



In gesprek met 'de dames' van de RAW-afdrachtenadministratie

## "Ditis nou echt wat je noemt: teamwork"



In het afgelopen jaar hingen we de slingers op vanwege de vijftigste verjaardag van de RAW-systematiek. Met een feestelijk congres in Ede en meerdere publicaties over het belang van heldere afspraken tussen opdrachtgevers en opdrachtnemers binnen de GWW. Uiteraard kan niemand het succes van RAW claimen, maar het 'monnikenwerk' van de afdrachtenadministratie heeft er zeer zeker aan bijgedragen. Vier collega's controleren alle procedurele stappen, zorgen voor de juiste registratie van aanbestedingen en zien erop toe dat iedere gebruiker op tijd betaalt. Een onmisbare schakel die absoluut aandacht verdient in dit jubileumjaar.

We spreken af op een maandagochtend bij het kantoor van CROW in Ede. Eigenlijk een interview met drie dames, maar er blijkt onlangs een vierde collega te zijn toegevoegd aan het team; Esther van Halum (47). Tot voor kort werkte zij bij de klantenservice. Zij is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle abonnementen. Ook de andere drie dames worden momenteel ingewerkt op abonnementenbeheer, vertelt ze. Inmiddels draait Esther mee in de afdrachtenadministratie, waar RAW een belangrijk deel van het werk bepaalt, maar lang niet alles. Daarover straks iets meer.

Eerst de vier maar iets beter voorstellen. Te beginnen bij Dascha van Geffen (48). Zij is getrouwd, heeft twee kinderen en werkt al 26 jaar bij CROW. 'Ik ben begonnen als inpakster van de RAW Standaard en overige publicaties. Dat deden we indertijd nog zelf; pakketjes maken en opsturen. Die gingen toen al de hele wereld over. Weer wat later mocht ik op de financiële administratie helpen factureren. Van daaruit raakte ik betrokken bij de afdrachtenadministratie waar inmiddels veel meer werkzaamheden onder vallen. RAW-afdrachten vormen de hoofdtaak, maar ook de afdrachten voor het Fonds Fysieke Leefomgeving en bijvoorbeeld de Ivri-afdrachten zijn erbij gekomen.'

In haar vrije tijd schildert ze veel – ze volgde hiervoor meerdere opleidingen – en Dascha omschrijft het team en heel CROW eigenlijk als een warm bad. 'Je deelt lief en leed, kent elkaars levensloop en als je zo lang bij deze organisatie werkt, krijg je vanzelf affiniteit met de infrasector. Ik herken nu ook namen van aannemers als ik een vrachtwagen zie rijden. Dan denk ik: *O ja, onlangs nog contact mee gehad.*'

### **Mouwen opstropen**

Haar collega Marjolein Leezer (51) werkt sinds 2005 bij CROW en woont zelf ook in Ede. In haar vrije tijd doet zij aan fitness,

leest ze graag en is Marjolein 'veel in de weer' met haar paarden. Ze houdt zozegzegd van het buitenleven en gaat ook graag wandelen. Een welkome afwisseling na een dag op kantoor, want je maakt ongemerkt veel uren achter het scherm, vertelt ze. Bovendien liggen er behoorlijk wat taken bij het team. Lachend: 'Gelukkig hebben we een hechte club collega's en houden we ervan om de mouwen op te stropen.' Ook in haar geval is de liefde voor CROW sterk gegroeid in al die jaren. 'Het is een wereld op zich; al die contacten met aannemers en overheden. Leuk om daarmee bezig te zijn.'

Didi Stroomberg (59) is van de vier dames het langst in dienst. 'Ik ben in 1987 begonnen, kort na de fusie van SCW, RAW en SVT waaruit CROW ontstond. We zaten nog op een bedrijventerrein en als je door de gangen liep voelde je dat elk onderdeel nog een eigen cultuur had. Later is dat meer naar elkaar toegegroeid en dat moest ook wel; er is veel energie in gestopt, ook door een nieuwe directie.'

Didi begon op de boekhouding. 'Daar werd iemand gevraagd om de boel te organiseren. Het was maar voor zes weken, maar ik mocht vervolgens blijven. Toen ben ik vrij snel in het RAW-gebeuren gerold.'

