

Over olifantenpaadjes, veelplegers en afschuifsystemen

2 juli 2020



Dus zet ik daar andere mensen voor in. Kijken naar klussers. Heerlijk. En ik zorg dan voor de catering en geef van alles aan. Soms ook de juiste dingen, zoals een kruiskop of dat platte ding. Maar het frustrereert me ook. Want ik ben altijd afhankelijk van de beschikbaarheid van iemand anders als er iets kapot is of geklust moet worden. Ik kan me behoorlijk blond voelen. Mijn afschuifstelsel is helaas echter niet meer zo succesvol, omdat mijn netwerk te weinig klussers bevat.

Ik zorg

In de zorg is dat beter geregeld. Eén op de zeven Nederlanders werkt in de zorg en zorgverleners zijn van nature behulpzaam van aard. Ze lossen met plezier een probleem voor een collega op en nemen diensten over van elkaar. Ze helpen elkaar bij medische handelingen of lastige casussen en nemen taken van elkaar over als de ander er niet zo goed in is. Liefdevol en collegiaal, maar niet effectief. Zeker niet als het gaat om het overnemen van digitale werkzaamheden van een minder digivaardige collega. In het onderzoek dat we binnen Utrechtzorg deden bij 14 zorgorganisaties in de VV&T-sector bleken er zeer effectieve afschuifsystemen te bestaan.

Olifantenpaadjes in stand houden

Geschreven rapportages van digitale starters worden door collega's met een zucht en een glimlach gedigitaliseerd. Uren worden voor elkaar geregistreerd. Collega's die niet kunnen mailen worden mondeling geïnformeerd of krijgen de mails geprint in hun postvakje. Managers informeren hun minder digitale teamleden via WhatsApp. Zelfs de verplichte e-learning wordt

voor elkaar ingevuld. Helpdeskmedewerkers noemen mensen die regelmatig de helpdesk bellen 'veelplegers' (zullen we voor die vreselijke naam een andere naam verzinnen mensen? Digitale starters bijvoorbeeld?).

En die digitale starters (ik geef vast het goede voorbeeld) blijven starters omdat ook aan de telefoon een behulpzame collega het probleem oplost - zonder dat de beller inzicht krijgt in wat daar voor nodig was. Wederom: liefdevol en collegiaal. Maar we investeren zo niet in de zelfredzaamheid van mensen.

Digitale starters hebben met de tijd geleerd het dusdanig slim aan te pakken, dat het amper opvalt: Een digicoach in ons onderzoek vertelde: *"Iemand ontweek bijvoorbeeld steeds de voorzittersrol bij een overleg, zodat ze geen agenda hoefde te maken en te printen. Zij pakte dan weer andere dingen op in het team. Zo kent iedere digitale starter zijn 'olifantenpaadjes'. Iedereen weet wel iemand die het voor ze doet."*

Selluf doen

Laten we daar mee stoppen. Help je collega zichzelf te helpen, zoals je dat ook bij je cliënten/patiënten of je kinderen doet. Leg de vraag even terug in plaats van meteen te antwoorden. Neem de tijd om het even goed uit te leggen en laat iemand het ook echt zelf doen. Herhaal je uitleg zo vaak als nodig is en houd die handen op de rug. Het kan gemeen voelen en ja, het kost tijd. Maar richt je op het effect op de langere termijn. Straks kan hij of zij het zelf!

"What's in it for me?" denk je misschien? Nou gewoon: genieten. Achterover leunen. Je eigen werk doen. Zeeën van tijd over hebben. Dat wil iedereen toch? Het gevoel van trots en eigenwaarde van de starter is je echte beloning. Zoals een van de starters het verwoordde in ons onderzoek: *"Het voelde alsof ik mijn collega's steeds moest lastigvallen en nu kan ik het zelf doen. Dat geeft zo'n goed gevoel."*

Ik realiseer me heel goed dat ik met zo'n advies nog moeilijker klussers ga vinden om me te helpen. Dat neem ik voor lief. Alles voor de goede zaak niet waar? Maar stel: het is je hobby en je hebt heel veel tijd over...