

OMGAAN MET INFORMATIE

“Help. Ik word overspoeld door informatie!” Voor veel ondernemers is dit een maar al te herkenbaar probleem. De mobiele telefoon, de fax, PDA, e-mail en internet maken dat u sneller kunt werken en hebben de communicatie vereenvoudigd. Maar de informatie die u te verwerken krijgt, is hierdoor óók explosief gestegen. Het aantal informatiebronnen neemt toe, de frequentie waarmee u informatie krijgt aangeboden stijgt én de snelheid van verspreiding schiet omhoog. Dit kan u het gevoel geven van een ‘informatieoverload’. De hoeveelheid informatie is echter niet eens zozeer de moeilijkheid, alswel de tijdsdruk, de selectie van informatie, het doorgronden ervan, het beheer, het prioriteren, het archiveren enzovoorts.

In dit hoofdstuk leest u hoe u beter met de informatiestroom omgaat en de papierberg kunt beheersen. Ook vindt u enkele tips voor timemanagement die u helpen onderscheid te maken tussen zaken die werkelijk van belang zijn en zaken die op de tweede plaats komen.

1. Beheers de papierstroom

Kijkt u ook tegen grote stapels papier aan? En doet u ook net alsof u daar volstrekt rustig onder blijft en alles zó kunt terugvinden? Vraagt u zich dan eens af hoe het zou zijn om te werken aan een geordend bureau waar alles zijn plek heeft. De volgende tips maken dat mogelijk.

- Leg op uw bureau alleen zaken waar u op dat moment mee bezig bent. Papieren van kwesties die al achter de rug zijn of die pas over een maand aan bod komen, horen thuis in een kast of lade. Misbruik uw bureau niet als systeem om dingen te onthouden. Dat leidt alleen maar af.

- Ruim elke dag op en kies daar een vast moment voor. Zo voorkomt u een opeenstapeling van nutteloze papieren.
- Druk niet alle informatie af die u elektronisch ontvangt, maar rubriceer ze op uw computer. Soms is het handig om een groot document wel af te drukken als u het zorgvuldig wilt lezen. Maar gooi het weg als u het document toch digitaal kunt opvragen.
- Voorkom dat u en uw medewerkers hetzelfde document opslaan op de eigen pc. Dit doet u bijvoorbeeld door een netwerk aan te leggen met een afdelings-schijf. Iedereen kan daar algemene documenten opslaan en raadplegen.
- Handel papierwerk in één keer af. Vermijd dat de post zich gaat opstapelen.
- Neem onmiddellijk besluiten: reageer direct of gooi het op de ‘later’-stapel. Voorkom dat u steeds door dezelfde stapel moet.

Brievenbakjes

Een handig systeem om aan een opgeruimd bureau te werken, is gebruik te maken van brievenbakjes. Deze brievenbakjes zet u achter u neer zodat uw aandacht er niet steeds naartoe getrokken wordt. Zorg wel dat ze goed toegankelijk zijn, zodat u er optimaal gebruik van maakt.

Brievenbakje IN

In het ‘brievenbakje IN’ komt alle nieuwe post. Vraag aan uw medewerkers niets meer op uw bureau te leggen maar dit brievenbakje te gebruiken. Als u dit bakje elke dag doorneemt, houdt u altijd overzicht.

Brievenbakje UIT

Hierin doet u zaken die u aan anderen overdraagt. Door dit bakje te gebruiken, voorkomt u dat u steeds rondwandelt om de stukken één voor één aan iemand te overhandigen voor verdere afhandeling. Maak ook dit brievenbakje elke dag leeg of vraag uw secretaresse om dat voor u te doen.

Brievenbakje ACTIE

Hierin komen alle zaken die u dezelfde dag nog gaat afhandelen.

Brievenbakje AFWACHTEN

In dit bakje komen alle taken die u hebt uitgezet en gedelegeerd. U hoeft er nu even niets aan te doen, behalve het resultaat af te wachten. De stukken bewaart u hier totdat u ze weer nodig heeft.

