

KANBAN BRENGT FLOW IN JE WERKPROCES

Voor je to-dolijst geldt vol=vol. Het is een misverstand dat mensen kunnen multitasken. Wil je je onderhanden werk afkrijgen? Doe dan juist niet alles tegelijk, maar precies wat je aankunt. Breng flow in je werk met kanban.

“I

k heb bij m'n werk voortdurend een miniklant op m'n schouder zitten”, zegt AVK-trainer Kim van den Nieuwenhuijzen, black belt in lean. “Dat is een garantie dat je aan het einde van de dag zeker weet dat je nuttige dingen hebt gedaan, dat je waarde hebt toegevoegd voor de in- of externe klant. Een soepel proces zonder verspilling, lean dus, helpt daarbij. Dat zet je in als je processen wilt verbeteren.”

En lean, benadrukt ze, is geen modewoord van de manager. Het helpt ook jou als ondersteuner te doen wat ertoe doet en niet de hele tijd tegen de klippen op te hoeven werken.

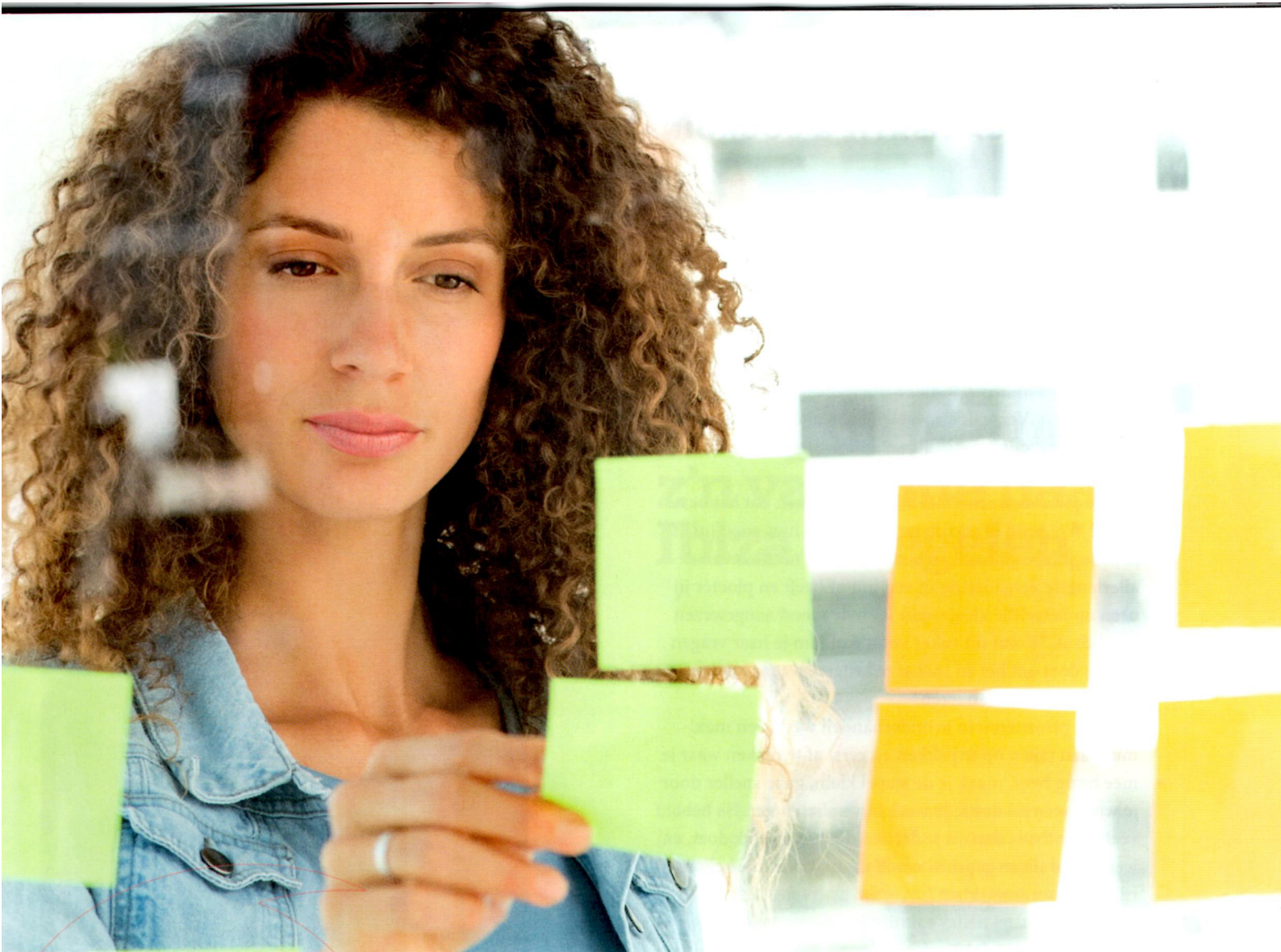
GOED EN EENVOUDIG

Het effect van lean werken is het grootst als je dat binnen een hele afdeling of organisatie invoert. Maar je kunt ook prima op het secretariaat starten om de verspillingen binnen jullie eigen processen, groot of klein, weg te nemen.

Een heel goede en eenvoudige manier om iets wezenlijks te veranderen op kleine schaal, is kanban. Dat kun je zelfs in je eentje doen. En het is, zo verzekeren Kim en collega-trainer en lean-expert Inge Verweij, “echt ideaal voor secretariaten”.

Kanban werd bedacht door een ingenieur van Toyota die op zoek was naar een manier om het productieproces te stroomlijnen. Het is een samenstelling van de Japanse woorden voor visueel (*kan*) en kaart of bord (*ban*). Om wat je doet zo goed en snel mogelijk doen, ontdekte hij, moet je inzichtelijk maken waar je mee bezig bent. Inge: “Als je visueel maakt hoe het proces eruitziet, waar je staat en wat er nodig is, krijg je overzicht.”

