

De Troubleshooter

Een troubleshooter richt zich op de onverwachte werkzaamheden, zodat de andere medewerkers zich beter op hun werkzaamheden kunnen concentreren.

Tips bij inzet van een troubleshooter

- Spreek per tijdsperiode (bijvoorbeeld per dag of dagdeel) af wie op de afdeling aanspreekpunt (troubleshooter) is voor vragen. Maak dit ook duidelijk aan collega's die op de afdeling komen (bijvoorbeeld: dichte deur = niet storen) en betrek de secretaresse actief bij de aanpak.
- Spreek luwtedagen of -uren af waarin één of meer werknemers (op een rustige plek) kunnen doorwerken zonder door telefoon of anderen te worden gestoord. Dit kan ook de thuiswerkplek zijn. Vooral werknemers die veel vragen krijgen terwijl ze geconcentreerd willen werken, lopen het risico hun gewenste output niet te halen.
- Creëer draagvlak. Sommige werknemers vinden dat zij altijd beschikbaar moeten zijn voor anderen en zijn om die reden tegen dit soort afspraken. Bespreek dit in het team. Geef als argument dat iemand op een vrije dag, bij ziekte of tijdens een overleg ook niet beschikbaar is.
- Maak het systeem niet te rigide. Er zijn uiteraard altijd uitzonderingsgevallen – er kan een zeer belangrijke klant bellen of bijvoorbeeld het kinderdagverblijf – waarin afgeweken kan worden van de regel 'niet storen'.
- Stel grenzen aan verzoeken om spoedklussen. Ondersteun werknemers of collega's die hier moeite mee hebben. Maak aan degenen die dergelijke verzoeken indienen ook duidelijk hoe lang van te voren ze moeten komen overleggen over het inplannen van werk.

Kan een troubleshooter overal?

In principe kan een troubleshooter overal georganiseerd worden waar twee of meer mensen aan het werk zijn. Als je met zijn tweeën bent en de een heeft de behoefte aan geconcentreerd werk kan je al afspraken dat de ander binnen lopende collega's en klanten te woord staat en de telefoon opneemt.

Ben je in een team, dan kan je hier een rooster over maken. Bovenstaande afspraken kan je steeds bij een ander neerleggen of wellicht dat één medewerker, zoals een managementassistent of secretariaat, hiervoor structureel ingezet kan worden. Uiteraard moet het gevolg niet zijn dat zo'n secretariaat dan overbelast wordt.

Houdt er ook rekening mee dat de ene medewerker zich makkelijker laat storen dan de andere. Sommige medewerkers vinden het heel lastig zich weer in hun klus in te werken als ze er kort uit gehaald zijn.

Arbocatalogus Architecten!

De Troubleshooter

Beschikbaar gesteld door Ergo-Balans, © Huub Pennock, 2008.