

*Van de business organizers
die focus, overzicht en rust aanbrengen
in dagelijkse werkzaamheden.*

Dilemma's op kantoor

DILEMMA'S OP KANTOOR

ISABEL BOSKLOPPER | SANDRA VAN DIJK | ASTRID HAVEMAN | MILLY VAN DER MEULEN

COLOFON

Deze uitgave kwam tot stand met medewerking van:

Copyright © 2020 Master of Workflow CUA

Auteurs: Isabel Bosklopper, Sandra van Dijk, Astrid Haveman, Milly van der Meulen

Druk: Dekkerdrukwerken

Idee: Sandra van Dijk

Vormgeving en layout: Isabel Bosklopper

Fotografie: Pixabay, Pexels, eigen materiaal

Redacteurs: Isabel Bosklopper, Sandra van Dijk, Astrid Haveman, Milly van der Meulen

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	1
ONS TEAM BLUST ALLEEN MAAR BRANDJES	2
KENNEN IS KUNNEN	4
WIJ WILLEN PAPIERLOOS VERGADEREN	6
WAAROM BEGRIJPEN ZE ME NIET? GEDOE OP DE WERKVLOER	8
WEERSTAND BIJ VOORUITGANG	10
IK BLIJF HIER	12
HET IS GEWOON TE VEEL	14
FOCUS IN BEDRIJF	16
WE KUNNEN ER ZELFS DANSEN	18
IK ZIE DOOR DE BOMEN HET BOS NIET MEER	20
OVER MASTER OF WORKFLOW CUA	23

DILEMMA'S OP KANTOOR

Onze visie én praktische tips voor issues in werkorganisatie



Voorwoord

We rennen ons rot met zijn allen. Stilstand is geen optie meer. We moeten in deze snelle maatschappij ons continue blijven ontwikkelen om niet buiten de boot te vallen. Dat vraagt telkens weer aanpassingen aan onze veranderende rol. Elke dag de zin van de onzin zien te scheiden uit alle informatie die wij over ons heen gestort krijgen, vergt veel van ons. We moeten blijven innoveren om onze cliënten en burgers tevreden te stellen of de concurrentie voor te zijn. En we dienen ook alle nieuwe technologische ontwikkelingen bij te benen. Succes daarmee!

Soms lopen we ergens in deze wedloop vast. We krijgen onze werkorganisatie niet op orde en verliezen het overzicht. Teams en afdelingen raken de onderlinge verbinding kwijt, waardoor er niet efficiënt gewerkt wordt. Als business organizers hebben wij dagelijks te maken met uiteenlopende problematiek op het gebied van werkdrukhantering, optimaal gebruik van systemen, teamefficiëntie en werkorganisatie.

In 'Dilemma's op kantoor' leggen we kwesties voor die dagelijks op de werkvloer spelen bij individuele professionals en/of teams. Vanuit ons vakgebied geven wij onze visie op deze dilemma's met daarbij praktische tips. Doe er je voordeel mee!

Heb je na het lezen nog vragen of opmerkingen? Schroom dan niet contact met ons op te nemen via info@masterofworkflow.com. We ontmoeten je graag!

Ons team blust alleen maar brandjes



Zo pakken wij het aan!

Het kan ontzettend frustrerend zijn als je de hele dag alleen maar aan de slag moet met urgente en belangrijke dingen. Hierin kun je het verschil niet maken: je wordt uiteindelijk onthouden om jouw inzet op niet-urgente, maar wel belangrijke zaken. Geen controle hebben over een situatie werkt werkstress in de hand. Actie is vereist dus.

Maar waar begin je? Wij starten met het praten met de verschillende teamleden, middels semi gestructureerde interviews. Vervolgens nemen wij de DISC Persoonlijke Stijl af, die inzichtelijk maakt welke gedragsvoorkeursstijlen je laat zien onder druk en onder 'normale' omstandigheden.

Opvallend is het volgende:

- Er zitten relatief veel 'doeners' in het team, die te weinig tijd nemen voor een heldere probleemanalyse en razendsnel tot actie overgaan.
- De ambities op het gebied van kwaliteit- en procesverbetering zijn weinig concreet.
- De teamleden maken te weinig gebruik van elkaars kwaliteiten.
- Er is geen eenduidige manier van werken, waardoor regelmatig het overzicht ontbreekt.
- In teamverband wordt de DISC en het daarbij behorende teamprofiel uitgebreid besproken. Dit geeft inzicht in hoe de teamleden elkaar kunnen aanvullen en waarom er soms ruis op de zender ontstaat.

Wat is er aan de hand?

De teamleider van een gemeente zit met haar handen in het haar. Ze geeft leiding aan een team van vier personen. "We zijn ontzettend welwillend met zijn allen, rennen voor elke klant de benen uit ons lijf. Andere afdelingen prijzen ons om onze flexibiliteit. Maar ondertussen blijven alle lange termijn projecten wel mooi liggen. We komen op het gebied van kwaliteit- en procesverbeteringen geen stap verder."



SANDRA VAN DIJK

Het enige teamlid dat wel gericht is op analyse en rust denkt met de overige teamleden meer na over hoe zij aan de voorkant de vraag van de klant beter kunnen uitdiepen. Een checklist met 'must knows' wordt ontwikkeld. Dit helpt bij het prioriteren en agenderen van de klantacties. Niet alles blijkt op stel en sprong te hoeven. Door de rust te nemen om verdiepende vragen te stellen, merken de teamleden dat zij vaak overhaaste conclusies trekken; dingen voor de klant invullen die achteraf niet blijken te kloppen. Dit heeft regelmatig als gevolg dat zij de verkeerde kant op rennen voor de klant.

Met individuele- en teamsessies werken we aan een 'one way of working'. We kijken naar waar de ruimte ligt voor een eigen draai en waar een eenduidige aanpak noodzakelijk is. Op basis van de DISC bedenken we een aanpak die goed bij het team past.

Met de teamleider diepen wij de ambities op de lange termijn uit en zetten dit zo concreet en realistisch mogelijk weg in de tijd. Er wordt nagedacht welke randvoorwaarden nodig zijn om de eerste stappen te zetten én er wordt gewerkt aan een globaal jaaroverzicht met daarin de belangrijkste lange termijn acties.