En nee, dit is dus niet om lekker te kunnen multitasken. Dat mensen, zelfs vrouwen, dat kunnen, is een wijdverbreid misverstand. “Je verliest focus als je dingen tegelijk doet, maakt meer fouten en telkens als je omschakelt van de ene taak naar de andere kost het altijd even tijd voor je er weer helemaal bij bent.”



Kanban helpt je ook als team beter te functioneren

DRIE WIP'S OP HET BORD

Kanban helpt je juist om niet te veel onderhanden werk te hebben, om grenzen te stellen door helder te maken wat je doet, voor jezelf en anderen. Het uitgangspunt is kort gezegd: je maakt eerst iets af voor je iets nieuws mag beginnen. Het resultaat volgens de dames: “Je wordt productiever – en beter in je werk. Voegt meer waarde toe in minder tijd. Dat is voor iedereen in de organisatie belangrijk.” Op het kanbanbord staan minstens drie kolommen: *To do* (te doen), *Doing* (in uitvoering), *Done* (klaar). Kim en Inge adviseren om maximaal drie of vier WIP's in de kolom ‘te doen’ te hebben staan, een beetje afhankelijk van de grootte van de taken. WIP staat voor *work in pro-*

gress, ofwel onderhanden werk. “Alle taken die je moet doen staan op het kanbanbord. Strebertjes die denken: ik kan wel tien taken tegelijk, missen het punt van kanban”, zegt Kim.

Het bord kan heel simpel zijn, met post-its of een poster op een muur. Of ingewikkelder: met pijlen, lampjes of andere visuele signalen. Er zijn ook online kanbanborden, maar dan mis je veel van de voordelen, vindt Kim. “Op de muur heb je het beste overzicht. Heel transparant staat erop wie waarmee bezig is. Iedereen kan er naartoe lopen en dat zien.”

