

Waarom iedere secretaresse lean zou moeten werken

Iedere secretaresse zou lean moeten werken. Dat is de stellige overtuiging van Lydia van den Bogaard, directieassistente bij Toyota Material Handling in Ede. Het vakgebied van de secretaresse verandert. Het is daarom belangrijk bij te blijven in de ontwikkelingen en te zorgen dat de dienstverlening van hoge kwaliteit blijft. Door het toepassen van lean gaat dat ook lukken. Lydia: “Door het toepassen van de lean filosofie ben je gefundeerd aan de slag met verbeteringen. Ik weet zeker dat iedere manager daar blij van wordt.” In dit artikel gaan we in op de lean filosofie en hoe je deze in de secretaressepraktijk kunt toepassen.

Door: Annemarie de Martines

Lydia kwam in 2007 in aanraking met lean en is sindsdien een warm pleitbezorger van de filosofie. Lydia bestudeerde vakliteratuur, behaalde de green én de black belt en is bij haar werkgever betrokken bij diverse leanprojecten, zowel in Nederland als op Europees niveau. Lydia: “De tools en handvatten van de lean filosofie helpen je zeker op weg, maar je moet het vooral gewoon gaan doen in de praktijk.” Laten we eens inzoomen op een aantal van deze tools.

Respect en Teamwork

De vijf kernwaarden van Toyota vormen de basis van de Toyota Way, oftewel de lean filosofie (zie kader). Lydia: “De kracht van deze filosofie is vooral het fundamentele besef dat je het werk *samen* met elkaar doet, waarbij je *respectvol* met elkaar omgaat op basis van wederzijds vertrouwen. Daarnaast wil je als secretaresse voortdurend op een zo slim en efficiënt mogelijke manier werk van hoge kwaliteit leveren, oftewel ‘Kaizen’, continu verbeteren”.

Genchi Genbutsu voor de secretaresse

Eén van de kernwaarden is Genchi Genbutsu, wat betekent ‘terug naar de bron’. Aan de hand van een eenvoudig voorbeeld maken we duidelijk wat we hier mee bedoelen. Een manager vraagt aan zijn secretaresse om een tafeltje in een restaurant te reserveren voor vier personen. Sommige secretaresses zullen meteen aan de slag gaan, met het risico dat het etentje uiteindelijk niet geheel aan de verwachting heeft voldaan. De kernvraag is: heeft de secretaresse alle informatie verzameld om de opdracht in één keer goed te doen? Heeft ze afgestemd wat het doel is van het etentje, welke locatie het meest geschikt is, hoe laat het diner uiterlijk afgelopen moet zijn en of de genodigden een verschillende culturele achtergrond hebben? Om maar een paar vragen te noemen.

Lydia: “Bij Toyota gaan we voortdurend terug naar de bron. Het is heel menselijk om meteen in de oplossing te schieten, maar het is beter om eerst het hele verhaal te kennen en dan pas te handelen.”

De 5 waarden van de Toyota Way



Challenge
Uitdaging! Toyota heeft een langetermijnvisie, we denken dus ver vooruit. We streven ernaar alle uitdagingen aan te gaan met de moed en de creativiteit die vereist zijn om deze visie te realiseren.



Kaizen
Continue verbetering. Geen enkele procedure kan ooit perfect zijn. Er is altijd ruimte voor verbetering.



Genchi Genbutsu
Terug naar de bron. Om de feiten te vinden die ons helpen de juiste beslissingen te nemen, overeenstemming te bereiken en doelstellingen te realiseren.



Respect
Respect tonen voor anderen. We doen al het mogelijke om anderen te begrijpen, verantwoordelijkheid te aanvaarden en ons in te zetten voor het opbouwen van wederzijds vertrouwen.



Teamwork
Samenwerken. We stimuleren persoonlijke en professionele groei, delen ontwikkelingsmogelijkheden en besteden maximale aandacht aan zowel individuele als teamprestaties.



Lydia van den Bogaard, directieassistente, 30 jaar actief in het secretaressevak, oud-voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Directiesecretarissen (NVD) en sinds 2007 bezig met de lean filosofie.