Dit levert het op:



“Rust! We doen de dingen nu veel minder gehaast, denken eerst na voordat we tot actie overgaan. We gunnen ons hiervoor nu meer tijd, omdat we merken dat dit ons naderhand juist tijd oplevert. Het jaaroverzicht geeft houvast en richting voor onze lange termijn doelen. We hebben meer fun met elkaar, omdat we dankzij de inzichten van de DISC elkaar beter bijstaan in het werkproces. En we kunnen stiekem gniffelen om elkaars scherpe randjes en gekkigheden.”

Lesson learned

- Neem werkdruk nooit aan als een vaststaand feit, maar onderzoek de onderliggende oorzaken. Je kunt zelf veel dingen doen om je werkdruk te verlagen!
- Wees je ervan bewust dat ieder mens verschillend is en maak hier slim gebruik van. De kwaliteit van de één is de valkuil van de ander. Zo vul je elkaar mooi aan.
- Vage voornemens blijven in de lucht hangen als je ze niet concreet maakt, zeker als er veel ad hoc taken tussendoor komen (concreet wint het altijd van abstract in ons brein!). Zet ze om in kleine, behapbare stapjes en vergeet ze vooral niet in je agenda te zetten.

Kennen of kunnen?



Wat is er aan de hand?

Annette, HR manager van een ziekenhuis, krijgt een vraag van een medewerker. De medewerker hoort van zijn manager dat de organisatie van zijn werk moest verbeteren. Hij werkt veel over, maar vergeet regelmatig afspraken en reageert veel ad hoc of te laat. Hierdoor is het voor collega's niet duidelijk of en wanneer iets af is. Hij denkt dat een timemanagement-training hem misschien kan helpen. Annette overlegt met de manager. Die vraagt zich af of dit verbetering brengt, omdat de medewerker al eerder een Outlook training en een training over archiveren heeft gevolgd.

Dat heeft toen niet geleid tot een gewenst resultaat. Annette in het telefoongesprek met ons: "We vragen ons af of deze medewerker een training nodig heeft of juist persoonlijke begeleiding op zijn werkplek? Hij heeft al langere tijd problemen met de organisatie van zijn werk. Hij weet zelf ook niet precies waar het aan ligt. Wat kunnen jullie voor hem doen?"

Zo pakken wij het aan!

Wanneer een medewerker langere tijd de organisatie van zijn werk niet op orde heeft en inmiddels al wel de nodige kennis over werkorganisatie heeft opgedaan, zien we vaak dat de uitdaging zit in het omzetten van kennis naar vaardigheden. In een training doe je kennis op en kun je wellicht nieuwe kennis even toepassen tijdens de training. Dat is een andere setting dan vaardigheden oefenen in de eigen werksituatie. Het is belangrijk nieuwe toepassingen direct in de eigen werksituatie te oefenen, onder het motto: 'Al doende leert men.'

Om een passende oplossing te bieden, nemen we de medewerker eerst een executieve vaardigheden test af. Daarin testen we alle vaardigheden die nodig zijn voor de organisatie van je werk. Het wordt helder dat het probleem voor deze medewerker ligt in zijn werkgeheugen, volgehouden aandacht en zijn stresstolerantie. Op deze uitdagingen maken we een plan van aanpak voor persoonlijke begeleiding. In die begeleiding op de werkplek zetten we in op het omzetten van de al aanwezige (of nieuwe) kennis en vaardigheden naar daadwerkelijke uitvoering in de dagelijkse praktijk.

Dit levert het op:

De medewerker oefent in praktijk met de tips die we speciaal ter ondersteuning van de achterblijvende executieve vaardigheden inzetten. Door met reminders en een systeem voor werk en afspraken te werken, hoeft hij minder terug te vallen op zijn werkgeheugen. In de planning van zijn werkdag lassen we bewuste storingsmomenten in en momenten waarin stoorzenders geweerd worden. Zijn omgeving (collega's) wordt hierin meegenomen. Daardoor wordt het voor de medewerker makkelijker om de aandacht bij zijn werk te houden en zijn stresslevels gaan omlaag. Er ontstaat rust om de kennis die hij voorheen had opgedaan van Outlook en archiveren, beter in te zetten. Resultaten verbeteren.



Lesson learned

- Desorganisatie kent vele oorzaken. Je kunt pas aan een gedegen oplossing werken als je in kaart hebt waar het probleem precies ligt. Voor een effectief plan van aanpak heb je o.a. inzicht nodig in executieve vaardigheden, technische-, externe- of emotionele factoren en een functionele analyse van draagkracht en balans.
- Wanneer het om het verbeteren van organisatievaardigheden gaat, moet je nieuwe kennis kunnen toepassen in je eigen werksituatie. Lastig om te oefenen, als je het al zo druk hebt.
- Vraag je als manager af of een training de beste oplossing is voor de uitdaging waar de medewerker mee worstelt. Wellicht is een praktische begeleiding naar vaardigheden op de werkplek een beter alternatief.

Wij willen papierloos vergaderen



Wat is er aan de hand?

Het secretariaat baalt. "We zijn continue bezig met iedereen achter de broek aan te zitten. Het blijft lastig om vergaderstukken van iedereen op tijd binnen te krijgen. Als we de vergaderstukken dan uiteindelijk allemaal verzameld, geprint en klaargelegd hebben, is er altijd wel weer iemand die op het laatste moment wat wil toevoegen aan de agenda. Wij moeten dan alles weer aanpassen printen, verspreiden etc. Kortom, we zijn veel tijd kwijt aan het voorbereiden en verspreiden van de agenda en bijbehorende vergaderstukken. We hebben de vergaderdeelnemers voorgesteld om papierloos te gaan werken, maar hier kwam direct veel weerstand op."

Zo pakken wij het aan!

Stap je als organisatie of bedrijf over op papierloos vergaderen, dan wil je natuurlijk ook gebruik maken van alle voordelen hiervan. Dat kan enkel als gebruikers er na implementatie ook daadwerkelijk mee aan de slag gaan. Dit noem je de gebruikersadoptie. Hoe positiever de ervaring van de gebruiker, hoe groter de kans dat gebruikers de nieuwe werkwijze omarmen.

Wij gaan in gesprek met het secretariaat en de vergaderdeelnemers en stellen veel vragen om inzicht te krijgen in de problemen met betrekking tot vergaderstukken. Met deze inventarisatie bepalen wij wat het secretariaat nodig heeft aan oplossingen voor een succesvolle gebruikersadoptie.