IETS ERBIJ, IETS ERAF

Iedere nieuwe taak zet je op het kanbanbord in de kolom te doen, met relevante opmerkingen erbij. Je gaat in gesprek met het team over wat er gedaan moet worden, wanneer en door wie. Inge: “Als het maximale aantal taken is bereikt is in de kolom ‘in uitvoering’, mogen er geen extra taken meer opgepakt worden. Vol is in dit geval namelijk vol. En moet

er echt iets bij, dan moet er ook iets af – daarover ga je in gesprek met je (interne) klant, hij geeft aan wat de hoogste prioriteit heeft. Eén urgent ding is prima, maar niet alles kan urgent zijn. Behalve als er een grote crisis in het bedrijf is misschien. Vraag door: wat wil je precies, wat is snel, kan het ook volgende week? Zit je standaard vol, dan is er misschien iets anders aan de hand.”

Heb je plek voor een WIP, kijk dan: wie kan dat het beste doen? Wie heeft er tijd, maar ook: wie is hier goed in? Is je collega bijvoorbeeld zo iemand die de notulen van de allerlangste vergadering in een uur af heeft en ploeter jij uren op hetzelfde klusje, dan is zij de meest aangewezen kandidaat. “Komt dit vaker voor, dan kun je haar vragen wat zij doet om het zo snel af te krijgen, wat ze anders doet dan jij en ervan leren.”

Door te prioriteren in je onderhanden werk, een maximum aan taken op te pakken en eerst af te maken waar je mee bezig bent, maak je de stapel klein, ga je sneller door je werk heen en doe je je werk bovendien beter. “Je hebt veel meer focus dan als je dertien dingen tegelijk doet, en werkt vooral aan geprioriteerde taken, taken die belangrijk zijn voor jouw klant.”

START VAN DE DAG

Je werkt het bord bij zodra je iets hebt gedaan. Iedere ochtend bij de start van de dag neem je samen even tien minuten om te bekijken hoe alles ervoor staat. En vooral: hoe alles doorstroomt – of juist niet. Want dat is de grote kracht van kanban: het brengt haarfijn het proces, de flow, in beeld.

Omdat alles transparant is, zie je het ook meteen wanneer iets stukt. “Bottlenecks komen er heel makkelijk uit”, weet Kim. “Als een klein klusje een week op ‘doing’ hangt, is er iets aan de hand. Dan kun je hulp vragen als het jouw taak is, of aan een ander hulp aanbieden als jij een mooie

KANBAN-TIPS

- Start gewoon met een simpel bord en maak zo zichtbaar waar je mee bezig bent.
- Betrek je (interne) klanten bij de prioritering van je taken; zo lever je altijd de grootste klantwaarde.
- Duurt het afronden van een taak langer? Kijk waar de bottleneck zit en los deze op.
- Kanban kan ook uitstekend digitaal, bijvoorbeeld met MS Planner of Kanbanflow.com of door je Outlook-taken op de juiste manier in te richten.
- Je kunt kanban ook goed privé gebruiken voor de taken in en rond het huis. Ook hier geldt: maak af waar je mee bezig bent en voorkom allerlei half afgemaakte taken.



Kim van den Nieuwenhuijzen, trainer AVK en Management Support, black belt lean.

manier ziet om het op te lossen. Zo kun je ook als team beter functioneren, door elkaar te ondersteunen met de werkzaamheden.”

Een voorbeeld. Jij verzorgt samen met een collega de interne nieuwsbrief. Zij maakt de opzet van de teksten, jij controleert en redigeert. Is zij klaar en pak jij het op, dan gaat het naar jouw kolom. Als jij het laat liggen, blijft het bij haar hangen terwijl ze wel heeft gedaan wat ze moest doen. Wil zij de volgende taak kunnen oppakken, moet ze iets doen. Bijvoorbeeld overleggen met jou of iemand anders het kan doen, of dat de tekst alvast in concept naar de vormgever kan, zodat je die na het afronden van je taken in opgemaakte vorm kunt controleren. Zo houdt je de flow in het werkproces.

