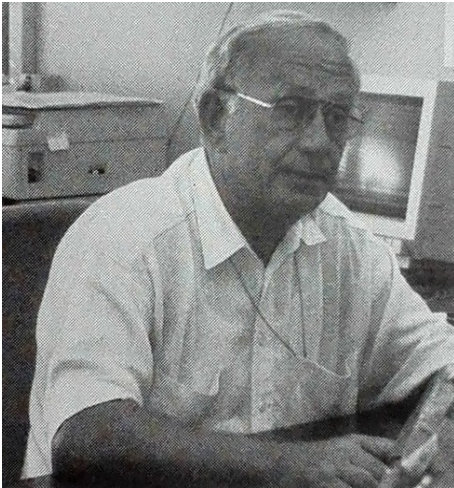


Kom maar op ...

Jaap Langerhorst (NLJ 16-08-1991)

'Meer, sneller, beter en goedkoper!' Met deze kreet, in wat mooiere bewoordingen, worden we tegenwoordig maar al te vaak geconfronteerd. De bureaucratie aanvallen en barrières slechten tussen groepen en/of diensten moeten geen losse kreten blijven vanuit de Centurion-bijeenkomsten, maar vragen om actie. Bureaucratie is verspilling van tijd en geld, ze verstikt initiatieven en hindert iedereen die het waagt zijn nek uit te steken.



Aan de lunchtafels worden dagelijks oorzaken en oplossingen besproken. Dat helpt, zij het wat op een ongecontroleerde en soms tijdrovende manier. Om met gemotiveerde mensen samen te kunnen werken en een goed beleid te kunnen voeren is het belangrijk 'input' te krijgen uit alle hoeken van het Nat.Lab. Zowel van goede ideeën als van klachten kunnen we allemaal wat leren en als we er daadwerkelijk iets nuttigs mee doen, wordt onze organisatie alleen maar beter. De diensten op het Nat.Lab. bijvoorbeeld willen zich 'klantvriendelijker' gaan opstellen met als mogelijk gevolg, minder bureaucratie, versnellen van doorlooptijd en verhoging van de kwaliteit in het algemeen. Om nu werkelijk met z'n allen zichtbaar beter te worden vraagt de directie u al deze ideeën en/of klachten betrekking hebbende op Researchgroepen, Diensten en Directie op te sturen naar Jaap Langerhorst. Bureaucratie wordt daarbij zoveel mogelijk

gemedend, maar binnen een week krijgt de indiener schriftelijk bericht terug aangaande de 'gevolgen' voor de organisatie van zijn aanmelding.

De directie garandeert, indien gewenst, de anonimiteit van de indiener. Via het Nat. Lab. Journaal zullen wij u regelmatig op de hoogte houden.

Dus, kom maar op met uw ideeën en/of klachten en stuur deze op naar: Jaap Langerhorst, WB-501

Kom maar op ... Resultaten (4) *Jaap Langerhorst (NLJ 20-12-1991)*

Na Kom maar op ... Resultaten (3) zijn er weer 9 reacties binnengekomen. Hierbij een korte samenvatting van de resultaten daarvan.

- *Fax-server op het serie-netwerk.*

H. Hagenbeuk laat een proef doen met een Fax-server gekoppeld aan het E-mail-netwerk om faxen direct vanaf een PC/werkstation te kunnen verzenden. Als de proef slaagt en er een budget voor gekregen kan worden, zal hij deze mogelijkheid laten implementeren.

- *Inleveren van kamersleutels bij de bewaking*

Het is NIET mogelijk om ontheffing te krijgen, om kamersleutels, op vrijdagavond bij het verlaten van het complex, in te leveren bij de bewaking. De bewaking doet nl. in het weekend de noodzakelijke sleutel-controle. Op alle andere Philipscomplexen moeten de sleutels elke dag worden ingeleverd.

- *Quickservice opdrachten naar de Diensten.*

Quickservice opdrachten groter dan 5 tot 10 uur werk moeten worden vergezeld van een opdrachtbon getekend door de Groepsleider.

- *Reisdeclaraties.*

Regelmatig komen opmerkingen binnen dat tenminste 70% van de declaraties moeten zijn voorzien van nota's. Hier kan niemand iets aan doen, deze regel heeft te maken met de "wet Oort" en wordt Philips dus opgelegd. Het Nat.Lab.-reisbureau doet niet moeilijk over declaraties onder de 10 gulden.

