

HOW TO

Slimmer werken

Trainer/coach Taco Oosterkamp helpt professionals om 'slimmer' te werken. Hij is oprichter van bureau meereffect, gespecialiseerd in persoonlijke effectiviteitstrainingen. 'Als kenniswerker mis je structuur in je werk, zoals een lopendebandwerker die wel heeft.'

In dit nummer start een nieuwe rubriek: *How To*. Daarin komen deskundigen op het gebied van professionele vaardigheden aan het woord. Vaardigheden die voor de belastingadviseur onontbeerlijk zijn om het beroep effectief en efficiënt uit te oefenen.

Je bent een weekje weg en bij terugkomst vind je 660 mailtjes in je inbox. Hoe uitzonderlijk is dat?

Taco Oosterkamp: 'Niet erg. Ik kom regelmatig nog veel grotere aantallen tegen. Kenniswerkers hebben al jaren te maken met een enorme informatie-explosie, waarvan het eind nog niet in zicht is. Steeds meer e-mails, telefoontjes, vakbladen, kranten, websites. Een groeiend aantal mensen kan daar uit pure onmacht niet mee omgaan. Die proberen om onder de toenemende werkdruk uit te komen. Dingen negeren is een mogelijkheid. Of juist snel en slordig reageren om maar tijd te winnen.'

Maar hoe pak je die 660 mailtjes dan wel goed aan?

'Daarvoor bestaan verschillende manieren. In de eerste plaats door je computer beter te leren bedienen. Ik zie bijvoorbeeld nog vaak dat mensen mailtjes met de muis

FOTO: HEDI OOSTERKAMP

verplaatsen naar allerlei submapjes. Dat kost relatief veel tijd. Met sneltoetsen werken scheelt aanzienlijk. Alleen moet je wel even de tijd nemen om jezelf dat trucje aan te leren.

‘Minstens zo belangrijk is dat je een kader hebt om snel te beslissen wat je met een e-mail doet. Er is de categorie “meteen afhandelen” – daarin kunnen bijvoorbeeld de mails die niet meer dan twee minuten antwoordtijd vragen. Daarnaast maak je een mapje “wachten op” – daarin stop je de mails waarin iemand anders een actie aankondigt waarop jij alleen maar hoeft te wachten. Eén keer per week bekijk je dat mapje om te zien of al gebeurd is wat werd aangekondigd. Dat hoeft je dus allemaal niet meer te onthouden. Afhankelijk van je persoonlijke behoeften kun je meer mapjes maken. Het gevolg is dat je inbox elke dag leeg is. Dat geeft een aangenaam gevoel, want je hebt zo steeds een compleet overzicht wat er speelt.’

Snel beslissen is dus cruciaal?

‘Ja, mensen zijn geneigd de beslissing over wat ze met een e-mail doen uit te stellen. Het gevolg is dat ze dagelijks de hele lijst langslopen. Dat kost extra tijd en zorgt steeds voor nieuwe stress.’

Het komt aan op overzicht houden?

Ja, en dat geldt natuurlijk niet alleen voor e-mailverwerking. Maar de meeste professionals hebben nooit goed geleerd om inkomende informatie snel en effectief te verwerken. Alles komt op één grote hoop terecht. En een doordacht systeem om daarin orde te scheppen hebben ze niet. Natuurlijk: niemand vergeet zijn of haar belangrijkste taken en opdrachten. Maar daaromheen circuleert een groot aantal kleinere acties – soms vele tientallen. De rompslomp van je werk zeggend. Die kun je onmogelijk allemaal onthouden en op het juiste moment paraat hebben. Ja, je onbewuste helpt je, maar vaak op het verkeerde moment. Dan bedenk je ‘s avonds tijdens je partijtje tennis opeens dat je nog geen antwoord van die-en-die hebt gekregen. Jammer genoeg ben je dat de volgende ochtend al lang weer vergeten en duurt het weer een dag voordat je er opnieuw aan denkt.’

Wat is de oplossing?

‘Alles opschrijven wat je niet wilt vergeten. Dus niet alleen afspraken, maar ook ideeën en dingen waar je nog op wacht. Dat kan in een gewone agenda, een notitieboekje of een PDA. Periodiek – laten we zeggen eens per dag – maak je een inventarisatie van de acties die je geacht wordt te ondernemen en beslis je hoe en wanneer je dat gaat doen. Belangrijk daarbij is dat je voor een aantal acties de beslissing neemt dat je ze nu of deze week *niet* gaat doen. Stel geen irreële verwachtingen aan jezelf! Cruciaal is ook dat je vooraf bepaalt wat de gewenste uitkomst van een actie moet zijn. Alles kan altijd beter, zei Peter Drucker al. Besef dat in de meeste gevallen goed gewoon goed genoeg is.’

Wat zie je als een kwetsbaar punt in de werkmethode van kenniswerkers?

‘Ze missen structuur in hun werk, zoals een lopende-bandwerker die wel heeft. Daarom laten ze zich vaak leiden door interrupties. Maar besef dat het tien tot vijftien minuten kost om na zo’n onderbreking weer terug te komen op het concentratieniveau waarop je bezig was.’

In je artikelen en je trainingsmateriaal wijs je veelvuldig op het genot van een ‘leeg hoofd’. Wat bedoel je daar precies mee?

‘Dat je je niet hoeft bezig te houden met de rompslomp van je werk, omdat je daar een betrouwbaar extern bewakingssysteem voor hebt. Dat je daardoor al het praktische regelwerk buiten je hoofd kunt laten en je maximaal kunt concentreren op de creatieve kant van je werk. Ik ben zelf een jaar of vijf geleden begonnen op die manier te werken en ik vind het een verschil van dag en nacht.’

Heb je voor de Exposé-lezers nog een aantal praktische ‘slimmer werken’-tips?

‘Op onze website staan er een heleboel. Welke tips voor jou werken hangt voor een groot deel van je eigen voorkeur af. Je kunt de dag bijvoorbeeld beginnen met een vervelend klusje; dan ben je daar meteen vanaf. Of kies ervoor om je e-mail pas na elf uur te openen; dan heb je eerst twee of drie uur om relatief ongestoord te werken. Je kunt in Outlook een regel maken om eenvoudig e-mails die je stuurt op je Wachten op-lijst te zetten. Dat kost even wat tijd, maar de meeste mensen die het eenmaal geprobeerd hebben zijn lyrisch! Het wegwerken van afleiding uit je werkkamer helpt ook: een goed archief, opgeruimd bureau, dat soort dingen scheelt echt in de concentratie waarmee je kunt werken. Allemaal niet wereldschokkend, maar het helpt wel om grip op het geheel te houden.’

Mensen pikken vaak gauw iets op om hun werkmethode te verbeteren, maar vervallen door druk vanuit de omgeving ook weer snel in oude gewoonten. Is dat te voorkomen?

‘Het aardige van onze benadering is dat je die ook puur individueel kunt benutten. Je hebt de mogelijkheid je persoonlijke effectiviteit en efficiency op te voeren zonder dat je kantoor als geheel zijn werkwijze hoeft aan te passen. Een zekere terugval in oude gewoonten is overigens normaal, maar wij zorgen ervoor dat die zo klein mogelijk blijft. Onze training duurt één dag, maar daarna sturen we de deelnemers e-mails om ze aan te zetten het geleerde ook echt toe te passen. We blijven ze prikkelen, want in herhaling ligt de sleutel tot succes. Het is als autorijden: daar denk je ook niet bij na. Maar vergeet niet dat het je ooit echt de nodige tijd en moeite heeft gekost om dat stadium te bereiken.’ (HB) ■

www.meereffect.nl