

## **Behandel de chaos op je bureau zoals de bagageafhandeling op Schiphol gedaan wordt!**

Door een unieke rondleiding achter de schermen op Schiphol zag Petra Bosch –van Rossum de overeenkomsten tussen het laten doorstromen van de bagage in de kelders en het laten doorstromen van de papieren op een bureau.

## **Heb je last van chaos op je bureau? Veel mensen hebben last van papierstapels op het bureau.**

Elke dag wordt de stapel groter en hoger. Het overzicht is zoek. Vergeet daarbij natuurlijk niet de uitpuilende kasten, overvolle lades en een inbox met meer dan 100 mailtjes.

**Gemiddeld kunnen mensen op kantoor 2 uur per dag kwijt zijn met het zoeken naar spullen.** Zij ondervinden veel stress op het moment dat een belangrijk document kwijt is of een boos telefoontje krijgen over niet beantwoorde emailberichten.

**Dat is helemaal niet nodig.** Maar hoe doe je dat? Het belangrijkste is dat je de 'papierstroom' op gang brengt. Zolang je geen actie onderneemt, stagneren de papieren in de vorm van een grote stapel. Ga je hiermee aan de slag, dan lost het probleem zich vanzelf op.

**Welke overeenkomsten zijn er tussen de bagage en je papieren.** Lees ze hieronder!

Wat zijn de maatregelen die Schiphol neemt om te voorkomen dat er geen stagnatie optreedt in de bagageafhandeling? ⇒ *En wat kun jij doen?*

- **Schiphol:** Goede dagplanning van binnenkomende vliegtuigen  
*jij: ⇒ Weet exact wat er vandaag in je agenda staat*
- **Schiphol:** Direct aanpassen van planning als er een wijziging is  
*jij: ⇒ Blijf je agenda bijwerken als er wijzigingen zijn, hou de realiteit van tijd in de gaten. Flexibel zijn kan als je de consequenties voor je agenda maar helder hebt. Gemiddeld duurt een actie 2 x zolang dan dat we in eerste instantie verwachten.*
- **Schiphol:** Op een groot scherm is te volgen op welke locatie de vluchten binnenkomen. De medewerkers reageren hier direct op  
*jij:⇒ Maak inzichtelijk vanuit welke bronnen je informatie/papieren krijgt. Denk hierbij aan externe en interne post, email, telefoon, sms enz.*
- **Schiphol:** Als de medewerker weet op welke locatie het vliegtuig 'parkeert' wordt er een efficiënte keuze gemaakt waar de koffers heen gaan  
*jij: ⇒ Bij binnenkomende stukken kun je direct een keuze maken wat er mee gedaan moet worden.*
- **Schiphol:** Het vliegtuig staat geparkeerd en de koffers worden uitgeladen. In het Schipholcomplex zoeken de gecodeerde koffers hun weg door de kelders, via een gigantische wirwar van lopende banden. Waar gaan de koffers naar toe?  
*jij: ⇒ Stukken komen bij je binnen, soms is niet helemaal duidelijk wat je er mee moet doen. Het is dan vooral belangrijk direct een beslissing te nemen:*

## Wat doe je vervolgens met de stukken (je papieren)?

1. **Schiphol:** De koffers gaan direct op band voor afhalen op Schiphol  
*jij: ⇒ Stukken komen binnen, direct wat mee doen, Actie!*
2. **Schiphol:** De koffers gaan door voor transfer  
*jij: ⇒ Hier hoef je niets mee te doen alleen door te geven aan een collega of weg te gooien.*
3. **Schiphol:** De Koffers gaan in opslag voor een aantal uur en later op transfer  
*jij: ⇒ Stukken tijdelijk op een daarvoor bestemde plek bewaren, Actie van maken en bij oppakken Actie verwerken.*

## Moet je het systeem ook onderhouden?

- Schiphol: De koffertransportbanden draaien 24 uur per dag. In de nacht van 02.00 tot 04.00 wordt er onderhoud aan het systeem gedaan.  
*jij: ⇒ elk systeem heeft onderhoud nodig, doe je dit niet dan komt er vroegtijdige slijtage en werkt het systeem niet optimaal. Zorg er dus voor dat je iedere dag onderhoud inplant en uitvoert. Denk hierbij aan agenda bijwerken, plannen, opruimen en archiveren.*

## Achterstanden.

Bij enorme drukte ontstaan er op Schiphol wel eens achterstanden. Ook dan wordt er op dezelfde wijze gewerkt en iedere dag onderhoud uitgevoerd. Voor je werkplek geldt dus hetzelfde. Niet in paniek raken, volgens systeem blijven werken en zeker 'onderhoud' blijven uitvoeren.

**Ga eens een tijd te werk zoals Schiphol het doet.** Ook jij kunt werken zonder papierstapels en achterstanden. Echt, het werkt! Op een gegeven moment vind je het onvoorstelbaar dat je ooit anders hebt gewerkt. Heerlijk om aan het einde van de dag te genieten van een leeg bureau.

## Begin er nu mee, voordat je op vakantie gaat!

Heb jij last van chaos op je bureau maar lijkt het je moeilijk om deze theorie in de praktijk te brengen? Dan wordt het tijd voor één van de **Cleandesk.nu** trainingen. Kijk op <http://www.cleandesk.nu/algemeen/2/Trainingen.html>

