

Van informatiechaos naar eenvoud: een beproefde methode.

Arie Klootwijk

Doordat we steeds meer online en dus bereikbaar zijn, worden we overstelpt met data die geen informatie bevatten totdat we ze kunnen duiden. En als dat lukt, dan nog kunnen we al die informatie vaak niet overzien. Het gevolg daarvan is dat de complexiteit van ons leven, de samenleving en het bedrijfsleven toenemen. Maar de meeste mensen hebben juist eenvoud nodig om iets te begrijpen of een probleem aan te pakken. Hoe kan je uit de veelheid van data informatie destilleren en vervolgens uit al die informatie de essentie halen? Eenvoud is het kenmerk van het ware, want eigenlijk is alles eenvoudig als het wordt terug gebracht tot de kern. In deze bijdrage aan serie 'Alles is Eenvoud' wordt een in de praktijk bewezen vereenvoudigingsmethode besproken, die helpt om een veelheid van data en informatie te reduceren tot een hanteerbaar geheel.

Informatiechaos

1
We dreigen bedolven te worden onder alle informatie die ons bereikt via mail, sms, social media zoals Facebook, LinkedIn en Twitter, telefoon, internet, tv, kranten, tijdschriften en boeken. Vaak gaat het niet eens om echte informatie, want het is pas informatie als we er iets mee kunnen. De meeste mensen lukt het niet die enorme brij goed te hanteren; ze verliezen uit het oog wat werkelijk van belang is. Ze zien door de bomen (denk aan de bergen papier die miljoenen printers produceren) het bos niet meer. En het lukt ze niet om het kaf van het koren te scheiden. Daardoor hoopt alles zich maar op, zowel fysiek als digitaal. Bureaus liggen vol met stapels papier, waarvan het meeste nooit wordt gelezen. Mailboxen lopen over en harde schijven bevatten voor het grootste deel documenten die nooit meer worden geopend. En als er bepaalde informatie nodig is, dan is die onvindbaar. Internet helpt hierbij vaak ook niet. Met één druk op de knop, krijgt je honderdduizenden of zelfs miljoenen resultaten, maar daarvan is 99,99% onbruikbaar. En hoe vind je die 0,01% die je zoekt?

In bedrijven is het niet anders. Ook daar groeit de complexiteit als 'zelfrijzend bakmeel'. Het merendeel van de kantoorwerkers produceert de hele dag papier: miljoenen vaak ellenlange en vrijwel structuurloze documenten over van alles en nog wat. Er wordt continu vergaderd over die documenten, terwijl de helft van de aanwezigen waarschijnlijk niet eens weet dan wel begrijpt waar ze over gaan, of waar de bespreking toe moeten leiden. De overheid voegt het hare toe aan de eindeloze informatielawine met een onophoudelijke stroom van meestal onleesbare regelgeving. Die door vrijwel niemand wordt gelezen of die na lezing niet wordt begrepen of toegepast.

Dit alles leidt tot de volgende vraag: hoe kan worden gezorgd dat we efficiënt en effectief met data en vervolgens informatie kunnen omgaan? Want als dat niet lukt, zullen we meer-en-meer worden bedolven onder een brij van gegevens, waardoor het zicht op werkelijke informatie verder afneemt.

Van data > informatie > essentie: de vereenvoudigingsmethode

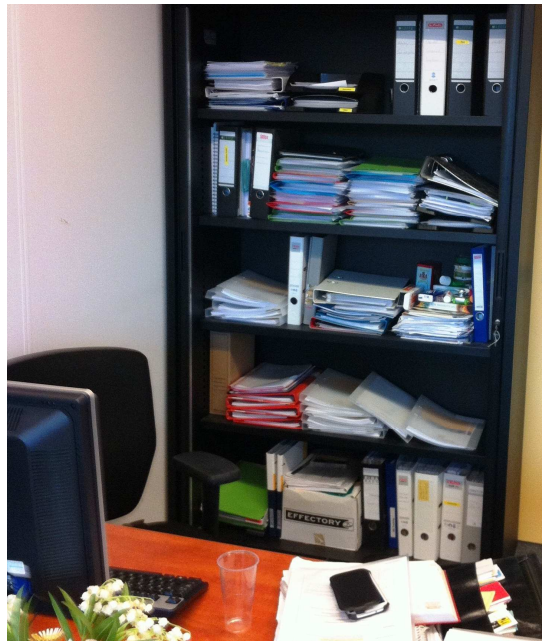
Als je orde op informatiezaken wilt stellen, dan is dit de belangrijkste regel:

Stop met verzamelen, en gooi zoveel mogelijk weg!