Het kostte Didi aardig wat tijd om de systematiek en alles daar omheen goed te doorgronden. 'Het werk veranderde ook voortdurend. Eerst deden we veel zelf, daarna werd 't meer opgedeeld in stukjes en sinds twee jaar komt alles weer samen in het nieuwe bedrijfsbureau. We zijn terug bij 'start', zeg ik weleens. Ik heb het enorm naar mijn zin, want ik ervaar veel vrijheid en we mogen ondernemen. Maar de andere kant is er ook: er liggen veel taken op ons bordje en soms is dat best pittig.' Net als Marjolein houdt Didi van paardrijden, maar daarvoor ontbrak de tijd toen er kinderen kwamen. 'Nu sport ik veel; fitness, hardlopen, wandelen.'

Tot slot van dit rondje uiteraard ook iets over Esther van Halum. Zij woont samen met haar hond. 'Die neem ik regelmatig mee naar het werk, dus iedereen kent 'm.' Esther is bijna drie jaar in dienst bij CROW en blij dat ze bij dit team kon komen. 'We hebben genoeg overlap in de manier van werken en dat is prettig.' Samen hebben ze veel plezier, maar zij onderschrijft ook wat Didi zegt: 'Het is hard werken en steeds zoeken naar een goeie balans.' In haar vrije tijd leert zij Spaans en doet ze aan fitness. 'Daarnaast ben ik gek op fotografie. Dat doe ik ook in de natuur, als ik een lange wandeling maak. Ik woon in Veenendaal, dus daar kan ik alle kanten op.'

## Minder op eilandje

Met de komst van het bedrijfsbureau, twee jaar geleden, zijn ze meer betrokken bij de inhoudelijke specialisten van het RAW-team, vertelt Didi. 'We zitten nu minder op een eilandje en dat is heel prettig.' Het team heeft een heel palet aan taken dat veel verder strekt dan alleen RAW; ook voor andere CROW-onderdelen zijn ze betrokken bij alle administratie rondom afdrachten, abonnementen en debiteuren. Een hele lijst aan producten en diensten. Trouwens, over RAW, CROW of andere afkortingen gesproken – hoe leggen ze op een verjaardagsfeestje uit waar ze werken en wat ze precies doen? De dames moeten hard lachen om de vraag, want het is nogal herkenbaar.



Didi zegt: 'Nee, CROW is niet een doorsnee bedrijf. Meestal begin ik er niet aan om dat helemaal uit te leggen. Het is eigenlijk met niets te vergelijken.' Marjolein vult aan: 'Soms zit je op een verjaardag en dan blijken mensen het opeens heel goed te kennen. Dan zeggen ze tegen mij: *Je werkt toch bij CROW? Hoe zit het dan met die parkeervakken? Waarom zeggen jullie niet dat die wat breder moeten worden?*' Dascha herkent dat: 'Bij mij begonnen mensen vaak over de verkeers-

drempels en dan met name over de hoogte. Zo van: *Komt dat idee bij jullie vandaan? Hebben jullie dat verzonnen? Tsss...*

Als mensen willen weten wat RAW inhoudt, dan heeft Dascha wel een eenvoudige uitleg. 'Ik vergelijk het vaak met het recept voor een appeltaart. De taart is dan een rotonde die je wilt aanleggen en het recept is het bestek dat je opstelt. Welke ingrediënten heb je nodig? Welke stappen moet je nemen? Maar ook: wat kosten die ingrediënten en hoeveel tijd is er nodig voor de bereiding? Nou ja, dat staat dus allemaal in het bestek of het recept, zo je wilt. De RAW-Standaard is vergelijkbaar met een dik kookboek waar al die onderdelen in beschreven staan.'