ISABEL BOSKLOPPER

Wat opvalt is dat het secretariaat digitaal vaardiger blijkt dan de deelnemers van de vergadering. De deelnemers hebben geen goed beeld van wat papierloos vergaderen inhoudt en zien het nut er ook niet van in. Daarbij denken ze dat het hen veel tijd kost om de nieuwe werkwijze eigen te maken.

Tijdens een gezamenlijke bijeenkomst met zowel het secretariaat als de deelnemers van de vergadering laten we zien welke vergadermogelijkheden er binnen OneNote zijn. Hierna maken we afspraken over het gebruik van OneNote bij papierloos vergaderen. Samen met het secretariaat zetten we een nieuwe vergaderstructuur in OneNote op die voor iedereen hanteerbaar is. Deze nieuwe werkwijze levert het secretariaat veel tijd op. Ook de deelnemers ontdekken de voordelen van werken met OneNote.

De vergaderdeelnemers oefenen in één op één sessies met OneNote. Hierbij ervaren zij hoe papierloos vergaderen in de praktijk werkt. Tijdens deze sessies is er gelegenheid om vragen te stellen en krijgen ze handige tips en tricks die deze nieuwe manier van werken voor hen makkelijker maakt.



Dit levert het op:

Werken met OneNote kost minder voorbereidingstijd en scheelt e-mails en papier. Je voegt snel en makkelijk documenten toe aan de te plannen meeting. Wijzigingen achteraf zijn zo gemaakt. Het werken binnen een vaste structuur biedt voor iedereen veel overzicht. Documenten zijn gemakkelijk terug te vinden en te delen; de complete geschiedenis rond besluitvorming is vastgelegd. Actie- en besluitenlijsten en aantekeningen staan op één plek gearriveerd. Deelnemers kunnen zelf vergaderstukken klaarzetten en raadplegen op elk gewenst moment.

De voordelen van papierloos vergaderen zijn: een overzichtelijke vergaderomgeving, tijdswinst, flow in de vergaderstukken, een uniforme werkwijze, efficiëntie, structuur en grip op het proces.

Lesson learned

- Een nieuw programma is voor velen iets waar extra tijd en energie in gestopt moet worden.
- Door de medewerkers op een praktische manier kennis te laten maken met OneNote leren ze wat het henzelf en collega's oplevert. De drempel om met OneNote aan de slag te gaan wordt hierdoor veel lager.

Waarom begrijpen ze me niet? Gedoe op de werkvloer



Wat is er aan de hand?

Marieke, leidinggevende van een team van een verzekeringsmaatschappij: 'Ik ben sinds 5 maanden de nieuwe leidinggevende van een afdeling. Het is een leuk team, maar met twee collega's kan ik niet zo goed samenwerken. We hebben aldoor conflicten over kleine dingen. Ik heb het idee dat ik ze niet goed bereik en ze mij niet begrijpen. Daardoor hebben we al twee deadlines gemist. Ik krijg er niet goed de vinger achter. En het frustreert, want ik heb het idee dat ze mij niet capabel vinden of dat ze niet achter de teamdoelen staan. Ik wil graag wat handvatten om beter te kunnen samenwerken.'

Zo pakken wij het aan!

Bij gedoe en communicatieproblemen in de werksituatie beginnen we altijd aan de basis. Welk voorkeursgedrag brengt de cliënt in en welk effect heeft dit op de omgeving? Marieke is bereid om eerst te kijken naar haar eigen gedrag en handelingen, alvorens in gesprek te gaan met haar collega's.

Aan de hand van een DISC Persoonlijke Stijl, brengen we de communicatiestijl van Marieke in kaart. Door de uitkomst van de analyse waarin we Marieke meenemen in de sterkten en valkuilen van haar voorkeursstijl, krijgt Marieke inzicht in haar eigen gedrag en het effect daarvan op haar collega's. Ze deelt de inzichten met de betreffende collega's, nadat ze bij hen aangeeft dat ze vindt dat de samenwerking beter kan.



ASTRID HAVEMAN



Dit levert het op:

"In gesprek met de collega's blijken zij met dezelfde frustratie te zitten. "Het is net of Marieke ons niet goed begrijpt en dat levert voortdurend gedoe en kleine irritaties op. Als het druk is en we tegen een deadline aanlopen, wordt ze kort en zakelijk en luistert ze niet naar onze bezwaren en zit ze ons voortdurend op de huid. Dat werkt niet voor ons."

Uit Marieke's persoonlijke stijlanalyse blijkt dat ze een taakgericht extravert persoon is. Door de inzichten uit de DISC begrijpt ze op welke wijze haar gedrag bij haar collega's overkomt. Waar zij onder druk meer dominant gedrag laat zien, hebben haar mensgerichte introverte collega's juist behoefte aan wat meer begrip en ruimte. De DISC-inzichten en het gesprek met de collega's, leiden ertoe dat Marieke zich meer bewust is hoe haar gedrag bijdraagt aan conflicten en hoe zij dit kan ombuigen naar een betere manier van communiceren en leidinggeven. Dat ze haar eigen gedrag onder de loep neemt om een betere leidinggevende te worden levert waardering op van haar collega's.

Lesson learned

- We zien de wereld zoals we zelf zijn en niet zoals deze is. Inzicht in iemands persoonlijke stijl en daar bewust mee om gaan, levert je niet alleen minder conflicten op, maar ook meer tijd voor het werk dat er echt toe doet!
- Door de verschillen in persoonlijke stijlen van jezelf en je teamleden te (h)erkennen kun je je medewerkers/collega's beter begrijpen, meer waarderen en beter aansturen.
- DISC levert nuttige inzichten en sterkten en valkuilen in gedrag in communicatie en organisatie. Rekening houden met je persoonlijke voorkeursstijl in communicatie en organisatie, brengt het beste in jou en je medewerker naar boven!



Weerstand bij vooruitgang



Wat is er aan de hand?

Henk, interim projectleider bij een groot ICT project van een semi overheidsorganisatie, geeft aan dat hij hulp zoekt bij een stagnerende implementatie van flexibel werken. De organisatie is naar flexibele werkplekken gegaan, iedere medewerker krijgt een nieuwe laptop. Ze werken nu met MS office 365 online en in de cloud. In de afgelopen maanden zijn alle medewerkers getraind in de nieuwe software. SharePoint en Teams zijn geïntroduceerd. De organisatie die de technische implementatie heeft gedaan en de trainingen heeft verzorgd heeft 5 maanden geleden het project afgerond. De meeste medewerkers kunnen inmiddels wel uit de voeten met de nieuwe organisatievorm en de nieuwe software.

