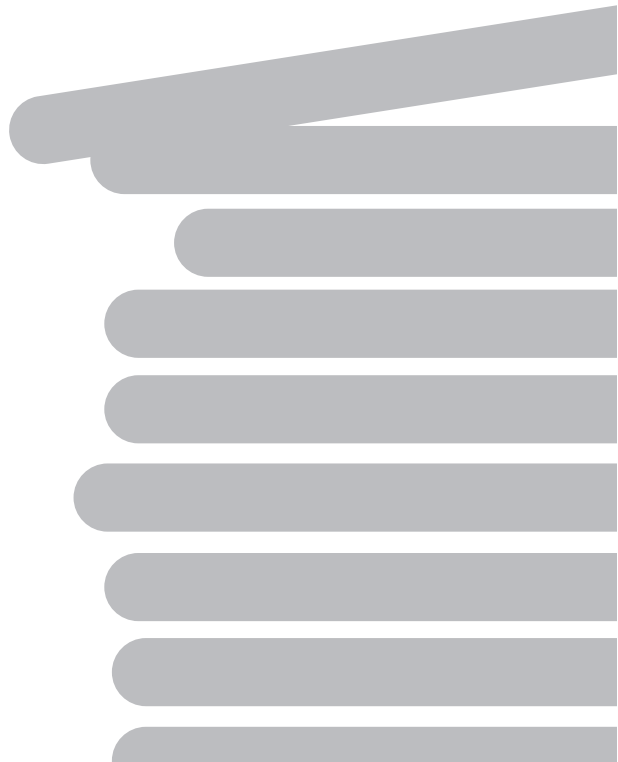




KAFKA
BRIGADE

De Kafkaknop

uw wapen tegen bureaucratisch onbehagen



KAFKA BRIGADE

Wat is een Kafkaknop™?

De Kafkaknop is een middel waarmee uw medewerkers u kunnen wijzen op situaties die op hen kafaiaans overkomen. Situaties waarin zijzelf of hun cliënt vastlopen en die zij niet zelf kunnen oplossen. Intern en extern. Medewerkers kunnen melding maken van onnodige regels, te strikte richtlijnen, onnodig ingewikkelde procedures of te lange en te ingewikkelde formulieren. Ook kunnen zij aangeven dat hun klanten ten onrechte vastlopen. Door op de Kafkaknop te drukken activeren zij een hulplijn.

Waarom een Kafkaknop?

Beleid en strategie van organisaties worden vertaald in regels en richtlijnen. Voor je het weet is er een woud aan protocollen, regels en richtlijnen. Allemaal met de beste intenties geformuleerd. Toch is het zo dat veel regels overbodig zijn, of niet altijd het gewenste effect bereiken. Soms werken regels zelfs averechts. Vooral uitvoerende medewerkers, die hun klanten graag willen helpen, komen hierdoor kafaiaanse situaties tegen.

Vanuit de leidinggevende, bestuurlijke positie kunt u dat vaak niet zien. Daarom wilt u een (tijdelijke) voorziening, die helpt problemen van beneden naar boven te krijgen. Met een Kafkaknop kunnen medewerkers, buiten de hiërarchie om, direct bij u terecht om een situatie voor te leggen die volgens hen niet klopt. Ze hoeven geen gelijk te hebben, maar kunnen wel een luisterend oor verwachten. Iemand die tenminste even luistert. En dat kunt u zijn! U belooft niet van alles, u wilt alleen weten waar uw mensen klem door komen te zitten. Of welke regels onnodige klemsituaties bij uw klanten veroorzaken.

Hoe werkt zo'n knop?

Heel eenvoudig. De knop bestaat uit een telefoonnummer, kamernummer, een persoon die ze kunnen aanspreken en een e-mailadres. Via elk van die kanalen kan men de Kafkamelding kwijt. Wordt de melding via e-mail of schriftelijk gedaan, dan wordt er bij voorkeur dezelfde dag nog contact opgenomen met de melder. De situatie wordt kort beschreven en globaal uitgezocht: het dossier, de geldende protocollen, etc. worden erbij gepakt. De kafkamedewerker schrijft in twee of drie alinea's op wat er aan de hand is en maakt een eerste analyse. Elke week komt een klein team - van bijvoorbeeld hoofd bedrijfsvoering, eindverantwoordelijke voor interne controle en een directielid - bij elkaar om de meldingen te bespreken en acties af te spreken. Elke actie wordt gecommuniceerd naar de melder. Is een situatie te complex, omdat er bijvoorbeeld meerdere organisaties of wettelijke bepalingen meespelen, dan zou u contact op kunnen nemen met het meldpunt lastvandeoverheid.nl of de Kafkabrigade.