Brievenbakje AFSPRAKEN

Als u veel vergaderingen heeft, seminars volgt en andere afspraken heeft, is het handig een bakje AFSPRAKEN te gebruiken. De stukken die u op een bepaalde datum nodig heeft bergt u hierin op. U kunt ze dan later direct terugvinden.

Brievenbakje LEZEN

Hierin komen alle tijdschriften en rapporten die u wilt lezen en waar u op een ander tijdstip de tijd voor wilt nemen. Gebruik dit brievenbakje uitsluitend voor niet-tijdgebonden lectuur.

Brievenbakje ARCHIVEREN

Stukken die klaar zijn om gearchiveerd te worden bewaart u hier. Het archiveren neemt u vervolgens zelf ter hand of laat u uw secretaresse doen.

PRULLENBAK

Neem steeds de tijd om te bepalen of u stukken echt nodig hebt. Vraag uzelf ook af of u écht de tijd wilt en kunt vinden om het te lezen. Niet? Gooi het dan direct weg.

2. Gooi papier weg

Begint u op een hamster te lijken? En kost het u veel tijd en inspanning om alle informatie op een goede manier bij te houden? Verlaag dan uw wegwerpdrempel. Weggooien is nu eenmaal de beste manier om te voorkomen dat u omkomt in het papier.

- Durf dingen weg te gooien! Besef: een document dat vandaag nutteloos is, zal dat waarschijnlijk morgen ook nog zijn.
- Gaat u een document niet in de nabije toekomst gebruiken? Ook dan kan het gerust weg.
- Houd wel rekening met de wettelijke bewaartermijnen. Niet alle documenten mag u zomaar weggooien of vernietigen. Voor de belastingdienst bent u bijvoorbeeld verplicht uw administratie zeven jaar te bewaren. Denk daarbij aan het grootboek, de debiteuren- en crediteurenadministratie, de voorraadadministratie, in- en verkoopadministratie en de loonadministratie.
- Wist u dat u persoonsgegevens van bijvoorbeeld klanten niet onbepaald mag bewaren? Volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) mag u deze gegevens alleen bewaren zolang u ze nog nodig hebt. Ga daarom eens na of u uw papieren of digitale dossiers kunt schonen als een relatie al geruime tijd beëindigd is. Denk hierbij bijvoorbeeld aan oude personeelsdossiers.
- Gooi documenten weg die op uw pc staan en die u ook gemakkelijk op internet vindt, of die u bij iemand anders opnieuw kunt opvragen. Brochures van andere bedrijven hoeft u om die reden vrijwel nooit te bewaren. Ook informatie die snel verouderd raakt, kunt u maar het beste meteen weggooien.
- Een handige tip als u het moeilijk vindt iets weg te gooien: leg alles waarover u twijfelt in een doos. Gooi na een week de inhoud van de doos weg. Het gaat dan veel gemakkelijker omdat u zich op dat moment reali-

seert dat u de inhoud uit de doos niet nodig heeft gehad en in de toekomst ook niet nodig zult hebben.

- Blijkt u toch niet zo goed te zijn in het regelmatig weggooien van papier? Plan dan een hele dag in voor een grote schoonmaak en het opnieuw inrichten van uw archief.
- Overweeg eventueel de hulp in te schakelen van een professionele organizer. Deze man of vrouw helpt u om orde op zaken te stellen in de wanorde. U krijgt advies én concrete hulp bij het indelen van uw kantoor en uw tijd. Op de website www.nbpo.nl onder 'contact' vindt u adressen van diverse organizers die u kunt inschakelen. Interessante artikelen over het organiseren van uw werk vindt u op www.getorganized.nl onder 'publiciteit'.