Toch zijn er een aantal teams waarin één en ander niet goed geland is. Individuele medewerkers die weerstand tonen in de omschakeling ervaren nog veel problemen. De helpdesk wordt overvraagd over de werking van de nieuwe software. De samenwerking tussen afdelingen stagneert hierdoor. Aan ons de vraag of wij mee willen denken hoe we de medewerkers met weerstand zover krijgen dat ze de nieuwe techniek willen en kunnen omarmen.

Zo pakken wij het aan!

Uit de voorbereidingen en de gedegen trainingen van de medewerkers heeft het niet gelegen wordt na analyse duidelijk. Wel blijkt dat er een aantal medewerkers moeite heeft met de snelheid van de veranderingen. Het werk gaat gewoon door en dat levert extra stress op bij hen. Na een korte inventarisatie maken we een training en begeleidingsprogramma voor de 'achterblijvers'. Dat programma wordt zo ingericht dat het vrijwillig wordt aangeboden in kleine groepjes. Er wordt daarbij gebruik gemaakt van buddy's. We vragen het management om 'extra tijd om te oefenen. Zo is er veel individuele aandacht. Toepassingen van de programma's worden praktisch gemaakt. Tussendoor wordt gezamenlijk driftig geoefend. Dat in één van deze groepjes ook de 'achterblijver' uit het managementteam zit, is een mooie bijkomstigheid om het draagvlak in de organisatie voor deze sessies te vergroten.



Dit levert het op:

Die extra aandacht levert al snel resultaten op. Er vallen ineens kwartjes, waar eerst met angst en stress gereageerd wordt. Nut, noodzaak en de extra functionaliteit van software en het kunnen werken op afstand wordt steeds beter gewaardeerd. De buddy systematiek zorgt voor borging en hulp op de werkvloer.

Medewerkers die wij trainen, worden zelfs als experts gezien en gevraagd of ze het op de werkvloer nog eens toe kunnen lichten.

Er is geen betere manier om iets te leren, dan het moeten uitleggen aan collega's! Natuurlijk verdwijnt niet direct bij alle medewerkers de weerstand. We blijven nou eenmaal gewoontedieren. Gewoontes en routines veranderen kost tijd en inspanning. Bij sommige medewerkers is daar extra expertise vanuit ons vakgebied voor nodig.

Lesson learned

- Het enige dat zeker is, is dat alles verandert. Veranderkracht is de belangrijkste vaardigheid voor de toekomst.
- Verandering van werkgewoontes vraagt van iedere individuele medewerker iets anders. De manier waarop je er mee omgaat hangt af van je persoonlijke archiefkast (wat zijn je ervaringen) je behoefte aan stabiliteit of uitdaging en natuurlijk goede executieve vaardigheden.
- Veranderingen zijn geslaagd als achterblijvers voorop gaan lopen!



Ik blijf hier

Wat is er aan de hand?

Een HR adviseur mailt ons met het verhaal dat ze een medewerkster heeft gesproken die aangaf niet goed in haar vel te zitten. Ze had last van slecht slapen, een vol hoofd, een inbox die maar bleef schreeuwen dat ze achterstallig werk had en dat ze steeds meer taken kreeg waar ze niet gelukkig van werd.

De HR adviseur wil graag dat wij met de betreffende medewerkster overzicht creëren in de chaos en meer structuur aanbrengen in haar werkorganisatie.

Zo pakken wij het aan!

Tijdens het intake en kennismakingsgesprek wordt duidelijk waar de medewerkster tegenaan loopt. Zij is sinds 4,5 jaar bij deze organisatie gestart in een voor haar nieuwe functie als docent. Haar vakkennis neemt ze mee, maar het docent zijn is nieuw. Ze moet zelf veel lessen maken, zit in diverse projecten, begeleidt studenten en heeft er sinds bijna een jaar een andere taak bij gekregen die veel meer tijd vraagt dan ze denkt. Ze werkt veel thuis en heeft sinds 1 jaar een kindje. Het wordt haar allemaal te veel. Daarnaast vraagt ze zich af of ze die laatste taak eigenlijk wel wil. We starten met het in kaart brengen van alles waar ze mee bezig en verantwoordelijk voor is.



MILLY VAN DER MEULEN

Daarbij geeft ze aan hoeveel tijd ze er kwijt aan is. Duidelijk wordt dat de 3 dagen die ze werkt gevuld wordt met 4,5 dag aan taken en werkzaamheden. Dat betekent schrappen en prioriteiten stellen. Ook kijken we naar de efficiëntie en effectiviteit van haar werkwijze. Door aanpassingen en slimmer e-mailbeheer creëert ze meer tijd.

Communicatie

Daar gaat het vaak mis. Er wordt niet goed gecommuniceerd door collega's en door haarzelf. Ze doet aannames zonder te checken of die wel kloppen. Hierdoor besteedt ze regelmatig meer tijd aan taken dan nodig is. Of aan taken die niet bij haar horen. Ook zijn doelen en deadlines van bepaalde taken niet helder. Ze laat zich onbewust leven door de waan van de dag en de inkomende e-mails.



Dit levert het op:

Door ons traject wordt ze zich er van bewust dat ze meer invloed kan uitoefenen op haar dagelijkse werkzaamheden. Ze weet wat ze kan doen aan het verbeteren van de communicatie met collega's en studenten. Na een gesprek met de HR adviseur is de taak waar ze geen tijd voor heeft en die ze ook niet leuk vindt en haar negatieve energie geeft, bij haar weggehaald. Het idee dat ze eerst heeft om ergens anders te gaan solliciteren, heeft ze niet meer. Ze blijft, want het werk is nu leuk en geeft haar energie. Ze heeft grip op haar werk en de e-mails, ze hoeft amper 's avonds thuis te werken. En dat gewoon omdat ze meer structuur in haar werkdag heeft, keuzes maakt, prioriteiten stelt en vooral: communiceert!

