

Lekker werken met een lege inbox en een helder hoofd



Taco Oosterkamp

Uw werk als accountant is de laatste tien jaar waarschijnlijk flink veranderd. Voor de meeste mensen is in elk geval het tempo ingrijpend verhoogd: er zijn meer vakbladen, meer kranten, meer websites. U bent per e-mail beter bereikbaar dan ooit tevoren, waardoor de klant nu natuurlijk wel verwacht dat u zijn of haar e-mails ook per ommegaande beantwoordt. En anders zijn er nog de voicemail, soms nog de fax of misschien zelfs MSN om uw aandacht af te leiden.

MAAR ER IS NIET alleen meer informatie, er is ook meer rompslomp. Dat woord gebruik ik voor het deel van uw werk waar u niet bewust voor koos toen u accountant wilde worden, maar wat wel moet gebeuren. Neem het maken en weer verzetten van afspraken, het bijhouden van kilometers, terugzoeken van papieren. Maar ook het nabelen van iemand die nog niet heeft gereageerd, het monitoren van gedelegeerde taken en het vastleggen van ideeën als u in de auto onderweg bent. Het leven zit vol rompslomp, maar per saldo is er vandaag de dag minder ontspannen tijd om al die rompslomp af te werken. Alles moet snel en nog sneller.

Ondertussen lukt het veel kenniswerkers (en accountants zijn kenniswerkers pur sang) niet om al hun werk af te krijgen binnen de uren die er eigenlijk voor stonden. De verhouding tussen werk en privé komt onder druk te staan en vooral: de scheiding tussen die twee vervaagt. Terwijl u een boek wilt lezen, schiet iets van uw werk door uw hoofd en pakt u nog maar even de BlackBerry om dat af te ronden. Niet echt goed voor de ontspanning die u toch ook nodig heeft om morgen weer productief te kunnen zijn.

Het vraagt veel van ons mensen om overzicht te houden over alles wat speelt. Die volle e-mail inbox bijvoorbeeld – is dat een zegen of een blok aan uw been? Als u elke dag zo'n 50 tot 200 e-mails binnen krijgt, bent u geen uitzondering. Maar dat is een forse verandering: twintig jaar geleden kreeg u lang niet zoveel brieven om te beantwoorden. En hopen dat het minder zal worden klinkt ook niet echt reëel, toch? Verwacht u de komende jaren steeds minder e-mail te krijgen? En minder telefoontjes? Ik denk het niet.

Een nieuwe aanpak?

Gelukkig zijn er nieuwe ideeën om de problemen aan te pakken. Het gaat namelijk niet om de hoeveelheid informatie, maar de manier waarop we daarmee omgaan. En de meeste mensen (inclusief de accountants) die ik tegenkom hebben nooit écht geleerd om inkomende informatie zo snel en effectief mogelijk te verwerken. Zou het niet heerlijk zijn als u al die rompslomp makkelijk de baas kunt? Dat u meer tijd overhoudt voor de kern van uw werk? 's Avonds op tijd naar huis, wetende dat de taken voor die dag echt gedaan zijn?

Dat kan ook nog eens veel geld scheelen. Zelfs wanneer u elk uur aan de

klant factureert (en dus schijnbaar juist geld kwijtraakt aan effectiever werken), is het terugdringen van alle indirecte uren een krachtige financiële reden om hier werk van te maken. Om nog niet te spreken over het verhogen van de retentie en het aantrekken van nieuwe medewerkers (wie wil er niet werken in een rompslompvrije organisatie?).

Werk u nog steeds alleen met uw hoofd?

Hoe ziet uw eigen werkstroom er eigenlijk uit? Veel organisaties werken met werkstroomdiagrammen voor het stroomlijnen van administratieve pro-

Lezersaanbieding: € 100 korting meereffect training

Lezers van Accountancynieuws krijgen tijdelijk € 100 korting op een eendaagse meereffect training. Ga op de vernieuwde site van www.accountancynieuws.nl in de rechterkolom naar **Lezersaanbieding** voor meer informatie over dit aanbod. Het aanbod geldt tot en met 24 oktober a.s.

cessen. Bij de verzekeringsmaatschappij is precies vastgelegd hoe een standaardclaim moet worden afgehandeld. Dat zorgt voor duidelijkheid, snelheid en betrouwbaarheid. Dat kunnen we natuurlijk ook gewoon zelf doen, met nog één extra voordeel: door de dingen steeds op dezelfde manier te doen, worden het 'rituelen' die vrijwel op de automatische piloot gaan. En dat scheelt behalve veel tijd ook veel energie. Als het gaat om zo'n individuele werkstroom heeft David Allen een gezaghebbende naam opgebouwd met zijn methode 'Getting Things Done'. In het gelijknamige boek en artikelen in *BusinessWeek*, *FastCompany*, *The New York Times* en op allerlei plaatsen op het internet worden zijn ideeën uitgelegd. Laten we eens kijken naar een paar belangrijke punten (zie kader).

