

## HR, ontmantel de papieren tijger!

HR en papier leken enige jaren geleden onontkomelijk aan elkaar verbonden. Kent u het nog, het beeld van de gemiddelde HR werkplek? Geeltjes sierden het computerscherm om de HRM-er te herinneren aan afspraken en belangrijke zaken. Inkomende, uitgaande en in behandeling zijnde post, gesorteerd per postbakje.

Daarnaast mutatieoverzichten, bijlagen, aanvraagformulieren, formatieoverzichten, verzuimrapportages, indiensttredingsetjes, noem maar op. Allemaal papieren versies die samen grote stapels op het bureau vormden en uiteindelijk in het personeelsdossier moesten belanden. Had je als werknemer pech, dan belandde jouw aanvraag onderop die stapel, of was het uiteindelijke antwoord: "Het spijt mij, maar uw aanvraag is zoek geraakt" of "dit papieren overzicht is een eigen leven gaan leiden en daardoor minder betrouwbaar". Niet echt de klantgerichte dienstverlening die van HR verwacht mag worden en waar HR ook op wordt afgerekend.



Om de zoveel tijd kwam een stagiair of uitzendkracht om heel het zaakje te ordenen, op te schonen, in ordners stoppen om het zo uiteindelijk te verhuizen naar het archief.

Niet voor niets dat een belangrijke HR competentie "accuraat werken" betrof! Al met al kunnen we wel stellen, dat deze papieren tijger niet echt efficiëntie verhogend werkt!

Als u geluk heeft, is de praktijk van alledag anders. Allerlei ICT toepassingen hebben ervoor gezorgd, dat de stapels papier uitgebannen zijn en het bureau van de HRM-er een stuk overzichtelijker is geworden. Met e-HRM is het mogelijk geworden het merendeel van de operationele (HR) werkzaamheden daadwerkelijk in de lijn te leggen. Administratieve lastendruk ligt meer en meer bij de bron, de medewerker zelf en de manager heeft het overzicht. HRM heeft eindelijk tijd om de aandacht te richten op die HR zaken die ertoe doen.

### Of toch niet?

Ik kom veel organisaties tegen waar e-HRM nog niet is doorgevoerd. Tal van redenen liggen hieraan ten grondslag, denk aan "onze organisatie is nog niet klaar voor e-HRM" of "de kosten zijn te hoog". Ook zie ik organisaties waarbij de e-HRM toepassing niet het beoogde resultaat, of zelfs meer werk voor HR oplevert! Frustraties alom.

In beide gevallen heeft dit voor HR het vervelende gevolg, dat de papieren tijgers blijven bestaan.

Jammer, want het kan ook anders. Simpel, snel en zonder (grote) investeringen. Dit artikel geeft tips en handvaten hoe juist jij als HRM-er het gevecht met deze papieren tijger aan kan gaan door het gebruik van slimme formulieren. Het is HR die hiervoor verantwoordelijk is!

Wij zien in de praktijk, dat werkprocessen mede hierdoor wel 40% vereenvoudigd kunnen worden en dat er daarnaast klantvriendelijker gewerkt wordt. Zeker in deze tijden, waarin juist HR de toegevoegde waarde kan aantonen, interessant om hier eens goed naar te kijken.

Een win-win situatie voor iedereen!

### Stap 1: Kijk kritisch naar het proces

Mutatieformulieren, declaratieformulieren, indiensttredingsetjes, noem ze maar op. Allemaal zijn ze ooit ontstaan, omdat er vraag naar informatie was.

In de loop van de tijd verandert deze informatievrage en worden formulieren hierop aangevuld. Juist hier zit de *eerste efficiëntie slag*. In de praktijk blijkt, dat zelden gekeken wordt of er door de veranderende vraag ook informatie van het formulier afgehaald kan worden.

Gevolg: onnodige werkzaamheden en frustraties bij de persoon die het formulier in moet vullen.

Om de relevantie van gevraagde informatie goed in te kunnen schatten moet HR bekend zijn met het gewenste procesverloop. De aanpassing op het formulier is namelijk het gevolg van een aanpassing in het procesverloop.

Zorg dat helder is, hoe het proces eruit ziet, wie voert daarin welke actie uit en wat heeft deze persoon voor informatie nodig om de actie te kunnen uitvoeren.

Houd daarbij de volgende spelregels voor ogen:

- vraag niet naar datgene wat al bekend is
- vraag niets wat de klant niet kan weten
- zijn gegevens wel noodzakelijk
- elimineer dubbelingen
- houd het formulier kort, duidelijk en simpel

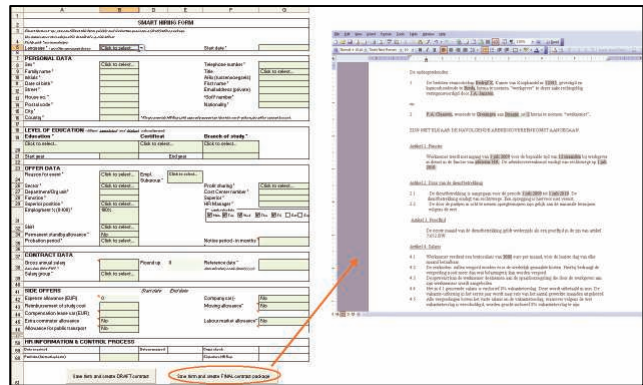
Tip: Zorg dat het procesverloop voor iedereen helder en eenduidig is. Maak daarom een eenvoudige handleiding.