Stop met ontzorgen

Het advies van Lydia aan secretaresses is om te stoppen met ontzorgen, aangezien het niet meer de belangrijkste waarde is voor een secretaresse. Daarvoor is het nodig dat je geen aannames doet of zaken invult. 'Mijn manager wil het zo', 'Dat hoef ik haar niet te vragen, ik weet gewoon dat ze dat nodig heeft', 'we doen het al jaren op deze manier en dat werkt prima'. Herkenbaar? Allemaal uitspraken die je vast wel eens om je heen gehoord hebt. Uitspraken die gemaakt worden vanuit de automatische ontzorgstand en niet vanuit een professioneel, kritische houding, waarbij je regelmatig elkaar bevrucht of je nog wel de goede dingen doet en of je ze nog steeds op een goede manier doet.

Standaardisatie

Eén van de fundamenteën van de lean filosofie is standaardisatie van werkprocessen. Standaardisatie is niet alleen in een productie-omgeving toepasbaar, ook in een kantoor-omgeving valt winst te behalen met het standaardiseren van werkprocessen. Lydia: "Door standaardisatie zijn overdrachtsmomenten nauwelijks meer nodig, wat tijdswinst oplevert. Wanneer je als secretariaat gaat standaardiseren, doe je dat samen met elkaar. Zo kom je tot de beste manier van werken voor dat specifieke proces. Doordat je gezamenlijk het proces doorloopt, kan iedereen er zich in vinden. Het grote voordeel van een gestandaardiseerd proces is dat je niet na hoeft te denken over het uitvoeren van het proces en dat maakt het leven een stuk aangenamer. Bovendien scheelt het je tijd, want je hebt met elkaar de meest efficiënte manier gevonden. Tot slot leer je tijdens zo'n proces van standaardisatie veel van elkaar en je wilt het

voor elkaar aangenamer maken. Daar krijgt toch iedereen energie van?"

Kaizen: hoe kan ik het elke dag een beetje beter doen?

Door het proces van standaardisatie ga je al verbeteringen zien in je manier van werken. Standaardisatie is dé basis om verder te verbeteren.

Verbeteringen hoeven niet altijd groots te zijn, zoals het volgende voorbeeld laat zien. Als je van collega's verwacht dat ze zaken op tijd bij je aanleveren, kun je een mail beëindigen met de zin 'ik zie de stukken graag zo spoedig mogelijk tegemoet'. Grote kans dat de stukken er niet op tijd zijn. Als je de zin verandert in 'ik zie de stukken graag uiterlijk woensdag voor 12.00 uur tegemoet', is dat al een stuk duidelijker. Nog duidelijker wordt het wanneer je het in de onderwerpregel vermeldt. Als iemand dan door zijn of haar mailbox scrollt, is direct helder dat er nog iets van hem of haar verwacht wordt. De kans wordt hiermee aanzienlijk vergroot dat je de stukken op tijd krijgt aangeleverd, zonder dat jij je daar voor hoeft in te spannen.

Het pullprincipe

Lydia: "We vergeten best vaak te vragen wat de wens van de klant of de manager is. Laatst hadden we in onze training een mooi voorbeeld: er moet een verslag gemaakt worden van een vergadering. De vaste secretaresse werkt het verslag snel uit en mailt het naar de manager. Het verslag zit nog vol typefouten, maar dan heeft de manager het verslag alvast, zo is de gedachte van de secretaresse. De week erop maakt haar vervangster het verslag. Zij neemt haar tijd en mailt pas de volgende dag het verslag naar de manager, want zij vindt het

belangrijk dat er geen fouten in het verslag staan. Hebben beide secretaresses wel gevraagd wat de manager wil? Als ze de behoeften van de manager concreet hadden afgestemd, hadden ze in één keer het werk kunnen doen op een manier die door de klant gevraagd werd. Dat had dubbel werk of onnodige werkdruk kunnen voorkomen en, niet onbelangrijk, het levert een tevreden klant op.

Vergeet de secretaresse niet

Lydia: “Het is jammer dat bij het inzetten van lean in organisaties de secretaresses nog wel eens worden overgeslagen. Een gemiste kans. Als ambassadeur van het secretaressevak wil ik dan ook samen met Quadrant Advies middels de training ‘Groeien naar een lean & meaningful secretariaat’ lean voor het secretariaat op de kaart zetten.