De eerste stap is dus om alles waar u nog wat mee wilt, te noteren. Op een kladblaadje, een notitieblokje of in uw PDA. Zodra iets u te binnen schiet: meteen opschrijven. Eens per dag verwerkt u al die nieuwe informatie, neemt u beslissingen over wat u er precies mee wilt gaan doen en verwerkt u deze input naar een aantal verschillende lijsten.

Het 'Getting Things Done'-systeem bestaat uit een stuk of vier verschillende lijsten. Acties die u aankomende week wilt doen komen op uw 'Eerstvolgende Acties-lijst'. Acties die u wilt uitstellen komen op uw 'Later/Misschien-lijst'. Zaken waar u op aan het wachten bent, staan op uw 'Wachten Op-lijst'. En ten slotte houdt u nog een lijst bij voor uw actuele projecten.

Aandachtspunten

Veel mensen organiseren hun werk vooral in hun hoofd. Taken, plannen, ideeën, prioriteiten en beloftes onthouden we wel. Wanneer wijzelf managers coachen, hengelen we met gemak honderden van die 'open eindjes' naar de oppervlakte. *Maar onthouden is helaas niet betrouwbaar genoeg.* Uw onderbewuste helpt u graag een handje door u te herinneren aan allerlei taken, maar dan meestal op het verkeerde moment op de verkeerde plaats. 's Avonds op de tennisbaan herinnert u zich dat u nog helemaal geen antwoord hebt gekregen van Chris. Maar de volgende ochtend op kantoor bent u die gedachte allang weer kwijt en kan het rustig weer een dag duren voordat u er opnieuw aan denkt. Ondertussen vallen er allerlei belangrijke zaken van de tafel.

Door de toenemende informatiestroom krijgt u bovendien zoveel input te verwerken dat het domweg onmogelijk is om nog overzicht te houden in uw hoofd. Er is gewoon te veel e-mail, te veel informatie en er zijn te veel verschillende werkzaamheden. Het past niet meer.

De oplossing ligt voor de hand: geen rompslomp meer onthouden, maar opschrijven. Alles opschrijven. Met uw agenda doet u dat waarschijnlijk al. Wanneer uw agenda betrouwbaar is, zorgt dat voor rust in uw hoofd. Datzelfde kan niet alleen met agenda-afspraken, maar ook met allerlei andere soorten informatie: acties voor deze week, goede ideeën voor later en dingen waar u nog op wacht. Zodra u ook voor dit soort rompslomp een betrouwbaar systeem heeft, zal uw onderbewuste het na een tijdje opgeven om dat alles te managen – en dat is precies wat we willen.

Eens per week neemt u een uur voor uw Wekelijks Onderhoud om alles bij te werken. Zo heeft u voortdurend een actueel overzicht. Samen met uw Agenda en uw Archief heeft u dan al uw rompslomp ondergebracht, wat voor een flinke groei in betrouwbaarheid en rust zorgt. En het valt mee: het is niet lastiger aan te leren dan autorijden.

Efficiënt werken

Ondertussen is er ook nog een wereld te winnen aan efficiënt werken. Gebruikt u bijvoorbeeld nog steeds uw muis bij het verwerken van e-mails? En weet u dat u in uw computer veelgebruikte teksten kunt afkorten? Of dat

er allerlei goede ideeën zijn om sneller en beter te archiveren? Er valt nog een wereld te winnen voor de accountant van vandaag als het gaat om efficiënter, slimmer en gelukkiger te werken. En wie wil dat niet? **An**



Taco Oosterkamp, auteur en expert in slimmer werken

Visser partners

Registeraccountant - Nieuwegein - Ref. 10a52

- + Middelgroot, top accountants- en belastingadvieskantoor, 6 vestigingen en ca. 200 medewerkers. Betere familiebedrijven en enkele grote non-profit instellingen zijn klant. Goede werksfeer.
- + Geboden; vaktechnisch uitstekend niveau, multidisciplinair werken, fraaie cliënten, plezierige en open sfeer, concurrerend salarispakket, zelfstandige adviesfunctie.
- + Gevraagd; afgeronde RA-opleiding met certificerende bevoegdheid, > 5 jr. ervaring binnen accountantspraktijk, nauwkeurig, ondernemend, vakkundig, communicatieve vaardigheden.
- + Kijk voor deze en andere vacatures op onze website: www.visser-partners.nl

Ruimtesonde 14
3824 MZ Amersfoort

T 033 453 53 50
F 033 453 53 51
E info@visser-partners.nl
I www.visser-partners.nl

werving & selectie + fusie & overname + training & coaching