## — “De RAW-Standaard is vergelijkbaar met een dik kookboek waar al die onderdelen in beschreven staan.” —

### Reageren en inschrijven

Ze vervolgt: 'Als je de RAW-standaard gebruikt, wordt een afdracht in rekening gebracht van 0,15 procent van de opdrachtsom van het werk. Dat ligt dus op ons bordje. Naderhand is ook het registreren erbij gekomen. Ik vergelijk het wel eens met die site Werkspot.nl; je zet het werk erop, aannemers kunnen reageren en inschrijven en die registraties houden wij bij. Als het werk gegund is, verzorgen we de afdracht.' Die afdracht gaat inmiddels automatisch, legt ze uit. 'Maar wij checken of is ingevuld wie de aannemer gaat worden, of de bedragen kloppen - daarna gaat de factuur eruit.' Het is ontzorgen, maar vooral ook controleren, zegt Didi: 'Als de informatie van de opdrachtgever onvolledig is, komen wij in actie.'

De meeste opdrachtgevers en opdrachtnemers zijn uiteraard blij dat die extra controle er is. 'Daarmee voorkom je dat er achteraf creditnota's worden verzonden. Door afwijkende gegevens kan een procedure vastlopen en wij besparen dus veel werk voor alle partijen. Hoe eerder je iets ontdekt, hoe beter,' zegt Dascha. En Didi vult aan: 'Maar je moet dus wel een beetje precies zijn om dit werk te kunnen doen.'

### 8000 registraties per jaar

Het team krijgt jaarlijks zo'n 8000 RAW-registraties te verwerken, vertelt Marjolein. Deze komen voort uit ongeveer 1100 overeenkomsten. 'Dus dat is het klantenbestand waar wij contact mee hebben. En daaraan gekoppeld nog alle opdrachtnemers. Het is een groot werkveld.'

Op de eerste van de maand gaat de mail met de bundeling van alle openstaande registraties eruit. Een mail naar alle RAW-klanten met het verzoek om registraties te updaten. 'Aan de hand daarvan krijgen we veel berichten terug over gewijzigde adressen, gebruikers die een nieuwe baan hebben etc. Ook wel verzoeken om uitstel, omdat er een juridisch geschil is. Uiteraard wil je iedereen op tijd bereiken, dus daar steken we dan ook de nodige energie in', vertelt Dascha.

Datzelfde geldt voor het einde van het jaar, vertelt Marjolein. 'Eind januari gaat de jaarfacturatie eruit, dus je wilt voor RAW eerst een overzicht van alle nieuwe opdrachtnummers. Daarbij heb je uiteraard ook rekening te houden met wijzigingen.' Esther zegt: 'En het is sowieso een piekmoment omdat de

abonnementsadministratie in die periode te maken heeft met verlenging of opzeggingen. Daarvoor gaat eind van het jaar altijd een mailing de deur uit.'

Elke eerste van de maand stuurt het team ook de indexcijfers naar zo'n 800 abonnees. Esther: 'Die cijfers gebruiken ze om prijzen te berekenen; bijvoorbeeld voor zand en brandstof. Dat is nu heel actueel door de hoge prijzen.'

### Fusiegemeenten

Steeds meer gemeenten zijn gefuseerd. Dat heeft ook consequenties voor de afdrachtenadministratie. Vaak vervallen er abonnementen of is het nodig om alles op een andere naam te zetten, vertelt Dascha. 'Ik merk dat we veel klanten blij maken door daar helderheid in te scheppen. Vaak maak ik even een print screen met het overzicht van de nieuwe situatie; op welke naam staat welke overeenkomst etc. Anders gaan onze mailtjes de hele organisatie door en daar wordt niemand blij van.'

Omdat het team zagezegd ook met andere afdrachten en abonnementen te maken heeft, beheren de dames zo'n zeven verschillende mailboxen. Dascha vertelt: 'We gebruiken in de mail allemaal onze eigen kleur, anders weet je niet wie wat heeft gedaan. We plaatsen overal vinkjes en vlaggetjes, zodat je ziet wat er is afgehandeld en waar nog actie nodig is. Dan kun je ook makkelijker elkaars werk overnemen.'

Dat gestructureerde werken is cruciaal, vertelt Esther. 'En je moet ook wel een beetje hetzelfde zijn om te kunnen samenwerken binnen dit team.' Lachend: 'Als je eigenwijs bent en je eigen gang gaat, wordt het niets.' Op maandag hebben ze weekoverleg, tussendoor overleggen ze veel via Teams. Dat is zo ontstaan in coronatijd, toen iedereen thuis werkte.