Lessons learned

- Beter de agenda gebruiken. Dus ook het verwerken van je e-mail en voorbereidingstijd er in zetten.
- Regelmatig een afspraak met jezelf in je agenda zetten om stil te staan bij wat je aan het doen bent.
- E-mail verwerken is niet urgent. Het is een taak die je kunt inplannen.
- Afspraken en to do acties in kleuren in je papieren agenda zetten kan ook met codes.
- Meer gebruik maken van ANNA (Altijd Nagaan, Nooit Aannemen) en NIVEA (Niet Invullen Voor een Ander).

Het is gewoon te veel



Wat is er aan de hand?

Johan komt gestrest over aan de telefoon. “Ik weet niet meer waar ik het zoeken moet. Ik vind mijn werk ontzettend leuk, maar het is gewoon niet meer te doen zo. Ik begin elke dag op -1 omdat ik veel meer werk dan tijd in mijn agenda heb. Dit maakt dat ik elke dag met een onafgerond gevoel naar huis ga en geïrriteerd ben aan de keukentafel. Er moet verandering komen in mijn situatie, maar waar begin ik?”

Zo pakken wij het aan!

Elke dag vechten tegen de bierkaai werkt frustratie in de hand. Onze ervaring is dat het enorm lastig kan zijn om zo'n situatie het hoofd te bieden als je er middenin zit. Met een gestrest brein kun je niet 'out of the box' denken, overzicht creëren en experimenteren met ander gedrag. Daarom is het zinvol om eens samen met een onafhankelijke buitenstaander te kijken naar zaken, zoals:

- Waar ben je precies zo druk mee?
- Hoe komt het dat al deze zaken op jouw bordje liggen?
Wat was jouw eigen aandeel hierin?
- Welke kleine stappen kun je zetten om meer lucht voor jezelf te creëren?



Samen met Johan brengen wij zijn takenpakket in kaart en toetsen of deze nog in lijn ligt met zijn primaire functieopdracht. Wat we vaak zien is dat er door de jaren heen scheefgroei plaatsvindt in het takenpakket. Veel werkzaamheden hebben niet meer direct te maken met de functieopdracht. Ze zijn bijvoorbeeld een afgeleide van eerdere spontane toezeggingen of voortvloeiels van projecten die anders uitpakten dan primair ingeschat. Allemaal exotische aapjes op de schouder dus.

Johan heeft inderdaad teveel werk. Bij het inventariseren van zijn taken en beloftes aan anderen komen wij uit op een werkweek van 55 uur, terwijl hij voor 40 uur ingeroosterd is. Het valt op dat hij relatief veel tijd kwijt is aan vergaderingen waarin hij geen toegevoegde waarde heeft. Voor beheersmatige taken is hij door inefficiëntie veel tijd kwijt. Met praktische tips is dit vrij eenvoudig te verhelpen. Daarnaast heeft hij een relatief grote rol in een project dat echter zijdelings met zijn kernactiviteiten te maken heeft.

Tijdens een diepgaand coaching gesprek gaan we samen op zoek naar gedragspatronen (de DISC helpt hier wederom enorm bij). We constateren dat hij de neiging heeft om zichzelf zeer ambitieuze doelen op te leggen, moeite heeft met nee zeggen en hulp vragen. En hij houdt te weinig rekening met het feit dat hij geen robot is: je brein en lichaam hebben nu eenmaal een gezonde balans tussen inspanning en ontspanning nodig om goed te kunnen functioneren. Doordat hij de hele dag zichzelf voorbij rent, vindt hij het lastig om zich goed te concentreren, te relativeren en het overzicht te bewaren. Tenslotte kijken we naar de kleine verbeterstapjes die Johan zelf kan zetten om verandering aan te brengen in zijn situatie. Op zijn omgeving heeft hij beperkt invloed, maar zijn eigen gedrag heeft hij wel in de hand. Binnen de grenzen van zijn persoonlijkheid zoeken wij naar stapjes die weinig bedreigend of ingewikkeld voor Johan zijn: stapjes die hij dezelfde dag nog kan zetten.

Dit levert het op:

“Hoe fijn is het om overzicht te hebben in je werk! Pas dan realiseer je je wat je eigenlijk aan het doen bent en wat daarin logisch of juist gek is. Het heeft mij de ogen geopend: ik zie nu pas dat ik de drukte in mijn agenda grotendeels zelf gecreëerd heb. Doordat ik nu dankzij wat praktische tips mijn eigen grenzen beter aangeef, mijn administratie slimmer aanpak en mijn doelen veel realistischer stel, voel ik veel meer lucht in mijn agenda. Daarnaast beseef ik dat rustpauzes inlassen tijdens mijn werkdag en uitdenktijd er gewoon bij horen. Af en toe uit het raam staren brengt mij zoveel, dat is een echte eye opener!”



Lesson learned

- Het begint met overzicht. Als je geen overzicht hebt, is het erg lastig om inzicht te verkrijgen in wat voor jou logische vervolgacties zijn. En je omgeving kan ook niets met algemene ‘ik heb het te druk’ uitspraken. Hoe concreter, hoe beter!
- Wees je bij een drukke agenda bewust van je eigen aandeel hierin. Ben je wel duidelijk genoeg naar jouw omgeving? Plan je realistisch?
- Dagelijks even lummelen is essentieel voor jouw productiviteit. Even pas op de plaats maken maakt dat je brein andere hersengebieden activeert, welke je later nodig kunt hebben om puzzelstukjes op hun plaats te laten vallen. Het komt je creativiteit, maar ook concentratie, motivatie en humeur ten goede!

Focus in Bedrijf



Wat is er aan de hand?

Erik, eigenaar van een MKB-onderneming met 10 medewerkers belt ons met de vraag of we hem willen helpen in zijn persoonlijke organisatie. Hij is met drie medewerkers gestart en de laatste vijf jaar is het bedrijf in rap tempo gegroeid. Veel nieuwe klanten, nieuwe projecten, nieuwe medewerkers en mooie toekomstplannen. Door hard werken heeft hij inmiddels een mooie omzet gerealiseerd.

