

4.3 Ontwikkeling interne kantoororganisatie

Een incasso-onderneming werkt aan de ontwikkeling van de interne kantoororganisatie.

Te bespreken maatregelen:

- Een incasso-onderneming heeft de eigen werkwijze vastgelegd, bijvoorbeeld in de vorm van een handboek.
- Een incasso-onderneming let daarbij op verschillende aspecten van de kantoororganisatie, zoals de financiële bedrijfsvoering, de inrichting van het secretariaat en de wijze van automatisering.
- Een incasso-onderneming heeft een visie op de eigen kantoororganisatie. De onderlinge samenwerking is ook gericht op de verbetering van de kantoororganisatie.
- Het kantoor betreft het personeel bij de verbetering van de kantoororganisatie.
- Een incasso-onderneming houdt de eigen werkwijze regelmatig tegen het licht, bijvoorbeeld door de mening van cliënten daarbij te betrekken.

4.2

De norm bevat naast een te beoordelen maatregel ook een te bespreken maatregel. De opvattingen van de controleur over de te bespreken maatregelen kunnen leiden tot een aanbeveling of tip, niet tot een verbeterpunt.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt uiteraard niet alleen bepaald door de kwaliteit van de kantoororganisatie. Vakbekwaamheid is een eerste vereiste voor een goede beroepsuitoefening. De controleur doet geen uitspraken over de vakbekwaamheid (dat wil zeggen kennis en vaardigheden) als zodanig. Wel wordt van een incasso-onderneming verwacht dat het continu verbeteren van vakbekwaamheid wordt bevorderd. Dit kan door tijd beschikbaar te stellen voor deelname aan (activiteiten van) een specialisatievereniging, gestructureerd klein-kantoren overleg of aan andere professionaliseringsactiviteiten.

Intervisie is een methode voor gestructureerd collegiaal overleg. Aspecten als ethiek, attitude, strategie en bekwaamheid staan centraal. Bespreking van deze aspecten gebeurt via een vaste structuur aan de hand van een ingebrachte casus. Dankzij de vaste structuur is het mogelijk om meer diepgang te bereiken dan tijdens een gebruikelijk werkoverleg of een casusbespreking. De deelnemers worden gedwongen niet direct met eigen oplossingen te komen. Dit leidt tot nieuwe en verrassende inzichten. Ook ervaren belangen behartigers kunnen baat hebben bij het op deze manier uitwisselen van ervaringen en inzichten. Intervisie vindt bij voorkeur plaats met belangen behartigers van andere kantoren. Intervisie kan ook goed plaatsvinden als onderdeel van bijvoorbeeld een 'klein kantoren overleg'. Van belang is dat een vorm van intervisie wordt gevonden die past bij de werkwijze van de deelnemende belangen behartigers.

Het kantoor dient in het kader van deze kwaliteitsonderzoek zodanig te zijn georganiseerd dat in ieder geval deelname aan intervisie mogelijk is en gestimuleerd wordt.

Toelichting**4.3**

Ook deze maatregelen vallen buiten de daadwerkelijke onderzoek. Zij geven de richting aan voor de verdere verbetering van de kantoororganisatie. Geconstateerde gebreken leiden tot aanbevelingen of tips, niet tot een verbeterpunt.

Het verbeteren van de werkwijze van het kantoor kan op vele manieren gebeuren. Belangrijk is dat de samenwerkende incasso-ondernemingen niet alleen voorkomende problemen oplossen, maar ook blijven werken aan de verdere verbetering van de werkwijze van het kantoor.

De basis daarvoor moet door het kantoor zelf worden gelegd. Een beschrijving van de werkwijze in de vorm van een handboek kan daarbij helpen. Hiervoor zijn verschillende hulpmiddelen beschikbaar, waaronder het langslopen van de elementen van deze kwaliteitsonderzoek. Voor eenmanskantoren is een beschrijving vooral aan de orde met het oog op eventuele waarneming en opvolging. Van belang daarbij zijn onderwerpen als de financiële bedrijfsvoering, de inrichting van het secretariaat, de inzet van kantoorautomatisering, etc. Het geheel moet goed op elkaar zijn afgestemd.

De werkwijze van het kantoor wordt in belangrijke mate bepaald door de inbreng van de secretariaatsmedewerker(s). Het verdelen van de taken en de vormgeving van het werkoverleg bepaalt in belangrijke mate de kwaliteit zoals die ervaren wordt door de cliënt. Meer dan het opschrijven van werkwijzen is reflectie op de werkwijze met en door alle personeelsleden daarom van belang. Dit kan onder andere vorm krijgen door werkoverleg, training en opleiding.

Elke werkwijze, hoe succesvol ook, verdient het om van tijd tot tijd tegen het licht te worden gehouden. Werkt het nog zoals oorspronkelijk de bedoeling was? Wordt er uit gehaald wat er in zit? Wordt er niet te bureaucratisch gewerkt? Zou de werkwijze niet moeten worden aangepast aan veranderende omstandigheden? Vragen als deze vormen de basis voor verdere kwaliteitsverbetering. Het is verstandig daarbij de inbreng van cliënten mee te nemen. Bij kleine signalen volstaan kleine verbeteringen.

Bij structurele problemen neemt een incasso-onderneming structurele maatregelen.