Paradigma shift

Yvonne Winkelmolen van Quadrant Advies verzorgt samen met Lydia van den Bogaard deze tweedaagse training ‘Groeien naar een lean & meaningful secretariaat’. De eerste trainingsdag vindt plaats bij Toyota Material Handling en je krijgt dan een kijkje in de keuken hoe Toyota de lean filosofie uitvoert, niet alleen in de bedrijfshal, maar ook op het kantoor. Innovatie van de secretariële werkprocessen begint met een paradigma shift over het denken over en kijken naar je eigen werkprocessen. Lydia: “Ik wil alle secretaresses inspireren om met lean aan de gang te gaan en ik geef hen allerlei methodieken en voorbeelden hoe zij er in de praktijk mee aan de slag kunnen gaan. De uitdaging ligt er om uit je comfortzone te stappen en je gewoontepatronen los te laten. We leren de deelnemers met een frisse blik naar hun processen te kijken en van daaruit ga je verbeteringen doorvoeren. Hou het vervolgens niet bij je, maar deel met anderen wat goed is, zodat ook zij er hun voordeel mee kunnen doen.”

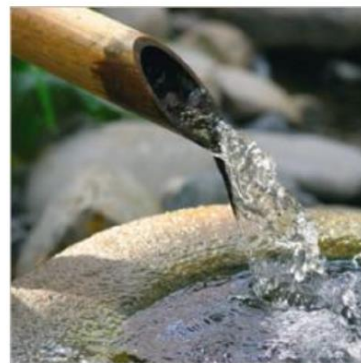
Yvonne: “Ligt de focus tijdens de eerste trainingsdag op het lean inrichten van de werkprocessen, tijdens de tweede trainingsdag wordt meer de nadruk gelegd op de gevolgen hiervan.” Neem bijvoorbeeld het standaardiseren van werkprocessen. Het zorgt er onder meer voor dat het werk minder afhankelijk

wordt van één secretaresse. Yvonne: “Ik merk in de training dat het creëren van standaarden niet als ‘leuk’ gezien wordt. Secretaresses hebben daar bepaalde beelden bij, meestal die van een keurslijf. Maar als ik het creëren van standaarden omgekeerd benader, worden ze ineens enthousiast. Ik neem ze mee naar de toekomst, waarin een steeds hoger niveau van de secretaresse wordt verwacht: meer richten op de inhoud, de regie nemen, naast je manager gaan staan. Als alle tijd wordt opgeslokt door je uitvoerende werkzaamheden, is er geen ruimte om je hierin te ontwikkelen. Door deze werkzaamheden lean in te richten ontstaat deze ruimte wél. Ruimte om samen in gesprek te gaan over je werk, je kwaliteiten en vaardigheden en hoe je deze het beste in kunt zetten voor je organisatie.”

Eigen actieplan maken

Onder het motto ‘practice what you preach’ is er in de training ruimte om met vakgenoten ervaringen uit te wisselen en te leren van elkaar. Aan het einde van de training helpt Yvonne de deelnemers op weg met het maken van een eigen actieplan, wat je op de werkplek met je collega’s verder kunt uitwerken.

Lydia: “Uit eigen ervaring weet ik hoe leuk het is om met elkaar bezig te zijn je werkprocessen verder te verbeteren en de klant te verrassen met een nog hogere kwaliteit van dienstverlening. Ik kan je dan ook zeker aanraden om met de lean filosofie op jouw secretariaat aan de slag te gaan!”





Het markante, duurzame pand van Toyota Material Handling aan de snelweg A12. Niet alleen in het ontwerp maar ook over de invulling van de ruimtes is nagedacht volgens de Toyota Way. Ook op kantoor zijn de processen die veel met elkaar te maken hebben, dicht bij elkaar geplaatst.

Alle tools en handvatten uit dit artikel worden uitgebreid behandeld tijdens de training 'Groei naar een lean & meaningful secretariaat'. Klik hier voor aanvullende informatie of neem contact met ons op voor meer uitleg: info@quadrantadvies.nl of bel 077 – 4623220.