Daarover gesproken: als ze vanuit huis werken, zijn ze het meest productief. Dascha: 'Omdat je minder wordt afgeleid door alle reuring op kantoor. Je moet eigenlijk heel geconcentreerd in een soort flow komen om dit type administratief werk goed uit te voeren. Daarom zeggen we ook steeds vaker: *Laat mij deze mailbox maar even doen, kijk jij naar die andere*. Steeds moeten schakelen tussen al die mailstromen is eigenlijk niet te doen.'

Marjolein vertelt dat de afdrachtenadministratie vroeger via de bankafschriften verliep. 'Dan kregen we de papieren afschriften van de RAW - veertien, vijftien blaadjes - en dan ging je afstrepent; wat is er binnen en waar moet het op worden weg geboekt...' Betalingsbewijzen werden indertijd handmatig aangemaakt, herinnert Dascha zich. 'Wat dat betreft is er door automatisering wel veel verbeterd.'

### **Werken met een voorblad**

Het team heeft leren werken met een 'voorblad' bij alle verschillende taken. Dascha legt uit: 'Als parttimers moet je werk van elkaar kunnen overnemen. Bij alle diensten die wij leveren - een nieuwe gebruikersovereenkomst bijvoorbeeld - maken we eerst een voorblad. Daar staan alle taken vermeld, in stapjes onder elkaar. Je vinkt vervolgens af wat er is gedaan. Zo sla je niets over en ziet je collega waar je bent gebleven. Met alle taken die erbij kwamen blijkt dit voor ons de beste manier van werken. Het geeft overzicht en rust.' Esther knikt instemmend. 'Voor mij ook handig in deze inwerkperiode. Voor alles is een protocol of handleiding; ja - da's typisch CROW natuurlijk.' De dames lachen. Esther zegt: 'Ik heb bij meerdere organisaties gewerkt en je maakt dat ook wel anders mee: we zijn hier echt heel servicegericht.' Marjolein vult aan: 'Absoluut. Je hebt veel contact met klanten en leert gebruikers soms goed kennen. Zeker als zaken eerst niet duidelijk zijn en je dingen met elkaar moet uitzoeken, merk je dat het ook een stuk relatiebeheer is.'

De meest gestelde vraag vanuit RAW-gebruikers?

Dascha zegt: 'Ik wil een bestek registreren, maar ik krijg 'm niet ontgrendeld...' Weer knikt iedereen instemmend.

— *“Ja, een bult werk krijgen met z'n vieren, erin duiken en het gewoon fixen. Dat is een lekker gevoel.”* —

Dascha: 'Dus dan probeer je stap-voor-stap met de klant mee te denken. Vaak is er iets mis met het besteknummer of kloppen de inloggegevens niet. Soms is 't een zoekplaatje, maar meestal komen we er snel uit.'

### **Onschatbare waarde**

Het mag duidelijk zijn: deze dames schaken op meerdere borden tegelijk en zijn van onschatbare waarde. Dat hun aandeel lang niet altijd zichtbaar is, ervaren ze overigens niet als een probleem. Marjolein vertelt: 'Voor mij zit die beloning vooral in het contact met klanten. Dat je merkt dat zij tevreden zijn, omdat je iets voor elkaar hebt gekregen dat de klant een hoop gedoe bespaart.'

De anderen zijn het daar volmondig mee eens. Didi zegt: 'Ja, een bult werk krijgen met z'n vieren, erin duiken en het gewoon fixen. Dat is een lekker gevoel.' Dascha moet opeens hard lachen: 'Al jaren gingen we rond de feestdagen met elkaar uit eten en een film kijken, totdat we opeens hoorden dat er gewoon budget was voor zo'n uitje. Nou ja!' Iedereen moet lachen. Ze voegt eraan toe: 'Als het tegenzit kom je voor elkaar op, je ontlast elkaar, denkt mee, helpt elkaar op gang. Nee, je werkt niet in je eentje richting die eindstreep. Dit is nou echt wat je noemt: teamwork.'

