

Neem de volgende stap in effectief kennismanagement

Door: drs. Suzanne Raven - 2Work Software B.V.

Bewindvoeren is een vak apart. De dienstverlening is breed en divers, specialistisch en uniek. Maar ondanks dat zijn bewindvoerderskantoren ook gewoon kantoren die geconfronteerd worden met dezelfde uitdagingen als ieder dienstverlenend bedrijf. Denk aan obstakels op het gebied van personeelsmanagement, kwaliteitsborging, hoge omgevingseisen en een toenemende regeldruk. In deze uitdagingen is één centrale vraag te herkennen: Hoe leg je kennis en ervaring dusdanig vast dat waardevolle kennis binnen de organisatie behouden blijft en dat deze ten dienste staat van professionals op het door hun gewenste moment en wijze waarop zij die kennis nodig hebben, waarbij de kennisoverdracht ook nog eens laagdrempelig en tijdsefficiënt is?

Pakket van eisen aan jouw kennissysteem

In vakliteratuur is veel geschreven over kennismanagement. Iedereen is het eens dat de basis ligt in een goed opgebouwd kennissysteem dat werkbaar en toegankelijk is, maar eveneens kan meegroeien met de ontwikkelingen van het kantoor en de omgeving. In mijn ogen zijn de eisen die een bewindvoerderskantoor zou moeten hebben aan een kennissysteem hoger dan die van een gemiddeld andere dienstverlener. Dit komt simpel gezegd doordat de taken veelzijdiger, de afhankelijkheden groter en de beloningen lager zijn. Ik ga nu in op een aantal eisen die een bewindvoerderskantoor zou moeten stellen aan een kennissysteem en bespreken verschillende instrumenten die behulpzaam kunnen zijn in effectief kennismanagement.

Signaleringen en beveiligingen

In elk kantoor heb je te maken met personele uitdagingen zoals personeelstekorten, deeltijdwerkers, verloof, afwezigheid en ziekte. Vervolgens komt daar nog een gigantische werkdruk bovenop en de chaos is compleet. En toch verwacht de omgeving een uniforme en hoge kwaliteit van dienstverlening. Een van de verwachtingen, nee eisen, van de omgeving aan het kantoor is het afleveren van foutloos werk. Begin je al te lachen? Kon dat maar; het maken van fouten is onvermijdelijk. Alleen kosten fouten heel veel tijd en geld.

Je kennissysteem moet je helpen om fouten te vermijden door ze voor te zijn of de fouten op te lossen vóórdat ze het kantoor verlaten.

Waar kan, neemt de software je werk uit handen op basis van logische vervolgstappen of helpt je door ingebouwde best practices.

Vermijden van fouten kan vroegtijdig als je systeem signaleringen geeft om gebruikers op de hoogte te stellen van bepaalde gebeurtenissen, problemen en misschien zelfs van kansen. Bijkomend voordeel van goede signalering is dat een groot deel van het werk planbaar wordt. Stel dat in een aantal dossiers de ID-bewijzen binnenkort verlopen. Door op tijd een signaal te krijgen kun je dit al gaan regelen voordat je NU dringend een kopie nodig hebt. Nog beter is iemand in je kantoor voor dit signaal verantwoordelijk maken, zodat je archief altijd betrouwbaar en volledig is.

Een andere manier waarop je kennissysteem je kan helpen om fouten te voorkomen zijn beveiligingen. Uiteraard moet je deze het liefste zelf kunnen instellen. Een voorbeeld

van zo'n beveiliging is het filteren van betalingen boven bepaalde bedragen of ouder dan een bepaalde datum uit het betaaladvies met de vraag of het geen fout is. Heel erg prettig als je 50,- euro wilt overmaken, maar per ongeluk 500,- euro hebt getypt, en er toevallig ook nog voldoende saldo is.

(Bijna) automatische kennisoverdracht

Als we het hebben over kennisoverdracht bestaan hier prachtige (standaard) communicatiemiddelen voor zoals trainingen, werkoverleg, instructies en begeleiding. Echter voldoen deze maar deels. Zo zijn ze niet zuinig op de tijd van de medewerkers en is de kennis ook niet beschikbaar op het moment dat er behoefte aan is. Maar hoe voorkom je overbodig overleg? Een mogelijk instrument binnen onze software zijn overdrachtsnotities.