Internet

Waarom algemene informatie bewaren als u internet hebt? Via een zoekmachine zoals Google vindt u meer dan genoeg artikelen over elk onderwerp waar u meer over wilt weten. Als u bijvoorbeeld het woord 'timemanagement' intypt krijgt u alleen al 378.000 links. TIP: Vindt u dat u na het intypen van een zoekwoord te veel oninteressante links krijgt? Gebruik dan de optie 'geavanceerd zoeken' en vraag alleen teksten op in PDF-formaat. De kans dat u bruikbare informatie krijgt is dan een stuk groter.

3. Archiveer

Leg documenten niet lukraak weg, maar gebruik een classificeersysteem zodat u achteraf papieren vlot kunt terugvinden. In uw archief bergt u alle 'passieve infor-

matie' op; dat is informatie die u wel wilt bewaren maar niet direct nodig heeft. Het is verstandig dit altijd gescheiden te houden van de actieve informatie: de informatie waar u iets mee moet doen.

- Geef alles een vaste plaats. Dan is het én gemakkelijk op te bergen én gemakkelijk terug te vinden.
- Leg alles wat bij elkaar hoort bij elkaar. Leg bijvoorbeeld alle tijdschriften in dezelfde doos. En doe alle informatie over hetzelfde project in dezelfde archiefmap. Alleen die handeling biedt al veel overzicht.
- Berg de documenten bij voorkeur direct op onder de goede naam. Mocht u hier niet aan toe komen, maak dan op een ander tijdstip expliciet tijd vrij om te archiveren.
- Gebruik een logische ordening. Plaats de onderwerpen op alfabet, nummer of datum. Kies in elk geval een indeling waarbij u alles snel kunt terugvinden.
- Berg alles zoveel mogelijk op onder een betekenisvolle naam. Een begrip als 'diversen' leidt waarschijnlijk tot een enorme vergaarbaak.
- Bevat een doos, archiefmap of tijdschriftencassette te veel informatie? Maak dan subcategorieën. Een begrip als 'media' kunt u bijvoorbeeld uitsplitsen in: personeelsblad, nieuwsbrief, folder en brochure.

Formulieren en opbergsystemen

Handige formulieren en opbergsystemen kunt u bestellen via de website: www.samsom.nl/formulieren/

Wilt u hiermee kennismaken? Als u een e-mail stuurt naar info@kluwer.nl onder vermelding van 'De Zaak Helpt!' krijgt u gratis een proefsetje toegestuurd.

4. Plan uw taken

Als u zoveel mogelijk wilt doen op één dag, komt het vooral aan op een goede planning. U voorkomt zo dat u zich laat verleiden vooral de klussen op te pakken die zich op dat moment voordoen. Of dat u informatie tot u neemt die op dat moment niet relevant is. Dit veroorzaakt het onbevredigende gevoel dat u die dag eigenlijk niets gedaan heeft.

- Baseer uw planningen op doelstellingen die u formuleert: wat wilt u die dag, week, maand of jaar bereiken? Formuleer deze doelstellingen SMART. Dat wil zeggen: **S**pecifiek, **M**eetbaar, **A**ceptabel, **R**ealistisch en **T**ijdgebonden.
- Begin uw dag met plannen. Maak een lijst met alles wat u en uw medewerkers in de komende periode moeten doen en rangschik deze activiteiten in volgorde van belangrijkheid.
- Begin uw werkdag dus niet met het lezen van e-mail. Uw mail checken aan het begin van de dag kost te veel tijd en focus. Spreek vier momenten van de dag af waarop u uw mail inzielt en weersta de rest van de dag de verleiding om toch even te kijken.
- Plan niet meer dan 80% van uw tijd vol.
- Stel een strikte tijdslijm voor de afhandeling van uw taken.
- Groepeer uw activiteiten. Zorg er bijvoorbeeld voor dat u alle telefoontjes na elkaar afhandelt en vervolgens alle schrijfklassen.
- Plan het moeilijkste werk op het moment dat u zich het beste voelt. Ga bijvoorbeeld eens na of u een ochtend- of avondmens bent en maak van die kennis gebruik.
- Plan vandaag wat u morgen gaat doen. En leg bijvoorbeeld al de vergaderstukken klaar die u de volgende ochtend nodig heeft. Dat geeft veel rust en u weet zeker dat u goed voorbereid bent.