### Stap 2: Maak papier digitaal

HRM-ers zijn gewend te werken met papieren formulieren. Maar papier kan kwijt raken en laat slordig en half werk toe. HR is veel tijd kwijt om onduidelijke of niet complete informatie op deze formulieren uit te zoeken en aan te vullen. Een *tweede efficiëntie slag* ligt in het gebruik van slimme digitale formulieren in Word of Excel.

In Excel kunnen bestaande formulieren opnieuw opgezet worden. Dat biedt een aantal belangrijke voordelen:

- Voorkomen van foutieve/ontbrekende informatie: Met standaard Excel functionaliteit kunnen controles op belangrijke invoervelden gemaakt worden. Er kan commentaar bij deze velden worden gezet of er kunnen keuzelijsten worden toegevoegd.
- Slimme opzet van het formulier: Als gevolg van eerder ingevulde gegevens kan het formulier automatisch worden aangevuld met relevante gegevens en/of informatie (bv CAO gegevens).
- Met 1 druk op de knop brieven, contracten of formulieren aanmaken: Vanuit een gegevensblad in Excel kan met 1 druk op de knop correspondentie automatisch worden aangemaakt. Dat betekent in de praktijk:
  - o Tijdwinst: sneller reageren en een grote besparing op administratieve tijd.
  - o Hogere kwaliteit: geen fouten meer door overtypen of verkeerde interpretatie, met als gevolg dat er geen controle door managers meer nodig is.
- Borgen van kennis door bijvoorbeeld gebruik te maken van checklijsten op maat. Met 1 druk op de knop kan ook automatisch een checklijst met daarop de specifieke afhandeling voor die betreffende aanvraag worden aangemaakt. Waarom? Tijdens de inwerkperiode is wel uitgelegd, hoe er met uitzonderingen wordt omgegaan, maar hoe vaak komt het niet voor, dat door deze bijzonderheden een actie wordt vergeten of dat door wisselingen in bezetting fouten worden gemaakt. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een werkvergunning of het aanmelden voor een training. De checklijst zorgt ervoor, dat het niet meer vergeten kan worden.



Kortom: er zijn vele mogelijkheden die ervoor zorgen, dat een aanvraag volledig is en minder fouten bevat. Voor HR heeft dit grote gevolgen, nl. minder wijzigingen en rework, meer kwaliteit en uiteindelijk meer tevreden klanten.

### Stap 3: Kritisch zijn op controle- en goedkeuringsstappen

HR kan nog een *derde efficiëntie slag* maken door ook kritisch naar de gangbare goedkeuring- en controlestappen te kijken. Ook deze worden vaak bij een aanpassing in het procesverloop over het hoofd gezien.

Door het gebruik van de slimme formulieren kunnen afspraken worden geborgd, bv in de keuzemenu's. Een klant kan daarom niet meer afwijken van gemaakte afspraken. Met die zekerheid en het gewenste procesverloop in het achterhoofd, kunnen een aantal kritische vragen worden gesteld:

- Is die aanvraag, goedkeuring- of controlestap door HR echt wel nodig?
- Is die controlestap van HR eigenlijk niet meer dan een informatieve stap om het overzicht te houden?
- Wil HR wel worden geïnformeerd van iedere aanvraag, of alleen van uitzonderingen op de standaard?
- Kan een klant al niet bij de aanvraag verklaren, dat deze akkoord is met de gemaakte afspraken?

### **Onderscheid maken tussen goedkeuren en informeren**

Digitale formulieren kunnen digitaal worden verstuurd en opgeslagen. Papieren aanvraagformulieren worden vaak "voor gezien" getekend. Het papieren aanvraagformulier moet langs verschillende stations, voordat er goedkeuring op de aanvraag wordt gegeven. Dit kan met een digitaal formulier vele malen sneller.

Verstuur (digitale) formulieren niet via de post, maar via email. Mensen worden eenvoudig op de hoogte gesteld, als zij hierbij een cc-tje krijgen. HR borgt hiermee verschillende processtappen in 1 handeling.

Daarnaast borgt HR, dat verantwoordelijkheden op de juiste plaats in de organisatie liggen en niet meer op de papieren stapel op het bureau van de HRM-er.

Door het ontmantelen van de papieren tijger bespaart HR aanzienlijk. Breng deze besparingen in beeld en deel deze met de organisatie. Realiseer daarbij, dat door de nieuwe slimme formulieren mensen sneller, beter en klantvriendelijker gaan werken. Daarnaast is hiermee een eerste stap naar e-HRM gezet.

Dat alles zonder grote investeringen en met de wetenschap, dat HR meer tijd heeft voor zaken die er toe doen!

Jasper Brandt  
The Rhei Group