

## Getting things Done en 5S werkplekorganisatie: De persoonlijke effectiviteit als doel?

Bert Teeuwen

5S is als methode geschikt voor het organiseren van gemeenschappelijke werkplekken, maar kan ook als instrument dienen voor het verbeteren van de persoonlijke effectiviteit. Over dat onderwerp zijn veel boeken geschreven, zoals over timemanagement en zelfmanagement. De nadruk in deze literatuur ligt op de eigen effectiviteit. 5S is sterk gericht op een betere effectiviteit *naar de klant gericht* door het elimineren van de zeven dodelijke verliezen. De eigen effectiviteit is daar ondergeschikt aan. Het kan erg goed voor je persoonlijke effectiviteit zijn om eerst werk te verzamelen tot er een stapeltje (een batch) van is, en dan pas afhandelen. Dan doe je op een middagje alle aanvragen van klanten van een week. Deze handelwijze is niet effectief vanuit de klant gereedeneerd. Het zorgt voor extra wachttijd. Richt het proces zo in dat binnenkomende aanvragen direct worden afgehandeld. Er is dan geen voorraad van aanvragen en de doorlooptijd is minimaal.



Een paar ideeën voor het vergroten van de persoonlijke effectiviteit, waarbij de klant wel voorop staat:

Ga uit van het '1 is het beste'-principe. Zoek naar methoden om handelingen maar een keer te doen: één telefoontje, één bezoekje van de klant, één besluit, één paraaf, één resultaat, één A4, één contactpersoon, enzovoort. Andere vormen van deze 'one is best'-methode zijn: gebruik maken van éénbladsmemo's, één-uurs-vergaderingen en ééndags-besluiten (besluit binnen een dag).

Spreek met collega's op kantoor af, dat gestreefd wordt naar een continue stuk-voor-stuk stroom. Processen gaan vaak over meerdere bureaus of afdelingen. Als elke medewerker in dat proces geïsoleerd en met stapeltjes (batchgewijs) werkt, kan dat voor iedere afzonderlijke medewerker heel efficiënt zijn. De som van alle wachttijden in het proces zal echter groot zijn omdat er tussen al deze geïsoleerde eilanden veel wachttijden zijn. Ontwerp het nieuwe proces volgens het principe van de *continue stroom*: stukken niet meer per stapel afhandelen maar stuk voor stuk na afhandeling direct door naar de volgende afdeling of medewerker, die er ook meteen mee aan de slag gaat.

### Mailterreur

Mailverkeer kent ook dodelijke verliezen, zoals mails na openen vergeten te beantwoorden, Cc's sturen naar ongeveer iedereen in de organisatie, alle cc-mails die je krijgt openen en doorlezen, bijlage vergeten mee te sturen of een pingpong-discussie (RE: RE: RE: RE: RE:) voeren met een collega in de kamer naast de jouwe.

Suggesties om verliezen in het mailverkeer enigszins in te dammen:

- Handel e-mails in een dagelijkse batch af. Spreek af dat vandaag verzonden mails morgen pas behandeld worden. Dringender zaken gaan telefonisch;
- Behandel e-mails maar één keer: lezen en eventueel beantwoorden of in je takenlijst zetten, archiveren of weggooien. Een alsmaar groeiende Inbox werkt demotiverend. Een vuistregel voor de maximale voorraad in de Inbox: ze allemaal kunnen zien zonder te hoeven scrollen;

- Spreek af dat het lezen van cc-mails facultatief is; als ik tijd heb lees ik het, maar ga er maar van uit dat ik dat niet doe. Dus als je iets wilt van de ontvanger (lezen of reageren), dan de mail niet als Cc verzenden.

### **Bureaubakjes**

David Allen stelt in zijn bestseller *Getting Things Done*<sup>1</sup> voor om gebruik te maken van bakjes (buckets). De belangrijkste bakjes zijn die op het bureau, de inbox en takenlijst van Outlook en de mobiele telefoon. Deze fysieke en virtuele bakjes zijn ervoor om het werk te organiseren, belangrijke informatie te bewaren en taken niet te vergeten. Alles wat je moet doen komt in een van deze bakjes. Dus geen gedoe meer met langs de rand van de monitor geplakte post-its en 'niet vergeten'-krabbels maken op kantlijnen van documenten. Als je niet op je bureau bent, kun je de taken die naar je toe komen in je mobiele telefoon (of blackberry) zetten of jezelf een berichtje sturen. Een belangrijk element in dit systeem is dat aan het einde van elke dag de bakjes leeg moeten zijn en de takenlijst bijgewerkt is.

Mensen die dit systeem toepassen noemen vooral als groot voordeel, dat je al je taken niet meer hoeft te onthouden en geen zorgen meer hebt dat je iets vergeet. Het punt met dit soort systemen is dat het is gebaseerd op zelfdiscipline. Als iemand zijn eigen bakjessysteem omzeilt, dan is het positieve effect verdwenen. Onderzoek wijst uit dat meer dan 80% van de mensen die zich voornemen om nu toch echt hun werk beter te organiseren, na verloop van tijd weer terugvallen in hun oude gedrag. Het systeem werkt het beste bij mensen die van nature al met enige discipline hun werk organiseren. Het bereik van methoden voor werkplekorganisatie of voor het vergroten van de persoonlijke effectiviteit is groter wanneer medewerkers automatisch georganiseerd werken, doordat de omgeving dat stimuleert of hen dwingt. Webdesigners gaan uit van het principe 'don't make me think': zorg dat gebruikers van websites niet na hoeven te denken wat de volgende stap is om verder te komen in hun zoektocht, maar dat ze automatisch geleid worden naar dat wat ze zoeken. Streef ernaar de fysieke en digitale werkomgeving zo aan te passen dat ze gedachteloos op orde blijft.

---

<sup>1</sup> David Allen, *Getting things done* Academic Service 2001