- Beloon uzelf door een paar leuke klussen aan het eind van de dag te plannen. U hebt dan iets om naar toe te werken en u eindigt die dag op een positieve wijze.
- Houd aan het eind van de dag wat tijd vrij om te evalueren hoe u gevorderd bent met uw planning. Herzie uw plannen als dat nodig is.
- Plan ook privé-activiteiten in wanneer u merkt dat het evenwicht tussen werk en vrije tijd zoek raakt.
- Plan ook eens ‘niets’ in. Maak een exclusieve afspraak met uzelf waarin u zelf bepaalt wat u op dat moment gaat doen. U kunt eens nadenken over het nieuwe project of wat vakliteratuur doornemen. Het is in elk geval een prima moment om uw batterij weer op te laden.
- Maak er een gewoonte van uw agenda bij u te hebben zodat u afspraken en taken direct kunt noteren.
- Werk maar met één agenda en één takenlijst. Dan hoeft u niet steeds verschillende versies met elkaar te vergelijken. Dat betekent ook dat u afscheid neemt van de vele geeltjes op uw bureau, uw onderlegger vol met belangrijke notities, de papierstapel vol met acties en uw nog af te handelen e-mails. Pas als u alles overzichtelijk bij elkaar heeft staan, kunt u een weloverwogen keuze maken wat u gaat doen.
- Voor de tips in dit hoofdstuk is gebruik gemaakt van www.time-smart.org. Op deze uitstekende site staat veel informatie over timemanagement, vergaderen, e-mail, netwerken en management, met diverse formulieren en programma's die u kunt downloaden.

De volgende tips helpen u om uw planning ook écht te halen.

- Werk thuis als u niet gestoord wilt worden
- Maak eerst de dingen af waarmee u bezig bent, voordat u aan iets nieuws begint. Het switchen tussen taken kost u extra tijd.

- U kunt onmogelijk alles doen en overal bij betrokken zijn. Durf daarom ook ‘nee’ te zeggen. Vergeet niet dat een ‘ja’ voor anderen vaak een ‘nee’ voor uzelf betekent. Geef aan waarom u het niet of nu niet kunt doen. Het is ook prettig als u een alternatief biedt waarmee de vrager ook geholpen is.
- Neem niet te veel werk op u. Leg taken bij uw medewerkers en laat deze hun problemen ook zoveel mogelijk zelf oplossen.

5. Prioriteer

Nadat u alle taken in kaart hebt gebracht die u moet doen, gaat u prioriteren. Als u moet kiezen: wat gaat u dan als eerste doen en wat als tweede? Wat gaat u later doen, delegeren of helemaal niet oppakken? De op de volgende pagina afgebeelde timemanagement-matrix van Steven Covey is hierbij erg handig.

Om goed te prioriteren stelt u zichzelf bij elke taak de volgende twee vragen:

- *Is het belangrijk dat ik dit doe?*

Belangrijk wil zeggen: is dit echt relevant, nuttig, en moet ik dit ook zélf doen? Vraag uzelf eens af: wat gebeurt er als ik deze taak niet uitvoer?

- *Is het dringend?*

Dringend wil zeggen: moet deze klus echt onmiddellijk geklaard worden of kan het ook wel even wachten? Vraag uzelf eens af: wat gebeurt er als ik deze taak vandaag niet uitvoer?

