

Rendementverbetering door efficiency: ook op uw kantoor mogelijk

Wie tien jaar geleden aan de slag ging in het notariaat zou zich geen voorstelling kunnen maken van de huidige markt- en werksituatie. Afgelopen jaren is fors gesneden in de kosten. Het is nu tijd om na deze kostenbezuinigingen de aandacht te vestigen op efficiencyverbetering door procesoptimalisatie.

Processen

Er zijn maar weinig notarissen die hun kantoor beschouwen als een samenspel van processen. Processen met als gezamenlijk doel de cliënt te bedienen en daarmee omzet te genereren.

Deze processen moeten gevoed worden met mensen en middelen om te kunnen functioneren. Als de processen goed zijn ingeregeld, genereren ze meer productie en wordt uw kantoor efficiënter en rendabeler. Door in figuurlijke zin afstand te nemen en de organisatie als vanuit een helikopter te bekijken als dat samenspel van processen ontstaan nieuwe inzichten over de manier van werken. Ook zie je dan vaak opeens mogelijkheden om de processen beter te stroomlijnen en onderling beter op elkaar aan te sluiten. Vergelijk het kantoor met een machine: Te weinig input en de machine staat onnodig stil. Te vaak op maximum capaciteit draaien, verhoogt slijtage. Een verkeerde afstelling zorgt hoe dan ook voor verspilling.

Intake

Onderzoek heeft aangetoond dat veel zaken onnodig lang onderhanden zijn doordat bijvoorbeeld gegevens ontbreken of omdat de situatie en wensen van de cliënt toch anders blijken te zijn dan vooraf werd gedacht. Gevolg is dat contact moet worden gezocht met de cliënt om de aanvullende informatie te verkrijgen of dat een conceptakte helemaal opnieuw moet worden opgesteld (verspilling). Elke keer dat een zaak wordt neergelegd en weer moet worden opgepakt, gaat tijd verloren. Wanneer de 'intake' wordt verbeterd door betere vragen te stellen en door dóór te vragen kan veel oponthoud voorkomen worden. Het verlagen van de doorlooptijd levert naast een verbetering van de cashflow ook nog eens tevreden cliënten op.

Capaciteit

Wanneer we kritisch naar de urenverantwoording van medewerkers kijken valt op dat zij lang niet altijd met

de juiste dingen bezig zijn. Een kandidaat-notaris die de koffie rondbrengt of zelf zijn eigen stukken kopieert, zet zijn kwaliteiten waarschijnlijk niet optimaal in. Deze kandidaat-notaris komt vervolgens niet toe aan zijn inhoudelijke werkzaamheden waardoor een extra kandidaat-notaris wordt aangetrokken. Het hoeft geen verdere toelichting dat dit niet de meest kosteneffectieve benadering is. Bij een procesmatige benadering hoort ook het doelmatig inzetten van de middelen, in dit geval mensen. Weet u eigenlijk of de aanwezige capaciteit op uw kantoor in overeenstemming is met de benodigde capaciteit?

Soepel

Wie de processen binnen zijn kantoor goed kent en op elkaar afstemt, heeft daarmee een voorsprong op de concurrentie. De organisatie wordt voorspelbaar, flexibeler en er wordt minder 'verspild'. Het werk wordt overzichtelijker en het plezier in het werk zal toenemen. En voor de collega's die goed functioneren in chaos... er blijven altijd nog die paar zaken over die niet soepel verlopen.