



# Vastleggen: Waarom eigenlijk?

Door Yuri de Lugt, General Manager ChainWise

We leggen in ons werkzame bestaan van alles vast. We maken aantekeningen bij telefoongesprekken en zakelijke meetings. Kleine notities worden afgewisseld met uitgebreide rapporten. Maar waarom leggen we zoveel vast? Heeft het in de meeste gevallen wel nut?

## Redenen om iets vast te leggen

Vastleggen om niet te vergeten, dit is motivatie nummer 1 om iets te noteren. Als we iets opschrijven, doen we dit primair voor onszelf. Als we vinden dat een ander het ook zou moeten weten, gaan we de informatie overdragen door te bellen of te mailen. Als we de boodschap breed willen uitdragen leggen we dit vast in een rapport of andere mediavormen.

## Zenden en ontvangen

Bij het uitwisselen van informatie zijn twee partijen van belang, de zender en de ontvanger. Tegen ongevraagde informatieoverdracht of het vastleggen van zaken bestaat weerstand. Sommigen hebben het gevoel gecontroleerd te worden. Ook tijdgebrek of tijdverspilling worden veelal als argument gebruikt. Niettemin wordt veel tijd verbruikt voor discussies over wel of niet gemaakte afspraken of anders begrepen toezeggingen. Herkenbaar zijn ook de collega's die roepen niet op de hoogte te zijn van de gemaakte afspraken.

## Wanneer is informatie waardevol?

De waarde van informatie is als volgt te definiëren:

### Informatiewaarde (nut) = Kwaliteit x Impact x Tijd

Informatiewaarde: Wat heb ik er aan, wat is het nut  
Kwaliteit: Wat is de boodschap (bron en inhoud)  
Impact: Wat kan ik ermee, invloed op proces en besluitvorming  
Tijd: Het moment waarop de informatie beschikbaar is/komt

Een belangrijke gemene deler zit in bovengenoemde formule verwerkt. Niet het moment van vastleggen of verzenden bepaalt de waarde, maar het moment waarop de informatie wordt gebruikt:

Operationeel: De informatie is uitsluitend nu nodig  
Tactisch: De informatie is nodig om het lopende proces te ondersteunen (veelal korter dan 1 week)  
Strategisch: De informatie heeft toekomstige waarde die op het moment van vastleggen onbekend is



### Maak gebruik van de 5 W's

De waarde wordt bepaald door de ontvanger. Vooral het niet beschikbaar hebben van waardevolle informatie geeft frustratie. Te weinig geeft een informatie 'gap', te veel geeft informatie 'overload'. Daarom is het van belang afspraken te maken over het vastleggen en gebruik van informatie. De 5 W's helpen hierbij:

Wie:	Wie is de zender, wie is de ontvanger
Wat:	Wat is het onderwerp
Waar:	Waar is de informatie aan gerelateerd
Wanneer:	Operationeel, Tactisch of Strategisch
Waarom:	Is het ter ondersteuning van een eenmalige actie of dient het een langer lopend doel

Tot slot "Hoe": Welk medium gebruiken we?

Een kladje of geeltje is vluchtig, een klantenkaart of softwareoplossing is dossier vormend. Ook de bron van informatie bepaalt mede de werkwijze voor vastlegging. Een paar voorbeelden:

- Even snel opschrijven van een telefoonnummer om iemand terug te kunnen bellen is prima. Wel is het belangrijk dat dit nummer direct wordt vastgelegd bij de desbetreffende relatie voor toekomstig gebruik.
- Het maken van aantekeningen in een schrijfblok is prima als deze vervolgens wel digitaal worden verwerkt in een relatie gerelateerde gespreksnotitie. De handgeschreven aantekeningen kunt u desgewenst scannen als bijlage.
- Een offerte aan een potentiële klant ligt vast. Eventuele gespreksnotities van welke aard dan ook, worden vervolgens bij de offerte 'bewaard'.
- Een brief aan een klant wordt uiteraard vastgelegd in het bestand van de klant.



### Continuïteit door vastleggen

Goed en toegankelijk vastleggen maakt 'look-up' mogelijk voor meer medewerkers dan enkel 'de eigenaar' van de informatie. Een kladblok is uitsluitend voor de maker toegankelijk, goed geregistreerde informatie (hardcopy dan wel in een softwarepakket) maken brede toegang mogelijk. Toegankelijkheid is van belang om als organisatie continu dienstbaar te kunnen zijn, onafhankelijk van een individuele medewerker.

### Beleid maken door vastleggen

Daarnaast dient registratie nog een ander doel: managementinformatie. Op basis van een gedegen vastlegging is het eenvoudig om te achterhalen hoe succesvol bijvoorbeeld marketingacties zijn geweest, welke conversieratio voor offertes wordt behaald, welke klant veel aandacht vraagt enzovoort. Op basis van deze stuurinformatie kan een organisatie invulling geven aan haar beleid en waar nodig bijsturen. Het mag duidelijk zijn: goed vastleggen is noodzaak.