Hierna wordt stapsgewijs uitgelegd hoe je deze regel in de praktijk zodanig kan toepassen dat je niet langer bedolven wordt door betekenisloze data en dat je de resterende informatie verder beperkt tot wat je werkelijk nodig hebt om je doelen te bereiken.

Van data > informatie

Bovenstaande regel geldt als eerste voor alle data die je binnenkrijgt. Omdat je online zo oneindig veel data kunt ontvangen, is beperking daarvan de enige manier om tot informatie te komen. Het ontbreekt je eenvoudig aan tijd en bevattingsvermogen om alle data te interpreteren. Zorg dat je filtert, dat je de bronnen afsluit die data leveren waar je in de praktijk niets mee doet. Bijvoorbeeld: abonneer je op zo weinig mogelijk nieuwsbriefmails; registreer je niet bij alle social media; lees niet alles wat je binnenkrijgt, beperk het aantal tijdschriften dat je leest; print niet alles wat je binnenkrijgt (print bij voorkeur zelfs niets). Bepaal eerst of je echt iets aan bepaalde data kunt hebben voordat je er meer tijd aan besteedt. Door de data die je ontvangt te filteren, creëer je ruimte voor informatie die er werkelijk toe doet. Welke filters je daarbij gebruikt hangt af van wat je echt interesseert en van het werk dat je moet doen.



2

Van informatie > essentie

Zelfs als je dat allemaal hebt gedaan, dan nog is er zoveel informatie dat verdere beperking nodig is om efficiënt en effectief te kunnen werken. Stel dat je bureau nog steeds vol ligt met stapels papier en dat je kasten uitpuilen van de ordners, hangmappen, plastic mapjes met papier en losse papieren, over allerlei onderwerpen, oud en nieuw, gelezen en ongelezen, informatief en actie-vragend. En dat je computer een soortgelijke chaos van mail en documenten bevat. Hoe beperk en orden je dat allemaal zodanig dat je belangrijke informatie behoudt? Dat doe je via de volgende vijf stappen:

1. Sorteren: zorgen voor overzicht in de verschillende onderdelen en aspecten.

Je neemt eerst alle beschikbare informatie zeer globaal door: je scant per document inhoudsopgave, samenvatting, conclusie, eerste en laatste alinea (daarin staat vaak de essentie), en je bladert elk document even door. Daarna sorteert je de documenten op (sub)onderwerp.

2. Selecteren: waarderen, vaststellen wat van belang is voor het desbetreffende onderwerp.

Vervolgens neem je de informatie per (sub)onderwerp meer gedetailleerd door, en selecteer je wat werkelijk van belang is om je doel te bereiken. NB: Je selecteert dus niet alles wat interessant is, maar alleen de voor dat specifieke doel benodigde informatie. Uiteraard zorg je er daarbij voor dat je de informatie ontdebelt.

3. Saneren: verwijderen van alle zaken die een proces of een oplossing belemmeren.

Alle andere informatie is non-informatie die alleen maar 'ruis' geeft. Die gooi je dus weg. Ik herhaal: die gooi je weg. Want anders verlies je tijd, energie, focus en overzicht doordat je telkens, als je die non-informatie weer tegen komt, opnieuw moet nagaan of je die nu wel of niet nodig hebt.

Wanneer kun je - meer in het algemeen - iets weggooien? Dat kan als:

- je er het afgelopen jaar geen gebruik van hebt gemaakt,
- je niet verwacht dat je er het komende jaar gebruik van maakt,
- en je het altijd nog ergens anders kunt vinden (bijvoorbeeld via internet).