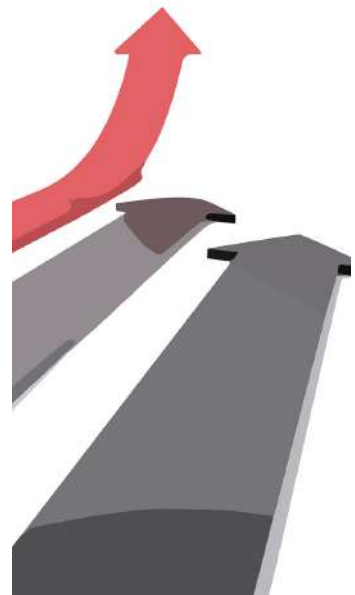
Erik: 'Ik doe de dingen eigenlijk nog net als vijf jaar geleden, ik kan me altijd goed focussen op mijn doelen, maar het laatste jaar glipt me van alles uit de handen. Ik verlies overzicht door de drukte en weet van voor en achter niet wat ik het eerst of het laatst moet doen. Mijn dagen zijn lang, mijn thuisfront moppert, omdat ik niet aanwezig ben. Vorige week haakte een klant af, omdat ik een afspraak was vergeten. En dat was helaas niet de eerste keer.'

Zo pakken wij het aan!

Erik geeft aan overzicht te missen. Delegeren van zaken vindt hij lastig, want alles lijkt belangrijk en iedereen 'zeurt' aan zijn hoofd, zoals hij het zelf omschrijft. Tijd om na te denken hoe het anders zou kunnen is er niet. In overleg met Erik bepalen we eerst waar hij zijn aandacht aan wil besteden. Via een intensieve sessie waarin we elk aandachtsgebied tot op de bodem uitzoeken, krijgt Erik al snel inzicht in zijn valkuilen en keuzes die niet altijd handig zijn. Zijn aandacht blijkt heel versnipperd en daardoor maakt hij zaken niet goed af. De kwaliteiten van zijn collega's worden niet goed benut.

Erik leert de juiste keuzes te maken. 'Dit wel... dat niet meer, en dat ga ik delegeren.'

We helpen hem deze prioriteiten ook echt in zijn dagelijkse werkzaamheden te vervlechten en zijn medewerkers mee te nemen in de veranderingen.



Dit levert het op:

Ruimte voor overdenken, overzicht houden en toekomstgerichtheid en voldoende tijd voor privé ontstaat pas als Erik bewuste keuzes maakt. Behalve overzicht in en grip op zijn dagelijkse prioriteiten, leert Erik verantwoordelijkheden te delegeren aan zijn medewerkers en verwachtingen naar klanten en collega's en zijn privé te managen.



Een duidelijk 'nee', wordt makkelijker, omdat er een 'ja' tegenover staat die in lijn is met zijn focus. Bijkomend voordeel: sommige taken die hem minder liggen en waar hij gefrustreerd van raakte, worden onderdeel van de rol van een collega. Die wordt blij van die taken, ziet het als een uitdaging en blijkt er ook nog eens veel beter in te zijn! Erik blij, het thuisfront blij en blij collega's zorgen uiteindelijk ook voor betere aandacht voor klanten en een groeiende omzet.



Lesson learned

- Alles dat aandacht krijgt groeit, bloeit en boeit.
- Geef aandacht aan dat wat je ècht belangrijk vindt, dat levert je uiteindelijk meer tijd, gemoedsrust, overzicht en ruimte op. Wanneer je bewust tijd maakt voor een prioriteit, waar je dat eerder niet deed, moet je omgeving mee veranderen. Dat gaat niet vanzelf. Neem ze dus mee in je besluit dat je zaken anders gaat doen, vraag om hulp en verwacht niet direct applaus!
- We hebben een leven lang om goede zaken te doen, niet alles hoeft en kan direct. Doe dat wat kan goed. Hoe dan ook, keuzes maken moet.

We kunnen er zelfs dansen



Wat is er aan de hand?

De bestuurder van een basisscholengroep belt en vertelt dat hij als nieuwe bestuurder een kennismakingsrondje heeft gemaakt bij de scholen. Hij constateert bij een aantal scholen dat ze overal veel te veel 'spullen' hebben. Het is rommelig en onaantrekkelijk. Het geeft hem een benauwd gevoel. Dat gevoel zouden ouders ook kunnen krijgen. Ook schrikt hij van de overvolle magazijnen. De stellingen liggen vol, de vloeren staan vol. Je kunt er amper lopen. "Dat moet en kán anders", is zijn gedachte.

Zo pakken wij het aan!

Bij het eerste bezoek maken we een rondleiding door de hele school. Alle klaslokalen, gezamenlijke ruimten en magazijnen worden bekeken. Kasten worden opengetrokken, zodat we een indruk krijgen van de inhoud van die kasten. Verder wordt bekeken welke ruimte er is voor het tijdelijk plaatsen van grote afvalcontainers en of er ruimte is voor eventueel grotere stukken (denk aan overbodig of oud meubilair).

Na deze inventarisatie wordt in overleg met de school-directeur een uitvoeringsplan opgesteld. In dat plan wordt besproken wie van de leerkrachten het beste is om samen met ons de magazijnen en gezamenlijke ruimtes aan te pakken. Deze leerkracht(en) worden dan voor één of meerdere dagen vrijgesteld van lesgevende taken. Er wordt vervanging geregeld.

Wij regelen de noodzakelijke grote afvalcontainers, waarna we daadwerkelijk aan de slag gaan. Alles, maar ook écht alles, gaat door de handen.



Bij de magazijnen valt op dat stellingen met oude ongebruikte lesmethoden kostbare ruimte innemen. Net als ordners vol ooit gekopieerde plaatjes en opdrachten. Materialen die kapot zijn, worden bewaard en niet weggedaan. Iedereen dumpst alles op de vloer, omdat de stellingen vol zijn.

Er is geen overzicht van wat er aan materialen is. Er staan dozen vol wc rolletjes en bakken vol behangrollen die ouders geven vanuit hun idee: dat kunnen ze op de school wel gebruiken. Er is niemand die zich verantwoordelijk voelt voor de magazijnen. Kortom: er wordt geen goed gebruik gemaakt van magazijnruimtes. Er wordt ook niet tijdig aan de bel getrokken als het magazijn volloopt.

Dit levert het op:

Overzichtelijke, opgeruimde en gereorganiseerd magazijnen. Overbodige meubels en kasten gaan naar een schoolproject in Kenia. Magazijnstellingen zijn ingedeeld in groepen. Lesmethodes en materialen liggen per groep overzichtelijk bij elkaar. Eén keer per jaar gebruikte materialen voor bijvoorbeeld Sinterklaas en Kerst liggen op een andere plek. Vloeren zijn vrij waardoor toegang makkelijker is. De lerarenkamer straalt rust uit door opruiming, het wegdoen van 2 grote kasten en een andere indeling. Twee ongebruikte lokalen worden nu weer gebruikt als handenarbeid-lokaal en extra -stille- werkruimte.

