

ment met een inkomen van 248.300 Zweedse Kronen. De perfecte vertegenwoordiger van dat profiel is gevonden via een advertentie in de krant. Zij heet Marianne. Marianne geeft gevraagd en ongevraagd commentaar op maatschappelijke en bestuurlijke vraagstukken. In de krant, in talkshows en vooral op www.averagecitizen.org.

Het Zweedse project houdt de overheid subtiel, maar vilein, een spiegel voor. Een overheid die de burger als een gemiddelde of een abstractie wil zien, bouwt niet aan vertrouwen, maar aan een muur van statistieken. Zo'n overheid zal voortdurend voor verrassingen komen te staan. Verrassingen, die overigens een stuk minder ludiek kunnen zijn dan de Zweedse Marianne.

Bron: InAxis, januari 2006.

Tips voor uw collega **De kleine dingen**

Dit stukje is niet voor u. Natuurlijk neemt u de telefoon snel op, natuurlijk schrijft u een snel antwoord op een brief en doet u al die andere kleine dingen gewoon goed die horen bij een kantoorbaan. In het contact met het publiek en uw eigen collega's zijn uw prestaties goed, ook als het om de kleine dingen gaat. Maar wellicht is het nuttig om onderstaande lijst met tips onder de neus van uw collega te stoppen.

Zorg dat iemand de telefoon opneemt als je er niet bent en dat de voicemail wordt afgeluisterd. Als je er wel bent moet je gewoon de telefoon opnemen als je wordt gebeld.

Zorg dat de secretaresse of collega altijd weet waar je bent en wanneer je kunt – zult – terugbellen. Neem daartoe aan het begin van de dag met hem of haar je agenda door. Als je een elektronische agenda hebt, werk die dan bij, en geef je secretaresse of collega daar toegang toe.

Wees door de telefoon vriendelijk, maar kort en zakelijk. Niet kletsen, dat spaart de iedereen tijd en dus geld.

Geef in het telefoongesprek niet direct adviezen, tenzij je absoluut zeker weet waar je het over hebt. Zeg toe dat je het zoekt en zult terugbellen binnen zo- en zoveel tijd, en doe dat dan ook. Is er een handvest, dan des te beter. Verwijs er expliciet naar.

Als het een lopende zaak betreft, pak dan het dossier erbij, zodat je weet waar je het over hebt.

Maak een afspraak voor een bespreking op kantoor of eventueel op de plek van de klant, zodat je ook zijn of haar omgeving kunt zien. Laat je nimmer het halve verhaal door de telefoon vertellen. Vraag om toezending van stukken voorafgaand aan het gesprek.

Noteer bij het eerste telefoongesprek in een nieuw geval het telefoonnummer van de klant, zodat hij kan worden teruggebeld als de afspraak niet door kan gaan. Noteer ook de naam van eventuele andere betrokkenen, zodat er meteen kan worden nagegaan of eventuele anderen van het contact op de hoogte moeten worden gesteld.

Noteer na het telefoongesprek, en bij elke andere handeling, de tijd in je agenda of op een lijst, c.q. in het tijdschrijfsysteem. Reconstructie van een dag aan het eind ervan is onmogelijk. Schrijf of dicteer, al is het maar kort, een telefoonnotitie, zodat ten minste in een dossier vastligt wat besproken is. Dit dient je eigen geheugen en het gemak van iemand anders, als die in de zaak moet inspringen.

Als je afspraken maakt door de telefoon, bevestig die dan meteen schriftelijk, of het nu om de klant gaat of om eventuele andere belanghebbenden. Dit voorkomt onduidelijkheden, misverstanden en claims en klachten.

Beantwoordt brieven, faxen en e-mails meteen, inhoudelijk of met een stopbriefje. Met deze kleine moeite weet de klant waar hij of zij aan toe is. Stel in je e-mailbox een duidelijke 'out of office reply' in als je er niet bent. Geef daarin aan wie bij jouw afwezigheid je e-mails leest en zonodig voor beantwoording zal zorgen. Klanten waarderen snelheid, hoe eerder hun probleem is opgelost hoe beter: 'Speed is the essence of war.' (Sun Tzu, 500 v. Chr.)

Organiseer je dag zo dat een deel van de dag vrij is voor het beantwoorden van post, fax en e-mail. Dan kom jijzelf of je secretaresse 's-middags niet in tijdnood en heeft de klant nog dezelfde dag (of de volgende dag per post) antwoord.

Gebruik voor de geadresseerde begrijpelijke taal. Je schrijft de brief niet voor jezelf.

Wees in je brieven zakelijk en bondig. Niemand – uitzonderingen daar gelaten - zit te wachten op wijdlopiegheid. Laat bij beantwoording van e-mails onder je antwoord zoveel mogelijk van de oorspronkelijke tekst weg, anders bevat een print ook alle voorgaande berichten.

Wees duidelijk in de bewoordingen, zodat daarover geen misverstanden kunnen ontstaan. Open het vizier, laat niet iemand erin lopen, dat krijg je altijd weer op je brood, en je lost er geen problemen mee op. Bevestig niet meer of minder dan is afgesproken, zeg dit eventueel expliciet.

Vermeld bijlagen duidelijk in je brief, met afzender en datum, en voorzie elk stuk (Word-document, Excel-sheet, Powerpoint-presentatie, of wat dan ook) van de naam van de auteur, de datum en het kenmerk.

Het bovenstaande is gebaseerd op een lijstje van Gijs Scholtens, advocaat te Rotterdam. Misschien is het voor advocaten meer nodig om dit soort dingen te regelen dan binnen een gemeente of overheidsdienst, want daar wordt het natuurlijk voor je gedaan. Of toch niet?

Bron: Redactie, PN.