4. Opslaan: geordend en goed toegankelijk onderbrengen van informatie.

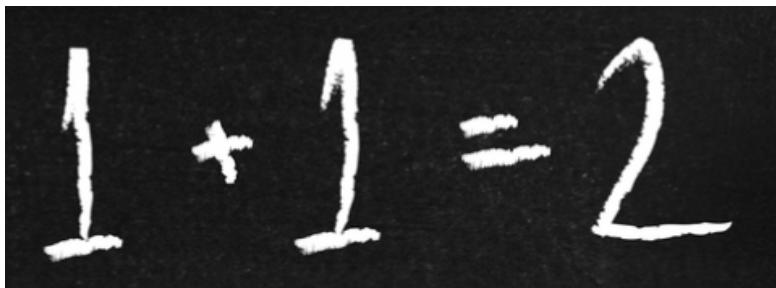
Daarna sla je de bruikbare informatie geordend op, bij voorkeur digitaal (in mappen en sub-mappen), want dan kun je de informatie makkelijker terugvinden, doorzoeken, en verspreiden. Desgewenst kun je digitale informatie opslaan in 'the cloud' (servers op internet); dat heeft wel als nadeel dat je online moet zijn om erbij de te kunnen.

5. Onderhouden: zorgen dat de informatie actueel blijft.

Gaandeweg komt er voortdurend informatie bij. Daarop pas je telkens de stappen 1 tot en met 4 toe, zodat je altijd een actueel overzicht hebt van alle relevante informatie.

Het resultaat van deze stappen - gemakkelijk te onthouden als 'SSSOO' - is een overzichtelijk geheel van informatie die per onderwerp of probleem relevant, actueel en goed toegankelijk is. Als je die informatie bovendien alleen digitaal bewaart, dan heb je ook nog een leeg bureau en heb je zelfs geen kasten meer nodig. Zorg dan wel altijd voor een actuele en veilig bewaarde backup.

3



Toepassingen vereenvoudigingsmethode: persoonlijk en in organisaties

Deze vereenvoudigingsmethode is een manier om *jezelf* qua informatie te organiseren. Je kunt die methode in allerlei situaties toepassen:

- bij het uitvoeren van een opdracht of taak,
- bij het voorbereiden van een vergadering of te schrijven memo, artikel of boek,
- bij het opruimen van mail, digitale documenten, een archief of een bureau,
- bij het organiseren van je administratie,
- kortom: overal waar iets vereenvoudigd moet worden.

Ook *organisaties* waar een overmaat aan data dan wel informatie een cultuur issue is, kunnen dat probleem met deze methode aanpakken, maar dan gecombineerd met een aantal maatregelen:

Bottom-up maatregel:

- Het trainen van medewerkers in hun persoonlijke informatieorganisatie.
Als een aantal medewerkers beter met data en informatie omgaat, bijvoorbeeld door gebruik te maken van bovenstaande methode, dan werkt dit door in de organisatie. Anderen zien dat hun bureaus en kasten overzichtelijk of zelfs leeg zijn. Dat ze niet met overvolle tassen op hun werk of in vergaderingen verschijnen. Dat ze niet de hele tijd naar informatie moeten zoeken en dat ze vragen sneller beantwoorden. Kortom: dat ze hun werk efficiënter, effectiever, met minder moeite en daardoor met meer plezier doen. En dan willen anderen dat ook. Maar alleen deze maatregel is wellicht onvoldoende.

Top-down maatregelen:

