ministeries over welke regels nu weer vervallen of zijn versoepeld. Daar zijn een heleboel ambtenaren druk mee. Maar wat doen wij ons zelf aan in onze eigen organisaties? In een poging om zoveel mogelijk risico's te vermijden, stapelen ook wij regel op regel. Dientengevolge moeten ook wij ambtenaren aannemen om de regels te handhaven of te veranderen.

Hoe werkt dat? Voor ons? Wij zijn sinds 1996 gecertificeerd door het kwaliteitsborgingsysteem ISO. Op zich een prima systeem dat de afspraken die wij met u, onze klanten, hebben gemaakt centraal zet in onze organisatie. Alle werkzaamheden die er verricht moeten worden aan de administratie die u aan ons toevertrouwd staan in een strak schema.

En toch constateer ik regelmatig dat er nog zaken anders lopen dan gewenst. De eerste actie die wordt ondernomen is natuurlijk het probleem, wat eventueel voor een klant is veroorzaakt, oplossen. Maar daarna komt het meest lastige probleem – hoe gaan wij het probleem voorkomen in de toekomst? Welke borging gaan wij toevoegen aan onze werkwijze om dezelfde fout in de toekomst te voorkomen. En dan ontstaat voor mij persoonlijk het grootste probleem: hoe ga ik een simpele oplossing verzinnen voor een fout die voorkomen had kunnen worden door een simpele actie. Vaak worden er allemaal omwegen verzonnen om mij persoonlijk zover te krijgen dat ik alles noteer, terugbel als ik terug moet bellen, dat er toeters en bellen gaan rinkelen als ik iets vergeet enzovoort.

Bovenstaande problemen zie ik bij veel klanten ook administratief ontstaan en dan ben ik zo ingesteld dat ik in staat ben om via eenvoudige vragen en door met u mee te denken simpele administratieve oplossingen aan te dragen om grote problemen te voorkomen. Administratief zie ik zoveel voorbeelden van ingewikkelde oplossingen of het rondom een probleem heen organiseren dat ik wel eens denk vertrouwen mensen elkaar? Maar ja, gezien vorige alinea moet ik toegeven dat buiten administratieve problemen voorkomen, ik ook vaak merk dat ik ingewikkelde oplossingen verzijn, of gewoon weg om het probleem heen organiseer.

En vaak zijn het open deuren – en dan bedoel ik niet het open deuren – management – die ingetrapt dienen te worden. Gewoon doen wat je zegt – op vaste tijden mail en telefoon beantwoorden – afspraken nakomen en niet van alles tussendoor laten komen wat vaak ten koste gaat van andere klanten. En het ook doen. En elkaar aanspreken als je constateert dat de ander het niet doet. Je niet laten afleiden door excuses vanwege allerlei gedoe. Laatst kwam ik het woord gedoereductie tegen, geweldig!

“Als je blijft doen wat je steeds deed, blijf je krijgen wat je steeds kreeg”, zei Albert Einstein al een tijd geleden. Dus indien je fouten maakt zul je ze blijven maken indien je op dezelfde manier blijft werken. En fouten herstellen kost een hoop gedoe! Dus ik raad u aan om bij geconstateerde fouten na te denken wat u in uw basistaken kunt veranderen om te komen tot een daadwerkelijke oplossing voor fouten die u waarschijnlijk regelmatig maakt. Gewoon geen gedoe meer accepteren en doen.

En dat zelfde geldt voor de ambtenaren die onze administratieve lasten moeten verlichten – draai de boel nu eens om ontwerp 1 formulier waarop alle gegevens staan die de diverse organisaties van ons willen weten zodat we dit formulier kunnen opslaan in onze systemen. Met de huidige en toekomstige techniek moet het mogelijk zijn om het formulier, voor delen met gegevens waarop men geen recht heeft om ze te zien, te beveiligen. Eén druk op de knop en bedrijven versturen telkens hetzelfde formulier naar deze organisaties. Dat is pas gedoereductie.