Als u bepaald heeft hoe dringend en belangrijk een taak is, kunt u het in het kwadrant plaatsen. Vervolgens leidt u daaruit af wat u het beste kunt doen:

- Kwadrant 1: Direct zelf doen
- Kwadrant 2: Delegeren of plannen
- Kwadrant 3: Plannen
- Kwadrant 4: In de prullenbak

	Dringend	Niet dringend
Belangrijk	<p>Kwadrant 1 Crisis Urgente problemen Project met een deadline</p>	<p>Kwadrant 2 Ralatie-onderhoud Nieuwe mogelijkheden spotten Plannen Vorbereidingen</p>
Niet belangrijk	<p>Kwadrant 3 Onderbrekingen Sommige post en telefoontjes Aardigheden voor anderen</p>	<p>Kwadrant 4 Beuzelarijen Sommige post en telefoontjes Tijdverdrijf</p>

6. Maak tijd om te lezen

Wat te doen met al het leeswerk dat u hebt? Ook hierbij gaat het om plannen en tijd vrij maken om de informatie door te nemen.

- Maak er een gewoonte van om nuttige en noodzakelijke informatie direct te lezen. U kunt hier ook een vast leesmoment voor inlassen. Bijvoorbeeld bij de koffie of direct na de lunch.
- Bladen en andere informatie in de categorie 'leuk om te weten' zijn prima geschikt om thuis door te nemen.
- Maak het uzelf niet te moeilijk. Waarom zou u de krant van de eerste tot de laatste letter moeten lezen?
- U ontvangt vast ook veel informatie die geen toegevoegde waarde heeft. Stop met het lezen van deze informatie. Neem eens de tijd om u van de mailinglijst af te halen of uw abonnement stop te zetten. Het heeft geen zin om tegen een berg leeswerk aan te kijken waarvan u weet dat u er toch niet aan toekomt.
- Stel een limiet aan de voorraad leeswerk. Lees bij-

voorbeeld geen tijdschriften meer die meer dan drie maanden oud zijn. Of gooi tijdschriften weg die niet meer in een doos passen.

- Wees selectief en gooi ballast weg. Blader snel door een stapel kranten en tijdschriften heen en scheur of knip interessante artikelen uit. Lees vervolgens de artikelen of berg ze op. De bladen zelf gooit u weg.
- Sluit u af van medewerkers en uw werk als u besluit om te gaan lezen. Kies uiteraard een rustig moment waarop u verwacht toch al minder gestoord te worden.
- Verwerk nota's die u elektronisch binnen krijgt meteen. Berg ze elektronisch op in de juiste mapjes zodat u ze met de zoekfunctie snel en efficiënt weer terugvindt.
- Heeft u de teksten gelezen? Gooi ze dan weg. Als u het begrepen heeft, heeft u het niet meer nodig. Als u het niet begrepen heeft, zal uw belangstelling er straks ook niet meer naar uit gaan.
- Moet u in teksten van anderen zoeken naar informatie die voor u interessant is? Vraag dan aan uw medewerkers om belangrijke paragrafen te markeren. Of vraag om een korte samenvatting.
- U bespaart ook tijd als u ingesproken boeken koopt en deze af luistert tijdens het autorijden of een andere bezigheid.
- Al voor € 15,95 per uur huurt u een privé-chauffeur die u naar uw afspraak rijdt terwijl u op uw gemak uw documenten leest. Voor weinig geld verandert u uw auto daarmee in een mobiel kantoor. Kijk eens op www.chauffeurstelefoon.nl.
- Heeft u abonnementen op tijdschriften die voor verschillende mensen in uw bedrijf interessant zijn? Leg ze op een leestafel. Of maak gebruik van een tijdschriftencirculatiesysteem. Op een binnengekomen tijdschrift niet u dan een briefje dat er als volgt uitziet:

Naam tijdschrift: De Zaak
Ontvangstdatum: 15 september 2006

Naam	Paraaf	Datum gelezen
Jeanette		
Simon		
Kees		
Na lezing retour secretaresse		
N.B. Stuur dit tijdschrift na maximaal twee dagen door.		