Hoe voer je een Kafkaknop in?

Pragmatisch, met lef! Wij raden aan klein te beginnen. Introduceer de knop bij één afdeling, stel het juiste team samen, maak een e-mailadres aan (Kafka@.....), zorg voor een telefoonnummer, kamernummer en een aanspreekbare, maar ook aansprekelijke medewerker. Ga eerst eens proefdraaien en schaal dan op. Zet geen grote stappen tegelijkertijd, maar test wat werkt en wat niet, om te hoge verwachtingen te voorkomen. Bij elke kafkavergadering moet in ieder geval een directielid aanwezig zijn, die erop toeziet dat interventies daadwerkelijk geïmplementeerd worden. Ook kan het directielid voor ruimte, tijd en capaciteit zorgen, indien nodig. Korte doorlooptijden en snelle acties zijn het levenselixer. Een goed moment voor de wekelijkse kafkavergadering is het dagdeel voorafgaand aan de directieteamvergadering en zorg ervoor dat elke directievergadering, zeker de eerste weken, de Kafkameldingen als vast agendapunt heeft. Zijn er geen meldingen, of kan het team alles zonder het MT oplossen, ook goed, dan hoort u dat. Uiteindelijk is het invoeren van de Kafkaknop vooral een kwestie van durf en de intentie om onnodige bureaucratie uit de weg te ruimen.



Hoe zorg je dat het wekelijks resultaten oplevert?

Door een praktisch team op te zetten, met het juiste mandaat en met een escalatiemogelijkheid naar het hoogste niveau. Zorg ervoor dat de kafkamedewerkers gedekt worden, maar zorg er ook voor dat het geen brokkenpiloten zijn: medewerkers met empathisch vermogen, die doorpakken, maar ook gevoel voor politiek hebben, zijn de aangewezen personen. Zorg ervoor dat politieke spelletjes buiten de orde blijven.

Do's

- Klein beginnen, langzaam opschalen;
- Geef het smoel: een aansprekelijke medewerker, gesteund door de leiding, omringd met een goed team;
- Liever een kleine, mogelijke stap, dan een groots en wijds verzezicht;
- Zoek het niet in structuren, maar praktische verbeteringen;
- Weet dat het meestal niet in de wetten of protocollen zit, maar in de interpretatie daarvan: het zit vaker tussen de oren dat iets niet kan, dan in de regels;
- En, als u er echt niet uitkomt, bel dan de Kafkabrigade!

Dont's

- Maak het niet groot, zowel het project niet, als de voorgelegde problemen;
- Maak er geen routine van, het moet speels en lichtvoetig zijn;
- Maak geen lange, administratieve aanpak: Op elke melding direct reageren, niets doen dat langer dan drie maanden vergt.



Wanneer schakelt U de Kafkabrigade in?

De Kafkabrigade rukt uit bij bureaucratisch onbehagen en bestaat uit ervaren adviseurs en onderzoekers. Wij komen graag helpen. Vooral in die gevallen waarin burgers klem zitten tussen meerdere organisaties. Wij organiseren dan een proces, volgens de Kafkamethode, om tot een oplossing te komen. De kafkabrigade helpt bij complexe situaties, maar ook bij het inrichten van de Kafkaknop, als u daar al hulp bij nodig heeft.

Waarom is de Kafkaknop merkrechtelijk beschermd?

De Kafkaknop is als idee geboren in de samenwerking tussen het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Kafkabrigade. De Kafkabrigade werkt vanuit het creative commons principe: iedere non-profit organisatie mag kosteloos de Kafkaknop en het gedachtengoed erachter gebruiken voor niet-commerciële doeleinden (wel graag even melden aan de Kafkabrigade!). De naam Kafkaknop hebben wij echter wel merkenrechtelijk beschermd en mag niet zomaar gebruikt worden.



KAFKA BRIGADE

Als u een Kafkaknop invoert in uw organisatie, laat het ons dan weten. Wij willen graag leren van uw ervaringen en willen daar ook graag anderen van laten leren! U kunt de Kafkabrigade bereiken via info@kafkabrigade.nl

Voor meer informatie over de Kafkabrigade kunt u ook www.kafkabrigade.nl bezoeken.

Zie ook

www.kennisland.nl
www.zenc.nl
www.lastvandeoverheid.nl



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