Overdrachtsnotities maken een continue overdracht van het dossier mogelijk door direct zichtbaar te worden als je het dossier opent. De afspraak daarbij is dat iedereen die met het dossier gaat werken eerst de overdrachtsnotities leest. Op die manier wordt continuïteit al een stuk gewaarborgd, je collega's hebben immers in een oogopslag de belangrijkste informatie te pakken en kunnen vervolgens hetzelfde met de klant omgaan als de beheerder van het dossier.

Kennis en expertise moeten worden vastgelegd op een manier dat deze integraal onderdeel uitmaken van de bedrijfsvoering.



Een ander instrument dat we kennen zijn de meldingen. Meldingen maken zichtbaar wat op jouw dossiers gedaan is door anderen, automatisch zonder dat je collega's hier iets extra's voor hoeven te doen. Overzichtelijk en overal je dossiers heen. Dit werkt ook als je maar een uurtje naar de rechtbank bent geweest. Op die manier kunnen je collega's niet vergeten om je dat ene belangrijk telefoontje te melden omdat zij net weg zijn als jij terugkomt. Bovendien hoeven ze geen notitie voor je achter te laten of mondeling iets door te (laten) geven, dat scheelt.

Eenduidige werkwijze afdwingen - Software als handboek

Kennis en expertise moeten worden vastgelegd op een manier dat deze integraal onderdeel uitmaken van de bedrijfsvoering. Automatismen horen dan ook in de software en niet op papier. Daarom heet het toch automatiseren?! Wellicht is het beroepsdeformatie maar ik ben overtuigd dat software, al dan niet leidende software, de enige manier is waarop kan worden gezorgd dat een bewindvoerder die niet efficiënt werkt, toch efficiënt wordt. En efficiënt blijft! Je mag van software verwachten dat deze het operationele werk van de bewindvoerder adequaat ondersteunt en niet dat de bewindvoerder werkt voor de software. Ik vind dan ook dat jouw softwarepakket nog een stap verder moet gaan. Het is toch logisch dat als je een instellingsbeschikking boekt, dat de periodieke beheerkosten en de factuur voor de intakekosten gemaakt worden door de software en niet door een medewerker.

Software dient je tevens te helpen in het inzichtelijk maken en ondersteunen van alle bedrijfsprocessen. Waar kan, neemt de software je werk uit handen op basis van logische vervolgstappen of helpt je door ingebouwde best practices. Dat alles terwijl toch de bewindvoerder zelf compleet de controle houdt! Denk aan het intakeproces, een verhaal van hollen en stilstaan. Welk dossier zit waar en gaat alles wel goed? Wel al de beschikking, maar nog geen bankrekening aangevraagd? Wel al een bankrekening maar nog niemand aangeschreven?

Een groot struikelblok voor effectieve kennisoverdracht is het helaas maar al te frequente fenomeen waarbij medewerkers hun eigen werkwijzen ontwikkelen. Hun collega die hetzelfde werk doet heeft vervolgens ook zijn eigen, maar wel een andere werkwijze. Het hebben van meerdere werkwijzen binnen een kantoor gaat niet alleen ten

koste van de productiviteit, maar heeft vooral een grote impact als zo'n medewerker, zij het tijdelijk, wegvalt. Andere collega's weten niet voldoende om de werkzaamheden te kunnen overnemen of behandelen de klanten opeens anders dan zij gewend zijn.

In de software die je kiest moet het mogelijk zijn om de bedrijfsprocessen vast te leggen door bijvoorbeeld eigen checklists te maken. Bij verhuizen niet vergeten de meterstanden op te vragen. In de waan van de dag mogen dat soort handelingen niet vergeten worden. De software moet vervolgens de gekozen werkwijzen ook integraal ondersteunen en doorvoeren. Dit met als doel individuele invullingen en vooral omissies onmogelijk te maken.

Je kennissysteem moet dus afdwingen op welke wijze en op welke plaats informatie wordt opgeslagen. Bedenk wel dat echt succesvolle kennisoverdracht begint met het uniformeren en standaardiseren van het werk. Door een eenduidige manier van werken af te dwingen, leidt dit tot voorspelbare dossieropbouw en een verminderde afhankelijkheid van individuele overdracht. Nog te vaak

Je kennissysteem moet dus afdwingen op welke wijze en op welke plaats informatie wordt opgeslagen.

wordt vervangen gedaan door in te loggen als die ander. Je kunt dan wel alles, maar dit is natuurlijk erg gevaarlijk. Je hebt als organisatie geen enkel overzicht meer wie verantwoordelijk is geweest voor welke invoer. Daarnaast, wat hebben autorisaties dan überhaupt voor zin? Ik vind dat je weliswaar primair voor je eigen dossiers zorgt, maar ook medeverantwoordelijk bent voor de output van je hele kantoor. Snel iemand ondersteunen of het werk afmaken voor je collega die ziek naar huis is gegaan, behoort gewoon tot je werk.