- Directie en leidinggevenden geven het goede voorbeeld door hun persoonlijke informatieorganisatie.
Net als bij de eerste maatregel doet goed voorbeeld goed volgen. Maar het effect is meestal sterker als dit voorbeeld komt van de top van de organisatie.
- Informatie die in de organisatie wordt verspreid duidelijker en korter formuleren.
Het toepassen van deze maatregel zorgt ervoor dat medewerkers geen tijd hoeven te besteden aan het vertalen van data naar informatie. Daarnaast verbetert de communicatie en worden medewerkers gestimuleerd om zelf ook op deze manier te communiceren.
- Clean desk, clean office, clean company beleid.
Informatie wordt beter toegankelijk en communiceerbaar als het digitaal is opgeslagen. Het is ook een voorwaarde voor Het Nieuwe Werken: werken op afstand waar en wanneer je wilt. En als je wilt vergaderen zonder papieren stukken, maar met behulp van iPads of laptops. Door als organisatie voor te schrijven dat alle informatie digitaal moet worden opgeslagen, kan je vervolgens makkelijker eisen dat bureaus en kasten leeg zijn, of alleen datgene bevatten wat een medewerker op dat moment onderhanden heeft. Dit gedrag kan verder worden gestimuleerd door medewerkers met een leeg bureau en lege kasten te belonen. Nog effectiever is natuurlijk om kasten gewoon te verwijderen uit de kantoren.
- Beperken en organiseren van digitaal opgeslagen informatie.
Als alle informatie (alleen) digitaal beschikbaar is, dan wil dat nog niet zeggen dat alleen relevante informatie is opgeslagen. Op al die informatie dient regelmatig onderhoud gepleegd te worden zoals eerder beschreven: sorteren, selecteren, saneren en (geordend) opslaan. Het helpt daarbij als iedere medewerkers slechts een beperkte hoeveelheid ruimte krijgt om mail en documenten op te slaan, want dat dwingt hen om van tijd tot tijd opruiming te houden. Ook kan informatie van bijvoorbeeld een afdeling of projectgroep op een aparte 'schijf' worden bewaard, die alleen voor de betrokkenen toegankelijk is; dit voorkomt dubbele opslag en kan versiebeheer verbeteren. Op centraal niveau zou bepaald kunnen worden welke standaard namen er op de servers voor mappen en eventueel sub-mappen gebruikt moeten worden, zodat iemand makkelijker in gegevens van anderen kan zoeken.

Bovenstaande maatregelen vergen in eerste instantie extra inspanning en tijd. Maar al snel zorgen ze juist voor tijdsbesparing, meer efficiëntie en slagkracht. Relevante informatie is eerder beschikbaar, waardoor beter ingespeeld kan worden op ontwikkelingen in de markt. Juist in een wereld die steeds sneller verandert, wordt informatie belangrijker voor de bedrijfsvoering. Daarom dient alle overbodige data- en informatieballast continu opgeruimd te worden, zodat er goed zicht blijft op datgene waar het echt om draait. Des te complexer de wereld wordt gemaakt, des te meer geldt dat eenvoud het kenmerk van het ware is.

In de praktijk getoetst

Reeds vele jaren pas ik de geschetste, zelf ontwikkelde vereenvoudigingsmethode toe, voor werk- en opdrachtgevers maar ook privé: bijvoorbeeld bij het automatiseren van bibliotheken en betalingssystemen (PIN), het reorganiseren van de medezeggenschap, het regelen van een bedrijfsovername, en het inrichten van mijn administratie. Eigenlijk bij alles dus. Ik heb altijd een goed en actueel overzicht van wat er speelt en wat er nog moet gebeuren, waardoor ik snel kan ingrijpen en rapporteren over de stand van zaken. Het komt vrijwel nooit voor dat ik informatie niet kan vinden, of dat ik relevante informatie heb weggegooid. En als dat laatste wel is gebeurd, dan is die informatie altijd nog elders te vinden, bijvoorbeeld via internet, of bij mensen die ik de desbetreffende informatie heb gemaild. Kortom: deze vereenvoudigingsmethode werkt in de praktijk, en vrijwel alles is ermee te vereenvoudigen.



Arie Klootwijk voert sinds vijf jaar vanuit zijn eigen bedrijf ([Bureau Bloemers BV](#)) opdrachten uit als Directieadviseur, Juridisch schrijver en Project-/procesmanager. Daarvoor was hij Consultant bij de invoering van PINnen in Nederland en vervolgens Senior Directieadviseur/-secretaris bij Interpay (nu: Equens), waar hij 18 jaar werkzaam was. Door de jaren heen heeft hij ervaren dat je niet alleen efficiënter, maar ook effectiever en bovendien plezieriger kunt werken en leven als je zaken vereenvoudigt. Op zijn visitekaartjes staat dan ook 'Vereenvoudiger'.

Dit artikel is een gezamenlijke uitgave van het kennisplatform [ZIPconomy](#) en [Management & Consulting](#). Het maakt deel uit van de reeks 'Alles draait om eenvoud' waarin (interim)managers, adviseurs en andere professionals laten zien welke persoonlijke aanpak zij hebben ontwikkeld. Aanpakken die in de dagelijkse praktijk zijn gegroeid en waarmee aanwijsbaar succes is bereikt. De volledige reeks is via deze [link](#) te vinden en staat onder redactie van Joop Vorst en Hugo-Jan Ruts.