OPEN VOOR OPDRACHTGEVER

Kanban is niet alleen handig voor jezelf en je team. Inge: “Ook je opdrachtgever kan zien waar je mee bezig bent. Of opdrachtgevers, meervoud, want veel ondersteuners werken voor meerdere managers die van elkaar niet weten wat ze op je bureau leggen. Met een kanbanbord kan je er iemand op wijzen: fijn dat je mij hiervoor vraagt, leuke klus, maar het lukt even niet, kijk maar. En wil de manager toch per se dat iets gebeurt, dan kun je zeggen: prima



Inge Verwij, leanexpert en Management Support-trainer.

dat dit prioriteit heeft, maar wat kan er dan terug naar de kolom te doen?”

Zijn ze aan dat bord gewend, kunnen ze zelf even langslopen en constateren: ‘Zo, jij hebt echt genoeg te doen’ of ‘Er kan volgens mij best een klusje bij, wat jij?’ “Je kunt trouwens als je klaar bent met alle WIP’s ook zelf aan je manager vragen of je nog wat kunt doen. Dat zal hem verrassen en jou credits opleveren.”

ONZINDINGEN

✚En denk je: de praktijk zal vast weerbarstig zijn, Kim heeft anders ervaren toen ze zelf nog directiesecretaresse was. “Ons team wilde er niet aan, mijn directeur ook niet. Ik dacht: ik begin gewoon met eenmans-kanban en zie waar het schip strandt. Eigenlijk vond iedereen het meteen prettig. Het is een goede manier om te laten zien dat je ook maar een mens bent en echt je best doet. Ze gaan als je het serieus aanpakt na een tijdje ook inzien dat ze soms te veel van je vragen. In mijn geval gingen ze uiteindelijk zelf kiezen wat ze het belangrijkste vonden en dat vroegen ze me dan te doen. Elke secretaresse wil een blijie manager, daar helpt kanban bij door zichtbaar te maken waar de mogelijkheden liggen en waar de grens.” Kim schiet in de lach. “Wat was het leuk geweest als ik

‘Mijn manager vroeg me gerust z’n vakantie naar Ibiza te regelen’

bij een eerdere manager al een kanbanbord had gehad. Die vroeg me geregeld onzintaken te doen die helemaal niet bij mij thuishoorden. Veel lezers zullen dit herkennen, schat ik. Hij vroeg me gerust z’n vakantie naar Ibiza te regelen. Liet een stapel printjes vallen en zei tegen mij: kun je die even op volgorde leggen? Liet me elke dag de krant ophalen bij de postkamer en op zijn bureau leggen – terwijl hij daar zelf langskwam en bovendien een online abonnement had. Niet gelogen, allemaal echt gebeurd. Had ik toen een kanbanbord gehad, had ik hem meegenomen en gezegd: schrijf dit even op een briefje en zeg waar dat moet op het bord? Dan staat-ie voor aap, zijn printjes tussen het voorbereiden van een interregionaal overleg voor de raad van bestuur en het uitnodigen van alle externe klanten voor het jubileum... Reken voor de grap eens uit hoeveel tijd je bezig bent met die onzindingen, in een week, maand, per jaar. Daar kun je zoveel nuttige dingen in doen!”

WORKSHOP: AGILE EN SCRUM DOOR DE OGEN VAN DE SECRETARESSE

In de workshop ‘Agile en scrum door de ogen van de secretaresse’ op de Management Support Workshopdagen krijg je van Inge Verwij in 2,5 uur alle basics van agile en scrum te horen. Als je naar huis gaat, weet je wat de rol van een secretaresse in een scrumteam is. Liever een korte kennismaking met agile? Schrijf je dan in voor de bonus-workshop Agile op het secretariaat: een introductie, deze duurt één uur en kost slechts € 25.

workshopdagen.managementsupport.nl