Er zijn met het team afspraken gemaakt over het op orde houden van de magazijnen. Ouders weten dat er geen behoefte is ongevraagde materialen. In het weeknieuws worden oproepen geplaatst als leerkrachten iets nodig hebben.

De leerkrachten zijn blij met de overzichtelijke magazijnen en hun opgeruimde leslokalen. Het geeft ze meer rust en vooral ruimte. Daarbij scheelt het de school geld door het overzicht op de nog aanwezige hoeveelheid materialen die voorlopig niet besteld hoeven te worden.

Lessons learned

- Men durft sneller weg te gooien wat kapot is.
- Oude lesmethodes die vervangen zijn door nieuwe methodes, kunnen weg.
- Leerkrachten gebruiken internet veel waardoor er minder papier bewaard hoeft te worden.
- Er is goed zicht op materialen (pennen, potloden, gekleurd papier, verf, etc.)
- Opruimen en reorganiseren met ons gaat snel, want wij helpen keuzes te maken.
- Dit opschoningsproces kost leerkrachten geen extra werktijd, omdat ze vrijgesteld en vervangen worden.

Ik zie door de bomen het bos niet meer



Wat is er aan de hand?

Er was eens... een projectleider bij een bouwbedrijf. Hij is verantwoordelijk voor alles wat er op de werkvloer gebeurt. Hij is veel onderweg in de auto. Zodra hem wat te binnen schiet, belt hij direct met klanten en/of medewerkers, maar vervolgens legt hij de zaken niet vast. Ook wordt hij zelf continu gebeld en gemaïld met vragen van klanten en medewerkers. Hierdoor doet hij veel dingen uit zijn hoofd en vergeet hij regelmatig belangrijke taken. Hij werkt nog met een fysieke agenda waar hij zo nu en dan

aantekeningen in zet. Zijn mailbox zit tjokvol en geeft geen duidelijk overzicht van de lopende zaken. Hij werkt veel ad hoc en vanwege tijdgebrek ligt het hele bureau vol met paperassen en post-it briefjes. 's Avonds als hij thuis is, is hij nog steeds met zijn werk bezig. Hij overdenkt dan de dag en probeert te achterhalen of hij niet mensen of zaken vergeten is. Het komt regelmatig voor dat hij door de hoge werkdruk slecht slaapt en hij zijn werk niet los kan laten. Kortom, hij ziet door de bomen het bos niet meer.

Zo pakken wij het aan!

We starten met een kennismakingsgesprek. Het doel van dit gesprek is om te ontdekken wat de vraag en leerbehoefte van de projectleider is. Dit is niet altijd direct duidelijk. Vragen en doorvragen is de beste manier voor het verkrijgen van duidelijkheid. Vervolgens inventariseren we wat hij allemaal aan papieren, post-it en e-mails heeft. En natuurlijk wat hij allemaal nog in zijn hoofd heeft zitten.



We leggen hem de Master of Workflow methode uit. Door deze methode leer je vaardigheden aan om georganiseerd te kunnen werken. Georganiseerd werken gaat over de fysieke en de digitale werkplek, de werkwijze, de werkplanning en het werkplezier.

We gaan daarna heel praktisch aan de slag. We leren de projectleider de papieren en post-its op zijn bureau om te zetten in concrete acties en weg te zetten in tijd. Dus inplannen.

Door onze Master of Workflow methode ontstaat duidelijkheid. Hij krijgt inzicht in hoe hij grip krijgt op zijn taken. Op deze manier doorlopen we zijn acties en ontdekt hij welke taken hij wanneer kan doen.

Vervolgens is de mailbox aan de beurt. Een lege inbox heeft als voordeel dat er geen uitgestelde beslissingen in staan. De inbox is namelijk geen takenlijst. Een volle inbox is vergelijkbaar met een stapel papier. Het argument dat de zoekfunctie in een volle inbox prima werkt, is niet helemaal juist. In de zoekresultaten verschijnen namelijk ook niet relevante e-mails, de zogenoemde ruis. Deze moeten dan ook doorzocht worden en dat kost extra tijd.

We kijken hoe hij zijn e-mail in de praktijk gebruikt en hoe zijn mappenstructuur er uit ziet. We maken een nieuwe mappenstructuur op basis van zijn werkzaamheden. En natuurlijk maken we zijn inbox echt leeg. We leren hem welke 5 Outlook functionaliteiten (e-mail, agenda, contactpersonen, taken en notities) er zijn en hoe hij deze en andere handige tricks kan gebruiken.



Doordat er nu zowel fysiek als digitaal is opgeruimd, wordt duidelijk wat de daadwerkelijk workload is. Alle ruis om hem heen is nu weg. Hierdoor kan hij beter prioriteren en sneller keuzes maken over taken die gedaan moeten worden. Ook heeft hij in beeld wat zijn kerntaken zijn en hoe hij een en ander kan inplannen in de digitale agenda. .

Timemanagement is namelijk het plaatsen van je werk in de tijd! Geef je dag een 'kop en een staart': start 's ochtends op en rond aan het einde af! Een ademde agenda is maximaal 60% vooruit gepland. Plan blokken voor lezen, administratie, archiveren etc.

De planning is een trechter: informatie (actie's, post enz.) gaat erin en jij bepaalt wanneer je wat gedaan wilt hebben. Plan reëel: doe je er 5 minuten over, plan er 10!



De laatste opdracht die de projectleider krijgt, heeft betrekking op de telefoongesprekken die hij in de auto voert. Als tijdens een gesprek duidelijk wordt dat een medewerker of klant een vraag heeft die hij niet direct kan beantwoorden, verzoekt hij deze om de vraag naar hem te mailen. Op deze manier kan hij ook niets meer vergeten. Terug op kantoor ziet hij in zijn overzichtelijk inbox direct welke taak eerste prioriteit heeft.