- *Uitbreiding "urenbriefjes".*

Gevraagd wordt om de vele uren die buiten het Nat.Lab. gewerkt worden te kunnen verantwoorden op het urenbriefje van de Aanwezigheids- Registratie. Dit is niet mogelijk omdat het urenbriefje de aanwezigheid op het complex registreert.

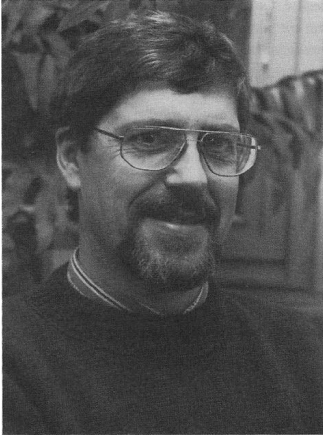
- *Witte-kaartnummers voor octrooi-aanvragen.*

Gevraagd wordt om de "Witte en Gele kaarten" van hetzelfde nummer te voorzien.

De WK-nummers worden door het Nat.Lab. uitgedeeld. Deze kaarten gaan vervolgens naar de Octrooi-afdeling (WAH) die ze dan onderbrengen in hun nummering, de "Gelekaartnummers". Soms wordt daarbij bijv. één WK opgesplitst in meerdere GK's. Beide nummers worden dus nuttig gebruikt.

- *Kopieermachines.*

De tijd klokken op de kopieermachines worden ingesteld op uitschakelen na 21.00 uur en inschakelen om 7.30 uur.



In totaal zijn nu 64 reacties binnengekomen, hiervan hadden er 50 betrekking op de "**Dienstverlening**" en 14 op het "**Management**". Bovenstaande is het resultaat van de oproep in het Nat.Lab.-Journaal voor ideeën die tot (noodzakelijke) verbeteringen kunnen leiden in de Dienstverlening en het Management van het Nat.Lab.

Aangezien ik per 1 januari 1992 het Nat.Lab. met pensioen zal verlaten, is Henk Hagenbeuk bereid gevonden om de "Kom maar op" -actie voort te zetten. Dus: kom maar op met uw ideeën en/of klachten en stuur deze dan naar:

H. Hagenbeuk WB-501. postbox WB51

Tel. 42803

Userid: HAGNBEUK at NVPNAV1

'Kom maar op '.

Een terugblik (eind 1993)

Henk Hagenbeuk, WB4001, tel. 42803

Sinds de invoering in juli 1991 van de actie 'Kom maar op .. ' in het Nat.Lab. Journaal, zijn er 145 klachten en vragen binnengekomen. Dat wil zeggen: een gemiddelde van ongeveer 5 per maand. De onderwerpen zijn zeer gevarieerd en tonen een grote betrokkenheid van de Nat.Lab.- bevolking op het gebied van bezuinigingen, milieu, 'securitv', bureaucratie en klantvriendelijkheid. De klantvriendelijkheid betreft overigens met name de vriendelijkheid van het bedrijf tegenover het eigen personeel.

Het is niet zo dat alle zaken die bij 'Kom maar op .. ' aangemeld worden, ook opgelost worden. Sommige zaken kunnen of mogen niet anders uitgevoerd worden dan ze nu worden gedaan, maar een verklaring waarom het op een bepaalde manier gebeurt, is vaak verhelderend. In totaal betreft dit zo'n kleine 40% van de gevallen. De conclusie dat de resterende 60% wel opgelost wordt, is inderdaad juist! Deze oplossingen in de vorm van verandering, aanpassing, afschaffing of iets dergelijks, worden soms met horten en stoten maar meestal wel tamelijk snel ingevoerd. De medewerking van de betrokken instanties (vaak de Diensten) is erg positief.

Het 'instituut' heeft in zijn bijna tweeënehalf -jarig bestaan een duidelijke en nuttige functie binnen de Nat.Lab.-cultuur ingenomen.

Met Klantendag '94 in het vooruitzicht denk ik dan ook dat op die dag de creativiteit van de Nat.Lab.-bevolking opnieuw getriggerd zal worden om klant-onvriendelijke situaties via 'Kom maar op .. ' aan de kaak te stellen.

Kom maar op!