ÉÉN FORMULIER - TWEE KANTEN

door H. Meijer

Het onderwerp „formulierbeheer" verheugt zich in een stijgende belangstelling. Reeds in MAB 1950, no 3 verscheen van de hand van de heer H. C. Verkerk een uitmuntend artikel onder het opschrift „De grondslag van formulierenefficientie". Sedertdien zag een indrukwekkend aantal publicaties het licht, veelal onder de titel „formulierbeheer" of daarmee samengesteld. Bij kennisneming van deze publicaties ontstaat de indruk dat de auteurs onder „formulierenbeheer" slechts het materiële aspect van het formulier verstaan, waardoor het gevaar van een zekere mate van eenzijdigheid dreigt. Het onderstaande moge dienen tot enige bezinning op deze problematiek.

In zijn genoemd artikel komt de heer Verkerk na een alleszins duidelijk en logisch betoog, „geïnspireerd door Limperg's leer" tot de conclusie: „dat het ontwerpen, wijzigen en afschaffen van een formulier een daad is van administratieve organisatie en wel ene, die verband houdt met het totale proces, waarvan het formulier deel uitmaakt". Het is deze conclusie die in veel gevallen van de latere auteurs niet de aandacht krijgt die zij waard is. Ten aanzien van het formulier kan onderscheiden worden in een:

1. functioneel aspect, en
2. materieel aspect.

Over elk van deze aspecten enige opmerkingen.

Het formulier is een informatiedrager en geeft de volgende mogelijkheden:

a. Het door anderen van de in het formulier vastgelegde informatie kennisnemen. Het formulier vervult zodoende een communicatiefunctie.
b. Het op een later tijdstip dan dat van de vastlegging van de eenmaal vastgelegde informatie gebruik maken. Dit kan de geheugenfunctie genoemd worden.
c. De in een formulier vervatte informatie kan dienen tot bewijs van enig feit, waardoor de bewijs- of verantwoordingsfunctie ontstaat.

Door de administratieve organisatie is bepaald volgens welke procedures de informatie, nodig voor het bereiken van het doel van de administratie, verwerkt zal worden. Uit bovengenoemde opsomming van functies blijkt dat het de formulieren zijn die hiertoe o.m. de fysieke middelen verschaffen. Ook hieruit mag dus de conclusie van de heer Verkerk getrokken worden, dat het ontwerpen, wijzigen en afschaffen van een formulier een daad van administratief-organisatorische aard is.

Bij formulierenbeheer zal mitsdien steeds moeten prevaleren de beantwoording van de vraag naar hoeveelheid en soort van de informatie, die uiteindelijk beschikbaar moet komen. De inhoud van dit antwoord is bepalend voor het gehele formulierenstelsel. Dit brengt met zich dat aan het ontwerpen, wijzigen of buiten gebruik stellen van een formulier een procedure-onderzoek moet voorafgaan. Bij dat procedure-onderzoek zal dan moeten blijken langs welke weg de gewenste eind-informatie tot stand komt, resp. moet komen. Op grond hiervan kan pas beslist worden of een formulier gebruikt zal worden en zo ja, wat het moet be-

vatten. Wanneer deze methode toegepast wordt kan formulierenbeheer dienen als een gedeeltelijke bewaking van de administratieve organisatie.

Het bovenstaande ware samen te vatten onder het hoofd „functioneel aspect". Het gaat hierbij om het „wat" van formulierenbeheer. Het „hoe" daarvan heeft overwegend materiële aspecten. Daarbij komen aan de orde formaat, papiersoort, kleur(en), grafische afwerking, enz. enz. Dit materiële aspect van het formulierenbeheer raakt daarmee een ander belangrijk punt, namelijk de efficiency in de kantoorarbeid. De doelmatigheid van kennisneming, groepering, sortering en andere verwerking van informatie wordt in hoge mate beïnvloed door vorm en indeling van het formulier. De nieuwere publicaties op dit terrein geven hieromtrent overvloedig lectuur waarheen kortheidshalve verwezen zij.

Het blijkt in de praktijk dat niet steeds duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen de genoemde aspecten van het formulierbeheer. Door het niet ter sprake brengen van het functionele aspect wordt onbewust een te grote nadruk gelegd op de materiële zijde van het formulier. De primaire functies van communicatie, geheugen en bewijs of verantwoording geven aan het formulier het bestaansrecht en derhalve behoort het functionele aspect te prevaleren boven de uiterlijke verschijningsvorm.

Vele auteurs die hun bijdragen leverden na het artikel van de heer Verkerk behandelen slechts het materiële aspect. Op zichzelf uiterst waardevol. De efficiency in de kantoorarbeid is al te vaak een vergeten hoofdstuk. Wanneer echter met vorenstaande opmerkingen het functionele de aandacht krijgt waarop het van nature recht heeft acht de schrijver zijn moeite ruimschoots beloond.