Het doorvoeren van uniform werken resulteert niet alleen in interne voordelen, maar manifesteert zich eveneens extern. Ongeacht wie er aan de telefoon komt of de e-mail behandelt, de organisatie blijft consistent in haar handelen.

2Work, al 15 jaar dé software voor bewindvoerders, mentoren, curators, inkomensbeheerders en budgetbeheerders. 2Work, **méér** dan alleen software.

Ontdek alle kansen voor jouw kantoor op 2Work.nl



Het is van essentieel belang dat een klant dezelfde ervaring heeft, of hij nu contact heeft met de ene bewindvoerder of de andere. Het is natuurlijk funest als een klant bij de ene bewindvoerder wél extra leefgeld kan krijgen en bij de andere bewindvoerder niet.

Uniformiteit vergroot het vermogen van de organisatie om haar identiteit uit te dragen naar buiten toe, een cruciaal aspect voor het opbouwen van een betrouwbare reputatie in elk vakgebied. In onze software kennen we een aantal handige instrumenten voor effectieve kennisoverdracht én daarmee het waarborgen van continuïteit. We bespraken al eerder de overdrachtsnotities en de meldingen.

In onze nieuwste versie van de software hebben we een nieuw instrument genaamd focus. Focus is een uniek en innovatief principe waarmee je vanuit je eigen gebruikers-account naar de software kan kijken alsof je één of meerdere andere gebruikers bent, zónder dat je daarvoor als die ander hoeft in te loggen. Daarmee werk je ook altijd onder je eigen autorisaties.

Conclusie

Je systeem moet fungeren als een dynamisch handboek dat de identiteit van je kantoor weerspiegelt. Het inwerken met behulp van je software gaat verder dan efficiëntie: het verankert de processen, biedt directe ondersteuning en stelt medewerkers in staat snel en effectief te handelen.

Ik hoop dat uit mijn artikel duidelijk wordt dat de volgende stap in productiviteit en professionalisering moet worden gezet. Een stap die verder reikt dan de dagelijkse gang van zaken en verder gaat dan het werken in individuele klantendossiers. Het is nu van cruciaal belang, zeker in het licht van de nauwelijks toereikende stijging in de beloning en de huidige situatie op de arbeidsmarkt, om de organisatieprocessen op tactisch en wellicht zelfs op strategisch niveau grondig te analyseren, institutionaliseren en optimaliseren.

Denk hierbij ook aan je totale automatiseringsoplossing waaronder de talloze koppelingen met andere systemen. Heb jij ook je e-mail in Outlook en je gescande brieven in een archiefsysteem of in Windows. Hoeveel tijd ben je als organisatie wel niet bezig met zoeken, plakken en knippen?

Integrale software is bij uitstek het instrument voor deze volgende stap. De juiste keuze voor je software gaat jouw

kantoor maken of breken. Wellicht kijk je door mijn artikel anders naar je software, want wat ik heb beschreven is geen toekomstmuziek. Ik werk er elke dag aan! <<<



Over 2Work

2Work biedt tijdloze software die breed inzetbaar is over meerdere vakgebieden heen, gericht op het integraal ondersteunen van de bedrijfsprocessen van bewindvoerders, inkomensbeheerders, mentoren, curatoren en budgetbeheerders. In de ontwikkeling van 2Work zijn de wensen en ervaringen van talloze professionals verwerkt. Met als resultaat een uniek en ongekend complete oplossing voor elk kantoor, van klein tot groot en van starter tot lustrumvierder.

Al jouw bedrijfsactiviteiten worden op een integrale wijze op elkaar afgestemd zodat jouw kantoor zo effectief en efficiënt mogelijk functioneert, waarbij onze klanten gemiddeld 5 tot 10 meer dossiers aan kunnen per persoon!

Met 2Work hou je tijd over voor de zaken die je écht belangrijk vindt. Of dit nu is hogere productiviteit of een hogere kwaliteit van dienstverlening.

Ontdek alles wat 2Work voor jouw kantoor kan betekenen op [2Work.nl](https://2work.nl) of neem direct contact op voor een vrijblijvende demonstratie door een email te sturen naar info@2work.nl.