Dit levert het op:

Door goed timemanagement ervaart de projectleider nu minder stress en werkdruk. Hij stelt beter prioriteiten, plant activiteiten realistischer en organiseert zijn taken. Zo creëert hij meer tijd en hoeft hij thuis minder met zijn werk bezig te zijn. Zowel zijn fysieke werkomgeving als de digitale werkomgeving zijn up to date en opgeschoond.

Uiteindelijk ben je zelf verantwoordelijk voor de taken die je doet op een dag. Jij bepaalt waar je ja of nee tegen zegt. Haal het beste uit jezelf en zorg voor werkplezier! Niet alles kan tegelijk en niet alles heeft evenveel haast. Wie zich bewust is van zijn tijdsbesteding en keuzes maakt, werkt zorgvuldiger en efficiënter.

Voordelen van werken conform de Master of Workflow methode:

- een overzichtelijke werkplek;
- tijdswinst, want er hoeft niet meer gezocht te worden naar documenten;
- focus op resultaat;
- grip op werkzaamheden;
- beter keuzes kunnen maken;
- meer controle;
- meer werkplezier;
- rust in het hoofd.

OVER MASTER OF WORKFLOW CUA

Over Master of Workflow CUA



Sinds 2016 werken wij, Astrid, Milly, Sandra en Isabel als Business Organizers samen vanuit Noord-Nederland binnen de Coöperatie van Master of Workflow. Door onze krachten te bundelen en de verschillen in expertise te benutten, bieden we onze klanten een gevarieerd aanbod aan interventies en begeleiding van professionals en teams. We werken met onze klanten aan een meer gestructureerde output van workflow en optimalisatie van samenwerking en werkomgeving.



Onze klanten vragen hulp bij timemanagement-vraagstukken. Zij vragen onze expertise bij uitdagingen in effectieve samenwerking en onderlinge communicatie. Ook helpen we klanten bij het verbeteren van workflowmanagement ofwel de dagelijkse organisatie van werkzaamheden. We maken daarbij gebruik van onze up-to-date digitale expertise rondom het MS Officepakket en aanverwante applicaties. We houden ons als team voornamelijk bezig met gedrag, processen en tools in de werkomgeving. We zetten de laatste ontwikkelingen rondom organisatieontwikkeling, digitalisering en

breinleren in onze trainingen in en bij de begeleiding van professionals. Onze teamleden werken behalve voor Master of Workflow Coöperatie U.A. ook als zelfstandig professional.

Wie zijn wij?

Sandra van Dijk: Business Organizer DISC-gedragsconsultant & Organisatiepsycholoog

"Je hebt altijd meer invloed op je werkdag dan je denkt."

Milly van der Meulen: Senior Business Organizer & Structuurpeut

"Een lege mailbox of een opgeruimde werkplek? Prettig werken en overzicht zit soms in kleine aanpassingen."

Isabel Bosklopper: Business Organizer, Ervaringsdeskundige Secretariaat en MKB, Office 365 specialist

"Puur Praktisch! Dat is mijn motto. Doen wat werkt."

Astrid Haveman: Senior Business organizer, DISC-consultant & Specialist Chronische Desorganisatie

"Uitdaging? Of je doet er wat aan, of je werkt er effectief omheen. Beide vragen om inspanning, maar leveren gegarandeerd resultaat."

Onze missie

Word een kei in je werk door meer focus, inzicht, grip & slim samenwerken. Dat doen we door één op één begeleiding van professionals die overzicht verliezen of hun workflow willen optimaliseren, meer focus aan willen brengen en meer overzicht en rust willen creëren. Maar ook door teamsessies waarin we de samenwerking verbeteren. Dit doen wij door inzichten en kennis over gedrag en groepsprocessen om te zetten naar praktische toepassingen. Dagelijkse werkzaamheden kunnen niet zonder een stressvrije en gezonde werkomgeving. Daarvoor bieden we een praktisch pakket van krachtige opruimsessies en interventies naar een slimme samenwerking.

Onze klanten

Naast onze eigen in-company trainingen en begeleiding voor bedrijven, teams en secretariaten, verzorgen we ook workflow en timemanagementtrainingen. Dat doen we onder andere voor landelijke opleidingsinstituten, middelgrote MKB-ers, banken, landelijke en provinciale overheden, semi overheids-organisaties en gemeentes en onderwijsinstituten. Onze klanten waarderen ons om onze praktische inzet met directe resultaten, korte interventies en zorgvuldige teamsessies.



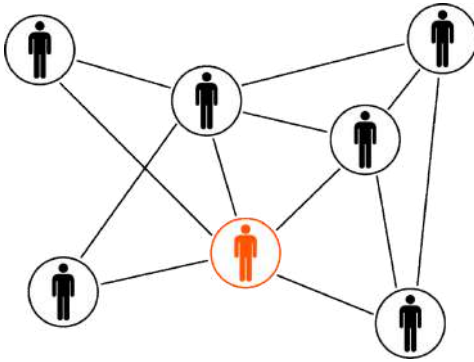
Onze dienstverlening

Individuele begeleiding van professionals bij uitdagingen in workflow management

- Werkdruk
- Werkstress
- Signalen burn-out
- Preventie E-mailstress
- Omgaan met stoorzenders
- Communicatie gedoe

Trainingen voor teamsamenwerking

- Van Duo naar Duet
- Slimmer communiceren met DISC
- Van t e a m naar TEAM
- Toolkit voor het Timemanagement expert team



Trainingen in groepsverband

Slim gebruik van MS Office:

- Outlook
- SharePoint
- OneNote
- Teams
- Planner
- Timemanagement+ voor het secretariaat
- Slimme digitale technieken
- Afleidingen de Baas
- Effectief Timemanagement
- In no time minder werkstress
- Slim werken voor de top

Uw dilemma, onze oplossing

Herkent u één van de dilemma's in uw organisatie of binnen de samenwerking in uw team? Kan de werkorganisatie scherper, beter en met meer focus? Zoekt u praktische toepassingen om werkdruk en werkstress te verlichten en op te lossen? Dan komen wij graag in contact om vanuit onze visie met u te zoeken naar een praktische oplossing.

Master of Workflow CUA | info@masterofworkflow.com | www.masterofworkflow.com | 088-844 0873

ASTRID HAVEMAN

MILLY VAN DER MEULEN

SANDRA VAN DIJK

ISABEL BOSKLOPPER



info@masterofworkflow.com
088-844 0873
www.masterofworkflow.com

word een kei in je werk!

